

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(天王寺区)

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							
		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 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	A:順調 B:順調でない				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											
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	[6-1] 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 身近な地域における「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」の大切さを伝えるとともに、人と人とのつながりづくりを促進する。 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 平成29年度までに 65%以上	身近な地域における「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」の大切さを伝えるとともに、人と人とのつながりづくりを促進する。	イ	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46.3%	59.7%	B	B	a	地域活動参加者のアンケート数値は高いものの、区民モニターの数値は低く、前年度比減となっており、地域における住民交流の各種活動が行なわれている事の認知向上が必要である。 これまでの区広報紙やホームページによる情報発信に加え、住民の交流につながる各種地域活動が行われていることを、より住まいに身近な場所でのつながりづくりの大切さを視覚的に訴えるため、中間支援組織を活用した地域、事業単位での地域活動の掲示板への広報などの充実を行う。
(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	[6-2] ・校区等地域において、様々な活動主体が協働し、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 ・校区等地域を越えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会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(地域活動協議会を知っている人に限定)の割合 平成29年度までに 90%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と感じている区民の割合 平成29年度までに 50%以上	ア	・校区等地域において、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 81.3% ・まちづくりに関する活動が、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 19.9%	84.9% 25.4%	B B	B	b	校区等地域を越えたまちづくり活動が、様々な活動主体による連携・協働により進められていると感じている区民の割合が低く、様々な活動主体の認知度の向上が必要である。 これまで、区広報紙によりまちづくりに関する各種地域活動の紹介を行っているが、各種活動を行っている地域団体などにも目を向け、区広報による紹介を行なう。
⑧	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	[6-2] ・校区等地域において、様々な活動主体が協働し、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 ・校区等地域を越えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会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(地域活動協議会を知っている人に限定)の割合 平成29年度までに 90%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と感じている区民の割合 平成29年度までに 50%以上	ア	・校区等地域において、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 81.3% ・まちづくりに関する活動が、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 19.9%	84.9% 25.4%	B B	B	b	校区等地域を越えたまちづくり活動が、様々な活動主体による連携・協働により進められていると感じている区民の割合が低く、様々な活動主体の認知度の向上が必要である。 これまで、区広報紙によりまちづくりに関する各種地域活動の紹介を行っているが、各種活動を行っている地域団体などにも目を向け、区広報による紹介を行なう。

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(天王寺区)

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 ()	: 目標未達成 ()				
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	[6-1-1] ・区広報紙やホームページ等の媒体を活用し、地域における見守り活動等の取組の紹介を通して、身近な地域でのつながりの大切さを伝える。 区広報紙 随時 ・区の財政的支援を受けて行われるイベント・活動において、参加者や運営スタッフのつながりの大切さを伝えるとともに、その効果(地域住民同士のつながりの拡大)を測るためのアンケート調査等を実施する。 アンケート実施 9地域	地域活動時に実施するアンケートで、ふれあいまつりなどの地域のイベントが地域コミュニティづくりにつながると感じた人の割合 80%以上	60%未満の場合には事業を再構築する。	平成27年度 ・区広報紙による情報発信 ・アンケート実施 9地域 達成状況 90.6% 平成26年度 ・区広報紙による情報発信 ・アンケート実施 9地域 達成状況 84.3% 平成25年度 ・区広報紙による情報発信 ・アンケート実施 9地域 達成状況 83.6%	区広報紙での紹介:11回 アンケート実施:9地域	地域活動時に実施するアンケートで、ふれあいまつりなどの地域イベントが地域コミュニティづくりにつながると感じた人の割合 89.5%	()	地域活動への参加者は、地域イベントがつながりづくりに役立っていることや、地域での様々な活動が行なわれていることを認知されていると思われるが、参加されていない方には、関心が薄いことやその情報が届いていないと考えられるため、広報の充実が必要。	より住まいに身近な場所で、つながりづくりの大切さを視覚的に訴えるため、中間支援組織を活用するなどして、地域、事業単位の地域活動の掲示板への広報の充実支援を行う。
(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	[6-2-1] ・区ホームページに、地域活動協議会に交付する公金の使途を掲載する。 公金の使途公表 1回 ・地域活動協議会において、より一層民主的で開かれた組織運営と会計の透明性が確保されるよう、中間支援組織を活用した啓発・支援を行う。 会計説明会 1回 ・地域活動協議会が独自で行う情報発信の取組を、中間支援組織を活用して支援する。 情報発信支援 9地域	中間支援組織の支援によって、情報発信力が向上したと感じる地域活動協議会の割合 85%以上	40%未満の場合には事業を再構築する。	平成27年度 ・公金の使途公表 1回 ・会計説明会 1回 ・情報発信支援 8地域 達成状況 75.0% 平成26年度 ・公金の使途公表 2回 ・会計説明会 2回 ・情報発信支援 8地域 達成状況 39.2% 平成25年度 ・公金の使途公表 2回 ・会計説明会 2回 ・情報発信支援 9地域	・公金の使途公表 3回(区HP1回、区広報紙2回) ・会計説明会 1回 ・情報発信支援 9地域	中間支援組織の支援によって、情報発信力が向上したと感じる地域活動協議会の割合 77.8%	()	中間支援組織により、広報勉強会や各地域活動協議会の年度事業計画広報、各種地域活動の広報支援を行っているが、自律促進に向け、情報発信力に不安を抱えている地域を中心に、さらなる支援をする必要がある。	情報発信力の強化に向け、中間支援組織による地域の各種事業の広報難形など地域主体で活用できるツールの提供を行うことにより、地域の実情に応じた支援の充実を図る。
⑧	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	[6-2-2] ・校区等地域を越えたまちづくりに関する活動を区ホームページなどで紹介する。 ・区ホームページに、活動主体の情報や検索するサイトを掲載する。 情報や検索サイトの掲載 随時	校区等地域を越えたまちづくりに関する活動の紹介 3件	1件以下の場合には事業を再構築する	平成27年度 活動の紹介 3件 平成25・26年度 区ホームページに区内のNPO法人を検索するページを掲載	・校区等地域を越えたまちづくりに関する活動を区ホームページや印刷物により紹介 ・区ホームページに、活動主体の情報や検索するサイトを掲載	校区等地域を越えたまちづくりに関する活動の紹介 3件	()		

