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（生野区）

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：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	アウトカムの達成状況	前年度	個別 A：順調 B：順調でない	全体	戦略の進捗状況 a：順調 b：順調でない	課題	今後の対応方向・改善策
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													
⑦	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	【3-1】 ・おおむね小学校区の範囲を基本とする地域単位で、企業・NPOをはじめ、これまで地域活動への関わりが薄かった人たちも含めた多様な活動主体が協働し、その特性を発揮して地域運営ができている状態。	・身近な地域の中で、区民同士がふれあうことにより、声かけ・見守り・助け合い・支えあいにつながると実感している区民の割合 平成29年度までに50%以上	・地域のつながりやきずなの大切さを感じてもらうためにコミュニティ育成事業を委託業務として行い、また地域で行っているイベント情報等を収集し、情報発信を行う。	ア	身近な地域の中で、区民同士がふれあうことにより、声かけ・見守り・助け合い・支えあいにつながると実感している区民の割合 58.8%	—	A	A	b	—	—
（2）	多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現													
⑦	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	【3-2】 地域活動協議会が自主自律的に地域運営ができている状態	・地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど地域が一体となって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	・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に取り組む地域活動協議会の運営を支援するとともに、公金の使途の透明性の確保を前提に柔軟な財政支援を行う。 ・地域活動協議会と連携し、各種団体紹介や活動状況などの情報発信を支援する。	イ	・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：74.7% ・地域活動協議会のうち、市の財政的支援を地域の実情に即して活用できていると感じている団体の割合：89.5% ・住んでいる地域で、地域団体の活動内容や会計の状況を知る機会が増えたと感じている区民の割合：14.6% ・地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合：20.1%	14.5% 100% 43.4% 14.5%	A B B	B	a	地域団体に参加していない区民へ活動内容や会計の情報が十分に伝わっていない。	地域からの情報発信の支援を強化する。
④	校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	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	【3-3】 地域活動協議会とさまざまな地域主体が連携している状態	・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	・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し、地域活動を支える新たな人材を発掘するとともに、地域のまちづくりのために取組みを実践できる人材を育成する。 ・情報発信により、地域団体やNPO、企業、担い手等に地域活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等地域団体の様々な活動主体との連携・協働できるよう取組を支援する。	ア	・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：17.9% ・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：74.7% ・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：52.6%	12.8% 14.5% 12.0%	B A	B	b	地域活動協議会の目的や活動が参加していない区民に伝わっていない。	地域活動協議会からの情報発信の支援を強化する。

