

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(1) 豊かなコミュニティの実現

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。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会を年10回開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催：10回 ・広報紙・ホームページ・フェイスブックを活用した地域活動の情報発信の実施	43.4%	・地域活動協議会に対する認知度が未だ低く、運営方法や活動内容について理解している区民が非常に少ない状況である。 ・地域活動の担い手の問題とも共通するが、若年層に向けた周知活動、情報発信が不可欠であり、ホームページやツイッター、フェイスブック等のSNSを積極的に活用していく。
都 島 区	[2-2-1] 区民まつりを区民が企画、運営、広報など主体的に行うことで、人材育成、交流促進、コミュニティ育成につなげる。 ・区民まつり(9月)	・区民まつり(9月) 参加者数：約32,000人、出展65団体、ステージ出演：18グループ ・区民まつり前夜祭(9月) 参加者数：約200人、ステージ出演：3グループ	49.7%	・地域ごとに差はあるものの、少子高齢化や地域コミュニティの希薄化は、人と人とのつながりの促進に影響が大きく、目標達成への課題は幅広い。 ・まちづくりセンターと連携した、若い世代のまちづくり参加促進など、中長期の取組を継続する。 (区運営方針補足)
福 島 区	[4-2-1] 高齢者や障がい者の日常生活の軽微なニーズに対し、身近な地域の有償ボランティアにより支えることができるよう、マッチングを行う。	事業の実務を担うコーディネーターを前年度の1名から2名に増員し、地域の需要を掘り起こすため、高齢者食事サービスの会場などでも事業の周知に努め、昨年度を上回る利用実績を達成した。	54.4%	・継続的に需要を掘り起こしていく必要がある。口コミで利用者の紹介をお願いするなど、様々な取組みで利用者を増やすことができたので、引き続き積極的な事業の周知などを通して新たな利用者の発掘に努める。
此 花 区	・「区民まつり」など区民参加型の様々な事業において「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」の必要性を区民にアピールする。	・「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」の必要性を区民にアピールした回数：15回 (区広報紙のコミュニティ育成事業、生涯学習ルーム事業、指導ルーム活動(夜間巡視)、防災事業の記事でアピール) ・「このはな地域見守りタイ」の実施 対象者数：633人 登録ボランティア数：290人 活動回数：12,277回 ・「見守り強化事業」の実施	51.3%	—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
中央区	[4-1-1] 地域コミュニティ活動の推進を図るため、地域担当制等を活用して地域の様々な情報を収集・発信し、地域のイベントや活動への参加を呼びかけていくことで、人と人とのつながりづくりを促進する。 ・あらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集：区内全地域（25地域） ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載：年8回以上 ・Twitter等多様な媒体を活用した情報発信：年50回以上 ・地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 ・地域福祉見守り活動事業	・あらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集 区内全地域（25地域） ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載 年12回 ・Twitter等多様な媒体を活用した情報発信 年41回	37.7%	【課題】 特に人口の流入が多い中央区においては、数値が低く推移する傾向にある。しかしながら、区民のあらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを、継続して啓発する必要がある。 【改善策】 区広報紙やTwitter等のメディアのみならず、防災訓練や地域の行事においても各種地域情報を発信することで、引き続き粘り強く区民の関心を高める。
西区	[1-2-1] ・新築マンションを中心に警察や消防と連携し、防災や防犯の出前講座などの啓発をきっかけとしたアプローチで、マンション内コミュニティづくりを促進する。 ・出前講座や防災訓練をきっかけに地域とのつながりや地域活動への参加を促し、地域とのコミュニティづくりを支援する。 ・新築マンションの入居前時点でのアプローチ手法を蓄積し、新築マンションへのコミュニティづくりに活用する。	・マンション自治会への出前講座（1回） ・にっしー広場等において出前講座等の啓発（3回） ・マンションコミュニティづくりに向け、マンション管理組合と行政機関（区役所、西警察署、西消防署）との意見交換会の実施（11月）	37.6%	特に人口流入が多い地域において、住民同士が気軽に交流し、地域とつながるように、マンションに限らず、地域の特性に応じたコミュニティづくりが必要である。 マンション管理組合を通じた幅広い啓発を行うなど、子育てや防災をきっかけにマンション内のコミュニティづくりを支援し、マンション住民と地域をつなぐための支援を行う。
	[1-2-2] ・乳幼児健診などの機会や各地域の民生委員を通じてマンションにおける子育て支援の周知をおこない、「にっしー広場」（10回以上）の出前開催を希望するマンションを募る。加えて、子育て世帯が多く、開催可能な集会所等のあるマンションを選定し、管理組合又は理事会等に事業の説明をおこない、開催に向けて積極的に広報活動を展開していく。 ・参加者に対して、地域での様々な取組を紹介するとともに、子育てサロン等への参加を促す。	・にっしー広場開催件数：10回 地域子育てサークルを運営している民生委員・主任児童委員の参加：21名 ・地域子育てサークルに参加したことが確認できたマンション：4か所 ・「にっしー広場」の周知ポスターを区内広報板に掲示。 ・「にっしー広場」参加者に、情報誌やチラシ等により地域の子育てに関する情報提供を行い、地域子育てサークル等への参加を促した。		
	[2-2-1] ・避難所となる小学校区単位での自主防災組織による避難所開設訓練を行う。（8回） ・自主防災組織における「要援護者支援計画」の策定を進め、要援護者名簿の受け入れ体制づくりを支援する。 ・「災害時地域協力貢献事業所」が災害時に協力できる資機材の提供など、具体的な協力内容に関する情報を整理する。 ・津波避難ビルの拡充を図るとともに、確保の難しい木津川以西の地域において有効な避難方法を検討する。 ・通学路を中心に浸水深サイン（浸水どうぶつものさし）を拡充する。	・自主防災組織における各地域防災訓練の実施（避難所開設訓練等） 13地域 ・中学生を対象とした防災授業の実施 1中学校 ・「要援護者の見守りネットワーク事業」と関連付けた地区防災計画（素案）の策定 13地域 ・「災害時地域協力貢献事業所」の協力内容の整理 134事業所 ・津波避難ビルの協定締結 2件 ・浸水深サイン（どうぶつものさし）の拡充 51施設設置		
				災害時の初期初動体制を強化し、自助・共助の意識向上を図るなど、災害時に強いまちづくりを推進していく必要がある。 更なる地域防災力の向上に向け、地域防災訓練等などを通じて災害時に迅速な初期初動活動が行えるよう支援する。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西区	[2-4-2] ・「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業(福祉局区CM予算額14,605千円)」で、要援護者名簿整備(これまでに作成した要援護者名簿の拡充)と、福祉専門職のワーカーによる孤立世帯等への専門的対応、徘徊認知症高齢者保護の強化などにより、地域における見守りネットワークを充実する。 ・高齢者・障がい者の孤立を防ぎ、地域とのつながりを作っていくため見守りコーディネーターを配置し、整備された要援護者名簿により、見守り対象者を広げ、相談、訪問、情報提供を行う。	・「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」において、区内10地域で対象者の同意確認後の要援護者名簿を共有し、2地域で整備中である。また、福祉専門職による個別支援を実施中。徘徊認知症高齢者保護の強化のためのメール配信システムの協力事業者も順次拡大中(2月末現在6施設) ・引き続き見守りコーディネーターを各地域に配置し、整備された要援護者名簿に基づき2地域が見守り対象者を広げ訪問中(2月末現在)。	37.6%	地域福祉活動の担い手が不足しており、一部の区民に負担がかかっている。また、活動を開始したばかりの地域もあり、担い手の育成が必要である。 地域における福祉活動への理解・協力を広く区民に求め、担い手としての参加を促すとともに、地域福祉活動に対する支援を充実していく。
港区	[1-1-1] ・まちづくりセンターを活用し、地域活動協議会が地域住民に対してその活動や組織運営、地域におけるつながりやきずなの大切さ等を積極的に啓発・広報することなどを支援する。このことによって、地域のより多くの人たちに地域活動への理解の促進と活動への参画ならびに地域への愛着を育む機会を提供する。広報研修会の開催:2回。	・広報紙の発行地域数:11地域/11地域 ・ホームページの開設地域数:5地域/11地域 ・フェイスブックの開設地域数:7地域/11地域 ・ブログの開設地域数:1地域/11地域 ・広報研修会の開催:1回 各地域団体に交付した補助金の事業計画や決算、活動内容について区ホームページで公表。	60.5%	成果指標を上回る結果となったが、少人数世帯・高齢単身世帯の増加や、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より、人と人のつながりや地域コミュニティの希薄化が今後も懸念される。地域におけるつながりやきずなの大切さを啓発し、さらなるコミュニティの育成や活性化を図るため、人と人との出会いにつながる機会を提供する。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て、地域活動への理解を深め、地域活動への参画を促す。
	[1-1-2] ・コミュニティの育成や活性化を図るため、港区で活動するさまざまな団体やグループ、区民の企画段階からの参画を促し、各種イベントや講座を企画・開催するとともに、開催結果を情報発信する。多くの区民が企画段階から参加できるイベントや講座の開催:年4回以上	・区民がイベントを企画するワーキング部会を4部会組織。 コミュニティ促進事業部会:29団体・個人 スポーツ推進事業部会:13団体・個人 文化振興事業部会:15団体 子どもの健全育成事業部会:15団体・個人 ・区民が企画段階から参加できるイベント実施回数:11回		
	[1-1-3] ・校庭等を芝生化することにより、子どもが緑のもとで遊べる環境をつくるとともに、その活動を通じて、地域の豊かなコミュニケーションづくりを促進する。また、ヒートアイランド対策の一助とする。各地域住民が組織する実行委員会への説明:1回	・実行委員会への説明会:4回 ・1箇所について、芝生化施工完了		
	[1-1-4] ・戦争体験者(20名程度)から聞き取りを行うとともに、大阪大空襲等による大阪港周辺の戦争被害から区民が一丸となって取り組んだ港区の復興に関する資料を収集・記録・編集し、ホームページ等により公表する。そのことにより、小・中学生も含めて、戦争による壊滅的な被害から復興したまちの歩みを学ぶことで「助け合い」、「支え合い」の重要性について理解を深めるとともに、戦争からの復興の歴史についての認知度を、27年度実施予定の区民モニターアンケートにおいて計測する。	・27年度区民モニターアンケートは未実施。 ・港区の戦前の繁栄や戦中被害、自然災害や戦後復興の記録をとりまとめたDVD、冊子を作成し、港区まちづくりフォーラムでDVDの上映、冊子を配布し、参加者アンケートを実施した。		
				記念誌の発行や記録DVDビデオの作成が3月になったことから、戦争被害や戦後復興についての認知度を測定できなかった。 3月にDVDビデオの上映を伴う「まちづくりフォーラム」を開催し、今年度に区内中学校に記念誌を配付し活用を図ることで戦争被害や戦後復興についての認知度を高める。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
大正区	[6-1-2] 高齢者や障がい者等に対する地域における見守り活動及び高齢者食事サービス事業の一体的な実施により、セーフティ機能の強化を図るとともに、活動を通して把握された要援護者の情報を、地域の防災対策や地域福祉活動に役立てる。 「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる。	見守り推進員による相談援助、相談者延べ人数：10地域で3,090人、関係機関との連絡調整延べ件数：515回	73.8%	成果指標を大きく上回るとともに、全区の中で1番、繋がりを実感できているという結果となっている。 このような豊かな地域コミュニティを引き続き、維持していくような取組を実施していく。
	[6-1-3] 区社会福祉協議会に「見守り相談室」を設置し、調査員による要援護者名簿に係る同意確認・名簿整備、福祉専門職のワーカーによる孤立世帯等への専門的対応、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見の強化を行う。 「地域見守り活動を通じた要援護者支援強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる	全地域において本事業に関する説明・打合せが完了し、対象者1,853人に対し同意確認書を送付、882件の回答を得た。(回答率47.60%)。		成果指標を大きく上回るとともに、全区の中で1番、繋がりを実感できているという結果となっている。 このような豊かな地域コミュニティを引き続き、維持していくような取組を実施していく。
天王寺区	[6-1-1] ・区広報紙やホームページ等の媒体を活用し、地域における見守り活動等の取組の紹介を通して、身近な地域でのつながりの大切さを伝える。 区広報紙：随時 ・区の財政的支援を受けて行われるイベント・活動について、その効果(地域住民同士のつながりの拡大)を測るためのアンケート調査等を実施するとともに、参加者や運営スタッフのつながりが広がるよう主催者等に働きかける。アンケート実施：9地域	区広報紙での紹介：9回 アンケート実施：8地域(1地域については、地域活動協議会としての活動を休止中のためアンケート未実施)	59.7%	【課題】 地域における「つながり」や「きずな」の大切さを、継続して周知する必要がある。 【改善策】 より多くの地域住民が閲覧する区広報紙を使用し、各種地域活動の連載を行なうことで、地域住民の関心を高める。
浪速区	[4-1-1] 世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月実施) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	39.3%	—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西 淀 川 区	[4-1-1] ・地域においてホームページ等を作成し、活動や情報を広く発信、人々が積極的に事業に参加できるよう支援 ・補助金について区ホームページにおいて公開 ・各事業を各種団体で構成する実行委員会等で実施したり、駅伝大会等開催し選手同士が絆を深めることで、あらゆる世代に対し「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・区レベルのイベントや活動に関する情報を多様な媒体を活用して発信するとともに、それぞれの地域において同様の情報発信ができるようノウハウの提供などを支援 ・地域コミュニティの活性化とこどもたちの教育環境向上のため、区内学校園の校庭の芝生化を実施	・新たに2地域でフェイスブック作成 ・補助金について区ホームページで公表 ・実行委員会を結成し区民まつり(約1万人参加)等を開催	72.8%	・5地域ではフェイスブック未作成。引続き中間支援組織と連携しフェイスブック作成等を支援する。
淀 川 区	[3-1-1] ・区広報誌「よどマガ!」や区HP等を活用し、区役所から積極的に地域団体の活動情報を発信することで、子育て世代、団塊の世代、企業、専門学生等の地域活動への参加促進を図る。 (区広報誌等による地域情報発信:月1回以上、区HPによる地域団体への補助金使途公開:年2回以上) ・中間支援組織と連携し、地域団体や企業・NPO・学校等様々な活動主体の交流を促進する。 (交流会の開催:年4回以上) ・地域団体が民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保し、その活動を広報することで、地域団体の活動への理解や参画が得られ、活発な活動が展開できるよう、中間支援組織を活用し支援する。 (会計講座・広報講座等の専門講座の開催:年6回以上、個別相談:随時、区役所内にて地域活動情報コーナーの設置)	・区広報誌および中間支援組織広報紙による地域情報の発信:合計22回 ・地域団体や企業・NPO・学校等様々な活動主体の交流会(年2回)、中間支援組織広報紙による企業・NPO・学校等の活動紹介(17回) ・中間支援組織と連携した、地域広報紙・FB個別支援(3地域)、会計出前講座等個別支援(6地域)、区役所地域活動情報コーナーの運用(18地域)	50.5%	・地域活動に既に取り組んでいる地域団体や企業等への情報発信は進んでいる。しかし、まだ区役所との関わりが薄い企業・NPO・学校、新たに転入してきた方々等には地域情報が十分届いていない状況にある。 ・あらゆる媒体や様々な機会を活用し、積極的な地域情報発信を継続して行う。
	[3-1-2] 地域住民が主体となる小学校芝生化の実行委員会を立ち上げ、芝生化に取り組むことで「つながり」と「きずな」の大切さを啓発し、学校を中心とした地域のコミュニケーションの活性化を図る。 ・小学校校庭の芝生化(2校) ・26年度実施芝生の維持管理サポート(3校)	三津屋小・北中島小の2校校庭の芝生化を行った。平成26年度に芝生化を実施済の田川小・加島小・木川小においては維持管理にかかる補助金交付、維持管理技術指導の業務委託を行った。		・芝生の維持管理を、ノウハウのない地域住民が行うのは困難である。 ・維持管理サポート業務委託を継続して行う必要があり、地域住民にはこのサポート業務委託を通じて芝生維持管理のノウハウを習得してもらう。

⑦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-2-1] 地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実のため、子育て世代を中心とした若い世代を対象に地域のまちづくりに向けた活動の必要性や重要性を啓発する講座を開催する。 市が実施した地域活動の担い手養成講座を受講するなど地域活動に関心がありながら、実際には地域活動に関わりが薄かった人を発掘し、地域活動に参画するよう啓発の研修を実施するとともに、意見交換などができる交流の場を持てるよう進める。 ワークショップを中心に、30回以上開催する。	・広報勉強会(17地域・各1回)、広報事例発表会1回 ・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等22回 計40回 H27実績: ファシリテーション講座・話し方講座・まちづくり講座・まちの居場所づくり講座・対話の場のつくり方講座・広報誌の作り方講座・まちづくり統計講座・人間関係トレーニング・講演会・We Love東淀川	56.4%	・地域活動の担い手の拡大と地域公共人材育成に関しては、今まで参加していない若い人やマンション住民などの地域活動に関わりの薄い層に対して、地域活動を始めやすい土壌づくりや発信方法を再考する必要がある。 まちづくりに関心のある区民の交流会を開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行うとともにセミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことの出来るスタートアップ支援を行っていく。
	[1-3-1] 地域住民等が校庭等を芝生化させることにより、子どもが緑のもとで遊べる環境をつくり、その活動を通じて、地域のコミュニケーションを活性化させ、地域づくりの実現を目指す。芝生化実施予定学校の地域住民等への説明会を実施(1箇所)	・区内1校の芝生化(新規施工)を実施。・平成26年度施工3校の維持管理に対する補助及び技術指導を実施。		
	[2-1-1] だれもが地域で安心して自分らしく暮らしていくため、各種統計データや福祉データ等及び福祉ニーズや課題を分析し、区の課題解決や特色を活かした地域福祉を推進していくため、指針となる区保健福祉計画を策定する。 庁内・庁外の検討会議: 年3回以上	区の課題や特色などを明らかにするため、国勢調査のみではなく、福祉や保健などに関するデータを分析することで、区の現状や課題を明らかにしたうえで、東淀川区地域保健福祉計画(素案)を策定した。 庁内担当者会議: 5回		
	[2-1-2] 高齢者や障がい者などが地域においていつまでも安心して暮らし続けられる体制に関し、行政と地域が役割分担し、それぞれの役割を担いながら、地域包括ケアシステムの構築に向けて官民一体となって取り組む。 庁内・庁外の検討会議: 年6回以上	・区民および福祉関係事業者を対象とした「地域包括ケアシステムとは?」の講演会及び福祉関係事業者連絡会時の勉強会、担当者会議を実施(計6回)・平成27年7月に区内2カ所の「ライフステーション」を設置。他都市に先駆けて高齢者だけでなく障がい者などの地域の要援護者を包括的に対象とし、見守りキーホルダー事業などの見守り活動や相談事業を事業者により実施。事業者との意見交換会において、要援護者の見守りの拠点として効果があるとの認識であり、ライフステーションを中心とした地域包括ケアシステムの構築が進んでいる。		
	[2-2-2] 地域包括ケアシステムを支える柱の一つである「いつまでも健康で暮らすための予防活動」の体制強化のため、東淀川区健康づくり区民会議を活用して、構成団体による更なる自発的な健康づくり・介護予防の取り組みを推進し、地域との連携を強化する。構成団体の全体会1回、担当者連絡会を3回程度開催	・健康づくり区民会議(全体会)3回、担当者連絡会を随時実施。・健康づくり区民会議構成団体のうち18団体による、地域の健康づくり・介護予防の取り組みに関する啓発を行うワークショップを3回実施。・健康づくり講座として、保健師、栄養士による「ウォーキングひろめ隊講座」「いきいき百歳体操サポーター養成講座」「健康講座保健栄養コース」「食育フェスタ」など、健康イベント、食育イベントを年間を通して実施。		
				・子ども青少年の健全育成や見守り、及び防災・防犯については、地域全体で意識を高め、各取り組みを地域主体で実施できるよう推進していく。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 淀 川 区	[3-1-1] 絵本を通じた親子の絆とふれあいを深めるため、絵本の読み聞かせボランティアを募集・養成し、保育所・幼稚園等の子育て関連施設はもとより、妊婦教室、乳幼児健診会場、小学校図書館及び子育てサロン等に派遣し、ブックスタートとも連携して、地域で幅広く絵本の読み聞かせ活動に取り組む。 絵本バンクの募集：1回、読み聞かせボランティア研修：3回（初級：1回 中級：2回）、各地域の読み聞かせ読書習慣定着活動の情報交換・交流会：1回	・絵本バンクの募集 7/2～7 寄贈絵本：139冊・10/19～20寄贈絵本：225冊 絵本バンク総数1,510冊 ・ボランティア登録＆読み聞かせ講習会 登録ボランティア数：84名 ステップアップ講座（2回）：参加者計50名 わらべうた講座：参加者5名 シニアのための読み聞かせ講座：参加者14名 ・東淀川区絵本読み聞かせ活動交流会 12月1日開催 15地域25団体から28名が参加 ・読み聞かせボランティア派遣：91回 ・第3回東淀川えほんまつり（2/21開催）講演会参加者：551名 展示会等参加者360名	56.4%	・地域活動の担い手の拡大と地域公共人材育成に関しては、今まで参加していない若い人やマンション住民などの地域活動に関わりの薄い層に対して、地域活動を始めやすい土壌づくりや発信方法を再考する必要がある。 まちづくりに関心のある区民の交流会を開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行うとともにセミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことの出来るスタートアップ支援を行っていく。 ・区内の保健福祉にかかる指針となる地域保健福祉計画を推進していくためには、地域住民や関係団体からの意見を取り入れ深く検討していく必要がある。 平成27年度策定した計画骨子（素案）をもとに地域住民や関係団体などから意見をお聞きし、同計画の完全版策定に繋げていく。 また区全体版と同時に、17地域別の地域版「各地域別保健福祉計画」の策定に向けて地域での意見交換会を実施していく。
	[3-1-4] 児童虐待ハイリスク家庭の児童やその保護者への見守り・支援をおこなう関係機関で組織する要保護児童対策地域協議会（要対協）に小学校・中学校部会、就学前保育・教育機関部会、乳幼児健診未受診者等連絡部会の3部会を設置し、3回以上の研修を行う。 子育て支援室に非常勤職員（社会福祉士）を配置し、通報・相談ケースの進捗管理と関係機関の調整の充実を図る。	・要保護児童対策地域協議会に関する会議（研修）開催 代表者会議1回、実務者会議12回、個別ケース検討会議122回 就学前保育・小中学校・乳幼児健診未受診者等の3部会各1回 民生委員児童委員協議会との研修1回 区医師会・歯科医師会への協力依頼実施 ・家庭児童相談員3名 社会福祉士1名の配置、相談・調整		
	[3-3-1] 各地域で啓発活動や巡視・活動を行い、地域全体で子ども青少年の健全育成や非行防止に取り組む意識を高めていく。 ・巡視活動は、各地域で月1回以上 ・街頭啓発は、区域で年2回以上 ・青少年育成に係る講演会を区域で年1回以上 ・青少年育成推進会議において意識の向上のための会議を年1回以上	・夜間巡視活動・・・青少年指導員を中心に全地域で合計約250回実施 ・街頭啓発・・・啓発ティッシュ配布や啓発ベストを着用し区域で年2回実施 ・青少年育成に係る講演会・・・青少年育成区民大会を1回実施 ・青少年育成推進会議において意識の向上のための会議を年5回実施		
	[3-3-2] 各地域で子どもの登下校の見守り活動や子ども110番の家事業など、子ども青少年の安全確保にかかる見守り活動を充実していくことで、地域全体で子ども・青少年を見守るという意識を高めていく。 ・各地域で実施している登下校の見守り活動や子ども110番の家事業に係る意見交換を年3回以上実施し、改善や再構築に向けて検討していく。 ・見まもるデー（毎月7日）に係る啓発広報を実施月の広報紙へ掲載（年11回）	・見守り活動などに係る意見交換会を5回実施。 ・東淀川区青少年育成区民大会を実施し、講演や各地域の取り組み状況について、広報紙に11回掲載。		
	[3-3-3] 区域において青少年が興味を持ち参加したいと思われるような、青少年が参加できる体育・文化活動に関する大会等を実施する機会を増やすことにより、青少年が地域での日常的な活動に参加していることで、その活動に楽しさを感じることで、青少年の健全育成非行防止につなげる。 ・体育活動、文化活動ともに、区域で各年1回以上実施することで、各地域でのスポーツ文化活動を通じた家族・友人・学校・地域との絆を深めていく。	・中学生対象のソフトボール大会・キックベースボール大会・絵画写真コンクール・音楽フェスティバル・ダンスフェスティバルを実施した。 ・今までの取り組みだけでなく、新たに広く中学生が誰でも参加できる委嘱事業としてクイズ大会を行った。区内全中学校（8校）から12チームの参加があり好評であった。		

⑦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 淀 川 区	[4-1-1] ・地域住民主体による防災学習会 年間17回 ・地域防災計画をもとに地域の実情に合わせた小規模訓練を行い、地域住民が行う計画の修正をサポートする。 年間17回	・防災学習会 37回 地域団体をはじめとして企業や福祉施設等に対して実施。 ・防災訓練 21回 夜間帯での訓練や小学校との合同訓練等、各地域の実情に応じた訓練を実施。	56.4%	・地域活動の担い手の拡大と地域公共人材育成に関しては、今まで参加していない若い人やマンション住民などの地域活動に関わりの薄い層に対して、地域活動を始めやすい土壌づくりや発信方法を再考する必要がある。 まちづくりに関心のある区民の交流会を開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行うとともにセミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことの出来るスタートアップ支援を行っていく。 ・区内の保健福祉にかかる指針となる地域保健福祉計画を推進していくためには、地域住民や関係団体からの意見を取り入れ深く検討していく必要がある。 平成27年度策定した計画骨子(素案)をもとに地域住民や関係団体などから意見をお聞きし、同計画の完全版策定に繋げていく。 また区全体版と同時に、17地域別の地域版「各地域別保健福祉計画」の策定に向けて地域での意見交換会を実施していく。 ・子ども青少年の健全育成や見守り、及び防災・防犯については、地域全体で意識を高め取り組んでいただくことが重要である。地域主体で意識を高め、各取り組みを地域主体で実施できるよう推進していく。
	[4-1-2] ・平日昼間の災害時に減災のための救助活動などの担い手となりうる中学生を対象とした防災研修を土曜授業を活用し実施する。 年間8回	中学校等での土曜日授業等を活用した防災研修の実施 6回 ・的確な判断のもと主体的に行動することができるよう、区の地域の特性や日常の備え、災害時の行動について防災学習を実施。 ・地域の防災活動や災害時の助け合いの大切さを理解できるよう応急手当訓練や避難所運営の防災学習などを実施。		
	[4-2-1] 地域安全センター(各地域の福祉会館等に設置)を活用して、犯罪発生状況などの警察からの防犯情報を地域に提供し、防犯講習会を開催する。 地域の防犯担当者が集まる会議(2回)を開催し、地域間の連携を進める。	・地域安全センターを活用して、犯罪発生状況などの警察からの防犯情報を地域に提供し、防犯講習会を実施 ・警察との連携による地域の防犯担当者が集まる会議 2回		

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東成区	[3-1-1] ・地域の様々な分野において、準行政的組織として機能する地域活動協議会に対して、活動内容を指定せず財政的支援を行う。 ・民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら、自律的な地域運営を促進し、地域コミュニティの機能を向上させる。 ・中間支援組織を活用し、地域活動協議会等の会議・事業の参加参加:60回以上	・中間支援組織を活用し、地域活動協議会等の会議・事業への参加参加回数:472回	62.4%	順調に進捗しているため、継続して取り組む。
	[4-1-1] ・おまもりネット事業を、すべての65歳以上の高齢者に周知し、登録を促す。周知対象者数:約20,000人	おまもりネット事業の65歳以上高齢者への周知(案内文書の個別配付):約20,000人		65歳以上の高齢者に案内したことにより、広く事業を周知することができ登録者の増加につながった。しかし、将来的に支援が必要な対象者にも登録を促すことが重要であり、周知についての工夫が必要であると考えることから、対象者が速やかに登録できるよう制度の周知を継続的にを行い、チラシなどの周知方法を工夫することで、より制度への理解をいただき、支援が必要になる前からの登録を促す。
生野区	[3-1-1] ・地域行事ファイルの作成とHPでの公開 12回 ・新たな地域コミュニティ支援事業としてのブログ活用 随時 ・区役所1階ロビーでの地域情報コーナー設置 通年 ・広報・HPでの活動紹介 随時 ・地域魅力発信のためのスマートフォンアプリ「アップdelいく」を活用した地域情報の発信 随時	・地域行事ファイルの公開 毎月 ・新たな地域コミュニティ支援事業としてのブログ閲覧数(4月～3月)20,255回 ・地域活動協議会広報誌作成支援66,000部発行 ・区役所1階ロビーでの地域情報コーナー設置 通年 ・あっぷdelいくの地域イベント情報毎月更新 ・広報・HPでの活動紹介 随時	59.6%	【課題】 地域イベント情報が、区の広報やHP以外でも入手できるための地域からの情報発信の支援および周知が不十分。 【改善策】 地域活動協議会等のブログ等、広報やHP以外の地域情報発信の支援や周知方法の工夫を行う。
	[3-1-2] ・紫陽花まつり 1回 ・生野まつり 1回 ・児童・青少年育成事業 1回	・紫陽花まつり 1回 ・生野まつり 1回 ・児童・青少年育成事業(いくのスプリングコンサート) 1回		【課題】 目標は達成しており、取り組みは順調。 【改善策】 引き続き事業を実施する。
旭区	[2-2-2] ・地域活動に対する信頼感や地域コミュニティの醸成、活動参加者や担い手の確保、地域活動への関心と参加の促進のため、公益性の高い地域活動の取組みや実績等の広報を行う。 ・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種事業を実施し、人と人とが出会いながら機会をつくる。 区民まつり 1回 スポーツフェスティバル 1回 文化のつどい 1回 子どもフェスティバル 1回	・地域活動をホームページで紹介(68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人	61.6%	—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域 ・紙媒体による広報/11地域	57.4%	[課題] 紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。 [改善策] 引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。
	[1-1-2] 「小学校区教育協議会 - はぐみネット -」事業 ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはぐくむ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人) 区における生涯学習事業 ・生涯学習ルーム等の学びを通じた地域住民間の交流を促進することによるコミュニティづくりの推進 学校体育施設開放事業 ・市立学校の体育施設を地域に開放し、地域住民による自主的、主体的な運営の推進	・ ・ ・ともに、各事業主体者と連携して、予定通り取り組んだ。実績は下記のとおり。 16校下/1,936名(協力者) 158講座/31,958名(ルーム・受講者延べ人数) 22小中学校/182,552名(参加者人数)		[課題] 取組事業、ともに一定の参加者数は確保できており、事業の有効性は十分あると考えているが、参加者の増加に繋がる改善策を検討する余地はあると思われる。 [改善策] 事業主体者側に、参加者の増加に繋がるような講座・メニューの提供などの協力依頼等を行う。
	[1-1-3] 「城東区未来わがまちビジョン」が10年目を迎えることから、これまでの活動の振り返りや検証を行い、今後の方向性について検討を行う。 ・フォーラム等の開催 ・PR冊子、ポスター等の作成 「城北川アメニティゾーン化計画」の実現に向け各種事業を展開する。 ・城北川フェスティバルの開催 ・城北川桜の通り抜け、夜桜ライトアップの開催	フォーラムの開催、記念誌の発行、10年間の活動の総括。 ・城北川桜の通り抜け・夜桜ライトアップの開催 ・キャンドルナイトin城北川の開催 ・城北川フェスティバルの開催		-
	[1-1-4] 若年層が音楽にふれる機会を増やし、他校との交流によるスキルアップを図る ・城東区内中学校等による吹奏楽フェスティバルの開催 さまざまな世代が芸術文化にふれる機会の増加ときっかけづくり ・城東区ロビーコンサートの開催 ・音楽の祭日の開催 ゆめ・まち・未来会議が主催する「城東区第九演奏会・合唱祭」などの開催支援 城東区青少年指導員による中学生絵画・写真コンクールの開催支援	城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/21) 城東区ロビーコンサートの開催(奇数月・5回) 音楽の祭日の開催(6月・3回) 城東区第九演奏会の開催(3/20) 合唱祭の開催(8/2) 中学生絵画・写真コンクール作品の展示(3/17～3/21) アンケート未実施		-

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[1-1-5] 花と緑のまちづくり事業の内容充実、区内緑化の推進 ・城東区緑化リーダーの育成(32名) ・既存団体のみに止まらず、小学校園・NPO等との多様な連携 ・緑化活動を通じ人と人とのつながりの構築、地域コミュニティの推進 区民スポーツ・レクリエーション事業 ・既存10大会及びミニマラソン、小学校駅伝大会の実施 ・体育厚生協会及びスポーツ推進委員協議会の事業支援	花と緑のまちづくり事業 ・城東区緑化リーダーの育成(15名) ・年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 区民スポーツ・レクリエーション事業 ・区民スポーツ大会の実施(10大会) ・城東区ミニ・マラソン大会、小学校駅伝大会の実施(2/7) ・城東区スポーツカーニバル(11/1実施)の開催支援 ・各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人	57.4%	[課題] について、緑化ボランティアの新たな層の取り込みや学校園・NPO等との連携が不足している。 [改善策] 従来の緑化ボランティアの活動を支援するための仕組みを、より多くのボランティアが支援を受けられるよう見直し・拡充を図る。 ボランティアの活動をHP等で積極的に周知するとともに既存団体・学校園・NPO等との連携を強化していく。
	[2-2-1] ・調査員による要援護者名簿に係る同意確認・名簿整備 ・見守りネットワーク(4名配置)による孤立世帯等への専門的対応 ・見守りネットワークによる徘徊者保護の強化 対象者は初年度に高齢者から始め、2年目に障がい者、3年目に難病患者へと順次拡大する。 [区CM事業(福祉局所管)]	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備:2414人 見守りネットワークによる孤立世帯等への専門的対応:595件 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者:327人(3月末現在)		[課題] 地域の見守り強化への理解を得つつ一定の名簿整備は図られたが、地域コミュニティの希薄化が進む中で、要援護者情報を地域が共有することに理解を得ていくにはある程度の時間を要する。 [改善策] 孤立死防止や災害時の避難支援を視野に入れ、日頃から地域での繋がりを形成する必要性について住民の理解と協力を得るため、各団体、各機関などと連携・協力しながらより有効な周知、啓発方法を検討し進める。
	[2-2-2] ・地域、NPO などさまざまな地域福祉の担い手との協働や、地域の課題解決に向けた取り組みなど、地域ぐるみで、きめ細やかな地域福祉活動が継続できるよう支援する。(地域サポーター、推進コーディネーターの配置) ・地域福祉課題の解決と新たな地域福祉の担い手を育成するため、小学校下単位で地域福祉に関する専門的な講座を開催する。	地域サポーター・推進コーディネーターの配置:16地域 地域福祉講座の開催:7箇所(合同開催5、単独開催2)16地域		—
	[3-1-1] ・広域避難場所に準じる位置づけで蒲生公園の整備を行う。 [区CM事業(教育委員会事務局所管)分含む]	広域避難場所に準じる位置づけでの蒲生公園整備事業については、平成27年度末に完了		—

