

－ニア・イズ・ベターのさらなる徹底－（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-I-A 区CM制度の趣旨に即した運用の徹底

30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30年度末時点））から一部抜粋）

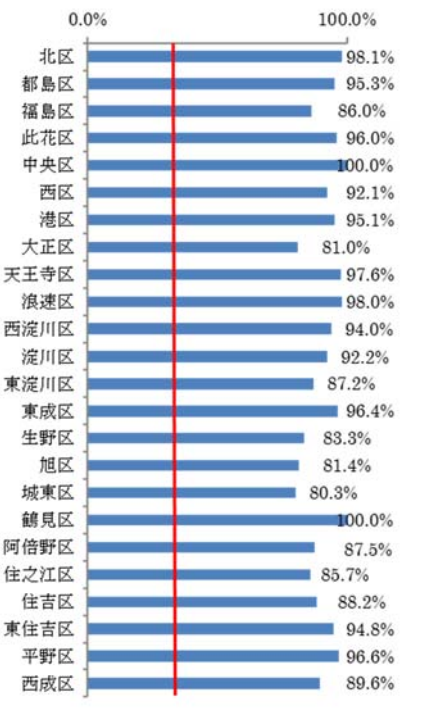
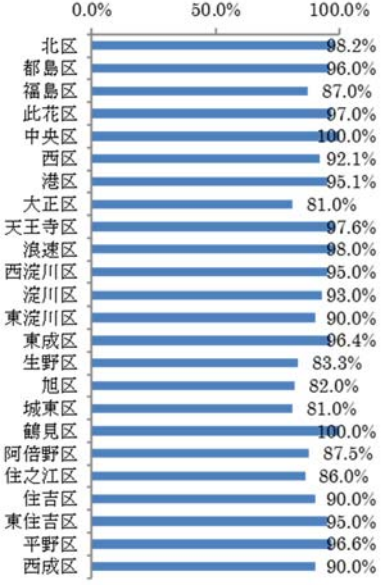
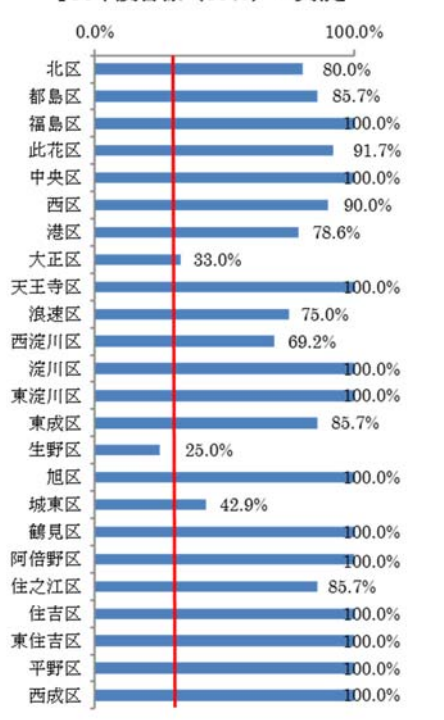
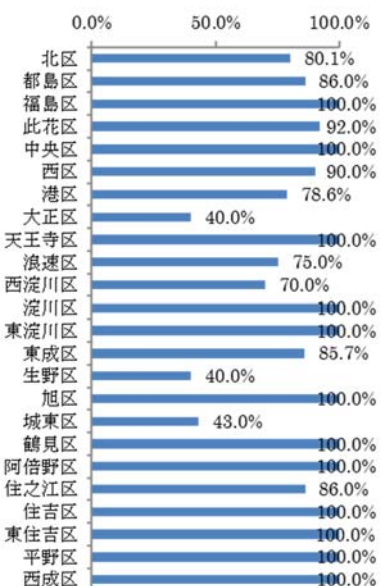
目標	30年度実績	30年度目標の評価	元年度目標
①-1 区CM制度について適切に理解している関係職員の割合 eラーニングのテストに全問正解した関係職員の割合 29年度 30% 30年度 30% 元年度 30% ※ただし、元年度の目標値は、30年度の結果を踏まえて再検討する。	17.3%	未達成	変更なし
①-2 区内の基礎自治行政について区CMの意向を反映した事業が実施できていると考える区長（区CM）の割合 29年度 85% 30年度 100% 元年度 100%	95.8%	未達成	変更なし

取組の実施状況

元年度の取組内容	元年8月末までの主な取組実績	課題	元年9月以降の取組内容
<p><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>元年度のeラーニング実施前に、29年度30年度に誤りの多かった内容等について関係所属に対して制度の再周知を図り、職員の理解促進とともに区CM制度の趣旨・内容についての徹底を図る。（通年）</li> <li>eラーニングを実施する。（通年）</li> <li>元年度の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、職員の理解度のさらなる向上や区CM制度の趣旨・内容のより一層の徹底を図る。（通年）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区長会議人事・財政部会において、過年度に誤りの多かった内容等について関係所属に制度の再周知を図ったうえで職員に対してeラーニングを実施し、職員の理解促進を図るとともに、区CMに対してもeラーニングを実施してあらためて制度の理解を確認するなど、区CM制度の趣旨・内容についての徹底を図った。</li> <li>区長会議の各部会において、30年度末に策定した「区CM事業におけるPDCAサイクルに関する運用ガイドライン」の実践的な運用として、関係局から事業の成果や自己評価などについて報告を受け、それを踏まえた事業展開の方向性を示していくなど、区CMがPDCAサイクルに則って事業をマネージする事例を積み上げた。</li> </ul> <p style="text-align: center;">（実施状況：○）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の理解促進を図るため、eラーニングの実施結果を踏まえた制度の再周知を行う必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>eラーニングの実施結果を踏まえて、誤りの多かった内容等について制度の再周知を図り、職員の理解促進とともに区CM制度の趣旨・内容についての徹底を図る。</li> </ul>

