

「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 年度の実施状況について

市政改革プランのアクションプラン編に基づく取組期間の終了後の平成 27 年度以降も、各区長のリーダーシップのもとで、この間の市政改革で作り上げてきた様々な仕組みを的確に運営し、より一層各区の特性や地域実情に即した区政運営を進めていくため、「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」を基本戦略とする「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」を平成 27 年 2 月に策定し、各区においては、この基本方針のもと区政運営に取り組んでいます。

このたび、平成 27 年度の成果指標（全 17 項目）の目標値の達成に向けた各区の実施状況を取りまとめましたので、公表します。

．全体の総括

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

- ・平成 27 年度は、中間支援組織を活用しながら、人と人とのつながりづくりに向けた啓発や各種イベントの開催、及び自律的な地域運営の核となる地域活動協議会に対する運営支援などに積極的に取り組んだ結果、「人と人とのつながりづくりの促進」など 4 項目については、成果目標値達成に向けて概ね順調に進捗しています。特に「地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援」は全区で、「人と人とのつながりづくりの促進」については 17 区で、「中間支援組織の活用」については 23 区で、それぞれ平成 29 年度までの目標値を達成するなど、高い成果を上げることができました。
- ・また、「地域資源の循環による継続的な地域活動の促進」「本市事務事業の社会的ビジネス化の推進」の 2 項目については、それぞれ 4 区で、平成 29 年度までの目標値を達成しました。
- ・なお、「地域資源が活用されやすい仕組みづくり」の項目については、効率的・効果的観点から、区政を支援する市民局において、地域資源に関する情報発信やマッチングのための仕組みを構築しました。
- ・一方で、「地域公共人材の充実と活用の促進」については、地域公共人材の情報提供について、地域からの問合せがあれば個別対応している段階にとどまっており、目標値達成に向けた進捗が必ずしも順調ではない区が 16 区ありました。今後は、他都市、他区の事例を参考に、広く情報提供できる仕組みの構築を行うなどとしています。

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

- ・平成 27 年度は、地域住民の意見・要望やニーズの適切な把握、区の実情や特性に応じた区政運営、区役所サービスの的確迅速な提供や効率的な運営などに取り組んだ結果、「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」など 3 項目については、成果目標値達成に向けて、概ね順調に進捗しています。特に「庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上」については「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」については 5 区で、「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委員による調査（5 点満点）での点数」については 7 区で、平成 29 年度までの目標値をすでに達成しています。
- ・一方で、取組は行っているもののその情報発信が必ずしも十分でないなどの課題があったことから、「区民の参画と協働による区政運営（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聞くなど、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)」については11区で、「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」については5区で、目標値達成に向けた進捗が必ずしも順調ではありませんでした。今後、引き続き取組の充実を図るとともに、その効果的な情報発信に取り組むなど、成果目標値の達成に向けた取組を進めていきます。

・取組の実施状況及び成果目標値の達成に向けた進捗状況

○取組の実施状況

- ・「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」の「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）」に掲げる成果指標 17 項目 408 件（17 項目×24 区）の目標値の達成に向けた平成 27 年度の取組については、各区の年度ごとの方針である「区運営方針」に記載したものが 346 件、「区運営方針」には記載していないものが 62 件となっています。

- ・「区運営方針」に記載した 346 件のうち、記載した取組をすべて実施したものが 330 件、記載した取組の一部を実施したものが 16 件となっています。また、「区運営方針」に記載していないもののうち、59 件は取り組みが実施されており、3 件は取組が実施されていない状況となっています。

「区運営方針」に記載した取組の一部しか実施できていない 16 件については、「研修や懇談会の開催回数が、当初予定より少なくなった」などの理由によるものや、「事業実施に向けて取り組んでいる中で、当初は認識していなかった課題が新たに見つかったことにより、予定どおり取組を進めることができなかった」ものであり、課題解消に向けて事業実施内容の一部変更などの対応が必要です。