⑦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[3-1-2] 地域での防災訓練の充実 ・中学校で生徒参加の防災訓練を開催(年1回) ・各地域での防災訓練の充実 ・出前講座の開催 ・子育てサークルや、マンション住民等を対象に、世代や居住形態ごとに合わせた出前講座を開催する。	・中学生が参加した区防災訓練を開催:1回 ・各地域での各種防災訓練の充実および出前講座等の実施:53回 ・福祉避難所での防災訓練の開催:1回	57.4%	【課題】 地域での防災訓練等については、訓練内容も含め充実し、参加者数についても増加はしてきているものの、業績目標を達成することができなかった。 【改善策】 引き続き訓練等の充実を行うとともに、地域住民が参加できるよう周知や広報等の充実を図る。
	[3-1-3] ・調査員による要援護者名簿に係る同意確認・名簿整備 [「2-2-1(仮称)地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の一部を再掲]	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備:2414人 見守りネットワークによる孤立世帯等への専門的対応:595件 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者:327人(3月末現在)		【課題】 地域の見守り強化への理解を得つつ一定の名簿整備は図られたが、地域コミュニティの希薄化が進む中で、要援護者情報を地域が共有することに理解を得ていくにはある程度の時間を要する。 【改善策】 孤立死防止や災害時の避難支援を視野に入れ、日頃から地域での繋がりを形成する必要性について住民の理解と協力を得るため、各団体、各機関などと連携・協力しながらより有効な周知、啓発方法を検討し進める。
	[3-2-1] ・青色防犯パトロール車の普及・啓発(16校下) ・子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援	青色防犯パトロールの実施:5地域		【課題】 青色防犯パトロールの実施地域は昨年度と同じであるが、幾つかの地域で実施に向けた検討はされている。実施に際しては、経費面や、協力者確保等の実施体制等、地域として解決すべき課題があり実施地域数の増には繋がっていない。 また、青色防犯パトロールの認知度は55%と比較的高いものの、参加したいと回答した方は11%であり、地域における協力者確保も含め、区民の方への普及・啓発等が必要である。 【改善策】 青色防犯パトロールの普及・啓発については、より効果が高まるよう普及・啓発の手法について工夫を行う。
	[3-2-2] ・防犯カメラの設置に向けた地域との調整(10箇所以上)	防犯カメラ設置台数:14台		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 地域活動のCB/SB化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・CBやSB起業に関する支援 1地域	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・CBやSB起業に関する支援 2地域	62.0%	—
	[4-1-1] ・防犯推進委員会を中心に、各地域団体・関係機関が連携した区内一斉防犯活動 12回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織（青色防犯パトロール隊、子ども見守り隊、防犯推進委員等）による合同連絡会の実施 1回	・区内一斉防犯活動 12回 ・区職員による青色防犯パトロール245回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織による合同連絡会 1回 ・鍵の取付けキャンペーン 15回：内2回休日 ・防犯カメラの設置 11地域24台 ・毎月26日の“ソーロック（2重ロックの日）”キャンペーン 6回		—
	[4-2-1] 地域の自主防災力強化のため、住民・各種団体と連携した訓練等を行う。 ・避難所開設運営訓練 12地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回	・避難所開設運営訓練等 12地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回 ・小学校区単位の災害図上訓練 1地域 ・地域防災計画策定 1地域、防災マップ 1地域、出前講座 10回		—
阿倍野区	[1-1-2] ・地域における防災活動の中核となる地域防災リーダーの育成を図るため、地域防災リーダーの訓練や研修を実施します。 ・地域による「自助」「共助」による災害時対応のスキルの向上や地域コミュニティの醸成を図るため、地域の自主防災組織が実施する「まちなか防災訓練・避難所開設運営訓練」等の地域の取組みを支援します。また、複数地域での同時開催を実施します。 ・防災訓練等の既存のイベントに、参加が得られにくい若年層や子育て世代の参加を促進させるようなゲーム的要素を取り入れるなどの工夫を検討します。 ・災害時対応に貢献できる区内の若い防災力である学生等を将来にわたり地域防災の担い手として育成していくため、阿倍野区内のすべての市立中学校で取り組んでいる防災教育（防災研修および訓練の実施）を区内の国立・私立を含めた小中高生へ拡大します。また若年層が中心となった避難所開設運営訓練を実施します。 ・また災害時避難所の機能充実を図るために発電機の配備を始めます。 ・防災教育実施学校数：10校 ・若年層による避難所開設運営訓練実施学校数：1校 ・避難所開設運営訓練等での発電機の使用訓練：10地域	・地域防災リーダー訓練実施：4回 延べ347名 ・まちなか防災訓練・避難所開設運営訓練 全10地域12回開催 5,540名 - 阿倍野区金塚地域、西成区山王、飛田地域とまちなか防災訓練協働開催 ・子供向け水消火器によるストラックアウトの開催や阿倍野区マスコットキャラクターあべのん使用による若年層や子育て世代への参加促進 - あべのスポーツフェスタにおいて、小学生を対象とした防災競技の実施 ・大阪市立小中学校での避難所開設運営についての啓発実施：14校 ・災害時用発電機の配備 9地域（1地域協議中） ・大阪市立中学校防災訓練実施：5校 - 大阪市立中学校防災研修実施：5校 - 大阪市立小学校防災教育実施：10校 ・若年層に対し避難所開設運営の研修実施：1校 ・避難所開設運営訓練等での発電機の使用訓練：9地域	53.5%	【課題】 まちなか防災訓練、避難所開設運営訓練や若年層に対しての防災研修、防災訓練、防災イベントでの防災啓発を通じて「自助」「共助」の大切さや顔が見えるコミュニティの向上が図れたことは有効であったと考えます。しかしながら各取組に参加していない区民には、「つながり」や「きずな」の大切さの啓発が効果的に実施できていません。 【改善策】 今後、継続してあらゆる世代に対して防災をキーワードに「つながり」や「きずな」の大切さの啓発を行います。特に若年層や子育て世帯に対して、より積極的に周知を図るよう小中学校で行われる土曜公開授業の場やSNSを活用し啓発を行います。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
阿倍野区	[1-2-1] ○自転車盗防止のための二重ロックおよびひったくり防止カバーの無料取付を行う防犯キャンペーン活動(年12回)、ナンバープレート盗難防止ネジ取付キャンペーン活動(年2回)を実施します。 ○区内市立小学校(10校)の新1年生全員に防犯ブザーを配付します。 ○区役所「地域みまもり隊」職員により、自転車や青色防犯パトロール車での通学路巡回・防犯パトロールを行います:平日毎日	・自転車盗防止のための二重ロックおよびひったくり防止カバーの無料取付を行う防犯キャンペーン活動の実施(年15回)(4月15日)(5月21・26・27日)(6月12日)(7月10日)(8月10日)(9月11日)(10月16日)(11月11・13日)(1月8・12日)(2月12日)(3月16日) ・ナンバープレート盗難防止ネジ取付キャンペーン活動(年2回)(5月22日)(10月19日) ・区内市立小学校(10校)の新1年生全員に防犯ブザーの配布を実施(4月) ・区役所「地域みまもり隊」職員により、自転車や青色防犯パトロール車での通学路巡回・防犯パトロールの実施:平日毎日	53.5%	【課題】 区民との協働による自転車盗対策を中心とした防犯啓発活動を行いました。街頭犯罪抑止に役立ったと感じる区民の割合が66%と目標達成しているが、街頭犯罪は未だ発生している現状にあります。 【改善策】 今後も区民と協働による自転車盗対策を中心とした防犯啓発活動等の防犯事業を実施し、区民への啓発活動を実施します。
	[1-2-3] ○イベント等において、「こども110番の家」の啓発及び協力家庭等の募集を行います:年3回以上 ○子ども自身への周知啓発の取組みとして、小学校入学説明会等での子ども向け啓発チラシを配付します:年10回	・イベント等での「こども110番の家」の啓発及び協力家庭等の募集の実施(年5回)(4月2日)(7月5日)(10月12・14日)(3月6日) ・小学校入学説明会等での子ども向け啓発チラシを配付(年10回)		【課題】 「こども110番の家」の取組みが、子どもへの犯罪の抑止に役立っていると感じる区民の割合が65.8と目標達成しているものの子ども110番の家の協力家庭がさらに必要です。 【改善策】 今後もこども110番の家へ協力いただけるよう周知してまいります。
	[1-4-1] 地域ごとに地域福祉コーディネーターを配置するなど、地域福祉のネットワークづくりのための活動を支援します。 ・地域福祉コーディネーターを各地域に1人配置 ・要援護者名簿を新たに1,000人以上作成 ・見守り訪問隊のボランティアを新たに100人以上発掘・登録 ・事業の周知(広報あべの年2回掲載、ツイッター等による周知)	・地域福祉コーディネーターを各地域に1人配置 ・要援護者名簿を新たに1,271人作成(H28.2末現在) ・見守り訪問隊のボランティア数(261人) ・事業の周知(広報あべの年1回掲載、ツイッター等による周知)		【課題】 地域福祉コーディネーターの配置や見守り訪問隊によるボランティア活動など、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」に寄与する取組みを実施しました。見守り訪問隊が地域でボランティア活動を年間13,223回実施しており、今後も新たなボランティア活動等の活性化発掘・登録が必要と考えています。 【改善策】 ボランティア募集活動等について、ボランティア・ビューローとの連携強化を図る等により活性化してまいります。
	[3-2-2] ・青少年指導員及び青少年福祉委員が中心となり、区内全小学校区で毎月1回の夜間巡視を継続実施します。 ・青少年が交流し信頼関係や友情を育む諸活動(駅伝大会・ドッチボール大会・中学生絵画コンクール、雪山研修等)を継続してを実施します。	・区内全小学校区で毎月1回の夜間巡視 ・青少年が交流し信頼関係や友情を育む諸活動(中学生絵画コンクール(10月11日)駅伝大会(11月1日)・ドッチボール大会(12月13日)・雪山研修(2月28日～3月1日)等)の実施		【課題】 青少年指導員・青少年福祉委員を中心とした夜間巡視や青少年が交流できる取組みなどを実施し、青少年の健全育成に取り組みしました。夜間巡視等参加者を増やしていく必要があります。 【改善策】 さらにさまざまな活動主体と連携・協働により進める必要があります。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
阿倍野区	[3-4-1] 区長認定を受けた「地域活動協議会」に対して、区長が地域ごとに指定する分野については必ず活動を実施しなければならないが、それ以外の分野を任意に付加して活動できる補助金(地域活動協議会補助金)を交付。(10地域)	10地域に対して補助金を交付	53.5%	【課題】 平成26年度に全10地域で地域活動協議会が形成を完了し、形成後は、民主的で開かれた組織運営や会計の透明性の確保に向けた地域活動協議会の円滑な運営を行うため、情報提供や意見交換会を実施しました。しかしながら、地域では、横断的な活動が始まっているものの地域住民へ効果的な周知までには至っていません。 【改善策】 今後も中間支援組織を活用し、他地区の取組の情報を収集し、提供するなど、地域活動の支援を行います。
	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援、並びに地域の特性や実情に応じた活動の担い手の拡大など地域コミュニティの活性化につながる支援を実施 ・広報サポート・会計サポート(10地域)	27年度:地域活動フォーラム(1回)、広報ワークショップ(全体会3回)、会計勉強会(全体会2回)実施		【課題】 広報サポート等を中間支援組織を活用して実施しました。しかしながら地域活動を知らない地域住民が多く存在しています。 【改善策】 今後は、地域活動に関心がありながら関わりの薄かった人たちに情報発信できるよう、さらに広報活動のサポートを行います。
	[3-4-3] 超高層ビルのオープンに合わせて、地域・企業との連携を図り、阿倍野区のPRをテーマにした企画を行うことをきっかけに若い担い手を発掘し、地域コミュニティの活性化につながるスタッフ(あべ若丸)の育成を行います。 ・「あべ若丸」の企画・運営による「あべの今昔祭り」の開催 ・地域団体・企業等との交流やイベントへの参加(10回以上)「あべ若丸」の企画・運営による「あべの今昔祭り」の開催 地域団体・企業等との交流やイベントへの参加(10回以上)	「あべ若丸」の企画・運営によるイベントの実施:3回 地域団体・企業等との交流やイベントへの参加:20回		【課題】 若い担い手を発掘し、地域コミュニティの活性化につながるスタッフ(あべ若丸)の育成を行いました。 「あべ若丸」の企画・運営による事業の開催や地域団体・企業等との交流やイベントへの参加など地域団体・企業との交流を進めてきました。 さらに自主・自立的に企画・運営に向けた活動が必要です。 【改善策】 自主・自立的な活動が行えるよう側面的支援を行ってまいります。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[2-2-1] 様々な活動主体がつながり、新たなまちづくり活動が生まれるよう、次の取組を進める。 ・きずなステーションの運営 ・コミュニティビジネス相談会など各種相談会（毎月）の開催 ・ラウンドテーブルの開催（5ヵ所） ・企業・NPO・学校・地域交流会（3回）	・きずなステーションの運営を、平成27年10月より公募型プロポーザルにて選定した。 ・CB相談会、行政書士相談会 各12回実施 ・ラウンドテーブル 区内4ヵ所（きずな、加賀屋、南港、粉浜）で実施 ・企業・NPO・学校・地域交流会 3回実施	55.2%	—
住吉区	[6-1-1] まちづくりを推進する地域運営を行う等、準行政機能を有する地域活動協議会に対し、地域の実情や特性にあった柔軟な地域活動が行えるよう、補助金を一括交付する。 中間支援組織と連携し、各地域の年間事業計画や予算の策定に対する助言・指導、会計等の透明性の確保に向けた支援等、地域活動協議会の自主的な運営支援を行う。 ・地域活動協議会の運営支援（全12地域） ・地域活動協議会会長の運営支援（10回）	・地域活動協議会の運営支援（全12地域） ・地域活動協議会会長の運営支援（10回）	46.1%	<課題> ・まだまだ地域活動協議会の認知度が低いため、地域住民の参加が固定化しており区民全体にアンケートを実施すればどうしても低い結果となる。 <改善策> ・今後も地域活動協議会の認知度を高めるため、紙媒体とともに区役所のHPや中間支援組織のTwitterなどを利用し、若い世代を中心にこれまで地域活動に無関心な住民への周知に重点をおいていく。また各地活協にもできるだけ多くの地域住民が参加できるような事業の実施を促していく。
	[6-1-2] 様々な機会を通じて「つながり」や「きずな」の大切さを啓発するなどし、幅広い住民に対し地域活動への参加・参画を促す。 地域編集塾の参加者から、担い手となりうる人材と地域ニーズとのマッチングを促進する。 地域活動協議会の自主財源の確保に向けた情報提供を行う。 開かれた組織運営や会計等の透明性確保の支援を行う。 ・地域活動協議会の運営支援（地域編集塾の開催含む）：全12地域 ・説明会の開催（2回）	各地活協が開催する運営委員会や事業へ随時出席地域編集塾の開催（全体会・苅田南）補助金会計説明会の開催（3回）CB / SBによる地域課題の解決・自主財源獲得のための支援Twitterを用いたイベント・事業の情報発信や地域活動協議会のポスターの作成等の広報活動の支援		・今後も、認知度を高めるため、紙媒体とともに区役所のHPや中間支援組織のTwitterなどを利用し、若い世代を中心にこれまで地域活動に無関心な住民への周知に重点をおいていく。また各地活協にもできるだけ多くの地域住民が参加できるような事業の実施を促していく。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東住吉区	[4-2-1] さまざま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「区民フェスティバル」の開催(10月)。	・区民フェスティバル(10月) ・同実行委員会1回 ・同幹事会6回 ・同準備会4回 ・参加者公募19	66.3%	団体間の連携は深まりつつあるものの、団体とはあまり係わり合いのない一般の区民と地域活動団体等との交流を一層すすめる地域活動の活性化を図る必要がある。 事業の周知を効果的に行うことで、情報発信を強化し、多くの区民に参加いただく。
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	62.7%	—
	[3-2] 概ね中学校下を単位として、PTA等若い世代を中心に実行委員会を構成し、イベント等を実施することで、日常的に若い世代が地域活動に関わり、多世代による地域活動が取り組まれるような仕組み、土壌づくりを支援する。 ・3地域	・3地域 長吉東小学校PTAと長吉東部地域活動協議会が実施する「サマーフェスタ」への支援 - 喜連中学校下のPTAが実施する「喜連4校PTAフェスティバル」への支援 - 長吉地域のPTA、青少年指導員、青少年福祉員が実施する「ゆきまつり」への支援		—
西成区	[4-1-1] 地域一丸となって様々な事業や行事等に取り組めるよう、地域活動協議会を支援し、新たな人材確保と地域力の維持・向上をめざす。 ・地域活動協議会補助事業 16地区 ・中間支援組織への支援業務委託	地域一丸となって様々な事業や行事等に取り組めるよう、地域活動協議会を支援し、新たな人材確保と地域力の維持・向上をめざす。 ・地域活動協議会補助事業 16地区 ・中間支援組織への支援業務委託	33.3%	様々な活動主体が協働し、自ら地域課題の解決に取り組むなど概ね順調に進められているが、活動主体における新たな担い手の確保などの一部については、不十分なところも見受けられる。取り組みを進めている広報活動について、効果・検証を行い、より効果的な運用方法を検討し、課題の解決に繋げる。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現

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。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会を年10回開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙・ホームページ・フェイスブックを活用した地域活動の情報発信の実施	86.3%	・さらに成果指標の数値を上げるよう取り組みを継続していく。
都 島 区	[2-1-1] 地域活動協議会が、地域課題の解決のために取り組む様々な分野の活動に対して、財政的支援を行うことで自律的な運営を促進する。 ・地域活動協議会補助金:9地域	・地域活動協議会補助金:9地域	76.1%	—
福 島 区	[4-1-4] ・さまざまな活動主体に対して地域活動協議会への参画を促す。 ・「地域公共人材」に関する情報を収集し、地域の要請に応じて派遣する。 ・地域活動協議会に対し、より民主的で開かれた組織運営と会計の透明性が確保できるよう支援する仕組みを構築する。 ・将来的な社会的信用の向上のため、地域活動協議会に法人格取得の意義についての説明・啓発を行う場を年間2回程度設ける。	・地域活動協議会が地域に根差した活動に注力できるように、全地域を対象とした会計説明会を実施、地域の企業等も参加するコミュニティサロンを開催するなど、基本的な運営支援から、新たな参加者の発掘支援まで側面から幅広くサポートに努めた。	82.4%	・地域課題やニーズが多岐にわたるため、対応するには人手が必要である。また、地域活動に関心が薄い区民のニーズを把握するのは困難である。 ・引き続き基本的な運営や地域活動の新たな担い手発掘支援に努めるとともに、必要に応じて地域公共人材等の活用を検討する。
此 花 区	・此花区まちづくりセンターを活用し、地域活動協議会が実施する様々な活動内容について、企画段階から実施結果までの情報発信を支援していく。	・地域活動協議会が実施する様々な活動内容についての情報発信回数:まちづくりセンターによるFBでの紹介記事 265件	84.7%	—

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
中央区	[4-2-1] 地域活動協議会を核として自律的に地域運営が行えるよう、中間支援組織と連携して支援を行う。 ・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 1回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 2回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	88.5%	—
	[4-2-2] 市民による自律的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取り組みを支援する。 ・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援 区内全地域	・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 6回 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援 区内全地域		
西区	[1-1-1] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・地域事情に精通したまちづくり支援員を、地域の要望に応じて地域の活動拠点場所に積極的に配置する。 ・地域公共人材制度などを活用しながら、地域づくり、法人化、コミュニティビジネス等に関するワークショップや講習会など地域ごとに開催する。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・組織運営や会計報告の公開を促すとともに、補助金の使途を区役所ホームページ等で公開する。 ・主体的に情報発信できるようフェイスブック・広報紙等の運営を支援する。 ・運営課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会情報共有会(2回以上)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	・要望のあった地域全て(5地域)について、地域活動拠点場所に地域まちづくり支援員を配置した。 ・地域活動協議会テーマ勉強会を開催した(6回) ・住民の地域活動への参加促進ため、広報紙や区HP、区役所庁舎において地域活動を紹介した。 ・補助金の実績報告を区HPに掲載した。 ・地域広報運営の支援を行った(広報実施地域:10地域) ・地域活動協議会情報共有会を開催した(3回)	85.7%	地域活動協議会の組織運営については順調に進んでいるものの、地域活動協議会の地域活動への区民の参加割合はまだ低く、継続して取り組み支援が必要である。 地域活動に関心のある人たちや関わりが薄かった人たちに向けて地域課題への取り組みや地域活動への参加・参画が拡大していくことに重点を置いて支援を行う。
港区	[1-2-1] 地域コミュニティの活性化や防災、防犯対策の強化、子ども・青少年の育成、健康・福祉の向上など、地域課題への対応・解決に向けて、地域活動協議会が自律的、継続的に活動ができるよう財政的支援を行う。 区長が指定した分野の活動を行った地域:全11地域	・H27. 5月 全11地域に補助金を交付 ・H27.6～11 地域個別会計学集会(4地域) ・H27. 8月 補助金に係る説明会を開催 ・H28. 1月 補助金に係る説明会を開催	83.6%	成果指標を上回る結果となったが、地域活動協議会のもとに地域の将来像を共有しながら参画する主体がそれぞれの特性と強みを発揮し、連携、協働してさまざまな地域課題に取り組んでいくことができる自律的な、地域運営を推進するため、地域活動協議会に対して、より一層会計の透明性の確保など民主的に開かれた組織運営や財政的支援を継続する。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
大正区	[7-1-1] 将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティ作りが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を発揮した取り組みを行う。	・地域担当職員による活動支援507回・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(10回)・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	87.5%	成果指標を大きく上回っており、地域の自律的運営が実感されている。 今後も地域担当職員を中心として、地域での情報収集等を着実にやっていく。
天王寺区	[6-2-1] ・区ホームページに、地域活動協議会に交付する公金の使途を掲載する。 公金の使途公表 1回 ・地域活動協議会がより一層民主的で開かれた組織運営と会計の透明性が確保されるよう、中間支援組織を活用して啓発・支援を行う。 会計説明会 1回 ・地域活動協議会が独自で行う情報発信の取組を、中間支援組織を活用して支援する。 情報発信支援 9地域	・公金の使途公表 1回 ・会計説明会 1回 ・情報発信支援 8地域(1地域については、地域活動協議会としての活動を休止中のためアンケート未実施)	84.9%	[課題] 公金の使途について、ホームページでの掲載に留まっている。 [改善策] 公金の使途について、区広報紙や地域発行のチラシ等への掲載を行なう。
浪速区	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラブ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年16回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(5回)、「なにわ区ラブ」の発行(3回) ・地活協バンフレット発行(1回) ・「地域だより」の発行支援。(34回)	80.7%	—
西淀川区	[4-1-1] ○地域においてホームページ等を作成し、活動や情報を広く発信、人々が積極的に事業に参加できるよう支援 ○補助金について区ホームページにおいて公開	・新たに2地域でフェイスブック作成 ・補助金について区ホームページで公表 ・実行委員会を結成し区民まつり(約1万人参加)等を開催	88.6%	・5地域ではフェイスブック未作成。引続き中間支援組織と連携しフェイスブック作成等を支援する。
	[4-1-2] ○中間支援組織と連携して、新たな担い手の発掘を促進するため、地域内でこれまで交流のなかった企業、NPOにも積極的に地域活動協議会の広報を行い、協議会への参画を促すよう支援。参画されたNPOや企業の人材を含めた新しい事業を開催し、地域との交流の促進を支援する。 ○地域に存在する人材や地域情報などの地域資源を「見える化」し、そのような地域資源を地域団体などの活動に活用されやすいしくみを作る。	・新たな担い手の発掘を促進するため、中間支援組織が2地域においてマンション住民等に対して「まちづくり交流会」を開催した。 ・2月より月1回「西淀川元気プロジェクト」と題して、幅広い世代・幅広い分野の方々と意見交換会を実施した。		「西淀川元気プロジェクト」への参加者が減少傾向。「西淀川元気プロジェクト」の参加者が増加するようにコンセプトを見直す。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西 淀 川 区	[4-1-3] ○ 中間支援組織と連携して行う地域団体等への支援の内容を整理し、地域団体等へ説明 ○ 他都市や他の地域の先進的な取り組みを紹介するなど、民主的で開かれた、会計の透明性のある組織運営に向けての助言などの支援 ○ 他都市の事例を学ぶため、中間支援組織と連携し、地域役員を対象とした学習会を1回以上開催 ○ ラウンドテーブルなどを開催して、新しい担い手を探し地域へ紹介し、地域活動発展へつなげるなどの支援 ○ 地域に対して中間支援組織とともに予算・決算書の作成方法等の説明会1回を行うことで透明性のある会計処理ができるよう支援 ○ 新しい人材の地域活動協議会へ参画を促すには、各地域での活動の内容が幅広く広報される必要がある。地域ではIT環境の未整備のところが多いが、中間組織を活用し、魅力あるホームページの作成方法、ソーシャル・ネットワーキング・サービスによる情報発信を各地域で行えるよう支援する。 ○ 中間支援組織に会計のノウハウのある人材を登用し、法人化に向けた支援を実施。	・ 自主財源の意義と実例についてCBセミナーを実施した。 ・ 予算、決算についての説明会を2回実施した。 ・ フェイスブックを開設できるよう未開設地域について支援を行った	88.6%	中間支援組織の支援により、透明性のある会計処理等進んできているが、まだまだ中間支援組織の支援を必要とする地域が多い。 中間支援組織の支援が無くても、会計処理の透明化や自主財源の確保が可能となるよう人材開発や新たな人材の発掘を行っていく。
	[4-2-1] ○ 地域団体やNPO、企業などの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、区ホームページにおいて年12回情報発信するとともに、各地域のホームページやフェイスブックの紹介を行う。	区広報紙に毎月「地活協だより」として地域の活動状況を掲載するとともにホームページで発信を行った。		広報紙や区のホームページ、各地活協のフェイスブック等多彩な情報提供を行っているが、地活協の役員が高齢化・固定化しており、フェイスブック等の電子媒体があまり役立っていない。 高齢者層にもわかりやすい広報を検討するとともに、地活協の役員に新たな担い手が入るよう発掘を行っていく。
淀 川 区	[3-2-1] ・ 地域住民が容易に地域活動情報を得ることができるよう、地域活動協議会の会計の透明性確保や開かれた会議運営支援、地域内広報紙作成支援、ICTを活用した広報の技術支援等を、中間支援組織と連携して実施する。 (全18地域に対して地域特性に応じた個別支援：随時) ・ 新たな担い手確保およびNPO法人格取得促進を目的とした「自律的な地域運営支援補助金」の活用支援(18地域に対して各2回以上) ・ 地域活動協議会実務者や地域活動に参画したいと考える団塊世代等を「地域公共人材」として捉え、地域で活躍できるような仕組みの構築を行う。(地域特性に応じて随時)	・ 補助金決算書作成支援(18地域)、会計出前講座等個別支援(6地域)、組織運営改善支援(4地域)、地域内広報紙新規作成支援(2地域)、FB支援(3地域) ・ 新たな担い手確保およびNPO法人格取得促進を目的とした「自律的な地域運営支援補助金」の活用支援(18地域に対して各2回)(活用地域9地域) ・ 区役所地域活動情報コーナーの運用(18地域) ・ 地域公共人材が地域で活躍できる仕組みの構築：未実施	82.1%	・ 地域活動協議会に対する自律的運営支援には、取組段階や地域ニーズに合わせた内容で、専門講座や個別支援を行うことが必要である。 ・ 自律的な地域運営支援補助金の活用については、地域の年間活動スケジュールや活用できる地域資源等、地域特性に応じた個別支援が必要。 ・ 自律的補助金の活用については、地域の実情に合わせた個別支援を年間活動計画に沿って実施する。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うと共に、組織運営、会計、情報公開の重要性の認識向上や活動支援のため各種研修会を実施する。 組織運営に係る研修会、会計に係る研修会、情報公開に関する研修会などの研修会を「1-2-1地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実」などを含めて経営課題1に關係するものを30回以上実施する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、CＢ・ＳＢの助言・指導、NPO等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回)・会計勉強会(17地域)・広報勉強会(17地域) ・広報事例発表会(1回)・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等(22回) 計69回 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号) ・地域活動協議会のチラシ等の配架棚を区役所庁内に設置 ・各地域ＨＰやツイッターによる情報発信・地域まちづくりアドバイザーによる地域へのサポート	71.5%	・若い人やマンション住民などの地域活動に関わりの薄い層に対して、従来のツールでは地域活動に関する情報が十分届けられておらず、発信方法や手法を再考する必要がある。 各地域に対し、まちづくり活動の経験があり高度な専門的な知識を有する地域づくりアドバイザー(嘱託職員)によるきめ細かい相談支援を行い、必要に応じた研修・講演などを行っていく。また、地域活動に参加していない住民や団体等に対してホームページやSNSなどの各種広報媒体を活用し、活動内容、会計状況を知る機会を増やすとともに活動への参加への呼びかけを強化していく。
	[1-2-1] 地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実のため、子育て世代を中心とした若い世代を対象に地域のまちづくりに向けた活動の必要性や重要性を啓発する講座を開催する。 市が実施した地域活動の担い手養成講座を受講するなど地域活動に関心がありながら、実際には地域活動に関わりが薄かった人を発掘し、地域活動に参画するよう啓発の研修を実施するとともに、意見交換などができる交流の場を持てるよう進める。 ワークショップを中心に、30回以上開催する。	・広報勉強会(17地域・各1回)、広報事例発表会1回 ・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等22回 計40回 H27実績：ファシリテーション講座・話し方講座・まちづくり講座・まちの居場所づくり講座・対話の場のつくり方講座・広報誌の作り方講座・まちづくり統計講座・人間関係トレーニング・講演会・We Love東淀川		
東 成 区	[3-1-1] ・地域の様々な分野において、準行政的組織として機能する地域活動協議会に対して、活動内容を指定せず財政的支援を行う。 ・民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら、自律的な地域運営を促進し、地域コミュニティの機能を向上させる。 ・中間支援組織を活用し、地域活動協議会等の会議・事業の参加参画：60回以上	・中間支援組織を活用し、地域活動協議会等の会議・事業への参加参画回数：472回	86.7%	順調に進捗しているため、継続して取り組む。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
生野区	[3-2-1] ● 地域コミュニティの活性化や防災、防犯、子ども・青少年の育成、健康・福祉、環境美化、文化・スポーツなど地域課題の対応・解決に向けて、各地域の実情に即した自律的、継続的かつ主体的な活動ができるよう財政的支援を行う。 ・地域活動協議会への財政的支援 19地域	地域活動協議会への財政的支援 19地域(32,189千円)	74.7%	【課題】 目標は達成しており、取り組みは順調。 【改善策】 引き続き事業を実施する。
	[3-2-2] ● 地域活動協議会に対し、より民主的で開かれた組織運営と会計の透明性の確保、法人格の取得なども含めた自律した地域運営できるよう中間支援組織と連携して支援する。 ・勉強会の開催(総会・理事会の組織運営、予算・事業計画の策定、広報) 各2回開催 ・地域活動協議会間の情報共有や困り事相談などを目的とした事務局会議の開催 4つのブロック毎に月1回開催 ・地域活動協議会の補助金の使途を区ホームページにて公表。 ・地域活動協議会の活動状況の広報支援として、区ホームページに地域活動協議会のブログのリンクを貼る。 ● 中間支援組織と連携し、地域活動協議会をNPO法人化した地域(榎本等)を招き、運営する上でのメリット・デメリットの実例などについて意見交換会し、法人化に向けた支援を行う。 ・意見交換会の開催 1回	・勉強会の開催 各2回開催 ・4ブロックの事務局会議の開催 概ね毎月開催 ・地域活動協議会の補助金の使途を区ホームページにて公表 ・区ホームページに地域活動協議会のブログのリンクを貼り付け ・意見交換会の開催 3回		【課題】 目標は達成しており、取り組みは順調。 【改善策】 引き続き事業を実施する。
旭区	[2-2-1] 地域活動協議会が、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保し、自律的な地域運営に取り組むことができるよう運営支援を行う。 ・相談件数360件 地域活動協議会に交付した公金の使途や地域活動協議会の活動が、ホームページ等多様な媒体を用いて公表されるよう取組む。 ・ホームページ等掲載10校下	・相談件数394件・ホームページ等掲載10校下会計処理及びホームページ構築等についての研修会等を開催(計15回)、情報公開に係る27年度実績 10協議会	82.4%	—

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域 ・紙媒体による広報/11地域	82.4%	【課題】 紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。 【改善策】 引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。
	[1-1-2] 「小学校区教育協議会 - はぐみネット -」事業 ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはぐくむ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人) 区における生涯学習事業 ・生涯学習ルーム等の学びを通じた地域住民間の交流を促進することによるコミュニティづくりの推進 学校体育施設開放事業 ・市立学校の体育施設を地域に開放し、地域住民による自主的、主体的な運営の推進	・ ・ ・ ともに、各事業主体者と連携して、予定通り取り組んだ。実績は下記のとおり。 16校下/1,936名(協力者) 158講座/31,958名(ルーム・受講者延べ人数) 22小中学校/182,552名(参加者人数)		【課題】 取組事業 ・ ・ ・ ともに一定の参加者数は確保できており、事業の有効性は十分あると考えているが、参加者の増加に繋がる改善策を検討する余地はあると思われる。 【改善策】 事業主体者側に、参加者の増加に繋がるような講座・メニューの提供などの協力依頼等を行う。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 地域活動のCB/SB化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・CBやSB起業に関する支援 1地域	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・CBやSB起業に関する支援 2地域	80.5%	—

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
阿倍野区	[3-4-1] 区長認定を受けた「地域活動協議会」に対して、区長が地域ごとに指定する分野については必ず活動を実施しなければならないが、それ以外の分野を任意に付加して活動できる補助金(地域活動協議会補助金)を交付。 (10地域)	10地域に対して補助金を交付	84.6%	[改題] 平成26年度に全10地域で地域活動協議会が形成を完了し、形成後は、民主的で開かれた組織運営や会計の透明性の確保に向けた地域活動協議会の円滑な運営を行うため、情報提供や意見交換会を実施しました。しかしながら、地域では、横断的な活動が始まっているものの地域住民へ効果的な周知までには至っていません。 [改善策] 今後も中間支援組織を活用し、他地区の取組の情報を収集し、提供するなど、地域活動の支援を行います。
	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援、並びに地域の特性や実情に応じた活動の担い手の拡大など地域コミュニティの活性化につながる支援を実施 ・広報サポート・会計サポート(10地域)	27年度:地域活動フォーラム(1回)、広報ワークショップ(全体会3回)、会計勉強会(全体会2回)実施		[課題] 広報サポート等を中間支援組織を活用して実施しました。しかしながら地域活動をしない地域住民が多く存在しています。 [改善策] 今後は、地域活動に関心がありながら関わりの薄かった人たちに情報発信できるよう、さらに広報活動のサポートを行います。
住之江区	[2-1-1] ○ 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、地域の未来像を語り合う懇談会(新規3地域)を開催し、地域で取り組むべき課題を抽出し、自立した地域運営に向けたコミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化をはじめとした自主財源確保に向けた取組への支援を行う。	地域の未来像を語り合う懇談会を2地域で実施。 自主財源確保に向けた支援を3地域で実施。	79.7%	—
	[2-1-2] ○ 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、企業・NPO・学校・地域交流会(3回程度)を開催し、企業・NPO・学校等の活動主体が地域活動協議会へ参画する取組を支援する。	企業・NPO・学校・地域交流会を実施(3回)		参画にむけた支援として、交流会を開催するなど、機会の提供は可能であるが、地域活動協議会の組織運営に関する事項は、区としての支援には限界がある。 地域活動協議会への参画がなくとも、連携・協働事業を実施することで、他の活動主体との連携促進を図ることができるため、今後は、組織運営への取組支援ではなく、連携・協働事業の実施に向けた支援を行う。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[2-1-3] ○ 中間支援組織と連携して、地域活動協議会実務者交流会(2回程度)、会計担当者研修会(2回程度)、広報担当者研修会(2回程度)を開催し、若い世代やマンション住民などこれまで地域活動への関わりが薄かった方々が、地域活動協議会の活動に理解を示し参画するよう、より一層民主的で開かれた組織運営と会計の透明性の確保に向けた取組を進める。	実務者交流会 1回(6月) 会計担当者研修会 2回(4・12月) 広報担当者研修会 1回(12月)	79.7%	民主的で開かれた組織運営と会計の透明性確保にむけ、あらゆる方策を検討し、より有効な支援を行う。
	[2-1-4] ・地域の公園(住区基幹公園)について、地域活動協議会等が主体となって管理していく様々な方策について、検証・検討していく。	公園の管理運営を地活協が行うことで、マルチパートナーシップの形成など地活協の活性化及び地域の実情やニーズに応じた公園の利活用の促進、安全で快適な公園の実現を目指し、地域の小公園に関するパイロット事業を平成27・28年度の2ヵ年で実施中。		—
住吉区	[6-1-1] ○ まちづくりを推進する地域運営を行う等、準行政機能を有する地域活動協議会に対し、地域の実情や特性にあった柔軟な地域活動が行えるよう、補助金を一括交付する。 ○ 中間支援組織と連携し、各地域の年間事業計画や予算の策定に対する助言・指導、会計等の透明性の確保に向けた支援等、地域活動協議会の自主的な運営支援を行う。 ・地域活動協議会の運営支援(全12地域) ・地域活動協議会会長の運営支援(10回)	・地域活動協議会の運営支援(全12地域) ・地域活動協議会会長の運営支援(10回)	73.3%	<課題> ・まだまだ地域活動協議会の認知度が低いため、地域住民の参加が固定化しており区民全体にアンケートを実施すればどうしても低い結果となる。 <改善策> ・今後も地域活動協議会の認知度を高めるため、紙媒体とともに区役所のHPや中間支援組織のTwitterなどを利用し、若い世代を中心にこれまで地域活動に無関心な住民への周知に重点をおいていく。また各地活協にもできるだけ多くの地域住民が参加できるように事業の実施を促していく。
東住吉区	[4-1-1] ・様々な活動主体が参画する地域活動協議会への補助金にかかる活動内容、申請額・交付額・精算額・精算額の、区ホームページでの公表。	・補助金にかかる活動内容、申請額・交付額・精算額の区HPへの公表	82.4%	中間支援事業者による訪問支援等について、地域ごとの課題に応じたきめ細やかな支援が求められている。 次年度の中間支援事業者の業務委託内容を変更し、全地域へきめ細やかな訪問支援ができるように調整するとともに、訪問支援により広報などの情報発信力を強化し、地域団体、住民の理解を深めていく。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	83.0%	—
西成区	[4-1-1] 地域一丸となって様々な事業や行事等に取り組めるよう、地域活動協議会を支援し、新たな人材確保と地域力の維持・向上をめざす。・地域活動協議会補助事業 16地区・中間支援組織への支援業務委託	地域一丸となって様々な事業や行事等に取り組めるよう、地域活動協議会を支援し、新たな人材確保と地域力の維持・向上をめざす。 ・地域活動協議会補助事業 16地区 ・中間支援組織への支援業務委託	67.9%	様々な活動主体が協働し、自ら地域課題の解決に取り組むなど概ね順調に進められているが、活動主体における新たな担い手の確保などの一部については、不十分なところも見受けられる。取り組みを進めている広報活動について、効果・検証を行い、より効果的な運用方法を検討し、課題の解決に繋げる。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現

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。

① 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

成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	[1-3-1] ・まちづくり活動団体、企業、大学・専門学校等との情報交換(年15回) ・地域緑化人材の育成とボランティア間のノウハウの継承(講習会・育苗計画会議年9回) 【北区の魅力発信・創造・情報発信】 ・商店街・企業・大学・専門学校等と協働の取組やイベント開催(年4回) ・地域の担い手による情報発信と自律運営の仕組みの構築(1団体) ・区役所区民交流プラザでの魅力発信(展示・イベント・講座等・年15回)	まちづくり活動の紹介・情報発信(広報紙掲載8件、交流プラザでのコンサート4回、展示等47回)、 花苗出荷(年間2万株)、 商店街・企業との協働(3件)、 フリーペーパー発行(3回)	16.9%	・取り組みの効果が現れるまでは時間を要するので、中長期的に継続した取り組みが必要である。 ・平成28年度も引き続き、区内の様々なまちづくり活動主体と連携・協働した取り組みを推進していく。
都 島 区	[2-1-2] 中間支援組織を活用して、活動内容の透明性を確保するとともに、地域課題の解決やつながりの拡充など、地域活動協議会の自律運営にかかる積極的支援を行う。 ・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実施 3回以上 ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内容(イベント案内・実施報告等)の発信：9地域	・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実施 3回以上 世代間交流会「こどもとおとなのまちづくり」(10月) 企業交流会「つながろっ！ザ談会」(5月、8月) その他、桜宮高校ボランティア活動への支援(随時)など ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内容(イベント案内・実施報告等)の発信：7地域	15.6%	・地域は新たな担い手の必要性は認識しているが、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いない。 ・ブログ・HP等を活用した情報発信には専門的スキルが必要と認識されている。 ・新たな担い手を掘り起し、地域活動につなげやすい、小規模な行事を企画・実施する。 ・全地域での情報発信に向け、手軽さをアピールするなど、ブログ・HP等を活用した情報発信への理解を図る支援を行う。

① 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				
成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
福島区	[4-1-3] ・地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体が連携・協働に向けて意見交換や話し合いなどの交流の場を年間2回程度提供するとともに、中間支援組織の活用も図りながら活動主体間の連携・協働をコーディネートする仕組みを構築し運営する。	・中間支援組織が中心となって、地域団体や企業などさまざまな活動主体が話しあえる交流の場となるコミュニティサロンを4回実施した。	25.4%	・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に、顔をあわせてまちづくりについて話し合える場をこれまでのスポット開設から常設の場を設定するなど、拡充して様々な支援を行う。
此花区	・地域を越えたまちづくりに関する様々な課題を解決するため、此花区まちづくりセンターを活用し、各地域の地域活動協議会が情報交換や情報共有できる場の設置を支援する。	・各地域の地域活動協議会が情報交換や情報共有できる場の設置：6回 (各地域活動協議会総務部長会、コノハナのハナシ、会計説明会)	20.8%	—
中央区	[4-2-2] 市民による自律的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取り組みを支援する。 ・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援する。	・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 6回 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援 区内全地域	17.3%	(課題) 地域活動協議会の活動内容について、区民への周知が十分できていなかった。 (改善策) 地域活動協議会の活動内容が、区民に十分認知されるよう周知方法等を検討していく。
西区	[2-4-1] 交流事業を実施することで、各地域での活動が交流することにより、情報交流・自らの活動の確信などができ、各地域での取組みの持続性・発展性に寄与する。 ・子育て層の交流の場「てをつなごう！」を開催する。(1回) 参加者数700名、ボランティア100名、参加団体41団体 ・障がい者部会、高齢者部会、こども部会が共同企画開催する交流イベント「そよかぜまつり」を開催する。(1回) 参加者数1,600名、ボランティア数600名、参加団体80団体 ・居場所づくりである「立ち寄り処」の運営について、地域主体の運営にむけて支援する。 2か所で毎月開催(計24回)	・「手をつなごう」6月30日開催、参加者589名、ボランティア150名、参加団体44団体 ・「そよかぜまつり」12月19日開催、参加者960名、ボランティア140名、参加団体67団体 ・居場所づくり「立ち寄り処」区内3ヶ所で毎月1回開催中	19.0%	地域福祉活動の担い手が不足しており、一部の区民に負担がかかっている。また、活動を開始したばかりの地域もあり、担い手の育成が必要である。 地域における福祉活動への理解・協力を広く区民に求め、担い手としての参加を促すとともに、地域福祉活動に対する支援を充実していく。

① 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

成果指標 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 平成29年度までに 50%以上				
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西 区	[3-1-1] ・区内のものづくり企業やクリエイター等と連携し、地域産業に関する魅力を情報発信するとともに、区民の地域産業への関心を高めるため、ものづくり体験(1回開催)や職場見学を実施する。 ・西区のまちの魅力を多くの人に知ってもらい、また感じてもらうことにより、西区のブランド力を向上させるため、新たなマンション住民等と地域や地域事業者とのつながりを深め、ともにまちづくりに参加・参画する機会を提供する「にし恋マルシェ」(1回開催)を引き続き開催する。	・H28.3月に企業見学、体験会を開催 協力企業:2社 ・H27.10月に「にし恋マルシェ」を開催 来場者数:3,000人	19.0%	各団体が行う地域課題解決の取り組みについて、そのエリアが限られており区全体に浸透しにくい状況にある。 地域実情に応じたエリアマネジメントの取り組みを進める。
	[3-2-1] ・都心で自然と触れ合い、人と人とのつながりを深める「バラ祭」「えほんpicnic」を鞆公園で継続実施することにより、魅力あるまちづくりに取り組む。・区のコーディネートにより、民間企業との連携も模索しながら年間を通した公園利用事業の調整などを行う。	・H27.5月に「バラ祭」を開催。(来場者数:30,000人) ・H27.10月に「えほんpicnic」を開催。(貸出受付者数:1,076人) ・鞆公園では、ネットワーク組織「鞆公園くらしとみどりネットワーク」と区が協働で「バラ祭」、「セミの羽化シーンを見る会」、「冬の防災イベント」を開催した。 ・新町北公園、新阿波座公園を会場とした地域グループ主催の交流イベント「新町・アワザサーカス(西区まちの活力創造プロジェクト認定事業)」と、鞆公園での大阪彫刻家会議による「花と彫刻展」の開催にあたって、公園利用にかかる調整などの支援を行った。		各団体が行う地域課題解決の取り組みについて、そのエリアが限られており区全体に浸透しにくい状況にある。 地域実情に応じたエリアマネジメントの取り組みを進める。
港 区	[1-3-1] 魅力と活気ある地域社会づくりに向けて、地域団体や企業、NPOなどの多様な地域活動の担い手のすそ野を広げ、マルチパートナーシップによるまちづくりを進めていくために、多様な担い手に対し地域貢献活動や各々の強みを活かした連携・協働を呼びかけ、地域課題の解決についての具体的な取組みを促進する。 区広報、HP、企業訪問などによる地域貢献活動への参画呼びかけ:通年実施	区内企業等を訪問し、当区が実施する地域貢献活動への参画を依頼するとともに、自ら地域貢献活動に取り組む企業へ「元気な港区づくりサポーター」への登録を呼びかけた。	28.7%	当区が実施する地域貢献活動に協力いただける企業は年々定着してきているが、これまで参画したことがない新たな企業へ協力を呼びかけながら、より多くの企業にまちづくりに参画していただき、地域課題の解決に向けた取り組みを進める必要がある。 これまで地域貢献活動に協力いただけていない企業等へ直接参画を呼びかけ、本業に支障のない可能な範囲で協力いただくことにより、地域貢献活動の担い手のすそ野を広げていく。
大 正 区	[7-1-1] 各地域の関係団体を中心に構成する地域まちづくり実行委員会の自主的な運営に向け、地域担当職員を配置し市政情報の提供や活動の支援を行う。 中間支援組織を活用し、区民の地域活動への関心や参加をしてみようという意欲の向上が図れるよう、まちづくり実行委員会の存在や活動目的、活動実績を地域の実態に応じた効果的な手法で広く周知するとともに、新たな地域活動の担い手拡大に向けたラウンドテーブルを開催する。(年間12回) 将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティづくりが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を発揮した取り組みを行う。	・新たな地域コミュニティ支援事業業務委託(4~3月分)の実施 ・コミュニティ育成事業、コミュニティ育成事業(地域版)(4月~3月分)の実施 ・地域担当職員による活動支援507回 ・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(10回) ・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	45.2%	成果指標には、現時点では達していないものの、他区の状況等から見ると、高い水準にあり、平成29年度には達成の可能性を大いに感じられる状況である。 今後も地域担当職員を中心に情報収集や中間支援組織のよる多面的な支援等を行い、成果指標達成に向け、着実に施策を実行していく。

① 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

成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
天王寺区	[6-2-2] ・校区等地域を超えたまちづくりに関する活動を区ホームページなどで紹介する。 ・区ホームページに、活動主体の情報や検索するサイトを掲載する。 情報や検索サイトの掲載 随時 ・校区等地域を越えて、公共課題の解決に資する民間事業者の活動を地域に紹介する。	・校区等地域を超えたまちづくりに関する活動を区ホームページや印刷物により紹介 ・区ホームページに、活動主体の情報や検索するサイトを掲載	25.4%	【課題】 平成27年度より校区等地域を超えたまちづくりに関する活動紹介を始めたところであり、未だ紹介数が少ない。 【改善策】 校区等地域を超えたまちづくりに関する活動紹介数を順次増やしていく。
浪速区	[4-1-2] ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラプ」の発行。(4回)	・「なにわ区ラボ」の開催(5回)、「なにわ区ラプ」の発行(3回)、地活協パンフレット発行(1回)	37.5%	—
西淀川区	[4-2-1] 地域団体やNPO、企業などの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、区ホームページにおいて年12回情報発信するとともに、各地域のホームページやフェイスブックの紹介を行う。	区広報紙に毎月「地活協だより」として地域の活動状況を掲載するとともにホームページで発信を行った。	45.6%	広報紙や区のホームページ、各地活協のフェイスブック等多様な情報提供を行っているが、地活協の役員が高齢化・固定化しており、フェイスブック等の電子媒体があまり役立っていない。 高齢者層にもわかりやすい広報を検討するとともに、地活協の役員に新たな担い手が入るよう発掘を行っていく。
淀川区	[3-1-1] ・中間支援組織と連携し、地域団体や企業・NPO・学校等様々な活動主体の交流を促進する。(交流会の開催:年4回以上)	・区広報誌および中間支援組織広報紙による地域情報の発信(合計22回) ・地域団体や企業・NPO・学校等様々な活動主体の交流会(年2回)、 ・中間支援組織広報紙による企業・NPO・学校等の活動紹介(17回) ・中間支援組織と連携した、地域広報紙・FB個別支援(3地域)、会計出前講座等個別支援(6地域)、区役所地域活動情報コーナーの運用(18地域)	21.2%	・地域活動に既に取り組んでいる地域団体や企業等への情報発信は進んでいる。しかし、まだ区役所との関わりが薄い企業・NPO・学校、新たに転入してきた方々等には地域情報が十分届いていない状況にある。 ・あらゆる媒体や様々な機会を活用し、積極的な地域情報発信を継続して行う。