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(天王寺区)

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 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			A:順調 B:順調でない		a:順調 b:順調でない			
(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。	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。	地域資源に関する情報が容易に得られる仕組みを構築し、活用を促進する。	ア	平成27年度中に立ち上げた地域資源に関する情報が得られる仕組みを活用(区ホームページに情報が得られるサイトを随時更新)		A	A	a		
⑧	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	ア	未測定(情報提供の場でのコミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットを理解したと感じた地域の割合 87.5%)	62.5%	A	A	a		
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	[6-3] ・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がビジネス手法により継続的に展開されている状態 ・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	・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 ・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	ア	未測定(情報提供の場でのコミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットを理解したと感じた地域の割合 87.5%) 社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 5件	62.5%	A	A	a		
(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用													
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	[6-4] ・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 ・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	・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(地域活動に参加している人に限定)の割合 平成29年度までに50%以上 ・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90%以上	イ	・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(地域活動に参加している人に限定)の割合 6.4% ・多様な活動主体が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 80.9%	21.9%	B	B	a	各地域で、ファシリテーション能力やコーディネート力などを有する人材は育成されているが、まだ広く認知されていないため、広報の強化が必要。	区広報紙での地域公共人材などの紹介や、中間支援組織を活用した広報支援の充実により地域で活動している人材や地域活動の認知度を高める。
⑧	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	[6-4] ・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 ・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	・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(地域活動に参加している人に限定)の割合 平成29年度までに50%以上 ・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90%以上	イ	・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(地域活動に参加している人に限定)の割合 6.4% ・多様な活動主体が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 80.9%	21.9%	B	B	a	各地域で、ファシリテーション能力やコーディネート力などを有する人材は育成されているが、まだ広く認知されていないため、広報の強化が必要。	区広報紙での地域公共人材などの紹介や、中間支援組織を活用した広報支援の充実により地域で活動している人材や地域活動の認知度を高める。

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(天王寺区)

