

**豊かな地域社会の形成に向けた**

**区政運営基本方針**

**平成 27 年 2 月**

**大 阪 市**



## 豊かな地域社会の形成に向けた 区政運営基本方針

### I 豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針の策定に当たって

大阪市においては、少人数世帯・高齢単身世帯の増加やマンションなどの共同住宅の増加といった地域コミュニティを取り巻く社会環境の変化、個人の生活様式や価値観の多様化などに伴い、人と人とのつながりの希薄化がみられ、これまで地域で担われてきた自助・共助の機能が低下する一方で、地域課題はより一層複雑・多様化しています。

こうした状況を克服するためには、人と人とのつながりづくりを進めて自助・共助の機能を復興するとともに、多様な活動主体が「自らの地域のことは自らの地域が決める」という意識のもとで相互に理解し信頼し合いながら協働する豊かなコミュニティの形成が必要です。そして、これらの活動主体と行政とが協働して複雑・多様化する地域課題に取り組んでいくことが、活力ある地域社会を取り戻すことにつながります。

また、このような地域課題に対し、区民の参画を得ながら的確に取り組むためには、住民にもっとも身近な区長が、地域住民の意見・要望やニーズを適切に把握するとともに、区の実情や特性に即した、自治体型の区政運営を行うことが必要です。

この間、本市では、市政改革プランに基づき、「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」と「自律した自治体型の区政運営」に向けて、多様な活動主体が参画して地域課題に取り組む地域活動協議会の形成や財政的な支援、市民に身近なところで区長が自律的な基礎自治行政を行うための権限と財源の大幅な移譲など、様々な仕組みづくりを進め、各区長のリーダーシップのもとで、地域住民による自律的な地域運営の実現に向けた取組を積極的に支援するとともに、区の特性を活かしたまちづくりに取り組んできました。

今後は、さらに PDCA サイクルを徹底しながら各区長のリーダーシップのもとで、こうした仕組みを的確に運営し、これまでの取組を発展させていくことが求められています。

こうした認識のもと、今後の「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」と「自律した自治体型の区政運営」に当たっては、より一層各区の特性や地域実情に即したものとしていく観点から、本市としてめざす姿(将来像)やそれに向けた取組の方向性(基本戦略)とその成果を測る共通する指標や目標値など各区に共通する基本的な事項を明らかにしたうえで、区における具体的な戦略や取組とそれらの目標値の設定等については各区長のマネジメントに委ね、各区長が互いに切磋琢磨しながら共通する成果を競い合っていくこととします。

この基本方針は、以上の観点から、今後の区政運営に当たっての各区に共通する基本的な事項を取りまとめたものです。

今後、この基本方針に基づき、各区において、成果を意識しながら、それぞれの特性や地域実情に即した区政運営を推進してまいります。

## Ⅱ めざす姿（将来像）とそれを実現するための「取組の方向性」（基本戦略）

### 1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

現在の地域社会は、様々な課題を抱えており、社会全体で対処すべき「公共」の分野は大きく広がっています。

これらの地域（社会の抱える）課題については、地域の実情を最もよく知っている住民等が中心となり、行政は住民と地域課題を共有し住民等の活動を支援して行くことを基本としました、住民等と協働して、多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）による取組を継承・発展させ、活力ある地域社会づくりを進めていきます。

#### (1) 豊かなコミュニティの実現

##### ア めざす姿（将来像）

これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、若い世代やマンション住民など、より幅広い住民も参加し「自らの地域のことは自らの地域が決める」という意識のもと、隣近所での「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」といった身近な地域の中で生活課題等の解決に取り組むなどの、豊かなコミュニティを醸成し、大規模災害をはじめ様々なリスクに耐え得る復元力の高い強靱な地域社会づくりをめざします。

##### イ 取組の方向性（基本戦略）

###### ⑦ 人と人とのつながりづくりの促進

###### 【趣旨】

身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」が行われるよう、人と人とのつながりを進める。

###### 【めざす状態】

身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感できる状態

###### 【成果指標と目標値】

- ・身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合  
平成 29 年度までに 50%以上

（測定方法）

- ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、肯定的回答の割合を算出する。

#### (2) 多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現

##### ア めざす姿（将来像）

地域における住民生活に関わる社会の課題や資源などを最もよく知っている地域団体のほか、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が、互いに補完しながら協働し、また、これらの主体と行政とが協働するマルチパートナーシップの実現をめざします。

## イ 取組の方向性(基本戦略)

### ㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

#### 【趣旨】

校区等地域において、地域団体、市民、NPO、企業など多様な活動主体の参画のもとに形成された地域活動協議会が核となって、自律的に地域運営を行えるよう様々な支援を行う。

#### 【めざす状態】

校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組み、その情報発信に努めるなど、地域が自律的に運営されている状態

