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（此花区）

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：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
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													
㋐	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	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 平成29年度までに 50%以上 （測定方法） ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、肯定的回答の割合を算出する。	身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」が行われるよう、人と人とのつながりを進める。	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：40.6%	51.3%	B	B	a	—	—
（2）	多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現													
㋐	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	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み、その情報発信に努めるなど、地域が自律的に運営されている状態	・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 （測定方法） ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問し、肯定的回答の割合を算出する。	校区等地域において、地域団体、市民、NPO、企業など多様な活動主体の参画のもとに形成された地域活動協議会が核となって、自律的に地域運営を行えるよう様々な支援を行う。	ア	・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：89.7%	84.7%	A	A	a	—	—
㋑	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	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 （測定方法） ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、肯定的回答の割合を算出する。	校区等地域を越える様々な課題等について、地域団体、市民、NPO、企業など多様な活動主体が連携し、広域的な対応も視野に入れ、互いに補完しながら協働して取り組んでいくネットワークを拡充するための様々な支援を行う。	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：18.4%	20.8%	B	B	a	—	—
（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		地域や社会に存在する資源（人材、モノ、資金、地域情報など、以下「資源」という）を可視化するとともに、ICTなど新たな手法の活用により潜在する新たな資源の創出を進め、これらの地域資源が地域団体をはじめとする多様な活動主体に活用されやすい仕組みづくりを行う。	—	—	達成		—		—	—
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	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		H28年度0件	0	A	A	a	—	—
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	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	地域や社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、本市が実施している若しくは今後実施することにな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・ビジネス化を推進する。		H28年度0件	0	A	A	a	—	—
（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	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 （測定方法） ・無作為抽出した区民に対してアンケートを行い、「地域活動に参加している」と回答した区民に質問し、肯定的回答の割合を算出する。	地域における市民活動の振興に向けて、課題の抽出、それぞれの強みを活かせる活動主体間の連携・ネットワークづくり、地域や社会の資源の橋渡しなどのための調整を図り、活動主体間の話し合いを促す人材を充実し、地域での活用を促進する。	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：5.3%	10.4%	B	B	a	—	—
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	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 （測定方法） ・団体にアンケートを行い、肯定的回答の割合を算出する。	めざす姿の達成に向けて、多様な活動主体による取組が自律的に推進されるよう、専門的なノウハウやネットワークを持つ中間支援組織を活用して、担い手の発掘・活用や資源の確保・情報提供、団体間の連携促進など様々な支援を行う。	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：98.5	92.9%	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（此花区）

