

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(1) 豊かなコミュニティの実現

めざす姿(将来像)

これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、若い世代やマンション住民など、より幅広い住民も参加し「自らの地域のことは自らの地域が決める」という意識のもと、隣近所での「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」といった身近な地域の中で生活課題等の解決に取り組むなどの、豊かなコミュニティを醸成し、大規模災害をはじめ様々なリスクに耐え得る復元力の高い強靱な地域社会づくりをめざします。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北 区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会(年10回)を開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。(通年)	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙(特集4回)、ホームページ、フェイスブック(198回投稿)を活用した地域活動の情報発信 ・全地域の活動を紹介した、デザイン性の高いリーフレットを作成 ・地域活動を紹介する動画を作成し、HPや区役所で放映	39.3%	—
都 島 区	[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)	・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	42.3%	—
福 島 区	[4-1-1] ・高齢者や障がい者、子育て家庭など支援の必要な方に福祉サービスへの橋渡しを行うとともに、地域福祉活動の中心的役割を担う地域福祉コーディネーターを設置する。 地域福祉コーディネーターの設置(10地域×1人=10人) ・コーディネーターの管理監督・指導を行う「専門指導員」を配置し、より専門的なアドバイス・研修等をコーディネーターに行い、地域での相談業務へのレベルアップに繋げる。 専門指導員の設置(区1名)	事業の実務を担うコーディネーターを区内10地域すべてに1名配置し、地域の需要を掘り起こすため、高齢者食事サービスの会場などでも事業の周知に努めた。また、要援護者にニーズがあると予想される課題をテーマで実施した研修が効果的であったため、アンケートの目標数値を上回る実績を達成した。	(49.8%)	—
	[4-1-2] 高齢者や障がい者の日常生活の軽微なニーズに対し、身近な地域の有償ボランティアにより支えることができるよう、マッチングを行う(社会的ビジネスとして実施)。	地域の需要を掘り起こすため、区内のコンビニエンスストアやスーパーなどの店舗で事業の周知をし、昨年度を上回る利用実績を達成した。		【課題】 昨年度より登録者数は増加したが、担い手となる活動者の登録促進が必要。 【改善策】 ボランティア養成の新たな講座や研修会の開催、活動者の募集の広報を充実させる。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
福島区	[4-1-3] 地域住民が主体となって放置自転車の課題を解決するため、地域と区役所が連携して次の取組を行う。 【「地域住民による安心・安全・快適駅前構築モデル事業」及び市民協働型自転車利用適正化事業「Do!プラン」】 「地域住民による安心・安全・快適駅前構築モデル事業」については、JR福島駅周辺に地域の実情を熟知している地域住民を啓発指導員として配置し、既存のコミュニティを活用した効果的な啓発を行う(社会的ビジネスとして実施)。 市民協働型自転車利用適正化事業「Do!プラン」については、JR野田駅周辺及び阪神野田駅周辺に、啓発指導員を効率的な配置となるよう、時間、場所を適宜見直しながら配置する。 【放置自転車啓発キャンペーン】 放置自転車防止並びに自転車乗車マナーの向上に向け、市民協働啓発キャンペーンや、区民まつり等におけるマナー講習会等を3回以上実施する。	・放置自転車対策協議会、3駅合同部会の開催(5/31・3/7) ・放置自転車追放キャンペーン(10/28・2/28) ・「道路ふれあい月間」合同パトロールへの参加(11/1) ・春・秋の交通安全大会開催(4/4・9/23) ・福島区民まつりでの“こども自転車マナー教室”(10/29)	(49.8%)	【課題】 ・地域は積極的に放置自転車対策に取り組んでいるが、JR福島駅周辺では、駐輪場が不足しており、駐輪場へ案内をおこなっても、満車になっているときがあるなど、啓発＝状況の改善に結びついていない部分がある。 【改善策】 ・JR福島駅周辺で新規駐輪場用地の確保を目指す。
此花区	・「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。	・「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。	40.6%	—
中央区	[4-1-1] 地域コミュニティ活動の推進を図るため、地域担当制等を活用して地域の様々な情報を収集・発信し、地域のイベントや活動への参加を呼びかけていくことで、人と人とのつながりづくりを促進する。 ・あらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集 区内全地域(25地域) ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載 年8回以上 ・Twitter等多様な媒体を活用した情報発信 年50回以上 ・地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 ・地域福祉見守り活動事業	・あらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集 区内全地域(25地域) ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載 年12回 ・Twitter等多様な媒体を活用した情報発信 年32回	32.3%	—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西 区	[1-2-1] ・子育て世代のマンションに出向き、民生委員・主任児童委員など地域住民と協力しながら、マンションに居住する親子が集う「にっしー広場」を年6回以上開催するとともに、地域の活動につながる支援を行う。 ・出前講座(防災)や防災訓練等をきっかけに地域とのつながりや地域活動への参加を促し、地域とのコミュニティづくりを支援する。 ・各事業の参加者に対して、地域での様々な取り組みを紹介するとともに、地域行事への参加を促す。	・にっしー広場開催件数 18回 ・地域子育てサークルを運営している民生委員等の参加 21名 ・参加者に情報誌やチラシ等により地域の子育てに関する情報提供を行い、地域子育てサークル等への参加を促した。 ・防災出前講座等(防災訓練含む)の実施 3回 ・マンション管理組合と行政機関(区役所・警察署・消防署)との意見交換会の実施 1回	(37.6%)	【課題】 ・参加者が「にっしー広場」を通して顔見知りになり、マンション内のコミュニティは広がっている。さらに地域の子育てサークルなどにつながるような支援と新たな参加者の掘り起しが必要である。 【改善策】 ・地域子育てサークルの各分野のメンバーの参加を促しながら継続して取り組む。 ・開催日以前にマンション広報板へのポスター掲示、チラシの各戸配付などの周知に取り組む。
	[2-2-1] ・避難所となる小学校区単位での自主防災組織による地域防災訓練を行う。(8回) ・津波避難ビルの拡充を図る。 ・自主防災組織における「避難行動要支援者支援計画」の策定を進め、避難行動要支援者名簿の受け入れ体制を支援する。 ・小・中学校での「防災・減災教育カリキュラム」を支援するなど、学校との連携強化を図る。	・自主防災組織による地域防災訓練の実施 13地域 ・自主防災組織における「避難行動要支援者支援計画」の策定 14地域 ・津波避難ビルの協定締結 1件 ・小・中学校での「防災・減災カリキュラム」の支援 10校 ・小学校と区役所防災担当職員との意見交換会の実施 2回		【課題】 自主防災組織による初期初動体制をより強化するため、避難所開設から運営に関するスキルアップに向けた支援をはじめ、地域が主体性をもって、地域特性にあった地域防災訓練の企画・実施ができるよう支援していく必要がある。 【改善策】 在宅避難者が多く見込まれる地域にはマンションと地域本部との連絡体制の強化、津波浸水想定の高い地域には平行避難・垂直避難などの避難訓練など地域特性に応じた地域防災訓練を実施できるよう積極的に支援していく。
	[2-4-2] ・「地域における要援護者のネットワーク強化事業(福祉局区CM事業予算額13,759千円)」で、要援護者名簿整備と福祉専門職のワーカーによる孤立世帯への専門的対応、徘徊認知症高齢者保護の強化等を行う ・高齢者・障がい者等の孤立を防ぎ、地域とのつながり作りのために見守りコーディネーターを各地域に配置し、高齢者や障がい者等に対する福祉情報の提供や相談支援を行う ・地域における見守り活動組織のすみやかな立ち上げ並びに継続的な運営のための支援を行う ・各地域における民生委員・児童委員、地域社協等との連携を強化し、見守り活動の充実に取り組む	・平成28年度見守りコーディネーター活動実績(平成29年3月末時点): 高齢者名簿671件、情報提供・相談件数17,983件 ・地域における見守り活動組織の立ち上げや運営についての相談対応: 91件(平成29年3月時点)		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
港区	[1-1-1] コミュニティの育成や活性化を図るため、港区で活動するさまざまな団体やグループ、区民の企画段階からの参画を促し、各種イベントや講座を企画・開催するとともに、開催結果を情報発信する。 また、スポーツを通じた交流を促進させるため、プロの高度なプレーに接することで、その醍醐味を体感できるよう、プロスポーツを身近に触れられる機会の提供を行う。特にセレッソ大阪(サッカー)と大阪エヴェッサ(バスケットボール)については、本市との「連携包括協定」に基づき、両チームと連携して、「区民デー」の設定を行う。 ・多くの区民が企画段階から参加できるイベントや講座の開催:年4回以上 ・プロスポーツの「港区民デー」などを通じて年1回以上観戦機会を提供する。	平成28年度: コミュニティ促進事業部会:28団体・人、スポーツ推進事業部会:13団体・人、文化振興事業部会:15団体・人、こどもの健全育成事業部会:18団体・人。・区民が企画し実施するイベントを6回開催した。・プロスポーツとの連携:区民デー等参加人数:約2,700人(稀勢の里ふれあい事業:2,600人、セレッソ大阪:35人、大阪エヴェッサ:62人)	55.9%	—
	[1-1-2] まちづくりセンターを活用し、地域活動協議会が地域住民に対してその活動内容や地域におけるつながり・きずなの大切さ等を積極的に啓発・広報することを支援する。 このことによって、地域のより多くの人たちに地域活動への理解を促進し、活動へ参画する機会を提供する。 ・広報研修会の開催:2回。	・広報紙の発行地域数 ... 11地域 / 11地域 ・ホームページの開設地域数 ... 6地域 / 11地域 ・フェイスブックの開設地域数 ... 9地域 / 11地域 ・ツイッターの開設地域数 ... 1地域 / 11地域 ・ブログの開設地域数 ... 1地域 / 11地域 ・広報研修会の開催:2回 各地域団体に交付した補助金の事業計画や決算、活動内容について区ホームページで公表。		—
大正区	[6-1-2] 高齢者や障がい者等に対する地域における見守り活動及び高齢者食事サービス事業の一体的な実施により、セーフティ機能の強化を図るとともに、活動を通して把握された要援護者の情報を、地域の防災対策や地域福祉活動に役立てる。 「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる。	見守り推進員による相談援助、相談者延べ人数:10地域で4,858人、関係機関との連絡調整延べ件数:654回	(67.2%)	—
	[6-1-3] 区社会福祉協議会に「見守り相談室」を設置し、調査員による要援護者名簿に係る同意確認・名簿整備、福祉専門職のワーカーによる孤立世帯等への専門的対応、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見の強化を行う。 「地域見守り活動を通じた要援護者支援強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる。	新規対象者2,401人に対して同意確認書を送付、「同意」、「不同意」の文書による回答989件、訪問による回答96件、回答合計数1,085件。 確認達成率45%(1,085件 / 2,401人)		【課題】 平成28年度は身体障がい者手帳1、2級の重度の障がいのある方についても同意確認の文書を送付したが、年齢的には若い方も多いため回答につながらなかったと考えられる。 【解決策】 調査員による訪問での同意確認件数を増やし、現在未回答の方についても再度同意文書を送付し回答につなげる工夫をする。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
天王寺区	[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	区広報紙での紹介:11回 アンケート実施:9地域	46.3%	[課題] 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 [改善策] 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。
浪速区	[4-1-1] ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月) ・区民文化のつどいの開催(11月) ・こどもカーニバルの開催(3月) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	38.9%	—
	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラボ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	[5-1-3] 地域に潜在するマンパワーと既存制度の対象にならない福祉ニーズ(日常生活上の軽微な援助)等をマッチングし、お互いに助け、助けられることで支え合う有償ボランティアの仕組みを構築する。そしてその仕組みを利用することにより他者とのつながりをつくり、孤立の解消を進めることによって、地域コミュニティの活性化を図る。	平成28年4月 NHKラジオで紹介 平成28年6月 広報用チラシ作成 平成28年9月～フリーペーパーおよびイベント情報チラシ発行 平成29年3月末現在会員数:35人	38.9%	【課題】 有償ボランティアの仕組みを持続可能なものとするためには、会員数を増やすことと有償ボランティアのマッチング数を増やすことが必要。 【改善策】 会員登録をしやすくするために会費設定の見直しを行い、また、区の広報紙を活用して特集記事を掲載するなど、会員を増やすための新たな取組みを進める。
西淀川区	[3-1-1] ○地域活動協議会がコミュニティの活性化を推進するための新たな事業等にチャレンジできるよう支援する。 ○各種団体で構成する実行委員会等を組織して区民まつりや駅伝大会等を開催し、スタッフや参加者が絆を深めることで地域コミュニティの活性化を推進する。 ○区民ゲートボール大会や区民バレーボール大会等を開催し、区民の健康増進や区民同士のコミュニティの活性化を推進する。 ○地域コミュニティの活性化とこどもたちの教育環境向上のため、区内学校園の校庭の芝生化を実施	○地域活動協議会に対して、新たな事業実施について推進するよう支援した。 ○区民まつり実行委員会や駅伝大会実行委員会を開催し、地域コミュニティの活性化を推進した。 ○区民ゲートボール大会等を開催し、区民の健康増進や区民同士のコミュニティの活性化を推進した。 ○佃西小学校(新規:平成29年3月23日完成)・大和田小学校(継続)にて校庭芝生化実施。	50.2%	【課題】 コミュニティの活性化について、担い手の高齢化が進んでおり、新たな担い手の発掘が必要である。 【解決策】 長期的な対応になるが、各種イベント等さまざまな機会をとらえて、新しい担い手を見つけ、参画を促せるような対策を検討する。
淀川区	[3-1-1] 中間支援組織と連携し、今まで地域活動に関わりの薄かった新たな層の地域活動参画促進を行う。 ・SNS等を活用してマンション住民や退職後の団塊世代等の地域活動参画を目的とした積極的な情報発信(区HP、区FB、中間支援組織FB、地域のFB等、SNSを活用した地域情報発信:年600回以上) ・校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充を目的とした、企業、NPO、専門学校、地域活動団体同士の交流会の開催。(交流会の開催:年2回以上) 【改定履歴あり】	・区HP、区FB、中間支援組織FB、地域のFB等、SNSを活用した地域情報発信:年約745回 ・交流会の開催:年2回	46.5%	【課題】 ・地域活動に関わりの薄い層は、積極的に地域の情報を収集しないため、地域の情報が届きにくい。 【解決策】 ・SNSをはじめとする様々な広報媒体を活用し、地域活動に関わりの薄い層にも積極的に情報発信を行う。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[1 - 1 - 2] まちづくりに関心のある区民の交流会を2か月に1回程度開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行う。また、地域活動協議会単位で、希望により、セミナーやワークショップを開催することで、新しい担い手を育成・発掘し、セミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことが出来るスタートアップ支援としての「社会的課題解決に向けた区民提案事業」への参加に繋げ、課題に対する自発的で新しい取組に対する意識を高める。	・社会的課題に向けた区民提案型委託事業2件(新庄ボランティア掘り起こし事業・淡路朝ごはん事業) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・「(仮)東淀川区魅力発信プロジェクト」の立ち上げ	45.4%	—
	[1 - 1 - 4] 区内の地域、企業、教育機関、行政が様々な活動を通じて連携を深めることで、日常から協力し合える仕組みを構築し、地域力の向上を図っていく。 ・東淀川区民まつりの実施 ・区内の様々な活動主体の異文化交流の場づくり(年1回) ・各種団体講座、地域公共人材育成事業(We Love東淀川等) ・東淀川区BCP運営委員会の開催(2回) ・大学をはじめとする学校機関との連携 BCP(事業継続計画)とは、企業が災害や事故などで被害を受けても重要業務を(なるべく)継続させ、中断してもできるだけ早く復旧させること。東淀川区では災害時だけでなく日常から様々な面で連携を図ることをめざしていく。	・実行委員会を中心に区民まつりを開催。(協賛・協力 60団体、22企業) ・地域・企業・教育機関・行政の繋がりづくりを行う場として「異次元交流ライブ」の開催(3月) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・東淀川区BCP運営会議を実施(1回) ・企業・学生等参加の講演会「“なんかおもしろい”まち東淀川」(11月) ・大学と地域・企業の連携による新たな地域との関わり(5件) ・大学と区役所の連携事業「オリジナル婚姻届」「がん検診啓発ポスター」「避難所でのコミュニケーションボード」「“なんかおもしろい”まち東淀川」		—
	[2 - 1 - 1] だれもが地域で安心して自分らしく暮らしていくために、地域の課題解決や特色を活かした地域福祉を推進する東淀川区地域別保健福祉計画の策定に向けて、区内各地域での課題及び福祉ニーズ等を区民から直接意見を集約するための区民意識調査を実施するとともに、地域及び区内福祉関係団体等と計画策定に関する意見交換会等を実施する。 ・区民意識調査及び計画策定に関する意見交換会の実施	H28.4～ 区地域保健福祉計画骨子(素案)をもとに、地域団体や関係団体と意見交換(計48団体、概ね100回以上) H28.10 東淀川区地域保健福祉計画(素案)のパブリックコメント H28.12 東淀川区地域保健福祉計画の策定		—
	[2 - 1 - 2] 高齢者や障がい者などが地域においていつまでも安心して暮らし続けられる体制に関し、行政と地域が役割分担し、それぞれの役割を担いながら、地域包括ケアシステムの構築に向けて官民一体となって取り組む 区内に2か所のライフステーションを設置し、見守りキーホルダー事業等の見守り活動を実施	地域包括ケアシステムの構築に向けたモデル事業として、ライフステーション事業をH27年度から実施。相談件数2,092件、キーホルダー契約数906件あり、地域で安心して暮らせる体制整備が軌道に乗せることができた。		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東淀川区	[2 - 2 - 2] ・地域包括ケアシステムを支える柱の一つである「いつまでも健康で暮らすための予防活動」の体制強化のため、東淀川区健康づくり区民会議を活用して、構成団体による更なる自発的な健康づくり・介護予防の取り組みを推進し、地域との連携を強化する。 ・構成団体の全体会1回、担当者連絡会を3回程度開催。 ・在宅医療連携を図るため、こぶしネットへの参画及び区主催の講演会(1回)を実施。	・構成団体の担当者連絡会5回実施。 ・毎月こぶしネットへの会議に参画。12月10日市民講演会「住み慣れた場所で自分らしく過ごすために」開催。 ・医療介護連携相談員と次年度以降の取り組みについて検討会を実施。	45.4%	—
	[3 - 1 - 1] 絵本を通じた親子の絆とふれあいを深めるため、絵本の読み聞かせボランティアを募集・養成し、保育所・幼稚園等の子育て関連施設はもとより、妊婦教室、乳幼児健診会場、小学校図書館及び子育てサロン等に派遣し、ブックスタートとも連携して、地域で幅広く絵本の読み聞かせ活動に取り組む。 ・交流会の開催やえほんまつりの開催にかかる情報収集など、現在各地域で実施されている、読み聞かせ・読書に関するさまざまな活動と連携して事業を進める。 さらに平成28年度からは、これまでの活動で整えられた読み聞かせ活動の習慣が主体的に継続されることを目指し事業を展開する。まずは各地域との交流会の定期的な開催や技術的な支援(講座等の開催)に重点を置き事業を実施することで、各地域での読み聞かせ・読書に関する主体的活動の促進・強化をめざす。 地域での充実した絵本の読み聞かせ活動の継続により、区民に読み聞かせの重要性が浸透することで、世代を超えて絵本読み聞かせの習慣を定着させ、親子の絆とふれあいの深化を図り、児童虐待や学校でのいじめ等の防止につなげることをめざす。 ・5地域以上での絵本まつり・ミニ絵本展等の開催予定。	・一般向け読み聞かせ講座の開催(8月) ・シニアのための読み聞かせ講座(10月) ・地域活動協議会を主体とする絵本まつりやミニ絵本展の開催: 8地域 ・各地域での読み聞かせ活動との連携・情報交換・技術支援を行う「東淀川区絵本読み聞かせ活動交流会」の開催: 2回(8月・12月) ・親子のふれあい・つながりが深くなることを目指した読み聞かせ活動の普及: 保育施設・幼稚園向け「ざぶとん読み」講座の開催(11月) (ざぶとん読み...保育施設等のお迎えの時間に保護者の膝の上で1冊の絵本の読み聞かせを行うもの。) ・地域活動協議会主催の読み聞かせ活動との連携や自主活動グループの形成などのボランティアバンクの運用		—
	[3 - 1 - 4] ・出生～6か月までの乳児のいる家庭を地域の主任児童委員を中心に、民生委員児童委員等が訪問し、子育てに関する地域に密着した情報提供(子育てサロンなど)を行うとともに育児等に関する様々な不安や悩みを受け止め、地域の中で安心して子育てできるよう支援する。また、聞き取った内容を区役所事業担当へ報告し、支援が必要な家庭が適切な関係機関やサービス提供を受けられるようにつなげる。 ・訪問結果により支援が必要と判断された家庭について、適宜関係者によるフォロー会議を実施。問題解決のための支援、地域と連携した見守りを行う。 ・地域と子育て家庭との関係がつくられ、子育てサロンへの参加が増えることで、子育て家庭の孤立化を防ぎ、地域における見守り支援の強化、地域での子育て支援を活性化を促し、児童虐待の早期発見及び未然防止につなげる。	地域からの推薦による訪問員への委嘱47名(12月)、訪問員養成研修 8回(補講除く)、訪問員連絡会の実施2回、訪問員の訪問件数105件(12～3月)		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[3-1-5] 児童虐待ハイリスク家庭の児童やその保護者への見守り・支援をおこなう関係機関で組織する要保護児童対策地域協議会(要対協)に小学校・中学校部会、就学前保育・教育機関部会、乳幼児健診未受診者等連絡会部会の3部会を設置。 家庭児童相談員の従前の業務に加え、児童虐待や要保護児童対策地域協議会関係業務に従事する新たな任用区分への配置を3名行い、増加している虐待案件に適切に対応できる体制を維持していく。 ・平成27年度 家庭児童相談員3名 社会福祉士1名 ・平成28年度 家庭児童相談員4名	・要保護児童対策地域協議会に関する会議(研修)開催 代表者会議1回、実務者会議12回、個別ケース検討会議約120回 就学前保育・小中学校・乳幼児健診未受診者等の3部会各1回 区医師会・歯科医師会への協力依頼実施、区医師会の研修会への協力1回、家庭児童相談員4名の配置、相談・調整、中学校との連絡会の実施	45.4%	—
	[3-3-1] 各地域で啓発活動や巡視・活動を行うことで、地域住民のこども青少年の健全育成や非行防止に対する高い意識を醸成し、地域全体でこども青少年の健全育成や非行防止に取り組む。 ・巡視活動は、各地域で月1回以上 ・街頭啓発は、区域で年2回以上 ・青少年育成に係る講演会を区域で年1回以上 ・青少年育成推進会議において意識の向上のための会議を年1回以上	・夜間巡視活動・・・青少年指導員を中心に全地域で合計約250回実施 ・街頭啓発・・・啓発ティッシュ配布や啓発ベストを着用し区域で年2回実施 ・青少年育成に係る講演会・・・青少年育成区民大会を1回実施 ・青少年育成推進会議において意識の向上のための会議を年2回実施		—
	[3-3-2] 各地域でこどもの登下校の見守り活動やこども110番の家事業など、こども青少年の安全確保にかかわる見守り活動を充実していくことで、地域全体でこども・青少年を見守るという意識を高めていく。 ・各地域で実施している登下校の見守り活動やこども110番の家事業に係る意見交換を年3回以上実施し、改善や再構築(こども110番の家のリスト整理など)に向けて検討していく。 ・見まもるデー(毎月7日)に係る啓発広報を実施月の広報紙へ掲載(年11回)	・見守り活動などに係る意見交換会を3回実施。・東淀川区青少年育成区民大会を実施し、講演や各地域の取り組み状況について、広報紙に11回掲載。こども110番の家の状況把握のため、地域団体と協働し現地調査を行った。		—
	[3-3-3] 区域において青少年が興味を持ち参加したいと思われるような、青少年が参加できる体育・文化活動に関する大会等を実施する機会を増やすことにより、青少年が地域での日常的な活動に参加していることで、その活動に楽しさを感じることで、青少年の健全育成非行防止につなげる。 ・体育活動、文化活動ともに、区域で各年1回以上実施することで、各地域でのスポーツ文化活動を通じた家族・友人・学校・地域との絆を深めていく。 ・青少年が交流できる活動を年1回実施し、多くの青少年に参加いただき、日頃交流することのない方と交流することで青少年同士の絆を深めていく。	・中学生対象のソフトボール大会・キックベースボール大会・絵画写真コンクール・音楽フェスティバルを実施した。 ・今までの取り組みだけでなく、広く中学生が誰でも参加できる委嘱事業としてクイズ大会を行った。		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[3 - 4 - 4] ・区内各小・中学校で設置されている学校協議会の開催に際し、区役所職員が立会い、運営状況について把握するとともに、運営補助や、区内施策に関する情報提供などの支援を行う。	学校協議会委員研修会を6回開催。	45.4%	—
	[3 - 4 - 5] ・地域住民等が校庭等を芝生化させることにより、子どもが緑のもとで遊べる環境をつくり、その活動を通じて、地域のコミュニケーションを活性化させ、地域づくりの実現をめざす。 ・平成28年度は、新規施工予定1校の芝生化実行委員会に対する施工経費の補助(補助率100%)、及び平成26年度・27年度施工の4校の芝生化実行委員会に対する維持管理経費の補助(補助率1/2)、並びに同4校の専門性を有する維持管理作業の技術指導(年間7回程度)の業務委託を行う。	・今年度、新規施工1校の補助実施(補助率100%) ・平成26年度・27年度施工の4校に対する維持管理経費の補助(補助率1/2)、並びに同4校の専門性を有する維持管理作業の技術指導(年間7回程度)の業務委託契約実施		—
	[4 - 1 - 1] ・地域住民主体による防災学習会 年間17回 ・地域防災計画をもとに地域の実情に合わせた訓練や夜間・停電時を想定した訓練など様々な状況を想定した小規模訓練を行い、地域住民が行う計画の修正をサポートする。 年間17回	・防災学習会 年間30回 地域団体をはじめとして企業や福祉施設等に対して実施。 熊本地震の被災地支援の現地報告や区の地域特性や被害想定、災害時の行動など。 ・防災訓練 年間18回 風水害夜間訓練 3地域、避難訓練、開設・運営訓練8地域、技術訓練等7地域 ・大阪成蹊大学と連携し避難所用コミュニケーションシートを作成		—
	[4 - 1 - 2] 平日昼間の災害時に減災のための救助活動などの担い手となりうる中学生を対象とした防災研修を土曜授業を活用し実施する。 年間8回	中学生を対象とした防災研修 7校実施 残りの1校は希望日程重複のため実施できず、再調整もつかなかった。 ・避難所作り体験訓練 2校 ・防災基礎知識、クロスロード研修 2校 ・要支援者支援訓練 1校 ・防災学習、避難訓練 2校		【課題】 これまでの防災研修では、区や消防が中心となって実施してきたことから、自助・共助の重要性の周知が不十分であった。地域の防災活動や災害時の助け合いの大切さを理解し、すすんで活動できるための内容を実施する必要がある。 【改善策】 土曜日授業を活用し、地域と連携して、地域で取り組まれている共助の活動を知る機会を提供する。また、避難所運営における共助の重要性など危機意識を高める効果的な研修の実施に向けて、関係機関に協力を求め自助・共助の推進につなげる。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東淀川区	[4-2-1] ・犯罪の抑止効果が高いと考えられる区防犯カメラの設置・維持管理・運用を継続して実施 ・夜間の青色防犯パトロールの実施 ・地域安全防犯職員による地域の安全巡視・点検、子ども関係施設巡回・見守り活動、防犯啓発活動 ・地域安全センターを活用して、犯罪発生状況などの警察からの防犯情報を地域に提供し、警察と連携して防犯講習会を開催する。 ・大阪府犯罪抑止総合対策の重点犯罪として位置付けられている子どもや女性を狙った性犯罪に対し警察と連携した啓発活動を実施する。	・区防犯カメラ設置 6台 ・夜間の青色防犯パトロール実施 通年(業務委託) ・地域安全防犯職員による地域の安全巡視・点検、子ども関係施設巡回・見守り活動、防犯啓発活動 通年 ・警察と連携して地域安全センターをはじめ地域や学校等への防犯情報の提供・防犯講習会 63回 ・子どもや女性を狙った犯罪抑止の啓発活動 25回 ・特殊詐欺被害防止教室の実施 17回	45.4%	—
東成区	[3-1-1] 「おまもりネット事業」をはじめとした地域福祉活動を推進するとともに、要支援者の個別支援のためのコーディネートを行う。 ・地域福祉活動サポーターの配置:11地域 ・「おまもりネット事業」の周知:約1,400人(65歳到達者) ・地域福祉活動の推進:11地域	・地域福祉活動サポーターの配置:11地域 ・おまもりネット事業の周知:1,108人(65歳到達者) ・区役所1階ふれ愛バンジーにて、おまもりネット事業の相談・説明会開催(9回)	55.5%	—
	[4-1-1] 地域活動協議会に対する支援を行うとともに、地域情報の発信、交流会等を開催する。 ・地域の会議や事業への参加 ・勉強会・交流会の開催 ・会計の透明性の確保に向けた取り組み:11地域 ・広報紙への地域情報の掲載:12回	・地域の会議や事業への参加:679回 ・勉強会・交流会の開催:13回 ・補助金の使途の公表:11地域 ・広報紙への地域情報の掲載:13回		—
生野区	[5-1-1] ●地域団体・NPO・企業等と協働し、心のふれあう豊かで明るいまちづくりに向け以下のコミュニティ育成事業を委託業務として実施する。 ・紫陽花まつり 1回 ・生野まつり 1回 ・児童・青少年育成事業 1回	・紫陽花まつり 1回 ・生野まつり 1回 ・児童・青少年育成事業(スプリングコンサート) 1回	60.0%	—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
生野区	[5-1-2] ・人と人とのつながりづくりに向けたイベントなどのさまざまな地域情報を広く発信するため以下を実施する。 ・地域行事ファイルの作成とHPでの公開 12回 ・新たな地域コミュニティ支援事業としてのブログ活用 随時 ・区役所1階ロビーでの地域情報コーナー設置 通年 ・広報・HPでの活動紹介 随時 ・地域魅力発信のためのスマートフォンアプリ「あっぱれい」を活用した地域情報の発信 随時	・地域行事ファイルの公開 毎月 ・新たな地域コミュニティ支援事業として開設したブログ閲覧数 20,006回 ・地域活動協議会広報紙の作成支援 66,000部発行(A～Dブロック) ・区役所1階ロビーでの地域情報コーナー設置 通年 ・あっぱれい」の地域イベント情報毎月更新 ・広報・HPでの活動紹介 随時	60.0%	【課題】 これまでの取り組みの結果、昨年度35.4%から今年度47.3%となり、一定の取り組み成果は出ているが、地域イベント情報が、区の広報やHP以外でも入手できるための地域からの情報発信の支援及び周知が不十分である。 【解決策】 引き続き、地域活動協議会等のブログ等、広報やHP以外の地域情報発信の支援や周知方法の工夫を行う。
旭区	[1-2-2] 区民まつり 地域活動に対する信頼感や地域コミュニティの醸成、活動参加者や担い手の確保、地域活動への関心と参加の促進のため、公益性の高い地域活動の取組みや実績等の広報を行う。 ・旭区ホームページの旭区見聞録で随時発信 100件＝10(校下)×10月 地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種事業を実施し、人と人が出会いつながる機会をつくる。 ・区民まつり 1回、参加者数 40,000人、 ・スポーツフェスティバル 1回、参加者数3,000人 ・文化のつどい 1回、参加者数 2,000人 ・子どもフェスティバル 1回、参加者数 700人(参加者合計数45,700人)	・区ホームページのツイッターでイベント等を紹介(83件) ・区ホームページに、各地域活動ホームページのリンクを貼りイベント等を紹介(10校下) ・区民まつり:参加者30,000人 ・スポーツフェスティバル:参加者3,000人 ・文化のつどい:参加者987人 ・子どもカーニバル:参加者420人	55.0%	—
	[2-2-1] 保育ボランティアによる一時保育 「旭区地域福祉ビジョン」に基づいて地域福祉を推進するため、推進する仕組みづくりや地域福祉の担い手確保のための会議を開催し、区民と協働して事業を企画し実施する。また、地域での子育て支援を充実させるため、保育ボランティアを養成する。 ・推進するしくみづくり会議開催 2回 ・地域福祉イベント開催 3回 ・保育ボランティアによる一時保育 2回	推進するしくみづくり会議 ・自立支援協議会の部会開催 6回 地域福祉イベント ・「子育て応援セミナー」開催 1回 ・「就学何でも相談会」開催 11回 保育ボランティアによる乳幼児の一時保育 1回		【課題】 一時保育事業は、「子育て応援セミナー」開催時に行うこととしていたところ、関係者の調整等により1回の開催となったため、一時保育についても実施回数が1回となった。他の取り組みについては、予定通り実施できた。 【解決策】 こども・子育て関連のイベント時のアンケートによれば、「もっと保護者同士で話をする機会が欲しい」「色々な情報を発信して欲しい」との要望があり、セミナー開催も含め、情報発信や交流の場が必要である。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
旭 区	[2-2-2] 高齢者食事サービス 地域で実施する高齢者食事サービス及び地域福祉拠点である「あさひあったかきち」を通じて、地域での見守り体制づくり、つながりづくり、担い手づくりを進める。 ・高齢者食事サービス 総計画食数 3,592食 ・あさひあったかきち 延利用者数 6,400人	・高齢者食事サービス総食数 5,291食 ・あさひあったかきち延利用者数 5,226人（イベント等参加者 1,817人、その他利用者3,409人）	55.0%	【課題】 あさひあったかきちは、福祉関連のイベントの減少と、利用者の固定化により、場所、方法、委託事業者等を見直す必要が生じた。 【解決策】 あさひあったかきちは、平成29年度から社会福祉法人、NPO法人、地域団体等により子ども、子ども世代、高齢者、障がい者に関するプログラムやイベントの実施、休憩や座談などのふれあいの場、子育てや介護等に関する情報提供の場として、再構築を行う。
	[2-2-3] 地域における要援護者見守りネットワーク強化事業 福祉専門ワーカーが要援護者世帯へ訪問し、状況把握や必要な見守り内容の確認等を行う。 地域で「見守り庵」による出張相談を実施し、要援護者への援護や地域における見守り活動の担い手に対する支援を行う。 ・「見守り庵」による出張相談 区内全校下で延90回以上実施 徘徊認知症高齢者の保護強化を図る。	・新たに「要援護者リスト」へ掲載されたケースについて、全件郵送にて「同意」「不同意」の確認を行い、未返信の方には訪問にて確認を行った。 ・「見守り庵」による出張相談は、毎月10地域の計120回開催		—
	[2-3-1] マタニティカフェ 臨床心理士等による専門相談の充実を図るとともに、妊娠・子育て期の孤立予防を目的として、妊婦同士や先輩ママとの交流機会を提供する「マタニティカフェ」事業を実施する。 ・臨床心理士と保健師及び子育て支援室との連携強化と相談支援の充実 ・「赤ちゃん広場」を活用したマタニティカフェ事業の実施 年12回	平成28年度臨床心理士による相談実績：常設相談531件、乳幼児健診・発達相談での相談件数：213件 マタニティカフェ開催：12回、参加：81名（平均6.8名）		—
	[3-1-1] 大型粉末消火器 地域の初期消火能力増強の支援を行う。 ・大型粉末消火器の配備 15台（計82台） 各連合ごとに災害時要援護者及び支援者の把握・更新 ・10校下	・大型粉末消火器の配備 25台（計92台） ・各連合ごとに災害時要援護者及び支援者の追加募集、名簿等の更新・作成（要援護者数 約4300人、支援者数 約1400人）		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
旭区	[3-1-2] 防災啓発講座 全年齢を対象に、意識付けに重点をおいた防災啓発講座を実施する。 ・実施回数 大人30回 子ども10回 ・受講者数 大人1500人 子ども500人 小学校低学年の子どものいる親子を対象とした防災訓練を実施し、昼間の防災の担い手として期待される中学生・高校生・大学生の参加を促し、地域防災力の向上につなげる。 ・参加者数 500人 地域や商店街を対象に自主防災組織の確立に向けた図上訓練や防災講座を実施する。 ・実施回数 10校下×1回=10回 ・参加者数 10校下×20人×1回=200人 連合の枠にとらわれない防災訓練 ・避難所開設訓練を含む訓練やワークショップ10回 地域防災力の向上(地域防災リーダー研修の実施) ・新任研修1回、実技研修各連合1回、座学研修1回 備蓄資材等の資器材の配備 ・協力企業及び商店街等への救助資器材の配備も引き続き行う(4カ所) 通信訓練の実施 ・MCA無線 全地域訓練4回、衛星携帯電話10回	防災啓発講座 28回 受講者延3375人 親子を対象とした防災訓練 約800人 地域の自主防災組織の確立に向けた図上訓練やセミナー・まち歩き 1回 避難所開設を含む防災演習・ワークショップ41回、旭区一斉防災訓練約1200人 地域防災リーダー研修(地域一体型防災訓練)の実施 10校下 通信訓練の実施(MCA無線 4回)	55.0%	—
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援 ・区広報誌等における活動紹介の継続	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)16地域 ・HP/ 2 地域 紙媒体による広報14地域 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架	49.5%	【課題】 紙媒体による広報について、残り2地域(昨年より3地域減)が作成に至っていない。 【改善策】 引き続き、残り2地域に対して情報発信の重要性、広報誌などの紙媒体による広報の有効性を周知し、全地域での発行にむけ取り組みを行う。
	[1-1-2] 「小学校区教育協議会-はぐくみネット-」事業 ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはぐくむ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人) 区における生涯学習事業 ・生涯学習ルーム等の学びを通じた地域住民間の交流を促進することによるコミュニティづくりの推進 教育会議の開催	・ともに、各事業主体者として、予定どおり取り組んだ。 教育会議の意見を反映し、以下の取組を実施 ・中学校夜間学習会 ・小学校時間外学習会支援 ・居場所づくり事業 ・中学校クラブ活動支援		【課題】 取組事業 ともに、一定の参加者数は確保できており、事業の有効性は十分あると考えられるが、初めて参加する者の増加に繋がるような改善策を検討する余地はあると思われる。 【改善策】 事業主体者側に、初めて参加する者の増加に繋がるような講座・メニューの提供などの協力依頼等を行う。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[1-1-3] 「城東区未来わがまちビジョン」が一定の目的を達成したことから、「城東区ゆめ～まち～未来会議」が自律的な活動を継続して展開できるよう支援する。 ・SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会等 アイラブ城北川実行委員会と協働し、地域住民、地域活動団体、学校、企業など、幅広い層と協力して各種事業を実施する。 ・城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川等	SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会、全体会議等の開催支援。 城北川桜まつり～桜の通り抜け・夜桜ライトアップ～、城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川の開催。	49.5%	—
	[1-1-4] 区内の中学生が音楽を通して交流する機会を提供する。 ・吹奏楽フェスティバル 区民に身近なところで気軽に音楽にふれあえる機会を提供する。 ・ロビーコンサート(年間5回) ・音楽の祭日 区民組織が主体となって開催する音楽事業への支援 ・合唱祭(再掲) ・第九演奏会(再掲) 区役所新庁舎を活用した音楽イベントを実施する。	【取組】 ・城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/26) 【取組】 ・ロビーコンサートの開催(年間5回 5/27・7/27・9/30・11/22・1/31) ・音楽の祭日の開催(6月・3回 6/18・6/19・6/21) 【取組】 ・合唱祭の開催(8/7) ・第九演奏会の開催(2/26) 【取組】 ・区役所ロビー及び庁舎北側蒲生公園内扇形部分を一体利用した野外ロビーコンサートの開催(11/22) ・新区民ホールを会場とした「音楽の祭日」の開催(6/19) ・新区民ホールを会場とした「オペレッタ『メリー・ウィドウ』」の開催(2回公演 7/23・7/24)		—
	[1-1-5] 区民へのスポーツの機会の提供 ミニマラソン・小学校駅伝大会 区民スポーツ大会(11大会)	【取組】 ・ミニマラソン・小学校駅伝大会(2/5 当日雷注意報発令のため中止) 【取組】 ・区民スポーツ大会の実施(年間11大会) 【取組】 ・スポーツカーニバル		—
	[1-1-6] 「はなびとコスモスタッフ」「緑のカーテンサポーター」をはじめとする緑化ボランティアの育成 ・緑化リーダー育成講習会(年間6回) ・緑のカーテン推進事業 緑化ボランティアの活動促進と支援 ・種から育てる地域の花づくり事業 ・小学校との連携事業 ・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援	【取組】 ・緑化リーダー育成講習会の実施(年間6回) ・緑のカーテン推進事業の実施(種配布・相談会・募種・記録表展示会等) 【取組】 ・種から育てる地域の花づくり支援事業の実施(年間6回14,116株出荷) ・ボランティアと小学校の協働への支援(1件) ・地域の緑化ボランティアグループ活動への支援(2団体)		【課題】 ボランティアの活動場所の一つであった旧庁舎前花壇が、区役所庁舎移転にともない廃止され、活動の場が減少した。出荷数については平成27年度12,229株から平成28年度14,116株と安定した出荷数を保っており活動内容は安定している。 【改善策】 学校園と地域住民が連携した緑化推進を支え、また、やりがいを持って活動してもらえるしくみ作りを検討する。