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（生野区）

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 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 ③：撤退基準未達成		戦略に対する取組の有効性 ○：有効 ×：有効でないため見直す	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」に向けて												
(1)	豊かなコミュニティの実現												
⑦	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	[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deいくの」を活用した地域情報の発信　随時	・地域や区役所からの情報発信により必要とする地域イベント情報を入手できていると感じる区民の割合50%以上	・各事業において、左記割合が30%未満の場合、事業を再構築する。	・地域行事ファイルの作成とHPでの公開　毎月 ・新たな地域コミュニティ支援事業として開設したブログ閲覧数4月～3月 15,746回 ・地域活動協議会による広報誌の作成支援　64,600部発行 ・区役所1階ロビーでの地域情報コーナーの設置　通年 ・広報・HPでの活動紹介　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de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	地域や区役所からの情報発信により必要とする地域イベント情報を入手できていると感じる区民の割合 35.4%	②(ⅰ)	○	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。	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	・各事業ごとの参加者アンケート　満足度60%以上	・各事業において、左記割合が50%未満の場合、事業を再構築する。	・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	・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	紫陽花まつり　81% 生野まつり　88% いくのくスプリングコンサート 81%	①(ⅰ)	○	目標は達成しており、取り組みは順調。	引き続き事業を実施する。
(2)	多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現												
⑦	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	[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	・本補助制度を地域の実情に即して有効に活用できたと感じている地域活動協議会数　19地域	・本補助制度を地域の実情に即して有効に活用できたと感じている地域活動協議会数が12地域未満の場合、事業を再構築する。	・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）	本補助制度を地域の実情に即して有効に活用できたと感じている地域活動協議会数　19地域	①(ⅰ)	○	目標は達成しており、取り組みは順調。	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（模本等）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	・地域活動協議会が民主的で開かれた組織運営、会計の透明性の確保ができていると感じる区民の割合が40%以上	・地域活動協議会が民主的で開かれた組織運営、会計の透明性の確保ができていると感じる区民の割合が20%未満の場合、事業を再構築する。	・勉強会の開催（組織運営　2回、会計2回、広報　3回） ・地域のブログの更新支援（１８地域） ・ブロック毎の事務局会議の開催（概ね毎月１回） ・法人化にかかる相談実施　3地域	・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	地域活動協議会が民主的で開かれた組織運営、会計の透明性の確保ができていると感じる区民の割合：59%	①(ⅰ)	○	目標は達成しており、取り組みは順調。	引き続き事業を実施する。
④	校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	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	[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	・地域活動協議会と他の活動主体との連携により実施された事業数　１０事業以上	・地域活動協議会と他の活動主体との連携により実施された事業数が５事業未満の場合、事業を再構築する。	・災害時における要援護者支援「きずなネット」の構築に向けた勉強会の開催各ブロック　2回 ・多様な区内の活動団体（NPO法人）の情報収集及びリスト化 ・地域まちづくり勉強会の開催　２回７６名 ・次世代型地域イベント懇話会の開催　1回 ・ブロック協働事業の事業実施支援　４ブロック	・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	地域活動協議会と他の活動主体との連携により実施された事業数　１５事業	①(ⅰ)	○	取り組みは順調。	引き続き事業を実施する。

