

ーニア・イズ・ベターのさらなる徹底ー（区政編）

【改革の柱2】区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進

柱2-I-I 「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

元年度目標の達成状況

目標指標①ー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」

29 年度目標			
—			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
北区	30.0% 98.2%	92.6%	未達成
都島区	30.0% 96.0%	94.6%	未達成
福島区	30.0% 87.0%	93.3%	達成
此花区	30.0% 97.0%	97.3%	達成
中央区	30.0% 100.0%	92.9%	未達成
西区	30.0% 92.1%	89.1%	未達成
港区	30.0% 95.1%	87.5%	未達成
大正区	30.0% 81.0%	87.3%	達成
天王寺区	30.0% 97.6%	92.7%	未達成
浪速区	30.0% 98.0%	92.9%	未達成
西淀川区	30.0% 95.0%	95.7%	達成
淀川区	30.0% 93.0%	90.6%	未達成

29 年度目標			
—			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
東淀川区	30.0% 90.0%	81.8%	未達成
東成区	30.0% 96.4%	98.3%	達成
生野区	30.0% 83.3%	84.2%	達成
旭区	30.0% 82.0%	81.8%	未達成
城東区	30.0% 81.0%	93.8%	達成
鶴見区	30.0% 100.0%	94.1%	未達成
阿倍野区	30.0% 87.5%	92.5%	達成
住之江区	30.0% 86.0%	86.8%	達成
住吉区	30.0% 90.0%	86.6%	未達成
東住吉区	30.0% 95.0%	73.7%	未達成
平野区	30.0% 96.6%	89.0%	未達成
西成区	30.0% 90.0%	82.1%	未達成

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

元年度目標の達成状況

目標指標①ー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」

29 年度目標			
—			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
北 区	30.0% 80.1%	100.0%	達成
都島区	30.0% 86.0%	100.0%	達成
福島区	30.0% 100.0%	100.0%	達成
此花区	30.0% 92.0%	92.3%	達成
中央区	30.0% 100.0%	100.0%	達成
西 区	30.0% 90.0%	60.0%	未達成
港区	30.0% 78.6%	100.0%	達成
大正区	30.0% 40.0%	60.0%	達成
天王寺区	30.0% 100.0%	80.0%	未達成
浪速区	30.0% 75.0%	84.6%	達成
西淀川区	30.0% 70.0%	100.0%	達成
淀川区	30.0% 100.0%	88.9%	未達成
東淀川区	30.0% 100.0%	100.0%	達成

29 年度目標			
—			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
東成区	30.0% 85.7%	100.0%	達成
生野区	30.0% 40.0%	80.0%	達成
旭 区	30.0% 100.0%	100.0%	達成
城東区	30.0% 43.0%	100.0%	達成
鶴見区	30.0% 100.0%	100.0%	達成
阿倍野区	30.0% 100.0%	100.0%	達成
住之江区	30.0% 86.0%	83.3%	未達成
住吉区	30.0% 100.0%	83.3%	未達成
東住吉区	30.0% 100.0%	100.0%	達成
平野区	30.0% 100.0%	100.0%	達成
西成区	30.0% 100.0%	100.0%	達成

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

元年度取組の実施状況

取組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」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北区	・区教育行政連絡会等で小・中学校長と意見交換を行う。	・区教育行政連絡会を3回開催する予定であったところ、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から3月の開催を中止としたが、7月と12月の2回開催し、小・中学校長と意見交換を行ったことで、課題整理等ができた。
都島区	・区教育行政連絡会等において小・中学校長と分権型教育行政の効果的な推進に向けた意見交換を行う。	・区教育行政連絡会等において小・中学校長と分権型教育行政の効果的な推進に向けた意見交換を行った。(5、6、9、10、2月)
福島区	・保護者や地域住民などの学校運営への参加を促進するため各学校に設置されている学校協議会について、開催状況をモニタリングするなど教育委員会事務局とともにその運営を補佐する。 ・「保護者・区民等の参画のための会議(福島区教育会議)」などを通じて、保護者・区民等の意見やニーズを把握し、学力・体力向上事業や英語力向上事業などを実施する。	・中学生被災地訪問事業として7月に岩手県を訪問し、体験学習および防災教育の機会を提供するとともに、各中学校で他の生徒にもフィードバックすることで防災意識向上を図った。 ・体験学習の機会として、吉本興業の協力により、8月に幼児・児童向けの「ワークショップコレクション」、8～11月に小学校で「漫オワークショップ」を開催した。また、ロータリークラブからのご寄付により、小学校で和太鼓やオーケストラ演奏などを鑑賞した。 ・学力向上事業については、中学生を対象に、区民センターでの民間事業者を活用した課外学習事業を4月に開講した。また、区内5小学校において、民間事業者による学習支援事業を6月から行った。 ・体力向上事業については、トップアスリートを小中学校に派遣する「ゲストティーチャー派遣事業」を4～10月に順次実施した他、小学校で安全に校庭開放するための「福島区小学校放課後等校庭見守りボランティア事業」を希望する学校において実施した。 ・英語力向上事業として、中学生の英検の検定料を一部支援する事業を9月(第2回目検定)に実施した。 ・区長及び区役所の担当職員が各学校の学校協議会に4月から順次出席し、モニタリングなど運営補佐を行った。また、協議会委員を務めるPTA役員などの保護者や地域住民から意見やニーズの把握を行った。 ・「保護者・区民等の参画のための会議(福島区教育会議)」を10月に開催し、委員と意見交換を行った。3月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、資料配付のみの実施となったが、委員へのアンケートにより意見やニーズ把握を行った。 ・教育行政連絡会を小学校、中学校それぞれ3回ずつ開催し、区内の教育課題について検討を進めた。(7、10、2月)
此花区	・教育行政連絡会議や、区長(区担当教育次長)が各学校を訪問し、各校長と緊密な課題解決に向けた意見交換等を実施する。 ・意見交換を基に区長自由経費予算による学力向上の取組を継続実施する。(区内各小学校に児童及び家庭へのフィードバックを行うための分析機能つき単元別理解度判定テストを導入) ・意見交換を基に校長経営戦略予算(区教育次長執行枠)で中学校における一斉英語検定、漢字検定の受験を実施する。 ・学期ごとに進捗状況等について各校長とヒアリングを実施する。 ・環境創造基金を活用した環境学習の取組を継続実施する。 ・各小学校において放課後の空き教室を活用した自主学習ルームを開設する。	・教育行政連絡会議や、区長(区担当教育次長)が各学校を訪問し、各校長と緊密な課題解決に向けた意見交換等を実施した。 ・意見交換を基に区長自由経費予算による学力向上の取組を継続実施した。(単元テストを導入) ・意見交換を基に校長経営戦略予算(区教育次長執行枠)で中学校における一斉英語検定、漢字検定の受験を実施した。 ・学期ごとに進捗状況等について各校長とヒアリングを実施した。 ・環境創造基金を活用した環境学習の取組を継続実施した。 ・各小学校において放課後の空き教室を活用した自主学習ルームを開設した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
中央区	・分権型教育行政の推進 教育会議の開催 1回以上 区教育行政連絡会の開催 小中学校 各3回、幼稚園 1回 区内18校園(幼・小・中・高)の学校協議会への職員の出席 各3回 ・分権型教育行政の理解促進に向けた取組 教育委員会事務局兼務の区職員対象の研修1回(eラーニング) 区教育行政連絡会で小・中学校長向けの研修1回(eラーニング) 区内小・中学校長、学校協議会委員、教育会議委員に分権型教育行政についてのアンケートを実施1回 ・各小学校で英語と体育の出張授業の実施 ・各中学校で英語検定の受験料の助成	・分権型教育行政の推進 教育会議の開催(意見聴取のみ) 区教育行政連絡会の開催 小中学校(各3回)、幼稚園(1回) 区内18校園(幼・小・中・高)の学校協議会への職員の出席(各3回(3回目は開催校のみ出席)) ・分権型教育行政の理解促進に向けた取組 教育委員会事務局兼務の区職員対象の研修(1回(eラーニング)) 区教育行政連絡会で小・中学校長向けの研修(1回(eラーニング)) 区内小・中学校長、学校協議会委員、教育会議委員に分権型教育行政についてのアンケートを実施(1回) ・各小学校で英語と体育の出張授業の実施(5～2月) ・各中学校で英語検定の受験料の助成(第2回・第3回)
西区	・区内小中学校の実情を把握し、ニーズに応じた教育施策を展開するため、教育行政連絡会等を開催し、区長(区担当教育次長)と学校長が意見交換を行う。(年20回) ・区教育行政に関して、その立案段階から保護者及び地域住民等の意見を把握し、施策及び事業に適宜反映するため、西区教育会議を開催する。(年2回) ・学校運営をモニタリングするため、学校協議会を傍聴または聞き取り調査を行うなど、学校協議会の運営を支援する。(全15校園・各3回) ・学校運営の支援として、学校協議会委員の新任研修を行う。(全新任委員・委員交代に合わせて随時) ・学校施設の狭隘化など、教育環境課題の改善に向けた取組を進めるにあたっては、学校を取り巻く状況の変化を踏まえながら、保護者及び地域住民と意見交換する場(ラウンドテーブル)を開催する。	・区内小中学校の実情を把握し、ニーズに応じた教育施策を展開するため、教育行政連絡会等を開催し、区長と学校長が意見交換を行った。(15回)※ ・区教育行政に関して、その立案段階から保護者及び地域住民等の意見を把握し、施策及び事業に適宜反映するため、西区教育会議を開催した。(1回)※ ・学校運営をモニタリングするため、学校協議会を傍聴または聞き取り調査を行うなど、学校協議会の運営を支援した。(全15校園・各3回) ・学校運営の支援として、学校協議会委員の新任研修を行った。(新任委員18名) ・引き続き学校施設の狭隘化など、教育環境課題の改善に向けた取組を進めるにあたっては、学校を取り巻く状況の変化を踏まえながら、西区教育会議や学校協議会等において、保護者及び地域住民に適宜情報提供を行った(3校)。 ※教育行政連絡会について議題のない月は開催しなかったことに加え、第2回西区教育会議(3月)については新型コロナウイルス感染拡大防止のため実施しなかった。
港区	・「保護者・区民等の参画のための会議(教育会議・区政会議こども青少年部会)」の開催:2回以上 ・区教育行政連絡会の開催:小学校、中学校各3回以上概ね各学期ごとに1回開催 ・区小学校長会・教頭会への出席・連絡調整:各11回以上8月を除き各月1回出席等 ・学校協議会委員への研修会の開催:1回以上 ・学校協議会会長情報連絡会の開催:1回以上 ・学校運営のモニタリングのため、各学校園で開催される学校協議会に出席するなど、学校協議会の運営を支援する。(全17校園・各3回) ・区担当教育次長(区長)が各学校を訪問し校長との緊密な意見交換等を行う。	・「保護者・区民等の参画のための会議(教育会議・区政会議こども青少年部会)」の開催:2回(6月、11月)開催し、分権型教育行政の各種取組や小学校の配置の適性化、学校選択制などの意見交換を行った。 ・区教育行政連絡会の開催:小・中合同2回(7月、3月)、個別に各1回(小中とも12月)の各計3回開催し、こどもサポートネット事業や学校選択制など、分権型教育行政に関する意見交換を行った。 ・区小学校長会・教頭会への出席・連絡調整:各11回実施(4～3月(8月除く)) ・学校協議会委員への研修会の開催:1回(9月)開催 ・学校協議会会長情報連絡会の開催:1回(9月)開催 ・学校運営のモニタリングのため、各学校園で開催される学校協議会に出席するなど、学校協議会の運営を支援した。(全17校園・各3回・4～5月、11～12月、2～3月) ・区担当教育次長(区長)が各学校を訪問(1学期)し校長との緊密な意見交換等を行った。(5月)
大正区	・教育行政連絡会を、小・中学校別に毎月(8月を除く)実施し、意見交換・情報共有を行い、区の教育行政の充実を図る。 ・区総合教育会議を年4回開催し、出された意	・教育行政連絡会を、小・中学校別に毎月(8月除く)実施し、意見交換・情報共有を行った。 ・区総合教育会議を年4回(6、8、11、2月)開催し、同会議における意見等を施策に適宜反映した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	見等について適宜、区の施策に反映する。 - 学校協議会において、活発な議論がなされるように、学校協議会委員向け研修会を開催するとともに、各校の学校協議会に地域担当が参加する。(計3回) - 各校を実施場所とする防災訓練に避難所担当職員が参画する。 - S S W (スクールソーシャル分科) を「こどもサポートネット」へ派遣し、課題を抱える児童・生徒へのアセスメント・支援を行う。 - すべての学校を訪問し、校長面談を行う。	- 学校協議会において、活発な意見交換がなされるように、学校協議会委員向け研修会を2回開催するとともに各校の学校協議会へ計3回(ただし、一部の学校においては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、第3回は書面会議による意見交換)地域担当等が参加した。 - 避難訓練を実施した学校へは避難所担当職員が参画を行った。 - 区保健福祉課こども・教育グループの職員がこどもサポートネットスクリーニング会議Ⅱへの出席、学校・家庭訪問を行い、アセスメントを行った児童・生徒等へ支援を行った。 - 全ての学校を訪問し、校長面談を行い、目標達成に向けた課題について情報共有を行うとともに、対応について検討を行った。
天王寺区	- 教育行政連絡会を学期ごとに小学校長、中学校長と開催する。 - 区教育会議を9月と2月に開催し、分権型教育行政に関して地域住民や保護者との意見交換を実施する。 - 校長経営戦略支援予算(区担当教育次長執行枠)を活用し、音楽を通じた人材育成事業(小学校音楽交流会、バリアフリーコンサート)を実施するほか、授業や部活動での外部講師招聘、授業用品・校用物品(ICT機器、体育用品)の購入等により、学力向上や教育環境向上に寄与する。	- 教育行政連絡会を学期ごとに小学校長、中学校長とそれぞれ開催し、分権型教育行政に関する取組の周知及び意見交換を行った。 - 区教育会議を9月と2月に開催し、地域住民や保護者に分権型教育行政に関する取組の周知及び意見交換を行った。 - 校長経営戦略支援予算(区担当教育次長執行枠)を活用し、音楽を通じた人材育成事業(小学校音楽交流会、バリアフリーコンサート)を実施したほか、授業や部活動への外部講師招聘、校用物品(ICT機器、体育用品、理科教材)購入により、学力・体力向上や教育環境向上に寄与した。
浪速区	- 学校長及び学校協議会委員を対象とした分権型教育行政に関する研修を実施。(年1回以上) - 学校協議会に区長や区職員が出席し、区長メッセージを文書で配付して、説明と意見交換を実施。(小中学校、各年3回) 「保護者・区民等の参画のための会議」を開催(年1回以上)。意見聴取するテーマを絞り込むことで、会議の活性化を図る。	- 学校長及び学校協議会委員を対象とした分権型教育行政に関する研修を実施した。(2回、9月) - 学校協議会に区長や区職員が出席し、区長メッセージを文書で配付して説明と意見交換を実施した。(小中学校、各年3回) 「保護者・区民等の参画のための会議」を開催した。〔浪速図書館の活性化〕を議題のひとつとして設定(1回)
西淀川区	- 教育環境の充実に向け以下の取組を実施する ①各小中学校学校協議会のモニタリングを通じ学校や保護者・区民等との意見交換を実施。 ②基礎学力の向上を目指し、全小中学校での漢字検定(に～よん漢字道場)の実施。 ③プログラミング教育の推進及び理数教育事業の一環として、小中教員からなるプログラミング研究会を実施。 ④国際理解教育推進事業としてイングリッシュツアー、ワークショップを開催。 ⑤民間事業者を活用した基礎学力支援事業として、に～よん個別復習塾を実施。 ⑥外国にルーツを持つ児童生徒の日本語での学習の支援として日本語学習支援サポーターを配置。 - インクルーシブ教育応援サポーターを配置し、区内小中学校にて活用。 - 分権型教育行政の理解促進に向け、区教育行政連絡会で小・中学校長と情報共有を行う。 - に～よん基金の要綱を改正し、基礎学力の向上に関する項目を設置し寄付を募る。	①各小中学校学校協議会のモニタリングや保護者・区民等の参画のための会議を実施した。 ②基礎学力の向上を目指し、全小中学校での漢字検定(に～よん漢字道場)を実施し、朝礼で区長表彰を行った。 ③小中教員からなるプログラミング研究会を2回開催。各学校での研修・授業のためにプログラミング教材の貸出を行い、神戸常盤大学教授による小学生向け理科実験イベント及び理科担当教員への研修も開催。 ④京都・嵐山へのイングリッシュツアー、ワークショップを開催。 ⑤毎週月曜日・木曜日に区民ホールや区民会館で「に～よん個別復習塾」を実施。 ⑥2小・1中に日本語学習支援サポーターを配置し、中学生へのキャリア教育として「に～よん☆みらいラボ」を開催。 - インクルーシブ教育応援サポーターを配置し、14小3中で活用。 - 区教育行政連絡会を3回開催。 - に～よん基金の要綱を改正し、基礎学力の向上に関する項目を設置し寄付を募った。
淀川区	- 子どもの睡眠習慣改善の取組 - 各校と連携した睡眠習慣改善の取組を実施する。 - 大学等の協力機関等と連携し、子どもを中心とした区民が質の高い良い睡眠をとるため	- 子どもの睡眠習慣改善の取組(ヨドネル) - 各校が「運営に関する計画」に睡眠習慣改善の取組を挙げて啓発等を実施しており、区は実施状況のモニタリングと支援を行った。(全校)

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	の環境や行動例についての提案を行うため、啓発物を作成する。 - 保護者・地域住民を対象に睡眠に関する講演会や体験型イベントを開催する等の啓発を行う。 〔児童・生徒の体力づくり事業〕 - 児童・生徒の体力づくり支援のため、学校の授業に講師を派遣するスポーツ出前講座を実施する。 〔淀川漢字名人育成計画事業〕 - 区内小中学校で漢字検定受検を実施する。 〔学校協議会〕 - 主に新任の学校協議会委員へより一層の議論参画を促すため研修を8～10月頃に実施する。また、研修会以降に新委員が任命された場合は、学校協議会開催前に新任者用の研修資料を配付する。 - 学校協議会(各学校3回/年)の活性化に向けた補佐を行う。 〔区教育行政連絡会〕 - 区教育行政連絡会(小学校の部・中学校の部)を各学期1回開催し、分権型教育行政の枠組みに沿った施策立案に向けた検討を行う。 〔保護者・区民等の参画のための会議〕 - 淀川区子ども教育会議を開催(各学期1回)し、分権型教育行政の枠組みに沿った施策にかかる学校との検討状況を伝え、意見聴取を行う。 〔民間事業者を活用した課外授業(ヨドジュク)〕 - 市立中学校において、区内在住中学生を対象に、放課後等に民間事業者のノウハウを活用した課外授業を実施する。	- 大学等の協力機関等と連携し、子どもを中心とした区民が質の高い良い睡眠をとるための環境や行動例についての提案を行うため、啓発物を作成した。 12月を「ヨドネルすいみん月間」とし、広報誌等での周知や睡眠に関する体験型イベントを実施した。 - 児童・保護者を対象とした睡眠に関する講演会の実施を支援した。(4校) 〔児童・生徒の体力づくり事業〕 - スポーツ出前講座を実施した。(34講座) 7月から8月にかけて中学校へ当事業についてのヒアリングを行ったところ、利用にあたって柔軟な対応ができないと考え利用を控えているケースが散見された。そこで、9月に利用にかかる補足情報を通知し、柔軟な対応ができることを伝えたことで、2学期以降の利用の増加につながった。 〔淀川漢字名人育成計画事業〕 - 区内小中学校で漢字検定の受検を実施した。(23/23校) - 日本漢字能力検定協会(以下、「協会」)・区・学校それぞれの役割を明確にし、受検手続きについても協会が各学校へ個別に説明を行った。 〔学校協議会〕 - 第1回学校協議会開催前に新任者用の研修資料を配付した。(全校) - 学校協議会の開催状況の事前周知(ホームページ・Twitter)や、全校園の学校協議会に区職員が出席し、議論内容や意見を吸い上げ、区教育行政連絡会及び淀川区子ども教育会議において議論を行った。 - 新任委員の制度理解を深めるため、第2回学校協議会が開催される前に新任委員を対象とした研修を実施した(9～10月)。 - 各協議会の情報共有及び、学校・委員の相互理解を深めるため、全委員を対象とした研修を実施した(1回)。 〔区教育行政連絡会〕 - 区教育行政連絡会(小学校の部・中学校の部)を各3回開催し、分権型教育行政の枠組みに沿った施策立案に向けた検討を行った。 〔保護者・区民等の参画のための会議〕 - 淀川区子ども教育会議を各学期1回開催し、分権型教育行政の枠組みに沿った施策にかかる学校との検討状況を共有し、区の取組についての意見を聴取し、教育委員会事務局へ意見伝達を行った。 〔民間事業者を活用した課外授業(ヨドジュク)〕 - 中学生の基礎学力向上を主たる目的として、十三中・美津島中・東三国中の学校施設を活用しヨドジュクを実施した。受講者は十三中18名(定員30名)美津島中10名(定員40名)東三国中20名(定員30名)であった。 - 定員に余裕がある中学校で、夏休み前に全校生徒に再度周知した。(7月) - 家庭学習について、区政会議部会での意見を実施事業者に情報共有し、日々の指導等細かく対応できるよう要請した。(8月) - 区内全中学校の入学説明会で説明会に参加する新入生の保護者を対象に、「ヨドジュク」及び「大阪市塾代助成事業」のPRを実施した(1～2月) - 教育委員会が実施している「学校教育ICT活用事業」において、家庭での自主学習・宿題の実施による、学習習慣の定着及び学習意欲の向上を検証するタブレット端末の持ち帰りをモデル実施しており、学習習慣の向上について、教育委

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
		員会やモデル実施校に実施効果等の聞き取りを行った。(3月)
東淀川区	- 分権型教育行政の効果的な推進に向けて、保護者や地域住民等の多様な意見やニーズを把握し、学校と調整を行い、教育関連施策を進めるとともに、学校を核とした住民主体の学校支援・教育コミュニティの形成を進めていく。 ① 区教育会議、区教育行政連絡会 区長が、区教育会議、区教育行政連絡会を開催し、区内の教育や子どものための施策・事業について、立案段階から意見を把握し、適宜これを反映させるとともに、実績・成果の評価にかかる意見を聞くことで、地域や学校協議会からの意見・ニーズに応じた教育施策・事業の実現をめざす。 ② 学校協議会への補佐 区内各小・中学校で設置されている学校協議会の開催に際し、区役所職員が出席し、運営状況について把握するとともに、運営補助や区内施策に関する情報提供などの支援を行う。	① 区教育会議、区教育行政連絡会 区教育会議を開催した。(2回) 区教育行政連絡会を開催した。(小学校2回、中学校2回、小中学校区合同1回) ② 学校協議会 学校協議会への区役所職員出席回数：第1回目22回、第2回目21回、第3回目13回 また、新任委員向けの研修会を開催し、区内施策に関する情報提供を行った。
東成区	- 区長と学校長との意見交換会を定期的に開催し、小中学校の実情等について共有する。 30年度の取組実績や課題を踏まえ、「体力向上」及び「国際理解教育」の分野を中心に、各校の教育活動を支援する。	- 区長と学校長との意見交換会を定期的に開催し、小中学校の実情等について共有した。 「子どもの体力向上事業」「国際理解教育支援事業」「プログラミング教育支援事業」などにより、教育活動を支援した。 - 区長と学校長との意見交換会：中学校2回(※1回)、小学校9回(※1回) - 子どもの体力向上事業：指導回数90回 - 国際理解教育支援事業：出前講座8校、交流事業4校 - 地域におけるプログラミング教育支援事業2校 ※【参考】新型コロナウイルス感染症対策による中止回数
生野区	- 教育行政連絡会や教育保育連絡会の開催を通じて小中学校のニーズ把握等を行い、学校の実情に応じた教育活動を支援する。 - 学校、地域の実情に応じて各小中学校が実施する取組について、より効果的な周知とするため、ブログを活用した情報発信を行う。	- 教育行政連絡会(小学校、中学校)を各2回開催した。 - 教育保育連絡会を1回開催した。 - ホームページ、広報紙で小・小連携の取組を紹介した(8中学校区)。
旭区	- 区教育行政連絡会を随時実施し、学校や地域における教育の活性化につなげるため、学校と連携を図る。 - 区教育会議を開催する。	- 区教育行政連絡会を実施し、学校と連携を図った(全体会3回、小学校部会2回、中学校部会3回)。 - 区教育会議を開催し、現状や制度の説明をしたうえで、意見交換を行った。
城東区	①兼務の区職員へ日常的なOJTを実施し、②校長会、教育行政連絡会を通じて分権型教育行政の趣旨を共有する。 - 新任者が教育委員会事務局からの各種照会に対応できるよう、根気強くOJTを重ねていく。 - 校長会、教育行政連絡会を通じて、分権型教育行政の趣旨の共有を図る。	①新任者に対し、教育担当関係業務について系統立てて基礎知識・用語の説明を行った。 - 学校基本調査、学校規模、適正配置、運動場保有基準、普通・特別教室、校長経営戦略支援予算、区教育会議、区教育行政連絡会、全国学力・学習状況調査、体力・運動能力調査、ほか ②小学校校長会の参画(毎月)、教育行政連絡会の開催(12月)等により、趣旨の共有を図り、効果的な推進に取り組んだ。
鶴見区	- 小・中学校にて、教育行政連絡会を開催する。 - 市立幼稚園・小・中・高校の学校協議会へ参加する。	- 小・中学校の教育行政連絡会を開催し、校長経営戦略支援予算(区担当教育次長執行枠)等や学校選択制などに関しての意見交換を行った。(小・中学校：1学期～2学期1回ずつ) - 市立幼・小・中・高等学校の学校協議会へ参加し、学校等の運営状況や保護者、地域住民等の多様な意見やニーズの把握

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
		- 握を行った。(幼・小・中・高等学校：1学期～2学期1回ずつ(計20校園)、3学期1回(計10校)) - 新型コロナウイルス感染拡大予防のため、教育行政連絡会(3学期)の開催を中止し、また学校協議会(3学期、一部の校園)についても参加できなかった。
阿倍野区	- 区教育会議及び区教育行政連絡会を開催することにより、学校園・教育コミュニティの状況と進捗をモニタリングし、その状況に応じて学校園の教育活動をサポートする。 - 分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進める。	- 区教育会議及び学校見学等の場での意見交換会の開催：11回 - 区教育行政連絡会の開催：小学校の部7回、中学校の部5回 - 学校見学(公開授業)の実施：6回 - 学校協議会の場において、分権型教育行政の理解促進等に向けた説明を実施：15校 - P T Aに対して、分権型教育行政の理解促進等に向けた説明を実施：2回
住之江区	区教育行政連絡会や学校協議会、保護者・区民等参画のための会議に参加し、学校の実情把握に努めるとともに、学習意欲の向上や児童・生徒等への様々な支援など、教育環境の整備に向け、学校や地域の実情に応じた支援を行う。	- 区教育行政連絡会や学校協議会、区政会議(子ども・教育部会)を活用した保護者・区民等参画のための会議に参加し、学校の実情把握に努めた。 - 学習意欲の向上やキャリア形成につながる教育、児童・生徒等への様々な支援などについて意見を交換し、充実した教育環境の整備に向け学校や地域の実情に応じた支援を行った。
住吉区	- 保護者・区民等の参画のための会議(区総合教育会議)を定期的に開催し、区長が所管する教育振興にかかる施策・事業について意見を聞くとともに、学校長との連携を強め、各学校の状況や課題、及び区の施策とその成果について問題意識の共有化を図る。 - 各学校の学校協議会についてモニタリング及びサポートを行うとともに協議会において活発な意見交換が行われるよう委員に対する研修などの支援をする。	- 保護者・区民等の参画のための会議(区総合教育会議)を開催(3回)し、30年度の施策・事業の結果、元年度事業の実施状況と課題及び2年度の施策事業の方向性について、委員から意見を聴取した。また、学校の状況や課題について問題意識の共有を図るため、学校園長にオブザーバーとして参加してもらい、意見交換を行った。 - 区内小中学校の学校協議会に学期ごとに運営補佐として出席し、「学校協議会運営の手引き」を活用した制度の説明及び区の施策等について情報提供を行うとともに、学校協議会新任向け研修会(1回)、学校協議会会長会(1回)を開催し、活発な意見交換が行われるよう促した。
東住吉区	教育行政連絡会の開催を通じて校長との情報共有を図るとともに、各校の課題やニーズに応じた教育活動支援に取り組む。	- 教育行政連絡会で、小・中学校長と教育委員会事務局兼務の区職員との意見交換を行うとともに情報共有を図った。(小・中学校別、5、2月) 「東住吉区教育活動サポート事業」を実施し、学力・発達障がいに関する各校の課題に応じた支援を行った。 - 民間事業者を活用し、区内の中学生及び小学生を対象にした課外学習(塾)を実施した。また、2中学校で夏期講習を実施した。(中学生塾：通年、小学生塾：11～2月、中学生夏期講習：8月) - 保護者・区民等の参画のための会議(区政会議・子育て教育部会)で、学校支援に関する取組について情報共有し意見交換を行った。(8、1月)
平野区	- 区教育会議、区教育行政連絡会(小・中)の開催とともに幼稚園・高等学校との意見交換をはかりながら、学校園と連携し、学力向上や学習意欲向上施策など分権型教育行政の推進を図る。 ①区教育会議(年3回)、区教育行政連絡会(小・中：各年3回)、幼稚園意見交換会(年1回)、区内府立高等学校意見交換会(年2回) ②区長・副区長・課長による区内全小中学校長訪問 ③学校協議会(新任)委員研修会及び区長との意見交換会(9～11月頃) ④子ども学力サポート事業(学習支援：区内全	- 区教育会議(2回)、区教育行政連絡会(小・中：各2回)、幼稚園意見交換会(1回)、区内府立高等学校意見交換会(2回)を実施した。 - 区長・副区長・課長による区内全小中学校長訪問を実施した。 - 学校協議会(新任)委員研修会及び区長との意見交換会を実施した。 - 子ども学力サポート事業を区内全小学校で実施した。 - こどもの「生きる力」育成支援事業を実施した。 - ひらちゃん読書ノートを作成し、区内全小中学校に配付した。 - 小学生のための英語セミナー・英語スピーチコンテストを実施するとともに、スピーチコンテストは中学生にも対象を広げて実施した。(11月) - 中学生のための高等学校合同進学説明会を実施した。(9月)

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	小学校及びこどもの居場所等） ⑤こどもの「生きる力」育成支援事業（不登校相談・対策支援） ⑥ひらちゃん読書ノート（読書習慣の定着に向けた支援）作成・配付 ⑦小学生のための英語セミナー・英語スピーチコンテスト（10～12月頃） ⑧中学生のための高等学校合同進学説明会（9月） ⑨平野区課外学習支援事業 ⑩がんばる小学生・がんばる中学生区長表彰（2～3月） ⑪ゲストティーチャー制度	・平野区課外学習支援事業を実施した。 ・がんばる小学生・がんばる中学生区長表彰を実施した。（1～2月） ・ゲストティーチャー制度を実施した。 ・英語教育研修会を実施した。（7～8月） ・読書ノート表彰を実施した。（2月） ・新型コロナウイルス感染症の影響により区教育会議、区教育行政連絡会（小・中）が各1回分中止になった。
西成区	・区政会議教育部会において、施策の立案段階から、保護者・地域住民・その他関係者（学校長代表も含む）の意見を把握し、適宜これを反映する。 ・教育行政連絡会で、上記部会の趣旨や議事を説明するなどして、校長に対しても分権型教育行政の理解促進を図る。 ・教育委員会事務局兼務の区職員に対して、年度当初だけでなく随時研修を行い、教育行政において、年々学校と区との関係が密接になり、分権型教育行政における区の役割がより重要度を増している状況や、それに応じて変遷する制度、区役所の役割をリアルタイムに伝えていく。	・7月に区政会議教育部会を開催し、次年度の予算要求の企画立案前に地域住民や関係者等から意見を聴取した。 ・元年度（31年度中）に教育行政連絡会を4回開催し、同会議において校長に対し、昨年度事業の振り返りや、次年度事業の予算要求の企画立案前の意見聴取、次年度予算確定後の事業内容、分権型教育行政の趣旨等について説明した。 ・教育委員会事務局兼務の区職員に対しては、上記会議の開催に関する事務に全員で関わるようにし、OJTの形式で分権型教育行政の理解促進を図った。 ・学校長及び学校協議会委員、「保護者・区民等の参画のための会議」の委員を対象に「区内の教育行政に関するアンケート」を実施した。またアンケートには、資料として、区で実施しているこども・子育て関連事業の詳細説明資料を添付して『区がニア・イズ・ベターに基づいてどのような施策を実施しているか。』が分かるように工夫した。

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

取組期間（29～元年度）の成果及び今後の方向性

	取組期間の成果	今後の方向性
北区	・区教育行政連絡会で小・中学校長と意見交換を行ったことにより、「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を図ることができた。	・目標①～②については、元年度目標を達成しているが、目標①～①については、元年度目標が未達成のため、これまでの取組に加え、各校の実情を個別にヒアリングしたうえで、教育内容の充実に向け支援していく。
都島区	・30年度、元年度アンケートにおいて、「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」については、30年度は目標30%に対し95.3%の実績、元年度は目標96%に対し94.6%の実績であった。また、「区内において学校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」については、30年度は目標30%に対し85.7%の実績、元年度は目標86%に対し100%の実績となった。 ・区教育行政連絡会等（小・中学校、各3回）において、小・中学校長と分権型教育行政の効果的な推進に向けた意見交換を行った。	・左記アンケートにおける肯定的意見はいずれも90%を超えるなど、成果は得られている。今後期待する取組など、委員意見を踏まえ、分権型教育行政の推進に努める。 ・区教育行政連絡会等を通じて、学校との連携を密にし、更なる分権型教育行政の推進を図る。
福島区	・30、元年度に中学生被災地訪問事業を実施し、体験学習および防災教育の機会を提供するとともに、各中学校で他の生徒にもフイードバックすることで防災意識向上を図った。 ・体験学習として、「ワークショップコレクション」や「漫オワークショップ」、音楽鑑賞会など、子どもたちの創造力を高め感性を育む事業を開催した。 ・学力向上事業について、中学生を対象に区民センターでの民間事業者を活用した課外学習事業、小学校において民間事業者による学習支援事業を行った。 ・体力向上事業について、毎年区内小学校3校・中学校3校を対象に、トップアスリートを派遣する「ゲストティーチャー派遣事業」を実施した。また、小学校で安全に校庭開放するための「福島区小学校放課後等校庭見守りボランティア事業」を希望する学校において実施した。 ・英語力向上事業については、小学3・4年生を対象とした英語交流イベントや、中学生を対象とした英検の検定料を一部支援する事業を実施した。 ・「保護者・区民等の参画のための会議（福島区教育会議）」を通じて、保護者・区民等の意見やニーズを把握した。 ・保護者や地域住民などの学校運営への参加を促進するため各校に設置されている学校協議会の運営を補佐し、教育行政連絡会により区内各校との連携を深めた。	・中学生被災地訪問事業を中学校や地域の協力を得ながら継続して実施する。 ・児童生徒に体験学習の機会を提供できるよう引き続き取り組む。 ・学校・地域の実情に応じた学力向上や体力向上などの施策・事業を展開し、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政を推進する。 ・区教育会議や教育行政連絡会、学校協議会などを通じて、保護者・区民等の意見やニーズを把握する。
此花区	・自校において、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区内小・中学校長の割合：30年度100%、元年度100% ・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	・教育行政連絡会（年2回）を開催及び、区長（区担当教育次長）が各学校長との意見交換等（8月頃）を継続して実施する。 ・各小学校から、単元テストの実施、児童及び家庭へフィードバックについて学期毎に報告を受け、進捗状況を把握する。 ・各中学校において3年生に英語検定を、1年生に漢字検定の

