

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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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		
							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						
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	[2-2] ・人と人が出会い、「つながり」、「きずな」が生まれてくる状態 ・多くの区民が人権問題に関心を持ち、「人権が尊重されるまち」が実現している状態 ・多くの区民が継続的に学習活動する、循環型の「生涯学習社会」が実現している状態 ・区民が中心となり、青少年の健全育成・非行防止が推進されている状態	・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 29年度までに50%以上 ・人権課題の存在を理解し、当事者が差別や偏見を受けている現状を理解している区民の割合 30年度までに50%以上 ・生涯学習活動等を通じて、継続して学習をしたいと思う区民の割合 30年度までに75%以上 ・区民主体で青少年健全育成のための活動が推進されていると感じている区民の割合 30年度までに70%以上	・イベント開催などにより、これまで地域との関わりが少なかった若い世代やマンション住民も参加する、人と人とがつながる機会を提供する。 ・「大阪市人権行政推進計画」に基づき、市民と協働し、地域に根差した人権啓発活動を推進するとともに、これまで関心のなかった層が新たに人権問題を考える機会となる事業を展開し、意識を喚起する。 ・「生涯学習大阪計画」「区生涯学習推進計画」に基づき、区生涯学習推進委員会等と連携し、区民が新たに継続的な学習活動を行うことができるよう支援する。 ・青少年健全育成のため、区民が中心となって地域に根ざした効果的な活動を推進できるよう支援する。	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 42%	49%	B	A	a	・身近な地域の中で「声かけ」等を実感できない状況の分析を行い、対策を検討することが必要である。 ・若い世代をはじめ、前夜音楽祭に参加・参画する区民を区民まつりにつなげる取組をはじめとした活動の中で、「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」を実感できるような取組を継続する。		
								区民まつりアンケートで人権課題の存在を理解し、当事者が差別や偏見を受けている現状を理解している区民の割合 97%		A						
								生涯学習フェスティバル参加者アンケートで、「継続的に学習をしたい」と回答した区民の割合 88%	77%	A						
								交付金事業参加者アンケートで、青少年指導員による活動が推進されていると感じる区民の割合 41%		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律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	[2-1] ・多様な主体が参画する地域活動協議会等の地域団体により、自律的な地域運営が行われ、その活動に若い世代など新しい担い手が参加するとともに、自主財源としてコミュニティ・ビジネスなどの取組が進捗している状態	・地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 29年度までに50%以上	・多様な主体が参画する地域活動協議会の自律的な運営を支援する。 ・地域活動の担い手の拡大、情報発信などによる多様な主体のネットワークの拡充を支援する。 ・中間支援組織と連携して、地域の担い手人材を発掘し、地域へと引き継ぐ。 ・地域が「自律的に活動するために、コミュニティ・ビジネスなどによる自主財源の確保を支援する。	ア	地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 15%	16%	B	B	b	・地域活動に関わりの薄い層には、地域活動協議会の活動が浸透しにくい。 ・電子広報媒体等を活用し、地域活動協議会の活動状況を積極的に発信することによって、若い世代など地域活動に関わりの薄い層の関心を高めていく。		
	㊦	校区等地域を超えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を超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	[2-1] ・多様な主体が参画する地域活動協議会等の地域団体により、自律的な地域運営が行われ、その活動に若い世代など新しい担い手が参加するとともに、自主財源としてコミュニティ・ビジネスなどの取組が進捗している状態	・地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 29年度までに50%以上	・多様な主体が参画する地域活動協議会の自律的な運営を支援する。 ・地域活動の担い手の拡大、情報発信などによる多様な主体のネットワークの拡充を支援する。 ・中間支援組織と連携して、地域の担い手人材を発掘し、地域へと引き継ぐ。 ・地域が「自律的に活動するために、コミュニティ・ビジネスなどによる自主財源の確保を支援する。	ア	地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 15%	16%	B	B	b	・地域活動に関わりの薄い層には、地域活動協議会の活動が浸透しにくい。 ・電子広報媒体等を活用し、地域活動協議会の活動状況を積極的に発信することによって、若い世代など地域活動に関わりの薄い層の関心を高めていく。		

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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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しなかった ・目標未達成 ()取組は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	[2-2-1] 区民まつりを区民参画型で開催し、区民が企画、運営、広報などを主体的に行えるよう実行委員会を支援することで、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)	・参加団体アンケートで、地域のつながりが拡大したと感じた割合 60%以上	目標が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・区民まつり(9月) 参加者 約32,000人、参画者 2,288人 ・前夜音楽祭(9月) 参加者 約200人、参画者 24人	・区民まつり(9月) 参加者 約32,000人、参画者 2,272人 ・前夜音楽祭(9月) 参加者 約400人、参画者 28人	参加団体アンケートで、地域のつながりが拡大したと感じた割合 90%	()		