柱2-I-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

30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30年度末時点））から一部抜粋

目標	30年度実績	30年度目標の評価	元年度目標																																																																																																				
<p>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</p> <p>30年度 30%</p>	<p>24区中24区で目標値を上回った。</p> <p><b>【30年度目標（30%）・実績】</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>実績 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>98.1%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>95.3%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>86.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>92.1%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>95.1%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>97.6%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>98.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>94.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>92.2%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>87.2%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>83.3%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>81.4%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>80.3%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>87.5%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>88.2%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>94.8%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>96.6%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>89.6%</td></tr> </tbody> </table>	区	実績 (%)	北区	98.1%	都島区	95.3%	福島区	86.0%	此花区	96.0%	中央区	100.0%	西区	92.1%	港区	95.1%	大正区	81.0%	天王寺区	97.6%	浪速区	98.0%	西淀川区	94.0%	淀川区	92.2%	東淀川区	87.2%	東成区	96.4%	生野区	83.3%	旭区	81.4%	城東区	80.3%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	87.5%	住之江区	85.7%	住吉区	88.2%	東住吉区	94.8%	平野区	96.6%	西成区	89.6%	<p>達成</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>元年度目標 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>98.2%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>87.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>92.1%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>95.1%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>97.6%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>98.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>93.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>83.3%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>82.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>87.5%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>86.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>96.6%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>90.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	元年度目標 (%)	北区	98.2%	都島区	96.0%	福島区	87.0%	此花区	97.0%	中央区	100.0%	西区	92.1%	港区	95.1%	大正区	81.0%	天王寺区	97.6%	浪速区	98.0%	西淀川区	95.0%	淀川区	93.0%	東淀川区	90.0%	東成区	96.4%	生野区	83.3%	旭区	82.0%	城東区	81.0%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	87.5%	住之江区	86.0%	住吉区	90.0%	東住吉区	95.0%	平野区	96.6%	西成区	90.0%
区	実績 (%)																																																																																																						
北区	98.1%																																																																																																						
都島区	95.3%																																																																																																						
福島区	86.0%																																																																																																						
此花区	96.0%																																																																																																						
中央区	100.0%																																																																																																						
西区	92.1%																																																																																																						
港区	95.1%																																																																																																						
大正区	81.0%																																																																																																						
天王寺区	97.6%																																																																																																						
浪速区	98.0%																																																																																																						
西淀川区	94.0%																																																																																																						
淀川区	92.2%																																																																																																						
東淀川区	87.2%																																																																																																						
東成区	96.4%																																																																																																						
生野区	83.3%																																																																																																						
旭区	81.4%																																																																																																						
城東区	80.3%																																																																																																						
鶴見区	100.0%																																																																																																						
阿倍野区	87.5%																																																																																																						
住之江区	85.7%																																																																																																						
住吉区	88.2%																																																																																																						
東住吉区	94.8%																																																																																																						
平野区	96.6%																																																																																																						
西成区	89.6%																																																																																																						
区	元年度目標 (%)																																																																																																						
北区	98.2%																																																																																																						
都島区	96.0%																																																																																																						
福島区	87.0%																																																																																																						
此花区	97.0%																																																																																																						
中央区	100.0%																																																																																																						
西区	92.1%																																																																																																						
港区	95.1%																																																																																																						
大正区	81.0%																																																																																																						
天王寺区	97.6%																																																																																																						
浪速区	98.0%																																																																																																						
西淀川区	95.0%																																																																																																						
淀川区	93.0%																																																																																																						
東淀川区	90.0%																																																																																																						
東成区	96.4%																																																																																																						
生野区	83.3%																																																																																																						
旭区	82.0%																																																																																																						
城東区	81.0%																																																																																																						
鶴見区	100.0%																																																																																																						
阿倍野区	87.5%																																																																																																						
住之江区	86.0%																																																																																																						
住吉区	90.0%																																																																																																						
東住吉区	95.0%																																																																																																						
平野区	96.6%																																																																																																						
西成区	90.0%																																																																																																						
<p>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</p> <p>30年度 30%</p>	<p>24区中23区で目標値を上回った。</p> <p><b>【30年度目標（30%）・実績】</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>実績 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>91.7%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>78.6%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>33.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>69.2%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>25.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>42.9%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>100.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	実績 (%)	北区	80.0%	都島区	85.7%	福島区	100.0%	此花区	91.7%	中央区	100.0%	西区	90.0%	港区	78.6%	大正区	33.0%	天王寺区	100.0%	浪速区	75.0%	西淀川区	69.2%	淀川区	100.0%	東淀川区	100.0%	東成区	85.7%	生野区	25.0%	旭区	100.0%	城東区	42.9%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	100.0%	住之江区	85.7%	住吉区	100.0%	東住吉区	100.0%	平野区	100.0%	西成区	100.0%	<p>未達成 （未達成：1区） 生野区</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>元年度目標 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>80.1%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>86.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>92.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>78.6%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>86.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>100.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	元年度目標 (%)	北区	80.1%	都島区	86.0%	福島区	100.0%	此花区	92.0%	中央区	100.0%	西区	90.0%	港区	78.6%	大正区	40.0%	天王寺区	100.0%	浪速区	75.0%	西淀川区	70.0%	淀川区	100.0%	東淀川区	100.0%	東成区	85.7%	生野区	40.0%	旭区	100.0%	城東区	43.0%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	100.0%	住之江区	86.0%	住吉区	100.0%	東住吉区	100.0%	平野区	100.0%	西成区	100.0%
区	実績 (%)																																																																																																						
北区	80.0%																																																																																																						
都島区	85.7%																																																																																																						
福島区	100.0%																																																																																																						
此花区	91.7%																																																																																																						
中央区	100.0%																																																																																																						
西区	90.0%																																																																																																						
港区	78.6%																																																																																																						
大正区	33.0%																																																																																																						
天王寺区	100.0%																																																																																																						
浪速区	75.0%																																																																																																						
西淀川区	69.2%																																																																																																						
淀川区	100.0%																																																																																																						
東淀川区	100.0%																																																																																																						
東成区	85.7%																																																																																																						
生野区	25.0%																																																																																																						
旭区	100.0%																																																																																																						
城東区	42.9%																																																																																																						
鶴見区	100.0%																																																																																																						
阿倍野区	100.0%																																																																																																						
住之江区	85.7%																																																																																																						
住吉区	100.0%																																																																																																						
東住吉区	100.0%																																																																																																						
平野区	100.0%																																																																																																						
西成区	100.0%																																																																																																						
区	元年度目標 (%)																																																																																																						
北区	80.1%																																																																																																						
都島区	86.0%																																																																																																						
福島区	100.0%																																																																																																						
此花区	92.0%																																																																																																						
中央区	100.0%																																																																																																						
西区	90.0%																																																																																																						
港区	78.6%																																																																																																						
大正区	40.0%																																																																																																						
天王寺区	100.0%																																																																																																						
浪速区	75.0%																																																																																																						
西淀川区	70.0%																																																																																																						
淀川区	100.0%																																																																																																						
東淀川区	100.0%																																																																																																						
東成区	85.7%																																																																																																						
生野区	40.0%																																																																																																						
旭区	100.0%																																																																																																						
城東区	43.0%																																																																																																						
鶴見区	100.0%																																																																																																						
阿倍野区	100.0%																																																																																																						
住之江区	86.0%																																																																																																						
住吉区	100.0%																																																																																																						
東住吉区	100.0%																																																																																																						
平野区	100.0%																																																																																																						
西成区	100.0%																																																																																																						

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。

元年度の取組内容	元年8月末までの主な取組実績	課題	元年9月以降の取組内容
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>30年度の取組実績に基づき、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とともに、保護者・区民等の意見やニーズを反映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も実施する。（通年）</li> <li>分権型教育行政の制度、役割などの明確化等について、整理を図り、職員等の理解促進を図る。（通年）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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や「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、計画に基づき各区において実施した。</li> <li>区担当教育次長の所管に属する施策及び事業に関し各区において共通して取り組む必要がある事項について、調査及び審議を行い、統一した方向性を決定するため、元年度から区担当教育次長会議を設置するとともに、全区及び教育委員会事務局内で周知を行った。</li> <li>分権型教育行政の制度、役割などの明確化の検討を行う場である、区担当教育次長会議の「分権型教育行政検討小委員会（以降、小委員会という）」開催に向けて、メンバー決定等の調整を行った。</li> </ul> <p style="text-align: center;">（実施状況：○）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区の実情に応じた取組を実施し、分権型教育行政をさらに推進していく必要がある。</li> <li>小委員会での議論を踏まえつつ、職員等の理解促進を図るための取組を実施する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在計画している各区の実情に応じた取組について、今後も計画に基づき、各区において引き続き実施する。</li> <li>小委員会での議論を踏まえつつ、分権型教育行政の制度、役割などの明確化等について、整理を図り、職員等の理解促進を図るための研修等を実施する。</li> </ul>

