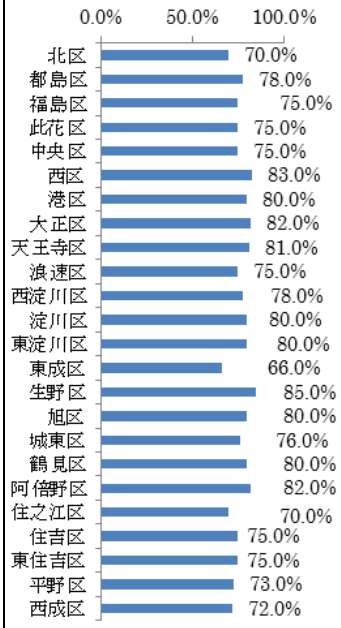
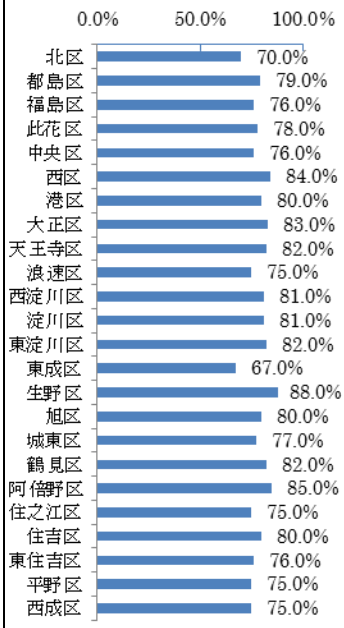
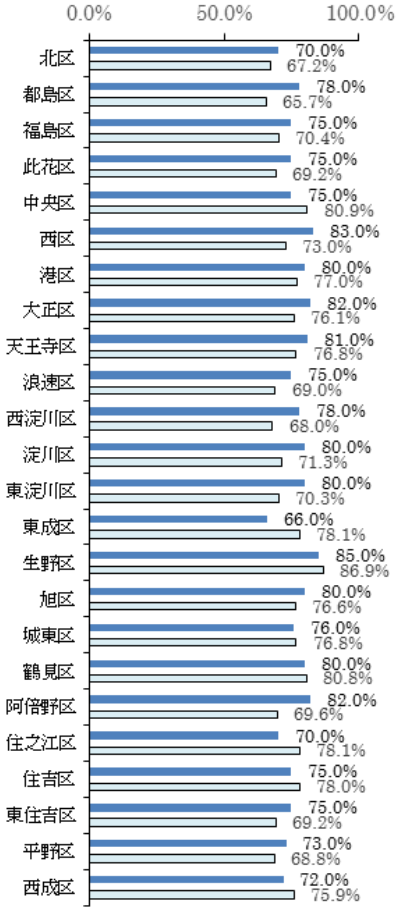
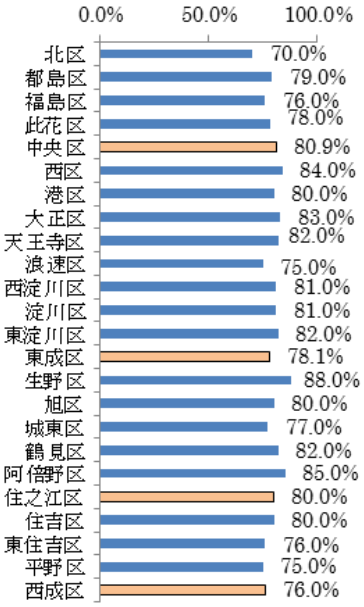
柱 2-Ⅳ-ア　さらなる区民サービスの向上

30 年度目標の達成状況

目標	30 年度実績	30 年度目標の評価	元年度目標（設定・変更等）
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% 30 年度  元年度 	24 区中 8 区で目標値を上回った。 上段：目標、下段：実績 	未達成 中央区、東成区、生野区、城東区、鶴見区、住之江区、住吉区、西成区の 8 区が達成	30 年度目標の全区達成には至らなかったが、4 区において元年度目標を上方修正する。 枠線あり：目標修正区  （理由） 中央区、東成区、住之江区、西成区について、30 年度実績が区で元年度目標を上回ったため。