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（生野区）

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：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	アウトカムの達成状況	前年度	個別 A：順調 B：順調でない	全体	戦略の進捗状況 a：順調 b：順調でない	課題	今後の対応方向・改善策
（3）	地域資源の循環													
㋐	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。	—	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。	地域等に存在する資源（ヒト：地域の特性に応じて個別に情報提供する方がふさわしい、モノ・カネ：地域特性に関わらず広く情報提供すべきもの）の情報を広く一般的に提供・発信する仕組みを考え、実行する。	ア	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	—	A	A	a	—	—
㋑	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	[3-5] さまざまな分野の市民活動や市が実施している事務事業について、コミュニティビジネス化・ソーシャルビジネス化を促進し、地域における雇用の創出やヒト・モノ・カネ・情報などの資源の循環による地域経済の活性化と自律した地域運営ができている状態。	・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットを知っている人の割合 平成27年度までに区民60%以上、職員100% ・平成28年度までに全ての地域活動協議会で区役所が関与したコミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業が行われること。	・中間支援組織と連携して、コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスの実施に意欲的な地域活動協議会の支援を行い起業につなげる。また、起業した事業について、他の地域活動協議会に周知することにより、意欲を促す。 ・コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスの意義やメリットを庁内ニュースなどに掲載することにより職員に周知する。	イ	・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知っている人の割合：区民６%、職員95.8%。 ・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、創出につながると見込める活動　1件	区民 12.4% 職員 99.2% —	B A	B	b	地域活動協議会の役員変更などにより、地域活動協議会の役員においてもコミュニティビジネスについて理解されていない地域がある。	ブロック会議などでコミュニティビジネスについて説明するとともに、区役所の広報誌やホームページにおいて周知する。
㋒	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	[3-5] さまざまな分野の市民活動や市が実施している事務事業について、コミュニティビジネス化・ソーシャルビジネス化を促進し、地域における雇用の創出やヒト・モノ・カネ・情報などの資源の循環による地域経済の活性化と自律した地域運営ができている状態。	・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットを知っている人の割合 平成27年度までに区民60%以上、職員100% ・平成28年度までに全ての地域活動協議会で区役所が関与したコミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業が行われること。	・中間支援組織と連携して、コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスの実施に意欲的な地域活動協議会の支援を行い起業につなげる。また、起業した事業について、他の地域活動協議会に周知することにより、意欲を促す。 ・コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスの意義やメリットを庁内ニュースなどに掲載することにより職員に周知する。	イ	・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知っている人の割合：区民６%、職員95.8%。 ・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、創出につながると見込める活動　1件	区民 12.4% 職員 99.2% —	B A	B	b	地域活動協議会の役員変更などにより、地域活動協議会の役員においてもコミュニティビジネスについて理解されていない地域がある。	ブロック会議などでコミュニティビジネスについて説明するとともに、区役所の広報誌やホームページにおいて周知する。
（4）	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用													
㋐	地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合	H29年度までに 50%以上	[3-3] 地域活動協議会とさまざまな地域主体が連携している状態	・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	・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し、地域活動を支える新たな人材を発掘するとともに、地域のまちづくりのために取組みを実践できる人材を育成する。 ・情報発信により、地域団体やNPO、企業、担い手等に地域活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等地域団体の様々な活動主体との連携・協働できるよう取組を支援する。	ア	・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：52.6% ・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：17.9% ・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：74.7%	12.0% 12.8% 14.5%	A B A	B	b	地域活動協議会の目的や活動が参加していない区民に伝わっていない。	地域活動協議会からの情報発信の支援を強化する。
㋑	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	[3-4] 区役所が地域活動を総合的に支援している状態	・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80%以上	・行政情報や地域課題の解決につながる情報を区ホームページなどの媒体を使い効果的に情報発信する。 ・区役所内の各課・各担当を越えて地域活動を支援できるよう、地域で収集した地域情報を区役所内で共有・整理し、各地域の実情にあった支援を行う。 ・大きな公共を担う活力ある地域社会づくりに向けた地域の取組を促進するため、中間支援組織と連携し、効果的に支援を行う。	ア	・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：68.5% ・地域活動をしている人のうち、区役所において各地域の実情に応じ、地域活動に役立つ情報の提供や活動への支援が行われていると感じている人の割合：74.7%	62.5% 100.0%	A A	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（生野区）

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 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 ③：撤退基準未達成	戦略に対する取組の有効性 ○：有効 ×：有効でないため見直す	課題	改善策
（3） 地域資源の循環											
㋐ 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。	－	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。	民間助成金を獲得し、事業を実施した件数：1件以上	－	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。	・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）	民間助成金を獲得し、事業を実施した件数：2件	①(ⅰ)	○	地域資源の情報を活用している地域が少ない。	ブロック会議などで地域資源の活用の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。
㋑ 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	[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	・起業に向けた具体的取組へ着手した地域数　　5地域	・起業に向けた具体的取組へ着手した地域数が2地域未満の場合、事業を再構築する	・セミナーの開催　4回 ・勉強会の開催　4回 ・課題の聞き取り調査　各地域2回以上 ・コミュニティビジネスの情報提供数　8件 ・自転車利用適正化協働パートナー事業（生野区・天王寺区ＣＢ事業）申請支援　2件（内1件受託）、他地域との連携支援	・情報交換会の開催　3回 ・勉強会の開催　2回	起業に向けた具体的取組へ着手した地域数　6地域	①(ⅰ)	○	取り組みは順調。	引き続き事業を実施する。
㋒ 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	[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。	・社会的ビジネス化　1件	・社会的ビジネス化が可能な事務事業を抽出し、再構築できない場合、事業を再構築する。	・社会的ビジネス化　1件 ・区職員に対する社会的ビジネス化に関する勉強会の開催　1回 ・セミナーの開催　4回 ・勉強会の開催　4回 ・課題の聞き取り調査　各地域2回以上 ・コミュニティビジネスの情報提供数　8件 ・自転車利用適正化協働パートナー事業（生野区・天王寺区ＣＢ事業）申請支援　2件（内1件受託）、他地域との連携支援	・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	職員への研修を通じて社会的ビジネス化が可能な事務事業の抽出に向けて取組んだものの、再構築のための具体的な抽出までには至らなかった。	③	×	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。	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。
（4） 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用											
㋐ 地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合	H29年度までに 50%以上	[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	・新たな担い手の参加が促進されていると感じる区民の割合　６０％以上	・新たな担い手の参加が促進されていると感じる区民の割合が３０％未満の場合、事業を再構築する。	・ブログ活用勉強会の開催　3回 ・次世代型地域イベント懇話会の開催　1回	・担い手講座の開催 　　2回　９６名 ・派遣実績　　延べ７地域	新たな担い手の参加が促進されていると感じる区民の割合： 15.5%	③	×	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。	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行う取り組みを支援し、行政と地域がともに行う周知活動を強化する。
㋑ 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	[3-4-2] ●大きな公共を担う活力ある地域社会づくり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	・中間支援組織から必要な支援を受けることができていると認識している地域活動協議会数　１５地域以上	・中間支援組織から必要な支援を受けることができていると認識している地域活動協議会数が１２地域未満の場合、事業を再構築する。	・会館活用ワークショップの開催　1回15名 ・地域まちづくり勉強会の開催　2回76名 ・勉強会（会計・広報）の開催　5回112名 ・総会開催や会計など事務局機能の確立に向けた支援（随時）	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	中間支援組織から必要な支援を受けることができていると認識している地域活動協議会数：14地域	②(ⅰ)	○	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。	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。