## 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

30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30年度末時点）」から一部抜粋）

目標	30年度実績	30年度目標の評価	元年度の目標
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% 元年度 100%	100%	達成	変更なし

### 取組の実施状況

元年度の取組内容	元年8月末までの主な取組実績	課題	元年9月以降の取組内容
① <b>複数区による区CM事業の実施のためのルール化</b> ・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、複数区による区CM事業の実施のためのルール（プロセス）を運用した。  （実施状況：○）	—	・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。

## 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

30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30年度末時点）」から一部抜粋）

目標	30年度実績	30年度目標の評価	元年度目標
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% 元年度 100%	100%	達成	変更なし

### 取組の実施状況

元年度の取組内容	元年8月末までの主な取組実績	課題	元年9月以降の取組内容
① <b>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</b> ・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。（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、各区に該当する取組を照会した。  （実施状況：○）	・各区照会結果を踏まえ、ルール（プロセス）に基づき、共通して取り組む事業を選定する必要がある。	・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。 ・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

30 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 30 年度末時点）」から一部抜粋）

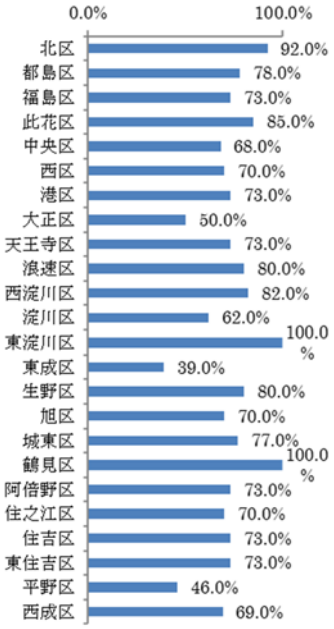
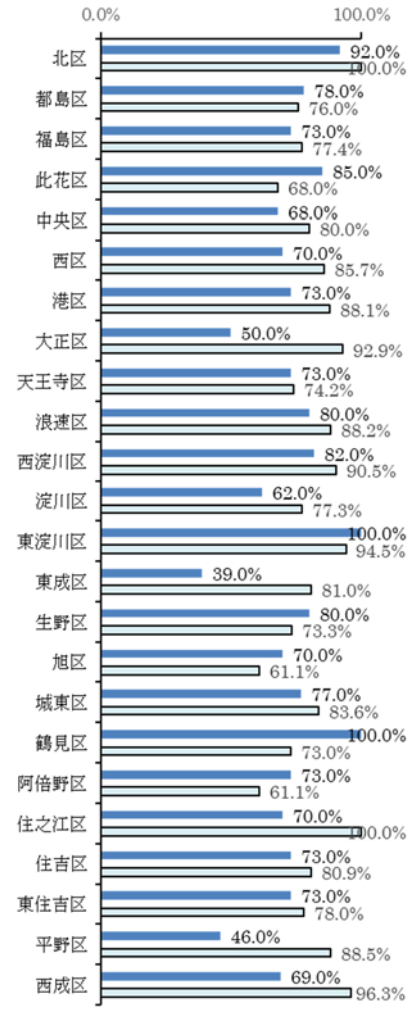

目標	30 年度実績	30 年度目標 の評価	元年度目標
①-1 区長会議の決定事項が順調に進捗していると感じる区長（区 CM）の割合  29 年度 90% 30 年度 100% 元年度 100%	100%	達成	変更なし
①-2 区長会議の議事内容が適切に発信されていると感じる区長（区 CM）の割合  29 年度 90% 30 年度 100% 元年度 100%	100%	達成	変更なし

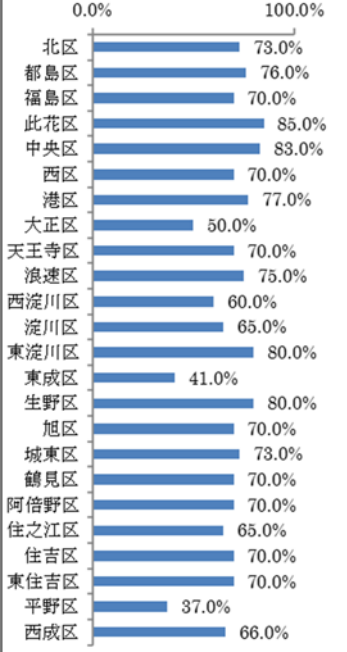


### 取組の実施状況

元年度の取組内容	元年 8 月末までの 主な取組実績	課題	元年 9 月以降の取組内容
<b>①区長会議での決定事項の進捗管理や情報発信の強化</b> ・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、関連するホームページアドレスを記載し、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、各区ホームページ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：○）	—	・各区長にアンケートを実施し、対応状況の評価とともに、さらなる改善要望を募る。

柱 2-Ⅲ-ア 区における住民主体の自治の実現

30 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 30 年度末時点）」から一部抜粋）

目標	30 年度実績	30 年度目標の評価	元年度目標
<p>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</p> <p>29 年度 60% 30 年度</p> 	<p>24 区中 17 区で目標値を上回った。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p><b>【30年度目標・実績】</b></p> 	<p>未達成</p> <p>未達成：7 区 都島区、此花区、東淀川区、生野区、旭区、鶴見区、阿倍野区</p>	