	(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律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	[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	・地域活動協議会の構成員が、多様な参加者により、自律的な運営が進んでいると感じている割合 60%以上	目標が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・地域活動協議会補助金交付 9地域 ・区役所ホームページ等での活動内容、補助金情報の情報発信 随時 ・区庁舎掲示板での地域活動協議会関連の情報発信 随時	・地域活動協議会補助金 9地域	地域活動協議会の構成員が、多様な参加者により、自律的な運営が進んでいると感じている割合 53%(都島区まちづくりセンターに関するアンケート)	()	・地域活動協議会の組織運営にかかる自律レベルは、役員交替等の組織体制の変更などによって、一部後退することがある。	・組織運営にかかるマニュアルを作成するなど、システム化を図る。
		④	校区等地域を超えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を超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	[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。 ・新たな担い手発掘等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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 60%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 1件以上	割合が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・地域の共通ニーズに応じた各種講習会等の開催 ・新たな担い手拡大のためSNSを活用した情報発信支援 ・補助金の支出に関する透明性確保のための会計支援	・新たな担い手発掘等につながる行事の企画・実施 4回 ・まちづくり講座(通年、校宮:PC愛好会、淀川:PC講座) ・ふれあい喫茶交流会(11月) ・地域が元気になるCB(コミュニティ・ビジネス)講座(12月) ・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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民 の割合 61%(都島区まちづくりセンターに関するアンケート) ・地域活動協議会の構成員等 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 0件	()	・まちづくりセンター運営主体について、地域活動協議会設立からサポートしてきた事業者から新たな事業者に変更となったことにより、事業者が持つ特性を有効に発揮できず、まちづくりセンター企画事業が想定より参加者が少ないなど低調なものとなった。	・新たな担い手となり得る層を対象に、事業者の強みを活かした事業を企画・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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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	
								A:有効であり、継続して推進 I:有効でないため、戦略を見直す			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。		[2-1] ・多様な主体が参画する地域活動協議会等の地域団体により、自律的な地域運営が行われ、その活動に若い世代など新しい担い手が参加するとともに、自主財源としてコミュニティ・ビジネスなどの取組が進捗している状態	・地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 29年度までに50%以上	・多様な主体が参画する地域活動協議会の自律的な運営を支援する。 ・地域活動の担い手の拡大、情報発信などによる多様な主体のネットワークの拡充を支援する。 ・中間支援組織と連携して、地域の担い手人材を発掘し、地域へと引き継ぐ。 ・地域が自律的に活動するために、コミュニティ・ビジネスなどによる自主財源の確保を支援する。	A	地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 15%	16%	B	B	b	・地域活動に関わりの薄い層には、地域活動協議会の活動が浸透しにくい。	・電子広報媒体等を活用し、地域活動協議会の活動状況を積極的に発信することによって、若い世代など地域活動に関わりの薄い層の関心を高めていく。	
	㊧	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	[2-1] ・多様な主体が参画する地域活動協議会等の地域団体により、自律的な地域運営が行われ、その活動に若い世代など新しい担い手が参加するとともに、自主財源としてコミュニティ・ビジネスなどの取組が進捗している状態	・地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 29年度までに50%以上	・多様な主体が参画する地域活動協議会の自律的な運営を支援する。 ・地域活動の担い手の拡大、情報発信などによる多様な主体のネットワークの拡充を支援する。 ・中間支援組織と連携して、地域の担い手人材を発掘し、地域へと引き継ぐ。 ・地域が自律的に活動するために、コミュニティ・ビジネスなどによる自主財源の確保を支援する。	A	地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 15%	16%	B	B	b	・地域活動に関わりの薄い層には、地域活動協議会の活動が浸透しにくい。	・電子広報媒体等を活用し、地域活動協議会の活動状況を積極的に発信することによって、若い世代など地域活動に関わりの薄い層の関心を高めていく。	