	取組期間の成果	今後の方向性
	- と感じる区内小・中学校の学校協議会委員の割合：30 年度 96%、元年度 97.3% - 区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合：30 年度 92%、元年度 92.3%	- 受検を実施する。 - 環境にかかる取組の支援を行う。
中央区	区教育会議及び区教育行政連絡会の開催、区担当教育次長による各学校園長のヒアリング、区職員の学校協議会への参加等を通じて、学校園、地域、保護者のニーズの把握に努めている。 こうした各学校園のニーズ・課題を十分に踏まえ、区として独自に、小学校・中学校での英語力向上事業や、小学校の体力向上事業、外国籍児童の学習サポート事業、発達障害児童サポート事業等を立案・実施してきている。 結果、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校の学校協議会委員の割合（30 年度）が 98.5%、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる学校長の割合（生成 30 年度）が 100%と、いずれも高い評価となっている。	今後、分権型教育行政の一層の推進に向けて、引き続き、学校園、地域、保護者のニーズの把握に努めるとともに、教育委員会事務局の 4 ブロック化の動きとあわせ、各学校からのニーズ等を反映させた、きめの細かい教育支援事業を積極的に展開していく。
西区	- 各学校において、学校協議会の開催などによる開かれた学校運営や、校長経営戦略予算等を活用した個性ある取組が進められており、その目的や内容が保護者や地域住民に浸透しつつある。 - 小・中学校の学校協議会委員のアンケート「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」について、概ね 9 割の方から肯定的回答割合を得ている。（30 年度：92.1%、元年度：89.1%） - 区教育会議委員のアンケート「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」について、肯定的回答割合が目標数値（元年度：目標 90%）に届かなかった。（30 年度：90.0%、元年度：60.0%）	3 月に開催を予定していた第 2 回区教育会議が、新型コロナウイルス感染症拡大予防のために中止となったことから、区の教育関連施策にかかる取組の成果について、教育会議委員に十分に伝えることが出来なかった。2 年度は区教育会議を 2 回開催し、区の教育関連施策にかかる取組の進捗状況や成果について、教育会議委員に十分に伝える。 - 引き続き、区担当教育次長のマネジメントにおいて、教育行政連絡会や教育会議、学校協議会等で学校や地域の支援ニーズを把握し、学校・地域の実情に応じた学校教育支援事業を展開することにより、分権型教育行政の推進を図る。
港区	年度や対象者によって分権型教育行政への理解の指標にバラツキは見られるが、区担当教育次長と学校との意見交換は緊密に行っており、分権型教育行政は推進されている。また、様々な機会に分権型教育行政の周知にも努めてきた。	- 目標①－1、目標①－2 ともに、指標の測定対象者の会議体である小・中学校の学校協議会や「保護者・区民等の参画のための会議」が、その測定時期に新型コロナウイルス感染症への対応策として会議の開催状況が十分でないため、指標測定が不十分である。 - 分権型教育行政の理解が進むよう、様々な機会を捉えて周知に努める。 - 引き続き、区担当教育次長（区長）が校長との意見交換等を緊密に行うことで、課題認識の共有や、施策への反映を行っていく。
大正区	- 教育行政連絡会、区総合教育会議及び各校の学校協議会等を通して、意見交換・情報共有を行い、得られた意見等を適宜施策に反映し、学校や地域における教育の活性化を促進した。 - 区保健福祉課子ども・教育グループの職員による子どもサポートネットスクリーニング会議Ⅱへの出席、学校・家庭訪問を行うことで、アセスメントを行った児童・生徒等の支援につなげた。	目標①－1 及び①－2 について、元年度目標を達成した。今後も様々な機会を捉え、意見交換・情報共有を行い、学校や地域における教育の活性化を促進する。 また、区保健福祉課子ども・教育グループ職員による子どもサポートネットスクリーニング会議Ⅱへの出席、学校・家庭訪問を通じて、アセスメントを行った児童・生徒等を引き続き適切な支援につなぐ。

	取組期間の成果	今後の方向性
天王寺区	- 学校長、地域住民及び保護者に対し分権型教育行政に関する理解促進を図るため、教育行政連絡会や学校協議会、区教育会議において周知及び意見交換を行ってきた。 - 分権型教育行政を施策面でも推進するため、校長経営戦略支援予算（区担当教育次長執行枠）を活用し、学校の特色や課題を反映した取組を実施してきた。 - 以上の取組の結果、学校や地域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地域住民や保護者の割合について、30 年度目標の 30%を大きく上回る結果となった。	- 目標①－1 及び①－2 とも 80%を超える実績であったが元年度目標は未達成であったので、区教育会議や学校協議会の場において丁寧な情報提供を行うとともに、ホームページ等の広報媒体において分かりやすい情報発信に努め、地域住民及び保護者の分権型教育行政に関する理解促進を図る。 - 施策面においては、今後も学校ニーズを的確に把握し、学校と連携した取組や学校の特色づくりに向けた取組を推進する。
浪速区	- 学校長及び学校協議会委員を対象とした分権型教育行政に関する研修の実施を通して、分権型教育行政に関する理解を深めることができた。 - 学校協議会に区長や区職員が出席し、区長メッセージを文書で配付して説明と意見交換を実施することで、実情やニーズのきめ細やかな把握につなげることができた。 「保護者・区民等の参画のための会議」について、議題のひとつに浪速図書館の活性化を設定することで、たくさんの意見がだされ活発な意見交換につなげることができた。 - 総じて、各成果指標の達成状況が高水準で推移し、上昇傾向にもあることから、これまでの取組を通して、保護者・区民等の参画のための会議の委員や学校協議会委員のみなさんが分権型教育行政の制度や趣旨について理解を深め、「ニア・イズ・ベター」に基づき学校や地域における教育の活性化につながってきているものと考ええる。	これまでの成果を踏まえ、今後さらに学校や地域の実情に応じたきめ細やかな施策実施につなげていけるよう、引き続き、学校や地域住民のみなさんに対して丁寧な説明と意見交換の機会を設けるなど取組を進める。
西淀川区	- 分権型教育行政の効果的な推進に関する数々の取組を進めた結果、学校・地域・保護者からのニーズを吸い上げ区の施策とすることができた。 - また、区が教育行政を行うという意識が浸透した結果、教育行政に関する様々な声が区に届き、その声を反映した施策を児童生徒へ行うことができたため、小・中学校の学校協議会委員や、学校長・保護者からも区の方権型教育行政に高い評価を得ることができた。	分権型教育行政の推進によって得られた地域・学校・保護者の信頼を失うことなく、さらにきめ細やかな教育行政を行っていく。
淀川区	- 分権型教育行政の枠組みを活用した各種施策を、担当職員各自が教育委員会事務局兼務職員であることを自覚し、制度・趣旨理解の下に、小中学校との連携により展開することで、各小中学校の支援を行うことができた。 「区教育行政連絡会（小学校の部）」「区教育行政連絡会（中学校の部）」「保護者・区民等の参画のための会議」を計画どおりの開催（3 年間で計 27 回）や、小中学校の各校長会で情報提供や意見交換を実施（3 年間で計 105 回）し、分権型教育行政の枠組みに沿った施策立案に向けた検討を行い、様々な事業を実施することができた。 - 新任学校協議会委員への研修実施（3 年間で計 8 回）及び全委員を対象とした研修の実	- 目標①－1 については、元年度目標は未達成であったが、当区職員が全ての学校協議会に出席することで各学校協議会の状況は把握しており、協議会の運営手法や学校と委員の相互理解を深めることが課題であると認識しているため、学校協議会委員研修の手法を見直し、さらなる学校協議会の活性化を図る。 - 目標①－2 については、元年度目標は未達成であった。今後は教育委員会事務局の 4 ブロック化等、様々な変化が想定されるため、より迅速な情報共有と意見交換を実施していく。 - 働き方改革の推進や新学習指導要領の導入等、時代に合わせた学校支援が必要であることから、「区教育行政連絡会（小学校の部）」「区教育行政連絡会（中学校の部）」「保護者・区民等の参画のための会議」において意見交換を行い、各種施策をブラッシュアップしていく。

	取組期間の成果	今後の方向性
	施（３年間で計４回）、また学校協議会の開催状況の事前周知（ホームページ・Twitter）や議事録作成の補助や、学校協議会で出た意見を吸い上げ、区教育行政連絡会及び淀川区子ども教育会議において議論を行い、意見反映を行うことで、学校協議会の活性化のための支援を行うことができた。	
東淀川区	区教育会議、区教育行政連絡会を開催し、保護者や地域住民等の多様なニーズを把握するとともに、小・中学校で設置されている学校協議会に参加し運営補助や施策の情報提供などを実施することで、30年度は目標①－１が87.2%、目標①－２が100%と目標値30%を大幅に上回った。元年度は①－１が81.8%、目標①－２が100%となり、目標①－１が未達成となったが、高水準の結果を維持している。	目標値①－１について30年度は目標達成したものの、元年度は未達成となった。学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実されたものになるよう、引き続き施策を実施していく。
東成区	定期的に区長と学校長との意見交換を続け、また区役所からも各事業の目的や進め方について理解を深めていただくなど、相互連携を図りながら事業を進めることができた。	引き続き、区長と学校長との意見交換会を定期的に開催し、関連事業の成果や課題等の整理を図りつつ、分権型教育行政を推進していく。
	- 各年度において、教育行政連絡会（小学校・中学校）、教育保育連絡会を開催すること等とおして、小中学校のニーズの把握等を行うことにより、学校の実情に応じた教育活動の支援を行うことができた。 - 学校、地域の実情に応じて各小中学校が実施する取組について、広報紙、ホームページ等を活用した情報発信を行った。 - 目標１：自校において、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区内小・中学校長の割合 30年度 目標：30% 達成状況：96% 元年度 目標：40% 達成状況：100% - 目標２：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区内小・中学校の学校協議会委員の割合 30年度 目標：30.0% 達成状況：83.0% 元年度 目標：83.3% 達成状況：84.2% - 目標３：区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合 30年度 目標：30% 達成状況：17% 元年度 目標：40% 達成状況：80%	- 引き続き、教育行政連絡会（小学校・中学校）、教育保育連絡会等の場をととして、学校からの意見聴取を行い、各校の実情に応じた支援を行っていく。 - 各学校の特色ある取組についての情報発信をより区民に届く形としていく必要がある。情報発信手法の見直し・多様化や、各学校の特色がより際立つ内容を取り上げることで、効果的な学校活動の周知を行っていく。
生野区		
	- 区内各小中学校長と区役所教育担当職員とで教育行政連絡会を開催し、分権型教育行政にかかわる意見交換を実施した。30年度には学習支援事業を再編し、学力向上に向けた取組内容に変更した。また、元年度に学校が希望する運動種目の専門家を派遣する事業を開始し、教員の指導力や児童の運動能力向上を図った。 - 区教育会議を開催し、区教育関連の取組及び教育行政連絡会での主な議事等について共有し、意見交換を行った。	- 今後も引き続き、区教育行政連絡会を随時実施し、学校や地域における教育の活性化につなげるため、学校と意見交換を行い、連携を図っていく。 - 学校の実情に応じた教育内容が実施されてきたことについて、学校協議会委員からも一定の評価を得ており、今後も、区教育会議を開催し、区担当教育次長が所管する区内の教育施策や事業について、立案段階から保護者や地域住民等のニーズの把握に努めるとともに事業実施後も意見を聴取し、その内容を可能な限り反映させていく。

	取組期間の成果	今後の方向性
城東区	- 組織改編により担当課を立ち上げ、取り組んできた。併せて、教育業務に関する知識習得のため職員へのOJTを行った。また、校長会の参加などにより各校長との対話を深め、理解促進に努めてきた。 - 学校協議会への参加や、教育会議の開催などにより、保護者、地域住民への積極的な情報発信を行った。	新型コロナウイルス感染症の影響により、元年度に予定していた取組で一部実施していないものがあるが、組織体制としても充実してきており、引き続き推進に取り組んでいく。
鶴見区	教育行政連絡会の開催及び学校協議会への参加を通じて、校園長との情報共有を図るとともに、各校園の課題やニーズに応じた教育活動支援を行ったことにより、学校や地域における教育の活性化につなげることができた。	- 目標①－１について、30年度は目標を達成したものの、元年度は目標未達成となり、目標①－２について、30年度・元年度ともに目標を達成した。 - 各種取組は計画どおり順調に実施し、また一定の成果も上げていることから、今後は、区長マネジメントにより適切に取り組む。
	①分権型教育行政にかかわる制度、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が生じている具体的な事例をもとに、分権型教育行政に関わる制度、役割などの明確化など課題整理を行い、具体的な取組を進める。	①分権型教育行政にかかわる制度、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が生じている具体的な事例をもとに、分権型教育行政に関わる制度、役割などの明確化など課題整理を行い、具体的な取組を進める。
阿倍野区	- 区教育会議を開催して委員からの意見聴取を行い、新規事業を構築する等、教育施策の実施に活用した。 - 区教育行政連絡会を開催し、小・中学校長と教育担当職員との意見交換の場を設けるとともに、情報共有を図った。 - 区内全学校園で開催される学校協議会に参加し、協議会委員や学校長の意見を聞き、学校の実情把握に努めた。	引き続き区教育会議、区教育行政連絡会、各校園の学校協議会の場を活用し、委員からの意見聴取や学校・地域の実情把握に努めるとともに、各校園の取組について情報共有を行いながら実情に応じた学校園支援を行う。
住之江区	区教育行政連絡会や学校協議会、保護者・区民等参画のための会議を通じて、学校長や保護者などから意見を聞くとともに、学校の状況把握に努めた。意見を踏まえ学力向上や福祉的課題の解決などに向け取組を行うなど、分権型教育行政の推進に向け取り組んだ。	より分権型教育行政を効果的に推進できるよう、地域の実情に応じた教育に向け、様々な機会を捉えて地域や学校の実情やニーズの把握に努めるとともに、区役所、学校、地域が連携して学力向上や学校の福祉的課題の解決などに取り組む。
住吉区	- 区総合教育会議については、オブザーバーとして学校園長にも会議に参加してもらい、学校園における状況や課題を共有したうえで意見交換を行った結果、区の教育施策・事業の課題と方向性について、各委員との議論を深めることができた。 - 区内小中学校園の学校協議会については、学期ごとに運営補佐として出席し、「学校協議会運営の手引き」を活用した制度の説明及び区の施策等について情報提供を行うとともに、学校協議会新任向け研修会（６月）、学校協議会会長会（８月）を開催し、会議での活発な意見交換が行われるよう支援を行うことができた。	（達成）元年度目標は達成した。今後も引き続き、会議等の場を活用し、委員の役割の周知や区の教育施策・事業等の情報提供を行い、会議の活性化を支援していく。 （未達成）元年度目標は未達成であったので、会議の活性化を図り、委員の役割の周知や区の教育施策・事業等の情報提供を行う。 - 元年度目標は未達成であったが、今後は、子どもをとりまく現状について、より様々な観点から意見交換が行えるよう、区の教育施策・事業等の説明をさらに丁寧に行うことで、認識の共有を図り、会議の活性化に取り組んでいく。
東住吉区	教育行政連絡会の開催を通じて校長との情報共有を図るとともに、各校の課題やニーズに応じた教育活動支援を行い、取組が計画どおり実施できた。	今後も、教育行政連絡会の開催を通じて校長との情報共有を図るとともに、各校の課題やニーズに応じた教育活動支援に継続して取り組む。
平野区	区教育会議、区教育行政連絡会（小・中）の開催とともに幼稚園・高等学校との意見交換をはかりながら、学校園と連携し、学力向上や学習意欲向上施策など分権型教育行政を推進することができた。	元年度は前年度と比較し数値目標が高く、目標達成されなかったが、学校協議会委員の89%以上から肯定的な回答があり、分権型教育行政の意義が一定浸透してきている状況がみられるため、引き続き、教育会議や教育行政連絡会、学校協議会委員への研修等の機会を通して学校・地域・区役所と

	取組期間の成果	今後の方向性
	①図書自由貸出（ひらちゃん図書）、②家庭学習・生活習慣の手引きなど、区教育会議において委員からいただいた意見を区政に反映し実施した。	- の連携を深め、分権型教育行政の意義の浸透を図っていく。 - 区教育会議の委員意見を反映した施策について、継続して取り組むとともに、今後も委員からの意見を聞きながら地域の実情に合わせた教育行政を実施していく。
西成区	29年度、分権型教育行政の理解促進に向けた取組の成果をはかるために、アンケートを実施したところ、『分権型教育行政の制度、趣旨に基づいて業務を進めている』と認識している区職員及び区内小中学校長の割合は100%であった。 - このことから、30年度、元年度においては、分権型教育行政の理解度を計る対象を学校協議会委員や「保護者・区民等の参画のための会議」の委員とした。 「保護者・区民等の参画のための会議」の委員においては、30年度、元年度（31年度）ともに『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』割合が100%であった。 - 学校協議会委員においては、『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』割合は、30年度は86.3%、元年度は82.1%であり、分権型教育行政の理解促進の浸透度合いは非常に高いレベルにあると考える。	- 今年度のアンケートにおいて、区で実施していることも・子育て関連事業の詳細説明資料を添付したところ、学校協議会委員の回答の自由記載欄に「取組内容が分からなかった」、「（取組を）初めて知ったので評価できない。」、「趣旨が浸透していない」と書かれたものがあった。 - こうしたことが、元年度の数値が30年度を下回った理由であると考えられるため、今後は区の実施する、非常に多岐にわたることも・子育て関連施策が、『ニア・イズ・ベター』に基づく分権型教育行政の取組として実施しているということを含め、より一層周知し、理解促進につなげてまいりたい。

柱2-Ⅲ-A 区における住民主体の自治の実現

元年度目標の達成状況

目標①ー1 「区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合」

29年度目標			
60.0%			
	目標 上段：30年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
北区	92.0% 100.0%	100.0%	達成
都島区	78.0% 79.0%	75.0%	未達成
福島区	73.0% 78.0%	76.7%	未達成
此花区	85.0% 87.0%	67.9%	未達成
中央区	68.0% 80.0%	85.0%	達成
西区	70.0% 85.7%	85.7%	達成
港区	73.0% 88.2%	68.2%	未達成
大正区	50.0% 92.9%	60.0%	未達成
天王寺区	73.0% 75.0%	75.0%	達成
浪速区	80.0% 89.0%	64.3%	未達成
西淀川区	82.0% 90.5%	71.4%	未達成
淀川区	62.0% 90.0%	81.0%	未達成
東淀川区	100.0% 100.0%	97.2%	未達成

29 年度目標			
60.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
東成区	39.0% 81.0%	66.7%	未達成
生野区	80.0% 85.0%	68.8%	未達成
旭区	70.0% 75.0%	68.2%	未達成
城東区	77.0% 84.0%	84.6%	達成
鶴見区	100.0% 100.0%	91.3%	未達成
阿倍野区	73.0% 76.0%	58.8%	未達成
住之江区	70.0% 100.0%	85.0%	未達成
住吉区	73.0% 80.9%	95.5%	達成
東住吉区	73.0% 80.0%	88.9%	達成
平野区	46.0% 88.5%	65.4%	未達成
西成区	69.0% 96.3%	92.3%	未達成

柱2-Ⅲ-ア 区における住民主体の自治の実現

元年度目標の達成状況

目標①ー2 「区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合」

29 年度目標			
60.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
北区	73.0% 81.9%	84.6%	達成
都島区	76.0% 77.0%	91.7%	達成
福島区	70.0% 88.0%	90.3%	達成
此花区	85.0% 87.0%	85.2%	未達成
中央区	83.0% 85.0%	94.4%	達成
西区	70.0% 85.7%	78.6%	未達成
港区	77.0% 90.6%	77.3%	未達成
大正区	50.0% 58.3%	90.0%	達成
天王寺区	70.0% 73.3%	81.8%	達成
浪速区	75.0% 80.0%	66.7%	未達成
西淀川区	60.0% 81.0%	82.1%	達成
淀川区	65.0% 100.0%	94.4%	未達成
東淀川区	80.0% 87.0%	78.1%	未達成

29 年度目標			
60.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
東成区	41.0% 79.0%	76.5%	未達成
生野区	80.0% 85.0%	75.0%	未達成
旭区	70.0% 75.0%	63.6%	未達成
城東区	73.0% 74.0%	77.8%	達成
鶴見区	70.0% 77.0%	94.1%	達成
阿倍野区	70.0% 73.0%	82.4%	達成
住之江区	65.0% 95.0%	95.0%	達成
住吉区	70.0% 70.0%	81.8%	達成
東住吉区	70.0% 90.0%	83.3%	未達成
平野区	37.0% 76.0%	62.5%	未達成
西成区	66.0% 85.2%	96.2%	達成

柱 2-Ⅲ-ア 区における住民主体の自治の実現

元年度取組の実施状況

取組①「区政会議の運営についての効果的な P D C A の実施」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北 区	【区政運営についての委員からの直接の評価】 ・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。 ・区政会議での委員の意見の対応状況をフィードバックする。	・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した。 ・区政会議での委員の意見の対応状況について、区政会議において説明した。
都 島 区	【区政会議委員とのより活発な意見交換】 ・より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 ・アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 ・区政会議における意見への対応状況（予算への反映状況を含む）について、区政会議において説明する。 【区政運営についての委員からの直接の評価】 ・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。	・区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員を対象に実施した。（6 月） ・アンケート結果で「積極的な意見交換が行われている」と感じる割合が目標達成とならなかったため、部会を中心とした活発な意見交換がなされるよう、3 つの部会を設置した。 ・区政会議における意見への対応状況について、区政会議において説明を行った。（6 月） ・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公表した。（10 月）
福 島 区	・区政会議を活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていく。 ・区政会議において委員から出された意見などへの対応状況について、区政会議の場でフィードバックする。 ・意見の出しやすい環境で活発な議論を行うための少人数型意見交換会「区政会議ラウンドテーブル」を実施する。（年 1 回以上）	・第 1 回全体会（6 月開催）において、30 年度の各経営課題について委員からの直接評価を実施した。 ・第 1 回全体会、第 1 回部会（9 月開催）、第 2 回全体会（11 月開催）において、説明用資料を基にフィードバックを実施した。 ・委員改選に伴う、新任委員向け勉強会の要素を盛り込んだ少人数型意見交換会「区政会議ラウンドテーブル」を開催した。（10 月開催）
此 花 区	・下記の取組を実施し、区政会議委員に対するアンケートを行う。 【区役所と委員との間でより活発な意見交換を図るための取組】 ・会議開催の概ね 1 か月前に要点を取りまとめた資料を送付し、資料に目を通す時間を確保する。 ・事前にいただいた質問に対して、会議当日までに取りまとめて委員に回答送付し、理解を深めて会議当日に臨んでもらう。 ・第 2 回区政会議で第 1 回区政会議で実施したアンケート結果を委員に対してフィードバックし、区役所と委員との間でより活発な意見交換を図る。	・下記の取組を実施し、区政会議委員に対するアンケートを行った。（6 月） 【区役所と委員との間でより活発な意見交換を図るための取組】 ・会議開催の概ね 1 か月前に要点を取りまとめた資料を送付し、資料に目を通す時間を確保した。 ・事前にいただいた質問に対して、会議当日までに取りまとめて委員に回答送付し、理解を深めて会議当日に臨んでもらった。 ・第 2 回区政会議（10 月開催）で第 1 回区政会議で実施したアンケート結果を当日資料配付し、ご理解をいただいた。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
中央区	【区政会議委員とのより活発な意見交換】 - より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 - アンケート結果に基づき会議運営の改善を図る。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 - 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。	【区政会議委員とのより活発な意見交換】 - より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施した。 - アンケート結果に基づき会議運営の改善を図った。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 - 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明を行った。
西区	- 地域活動協議会からの推薦委員等により構成される区政会議を開催する。 - 会議での活発な議論を促して建設的な意見をいただくため、区の施策や事業について事業説明会を開催するほか、特に委員の関心の高いテーマについては有識者等をお招きしフォーラムを開催する等意見をいただきやすい環境づくりに努める。 - 会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。 - 会議において頂いた質問や意見に対する区の基本的な方針を示し、委員からの意見に対して丁寧なフィードバックする。	- 地域活動協議会からの推薦委員等により構成される区政会議を3回開催した。 - 新任委員に対し、区政会議の意義、西区の主な事業・予算等について説明会を開催した。 - 会議での活発な議論を促すため、各委員の参加したいグループ(防災・防犯・コミュニティ、福祉、教育・子育て)ごとに配席し、各担当課長がそれぞれの質疑に答える形で実施した。 - 会議において頂いた質問や意見に対する区の回答を作成し、委員に対してフィードバックするとともに、意見に対する区の考えや施策等への反映状況を広く区民に周知するため、ホームページに掲載した。
港区	- 区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 - 委員からのご意見を踏まえ会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議で報告する。 - 区政会議における意見への対応状況を明示して委員に説明する。 - 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。	- 区政会議運営上の課題把握のためのアンケート及び委員構成に関するアンケートを第1回区政会議(6～7月実施)において実施した。 30年度及び第1回区政会議で実施した上記アンケートでいただいたご意見を踏まえ事前配付資料の早期送付や資料の圧縮などの改善を図り区政会議で報告を行った。 - 先に開催した部会において出された意見とその対応状況について全体会議の場で委員へ説明した。 - 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するためのアンケートを実施し公表した。
大正区	- 区政会議を開催する。 - 施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議委員とより活発な意見交換を行う。 - 区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。 - 委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。	- 区政会議を年4回(7、9、12、2月)開催した。 - 区政会議委員へ事前に資料の送付や意見聴取、回答を行い、区政会議の場で議論する時間を大幅に増やし、活発な意見交換が出来た。 - 元年度、区政会議委員の改選があることから、現在の区政会議委員に区政会議に対する評価(アンケート)を行った。 - また、区政運営について、区役所の自己評価に対する意見及び評価を委員より受けた。 - 区政会議委員から聴取した意見については、全て書面にして回答した。 - 区政会議委員の改選を行った。(10月)
天王寺区	- より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施。同アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、アンケート結果への対応状況を区政会議等において示す。 - 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。 - 区の取組について、委員から4段階で受けた評価を点数化し、各委員の評価を平均して公表する。	30年度に実施したアンケート結果に基づき、区政会議(2回実施)を分科会形式で開催した。 - 区政会議(2回実施)において、前回会議での意見への対応状況についての説明資料を配付した。 - 第1回区政会議で意見交換する時間を設けて委員から4段階で評価を受け、第2回区政会議で各委員の評価の平均を説明し、公表した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
浪速区	- 活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを委員に対して会議毎に実施する。 30年度の区政会議運営上の課題についての意見を踏まえ、会議運営の改善を図る。 - 予算への反映状況を含んだ区政会議における意見への対応状況について説明する。 - 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。	- 区政会議運営に関するアンケートを区政会議委員に対し区政会議及び部会開催毎に毎回実施した。 30年度に実施したアンケート結果を踏まえ会議運営の改善を図った。(会議資料を開催日の10日前に送付、議事進行を改善、配席変更等) - 区政会議委員の意見に対する予算への対応状況について資料として取りまとめ、区政会議において説明を行った。 30年度の取組について、区政会議委員より受けた評価を一覧に取りまとめ、元年度第1回区政会議の資料として提出及び説明すると同時にホームページにて資料を公表した。(6月)
西淀川区	- 区政会議委員の意見を反映した会議運営と適切なフィードバックを実施する。 - 区の取組について、区政会議委員に4段階評価のアンケートを依頼し、評価結果の平均について区政会議で説明するとともに公表する。	- 区政会議委員の意見を踏まえ、配席の工夫と資料の簡素化を行った。また、区政会議委員から出された意見について、2月の区政会議で対応状況を報告した。 - 区の取組について、区政会議委員に4段階評価を依頼し、評価結果の平均について2月の区政会議で説明するとともに公表した。
淀川区	- 区政会議委員を対象にアンケートを実施し、アンケートの結果を参考に、会議資料や会議運営の更なる工夫を行いながら区政会議委員とより活発に意見を交換する。 - 区政会議での委員の意見に対してフィードバックを行う。 - 区政運営についての委員からの直接評価を受ける - 区政会議委員の改選の年に当たるので、新たに就任された委員を含め勉強会を開き、区政会議に対する委員の理解を深めるとともに、新しくなられた委員にも活発に意見交換ができるように工夫する。 - 区政運営について委員から受けた直接評価を分析し、区政運営に反映させる。	- 区政会議を開催した。(3部会×各2回、全体会議×2回) 3月に開催を予定していた元年度第3回の全体会議は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止としたが、直前の部会で出た意見に対する区の対応方針やそれらを踏まえて修正した運営方針(案)を送付し、改めて書面で意見を聴取した。 - 委員からより多くの意見を聴取するために、①具体的に聴取したい内容を含んだ資料を事前に送付、②開催後に意見票を配付、③資料の概略版を作成等の工夫を行った。 - 委員から聴取した内容を30年度運営方針に反映し、振り返りを行った。 - 委員から聴取した内容を参考に2年度運営方針を策定した。 - 委員からの意見については、意見聴取の都度、次の会議までに区の対応方針を整理したうえで書面によりフィードバックした。 - 区政会議委員を対象にアンケートを実施し、アンケート結果を参考に会議運営のさらなる工夫を行った。 - 区政運営についての委員からの直接評価を受けた。 - 区政会議委員改選にあたって、新しく就任された委員を含め活発に意見交換ができるよう委員改選後初となる区政会議の前に勉強会を実施することで委員の区政会議への理解度向上を図った。
東淀川区	- 区政会議本会開催(3回以上)するとともにそれぞれの分野に関する各専門部会を設けて部会別の会議・学習会を適宜開催する。 - 運営について委員アンケートや会議を実施し改善を図る。(年1回以上) - 論点が絞られた分かりやすい資料を作成する。 - 意見への対応状況について、区政会議において委員へフィードバックする。 - 委員による区政への直接評価を実施し、点数化して公表する。	- 区政会議を実施した。(本会2回、部会計7回)(第3回本会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止したが、部会で出た意見に対する区の対応方針やそれらを踏まえて修正した運営方針(案)を送付し、書面で意見を聴取した。) - 学習会を6回、議長・副議長会および新委員説明会を各1回実施した。 - 委員へのアンケートを実施し、アンケート結果に基づき会議運営の改善を図った。 - 概要版の作成等、見やすく分かりやすい資料を作成した。 - 区政会議委員の意見について区役所内で情報共有し、意見に対する区役所の対応方針等について、区政会議委員へ適宜フィードバックした。 30年度の区政運営について区政会議委員からの評価を実施し公表した。
東成区	区政会議委員とのより活発な意見交換ができるよう、区政会議とは別に、委員に関心の高いテーマである「防災・防犯」「子育て支援」を題材に井戸端会議を開催する。	委員とのより活発な意見交換ができるよう、区政会議とは別に、委員に関心の高いテーマである「防災・防犯」「子育て支援」を題材に井戸端会議を開催した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	・新任委員が区政の現状や行政のしくみ等について学ぶことができるよう説明会を開催する。	・新任委員着任時に、新任委員が区政の現状や行政のしくみ等について学ぶ説明会を開催した。
生野区	・各部会において学識を有する者をファシリテーターとして配置し、経験や事例を提示しながら会議進行を行うとともに、行政からの説明についてポイントを絞るなど、区政会議委員の発言しやすい環境を作り、活発な意見交換を行う。 ・区政会議での委員の意見の反映状況の綿密なフィードバックを行う。 ・区政運営について委員からの直接の評価を受ける。	・各部会における学識を有する者の会議進行によって、区政会議委員のより活発な意見交換が行えた。 ・各部会及び全体会にて前回会議での意見のフィードバックを行った。また委員からの意見に対する予算反映状況等も示し、より綿密なフィードバックを行った。 ・区政運営についての委員から直接評価をいただき、全体会にて共有した。
旭区	・資料の簡素化等により会議運営の改善を図る。	・運営方針自己評価の資料については、記載内容や記載方法の工夫により事前に委員が見て内容を理解しやすく改善し、会議当日の事務局からの説明を簡略したほか、資料の内容充実により会議運営の改善を図った。
城東区	・意見交換を活発にし、より効果的に意見を運営方針に反映できるよう開催スケジュールを変更する。 ・活発な意見交換に資するよう運営について委員アンケートを実施し改善を図る。 ・区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。 ・より意見交換が活発になるよう区政会議委員の定数の見直しを検討する。 ・委員による区政の直接評価を集約し、公表する。 ・委員改選があるため、区の施策等の知識を深めてもらうため勉強会等を開催する。	・区政会議の年間スケジュールを変更した。 ・委員アンケートを実施し、改善を図った。 ・区政会議における意見の対応状況については、次の会議までに文書で配付した。 ・より意見交換が活発になるよう区政会議委員の定数の見直しを図ったうえで、公募委員を募集した。 ・委員による区政の直接評価を実施し、公表した。 ・主に新人委員を対象とした勉強会を開催した。
鶴見区	【区政会議委員とのより活発な意見交換】 ・委員改選時に区の現状や行政のしくみについての説明を行う。 ・区政会議委員へのアンケートを実施する。 ・アンケート結果のフィードバック及び結果に基づく改善を行う。 【区政会議での委員の意見の反映状況】 ・反映状況の説明を実施する。	・区政会議委員へのアンケートを実施した。(6月) ・アンケート結果のフィードバック及び結果に基づいた改善状況の説明を行った。(全体会・各部会において随時実施) ・区政会議委員からの意見に対する対応状況の説明を行った。(全体会・各部会において随時実施) ・委員の改選に合わせ、区の現状や行政の仕組みについての説明を行った。(10月)
阿倍野区	- 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【区政会議委員とのより活発な意見交換】 ・30年度のアンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 ・より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 ・区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。	・30年度のアンケートでいただいた意見をもとに、「より活発な意見交換」に向けて改善を行った会議運営上の取組を区政会議(6月)において報告した。 ・区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施した。(9月) ・区政会議における意見への対応状況について、予算反映状況も含めて明示し、区政会議(12月)において説明した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
住之江区	・年度途中に委員改選予定であるため、新委員向けに議論の経過等を説明する機会を設け、スムーズに議論に参加していただけるようにする。	・新委員向けに、区政会議や運営方針等についての説明会を開催した。また、議論の対象となる区の取組についての用語集を作成し、全委員に配付した。
住吉区	・簡潔で分かりやすい資料を作成するとともに、区政会議でいただいた各委員からの意見や要望は対応方針としてフィードバックを行う。	・区政会議を4回開催した。区政会議では、簡潔で分かりやすい資料を作成するとともに、事前資料として各委員へ送付し、意見聴取を行い、全ての意見について、対応方針を説明した。
東住吉区	・本会議の意見交換を活発にするため地域の現地視察を設ける等、部会長や議長、委員とのコミュニケーションを密にとりよりスムーズな運営を行う。	・本会議を3回(6、9、2月)、2部会を各2回(8、1月)、部会調査活動(10～12月)を実施した。 ・部会長、議長、委員とコミュニケーションを密にとり、委員間の意見交換を活発にすることができた。特に部会については、現地ヒアリングを含む調査を実施し、各委員の意見を反映した提案を取りまとめることができた。
平野区	・可能な限り委員の要望に沿う運営をめざす。また、いただいたご意見に対する区役所の取組状況等については、簡易で分かりやすい資料などにまとめ、より適切なフィードバックを行うとともに、広報紙等で定期的に委員の活動状況を発信する。委員改選後についても引き続き取り組む。 ・委員改選後、新しく委員になられた方等に対し、オリエンテーションを開催して区政会議についての説明を行う。 ・女性や若い世代の方など、これまで区政運営への関与が薄かった区民の方々に区政に参画していただく観点から、公募委員の募集を積極的に行う。	・専門的な議論を行えるよう、小グループの意見交換会の場を設定、各分野に分かれて小グループの意見交換会(約1時間)を実施したあとに、区政会議(全体会)を同日開催(約1時間)を基本としているが、4月は小グループの意見交換会を単独開催し、それぞれ個別のテーマをじっくりとご議論いただいた。 ・10月の委員改選後、新しく委員になられた方に対し、オリエンテーションを開催して区政会議についての説明を行った。また、委員が区政運営に参画している実感を持っていたために、区運営方針の3つの経営課題に対応した3つの分野の小グループに再編を図り、区政会議の意見交換会の目的を明確にし、議論の拡散を防ぎつつ質を高めるため、区運営方針の策定と評価により深くかかわっていただけるようにした。 ・広報紙に継続して区政会議の紹介記事を開催ごとに写真も交えて分かりやすく掲載し、委員から頂いたご意見やその対応状況について、区政会議の場で委員に説明するだけでなく、一般の区民に対し、広く周知するなど、委員の意見・区政への反映状況の「見える化」を実施した。 ・公募委員については、公募要項を改正し応募資格の条件を緩和するとともにTwitter・広報紙などへ募集記事を掲載し幅広い層への大々的なPRを行った結果、10月の改選では3人増の7人の公募委員を選定した。
西成区	・より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケート(部会用・全体会用)を区政会議委員に対して実施する。 ・アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 ・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。 ・区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。	・区政会議運営上の課題を把握するため、区政会議委員に対してアンケートを実施した。 ・アンケートでいただいた意見を、区政会議においてフィードバックし、また、それらの意見をもとに会議の運営や進行の工夫・改善を行った。 ・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した。 ・委員からの意見・質問等に対する区の考え方を、区政会議において説明した。