< 表 1 : 取組の実施状況 >

項 目			成果指標と目標値	件数	取組実績					
					区運営方針に記載して取組				区運営方針には記載していないが、別途取組	取組なし
					記載した取組をすべて実施	記載した取組の一部を実施	記載した取組を実施せず			
1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて	(1) 豊かなコミュニティの実現	㊦ 人と人とのつながりづくりの促進	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 H29年度までに50%以上	24	23	22	1	0	1	0
	(2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現	㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援	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 H29年度までに50%以上	24	23	21	2	0	1	0
		㊦ 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	校区等地域を超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 H29年度までに50%以上	24	21	20	1	0	3	0
	(3) 地域資源の循環	㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり	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。	24	18	17	1	0	6	0
		㊦ 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進	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 H29年度までに1件以上	24	17	15	2	0	7	0
		㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 H29年度までに1件以上	24	17	15	2	0	7	0
	(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用	㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進	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もった人材が活躍していると感じている区民の割合 H29年度までに50%以上	24	18	16	2	0	6	0
		㊦ 中間支援組織の活用	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 H29年度までに50%以上	24	22	20	2	0	2	0
	(1) 区における住民主体の自治の実現	㊦ 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	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 H29年度までに60%以上	24	21	20	1	0	3	0
			区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合 H29年度までに60%以上	24	17	17	0	0	4	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 H29年度までに60%以上	24	23	23	0	0	1	0
		㊦ 区民の参画と協働による区政運営	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 H29年度までに60%以上	24	20	19	1	0	4	0
			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聞くなど、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 H29年度までに60%以上	24	20	19	1	0	4	0
2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて	(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり	㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実	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 H29年度までに80%以上	24	20	20	0	0	4	0
	(3) 区民が満足・納得できる区役所運営	㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上	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 H29年度までに80%以上	24	22	22	0	0	2	0
			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匿名調査員による調査(5点満点)での点数 H29年度までに3.5点以上	24	22	22	0	0	2	0
		㊦ 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	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 H29年度までに60%以上	24	22	22	0	0	2	0
	計			408	346	330	16	0	59	3

○成果目標値の達成に向けた進捗状況

- ・成果指標 15 項目 337 件（ 1 及び 2 参照）のうち、304 件（全体の約 9 割を占める）が成果目標値達成に向け概ね順調に進捗しており（ 3 参照）うち「地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援」や「中間支援組織の活用」など 77 件（約 2 割）については、すでに平成 29 年度までの目標値を達成しています。
- ・一方、成果目標値達成に向けた進捗状況が、必ずしも順調ではないと評価されたものは、「地域公共人材の充実と活用の促進」など 33 件あり、今後は、他都市や他区の事例を参考に地域公共人材の活用について広く情報提供し、地域公共人材の意義・役割の浸透を図るなど、成果目標値達成に向けた取組を進めていきます。

（「表 2：成果目標値達成に向けた進捗状況」についての注記）

- 1 効率的・効果的観点から、1（3）㊦「地域資源が活用されやすい仕組みづくり」については、区政を支援する市民局において仕組みを構築したため、件数を全市で 1 件としています。（仕組みの詳細は p6～7 を参照）
- 2 1（3）㊥及び㊦については、「平成 29 年度までに事業を創出する」といった成果目標であり、途中経過での評価が困難であるため、件数及び平成 29 年度までの目標値を達成した区数について、参考として括弧書きで記載しています。（計には含みません。）
- 3 取組期間 3 年間の 1 年目の進捗状況として、平成 27 年度の実績を成果目標値で除して算出した進捗率により、成果目標値達成に向けた進捗状況を次のとおり区分しました。
 - ・概ね順調 … 進捗率が 33.4% 以上
 - ・必ずしも順調ではない … 進捗率が 33.4% 未満

< 表 2 : 成果目標値達成に向けた進捗状況 >

項 目			成果指標と目標値	件数	成果目標値達成に向けた進捗状況		
					概ね順調		必ずしも 順調では ない
					うち 平成29年度 までの目標 値を達成		
1 「大きな公 共を担う活 力ある地域 社会づくり」 に向けて	(1) 豊かなコミュ ニティの実現	㊦ 人と人とのつなが りづくりの促進	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 H29年度までに50%以上	24	24	17	0
	(2) 多様な主体 の協働(マル チパートナー シップ)の実 現	㊦ 地域活動協議会 を核とした自律 した地域運営の支 援	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 H29年度までに50%以上	24	24	24	0
		㊧ 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	校区等地域を超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 H29年度までに50%以上	24	23	0	1
	(3) 地域資源の 循環	㊦ 地域資源が活用 されやすい仕組 みづくり	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。	1	1	1	0
		㊧ 地域資源の循環 による継続的な 地域活動の促進	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 H29年度までに1件以上	(24)	—	(4)	—
		㊦ 本市事務事業の 社会的ビジネス 化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 H29年度までに1件以上	(24)	—	(4)	—
	(4) 地域公共人 材の充実と中 間支援組織 の活用	㊦ 地域公共人材の 充実と活用の促 進	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もった人材が活躍していると感じて いる区民の割合 H29年度までに50%以上	24	8	0	16
		㊧ 中間支援組織の 活用	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 H29年度までに50%以上	24	24	23	0
2 「自律した 自治体型の 区政運営」 に向けて	(1) 区における住 民主体の自 治の実現	㊦ 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	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 H29年度までに60%以上	24	24	0	0
			区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区 の特性や地域実情に応じたものがあると感じる区民の 割合 H29年度までに60%以上	24	24	0	0
			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 H29年度までに60%以上	24	24	0	0
		㊧ 区民の参画と協 働による区政運 営	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 H29年度までに60%以上	24	24	0	0
	(2) 区民に身近 な総合行政 の拠点とし ての区役所づ くり	㊦ 区における市政 の総合窓口機能 の充実	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聞くなど、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 H29年度までに60%以上	24	13	0	11
			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 H29年度までに80%以上	24	24	0	0
	(3) 区民が満足・ 納得できる区 役所運営	㊦ 庁内案内や窓口 業務における サービス向上	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 H29年度までに80%以上	24	24	5	0
			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 H29年度までに3.5点以上	24	24	7	0
㊧ 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		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 H29年度までに60%以上	24	19	0	5	
計				337	304	77	33