	㊨	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	[2-1] ・多様な主体が参画する地域活動協議会等の地域団体により、自律的な地域運営が行われ、その活動に若い世代など新しい担い手が参加するとともに、自主財源としてコミュニティ・ビジネスなどの取組が進捗している状態	・地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 29年度までに50%以上	・多様な主体が参画する地域活動協議会の自律的な運営を支援する。 ・地域活動の担い手の拡大、情報発信などによる多様な主体のネットワークの拡充を支援する。 ・中間支援組織と連携して、地域の担い手人材を発掘し、地域へと引き継ぐ。 ・地域が自律的に活動するために、コミュニティ・ビジネスなどによる自主財源の確保を支援する。	A	地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 15%	16%	B	B	b	・地域活動に関わりの薄い層には、地域活動協議会の活動が浸透しにくい。	・電子広報媒体等を活用し、地域活動協議会の活動状況を積極的に発信することによって、若い世代など地域活動に関わりの薄い層の関心を高めていく。	

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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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
										: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	:有効 ×:有効でないため見直す		
(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。			[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。 ・新たな担い手発掘等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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 60%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 1件以上	割合が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・地域の共通ニーズに応じた各種講習会等の開催 ・新たな担い手拡大のためSNSを活用した情報発信支援 ・補助金の支出に関する透明性確保のための会計支援	・新たな担い手発掘等につながる行事の企画・実施 4回 まちづくり講座(通年、校宮:PC愛好会、淀川:PC講座) ふれあい喫茶交流会(11月) 地域が元気になるCB(コミュニティ・ビジネス)講座(12月) ・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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 61%(都島区まちづくりセンターに関するアンケート) 地域活動協議会の構成員等 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 0件	()		・まちづくりセンター運営主体について、地域活動協議会設立からサポートしてきた事業者から新たな事業者に変更となったことにより、事業者が持つ特性を有効に発揮できず、まちづくりセンター企画事業が想定より参加者が少ないなど低調なものとなった。	・新たな担い手となり得る層を対象に、事業者の強みを活かした事業を企画・実施する。
		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			[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。 ・新たな担い手発掘等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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 60%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 1件以上	割合が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・地域の共通ニーズに応じた各種講習会等の開催 ・新たな担い手拡大のためSNSを活用した情報発信支援 ・補助金の支出に関する透明性確保のための会計支援	・新たな担い手発掘等につながる行事の企画・実施 4回 まちづくり講座(通年、校宮:PC愛好会、淀川:PC講座) ふれあい喫茶交流会(11月) 地域が元気になるCB(コミュニティ・ビジネス)講座(12月) ・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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 61%(都島区まちづくりセンターに関するアンケート) 地域活動協議会の構成員等 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 0件	()		・まちづくりセンター運営主体について、地域活動協議会設立からサポートしてきた事業者から新たな事業者に変更となったことにより、事業者が持つ特性を有効に発揮できず、まちづくりセンター企画事業が想定より参加者が少ないなど低調なものとなった。	・新たな担い手となり得る層を対象に、事業者の強みを活かした事業を企画・実施する。
