

ーニア・イズ・ベターのさらなる徹底ー（区政編）
【改革の柱2】区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進

柱2-1-ア 区CM制度の趣旨に即した運用の徹底

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン2.0」の進捗状況（平成 29 年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標
①-1 区CM制度について適切に理解している関係職員の割合 e ラーニングのテストに全問正解した関係職員の割合 29 年度 30%	21.3%	未達成	30 年度 30% 31 年度 30% ※ただし、31 年度の目標値は、30 年度の結果を踏まえて再検討する。
①-2 区内の基礎自治行政について区CMの意向を反映した事業が実施できていると考える区長（区CM）の割合 29 年度 85%	95.8%	達成	30 年度 100% 31 年度 100%

取組の実施状況

30 年度の取組内容	30 年8月末までの 主な取組実績	課題	30 年9月以降の取組内容 （課題に対する対応）
①区CM制度の趣旨に即した運用の徹底に向けた職員の意識啓発 ・30 年度のe ラーニング実施前に、29 年度に誤りの多かった内容について関係所属に対し、制度の再周知を図る。（上期） ・e ラーニングを実施する。（上期） ・30 年度のe ラーニングの実施結果を踏まえて、制度の再周知を行い、職員の理解度向上を図る。（上期）	・区長会議人事・財政部会において、29 年度の区CM制度運用上生じた課題を踏まえ、実務者用マニュアルを改訂し、周知を図った。 ・29 年度の設問内容に、制度の運用手法等の内容を追加し、区CM事業に関わる職員に対して、e ラーニングを実施した。 （実施状況：○）	—	・区長会議人事・財政部会において、誤りの多かった設問について分析した上で、それを踏まえた制度の周知徹底を行い職員の理解度向上を図る。

柱2-1-イ 「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン 2.0」の進捗状況（平成 29 年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標
①-1 委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校の学校協議会委員の割合 30 年度 30% 31 年度 40% ①-2 区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合 30 年度 30% 31 年度 40%	—	—	変更なし

取組の実施状況

※各区状況については、[別冊]をご覧ください。

30 年度の実施内容	30 年 8 月末までの 主な取組実績	課題	30 年 9 月以降の取組内容 (課題に対する対応)
①分権型教育行政に関わる制度、役割などの明確化・職員、校長への分権型教育行政についての理解促進 ・29 年度の実績に基づき、各区において区の実情に応じた取組を実施する。(通年) ・学校協議会への支援や、区教育行政連絡会、「保護者・区民等の参画のための会議」等の充実にかかる取組などを実施する。(通年) ・区の実情に応じ「保護者・区民等の参画のための会議」などを通じて保護者・区民等の意見やニーズを把握のうえ計画した、校長経営戦略支援予算（区担当教育次長執行枠）などを活用する取組を実施する。(通年) ・教育委員会事務局職員に対して理解促進を図る。(通年) ・分権型教育行政の制度、役割などの明確化について、区長会議こども・教育部会の分権型教育行政検討小委員会において整理を図る。(通年)	・概ね計画どおり各区において実情に応じた取組を実施しているが、一部の区については、「保護者・区民等の参画のための会議」の開催が、関係者等との調整が遅れたため計画どおり進められなかった。 ・区長や職員の学校協議会への参加や、区教育行政連絡会のワーキンググループ設置など、学校協議会への支援や、区教育行政連絡会、「保護者・区民等の参画のための会議」等の充実にかかる取組を、8 月末までの計画に基づき実施した。 ・「保護者・区民等の参画のための会議」などを通じて、保護者・区民等の意見やニーズを把握のうえ計画した各区の実情に応じた取組を 8 月末までの計画に基づき実施した。 ・分権型教育行政の制度、役割などの明確化については、区長会議こども・教育部会の「分権型教育行政検討小委員会」を、5 月に 2 回、6 月に 2 回、7 月に 1 回、8 月に 2 回の計 7 回開催し、整理を進めた。 (実施状況：△)	・一部の区において計画どおり進められなかった「保護者・区民等の参画のための会議」については、早期に開催する必要がある。 ・29 年度からの課題として、各区の教育関係職員に比べ、教育委員会事務局職員の分権型教育行政に対する理解度が低い状況にある。	・各区において計画に基づき、9 月以降の取組を実施していく。 ・一部の区において計画どおり進められなかった「保護者・区民等の参画のための会議」については、早期に開催する。 ・区長会議こども・教育部会の「分権型教育行政検討小委員会」において、分権型教育行政の制度、役割などの明確化について整理し、その内容を教育委員会事務局職員に周知することにより、理解促進を図る。

柱2-II-ア 複数区による区CM事業の実施のためのルール化

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン2.0」の進捗状況（平成29年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標
①29 年度 複数区による区CM事業の実施のためのルール化 複数区による区CM事業の実施のためのルールが有効に機能していると思う区長（区CM）の割合 30 年度 80% 31 年度 100%	ルール（プロセス）策定	達成	変更なし

取組の実施状況

30 年度の取組内容	30 年8月末までの 主な取組実績	課題	30 年9月以降の取組内容 （課題に対する対応）
①複数区による区CM事業の実施のためのルール化 ・複数区による区CM事業の実施に向け、ルール（プロセス）を運用する。（通年）	・区長会議人事・財政部会において、ルール（プロセス）に基づき、該当する事業を把握した。 （実施状況：○）	—	・引き続き、複数区による区CM事業の実施に向け、ルール（プロセス）に基づき、関係所属間で調整する。

柱2-II-イ 共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン2.0」の進捗状況（平成29年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標
①29 年度 共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するためのルール化 共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するルールが有効に機能していると思う区長（区CM）の割合 30 年度 80% 31 年度 100%	ルール（プロセス）策定	達成	変更なし

取組の実施状況

30 年度の取組内容	30 年8月末までの 主な取組実績	課題	30 年9月以降の取組内容 （課題に対する対応）
①事業選定の際のルール化及び各区の検討・実施状況や実施しない理由の見える化 ・該当する事業の選定について、ルール（プロセス）を運用する。（通年） ・ルール（プロセス）に基づき区長会議が選定した事業を実施しない区について、その理由を公表する。（下期）	・区長会議人事・財政部会において、ルール（プロセス）に基づき、該当する取組を把握した。 （実施状況：○）	—	・引き続き、該当する事業の選定について、ルール（プロセス）に基づき、区長会議人事・財政部会において共通して取り組む事業を選定する。 ・ルール（プロセス）に基づき区長会議が選定した事業を実施しない区について、その理由を公表する。

柱2-II-ウ 区長会議の運営についてのさらなる改善

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン2.0」の進捗状況（平成29年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標
①-1 区長会議の決定事項が順調に進捗していると感じる区長（区CM）の割合 29 年度 90%	95.8%	達成	30 年度 100% 31 年度 100%
①-2 区長会議の議事内容が適切に発信されていると感じる区長（区CM）の割合 29 年度 90%	95.8%	達成	30 年度 100% 31 年度 100%