⑦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[2-2-1] ・「地域サポーター」を中心に、地域における要援護者の情報収集等、災害時要援護者支援を推進 ・「推進コーディネーター」を中心に、各校下において地域の実情に応じた多様な取組の推進支援を実施 ・コミュニティカフェなどの新たな地域福祉活動を促進するコーディネーターを配置し、事業展開を図る (研修等実施 毎月1回)	地域サポーター・推進コーディネーターの配置:15地域 地域サポーター・推進コーディネーターの年間会議や事業活動等への参加・参画件数2,013件 研修等含む連絡会を毎月1回開催	49.5%	【課題】 地域サポーター・推進コーディネーターの配置が16地域中、15地域となっている。地域でより機能的な相談支援体制づくりが必要。 【改善策】 未配置をなくすため、地域への支援を行うとともに、より身近な関係機関等との情報共有、連携、相互支援が行えるしくみを検討。
	[2-2-2] ・要援護者情報の整備 ・孤立世帯等への専門的対応 ・認知症高齢者等の行方不明時の早期発見 [区CM事業(福祉局所管)] 対象者は高齢者から始め(27年度)、2年目に障がい者、3年目に難病患者へと順次拡大する。	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備:2,286人 見守りネットワークによる孤立世帯等への専門的対応:601人 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者:357人(3月末現在)		【課題】 整備された名簿をより有効に活用する方法を検討するとともに、名簿整備の拡大が必要。 【改善策】 要援護者を支援するため、これまでの取り組みを踏まえた地域ごとの見守り体制の構築を支援。
	[3-1-1] 地域での防災訓練の充実 ・中学校で生徒参加の防災訓練を開催 ・各地域の防災訓練の充実 出前講座の開催 ・子育てサークルやマンション住民等を対象にした、世代や居住形態に合わせた出前講座の開催	・中学生参加の防災訓練実施2校。区内16全地域で防災訓練は実施され、避難訓練実施2地域、避難所開設訓練実施2地域、学校土曜授業と地域訓練の連携実施9地域等、訓練内容の充実を図る地域が増加した。 ・子育てサロン2ヶ所、マンション3ヶ所、地域女性学級5ヶ所、信愛女学院中学校1回、障がい者作業所1ヶ所、高齢者支援者向け講座1回、災害時協定高齢者施設研修会1回等、世代や居住形態別等の出前講座の開催。		【課題】 中学校での防災訓練開催は、1つの中学校下に複数の地域がまたがっているため地域の防災訓練が開催されにくい。 地域が自主的に行う訓練は、計画から実施まで地域が主体的に行うため、訓練実施の相談等があった場合を除いて、広く地域住民を参加させるための訓練実施等を勧奨することは難しい。 出前講座では地域防災訓練への参加を勧奨しているが、参加意欲を掻き立てられる話のできる講師がいない。 【改善策】 広報の充実。 小学校土曜授業と地域が合同の訓練での保護者の参加。
	[3-1-2] ・調査員による要援護者情報の整備 [「2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の一部を再掲]	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備:2,286人(3月末現在)		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[3-2-1] ・青色防犯パトロール車の普及・啓発 ・子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援	・子ども見守り活動団体等の防犯ボランティア保険加入支援。 ・子ども110番の家事業で協力家庭等が掲示する懸垂旗やステッカー等の表示物支援。 ・地域・警察と協働した防犯キャンペーンで使用する自転車盗難防止のためのワイヤーロック等の啓発用品支援。	49.5%	[課題] 地域活動団体や子ども見守り活動団体の高齢化による参加者の減少。 子どもを持つ世帯の活動参加者の確保が困難。
	[3-2-2] ・防犯カメラの設置に向けた地域との調整	平成28年度36台設置		—
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の用途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の用途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	51.9%	—
	[4-1-1] ・防犯カメラの設置 30台 ・防犯推進委員会を中心に、各地域団体・関係機関が連携した区内一斉防犯活動 12回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織（青色防犯パトロール隊、子ども見守り隊、防犯推進委員等）による合同連絡会の実施 1回 ・自転車の2重ロックを推進するため、毎月26日を「26（ツーロック）の日」として啓発に取り組むとともに、鍵の取付けキャンペーンを実施12回 ・小・中学生防犯標語コンクールの実施 1回	・防犯カメラの設置 32台 ・防犯推進委員会を中心に、各地域団体・関係機関が連携した区内一斉防犯活動 12回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織（青色防犯パトロール隊、子ども見守り隊、防犯推進委員等）による合同連絡会の実施 1回 ・自転車の2重ロックを推進するため、毎月26日を「26（ツーロック）の日」として啓発に取り組むとともに、鍵の取付けキャンペーンを実施12回 ・小・中学生防犯標語コンクールの実施 1回		—
	[4-2-1] 地域の自主防災力強化のため、住民・各種団体、学校と連携した訓練等を行う。 ・避難所開設運営訓練 12地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回 ・小・中学生を対象とした防災学習会の開催 5校	・避難所開設運営訓練等 12地域 ・鶴見区安全・安心フェスタの実施 1回 ・つるみんピックの実施 1回 ・小・中学生を対象とした防災学習会の開催 4校 ・出前講座 10回		—

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
阿倍野区	[1-1-2] ・災害に備えて、市民一人ひとりの災害に対する知識やスキルの習得及び防災力のさらなる向上を図る。 ・災害時に防災活動の中核となる地域防災リーダーの定数を増員し、防災活動に必要な訓練や研修を実施します。 ・地域による「自助」「共助」による災害時対応のスキルの向上や地域コミュニティの醸成を図るため、地域の自主防災組織が実施する「まちなか防災訓練・避難所開設運営訓練」等の地域の取組を支援します。また、複数地域や他区の地域と同時にまちなか防災訓練を開催します。 ・日中の災害を想定し、中学生等の若年者層へ、意識啓発や災害に関する知識やスキルの習得を行うため、区内の小・中学校で防災教育等(防災研修および訓練)を実施する。また(仮称)ジュニア防災リーダー制度を設置し、自主防災組織の新たな担い手となる人材の発掘を行う。 ・地域防災リーダーの訓練・研修等への参加:参加者のべ500人 ・区内すべての地域でまちなか防災訓練・避難所開設運営訓練を実施:10地域 ・防災教育等実施学校数:10校以上	・地域防災リーダーの訓練・研修等への参加:参加者557人 ・区内すべての地域でまちなか防災訓練・避難所開設運営訓練を実施:10地域 ・防災教育等実施学校数:17校	45.0%	【課題】 まちなか防災訓練、避難所開設運営訓練や若年層に対しての防災研修、防災訓練、防災イベントでの防災啓発を通じて「自助」「共助」の大切さや顔が見えるコミュニティの向上が図れたことは有効であったと考えます。しかしながら各取組に参加していない区民には、「つながり」や「きずな」の大切さの啓発が効果的に実施できていません。 【改善策】 今後、継続してあらゆる世代に対して防災をキーワードに「つながり」や「きずな」の大切さの啓発を行います。特に若年層や子育て世帯に対して、より積極的に周知を図るよう小中学校で行われる土曜授業の場やSNSを活用し啓発を行います。
	[1-2-1] ○自転車盗防止のための二重ロックおよびひったくり防止カバーの無料取付を行う防犯キャンペーン活動(年12回)、ナンバープレート盗難防止ネジ取付キャンペーン活動(年2回)を実施します。 ○区内市立小学校(10校)の新1年生全員に防犯ブザーを配付します。 ○区役所「地域みまもり隊」職員により、自転車や青色防犯パトロール車での通学路巡回・防犯パトロールを行います:平日毎日	・自転車盗防止のための二重ロックおよびひったくり防止カバーの無料取付を行う防犯キャンペーン活動の実施(年18回)(4月5・19・25日)(5月19日)(6月1・14日)(7月13日)(8月18日)(9月16・28日)(10月11・19日)(11月10・19日)(1月10・11日)(2月14日)(3月13日) ・ナンバープレート盗難防止ネジ取付キャンペーン活動(年2回)(4月22日)(10月14日) ・区内市立小学校(10校)の新1年生全員に防犯ブザーの配布を実施(4月) ・区役所「地域みまもり隊」職員により、自転車や青色防犯パトロール車での通学路巡回・防犯パトロールの実施:平日毎日		【課題】 地域との協働による自転車盗対策を中心とした防犯啓発活動や区役所職員による自転車や青色パトロール車での巡回により、街頭犯罪抑止に役立ったと感じる区民の割合は増えているものの、街頭犯罪は未だ発生している現状にあり、多くの区民が「声かけ」「見守り」による効果を実感できていません。 【改善策】 今後も地域との協働による防犯啓発活動等や防犯啓発イベントでの啓発活動の強化を実施し、より幅広い区民に対して街頭犯罪抑止に向けた啓発活動を実施します。
	[1-2-3] ○イベント等において、「こども110番の家」の啓発及び協力家庭等の募集を行います:年3回以上 ○子ども自身への周知啓発の取組みとして、小学校入学説明会等での子ども向け啓発チラシを配付します:年10回	・イベント等での「こども110番の家」の啓発及び協力家庭等の募集の実施(年6回)(4月5日)(6月25日)(9月28日)(10月10日)(11月5・19日) ・小学校入学説明会等での子ども向け啓発チラシを配付(年10回)		【課題】 毎年協力家庭の件数は増えており、子育て世代にはこども110番の家事業を理解いただけていると考えますが、日中家にいることが少ないと思われるより若い世代や単身者などより多くの世代に向けた情報発信が不足しているため、区民全体の割合として「声かけ」「見守り」「助け合い」が実感できていないと考えます。 【解決策】 若年層のほか幅広い層が利用する機会が多いSNSなどを活用して事業についての情報発信を行うと共に、多くの人が利用するコンビニエンスストア等へこども110番の家事業に参加いただけるよう働きかけ、こども110番の家事業の趣旨をより多くの方に理解してもらえるよう取り組み、子どもへの犯罪の抑止力となるよう取り組み、阿倍野区全体が防犯意識の高いまちとなることをめざします。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
阿倍野区	[1-4-1] ○要援護者の実態把握から地域の福祉課題やニーズの把握を行い、地域自ら見守り体制等を構築し、新たなネットワークづくりを実施します。 ○地域ごとに地域福祉コーディネーターを配置するなど、地域福祉のネットワークづくりのための活動を支援します。 ・要援護者名簿 3,500人の登録 ・見守り訪問隊のボランティア活動を年間18,000回以上(300人×5回×12月) ・認知症高齢者等の見守りメールの協力者を150件の登録 ・事業の周知(広報あべの年2回掲載、ツイッター等による周知)	・地域福祉コーディネーターを各地域に1人配置 ・要援護者名簿を新たに1,283人作成(のべ登録者数4,938人) ・見守り訪問隊のボランティア活動:45,843回 ・認知症高齢者等の見守りメールの協力者:175件 ・事業の周知(広報あべの年1回掲載、ツイッター等による周知)	45.0%	【課題】 地域福祉コーディネーターの配置や見守り訪問隊によるボランティア活動など取り組みの実施、充実を図ってきましたが、より一層取り組みを浸透させる必要があると考えます。 【改善策】 地域福祉コーディネーターや見守り訪問隊ボランティア活動を今後も継続し充実させることにより、多くの皆さんが身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感できるよう取り組んでまいります。
	[3-2-2] ・青少年指導員及び青少年福祉委員が中心となり、区内全小学校区で毎月1回の夜間巡視を継続実施します。 ・青少年非行を防止し、青少年の健全育成を図るための諸活動(駅伝大会・ドッジボール大会・中学生絵画コンクール、雪山研修等)を継続して実施します。	・区内全小学校区で毎月1回の夜間巡視を実施 ・青少年非行を防止し、青少年の健全育成を図るための諸活動の実施(中学生絵画写真コンクール(10月10日)、駅伝大会(11月6日)、ドッジボール大会(12月11日)、雪山研修(2月25、26日))		【課題】 区民モニターアンケート結果では、若年層が行われていることを認知していない。地域で支えあい助け合って暮らせるまちづくりのため、身近な地域の中で世代間の協力が不可欠です。 特に若年層にさまざまな「声かけ」、「見守り」等の活動を知ってもらい、参加してもらえるよう、青少年指導員・青少年福祉委員活動の支援が必要です。 【解決策】 青少年指導員・青少年福祉委員による青少年健全育成活動に若年層が参加できるよう、交付金の交付など支援を行います。 また、若年層を中心とした認知度を高めるため、可能な周知を行います。
	[3-4-1] 区長認定を受けた「地域活動協議会」に対して、区長が地域ごとに指定する分野については必ず活動を実施しなければならないが、それ以外の分野を任意に付加して活動できる補助金(地域活動協議会補助金)を交付。(10地域)	区内全10地域に対して地域活動協議会補助金を交付(129事業)		【課題】 各地域活動協議会において、地域コミュニティの活性化に向けた各種事業を実施していますが、さらに多くの地域住民の参加、参画が必要です。 【改善策】 地域活動協議会の活動内容等について、区の広報紙やホームページ、ツイッター等において周知を行います。
	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援を実施します。特に、若い世代など幅広い市民参画の促進、新たな担い手の発掘や地域における担い手のスキルアップに向けた支援を強化します。 ・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘、スキルアップにかかる事業(年1事業)	・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘プロジェクト(1事業)、地域活動フォーラム(1回)		【課題】 各地域活動協議会において、地域コミュニティの活性化に向けた各種事業を実施していますが、さらに多くの地域住民の参加、参画が必要です。 【改善策】 地域活動に関心がありながら関わりの薄かった人たちに情報発信できるよう、さらに広報活動のサポートを行います。

㊦ 人と人とのつながりづくりの促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[2-2-1] 様々な活動主体がつながり、新たなまちづくり活動が生まれるよう、次の取組を進める。 きずなステーションの運営 (新たなつながりによるまちづくり活動:年間4回以上) ラウンドテーブルの開催:年間5ヶ所以上 (企業・NPO・学校・地域交流会の開催:年間3回以上)	・きずなステーションの運営を改善し、きずなメンバーズとして登録制にし、メンバー同士のつながりが生まれるように取り組んだ。 ・企業・NPO・学校・地域交流会を3回開催した。	(54.5%)	【課題】 きずなステーションの活用状況は高くなく、ラウンドテーブルも含め、メンバーが固定化しており、参加者も減少している。 【改善策】 新たなつながりを生むようラウンドテーブルのコンセプトなどを変更して運営しつつ、きずなステーションの運営、ラウンドテーブル開催の有効性について検討する。
住吉区	[6-1-1] ○まちづくりを推進する地域運営を行う等、準行政機能を有する地域活動協議会に対し、地域の実情や特性にあった柔軟な地域活動が行えるよう、補助金を一括交付する。 ○中間支援組織と連携し、各地域の年間事業計画や予算の策定に対する助言・指導、会計等の透明性の確保に向けた支援等、地域活動協議会の自立的な運営支援を行う。 ○様々な機会を通じて「つながり」や「きずな」の大切さを啓発するなどし、幅広い住民に対し地域活動への参加・参画を促す。 ○地域編集塾の参加者から、担い手となりうる人材と地域ニーズとのマッチングを促進する。 ○地域活動協議会の自主財源の確保に向けた情報提供を行う。 ○開かれた組織運営や会計等の透明性確保の支援を行う。 ・地域活動協議会の運営支援(地域編集塾の開催含む):全12地域 ・地域活動協議会会長の運営支援(10回)	・地域活動協議会の運営支援(全12地域) ・地域活動協議会会長の運営支援(10回) ・補助金会計説明会の実施(2回)	38.0%	【課題】 地域活動協議会の認知度が低いため、認知度を上げる必要がある。 【解決策】 これまでの取組に加え、地域活動協議会の認知度アップのため広報紙やSNS・ホームページを活用して広報活動を強化する。また、各地域活動協議会の「強み」を他地域への横展開を図ることにより「弱み」を補い、区内各地域の活動の活性化を促進することにより、地域活動に関心の低い層に対する認知度向上も図っていく。
東住吉区	[4-1-1] 様々な地域団体や企業等の参画のもと地域ニーズに対応した手法で事業を実施し、区民相互の交流活動をサポートする。 ・区民フェスティバルの実施(10月) ・区民スポーツイベント等の開催(4～3月) ・区文化祭の開催(12月)	・区民フェスティバル(10月)区民体育フェスティバル(12月) ・同実行委員会1回、同幹事会4回、同準備会2回 ・スポーツイベント10回実施 ・区文化祭(2月)	58.6%	—

⑦ 人と人とのつながりづくりの促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
平野区	[4-1-1] 様々な地域団体や企業等の参画のもと地域ニーズに対応した手法で事業を実施し、区民相互の交流活動をサポートする。 ・区民フェスティバルの実施(10月) ・区民スポーツイベント等の開催(4～3月) ・区文化祭の開催(12月)	・区民フェスティバル(10月)区民体育フェスティバル(12月) ・同実行委員会1回、同幹事会4回、同準備会2回 ・スポーツイベント10回実施 ・区文化祭(2月)	60.5%	—
	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	・中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 ・広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域		—
西成区	[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・向上を目指す。 ・地域活動協議会補助事業 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	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 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	48.1%	【課題】 中間支援組織による地域活動協議会への支援が適切に実施されていると考えられる。また、議決機関の適正な運営や、会計の適正な処理等、組織運営にかかる分野については、高い評価を得ている。 一方で、地域活動の担い手拡大に向けた支援等、難度の高い分野に関して、取組状況にバラつきがあることから、各地域の特性に応じた支援が求められている。 【解決策】 評価の高かった組織運営にかかる支援は継続しつつ、難度の高い分野について、各地域の特性に応じた支援策を策定し、区内地域活動協議会全体が、一定自律できている状態の実現に向け、取組みを進めていく。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現

めざす姿(将来像)

地域における住民生活に関わる社会の課題や資源などを最もよく知っている地域団体のほか、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が、互いに補完しながら協働し、また、これらの主体と行政とが協働するマルチパートナーシップの実現をめざします。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会(年10回)を開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。(通年)	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙(特集4回)、ホームページ、フェイスブック(198回投稿)を活用した地域活動の情報発信 ・全地域の活動を紹介した、デザイン性の高いリーフレットを作成 ・地域活動を紹介する動画を作成し、HPや区役所で放映	83.9%	—
都島区	[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	・地域活動協議会補助金 9地域	68.9%	【課題】 ・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。 【改善策】 ・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。
福島区	[4-2-1] 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に会計処理をはじめとした事務手続きの技能習得支援やイベント企画・広報に関する助言等、様々な支援を行う。	地域活動協議会の予算・決算情報を区ホームページで公開するとともに、広報紙でも当該公開情報の閲覧を呼び掛けるなど、地域活動の状況について広報支援を行った。また、地域活動を紹介する小冊子を地域の企業等に配架してもらうことで、自律的な地域運営が進んでいることの周知に努めた。	(95.0%)	【課題】 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民の割合は14.0%であり、地域での認知度は高くない。 地域活動に関わらない区民にとっては、地域活動そのものへの関心が低く、運営状況等の変化を感じ取ってもらうことが困難である。 【改善策】 地域活動協議会の活動はもちろん、組織そのものの知名度も向上するように、地域での広報活動の活性化を呼び掛ける。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
此花区	・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。	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。	89.7%	—
中央区	[4-2-1] 地域活動協議会を核として自律的に地域運営が行えるよう、中間支援組織と連携して支援を行う。 ・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 1回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営に会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙に地域活動協議会を紹介 2回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	86.0%	—
	[4-2-2] 市民による自律的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取り組みを支援する。 ・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 6回 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体と連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援する。	・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 5回 ・様々な地域課題について、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援		【課題】 多様な活動団体を支援するための地域資源情報や支援メニューがあるものの十分に情報提供できていなかった。 【改善策】 地域活動協議会を含めた多様な活動主体のネットワークの拡充のため、活動主体のニーズを把握したうえで必要な情報を提供するなど積極的に支援する。
西区	[1-1-1] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・地域の資源が有効に活用され、地域の課題に対応できるよう支援する。 ・主体的に情報発信できるよう広報紙作成等の支援をする。 ・地域課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会連絡会(2回)と地域活動協議会情報共有会(2回)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	・地域活動とマンションコミュニティに係る意見交換会及び勉強会を実施し、地域間の課題認識・共有化を図り、また、マンション住民へのアプローチなど地域活動への住民の参加促進を支援した。 ・地域主体の大規模防災訓練で、学校や警察署、消防署等による実行委員会に協働し、また、他の地域との連携事業となるよう支援するなど、地域の防災ネットワーク強化を促した。 ・地域広報運営の支援実施 ・地域活動協議会情報共有会及び会長連絡会を開催した。(各2回)	(71.4%)	【課題】 地域活動協議会の組織運営については順調に進んでいるが、区や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていないと感じている地域がある。 西区においては、近年高層マンションの建設が続き人口増加が著しくマンションコミュニティが大きな課題となっているエリアや高齢化が進み担い手不足や福祉が課題となっているエリア等地域によって実情が大きく異なるため、地域の課題について共有し、各地域のニーズや実情に応じた支援を実施する必要がある。 【改善策】 地域活動協議会の更なる自律した地域運営に向け、地域と意見交換を行うなど、各地域の課題やニーズを把握し共通認識したうえで、個々の実情に応じた支援を地域・区役所・まちづくりセンター等で役割分担し、きめ細かな支援を行っている。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
港区	[1-2-1] 地域コミュニティの活性化や防災、防犯対策の強化、子ども・青少年の育成、健康・福祉の向上など、地域課題への対応・解決に向けて、地域活動協議会が地域の実情に即して柔軟に活用できるよう財政的支援を行う。 ・区長が指定した分野の活動を行った地域：全11地域	・H28.5月 全11地域に補助金を交付 ・H28.6月 補助金に係る説明会を開催 ・H29.1月 補助金に係る説明会を開催	79.1%	—
大正区	[7-1-1] 各地域の関係団体を中心に構成する地域まちづくり実行委員会の自主的な運営に向け、地域担当職員を配置し市政情報の提供や活動の支援を行う。 中間支援組織を活用し、区民の地域活動への関心や参加をしてみようという意欲の向上を図れるよう、まちづくり実行委員会の存在や活動目的、活動実績を地域の実態に応じた効果的な手法で広く周知するとともに、新たな地域活動の担い手拡大に向けたラウンドテーブルを開催する。(年間12回) 将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティ作りが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を發揮した取り組みを行う。 区内新転入者に配付する転入者セットに地域団体の活動内容の案内を封入し、地域活動に参画しやすい環境を整備する。	・新たな地域コミュニティ支援事業業務委託(4～3月分)の実施 ・コミュニティ育成事業、コミュニティ育成事業(地域版)(4月～3月分)の実施 ・地域担当職員による活動支援409回 ・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(9回) ・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	(89.6%)	
天王寺区	[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	・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	81.3%	【課題】 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。 【改善策】 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。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	[4-1-1] ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月) ・区民文化のつどいの開催(11月) ・こどもカーニバルの開催(3月) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	72.6%	—
	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラプ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)		—
西淀川区	[3-1-1] ○地域活動協議会がコミュニティの活性化を推進するための新たな事業等にチャレンジできるよう支援する。 ○各種団体で構成する実行委員会等を組織して区民まつりや駅伝大会等を開催し、スタッフや参加者が絆を深めることで地域コミュニティの活性化を推進する。 ○区民ゲートボール大会や区民バレーボール大会等を開催し、区民の健康増進や区民同士のコミュニティの活性化を推進する。 ○地域コミュニティの活性化とこどもたちの教育環境向上のため、区内学校園の校庭の芝生化を実施	○地域活動協議会に対して、新たな事業実施について推進するよう支援した。 ○区民まつり実行委員会や駅伝大会実行委員会を開催し、地域コミュニティの活性化を推進した。 ○区民ゲートボール大会等を開催し、区民の健康増進や区民同士のコミュニティの活性化を推進した。 ○佃西小学校(新規:平成29年3月23日完成)・大和田小学校(継続)にて校庭芝生化実施。	60.5%	【課題】 コミュニティの活性化について、担い手の高齢化が進んでおり、新たな担い手の発掘が必要である。 【解決策】 長期的な対応になるが、各種イベント等さまざまな機会をとらえて、新しい担い手を見つけ、参画を促せるような対策を検討する。
	[3-1-2] ○14地域の代表と区役所、中間支援組織が月1回会合を持ち、地域情報や課題を共有し、浮き上がった地域課題単位で区全体の部会を立ち上げて地域の横のつながりを広げるなど、問題解決のため区役所が支援する。 - また、各地域活動協議会が独自性を発揮して活動できるよう、地域の実情に応じた補助金を交付する。	○月1回14地活協の会長と区役所、中間支援組織が会合を持ち、地域課題の把握、共有に努めた。 ○地域活動協議会に対する補助金の交付の基準に関する要綱に基づき、地域の実情に応じ、補助金を交付した。		【課題】 概ね達成できているが、地域ごとに中間支援組織のかかわる度合いや中間支援組織の担当者の力量によって、地域の受取り方に差が生じていると思われる。 【解決策】 地域の実情に応じた地域との関わり方について、中間支援組織も交え意見交換を行い、よりよい支援体制等について検討を行う。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西 淀 川 区	[3-1-3] ○地域において広報紙の発行やフェイスブック等の利用により、活動や情報を広く発信し、人々が積極的に事業に参加できるよう支援 ○区レベルのイベントや活動に関する情報を多様な媒体を活用して発信するとともに、それぞれの地域において同様の情報発信ができるようノウハウの提供などを支援 ○補助金について区ホームページにおいて公開 ○参画されたNPOや企業の人材を含め、地域との交流の促進を支援する。 ○地域に存在する人材や地域情報などの地域資源を「見える化」し、そのような地域資源を地域団体などの活動に活用されやすいしくみを作る。	中間支援組織と連携して各地域活動協議会がフェイスブック等において情報発信できる環境整備に努めた。	60.5%	—
	[3-1-4] ○他都市や他の地域の先進的な取り組みを紹介するなど、民主的で開かれた、会計の透明性のある組織運営に向けての助言などの支援 ○他都市の事例を学ぶため、中間支援組織と連携し、地域役員を対象とした学習会を1回以上開催 ○ラウンドテーブルなどを開催して、新しい担い手を探し地域へ紹介し、地域活動発展へつなげるなどの支援 ○地域に対して中間支援組織とともに予算・決算書の作成方法等の説明会を1回以上を行うことで透明性のある会計処理ができるよう支援 ○各地域での活動の内容を幅広く広報するため、中間支援組織を活用し、魅力あるホームページの作成方法、ソーシャル・ネットワーキング・サービスによる情報発信を各地域で行えるよう支援する。 ○中間支援組織に会計のノウハウのある人材を登用し、法人化に向けた支援を実施。	会計処理、予算・決算についての説明会を実施するとともに、会計処理等検討会を立上げ、会計処理の効率化・適正化等に努めた。		
淀 川 区	[3-1-2] ・中間支援組織と地域担当職員が協働し、地域団体、市民、NPO、企業などが参画した地域活動協議会が核となって、地域課題及びニーズに対応した活動ができるよう、積極的支援(幅広い住民の地域活動参画促進支援、多様な団体とのネットワークづくり支援、自主財源獲得支援、事務局機能充実支援等)を実施する。(全18地域) ・地域活動協議会への新たな担い手確保およびNPO法人格取得促進を目的とした「自律的な地域活動を支援するための活動補助金」の活用などの個別支援(補助金活用提案地域:全18地域)	・幅広い住民の地域活動参画促進支援:全18地域 ・地域と多様な団体とのネットワークづくり支援:19件 ・自主財源獲得支援:2地域 ・事務局機能充実支援:全18地域 ・平成28年度自律的補助金の活用提案:未活用8地域(全18地域に提案済)	76.9%	【課題】 ・中間支援組織の支援内容に対する認知度が低い。 【解決策】 ・地域に対し、中間支援組織が課題やニーズに応じた様々な支援を行っていることを、積極的に幅広く周知する。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うとともに、まちづくり活動の経験があり高度な専門的な知識を有する地域づくりアドバイザー（嘱託職員）による、きめ細かい相談業務、アドバイスの結果、必要と感じた研修、講演を開催する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。 地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、ＣＢＳＢの助言・指導、NPO等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回) ・各地域ＨＰやツイッターによる情報発信 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域＋特集号) ・地域づくりアドバイザーによる地域へのサポート ・広報勉強会(17地域)・防災勉強会(17地域) ・地域づくりアドバイザーによる講座の実施(計23回)	61.9%	[課題] 開かれた組織運営に係る情報公開についての重要性を認識していない地域活動協議会があり、新たな担い手や多くの住民等と協働した地域づくりに発展していかない危惧がある。 [改善策] 地域活動協議会がどんな目的でどんな活動をしているか、また会計についても透明性のある処理を行っていることを広く知ってもらうことが、これまで関わりの薄かった住民の参画を促すために重要であることの周知。特に認識が低い地活協へは職員や地域づくりアドバイザーによる直接支援を行うほか、地域活動協議会連絡会議や、各種講座等を通じ、地域活動協議会に対して継続的、持続的にうたえていき、地域実情把握と地域ごとのきめ細かい支援について力を入れていく。
	[1-1-2] まちづくりに関心のある区民の交流会を2か月に1回程度開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行う。また、地域活動協議会単位で、希望により、セミナーやワークショップを開催することで、新しい担い手を育成・発掘し、セミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことが出来るスタートアップ支援としての「社会的課題解決に向けた区民提案事業」への参加に繋げ、課題に対する自発的で新しい取組に対する意識を高める。	・社会的課題に向けた区民提案型委託事業2件(新庄ボランティア掘り起こし事業・淡路朝ごはん事業) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりがづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・「(仮)東淀川区魅力発信プロジェクト」の立ち上げ		—
	[1-1-4] 区内の地域、企業、教育機関、行政が様々な活動を通じて連携を深めることで、日常から協力し合える仕組みを構築し、地域力の向上を図っていく。 ・東淀川区民まつりの実施 ・区内の様々な活動主体の異文化交流の場づくり(年1回) ・各種団体講座、地域公共人材育成事業(WeLove東淀川等) ・東淀川区BCP運営委員会の開催(2回) ・大学をはじめとする学校機関との連携 BCP(事業継続計画)とは、企業が災害や事故などで被害を受けても重要業務を(なるべく)継続させ、中断してもできるだけ早く復旧させること。東淀川区では災害時だけでなく日常から様々な面で連携を図ることをめざしていく。	・実行委員会を中心に区民まつりを開催。(協賛・協力 60団体、22企業) ・地域・企業・教育機関・行政の繋がりがづくりを行う場として「異次元交流ライブ」の開催(3月) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりがづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・東淀川区BCP運営会議を実施(1回) ・企業・学生等参加の講演会「“なんかおもしろい”まち東淀川」(11月) ・大学と地域・企業の連携による新たな地域との関わり(5件) ・大学と区役所の連携事業「オリジナル婚姻届」「がん検診啓発ポスター」「避難所でのコミュニケーションボード」「“なんかおもしろい”まち東淀川」		—

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東成区	[4-1-1] 地域活動協議会に対する支援を行うとともに、地域情報の発信、交流会等を開催する。 ・地域の会議や事業への参加 ・勉強会・交流会の開催 ・会計の透明性の確保に向けた取り組み：11地域 ・広報紙への地域情報の掲載：12回	・地域の会議や事業への参加：679回 ・勉強会・交流会の開催：13回 ・補助金の使途の公表：11地域 ・広報紙への地域情報の掲載：13回	89.7%	—
生野区	[5-2-1] ●地域コミュニティの活性化や防災、防犯、子ども・青少年の育成、健康・福祉、環境美化、文化・スポーツなど地域課題の対応・解決に向けて、各地域の実情に即した自律的、継続的かつ主体的な活動ができるよう財政的支援を行う。 ・地域活動協議会への財政的支援 19地域	地域活動協議会への財政的支援 32,174千円(19地域)	82.7%	【課題】 補助金以外の自主財源に乏しく、また、地域活動の担い手が不足しているため、制度を有効に活用できていない。 【解決策】 民間助成金等についての積極的な情報提供 中間支援組織を活用して、地域の人材育成に向けた支援を行う
	[5-2-2] ●地域活動協議会に対し、より民主的で開かれた組織運営と会計の透明性の確保、法人格の取得なども含めた自律した地域運営できるよう中間支援組織と連携して引き続き支援する。 ・勉強会の開催(総会・理事会の組織運営、予算・事業計画の策定、広報) ・地域活動協議会間の情報共有や困り事相談などを目的とした事務局会議の開催 4つのブロック毎に原則月1回開催 ・地域活動協議会の補助金の使途を区ホームページにて公表	・勉強会の開催(会計 2回、広報 2回、法人化1回) ・4ブロックの事務局会議の開催 概ね毎月開催 ・地域活動協議会の補助金の使途を区ホームページにて公表 ・地域のブログ等HPの更新支援(19地域)		—
旭区	[1-2-1] 地域活動協議会 地域社会におけるご近助のつながりをひろげ、安全・安心で活力ある地域社会をつくるための事業の実施 ・防災、福祉、青パト事業の委託10校下 地域課題に対応するとともに地域のまちづくりを推進することを目的とした事業の実施 ・防犯、子ども・青少年、福祉、健康、環境、文化・スポーツ事業への補助10校下 地域活動協議会に交付した公金の使途や地域活動協議会の活動が、ホームページ等多様な媒体を用いて公表されるよう取組む。	・防災、福祉、青パト事業の委託10校下 ・防犯、子ども・青少年、福祉、健康、環境、文化・スポーツ事業への補助10校下 ・ホームページ等掲載10校下	82.3%	—

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援 ・区広報誌等における活動紹介の継続	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)16地域 ・HP/ 2 地域 紙媒体による広報14地域 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架	80.9%	【課題】 紙媒体による広報について、残り2地域(昨年より3地域減)が作成に至っていない。 【改善策】 引き続き、残り2地域に対して情報発信の重要性、広報誌などの紙媒体による広報の有効性を周知し、全地域での発行にむけ取り組みを行う。
	[1-1-2] 「小学校区教育協議会 - はぐみネット -」事業 ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはぐくむ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人) 区における生涯学習事業 ・生涯学習ルーム等の学びを通じた地域住民間の交流を促進することによるコミュニティづくりの推進 教育会議の開催	・ともに、各事業主体者として、予定どおり取り組んだ。 教育会議の意見を反映し、以下の取組を実施 ・中学校夜間学習会 小学校時間外学習会支援 ・居場所づくり事業 中学校クラブ活動支援		【課題】 取組事業 ともに、一定の参加者数は確保できており、事業の有効性は十分あると考えられるが、初めて参加する者の増加に繋がるような改善策を検討する余地はあると思われる。 【改善策】 事業主体者側に、初めて参加する者の増加に繋がるような講座・メニューの提供などの協力依頼等を行う。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	81.6%	—
阿倍野区	[3-4-1] 区長認定を受けた「地域活動協議会」に対して、区長が地域ごとに指定する分野については必ず活動を実施しなければならないが、それ以外の分野を任意に付加して活動できる補助金(地域活動協議会補助金)を交付。(10地域)	区内全10地域に対して地域活動協議会補助金を交付(129事業)	77.7%	—
	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援を実施します。特に、若い世代など幅広い市民参画の促進、新たな担い手の発掘や地域における担い手のスキルアップに向けた支援を強化します。 ・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘、スキルアップにかかる事業(年1事業)	・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘プロジェクト(1事業)、地域活動フォーラム(1回)		—

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[2-1-1] 中間支援組織と連携し、地域公共人材等を活用しながら、地域課題やニーズに対応するため、地域資源(ヒト、モノ、カネ、情報)が有効に活用され、地域課題の解決が図られる取組への支援を行う。 (地域の自律的運営に向けたテーマ別部会や運営委員会の開催に向けての支援:全14地域)	・「今まで地域活動に関わりの薄かった住民層の巻き込み」分科会を3地域で実施 ・区レベルでの実務者交流会「人材発掘編」を3回開催し、ンボジウム「すみのえちかつきょう人材発見ミーティング」を開催し、成果を発表。	90.7%	【課題】 継続して課題解決に取り組んでいくためには担い手の確保及び地域内での課題共有が必要不可欠であるが、地域ごとで課題意識に温度差がある。 【解決策】 他地域の先駆的事例を共有するとともに、地域内で課題共有し、課題解決の取組を促進するテーマ型部会への移行を働きかけていく。
	[2-1-2] 中間支援組織と連携し、企業・NPO・学校・地域交流会等を開催しながら、地域活動協議会の構成団体以外のさまざまな活動団体との間で、連携・協働した取組を支援する。 (企業・NPO・学校・地域交流会の開催:年間3回以上)	・企業・NPO交流会を3回実施 ・企業・事業所の社会貢献活動に関するアンケート調査を実施		【課題】 企業・NPO・学校・地域交流会実施から3年が経過し、分科会から創出された取組が定着している地域がある。今後、他の地域へも拡大していく必要がある。 【解決策】 C B・S Bにつながる協働が実現するしかけづくりや他地域の実施事例の共有など、地域の取組割合に応じた支援となるよう企業・NPO・学校・地域交流会の運営方法を改善する。
	[2-1-3] 中間支援組織と連携して、地域活動協議会実務者交流会(2回程度)、会計担当者研修会(2回程度)、広報担当者研修会(2回程度)を開催し、若い世代やマンション住民などこれまで地域活動への関わりが薄かった方々が、地域活動協議会の活動に理解を示し参画するよう、より一層民主的で開かれた組織運営と会計の透明性の確保に向けた取組を進める。	・実務者交流会(広報編)を全地域対象に実施し、広報の重要性の理解を促した。 ・運営講習会を全地域で実施し、組織運営の重要性の理解を促した。		【課題】 14地域のうち1地域について、発行に向けて働きかけはしていたものの、発行には至っていない。平成29年度上期に発行する意向までは確認済み。 【解決策】 広報紙の発行に至っていない1地域に対し、発行の必要性の理解を促し、引き続き、発行に向けた支援を行う。
	[2-1-4] ・地域の公園(住区基幹公園)について、地域活動協議会等が主体となって管理しているモデル地域の拡充に向け、全14地域活動協議会との意見交換を行う。	各地域活動協議会との意見交換回数 10回 (加賀屋東地域1回、加賀屋地域1回、海の町地域1回、花の町地域2回、敷津浦地域1回、南港緑地域1回、粉浜地域1回、平林地域1回、太陽の町地域1回)		【課題】 地域が主体となった公園管理の実施に向け、地域の実情を見据えながら建設局と協議・連携し取り組む必要がある。 【解決策】 建設局と協議を重ね、連携して、事業を継続できるよう取組む。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住吉区	[6-1-1] ○まちづくりを推進する地域運営を行う等、準行政機能を有する地域活動協議会に対し、地域の実情や特性にあった柔軟な地域活動が行えるよう、補助金を一括交付する。 ○中間支援組織と連携し、各地域の年間事業計画や予算の策定に対する助言・指導、会計等の透明性の確保に向けた支援等、地域活動協議会の自立的な運営支援を行う。 ○様々な機会を通じて「つながり」や「きずな」の大切さを啓発するなどし、幅広い住民に対し地域活動への参加・参画を促す。 ○地域編集塾の参加者から、担い手となりうる人材と地域ニーズとのマッチングを促進する。 ○地域活動協議会の自主財源の確保に向けた情報提供を行う。 ○開かれた組織運営や会計等の透明性確保の支援を行う。 ・地域活動協議会の運営支援(地域編集塾の開催含む):全12地域 ・地域活動協議会会長の運営支援(10回)	・地域活動協議会の運営支援(全12地域) ・地域活動協議会会長の運営支援(10回) ・補助金会計説明会の実施(2回)	84.0%	【課題】 地域活動協議会の認知度が低いため、認知度をあげる必要がある。 【解決策】 これまでの取組に加え、地域活動協議会の認知度アップのため広報紙やSNS・ホームページを活用して広報活動を強化する。また、各地域活動協議会の「強み」を他地域への横展開を図ることにより「弱み」を補い、区内各地域の活動の活性化を促進することにより、地域活動に関心の低い層に対する認知度向上も図っていく。
東住吉区	[4-2-1] ・地域活動協議会への補助金にかかる活動内容、申請額・交付額・精算額の、区ホームページでの公表 ・地域のまちづくりについて専門的知識のある事業者(中間支援組織)による地域活動協議会への支援(14地域) 地域の実情やニーズに合わせた研修の実施 地域の担い手の知識・技術の習得・向上の促進策の実施 他地域との情報交換の場の設定 等 ・地域活動協議会への連絡会議の開催(11回)。	・補助金にかかる活動内容、申請額・交付額・精算額の区HPへの公表 ・中間支援事業者によるセミナー開催、全地域活動協議会を訪問し、課題の洗い出しや解決に向けた個別の支援 ・区内外の地域活動協議会間の交流調整	77.6%	【課題】 各地域活動協議会の自律性を高めるため、地活協のみならず各構成団体での、人材確保や世代交代、自主財源確保が課題である。 【解決策】 次年度の中間支援の業務委託内容を変更し、各地域活動協議会及び各構成団体への個別支援、また地域の実情に応じた情報発信や広報支援を行うよう進めていく。

㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	・中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 ・広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域	85.3%	—
西成区	[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・向上を目指す。 ・地域活動協議会補助事業 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	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 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	72.1%	—

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(2) 多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現

めざす姿(将来像)

地域における住民生活に関わる社会の課題や資源などを最もよく知っている地域団体のほか、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が、互いに補完しながら協働し、また、これらの主体と行政とが協働するマルチパートナーシップの実現をめざします。

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北 区	[1-3-1] 【さまざまなまちづくり活動主体との連携】 ・まちづくり活動団体、企業、大学・専門学校等との情報交換(通年) ・地域緑化人材の育成とボランティア間のノウハウの継承(講習会・育苗計画会議を年間トータルで4回) 【協働・情報発信による賑わいづくり】 ・商店街・企業・大学・専門学校等と協働の取組やイベント開催(年4回) ・地域の担い手との協働による情報発信(年3回) ・まちづくり活動の紹介・情報発信(広報紙等)(通年)	・ボランティアとの協働による花苗出荷(年間2万株)と小学校卒業生へ桜草贈呈 ・「天神・天満阿波おどり」の開催など商店街・企業との協働(6件) ・商業系の市立高校との協働による熊本震災復興支援イベントの開催 ・フリーペーパー「つひまぶ」発行(3回) ・まちづくり活動の紹介・情報発信 (広報紙掲載17件、交流プラザでのコンサート3回、展示等48回)	17.8%	—
都 島 区	[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	・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	15.3%	【課題】 ・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。 【改善策】 ・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。
福 島 区	[4-2-2] 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に、顔をあわせてまちづくりについて話し合える場を設定するなど、様々な支援を行う。	中間支援組織が中心となって、地域団体や企業などさまざまな活動主体が話しあえる交流の場となるコミュニティサロンを5回実施した。 また、11月には常設サロンを開設した。	(26.2%)	—

① 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				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
此花区	・各地域の地域活動協議会等が交流する場を活用し、校区等地域を越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。	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。	18.4%	【課題】 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。 【改善策】 NPOや企業などへ効果的な周知を実施していく。
中央区	[4-2-2] 市民による自律的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取り組みを支援する。 ・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 6回 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体と連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援する。	・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 5回 ・様々な地域課題について、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援	18.6%	【課題】 多様な活動団体を支援するための地域資源情報や支援メニューがあるものの十分に情報提供できていなかった。 【改善策】 地域活動協議会を含めた多様な活動主体のネットワークの拡充のため、活動主体のニーズを把握したうえで必要な情報を提供するなど積極的に支援する。
西区	[2-4-1] 高齢者や子育て世代、障がい者・児が抱える生活課題を理解するための交流事業を実施することで、地域住民との福祉コミュニティの形成を図り、住民の主体的な参加を推し進める。 ・子育て層の交流の場「てをつなごう！」の実施(1回) ・「高齢・子ども・障がい」の3部会が合同企画する交流の場「そよかぜまつり」の実施(1回) ・高齢者だけでなく、あらゆる世代の孤立化防止のための居場所づくりである「立ち寄り処」について、地域主体の運営の支援をしていく(2か所、月1回の開催)	・「てをつなごう！」(平成28年7月1日開催) 交流の場と感じた割合:73.1%、情報共有の場と感じた割合:78.2% 参加者559名、ボランティア135名、参加団体41団体 ・「そよかぜまつり」(平成28年11月19日開催) 生活課題を理解しあえる場と感じた割合:89.5%、情報共有の場と感じた割合:87.9% 参加者1165名、ボランティア190名、参加団体78団体	(18.8%)	—