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 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												
㋐	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	・区民まつり」など区民参加型の様々な事業において「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」のきっかけづくりや人と人とのつながりを実感できる取り組みの企画・立案を行う。	・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 平成29年度までに 50%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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：51.3%	「子どもフェスタ（6/19）」で防災を切り口とした「クイズの部屋」や「区民まつり（10/23）」でのパレード参加などで、きっかけづくりや必要性を実感できる取り組みを実施するとともに、今後の企画立案の参考となるよう区民意見を聴取・収集した。	・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：40.6%	①(i)	○	―	―
(2)	多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現												
㋐	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	・此花区まちづくりセンターを活用して自律した地域運営にかかる情報収集を行い、地域活動協議会に提供することで、自律した地域運営についての理解を深める。	・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%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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：84.7%	まちづくりセンターを活用し、各地域の取組情報を掲載した情報誌を4回発行するとともに、区役所や区民ホールに各地域の取組を掲示して、自立した地域運営について理解を深める取り組みを行った。	・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：89.7%	①(i)	○	―	―
㋑	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	・各地域の地域活動協議会等が交流する場を活用し、校区等地域を超えたまちづくりの課題に対する取組事例について検証を行い、広域的なネットワークの必要性についての理解を深める。	・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%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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：20.8%	まちづくりセンターと共催で「コノハナのハナシ」と題して、校区等地域を越えた取り組み事例についてのワークショップやラウンドテーブルを9～11月に3回開催した。	・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：18.4%	②(i)	○	地域活動について、NPOや企業などへの情報提供が必要である。	NPOや企業などへ効果的な周知を実施していく。
(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。	―	・区役所や此花区まちづくりセンターが把握している地域資源（人材、モノ、資金、地域情報など）について、リストアップした情報をさらに充実させるとともに、リストの活用を促進するためICT等のツールの活用を図る。	―	―	・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た	区のHPに紹介する情報の充実を図ることができなかった。 社会福祉協議会のボランティア情報の掲載について依頼をしたが、掲載希望団体について回答なし。 まちづくりセンターを活用して、地域活動協議会が必要とする地域資源についてマッチングをしている。		―	―	―	―
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	・コミュニティビジネスやソーシャルビジネスとなり得る地域の自主的な取組の創出に向けた積極的な支援を行う。	・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	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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0件	区内の駐輪・美化にかかる課題に対して、積極的に支援をしたが、状況の変化に伴い実現できなかった。	H28年度0件	①(i)	○	―	―
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	・社会的ビジネス化の候補となり得る区の業務について、実現に向けた具体的な検討を行う。	・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	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数0件	社会的ビジネス化の候補となり得る区の業務について、検討を行い、区内の駐輪・美化にかかる課題に対して、積極的に支援をしたが、状況の変化に伴い実現できなかった。	H28年度0件	①(i)	○	―	―
(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	・区や此花区まちづくりセンターにおいて把握している地域公共人材となり得る人材をリストアップし、その人材が活動できる場の情報を提供する。 ・此花区まちづくりセンターを活用し、地域団体のリーダーを対象にファシリテーションやコーディネート能力の向上のための研修を実施する。	・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%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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：10.4%	地域の人に、「コノハナのハナシ」などでワークショップやラウンドテーブルなどの手法を体験してもらった。	・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：5.3%	②(ii)	○	ファシリテーション能力の必要性について、地域活動協議会の理解を深める必要がある。	地域活動協議会へのアプローチを行う。
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	・此花区まちづくりセンターに対し、中間支援組織としての機能を発揮するよう指導する。 ・その他の中間支援組織との連携強化に向けた検討を行う。	・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%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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：92.9%	此花区まちづくりセンターに対し、中間支援組織としての機能を発揮するよう指導した。	・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：98.5	①(i)	○	―	―

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（此花区）

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：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
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	・区役所が、区政会議をはじめ、様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握することにより、区の特性や地域実情に応じた施策・事業を展開できている状態 ・区役所が、区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得ている状態	① 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 ② 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 ③ 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 ①60%以上 ②60%以上 ③60%以上	表面化しにくいものも含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、それらを踏まえた説明責任を果たす観点から区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細かな情報発信を行う。	ア	① 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：31.6%	31.3%	A	B	a	―	―
		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	・区役所が、区政会議をはじめ、様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握することにより、区の特性や地域実情に応じた施策・事業を展開できている状態 ・区役所が、区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得ている状態	① 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 ② 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 ③ 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 ①60%以上 ②60%以上 ③60%以上	表面化しにくいものも含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、それらを踏まえた説明責任を果たす観点から区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細かな情報発信を行う。	ア	② 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：25.2%	25.7%	B	B	a	―	―
		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	・区役所が、区政会議をはじめ、様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握することにより、区の特性や地域実情に応じた施策・事業を展開できている状態 ・区役所が、区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得ている状態	① 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 ② 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 ③ 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 ①60%以上 ②60%以上 ③60%以上	表面化しにくいものも含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、それらを踏まえた説明責任を果たす観点から区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細かな情報発信を行う。	ア	③ 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：29.0%	32.4%	B	B	a	―	―
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	・区役所が、区政運営について、様々な取組の企画・計画段階から、区民との対話や協働を行うとともに、区民から受けた評価を改善につなげるなど、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	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 ② 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 ①60%以上 ②60%以上	区政会議などを活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていく。	ア	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：27.4%	32.9%	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（此花区）