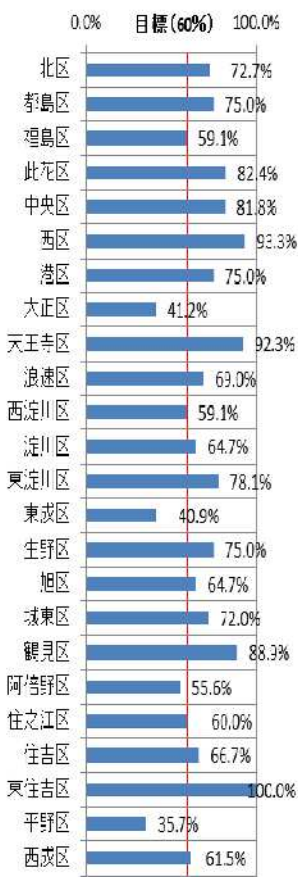
取組の実施状況

30 年度の取組内容	30 年8月末までの 主な取組実績	課題	30 年9月以降の取組内容 （課題に対する対応）
①区長会議での決定事項の進捗管理や情報発信の強化 ・ 議事概要を作成する際に、案件概要や関連ホームページの明記をすることにより、市民にとってわかりやすい記載とする。（通年） ・ 区長会議議事概要の掲載ページのリンクを各区のホームページ等に掲載するなど、市民に対する区長会議の見える化を促進する。（通年）	・ 議事概要作成の際には、案件概要の記載、関連するHPアドレスを記載し、よりわかりやすくなるようにした。 ・ 区長会議の見える化を促進するため、各区HPに区長会議議事概要の掲載ページのリンクを設けた。 （実施状況：○）	—	・ 引き続き、区長会議の決定事項について情報発信する。

柱 2-III-ア 区における住民主体の自治の実現

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン 2.0」の進捗状況（平成 29 年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標																																																																																																																													
①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29 年度 60%	24 区中 20 区で目標値を上回った。 <table><thead><tr><th>区</th><th>達成率</th></tr></thead><tbody><tr><td>北区</td><td>91.7%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>77.8%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>61.5%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>83.3%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>63.6%</td></tr><tr><td>西区</td><td>66.7%</td></tr><tr><td>港区</td><td>48.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>41.2%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>86.7%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>75.9%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>86.4%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>61.1%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>100.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>38.5%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>66.7%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>76.7%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>90.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>84.2%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>66.7%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>94.4%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>44.4%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>64.7%</td></tr></tbody></table>	区	達成率	北区	91.7%	都島区	77.8%	福島区	61.5%	此花区	83.3%	中央区	63.6%	西区	66.7%	港区	48.0%	大正区	41.2%	天王寺区	86.7%	浪速区	75.9%	西淀川区	86.4%	淀川区	61.1%	東淀川区	100.0%	東成区	38.5%	生野区	75.0%	旭区	66.7%	城東区	76.7%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	90.0%	住之江区	84.2%	住吉区	66.7%	東住吉区	94.4%	平野区	44.4%	西成区	64.7%	未達成 (港区、大正区、東成区、平野区の 4 区が未達成)	<table><thead><tr><th>区</th><th>30 年度目標</th><th>31 年度目標</th></tr></thead><tbody><tr><td>北区</td><td>92.0%</td><td>93.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>78.0%</td><td>79.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>73.0%</td><td>74.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>85.0%</td><td>87.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>68.0%</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>70.0%</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>73.0%</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>50.0%</td><td>55.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>73.0%</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>80.0%</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>82.0%</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>62.0%</td><td>64.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>100.0%</td><td>100.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>39.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>80.0%</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>70.0%</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>77.0%</td><td>78.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td><td>100.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>73.0%</td><td>76.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>70.0%</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>73.0%</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>73.0%</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>46.0%</td><td>48.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>69.0%</td><td>73.0%</td></tr></tbody></table>	区	30 年度目標	31 年度目標	北区	92.0%	93.0%	都島区	78.0%	79.0%	福島区	73.0%	74.0%	此花区	85.0%	87.0%	中央区	68.0%	73.0%	西区	70.0%	73.0%	港区	73.0%	73.0%	大正区	50.0%	55.0%	天王寺区	73.0%	75.0%	浪速区	80.0%	85.0%	西淀川区	82.0%	85.0%	淀川区	62.0%	64.0%	東淀川区	100.0%	100.0%	東成区	39.0%	40.0%	生野区	80.0%	85.0%	旭区	70.0%	75.0%	城東区	77.0%	78.0%	鶴見区	100.0%	100.0%	阿倍野区	73.0%	76.0%	住之江区	70.0%	80.0%	住吉区	73.0%	73.0%	東住吉区	73.0%	75.0%	平野区	46.0%	48.0%	西成区	69.0%	73.0%
区	達成率																																																																																																																															
北区	91.7%																																																																																																																															
都島区	77.8%																																																																																																																															
福島区	61.5%																																																																																																																															
此花区	83.3%																																																																																																																															
中央区	63.6%																																																																																																																															
西区	66.7%																																																																																																																															
港区	48.0%																																																																																																																															
大正区	41.2%																																																																																																																															
天王寺区	86.7%																																																																																																																															
浪速区	75.9%																																																																																																																															
西淀川区	86.4%																																																																																																																															
淀川区	61.1%																																																																																																																															
東淀川区	100.0%																																																																																																																															
東成区	38.5%																																																																																																																															
生野区	75.0%																																																																																																																															
旭区	66.7%																																																																																																																															
城東区	76.7%																																																																																																																															
鶴見区	100.0%																																																																																																																															
阿倍野区	90.0%																																																																																																																															
住之江区	84.2%																																																																																																																															
住吉区	66.7%																																																																																																																															
東住吉区	94.4%																																																																																																																															
平野区	44.4%																																																																																																																															
西成区	64.7%																																																																																																																															
区	30 年度目標	31 年度目標																																																																																																																														
北区	92.0%	93.0%																																																																																																																														
都島区	78.0%	79.0%																																																																																																																														
福島区	73.0%	74.0%																																																																																																																														
此花区	85.0%	87.0%																																																																																																																														
中央区	68.0%	73.0%																																																																																																																														
西区	70.0%	73.0%																																																																																																																														
港区	73.0%	73.0%																																																																																																																														
大正区	50.0%	55.0%																																																																																																																														
天王寺区	73.0%	75.0%																																																																																																																														
浪速区	80.0%	85.0%																																																																																																																														
西淀川区	82.0%	85.0%																																																																																																																														
淀川区	62.0%	64.0%																																																																																																																														
東淀川区	100.0%	100.0%																																																																																																																														
東成区	39.0%	40.0%																																																																																																																														
生野区	80.0%	85.0%																																																																																																																														
旭区	70.0%	75.0%																																																																																																																														
城東区	77.0%	78.0%																																																																																																																														
鶴見区	100.0%	100.0%																																																																																																																														
阿倍野区	73.0%	76.0%																																																																																																																														
住之江区	70.0%	80.0%																																																																																																																														
住吉区	73.0%	73.0%																																																																																																																														
東住吉区	73.0%	75.0%																																																																																																																														
平野区	46.0%	48.0%																																																																																																																														
西成区	69.0%	73.0%																																																																																																																														

