

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目1

【★国民健康保険料の収納率向上に向けた取組の強化(改革の柱1 1-(2)-イ)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) ・保険制度を長期的に持続可能なものとするとともに、負担の公平性を確保する観点から負担能力の見極めを行いつつ、差押等の法的措置も講じる。また、資格適正化と既存する未収解消の取り組みを強化し、収納率向上を図る。 (取組の概要) ・区の実態を見極め、年間を通じた「行動計画表」に基づき、検証を行いつつ各種対策を実施。  (目標)【改訂履歴あり】 【平成30年度】目標収納率 81.01% (実績81.09%) 【平成31年度】目標収納率 81.22%	当年度の取組内容  (取組の内容) ・資格および保険料決定の適正化。 (他保険加入届出数:250件、事業主からの届出数:250件) ・滞納整理の実施強化。 (財産調査9,000世帯、差押予告300世帯、差押世帯150世帯)  (目標)【改訂履歴あり】 【平成31年度】目標収納率 81.22% (実績:平成29年度80.87%、平成30年度81.09%)
----	---	---

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: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 【取組実績】 ・口座振替加入率実績は1月末現在 62.33%、24区で1位。 ・差押予告件数は1月末現在524件、前年比23件増。 ・資格および保険料決定の適正化、滞納整理に関する業務全体も目標どおりに事務適正化を図った。  【達成状況】 ・令和元年度収納率は81.06%	②	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ・目標収納率81.22%に0.16ポイント不足目標達成に至らなかった。これは、例年年度末に実施している催告や窓口納付勧奨等の滞納対策を新型コロナウイルス感染拡大防止対策の観点から実施できなかったことが原因である。 ・令和元年度は、昨年度の課題と同様に納付相談の不履行者に対して徹底した納付の催告を行った結果、一定の効果が認められ、再び納付に繋がった。次年度においても、納付困難な世帯の早期発見から早期の納付相談につなげていく対策を検討する必要がある。
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目2

【人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 I-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) ・近所に住む人同士の日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていく。</p> <p>(取組の概要) ・若い世代をはじめ多くの人に、福祉や防災といった身近な課題に気づき、つながりの大切さを感じてもらえるよう、事例の共有や取組の情報発信を行う。 ・地域のつながりの基礎となる自治会・町内会単位のつながりづくりのための活動(マンション内での活動を含む)を支援する。</p> <p>(目標) ○身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合【令和元年度】 ・39%(平成30年度目標:38.6% 平成29年度実績:33.3%) ○地域に応じた見守り活動を、平成30年度に開始した3地域に加え、新たに3地域以上で開始する。</p>	<p>(取組の内容) ・各地域に配置した地域福祉サポーターを活用して、見守りが必要な高齢者等について地域団体等(地域活動協議会、民生委員、児童委員ほか)との情報共有や、地域住民から寄せられた相談への対応・関係機関への連絡を行うなど、浪速区の地域見守り活動を推進する。(通年)。(経営課題2の再掲) ・地域福祉サポーターや地域住民の協力を得て高齢者等に対して、食事サービスやふれあい喫茶などへの参加勧奨を行うなど浪速区の居場所づくり・つながりづくりを進める。(各地域月1回以上)。(経営課題2の再掲) ・各地域で順次開催される「地域見守り会議」(構成員:地域活動協議会、民生委員・児童委員、区社会福祉協議会、地域福祉サポーター、区役所等)を通じて、災害時も見据えた日々の見守り体制を構築し、提供した要援護者名簿を活用した効果的な見守り活動を支援する。 ・催事(防災訓練等)実施の告知及び成果・報告を、区広報紙・ホームページ・SNS(ツイッター・フェイスブック)や市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く周知し、つながりの端緒、機会を広げる。 ・転入届出時に、住民情報窓口において、地域活動協議会の趣旨や目的、また町会への加入を促進する案内パンフレットを交付し、地縁による団体やグループへの加入促進につなげる。(転入者全員) ・住民情報・保険年金待合フロアに地域活動協議会コーナーを設置するとともに、待合呼出しモニターにて地域活動協議会加入を促進する広告映像を放映する。(常時)</p> <p>(目標) ○身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合【令和元年度】 ・39% ○地域に応じた見守り活動を、平成30年度に開始した3地域に加え、新たに3地域以上で開始する。</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
	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