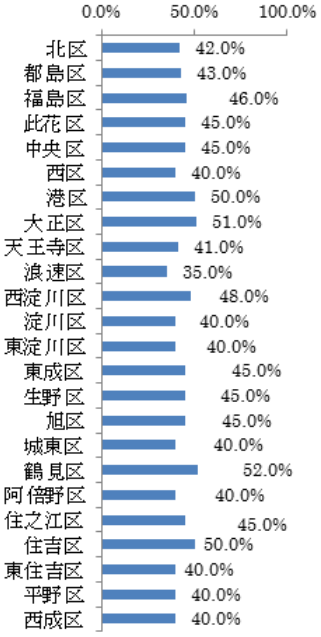
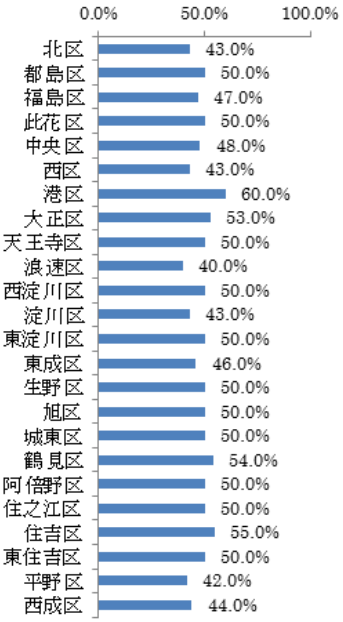
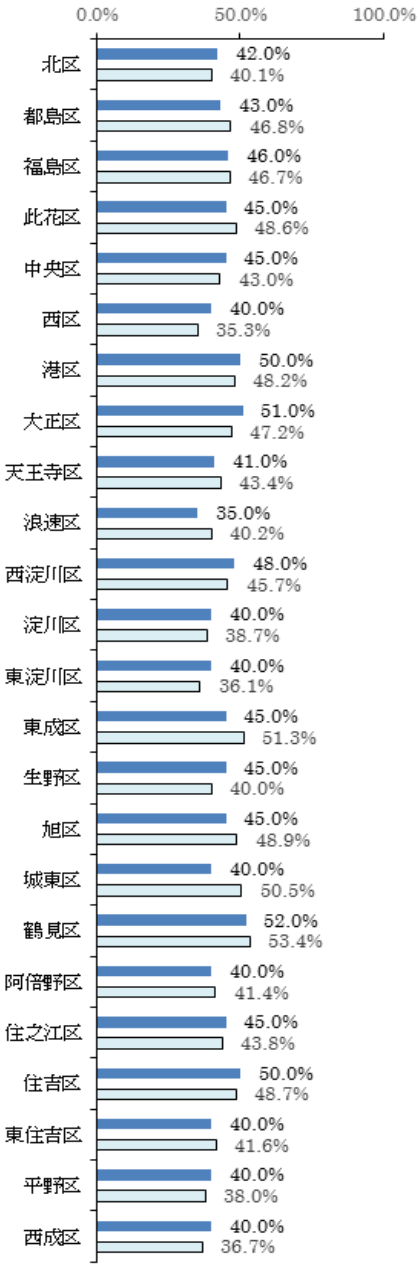
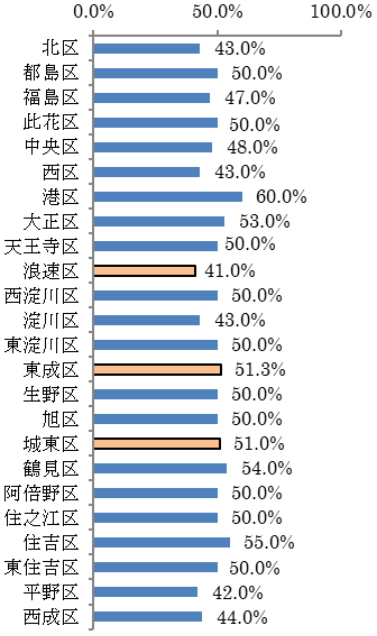
<table>
<tr><th>目標</th><th>30 年度実績</th><th>30 年度目標
の評価</th><th>元年度目標
（設定・変更等）</th></tr>
<tr>
<td>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）以上を獲得した区役所の数

29 年度　14 区
30 年度　17 区
元 年 度　20 区
（28 年度　11 区）</td>
<td>24 区中 17 区で☆☆以上を獲得した。

【目標】☆☆以上を獲得した区役所の数 17 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>
<tr><td rowspan="4">計</td><td>（☆なし）</td><td>0 区</td></tr>
<tr><td>（☆）</td><td>7 区</td></tr>
<tr><td>（☆☆）</td><td>17 区</td></tr>
<tr><td>（☆☆☆）</td><td>0 区</td></tr>
</table>
</td>
<td>達成</td>
<td>変更なし