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標																																																																																																																																																						
①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29 年度 60%	24 区中 18 区で目標値を上回った。  <table><caption>29 年度実績 (目標 60%)</caption><thead><tr><th>区</th><th>達成率</th></tr></thead><tbody><tr><td>北区</td><td>72.7%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>旭島区</td><td>59.1%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>82.4%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>81.8%</td></tr><tr><td>西区</td><td>93.3%</td></tr><tr><td>港区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>41.2%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>92.3%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>69.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>59.1%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>64.7%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>78.1%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>40.9%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>64.7%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>72.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>88.3%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>55.6%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>60.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>66.7%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>100.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>35.7%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>61.5%</td></tr></tbody></table>	区	達成率	北区	72.7%	都島区	75.0%	旭島区	59.1%	此花区	82.4%	中央区	81.8%	西区	93.3%	港区	75.0%	大正区	41.2%	天王寺区	92.3%	浪速区	69.0%	西淀川区	59.1%	淀川区	64.7%	東淀川区	78.1%	東成区	40.9%	生野区	75.0%	旭区	64.7%	城東区	72.0%	鶴見区	88.3%	阿倍野区	55.6%	住之江区	60.0%	住吉区	66.7%	東住吉区	100.0%	平野区	35.7%	西成区	61.5%	未達成 〔福島区、大正区、西淀川区、東成区、阿倍野区、平野区の 6 区が未達成〕	 <table><caption>30 年度目標</caption><thead><tr><th>区</th><th>目標値</th></tr></thead><tbody><tr><td>北区</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>76.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>83.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>77.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>60.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>65.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>41.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>65.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>37.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>66.0%</td></tr></tbody></table>  <table><caption>31 年度目標</caption><thead><tr><th>区</th><th>目標値</th></tr></thead><tbody><tr><td>北区</td><td>74.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>77.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>71.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>87.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>55.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>72.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>67.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>82.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>42.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>74.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>77.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>39.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>70.0%</td></tr></tbody></table>	区	目標値	北区	73.0%	都島区	76.0%	福島区	70.0%	此花区	85.0%	中央区	83.0%	西区	70.0%	港区	77.0%	大正区	50.0%	天王寺区	70.0%	浪速区	75.0%	西淀川区	60.0%	淀川区	65.0%	東淀川区	80.0%	東成区	41.0%	生野区	80.0%	旭区	70.0%	城東区	73.0%	鶴見区	70.0%	阿倍野区	70.0%	住之江区	65.0%	住吉区	70.0%	東住吉区	70.0%	平野区	37.0%	西成区	66.0%	区	目標値	北区	74.0%	都島区	77.0%	福島区	71.0%	此花区	87.0%	中央区	85.0%	西区	73.0%	港区	80.0%	大正区	55.0%	天王寺区	72.0%	浪速区	80.0%	西淀川区	70.0%	淀川区	67.0%	東淀川区	82.0%	東成区	42.0%	生野区	85.0%	旭区	75.0%	城東区	74.0%	鶴見区	77.0%	阿倍野区	73.0%	住之江区	70.0%	住吉区	70.0%	東住吉区	75.0%	平野区	39.0%	西成区	70.0%
区	達成率																																																																																																																																																								
北区	72.7%																																																																																																																																																								
都島区	75.0%																																																																																																																																																								
旭島区	59.1%																																																																																																																																																								
此花区	82.4%																																																																																																																																																								
中央区	81.8%																																																																																																																																																								
西区	93.3%																																																																																																																																																								
港区	75.0%																																																																																																																																																								
大正区	41.2%																																																																																																																																																								
天王寺区	92.3%																																																																																																																																																								
浪速区	69.0%																																																																																																																																																								
西淀川区	59.1%																																																																																																																																																								
淀川区	64.7%																																																																																																																																																								
東淀川区	78.1%																																																																																																																																																								
東成区	40.9%																																																																																																																																																								
生野区	75.0%																																																																																																																																																								
旭区	64.7%																																																																																																																																																								
城東区	72.0%																																																																																																																																																								
鶴見区	88.3%																																																																																																																																																								
阿倍野区	55.6%																																																																																																																																																								
住之江区	60.0%																																																																																																																																																								
住吉区	66.7%																																																																																																																																																								
東住吉区	100.0%																																																																																																																																																								
平野区	35.7%																																																																																																																																																								
西成区	61.5%																																																																																																																																																								
区	目標値																																																																																																																																																								
北区	73.0%																																																																																																																																																								
都島区	76.0%																																																																																																																																																								
福島区	70.0%																																																																																																																																																								
此花区	85.0%																																																																																																																																																								
中央区	83.0%																																																																																																																																																								
西区	70.0%																																																																																																																																																								
港区	77.0%																																																																																																																																																								
大正区	50.0%																																																																																																																																																								
天王寺区	70.0%																																																																																																																																																								
浪速区	75.0%																																																																																																																																																								
西淀川区	60.0%																																																																																																																																																								
淀川区	65.0%																																																																																																																																																								
東淀川区	80.0%																																																																																																																																																								
東成区	41.0%																																																																																																																																																								
生野区	80.0%																																																																																																																																																								
旭区	70.0%																																																																																																																																																								
城東区	73.0%																																																																																																																																																								
鶴見区	70.0%																																																																																																																																																								
阿倍野区	70.0%																																																																																																																																																								
住之江区	65.0%																																																																																																																																																								
住吉区	70.0%																																																																																																																																																								
東住吉区	70.0%																																																																																																																																																								
平野区	37.0%																																																																																																																																																								
西成区	66.0%																																																																																																																																																								
区	目標値																																																																																																																																																								
北区	74.0%																																																																																																																																																								
都島区	77.0%																																																																																																																																																								
福島区	71.0%																																																																																																																																																								
此花区	87.0%																																																																																																																																																								
中央区	85.0%																																																																																																																																																								
西区	73.0%																																																																																																																																																								
港区	80.0%																																																																																																																																																								
大正区	55.0%																																																																																																																																																								
天王寺区	72.0%																																																																																																																																																								
浪速区	80.0%																																																																																																																																																								
西淀川区	70.0%																																																																																																																																																								
淀川区	67.0%																																																																																																																																																								
東淀川区	82.0%																																																																																																																																																								
東成区	42.0%																																																																																																																																																								
生野区	85.0%																																																																																																																																																								
旭区	75.0%																																																																																																																																																								
城東区	74.0%																																																																																																																																																								
鶴見区	77.0%																																																																																																																																																								
阿倍野区	73.0%																																																																																																																																																								
住之江区	70.0%																																																																																																																																																								
住吉区	70.0%																																																																																																																																																								
東住吉区	75.0%																																																																																																																																																								
平野区	39.0%																																																																																																																																																								
西成区	70.0%																																																																																																																																																								
②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定している区の数 29 年度 20 区	24 区	達成	30 年度 24 区 31 年度 24 区																																																																																																																																																						

取組の実施状況

※各区状況については、[別冊]をご覧ください。

30 年度の取組内容	30 年 8 月末までの 主な取組実績	課題	30 年 9 月以降の取組内容 (課題に対する対応)
①区政会議の運営についての効果的な P D C A の実施 ・各区において、区政会議委員に対するアンケートにより把握した課題に基づき、区政会議運営の改善に取り組む。 (通年)	・各区において、区役所の自己評価に対する区政会議委員からの意見に加え直接評価を受け、また、委員からの意見に対するフィードバックを行うなど、区政会議運営の改善に向けた取組を推進した。 ・一部の区では、区政運営に関する区の取組について委員から評価を受けたが、公表が行えなかった。 ・一部の区では、委員へのアンケート資料を作成したもののアンケートを実施できず、また、委員の主な意見と対応等についての資料を作成したものの委員に説明が行えなかった。 (実施状況：△)	・一部の区では、区の取組について点数化し、各委員の評価を平均して公表する必要がある。 ・一部の区では、アンケート及び委員からの意見の反映状況の説明を実施する区政会議を開催する必要がある。	・各区において、区政会議委員に対してアンケートを実施し、把握した課題に基づき、区政会議運営の改善に取り組む。 ・一部の区では、下半期の区政会議において、区の取組について点数化し各委員の評価を平均して公表する。 ・一部の区では、今後、全体会開催時に委員へのアンケートを実施するとともに、全体会・各部会において、委員からの意見の反映状況の説明を実施する。
②区政会議と地域活動協議会との連携 ・各区において、地域活動協議会からの推薦を受けた委員も選定されている状態を維持する。 (通年)	・各区において、地域活動協議会からの推薦を受けた委員も選定されている状態を維持した。 (実施状況：○)		・各区において、引き続き、地域活動協議会からの推薦を受けた委員も選定されている状態を維持する。