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】 ・地域見守り会議を6地区で実施したが、新型コロナウイルス感染症対策の影響を受け、2地区で実施を見送った。 ・高齢者等に対する食事サービスやふれあい喫茶の参加勧奨を行ったが、新型コロナウイルス感染症対策の影響を受け、一部の地域で開催が見送られた。 ・転入者に対する町会・自治会への加入を勧奨するチラシの配布や、各地域の情報をSNS等様々な媒体を用いて地域活動を広く周知し、つながりのきっかけ・機会を広げた。</p> <p>【達成状況】 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合 29.4% 地域に応じた見守り活動を、新たに6地域で開始</p>	<p>【課題】 ・地域福祉サポーターが中心となり、地域資源を活用した見守り活動を進めているが、こうした地域ぐるみの活動へと裾野を広げ、見守る側と見守られる側の双方が増えていくような取り組みを進める必要がある。 ・活動内容の周知不足。 ・気軽に地域コミュニティへ参画できるようなきっかけづくりが必要。</p> <p>② 【改善策】 ・地域見守り会議については、継続して実施していくとともに、より実践的な地域活動につながるよう実施内容の検討を進めていく。 ・活動が行われていることの周知。とりわけ、マンション住民や若年層に向けた効果的・効率的な取組手法を検討する。 ・普段つながりの薄い住民が、地域活動の場に気軽に参加できるような工夫・仕組みづくりを行う。 ・企業やNPO等との連携・協働も含めた、誰もが短時間や短期間だけでも活動に参加できるような工夫・仕組みづくりを行う。</p>

①:目標達成 ②:目標未達成

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目3

【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)】  
自治会・町内会単位の活動への支援

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に向けて、身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援を行う。</p> <p>(取組の概要) ○持続可能な組織づくりに向けた支援 ・つながりづくりの基盤となる自治会・町内会単位の活動について、課題やニーズの実態を把握し、活動を支援する。</p> <p>(目標) ○自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合 【令和元年度】 ・75% (平成30年度目標:74.2% 平成29年度実績:62.9%)</p>	<p>(取組の内容) ○持続可能な組織づくりに向けた支援 ・地域イベント等への参加の呼びかけを、区広報紙、SNS(ツイッター・フェイスブック)への地域イベント記事掲載や、まちづくりセンターのフェイスブック・ブログの活用等により効果的に行う。(通年) ・地域担当が町会長会議や地域イベント等の地域活動へ参画し情報収集を行う。(通年) ・転入届出時に、住民情報窓口において、地域活動協議会の趣旨や目的、また町会への加入を促進する案内パンフレットを交付し、地縁による団体やグループへの加入促進につなげる。(転入者全員) ・住民情報・保険年金待合フロアに地域活動協議会コーナーを設置するとともに、待合呼出しモニターにて地域活動協議会加入や町会加入を促進する広告映像を放映する。(常時)</p> <p>(目標) ○自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合 【令和元年度】 ・75%</p>

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

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】 ・各地域の課題やニーズを把握し、解決に向けた手法についての助言や支援を積極的に行った。</p> <p>【達成状況】 ・自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合 71.8%</p>	<p>【課題】 ・活動内容の周知不足。 ・気軽に地域コミュニティへ参画できるようなきっかけづくりが必要。</p> <p>② 【改善策】 ・活動が行われていることの周知。とりわけ、マンション住民や若年層に向けた効果的・効率的な取組み手法を検討する。 ・普段つながりの薄い住民が、地域活動の場に気軽に参加できるような工夫・仕組みづくり。 ・企業やNPO等との連携・協働も含めた、誰もが短時間や短期間だけでも活動に参加できるような工夫・仕組みづくり。</p>

①: 目標達成 ②: 目標未達成

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目4

【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) ○地域リーダーの活躍促進 ・活動の担い手になることを期待して養成してきた地域リーダーなどの人材を改めて把握し、既存のリーダー養成の仕組みで形骸化しているものがあれば見直しを行ったうえで、本人の意向に基づき活躍の場につなぐ取組を実施する。</p> <p>○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>○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 【令和元年度】 ・20% (平成30年度実績:17% 平成29年度実績:18%)</p>	<p>(取組の内容) ○地域リーダーの活躍促進 ・役割の理解を深める取組を実施することにより、動機付けややりがいを創出し、本人の意向に基づく活躍を促進していく。(通年) ・地域リーダーに対して役割を理解するための説明会を実施する。(1回)</p> <p>○気軽に活動に参加できる機会の提供 ・まちづくりセンター、地域担当、市民協働担当が、地域活動協議会議等より各地域での取組(喫茶事業や食事サービス事業等)情報を収集・発信し、参加を広く呼びかけるとともに、未実施の地域が、実施地域のノウハウを共有・吸収できるような場を設定し居場所づくりの更なる拡大を図る。(通年) ・区広報紙・ホームページ・SNS(ツイッター・フェイスブック)等による情報発信を行う。(月1回以上)</p> <p>○ICTを活用したきっかけづくり ・催事(防災訓練等)実施の告知及び成果・報告を、区広報紙・ホームページ・SNS(ツイッター・フェイスブック)や市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く周知し、つながりの端緒、機会を広げる(通年)(取組項目2の再掲)とともに、「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、新たな担い手づくりの参画・育成を促す。 ・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> <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 【令和元年度】 ・20%</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	<p>(i) ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