目標	30年度実績	30年度目標の評価	元年度目標																																																																																																																																																																																																								
<p>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</p> <p>29年度 60% 30年度</p>  <table border="1" data-bbox="121 481 469 1131"> <caption>29年度 30年度</caption> <thead> <tr> <th>区</th> <th>29年度 (%)</th> <th>30年度 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>73.0%</td><td>81.8%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>76.0%</td><td>71.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>70.0%</td><td>87.1%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>85.0%</td><td>83.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>83.0%</td><td>85.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>70.0%</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>77.0%</td><td>90.5%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>50.0%</td><td>58.3%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>70.0%</td><td>73.3%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>60.0%</td><td>55.6%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>65.0%</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>80.0%</td><td>65.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>41.0%</td><td>72.7%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>80.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>70.0%</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>73.0%</td><td>79.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>70.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>70.0%</td><td>73.3%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>65.0%</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>70.0%</td><td>56.3%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>70.0%</td><td>73.8%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>37.0%</td><td>73.8%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>66.0%</td><td>69.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	29年度 (%)	30年度 (%)	北区	73.0%	81.8%	都島区	76.0%	71.0%	福島区	70.0%	87.1%	此花区	85.0%	83.0%	中央区	83.0%	85.0%	西区	70.0%	85.7%	港区	77.0%	90.5%	大正区	50.0%	58.3%	天王寺区	70.0%	73.3%	浪速区	75.0%	75.0%	西淀川区	60.0%	55.6%	淀川区	65.0%	81.0%	東淀川区	80.0%	65.0%	東成区	41.0%	72.7%	生野区	80.0%	80.0%	旭区	70.0%	85.7%	城東区	73.0%	79.0%	鶴見区	70.0%	80.0%	阿倍野区	70.0%	73.3%	住之江区	65.0%	70.0%	住吉区	70.0%	56.3%	東住吉区	70.0%	73.8%	平野区	37.0%	73.8%	西成区	66.0%	69.0%	<p>24区中 18区で目標値以上となった。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p><b>【30年度目標・実績】</b></p>  <table border="1" data-bbox="469 403 900 1366"> <caption>【30年度目標・実績】</caption> <thead> <tr> <th>区</th> <th>30年度目標 (%)</th> <th>30年度実績 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>73.0%</td><td>81.8%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>76.0%</td><td>71.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>70.0%</td><td>87.1%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>85.0%</td><td>83.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>83.0%</td><td>85.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>70.0%</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>77.0%</td><td>90.5%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>50.0%</td><td>58.3%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>70.0%</td><td>73.3%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>60.0%</td><td>55.6%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>65.0%</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>80.0%</td><td>65.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>41.0%</td><td>72.7%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>80.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>70.0%</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>73.0%</td><td>79.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>70.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>70.0%</td><td>73.3%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>65.0%</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>70.0%</td><td>56.3%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>70.0%</td><td>73.8%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>37.0%</td><td>73.8%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>66.0%</td><td>69.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	30年度目標 (%)	30年度実績 (%)	北区	73.0%	81.8%	都島区	76.0%	71.0%	福島区	70.0%	87.1%	此花区	85.0%	83.0%	中央区	83.0%	85.0%	西区	70.0%	85.7%	港区	77.0%	90.5%	大正区	50.0%	58.3%	天王寺区	70.0%	73.3%	浪速区	75.0%	75.0%	西淀川区	60.0%	55.6%	淀川区	65.0%	81.0%	東淀川区	80.0%	65.0%	東成区	41.0%	72.7%	生野区	80.0%	80.0%	旭区	70.0%	85.7%	城東区	73.0%	79.0%	鶴見区	70.0%	80.0%	阿倍野区	70.0%	73.3%	住之江区	65.0%	70.0%	住吉区	70.0%	56.3%	東住吉区	70.0%	73.8%	平野区	37.0%	73.8%	西成区	66.0%	69.0%	<p>未達成</p> <p>未達成：6区 都島区、此花区、浪速区、生野区、旭区、鶴見区</p>	 <table border="1" data-bbox="1091 235 1476 840"> <caption>元年度目標</caption> <thead> <tr> <th>区</th> <th>元年度目標 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>81.9%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>77.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>88.0%</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>85.7%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>90.6%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>58.3%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>73.3%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>87.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>79.0%</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>95.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>76.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>85.2%</td></tr> </tbody> </table>	区	元年度目標 (%)	北区	81.9%	都島区	77.0%	福島区	88.0%	此花区	87.0%	中央区	85.0%	西区	85.7%	港区	90.6%	大正区	58.3%	天王寺区	73.3%	浪速区	80.0%	西淀川区	81.0%	淀川区	100.0%	東淀川区	87.0%	東成区	79.0%	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	95.0%	住吉区	70.0%	東住吉区	90.0%	平野区	76.0%	西成区	85.2%
区	29年度 (%)	30年度 (%)																																																																																																																																																																																																									
北区	73.0%	81.8%																																																																																																																																																																																																									
都島区	76.0%	71.0%																																																																																																																																																																																																									
福島区	70.0%	87.1%																																																																																																																																																																																																									
此花区	85.0%	83.0%																																																																																																																																																																																																									
中央区	83.0%	85.0%																																																																																																																																																																																																									
西区	70.0%	85.7%																																																																																																																																																																																																									
港区	77.0%	90.5%																																																																																																																																																																																																									
大正区	50.0%	58.3%																																																																																																																																																																																																									
天王寺区	70.0%	73.3%																																																																																																																																																																																																									
浪速区	75.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																									
西淀川区	60.0%	55.6%																																																																																																																																																																																																									
淀川区	65.0%	81.0%																																																																																																																																																																																																									
東淀川区	80.0%	65.0%																																																																																																																																																																																																									
東成区	41.0%	72.7%																																																																																																																																																																																																									
生野区	80.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																									
旭区	70.0%	85.7%																																																																																																																																																																																																									
城東区	73.0%	79.0%																																																																																																																																																																																																									
鶴見区	70.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																									
阿倍野区	70.0%	73.3%																																																																																																																																																																																																									
住之江区	65.0%	70.0%																																																																																																																																																																																																									
住吉区	70.0%	56.3%																																																																																																																																																																																																									
東住吉区	70.0%	73.8%																																																																																																																																																																																																									
平野区	37.0%	73.8%																																																																																																																																																																																																									
西成区	66.0%	69.0%																																																																																																																																																																																																									
区	30年度目標 (%)	30年度実績 (%)																																																																																																																																																																																																									
北区	73.0%	81.8%																																																																																																																																																																																																									
都島区	76.0%	71.0%																																																																																																																																																																																																									
福島区	70.0%	87.1%																																																																																																																																																																																																									
此花区	85.0%	83.0%																																																																																																																																																																																																									
中央区	83.0%	85.0%																																																																																																																																																																																																									
西区	70.0%	85.7%																																																																																																																																																																																																									
港区	77.0%	90.5%																																																																																																																																																																																																									
大正区	50.0%	58.3%																																																																																																																																																																																																									
天王寺区	70.0%	73.3%																																																																																																																																																																																																									
浪速区	75.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																									
西淀川区	60.0%	55.6%																																																																																																																																																																																																									
淀川区	65.0%	81.0%																																																																																																																																																																																																									
東淀川区	80.0%	65.0%																																																																																																																																																																																																									
東成区	41.0%	72.7%																																																																																																																																																																																																									
生野区	80.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																									
旭区	70.0%	85.7%																																																																																																																																																																																																									
城東区	73.0%	79.0%																																																																																																																																																																																																									
鶴見区	70.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																									
阿倍野区	70.0%	73.3%																																																																																																																																																																																																									
住之江区	65.0%	70.0%																																																																																																																																																																																																									
住吉区	70.0%	56.3%																																																																																																																																																																																																									
東住吉区	70.0%	73.8%																																																																																																																																																																																																									
平野区	37.0%	73.8%																																																																																																																																																																																																									
西成区	66.0%	69.0%																																																																																																																																																																																																									
区	元年度目標 (%)																																																																																																																																																																																																										
北区	81.9%																																																																																																																																																																																																										
都島区	77.0%																																																																																																																																																																																																										
福島区	88.0%																																																																																																																																																																																																										
此花区	87.0%																																																																																																																																																																																																										
中央区	85.0%																																																																																																																																																																																																										
西区	85.7%																																																																																																																																																																																																										
港区	90.6%																																																																																																																																																																																																										
大正区	58.3%																																																																																																																																																																																																										
天王寺区	73.3%																																																																																																																																																																																																										
浪速区	80.0%																																																																																																																																																																																																										
西淀川区	81.0%																																																																																																																																																																																																										
淀川区	100.0%																																																																																																																																																																																																										
東淀川区	87.0%																																																																																																																																																																																																										
東成区	79.0%																																																																																																																																																																																																										
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	95.0%																																																																																																																																																																																																										
住吉区	70.0%																																																																																																																																																																																																										
東住吉区	90.0%																																																																																																																																																																																																										
平野区	76.0%																																																																																																																																																																																																										
西成区	85.2%																																																																																																																																																																																																										
<p>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</p> <p>29年度 20区 30年度 24区 元年度 24区</p>	<p>24区</p>	<p>達成</p>	<p>変更なし</p>																																																																																																																																																																																																								