「取組の方向性」ごとの状況

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(1) 豊かなコミュニティの実現

㊦人と人とのつながりづくりの促進

○取組の実施状況

- ・各区においては、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、地域において活動や情報を広く発信し、積極的な事業参加を促すためのホームページ等作成の支援や、様々な地域団体や企業等が参画し、地域のニーズに応じたやり方で、区民が主役になれる区民のためのイベントの開催といった、様々な取組を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

身近な地域の中で、「声掛け」、「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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・特に、大正区をはじめ 17 区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

○課題と改善策

- ・平成 27 年度時点で目標値を達成できていない 7 区においては目標値の達成に向け、また、平成 27 年度時点で目標値を達成できた 17 区においては、平成 28 年度以降も目標値を達成し続けるため、引き続き、区民のあらゆる世代に対し、人と人が出会いつながる機会を提供するとともに、これまでの地域活動に関心の薄かった人を含めて、より多くの人たちに対し、地域活動への理解を深め、地域活動への参画を促していきます。

(2) 多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現

㊦地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

○取組の実施状況

- ・各区においては、校区等地域において、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っていくことができるよう、区役所地域担当職員や中間支援組織による活動・運営支援や情報収集、会計事務に関する説明会や自主財源の確保に向けたセミナーの開催といった、様々な取組を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【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（「地域活動協議会を知っている」と回答した区民が対象）

【達成状況】

・すべての区において、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

○課題と改善策

- ・「地域活動協議会を知っている」区民が、市全体で約 41%にとどまっていることから、引き続き地域活動協議会の認知度向上に向けた取組を進めていきます。
- ・また、平成 28 年度以降も目標値を達成し続けるため、引き続き、会計処理の透明化・自主財源の確保に関する支援、高齢者層を含むあらゆる世代にもわかりやすい広報を検討し新たな担い手の発掘につなげる支援などを実施していきます。

④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

○取組の実施状況

- ・各区においては、校区等地域を越える様々な課題等について、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ことができるよう、区内のまちづくりに関する様々な活動主体に関する情報を収集し、テーマごとに集約するとともに、区ホームページや SNS などを活用しながら情報発信・共有などを図っていくといった、様々な取組を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【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

【達成状況】

- ・都島区以外の 23 区においては、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。（都島区の進捗率は 31.2%でした）

○課題と改善策

- ・都島区では、地域は新たな担い手の必要性は認識しているものの、一方で新しい取組の導入や、世代交代の難しさもあり、結果として、若い世代などの地域活動への参加や定着には至っておらず、新たな担い手を掘り起こす必要があることが課題となっており、今後は、地域活動につなげやすい、小規模な行事を企画・実施していきます。

(3)地域資源の循環

㊦地域資源が活用されやすい仕組みづくり

○取組の実施状況

- ・区政を支援する市民局においては地域や社会に存在する資源（人材、モノ、資金、地域情報など）に関するホームページでの情報の発信・相談対応をはじめ各区や地域で活動したり、今後活動したい団体・人が地域資源にかかる情報を容易に得ることができる仕組みを立ち上げました。