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】 ・地域防災リーダーの参画による避難所開設運営訓練、地域防災訓練や世代をつなぐ地域防災訓練を実施した。(9回) ・グリーンコーディネーターの活躍の場を創出するため、「Naniwa Botanical Festa」を開催し、講師活動を行うとともに、保育所での種花活動を通じて植え方指導を実施した。 ・各地域での先行的な取組みや情報を収集・発信し、未実施の地域がノウハウを共有・吸収できるような情報提供や活動支援を行った。 ・区広報紙への記事掲載12回、まちセンブログ投稿記事450件(33,902アクセス)を行い、地域行事への参画を促した。</p> <p>【達成状況】 ・地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 19.3%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>【課題】 ・活動内容の周知不足。 ・気軽に地域コミュニティへ参画できるようなきっかけづくりが必要。 ・地域活動の固定化や担い手不足による負担感の増大。</p> <p>【改善策】 ・活動が行われていることの周知。とりわけ、マンション住民や若年層に向けた効果的・効率的な取組み手法を検討する。 ・普段つながりの薄い住民が、地域活動の場に気軽に参加できるような工夫・仕組みづくり。 ・企業やNPO等との連携・協働も含めた、誰もが短時間や短期間だけでも活動に参加できるような工夫・仕組みづくり。</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

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)】  
負担感の解消及び活動の充実

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を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>(取組の概要) ○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。 ・委嘱にあたっては、一人に多くの委嘱をすることがないよう配慮する。</p> <p>○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>○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>○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>○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 【令和元年度】 ・41% (平成30年度実績:39.6% 平成29年度実績:31.9%)</p>	<p>(取組の内容) ○委嘱制度の再検討 ・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。 ・委嘱者に対し、委嘱業務の趣旨・目的を説明する機会を設ける。(1回)</p> <p>○補助金についての理解促進 ・まちづくりセンターが、各地域活動協議会を主な対象として会計事務についての講座を開催する。併せて補助金についての理解促進を図る。 ・地域活動協議会の会議の場にて行われる、補助金の中間決算や決算総会に際し、区役所・まちづくりセンターより補助金の使途が地域の実態に即したものとされるよう合意形成を図る。 ・補助金の考え方(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回以上)</p> <p>○活動の目的の再確認 ・各地域活動協議会の会議の場に、地域担当、まちづくりセンターが参画し、地域課題や活動内容、企画への助言等をおこなうことで目的の再確認を共に行う。(通年) ・「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(3回以上)</p> <p>○市民活動総合ポータルサイトの充実 ・催事(防災訓練等)実施の告知及び成果・報告を、区広報紙・ホームページ・SNS(ツイッター・フェイスブック)や市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く周知し、つながりの端緒、機会を広げる。(通年)(取組項目2の再掲) ・各団体の「市民活動総合ポータルサイト」への登録件数(1件以上)</p> <p>○活動への参加促進 ・既に地域が行っている取組(登下校時の見守り等)を区広報紙・ホームページ・SNS(ツイッター・フェイスブック)や市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く周知する。(通年) ・各地域活動協議会の会議の場に、地域担当、まちづくりセンターが参画し、各地域の実情把握や課題等の抽出と分析を行い、助言や情報提供等を行いながら区社会福祉協議会とも連携しつつ課題の解消に努める。(通年) ・地域行事やイベントに、協力企業や学生など様々な団体とのマッチングを図り、地域活動への参画を促すことで、地域コミュニティの活性化や地域活動の推進を図る。(通年) ・各団体に対し、誰もが気軽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回数(2回)</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 【令和元年度】 ・41%</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
	<p>(i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み</p>	
目標の達成見込み	<p>① 達成見込み ② 達成できない見込み</p>	