柱 2-III-イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン 2.0」の進捗状況（平成 29 年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標																																																																																																																													
①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29 年度 35%	24 区中 23 区で目標値を上回った <table><thead><tr><th>区</th><th>割合 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>北区</td><td>38.8%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>39.3%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>46.6%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>35.6%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>36.4%</td></tr><tr><td>西区</td><td>40.8%</td></tr><tr><td>港区</td><td>43.6%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>39.2%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>41.5%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>31.7%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>41.3%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>36.8%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>36.3%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>42.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>39.7%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>40.1%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>39.7%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>44.8%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>40.1%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>37.5%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>42.4%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>36.2%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>35.6%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>38.3%</td></tr></tbody></table>	区	割合 (%)	北区	38.8%	都島区	39.3%	福島区	46.6%	此花区	35.6%	中央区	36.4%	西区	40.8%	港区	43.6%	大正区	39.2%	天王寺区	41.5%	浪速区	31.7%	西淀川区	41.3%	淀川区	36.8%	東淀川区	36.3%	東成区	42.0%	生野区	39.7%	旭区	40.1%	城東区	39.7%	鶴見区	44.8%	阿倍野区	40.1%	住之江区	37.5%	住吉区	42.4%	東住吉区	36.2%	平野区	35.6%	西成区	38.3%	未達成 〔浪速区が未達成〕	<table><thead><tr><th>区</th><th>30 年度目標 (%)</th><th>31 年度目標 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>北区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>40.0%</td><td>41.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>47.0%</td><td>48.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>39.0%</td><td>42.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>38.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>41.0%</td><td>42.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>50.0%</td><td>60.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>41.0%</td><td>43.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>42.0%</td><td>43.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>43.0%</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>38.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>38.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>43.0%</td><td>44.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>42.5%</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>40.0%</td><td>41.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>45.0%</td><td>47.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>45.0%</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>38.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>45.0%</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>40.0%</td><td>41.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>38.0%</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>40.0%</td><td>42.0%</td></tr></tbody></table>	区	30 年度目標 (%)	31 年度目標 (%)	北区	40.0%	40.0%	都島区	40.0%	41.0%	福島区	47.0%	48.0%	此花区	39.0%	42.0%	中央区	38.0%	40.0%	西区	41.0%	42.0%	港区	50.0%	60.0%	大正区	41.0%	43.0%	天王寺区	42.0%	43.0%	浪速区	40.0%	40.0%	西淀川区	43.0%	45.0%	淀川区	38.0%	40.0%	東淀川区	38.0%	40.0%	東成区	43.0%	44.0%	生野区	40.0%	40.0%	旭区	42.5%	45.0%	城東区	40.0%	41.0%	鶴見区	45.0%	47.0%	阿倍野区	45.0%	50.0%	住之江区	38.0%	40.0%	住吉区	45.0%	50.0%	東住吉区	40.0%	41.0%	平野区	38.0%	40.0%	西成区	40.0%	42.0%
区	割合 (%)																																																																																																																															
北区	38.8%																																																																																																																															
都島区	39.3%																																																																																																																															
福島区	46.6%																																																																																																																															
此花区	35.6%																																																																																																																															
中央区	36.4%																																																																																																																															
西区	40.8%																																																																																																																															
港区	43.6%																																																																																																																															
大正区	39.2%																																																																																																																															
天王寺区	41.5%																																																																																																																															
浪速区	31.7%																																																																																																																															
西淀川区	41.3%																																																																																																																															
淀川区	36.8%																																																																																																																															
東淀川区	36.3%																																																																																																																															
東成区	42.0%																																																																																																																															
生野区	39.7%																																																																																																																															
旭区	40.1%																																																																																																																															
城東区	39.7%																																																																																																																															
鶴見区	44.8%																																																																																																																															
阿倍野区	40.1%																																																																																																																															
住之江区	37.5%																																																																																																																															
住吉区	42.4%																																																																																																																															
東住吉区	36.2%																																																																																																																															
平野区	35.6%																																																																																																																															
西成区	38.3%																																																																																																																															
区	30 年度目標 (%)	31 年度目標 (%)																																																																																																																														
北区	40.0%	40.0%																																																																																																																														
都島区	40.0%	41.0%																																																																																																																														
福島区	47.0%	48.0%																																																																																																																														
此花区	39.0%	42.0%																																																																																																																														
中央区	38.0%	40.0%																																																																																																																														
西区	41.0%	42.0%																																																																																																																														
港区	50.0%	60.0%																																																																																																																														
大正区	41.0%	43.0%																																																																																																																														
天王寺区	42.0%	43.0%																																																																																																																														
浪速区	40.0%	40.0%																																																																																																																														
西淀川区	43.0%	45.0%																																																																																																																														
淀川区	38.0%	40.0%																																																																																																																														
東淀川区	38.0%	40.0%																																																																																																																														
東成区	43.0%	44.0%																																																																																																																														
生野区	40.0%	40.0%																																																																																																																														
旭区	42.5%	45.0%																																																																																																																														
城東区	40.0%	41.0%																																																																																																																														
鶴見区	45.0%	47.0%																																																																																																																														
阿倍野区	45.0%	50.0%																																																																																																																														
住之江区	38.0%	40.0%																																																																																																																														
住吉区	45.0%	50.0%																																																																																																																														
東住吉区	40.0%	41.0%																																																																																																																														
平野区	38.0%	40.0%																																																																																																																														
西成区	40.0%	42.0%																																																																																																																														

取組の実施状況

※各区状況については、[別冊]をご覧ください。

30 年度の取組内容	30 年 8 月末までの 主な取組実績	課題	30 年 9 月以降の取組内容 (課題に対する対応)
①意見やニーズの把握手法の多角化 ・各区において、他区の取組等を踏まえながら、区の実情に応じて、区民意見・ニーズの把握手法の多角化に取り組む。(通年)	・区長会議人事・財政部会において、SNS等を活用した区民の意見・ニーズの把握にかかる他都市事例を収集した。 ・各区において、区民アンケート調査や意見箱の設置などの取組を継続して実施した。 ・一部の区では、区民アンケートの実施について一部委託化することとし、事務処理に期間を要したことから、アンケート内容の調整及び委託事業者の決定にとどまった。 (実施状況：△)	・各区において、効果的な区民の意見・ニーズの把握に向け、SNS等の活用が必要。 ・一部の区では、8月までに予定していた区民アンケートを早期に実施する必要がある。	・SNS等を活用した意見・ニーズ把握の取組に向けた区間の意見交換を実施する。 ・各区において、SNS等を活用した意見・ニーズ把握に向け、実施手法や想定される課題への対応等を検討する。 ・一部の区では、8月までに予定していた区民アンケートを9月に実施する。