（理由）
予定通りに取組が進捗しているため。</td>
</tr>
</table>

目標	30 年度実績	30 年度目標の評価	元年度目標（設定・変更等）
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% 30 年度  元年度  	24 区中 11 区で目標値を上回った。 上段：目標、下段：実績 【30年度目標・実績】  	未達成 （北区、中央区、西区、港区、大正区、西淀川区、淀川区、東淀川区、生野区、住之江区、住吉区、平野区、西成区の 13 区が未達成）	30 年度目標の全区達成には至らなかったが、3 区において元年度目標を上方修正する。 枠線あり：目標修正区  （理由） 浪速区、東成区、城東区について、30 年度実績が元年度目標を上回ったため。

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 年度の主な取組実績	課題	元年度の取組内容
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。 ・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。 ・一部の区では、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。 ・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。 ・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。	・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。 ・一部の区では、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画面に表示させたタブレット端末を設置した。 ・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た。	・対応ガイドブックについて、より的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。	・インターフェイス機能の向上等により区民に身近な総合行政の窓口機能を一層高めるため、これまでの各種取組を検証のうえ、改善を図りながら進める。 ・引き続き、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） ・引き続き、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） ・一部の区では、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。（通年） ・引き続き、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） ・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。（通年）
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。 ・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。	・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。 ・一部の区では格付調査で点数の高かった区役所への訪問ヒアリングを実施した。	・職員間の一定の格差も見受けられるため、接遇対応の均一化をめざす必要がある。	・引き続き、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） ・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。（通年） ・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取組の深化を図るとともに、相対的に評価の低かった項目のレベルアップに取り組む。（通年）
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。） ・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。	・各区において広報紙について、より多くの情報を発信する等、紙面構成やデザインなどを工夫した。 ・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。	・ターゲットを意識した戦略的、計画的な情報発信を行う必要がある。	・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。（通年） ・区民まつり等のイベントやＷＥＢツールなどをより活用し、よりタイムリーな周知活動を行う。（通年） ・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。（通年）

柱 2-Ⅳ-イ　効率的な区行政の運営の推進

30 年度目標の達成状況

目標	30 年度実績	30 年度目標の評価	元年度目標（設定・変更等）
①不適切な事務処理事案の件数（公表ベース） 29 年度　218 件 30 年度　185 件 元 年 度　30 年度実績から 10%減	24 区全体で目標値を下回った。 193 件 （29 年度実績から 6.3%減）	未達成	173 件 （理由） 基とする 30 年度実績が確定したため、元年度の目標を設定する。
②日頃からＰＤＣＡ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% 自ら担当する業務について、ＰＤＣＡ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% 元 年 度　50%	24 区全体で目標値を上回った。 60.2%	達成	60.2% （理由） 30 年度実績が元年度目標を上回ったため、元年度目標を上方修正する。

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 年度の主な取組実績	課題	元年度の取組内容
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。 ・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。 ・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。 ・区長会議人事・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。	・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、５Ｓ・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。 ・区長会議人事財政部会において、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。 ・区長会議人事・財政部会において、区不適切事務報告書を変更（個人情報に係る事務処理誤り等報告書と統一）した。（９月） ・区長会議人事・財政部会において、区不適切事務処理にかかる再発防止策等のモニタリングを行うことを、区長会議各部会長及び全所属に周知した。（10・12 月）	・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、検証するとともに、不適切な事務処理事案の発生を防ぐ具体的な方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、文書分類表が細かすぎ、一定の整理を行わなければ、そのままの適用が困難である。	・５Ｓ、業務の標準化等を実施する。（通年） ・コンプライアンスや、個人情報保護に係る研修等を行う。（通年） ・個人情報に関する業務等、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。（通年） ・区長会議人事・財政部会において、各区へ周知を行ったモニタリングを行っていく。（通年） ・引き続き、区長会議人事・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。（通年） ・一部の区において、明らかになった課題とその他の先行実施結果を踏まえて、標準化するフォルダ構造を文書分類表のどの階層までとするかを決定（上期）、所属内での共通ルールを整備したうえで、各課・担当で課サーバの整理を図る。（下期）