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西 区	[3-1-1] ・区内のものづくり企業やクリエイター等と連携し、地域産業に関する魅力を情報発信するとともに、区民の地域産業への関心を高めるため、ものづくり体験(1回開催)や職場見学を実施する。 ・企業ニーズ等の実態把握や企業見学会(ものづくり体験)を行いながら、ネットワークの構築に向け、企業団体等との連携を図る。 ・西区のまちの魅力を多くの人に知ってもらい、また感じてもらうことにより、西区のブランド力を向上させるため、新たなマンション住民等と地域や地域商業者とのつながりを深め、ともにまちづくりに参加・参画する「にし恋マルシェ」(1回開催)の開催を支援する。	・企業見学会を、8月18日に2社、3月28・30日に各1社で実施。 【協力企業数:4社】 ・地域団体が主体となる実行委員会(区も参画)による「にし恋マルシェ」を、9月19日に開催(高台橋公園・堀江公園・寶生教会場)。	(18.8%)	【課題】 ・昨年度まで区の委託事業として実施してきた「にし恋マルシェ」について、地域の関係団体が運営経費の確保等も含め主体的に事業を実施することで調整した結果、今年度、関係団体で組織する実行委員会を設立(区役所も参画)し、事業を実施することができた。しかし、運営等に係る事務の進め方、関係先との調整など、事務局がまだ成熟していないため、準備事務等について時間を要する。 【改善策】 ・区役所のこれまでの経験等を生かした事業の進め方等を、改めて引き継ぐとともに、関係先との調整・説明等に区役所が同席し、適宜アドバイスをを行うなど、安定・継続して準備事務等を遂行できるよう、区役所がサポートしていく。
	[3-2-1] ・都心で自然と触れ合い、人と人とのつながりを深める「バラ祭」「えほんpicnic」など公園を活用した取組みを活動団体と協働して実施する。 ・水辺のにぎわい活性化に向け、富島地区(本田地域の川口)にある民間施設との連携を図る。 ・アートやデザインからの視点で地域課題の解決を図ってきたが、地域課題の解決に向けた対応をさらに充実させることを目的として、府立江之子島文化芸術センター等の関係機関と長期にわたり継続して連携できる体制の整備を行う。 ・これまでの成果であるデザイン力を活かした取組みなどが、広く区民の目に触れ、親しまれるよう活用する。	・ネットワーク組織「韮公園くらしとみどりネットワーク」が主体となり区と協働して、「バラ祭」を5月21・22日に開催。また、「セミの羽化シーンを見る会」を7月22日に、「冬の防災イベント」を2月18日に開催。(いずれも韮公園) ・実行委員会との共催による「えほんpicnic」を、10月1日に開催(韮公園)。 ・地域グループが主体となり区と協働して、「新町・アワザサーカス(西区まちの活力創造プロジェクト認定事業)」を、10月22日に開催(新町北公園・新阿波座公園)。 ・デザインによる地域課題の根本解決に向け、地域課題の解決手法、体制整備についてデザイナー等の視点から、行政だけでは考えられないアイデアを聴取することを目的として、8月26日に「西区文化芸術の持つ創造性を活かしたまちづくり会議」を設置。以降、3回開催(今年度4回開催予定)し、課題抽出や解決手法等について議論を進めた。		【課題】 ・西区が有するまちの多様な魅力を活用しないままでは下降に転じる危険性を有している。 【改善策】 ・引き続き、新たな地域資源の発掘を行い、それらを活用した「まちのにぎわい」を創出する。
港 区	[1-3-1] 魅力と活気ある地域づくりに向けて、地域団体や企業、NPOなどの多様な地域活動の担い手のすそ野を広げ、マルチパートナーシップによるまちづくりを進めていくために、活動主体間の話し合いを促す人材を育成するとともに、様々な担い手に対し地域貢献活動や各々の強みを活かした連携・協働を呼びかけ、地域課題の解決についての具体的な取組を促進する。 ・区広報、HP、企業訪問などによる地域貢献活動への参画呼びかけ ・通年実施 ・企業まちづくり交流会の開催:年1回以上 ・サロン講座の開催:年2回	区内企業等に働きかけ、地域貢献活動への参画する機会の提供を行った。	26.3%	【課題】 地域活動団体や企業等の様々な活動主体の連携、協働を促進し、企業の地域活動への貢献など一定の成果があったが、広く区民に認識されていない。 【改善策】 企業等の地域貢献活動など、地域活動が様々な活動主体により行われることの情報発信を強化する。

① 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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
大正区	[7-1-1] 各地域の関係団体を中心に構成する地域まちづくり実行委員会の自主的な運営に向け、地域担当職員を配置し市政情報の提供や活動の支援を行う。 中間支援組織を活用し、区民の地域活動への関心や参加をしてみようという意欲の向上を図れるよう、まちづくり実行委員会の存在や活動目的、活動実績を地域の実態に応じた効果的な手法で広く周知するとともに、新たな地域活動の担い手拡大に向けたラウンドテーブルを開催する。(年間12回) 将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティ作りが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を發揮した取り組みを行う。 区内新転入者に配付する転入者セットに地域団体の活動内容の案内を封入し、地域活動に参画しやすい環境を整備する。	・新たな地域コミュニティ支援事業業務委託(4～3月分)の実施 ・コミュニティ育成事業、コミュニティ育成事業(地域版)(4月～3月分)の実施 ・地域担当職員による活動支援409回 ・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(9回) ・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	(48.5%)	
天王寺区	[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	19.9%	—
浪速区	[4-1-1] ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクール(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月) ・区民文化のつどいの開催(11月) ・こどもカーニバルの開催(3月) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	18.3%	—
	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラプ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)		—

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西淀川区	[3-1-3] ○ 地域において広報紙の発行やフェイスブック等の利用により、活動や情報を広く発信し、人々が積極的に事業に参加できるよう支援 ○ 区レベルのイベントや活動に関する情報を多様な媒体を活用して発信するとともに、それぞれの地域において同様の情報発信ができるようノウハウの提供などを支援 ○ 補助金について区ホームページにおいて公開 ○ 参画されたNPOや企業の人材を含め、地域との交流の促進を支援する。 ○ 地域に存在する人材や地域情報などの地域資源を「見える化」し、そのような地域資源を地域団体などの活動に活用されやすいしくみを作る。	中間支援組織と連携して各地域活動協議会がフェイスブック等において情報発信できる環境整備に努めた。	23.1%	—
	[3-1-4] ○ 他都市や他の地域の先進的な取り組みを紹介するなど、民主的で開かれた、会計の透明性のある組織運営に向けての助言などの支援 ○ 他都市の事例を学ぶため、中間支援組織と連携し、地域役員を対象とした学習会を1回以上開催 ○ ラウンドテーブルなどを開催して、新しい担い手を探し地域へ紹介し、地域活動発展へつなげるなどの支援 ○ 地域に対して中間支援組織とともに予算・決算書の作成方法等の説明会を1回以上を行うことで透明性のある会計処理ができるよう支援 ○ 各地域での活動の内容を幅広く広報するため、中間支援組織を活用し、魅力あるホームページの作成方法、ソーシャル・ネットワーキング・サービスによる情報発信を各地域で行えるよう支援する。 ○ 中間支援組織に会計のノウハウのある人材を登用し、法人化に向けた支援を実施。	会計処理、予算・決算についての説明会を実施するとともに、会計処理等検討会を立上げ、会計処理の効率化・適正化等に努めた。		【課題】 地域が自律し、活動できていると感じている割合は高いが、会計処理など透明性のある組織運営に向けての助言や支援を行っていく必要がある。 【解決策】 適切な会計処理を行えるよう、引き続き、予算・決算の作成方法等の説明会を、中間支援組織とともに実施していく。
	[3-1-5] ○ 地域団体やNPO、企業などの区内のまちづくりに関する様々な活動主体に関する情報を収集し、各団体間の連携を推進する。 ○ 様々な活動主体の担い手が情報交換でき、課題の共有や課題解決に向けた議論ができる場の設定を行う。 ○ 区内の「地域公共人材」に関する情報を収集し、地域活動に取り組む人を中心に「地域公共人材」の意義・役割について周知する。	ものづくりまつりや商店街にぎわい再生イベント等と地域の連携を推進した。		【課題】 NPO、企業などの各団体の連携が進んでいる地域もあるが、連携団体等が固定化されており、新たなNPO、企業などの各団体との連携がすすんでいない。 【解決策】 ものづくりまつりや商店街にぎわい再生イベントを各団体と地域活動協議会等の地域団体とが、共催するイベント等を開催し、連携を推進していく。

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
淀川区	[3-1-1] 中間支援組織と連携し、今まで地域活動に関わりの薄かった新たな層の地域活動参画促進を行う。 ・SNS等を活用してマンション住民や退職後の団塊世代等の地域活動参画を目的とした積極的な情報発信(区HP、区FB、中間支援組織FB、地域のFB等、SNSを活用した地域情報発信:年600回以上) ・校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充を目的とした、企業、NPO、専門学校、地域活動団体同士の交流会の開催。(交流会の開催:年2回以上) [改定履歴あり]	・区HP、区FB、中間支援組織FB、地域のFB等、SNSを活用した地域情報発信:年約745回 ・交流会の開催:年2回	17.6%	[課題] ・地域活動に関わりの薄い層は、積極的に地域の情報を収集しないため、地域の情報が届きにくい。 [改善策] ・SNSをはじめとする様々な広報媒体を活用し、地域活動に関わりの薄い層にも積極的に情報発信を行う。
東淀川区	[1-1-4] 区内の地域、企業、教育機関、行政が様々な活動を通じて連携を深めることで、日常から協力し合える仕組みを構築し、地域力の向上を図っていく。 ・東淀川区民まつりの実施 ・区内の様々な活動主体の異文化交流の場づくり(年1回) ・各種団体講座、地域公共人材育成事業(We Love東淀川等) ・東淀川区BCP運営委員会の開催(2回) ・大学をはじめとする学校機関との連携 BCP(事業継続計画)とは、企業が災害や事故などで被害を受けても重要業務を(なるべく)継続させ、中断してもできるだけ早く復旧させること。東淀川区では災害時だけでなく日常から様々な面で連携を図ることをめざしていく。	・実行委員会を中心に区民まつりを開催。(協賛・協力 60団体、22企業) ・地域・企業・教育機関・行政の繋がりづくりを行う場として「異次元交流ライブ」の開催(3月) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・東淀川区BCP運営会議を実施(1回) ・企業・学生等参加の講演会「“なんかおもしろい”まち東淀川」(11月) ・大学と地域・企業の連携による新たな地域との関わり(5件) ・大学と区役所の連携事業「オリジナル婚姻届」「がん検診啓発ポスター」「避難所でのコミュニケーションボード」「“なんかおもしろい”まち東淀川」	15.5%	—
	[2-1-3] 平成27年4月より施行された生活困窮者自立支援法に基づき自立相談支援事業を本格実施し2年目となる。昨年度構築したネットワークを活かし、区役所内を含めた関係部署と連携、生活困窮者が自立できるよう取組みを進める。 庁内・庁外のネットワーク会議の開催年3回以上。	相談件数 418件(平成28年度) 庁内・庁外におけるネットワークを構築するための会議「東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会(困サポ)」を次のとおり区民ホールで実施 第2回困サポ 平成28年7月27日 81名参加 第3回困サポ 平成28年12月2日 125名参加 第4回困サポ 平成29年2月23日 66名参加		—
	[3-4-5] ・地域住民等が校庭等を芝生化させることにより、子どもが緑のもとで遊べる環境をつくり、その活動を通じて、地域のコミュニケーションを活性化させ、地域づくりの実現をめざす。 ・平成28年度は、新規施工予定1校の芝生化実行委員会に対する施工経費の補助(補助率100%)、及び平成26年度・27年度施工の4校の芝生化実行委員会に対する維持管理経費の補助(補助率1/2)、並びに同4校の専門性を有する維持管理作業の技術指導(年間7回程度)の業務委託を行う。	・今年度、新規施工1校の補助実施(補助率100%) ・平成26年度・27年度施工の4校に対する維持管理経費の補助(補助率1/2)、並びに同4校の専門性を有する維持管理作業の技術指導(年間7回程度)の業務委託契約実施		—

① 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				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東淀川区	[4-1-3] 隣接する淀川区と連携し、新大阪駅及び周辺事業における帰宅困難者対策計画を策定し、新大阪駅周辺帰宅困難者対策協議会設置のための準備会を実施する。 新大阪駅周辺帰宅困難者対策協議会設置のための準備会 3回実施	・新大阪駅周辺帰宅困難者対策協議会設置のためのWG 3回(約30社参加) ・新大阪駅周辺帰宅困難者対策協議会設置のための準備会1回(2月) ・新大阪駅周辺帰宅困難者対策にかかる学習会1回(約70人) ・新大阪駅周辺帰宅困難者対策にかかる防災訓練1回(14社) コンセプト:とどまる・ともに働く・地域で保護する・無事に帰す ・新大阪駅周辺帰宅困難者対策協議会設置	15.5%	—
東成区	[4-2-1] 区の地域資源を活用し多様な活動主体と地域がつながる「ひがしなり街道玉手箱」を開催する。 ・運営事務局会議の開催:月3～4回 ・参加団体交流会の開催:6回	・ひがしなり街道玉手箱の実施(11月3～6日:4日間) ・ひがしなり街道玉手箱にかかる広報物の作成(ポスターなど) ・運営事務局会議の開催:38回 ・参加団体交流会の開催:6回	26.8%	【課題】 「ひがしなり街道玉手箱実行委員会」規約の制定や、東成区役所との協定書の締結など、「ひがしなり街道玉手箱実行委員会」が将来的に自立していくために必要な仕組みづくりはできた。 今後は、多様な活動主体が主体的・自律的に「ひがしなり街道玉手箱」に関わることで、まちづくりなどの地域活動に貢献していけるような支援が必要。 【改善策】 運営事務局会議にかかる支援を継続しつつも、多様な活動主体が「ひがしなり街道玉手箱」を通して、地域とつながることができるよう、参加団体交流会などの支援をより進めていく。
	[4-2-2] 地域課題の解決について市民活動団体等から提案をしてもらい、協働により取り組む「公募型提案委託」を実施する。 ・区の設定するテーマに基づく事業の公募:1回	公募型提案委託事業件数:1件「私たちの街、東成もり上げ隊」事業(子育て応援サロンの開催:2回、子育てが楽しくなるキラキラ講座の開催:3回、おもちゃ博士とつくってあそぼ!の開催:1回)		—
	[4-2-3] ふれ愛バンジーを活用し、東成区のまちづくりが活性化する市民活動に対して助成を行う。 ・補助事業の募集:1回	ふれ愛バンジーまちづくり活動支援事業補助金交付件数:1件(ひがしなり古典芸能サロンの開催:4回、ひがしなり古典芸能大会の開催:1回)		—

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
生野区	[5-2-4] ●地域活動協議会と連携し、地域団体やNPO、企業、担い手等さまざまな活動主体が連携・協働に向けてそれぞれの地域における活動主体、人材情報を元に意見交換や話し合い等を行なう交流の場の開催や、区民主体による「いくのの日」への取り組みと連携し、企業・各種団体の地域活動への参加を促す。 ・交流会の開催 年3回 ・新たな地域社会の担い手を育成するための事業発表会(年1回) ・「いくのの日」への事業参加者など地域活動の新たな主体と地域活動協議会との事業連携の促進 5事業 ・各種地域団体の活動状況等の発信を地域活動協議会と連携して行う。 ●中間支援組織と連携し、多様な活動主体の地域活動への参加を促すよう地域活動協議会に対してSNS(フェイスブック等)による情報発信力強化に向けた勉強会を開催する。 ・勉強会の開催 2回/年 ●中間支援組織と連携して、地域活動協議会を横断した取り組みができるよう支援する。 ・地域活動協議会を横断して実施した事業数 4事業	・交流会の開催 9回 のべ151人 ・事業発表会の開催 1回 参加者100人強 ・新たな主体と地域活動協議会との事業連携 8事業 ・他の活動主体との連携により実施された事業数 2事業 ・各種地域団体の活動状況等の発信を地域活動協議会と連携して実施 ・勉強会の開催 2回 のべ40人 ・地域活動協議会を横断して実施した事業数 5事業	20.7%	—
旭区	[1-2-2] 区民まつり 地域活動に対する信頼感や地域コミュニティの醸成、活動参加者や担い手の確保、地域活動への関心と参加の促進のため、公益性の高い地域活動の取組みや実績等の広報を行う。 ・旭区ホームページの旭区見聞録で随時発信 100件 = 10(校下) × 10月 地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種事業を実施し、人と人との出会いをつなげる機会をつくる。 ・区民まつり 1回、参加者数 40,000人、 ・スポーツフェスティバル 1回、参加者数3,000人 ・文化のつどい 1回、参加者数 2,000人 ・子どもフェスティバル 1回、参加者数 700人(参加者合計数45,700人)	・区ホームページのツイッターでイベント等を紹介(83件) ・区ホームページに、各地域活動ホームページのリンクを貼りイベント等を紹介(10校下) ・区民まつり:参加者30,000人 ・スポーツフェスティバル:参加者3,000人 ・文化のつどい:参加者987人 ・子どもカーニバル:参加者420人	23.0%	—
城東区	[1-1-3] 「城東区未来わがまちビジョン」が一定の目的を達成したことから、「城東区ゆめ～まち～未来会議」が自律的な活動を継続して展開できるよう支援する。 ・SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会等 ・アイラブ城北川実行委員会と協働し、地域住民、地域活動団体、学校、企業など、幅広い層と協力して各種事業を実施する。 ・城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川等	SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会、全体会議等の開催支援。 城北川桜まつり～桜の通り抜け・夜桜ライトアップ～、城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川の開催。	22.1%	—

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[1-1-4] 区内の中学生が音楽を通して交流する機会を提供する。 ・吹奏楽フェスティバル 区民に身近なところで気軽に音楽にふれあえる機会を提供する。 ・ロビーコンサート(年間5回) ・音楽の祭日 区民組織が主体となって開催する音楽事業への支援 ・合唱祭(再掲) ・第九演奏会(再掲) 区役所新庁舎を活用した音楽イベントを実施する。	[取組] ・城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/26) [取組] ・ロビーコンサートの開催(年間5回 5/27・7/27・9/30・11/22・1/31) ・音楽の祭日の開催(6月・3回 6/18・6/19・6/21) [取組] ・合唱祭の開催(8/7) ・第九演奏会の開催(2/26) [取組] ・区役所ロビー及び庁舎北側蒲生公園内扇形部分を一体利用した野外ロビーコンサートの開催(11/22) ・新区民ホールを会場とした「音楽の祭日」の開催(6/19) ・新区民ホールを会場とした「オペレッタ『メリー・ウィドウ』」の開催(2回公演 7/23・7/24)	22.1%	—
	[1-1-5] 区民へのスポーツの機会の提供 ミニマラソン・小学校駅伝大会 区民スポーツ大会(11大会)	[取組] ・ミニマラソン・小学校駅伝大会(2/5 当日雷注意報発令のため中止) [取組] ・区民スポーツ大会の実施(年間11大会) [取組] ・スポーツカーニバル		—
	[1-1-6] 「はなびとコスモスタッフ」「緑のカーテンサポーター」をはじめとする緑化ボランティアの育成 ・緑化リーダー育成講習会(年間6回) ・緑のカーテン推進事業 緑化ボランティアの活動促進と支援 ・種から育てる地域の花づくり事業 ・小学校との連携事業 ・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援	[取組] ・緑化リーダー育成講習会の実施(年間6回) ・緑のカーテン推進事業の実施(種配布・相談会・募種・記録表展示会等) [取組] ・種から育てる地域の花づくり支援事業の実施(年間6回14,116株出荷) ・ボランティアと小学校の協働への支援(1件) ・地域の緑化ボランティアグループ活動への支援(2団体)		【課題】 ボランティアの活動場所の一つであった旧庁舎前花壇が、区役所庁舎移転にともない廃止され、活動の場が減少した。出荷数については平成27年度12,229株から平成28年度14,116株と安定した出荷数を保っており活動内容は安定している。 【改善策】 学校園と地域住民が連携した緑化推進を支え、また、やりがいを持って活動してもらえるしくみ作りを検討する。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	21.9%	—

① 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

成果指標

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

区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
阿倍野区	[3-2-1] - 区内全小学校区で教育協議会を開催(年1回以上) - 区内全小学校区で学校・家庭・地域の取組みを掲載した情報誌を発行(年1回以上) - はぐくみネット連絡会の実施(年2回) - 地域における教育コミュニティづくりに関する取組みに関わったスタッフ数:年間延べ2,200人を維持	- 区内全小学校区で教育協議会を開催(年2~9回) - 区内全小学校区で学校・家庭・地域の取組みを掲載した情報誌を発行(年1から11回) - はぐくみネット連絡会の実施(年2回) - 地域における教育コミュニティづくりに関する取組みに関わったスタッフ数:年間延べ約3,100人を維持	19.9%	【課題】 区民モニターアンケート結果では、地域活動協議会等の活動について、進められていると感じる人の割合が低く、知らない人の割合は3割を超えています。 【解決策】 今後は、地域団体等まちづくりに関する様々な活動主体が、課題やテーマについて意見交換でき情報共有が行えるよう、教育協議会やはぐくみネット連絡会等をさらに活用していきます。
	[3-4-1] 区長認定を受けた「地域活動協議会」に対して、区長が地域ごとに指定する分野については必ず活動を実施しなければならないが、それ以外の分野を任意に付加して活動できる補助金(地域活動協議会補助金)を交付。(10地域)	区内全10地域に対して地域活動協議会補助金を交付(129事業)		【課題】 各地域活動協議会において、地域コミュニティの活性化に向けた各種事業を実施していますが、さらに多くの地域住民の参加、参画が必要です。 【改善策】 地域活動協議会の活動内容等について、区の広報紙やホームページ等において周知を行います。
	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援を実施します。特に、若い世代など幅広い市民参画の促進、新たな担い手の発掘や地域における担い手のスキルアップに向けた支援を強化します。 - 広報サポート・会計サポート(10地域) - 担い手発掘、スキルアップにかかる事業(年1事業)	- 広報サポート・会計サポート(10地域) - 担い手発掘プロジェクト(1事業)、地域活動フォーラム(1回)		【課題】 地域活動協議会では、構成団体の連携協力により活動が進められているが、さらに地域を越えた各種団体等の連携が必要です。 【改善策】 地域活動協議会と各種団体、NPO、企業等とのマッチングを進めます。

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[2-1-2] 中間支援組織と連携し、企業・NPO・学校・地域交流会等を開催しながら、地域活動協議会の構成団体以外のさまざまな活動団体との間で、連携・協働した取組を支援する。 (企業・NPO・学校・地域交流会の開催：年間3回以上)	・企業・NPO交流会を3回実施 ・企業・事業所の社会貢献活動に関するアンケート調査を実施	(28.2%)	【課題】 企業・NPO・学校・地域交流会実施から3年が経過し、分科会から創出された取組が定着している地域がある。今後、他の地域へも拡大していく必要がある。 【解決策】 C B・S Bにつながる協働が実現するしかけづくりや他地域の実施事例の共有など、地域の取組割合に応じた支援となるよう企業・NPO・学校・地域交流会の運営方法を改善する。
住吉区	[2-1-1] ○地域見守り支援システムの構築に向けた取組を行う。 ・「地域見守り相談室」において次の業務を実施する。 1) 制度の狭間や複数の福祉課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応が困難な事案に係る相談業務を行う。 2) 災害時における要援護者支援台帳への登録受付、名簿の調製、個別支援プラン作成にかかる相談業務等を行い、地域と一緒に要援護者を支援する。 3) ボランティア人材バンクを設置し、住民をはじめ専門職や事業者、企業ボランティアが一体となって日常の見守りと災害時における要援護者を支援する。 ・区内の4つの包括圏域ごとにCSW(コミュニティソーシャルワーカー)を1名ずつ配置し、要支援者への積極的な訪問(アウトリーチ)を行い、身近な地域での相談や支援を行う。 ・地域住民の参加・協働により、地域包括支援センター、介護保険事業所、ガス・水道・電気・新聞等ライフライン業者等と連携して、孤立死防止のためのネットワークを構築する。 ・災害時要援護者支援システムや、大阪弁護士会・消費者センターによる高齢者等の消費者被害防止への取組みとも連携しながら、地域見守り支援システムの構築を進める。	○地域見守り支援システムの構築に向けた取組を行った。 ・「地域見守り相談室」において次の業務を実施した。 制度の狭間や複数の福祉課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応が困難な事案に係る相談業務を行った。 ・災害時における要援護者支援台帳への登録受付、名簿の調製、個別支援プラン作成にかかる相談業務等を行い、地域と一緒に要援護者を支援した。 ・区内の4つの包括圏域ごとにCSW(コミュニティソーシャルワーカー)を1名ずつ配置し、要支援者への積極的な訪問(アウトリーチ)を行い、身近な地域での相談や支援を行った。 ・地域住民の参加・協働により、地域包括支援センター、介護保険事業所、ガス・水道・電気・新聞等ライフライン業者等と連携して、孤立死防止のためのネットワークを構築した。 ・災害時要援護者支援システムや、大阪弁護士会・消費者センターによる高齢者等の消費者被害防止への取組みとも連携しながら、地域見守り支援システムの構築を進めた。	24.8%	—

① 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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東住吉区	[2-1-5] - 東住吉区子育て支援連絡会との協働による子育て関係施策の展開及び情報提供 - 東住吉区子育てOHえんフェスタ開催(年1回) - OHえん情報誌の作成、配布(毎月) - 区内幼稚園・保育園・保育所・認定こども園の職員との学習会(年1回) - 乳幼児健診時に、子育てOHえん情報保存版の配布や区社協配信のOHえんメールの周知など、タイムリーな情報提供を行い、サービスの利用を促進。 - 子育て相談・訪問によるサービス 3ヶ月健診、1歳6ヶ月児及び3歳児健診受診者のうち、助言・指導が必要と判断されるケースに対し、相談・情報提供し、必要に応じて家庭訪問なども実施。 - 利用者支援専門員等による保育所等、保育資源やサービスの利用に関する相談・情報提供を拡充。 - 家庭児童相談員を増員し養育者への相談体制の充実と、児童虐待の予防及び早期発見のための取組を強化(2名→3名)	- 東住吉区子育てOHえんフェスタ参加人数862名(昨年より310名増加)参加関係機関などの拡大・ミニステージ充実・0歳児赤ちゃんを対象としたコーナーの充実 - OHえん情報誌の需要があり増刷し、配架・設置力所を拡充(97か所・2520部) - 区広報誌で【子育てマップ】発行(H28年8月) - 利用者支援専門員の出帳相談 3回実施。	18.8%	—
	[4-3-1] 区内の企業・事業所・商店街・大学等と連携して各種事業や取り組みを実施することで、まちの活力・魅力を図る。 - 第12回産業交流フェア(10月) - セレッソ大阪東住吉区民デー(11月) - 区民フェスティバルへの区内企業・事業所の参加呼びかけ(10月) - 様々な機会を活用した地域ブランドのPR(9月) - 東住吉矢田総合スポーツグラウンドにおけるスポーツイベントの開催 - 区内スポーツ関連施設や地域団体等との連携による広報支援。	- 産業交流フェアの開催(10月) - プロスポーツチームとの連携(セレッソ大阪2016シーズン:区民優待7回、区民デー1回、区民フェスティバル1回 大阪エヴェッサ:区民優待2回) - 区民フェスティバルにおける地元企業の模擬店参加(10店程度) - 地域ブランドの展示販売(区民フェスティバルほか7回)		—
平野区	[3-1] - 地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 - 地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	- 中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 - 広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域	29.1%	—

① 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

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西成区	[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・向上を目指す。 ・地域活動協議会補助事業 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	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 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	17.5%	【課題】 中間支援組織による地域活動協議会への支援が適切に実施されていると考えられる。また、議決機関の適正な運営や、会計の適正な処理等、組織運営にかかる分野については、高い評価を得ている。 一方で、地域活動の担い手拡大に向けた支援等、難度の高い分野に関して、取組状況にバラつきがあることから、各地域の特性に応じた支援が求められている。 【解決策】 評価の高かった組織運営にかかる支援は継続しつつ、難度の高い分野について、各地域の特性に応じた支援策を策定し、区内地域活動協議会全体が、一定自律できている状態の実現に向け、取組みを進めていく。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(3) 地域資源の循環

めざす姿(将来像)

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た様々な取組を、継続的な活動とし、地域の活性化につなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環する地域社会をめざします。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北区	[1-3-1] 【さまざまなまちづくり活動主体との連携】 ・まちづくり活動団体、企業、大学・専門学校等との情報交換(通年) ・地域緑化人材の育成とボランティア間のノウハウの継承(講習会・育苗計画会議を年間トータルで4回) 【協働・情報発信による賑わいづくり】 ・商店街・企業・大学・専門学校等と協働の取組やイベント開催(年4回) ・地域の担い手との協働による情報発信(年3回) ・まちづくり活動の紹介・情報発信(広報紙等)(通年)	・ボランティアとの協働による花苗出荷(年間2万株)と小学校卒業生へ校草贈呈 ・「天神・天満阿波おどり」の開催など商店街・企業との協働(6件) ・商業系の市立高校との協働による熊本震災復興支援イベントの開催 ・フリーペーパー「つひまぶ」発行(3回) ・まちづくり活動の紹介・情報発信(広報紙掲載17件、交流プラザでのコンサート3回、展示等48回)	—	—
都島区	[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	・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	—	【課題】 ・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。 【改善策】 ・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。
福島区	[4-3-1] 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)を地域住民が容易に確認できるように、ホームページの開設などにより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検討する。	中間支援組織が要望のある地域へ伺って、初心者基本操作を習得してもらうパソコン教室を開催し、インターネット講座などを経て、SNSを活用した情報発信を開始した。	—	—
此花区	・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。	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。	—	—

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり				
成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
中央区	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1回	・中間支援組織と連携し、地域資源の活用に向けた支援を実施 ・社会的ビジネスの手法を活用し、こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業(1事業)を実施	—	—
西区	[3-3-1] 区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果、また区の魅力や地域情報などについて、区広報紙やホームページ等様々な媒体を活用して情報発信し、区政運営に対する区民の理解を得る。また、各課と連携し、区の施策やイベント情報等を報道機関へ効果的に提供する。 ・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月60件)、LINE(月4件) ・スマートフォンアプリによるICTを活用した情報発信(12回) ・区の魅力や多彩な人材について紹介する情報誌「にっしー」を発行(年1回)し、広く区民に届くよう配布方法を工夫する。	・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月平均50件)、LINE(月平均7件)、スマートフォンアプリ(12回)による情報発信 ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」第8号を、民間事業者と共同発行した(2月)。なお、今年度は第8号の発行に先駆けて、編集中の情報や制作過程を紹介した「にっしー」タブロイド判(4ページ)を制作し、広報紙1月号に挟み込み、「にっしー」の認知度向上を図った。	—	【課題】 ・区政会議委員への同様のアンケートでは75%と高い結果となっており、日頃から区政への関与が高い方からは一定評価いただけているものの、区民全体にまでは情報が行き届いていないなどのことから評価が低くなっていると考えられる。 ・「広報紙「かぜ」に知りたい情報が掲載されていると感じる区民の割合:85.5%」という別のアンケート結果もあり、広報紙の到達可能率の向上など広報紙を必要とされている方に確実に届けられる対策を強化することで、情報の伝達度合を高めていく必要がある。 【改善策】 ・区民アンケートで広報媒体の認知度の4割を占める広報紙については、個別配付制度を周知するとともに、広報サポーター制度に加え、マンションへの協力依頼を行うなど、区民が手にとりやすい設置場所を増やすとともに、設置場所をわかりやすく周知する取組みを積極的に進める。 ・各年代別の情報入手傾向(H28区民モニターアンケート)をふまえ、より効果的な媒体での情報発信を行うとともに、各媒体間の連携や誘導、周知拡大に取り組む。
港区	[1-3-1] 魅力と活気ある地域づくりに向けて、地域団体や企業、NPOなどの多様な地域活動の担い手のすそ野を広げ、マルチパートナーシップによるまちづくりを進めていくために、活動主体間の話し合いを促す人材を育成するとともに、様々な担い手に対し地域貢献活動や各々の強みを活かした連携・協働を呼びかけ、地域課題の解決についての具体的な取組を促進する。 ・区広報、HP、企業訪問などによる地域貢献活動への参画呼びかけ :通年実施 ・企業まちづくり交流会の開催:年1回以上 ・サロン講座の開催:年2回	区内企業等に働きかけ、地域貢献活動への参画する機会の提供を行った。	—	【課題】 地域活動団体や企業等の様々な活動主体の連携、協働を促進し、企業の地域活動への貢献など一定の成果があったが、広く区民に認識されていない。 【改善策】 企業等の地域貢献活動など、地域活動が様々な活動主体により行われることの情報発信を強化する。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり				
成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
大正区	[7-2-1] 「いちばん住んでみたい・住んでよかったまち大正区」の実現に向け活動している「わがまちビジョン部会」が、区の特徴を活かした文化事業や小学生や高齢者まで多様な世代の参画ができる事業を自主的に企画・実施するために、区が必要な情報提供や支援を行い、区民協働の拡充を図っていく。 ○自主企画事業への参画者募集の実施(年間2回) ○区内学校・団体・地域団体等に協働・連携を呼び掛け自主企画事業を実施する(年間4事業)	○自主企画事業 ・「子どもによる樹木札設置」(7月) ・「10年後の私への手紙」(1月) ・「文楽講座(体験・公演)」(2月) ・「40年後の同窓会」(3月)	—	—
天王寺区	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	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	—	—
浪速区	[4-1-1] ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月) ・区民文化のつどいの開催(11月) ・こどもカーニバルの開催(3月) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	—	—
	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラボ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)		—
	[5-1-3] 地域に潜在するマンパワーと既存制度の対象にならない福祉ニーズ(日常生活上の軽微な援助)等をマッチングし、お互いに助け、助けられることで支え合う有償ボランティアの仕組みを構築する。そしてその仕組みを利用することにより他者とのつながりをつくり、孤立の解消を進めることによって、地域コミュニティの活性化を図る。	平成28年4月 NHKラジオで紹介 平成28年6月 広報用チラシ作成 平成28年9月～フリーペーパーおよびイベント情報チラシ発行 平成29年3月末現在会員数:35人		【課題】 有償ボランティアの仕組みを持続可能なものとするためには、会員数を増やすことと有償ボランティアのマッチング数を増やすことが必要。 【改善策】 会員登録をしやすくするために会費設定の見直しを行い、また、区の広報紙を活用して特集記事を掲載するなど、会員を増やすための新たな取組を進める。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西 淀 川 区	[3-1-3] ○ 地域において広報紙の発行やフェイスブック等の利用により、活動や情報を広く発信し、人々が積極的に事業に参加できるよう支援 ○ 区レベルのイベントや活動に関する情報を多様な媒体を活用して発信するとともに、それぞれの地域において同様の情報発信ができるようノウハウの提供などを支援 ○ 補助金について区ホームページにおいて公開 ○ 参画されたNPOや企業の人材を含め、地域との交流の促進を支援する。 ○ 地域に存在する人材や地域情報などの地域資源を「見える化」し、そのような地域資源を地域団体などの活動に活用されやすいしくみを作る。	中間支援組織と連携して各地域活動協議会がフェイスブック等において情報発信できる環境整備に努めた。	—	—
	[3-1-4] ○ 他都市や他の地域の先進的な取り組みを紹介するなど、民主的で開かれた、会計の透明性のある組織運営に向けての助言などの支援 ○ 他都市の事例を学ぶため、中間支援組織と連携し、地域役員を対象とした学習会を1回以上開催 ○ ラウンドテーブルなどを開催して、新しい担い手を探し地域へ紹介し、地域活動発展へつなげるなどの支援 ○ 地域に対して中間支援組織とともに予算・決算書の作成方法等の説明会を1回以上を行うことで透明性のある会計処理ができるよう支援 ○ 各地域での活動の内容を幅広く広報するため、中間支援組織を活用し、魅力あるホームページの作成方法、ソーシャル・ネットワーキング・サービスによる情報発信を各地域で行えるよう支援する。 ○ 中間支援組織に会計のノウハウのある人材を登用し、法人化に向けた支援を実施。	会計処理、予算・決算についての説明会を実施するとともに、会計処理等検討会を立上げ、会計処理の効率化・適正化等に努めた。		【課題】 地域が自律し、活動できていると感じている割合は高いが、会計処理など透明性のある組織運営に向けての助言や支援を行っていく必要がある。 【解決策】 適切な会計処理を行えるよう、引き続き、予算・決算の作成方法等の説明会を、中間支援組織とともに実施していく。
	[3-1-5] ○ 地域団体やNPO、企業などの区内のまちづくりに関する様々な活動主体に関する情報を収集し、各団体間の連携を推進する。 ○ 様々な活動主体の担い手が情報交換でき、課題の共有や課題解決に向けた議論ができる場の設定を行う。 ○ 区内の「地域公共人材」に関する情報を収集し、地域活動に取り組む人を中心に「地域公共人材」の意義・役割について周知する。	ものづくりまつりや商店街にぎわい再生イベント等と地域の連携を推進した。		【課題】 NPO、企業などの各団体の連携が進んでいる地域もあるが、連携団体等が固定化されており、新たなNPO、企業などの各団体との連携がすすんでいない。 【解決策】 ものづくりまつりや商店街にぎわい再生イベントを各団体と地域活動協議会等の地域団体とが、共催するイベント等を開催し、連携を推進していく。
淀 川 区	[3-1-3] ・コミュニティ回収未実施地域に対し、環境局と連携して取組みの意義等の一層の周知を図る。また、取組みのインセンティブとなる奨励金制度を継続実施する。(5地域) ・中間支援組織と協働し、地域資源を活用したCB・SB化の仕組みを構築する。(提案地域:3地域) ・地域資源が循環する仕組みづくりに意欲を持った人材と地域とのコーディネートを行う。(提案地域:3地域)	・コミュニティ回収実施地域 新規7地域(累計11地域) ・地域資源を活用したCB・SB化の仕組みを構築:4件 ・地域資源が循環する仕組みづくりに意欲を持った人材と地域のコーディネート:3件	—	【課題】 ・CB・SB化のメリットが、地域に十分に認識されていない。 【解決策】 ・CB・SB化の効果を十分説明したうえで、各地域の特性に合わせた、地域資源が循環する仕組みづくりの支援を行う。

⑦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うとともに、まちづくり活動の経験があり高度な専門的な知識を有する地域づくりアドバイザー（嘱託職員）による、きめ細かい相談業務、アドバイスの結果、必要と感じた研修、講演を開催する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。 地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、C B・S Bの助言・指導、N P O等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有（12回） ・各地域HPやツイッターによる情報発信 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介（17地域＋特集号） ・地域づくりアドバイザーによる地域へのサポート ・広報勉強会（17地域）・防災勉強会（17地域） ・地域づくりアドバイザーによる講座の実施（計23回）	—	〔課題〕 開かれた組織運営に係る情報公開についての重要性を認識していない地域活動協議会があり、新たな担い手や多くの住民等と協働した地域づくりに発展していかない危惧がある。 〔改善策〕 地域活動協議会がどんな目的でどんな活動をしているか、また会計についても透明性のある処理を行っていることを広く知ってもらうことが、これまで関わりの薄かった住民の参画を促すために重要であることの周知。特に認識が低い地活協へは職員や地域づくりアドバイザーによる直接支援を行うほか、地域活動協議会連絡会議や、各種講座等を通じ、地域活動協議会に対して継続的、持続的にうたていき、地域実情把握と地域ごとのきめ細かい支援について力を入れていく。
	[1-1-2] まちづくりに関心のある区民の交流会を2か月に1回程度開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行う。また、地域活動協議会単位で、希望により、セミナーやワークショップを開催することで、新しい担い手を育成・発掘し、セミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことが出来るスタートアップ支援としての「社会的課題解決に向けた区民提案事業」への参加に繋げ、課題に対する自発的で新しい取組に対する意識を高める。	・社会的課題に向けた区民提案型委託事業2件（新庄ボランティア掘り起こし事業・淡路朝ごはん事業） ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催（8回実施） ・「（仮）東淀川区魅力発信プロジェクト」の立ち上げ		—
	[1-1-4] 区内の地域、企業、教育機関、行政が様々な活動を通じて連携を深めることで、日常から協力し合える仕組みを構築し、地域力の向上を図っていく。 ・東淀川区民まつりの実施 ・区内の様々な活動主体の異文化交流の場づくり（年1回） ・各種団体講座、地域公共人材育成事業（We Love東淀川等） ・東淀川区BCP運営委員会の開催（2回） ・大学をはじめとする学校機関との連携 BCP（事業継続計画）とは、企業が災害や事故などで被害を受けても重要業務を（なるべく）継続させ、中断してもできるだけ早く復旧させること。東淀川区では災害時だけでなく日常から様々な面で連携を図ることをめざしていく。	・実行委員会を中心に区民まつりを開催。（協賛・協力 60団体、22企業） ・地域・企業・教育機関・行政の繋がりづくりを行う場として「異次元交流ライブ」の開催（3月） ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催（8回実施） ・東淀川区BCP運営会議を実施（1回） ・企業・学生等参加の講演会「“なんかおもしろい”まち東淀川」（11月） ・大学と地域・企業の連携による新たな地域との関わり（5件） ・大学と区役所の連携事業「オリジナル婚姻届」「がん検診啓発ポスター」「避難所でのコミュニケーションボード」「“なんかおもしろい”まち東淀川」		—