① 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

成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東淀川区	[1-3-1] 地域住民等が校庭等を芝生化させることにより、子どもが緑のもとで遊べる環境をつくり、その活動を通じて、地域のコミュニケーションを活性化させ、地域づくりの実現を目指す。芝生化実施予定学校の地域住民等への説明会を実施(1箇所)	・区内1校の芝生化(新規施工)を実施。・平成26年度施工3校の維持管理に対する補助及び技術指導を実施。	19.4%	様々な主体の連携で実施する事業について、地域によっては実施数が少なく、区民の実感につながっていない。多様な活動主体の交流や協働して活動できる場をさらに増やしていく。
	[1-3-3] 地域の身近な課題である防災について、企業、行政、地域住民など多種多様な活動主体がBCP研究会を通して連携・協働するとともに、災害時だけでなく日常から協力しあえる状態となるよう、コーディネートできる仕組みの構築をめざす。「東淀川区BCP策定準備会」3回開催	東淀川区BCP運営委員会を開催(3回)		
	[2-1-3] 平成27年4月より施行される生活困窮者自立支援法に基づき自立相談支援事業を開始する。実施に当たっては平成26年1月より行ったモデル事業の経験やネットワークを継承し、区役所内を含めた関係部署と連携、生活困窮者が自立できるよう取組を進める。 庁内・庁外のネットワーク会議の開催年3回以上。	・生活困窮者を支えるための相談支援事業を実施。相談件数 H26.1～12月418件、H27.1～12月450件 ・庁内外の団体が連携するための「東淀川区地域ネットワーク会議準備会」(4回)、「東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会」(1回)を開催。事例の検討などを行った。		
	[4-1-3] 隣接する淀川区と連携し、新大阪駅及び周辺事業における帰宅困難者対策計画を策定し、協力企業向けの向け図上訓練を実施する。 帰宅困難者向け図上訓練 1回実施	帰宅困難者向け図上訓練実施 1回 図上訓練をはじめ、帰宅困難者WGを開催し、事業所における自助の強化や外部滞留者への対応、防災意識の強化の促進など新大阪駅周辺の帰宅困難者対策における課題を抽出し、共有を図った。		
東成区	[3-2-1] ・東成区の地域資源を活用して、区民や各種団体等のネットワークづくりを推進し、地域の活性化に繋げる。 ・「ひがしなり街道玉手箱」企画チーム会議の開催(月3～4回) ・「ひがしなり街道玉手箱」参加団体交流会の開催(2回)	・「ひがしなり街道玉手箱」運営事務局会議の開催:32回 ・「ひがしなり街道玉手箱」実行委員会(参加団体交流会)の開催:5回	26.7%	順調に進捗しているため、地域人材の参加を促進するとともに、広報紙等による情報発信に努めるなど継続して取り組む。
	[3-2-2] ・地域課題に対する提案型事業を公募し、協働して地域課題の解決を図る。 ・区の設定するテーマに基づく事業を募集 ・協働型委託契約の締結に向けた意見交換会の開催	・市民協働による公募型提案委託事業実施:2件		順調に進捗しているため、継続して取り組む。
	[3-2-3] ・区のまちづくり活動の活性化を進める拠点であるふれ愛バンジーにおいて、市民活動団体等の事業に対し補助金を交付することで、まちづくり活動の活性化に繋げる。 ・補助事業の募集及び補助金の交付 ・補助金制度の周知	・ふれ愛バンジーまちづくり活動支援事業応募件数:3件 ・ふれ愛バンジーまちづくり活動支援事業補助金交付事業:2件		順調に進捗しているため、継続して取り組む。

① 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				
成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
生野区	[3-3-2] ●地域活動協議会と連携し、地域団体やNPO、企業、担い手等さまざまな活動主体が連携・協働に向けてそれぞれの地域における活動主体、人材情報を元に意見交換や話し合い等を行なう交流の場の開催や、区民主体による「いくのの日」への取組みと連携し、企業・各種団体の地域活動への参加を促す。 ・多様な活動主体(担い手、企業)の情報収集及びリスト化 全19地域 ・交流会の開催 年3回 ・新たな地域社会の担い手を育成するための事業発表会(年1回) ・「いくのの日」への事業参加者など地域活動の新たな主体と地域活動協議会との事業連携の促進 5事業 ・各種地域団体の活動状況等の発信を地域活動協議会と連携して行う。 ●中間支援組織と連携し、多様な活動主体の地域活動への参加を促すよう地域活動協議会に対してSNS(フェイスブック等)による情報発信力強化に向けた勉強会を開催する。 ・勉強会の開催 2回/年 ●中間支援組織と連携して、地域活動協議会を横断した取組みができるよう支援する。 ・地域活動協議会を横断して実施した事業数 4事業	・多様な活動主体の情報収集及びリスト化 全19地域 ・交流会の開催 6回113名 ・事業発表会の開催 3回101名 ・新たな主体と地域活動協議会との事業連携 5事業 ・各種地域団体の活動状況等の発信を地域活動協議会と連携して実施 ・勉強会の開催 5回108名 ・地域活動協議会を横断して実施した事業数 4事業	19.2%	【課題】 取り組みは順調。 【改善策】 引き続き事業を実施する。
旭区	・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種イベントや、校区の枠にとらわれない防災訓練の実施、子ども・青少年を育むため子ども・青少年に関わる諸機関との連携などを通じ、人と人とが出会いつながる機会をつくる。 ・区民まつり 1回 ・スポーツフェスティバル 1回 ・文化のつどい 1回 ・子どもフェスティバル 1回 ・避難所開設訓練を含む訓練やワークショップ 10回 ・子ども・青少年を育むため社会総がかりでの意識啓発事業 2回	- 避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 45回 ・地域活動をホームページで紹介(68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。	17.4%	・担い手不足の解消が必要である ・地域活動の様子を広報紙やHPで発信し、担い手の発掘に努める。
城東区	[1-1-3] 「城東区未来わがまちビジョン」が10年目を迎えることから、これまでの活動の振り返りや検証を行い、今後の方向性について検討を行う。 ・フォーラム等の開催 ・PR冊子、ポスター等の作成 「城北川アメニティゾーン化計画」の実現に向け各種事業を展開する。 ・城北川フェスティバルの開催 ・城北川桜の通り抜け、夜桜ライトアップの開催	フォーラムの開催、記念誌の発行、10年間の活動の総括。 ・城北川桜の通り抜け・夜桜ライトアップの開催 ・キャンドルナイトin城北川の開催 ・城北川フェスティバルの開催	22.2%	-

① 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				
成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[1-1-4] 若年層が音楽にふれる機会を増やし、他校との交流によるスキルアップを図る ・城東区内中学校等による吹奏楽フェスティバルの開催 ・さまざまな世代が芸術文化にふれる機会の増加ときっかけづくり ・城東区ロビーコンサートの開催 ・音楽の祭日の開催 ・ゆめ～まち～未来会議が主催する「城東区第九演奏会・合唱祭」などの開催支援 ・城東区青少年指導員による中学生絵画・写真コンクールの開催支援	城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/21) 城東区ロビーコンサートの開催(奇数月・5回) 音楽の祭日の開催(6月・3回) 城東区第九演奏会の開催(3/20) 合唱祭の開催(8/2) 中学生絵画・写真コンクール作品の展示(3/17～3/21) アンケート未実施	22.2%	—
	[1-1-5] 花と緑のまちづくり事業の内容充実、区内緑化の推進 ・城東区緑化リーダーの育成(32名) ・既存団体のみに止まらず、小学校園・NPO等との多様な連携 ・緑化活動を通じ人と人のつながりの構築、地域コミュニティの推進 ・区民スポーツ・レクリエーション事業 ・既存10大会及びミニマラソン、小学校駅伝大会の実施 ・体育厚生協会及びスポーツ推進委員協議会の事業支援	花と緑のまちづくり事業 ・城東区緑化リーダーの育成(15名) ・年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 ・区民スポーツ・レクリエーション事業 ・区民スポーツ大会の実施(10大会) ・城東区ミニマラソン大会、小学校駅伝大会の実施(2/7) ・城東区スポーツカーニバル(11/1実施)の開催支援 ・各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人		
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 ・地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 ・地域活動のC/B/S/B化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C/BやS/B起業に関する支援 1地域	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C/BやS/B起業に関する支援 2地域	24.7%	多様な団体等との連携・協働による取組みを通じて、中間支援組織と連携し地域住民が主体的かつ積極的に取り組む体制づくりや活動へのサポートを継続して行う。

① 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				
成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
阿倍野区	[3-2-2] ・青少年指導員及び青少年福祉委員が中心となり、区内全小学校区で毎月1回の夜間巡視を継続実施します。 ・青少年が交流し信頼関係や友情を育む諸活動(駅伝大会・ドッチボール大会・中学生絵画コンクール、雪山研修等)を継続して実施します。	・区内全小学校区で毎月1回の夜間巡視 ・青少年が交流し信頼関係や友情を育む諸活動(中学生絵画コンクール(10月11日)駅伝大会(11月1日)・ドッチボール大会(12月13日)・雪山研修(2月28日～3月1日)等)の実施	19.7%	【課題】 青少年指導員・青少年福祉委員を中心とした夜間巡視や青少年が交流できる取組みなどを実施し、青少年の健全育成に取り組ましました。夜間巡視等参加者を増やしていく必要があります。 【改善策】 さらにさまざまな活動主体と連携・協働により進める必要があります。
	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援、並びに地域の特性や実情に応じた活動の担い手の拡大など地域コミュニティの活性化につながる支援を実施 ・広報サポート・会計サポート(10地域)	27年度:地域活動フォーラム(1回)、広報ワークショップ(全体会3回)、会計勉強会(全体会2回)実施		【課題】 さまざまな活動主体が連携・協働する地域活動協議会の活動を知らない人に各地域活動協議会の事業を知ってもらうため、区広報紙により周知を行いました。 しかしながら、各取組みは実施しているものの、地域住民に情報が行きわたっていない状況があります。 【改善策】 今後も地域活動についての情報発信を行い、より多くの方々が地域活動に参画しやすいようサポートしていきます。
	[3-4-3] 超高層ビルのオープンに合わせて、地域・企業との連携を図り、阿倍野区のPRをテーマにした企画を行うことをきっかけに若い担い手を発掘し、地域コミュニティの活性化につながるスタッフ(あべ若丸)の育成を行います。 ・「あべ若丸」の企画・運営による「あべの今昔祭り」の開催 ・地域団体・企業等との交流やイベントへの参加(10回以上)	「あべ若丸」の企画・運営によるイベントの実施:3回 地域団体・企業等との交流やイベントへの参加 : 20回		【課題】 若い担い手を発掘し、地域コミュニティの活性化につながるスタッフ(あべ若丸)の育成を行いました。 「あべ若丸」の企画・運営による事業の開催や地域団体・企業等との交流やイベントへの参加など地域団体・企業との交流を進めてきました。 さらに自主・自立的に企画・運営に向けた活動が必要です。 【改善策】 自主・自律的な活動が行えるよう側面的支援を行ってまいります。
	[3-5-1] ○区内のNPO、高等教育機関、生涯学習ルーム関係者等と定期的に意見交換を行い、連携・協働した地域での学習会・講座等を実施することで、生涯学習に関わる人材育成と活動支援を進めます。 ・地域教育活動ネットワーク事業 「英語活動サポーター養成講座」(年1事業) ・区民協働学習事業 「子どもたちに関わるイベントサポーター養成講座」など(年3事業) ・地域連携支援講座:10回	・地域教育活動ネットワーク事業など:2事業【小学生英語活動を支援するサポーター養成講座】[能楽講座] ・区民協働学習事業:21回 ・地域連携支援講座:10回 ・生涯学習だよりの発行:12回		【課題】 区内のNPO、高等教育機関、生涯学習ルーム関係者等と定期的に意見交換を行い、連携・協働した地域での学習会・講座等を実施し、生涯学習に関わる人材育成と活動支援を進めました。 地域コミュニティの活性化に向け、地域で活躍するスキルを身に付けた人材を増やす必要があります。 【改善策】 地域教育資源ネットワーク事業や地域連携支援講座などの周知ができるよう支援します。

① 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

成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[2-2-1] ○ 様々な活動主体がつながり、新たなまちづくり活動が生まれるよう、次の取組を進める。 ・きずなステーションの運営 ・コミュニティビジネス相談会など各種相談会(毎月)の開催 ・ラウンドテーブルの開催(5ヵ所) ・企業・NPO・学校・地域交流会(3回)	・きずなステーションの運営を、平成27年10月より公募型プロポーザルにて選定した。 ・CB相談会、行政書士相談会 各12回実施 ・ラウンドテーブル 区内4ヵ所(きずな、加賀屋、南港、粉浜)で実施 ・企業・NPO・学校・地域交流会 3回実施	18.8%	「企業・NPO・学校・地域交流会」「地域の未来像を語り合う懇談会」「ラウンドテーブル」などを行う中で、地域活動協議会と様々な活動主体間での連携・協働によるまちづくりの実現に向けたつながりが生まれつつある。 今後も引き続き取組を推進し、多様な活動主体の協働によるまちづくり活動を、さらに発展させていく必要がある
住吉区	○ すみよしまつり事業 ・安全で安心な地域コミュニティづくりのために、地域活動協議会、NPO等をはじめとした市民活動団体・企業等と協働しながら、区民相互のつながりづくりの活性化を目的とするイベントを実施する。	・子どもから高齢者が集い交流する「コミュニティ」「防災・防犯」「舞台発表」など総合的なイベント実施 ・すみよしグルメ ・防災・防犯エリア - 自衛隊・・・展示、足湯 - 消防署・・・起震車、煙体験、消防 車、セイバーミライ - 警察署・・・白バイ、ミニパト ・民間事業者・・・防災・防犯グッズの展示	28.2%	—
東住吉区	[2-1-5] 区内の子育て支援関係機関等との協働による子育て関連施策の展開及び情報提供 ・東住吉区子育てOHえんフェスタ開催(年1回) ・OHえん情報誌の作成、配布(毎月) ・区内幼稚園・保育園・保育所職員との学習会(年1回) ・乳幼児健診時に、子育てOHえん情報案内板の配布や区社協配信の子育てOHえんメールの周知など、タイムリーな情報提供を行い、子育て支援サービスの利用を促進。	・東住吉区子育てOHえんフェスタ参加人数552人(昨年より28%増) ・OHえん情報誌を増刷、区内65ヵ所で配架(毎月約2,000部)	21.2%	子育てOHえんフェスタの認知度をさらに高めるため、さらなる啓発活動と事業内容の充実が必要である。 ・チラシの配架を5000部から7000部に増。(ポスターは200部から100部に変更) ・区内の全保育園・保育所・幼稚園・認定こども園小規模保育の定員の枚数を配布し周知を行う。 ・乳幼児健診(3か月・1歳児半・3歳児健診)・妊婦健診にも配架。2階保健福祉課の窓口、キッズコーナー等でも配布し参加奨励を図る。 ・赤ちゃんコーナーの充実のために安全に遊べるマットを調達する。 ・健康づくりの保健師と連携を図り身体測定コーナーや相談コーナーを新設する。 ・ミニステージの充実(警察署・消防署等の行政機関や音楽演奏者等)の参加者を呼びかける。

① 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				
成果指標		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 平成29年度までに 50%以上		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東住吉区	[4-3-1] ・東住吉区・平野区にある企業等との連携による産業交流フェアの開催(1回)。 ・区内産業等と連携し、様々な機会を通じた「地域ブランド(H2O)」やまちの地域資源・魅力を高める取り組みの実施。 ・商店街・大学への情報提供や広報支援など、商店街・大学と連携した取組の充実。 ・区内にホームスタジアムを有するセレッソ大阪との連携。	・第11回産業交流フェアの開催(10月) ・区民フェスティバルにおける地元企業の模擬店参加(10店程度) ・セレッソ大阪との連携(H27:区民優待デー1回、区民デー1回、区民フェスティバル1回)	21.2%	区内でいまだ連携していない企業等も多い。また、連携している企業等との取り組みも定型化している状況にある。市とプロスポーツ団体との間で締結された包括連携協定や、28年3月に実施された区内の企業・事業所向けアンケート調査結果等を活用することにより、企業等との連携事業のより一層の充実を図る。
	[4-4-1] ・区内にあるスポーツ関連施設や地域団体等と連携し、区内のスポーツ大会開催時の広報支援、こどもからお年寄りまで幅広い世代の区民がよりいっそうスポーツを楽しむことができるきっかけづくりを実施。	・スポーツ大会の後援(6件)		誰もが参加できるスポーツや体育レクリエーションの普及が十分でない。地域団体等と協働し、誰もが参加できるスポーツ大会やイベントの開催を検討している。
平野区	[3-2] 概ね中学校下を単位として、PTA等若い世代を中心に実行委員会を構成し、イベント等を実施することで、日常的に若い世代が地域活動に関わり、多世代による地域活動が取り組まれるような仕組み、土壌づくりを支援する。 ・3地域	・3地域 長吉東小学校PTAと長吉東部地域活動協議会が実施する「サマーフェスタ」への支援 喜連中学校下のPTAが実施する「喜連4校PTAフェスティバル」への支援 長吉地域のPTA、青少年指導員、青少年福祉員が実施する「ゆきまつり」への支援	29.1%	各地域活動協議会の支援において、当該校区内での活動に対する支援を中心に進めることにより、校区内で完結する事業の実施が中心となっている。各地域間の意見交換の場の設置及び促進をすることで、地域間連携を喚起する。
西成区	・区内の16地域がそれぞれ抱える地域課題等について情報交換・共有を行うべく、中間支援組織を活用しながら地域活動協議会情報交換会を実施する。	・地域活動協議会情報交換会を実施(2回) 平成27年7月22日(14地域:25名参加)、平成27年11月27日(13地域:27名参加) ・情報交換会を通じてニーズの高かった広報活動について、「フェイスブック講座」を実施(2回) 平成27年9月18日(20名参加)、平成27年10月2日(17名参加)	17.9%	・校区等地域を越えたまちづくりに向けて、一定の取組みを行い、SNS等を利用した広報活動として、新たにフェイスブックを立ち上げるなどの地域(2地域)が出てきたが、一方で、ページの維持・更新に関しての負担も出てきている。維持や更新作業にかかる負担を軽減することや、担当する人材をどう確保していくのかなど、運営にあたっての課題を整理していく必要がある。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(3) 地域資源の循環

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。

以下における各区の「具体的取組」には、市民局が構築した仕組みの活用に加え、各区が独自で実施している取組も記載しております。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	・地域緑化人材の育成、フリーペーパー発行 ・商店街・企業・大学・専門学校等との協働の取 り組みやイベント開催	・フリーペーパー発行(3回) ・商店街・企業との協働(3件)	—	・取り組みとしての効果が現 れ、仕組みとして機能するま では時間を要する。引き続き、区 内の様々なまちづくり活動主 体と連携・協働した取り組みを 推進していく。
都 島 区	[2-1-2] 中間支援組織を活用して、活動内容の透明性を 確保するとともに、地域課題の解決やつなが りの拡充など、地域活動協議会の自律運営にか かる積極的支援を行う。 ・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実 施 3回以上 ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内 容(イベント案内・実施報告等)の発信：9地域	・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実施 3回以上 ・世代間交流会「こどもとおとなのまちづくり」(10 月) ・企業交流会「つながろっ！ザ談会」(5月、8月) ・その他、桜宮高校ボランティア活動への支援(随 時)など ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内 容(イベント案内・実施報告等)の発信：7地域	—	・地域は新たな担い手の必要 性は認識しているが、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いない。 ・ブログ・HP等を活用した情報 発信には専門的スキルが必要 と認識されている。 ・新たな担い手を掘り起し、地 域活動につなげやすい、小規 模な行事を企画・実施する。 ・全地域での情報発信に向 け、手軽さをアピールするな ど、ブログ・HP等を活用した情 報発信への理解を図る支援を 行う。
福 島 区	[4-1-2] ・中間支援組織も活用しながら、地域で行われ ている活動の情報を区HPや広報物(年間3回程 度)等で発信し、地域で求められている新たな担 い手を地域活動へ誘導していく。	・区広報紙などで地域の活動を紹介するととも に、中間支援組織から地域活動への参加を 促す冊子を発行するなど新たな担い手発掘支 援に努めた。	—	・いずれの地域も担い手の 高齢化が進んでおり、引き 続き新たな担い手の発掘 支援を継続する必要があ る。
此 花 区	・区役所や此花区まちづくりセンターが把握して いる地域資源(人材、モノ、資金、地域情報な ど)をリストアップし、その情報をICTなどを活用し て地域が得られる仕組みを構築する。	・区役所や此花区まちづくりセンターが把握している 地域資源のリストアップを実施 ・活動主体や日時・場所などを掲載した「此花区お そうじマップ」をホームページ上に掲載(再掲)	—	—

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり				
成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
中央区	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携し、支援する。 ・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みづくり ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業1回	・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みづくり	市民局が運用している仕組みを活用することとした	—
西区	[3-4-1] 広報紙等による区の魅力や地域情報など情報発信の強化 ・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月60件)、LINE(月4件) ・区の魅力を発信するためのスマートフォンアプリによるICTを活用した情報発信(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行(年2回)	・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月平均47件)、LINE(月平均6件)、スマートフォンアプリ(月1回)による情報発信 ・スマートフォンアプリのコンテンツ充実のため、「にっしー」と連携したクイズラリーサイトを試験的に追加し、ビーコン機能等について検証するとともに、子育て支援サイトとして予防接種歴の管理機能を追加。 ・ホームページの大バナーの作成や、広報紙ポスティング制度の周知及びアンケートなど、区民ニーズに応じた情報発信につながる取組を実施(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行し、特集に因んだイベントも開催(それぞれ年2回)	—	様々な活動主体と区が連携して進めている取り組み等の情報が区民に十二分に伝わっておらず、区に対する理解と愛着喚起されていないものの、情報発信の手法を精査しながら地道に継続することにより、個性的な魅力あふれるまちづくりへの取り組みに対する区民の理解につなげていく。 区政情報や区の魅力が届いていると区民に実感してもらうため、区民アンケートや区政会議等を活用し、区の情報発信に関する実態を調査・分析し、区民ニーズに応じた戦略的な情報発信につながる取り組みを実施する。また、情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す。
港区	[1-3-1] 魅力と活気ある地域社会づくりに向けて、地域団体や企業、NPOなどの多様な地域活動の担い手のすそ野を広げ、マルチパートナーシップによるまちづくりを進めていくために、多様な担い手に対し地域貢献活動や各々の強みを活かした連携・協働を呼びかけ、地域課題の解決についての具体的な取組を促進する。 区広報、HP、企業訪問などによる地域貢献活動への参画呼びかけ：通年実施	区内企業等を訪問し、当区が実施する地域貢献活動への参画を依頼するとともに、自ら地域貢献活動に取り組む企業へ「元気な港区づくりサポーター」への登録を呼びかけた。	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1件立ち上げた。	当区が実施する地域貢献活動に協力いただける企業は年々定着してきているが、これまで参画したことがない新たな企業へ協力を呼びかけながら、より多くの企業にまちづくりに参画していただき、地域課題の解決に向けた取り組みを進める必要がある。 これまで地域貢献活動に協力いただけていない企業等へ直接参画を呼びかけ、本業に支障のない可能な範囲でご協力いただくことにより、地域貢献活動の担い手のすそ野を広げていく。
大正区	[7-2-1] 区役所と、区民で構成する「わがまちビジョン部会」が中心となり、区民協働による魅力活性化事業を推進し、「いちばん住んでみたい・住んでよかったまち大正区」の実現に向けた取組みとして、区の特色を活かした文化事業や小学生や高齢者まで多様な世代の参画ができる自主事業を企画し、区民協働の拡充を図っていく。	○自主企画事業「子どもによる樹木札設置」(7月)・「文楽講座(体験・公演)」(1月)・「10年後の私への手紙」(2月)・「40年後の同窓会」(3月)	—	リノベーションの手法を用いた地域資源の活用を行うため、平成26年度に「まちづくりキャンプ」を実施し、その繋がりの中から地域資源に関する情報が得られる仕組みを平成28年度中には立ち上げ予定となっている。 また、地域資源であるものづくり工場を用いた修学旅行生の受入れ事業も実施している。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
天王寺区	[6-3-1] 地域や社会に存在する資源(人材、モノ、資金、地域情報など)に関する情報を掘り起こして精査し、ホームページで紹介するなど、情報が得られる仕組みを構築する。 ホームページでの紹介 随時	・地域や社会に存在する資源に関する情報が得られる仕組みを構築、ホームページで紹介	地域資源に関する情報が得られる仕組みを構築、HPで紹介	[課題] 全9地域の情報掲載を行ったが、情報についての時点修正が必要である。 [改善策] 随時、情報の更新を行なう。
浪速区	区役所や浪速区まちづくりセンターが地域資源を把握し、その情報をホームページなどを活用して、地域が得られる仕組みを構築する。	・区役所ホームページ、浪速区まちづくりセンターホームページに、地域の活動主体や日時・場所を掲載。 ・まちづくり情報誌「なにわ区ラブ」を発行し、同様の内容を掲載。	-	-
西淀川区	[4-2-1] 地域団体やNPO、企業などの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、区ホームページにおいて年12回情報発信するとともに、各地域のホームページやフェイスブックの紹介を行う。	区広報紙に毎月「地活協だより」として地域の活動状況を掲載するとともにホームページで発信を行った。	-	広報紙や区のホームページ、各地活協のフェイスブック等多様な情報提供を行っているが、地活協の役員が高齢化・固定化しており、フェイスブック等の電子媒体があまり役立っていない。 高齢者層にもわかりやすい広報を検討するとともに、地活協の役員に新たな担い手が入るよう発掘を行っていく。
淀川区	[3-3-1] ・起業意欲を持った人材を把握するための交流会の開催(年4回以上)や地域団体・企業・NPO等とのマッチングを推進する。(マッチング実施の事例検討:20件以上)	・交流会開催(2回)、マッチング検討事例(20件)	—	・マッチング事例・社会的ビジネス検討事例・コミュニティ回収の導入、CB・SBについての意義啓発は進んできた。しかし、「ヒト・モノ・カネ・情報」が地域で循環する具体的な仕組みの構築までは至っていない。 ・区内モデル地域を設定し、中間支援組織と連携して重点的な個別支援を行うことで、「ヒト・モノ・カネ・情報」が地域で循環する仕組みを構築する。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うと共に、組織運営、会計、情報公開の重要性の認識向上や活動支援のため各種研修会を実施する。 組織運営に係る研修会、会計に係る研修会、情報公開に関する研修会などの研修会を「1-2-1地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実」などを含めて経営課題1に関係するものを30回以上実施する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、ＣＢ・ＳＢの助言・指導、ＮＰＯ等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回)・会計勉強会(17地域)・広報勉強会(17地域) ・広報事例発表会(1回)・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等(22回) 計69回 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域＋特集号) ・地域活動協議会のチラシ等の配架棚を区役所庁内に設置 ・各地域ＨＰやツイッターによる情報発信・地域まちづくりアドバイザーによる地域へのサポート	・各地域活動協議会の広報チラシ等について区役所庁舎内の配架を実施 ・各地域活動協議会のＨＰ開設やＳＮＳなどの取組みを支援し、地域情報の発信強化を進める。	若い人やマンション住民などの地域活動に関わりの薄い層に対して、従来のツールでは地域活動に関する情報が十分届けられておらず、発信方法や手法を再考する必要がある。 地域活動に参加していない住民や団体等に対してホームページやＳＮＳなどの各種広報媒体を活用し、活動内容、会計状況を知る機会を増やすとともに活動への参加への呼びかけを強化していく。
	[1-3-2] ・戦争遺産関係資料の調査・記録・資料作成 ・戦争体験者等の関係者訪問調査・記録・資料作成 ・調査結果を踏まえ「平和啓発冊子」「まち歩きガイドマップ」の作成 ・各種講座・まち歩きツアー開催 ・中学生アンケート	・戦争体験者・戦争遺跡の募集・調査、中学生アンケートを実施(5月) ・講座「大阪大空襲を知ろう」「戦争体験を聞こう」を開催(6・7月) ・区役所庁内で「わたしの東淀川遺産展」を開催(8～9月・1～3月) ・平和啓発冊子「わたしの東淀川遺産」「1945・2015マップ」を作成。完成発表会を開催(11月) ・まち歩きイベント「戦争遺跡を歩く」「戦争遺跡の見かた・撮り方」を開催(11・12月) ・区内中学校・高校等で「わたしの東淀川遺産」関連講演会を開催(11月・1月)	・区役所のＨＰに地活などの情報をリンクさせたり広報紙に掲載することで情報発信する体制を整備。	

⑦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東成区	[3-2-1] ・東成区地域資源を活用して、区民や各種団体等のネットワークづくりを推進し、地域の活性化に繋げる。 ・「ひがしなり街道玉手箱」企画チーム会議の開催(月3～4回) ・「ひがしなり街道玉手箱」参加団体交流会の開催(2回)	・「ひがしなり街道玉手箱」運営事務局会議の開催: 32回 ・「ひがしなり街道玉手箱」実行委員会(参加団体交流会)の開催: 5回	—	順調に進捗しているため、地域人材の参加を促進するとともに、広報紙等による情報発信に努めるなど継続して取り組む。
	[3-2-4] ・区の特徴である「モノづくり」を通じて、次世代を担う人材育成に取り組む。 ・「わが町工場見てみ隊」の開催(2回) ・次世代担い手育成支援事業(「モノづくりのまち東成」魅力発信事業等)(より効果的な人材育成の機会作りの手法や企画の提案を受けるコンペの開催及び事業の実施)	・「わが町工場見てみ隊」: 2回実施 ・「わくわく東成こどもモノづくり体験フェスタ」の開催		「モノづくり」に限らず区地域資源を発掘し、さらにそれを発信していくことを通じて次世代だけではなく、全世代を対象とした地域コミュニティの発展および人材の育成を図っていく必要がある。 事業名を「東成区地域資源」魅力発信事業とし、区民とともに区地域資源を発掘し、発信していく「まち歩き」などの取組を具体化させていく。
生野区	各地域活動協議会・区役所・中間支援組織で収集した地域資源に関する情報をそれぞれのホームページやブログでつなぎ、そこで得られた情報から新たな事業を実施できるよう中間支援組織と連携して支援する。	・民間助成金情報をまちづくりセンターのブログやブロック事務連絡会議にて情報提供(2回) ・地域の民間助成金の申請手続きを中間支援組織が支援(4件)	各地域活動協議会・区役所・中間支援組織で収集した地域資源に関する情報をそれぞれのホームページやブログでつなぎ、広く提供する仕組みをつくった。	[課題] 地域資源の情報を活用している地域が少ない。 [改善策] ブロック会議などで地域資源の活用重要性についても伝え、助成金の活用事業の紹介など更なる情報の充実に努める。
旭区	地域活動に対する信頼感や地域コミュニティの醸成、活動参加者や担い手の確保、地域活動への関心と参加の促進のため、公益性の高い地域活動の取組みや実績等の広報を行う。 ・旭区ホームページの旭区見聞録で随時発信 100件=10(校下)×10月	・地域活動をホームページで紹介(68件)	-	—

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[1-2-1] 区内名所・旧跡等への案内板の設置(11箇所) 城東区ふれあいマップの改訂版の作成と配布(4,900部) 城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1,500部) 区広報紙の刷新やホームページ、ツイッターを活用した情報発信	区内名所・旧跡等への案内板の設置(5箇所) 城東区ふれあいマップの改訂版の作成と配布(62,000部) 城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1,550部) 区広報紙をA4版に変更し、見やすい広報誌に刷新	2事業	【課題】 「まちの雰囲気が良いから」については、6.7%と向上しているものの、「歴史・伝統が残っているから」については、0.4%と減少している。一方で27年度に実施した区民アンケートでは「区の歴史や文化に関心がありますか」について、52.5%が関心があると答えており、こうした層について、まちの愛着形成にも繋げていくことが課題である。 【改善策】 区内名所・旧跡等への案内板の設置については、記載内容の調査や管理者との調整等に時間を要しているが、順次設置を進めていく。 ふれあいマップの改訂版については、希望者および転入者への配付に加えて、3月には広報誌とあわせて配布を行うなど、計画に比して取組を拡充した。今年度は目標未達成ではあったものの、来年度への成果につながっていくものと考え。
鶴見区	[2-1-1] 地域活動のC B / S B 化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 1地域	・地域活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 2地域	中間支援組織と連携し、地域の資源が活用される仕組みを継続して実施した。	—
阿倍野区	[2-2-2] 阿倍野区内及び区外の在住者を対象に阿倍野区の魅力ある施設やイベント・文化などの認知度と興味度等について調査し、そのギャップを把握・分析します。(年1回) 調査結果を区内企業・商店会等に提供し、集客の取り組みに活用できるようにします。	平成27年9月 「阿倍野区の魅力に関するアンケート」を実施。 平成27年11月 調査結果を取りまとめ区内あべのターミナル周辺の企業等に提供しました。 平成27年12月 28年1月 調査結果を踏まえ、集客につなげることを目的として企業が主催し阿倍野区PRイベントを実施しました。 平成28年1月 調査結果を検討し、企業から阿倍野の魅力を強化するための提案をいただきました。	—	【課題】 調査結果の提供を行い、一部企業等で活用できているが、情報をえられる仕組みの立ち上げには至っていない。 【改善策】 調査結果をホームページ等で公表します。 また区内企業・商店会等にも提供するなど、阿倍野区の地域資源に関する情報が活用しやすい仕組みを立ち上げます。

⑦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[2-1-1] 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、地域の未来像を語り合う懇談会(新規3地域)を開催し、地域で取り組むべき課題を抽出し、自立した地域運営に向けたコミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化をはじめとした自主財源確保に向けた取組への支援を行う。	地域の未来像を語り合う懇談会を2地域で実施。	地域の課題解決に向けての新たな取組活動5件	・目標達成に向けた取組は予定どおり実施し、については目標を達成したが、については、地域活動協議会と他の活動主体の連携・協働事業が多数実施されたものの、地域活動協議会への他の活動主体の参画については1地域にとどまった。 参画にむけた支援として、交流会を開催するなど、機会の提供は可能であるが、地域活動協議会の組織運営に関する事項は、区としての支援には限界がある。
	[2-1-2] 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、企業・NPO・学校・地域交流会(3回程度)を開催し、企業・NPO・学校等の活動主体が地域活動協議会へ参画する取組を支援する。	企業・NPO・学校・地域交流会を3回実施。	地域活動協議会の構成団体に地域団体以外の活動主体が参画する地域 1地域	・地域活動協議会への参画がなくとも、連携・協働事業を実施することで、他の活動主体との連携促進を図ることができるため、今後は、組織運営への取組支援ではなく、連携・協働事業の実施に向けた支援を行う。
住吉区	住吉カルチャーとアートの活動推進事業 ・区民の文化芸術に触れる機会提供や、音楽を通じた新たなコミュニティの形成を図るため、住吉区ゆかりの吹奏楽を中心とした演奏者、団体によるコンサートを開催。 ・住吉区役所敷地内で、区役所を身近に感じてもらうように、住吉にゆかりのあるアーティスト等による作品発表(コンサート・パフォーマンス・展示会) 花さかスミちゃん事業 ・区民が花と緑のまちづくりにふれる機会を創出し、花づくりを通じたコミュニティ育成のためのボランティアによる緑化活動推進 ・住吉区にゆかりのある「菜の花」の栽培	・3月に住吉コンサート開催 ・住吉区役所敷地内を活用した、パフォーマンス公演などの開催 (ポスター・チラシの作成や広報すみよし、ホームページ・フェイスブック・ツイッターによる広報) ・建設局の知識・技術指導により、春・秋に種をまいて花苗を育てる。 ・育てた花苗を、区内の小学校や幼稚園、保育所、社会福祉施設、地域等に提供し、区内の緑化推進に寄与する。	—	— 今後は、ボランティア主体の自主的な運営のための仕組みづくりを構築していく必要がある。
東住吉区	東住吉区タウンデザイン協議会(仮称)との連携による、子育て層を対象にした地域資源情報の整理。	『東住吉区子育て応援ナビ』の構築。	地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げ	子育て層にとって必要な情報は一通り揃ったが、まだ十分な情報とはいえず、認知度を高める必要がある。 子育て層の生の声を直接聞く機会を増やし認知度を高めるとともに、地域資源と連携をしながら、よいよいものへ改良を重ねていく。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり				
成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	—	各地域活動協議会の支援において、当該地域活動協議会内での地域資源・人材確保に努めてきたが、各地域間の意見交換の場の設置及び促進をすることで、地域間連携を喚起する。
西成区	・じゃがピー花の会 ボランティアによる種から育てる花作り事業、ターミナルにおける花壇設置による美化・駐輪対策、沿道花壇のアダプト協定など花と緑を通じたボランティアの交流と地域コミュニティーの醸成	・ひまわりによる迷路作成 ・ボランティア相互の交流会の開催 ・ボランティアによる花の講習会の開催	—	【課題】 ボランティアの固定化、高齢化 【改善策】 あらゆる世代に訴え、楽しめる活動の創出や融合

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(3) 地域資源の循環

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。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	・地域課題やニーズの把握、先進事例の調査等に取り組む。	・資源ごみのコミュニティ回収に関して、特定の地域での実態調査を行い、情報共有を行うとともに、各区間での情報共有にも努めた。	0件	・コミュニティビジネス、ソーシャルビジネスによる地域課題解決のメリットについて、各地域の理解が浸透しにくい事情がある。各地域の地域課題の把握、情報提供、啓発など、区として取り組みを継続していく。
都 島 区	[2-1-2] 中間支援組織を活用して、活動内容の透明性を確保するとともに、地域課題の解決やつながりの拡充など、地域活動協議会の自律運営にかかる積極的支援を行う。 ・コミュニティ・ビジネスの事例紹介(区運営方針補足)	・全地域を対象にコミュニティ回収について情報提供を行い、要望のあった地域には個別で説明を行った。(区運営方針補足)	0件	・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みが必要である。 ・中間支援組織と連携し、必要とする地域ごとに説明を行う。(区運営方針補足)
福 島 区	[4-1-5] ・中間支援組織も活用して、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスや事務事業の社会的ビジネス化についての意義やメリット、具体的な事例の紹介やその情報等を提供する場を年間2回程度設け、コーディネートを行う仕組みづくり、各種研修等の実施、相談体制の整備等進めていく。	・コミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの具体的な事業提案を行い、2地域(上福地区・野田地区)については検討に係る説明会を実施した。	0件	・具体的なコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの実施と絡めて考えると、人手や担い手の負担など様々な課題があり、意義を納得しづらいという声が多い。 少ない負担から始められるコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネス事例を探すなど、地域が理解しやすいかたちで引き続き周知に努める。
此 花 区	・コミュニティビジネスやソーシャルビジネスとなり得る地域の自主的な取組をリストアップし、地域活動協議会へ啓発や情報提供を行う。	・コミュニティ・ビジネスや社会的ビジネス化の可能性のある事業を所管する部署の職員や区社協、まちづくりセンターが参加した内部勉強会を開催	0件	—
中 央 区	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携し、支援する。 ・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みづくり ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1回	・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みづくり	0件	[課題] 地域社会における課題の解決に向け、地域資源に関する情報が容易に得られるよう、様々な支援を更に進める必要がある。 [改善策] CB・SB(社会的ビジネス化)を推進するため、中間支援組織と連携し、引き続き地域への働きかけを行う。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西 区	[3-1-2] ・「西区まちの活力創造プロジェクト」認定事業として「暮らしを豊かにするビジネスアイデアコンテスト」(1回開催)を引き続き実施するとともに、優秀賞の事業を認定事業化に向け支援し、認定事業となった場合の広報支援などを行う。	・「ビジネスアイデアコンテスト」を開催し25件の応募があり、発表会では優秀賞2件を選定した。	0件	・戦略の進捗は順調である。 しかし、各団体が行う地域課題解決の取り組みについて、そのエリアが限られており区全体に浸透しにくい状況にある。 ・地域実情に応じたエリアマネジメントの取り組みを進める。
港 区	[1-3-2] まちづくりセンターなどを活用し、地域活動の担い手に対してコミュニティビジネスの意義やメリットを紹介し理解を深める。また、事例や手法などの情報提供、専門相談機関等への連絡・調整の支援を行う。 コミュニティビジネス研修会開催: 2回	・まちづくりセンターと連携し、コミュニティビジネス等にかかる情報交換会を開催: 2回(12月7日、2月8日) ・情報提供した事例の数: 4件	0件	成果指標を上回る結果となったが、自律的、持続的な地域運営のため、地域活動協議会による自主財源の確保の重要性を理解していただきながら、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスをまちづくりセンターなどを活用して促進する。
大 正 区	[1-1-1] ・尻無川河川広場に常設の飲食店舗やイベント広場などを設置するため、「都市・地域再生等利用区域」の指定を大阪府(河川管理者)へ要望するとともに、尻無川河川広場において事業展開する民間事業者を公募する。 ・大阪府より「都市・地域再生等利用区域」の指定を受け、にぎわい創造拠点開業に向けたインフラ整備工事を実施。 ・平成27年10月頃を目途に、尻無川河川広場を中心とした4区エリア(大正区・西区・浪速区・福島区)において、「水辺」と「陸地」の連動性・回遊性を体感できる魅力向上・体験型イベントを4区合同で実施。 ○参加者数 延べ2万人	尻無川河川広場に社会実験事業「大正リバービレッジ」実施(6/6～10/18) 延べ約2万5000人 来訪 4区合同イベント「リバーサーカス2015」実施(10/11延べ7,832人来訪)	0件	平成25年度に実施済。 現状として、いわゆるCB・SBの創出という動きではないが、リノベーション手法を用い、様々な地域課題の解決に向けた民間主導の動きがあり、そのフォローアップに努め、CB・SB以上の効果を求めていく。
天 王 寺 区	[6-3-2] 地域活動協議会に対し、中間支援組織を活用し、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、地域イベントでの自主財源確保の事例等に関する情報交換会を開催する。 情報交換会 1回	情報交換会の実施: 1回	0件	【課題】 情報交換会を開催し、CB・SBの意義やメリットを伝え地域の意識醸成を行なっているが、地域では裁量可能な経費内で活動を行っており、地域の関心は低いと思われる。 【改善策】 引き続き、事例紹介などを行なうことで、意識醸成に取り組み、地域の関心を高める。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
浪速区	コミュニティビジネスやソーシャルビジネスの意義や先進的な事例を情報収集し、地域活動協議会へ啓発や情報提供を行う。	・コミュニティビジネス、ソーシャルビジネスの研修に参加し、情報収集を実施。 ・民間助成金の制度を情報収集し、採択事例などを地域活動協議会に提供。	0件	-
西淀川区	[4-2-3] ・コミュニティビジネス(CB)・ソーシャルビジネス(SB)に関し本市事業を含む公共部門や民間部門など広くビジネスに展開できる可能性のあるものの洗い出し ・地域を対象にしたCB・SBの研修を1回開催 ・中間支援組織と連携しCB・SBに関する普及・啓発 ・中間支援組織とともに、会館を使ったフリーマーケットスペースの提供事業のCBを実施	・地域を対象にしたCB・SBの研修、説明会を各1回開催。 ・広報紙の配布事業について他区の取り組みに関する情報提供を行った。	0件	CB・SBの意義や実例が、研修や説明会だけでは具体的にイメージできず全ての地域に浸透していない。 既にCB・SB事業を実施している他区の地活協を見学したり、意見交換を行うなど具体的にCB・SBのイメージを持ち、検討できる機会を設ける。
淀川区	[3-3-1] ・起業意欲を持った人材を把握するための交流会の開催(年4回以上)や地域団体・企業・NPO等とのマッチングを推進する。(マッチング実施の事例検討:20件以上)	・交流会開催(2回)、マッチング検討事例(20件)	0件	・マッチング事例・社会的ビジネス検討事例・コミュニティ回収の導入、CB・SBについての意義啓発は進んできた。しかし、「ヒト・モノ・カネ・情報」が地域で循環する具体的な仕組みの構築までは至っていない。 ・区内モデル地域を設定し、中間支援組織と連携して重点的な個別支援を行うことで、「ヒト・モノ・カネ・情報」が地域で循環する仕組みを構築する。
東淀川区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うと共に、組織運営、会計、情報公開の重要性の認識向上や活動支援のため各種研修会を実施する。 組織運営に係る研修会、会計に係る研修会、情報公開に関する研修会などの研修会を「1-2-1地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実」などを含めて経営課題1に関係するものを30回以上実施する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。 地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、CB・SBの助言・指導、NPO等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回) ・会計勉強会(17地域)・広報勉強会(17地域)・広報事例発表会(1回) ・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等(22回) 計69回 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号) ・地域活動協議会のチラシ等の配架棚を区役所庁内に設置 ・各地域HPやツイッターによる情報発信 ・地域まちづくりアドバイザーによる地域へのサポート	1件	区委託事業からCB(コミュニティビジネス)・SB(ソーシャルビジネス)など継続事業としてつながったものはなかったが、地域課題を解決する様々な事業提案が集まった。 継続実施し、CB・SBにつながる事業を発掘・支援していく。
	[1-3-4] 自由なテーマで地域住民の目で地域課題についての解決策となる提案を募集する。	社会的課題の解決につながる地域の実情に即した提案について、区ホームページなどで募集した(2回)。		

