

「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」 平成 28 年度の実施状況について

市政改革プランのアクションプラン編に基づく取組期間の終了後の平成 27 年度以降も、各区長のリーダーシップのもとで、この間の市政改革で作上げてきた様々な仕組みを的確に運営し、より一層各区の特性や地域実情に即した区政運営を進めていくため、「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」と「自律した自治体型の区政運営」を基本戦略とする「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」を平成 27 年 2 月に策定し、各区においては、この基本方針のもと区政運営に取り組んできました。

このたび、平成 28 年度の成果指標（全 17 項目）の目標値の達成に向けた各区の実施状況を取りまとめましたので、公表します。

Ⅰ．全体の総括

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

- ・平成 28 年度は、中間支援組織を活用しながら、人と人とのつながりづくりに向けた啓発や各種イベントの開催、及び自律的な地域運営の核となる地域活動協議会に対する様々な支援などに積極的に取り組んだ結果、「人と人とのつながりづくりの促進」など 3 項目については、成果目標値達成に向けて概ね順調に進捗しており、「地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援」は全区（平成 27 年度も全区）で、「人と人とのつながりづくりの促進」については 8 区（平成 27 年度は 17 区）で、「中間支援組織の活用」については 23 区（平成 27 年度も 23 区）で、それぞれ平成 29 年度までの目標値を達成することができました。
- ・また、「地域資源の循環による継続的な地域活動の促進」については 7 区（平成 27 年度は 4 区）で、「本市事務事業の社会的ビジネス化の推進」については 8 区（平成 27 年度は 4 区）で、平成 29 年度までの目標値を達成しました。
- ・なお、「地域資源が活用されやすい仕組みづくり」の項目については、効率的・効果的観点から、平成 27 年度に、区政を支援する市民局において、地域資源に関する情報発信やマッチングのための仕組みを構築し、平成 28 年度は、この仕組みを拡充させるとともに、市民活動団体や区役所などにおける活用を促しました。
- ・一方で、「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」については、支援に必要な情報が不足していることなどにより、市民活動団体と企業等との連携協働に向けた十分な支援に至っていないことから、全区において、目標値達成に向けた進捗が必ずしも順調ではありませんでした。また、「地域公共人材の充実と活用の促進」については、制度の周知不足などにより、活用が十分に進んでいないことから、全区において、目標値達成に向けた進捗が必ずしも順調ではありませんでした。

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

- ・平成 28 年度は、地域住民の意見・要望やニーズの適切な把握、区の実情や特性に応じた区政運営、区役所サービスの的確迅速な提供や効率的な運営などに取り組んだ結果、「区における市政の総合相談窓口機能の充実」など 3 項目については、成果目標値達成に向けて、概ね順調に進捗しています。特に「庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上」については、平成 29 年度までの目標値をすでに達成した区が、「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」の項目で4区から9区に、「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委員による調査（5点満点）での点数」の項目で4区から11区に、それぞれ昨年度から増加しています。

- ・一方で、「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」の項目では23区で、「区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）の中に、区の特長や地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合」など5項目では24区で、目標値達成に向けた進捗が昨年度は概ね順調であったものが、平成28年度の結果としては必ずしも順調ではありませんでした。
- ・今後、区民の意見やニーズをより的確に把握するとともに、それらを反映した区政の情報が十分に区民に届くよう、引き続き各区において取組を進めていきます。

3 今後の取組について

- ・平成24年度以降進めてきた新しい仕組みによる区政運営については、運用面あるいは制度面などの様々な課題が明らかとなり、ニア・イズ・ベターをさらに推進していく観点から、区長会議において、区政運営上の様々な課題検証と、今後区政の進むべき方向性についての整理を進め、平成29年1月に「区政の検証」を取りまとめました。
- ・そこで明らかとなった課題や「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」の実施・進捗状況を踏まえ、市政改革として全市を挙げて早急かつ集中的に取り組んでいくための基本方針及び具体的な取組項目をとりまとめた「市政改革プラン2.0（区政編）」を平成29年8月に策定しました。
- ・今後は、「市政改革プラン2.0（区政編）」に基づいて、着実にかつスピード感を持って取組を進め、コミュニティ豊かで住民主体の自律的な地域運営が行われる地域社会の実現と、区長の権限・責任のもとで区行政の運営が行われるシステムのさらなる充実をめざします。