#### 【成果指標と目標値】

- ・校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合

平成 29 年度までに 50%以上

#### (測定方法)

- ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問し、肯定的回答の割合を算出する。

### ㊧ 校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充の支援

#### 【趣旨】

校区等地域を越える様々な課題等について、地域団体、市民、NPO、企業など多様な活動主体が連携し、広域的な対応も視野に入れ、互いに補完しながら協働して取り組んでいくネットワークを拡充するための様々な支援を行う。

#### 【めざす状態】

校区等地域を越えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会をはじめ地域団体や市民、NPO、企業など様々な活動主体の連携・協働により進められている状態

#### 【成果指標と目標値】

- ・校区等地域を越えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会をはじめ地域団体や市民、NPO、企業など様々な活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合

平成 29 年度までに 50%以上

#### (測定方法)

- ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、肯定的回答の割合を算出する。

### (3) 地域資源の循環

#### ア めざす姿(将来像)

地域や社会における課題の解決やニーズへの対応に向けた様々な取組を、継続的な活動とし、地域の活性化につなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環する地域社会をめざします。

#### イ 取組の方向性(基本戦略)

##### ㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

###### 【趣旨】

地域や社会に存在する資源（人材、モノ、資金、地域情報など、以下「資源」という）を可視化するとともに、ICT など新たな手法の活用により潜在する新たな資源の創出を進め、これらの地域資源が地域団体をはじめとする多様な活動主体に活用されやすい仕組みづくりを行う。

###### 【めざす状態】

容易に地域資源情報を得ることができる仕組みがあり、様々な活動主体に活用されている状態

###### 【成果指標と目標値】

- ・平成 27 年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる。

##### ㊧ 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進

###### 【趣旨】

地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、住民が進める取組について、事業者のサービス提供手法(ビジネス手法)を取り入れ、地域資源が循環する継続的な活動となるよう様々な支援を行う。

###### 【めざす状態】

地域や社会の課題の解決やニーズへの対応に向けた取組みがビジネス手法により継続的に展開されている状態

###### 【成果指標と目標値】

- ・地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け住民が新たに取り組む継続的な活動（コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネス）が創出された件数  
平成 29 年度までに 1 件以上

##### ㊨ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

###### 【趣旨】

地域や社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、本市が実施している若しくは今後実施することになる事務事業について、コミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を推進する。

**【めざす状態】**

コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットが理解され、本市の事務事業が社会的ビジネス化している状態

**【成果指標と目標値】**

- ・社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数  
平成 29 年度までに 1 件以上

**(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用**

**ア めざす姿(将来像)**

市民活動団体をはじめ様々な活動主体が、「豊かなコミュニティづくり」、「多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）」、「地域社会における資源の循環」を推進するに当たり、これらの活動主体と行政との間に立ち、人と人・活動と活動をつなぐ中間支援機能の充実によって、地域人材の育成と活用をめざします。

**イ 取組の方向性(基本戦略)**

**㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進**

**【趣旨】**

地域における市民活動の振興に向けて、課題の抽出、それぞれの強みを活かせる活動主体間の連携・ネットワークづくり、地域や社会の資源の橋渡しなどのための調整を図り、活動主体間の話し合いを促す人材を充実し、地域での活用を促進する。

**【めざす状態】**

地域の活動において、地域公共人材や中間支援組織が活躍している状態

**【成果指標と目標値】**

- ・地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などを持った人材が活躍していると感じている区民の割合  
平成 29 年度までに 50%以上

**(測定方法)**

- ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、「地域活動に参加している」と回答した区民に質問し、肯定的回答の割合を算出する。

**㊧ 中間支援組織の活用**

**【趣旨】**

めざす姿の達成に向けて、多様な活動主体による取組が自律的に推進されるよう、専門的なノウハウやネットワークを持つ中間支援組織を活用して、担い手の発掘・活用や資源の確保・情報提供、団体間の連携促進など様々な支援を行う。

**【めざす状態】**

多様な活動主体の課題やニーズに応じた支援が中間支援組織の活用により行われている状態

### 【成果指標と目標値】

- ・多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合  
平成 29 年度までに 50%以上  
(測定方法)
- ・団体にアンケートを行い、肯定的回答の割合を算出する。

## 2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

地域課題の解決に的確に取り組むには、住民にもっとも身近な区長が、地域住民の意見・要望やニーズを適切に把握するとともに、区の実情や特性に応じた区政運営を行うことが必要です。

また、区役所が、窓口サービスなど様々な区役所サービスを的確迅速に提供し効率的に運営する機関として、また、区における総合行政の窓口として、区民の信頼・満足・納得を得ることが必要です。

こうした観点からの「自律した自治体型の区政運営」を、引き続き追求していきます。

### (1) 区における住民主体の自治の実現

#### ア めざす姿(将来像)

各区において、多様な区民の意見やニーズを適切にとらえ、それらを踏まえた説明責任が果たされるよう区政に関する情報が区民全体に着実に届けられるとともに、施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至る全てのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特長や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治の実現をめざします。