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 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												
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	・区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特性、地域事情」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載する。 ・区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映していく。 ・個別事業において実施するアンケートが、次の企画の立案に資するよう検証を行う。	① 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 ② 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 ③ 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 ①60%以上 ②60%以上 ③60%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	① 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% ② 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：25.7% ③ 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：32.4%	・区民モニターの結果を踏まえた今年度施策を広報紙に掲載（5月） ・区政会議等の結果を踏まえた将来ビジョンを広報紙に掲載(1月) ・広聴手段のPRを10月広報紙にて実施。 ・区の取組について区民から理解を得るため、無作為抽出による区民アンケート調査の実施や、各課において事業実施時に参加者を対象としたアンケートを実施し、事業の評価につなげていく。 ・市政改革室と連携したＰＤＣＡ職員研修を実施した。その研修の中で各課のアンケート設問を確認したうえで、今後のアンケート作成についての課題検討を行った。	① 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：31.6% ② 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：25.2% ③ 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：29.0%	②(i)	○	区民意見の施策事業への反映状況について幅広い層へ周知していく必要がある。	取り組みへの理解を深めるため、広報紙やHPで情報を発信していく。
		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	・区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特性、地域事情」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載する。 ・区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映していく。 ・個別事業において実施するアンケートが、次の企画の立案に資するよう検証を行う。	① 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 ② 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 ③ 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 ①60%以上 ②60%以上 ③60%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	① 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% ② 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：25.7% ③ 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：32.4%	・区民モニターの結果を踏まえた今年度施策を広報紙に掲載（5月） ・区政会議等の結果を踏まえた将来ビジョンを広報紙に掲載(1月) ・広聴手段のPRを10月広報紙にて実施。 ・区の取組について区民から理解を得るため、無作為抽出による区民アンケート調査の実施や、各課において事業実施時に参加者を対象としたアンケートを実施し、事業の評価につなげていく。 ・市政改革室と連携したＰＤＣＡ職員研修を実施した。その研修の中で各課のアンケート設問を確認したうえで、今後のアンケート作成についての課題検討を行った。	① 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：31.6% ② 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：25.2% ③ 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：29.0%	②(i)	○	区民意見の施策事業への反映状況について幅広い層へ周知していく必要がある。	取り組みへの理解を深めるため、広報紙やHPで情報を発信していく。
		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	・区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特性、地域事情」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載する。 ・区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映していく。 ・個別事業において実施するアンケートが、次の企画の立案に資するよう検証を行う。	① 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 ② 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 ③ 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 ①60%以上 ②60%以上 ③60%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	① 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% ② 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：25.7% ③ 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：32.4%	・区民モニターの結果を踏まえた今年度施策を広報紙に掲載（5月） ・区政会議等の結果を踏まえた将来ビジョンを広報紙に掲載(1月) ・広聴手段のPRを10月広報紙にて実施。 ・区の取組について区民から理解を得るため、無作為抽出による区民アンケート調査の実施や、各課において事業実施時に参加者を対象としたアンケートを実施し、事業の評価につなげていく。 ・市政改革室と連携したＰＤＣＡ職員研修を実施した。その研修の中で各課のアンケート設問を確認したうえで、今後のアンケート作成についての課題検討を行った。	① 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：31.6% ② 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：25.2% ③ 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：29.0%	②(i)	○	区民意見の施策事業への反映状況について幅広い層へ周知していく必要がある。	取り組みへの理解を深めるため、広報紙やHPで情報を発信していく。
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	・区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特性、地域事情」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載する。 ・区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映していく。 ・個別事業において実施するアンケートが、次の企画の立案に資するよう検証を行う。	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 ② 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 ①60%以上 ②60%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	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：32.9% ② 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：21.8%	・区民モニターの結果を踏まえた今年度施策を広報紙に掲載（5月） ・区政会議等の結果を踏まえた将来ビジョンを広報紙に掲載(1月) ・7月21日に区政会議を開催した。会議では委員への説明についてＰＰＴ資料をスクリーンに投影し、わかりやすく課題を提案した。 ・10月24日に開催した第2回区政会議では、将来ビジョンとして此花区の平成31年度の姿とその実現へ向けた方向性について提案し、意見をいただいた。 ・区政会議の部会について、地域課題については、新たに地域活動協議会会長から意見を求める場を確保し、テーマ別で掘り下げるべき課題については、これまでのようにメンバーを固定化せず必要に応じて開催するよう整理を図った。 ・2月に運営方針（案）、予算（案）について区政会議の各委員に説明を行った。 ・市政改革室と連携したＰＤＣＡ職員研修を実施した。その研修の中で各課のアンケート設問を確認したうえで、今後のアンケート作成についての課題検討を行った。	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：27.4% ② 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：21.8%	②(i)	○	区民意見を施策事業の企画段階から反映している事例等について幅広い層へ周知していく必要がある。	取り組みへの理解を深めるため、広報紙やHPで情報を発信していく。