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東成区	[3-2-3] ・区のまちづくり活動の活性化を進める拠点であるふれ愛バンジーにおいて、市民活動団体等の事業に対し補助金を交付することで、まちづくり活動の活性化に繋げる。 ・補助事業の募集及び補助金の交付 ・補助金制度の周知	・ふれ愛バンジーまちづくり活動支援事業応募件数:3件 ・ふれ愛バンジーまちづくり活動支援事業補助金交付事業:2件	2件	順調に進捗しているため、継続して取り組む。
生野区	[3-5-1] ● 中間支援組織と連携して、当区で活用できる他地域のコミュニティビジネス・ソーシャルビジネスの事例を収集し、具体的内容を地域へ提案するなど、ビジネス化に向けた取組みを支援する。 ・提案内容の具体化に向けた情報交換会の開催 2回/年 ● 情報交換会の開催により意欲を持った地域を対象として、コミュニティビジネス・ソーシャルビジネスの実施に向けた勉強会を開催する。 ・勉強会の開催 2回/年	・情報交換会の開催 3回 ・勉強会の開催 2回	0件 (地域における課題解決やニーズへの対応に向けた継続的な取り組みの創出には至らなかったが、創出につながると思われる活動:1件)	[課題] 取り組みは順調。 [改善策] 引き続き事業を実施する。
旭区	・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種イベントや、校区の枠にとらわれない防災訓練の実施、子ども・青少年を育むため子ども・青少年に関わる諸機関との連携などを通じ、人と人とが会いつながら機会をつくる。 ・区民まつり 1回 ・スポーツフェスティバル 1回 ・文化のつどい 1回 ・子どもフェスティバル 1回 ・避難所開設訓練を含む訓練やワークショップ 10回 ・子ども・青少年を育むため社会総がかりでの意識啓発事業 2回	避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 45回 ・地域活動をホームページで紹介(68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。	0件	・コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスについて、区民や地域団体の認識向上に向けての取組みが必要である。 ・HP等で区民や地域団体へ周知を行なう。
城東区	中間支援組織と連携し、地域実情の把握や、自主財源確保に向けた支援に取り組む。	区広報誌のポスティングや古紙集団回収など、他区等の先進的な取組を随時情報発信。	0件	地域においては財源の確保が課題であるという認識はあるものの、実施するにあたって、地域における人材不足等による負担が大きく、事業実施には至っていない。 比較的取り組みやすい他都市の先進事例を紹介するなど、引き続き、中間支援組織による支援を続ける。
鶴見区	[2-1-1] 地域活動のC B / S B化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 1地域	・地域活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 2地域	1件	—
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援、並びに地域の特性や実情に応じた活動の担い手の拡大など地域コミュニティの活性化につながる支援を実施 ・広報サポート・会計サポート(10地域)	27年度:地域活動フォーラム(1回)、広報ワークショップ(全体会3回)、会計勉強会(全体会2回)実施	0件	[課題] 広報サポート等を中間支援組織を活用して実施しました。しかしながら地域活動を知らない地域住民が多く存在しています。 [改善策] 今後は、地域活動に関心がありながら関わりの薄かった人たちに情報発信できるよう、さらに広報活動のサポートを行います。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[2-1-1] ○中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、地域の未来像を語り合う懇談会(新規3地域)を開催し、地域で取り組むべき課題を抽出し、自立した地域運営に向けたコミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化をはじめとした自主財源確保に向けた取組への支援を行う	地域の未来像を語り合う懇談会を2地域で実施。	1件	—
住吉区	○CB/SB及び社会的ビジネス化の推進(地下鉄あびこ駅周辺地域自転車適正化協働パートナー事業) ・自転車の適正利用促進及び効果的な放置自転車対策の実施について、地域コミュニティの活性化など、地域課題の解決を図る住民参加型のコミュニティビジネスの手法により実施	・啓発指導員の配置 (自転車を放置しようとする、している利用者への指導、自転車駐車場への案内、放置自転車の整理) ・募集要項や業務開始等の広報すみよし、ホームページによる告知・報告	0件	<課題> 地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、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更に検討が必要である。 <改善策> 同取組みの拡大やその他の取組みを検討・実施し、CB・SB(社会的ビジネス化)推進をさらに進めていく。
東住吉区	CBやSBに取り組んでいるNPO関係者等もいる区政会議委員とともに、地域社会における課題やニーズを的確に把握する方法を検討。	・区政会議 本会議3回(6月・9月・12月)、2部会2回(8月・9月)	0件	地域社会における課題やニーズを的確に把握するために、区政会議委員と一緒に取組むも、区政会議そのものがまだまだ知られていない。 ミニ区政会議のような場を28年度に設け、その場に委員も主体的に参画することで、区政会議の認知度を高めるとともに、区政への参画の幅を広げることができる。
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	0件	地域活動はボランティアが基本との考えが浸透しており、地域課題とビジネス手法の活用についての地域の関心が高まっていない。他区・他市などの事例紹介を進めて関心を高めていく。
西成区	・一部地域の課題となっていた、高齢者の買い物支援について、中間支援組織による企業とのマッチングにより、移動販売の支援を実施 ・地域事業(まつり・子どもに対するイベント等)への企業参加(企業の社会貢献)を目指して「地域と企業の交流会」を実施	・当該地域の移動販売を拡充し行っている。(週2回、1回10か所巡回) ・子ども向けとして、地元企業よりゴム銃(組立キット)を用いた実演を行い、各地域での協働・連携を目的とした講習会を実施	0件	・左記取組等について、移動販売については、さらなるニーズの把握並びに実施回数の検証が必要。また子ども向けのイベント等への企業参加については5地域が興味を示すが実現には至らず、企業の社会貢献から地域資源の循環へと繋がるよう、具体的な支援策の構築が必要

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(3) 地域資源の循環

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。

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	・地域課題やニーズの把握、先進事例の調査等に取り組む。	・資源ごみのコミュニティ回収に関して、特定の地域での実態調査を行い、情報共有を行うとともに、各区間での情報共有にも努めた。	0件	・引き続き、社会的ビジネス化が可能な事務事業の検討を進めていく。
都 島 区	[2-1-2] 中間支援組織を活用して、活動内容の透明性を確保するとともに、地域課題の解決やつながりの拡充など、地域活動協議会の自律運営にかかる積極的支援を行う。 ・コミュニティ・ビジネスの事例紹介(区運営方針補足)	・全地域を対象にコミュニティ回収について情報提供を行い、要望のあった地域には個別で説明を行った。(区運営方針補足)	0件	・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みが必要である。 ・中間支援組織と連携し、必要とする地域ごとに説明を行う。(区運営方針補足)
福 島 区	[4-1-5] 中間支援組織も活用して、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスや事務事業の社会的ビジネス化についての意義やメリット、具体的な事例の紹介やその情報等を提供する場を年間2回程度設け、コーディネートを行う仕組みづくり、各種研修等の実施、相談体制の整備等進めていく。	コミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの具体的な事業提案を行い、2地域(上福地区・野田地区)については検討に係る説明会を実施した。	0件	・具体的なコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの実施と絡めて考えると、人手や担い手の負担など様々な課題があり、意義を納得しづらいという声が多い。 ・少ない負担から始められるコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネス事例を探すなど、地域が理解しやすいかたちで引き続き周知に努める。
此 花 区	・コミュニティビジネスやソーシャルビジネスとなり得る区の業務のリストアップを行い、地域活動協議会へ啓発や情報提供を行う。	・コミュニティビジネスや社会的ビジネス化の可能性のある事業を所管する部署の職員や区社協、まちづくりセンターが参加した内部勉強会を開催(再掲)	0件	—
中 央 区	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携し、支援する。 ・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みづくり ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業1回	・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みづくり	1件	—

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西区	[2-1-3] 病気・病後における保育ニーズに対応するため、保育サービスの提供が確約されている訪問型病児保育(共済型)サービス(0歳から小学校3年生までのこども対象)を提供し、病児保育施設などでは十分に対応できない多様な区民ニーズに応える。	・整備件数:保育所1件、地域型(小規模)保育事業施設2件 ・12月1日訪問型病児保育(共済型)事業開始 ・周知:広報紙1月号、HP、FB、チラシ(保育所・健診等)、ポスター(区広報板、駅掲示板等)	1件	—
港区	[1-3-3] 広報紙配布事業など、すでに区内の複数の地域で取り組まれている事例の成果やメリット等を、まだ取組まれていない地域に紹介し、取り組みを促進する。	まだ取組まれていない地域に対して、取組みの有用性を説明した	0件	地域の自律的運営には社会的ビジネスの実施が有用であることを丁寧に説明し、「広報紙配布事業」に限らず、地域実情にあった社会的ビジネスの促進を図る。
大正区	[6-1-2] 高齢者や障がい者等に対する地域における見守り活動及び高齢者食事サービス事業の一体的な実施により、セーフティ機能の強化を図るとともに、活動を通して把握された要援護者の情報を、地域の防災対策や地域福祉活動に役立てる。 「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる。	見守り推進員による相談援助、相談者延べ人数:10地域で3,090人、関係機関との連絡調整延べ件数:515回	0件	平成26年度に実施済事業として、順調に推移している。今後も様々な地域課題の解決に向けた民間主導の動きがあり、そのフォローアップに努め社会的ビジネス実施以上の効果を求めている
天王寺区	[6-3-3] ・既に社会的ビジネス化を行っている事務事業を、検証のうえ継続して実施する。 検証件数 4件 ・新たに社会的ビジネス化の対象となる事務事業を実施する。 新規実施 1件 ・区広報紙やホームページ等の媒体を活用し、天王寺区での社会的ビジネス化の具体例を紹介する。 具体例のホームページ掲載 随時	・社会的ビジネス化を行っている事務事業を、検証のうえ継続して実施:4件 ・新たに社会的ビジネス化の対象となる事務事業を実施:1件(寺田町公園清掃) ・天王寺区での社会的ビジネス化の具体例をホームページで紹介	1件	【課題】 既に成果は得ているが、更なる社会的ビジネス効果を見込むにあたり、適切な事務事業を常に探る必要がある。 【改善策】 地域に応じた事務事業の有無を検討するため、他区・他都市の実例を検証する。
浪速区	社会的ビジネス化の意義や先進的な事例を情報収集し、地域活動協議会へ啓発や情報提供を行う。	・コミュニティビジネス、ソーシャルビジネスの研修に参加し、情報収集を実施。	0件	—
西淀川区	[4-2-3] ・コミュニティビジネス(CB)・ソーシャルビジネス(SB)に関し本市事業を含む公共部門や民間部門など広くビジネスに展開できる可能性のあるものの洗い出し ・中間支援組織と連携しCB・SBに関する普及・啓発	・古紙回収等のコミュニティビジネスに関する説明会を実施 ・CB・SBの普及のため広報紙の配付事業の公募を行った。	0件	CB/SB化が見込まれる事業の洗い出しをより一層進めていく必要がある。今後は局、区の関係部署と連携しながら、他区、他自治体等の成功事例を参考に実現に向けた検討を行う。

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
淀川区	[3-3-1] ・福祉関係、環境関係、広報関係など、広く局や区全体の業務の中や成功事例から社会的ビジネス化に関して検討し、関係部署と連携しながら、実現化に向けた各種検討を行う。 (2件以上について、各3回以上の検討) ・地域活動協議会の自主財源確保の手段として資源集団回収制度を活用し、コミュニティ回収をめざす地域活動協議会の支援を行う。	・社会的ビジネス化の検討事例(2件) ・コミュニティ回収導入(4地域)	0件	・マッチング事例・社会的ビジネス検討事例・コミュニティ回収の導入、CB・SBについての意義啓発は進んできた。しかし、「ヒト・モノ・カネ・情報」が地域で循環する具体的な仕組みの構築までは至っていない。 ・区内モデル地域を設定し、中間支援組織と連携して重点的な個別支援を行うことで、「ヒト・モノ・カネ・情報」が地域で循環する仕組みを構築する。
東淀川区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うと共に、組織運営、会計、情報公開の重要性の認識向上や活動支援のため各種研修会を実施する。 組織運営に係る研修会、会計に係る研修会、情報公開に関する研修会などの研修会を「1-2-1地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実」などを含めて経営課題1に關係するものを30回以上実施する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。 地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、CB・SBの助言・指導、NPO等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回) ・会計勉強会(17地域)・広報勉強会(17地域)・広報事例発表会(1回) ・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等(22回) 計69回 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号) ・地域活動協議会のチラシ等の配架棚を区役所庁内に設置 ・各地域HPやツイッターによる情報発信 ・地域まちづくりアドバイザーによる地域へのサポート	0件	区委託事業からCB(コミュニティビジネス)・SB(ソーシャルビジネス)など継続事業としてつながったものはなかったが、地域課題を解決する様々な事業提案が集まった。継続実施し、本市事務事業からCB・SBにつながる事業を発掘・支援していく。
	[1-3-4] 自由なテーマで地域住民の目で地域課題についての解決策となる提案を募集する。	社会的課題の解決につながる地域の実情に即した提案について、区ホームページなどで募集した(2回)。		
東成区	[3-2-2] ・地域課題に対する提案型事業を公募し、協働して地域課題の解決を図る。 ・区の設定するテーマに基づく事業を募集 ・協働型委託契約の締結に向けた意見交換会の開催	・市民協働による公募型提案委託事業実施:2件	2件	順調に進捗しているため、継続して取り組む。
生野区	[3-5-2] ●行政課題の解決と地域でのヒト・モノ・カネ・情報などの資源が循環するよう、社会的ビジネス化が可能な事務事業を抽出し、事業の再構築を行い、事業化する。	・区職員を対象に、社会的ビジネス化が可能な事務事業の抽出・再構築に向けた社会的ビジネス化に関する研修会の開催 1回	0件	【課題】 地域社会における「大きな公共」の考え方に基づく社会的ビジネスの意義やその必要性について、職員の知識・理解の浸透は一定図られてきているものの、具体的な事務事業の抽出段階には達していないため、具体的に実行可能なレベルまで到達する必要がある。 【改善策】 職員の理解をより高めるとともに、当区のこれまでの実績や、他の区、他都市の状況を参考にしつつ具体的に実行可能な段階をめざす。

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
旭区	・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種イベントや、校区の枠にとらわれない防災訓練の実施、子ども・青少年を育むため子ども・青少年に関わる諸機関との連携などを通じ、人と人とが会いつなげる機会をつくる。 ・広報紙の配布を町会が行い、配布活動に伴う地域におけるつながりの強化を図るとともに、本市事務事業の社会的ビジネス化を進める。	避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 45回 ・地域活動をホームページで紹介(68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。 ・広報紙の配布について、10連合すべての町会長会議で説明した。(連合によっては複数回出席)	0件	・コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスについて、区民や地域団体の認識向上に向けての取組みが必要である。 ・HP等で区民や地域団体へ周知を行なう。 ・なお、平成28年度から広報紙の配付を各連合町会に委託し、社会的ビジネスとして取り組んでいる。
城東区	中間支援組織と連携し、地域実情の把握や、自主財源確保に向けた支援に取り組む。	区広報誌のポスティングや古紙集団回収など、他区等の先進的な取組を随時情報発信。	0件	地域においては財源の確保が課題であるという認識はあるものの、実施するにあたって、地域における人材不足等による負担が大きく、事業実施には至っていない。 比較的取り組みやすい他都市の先進事例等を紹介するなど、引き続き、中間支援組織による支援を続ける。
鶴見区	[2-1-1] 地域活動のC B / S B化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 1地域	・地域活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 2地域	0件	広報紙の配布事業の社会的ビジネス化を検討し、28年度の公募を実施した。引き続き、社会的ビジネス化が可能な事務事業の検討を進めていく。
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援、並びに地域の特性や実情に応じた活動の担い手の拡大など地域コミュニティの活性化につながる支援を実施 ・広報サポート・会計サポート(10地域)	27年度:地域活動フォーラム(1回)、広報ワークショップ(全体会3回)、会計勉強会(全体会2回)実施	0件	【課題】 広報サポート等を中間支援組織を活用して実施しました。しかしながら地域活動を知らない地域住民が多く存在しています。 【改善策】 今後は、地域活動に関心がありながら関わりの薄かった人たちに情報発信できるよう、さらに広報活動のサポートを行います。
住之江区	[2-1-1] ・中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、地域の未来像を語り合う懇談会(新規3地域)を開催し、地域で取り組むべき課題を抽出し、自立した地域運営に向けたコミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化をはじめとした自主財源確保に向けた取組への支援を行う	・地域の未来像を語り合う懇談会を2地域で実施し、地域課題を抽出し、その課題解決にむけた方策を検討。	0件	【課題】 ・地域の未来像を語り合う懇談会未開催地域での懇談会開催。 ・地域で取り組むべき課題の掘り起し。 【改善策】 ・地域の未来像を語り合う懇談会未開催地域での懇談会開催へ向けた働きかけを行う。 ・本市事務事業が地域課題の解決につながるよう、他都市事例なども参考にし再構築する

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住吉区	○CB/SB及び社会的ビジネス化の推進(地下鉄あびこ駅周辺地域自転車適正化協働パートナー事業) ・自転車の適正利用促進及び効果的な放置自転車対策の実施について、地域コミュニティの活性化など、地域課題の解決を図る住民参加型のコミュニティビジネスの手法により実施	・啓発指導員の配置(自転車を放置しようとする、している利用者への指導、自転車駐車場への案内、放置自転車の整理) ・募集要項や業務開始等の広報すみよし、ホームページによる告知・報告	0件	<課題>地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、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更に検討が必要である。 <改善策>・同取組みの拡大やその他の取組みを検討・実施し、社会的ビジネス化推進をさらに進めていく。
東住吉区	社会的ビジネスに取り組んでいるNPO関係者等もいる区政会議委員とともに、地域社会における課題やニーズを的確に把握する方法を検討。	・区政会議 本会議3回(6月・9月・12月)、2部会2回(8月・9月)	0件	地域社会における課題やニーズを的確に把握するために、区政会議委員と一緒に取組むも、区政会議そのものがまだまだ知られていない。ミニ区政会議のような場を28年度に設け、その場に委員も主体的に参画することで、区政会議の認知度を高めるとともに、区政への参画の幅を広げることができる。
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	0件	—
西成区	・既に社会的ビジネス化を行っている事務事業を、検証のうえ継続実施	・社会的ビジネス化を行っている事務事業(あいりん地域環境整備事業)を、検証のうえ継続して実施	0件	—

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

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。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北区	地域と企業・NPO・学校などとの交流の場として「まちづくり塾」や「異次元交流ライブ」を開催し、つながり拡充に取り組む。また、会計事務の効率化適正化のため、「会計おたすけ講座」を開催し、会計の透明性確保を支援する。	(主な取り組み) ・まちづくり意見交換会の開催:西天満地域 ・まちづくり塾の開催:7回 ・異次元交流ライブの開催:1回 ・会計おたすけ講座の開催:9回	18.3%	取り組みの効果が現れるのは短期的には難しい。中間支援組織と連携し、会計その他の講座開催、各種まちづくり団体との交流など推進していく。
都島区	[2-1-2] 中間支援組織を活用して、活動内容の透明性を確保するとともに、地域課題の解決やつながりの拡充など、地域活動協議会の自律運営にかかる積極的支援を行う。 ・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実施 3回以上 ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内容(イベント案内・実施報告等)の発信:9地域	・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実施 3回以上 ・世代間交流会「こどもとおとなのまちづくり」(10月) ・企業交流会「つながろっ!ザ談会」(5月、8月) ・その他、桜宮高校ボランティア活動への支援(随時)など ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内容(イベント案内・実施報告等)の発信:7地域	19.1%	・地域は新たな担い手の必要性は認識しているが、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いない。 ・ブログ・HP等を活用した情報発信には専門的スキルが必要と認識されている。 ・新たな担い手を掘り起し、地域活動につなげやすい、小規模な行事を企画・実施する。 ・全地域での情報発信に向け、手軽さをアピールするなど、ブログ・HP等を活用した情報発信への理解を図る支援を行う。
福島区	[4-1-4] ・「地域公共人材」に関する情報を収集し、地域の要請に応じて派遣する。	—	4.5%	改善策 ・引き続き基本的な運営や地域活動の新たな担い手発掘支援に努めるとともに、必要に応じて地域公共人材等の活用を検討する。
此花区	・区や此花区まちづくりセンターにおいて把握している地域公共人材となり得る人材をリストアップする。 ・此花区まちづくりセンターを活用し、地域団体のリーダーを対象にファシリテーションやコーディネート能力の向上のための研修を実施する。	・区役所や此花区まちづくりセンターが把握している地域資源のリストアップを実施(再掲)	10.4%	—

⑦ 地域公共人材の充実と活用の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
中央区	[4-2-5] 地域活動の担い手の拡大を図るため、幅広い層の人たちに活動への参加を促すとともに、地域の人材と地域で求められている活動の橋渡しなどに取り組む。 ・中間支援組織と連携し、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取り組みの実施 ・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回 ・区の地域特性を活かした地域公共人材の育成に向けた支援 ・地域において求められている活動に関する情報やニーズを把握・収集 ・人材とニーズの橋渡しを図るべく、中間支援組織を活用しながら支援	・中間支援組織と連携し、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取り組みの実施 ・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回 ・区の地域特性を活かした地域公共人材の育成に向けた支援 ・地域において求められている活動に関する情報やニーズを把握・収集 ・人材とニーズの橋渡しを図るべく、中間支援組織を活用しながら支援	5.7%	(課題) 地域が求めている人材とニーズを十分に把握する必要がある。 (改善策) 「地域公共人材」の制度周知を更に進める。また、中間支援組織が地域のイベント・会合などの運営面にに関わり、更に実情に即した人材とニーズの把握に努める。
西区	[1-1-1] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組みを行う。 ・地域事情に精通したまちづくり支援員を、地域の要望に応じて地域の活動拠点場所に積極的に配置する。 ・地域公共人材制度などを活用しながら、地域づくり、法人化、コミュニティビジネス等に関するワークショップや講習会など地域ごとに開催する。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・組織運営や会計報告の公開を促すとともに、補助金の使途を区役所ホームページ等で公開する。 ・主体的に情報発信できるようフェイスブック・広報紙等の運営を支援する。 ・運営課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会情報共有会(2回以上)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	・要望のあった地域全て(5地域)について、地域活動拠点場所に地域まちづくり支援員を配置した。 ・地域活動協議会テーマ別・地域活動協議会テーマ別勉強会を開催した(6回) ・住民の地域活動への参加促進ため、広報紙や区HP、区役所庁舎において地域活動を紹介した。 ・補助金の実績報告を区HPに掲載した。 ・地域広報運営の支援を行った(広報実施地域:10地域) ・地域活動協議会情報共有会を開催した(3回)	4.2%	取り組みの効果が現れるのは短期的には難しい。継続した取り組みが必要である。
港区	[1-3] 地域活動の担い手に研修や実際の活動を通じて豊かなコミュニティづくりのノウハウを学ぶ機会を提供することで、地域づくりやまちづくりのためのコーディネートを行うことができる人材を育成し、多様で厚みのある地域コミュニティの形成を促進する。	・複数地域での各地域課題解決のためプロボノチームと地域人材の交流を促進した。 ・大阪市ボランティア活動振興基金を活用し、新たなイベント・企画を公募することにより、地域公共人材の発掘に取り組んだ。 ・また、同基金を活用し、地域サロンの運営を行い、幅広い地域住民の参画を促進した。 ・全地域で地域主体で実施する防災学習会及び避難所開設訓練の開催のため、各地域で事前のワークショップを実施し、新たな公共人材を育成した。	13.3%	地域活動の担い手不足は地域における課題となっている。引き続きまちづくりセンターを活用しながら、地域活動の担い手の育成を支援していく。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
大正区	[7-2-1] 区役所と、区民で構成する「わがまちビジョン部会」が中心となり、区民協働による魅力活性化事業を推進し、「いちばん住んでみたい・住んでよかったまち大正区」の実現に向けた取組みとして、区の特色を活かした文化事業や小学生や高齢者まで多様な世代の参画ができる自主事業を企画し、区民協働の拡充を図っていく。	○次の自主企画事業の実施 ・「子どもによる樹木札設置」(7月) ・「文楽講座(体験・公演)」(1月) ・「10年後の私への手紙」(2月) ・「40年後の同窓会」(3月)	18.3%	成果指標を大きく下回っている状況である。 地域活動の担い手の高齢化とともに固定化ということも原因であると考えられるため、区役所が取り組む様々な事業を通じて、幅広く参画を促していく。
天王寺区	[6-4-1] ・「防災」「防犯」「地域福祉」「人材育成」など、さまざまな地域課題の解決に寄与する担い手の発掘に向け、実現可能性の高い企画や取組みを広く募集し、斬新かつ優れた内容の企画・取組みの事業化を支援する。 企画・取組の事業化 2事業 ・区ホームページに、地域公共人材に関する情報や検索するサイトを掲載するとともに、中間支援組織を活用し、地域活動協議会に対して地域公共人材の役割等を紹介する。 随時	・担い手の発掘に向け斬新かつ優れた内容の企画・取組みの事業化を支援 2事業 ・区ホームページに、地域公共人材に関する情報や検索するサイトを掲載、地域活動協議会に対して地域公共人材の役割等を紹介	21.9%	【課題】 ホームページや情報交換会において「地域公共人材」について周知しているが、地域での認知、関心が未だ低いと思われる。 【改善策】 中間支援組織を活用し、地域のニーズを把握し、地域公共人材の役割や大阪市地域公共人材の地域活用を引き続き周知していく。
浪速区	区役所や浪速区まちづくりセンターが地域資源を把握し、その情報をホームページなどを活用して、地域が得られる仕組みを構築する。	・区役所ホームページ、浪速区まちづくりセンターホームページに、地域の活動主体や日時・場所を掲載。 ・まちづくり情報誌「なにわ区ラブ」を発行し、同様の内容を掲載。	21.4%	—
西淀川区	[4-2-2] ・区内の「地域公共人材」に関する情報収集 ・地域活動に取り組む人を中心に「地域公共人材」の意義・役割について周知 ・「地域公共人材」育成のための研修を1回開催	地域公共人材を育成するための方法の一つとして会計処理やフェイスブック講座等の研修を実施。	23.9%	「地域公共人材」の意義や必要性について具体的なイメージがわきにくい理解が進んでいない。 実際に「地域公共人材」として活躍している方の講演会を開催するなど、身近でわかりやすい実例を示していく。
淀川区	[3-2-1] ・新たな担い手確保およびNPO法人格取得促進を目的とした「自律的な地域運営支援補助金」の活用支援(18地域に対して各2回以上) ・地域活動協議会実務者や地域活動に参画したいと考える団塊世代等を「地域公共人材」として捉え、地域で活躍できるような仕組みの構築を行う。(地域特性に応じて随時)	・新たな担い手確保およびNPO法人格取得促進を目的とした「自律的な地域運営支援補助金」の活用支援(18地域に対して各2回) ・自律的補助金活用地域(9地域) ・NPO法人格取得促進補助金(0) ・地域公共人材が地域で活躍できる仕組みの構築：未実施	5.7%	・NPO法人格取得については、地域にとっての意義やメリットを明確にする段階から地域特性に応じて進めることが必要。 ・地域公共人材の情報提供については、地域からの要求があれば個別対応している段階にとどまっている。 ・新たな担い手確保のための自律的な地域運営支援補助金の活用については、地域の年間活動スケジュールや活用できる地域資源等、地域特性に応じた個別支援が必要。 ・NPO法人格取得については現在検討中の地域が2地域あり、継続的な支援を行う。 ・地域公共人材の活用については、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。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-2-1] 地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実のため、子育て世代を中心とした若い世代を対象に地域のまちづくりに向けた活動の必要性や重要性を啓発する講座を開催する。市が実施した地域活動の担い手養成講座を受講するなど地域活動に関心がありながら、実際には地域活動に関わりが薄かった人を発掘し、地域活動に参画するよう啓発の研修を実施するとともに、意見交換などができる交流の場を持てるよう進める。ワークショップを中心に、30回以上開催する。	・広報勉強会(17地域・各1回)、広報事例発表会1回 ・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等22回 計40回 H27実績:ファシリテーション講座・話し方講座・まちづくり講座・まちの居場所づくり講座・対話の場のつくり方講座・広報誌の作り方講座・まちづくり統計講座・人間関係トレーニング・講演会・We Love東淀川	15.7%	地域活動に参加しやすい環境づくりについては区民に実感されているとは言えない。今まで参加していない層が地域活動を始めやすい土壌づくりや発信方法を再考する必要がある。 まちづくりに関心のある区民の交流会を開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行う。セミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことの出来るスタートアップ支援を行う。
東 成 区	[3-2-1] ・東成区の地域資源を活用して、区民や各種団体等のネットワークづくりを推進し、地域の活性化に繋げる。 ・「ひがしなり街道玉手箱」企画チーム会議の開催(月3～4回) ・「ひがしなり街道玉手箱」参加団体交流会の開催(2回)	・「ひがしなり街道玉手箱」運営事務局会議の開催:32回 ・「ひがしなり街道玉手箱」実行委員会(参加団体交流会)の開催:5回	11.1%	順調に進捗しているため、地域人材の参加を促進するとともに、広報紙等による情報発信に努めるなど継続して取り組む。
生 野 区	[3-3-1] ●地域団体やNPO、企業など地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体の情報を発信するとともに、地域活動協議会に参画している団体だけでなく、さまざまな地域活動団体における担い手育成のために、地域の課題に取り組む担い手を育成する講座等をファシリテーション能力、コーディネート力を有する人材及び中間支援組織と連携し、引き続き開催する。 ・担い手講座の開催 2回 ●ファシリテーション能力、コーディネート力を有する人材を派遣し、地域活動協議会の自主的な活動を促進する。 ・ファシリテーション能力、コーディネート力を有する人材の派遣実績 10地域	・担い手講座の開催 2回 96名 ・派遣実績 延べ7地域	7.1%	〔課題〕 地域活動に参加していない者が担い手講座への参加に至っていない。 〔改善策〕 地域活動の必要性をより多くの住民に伝え、参画を促進するために行政による取り組みだけでなく、地域が主体となっていく取り組みを支援し、行政と地域がともに行う周知活動を強化する。
旭 区	地域防災力の向上(地域防災リーダー研修の実施) ・新任研修1回、実技研修各連合1回、座学研修1回 子ども・青少年に関わる諸機関と連携し、社会総がかりで子ども・青少年を育む ・地域の様々な世代の区民が「まなび」を通じてつながり、その成果を地域における活動に活かすことにより地域コミュニティを活性化させる。	地域防災力の向上(地域防災リーダー研修の実施) 毎年開催 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。 生涯学習関連機関・区民ボランティア等との共催事業4回 親子のふれあいイベント・小学生対象3回(8月)・未就学児対象1回(11月)、生涯学習フェスティバル(3月)	18.9%	・地域人材の育成と活用のため、まずは担い手不足の解消が必要である ・地域活動の様子を広報紙やHPで発信し、担い手の発掘に努める。 ・

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域 ・紙媒体による広報/11地域	10.0%	【課題】 紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。 【改善策】 引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。
鶴見区	[2-1-1] 地域活動のC B / S B 化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 1地域	・地域活動事例などの情報発信 随時 ・C B やS B 起業に関する支援 2地域	7.0%	地域活動の担い手不足や高齢化は、地域における大きな課題である。引き続き中間支援組織を活用しながら地域における様々な取組みを支援していく。
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援、並びに地域の特性や実情に応じた活動の担い手の拡大など地域コミュニティの活性化につながる支援を実施 ・広報サポート・会計サポート(10地域)	27年度:地域活動フォーラム(1回)、広報ワークショップ(全体会3回)、会計勉強会(全体会2回)実施	11.1%	【課題】 広報サポート等を中間支援組織を活用して実施しました。しかしながら地域活動をしない地域住民が多く存在しています。 【改善策】 今後は、地域活動に関心がありながら関わりの薄かった人たちに情報発信できるよう、さらに広報活動のサポートを行います。
	[3-4-3] 超高層ビルのオープンに合わせて、地域・企業との連携を図り、阿倍野区のPRをテーマにした企画を行うことをきっかけに若い担い手を発掘し、地域コミュニティの活性化につながるスタッフ(あべ若丸)の育成を行います。 ・「あべ若丸」の企画・運営による「あべの今昔祭り」の開催 ・地域団体・企業等との交流やイベントへの参加(10回以上)	「あべ若丸」の企画・運営によるイベントの実施:3回 地域団体・企業等との交流やイベントへの参加 : 20回		【課題】 若い担い手を発掘し、地域コミュニティの活性化につながるスタッフ(あべ若丸)の育成を行いました。 「あべ若丸」の企画・運営による事業の開催や地域団体・企業等との交流やイベントへの参加など地域団体・企業との交流を進めてきました。 さらに自主・自立的に企画・運営に向けた活動が必要です。 【改善策】 自主・自立的な活動が行えるよう側面的支援を行ってまいります。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[2-1-1] ○ 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、地域の未来像を語り合う懇談会(新規3地域)を開催し、地域で取り組むべき課題を抽出し、自立した地域運営に向けたコミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化をはじめとした自主財源確保に向けた取組への支援を行う。	地域の未来像を語り合う懇談会を2地域で実施。	8.8%	地域の課題解決に向けての新たな取組活動を、さらに発展させていく必要があるため、引き続き取組を推進していく。
	[2-1-2] ○ 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、企業・NPO・学校・地域交流会(3回程度)を開催し、企業・NPO・学校等の活動主体が地域活動協議会へ参画する取組を支援する。	企業・NPO・学校・地域交流会を実施(3回)		参画にむけた支援として、交流会を開催するなど、機会の提供は可能であるが、地域活動協議会の組織運営に関する事項は、区としての支援には限界がある。 地域活動協議会への参画がなくとも、連携・協働事業を実施することで、他の活動主体との連携促進を図ることができるため、今後は、組織運営への取組支援ではなく、連携・協働事業の実施に向けた支援を行う。
住吉区	[6-1-2] ○ 様々な機会を通じて「つながり」や「きずな」の大切さを啓発するなどし、幅広い住民に対し地域活動への参加・参画を促す。○ 地域編集塾の参加者から、担い手となりうる人材と地域ニーズとのマッチングを促進する。○ 地域活動協議会の自主財源の確保に向けた情報提供を行う。○ 開かれた組織運営や会計等の透明性確保の支援を行う。・地域活動協議会の運営支援(地域編集塾の開催含む):全12地域・説明会の開催(2回)	各地活協が開催する運営委員会や事業へ随時出席地域編集塾の開催(全体会・苅田南)補助金会計説明会の開催(3回)CB/SBによる地域課題の解決 ・自主財源獲得のための支援Twitterを用いたイベント・事業の情報発信や地域活動協議会のポスターの作成等の広報活動の支援	12.5%	・今後も、認知度を高めるため、紙媒体とともに区役所のHPや中間支援組織のTwitterなどを利用し、若い世代を中心にこれまで地域活動に無関心な住民への周知に重点を置いていく。また各地活協にもできるだけ多くの地域住民が参加できるような事業の実施を促していく。
東住吉区	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豊富な区政会議委員が主役となった会議運営。	・区政会議 本会議3回(6月・9月・12月)、2部会2回(8月・9月)	5.6%	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豊富な区政会議委員の認知度がまだまだ高くない。 ミニ区政会議のような場を28年度に設け、その場に委員も主体的に参画することで、区政会議の認知度を高めるとともに、区政への参画の幅を広げることができる。
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	3.9%	各地域活動協議会の活動紹介は進めているが、担っている方・活躍されている方の紹介などの「人」を広く知ってもらう状況となっていない。活動紹介と合わせて「人」の紹介も盛り込んでいく。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度 of 取組内容	平成27年度 of 取組実績		
西成区	・地域公共人材バンクのリストを各地域活動協議会へ情報提供を行い、地域で必要とする人材があれば活用を促す	・区内1地域において、新規事業の立ち上げに際してファシリテーターがいなかったため活用を検討	23.9%	・地域において、ファシリテーションやコーディネート能力の必要性がまだ十分に浸透していない。各団体の意見を集約し、合意形成に至るまでのプロセスを踏まえて、研修を強化する必要がある

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」

(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

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。

① 中間支援組織の活用

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会を年10回開催することにより、地域活動の活性化につなげる。	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催：10回	83.0%	・さらに成果指標の数値を上げるよう取り組みを継続していく。
都島区	[2-1-2] 中間支援組織を活用して、活動内容の透明性を確保するとともに、地域課題の解決やつながりの拡充など、地域活動協議会の自律運営にかかる積極的支援を行う。 ・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実施 3回以上 ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内容(イベント案内・実施報告等)の発信：9地域	・新たな担い手発掘につながる行事の企画・実施 3回以上 世代間交流会「こどもとおとなのまちづくり」(10月) 企業交流会「つながろっ！ザ談会」(5月、8月) その他、桜宮高校ボランティア活動への支援(随時)など ・地域で開設したブログ・HP等を活用した活動内容(イベント案内・実施報告等)の発信：7地域	79.6%	・地域は新たな担い手の必要性は認識しているが、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いない。 ・ブログ・HP等を活用した情報発信には専門的スキルが必要と認識されている。 ・新たな担い手を掘り起し、地域活動につなげやすい、小規模な行事を企画・実施する。 ・全地域での情報発信に向け、手軽さをアピールするなど、ブログ・HP等を活用した情報発信への理解を図る支援を行う。
福島区	[4-1-6] 区として中間支援組織を活用し、地域活動協議会の自律的な運営支援などに取り組む。要請に応じて、地域活動協議会にファシリテーションを行う人材の派遣を行い、地域団体の自主的な活動を促進する。	・中間支援組織が各地域へ伺って、会計説明会や初心者に基本操作を習得してもらうパソコン教室を開催するなど、地域が自律的に運営できるように様々な支援を実施した。	80.0%	・さらに効果的な支援内容を検討・実施する。
此花区	・此花区まちづくりセンターに対し、中間支援組織としての機能を発揮するよう指導する。 ・その他の中間支援組織との連携強化に向けた検討を行う。	・此花区まちづくりセンターに対しての指導の有無：有 (指導、情報交換を実施)	92.9%	—