柱 2-IV-ア さらなる区民サービスの向上

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン 2.0」の進捗状況（平成 29 年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標																																																																																																																																																						
①区役所が、相談や 問い合わせ内容に ついて適切に対応 したと思う区民の 割合 29 年度 75%	24 区中 13 区で目標値を上 回った。 【目標：75%】 <table><tr><th>区</th><th>割合</th></tr><tr><td>北区</td><td>67.8%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>77.8%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>72.3%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>70.7%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>72.4%</td></tr><tr><td>西区</td><td>82.3%</td></tr><tr><td>港区</td><td>77.8%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>81.2%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>80.2%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>70.6%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>75.7%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>77.2%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>79.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>65.2%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>82.4%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>78.9%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>75.6%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>75.3%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>81.8%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>66.7%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>71.6%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>73.5%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>72.8%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>69.2%</td></tr></table>	区	割合	北区	67.8%	都島区	77.8%	福島区	72.3%	此花区	70.7%	中央区	72.4%	西区	82.3%	港区	77.8%	大正区	81.2%	天王寺区	80.2%	浪速区	70.6%	西淀川区	75.7%	淀川区	77.2%	東淀川区	79.0%	東成区	65.2%	生野区	82.4%	旭区	78.9%	城東区	75.6%	鶴見区	75.3%	阿倍野区	81.8%	住之江区	66.7%	住吉区	71.6%	東住吉区	73.5%	平野区	72.8%	西成区	69.2%	未達成 （北区、福島区、此 花区、中央区、浪 速区、東成区、住 之江区、住吉区、 東住吉区、平野 区、西成区の 11 区 が未達成）	 30年度目標 <table><tr><th>区</th><th>割合</th></tr><tr><td>北区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>78.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>83.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>82.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>81.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>78.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>66.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>76.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>82.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>72.0%</td></tr></table> 31年度目標 <table><tr><th>区</th><th>割合</th></tr><tr><td>北区</td><td>70.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>79.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>76.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>78.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>76.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>84.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>83.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>82.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>81.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>81.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>82.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>67.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>88.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>77.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>82.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>85.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>80.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>76.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>75.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>75.0%</td></tr></table>	区	割合	北区	70.0%	都島区	78.0%	福島区	75.0%	此花区	75.0%	中央区	75.0%	西区	83.0%	港区	80.0%	大正区	82.0%	天王寺区	81.0%	浪速区	75.0%	西淀川区	78.0%	淀川区	80.0%	東淀川区	80.0%	東成区	66.0%	生野区	85.0%	旭区	80.0%	城東区	76.0%	鶴見区	80.0%	阿倍野区	82.0%	住之江区	70.0%	住吉区	75.0%	東住吉区	75.0%	平野区	73.0%	西成区	72.0%	区	割合	北区	70.0%	都島区	79.0%	福島区	76.0%	此花区	78.0%	中央区	76.0%	西区	84.0%	港区	80.0%	大正区	83.0%	天王寺区	82.0%	浪速区	75.0%	西淀川区	81.0%	淀川区	81.0%	東淀川区	82.0%	東成区	67.0%	生野区	88.0%	旭区	80.0%	城東区	77.0%	鶴見区	82.0%	阿倍野区	85.0%	住之江区	75.0%	住吉区	80.0%	東住吉区	76.0%	平野区	75.0%	西成区	75.0%
区	割合																																																																																																																																																								
北区	67.8%																																																																																																																																																								
都島区	77.8%																																																																																																																																																								
福島区	72.3%																																																																																																																																																								
此花区	70.7%																																																																																																																																																								
中央区	72.4%																																																																																																																																																								
西区	82.3%																																																																																																																																																								
港区	77.8%																																																																																																																																																								
大正区	81.2%																																																																																																																																																								
天王寺区	80.2%																																																																																																																																																								
浪速区	70.6%																																																																																																																																																								
西淀川区	75.7%																																																																																																																																																								
淀川区	77.2%																																																																																																																																																								
東淀川区	79.0%																																																																																																																																																								
東成区	65.2%																																																																																																																																																								
生野区	82.4%																																																																																																																																																								
旭区	78.9%																																																																																																																																																								
城東区	75.6%																																																																																																																																																								
鶴見区	75.3%																																																																																																																																																								
阿倍野区	81.8%																																																																																																																																																								
住之江区	66.7%																																																																																																																																																								
住吉区	71.6%																																																																																																																																																								
東住吉区	73.5%																																																																																																																																																								
平野区	72.8%																																																																																																																																																								
西成区	69.2%																																																																																																																																																								
区	割合																																																																																																																																																								
北区	70.0%																																																																																																																																																								
都島区	78.0%																																																																																																																																																								
福島区	75.0%																																																																																																																																																								
此花区	75.0%																																																																																																																																																								
中央区	75.0%																																																																																																																																																								
西区	83.0%																																																																																																																																																								
港区	80.0%																																																																																																																																																								
大正区	82.0%																																																																																																																																																								
天王寺区	81.0%																																																																																																																																																								
浪速区	75.0%																																																																																																																																																								
西淀川区	78.0%																																																																																																																																																								
淀川区	80.0%																																																																																																																																																								
東淀川区	80.0%																																																																																																																																																								
東成区	66.0%																																																																																																																																																								
生野区	85.0%																																																																																																																																																								
旭区	80.0%																																																																																																																																																								
城東区	76.0%																																																																																																																																																								
鶴見区	80.0%																																																																																																																																																								
阿倍野区	82.0%																																																																																																																																																								
住之江区	70.0%																																																																																																																																																								
住吉区	75.0%																																																																																																																																																								
東住吉区	75.0%																																																																																																																																																								
平野区	73.0%																																																																																																																																																								
西成区	72.0%																																																																																																																																																								
区	割合																																																																																																																																																								
北区	70.0%																																																																																																																																																								
都島区	79.0%																																																																																																																																																								
福島区	76.0%																																																																																																																																																								
此花区	78.0%																																																																																																																																																								
中央区	76.0%																																																																																																																																																								
西区	84.0%																																																																																																																																																								
港区	80.0%																																																																																																																																																								
大正区	83.0%																																																																																																																																																								
天王寺区	82.0%																																																																																																																																																								
浪速区	75.0%																																																																																																																																																								
西淀川区	81.0%																																																																																																																																																								
淀川区	81.0%																																																																																																																																																								
東淀川区	82.0%																																																																																																																																																								
東成区	67.0%																																																																																																																																																								
生野区	88.0%																																																																																																																																																								
旭区	80.0%																																																																																																																																																								
城東区	77.0%																																																																																																																																																								
鶴見区	82.0%																																																																																																																																																								
阿倍野区	85.0%																																																																																																																																																								
住之江区	75.0%																																																																																																																																																								
住吉区	80.0%																																																																																																																																																								
東住吉区	76.0%																																																																																																																																																								
平野区	75.0%																																																																																																																																																								
西成区	75.0%																																																																																																																																																								