30年度の取組内容	30年度の主な取組実績	課題	元年度の取組内容
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、職員研修等を実施する。 ・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。	・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、効果的な取組であると区長会議において判断された内容を共有した。 ・一部の区において、29年度の区政運営を振り返り、課題と対策を30年度以降の区政に反映すべく分析するとともに、住民の意見を取り入れるため、区政会議で議論を行った。	・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。	・効果的な取組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。（通年） ・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。（通年）

（参考１）全項目における目標達成状況

【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		身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合
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・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合
			② 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合
			③ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合
	イ　地域を限定しない活動の活性化（テーマ型団体）		各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数
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	① 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合
			② 地域活動協議会を知っている区民の割合
			③ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合
		②総意形成機能の充実	総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合
	イ　多様な主体のネットワーク拡充への支援		各区において、新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数
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 支援メニューを今後の活動に役立てられたと感じた利用者の割合
			② 市民活動総合ポータルサイトに利用登録する団体が掲載情報を活用した割合
	イ　地域の実態に応じたきめ細かな支援		① まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合
			② 各区において派遣型の地域公共人材が活用された件数
	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		各区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数
【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		①-1 区CM制度について適切に理解している関係職員の割合
			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
	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		①-1 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
			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
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が有効に機能していると思う区長（区CM）の割合
	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 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
	ウ　区長会議の運営についてのさらなる改善		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
			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
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		①-1 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
			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
			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
	イ　多様な区民の意見やニーズの的確な把握		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
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
			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
			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
	イ　効率的な区行政の運営の推進		① 不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）
			② 自ら担当する業務について、PDCA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
達成率			

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	平成30年度目標達成状況	
×	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	3/24	未達成
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	23/24	未達成
×	×	×	○	×	○	×	×	×	×	×	×	×	○	○	○	×	○	×	×	×	×	○	○	8/24	未達成
×	○	×	○	○	○	○	○	×	×	○	×	×	○	○	○	○	×	×	×	○	○	○	×	14/24	未達成
×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×	20/24	未達成
○	○	×	×	×	○	○	×	×	○	×	×	×	○	○	○	○	○	○	○	×	×	×	×	12/24	未達成
×	○	○	○	×	×	○	○	○	×	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	19/24	未達成
×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	○	×	○	○	×	×	×	○	×	×	×	×	6/24	未達成
×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	○	×	○	11/24	未達成
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	24/24	達成
市民局主体でめざす目標																									達成
																									未達成
×	○	×	×	×	○	○	×	×	○	×	○	×	○	○	○	○	○	×	○	×	×	×	×	11/24	未達成
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	23/24	未達成
○	×	○	○	×	○	○	×	○	○	×	×	×	○	—	○	×	○	×	○	○	×	○	×	13/23	未達成
区長会議(部会)主体でめざす目標																									未達成
																									未達成
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	24/24	達成
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	23/24	未達成
区長会議(部会)主体でめざす目標																									達成
																									達成
																									達成
																									達成
○	×	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	×	×	○	×	×	○	○	○	○	○	17/24	未達成
○	×	○	×	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	×	×	○	×	○	○	○	○	○	○	18/24	未達成
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	24/24	達成
×	○	×	○	○	○	×	×	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	×	×	×	×	13/24	未達成
×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	○	○	×	○	○	×	○	○	×	×	○	8/24	未達成
○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	17/17	達成
×	○	○	○	×	×	×	×	○	○	×	×	×	○	×	○	○	○	○	×	×	○	×	×	11/24	未達成
区長会議(部会)が主体でめざす目標																									未達成
																									達成
50%	72%	59%	59%	59%	72%	72%	59%	63%	68%	54%	54%	54%	86%	76%	72%	77%	72%	59%	81%	63%	59%	59%	50%		