II.取組の実施状況及び成果目標値の達成に向けた進捗状況

○取組の実施状況

- ・「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」の「めざす姿（将来像）とそれを実現するための「取組の方向性」（基本戦略）」に掲げる成果指標 17 項目 408 件（17 項目×24 区）の目標値の達成に向けた平成 28 年度の取組については、各区の年度ごとの方針である「区運営方針」に記載したものが 346 件、「区運営方針」には記載せず別途取組を実施したものが 62 件となっています。
- ・「区運営方針」に記載した 346 件のうち、記載した取組をすべて実施したものが 322 件、記載した取組の一部を実施したものが 24 件となっています。
「区運営方針」に記載した取組の一部しか実施できていない 24 件については、「研修や会議の開催回数、アンケート調査の実施回数が、当初予定より少なくなった」などの理由によるものであり、課題解消に向けて取組を継続していく必要があります。

＜表1：取組の実施状況＞

項 目				成果指標と目標値	件数	取組実績						
						区運営方針に記載して取組			区運営方針 には記載して いないが、 別途取組	取組なし		
						記載した 取組を すべて 実施	記載した 取組の 一部を 実施	記載した 取組を 実施せず				
1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて	(1)	豊かなコミュニティの実現	㊦ 人と人とのつながりづくりの促進	身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合 H29年度までに50%以上	24	23	21	2	0	1	0	
	(2)	多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現	㊦ 地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合 H29年度までに50%以上	24	23	22	1	0	1	0	
			㊧ 校区等地域を超えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を超えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会をはじめ地域団体や市民、NPO、企業など様々な活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 H29年度までに50%以上	24	23	22	1	0	1	0	
	(3)	地域資源の循環	㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり	平成27年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる。 —	24	18	17	1	0	6	0	
			㊧ 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進	地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け住民が新たに取り組む継続的な活動（コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネス）が創出された件数 H29年度までに1件以上	24	17	17	0	0	7	0	
			㊨ 本市事務事業の社会的ビジネス化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 H29年度までに1件以上	24	18	18	0	0	6	0	
	(4)	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用	㊦ 地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合 H29年度までに50%以上	24	22	22	0	0	2	0	
			㊧ 中間支援組織の活用	多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合 H29年度までに50%以上	24	23	23	0	0	1	0	
	2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて	(1)	区における住民主体の自治の実現	㊦ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信	区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合 H29年度までに60%以上	24	20	20	0	0	4	0
					区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合 H29年度までに60%以上	24	20	20	0	0	4	0
					区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合 H29年度までに60%以上	24	20	20	0	0	4	0
				㊧ 区民の参画と協働による区政運営	区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合 H29年度までに60%以上	24	19	19	0	0	5	0
区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聞くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合 H29年度までに60%以上					24	19	19	0	0	5	0	
過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合 H29年度までに80%以上					24	17	14	3	0	7	0	
(3)		区民が満足・納得できる区役所運営	㊦ 庁内案内や窓口業務におけるサービス向上	区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合 H29年度までに80%以上	24	21	14	7	0	3	0	
				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匿名調査員による調査（5点満点）での点数 H29年度までに3.5点以上	24	21	14	7	0	3	0	
			㊧ 区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営	効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合 H29年度までに60%以上	24	22	20	2	0	2	0	
				計			408	346	322	24	0	62

○成果目標値の達成に向けた進捗状況

- ・成果指標 15 項目 316 件（※ 1、※ 2 及び※ 3 参照）のうち、134 件（全体の約 4 割を占める）が成果目標値達成に向け概ね順調に進捗しており（※ 4 参照）、うち「地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援」や「中間支援組織の活用」など 72 件（約 2 割）については、すでに平成 29 年度までの目標値を達成しています。
- ・一方、成果目標値達成に向けた進捗状況が、必ずしも順調ではないと評価されたものは、「区民の参画と協働による区政運営」など 182 件あり、今後は、地域社会における住民自治の拡充や区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進など、ニア・イズ・ベターのさらなる徹底に向けた取組を進めていきます。
- ・前年度との比較（※ 5）では、成果目標値達成に向けた進捗状況が、概ね順調であった件数は、昨年度の 286 件から「多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信」「区民の参画と協働による区政運営」などの 9 項目において、152 件減少し 134 件となっています。また、平成 29 年度までの目標を達成した件数は、「庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上」などの 4 項目において 10 件増加している一方、「人と人とのつながりづくりの促進」の項目において 5 件減少しています。