#### イ 取組の方向性(基本戦略)

##### ㊦ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信

###### 【趣旨】

表面化しにくいものも含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、それらを踏まえた説明責任を果たす観点から区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細かな情報発信を行う。

###### 【めざす状態】

- ・区役所が、区政会議をはじめ、様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握することにより、区の特長や地域実情に応じた施策・事業を展開できている状態
- ・区役所が、区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得ている状態



**【成果指標と目標値】**

- ① 区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合
- ② 区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）の中に、区の特性或地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合
- ③ 区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合

平成 29 年度までに ①60%以上 ②60%以上 ③60%以上

(測定方法)

- ・区役所の格付けとして、全ての区で、統一的手法のもと、無作為抽出した区民に対してアンケートを行う。

**④ 区民の参画と協働による区政運営**

**【趣旨】**

区政会議などを活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていく。

**【めざす状態】**

- ・区役所が、区政運営について、様々な取組の企画・計画段階から、区民との対話や協働を行うとともに、区民から受けた評価を改善につなげるなど、PDCA サイクルを適切に運用している状態。

**【成果指標と目標値】**

- ① 区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合
- ② 区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合

平成 29 年度までに ①60%以上 ②60%以上

(測定方法)

- ・区役所の格付けとして、全ての区で、統一的手法のもと、無作為抽出した区民に対してアンケートを行う。

**(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり**

**ア めざす姿(将来像)**

区役所が、区民に身近な総合行政の拠点として、信頼されるものであることをめざします。

## イ 取組の方向性(基本戦略)

### ㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実

#### 【趣旨】

区役所が、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、責任をもって対応するなど、インターフェイス機能を拡充させ区民に身近な総合行政の拠点として区民から信頼されるようにする。

#### 【めざす状態】

- ・区役所が、区民から寄せられる日常生活に関する様々な相談や要望を総合的に受け付け、個々の事案に応じて関係局等への連絡や指示を適切に行うとともに、適切な機関や窓口を調べ、情報を提供したり、必要に応じて自ら問い合わせを行い、状況を相談者等にフィードバックしたりするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たしている状態

#### 【成果指標と目標値】

- ・過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合  
平成29年度までに 80%以上

#### (測定方法)

- ・区役所の格付けとして、全ての区で、統一的手法のもと、無作為抽出した区民に対してアンケートを行う。

## (3) 区民が満足・納得できる区役所運営

### ア めざす姿(将来像)

区役所が区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となるとともに、区役所業務の運営について、区民の視点から見て納得してもらえるものとなることをめざします。

## イ 取組の方向性(基本戦略)

### ㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

#### 【趣旨】

区民の皆さんが快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善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。

#### 【めざす状態】

- ・区役所来庁者等に対する窓口サービスを向上させ、自治体トップレベルのサービスを実現している状態

#### 【成果指標と目標値】

- ① 区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合  
平成29年度までに 80%以上

- ② 区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査（5点満点）での点数

平成 29 年度までに 3.5 点以上

(測定方法)

- ① 区役所の格付けとして、全ての区で、統一的手法のもと、無作為抽出した区民に対してアンケートを行う。
- ② 民間事業者の覆面調査員による調査（5点満点）

#### ① 区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営

##### 【趣旨】

区役所業務の運営について、業務プロセスの改善・事務の集約化などにより、効果的・効率的なものとしていくとともに、区民にそのことを伝えていく。

##### 【めざす状態】

- ・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう様々な取組みが進められており、区民がそのことを知っている状態

##### 【成果指標と目標値】

- ・効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合  
平成 29 年度までに 60%以上

(測定方法)

- ・区役所の格付けとして、全ての区で、統一的手法のもと、無作為抽出した区民に対してアンケートを行う。

### III 各区による戦略と取組の策定と実施

II に掲げる「めざす状態」の実現に向けての取組の方向性（基本戦略）に基づく具体的な戦略及び取組並びにそれらの目標値については、各区においてその実情や現時点での到達状況等を勘案した上で、区ごとにこれらを設定・公表し、取組の方向性（基本戦略）の成果目標の達成に向けて、各区において不断に PDCA サイクルを回しながら取組を進めます。

### IV 取組の方向性（基本戦略）の成果目標の達成度合いの公表

II に掲げる成果指標の実績値については、毎年度、「成果指標と目標値」欄に示した測定方法により測定し、取組の方向性（基本戦略）の成果目標の達成に向けた各区の進捗度合いが明らかになるような形で公表します。

### V 将来へ向けた課題への対応

地域がおかれている少子化・高齢化、担い手の不足等の課題については、広域的な対応も含め、引き続き取り組んでいくこととします。