柱2-Ⅲ-ア 区における住民主体の自治の実現

元年度取組の実施状況

取組②「区政会議と地域活動協議会との連携」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を3名選定した。
都 島 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・10月改選に向け、各地域活動協議会に委員推薦を依頼し、各地域活動協議会からの推薦に基づき、委員を選定した。(10月)
福 島 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・10月の委員改選において、引き続き地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定した。
此 花 区	・地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議委員を選定する。	・地域活動協議会9団体に対して区政会議委員の推薦を依頼し、すべての地域から新たな区政会議委員を選定した。(任期：元年10月から2年間)
中 央 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定し、区政会議における意見交換や情報共有等による区政会議と地域活動協議会の連携を図る。 ・広報紙を活用し情報発信を強化することで、区政会議と地域活動協議会の連携を深める。	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を2名選定し、区政会議における意見交換や情報共有等による区政会議と地域活動協議会の連携を図った。 ・広報紙を活用し情報発信を強化することで、区政会議と地域活動協議会の連携を深めた。(12回)
西 区	・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を開催する。	・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を3回開催した。
港 区	・全地域活動協議会に委員の推薦を依頼し、地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・元年10月からの任期の委員の推薦依頼を全地域活動協議会へ行い、全地域活動協議会から委員を選定した。
大 正 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・地域活動協議会から推薦を受けた方を区政会議委員に選定した(2名)。
天 王 寺 区	・地域活動協議会をはじめ、各種地域団体から推薦を受けた区政会議の委員を置く。	・地域活動協議会をはじめ、各種地域団体から推薦を受けた委員に参画いただいた。
浪 速 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区民を区政会議委員として選定する。 ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される区政会議を開催する。	・区政会議委員の任期満了に伴う改選にあたり、区内全11地域活動協議会から各1名の推薦をいただき、区政会議委員としての業務を委託した。(10月) ・地域活動協議会からの推薦委員等で構成される区政会議を開催した。(6、8、9、2月)
西 淀 川 区	・区政会議での議論内容を地域活動協議会会長会で報告する。 ・地域活動協議会の推薦を受けた区政会議委員を選出する。	・区政会議での議論内容を2月の地域活動協議会会長会で報告した。 ・地域活動協議会の推薦を受けた2名を区政会議員として選出した。
淀 川 区	・委員改選の年に当たる元年度は、地域活動協議会から区政会議委員を推薦頂くように依頼する。 ・任期途中で地域団体推薦委員が辞任する場合は、後任の委員を地域活動協議会から推薦いただくように依頼する。	・9月に区政会議委員の改選が行われることから、地域活動協議会に区政会議委員の推薦を依頼した。(18/18地域) ・任期途中での辞任により地域団体推薦委員の改選があったが、後任の委員には引き続き地域活動協議会から推薦をいただいた。(1名)

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
東 淀 川 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・10月委員改選時に地域活動協議会から推薦を受けた委員を選定した。
東 成 区	・地域の総意形成機能を担う、地域活動協議会との連携を図り、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する。	・地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を、定数40人中20人選定した。
生 野 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・各部会および全体会において地域活動協議会からの推薦委員に参画いただいた。
旭 区	・地域活動協議会から推薦された方を、区政会議の委員に選定し、会議に参画いただく。 ・区政会議と地域活動協議会との連携が図れるように、各地域活動協議会を代表してのご意見をいただくように説明する。	・地域活動協議会から推薦された方を区政会議の委員に選定した。(全10地域から各1名) ・区政会議開催の際、議長から、団体から推薦された委員は、団体を代表しての提案をお願いする旨のアナウンスをした。
城 東 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・各地域活動協議会に区政会議委員の推薦を依頼し、選定した。
鶴 見 区	・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する。(12名)	・全地域活動協議会から計12名任期満了に合わせて、地域活動協議会に委員選出を依頼した。(7月) ・全地域活動協議会から選出を受けた方を区政会議委員に任命した。(10月)
阿 倍 野 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を10月に選定し、区政会議に参画いただいた。
住 之 江 区	・委員改選予定であるため、各地域活動協議会から推薦を受けた委員の選定を行う。	・各地域活動協議会から推薦を受けた委員の選定を行った。 ・区政会議で地域活動協議会の役割や活動紹介を行った。
住 吉 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員2名に参画いただく。	・地域活動協議会から推薦を受けた2名に区政会議委員として参画いただき、区政会議と地域活動協議会との連携を図った。
東 住 吉 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議委員に活動していただいた。
平 野 区	・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。 ・推薦を得られなかった地域活動協議会には継続的に参画を働きかけるとともに、地域活動協議会からの推薦委員の活動状況の情報発信を行い、区政会議と地域活動協議会との連携の必要性についての理解を浸透させる。	・委員の改選(10月)に向け、全22地域の地域活動協議会へ委員の推薦の働きかけ行い、推薦を受けた区政会議の委員を選定した。 ・推薦を受けた区政会議の委員に、区政会議での内容をそれぞれの団体にお伝えいただき、それに対するご意見等を、次回以降の区政会議に持ち寄っていただくように依頼している。
西 成 区	・10月の委員改選時に、地域活動協議会から推薦を受けた方を区政会議の委員に選定する。	・地域活動協議会から推薦をされた方を、10月より区政会議の委員として選定した。

柱2-Ⅲ-ア 区における住民主体の自治の実現

取組期間（29～元年度）の成果及び今後の方向性

	取組期間の成果	今後の方向性
北 区	- 区取組について、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したことにより、区取組がめざすべき将来像の実現に有効であったことが委員間で共有できた。 - 区政会議における意見への対応状況を、区政会議において説明し、委員へのフィードバック状況の共有化を図ることができた - 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を3名選定したことにより、様々な地域活動にかかる意見を聴くことができ、区政に反映することができた。	目標①②ともに元年度目標を達成しており、引き続き、これまでの取組を進める。
都 島 区	- 区取組について委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を公表した。 - 区政会議委員の選定においては、区政会議と地域活動協議会の連携を促進するため、区内9地域から各々推薦された方に就任いただき、地域の事業や課題等について共有され、地域活動協議会に関することについても意見交換が行われた。 - 区政会議において区運営方針ならびに、地域における活動状況をピックアップして会議資料として配付し、意見を頂いている。 - 目標① - 1は未達成であったが、目標① - 2は目標を大きく上回る結果となった。	目標① - 1は達成できていないため、より活発な意見交換に向けて、3部会に増設した各部会の充実に取り組むとともに、委員から課題として声の多い、意見を述べる前提となる区の現状や行政のしくみ等の知識不足の解消に向けて、勉強会等の開催に取り組む。
福 島 区	- 区政会議で十分に意見交換が行われていると感じる委員の割合が、29年度61.5%→30年度77.4%→元年度76.7%と上昇した。 - 区政会議で意見や要望が適切にフィードバックされていると感じる委員の割合が、29年度59.1%→30年度87%→元年度90%と上昇した。 - 区政の評価、改善について、区政会議で前年度の各経営課題について委員からの直接評価を実施し、区政の改善につなげた。 - 区政に対する区民からの意見反映について、区政会議の全体会や各部会において、説明用資料を基にフィードバックを実施し、区民の声が区政に反映されていることを、実感していただいた。また、少人数型意見交換会「区政会議ラウンドテーブル」を開催し、意見の出しやすい環境で活発な議論を行うことができた。	- 委員が活発な意見交換をするための前提となる、区の現状や行政のしくみ等についての周知が不足していることを踏まえ、より活発な意見交換や施策への意見反映に向けて、委員が行政の仕組み等に関する知識や情報を深めることができる場や意見の出しやすい環境で活発な議論が行えるような機会創出を図る。 - 区政会議などの会議資料について、図やイラスト、写真などを活用し、シンプルで分かりやすいものとなるよう心掛け、また、資料の量や種類についても選択と集中を行うなど、さらなる工夫に取り組む。

	取組期間の成果	今後の方向性
此 花 区	○取組期間中以下の取組を実施し、区政会議委員に対するアンケートを実施。 【区役所と委員との間でより活発な意見交換を図るための取組】 ・会議開催の概ね1か月前に要点を取りまとめた資料を送付し、資料に目を通す時間を確保した。 ・事前にいただいた質問に対して、会議当日までに取りまとめて委員に回答送付し、理解を深めて会議当日に臨んでもらった。 ・アンケート結果を委員に配付し、ご理解をいただいた。 ・地域活動協議会9団体に対して区政会議委員の推薦を依頼し、すべての地域から新たな区政会議委員の選定を行った。(任期2年間 29年度・元年度に委員改選) 目標①－1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度目標 60.0%→実績 83.3%、30年度目標 85.0%→実績 68.0%、元年度目標 87.0%→実績 67.9% 目標①－2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度目標 60.0%→実績 82.4%、30年度目標 85.0%→実績 83.0%、元年度目標 87.0%→実績 85.2%	・目標①－1は30年度、元年度の実績は横ばい、目標①－2は30年度から元年度に実績が上昇したものの、ともに目標値を達成できていないため、今後は、区政会議の運営方法や資料作成に委員からの意見を踏まえて工夫を凝らし、事前に各委員を職員が訪問し、資料により会議内容の説明を行う。同時に意見交換を実施、質問を受け付け、それを会議に反映させることで、より一層委員の意見を区政会議に反映させることで、区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実を図っていく。
中 央 区	・区民が区政運営に参加・参加できる仕組みとして設置された区政会議が十分に機能を発揮できるよう、各年度に区政会議委員に対するアンケートを行い、区政会議運営上の課題を把握し、改善することで、より活発な意見交換が行える運営を図っている。 - また、区政会議においていただいた意見については、次の会議で対応状況等を説明するなど適切なフィードバックを行いながら、区政への反映を図った。 - 結果、区政会議において区役所や委員との間で活発な意見交換ができていると思う区政会議委員の割合（元年度）は85%と、3年ともに目標を達成している。	・引き続き、区政会議委員が活発に意見交換でき、委員からいただいた意見の適切なフィードバックを行うなど、区政会議の運営に工夫を行っていく。 ・区政会議において、自律的な地域運営の仕組みである地域活動協議会の活動状況について報告し、地域活動協議会との連携を図っていく。
西 区	・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を毎年3回開催しており、会議での活発な議論を促すための様々な取組を行ってきた。 - 結果、会議において十分な意見交換が行われていると感じる委員の割合は8割を超えている。(29年度:66.7%、30年度:85.7%、元年度:85.7%) ・会議においていただいた意見を施策等に反映するとともに、施策に反映できないものについても区の回答を取りまとめ、委員あてに回答するとともに、ホームページに掲載するなど、意見や要望に対するフィードバックを適切に行っており、このアンケート結果においてもおおむね8割の方から肯定的な回答を得ている。(29年度:93.3%、30年度:85.7%、元年度:78.6%)	・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される区政会議を継続的に開催し、区民の皆さんの意見を取り入れながら区政運営を進めていく。 ・会議において活発な意見交換につながるよう、今後更に会議運営の改善を図っていく。 ・いただいた意見に対する回答をより具体的に行うなど、フィードバックを更に丁寧を実施する。

	取組期間の成果	今後の方向性
港 区	- 会議前に事前に配付する資料について従来の3日前から2週間以前に送付するように改めるとともに、概要版を作成して資料を圧縮するなど、委員にとって見やすく事前に内容を把握しやすいように努めた。 - また、事前の意見聴取について従来の郵送か FAX での方法に加えメールや電話でも受け付けるようにし、さらに会議の時期に関係なく意見を受け付けるようにした。 - 委員の意見を踏まえ、元年10月からの任期の委員数を従来より縮小して、より議論しやすい体制に変更した。 - 目標①－1、目標①－2とも未達成であったものの、29年度から改善している。	- 目標①－1、目標①－2とも、29年度から改善しているものの、目標には達しておらず、引き続きより分かりやすくよりきめ細かい資料作成や意見聴取の仕方を考えて実施していく必要がある。 - 委員や関係者からも、より区の説明を短く委員からの意見を活発にできるような会議運営を望まれており、工夫していく必要がある。 - 区からの説明時間を最短にして、会議のほとんどの時間を質疑応答に充てる事とする。
大 正 区	- 区政会議を年4回開催し、得られた意見を適宜施策に反映した。 - また、開催に際しては、区政会議委員に事前に資料を提供したうえ、意見聴取・回答を行うことで、区政会議にて議論する時間を大幅に増やし、活発な意見交換を行うことができるようになった。 - 区政会議委員の改選の際、地域活動協議会から推薦を受けた方を委員に選定し、区政会議と地域活動協議会との連携を強化することができた。	目標①－1については、一定の成果を得ているものの、元年度目標達成には至らなかったが、課題であった区政会議での議論の時間を確保に向け、区政会議委員への資料の事前提供、意見聴取・回答に取り組んでおり、改善を図ってきている。今後も区政会議委員の意見を踏まえ、十分な意見交換がなされる区政会議としていく。
天 王 寺 区	- 委員の意見を取り入れながら、区政会議を分科会形式で開催したり、区政会議委員ラウンドテーブルを実施することににより、活発な意見交換をすることができた。 - 区政会議での委員からの意見への対応状況の説明資料を次回会議で配付することにより、委員への適切なフィードバックをすることができた。	- 目標①について、元年度目標を達成しており、今後も引き続き、区政会議を分科会形式で開催するとともに、区政会議委員ラウンドテーブルを実施することにより、活発な意見交換ができるよう取り組む。 - 目標②について、元年度目標を達成しており、今後も引き続き、区政会議での委員からの意見への対応状況の説明資料を次回会議で配付することにより、委員への適切なフィードバックができるよう取り組む。
浪 速 区	- 区政会議の開催の都度、委員に対してアンケートを実施し、その結果を踏まえ、運営方針の概要版の作成（容易に要点把握が出来る工夫）、効率的な議事進行（より多くの討論時間の確保）配席の変更（活発な議論の体制作り）等、会議運営の改善を図ることができた。 - 元年は区政会議委員の改選に伴い、区内全11地域活動協議会より推薦を受けた委員を区政会議委員として選任することで、地域の総意を得る機会を創出した。 - 区政会議委員からいただいた意見の反映状況を区政会議で説明するとともに、それを公表することによって、区政運営への区民意見の反映状況を明らかにし、区民の参画推進への意識向上につなげることができた。	- 目標未達成となった「区政会議での活発な意見交換」、「適切なフィードバック」について、特定の委員が発言することが多い状況にあることや、提供資料からフィードバックと受け取っていただけていない状況にあることが想定される。よって、今後は次の事項について、より力を入れて取り組んでいく。 - 運営方針の策定や予算の編成等必要な時期に応じて区政会議を開催するとともに、区政会議委員から受けたご意見は、適宜検討のうえ、施策・事業に反映していく。 - 区政会議委員からのご意見への対応状況は資料化して区政会議で説明を行い、それを公表することで、説明責任を果たしていく。 - 区政会議で活発な議論が展開されるよう他区の取組事例や区政会議委員へのアンケート調査結果などを通じて情報収集を行い、引き続き運営の改善に努める。
西 淀 川 区	- 区の取組について区政会議の場で報告し、区政会議委員に評価をいただき公表した。 - 会議の運営に関するアンケートを実施し、資料の簡素化や配席の工夫等、運営の改善に取り組んだ。 - 区政会議委員から出された意見に対する対応状況について、区政会議の場で報告した。 - 区政会議での議論の内容を地域活動協議会会長会で報告した。	- 目標①－1については、元年度目標が未達成であったため、活発に意見交換が行われるよう、配席や資料等、会議の運営について改善に努める。 - 目標①－2については、元年度目標を達成しているため、引き続き区政会議の場で区の取組の説明、区政会議委員から出された意見への対応状況の報告等、適切なフィードバックに努める。

	取組期間の成果	今後の方向性
淀 川 区	区政会議員に向けてアンケートを行い、アンケートの結果を参考に区政会議委員が活発に意見交換できるような資料や会議運営の工夫に取り組んだ。	- 最適な会議運営の手法は区政会議委員の構成によっても異なるため、2年に1度の改選の度に抜本的な見直しも含めて検討する必要がある。 - 引き続き区政会議の運営についてのアンケートなどを用いて区政会議の運営方法についての意見を積極的に聴取し、より効果的な会議の運営に取り組んでいく。
東 淀 川 区	区政会議本会を開催するとともに、それぞれの分野に関する各専門部会を設けて部会別の会議・学習会を適宜開催した。また、委員アンケートを実施し、その結果に基づき、本会の進行を変更したり、資料を簡略化したりといった改善を図るとともに、30年度から委員による区政に対する評価を実施した。これらの取組により、目標①－1については29年度に100%を達成したことから30・元年度は目標値100%となり未達成に終わったが、いずれも90%以上の高水準の結果を維持した。	目標値①－2について29・30年度は目標達成したものの、元年度は未達成になった。フィードバックは会議の都度実施しているものの、資料が分かりにくい、また、区の施策についての知識が不足していると感じているという意見が多かったため、一目で分かりやすい資料になるように改良していく。また、元年10月の委員改選により委員の半数以上が入れ替わったため、今後も目標①－1、①－2の指標を継続して図り、アンケート結果を踏まえ運営の改善を図っていく。
東 成 区	- 区政会議の座席配置や運営方法等を見直すとともに、より一層見やすい、分かりやすい配付資料や説明となるよう取り組み、活発な意見交換を行うことができた。 - 区政会議で関心の高かった「防災・防犯」「高齢者の福祉と健康」「子育て支援」等をテーマにした井戸端会議の開催や、新任委員が区政の現状や行政のしくみ等について学ぶ説明会を開催し、委員同士が自由な意見交換ができる場を増やした。	- より活発な意見交換ができるよう工夫が必要である。 - 今後、より分かりやすい資料作成を行うとともに、区政会議でいただいた意見のフィードバック資料「意見対応状況表」などを活用して、活発な意見交換ができるよう取り組む。 - 引き続き、委員どうしの自由な意見交換がより一層進むよう、井戸端会議を開催するなど、より効果的な会議運営のPDCAを実施し委員の満足度の向上につなげる。
生 野 区	29年度の区政会議委員改選後より、各部会において学識を有する者をファシリテーターとして配置し、経験や事例を提示しながら会議進行を行い、また、行政からの説明についてポイントを絞るなど、区政会議委員の発言しやすく、活発な意見交換を行える環境を作ることができた。 - 区政会議での委員の意見や考え方のフィードバックを行った。 - 区政運営について委員からの直接の評価を受けた。 - 委員改選の際には、地域活動協議会との連携のため、地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定した。 - 目標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委員の割合 29年度 目標：60% 達成状況：75% 30年度 目標：80% 達成状況：73.3% 元年度 目標：85% 達成状況：68.8% - 目標2：区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 目標：60% 達成状況：75% 30年度 目標：80% 達成状況：73.3% 元年度 目標：85% 達成状況：75%	- 区政会議の意見交換について、委員より課題として多く上げられていた固定の人ばかりが発言していることを踏まえ、ファシリテーターにより発言者が固定しないよう会議運営をすることで、さらに区政会議委員の発言しやすい環境作りに努める。 - 区政会議のフィードバックについて、フィードバックはされているものの、内容が分かりづらいとの区政運営についての評価を踏まえ、今後、意見の反映状況等をさらに分かりやすくフィードバックする手法を検討していく。 - 引き続き、地域活動協議会と連携を図るため、地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員選定を行う。

	取組期間の成果	今後の方向性
旭区	- 区取組について、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した。 - より活発な意見交換に向け運営上の課題把握のためのアンケートを実施した。 - 区政会議における意見への対応状況について、区政会議で説明した。 - 会議で使用する区運営方針に関する資料を、30年度より概要版を作成し、委員が事前に見て理解しやすいものに改善し、会議当日の事務局からの説明を簡略化するなど会議運営の改善を図った。 - 各地域活動協議会から推薦を受けた区政会議委員を選定したほか、各団体から推薦された委員は、その団体を代表して提案いただくようお願いした。	- 区政会議委員に対するアンケートでは、区役所・委員間の意見交換が行われていると一定の評価が得られている。今後、さらに区役所と委員間で活発に意見交換をするために、特に、新たに受嘱された委員に、区の現状や行政の仕組み等について、ご理解を深めていただく必要があることから、会議開催前にこれまで以上に丁寧に説明するなど改善を図っていく。 - 区政会議委員の意見や要望、評価へのフィードバックに関しては、どのように施策に反映しているかについて、より分かりやすい説明方法を検討するなど、引き続き改善を図っていく。
城東区	- 意見交換を活発にするため、開催スケジュールの変更や定数の変更等を行い、また、毎年度、運営について委員アンケートを実施し、委員の声も踏まえながら運営方法の改善を図ってきた。 - その他、地域活動協議会からの推薦を受けた委員の選定や、意見に対する区の考え方を毎回文書で回答を行った。	- 区政会議における意見交換の活性化については、アンケート結果でも毎年目標を達成するなど一定の効果があつたと考えるものの、今後もさらなる活性化に向け、引き続き委員の意見や、他区の先進事例等も参考に改善を行っていく。 - 今後も地域活動協議会の推薦を受け、意見に対してきめ細かく区の考え方を示すよう、取組を続けていく。
鶴見区	- 年度毎に区政会議委員へのアンケートを実施し、委員に結果をフィードバックするとともに、結果に基づいた改善を行うことができた。 - 委員改選の際、区の現状や仕組み等を説明することで、区役所や委員間での活発な意見交換に繋がった。 - 全地域活動協議会から推薦を受けた方を委員に選定することで、地域活動協議会とより連携することができた。	- 引き続き、区政会議の運営や区政運営の評価についてのアンケートを実施し、結果を委員にフィードバックするとともに結果に基づいた改善等を行う。 - 地域活動協議会とより一層連携していくため、引き続き、全地域活動協議会から推薦を受けた方を区政会議委員に選定していく。 - 区政会議での意見交換については、委員によって関心の高いテーマが様々で、全てのテーマを議論することはできないものの、今後でもできるだけ委員が発言できる工夫を行っていく。
阿倍野区	①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ②区政会議と地域活動協議会との連携 - 区政会議運営上の課題把握のため委員へのアンケートを実施し、アンケートでいただいた意見をもとに、「より活発な意見交換」に向けて会議運営上の改善取組を行った。またその取組を区政会議において報告した。 - 区政会議における意見への対応状況について、予算反映状況も含めて明示し、区政会議において説明した。 - 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議委員を選定し、区政会議に参画いただいた。	①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ②区政会議と地域活動協議会との連携 - 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を行う必要があることから、グループに分かれての意見交換を実施する - より活発な意見交換に向けて、引き続き区政会議運営上の課題把握を行い、それを踏まえた改善取組を検討・実施していく。
住之江区	- 区政会議各部会の会議資料を簡素化・統一化し、平易な言葉での資料作成や丁寧な説明を行うよう心掛けた。用語集を作成するなどして事業の理解を深めていただくことで、より活発な議論を促すことができた。 29年度及び元年度の委員の改選時に、新委員を対象とした説明会を開催した。 - 地域の意見を区政に反映できるよう各地域活動協議会から推薦を受けた委員を選定し、区内の全ての地域の実情を把握できるような体制により意見交換を促した。	- 活発な意見交換に向けて、委員により分かりやすく身近に感じていただくため、区の取組について定期的に案内等を送付し周知・理解を図る。 - 引き続き委員アンケートを実施することで課題を把握し、会議運営の改善に努める。 - 区の取組などをスライドや動画を使って理解度を促進する。

	取組期間の成果	今後の方向性
住吉区	- 区政会議において区民の意見やニーズをより広く把握するため、グループディスカッションを実施し(30年度1回、元年度3回)活発な意見交換を促進することができた。 - 簡潔で分かりやすい資料を作成するとともに、区政会議でいただいた各委員からの意見や要望は対応方針としてフィードバックを行った。 - 地域活動協議会から推薦を受けた2名に区政会議委員として参画していただき、区政会議と地域活動協議会の連携を促進した。 - 目標①ー1の実績値は29年度:66.7%から元年度:95.5%に、目標①ー2の実績値は29年度:66.7%から元年度:81.8%に上昇し、一定の成果を上げることができた。	- 区政会議において、引き続きグループディスカッションを実施し、活発な意見交換を促進する。 - 区政会議資料について、簡潔で分かりやすい資料を作成し、引き続き各委員へ事前に資料を送付して意見をいただくことで、より深い議論につなげていく。 - 引き続き、地域活動協議会へ区政会議委員2名の推薦依頼を行い、委員2名が選定されている状態を維持する。
東住吉区	- 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握できた。特に、委員間の意見交換が活発になるように部会長、議長、委員との密な連携に取り組み、委員の調査活動を基に部会から提案を行い、その提案の区政への反映状況等を区政会議の場で明らかにした。 - 区政会議と地域連絡協議会の連携を図るため、地域活動協議会から推薦された区政会議委員を選定した。	- 委員間の意見交換が活発になるように、部会長や議長との事前調整、委員への早めの資料提供を行う。 - 意見や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委員の割合を増やすためには、意見や提案の反映状況等を区政会議の場で、いかにスピード感を持ってかつ十分に明らかにできるかが課題である。課題を解決するために、反映状況の途中経過を示すことや関係情報を十分に説明する等を行い、委員の区政運営への参画意識を高めていく。 - 引き続き、地域活動協議会から推薦された区政会議委員を選定する。
平野区	- 運営面については、毎回、会議終了後に委員に対してアンケートを実施し、そこでいただいた要望を可能な限り実現している。主な実績としては、 ①就任前にオリエンテーションを開催し、区政会議の概要やその運営方法について説明 ②配付資料の事前送付を行うとともに、資料の見やすさの工夫や基礎データの掲載などの内容改善 ③区役所側からの説明時間を少なめにし、委員一人ひとりが積極的に発言していただくための時間の確保や全体会以外の意見交換の場の設定 ④いただいたご意見に対する区役所の考え方や対応の進捗状況等について、資料で明文化することによる丁寧なフィードバック ⑤定期的に広報紙等で区政会議の紹介記事を写真を交えて分かりやすく掲載し、委員の意見やその区政への反映状況の「見える化」を実施 - 委員構成について、公募委員においては現役公募委員へのインタビュー記事を広報紙やホームページに掲載するなど積極的なPRに努め、29年度選定時に比べ元年度の選定では委員数が増加した。また、地域活動協議会からの推薦委員については、地域活動協議会と区政会議との連携の観点から、委員改選時に区内全地域活動協議会会長へ個別に推薦依頼を行い、その際連携の意義や区政への区民参画の重要性についても改めて説明を行うことで、半ば義務的ではなく地域代表として主体的に区政に参画いただける機運醸成のきっかけづくりにも努めた。	- 達成水準の成果測定が区長会議での取り決め上、測定時期が固定されなかったことや目標数値設定の考え方などの事情もあり数値目標が達成されなかった年度もあるが、元年度については、区政会議にて実施したアンケートでも運営面について評価いただけており、区政会議の設置趣旨に沿った成果は出ているものと考えている。 - 委員が区政運営に参画している実感を持っていただくため、運営方針に沿ったグループに分け、委員から積極的な意見聴取を行い、その都度、委員の意向を踏まえた運営に努める。 - 定期的に広報ひらの等で、区政会議における委員の意見・区政への反映状況を情報発信し、より適切なフィードバックを行う。 - 公募委員については、次期改選時に向けて、これまで区政運営への関与が薄かった区民の方々に区政に参画していただくなど、多様性確保の観点からも、引き続き、広報紙などで区政会議委員の活動をPRするとともに、地域活動協議会からの委員推薦についても、地域活動協議会の形成意義の理解浸透の重要な機会と捉え、区内全地域活動協議会会長への個別依頼を継続する。
西成区	毎年行っている区政会議委員へのアンケートで区政会議の課題を把握し、資料の簡素化や説明時間の短縮など、限られた時間の中で、より活発に意見交換ができるように改善を図った。	- アンケートで確認された課題の対策として、元年12月の区政会議より「意見票」を取り入れて、会議でできなかった質問等を会議後に書面により提出できるよう改善した。 - 引き続きアンケートの実施等で課題を把握し、改善を図っていく。

柱2-Ⅲ-イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握

元年度目標の達成状況

目標指標①「区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合」

29 年度目標			
35.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
北 区	40.0% 40.0%	45.4%	達成
都 島 区	40.0% 42.0%	45.8%	達成
福 島 区	47.0% 48.0%	46.9%	未達成
此 花 区	39.0% 43.0%	41.8%	未達成
中 央 区	38.0% 42.0%	36.3%	未達成
西 区	41.0% 42.0%	42.7%	達成
港 区	50.0% 60.0%	43.3%	未達成
大 正 区	41.0% 43.0%	43.4%	達成
天 王 寺 区	42.0% 48.1%	46.2%	未達成
浪 速 区	40.0% 41.0%	38.2%	未達成
西 淀 川 区	43.0% 45.0%	44.3%	未達成
淀 川 区	38.0% 41.9%	39.2%	未達成
東 淀 川 区	38.0% 40.0%	42.0%	達成

29 年度目標			
35.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
東 成 区	43.0% 47.7%	41.7%	未達成
生 野 区	40.0% 45.0%	40.2%	未達成
旭 区	42.5% 45.0%	41.5%	未達成
城 東 区	40.0% 46.0%	44.7%	未達成
鶴 見 区	45.0% 47.0%	45.3%	未達成
阿 倍 野 区	45.0% 50.0%	44.4%	未達成
住 之 江 区	38.0% 42.0%	38.8%	未達成
住 吉 区	45.0% 50.0%	45.7%	未達成
東 住 吉 区	40.0% 41.0%	38.6%	未達成
平 野 区	38.0% 40.0%	34.9%	未達成
西 成 区	40.0% 42.0%	38.0%	未達成

柱2-Ⅲ-イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握

元年度取組の実施状況

取組①「意見やニーズの把握手法の多角化」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北 区	・区民アンケートを実施するとともに、区政会議を開催し、多様な区民の意見を聴取し、ニーズを把握する。	・区民アンケートを実施するとともに、区政会議を開催（4回）し、多様な区民の意見を聴取し、ニーズを把握した。 ・区政会議の運営方法を工夫し、委員一人あたりの意見を述べる時間を確保することにより、的確に区民のニーズを把握した。
都 島 区	・無作為抽出した区民を対象としてアンケートを実施、サイレント・マジョリティなどを含めた多様な区民の意見やニーズを把握し、区政へ反映する。 ・区長出前講座「区長と話そう！」の実施 ・地域担当制の実施 ・区民アンケート（2回）	・出前講座「区長と話そう！」を実施した。（6月） ・地域担当職員が地域会議、イベント等に出席した。（9地域） ・無作為抽出した区民を対象とした区民アンケートを実施した。（12、2月）
福 島 区	・多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査（年3回）、区民懇談会（年3回）によって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声」（意見箱の設置場所を含む鉄道駅ほか区内12箇所に意見用紙を常設）により、意見収集や区政評価を行う。 ・新たな意見把握手法の検討を行う。（年1回以上）	・多様な区民の意見やニーズを把握するため、10月から区民モニターアンケートを3回実施した。また、6月に第1回、11月に第2回の区政会議を開催し、地域の意見を広く把握するよう努めた。また、9月に市民協働部会と保健福祉総務部会を各1回、10月のラウンドテーブル（区民懇談会含む）を開催した。 ・区長と中学生との懇談会を1月に開催し、区政について意見交換を行った。 ・子育て世代が中心である教育会議委員から区政に関する意見を聴取した。 ・4月以降「区長に届けみんなの声、そして小さな声」を通して随時意見収集を行った。 ・新たな意見把握手法として、1月に Twitter を活用した区政情報の発信についてのアンケートを行い、意見やニーズの把握を行った。
此 花 区	これまで実施してきた次の取組を継続して実施する。 （※継続して取り組むこと） ・無作為抽出による1,500名の区民を対象とした此花区民アンケートの実施 ・各事業の参加者を対象としたアンケートの実施 ・広報紙での区民意見やニーズの把握 ・区役所内に組織横断的な地域担当チームを編成 ・区庁舎内に意見箱を設置 ・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、可能なものを実施 ・「SNSを活用した区民の意見やニーズの把握」を、30年度に各区共通して取り組むとの方向性が人事・財政部会で決議されたことから、SNSを活用した区民の意見やニーズの把握の新たな取組を検討・実施する。	これまで実施してきた取組を継続して実施した。 （※継続して取り組むこと） ・無作為抽出による1,500名の区民を対象とした此花区民アンケートの実施 ・各事業の参加者を対象としたアンケートの実施 ・広報紙での区民意見やニーズの把握 ・区役所内に組織横断的な地域担当チームを編成 ・区庁舎内に意見箱を設置 ・SNSを活用した区民の意見やニーズの把握の新たな取組として、大阪市此花区役所 LINE 公式アカウントを開設し、LINE を活用した窓口案内サービスを始めた。（2月～） ・また LINE サービス利用者に満足度を測定するためアンケートを実施。（3月）