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（生野区）

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：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	アウトカムの達成状況	前年度	個別 A：順調 B：順調でない	全体	戦略の進捗状況 a：順調 b：順調でない	課題	今後の対応方向・改善策
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													
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	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	[4-1] 区の区域内の基礎自治に関する施策や事業などについて、地域の実情に応じて計画段階から区民との対話や協働により推進するとともに、多くの区民から区政に関する多様なご意見や評価をいただけている状態。	・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	・サイレントマジョリティ（積極的に意見表明しない市民）を含めた多様な意見やニーズを業務改善や事業展開に反映させるため、区政会議の開催や無作為抽出した区民の方を対象とした区政に関する区民アンケートを実施し、区民のみなさんの声を拾い上げるとともに、区運営方針の成果目標の現状を把握し効果を検証することにより、ＰＤＣＡサイクルを徹底する。	ア	・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　31．3% ・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　27．6% ・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合　21．5% ・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　30．9% ・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　26．5%	22.3% 18.2% 18.6% 33.2% 32.0%	A A A B B	A	b	—	—
	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	[4-1] 区の区域内の基礎自治に関する施策や事業などについて、地域の実情に応じて計画段階から区民との対話や協働により推進するとともに、多くの区民から区政に関する多様なご意見や評価をいただけている状態。	・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	・サイレントマジョリティ（積極的に意見表明しない市民）を含めた多様な意見やニーズを業務改善や事業展開に反映させるため、区政会議の開催や無作為抽出した区民の方を対象とした区政に関する区民アンケートを実施し、区民のみなさんの声を拾い上げるとともに、区運営方針の成果目標の現状を把握し効果を検証することにより、ＰＤＣＡサイクルを徹底する。	ア	・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　26．5% ・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　31．3% ・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　27．6% ・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合　21．5% ・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　30．9%	32.0% 22.3% 18.2% 18.6% 33.2%	B A A A 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（生野区）