		本市事務事業の社会的ビジネス化の推進			[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。 ・新たな担い手発掘等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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 60%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 1件以上	割合が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・地域の共通ニーズに応じた各種講習会等の開催 ・新たな担い手拡大のためSNSを活用した情報発信支援 ・補助金の支出に関する透明性確保のための会計支援	・新たな担い手発掘等につながる行事の企画・実施 4回 まちづくり講座(通年、校宮:PC愛好会、淀川:PC講座) ふれあい喫茶交流会(11月) 地域が元気になるCB(コミュニティ・ビジネス)講座(12月) ・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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 61%(都島区まちづくりセンターに関するアンケート) 地域活動協議会の構成員等 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 0件	()		・まちづくりセンター運営主体について、地域活動協議会設立からサポートしてきた事業者から新たな事業者に変更となったことにより、事業者が持つ特性を有効に発揮できず、まちづくりセンター企画事業が想定より参加者が少ないなど低調なものとなった。	・新たな担い手となり得る層を対象に、事業者の強みを活かした事業を企画・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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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
								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				
(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	[2-1] ・多様な主体が参画する地域活動協議会等の地域団体により、自律的な地域運営が行われ、その活動に若い世代など新しい担い手が参加するとともに、自主財源としてコミュニティ・ビジネスなどの取組が進捗している状態	・地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 29年度までに50%以上	・多様な主体が参画する地域活動協議会の自律的な運営を支援する。 ・地域活動の担い手の拡大、情報発信などによる多様な主体のネットワークの拡充を支援する。 ・中間支援組織と連携して、地域の担い手人材を発掘し、地域へと引き継ぐ。 ・地域が自律的に活動するために、コミュニティ・ビジネスなどによる自主財源の確保を支援する。	ア	地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 15%	16%	B	B	b	・地域活動に関わりの薄い層には、地域活動協議会の活動が浸透しにくい。 ・電子広報媒体等を活用し、地域活動協議会の活動状況を積極的に発信することによって、若い世代など地域活動に関わりの薄い層の関心を高めていく。	
	㊧	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	[2-1] ・多様な主体が参画する地域活動協議会等の地域団体により、自律的な地域運営が行われ、その活動に若い世代など新しい担い手が参加するとともに、自主財源としてコミュニティ・ビジネスなどの取組が進捗している状態	・地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 29年度までに50%以上	・多様な主体が参画する地域活動協議会の自律的な運営を支援する。 ・地域活動の担い手の拡大、情報発信などによる多様な主体のネットワークの拡充を支援する。 ・中間支援組織と連携して、地域の担い手人材を発掘し、地域へと引き継ぐ。 ・地域が自律的に活動するために、コミュニティ・ビジネスなどによる自主財源の確保を支援する。	ア	地域のまちづ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・協働により進められていると感じている区民の割合 15%	16%	B	B	b	・地域活動に関わりの薄い層には、地域活動協議会の活動が浸透しにくい。 ・電子広報媒体等を活用し、地域活動協議会の活動状況を積極的に発信することによって、若い世代など地域活動に関わりの薄い層の関心を高めていく。	

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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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			
(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	[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。 ・新たな担い手発掘等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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 60%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 1件以上	割合が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・地域の共通ニーズに応じた各種講習会等の開催 ・新たな担い手拡大のためSNSを活用した情報発信支援 ・補助金の支出に関する透明性確保のための会計支援	・新たな担い手発掘等につながる行事の企画・実施 4回 まちづくり講座(通年、桜宮:PC愛好会、淀川:PC講座) ふれあい喫茶交流会(11月) 地域が元気になるCB(コミュニティ・ビジネス)講座(12月) ・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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 61%(都島区まちづくりセンターに関するアンケート) 地域活動協議会の構成員等 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 0件	()		・まちづくりセンター運営主体について、地域活動協議会設立からサポートしてきた事業者から新たな事業者に変更となったことにより、事業者が持つ特性を有効に発揮できず、まちづくりセンター企画事業が想定より参加者が少ないなど低調なものとなった。	・新たな担い手となり得る層を対象に、事業者の強みを活かした事業を企画・実施する。
