

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目1 【歳入の確保(独自財源の確保)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 区が所有する資産を活用した広告事業等を推進し、独自収入を確保する。 (取組の概要) 区役所庁舎敷地等及び各種広報媒体などを積極的に活用し、広告料収入や目的外使用料収入など区独自財源の確保に向けて取組む。 (目標) 29年度末までに、広告収入及び駐車場収入等を含めて年間1,493万円を目標とする。	当年度の取組内容 (取組の内容) ・区広報紙、ホームページバナー、庁舎壁面広告の公募を行うとともに、自動販売機使用料収入、駐車場収入や古紙売却などを引き続き行い、収入の確保に向けて取組む。 (目標) ・区広報紙、ホームページバナー等……7,642千円 ・庁舎壁面、モニター広告等……1,912千円 ・自動販売機の設置使用料……2,152千円 ・駐車場収入……2,929千円 ・古紙売却代……295千円
----	---	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ② ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 29年度末までに、広告収入及び駐車場収入等を含めて年間1,493万円を目標としたが、実績は1,173千円であり目標を達成することができなかった。 ・区広報紙、ホームページバナー等……3,401千円 ・庁舎壁面、モニター広告等……1,960千円 ・自動販売機の設置使用料……2,176千円 ・駐車場収入……3,901千円 ・古紙売却代……290千円	②	課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須 公募により区広報紙やホームページバナーへの広告主の確保を図ったが当初の予定より少なかった。 来年度は広告主を確保するための手法を検討するとともに、庁舎敷地等を活用した新たな収入の確保に努める。
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目2 【歳入の確保(特定財源の確保)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 区や学校、地域等が教育を軸に多文化共生を推進するシステムを構築する必要があるが、厳しい財政状況のため独自収入を確保する。 (取組の概要) 一般財団法人自治体国際化協会「多文化共生のまちづくり促進事業」へ助成金を申請し財源の確保に向けて取組む。 (目標) 29年度多文化共生教育スタートアップ事業費について、3,813千円的全額確保。	当年度の取組内容 (取組の内容) ・多文化共生教育スタートアップ事業について、一般財団法人自治体国際化協会に対して助成金を申請し財源の確保に向けて取組む。 (目標) ・29年度多文化共生教育スタートアップ事業費としての3,813千円的全額助成金の確保。
----	---	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 事業費を、収入先からの内示額の範囲に圧縮することで、歳入不足(市費投入)の解消に努める。
	目標の達成見込み	② ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 一般財団法人自治体国際化協会へ「多文化共生のまちづくり促進事業」を、次のとおり助成申請し収入することができた。 取組みどおりの申請を行ったが助成元からの内示額がこれに満たなかったため、目標の趣旨である事業費の全額確保を目指し、事業費を内示額の範囲内に圧縮することで市費投入を抑制した。 申請額 3,813,000円 内示額 1,900,000円 収入額 1,843,419円 (事業費 1,843,419円)	②	課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須 収入先からの交付内示が1,900千円であるため、目標の3,813千円を達成することができない。 事業費を、収入先からの内示額の範囲内に圧縮することで、歳入不足(市費投入)の解消に努めた。
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目3 【歳出等の削減】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 本市の厳しい財政状況を踏まえ、事務費の節減や事業の見直しにより経常経費を削減する。 (取組の概要) 区庁舎の維持管理運営経費及び一般管理費について、継続的な削減に取り組む。 (目標) 庁舎維持管理運営経費・一般管理費について、27年度比減の達成。		当年度の取組内容 (取組の内容) ・備品・消耗品等の購入について、在庫管理を徹底するとともに一括購入や安価な商品を選択するなど経費の削減に努める。 ・事務の効率化を図り、経費節減に向けできるものから順次実施する。 (目標) 庁舎維持管理運営経費・一般管理費について、27決算額以下の達成。
	中間振り返り	取組内容の実施見込み (i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 庁舎維持管理運営経費・一般管理費について、27決算額以下の達成 27年度: 74,059千円、29年度(見込) 76,302千円 27決算額に比べ29決算(見込)額は約2,000千円増となった。 (要因) ・27年度に発生しなかった経費(H29導入機器消耗品) 約800千円 ・突発的に発生した経費(空調設備故障による修繕費) 約1,200千円 ①:目標達成 ②:目標未達成		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須 建物や設備の老朽化による修繕費の増加が今後更に見込まれる。引き続き事務費の節減や事業の見直しにより経常経費の削減を図るとともに、平成28年度に作成した「施設カルテ」に基づき、関係各局と協議を行い耐用年数が超過した設備等を計画的に更新することにより、建物修繕費の節減に取り組む。
	中間振り返り	取組内容の実施見込み (i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 民間等付帯施設((仮称)区画整理記念交流会館3階)の運営事業者を決定・予約契約を締結することにより、運営経費の確保に資する賃借料が見込まれるようになったとともに、この間、同会館の運営体制等について関係者により調整・検討を行っており、運営経費の確保及び効率的な運営に向けた取り組みを進めることができている。 ①:目標達成 ②:目標未達成		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須
	中間振り返り	取組内容の実施見込み (i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

