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(西成区) 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 めざす成果および戦略 自己評価 計画 戦略のアウトカムに 対する有効性 戦略の 進捗状況 個別 全体 項目 成果指標と目標値 今後の対応方向 めざす状態 アウトカム 戦略 アウトカムの達成状況 課題 前年度 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 改善策 B:順調でない 「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 地域が抱える課題を地域で解決するため 区民モニター 平成30年 地域公共人材の活用を含めた人材の育 平成27年度区民モニターで、地域のまちづ 校区等地域において、様々な活動主体が現現在、取組みを進めている広報活動の強 に、自立的な地域運営の仕組みづくりをめざす。 くりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により 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組むなど、地域間に がうつきはあるものの、概な順調に進めら 効果・検証を行い、より効果的な運用方法 地域のまちづくりに関する活動が地域団体 ウンランス 化 ソーシャルビジネ やNPO、企業などさまざまな活動主体の連 ス化の促進、NPO等法人化などの支援 進められているかについて、感じると回答 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 携・協働により進められていると感る区民 ・地域活動協議会の自立的な地域運営 ⑦ 人と人とのつながりづくりの 身近な地域の中で「声かけ」、「見守 り」、「助け合い」、「专え合い、大中間 H29年度まで の割合 60%以上 り」、「助け合い」、「支え合い」を実感 している区民の割合 11.70% ア ところも見受けられ、より具体的な戦略の構 50%以上 (2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現 地域が抱える課題を地域で解決するため 区民モニター 平成30年 ・地域公共人材の活用を含めた人材の育 平成27年度区民モニターで、地域のまちづ 校区等地域において、様々な活動主体が現現在、取組みを進めている広報活動の強 「松田・マルス」は、「本文は「当まれ」が、 「お願し、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組むなど、地域間に がした活動(SNS等を利用した広報活動)の が見つきはあるものの、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 を検討する。 に、自立的な地域運営の仕組みづくりをめざす。 くりに関する活動が地域団体やNPO、企業 などさまざまな活動主体の連携・協働により 地域のまちづくりに関する活動が地域団体 .~~ ・コミュニティビジネス化、ソーシャルビジネ やNPO、企業などさまざまな活動主体の連 携・協働により進められていると感る区民 ・地域活動協議会の自立的な地域運営 進められているかについて、感じると回答 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 H29年度まで の割合 60%以上 手の確保などの一部については、不十分な ⑦ 地域活動協議会を核とした 自立した地域運営の支援 ところも見受けられ、より具体的な戦略の構 を形成し自ら地域課題の解決に取り 11.70% に 50%以上 築が必要。 組むなど 地域が自律的に運営され 地域が抱える課題を地域で解決するため に、自立的な地域運営の仕組みづくりをめ 平成27年度区民モニターで、地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業 区民モニター 平成30年 ・地域公共人材の活用を含めた人材の育 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組むなど、地域間にパラつきはあるものの、概知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、より具体的な戦略の構築が必要。 校区等地域を越えたまちづくりに関す 地域のまちづくりに関する活動が地域団体 ・コミュニティビジネス化、ソーシャルビジネ などさまざまな活動主体の連携・協働により やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感る区民 ス化の促進、NPO等法人化などの支援 進められているかについて、感じると回答し H29年度まで ・地域活動協議会の自立的な地域運営 た割合(17.1%) 11.70% ② 主体のネットワーク拡充の 様々な活動主体の連携・協働により 50%以上 進められていると感じている区民の割 (3) 地域資源の循環 ⑦ 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。 **地域社会における課題の解決や二・** 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 H29年度まで (イ) 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進 ネス、ソーシャル・ビジネス) が創出さ 1件以上 H29年度まで 参 本市事務事業の社会的ビ 社会的ビジネス効果が見込まれる事 ジネス化の推進 務事業件数 1件以上

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(西成区) 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 計画 自己評価 戦略に対する 取組の有効性 業績目標の達成状況 項目 成果指標と目標値