	㊧	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	[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。 ・新たな担い手発掘等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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 60%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 1件以上	割合が40%未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・地域の共通ニーズに応じた各種講習会等の開催 ・新たな担い手拡大のためSNSを活用した情報発信支援 ・補助金の支出に関する透明性確保のための会計支援	・新たな担い手発掘等につながる行事の企画・実施 4回 まちづくり講座(通年、桜宮:PC愛好会、淀川:PC講座) ふれあい喫茶交流会(11月) 地域が元気になるCB(コミュニティ・ビジネス)講座(12月) ・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)の発信と定期更新 9地域	・中間支援組織等による支援により、新たな担い手の参加が促進されたと感じる区民の割合 61%(都島区まちづくりセンターに関するアンケート) 地域活動協議会の構成員等 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業への着手 0件	()		・まちづくりセンター運営主体について、地域活動協議会設立からサポートしてきた事業者から新たな事業者に変更となったことにより、事業者が持つ特性を有効に発揮できず、まちづくりセンター企画事業が想定より参加者が少ないなど低調なものとなった。	・新たな担い手となり得る層を対象に、事業者の強みを活かした事業を企画・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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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
								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				
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〕 ・計画段階から区民との対話や協働により区政運営を進めるとともに、区民が区政運営を定期的に評価(モニタリング)している状態 ・区役所からの情報が、タイムリーに分かりやすく情報が伝わり、幅広い区民と双方向コミュニケーションが図られている状態	・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 29年度までに60%以上 ・区のさまざまな取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が伝えられていると感じる割合 29年度までに60%以上	・多様な意見やニーズを施策に反映するため、区政会議を開催し、区政運営について意見・評価を頂く。 ・広報誌、HP、SNSなど多様な媒体を活用し、読み手視点のタイムリーな情報発信を行うことにより、すべての区民に行政サービスや地域活動などの情報をわかりやすく提供する。	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区民の割合 29%	29%	B	B	a	・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割合や、区の取組に関する情報が伝えられていると感じる割合が、いずれも目標より低い水準で推移している。	・区民意見の区政運営への反映に努めつつ、反映した事例や検討状況を、区政会議や広報誌などで区民にお伝えするほか、全戸配付に移行した広報誌の改善を継続しつつ、SNS等での情報発信も強化する。
	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							区のさまざまな取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が伝えられていると感じる割合 29%	32%	B			
		⑧ 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〕 ・計画段階から区民との対話や協働により区政運営を進めるとともに、区民が区政運営を定期的に評価(モニタリング)している状態 ・区役所からの情報が、タイムリーに分かりやすく情報が伝わり、幅広い区民と双方向コミュニケーションが図られている状態	・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 29年度までに60%以上 ・区のさまざまな取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が伝えられていると感じる割合 29年度までに60%以上	・多様な意見やニーズを施策に反映するため、区政会議を開催し、区政運営について意見・評価を頂く。 ・広報誌、HP、SNSなど多様な媒体を活用し、読み手視点のタイムリーな情報発信を行うことにより、すべての区民に行政サービスや地域活動などの情報をわかりやすく提供する。	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区民の割合 29%	29%	B	B	a	・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割合や、区の取組に関する情報が伝えられていると感じる割合が、いずれも目標より低い水準で推移している。	・区民意見の区政運営への反映に努めつつ、反映した事例や検討状況を、区政会議や広報誌などで区民にお伝えするほか、全戸配付に移行した広報誌の改善を継続しつつ、SNS等での情報発信も強化する。
	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							区のさまざまな取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が伝えられていると感じる割合 29%	32%				

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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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			