取組項目4 【市民利用施設の見直し】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 本市の将来の人口推移や厳しい財政状況などを見据え、中長期的な視点に立ち弁天町駅前土地区画整理記念事業で新た(仮称)区画整理記念・交流会館を整備し、現区民センター、老人福祉センター、子ども子育てプラザを再構築して区役所で一体的に管理・運営を行う。 (取組の概要) (仮称)区画整理記念・交流会館の効率的な運営に向けた取組について、関係局と調整を行う。 (目標) ・(仮称)区画整理記念・交流会館の効率的な運営の実施。		当年度の取組内容 (取組の内容) ・現区民センター、老人福祉センター、子ども子育てプラザの運営経費を基本とした、(仮称)区画整理記念・交流会館の運営経費の確保及び効率的な運営に向けて取組む。 (目標) ・(仮称)区画整理記念・交流会館の効率的な運営に向けた取組につなげるための調整。
	中間振り返り	取組内容の実施見込み (i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 民間等付帯施設((仮称)区画整理記念交流会館3階)の運営事業者を決定・予約契約を締結することにより、運営経費の確保に資する賃借料が見込まれるようになったとともに、この間、同会館の運営体制等について関係者により調整・検討を行っており、運営経費の確保及び効率的な運営に向けた取り組みを進めることができている。 ①:目標達成 ②:目標未達成		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須
	中間振り返り	取組内容の実施見込み (i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 民間等付帯施設((仮称)区画整理記念交流会館3階)の運営事業者を決定・予約契約を締結することにより、運営経費の確保に資する賃借料が見込まれるようになったとともに、この間、同会館の運営体制等について関係者により調整・検討を行っており、運営経費の確保及び効率的な運営に向けた取り組みを進めることができている。 ①:目標達成 ②:目標未達成		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須
	中間振り返り	取組内容の実施見込み (i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

取組項目5

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-ア)】
担い手不足の解消

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、担い手不足の解消を進めることで活動の活性化をめざす。</p> <p>(取組の概要) ① 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・高齢者や子どもの居場所づくりなど、誰もが気軽に参加できる場の情報など、活動のきっかけとなる情報を収集・発信し、市民活動への参加を呼びかける。</p> <p>② ICTを活用したきっかけづくり ・地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【平成29年度】 ・15% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定</p>	<p>(取組の内容) ① 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・広報紙や市民活動総合ポータル等で区内で気軽に参加できる場や活動の情報を発信</p> <p>② ICTを活用したきっかけづくり ・区HP、港区まちづくりセンターフェイスブックなどにより、地域活動の紹介や参加を呼びかける。 ・「こども110番の家」の増加に向けて、GISを活用して、協力家庭の地図表示に加え、港区の犯罪発生情報(安まちメール)を地図上と一覧表に集約して発信する。</p> <p>(目標) ○ 気軽に地域活動に参加できる機会の情報発信等を新たに行った件数:10件 ○ ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件 ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 ・15%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
目標の達成見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) ・広報紙やHP等で気軽に参加できる場や活動について情報発信した。また各地域活動協議会が発行する新聞を区のHPで紹介することにより気軽に参加できる地域活動として情報発信した。 ・効果的な地域防犯活動が行えるように、各地域の犯罪発生状況に加え、犯罪発生状況を踏まえた地域防犯の取組み案を区HPで発信した。</p> <p>(目標の達成状況) ① 気軽に地域活動に参加できる機会の情報発信等を新たに行った件数:16件 ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:26.1%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目6

