

取組項目07

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

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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
① 委嘱制度の再検討 委嘱による活動内容が地域実情に即したものとなるよう再検討したうえで、委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進める。	委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進めるとともに、一人に多くの委嘱をすることがないよう配慮する。	実施見込み	- 地域活動協議会運営委員会での説明（9回）を行った。 - 区役所においてリーフレット等の配架による周知を実施した。 - 地縁型団体が行う活動を紹介し、広く区民が参加できる情報提供を行った。（広報誌4月～12月、Facebook26回）	
② 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度を図る。	運営委員会などの機会に補助金の趣旨を説明する。 ※ 関連:様式2 2-1-2【地域活動協議会の活動支援】			
③ 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。	改選時期などに応じて、委嘱団体に対し、活動の趣旨・目的などを説明する。			
④ 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。	市民活動支援情報提供窓口において、区内の各団体に「市民活動総合ポータルサイト」の活用を促す。			
⑤ 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。	周知方法の工夫など誰もが気軽に参加できる情報発信を支援する。			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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 50%	達成見込み	—	達成 (51%)	—

取組項目08

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-イ)

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、市民に役立つ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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	「市民活動総合ポータルサイト」を活用した講座や助成金など支援メニュー情報を提供する。	実施見込み	- 区役所においてリーフレット等の配架による情報提供を実施した。 - 支援メニュー情報の利用案内	
② ICTを活用したきっかけづくり ※【取組項目6】再掲	※【取組項目6】再掲			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 7件	達成見込み	—	達成 (9件)	—

取組項目09

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①地域実情に応じたきめ細やかな支援)

趣旨・目的	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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
① 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。	地域状況や課題を共有し、地域活動協議会が必要とする支援につなげる。		・ 地域カルテの作成及び活用支援を行った。（9地域）	
② 地域カルテに基づくきめ細やかな支援を行うとともに、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。				
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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 82%		—	達成 (85%)	—

取組項目10

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②地域活動協議会の認知度向上に向けた支援)

趣旨・目的	地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
① 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。	地域の情報発信ツールとも連携するなど、ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、地域活動協議会の活動を情報発信する。		・ 各地域活動協議会が行う活動の紹介（Facebook59回、広報誌） ・ 地域活動チラシの転入者への配付など	
② 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。				
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
地域活動協議会を知っている区民の割合 40%		—	未達成 (35%)	引き続き、各地活協が行う活動を周知すると共に、認知度向上に向けてより効果的な支援策を検討する。

取組項目11

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③準行政的機能の趣旨についての理解度向上)

趣旨・目的	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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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情報発信する。	地域を担当する職員全員が、地域活動協議会についてのeラーニングを受講する。		・ 各地域活動協議会が行う活動の紹介（Facebook59回、広報誌） ・ 地域活動チラシの転入者への配付など	
	ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで地域活動協議会の役割について情報発信する。			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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		—	達成 (100%、100点)	—
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 82%		—	達成 (83%)	

取組項目12

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

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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
① 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ※【取組項目10】再掲	※【取組項目10】再掲	実施見込み	- 認定要件の確認を行った。（9地域）（6月） - 認定要件を満たすための助言・指導を行った。（9地域）	
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、構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に情報発信する。	- 地域活動協議会の総意形成機能や要件について、地域担当職員にeラーニングを実施する。 - ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、地域住民に情報発信する。			
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程の整備などを行う。	地域活動協議会運営委員会などにおいて、要件を満たしているかの確認を定期的に行うとともに、必要に応じて助言・指導を行う。			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度 受検率100%かつ理解度全員95点以上 ※【取組項目11】再掲	達成見込み	—	達成（100%、100点）	引き続き、各地活協が行う活動を周知すると共に、認知度向上に向けてより効果的な支援策を検討する。
地域活動協議会を知っている区民の割合 40% ※【取組項目10】再掲			未達成（35%）	
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 82%			達成（83%）	

取組項目13

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)

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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	各地域の活動団体間の連携を支援する。	実施見込み	- まちづくりセンターが行うつながりづくりや交流のためのイベント開催（2件） - 区役所においてリーフレット等の配架による情報提供を実施した。	
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。	「市民活動総合ポータルサイト」などを活用し、NPOや企業の連携事例などを情報提供する。			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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	達成見込み	—	達成（34件）	—

取組項目14

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による支援)

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、活用方策をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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、支援を受けた地域活動協議会の満足度や事務運営スキル向上についての評価なども加味した評価基準を設定するとともに、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。	アンケート実施などによる地域課題等を把握し、地域実情に即した支援を行う。	実施見込み	・委託事業者評価会議での30年度評価結果を反映した支援計画の策定を行った。（4月） ・支援実績の評価及び見直しを行った。（10月、3月）	
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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%	達成見込み	—	達成（89%）	—

取組項目15

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(派遣型地域公共人材による支援)

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、活用方策をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。（再掲）			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、地域公共人材機能の情報発信を行う。	実施見込み	・パンフレットの配架による周知、地域活動協議会に対する活用提案・申請サポートを行った。（9地域）	
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
派遣型の地域公共人材が活用された件数 1件	達成見込み	—	達成（2件）	—