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東成区	[4-2-1] 区の地域資源を活用し多様な活動主体と地域がつながる「ひがしなり街道玉手箱」を開催する。 ・運営事務局会議の開催：月3～4回 ・参加団体交流会の開催：6回	・ひがしなり街道玉手箱の実施（11月3～6日：4日間） ・ひがしなり街道玉手箱にかかる広報物の作成（ポスターなど） ・運営事務局会議の開催：38回 ・参加団体交流会の開催：6回	—	【課題】 「ひがしなり街道玉手箱実行委員会」規約の制定や、東成区役所との協定書の締結など、「ひがしなり街道玉手箱実行委員会」が将来的に自立していくために必要な仕組みづくりはできた。 今後は、多様な活動主体が主体的・自律的に「ひがしなり街道玉手箱」に関わることで、まちづくりなどの地域活動に貢献していけるような支援が必要。 【改善策】 運営事務局会議にかかる支援を継続しつつも、多様な活動主体が「ひがしなり街道玉手箱」を通して、地域とつながることができるよう、参加団体交流会などの支援をより進めていく。
	[4-2-4] 区の特色である「モノづくり」を通じて、次世代を担う人材育成に取り組む。 ・「わが町工場見てみ隊」（工場見学会）の開催：2回 ・「モノづくり体験フェスタ」の開催：1回	・「わが町工場見てみ隊」（工場見学会）の開催：2回 ・「モノづくり体験フェスタ」の開催：1回		【解決策】 平成28年度、ケーブルテレビ「COM」に東成区のモノづくりを取り上げていただくなど、新たな広報手段を得ることができた。今後とも、色々な媒体を通じて情報発信に努め、認知度を高めていきたい。
生野区	各地域活動協議会・区役所・中間支援組織で収集した地域資源に関する情報をそれぞれのホームページやブログでつなぎ、そこで得られた情報から新たな事業を実施できるよう、引き続き中間支援組織と連携して支援する。 また、地域資源の活用の重要性についても、ブロック事務連絡会議等の場を活用し伝えることで、事業実施への機運を高める。	地域資源に関する情報を生野区まちづくりセンターのブログやブロック事務連絡会議等で提供し、あわせて地域資源の活用の必要性等についても伝える。	—	—
旭区	・旭区の魅力コースのまち歩きイベント 年間4回程度実施。 ・区内小学校等で歴史講座を実施。 年間2回 ・区内名所の案内板の設置 1箇所 ・地域史概要版増刷 3,000冊	・旭区の魅力コースのまち歩きイベント 年間2回程度実施。 ・区内小学校等で歴史講座を実施。 年間3回 ・区内名所の案内板の設置 1箇所 ・ウォーキングマップ増刷 8,000枚	—	—

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	区内名所・旧跡等への案内板の設置(11箇所) 城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1,500部) 区広報誌やホームページ、ツイッターを活用した情報発信	区内名所・旧跡等への案内板の設置(9箇所、10基) 城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1550冊作成、1466冊配布済) 区広報誌やホームページを活用した情報発信	—	【課題】 取組についてはおおむね予定通りに進捗したもの、結果として、歴史・文化に関心が向上にはつながっていない。 【改善策】 目標は下回ったものの、無作為抽出によるアンケートにおいて半数近い区民が関心があると答えていることや、ホームページ等を見て、歴史や由来等を尋ねてくる区民等も多い。引き続き、積極的に情報発信を行うとともに、イベントとのタイアップ等を検討し取組を進めていく。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	—	—
阿倍野区	[2-2-2] ○平成27年に行った「阿倍野区の魅力に関するアンケート」の調査結果などを活用するとともに、地域資源を観光資源としてPRするための事業を進めます。(事業実施回数 1回)	公募型プロポーザルにより事業者を選定し、区内企業や団体等と連携し、阿倍野区の魅力を発信するPR冊子を作成するとともに、継続して取り組む事ができる事業計画(案)を作成しました。	—	【課題】 平成28年度から平成30年度、継続した事業として、平成28年度についてはPR冊子(阿倍野区魅力発見 きてみてあべの)及び事業計画(案)を作成し、次年度以降、区内外に対して阿倍野区の魅力を発信していくこととしています。 【改善策】 平成27年実施のアンケート調査結果を基に平成28年度に作成したPR冊子を活用して、区内で活動する連携事業者(団体や企業・学校など)等と協働して阿倍野の魅力を発信するとともに、まち歩きなど魅力ある施設の紹介などを行い、次年度以降も継続して阿倍野の魅力を発信していける体制づくりを構築し、区内の魅力を効果的に情報発信される体制づくりを進めます。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり				
成果指標		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。		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[2-1-1] 中間支援組織と連携し、地域公共人材等を活用しながら、地域課題やニーズに対応するため、地域資源(ヒト、モノ、カネ、情報)が有効に活用され、地域課題の解決が図られる取組への支援を行う。 (地域の自律的運営に向けたテーマ別部会や運営委員会の開催に向けての支援:全14地域)	・「今まで地域活動に関わりの薄かった住民層の巻き込み」分科会を3地域で実施 ・区レベルでの実務者交流会「人材発掘編」を3回開催し、ンポジウム「すみのえちかつきょう人材発見ミーティング」を開催し、成果を発表。	—	【課題】 継続して課題解決に取り組んでいくためには担い手の確保及び地域内での課題共有が必要不可欠であるが、地域ごとで課題意識に温度差がある。 【解決策】 他地域の先駆的事例を共有するとともに、地域内で課題共有し、課題解決の取組を促進するテーマ型部会への移行を働きかけていく。
	[2-1-2] 中間支援組織と連携し、企業・NPO・学校・地域交流会等を開催しながら、地域活動協議会の構成団体以外のさまざまな活動団体との間で、連携・協働した取組を支援する。 (企業・NPO・学校・地域交流会の開催:年間3回以上)	・企業・NPO交流会を3回実施 ・企業・事業所の社会貢献活動に関するアンケート調査を実施	—	【課題】 企業・NPO・学校・地域交流会実施から3年が経過し、分科会から創出された取組が定着している地域がある。今後、他の地域へも拡大していく必要がある。 【解決策】 C B・S Bにつながる協働が実現するしかけづくりや他地域の実施事例の共有など、地域の取組組合にに応じた支援となるよう企業・NPO・学校・地域交流会の運営方法を改善する。
住吉区	[3-1-1] ○ 歴史的資産を活かした地域の活性化に向け、次の取組を重点的に行う。 歴史・文化の発掘・発信を行う。(6回以上) ・DVDやガイドブックなどを活用したPR ・住吉の魅力PR業務 地域の魅力発信イベントの開催支援を行う。 (2組以上)	歴史・文化の発掘・発信(13回) ・庁内に「来てよし観てよし住みよし区」PRコーナー及びのぼりの設置(常時) ・住吉区ホームページで「来てよし観てよし住みよし区」の動画配信(常時) ・観光大使すみちゃんによる区内外でのPR:7回 ・ガイドマップ「すみよしさんぽ」のイベントでの配布:5回 ・「住吉界隈いまむかし」の原画展の開催:1回 地域の魅力発信イベントの開催支援(4団体) 玉すだれde「すみよし良いトコ宣伝隊」(1・8月を除く6～3月 8回実施) 知ってますか住吉を2016—まち歩きと住吉学—(9～11月 3回実施) すみよし湯ズニランド(10月 1回実施) すみ文講座2016「古地図に見るすみよし」(2月 1回実施)	—	—
東住吉区	[5-1-1] ・子育て層向けSNSの立ち上げ及び活用 ・区職員有志に対する広報研修(キャッチーな文章の作成や動画作成に関する知識の習得など)の開催(年1回以上) ・広報サポーター制度による、市関連施設以外の広報紙の配架場所の新規開拓(10箇所以上) ・区の広報媒体(区広報紙、区ホームページ、区ツイッター、子育て層SNS)の相互リンク。	「東住吉区子育て応援ナビ」の運用開始 各担当リーダー係長、担当者へのヒアリングと新ホームページ運用説明 広報サポーター 新規21箇所 広報紙へHPのQRコード掲載、HPからのtwitter連携など各媒体の連携	—	【課題】 広報サポーターは順調に増やすことができたが、ホームページのアクセス数は、思うように伸びなかった。トップページを指標としているが、実際には、検索エンジンから直接個別のページに行くことから、トップページそのものが見られない傾向にある。 【解決策】 SNS等のツールを活用し、若年層が必要とするホームページの情報をリンクする等、多面的に情報を発信していく。

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

成果指標

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。

区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	・中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 ・広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域	—	—
西成区	重要な地域資源の一つであるボランティア等を活用した事業を行い、ボランティア等相互の交流及び地域コミュニティの醸成を支援する。	・ひまわりによる迷路作成(ボランティアスタッフあり) 5月～8月 ・ボランティア相互の交流会の開催 12月 ・ボランティアによる花の講習会の開催 7月～12月・2月	—	【課題】 ボランティア会員の高齢化や活動メンバーの固定化により、今後活動の担い手不足が予想される。 地域の緑化活動を継続するためには、新規会員の募集と、公民連携や次世代住民の参加促進など、新たな担い手による緑化活動の仕組みづくりが必要である。 【解決策】 区開催のイベント等で花苗やゴーヤの苗の配布時にボランティア募集や啓発を実施していく。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(3) 地域資源の循環

めざす姿(将来像)

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た様々な取組を、継続的な活動とし、地域の活性化につなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環する地域社会をめざします。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会(年10回)を開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。(通年)	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙(特集4回)、ホームページ、フェイスブック(198回投稿)を活用した地域活動の情報発信 ・全地域の活動を紹介した、デザイン性の高いリーフレットを作成 ・地域活動を紹介する動画を作成し、HPや区役所で放映	0件	—
都島区	[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	・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	0件	【課題】 ・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。 【改善策】 ・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。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
福島区	[4-3-2] 地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、住民が進める取組について、事業者のサービス提供手法(ビジネス手法)を取り入れ、地域資源が循環する継続的な活動となるように事業のコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化の検討に関する助言など、様々な支援を行う。	新たなコミュニティ・ビジネス事業として、2事業を地域活動協議会に提案し、実施に向けた検討を依頼した。	0件	—
此花区	・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。	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。	0件	—
中央区	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1回	・中間支援組織と連携し、地域資源の活用に向けた支援を実施 ・社会的ビジネスの手法を活用し、こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業(1事業)を実施	0件	—
西区	[3-1-2] ・「西区まちの活力創造プロジェクト」認定事業として「暮らしを豊かにするビジネスアイデアコンテスト」(1回開催)を引き続き実施するとともに、優秀賞の事業を認定事業化に向け支援し、認定事業となった場合の広報支援などを行う。	・「ビジネスアイデアコンテスト」を1月21日に開催した。なお、応募件数については85件あり、そのうち発表会では3件のプレゼンテーションを実施し、2件の優秀賞を選定した。 ・応募件数のうち76件が市立西高等学校からの応募であり、発表会において西区長より感謝状を贈呈し、書類選考において入選案に次ぐ高得点を得られた同校生徒の提案を発表いただいた。 ・昨年度の最優秀賞に対して、事業にかかる関係先の紹介等を行うなどの調整を行った。	0件	【課題】 ・応募件数が85件と、全4回開催で最も多い応募件数となり、このうち76件が市立西高等学校の生徒からの提案であった。これは、募集段階での参加促進に向けた取組の成果であると考えられるが、その一方で、一般の応募数が9件であり、本事業の知名度が十分ではないことから、より一層、コンテストへの参加促進を図る必要がある。 【改善策】 ・次年度の開催に向けて、広報の内容や手段および参加を促すきっかけづくりの手法等について検討する。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
港区	[1-3-3] 地域課題解決型広報紙配布事業()など、地域が抱える様々な課題を解決するための社会的ビジネスを促進する。 ()広報紙の全世帯・事業所への配布業務を活用して、高齢者への声かけなどで地域福祉の向上を図るなど、地域課題の解決に向けて取り組む事業	8地域で地域課題解決型広報紙配布事業を社会的ビジネスとして取組んでいる。	1件	【課題】 平成26年度から実施し、地域でも定着化しているが、社会的ビジネスをより効果的なものとするために、受託事業者がPDCAを意識して取組んでいく工夫が必要。 【改善策】 他地域の課題解決の具体事例や改善事例などを情報提供することにより、効果的な事業運営に向けた取組を促す。
大正区	民間の事業者等と連携し、地域課題の解決に向けた連携を行い、実際に課題解決への実践を行う。	大正・港エリア空き家活用協議会を設置し、相談窓口を設置した。 セミナーの開催と相談会の実施や区役所で専門家相談を実施した。 希望者に対し、インスペクションと活用のための企画提案を行った。 借主候補者とDIYサポーターのネットワーク化を行った。	2件	—
	民間の事業者等と連携し、地域課題の解決に向けた連携を行い、実際に課題解決への実践を行う。	TAISYO UPプロジェクトとして、UR都市機構と株式会社フィルとの間に覚書の調印を行った。 11月23日UR千島団地内の広場にてDIYマーケットイベントを開催。 同日DIYセミナー等を開催する壁紙屋本舗ラボが開業。		—
天王寺区	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	情報交換会の実施:1回	0件	—
浪速区	[4-1-1] ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクール(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月) ・区民文化のつどいの開催(11月) ・こどもカーニバルの開催(3月) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	0件	—

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラボ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)	0件	—
	[5-1-3] 地域に潜在するマンパワーと既存制度の対象にならない福祉ニーズ(日常生活上の軽微な援助)等をマッチングし、お互いに助け、助けられることで支え合う有償ボランティアの仕組みを構築する。そしてその仕組みを利用することにより他者とのつながりをつくり、孤立の解消を進めることによって、地域コミュニティの活性化を図る。	平成28年4月 NHKラジオで紹介 平成28年6月 広報用チラシ作成 平成28年9月～フリーペーパーおよびイベント情報チラシ発行 平成29年3月末現在会員数:35人		【課題】 有償ボランティアの仕組みを持続可能なものとするためには、会員数を増やすことと有償ボランティアのマッチング数を増やすことが必要。 【改善策】 会員登録をしやすくするために会費設定の見直しを行い、また、区の広報紙を活用して特集記事を掲載するなど、会員を増やすための新たな取組を進める。
西淀川区	[3-1-6] ○コミュニティビジネス(CB)・ソーシャルビジネス(SB)に関し本市事業を含む公共部門や民間部門など広くビジネスに展開できる可能性のあるものを洗い出す。 ○地域を対象にしたCB・SBの研修を1回以上開催する。 ○中間支援組織と連携しCB・SBに関する普及・啓発を行う。 ○中間支援組織とともに、会館を使ったフリーマーケットスペースの提供事業のCBを実施	古紙回収や広報紙配付事業等について地域に説明しCB/SBに関する普及啓発を行った。	0件	—
淀川区	[3-1-3] ・コミュニティ回収未実施地域に対し、環境局と連携して取組みの意義等の一層の周知を図る。また、取組みのインセンティブとなる奨励金制度を継続実施する。(5地域) ・中間支援組織と協働し、地域資源を活用したCB・SB化の仕組みを構築する。(提案地域:3地域) ・地域資源が循環する仕組みづくりに意欲を持った人材と地域とのコーディネートを行う。(提案地域:3地域)	・コミュニティ回収実施地域 新規7地域(累計11地域) ・地域資源を活用したCB・SB化の仕組みを構築:4件 ・地域資源が循環する仕組みづくりに意欲を持った人材と地域のコーディネート:3件	4件	【課題】 ・CB・SB化のメリットが、地域に十分に認識されていない。 【解決策】 ・CB・SB化の効果を十分説明したうえで、各地域の特性に合わせた、地域資源が循環する仕組みづくりの支援を行う。

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うとともに、まちづくり活動の経験があり高度な専門的な知識を有する地域づくりアドバイザー(嘱託職員)による、きめ細かい相談業務、アドバイスの結果、必要と感じた研修、講演を開催する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。 地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、CＢ・SＢの助言・指導、NPO等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回) ・各地域HPやツイッターによる情報発信 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号) ・地域づくりアドバイザーによる地域へのサポート ・広報勉強会(17地域)・防災勉強会(17地域) ・地域づくりアドバイザーによる講座の実施(計23回)	1件	[課題] 開かれた組織運営に係る情報公開についての重要性を認識していない地域活動協議会があり、新たな担い手や多くの住民等と協働した地域づくりに発展していかない危惧がある。 [改善策] 地域活動協議会がどんな目的でどんな活動をしているか、また会計についても透明性のある処理を行っていることを広く知ってもらうことが、これまで関わりの薄かった住民の参画を促すために重要であることの周知。特に認識が低い地活協へは職員や地域づくりアドバイザーによる直接支援を行うほか、地域活動協議会連絡会議や、各種講座等を通じ、地域活動協議会に対して継続的、持続的にうたえていき、地域実情把握と地域ごとのきめ細かい支援について力を入れていく。
	[1-1-2] まちづくりに関心のある区民の交流会を2か月に1回程度開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行う。また、地域活動協議会単位で、希望により、セミナーやワークショップを開催することで、新しい担い手を育成・発掘し、セミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことが出来るスタートアップ支援としての「社会的課題解決に向けた区民提案事業」への参加に繋げ、課題に対する自発的で新しい取組に対する意識を高める。	・社会的課題に向けた区民提案型委託事業2件(新庄ボランティア掘り起こし事業・淡路朝ごはん事業) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりがりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・「(仮)東淀川区魅力発信プロジェクト」の立ち上げ		—
東 成 区	[4-2-3] ふれ愛バンジーを活用し、東成区のまちづくりが活性化する市民活動に対して助成を行う。 ・補助事業の募集:1回	ふれ愛バンジーまちづくり活動支援事業補助金交付件数:1件(ひがしなり古典芸能サロンの開催:4回、ひがしなり古典芸能大会の開催:1回)	3件	—

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
生野区	[5-2-7] ● 中間支援組織と連携して、当区で活用できる他地域のコミュニティビジネス・ソーシャルビジネスの事例を収集し、具体的内容を地域へ提案するなど、ビジネス化に向けた取組を支援する。 ・提案内容の具体化に向けた情報交換会の開催 2回/年 ● 情報交換会の開催により意欲を持った地域を対象として、コミュニティビジネス・ソーシャルビジネスの実施に向けた勉強会を開催する。 ・勉強会の開催 2回/年	・情報交換会の開催 5回 ・勉強会の開催 5回	0件	—
旭区	・中間支援と連携し、他区や他の自治体で取り組まれているＣＢ・ＳＢの具体的な取組事例を情報提供する。	・中間支援と連携し、他区や他の自治体で取り組まれているＣＢ・ＳＢの具体的な取組事例を区ホームページ等で情報提供	0件	—
城東区	中間支援組織と連携し、各地域活動協議会の持ち回りにより、当該地域の活動状況や、特色ある取組、独自財源の確保、新たな担い手の確保などの紹介、意見交換・質疑等を行う「情報交換会」を開催する。	情報交換会の開催 7回	0件	【課題】 平成27・28年度で各地域活動協議会持ち回りによる「情報交換会」を各地域1回ずつ開催できた。 平成29年度以降は、引き続き中間支援組織と連携し、各地域共通の課題やテーマ別の「情報交換会」の開催を検討する。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	1件	—

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援を実施します。特に、若い世代など幅広い市民参画の促進、新たな担い手の発掘や地域における担い手のスキルアップに向けた支援を強化します。 ・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘、スキルアップにかかる事業(年1事業)	・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘プロジェクト(1事業)、地域活動フォーラム(1回)	0件	【課題】 コミュニティビジネス等について地域活動協議会へ情報提供を行っていますが、十分ではありません。 【改善策】 地域活動協議会に対して、引き続き、コミュニティビジネス等の情報提供を行います。
住之江区	[2-1-1] 中間支援組織と連携し、地域公共人材等を活用しながら、地域課題やニーズに対応するため、地域資源(ヒト、モノ、カネ、情報)が有効に活用され、地域課題の解決が図られる取組への支援を行う。 (地域の自律的運営に向けたテーマ別部会や運営委員会の開催に向けての支援:全14地域)	・「今まで地域活動に関わりの薄かった住民層の巻き込み」分科会を3地域で実施 ・区レベルでの実務者交流会「人材発掘編」を3回開催し、ンボジウム「すみのえちかつきょう人材発見ミーティング」を開催し、成果を発表。	1件	【課題】 継続して課題解決に取り組んでいくためには担い手の確保及び地域内での課題共有が必要不可欠であるが、地域ごとで課題意識に温度差がある。 【解決策】 他地域の先駆的事例を共有するとともに、地域内で課題共有し、課題解決の取組を促進するテーマ型部会への移行を働きかけていく。
住吉区	地下鉄あびこ駅周辺地域における自転車利用の適正化事業を、引き続き社会的ビジネス化の手法により実施。	[4月]・業務開始・啓発指導員の配置 [5月]・啓発指導員の配置 [6月]・啓発指導員の配置 [7月]・啓発指導員の配置 [8月]・啓発指導員の配置 [9月]・啓発指導員の配置 [10月]・啓発指導員の配置 [11月]・啓発指導員の配置 [12月]・啓発指導員の配置 [1月]・啓発指導員の配置・募集要項・仕様書の作成 [2月]・啓発指導員の配置・募集開始・説明会の開催 [3月]・啓発指導員の配置・効果の検証・選定委員会・受託者決定・契約	0件	—
	区広報紙配布業務と地域見守りを合わすことで社会的ビジネス化すべく、1地域において試行実施を行う。	[4月～6月]・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける [7月～9月]・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける [8月～9月]・来年度事業実施形態の検討・決定 [10月～12月]・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける [10月～12月]・29年度事業形態に応じた契約等事務の実施 [1月～3月]・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける [1月～3月]・29年度事業形態に応じた契約等事務の実施		

① 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東住吉区	[5-2-1] ・区政会議の開催(本会議3回、2部会各3回) ・広報媒体を活用した区政会議の意義や議事内容の区民への周知 ・区政会議委員も交えた、区の中長期計画策定に向けた地域フォーラム(仮称)の開催(14地域)	・区政会議 本会議4回(5月・9月・12月・3月) ・区広報紙4月号、区公式フェイスブック及びInstagramの立ち上げと発信 ・東住吉ゆめ・まちフォーラム(9/22)の開催 ・その他新将来ビジョン策定に向けての取組の推進(子育て層向けヒアリング、東住吉をあるこうキャンペーンの展開、e-sumiなでしこの立ち上げ等)	0件	—
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	・中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 ・広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域	0件	—
西成区	中間支援組織等の支援を受けながら、次の取組を実施する。 ・企業とのマッチング等を通じた、地域課題の解決 ・地域事業(まつり・子どもに対するイベント等)における、企業との協働(企業の社会貢献等)	中間支援組織のマッチング支援により、区内地域活動協議会が他の活動主体と連携し、イベントを開催した。 区内地域活動協議会の恒例事業に、民間のクリエイター団体による企画を加えた形で、連携イベントを開催。地域活動協議会は模擬店を出店、団体はプロレス・喫茶店・ライブ等を行い、参加者の年齢層等にも広がりがみられた。	0件	—

各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(3) 地域資源の循環

めざす姿(将来像)

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た様々な取組を、継続的な活動とし、地域の活性化につなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環する地域社会をめざします。

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標 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

区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
北区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会(年10回)を開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。(通年)	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙(特集4回)、ホームページ、フェイスブック(198回投稿)を活用した地域活動の情報発信 ・全地域の活動を紹介した、デザイン性の高いリーフレットを作成 ・地域活動を紹介する動画を作成し、HPや区役所で放映	0件	—
都島区	[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	・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	0件	[課題] ・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。 [改善策] ・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。
福島区	[4-3-3] 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、当区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、他区の社会的ビジネス事例を紹介することなどにより地域住民の関心を高め、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。	当区が実施もしくは今後実施することになる2事業について、新たにコミュニティ・ビジネス化することを検討した。	0件	—
此花区	・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。	0件	—

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
中央区	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1回	・中間支援組織と連携し、地域資源の活用に向けた支援を実施 ・社会的ビジネスの手法を活用し、こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業(1事業)を実施	2件	—
西区	[2-1-3] ・訪問型病児保育(共済型)を実施し、児童が病気で、保育所・保護者による保育が困難な場合、事業者が保育者自宅を訪問し、一時的にその児童を保育することにより、子育てと就労の両立を支援する。 ・事業についての説明会を年8回以上開催するとともに、保育所等への広報配布など事業の周知に取り組む。 ・保育所の整備にかかる調整を支援し、関係局と連携して待機児童数の解消につなげる。	・訪問型病児保育 子育て関係の各種通知にチラシ同封 約900件 フェイスブックに「利用者の声」掲載 ・待機児童解消特別チーム会議に参画	1件	【課題】 ・病児保育利用者にとって使い勝手のよいサービスになるよう工夫し、登録者を増やしていくことが必要である。 ・待機児童を含む利用保留児童の解消 【改善策】 ・子育て世帯へのアンケートや病児保育利用者の声などからニーズをくみ取り、より良いサービスを目指して取り組む。 ・こども青少年局による保育所整備を支援し、待機児童を含む利用保留児童の解消につなげる。
港区	[1-3-3] 地域課題解決型広報紙配布事業()など、地域が抱える様々な課題を解決するための社会的ビジネスを促進する。 ()広報紙の全世帯・事業所への配布業務を活用して、高齢者への声かけなどで地域福祉の向上を図るなど、地域課題の解決に向けて取り組む事業	8地域で地域課題解決型広報紙配布事業を社会的ビジネスとして取組んでいる。	0件	【課題】 平成26年度から実施し、地域でも定着化しているが、社会的ビジネスをより効果的なものとするために、受託事業者がPDCAを意識して取組んでいく工夫が必要。 【解決策】 他地域の課題解決の具体事例や改善事例などを情報提供することにより、効果的な事業運営に向けた取組を促す。
大正区	民間の事業者等と連携し、地域課題の解決に向けた連携を行い、実際に課題解決への実践を行う。	地域課題の解決に向け、民間事業者と連携した会議等を行い、社会的ビジネス化に向け協議を行った。	0件	—
天王寺区	[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	・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	1件	—

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標

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

区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	【4-1-1】 ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月) ・区民文化のつどいの開催(11月) ・こどもカーニバルの開催(3月) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	0件	—
	【4-1-2】 ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラブ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)		—
	【5-1-3】 地域に潜在するマンパワーと既存制度の対象にならない福祉ニーズ(日常生活上の軽微な援助)等をマッチングし、お互いに助け、助けられることで支え合う有償ボランティアの仕組みを構築する。そしてその仕組みを利用することにより他者とのつながりをつくり、孤立の解消を進めることによって、地域コミュニティの活性化を図る。	平成28年4月 NHKラジオで紹介 平成28年6月 広報用チラシ作成 平成28年9月 ~フリーペーパーおよびイベント情報チラシ発行 平成29年3月末現在会員数: 35人		【課題】 有償ボランティアの仕組みを持続可能なものとするためには、会員数を増やすことと有償ボランティアのマッチング数を増やすことが必要。 【改善策】 会員登録をしやすくするために会費設定の見直しを行い、また、区の広報紙を活用して特集記事を掲載するなど、会員を増やすための新たな取組みを進める。
西淀川区	【3-1-6】 ○コミュニティビジネス(CB)・ソーシャルビジネス(SB)に関し本市事業を含む公共部門や民間部門など広くビジネスに展開できる可能性のあるものを洗い出す。 ○地域を対象にしたCB・SBの研修を1回以上開催する。 ○中間支援組織と連携しCB・SBに関する普及・啓発を行う。 ○中間支援組織とともに、会館を使ったフリーマーケットスペースの提供事業のCBを実施	古紙回収や広報紙配付事業等について地域に説明しCB/SBに関する普及啓発を行った。	1件	—

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標

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

区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
淀川区	【3-1-3】 ・コミュニティ回収未実施地域に対し、環境局と連携して取組みの意義等の一層の周知を図る。また、取組みのインセンティブとなる奨励金制度を継続実施する。(5地域) ・中間支援組織と協働し、地域資源を活用したCB・SB化の仕組みを構築する。(提案地域:3地域) ・地域資源が循環する仕組みづくりに意欲を持った人材と地域とのコーディネートを行う。(提案地域:3地域)	・コミュニティ回収実施地域 新規7地域(累計11地域) ・地域資源を活用したCB・SB化の仕組みを構築:4件 ・地域資源が循環する仕組みづくりに意欲を持った人材と地域のコーディネート:3件	0件	【課題】 ・CB・SB化のメリットが、地域に十分に認識されていない。 【解決策】 ・CB・SB化の効果を十分説明したうえで、各地域の特性に合わせた、地域資源が循環する仕組みづくりの支援を行う。
東淀川区	【1-1-1】 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うとともに、まちづくり活動の経験があり高度な専門的な知識を有する地域づくりアドバイザー(嘱託職員)による、きめ細かい相談業務、アドバイスの結果、必要と感じた研修、講演を開催する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。 地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、CB・SBの助言・指導、NPO等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回) ・各地域HPやツイッターによる情報発信 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号) ・地域づくりアドバイザーによる地域へのサポート ・広報勉強会(17地域)・防災勉強会(17地域) ・地域づくりアドバイザーによる講座の実施(計23回)	0件	【課題】 開かれた組織運営に係る情報公開についての重要性を認識していない地域活動協議会有り、新たな担い手や多くの住民等と協働した地域づくりに発展していかない危惧がある。 【改善策】 地域活動協議会がどんな目的でどんな活動をしているか、また会計についても透明性のある処理を行っていることを広く知ってもらうことが、これまで関わりの薄かった住民の参画を促すために重要であることの周知。特に認識が低い地活協へは職員や地域づくりアドバイザーによる直接支援を行うほか、地域活動協議会連絡会議や、各種講座等を通じ、地域活動協議会に対して継続的、持続的にうたていき、地域実情把握と地域ごとのきめ細かい支援について力を入れていく。
	【1-1-2】 まちづくりに関心のある区民の交流会を2か月に1回程度開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行う。また、地域活動協議会単位で、希望により、セミナーやワークショップを開催することで、新しい担い手を育成・発掘し、セミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことが出来るスタートアップ支援としての「社会的課題解決に向けた区民提案事業」への参加に繋げ、課題に対する自発的で新しい取組に対する意識を高める。	・社会的課題に向けた区民提案型委託事業2件(新庄ボランティア掘り起こし事業・淡路朝ごはん事業) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりがりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・「(仮)東淀川区魅力発信プロジェクト」の立ち上げ		—
東成区	【4-2-2】 地域課題の解決について市民活動団体等から提案をしてもらい、協働により取り組む「公募型提案委託」を実施する。 ・区の設定するテーマに基づく事業の公募:1回	公募型提案委託事業件数:1件「私たちの街、東成もり上げ隊」事業(子育て応援サロンの開催:2回、子育てが楽しくなるキラキラ講座の開催:3回、おもちゃ博士とつってあそぼ!の開催:1回)	8件	—

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
生野区	[5-2-8] ●地域や社会における課題やニーズを把握し、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、社会的ビジネス化によって解決できるよう事業内容を検証し、必要があれば再構築の上、対象事業の抽出を行なう。	区の事務事業について、社会的ビジネス化に向けた検証を行ったが、対象事業の抽出には至らなかった。	0件	【課題】 事業の抽出について、担い手側がいなければ成り立たないという問題があり、地域の情報に精通している中間支援組織との連携を深めていく必要がある。 【解決策】 中間支援組織との情報交換により、連携を強化し事業の抽出に繋げる。
旭区	[1-2-1] 地域活動協議会 地域社会におけるご近助のつながりをひろげ、安全・安心で活力ある地域社会をつくるための事業の実施 ・防災、福祉、青パト事業の委託10校下 地域課題に対応するとともに地域のまちづくりを推進することを目的とした事業の実施 ・防犯、子ども・青少年、福祉、健康、環境、文化・スポーツ事業への補助10校下 地域活動協議会に交付した公金の使途や地域活動協議会の活動が、ホームページ等多様な媒体を用いて公表されるよう取組む。	・防災、福祉、青パト事業の委託10校下 ・防犯、子ども・青少年、福祉、健康、環境、文化・スポーツ事業への補助10校下 ・ホームページ等掲載10校下	0件	—
	[2-2-2] 高齢者食事サービス 地域で実施する高齢者食事サービス及び地域福祉拠点である「あさひあったかきち」を通じて、地域での見守り体制づくり、つながりづくり、担い手づくりを進める。 ・高齢者食事サービス 総計画食数 3,592食 ・あさひあったかきち 延利用者数 6,400人	・高齢者食事サービス総食数 5,291食 ・あさひあったかきち延利用者数 5,226人 (イベント等参加者 1,817人、その他利用者3,409人)		【課題】 あさひあったかきちは、福祉関連のイベントの減少と、利用者の固定化により、場所、方法、委託事業者等を見直す必要が生じた。 【解決策】 あさひあったかきちは、平成29年度から社会福祉法人、NPO法人、地域団体等により子ども、子ども世代、高齢者、障がい者に関するプログラムやイベントの実施、休憩や座談などのふれあいの場、子育てや介護等に関する情報提供の場として、再構築を行う。
	[2-3-1] マタニティカフェ 臨床心理士等による専門相談の充実を図るとともに、妊娠・子育て期の孤立予防を目的として、妊婦同士や先輩ママとの交流機会を提供する「マタニティカフェ」事業を実施する。 ・臨床心理士と保健師及び子育て支援室との連携強化と相談支援の充実 ・「赤ちゃん広場」を活用したマタニティカフェ事業の実施 年12回	平成28年度臨床心理士による相談実績：常設相談531件、乳幼児健診・発達相談での相談件数：213件 マタニティカフェ開催：12回、参加：81名(平均6.8名)		—

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標

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

区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
旭区	[3-1-1] 大型粉末消火器 地域の初期消火能力増強の支援を行う。 ・大型粉末消火器の配備 15台(計82台) 各連合ごとに災害時要援護者及び支援者の把握・更新 ・10校下	・大型粉末消火器の配備 25台(計92台) ・各連合ごとに災害時要援護者及び支援者の追加募集、名簿等の更新・作成 (要援護者数 約4300人、支援者数 約1400人)	0件	—
城東区	中間支援組織と連携し、コミュニティ回収など他区で取り組まれているC B・S Bの具体的な取組事例の情報提供を行う。	C B・S Bの実施 0件	0件	【課題】 中間支援組織と連携し、C B・S Bについての情報提供を行っているが、特に意義について理解を得るのが難しい。 また、一部地域でコミュニティ回収に関心を示す地域はあるものの、具体的に実施するには、組織内で解決すべき課題が数多くあり、実施には至っていない。 【改善策】 引き続き、中間支援組織と連携し情報提供を行う。 特にコミュニティ回収については、開始当初よりも実施しやすいよう改善されてきているので、そうした点についての情報提供に努める。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	1件	—
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援を実施します。特に、若い世代など幅広い市民参画の促進、新たな担い手の発掘や地域における担い手のスキルアップに向けた支援を強化します。 ・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘、スキルアップにかかる事業(年1事業)	・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘プロジェクト(1事業)、地域活動フォーラム(1回)	0件	【課題】 社会的ビジネス等について地域活動協議会へ情報提供を行っています。十分ではありません。 【改善策】 地域活動協議会に対して、引き続き、社会的ビジネス等の情報提供を行います。

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度を取組内容	平成28年度を取組実績		
住之江区	〔2-1-4〕 ・地域の公園(住区基幹公園)について、地域活動協議会等が主体となって管理しているモデル地域の拡充に向け、全14地域活動協議会との意見交換を行う。	各地域活動協議会との意見交換回数 10回 (加賀屋東地域1回、加賀屋地域1回、海の町地域1回、花の町地域2回、敷津浦地域1回、南港緑地域1回、粉浜地域1回、平林地域1回、太陽の町地域1回)	0件	〔課題〕 地域が主体となった公園管理の実施に向け、地域の実情を見据えながら建設局と協議・連携し取り組む必要がある。 〔解決策〕 建設局と協議を重ね、連携して、事業を継続できるよう取組む。
住吉区	地下鉄あびこ駅周辺地域における自転車利用の適正化事業を、引き続き社会的ビジネス化の手法により実施。	〔4月〕・業務開始・啓発指導員の配置 〔5月〕・啓発指導員の配置 〔6月〕啓発指導員の配置 〔7月〕・啓発指導員の配置 〔8月〕・啓発指導員の配置 〔9月〕・啓発指導員の配置 〔10月〕・啓発指導員の配置 〔11月〕・啓発指導員の配置 〔12月〕・啓発指導員の配置 〔1月〕・啓発指導員の配置・募集要項・仕様書の作成 〔2月〕・啓発指導員の配置・募集開始・説明会の開催 〔3月〕・啓発指導員の配置・効果の検証・選定委員会・受託者決定・契約	1件	—
	区広報紙配布業務と地域見守りを合わすことで社会的ビジネス化すべく、1地域において試行実施を行う。	〔4月～6月〕・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける 〔7月～9月〕・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける 〔8月～9月〕・来年度事業実施形態の検討・決定 〔10月～12月〕・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける 〔10月～12月〕・29年度事業形態に応じた契約等事務の実施 〔1月～3月〕・配布期間中に配布し、上旬に完了報告の提出を受ける 〔1月～3月〕・29年度事業形態に応じた契約等事務の実施		
東住吉区	〔5-2-1〕 ・区政会議の開催(本会議3回、2部会各3回) ・広報媒体を活用した区政会議の意義や議事内容の区民への周知 ・区政会議委員も交えた、区の中長期計画策定に向けた地域フォーラム(仮称)の開催(14地域)	・区政会議 本会議4回(5月・9月・12月・3月) ・区広報紙4月号、区公式フェイスブック及びInstagramの立ち上げと発信 ・東住吉ゆめ・まちフォーラム(9/22)の開催 ・その他新将来ビジョン策定に向けての取組の推進(子育て層向けヒアリング、東住吉をあるこうキャンペーンの展開、e-sumiなでこの立ち上げ等)	0件	—
平野区	〔3-1〕 ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	・中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 ・広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域	0件	—

㊦ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西成区	中間支援組織も活用して、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスや事務事業の社会的ビジネス化についての意義やメリット、具体的な事例の紹介やその情報等を提供するとともに、コーディネートを行う仕組みづくり、各種研修等の実施、相談体制の整備等を進めていく。	自主財源の確保等、地域資源(ヒト、モノ、カネ、情報)の有効な活用を通じた地域課題の解決について、中間支援組織により、各地域に対する個別的な支援を実施した。	1件	—

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

めざす姿(将来像)

市民活動団体をはじめ様々な活動主体が、「豊かなコミュニティづくり」、「多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)」、「地域社会における資源の循環」を推進するに当たり、これらの活動主体と行政との間に立ち、人と人・活動と活動をつなぐ中間支援機能の充実によって、地域人材の育成と活用をめざします。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北 区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会(年10回)を開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。(通年)	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙(特集4回)、ホームページ、フェイスブック(198回投稿)を活用した地域活動の情報発信 ・全地域の活動を紹介した、デザイン性の高いリーフレットを作成 ・地域活動を紹介する動画を作成し、HPや区役所で放映	5.7%	—
都 島 区	[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	・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	14.3%	【課題】 ・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。 【改善策】 ・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。
福 島 区	[4-4-1] 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るため、適宜地域公共人材の活用を提案することなどにより、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。	組織運営や各種事業の企画段階に地域公共人材の活用機会があるか、地域活動の状況を伺っていたが、今年度については該当する機会がなかった。	(17.6%)	【課題】 現在のところ、地域に地域公共人材の需要がない。 【改善策】 現在のところ地域公共人材の需要はないが、引き続き地域活動の動向を見守りつつ、組織運営や各種事業の企画段階に地域公共人材の活用機会があれば周知・提案を行う。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
此花区	・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。	5.3%	【課題】 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。 【改善策】 地域活動協議会へのアプローチを行う。
中央区	[4-2-5] 地域活動の担い手の拡大を図るため、幅広い層の人たちに活動への参加を促すとともに、地域の人材と地域で求められている活動の橋渡しなどに取り組む。 ・中間支援組織と連携し、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取り組みの実施 ・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回 ・区の地域特性を活かした地域公共人材の育成に向けた支援 ・地域において求められている活動に関する情報やニーズを把握・収集 ・人材とニーズの橋渡しを図るべく、中間支援組織を活用しながら支援	・中間支援組織と連携し、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取り組みの実施 ・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回 ・区の地域特性を活かした地域公共人材の育成に向けた支援 ・地域において求められている活動に関する情報やニーズを把握・収集 ・人材とニーズの橋渡しを図るべく、中間支援組織を活用しながら支援	1.8%	—
西区	[1-1-1] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・地域の資源が有効に活用され、地域の課題に対応できるよう支援する。 ・主体的に情報発信できるよう広報紙作成等の支援をする。 ・地域課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会連絡会(2回)と地域活動協議会情報共有会(2回)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	・地域活動とマンションコミュニティに係る意見交換会及び勉強会を実施し、地域間の課題認識・共有化を図り、また、マンション住民へのアプローチなど地域活動への住民の参加促進を支援した。 ・地域主体の大規模防災訓練で、学校や警察署、消防署等による実行委員会に協働し、また、他の地域との連携事業となるよう支援するなど、地域の防災ネットワーク強化を促した。 ・地域広報運営の支援実施 ・地域活動協議会情報共有会及び会長連絡会を開催した。(各2回)	(7.1%)	【課題】 地域活動協議会の組織運営については順調に進んでいるが、区や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていないと感じている地域がある。 西区においては、近年高層マンションの建設が続き人口増加が著しくマンションコミュニティが大きな課題となっているエリアや高齢化が進み担い手不足や福祉が課題となっているエリア等地域によって実情が大きく異なるため、地域の課題について共有し、各地域のニーズや実情に応じた支援を実施する必要がある。 【改善策】 地域活動協議会の更なる自律した地域運営に向け、地域と意見交換を行うなど、各地域の課題やニーズを把握し共通認識したうえで、個々の実情に応じた支援を地域・区役所・まちづくりセンター等で役割分担し、きめ細かな支援を行っていく。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
港区	[1-3-1] 魅力と活気ある地域づくりに向けて、地域団体や企業、NPOなどの多様な地域活動の担い手のすそ野を広げ、マルチパートナーシップによるまちづくりを進めていくために、活動主体間の話し合いを促す人材を育成するとともに、様々な担い手に対し地域貢献活動や各々の強みを活かした連携・協働を呼びかけ、地域課題の解決についての具体的な取組を促進する。 ・区広報、HP、企業訪問などによる地域貢献活動への参画呼びかけ ・通年実施 ・企業まちづくり交流会の開催：年1回以上 ・サロン講座の開催：年2回	区内企業等に働きかけ、地域貢献活動への参画する機会の提供を行った。	7.1%	【課題】 「地域公共人材」のしくみが区民に知られておらず、人材の活躍が認知されていない。 【改善策】 「地域公共人材」のしくみを知っている人のうち、「その人材が活躍している」と感じている人は、85.7%であることから、「公共人材」のしくみやその人材の活躍についての情報の発信に努める必要がある。
大正区	[7-2-1] 「いばん住んでみたい・住んでよかったまち大正区」の実現に向け活動している「わがまちビジョン部会」が、区の特徴を活かした文化事業や小学生や高齢者まで多様な世代の参画ができる事業を自主的に企画・実施するために、区が必要な情報提供や支援を行い、区民協働の拡充を図っていく。 ○自主企画事業への参画者募集の実施（年間2回） ○区内学校・団体・地域団体等に協働・連携を呼び掛け自主企画事業を実施する（年間4事業）	○自主企画事業 ・「子どもによる樹木札設置」（7月） ・「10年後の私への手紙」（1月） ・「文楽講座（体験・公演）」（2月） ・「40年後の同窓会」（3月）	(11.2%)	—
天王寺区	[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	・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	6.4%	【課題】 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。 【改善策】 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。
浪速区	[4-1-1] ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催（9月実施） ・区民文化のつどいの開催（11月実施） ・こどもカーニバルの開催（3月実施） ・各種講習会の開催（通年実施） ・コミュニティスクールの開催（2月実施） ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催（9月） ・区民文化のつどいの開催（11月） ・こどもカーニバルの開催（3月） ・各種講習会の開催（通年実施） ・コミュニティスクールの開催（2月） ・地域活動の情報発信（広報誌など）	13.3%	—