<b>共日</b>	が未行信と日信。但	取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの 実績	取組実績	:目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施 しなかった : 撤退基準未達成	: 有効 5 × : 有効でないため見 直す	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 に 50%以上		平成27年度中間支援組織に対するアンケート、「まちづくりセンターの支援が適切である」という評価が75%以上。		平成25年度区内全16地域において 地域活動協議会が形成された	地域一丸となって様々な事業や行事 等に取組めるよう、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	ンケート、「まちづくりセンターの支援	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、地域間にバラつきはあるものの、概な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い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、より具体的な戦略の構築が必要。	に、実施した活動(SNS等を利用した 広報活動)の効果・検証を行い、より 効果的な運用方法を検討し、課題の
(2) 多様な主体の協働(マルチ	パートナーシップ) の実現								
プ 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 た形成し自ら地域課題の解決に取り に 50%以上でいると感じている区民の割合		平成27年度中間支援組織に対するアンケート、「まちづくリセンターの支援が適切である」という評価が75%以上。		平成25年度区内全16地域において 地域活動協議会が形成された	地域一丸となって様々な事業や行事 等に取組めるよう、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	ンケート、「まちづくりセンターの支援	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、地域間にバラつきはあるものの、概な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いの確保などの一部については、不十分などころも見受けられ、より具体的な戦略の構築が必要。	に、実施した活動(SNS等を利用した 広報活動)の効果・検証を行い、より 効果的な運用方法を検討し、課題の
校区等地域を越えた多様な ① 主体のネットワーク拡充の 支援		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)		・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等を利用した伝報活動として、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	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
(3) 地域資源の循環									
地域資源が活用されやすい仕組みづ(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。	・じゃがピー花の会 ポランティアによる種から育てる花作 リ事業。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 ダブト協定など花と緑を通じたポラン 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		・ボランティアの固定化、高齢化	・あらゆる世代に訴え、楽しめる活動 の創出や融合をおこなう必要がある
② 続的な地域活動の保護	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 1件以上	・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か所巡行)・子とも向けとして、地元企業よりゴム級(組立キッナ式)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		・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なかった	環へと繋がるよう、具体的な支援策の
参 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	・地域課題やニーズ及び先進事例の 把握等に積極的に取組む ・中間支援組織と連携し、コミュネティ ビジネス・ソーシャルビジネスに関する 研修会を実施	H29年度までに1件以上		て、不法投棄ごみ対策などの解決に			・事業構築を行うためには、更なる地域課題やニーズ及び先進事例の把握 等に努めることが必要	

	成果指標と目標値		計画				自己評価						
項目			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 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	
) 地域公共人材の充実と中間	間支援組織の活用												
⑦ 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											
⑦ 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		[4-1] 地域が抱える課題を地域で解決するため に、自立的な地域運営の仕組みづくりをめ ざす。										
「自律した自治体型の区政													
) 区における住民主体の自治													
⑦ 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											
	- に応じたものがあると感じる区民の割	H29年度まで											
	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	【様式3 取組項目5】 ・区の情報発信機能を強化し、ターゲットやニーズに応じた媒体を使って情報発信を行う。										
<ul><li>② 区民の参画と協働による区 政運営</li></ul>	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											
	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、それらの終了時に売見を関(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											

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  :目標達成 ( )取組は予定とおり実施 ( )取組を予定とおり実施しなかった。 :目標未達成 ( )取組は予定とおり実施 ( )取組を予定とおり実施しなかった。 : 飛波基準未達成	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
(4) 地域公共人材の充実と中間	支援組織の活用									III I Maria I	
⑦ 地域公共人材の充実と活用の促進	ション能力でコーティネート力なこを		・地域公共人材パ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			- 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	・音団体の意見を集制し、台島北 至るまでのプロセスを踏まえて、 を強化する必要がある
④ 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 H2 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 5	29年度まで に	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	平成27年度中間支援組織に対するアンケート、「まちづくリセンターの支援が適切である」という評価が75%以上、		平成25年度区内全16地域において 地域活動協議会が形成された	地域一丸となって様々な事業や行事 等に取組めるよう、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			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、地域活動の担い手いの確保や、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。	金の会計処理にかかる支援につ は継続しつつ、地域活動の担い 確保、コミュニティビジネスを含め 財源の確保についても広報活動
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		.反功会議太関係1. 反功定学 =	H29年度までに区役所が、区の様々な		区役所が、区の様々な取組(施策・事		区役所が、区の様々な取組(施策・事		時間の制約などもあり、区政会議では	送安やテーフの出したかじたて
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 H2 意見や要望を反映していると思う区民 の割合 6	:		H29年度までに区位所が、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:60%以上		区佼所が、区の様々な収組(施東・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 H26年度:14.1%		区位所が、区の様々な財組(地東・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 台:30.3%		時間の利割などものり、区政会議では 十分に活発な議論が行えていない。	議条やナーマの山し方はCを上っ る。
	に応じたものがあると感じる区民の割			H29年度までに区役所が、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、区民からの評価を受け、これらを 区氏の割合 :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H26年度:15.9%		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、区民からの詩価を受け、と思うの改善につなげていると思う区民の割合:		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。	議案やテーマの出し方などを工する。
	はと)に関して、のなたの必安とする   桂起が行うられていると感じる区民の	9年度まで に 60%以上	【様式3 取組項目5】 ・区広報紙、区ホームページだけではなく、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口ピーを活用し、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)	区の取組みについての情報発信が十 分だと思う区民の割合:26.8% ( )		区の取組みについての情報発信が十分だと思う区民の割合が低いため、情報発信の方法について再検討する。	
② 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	9年度まで	・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	区民モニター回答率:35%以上		区民モニター回答数: 27.8%	区民モニター回答数:438通 (対象者:1500名)	区民モニター回答率:29.2%		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。	体を活用して積極的な情報発信
	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	1	・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	区民モニター回答数:35%以上		区民モニター回答数:27.8%	区民モニター回答数:438通 (対象者:1500名)	区民モニター回答率:29.2%		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。	体を活用して積極的な情報発信を

