

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について(天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成27年度												
				めざす成果および戦略												
				計画			自己評価									
項目		成果指標と目標値		めざす状態	アウトカム	戦略	戦略のアウトカムに 対する有効性	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	戦略の 進捗状況	課題	今後の対応方向 ・ 改善策		
							ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す			A：順調 B：順調でない		a：順調 b：順調でない				
1	「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて															
	(1)	豊かなコミュニティの実現														
		㊦	人と人とのつながりづくりの 促進	身近な地域の中で「声かけ」、 「見守り」、「助け合い」、「支え 合い」を実感している区民の割合	H29年度まで に 50%以上	[6-1] 身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、 「助け合い」、「支え合い」を実感できる状態	身近な地域における「声かけ」「見守り」「助 け合い」「支え合い」の大切さを伝えるととも に、人と人との出会いにつながる機会を促進 する。	ア	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 59.7%	—	A	A	a	—	—	
	(2)	多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現														
		㊦	地域活動協議会を核とした 自立した地域運営の支援	校区等地域において、様々な活動主 体が協働し、その話し合いのもと合意 を形成し自ら地域課題の解決に取り 組むなど、地域が自律的に運営され ていると感じている区民の割合	H29年度まで に 50%以上	[6-2] ・校区等地域において、様々な活動主体が 協働し、その話し合いのもと合意を形成し自 ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が 自律的に運営されていると感じている区民 の割合 平成29年度までに 50%以上	・地域活動協議会に対し、民主的で開かれ た組織運営や会計の透明性確保、また法 人格取得など社会的信用を高めるための 取組を支援するとともに、地域活動協議会 が行う情報発信力の向上を支援する。・地 域活動協議会をはじめ、さまざまな活動主 体が地域課題等を情報共有し、連携・協働 に向けて話し合うことができる場を提供す るとともに、さまざまな活動主体の取組を紹介 する。	ア	・校区等地域において、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 84.9%	—	A	B	A	a	—	—
		㊦	校区等地域を越えた多様な 主体のネットワーク拡充の 支援	校区等地域を越えたまちづくりに関す る活動が、地域活動協議会をはじめ 地域団体や市民、NPO、企業など 様々な活動主体の連携・協働により 進められていると感じている区民の割 合	H29年度まで に 50%以上	[6-2] ・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	・校区等地域を越えたまちづくりに関する活 動が、地域活動協議会をはじめ地域団体 や市民、NPO、企業など様々な活動主体 の連携・協働により進められていると感じて いる区民の割合 平成29年度までに 50%以 上	ア	・校区等地域において、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 84.9%	—	A	B	A	a	—	—

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について(天王寺区)

平成27年度													
豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				具体的取組									
項目		成果指標と目標値		計画				自己評価					
				取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策
									①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施しなかった	②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった			
1		「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて							③:撤退基準未達成				
	(1)	豊かなコミュニティの実現											
	㊦	人と人とのつながりづくりの促進	身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合	H29年度までに50%以上	[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	地域活動時に実施するアンケートで、地域コミュニティづくりにつながると感じた人の割合 80%以上	60%未満の場合には事業を再構築する。	平成26年度 アンケート実施 84.3% 平成25年度 アンケート実施 83.6%	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)	地域活動時に実施するアンケートで、地域コミュニティづくりにつながると感じた人の割合 90.7%	①(i)	○	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。 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。
	(2)	多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現											
	㊦	地域活動協議会を核とした自立した地域運営の支援	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合	H29年度までに50%以上	[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に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	情報発信力が向上したと感じる地域活動協議会の割合 60%以上	40%未満の場合には事業を再構築する。	平成26年度 ・公金の使途公表 2回 ・会計説明会 2回 ・情報発信支援 9地域 ※上記業績目標は26年度より設定(26年度39.2%) 平成25年度 ・公金の使途公表 2回 ・会計説明会 2回 ・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)	情報発信力が向上したと感じる地域活動協議会の割合 75.0%	①(i)	○	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。 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。
	㊧	校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を越えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会をはじめ地域団体や市民、NPO、企業など様々な活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合	H29年度までに50%以上	[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の紹介 3件	2件以下の場合には事業を再構築する	平成25・26年度 区ホームページに区内のNPO法人を検索するページを掲載	・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	校区等地域を越えたまちづくりに関する活動の紹介 3件	①(i)	○	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。 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。