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラボ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)	13.3%	—
西淀川区	[3-1-5] ○地域団体やNPO、企業などの区内のまちづくりに関する様々な活動主体に関する情報を収集し、各団体間の連携を推進する。 ○様々な活動主体の担い手が情報交換でき、課題の共有や課題解決に向けた議論ができる場の設定を行う。 ○区内の「地域公共人材」に関する情報を収集し、地域活動に取り組む人を中心に「地域公共人材」の意義・役割について周知する。	ものづくりまつりや商店街にぎわい再生イベント等と地域の連携を推進した。	5.7%	【課題】 NPO、企業などの各団体の連携が進んでいる地域もあるが、連携団体等が固定化されており、新たなNPO、企業などの各団体との連携がすすんでいない。 【解決策】 ものづくりまつりや商店街にぎわい再生イベントを各団体と地域活動協議会等の地域団体とが、共催するイベント等を開催し、連携を推進していく。
淀川区	地域活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力を持った人、あるいは地域を超えて幅広く活躍している人を地域公共人材と捉え、地域の課題解決のために様々な活動主体との連携・協働を図り、積極的に活用していくよう、働きかける。 ・地域活動協議会意見交換会において、地域事業への地域公共人材活用の呼びかけ、活用事例の紹介 ・中間支援組織による、地域特性に応じた、地域公共人材活用の提案 [改定履歴あり]	・地域活動協議会意見交換会において、地域事業への地域公共人材活用の呼びかけ、活用事例の紹介：全18地域×2回 ・地域公共人材を活用した講演会の案内：全18地域×2回 ・中間支援組織による地域公共人材活用提案3地域	6.5%	【課題】 ・地域のニーズに合わせた活用の呼びかけができていない。 【解決策】 ・地域のニーズと、事業実施のタイミングに合わせて、中間支援組織を活用し、積極的に活用提案を行う。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東淀川区	[1-1-2] まちづくりに関心のある区民の交流会を2か月に1回程度開催し、地域活動協議会で活動している区民と、関心はあるが参加できていない区民の交流を図り、新しい担い手の育成・発掘を行う。また、地域活動協議会単位で、希望により、セミナーやワークショップを開催することで、新しい担い手を育成・発掘し、セミナーやワークショップの参加にとどまらず、実行に移すことが出来るスタートアップ支援としての「社会的課題解決に向けた区民提案事業」への参加に繋げ、課題に対する自発的で新しい取組に対する意識を高める。	・社会的課題に向けた区民提案型委託事業2件(新庄ボランティア掘り起こし事業・淡路朝ごはん事業) ・新しい担い手の発掘や参加者同士の繋がりづくりを行う場として「WeLove東淀川」の開催(8回実施) ・「(仮)東淀川区魅力発信プロジェクト」の立ち上げ	6.7%	—
東成区	[4-2-1] 区の地域資源を活用し多様な活動主体と地域がつながる「ひがしなり街道玉手箱」を開催する。 ・運営事務局会議の開催:月3～4回 ・参加団体交流会の開催:6回	・ひがしなり街道玉手箱の実施(11月3～6日:4日間) ・ひがしなり街道玉手箱にかかる広報物の作成(ポスターなど) ・運営事務局会議の開催:38回 ・参加団体交流会の開催:6回	15.9%	【課題】 「ひがしなり街道玉手箱実行委員会」規約の制定や、東成区役所との協定書の締結など、「ひがしなり街道玉手箱実行委員会」が将来的に自立していくために必要な仕組みづくりはできた。 今後は、多様な活動主体が主体的・自律的に「ひがしなり街道玉手箱」に関わることで、まちづくりなどの地域活動に貢献していけるような支援が必要。 【解決策】 運営事務局会議にかかる支援を継続しつつも、多様な活動主体が「ひがしなり街道玉手箱」を通して、地域とつながることができるよう、参加団体交流会などの支援をより進めていく。
生野区	[5-2-3] ●地域団体やNPO、企業など地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体の情報を発信するとともに、地域活動協議会に参画している団体だけでなく、さまざまな地域活動団体における担い手育成のために、地域の課題に取り組む担い手を育成する講座等をファシリテーション能力、コーディネート力を有する人材及び中間支援組織と連携し、引き続き開催する。 ・担い手講座の開催 2回 ●ファシリテーション能力、コーディネート力を有する人材を派遣し、地域活動協議会の自主的な活動を促進する。	生野区の未来を想う交流会「まちカフェ」 毎月開催 参加者のべ151人 地域公共人材の派遣:2団体	12.5%	【課題】 新たな担い手候補は出てきているものの、その担い手候補が実際に地域活動に携わることにあまりつながっていない。 【解決策】 これまでの取り組みも踏まえ、地域活動協議会と新たな担い手候補との交流機会の提供など、その担い手候補が地域活動につながるような土壌作りに取り組む。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
旭区	中間支援組織と連携し、地域活動を支える人材の発掘を積極的に実施して、さまざまな活動主体と連携・協働を実現する。	プロボノを積極的に活用して、さまざまな活動主体との連携・協働を実現することができた。	4.9%	—
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援 ・区広報誌等における活動紹介の継続	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)16地域 ・HP/ 2 地域 紙媒体による広報14地域 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架	13.3%	【課題】 紙媒体による広報について、残り2地域(昨年より3地域減)が作成に至っていない。 【改善策】 引き続き、残り2地域に対して情報発信の重要性、広報誌などの紙媒体による広報の有効性を周知し、全地域での発行にむけ取り組みを行う。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	12.0%	—
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援を実施します。特に、若い世代など幅広い市民参画の促進、新たな担い手の発掘や地域における担い手のスキルアップに向けた支援を強化します。 ・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘、スキルアップにかかる事業(年1事業)	・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘プロジェクト(1事業)、地域活動フォーラム(1回)	11.6%	【課題】 地域公共人材について地域活動協議会へ情報提供を行っていますが、十分ではありません。 【改善策】 地域活動協議会に対して、引き続き、地域公共人材の情報提供を行います。

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[2-1-1] 中間支援組織と連携し、地域公共人材等を活用しながら、地域課題やニーズに対応するため、地域資源(ヒト、モノ、カネ、情報)が有効に活用され、地域課題の解決が図られる取組への支援を行う。 (地域の自律的運営に向けたテーマ別部会や運営委員会の開催に向けての支援:全14地域)	・「今まで地域活動に関わりの薄かった住民層の巻き込み」分科会を3地域で実施 ・区レベルでの実務者交流会「人材発掘編」を3回開催し、ンポジウム「すみのえちかつきょう人材発見ミーティング」を開催し、成果を発表。	(4.3%)	【課題】 継続して課題解決に取り組んでいくためには担い手の確保及び地域内での課題共有が必要不可欠であるが、地域ごとで課題意識に温度差がある。 【解決策】 他地域の先駆的事例を共有するとともに、地域内で課題共有し、課題解決の取組を促進するテーマ型部会への移行を働きかけていく。
	[2-1-2] 中間支援組織と連携し、企業・NPO・学校・地域交流会等を開催しながら、地域活動協議会の構成団体以外のさまざまな活動団体との間で、連携・協働した取組を支援する。 (企業・NPO・学校・地域交流会の開催:年間3回以上)	・企業・NPO交流会を3回実施 ・企業・事業所の社会貢献活動に関するアンケート調査を実施		【課題】 企業・NPO・学校・地域交流会実施から3年が経過し、分科会から創出された取組が定着している地域がある。今後、他の地域へも拡大していく必要がある。 【解決策】 C B・S Bにつながる協働が実現するしかけづくりや他地域の実施事例の共有など、地域の取組度合に応じた支援となるよう企業・NPO・学校・地域交流会の運営方法を改善する。
住吉区	[6-1-1] ○まちづくりを推進する地域運営を行う等、準行政機能を有する地域活動協議会に対し、地域の実情や特性にあった柔軟な地域活動が行えるよう、補助金を一括交付する。 ○中間支援組織と連携し、各地域の年間事業計画や予算の策定に対する助言・指導、会計等の透明性の確保に向けた支援等、地域活動協議会の自主的な運営支援を行う。 ○様々な機会を通じて「つながり」や「きずな」の大切さを啓発するなどし、幅広い住民に対し地域活動への参加・参画を促す。 ○地域編集塾の参加者から、担い手となりうる人材と地域ニーズとのマッチングを促進する。 ○地域活動協議会の自主財源の確保に向けた情報提供を行う。 ○開かれた組織運営や会計等の透明性確保の支援を行う。 ・地域活動協議会の運営支援(地域編集塾の開催含む):全12地域 ・地域活動協議会会長の運営支援(10回)	・地域活動協議会の運営支援(全12地域) ・地域活動協議会会長の運営支援(10回) ・補助金会計説明会の実施(2回)	20.9%	【課題】 地域活動協議会の認知度が低いため、認知度を上げる必要がある。 【解決策】 これまでの取組に加え、地域活動協議会の認知度アップのため広報紙やSNS・ホームページを活用して広報活動を強化する。また、各地域活動協議会の「強み」を他地域への横展開を図ることにより「弱み」を補い、区内各地域の活動の活性化を促進することにより、地域活動に関心の低い層に対する認知度向上も図っていく。
東住吉区	[5-2-1] ・区政会議の開催(本会議3回、2部会各3回) ・広報媒体を活用した区政会議の意義や議事内容の区民への周知 ・区政会議委員も交えた、区の中長期計画策定に向けた地域フォーラム(仮称)の開催(14地域)	・区政会議 本会議4回(5月・9月・12月・3月) ・区広報紙4月号、区公式フェイスブック及びInstagramの立ち上げと発信 ・東住吉ゆめ・まちフォーラム(9/22)の開催 ・その他新将来ビジョン策定に向けての取組の推進(子育て層向けヒアリング、東住吉をあるこうキャンペーンの展開、e-sumiなどでの立ち上げ等)	5.8%	—

㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	・中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 ・広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域	7.8%	—
西成区	[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・向上を目指す。 ・地域活動協議会補助事業 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	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 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	6.5%	【課題】 中間支援組織による地域活動協議会への支援が適切に実施されていると考えられる。また、議決機関の適正な運営や、会計の適正な処理等、組織運営にかかる分野については、高い評価を得ている。一方で、地域活動の担い手拡大に向けた支援等、難度の高い分野に関して、取組状況にバラつきがあることから、各地域の特性に応じた支援が求められている。 【解決策】 評価の高かった組織運営にかかる支援は継続しつつ、難度の高い分野について、各地域の特性に応じた支援策を策定し、区内地域活動協議会全体が、一定自律できている状態の実現に向け、取組みを進めていく。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・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」

(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

めざす姿(将来像)

市民活動団体をはじめ様々な活動主体が、「豊かなコミュニティづくり」、「多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)」、「地域社会における資源の循環」を推進するに当たり、これらの活動主体と行政との間に立ち、人と人・活動と活動をつなぐ中間支援機能の充実によって、地域人材の育成と活用をめざします。

① 中間支援組織の活用

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北 区	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会(年10回)を開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。(通年)	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙(特集4回)、ホームページ、フェイスブック(198回投稿)を活用した地域活動の情報発信 ・全地域の活動を紹介した、デザイン性の高いリーフレットを作成 ・地域活動を紹介する動画を作成し、HPや区役所で放映	93.6%	—
都 島 区	[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	・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	67.7%	【課題】 ・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。 【改善策】 ・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。
福 島 区	[4-4-2] 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。	中間支援組織が各地域へ伺って、会計説明会や初心者には基本操作を習得してもらうパソコン教室を開催するなど、地域が自律的に運営できるように様々な支援を実施した。	87.5%	—

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
此花区	・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。	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。	98.9%	—
中央区	[4-2-1] 地域活動協議会を核として自律的に地域運営が行えるよう、中間支援組織と連携して支援を行う。 ・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 1回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営に会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙に地域活動協議会を紹介 2回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	80.8%	—
西区	[1-1-1] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・地域の資源が有効に活用され、地域の課題に対応できるよう支援する。 ・主体的に情報発信できるよう広報紙作成等の支援をする。 ・地域課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会連絡会(2回)と地域活動協議会情報共有会(2回)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	・地域活動とマンションコミュニティに係る意見交換会及び勉強会を実施し、地域間の課題認識・共有化を図り、また、マンション住民へのアプローチなど地域活動への住民の参加促進を支援した。 ・地域主体の大規模防災訓練で、学校や警察署、消防署等による実行委員会に協働し、また、他の地域との連携事業となるよう支援するなど、地域の防災ネットワーク強化を促した。 ・地域広報運営の支援実施 ・地域活動協議会情報共有会及び会長連絡会を開催した。(各2回)	67.8%	[課題] 地域活動協議会の組織運営については順調に進んでいるが、区や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていないと感じている地域がある。 西区においては、近年高層マンションの建設が続き人口増加が著しくマンションコミュニティが大きな課題となっているエリアや高齢化が進み担い手不足や福祉が課題となっているエリア等地域によって実情が大きく異なるため、地域の課題について共有し、各地域のニーズや実情に応じた支援を実施する必要がある。 [改善策] 地域活動協議会の更なる自律した地域運営に向け、地域と意見交換を行うなど、各地域の課題やニーズを把握し共通認識したうえで、個々の実情に応じた支援を地域・区役所・まちづくりセンター等で役割分担し、きめ細かな支援を行っていく。
港区	[1-2-2] まちづくりセンターの助言や指導、コーディネート等を通じて、幅広い住民参画の促進や新たな担い手の育成と拡大、団体間の連携・協働を図ることで、地域活動協議会の活動内容を充実させるとともに、会計の透明性の確保や開かれた組織運営、自主財源の確保や法人化に向けた取組を促す。 ・まちづくりセンターが行う助言や指導、コーディネート等の回数:2回/地域	運営支援 ・広報、会計処理、運営委員会等会議開催に係る支援 全11地域 ・助成金申請にかかる支援 3件	96.9%	—

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
大正区	[7-1-1] 各地域の関係団体を中心に構成する地域まちづくり実行委員会の自主的な運営に向け、地域担当職員を配置し市政情報の提供や活動の支援を行う。 中間支援組織を活用し、区民の地域活動への関心や参加をしてみようという意欲の向上が図れるよう、まちづくり実行委員会の存在や活動目的、活動実績を地域の実態に応じた効果的な手法で広く周知するとともに、新たな地域活動の担い手拡大に向けたラウンドテーブルを開催する。(年間12回) 将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティ作りが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を発揮した取り組みを行う。 区内新転入者に配付する転入者セットに地域団体の活動内容の案内を封入し、地域活動に参画しやすい環境を整備する。	・新たな地域コミュニティ支援事業業務委託(4～3月分)の実施 ・コミュニティ育成事業、コミュニティ育成事業(地域版)(4月～3月分)の実施 ・地域担当職員による活動支援409回 ・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(9回) ・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	84.6%	—
天王寺区	[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、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	地域活動協議会の具体的活動の支援:9地域	80.9%	—
浪速区	[4-1-1] ・世代間の交流、わがまち意識を高めるとともに、コミュニケーションの場として、あらゆる世代の誰もが楽しめる区民まつりなどを開催する。 ・ナニワ区民まつりの開催(9月実施) ・区民文化のつどいの開催(11月実施) ・こどもカーニバルの開催(3月実施) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月実施) ・コミュニティづくりへの意識啓発をはかるため、地域での様々な活動をホームページなどで区民・団体等に広く情報提供する。	・ナニワ区民まつりの開催(9月) ・区民文化のつどいの開催(11月) ・こどもカーニバルの開催(3月) ・各種講習会の開催(通年実施) ・コミュニティスクールの開催(2月) ・地域活動の情報発信(広報誌など)	93.2%	—

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	[4-1-2] ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会や区ホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催や、情報誌の発行を行い、新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・「なにわ区ラボ」の開催、「なにわ区ラボ」の発行。(4回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・「地域だより」の発行支援。(10回)	・会計事務説明会等の実施。(年3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・「なにわ区ラボ」の開催(4回) ・「地域だより」の発行支援(25回)、ブログ作成・更新支援(通年) ・区広報誌で地域活動協議会の情報発信(毎月)	93.2%	—
西淀川区	[3-1-4] ○他都市や他の地域の先進的な取り組みを紹介するなど、民主的で開かれた、会計の透明性のある組織運営に向けての助言などの支援 ○他都市の事例を学ぶため、中間支援組織と連携し、地域役員を対象とした学習会を1回以上開催 ○ラウンドテーブルなどを開催して、新しい担い手を探し地域へ紹介し、地域活動発展へつなげるなどの支援 ○地域に対して中間支援組織とともに予算・決算書の作成方法等の説明会を1回以上を行うことで透明性のある会計処理ができるよう支援 ○各地域での活動の内容を幅広く広報するため、中間支援組織を活用し、魅力あるホームページの作成方法、ソーシャル・ネットワーキング・サービスによる情報発信を各地域で行えるよう支援する。 ○中間支援組織に会計のノウハウのある人材を登用し、法人化に向けた支援を実施。	会計処理、予算・決算についての説明会を実施するとともに、会計処理等検討会を立上げ、会計処理の効率化・適正化等に努めた。	56.3%	【課題】 地域が自律し、活動できていると感じている割合は高いが、会計処理など透明性のある組織運営に向けての助言や支援を行っていく必要がある。 【解決策】 適切な会計処理を行えるよう、引き続き、予算・決算の作成方法等の説明会を、中間支援組織とともに実施していく。
淀川区	[3-1-1] 中間支援組織と連携し、今まで地域活動に関わりの薄かった新たな層の地域活動参画促進を行う。 ・SNS等を活用してマンション住民や退職後の団塊世代等の地域活動参画を目的とした積極的な情報発信(区HP、区FB、中間支援組織FB、地域のFB等、SNSを活用した地域情報発信:年600回以上) ・校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充を目的とした、企業、NPO、専門学校、地域活動団体同士の交流会の開催。(交流会の開催:年2回以上) 【改定履歴あり】	・区HP、区FB、中間支援組織FB、地域のFB等、SNSを活用した地域情報発信:年約745回 ・交流会の開催:年2回	60.7%	【課題】 ・地域活動に関わりの薄い層は、積極的に地域の情報を収集しないため、地域の情報が届きにくい。 【改善策】 ・SNSをはじめとする様々な広報媒体を活用し、地域活動に関わりの薄い層にも積極的に情報発信を行う。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東淀川区	[1-1-1] 地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対して財政的支援などを行うとともに、まちづくり活動の経験があり高度な専門的な知識を有する地域づくりアドバイザー(嘱託職員)による、きめ細かい相談業務、アドバイスの結果、必要と感じた研修、講演を開催する。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して区広報紙やホームページ、ツイッターを始め様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。 地域活動協議会などに対して支援が行えるよう、地域のニーズを確認するとともに、C B・S Bの助言・指導、N P O等法人化に向けた申請手続の助言など地域のサポートを行う。	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有(12回) ・各地域HPやツイッターによる情報発信 ・広報紙による地域活動協議会活動紹介(17地域+特集号) ・地域づくりアドバイザーによる地域へのサポート ・広報勉強会(17地域)・防災勉強会(17地域) ・地域づくりアドバイザーによる講座の実施(計23回)	(90.4%)	〔課題〕 開かれた組織運営に係る情報公開についての重要性を認識していない地域活動協議会があり、新たな担い手や多くの住民等と協働した地域づくりに発展していかない危惧がある。 〔改善策〕 地域活動協議会がどんな目的でどんな活動をしているか、また会計についても透明性のある処理を行っていることを広く知ってもらうことが、これまで関わりの薄かった住民の参画を促すために重要であることの周知。特に認識が低い地活協へは職員や地域づくりアドバイザーによる直接支援を行うほか、地域活動協議会連絡会議や、各種講座等を通じ、地域活動協議会に対して継続的、持続的にうたていき、地域実情把握と地域ごとのきめ細かい支援について力を入れていく。
東成区	[4-1-1] 地域活動協議会に対する支援を行うとともに、地域情報の発信、交流会等を開催する。 ・地域の会議や事業への参加 ・勉強会・交流会の開催 ・会計の透明性の確保に向けた取り組み:11地域 ・広報紙への地域情報の掲載:12回	・地域の会議や事業への参加:679回 ・勉強会・交流会の開催:13回 ・補助金の使途の公表:11地域 ・広報紙への地域情報の掲載:13回	92.7%	—
生野区	[5-2-6] ●大きな公共を担う活力ある地域社会づくりに向けた地域の様々な取り組みの支援にあたって、中間支援組織と連携し、各地域の実情に応じた支援策を講じる。 ・「地域の将来像の共有」「担い手の拡大」など地域活動協議会の自律運営に向けた活動を促進する取り組みを実施した地域 19地域	地域活動協議会の自律運営に向けた活動を促進する取り組みを実施した地域 19地域	69.5%	—
旭区	中間支援組織の助言や指導により、地域活動協議会の活動内容を充実させるとともに、「会計の透明性」や「開かれた組織運営」を確保しつつ、「地域課題への取組」「つながりの拡充」への取り組みを促す。	地域課題やニーズの把握及び共有、地域活動に関わりの薄かった住民の参加促進、地域住民同士のつながり拡充、地域活動協議会を構成する活動主体同士等の連携協働促進、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性の確保、区内における地域活動活性化支援を有効に取り組んだ。 ・相談件数 791件 ・意見交換会 10校下で実施 ・ホームページ等による公表 10校下	59.5%	—

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援 ・区広報誌等における活動紹介の継続	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)16地域 ・HP/ 2 地域 紙媒体による広報14地域 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架	69.9%	【課題】 紙媒体による広報について、残り2地域(昨年より3地域減)が作成に至っていない。 【解決策】 引き続き、残り2地域に対して情報発信の重要性、広報誌などの紙媒体による広報の有効性を周知し、全地域での発行にむけ取り組みを行う。
鶴見区	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携して行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・指導を行い、交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・各地域への広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	83.9%	—
阿倍野区	[3-4-2] 中間支援組織(まちづくりセンター)を活用した地域活動協議会の自律運営にかかる支援を実施します。特に、若い世代など幅広い市民参画の促進、新たな担い手の発掘や地域における担い手のスキルアップに向けた支援を強化します。 ・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘、スキルアップにかかる事業(年1事業)	・広報サポート・会計サポート(10地域) ・担い手発掘プロジェクト(1事業)、地域活動フォーラム(1回)	90.2%	—
住之江区	[2-1-1] 中間支援組織と連携し、地域公共人材等を活用しながら、地域課題やニーズに対応するため、地域資源(ヒト、モノ、カネ、情報)が有効に活用され、地域課題の解決が図られる取組への支援を行う。 (地域の自律的運営に向けたテーマ別部会や運営委員会の開催に向けての支援:全14地域)	・「今まで地域活動に関わりの薄かった住民層の巻き込み」分科会を3地域で実施 ・区レベルでの実務者交流会「人材発掘編」を3回開催し、ンボジウム「すみのえちかつきょう人材発見ミーティング」を開催し、成果を発表。	88.0%	【課題】 継続して課題解決に取り組んでいくためには担い手の確保及び地域内での課題共有が必要不可欠であるが、地域ごとで課題意識に温度差がある。 【解決策】 他地域の先駆的事例を共有するとともに、地域内で課題共有し、課題解決の取組を促進するテーマ型部会への移行を働きかけていく。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[2-1-2] 中間支援組織と連携し、企業・NPO・学校・地域交流会等を開催しながら、地域活動協議会の構成団体以外のさまざまな活動団体との間で、連携・協働した取組を支援する。 (企業・NPO・学校・地域交流会の開催:年間3回以上)	・企業・NPO交流会を3回実施 ・企業・事業所の社会貢献活動に関するアンケート調査を実施	88.0%	【課題】 企業・NPO・学校・地域交流会実施から3年が経過し、分科会から創出された取組が定着している地域がある。今後、他の地域へも拡大していく必要がある。 【解決策】 C B・S Bにつながる協働が実現するしかけづくりや他地域の実施事例の共有など、地域の取組割合に応じた支援となるよう企業・NPO・学校・地域交流会の運営方法を改善する。
	[2-1-3] 中間支援組織と連携して、地域活動協議会実務者交流会(2回程度)、会計担当者研修会(2回程度)、広報担当者研修会(2回程度)を開催し、若い世代やマンション住民などこれまで地域活動への関わりが薄かった方々が、地域活動協議会の活動に理解を示し参画するよう、より一層民主的で開かれた組織運営と会計の透明性の確保に向けた取組を進める。	・実務者交流会(広報編)を全地域対象に実施し、広報の重要性の理解を促した。 ・運営講習会を全地域で実施し、組織運営の重要性の理解を促した。		【課題】 14地域のうち1地域について、発行に向けて働きかけはしていたものの、発行には至っていない。平成29年度上期に発行する意向までは確認済み。 【解決策】 広報紙の発行に至っていない1地域に対し、発行の必要性の理解を促し、引き続き、発行に向けた支援を行う。
住吉区	区内全12地域活動協議会の自律的な地域運営に向け、中間支援組織により、さらなる支援を継続して行う。	[11月] ・29年度事業計画説明会及び補助金申請にかかる支援 [12月] ・会計実務者説明会(仮精算) [1月] ・28年度補助金精算説明会 [3月] ・28年度補助金精算にかかる支援 広報紙7.9.2月号・HPに掲載 [通年] ・地活協会長会において適宜情報提供 ・地域の要望により支援員派遣 指導・助言	72.5%	—
東住吉区	[4-2-1] ・地域活動協議会への補助金にかかる活動内容、申請額・交付額・精算額の、区ホームページでの公表。 ・地域のまちづくりについて専門的知識のある事業者(中間支援組織)による地域活動協議会への支援(14地域) 地域の実情やニーズに合わせた研修の実施 地域の担い手の知識・技術の習得・向上の促進策の実施 他地域との情報交換の場の設定 等 ・地域活動協議会への連絡会議の開催(11回)。	・補助金にかかる活動内容、申請額・交付額・精算額の区HPへの公表 ・中間支援事業者によるセミナー開催、全地域活動協議会を訪問し、課題の洗い出しや解決に向けた個別の支援 ・区内外の地域活動協議会間の交流調整	74.4%	【課題】 各地域活動協議会の自律性を高めるため、地活協のみならず各構成団体での、人材確保や世代交代、自主財源確保が課題である。 【解決策】 次年度の中間支援の業務委託内容を変更し、各地域活動協議会及び各構成団体への個別支援、また地域の実情に応じた情報発信や広報支援を行うよう進めていく。

① 中間支援組織の活用				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
平野区	[3-1] ・地域活動協議会の自律的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員等が地域活動の取材を行い、区ホームページを区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 ・全22地域	・中間支援組織の支援により、地域におけるホームページやブログなどのSNS開設・情報発信を推進した。 ・広報「ひらの」、地域情報フェイスブックにおいて、区役所職員の取材をもとに地域活動を広く区民へ情報発信を行った。 全22地域	92.2%	—
西成区	[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・向上を目指す。 ・地域活動協議会補助事業 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	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 全16地域 ・中間支援組織への支援業務委託	90.8%	—

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(1) 区における住民主体の自治の実現

めざす姿(将来像)

各区において、多様な区民の意見やニーズを適切にとらえ、それらを踏まえた説明責任が果たされるよう区政に関する情報が区民全体に着実に届けられるとともに、施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至る全てのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特性や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治の実現をめざします。

㊦ 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

成果指標		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北 区	[4-1-1] ・区政会議等で寄せられた意見・ニーズの把握と、区民から受けた区政に対する提案等について、所管局と連携を図りながら区政に反映させる。 ・区政運営や実施した事務事業について、区民アンケート(年1回、無作為抽出の区民1,500人を対象)の実施及び区政会議を通じて区民の評価を受ける。	・区政会議4回開催(6月、8月、11月、2月) ・区民アンケートの実施(1月 2000人中715人から回答)回収率35.8%	27.7% 25.4% 25.3%	—
	[4-1-2] 通年の取組として以下の取組を行う。 ・広報紙の全戸配布や区内JR4駅他公共施設等への配架などにより、広がった全ての読者を対象に、広報が必要施策の内容をわかりやすく確実に説明する。 ・区民生活にかかわる行政施策やサービス、地域のイベント・講座等記事の充実のため、広報紙の増ページを年4回実施、また記事中に内容をより詳しく記載した区HPアドレスを必要に応じて掲載する。 ・イベント等について、HP、SNS(ツイッター・フェイスブック)を効果的に活用し、タイムリーな情報を発信する。	・表紙にインパクトのある写真を採用するなど、ビジュアル性、デザイン性を高め、手に取ってもらえるよう工夫した。 ・最終面を区のお知らせ面に変更し、シリーズ化した区長コラムや、参加型イベントへの募集情報を掲載し、親しみやすさを持たせた。 ・必要とする情報を見つけやすくするために、記事をテーマ別に分類、それぞれにテーマカラーを決め、まとまりをもたせるよう紙面構成を改善した(11月号から)。 ・記事の主旨がより明確に伝わるよう、寄稿の段階からの字数制限の厳格化やリード文の役割を担えるタイトル付けに努めた。 ・年2回職員アンケートを実施し、意見を紙面構成に反映させた。		
都 島 区	[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	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)	28.9% 26.4% 28.6%	・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。

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

成果指標				
		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
都島区	[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	・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)	28.9% 26.4% 28.6%	・ 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。
福島区	[5-1-1] 多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査によって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声(ご意見箱)」により、意見収集や区政評価を行う。 また、把握したニーズを踏まえ、広報紙やホームページを中心に、フェイスブックやツイッター等の新しい媒体も利用しながら区政情報を発信する。	区民モニターアンケート3回:回収率平均71.1% 「区長に届けみんなの声、そして小さな声」:188件 広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブックでの情報発信。 ホームページアクセス件数:136,055件 ツイッターフォロワー:1,820件数	41.1% 33.7% 33.4%	—
此花区	・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。	・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。	31.6% 25.2% 29.0%	—
中央区	[5-1-1] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。 また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	・区政会議の開催 3回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信 3回	30.1% 28.6% 26.7%	—

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

成果指標				
		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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
中央区	[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。 また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	30.1% 28.6% 26.7%	—
	[5-1-3] 広報紙やホームページなどの広報媒体を活用し、地域特性に応じた区政運営など、区政に関する情報が区民全体に届けられるよう情報発信を行う。 ・区の特性ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	・区の特性ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回		—
西区	[4-1-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。 ・会議での活発な議論を促して建設的な意見を頂くため、区の施策や事業について概要をわかりやすくまとめた資料を事前に送付し、頂いた質問や意見に対する区の基本的な方針を前もって示しておくなど、運営上の工夫を凝らす。	・区政会議を3回開催(各回とも、会議でいただいた意見に対する区の考え方・回答をとりまとめて委員宛送付し、ホームページで要旨を公開するとともに運営方針や予算、当年度の施策等に活かした) ・区 of 具体的な取組を委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催(12/16 データから見た西区として、人口動態・世帯分布などについて実施)	32.7% 33.4% 27.6%	・委員の数が33名と多くなっており、また、限られた会議時間であることから、より効率よく、有意義な意見交換を行っていたことが課題と考えている。 ・引き続き、会議資料を会議開催前に委員の皆様にお送りするとともに、事前にご意見をいただいたものについては、それに対する回答を会議開催までに全委員あて送付するなど効率的な会議運営を図っていく。 ・さらに、会議を欠席された委員に対しては当日の会議要旨をお送りし、ご意見があれば提出いただくなど、よりご意見をいただく機会を確保していく。
	[4-1-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対して区の施策へ反映したものなどについて、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民ニーズの施策反映について「見える化」を進める。 ・区長が区内で活動を行っている団体等から意見を聞く取組を行うなど区民の声を拾うくみを充実させ、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	・区民モニターアンケート: 3回実施 ・区長ぶらっと訪問: 4回実施 ・第1回アンケート結果について分析等を行い、次年度の広報方針を策定。(区政会議においていただいた意見を踏まえ、方針に基づき広報事業を進める。)		・業績目標の達成状況については昨年を上回る結果となったが、達成までには至っていない。要因としては、区役所での取組が区民のみなさんに認知されていないことにより、施策等の情報発信の手法等を改善する必要がある。 ・区役所で行ってきた改善策等を、広報紙や各媒体で案内するとともに、ホームページの情報を、より見やすく、分かりやすく整理・工夫することで、より多くの方に認知と理解をいただけるよう取り組む。

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

成果指標				
		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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西 区	[3-1-1] ・区内のものづくり企業やクリエイター等と連携し、地域産業に関する魅力を情報発信するとともに、区民の地域産業への関心を高めるため、ものづくり体験(1回開催)や職場見学を実施する。 ・企業ニーズ等の実態把握や企業見学会(ものづくり体験)を行いながら、ネットワークの構築に向け、企業団体等との連携を図る。 ・西区のまちの魅力を多くの人に知ってもらい、また感じてもらうことにより、西区のブランド力を向上させるため、新たなマンション住民等と地域や地域事業者とのつながりを深め、ともにまちづくりに参加・参画する「にし恋マルシェ」(1回開催)の開催を支援する。	・企業見学会を、8月18日に2社、3月28・30日に各1社で実施。 【協力企業数:4社】 ・地域団体が主体となる実行委員会(区も参画)による「にし恋マルシェ」を、9月19日に開催(高台橋公園・堀江公園・寶生教会場)。	32.7% 33.4% 27.6%	・昨年度まで区の委託事業として実施してきた「にし恋マルシェ」について、地域の関係団体が運営経費の確保等も含め主体的に事業を実施することで調整した結果、今年度、関係団体で組織する実行委員会を設立(区役所も参画)し、事業を実施することができた。しかし、運営等に係る事務の進め方、関係先との調整など、事務局がまだ成熟していないため、準備事務等について時間を要する。 ・区役所のこれまでの経験等を生かした事業の進め方等を、改めて引き継ぐとともに、関係先との調整・説明等に区役所が同席し、適宜アドバイスをを行うなど、安定・継続して準備事務等を遂行できるよう、区役所がサポートしていく。
	[3-3-1] 区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果、また区の魅力や地域情報などについて、区広報紙やホームページ等様々な媒体を活用して情報発信し、区政運営に対する区民の理解を得る。また、各課と連携し、区の施策やイベント情報等を報道機関へ効果的に提供する。 ・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月60件)、LINE(月4件) ・スマートフォンアプリによるICTを活用した情報発信(12回) ・区の魅力や多彩な人材について紹介する情報誌「にっしー」を発行(年1回)し、広く区民に届くよう配布方法を工夫する。	・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月平均50件)、LINE(月平均7件)、スマートフォンアプリ(12回)による情報発信 ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」第8号を、民間事業者と共同発行した(2月)。なお、今年度は第8号の発行に先駆けて、編集集中の情報や制作過程を紹介した「にっしー」タブロイド判(4ページ)を制作し、広報紙1月号に挟み込み、「にっしー」の認知度向上を図った。		・区政会議委員への同様のアンケートでは75%と高い結果となっており、日頃から区政への関与が高い方からは一定評価いただけているものの、区民全体にまでは情報が行き届いていないなどのことから評価が低くなっていると考えられる。 ・「広報紙「かぜ」に知りたい情報が掲載されていると感じる区民の割合:85.5%」という別のアンケート結果もあり、広報紙の到達可能率の向上など広報紙を必要とされている方に確実に届けられる対策を強化することで、情報の伝達度合を高めていく必要がある。 ・区民アンケートで広報媒体の認知度の4割を占める広報紙については、個別配付制度を周知するとともに、広報サポーター制度に加え、マンションへの協力依頼を行うなど、区民が手にとりやすい設置場所を増やすとともに、設置場所をわかりやすく周知する取組みを積極的に進める。 ・各年代別の情報入手傾向(H28区民モニターアンケート)をふまえ、より効果的な媒体での情報発信を行うとともに、各媒体間の連携や誘導、周知拡大に取組む。

㊦ 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

成果指標		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
港区	[6-1-1] 「区民モニターアンケート」「市民の声」「み・な・と改善箱」、「みなりんプロジェクト」、「twitter」を通年実施 区政・市政に関する区民の意見・要望等を適切かつ迅速に処理を行い、説明責任を果たすとともに、ご意見を区政・市政に反映させることで、市民参画、市民と協働した市民本位の市政を実現する。	「区民モニターアンケート」「市民の声」「み・な・と改善箱」、「みなりんプロジェクト」、「twitter」を通年実施	38.7% 30.6% 31.3%	—
	[6-2-1] 地域活動協議会の代表者や公募の区民等による「区政会議」において、区の施策や事業についての意見や評価をいただく。 ・平成28年4月～平成29年3月 区政会議(全体会議 4回、部会3部会×5回程度)	平成28年4月～平成29年3月 区政会議(全体会議 3回、部会3部会×3回)		資料をわかりやすい内容にしたり、事前配布により会議までに内容を確認いただき、事前に意見聴取するなど工夫をしたが、出された意見が少なく、また会議当日の意見についても少なかった。 更にわかりやすい資料にすることを検討し、事前の意見聴取も引き続き行い、意見が出やすいように工夫する。
	[6-3-1] 地域の実情や特性に応じた施策や事業を各部局と連携して実施し、その取組や成果を区の広報紙やホームページなどで積極的に発信するとともに、区長自らツイッターなどで積極的に発信する。 ・区広報紙・区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ・区長によるツイッター・フェイスブック投稿:360回	・区広報紙、区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ・区長によるツイッター・フェイスブック投稿:221回		区広報紙、区ホームページで区の施策や事業を掲載しているが、媒体を読んでもらえるような工夫が必要。 区広報紙は、引き続き、全戸、全事業所配付に加え、地下鉄3駅への拡大版の掲示や配架、関係機関への送付とともに、イベントでの配付等、多くの区民の方が手に取って読んでいただけるような機会を増やす。 またホームページに掲載する区長メッセージについて、ツイッター、フェイスブックでも複数回告知し、閲覧を誘導するよう取組む。

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

成果指標		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
大正区	【様式3 取組項目5】 市政・区政に関する情報や地域における情報を広く確実に伝えるため、広報紙の全戸配付を引き続き行う。さらに、区民が区政や地域活動等に触れる機会を拡大するため、ツイッターやフェイスブックなどのSNSを活用するほか、イベント等において直接区民へPR等を行う。	・広報紙に知りたい情報が掲載されていると感じる区民の割合 88.1% ・ホームページアクセス件数 年間51.4万件 ・ツイッターフォロワー数 平成28年度末 2,212 ・フェイスブック「いいね」数 平成28年度末 595	34.1% 33.5% 38.3%	平成28年度第2回区民モニターにおいて、広報紙に知りたい情報が掲載されているかとの問いに対し、「掲載されている」「おおむね掲載されている」と回答された方が、88.1%に達した。 しかしながら、平成29年1月にリニューアルしたホームページにおいては、システム更新のため、前システムと同条件でアクセス集計ができなかった。また、フェイスブックにおいては、アカウント障害が7月中頃から12月中頃まで発生し、障害解消後、継続した更新を行ったが目標値に届かなかった。これらフェイスブックをはじめSNSの目標値未達の改善策として、今後、掲載頻度を上げ、さらに、くらしの制度、子育て・健康情報など身近な情報等も掲載し区政等のさらなる情報発信の充実につなげる。
	【様式3 取組項目6】 特定のテーマについて、区民の意見やニーズをバランスよく把握するとともに、区民からの評価をいただき、事業の改善につなげるために、あらかじめアンケート回答者(モニター)を募集し、郵送及びホームページを利用したアンケート調査を行う。 また、区民との協働型区政を実現するため、区政会議を開催し、区政運営及び区において実施される事務事業に関して区民から意見や評価をいただく。また、区政会議とは別に、主要なテーマごとにラウンドテーブル(少人数での円卓会議)を開催し、より多くの意見聴取を行う。	区政会議の開催(3回) ラウンドテーブルの開催(4テーマで開催) 区民モニターアンケートの実施(2回)【回答率: 82.65% 83.08%】 区政会議での内容を区政に反映(2件)		—

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

成果指標				
		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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
天王寺区	[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	区政会議の開催 2回	33.4% 34.0% 29.3%	[課題] 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。 [改善策] 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。
	[1-1-3] 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	集約テーマ数 7テーマ		—
	[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集約” 2回 ・区民の声の反映状況について、広報板に掲出 随時	広報紙において“区民の声の反映状況を集約” 2回 区民の声の反映状況について、広報板に掲出 4回		[課題] 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。 [改善策] 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。
浪速区	[6-1-1] ・区政運営等について区民の意見を十分に聴取し、事業や施策に反映させるため区政会議を開催する。(3回以上) ・必要に応じてテーマ別の部会を開催し、意見や評価を事業や施策に反映させる。	・区政会議は、平成28年度[3回開催]。 第1回:7月28日、第2回:11月21日、第3回:2月27日 ・各部会は、平成28年度[合計6回開催]。 防犯防災環境部会、まちづくり賑わい部会、健康福祉教育部会の各部会ともに2回開催。	31.7% 30.1% 26.3%	—
	[6-1-2] ・「区民モニター」、「皆さまからの声」などから、区民ニーズを的確に把握する。住民サービスに関わる各担当部署と綿密に情報共有し、より良い住民サービスに繋がるよう、区政へ反映させる。 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域 ・「区長が子どもの声を聴く会」:年2回	・「区民モニター」、「皆さまからの声」などの住民サービスに関わる各担当部署と綿密に情報共有し、区政へ反映させた:6件 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域 ・「区長が子どもの声を聴く会」:年2回		—
	・多種多様な区民ニーズに応じ、広報紙やホームページの充実を図る。 ・SNS(ツイッター・フェイスブック)などを積極的に活用し、時期やニーズに応じた効果的な情報発信を継続する。	・広報紙の2面を特集面として活用し魅力あふれる紙面構成や内容の充実を図った。 ・ホームページやSNSを積極的に活用し区のイベントや事業、施策のお知らせなどを時期やニーズに対応し幅広く効果的な情報発信に努めた。		—