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									
		計画				具体的取組					
		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
:目標達成 ()	:目標未達成 ()								:有効	:有効でないため見直す	
<p>(3) 地域資源の循環</p>											
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。	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ことから、地域や社会に存在する資源(人材、モノ、資金、地域情報など)に関する情報について必要に応じてホームページ上の情報更新を行なう。 ホームページ上で地域資源を紹介していることを、区広報紙に掲載する	必要に応じて、随時、情報の更新を行う。 区広報紙での紹介1回以上		地域や社会に存在する資源に関する情報が得られる仕組みを構築、ホームページで紹介	地域や社会に存在する資源に関する情報についてホームページ上の情報を更新(随時)ホームページ上で地域資源を紹介していることを、区広報紙に掲載	取組実績どおり	()		
⑧	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	地域活動協議会に対し、中間支援組織を活用し、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスへの関心を高めるため、それらの意義やメリット、地域イベントでの自主財源確保の事例等に関する情報提供の場を設ける。 情報提供の場 1回	情報提供の場に参加した地域のうち、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理解したと感じた地域の割合 65%以上	40%未満の場合は事業を再構築する。	平成27年度 情報交換会1回 達成状況 62.5%	情報交換会の実施:1回	情報提供の場に参加した地域のうち、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理解したと感じた地域の割合 87.5%	()	
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	[6-3-1] ・既に社会的ビジネス化を行っている事務事業が継続して展開できるよう、受託者の提案や相談などを受け入れ検討する。 随時 ・区広報紙やホームページ等の媒体を活用し、天王寺区での社会的ビジネス化の具体例を紹介する。 具体例のホームページ掲載 随時	継続実施 5件	2件以下の場合には事業内容を再構築する。	平成27年度 寺田町公園清掃にかかる業務の社会的ビジネス化 平成26年度 上汐公園清掃、東高津公園清掃にかかる業務の社会的ビジネス化 平成25年度 五条公園清掃、寺田町駅前駐輪啓発にかかる業務の社会的ビジネス化	・社会的ビジネス化を行っている事務事業を、検証のうえ継続して実施:5件 ・天王寺区での社会的ビジネス化の具体例をホームページで紹介	取組実績どおり	()	
<p>(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用</p>											
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	[6-4-1] ・区ホームページに、地域公共人材に関する情報や検索するサイトを掲載するとともに、中間支援組織を活用し、地域活動協議会に対して地域公共人材の役割等を紹介する。 随時	新たな活動の企画検討の場等で地域公共人材を活用した地域活動協議会1協議会以上	0の場合は事業を再構築する。	平成27年度 提案企画・取組の事業化 2事業 平成26年度 提案企画・取組の事業化 2事業 平成25年度 提案企画・取組の事業化 2事業	・区ホームページに、地域公共人材に関する情報や検索するサイトを掲載、地域活動協議会に対して地域公共人材の役割等を紹介	地域公共人材を活用した地域活動協議会 8地域参加の全体交流会の場で地域公共人材を活用	()	各地域参加の全体交流会の場で地域公共人材を活用し、その役割は一定理解されているが、地域単位での活用が必要。 地域の取組み課題に対し、活用できる地域公共人材の紹介を中間支援組織を通じて促す。また、区広報紙でも地域公共人材の紹介を行ない認知度を高める。
⑧	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	[6-4-2] 中間支援組織が、各地域活動協議会の状況を把握し、また要望等をふまえて、具体的活動を支援する。 地域活動協議会の具体的活動の支援 9地域	中間支援組織による支援が役立ったと感じる地域活動協議会の割合 85%以上	40%未満の場合は事業を再構築する。	平成27年度 地域活動協議会運営支援 8地域 達成状況 87.5% 平成26年度 地域活動協議会運営支援 8地域 達成状況 80.8% 平成25年度 地域活動協議会運営支援 9地域	地域活動協議会の具体的活動の支援:9地域	中間支援組織による支援が役立ったと感じる地域活動協議会の割合 100%	()	

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(天王寺区)

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					課題	今後の対応方向 改善策			
		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		
					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	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確か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	[1-1] 区役所が、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。 区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	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か。 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か。 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か。 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か。 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か。 のそれぞれについて、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	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か。 33.4%	35.7%	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	[1-1] 区役所が、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。 区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	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か。 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か。 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か。 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か。 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か。 のそれぞれについて、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じるか。 34.0%	32.1%	A	A	b		
		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	[1-1] 区役所が、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。 区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	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か。 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か。 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か。 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か。 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か。 のそれぞれについて、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	区の様々な取組に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じるか。 29.3%	29.1%	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(天王寺区)