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 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 ③：撤退基準未達成	戦略に対する取組の有効性 ○：有効 ×：有効でないため見直す	課題	改善策
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												
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	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	[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	区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合：80%以上。	・区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合が50%未満の場合、再構築する。	平成24年度：全体会議2回開催 平成25年度：全体会議3回、部会各1回・計2回開催 平成26年度： 7月11日　第1回全体会議開催 9月17日・19日　第1回各部会開催 10月17日　第2回全体会議開催 12月16日　第3回全体会議開催 2月12日　第4回全体会議開催	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	区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合　88．9%	①(ⅰ)	○	区政会議の議論状況に関する区民の認知向上	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民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。	合計1,500人の無作為抽出に対し、回答者数300人以上。	・合計の回答者数が200人を下回った場合、事業を再構築する。	平成27年1月　生野区民アンケート実施	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。	回答者数５８７人	①(ⅰ)	○	区民アンケートの回答率の向上	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回収率　80%以上。うち「満足した」「やや満足した」の割合60%以上。 ・ホームページや広報紙に対する意見から改善に至った事例 3件以上	・法律相談アンケート回収率または「満足した」「やや満足した」の割合が50%を下回った場合に取り組みを再構築する。 ・ホームページや広報紙に対する改善事例 2件未満の場合、取り組みを再構築する。	[25年度] ・法律相談アンケート　回収率　99.4% うち「満足した」「やや満足した」の割合78.1% ・改善事例　ホームページ　1件 [26年度] ・法律相談アンケート37回実施（日曜法律相談1回含む） 回収率 99.3%　相談者数 636名　回収数 632件 うち「満足した」「やや満足した」の割合78.1% ・改善事例　ホームページ　2件	・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	・アンケート回収率　99.7%（相談者数 652名　回収数650名） うち「満足した」「やや満足した」の割合　86.5% ・改善事例　広報紙　1件、ホームページ　2件	①(ⅰ)	○	区民の意見の的確な把握	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。
	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	[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	広報紙に求める記事が載っていると感じた区民の割合が60%以上	広報紙やホームページに求める記事が載っていると感じた人の割合が50%以下の場合、事業を再構築する。	[25年度] ・広報紙の発行　8面8月・12面4月（H25年度） ・動画を活用した情報発信（USTREAM4件・You Tube5件） ・区ホームページトップページリニューアル（8月） ・ツイッター件数　255件 ・携帯サイト掲載件数　7件 [26年度] ・広報紙の情報を区ホームページにWEB版・音声版・PDF版・デジタルブックにより掲載し、広報紙が届いていない方や読みにくい方にも情報発信している。 ・視覚に障がいをお持ちの方向けに、点字版広報紙を発行し、希望者に配付している。 ・広報紙に求める記事が載っていると感じた割合　53%（区民アンケート） ・広報紙の発行　8面8月・12面4月 ・動画を活用した情報発信（You Tube1件） ・ツイッター件数　158件 ・携帯サイト掲載件数　3件	・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	広報紙に求める記事が載っていると感じた区民の割合 41.7%	③	×	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。	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	ホームページページビュー数　140,000件／月以上	ホームページページビュー数　100,000件／月を下回った場合、事業を再構築する。	[25年度] ・ホームページページビュー数　139,738（25年度平均） ・携帯版サイトページビュー数　6,384（25年度平均） ・Ikuno_timesツイッターのフォロワー数 554（26年3月現在） [26年度] ・ホームページビュー数　142,450（26年度平均） ・携帯版サイトページビュー数　4,083（26年度平均） ・Ikuno_timesツイッターのフォロワー数 618（27年3月現在）	・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）	ホームページページビュー数　年平均151,103件／月	①(ⅰ)	○	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。	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。