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について(天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成27年度										
					めざす成果および戦略										
					計画			自己評価							
項目		成果指標と目標値			めざす状態	アウトカム	戦略	戦略のアウトカムに対する有効性	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	戦略の進捗状況	課題	今後の対応方向・改善策
								ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す			A：順調 B：順調でない	a：順調 b：順調でない			
(3)	地域資源の循環														
	㊦	地域資源が活用されやすい仕組みづくり	平成27年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる。	—	[6-3] ・容易に地域資源情報を得ることができる仕組みがあり、様々な活動主体に活用されている状態	・平成27年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる	・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みを構築し、活用を促進する。 ・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を伝えるとともに、地域におけるビジネス化の取組を支援する。 ・区で実施している事業で、既に社会的ビジネス化に取り組んでいる事業が、継続して展開できるようにする。	ア	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(区ホームページに情報が得られるサイトを掲載)	—	A	A	a	—	—
	㊧	地域資源の循環による継続的な地域活動の促進	地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け住民が新たにに取り組む継続的な活動(コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネス)が創出された件数	H29年度までに 1件以上	[6-3] ・地域や社会の課題の解決やニーズへの対応に向けた取組みがビジネス手法により継続的に展開されている状態	・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	・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みを構築し、活用を促進する。 ・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を伝えるとともに、地域におけるビジネス化の取組を支援する。 ・区で実施している事業で、既に社会的ビジネス化に取り組んでいる事業が、継続して展開できるようにする。	ア	未測定(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を理解したと感じた地域は62.5%である)	67.9%	B	A	a	—	—
	㊨	本市事務事業の社会的ビジネス化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数	H29年度までに 1件以上	[6-3] ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットが理解され、本市の事務事業が社会的ビジネス化している状態	・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	・地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みを構築し、活用を促進する。 ・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を伝えるとともに、地域におけるビジネス化の取組を支援する。 ・区で実施している事業で、既に社会的ビジネス化に取り組んでいる事業が、継続して展開できるようにする。	ア	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 5件	4件	A	A	a	—	—
(4)	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用														
	㊩	地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などを持った人材が活躍していると感じている区民の割合	H29年度までに 50%以上	[6-4] ・地域の活動において、地域公共人材や中間支援組織が活躍している状態	・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	・さまざまな活動主体の調整や話し合いを促す人材を発掘するとともに、活用の機会を構築する。 ・地域活動協議会の自律的な地域運営の推進にむけ、さまざまな支援を中間支援組織を活用して実施する。	ア	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 21.9%	36.7%	B	A	a	—	—
	㊪	中間支援組織の活用	多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合	H29年度までに 50%以上	[6-4] ・多様な活動主体の課題やニーズに応じた支援が中間支援組織の活用により行われている状態	・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	・さまざまな活動主体の調整や話し合いを促す人材を発掘するとともに、活用の機会を構築する。 ・地域活動協議会の自律的な地域運営の推進にむけ、さまざまな支援を中間支援組織を活用して実施する。	ア	多様な活動主体が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 92.3%	—	A	A	a	—	—

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について(天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成27年度												
				具体的取組												
項目		成果指標と目標値		計画				自己評価								
				取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策			
									①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 なかった	②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 なかった						
				③:撤退基準未達成												
(3)	地域資源の循環															
㊦	地域資源が活用されやすい仕組みづくり	平成27年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる。	—	[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	仕組みの構築	構築できなければ、取組みを再構築する。	—	・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	取組実績どおり	①(i)	○	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。	随時、情報の更新を行なう。			
㊦	地域資源の循環による継続的な地域活動の促進	地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け住民が新たに取り組む継続的な活動(コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネス)が創出された件数	H29年度までに1件以上	[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	情報交換会に参加した地域のうち、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を理解したと感じた地域の割合 60%以上	40%未満の場合は事業を再構築する。	平成26年度 情報交換会3回 ※上記業績目標は26年度より設定(26年度67.9%)	情報交換会の実施:1回	情報交換会に参加した地域のうち、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を理解したと感じた地域の割合 62.5%	①(i)	○	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。	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。			
㊦	本市事務事業の社会的ビジネス化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数	H29年度までに1件以上	[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	事業実施 5件	2件以下の場合には事業内容を再構築する。	平成26年度 上汐公園清掃、東高津公園清掃にかかる業務の社会的ビジネス化 平成25年度 五条公園清掃、寺田町駅前駐輪啓発にかかる業務の社会的ビジネス化	・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	取組実績どおり	①(i)	○	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。	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。			
(4)	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用															
㊦	地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファンリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合	H29年度までに50%以上	[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、新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	今後、同様の地域活動に協力したいと回答した参加者の割合 80%以上	60%未満の場合は事業を再構築する。	平成26年度 企画・取組の事業化 2事業 ※上記業績目標は26年度より設定(26年度79.6%) 平成25年度 企画・取組の事業化 2事業	・担い手の発掘に向け新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	取組と同様の地域活動に協力したいと回答した参加者の割合 85.7%	①(i)	○	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。	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。			
㊦	中間支援組織の活用	多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合	H29年度までに50%以上	[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	地域活動協議会活動に対して、中間支援組織による支援が役立ったと感じる地域活動協議会の割合 60%以上	40%未満の場合は事業を再構築する。	平成26年度 地域活動協議会運営支援 8地域 ※上記業績目標は26年度より設定(26年度80.8%) 平成25年度 地域活動協議会運営支援 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	中間支援組織による支援が役立ったと感じる地域活動協議会の割合87.5%	①(i)	○	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。	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。			