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
中 央 区	次の取組を継続して実施する。 ・市民の声の受付 ・広く区民から意見を聴く改善箱を設置し、対応状況等をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・アンケートの結果をホームページで公開 ・効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして 24 区で共有された内容を検討し、当区の実情に即したものを実施する。	・市民の声の受付（109 件）及び区役所に改善箱等を設置し広く区民から意見を聴取（9 件）し、随時対応するとともに対応状況等について、ホームページで公開した。 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・アンケートの結果をホームページで公開 ・効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして 24 区で共有された内容を検討し、当区の実情に即したものを実施した。
西 区	・区民アンケートを実施し、結果をホームページ等で公表する。 ・区長が区内で活動を行っている団体等から意見を聞く取組を行うなど、区民ニーズを把握する仕組みを充実させる。	・施策・事業を策定する際の総合的な判断の参考とするため、区民アンケートを3回実施し、結果をホームページで公表した。 ・区長が区内で活動を行っている区民や企業・団体を訪問し意見交換する取組「区長ぶらっと訪問」を2回実施し、企業との意見交換を行った。
港 区	・既に導入している Twitter で、アンケート機能を活用して、多様な区民の意見やニーズを把握するため、他区の取組を参考のうえ Twitter アンケートを実施。 ・地域活動協議会ごとに地域担当職員を配置して、意見やニーズの把握を行う。 ・「区民モニターアンケート」「み・な・と改善箱」や「市民の声」等により意見・ニーズの把握を行う。	・他区が過去に実施した Twitter アンケートの情報を収集し設問を作成したうえで Twitter アンケートを実施し、区民の方の意見を収集した。意見の結果を次年度の事業実施の参考とする。 ・地域活動協議会ごとに地域担当職員を配置して、意見やニーズの把握を行った。 ・「区民モニターアンケート」「み・な・と改善箱」「市民の声」等により意見・ニーズの把握を行った。「み・な・と改善箱」回答揭示の希望があったものについては、区役所庁内に掲示を行った。「区民モニターアンケート」の結果については、2年5月号の広報紙にて結果を報告するとともに、ホームページにも掲載する。
大 正 区	・無作為抽出した区民に対する区民意識調査やこれを補完するために、区内福祉関連施設や子育て関連施設などの協力を得て、高齢者・障がい者・子育て層などの声を把握するとともに、新たに SNS（LINE のアンケート機能）を活用した区民の意見やニーズの把握を行う。	・無作為抽出した区民に対する区民意識調査を2回実施した。（8、1～2月） ・区内福祉関連施設や子育て関連施設などと連携し、様々な機会を通じて高齢者・障がい者・子育て層などの声を把握した。 ・新たに LINE を開設し、区民の意見やニーズの把握を行えるようアンケート機能を利用できる状態とした。
天 王 寺 区	・区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。 調査回数 2回(別途、格付け1回) 調査対象者数 区実施（2回） 1回目 2,000名、2回目 2,000名 ・区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター（区政評価員）でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。 1,200 件以上	・区民モニター（区政評価員）アンケート調査を 2,000 名を対象に2回実施した。 ・あなたの声をつなげ隊による意見聴取を、3テーマ実施（意見聴取 1,440 件）した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
浪速区	・区民アンケートを実施し公表する。 ・区民からの声 BOX を設置し、区民の意見やニーズについて把握する。 ・区民からの声 BOX 等の対応状況を SNS で公表する。 ・行政連絡調整会議で「市民の声」の情報共有をする。(年 2 回) ・地域担当職員による地域情報の収集を行う。 ・「区長とかたろう」を実施する。	・区民アンケートを実施し、その結果を公表した。(3 月) ・区民の意見やニーズを把握するため、区民からの声 BOX を設置した。 ・区民からの声 BOX 等の対応状況を SNS で公表した。 ・行政連絡調整会議で「市民の声」を情報共有した。(年 2 回) ・地域担当職員による地域情報の収集を行い要望には、迅速な対応を行った。 ・「区長とかたろう」を実施した。
西淀川区	・地域の集会所等に区役所への要望や意見を郵送できる専用フォーム「西淀川区長に届くあなたの声」を設置する。 ・インターネットで気軽に市政・区政に対する意見、要望を伝えられることを、広報紙・SNS・広報板等で広く区民に周知する。 ・無作為抽出による区民アンケート調査を行う。なお、実施に際しては、実施時期及び設問内容等に改善を加える。：3 回	・地域の集会所等に区役所への要望や意見を郵送できる専用フォーム「西淀川区長に届くあなたの声」を設置した。 ・インターネットで気軽に市政・区政に対する意見、要望を伝えられることを、広報紙・SNS・広報板等で広く区民に周知した。 ・無作為抽出による区民アンケート調査を行った。なお、実施に際しては、実施時期及び設問内容等に改善を加えた。：3 回
淀川区	・区民アンケートを 2 回実施する。 ・市民の声に対応、ご意見箱への回答をロビーで掲示する。	・区民アンケートを 2 回実施した。うち 1 回は、若年層のニーズ調査をするために対象を若年層に限定したアンケートを実施した。 ・市民の声で頂いたご意見に対する市の考え方をホームページで公表した。 ・ご意見箱の意見に対応方針を回答するとともに、ロビーへ掲示を行い、来庁者に周知した。
東淀川区	・区広聴・広報戦略に基づく広聴の強化・分析の取組を充実する。 ・市民の声の対応を行う。 ・ご意見箱への回答を行う。 ・区民アンケートを実施する。 ・区政会議本会(3 回)の他、部会・学習会を適宜実施する。	・区民から多くの問い合わせがある等、区民の関心が高い情報を抽出し、その内容を各事業のターゲットにどのように伝えていくかを検討して区広聴広報戦略・年間戦術シートに取りまとめ、ピラの内容や広報紙の表現に反映した。 ・主要な市民の声について職員向けの「広聴・広報ニュース」で事例共有を行った。また、回答所要日数についての改善を進めた。 ・より効率的な区民ニーズの把握分析に資するよう、区広聴広報戦略・年間戦術シートを改定した。 ・より一層の区民ニーズ・認知度の把握と、区の魅力や区役所についての理解促進を目的に、SNS を活用したアンケートやクイズを実施した。 ・ご意見箱への投書を確認し、内容に応じて回答した。 ・区民アンケートを実施した。 ・区政会議本会(2 回)の他、部会(7 回)・学習会等(8 回)を開催した。(第 3 回本会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止したが、部会で出た意見に対する区への対応方針やそれらを踏まえて修正した運営方針(案)を送付し、書面で意見を聴取した。)
東成区	・区民アンケートを実施する。：2 回(区 1 回、市民局 1 回) ・地域担当職員による地域情報の収集を行う。：11 地域	・区民の多様な意見やニーズを把握するため、無作為抽出による区民アンケートを実施した。(区 1 回、市民局 1 回) ・区役所内に意見箱を設置し回答を掲示した。 ・Twitter を活用し SNS によるアンケートを実施した。 ・地域担当職員による地域情報の収集(11 地域)を引き続き実施した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
生野区	・無作為抽出による 1,300 名の区民を対象とした生野区民アンケートの実施をする。 ・各事業の参加者を対象としたアンケートの実施をする。 ・区庁舎内への意見箱の設置をする。 ・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、可能なものを実施する。	・無作為抽出による 1,300 名の区民を対象とした生野区民アンケートを実施した。 ・各事業の参加者を対象としたアンケートを実施した。 ・区庁舎内へ意見箱を設置した。 ・Twitter を活用し、SNS での情報発信に関するアンケートを実施した。
旭区	・区民アンケートを実施する。 ・区民情報コーナーにご意見箱を設置する。 ・区民情報コーナーに「市民の声」の回答等を配架(閲覧用)する。 ・区長会議部会で決議された、SNS を活用した区民の意見等の把握手法について検討する。 ・区長意見交換会を実施する。	・区民アンケートを実施(10、1 月)した。 ・区民情報コーナーにご意見箱を設置した。 ・ホームページに「ご意見・ご要望(市民の声など)」を掲載するとともに、区民情報コーナーに「市民の声」の回答等を配架(閲覧用)した。 ・Twitter で情報発信するツイートに対する、いいね、リツイート、コメントの数を、SNS を活用する若年層の潜在的なニーズと捉えて把握した。 ・区民の区政運営に対する理解をより一層深めるため、「区長意見交換会」を企画し、広報紙やホームページなどで開催の周知を行った。
城東区	・区政会議や教育会議、区民アンケート(年 2 回)、コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握を実施する。 ・SNS を利用した意見聴取の取組を実施する。	・区政会議を開催した。(5 月(部会)、7、9 月(部会)、11 月(2 回)) ・コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握を実施した。 ・Twitter のアンケート機能を活用し、意見聴取を実施した。
鶴見区	・区民アンケートを実施する。 ・転入者リサーチアンケートを実施する。 ・SNS を活用したアンケート等を実施する。 ・各課への意見箱を設置する。 ・区長と区民との意見交換会を行う。 ・区政会議を開催する。	・第 1 回・第 2 回・第 3 回区民アンケートを実施した。(7、11、12 月) ・転入者リサーチアンケートを実施した。(3 回) ・各課へ意見箱設置し、区民の意見・要望を受け付けた。 ・区政会議を開催した。(全体会 3 回、部会 3 回) ・SNS を活用したアンケートを実施した。(1 回) ・区長と区民との意見交換会を実施した。(2 月)
阿倍野区	- 次の取組を実施する。 ・区政会議の開催(全体会年 3 回、各部会年 2 回以上) ・教育会議及び学校見学等の場での意見交換会の開催(年 8 回以上) ・区民モニターアンケートの実施(年 2 回)及び回答率向上にむけた取組 ・窓口対応等にかかる来庁者への調査(評価シート)の実施(年 2 回) ・「今月の目標」来庁者アンケートの実施 ・意見箱の設置(区役所内 3 か所)及び来庁者からより認知されるよう掲示の見直し ・地域担当職員が地域の情報やニーズの把握	・区政会議の開催：全体会 3 回(6、9、12 月)、各部会 2 回(7、8 月)を開催した。 ・教育会議及び学校見学等の場での意見交換会の開催(11 回) ・区民モニターアンケートの実施(年 2 回)(9、12 月)及び回答率向上に向け、アンケート送付時に記入用ボールペンを同封した。 ・窓口対応等にかかる来庁者への調査(評価シート)を実施した。(2 回)(8、2 月) ・「今月の目標」来庁者アンケートを実施した。(月 1 回) ・意見箱の設置(区役所内 3 か所)及び来庁者からより認知されるよう掲示やホームページ掲載内容の見直しを行った。 ・地域担当職員が各地域における主要なイベントへの出席や地域活動協議会メンバー等との意見交換を行い、地域の情報やニーズの把握を行った。
住之江区	・区政に対する区民ニーズを把握し、区政運営に反映させるため、区民アンケートを実施するほか、SNS 等による意見やニーズを把握し、事業に反映させる。 ・広報紙の懸賞応募を活用したアンケートやイベント開催時のアンケートにより、意見やニーズを把握する。	・区民アンケートを年 2 回実施した。また、区政会議での意見を取り入れ、広報紙の懸賞応募を活用したアンケートを年 12 回実施した。 ・街かどご意見箱を区内 2 カ所に設置して広く意見を募集した。 ・SNS を活用したアンケートを実施した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
住吉区	・SNSを活用したアンケート調査を実施する ・区民意識調査の結果をPDCAサイクルに活かせるよう、全課統一様式を作成する。 ・いただいた市民の声について全課で共有し、改善につなげる。 ・区政会議他、地域からの意見を予算や施策に反映したことを広報で周知する	・SNSを活用したアンケートとして、LINE（2回）、Twitter（1回）を実施した。 ・「PDCAサイクルシート（区独自様式）」を作成し、区民意識調査(区独自調査)の結果を活用してPDCAサイクルを回し、改善が実施されていることを定期的に確認した。 ・市民の声について、管理職情報共有会において情報共有を行った。 ・「意見やニーズの把握と反映アクションプラン」を策定し、ご意見を受け、区政に反映した取組を集約した。 ・すみちゃんご意見箱の記入用紙と表示をリニューアルし、設置場所を変更するとともに、増設を行った。 ・区政会議等で把握した意見のうち施策に反映した事例を広報紙・ホームページに掲載し、周知した。
東住吉区	・区政会議を開催する。（本会議3回、2部会各1回実施） ・区政会議の意義や議事内容を区民へ周知する。（広報紙等） ・区民アンケートを実施する。 ・区民アンケート実施時や、区政会議の意義や議事内容を区広報紙に掲載（1月）する際に、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ことを伝える。 ・新・東住吉区将来ビジョンの実現に向けた、区民が主役となるまちづくりプロジェクト（e-sumi なでしこ）のサポートを実施する。（月1回） ・大阪城南女子短期大学との包括連携会議を開催する。 ・大学や企業等と連携した取組の促進を行う。 ・上記の取組や多くの方が訪れるイベント等で意見やニーズの把握を行っていることをSNSや広報紙をはじめとする様々な媒体で発信する。	・区政会議を実施した。（本会議6、9、2月、2部会8、1月、部会調査活動10～12月） ・区政会議の議事内容をホームページで周知した。 ・区政会議委員公募にあわせて、会議の意義等について広報紙掲載した。（8月） ・適宜、会議開催や連絡調整など、e-sumi なでしこのサポートを実施した。 ・大阪城南女子短期大学との包括連携会議を実施した。（7月） ・大阪市立大学のインターンシップ学生を受け入れた。（8月） ・子育てOH えんフェスタにおいて、子育て層のニーズの把握を行っていることを、広報紙、ホームページで発信した。（8月） ・区民アンケートを実施した。（第1回11月、第2回2月、子育て世帯向け2月） ・区民アンケート実施時や、区政会議の意義や議事内容を広報紙に掲載（1月）する際に、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ことを伝えた。 ・ニーズ把握の手法の一つとして、公式LINEアカウントの登録者（子育て層）に向け、区政に対するニーズアンケートを実施し、結果をホームページに掲載した。 ・12月から、庁舎内に区民からのアイデア箱（意見箱）を設置するとともに、意見に対する回答揭示欄を設置した。
平野区	・区民モニターアンケートを実施する。（年2回） ・世代別アンケート（高齢者層・子育て層）を実施、その結果をホームページで公表する。 ・LINE 開設の検討に伴い、LINE アンケートも検討する。	・7、12月に区民モニターアンケートを実施し、その結果をホームページで公表した。 ・世代別アンケート（高齢者層・子育て層）を実施し、その結果をホームページで公表した。 ・社会増減の要因を把握し若い世代の転入を促進するため、LINE アンケートの代替として、新たに「転入者アンケート」および「Twitter アンケート」を実施した。
西成区	・他区での効果的な取組を参考にしながら、意見・ニーズを把握する機会を増やすなど、幅広く区民からの意見などを収集する。 ・満足度などを把握し検証するために区民アンケート等を実施する。 ・イベント等でのアンケートの際に、区政全般への意見もあわせて収集できるように実施する。	・区役所1階ロビーに「意見箱」を設置し、広く区民のニーズや意見を収集した。 ・無作為抽出した1,500名の区民を対象に区の施策・事業等に関するアンケートを実施した。 ・イベントの参加者に区政全般への意見もあわせて収集できるようにアンケートを実施した。

柱2-Ⅲ-イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握

取組期間（29～元年度）の成果及び今後の方向性

	取組期間の成果	今後の方向性
北区	・区民アンケートを実施するとともに、区政会議を開催（4回）し、多様な区民の意見を聴取し、ニーズを把握したうえで、区政運営することができた。 ・区政会議の運営方法を工夫し、委員一人あたりの意見を述べる時間を確保することにより、的確に区民のニーズを把握した。	・目標①について、元年度目標を達成しており、引き続き、これまでの取組を進める。
都島区	・サイレント・マジョリティなどを含めた多様な区民の意見やニーズを把握し、区政へ反映するため、無作為抽出した区民としてアンケートを実施した。（各年2回） ・区長出前講座「区長と話そう！」を5件（3年間）実施した。 ・地域担当制を実施し、地域の運営委員会等に職員が参加。各地域での意見交換やニーズの把握を行った。 ・目標①について目標達成。	・引き続き、無作為抽出した区民を対象としてアンケートを実施するなど、サイレント・マジョリティなどを含めた多様な区民の意見やニーズを把握し、区政へ反映する。
福島区	・多様な区民の意見やニーズを把握するため、区民モニターアンケートを毎年実施した。また、「区長に届けみんなの声、そして小さな声」を通して随時意見収集を行った。 ・区政会議について、毎年6月頃に第1回目の区政会議、9月に区政会議保健福祉・総務部会及び市民協働部会、11月に第2回目の区政会議を開催、30年度からは8～9月にラウンドテーブルを開催するなど、地域の意見を広く把握するよう努めた。 ・区民懇談会や教育会議の場で若い世代からも意見聴取を行った。 ・新たな意見把握手法として、Twitterを活用した区政情報の発信についてのアンケートを行い、意見やニーズの把握を行った。	・意見の反映状況を公表していることがあまり知られていない可能性が高く、広く周知する必要がある。区民の方からいただいた意見等に対して区政運営に反映できた意見だけではなく、反映できなかったものについても、庁内掲示やホームページへ掲載するなど、引き続き区民ニーズの施策反映についてより充実した内容で「見える化」を意識した情報発信を行う。 ・多様な区民の意見やニーズの把握のため、区政会議や区民モニターアンケート調査、「区長に届けみんなの声、そして小さな声」により、意見収集やニーズ把握、区政評価を行う。 ・区民の意見やニーズの把握について、SNSなど新たな手法について検討する。
此花区	○取組期間中以下の取組を継続して実施した。 ・無作為抽出による1,500名の区民を対象とした此花区民アンケートの実施 ・各事業の参加者を対象としたアンケートの実施 ・広報紙での区民意見やニーズの把握 ・区役所内に組織横断的な地域担当チームを編成 ・区庁舎内に意見箱を設置 また、元年度からの新たな取組として ・SNSを活用した区民の意見やニーズの把握の新たな取組として、大阪市此花区役所LINE公式アカウントを開設し、LINEを活用した窓口案内サービスを始めた。（2年2月～） ・LINE サービス利用者の満足度を測定するためアンケートを実施。（2年3月） ・目標①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じている区民の割合	・目標①について、29、30年度は実績が目標値を上回ったものの、元年度については設定された目標値を僅かに（1.2%）達成できておらず、今後は、新たに開始したSNSを活用して広聴機能の一層の充実などにより、様々な機会を捉えて区民の意見やニーズの把握に努め、区民サービスの向上につなげていく。

	取組期間の成果	今後の方向性
	29 年度 目標 35.0%→実績 35.6% 30 年度 目標 39.0%→実績 42.9% 元年度 目標 43.0%→実績 41.8%。	
中央区	・市民の声や区民アンケート、パブリックコメント制度の活用に加え、区民の意見を投書してもらう改善箱の設置を行うなど、多様な区民の意見やニーズの的確な把握を行った。 また、I C T の活用として、Twitter でツイートに対する反応（いいね、リツイート）数を分析することで、区民等の区政情報に対するニーズ把握に努めるとともに、元年度から、新たに、子育て支援の各種情報をまとめて発信する区 Facebook「大阪市中央区役所子育て応援情報」の運用も開始した。 さらに、地域からの意見を聴くため、各地域を担当する職員を決め、地域の会合やイベント等に参加し、区役所内での情報共有を図っている。 結果、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は、3 年平均では、38.2%となっている。	・目標①について、元年度目標は未達成であったが、引き続き、I C T の活用など、様々な媒体や機会を活用し、区民等の区政に対する意見、ニーズの把握に努め、区政への反映を図っていく。
西区	・区民アンケートを年 2 回以上実施することに加え、区長が区内で活動を行っている団体等から意見を聞くなどの取組により、区民アンケート「区民の意見やニーズを把握していると感じる」の肯定的な回答割合は年々増加している。（29 年度：40.8%、30 年度：41.3%、元年度：42.7%）	・施策・事業を策定する際の総合的な判断の参考とするため、「区民アンケート」の実施に加え、区内で活動を行っている団体への「区長ぶらっと訪問」など、引き続き様々な手法で区民の皆さんの意見やニーズの把握に努めていく。
港区	・これまでの手法の改善を図りながら、他区での効果的な取組を参考にし、Twitter アンケート機能を用いた意見収集を行った。 ・目標①について、29 年度から改善している。	・目標①は 29 年度から改善しているものの、元年度の目標数値には達しておらず、引き続き区民の方の意見やニーズを把握できるよう、既存のツールを活用した意見収集の方法を検討し、実施していく必要がある。 ・「区民モニターアンケート」を実施するとともに、引き続き「市民の声」「み・な・と改善箱」など広聴に寄せられた意見に対して適切に回答を行い、関係部署へ情報提供を行うとともに、意見収集のツールについても今まで以上に広報を行う必要がある。
大正区	・年 2 回の無作為抽出した区民に対する「区民意識調査」を実施、また、これを補完するために、区内福祉関連施設などの協力を得て、高齢者・障がい者・子育て層などの声を把握し、さらに新たに LINE を開設する等により、広く多様な区民の意見やニーズを把握することができた。	・目標①について、元年度目標を達成しており、今後も、区民意識調査を実施する等、多角的に区民の意見やニーズを把握していく。
天王寺区	・区民モニターを区政評価員と位置づけて年 2 回アンケート調査を実施し、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析するとともに、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～が区民と直接対話を行うことで、区民モニター（区政評価員）でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握することができた。	・元年度目標は未達成であったが、元年度実績 46.2%は 24 区中 2 番目に高いため、引き続き、区民モニター（区政評価員）アンケート調査及びあなたの声をつなげ隊による意見聴取を行うことにより、多様な区民の意見やニーズの的確な把握を図る。

	取組期間の成果	今後の方向性
浪速区	・区民からの声 BOX を設置するとともに、その対応状況などを SNS やホームページで公表、区役所内のご意見ボードへの掲示により、様々な方法で区民の意見やニーズを把握することができた。 ・「区長とかたろう」において、直接区民から意見や要望を聴くことで、区民の意見やニーズを把握することができた。	・今後も引き続き区民からの声 BOX を設置するとともに、その対応状況を SNS やホームページ、ご意見ボードへの掲示により公表し、区民の意見やニーズの的確な把握に努める。 ・今後も引き続き「区長とかたろう」を実施するとともに、参加申込がない月もあり認知度の向上が必要であることから、経常的な周知など広報の充実を図る。
西淀川区	・区民アンケートを実施した。（年 3 回） ・ご意見箱を設置した。（区役所庁舎 1 階・5 階）	・区民アンケートの回答率が低下傾向にあるため、設問設定などを工夫して回答率向上を図る。 ・ご意見箱を引き続き設置し、多様なご意見の収集に努める。（区役所庁舎 1 階・5 階）
淀川区	・無作為抽出による区民アンケートを年 2 回実施した。 ・「市民の声」「ご意見箱」に寄せられた意見に迅速に対応した。 ・若年層の区民ニーズを把握するため若年層を対象とした区民アンケートを実施した。 ・Twitter の発信では、災害発生時、区民まつり、成人の日のつどい、地域のイベントなどで、写真を掲載しながらのリアルタイム発信を実験的に行った。結果、通常時を上回るインプレッションを獲得できたところであり、有効な発信方法の検討材料にできた。	・無作為抽出である区民が日頃どのように行政と関わっているかは多岐にわたっており、実際の区役所とのやり取りが無い中でイメージによって回答している回答者も少なくないと思われるため、広報誌や SNS 等で区役所のニーズ把握の取組について幅広い情報発信を継続していく必要がある。 ・より効果的な区政運営につなげるため、無作為抽出による区民アンケートのうち 1 回は、区の課題に合わせた対象に絞った区民アンケートを実施する。
東淀川区	・区政会議の充実、市民の声、意見箱の取組、区民アンケート、区広聴・広報戦略の改定などの取組を通じて、広聴の強化・分析の取組を進め、目標値について 3 年間達成した。	・目標値は達成しているもののさらなる向上のため、同指標を目標に設定し引き続き広聴の強化・分析の取組を継続して実施していく。
東成区	・無作為抽出による区民アンケートを実施することにより、多様な意見やニーズを把握することができた。 ・若い年代の意見やニーズの把握を行うため SNS のアンケートを行ったことにより、意見・ニーズの把握の充実化につなげることができた。 ・区役所内に設置した意見に対する回答を玄関入口に掲示することにより、「双方向性」「個性性」のある区民とのやり取り・対話を実現することができ、ひとりひとりの区民と向き合う区政の姿勢を区民に実感してもらうことができた。	・無作為による区民アンケート調査については、多様な意見やニーズを把握する手法としては有効であることから、より効果的に実施していくため、他区の事例も参考に回答率の改善に取り組む。 ・SNS を活用したアンケートは、元年度より取組を始めたところであるので、継続して実施することにより、意見・ニーズの把握の充実化を図る。
生野区	・3 ヶ年毎年度、無作為抽出による区民を対象とした生野区民アンケート及び各事業の参加者を対象としたアンケートを実施した。また、区庁舎内へ意見箱を設置し、区民の意見やニーズの的確な把握に努めた。 ・元年度においては、Twitter を活用し、SNS での情報発信に関するアンケートを実施し、ニーズの把握に努めた。 ・目標：区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29 年度 目標：35% 達成状況：39.7% 30 年度 目標：40% 達成状況：41% 元年度 目標：45% 達成状況：40.2%	・元年度目標は未達成であったが、引き続き、無作為抽出による 1,300 名の区民を対象とした生野区民アンケート及び各事業の参加者を対象としたアンケートの実施し、また区庁舎内へ意見箱を設置して、区民の意見やニーズの的確な把握に努める。 ・なお、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、可能なものを実施する。

	取組期間の成果	今後の方向性
旭区	29年度までは、市政・区政に関心のある区民の中から選ばれた区民が区民モニターとなっていたが、30年度からは全区民を対象として無作為に抽出した区民を対象に区民アンケートを年2回実施したことにより、区民の区政参画の裾野を広げることができた。 - ホームページに「ご意見・ご要望（市民の声など）」を掲載するなどSNSを活用した取組を進める一方、区民情報コーナーにご意見箱を設置し、「市民の声」の回答等について配架（閲覧用）するなど、様々な取組を通じて、多様な区民の意見やニーズの把握に努めるとともに、元年度には、区長が直接区民の意見やニーズを把握し、考え方を伝える機会を設け、広く区民に周知することで、区民の区政運営に対する理解をより一層深める仕組みの充実を図ることができた。	区民との意見交換会の機会の提供について、これまで実施してきた事業については、SNSを活用して、実施事業の内容や時期等を、広く周知するなど、広報を強化するとともに、新たな事業手法についても検討を行っていく。
城東区	- 区政会議や教育会議を定期的に開催し、区の施策や事業について、多様な意見の聴取を行うとともに、無作為抽出をした区民に対して、毎年2回区民アンケートを実施した。その他、庁舎の1階にはコスモスメール（ご意見箱）を設置し、市民の声によるニーズ把握を行った。 - また、元年度には、若年層からの意見、ニーズ把握のツールの一つとして、Twitterを利用した意見聴取の取組を試行的に実施した。	取組によって、目標については順調に推移してきたものの、元年度においては目標達成とはならなかった。既存の取組の継続的な実施に加え、今年度試行実施したTwitterを活用したアンケート調査の拡充や、区役所職員一人一人の「広聴マインド」の醸成、向上につながるような取組を実施するなど、多様な意見、ニーズの把握に努めていく。
鶴見区	- 区民アンケートやTwitterによるアンケートに加え、各課に意見箱を設置することで、区民の意見やニーズを把握することができ、区役所業務の改善等に繋がった。 - 区長と区民との意見交換会として子育て層の保護者が集まるつるみっ子ルーム、老人福祉センター、地域の福祉会館で行われているいきいき百歳体操を訪問し、様々な方からの意見把握ができた。 - 区政会議を開催し、区の施策・事業について計画段階から意見を聴くことで、適宜区政に反映することができた。	- 転入者リサーチアンケートについては、追跡するための住所・氏名を記載していただける方が極端に少なく、意見やニーズ把握の効果が無いと判断し元年度をもって終了する。 - 区民アンケートやTwitter等を活用したアンケートについては、引き続き実施し、区民の意見やニーズの一層の把握に努める。 - 区長と区民との意見交換会も引き続き開催し、様々な方の意見把握に努める。 - 引き続き、区政会議を開催し、委員からの区の予算や運営方針等に対して意見を聴き、区政に反映させる。
阿倍野区	①意見やニーズの把握手法の多角化 - 区政会議や教育会議の開催、区民モニターアンケート、窓口対応等にかかる来庁者への調査（評価シート）、「今月の目標」来庁者アンケート、ご意見箱の設置等により、多様な区民の意見やニーズの的確な把握を図ることができた。 - 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は、29年度の40.4%から元年度には44.4%に上昇し、一定の成果を上げることができた。 - 各地域における主要なイベントへの出席や地域活動協議会メンバー等との意見交換を行い、地域の情報やニーズの把握を行った。	①意見やニーズの把握手法の多角化 - 取組の実施にあたり、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区民が感じられるよう工夫を行っていく必要がある。 - 引き続き、区政会議や教育会議の開催、区民モニターアンケート、窓口対応等にかかる来庁者への調査（評価シート）、「今月の目標」来庁者アンケート、ご意見箱の設置等により、多様な区民の意見やニーズの的確な把握につなげる取組を進める。 - 各地域における主要なイベントへの出席や地域活動協議会メンバー等との意見交換を行い、地域の情報やニーズの把握を行う。

	取組期間の成果	今後の方向性
住之江区	各設問内容の精査や区政会議での意見を取り入れより効果的なアンケートとなるよう精査したうえで、区民アンケートを実施した。また、広報紙の懸賞応募を活用してアンケート実施するなどより区民の意見やニーズを把握できるよう努めた。	- 引き続き、区民アンケートや広報紙の懸賞応募を活用したアンケート等を実施し、区政に対する区民の意見やニーズの把握に努める。 - また、アンケートの回答率の向上に向けた検討を行う。
住吉区	- 多様な区民の意見やニーズを的確に把握するため、いただいた市民の声について全課で共有し、改善するとともに、新たにSNSを活用したアンケートとして、LINE（2回）、Twitter（1回）を実施し、手法の多角化を図ることができた。 - 目標の実績値は、29年度42.4%から元年度45.7%に上昇し、一定の成果を上げることができたが、目標を達成することはできなかった。	- 目標は未達成であったが、割合は着実に増加したことから、これまでの取組の方向性を踏襲し、いただいた市民の声について全課で共有し、改善するなど、引き続き様々な手法により多様な区民の意見やニーズの把握と改善を行う。 - 一方、目標が未達成となった理由として、把握した意見やニーズのうち施策や事業に反映したものについての周知が不十分であったことが考えられることから、「広報すみよし」やホームページ、SNS、広報板等、あらゆる媒体を活用し、丁寧かつ着実に情報発信を行っていく。
東住吉区	- 各種イベントや公式SNS等において、アンケートやニーズ把握を行い、ホームページや広報媒体で公表するほか、把握した意見や情報を施策や計画等にも反映させた。 - 区政会議の運営や、無作為抽出による区民アンケート、イベント等でのアンケートの実施を通じて、多様な区民の意見やニーズを把握できた。また、意見やニーズの反映状況を広報紙等で広く周知することができた。 - 大阪城南女子短期大学との包括連携協定締結や、大阪市立大学のインターン受け入れなど、高等教育機関との連携により、多様な視点による区政運営が可能となった。	- イベントや公式SNSを利用し、引き続き施策に対するニーズ把握を行っていることを様々な広報媒体で発信する。 - 意見やニーズを的確に把握したうえで、区政へ反映させ、反映の状況を広報紙等で広く周知する。その周知が新たな意見やニーズの把握に繋がる好循環を追求していく。 - 引き続き、大阪城南女子短期大学や大阪市立大学等との連携により、区事業の推進等を行う。
平野区	- 年2回の区民モニターアンケートを実施（29、30、元年度） - 世代別（高齢者層・子育て層）アンケートを実施（29、30、元年度） - 転入者アンケート、Twitterアンケートを実施（元年度）	- 区民ニーズを的確に把握するため、他区の取組を調査のうえ、可能な限り現在実施している区民モニター（7、12月）・世代別（高齢者層・子育て層）・転入者・Twitterといった各種アンケートの整理を図るなど、費用対効果を勘案しながら、抜本的にその手法を見直し、回答率および有効性の向上をめざす。 - 区長はじめ区職員が会合等で区民ニーズの把握に努めている機会を取材し、そこでいただいたご意見等も広報紙やホームページに掲載するなど、情報発信を行いながら、積極的に区民にアピールする。
西成区	- 区役所1階ロビーに「意見箱」を設置し、広く区民のニーズや意見を収集した。 - 無作為抽出した1500名の区民を対象に区の施策・事業等に関するアンケートを毎年実施した。 - イベントの参加者に区政全般への意見もあわせて収集できるように実施した。	- 元年度の目標は未達成となったが、元年度から実施したイベント参加者へのアンケートでは、区政全般に関する多数のご意見をいただいております。意見やニーズを収集する機会を拡充することができた。 - 今後も現在行っている取組を継続するとともに、より一層区民の意見やニーズを把握できる手法について検討していく。

柱2-Ⅳ-ア さらなる区民サービスの向上

元年度目標の達成状況

目標指標①「区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合」

29 年度目標			
75.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
北区	70.0% 70.0%	70.7%	達成
都島区	78.0% 79.0%	72.4%	未達成
福島区	75.0% 76.0%	69.0%	未達成
此花区	75.0% 78.0%	75.3%	未達成
中央区	75.0% 80.9%	83.6%	達成
西区	83.0% 84.0%	84.4%	達成
港区	80.0% 80.0%	78.0%	未達成
大正区	82.0% 83.0%	75.7%	未達成
天王寺区	81.0% 82.0%	76.3%	未達成
浪速区	75.0% 75.0%	81.1%	達成
西淀川区	78.0% 81.0%	76.7%	未達成
淀川区	80.0% 81.0%	77.3%	未達成
東淀川区	80.0% 82.0%	78.0%	未達成

29 年度目標			
75.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
東成区	66.0% 78.1%	71.6%	未達成
生野区	85.0% 88.0%	73.0%	未達成
旭区	80.0% 80.0%	78.8%	未達成
城東区	76.0% 77.0%	77.4%	達成
鶴見区	80.0% 82.0%	77.5%	未達成
阿倍野区	82.0% 85.0%	77.7%	未達成
住之江区	70.0% 80.0%	71.7%	未達成
住吉区	75.0% 80.0%	75.3%	未達成
東住吉区	75.0% 76.0%	72.4%	未達成
平野区	73.0% 75.0%	74.3%	未達成
西成区	72.0% 76.0%	65.6%	未達成

柱2-Ⅳ-ア さらなる区民サービスの向上

元年度目標の達成状況
目標指標③「区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合」

29 年度目標			
30.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
北 区	42.0% 43.0%	42.9%	未達成
都島区	43.0% 50.0%	44.2%	未達成
福島区	46.0% 47.0%	48.1%	達成
此花区	45.0% 50.0%	45.8%	未達成
中央区	45.0% 48.0%	43.1%	未達成
西 区	40.0% 43.0%	38.2%	未達成
港区	50.0% 60.0%	41.8%	未達成
大正区	51.0% 53.0%	50.1%	未達成
天王寺区	41.0% 50.0%	40.7%	未達成
浪速区	35.0% 41.0%	34.8%	未達成
西淀川区	48.0% 50.0%	47.8%	未達成
淀川区	40.0% 43.0%	40.6%	未達成
東淀川区	40.0% 50.0%	38.2%	未達成

29 年度目標			
30.0%			
	目標 上段：30 年度 下段：元年度	元年度実績	元年度目標の評価
東成区	45.0% 51.3%	47.4%	未達成
生野区	45.0% 50.0%	42.2%	未達成
旭 区	45.0% 50.0%	48.9%	未達成
城東区	40.0% 51.0%	47.0%	未達成
鶴見区	52.0% 54.0%	52.6%	未達成
阿倍野区	40.0% 50.0%	46.5%	未達成
住之江区	45.0% 50.0%	41.2%	未達成
住吉区	50.0% 55.0%	50.3%	未達成
東住吉区	40.0% 50.0%	40.5%	未達成
平野区	40.0% 42.0%	39.1%	未達成
西成区	40.0% 44.0%	37.4%	未達成

柱2-Ⅳ-ア さらなる区民サービスの向上

元年度取組の実施状況

取組①「区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北 区	区役所が区民に身近な総合行政の窓口として機能したかどうかを把握するため「市民の声」や「ご意見箱」を活用する。	- 区役所が区民に身近な総合行政の窓口として機能したかどうかを把握するため「市民の声」や「ご意見箱」を活用した。 - 市民の声等があった場合には、必要に応じ、区長・副区長に報告のうえ、指示を仰ぎ、迅速に対応した。
都 島 区	- 区民から寄せられる相談や要望を受け付け、関係局等への連絡や指示を速やかに行う。区内の関係行政機関等との連携を強化する。 - 広聴・各種相談事業の実施 - 各相談事業の利用状況に応じた開催日数等の見直し - 行政連絡調整会議の開催	- 各相談事業のニーズをはかるため利用申込件数など実施状況の確認を行った。（4～3月） - 法律相談ほか5種の相談事業を実施した。（4～3月） - 行政連絡調整会議、行政連絡調整会議小会議、現業職場事業所等連絡会議を開催した。（4～3月） - 法律相談を除く5種の相談事業について、利用申込件数から相談ニーズを探るとともに、2年度に向けた実施回数の検討を行った。（2～3月）
福 島 区	- よくある問い合わせや間違えやすい問い合わせ事例について、庁内ネットワークを活用し、組織全体で案内に関するノウハウの共有を図る。 - 窓口対応補助用タブレット端末を窓口を設置し、幅広い問い合わせ等に即座に対応する。 - 業務内容を記載した担当の内線番号一覧を職員間で共有し、随時アップデートする。 - ライフイベントでの主な手続き窓口の案内を1フロアに設置する。	- 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に表示させたタブレット端末を窓口を設置した。 - 引き続き業務内容を記載した担当の内線番号一覧を職員間で共有し、随時アップデートした。 - 引き続きライフイベントでの主な手続き窓口の案内を1フロアに設置した。 - 問い合わせに即座に対応できるよう、一目で分かりやすいツールの作成・共有を庁内ネットのチームサイトを活用し実施した。
此 花 区	「関係局と連携して責任を持って対応」するための連携先情報の取りまとめ、連絡体制の構築と連絡方法の確認を行い、マニュアル化して職員に徹底する。	- 区役所や関係局等の連絡先情報を取りまとめた業務案内の手引きとして作成した「Konohanavi」の連絡先等の更新を随時行っただけで区役所内で共有し引き続き業務で活用した。 - 区政会議を2回（6、10月）に開催し、関係局等が同席して区政にかかる諸課題の情報共有を行った。 - 警察・消防のほか区内関連部局との連絡を目的として設置されている行政連絡調整会議・小会議メンバーへの情報提供を適宜実施した。
中 央 区	- 市民の声などに対して、来庁・郵便、電話やインターネット等で受け付けし、関係局と連携して責任をもって対応するなど、的確にフィードバックする。 - 研修等への参加により職員の課題解決力を向上させる。	- 市民の声などに対して、関係局と連携して責任をもって対応するなど、的確なフィードバックを実施した。（随時） - 夜間スキルアップ講座など各種研修等への積極的な参加を促すとともに、研修参加者が各担当内で伝達することなどにより、職員一人ひとりの課題解決力の向上に取り組んだ。（随時）
西 区	- 行政連絡調整会議の開催などを通じて関係局との連絡体制を確保することにより区内の様々な課題に対応できる体制づくりに努める。 - 区民の方からいただいた意見等に対して、区政運営に反映できた意見だけではなく、反映できなかったものについても、庁内掲示やホームページへの掲載手法を工夫するなど、区民ニーズの施策反映について「見える化」を意識した情報発信を行う。 - 課を超えた情報共有のため定期的に課長会や係長会を開催する。	- 行政連絡調整会議を開催し、引き続き関係局との連絡体制の確保に努めた。 - 区役所に寄せられた全ての意見・相談に対し、関係局と連携して迅速・適切に対応するとともに、「市民の声」、「市民の意見箱」についてそれぞれホームページ、庁内掲示で意見・要望に対する回答等を公表し「見える化」を図った。また、いただいた意見のうち、施策に反映（事業化・制度化等）できたものについて、ホームページに別途掲載した。 - 概ね毎日、課長級による情報共有会を開催した。 - 毎月1回、係長会を開催した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
港 区	- 市民の声、み・な・と改善箱など広聴に寄せられた意見に対して、適切に回答するとともに、関係部署へ情報提供を行う。 - 広報紙等を通じて、市民の声やみ・な・と改善箱などの広聴にかかるツールについて、広く周知する。 - 港区行政連絡調整会議開催を定期的に開催する。	- 市民の声、み・な・と改善箱など広聴に寄せられた意見に対して、適切に回答するとともに、関係部署へ情報提供を行った。 - ホームページだけでなく広報紙やSNSを用いて広聴にかかるツールを紹介した。 - 港区行政連絡調整会議を、5、7月に開催し、G20への対応にかかる連絡調整を始め、各関係部署との情報共有を行った。
大 正 区	「市民の声」など区民の意見や要望について、迅速かつ的確に回答を行うことはもとより、区経営会議や区役所内部の組織を横断した「地域包括支援プロジェクトチーム」において課題の進捗管理を行うなど、市民への説明責任を果たす。	「市民の声」等、区民からの意見や要望に対して、迅速な対応を行った。 - 毎週行われる区経営会議により、様々なニーズや意見に対する対応について、的確な進捗管理を行った。
天 王 寺 区	「つなげ隊」、市民の声、ICT等を通じて区に寄せられた区民の意見・要望に対して、総合窓口としてワンストップで対応しながら、所管局において対応すべき事項については、速やかに所管局等関係機関に伝達し、連携して課題解決に取り組む。また、市民の声を基本としてその対応状況を1ヶ月毎に取りまとめ、専用コーナーを設けたうえでホームページで公開する。 - 市民の声に関するもの 各月1回（公表案件がない時を除く） - 区政会議や「つなげ隊」等により聴取したもの	「つなげ隊」、市民の声、ICT等を通じて区に寄せられた区民の意見・要望に対して、総合窓口としてワンストップで対応しながら、所管局において対応すべき事項については、速やかに所管局等関係機関に伝達し、連携して課題解決に取り組んだ。また、市民の声を基本としてその対応状況を1ヶ月毎に取りまとめ、専用コーナーを設けたうえでホームページで公開した。 - 市民の声に関するもの 各月1回（公表案件がない時を除く） - 区政会議や「つなげ隊」等により聴取したもの 4回
浪 速 区	- 来庁、電話、インターネット等で寄せられる様々な相談に対し各関係局等と連携して取り組む。 - 行政連絡調整会議で「市民の声」の情報共有をする。（年2回） - 地域担当職員による地域情報の収集を行う。 「区長とかたろう」を実施する。 - 取組内容について効果的な周知を行う。	- 来庁、電話、インターネット等で寄せられる様々な相談に対し各関係局等と連携して取り組んだ。 - 行政連絡調整会議で「市民の声」を情報共有した。（年2回） - 地域担当職員による地域情報の収集を行い要望には、迅速な対応を行った。 「区長とかたろう」を実施した。（毎月実施） - 取組内容について、ポスター・チラシを作成するとともに、設置場所を工夫する等して周知に取り組んだ。
西 淀 川 区	- 日常生活に関する様々な相談・要望等をインターネット、電話、ファックス、投書、来訪等で受け付け、関係局と連携し、迅速かつ適正に対応する。 - 市民の声、ご意見箱の受付 - 目的に応じた窓口を、職員が的確かつ速やかに案内できるように、「関係官公署一覧表」や「庁舎内窓口案内表」の一層の各課への配備と活用を図る。 - 区内関係機関との連絡会（行政連絡調整会議）を開催（年4回）	- 日常生活に関する様々な相談・要望等をインターネット、電話、ファックス、投書、来訪等で受け付け、関係局と連携し、迅速かつ適正に対応した。 - 市民の声、ご意見箱の受付。 「関係官公署一覧表」や「庁舎内窓口案内表」を各課へ配備し、一層の活用を図った。 - 行政連絡調整会議を開催した。（4回）
淀 川 区	- 区役所全職員に対して市民の声の事例共有を行い、組織全体で広聴に対する意識付けを図る。 - 市民の声の対応については短縮目標をかかげた所属内のルールを徹底する。 - 区内の関係行政機関等と会議等を開催し、必要に応じて区役所職員へ情報提供を行う。	- 区役所全職員に向けて、「市民の声」の事例共有をメールで実施した。（7回） - 市民の声の回答を依頼する際には、回答期限と所属内ルールを記載することと、回答までの日数の短さは全所属の中でも常に上位であった。 - 区内の関係行政機関等と会議等を開催し、必要に応じて区役所職員へ情報提供を行った。（12回開催）