○成果目標の達成状況

【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。

【達成状況】

- ・効率的・効果的観点から、区政を支援する市民局において仕組みを構築し、目標を達成しました。

（市民局で構築した仕組み）

ボランティア・市民活動情報ネットワーク「COMVO ネット」

市民活動団体、地域活動団体に関する情報発信を支援する取組として開設。

団体情報やボランティア募集情報、イベント・講座情報などを発信。

マッチングシステム「こむりんく」

企業や市民活動団体間での「資源」のマッチングの取組として開設。

資源（人材、物資、場所等）の提供情報及び希望情報を掲載。

○課題と改善策

- ・市民局が運用する仕組みについては、まだ多くの区でその仕組みの活用策が具体化されていないことから、実際の活用事例やそのメリットを共有しつつ、各区において具体的な活用策を今後の取組に反映させる一方で、市民局においても収集・発信する情報の量や質を高めるなど仕組み自体の魅力を高める取組を進めていきます。

①地域資源の循環による継続的な地域活動の促進

○取組の実施状況

- ・各区においては、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、地域の住民や市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）の創出に向けた支援として、情報交換会や勉強会、交流会の開催などの取組を進めています。

○成果目標の達成状況

【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た取組がビジネス手法により継続的に展開されている状態（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

【達成状況】

- ・東成区をはじめ 4 区において、平成 27 年度に、世代間の交流や地域コミュニティの活性化を目的とするふれあい型の朝市など、新たにコミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスが創出されました。（4 区計 5 件）

平成 24～26 年度に創出され継続的な活動を進めている取組もありますが、ここでは、27 年度に新たに創出された件数のみをカウントしています。

○課題と改善策

- ・他の 20 区においては、コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスが地域課題の解決につながるという認識向上に向けての取組が必要であり、他区、他都市などの事例紹介を進めるなど、地域への周知や働きかけを引き続き行っていきます。

㉔本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

○取組の実施状況

- ・各区においては、社会的ビジネス化に関する説明会の開催や先進事例の紹介、社会的ビジネス化に向けた具体的な検討などを行ってきました。
- ・平成 27 年度には事業の創出までには至らなかった区においても、地域課題を解決する様々な提案が集まってきており、社会的ビジネス化が可能な本市事務事業の洗い出しなどを継続的に実施しています。

○成果目標の達成状況

【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

【達成状況】

- ・東成区をはじめ 4 区において、平成 27 年度に、区の広報紙の配布とあわせて高齢者の見守り活動を行う地域課題解決型の広報紙配布事業など、本市事務事業の社会的ビジネス化が新たに実施されました。(4 区計 5 件)

平成 24～26 年度に創出され継続的な活動を進めている取組もありますが、ここでは、27 年度に新たに創出された件数のみをカウントしています。

○課題と改善策

- ・これまでも社会的ビジネス化の取組が進められてきていますが、新たな地域課題の解決に向けて引き続き各区における取組が必要であり、他区の取組事例の紹介を進めるなど、社会的ビジネス化の推進に向けた取組を引き続き行っていくこととしています。

(4)地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

㉕地域公共人材の充実と活用の促進

○取組の実施状況

- ・各区においては、地域における市民活動の振興に向け、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である地域公共人材に関する情報を収集し、又は人材を育成するとともに、地域活動に取り組む人を中心に、地域公共人材の意義・役割の周知や、活用事例の紹介を行うことで地域における地域公共人材の活用や発掘につながる取組を行ってきました。

地域公共人材とは、地域における市民活動の振興に向けて、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。

○成果目標の達成状況

【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る区民の割合

平成 29 年度までに 50%以上(「地域活動に参加している」と回答した区民が対象)

【達成状況】

- ・西成区をはじめ 8 区においては、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況が、概ね順調となっています。
- ・一方で、平野区をはじめ 16 区においては、進捗率が 33.4%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

○課題と改善策

- ・進捗状況が必ずしも順調とはいえない 16 区については、地域公共人材の情報提供について、地域からの問合せがあれば個別対応している段階にとどまっており、今後は、他都市、他区の事例を参考に、広く情報提供できる仕組みの構築を行うなどとしています。
- ・全体的にみても、地域公共人材の発掘・活用件数は増加している状況にあるものの、地域公共人材の仕組みを知らない区民も多い状況にあり、引き続き認知度や関心を高める必要があることから、地域公共人材の意義・役割が浸透するよう、活用による効果などを各区で共有するとともに、今後も様々な媒体を活用し、地域公共人材の発掘・活用を引き続き周知していくこととしています。

④中間支援組織の活用

○取組の実施状況

- ・各区においては、多様な活動主体による取組が自律的に推進されるよう、まちづくりセンターなどを活用し、幅広い住民参画の促進や新たな担い手の育成と拡大、団体間の連携・協働に向けた支援を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・なお、東淀川区をはじめ 23 区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

○課題と改善策

- ・すべての区において進捗状況は概ね順調ですが、今後も、例えば活動主体における地域活動の担い手確保や自主財源の確保、情報発信力の強化といった専門的な分野に対する支援の強化など、地域活動の活性化に向けたより効果的な中間支援組織の活用を進めていきます。