（「表 2：成果目標値達成に向けた進捗状況」についての注記）

※ 1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けた成果指標については、以下の理由により、成果目標達成に向けた取組状況の件数に含んでいない区があります。

- 「1(1)①人と人とのつながりづくりの促進」、「1(2)⑦地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援」、「1(2)④校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充の支援」、「1(4)⑦地域公共人材の充実と活用の促進」の 4 項目については、福島区、西区、大正区、天王寺区、住之江区の 5 区において、成果指標測定のために実施した区民アンケートの回答者数が、必要数としていた 400 名を満たしていないことから、成果指標は「参考数値」として取り扱い、表 2 における件数にはカウントしていません。（カウント対象件数は 19 件となります）
- 「1(4)④中間支援組織の活用」については、東淀川区において、成果指標が、地域活動協議会の構成団体を対象としたアンケート結果に基づく数値でないことから、成果指標は「参考数値」として取り扱い、表 2 における件数にカウントしていません。（カウント対象件数は 23 区となります）
- 表 2 では、欄の下段に、カウント対象外の件数も含んだものを参考として記載しています。

※ 2 効率的・効果的観点から、1(3)⑦「地域資源が活用されやすい仕組みづくり」については、区政を支援する市民局において仕組みを構築したため、件数を全市で 1 件としています。（仕組みの詳細は p10 を参照）

※ 3 1(3)①及び②については、「平成 29 年度までに事業を創出する」といった成果目標であり、途中経過での評価が困難であるため、件数及び平成 29 年度までの目標値を達成した区数について、参考として括弧書きで記載しています。（計には含みません。）

※ 4 取組期間 3 年間の 2 年目の進捗状況として、平成 28 年度の実績を成果目標値で除して算出した進捗率により、成果目標値達成に向けた進捗状況を次のとおり区分しました。

- ・概ね順調 … 進捗率が 66.7%以上
- ・必ずしも順調ではない … 進捗率が 66.7%未満

※ 5 前年度との比較は、参考数値となっている区については捨象して行っています。

なお、平成 27 年度の成果目標値達成に向けた進捗状況については、1 年目の進捗状況として、平成 27 年度の実績を成果目標値で除して算出した進捗率により、次のとおり区分しています。

- ・概ね順調 … 進捗率が 33.4%以上
- ・必ずしも順調ではない … 進捗率が 33.4%未満

＜表2：成果目標値達成に向けた進捗状況＞

項 目				成果指標と目標値	平成28年度				前年度との比較							
									平成27年度 ※平成28年度結果が参考数値のものを除く		差引(平成28年度－平成27年度)					
									成果目標値達成に向けた進捗状況		成果目標値達成に向けた進捗状況		成果目標値達成に向けた進捗状況			
					件数	概ね順調		必ずしも 順調では ない	概ね順調		必ずしも 順調では ない	概ね順調		必ずしも 順調では ない		
うち 平成29年度 までの目標 値を達成		うち 平成29年度 までの目標 値を達成		うち 平成29年度 までの目標 値を達成												
1	「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて	(1)	豊かなコミュニティの実現	⑦	人と人とのつながりづくりの促進	身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合 H29年度までに50%以上	19 参考:24	18 参考:23	8 参考:10	1 参考:1	19	13	0	▲1	▲5	1
		(2)	多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現	⑦	地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合 H29年度までに50%以上	19 参考:24	19 参考:24	19 参考:24	0 参考:0	19	19	0	0	0	0
				④	校区等地域を越えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を超えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会をはじめ地域団体や市民、NPO、企業など様々な活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 H29年度までに50%以上	19 参考:24	0 参考:1	0 参考:0	19 参考:23	18	0	1	▲18	0	18
	(3)	地域資源の循環	⑦	地域資源が活用されやすい仕組みづくり	平成27年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる。	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	
			④	地域資源の循環による継続的な地域活動の促進	地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け住民が新たに取組む継続的な活動(コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネス)が創出された件数 H29年度までに1件以上	(24)	—	(7)	—	—	(4)	—	—	(3)	—	
			⑦	本市事務事業の社会的ビジネス化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 H29年度までに1件以上	(24)	—	(8)	—	—	(4)	—	—	(4)	—	
	(4)	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用	⑦	地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合 H29年度までに50%以上	19 参考:24	0 参考:0	0 参考:0	19 参考:24	6	0	13	▲6	0	6	
			④	中間支援組織の活用	多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合 H29年度までに50%以上	23 参考:24	23 参考:24	23 参考:24	0 参考:0	23	22	0	0	1	0	
	2	(1)	区における住民主体の自治の実現	⑦	多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信	区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合 H29年度までに60%以上	24	1	0	23	24	0	0	▲23	0	23
						区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合 H29年度までに60%以上	24	0	0	24	24	0	0	▲24	0	24
区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合 H29年度までに60%以上						24	0	0	24	24	0	0	▲24	0	24	
④				区民の参画と協働による区政運営	区役所が、区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、それらの企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合 H29年度までに60%以上	24	0	0	24	24	0	0	▲24	0	24	
					区役所が、区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、それらの終了時に意見を聞くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合 H29年度までに60%以上	24	0	0	24	13	0	11	▲13	0	13	
(2)				区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり	⑦	区における市政の総合窓口機能の充実	過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合 H29年度までに80%以上	24	24	1	0	24	0	0	0	1
		(3)	区民が満足・納得できる区役所運営				⑦	庁内案内や窓口業務におけるサービス向上	区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合 H29年度までに80%以上	24	24	9	0	24	5	0
区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数 H29年度までに3.5点以上				24	24	11			0	24	7	0	0	4	0	
④				区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営	効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合 H29年度までに60%以上	24	0	0	24	19	0	5	▲19	0	19	
計						316 参考:337	134 参考:146	72 参考:80	182 参考:191	286	67	30	▲152	5	152	