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
東淀川区	- 区広聴・広報戦略に基づく広聴の強化・分析の取組を充実させることで、区民の声を区政に活かす取組を進める。 - 区民からいただいた「市民の声」について、迅速確実に回答のうえ、適切に事務改善につなげていく。 - 身近な総合窓口として市政・区政全般に対する区民のご意見を受け止め、関係部署と連携してその解決に取り組む。 - それらの取組結果について、積極的に広報を行っていく。	- 区民から多くの問い合わせがある等、区民の関心が高い情報を抽出し、その内容を各事業のターゲットにどのように伝えていくかを検討して区広聴広報戦略・年間戦術シートに取りまとめ、広報ビラや広報紙の表現に反映した。 - 区長からの直接指示や日程管理手法の改善を行い、回答所要日数についての短縮につなげた。 - 行政連絡調整会議等を活用し、区内の行政関係事業所と連携して課題の解決にあたった。 - 市民の声への対応事例についてのホームページを元年度分まで反映したものに更新した。 - 主要な市民の声について職員向けの「広聴・広報ニュース」で事例共有を行った。 - より効率的な区民ニーズの把握分析に資するよう、区広聴広報戦略・年間戦術シートを改定した。 - より一層の区民ニーズ・認知度の把握と、区の魅力や区役所についての理解促進を目的に、SNSを活用したアンケートやクイズを実施した。
東成区	- 区民に身近な窓口として、担当所属など関係機関と連携を密にしながら、市政に関する相談や問合せにスピード感をもった的確に対応する。 - 行政連絡調整会議等の開催により連携を強め、総合拠点機能の充実を図る。	総合相談窓口として、各種相談について、区役所内のほか道路管理者や環境事業センター等関係機関と連携して対応した。また、定期的に行政連絡調整会議を開催し、情報共有に努め、その結果をホームページで情報発信した。
生野区	- 来庁者への適切な案内のため、区役所1階に総合案内を設置するとともに、庁内にフロアマネージャーを配置する。 「お仕事がんばっTEL」を最新年度版へ更新し、職員に配付・活用する。	- 来庁者への適切な案内のため、区役所1階に総合案内を設置するとともに、庁内にフロアマネージャーを配置した。 「お仕事がんばっTEL」を元年度版へ更新し、職員に配付し、より丁寧に迅速な区民対応等ができるように活用した。
旭区	- 区役所内の「改革支援チーム会議」において、日常の点検や必要な作業を主体的に取り組む。 - 職員向け案内ガイドブックを更新するほか、「改革支援チーム会議」において検討の結果取り組むべき改善に取り組む。 - 市民向け事象ごとの手続きを一覧にした「窓口案内カード」の内容を点検する。 - 各種手続きや行政サービスの時宜を得た周知方法等の検討を行い、ベックロの利用率向上に向けて取り組む。 - 市民対応向上に向けたeラーニングを実施する。	- 元年度の「改革支援チーム会議」を発足させ、日常の点検や必要な作業の主体的な取組等を目的として開催した。 - 職員向け案内ガイドブック（あさひあったかガイド）を更新した。 - 窓口案内カードの随時点検を実施し、特に「死亡に伴う手続き」に関して住民情報の窓口を起点としない場合も考慮し、内容を充実させた。 30年度の見直し作業で周辺情報をそぎ落とし、真に必要な情報に絞り込んだベックロファイル（出産以降の行政手続きの申請書などを含むガイドブック）の運用を開始した。 - 改革支援チーム会議のもとに市民対応系プロジェクトチームを結成し、30年度の窓口サービスの格付け結果から浮き彫りになった改善取組項目についてeラーニングを作成した。また、接遇研修においてはeラーニングの結果である市民対応セルフチェックシートを活用して研修を行った。
城東区	- 行政連絡調整会議、広聴事案城東区事業所連絡調整会議を実施する。 - 法律相談等各種専門相談事業を実施する。 「くらしの手続き案内」を配付し、ホームページへ掲載する。	- 行政連絡調整会議、広聴事案城東区事業所連絡調整会議を実施した。 - 法律相談等各種専門相談事業を実施した。 「くらしの手続き案内」を配付し、ホームページへ掲載した。 - 区役所所管業務のみならず、区民等から寄せられる各種問い合わせに対する相談先のリストを作成のうえ、全担当に共有し、総合行政の窓口としての機能を充実した。
鶴見区	- 各種専門相談を実施する。 - 区役所版FAQを更新する。 - 各事業所（署）が受け付けた意見・要望・提案等を相互に情報共有するとともに区役所版FAQに関係事業所（署）の内容も掲載及び更新するなど鶴見区担当事業所（署）と連携する。	- 各種専門相談を実施した。 - 区役所版FAQを更新した。 - 各事業所（署）が受け付けた意見・要望・提案等について、各事業所（署）と相互に情報共有し、区役所版FAQの更新も行った。 - 各事業所（署）との会議等で、受け付けた意見・要望・提案や対応状況等を情報共有し、連携を図った。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
阿倍野区	区民の課題を的確に把握し、関係局と連携し、適切に対応できるよう、行政連絡調整会議（年5回）及び行政連絡調整会議小会議（年4回）を開催する。	行政連絡調整会議（4、7、10、1月）及び行政連絡調整会議小会議（5、8、11、2月）を開催した。3月の行政連絡調整会議は、情報提供案件照会の結果、案件がなかったため、開催を見送ることとした。
住之江区	区民から寄せられた意見内容に応じ、適切に関係局等と連携を行うことで、区民に身近な総合行政の窓口として、区民が抱える様々な課題に迅速かつ的確に対応する	- 市民の声や電話、来庁等で寄せられた問い合わせや意見に対し、関係局との連携を深め迅速かつ的確に対応した。 10月から新たに不動産無料相談会を実施するとともに、引き続き法律相談等の各種相談事業を行い、区民が抱える様々な課題に対応した。
住吉区	50音別業務担当一覧表とよくある問い合わせの内容について更新し、全職員で共有する。	- 行政ネットワーク会議を開催（2回）し、区政に関する情報を共有するとともに、円滑に連携し、様々な課題への対応を進めた。 - 庁内ポータルに掲載中の50音別業務担当一覧表とホームページの「よくある質問」を更新し、全職員に周知した。
東住吉区	- 職員の応対力の向上に向けたスキルアップ研修を実施する。（市民満足向上研修・5S・報連相の徹底） - 各課における「東住吉おもてなしプロジェクト」の取組を実施する。 - 各種相談業務の担当者に対し、区のおもてなしプロジェクト等の説明を行い、問題意識の共有を図る。	- 職員の応対力の向上のためのスキルアップ研修を実施するとともに、各種相談業務の担当者を含む全職員に対し、区のおもてなしプロジェクトの説明を行い、問題意識の共有を図った。 - 各課における「東住吉おもてなしプロジェクト」の取組を継続実施した。結果、区役所来庁者に対するサービスの格付け結果については前年度に引き続き二つ星の評価を得ることが出来た。
平野区	- 市民の声制度の活用 - 市民の声の申出内容を関係各局と精査するなど、継続案件や簡易な問合せは速やかに情報提供へ切り替える。 - 各種専門相談の実施 「50音順業務内容一覧表」以外の問合せがあった場合は、全課に情報共有を行うなどの対応を検討する。	- 区民からご意見があった場合は速やかに関係部署へ情報提供するとともに、回答要望のある意見については市民の声制度を活用し、適切に回答を行っている。（市民の声：127件、情報提供：545件） - 各種専門相談を毎月実施した。（各月8～9種類）新型コロナウイルス感染症の影響により3月の実施分については、法律相談と相続遺言帰化相談を除いて中止となった。 「50音順業務内容一覧表」以外の問合せがあった場合は、内容を精査したうえで、全課に情報共有を行った。
西成区	区役所が来庁・電話・郵便・インターネット等により区民から寄せられる、日常生活に関する様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事業に応じて、関係局に連絡、指示等を適切に行い、状況を相談者にフィードバックするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たすため、適切かつ迅速に対応を行う。	区民から寄せられた様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事案に応じて、関係部署に連絡、指示を行う等、適切かつ迅速に対応した。

柱2-Ⅳ-ア さらなる区民サービスの向上

元年度取組の実施状況

取組②「庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北 区	・ 接遇研修 ・ 企画力、コミュニケーション力、説明力の向上を図るための研修で取り上げたテーマに基づいた窓口サービス向上の取組 ・ 総合案内（広聴担当）、戸籍登録課、保険年金課で情報交換会の開催（年6回以上） ・ フロアマネージャー3名体制による窓口案内サービスの実施 ・ 1階窓口の待ち人数や交付状況をスマートフォン等で閲覧できるサービスの実施	・ 外部講師による接遇研修（机上及び実地）を実施した。 ・ 企画力、コミュニケーション力、説明力の向上を図るため、スムーズな窓口案内等をテーマに、ワークショップ形式の連続業務改善研修を2回実施し、窓口サービス向上に取り組んだ。 ・ 総合案内（広聴担当）、戸籍登録課、保険年金課で情報交換会を毎月開催した。（12回） ・ フロアマネージャー3名体制による窓口案内サービスを実施した。 ・ 1階窓口の待ち人数や交付状況をスマートフォン等で閲覧できるサービスを実施した。
都 島 区	・ 「来庁者に対する窓口サービス」の民間事業者の調査結果を取り入れ窓口サービス改善につなげるとともに、結果を活用して、外部講師による接遇研修を実施し、職員のスキル向上を図るとともに、快適な環境づくりを行う。 ・ 接遇研修（1回） ・ 庁舎の環境整備等	・ 外部講師により接遇研修を実施した。また、事前モニタリング後、管理監督者に対して講師から対応状況の報告やアドバイスを実施した。 ・ 快適な環境づくりとして、区庁舎照明のLED化（5月）、動線に配慮した来庁者スペースの確保等、庁舎の環境整備を行った。
福 島 区	・ お客様サービス向上策の新規企画や、既存の取組のチェックを行い、その修正等を検討する。（年1回以上） ・ 外部講師による接遇研修や窓口対応等のモニタリングを実施する。（年1回以上） ・ 常設のお客様アンケートブースを設置し、ニーズ把握を図る。	・ 外部講師による全職員対象の接遇研修及び窓口対応等モニタリングの実施について、7月に業者との打合せを行い、9月に実施した。 ・ 常設のお客様アンケートブースを引き続き設置した。 ・ 職場活性化プロジェクトチームにおけるお客様サービス向上策のチェックとして1階窓口表示のリニューアルを検討し、その準備作業を実施した。
此 花 区	・ モニタリング調査で出された課題について、各課にフィードバックを行い、窓口での対応の向上を図る。 ・ 「庁舎レイアウト」や「窓口での対応の向上」について、課題の洗い出しと具体的な取組案の作成し、出来るものから実施する。	・ 窓口での対応向上にかかり、31年度の接遇研修計画を策定し、以下の取組を実施した。 ・ 接遇向上を目的として各担当からメンバーを募り、5月にオアシス推進委員会を立ち上げた。（オアシス推進委員会による定期的な情報紙を発行についても実施） ・ 6月以降は全職員を対象とした接遇研修を実施するとともに、各課のモニタリング調査を実施し、課題をフィードバックすることで窓口での対応の向上を図った。
中 央 区	・ 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・ フロアマネージャー連絡票の活用 ・ フロアマネージャー打合せ会の開催（12回） ・ 市民アンケートの実施（1回） ・ 市民サービス向上委員会の開催（月2回） ・ 住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催（月1回） ・ 来庁者等サービス向上研修の実施	・ フロアマネージャーとの意見交換や情報共有等により、庁舎案内や窓口サービスの向上に取り組んだ。 ・ フロアマネージャー連絡票の活用（随時） ・ フロアマネージャー打合せ会の開催（12回） ・ 来庁者アンケートを実施（1回） ・ 市民サービス向上委員会の開催（19回） ・ 住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催（12回） ・ 来庁者等サービス向上研修を実施（1回）
西 区	・ 区民の皆さんが快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善や窓口での対応の向上を図るための職員研修を実施する。 ・ 区民の方からいただいた意見等に対して、区政運営に反映できた意見だけではなく、庁内掲示やホームページへの掲載手法を工夫するなど、区民ニーズの施策反映について「見える化」を意識した情報発信を行う。	・ 西区役所全職員を対象に、「障がいのある方への配慮等区民サービスの向上研修」を実施した。 ・ 区役所に寄せられた全ての意見・相談に対し、関係局と連携して迅速・適切に対応するとともに、「市民の声」、「市民の意見箱」についてそれぞれホームページ、庁内掲示で意見・要望に対する回答等を公表し「見える化」を図った。また、いただいた意見のうち、施策に反映（事業化・制度化等）できたものについて、ホームページに別途掲載した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
港 区	・ 窓口サービス向上委員会で、課題の検証、対応策の検討を行い、有効な取組を検討する。	・ 6月に第1回窓口サービス向上委員会を開催し、元年度の接遇等研修の内容、実施時期について確認した。 ・ 10月に「市民満足向上研修」として「やさしい日本語」についての研修を、10～11月に「窓口実地指導研修」として「接遇マナー」についての研修を実施した。
大 正 区	・ 5Sや標準化等の取組により職場環境の改善、事務の効率化を図るため、窓口5S推進会議を開催し、窓口サービスの充実に向けた対策を講じ、市民満足度をさらに高めていく。来庁者アンケートを実施し市民満足度を検証する。また、区民意識調査を活用することにより、普段は区役所に来ることのない人の窓口におけるニーズを分析する。 ・ 接遇にかかる研修について、課題に対応した適切な研修テーマを設定するなどして効果的に実施する。	・ 窓口5S推進会議を毎月開催した。5Sの意識が高まったことで職場の環境改善に繋がりを、はなまる表彰を受けた。 ・ 来庁者400名に対して、9月にアンケートを実施し、市民満足度を検証した。 ・ 区民意識調査を実施し、普段は区役所に来ることのない人の窓口におけるニーズを分析した。 ・ マイナンバーカード普及への取組として、区民への意識調査を行った。 ・ 保健福祉課において、受付業務に関する学習会を開催した。また、全部署対象とした接遇研修を実施した。
天 王 寺 区	・ 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、さらに取組の深化を図るとともに、格付調査において相対的に評価の低かった項目については、レベルアップに向け従前以上にピンポイントで取り組む。ハード面では、LED照明への全館切替えを予定している。ソフト面においては、どの職員がどの場面で評価されても評価に影響が出ることのないよう、高いレベルでの接遇対応の均一化をめざし、来庁者サービスの向上に努めていく。	・ 30年度に引き続き、新規採用者や局間異動者を対象に接遇研修を実施するなど、年度当初の接遇向上に取り組んだ。さらなる区役所全体の接遇力の向上に向け、当区の課題を反映した区独自の接遇研修を実施するとともに、11～12月を「接遇向上推進月間」と定め、重点的に取り組むことができた。 ・ ハード面では、LED照明への全館切替えを完了するとともに、来庁者用駐輪場の除草、清掃の徹底や涼ん処の設置（7～9月）、庁舎植栽の剪定や玄関花壇の新規設置など快適性の向上にも取り組むことができた。 ・ こうした取組の結果、「来庁者に対する窓口サービス」の格付結果において、4年連続「☆☆」（二つ星）を獲得することができた。
浪 速 区	・ 接遇研修、コンプライアンス研修などを実施し、弱みとなっている部分の改善を踏まえた接遇の向上に取り組む。（年2回） ・ 来庁者アンケートを実施する。（四半期毎） ・ 定例会を毎月開催し、来庁者アンケートの結果も踏まえた改善策の検討・実施・検証する。	・ 接遇研修を8月、コンプライアンス研修を11月、人権問題研修を10月に実施した。 ・ 来庁者アンケートでは「交付までの待ち時間」について「A」評価の割合が41.7%と目標の31%を上回った。 ・ 窓口委託事業者との定例会を毎月開催し、待ち時間の短縮にかかる改善策の検討を行った。その結果、出生と死亡届については今まで住民票の異動届と一緒に受付のための番号を発券していたが、件数も少ないため専用の番号札を作成し、異動届とは別に受付することにより待ち時間を大幅に削減することができた。 ・ 総合窓口案内員が作成する日報を当日中に区長を始め各課で共有し、区民の細かい意見や要望を聴取し、庁舎案内の改善に取り組んだ。
西 淀 川 区	・ 外部講師による接遇研修を実施し、接遇力の向上を図る。（9月） ・ 「西淀川区役所接遇マニュアル」の一層の周知、活用による区民対応の実践 ・ 来庁者の待ち時間短縮について、民間委託事業者の業務と連携し、改善に取り組む。 ・ 窓口業務の改善等を図り、待ち時間の短縮などサービスの向上のため民間委託事業者と住民情報窓口業務に関する打合せ・意見交換会等を実施する。（月1回） ・ 待ち時間を気持ちよく過ごしていただくため、1階フロアに季節感のある飾りつけなどを行う。 ・ 設置した記念撮影コーナーの飾りつけ等、随時メンテナンスを実施する。	・ 外部講師による接遇研修を実施し、接遇力向上に取り組んだ。（9月） ・ 「西淀川区役所接遇マニュアル」を転入職員に配付するとともに、区役所全職員が参照可能なチームサイトに掲載し、周知・活用を図った。 ・ 住民情報窓口において来庁者アンケートを実施した。（7月） ・ 窓口業務の改善等を図り、待ち時間の短縮などサービスの向上のため民間委託事業者と住民情報窓口業務に関する打合せ・意見交換会等を実施した。（毎月1回） ・ 待ち時間を気持ちよく過ごしていただくため、季節の変わり目ごとに1階フロアに季節感のある飾りつけを行った。 ・ 設置した記念撮影コーナーの飾りつけ等、随時メンテナンスを実施した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
淀川区	- 区役所職員の接遇の標準化としてある「淀川区接遇マニュアル」の各項目が日々、実践できているかを職員一人ひとりが「セルフチェックシート」で点検する。 「セルフチェックシート」により職員実践状況を検証し、その結果を踏まえた各担当管理者による改善策を講じる。 - 業務カイゼンチーム会議を窓口・電話・庁舎の3部会へ編成し、各部会（各担当1名ずつ各部会メンバー予定）で「淀川区接遇マニュアル」の担当内での浸透に取り組む。 - 淀川区接遇マニュアルに沿ったセルフチェックシートによる具体把握及び改善指導（担当間）を各部会で行う。	- 業務カイゼンチーム会議において区役所格付け指摘項目を「淀川区接遇マニュアル」に追加するとともに担当間で行う「セルフチェックシート（窓口・電話・庁舎）」を作成し、全職員においてセルフチェックを実施した。また現時点での区職員の接遇レベルに応じた接遇研修の在り方を検討し、公募に向けた準備を行った。 - 業務カイゼンチーム会議を窓口・電話・庁舎の3部会へ編成し、各部会（各担当1名ずつ各部会メンバー予定）で「淀川区接遇マニュアル」の担当内での浸透に取り組んだ。（9～1月） - 淀川区接遇マニュアルに沿ったセルフチェックシートによる具体把握及び改善指導（担当間）を各部会で行った。（9、10、12月）
東淀川区	区役所職員が、区役所に訪れたすべての方が区役所での時間を気持ちよくすごしてもらえるよう、相手に好印象を与える話し方や聞き方を習得するとともに、職場ぐるみで継続して接遇マナーの弱点に気付き改善する組織風土の醸成が必要であるため、新規採用者及び転入者を対象に接遇力の向上の為の研修を実施する。	- 庁舎案内や窓口での対応の向上を図るため接遇マナーアップ研修（新規採用者及び転入者）を1回実施した。（6月） - 職員の接遇マナーについて外部事業者による覆面調査を実施した（7、10月） - 格付け調査結果を受け、得点の高い他区で実施され、当区で実施できていない点の洗い出しを行った。
東成区	「来庁者満足調査」の実施 - 接遇マニュアルの活用 - 職員プロジェクトチームの会議を開催し、具体的改善策の検討を行う。 - 研修については、各職場で実地研修を行うとともに、研修後に外部調査により課題を抽出し組織として改善する。	「来庁者満足調査」の結果を職場で共有するとともに、接遇研修テキストにその内容を加えて接遇マニュアルとして活用し、窓口サービスの向上につないだ。 - 課長代理級をメンバーとした職員プロジェクトチームの取組と連携し、区民サービスのさらなる向上を図るため、「ユニバーサルサービスの視点から見た区民サービスのあり方」等の実践力を高める職員研修に取り組み、☆2つの獲得につないだ。 - 研修について、各職場で実地研修（延べ3回）、接遇研修（延べ12回）、管理職対象研修（延べ6回）を実施し、研修後に外部調査（3回）を行い課題を抽出し組織として改善した。
生野区	- 相手の立場になって考えるやさしさと思いやりを形にした「やさしいにほんご」を職員全員が心がけ、来庁者を“ホスピタリティ（おもてなし）の心”でお迎えする意識と風土を醸成する接遇研修を実施する。 - ユニバーサルサービスやワーク・ライフ・バランスの意識、企画力等の向上、新たな課題に取り組むための人材育成を目的とした人権研修、認知症サポーター養成講座を実施する。 - 万一の事態への即応を目的とした防災訓練、AED講習会、局の職員対象の直近参集者防災訓練等を実施する。 - 区長自ら新規採用者・転入者に対して研修を実施し、区の課題、区として取り組んでいることを情報共有し、他の課の事業を知ると同時に、接遇や公務員としての心構えを再度確認する。	- 新規採用者・転入者に対して接遇や公務員としての心構え等の区長からの研修を行い、また認知症サポーター養成講座も行った。（上期） - 接遇研修について、ユニバーサルサービスおよび「やさしいにほんご」の観点を引き続き重点的に取り入れた内容で接遇研修を実施した。 - 防災訓練、防犯訓練、AED講習会、局の職員対象の直近参集者防災訓練等を実施した。 - ワーク・ライフ・バランスの意識向上のため、イクボスeラーニング研修を実施するとともに、職員を講師とした人権研修を実施した。
旭区	- 改革支援チームを中心に、5S・ムダとり等を通じた行政クオリティの向上や意識改革の実施に取り組む。 - 市民対応向上に向けたeラーニングを実施する。 - 意識改革セミナー、または接遇研修を実施する。 - 市民対応セルフチェック表を配付し、セル	- 全庁的に組織した改革支援チームを中心に、行政クオリティの向上や意識改革のための取組を行った。 30年度の窓口サービスに関するeラーニングを実施した。（6月） - 新採用者、転入者等を対象とした「意識改革セミナー」の開催による5S・ムダとりの意義等の啓発、改革支援チーム会議を通じたフォローアップの実施及びその実績の組織的共有を行った。（5～3月）

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	- フチェックを実施する。 - 新採用者、転入者等向け意識改革セミナーの次の段階として中級編セミナーを実施する。 - 管理職に対するマネジメント研修を実施する。 - 来庁者目線で、表示物の整理や整備を見直す。	- 全職員を対象にした接遇研修を実施した。（10月） - eラーニングの結果である市民対応セルフチェックシートを接遇研修において活用した。（10月） - 意識改革セミナー中級編、内部統制制度及び部下マネジメントの内容を含めた管理職向けマネジメント研修を実施した。（10月） - 窓口へ誘導する案内表示物の点検と張り替えの実施、ポスター等の掲示物に関する掲示場所のルール策定と運用の徹底を行った。（10月） - 職場環境の維持改善を目的とした5S点検を6月以降実施した。（7回） - 市民対応向上に向けた職員の機運醸成を目的とした庁内放送の更新を行った。
城東区	「手続き案内書」を作成・配布、婚姻・出生届時「お祝いカード」（コスモちゃん挿入）を作成、うちわ型「証明交付用番号札」を使用する。 - 最繁忙期にフロアマネージャーや窓口以外の職員により事前の申請用紙交付と記入補助を行い、窓口での所要時間を短縮する。 - タブレット型端末機のテレビ電話機能を使用した、遠隔手話、遠隔外国語通訳サービスを提供する。 - 窓口呼び出し状況をホームページで見える化するなど、待ち時間を有効に活用していた取組を行う。 - コンビニ交付に誘導することで混雑緩和を図るため、若年層に向けたマイナンバー取得促進の取組を行う。	「手続き案内書」「お祝いカード」うちわ型「証明交付用番号札」を作成・使用した。 - フロアマネージャー等による記入補助を実施した。 - 遠隔手話サービスを提供した。 - 窓口呼び出し状況のホームページでの見える化を行った。 - コンビニ交付に誘導することで混雑緩和を図るため、広報誌及び窓口サービス課前の待合の画面で「住みます芸人」を活用した若年者向けのマイナンバー取得促進の広報を実施した。また城東区役所ホームページにおいて広報用の動画を掲載した。
鶴見区	- 課長代理級を中心とした業務改善PTによる各課職員への意識啓発を行う。 - 外部講師による接遇研修を実施する。	- 職員の継続した意識啓発を行うため業務改善PT会議を開催した。（4～3月） - 全職員を対象に外部講師による接遇研修を実施した。（9月） - 各窓口対応についての実地指導を行った。（10～11月） - 管理監督者、PTメンバーで指導ポイントを共有し各課職員に周知徹底を行った。（6～3月） - 窓口サービスについて、来庁者へのアンケート調査を行った。（2月）
阿倍野区	- 窓口対応等にかかる来庁者への調査（評価シート）をもとに区民サービス向上検討委員会で課題解決に向け検討し、改善を行う。 - 職員の実務能力を向上させる取組及び職員間の情報共有の取組を進める。（職員力向上研修の実施：年1回、庁内情報誌「あべのいちばん」の発行：2ヶ月に1回） - 区民からの意見や評価を把握し改善につなげる取組を進める。（窓口対応等にかかる来庁者への調査（評価シート）の実施：年2回、「今月の目標」来庁者アンケートの実施：月1回）	- 区民サービス向上検討委員会で、各担当課において検討実施した改善事例について情報共有を行った。 - 職員力向上研修の実施：1回（11、12月） - 庁内情報誌「あべのいちばん」の発行：2ヶ月に1回（新たな情報メニュー追加など内容を充実） - 窓口対応等にかかる来庁者への調査（評価シート）の実施：2回（8、2月） - 毎月「今月の目標」を設定し、正面玄関前にアンケートボードを設置して、職員が達成できているかどうかの来庁者アンケートを実施：月1回
住之江区	- 庁舎管理担当と連携を取りながら、プロジェクトチームがメンテナンス作業をするものと、庁舎管理担当が管理していくものの区別を明確にする。 - 職員人材開発センター主催の研修や市政改革室が作成している「改善活動支援ツール1.0」等を参考にし、今までとは異なる視点から改善活動に取り組んでいく。	- 庁舎案内等について、プロジェクトチームと庁舎管理担当がメンテナンスするものの区別を明確にした。 - 課題解決策を検討するにあたり、「改善活動支援ツール1.0」の簡略版である「ミニカイゼンツール」を活用し取組を進めた。 - 広告事業を活用し、行事案内用デジタルサイネージを設置した。
住吉区	- 接遇チェックシートによる自己点検を行うとともに、全職員を対象とした接遇研修を実施する。（11月） - パソコン等による呼出状況の確認、証明書	- 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービスを向上するため、次の取組を実施した。 - 接遇チェックシートによる自己点検（2回）

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	のコンビニ交付サービス、スムーズパスなどについて広報紙や Twitter、広報板で周知する。 ・待ち時間について検証するため、来庁者アンケートを実施する。	・全職員を対象とした接客研修（1回） ・パソコン等による呼出状況の確認方法の周知：「広報すみよし」（1回）・Twitter（16回） ・証明書のコンビニ交付サービスの周知：「広報すみよし」（2回）・ホームページトップページへの掲載・広報板（1回） ・スムーズパスの周知：「広報すみよし」（1回） ・マイナンバーカードの取得促進：「広報すみよし」での周知（1回）、区庁舎にポスターの掲示・チラシの配架、区内施設や連携協定先にチラシの配架等の依頼、取得強化月間（写真撮影ブースを設置し、スマホでの申請をサポート） ・おくやみ手続きの案内：「広報すみよし」（1回） ・来庁者アンケートを年4回実施した。 パソコン等による呼出状況の確認について「知っている」と回答した割合：23.1%（昨年度 16.8%） 待ち時間を検証するため、待ち時間について「15分以内」の割合：年平均 76.1%（昨年度 76.7%）
東住吉区	・職員の応対力の向上に向けたスキルアップ研修を実施する。（市民満足向上研修・5S・報連相の徹底） ・各課における「東住吉おもてなしプロジェクト」の取組を実施する。 ・各種相談業務の担当者に対し、区のおもてなしプロジェクト等の説明を行い、問題意識の共有を図る。	・職員の応対力の向上のためのスキルアップ研修を実施するとともに、各種相談業務の担当者を含む全職員に対し、区のおもてなしプロジェクトの説明を行い、問題意識の共有を図った。 ・各課における「東住吉おもてなしプロジェクト」の取組を継続実施した。 結果、区役所来庁者に対するサービスの格付け結果については前年度に引き続き二つ星の評価を得ることが出来た。
平野区	・課長会等で掲示物の管理を徹底するよう周知するとともに、各課の庶務担当者には自身のフロアを定期的に点検し、掲示期間の過ぎた掲示物の撤去を行うよう促す。	・総務課において、来庁者等サービス向上PTで取り組んだ「乱雑な貼り方、期限切れ、はがれ、よれよれ」のポスター等がないか、適宜、各フロアを点検した。 ・6月に全職員課題共有交流会を実施し、その中のテーマの一つとして「この間の来庁者等サービス向上の取組等について」説明を行った。
西成区	・庁舎表示の維持管理を行うとともに、接遇に関する基本的な事項の周知徹底を行い、格付けにおいて評価の高かった区の事例も参考にしながら研修を実施するなど、接遇レベルの向上を図る。	・選挙期間中の選挙管理委員会の表示など特設会場の案内やAEDに関する案内表示を追加するなど、庁舎表示の維持管理を継続して実施。 ・接遇の基本に関する資料を作成し、各課で共有をはかるなど、窓口サービス向上の底上げに向けた取組を実施した。