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
自己評価	<p><b>【取組実績】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青少年指導員、人権啓発推進員等会議の場において委嘱業務の趣旨・目的を説明した。</li> <li>・新任区政会議委員に対して区政会議の役割や各種資料等の理解を深めるため、説明会を開催した。</li> <li>・決算時期等の機会をとらえて、広く補助金についての理解促進を図った。</li> <li>・分野別・事業別会議等の機会をとらえて、活動目的を確認する機会を設けた。</li> <li>・誰もが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助言や情報提供を行った。</li> <li>・転入者に対する町会・自治会への加入を勧奨するチラシの配布や、各地域の情報をSNS等様々な媒体を用いて地域活動を広く周知し、つながりのきっかけ・機会を広げた。</li> </ul> <p><b>【達成状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 32.3%</li> </ul>	<p><b>【課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動目的や活動内容の周知不足。</li> <li>・地域特性、課題の把握不足。</li> <li>・気軽に地域コミュニティへ参画できるようなきっかけづくりが必要。</li> </ul> <p><b>【改善策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き現行取組を進めつつ、マンション住民や若年層に向けた効果的・効率的な取組手法を検討する。</li> <li>・「地域カルテ」を活用した地域特性、課題の把握を行う。</li> <li>・普段つながりの薄い住民が、地域活動の場に気軽に参加できるような工夫・仕組みづくりを行う。</li> </ul>
	②	
①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目6

【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)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<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) ○テーマ型団体への支援 ・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をおこなう。</p> <p>○ICT利活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目4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 【令和元年度】 ・3件(平成30年度実績:2件 平成29年度実績:0件)</p>	<p>(取組の内容) ○テーマ型団体への支援 ・区ホームページやSNS(ツイッター・フェイスブック)、市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く支援情報の提供を行う。(通年)</p> <p>○ICTを活用したきっかけづくり ・催事(防災訓練等)実施の告知及び成果・報告を、区広報紙・ホームページ・SNS(ツイッター・フェイスブック)や市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く周知し、つながりの端緒、機会を広げる(通年)(取組項目2の再掲)とともに、「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、新たな担い手づくりの参画・育成を促す。(取組項目4の再掲) ・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> <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 【令和元年度】 ・3件</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	<p>(i) ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>【取組実績】 ・市民活動総合ポータルサイトに関する案内ビラの配架等情報発信を行うとともに、地域会議等の場で活用を促した。</p> <p>【達成状況】 ・市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:3件</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p> <p>—</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目7

【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

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>(取組の概要)</p> <p>○地域活動協議会の認知度向上に向けた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <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など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪市として、地域の総意を求めるときには、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。</li> </ul> <p>(目標)</p> <p>○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【令和元年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・73% (平成30年度実績:70.4% 平成29年度実績:71.7%)</li> </ul> <p>(平成30年度実績 eラーニング受検率 100% 95点以上割合 90%)</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>○地域活動協議会の認知度向上に向けた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・催事(防災訓練等)実施の告知及び成果・報告を、広報紙(地域活動紹介コラム等)や、まちづくりセンターホームページ等のICTツールをはじめ様々な広報媒体を用いて、広く周知し、つながりの端緒、機会を広げる。(通年)(取組項目2の再掲)</li> <li>・転入届出時に、住民情報窓口において、地域活動協議会の趣旨や目的、また町会への加入を促進する案内パンフレットを交付し、地縁による団体やグループへの加入促進につなげる。(転入者全員)(取組項目2の再掲)</li> <li>・住民情報・保険年金待合フロアに地域活動協議会コーナーを設置するとともに、待合呼出しモニターにて地域活動協議会加入や町会加入を促進する広告映像を放映する。(常時)(取組項目2の再掲)</li> </ul> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受検する。また、関連する勉強会や民間機関への派遣研修等へ積極的に参加する。</li> <li>・受検率100% かつ 理解度全員95点以上</li> <li>・地域活動協議会コーナーへの啓発ビラ配布(通年)、区ホームページや区広報紙にての発信(年1回)や地域会議等にて趣旨説明や要件の確認(1回)など、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。</li> </ul> <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など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各地域活動協議会が、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を「地域カルテ」を用いて定期的に確認・検証し、必要に応じて関係規定の整備などを行う。</li> <li>・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 (1回)</li> </ul> <p>(目標)</p> <p>○地域活動協議会を知っている区民の割合【令和元年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・40% (【様式2】具体的取組5-1-3の再掲)</li> </ul> <p>○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【令和元年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・73%</li> </ul>