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-A)】
負担感の解消及び活動の充実

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。 地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定してお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。</p> <p>① 補助金についての理解促進 ・補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定しているものではないことについて、地域活動協議会の会議の場などで説明を行うなど、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図る。</p> <p>② 活動の目的の再確認 ・各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認する機会を作るなどの支援を行う。</p> <p>③ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に発信する「市民活動総合ポータルサイト」に、各団体の登録及び積極的な活用を促す。</p> <p>④ 活動への参加促進 ・各団体の活動が持続的なものとなるよう、誰もが気軽に参加(短時間や短期間だけ活動に参加)できるための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援を行う。</p> <p>(目標) ○ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合 【平成29年度】 ・40% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>① 補助金についての理解促進 ・補助金説明会等及び事業毎の決算、中間決算時に地域実情に応じた補助金の活用について説明を行う</p> <p>② 活動の目的の再確認 ・まちづくりセンターと連携し、地域活動協議会の趣旨を活かして、構成団体がそれぞれの活動目的に沿って互いに連携することで課題解決につながる事例等を紹介する情報交換の機会を設ける。</p> <p>③ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・市民活動総合ポータルサイトへの登録を広報紙等を通じて周知 ・社会福祉協議会、コミュニティ協会が把握している活動団体情報の登録を働きかける</p> <p>④ 活動への参加促進 ・区の広報紙、HP、SNS、各地域発行の新聞等で、活動情報を周知する</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数 : 各地域2回 ○ 各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会の実施件数 : 13件 ○ 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数 : 20件</p> <p>○ 情報提供により活動の実践につながった件数:2件 ○ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合 ・40%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

振り返り	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績) ・補助金説明会(3回実施)や各地域への個別説明会等において、地域実情に応じた補助金の活用について説明し理解促進を図った。 ・地域活動協議会の構成団体である各団体に対して、活動が形骸化することのないよう、それぞれの活動目的に沿って互いに連携することで地域の課題解決につながることを運営委員会や役員会の場に出向き説明を行った。 ・市民活動総合ポータルサイトの周知およびサイトへの登録について、広報紙等を通じて周知するとともに地縁団体に説明を行い登録を働きかけた。 ・区の広報紙、HP、各地域発行の新聞等で、各団体の活動情報を周知した。</p> <p>(目標の達成状況) ・地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数:各地域3回 ・各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会の実施件数:13件 ・市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数:20件 ・情報提供により活動の実践につながった件数:6件 ・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合:51.7%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p>

取組項目7

【地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)(区政編 改革の柱1 II-I)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的) 活動圏域を限定せず、地域社会の課題に取り組むテーマ型団体に対しては、「市民活動総合ポータルサイト」を活用するなど「IV多様な市民活動への支援メニューの充実」で整理する支援メニューの情報を適切に提供することで、活動の活性化の支援を充実させる。 また、区とテーマ型団体との接点が増加するよう職員意識の向上に取り組む。</p> <p>(取組の概要) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・多様な活動主体間の交流の場への参画などにより、テーマ型団体とのつながりをつくるとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより、テーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口を設置する。 ② ICT活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目5の再掲) ・SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) ○ 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 【平成29年度】 ・窓口の設置 【平成30年度】 ・29年度の窓口への問合せ件数(平年度化したもの)の10%増 【平成31年度】 ・30年度の窓口への問合せ件数の10%増</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・区内におけるテーマ型団体の把握 ・広報紙等による支援窓口の周知 ② ICTを活用したきっかけづくり(再掲) ・区HP、港区まちづくりセンターフェイスブックなどにより、地域活動の紹介や参加を呼びかける。 ・「こども110番の家」の増加に向けて、GISを活用して、協力家庭の地図表示に加え、港区の犯罪発生情報(安まちメール)を地図上と一覽表に集約して発信する。</p> <p>(目標) ○ テーマ型団体への支援窓口を設置する ○ ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数：1件</p>
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) ・テーマ型団体への支援窓口を協働まちづくり推進課内に設置した。 ・コミュニティ育成支援事業において区内におけるテーマ型団体を把握した。 ・広報みなど12月号で支援窓口の設置について周知した。 ・広報紙やHP等で気軽に参加できる場や活動について情報発信した。また各地域活動協議会が発行する新聞を区のHPで紹介することにより気軽に参加できる地域活動として情報発信した。 ・効果的な地域防犯活動が行えるように、各地域の犯罪発生状況に加え、犯罪発生状況を踏まえた地域防犯の取組み案を区HPで発信した。</p> <p>(目標の達成状況) ・テーマ型団体への支援窓口を協働まちづくり推進課内に設置した。 ・ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出され</p> <p style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
------	--	---	----------------------