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
中央区	[4-2-1] 地域活動協議会を核として自律的に地域運営が行えるよう、中間支援組織と連携して支援を行う。 ・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 1回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 2回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	94.7%	—
西区	[1-1-1] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・地域事情に精通したまちづくり支援員を、地域の要望に応じて地域の活動拠点場所に積極的に配置する。 ・地域公共人材制度などを活用しながら、地域づくり、法人化、コミュニティビジネス等に関するワークショップや講習会など地域ごとに開催する。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・組織運営や会計報告の公開を促すとともに、補助金の使途を区役所ホームページ等で公開する。 ・主体的に情報発信できるようフェイスブック・広報紙等の運営を支援する。 ・運営課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会情報共有会(2回以上)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	・要望のあった地域全て(5地域)について、地域活動拠点場所に地域まちづくり支援員を配置した。 ・地域活動協議会テーマ別勉強会を開催した(6回) ・住民の地域活動への参加促進ため、広報紙や区HP、区役所庁舎において地域活動を紹介した。 ・補助金の実績報告を区HPに掲載した。 ・地域広報運営の支援を行った(広報実施地域:10地域) ・地域活動協議会情報共有会を開催した(3回)	63.4%	—
港区	[1-2-2] まちづくりセンターの助言や指導、コーディネート等を通じて、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・協働を図ることで、地域活動協議会の活動内容を充実させるとともに、会計の透明性の確保等、開かれた組織運営や法人化に向けた取り組みを促す。 まちづくりセンターが行う助言や指導、コーディネート等の回数:2回/地域	運営支援 ・広報に係わる支援 全11地域 ・会計処理に係る支援 全11地域 ・助成金申請に係る支援 2地域	93.2%	成果指標を上回る結果となったが、地域活動協議会の会計の透明性の確保など民主的に開かれた組織運営や地域活動協議会の法人格の取得など社会的信用を高めるための取組を、引き続きまちづくりセンター等を活用して支援する。
大正区	[7-1-1] 将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティ作りが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を発揮した取り組みを行う。	・地域担当職員による活動支援507回・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(10回)・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	88.1%	成果指標指標を大きく上回っており、中間支援組織の支援が地域に順調に浸透していると考えられる。そのため、今後も引き続き、中間支援組織が、それぞれの地域ニーズに対応していけるよう努める。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
天王寺区	[6-4-2] 中間支援組織が、各地域活動協議会の状況を把握し、また要望等をふまえ、具体的活動を支援する。 地域活動協議会の具体的活動の支援 9地域	地域活動協議会の具体的活動の支援:8地域 地域活動協議会の再開に向けた支援:1地域	92.3%	[課題] 地域活動協議会の自律度は、地域により異なる。又、休止中の地域活動協議会がある。 [改善策] 自律に向け、各地域の弱い部分の底上げを図る支援を行う。 休止中の地域活動協議会の再開に向け話し合いの場の設定や相談支援を行なう。
浪速区	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラブ」の開催、「なにわ区ラブ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年16回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラブ」の開催(5回)、「なにわ区ラブ」の発行(3回) ・地活協パンフレット発行(1回) ・「地域だより」の発行支援。(34回)	91.4%	—
西淀川区	[4-1-3] ○中間支援組織と連携して行う地域団体等への支援の内容を整理し、地域団体等へ説明 ○他都市や他の地域の先進的な取り組みを紹介するなど、民主的で開かれた、会計の透明性のある組織運営に向けての助言などの支援 ○他都市の事例を学ぶため、中間支援組織と連携し、地域役員を対象とした学習会を1回以上開催 ○ラウンドテーブルなどを開催して、新しい担い手を探し地域へ紹介し、地域活動発展へつなげるなどの支援 ○地域に対して中間支援組織とともに予算・決算書の作成方法等の説明会1回を行うことで透明性のある会計処理ができるよう支援 ○新しい人材の地域活動協議会へ参画を促すには、各地域での活動の内容が幅広く広報される必要がある。地域ではIT環境の未整備のところが多いが、中間組織を活用し、魅力あるホームページの作成方法、ソーシャル・ネットワーキング・サービスによる情報発信を各地域で行えるよう支援する。 ○中間支援組織に会計のノウハウのある人材を登用し、法人化に向けた支援を実施。	・自主財源の意義と実例についてCBセミナーを実施した。 ・予算、決算についての説明会を2回実施した。 ・フェイスブックを開設できるよう未開設地域について支援を行った	62.8%	中間支援組織の支援により、透明性のある会計処理等進んできているが、まだまだ中間支援組織の支援を必要とする地域が多い。 中間支援組織の支援が無くても、会計処理の透明化や自主財源の確保が可能となるよう人材開発や新たな人材の発掘を行っていく。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
淀川区	[3-1-1] ・中間支援組織と連携し、地域団体や企業・NPO・学校等様々な活動主体の交流を促進する。 (交流会の開催:年4回以上) ・地域団体が民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保し、その活動を広報することで、地域団体の活動への理解や参画が得られ、活発な活動が展開できるよう、中間支援組織を活用し支援する。 (会計講座・広報講座等の専門講座の開催:年6回以上、個別相談:随時、区役所内にて地域活動情報コーナーの設置)	・区広報誌および中間支援組織広報紙による地域情報の発信:合計22回 ・地域団体や企業・NPO・学校等様々な活動主体の交流会(年2回)、中間支援組織広報紙による企業・NPO・学校等の活動紹介(17回) ・中間支援組織と連携した、地域広報紙・FB個別支援(3地域)、会計出前講座等個別支援(6地域)、区役所地域活動情報コーナーの運用(18地域)	60.6%	・中間支援組織・地域担当者との連携が十分でなく、地域特性に応じた個別支援に地域差が生じている。 ・中間支援組織と地域担当者との個別ヒアリングを年3回(年度当初・中間期・期末)実施、および月報に基く毎月の進捗管理を実施することにより、18地域の特性に応じた個別支援計画の立案・実施・振り返りを行う。
東淀川区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うと共に、組織運営、会計、情報公開の重要性の認識向上や活動支援のため各種研修会を実施する。 組織運営に係る研修会、会計に係る研修会、情報公開に関する研修会などの研修会を「1-2-1地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実」などを含めて経営課題1に係るものを30回以上実施する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、C・B・S・Bの助言・指導、NPO等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回) ・会計勉強会(17地域)・広報勉強会(17地域)・広報事例発表会(1回) ・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等(22回) 計69回 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号)・地域活動協議会のチラシ等の配架棚を区役所庁内に設置 ・各地域HPやツイッターによる情報発信・地域まちづくりアドバイザーによる地域へのサポート	97.9%	各地域の実情に応じたきめ細かい活動支援と情報発信が必要。 各地域に対し、まちづくり活動の経験があり高度な専門的な知識を有する地域づくりアドバイザー(嘱託職員)によるきめ細かい相談支援を行い、必要に応じた研修・講演などを行っていく。
	[1-1-2] 地域活動協議会を始め各種地域団体の活性化にむけて、他地域の先進事例を紹介するなど各地域に対して情報発信をする。また各種団体に今まで地域活動への関わりが薄かった人が参加するためには開かれた組織運営と会計の透明性が必要であることを認識し、実践してもらうために研修会を実施する。研修会は「1-2-1地域活動の担い手の拡大と地域公共人材の充実」などを含めて経営課題1に係るものを30回以上実施する。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回)・会計勉強会(17地域)・広報勉強会(17地域) ・広報事例発表会(1回)・地域公共人材育成事業による講座やワークショップ等(22回) 計69回 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号) ・地域活動協議会のチラシ等の配架棚を区役所庁内に設置		
東成区	[3-1-2] ・中間支援組織を活用しながら、会計に関する支援や意見交換会等を実施し、地域の特性や実情に応じた支援を行う。中間支援組織が主催する意見交換会等:6回以上	・中間支援組織が主催する意見交換会の回数:4回・中間支援組織と区役所が連携した意見交換会の回数:2回	92.6%	順調に進捗しているため、継続して取り組む。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
生野区	[3-4-2] ●大きな公共を担う活力ある地域社会づくりに に向けた地域の様々な取組の支援にあたって、中 間支援組織と連携し、各地域の実情に応じた支 援策を講じる。 ・「地域の将来像の共有」「地域公共人材の活 用」など地域活動協議会の自律運営に向けた活 動を促進する取組みを実施した地域 19地域	地域活動協議会の自律運営に向けた活動を促進 する取組みを実施した 地域 19地域	70.9%	[課題] 地域活動協議会の役員変更 などにより、地域活動協議会 の目的や中間支援組織の支 援内容が十分に理解されてい ない地域がある。 [改善策] 地域活動協議会の目的や中 間支援組織の支援内容につ いてブロック会議などで説明す る。
旭区	まちづくりセンターの助言や指導により、地域活 動協議会の活動内容を充実させるとともに、会 計の透明性の確保等、開かれた組織運営や法 人化に向けた取り組みを促す。	・相談件数394件 ・ホームページ等掲載10校下 会計処理及びホームページ構築等についての研修 会等を開催(計15回)、情報公開に係る27年度実績 10協議会	52.8%	—
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協 議会に対する活動支援(会計処理及び情報公 開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信 支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報 媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回 発行)	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地 域・HP/2地域・紙媒体による広報/11地域	87.9%	[課題] 紙媒体による広報について は、残り5地域では作成に至 っていないが、地域によっては 作成に向けた検討を行っている 地域と、そうでない地域とに 温度差が生じている。 [改善策] 引き続き、情報発信の重要 性、特に紙媒体による広報の 有効性等を周知するとともに、 既存の広報媒体等との連携等 を模索するなど、体制の構築 を図る。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した 地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携 し行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握 するとともに、広く区民や地域活動団体にPRす る。 地域活動のC/B/S/B化など地域の自主財源確 保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区H Pで公表 12地域 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活 動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C/BやS/B起業に関する支援 1地域	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公 表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C/BやS/B起業に関する支援 2地域	92.3%	—
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地 域活動協議会の自律運営にかかる支援、並び に地域の特性や実情に応じた活動の担い手の 拡大など地域コミュニティの活性化につながる 支援を実施 ・広報サポート・会計サポート(10地域)	27年度:地域活動フォーラム(1回)、広報ワーク ショップ(全体会3回)、会計勉強会(全体会2回)実 施	85.2%	[課題] 広報サポート等を中間支援組 織を活用して実施しました。し かしながら地域活動をしない 地域住民が多く存在していま す。 [改善策] 今後は、地域活動に関心があ りながら関わりの薄かった人 たちに情報発信できるよう、さ らに広報活動のサポートを行 います。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果 目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[2-1-1] ○ 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、地域の未来像を語り合う懇談会(新規3地域)を開催し、地域で取り組むべき課題を抽出し、自立した地域運営に向けたコミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化をはじめとした自主財源確保に向けた取組への支援を行う。	地域の未来像を語り合う懇談会を2地域で実施。 自主財源確保に向けた支援を3地域で実施。	91.3%	—
	[2-1-2] ○ 中間支援組織と連携し、地域公共人材を活用しながら、企業・NPO・学校・地域交流会(3回程度)を開催し、企業・NPO・学校等の活動主体が地域活動協議会へ参画する取組を支援する。	企業・NPO・学校・地域交流会を実施(3回)		—
	[2-1-3] ○ 中間支援組織と連携して、地域活動協議会実務者交流会(2回程度)、会計担当者研修会(2回程度)、広報担当者研修会(2回程度)を開催し、若い世代やマンション住民などこれまで地域活動への関わりが薄かった方々が、地域活動協議会の活動に理解を示し参画するよう、より一層民主的で開かれた組織運営と会計の透明性の確保に向けた取組を進める。	実務者交流会 1回(6月) 会計担当者研修会 2回(4・12月) 広報担当者研修会 1回(12月)		—
住吉区	[6-1-2] ○ 様々な機会を通じて「つながり」や「きずな」の大切さを啓発するなどし、幅広い住民に対し地域活動への参加・参画を促す。 ○ 地域編集塾の参加者から、担い手となりうる人材と地域ニーズとのマッチングを促進する。 ○ 地域活動協議会の自主財源の確保に向けた情報提供を行う。 ○ 開かれた組織運営や会計等の透明性確保の支援を行う。 ・地域活動協議会の運営支援(地域編集塾の開催含む):全12地域 ・説明会の開催(2回)	各地活協が開催する運営委員会や事業へ随時出席地域編集塾の開催(全体会・苅田南)補助金会計説明会の開催(3回)CB / SBによる地域課題の解決 ・自主財源獲得のための支援Twitterを用いたイベント・事業の情報発信や地域活動協議会のポスターの作成等の広報活動の支援	71.9%	・今後も、認知度を高めるため、紙媒体とともに区役所のHPや中間支援組織のTwitterなどを利用し、若い世代を中心にこれまで地域活動に無関心な住民への周知に重点をおいていく。また各地活協にもできるだけ多くの地域住民が参加できるような事業の実施を促していく。
東住吉区	[4-1-1] ・地域のまちづくりについて専門的知識のある事業者(中間支援組織)による、地域の実情や要望に合わせた研修の実施や地域の担い手の知識・技術の習得・向上の促進、他地域との情報交換の場の設定等、自律した地域活動の運営に向けた地域活動協議会への支援(研修等3回以上・7～11月)。	・中間支援事業者による研修(9月)、意見交換会(9月・1月)、訪問支援(随時)	45.5%	中間支援事業者による訪問支援等について、地域ごとの課題に応じたきめ細やかな支援が求められている。 次年度の中間支援事業者の業務委託内容を変更し、全地域へきめ細やかな訪問支援ができるように調整するとともに、訪問支援により広報などの情報発信力を強化し、地域団体、住民の理解を深めていく。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	79.6%	一定、取組の成果は出ているが、自律運営に向けては、中間支援組織による継続した支援が必要である。
西成区	[4-1-1] 地域一丸となって様々な事業や行事等に取り組めるよう、地域活動協議会を支援し、新たな人材確保と地域力の維持・向上をめざす。・地域活動協議会補助事業 16地区・中間支援組織への支援業務委託	地域一丸となって様々な事業や行事等に取り組めるよう、地域活動協議会を支援し、新たな人材確保と地域力の維持・向上をめざす。 ・地域活動協議会補助事業 16地区 ・中間支援組織への支援業務委託	69.0%	業績目標の達成状況にある評価結果により、一定、取組みの成果は出ているが、地域活動の担い手の確保や、コミュニティビジネスを含め自主財源の確保といった難度の高い分野の取組みについては、あまり進展が見受けられない。地域活動協議会の組織運営や補助金の会計処理にかかる支援については継続しつつ、地域活動の担い手の確保、コミュニティビジネスを含め自主財源の確保についても広報活動等を通じて取組みを進めていく。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(1) 区における住民主体の自治の実現

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、区の特性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。

㊦ 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

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の実績		
北 区	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 区民の様々な取組(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 区民の様々な取組(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			
	[4-1-1] ・区政会議等で寄せられた意見・ニーズの把握と、区民から受けた区政に対する提案等について、所管局と連携を図りながら区政に反映させる。 ・広報紙、HP等で、区の主要な施策を紹介する。 ・広報紙で、区内の団体、施設、イベント等に関わる記事を掲載、情報発信を行う。	業績目標を達成した。 ・区政会議4回開催(5月、8月、10月、1月) ・区民アンケート実施(11月、1,500人中553人から回答) 回収率36.9% ・広報紙、HP等で、防災・福祉・子育て関連等、区の主要施策を紹介するとともに、区内の地域活動協議会の活動内容、イベント等に関わる記事を掲載し、情報発信を行った。	26.7% 27.1% 28.8%	・区民等からの意見、要望を聴く「市民の声」、「区政会議」、また、区の情報発信機能である「広報紙」、「ホームページ」、「SNS」など、仕組みは一定整っているが、現状、区民アンケートで高評価が得られていない。 ・取り組みが直ちにアウトカムに結びついていないが、方向性として間違っていないと考えている。今後もこれらの仕組みを活用した取り組みを継続していく必要がある。
	[4-1-2] ・区民生活にかかわる行政施策やサービス、地域のイベント・講座等記事の充実のため、広報紙の増ページを年4回実施、また記事中に区HPアドレスを必要に応じて掲載 ・イベント等について、HP、SNS(ツイッター・フェイスブック)を効果的に活用し、幅広くタイムリーな情報を発信する。	・広報紙増ページについては、当初実施計画年4回に加え、マイナンバー制度を丁寧に説明するため緊急に1月号を増ページとし、年5回実施した。 ・当区が広く周知したいイベント等については、HPで認知されやすくなるようトップページの大きなバナーを活用し、1年で52種類を掲載しリンクさせることによって該当ページに誘導した。		
都 島 区	[4-1-1] 区政会議を開催し、区政運営、テーマごとの地域課題について意見・評価を頂く。 ・全体会議 3回程度 ・専門部会 適宜	・全体会議 3回(6月・10月・3月) ・専門部会 4回(12月・3月×2部会)	29.0% 26.7% 31.9%	・任期最後の会議で、各委員からふりかえりとして会議運営へのご意見・評価を頂いた。テーマを絞った、集中的な議論が必要との意見も頂いた。 ・委員から頂いたご意見なども踏まえ、より掘り下げた議論が出来るよう、10月から新たに福祉と教育の専門部会を設置した。

⑦ 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

成果指標				
		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 区のような取組(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 区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
都島区	[4-1-2] タイムリーにわかりやすく情報発信を行うとともに、SNSを活用し、若い世代など幅広い区民との双方向コミュニケーションを図る。 ・広報誌毎月発行(24ページ建て) ・情報発信企画委員会 月1回	・広報誌毎月発行(24ページ建て) ・情報発信企画委員会 1回	29.0% 26.7% 31.9%	・若い世代など幅広い区民との双方向コミュニケーションを図るためには、広報誌、ホームページ・SNS等を効果的に組み合わせるメディアミックスをさらに進める必要がある。 ・区民アンケートでは、広報誌を「見ないのでわからない」が30%、ホームページを「見ないのでわからない」が61%あった。 ・ターゲットに応じた媒体を活用するなど、効果的な広報を実施する。 ・新聞購読者数の減に対応して、28年度から広報誌を新聞折込から全戸配付に変更する。
福島区	[5-1-1] 区民モニターを対象に、区政に関する意見や地域ニーズを把握するため、アンケート調査を実施するとともに結果を事業に反映させる。 ・区民モニターアンケート調査:4回実施 ・区政運営の進捗管理(いわゆる格付け調査)にかかるアンケート:1回実施	27年度(モニター登録者アンケート):3回、回答率平均84.0%(格付け調査アンケート(市民局実施)):1回	37.2% 30.2% 36.6%	[課題] 漸減していつているアンケート回答率の維持・向上 [改善策] アンケート依頼時に、アンケートの活用事例を紹介し、アンケートの有用性を伝える。
	[5-1-2] 「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として、区役所各フロア・区民センター等区内5施設内の計10か所にご意見箱を設置するほか、区内各駅も含め11施設内計20か所に配架して、局所管事業も含めた区政に対する区民の意見を広く聴取し、意見やニーズを事業に反映させる。さらに、ご意見に対する回答を区ホームページや庁内の掲示板に随時掲出する。	ご意見箱設置フロアの見直しがあったが、その他は計画通り		[課題] 認知度の低さ [改善策] 広報紙やSNS(ツイッター・フェイスブック)による発信を強化し、認知度の向上を図る。
	[5-1-3] 区民が、区政における様々な課題について意見を述べたり、区政に関する評価を行う「区政会議」を開催し、委員の意見を事業に反映する。なお、必要に応じて部会(分科会)を開催し、テーマごとの検討も行う。 ・区政会議の開催回数:全体会議 4回、部会2回×2部会	全体会議 3回		[課題] より活発な議論ができる会議にする。 [改善策] 議事内容について、十分に事前周知する。
	[5-3-1] 区長が、区の広報紙や区のホームページを利用し、区独自の取組や成果について、区民に対する自らのメッセージとして継続的に発信する。 ・広報紙及びホームページでの区長メッセージの掲載:各、月1回以上 ・広報紙を全面カラーにし、より見やすい紙面づくりを行う。	区長メッセージの掲載 広報紙12回(月1回)、ホームページ:23回		[課題] ホームページ上の区長の部屋のアクセス数が減少している。 [改善策] 区長出席イベント関連の投稿が増えるよう、各担当に積極的なコンテンツ作成を依頼する。

㊦ 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

成果指標		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 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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
福島区	[5-3-2] ・区民が入手したいと思う情報のニーズ把握に努め、そのうえで、区民が毎月楽しみにするような広報紙を作成することにより、より多くの区民に区政情報が行き渡るようにする。(広報紙 毎月1日発行) また、区民が見たくなる区ホームページにするため、随時ツイッターからホームページへ誘導する等、情報発信機能をより強化する。 ・若い世代、現役世代、団塊の世代、マンション住民、地域の企業等、あらゆる世代などあらゆるターゲットに対して、それに対応した広報媒体を活用して効果的に区政情報を発信する。	広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブック(いいね数:69)での情報発信	37.2% 30.2% 36.6%	[課題] ・アンケートで広報紙を「よく読む」と回答された方の減少 ・ホームページアクセス数の伸び悩み [改善策] ・広報紙については、若年層にも手に取っていただきやすいように明めのデザインに変更する。 ・ツイッター、フェイスブックでの発信と、それらからのホームページへの誘導を強化する。
此花区	・区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特性、地域事情」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載する。	・庁舎内に運営方針の掲示コーナーを設置 ・広報紙での広聴手段の周知や此花区HPトップページの広聴関連のバナーの新設 ・区民モニターアンケートの実施(12月)と、広報紙における調査結果の発信 ・ipadを導入し、各課においてツイッターで事業等の情報を発信や事業への意見を聴取 ・広報紙の紙面構成の工夫や区民の関心の高い防災記事等の掲載 (広報紙年12回発行 うち4回増ページ)	31.3% 25.7% 32.4%	—
中央区	[5-1-1] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	・区政会議の開催 2回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信2回	27.4% 28.7% 31.5%	(課題) 業績目標を上回る結果を得ることはできた。しかしながら、12月開催予定の区政会議は、結果として見送ることとなり、年2回の開催に留まった。 (改善策) 多様な区民ニーズを的確に把握するため、時宜に応じて年3回以上開催するよう努める。
	[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターネット機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回		(課題) 「市民の声」に加えて、区独自で実施している「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」に対する認知度が低い。 (改善策) 「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」の認知度を高めるためホームページ等により情報発信していく。
	[5-1-3] 広報紙やホームページなどの広報媒体を活用し、地域特性に応じた区政運営など、区政に関する情報が区民全体に届けられるよう情報発信を行う。 ・区の特性ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載(広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	・区の特性ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載(広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回		—

⑦ 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

成果指標				
		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 区のような取組(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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西 区	[3-4-1] 広報紙等による区の魅力や地域情報など情報発信の強化 ・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月60件)、LINE(月4件) ・区の魅力を発信するためのスマートフォンアプリによるICTを活用した情報発信(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行(年2回)	・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月平均47件)、LINE(月平均6件)、スマートフォンアプリ(月1回)による情報発信 ・スマートフォンアプリのコンテンツ充実のため、「にっしーマルシェ」と連携したクイズラリーサイトを試験的に追加し、ビーコン機能等について検証するとともに、子育て支援サイトとして予防接種歴の管理機能を追加。 ・ホームページの大バナーの作成や、広報紙ポスティング制度の周知及びアンケートなど、区民ニーズに応じた情報発信につながる取組を実施(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行し、特集に因んだイベントも開催(それぞれ年2回)	27.8% 27.0% 27.7%	様々な活動主体と区が連携して進めている取り組み等の情報が区民に十二分に伝わっておらず、区に対する理解と愛着喚起されていないものの、情報発信の手法を精査しながら地道に継続することにより、個性的な魅力あふれるまちづくりへの取り組みに対する区民の理解につなげていく。 区政情報や区の魅力が届いていると区民に実感してもらうため、区民アンケートや区政会議等を活用し、区の情報発信に関する実態を調査・分析し、区民ニーズに応じた戦略的な情報発信につながる取り組みを実施する。また、情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す。
	[4-1-1] 区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果について、区広報紙やホームページ等様々な媒体を活用し、区長メッセージを発信し、区政運営に対する区民の理解を得る。 ・区長メッセージを広報紙(12回)、区ホームページ(12回)、区長ツイッター、西区フェイスブックで発信する。 ・LINEで区の取組を発信する。(48回) ・各課と連携し、区の施策やイベント情報を報道機関へ効果的に提供する。	・区の特性に応じた個性あふれる事業や施策について、各課と連携しながら広報紙の表紙写真及び特集面における関係者インタビュー等によりわかりやすく紹介するとともに、ホームページにおいて区長メッセージとして発信した。(12回) ・区のさまざまな取組み・イベント情報等について、区フェイスブック(月平均47件)、LINE(月平均6件)により発信。		区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取り組みや成果に関する情報を、一人でも多くの区民に届け、実感してもらう工夫が必要である。 広報紙ポスティング制度の周知拡大に努めるとともに、情報媒体別に利用実績や区民ニーズを調査・検証し、各コンテンツの精査と充実、媒体間の連携・誘導を図り、積極的な情報発信に取り組む。
	[4-2-1] ・地域活動協議会からの推薦委員により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。	・区政会議3回開催(各回とも、会議でいただいた意見への区の考え方・回答を取りまとめた委員に送付し、ホームページで要旨を公開するとともに、運営方針や予算、等年度の施策等に活かした) ・区の具体的な取り組みを委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催(6/24防災、3/24情報発信)		区民の意見等が反映された取り組みや、区政を評価してもらうための仕組みの情報が区民に十分届いていない。 区民の様々な意見や要望を区政運営に反映できるよう努めていると思う区民の割合は増加しており、引き続き取り組み内容を精査しながら積極的な広報に取り組む。

⑦ 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

成果指標				
		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 区のような取組(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 区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西 区	[4-2-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見に対する区の対応や考え方について、広く情報発信できていないことから、主なご意見等への対応について、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民からのご意見の「見える化」を進める。 ・区長が区内で様々な活動を行っている団体等を訪問し、直接区民の方々と話し合い、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	・区民モニターアンケート3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」5回実施 ・区長「ぶらっと訪問」2回実施	27.8% 27.0% 27.7%	区民の意見等が反映された取り組みや、区政を評価してもらうための仕組みの情報が区民に十分届いていない。 区民の様々な意見や要望を区政運営に反映するよう努めていると思う区民の割合は増加しており、引き続き取り組み内容を精査しながら積極的な広報に取り組む。
港 区	[6-1-1] 区長の決定権を活用して各部局と連携して施策・事業を実施し、その取組みや成果を区の広報紙やホームページ、ツイッターなどで区長自ら積極的に発信する。 ・区広報紙・区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ・区長によるツイッター・フェイスブック投稿:360回	・区広報紙への区長メッセージの掲載:12回 ・区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ・区長によるツイッター・フェイスブック投稿:309回	35.2% 30.3% 31.7%	毎月、区広報紙、ホームページへ区長メッセージを掲載し、区長によるツイッター・フェイスブックへの投稿も300回以上を超え、目標についてもほぼ達成できているが、より多くの区民の方へ伝える機会や工夫が必要。 一定期間ホームページのトップページへ掲載し常に関覧できるようにしたり、ツイッターやフェイスブックにより区長メッセージのホームページへの掲載について複数回の告知を実施する。
	[6-1-2] 区民モニターアンケートを実施するほか、市民の声、みなと改善箱に加えて、区長による出張型意見交換会、フェイスブック、ツイッターなどにより多様な区民の意見やニーズを的確に把握し区政に反映する。 より多くの意見を把握するため、港区の区民、港区へ通勤・通学されている方(モニター登録数:1,000名)を対象としてアンケート調査を実施する。	区民モニターアンケートの実施:3回(11、1、2月実施) 市民の声、みなと改善箱、フェイスブック、ツイッターによる区民からの意見やニーズの把握:通年実施		区民の日常生活を担う身近な総合行政の拠点として、区民から寄せられるさまざまな相談や要望を受け付け、関係局等と連携して対応してきたが、「区民の意見や要望を区政運営に反映している」や「必要としている情報が伝えられている」と感じている区民の割合は成果指標の達成には厳しい状況にある。区政会議のより一層の活性化など区民の意見や要望の区政運営への反映に努め、反映状況の「見える化」を意識した情報情報発信を強化する。
	[6-1-4] 「市民の声」「み・な・と改善箱」、「みなりんプロジェクト」、「twitter」、たばっちちゃんと「みなと〜く」を通年実施	「市民の声」「み・な・と改善箱」、「みなりんプロジェクト」、「twitter」、たばっちちゃんと「みなと〜く」を通年実施		
	[様式3 取組項目2] 平成27年4月～平成28年3月区政会議(全体会議 4回、部会3部会×5回程度)	平成27年度区政会議開催実績 全体会・3部会とも年4回開催		区政会議委員が平成27年10月で改選されたことや、当日配付となった資料が多く、会議での意見が出にくかったと考えられる。 資料の事前配付を徹底するとともに、内容をわかりやすくすることで、意見を多く頂けるように工夫する。

㊦ 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

成果指標		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 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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
港区	【様式3 取組項目3】 ・区広報紙・区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ・区長によるツイッター・フェイスブック投稿:360回	・区広報紙への区長メッセージの掲載:12回 ・区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ・区長によるツイッター・フェイスブック投稿:309回	35.2% 30.3% 31.7%	毎月、区広報紙、ホームページへ区長メッセージを掲載し、区長によるツイッター・フェイスブックへの投稿も300回以上を超え、目標についてもほぼ達成できているが、より多くの区民の方へ伝える機会や工夫が必要である。 一定期間ホームページのトップページへ掲載し常に関覧できるようにしたり、ツイッターやフェイスブックにより区長メッセージのホームページへの掲載について複数回の告知を実施する。
大正区	【様式3 取組項目5】 市政・区政に関する情報や地域における情報を広く確実に伝えるため、広報紙の全戸配付を引き続き行う。また、区民が区政や地域活動等に触れる機会を拡大するため、ツイッターやフェイスブックなどのSNSを活用するほか、イベント等において直接区民へPR等を行う。	・ホームページアクセス件数 1,239,959件(平成27年4月1日～平成28年3月31日) ・ツイッターフォロワー数 2,142(平成27年度末) ・フェイスブック「いいね」数 555(平成27年度末)	33.3% 32.0% 35.2%	意見の反映とともに情報発信に関しても不十分であるということが、成果指標により示されている。 今後、区政会議、ラウンドテーブルの実施とその内容を確実に区民へ伝え、区民の意見が反映していることを示していくよう広報を行う
	【様式3 取組項目6】 ・郵送及びホームページを利用したアンケート調査(2回) ・区政会議の開催(2回以上) ・主要なテーマごとのラウンドテーブル(少人数での円卓会議)の開催(8回以上)	区政会議の開催(3回) ラウンドテーブルの開催(4テーマで開催) 区民モニターアンケートの実施(2回)		意見の反映とともに情報発信に関しても不十分であるということが、成果指標により示されている。 今後、ラウンドテーブルの実施とその内容を確実に区民へ伝え、区民の意見が反映していることを示していくよう広報を行う

⑦ 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

成果指標		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 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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
天王寺区	[1-1-1] 区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を活発化させ、区政会議における意見・評価を、区運営方針及び区において実施される本市事務事業に反映させる。 区政会議の開催 3回	区政会議の開催 2回	35.7% 32.1% 29.1%	[課題] 会議の活性化を図りつつ、より効率的な運営が必要。 [改善策] 区政に関する知識・理解を深めていただくため、区政情報を定期的にお知らせするほか、テーマ別ワークショップ形式での討議の導入など、運営上の工夫を講じることにより、審議の効率化を図る。
	[1-1-2] 区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。 ・調査回数 2回(別途、格付け1回) ・調査対象者数 区実施(2回) 初回 1,500名(無作為抽出) 2回目は初回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	・区実施2回 モニター数1回目 1,500名(345名回答) 2回目 373名(238名回答) ・市民局実施1回 モニター数 1,500名(566名回答)		[課題] 回答率向上に向けた工夫が必要。 [改善策] 調査期間を可能な限り延長するなどの見直しを行う。
	[1-1-3] 区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター(区政評価員)でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。 集約テーマ数 2テーマ以上	集約テーマ数 8テーマ		[課題] 昼間時間帯での意見聴取となるため聴取対象者の属性(性別、年齢層)が偏りがちである。 [改善策] 区民まつり、地域イベント等の場を活用しながら、休日にも意見聴取を行うことにより聴取対象者の偏りを緩和、幅広く区民意見を聴取する。
	[1-1-4] 区広報紙、ホームページ、フェイスブック、イベント等様々な媒体、機会を活用し、区長自らも施策・事業について説明するとともに、区民意見・評価を把握する。 とりわけ、多くの区民に読まれている区広報紙については、引き続き「区民に親しまれ、読んでもらえる広報紙」とするべく取り組む。また、多くの方に情報を届けるため、配架先を増やす。 新規配架先開拓 随時	年度上期に新規配架先を開拓		[課題] 区民意見の区政への反映状況の“見える化”を意識した情報発信が不十分である。 [改善策] 引き続き、広報紙の紙面の充実や新規配架先の開拓に取り組む他、“見える化”を念頭に、「区民の声の反映事例」を、広報紙やHP、広報板等を活用しながら、よりわかりやすい情報発信に取り組む。

㊦ 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

成果指標		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 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 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
浪速区	[6-1-1] ・区政運営等について区民の意見を十分に聴取し、事業や施策に反映させるため区政会議を開催する。(3回以上)	・区政会議を平成27年度第1回[8月10日開催]、第2回[12月1日開催]、第3回[2月19日開催]、計3回開催。	26.6% 25.0% 23.4%	—
	[6-1-2] ・「区民モニター」、「皆さまからの声」などから、区民ニーズを的確に把握する。住民サービスに関わる各担当局署と綿密に情報共有し、より良い住民サービスに繋がるよう、区政へ反映させる。 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回	・「区民モニター」、「皆さまからの声」を住民サービスに関わる各担当局署と綿密に情報共有し、区政へ反映させた:3件 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回		—
	[様式3 取組項目5] ・多種多様な区民ニーズに応じ、広報紙やホームページの充実を図る。 ・SNS(ツイッター・フェイスブック)などを積極的に活用し、時期やニーズに応じた効果的な情報発信を継続する。	区民ニーズに応じ、広報紙やホームページの充実を図るとともに、SNSを積極的に活用し、時期やニーズに応じた効果的な情報発信を継続し、幅広い情報発信に努めた。		—
西淀川区	[2-1-1] ・区長が、区の広報紙や区のホームページにメッセージを積極的(月1回以上)に掲載し、区長や区役所の取組みの認知度を高める。	・区長メッセージを広報紙やホームページに毎月掲載	30.1% 28.1% 30.6%	区長が交代し、新区長のもとで区の特性にそった個性ある区政運営を継続して進めていく必要がある。 個性ある区役所の取組みをより分かりやすく区長が定期的に区民に向けて発信する。
	[2-1-3] ・有識者・区民代表など多方面の分野から選出された委員により、活発で専門的な内容の会議を開催:8回 ・区政に関する意見を聞き、議論の内容を区政に反映	・区政会議:10回開催 ・区政会議が必要と感じる区政会議委員の割合:73.9%		委員の中には「会議の場で発言しにくい」との意見もあり、より多様な意見を発言してもらえよう工夫が必要。改善として、意見を出しやすい場とするために小グループでの議論を導入するなど、会議形式の工夫を行う。また年間スケジュールを提示し、より区政の運営や実行にそったテーマ設定を行うことで活発な意見の場を構築する。

㊦ 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

成果指標				
		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 区のような取組(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 区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西淀川区	[2-2-1] ・広報紙の紙面構成やデザインなどを工夫し、区政情報を適切にわかりやすく発信・毎月40,000部発行 ・区民ボランティアとの協働により、身近な地域情報や区民ニーズに応じた紙面づくり・企画編集会議を月1回開催(取材・記事作成) ・ホームページやツイッターによるリアルタイムでわかりやすい情報発信	・広報紙を毎月40,000部発行 ・区民ボランティアとの企画編集会議を毎月1回 ・6月よりフェイスブックによる情報発信を開始 ・ホームページの年間アクセス件数は約170万件(前年度比21%増)	30.1% 28.1% 30.6%	・広報紙について、新聞購読世帯は年々減少しており、すべての区民に区政情報が行き届くよう配付方法を見直す必要がある。改善として、配付方法を見直し、全戸配付を実施する。また区民ボランティアの意見や区民モニターアンケートの結果を参考に、常に区民視線を意識した情報発信に取り組む。 ・ホームページのアクセス件数は増加傾向だが、区民モニターアンケートによると、情報の入手方法としてのホームページ・ツイッターの割合は前年度との比較では低下している。改善として、ツイッターやフェイスブックへの投稿における区政情報の充実を図るとともに、投稿内容にホームページへのリンクを増やすなど情報の入手方法として意識を高めてもらうよう取り組む。
	[2-2-2] ・区民ニーズの把握と客観的評価を得るため、区民へのアンケート調査等を実施 ・区民モニターアンケート調査:年4回 ・さまざまなイベントの開催時にアンケート調査を実施:年6回 ・区長タウンミーティング:年6回	・区長タウンミーティング:7回、延べ参加者81名 ・区民モニターアンケート:4回 ・イベント参加者へのアンケート:3回		区民モニターアンケートの回答率が低下傾向にある。改善として、区民モニターアンケートにおいて、ネット回答利用の促進や回答しやすい設問設定を行うなど手法を工夫する。

⑦ 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

成果指標				
		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		
		区のような取組(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		
		区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
淀川区	[5-1-1] 区民のニーズや行政への評価を把握するため、区民モニター約250人に対してアンケートを実施する。 区長が区民と直接に会って意見聴取を行う場として車座会議を開催し、収集した情報を区の運営方針や事業改善へ反映させる。 ・区民モニターアンケート：年2回以上実施 ・車座会議：12回程度開催	区民モニターアンケート 2回実施 車座会議 実績なし	26.5% 24.7% 27.1%	・アンケート及び車座会議が有効と感じていない方が3割弱あり、より多くの方に有効と感じてもらうことが課題である。 ・アンケート方法をモニターから1,500人の無作為抽出に変更し広く意見を募るよう改善する。 ・車座会議という枠組を区長と区民が気軽に対話できるような場にするなどいろいろな方策を考える。
	[5-1-3] 淀川区区政会議の資料を事前に配布するなど、議論の充実を図るとともに、区民の評価を適宜適切に反映する。 ・区政会議の開催 4回以上(部会を含む)	・区政会議開催回数：全体会議4回、3部会各1回 ・区政会議委員説明会を開催(2回)		・区政会議での議論を更に充実させる必要がある。 ・区民の意見を区政運営に反映する仕組みである区政会議について、広く区民に周知する必要がある。 ・区政運営についてわかりやすい説明につとめ、充実した議論につなげていく。 ・区民に区政会議を広く周知するため、会議の内容や成果を定期的に広報する。
	[5-2-1] ・新聞未購読世帯が増加している現役・子育て世代をはじめ、全区民に広報誌「よどマガ！」が届くよう、広報誌の配布方法を新聞折込から全戸配布へ切り替える。 ・市民が必要とする情報を確実に届けるとともに、市民が日常生活や地域での活動に役立てることができるよう内容を充実させ、さらに幅広く区民に親しんでもらえる広報誌を発行する(12回) ・区政の「こんなことやってます・やりました」を発信する「YODOREPO」の発行(10回以上)	・平成27年5月、有人世帯を対象に広報誌の全戸配布を開始。 ・平成27年6月以降、毎月「YODO-REPO」を発行(10回) ・各担当課によるウェブサイト・SNS(ツイッター・フェイスブック)・動画配信での積極的情報発信。(ツイッター：3,773件、フェイスブック：約204件) ・広報誌「よどマガ！」が、近畿市町村広報紙コンクールにおいて奨励賞を受賞 ・広報誌「よどマガ！」が、全国広報コンクールの大阪市代表に選出		・業績目標には届かなかったが、約3/4が広報誌を読みやすいと回答しており、多くの区民に現在の広報誌が受け入れられていると感じている。引き続き誌面の工夫に取り組みつつ、今後は、広報誌を見た区民が、行事・イベント等への参加や、区や市の施策・事業を利用する等の行動を起こせるような誌面づくりが必要。 ・広報誌を見た区民が、行動(行事への参加や事業の利用等)を起こすよう、ターゲットを意識した記事・特集の内容としていく。また、広報誌をブックとして、ホームページやツイッター、フェイスブックに連携させ、より効果的な情報発信を行う。

⑦ 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

成果指標				
		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 区のような取組(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 区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
淀川区	【様式3 取組項目7】 ・広報誌の内容の充実や誌面構成の見直し等を行い、より多くの区民に読んでもらえる広報誌の発行及びHPやSNS等の活用により、積極的な情報発信を行う。	・特集記事のレイアウトを工夫したりするなど、少しでも多くの区民に読んでもらえるような紙面づくりを行い、近畿市町村広報紙コンクールで奨励賞の受賞や全国広報コンクールの大阪市代表となるなどした。	26.5% 24.7% 27.1%	・多様化する区民ニーズの把握を行い、少しでも多くの区民が必要とする情報発信を行う。また、広報誌をブックとして、それぞれの情報のターゲットに合わせた媒体と連携することにより、効果的な情報発信を行っていく。
	【様式3 取組項目9】 ・自己評価や内部評価に加え、区政会議、区民モニターによる評価を活用したマネジメントサイクルを推進する。	・「市政改革に関する職員アンケート」において、「PDCAサイクルを意識して事業や業務に取り組んでいる」と答えた職員の割合77.5%		・職員間ではPDCAサイクルへの意識はある程度共有されている。 ・一方で、区政会議の内容が区政に反映されていると感じる委員の割合は3割程度に留まっている。今後は、会議での意見への対応のプロセスを、より分かりやすく提示していく工夫が必要である。
東淀川区	【1-1-3】 地域担当職員が地域に出向くなどして地域との協働でまちづくりを進め、各地域で得た情報の共有化を図るため地域担当者会議を月1回、年間12回開催し、情報を庁内ポータルを活用するなどして区役所内でも共有を図る。	・地域担当連絡会議(12回)、地域担当意見交換会(17回) ・連絡会議内容等の職員への情報発信・共有(庁内ポータル等) ・地域担当職員による地域カルテ・地域活動報告書の作成と整備	26.2% 24.0% 26.6%	・地域実情や特性に応じた特色ある施策事業執行について区民の実感を得られているとは言えない。区民や地域のニーズを様々な手段で確認しながら、地域実情に応じた必要な事業を企画執行するとともに、当区で複数実施している特色ある独自事業などの情報発信を強化していく。 ・区民ニーズの把握により発信する情報の質の向上を図る必要がある。区役所が利用している情報媒体のいずれにも接触がない区民に対するアプローチを検討する必要がある。情報の質を高めるべく、担当として各課職員のフォローや研修を繰り返し行い、「区民が必要なのは何か」「その情報を必要としている人にどのように広報していくか」という視点で広報の質の再構築に取り組んでいく。SNSについてはフォロワー拡大に務め、発信力向上をめざす。
	【5-1-1】 サマーレビューの実施による前年度及び当年度上半期の区事業のPDCAサイクルの実施 8月に区役所各課担当に対して実施	組織目標を達成するための区長ヒアリングを実施(6月) 平成28年度予算編成に向けた東淀川区施策・事務事業の検討(サマーレビュー)を実施(9月)		
	【5-1-2】 区ホームページやツイッターなど様々な媒体を通して区政の目標や実績等を発信することで、区民に対して区長の名前や顔をアピールする。区広報紙での「区長コラム」の掲載(毎月)、区ホームページでの「区長活動報告」の毎月更新フェイスブック、ツイッターによる情報発信(随時)	区広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブック等で区民に対して区長の名前や顔をアピールした。		

⑦ 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

成果指標				
		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 区のような取組(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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
東 淀 川 区	[5-2-1] 区民の方を対象とした「区長との懇談」と「出前区長」による区民との直接対話を実施することで、自主的に区政に対して意見を発する方からの地域の実情・課題把握に努める。合わせて年10回以上実施 懇談等の内容をHPで公表	「区長との懇談」を3回、「出前区長」を3回実施し、内容をHPで公表した。	26.2% 24.0% 26.6%	・地域実情や特性に応じた特色ある施策事業執行について区民の実感を得られているとは言えない。 区民や地域のニーズを様々な手段で確認しながら、地域実情に応じた必要な事業を企画執行するとともに、当区で複数実施している特色ある独自事業などの情報発信を強化していく。 ・区民ニーズの把握により発信する情報の質の向上を図る必要がある。 区役所が利用している情報媒体のいずれにも接触がない区民に対するアプローチを検討する必要がある。 情報の質を高めるべく、担当として各課職員のフォローや研修を繰り返し行い、「区民が必要なのは何か」「その情報を必要としている人にどのように広報していくか」という視点で広報の質の再構築に取り組んでいく。 SNSについてはフォロワー拡大に務め、発信力向上をめざす。
	[5-2-2] 電子・区民モニターを活用し、様々な世代の区民の方の意見を聴取し、区が必要としている基礎データの把握に努める。現在、区民モニター数は約550名確保しているが、モニターから離れる登録者数も見込まれることから、募集については、引き続き行っていく。アンケートについては、年4回程度実施し、回答者に対してはインセンティブを付与する。	区民モニターアンケートを3回行った。新規募集と無回答者の整理を行った結果、登録者数は約370名となっている。		
	[5-3-1] 地域の実情や課題を区役所の施策に反映するため地域活動協議会より推薦された委員や公募で応募した委員で構成する区政会議を開催し、区政に対する意見や評価を受ける。 本会開催 3回以上 区政会議の結果などを区ホームページ等で公表するとともに、区政会議の効果を広報紙などで区民に周知する。 開催結果の公表などは開催回数に応じて実施	平成27年度 本会3回、部会7回、意見交換会(公開)2回、学習会など8回 開催状況について区ホームページや広報紙などで詳しく周知した。		
	[5-4-1] 広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブックで情報発信を行う。 広報紙は毎月発行で通常は8ページ(うち市版3ページ)、特集時(年5回)は12ページ(うち市版3ページ)として発行し、同時に点字版の発行や音声データ等の提供も行う。 ホームページ、ツイッター、フェイスブックでは即時性に富む情報提供を行っていく。	広報紙、ホームページ、フェイスブック、ツイッターなどで情報発信を行ってきた。		
	[5-4-2] フェイスブック、ツイッター、ホームページを始めとした区のような広報媒体を効果的に利用した情報発信が行えるよう、各部署のマーケティング担当職員に対し、研修を実施して広報スキルの向上を図るとともに、研修資料をグループウェアに掲出して職員への周知を図る。 研修会を年6回以上実施 (ホームページ作成、報道発表、広報紙記事作成、フェイスブック、ツイッター操作などを題材とする。)	年6回の担当者研修を行うとともに、内容をグループウェアに掲出して他の職員への周知を図った。		

㊦ 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

成果指標		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 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 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 成 区	[5-1-1] ・区民の意見や要望などを把握し、区民が区政運営に参画し、評価する仕組みとして、区政会議を開催する。 ・全体会議2回、部会6回	・全体会議の開催:3回 ・3部会の開催:各3回(計9回)	32.3% 29.5% 32.9%	取組実績では予定を上回る回数を実施し、広報紙やホームページによる広報に取り組んだが、目標の達成には至らなかった。開催されていることを知ってもらうだけでなく、会議の内容にまで関心を持ってもらう必要があることから、区民により関心を持ってもらえるように、会議内容をわかりやすく解説するなど、情報発信の充実に努める。
	[5-1-2] ・区民の声を区政に反映するため、区長や職員が地域で開催される会議や事業へ参加し、また場を設け、アンケート調査等の実施を通じて、区民の区政に対する多様な意見や評価を把握する。 ・区民モニターアンケートの実施:3回 ・タウンミーティング等の開催・参加:30回 ・各地域や各種団体等の会議、事業等への参加:132回	・区民モニターアンケート実施:3回 ・区長が直接地域などに出向き、区民の意見を聞く場を設けた回数:76回 ・各校下への会議等参加実績:132回以上		アンケート結果が区政に活かされていることを区民に実感してもらう必要がある。また、多様な意見やニーズを把握するためには、より多くの区民から意見をもらうことが必要であり、アンケートの実施方法の見直しは課題であることから、アンケートがどのように区政に反映されるのかを解説するなど、わかりやすい広報に努める。また、アンケート依頼者数を3倍以上の1,500人に増やすことで、より多くの区民から意見を聴取する。
	[5-2-1] ・広報紙について、特集記事や区の事業、区内のイベント等、多岐にわたる記事を盛り込むとともに、世代別に編集するなど読みやすくわかりやすい紙面作りに取り組む。 ・地域情報ページを充実させるため、引き続き区民記者を募集し掲載内容を充実する。 ・区内広報板を活用するなど、複数の媒体による情報発信を展開する。 ・地域情報の掲載:12回、広報板の活用:24回	・地域情報の掲載:12回 ・広報板の活用:24回		—