◆「取組の方向性」ごとの状況

1 「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて

(1) 豊かなコミュニティの実現

㊦人と人とのつながりづくりの促進

○取組の実施状況

- ・各区においては、身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」が行われるよう、地域活動協議会が地域住民に対し、活動内容や地域におけるつながりづくり・きずなの大切さ等を積極的に啓発・広報することに対する支援や、つながりづくりに向けたイベントなどの様々な地域情報を、区からも広く発信するといった取組を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

身近な地域の中で、「声掛け」、「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

【達成状況】

- ・件数カウント対象としている 19 区のうち、中央区以外の 18 区においては、進捗率が 66.7%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。（中央区の進捗率は 64.6%でした）
- ・特に、平野区をはじめ 8 区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。（・なお、件数カウントの対象としていない 5 区においても、参考数値ではあるものの、いずれも進捗率が 66.7%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調であると考えられます。）

○課題と改善策

- ・これまで、地域におけるつながりづくりやきずなづくりに向けて、人と人とが会う機会の創出に取り組み、豊かなコミュニティづくりを推進してきました。
- ・一方、こうした地域への支援については、地域活動協議会への活動支援に重点を置いてきたため、それより身近な単位である自治会・町内会単位の活動の支援に意識が向いていなかったという状況があることから、平成 29 年度以降は、自治会・町内会単位の活動にも目を向けた支援を進めていきます。

(2) 多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現

㊦地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援

○取組の実施状況

- ・各区においては、校区等地域において、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っていくことができるよう、地域活動協議会の運営に対する地域の主体的な取組の支援や、会計・広報・法人化に関する勉強会の開催、他の地域の先進的な取組の紹介といった、様々な取組を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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（「地域活動協議会を知っている」と回答した区民が対象）

【達成状況】

- ・件数カウント対象としている 19 区すべてにおいて、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。
- （・なお、件数カウントの対象としていない 5 区においても、参考数値ではあるものの、いずれも平成 29 年度までの目標値を達成することができています。）

○課題と改善策

- ・地域活動協議会は、ほぼ全地域で形成されたものの、平成 28 年度のアンケート結果では、「活動していることを知っている」区民が市全体で約 16%、「聞いたことがある」区民を含めても、市全体で約 36%にとどまっていることから、引き続き地域活動協議会の認知度向上に向けた取り組みを進めていきます。
- ・また、平成 29 年度以降は、地域活動協議会の活動の活性化に向けた、地域実情に応じたきめ細かな支援や、校区等地域の将来像や住民の様々な意見の調整、取りまとめを行うといった「総意形成機能」の充実にに向けた支援を進めていきます。