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(1)区における住民主体の自治の実現

㊦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

○取組の実施状況

- ・各区においては、多様な区民の意見やニーズを適切にとらえられるよう、区政会議において事業の計画や評価についてよりの確に意見を聴取できるような工夫を行うとともに、区民モニター等のアンケートや職員が地域に出向いて意見交換を行うなど様々な手法により多様な区民の意見やニーズをとらえるための取組を実施しました。
- ・また、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くようにするため、より分かりやすい区広報紙・区ホームページとなるような工夫や、SNS などを活用したタイムリーな情報発信の取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。

【成果指標と目標値】

区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。

【成果指標と目標値】

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 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。

○課題と改善策

- ・区民の意見やニーズをよりの確に把握するとともに、それらを反映した区政の情報が十分に区民に届くよう、例えば、区政会議をより活性化するための工夫を行うとともに、区政会議の議論状況や意見をもとに取組んだ事例などをわかりやすく発信するなど、引き続き各区において取組を進めていきます。

④区民の参画と協働による区政運営

○取組の実施状況

- ・各区においては、区政会議において事業の計画や評価についてより的確に意見を聴取できるような工夫を行うとともに、区民モニター等のアンケートや職員が地域に出向いて意見交換を行うなど、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が得られるよう取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。

【成果指標と目標値】

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 60%以上

【達成状況】

- ・福島区をはじめ 13 区においては、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・一方で、東淀川区をはじめ 11 区においては、進捗率が 33.4%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

○課題と改善策

- ・進捗が必ずしも順調といえない 11 区については、区政会議などにおいて、区民の区政への参画を進め、的確な意見やニーズの把握を行うための取組を行っているものの、区政会議の議論状況や意見をもとに取り組んだ事例についての情報発信が十分でないことなどが課題となっており、今後これらについてわかりやすく情報発信するなどの取組を進めていきます。

(2)区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

㊦区における市政の総合窓口機能の充実

○取組の実施状況

- ・各区役所においては、区民に身近な総合行政の拠点として信頼される区役所としていくため、研修による区役所職員の接遇・対応能力の向上などに取り組み、区民が相談をしやすくて的確に対応していくための環境づくりや区役所内への意見箱の設置など区民から相談や要望を受け付ける機会を増やし、気軽に意見を述べることのできる工夫、受け付けた内容に迅速かつ適切に対応するための他の行政機関との連携強化など、様々な取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。

○課題と改善策

- ・区民の日常生活に関するニーズはますます多様化複雑化しています。区役所が区における市政の総合窓口また、区民に身近な総合拠点として区民に一層信頼されるように、より多くの区民から様々な意見やニーズを把握するための工夫や区の取組にかかるきめ細やかな情報発信、区役所職員の対応能力の向上に係る取組等に引き続き取り組みます。

(3)区民が満足・納得できる区役所運営

㊦庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

○取組の実施状況

- ・各区役所においては、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ことをめざして、職員に対する接遇研修の実施のほか、庁舎・窓口の案内表示の改善・充実（例：デジタルサイネージの導入、フロアカラーの意識的活用）やフロア・玄関における季節感のある飾りつけなど、様々な取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・特に、生野区をはじめ 5 区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

【成果指標と目標値】

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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・特に、生野区をはじめ 7 区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

○課題と改善策

- ・窓口部署以外の部署を含めた区役所全体の接遇・市民対応力の底上げ・職員全体の意識改革を念頭に置いて、引き続き各区役所において取組を進めていきます。

①区民が納税者視点で納得できる効果的・効率的な業務運営

○取組の実施状況

- ・各区役所において、納税者としての区民の視点から見て納得してもらえる効果的・効率的な業務運営をめざして、節電・省エネによる光熱水費の削減に加えて、職場改善・区政改革等のチームによる活動や、庁内課長会・係長会等を通じた各役職レベルでの横の連携強化など、様々な取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【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

【達成状況】

- ・生野区をはじめ 19 区においては、進捗率が 33.4%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況が、概ね順調となっています。
- ・一方で、西区をはじめ 5 区においては、進捗率が 33.4%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

○課題と改善策

- ・進捗が必ずしも順調とはいえない 5 区については、節電等による経費削減や業務改善など、効果的・効率的な業務運営のための取組を行っているものの、それらについての情報発信が十分でないことなどが課題となっており、今後は、区役所の取組に関する適切な機会や手法による P R ・情報発信の充実・強化を中心とした取組を進めていきます。