⑦ 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

成果指標		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		
		区のような取組(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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上		
		区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
生 野 区	[4-1-1] 区政に関してご意見や評価をいただくため、地域活動協議会から推薦された方や公募により選定された方など多様な委員から構成される区政会議(全体会議)を開催する。また、さらに詳細なご意見や評価をいただくことを目的に「安全・安心なまちづくり部会」「魅力あるまちづくり部会」を開催する。 <開催回数> ・区政会議(全体会議)年3回 ・部会(2部会)各2回、計4回	全体会議4回、部会8回(4部会を各2回)開催 平成27年5月25日第1回全体会 7月9日第2回全体会 平成27年10月より2部会から4部会に再編成(安全・安心部会、高齢者部会、子育て部会、まちの魅力部会) 10月28日第3回全体会・第1回各部会(計4回) 平成28年2月2日、3日、8日、18日第2回各部会(計4回) 2月23日第4回全体会	31.3% 26.5% 30.9%	[課題] 区政会議の議論状況に関する区民の認知向上 [改善策] 委員によるよりきめ細かい議論を図るため、部会を2部会から4部会に再編成したところであり、これまでも議論状況を区HPにて公開してきたところであるが、今後とも積極的な情報発信を行い、区民の認知向上に努める。
	[4-1-2] 区における施策や事業等区政について、国籍にかかわらず区内に住居登録のある方から無作為に抽出した方を対象に、「生野区民アンケート」(状況に応じて最大2回実施、最低1回実施)を行い、年間で合計1,500人の区民の方の意見集約を行う。 また、「各区に共通する区政運営に関する事項についてのアンケート」も大阪市全体で実施する。	平成27年12月～平成28年1月に無作為抽出の区民1,500人に対し、「生野区民アンケート調査」を1回実施し、意見集約を行った。		[課題] 区民アンケートの回答率の向上 [改善策] 無作為抽出による区民アンケートは、区民の意見把握には重要であることから、今後はより多くの方に回答してもらうように、アンケートの工夫を行なっていく。
	[4-1-3] 事業実施ごとのアンケート収集と分析を徹底するとともに、簡易なインターネットによるアンケートも活用し、区民のみなさんの視点を取り入れた事業運営を図る。 ・事業別アンケートの実施と分析 法律相談 月3回×12月=36回 など ・インターネットアンケート 区ホームページや区広報紙など 常時	・法律相談アンケート 37回実施(日曜法律相談含む) ・インターネットアンケート 区ホームページや区広報紙掲載 常時		[課題] 区民の意見把握の機会 [改善策] 機会をとらえて区民の意見収集を行い、区民のニーズを的確に把握できるように分析を行う。
	[4-1-4] 区民の知りたい情報及び行政から伝えたい情報を、広報紙・ホームページ・携帯版サイト・ツイッターなど複数の媒体を効果的に組み合わせながら、活字だけでなく点字・映像・音声なども含めて情報発信する。 ・広報紙の発行 基本8面・4月12面 ・携帯サイト・ツイッターなどによる情報提供 3回以上/月 ・動画配信 5回以上/年	・広報紙の発行 12面(4月・7月・8月・10月)、8面(それ以外の月) ・携帯サイト・ツイッターなどによる情報提供 3回以上/月 ・動画配信 年5回		[課題] 29歳以下の肯定的な回答が28.1%と特に低くなっており、若年層にも興味を持って読んでいただける紙面づくりが求められている。 [改善策] 記事デザインやレイアウトなど、比較的若年層をターゲットとした紙面に見直してイメージ向上を図る。また記事内容も、子育て関連情報などを見やすくして若年層のニーズに応えていく。
	[4-1-5] 区長が重点的に取り組んでいる施策を情報発信し、区長施策の認知度向上を図る。 ・区の広報紙、ホームページ、ツイッターなどへの区長関連記事の掲載 1回以上/月 ・区の広報紙、ホームページ、ツイッターなどへの区長メッセージの掲載 2回以上/年	・区長関連記事の掲載 月1回以上(区の広報紙 9回、ホームページ 7回、ツイッター 142回) ・区長メッセージの掲載 年3回(区の広報紙 2回、ホームページ 1回)		[課題] ホームページのアクセス件数は一定確保できているが見やすさをより向上させる必要がある。 [改善策] レイアウトを工夫することなどにより見やすさを高める。

⑦ 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

成果指標		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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特長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 区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
旭 区	[4-1-1] 区政会議を開催し、区民の意見を区役所の施策や事務事業に反映することで協働による区政運営をめざす。 ・全体会議 3回、部会 6回 区政会議で取り扱われた意見や提言などの成果について、区ホームページ等に公表するほか、インターネット区政会議を継続する。	区政会議 全体会議3回、部会6回開催	28.2% 27.9% 29.0%	・旭区役所では、区政会議をはじめ、多種・多様な方法で区民の方の意見を聴取し、数多くのご意見をいただいている。それを受けて事務改善や施策実施を積極的に行なっている。しかしながら、そのことが区民の方に十分伝わっていない。 ・多種・多様なご意見のもとに取り組んだ実績を正確に伝えるため事例を紹介し、区の取組みが十分に伝わるようPRを強化する。
	[4-1-2] 区広報紙、区ホームページに区長のコーナーを設け、区長からのメッセージを発信する(12回) 区ホームページに「地元に帰ろう! 旭区に住もう!」のバナーを作成し、旭区の魅力・住みやすさを広報発信していく。 ・動画2点以上 ・写真:自然、教育、通勤・通学、買い物、安全・安心、医療環境の6つの分野に分け、各2点以上 区広報紙のデザインコンペを外部委員だけで構成された審査により実施し、より魅力ある広報紙を発行していく。 ・毎月1回発行 ホームページをより見やすくするため、トップページ等を変更する。 ・年1回	区広報紙、区ホームページで区長のメッセージを発信。(12回) 区ホームページに「地元に帰ろう! 旭区に住もう!」のバナーを作成し、旭区の魅力・住みやすさを発信。(動画4点)(写真:自然、教育、通勤・通学、買い物、安全・安心、医療環境の6分野で、各2点以上) 区広報紙のデザインコンペを外部委員だけで構成された審査により実施。 ホームページをより見やすくするため、トップページ等を変更。		
	[4-1-3] ・区民モニターの実施(年間3回、回収率75%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置する。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板と区ホームページに掲載する。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにする。	・区民モニターの実施(年間3回、回収率72.7%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fと3Fの庁内掲示板に掲載。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにした。		
	地域活動に対する信頼感や地域コミュニティの醸成、活動参加者や担い手の確保、地域活動への関心と参加の促進のため、公益性の高い地域活動の取組みや実績等の広報を行う。 ・旭区ホームページの旭区見聞録で随時発信 100件 = 10(校下) × 10月 区役所の地域担当者が地域に出向き、地域ニーズの拍に努め、地域担当者会において情報を共有する。	・地域活動をホームページで紹介(68件) 地域担当者会(毎月)		

⑦ 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

成果指標		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 区民の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区民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 区民の様々な取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[4-2-1] - 区政会議を効果的に運営 - 区政会議本会(年3回)、3部会(年2回) - 区長との「ふるさとーく」の実施 随時	- 区政会議 本会3回、(7月、10月、2月)、部会(2月) 「ふるさとーく」 2回(10月、3月)	28.1% 26.7% 31.4%	【課題】 「ふるさとーく」については、認知度が5.9%から、14.4%と向上しているものの、どちらの取組についても20歳代・60歳以上に比べて、30～50歳代の認知度が低く、世代間のばらつきがある。 【改善策】 区政会議については引き続き、区広報誌を活用して随時会議報告等を掲載するとともに、ツイッターからのリンクやかわら版の発行など、情報発信の工夫、強化に取り組む。
	[4-2-2] - 区民モニター(年2回)、無作為抽出によるアンケート(年2回)、コスモメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 - 区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映 - 区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する	- 区民モニター2回、無作為抽出によるアンケート2回(うち1回市民局実施) - 城東区オリジナル様式の区運営方針を作成し、内容をわかりやすく周知		【課題】 アンケート結果では、他の年齢層に比べ40歳代の認知度が低く、9.3%にとどまっている。幅広い年代への働きかけが課題である。 【改善策】 引き続き、城東区版の運営方針を作成し、グラフや写真等を配置し、見やすい冊子作成を行うとともに、カラー版の配架など情報発信の工夫を行っていきたい。
	【様式3 取組項目1】 広報紙を刷新し区民の方が必要とする情報を届ける。 - A4版に変更し、より手にしやすく、見やすい広報誌にする。 - 記事スペースを増やし、情報量の増加に対応する。 区民ニーズに応じた媒体による情報発信 - ホームページ、携帯サイト、ツイッターを用いた発信強化	- 区広報紙を、平成27年5月号よりA4版の広報誌に変更し、情報発信を強化。 - 新庁舎の竣工にあわせて、広報誌の増刊号を発行し、全戸配布を実施。		—

⑦ 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

成果指標		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 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 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
鶴見区	区政への区民意見の反映に向け、区政会議を開催 ・全体会 4回開催 ・部会 延べ11回開催	区政会議での意見の区政への反映 15件	32.1% 33.1% 38.1%	区民アンケートの結果では、若い世代は広報紙から情報入手する割合が低くなっている。(20歳未満42.9%、20～29歳53.7%)広報紙を幅広い世代に見ていただけるよう紙質や紙面構成を工夫し、また、HP、FBについても職員研修を実施することにより充実した広報となるよう努める。 また、地域情報の発信を強化するため、地域の広報紙の挟み込み同時配布を行い、さらに、地域課題の解決に資するため、広報紙配布時における見守り、声かけを実施する。
	[1-1-1] 幅広い世代が参加しやすく、区の魅力を感じることができる取組を進める。 (歴史、まちの魅力発見) ・まちあるき実施 3回 ・区の歴史に関する冊子発行 1回 ・区役所庁舎を活用した音楽コンサート実施 6回 (賑わい向上) ・鶴見緑地会場で光のイベント実施 1回 ・鶴見緑地国際庭園を会場とした国際交流の取組み 1回 (情報発信) 鶴見緑地情報サイトによる情報発信 随時	・つるみブランドフェスティバル実施1回 ・まちあるき実施3回 ・冊子「発見！！つる魅力」発行1回 ・「トワイライトコンサート」実施5回、「TSURUMIスプリングコンサート」実施1回 ・「鶴見 光の花栈敷2015」実施1回・「つるみワールドフェスタ」実施1回 ・「田んぼでどろんこ王国」実施1回 ・「いも苗植え～いも掘りプロジェクト」実施1回・「鶴見緑地コスプレDay」実施7回 ・鶴見緑地情報サイトによる情報発信 随時		
	[6-2-1] 区民が求める情報を確実に分かりやすく提供できるよう、広報紙・フェイスブック・HP等さまざまな媒体を活用し情報発信する。 ・広報紙全戸配布 毎月 ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる区長メッセージ等の情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回	・広報紙全戸配布 毎月 ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる区長メッセージ等の情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回		
阿倍野区	[5-1-1] 幅広く区民の意見やニーズを把握するとともに、区の施策や事業などについて、区民の客観的な評価を得るなど、施策立案にかかる基礎データを収集するためにアンケートを実施します。 ・区民アンケート調査の実施(年2回)	・平成28年1月末から2月初めにかけて、アンケートを実施(1回)	31.2% 29.8% 33.5%	【課題】 平成26年度より無作為抽出調査による調査に変更し調査を実施しています。 しかしながら回収率が低迷している現状にあります。 【改善策】 区民のみならず回答しやすい工夫を行います。
	[5-1-3] 区政におけるさまざまな課題について意見を述べたり区政に関する評価を行う区政会議を運営します。 ・全体会及び各部会の開催:各3回程度	全体会:3回開催(6月30日、9月29日、1月21日) 各部会(2部会):各2回開催(7月27日、8月25日、8月26日、9月14日)		

⑦ 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

成果指標		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 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 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
阿倍野区	[5-2-1] 阿倍野区将来ビジョンの実現に向け、区広報戦略に基づいた効果的・効率的でわかりやすい情報発信を行います。 広報紙.....毎月発行 ホームページ.....月平均20件 ツイッター.....月平均200件 広報板.....月平均10件 AR動画.....毎月配信	わかりやすい情報発信をテーマに各課広報担当職員への研修:4回 ・広報紙:毎月発行 ・ホームページ:月平均50件 ・ツイッター:月平均290件 ・広報板:月平均14件 ・AR動画:毎月配信	31.2% 29.8% 33.5%	[課題] わかりやすく情報発信ができていると感じている区民の割合は25年度:27.5% 26年度:48.6%と上昇しており、また区役所からの情報発信の内容は十分と感じている区民の割合は26年度30.5%→27年度33.5%と上昇し、内容の充実等わかりやすく情報発信ができていますと考えますが、未だ情報が届いていない区民や情報を必要としない(魅力を感じていない)区民も存在しています。 [改善策] 新たな媒体による広報など、魅力あるわかりやすい情報発信に努めます。
住之江区	[5-1-1] ・区政会議全体会(3回程度)・部会(随時)を引き続き開催し、区政の課題などについて議論していただく。いただいたご意見や評価については、施策への反映度を平成26年度実績よりも向上させる。 ・区政会議についての区民認知度を向上させるため、区政会議の開催・議論や提案・区政への意見反映の状況等について、HP及び区広報紙等での周知を行う。	全体会を3回開催、各部会合計11回開催	32.6% 23.4% 32.7%	区政会議についての区民認知度をさらに向上させる必要があり、平成28年度も引き続き取組を推進していく。
	[5-1-2] ・街頭やイベントなど様々な場所でアンケートを引き続き実施し、ニーズ把握に努める。 ・区民モニターアンケートの実施(4回予定)	・広報紙の懸賞コーナーでアンケートを実施(9回) ・区民モニターアンケートの実施(4回) ・街かどご意見箱 区内3ヵ所に継続して設置		区政会議や市民の声等で頂いた意見を施策に反映させた事例があるにも関わらず、その取組みが区民に十分伝わっていない。 広報紙等の各種広報媒体で取組状況を積極的に伝達していく。
	[1-2-1] ・子ども・子育て支援新制度により多様化が予測される区民の子育てニーズに応えられるよう、非常勤職員の配置など相談体制の充実を行うとともに、保育・教育施設等との連携による子育て情報の収集を強化し、区民の子育てニーズに即した情報提供を行う。 ・保育所待機児童を解消するため、教育・保育の場を増やす取組を進める。	子育てマップの発行(年1回) 子育て情報紙の発行(年12回) 子育てマップ・子育て情報紙のホームページ掲載(13回) 地域の子育て情報のFacebook掲載(随時) 保育所空き状況のホームページ掲載(毎月1日現在) 小規模保育事業所1か所開設(12月)		子育て情報の情報発信や周知方法は区広報紙の活用などまだまだ改善が必要なため、効果的な広報活動を図っていく。 待機児童については、こども青少年局と連携をとり引き続き検討していく。

⑦ 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

成果指標		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 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 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住之江区	[5-3-1] ・AR(拡張現実)を導入し、広報紙とWEBを融合させ、紙媒体から動画への拡がりを持たせることで、広報紙の魅力アップを図る。 ・広報紙を手にとって読んでもらえるよう、写真やイラストを多用した目にとまる紙面構成とする。 ・地域情報の収集を積極的に行い、地域に根ざした記事を掲載する。 ・HP、広報紙に区長の写真入りメッセージを積極的に掲載する。	・区ホームページにおいて、区長日記を連日掲載。 ・区広報紙1面にイラスト、写真を多用した記事を掲載。 ・区ホームページに住之江区動画コーナーを掲載し、紙媒体から動画への拡がりを持たせた。	32.6% 23.4% 32.7%	広報紙「さざんか」の企画記事を地域密着型とし、メッセージ性を持たせることで、他の媒体にはない魅力を前面に押し出すことで、より多くの方に読んでいただけるよう工夫をする。
	[5-3-2] ・身軽にかつ迅速な情報発信を行うため、携帯サイト・Twitter・Facebook等のリアルタイムでの更新が可能なツールを活用し、子育て支援情報及び若者向けのイベント情報を積極的に発信する。 ・若年層に圧倒的人気のLINEを活用し、若者や子育て層への情報発信を強化する。	・Facebookいいね数910件(平成28年3月31日現在) ・Twitterフォロワー数1,634件(平成28年3月31日現在) ・LINE友だち登録数571件(平成28年3月31日現在)		Facebook、LINEに比べ、Twitterフォロワー数は伸びが鈍化している。 住之江区の3種のSNSを相互に連携することで、Twitterフォロワー数の伸びにつなげていく。
住吉区	[6-2-1] ○区内の基礎自治に関する施策や事業に対し、区民から評価や意見をいただくための会議等を開催し、区政運営や事務事業に反映する。 ・区政会議の開催(5回)	・区政会議の開催:5回	29.2% 27.6% 35.0%	—
	[6-2-2] ○区民が「自己決定・自己責任」のもと区政に参画する仕組みとして、区民から公募したアイデアを、区民の代表である区政会議委員が選考し、選考したアイデアを精査・検討のうえ、次年度事業・予算に反映していく。 ・アイデアの公募(1回) 一般の部(区民) 政策アイデア 子どもの部(区内小学6年生) 将来のわがまちをテーマにした作文 ・区政会議委員による選考会の開催(1回) ・区広報紙、ホームページ、ツイッターによる広報(2回)	・アイデアの公募(1回) ・区政会議委員による選考会の開催(1回) ・区広報紙、ホームページ、ツイッターによる広報(2回) ・広報板での周知		<課題> ・アイデアのみ公募し、区役所主体で事業を継続していくやりかたは、職員の実施体制的に厳しい。 ・提案者自ら主体的に実施する募集方式では、アイデアの応募数が少なく規模も限られてしまう。 <改善策> ・継続可能な仕組み構築に向け、具体的な実施方法等の変更を行う。
	[6-2-3] ○「声なき声」など把握しにくいものも含めた多様な区民ニーズや意見・評価を的確に把握し、施策や事業に反映する仕組みとして、インターネット等を活用した効果的な区民意識調査を実施する。 ・インターネット等を活用した区民意識調査(4回) ・区政サポーターによる意見交換会(2回) ・区広報紙、ホームページによる広報(5回)	・インターネット等を活用した区民意識調査(5回) ・区政サポーターによる意見交換会(1回) ・区広報紙、ホームページによる広報(6回)		—
	・区の広報事業(広報紙・ホームページ等における区民が必要な市政・区政情報発信の充実)	・広報紙について 企画編集会議の開催 毎月(年12回) 全戸配布 毎月(年12回) ・ホームページ アクセス数とよく見られている内容を確認し、より見やすいHP作成に活用		広報紙のページを増やし、区民参加のページや区政を分かりやすく解説する取組み記事を充実させるなど、さらに区民が必要な情報を入手できるように改善を図りながら、事業を実施していく。

⑦ 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

成果指標		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 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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東住吉区	[2-1-1] 区内在住の高校生20名程度を対象に、夏休み等の期間を利用して、区内の魅力的な企業や事業所との交流体験等を通じて、将来を見据えた広い視野と多様な価値観を養うとともに、企業市民の地域力を向上する機会を提供。	市内在住の高校生 12名(うち区内在住者10名) 受入企業 11社(受入表明企業25社)	26.7% 26.0% 28.9%	目標は達成できたが、初年度ということもあり、受入企業の発掘に時間がかかり、テスト時期と被る6月中旬から参加者募集するなど、高校生への周知が十分にできず、当初予定の6割の応募にとどまった。事業の認知度を高めるため、4月から高校生となる中学3年生も対象に当事業の周知チラシを3月中旬に区内の市立中学校を通じて配付した。また、次年度事業の参加者募集時に、区内の高校生年代層に対し、自宅へ直接チラシを送付する予定である。
	[2-1-2] 区内在住の中学生7名を対象に、夏休み等の期間を利用して、ホームステイやボランティア活動などの海外留学体験(約3週間)を通じて、地域への愛着を高めるとともに、グローバル感覚を養う機会を提供。	区内在住の中学生7名		派遣中学生と他のこどもたちとの交流の場がまだまだ限られている。27年度は英語交流事業に参加している小学生と合同で発表会を開催したが、28年度はさらに、企業交流事業(インターンシップ)に参加している高校生とも合同で発表会を開催し、縦のつながりを強化する。
	[2-1-3] 区内在住の小学校5,6年生50名程度を対象に、区内の地域資源(商店街・大学・セレッソ大阪など)と連携して実施する、英語文化体験イベントやサマー・イングリッシュ・キャンプなどを通じて、英語力及び地域力を高める機会を提供。	区内在住の小学5,6年生 45名		目標は達成できたが、2年続けて、定員50名程度に達するために2次募集まで実施する必要が生じた。 28年度は適正な定員になるよう見直しを行うとともに、参加しなくなるちらしづくりを委託内容に含めた。

⑦ 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

成果指標		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 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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東住吉区	[2-1-5] 区内の子育て支援関係機関等との協働による子育て関連施策の展開及び情報提供 ・東住吉区子育てOHえんフェスタ開催(年1回) ・OHえん情報誌の作成、配布(毎月) ・区内幼稚園・保育園・保育所職員との学習会(年1回) ・乳幼児健診時に、子育てOHえん情報案内板の配布や区社協配信の子育てOHえんメールの周知など、タイムリーな情報提供を行い、子育て支援サービスの利用を促進。	・東住吉区子育てOHえんフェスタ参加人数552人(昨年より28%増) ・OHえん情報誌を増刷、区内65か所で配架(毎月約2,000部)	26.7% 26.0% 28.9%	子育てOHえんフェスタの認知度をさらに高めるため、さらなる啓発活動と事業内容の充実が必要である。 ・チラシの配架を5000部から7000部に増。(ポスターは200部から100部に変更) ・区内の全保育園・保育所・幼稚園・認定こども園小規模保育の定員の枚数を配布し周知を行う。 ・乳幼児健診(3か月・1歳児半・3歳児健診)・妊婦健診にも配架。2階保健福祉課の窓口、キッズコーナー等でも配布し参加奨励を図る。 ・赤ちゃんコーナーの充実のために安全に遊べるマットを調達する。 ・健康づくりの保健師と連携を図り身体測定コーナーや相談コーナーを新設する。 ・ミニステージの充実(警察署・消防署等の行政機関や音楽演奏者等)の参加者を呼びかける。
	[2-1-6] (早期発見) ・発達障がい(疑い)等子育てのしづらさを持つ親子を、Mチャット等を使用した問診票により1歳6か月児健診(16回/年)、3歳児健診(16回/年)、心理相談(12回/年)等で選定。 (早期療育) ・子どもとの遊び方を学ぶ「すくすく教室」の実施(12回/年) ・子育てのコツを学ぶ「親育てのプログラム(2歳児用・4歳児用プログラム)」を実施(2歳児用6回/年、4歳児用3回/年) ・友達づくりや子育ての悩みなどを共有できる「交流の場」の構築及び地域で孤立しない相談対応の実施(3回/年)	・すくすく教室 12回実施(4～3月) ・2歳児プログラム 5回実施(8・9・11・1・3月) のべ112人参加 ・4歳児プログラム 2回実施(10・2月) のべ32人参加 ・交流の場 3回実施(7・11・3月) のべ50人参加		参加者の満足度は高いが、参加した母親から、学んだことを家庭で実践する場合、父親の賛同が得られず、上手く家庭で実践できないという声がある。 次年度は、試行的に父親も対象にした子育て力アップの講座を開催する。
	[3-1-2] 1)人材(リーダー)の育成 「はつらつ脳活性化元気アップリーダー養成講座」の開催 ・自分の健康、地域を元気にする意識啓発と技術取得のための講座開催(年1回、8回コース500名受講) 2)リーダー活動の拡充 「はつらつ脳活性化元気アップ講座」の開催 ・リーダーが中心となり、各地域で健康づくりから認知症予防の講座開催。 多世代交流の実施 ・高齢者や認知症に対する理解を深め、地域支援のしくみづくりの一手法として、社協、包括、学校医、キャラバンメイトとリーダーが連携し、小学5年生に、講話や語り部、昔の遊びの体験学習を実施(1～2校)。	1)人材育成 ・はつらつ脳活性化元気アップリーダー養成講座8回コースを1クール開催 ・リーダーのフォローアップ研修3回コースを1クール開催 ・認知症キッズサポーター養成講座1回開催(12月) 2)リーダー活動 ・地域での健康講座は14地域中12か所で開催(月1回程度)		キッズサポーターの育成に今年度はモデル的に取り組んだ。満足度は高いものではあったが、こどもの参加数は少なかった。 子ども、その親が参加できるように、学校やPTAへのアプローチを今後、行っていく。

⑦ 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

成果指標				
		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		
		区のような取組(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と感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上		
		区のような取組(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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東住吉区	[4-4-1] ・区南部市有未利用地の有効活用による、子どもから高齢者の方まで気軽にスポーツができるフィールドの提供(4月～)。 ・区内にあるスポーツ関連施設や地域団体等と連携し、区内のスポーツ大会開催時の広報支援、子どもからお年寄りまで幅広い世代の区民がよりいっそうスポーツを楽しむことができるきっかけづくりを実施。 ・区内にホームスタジアムを有するセレッソ大阪との連携。	・東住吉矢田総合スポーツグラウンド(スマイルスポーツ東住吉)開設 ・セレッソ大阪との連携(H27:区民優待デー1回、区民デー1回、区民フェスティバル1回) ・スポーツ大会の後援(6件)	26.7% 26.0% 28.9%	誰もが参加できるスポーツや 体育レクリエーションの普及が 十分でない。 地域団体等と協働し、誰もが 参加できるスポーツ大会やイ ベントの開催を検討している。
	[5-1-1] ・27年度に立ち上げ予定の東住吉区タウンデザイン協議会(仮称)との連携による、広報PRの強化。 ・区職員に対する広報研修(キャッチーな文章の作成や動画作成に関する知識の習得など)の開催(年1回以上)。 ・区広報紙の発行、充実(必要に応じた増ページの発行など)(年12回)。 ・広報サポーター制度による、市関連施設以外の広報紙の配架場所の新規開拓(10箇所以上)。 ・区周辺の主要駅への広報紙の配架開拓の検討。 ・区長が地域の企業や団体を訪問し、区の広報媒体を使用して地域の魅力を発信(年1回以上)。	・写真を中心とした広報紙への紙面改革 ・広報サポーターの新規開拓18件 ・区長の企業訪問(区広報紙1月号掲載) ・区の広報媒体(区広報紙、区ホームページ、区ツイッター)の相互リンク		区役所の情報発信の入口である区ホームページのトップページのアクセス数が伸び悩んでいる。 「東住吉区子育て応援ナビ」というサイトを立ち上げ、手続きや制度などの子育てに関する行政情報を整理したほか、離乳食や子育てにやさしいお店などの情報を発信することで、若年層により情報が届くような取組を行う。
	[5-1-2] ・無作為抽出した区民1,500名に対するアンケート調査の実施(年4回)。 ・ご意見箱の設置。 ・インターネットアンケートなど区民からの意見や要望を伺うシステム構築に向けた検討。	区民アンケート調査の有効回収数 第1回 平成27年9月1日～9月18日:513名 第2回 平成27年11月4日～11月18日:550名 第3回 平成27年12月11日～12月25日:518名		一定の回収数は確保できているが、比較的高齢の方からの回収数が多く、若い方からの回収数が少ない。 若い方からの回収数を増やすため、28年度から回収方法を紙のほか、WEBでも可能とする。
平野区	・無作為抽出した区民3,000人に対するモニター調査の実施(年2回) ・ご意見箱の設置 ・世代別アンケートの実施(年2回)	・区民モニター調査の有効回答数 第1回 平成27年7月3日～7月31日:721名 第2回 平成28年1月4日～1月24日:463名 ・ご意見箱の設置 区役所 8箇所、出張所 1箇所 計157件 ・世代別アンケートの有効回答数 高齢者層 平成27年10月21・29・30日:345名 子育て層 平成27年12月3・4・10・17・18・24日:317名	26.9% 26.6% 27.4%	区民モニター等の集計結果や区政会議のご意見などを施策に反映していくとともに、区民サービスが的確に届けられるよう、区の広報紙やホームページなどを活用して、情報発信を強化していく必要がある。
西成区	[様式3 取組項目5] 区広報紙、区ホームページだけでなく、SNSを活用し積極的な情報発信を行う。 多くの人が訪れる区役所ロビーを活用し、区の特色ある取組みなどの現状の情報を発信する。 区広報紙をより多くの方に届けるため、より分かりやすい紙面づくりを行うとともに区内イベント等で区広報紙の宣伝活動を行う。 ・区政会議を開催し、区政運営、テーマごとの地域課題について意見・評価を頂く。 全体会議 3回程度 専門部会 適宜	・区制90周年記念誌の発行 ・広報紙の発行(毎月発行) ・フェイスブック投稿数(155回/年) ・区民ロビーを活用した展示の実施(5回/年) ・転入者に向けて広報紙の宣伝活動の実施(5,600件/年) ・区政会議の開催状況 全体会議:3回開催 情報発信部会:1回	34.5% 33.0% 26.8%	区の特性或地域事情に応じてニーズを的確に把握し、広報紙やSNSなどターゲットに合わせた広報媒体を活用するほか、広報紙の配架場所を増やすなど区民が区政情報を手にする機会を増やし、さらなる積極的な情報発信を図る。 時間の制約などもあり、区政会議では十分に活発な議論が行えていないことから、議案やテーマの出し方などを工夫する。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(1) 区における住民主体の自治の実現

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、区の特性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。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	・区政会議において区政に関する意見聴取を行う。 ・区民アンケートの実施	・区政会議4回開催 ・区民アンケート実施 ・各事業、イベントの担当課が独自に参加者へのアンケートや満足度の調査を行い、次年度以降の取り組みに活かすこととした。	27.1% 15.9%	・区民から意見、要望を聴き、区政運営に反映させる仕組みは整っているが、アンケートでの高評価につながっていない。 ・成果指標の目標数値を達成するため、継続した取り組みが必要である。
都 島 区	[4-1-1] 区政会議を開催し、区政運営、テーマごとの地域課題について意見・評価を頂く。 ・全体会議 3回程度 ・専門部会 適宜	・全体会議 3回(6月・10月・3月) ・専門部会 4回(12月・3月×2部会)	26.6% 18.1%	・任期最後の会議で、各委員からふりかえりとして会議運営へのご意見・評価を頂いた。 テーマを絞った、集中的な議論が必要との意見も頂いた。 ・委員から頂いたご意見なども踏まえ、より掘り下げた議論が出来るよう、10月から新たに福祉と教育の専門部会を設置した。
福 島 区	[5-1-1] 区民モニターを対象に、区政に関する意見や地域ニーズを把握するため、アンケート調査を実施するとともに結果を事業に反映させる。 ・区民モニターアンケート調査:4回実施 ・区政運営の進捗管理(いわゆる格付け調査)にかかわるアンケート:1回実施	27年度(モニター登録者アンケート):3回、回答率平均84.0%(格付け調査アンケート(市民局実施)):1回	34.9% 25.5%	課題 漸減していているアンケート回答率の維持・向上(27年度1回:88.1%、2回:84.6%、3回:79.2%) 改善策 アンケート依頼時に、アンケートの活用事例を紹介し、アンケートの有用性を伝える。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
福島区	[5-1-2] 「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として、区役所各フロア・区民センター等区内5施設内の計10か所にご意見箱を設置するほか、区内各駅も含め11施設内計20か所に配架して、局所管事業も含めた区政に対する区民の意見を広く聴取し、意見やニーズを事業に反映させる。さらに、ご意見に対する回答を区ホームページや庁内の掲示板に随時掲出する。	ご意見箱設置フロアの見直しがあったが、その他は計画通り	34.9% 25.5%	課題 認知度の低さ 改善策 広報紙やSNS(ツイッター・フェイスブック)による発信を強化し、認知度の向上を図る
	[5-1-3] 区民が、区政における様々な課題について意見を述べたり、区政に関する評価を行う「区政会議」を開催し、委員の意見を事業に反映する。なお、必要に応じて部会(分科会)を開催し、テーマごとの検討も行う。 ・区政会議の開催回数:全体会議 4回、部会2回×2部会	全体会議 3回		課題 より活発な議論ができる会議にする。 改善策 議事内容について、十分に事前周知する。
此花区	・区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映していく。	・区政会議の開催 (全体会議:7月、10月) (部会:9月 3回)	32.9% 21.8%	-
中央区	[5-1-1] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	・区政会議の開催 2回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信2回	24.5% 17.9%	(課題) 業績目標を上回る結果を得ることはできた。しかしながら、12月開催予定の区政会議は、結果として見送ることとなり、年2回の開催に留まった。 (改善策) 多様な区民ニーズを的確に把握するため、時宜に応じて年3回以上開催するよう努める。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西 区	[4-2-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。	・区政会議3回開催(各回とも、会議でいただいた意見への区の考え方・回答を取りまとめた委員に送付し、ホームページで要旨を公開するとともに、運営方針や予算、当年度の施策等に活かした。) ・区の具体的な取組を委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催(6/24防災、3/24情報発信)	24.1% 17.9%	区民の意見等が反映された取り組みや、区政を評価してもらうための仕組みの情報が区民に十分届いていない。 区民の様々な意見や要望を区政運営に反映するよう努めていると思う区民の割合は増加しており、引き続き取り組み内容を精査しながら積極的な広報に取り組む。
	[4-2-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対する区の対応や考え方について、広く情報発信できていないことから、主なご意見等への対応について、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民からのご意見の「見える化」を進める。 ・区長が区内で様々な活動を行っている団体等を訪問し、直接区民の方々と話し合い、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	・区民モニターアンケート 3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」 5回実施 ・区長「ぶらっと訪問」 2回実施		
港 区	[1-1-2] ・コミュニティの育成や活性化を図るため、港区で活動するさまざまな団体やグループ、区民の企画段階からの参画を促し、各種イベントや講座を企画・開催するとともに、開催結果を情報発信する。多くの区民が企画段階から参加できるイベントや講座の開催:年4回以上	・区民がイベントを企画するワーキング部会を4部会組織。 コミュニティ促進事業部会:29団体・個人 スポーツ推進事業部会:13団体・個人 文化振興事業部会:15団体 子どもの健全育成事業部会:15団体・個人 ・区民が企画段階から参加できるイベント実施回数:11回	31.1% 24.0%	区政会議委員が平成27年10月で改選されたことや、当日配付となった資料が多く、会議での意見が出にくかったと考えられる。 資料の事前配付を徹底するとともに、内容をわかりやすくすることで、意見を多く頂けるように工夫する
	[6-1-2] 区民モニターアンケートを実施するほか、市民の声、みなと改善箱に加えて、区長による出張型意見交換会、フェイスブック、ツイッターなどにより多様な区民の意見やニーズを的確に把握し区政に反映する。 より多くの意見を把握するため、港区の区民、港区へ通勤・通学されている方(モニター登録数:1,000名)を対象としてアンケート調査を実施する。	区民モニターアンケートの実施:3回(11、1、2月実施) 市民の声、みなと改善箱、フェイスブック、ツイッターによる区民からの意見やニーズの把握:通年実施		
	[6-1-3] 地域活動協議会の代表者や公募の区民等による「区政会議」において、区の施策や事業についての意見や評価をいただく。 平成27年4月～平成28年3月 区政会議(全体会議 4回、部会3部会×5回程度)	平成27年度区政会議開催実績 全体会・3部会とも年4回開催		
	[様式3 取組項目2] 平成27年4月～平成28年3月 区政会議(全体会議 4回、部会3部会×5回程度)	平成27年度区政会議開催実績 全体会・3部会とも年4回開催		

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
大正区	【様式3 取組項目6】 ・郵送及びホームページを利用したアンケート調査(2回) ・区政会議の開催(2回以上) ・主要なテーマごとのラウンドテーブル(少人数での円卓会議)の開催(8回以上)	区政会議の開催(3回) ラウンドテーブルの開催(4テーマで開催) 区民モニターアンケートの実施(2回)	38.9% 24.5%	意見の反映が不十分であるということが、成果指標により示されている。 今後、ラウンドテーブルの実施とその内容を確実に区民へ伝え、区民の意見が反映していることを示していくよう広報を行う
天王寺区	【1-1-1】 区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を活性化させ、区政会議における意見・評価を、区運営方針及び区において実施される本市事務事業に反映させる。 区政会議の開催 3回	区政会議の開催 2回	30.3% 21.0%	【課題】 会議の活性化を図りつつ、より効率的な運営が必要。 【改善策】 区政に関する知識・理解を深めていただくため、区政情報を定期的にお知らせするほか、テーマ別ワークショップ形式での討議の導入など、運営上の工夫を講じることにより、審議の効率化を図る。
	【1-1-2】 区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。 ・調査回数 2回(別途、格付け1回) ・調査対象者数 区実施(2回) 初回 1,500名(無作為抽出) 2回目は初回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	・区実施2回 モニター数 1回目 1,500名(345名回答) 2回目 373名(238名回答) ・市民局実施1回 モニター数 1,500名(566名回答)		【課題】 回答率向上に向けた工夫が必要。 【改善策】 調査期間を可能な限り延長するなどの見直しを行う。
	【1-1-3】 区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター(区政評価員)でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。 集約テーマ数 2テーマ以上	集約テーマ数 8テーマ		【課題】 昼間時間帯での意見聴取となるため聴取対象者の属性(性別、年齢層)が偏りがちである。 【改善策】 区民まつり、地域イベント等の場を活用しながら、休日にも意見聴取を行うことにより聴取対象者の偏りを緩和、幅広く区民意見を聴取する。
	【1-1-4】 区広報紙、ホームページ、フェイスブック、イベント等様々な媒体、機会を活用し、区長自らも施策・事業について説明するとともに、区民意見・評価を把握する。 とりわけ、多くの区民に読まれている区広報紙については、引き続き「区民に親しまれ、読んでもらえる広報紙」とするべく取り組む。また、多くの方に情報を届けるため、配架先を増やす。 新規配架先開拓 随時	年度上期に新規配架先を開拓		【課題】 区民意見の区政への反映状況の“見える化”を意識した情報発信が不十分である。 【改善策】 引き続き、広報紙の紙面の充実や新規配架先の開拓に取り組む他、“見える化”を念頭に、「区民の声の反映事例」を、広報紙やHP、広報板等を活用しながら、よりわかりやすい情報発信に取り組む。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
浪速区	[6-1-1] ・区政運営等について区民の意見を十分に聴取し、事業や施策に反映させるため区政会議を開催する。(3回以上) ・必要に応じてテーマ別の部会を開催し、意見や評価を事業や施策に反映させる。	・区政会議を平成27年度第1回[8月10日開催]、第2回[12月1日開催]、第3回[2月19日開催]、計3回開催。 ・防犯防災環境部会、まちづくり賑わい部会、健康福祉教育部会各部会ともに2回ずつ、計6回開催。	26.7% 21.0%	—
	[6-1-2] ・「区民モニター」、「皆さまからの声」などから、区民ニーズを的確に把握する。住民サービスに関わる各担当局署と綿密に情報共有し、より良い住民サービスに繋がるよう、区政へ反映させる。 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回	・「区民モニター」、「皆さまからの声」を住民サービスに関わる各担当局署と綿密に情報共有し、区政へ反映させた:3件 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回		
西淀川区	[2-1-3] ・有識者・区民代表など多方面の分野から選出された委員により、活発で専門的な内容の会議を開催:8回 ・区政に関する意見を聞き、議論の内容を区政に反映	・区政会議:10回開催 ・区政会議が必要と感じる区政会議委員の割合:73.9%	27.0% 19.3%	区民モニターアンケートの回答率が低下傾向にある。改善として、区民モニターアンケートにおいて、ネット回答利用の促進や回答しやすい設問設定を行うなど手法を工夫する。
	[2-2-2] ・区民ニーズの把握と客観的評価を得るため、区民へのアンケート調査等を実施 ・区民モニターアンケート調査:年4回 ・さまざまなイベントの開催時にアンケート調査を実施:年6回 ・区長タウンミーティング:年6回	・区長タウンミーティング:7回、延べ参加者81名 ・区民モニターアンケート:4回 ・イベント参加者へのアンケート:3回		

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標

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
 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 平成29年度までに60%以上