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(西成区) 計画 自己評価 戦略のアウトカムに 対する有効性 戦略の 進捗状況 項目 成果指標と目標値 個別 全体 今後の対応方向 戦略 めざす状態 アウトカム アウトカムの達成状況 課題 前年度 A:順調 B:順調でない a:順調 b:順調でない 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 (2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり 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 ② 区における市政の総合窓 口機能の充実 に 80%以上 (3) 区民が満足・納得できる区役所運営 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 H29年度まで に 80%以上 ⑦ 庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上 H29年度まで 区役所来庁者に対する窓口サービス に係る民間事業者の覆面調査員によ る調査(5点満点)での点数 に 3.5点以上 【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。 ・また、広報媒体等を通じ全職員向けに注意喚起を徹底する。 区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営に向け、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

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(西成区) 自己評価 計画 業績目標の達成状況 成果指標と目標値 項目 前年度までの 取組内容 業績目標 撤退基準 取組実績 課題 改善策 :目標達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施し -: 有効 x: 有効でないため見」 直す 実績 なかった :目標未達成 ( )取組は予定どおり実施 ( )取組を予定どおり実施 > しなかった :撤退基準未達成 (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 関する相談や要望を行った区民のう 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、 アイスを発表し、「本政・となった。 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 (場局に連絡、指示を行う等、適切かつ 迅速な対応を行った。 行政連絡調整会議 年10回 行政連絡調整会議 年6回 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 H26年度:71.7% ⑦ 区における市政の総合窓 口機能の充実 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 合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合 80%以上 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 (3) 区民が満足・納得できる区役所運営 ・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 ・ 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す ・庁舎出入口やエレベーター前の庁舎 3.3点 案内表示の改善 庁舎案内の改善を引き続き実施す H26年度:3.4点 H29年度までに 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 3.5点以上 条内表示の改善 ・窓口サービス業務の委託事業者と毎 週木曜日、情報連携ミーティングを開 ・窓口サービス業務の委託事業者に 対し、接遇等のスキルアップを図るよう指導などするとともに、情報連携を 80%以上 ⑦ 庁舎案内や窓口業務にお けるサービス向上 図るために定期的にミーティングを開催する。 H29年度まで 区役所来庁者に対する窓口サービス に係る民間事業者の覆面調査員によ る調査(5点満点)での点数 に 3.5点以上 「様式3 取組項目4] ・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 る区民の割合:24.8% [様式3 取組項目4]
・管理職等を通じ不適切事務、不祥事 ・効果的・効率的な業務運営に向け、 個人情報漏えい事故の件数が昨年度 に引き続き2ケタとなっており、職員全 体に引き続き2ケタとなっており、職員全体にきらなる意識付けを図るよう周知 体にきらなる意識付けを図るよう周知 ・實理職等を週しか週切事務、 个件事 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 して、不適切事務、不祥事根絶に向け 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 課長会 51回 区民が納税者の視点で納 (イ) 得できる効果的・効率的な 業務運営 H29年度まで して、不適切事例、不科事根配に同り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 庶務担当係長会 11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 取組が進められていることを知っている区民の割合

起を徹底する。