柱2-Ⅳ-ア さらなる区民サービスの向上

元年度取組の実施状況

取組③「区政情報の発信」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北区	・広報紙を手にとってもらえるようキャッチコピー、写真、イラストを効果的に使用するなどの紙面構成の工夫 ・区民に『北区』に愛着をもっていただけるよう、区のよいところを紹介する記事の掲載 ・区政に関する情報が効果的に区民全体に届けられるよう、区の広報媒体（広報紙、ホームページ、Twitter、Facebook、Instagram、YouTube、LINE（2月～）、区役所1階待合モニター、掲示物、配付物）全てを相互に活用した、きめ細やかな情報発信 ・区の魅力を発掘し、継続的に発信する区民リポーターを養成するとともに、区民が映像制作の技術を身につけられる講座や定期的なミーティングを実施する。	・広報紙を手にとってもらえるようキャッチコピー、写真、イラストを効果的に使用するなどの紙面構成を工夫した。 ・区民に『北区』に愛着をもっていただけるよう、地域活動「わがまちトビックス」などを紹介する記事を掲載した。 ・区政に関する情報が効果的に区民全体に届けられるよう、区の広報媒体（区広報紙、ホームページ、Twitter、Facebook、Instagram、YouTube、LINE（2月～）、区役所1階待合モニター、掲示物、配付物）全てを相互に活用した、きめ細やかな情報発信を行った。 ・区の魅力を発掘し、継続的に発信する区民リポーター（18名）を養成するとともに、区民が映像制作の技術を身につけられる講座や定期的なミーティングを毎月実施した。
都島区	・広報誌を全戸配布し分かりやすい情報を提供する。また、ホームページ、SNS等を活用して行政情報をはじめ、地域活動の様子をタイムリーに発信する。 ・広報誌の発行、全戸配布 ・ホームページへの情報掲載 ・SNSによる即時性をいかした情報発信	・行政情報や地域活動の情報発信を行った。 ・広報誌を発行し全戸配布を行った。（4～3月） ・ホームページでの情報発信のほか、SNSによる区政情報の発信を行った。（Facebook 23回、Twitter14回）
福島区	・「誰もが読みやすくかつ誰もが読みたいと思う広報紙」を基本理念とし、広報紙の作成に取り組む。 ・広報紙やホームページを中心に、FacebookやTwitterも活用してタイムリーに区政情報を発信するとともに、各担当の広報連絡員にも積極的に情報発信をしてもらえるよう働きかけ、さらに新たな情報発信手段を検討する。	・「誰もが読みやすくかつ誰もが読みたいと思う広報紙」を基本理念とし、広報紙の作成に取り組んだ。 ・より見やすくかつ大切な情報にたどり着きやすくするため、ホームページのトップページ改修を行った。 ・区民モニターアンケートなどの意見を参考にしながら、広報紙やホームページを中心に、FacebookやTwitterも活用してタイムリーに区政情報を発信するとともに、各担当の広報連絡員にも積極的に情報発信をしてもらえるよう働きかけた。 ・LINEを活用した新たな情報発信手段を検討したが、区民モニターアンケートで調査した結果、あまり需要がないことが判明したため実施には至らなかった。
此花区	・広報紙の全戸配布を実施する。（毎月） ・ホームページやSNSのタイムリーな発信を実施する。 ・区主催イベントや地域主催イベント、防災訓練や区民が集まる会合等にあわせて区政情報を発信する。	・広報紙の全戸配布を実施。 ・ホームページやTwitterを活用してタイムリーな発信を実施。 ・区主催イベントや地域主催イベント、防災訓練や区民が集まる会合等にあわせて区政情報を発信し、関心を高めるための工夫を行った。
中央区	・区の特徴ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載する。（12回） ・広報紙の全戸配布を行う。（12回） ・SNSを活用した効果的な情報発信を行う。	・区の特徴ある取組や地域活動の紹介等の記事の掲載（12回） ・広報紙の全戸配布（12回） ・SNSを活用した区民ニーズに即した情報発信を実施（随時）
西区	・広報紙について、マンションへの配架協力依頼を行うなど、区民が手取りやすい設置場所を増やすとともに、設置場所を分かりやすく周知する取組を積極的に進める。 ・区政情報を得るために利用している媒体の	・広報紙について、引き続きマンションへの配架協力依頼を継続して行うとともに、配架にご協力いただく広報サポーター制度について、広報紙や周知ビラ等の紙媒体をはじめ、ホームページやLINE、Twitter等の電子媒体なども活用しながら積極的に周知した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	各年代別の傾向を踏まえ、区政に関する情報が区民に届けられるよう各媒体間（広報紙・ホームページ・LINE など）の連係や誘導、周知拡大に取り組む。 ・「区役所から情報が届いていると感じる区民の割合」が減少していることについて、その理由を調査するためのアンケートを実施する。	・ホームページ、Twitter、Facebook、LINE による広報紙デジタルブック版の配信や、広報紙紙面への二次元コードの掲載などにより、媒体間の連係や誘導に取り組むとともに、区広報媒体の周知に取り組んだ。 ・「区役所から情報が届いていると感じる区民の割合」が減少していることについて、その理由を調査するためのアンケートの実施・分析の結果、さらなる広報媒体の周知を行った。
港区	・地域の実情や特性に応じた施策や事業を各部署と連携して実施し、その取組や成果を区の広報紙、ホームページ及び Twitter 等で積極的に発信する。 ・広報紙については、全戸配布という強みを生かして、区政情報が届くように、見やすく分かりやすい紙面づくりに取り組む。 ・広報紙や Twitter 等を通じて、広報紙にかかる様々な取組に対する区民の意見を把握する。	・地域で行われたイベント等の紹介や実施報告を広報紙、ホームページ及び Facebook・Twitter 等で積極的に発信した。 ・広報紙については見やすく分かりやすい紙面づくりに取り組むとともに、区役所イベント等の記事を動画で楽しむことができるよう魅力ある紙面づくりに取り組んだ。 ・広報紙にかかる取組について、区民モニターアンケートにおいて設問を設定し、区民の意見を収集した。
大正区	・広報紙については、1 年の内 5 か月を 12 ページへ増やし、また、SNS に新たに LINE を導入し、情報発信を強化する。そのほか、ホームページ、区内広報板（55 か所）、広報サポーター（34 か所）、バス停、イオン等大阪市包括連携先へのチラシ等の掲示。発信するコンテンツに最適なツールを見極め、効果的な発信を行っていく。	・広報紙を 12 ページに増やし（5、8、11、12、3 月）、LINE の開設を行った。 ・民間主導のイベント等、既存のものだけでなくあらゆる機会を捉え、広報活動を行った。
天王寺区	・広報紙や広報板、ホームページ等を活用し、ニア・イブ・ベターの視点から、区民の関心の高い情報発信の強化に取り組むとともに、聴取した区民意見の区政への反映状況など、“伝わる広報”を意識しながら、分かりやすい情報発信を行う。 区における年間事業予定の公表 広報紙において「区民の声の反映状況特集」 広報紙の普及促進に向け 1 ヶ月分を全戸配布	・広報紙や広報板、ホームページ等を活用し、ニア・イブ・ベターの視点から、区民の関心の高い情報発信の強化に取り組むとともに、聴取した区民意見の区政への反映状況など、“伝わる広報”を意識しながら、分かりやすい情報発信を行った。 区における年間事業予定の公表 （1 回） 広報紙において「区民の声の反映状況特集」（2 回） 広報紙の普及促進に向け 1 ヶ月分を全戸配布（1 回・7 月号）
浪速区	・保育所、幼稚園、小・中学校を通じ、保護者へ区広報紙を配布する。 ・広報紙の特集記事の企画や充実したホームページの作成をする。 ・SNS（Twitter、Facebook）などを活用した効果的な情報発信に取り組む。	・保育所、幼稚園、小・中学校を通じ、保護者へ広報紙を配布した。 ・広報紙で様々な事業・イベントについて特集記事を企画した。また、メインビジュアルを工夫するなどホームページの充実を図った。 ・SNS（Twitter、Facebook）などを活用し、情報発信に取り組んだ。
西淀川区	・広報紙の紙面構成やデザインなどを工夫し、区政情報を適切に分かりやすく発信する。 ・毎月 57,000 部発行（全戸配布） ・区民ボランティアとの協働により、身近な地域情報や区民ニーズに応じた紙面づくりを実施する。 ・日頃の区政情報や災害発生時のお知らせなど、ホームページ・SNS・アプリを活用し、リアルタイムで分かりやすい情報を発信する。	・広報紙の紙面構成やデザインなどを工夫し、区政情報を適切に分かりやすく発信した。 ・毎月 57,000 部発行（全戸配布） ・区民ボランティアとの協働により、身近な地域情報や区民ニーズに応じた紙面づくりを実施した。 ・日頃の区政情報や災害発生時のお知らせなど、ホームページ・SNS・アプリを活用し、リアルタイムで分かりやすい情報を随時発信した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
淀川区	・区民ニーズは、区民アンケートや区行事での参加者アンケートにより把握する。 ・あらゆる SNS 媒体を活用することで、区民の目に触れる機会を増やすとともに、夢ちゃんブログではコメントのやり取りなどで双方向性の実験を行う。 ・Twitter、Facebook でのアンケート実験を実施し、区民からの情報収集ツールとしての活用を進める。 ・不特定多数を相手とした SNS 発信を実施しつつも、地域関係者のみによる情報交換ツールの SNS 活用法を検討する。 ・広報誌「よどマガ！」の発行では、表紙に写真を多く使用し、巻頭記事も「おもしろさ」を念頭に置き、若年層の興味を引く紙面づくりを継続する。 ・地域間のグループ LINE については、8 月に区内部で調整、運用要領作成などを経て、10 月から地域に周知、11 月から運用する。	・若年層の区民ニーズの把握のため若年層を対象とした区民アンケートを実施した（9 月） ・広報誌「よどマガ！」を発行（122,000 部/月）し、全戸全事業所配布を実施した。 ・広報誌「よどマガ！」の発行では、写真や画像を多用し、若年層を意識した巻頭記事作りに取り組んだ。 ・Twitter、Facebook での発信は継続的に行った。（Twitter 2 月末：1,967 件、Facebook 2 月末：36 件） ・夢ちゃんブログは、コメントのやり取りによる双方向性の実験に向けた課題の抽出を行い、今後の実験に向け研究・検証に取り組んだ。 ・Twitter、Facebook のアンケートは、昨年に引き続き、9 月に Twitter で実施したが、回答が最高で 82 件、うち区内居住者は 65% という低い参加結果であったため、アンケートは一旦休止することとした。 ・地域関係者間での情報交換ツールとしてのグループ LINE の活用は、有効性や効果を再検討し、3 月に運用要領が完成することができた。
東淀川区	・区事業への区住みます芸人の活用を進め、より多くの区民の関心を引く工夫を行っていく。 ・プッシュ型通知で情報発信でき、災害にも強い LINE@公式アカウントについて、QR コード付きのチラシや看板の配置・配布場所の増設を行う。	・広報紙の特集記事やサミットについての SNS 発信等を通じて区住みます芸人の活用を行った。 ・広報実施の際に区独自の広報シートにより前年度の実績を振り返り、表現や広報ツールの検討に活用し、効果的な広報について職員の意識共有を図った。 ・ホームページ、SNS で即時性に富む情報発信を行った。LINE については既存のサービスを活用して情報発信を実施した。特に、区民の生活に直結し区民ニーズが高い情報（新型コロナウイルス感染症に関する情報等）を迅速に発信した。
東成区	・様々な広報媒体を活用し、分かりやすく魅力的な広報を行うとともに、広報紙を区内全世帯、全事業所へ配布する。 地域情報の広報紙への掲載：12 回 広報板の活用：24 回 広報紙・ホームページによる区長からの情報発信：各 12 回 SNS を活用したまちの魅力の情報発信	・様々な広報媒体を活用し、分かりやすく魅力的な広報を行うとともに、広報紙を区内全世帯、全事業所へ配布した。 地域情報の広報紙への掲載 12 回 広報板の活用：24 回 広報紙、ホームページによる区長からの情報発信：各 12 回 SNS を活用したまちの魅力の情報発信 ・幅広い年代層や様々な立場の区民に、「読ませる工夫」のある広報紙づくりや、「ウェブアクセシビリティ」の高いホームページとなるよう、広報担当職員を対象に説明会を開催した。
生野区	・毎月の広報紙をはじめ、Twitter、ブログおよび Facebook 等を活用した区政情報の効果的な発信を行う。 ・近年急増している外国籍住民へ、Facebook を活用した「やさしい日本語」での情報発信を行う。	・毎月の広報紙をはじめ、Twitter、ブログおよび Facebook 等を活用した区政情報の効果的な発信を行った。 ・近年急増している外国籍住民へ、Facebook を活用した「やさしい日本語」での情報発信を行った。
旭区	・広報紙・ホームページ・SNS 等の広報媒体により効果的な情報発信を行う。 ・ホームページ・SNS を活用し、更に迅速かつ効果的な情報発信を行う。 ・ホームページのトップページデザイン等の変更を行う。	・広報紙一面を刷新、地域イベントの連載を開始するなど、区民に親しみを感じてもらえるような編集を行った。 ・ホームページ・SNS を活用し、G20 及び大阪マラソンを始め各種イベント情報等を迅速かつ効果的に情報発信した。 ・ホームページについて、より見やすく、かつ利用しやすいようトップページ等を改修した。
城東区	・広報誌を配布する。 ・Twitter など SNS を活用した情報発信を行う。 ・転入者に対して広報誌、地図等必要な情報	・広報誌を配布した。 ・Twitter など SNS を活用した情報発信を行った。 ・転入者に対して転入者バックを配付した。 ・「マチイロ」で、広報誌を配信した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	- を集約した転入者バックを配信する。 - 無料のスマホアプリ「マチイロ」で、広報誌を配信する。 「住みます芸人」と連携し、行政・地域情報を分かりやすく発信する。 - 広報誌への各種情報の挟み込みを行う。 - ホームページにおける動画配信の拡充を図る。	「住みます芸人」と連携し、行政・地域情報を分かりやすく発信した。 - 広報誌への各種情報の挟み込みを行った。 「住みます芸人」と連携し、広報誌の予告動画を配信した。
鶴見区	- 区広報戦略に基づき、区民アンケート等により区民ニーズの把握に努め、あらゆる世代に手に取って読んでもらえる魅力的な広報誌を作成する。 - 広報紙を全世帯・全事業所へ配布する。 - 広報サポーター制度による民間事業所との連携による広報紙の設置拡大 22 か所増(38 か所⇒60 か所)	- 広報紙について区民ニーズを把握するため、区民アンケートを実施した。 - 区民アンケート結果を分析し、区民ニーズに沿った広報紙の紙面づくりを検討した。また、鶴見区広報戦略の策定を行った。 - 広報紙の全世帯・全事業所への配布を行った。 - 広報サポーター制度による広報紙設置箇所の拡大を行った。(36 か所増)
阿倍野区	区民が必要とする情報を必要なツールで届くよう情報発信する。 広報紙:月 46,000 部発行(11 回)、月 66,000 部発行 (1 回) ホームページ: 月平均 30 件 Twitter: 月平均 250 件 AR,YouTube 動画: 毎月配信 広報掲示板: 月平均 20 件 ケーブルテレビでの情報発信: 月平均 8 回	- 広報紙の発行 ①広報紙発行部数: 月 46,000 部(11 回)、月 66,000 部 (1 回) ②新聞折込部数: 32,235 部【3 月号】 ③新聞未購読世帯への個別配布数: 4,457 部【3 月号】 ④世帯配布率: 約 69%【3 月号実績】 - WEB ツールの活用 ①ホームページ: 月平均 50 件、アクセス数: 58,668 件【3 月実績】 ②Twitter: 月平均 150 件、フォロワー数: 3,973【3 月末日現在】 ③AR,YouTube 動画: 毎月配信 - 広報掲示板: 月平均約 33 件【31 年 4 月～2 年 3 月】 - ケーブルテレビでの情報発信: 月平均 8 回 - LINE 配信: 2 月から開始 - これまで継続してきた健診やイベント会場等での情報発信ツールの周知活動に加え、駅や商業施設での情報発信を拡大(広報紙 9 月号全戸配布)するとともに、Web ツールもこれまで以上に活用(LINE 配信開始)し、より確実に情報が届くよう取り組んだ。
住之江区	- 広報紙「さざんか」について、手にとって読んでもらいやすい紙面構成とするなどし、市民により分かりやすい区政情報を発信する。 - 区広報紙を手にとって読んでもらえるよう、区民の生活に密着する記事として健康に関する情報面を充実するなど、内容の充実を図る。 - まちづくりセンターとの連携も深めながら、地域イベントをはじめ地域情報の発信を強化する。 - 区民に関心の高い情報については、ホームページの目立つ場所に載せ、すぐに内容を知ることができるようにするなど、より分かりやすく掲載するよう工夫する。	- 幅広い世代が区政情報に関する一番の入手元と認識している広報紙について、バラエティに富んだ特集ページや画像を多用した構成など、分かりやすい紙面づくりを行った。 - ホームページのメインビジュアルに区民に関心の高い情報をタイムリーに掲載し、関連ページへの誘導をスムーズに行った。 - まちづくりセンターと連携し、広報紙の連載企画において地域情報の発信を行った。 - ホームページや SNS を活用し、緊急性の高い重要案件を含め、多種多様な行政情報をタイムリーに発信した。
住吉区	- 区民意識調査等を実施し(年 1 回)、その結果を踏まえ、より読みたい・読みやすいと思ってもらえる広報紙・ホームページづくりを行う。 - 点字版「広報すみよし」の作成・希望者へ送付する。 - SNS を活用した情報発信を実施していることの周知及び若年層を意識した SNS を活用した情報発信を行う。	- 広報紙については、区民意識調査を実施(1 回)し、その結果を踏まえ、見出しを分かりやすくする、使用頻度が低い QR コードを必要な記事のみに絞るなどの改善を行った。また、ホームページについて、古いコンテンツを削除し、検索性の向上を図るなどの改善を行った。 - 毎月、点字版「広報すみよし」を作成し、希望者へ送付した。 - 毎月、広報紙において、SNS を活用した情報発信を実施していることを周知するとともに、若年層を意識して、やわらかい表現での情報発信を実施した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
東住吉区	- 区民アンケートの結果や、写真募集時の意見を参考に、区民ニーズに沿った記事を掲載し、より魅力的な広報紙を作成する。 - 区民等が多く参加する区民フェスティバル等のイベントで、広報紙をはじめ、公式 SNS 等の周知を実施し、普及啓発を行う。	- 区民からの意見等を参考に、5 月号から 区内の小中学校の紹介記事を掲載した。 7、8 月に開催された区民が集うイベントにおいて、公式 SNS 等の周知チラシを配布した。 - 各課の広報担当者を対象に、元年度の区の広報業務の方針や各種広報媒体について周知情報共有を図るとともに、意見交換を実施した。
平野区	- 広報紙の発行(年 12 回) - 区広報戦略委員会(年 12 回)にて記事の掲載可否を判定する。 - SNS での情報発信 - LINE 開設の検討 - 広報板の管理、修理、整理 - 広報紙の配架場所やポスティングについて、広報板、ホームページなどの SNS を活用し、継続的に情報発信する。	- 広報紙の発行(年 12 回)及びより多くの記事を掲載し、かつ読みやすくなるよう紙面構成を工夫した。 - 広報紙の全戸配布に向けての準備を行った。また、5 月号からの全戸配布の開始にあたり、広報紙・ホームページ・Twitter を活用し積極的な周知を行った。 - 区広報戦略委員会(年 12 回)を開催し、広報紙掲載記事の可否を判定した。 - SNS で区政情報を発信及び Twitter にて大阪市広報のリツイートをするなどの情報発信を行った。 - LINE 開設の検討を行ったが、開設には至らなかった。 - 広報板の管理、修理、整理を行った。 - かねてより要望の多かった区内公共施設マップ「ひらのくビギナーズ★マップ」を作成した。
西成区	- 広報紙において、より分かりやすい紙面づくりを行うとともに、より多くの方に届けるため、広報紙の宣伝活動を行う。 - ホームページにおいて、閲覧者が興味をひくようバナー等を活用した発信を強化する。 - SNS は若い世代を中心にコミュニケーションツールとなるよう一層の活用を図る。 - 区内での広報紙の配架場所を増やすなど、広報紙がより多くの方に届くよう取り組む。	- 広報紙の周知・配架において、区役所内の窓口に配架したり、区民の方に触れる機会を設けたり、また転入者バックに区広報紙の紹介及び戸別配達申込書のチラシを封入するといった取組を継続実施。 - 紙面において、同ジャンルの記事をまとめて掲載するなどレイアウトに配慮し、分かりやすい紙面づくりを行った。 - ホームページにおいて、区トップページ最上部のバナーや「注目情報」コーナーに、新型コロナウイルス感染症や G20 大阪サミットに関する情報、粗大ごみの受付電話番号の変更のページなど、区民に必要な情報を掲載した。 - SNS において、写真を入れて投稿するなど親しみやすいものになるような工夫を行った。

柱2-Ⅳ-ア さらなる区民サービスの向上

取組期間（29～元年度）の成果及び今後の方向性

	取組期間の成果	今後の方向性
北 区	「市民の声」や「ご意見箱」を活用したため、区役所が区民に身近な総合行政の窓口として機能したかどうかを把握し、市民の声に対しては、必要に応じ、区長・副区長に報告したうえで、迅速かつ的確に対応することができた。 - 外部講師による職員の接遇研修（机上及び実地）や企画力、コミュニケーション力、説明力の向上を図るための連続業務改善研修を実施するとともに、窓口サービス関係部署間で横断的な情報共有会議を毎月開催し、区民サービスの充実を図ることができた。 - 区民に『北区』に愛着をもっていただけるよう、地域活動「わがまちトビックス」などを紹介する記事を掲載した。 - 区の広報媒体（区広報紙、ホームページ、Twitter、Facebook、Instagram、YouTube、LINE（2月～）、区役所1階待合モニター、掲示物、配布物）全てを相互に活用し、きめ細やかな情報発信を行うことができた。 - 区の魅力の発掘や継続的に発信する区民リポーター（18名）を養成し、区民が映像制作の技術を身につけられる講座や定期的なミーティングを毎月実施するとともに、地域活動「わがまちトビックス」などを紹介する記事を広報誌に掲載し、区の魅力を発信することができた。	- 目標①について、元年度目標を達成しており、区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実に向けたこれまでの取組を引き続き進める。 - 目標③について、元年度目標が未達成のため、広報紙を手にとってもらえるようキャッチコピー、写真、イラストを効果的に使用するなどの紙面構成の工夫に加え、デザインやライターを活用した記事の掲載など、区政に関する情報が効果的に区民全体に届けられるよう取り組む。
都 島 区	- 相談事業の充実を図るため、30年度より新たに社会保険労務士相談を開始した。 - 窓口サービス改善につなげるため、「来庁者等に対する窓口サービス」の民間事業者の調査結果を活用し、外部講師による接遇研修を全職員対象に実施した。高齢者や障がいのある方など、配慮が必要な方へのユニバーサルサービスを含む内容とした。 - 庁舎の環境整備等として、記載台の整備、記念撮影コーナーのリニューアル、デジタルサイネージの導入を行った。 - 目標①及び③については未達成となったが、②については目標を達成。	- 目標①は達成できなかったが、引き続き区民から寄せられる相談や要望を受け付け、区内の関係行政機関等との連携強化の取組を継続するとともに、区民への情報発信の強化に取り組んでいく。 - 目標③は達成できなかったが、広報誌の全戸配布、ホームページでの情報発信及び既存のSNS（Facebook・Twitter）に加えLINEを開設・活用し、引き続き区民への情報発信の強化に取り組んでいく。
福 島 区	- 窓口案内に関するノウハウについて、業務内容や内線番号担当一覧、区役所業務検索ツールなどを組織全体で共有を図った。また、窓口対応補助用タブレット端末を窓口に設置し、幅広い問い合わせ等に迅速、的確に対応できるよう体制整備を行った。 - ライフイベントでの主な手続きについて、窓口の案内を1階ロビーに設置した。 - お客様サービス向上について、新規企画や、既存の取組のチェックを行った。 - 接遇について、外部講師による研修や窓口対応等のモニタリングを実施した。 - 常設のお客様アンケートブースを設置し、ニーズ把握を図り、お客様サービス向上に対する職員の意識改革につなげた。 - 区政情報の発信について、各担当の広報連	- 区民ニーズの多様化や、法改正・新制度の導入など、窓口では広範囲かつ最新の知識が必要であり、区民からの問い合わせに適切に対応するスキルやノウハウの蓄積、継承を図る必要がある。これまでの取組に加え、ICT等も活用し、スキル、知識の組織全体の共有に取り組む。 - 区役所が区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となることをめざし、接遇研修などにより窓口や電話対応のスキル向上を図るとともに、区民ニーズを的確に把握し、区民の立場に立つて工夫や改善を行いサービス向上に取り組んでいく。 - 誰もが読みやすく、読みたいと思う広報紙づくりに引き続き取り組む。 - ホームページやSNSなどのツールを用いて積極的な情報発信をしてもらえるように各担当に働きかける。 - 区民モニターアンケートなどの意見を参考にしながら、区民が興味を持つような情報発信に努める。

	取組期間の成果	今後の方向性
	- 総員にも積極的に情報発信をしてもらえるよう働きかけ、広報紙やホームページを中心に、FacebookやTwitterも活用してタイムリーに区政情報を発信した。 - ホームページについて、見やすく、大切な情報にたどり着きやすくするようトップページ改修を行った。 - 区民モニターアンケートなどの意見を参考にしながら、区政情報の発信をした。 - FacebookとTwitterについて、区民が興味を持つような投稿を行い、フォロワー数の増加に努めた。	
此 花 区	○取組期間中以下の取組を継続して実施した。 - 区役所業務案内の手引きとして作成した「Konohanavi」の連絡先等の更新を随時行い、業務で活用した。 - 区政会議を2回（6、10月）開催し、関係局等が同席して区政にかかる諸課題の情報共有を行った。 - 行政連絡調整会議・小会議メンバーへの情報提供を適宜実施。 - 目標①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合29年度目標75.0%→実績70.7%、30年度目標75.0%→実績69.2%、元年度目標78.0%→実績75.3%。 - 広報紙の全戸配布を実施。 - ホームページやTwitterを活用してタイムリーな発信を実施した。 - 区主催イベントや地域主催イベント、防災訓練や区民が集まる会合等にあわせて区政情報を発信し、関心を高めるための工夫を行った。 - 目標③区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 目標30.0%→実績44.9% 30年度 目標45.0%→実績48.6% 元年度 目標50.0%→実績45.8%	目標①については実績値は上昇傾向であるが、取組期間中3年間とも目標値を達成できなかった。また、目標③については29、30年度は実績値が目標値を上回ったが元年度は目標を達成できなかった。今後は、職場内の研修等や他の行政関係機関との課題共有により連携を強めて区民からの相談や問い合わせ内容について適切に対応できる体制づくりに向けた取組を実施していく。
中 央 区	- 総合的な窓口機能を発揮できるよう、区役所に寄せられる相談、問い合わせや市民の声などに対して、関係局と連携して責任をもって対応し、適切なフィードバックを行った。 - 区政情報の発信機能の充実に向け、30年度に区広報紙のデザインをより親しみやすい紙面とするよう一新し、区の特徴ある取組や地域活動の紹介等に努めるとともに、元年度から、新たに子育て支援の各種情報をまとめて発信する区Facebook「大阪市中心区役所子育て応援情報」の運用を開始した。結果、区役所が、相談や問合せ内容について適切に対応したと思う区民の割合（元年度）は83.6%であった。 - また、窓口サービスの向上に向け、職員の自発的な活動（市民サービス向上委員会等）の支援や接遇研修の実施、庁舎案内の改善を継続的にを行い、30年度まで5年連続で格付け☆☆を維持してきたが、元年度の格付けが☆にダウンした。	- 目標③について、元年度目標は未達成であったが、引き続き、区役所に寄せられた市民の声などに対して責任をもって対応していくとともに、情報発信においては、増加傾向にある外国人住民に向け、やさしい日本語や多言語による情報発信にも取り組んでいく。 - 元年度の格付けが☆にダウンしたことを重く受け止め、改めて評価結果を分析のうえ課題を抽出するとともに、職員の自発的な提案活動を促進し、格付け☆☆以上の獲得に向け、精力的に取り組んでいく。

	取組期間の成果	今後の方向性
西 区	- 区役所に寄せられた意見・相談に対し関係局と連携して迅速・適切に対応するとともに、対応等の「見える化」も含め丁寧な対応に心がけてきた。 - その結果、「相談や問い合わせに適切に対応したと感じるか」のアンケートにおいて肯定的な回答が概ね8割となっている。(29年度：82.3%、30年度：73.0%、元年度：84.4%) - 区役所の全職員を対象とした接遇研修等の実施などにより「区役所来庁者等に対するサービスの格付け」において「民間の窓口サービスの平均的なレベル」である☆1つ以上を獲得している。(29年度：☆☆、30年度：☆☆、元年度：☆) - 必要とされる情報を区民の皆さんに届けるため、広報紙の配架場所の拡充や広報媒体の周知に取り組んだものの、「区の様々な取組に関する情報が届いている」とのアンケートの設問に関し、目標とした割合（元年度目標43%）に届かなかった。(29年度：37.2%、30年度：35.3%、元年度：38.2%)	- 区役所に寄せられる意見等に対し引き続き迅速・適切に対応するとともに、対応等の「見える化」も含め丁寧な対応に心がける。 - 引き続き区役所の全職員を対象に接遇研修を実施することなどにより、窓口対応の向上を図る。 - 情報を欲している方に対する適切な情報発信を行うため、区独自アンケート結果を踏まえ、まずは西区の情報発信媒体を知ってもらう必要がある。 - 西区における広報媒体の周知チラシを作成・活用し、イベント等での配布をはじめ、ホームページへの掲載、駅掲示板への掲示などの継続と共に、更なる周知拡大に向けて取り組む。 - 加えて、区民が必要としている情報を整理し、紙媒体、電子媒体を通じて効果的な情報発信をめざす。
港 区	「市民の声」、「み・な・と改善箱」など広聴に寄せられた意見に対して、適切に回答するとともに、関係部署へ情報提供を行い、改善可能なご意見については対応を行った。 - 広報紙等を通じて、市民の声やみなと改善箱などの広聴にかかるツールについて、広く周知した。 - 目標①について、29年度から改善している。 - 窓口サービス向上委員会において、窓口サービスの向上に向けた接遇等研修の内容等について確認した。 【研修実績】 (29年)9月 接遇マナーブラッシュアップ研修 (30年)9～10月 ユニバーサル接遇研修 (元年)10月 やさしい日本語研修 【格付結果】 (29年)星2つ (30年)星2つ (元年)星2つ	- 目標①は 29年度から改善しているものの、元年度の目標数値を達成することはできなかった。引き続き広聴に寄せられた意見に対して適切に回答するとともに、広聴ツールの周知についても積極的に行っていく。 - 目標③について、施策・イベント・事業についての適切に広報は行っているものの、区民の方の目に十分に届いていないことが課題である。今まで以上に区民の方の目に留まる広報紙作成を行うとともに、既存のSNSツールを駆使した情報発信を行っていく。 - 引き続き窓口サービス向上委員会で、課題の検証、対応策の検討を行い、接遇研修の実施など有効な取組を検討する。
大 正 区	「市民の声」等、区民からの意見や要望に対して、迅速な対応を行った。また、毎週行われる区経営会議により、様々なニーズや意見に対する対応について、的確な進捗管理を行うことができた。 - 窓口5S推進会議を開催し、課題の抽出・検討を行うことで、5Sや標準化等の取組により職場環境の改善、事務の効率化につなげることができた。 - 広報紙について、毎月8ページであったところ、1年の内5か月を12ページに増やす、また、LINEを導入する等の取組により情報発信を強化することができた。	- 目標①については、一定の成果を得ているものの、元年度の目標達成には至っておらず、区民アンケートでは「説明が分かりづらい」「行く先々で他の窓口へ行くよう案内される」「職員の言葉使いや態度」といった項目について指摘を受けていることから、接遇研修などを通じて区民対応の向上に取り組む。 - 目標③についても、一定の成果を得ているものの、元年度の目標達成には至っておらず、区民アンケート調査の結果を踏まえ、区民の情報入手の重要な手段となっている広報紙について、存在を知らない層、無関心層、若年者層にも手に取ってもらえるよう手法やアウトリーチ型の広報等を検討していく。 - 今後も、更なる区民サービスの向上をめざし、多角的に取組を進める。

	取組期間の成果	今後の方向性
天 王 寺 区	- 区に寄せられた区民の意見・要望に対して、総合窓口としてワンストップで対応しながら、所管局において対応すべき事項については、速やかに所管局等関係機関に伝達し、連携して課題解決に取り組むことができた。 「接遇向上推進月間」における重点取組や当区の課題を反映した研修の継続実施による接遇力の向上、計画的な庁舎修繕や案内サインの充実などによる庁舎の快適性の向上等により、「来庁者に対する窓口サービス」の格付結果においては、4年連続「☆☆」(二つ星)を獲得するなど一定のサービスレベルが定着したと認識している。 - 広報紙や広報板、ホームページ等を活用し、区民の関心の高い情報発信の強化に取り組むことができた。	- 目標①について、元年度目標は未達成であったが、元年度実績76.3%は全区平均を上回っており、引き続き、区民の意見・要望に対して関係局と連携しながら、適切に対応できるように取り組む。 - より高いサービスレベルをめざして、ソフト面では、引き続き、当区の課題を踏まえた接遇研修の改善・充実による一層の接遇力の向上を図るとともに、老朽化が著しいハード面では、予防保全の観点も含めた計画的な機能更新にも取り組むなど、区庁舎の快適性・利便性の向上を図る。 - 目標③について、元年度目標は未達成であったが、今後は広報紙の読者増に向けて、広報紙設置場所の開拓や、特集号の効果的な配布を行うほか、広報板やSNSなどで配付申込の勧奨を行う。
浪 速 区	- 接遇力やコンプライアンスの向上等に向けた職場研修や庁舎案内の点検・見直し等の取組を実施した。結果として、「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）以上を継続獲得することができた。 - 来庁、電話、インターネット等で寄せられる様々な相談に対し、各関係局等と連携して対応することができた。 「区長とかたろう」を実施し、直接区長が区民から意見や要望を聴くことができた。 - 取組内容について、ポスター・チラシの作成や設置場所の工夫等により周知方法の充実を図る事ができた。 - 保育所、幼稚園、小・中学校を通じて保護者へ区広報紙を配付し、区の情報を確実に届けことができた。 - 区広報紙における様々な事業・イベント等の特集記事の企画、ホームページにおけるメインビジュアルの工夫及び区SNS（Twitter、Facebook）を活用し、情報発信の充実を図ることができた。	- 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。 - 今後も引き続き、来庁、電話、インターネット等で寄せられる様々な相談に対し各関係局等と連携して対応し、相談体制の充実を図る。 「区長とかたろう」を実施するにあたり、参加申込がない月もあり認知度の向上が必要であることから、多くの区民に周知し、参加できるよう広報の充実を図る。 - 区民に情報を発信する様々なコンテンツ（広報紙、SNS）を活用し、区役所が区民に身近な相談窓口であることの周知に努める。 - 保育所、幼稚園、小・中学校を通じた保護者へ広報紙の配を継続し、確実に情報を届ける。 - 広報紙の内容充実に向けて、ページ数を増やすとともに、気軽に情報を入手することのできるLINEを利用した広報紙の入手経路を整備する。
西 淀 川 区	- 接遇力、来庁者満足度の向上を図るため、プロジェクトチームによる接遇研修の実施や接遇マニュアルの策定、専門分野の外部講師による接遇研修を実施し、職員の接遇スキル向上につながった。 - 多くの区民に情報が届くように、広報紙を毎月57,000部発行（全戸配布） - 区政情報を適切に分かりやすく発信するため、広報紙の紙面構成やデザインなどを工夫した。 - 日頃の区政情報や災害発生時のお知らせなど、ホームページ・SNS・アプリを活用し、リアルタイムの情報を随時発信した。	- 目標①については、職員一人一人が、相談者の求めを的確に把握し適切に対応できるようになる必要があることから、接遇研修がより実践的になるように内容を検討し、実施する。 - 目標③について、左記のとおり様々な取組を行っているものの、目標が未達成であるため、区民のニーズに合わせた情報提供の充実が必要であり、区民アンケートの結果を踏まえ、他区の状況も参考に、ホームページとSNSとの連携やニーズに沿った情報媒体の活用に努める。
淀 川 区	区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査で3.9点以上（★2つ）をめざし、全職員対象に民間事業者による接遇研修を行うとともに調査結果の指摘事項を「淀川区接遇マニュアル」に反映し、セルフチェックや職員同士の覆面調査や強化月間を設定し職員自らが日々の接	- 無作為抽出である区民が日頃どのように行政と関わっているかは多岐にわたっており、実際の区役所とのやり取りが無い中でイメージによって回答している回答者も少なくないと思われるため、広報誌等で区民サービス向上の取組について幅広い情報発信を継続していく必要がある。 - 様々な取組を実施するが30、31年度連続で3.4点（★1つ）となるなど厳しい状況であるが、今年度指摘では特に

	取組期間の成果	今後の方向性
	遇で感じていること(気を付けていること)を全職員へ発信し接遇に対する意識高揚を図った。 - 区役所全職員に対して市民の声の事例共有を行った。 - 区内の関係行政機関等と会議等を開催し、必要に応じて区役所職員へ情報提供を行った。 - 若年層の区民ニーズを把握するため若年層を対象とした区民アンケートを実施した。 - 広報誌「よどマガ!」を発行(122,000部/月)し、全戸全事業所配布を行った。また、写真や画像を多用し、若年層を意識した巻頭記事作りに取り組んだ。 - SNSの活用では、Twitter、Facebookでの発信を継続的に行った。また、アンケート機能の活用や新たなSNS利用として「夢ちゃんブログ」を立ち上げた。 - イベントなどにおいてTwitterを利用してリアルタイム発信を行った。 - 地域関係者間での情報交換ツールとしてのグループLINEを企画した。 - 広報誌「よどマガ!」に「区民伝言板」「イベントカレンダー」のコーナーを新設した。 - Twitterの発信では、災害発生時、区民まつり、成人の日のつどい、地域のイベントなどで、写真を掲載しながらのリアルタイム発信を実験的に行った。結果、通常時を上回るインプレッションを獲得できたところであり、有効な発信方法の検討材料にできた。	「職員間にかかりのレベル差があり、基本的な所作は全員ができるように」と指摘されるなど全職員への基本的所作の浸透が課題であることから全職員が基本的な所作を意識して行えるような取組を実施する。 - 区役所が区民に身近な総合行政の窓口としてより充実したものとなるように、区役所全職員に対し、市民の声の事例を共有するとともに必要に応じて区内の関係行政機関等の情報提供を行う。 - 若年読者を意識しつつも世代バランスを考慮した編集方針で広報誌の発行を行う。 - 広報誌の新コーナーなどの企画は、現企画に拘ることなく、区民の動向などをみながら柔軟に取り組む。 - Twitter、Facebook、ホームページなどのSNSの活用については、相互に連携することで閲覧数やフォロワー数を増やす取組を行う。 - 各種SNSは利便性や影響力、行政情報発信ツールとしての相性などを考慮しつつ、新規活用を検討する。 - グループLINEを地域間の情報交換ツールとして定着させる。 - 引き続き、災害発生時、区民まつり、成人の日のつどい、地域のイベントなどで、写真を掲載しながらのリアルタイム発信を行っていく。
東淀川区	広聴の強化・分析、職員の接遇力向上の研修、心地よい窓口サービスの提供、SNSを活用した区政情報の発信の取組により目標②である☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)を3年間維持した。	目標①③はいずれも30、元年度未達成であり、広聴・広報機能のさらなる充実が必要である。元年度末に策定した広聴・広報戦略2.0に基づき、広聴の強化・分析を実施するとともに、より区民ニーズのある情報を抽出し、発信表現の訴求力を高める仕組みを活用し広報していく。また、前提条件として区の情報を確実にお届けすることが必要なため、SNSフォロワー数の増加に努める。
東成区	- 相談業務において関係機関と連携した対応を継続して実施するとともに、定期的に行政連絡調整会議を開催し、関係機関との情報共有に努めたことにより、区民に身近な総合行政の窓口としての機能を果たすことができた。 - 広報紙を区内全世帯、全事業所へ配布するとともに、広報板を活用し、区政に関する情報が区民全体に届けられるよう、きめ細やかな情報発信に努めた。また、ホームページやSNS等を活用し、区長からのメッセージや地域情報を発信した。	- 多様化する区民のニーズに応じた相談業務を実施していく必要があるため、引き続き関係機関との連携や情報共有を推進する。加えて、各種相談事業の情報を積極的に発信し、区民サービスの向上を図る。 - 区民に確実に情報を届ける工夫や情報を届ける対象に応じた多様な発信手法の活用が必要である。 - 今後も、他区の事例を参考にしながら、「読ませる工夫」のある広報紙づくりに取り組むとともに、広報板の活用や、情報を多く掲載でき、リアルタイムな発信に優れたホームページ等、様々な媒体を通じて「伝わる」広報となるよう取り組んでいく。
生野区	- 相手の立場になって考え、来庁者を“おもてなしの心”で迎え入れる意識と風土を醸成する接遇研修を実施し、区役所業務の格付けにおいて7年連続で2つ星を獲得することができた。 3ヵ年毎年度、来庁者への適切な案内のため、区役所1階に総合案内を設置するとともに、区内にフロアマネージャーを配置し、また各担当窓口検索冊子「お仕事がんばってE.L」を毎年度版へ更新し、職員に配付	- 格付けについては、7年連続で2つ星を獲得しており、今後も座学及び窓口(実践)研修による相手の立場になって考え、来庁者を“おもてなしの心”で迎え入れる意識と風土を醸成する接遇研修を継続的に実施していく。 - 相談や問い合わせ対応については、元年度の目標は未達成となったものの、7割以上の区民の方に対応できていると評価されており、引き続き、区役所1階総合案内の設置や庁内にフロアマネージャーを配置し、来庁者への適切な案内を行うとともに、電話での相談・問合せ対応についても、課題となる取次ぎ時間の短縮に向け、担当窓口への取次ぎ