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

成果指標		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 平成29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)の中に、区の特性や地域実情に応じたものと感じる区民の割合 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西淀川区	[4-1-1] - 区長が、区の広報紙や区のホームページにメッセージを積極的(月1回以上)に掲載し、区長や区役所の取組みの認知度を高める。 - 区内の事業を地域事情や特性に応じて実施し、区CM事業について局・区の役割を常に意識し進める。また、区政の推進を各種委員会・協議会により区民と協働して取り組む。	区長メッセージを広報紙やホームページに毎月掲載	29.5% 29.8% 27.9%	—
	[4-1-2] - 有識者・区民代表など多方面の分野から選出された委員により、活発で専門的な内容の会議を開催:8回 - 区政に関する意見を聴き、議論の内容を区政に反映	- 年間回数:8回(内、小グループ討議を含めた回3回) - 区政会議委員向け 区政会議についてのアンケート実施		
西淀川区	[4-2-1] - 広報紙の紙面構成やデザイン、配付方法などを工夫し、区政情報を適切にわかりやすく発信 - 毎月57,000部発行(全戸配付) - 区民ボランティアとの協働により、身近な地域情報や区民ニーズに応じた紙面づくり - 企画編集会議を月1回開催(取材・記事作成) - ホームページやツイッター、フェイスブックによるリアルタイムでわかりやすい情報発信	- 広報紙を毎月58,400部発行 - 区民ボランティアとの企画編集会議を毎月1回開催 - フェイスブック閲覧数:109,761(2月末)、ツイッターフォロワー数:1,159件(2月末) - ホームページアクセス数:1,045,303件(12月末)	29.5% 29.8% 27.9%	広報紙の満足度は高いが、ホームページ、ツイッター、フェイスブック等電子媒体から情報を入手する区民の割合は目標を達しておらず、電子媒体での情報発信についてより周知を図る必要がある。 電子媒体での区政情報発信の取組について、特に触れる機会が多い若い世代が集まる各種イベント等で周知を図っていく。
	[4-2-2] - 日常生活に関する様々な相談・要望等をインターネット、電話、ファックス、投書、来訪等で受け付け、関係局・事務所と連携し、迅速かつ適切に対応する。 - 市民の声、ご意見箱 - 区民ニーズの把握と客観的評価を得るため、区民へのアンケート調査等を実施 - 区民モニターアンケート調査:年4回 - 無作為による区民アンケート調査:年1回 - さまざまなイベントの開催時にアンケート調査を実施:年3回 - 区長意見交換会:年6回 - 多様な手段を活用した区民の意見・要望の把握 - 地域の集会所等に区役所への要望や意見が記載できる用紙を設置 - インターネットや携帯端末で気軽に市政、区政に対する意見、要望を伝える手段があることを広報板等を活用し広く区民に周知	- 区民モニターアンケート:4回 - 区長意見交換会:13回 - イベント参加者へのアンケート:1回		

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

成果指標				
		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 平成29年度までに60%以上		
		区のような取組(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 平成29年度までに60%以上		
		区のような取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
淀川区	[5-1-1] 区民の幅広いニーズや行政への評価を把握し、適切に区政運営に反映するため、区民アンケートを拡大するほか、区長と区民が気軽に意見交換をできる場として、車座会議に代えて、区長意見交換会「区長とかたろう」を実施する。 ・1,500人を無作為抽出する区民アンケート:年3回以上実施 ・各種アンケートは結果を検証し「よどマガ!」で周知する。 ・区長意見交換会「区長とかたろう」:30回以上開催(金曜日延長時間帯と日曜日午前中に開催予定。ホームページや「よどマガ!」等で告知する)	・区民アンケート3回実施(10月、12月、1月) ・区長とかたろう区役所開催分37回実施 相談件数49件、地域開催分5回実施	33.2% 26.4% 26.1%	—
	[5-1-3] ・淀川区区政会議が委員から区政運営に対する多様な意見や貴重な評価を聴取できるよう、計画的に趣向を凝らして開催するとともに、開催内容は広く区民に周知する。 ・会議の計画的な開催 4回以上(部会を含む) 〔会議資料の創意工夫と市民や地域への会議案件(テーマ)募集〕 ・会議内容の効果的な周知(広報誌掲載1回、YODO-REPO4回)	・全体会議:3回 部会:3つの部会を各2回 ・会議に向けた説明会を開催(第1回全体会議前:2回、第3回全体会議前:4回) ・運営方針の概要版等、わかりやすい会議資料を作成 ・第2回部会では、区政会議委員に部会のテーマを募集し実施 ・ホームページにて、区民に区政会議のテーマを募集(3月末現在応募なし) ・会議内容の周知 広報誌「よどマガ!」:4回掲載「YODO-REPO」:4回掲載		・広報誌で区政会議に関する定期的な広報を行ったが、区政会議を知っている区民の割合は30%程度にとどまった。 ・引き続き広報誌での周知に加えて、新たにSNSを活用した情報発信及び区民まつり等で周知を行い、区政会議を区民に広く周知する。
	[5-2-1] ・広報誌の全戸配布を事業所にも拡大(発行部数:125,000部) ・区民が必要とする情報を確実に届けるとともに、日常生活や地域活動に役立つ内容の広報誌を発行(12回) ・様々な機会を捉え、掲載記事に対する区民ニーズの把握(3回以上) ・区政の「こんなことやってます・やりました」を発信する「YODO-REPO」の発行(6回以上) ・「YODO-REPO」についてのモニタリング調査を実施(3回以上) ・区職員を対象とした広報スキルアップのための研修(1回)	・広報誌の全戸配布を事業所にも拡大(平成28年4月号～) ・区情報誌「YODO-REPO」を6回発行 ・広報誌及びYODO-REPOについてのアンケート調査を実施(4回) ・SNSの情報発信ツールとして、LINE@アカウントを取得。(平成28年7月～)友達登録3,630人。(H29年2月末現在) ・SNSの情報発信(ツイッター1,789件、フェイスブック150件(H29年3月末現在)) ・各課広報担当者に対し、事業周知ピラの作成研修を実施(1回)		・目標には到達しなかったが、広報誌を読みにくいと感じている区民の割合はわずかに5.6%であり、多くの区民に現在の広報誌が受け入れられていると感じている。現状の編集方針は維持しながら、区民が地域活動やイベントへの参加、施策・事業等の利用など、自発的な行動を促すような誌面づくりが必要である。 ・広報誌を読んで、掲載された場所に行ってみようといった、区民の共感を高め、自発的な行動に誘うような誌面づくりに向けて、担当者会議や研修を通じ、広報マインドやスキルの向上に取り組む。
	[様式3 取組項目8] ・区政運営の推進において、区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、着実に反映する。	・区政会議委員が区政会議での意見が区政に反映されていると感じている割合:60%		—

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

成果指標				
		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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[1-1-3] 地域担当職員が地域に出向くなどして地域との協働でまちづくりを進める。また、各地域で得た情報の共有化を図るため地域担当者会議を月1回、年間12回開催し、情報を庁内ポータルを活用するなどして区役所内でも共有を図る。	・地域担当連絡会議(12回) ・連絡会議内容等の職員への情報発信・共有(庁内ポータル等) ・地域担当職員による地域保健福祉計画の地域への説明 ・地域カルテ・地域活動報告書の作成と整備	28.8% 25.9% 27.0%	—
	[3-4-2] 区長と区内の市立中学生との意見交換の場である区中学生区政会議を年1回開催する。	中学生区政会議の開催：7月 学校内や次年度以降参加する生徒への情報共有のための議事録保管用ファイルを作成・配布		—
	[5-1-1] 区長のマネジメントのもと、各担当に対しサマーレビューを実施し、前年度及び当年度上半期の区事業の確認(PDCAサイクルの実施)を行うとともに、来年度予算に向けた調整を行う。	・区長による平成29年度予算編成に向けたサマーレビューを実施(9月) ・即時性の高いPDCA実現のため、将来ビジョンの期末振り返り、及び平成28年度運営方針の年度内振り返りを区独自に実施(2月) ・上記実施にかかる職員間のダイアログ(対話)を実施(7月・2月)		—
	[5-2-1] 区長の所管に属する施策事業について区民等(区政会議委員)から立案段階から意見を把握し適宜これを反映させるとともに、実績及び成果の評価にかかる意見を聞くことで、地域の特性やニーズに応じた区民協働型の区政運営の実現をめざす。 平成27年10月より区政会議委員を倍増、部会を細分化し、勉強会も取り入れるなど、多様な区民がより積極的かつ専門的に区政運営に参画し、必要な意見を確実に区政に反映する仕組みづくりを行っていく。 ・本会開催 3回 ・各部会開催 各3回 ・各部会勉強会開催 随時	平成28年度 本会3回 部会20回 学習会32回 議長・副議長会2回(同日開催含む) 非常に多数の区政会議部会・学習会を開催し多くの意見をいただいた。各専門部会の運営を各担当課が行うことで直接担当業務に反映しやすくしているほか、全会議の意見を整理してまとめ、わかりやすく共有したり、本会で各部会から内容報告を行うことで意見をより明確化する仕組みづくりを行った。更に職員間ダイアログで施策化について検討する場を設けるなど、区政会議意見を運営方針に反映しやすくする運営をめざした。		—
	[5-2-2] 区民モニターを活用し、様々な世代の区民の方の意見を収集し、区が必要としている基礎データの把握に努めるとともに、モニターの継続的な募集を行い、アンケート精度の維持向上に努める。 また、アンケートに際しては答えやすいアンケートを心がけるとともに、督促等も行い、回収率の向上を図る。 アンケート結果については速やかにホームページで公表する。 3回程度実施(予定)	区民モニターアンケートを4回実施 中間振り返り時点で回数を増やすことを検討したが、回答いただけない理由の調査で「忙しいから」「質問が多いから」が多かったことを踏まえ、アンケート実施回数、内容を絞り、平成29年1月までに4回のアンケートを実施した。		【課題】 現在のモニターの回答率を維持すること、新たに回答率の高いモニターを確保することが課題である。 【改善策】 ・回答率の低いモニターにその理由を尋ねたところ、「忙しいから」が一番多く、「質問が多いから」が次に多かった。そのため、予め標準回答時間や質問数を提示することで回答率向上をめざす。 ・新たなモニターの確保については、他のアンケート実施時に併せて登録の依頼を行っていく。

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

成果指標		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 平成29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)の中に、区の特性や地域実情に応じたものと感じる区民の割合 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[5-3-1] ・広報紙、ホームページ、フェイスブック、ツイッター等で情報発信を行う。 ・広報紙は毎月発行し、同時に点字版、音声データ、オープンデータの提供も行う。 ・ホームページ、フェイスブック、ツイッターでは即時性に富む情報提供を行っていく。	・広報紙、ホームページ、フェイスブック、ツイッター等で情報発信を行ってきた。フェイスブックで地域や事業の発信する職員が増えてきたことでフォロワー数の伸びにつながった。 ・平成28年12月 東淀川区役所広聴・広報戦略1.0策定	28.8% 25.9% 27.0%	—
	[5-3-2] フェイスブック、ツイッターホームページを始めとした区の様々な広報媒体を効果的に利用した情報発信が行えるよう、各部署の担当者を中心に研修を実施してスキル向上を図るとともに、研修資料をグループウェアに掲出して他の職員へも周知を図る。 担当者研修4～6回程度開催(予定)	・担当者研修を4回実施のうえ、研修資料をグループウェアに掲出し、職員への周知を行った。 ・平成28年12月 東淀川区役所広聴・広報戦略1.0策定		—
東 成 区	[5-1-1] 区政会議において区民の意見やニーズを把握し、区政運営の参考として活用する。 ・区政会議の開催:2回 ・部会の開催:9回	・全体会議の開催:3回 ・部会の開催:各2回(計6回) ・開催毎に広報紙やホームページによる広報	34.1% 30.7% 27.7%	取組実績については計画どおり実施し、開催毎に広報紙やホームページによる広報を行ったものの、目標の達成には至らなかった。 区民により関心を持ってもらえるように、効果的な広報が必要である。 区民により関心を持ってもらえるように、区政会議開催日の周知だけでなく、会議内容をわかりやすく広報するなど、情報発信の充実に努める。
	[5-1-2] 区民の多様な意見やニーズを把握するため、区民アンケートや地域担当職員による情報収集を行う。 ・区民アンケートの実施:4回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域	・区民アンケートの実施:4回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域		—
	[5-2-1] 様々な広報媒体を活用し、わかりやすく魅力的な広報を行うとともに、地域参加型の広報紙配布業務を通じて、多様化する地域課題の解決を図る。 ・地域情報の広報紙への掲載:12回 ・広報紙の活用:24回 ・区長からのメッセージの情報発信:12回	・地域情報の広報紙への掲載:12回 ・広報紙の活用:24回 ・区長からのメッセージの情報発信:24回		広報の満足度は比較的高い水準で推移(H27 84% → H28 76%)しているが、業績目標の達成には至らなかった。平成27年度から広報紙を全戸配布に変更することで、より多くの区民に届けることができたが、区民アンケートの結果からも若者世代や現役世代への積極的な情報発信が課題である。 わかりやすく読みやすい広報紙づくりに引き続き努めていくとともに、ホームページやツイッター等、多様な媒体を積極的に活用し、更なる情報発信の充実に努めていく。

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

成果指標		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
生野区	[6-1-1] 区政に関してご意見や評価をいただくため、地域活動協議会から推薦された方や公募により選定された方など多様な委員から構成される区政会議(全体会議)を開催する。また、さらに詳細なご意見や評価をいただくことを目的に「安全・安心部会」「まちの魅力部会」「子育て部会」「高齢者部会」を開催する。 <開催回数> ・区政会議(全体会議)年2回 ・部会(4部会)各2回、計8回	・区政会議(全体会議) 3回 ・部会(4部会)各3回、計12回	39.2% 29.3% 30.4%	委員へのアンケートの中で、会議資料の多さや区役所からの説明時間の長さに対する意見があり、よりの確で分かりやすい資料や説明手法が必要。委員の区政に対する理解を深めていただけるよう、会議資料の精査や、説明手法を工夫することで、より一層ご意見をいただくやすくなるように努める。
	[6-1-2] 区における施策や事業等区政について、国籍にかかわらず区内に住居登録のある方から無作為に抽出した1,500人の区民を対象に、「生野区民アンケート」を行い、意見集約を行う。また、「各区に共通する区政運営に関する事項についてのアンケート」も大阪市全体で実施する。	無作為抽出の区民1,500人に対し、平成28年12月に「生野区 区政に関する区民アンケート」を1回実施し、意見集約を行った。		—
	[6-1-3] 広報紙、ホームページ、ツイッターなどの媒体を組み合わせ、効果的な情報発信を行う。 ・区の広報紙の発行 年12回 ・ツイッターによる情報提供 年1,000回	・区の広報紙の発行 年12回 ・ツイッターによる情報提供 年1,715回		区民アンケートの結果では、18～29歳における評価が低く(43.6%)となっており、若年層への情報提供の工夫が必要である。 昨年度のアンケート結果(41.7%)に比べて向上しているため、現在の取組を進めるとともに、SNSの一層の活用など、若年層に向けての広報の取組をより一層進めていく。

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

成果指標		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
旭区	[4-1-1] 区政会議 区政会議を開催し、区民の意見を区役所の施策や事務事業に反映することで協働による区政運営をめざす。 ・全体会議 3回、部会 6回 区政会議で取り扱われた意見や提言などの成果について、区ホームページ等に公表する。	・旭区政会議 全体会議 3回、部会 6回開催 ・旭区ホームページに委員の意見及び区役所の対応方針を掲載	32.9% 26.0% 25.4%	子育て世代や女性委員が少ない等、委員の構成に偏りがある。また、委嘱している委員の出席状況に偏りがある。 平成29年10月委員改選時に、委員の選定方法を工夫することによって幅広く意見を聴けるようにする。
	[4-1-2] 広報・情報発信 区広報紙の配布方法を見直し、購読者数を増やす。 区広報紙、区ホームページに区長のコーナーを設け、区長からのメッセージを発信する。(12回) 区ホームページに「地元に戻ろう！旭区に住もう！」のバナーを作成し、旭区の魅力・住みやすさを広報発信していく。 ・動画2点以上 ・写真：自然、教育、通勤・通学、買い物、安全・安心、医療環境の6つの分野に分け、各2点以上 区広報紙のデザインコンペを外部委員だけで構成された審査により実施し、より魅力ある広報紙を発行していく。(毎月1回発行) ホームページをより見やすくするため、トップページ等を変更するとともに画面展開を改善する。(年1回)	・区広報紙、区ホームページに区長のコーナーを設け、区長からのメッセージを発信(12回) ・区ホームページに「地元に戻ろう！旭区に住もう！」のバナーを作成 ・動画5点 ・写真：自然、教育、通勤・通学、買い物、安全・安心、医療環境の6つの分野に分け、各2点 ・区広報紙のデザインコンペを外部委員だけで構成された審査により実施し、より魅力的な広報紙を発行(月1回発行) ・毎月1回発行ホームページをより見やすくするため、トップページ等を変更(1回)		—
	[4-1-3] 広聴 ・区民モニターの実施(年間3回、回収率75%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置する。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板と区ホームページに掲載する。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにする。	・区民モニターの実施(年間3回、回収率70.3%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板に掲載 ・市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにした。		旭区役所では、多種・多様な方法で区民の方の意見を聴取し、数多くのご意見をいただいている。それを受けて事務改善や施策実施を積極的に行っている。しかしながら、そのことが区民の方に十分伝わっていない。 多種・多様なご意見のもとに取り組んだ実績の内容を今年度は正確に伝えるために、区広報紙やホームページ・SNSなどに区民の方からの意見を事務改善や施策実施に活かした事例を紹介し、区の取組みが十分に伝わるようPRを強化する。

㊦ 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

成果指標				
		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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[4-3-1] 区政会議を効果的に運営 区政会議本会(年3回)、3部会(年2回) 区長との「ふるさとーく」の実施 教育会議の開催	・区政会議本会(2回)、各部会(2回)の開催 ・「ふるさとーく」1回開催 ・教育会議 1回開催	30.1% 29.5% 27.9%	[課題] 区政会議については、予定通り開催し、動画配信等に加えて、「区政会議かわら版」を発行し、区政会議の情報発信に努めたが、区民全体の認知度は非常に低いものとなっている。 「ふるさとーく」についても、区民まつりでの配布や、広報誌への掲載など情報発信に努めたが、認知度は極めて低く(3.8%)、また申込みも1回に留まった。 [改善策] 区政会議については、引き続き広報誌を活用した情報提供や、継続的な「かわら版」の発行、待合スペースの電光掲示板の活用など、認知度の向上に向けて工夫を行うとともに、「ふるさとーく」については、事業の実施方法も見直し、より効果的な実施、情報発信に努める。
	[4-3-2] ・区政会議や教育会議、区民アンケート(年2回)、コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 ・区のような取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。	・無作為抽出による区民アンケート2回実施 ・コスモスメール、市民の声により随時区民意見を聴取 ・区オリジナルの運営方針の作成(カラー版) ・「区政会議かわら版」の作成		[課題] 区オリジナルの運営方針冊子については、一部カラー版も作成の上、継続した配架により、多数の方に持ち帰りいただいているが、区民全体の認知度はまだまだ低い。 [改善策] 区オリジナルの運営方針冊子についても、多くの方が気軽に読むにはページ数も多く、内容・表現等についてもさらなる工夫が必要である。区運営方針を知ってもらうきっかけとなるようなダイジェスト版等を作成し、認知度向上に努める。

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

成果指標		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
鶴見区	[1-1-1] 地域の団体やボランティア、関係機関と連携・協力を得て、より魅力的で来場者や参加者の満足度が高いイベントを実施することで、賑わいを創出し、地域の活性化を促進しながら区外にも鶴見区の魅力を広める取組を行う。 ・魅力創造事業のイベント 随時 区民が世代を問わず鶴見区の歴史やまちの魅力を感じ、愛着を深められる取組を行う。 ・「発見！！つる魅力」冊子の転入世帯への配布 ・撮影体験イベント 1回 ・区役所庁舎等を活用した音楽コンサート実施 12回 さまざまな広報媒体を活用して、区の魅力PRに取り組む ・区広報紙、HP、フェイスブック、広報板等による情報発信 随時	・つるみワールドフェスタ 実施1回 ・TSURUMIウィンターフェスティバル 実施1回 ・TSURUMIスプリングフェスティバル 実施1回 ・トワイライトコンサート 実施11回 ・TSURUMIスプリングコンサート 実施1回 ・おさかな王国 実施1回 ・鶴見緑地写真彩 実施1回 ・鶴見緑地コスプレDay 実施8回 ・「発見！！つる魅力」冊子の転入世帯への配布 ・区の魅力PR 随時	33.7% 36.1% 36.8%	—
	[6-2-1] 区民が求める情報を確実に分かりやすく提供できるよう、広報紙、フェイスブック、HP、広報板等さまざまな媒体を活用し情報発信する。 ・広報紙、HP、フェイスブックによる情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント、区政情報等の発信 11回 ・地域課題解決型広報紙配布業務の実施 毎月	・広報紙全戸配布 毎月 ・広報紙、HP、フェイスブックによる区長メッセージ・区政情報等の情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回		—
阿倍野区	[5-1-1] 幅広く区民の意見やニーズを把握するとともに、区の施策や事業などについて、区民の客観的な評価を得るなど、施策立案にかかる基礎データを収集するためにアンケートを実施します。 ・区民アンケート調査の実施(年2回)	28年度第1回アンケート:平成28年12月実施 28年度第2回アンケート:平成29年2月実施	30.2% 29.6% 26.6%	【課題】 区民モニターアンケートの回収率が低迷しています。 【解決策】 区民の客観的な評価を得ることができる区民モニターアンケートの回収率を上げるため、区民が回答しやすい工夫を行うよう努めてまいります。
	[5-1-3] 区政におけるさまざまな課題について意見を述べたり区政に関する評価を行う区政会議を運営します。 ・全体会及び各部会の開催:各3回程度	区政会議での意見・提案を反映した事業:4事業		【課題】 区政会議での意見を区政運営や事業に反映し、実施しているが、事業等における意見の反映状況などについて、区民の認知度が低い状況にあります。 【改善策】 広報紙やホームページなどにより区政会議での意見や仕組みなどをわかりやすく周知します。
	[5-2-1] 区民の必要とする区政情報が、必要なツールで届くよう、情報発信を行います。 広報紙...毎月発行 ホームページ...月平均20件 ツイッター...月平均200件 広報板...月平均10件 AR動画...毎月配信	区政情報を必要とするときに、必要な手段(広報紙・ホームページ等)で情報を入手できていると感じる割合:58.0%		【課題】 必要な手段で情報を入手できていると感じる割合が27年度48.0% 28年度58.0%と上昇したものの、内容が十分だと感じている区民の割合は27年度:33.5% 28年度:26.6%と減少しており、ニーズの把握が不十分であるといえます。 【改善策】 ニーズを把握し、わかりやすく伝わりやすい区民目線での情報発信に努めます。

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

成果指標				
		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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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 平成29年度までに60%以上 区のような取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[5-1-1] ・区政会議全体会(3回程度)・部会(随時)を引き続き開催し、区政の課題などについて議論していただく。いただいたご意見や評価については、施策への反映度を平成26年度実績よりも向上させる。 ・区政会議についての区民認知度を向上させるため、区政会議の開催・議論や提案・区政への意見反映の状況等について、HP及び区広報紙等での周知を行う。	・全体会を3回開催、各部会合計15回開催	30.5% 25.6% 29.3%	業績目標は達成しているものの、区民モニターアンケートで「区政会議において、区政についての議論が行われていることを知っている。」に対する肯定的意見が17.6%であり、その認知度はかなり低いと言える。広報紙の特集記事やHPの効果的な活用などにより、区政会議で区政についての議論が行われていることを広く周知する。合わせて、会議での意見や評価、市民の声でいただいた意見等が区政運営にどのように反映されているかを平易な表現を用いてHP掲載する等、区民に分かりやすい周知を行う。
	[5-1-2] ・街頭やイベントなど様々な場所でアンケートを引き続き実施し、ニーズ把握に努める。 ・区民モニターアンケートの実施(4回予定)。 ・広報紙の懸賞応募を活用したアンケート。 ・市民の声に加えて、区役所や商店街等にご意見箱を設置し、投書のあった意見や要望を関係課・機関に引継ぐ	・広報紙の懸賞コーナーでアンケートを実施(11回) ・区民モニターアンケートの実施(3回) ・街かどご意見箱 区内3ヵ所に継続して設置		区政会議や市民の声で頂いた意見を施策に反映させた事例があるにも関わらず、その取組が区民に十分伝わっていない。広報紙等の各種広報媒体で取組状況を積極的に周知していく。
	[5-3-1] ・動画コンテンツを拡充し、2次元コードで広報紙と融合させ、紙媒体から動画への拡がりを持たせることで、広報紙の魅力アップを図る。 ・広報紙を手にとって読んでもらえるよう、人の目を引く企画をはじめ、キャッチコピー、写真、イラストを多用した目にとまる紙面構成とする。 ・地域情報の収集を積極的に行い、地域に根ざした記事を掲載する。 ・HP、広報紙に区長の写真入りメッセージを積極的に掲載する。	・行政からの情報をできる限り平易に表現した。 ・紙媒体とWebの連動させることで、広報誌の機能向上を図った。 ・広報紙を手にとって読んでもらえるよう、人の目を引く企画をはじめ、キャッチコピー、写真を多用した紙面構成とした。 ・地域情報の収集を積極的に行い、地域に根ざした記事を掲載した。		区政情報の入手ルートが広報紙「さざんか」である方の割合が高い状況から、より多くの方に区政情報が伝わるよう、広報誌の魅力を向上させる必要がある。広報紙「さざんか」の企画記事を地域密着型とし、メッセージ性を持たせることで、他の媒体にはない魅力を全面に押し出し、より多くの方に読んでいただけるよう工夫する。
	[5-3-2] ・身軽にかつ迅速な情報発信を行うため、携帯サイト・Twitter・Facebook等のリアルタイムでの更新が可能なツールを活用し、子育て支援情報及び若者向けのイベント情報を積極的に発信する。 ・若年層に圧倒的人気のLINEを活用し、若者や子育て層への情報発信を強化する。	・Facebookいいね数1,043件(平成29年3月31日現在) ・Twitterフォロワー数1,880件(平成29年3月31日現在) ・LINE友だち登録数813件(平成29年3月31日現在)		区Facebookへのいいね数をさらに増やすとともに、区民モニターアンケートの「区の取組に関する情報が伝えられている」の回答割合の拡大につなげる必要がある。紙媒体とWebの連動を強化することで、各広報媒体の機能向上を図る。

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

成果指標		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 平成29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)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 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住吉区	・区民等から区の将来像や現にある地域課題等について様々な意見や議論をいただき、そういった議論を通じて区民のニーズを把握する。 ・区役所は区民意識調査等の結果も加味しつつ、区民ニーズを精査したうえで施策立案段階から反映していく。 ・これらに加え、実施した施策の成果について評価をいただくことで、区民主体でPDCAを基本とした区施策決定プロセスを確立する。	・区政会議の開催:5回	32.2% 31.0% 30.2%	—
	・区民が「自己決定・自己責任」のもと区政に参画する仕組の構築は住吉区政の基幹であり、アイデア募集事業はその主要施策として継続する。	広報紙「区民がつくるページ」のテーマ(記事)の公募		—
	・インターネット等を活用した区民意識調査を実施することにより、「声なき声」など把握しにくいものも含めた多様な区民ニーズや意見・評価を的確に把握し、施策や事業に反映する。	・ネットモニターを対象としたwebアンケート調査によるアンケート調査を実施		—
	・多様な区民ニーズを把握するツールの一つとして、区政に対して比較的関心の高い区政サポーターによる意見交換会を開催。区民の生の声を聴き、施策や事業に反映する。	・アイデア募集記事提案[3提案]		—
東住吉区	[2-1-1] 区内在住の高校生20名程度を対象に、夏休み等の期間を利用して、区内の魅力的な企業や事業所との交流体験等を通じて、将来を見据えた広い視野と多様な価値観を養うとともに、企業市民の地域力を向上する機会を提供(新たに小中高事業合同で「東住吉ゆめ応援プロジェクト報告会」を開催予定)。	市内在住の高校生 22名(うち区内在住者16名) 受入企業 11社	29.0% 29.4% 29.5%	—
	[2-1-2] 区内在住の中学生7名を対象に、夏休み等の期間を利用して、ホームステイやボランティア活動などの海外留学体験(約3週間)を通じて、地域への愛着を高めるとともに、グローバル感覚を養う機会を提供(新たに小中高事業合同で「東住吉ゆめ応援プロジェクト報告会」を開催予定)。	区内在住の中学生7名		—
	[2-1-3] 区内在住の小学校5,6年生45名程度を対象に、区内の地域資源(商店街・大学・セレッソ大阪など)と連携して実施する、サマー・イングリッシュ・キャンプやイングリッシュ・スタディ・ツアーなどを通じて、英語力及び地域力を高める機会を提供(新たに小中高事業合同で「東住吉ゆめ応援プロジェクト報告会」を開催予定)。	区内在住の小学5,6年生 49名		随時、東住吉クイズの実施や駒川商店街の協力によるイベントを実施したが、小学生の興味や関心を高めるには十分なプログラムではなかった。 来年度は、机上のプログラムに加え、より東住吉区の地域資源を活用したプログラムを充実させることで、小学生の興味や関心を高める。

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

成果指標		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 平成29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)の中に、区の特性や地域実情に応じたものと感じる区民の割合 平成29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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東住吉区	[2-1-5] ○東住吉区子育て支援連絡会との協働による子育て関係施策の展開及び情報提供 ・東住吉区子育てOHえんフェスタ開催(年1回) ・OHえん情報誌の作成、配布(毎月) ・区内幼稚園・保育園・保育所・認定こども園の職員との学習会(年1回) ・乳幼児健診時に、子育てOHえん情報保存版の配布や区社協配信のOHえんメールの周知など、タイムリーな情報提供を行い、サービスの利用を促進。 ○子育て相談・訪問によるサービス 3ヶ月健診、1歳6ヶ月児及び3歳児健診受診者のうち、助言・指導が必要と判断されるケースに対し、相談・情報提供し、必要に応じて家庭訪問なども実施。 ○利用者支援専門員等による保育所等、保育資源やサービスの利用に関する相談・情報提供を拡充。 ○家庭児童相談員を増員し養育者への相談体制の充実と、児童虐待の予防及び早期発見のための取組を強化(2名→3名)	○東住吉区子育てOHえんフェスタ参加人数862名(昨年より310名増加)参加関係機関などの拡大・ミニステージ充実・0歳児赤ちゃんを対象としたコーナーの充実 ○OHえん情報誌の需要があり増刷し、配架・設置カ所を拡充(97カ所・2520部) ○区広報誌で「子育てマップ」発行(H28年8月) ○利用者支援専門員の出帳相談 3回実施。	29.0% 29.4% 29.5%	—
	[2-1-6] (早期発見) ・発達障がい(疑い)等子育てのしづらさを持つ親子を、Mチャット等を使用した問診票により1歳6か月児健診(16回/年)、3歳児健診(16回/年)、心理相談(12回/年)等で選定。 (早期療育) ・子どもとの遊び方を学ぶ「すくすく教室」の実施(12回/年) ・子育てのコツを学ぶ「親育てのプログラム(2歳児用・4歳児用プログラム)」を実施(2歳児用6回/年、4歳児用 3回/年) ・友達づくりや子育ての悩みなどを共有できる「交流の場」の構築及び地域で孤立しない相談対応の実施(3回/年) *早期療育が受け入れられる仕組みとしての取組は、委託事業者と連携し実施(「すくすく教室」以外) ・子育て力アップ講座受講修了者による企画、自主的な取組活動の側面支援。 【参考】 早期発見での想定数 1歳6か月児健診 1開設55人 →M-チャット等でのフォロー人数11人/月 →2歳児発達相談対象数 10人	(早期発見) ・1開設 フォロー人数:平均20人/月 (早期療育) ・すくすく教室 月1回開催 3回参加で1コース参加数:平均18組/月 ・H28年度 2歳児プログラム 延べ193組参加(4・5・8・9・12・1月実施) 参加満足度:4月100%、5月100%、8月100%、9月84.6%、12月100%、1月100% 4歳児プログラム 延べ82組(6・10・2月) 参加満足度:6月100%、10月87.5%、2月100% ・交流の場 7・11月実施、3月実施 ・子育て力アップ講座受講修了者による企画、自主的な取組活動の側面支援(平成27年11月～)		—
	[3-2-2] 1)人材(リーダー)の育成 「はつらつ脳活性化元気アップリーダー養成講座」の開催 ・自分の健康、地域を元気にする意識啓発と技術取得のための講座開催(年1回、8回コース500名受講) 2)リーダー活動の拡充 「はつらつ脳活性化元気アップ講座」の開催 ・リーダーが中心となり、各地域で健康づくりから認知症予防の講座開催。 - 多世代交流の実施 ・高齢者や認知症に対する理解を深め、地域支援のしくみづくりの一手法として、社協、包括、学校医、キャラバンメイトとリーダーが連携し、小学5年生に、講話や語り部、昔の遊びの体験学習を授業参観の活用も視野に入れて実施(1～2校)。	1)人材育成 「はつらつ脳活性化元気アップリーダー養成講座」 ・8回コースを実施し、97名申込み、8回中6回以上の参加者は58名 2)リーダー活動の拡充 「はつらつ脳活性化元気アップ講座」 ・14地域中、13地域で開催 - 多世代交流の実施 ・湯里小、北田辺小にて、授業の一環で「認知症キッズサポーター養成講座」の中で、認知症の方への声掛け訓練が開催された。		—

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

成果指標		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 平成29年度までに60%以上		
		区民の様々な取組(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 平成29年度までに60%以上		
		区民の様々な取組(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60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東住吉区	[5-1-1] ・子育て層向けSNSの立ち上げ及び活用 ・区職員有志に対する広報研修(キャッチーな文章の作成や動画作成に関する知識の習得など)の開催(年1回以上) ・広報サポーター制度による、市関連施設以外の広報紙の配架場所の新規開拓(10箇所以上) ・区の広報媒体(区広報紙、区ホームページ、区ツイッター、子育て層SNS)の相互リンク。	「東住吉区子育て応援ナビ」の運用開始 各担当リーダー係長、主担者へのヒアリングと新ホームページ運用説明 広報サポーター 新規21箇所 広報紙へHPのQRコード掲載、HPからのtwitter連携など各媒体の連携	29.0% 29.4% 29.5%	広報サポーターは順調に増やすことができたが、ホームページのアクセス数は、思うように伸びなかった。トップページを指標としているが、実際には、検索エンジンから直接個別のページに行くことから、トップページそのものが見られない傾向にある。 SNS等のツールを活用し、若年層が必要とするホームページの情報をリンクする等、多面的に情報を発信していく。
	[5-1-2] ・無作為抽出した区民1,500名に対するアンケート調査の実施(年4回)。 ・インターネットアンケートなど区民からの意見や要望を伺う。	区民アンケート調査の有効回収数 第1回 平成28年7月11日～8月3日 500名 第2回 平成28年10月20日～11月7日 542名 第3回 平成28年12月24日～平成29年1月13日 514名		
平野区	区民モニターの分析結果を担当部署にフィードバック 無作為抽出した区民あてアンケート調査の実施 2回/年 区政について立案段階からの意見の把握、区政の実績やその成果の評価にかかる意見の聴取 区政会議の小グループ形式の意見交換会の開催 4回/年 区政情報やイベント・講座情報、地域での取組の紹介などを広報紙や平野区ホームページ、広報板への掲出 広報戦略委員会を開催 12回/年	無作為抽出した区民あてアンケート調査の実施 2回/年 区政会議の小グループの意見交換会の開催 4回/年 広報戦略委員会を計画通り、年12回開催	31.8% 28.8% 25.0%	小グループの意見交換会が定着したことにより、業績目標は昨年実績より大幅に改善したものの、今以上に区政会議において委員間で活発に意見交換できるよう、アンケート結果などを踏まえて発展的な取組が必要である。区政会議の小グループの意見交換会を単独開催するなど、委員が意見を述べやすい環境づくりを行っていく。
西成区	・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 ・区広報紙、区ホームページだけでなく、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。	・区民モニターアンケート調査の実施(1月)情報発信の取組 ・フェイスブック投稿数(140回/年) ・区民ロビーを活用した展示の実施(4回/年) ・転入者に向けて広報紙宣伝の実施(約6,100件/年)	32.6% 24.2% 20.6%	幅広く区民の方々からの区政に関する意見や地域ニーズを十分に把握しきれていない。施策や事業に関する基礎資料とするため、アンケートの質問内容を精査し、よりわかりやすい表記に改めることにより回答率の上昇を図り、区民ニーズの的確な把握に努める。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(1) 区における住民主体の自治の実現

めざす姿(将来像)

各区において、多様な区民の意見やニーズを適切にとらえ、それらを踏まえた説明責任が果たされるよう区政に関する情報が区民全体に着実に届けられるとともに、施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至る全てのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特性や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治の実現をめざします。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上	
区名	具体的取組		平成28年度 の 成果指標の 測定結果
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績	
北 区	[2-2-1] ・地域主導による避難所開設訓練、災害図上訓練等の取組が実施できる環境を整えるため、防災学習会・講演会・訓練を積極的に支援する。 (区民、企業のニーズに合わせて、休日や夜間についても開催:計18回) ・津波避難施設対策エリア(10区)に準じ、防災対策を強化し、防災備蓄品を充実させる取組み(通年) ・帰宅困難者のために、公共施設、民間ビル等を一時避難所として利用できるよう、関係先に協力要請し、津波避難ビルの登録要請を行う。 (企業向けのパンフレットの配布・HP等への掲載等により、通年)	・避難所開設訓練を実施した地域(共催含む):16地域 ・出前講座(学習会・講演会等)の開催:25回 ・津波避難ビルの登録:22施設(平成29年3月末現在) ・防災パートナー登録:51事業所(平成29年3月末現在) ・防災備品の充実:地域の災害時避難所に医療救護所用テントを配備	22.7% 17.4%
	[2-2-2] ・27年度に策定した「北区防災計画」を各地域の自主防災組織に配布し、幅広く区民へ周知を図る。(通年)	・平成27年度以降、地域の防災訓練や出前講座を通し、「北区防災計画」を配布し、自助・共助・公助についての周知を行った。 ・今年度は、「北区防災計画」を元に、地域の実情に即した「地区(地域)防災計画」の作成支援も行い、3地域で完成できた。	
	[2-3-1] ・区内に5名のCSWを配置し、小地域(19地域)の支援、担い手の強化等、専門的な知識や経験をもって相談支援を行う。また、認知症専門相談窓口を設置し、相談・支援を行う。(通年) ・小地域(19地域)に各1名の地域福祉コーディネーターを配置して、身近な活動を通じて個々の生活課題を早期に発見し、自ら支援を行った。CSWに繋ぐ役割を果たす。(通年) ・高齢者や障がいの方々などを対象とした要援護者名簿を作成し、地域の見守り活動につなげるために、要援護対象者の方に対し、要援護者名簿登載への同意確認書類を送付する。(通年)(福祉局同区CM事業含む)	・CSW相談支援延べ件数:3,065件(1地域あたり161件) ・「まちともサービス」利用会員登録数:244名、サポート会員登録数:116名、延べ利用回数:2,587回、延べ利用時間:5,735時間 ・地域福祉コーディネーターへの相談件数:3,915件 ・要援護者名簿は同意書送付12地域、名簿作成・配付12地域	