取組項目8

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対し、地域ごとの特性や地域課題を把握したうえで、地域実情に応じたきめ細やかな支援を実施する。 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。 地域活動協議会に対して「準行政的機能」が求められることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかける。</p> <p>(取組の概要) ① 地域実情に応じたきめ細やかな支援 ・統計データも活用して、地域ごとに、人口動態などの地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」の作成を支援し、各地域活動協議会との間で認識共有するとともに、地域カルテに基づくきめ細やかな支援を行い、支援の内容について各地域活動協議会の評価を受け、改善につなげる。 ② 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。 ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。 ③ 地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会に期待する準行政的機能について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、地域活動協議会の役員や構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう引き続き機会あるごとに積極的に発信する。</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p> <p>○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・40%</p> <p>○ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ① 地域実情に応じたきめ細やかな支援 ・まちづくりセンターと連携し、地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」を作成する。 ・各地域活動協議会との間で「地域カルテ」について認識を共有し、助言や指導、コーディネート等を通じて、新たな人材や財源を確保し、地域活動協議会の活動内容を充実させ、自律的な組織運営に向けた取組を促す。 ② 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで、地域実情にあった手法を検討し、認知度向上のための方策を支援する。 ③ 地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上 ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講することで地域活動協議会の目的等についての理解を深め、職員が地域を回って地域活動協議会の役員等に説明を行う</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合 ・80% ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 ・30% ○ 地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 ・受験率100% かつ 理解度全員95点以上 ○ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 ・80%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくりセンターと連携し、地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域レポート」作成を支援した。また全地域活動協議会に地域課題についてのヒアリングを実施し、準行政的機能、総意形成機能についての理解促進にむけた説明を行うとともに、自己財源の確保や情報発信強化のための研修会を実施した。 ・各地域の地域課題等についてヒアリングを実施し、地域活動協議会の認知度向上に向けて地域実情にあった広報活動の実施を働きかけ、その方策について地域レポートにまとめるよう支援を行った。また地域活動情報を収集し、区広報紙や区HP、SNS等で情報発信を行うとともに、地域が作成した地域活動協議会新聞を区役所で配架し区HPで紹介した。 ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受験し、地域活動協議会の目的等について理解を深めた。また全地域活動協議会に出向き役員や運営委員等に準行政的機能に関する説明を行った。 <p>(目標の達成状況)</p> <p>地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合:89%</p> <p>地域活動協議会を知っている区民の割合:24.4%</p> <p>地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度:100%</p> <p>地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合:75.9%</p>	②	<ul style="list-style-type: none"> ・各地域活動協議会の認知度向上の取組として、各地域活動協議会が発行する新聞やSNS等を活用し、また区においても広報紙等への掲載により、幅広く区民に情報発信を行っているものの、十分に認知されている状況にはない。 引き続き、あらゆる広報媒体を活用しながら、認知度向上に向けた取組を進めるとともに、各地域広報担当者を対象とした広報研修を実施し、各地域の特色ある取組を掲載したリーフレットを作成し、地域内へ配布する。 ・全地域活動協議会に出向き役員や運営委員等に準行政的機能に関する説明を行い、概ね認識をいただけている状況にある。今後も地域へ出向いて、丁寧に説明を尽くすとともに、資料を工夫するなど理解を深めていただけるよう努める。
①:目標達成 ②:目標未達成			