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。

元年度の取組内容	元年8月末までの 主な取組実績	課題	元年9月以降の取組内容
<p><b>①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>区政運営に関する区 の取組について、委員 から4段階で評価を 受けて点数化し、各委 員の評価を平均して 公表する。(通年)</li> <li>会議の場で、委員から の意見への対応状況 について明示し、説明 する。(通年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区において、区政会議委員に 対し、現状の区政会議運営の課 題を明らかにするためのアン ケートの実施や、区政運営に関 する区 の取組について委員から 評価を受ける等、区政会議運営 の改善に取り組んだ。</li> <li>一部の区において、区政会議委 員へのアンケートを実施した が、回収率を上げるため、アン ケートの実施期間を延長したこ とにより、各委員の評価結果の 公表は上期中での実施には至ら なかった。</li> </ul> <p style="text-align: center;">(実施状況：△)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区におい て、引き続 き、区政会 議委員に 対して実施 したアンケ ー ト結果等 により把握 した会議運 営上の課題 にかかる改 善を 図る必要 がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区において、引き続き、 区政会議委員に対する アンケート等により把握 した課題に基づき、区 政会議運営の改善に取 り組むとともに、区 の取組についての委員 からの評価の公表や委 員からの意見の対応状 況の説明を行う。</li> </ul>
<p><b>②区政会議と地域活動協議会との連携</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各区において、地域活 動協議会からの推薦 を受けた委員が選定 されている状態を維 持する。(通年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区において、地域活動協議会 からの推薦を受けた委員が選定 されている状態を維持した。</li> </ul> <p style="text-align: center;">(実施状況：○)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>各区において、引き続き、 地域活動協議会からの 推薦を受けた委員が選 定されている状態を維 持する。</li> </ul>



柱 2-Ⅲ-イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握

30 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 30 年度末時点））から一部抜粋

目標	30 年度実績	30 年度目標の評価	元年度目標
<p>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</p> <p>29 年度 35% 30 年度</p>	<p>24 区中 13 区で目標値を上回った。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p><b>【30年度目標・実績】</b></p>	<p>未達成</p> <p>未達成：11 区</p> <p>北区、福島区、港区、大正区、西淀川区、鶴見区、阿倍野区、住吉区、東住吉区、平野区、西成区</p>	

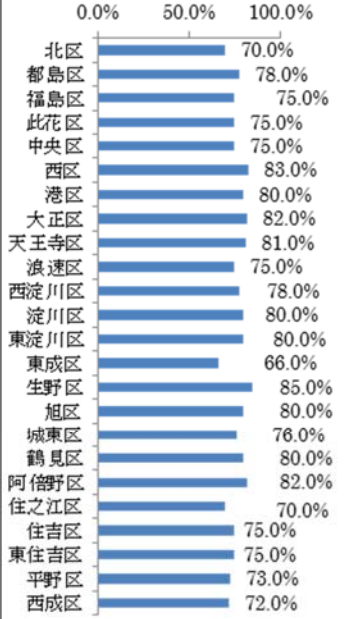

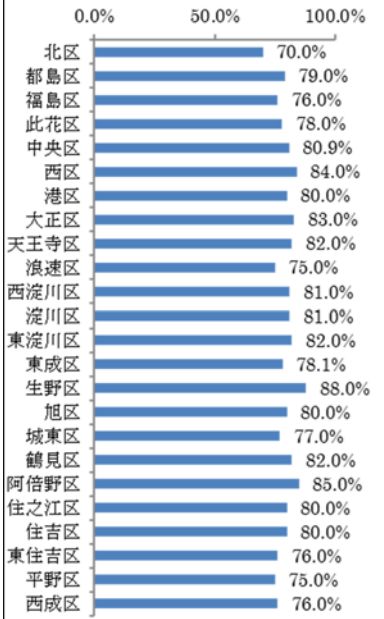
取組の実施状況

※各区状況については、[別冊]をご覧ください。

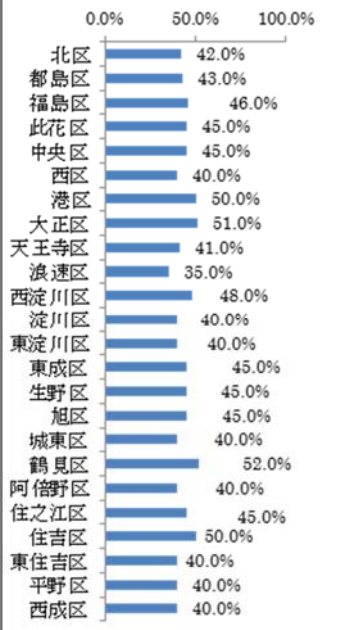


元年度の取組内容	元年 8 月末までの主な取組実績	課題	元年 9 月以降の取組内容
<p><b>①意見やニーズの把握手法の多角化</b></p> <p>・各区において、区民アンケートの分析結果や他区の取組等を踏まえながら、区の実情に応じて、多様な区民の意見・ニーズをこれまで以上に的確に把握するためのより効果的な取組を進める。（通年）</p>	<p>・各区において、区民アンケートや意見箱の設置などの区の実情に応じた取組を実施した。</p> <p>・区長会議人事・財政部会において、区民アンケートの分析結果や他区の取組等を踏まえ、SNS の活用や、区役所と区民との間の双方向的なやりとり等の取組を進めていくことを各区の取組方針として決議した。</p> <p style="text-align: right;">（実施状況：○）</p>	<p>・各区において、区民アンケート等により把握した課題認識に基づき、他区の好事例等を参考に取組を進めていく必要がある。</p>	<p>・区長会議人事・財政部会において、SNS の活用や、区役所と区民との間の双方向的なやりとり等の各区取組状況を 24 区で情報共有する等して、各区が多様な区民の意見・ニーズをこれまで以上に的確に把握するためのより効果的な取組を進めることを促進する。</p>

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（「市政改革プラン2.0」の進捗状況（平成30年度末時点））から一部抜粋