（参考２）各区の目標における平成 29 年度・平成 30 年度の実績比較

１．各区が主体となって取り組む項目

				北区	都島区	福島区	此花区	中央区	西区	港区	大正区
【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	身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合	H29	34.9	41.6	46.0	44.2	34.7	35.8	49.9	46.7
			H30	35.1	38.8	45.3	46.3	31.3	34.1	53.0	50.9
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）	② 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合	H29	18.6	23.7	24.4	21.9	19.3	19.4	26.1	21.4
			H30	15.6	23.9	22.6	23.0	18.2	20.3	26.5	21.8
		③ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合	H29	41.5	47.6	46.1	42.2	36.5	41.7	51.7	47.6
			H30	36.7	49.1	45.3	47.7	40.5	43.2	55.0	49.6
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	① 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合	H29	90.1	80.5	93.8	92.3	91.5	69.9	89.0	82.9
			H30	91.7	84.9	74.3	92.5	88.2	80.7	92.4	80.9
		② 地域活動協議会を知っている区民の割合	H29	18.1	19.0	16.9	18.8	14.4	17.9	24.4	19.1
			H30	28.7	36.7	36.8	37.6	29.9	33.5	44.4	42.7
		③ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合	H29	67.5	80.9	48.6	58.2	95.1	59.1	75.9	58.3
			H30	62.4	81.0	41.0	46.9	58.2	71.8	60.9	45.2
Ⅳ　多様な市民活動への支援メニューの充実	イ　地域の実態に応じたきめ細かな支援	① まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合	H29	88.9	81.2	95.5	91.9	85.7	63.6	89.9	80.3
			H30	88.2	88.1	82.7	87.8	81.2	78.0	96.5	77.3
【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											
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	①-1 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	H29	91.7	77.8	61.5	83.3	63.6	66.7	48.0	41.2
			H30	100.0	76.0	77.4	68.0	80.0	85.7	88.1	92.9
		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	H29	72.7	75.0	59.1	82.4	81.8	93.3	75.0	41.2
			H30	81.8	71.0	87.1	83.0	85.0	85.7	90.5	58.3
		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	H29	○	○	○	○	○	○	○	○
			H30	○	○	○	○	○	○	○	○
	イ　多様な区民の意見やニーズの的確な把握	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	H29	38.8	39.3	46.6	35.6	36.4	40.8	43.6	39.2
			H30	39.7	41.1	43.3	42.8	42.0	41.3	47.1	38.7
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	H29	67.8	77.8	72.3	70.7	72.4	82.3	77.8	81.2
			H30	67.2	65.7	70.4	69.2	80.9	73.0	77.0	76.1
		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	H29	☆☆	☆	☆☆	☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆
			H30	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆
		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	H29	40.7	42.9	45.8	44.9	42.1	37.2	43.9	48.5
			H30	40.1	46.8	46.7	48.6	43.0	35.3	48.2	47.2
30年度の実績が29年度以上の項目数				8／14	10／14	6／14	10／14	9／14	10／14	12／14	8／14

２．市民局又は区長会議（部会）が主体となって取り組む項目

【改革の柱１】地域社会における住民自治の拡充				
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 支援メニューを今後の活動に役立てられたと感じた利用者の割合	H29	91.5
			H30	94.9
		② 市民活動総合ポータルサイトに利用登録する団体が掲載情報を活用した割合	H29	40.7
			H30	40.3

【改革の柱２】区長の権限・責任	
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
Ⅱ　区間連携の促進	ウ　区長会議の運営についてのさらなる改善
Ⅳ　区民サービスの向上と効率的な区行政の運営	イ　効率的な区行政の運営の推進

29 年度と 30 年度で比較可能な項目のみを記載。29 年度の進捗状況については、「「市政改革プラン 2.0」の進捗状況（平成 29 年度末時点）」をご参照ください。