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（生野区）

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：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	アウトカムの達成状況	前年度	個別 A：順調 B：順調でない	全体	戦略の進捗状況 a：順調 b：順調でない	課題	今後の対応方向・改善策
	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	区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）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	【4-1】 区の区域内の基礎自治に関する施策や事業などについて、地域の実情に応じて計画段階から区民との対話や協働により推進するとともに、多くの区民から区政に関する多様なご意見や評価をいただけている状態。	・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	・サイレントマジョリティ（積極的に意見表明しない市民）を含めた多様な意見やニーズを業務改善や事業展開に反映させるため、区政会議の開催や無作為抽出した区民の方を対象とした区政に関する区民アンケートを実施し、区民のみなさんの声を拾い上げるとともに、区運営方針の成果目標の現状を把握し効果を検証することにより、PDCAサイクルを徹底する。	ア	・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　30．9% ・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　31．3% ・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　27．6% ・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合　21．5% ・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　26．5%	33.2% 22.3% 18.2% 18.6% 32.0%	B A A A B	A	b	—	—
	㋑	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	【4-1】 区の区域内の基礎自治に関する施策や事業などについて、地域の実情に応じて計画段階から区民との対話や協働により推進するとともに、多くの区民から区政に関する多様なご意見や評価をいただけている状態。	・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区民の割合 平成29年度までに60%以上	・サイレントマジョリティ（積極的に意見表明しない市民）を含めた多様な意見やニーズを業務改善や事業展開に反映させるため、区政会議の開催や無作為抽出した区民の方を対象とした区政に関する区民アンケートを実施し、区民のみなさんの声を拾い上げるとともに、区運営方針の成果目標の現状を把握し効果を検証することにより、PDCAサイクルを徹底する。	ア	・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　27．6% ・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　31．3% ・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合　21．5% ・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　30．9% ・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　26．5%	18.2% 22.3% 18.6% 33.2% 32.0%	A A A 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（生野区）

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 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 ③：撤退基準未達成	戦略に対する取組の有効性 ○：有効 ×：有効でないため見直す	課題	改善策
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	区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）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	[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	・広報紙に求める記事が載っていると感じた区民の割合が60%以上	・広報紙やホームページに求める記事が載っていると感じた人の割合が50%以下の場合、事業を再構築する。	[25年度] ・広報紙の発行　8面8月・12面4月（H25年度） ・動画を活用した情報発信（USTREAM4件・You Tube5件） ・区ホームページトップページリニューアル（8月） ・ツイッター件数　255件 ・携帯サイト掲載件数　7件 [26年度] ・広報紙の情報を区ホームページにWEB版・音声版・PDF版・デジタルブックにより掲載し、広報紙が届いていない方や読みにくい方にも情報発信している。 ・視覚に障がいをお持ちの方向けに、点字版広報紙を発行し、希望者に配付している。 ・広報紙に求める記事が載っていると感じた割合　53%（区民アンケート） ・広報紙の発行　8面8月・12面4月 ・動画を活用した情報発信（You Tube1件） ・ツイッター件数　158件 ・携帯サイト掲載件数　3件	・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	広報紙に求める記事が載っていると感じた区民の割合 41.7%	③	×	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。	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。
				[4-1-1] 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	区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合：80%以上。	・区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合が50%未満の場合、再構築する。	平成24年度：全体会議2回開催 平成25年度：全体会議3回、部会各1回・計2回開催 平成26年度： 7月11日　第1回全体会議開催 9月17日・19日　第1回各部会開催 10月17日　第2回全体会議開催 12月16日　第3回全体会議開催 2月12日　第4回全体会議開催	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	区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合　88．9%	①（ｉ）	○	区政会議の議論の活性化	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	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	[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民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。	合計1,500人の無作為抽出に対し、回答者数300人以上。	・合計の回答者数が200人を下回った場合、事業を再構築する。	平成27年1月　生野区民アンケート実施	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。	回答者数587人	①（ｉ）	○	区民アンケートの回答率の向上	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回収率　80%以上。うち「満足した」「やや満足した」の割合60%以上。 ・ホームページや広報紙に対する意見から改善に至った事例 3件以上	・法律相談アンケート回収率または「満足した」「やや満足した」の割合が50%を下回った場合に取り組みを再構築する。 ・ホームページや広報紙に対する改善事例 2件未満の場合、取り組みを再構築する。	[25年度] ・法律相談アンケート　回収率　99.4% うち「満足した」「やや満足した」の割合78.1% ・改善事例　ホームページ　1件 [26年度] ・法律相談アンケート37回実施（日曜法律相談1回含む） 回収率 99.3%　相談者数 636名　回収数 632件 うち「満足した」「やや満足した」の割合78.1% ・改善事例　ホームページ　2件	・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	・アンケート回収率　99.7%（相談者数 652名　回収数650名） うち「満足した」「やや満足した」の割合　86.5% ・改善事例　広報紙　1件、ホームページ　2件	①（ｉ）	○	区民の意見の的確な把握	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。