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
	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
	① 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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント告知や報告をSNS等様々な媒体を用いて周知した。</li> <li>・転入者に対し案内パンフレットを配布。</li> <li>・区役所、区民センター設置の地域活動協議会コーナーにて取組を紹介。</li> <li>・地域を担当する職員全員がe-ラーニングを受講した。(受検率:100% 95点以上の職員の割合:100%)</li> <li>・総会等の機会をとらまえて、相違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。</li> </ul> <p>【達成状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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:81.4%</li> <li>・地域活動協議会を知っている区民の割合 27.7%(【様式2】具体的取組5-1-3の再掲)</li> </ul> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報不足である。</li> </ul> <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会の認知度は一定の向上がみられる(29年度 12.4%)ことから現行取組に加えて、マンション住民や若年・単身層に向けた効果的な取組手法を検討する。</li> </ul>



「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目8

【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)】

計画	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) ○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>○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 【令和元年度】 ・8件 (平成30年度実績:8件 平成29年度実績:5件)</p>	<p>(取組の内容) ○交流やコーディネート場の場づくりなど ・連携協働や交流の場づくりを目的に、区ホームページやSNS(ツイッター・フェイスブック)、市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く支援情報の提供をおこなう(通年)。(取組項目6の再掲) ・市民活動団体や企業等に対し、行政側の取組窓口を明確にすることにより、多様な支援メニューや資源情報の収集力を強化する。 ・集積した情報を「市民活動総合ポータルサイト」にフィードバックし活用するとともに、より適切な交流・コーディネート場の提供できるよう、区役所やまちづくりセンター等が持つ地域情報を活用し、積極的な活用を働きかける。</p> <p>○地縁型団体への情報提供など ・各地域活動協議会の会議の場に、地域担当、まちづくりセンターが参画し、各地域の特性や課題、実情を把握しつつ、作成された「地域カルテ」を活用し、各地域のニーズに適した、より連携協働のメリットが活かされる交流、コーディネート場の場を提供する。</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 【令和元年度】 ・8件</p>

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		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>【取組実績】 ・各地域の課題やニーズの把握に努めるとともに、連携・協働におけるメリットの説明や市民活動総合ポータルサイトを利用した情報提供を行うなど、マッチングへとつなげる支援を行った。</p> <p>【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:11件</p>	①	—
①:目標達成 ②:目標未達成			

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目9

【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)

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、活用方策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)                      ○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)                      ○派遣型の地域公共人材が活用された件数                      【令和元年度】                      ・1件(平成30年度実績:1件 平成29年度実績:1件)</p>	<p>(取組の内容)                      ○派遣型地域公共人材の活用促進                      ・各地域活動協議会の会議の場に、地域担当とともに、まちづくりセンターが参画し、各地域の特性や課題、実情を把握しつつ、「地域カルテ」を活用し、各地域が必要とする支援を見極め、積極的な活用を促す。                      ・区ホームページ、SNS(ツイッター・フェイスブック)や市民活動総合ポータルサイトといったICTツール等様々な広報媒体を用いて、広く周知・情報発信を行い、積極的な活用を促す。</p> <p>(目標)                      ○派遣型の地域公共人材が活用された件数                      【令和元年度】                      ・1件</p>

中間振り返り	(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
取組内容の実施見込み		
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	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】                      ・派遣型地域公共人材機能について情報発信するとともに、地域会議等の場で活用を促した。</p> <p>①</p> <p>【達成状況】                      ・派遣型の地域公共人材が活用された件数:1件</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>—</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目10

【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
<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) ○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 【令和元年度】 ・3件 (平成30年度実績:3件 平成29年度実績:1件)  (平成29年度～令和元年度の3年間で6件)</p>	<p>(取組の内容) ○CB/SB化、社会的ビジネス化の支援 ・各地域活動協議会の会議の場に、地域担当、まちづくりセンターが参画し、各地域の特性や課題、実情を把握しつつ、「地域カルテ」を活用し、とりわけ地域における人的資源(キーパーソン)の見極めを行い、地域の特性やニーズに適した、コミュニティ回収を始めとした、自主財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を支援する。 ・連携協働や交流の場づくりを目的に設置された支援窓口や、「市民活動総合ポータルサイト」に集積された情報も活用する。</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 【令和元年度】 ・3件</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	<p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p> <p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