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標																																																									
②「区役所来庁者等 に対するサービスの 格付け結果」に おいて、☆☆(民間 の窓口サービスの 平均的なレベルを 上回るレベル) 以 上を獲得した区役 所の数 29 年度 14 区 30 年度 17 区 31 年度 20 区 (28 年度 11 区)	24 区中 16 区で☆☆以上を 獲得した。 【目標】☆☆以上を獲得した 区役所の数 14 区以上 <table><tr><td>北区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>都島区</td><td>☆</td></tr><tr><td>福島区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>此花区</td><td>☆</td></tr><tr><td>中央区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>西区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>港区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>大正区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>☆</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>東成区</td><td>☆</td></tr><tr><td>生野区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>旭区</td><td>☆</td></tr><tr><td>城東区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>☆</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>☆☆</td></tr><tr><td>平野区</td><td>☆</td></tr><tr><td>西成区</td><td>☆</td></tr></table> <table><tr><td rowspan="4">計</td><td>(☆なし)</td><td>0 区</td></tr><tr><td>(☆)</td><td>8 区</td></tr><tr><td>(☆☆)</td><td>16 区</td></tr><tr><td>(☆☆☆)</td><td>0 区</td></tr></table>	北区	☆☆	都島区	☆	福島区	☆☆	此花区	☆	中央区	☆☆	西区	☆☆	港区	☆☆	大正区	☆☆	天王寺区	☆☆	浪速区	☆☆	西淀川区	☆	淀川区	☆☆	東淀川区	☆☆	東成区	☆	生野区	☆☆	旭区	☆	城東区	☆☆	鶴見区	☆	阿倍野区	☆☆	住之江区	☆☆	住吉区	☆☆	東住吉区	☆☆	平野区	☆	西成区	☆	計	(☆なし)	0 区	(☆)	8 区	(☆☆)	16 区	(☆☆☆)	0 区	達成	変更なし
北区	☆☆																																																											
都島区	☆																																																											
福島区	☆☆																																																											
此花区	☆																																																											
中央区	☆☆																																																											
西区	☆☆																																																											
港区	☆☆																																																											
大正区	☆☆																																																											
天王寺区	☆☆																																																											
浪速区	☆☆																																																											
西淀川区	☆																																																											
淀川区	☆☆																																																											
東淀川区	☆☆																																																											
東成区	☆																																																											
生野区	☆☆																																																											
旭区	☆																																																											
城東区	☆☆																																																											
鶴見区	☆																																																											
阿倍野区	☆☆																																																											
住之江区	☆☆																																																											
住吉区	☆☆																																																											
東住吉区	☆☆																																																											
平野区	☆																																																											
西成区	☆																																																											
計	(☆なし)	0 区																																																										
	(☆)	8 区																																																										
	(☆☆)	16 区																																																										
	(☆☆☆)	0 区																																																										

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標																																																																																																																																																										
③ 区の様々な取組 （施策・事業・イベ ントなど）に関す る情報が、区役所 から届いていると 感じる区民の割合 29 年度 30% （28 年度 28.6%）	24 区中 24 区で目標値を上 回った。 【目標：30%】 <table><tr><th>区</th><th>割合</th></tr><tr><td>北区</td><td>40.7%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>42.9%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>45.8%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>44.9%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>42.1%</td></tr><tr><td>西区</td><td>37.2%</td></tr><tr><td>港区</td><td>43.9%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>48.5%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>40.7%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>31.4%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>45.8%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>35.9%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>38.7%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>44.6%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>41.6%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>44.6%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>38.5%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>50.4%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>38.8%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>41.8%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>47.5%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>38.6%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>38.1%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>35.9%</td></tr></table>	区	割合	北区	40.7%	都島区	42.9%	福島区	45.8%	此花区	44.9%	中央区	42.1%	西区	37.2%	港区	43.9%	大正区	48.5%	天王寺区	40.7%	浪速区	31.4%	西淀川区	45.8%	淀川区	35.9%	東淀川区	38.7%	東成区	44.6%	生野区	41.6%	旭区	44.6%	城東区	38.5%	鶴見区	50.4%	阿倍野区	38.8%	住之江区	41.8%	住吉区	47.5%	東住吉区	38.6%	平野区	38.1%	西成区	35.9%	達成	<table><tr><th colspan="2">30年度目標</th></tr><tr><th>区</th><th>割合</th></tr><tr><td>北区</td><td>42.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>43.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>46.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>51.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>41.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>35.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>48.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>52.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>40.0%</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">31年度目標</th></tr><tr><th>区</th><th>割合</th></tr><tr><td>北区</td><td>43.0%</td></tr><tr><td>都島区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>福島区</td><td>47.0%</td></tr><tr><td>此花区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>中央区</td><td>48.0%</td></tr><tr><td>西区</td><td>43.0%</td></tr><tr><td>港区</td><td>60.0%</td></tr><tr><td>大正区</td><td>53.0%</td></tr><tr><td>天王寺区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>浪速区</td><td>40.0%</td></tr><tr><td>西淀川区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>淀川区</td><td>43.0%</td></tr><tr><td>東淀川区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>東成区</td><td>46.0%</td></tr><tr><td>生野区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>旭区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>城東区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>鶴見区</td><td>54.0%</td></tr><tr><td>阿倍野区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>住之江区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>住吉区</td><td>55.0%</td></tr><tr><td>東住吉区</td><td>50.0%</td></tr><tr><td>平野区</td><td>42.0%</td></tr><tr><td>西成区</td><td>44.0%</td></tr></table>	30年度目標		区	割合	北区	42.0%	都島区	43.0%	福島区	46.0%	此花区	45.0%	中央区	45.0%	西区	40.0%	港区	50.0%	大正区	51.0%	天王寺区	41.0%	浪速区	35.0%	西淀川区	48.0%	淀川区	40.0%	東淀川区	40.0%	東成区	45.0%	生野区	45.0%	旭区	45.0%	城東区	40.0%	鶴見区	52.0%	阿倍野区	40.0%	住之江区	45.0%	住吉区	50.0%	東住吉区	40.0%	平野区	40.0%	西成区	40.0%	31年度目標		区	割合	北区	43.0%	都島区	50.0%	福島区	47.0%	此花区	50.0%	中央区	48.0%	西区	43.0%	港区	60.0%	大正区	53.0%	天王寺区	50.0%	浪速区	40.0%	西淀川区	50.0%	淀川区	43.0%	東淀川区	50.0%	東成区	46.0%	生野区	50.0%	旭区	50.0%	城東区	50.0%	鶴見区	54.0%	阿倍野区	50.0%	住之江区	50.0%	住吉区	55.0%	東住吉区	50.0%	平野区	42.0%	西成区	44.0%
区	割合																																																																																																																																																												
北区	40.7%																																																																																																																																																												
都島区	42.9%																																																																																																																																																												
福島区	45.8%																																																																																																																																																												
此花区	44.9%																																																																																																																																																												
中央区	42.1%																																																																																																																																																												
西区	37.2%																																																																																																																																																												
港区	43.9%																																																																																																																																																												
大正区	48.5%																																																																																																																																																												
天王寺区	40.7%																																																																																																																																																												
浪速区	31.4%																																																																																																																																																												
西淀川区	45.8%																																																																																																																																																												
淀川区	35.9%																																																																																																																																																												
東淀川区	38.7%																																																																																																																																																												
東成区	44.6%																																																																																																																																																												
生野区	41.6%																																																																																																																																																												
旭区	44.6%																																																																																																																																																												
城東区	38.5%																																																																																																																																																												
鶴見区	50.4%																																																																																																																																																												
阿倍野区	38.8%																																																																																																																																																												
住之江区	41.8%																																																																																																																																																												
住吉区	47.5%																																																																																																																																																												
東住吉区	38.6%																																																																																																																																																												
平野区	38.1%																																																																																																																																																												
西成区	35.9%																																																																																																																																																												
30年度目標																																																																																																																																																													
区	割合																																																																																																																																																												
北区	42.0%																																																																																																																																																												
都島区	43.0%																																																																																																																																																												
福島区	46.0%																																																																																																																																																												
此花区	45.0%																																																																																																																																																												
中央区	45.0%																																																																																																																																																												
西区	40.0%																																																																																																																																																												
港区	50.0%																																																																																																																																																												
大正区	51.0%																																																																																																																																																												
天王寺区	41.0%																																																																																																																																																												
浪速区	35.0%																																																																																																																																																												
西淀川区	48.0%																																																																																																																																																												
淀川区	40.0%																																																																																																																																																												
東淀川区	40.0%																																																																																																																																																												
東成区	45.0%																																																																																																																																																												
生野区	45.0%																																																																																																																																																												
旭区	45.0%																																																																																																																																																												
城東区	40.0%																																																																																																																																																												
鶴見区	52.0%																																																																																																																																																												
阿倍野区	40.0%																																																																																																																																																												
住之江区	45.0%																																																																																																																																																												
住吉区	50.0%																																																																																																																																																												
東住吉区	40.0%																																																																																																																																																												
平野区	40.0%																																																																																																																																																												
西成区	40.0%																																																																																																																																																												
31年度目標																																																																																																																																																													
区	割合																																																																																																																																																												
北区	43.0%																																																																																																																																																												
都島区	50.0%																																																																																																																																																												
福島区	47.0%																																																																																																																																																												
此花区	50.0%																																																																																																																																																												
中央区	48.0%																																																																																																																																																												
西区	43.0%																																																																																																																																																												
港区	60.0%																																																																																																																																																												
大正区	53.0%																																																																																																																																																												
天王寺区	50.0%																																																																																																																																																												
浪速区	40.0%																																																																																																																																																												
西淀川区	50.0%																																																																																																																																																												
淀川区	43.0%																																																																																																																																																												
東淀川区	50.0%																																																																																																																																																												
東成区	46.0%																																																																																																																																																												
生野区	50.0%																																																																																																																																																												
旭区	50.0%																																																																																																																																																												
城東区	50.0%																																																																																																																																																												
鶴見区	54.0%																																																																																																																																																												
阿倍野区	50.0%																																																																																																																																																												
住之江区	50.0%																																																																																																																																																												
住吉区	55.0%																																																																																																																																																												
東住吉区	50.0%																																																																																																																																																												
平野区	42.0%																																																																																																																																																												
西成区	44.0%																																																																																																																																																												