① 区民の参画と協働による区政運営				
成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北 区	[2-4-1] ・地域福祉活動の担い手に対する研修を開催：年2回 ・専門講師を招き、ファシリテータを置きながら座談会(ワークショップ)等を各地域で開催：年5～10回 ・学識経験者や関係機関等の参加による「小地域福祉プランシンポジウム」を開催し、成果発表や課題抽出を行う。(年1回)	・地域福祉活動の担い手に対する研修：2地域3回 ・策定委員会(座談会・ワークショップを含む)開催：4地域、19回開催 ・小地域地域福祉プランシンポジウム：29年3月開催	22.7% 17.4%	取り組みについては、地域住民の強い希望により、策定期間が長期化した。地域理解と地域への愛着心の醸成や計画実行への意欲につなげるためには、地域住民が計画策定に向け主体的に取り組むを進めることが重要である。地域の特性にあった計画が策定されるように、地域の意見を取り入れる。
	[2-5-1] 子ども・子育て支援新制度の充実により保育の場を増やす。 ・認可保育所の新增設 1か所85名(28年5月開園予定) 1か所75名(28年6月開園予定) ・小規模保育(28年4月開園予定) 1か所12名	・新規認可保育所：4か所 (内訳)1か所85名(28年5月開園)、1か所75名(28年6月開園)、 2か所126名(29年4月開園) ・新規小規模保育：2か所 (内訳)1か所、12名(28年4月開園)、1か所11名(29年4月開園) ・28年度途中入所児童数 94名		保育施設の増設が急がれるが、一方できめ細かなアレルギー対策など子どもの安全や発達が十分保障されるよう日常的な各保育施設との連携により、保育の質の担保も行っていく必要がある。 ・各保育施設と情報交換や連携を密にして年度途中の入所枠を確保しつつ、保護者のニーズや児童の発達を保障できる保育環境づくりを行う。 ・保育施設の新設に向けて、子ども青少年局と連携していく。
	[2-5-2] ・引き続き臨床心理士を配置し、子育て支援室でメール相談や家庭訪問など相談支援を行う。(通年) ・スクール・ソーシャル・ワーカー(SSW)を新たに配置し、不登校やひきこもり等について、学校と連携しながら支援を行う。(通年) ・「子育て支援ルーム(キッキ)」での子育て相談(通年) ・地域での子育て出張イベント及び個別子育て相談の充実：8か所・15地域以上	・電話・メール・来所等相談：539件(うち心理士による相談：221件) ・スクールソーシャルワーカー定期訪問校：中学校3校、小学校4校 ・子育て支援ルーム(キッキ)利用者数：延べ5,468組(うち相談数：52件) ・出張イベント：8か所(16地域)実施：457組参加		—
都 島 区	[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	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)	24.2% 18.9%	・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。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
都島区	[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	・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)	24.2% 18.9%	・ 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。
福島区	[5-1-1] 多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査によって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声(ご意見箱)」により、意見収集や区政評価を行う。 また、把握したニーズを踏まえ、広報紙やホームページを中心に、フェイスブックやツイッター等の新しい媒体も利用しながら区政情報を発信する。	区民モニターアンケート3回:回収率平均71.1% 「区長に届けみんなの声、そして小さな声」:188件 広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブックでの情報発信。 ホームページアクセス件数:136,055件 ツイッターフォロワー:1,820件数	34.5% 26.0%	—
	[5-1-2] 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。	区政会議全体会2回 部会1回×2部会に加えて区政会議とは別に、若い世代の方々と区民懇談会を実施		—
此花区	・区の広報紙やホームページに、「区民意見」や「区の特長、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。	・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。	27.4% 21.8%	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。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
中央区	[5-1-1] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。 また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	・区政会議の開催 3回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信 3回	25.5% 18.4%	—
西区	[4-1-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。 ・会議での活発な議論を促して建設的な意見を頂くため、区の施策や事業について概要をわかりやすくまとめた資料を事前に送付し、頂いた質問や意見に対する区の基本的な方針を前もって示しておくなど、運営上の工夫を凝らす。	・区政会議を3回開催(各回とも、会議でいただいた意見に対する区の考え方・回答をとりまとめて委員宛送付し、ホームページで要旨を公開するとともに運営方針や予算、当年度の施策等に活かした) ・区の具体的な取組を委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催(12/16 データから見た西区として、人口動態・世帯分布などについて実施)	26.8% 18.9%	・委員の数が33名と多くなっており、また、限られた会議時間であることから、より効率よく、有意義な意見交換を行っていただくことが課題と考えている。 ・引き続き、会議資料を会議開催前に委員の皆様にお送りするとともに、事前にご意見をいただいたものについては、それに対する回答を会議開催までに全委員あて送付するなど効率的な会議運営を図っていく。 ・さらに、会議を欠席された委員に対しては当日の会議要旨をお送りし、ご意見があれば提出いただくなど、よりご意見をいただく機会を確保していく。
	[4-1-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対して区の施策へ反映したものなどについて、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民ニーズの施策反映について「見える化」を進める。 ・区長が区内で活動を行っている団体等から意見を聞く取組を行うなど区民の声を拾うしくみを充実させ、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	・区民モニターアンケート: 3回実施 ・区長ぶらっと訪問: 4回実施 ・第1回アンケート結果について分析等を行い、次年度の広報方針を策定。(区政会議においていただいた意見を踏まえ、方針に基づき広報事業を進める。)		・業績目標の達成状況については昨年を上回る結果となったが、達成までには至っていない。要因としては、区役所での取組が区民のみなさんに認知されていないことにあり、施策等の情報発信の手法等を改善する必要がある。 ・区役所で行ってきた改善策等を、広報紙や各媒体で案内するとともに、ホームページの情報を、より見やすく、分かりやすく整理・工夫することで、より多くの方に認知と理解をいただけるよう取り組む。
港区	[6-2-1] 地域活動協議会の代表者や公募の区民等による「区政会議」において、区の施策や事業についての意見や評価をいただく。 ・平成28年4月～平成29年3月 区政会議(全体会議 4回、部会3部会×5回程度)	平成28年4月～平成29年3月 区政会議(全体会議 3回、部会3部会×3回)	29.9% 26.5%	資料をわかりやすい内容にしたり、事前配布により会議までに内容を確認いただき、事前に意見聴取するなど工夫をしたが、出された意見が少なく、また会議当日の意見についても少なかった。 更にわかりやすい資料にすることを検討し、事前の意見聴取も引き続き行い、意見が出やすいように工夫する。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
大正区	【様式3 取組項目6】 特定のテーマについて、区民の意見やニーズをバランスよく把握するとともに、区民からの評価をいただき、事業の改善につなげるために、あらかじめアンケート回答者(モニター)を募集し、郵送及びホームページを利用したアンケート調査を行う。 また、区民との協働型区政を実現するため、区政会議を開催し、区政運営及び区において実施される事務事業に関して区民から意見や評価をいただく。また、区政会議とは別に、主要なテーマごとにラウンドテーブル(少人数での円卓会議)を開催し、より多くの意見聴取を行う。	区政会議の開催(3回) ラウンドテーブルの開催(4テーマで開催) 区民モニターアンケートの実施(2回)【回答率: 82.65% 83.08%】 区政会議での内容を区政に反映(2件)	34.1% 23.4%	—
天王寺区	[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	区政会議の開催 2回	25.7% 21.5%	【課題】 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。 【改善策】 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回目は初回回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)	・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)		【課題】 調査精度の向上に向け、回答者数の増加が必要。 【改善策】 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	集約テーマ数 7テーマ		—
	[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	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		【課題】 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。 【改善策】 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				
成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	[6-1-1] ・区政運営等について区民の意見を十分に聴取し、事業や施策に反映させるため区政会議を開催する。(3回以上) ・必要に応じてテーマ別の部会を開催し、意見や評価を事業や施策に反映させる。	・区政会議は、平成28年度[3回開催]。 第1回:7月28日、第2回:11月21日、第3回:2月27日 ・各部会は、平成28年度[合計6回開催]。 防犯防災環境部会、まちづくり賑わい部会、健康福祉教育部会の各部会ともに2回開催。	26.4% 18.6%	—
	[6-1-2] ・「区民モニター」、「皆さまからの声」などから、区民ニーズを的確に把握する。住民サービスに関わる各担当部署と綿密に情報共有し、より良い住民サービスに繋がるよう、区政へ反映させる。 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域 ・「区長が子どもの声を聴く会」:年2回	・「区民モニター」、「皆さまからの声」などの住民サービスに関わる各担当部署と綿密に情報共有し、区政へ反映させた:6件 ・区民モニターの実施:年1回 ・皆さまからの声BOX庁内設置:通年 ・行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有:年6回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域 ・「区長が子どもの声を聴く会」:年2回		—
西淀川区	[4-1-2] ○有識者・区民代表など多方面の分野から選出された委員により、活発で専門的な内容の会議を開催:8回 ○区政に関する意見を聴き、議論の内容を区政に反映	○年間回数:8回(内、小グループ討議を含めた回3回) ○区政会議委員向け 区政会議についてのアンケート実施	27.4% 19.6%	○地域の実情、ニーズに合った事業を実施していくために、多様な意見を聴取する必要がある。 ○会議において意見聴取した内容について、どのように区政に反映させたか、その過程や結果をより分かりやすく説明していく必要がある。 ○多様な意見聴取のために、昨年と同様年間8回(内、小グループ討議 3回)会議を実施 ○広報紙やホームページ等で区政会議の内容を積極的に報告していく。地域活動協議会等区民参画の会議等において情報共有を図る。
	[4-2-2] ○日常生活に関する様々な相談・要望等をインターネット、電話、ファックス、投書、来訪等で受け付け、関係局・事務所と連携し、迅速かつ適切に対応する。 ・市民の声、ご意見箱 ○区民ニーズの把握と客観的評価を得るため、区民へのアンケート調査等を実施 ・区民モニターアンケート調査:年4回 ・無作為による区民アンケート調査:年1回 ・さまざまなイベントの開催時にアンケート調査を実施:年3回 ・区長意見交換会:年6回 ○多様な手段を活用した区民の意見・要望の把握 ・地域の集会所等に区役所への要望や意見が記載できる用紙を設置 ・インターネットや携帯端末で気軽に市政、区政に対する意見、要望を伝える手段があることを広報板等を活用し広く区民に周知	○区民モニターアンケート:4回 ○区長意見交換会:13回 ○イベント参加者へのアンケート:1回		区民モニターアンケートの回答率が低下傾向にあり、メンバーの固定化、年齢層の高齢化が進んでいる。 より幅広い区民ニーズ・意見を聴取するためアンケート調査の手法を見直し、無作為抽出による手法に切り替える。

① 区民の参画と協働による区政運営				
成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
淀川区	[5-1-1] 区民の幅広いニーズや行政への評価を把握し、適切に区政運営に反映するため、区民アンケートを拡大するほか、区長と区民が気軽に意見交換をできる場として、車座会議に代えて、区長意見交換会「区長とかたろう」を実施する。 ・1,500人を無作為抽出する区民アンケート:年3回以上実施 ・各種アンケートは結果を検証し「よどマガ!」で周知する。 ・区長意見交換会「区長とかたろう」:30回以上開催(金曜日延長時間帯と日曜日午前中に開催予定。ホームページや「よどマガ!」等で告知する)	・区民アンケート3回実施(10月、12月、1月) ・区長とかたろう区役所開催分37回実施 相談件数49件、地域開催分5回実施	24.6% 18.4%	—
	[5-1-3] ・淀川区区政会議が委員から区政運営に対する多様な意見や貴重な評価を聴取できるよう、計画的に趣向を凝らして開催するとともに、開催内容は広く区民に周知する。 ・会議の計画的な開催 4回以上(部会を含む) 〔会議資料の創意工夫と市民や地域への会議案件(テーマ)募集〕 ・会議内容の効果的な周知(広報誌掲載1回、YODO-REPO4回)	・全体会議:3回 部会:3つの部会を各2回 ・会議に向けた説明会を開催(第1回全体会議前:2回、第3回全体会議前:4回) ・運営方針の概要版等、わかりやすい会議資料を作成 ・第2回部会では、区政会議委員に部会のテーマを募集し実施 ・ホームページにて、区民に区政会議のテーマを募集(3月末現在応募なし) ・会議内容の周知 広報誌「よどマガ!」:4回掲載「YODO-REPO」:4回掲載		
	[様式3 取組項目8] ・区政運営の推進において、区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、着実に反映する。	・区政会議委員が区政会議での意見が区政に反映されていると感じている割合:60%		
東淀川区	[1-1-5] 区民・事業者・行政で構成されるまちづくり組織を設け、行政や事業者の支援・協働により、区民が主体的に少子高齢化に向けた中長期的な取組みとして、ソフト対策を中心とした区西部地域のまちづくり構想をまとめたうえで実施する。 参考 まちづくり構想は、構成する取組みにについて役割分担を整理し、関係者が単独で、或いは協働により、現在、進められている都市基盤整備等と合わせ総合的に実施することにより、区将来ビジョンに掲げる「住んでよかった、住み続けたい東淀川区」を創出する。 ・まちづくり協議会6回開催	・東淀川区西部地域バリアフリーまちづくり協議会(部会)を6回開催した。 ・協議会(部会)において、学識経験者のアドバイスを得ながら、事業者・行政等の支援・協働のもと、地域主体の「西部地域バリアフリーまちづくり構想(素案)」を取りまとめた。	26.4% 18.8%	—
	[3-4-1] ・区長が、保護者・地域住民等(区政会議委員から選定)を招集して、保護者・区民等の参画のための会議を開催し、区内の教育やそれに関する子どものための施策・事業について、立案段階から意見を把握し、適宜これを反映させるとともに、実績・成果の評価にかかる意見を聞くことで、地域や学校協議会からの意見・ニーズに応じた教育施策・事業の実現をめざす。28年度は年3回程度開催する。	保護者・区民等の参画のための会議として、区政会議教育・子育て部会及び区教育会議で提起された意見を聴取。年間5回実施。		

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東淀川区	[5-2-1] 区長の所管に属する施策事業について区民等(区政会議委員)から立案段階から意見を把握し適宜これを反映させるとともに、実績及び成果の評価にかかる意見を聞くことで、地域の特性やニーズに応じた区民協働型の区政運営の実現をめざす。 平成27年10月より区政会議委員を倍増、部会を細分化し、勉強会も取り入れるなど、多様な区民がより積極的かつ専門的に区政運営に参画し、必要な意見を確実に区政に反映する仕組みづくりを行っていく。 ・本会開催 3回 ・各部会開催 各3回 ・各部会勉強会開催 随時	平成28年度 本会3回 部会20回 学習会32回 議長・副議長会2回 (同日開催含む) 非常に多数の区政会議部会・学習会を開催し多くの意見をいただいた。各専門部会の運営を各担当課が行うことで直接担当業務に反映しやすくしているほか、全会議の意見を整理してまとめ、わかりやすく共有したり、本会で各部会から内容報告を行うことで意見をより明確化する仕組みづくりを行った。更に職員間ダイアログで施策化について検討する場を設けるなど、区政会議意見を運営方針に反映しやすくする運営をめざした。	26.4% 18.8%	—
東成区	[5-1-1] 区政会議において区民の意見やニーズを把握し、区政運営の参考として活用する。 ・区政会議の開催:2回 ・部会の開催:9回	・全体会議の開催:3回 ・部会の開催:各2回(計6回) ・開催毎に広報紙やホームページによる広報	32.2% 24.5%	取組実績については計画どおり実施し、開催毎に広報紙やホームページによる広報を行ったものの、目標の達成には至らなかった。 区民により関心を持ってもらえるように、効果的な広報が必要である。 区民により関心を持ってもらえるように、区政会議開催日の周知だけでなく、会議内容をわかりやすく広報するなど、情報発信の充実に努める。
	[5-1-2] 区民の多様な意見やニーズを把握するため、区民アンケートや地域担当職員による情報収集を行う。 ・区民アンケートの実施:4回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域	・区民アンケートの実施:4回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域		—
生野区	[6-1-1] 区政に関してご意見や評価をいただくため、地域活動協議会から推薦された方や公募により選定された方など多様な委員から構成される区政会議(全体会議)を開催する。また、さらに詳細なご意見や評価をいただくことを目的に「安全・安心部会」「まちの魅力部会」「子育て部会」「高齢者部会」を開催する。 <開催回数> ・区政会議(全体会議)年2回 ・部会(4部会)各2回、計8回	・区政会議(全体会議) 3回 ・部会(4部会)各3回、計12回	32.8% 25.4%	委員へのアンケートの中で、会議資料の多さや区役所からの説明時間の長さに対する意見があり、よりの確で分かりやすい資料や説明手法が必要。委員の区政に対する理解を深めていただけるよう、会議資料の精査や、説明手法を工夫することで、より一層ご意見をいただきやすくなるように努める。
生野区	[6-1-2] 区における施策や事業等区政について、国籍にかかわらず区内に住民登録のある方から無作為に抽出した1,500人の区民を対象に、「生野区民アンケート」を行い、意見集約を行う。 また、「各区に共通する区政運営に関する事項についてのアンケート」も大阪市全体で実施する。	無作為抽出の区民1,500人に対し、平成28年12月に「生野区 区政に関する区民アンケート」を1回実施し、意見集約を行った。	32.8% 25.4%	—

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上	
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績	
旭区	[4-1-1] 区政会議 区政会議を開催し、区民の意見を区役所の施策や事務事業に反映することで協働による区政運営をめざす。 ・全体会議 3回、部会 6回 区政会議で取り扱われた意見や提言などの成果について、区ホームページ等に公表する。	・旭区区政会議 全体会議 3回、部会 6回開催 ・旭区ホームページに委員の意見及び区役所の対応方針を掲載	25.8% 18.8%
	[4-1-3] 広聴 ・区民モニターの実施(年間3回、回収率75%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置する。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板と区ホームページに掲載する。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにする。	・区民モニターの実施(年間3回、回収率70.3%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板に掲載 ・市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにした。	
城東区	[4-3-1] 区政会議を効果的に運営 区政会議本会(年3回)、3部会(年2回) 区長との「ふるさとーく」の実施 教育会議の開催	・区政会議本会(2回)、各部会(2回)の開催 ・「ふるさとーく」1回開催 ・教育会議 1回開催	26.4% 19.1%

子育て世代や女性委員が少ない等、委員の構成に偏りがある。また、委嘱している委員の出席状況に偏りがある。
平成29年10月委員改選時に、委員の選定方法を工夫することによって幅広く意見を聴けるようにする。

旭区役所では、多種・多様な方法で区民の方の意見を聴取し、数多くのご意見をいただいている。それを受けて事務改善や施策実施を積極的にこなしている。しかしながら、そのことが区民の方に十分伝わっていない。
多種・多様なご意見のもとに取り組んだ実績の内容を今年度は正確に伝えるために、区広報紙やホームページ・SNSなどに区民の方からの意見を事務改善や施策実施に活かした事例を紹介し、区の実績が十分に伝わるようPRを強化する。

【課題】
区政会議については、予定通り開催し、動画配信等に加えて、「区政会議かわら版」を発行し、区政会議の情報発信に努めたが、区民全体の認知度は非常に低いものとなっている。
「ふるさとーく」についても、区民まつりでの配布や、広報誌への掲載など情報発信に努めたが、認知度は極めて低く(3.8%)、また申込みも1回に留まった。
【改善策】
区政会議については、引き続き広報誌を活用した情報提供や、継続的な「かわら版」の発行、待合スペースの電光掲示板の活用など、認知度の向上に向けて工夫を行うとともに、「ふるさとーく」については、事業の実施方法も見直し、より効果的な実施、情報発信に努める。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[4-3-2] ・区政会議や教育会議、区民アンケート(年2回)、コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。	・無作為抽出による区民アンケート2回実施 ・コスモスメール、市民の声により随時区民意見を聴取 ・区オリジナルの運営方針の作成(カラー版) ・「区政会議かわら版」の作成	26.4% 19.1%	[課題] 区オリジナルの運営方針冊子については、一部カラー版も作成の上、継続した配架により、多数の方に持ち帰りいただいているが、区民全体の認知度はまだまだ低い。 [改善策] 区オリジナルの運営方針冊子についても、多くの方が気軽に読むにはページ数も多く、内容・表現等についてもさらなる工夫が必要である。区運営方針を知ってもらうきっかけとなるようなダイジェスト版等を作成し、認知度向上に努める。
鶴見区	区役所の施策や事務事業への区民意見の反映 区政会議委員の意見について、進捗管理を行い結果について、随時区ホームページ等により公表する。	区政会議(全体会)4回 区政会議(4部会)各3回	34.4% 22.5%	—
阿倍野区	[5-1-1] 幅広く区民の意見やニーズを把握するとともに、区の施策や事業などについて、区民の客観的な評価を得るなど、施策立案にかかる基礎データを収集するためにアンケートを実施します。 ・区民アンケート調査の実施(年2回)	28年度第1回アンケート:平成28年12月実施 28年度第2回アンケート:平成29年2月実施	27.5% 19.8%	[課題] 区民モニターアンケートの回収率が低迷しています。 [解決策] 区民の客観的な評価を得ることができる区民モニターアンケートの回収率を上げるため、区民が回答しやすい工夫を行うよう努めてまいります。
	[5-1-3] 区政におけるさまざまな課題について意見を述べたり区政に関する評価を行う区政会議を運営します。 ・全体会及び各部会の開催:各3回程度	区政会議での意見・提案を反映した事業:4事業		[課題] 区政会議での意見を区政運営や事業に反映し、実施しているが、事業等における意見の反映状況などについて、区民の認知度が低い状況にあります。 [改善策] 広報紙やホームページなどにより区政会議での意見や仕組みなどをわかりやすく周知します。

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住之江区	[5-1-1] ・区政会議全体会(3回程度)・部会(随時)を引き続き開催し、区政の課題などについて議論していただく。いただいたご意見や評価については、施策への反映度を平成26年度実績よりも向上させる。 ・区政会議についての区民認知度を向上させるため、区政会議の開催・議論や提案・区政への意見反映の状況等について、HP及び区広報紙等での周知を行う。	・全体会を3回開催、各部会合計15回開催	27.3% 20.5%	業績目標は達成しているものの、区民モニターアンケートで「区政会議において、区政についての議論が行われていることを知っている。」に対する肯定的意見が17.6%であり、その認知度はかなり低いと言える。広報紙の特集記事やHPの効果的な活用などにより、区政会議で区政についての議論が行われていることを広く周知する。合わせて、会議での意見や評価、市民の声でいただいた意見等が区政運営にどのように反映されているかを平易な表現を用いてHP掲載する等、区民に分かりやすい周知を行う。
	[5-1-2] ・街頭やイベントなど様々な場所でアンケートを引き続き実施し、ニーズ把握に努める。 ・区民モニターアンケートの実施(4回予定)。 ・広報紙の懸賞応募を活用したアンケート。 ・市民の声に加えて、区役所や商店街等にご意見箱を設置し、投書のあった意見や要望を関係課・機関に引継ぐ	・広報紙の懸賞コーナーでアンケートを実施(11回) ・区民モニターアンケートの実施(3回) ・街かどご意見箱 区内3ヵ所に継続して設置		
住吉区	・区民等から区の将来像や現にある地域課題等について様々な意見や議論をいただき、そういった議論を通じて区民のニーズを把握する。 ・区役所は区民意識調査等の結果も加味しつつ、区民ニーズを精査したうえで施策立案段階から反映していく。 ・これらに加え、実施した施策の成果について評価をいただくことで、区民主体でPDCAを基本とした区施策決定プロセスを確立する。	・区政会議の開催:5回	28.1% 19.3%	—
	・区民が「自己決定・自己責任」のもと区政に参画する仕組みの構築は住吉区政の基幹であり、アイデア募集事業はその主要施策として継続する。	広報紙「区民がつくるページ」のテーマ(記事)の公募		—
	・インターネット等を活用した区民意識調査を実施することにより、「声なき声」など把握しにくいものも含めた多様な区民ニーズや意見・評価を的確に把握し、施策や事業に反映する。	・ネットモニターを対象としたwebアンケート調査によるアンケート調査を実施		—
	・多様な区民ニーズを把握するツールの一つとして、区政に対して比較的関心の高い区政サポーターによる意見交換会を開催。区民の生の声を聴き、施策や事業に反映する。	・アイデア募集記事提案[3提案]		—
東住吉区	[5-2-1] ・区政会議の開催(本会議3回、2部会各3回) ・広報媒体を活用した区政会議の意義や議事内容の区民への周知 ・区政会議委員も交えた、区の中長期計画策定に向けた地域フォーラム(仮称)の開催(14地域)	・区政会議 本会議4回(5月・9月・12月・3月) ・区広報紙4月号、区公式フェイスブック及びInstagramの立ち上げと発信 ・東住吉ゆめ・まちフォーラム(9/22)の開催 ・その他新将来ビジョン策定に向けての取組の推進(子育て層向けヒアリング、東住吉をあるこうキャンペーンの展開、e-sumiなどしこの立ち上げ等)	26.5% 18.1%	—

① 区民の参画と協働による区政運営

成果指標		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 平成29年度までに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 平成29年度までに60%以上		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
平野区	区政について立案段階からの意見の把握、区政の実績やその成果の評価にかかる意見の聴取 ・区政会議の小グループ形式の意見交換会の開催 4回/年	・区政会議の小グループ形式の意見交換会の開催 4回/年	26.1% 19.5%	小グループの意見交換会が定着したことにより、業績目標は昨年実績より大幅に改善したものの、今以上に区政会議において委員間で活発に意見交換できるよう、アンケート結果などを踏まえて発展的な取組が必要である。 区政会議の小グループの意見交換会を単独開催するなど、委員が意見を述べやすい環境づくりを行っていく。
西成区	・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 部会 適宜	・区政会議(全体会) 4回 ・区政会議西成特区構想部会 1回 ・区政会議情報発信部会 1回 ・区政会議教育部会 1回	24.2% 18.3%	区政会議ではできるだけ分かりやすい資料を用いて説明することにより、委員の方々から多くの意見などをあげていただき、より活発な区政会議の運営に努めることにより、新たな区政運営につなげていく。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

めざす姿(将来像)

区役所が、区民に身近な総合行政の拠点として、信頼されるものであることをめざします。

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北 区	[4-1-1] ・区政会議等で寄せられた意見・ニーズの把握と、区民から受けた区政に対する提案等について、所管局と連携を図りながら区政に反映させる。 ・区政運営や実施した事務事業について、区民アンケート(年1回、無作為抽出の区民1,500人を対象)の実施及び区政会議を通じて区民の評価を受ける。	・区政会議4回開催(6月、8月、11月、2月) ・区民アンケートの実施(1月 2000人中715人から回答)回収率35.8%	63.2%	—
都 島 区	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	・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	73.6%	—
福 島 区	[5-2-1] ・従来から作成している区役所の庁内電話番号表と合わせて、各担当の業務内容を詳しく掲載し、全職員に周知・随時 ・転入、転出、出生、死亡、婚姻、離婚時等の主な手続き窓口のご案内を作成し、1階総合案内に設置・1回	・担当業務内容を記載した電話番号表を全職員へ周知 ・主な手続き窓口のご案内を1階総合案内に設置	77.9%	[課題] ・取組については計画通り実施したものの、総合案内窓口(民間委託)において苦情が1件発生した。 ・民間事業者内で担当者が頻繁に変わり、窓口案内のノウハウが定着しにくいことが、苦情発生の根本原因であると考え。 [改善策] ・窓口案内の知識・経験が浅いスタッフでもわかりやすい資料やツールを提供できるよう、その具体案について検討する。
此 花 区	・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。	・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。	70.6%	—

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
中央区	[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターネットフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。 また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	71.8%	—
西区	[4-2-1] ・民間研修機関を活用した能力向上のための研修を実施し、職員の意識向上と区民に信頼される職員づくりに取り組む。 ・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つとともに、能力向上のため、職員人材開発センター等の外部研修への積極的な参加を促す。 ・情報共有のため、定期的に課長会や係長会などを開催し、お互いに共通認識を持つなど、課を超えた取り組みを推進する。 ・職場活性化プロジェクトチーム会議において、各課の業務等について課題を抽出し、改善事例を検討する。 ・区役所職員表彰制度を効果的に運用し、他の職員の模範事例や西区職員育成基本プランの具体的実践事例を蓄積・共有することで、職員の前向きで主体的な取り組みを支援する。	全職員(159人)を対象に「ユニバーサルサービスに重点を置いた区民サービスの向上研修」の実施(年1回) 夜間スキルアップ講座等参加者:12名・20講座(27年度:13名・22講座) 庶務担係長会:13回開催予定(27年度:8回) 職場活性化PTによる改善事例:4事例 職員表彰の実施:8名表彰(27年度:8名)	74.7%	—
港区	[6-1-2] 日常生活に関する様々な相談や要望を来庁・郵便、電話やインターネットなどにより受け付け、関係局と連携して適切に対応するとともに、状況を相談者等にフィードバックするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たす。 ・来庁・郵便、電話やインターネット等による受付、フィードバック:随時	来庁・郵便、電話やインターネット等による受付、フィードバック:随時	73.1%	[課題] 昨年度以上の指標を達成し、今年度設定した業績目標もほぼ達成できているが、さらに区役所が適切に対応していると感じてもらえる工夫が必要である。 [改善策] サービスの受け手である相談者等の視点に立ち、窓口サービスの改善に向けた取組を進めながら、より適切かつ丁寧な対応に努める。
大正区	[8-1-1] 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 ・窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) ・金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ・人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) ・接遇研修の実施(1回)	・窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 ・金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組について広報紙へ周知:毎月 ・接遇研修の実施:1回 ・マイナンバーカウンターを新設し、分かり易い窓口案内表示へ変更	77.1%	—

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
天王寺区	[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 適時	聴取意見のホームページ公開 6回	73.6%	【課題】 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。 【改善策】 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。
浪速区	[6-1-1] ・区政運営等について区民の意見を十分に聴取し、事業や施策に反映させるため区政会議を開催する。(3回以上) ・必要に応じてテーマ別の部会を開催し、意見や評価を事業や施策に反映させる。	・区政会議は、平成28年度[3回開催]。 第1回:7月28日、第2回:11月21日、第3回:2月27日 ・各部会は、平成28年度[合計6回開催]。 防犯防災環境部会、まちづくり賑わい部会、健康福祉教育部会の各部会ともに2回開催。	75.7%	—
	[6-2-2] ・来庁・電話・インターネット等で寄せられる日常生活の中でのさまざまな相談に対し、各関係局等と連携して迅速に対応する。 ・行政連絡調整会議の開催:年12回	・来庁・電話・インターネット等で寄せられる日常生活の中でのさまざまな相談に対し、各関係局等と連携して迅速に対応した。(全件) ・行政連絡調整会議(小会議含む)の開催。(年12回)		—
西淀川区	[4-2-2] ○日常生活に関する様々な相談・要望等をインターネット、電話、ファックス、投書、来訪等で受け付け、関係局・事務所と連携し、迅速かつ適切に対応する。 ・市民の声、ご意見箱 ○区民ニーズの把握と客観的評価を得るため、区民へのアンケート調査等を実施 ・区民モニターアンケート調査:年4回 ・無作為による区民アンケート調査:年1回 ・さまざまなイベントの開催時にアンケート調査を実施:年3回 ・区長意見交換会:年6回 ○多様な手段を活用した区民の意見・要望の把握 ・地域の集会所等に区役所への要望や意見が記載できる用紙を設置 ・インターネットや携帯端末で気軽に市政、区政に対する意見、要望を伝える手段があることを広報板等を活用し広く区民に周知	○区民モニターアンケート:4回 ○区長意見交換会:13回 ○イベント参加者へのアンケート:1回	65.9%	【課題】 区民モニターアンケートの回答率が低下傾向にあり、メンバーの固定化、年齢層の高齢化が進んでいる。 【改善策】 より幅広い区民ニーズ・意見を聴取するためアンケート調査の手法を見直し、無作為抽出による手法に切り替える。
淀川区	[5-1-2] ・市政の総合窓口としての適切な役割を果たすため、他部局が所管する内容の市民の声は、区役所が規定の処理期限内(受付日翌日から原則14日以内)に回答するようマネジメントする。また、この結果を区民に周知する。 ・適切な所管部署への伝達が受付日から2開庁日以内にできなかった案件:年間5件以内 ・総合窓口としての実績を「YODO-REPO」等で周知:年間5回以上	・適切な所管部署への伝達が受付日から2開庁日以内にできなかった案件 0件 ・「YODO-REPO」に市民の声の対応:年間5回掲載	65.6%	【課題】 ・マニュアルどおりに市民の声を担当に引き継ぐだけでは総合窓口の役割を果たしていると判断されていない。 ・「YODO-REPO」では計画通りの広報を行ったがアピールが足りない。 【改善策】 ・区民アンケートの否定的な回答に対し、どのような点が引き継ぎが不十分であるか尋ねて、問題点を改善する。

⑦ 区における市政の総合窓口機能の充実

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[2-1-3] 平成27年4月より施行された生活困窮者自立支援法に基づき自立相談支援事業を本格実施し2年目となる。昨年度構築したネットワークを活かし、区役所内を含めた関係部署と連携、生活困窮者が自立できるよう取組みを進める。 庁内・庁外のネットワーク会議の開催年3回以上。	相談件数 418件(平成28年度) 庁内・庁外におけるネットワークを構築するための会議「東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会(困サポ)」を次のとおり区民ホールで実施 第2回困サポ 平成28年7月27日 81名参加 第3回困サポ 平成28年12月2日 125名参加 第4回困サポ 平成29年2月23日 66名参加	73.6%	—
	[5-2-3] 各種相談において、毎月の広報紙掲載とともにフェイスブック、ツイッター、デジタルサイネージ等で随時告知を行い、相談件数の増加を図る。 区民からいただいた「市民の声」について、適切に市政・区政に反映できるよう関係部署と連携し、区民に信頼される市政・区政の実現をめざす。	各種相談について広報紙掲載内容の改善を図ると共に、フェイスブック、ツイッターや庁内掲示・幟を活用した広報を行った。 「市民の声」については適切に市政・区政に反映できるよう関係部署と連携して回答を行った。		—
	[6-3-1] 区役所職員が、区役所に訪れたすべての方が区役所での時間を気持ちよくすごしてもらえよう、相手に好印象を与える話し方や聞き方を習得し、職場ぐるみで継続して接遇マナーの弱点に気付き改善する組織風土の醸成が必要であるため、接遇力の向上の為の取組みを集中的に実施する。 コンピテンシーモデルによる人材育成を継続実施して職員のモチベーションの向上を図るとともに、職員人材開発センターや外部講師の研修に参加することで職員力の向上と、区民から信頼される自律的な職員育成と風通しのよい職場風土改善を進める。 [28年度実施内容] - 1 接遇マナーアップ研修 係長級以上:前期1回、後期1回 計2回実施 係員:前期1回、後期1回 計2回実施 - 2 職場環境・窓口レイアウト改善コンテストの実施 コンピテンシーモデルによる人材育成、各種研修に参加 コンピテンシーモデルとは、高い業績に結び付く共通する行動や思考をまとめたもの	取組内容に加えて、自律的な職員育成と風通しのよい職場風土づくりを進めるために、変革実行手法研修やS-1グランプリ(職場環境・窓口レイアウト改善コンテスト)などの取組みを行った。		[課題] の項目については目標には達しなかった。職員がOJTを実感できるための取組みが不十分であった。 [改善策] S-1グランプリ(職場環境・窓口レイアウト改善コンテスト)を全課担当あげて取り組んだことで、外部覆面調査結果の数値が昨年より上昇するなど一定の成果があったことから、これまでの取組みを踏襲しつつ、目標達成に向けて、ヒアリング内容や職員アンケート結果の徹底した分析を行い、デザインシートなどを活用して組織目標をより明確にしつつ職員と上司のコミュニケーションを充実するなど、職員がOJTを実感できるための取組みを進める。

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東成区	[5-1-2] 区民の多様な意見やニーズを把握するため、区民アンケートや地域担当職員による情報収集を行う。 ・区民アンケートの実施:4回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域	・区民アンケートの実施:4回 ・地域担当職員による地域情報の収集:11地域	76.7%	—
生野区	区役所にご来庁いただいた方を、適切にご案内するため、区役所1階に総合案内を設置するとともに、庁内にフロアマネージャーを配置する。 また、市民の方のお問い合わせに対し、職員全てが迅速かつ正確に対応できるよう、問い合わせの多い内容を50音順にまとめた電話番号簿「お仕事がんばっTEL」の最新年度版へ更新し、職員に配布し、活用する。	・区役所にご来庁いただいた方を、適切にご案内するため、区役所1階に総合案内を設置するとともに、庁内にフロアマネージャーを配置した。 ・市民の方のお問い合わせに対し、職員全てが迅速かつ正確に対応できるよう、問い合わせの多い内容を50音順にまとめた電話番号簿「お仕事がんばっTEL」を平成28年度版に更新し、職員に配布、活用した。	78.9%	—
旭区	・日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所職員のスキルを向上させるとともに、関係局と連携して適切に対応する。 ・「ベベクロファイル」を活用し、引き続き質の高いサービスを提供する。 ・電話・窓口対応のさらなる品質向上のため、各課長のマネジメントのもと、職員の意識とスキルを高める。 ・電話の取次ぎや他部署を案内する際の言葉づかいについてマニュアル化し、気持ちよい対応を行なう。	・「ベベクロファイル」を活用し、引き続き質の高いサービスを提供した。 ・電話の取次ぎや他部署を案内する際の言葉づかいについてマニュアル化した。	70.2%	—
城東区	[4-2-2] 全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。(年2回)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による接遇研修及び実地研修を各1回実施。 ・職員の接遇能力向上のため、1回30分程度の窓口案内業務研修(コンシェルジュ研修)を実施。	76.5%	—
鶴見区	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。 区役所版FAQの更新(随時)	FAQの更新(随時)	73.2%	—
阿倍野区	[5-1-2] 区役所において、区民の日常生活に関する相談や要望を受け付け、局、事業所などと連携し、迅速かつ適切に対応します。 市民の声・ご意見箱:随時 弁護士による法律相談:月2回 司法書士による相続登記・後見・借金問題相談:月1回 行政書士による相続遺言帰化相談:月1回 税務相談・不動産相談・行政相談:月1回 就労相談:毎週金曜	市民の声158件 ご意見箱36件 (ただし、11月よりご意見箱は市民の声と同様の取扱いとなる。) 弁護士による法律相談:月2回 司法書士による相続登記・後見・借金問題相談:月1回 行政書士による相続遺言帰化相談:月1回 税務相談・不動産相談・行政相談:月1回 就労相談:毎週金曜	81.1%	—

㊦ 区における市政の総合窓口機能の充実				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
住之江区	[5-1-2] ・街頭やイベントなど様々な場所でアンケートを引き続き実施し、ニーズ把握に努める。 ・区民モニターアンケートの実施(4回予定)。 ・広報紙の懸賞応募を活用したアンケート。 ・市民の声に加えて、区役所や商店街等にご意見箱を設置し、投書のあった意見や要望を関係課・機関に引継ぐ	・広報紙の懸賞コーナーでアンケートを実施(11回) ・区民モニターアンケートの実施(3回) ・街かどご意見箱 区内3ヵ所に継続して設置	75.8%	[課題] 区政会議や市民の声で頂いた意見を施策に反映させた事例があるにも関わらず、その取組が区民に十分伝わっていない。 [改善策] 広報紙等の各種広報媒体で取組状況を積極的に周知していく。
住吉区	・住吉区域を所管する各行政機関の情報交換及び様々な行政課題に対する意見交換の場として、住吉区行政ネットワーク会議を開催する。	・ネットワーク会議の開催: 4回開催 ・情報交換および意見交換する内容の設定、3件	70.3%	—
東住吉区	[5-1-2] ・無作為抽出した区民1,500名に対するアンケート調査の実施(年4回)。 ・インターネットアンケートなど区民からの意見や要望を伺う。	区民アンケート調査の有効回収数 第1回平成28年7月11日～8月3日 500名 第2回平成28年10月20日～11月7日 542名 第3回平成28年12月24日～平成29年1月13日 514名	79.2%	—
平野区	・窓口サービスの提供 通年	区民サービスの充実や事務事業の適正化のための取組を実施	73.8%	—
西成区	・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	・区民から寄せられた様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事案に応じて、関係部署に連絡、指示を行う等、適切かつ迅速に対応した。 ・行政連絡調整会議を開催した。 行政連絡調整会議: 10回開催 行政連絡調整会議小会議: 6回開催	72.3%	[課題] 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について、目標には達成していないが、平成27年度に比べ改善していることから一定の効果はあったと見込まれる。引き続き、区内関係事業所等と情報共有の強化を図ることが必要である。 [改善策] 今後も関係事業所等と密に連絡・情報提供しあいながら、区民に対し、適切かつ迅速に対応する。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(3) 区民が満足・納得できる区役所運営

めざす姿(将来像)

区役所が区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となるとともに、区役所業務の運営について、区民の視点から見て納得してもらえるものとなることをめざします。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

成果指標		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	
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績	
北区	[4-2-1] ・繁忙期のフロアマネージャー増員による窓口案内サービス拡充(委託契約更新の際に) ・住民情報業務委託事業者との連携によるサービス提供(通年) ・日常的な業務改善運動の継続実施(各職員が年間平均2件以上提案) ・総合窓口(広聴担当)、戸籍登録課、保険年金課による連携を強化し、更なる窓口サービスの向上を図る。(定期打合せを2か月に1回実施) ・マイナンバー制度事務のスムーズな実施(通年)	・フロアマネージャーを繁忙期に1名増員、金曜時間延長及び第4日曜開庁日においても新たに1名を配置 ・接遇研修実施:1回 ・住民情報業務委託事業者との定期打合せ(毎月実施) ・総合窓口(広聴担当)、戸籍登録課、保険年金課及び住民情報業務委託事業者による打合せ(毎月実施) ・マイナンバー制度事務をスムーズに実施	79.2% 3.4点
都島区	[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、子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。	・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	75.8% 3.2点
福島区	[5-3-1] 庁舎案内の改善及び窓口での対応の向上に取り組む。 ・職場活性化PTを中心に庁舎案内改善の検討、実施:4~6月 ・外部講師による全職員対象の接遇研修を実施:1回 ・来庁者アンケートを実施:1回	・1階待合スペースにリユース図書館を設置 ・接遇研修を実施:1回(9/23、28) ・来庁者アンケートを実施:1回(1/24、25)	85.6% 3.4点

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
此花区	・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。	・庁舎案内の改善の有無：有 5月からデジタルサイネージによる庁内案内を導入した。 ・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。 ・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。	75.5% 3.0点	—
中央区	[5-2-1] 窓口サービスの向上のため、民間委託業者を含めた職員間の連携や情報共有を推進する。 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 12回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 6回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 月1回以上 ・来庁者等サービス向上研修の実施	・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 11回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 1回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・住民情報業務等窓口業務委託にかかる情報交換会の開催 月1回 ・来庁者等サービス向上研修の実施	77.9% 3.7点	—
西区	[4-2-1] ・民間研修機関を活用した能力向上のための研修を実施し、職員の意識向上と区民に信頼される職員づくりに取り組む。 ・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つとともに、能力向上のため、職員人材開発センター等の外部研修への積極的な参加を促す。 ・情報共有のため、定期的に課長会や係長会などを開催し、お互いに共通認識を持つなど、課を超えた取り組みを推進する。 ・職場活性化プロジェクトチーム会議において、各課の業務等について課題を抽出し、改善事例を検討する。 ・区役所職員表彰制度を効果的に運用し、他の職員の模範事例や西区職員育成基本プランの具体的実践事例を蓄積・共有することで、職員の前向きで主体的な取り組みを支援する。	全職員(159人)を対象に「ユニバーサルサービスに重点を置いた区民サービスの向上研修」の実施(年1回) 夜間スキルアップ講座等参加者:12名・20講座(27年度:13名・22講座) 庶務担係長会:13回開催予定(27年度:8回) 職場活性化PTによる改善事例:4事例 職員表彰の実施:8名表彰(27年度:8名)	86.2% 3.5点	—
港区	[6-4-2] 区民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対応の向上を図るとともに、職員による提案やみなと改善箱等に寄せられた区民の意見を踏まえ、区役所サービスの向上に向けた取組を推進する。 ・窓口サービス向上委員会における取組と実践	・窓口サービス向上委員会による他区視察 ・窓口における職場研修の実施 ・各課ごと重点取組の設定、実践	84.7% 3.5点	—