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

○取組の実施状況

- ・各区においては、校区等地域を越える様々な課題等について、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ことができるよう、地域団体や NPO、企業、担い手等様々な活動主体が、意見交換や話し合い等を行う交流の場の開催や、中間支援組織と連携し、地域活動協議会を横断した取り組みができるための支援といった、様々な取組を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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

【達成状況】

- ・旭区をはじめ 7 区においては、平成 27 年度に比べて成果指標が上がっているものの、すべての区において、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。
- （・なお、件数カウントの対象としていない 5 区においては、参考数値ではあるものの、大正区において、進捗率が 66.7%以上となっています。）

○課題と改善策

- ・行政においては、地縁型団体に関する情報は比較的把握できているものの、テーマ型団体や連携可能な企業等の情報については十分把握しきれておらず、かつ、共有可能な情報なども一元的に把握・蓄積されていないことなどから、市民活動団体と企業等との連携協働に向けた十分な支援

に至っていない状況にあります。

- ・そこで、平成 29 年度以降は、市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進の意義についての職員の理解を深めるとともに、活動主体の情報を一元的に管理し、組織的な共有を図るなどにより、多様な主体のネットワーク拡充への支援を進めていきます。

(3) 地域資源の循環

㊦ 地域資源が活用されやすい仕組みづくり

○取組の実施状況

- ・区政を支援する市民局においては地域や社会に存在する資源（人材、モノ、資金、地域情報など）に関するホームページでの情報の発信・相談対応をはじめ各区や地域で活動したり、今後活動したい団体・人が地域資源にかかる情報を容易に得ることができる仕組みを平成 27 年度に立ち上げました。
- ・平成 28 年度は、この仕組みを拡充させるとともに、市民活動団体や区役所などにおける活用を促しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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。

【達成状況】

- ・効率的・効果的観点から、区政を支援する市民局において平成 27 年度中に 2 つの仕組み（「ボランティア・市民活動情報ネットワーク『COMVO ネット』」及び「マッチングシステム『こむりんく』」）を構築し、目標を達成しました。平成 28 年度には、平成 27 年度に構築した 2 つの仕組みを統合し、「大阪市市民活動総合ポータルサイト（以下『ポータルサイト』という。）」を開設し、掲載情報の種類や量を増やし、内容の充実を図りました。

○課題と改善策

- ・市民活動に役立つ地域資源情報が十分に収集・蓄積されていないことや、PR 不足などにより、市民活動団体、区役所、まちづくりセンターなどに届いておらず、活用が十分に進んでいるとは言えない状況です。引き続き、ポータルサイトへの資源情報の収集をより積極的に進めるとともに、ポータルサイトの周知を行い、活用を促進します。

㊧ 地域資源の循環による継続的な地域活動の促進

○取組の実施状況

- ・各区においては、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、地域の住民や市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）の創出に向けた支援として、情報交換会や勉強会、交流会の開催などの取組を進めています。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向けた取組がビジネス手法により継続的に展開されている状態（コミュニティ・ビジネス、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

【達成状況】

- ・平成 28 年度は、地域住民などからの食材及び資金の寄付や「大阪市ボランティア活動振興基金」の活用により、孤立しがちな子育て世代がだれでも気軽に参加できる場所を月 1 回提供するといった「こども 0 円食堂（淀川区）」など、4 区において、新たにコミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスが創出されました。（4 区計 8 件）
 - ・平成 27 年度、28 年度を合わせると、7 区計 13 件のコミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネスが創出されました。
- ※平成 24～26 年度に創出され継続的な活動を進めている取組もありますが、ここでは、27 年度及び 28 年度に新たに創出された件数のみをカウントしています。

○課題と改善策

- ・各区において様々な取り組みを進めているものの、依然として、コミュニティ・ビジネス化・ソーシャル・ビジネス化のメリットが、地域に十分に認識されていない状況にあることから、平成 29 年度以降は、コミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化になじみやすい活動の洗い出しなどにより、地域の住民や市民に対し、よりの確に支援していけるよう取り組んでいきます。

㊦本市事務事業の社会的ビジネス化の推進

○取組の実施状況

- ・各区においては、社会的ビジネス化に関する説明会の開催や先進事例の紹介、社会的ビジネス化に向けた具体的な検討などを行ってきました。
- ・平成 28 年度には事業の創出までには至らなかった区においても、地域課題を解決する様々な提案が集まってきており、社会的ビジネス化が可能な本市事務事業の洗い出しなどを継続的に実施しています。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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