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について (天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成27年度 具体的取組									
				計画				自己評価					
項目	成果指標と目標値	取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策		
							①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった	②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった					
2	「自律した自治体型の区政運営」に向けて												
	(1)	区における住民主体の自治の実現											
ア	多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信	区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合	H29年度までに60%以上	[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	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%以上	50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する	平成26年度 ・区政会議の開催 2回 ・有識者会議の開催 1回 ・戦略会議の開催 1回 ・懇話会の開催 6回 ※左記業績目標は26年度より設定(集計中) 平成25年度 ・区政会議の開催 2回 ・戦略会議の開催 2回 ・懇話会の開催 3回	区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%	①(ii)	×	会議の活性化を図りつつ、より効率的な運営が必要	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。
		区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合	H29年度までに60%以上	[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回目は初回回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	区実施の初回回答割合 30%以上	15%未満の場合にはアンケートの手法を再構築する	平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数288名 初回回答割合19.2% 平成25年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数494名	・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)	区実施の初回回答割合 23%	②(i)	○	回答率向上に向けた工夫が必要。	調査期間を可能な限り延長するなどの見直しを行う。
		区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合	H29年度までに60%以上	[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	直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等)	直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する	平成26年度 区政全般等意見聴取件数 2,086件 平成25年度 子育て世帯を対象とする意見集約件数1,405件 独居高齢者等への見守りへの意見聴取2,047世帯	集約テーマ数 8テーマ	直接対話件数2,207件 集約意見を随時公表(区広報紙・ホームページ・区の広報板等)	①(i)	○	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。	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。
		区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合	H29年度までに60%以上	[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	新規配架先 25ヵ所	10ヶ所未満の場合には配架依頼方法を再構築する	平成26年度 区広報紙リニューアル(5月号より)新規配架先(理髪店・スーパー等23ヵ所) 平成25年度 区広報紙1面で新規施策を区長が紹介 8回	年度上期に新規配架先を開拓	薬局、マンション、子育てカフェ 44ヵ所	①(i)	○	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。	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。

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について (天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成27年度											
					めざす成果および戦略											
項目			成果指標と目標値		計画			自己評価								
					めざす状態	アウトカム	戦略	戦略のアウトカムに対する有効性	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	戦略の進捗状況	課題	今後の対応方向・改善策	
								ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す			A：順調 B：順調でない	a：順調 b：順調でない				
		①	区民の参画と協働による区政運営	区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合	H29年度までに 60%以上	[1-1] ・区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	・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か。 ・区の様々な取組について、区民の意見等を反映していると思うか。 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	・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か。 35.7% ・区の様々な取組について、企画・計画段階において、区民の意見等を反映していると思うか。 30.3% ・区の様々な取組について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思うか。 21.0% ・区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じるか。 32.1%（前年実績を下回っていたものの、30%（目標値の5割）を確保） ・区の様々な取組に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じるか。 29.1%	29.4% 22.2% 22.0% 40.4% 36.1%	A A B B B	A	b	—	—
				区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合	H29年度までに 60%以上	[1-1] ・区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思うか。 ・区の様々な取組について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思うか。 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	・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か。 35.7% ・区の様々な取組について、企画・計画段階において、区民の意見等を反映していると思うか。 30.3% ・区の様々な取組について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思うか。 21.0% ・区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じるか。 32.1%（前年実績を下回っていたものの、30%（目標値の5割）を確保） ・区の様々な取組に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じるか。 29.1%	29.4% 22.2% 22.0% 40.4% 36.1%	A A B B B	A	b	—	—