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
大正区	[8-1-1] 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 ・窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) ・金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ・人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) ・接遇研修の実施(1回)	○窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組について広報紙へ周知:毎月 ○接遇研修の実施:1回 ○マイナンバーカウンターを新設し、分かり易い窓口案内表示へ変更	82.4% 4.0点	—
天王寺区	[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	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 各窓口に老眼鏡と杖置きを完備 待合ソファへの据置き手すりの設置 「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内案内表示の設置	82.5% 3.5点	【課題】 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。 【改善策】 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、主に委託事業者の評価が低くなっていることに起因することから、アンケート結果を委託事業者と共有するなど、一層の接遇向上に努める。
浪速区	[6-2-1] ・毎月第4週を計測週と定め、各工程ごとの所要時間測定を行う。 ・委託業者と毎月定例会議を開催する。 ・来庁者アンケートの実施	・毎月第4週を基本として、各工程ごとの時間計測を行った。 ・委託業者と毎月定例会議を実施した。 ・来庁者アンケートを実施した(平成28年5月・8月・11月、平成29年2月)	73.8% 3.2点	【課題】 アンケート項目のうち「交付までの待ち時間」の満足度が低く(84%)、更なる待ち時間の短縮に取り組む必要がある。 【改善策】 委託事業者との定例会議を通じて、引き続き改善策を検討していく。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
西淀川区	[4-1-4] - 来庁者アンケートを実施(年1回) - 民間委託事業者と1F窓口業務に関する打合せ・意見交換会等(月1回)を行うことなどにより、窓口業務の改善等を図り、待ち時間の短縮などサービスの向上に努める。 - また、待ち時間を気持ちよく過ごしていただくため、1階フロアにキッズコーナーや図書コーナーなどを設けるとともに季節感のある飾りつけなどを行う。 - 各課職員で構成する市民満足度向上に向けた「にーよんおもてなしプロジェクトチーム」を立ち上げ、月1回会議を行い接遇マニュアル等の作成、運用を通じて区役所を訪れる方々に満足いただける環境づくりを行う。	- 民間委託事業者と1F窓口業務に関する打合せ・意見交換会等(月1回) - 季節ごとの飾付を実施(6月紫陽花7月七夕10月ハロウィン12月クリスマスツリー1月正月3月桜等)	79.5% 3.0点	[課題] 住民情報窓口について目標は達成しているものの、委託そのもののサービス水準(処理誤り、処理速度、個人情報の漏えい等)が未達成となっており、今後も改善が必要。 [改善策] 委託事業者との打合せを重ね、引続き、改善を求めている。
淀川区	[5-3-1] - 全所属で来庁者アンケート調査やセルフチェックリストにより窓口業務の対応がレベルアップしているかを確認、目標レベルに達していないと判断した場合は職員研修など必要な取組みを実施する。(年3回以上) - 業務改善チームでこれまでの調査での減点ポイントを調査会社などで確認し、具体把握そして改善を行う。 - 窓口サービス向上PTにおいて、丁寧な言葉づかい、時宜を得たあいさつができるように、朝礼等の機会に指導する。 - 案内表示について、窓口までたどり着く時間をより短縮させられるように、具体改善を行う。	- 平成27年度区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査結果に基づく研修実施(8～11月) - わかりやすい統一感のある表示物の作成(11月) - 電話での丁寧な挨拶に向け統一ルール作成し全電話機へ掲示(10月)	78.8% 3.4点	[課題] - 具体的な接遇技術を研修により各職員が習得したが、それを組織全体で継続していくシステムが無い。 [改善策] - 習得した接遇技術を各課単位で相互に実施状況をチェックし、改善指導を行うとともに自発的に向上するシステムを作る。
東淀川区	[6-1-1] 受託者との定例打合せにおいて、サービス向上、事務改善、待合環境等のテーマを区分し掘り下げて検討する。(定例会は月1回以上) 個別課題の検討結果について、受託側・委託側双方の全職員へのフィードバックを行うとともに、全職員の意見・アイデアを積極的に集約することで、委託側・受託側双方の職員、スタッフ一人ひとりが窓口サービスの向上に取り組む。	- 受託者との定例打合せ(月1回) - 定例打合せ会の検討結果等を朝礼などで周知(随時) - 職員が質問や意見をかけるノートを用意していつでも閲覧できるようにした。	73.5% 3.5点	—
	[6-1-2] - 手続きの流れをフロー化したメモを交付番号とともに市民に渡し、自分の手続きの状況(何を待っているのか)(どこに次いけばいいのか)を伝える - 接遇研修の実施(年1回) - 快適な庁舎づくり(庁舎飾りつけ、わかりやすい表示など)(年4回)	- 接遇研修実施 - 笑顔での接客を心掛けるスマイルキャンペーン - C S(顧客満足)と職員のモチベーションに関する取り組みとしてアンケートを実施 - 待合フロアの椅子の配置換え(年1回) - クリスマスシーズン待合フロア飾りつけ - マイナンバー窓口への床面案内表示		[課題] 手続きの流れをフロー化したメモを渡し手続きの状況を伝え安心してお待ちいただく取り組みを検討したが、メモの配布よりはどこに居ても、自分の受付等の順番が分かるようになったほうが便利であり安心して過ごせるため、待合フロアにいらなくても手続き状況がわかるようにする仕組みの検討を行う必要がある。 [改善策] - 窓口呼び出し状況が待合フロアにいらなくてもスマホなどで確認できるシステムを導入する。 - C S(顧客満足)と職員のモチベーションに関する取り組みとして実施した職員アンケート結果を分析検証し、サービス向上に繋げる。

⑦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東 淀 川 区	[6-2-1] ・出生届及び婚姻届を提出の方に区役所として お祝いの気持ちを込めて記念品を贈呈 ・婚姻届出記念撮影ボード(生涯学習の区民が 作成した手持ちボード及び職員作成の背景ボ ード)の活用 ・えほんコーナーの活用・充実 ・CDプレーヤーで音楽を流す。(本区のみ)	・出生・婚姻届提出者への記念品贈呈(1枚の届書 につき1つ) ・生涯学習の区民が作成した手持ちウェディング ボード及び記念撮影用背景ボードの作成・活用(常 時) ・大阪成蹊大学との連携によるオリジナル婚姻届帳 票作成 ・CDプレーヤーで音楽を流した(本区のみ) ・えほんコーナーの活用・充実	73.5% 3.5点	—
	[6-2-2] 住民票や印鑑登録証明書を取得する行為に ついて、そのサービスに特化したサービス提供 場所(コンビニ・井高野郵便局・サービスカウ ンター等)並びにその利用方法(個人番号カードの 取得・住民基本台帳カードへのアプリ搭載等)に ついて、広く市民に周知することにより、区役所 まで来庁するというサービスを受けるための手 間と時間を省き、日常生活の中でストレスなく サービスを受けられるようにする。 ・ホームページ・ツイッターで周知:年4回 ・待合フロア設置のモニターにて周知:随時	・待合フロア設置のモニターにて周知:常時 ・大阪市広報板(77か所)、地下鉄3駅へポスター掲 示 ・広報紙(3月)・ホームページ(3月)・ツイッターで周 知(各1回)したほか、チラシを作成(12月)し周知に 努めた		【課題】 区役所以外で証明書発行の サービス提供ができる大阪市 サービスカウンター、コンビニ、 東淀川井高野郵便局の認知 度について、昨年度より上昇し たもののまだ低い状況であり、 周知が十分でない。 【改善策】 マイナンバーカード交付者へ カードを使ってコンビニ等で証 明書発行ができる案内などを することが有効であるため積 極的に行っていくほか、来庁 者に配布する転入者バックや チラシにより、証明書発行がで きるサービス提供場所の周知 を徹底する。また、住民票等の 提出先など庁舎以外の効果的 な周知場所を引き続き検討す る。
	[6-3-1] 区役所職員が、区役所に訪れたすべての方 が区役所での時間を気持ちよくすごしてもらえる よう、相手に好印象を与える話し方や聞き方を 習得し、職場ぐるみで継続して接客マナーの弱 点に気づき改善する組織風土の醸成が必要で あるため、接客力の向上の為の取組みを集中 的に実施する。 コンピテンシーモデルによる人材育成を継続 実施して職員のモチベーションの向上を図ると ともに、職員人材開発センターや外部講師の研修 に参加することで職員力の向上と、区民から信 頼される自律的な職員育成と風通しのよい職場 風土改善を進める。 【28年度実施内容】 - 1 接客マナーアップ研修 係長級以上:前期1回、後期1回 計2回 実施 係員:前期1回、後期1回 計2回実施 - 2 職場環境・窓口レイアウト改善コンテスト の実施 コンピテンシーモデルによる人材育成、各種 研修に参加 コンピテンシーモデルとは、高い業績に結び 付く共通する行動や思考をまとめたもの	取組内容に加えて、自律的な職員育成と風通しの よい職場風土づくりを進めるために、変革実行手法 研修やS-1グランプリ(職場環境・窓口レイアウト 改善コンテスト)などの取組みを行った。		【課題】 の項目については目標には 達しなかった。職員がOJTを 実感できるための取組みが不 十分であった。 【改善策】 S-1グランプリ(職場環境・窓 口レイアウト改善コンテスト)を 全課担当あげて取り組んだこ とで、外部覆面調査結果の数 値が昨年より上昇するなど一 定の成果があったことから、こ れまでの取組みを踏襲しつ つ、目標達成に向けて、ヒアリ ング内容や職員アンケート結 果の徹底した分析を行い、デ ザインシートなどを活用して組 織目標をより明確にしつつ職 員と上司のコミュニケーション を充実するなど、職員がOJT を実感できるための取組みを 進める。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東成区	[5-3-1] 来庁者に対して「来庁者満足調査」を行い、環境改善に取り入れる。	・「来庁者満足調査」アンケート記載用紙の収受(34件)	83.4% 3.2点	—
生野区	[6-2-1] ● 接遇の基本である、相手の立場になって考えるやさしさと思いやりを形にした「スマイル(笑顔)」を職員全員が心がけ、区役所を訪れる方を“おもてなしの心”でお迎えする意識と風土を醸成する接遇研修を実施する。 1回/年(全職員対象) ● 上記のほか、区民の目線に立ち、区民のみなさんから信頼される職員、自ら知識の習得に努め、業務内容に精通した職員を育成するため、ファシリテーション能力、企画力等の向上のほか、万一の事態に即応できるようにするための防災訓練、防犯訓練、AED講習会など、区独自の研修を実施する。 ・区独自研修(訓練)の開催 5回/年 ● 区長の補助組織となる局の職員について、区民のみなさんと共に基礎自治行政を担うという意識を、直近参集者に係る防災訓練などを通じて醸成する。 ・直近参集者防災訓練 1回/年	[研修] 接遇研修、人権研修、認知症サポーター養成講座、行政対象暴力対応研修、イクボス勉強会、子どもの貧困対策セミナー、さすまた研修、AED研修、防災研修	80.7% 4.0点	—
旭区	[4-2-1] 職員の意識改革、人材マネジメント 職員の主体的な参画のもと、改革に自ら取り組む自主的な職員の育成に向け「職員の意識改革」を図るとともに、「6つのムダ」取り、「5S」など組織風土の変革を行う。 ・意識改革セミナーの実施(全新規採用・異動者向け12回)「Asahi Management System」による取り組み ・5S実施、6つのムダ取り等のカイゼンを継続するとともに、区行政システムの再構築、政策立案能力の向上、迅速で高品質な行政サービスの提供を行うためのシステムの構築	・意識改革セミナーの実施(5月に全職員1回受講)	79.4% 3.3点	—
	[4-2-2] 窓口サービスの向上 各課・担当における区民サービス向上の目標設定と検証の継続を行う。 ・6月(設定) ・1月(振返り・見直し) 窓口一本化・ワンフロア窓口を見据えて検討する。 業務の委託化を通じて、より良いサービスの向上を目指す。 職員の多能工化による個々の職員の資質向上を目指す。 課長マネジメントのもと、課内研修、朝礼での啓発などを通じ、職員一人ひとりの接遇スキルを向上させる。	・業務委託については、契約上のサービス水準に達しており、また定期的に行っている満足度調査においても高い評価を得、サービスの向上が行えた。 ・職員の多能工化の一環として窓口マスターの育成を行い、資質の向上が行えた。		—

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の取組内容	平成28年度の取組実績		
城東区	[4-2-1] ・「手続き案内書」の作成・配布、婚姻・出生届時の「お祝いカード」(コスモちゃん挿入)の作成、ウチワ型「証明交付用番号札」の使用など、時宜に応じた細やかなサービスを提供する。 ・最繁忙期にフロアマネージャーや窓口以外の職員により事前の申請用紙交付と記入補助を行い、窓口での所要時間を短縮する。 ・回収するだけの書類は、専用ポストを設置して窓口処理の必要をなくす。 ・子育て情報コーナーや、絵本スペース、授乳スペースなどを設け、子育て世代の方が利用しやすい窓口にする。 ・タブレット型端末機のテレビ電話機能を使用した、遠隔手話、遠隔外国語(英語・韓国・朝鮮語、中国語)通訳サービスの提供	制度改正等に合わせた「窓口案内書」を改正(年度当初・随時)、時季に応じた「お祝いカード(コスモちゃん入)」を作成、配布、夏季には「ウチワ型番号札」を活用。 ・新たに写真撮影スペース(婚姻届者・出生届者などが利用)を設置するとともに、待合スペースに図書コーナーを設置。 ・繁忙期のフロアマネージャー等による事前記入補助、国民年金の現況届提出専用ポストを設置。 ・子育て情報コーナーや、絵本スペース等を設置。 ・遠隔手話、遠隔外国語通訳サービスの提供。	79.2% 3.6点	〔課題〕 来庁者アンケートの自由記入欄においても、職員の窓口対応や待合スペースの環境について、多くのお褒めの言葉をいただくなど、各種取組の成果が表れている一方で、待ち時間が長いことに対する意見が多く寄せられている状況にある。 〔改善策〕 来庁者が待ち時間を有効に活用できるように、今年度から新たに設置した図書コーナーや複合庁舎内にある図書館の開館情報の提供など、待ち時間を感じさせない環境の整備や充実に取り組む。また携帯端末等で窓口の呼び出し状況をリアルタイムで情報提供する仕組みの導入を検討する。
	[4-2-2] 全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。(年2回)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による接客研修及び実地研修を各1回実施。 ・職員の接客能力向上のため、1回30分程度の窓口案内業務研修(コンシェルジュ研修)を実施。		—
鶴見区	[6-1-1] 利用者の視点に立った快適で効率的な窓口サービスを提供するとともに、待ち時間の短縮や「待たされ感」の軽減を図る。 ・証明書発行業務等において業務フローの見直しを行い、申請から発行までの時間短縮を図る。 ・混雑予想日をHP等に掲載することにより、窓口混雑の緩和を図る。 ・職員の接客力向上をめざし、接客研修(2回)、職員の窓口対応について実地指導(2回)を実施する。 ・窓口アンケート(2回)を実施し、結果を公表することにより啓発を図る。 ・部署を超えて窓口事務の連携を強化し、手続きの効率化を図る。	・利用者目線に立った窓口の改善(窓口のローカウター化、プライバシーに配慮した相談ブース改修、ボイスコールの機種更新):窓口サービス課(保険年金担当) ・業務フローの見直しによる処理時間(待ち時間)の短縮:窓口サービス課(住民情報担当) ・出生届出時の国民健康保険証交付にかかるワンストップサービスの実施:窓口サービス課 ・民間講師によるテーマ別接客研修(全10回) ・窓口アンケートの実施	77.9% 3.0点	—
阿倍野区	[5-3-1] ○職員の実務能力を向上させる取組を進めます。 ・職員力向上研修の実施:年1回 ○区民からの評価を受け改善につなげる取組を進めます。 ・来庁者アンケートの実施:年2回 ○情報共有の取組を進めます。 ・庁内情報誌「あべのいちばん」の発行:月1回	・職員力向上研修を実施:年1回 ・来庁者アンケートの実施:年2回(8月・2月実施) ・「あべのいちばん」の発行:(7月以降月1回)	80.9% 3.6点	—

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

成果指標		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	
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績	
阿倍野区	[5-3-2] ○ほめる・認める組織風土を醸成する取組を進めます。 ・「GOOD JOBカード」の実施:通年 ・職員表彰の実施:年1回	・「GOOD JOBカード」の実施:月1回(H28.9以降) ・職員表彰制度の継続実施:年1回	80.9% 3.6点
住之江区	[5-2-1] ・窓口サービス向上会議を随時開催し、区民の方より出された苦情・ご意見について検証し、同内容の苦情が出されないよう改善へとつなげることで窓口サービス向上を図る。 ・毎日朝礼を実施し、職員同士での情報共有などを行うとともに、始業時に一斉あいさつを実行し、職員の仕事に対する意識の向上を図る。	窓口サービス課各グループ会議、サービス向上会議での検証・改善策検討 13回実施 朝礼、始業時一斉あいさつ 毎日実施	82.1% 4.1点
住吉区	[5-1-1] ・受付での待ち人数をパソコンやスマートフォンで確認できるよう、引き続き取り組むとともに認知度を高めるため、ホームページやツイッターを活用した広報を年10回以上行う。 ・待ち時間対策として、作業工程の見直しを引き続き取り組むとともに、アンケートや時間測定などによる分析・検証を年1回以上行う。	・受付窓口での「待ち人数」を、HP上でリアルタイムで表示するとともに、待ち時間がHPで確認できることをツイッターで広報(11回)した。 ・繁忙期の対策として、証明発行専用の審査ライン(特急ライン)を設置し、簡単な証明発行については時間短縮を図れるよう工程を見直した。 ・10月と2月に窓口サービスに関するアンケートを実施した。	72.9% 3.4点
東住吉区	[様式3 取組項目4] タウンウォッチング研修の継続実施 -1 職員力向上に向けたスキルアップ研修の実施 -2 「東住吉区おもてなしプロジェクト」を継続実施し、各課を横断した取組を推進	タウンウォッチング研修や民間講師による職員力向上に向けたスキルアップ研修は目標回数実施した。	78.2% 3.5点

【課題】

・「GOOD JOBカード」や「職員表彰」を実施したが、職員に取組みは認識されているものの、積極的に活用されておらず、ほめる・認める組織風土の醸成までには至っておらず、職員一人ひとりの意識改革がさらに必要です。

【改善策】

・「GOOD JOBカード」や「職員表彰」の取組みの趣旨を、職員に十分周知し、実施方法の見直しなど積極的に活用できるよう改善します。

また、「オフサイトミーティング」などを活用してコミュニケーションの活性化を図り、ほめる・認める組織風土が醸成され、職員一人ひとりの意識改革を進めるとともに区民サービスの向上に努めます。

【課題】

苦情等の件数は半減しているものの、件数0に向けた取組が必要である。

【改善策】

引き続き、苦情につながる要因について分析・検証し、職員の意識づけを行っていく。

—

【課題】

業務量が多いと感じる職員が少なからずいる

【改善策】

業務量が多いと感じる職員が少なからずいることから、ワークライフ・バランスに関する研修等を検討しながら改善を図る。

㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度の実施内容	平成28年度の実績		
平野区	窓口サービスの向上 ・ワークライフバランス研修の実施 ・人権研修の実施 ・服務研修の実施 ・コンプライアンス研修の実施 ・ひらめき"ひらちゃん"職場改善チーム会議の開催 各1回以上	・ワークライフバランス研修の実施 1回(7月～8月) ・人権研修の実施 1回(12月) ・服務研修の実施 1回(1月) ・コンプライアンス研修の実施 1回(1月) ・ひらめき"ひらちゃん"職場改善チーム会議の開催 7回(9月～2月)	75.4% 3.2点	【課題】 ・実施した取組自体は各々重要であり、今後とも創意工夫しながら実施していく必要があるが、庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上という戦略に対しては目標達成に直結する効果的な取組を別途検討・推進する必要がある。 【改善策】 ・朝礼での注意喚起やOJTによる指導など日常的な反復・継続の取組徹底を広げていくとともに、窓口や電話対応の改善に資する効果的・実践的な研修を検討・実施する。
西成区	・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	・庁舎出入口やエレベーター前・階段に庁舎案内表示及びフロア図を新たに設置 ・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	74.6% 3.2点	【課題】 電話調査や訪問調査における評価が、同じ担当でも年度によってばらつきがあることから、人による対応能力にばらつきがあると考えられる。 【改善策】 窓口サービスの向上を実現させるため、接遇研修などを実施し、対応能力の底上げを図る。

**各区における区政運営基本方針成果指標
平成28年度 測定結果及び取組実績・課題・改善策**

2 「自律した自治体型の区政運営」

(3) 区民が満足・納得できる区役所運営

めざす姿(将来像)

区役所が区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となるとともに、区役所業務の運営について、区民の視点から見て納得してもらえるものとなることをめざします。

① 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

成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
北区	【様式3 取組項目1】 ・節電対策に取り組むとともに、光熱水費の削減を図るESCO事業を進める。具体的には、空調熱源システムの高効率化、LED照明・誘導灯導入等のESCO改修工事を平成28年6月末に完了し、ESCOサービスを開始する同年7月以降の電気使用量を低減し庁舎維持管理経費を削減する。	ESCO設備工事完了	21.5%	【課題】 ・電気使用量の削減目標については、ESCO設備工事の企画提案書の数値を掲げており、実際の運用との乖離が生じているが、引き続き電気使用量の節減に努めていく。 【改善策】 —
都島区	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	24.5%	—
福島区	【5-3-2】 区役所業務の運営について、効果的・効率的なものとしていく。 ・フロアマネージャの体制変更：窓口案内員1名＋フロアマネージャ1名体制 フロアマネージャ2名体制(うち1名は窓口案内業務も含む) ・職員応援制度の推進：応援制度実施回数4回	・フロアマネージャを2名体制に変更 ・職員応援制度を実施：4回	27.3%	【課題】 ・計画通りに取組はすすめたものの、効果的で効率的な業務運営について十分な区民の実感を得ることはできなかった。 ・「区役所が変わった」と実感できるような取組の検討とその伝え方(広報力)が不足している。 【改善策】 フロアマネージャの体制変更により来庁者からは高い満足度を得ることができた等、一定の成果を得たものの、一部で目標達成率の90%をわずかに満たせなかったこと等から、取組内容の見直しを検討するとともに、より積極的な区政運営にかかる情報発信に努める。
此花区	・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	22.2%	【課題】 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ある。 【改善策】 取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。

① 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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
中央区	[5-2-4] 効果的・効率的な業務運営をめざし、若手職員を中心とした業務改善チームが主となり、業務の創意工夫・効率化・省力化に向けた積極的な改善を推進する。 ・オフサイトミーティングの実施 4回 ・改善に向けた取り組み内容を広報紙やホームページ等で紹介 4回	・オフサイトミーティングの開催 3回 ・市民サービス向上委員会ニュースの発行 10回 ・改善に向けた取組内容等を所属サイトに掲載	24.5%	【課題】 ・手話講習会など区民満足度の向上につながる取組を職員提案などにより実施してきたが、その取組が広く区民に周知できていなかったため、職員が自ら考え、効果的・効果的な業務運営に向け取り組んでいることを十分伝えきれなかった。 【改善策】 ・取組そのものは有効であると考えられるため、取組を継続して行うことはもとより、幅広く来庁者等知ってもらえるよう積極的な情報発信を行っていく。引き続き、区民から信頼され利用しやすい区役所となるよう、窓口サービスの向上に努めるとともに一層の業務の効率化をめざす。
西区	【様式3 取組項目2】 ・施策目的の達成度を可能な限り数値化した上で、区長、副区長、各事業担当者によるPDCAを実施し、事業の有効性や進捗状況をチェックしPDCAを徹底する。 ・区CM事業についてPDCAを実施し、区長の補助組織となる局の職員と区の特長や課題の共有化を図り、事業をチェックすることでPDCAを徹底する。 ・職員のPDCAにかかる意識向上をめざし、職員アンケートや研修等を実施する。	・区事業について、係長級以上が出席するPDCA検討会議を年度内に10回実施し、目標の達成度や事業の有効性等をチェックしつつ、課題の洗い出し、業務改善の意識付けを行った。 ・区CM予算事業の中から15事業(6局)を抽出し、PDCA検討会議を年度内に3回実施し、局と区の情報・意識を共有するとともに区CM予算へ反映した。 ・PDCAサイクルにかかる職員アンケートを実施した(9月)ところ、PDCAを意識して業務に取り組んでいると答えた職員が79%に留まった。 ・PDCAサイクルの理解向上、並びに業務改善の意識付けの徹底のため、研修資料「PDCAサイクル1問1答」を作成し、各課において全職員を対象に実施した。(12月)	23.5%	【課題】 成果を意識して業務に取り組む職員の割合については日頃からの意識付け、研修等の結果、94.4%と目標である80%以上をクリアできたが、職階に差異があり(代理級以上100%、係長級94.9%、係員91.8%)、全体として未だ5.6%の職員が成果を意識して業務に取り組めていない状況となっている。 【改善策】 最終的には全職員が成果や業務改善を常に意識している状態を目指すべきであることから、今後もPDCA検討会議や研修等を通じて日頃から意識の浸透に努める。
港区	[6-4-3] 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。 ・「市政改革基本方針」に基づいた市政改革の取組の実践と情報発信	歳入確保の取組(広告料収入、目的外使用料収入などの独自財源確保) 歳出削減の取組(備品・消耗品等の購入費の削減、庁舎内照明のLED化) SS活動の取組	27.7%	【課題】 効果的・効率的な業務運営の取組内容について、区民にわかりやすく情報発信していくことが必要。 【改善策】 区民にわかりやすく内容を工夫しながら、区役所の効果的・効率的な業務運営について、情報発信していく。

① 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				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
大正区	[8-1-1] 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 ・窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) ・金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ・人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) ・接遇研修の実施(1回)	○窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 ○金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組について広報紙へ周知:毎月 ○接遇研修の実施:1回 ○マイナンバーカウンターを新設し、分かり易い窓口案内表示へ変更	23.8%	—
大正区	[様式3 取組項目4] ・年度当初に、「大正区不祥事根絶プログラム」を全職員に周知・徹底。 ・服務規律の確保について、毎週定例開催している課長会・係長会で随時取り上げ、職員への周知を徹底。 ・区長以下各課長による大正区服務規律確保推進勉強会を随時開催。 ・課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化を行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝わるようにする。 ・職員が区長・副区長へ、業務上で抱える課題等について伝える機会を設ける。 ・職員の一人ひとりの能力開発や意識改革、自己啓発に対する意欲を高めることを目的とした研修を実施する。	・平成28年度取組内容すべての取り組みを行った。 ・特に課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化を行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝えることができた。	23.8%	—
天王寺区	[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	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	22.7%	—

① 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				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
浪速区	【様式3 取組項目1】 ・新たな収入方策の検討 ・電灯の間引きやこまめな消灯など、継続的な節電の取組みにより、節電意識の浸透を図る。 ・コピーの両面化、供覧文書の電子化を促す。 ・ノー残業デーを徹底するとともに超過勤務の執行を適正に管理し、必要に応じて課長とのヒアリングを実施する。	・BEMSの導入及び電灯のLED化推進による節電対策の実施 ・会議用モニターの導入によるペーパーレス会議の推進	17.0%	【課題】 ・新たな収入確保に向け、庁舎の有効活用を含め引き続き検討する必要がある。 ・経費削減に向けた職員一人ひとりの意識改革を一層進め、決裁文書等の電子化や不要照明の消灯徹底などに引き続き取り組んで行く必要がある。 ・ワークライフバランスの推進と超過勤務の縮減に向け、業務の効率化について引き続き取り組む必要がある。 【改善策】 —
西淀川区	【4-1-1】 ○区長が、区の広報紙や区のホームページにメッセージを積極的(月1回以上)に掲載し、区長や区役所の取組みの認知度を高める。 ○区内の事業を地域事情や特性に応じて実施し、区CM事業について局・区の役割を常に意識し進める。また、区政の推進を各種委員会・協議会により区民と協働して取り組む。	区長メッセージを広報紙やホームページに毎月掲載	17.6%	—
	【様式3 取組項目2】 ○各課職員で構成する会計事務適正化検討会を定期的開催し、会計事務の業務改善に取り組むとともに、より一層の適正化を図る。 ○昨年度立ち上げた各課職員で構成するICT推進プロジェクトチーム会議を定期的開催し、ICTの活用を全庁的に推進し、サービスの向上や業務改善に取り組む。 ○限られた人材を有効活用するために適材適所の職員配置を行う。 ○区の特長や実情に即した施策展開が行える組織のあり方を検討し、必要に応じて組織改編を行う。 ○職員定数は市方針に基づき適宜見直し等を行う。 ○コンプライアンス上問題となり得る点を学ぶ研修の実施：年1回 ○服務上留意すべき点を学ぶ研修の実施：年1回 ○コンプライアンス意識向上のための啓発：年6回	○会計事務適正化検討会を実施(4回)し、会計事務の業務改善に取り組むとともに、より一層の適正化を図った。 ○ICT推進PT会議を4回開催して、ICT活用事例の共有、業務改善案の抽出を行いICTの活用を推進した。 ○各部署の連携を強化するための組織体制について検討を進め、平成29年度当初に所要の組織改編を実施した。 ○コンプライアンス研修、服務規律研修の実施及びコンプライアンス啓発のための～よん通信を発行(8回)することにより職員のコンプライアンスに対する意識の向上を図った。(研修がコンプライアンス意識の向上に役立った職員の割合：84.1%)		
淀川区	【5-3-2】 ・事務プロセスの改善・削減のため、「業務カイゼンチーム」を組織し業務の効果的・効率的な業務改善を検討するとともに即座に実行に移す組織運営を行う。 ・改善や効率化につながる提案を「淀川区ダイエット作戦」と称し、職員からの提案を得ることにより、職場全体が改善を意識する風土を醸成する。 - 淀川区ダイエット作戦による提案募集：上半期1回 - 業務カイゼンチームの会議：月1回開催	・淀川区ダイエット作戦：9月実施 ・業務カイゼンチーム会議：10回実施	20.2%	—

① 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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東淀川区	[6-3-1] 区役所職員が、区役所に訪れたすべての方が区役所での時間を気持ちよくすごしてもらえるよう、相手に好印象を与える話し方や聞き方を習得し、職場ぐるみで継続して接遇マナーの弱点に気付き改善する組織風土の醸成が必要であるため、接遇力の向上の為の取組を集中的に実施する。 コンピテンシーモデルによる人材育成を継続実施して職員のモチベーションの向上を図るとともに、職員人材開発センターや外部講師の研修に参加することで職員力の向上と、区民から信頼される自律的な職員育成と風通しのよい職場風土改善を進める。 [28年度実施内容] - 1 接遇マナーアップ研修 係長級以上：前期1回、後期1回 計2回実施 係員：前期1回、後期1回 計2回実施 - 2 職場環境・窓口レイアウト改善コンテストの実施 コンピテンシーモデルによる人材育成、各種研修に参加 コンピテンシーモデルとは、高い業績に結び付く共通する行動や思考をまとめたもの	取組内容に加えて、自律的な職員育成と風通しのよい職場風土づくりを進めるために、変革実行手法研修やS-1グランプリ(職場環境・窓口レイアウト改善コンテスト)などの取組を行った。	26.1%	[課題] の項目については目標には達しなかった。職員がOJTを実感できるための取組みが不十分であった。 [改善策] S-1グランプリ(職場環境・窓口レイアウト改善コンテスト)を全課担当あげて取り組んだことで、外部覆面調査結果の数値が昨年より上昇するなど一定の成果があったことから、これまでの取組みを踏襲しつつ、目標達成に向けて、ヒアリング内容や職員アンケート結果の徹底した分析を行い、デザインシートなどを活用して組織目標をより明確にしつつ職員と上司のコミュニケーションを充実するなど、職員がOJTを実感できるための取組を進める。
	[6-3-2] 区民から信頼され、区民の信託に応える組織風土をつくるため、職場の内部統制機能を向上させ、職員のコンプライアンスの自覚と覚悟の徹底、不正を未然に防ぐ「風通しのよい職場づくり」を推進する。 ・コンプライアンス研修(全職員) 1回 ・個人情報保護研修(全職員) 1回 ・コンプライアンス推進強化月間の取組 1回 ・事故防止強化月間の取組 2回 ・ランチタイムミーティング 各課で1回 ・職員情報誌に服務通信を掲載 ・職員アンケートの実施 ・朝礼の実施 ・コンピテンシーモデルによるコミュニケーションの活性化	取組内容に加えて、区役所内全担当間で会議を開催し、事故事案発生リスクに対する改善策を分析し対策を検討、また上司と部下のコミュニケーションの場として、新規採用と転入者に対する区長によるパーソナルコーチング等の取組を行った。		[課題] ・個人情報に係る事務処理誤りや不適切な事務処理の再発防止策が不十分であった。 ・コンプライアンスに対する自覚と覚悟、公権力の意識不足。 ・内部統制機能が不足している。 ・上司の意図するものが部下職員に十分に伝わっていない。 [改善策] ・他区及び過去の事故事案から、多く発生する月と担当、その原因を分析し、重点的な啓発と対策を講じることで、再発を防止する。 ・コンプライアンス研修やコンプライアンス・ニュースなどのツールを活用し、コンプライアンスに関する考え方や方針を上司から部下職員に伝えとともに、組織内の情報伝達や連携を強化する。 ・各課における5S活動や標準化の取組を実践することにより、整理整頓を推進し、ムダ・ムラを省き効率化を図って、事故発生リスクを低減させる。

① 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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
東成区	[5-2-1] 様々な広報媒体を活用し、わかりやすく魅力的な広報を行うとともに、地域参加型の広報紙配布業務を通じて、多様化する地域課題の解決を図る。 ・地域情報の広報紙への掲載:12回 ・広報板の活用:24回 ・区長からのメッセージの情報発信:12回	・地域情報の広報紙への掲載:12回 ・広報板の活用:24回 ・区長からのメッセージの情報発信:24回	27.2%	[課題] 広報の満足度は比較的高い水準で推移(H27 84% → H28 76%)しているが、業績目標の達成には至らなかった。平成27年度から広報紙を全戸配布に変更することで、より多くの区民に届けることができたが、区民アンケートの結果からも若者世代や現役世代への積極的な情報発信が課題である。 [改善策] わかりやすく読みやすい広報紙づくりに引き続き努めていくとともに、ホームページやツイッター等、多様な媒体を積極的に活用し、更なる情報発信の充実に努めていく。
	[5-3-2] 職員の意見や提案を積極的に取り入れ、業務改善につなげる。 ・プロジェクトチームによる業務改善提案の実施 ・情報発信や区民サービス向上のための職員研修の実施	・区民サービス向上プロジェクトチーム会議:11回 ・全職員を対象にした区民サービス向上のための職員研修(区長ミーティング):56回		—
生野区	[6-2-1] ●職員の主体性やチャレンジ性を引き出すために平成24年10月に設置した改革提案プロジェクトチーム(以下、「改革PT」という。)の活動を引き続き支援し、組織全体で共有するとともに、職員による各種提案の実現を図る。	[PT]子育て応援ファイルの作成、お客様の待ち時間解消 等	27.3%	—
旭区	[4-2-1] 職員の意識改革、人材マネジメント 職員の主体的な参画のもと、改革に自ら取り組む自主的な職員の育成に向け「職員の意識改革」を図るとともに、「6つのムダ」取り、「5S」など組織風土の変革を行う。 ・意識改革セミナーの実施(全新規採用・異動者向け12回)「Asahi Management System」による取り組み ・5S実施、6つのムダ取り等のカイゼンを継続するとともに、区行政システムの再構築、政策立案能力の向上、迅速で高品質な行政サービスの提供を行うためのシステムの構築	・意識改革セミナーの実施(5月に全職員1回受講)	26.5%	—
	[様式3 取組項目4] 新規配属者を含めた職員全員への「Asahi Management System」の浸透とチェンジリーダーの育成	「平成27年度市政改革の基本方針(素案)」に基づき、市全体の方針に沿って取り組みを行い、スリムで効果的な業務執行体制を構築した。		—

① 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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
城東区	[4-2-2] 全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。(年2回)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による接遇研修及び実地研修を各1回実施。 ・職員の接遇能力向上のため、1回30分程度の窓口案内業務研修(コンシェルジュ研修)を実施。	19.1%	—
	[様式3 取組項目3] ・納め忘れ防止のための口座振替勧奨 ・所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や減免可能世帯に対する申請勧奨など、正当に保険料を減額できる可能性がある人への制度周知 ・自主納付のない世帯に対する納付勧奨の促進及び財産調査の強化	・新規加入、納付相談、証更新等あらゆる機会をとらえての口座振替勧奨を行うとともに、所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や、正当に保険料減免が可能な世帯に対する減免申請勧奨を実施した。また自主納付に至らない世帯に対しては特別催告、最終催告、差押予告等督促文書の送付を行った。 ・差押予告については3月末時点で410件を送付し(H27実績19件)、差押については3月末時点で232件を実施している(H27実績9件)。 ・3月末現在の収納率では、対前年同月比で、現年度分で0.95パーセント、滞納繰越分では7.31パーセント向上している。		—
鶴見区	[様式3 取組項目1] ・空調機器の運転制御により、窓口業務閉庁時間後に庁舎内全館の一斉停止を行う。 ・空調・照明機器の使用にあたり、各職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める。	中央監視操作盤において、小まめに運転制御調整を図った。 また、空調・照明の使用にあたり、毎回の庶務担当係長会議において各職員に対して適正な利用を周知したり、会議室等に節電対策関連の表示物を掲示し、意識向上に努めた。	20.5%	—
	[様式3 取組項目2] 介護保険制度の情報提供を行うとともに、保険料の口座振替を勧奨する。区独自に滞納者をリストアップし、電話・文書による納付勧奨を行う。民間委託業者が行う早期・短期滞納者への納付督促業務では対応できなかった中期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を行い、未収金を発生させない取組みを進める。	・中長期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を実施。 ・短期滞納者で委託業者が接触不能であった者に対し、文書による納付勧奨を実施。 ・保険料段階が第1段階の滞納者に対し、納付勧奨を実施。 ・特別徴収停止者に対し、口座勧奨文書を送付。 ・第1次～第3次対策として、本人課税者(7～11段階)滞納者に対し、納付書・文書を送付、または電話勧奨を行い、納付交渉を実施。		—
	[様式3 取組項目3] 保険料の口座振替を推奨する取組 滞納初期段階での接触で未納額を累積させない取組 (収納状況を観察し滞納者と接触、所得や困窮状況を把握) 財産調査、差押処分を積極的に実施する取組 (悪質、常習等の滞納者への来庁勧奨及び納付督促) 国保資格の確認をもって適正調定額の算定を図る取組 (社保加入調査、不現住調査)	・収納状況を観察し未納世帯への早期納付勧奨・財産調査の実施(2,080世帯 前年同月比 425件増) ・社会保険加入調査・不現住調査の実施 ・保険料の口座振替勧奨		—

① 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				
成果指標		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		
区分	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
鶴見区	【様式3 取組項目4】 エレベーター内等の壁面空きスペースに、広告事業主を募集を行う。	1階窓口サービス課に広告付電子番号表示機を設置し、歳入を年間通じて確保した。	20.5%	—
阿倍野区	【5-3-2】 ・ほめる・認める組織風土を醸成する取組を進めます。 ・「GOOD JOBカード」の実施：通年 ・職員表彰の実施：年1回	・「GOOD JOBカード」の実施：月1回（H28.9以降） ・職員表彰制度の継続実施：年1回	25.2%	【課題】 ・効果的・効率的な業務運営に向け、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向けた取組を進めましたが、職員に取組みは認識されているものの、積極的に活用されませんでした。職員一人ひとりの意識改革がさらに必要です。 【改善策】 ・「GOOD JOBカード」や「職員表彰」の取組の趣旨を職員に十分周知し、積極的に活用できるように実施方法の見直しなどを改善改善することで、職員の士気や組織パフォーマンスの向上に向けた取組を推進することにより、効果的・効率的な業務運営を進めます。
住之江区	【様式3 取組項目2】 ・前年度に引き続き、課題を洗い出し及びするためのミーティングを実施する。 ・前年度の接遇講師より指摘のあった事項を重点的に改善するための接遇研修を実施する。（全職員対象）	・若手職員を中心とした職場改善プロジェクト会議の開催 ・庁舎案内の改善 ・職員向け庁内放送の実施（毎週月曜日） ・更衣室・電話機へのポスター・標語の貼付 ・全職員を対象とした接遇研修の実施 ・平成28年度「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果にて、24区役所中1位。（星2つ）	20.4%	【課題】 若手職員を中心とした職場改善プロジェクトの活動も軌道にのり、平成28年度格付け結果は24区中1位となったが、今後も維持していくためには、職員のモチベーションの維持が課題となる。 【改善策】 平成29年度は、接遇や庁舎改善だけでなく、職員のモチベーション向上や意識改革という視点も含めた研修を職場改善プロジェクト活動と連携し、実施していく。

① 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				
成果指標		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		
区名	具体的取組		平成28年度の 成果指標の 測定結果	区政運営基本方針の成 果目標の達成に向けた 課題と改善策
	平成28年度取組内容	平成28年度取組実績		
住吉区	[5-1-1] ・受付での待ち人数をパソコンやスマートフォンで確認できるよう、引き続き取り組むとともに認知度を高めるため、ホームページやツイッターを活用した広報を年10回以上行う。 ・待ち時間対策として、作業工程の見直しを引き続き取り組むとともに、アンケートや時間測定などによる分析・検証を年1回以上行う。	・受付窓口での「待ち人数」を、HP上でリアルタイムで表示するとともに、待ち時間がHPで確認できることをツイッターで広報(11回)した。 ・繁忙期の対策として、証明発行専用の審査ライン(特急ライン)を設置し、簡単な証明発行については時間短縮を図れるよう工程を見直しした。 ・10月と2月に窓口サービスに関するアンケートを実施した。	31.7%	—
東住吉区	[様式3 取組項目5] 市の人員マネジメントに基づき、職員数の見直しを実施する。	人員マネジメントに基づき職員数の削減に努めた。	20.9%	—
平野区	[様式3 取組項目3] ミッション交流会(プレゼンテーション)の開催	ミッション交流会(プレゼンテーション)の開催 6月	22.2%	[課題] ・取組は予定どおり実施したが、前年度に比べて職員個人の業務量や負担感が増加したことで、やりがい度も下がったと考えられる。今後、職員のやりがい度を維持・向上させていく継続的な取組が必要である。 [改善策] ・イクボス宣言()を行った区長を先頭に組織全体で、業務の選択と集中の確実な実践、ワーク・ライフ・バランスのさらなる推進による多様なライフスタイルの尊重、上司から部下の状況への意識を高め、大小問わず努力に対してほめることの実践など、職員一人ひとりが自分の時間を大切にでき、職場からも大切に想われていると実感できるような職場改革を進めていく。 ()部下や同僚等の育児や介護・ワークライフバランス等に配慮・理解のある上司のこと
西成区	[様式3 取組項目4] ・所属内講師によるコンプライアンス研修を実施する。 ・課長会(毎週開催)、庶務担当係長会(毎月開催)や朝礼等を通じて、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。 ・コンプライアンスニュースを発行し、注意喚起を徹底する。	・11月～12月に所属内講師によるコンプライアンス研修を実施した。 ・課長会(毎週開催)、庶務担当係長会(毎月開催)や朝礼等を通じて、不適切事務、不祥事根絶に向けた再確認を行い、職員全体に意識付けを図った。 ・コンプライアンスニュース年度内全3回発行し、注意喚起を徹底した。	22.4%	[課題] 個人情報漏洩事故は昨年度に比べて減少したが、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 [改善策] 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。