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
淀川区	[5-1-1] 区民のニーズや行政への評価を把握するため、区民モニター約250人に対してアンケートを実施する。 区長が区民と直接に会って意見聴取を行う場として車座会議を開催し、収集した情報を区の運営方針や事業改善へ反映させる。 ・区民モニターアンケート: 年2回以上実施 ・車座会議: 12回程度開催	区民モニターアンケート 2回実施 車座会議 実績なし	23.1% 17.6%	・アンケート及び車座会議が有効と感じていない方が3割弱あり、より多くの方に有効と感じてもらうことが課題である。 ・アンケート方法をモニターから1,500人の無作為抽出に変更し広く意見を募るよう改善する。 ・車座会議という枠組を区長と区民が気軽に対話できるような場にするなどいろいろな方策を考える。
	[5-1-3] 淀川区区政会議の資料を事前に配布するなど、議論の充実を図るとともに、区民の評価を適宜適切に反映する。 ・区政会議の開催 4回以上(部会を含む)	・区政会議開催回数: 全体会議4回、3部会各1回 ・区政会議委員説明会を開催(2回)		・区政会議での議論を更に充実させる必要がある。 ・区民の意見を区政運営に反映する仕組みである区政会議について、広く区民に周知する必要がある。 ・区政運営についてわかりやすい説明につとめ、充実した議論につなげていく。 ・区民に区政会議を広く周知するため、会議の内容や成果を定期的に広報する。
	[様式3 取組項目9] 自己評価や内部評価に加え、区政会議、区民モニターによる評価を活用したマネジメントサイクルを推進する。	・「市政改革に関する職員アンケート」において、「PDCAサイクルを意識して事業や業務に取り組んでいる」と答えた職員の割合77.5% ・区政会議委員へのアンケート(3月実施)で「区政会議での内容が区政に反映されていると感じる」と回答した割合: 31.8%		・職員間ではPDCAサイクルへの意識はある程度共有されている。 ・一方で、区政会議の内容が区政に反映されていると感じる委員の割合は3割程度に留まっている。今後は、会議での意見への対応のプロセスを、より分かりやすく提示していく工夫が必要である。
東淀川区	[5-3-1] 地域の実情や課題を区役所の施策に反映するため地域活動協議会より推薦された委員や公募で応募した委員で構成する区政会議を開催し、区政に対する意見や評価を受ける。 本会開催 3回以上 区政会議の結果などを区ホームページ等で公表するとともに、区政会議の効果を広報紙などで区民に周知する。開催結果の公表などは開催回数に応じて実施	平成27年度 本会3回、部会7回、意見交換会(公開)2回、学習会など8回	26.7% 15.8%	区政会議などを通じ企画段階から区民の意見をいただき、区政に反映、実施後の事業について評価をいただいているが、一般の区民には認知度が低い。また区政会議などでいただいた意見が区政に反映できているかについて明確に示すことができず、実感を得られにくい。 区政会議の運営については今後も継続して実施する。しかし、運営について改善し、委員の話し合いを重ね意見を醸成し具体的な事業案として提案してもらうことをめざしていく。 また区政会議で話し合った内容を地域に随時周知し、広報紙に掲載するなど、情報発信にも力を注いでいく。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東成区	[5-1-1] ・区民の意見や要望などを把握し、区民が区政運営に参画し、評価する仕組みとして、区政会議を開催する。 ・全体会議2回、部会6回	・全体会議の開催:3回 ・3部会の開催:各3回(計9回)	32.1% 22.7%	取組実績では予定を上回る回数を実施し、広報紙やホームページによる広報に取り組んだが、目標の達成には至らなかった。開催されていることを知ってもらうだけでなく、会議の内容にまで関心を持ってもらう必要があることから、区民により関心を持ってもらえるように、会議内容をわかりやすく解説するなど、情報発信の充実に努める。
	[5-1-2] ・区民の声を区政に反映するため、区長や職員が地域で開催される会議や事業へ参加し、また場を設け、アンケート調査等の実施を通じて、区民の区政に対する多様な意見や評価を把握する。 ・区民モニターアンケートの実施:3回 ・タウンミーティング等の開催・参加:30回 ・各地域や各種団体等の会議、事業等への参加:132回	・区民モニターアンケート実施:3回 ・区長が直接地域などに出向き、区民の意見を聞く場を設けた回数:76回 ・各校下への会議等参加実績:132回以上		アンケート結果が区政に活かされていることを区民に実感してもらう必要がある。また、多様な意見やニーズを把握するためには、より多くの区民から意見をもらうことが必要であり、アンケートの実施方法の見直しは課題であることから、アンケートがどのように区政に反映されるのかを解説するなど、わかりやすい広報に努める。また、アンケート依頼者数を3倍以上の1,500人に増やすことで、より多くの区民から意見を聴取する。
生野区	[4-1-1] 区政に関してご意見や評価をいただくため、地域活動協議会から推薦された方や公募により選定された方など多様な委員から構成される区政会議(全体会議)を開催する。また、さらに詳細なご意見や評価をいただくことを目的に「安全・安心なまちづくり部会」「魅力あるまちづくり部会」を開催する。 <開催回数> ・区政会議(全体会議)年3回 ・部会(2部会)各2回、計4回	全体会議4回、部会8回(4部会を各2回)開催 平成27年5月25日第1回全体会 7月9日第2回全体会 平成27年10月より2部会から4部会に再編成(安全・安心部会、高齢者部会、子育て部会、まちの魅力部会) 10月28日第3回全体会・第1回各部会(計4回) 平成28年2月2日、3日、8日、18日第2回各部会(計4回) 2月23日第4回全体会	27.6% 21.5%	【課題】 区政会議の議論の活性化 【改善策】 委員によるよりきめ細かい議論を図るため、部会を2部会から4部会に再編成したところであり、必要に応じてより専門的な委員の勉強の機会を設けるなど、区の取組に対するより一層の区民参画を図っていく。
	[4-1-2] 区における施策や事業等区政について、国籍にかかわらず区内に住居登録のある方から無作為に抽出した方を対象に、「生野区民アンケート」(状況に応じて最大2回実施、最低1回実施)を行い、年間で合計1,500人の区民の方の意見集約を行う。 また、「各区に共通する区政運営に関する事項についてのアンケート」も大阪市全体で実施する。	平成27年12月～平成28年1月に無作為抽出の区民1,500人に対し、「生野区民アンケート調査」を1回実施し、意見集約を行った。		【課題】 区民アンケートの回答率の向上 【改善策】 無作為抽出による区民アンケートは、区民の意見把握には重要であることから、今後はより多くの方に回答してもらえるように、アンケートの工夫を行っていく。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標

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
 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 平成29年度までに60%以上

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
生野区	[4-1-3] 事業実施ごとのアンケート収集と分析を徹底するとともに、簡易なインターネットによるアンケートも活用し、区民のみなさんの視点を取り入れた事業運営を図る。 ・事業別アンケートの実施と分析 法律相談 月3回×12月＝36回 など ・インターネットアンケート 区ホームページや区広報紙など 常時	・法律相談アンケート 37回実施(日曜法律相談含む) ・インターネットアンケート 区ホームページや区広報紙掲載 常時	27.6% 21.5%	【課題】 区民の意見把握の機会 【改善策】 機会をとらえて区民の意見収集を行い、その分析から得られた結果を区政に反映する。
旭区	[4-1-1] 区政会議を開催し、区民の意見を区役所の施策や事務事業に反映することで協働による区政運営をめざす。 ・全体会議 3回、部会 6回 区政会議で取り扱われた意見や提言などの成果について、区ホームページ等に公表するほか、インターネット区政会議を継続する。	区政会議 全体会議3回、部会6回開催	28.5% 19.1%	・旭区役所では、区政会議をはじめ、多種・多様な方法で区民の方の意見を聴取し、数多くのご意見をいただいている。それを受けて事務改善や施策実施を積極的に行なっている。しかしながら、そのことが区民の方に十分伝わっていない。 ・多種・多様なご意見のもとに取り組んだ実績を正確に伝えるため事例を紹介し、区の取組みが十分に伝わるようPRを強化する。
	[4-1-3] ・区民モニターの実施(年間3回、回収率75%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置する。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板と区ホームページに掲載する。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにする。	・区民モニターの実施(年間3回、回収率72.7%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fと3Fの庁内掲示板に掲載。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにした。		
城東区	[4-2-1] ・区政会議を効果的に運営 区政会議本会(年3回)、3部会(年2回) ・区長との「ふるさとーく」の実施 随時	・区政会議 本会3回、(7月、10月、2月)、部会(2月) ・「ふるさとーく」 2回(10月、3月)	26.4% 16.4%	【課題】 「ふるさとーく」については、認知度が5.9%から、14.4%と向上しているものの、どちらの取組についても20歳代・60歳以上に比べて、30～50歳代の認知度が低く、世代間のばらつきがある。 【改善策】 区政会議については引き続き、区広報誌を活用して随時会議報告等を掲載するとともに、ツイッターからのリンクやかわら版の発行など、情報発信の工夫、強化に取り組む。
	[4-2-2] ・区民モニター(年2回)、無作為抽出によるアンケート(年2回)、コスモメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 ・区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映 ・区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する	・区民モニター2回、無作為抽出によるアンケート2回(うち1回市民局実施) ・城東区オリジナル様式の区運営方針を作成し、内容をわかりやすく周知		

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
鶴見区	区政への区民意見の反映に向け、区政会議を開催 ・全体会 4回開催 ・部会 延べ11回開催	区政会議での意見の区政への反映 15件	35.1% 24.4%	区政会議委員によるフリーディスカッションを実施し、委員間、委員・区役所間のコミュニケーションの向上を図るとともに、発言しやすい雰囲気醸成に努めた。 区政会議でいただいたご意見について、区政への反映を図ったが、今後、区民へのより積極的な周知に努める。 また、イベント等の際にはアンケートを収集しており、さらに区政に活かすよう努める。
阿倍野区	[5-1-1] 幅広く区民の意見やニーズを把握するとともに、区の施策や事業などについて、区民の客観的な評価を得るなど、施策立案にかかる基礎データを収集するためにアンケートを実施します。 ・区民アンケート調査の実施(年2回)	・平成28年1月末から2月初めにかけて、アンケートを実施(1回)	31.3% 20.7%	[課題] 平成26年度より無作為抽出調査による調査に変更し調査を実施しています。 しかしながら回収率が低迷している現状にあります。 [改善策] 区民のみならず回答しやすい工夫を行います。
	[5-1-2] 区役所において、区民の日常生活に関する相談や要望を受け付け、局、事業所などと連携し、迅速かつ適切に対応します。 市民の声・ご意見箱:随時 弁護士による法律相談:月2回 司法書士による相続登記・後見・借金問題相談:月1回 行政書士による相続遺言帰化相談:月1回 税務相談・不動産相談・行政相談:月1回 就労相談:毎週金曜	市民の声:148件 意見箱:45件 (2月末時点) 弁護士による法律相談:月2回 司法書士による相続登記・後見・借金問題相談:月1回 行政書士による相続遺言帰化相談:月1回 税務相談・不動産相談・行政相談:月1回(税務相談のみ2・3月休止) 就労相談:毎週金曜		[課題] 区民が相談を希望する際に、適切に情報収集できるよう各種相談会の詳細な内容について情報発信を行う必要があります。 [改善策] 今後は、各種相談について、広報紙やホームページ、ツイッターなどを活用し、効果的な情報発信に努めます。
	[5-1-3] 区政におけるさまざまな課題について意見を述べたり区政に関する評価を行う区政会議を運営します。 ・全体会及び各部会の開催:各3回程度	全体会:3回開催(6月30日、9月29日、1月21日) 各部会(2部会):各2回開催(7月27日、8月25日、8月26日、9月14日)		[課題] 区政会議での意見を区政運営や事業に反映し、実施しているものの、区民の認知が低い現状にあります。 [改善策] 広報紙やホームページなどにより区政会議での意見や仕組みなどわかりやすく周知します。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上	
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績	
住之江区	[5-1-1] ・区政会議全体会(3回程度)・部会(随時)を引き続き開催し、区政の課題などについて議論していただく。いただいたご意見や評価については、施策への反映度を平成26年度実績よりも向上させる。 ・区政会議についての区民認知度を向上させるため、区政会議の開催・議論や提案・区政への意見反映の状況等について、HP及び区広報紙等での周知を行う。	全体会を3回開催、各部会合計11回開催	30.8% 21.4%
	[5-1-2] ・街頭やイベントなど様々な場所でアンケートを引き続き実施し、ニーズ把握に努める。 ・区民モニターアンケートの実施(4回予定)	・広報紙の懸賞コーナーでアンケートを実施(9回) ・区民モニターアンケートの実施(4回) ・街かどご意見箱 区内3ヵ所に継続して設置	
住吉区	[6-2-1] ○区内の基礎自治に関する施策や事業に対し、区民から評価や意見をいただくための会議等を開催し、区政運営や事務事業に反映する。 ・区政会議の開催(5回)	・区政会議の開催:5回	32.1% 21.9%
	[6-2-2] ○区民が「自己決定・自己責任」のもと区政に参画する仕組みとして、区民から公募したアイデアを、区民の代表である区政会議委員が選考し、選考したアイデアを精査・検討のうえ、次年度事業・予算に反映していく。 ・アイデアの公募(1回) 一般の部(区民) 政策アイデア 子どもの部(区内小学6年生) 将来のわがまちをテーマにした作文 ・区政会議委員による選考会の開催(1回) ・区広報紙、ホームページ、ツイッターによる広報(2回)	・アイデアの公募(1回) ・区政会議委員による選考会の開催(1回) ・区広報紙、ホームページ、ツイッターによる広報(2回) ・広報板での周知	
	[6-2-3] ○「声なき声」など把握しにくいものも含めた多様な区民ニーズや意見・評価を的確に把握し、施策や事業に反映する仕組みとして、インターネット等を活用した効果的な区民意識調査を実施する。 ・インターネット等を活用した区民意識調査(4回) ・区政サポーターによる意見交換会(2回) ・区広報紙、ホームページによる広報(5回)	・インターネット等を活用した区民意識調査(5回) ・区政サポーターによる意見交換会(1回) ・区広報紙、ホームページによる広報(6回)	

区政会議の運営においては、会議での意見を予算や事業に反映し、評価を得ているが、その周知不足により認知度が低いため、より効果的な情報発信を図っていく。

区政会議や市民の声等で頂いた意見を施策に反映させた事例があるにも関わらず、その取組が区民に十分伝わっていない。
広報紙等の各種広報媒体で取組状況を積極的に伝達していく。

<課題>
・アイデアのみ公募し、区役所主体で事業を継続していくやりかたは、職員の実施体制的に厳しい。
・提案者自ら主体的に実施する募集方式では、アイデアの応募数が少なく規模も限られてしまう。
<改善策>
・継続可能な仕組み構築に向け、具体的な実施方法等の変更を行う。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東住吉区	[5-2-1] ・区政会議の意義等の周知を区民に対し積極的に行うとともに、区政会議でなされた議論等を区の広報媒体を活用して情報発信し、区民から意見をもらう機会を設ける(年2回)。 ・区政会議をより一層有効活用するための、各課の事業担当者や区政会議委員との意見交換会の実施(年2回)。 ・区政会議で受けた提言を実現するための、有識者や区内の関係機関等で構成される「東住吉区タウンデザイン協議会(仮称)」の立ち上げ(4～翌3月)。 ・区内の行政機関等との連絡調整を円滑にし、東住吉区におけるすべての施策の有機的連鎖性を促進するための取組を進める。	・区政会議 本会議3回(6月・9月・12月)、2部会2回(8月・9月) ・東住吉タウンデザインアドバイザー会議 4回(4月・5月・7月・10月) ・行政連絡調整会議 6回(4月・6月・8月・10月・12月・2月)	25.3% 17.8%	区政会議委員は一部の区民の参画にのみ限られ、区政にどう反映されているのかが見えにくい。 28年4月の区広報紙で、28年度の事業と区政会議委員の意見の関連性を示した。 ミニ区政会議のような場を28年度に設け、その場に委員も主体的に参画することで、区政会議の認知度を高めるとともに、区政への参画の幅を広げることができる。
平野区	・区政会議の議論等を取りまとめ、区のホームページ等を活用して情報発信した。 ・区政会議で提案された意見については、可能な限り迅速に対応を検討し、内容に応じて区政に反映した。(年6回)。	・区政会議 全体会3回(7月・10月・2月)、3部会各1回(7月) ・意見の検討及び反映(随時) 46件	22.5% 17.1%	区政会議において、委員の意見をより引き出し、充実した意見交換を行えるよう、小グループ形式の意見交換会を開催した。しかしながら、委員対象のアンケートで、グループを分野ごとに分けることへの希望が多数あったことから、防災・防犯、保健・福祉、地域活性化、子育て・子育ての分野でグループ分けを行う。
西成区	・区政に関する意見や地域ニーズを把握するため、区民モニターアンケート調査を実施	・区民モニターアンケート実施	30.0% 21.8%	課題 区民モニター回答数は、前年度と比べて増加しているが目標値に達成しなかったことから、情報発信のさらなる周知が必要である。 改善策 広報紙やSNSなどを含めた多様な媒体を活用して積極的な情報発信を図っていく。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

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。

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北 区	[4-1-1] ・区政運営や実施した事務事業について、区民アンケート(年1回、無作為抽出の区民1,500人を対象)の実施	・区民アンケート実施(11月、1,500人中553人から回答) 回収率36.9％	75.0％	・現状、成果目標の数値に達していないが、今後も引き続き、取り組みを継続する。
都 島 区	区民から寄せられる相談や要望を受け付け、関係局等への連絡や指示を行う。 ・広聴・各種相談事業の実施 ・行政連絡調整会議等の開催	・広聴・各種相談事業の実施 通年 ・行政連絡調整会議等の開催 15回	71.4％	・「市民の声」対応日数の短縮化など、関係機関と連携して広聴機能の強化に努めてきたが、一層、多様化する区民ニーズへの対応が必要である。 ・行政書士相談のナイター・日曜実施など、各種相談を強化するとともに、行政連絡調整会議構成団体との連携を一層強化し、身近な総合行政の拠点としての機能向上に努める。 (区運営方針補足)
福 島 区	[5-4-1] 市民目線に立った親切・丁寧な対応が徹底されるよう外部講師による接遇研修を全職員対象として1回実施し、職員一人ひとりの意識改革、接遇スキルの向上を図る。 また、元気アップサポーターを中心に改善案を検討し、自主的・自発的な創意工夫を促して実施を進めることで、窓口対応の質の向上に取り組む。	・外部講師による接遇研修を実施 ・職場活性化委員会(旧元気アップサポーター)を中心に窓口案内表示を改善	78.8％	・窓口案内表示を来庁者の目線でわかりやすく改善しているが、新たな業務等に対応するため、常に改良を加える必要がある。 ・自治体トップレベルのサービスを実現するために、職員の接遇力を一層向上させる必要がある。 ・「区長に届け」等のご意見により、表示物を見直す。 ・接遇研修を実施して、職員の接遇力を向上させる。
此 花 区	・区民からの相談内容を把握し、速やかに必要な情報を提供できるよう「本市施策や他課業務の基本的な知識の習得」、「ICTを活用した情報検索のスキルの向上」を目的とした人材育成研修を実施する。	・窓口案内にipadを導入し、区民から寄せられる様々な問い合わせに対応	63.2％	—

⑦ 区における市政の総合窓口機能の充実

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
中央区	[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターネットフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	70.6%	(課題) 「市民の声」に加えて、区独自で実施している「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」に対する認知度が低い。 (改善策) 「ゆめまろくんのアイデアBOX(ボックス)」の認知度を高めるためホームページ等により情報発信していく。
西区	職場活性化PTでキーワードによる担当と電話番号案内を平成27年度版に改正し、「こんなとき」の問合せ・相談やくらしの便利帳、民生委員児童委員担当区域表(保健福祉課)とともに職員間で情報共有し、電話や来庁者からの問合せに対応している。 また、窓口サービス課において、区役所周辺等地図や届出別の手続き案内を配布している。	職場活性化PTでキーワードによる担当と電話番号案内を平成27年度版に改正し、「こんなとき」の問合せ・相談やくらしの便利帳、民生委員児童委員担当区域表(保健福祉課)とともに職員間で情報共有し、電話や来庁者からの問合せに対応している。 また、窓口サービス課において、区役所周辺等地図や届出別の手続き案内を配布している。	55.8%	・現状、成果目標の数値に達していないが、今後も引き続き、取り組みを継続する。
港区	[6-2-1] 日常生活に関する様々な相談や要望を来庁・郵便、電話やインターネットなどにより受け付け、関係局と連携して適切に対応する。また、画像投稿サイトを用いた地域課題の解決等、ICT(情報通信技術)を活用して双方向のコミュニティを活性化させる。来庁・郵便、電話やインターネット等による受付:随時	来庁・郵便、電話やインターネット等による受付:随時	70.5%	今後より一層、多様な区民の意見・ニーズの把握に努め、区内の実情や特性に即した施策・事業を総合的に展開するよう努める。また、具体的な取組や成果について可視化してわかりやすく積極的に発信するなど、区民の信頼・満足・納得を得ることができる区役所づくりを進める。
大正区	[8-1-1] 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 ○窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ○人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) ○接遇研修の実施(1回)	○窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知:毎月 ○接遇研修の実施:1回 ○保険年金担当窓口のハイカウンターをローカウンターに変更	70.6%	成果指標に比べ、若干低い状況となっている。 今後、接遇研修や職員への改善指導を着実にを行い、成果指標の達成に向け、職員一人一人の意識を向上させていく。

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
天王寺区	[1-2-1] ・つなげ隊やICT等を通じて区に寄せられた区民の意見・要望に対して、所管局において適切に対応すべき事項については、速やかに所管局に伝達するとともに、各局事業所が参加する行政連絡調整会議において情報共有を行い、連携して課題解決に取り組む。 年4回開催	行政連絡調整会議の開催 1回	72.9%	〔課題〕 速やかに課題を解決するためには、行政連絡調整会議の開催を待つまでもなく構成メンバー（各行政機関等）と緊密に連絡、連携を図る必要がある。 〔改善策〕 あらゆる課題に対して区役所が総合窓口となるため、構成メンバー（各行政機関等）に関連する事案については、速やかに伝達し、連携して課題解決に取り組む。
浪速区	[6-2-2] ・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。 ・行政連絡調整会議の開催：年12回	・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した。（全件）・行政連絡調整会議（小会議含）の開催（12回）	62.1%	—
西淀川区	[2-1-5] ○ 来庁者アンケートを実施：年1回 ○ 民間委託業者との窓口サービスに関する検討会を行い、受付から発行までの時間短縮や待ち時間を感じさせない工夫等、来庁者の満足度が向上する会議を開催：年6回	・窓口来庁者アンケートで9割超の満足度 ・朝礼や課会議、民間委託事業者との会議などで情報共有、事務連絡等の確認、意見交換、注意喚起などを行い、日常業務において親切丁寧な窓口対応等を行った。 ・案内表示等を改善し、分かりやすい案内とした。 ・住民情報窓口カウンターに「荷物置き棚」を設置、保険年金窓口カウンターにプライバシーの確保のための「仕切板」を設置するなど、利便性の向上を図った。 ・1Fフロアにおいて七夕やクリスマスなどの季節感のある飾りつけなどにより手続きの待ち時間の快適さを図った。	73.0%	・契約期間満了に伴い、民間委託事業者が変わったことにより窓口での待ち時間が増加した。改善策として、委託事業者に対し、事務量に応じた経験者投入等の適正配置について要請を行い事務の正確性を向上させ、迅速化を図る。 ・民間委託により職員の事務に対する知識やノウハウが損なわれ、将来に向けて事務を継承する際の不安が残る。今後、職員の知識レベルや業務ノウハウが損なわれることがない様に、必要に応じて業務委託範囲の見直し等を検討する。

⑦ 区における市政の総合窓口機能の充実

成果指標

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

区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西淀川区	・市民の声 区政、市政に関する意見、要望等をインターネット、電話、ファックス、投書、来訪等で受け、申出人に回答するとともに、その要旨及び本市の考え方をホームページ等で原則、公表する。 ・ご意見箱 区役所内にご意見箱を設置し、区政、市政に関する意見、要望を受け付け、その要旨及び本市の考え方を掲示板等で原則、公表する。	・市民の声 74件(年間) ・ご意見箱 102件(年間)	73.0%	多様な世代や生活スタイルに合わせ、これまで以上に様々な手段を用いて意見や要望を把握し、区政、市政に反映させる必要がある。 改善として、地域の集会所等にも区役所への要望や意見が記載できる用紙を設置し、より区民が気軽に要望や意見を届けられる仕組みをつくる。またインターネットや携帯端末でも気軽に市政、区政に対する意見、要望を伝える手段があることを広報板等を活用し広く区民に周知する。
淀川区	[5-1-2] 市民の声において、適切な所管部署への伝達を行い、規定の処理期限内(受付日翌日から原則14日以内)に回答するよう区役所がマネジメントすることで市政の総合窓口としての適切な役割を果たす。また、上記取組を含め、総合窓口として行った実績の周知を行う。 ・適切な所管部署への伝達が受付日から2開庁日以内にできなかった案件:年間10件以内 ・総合窓口としての実績を「YODO-REPO」により周知:年間5回以上	・適切な所管部署への伝達が受付日から2開庁日以内にできなかった案件 7件 ・「YODO-REPO」に市民の声の対応 年間6回掲載	60.6%	・マニュアルどおりに市民の声を担当に引き継ぐだけでは総合窓口の役割を果たしているとは判断されていない。 ・「YODO-REPO」では計画通りの広報を行ったがアピールが足りない。 ・広聴力を上げることで区民ニーズを的確にとらえ、適切な案内を行う。情報収集につとめ総合窓口としての機能を充実させる。 ・「YODO-REPO」に加え、「よどマガ!」でも総合窓口の実績紹介を行う。
東淀川区	[2-1-3] 平成27年4月より施行される生活困窮者自立支援法に基づき自立相談支援事業を開始する。実施に当たっては平成26年1月より行ったモデル事業の経験やネットワークを継承し、区役所内を含めた関係部署と連携、生活困窮者が自立できるよう取組を進める。 庁内・庁外のネットワーク会議の開催年3回以上。	・生活困窮者を支えるための相談支援事業を実施。相談件数 H26.1～12月418件、H27.1～12月450件 ・庁内外の団体が連携するための「東淀川区地域ネットワーク会議準備会」(4回)、「東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会」(1回)を開催。事例の検討などを行った。	63.0%	・広聴相談機能を強化するとともに、関係機関との連携を深める必要がある。 広聴相談機能を強化するとともに、更に関係機関との連携を深め、必要な部署において適切な対応が実施できる仕組みを構築していく。 ・区民から信頼される自律した職員づくり。 組織目標をより明確にし、その目標を達成するため、自ら提案・実行できる自律した職員を育てるための新たな研修を実施する。
	[5-2-3] 各種相談において、経営相談については毎月の広報紙掲載、1階窓口のデジタルサイネージ広告で随時告知を行い、相談件数の増加を図る。 ・税務相談については、毎週1回実施し、広報紙掲載で区民に周知を行い、相談件数の増加を図る。	広報紙、ホームページ、フェイスブック、ツイッターなどで随時告知を行った。 平成28年1月より社会労務士相談を開始した。		
	[5-3-2] 東淀川区における市政・区政に対する課題について、関係部署に情報を伝えることで、区役所が区内関係事業所と連携するため、行政連絡調整会議を開催する。 行政連絡調整会議 年10回 行政連絡調整会議小会議 年 9回	行政連絡調整会議を12回、行政連絡調整会議小会議を10回開催した。		

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
東 淀 川 区	[6-3-1] 人材育成PTを中心に、「東淀川区職員力向上基本プラン」を充実し、各取組を実施する。 区民から信頼される自律的な職員づくりを進め、職員の知識や技能の向上を図るとともに、仕事へのやりがい増進を図るため、各種研修を実施する。 1. OJT・組織風土改善研修(新任・転入した係長級以上の全職員、中堅職員) 2回 2. 業務マニュアル作成スキル向上研修(担当者、庶務担当係長等) 1回 3. クレーム対応研修(担当者、庶務担当係長等) 1回 4. 区長によるパーソナルコーチングの実施(若手～中堅職員) 1回 5. コンピテンシーモデルによる人材育成(若手～中堅職員)	取組内容どおり	63.0%	・広聴相談機能を強化するとともに、関係機関との連携を深める必要がある。 広聴相談機能を強化するとともに、更に関係機関との連携を深め、必要な部署において適切な対応が実施できる仕組みを構築していく。 ・区民から信頼される自律した職員づくり。 組織目標をより明確にし、その目標を達成するため、自ら提案・実行できる自律した職員を育てるための新たな研修を実施する。
東 成 区	[5-1-2] ・区民の声を区政に反映するため、区長や職員が地域で開催される会議や事業へ参加し、また場を設け、アンケート調査等の実施を通じて、区民の区政に対する多様な意見や評価を把握する。 ・区民モニターアンケートの実施:3回 ・タウンミーティング等の開催・参加:30回 ・各地域や各種団体等の会議、事業等への参加:132回	区民モニターや事業参加者の満足度:73.1%	75.6%	アンケート結果が区政に活かされていることを区民に実感してもらう必要がある。また、多様な意見やニーズを把握するためには、より多くの区民から意見をもらうことが必要であり、アンケートの実施方法の見直しは課題であることから、アンケートがどのように区政に反映されるのかを解説するなど、わかりやすい広報に努める。 また、アンケート依頼者数を3倍以上の1,500人に増やすことで、より多くの区民から意見を聴取する。
生 野 区	区役所にご来庁いただいた方を、適切にご案内するため、区役所1階に総合案内を設置するとともに、庁内にフロアマネージャーを配置する。 また、市民の方のお問い合わせに対し、職員全てが迅速かつ正確に対応できるよう、問い合わせの多い内容を50音順にまとめた電話番号簿「お仕事がんばっTEL」の最新年度版へ更新し、職員に配布し、活用する。	・区役所1階に総合案内を設置するとともに、庁内にフロアマネージャーを配置した。 ・電話番号簿「お仕事がんばっTEL」の年度更新を行い、職員に配布し、各種お問い合わせ等に活用した。	72.3%	[課題] 区民からの多様なお問い合わせへの、より適切な対応 [改善策] ・区民へのご案内、お問い合わせ、ご要望についてフロアマネージャー等と、定例的な打ち合わせを通じて情報・知識を共有するとともに、各フロア窓口の繁忙状況に応じて日々相互に連携して円滑的確な対応を行う。 ・「お仕事がんばっTEL」について、区民からの多様なお問い合わせに対して職員がより正確・迅速に対応できるよう、掲載内容の充実・工夫を図るとともに、新年度版への更新時期の第2四半期への前倒しを行う。

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
旭区	日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所職員のスキルを向上させるとともに、関係局と連携して適切に対応する。	日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所職員のスキルを向上させるとともに、関係局と連携して適切に対応した。 「ベベクロファイル」を活用し、引き続き質の高いサービスを提供した。	69.8%	取組は順調に推移していると考えており、引き続き取り組みを行なう。 ・なお、電話・窓口対応のさらなる品質向上のため、各課長のマネジメントのもと、職員の意識とスキルを高める ・また、電話の取次ぎや他部署を案内する際の言葉づかいについてマニュアル化し、気持ちよい対応を行なう。
城東区	[4-1-4] ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。 (年1回)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を1回実施。 ・職員の接客能力のスキルアップのため1回30分程度の窓口案内体験(コンシェルジュ研修)を実施。	73.3%	—
鶴見区	市民からの各種お問い合わせに迅速に対応するため区役所版FAQを作成	作成したFAQについて庁内ポータルへ掲載し職員への情報提供	64.5%	今後も、FAQを随時更新することにより、的確な市民対応に努めていく。
阿倍野区	[5-1-2] 区役所において、区民の日常生活に関する相談や要望を受け付け、局、事業所などと連携し、迅速かつ適切に対応します。 市民の声・ご意見箱：随時 弁護士による法律相談：月2回 司法書士による相続登記・後見・借金問題相談：月1回 行政書士による相続遺言帰化相談：月1回 税務相談・不動産相談・行政相談：月1回 就労相談：毎週金曜	市民の声：148件 ご意見箱：45件（2月末時点） 弁護士による法律相談：月2回 司法書士による相続登記・後見・借金問題相談：月1回 行政書士による相続遺言帰化相談：月1回 税務相談・不動産相談・行政相談：月1回（税務相談のみ2・3月休止） 就労相談：毎週金曜	65.8%	【課題】 区民が相談を希望する際に、適切に情報収集できるよう各種相談会の詳細な内容について情報発信を行う必要があります。 【改善策】 今後は、各種相談について、広報紙やホームページ、ツイッターなどを活用し、効果的な情報発信に努めます。
住之江区	[3-3-1] ・街頭犯罪7手口のうち、特に犯罪発生件数が多い自転車盗・車上ねらいの対策を始めとして、ひったくりや強制わいせつ事案対策について、犯罪発生箇所を重点とした防犯巡回パトロールを行う。 ・警察と連携し、ひったくり防止カバーの取り付け、防犯出前講座を引き続き実施し、区民の防犯意識の向上を図る。 ・子どもの安全確保を目的とした小学校下校時間帯における防犯巡回パトロールを強化する。 ・平成26年度に街頭犯罪多発地域に設置した防犯カメラの効果検証を行い、設置箇所の犯罪発生に減少傾向が見られるなど効果が認められれば、平成28年度の防犯カメラ設置に向けた調整を行う。 ・防犯巡回パトロールや啓発活動中にも区民の方々に積極的に声かけを行い、その中で判明したまちの危ないポイントについては防犯巡回パトロールに反映させるとともに、聞き取られた相談や要望、意見は適切に関係課・機関に引き継ぐなどインターフェイス機能についても、さらに強化を図っていく。	・防犯巡回パトロール(自転車盗対策として駅前や市営住宅、小学校下校時間帯における通学路、区民からの要望に応じたまちの危ないポイント等)の実施 ・警察と連携したひったくり防止カバー取り付けキャンペーン(23回)・防犯出前講座(22回)の実施 ・防犯カメラ設置に向けた平成28年度予算の確保	76.8%	【課題】 ・業績目標の「以前より安心できる」80%の目標は達成できなかったが、街頭犯罪数については、27年度は前年度比17.8%(自転車盗は13.7%)となっていることから、取組の効果が現われていると考えられ、他の防犯の取組と連携した取組を検討する必要がある。 【改善策】 ・他の防犯の取組と連携して効果的に実施する。

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住吉区	○住吉区行政ネットワーク会議の運営(関係行政機関調整機能の充実) ・区役所が区内行政の総合拠点として機能するよう関係行政機関においてさらに適切に対応される仕組みづくりのために、各行政機関の情報交換及び様々な行政課題に対する意見交換の場として、住吉区行政ネットワーク会議を開催する。	・第1回住吉区行政ネットワーク会議(5月20日) ・第2回住吉区行政ネットワーク会議(7月23日) ・第3回住吉区行政ネットワーク会議(12月16日) ・第4回住吉区行政ネットワーク会議(3月16日) 関係所属(住吉区役所、住吉警察署、消防局、財政局、建設局、環境局、健康局、水道局、大阪市立大学)	60.3%	—
東住吉区	[5-1-2] ・無作為抽出した区民1,500名に対するアンケート調査の実施(年4回)。 ・ご意見箱の設置。 ・インターネットアンケートなど区民からの意見や要望を伺うシステム構築に向けた検討。	区民アンケート調査の有効回収数 第1回 平成27年9月1日～9月18日:513名 第2回 平成27年11月4日～11月18日:550名 第3回 平成27年12月11日～12月25日:518名	76.4%	一定の回収数は確保できているが、比較的高齢の方からの回収数が多く、若い方からの回収数が少ない。 若い方からの回収数を増やすため、28年度から回収方法を紙のほか、WEBでも可能とする。
平野区	・区役所へ区民から寄せられる相談や質問、要望などに対し、縦割りや振り合いにならないよう、各関係局等と連携して的確かつ迅速に対応する。 ・行政連絡調整会議(4回)・行政実務者連絡会議(4回)の開催:計8回/年	・市民の声として寄せられる様々な相談等に対し、各関係局等と連携して的確かつ迅速に対応した。(501件) ・平野区では、市民の声として寄せられる様々な相談等に対して、区として回答するもの以外についても、改善策や他の手法の検討を行うなど、事例研究を行った。 ・行政連絡調整会議・行政実務者連絡会議の開催(計8回/年)	72.0%	職員が区民ニーズを把握することの大切さから、政策企画室がピックアップする「市民の声の概要」について、平野区の事例を各課に情報提供を行うなど、区民から寄せられるご意見の共有化を図っていく。
西成区	・区役所が来庁・電話・郵便・インターネット等により区民から寄せられる、日常生活に関する様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事案に応じて、関係局に連絡、指示を行う等、適切かつ迅速な対応を行う。 ・市政・区政に対する課題について、関係部署に情報を伝えることで、区役所が区内関係事業所と連携するため、行政連絡調整会議を開催する。 行政連絡調整会議 年10回 行政連絡調整会議小会議 年6回	・来庁・電話・郵便・インターネットによる相談・要望等受付:随時 ・行政連絡調整会議を10回、行政連絡調整会議小会議を6回開催した。	70.4%	・現状としては、成果目標の数値に達していないことから、今後も継続して引き続き取り組む。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(3) 区民が満足・納得できる区役所運営

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。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

成果指標		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 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	
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績	
北 区	[4-2-1] ・住民情報業務委託事業者との連携によるサービス提供 ・日常的な業務改善運動の継続実施(各担当職員が年間平均2件以上提案) ・来庁する市民の幅広いニーズ(手話・外国語等)に対応 [4-2-2] ・「北区役所職員力向上基本方針」に基づき庁舎周辺の清掃(週3回)、外部講師による接遇研修(1回以上)など各種取組の実行	・コンビニでの証明書等交付実績984件 ・接遇研修実施:1回 ・住民情報業務委託事業者との定期打合せ(毎月実施) ・総合窓口(広聴担当)、戸籍登録課、保険年金課及び住民情報業務委託事業者による打合せ(計8回実施) ・庁舎周辺清掃実施:週3回	75.6% 3.1点
都 島 区	[4-2-2] 職員の接遇スキルアップの向上を図る。 ・外部講師による接遇研修の実施 1回	・外部講師による接遇研修 1回(2～3月) (28年1月実施のお客様アンケート結果を研修内容に反映)	77.9% 3.4点
福 島 区	[5-4-1] 市民目線に立った親切・丁寧な対応が徹底されるよう外部講師による接遇研修を全職員対象として1回実施し、職員一人ひとりの意識改革、接遇スキルの向上を図る。 また、元気アップサポーターを中心に改善事業を検討し、自主的・自発的な創意工夫を促して実施を進めることで、窓口対応の質の向上に取り組む。	・外部講師による接遇研修を実施 ・職場活性化委員会(旧元気アップサポーター)を中心に窓口案内表示を改善	77.7% 3.5点
	[5-4-3] 来庁者への案内サービス向上をめざし、引き続き窓口サービス部門にフロアマネージャーを配置し、適切な窓口案内や申請書等の記載要領の説明を行い、来庁者がスムーズに快適に事務手続きを行える体制を整える。	引き続き窓口サービス部門にフロアマネージャーを配置し、適切な窓口案内や申請書等の記載要領の説明を行い、来庁者がスムーズに快適に事務手続きを行える体制を整え、また、2月からは窓口案内員も申請書の記載説明業務が出来る体制を整えた。	

自治体トップレベルのサービスを実現するため、引き続き外部講師による接遇研修を実施して全職員の接遇スキルを高める。

来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと区民が感じる割合が増えるよう、引き続きフロアマネージャーを配置するとともに窓口案内員の業務を見直し、窓口サービス部門の体制を強化する。

⑦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
此花区	・庁舎案内の改善を引き続き行うとともに、接遇のスキルアップのための人材育成研修を実施する。 ・窓口サービス業務などの委託業者に対し、接遇のスキルアップを図るよう指導する。	・新規窓口開設時期に案内表示の更新 ・職員のスキル向上に向けた外部専門家による接遇研修の実施 ・区役所玄関にデジタルサイネージによる庁舎案内システムを導入 ・窓口案内にipadを導入し、区民から寄せられる様々な問い合わせに対応(再掲) ・窓口サービス業務などの委託業者に対する接遇のスキルアップ指導の有無:有(17回開催) ・窓口業務におけるサービス向上 (生活支援担当:受付カウンターに仕切りを設置、記載台の設置、中の職員を呼び出すベルの設置)	72.7% 3.0点	—
中央区	[5-2-1] 窓口サービスの向上のため、民間委託業者を含めた職員間の連携や情報共有を推進する。 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 12回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 6回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・証明書発行業務等の民間委託業者との連携 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 月1回以上	・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 11回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 2回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 12回 ・来庁者等サービス向上研修の実施	77.9% 3.7点	【課題】 当区役所における窓口サービスについては、民間事業者の覆面調査において2つ星3.7点と高い評価を得ている。しかしながら、無作為抽出した区民に対するアンケートでは、77.9%と僅かに80%には達していない。 【改善策】 今後も引き続き継続した取り組みを粘り強く行うとともに、民間事業者の覆面調査の評価のみならず、区民全体での高い評価を得られるよう、さらなる取り組みの強化を図っていく。
西区	・住民情報担当窓口においてサービス改善による市民満足度の向上を図るため、PDCAサイクルにより各種取組みの進捗管理を行っている ・窓口サービス課における目標管理項目として、格付け星2個を目指した取組みを実施	・受託事業者との意見交換、待合スペースの一部レイアウト変更等により、処理時間の短縮や待ち時間の快適性の向上に努めた。 ・過去の格付けサービスでの指摘事項および職場での改善取組み策の共有(月1回発行等) ・年間4回の満足度アンケートにおいて、いずれも80%以上の満足度を得た。 ・保険年金担当へ調査が入った結果、3.6点(2つ)を達成	80.2% 3.3点	・マイナンバー制度の導入により新たな確認業務等が加わった結果、処理時間が増大している。また、来客数の増加も待ち時間増大の一因となっている。一方、業務スペースの狭隘さは限界に達しており、人員増も見込めないため、処理時間の短縮は望めず、満足度維持には大きな障害となっている。 ・庁舎内に滞留しない待ち時間消化への誘導策等の検討(おおよその待ち時間表示など)

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
港区	[6-2-3] 職員による提案や来庁者アンケート・みなと改善箱に寄せられた区民の意見を踏まえ、区役所サービスの向上に向けた取組みを推進する。 来庁者アンケート:1回	窓口サービス向上委員会での検討を踏まえ、接遇研修及び庁内表示の改善を実施した。	81.2% 3.4点	更に区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、各課代表による窓口サービス向上委員会の議論をより活性化して取り組む。
大正区	[8-1-1] 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 ○窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ○人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) ○接遇研修の実施(1回)	○窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知:毎月 ○接遇研修の実施:1回 ○保険年金担当窓口のハイカウンターをローカウンターに変更	76.9% 3.2点	成果指標に比べ、若干低い状況となっている。 今後、接遇研修や職員への改善指導を着実にを行い、成果指標の達成に向け、職員一人一人の意識を向上させていく。
天王寺区	[1-3-2] 来庁者の快適度を向上させる取組を推進していく。 接遇に関する窓口アンケートの実施 1回以上 接遇研修の実施 3回以上 区民意見をふまえた設備等の改修 随時	接遇に関する窓口アンケートの実施 2回 接遇研修の実施 6回 各階のフロアカラーを多用した庁舎内案内表示の設置 エレベーター内に防災キャビネットチェアーを設置 タッチパネル方式庁舎案内表示を設置 各階トイレ照明LED化	77.4% 3.3点	【課題】 来庁者の満足度を向上させるものであるか継続した検討が必要。 【改善策】 ソフト面・ハード面とも来庁者の声を継続して把握しつつ、他区・他都市の取組も参考にしながら各種の改善に取り組む。
浪速区	[6-2-1] ・毎月、第4週を計測週と定め各工程毎の所要時間の測定を行う。 ・委託業者と毎月定例会議をする。 ・来庁者アンケートの実施	・毎月、第4週を基本として各工程ごとの所要時間の測定を行った。 ・委託業者と毎月定例会議を実施した。 ・来庁者アンケートを実施した。(平成27年6月・9月・12月、平成28年2月)	71.0% 3.2点	—