目標	30年度実績	30年度目標の評価	元年度目標																																																																																																																																																																																																																																	
<p>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</p> <p>29年度 75%</p> <p>30年度</p>  <table border="1"> <caption>29年度・30年度目標・実績</caption> <thead> <tr> <th>区</th> <th>29年度</th> <th>30年度目標</th> <th>30年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>75.0%</td><td>70.0%</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td><td>67.2%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td><td>65.7%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td><td>70.4%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>75.0%</td><td>83.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>75.0%</td><td>80.0%</td><td>69.2%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>75.0%</td><td>82.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>75.0%</td><td>81.0%</td><td>80.9%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td><td>83.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>75.0%</td><td>80.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>75.0%</td><td>80.0%</td><td>77.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>75.0%</td><td>66.0%</td><td>82.0%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>75.0%</td><td>85.0%</td><td>76.1%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>75.0%</td><td>80.0%</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>75.0%</td><td>76.0%</td><td>76.8%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>75.0%</td><td>80.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>75.0%</td><td>82.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>75.0%</td><td>70.0%</td><td>69.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>75.0%</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>75.0%</td><td>73.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>75.0%</td><td>72.0%</td><td>71.3%</td></tr> </tbody> </table>	区	29年度	30年度目標	30年度実績	北区	75.0%	70.0%	70.0%	都島区	75.0%	78.0%	67.2%	福島区	75.0%	75.0%	65.7%	此花区	75.0%	75.0%	78.0%	中央区	75.0%	75.0%	70.4%	西区	75.0%	83.0%	75.0%	港区	75.0%	80.0%	69.2%	大正区	75.0%	82.0%	75.0%	天王寺区	75.0%	81.0%	80.9%	浪速区	75.0%	75.0%	83.0%	西淀川区	75.0%	78.0%	73.0%	淀川区	75.0%	80.0%	80.0%	東淀川区	75.0%	80.0%	77.0%	東成区	75.0%	66.0%	82.0%	生野区	75.0%	85.0%	76.1%	旭区	75.0%	80.0%	81.0%	城東区	75.0%	76.0%	76.8%	鶴見区	75.0%	80.0%	75.0%	阿倍野区	75.0%	82.0%	80.0%	住之江区	75.0%	70.0%	69.0%	住吉区	75.0%	75.0%	78.0%	東住吉区	75.0%	75.0%	78.0%	平野区	75.0%	73.0%	80.0%	西成区	75.0%	72.0%	71.3%	<p>24区中8区で目標値を上回った。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p>【30年度目標・実績】</p>  <table border="1"> <caption>30年度目標・実績</caption> <thead> <tr> <th>区</th> <th>30年度目標</th> <th>30年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>70.0%</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>78.0%</td><td>67.2%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>75.0%</td><td>65.7%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>75.0%</td><td>70.4%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>83.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>80.0%</td><td>69.2%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>82.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>81.0%</td><td>80.9%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>75.0%</td><td>83.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>78.0%</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>80.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>80.0%</td><td>77.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>66.0%</td><td>82.0%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>85.0%</td><td>76.1%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>80.0%</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>76.0%</td><td>76.8%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>80.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>82.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>70.0%</td><td>69.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>75.0%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>73.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>72.0%</td><td>71.3%</td></tr> </tbody> </table>	区	30年度目標	30年度実績	北区	70.0%	70.0%	都島区	78.0%	67.2%	福島区	75.0%	65.7%	此花区	75.0%	78.0%	中央区	75.0%	70.4%	西区	83.0%	75.0%	港区	80.0%	69.2%	大正区	82.0%	75.0%	天王寺区	81.0%	80.9%	浪速区	75.0%	83.0%	西淀川区	78.0%	73.0%	淀川区	80.0%	80.0%	東淀川区	80.0%	77.0%	東成区	66.0%	82.0%	生野区	85.0%	76.1%	旭区	80.0%	81.0%	城東区	76.0%	76.8%	鶴見区	80.0%	75.0%	阿倍野区	82.0%	80.0%	住之江区	70.0%	69.0%	住吉区	75.0%	78.0%	東住吉区	75.0%	78.0%	平野区	73.0%	80.0%	西成区	72.0%	71.3%	<p>未達成</p> <p>達成：8区</p> <p>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</p>	<p>元年度目標</p>  <table border="1"> <caption>元年度目標</caption> <thead> <tr> <th>区</th> <th>元年度目標</th> </tr> </thead> <tbody> <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>80.9%</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>78.1%</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>80.0%</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>76.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	元年度目標	北区	70.0%	都島区	79.0%	福島区	76.0%	此花区	78.0%	中央区	80.9%	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	78.1%	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	80.0%	住吉区	80.0%	東住吉区	76.0%	平野区	75.0%	西成区	76.0%
区	29年度	30年度目標	30年度実績																																																																																																																																																																																																																																	
北区	75.0%	70.0%	70.0%																																																																																																																																																																																																																																	
都島区	75.0%	78.0%	67.2%																																																																																																																																																																																																																																	
福島区	75.0%	75.0%	65.7%																																																																																																																																																																																																																																	
此花区	75.0%	75.0%	78.0%																																																																																																																																																																																																																																	
中央区	75.0%	75.0%	70.4%																																																																																																																																																																																																																																	
西区	75.0%	83.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																																																	
港区	75.0%	80.0%	69.2%																																																																																																																																																																																																																																	
大正区	75.0%	82.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																																																	
天王寺区	75.0%	81.0%	80.9%																																																																																																																																																																																																																																	
浪速区	75.0%	75.0%	83.0%																																																																																																																																																																																																																																	
西淀川区	75.0%	78.0%	73.0%																																																																																																																																																																																																																																	
淀川区	75.0%	80.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																																																	
東淀川区	75.0%	80.0%	77.0%																																																																																																																																																																																																																																	
東成区	75.0%	66.0%	82.0%																																																																																																																																																																																																																																	
生野区	75.0%	85.0%	76.1%																																																																																																																																																																																																																																	
旭区	75.0%	80.0%	81.0%																																																																																																																																																																																																																																	
城東区	75.0%	76.0%	76.8%																																																																																																																																																																																																																																	
鶴見区	75.0%	80.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																																																	
阿倍野区	75.0%	82.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																																																	
住之江区	75.0%	70.0%	69.0%																																																																																																																																																																																																																																	
住吉区	75.0%	75.0%	78.0%																																																																																																																																																																																																																																	
東住吉区	75.0%	75.0%	78.0%																																																																																																																																																																																																																																	
平野区	75.0%	73.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																																																	
西成区	75.0%	72.0%	71.3%																																																																																																																																																																																																																																	
区	30年度目標	30年度実績																																																																																																																																																																																																																																		
北区	70.0%	70.0%																																																																																																																																																																																																																																		
都島区	78.0%	67.2%																																																																																																																																																																																																																																		
福島区	75.0%	65.7%																																																																																																																																																																																																																																		
此花区	75.0%	78.0%																																																																																																																																																																																																																																		
中央区	75.0%	70.4%																																																																																																																																																																																																																																		
西区	83.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																																																		
港区	80.0%	69.2%																																																																																																																																																																																																																																		
大正区	82.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																																																		
天王寺区	81.0%	80.9%																																																																																																																																																																																																																																		
浪速区	75.0%	83.0%																																																																																																																																																																																																																																		
西淀川区	78.0%	73.0%																																																																																																																																																																																																																																		
淀川区	80.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																																																		
東淀川区	80.0%	77.0%																																																																																																																																																																																																																																		
東成区	66.0%	82.0%																																																																																																																																																																																																																																		
生野区	85.0%	76.1%																																																																																																																																																																																																																																		
旭区	80.0%	81.0%																																																																																																																																																																																																																																		
城東区	76.0%	76.8%																																																																																																																																																																																																																																		
鶴見区	80.0%	75.0%																																																																																																																																																																																																																																		
阿倍野区	82.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																																																		
住之江区	70.0%	69.0%																																																																																																																																																																																																																																		
住吉区	75.0%	78.0%																																																																																																																																																																																																																																		
東住吉区	75.0%	78.0%																																																																																																																																																																																																																																		
平野区	73.0%	80.0%																																																																																																																																																																																																																																		
西成区	72.0%	71.3%																																																																																																																																																																																																																																		
区	元年度目標																																																																																																																																																																																																																																			
北区	70.0%																																																																																																																																																																																																																																			
都島区	79.0%																																																																																																																																																																																																																																			
福島区	76.0%																																																																																																																																																																																																																																			
此花区	78.0%																																																																																																																																																																																																																																			
中央区	80.9%																																																																																																																																																																																																																																			
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	78.1%																																																																																																																																																																																																																																			
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	80.0%																																																																																																																																																																																																																																			
住吉区	80.0%																																																																																																																																																																																																																																			
東住吉区	76.0%																																																																																																																																																																																																																																			
平野区	75.0%																																																																																																																																																																																																																																			
西成区	76.0%																																																																																																																																																																																																																																			