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】 ・全地域にて、CB/SB化促進に向けた説明を行った。 ・実施可能な地域を選定し、事業の創出に向けた支援を行った。</p> <p>【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(平成30年度実績:3件 平成29年度実績:1件) 【平成29年度～令和元年度の3年間で6件】</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1 1

【「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-I)】

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) ・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具体的な取組を進める。</p> <p>(目標) ○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 【令和元年度】 ・40% (平成30年度目標:30%)</p> <p>○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 【令和元年度】 ・40% (平成30年度目標:30%)</p> <p>○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 【令和元年度】 ・40% (平成30年度目標:30%)</p>	<p>(取組の内容) ・学校長及び学校協議会委員を対象とした分権型教育行政に関する研修を実施。(年1回以上) ・学校協議会に区長や区職員が出席し、区長メッセージを文書で配布して説明と意見交換を実施。(小中学校、各年3回) ・「保護者・区民等の参画のための会議」を開催。(年1回以上)</p> <p>(目標) ○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 【令和元年度】 ・40%</p> <p>○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 【令和元年度】 ・98.0%</p> <p>○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 【令和元年度】 ・75.0%</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
	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
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	

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】 ・学校長及び学校協議会委員を対象とした分権型教育行政に関する研修を実施。(2回、9月) ・学校協議会に区長や区職員が出席し、区長メッセージを文書で配布して説明と意見交換を実施。(小中学校、各年3回) ・「保護者・区民等の参画のための会議」を開催。(1回)</p> <p>【達成状況】 ・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 100% ・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 92.9% ・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 84.6%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>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については、目標値には若干及ばなかったものの、93%という高い水準となっていることから、今後も引き続き丁寧な説明と意見交換を重ね、効果的な分権型教育行政の推進に努める。</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目12

【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)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(戦略)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>(取組の概要)</p> <p>○区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>○区政会議と地域活動協議会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>(目標)</p> <p>○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</p> <p>【平成31年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・89%(平成30年度実績:88% 平成29年度実績:75.9%)</li> </ul> <p>○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</p> <p>【平成31年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・80%(平成30年度実績:56% 平成29年度実績:69%)</li> </ul> <p>○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>(取組の内容)</p> <p>○区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施</p> <p>【区政会議委員とのより活発な意見交換】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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会議毎に実施する。(通年)</li> <li>・平成30年度の区政会議運営上の課題についての意見を踏まえ、会議運営の改善を図る。(通年)</li> </ul> <p>【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予算への反映状況を含んだ区政会議における意見への対応状況について説明する。(上期)</li> <li>・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、どのように意見が反映されたかなど、よりわかりやすい資料による説明を行う。(通年)</li> </ul> <p>【区政運営についての委員からの直接の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。(上期)</li> </ul> <p>○区政会議と地域活動協議会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会から推薦を受けた区民を区政会議委員として選定する。(下期)</li> <li>・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される区政会議を開催する。</li> </ul> <p>(目標)</p> <p>○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</p> <p>【平成31年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・89%</li> </ul> <p>○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</p> <p>【平成31年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・80%</li> </ul> <p>○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>中間振り返り</p> <p>取組内容の実施見込み</p>	(i)	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>
	①	<p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>

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
自己評価	<p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政会議毎にアンケートを実施し、いただいたご意見をもとに区政運営の改善に努めた。(会議資料の早期送付、議事進行の改善、配席の変更等)</li> <li>・区政会議委員から受けたご意見や区政の評価について、適宜区政に反映するとともにフィードバック資料を作成し公表するとともに、説明を行った。</li> <li>・区政会議委員の改選時に、区内全地域活動協議会へ推薦者の依頼を行うとともに、区政会議委員に選任した。</li> <li>・区政会議の開催 3回</li> <li>・部会の開催 3回</li> </ul> <p>【達成状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 64.3%</li> <li>・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 66.7%</li> <li>・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した。</li> </ul>	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定地域に関するご意見や発言者が固定化するなど、自由に発言しにくい雰囲気となっている。</li> <li>・区政会議委員からのご意見について、複数区政に反映しているものの、それが実感できない状況にある。</li> </ul> <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議雰囲気改善を検討するとともに、発言のきっかけとなるよう事前質問票などのツールを一層活用できるよう、区政会議委員に啓発していく。</li> <li>・発言いただいたご意見が反映されていることがよりわかりやすくなるよう資料作りに努めるとともに、区政会議の場で説明をより充実させる。</li> </ul> <p style="text-align: center;">②</p>
	①:目標達成 ②:目標未達成	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1 3