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	30年度の実績が29年度以上の区数
41.2	33.3	47.4	42.6	47.8	51.6	50.8	50.7	49.9	50.2	46.8	45.4	45.0	49.8	45.2	45.7	12 ／24
41.4	38.6	46.9	39.3	45.3	51.2	52.9	51.2	49.7	51.0	46.6	46.0	44.5	47.9	46.0	46.1	
23.4	18.0	25.1	23.8	27.5	27.9	27.7	24.4	29.0	29.5	23.1	29.6	22.5	23.3	25.8	18.3	15 ／24
22.4	17.0	27.2	20.1	23.1	28.2	29.6	25.9	30.9	31.2	23.0	26.3	22.8	23.9	26.1	19.8	
43.3	31.9	50.6	45.8	50.5	51.8	47.9	48.0	53.3	56.6	48.1	53.1	41.7	46.5	44.0	35.8	20 ／24
43.8	39.6	54.8	47.1	49.3	54.7	51.1	52.5	57.9	58.2	47.8	54.8	48.8	49.7	48.4	38.9	
83.1	85.2	59.5	84.9	64.7	84.3	75.9	62.6	63.1	81.3	81.4	86.0	78.9	42.2	81.7	89.2	15 ／24
82.5	93.7	73.8	84.3	62.8	86.5	80.1	81.2	84.7	87.2	85.5	89.7	76.0	75.3	77.9	81.7	
16.2	12.4	21.4	21.2	23.4	24.4	20.4	19.7	22.4	25.5	18.0	23.3	19.3	20.4	21.4	17.1	24 ／24
38.7	31.6	41.5	34.6	35.0	45.0	43.1	43.2	43.0	50.1	38.9	44.5	37.3	40.6	39.8	37.2	
61.5	62.8	42.6	56.5	68.9	87.6	55.4	37.9	44.3	55.3	65.0	53.9	54.4	39.5	62.0	51.3	15 ／24
49.0	69.8	92.8	67.2	81.3	42.9	84.9	83.6	61.0	57.0	68.4	83.0	70.2	68.7	51.6	58.2	
89.0	76.6	45.3	74.8	55.1	84.5	71.2	53.3	57.5	80.3	82.4	84.6	75.2	43.1	81.7	86.3	15 ／24
89.8	94.9	68.4	78.0	51.7	85.4	75.7	79.4	86.4	84.1	83.3	88.6	67.4	59.3	72.1	73.0	
86.7	75.9	86.4	61.1	100.0	38.5	75.0	66.7	76.7	100.0	90.0	84.2	66.7	94.4	44.4	64.7	15 ／24
74.2	88.2	90.5	77.3	94.5	81.0	73.3	61.1	83.6	73.0	61.1	100.0	80.9	78.0	88.5	96.3	
92.3	69.0	59.1	64.7	78.1	40.9	75.0	64.7	72.0	88.9	55.6	60.0	66.7	100.0	35.7	61.5	16 ／24
73.3	55.6	81.0	72.7	85.7	79.0	73.3	56.3	73.8	69.0	72.2	95.0	70.0	89.0	76.0	85.2	
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	24 ／24
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
41.5	31.7	41.3	36.8	36.3	42.0	39.7	40.1	39.7	44.8	40.4	37.5	42.4	36.2	35.6	38.3	18 ／24
48.1	40.2	42.0	38.5	39.7	47.7	41.0	44.1	45.3	44.5	39.2	41.6	42.2	38.8	37.7	38.0	
80.2	70.6	75.7	77.2	79.0	65.2	82.4	78.9	75.6	75.3	81.8	66.7	71.6	73.5	72.8	69.2	8 ／24
76.8	69.0	68.0	71.3	70.3	78.1	86.9	76.6	76.8	80.8	69.6	78.1	78.0	69.2	68.8	75.9	
☆☆	☆☆	☆	☆☆	☆☆	☆	☆☆	☆	☆☆	☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	22 ／24
☆☆	☆☆	☆	☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	
40.7	31.4	45.8	35.9	38.7	44.6	41.6	44.6	38.5	50.4	38.8	41.8	47.5	38.6	38.1	35.9	17 ／24
43.4	40.2	45.7	38.7	36.1	51.3	40.0	48.9	50.5	53.4	41.4	43.8	48.7	41.6	38.0	36.7	
8 ／ 14	11 ／ 14	11 ／ 14	9 ／ 14	6 ／ 14	12 ／ 14	11 ／ 14	11 ／ 14	12 ／ 14	11 ／ 14	8 ／ 14	13 ／ 14	10 ／ 14	10 ／ 14	9 ／ 14	11 ／ 14	**236 ／336 (70.2%)**

の拡充と区民参画のさらなる推進		
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	H29	21.3
	H30	17.3
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	H29	95.8
	H30	95.8
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	H29	95.8
	H30	100.0
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	H29	95.8
	H30	100.0
① 不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）	H29	206
	H30	193
30年度の実績が29年度以上の項目数		5／7 (71.4%)

・網掛けされた部分は 30 年度の実績が 29 年度の実績以上となったもの。
・実績の単位は、「１．各区が主体となって取り組む項目」の柱２-Ⅲ-ア②と柱２-Ⅳ-ア②、「２．市民局又は区長会議（部会）が主体となって取り組む項目」の柱２-Ⅳ-イ①以外は「%」。

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