目標	30 年度実績	30 年度目標 の評価	元年度目標																																																									
<p>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</p> <p>29 年度 14 区 30 年度 17 区 元年度 20 区 (28 年度 11 区)</p>	<p>24 区中 17 区で☆☆以上を獲得した。</p> <p>【目標】☆☆以上を獲得した区役所の数 17 区以上</p> <table border="1" data-bbox="485 461 876 1861"> <tbody> <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> </tbody> </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	(☆)	7 区	(☆☆)	17 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																																																										
	(☆)	7 区																																																										
	(☆☆)	17 区																																																										
	(☆☆☆)	0 区																																																										

目標	30 年度実績	30 年度目標 の評価	元年度目標																																																																																																																																																																																																								
<p>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</p> <p>29 年度 30%</p> <p>30 年度</p>  <table border="1" data-bbox="121 492 469 1120"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>29 年度</th> <th>30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>42.0%</td><td>42.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>43.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>46.0%</td><td>46.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>45.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>45.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>50.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>51.0%</td><td>51.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>41.0%</td><td>41.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>35.0%</td><td>35.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>48.0%</td><td>48.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>45.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>45.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>45.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>52.0%</td><td>52.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>45.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>50.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>40.0%</td><td>40.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	29 年度	30 年度	北区	42.0%	42.0%	都島区	43.0%	43.0%	福島区	46.0%	46.0%	此花区	45.0%	45.0%	中央区	45.0%	45.0%	西区	40.0%	40.0%	港区	50.0%	50.0%	大正区	51.0%	51.0%	天王寺区	41.0%	41.0%	浪速区	35.0%	35.0%	西淀川区	48.0%	48.0%	淀川区	40.0%	40.0%	東淀川区	40.0%	40.0%	東成区	45.0%	45.0%	生野区	45.0%	45.0%	旭区	45.0%	45.0%	城東区	40.0%	40.0%	鶴見区	52.0%	52.0%	阿倍野区	40.0%	40.0%	住之江区	45.0%	45.0%	住吉区	50.0%	50.0%	東住吉区	40.0%	40.0%	平野区	40.0%	40.0%	西成区	40.0%	40.0%	<p>24 区中 11 区で目標値を上回った。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p>【30年度目標・実績】</p>  <table border="1" data-bbox="469 425 898 1680"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>30 年度目標</th> <th>30 年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>42.0%</td><td>40.1%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>43.0%</td><td>46.8%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>46.0%</td><td>46.7%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>45.0%</td><td>48.6%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>45.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>40.0%</td><td>35.3%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>50.0%</td><td>48.2%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>51.0%</td><td>47.2%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>41.0%</td><td>43.4%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>35.0%</td><td>40.2%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>48.0%</td><td>45.7%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>40.0%</td><td>38.7%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>40.0%</td><td>36.1%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>45.0%</td><td>51.3%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>45.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>45.0%</td><td>48.9%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>40.0%</td><td>50.5%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>52.0%</td><td>53.4%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>40.0%</td><td>41.4%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>45.0%</td><td>43.8%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>50.0%</td><td>48.7%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>40.0%</td><td>41.6%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>40.0%</td><td>38.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>40.0%</td><td>36.7%</td></tr> </tbody> </table>	区	30 年度目標	30 年度実績	北区	42.0%	40.1%	都島区	43.0%	46.8%	福島区	46.0%	46.7%	此花区	45.0%	48.6%	中央区	45.0%	43.0%	西区	40.0%	35.3%	港区	50.0%	48.2%	大正区	51.0%	47.2%	天王寺区	41.0%	43.4%	浪速区	35.0%	40.2%	西淀川区	48.0%	45.7%	淀川区	40.0%	38.7%	東淀川区	40.0%	36.1%	東成区	45.0%	51.3%	生野区	45.0%	40.0%	旭区	45.0%	48.9%	城東区	40.0%	50.5%	鶴見区	52.0%	53.4%	阿倍野区	40.0%	41.4%	住之江区	45.0%	43.8%	住吉区	50.0%	48.7%	東住吉区	40.0%	41.6%	平野区	40.0%	38.0%	西成区	40.0%	36.7%	<p>未達成</p> <p>未達成：13 区</p> <p>北区、中央区、西区、港区、大正区、西淀川区、東淀川区、生野区、住之江区、住吉区、平野区、西成区</p>	 <table border="1" data-bbox="1090 224 1476 851"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>元年度目標</th> </tr> </thead> <tbody> <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>41.0%</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>51.3%</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>51.0%</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> </tbody> </table>	区	元年度目標	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	41.0%	西淀川区	50.0%	淀川区	43.0%	東淀川区	50.0%	東成区	51.3%	生野区	50.0%	旭区	50.0%	城東区	51.0%	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	29 年度	30 年度																																																																																																																																																																																																									
北区	42.0%	42.0%																																																																																																																																																																																																									
都島区	43.0%	43.0%																																																																																																																																																																																																									
福島区	46.0%	46.0%																																																																																																																																																																																																									
此花区	45.0%	45.0%																																																																																																																																																																																																									
中央区	45.0%	45.0%																																																																																																																																																																																																									
西区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
港区	50.0%	50.0%																																																																																																																																																																																																									
大正区	51.0%	51.0%																																																																																																																																																																																																									
天王寺区	41.0%	41.0%																																																																																																																																																																																																									
浪速区	35.0%	35.0%																																																																																																																																																																																																									
西淀川区	48.0%	48.0%																																																																																																																																																																																																									
淀川区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
東淀川区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
東成区	45.0%	45.0%																																																																																																																																																																																																									
生野区	45.0%	45.0%																																																																																																																																																																																																									
旭区	45.0%	45.0%																																																																																																																																																																																																									
城東区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
鶴見区	52.0%	52.0%																																																																																																																																																																																																									
阿倍野区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
住之江区	45.0%	45.0%																																																																																																																																																																																																									
住吉区	50.0%	50.0%																																																																																																																																																																																																									
東住吉区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
平野区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
西成区	40.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
区	30 年度目標	30 年度実績																																																																																																																																																																																																									
北区	42.0%	40.1%																																																																																																																																																																																																									
都島区	43.0%	46.8%																																																																																																																																																																																																									
福島区	46.0%	46.7%																																																																																																																																																																																																									
此花区	45.0%	48.6%																																																																																																																																																																																																									
中央区	45.0%	43.0%																																																																																																																																																																																																									
西区	40.0%	35.3%																																																																																																																																																																																																									
港区	50.0%	48.2%																																																																																																																																																																																																									
大正区	51.0%	47.2%																																																																																																																																																																																																									
天王寺区	41.0%	43.4%																																																																																																																																																																																																									
浪速区	35.0%	40.2%																																																																																																																																																																																																									
西淀川区	48.0%	45.7%																																																																																																																																																																																																									
淀川区	40.0%	38.7%																																																																																																																																																																																																									
東淀川区	40.0%	36.1%																																																																																																																																																																																																									
東成区	45.0%	51.3%																																																																																																																																																																																																									
生野区	45.0%	40.0%																																																																																																																																																																																																									
旭区	45.0%	48.9%																																																																																																																																																																																																									
城東区	40.0%	50.5%																																																																																																																																																																																																									
鶴見区	52.0%	53.4%																																																																																																																																																																																																									
阿倍野区	40.0%	41.4%																																																																																																																																																																																																									
住之江区	45.0%	43.8%																																																																																																																																																																																																									
住吉区	50.0%	48.7%																																																																																																																																																																																																									
東住吉区	40.0%	41.6%																																																																																																																																																																																																									
平野区	40.0%	38.0%																																																																																																																																																																																																									
西成区	40.0%	36.7%																																																																																																																																																																																																									
区	元年度目標																																																																																																																																																																																																										
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	41.0%																																																																																																																																																																																																										
西淀川区	50.0%																																																																																																																																																																																																										
淀川区	43.0%																																																																																																																																																																																																										
東淀川区	50.0%																																																																																																																																																																																																										
東成区	51.3%																																																																																																																																																																																																										
生野区	50.0%																																																																																																																																																																																																										
旭区	50.0%																																																																																																																																																																																																										
城東区	51.0%																																																																																																																																																																																																										
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%																																																																																																																																																																																																										