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（生野区）

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：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	アウトカムの達成状況	前年度	個別 A：順調 B：順調でない	全体	戦略の進捗状況 a：順調 b：順調でない	課題	今後の対応方向・改善策
		④ 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	【4-1】 区の区域内の基礎自治に関する施策や事業などについて、地域の実情に応じて計画段階から区民との対話や協働により推進するとともに、多くの区民から区政に関する多様なご意見や評価をいただけている状態。	・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区民の割合 平成29年度までに60%以上	・サイレントマジョリティ（積極的に意見表明しない市民）を含めた多様な意見やニーズを業務改善や事業展開に反映させるため、区政会議の開催や無作為抽出した区民の方を対象とした区政に関する区民アンケートを実施し、区民のみなさんの声を拾い上げるとともに、区運営方針の成果目標の現状を把握し効果を検証することにより、ＰＤＣＡサイクルを徹底する。	ア	・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合　21．5% ・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　31．3% ・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　27．6% ・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　30．9% ・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　26．5%	18.6% 22.3% 18.2% 33.2% 32.0%	A A A 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															
	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	区役所が、区民から寄せられる日常生活に関する様々な相談や要望を総合的に受け付け、個々の事案に応じて関係局等への連絡や指示を適切に行うとともに、適切な機関や窓口を調べ、情報を提供したり、必要に応じて自ら問い合わせを行い、状況を相談者等にフィードバックしたりするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たしている状態。	・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	区役所に寄せられる区民からの多様な相談や要望に対して、窓口や電話等での対応において、区役所のインターフェイス機能を発揮し、区民をしかるべき関係機関へ正確にお繋ぎすることにより、区民に身近な総合行政の拠点としての機能を図る。	ア	・この1年間に、区役所に対して日常生活に関する相談や要望をおこなった際、区役所は区民に身近な窓口として、責任をもって適切に対応したと感じる区民の割合：72.3%	73.7%	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（生野区）

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 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 ③：撤退基準未達成	戦略に対する取組の有効性 ○：有効 ×：有効でないため見直す	課題	改善策
	㋑	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	[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	区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合：80%以上。	・区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合が50%未満の場合、再構築する。	平成24年度：全体会議2回開催 平成25年度：全体会議3回、部会各1回：計2回開催 平成26年度： 7月11日　第1回全体会議開催 9月17日・19日　第1回各部会開催 10月17日　第2回全体会議開催 12月16日　第3回全体会議開催 2月12日　第4回全体会議開催	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	区政会議により、さまざまな意見が区に届いていると感じている委員の割合　８８．９%	①（ⅰ）	○	区政会議の議論の活性化	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民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。	合計1,500人の無作為抽出に対し、回答者数300人以上。	・合計の回答者数が200人を下回った場合、事業を再構築する。	平成27年1月　生野区民アンケート実施	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。	回答者数５８７人	①（ⅰ）	○	区民アンケートの回答率の向上	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回収率　80%以上。うち「満足した」「やや満足した」の割合60%以上。 ・ホームページや広報紙に対する意見から改善に至った事例 3件以上	・法律相談アンケート回収率または「満足した」「やや満足した」の割合が50%を下回った場合に取り組みを再構築する。 ・ホームページや広報紙に対する改善事例 2件未満の場合、取り組みを再構築する。	[25年度] ・法律相談アンケート　回収率　99.4% うち「満足した」「やや満足した」の割合78.1% ・改善事例　ホームページ　1件 [26年度] ・法律相談アンケート37回実施（日曜法律相談1回含む） 回収率 99.3%　相談者数 636名　回収数 632件 うち「満足した」「やや満足した」の割合78.1% ・改善事例　ホームページ　2件	・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	・アンケート回収率　99.7%（相談者数 652名　回収数650名） うち「満足した」「やや満足した」の割合　86.5% ・改善事例　広報紙　1件、ホームページ　2件	①（ⅰ）	○	区民の意見の的確な把握	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。
	（2）	区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり												
	㋐	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	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。 ・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、各種お問い合わせ等に活用する。	－	・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。	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した。 また、市民の方のお問い合せに対し、職員全てが迅速かつ正確に対応できるよう、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、活用した。	・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。	①（ⅰ）	○	区民からの多様なお問い合わせへの、より適切な対応	・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で的確な対応を行う。 ・「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（生野区）