【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	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	<p>(戦略)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>(取組の概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>意見やニーズの把握手法の多角化</li> <li>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。</li> </ul> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>【平成31年度】 <ul style="list-style-type: none"> <li>41%(平成30年度実績:40.2% 平成29年度実績:31.7%)</li> </ul> </li> </ul>		<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>意見やニーズの把握手法の多角化</li> <li>市民の声や区民からの声(皆さまの声BOX)等の対応状況を区役所内の掲示板やHPで公表する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>区民アンケートの実施(下期)</li> <li>区民からの声(皆さまの声BOX)庁内設置(通年)</li> <li>区民からの声BOX等の設置と対応状況をSNSで公表し、区民の意見やニーズについて把握する。(通年)</li> <li>行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有(年2回)</li> <li>地域担当職員による地域情報の収集(通年)</li> <li>「区長とかたろう」の実施(通年)</li> </ul> </li> </ul> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>【令和元年度】 <ul style="list-style-type: none"> <li>41%</li> </ul> </li> </ul>

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		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"> <li>区民アンケートの実施:年1回(11月)</li> <li>区民からの声(皆さまの声BOX)庁内設置(通年)</li> <li>区民からの声BOX等の設置と対応状況をSNSで公表し、区民の意見やニーズについて把握する。(通年)</li> <li>行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年2回</li> <li>「区長とかたろう」の実施(通年)</li> </ul> <p>【達成状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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:38.2%</li> </ul>		<p>②</p> <p>【課題】</p> <p>区役所が実施している区民ニーズ把握に関する取組が区民に届いていないと考えられる。</p> <p>【改善策】</p> <p>区民に情報を発信する様々なコンテンツ(広報紙、SNS等)を活用し、広報を充実させる。</p>

①:目標達成 ②:目標未達成

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1 4

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(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)                      ○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>○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応対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>○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)                      ○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                      【令和元年度】                      ・75% (平成30年度実績:69% 平成29年度実績:70.6%)</p> <p>○「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>○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                      【令和元年度】                      ・41%(平成30年度実績:40.2% 平成29年度実績:31.4%)</p>	<p>(取組の内容)                      ○区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実                      ・来庁・電話・インターネット等で寄せられる日常生活の中でのさまざまな相談に対し、各関係局等と連携して迅速に対応する。(随時)                      ・行政連絡調整会議の開催(年2回)                      ・地域担当職員による地域情報の収集(通年)                      ・区役所を身近に感じてもらうとともに、迅速な対応を図るため、区民の相談・意見・要望を区長が直接聴く「区長とかたろう」を実施する。(通年)</p> <p>○庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上                      ・庁舎案内の点検・見直しも含め、接遇力やコンプライアンスの向上等に向けた職場研修を実施(年4回)                      ・窓口サービス(住民情報)に関する来庁者アンケートの実施(四半期ごと)                      「交付までの待ち時間」について、「A」評価の割合                      【令和元年度】 31%                      ※「A」(良い)・「B」(どちらかと言えば良い)                      「C」(どちらかと言えば悪い)・「D」(悪い)                      ・窓口委託事業者との毎月の定例会の開催による来庁者アンケートの結果も踏まえた改善策の検討・実施・検証(通年)</p> <p>○区政情報の発信                      ・多種多様な区民ニーズに応じ、区広報紙での特集記事の企画(毎月)や区ホームページの充実を図る。(通年)                      ・新聞未購読者が増えるなか若い子育て世帯に情報を届けるため、保育所、幼稚園、小・中学校を通じて、保護者に区広報紙を配布する。(通年)                      ・区SNS(ツイッター・フェイスブック)などを活用した効果的な情報発信を行う。(通年)</p> <p>(目標)                      ○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                      【令和元年度】                      ・75%</p> <p>○「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)以上を継続獲得する。</p> <p>○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                      【令和元年度】                      ・41%</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
	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み  ① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	