元年度の取組内容	元年8月末までの主な取組実績	課題	元年9月以降の取組内容
<p><b>①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各区において、個々の事業に応じた関係部署等と連携し、迅速かつ適切に対応を行った。</li> <li>・ 各区において、区民ニーズに適切に対応するための対応ガイドブックやFAQを更新した。</li> <li>・ 一部の区では、幅広い問い合わせ等に即座に対応するため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画面に表示させたタブレット端末を窓口を設置した。</li> <li>・ 問い合わせ対応事例等に対して多くの市民に伝えることができるようにホームページ等を利用し、市民への情報発信を行った。</li> </ul> <p>(実施状況：○)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応ガイドブックにより案内の確実性等を常に検証している。</li> <li>・ インターフェイスを向上させ、近隣の市民に合わせた対応が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、個々の事業に応じた関係部署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。</li> <li>・ 引き続き、区役所が区民に身近な総合行政拠点として、区民ニーズに適切に対応するための対応ガイドブックについて、内容の検証及び更新を行っていく。</li> <li>・ 他区の良い取組事例の共有や取組に対する検証、改善を行い、インターフェイス機能をさらに向上させていく。</li> <li>・ 引き続き、問い合わせ対応事例等に対してホームページ等を利用し、市民への情報発信を行っていく。</li> </ul>
<p><b>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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客チェックシート等を作成し、活用する。(通年)</li> <li>・ 接客研修(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)</li> <li>・ 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各区において、プロジェクトチームによる意見交換や接客チェックシートの活用、講師による実地調査等を行い、改善が必要な内容について、検討を行った。</li> <li>・ 各区において、接客研修等の実施や各種研修実施に向けた検討や計画を策定した。</li> <li>・ 各区において、来庁者アンケートや窓口5S会議、庁舎の環境整備等、ソフト面・ハード面の両面において、取組の深化を図った。</li> </ul> <p>(実施状況：○)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評価の低かった項目について、実効性のある職員研修を実施するとともに、高いレベルの接客対応を必要とする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、評価の低かった項目を中心に、接客研修(ユニバーサル研修等)を実施し、全職員のスキルアップを行う。</li> <li>・ さらなる評価アップをめざすため、ソフト面・ハード面の両面において他区で実施している優れた点を学び、取り入れていく。</li> </ul>
<p><b>③区政情報の発信</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> <li>・ 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各区において、広報紙のキャッチコピー、写真、イラストを効果的に使用するなど、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た。</li> <li>・ 各区において、ホームページやSNS、イベントや区民が集まる会場等に合わせ、タイムリーな区政情報の発信を行った。</li> <li>・ 各区において、区民アンケート等により、区民ニーズの調査、把握を行った。</li> </ul> <p>(実施状況：○)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ターゲットを意識した計画的な情報発信を行う必要がある。</li> <li>・ きめ細やかな情報発信や読みやすい広報紙の作成、見やすさを工夫する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き、ターゲットを意識した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。</li> <li>・ 引き続き、さまざまな広報媒体を相互に活用した、タイムリーな情報発信を行っていく。</li> <li>・ 区民ニーズに沿った、より読みやすいと思われ、広報紙、ホームページづくりを行っていく。</li> </ul>

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（「市政改革プラン 2.0」の進捗状況（平成 30 年度末時点））から一部抜粋）

目標	30 年度実績	30 年度目標の評価	元年度目標
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	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
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% 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%	24 区全体で目標値を上回った。 60.2%	達成	60.2%

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。

元年度の取組内容	元年 8 月末までの主な取組実績	課題	元年 9 月以降の取組内容
<p><b>①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5 S、業務の標準化等を実施する。(通年)</li> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>区長会議人事・財政部会において各部会における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)</li> <li>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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区において、標準化に向けた書類の更新や会議等での検討・周知など、5 S、業務の標準化等を実施した。</li> <li>各区において、標準化されていない業務のマニュアル作成や作成済みのマニュアルについての随時改善を行った。</li> <li>区長会議人事・財政部会において、各区のモニタリングとして、不適切事務処理案件にかかる原因分析を行い、改善の取組等について、各区への照会を行った。</li> <li>区長会議人事・財政部会において、各部会による標準化の取組の進捗把握を行った。</li> <li>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した。</li> </ul> <p>(実施状況：○)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>標準化されていない業務のマニュアル作成や作成済みのマニュアルについての随時改善を行う必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、5 S、業務の標準化等を実施する。</li> <li>コンプライアンス推進強化月間等に合わせ、コンプライアンスや個人情報保護に係る研修等を行う。</li> <li>引き続き、標準化されていない業務のマニュアル作成や作成済みのマニュアルについての随時改善を行う。</li> <li>引き続き、区長会議人事・財政部会において、不適切事務処理案件にかかるモニタリングを行っていく。</li> <li>区長会議人事・財政部会において、各部会における標準化の取組状況を踏まえ、必要に応じて改善策を講じていく。</li> <li>一部の区において、所属内での共有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。</li> </ul>

元年度の取組内容	元年8月末までの 主な取組実績	課題	元年9月以降の取組内容
<p><b>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクルの促進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区長会議人事・財政部会において、不適切事務処理案件にかかるモニタリング（PDCAサイクルの運用）を行った。</li> <li>事業進捗管理表等を活用し、業務改善やPDCAサイクルの促進を行った。</li> <li>各区において、職員アンケートや職員研修等での意識啓発を行った。</li> </ul> <p>(実施状況：○)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主的・自律的なPDCAサイクルの効果が高める必要がある。</li> <li>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である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、事業進捗管理表等を活用し、各担当で事業改善やPDCAの促進を行う。</li> <li>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。</li> </ul>