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：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	アウトカムの達成状況	前年度	個別 A：順調 B：順調でない	全体 A：順調 B：順調でない	戦略の進捗状況 a：順調 b：順調でない	課題	今後の対応方向・改善策
（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	[4-2] 区民のみなさんの満足度を重視した適切な窓口サービスを行い、複雑な行政サービスを享受していただくため、特に高齢者、障がい者（児）、外国籍住民の方々に配慮した応対が徹底されている状態。	・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 平成29年度までに80%以上	・事務改善などにより区民のみなさんの満足度の向上を図る一方で、職員研修会等を開催して接遇などの技術向上を図り、来庁者に窓口アンケートを実施することにより検証を行い事務改善につなげる。	ア	・過去1年間に区役所を利用した際、案内サービスや窓口や電話の応対が良いと感じた区民の割合：81.4% ・区役所が、効率的・効果的な業務運営をめざして、様々な取り組みを行っていることを知っている区民の割合：28.0% ・区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査（5点満点）での点数： 4.0点	74.9% 39.4% 3.8点	A B	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	[4-3] 区民のみなさんに信頼される自律的な区役所職員、組織であること。	・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	・事務改善などにより区民のみなさんの満足度の向上を図る一方で、職員研修会等を開催して接遇などの技術向上を図り、来庁者に窓口アンケートを実施することにより検証を行い事務改善につなげる。	ア	・過去1年間に区役所を利用した際、案内サービスや窓口や電話の応対が良いと感じた区民の割合：81.4% ・区役所が、効率的・効果的な業務運営をめざして、様々な取り組みを行っていることを知っている区民の割合：28.0%	74.9% 39.4%	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（生野区）

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 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 ③：撤退基準未達成		戦略に対する取組の有効性 ○：有効 ×：有効でないため見直す	課題	改善策
（3）	区民が満足・納得できる区役所運営													
㋐	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	【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）	研修に参加した職員の満足度　80%以上	・研修に参加した職員の満足度が50%未満の場合、取り組みを再構築する。	接遇研修の実施　全職員対象　1回 クレーム対応研修の実施　約120名対象　1回 認知症サポーター養成講座の実施　約40名対象　1回	①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 ②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 ③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	①満足度92%、②満足度81%、③満足度98%	①(ⅰ)	○	さらなる区役所サービスの向上	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。
㋑	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	【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、区民のみな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。	●改革提案PTによる提案の実現件数2件/年 ●研修に参加した職員の満足度　80%以上	・改革提案PTによる改革提案が実現しない場合、取り組みを再構築する。 ・研修に参加した職員の満足度が50%未満の場合、取り組みを再構築する。	改革提案PTによる提案の実現件数　4件/年 研修に参加した職員の満足度　全て80%以上	改革PTメンバーによるﾗﾝﾁﾐｰﾃｨﾝｸﾞ（毎週木曜）、①改革PT主催の地域まち歩き、②庁内放送による全館朝礼、③いくみんﾚﾝｼﾞｬｰを活用したがん検診受診啓発、④庁内ﾚｲｱｳﾄ改善	提案実現件数実現件数　4件 満足度①92%、②81%、③98%、④86%	①(ⅰ)	○	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	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。