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
自己評価	<p><b>【取組実績】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁・電話・インターネット等で寄せられる日常生活の中でのさまざまな相談に対し、各関係局等と連携して迅速な対応に努めた。</li> <li>・行政連絡調整会議の開催(年2回)</li> <li>・地域担当職員による情報の収集(通年)</li> <li>・区役所を身近に感じてもらうとともに、迅速な対応を図るため、区民の相談・意見・要望を区長が直接聴く「区長とかたろう」を実施した。(通年)</li> <li>・庁舎案内の点検・見直し(毎月)、オープンモニタリング研修(1回)、5S職場点検(3回)、接遇マナー研修(1回)、コンプライアンスの向上等に向けた職場研修(1回)</li> <li>・来庁者アンケートでは「交付までの待ち時間」について「A」評価の割合が41.5%と目標の31%を上回った。</li> <li>・窓口委託事業者との定例会を毎月開催し、待ち時間の短縮にかかる改善策の検討を行った。(通年)</li> <li>・多種多様な区民ニーズに応じ、区広報紙での特集記事の企画(毎月)や区ホームページの充実を図った。(通年)</li> <li>・新聞未購読者が増えるなか若い子育て世帯に情報を届けるため、保育所、幼稚園、小・中学校を通じて、保護者に区広報紙を配布した。(通年)</li> <li>・区SNS(ツイッター・フェイスブック)などを活用した効果的な情報発信を行った。(通年)</li> </ul> <p><b>【達成状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 81.1%</li> <li>・「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」☆☆</li> <li>・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 34.8%</li> </ul>	<p><b>【課題】</b></p> <p>転出入者の多い浪速区の特性に合った広報紙の発信方法の見直しが必要</p> <p><b>【改善策】</b></p> <p>区広報紙の内容を充実させるため、ページ数を増やすとともに、気軽に情報を入手することのできるLINEを利用した広報紙の入手経路を整備する。</p>
	①	
①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1 5

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(戦略) ・不適切な事務処理の発生を防止、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) ○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>○各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・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) ○不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 【平成31年度】 ・6件 (平成30年度実績:7件 平成29年度実績:10件)</p> <p>○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 【平成31年度】 ・95%(平成30年度実績:94.1% 平成29年度実績:87.9%)</p>	<p>(取組の内容) ○区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・5S、業務の標準化等を全庁的な取組みとして強化するため、定例的な会議や業務改善チームによるチェック機能の強化を実施し、情報の共有化を図り、モニタリングを行う。(年3回以上) ・職場単位で職員による業務ダイエツト、業務改善等の提案をし、グループウェアで見える化し、定例会議で相互検証を行う。(年3回以上) ・標準化されていない業務については、BPRの視点で随時検討を行いマニュアル化を行うとともに、モニタリングを行う。(通年) ・他区の先進事例の導入検討や、他区の不適切事例の防止検討を行い、見える化により、情報の共有化を図る。(通年)</p> <p>○各区による自主的・自律的なPDCAサイクルの促進 ・職員アンケートや研修等の機会を通じて、PDCAの事例等を紹介し、職員の意識の向上を図る。(通年) ・年間行動計画を作成し、進捗管理をするなかでPDCAサイクルを意識して、業務改善を行う。(通年)</p> <p>(目標) ○不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 【平成31年度】 ・6件</p> <p>○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 【平成31年度】 ・95%</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
	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

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 style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">自己評価</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進</li> <li>・5S活動として業務改善チームが定期的に机上や保存フォルダ内の整理整頓のモニタリングを実施した。(3回)。</li> <li>・共通で利用する業務マニュアルの作成、更新を行い標準化に取り組みとともに、各課において事務作業のプロセスを見直し、業務改善を図った。 (上記2点について全職員で共有できるようチームサイトへ掲示した。)</li> <li>・「5S活動」「標準化」「業務ダイエット」について業務改善推進課長会議(定例会議)を実施し、情報共有及び相互検証を行った。(年3回)</li> <li>・他区の先進事例や不適切事例を分析し、防止検討を行い、チームサイトへ掲示し事例紹介を行った。</li> </ul> <p>○各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各課で年間行動計画を作成し、自主的に進捗管理を行なった。</li> <li>・重要管理ポイントを毎月、課ごとに個人での自己チェックを行なった。</li> <li>・他課・他区において効果的な取組等を各課で検証し可能なものを実施したうえで定例会議で報告、ならびにPDCAサイクル事例を共有する等により、業務改善に取り組んだ。</li> </ul> <p>【達成状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 7件</li> <li>・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 89.6%</li> </ul>	②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切な事務処理事案については、昨年度と同件数であったものの目標達成には至らなかった。重要管理ポイントについての遵守を徹底強化するだけでなく、形骸化している内容については、より効果的な内容となるよう見直しを図る等により不適切事案の防止に努める。</li> <li>・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については、昨年度より減少しており、アンケートだけでなくPDCAの事例をもとに自課の業務で検証する等により意識付けを図る。</li> </ul>
①: 目標達成 ②: 目標未達成		