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（此花区）

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：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	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
											A：順調 B：順調でない				
	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	・区役所が、区政運営について、様々な取組の企画・計画段階から、区民との対話や協働を行うとともに、区民から受けた評価を改善につなげるなど、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	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 ② 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 ①60%以上 ②60%以上	区政会議などを活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていく。	ア	② 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：21.8%	21.8%	A	A	a	—	—
（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：70.6%	63.2%	A	A	a	—	—
（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	・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	① 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 ② 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	区民の皆さんが快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善や窓口での応対の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。	ア	・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：95.9% ・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：3.0	・94.4% ・3	A A	A	a	—	—
	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	・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう様々な取組みが進められており、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 平成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：22.2%	21.3%	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（此花区）

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 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	・区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特性、地域事情」の施策事業への反映状況をわかりやすく掲載する。 ・区政会議において課題を提案し、これに対する区民意見やニーズを聴取し、施策・事業の実施や次年度の予算に反映していく。 ・個別事業において実施するアンケートが、次の企画の立案に資するよう検証を行う。	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 ② 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 ①60%以上 ②60%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	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：32.9% ② 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：21.8%	・区民モニターの結果を踏まえた今年度施策を広報紙に掲載（5月） ・区政会議等の結果を踏まえた将来ビジョンを広報紙に掲載(1月) ・7月21日に区政会議を開催した。会議では委員への説明についてＰＰＴ資料をスクリーンに投影し、わかりやすく課題を提案した。 ・10月24日に開催した第2回区政会議では、将来ビジョンとして此花区の平成31年度の姿とその実現へ向けた方向性について提案し、意見をいただいた。 ・区政会議の部会について、地域課題については、新たに地域活動協議会会長から意見を求める場を確保し、テーマ別で掘り下げるべき課題については、これまでのようにメンバーを固定化せず必要に応じて開催するよう整理を図った。 ・2月に運営方針（案）、予算（案）について区政会議の各委員に説明を行った。 ・市政改革室と連携したＰＤＣＡ職員研修を実施した。その研修の中で各課のアンケート設問を確認したうえで、今後のアンケート作成についての課題検討を行った。	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：27.4% ② 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：21.8%	②(i)	○	区民意見を施策事業の企画段階から反映している事例等について幅広い層へ周知していく必要がる。	取り組みへの理解を深めるため、広報紙やHPで情報を発信していく。
（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	・区民からの相談内容を把握し、速やかに必要な情報を提供できるよう「本市施策や他課業務の基本的な知識の習得」、「ICTを活用した情報検索のスキルの向上」のほか、ICTを活用した情報検索の仕組みを検討する。	・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%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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：63.2%	・サービス力強化プロジェクトチームの知識チームにおいて、「市民等からの問い合わせへの迅速な対応」、「他課業務の基本的な知識の習得」を目的とした「このはナビ」を改訂作成。	・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：70.6%	① i	○	―	―
（3） 区民が満足・納得できる区役所運営														
		㋒ 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	・快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善を行う。 ・顧客満足度の向上を目的に「サービス力強化プロジェクト」を実施し、区役所のサービス力強化を図る。 ・職員において正確・迅速な業務に資するため、どのようなスキルの向上が必要か検討を行う。 ・窓口サービス業務などの委託業者に対し、接遇のスキルアップを図るよう指導する。	① 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 ② 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①80%、②3.5点以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	① 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：94.4% ② 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：3点	・庁舎案内の改善の有無：有 ①5月からデジタルサイネージによる庁内案内を導入した。 ②庁舎の階段、エレベーター扉部分に区民サービス向上に資するよう広告事業として、高校生のアート作品掲出を実施した。 ③窓口サービス業務などの委託業者に対し、接遇のスキルアップを図るよう指導した。	① 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：95.9% ② 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：3点	① i	○	―	―
		㋓ 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	・効果的・効率的な業務運営に向け、業務プロセスの検討を実施する。 ・定例で開催している管理職員の会議を通じて、マネジメント力の向上や、業務の連携を図る。	・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%以上を達成できるよう平成28年目標値をその2/3と設定する。	取組の進捗状況に応じて毎年内容の見直しを図る	・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：21.3%	・効果的・効率的な業務運営に向た人材育成研修開催の有無：有 ・定例で開催している管理職員の会議でのマネジメント力の向上や、業務の連携：区長座談会（課長代理以下全職員対象）、課長連絡会（毎週月曜日定例）の実施	・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：22.2%	② i	○	効果的・効率的な業務運営の状況について、幅広い層へ周知していく必要がる。	取り組みへの理解を深めるため、広報紙やHPで情報を発信していく。