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
西 淀 川 区	[2-1-5] ○来庁者アンケートを実施:年1回○民間委託 業者との窓口サービスに関する検討会を行い、 受付から発行までの時間短縮や待ち時間を感じ させない工夫等、来庁者の満足度が向上する会 議を開催:年6回	・窓口来庁者アンケートで9割超の満足度 ・朝礼や課会議、民間委託事業者との会議などで 情報共有、事務連絡等の確認、意見交換、注意喚 起などを行い、日常業務において親切丁寧な窓口 対応等を行った。 ・案内表示等を改善し、分かりやすい案内とした。 ・住民情報窓口カウンターに「荷物置き棚」を設 置、保険年金窓口カウンターにプライバシーの確保 のための「仕切板」を設置するなど、利便性の向上 を図った。 ・1Fフロアにおいて七夕やクリスマスなどの季節感 のある飾りつけなどにより手続きの待ち時間の快適 さを図った。	78.2% 3.0点	・契約期間満了に伴い、民間 委託事業者が変わったことに より窓口での待ち時間が増加 した。改善策として、委託事業 者に対し、事務量に応じた経 験者投入等の適正配置につ いて要請を行い事務の正確性 を向上させ、迅速化を図る。 ・民間委託により職員の事務 に対する知識やノウハウが損 なわれ、将来に向けて事務を 継承する際の不安が残る。今 後、職員の知識レベルや業務 ノウハウが損なわれることがな い様に、必要に応じて業務委 託範囲の見直し等を検討す る。
淀 川 区	[5-3-1] 各課において、窓口ミシュラン調査結果、来庁 者アンケート調査結果、チェックリストを用いるな どして、窓口ミシュランの星二つ以上の目標レベ ルに達しているか、年3回以上、確認・分析す る。目標レベルに達していないと判断した場合、 必要な取組み内容を決定して実践する。 窓口サービス向上PTにおいては、各課の分析 結果及び取組み状況について確認する。	・前年度に作成した接遇セルフチェックシートを市民 局共通ポータルサイトにも掲載し、職員への浸透を 図った。 ・区役所内の案内表示板を各階において新規に作 成し、来庁者が目的の窓口までスムーズにいくこ とができるように改善を施した。	78.4% 3.0点	・各職員が日々意識してどの ように接遇をしたらいいか具体 的方法の提案・浸透が行えて いない。 ・職員によって窓口対応(言葉 づかい、あいさつの仕方)に差 があり、全員にホスピタリティ の意識が浸透していなかった。 ・各職員が具体的でわかりや すく日々実績できるものにする ためリサーチ業者などから把 握した改善策を実践する。 ・職員ひとりひとりへの意識を 深めるよう課長マネジメントで 丁寧な言葉づかい、時宜を得 たあいさつができるように指導 を行う。 ・案内表示については、調査 の指摘事項をふまえ、窓口 にスムーズにたどり着けるよう、 さらに改善を実施する。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東淀川区	[6-1-1] 受託者との定例打合せにおいて、サービス向上、事務改善、待合環境等のテーマを区分し掘り下げて検討する。(定例会は月1回以上) 個別課題の検討結果について、受託側・委託側双方の全職員へのフィードバックを行うとともに、全職員の意見・アイデアを積極的に集約する。	受託者との定例打合せ(月1回)定例打合せの確認事項等を朝礼などで周知(随時)	66.8% 3.2点	・待ち時間を削減し区民が短時間でスムーズにサービスを受けられるようにする必要があるが、サービスカウンターなど区役所以外で受けられる証明書発行などについての区民の認知度が低い。 積極的に情報発信に努めることで認知度を高め、来庁者の利便性向上をはかっていく。 ・区民から信頼される自律した職員づくり。組織目標をより明確にし、その目標を達成するため、自ら提案・実行できる自律した職員を育てるための新たな研修を実施する。
	[6-1-2] 待合フロアのレイアウト(年1回)、案内板等の変更(年1回)、手続きの流れをフロー化したメモを交付番号とともに市民に渡し、自分の手続きの状況(何を待っているのか)(どこに次いけばよいのか)を伝える。 接遇研修の実施(年1回) 快適な庁舎づくり(庁舎飾りつけ、わかりやすい表示など)(年4回)	接遇研修資料の回覧 待合フロアのレイアウト(1回) 発券機の位置変更及び案内表示の見直し クリスマスシーズンに折り紙での飾りつけ		
	[6-2-1] 出生届及び婚姻届を提出の方に区役所としてお祝いの気持ちを込めて記念品を贈呈 職員と区民の協働で作成するアートを婚姻届の際の写真撮影場所として提供することにより、人生の記念日をより一層盛り上げ、市民に心地よい待ち時間を過ごしてもらう えほんコーナーの設置及び活用(出張所)	ウェディングボード及び記念撮影用ボードの作成・活用(常時) 出生・婚姻届提出者への記念品贈呈(1枚の届書につき1つ) えほんコーナーのえほん入れ替え(2回)		

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 淀 川 区	[6-2-2] 本人が来庁し、本人の住民票や印鑑登録証明書を取得するといった、市民自身は短時間でスムーズに受けられるべきサービスについて、そのサービスに特化したサービス提供場所(コンビニ・井高野郵便局・サービスカウンター)を広く市民に周知することにより、サービスを受けるための手間と時間を省き、日常生活の中でストレスなくサービスを受けられるようにする。(ホームページ・ツイッターで周知:年4回及び待合フロア設置のモニターにて周知:随時) 出張所の集客増による本区役所待ち時間の短縮	区役所以外のサービス提供方法についての周知を実施 ・待合フロアへのチラシ掲示 ・待合フロア設置のモニター	66.8% 3.2点	・待ち時間を削減し区民が短時間でスムーズにサービスを受けられるようにする必要があるが、サービスカウンターなど区役所以外で受けられる証明書発行などについての区民の認知度が低い。 積極的に情報発信に努めることで認知度を高め、来庁者の利便性向上をはかっていく。 ・区民から信頼される自律した職員づくり。組織目標をより明確にし、その目標を達成するため、自ら提案・実行できる自律した職員を育てるための新たな研修を実施する。
	[6-3-1] 人材育成PTを中心に、「東淀川区職員力向上基本プラン」を充実し、各取組みを実施する。 区民から信頼される自律的な職員づくりを進め、職員の知識や技能の向上を図るとともに、仕事へのやりがい増進を図るため、各種研修を実施する。 1. OJT・組織風土改善研修(新任・転入した係長級以上の全職員、中堅職員) 2回 2. 業務マニュアル作成スキル向上研修(担当者、庶務担当係長等) 1回 3. クレーム対応研修(担当者、庶務担当係長等) 1回 4. 区長によるパーソナルコーチングの実施(若手～中堅職員) 1回 5. コンビテンシーモデルによる人材育成(若手～中堅職員)	取組内容どおり		
東 成 区	[5-3-1] ・来庁者に対して「来庁者満足調査」を区役所全課で行い、積極的に区民の声を取り入れる。 ・アンケート用紙設置場所:6か所	・窓口サービス課の来庁者対象アンケートの実施 ・「来庁者満足調査」アンケート記載用紙の収受(32件)	83.1% 3.3点	順調に進捗しているため、継続して取り組む。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度の取組内容	平成27年度の取組実績		
生野区	[4-2-1] ・接遇の基本である、相手の立場になって考えるやさしさと思いやりを形にした「スマイル(笑顔)」を職員全員が心がけ、区役所を訪れる方を“おもてなしの心”でお迎えるする意識と風土を醸成する接遇研修を実施する。 1回/年(全職員対象)	職員接遇研修「いくのスマイル宣言」(クレーム対応)(7～10月、全12回(管理職対象、係長以下対象)) 参加者330名 認知症サポーター養成講座(10月、全2回(新採、異動者対象)) 参加者47名 行政対象暴力対応研修(1月、全2回(契約管財局主催、生野区開催)) 参加者41名	81.4% 4.0点	〔課題〕 さらなる区役所サービスの向上 〔改善策〕 平成27年度実績で既に目標を上回っているが、さらなるサービスの向上をめざし、引き続き取組を推進する。
旭区	[4-2-1] 職員の主体的な参画のもと、改革に自ら取り組む自立的な職員の育成に向け「職員の意識改革」を図るとともに、「6つのムダ」取り。「5S」など組織風土の改革を行う。 ・意識改革セミナーの実施(全新規採用・異動者向け12回)「AsahiManagement System」による取り組み ・5S実施、6つのムダ取り等のカイゼンを継続するとともに、区行政システムの再構築、政策立案能力の向上、迅速で高品質な行政サービスの提供を行うためのシステムの構築	・意識改革セミナーの実施 全員受講 ・改革支援チーム会議 毎月実施・カイゼン通信を区ホームページに掲載 ・窓口案内標示等を充実。 ・各課において事務室レイアウトの適正化や5Sを実施。	78.8% 3.3点	・電話・窓口対応のさらなる品質向上が必要である。 ・各課長のマネジメントのもと、職員の意識とスキルを高めるため、研修や日々の声かけなどを積極的に行なう。
	[4-2-2] 各課・担当における区民サービス向上の目標設定と検証の継続を行う。 ・6月(設定) ・1月(振り返り・見直し) 窓口一本化・ワンフロア窓口を見据えて検討する。 業務の委託化を通じて、より良いサービスの向上を目指す。 職員の多能工化による個々の職員の資質向上を目指す。	受託業者と定期的な会議を開催、サービス水準の報告を受け、サービスの向上に努めた。 多能工化の一環として窓口マスター4名の研修を行い、育成に努めた。		
城東区	[4-1-1] ・全市的な取組動向、新庁舎の建設計画等を踏まえ、住民情報業務の民間委託について円滑実施と充実に取り組む。	引き続き民間のノウハウを活用し、サービスの向上と効率化を進めるとともに、平成28年3月の新庁舎への移転にあわせ委託範囲の拡大を行い、民間委託の充実を図った。	80.0% 3.5点	—
	[4-1-2] ・「手続き案内書」の作成・配布、婚姻・出生届時の「お祝いカード」(コスモちゃん挿入)の作成、ウチワ型「証明交付用番号札」の使用など、時宜に応じたきめ細かなサービスを提供する。	制度等の改正にあわせて「窓口案内書」を改正(年度当初、年明け等)するとともに、季節等に応じた「お祝いカード(コスモちゃん入)」(婚姻届・出生届時)を作成し、配付した。また、夏季には「ウチワ型証明交付用番号札」を利用するなど、きめ細かなサービスを提供した。		—

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[4-1-3] ・最繁忙期にフロアマネージャーや窓口以外の職員により事前の申請用紙交付と記入補助を行い、窓口での所要時間を短縮する。 ・回収するだけの書類は、専用ポストを設置して窓口処理の必要をなくす。	繁忙期のフロアマネージャーによる事前記入補助のほか、内部の職員による窓口の応援や、国民年金の現況届提出専用ポストを設置して窓口で並ぶ必要を無くしたことなどにより、70分を越える待ち時間は発生しなかった。	80.0% 3.5点	—
	[4-1-4] ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。(年1回)	全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を1回実施。 ・職員の接客能力のスキルアップのため1回30分程度の窓口案内体験(コンシェルジュ研修)を実施。		—
鶴見区	[6-1-1] ・窓口・案内サービスの向上を図るため、係長と係員を中心に接客研修を実施する。1回 ・格付け評価の結果に基づき、弱点を克服するような内容と、クレーム対応力を醸成する内容とする。研修後に実地指導研修を行うことにより、研修内容の定着を図る。 ・窓口アンケートを2回実施し、結果を公表することにより啓発を図る。	・窓口・案内サービスの向上を図るための接客研修1回 ・窓口アンケート実施 2回	72.6% 3.2点	「鶴見区役所職員向上基本プラン」に基づき接客研修等を実施することにより、平成27年度においては星1つを獲得することができた。職員により接客力のスキルに差があることを鑑み、今後は全職員を対象とした接客研修を実施し全体の底上げを図る。
阿倍野区	[5-4-1] ○阿倍野区職員力向上基本プランに基づき、改革を担う自律的な職員づくりをめざし、研修ニーズに応じた他区・民間企業への職員の出張・研修を実施します。 ・他区、民間企業への職員の出張・研修の実施：年1回以上 ・区長・副区長との意見交換会：月1回 ○職員人材開発センターを活用しつつ、実務能力向上に向けた各種研修を実施し、職員の自発的な能力開発を支援し、組織力の向上をめざします。 ・区職員力向上研修を実施：5回	・他区、民間企業への職員の出張・研修の実施：年1回 ・区長・副区長との意見交換会：12回 ・区職員力向上研修を実施：5回	76.6% 3.5点	〔課題〕 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において平成26年度、平成27年度は、3.5点とボーダーライン上である現状です。 〔改善策〕 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での指摘事項の改善や職員意識の向上に向けて取組みを強化します。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
阿倍野区	[5-4-2] ・職員モチベーション向上の取組み ・職員表彰制度の継続実施:年1回 ・ほめる・認める組織風土の醸成のための「GOOD JOBカード」の継続実施:通年 ・改革・改善の取組み ・区政改革PTを中心とした改善の取組みを行い、改善事例共有会を実施:年1回 ・区長室に各課方針および施策の実施内容とスケジュールを見える化し進捗管理の実施:定期報告(月1回)	・職員表彰制度の継続実施:年1回 ・ほめる・認める組織風土の醸成のための「GOOD JOBカード」の継続実施:通年 ・オフサイトミーティングの実施:年1回 ・区政改革PTを中心とした改善の取組みを行い、改善事例共有会を実施:年1回 ・区長室に各課方針および施策の実施内容とスケジュールを見える化し進捗管理の実施:定期報告(月1回)	76.6% 3.5点	[課題] 組織における仕事のめざすべき方向性が明確化・共有化されていない現状にあります。 [改善策] 全職員が組織における仕事のめざすべき方向性を全職員に庁内情報誌やメールなどを活用し、情報共有できる取組みを強化します。
住之江区	[5-2-1] ・窓口サービス課の業務連携検討会議を月1回開催し、毎月の接遇目標を設定し、来庁者からの評価を受けることで、その結果を検証し、改善へとつなげていくことで、窓口サービスの向上を図る。 ・毎日朝礼を実施し、職員同士での情報共有などを行うとともに、始業時に一斉あいさつを実施し、職員の仕事に対する意識の向上を図る。	・接遇目標に対して、来庁者アンケート実施。 ・毎朝、始業時に朝礼および一斉挨拶を実施。	79.6% 4.0点	区役所来庁者等に対する窓口サービス格付けにおいては星2つであり、一昨年度・昨年度から評価は上がっている。今後も評価結果の検証をもとに、窓口サービスのさらなる向上を図る必要がある。
住吉区	[5-1-1] <業務フローの見直し・スムーズな窓口間連携> ・待ち人数の公開、スムーズパスの運用や受付シートの見直し・機能向上、書類伝達方法の見直しなど、個別窓口での事務改善の継続実施 ・証明書等発行のお客様の待ち時間(発券機で整理券を取ってから 受付するまでの時間) 80%以上のお客様の待ち時間を10分以内 ・複数窓口のお客様が待ち始めてからすべてを終えるまでの時間 80%以上のお客様の待ち時間を1時間半以内	・受付窓口での「待ち人数」をホームページで公表した ・係長級による審査席(特急ライン)を導入し、業務フローの改善と待ち時間の短縮を実現した	72.1% 3.4点	—
	[5-1-2] ・案内表示の改善・総合案内の改善・総合案内やフロアマネージャーの強化 各種レクチャー及び職場研修の実施・案内表示等の継続的な見直し 特に案内表示と広報物等とが混在して効果を損ねないよう管理	・案内表示の改善 ・総合案内の改善 ・総合案内やフロアマネージャーの強化(職場研修 2回)		—
	[5-1-3] ・待合環境の改善の取組 ・待合ロビーの図書コーナーの充実 ・BGMの充実 ・季節に応じた取組(夏季:呼び出し番号うchwの配布等) ・情報コーナーの充実	・待合ロビーの図書コーナーの充実(書籍の入れ替え 2回) ・BGMの充実 ・季節に応じた取組(夏季:呼び出し番号うchwの配布等) ・情報コーナーの充実		—

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

成果指標		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 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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東 住 吉 区	【様式3 取組項目5】 タウンウォッチング研修の実施 -1自律した自治体型の区政運営に向けた職員力向上のための研修の実施 -2元気アップ運動を核とした「褒める」・「認め合う」職場風土づくりの推進 区民ニーズに沿ったおもてなし向上に向けた取組の推進	事業説明会の実施(5/27)。タウンウォッチング：北コース・南コースに分けて2回実施(5/27,6/1)。 -1業者委託による職員のスキル向上に向けた人材育成研修を4科目計8回実施(8/12,8/17,9/2,9/10)及び窓口業務等実地指導研修を2日実(10/15,10/16)。 -2あいさつ等の励行、区役所周辺清掃活動(毎週水曜日実施) 快適なロビーづくり(正面玄関の飾りつけ：計9回実施、住民情報のうちわ番号札(H27.6～9)、涼み処の設置(H27.7～8)、打ち水を計2回実施。(7/29,8/26))、住民情報の窓口混雑予想カレンダーの設置、わかりやすい案内表示の設置(H28.3)	71.8% 3.5点	おもてなし向上に向けた活動実績のアピールが不足している。 区ホームページに随時、活動実績を掲載していく。
平 野 区	・ミシュラン 2つをめざして、職場改善について継続して検討会議を開催している。 ・来庁者の多い部門にフロアマネージャーを配置することにより、区民に対して適正かつ親切な対応を行っている。 ・窓口におけるサービス水準の向上のため窓口アンケートを実施する。	・ひらめき"ひらちゃん"職場改善チーム会議の開催 8回 ・フロアマネージャーの配置 4名 ・フロアマネージャーに対する研修 1回 ・窓口アンケートの実施 4回	75.5% 3.3点	来庁者が非常に多く、日常的に窓口が混雑しており、待ち時間が発生しているため、今後は、より迅速で適正な窓口業務に取り組み、親切・丁寧な対応ができるよう、工夫していく。
西 成 区	・庁舎案内の改善を引き続き実施する。 ・窓口サービス業務の委託事業に対し、接遇等のスキルアップを図るよう指導するとともに、情報連携を図るために定期的にミーティングを開催する。	・庁舎出入口やエレベーター前の庁舎案内表示の改善 ・窓口サービス業務の委託と事業毎週木曜日、情報連携ミーティングを開催。	73.7% 3.3点	【課題】 ・区役所全体として区民サービスが向上しており、さらなる職員全体の意識向上が必要 【改善策】 ・区役所1階ロビーにデジタルサイネージによる庁舎案内システムを導入 ・総合案内にipadを導入して、区民から寄せられる様々な問い合わせに対応

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成27年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(3) 区民が満足・納得できる区役所運営

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。

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

成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
北区	・ESCO事業に着手した。(H27年度～H28年度)	・空調設備の熱源機器の交換、照明器具のLED化を行い、区役所庁舎の光熱費の削減に取り組んだ。 電気使用量を平成25年度比で、1.3%減	24.4%	取り組みの効果が現れるのは短期的には難しいので、継続して取り組みを進める。
都島区	若手職員が中心となり、業務プロセスの改善などに取り組む。 ・職場改善チームの活動ほか	・職場改善チームの活動 ミーティング8回	24.3%	・アウトカムの達成状況は順調でないが、中長期の取組が必要である。 ・若手職員が中心となり、業務プロセスの改善などに取り組んでいるが、アウトカムの達成に繋がっていないため、区民への情報発信にも取り組む。
福島区	・証明書発行をはじめとする窓口業務の民間委託、庶務関係業務やバックオフィス業務等の集約化(H26.2月～) ・窓口案内表示の改善	・証明書発行をはじめとする窓口業務の民間委託、庶務関係業務やバックオフィス業務等を集約化し、委託事業者のスキルアップを図る。 ・職場活性化プロジェクトチームが庁舎案内表示をデザインし、来庁者の目線でわかりやすく改善。	23.5%	課題 住民票等の証明書発行業務を民間委託するなど、民間の力の活用をしているが、効果的な業務運営が行われていると感じている区民の割合が低く、「どちらとも言えない」と回答している方が多くなっている。 改善策 委託事業者のスキルアップを図るとともに、区役所の業務を効果的・効果的に運営していることを区民に伝えていく必要がある。
此花区	・効果的・効率的な業務運営に向け、人材育成研修を実施する。 ・定例で開催している管理職員の会議を通じて、マネジメント力の向上や、業務の連携を図る。	・職場活性化、業務改善のための区長座談会の実施 ・業務連携、情報共有のための課長連絡会の定例実施	21.3%	—
中央区	[5-2-4] 効果的・効率的な業務運営をめざし、若手職員を中心とした業務改善チームが主となり、業務の創意工夫・効率化・省力化に向けた積極的な改善を推進する。 ・オフサイトミーティングの実施 4回 ・改善に向けた取り組み内容を広報紙やホームページ等で紹介 4回	・オフサイトミーティングの実施 3回 ・改善に向けた取り組み内容を広報紙やホームページ等で紹介 10回 (市民サービス向上委員会ニュースの発行)	26.2%	(課題) 効果的・効率的な業務運営をめざして取り組みはすすめることができたが、情報発信に乏しかったことから、十分な効果を得ることができなかった。 (改善策) 取組そのものは有効であると考えられるため、取組を継続して行うことはもとより、幅広く来庁者に知ってもらえるような情報発信を行っていく必要がある。

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

成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
西区	〔様式3 取組項目2〕 ・施策目的の達成度を可能な限り数値化した上で、区長、副区長、各事業担当者によるPDCA検討会議を毎月実施し、事業の有効性や進捗状況をチェックしPDCAを徹底する。 ・区CM事業についてPDCA検討会議を実施し、区長の補助組織となる局の職員と区の特長や課題の共有を図り、事業をチェックすることでPDCAを徹底する。 ・職員のPDCAにかかる意識向上をめざし、職員アンケートや研修等を実施する。	・区事業について、区長、副区長、担当課長・課長代理・係長が出席するPDCA検討会議を9回実施し、目標の達成度や事業の有効性等をチェックし、方向性等の検討を行った。また、各担当の係員の参加を促し、担当内での意識共有を図った。休会となる月も、PDCAシートで区長・副区長へ進捗状況の報告を行った。 ・区CM予算事業の中から16事業(6局)を抽出し、PDCA検討会議を3回実施し、局と区の意向を共有するとともに区CM予算へ反映した。 ・PDCAサイクルの理解を深めるため、各担当へチラシを配布するとともに、e-ラーニングを実施(70名)した。	15.9%	アンケート結果は目標数値に達しなかったものの、PDCAを意識して業務に取り組んでいる人の割合が、平成25年7月50%、平成26年1月67%、平成26年5月67%、平成27年1月73%、平成27年8月78%と年々上昇しており、職員の意識は少しずつ高まっている。 また、PDCAを理解していない人はわずかであり、そのうち半分は西区に勤務して1年未満である。 引き続き、PDCAサイクルの徹底に向けて、PDCAシートの作成や検討会議の実施、理解を深めるチラシの配布等の取組みにより、職員意識の浸透に努める。
港区	・効果的・効率的な業務改善に向けて、職員の改善意欲や積極性の向上を図るため、職員改善提案を促進し、優秀提案を積極的に表彰することで、改善意欲の強い職場風土の形成をめざす。 ・提案のあった改善については、区役所全体で情報共有し、できる限り実現する。	・提案数 53件 ・優秀提案表彰 9件 ・提案内容を庁内情報誌で情報共有 ・主な提案内容 保育施設・事業利用の一斉募集の効率化 庁内表示の改善	26.9%	効果的・効率的な業務改善に向け、職員提案制度の活性化と提案内容の具体化を進めてきたが、成果指標は厳しい結果となっている。 引き続き職員提案制度を充実・活性化するとともに、地域課題の的確な把握やPDCAサイクルの徹底による事務事業の見直しなど、効果的・効率的な業務運営の向上に一層取組み、その成果をわかりやすく区民に周知するよう努める。
大正区	〔8-1-1〕 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 ○窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ○人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) ○接遇研修の実施(1回)	○窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知:毎月 ○接遇研修の実施:1回 ○保険年金担当窓口のハイカウンターをローカウンターに変更	23.4%	成果指標に比べ、非常に低い状況となっている。 区役所で行われている効果的・効率的な業務運営についての情報発信が不十分であると認識しており、業務改善等の情報についても積極的に発信していくこととする。

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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
大正区	【様式3 取組項目4】 ・年度当初に、「大正区不祥事根絶プログラム」を全職員に周知・徹底。 ・服務規律の確保について、毎週定例開催している課長会・係長会で随時取り上げ、職員への周知を徹底。 ・区長以下各課長による大正区服務規律確保推進勉強会を随時開催。 ・課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化を行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝わるようにする。 ・職員が区長・副区長へ、業務上で抱える課題等について伝える機会を設ける。 ・職員の一人ひとりの能力開発や意識改革、自己啓発に対する意欲を高めることを目的とした研修を実施する。	・平成27年度の取組内容すべての取り組みを行った。 ・特に課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化を行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝えることができた。	23.4%	成果指標に比べ、非常に低い状況となっている。 区役所で行われている効果的・効率的な業務運営についての情報発信が不十分であると認識しており、業務改善等の情報についても積極的に発信していくこととする。
天王寺区	【1-3-1】 ・職員づくり、人材マネジメントにかかる基本方針「天王寺区役所 職員力向上基本プラン」に沿って、人材開発センターを活用しながら取組を推進する。 職員塾等の開催 年4回以上 ・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう、効果的な事例の共有や関係所属とも連携を図りながら、業務プロセスの改善・事務の集約化などについて検討する。 随時	職員塾の開催 5回 行政連絡調整会議の開催 2回 管理職情報共有会の開催 49回 服務規律確保推進委員会の開催 1回 内部統制連絡会議 1回	21.4%	【課題】 職員が主体的に市民のために何ができるかを常に考え、地域の特性や住民ニーズに対応した事業・施策を自ら企画し、実施する力を養い、発揮していくことが必要。 【改善策】 常に向上心・責任感・プロ意識を持って業務に取り組むよう職員一人ひとりの意識改革に取り組む。
浪速区	・新たな収入方策の検討 ・電灯の間引きやこまめな消灯など、継続的な節電の取組みにより、節電意識の浸透を図る。 ・コピーの両面化、供覧文書の電子化を促す。 ・ノー残業デーの徹底、超過勤務の執行を適正に管理し、必要に応じ課長とのヒアリングを実施。	・BEMS導入による節電対策の実施 ・広告付き庁内案内表示板の設置 ・超過勤務の適正執行に向けたヒアリングの実施	17.7%	（課題） 効果的・効率的な業務運営に向け区が実施している取り組みについて、区役所と関わりの低い区民の皆さんに対して、いかに理解していただくかが課題である。 （改善策） 積極的、効果的な情報発信に努める。
西淀川区	【2-2-4】 ○各グループにおいて業務の改善を行いその取組を区役所全体で情報共有するとともに、区役所全体に関わる改善については各グループから選出した業務改善プロジェクトメンバーにより課題解決に向けた検討会を年8回以上実施する。	・各グループの業務改善事例を、幹部会で情報共有 ・会計事務の改善を目的に「会計事務適正化検討会」を4回開催	18.2%	事務改善のための検討会を実施したものの、各職場の業務状況により会議に参加できる日程が限定されたため、開催回数が十分ではなかった。検討機会を増やして取組の活性化を図る必要がある。 各課題に関する検討会や業務遂行能力の向上を図るための学習会等について、原則として定例開催にするとともに、可能な限り他の会議との連続開催とすることにより、会議に参加しやすい環境を整えて機会の増加を図り、人材育成を促進する。

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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
淀川区	[5-3-2] 事務プロセスの改善・削減のため、「淀川区ダイエット作戦」を実施し、効果的・効率的な業務運営を行う。 ・改善や効率化につながる提案を担当係長とラインの係員で意見交換を行い、その後課長等とも意見交換を行うことで、職場全体が改善を意識する風土を醸成する。また、業務改善の改善、集約等を実行できる業務については即時に実行し効率的な業務運営を行う。 提案の検討に向けた各課への働きかけ：四半期に1回 ・改善、集約等行った事務については、区内職員で共有し、ヨドレボ等を通じ区民に向けても広報を行う。 区民向け周知：年1回	職員提案をH27.7月に実施するとともに全提案について課内議論とともに全課長への共有化を図った。	18.7%	・業務の効率化は、業務そのものの改善だけでなく、執務室など取り巻く環境の改善も必要であり、間接的な提案も検討する必要がある。 次年度は直接的な業務の効率化に限らず、事務室内の整理整頓等間接的に業務の効率化を図れる事項についても各職場において議論する。
東淀川区	[6-3-1] 人材育成PTを中心に、「東淀川区職員力向上基本プラン」を充実し、各取組みを実施する。 区民から信頼される自律的な職員づくりを進め、職員の知識や技能の向上を図るとともに、仕事へのやりがい増進を図るため、各種研修を実施する。 1. OJT・組織風土改善研修(新任・転入した係長級以上の全職員、中堅職員) 2回 2. 業務マニュアル作成スキル向上研修(担当者、庶務担当係長等) 1回 3. クレーム対応研修(担当者、庶務担当係長等) 1回 4. 区長によるパーソナルコーチングの実施(若手～中堅職員) 1回 5. コンピテンシーモデルによる人材育成(若手～中堅職員)	取組内容どおり	23.5%	・仕事のやりがい向上に関する取組みが不十分であった。仕事のやりがいを感じるための取組みとして、組織目標をより明確にし、その目標を達成するため、自ら提案・実行できる自律した職員を育てる新たな研修を実施する。 ・コンプライアンスに対する自覚と覚悟、公権力の意識不足。 職員アンケートやコンプライアンスアンケートにより得られた情報をもとに、コンプライアンス研修等の手法を検討し、より効果的な研修を実施する。 ・内部統制機能が不足している。 内部統制担当者研修を充実させ、内部統制機能を向上させる。 ・個人情報漏えい等事故及び不適正な事務の再発防止策が不十分であった。 過去の事故事例の原因・分析に基づく対策を行い、対策を講じることで、個人情報漏えい等事故及び不適正な事務の再発を防止する。 ・上司の意図するものが部下職員に十分に伝わっていない。 上司と部下の十分なコミュニケーションの場を充実させ、「風通しのよい職場づくり」を推進する。
	[6-3-2] これまで発生した個人情報漏えい等事故、不適正な事務処理の原因の追究と、現在の再発防止対策についてPDCAサイクルの実践により、検証・改善を行い、効果的・効率的に実施する。 区民から信頼され、区民の信託に応える組織風土をつくるため、コンプライアンス研修を継続的に実施し、職場の内部統制機能を向上させ、職員のコンプライアンスの自覚と覚悟の徹底、不正を未然に防ぐ「風通しのよい職場づくり」を推進する。 ・コンプライアンス研修(全職員) 1回 ・内部統制担当者研修 1回 フォローアップ研修 随時	コンプライアンス研修(全職員) 1回 コンプライアンスアンケートの実施 内部統制担当者研修(フォローアップ研修含む) 3回 個人情報保護研修(全職員) 1回 事故防止強化月間の取組み 2回 朝礼の活性化 区長によるパーソナルコーチング など		

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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
東成区	[5-2-1] ・広報紙について、特集記事や区の事業、区内のイベント等、多岐にわたる記事を盛り込むとともに、世代別に編集するなど読みやすくわかりやすい紙面作りに取り組む。 ・地域情報ページを充実させるため、引き続き区民記者を募集し掲載内容を充実する。 ・区内広報板を活用するなど、複数の媒体による情報発信を展開する。 ・地域情報の掲載：12回、広報板の活用：24回	・地域情報の掲載：12回 ・広報板の活用：24回	24.4%	順調に進捗しているため、継続して取り組む。 取組みは予定どおり実施したが、目標には届かなかった。しかし、数値に表れないところで職員のやる気の向上につながっていることから、継続的に取組みを実施する。
	[5-3-2] ・職員の気づきを積極的に取り入れ、職員がやりがいを感じて自ら積極的に業務に取り組めるよう機運の醸成を図る。 ・担当部署を越えて、職員同士が協力・連携する対応を強化する。 ・職員と区長ミーティングの開催：2回開催 ・区民サービス向上プロジェクトチーム会議：10回	・職員と区長ミーティングの開催：1回 ・区民サービス向上プロジェクトチーム会議：9回		
生野区	[4-3-1] ●職員の主体性やチャレンジ性を引き出すために平成24年10月に設置した改革提案プロジェクトチーム（以下、「改革PT」という。）の活動を引き続き支援し、組織全体で共有するとともに、職員による各種提案の実現を図る。 ●区民の目線に立ち、区民のみさんから信頼される職員、自ら知識の習得に努め、業務内容に精通した職員を育成するため、ファシリテーション能力、企画力等の向上のほか、万一の事態に即応できるようにするための防災訓練、防犯訓練、AED講習会など、区独自の研修を実施する。	改革PTメンバーによるランチミーティング（毎週木曜）、改革PT主催の地域まち歩き、庁内放送による全館朝礼、いくみんレンジャーを活用したがん検診受診啓発、庁内レイアウト改善	28.0%	【課題】 効果的・効率的な業務運営に向けた区役所の取組に関する情報発信 【改善策】 様々な情報発信を通じて、効果的・効率的な業務運営に向けた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の向上を図る。
旭区	[4-2-1] 職員の主体的な参画のもと、改革に自ら取り組む自主的な職員の育成に向け「職員の意識改革」を図るとともに、「6つのムダ」取り、「5S」など組織風土の改革を行う。 ・意識改革セミナーの実施（全新規採用・異動者向け12回）「Asahi Management System」による取組み ・5S実施、6つのムダ取り等のカイゼンを継続するとともに、区行政システムの再構築、政策立案能力の向上、迅速で高品質な行政サービスの提供を行うためのシステムの構築	・意識改革セミナーの実施 全員受講 ・改革支援チーム会議 毎月実施・カイゼン通信を区ホームページに掲載 ・窓口案内標示等を充実。 ・各課において事務室レイアウトの適正化や5Sを実施。	24.5%	・様々な取り組みを行なっているが、そのことが十分に区民に伝わっていない。 ・実績を正確に伝えるため事例を紹介し、区の取組みが十分に伝わるようPRを強化する。 ・なお、カイゼンの取組は順調に推移していると考えており、引き続き取り組みを行なう。
	[様式3 取組項目4] （取組の内容） 新規配属者を含めた職員全員への「Asahi Management System」の浸透とチェンジリーダーの育成	・意識改革セミナーの実施 全員受講・改革支援チーム会議 毎月実施・カイゼン通信を区ホームページに掲載・窓口案内標示等を充実。 ・各課において事務室レイアウトの適正化や5Sを実施。		

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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
城東区	[4-1-4] ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。 (年1回)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を1回実施。 ・職員の接客能力のスキルアップのため1回30分程度の窓口案内体験(コンシェルジュ研修)を実施。	21.7%	—
	[様式3 取組項目2] ・外部研修を活用した迅速、正確、丁寧な市民サービス向上 ・個人情報、コンプライアンスなど、定期的な検証による徹底した法令順守	外部委員を含む現金取り扱い事務監査チームを結成し、全課における現金の取り扱い状況を監査し、改善を求めてきた。		[課題] 職員による不祥事の発生が続く、個人情報の漏えい事故も減少していない。過去の事件や事故が他部署の事、他人の事としてとらえられ、自らの問題として業務を検証していない状況がみられる。 [改善策] 引き続き、事案の問題点を整理し、未然に防止できるよう業務改善に努め、また、風通しのよい職場風土づくりに取り組む。
	[様式3 取組項目3] ・納め忘れ防止のための口座振替勧奨 ・所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や減免可能世帯に対する申請勧奨など、正当に保険料を減額できる可能性がある人への制度周知 ・自主納付のない世帯に対する納付勧奨の促進及び財産調査の強化	所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や、法定軽減が可能な世帯に対する減免申請勧奨を行うとともに、新規の国保加入者を中心に口座振替勧奨を実施した。また自主納付のない世帯に対しては督促状等納付勧奨文書を送付するとともに、差押えを前提とした財産調査を2,157件実施した。		—
鶴見区	(1)区庁舎耐震改修工事に伴う空調・照明設備等の機種更新を迎えるにあたり、省エネ機器を採用する。空調・照明の使用にあたり、各職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める。 (2)介護保険制度の情報提供を行うとともに、保険料の口座振替を勧奨する。区独自に滞納者をリストアップし、電話・文書による納付勧奨により、未収金を発生させない。 (3) 保険料の口座振替を推奨する取組み 滞納初期段階での接触で未納額を累積させない取組み(収納状況を観察し滞納者と接触、所得や困窮状況を把握)差押処分を積極的に実施する取組み(悪質、常習等の滞納者への来庁勧奨及び納付督促) 国保資格の確認をもって適正調定額の算定を図る取組み(社保加入調査、不現住調査) (4)1階玄関ホール内の壁面スペースに、広告事業主の募集を行う。	(1) 区庁舎耐震工事に伴い、空調・照明設備等を省エネ機器に機器更新した。また、空調・照明の使用にあたり、各職員に対して適正な利用を周知したり、会議室等に表示物を掲示し、意識向上に努めた。 (2)・中長期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を実施。・短期滞納者で委託業者が接触不能であった者に対し、文書による納付勧奨を実施。・保険料段階が第1段階の滞納者に対し、納付勧奨を実施。・特別徴収停止者に対し、口座勧奨文書を送付。・第1次～第3次対策として、本人課税者(7～11段階)滞納者に対し、納付書・文書を送付、または電話勧奨を行い、納付交渉を実施。 (3)・新規加入ケースに、窓口及び文書での口座振替勧奨を随時実施・納付約束不履行者へ文書督促1,110件・特別催告348件・財産調査6,066件・差押予告510件・不現住調査303件 (4)1階玄関ホール内の壁面スペース及び1階窓口サービス課の広告機能付電子番号表示機の募集を行った。	21.1%	効果的・効率的な業務運営をめざしてさまざまな取組みをすすめ、各取組みごとの目標は達成することができた。 今後は、それらの取組みの周知を図るため、より積極的な情報発信に努める。

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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
阿倍野区	[5-3-1] ○ 職員の流動性を高め互いにカバーし合う組織づくりを行います。 ・ 担当外業務の応援体制の運用実施年5回以上	各業務の分析を行い、応援体制の検討を行いました。 担当外業務の試行実施にかかる仕組みづくりの検討を行いました。	25.0%	【課題】 担当外業務の試行実施にかかる仕組みづくりの検討を進めてまいりましたが、業務の専門性・特殊性が大きく、一時的に他課の業務に従事することが困難です。 【改善策】 効果・効率的に業務を遂行するため、担当外業務応援体制に捉われることなく、事業を再構築します。
	[5-4-2] ○ 改革・改善の取組み ・ 区政改革PTを中心とした改善の取組みを行い、改善事例共有会を実施：年1回 ・ 区長室に各課方針および施策の実施内容とスケジュールを見える化し進捗管理の実施：定期報告（月1回）	・ 職員表彰制度の継続実施：年1回 ・ ほめる・認める組織風土の醸成のための「GOOD JOBカード」の継続実施：通年 ・ オフサイトミーティングの実施：年1回 ・ 区政改革PTを中心とした改善の取組みを行い、改善事例共有会を実施：年1回 ・ 区長室に各課方針および施策の実施内容とスケジュールを見える化し進捗管理の実施：定期報告（月1回）		【課題】 組織における仕事のめざすべき方向性が明確化・共有化されていない現状にあります。 【改善策】 全職員が組織における仕事のめざすべき方向性を全職員に庁内情報誌やメールなどを活用し、情報共有できる取組みを強化します。
住之江区	【様式3 取組項目2】 ・ 若手職員を中心に課題の洗い出しから解決までの道筋をつけ、行動に移すためのミーティングを定期的に実施する。（月1回） ・ 他の担当課職員とのグループディスカッションや職員間のつながりを見出すための接遇研修を実施する。（全職員対象）	・ 若手職員を中心とした職場改善プロジェクト会議の開催（7回） ・ スマイルコンテストの実施 ・ 全職員を対象とした接遇研修の実施 ・ 職場改善提案BOXの設置及び提案内容の実行 ・ 改善NEWSの配信 ・ 平成27年度「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果にて、24区役所中1位。（星2つ）	22.4%	26年度の「仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合85%」より増加しており、職場改善プロジェクトの成果が出ている。ただ、職場改善プロジェクトの活動がメンバー内にとどまり、他の職員の意識変革に結び付きにくいので、今後は他の職員をも巻き込む活動にしていく必要がある。また、職場改善プロジェクトチーム等の改善内容や活動について、区役所内での共有にとどめず、ホームページ等で広く区民へ発信していく必要がある。

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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成27年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成27年度取組内容	平成27年度取組実績		
住吉区	【様式3 取組項目2】 (取組の内容/目標) - 各課において、超過勤務削減に向けた意見交換を実施する。 - 民間、他自治体での超過勤務縮減成功例を職員に周知する。 - 各課で執行計画に基づき計画的に超過勤務管理を行うよう徹底する。 - より効率的な「勤務時間の割り振り」を試行も含め検討する。 - 超過勤務を行う職員に偏りが出ないよう、事務分担の見直しを図る。 - 各業務の工程管理を徹底し効率化を図る。 - ノーマル残業を徹底する。	- 各課長と超過勤務削減に向けた意見交換を実施。超過勤務時間が職員間で偏りが出ないように事務分担を見直すよう指示した。 - 各課で執行計画に基づき計画的に超過勤務管理を行うことや、各業務の工程管理を徹底し効率化を図るよう指示した。 - 時間外勤務に対応できる勤務形態(区分)を設定し、超過勤務の削減に努めた。 - 各課にノーマル残業データを徹底した。	24.8%	- 超過勤務を行う職員に偏りがあることや、超過勤務時間が突出した職員がいる状況にあることから、当該課の課長級は「超過勤務手当縮減に係る業務見直し計画書」を作成し、執行管理や当該職員を指導していくこととする。 - また、各課において年度当初に作成する「超過勤務執行計画」に基づき、執行管理を徹底する。
	【様式3 取組項目3】 (取組の内容/目標) 「住吉区職員力基本方針」に基づいた具体的な取組の実施 - 組織マネジメント研修の実施(係長級以上の職員対象) - 接遇研修の実施(全係員対象) - 区職員による自己啓発研修の実施 - 新規採用者研修(非常勤嘱託職員、臨時任用職員含む) - 課長級職員を講師としたコンプライアンス・服務研修の実施(係長級以下全職員対象) - 元気アップ会議の開催(年10回以上) - 時間外における地域ボランティアなど、職員による社会貢献活動への呼びかけ(全職員対象)	- 組織マネジメント研修の実施(係長級以上の職員対象):1回 - 接遇研修の実施(全係員対象):8回 - 区職員による自己啓発研修の実施:1回 - 新規採用者研修(非常勤嘱託職員、臨時任用職員含む):1回 - 課長級職員を講師としたコンプライアンス・服務研修の実施(係長級以下全職員対象):1回 - 職場改善委員会(旧元気アップ会議)の開催(年10回以上):11回 - 区制90周年記念式典(6月)、帝塚山音楽祭(5月)、すみ博(10月～11月)等への職員ボランティア参加		
東住吉区	【様式3 取組項目6】 市の人員マネジメントに基づき、職員数の見直しを実施する。	人員マネジメントに基づき職員数の削減に努めた。	20.4%	- 区役所の取り組みが区民に知られていない。 - 機構の見直しなどスリムで効率的な業務執行体制を必要に応じてPRしていく。
平野区	【様式3 取組項目3】 (取組の内容) - ミッション共有会(プレゼンテーション)の開催 - 職員に対する接遇研修の開催	(取組実績) - ミッション共有会(プレゼンテーション)の開催 - 職員に対する接遇研修の実施	17.5%	職員間でミッションを共有するだけでなく、区の実情や特性に応じた取組を進めていることについて、区役所ホームページや広報ひらので広く区民に周知していく。
西成区	【様式3 取組項目4】 - 管理職等を通じ不適切事務、不祥事根絶に向けた再確認を行うとともに、職員全体に意識付けを図る。 - 課長会(原則、毎週開催)及び庶務担当係長会(年6回以上開催)等を通じて、不適切事務、不祥事根絶に向けた再確認を行うとともに、職員全体に意識付けを図る。 - 定期的なコンプライアンスニュースを年4回以上発行することにより注意喚起を徹底する。	- 課長会及び庶務担当係長会や、研修を通じて、不適切事務、不祥事根絶に向けた再確認を行うとともに、職員全体に意識付けを図るよう周知等を行った。 - 課長会 51回 - 庶務担当係長会 11回 - 定期的なコンプライアンスニュースを年6回発行することにより注意喚起の徹底を行った。	24.8%	引き続き、不適切事務、不祥事根絶に向けた再確認を行うとともに、職員全体に意識付けを行っていく。