取組項目16

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)

趣旨・目的	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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める。	区長会議、関係局による支援チームと連携し、他区先行事例を参考に、地域でのCB/SB化、社会的ビジネス化事業を支援する。	実施見込み	・先行実施地域の事例を共有するとともに、地域ニーズを把握しながら、「コミュニティ回収」の導入支援を行った。（8地域）	
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
CB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 5件	達成見込み	—	未達成（2件）	導入に向けた検討を進めている地域もあり、実施に向けた働きかけを継続していく。

取組項目

17

「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)

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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	区教育行政連絡会等において小・中学校長等と分権型教育行政の効果的な推進に向けた意見交換を行う。	実施見込み	・小・中学校教育行政連絡会（各3回）において、分権型教育行政の効果的な推進に向けた意見交換	
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
自校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校長の割合 40%	達成見込み	—	達成 (100%)	アンケートにおける肯定的意見はいずれも90%を超えるなど、成果は得られている。今後期待する取り組みなどの委員意見を踏まえ、分権型教育行政の推進に努める。
委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ、教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校の学校協議会委員の割合 96%			未達成 (95%)	
区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合 86%			達成 (100%)	

取組項目

18

区における住民主体の自治の実現(区政編 改革の柱2 Ⅲ-ア)

趣旨・目的	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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	【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。	実施見込み	・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を対象に実施した。 ・アンケート結果で「積極的な意見交換が行われている」と感じる割合が目標達成とならなかったため、部会を中心とした活発な意見交換がなされるよう、3部会に増設した。 ・区政会議における意見への対応状況について、区政会議において説明を行った。 ・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公表した。 ・10月改選に向け、各地域活動協議会に委員推薦を依頼し、各地域活動協議会からの推薦に基づき、委員を選定した。	
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	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。			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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 79%以上維持	達成見込み	—	未達成 (75%)	目標①-1については、より活発な意見交換に向けて、3部会に増設した各部会の充実に取り組む。また、委員から課題として声の多い、意見を述べる前提となる区の現状や行政のしくみ等の知識不足の解消に向けた勉強会等の開催に引き続き取り組むことで、充実した意見交換ができる体制を整える。
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 77%以上維持			達成 (92%)	
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9地域			達成 (9地域)	

取組項目

19

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)

趣旨・目的	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。			
取組の概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	※関連 様式2 4-1-1 【区民の意見やニーズの把握】 その他、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。	実施見込み	・ 出前講座「区長と話そう！」を実施した。（6月） ・ 地域担当職員が地域会議、イベント等に出席した。（9地域） ・ 無作為抽出した区民を対象とした区民アンケートを実施した。（12、2月）	
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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 41%以上維持	達成見込み	—	達成（46%）	—

取組項目

20

さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-ア)

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。			
取組の概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
① 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱えるさまざまな課題に対して、関係局と連携し対応するなど、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。	・ 区民から寄せられる相談や要望について、関係局等への連絡や指示を速やかに行う。 ・ 区内の関係行政機関等との連携強化 ・ 広聴・各種相談事業の実施 通年	実施見込み	・ 庁舎案内表示等の見直し 通年 ・ 外部講師による接遇研修の実施（全職員） 1回 ・ 広報誌の発行（20ページ建て）全戸配付 12回 ・ ホームページへの情報掲載 通年 ・ SNS（Facebook 390回、Twitter 255回）による情報発信	
② 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービスの向上 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、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。	※ 様式2 4-2-1 【区民サービスの向上】再掲			
③ 区政情報の発信 区政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。	※ 様式2 4-1-2 【広報の強化】再掲 その他、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。			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
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 79%以上	達成見込み	—	未達成（72%）	目標①については、目標には達しなかったものの、70%以上を達成しており、引き続き職員研修を行い、適切に対応できるように取り組む。 目標③については、区民の求める情報の選択を行い、広報ツールの特性を生かし、多様性に応じた情報発信に取り組む。
② 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」 ☆二つ ※関連 様式2 4-2 【区民が満足・納得できる区役所運営】			達成（☆☆）	
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 50%以上			未達成（44%）	

取組項目

21

効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱 2 IV-イ)

趣旨・目的	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。			
概要	取組内容		中間振り返り	取組実績
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。 （※）BPR：ビジネスプロセス・リエンジニアリング＝業務改革	※様式2 4-2-2【効果的・効率的な業務運営】再掲		実施見込み	5S活動の実施 - 庁内パソコンを活用したペーパーレス会議の実施 - スケジューラーの活用
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) 区各区の自主性・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。	※取組項目3【PDCAサイクルの徹底】再掲 その他、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。			
目標	中間振り返り	課題と改善策（中間）	達成状況	課題と改善策（年度末）
① 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 30年度件数(9件)から10%減(8件以下)	達成見込み	—	達成 (0件)	—
② 自ら担当する業務について、PDCAサイクルを回して5割以上の業務を改善できたと評価している職員の割合 50%以上 ※取組項目3【PDCAサイクルの徹底】再掲			達成 (68%)	