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									
		計画					具体的取組				
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	自己評価			課題	改善策
							業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性		
		: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		:有効		:目標未達成 ()取組は予定どおり実施しなかった		: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										
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	[1-1-1] 区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を活性化させ、区政会議における意見・評価を、区政運営方針及び区において実施される本市事務事業に反映させる。区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで意見が区政運営に活かされていると感じる委員の割合 70%以上	50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する。	平成27年度 ・区政会議の開催 2回 達成状況 70% 平成26年度 ・区政会議の開催 2回 達成状況 71% ・有識者会議の開催 1回 ・戦略会議の開催 1回 ・懇話会の開催 6回	区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 66.7%	(i)	会議の活性化を図りつつ、いただいた意見の区政会議委員へのフィードバックの充実が必要。	委員の関心の高いテーマ毎の少人数討議、フィードバックの徹底など、運営上の工夫を講じる。
	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	[1-1-3] 区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター(区政評価員)でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。集約テーマ数 2テーマ以上	直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等)	直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する。	平成27年度 8テーマ 意見聴取件数 2,207件 平成26年度 6テーマ 意見聴取件数 2,086件	集約テーマ数 7テーマ	直接対話件数2,281件 集約意見を随時公表(区広報紙・ホームページ・区の広報板等)	()		
	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	[1-1-3] 区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター(区政評価員)でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。集約テーマ数 2テーマ以上	直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等)	直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する。	平成27年度 8テーマ 意見聴取件数 2,207件 平成26年度 6テーマ 意見聴取件数 2,086件	集約テーマ数 7テーマ	直接対話件数2,281件 集約意見を随時公表(区広報紙・ホームページ・区の広報板等)	()		
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	[1-1-4] 区広報紙や広報板、ホームページ等を活用し、聴取した区民意見の区政への反映状況について、“見える化”を意識しながら、分かりやすい情報発信を行う。 ・広報紙において“区民の声の反映状況の特集” 2回 ・区民の声の反映状況について、広報板に掲出 随時	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 60%	30%未満の場合には、広報の手法を再構築する。	平成27年度 区広報紙紙面構成を変更(5月号より) 新規配架先の開拓(薬局・マンション等44カ所) 平成26年度 区広報紙リニューアル(5月号より) 新規配架先の開拓(理髪店・スーパー等23カ所) 平成25年度 区広報紙1面で新規施策を区長が紹介 8回	広報紙において“区民の声の反映状況の特集” 2回 区民の声の反映状況について、広報板に掲出 4回	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 29.3%	x	撤退基準は達成できなかったものの、業績目標の割合は昨年度より0.2ポイント伸びている。引き続き「見える化」を念頭に、戦略的でユニークなさらなる情報発信の強化が必要。	区民に関心を持ってもらえるよう伝えることをより強く意識した、「思わず手に取りたくなる」「知りたい！がみつかる」「行政の思いが伝わる」広報紙などを念頭に、戦略的でユニークなさらなる情報発信の強化が必要。	

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(天王寺区)

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 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	A:順調 B:順調でない				a:順調 b:順調でない							
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	H29年度までに60%以上	[1-1] ・区役所が、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。 ・区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	・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か。 ・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か。 ・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か。 ・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か。 ・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か。 のそれぞれについて、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	30.3%	B	A	b		
		H29年度までに60%以上	[1-1] ・区役所が、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。 ・区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	・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か。 ・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か。 ・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か。 ・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か。 ・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か。 のそれぞれについて、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	21.0%	A	A	b		
②	区民の参画と協働による区政運営	H29年度までに60%以上	[1-1] ・区役所が、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。 ・区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状態。	・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か。 ・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か。 ・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か。 ・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か。 ・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か。 のそれぞれについて、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度までに、すべて60%以上	区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョリティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映するとともに、効果的な情報発信を行う。	ア	21.0%	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(天王寺区)