	取組期間の成果	今後の方向性
	することで、より丁寧で迅速な区民対応等ができるように活用した。 - 毎月の広報紙の発行をはじめ、Twitter、ブログ等を活用した区政情報の効果的な発信を行うとともに、近年急増している外国籍住民へFacebookを活用した「やさしい日本語」での情報発信を行った。 - 目標1：区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 目標：75% 達成状況：82.4% 30年度 目標：85% 達成状況：86% 元年度 目標：88% 達成状況：73% - 目標2：「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する 29年度 目標：☆☆ 達成状況：☆☆ 30年度 目標：☆☆ 達成状況：☆☆ 元年度 目標：☆☆ 達成状況：☆☆ - 目標3：区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 目標：30% 達成状況：41.6% 30年度 目標：45% 達成状況：67.8% 元年度 目標：50% 達成状況：40.2%	をよりスムーズに行うため担当窓口検索冊子「お仕事がんばってE.L」を常に最新版に更新し、職員に配付するなど、さらなる区民サービスの向上を図る。 情報発信においても、引き続き、毎月の広報紙の発行をはじめ、Twitter、ブログ等を活用した区政情報の効果的な発信を行うとともに、近年急増している外国籍住民へ、Facebookを活用した「やさしい日本語」での情報発信を行う。また、広報紙以外の紙媒体(チラシ等)での情報発信における情報の分かりやすさを課題と考え、伝わりやすいデザイン等の工夫を図りより効果的に発信する。
旭区	- 意識改革セミナーを全職員に実施し、5S・ムダとり等を含む行政クオリティの向上のための手段や方法をはじめ、改革改善における心構えや基礎知識等を浸透させ、区民サービス向上のための基盤をつくった。 - 改革支援チームを毎年度発足させ、課を越えた構成メンバーから意見を集約し、課題解決方法を検討することで、より標準的かつ一体感のある取組を打ち出すことができた。また、窓口案内カードの点検等の区民サービスに直結するもののほか、定期的な5Sチェックや掲示物の点検等の結果、市民目線かつより客観的な立場からの各課への指摘等を実施し、自ら改善できる能力を向上させた。 - 元年度に、「こども」及び「地域」をコンセプトに、広報紙一面を刷新、地域イベントの連載を開始するなど、区民に親しみを感じてもらえるような編集を行うことができた。ホームページについても、より見やすく、かつ利用しやすいようトップページを改修することができた。	- 庁内案内や窓口案内カードの更新を適宜行い、接遇力アップなどの各種の研修を行い、全体としての行政クオリティの向上に取り組んでいく。 - 改革支援チーム会議については、これまでの活動内容には一定の成果があったが、あり方やアプローチの仕方を見直し、前年度メンバーアンケートなどを参考にしながら、新たなゴールを設定し活動を開始する。 - 相談や問い合わせに対する対応では、迅速かつ正確な対応が求められていることから、職員の接遇力の向上や業務に関する知識のスキルアップを図る必要があるため、研修や勉強会等を通じて、より幅広い知識を有する人材育成を行っていく。 - 区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報について、今後も引き続き広報紙、ホームページ、SNS等の広報媒体を使って区民に発信するとともに、現在、情報が届いていないと感じている区民に対して、どのような手法が効果的であるかなどを検討し、必要な情報が必要な方に届くよう情報発信を行っていく。
城東区	- 総合行政の窓口としての機能の充実への取組については、行政連絡調整会議、広聴事業区事業所連絡調整会議の実施や、「くらしの手続き案内」の配布及びホームページへの掲載を行ってきた。 - 窓口サービスでは、「手続き案内書」「お祝いカード」等の配布や、窓口呼び出し状況をホームページで見える化するなど、待ち時間を有効に活用していただける取組を行った。また、コンビニ交付に誘導することで混雑緩和を図るため、元年度からは若年者向けのマイナンバー取得促進の広報を実	- 区民の最も身近な窓口として、引き続き、各種会議を活用した関係機関との連携強化による対応力の向上や、窓口サービスや窓口環境の改善に努め、区民に親しまれる区役所づくりをめざす。 - 情報発信については、広報誌の全戸配布を行っているものの、目標は未達成となっていることから、読んでもらいやすい紙面づくりや、若年層への働きかけが必要である。こうしたことから、イラストや写真を多用した読んでもらいやすい紙面づくりや、Twitter等SNSを活用した情報発信を行う。

	取組期間の成果	今後の方向性
	施し、窓口サービス、環境の向上につなげることができた。 ・広報については、30 年度から広報誌の全戸配布を行い、ＳＮＳを活用したタイムリーな情報発信に取り組むなど、情報発信の強化を行った。	
鶴見区	①・区役所版 F A Q を作成し毎年度更新を行うことで、区民からの問合せ等に迅速に対応することができた。 ・鶴見区担当事業所（署）との会議等で、各所（署）が受け付けた意見等の対応状況等を情報共有し、連携に繋がった。 ②・課長代理級を中心とした業務改善 P T を軸に、接遇力向上にむけた職員への意識啓発を継続して実施することで、接遇の重要性について意識が高まった。 ・毎年、外部講師による全職員への接遇研修実施とともに、実地指導型研修を行うことによって、弱点を具体的に指摘することで、全体的な接遇力を向上させることができた。 ③・区民アンケート結果を踏まえ、広報紙の設置場所の拡大を図ったことで、区民に区政情報が適切に届けられた。 ・来庁者等に対する窓口サービスの「格付け結果」において、28 年度は 3.0 であった評価点が、元年度は 3.8 とすることができた。	①・区民の相談、問い合わせ、要望内容は多岐にわたるため、区役所版 F A Q による対応のみならず、関係局と連携し、迅速、適切な対応に努める。 ・引き続き、鶴見区担当事業所（署）との更なる連携を図るための手法の検討等を行っていく。 ②・課長代理級を中心とした業務改善 P T を軸に、引き続き接遇力の向上と、区民サービスの充実に向け取り組む。 ・全職員対象に実施する接遇研修について、前年度の「格付け調査」結果も参考にしながら、より実践的な内容とするなど、さらなる接遇力の向上に取り組む。 ③区民に区政情報を適切に届けるため、広報紙の全戸配布に加え、手に取って読んでもらえる魅力的な広報紙作成に努める。
阿倍野区	①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・区民の課題を的確に把握し、適切に対応できるよう、行政連絡調整会議及び行政連絡調整会議小会議を通じ、関係局と連携・情報共有を図ることができた。 ②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・区民サービス向上検討委員会、職員力向上研修、庁内情報誌「あべのいちばん」の発行、窓口応対等にかかる来庁者への調査（評価シート）、「今月の目標」来庁者アンケートを実施し、区民からの意見や評価を把握し改善につなげる取組を進めることができた。 ・「区役所を過去 1 年間に利用した区民のうち、案内サービスや窓口、電話などの応対が良いと感じた区民の割合」は、29 年度 83.1%、30 年度 81.1%、元年度 81.7%となり、増減はあるものの、そのうち「感じた」の割合が増えてきており、一定の成果を上げることができた。 ・区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果は、26 年度から元年度の 6 年連続で☆☆☆（2 つ）を獲得することができた。 ③区政情報の発信 ・広報紙については、発行部数を増やした。（29 年度 45,500 部→元年度 46,000 部）また、元年度において 1 か月のみ全戸配布を行った。Web ツールについては、Twitter の登録者数が増加した。（30 年 3 月末 3,070 → 2 年 2 月末 3,928）また、2 年 2 月に LINE を開設した。目標に対する実績値に	①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・区内の関係行政機関等との連携を強化し、区民からの問合せ等に適切に対応する必要があるため、引き続き連携を強化する。 ②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・今後、さらなる区民サービスの向上と区政運営のより一層の充実を図るとともに、引き続き「☆☆（2 つ星）：民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル」以上をめざすため、アンケートや研修等を通じて区民からの意見や評価を把握し改善につなげる取組を進める。 ③区政情報の発信 ・元年度目標は未達成であったが、主な情報発信ツールである広報紙について、2 年度から年間を通じて全戸配布を実施し、ホームページ、LINE、Twitter、YouTube などの Web ツールもこれまで以上に活用し、より確実に情報が届くよう取り組む。

	取組期間の成果	今後の方向性
	については、29 年度の 38.8%から元年度には 46.5%に上昇し、一定の効果を上げることができた。	
住之江区	①・市民の声や電話、来庁等で寄せられた問い合わせや意見に対し、関係局との連携を深め迅速かつ的確に対応した。 ・元年 10 月からは新たに不動産無料相談会を実施するとともに、法律相談等の各種相談事業を行い、区民が抱える様々な問題に対応した。 ②・若手職員を中心とした職場改善プロジェクトチームにより、窓口サービス・庁内案内表示等の課題を洗い出し改善を行った。 ・プロジェクトチーム以外の職員の改善意識を高めるため、庁内報で活動内容を「見える化」するとともに、全職員に対し窓口サービス・庁内案内表示等の課題についてのアンケートを行った。 ③・幅広い世代が区政情報に関する一番の入手元と認識している広報紙について、パラエティに富んだ特集ページや画像を多用した構成など、分かりやすい紙面づくりを行った。 ・併せて、ホームページやＳＮＳを活用し、緊急性の高い重要案件を含め、多種多様な行政情報をタイムリーに発信した。 ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報の認知度に関して、元年度区民アンケートで「広報紙によって区の取組を知る機会が増えたと感じる」区民の割合が 65.4%であった。	・引き続き、区民から寄せられた意見内容に応じ、適切に関係局等と連携を行うことで、区民に身近な総合行政の窓口として、区民が抱える様々な課題に迅速かつ的確に対応する。 ・職場改善プロジェクトチームについては、5 年間の活動で庁舎案内等の整備・改善は一定成果を上げているが、活動をより活性化していくため新たな取組を進めていく。 ・インターネットを日常的に利用しない区民（高齢層が主体）の割合が多いという背景を踏まえ、広報紙の紙面を活用し、区ＳＮＳの P R を行うなどの工夫を積極的に行う。 ・当区が取扱うＳＮＳのツールや手法、子育て層や若年層が関心を持つコンテンツを分析して広報紙との役割分担を明確にするなど、ＳＮＳによる情報発信のあり方を再構築する。
住吉区	・区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実として、50 音別業務担当一覧表とよくある問い合わせの内容について更新し、全職員で共有できた。 ・庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上としては、接遇チェックシートによる自己点検を行うとともに、全職員を対象とした接遇研修を実施し、29 年度より☆2 つ獲得することができた。 ・目標①の実績値は 29 年度 71.6%から元年度 75.3%に上昇し、一定の成果を上げることができた。 ・広報紙については、区民に読みたいと思ってもらえる紙面づくりに取り組んだ結果、広報紙が読みやすいと感じる区民の割合が、29 年度 33%から元年度 82.3%(区民意識調査)に上昇した。また、29 年度に Instagram、30 年度に LINE を開設するなど、ＳＮＳを活用した情報発信の充実を図ることができた。 ・目標③の実績値は、29 年度 30.3%から元年度 50.3%に上昇し、一定の成果を上げることができた。	・目標①について、元年度格付け調査結果では、「傾聴姿勢」や「分かりやすい説明」でポイントが低下しており、また元年度区民意識調査結果では、窓口での接客態度や説明について「表情がなく不安に感じた」「最初に挨拶がなかった」との回答率が高かったことから、基本的な窓口対応能力を向上させる取組が必要である。今後は、これまでの取組を継続するほか、より適切な対応をとることができるよう、全職員を対象とした接遇研修において基本的事項の習得を徹底するとともに、業務内容にかかる知識や理解を深めていく。 ・行政ネットワーク会議を開催し、区政に関する情報を共有するとともに、様々な課題解決に向け、引き続き関係機関との連携を図る。 ・目標③について、実績値が全体の約半数に留まっているところ、区民意識調査によると情報入手媒体としては区広報紙、ホームページ、掲示板が有効であるため、これらを活用した周知を強化する。具体的には、読みやすい・読んでみたくなる広報紙づくりに加え、ＳＮＳを活用したよりタイムリーな情報発信、あらゆる媒体・機会を活用したきめ細やかな情報発信を一層推進する。
東住吉区	・区民にとって魅力的な広報紙となるようリニューアルを行うとともに、二次元コードなどを用いて、公式ＳＮＳと相互に情報連携し、様々な媒体から行政情報を入手できるよう取り組んだ。 ・広報紙の配架協力依頼や、公式ＳＮＳの啓	・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ていただくためには、区役所が区民の意見やニーズを把握して、区政に反映させていることを知っていただくことが課題である。課題を解決するために、意見の反映結果等を積極的に発信していく。 ・区の様々な取組に関する情報が区役所から届いていると感

	取組期間の成果	今後の方向性
	発チラシ等をイベント等で配布した結果、多くの協力者、登録者を確保した。 ・職員の応対力の向上のためのスキルアップ研修を実施した。（各年 10 回程度） ・各課における「東住吉おもてなしプロジェクト」の取組を 3 年間継続実施した。 結果、取組開始以降は区役所来庁者に対するサービスの格付け結果について二つ星の評価を得ることが出来た。	じていただくためには、情報発信の手法を多元化することやより多くの区民に情報が伝わる環境を整備することが課題である。課題を解決するために、公式 SNS による情報発信に加え広報紙の全戸配布等の取組を実施していく。 ・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っただくためには、職員の応対力を向上させることが課題である。課題を解決するために、今後も研修の実施や業務改善の検討を行い、職員の応対力の向上や区民サービスの向上に取り組む。
平野区	①市民の声制度の活用及び各種専門相談を実施した。（29、30、元年度） ②・庁舎内の掲示物については、これまで区としてのルールがなく各課の判断による掲示・配架を行っていたため長期にわたり同じポスターが掲示されたり乱雑な配架となっていた部分があった。そのため、29 年度より場所や掲示期間を管理するため管理簿を作成し取扱いを定めたことにより、掲示物に統一感を出せるようになり、また、来庁者が見やすく分かりやすい案内・啓発を行うことができた。以降、課長会において記載と管理の徹底を促し、各課の庶務担当者には自身のフロア内の掲示期間の過ぎた掲示物の撤去を依頼している。 ・来庁者等サービス向上においては、30 年度に副区長を先頭に課長代理級を中心とした PT を立ち上げ、サービスアップ（接遇）マニュアルを作成するとともに全職員が取り組む 3 つの項目（①窓口、電話では時節に応じたあいさつを、②電話では早口にならず、ゆっくりはっきりを意識して応対しよう、③名札は胸の位置に着けましょう）を設定し、各課の朝礼等を通じて職員に啓発し接遇向上に取り組んだ。元年度は、PT において昨年度作成した接遇マニュアルの見直しを行い改訂した。また、職員に接遇の「よい例・悪い例」を伝えるため、若手職員出演による接遇周知ムービーを作成し、全職員がいつでも庁内 PC で視聴できるようにした。職員アンケートでもマニュアルやムービーについては概ね好評の回答を得ることができ、特に「分かりやすさ」に視点を置いたムービーへの評価は高く、職員の接遇向上につながることができた。 ③・広報紙の発行（年 12 回）、より多くの記事を掲載し、かつ読みやすくなるよう紙面構成を工夫するとともに広報紙全戸配布へ向けての準備（元年度）を行った。 ・SNS で区政情報を発信及び Twitter にて大阪市広報のリツイートをするなどの情報発信を行った。 ・広報板の管理、修理、整理を行っている。（29、30、元年度） ・区民からの要望の多かった区内公共施設マップ「ひらのくビギナーズ★マップ」を作成した。（元年度）	①市民の声制度の活用や各種専門相談を実施するとともに、市民対応時にお褒めの言葉をいただいたら、その時の状況を職員同士で情報共有するなど、市民対応のスキルが上がるような仕組みを検討する。 ②これまでの取組により庁舎内美化や職員の接遇に一定の効果は上がっているが、元年度の窓口サービス格付け結果においても、「あいさつがなかった」「保留の際に保留音を使用していない」「アイコンタクトがなく第一印象で怖い印象を受けた」など、一部改善指摘を受けていることから、次年度も引き続き、PT を中心にした職員の接遇改善に取り組む、来庁者等サービスの向上を図るものとする。また、近年増加している外国人にも適切な案内ができるよう音声翻訳機の各窓口への設置や手話のできる職員を増加させるべく積極的に研修参加を促すこととする。 ③・広報紙の内容をより充実したものにするため、企画編集の業者選定方法を検討する。 ・広報紙全戸配布の安定稼働のための調整を行う。 ・新しい SNS の開設を検討する。 ・広報板について、必要箇所の精査をすすめる。
西成区	・区役所に来庁・電話・郵便・インターネット等により区民から寄せられる、日常生活に関する様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事業に応じて、関係局に連絡、指示等を適切に行い、状況を相談者に	・区役所に、来庁・電話・郵便・インターネット等により区民から寄せられる、日常生活に関する様々な相談・要望等を総合的に受付し、個々の案件に応じ事業実施関係局に連絡、指示等を適切に行い、状況を相談者にフィードバックする。また簡易な問合せに際し窓口でタブレット端末を利

	取組期間の成果	今後の方向性
	フィードバックするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たすため、適切かつ迅速な対応を行った。 ・接遇の基本に関する資料を作成し、区職員で共有するとともに、庁舎表示の追加設置や表示内容の追加をはじめとする庁舎案内の充実など、窓口対応の充実を図ることができた。 ・広報紙において、より分かりやすい紙面づくりを行うとともに、より多くの方に届けるため、広報紙の宣伝活動を行った。 ・ホームページにおいて、閲覧者が興味をひくようバナー等を活用した発信を強化した。 ・SNS は若い世代を中心にコミュニケーションツールとなるよう、アンケート機能を利用し双方向の情報収集を行うなど活用を図った。 ・区内で広報紙の配架場所を増やすなど、広報紙がより多くの方に届くよう取り組んだ。	用し即座に対応するなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たすため適切かつ迅速な対応を行う。 ・接遇の向上が図られたものの、職員間の接遇レベルに差があることから、継続して接遇の基本についての徹底することにより、職員全体の接遇レベルの底上げを図り、さらなる窓口対応の充実化を進める。 ・広報紙は、より分かりやすい紙面づくりを行うため、2 年 5 月号より紙面の刷新（文字の大きさの見直し、目次やスケジュールの掲載など）を行う。また当月号の発行状況をホームページや SNS で案内するなど、より多くの方に届くよう宣伝活動を行っていく。ホームページ作成においては、閲覧者が見やすいことを前提に、興味をひくバナー等をトップページに配するなど発信を強化する。SNS は双方向コミュニケーションツールとなるようアンケート機能を利用するなど、情報発信だけでなく情報収集を行うために活用を図る。

柱2-Ⅳ-イ 効率的な区行政の運営の推進

元年度取組の実施状況

取組①「区役所事務についての標準化・B P Rの計画的推進」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北 区	・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう、「5 S活動」「標準化」に取り組み、適正な業務執行の基盤を作る。	・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう、ごみの分別等の「5 S活動」や区長日程エントリーシートの「標準化」に取り組んだ。
都 島 区	・5 S活動、標準化の実施 ・ペーパーレス化の推進等	・5 S活動推進体制（改善チーム）を設置し、書庫や放送室内、会議室の整理整頓に取り組んだ。（8月） ・「年間計画表」及び「事業シート（事務引継書）」の標準化に取り組んだ。（5月） ・モニターやプロジェクター等を活用し、ペーパーレス会議を実施した（契約事務審査会、課長連絡会議、各課打合せ）
福 島 区	・「事務標準化・B P R」の取組（業務マニュアル等のアップデートや各種チェックシート等の作成・共有等）を実施する。（年1回以上）	・2月に業務マニュアル等のアップデートや各種チェックシート等の作成・共有等の取組を実施した。
此 花 区	・区役所庁舎1階の窓口サービス課、保健福祉課業務の業務プロセスの分析や5 S・標準化の観点からのレイアウト変更を実施する。 ・区役所事務のうち「区民への影響が大きいもの」を仕分けし、対象業務を選定する。 ・選定した業務の業務プロセスの分析や5 S・標準化に取り組む。	・区役所庁舎1階のレイアウト変更にかかるP Tを立ち上げた。 ・保健福祉課、窓口サービス課の業務プロセスを分析し、レイアウト配置案を策定した。 ・9月にレイアウト変更を実施し、保健福祉課、窓口サービス課の5 S、標準化に取り組んだ。
中 央 区	・5 S活動、業務の標準化の実施 ・改善に向けた取組内容を広報紙やホームページ等で紹介 2回 ・電子申請システムを用いたがん検診、行政書士相談の予約受付等の実施	・5 S活動、業務の標準化の年度計画を策定し周知した。（5月） ・区役所で実施している各種相談実施日一覧表を作成し、広報紙及びホームページに掲載（広報紙：3回、ホームページ：1回）した。 ・電子申請システムを用いたがん検診、行政書士相談の予約受付等を実施した。（随時）
西 区	・これまでにあった個人情報漏えい事故や不適切な事務処理事案等を共有し、課題を検討して再発防止対策に取り組む。 ・また、適切な事務処理ができる組織づくりのため、コンプライアンス研修を実施し、職員のコンプライアンス意識の向上と不適正事案を未然に防ぐ「風通しの良い職場づくり」を推進する。 ・事務の習熟度を上げるため、事務の所管局が作成したマニュアルを徹底し、職場におけるO J Tを実践するとともに、不適切な事務処理が発生した場合は原因と今後の対策を所管局と協議するとともにマニュアルへの反映を依頼する。	・毎月開催している各課の庶務担当係長を集めた会議で、庁内ポータルに掲載された不適切な事務処理事案を共有し、発生原因の分析、再発防止策の検討をするなど、同様の事案の発生抑止に取り組んだ。 ・係長級以下の全職員を対象に、コンプライアンス研修を実施した。 ・日々の業務実施に際し、マニュアルを再確認するとともに、O J Tを通じて内容の習熟・定着化を図った。
港 区	・各区で生じている不適切な事務処理の報告書の全件について、当区も同様のリスクがないか検証し対応策を検討する。	・4月の庶務担当係長会において、元年度の5 S・標準化推進委員会の体制および課題、取組内容について確認した。 ・不適切な事務処理の当区のリスク検証を全件実施し、リスクがある業務について事務手順の見直しを行った。また、その結果をチームサイトに掲載し、全庁的に共有した。
大 正 区	・区長、副区長が参加する朝礼の実施および職場巡視 ・コンプライアンス、個人情報保護、接遇、契約・会計等にかかる研修について、課題に対	・区長等が参加する朝礼を全部署で行い、職場巡視を行った。 ・テーマ別（コンプライアンス、個人情報保護、接遇、契約・会計等）研修を実施した。 ・経営会議等において不祥事事案等の共有を図った。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	応した適切な研修テーマを設定するなどして効果的に実施。 ・コンプライアンス推進強化月間の取組の実施 ・他所属の不祥事案の共有 ・適正な決裁・審査事務の実施 ・不適正事務を防止するため、ダブルチェック体制を徹底する。なお、不正閲覧防止対策として、年1回以上、アクセスログ調査を実施する。また、毎月のセルフチェックの実施及び四半期ごとの検証を行い、重要管理ポイントの徹底に関する職員の意識を高める。	・窓口サービス課において、アクセスログを6、8、9、12、3月に実施した。毎月セルフチェック及び四半期ごとの検証を実施し、業務の適正な運用・管理を行った。 ・不適切事務事案の原因の究明を徹底的に行い、同様の事案が発生しないよう、適宜、事務処理等の手法等の見直しを行った。
天 王 寺 区	・この間の取組により、個人情報漏えい等事故の発生頻度は大きく低減したものの、目標とする事故「ゼロ」には至っていない。委託業者への指導の徹底も含め、職員全員が意識を高め、継続的かつ着実な取組を推進することで、新たな事故が発生させない。 ・標準化の取組については、「ペーパーレス会議の推進」等に加え、新たな目標を設定し、取組推進を図る。	・不適切事務処理の減少に向けた取組としては、引き続き個人情報漏えい等事故の未然防止を図るため、区独自点検シートによるチェックや企画総務課による運用状況チェックの実施、朝会等を活用した「個人情報事務処理誤りゼロ宣言」による注意喚起など漏えい等事故「ゼロ」をめざして取り組んだ。また、漏えい等事故に際しては、管理職情報共有会の場を活用して再発防止策の全庁共有を図るなどの取組を徹底した。 ・標準化の取組としては、引き続き、「ペーパーレス会議の推進」に取り組むとともに、「スケジューラー活用の徹底」について取り組んだ。
浪 速 区	・5 S、業務の標準化等を全庁的な取組として強化するため、定期的な会議や業務改善チームによるチェック機能の強化を実施し、情報の共有化を図り、モニタリングを行う。（年3回以上） ・職場単位で職員による業務ダイエット、業務改善等の提案をし、グループウェアで見える化し、定例会議で相互検証を行う。（年3回以上） ・標準化されていない業務については、B P Rの視点で随時検討を行いマニュアル化を行うとともに、モニタリングを行う。 ・他区の先進事例の導入検討や、他区の不適切事例の防止検討を行い、見える化により、情報の共有化を図る。	・5 S活動として業務改善チームが定期的に机上や保存フォルダ内の整理整頓のモニタリングを実施した。（年3回） ・共通で利用する業務マニュアルの作成、更新を行い標準化に取り組むとともに、各課において事務作業のプロセスを見直し、業務改善を図った。 ・上記2点について全職員で共有できるようチームサイトへ掲示した。 ・「5 S活動」「標準化」「業務ダイエット」について業務改善推進課長会議（定例会議）を実施し、情報共有及び相互検証を行った。（年3回） ・他区の先進事例や不適切事例を分析し、防止検討を行い、チームサイトへ掲示し事例紹介を行った。
西 淀 川 区	・各課職員で構成する会計事務適正化検討会を定期的開催し、会計事務の業務改善に取り組むとともに、より一層の適正化を図る。 ・不適切事務の事例について、発生の原因や防止策について、各課で共通して取り組める事例の抽出および共有化を図る。 ・また、職場巡視（上記の不適切事務が生じた現場確認を含む）や面談で見えてきた課題認識を共有し改善を図るとともに「西淀川区役所における職場マネジメント指針」に掲げた取組項目の継続的な実施に取り組む。	・各課職員で構成する会計事務適正化検討会を開催（3回）した。 ・不適切事務の事例について、管理職職員による会議で共有するとともに、発生防止について認識の共有化を図った。 ・そうした状況等を踏まえ、人材育成や5 S、服務規律確保などの観点から「西淀川区役所における職場マネジメント指針」に掲げた取組項目について継続的に取り組むとともに、区長・副区長による職場巡視（2回）や職員との面談を実施した。
淀 川 区	・各職員の様々な取組の結果を広く周知し顕彰することで積極的な取組を促進するため、業務改善などその効果をより多くの職員で評価し、表彰を行っていく。 ・「業務カイゼンチーム会議」を実施する。 ・「淀川区ダイエット作戦」と称し、職員からの提案を得ることにより、職場全体が改善を意識する風土を醸成する。	・業務カイゼンチーム会議を開催（8回）し、元年度は窓口接遇向上を中心に取り組むこととなったため、業務改善や5 S、標準作業書については総務課で検討を行った。 ・各職員の様々な取組の結果を広く周知し顕彰することで積極的な取組を促進するため、業務改善などその効果をより多くの職員で評価し、表彰を行った。（3月） ・「淀川区ダイエット作戦」の企画提案を募集し、提案企画を実践した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	・「淀川区ダイエット作戦」の企画提案を募集し、提案企画の実践を検討していく。 ・5 Sにかかる「標準机」について各管理監督者による相互点検及びセルフチェックを実施する。 ・不適切事務が発生した場合は、標準作業書を作成する。	・5 Sにかかる「標準机」について各管理監督者による相互点検及びセルフチェックを実施した。 ・5 件の不適切事務処理にかかる標準作業書を作成した。
東淀川区	・区民から信頼され、区民の信託に応える組織風土を作るため、コンプライアンス研修や個人情報保護研修等を開催し、職場の内部統制機能を向上させ、職員のコンプライアンスの自覚と覚悟の徹底、不正を未然に防ぐ職場風土の醸成に取り組む。 - また、5 S活動や標準化（BPRの視点での検討）を実践し、適正な業務執行を行うための基盤整備の充実を図る。 ・コンプライアンス研修（全職員） ・個人情報保護研修（全職員） ・服務研修（全職員） ・コンプライアンス推進強化月間の取組 ・事故防止強化月間の取組 ・職員情報誌に服務通信を掲載 ・職員アンケートの実施 ・朝礼の実施 ・事務処理誤り等について、他区で講じられた改善策を取り入れるとともに、自所属のみで対応ができないものについては、制度所管へ相談・要望し再発防止を図る。 ・各課において5 S活動及び標準化の取組	・朝礼の実施 ・職員情報誌に服務通信を掲載（8月） ・課長級を対象に5 S・標準化指導者研修を実施（8月） ・各担当で5 S・標準化策定リーダーを選出し、5 S・標準化アクションプランを策定（8月） ・コンプライアンス研修（全職員）（10～11月） ・個人情報保護研修（全職員）（10～11月） ・服務研修（全職員）（10～11月） ・コンプライアンス推進強化月間の取組（9～10月） ・事故防止強化月間の取組（2月） ・職員アンケートの実施（12～1月） ・事務処理誤り等について、他区で講じられた改善策を取り入れるとともに、自所属のみで対応ができないものについては、制度所管へ相談・要望し再発防止を図った。（発生の都度）
東成区	・eラーニングの内容を更新し、また、年度当初にeラーニングを実施することによって人事異動等で新たな業務を担当することになった職員へ、自らが担当する業務はどのような不適切事案が多いのか、どのような原因で発生しているのかを把握させることで、発生件数の抑止に取り組む。 - また、定期的に情報共有に努める。	・全職員に対して内容を精査したeラーニングを実施することで、自らが担当する業務の不適切事案を再確認し、発生件数の抑制に取り組んだ。 ・定期的に、各区の不適切事案にかかる情報共有を全職員に対して行った。
生野区	・巡視により把握した課題の進捗管理および新たな課題の把握とともに、職員の誰もがゆとりを持ち、効率的・効果的に執務を行うことができるような環境づくりに取り組む。	・区長・副区長による各課の職場巡視を行い、職場の整理整頓（5 Sの取組等）についての確認を行った。（上期・下期） ・一時的に整理整頓するだけでなく、その状態を継続して持続することが必要であるため、6～7月にかけて、区長・副区長が職場巡視を行った際の指摘事項については、継続して整理整頓した状態等を保てているかについての確認を庶務係長等が定期的に行った。（下期） ・また、庁内会議の見直しや介護保険料減免等の更新作業の見直しを行うなど、さらなる事務の効率化を図った。
旭区	・各課の現行フォルダを、文書分類表に基づく体系に再編するにあたり、固定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する。 ・所属内での共通ルールを整備したうえで、各課・担当で課サーバーの整理を図る。 ・不適切な事務処理事案の発生を防ぐための方策の見直し等を検討する。	・固定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のうえ、導入の可否について検討し、その結果、導入可能な一部の課・担当について、整理を完了させた。 ・不適切な事務処理事案については、30年度の件数を上回ったことから、課長会において組織的に非常事態宣言を行うとともに、原因ととるべき改善行動を明記する「振り返りシート」を担当課長のマネジメントのもとで事案ごとに作成することとした。また、一過性の取組でなく、作成1か月後には管理監督者との面談により、改善行動の有効性等の確認を行い、また必要に応じてより上位の監督者から指導す

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
		るなど、より長期的で効果的な再発防止策となるよう取り組んだ。
城東区	・課長会や朝礼等の機会を通じて、区長から5 S・標準化の徹底や、重要管理ポイントの遵守等トップメッセージの発信を行う。 ・所属職員研修時等において、全職員に対して5 Sの意味や職場での取組内容のアナウンスを行う。 ・標準化の取組に対しては、成果を収めている所属の取組内容を調査し実践する。 ・節目節目において、区長から5 S・標準化の徹底や、重要管理ポイントの遵守等トップメッセージを発信する。 ・不適切事務防止について、レアケースに特化した区長ヒアリングを実施する。 ・全職員に対して5 Sの意味や職場での取組内容のアナウンスを行うとともに、全担当において来庁者からの視点に立った事務室内の5 Sを実施する。	・課長会の機会を通じて、区長から5 S・標準化の徹底等、トップメッセージの発信を行った。 ・5月開催の区服務規律確保推進委員会において、個人情報等を扱う事務の総点検（区長ヒアリング）を実施することを確認し、年度当初に不適切事務が多発した「レアケース」の点検を行い、以降「レアケース」事案の再発防止ができた。 ・標準化の取組については、他区の取組内容を複数調査のうえ、職員に対して周知を行った。 ・区政会議部会において、職員の5 Sに対する意識低下の指摘を受け、副区長による職場点検を行い、区民目線での改善を実施した。
鶴見区	・コンプライアンス、個人情報保護、接遇等にかかる研修を効果的に実施する。 ・重要管理ポイントの徹底に関する職員の意識を高める。 ・受付事務に関する不適正な事務処理の発生を防ぐため、受付事務の総点検を実施する。 ・契約事務の標準化について、「Q&A」等の更新に取り組む。	・これまでに発生した不適正事務の再発防止策や個人情報漏えい防止のための重要管理ポイントが有効に機能しているかのチェックを実施し、その結果を各職員へ周知する等、重要管理ポイントの徹底に関する職員の意識を高めた。（8月） ・公募型比較見積実施時のホームページへの掲載方法等について、事務の標準化を行った。「Q&A」について、時点更新を行った。 ・全職員を対象とした接遇研修（9月）、実施指導研修（10月）、事後覆面調査を実施。 ・全職員を対象としたコンプライアンス、個人情報保護研修を実施。（11月） ・消費税改定に伴う契約事務の変更点について、「Q&A」等の更新を行った。
阿倍野区	・内部統制システムによる自律的な服務規律確保のための改善サイクルを推進し、職員一人ひとりの意識向上を図るため、効果的にコンプライアンス研修等を実施するとともに、日常的な啓発に努める。 ・全業務で様式を統一して作成した事務引き継ぎ書を活用していく。	・服務規律確保に向けた重点取組等について、所属長から各課長に周知徹底を図るとともに、全職員に対しメールにて周知した。 ・服務規律の確保に向けた取組として、内部統制責任者（区長）が内部統制員（課長）を指揮して全職員を対象とした定期券等の事後確認を実施した。 ・係長級以下全職員を対象に、コンプライアンス研修、個人情報の適正な取扱いに関する研修、服務研修を実施した。 ・コンプライアンス推進強化月間（9月）に、所属長から全職員に対してメッセージを発信するとともに、所属独自のコンプライアンスポスターを掲示した。 ・職員向け広報紙（隔月発行）に啓発記事を連載した。 ・全業務で様式を統一して作成した事務引き継ぎ書を活用した。
住之江区	・定期的に点検を行い、メール等で周知をしていくことで、整理状態を維持する。 ・総務課において試験的にフリーアドレス化を実施するとともに、ペーパーレス化も推進する。	・業務の効率化に向け、各課において定期的に整理状態の点検を行うとともに、職員へメールや会議で周知することで意識付けを行った。 ・総務課執務室のフリーアドレス化を実施するとともに、実施する中で出てきた課題に対して「配席図作成やコードレス電話機を導入するなど解決に取り組んだ。また、介護保険担当においても、執務室のフリーアドレス化を実施した。 ・ペーパーレス化を進めるため、総務課で使用するパソコンを無線化しモニターを設置した。また、区長レク・課長会議等でのペーパーレスを徹底した。
住吉区	・標準化されていない業務についてマニュアルを作成する。 ・個人情報を取扱う業務について業務フロー	・標準化されていない業務について、各課のグループごとにマニュアルを作成（15業務）した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
	を作成する。	・個人情報を取扱う業務について業務フローを作成(72 業務)した。
東住吉区	・情報共有を行い、同様事例の未然防止に取り組む。 ・報告・連絡・相談を徹底し、職場の風通しを良くすることにより事務手順・約束ごとを守る職場づくりを推進する。	・区長から直接全職員にメール等により不適切な事務処理の未然防止のため報告・連絡・相談の徹底など、職場の風通しを良くすることの重要性を伝えた。 ・区の不適切事務処理・改善策を課長会等を通じて所属内で共有した。
平野区	・「引継ぎメモ」の書式や利用方法について意見を求めるとともに、設置場所の工夫や、様々な利用方法を職員情報紙に掲載するなどし、利用率の向上に繋げる。	・職場改善チームにおいて全課から意見を取り入れ、随時、引継ぎメモの改善を行うよう職員情報誌等で周知した。
西成区	・課長会（毎週開催）、庶務担当係長会（毎月開催）及び係会議や朝礼等を通じて、不適切事務、不祥事根絶に向けた再確認を行う。また、常に事務を見直すことの重要性などについて全職員への意識付けを強化する。 ・重要管理ポイントの遵守についてセルフチェックを行い、遵守できなかった項目について改定する。	・自所属のみならず、他所属における不適切事案等についても課長会や朝礼などを通じて職員へ周知を行い、不適切事務及び不祥事根絶に向けた意識付けを図ったが、結果として前年度を上回る不適切事務が発生した。 ・コンプライアンス推進強化月間において、自所属・他所属における不適切事務及び不祥事事案について紹介した。 ・各課において重要管理ポイントの再点検を実施し、不適切事務発生防止の観点から、必要な順守項目の修正等を行った。