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について(天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成27年度									
					具体的取組									
項目			成果指標と目標値		計画				自己評価					
					取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策
										①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった	②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった			
					[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	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%以上	50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する	平成26年度 ・区政会議の開催 2回 ・有識者会議の開催 1回 ・戦略会議の開催 1回 ・懇話会の開催 6回 ※左記業績目標は26年度より設定(集計中) 平成25年度 ・区政会議の開催 2回 ・戦略会議の開催 2回 ・懇話会の開催 3回	区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%	①(ii)	×	会議の活性化を図りつつ、より効率的な運営が必要	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回目は初回回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	区実施の初回回答割合 30%以上	15%未満の場合にはアンケートの手法を再構築する	平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数288名 初回回答割合19.2% 平成25年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数494名	・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)	区実施の初回回答割合 23%	②(i)	○	回答率向上に向けた工夫が必要。	調査期間を可能な限り延長するなどの見直しを行う。
		④	区民の参画と協働による区政運営		[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	直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等)	直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する	平成26年度 区政全般等意見聴取件数 2,086件 平成25年度 子育て世帯を対象とする意見集約件数1,405件 独居高齢者等への見守りへの意見聴取2,047世帯	集約テーマ数 8テーマ	直接対話件数2,207件 集約意見を随時公表(区広報紙・ホームページ・区の広報板等)	①(i)	○	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。	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	新規配架先 25ヵ所	10ヶ所未満の場合には配架依頼方法を再構築する	平成26年度 区広報紙リニューアル(5月号より)新規配架先(理髪店・スーパー等23ヵ所) 平成25年度 区広報紙1面で新規施策を区長が紹介 8回	年度上期に新規配架先を開拓	薬局、マンション、子育てカフェ 44ヶ所	①(i)	○	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。	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。
					[1-1-1] 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	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%以上	50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する	平成26年度 ・区政会議の開催 2回 ・有識者会議の開催 1回 ・戦略会議の開催 1回 ・懇話会の開催 6回 ※左記業績目標は26年度より設定(集計中) 平成25年度 ・区政会議の開催 2回 ・戦略会議の開催 2回 ・懇話会の開催 3回	区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%	①(ii)	×	会議の活性化を図りつつ、より効率的な運営が必要	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。

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について(天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成27年度										
					めざす成果および戦略										
項目			成果指標と目標値		計画			自己評価							
					めざす状態	アウトカム	戦略	戦略のアウトカムに 対する有効性	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	戦略の 進捗状況	課題	今後の対応方向 ・ 改善策
								A：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す			A：順調 B：順調でない	a：順調 b：順調でない			
	①	区民の参画と協働による区 政運営	区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聞くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合	H29年度までに 60%以上	[1-1] ・区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。 ・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思うか。 肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	・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か。 35.7% ・区の様々な取組について、企画・計画段階において、区民の意見等を反映していると思うか。 30.3% ・区の様々な取組について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思うか。 21.0% ・区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じるか。 32.1%（前年実績を下回っていたものの、30%（目標値の5割）を確保） ・区の様々な取組に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じるか。 29.1%	29.4% 22.2% 22.0% 40.4% 36.1%	A A B B B	A	b	—	—	
(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり															
	㊦	区における市政の総合窓口機能の充実	過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合	H29年度までに 80%以上	[1-2] ・区役所が、区民から寄せられる様々な相談や要望を総合的に受け付け、関係局等への連絡や指示を適切に行うなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たしている状態。 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が、区役所は、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か。に、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに 80%以上	・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適切に対応する。 ・区民の安全・安心を担う、区民に身近な総合行政の拠点として、災害をはじめ市民生活に重大な影響を与える様々なリスクに対処するために、職員の災害対応能力の向上を図る。	ア	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が、区役所は、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か。 72.9%	78.5%	B	B	b	—	—	
(3) 区民が満足・納得できる区役所運営															
	㊦	庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上	区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での応対が良いと感じた区民の割合 区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査（5点満点）での点数	H29年度までに 80%以上 H29年度までに 3.5点以上	[1-3] ・区役所来庁者等に対する窓口サービスを向上させ、自治体トップレベルのサービスを実現している状態。 ・区役所を過去1年間に訪れた区民が、来庁者への案内サービスや窓口での応対が良いと感じたか。に、肯定的回答をした区民の割合 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	・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つよう、さらに区民の声を的確に把握し、それに応じた施策を企画立案する力やコーディネート力を向上させていく。また、区役所の効率的・効果的な業務運営の取組を紹介する。 ・職員が窓口や電話応対に対する資質を向上させるとともに、区民の意見をふまへ快適に利用できる区役所を追求する。	ア	・効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組を行っていることを知っている区民の割合：21.4% ・来庁者への案内サービスや窓口での応対が良いと感じた区民の割合：77.4% ・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調査：3.3点	— 65.8% 3.0点	A A A	A	a	—	—	
	④	区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営	効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合	H29年度までに 60%以上	[1-3] ・チャレンジ精神を有する職員により区役所の業務が効果的・効率的に運営されるような様々な取組が進められており、区民がそのことを知っている状態。 ・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か。に、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに 60%以上	・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つよう、さらに区民の声を的確に把握し、それに応じた施策を企画立案する力やコーディネート力を向上させていく。また、区役所の効率的・効果的な業務運営の取組を紹介する。 ・職員が窓口や電話応対に対する資質を向上させるとともに、区民の意見をふまへ快適に利用できる区役所を追求する。	ア	・効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組を行っていることを知っている区民の割合：21.4% ・来庁者への案内サービスや窓口での応対が良いと感じた区民の割合：77.4% ・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調査：3.3点	— 65.8% 3.0点	A A A	A	a	—	—	