取組の実施状況

※各区状況については、[別冊]をご覧ください。

30 年度取組内容	30 年 8 月末までの 主な取組実績	課題	30 年 9 月以降の取組内容 (課題に対する対応)
①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・個々の事業に応じ関係部署への連絡や指示を迅速かつ適切に行うとともに対応状況について依頼者にフィードバックを行う。(通年) ・区役所が区民に身近な総合行政拠点として、窓口で区民ニーズに適切に対応するためのマニュアル等の充実に取り組む。(通年) ・総合的な市政の内容やその担当等が手軽に検索できるウェブサイト等を駆使し、窓口でタブレット端末を利用し即座に対応する仕組みの構築。(例：福島区) ・対応ガイドブックの作成等、他区の良い取組事例を共有していく。(通年) ・総合行政拠点窓口として問い合わせ対応事例に対して分かりやすくホームページ等を利用し市民に情報を発信していく。(通年)	・各区において、個々の事案に応じた関係局等と連携し、迅速かつ適切に対応を行った。 ・各区において、随時、対応ガイドブック等の更新を行い、内容を充実させた。 ・4月から大阪市総合コールセンターのウェブサイトアイコンをホームページに表示させたタブレット端末を設置した。(例：福島区) (実施状況：○)	・対応ガイドブックについて、よりの確に案内等ができるよう、常に内容について検証していく必要がある。 ・インターフェイス機能をさらに向上させることで、区民に身近な総合行政の窓口機能を高める必要がある。	・引き続き、個々の事案に応じた関係局等と連携を強化していき、区民が抱える様々な問題に迅速かつ適切に対応を行っていく。 ・区役所が区民に身近な総合行政拠点として、窓口で区民ニーズに適切に対応するためのマニュアル等の充実に取り組む。 ・引き続き、対応ガイドブック等の更新を行い、内容を充実させていく。 ・引き続き、総合行政拠点窓口として問い合わせ対応事例に対して分かりやすくホームページ等を利用し市民に情報を発信していく。
②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・評価の低かった項目について、実効性のある職員研修の実施をするとともに接遇チェックシート等を作成し、活用する。(通年) ・さらなる評価アップを目指すため、ソフト面・ハード面両面において他区で実施されている優れた点を学ぶ。(通年)	・各区において、職員の対応力の向上に向けた各種研修の実施に向け研修内容を検討するなどの会議を開催した。一部の区において、身だしなみを含む接遇チェックシートによる自己点検を実施し、未達成項目について個別指導等を実施した。 (実施状況：○)	・研修内容について、同じ内容にならないよう重点的な内容の工夫及び新しい目標に沿った研修を企画していくことが重要である。 ・障がいのある方への「合理的配慮」が求められているなか、特に障がいのある方への窓口サービスの実践的な研修が必要である。	・評価の低かった項目について、実効性のある職員研修の実施をするとともに接遇チェックシート等を作成し、活用する。 ・引き続き、接遇研修(ユニバーサル研修等)を実施していき職員全員のスキルアップを行う。 ・格付け調査にて高評価を得ている区へ取組状況を調査していき、実行する。 ・さらなる評価アップをめざすため、ソフト面・ハード面両面において他区で実施されている優れた点を学ぶ。

30 年度の取組内容	30 年 8 月末までの 主な取組実績	課題	30 年 9 月以降の取組内容 (課題に対する対応)
③区政情報の発信 - 各区において、広報紙をより見やすく、より手に取りやすく興味を引くようなデザイン・内容にリニューアルするなど工夫し、その他ホームページや SNS 等を利用し区政情報を発信していく。(お問い合わせの多い情報、ホームページのアクセスランキング等の分析、調査を行うなど。)(通年) - 広報担当者向けの講座や研修の実施及び区職員向けの広報研修を実施し、広報人材の育成に取り組む。(通年)	- 各区において広報紙について、ページ数を増やし、より多くの情報を発信したり、区民ニーズを把握するため、区民アンケートを実施した。 - 一部の区において、各課の広報担当者向けに積極的な SNS の活用についての講座を実施した。 (実施状況：○)	- 一部の区において、区民アンケートの結果、目標値に達しなかったため、より一層の周知活動が必要である。 - 親しみやすい広報紙作成のため区民の意識、ニーズの調査が必要である。	- 引き続き、紙面構成やデザインなどを工夫し、区政情報をわかりやすく発信していく。 - 区民まつり等のイベントや WEB ツールなどをより活用し周知活動を行う。 - 区民ニーズについて、区民アンケート、区行事での参加者アンケートにより把握し、今後の情報発信に生かしていく。