柱 2-Ⅳ-イ 効率的な区行政の運営の推進

元年度取組の実施状況

取組②「各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進（※「市政改革プラン 2.0—新たな価値を生み出す改革—」P68 の再掲）」

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
北区	・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の共有	・運営方針へのSDGSゴールを付記することを共有し、区民及び職員の認知度の向上を図った。
都島区	・「運営方針を活用したPDCAサイクルの徹底」 ・内部統制連絡会議 2回	・効率的な区行政の運営について、運営方針に加え、PDCA確認表（区独自）を活用し、PDCAサイクルの徹底の促進に取り組んだ。 ・内部統制連絡会議 2回（4、7月）
福島区	・現行の区役所事務についてPDCAサイクルを徹底することを目的に、全職員が参加する接遇研修の機会にあわせて、PDCAの理解を深める職員研修を実施する。（年1回以上）	・9月に現行の区役所事務についてPDCAサイクルを徹底することを目的に、全職員が参加する接遇研修の機会にあわせて、PDCAの理解を深める職員研修を実施した。
此花区	・PDCAにかかる他区の取組について、情報収集を行い、ベストプラクティスとなるものを検討し、可能なものを実施する。また、事業計画シートを活用した進捗管理を実施する。	・PDCAにかかる他区の取組について情報収集を行い実施の検討を図った。 ・事業計画シートを活用した進捗管理を実施した。
中央区	・区運営方針等の作成過程（ダイアログ等）を通じPDCAサイクルを徹底する。 ・所属研修を実施。	・区運営方針等の振り返り過程（ダイアログ等）を通じたPDCAサイクルの実施（随時） ・所属研修を実施（1回（eラーニング））
西区	・施策の目的を明確にしたうえで事業を実施し、定期的に目的に対する成果や取組の有効性をチェックすることで事業内容の改善や新たな事業展開につなげるなど、マネジメントサイクルを徹底することにより責任ある区政運営を進める。 ・職員のPDCAにかかる意識向上をめざし、研修等を実施する。	・PDCA会議を年4回開催し、各担当事業の進捗状況、目標に対する成果、取組の有効性についてチェックし、必要なものについては取組の軌道修正を図った。 ・全職員を対象にPDCAにかかるeラーニングを実施した。
港区	・庁内情報誌や職員研修などで、自主的・自律的なPDCAサイクルの徹底を促進する。 ・課長会や職員研修などで、運営方針や予算要求を活用したPDCAの意識徹底を図る。	・新規採用者及び所属異動者への研修において、PDCAサイクルについて及び運営方針について説明した。 ・予算要求に際しては、前年度の運営方針の自己評価の結果を踏まえ、さらに当年度の運営方針の中間評価を実施するタイミング（8月）において予算編成の事前ヒアリングを実施するなど、PDCAサイクルの意識徹底を図った。
大正区	・「大正区区将来ビジョン 2022」で掲げるめざすべき将来像の実現に向け、単年度ごとのアクションプランとして「大正区事業・業務計画書」「運営方針」の策定および進捗管理を行う。 ・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、可能なものを実施する。	・元年度の「運営方針」「大正区事業・業務計画書」を策定し、「大正区事業・業務計画書」により随時進捗管理を行い、2年度の「運営方針」「大正区事業・業務計画書」を策定した。 ・現状や事業の進捗状況にもとづき、「大正区将来ビジョン 2022」を更新した。
天王寺区	・自律した区政運営の展開に向け、PDCAの徹底を図ることを目的に、独自の事業評価の取組「PD“L”CAサイクル」（L:Listen）を活用し、事業の再構築に向け全事務事業の再点検を実施する。	・独自の事業評価の取組「PD“L”CAサイクル」を活用した事業の再構築に向けた全事務事業の再点検を実施した。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
浪速区	- 職員アンケートや研修等の機会を通じて、P D C Aの事例等を紹介し、職員の意識の向上を図る。 - 年間行動計画を作成し、進捗管理をするなかでP D C Aサイクルを意識して、業務改善を行う。	- 各課で年間行動計画を作成し、自主的に進捗管理を行なった。 - 重要管理ポイントを毎月、課ごとに個人での自己チェックを行なった。 - 他課・他区において効果的な取組等を各課で検証し可能なものを実施したうえで定例会議で報告、ならびにP D C Aサイクル事例を共有する等により、業務改善に取り組んだ。 - 各課で「止める会議」を定例的に開催し業務の見直しを行うとともに、その内容をまとめた「開催管理票」をチームサイトに掲載し改善事例を共有することで、全庁的な改善意識の向上を図った。
西淀川区	- 業務の運営にあたっては、P D C Aサイクルを徹底するため、予算要求や決算見込提出時期にヒアリングを実施する。 - 課題等がある場合、区長や副区長による幹部ヒアリングを実施し、P D C Aサイクルを徹底する。 - 各課職員で構成する会計事務適正化検討会を定期的に開催し、会計事務の業務改善に取り組むとともに、より一層の適正化を図る。	- 業務の運営にあたって、P D C Aサイクルを徹底するため、予算要求や決算見込提出時期にヒアリングを実施した。 - 各課でP D C Aを徹底するため、区長・副区長による管理職ヒアリングを実施し、各課の業務の進捗状況や課題を確認した。 - 各課職員で構成する会計事務適正化検討会を開催（3回）した。
淀川区	- 各職員がP D C Aサイクルを自ら回すことができるように、運営方針の策定並びに進捗管理の機会を捉えて、P D C Aサイクルを意識した作業を徹底する。 - あらゆる媒体を捉えて情報を発信することによりマネジメントサイクルを徹底する。	- 運営方針の振り返り作業時にP D C Aサイクルを徹底するように職員への周知等意識づけに取り組んだ。 - 区政会議委員の意見について、P D C Aサイクルを意識しながら運営方針等により区政へ反映した。 - インターネットやS N S等、様々な媒体を活用して情報を発信し、内外に向けて区の重点施策の進捗状況について情報発信を行った。
東淀川区	区政会議をはじめとする各種会議、市民の声や各種アンケート調査などにより、区民のニーズを把握し、適切に対応するとともに、いただいた意見や課題から改善策を区政に反映するP D C Aサイクルを徹底して行うことで、地域実情や特性に応じた住民参画型の区政を運営する。	- 区政会議委員の意見一覧表を作成し、それぞれへの対応方針を区役所内で共有するとともに、サマーレビューを通じてその対応方針が次年度予算・運営方針に反映しているかについて確認した。また、区政会議委員に意見に対する区役所の対応方針等について、適宜フィードバックした。 - 区広聴・広報戦略年間戦略シート及び区独自の広報シートを活用し、広聴状況を分析して広報につなげ、さらに広報の結果を分析して改善につなげるというP D C Aサイクルによる広聴・広報業務の実施に取り組んだ。 - 職員のP D C Aサイクルへの意識の徹底を図るため、各課長級・課長代理級職員が係長・係員職員に区の各種計画について所属研修を実施した。
東成区	- 区運営方針等の策定過程（ダイアログ等）を通じて、P D C Aサイクルを徹底する。 - 運営方針に記載の事務事業等について、実施期間が複数年度に亘ることが想定される、規模の大きい事業等の業務スケジュール等について「プログラム管理シート（東成区版）」により見える化し、組織での共有を図り、P D C Aサイクルの徹底を促進する。	「プログラム管理シート（東成区版）」に沿って中間振り返りを行うとともに、委託事業者をまじえての事業報告会（P D C A会議）を行い、成果と課題を共有し、次年度の取組に反映した。 - 所属長表彰のテーマを「職場での市民サービスの向上」や「業務の質の改善・効率化」に設定し、職場全体で機運を高めた。 - 業務効率化のノウハウを職員が教えあう「夜間自己啓発講座（自主勉強型）」を開催した。
生野区	- 区長による区長だよりを全職員に月に1度程度配信し、日ごろからP D C Aサイクルを意識するように徹底する。 - 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、可能なものを実施する。	- 日ごろからP D C Aサイクルを意識するように区長だよりをメール配信した。（毎月） - 持続可能な社会を目指し、より一層のP D C Aサイクルを意識した取組が行えるよう、運営方針の経営課題ごとにS D G sゴールを付記するとともに、区民職員のS D G sに対する認知度の向上を図った。

	元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
旭区	事務事業進捗会議にて、P D C Aサイクルの進捗状況を報告・確認する。	- 事務事業進捗会議を毎月開催し、進捗状況を報告・確認した。 - 予算編成に向けてP D C Aサイクルを意識しながら所属として方向性を共有するためのサマーレビューを実施し、課題解決に向けた2年度予算案を作成した。
城東区	- 区運営方針の各担当版を作成し、担当内において周知を実施する。 - 運営方針の策定、振り返り等各段階において、ダイアログを実施する。	- 区運営方針の各担当版を作成し、担当内において周知を実施した。 - 来年度の運営方針の策定に向けダイアログを実施した。
鶴見区	- 事業・イベントごとにP D C Aシートを作成し、終了ごとに時機を失することなく振り返りを実施する。 - 事業ごとに進捗管理表を作成し、予算執行を含めた計画的な事業を執行する。 - 所属長からの指示事項の進捗管理表を作成し、随時意見交換を行い、進捗状況を把握する。	- 事業・イベントごとにP D C Aシートを作成し、終了ごと振り返りを実施することで見直しを行った。 - 年度当初の事業計画、30年度の課題を反映した進捗管理表を事業ごとに作成した。 10月末、1月末、3月末の決算見込時に合わせて進捗管理表を時点更新し、予算執行を含めた計画的な事業執行を行った。
阿倍野区	業務におけるP D C Aサイクルの徹底のため事業報告「あべのレポート」を毎月発行する。	事業報告「あべのレポート」を毎月分発行した。
住之江区	運営方針自己評価時や策定時、予算要求時等での啓発を行うほか、区長会議や他区において効果的な取組であると判断された内容を検討し、可能なものを全職員向け実施する。	- 運営方針中間振り返りや予算要求に向けたサマーレビューにおいて、P D C Aサイクルについて意識するよう周知した。 - 運営方針素案策定等、予算編成においてP D C Aサイクルを意識し業務を遂行した。
住吉区	- 運営方針における工程管理を実施する。 - P D C Aサイクルを活用した業務改善事例等を紹介し、職員全員の意識付けを図る。	- 運営方針に加え、新たに予算事業毎にP D C Aサイクルシートを作成し、工程管理を実施した。 - 各業務におけるP D C Aサイクルの徹底を図るため、各課のP D C Aサイクルを活用した身近な業務改善事例等を取り上げ、全職員対象に啓発を行った。（16回）
東住吉区	- 業務執行の効率化及び作業効率の向上を図るため、「5 S標準化アクションプラン」を策定し、「5 S活動」や「標準化」を実践する取組を実施する等、P D C Aサイクルの徹底を図る。 5 S活動の重要性の理解を深めるための5 S活動もテーマにした職員研修の実施、5 S活動の意識づけの各課における事務室内の整理整頓を実施する。 - サマーレビュー及び予算編成作業時にP D C Aサイクルを意識した業務改善に取り組む。	「5 S標準化アクションプラン」に基づき、「5 S活動」や「標準化」を実践する取組を継続する等、P D C Aサイクルの徹底を図り業務改善に取り組んだ。 5 S活動の重要性の理解を深め、維持・習慣化へと繋がるための職員研修の実施、5 S活動の意識づけの各課における事務室内の整理整頓を継続して実施した。 - サマーレビューや決算見込、予算編成作業等の機会を捉えて、P D C Aサイクルを意識した業務改革に取り組んだ。
平野区	課長会や職員情報紙等でP D C Aサイクルを意識して業務に取り組むよう周知する。	朝礼などを活用し、各業務に対するP D C Aサイクルを意識するよう、適宜、周知を行った。
西成区	- 研修等の機会を通じて、P D C Aの意義・役割や事例を紹介し、職員全体にP D C Aサイクルの意識付けを図る。 - 課長会（毎週開催）において、各担当から事業等の情報を提供し、情報共有を図る。	- 運営方針の振り返り等の機会を通じて、P D C Aサイクルの意識付けを図った。 - 課長会（毎週開催）、庶務担当係長会（毎月開催）において、事業等について各担当から報告を行い、情報を共有した。

柱 2-Ⅳ-イ 効率的な区行政の運営の推進

取組期間（29～元年度）の成果及び今後の方向性

	取組期間の成果	今後の方向性
北 区	・ごみの分別等の「5 S 活動」や区長日程エントリーシートの「標準化」を行ったことにより、区役所の業務を効果的・効率的に運営することができた。 ・運営方針へのSDGs ゴールを付記したことにより、区民及び職員の認知度の向上を図ることができた。	・引き続き、ごみの分別等を定着させるため、定期的に職員への周知や必要に応じ職場巡視を行う。 ・標準化した区長日程エントリーシートの記載方法等について、人事異動時期に合わせて、職員に周知する。 ・SDGs の取組を広報紙に掲載し、さらなる認知度の向上を図っていく。
都 島 区	・5 S 活動推進体制（改善チーム）を確立し、業務スペース等の整理等を推進し、各課の好事例を共有。また、30 年度より、5 S 活動庁舎内放送の取組を実施。 ・「年間計画表」「事業シート（事務引継書）」のほか、計理関係帳票の標準化を実施。 ・会議スペースにモニターの設置等を実施し、庁内会議のペーパーレス化を推進。 ・運営方針を活用したPDCA サイクルの徹底（策定時・評価時など随時）。	・庁内会議等において更なるペーパーレス化推進のため、庁内端末のネットワーク無線化を進める。 ・引き続き、運営方針を活用したPDCA サイクルを徹底する。
福 島 区	・「事務標準化・BPR」の取組（業務マニュアル等のアップデートや各種チェックシート等の作成・共有等）を実施し、不適切な事務処理の件数を削減することができた。 ・区役所事務についてPDCA サイクルを徹底することを目的に、全職員が参加する接遇研修の機会にあわせて、PDCA の理解を深める職員研修を毎年実施した。	・不適切な事務処理件数を抑止できるよう、不適切な事務処理事例の共有などとともに区役所業務の標準化について取り組む。 ・PDCA の理解を深めることができるよう研修などに取り組む。
此 花 区	・区役所庁舎 1 階の窓口サービス課、保健福祉課業務の業務プロセスの分析を行い、元年度にその結果を反映させた大規模なレイアウト変更を実施した。 ・5 S、標準化として、企画総務課・市民協働課のグリーンデスクに取り組んだ。 ・PDCA サイクルを徹底するため、事業計画シートを活用した進捗管理を実施した。	・不適切な事務処理の発生を防ぎ、事務レベルの底上げを図るためには、区役所事務について、今後も引き続き計画的に標準化・BPR に取り組む必要がある。 ・窓口業務にかかる業務プロセスの分析、標準化については一定成果があったと認識しているため、今後は、契約業務など企画総務課の事務において標準化・BPR に取り組んでいく。
中 央 区	・区運営方針の振り返りの過程でダイアログを適切に行い、次年度の策定に活かすなどPDCA サイクルの徹底を図っている。 - また、5 S・標準化の取組について、年度計画を策定し、区を上げて取り組むとともに、電子申請システムによる区独自のがん検診等の予約受付の実施やICT を活用し、ペーパーレスの推進を図ったことで、コピー用紙使用量を削減（▲758 千枚）することができた。	・引き続き、区運営方針を活用したPDCA サイクルの徹底、5 S・標準化の取組、ICT 活用の取組推進を行い、効率的な区行政の運営を図っていく。
西 区	・これまでにあった個人情報漏えい事故や不適切な事務処理事案等の情報を共有してきたことに加え、係長級以下の全職員を対象としたコンプライアンス研修を毎年実施してきた。 - アンケートの結果、「コンプライアンスを意識している職員の割合」は 100%を継続している。 - また、不適切な事務処理発生件数も元年度において、目標（6 件以内）を下回った。（元年度：3 件）	・引き続き不適切事務処理事案の情報共有とともに、コンプライアンス研修を実施することにより、職員のコンプライアンス意識の向上と不適正事務事案を未然に防ぐため「風通しの良い職場づくり」を推進する。 ・引き続き職員のPDCA にかかる意識向上をめざし、研修等を実施する。

	取組期間の成果	今後の方向性
	・効率的・効果的な施策運営に向け、マネジメントサイクルを徹底するため全職員を対象にPDCA にかかる研修を実施してきた。「日頃からPDCA を意識して業務に取り組んでいる職員の割合」はおおむね 100%に近い率で推移している。（29 年度：98.0%、30 年度：95.3%、元年度：95.7%）	
港 区	・5 S・標準化推進委員会において、不適切な事務処理の区のリスク検証を実施することを確認した。また、区におけるリスク検証を全件実施し、リスクがある業務について事務手順の見直しを行った。 【取組実績】 （29 年）公金等にかかる業務の事務の流れの「見える化」を実施。 （30 年）各区の不適切な事務処理を確認し当区のリスク検証を全件実施。 （元年）各区の不適切な事務処理を確認し当区のリスク検証を全件実施。	・引き続き各区で生じている不適切な事務処理の報告書の全件について、当区も同様のリスクがないか検証し対応策を検討する。
大 正 区	・区長・副区長が参加する朝礼の実施や職場巡視、様々な分野における研修（コンプライアンス、個人情報保護、接遇、契約・会計等）を実施することにより、職員の理解や認識を深化させることができた。 ・経営会議等において不祥事事案等の共有を図った。 ・窓口サービス課において、セルフチェックを行い、ダブルチェック体制の徹底を図った。 ・不適切事務事案の原因の究明を徹底的に行い、同様の事案が発生しないよう、適宜、事務処理等の手法等を見直しを行った。 ・「大正区将来ビジョン 2022」を策定することで、区のめざす将来像を明確にし、その実現に向けて、単年事のアクションプランとして「大正区事業・業務計画書」、「区運営方針」を策定、活用することで効果的に進捗管理を行うことができた。	・取組を通して、職員の意識の向上及び不適切事務事案の減少につなげることができたことから、今後も効果的な手法等を検討し取組を進める。
天 王 寺 区	・区内部統制連絡会議の下、個人情報漏えい等事故の未然防止を図るため、区独自点検シートによるチェックや企画総務課による運用状況チェックの実施、朝会等を活用した「個人情報事務処理誤りゼロ宣言」による注意喚起など漏えい等事故「ゼロ」をめざして取り組んできた結果、事務処理誤りは 1 ～ 3 件と非常に少ない件数で推移しているが目標とする「ゼロ」を達成することはできなかった。 ・標準化の取組としては、各年度、アクションプランとして取組項目を定め、着実に取り組むことができた。 ・独自の事業評価の取組「PD “L” CA サイクル」(L:Listen) を活用した事業の再構築に向けた全事務事業の再点検を毎年実施することにより、PDCA の徹底を図ることができた。	・目標とする事務処理誤り「ゼロ」の達成には職員全員のさらなる意識向上が必要であり、引き続き、区内部統制連絡会議において決定した取組方針に基づき、事務処理誤りを発生させないとの強い決意の下、粘り強く取り組んでいく。 ・引き続き、PDCA を回しながら標準化に取り組む。 ・「PD “L” CA サイクル」を活用した事業の再構築に向けた全事務事業の再点検を、引き続き、実施することにより、PDCA の徹底を図る。
浪 速 区	・5 S・標準化の全庁的な取組を毎年強化するとともに、定例会議を開催し各課相互検証を行うことで、効果的に業務改善を進めることができた。	・5 S・標準化の全庁的な取組を継続し、引き続き、定例会議により相互検証・情報共有を図る。 ・成果を意識し、改善を継続させるため、各課の年間行動計画等により自律的な進捗管理を行っていく

	取組期間の成果	今後の方向性
	- 各課において年間行動計画を作成し見える化を行うことで、的確な進捗管理が可能となり、成果を意識するとともに改善意識の醸成を図った。 - 重要管理ポイントについて定期的に自己確認を行い、重要性や必要性の意識付けを行うことで、遵守の徹底を図ることができた。 - 市民サービスの向上に向けた取組として、他課・他区において実施されている有用な改善取組（データファイルの効率的な管理等）を積極的に取り入れ、業務の効率化、スピードアップを図ることができた。	重要管理ポイントを必要に応じて点検見直しを行い、事務処理誤りを未然に防止するとともに、事務の５Ｓ・標準化の継続した取組を行う。
西淀川区	- 各課職員で構成する会計事務適正化検討会を定期的に開催（３年間で１１回）し、会計事務の業務改善に取り組み、会計業務の適正な執行につながった。 30年度から区長・副区長による職場巡視を定期的に実施し、その結果を各職場へフィードバックすることにより、各職場の環境改善につながった。	- これまでの会計事務適正化検討会の取組により、会計業務の適正な執行が定着してきていることから、今後は新人や新たに会計業務を担当する職員の会計事務適正化検討会への参加を促しながら継続した取組を進める。 - 区長・副区長による定期的な職場巡視が、各職場の環境改善につながっていることから、今後は改善された事例や未改善の事例を分析・共有しながら継続した取組を進める。
淀川区	「全体の奉仕者」であるという認識のもと、高いコンプライアンス意識と士気を持ち、効率的に業務を行う職員を増やすため、不適切な事務処理をおこさせない職場風土の醸成（朝礼で都度注意喚起）や「区役所ダイエット」と称した取組で日頃の業務を点検し作業工程を見直しするとともに職員のコンプライアンスアンケート結果を踏まえた担当単位の改善策を管理監督者が検討し実施するなど効率的な区行政の運営を図った。 - 各職員がＰＤＣＡサイクルを自ら回すことができるように、運営方針の策定並びに進捗管理の機会を捉えて、ＰＤＣＡサイクルを意識した作業を徹底した。	- 効率的な区行政の運営には、各職員が自ら意識し日々の業務を見つめトライ＆エラーを繰り返し、職場全体の風土がチャレンジ精神に満ちた状況である必要があることから多くの職員が自発的に改善策を講じるような仕組みづくりを引き続き構築していく。 - 引き続き、運営方針の振り返り作業時にＰＤＣＡサイクルを徹底するように職員への周知等意識づけに取り組む。
東淀川区	コンプライアンス研修や個人情報保護研修等を実施し、職場の内部統制機能の向上を図ったほか、５Ｓや標準化を実践して適正な業務執行を行うための基盤整備を充実させた。また、区政会議をはじめとする各種会議、市民の声や各種アンケート調査により区民ニーズを把握し適切に対応し、いただいた意見や課題から改善策を区政に反映するＰＤＣＡを実施した。当区のＰＤＣＡを意識して業務に取り組んでいる職員は元年度で９割を超え、高水準を維持した。	不適切な事務処理事故が３年間多発しており、その発生要因として５Ｓの徹底ができていないケースもあるため、５Ｓの徹底を実施していく。また、２年度は新たに外部講師によるチームビルディング研修を実施し、職員が自らの知識・経験等を周囲の職員と共有するノウハウを身に付け、しっかりとチームワークを発揮できる職場環境づくりに取り組む。
東成区	- 不適切な事務処理の発生を防ぐために、全課の重要管理ポイントを再点検し、見直しを図ることで分かりやすい項目に整理し、全職員が重要管理ポイントを遵守することの意識付けを行った。 - 元年度課ごとに分析し、全職員に対してeラーニングを実施することで、発生件数の抑制に取り組んだ。 - 運営方針記載の事務事業等について、年間の業務スケジュールを見える化し、組織での情報共有を図るとともに、複数年度にまたがる大規模事業についても「プログラム管理シート（東成区版）」を作成し進捗管理を行った。また、委託事業者をまじえた事業報	29年度から取り組んだこともあり、不適切事故が減少はしているものの、ゼロとはなっていないため、引き続き、全職員に対して、情報共有を図ることで発生件数がゼロとなるよう取り組んでいく。 - 自主的・自律的なＰＤＣＡサイクルの徹底について、職員の理解がより一層進むよう取り組む。 - 引き続き、ミーティングや職場接遇研修、所属長表彰など様々な機会を捉え、市民サービスの向上や業務効率化の取組を進めていく。

	取組期間の成果	今後の方向性
	告会（ＰＤＣＡ会議）を行い、各事業の成果と課題を共有し、次年度の取組に反映した。	
生野区	- 職員の誰もがゆとりを持ち、効率的・効果的に執務を行うことができるような意識づくり、環境づくりに継続して取り組むことができた。 - 目標：不適切な事務処理事案の件数 29年度 目標：28年度（21件）から 10%減 達成状況：52.4%減（10件） 30年度 目標：29年度から 10%減 達成状況：30%増（13件） 元年度 目標：30年度から 10%減 達成状況：23%減（10件） - 目標2：日頃からＰＤＣＡサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 目標：83% 達成状況：87.3% 30年度 目標：84% 達成状況：89.1% 元年度 目標：85% 達成状況：88.2%	今後も職員の誰もがゆとりを持ち、効率的・効果的に執務を行うことができるような意識づくり、環境づくりに継続して取り組み、５Ｓについてもさらに進めていく。
旭区	- 目標①について、効率的な区行政の運営の意味やその重要性を認識させるため、意識改革セミナーを全職員に実施し、５Ｓ・ムダとり等を含む行政クオリティの向上のための手段や方法をはじめ、改革改善における心構えや基礎知識等を浸透させた。 - 目標②について、より効果的な事業計画とムダを抑える予算編成に向けたサマーレビューを実施したほか、事務事業進捗会議により組織で情報共有することで、各課においては進捗管理だけでなく他課の計画を参考に自課の計画を随時見直す機会も得ることができた。	- 不適正事務については、再発防止のため事案ごとの振り返りを当事者、監理監督者との二者で行い、必要に応じてさらに上位の監督者からの指導も行う。 - 事業進捗を細かく追うのではなく、もう少し大きな視点でＰＤＣＡサイクルを捉えるために、引き続き予算編成に向けたサマーレビューを行うとともに、これを係長以下の者も交えて行うなど、実務者レベルの意識を高めていく。
城東区	- 多様な機会を通じて、区長から５Ｓ・標準化の徹底や、重要管理ポイントの遵守等トップメッセージの発信を行うなど、不適切事務防止の取組を行ってきた。 - ＰＤＣＡサイクルの徹底については、各担当に特化した運営方針の作成や、次年度運営方針案や年度末の振り返りなど、節目節目でダイアログを実施するなど、運営方針をツールとしたＰＤＣＡサイクルの意識付けを行ってきた。	- 重要管理ポイントの不適切な事務処理の発生件数については、元年度で目標未達成となっている。年度前半に不適切な事務処理が多く発生していることから、区長によるトップリーダーメッセージを年度当初に発信し、年間を通して職場巡視、区長ヒアリングを行うことにより、職員のコンプライアンス意識の向上を図る。 - ＰＤＣＡサイクルについては、年々向上しており、元年度も目標達成できた。ただし、所属の比較では平均的な割合となっているため、引き続き機会を捉えて、職員へのＰＤＣＡサイクルの理解促進、浸透に努める。
鶴見区	① 契約管財局からの通知等に基づき、区で独自に作成している「契約事務Ｑ＆Ａ」の更新、仕様書等のひな型の作成など、契約事務の標準化を図ることができた。 ② ・年度当初に、前年度の課題を反映した事業計画を記載した「事業進捗管理表」を事業ごとに作成し、また、10月末、1月末、3月末の決算見込時に合わせて随時「事業進捗管理表」を更新し、計画的な事業執行が行えているか把握するなど、ＰＤＣＡサイクル徹底の促進を行うことができた。 ・各年度当初に事業・イベントごとにＰＤＣＡシートを作成し、事業等終了ごとに振り返りを行い、課題、改善点等を把握し、次年度の事業継続・撤退等を判断することができた。	① 契約事務の標準化を進めるために、年度内に同一内容で複数契約する案件については、仕様書のひな型の作成、過去の契約案件の仕様書例等の共有化を図っていく。 ② ・「事業進捗管理表」を作成することで、事業ごとにＰＤＣＡサイクルを徹底する取組が定着してきたことから、今後は精度を高めるなど更なる充実に向けて取り組む。 ・引き続き、事業・イベントごとに年度当初にＰＤＣＡシートを作成し、事業・イベントが終了することに時期を失することなく振り返りを行い、反省点・改善点を取りまとめ、次年度の事業実施の継続・撤退等を判断する。
阿倍野区	① 区役所事務についての標準化・ＢＰＲの計画的推進 ・継続して取組を行ったことで、職員のコンプライアンスに対する意識の向上が図られた。 ・全業務で様式を統一して作成した事務引き	① 区役所事務についての標準化・ＢＰＲの計画的推進 ・職員一人ひとりの更なる意識向上を図るため、今後も継続して研修の実施や日常的な啓発に取り組む。 ・引き続き区役所事務の標準化を進めるため、継続して活用する。

	取組期間の成果	今後の方向性
	継ぎ書を活用することで、区役所事務の標準化を進めることができた。 ②各区による自主的・自律的なPDCA（P14の脚注18を参照）サイクル徹底の促進 ・事業報告「あべのレポート」を発行することで、業務におけるPDCAサイクルを促進した。	②各区による自主的・自律的なPDCA（P14の脚注18を参照）サイクル徹底の促進 ・業務におけるPDCAサイクルの徹底のため、引き続き事業報告「あべのレポート」を発行する。
住之江区	①・総務課、介護保険担当でフリーアドレスを実施した。 ・5S（物品倉庫・棚・公用自転車の整理）、標準化（所属グループウェアの活用）の取組目標を掲げ、実践した。 ・不適切事務根絶にむけ、研修を実施し、課長会等で事例共有を行った。 ②・予算編成前に、PDCAサイクルを意識し区長以下で方向性を共有するサマーレビューを実施した。予算編成、運営方針自己評価時や策定時、また区政会議資料作成の際には、PDCAサイクルを意識して取り組むよう啓発を行い業務を遂行した。	・フリーアドレスについては、実施できる課・担当より順次実施していく。 ・5Sの取組について、継続したものとなるよう、メール等で周知するとともに、定期的に点検を実施する。 ・不適切事務根絶にむけ、研修・課長会等での事例共有を継続して実施するとともに、庁内報を活用し全職員に対して事例共有を行う。 ・PDCAサイクルの意識醸成に取り組んでいるものの、担当業務によりバラつきがあり、全職員の意識向上には至っていない。引き続き運営方針自己評価時や策定時、予算要求時等での啓発を行うほか、区長会議や他区において効果的な取組であると判断された内容を検討し、可能なものを全職員向け実施する。
住吉区	・各課業務マニュアルと各課個人情報取扱業務について業務フローを作成し、ミス発生のリスクの可視化を実施することができた。 ・不適切事務処理発生件数の目標(0件)は未達成であったが、29年度(15件)、30年度(6件)、元年度(6件)と減少させることはできた。 ・運営方針及びPDCAサイクルシート(区独自様式)による施策・事業の点検・評価を行うとともに、PDCA通信を定期的に発行し、各業務に応じたPDCAサイクルの徹底を図った。結果、目標②の実績値は、29年度84.3%から元年度90.7%に上昇し、成果を上げることができた。	・目標①については達成できていないことから、作成した業務マニュアル、業務フローを活用し、必要に応じて修正をしながら事務の標準化、リスクの可視化を進め、不適切事務の発生抑止につなげていく。 ・不適切事務の中でも発生件数の多い誤交付、誤送付については、重要管理ポイントの徹底により防ぐことができるものであり、コンプライアンス研修等を通じて職員一人一人の意識向上を図っていく。 ・目標②について、引き続き運営方針・PDCAサイクルシートによる点検・評価を行う。また、各業務の改善・効率化にもつなげるため、全職員が自律的にPDCAサイクルを回すことをめざし、PDCAを活用した身近な改善事例や先進的な改善事例等を分かりやすく紹介し、更なる意識の向上を図る。
東住吉区	・区の不適切事務処理・改善策を課長会等を通じて所属内で共有した。 ・「5S標準化アクションプラン」に基づき、「5S活動」や「標準化」を実践する取組を継続し、PDCAサイクルの徹底を図り業務改善が進捗した ・5S活動の重要性の理解を深め、維持・習慣化へと繋がるための職員研修の実施、5S活動の意識づけの各課における事務室内の整理整頓を継続して実施した。(研修各年10回程度、整理整頓については随時) ・課長会等を通じてPDCAの意識徹底を図り、意識の共有化が進んだ。 ・所属グループウェアを活用し、行事予定や各種照会など情報の共有化が浸透した。 ・サマーレビュー及び予算編成作業時にPDCAサイクルを意識したスケジュール管理の意識が共有された。	・今後も引き続き不適切な事務処理の減少に努め、PDCAサイクルを意識した業務改善や、5S、標準化の取組を推進する。
平野区	・各課共通の「引継ぎメモ」を作成し、それを区民が複数課を訪れる際に持ち回することで窓口での時間短縮や何度も同じ説明を行う必要のないよう仕組みづくりをしている。同メモについては、職員の使いやすさ向上を目的に、職場改善チームにて毎年ブラッシュアップさせ、それを、職員情報誌に掲載し、全職員に周知を図っている。 ・日頃からPDCAサイクルを意識した施策	・この間、職場改善チームでの議論を重ねたことにより、記載内容については相当の改善が図られ、また、使用方法についても職員情報誌で周知することで職員への浸透が図られたことから、事務の標準化としての「引継ぎメモ」の取組は終了とする。 ・適宜、職員への周知啓発を行っており、元年度 市政改革に関する職員アンケートの「あなたは、日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいますか。」において平野区役所は 87.5%との結果である。窓口職場の職員が大半を

	取組期間の成果	今後の方向性
	を構築するよう、職員情報紙への掲載や朝礼等を活用し適宜、周知啓発を行っている。	占める区役所で同結果を得たということは、事業構築に携わる職員はほぼ全員がPDCAサイクルを認識し業務にあたっていると考えられる。したがって、これまでの啓発については十分効果があり、一定、職員に浸透が図られたことから、日常的な周知啓発の取組は終了する。
西成区	・自所属・他所属における不適切事案等について課長会や朝礼などを通じて職員へ周知を行い、不適切事務及び不祥事根絶に向けた意識付けを図ることができた。	・不適切事務を発生させてはならないという意識の醸成はできているが、事務処理が集中するタイミングにおいて、事務処理手順の確認が不十分であることにより不適切事務が発生するケースが見受けられる。引き続き、課長会（毎週開催）及び係会議や朝礼等を通じて、不適切事務、不祥事根絶に向けた再確認を行うとともに、職員全体に意識付けを図る。また、常に事務を見直すことの重要性を共有する。

大阪市 市政改革室 改革プラン推進担当

〒530-8201

大阪市北区中之島 1 - 3 - 2 0

TEL 06-6208-9885

FAX 06-6205-2660

Eメール ac0015@city.osaka.lg.jp