【達成状況】

- ・平成 28 年度は、元来のプレーパークとしての「遊び場」だけではなく、子どもが課題を克服できる場として、学習支援を行う「学び場」、自己肯定感を高めることができる「たまり場」など 3 機能の形成を図り、それぞれの場が有機的に連携することで「生きる力」を育む子どもの居場所づくりを目的とした「プレーパーク事業（西成区）」をはじめ、6 区において、本市事務事業の社会的ビジネス化が新たに実施されました。（6 区計 11 件）
 - ・平成 27 年度、28 年度を合わせると、8 区計 16 件において、本市事務事業の社会的ビジネス化が新たに実施されました。
- ※平成 24～26 年度に創出され継続的な活動を進めている取組もありますが、ここでは、27 年度及び 28 年度に新たに創出された件数のみをカウントしています。

○課題と改善策

- ・これまでも社会的ビジネス化の取組が進められてきていますが、新たな地域課題の解決に向けて引き続き各区における取組が必要であり、他区の取組事例の紹介を進めるなど、社会的ビジネス化の推進に向けた取組を引き続き行っています。

(4)地域公共人材の充実と中間支援組織の活用

㊦地域公共人材の充実と活用の促進

○取組の実施状況

- ・各区においては、地域における市民活動の振興に向け、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である地域公共人材に関する情報を収集し、又は人材を育成するとともに、地域活動に取り組む人を中心に、地域公共人材の意義・役割の周知や、活用事例の紹介を行うことで地域における地域公共人材の活用や発掘につながる取組を行ってきました。

※地域公共人材とは、地域における市民活動の振興に向けて、活動主体間の連携・ネットワークづくり、地域や社会の資源の橋渡しなどのための調整を図り、活動主体間の話し合いを促す人材。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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る区民の割合

平成 29 年度までに 50%以上（「地域活動に参加している」と回答した区民が対象）

【達成状況】

- ・住吉区をはじめ 9 区においては、平成 27 年度に比べて成果指標が上がっているものの、すべての区において、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。
（・なお、件数カウントの対象としていない 5 区においても、参考数値ではあるものの、いずれも進捗率が 66.7%未満、必ずしも順調とはいえない状況であると考えられます。）

○課題と改善策

- ・地域公共人材の派遣件数は増加傾向にあるものの、周知不足などから認知度はまだ低く、活用が進んでいない状況にあることから、平成 29 年度以降は、活用方策をわかりやすく取りまとめるなどにより、地域課題に応じて、派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう促進していきます。

㊧中間支援組織の活用

○取組の実施状況

- ・各区においては、多様な活動主体による取組が自律的に推進されるよう、まちづくりセンターなどを活用し、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・協働に向けた支援を行ってきました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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

【達成状況】

- ・すべての区において、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。
（・なお、件数カウントの対象としていない 1 区においても、参考数値ではあるものの、平成 29 年

度までの目標値を達成することができています。)

○課題と改善策

- ・まちづくりセンター等から支援を受ける地域活動協議会において、その活動状況や団体運営状況はさまざまであるにもかかわらず、まちづくりセンター等の支援内容が、事務運営スキルの向上に注力しすぎている傾向にあり、地域の実態に即したきめ細やかな支援につながっていないと感じている地域もあります。
- ・そこで、課題に応じてまちづくりセンター等が適切に活用され、地域活動協議会の自立運営に向けた支援へと転換していくことができるよう、まちづくりセンター等による支援に対する評価基準の見直しなどを行っていきます。

2 「自律した自治体型の区政運営」に向けて

(1)区における住民主体の自治の実現

㊦多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信

○取組の実施状況

- ・各区においては、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に区政会議を開催するとともに、区民モニター等のアンケートや職員が地域に出向いて意見交換を行うなど、様々な手法により多様な区民の意見やニーズをとらえるための取組を実施しました。
- ・また、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くようにするため、より分かりやすい広報紙・ホームページとなるような工夫や、SNS などを活用したタイムリーな情報発信の取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値①】

区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・福島区においては、進捗率が 66.7%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況が概ね順調です。
- ・一方で、北区をはじめ 23 区においては、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

【成果指標と目標値②】

区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）の中に、区の特性や地域実情に応じたものがある
と感じる区民の割合
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

【成果指標と目標値③】

区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関して、あなたの必要とする情報が伝えられて
いると感じる区民の割合
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