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										
		計画				具体的取組						
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 ()取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	:有効 x :有効でないため見直す				
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	H29年度までに60%以上	[1-1-1] 区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を活発化させ、区政会議における意見・評価を、区運営方針及び区において実施される本市事務事業に反映させる。区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで意見が区政運営に活かされていると感じる委員の割合 70%以上	50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する。	平成27年度 ・区政会議の開催 2回 達成状況 70% 平成26年度 ・区政会議の開催 2回 達成状況 71% ・有識者会議の開催 1回 ・戦略会議の開催 1回 ・懇話会の開催 6回	区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 66.7%	(i)		会議の活性化を図りつつ、いただいた意見の区政会議委員へのフィードバックの充実が必要。	委員の関心の高いテーマ毎の少人数討議、フィードバックの徹底など、運営上の工夫を講じる。
			[1-1-2] 区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。 ・調査回数 2回(別途、格付け1回) ・調査対象者数 区実施(2回) 初回 1,500名(無作為抽出) 2回目は初回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	区実施の初回答割合 30%以上	15%未満の場合にはアンケートの手法を再構築する。	平成27年度 調査回数2回(別途、格付け1回) モニター数345名 達成状況 23.0% 平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数288名 達成状況 19.2%	・区実施2回 モニター数 1回目 1,500名(298名回答) 2回目 1,500名(355名回答) ・市民局実施1回 モニター数 2,000名(789名回答)	区実施の初回答割合 19.9%	()		調査精度の向上に向け、回答者数の増加が必要。	調査対象者数を1,500名から2,000名に見直すとともに、設問内容の改善を図る。
			[1-1-4] 区広報紙や広報板、ホームページ等を活用し、聴取した区民意見の区政への反映状況について、“見える化”を意識しながら、分かりやすい情報発信を行う。 ・広報紙において“区民の声の反映状況”を特集” 2回 ・区民の声の反映状況について、広報板に掲出 随時	区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関して、必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合 60%	30%未満の場合には、広報の手法を再構築する。	平成27年度 区広報紙紙面構成を変更(5月号より) 新規配架先の開拓(薬局・マンション等4カ所) 平成26年度 区広報紙リニューアル(5月号より) 新規配架先の開拓(理髪店・スーパー等23カ所) 平成25年度 区広報紙1面で新規施策を区長が紹介 8回	広報紙において“区民の声の反映状況”を特集” 2回 区民の声の反映状況について、広報板に掲出 4回	区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関して、必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合 29.3%	x	撤退基準は達成できなかったものの、業績目標の割合は昨年度より0.2ポイント伸びている。引き続き「見える化」を念頭に、戦略的でユニークなさらなる情報発信の強化が必要。	区民に関心を持ってもらえるよう伝えることをより強く意識した、「思わず手取りたくなる」、「知りたい!」がみつかる、「行政の思いが伝わる」広報紙を目指し、イベントカレンダーの掲載などの紙面の充実やSNSの拡充など、さらなる取組を行う。	
①	区民の参画と協働による区政運営	H29年度までに60%以上	[1-1-1] 区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を活発化させ、区政会議における意見・評価を、区運営方針及び区において実施される本市事務事業に反映させる。区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで意見が区政運営に活かされていると感じる委員の割合 70%以上	50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する。	平成27年度 ・区政会議の開催 2回 達成状況 70% 平成26年度 ・区政会議の開催 2回 達成状況 71% ・有識者会議の開催 1回 ・戦略会議の開催 1回 ・懇話会の開催 6回	区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 66.7%	(i)		会議の活性化を図りつつ、いただいた意見の区政会議委員へのフィードバックの充実が必要。	委員の関心の高いテーマ毎の少人数討議、フィードバックの徹底など、運営上の工夫を講じる。
			[1-1-2] 区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。 ・調査回数 2回(別途、格付け1回) ・調査対象者数 区実施(2回) 初回 1,500名(無作為抽出) 2回目は初回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	区実施の初回答割合 30%以上	15%未満の場合にはアンケートの手法を再構築する。	平成27年度 調査回数2回(別途、格付け1回) モニター数345名 達成状況 23.0% 平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数288名 達成状況 19.2%	・区実施2回 モニター数 1回目 1,500名(298名回答) 2回目 1,500名(355名回答) ・市民局実施1回 モニター数 2,000名(789名回答)	区実施の初回答割合 19.9%	()		調査精度の向上に向け、回答者数の増加が必要。	調査対象者数を1,500名から2,000名に見直すとともに、設問内容の改善を図る。
			[1-1-3] 区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター(区政評価員)でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。集約テーマ数 2テーマ以上	直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等)	直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する。	平成27年度 8テーマ 意見聴取件数 2,207件 平成26年度 6テーマ 意見聴取件数 2,086件	集約テーマ数 7テーマ	直接対話件数2,281件 集約意見を随時公表(区広報紙・ホームページ・区の広報板等)	()			

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(天王寺区)

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・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			A:順調 B:順調でない		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	[1-2] ・区役所が、区民から寄せられる様々な相談や要望を総合的に受け付け、関係局等への連絡や指示を適切に行うなど、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	・区民の日常生活を担う身近な総合行政の拠点として、区民から寄せられるさまざまな相談や要望を受け付け、関係局等と連携して適切に対応する。	ア	区役所が総合窓口として、適切に対応したと感じる区民の割合 73.6%	72.9%	A	A	b		
(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	[1-3] ・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。 ・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 平成29年度までに 80%以上 ・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	・職員が窓口や電話対応に対する資質を向上させるとともに、区民の意見をふまえて快適に利用できる区役所を追求する。	ア	・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: 82.5% ・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調査:3.5点	77.4% 3.3点	A A	A	b		
㊦	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	[1-3] ・チャレンジ精神を有する職員により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	・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つよう、さらに区民の声を的確に把握し、それに応じた施策を企画立案する力やコーディネート力を向上させていく、また、区役所の効果的・効率的な業務運営の取組を紹介する。	ア	効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組を行っていることを知っている区民の割合:22.7%	21.4%	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(天王寺区)