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について(天王寺区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成27年度 具体的取組									
					計画				自己評価					
項目		成果指標と目標値		取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策	
									①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 なかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 しなかった ③:撤退基準未達成	○:有効 ×:有効でないため見直す				
	①	区民の参画と協働による区政運営	区役所が、区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、それらの終了時に意見を聞くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合	H29年度までに60%以上	[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回目は初回回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	区実施の初回回答割合 30%以上	15%未満の場合にはアンケートの手法を再構築する	平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数288名 初回回答割合19.2% 平成25年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数494名	・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)	区実施の初回回答割合 23%	②(i)	○	回答率向上に向けた工夫が必要。	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へ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	直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等)	直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する	平成26年度 区政全般等意見聴取件数 2,086件 平成25年度 子育て世帯を対象とする意見集約件数1,405件 独居高齢者等への見守りへの意見聴取2,047世帯	集約テーマ数 8テーマ	直接対話件数2,207件 集約意見を随時公表(区広報紙・ホームページ・区の広報板等)	①(i)	○	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)が偏りからである。	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	新規配架先 25ヵ所	10ヶ所未満の場合には配架依頼方法を再構築する	平成26年度 区広報紙リニューアル(5月号より新規配架先(理髪店・スーパー等23ヵ所) 平成25年度 区広報紙1面で新規施策を区長が紹介 8回	年度上期に新規配架先を開拓	薬局、マンション、子育てカフェ 44ヶ所	①(i)	○	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。	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。
(2)		区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり												
	⑦	区における市政の総合窓口機能の充実	過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合	H29年度までに80%以上	[1-2-1] 「つなげ隊やIT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	行政連絡調整会議への年間出席率80%以上	・年間出席率60%未満の場合には会議の実施方法を再構築する	平成26年度 行政連絡調整会議の開催 4回(年間出席率82.8%) 平成25年度 行政連絡調整会議の開催 6回(年間出席率82.2%)	行政連絡調整会議の開催 1回	行政連絡調整会議への年間出席率96%	①(ii)	×	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。	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。
(3)		区民が満足・納得できる区役所運営												
	⑦	庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上	区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合 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ヵ満点)での点数	H29年度までに80%以上 H29年度までに3.5点以上	[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	来庁者の満足度 80%以上	60%未満の場合には取組内容を再構築する	平成26年度 接遇に関する窓口アンケートの実施1回 接遇研修の実施6回 2階保健福祉課の来庁者ゾーンの拡大とキッズルームの設置 平成25年度 接遇に関する窓口アンケートの実施3回 接遇研修の実施3回 1階ロビーにキッズスペース・水耕栽培システムを設置 ※左記業績目標の割合(25年度82%、26年度83%)	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案内案内表示の設置 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	来庁者の満足度 83%	①(i)	○	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。	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。
	④	区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営	効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合	H29年度までに60%以上	[1-3-1] ・職員づくり、人材マネジメントにかかわる基本方針「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	基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 90%以上	60%未満の場合には基本方針を再構築する	平成26年度 職員塾の開催6回 平成25年度 職員塾の開催6回 ※左記業績目標の割合(25年度94%、26年度集計中)	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	基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 91%	①(i)	○	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。	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。