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	[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。会議はユーストリーム放映を行う。	・区政運営に関する区民アンケートで、意見が区政に届いていると感じている市民の割合 30％以上	左記目標が10％未満であれば、運営方法の再構築	27年度実績 ・全体会議 3回(6・10月・3月) ・専門部会 4回(12月・3月 ×2部会)	全体会議 3回(6月・10月・3月) ・専門部会 4回(9月・3月×2部会)	・区政運営に関する区民アンケートで、意見が区政に届いていると感じている市民の割合 29％			・区政運営について区民の意見や要望を反映している事業や取組があっても、区民が認知する機会が少ない。	・区政会議はもとより、市民の声、出前講座など様々な方法で区民の意見を汲み取り、行政連絡会議などで関係行政機関と共有しつつ、区政運営に反映に繋げる取組を継続するとともに、区民の意見や要望を反映した事例や検討状況について、区政会議や広報誌など様々な媒体で区民にお伝えしていく。	
		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	・全体会議 3回程度 ・専門部会 適宜 H27.10～ 福祉部会、教育部会を設置						()				
		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	[4-1-2] 読み手視点の、タイムリーにわかりやすく情報発信を行うとともに、対象に応じて、各媒体の特性を活かした情報発信を行う。 広報誌は、新聞購読世帯数の減少傾向も踏まえ、配付方法を新聞折込から全戸配付へ切り替える。 SNSは、若い世代を中心に幅広い区民との双方向コミュニケーションツールとして一層の活用を図る。 ・広報誌の発行(24ページ建て)・全戸配付 12回 ・フェイスブック、ツイッターへの情報掲載 随時	・区民アンケートで、広報誌に関する区民の満足度 50％以上 ・フェイスブックへの新規「いいね！」数 200以上、シェア数 450以上	左記目標のうち、広報誌に関する区民の満足度が40％未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・フェイスブックの新規「いいね！」数 190 ・フェイスブックシェア数(再シェア含む) 485 ・住民異動届時の広報誌送付希望調査の実施(28年3月送付時44％増)	・広報誌の発行(24ページ建て)・全戸配付 12回 ・フェイスブック、ツイッターへの情報掲載 随時 フェイスブックの「いいね！」数(H28.3末 997 H29、3末 1,099)	・区民アンケートで広報誌に関する区民の満足度 平均値87％ ・フェイスブック新規「いいね！」数、102シェア数(再シェア含む) 405件	()		・広報誌は区民アンケートによる検証で区民から高い満足度を頂いたが、フェイスブックはシェア数など業績目標を下回った。 ・対象に応じて、各媒体の特性を活かした情報発信が大切であり、SNS発信の強化などメディアミックスが必要である。	・広報誌は改善を継続しつつ、若手職員を中心とした研修などを通じて効果的なSNS発信を増やす。	
㊧	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	[4-1-1] 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。会議はユーストリーム放映を行う。 ・全体会議 3回程度 ・専門部会 適宜 H27.10～ 福祉部会、教育部会を設置	・区政運営に関する区民アンケートで、意見が区政に届いていると感じている市民の割合 30％以上	左記目標が10％未満であれば、運営方法の再構築	27年度実績 ・全体会議 3回(6・10月・3月) ・専門部会 4回(12月・3月 ×2部会)	全体会議 3回(6月・10月・3月) ・専門部会 4回(9月・3月×2部会)	・区政運営に関する区民アンケートで、意見が区政に届いていると感じている市民の割合 29％			・区政運営について区民の意見や要望を反映している事業や取組があっても、区民が認知する機会が少ない。	・区政会議はもとより、市民の声、出前講座など様々な方法で区民の意見を汲み取り、行政連絡会議などで関係行政機関と共有しつつ、区政運営に反映に繋げる取組を継続するとともに、区民の意見や要望を反映した事例や検討状況について、区政会議や広報誌など様々な媒体で区民にお伝えしていく。	
		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	[4-1-2] 読み手視点の、タイムリーにわかりやすく情報発信を行うとともに、対象に応じて、各媒体の特性を活かした情報発信を行う。 広報誌は、新聞購読世帯数の減少傾向も踏まえ、配付方法を新聞折込から全戸配付へ切り替える。 SNSは、若い世代を中心に幅広い区民との双方向コミュニケーションツールとして一層の活用を図る。 ・広報誌の発行(24ページ建て)・全戸配付 12回 ・フェイスブック、ツイッターへの情報掲載 随時	・区民アンケートで、広報誌に関する区民の満足度 50％以上 ・フェイスブックへの新規「いいね！」数 200以上、シェア数 450以上	左記目標のうち、広報誌に関する区民の満足度が40％未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・フェイスブックの新規「いいね！」数 190 ・フェイスブックシェア数(再シェア含む) 485 ・住民異動届時の広報誌送付希望調査の実施(28年3月送付時44％増)	・広報誌の発行(24ページ建て)・全戸配付 12回 ・フェイスブック、ツイッターへの情報掲載 随時 フェイスブックの「いいね！」数(H28.3末 997 H29、3末 1,099)	・区民アンケートで広報誌に関する区民の満足度 平均値87％ ・フェイスブック新規「いいね！」数、102シェア数(再シェア含む) 405件	()		・広報誌は区民アンケートによる検証で区民から高い満足度を頂いたが、フェイスブックはシェア数など業績目標を下回った。 ・対象に応じて、各媒体の特性を活かした情報発信が大切であり、SNS発信の強化などメディアミックスが必要である。	・広報誌は改善を継続しつつ、若手職員を中心とした研修などを通じて効果的なSNS発信を増やす。	

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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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		
								A: 有効であり、継続して推進 I: 有効でないため、戦略を見直す			A: 順調 B: 順調でない						