取組項目9

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

② 総意形成機能の充実

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることについて、構成団体はもとより、地域住民の理解が深まるよう働きかける。 総意形成機能を発揮するために地域活動協議会が備えておくべき要件が、継続して満たされているかどうかについて、定期的に確認する。</p> <p>(取組の概要) ① 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目8の再掲) ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う</p> <p>② 地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることや、そのために必要な要件について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、役員や構成団体はもとより地域住民の方の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信する</p> <p>③ 総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・大阪市として、地域の総意を求める際には、地域活動協議会に積極的に求めていく必要があるため、地域活動協議会において、総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件を満たしているか、行政として定期的に確認するとともに、必要に応じて、各地域活動協議会への支援や関係規定の整備などを行う。</p> <p>(目標) ○ 総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 【平成29年度】 ・各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ① 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目8の再掲) ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで、地域実情にあった手法を検討し、認知度向上のための方策を支援する。</p> <p>② 地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講することで地域活動協議会の目的等についての理解を深め、職員が地域を回って地域活動協議会の役員等に説明を行う</p> <p>③ 総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・区長会議で決定された総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認方法により確認を行う。</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲) ・30% ○ 地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 ・受験率100% かつ 理解度全員95点以上</p> <p>○ 総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認 ・全地域について実施 ○ 総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 ・各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績) ・各地域の地域課題等についてヒアリングを実施し、地域活動協議会の認知度向上に向けて地域実情にあった広報活動の実施を働きかけ、その方策について地域レポートにまとめるよう支援を行った。また地域活動情報を収集し、区広報紙や区HP、SNS等で情報発信を行うとともに、地域が作成した地域活動協議会新聞を区役所で配架し区HPで紹介した。 ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受験し、地域活動協議会の目的等について理解を深めた。また全地域活動協議会に出向き役員や運営委員等に準行政的機能に関する説明を行った。 ・全地域活動協議会に対して総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認を行った。</p> <p>(目標の達成状況) 地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲):24.4% 地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度:100% 総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認 ・全地域について実施 総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 ・各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定</p>	<p>各地域活動協議会の認知度向上の取組として、各地域活動協議会が発行する新聞やSNS等を活用し、また区においても広報紙等への掲載により、幅広く区民に情報発信を行っているものの、十分に認知されている状況にはない。 引き続き、あらゆる広報媒体を活用しながら、認知度向上に向けた取組を進めるとともに、各地域広報担当者を対象とした広報研修を実施し、各地域の特色ある取組を掲載したリーフレットを作成し、地域内へ配布する。</p> <p>②</p>

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目10

【多様な主体のネットワーク拡充への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進に向けて、各地域の実情に応じた支援を行う。 特に、地縁型団体に対しては、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を積極的に行う。</p> <p>(取組の概要) ① 交流やコーディネート場の場づくりなど ・多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネート場の場を、より課題に近いエリアである各地域において提供する。</p> <p>② 地縁型団体への情報提供など ・地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。</p> <p>(目標) ○ 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 【平成29年度】 ・5件 【平成30年度】 ・5件 【平成31年度】 ・5件</p>	<p>(取組の内容) ① 交流やコーディネートの場づくりなど ・コミュニティ育成事業や企業まちづくり交流会やみなトクモン発掘レクチャー等多様な活動主体が意見や情報を交換する場を提供する</p> <p>② 地縁型団体への情報提供など ・各団体との会合等の機会を通じて新たな連携が創出されるよう情報提供を行い、課題解決に向けた取り組みへの働きかけや支援を行う</p> <p>(目標) ○ 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 ・5件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み		

年度評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
(取組実績) ・コミュニティ育成事業や企業まちづくり交流会、みなトクモン発掘レクチャー等、多様な活動主体が意見や情報を交換する場を提供した。 ・各団体との会合等の機会を通じて新たな連携が創出されるよう情報提供を行い、課題解決に向けた取り組みへの働きかけや支援を行った。	(目標の達成状況) 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数:8件	①	
①:目標達成 ②:目標未達成			