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										
		計画				具体的取組						
		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
: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 x: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	[1-2-1] ・つなげ隊、市民の声、ICT等を通じて区に寄せられた区民の意見・要望に対して、総合窓口としてワンストップで対応しながら、所管局において対応すべき事項については、速やかに所管局等関係機関に伝達し、連携して課題解決に取り組む。また、市民の声を基本としてその対応状況を1ヶ月毎に取りまとめ、専用コーナーを設けたうえでホームページで公開する。 市民の声に関するもの 各月1回 区政会議やつなげ隊等により聴取したものを 適時	・区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民が、区役所が区における市政の総合窓口として、適切に対応したと感じる区民の割合80%以上	・適切だと感じる区民の割合が50%未満の場合には対応方法のあり方を再構築する。	平成27年度 防災訓練・避難訓練 各1回実施 平成26年度 防災訓練・避難訓練 各1回実施	聴取意見のホームページ公開 6回	区役所が総合窓口として、適切に対応したと感じる区民の割合 73.6%		区に寄せられた区民の意見・要望に対して、関係局等との連絡調整や指示を適切に行いつつ、職員の対応力のさらなる向上が必要。	関係局等と連携しつつ、担当内の情報共有の徹底をより進め、誰が対応しても区民へ正確かつ迅速に対応できるよう、お問い合わせマニュアルを随時更新していくなどの工夫を講じる。
(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	[1-3-2] 来庁者の快適度を向上させる取組を推進していく。 接遇に関する窓口アンケートの実施1回以上 接遇研修の実施 3回以上 区民意見をふまえた設備等の改修 随時	来庁者の満足度 85%以上	60%未満の場合には取組内容を再構築する。	平成27年度 接遇に関する窓口アンケートの実施2回 接遇研修の実施6回 各階のフロアカラーを多用した庁舎案内表示の設置 エレベーター内に防災キャビネットチェアを設置 タッチパネル方式庁舎案内表示を設置 各階トイレ個室照明LED化 達成状況 83% 平成26年度 接遇に関する窓口アンケートの実施1回 接遇研修の実施6回 2階保健福祉課の来庁者ゾーンの拡大とキッズルームの設置 1階タイルカーペット新調と各階トイレ防臭コーティング実施 達成状況 83%	接遇に関する窓口アンケートの実施2回 接遇研修の実施 6回 各窓口到老眼鏡と杖置きを完備 待合ソファへの据置式手すりの設置 「涼ん処」の設置(7-9月) 区役所画廊「真田画廊」回遊展示の開設 トイレ水道蛇口の改善 聴覚障がい者向けコミュニケーションボードの配備 各階のフロアカラーを多用した庁舎案内表示の設置	来庁者の満足度 84%	来庁者への接遇や庁舎内施設・設備の向上等に努め、「来庁者に対する窓口サービスの格付け」については、初めて「(2つ星:3.5点以上)」を獲得したが、年間2回実施したアンケート結果で測る来庁者の満足度については、わずかに目標値を下回ったため、一層の接遇向上が必要。	アンケート結果によると、来庁者の満足度が目標値を下回った原因は、主に委託業者の評価が低くなっていること(起因することから、アンケート結果を委託業者と共有するなど、一層の接遇向上に努める。	
㊦	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	[1-3-1] ・行政としての“プロ意識”の徹底により、不断の市民サービスの向上及び不適切事務ゼロの実現に取り組む。 ・職員づくり、人材マネジメントにかかわる基本方針「天王寺区役所 職員力向上基本プラン」に沿って、人材開発センターを活用しながら取組を推進する。 ・職員塾等の開催 年4回以上 ・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう、効果的な事例の共有や関係所属とも連携を図りながら、業務プロセスの改善・事務の集約化などについて検討する。 随時	基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 90%以上	60%未満の場合には基本方針を再構築する。	平成27年度 職員塾の開催5回 達成状況 91% 平成26年度 職員塾の開催6回 達成状況 91%	職員塾の開催 5回 行政連絡調整会議の開催 2回 管理職情報共有会の開催 46回 服務規律確保推進委員会の開催 1回 内部統制連絡会議 1回	基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 92.3%			