(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、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、情報を共有したり、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 29年度までに80%以上	区役所が、区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任をもって対応するなど、インターフェイス機能を拡充させ区民に身近な総合行政の拠点として区民から信頼されるようにする。	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 74%	71%	A	A	a				
(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	[4-2] ・区民をはじめ来庁者から、窓口サービスに関して高い評価を受けており、職員がやりがいをもって、窓口対応に取り組んでいる状態	・「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け レベルアップ 29年度「民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル」 2つ	・ソフト・ハード両面で窓口サービスの向上に取り組む、区民から信頼され、利便性の高い区役所づくりを行う。	ア	「民間の窓口サービスの平均的なレベル」 1つ	1つ	B	B	a	・接遇スキルが職員個々のスキルによる部分があるため、全体のレベルアップが必要である。 ・旧庁舎の構造上、施設環境の改善にはハード的な制約がある。	・整理・整頓など各課で5S活動の推進体制を立ち上げ、ムダ取りをはじめ、全体の窓口サービス向上につなげる。 ・ボイスコール、番号発券機のリニューアル、窓口等へのカラーシートによる視認性向上などソフト面での利便性を高める。		
	㊦	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	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	区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう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区民の割合 29年度までに60%以上	区役所業務の運営について、業務プロセスの改善・事務の集約化などにより、効果的・効率的なものとしていくとともに、区民にそのことを伝えていく。	ア	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 25%	24%	B	B	a	・「市政改革の基本方針」に基づく取組として、行政財産を活用した蔵入の確保など、効果的・効率的な区政運営を進めるとともに、効果的・効率的な運営に努めているが、事務の標準化など更に進めるとともに、区民に進捗をお知らせするなど、情報発信を強化する必要がある。	・各課で5Sの取組を強化するなど、一層、効果・効率的な区政運営を進めるとともに、その進捗を区政会議や広報誌、区ホームページ、SNSなどで、分かりやすく発信していく。		

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(都島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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			
(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 14回	・広聴・各種相談事業の実施 ・行政連絡調整会議、同小会議、現業職場事業所等連絡会議等の開催 14回	市民の声への平均回答日数が、12日以上であれば、事業再構築	27年度実績 ・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	・広聴・各種相談事業の実施 64回 法律相談 36回、行政書士相談 12回、税理士相談 16回 ・行政連絡調整会議等の開催 14回 行政連絡調整会議 4回、同小会議 6回 ・現業職場事業所等連絡会議 4回 市民の声の平均回答日数(28年度) 10.8日	取組実績どおり				
(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	[4-2-1] ・「来庁者等に対する窓口サービス」の民間事業者の調査結果、窓口アンケートの調査結果等を、窓口サービスの改善にフィードバックする。 ・上記の調査結果を活用して、外部講師による接遇研修を実施し、職員の接遇スキル向上を図る。 ・案内表示板の改善、季節に応じた飾りつけ、こども見守りキッズスペースの運営など、快適な環境づくりに取り組む。	・「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け 区役所評価点 3.5以上(3.0～3.4が格付け 1つ、3.5～4.4が格付け 2つ)	左記目標が3.1未満であれば、事業再構築	27年度実績 ・来庁者に見やすい庁内案内板に改善 ・外部講師による接遇研修 1回(2・3月) ・キッズスペース運営(通年)、飾りつけ(ハロウィン、クリスマス)など	・11月に民間事業者を講師に迎え、全職員を対象に接遇研修を実施(計5回) ・キッズスペース運営(通年)、季節の飾りつけ(ハロウィン、クリスマス) ・接遇や窓口改善の向上をはかるため、先駆的な取組を実施している区役所を見学(計2回) ・27年度に取り組んだ庁舎案内板を検証の上、さらに視認性を高めるなど改善	「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け 区役所評価点 3.2		・職員の個々の接遇スキルによらない窓口対応の共有化が必要である。	・(名札や挨拶など)担当部署共通の窓口対応マニュアルを共有するとともに、格付けで評価が低かった項目を重点的に、実効性のある研修を行い、接遇スキル向上に取り組む。	
	㊦	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	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 業務改善	職場改善チームによる業務改善事例が無ければ事業再構築	27年度実績 ・職場改善チームの活動 ミーティング 8回	・職場改善チームによる会議及び活動 9回 ・情報発信企画委員会 7回 (活動内容) 庁舎案内の改善 庁舎内の季節ごとの飾りつけ 庁内機関誌の発行 接遇マニュアルの更新	取組実績どおり				