取組項目11

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 IV-イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(まちづくりセンター等・派遣型地域公共人材による支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。</p> <p>(取組の概要) ① まちづくりセンター等による支援内容の見直し ・地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきたまちづくりセンター等による支援について、地域活動協議会の自立運営に向けた支援へと転換していくため、支援内容の見直しを行い、地域の実情に即した支援を行う。 ② 派遣型地域公共人材の活用促進 ・幅広い市民活動団体を対象として構築してきた派遣型地域公共人材機能について、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促す。</p> <p>(目標) ○ まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 【平成29年度】 ・75% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・1件</p>	<p>(取組の内容) ① まちづくりセンター等による支援内容の見直し ・地域ごとの課題を明確にしその課題を地域と共有したうえで、地域ニーズに即した支援を行う ② 派遣型地域公共人材の活用促進 ・派遣型地域公共人材の機能について、区HPやSNS等で発信し、幅広い市民活動団体等に活用を促す</p> <p>(目標) ○ まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 ・75% ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 ・1件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績) ・地域の現状や課題を分析し、地域の運営レベルや実情に応じた地域ごとの支援計画を作成して支援を行った。 ・派遣型地域公共人材の機能について、SNS等で発信し、市民活動団体等に活用を促した。</p> <p>(目標の達成状況) まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合:89.9% 派遣型の地域公共人材が活用された件数:1件</p> <p style="text-align: right;">①</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目12

【市民活動の持続的な実施に向けた
CB/SB化、社会的ビジネス化の支援(区政編 改革の柱1 IV-ウ)】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	<p>(趣旨・目的) 区役所職員がまちづくりセンター等の職員と連携して、持続的な活動のための財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を的確に支援する</p> <p>(取組の概要) ① CB/SB化、社会的ビジネス化の支援 ・CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める</p> <p>(目標) ○ 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・2件 【平成31年度】 ・3件 平成29年度～平成31年度の3年間で6件</p>	<p>(取組の内容) ・まちづくりセンターと連携してCB研修会を開催する</p> <p>(目標) ○ 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

年度評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績) まちづくりセンターと連携してCB研修会を開催:2回</p> <p>(目標の達成状況) 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数:2件</p>	①	

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目13

【「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進
(区政編 改革の柱2 I-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 職員や校長が分権型教育行政の制度や趣旨に基づいて業務を進めることで、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげる。</p> <p>(取組の概要) ① 分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進める。</p> <p>(目標) ○ 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%</p>	<p>(取組の内容) ・分権型教育行政の理解促進に向けて、①教育委員会事務局兼務の区職員対象の研修、②教育行政連絡会等において、小・中学校長に分権型教育行政の取組について説明に取り組む。</p> <p>(目標) ○ 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(取組実績) ①教育委員会事務局兼務の職員を始め、区職員対象の研修 ②教育行政連絡会等において、小・中学校長に分権型教育行政の取組について説明</p> <p>(目標の達成状況) 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 ①教育委員会事務局兼務の区職員 100% (教育委員会事務局兼務以外の区職員 100%) ②区内小・中学校長 100% (区内小・中学校 教頭 100%)</p> <p style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p>

取組項目14

【区における住民主体の自治の実現(区政編 改革の柱2 III-A)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(戦略) 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な会議運営に向けたPDCAを実施する。</p> <p>(取組の概要) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議の委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。 区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。 区政会議の委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるよう、区政会議において委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。 ②区政会議と地域活動協議会との連携 区政会議と地域の総意形成機能を担う地域活動協議会との連携を促進するため、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む。</p> <p>(目標) ①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度 60% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 60% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容)</p> <p>①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【区政会議委員とのより活発な意見交換】 より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。 【区政運営についての委員からの直接の評価】 区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。</p> <p>②区政会議と地域活動協議会との連携 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</p> <p>(目標) ①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度 60% ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 60% ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</p>
----	--	--