柱 2-IV-イ 効率的な区行政の運営の推進

29 年度目標の達成状況（「市政改革プラン 2.0」の進捗状況（平成 29 年度末時点））から一部抜粋）

目標	29 年度実績	29 年度目標 の評価	30 年度以降の目標
①不適切な事務処理事案 の件数（公表ベース） 29 年度 28 年度件数 （243 件）から 10%減 （218 件）	24 区全体で目標値を上回った。 15%減（206 件）	達成	30 年度 185 件（29 年度実 績から 10%減） 31 年度 30 年度の実績から 10%減 ※31 年度の目標は、30 年度 の結果を踏まえて再検討
②日頃から P D C A サイ クルを意識して業務に 取り組んでいる職員の 割合 29 年度 83%	24 区全体で目標値を上回った。 88.8%	達成	自ら担当する業務について、 P D C A サイクルを回して 5 割以上の業務を改善でき たと評価している職員の割 合 30 年度 48% 31 年度 50%

取組の実施状況

※各区状況については、[別冊]をご覧ください。

30 年度取組内容	30 年 8 月末までの 主な取組実績	課題	30 年 9 月以降の取組内容 （課題に対する対応）
①区役所事務についての 標準化・BPRの計画的 推進 - 各区においてさらなる 改善に向け事務の標準 化や重要管理ポイント の徹底のため、職員の 意識改善を図るため研 修会等を実施する。（通 年） - 不適正な事務処理事案 が発生した重要管理ポ イントが適正に設定さ れているか、検証し抑 止策を検討する。（随 時） - 各課サーバへの実装の ためのデータ作成や運 用のため職員（各課文 書主任等）に対する研 修の実施。（通年） - 人事・財政部会で各部 会においての標準化に よる効果検証を行い、 必要に応じて改善策を 講じていく。（通年）	- 各区において、重要管 理ポイントについて遵 守状況の報告と、再周 知の徹底を行った。 - 各区において、5 S・標 準化の取組について研 修を行い、さらに取組 状況についてチェック を行った。 - 人事財政部会におい ても、不適切事務処理事 案にかかる改善取組等 について各区より集約 し、周知を行った。 - 一部の区において、標準 化の取組として「各課 フォルダのデータ管理 ルールの設定」につい てアクションプランを 策定した。 - 一部の区において、各課 サーバにおける現行フ ォルダ構成の把握作業 の着手にとどまった。 （実施状況：△）	- 不適切な事務 処理事案の発 生を防ぐ具体 的な方策を他 区の事例など を参考に検討 する必要がある。 - 他区の不適切 事務について、同様の事 象が起こり得 るリスクにつ いて、検証し 対応策を検討 する必要がある。 - 一部の区で は、フォルダ 構成の再編に ついて遅れが 生じている分 について早急 に実施する必 要がある。	- 引き続き、5 S、業務の標準 化等を実施する。 - 引き続き、コンプライアンス や、個人情報保護に係る研 修等を行う。 - 個人情報に関する業務につ いて等、標準化されていな いマニュアルの作成と作成 済みのマニュアルについて 随時改善を行っていく。 - 人事財政部会において、各区 へ周知を行った改善取組に ついて、今後各区において 取組の実施状況のモニタリ ングを行っていく。 - 人事財政部会において各部 会においての標準化による 効果検証を行い、必要に応 じて改善策を講じていく。 - 一部の区において、遅れが生 じているフォルダ構成の再 編を実施する。

30 年度の実施内容	30 年8月末までの 主な実施実績	課題	30 年9月以降の実施内容 (課題に対する対応)
②各区による自主的・自律的なPDCAサイクルの促進 ・PDCAにおいてさらなる意識の向上を図るため職員アンケート、職員研修等を引き続き実施する。(通年) ・各種会議や市民の声、各種アンケート調査などにより区民のニーズを把握し、的確にPDCAを実施する。また、他区においての成功事例を情報共有し、各区においてより効率的、効果的な区行政の運営を図る。(通年)	・各区において、全職員向けPDCAサイクルの意識付けを行うために啓発を行った。 ・一部の区において、効果的な実施であると区長会議において判断された内容を共有した。 (実施状況：○)	・職員一人一人に意識付けすることが必要。 ・各業務に応じたPDCAサイクルの徹底に向けた意識の向上が必要。	・効果的な実施であると区長会議において判断された内容を検討し実行可能なものを実施する。 ・引き続き、職員アンケートや研修等の機会を通じてPDCAの事例等を紹介し職員全員の意識付けを図る。

(参考) 全項目における取組実施状況

[改革の柱1] 地域社会における住民自治の拡充		
I 地域コミュニティの活性化	ア 人と人とのつながりづくり	①人と人とのつながりづくりのための取組への支援
II 地域課題解決に向けた活動の活性化	ア 地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)	①自治会、町内会単位(第一層)の活動への支援 ②地域リーダーの活躍促進 ③気軽に活動に参加できる機会の提供 ④ICTを活用したきっかけづくり ⑤委嘱制度の再検討 ⑥補助金についての理解促進 ⑦活動の目的の再確認 ⑧市民活動総合ポータルサイトの充実 ⑨活動への参加促進
	イ 地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)	①各区におけるテーマ型団体への支援窓口の設置 ②ICT利活用による市民協働のきっかけづくり(II-アの取組④の再掲)
III 多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進	ア 地域活動協議会への支援	①活動の活性化に向けた支援 ②総意形成機能の充実
	イ 多様な主体のネットワーク拡充への支援	①地域実情に応じたきめ細かな支援 ②地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ③地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上 ④地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(III-ア-①の取組②の再掲) ⑤地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ⑥総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など
IV 多様な市民活動への支援メニューの充実	ア 市民活動に役立つ情報の収集・提供	①様々な活動主体の情報収集 ②企業等とのネットワークの積極的な活用 ③交流やコーディネート場の場づくりなど ④地縁型団体への情報提供など
	イ 地域の実態に応じたきめ細かな支援	①市民活動支援メニューの充実 ②「市民活動総合ポータルサイト」の活用促進による情報提供の充実
	ウ 市民活動の持続的な実施に向けたCB/SB化、社会的ビジネス化の支援	①まちづくりセンター等による支援についての評価基準の設定と支援内容の見直し ②派遣型地域公共人材の活用方策の明確化、活用促進と活用事例の共有 ③CB/SB化、社会的ビジネス化支援チームの結成
[改革の柱2] 区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進		
I 区長の権限の明確化	ア 区CM制度の趣旨に即した運用の徹底	①区CM制度の趣旨に即した運用の徹底に向けた職員の意識啓発
	イ 「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進	①分権型教育行政に関わる制度、役割などの明確化・職員、校長への分権型教育行政についての理解促進
II 区間連携の促進	ア 複数区による区CM事業の実施のためのルール化	①複数区による区CM事業の実施のためのルール化
	イ 共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開	①事業選定の際のルール化及び各区の検討・実施状況や実施しない理由の見える化
	ウ 区長会議の運営についてのさらなる改善	②区長会議での決定事項の進捗管理や情報発信の強化
III 区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実	ア 区における住民主体の自治の実現	①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ②区政会議と地域活動協議会との連携
	イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握	①意見やニーズの把握手法の多角化
IV 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営	ア さらなる区民サービスの向上	①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ③区政情報の発信
	イ 効率的な区行政の運営の推進	①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進
実施率		

大阪市 市政改革室 改革プラン推進担当

〒530-8201

大阪市北区中之島1-3-20

TEL 06-6208-9885

FAX 06-6205-2660

Eメール ac0015@city.osaka.lg.jp