

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)

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	
									：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 ×：有効でないため見直す				
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	[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	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、	まちづくりセンターの支援が適切であるとの評価の割合 50%以下	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	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：88.9%	()	○	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、地域間にバラつきはあるものの、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手の確保などの一部については、不十分などところも見受けられ、より具体的な戦略の構築が必要。	取り組みを進めている広報活動の強化について、引き続き注力するとともに、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、課題の解決に繋げる。
	(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	[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	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、	まちづくりセンターの支援が適切であるとの評価の割合 50%以下	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	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：88.9%	()	○	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、地域間にバラつきはあるものの、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手の確保などの一部については、不十分などところも見受けられ、より具体的な戦略の構築が必要。	取り組みを進めている広報活動の強化について、引き続き注力するとともに、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、課題の解決に繋げる。
	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	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
(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。	—	・じゃがビー花の会 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
	④	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	・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	・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
	⑨	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り組む ・中間支援組織と連携し、コミュニティビジネス・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	—	・区北東部の「あいりん地域」において、不法投棄ごみ対策などの解決に向けた取組について、平成26年度から「あいりん地域環境整備事業」を開始するに際して、委託先である地域のまちづくり法人に広く裁量を認めるとともに、地域の労働者の雇用創出に努めた。	・中間支援組織と連携し、地域活動協議会の全体研修会でコミュニティビジネス・ソーシャルビジネスに関する先進事例の報告会を実施（16地域のうち14地域が参加）	—	—	—	・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	—

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)

[illegible]

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)

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		
									・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 ×：有効でないため見直す				
	(4)	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用													
		㊦	地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合	H29年度までに50%以上	・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	—	—	—	・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
		㊧	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	[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	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、	まちづくりセンターの支援が適切であるとの評価の割合 50%以下	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	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：88.9%	()	○	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。
2	「自律した自治体型の区政運営」に向けて														
	(1)	区における住民主体の自治の実現													
		㊦	多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信	区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合	H29年度までに60%以上	・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	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 H26年度：14.1%	—	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：30.3%	()	○	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夫する。
				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	・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	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、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合：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%	()	○	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夫する。
				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	[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ロビーを活用し、区の特徴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。	必要とするときに区政情報が得られているとする区民の割合：60%	—	—	・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。	区の特性や地域事情に応じてニーズを的確に把握し、広報紙やSNSなどを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。
	㊧	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	・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。	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。	
			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	・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。	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。	

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)

[illegible]

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)

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		
									・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 ×:有効でないため見直す					
(2)	区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり														
	㊦	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 年10回 行政連絡調整会議小会議 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合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合:80%以上		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 H26年度:71.7%	区役所が来庁・電話・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った。 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														
	㊦	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	・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者に対し、接遇等のスキルアップを図るよう指導などとともに、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。	H29年度までに3.5点以上		H26年度:3.4点	・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事業者と毎週木曜日、情報連携ミーティングを開催	3.3点		()	○	・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応
	㊧	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	[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。	・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		—	[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行う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。	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:24.8%		()	○	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、職員全体にさらなる意識付けを図るよう周知徹底が必要	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。