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p> <p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) ① ○より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施した。(9月) ○アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示した。(3月) ○区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明した。(3月) ② ○地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定した。 (目標の達成状況) ①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度:48% ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 75% ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。 29年10月委員改選において全11地域活動協議会より選定</p>	<p>②</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>資料をわかりやすい内容にしたり、事前配布により会議までに内容をご確認いただくなど、区民から様々なご意見をいただけるよう会議運営について工夫したが、出された意見が少なく、また、会議当日の意見も少ないうえに偏った意見内容となった。 今後は、更にわかりやすい資料にすることを検討し、事前意見聴取も引き続き行い、また、意見が出やすい運営について各部会議長との意見交換も行う。</p>
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

取組項目15

【多様な区民の意見やニーズの的確な把握(区政編 改革の柱2 Ⅲ-イ)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(戦略) 区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。</p> <p>(取組の概要) ①意見やニーズの把握手法の多角化 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区においての実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。</p> <p>(目標) ①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29年度 35% (28年度 32.4%) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) これまで実施してきた次の取組を継続して実施する。 ・区民モニターアンケート ・市民の声 ・み・な・と改善箱 ・ツイッター、フェイスブック 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(目標) ①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29年度 35%</p>
----	--	--

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p> <p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) これまで実施してきた次の取組を継続して実施した。 ・区民モニターアンケート:3回 ・市民の声:59件 ・み・な・と改善箱:64件 ・ツイッター、フェイスブック:727回 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、窓口サービス向上に向けた職員研修の実施:1回 (目標の達成状況) ①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29年度 43.6%</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>①</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目16

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

計画	<p>取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。</p> <p>(取組の概要) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。</p> <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。</p> <p>③区政情報の発信 区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。</p> <p>(目標) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>③区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 30% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>	<p>当年度の取組内容 (取組の内容) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・来庁、郵便、電話やインターネット等による受付、フィードバック</p> <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・窓口サービス向上委員会における取組と実践(職員研修の実施や各課における重点取組の設定)</p> <p>③区政情報の発信 ・広報紙の全戸配布 ・区ホームページ、ツイッター、フェイスブックへの区政情報の掲載 ・区広報板への区政情報の掲載 ・区内協力事業所での区政関係資料の配架</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(目標) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75%</p> <p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>③区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 30%</p>
----	---	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況 (取組実績) ①来庁、郵便、電話やインターネット等による受付、フィードバックを実施した。 ②窓口サービス向上委員会における取組と実践(職員研修の実施や各課における重点取組の設定) ③区政情報の発信を行った。 ・広報紙の全戸配布 ・区ホームページ、ツイッター、フェイスブックへの区政情報の掲載 ・区広報板への区政情報の掲載 ・区内協力事業所での区政関係資料の配架 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、窓口サービス向上に向けた職員研修の実施:1回</p> <p>(目標の達成状況) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 77.8%</p> <p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得した。</p> <p>③区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 43.9%</p>	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目 17

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(戦略) 不適切な事務処理の発生を防ぎ、24 区における事務レベルの底上げを図るため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組む。</p> <p>(取組の概要) ①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。</p> <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進(※「市政改革プラン2.0—新たな価値を生み出す改革—」P68 の再掲) 各区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。</p> <p>(目標) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(8件)から10%減(7件) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合(※「市政改革プラン2.0—新たな価値を生み出す改革—」P68の再掲) 29年度83% 31年度85%</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・公金にかかる事務の流れの「見える化」 ・不適正事務につながるリスクを検証(現金管理、書類管理、入力・審査誤り等、原因毎に分類して検証) ・リスク対策としての事務手順の見直し</p> <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・職員研修の実施</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(目標) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(8件)から10%減(7件)</p> <p>②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 77%</p>
----	--	---

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p> <p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(取組実績) ①区役所における公金にかかる事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・公金にかかる事務の流れの「見える化」 ・不適正事務につながるリスクを検証(現金管理、書類管理、入力・審査誤り等、原因毎に分類して検証) ・リスク対策としての事務手順の見直し</p> <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・課長会での周知をした。 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、窓口サービス向上に向けた職員研修の実施:1回 (目標の達成状況)) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度:2件 ②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 89.4%</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>①</p>
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	