○課題と改善策

- ・区民の意見やニーズをよりの確に把握するとともに、それらを反映した区政の情報が十分に区民に届くよう、例えば、区政会議をより活性化するための工夫を行うとともに、区政会議の議論状況や意見をもとに取組んだ事例などをわかりやすく発信するなど、引き続き各区において取組を進めていきます。

④区民の参画と協働による区政運営

○取組の実施状況

- ・各区においては、区政会議を開催し、区民の意見を事業や施策に反映させるとともに、区民モニター等のアンケートや職員が地域に出向いて意見交換を行うなど、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が得られるよう取組を実施しました。
- ・また、それらの取組が区民に認知されるよう、広報紙やホームページを活用した情報発信の取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値①】

区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

【成果指標と目標値②】

区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合
平成 29 年度までに 60%以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

○課題と改善策

- ・区政会議などにおいて、区民の区政への参画を進め、的確な意見やニーズの把握を行うための取組を行っているものの、すべての区において進捗が必ずしも順調とはいえない状況となっており、今後より活発な区政会議の議論が行われるよう運営方法の改善に努めるなどの取組を進めていきます。

(2)区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

㊦区における市政の総合窓口機能の充実

○取組の実施状況

- ・各区役所においては、市政の総合窓口として、区民に身近で信頼される区役所となることをめざして、研修による区役所職員の接遇・応対能力の向上をはじめ、区民からの問合せの多い内容を整理したマニュアル・FAQの更新・改善や、区役所庁舎内だけでなく商店街等区民に身近な場所に意見箱を設置するなど、様々な取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・特に、阿倍野区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

○課題と改善策

- ・区民の日常生活に関するニーズがますます多様化・複雑化するなかで、マニュアルどおりの対応では十分に総合窓口の機能を果たせない相談事例もあることなどが課題となっており、今後は、これまで以上に、相談を寄せる区民の視点に立って適切・迅速・丁寧な対応をめざして、引き続き各区役所において取組を進めていきます。

(3)区民が満足・納得できる区役所運営

㊦庁内案内や窓口業務におけるサービス向上

○取組の実施状況

- ・各区役所においては、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ことをめざして、職員に対する接遇研修の実施、庁舎・窓口の案内表示の改善・充実（例：デジタルサイネージの導入、フロアカラーの意識的活用）やフロア・玄関における季節感のある飾りつけといった継続的な取組に加えて、窓口での呼出し状況・待ち順番がホームページに表示されるシステムの導入など、様々な取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値①】

区役所を過去 1 年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・特に、西区をはじめ 9 区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

【成果指標と目標値②】

区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査（5 点満点）での点数

平成 29 年度までに 3.5 点以上

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%以上となっており、目標達成に向けた進捗状況は、概ね順調です。
- ・特に、住之江区をはじめ 11 区においては、平成 29 年度までの目標値を達成することができました。

○課題と改善策

- ・各区役所とも概ね順調な進捗を見せるなかで、さらなるサービス向上をめざして、職員が研修等

を通じて培った接遇・市民対応力を組織全体で継承していくための仕組みづくりや、待ち状況表示システムに代表される積極的なＩＣＴ活用を念頭に置いて、引き続き各区役所において取組を進めていきます。

④区民が納税者視点で納得できる効果的・効率的な業務運営

○取組の実施状況

- ・各区役所において、納税者としての区民の視点から見て納得してもらえる効果的・効率的な業務運営をめざして、節電・省エネによる光熱水費の削減、職場改善チームによる活動や、庁内課長会・係長会等を通じた各役職レベルでの横の連携強化といった継続的な取組に加えて、会議用モニターの導入によるペーパーレス会議の推進や、窓口での呼出し番号表示機への広告掲載による歳入確保など、様々な取組を実施しました。

○成果目標の達成状況

【成果指標と目標値】

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

【達成状況】

- ・すべての区において、進捗率が 66.7%未満であり、必ずしも順調とはいえない状況です。

○課題と改善策

- ・各区役所とも、節電による経費削減や業務改善など、効果的・効率的な業務運営のための取組を行っているものの、それらについての情報発信が十分でなかったり、わかりやすいものとなっていないことなどが課題となっており、今後は、区役所の取組に関する適切な機会や手法による P R ・情報発信の充実・強化を中心とした取組を進めていきます。