

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-A 区CM制度の趣旨に即した運用の徹底

元年度目標の達成状況

目標	元年度実績	元年度目標の評価
①-1 区CM制度について適切に理解している関係職員の割合 eラーニングのテストに全問正解した関係職員の割合 29年度 30% 30年度 30% 元年度 30%	30.5%	達成
①-2 区内の基礎自治行政について区CMの意向を反映した事業が実施できていると考える区長（区CM）の割合 29年度 85% 30年度 100% 元年度 100%	100%	達成

元年度取組の実施状況

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
<p>①区CM制度の趣旨に即した運用の徹底に向けた職員の意識啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> 元年度のeラーニング実施前に、29、30年度に誤りの多かった内容等について関係所属に対して制度の再周知を図り、職員の理解促進とともに区CM制度の趣旨・内容についての徹底を図る。 元年度のeラーニングの実施結果を踏まえて、制度の再周知を行い、職員の理解度のさらなる向上や区CM制度の趣旨・内容のより一層の徹底を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 区長会議人事・財政部会において、過年度に誤りの多かった内容等について関係所属に制度の再周知を図ったうえで職員に対してeラーニングを実施し、職員の理解促進を図るとともに、区CMに対してもeラーニングを実施して改めて制度の理解を確認するなど、区CM制度の趣旨・内容についての徹底を図った。 区長会議人事・財政部会において、eラーニングの実施結果を分析・検証し、関係所属に対して、その内容をフィードバックするとともに誤りの多かった内容等について制度の再周知を行い、職員の理解度のさらなる向上や区CM制度の趣旨・内容のより一層の徹底を図った。 区長会議の各部会において、30年度末に策定した「区CM事業におけるPDCAサイクルに関する運用ガイドライン」の実践的な運用として、関係局から事業の成果や自己評価などについて報告を受け、それを踏まえた事業展開の方向性を示していくなど、区CMがPDCAサイクルに則って事業をマネージする事例を積み上げた。 区長会議人事・財政部会において、各部会における「区CM事業におけるPDCAサイクルに関する運用ガイドライン」の元年度の運用状況の振り返りを行うとともにその結果について各部会や関係局との間で情報共有を行い、区CMによる主体的な事業マネジメントのより一層の促進を図った。

取組期間の成果

- ・ e ラーニングの活用に加えて、「区CM事業におけるPDCAサイクルに関する運用ガイドライン」の策定により区CM事業のマネジメントに関係局による事業報告の仕組みを組み込んだことで、これに携わる職員を中心に区CM制度にかかる意識啓発が促進され、取組期間の最終年度である元年度に目標①-1・①-2ともに目標を達成し、区CM制度の趣旨に即した運用の徹底を図ることができた。

今後の方向性

- ・ 区CM制度の趣旨に即した運用のさらなる徹底に向け、「市政改革プラン 3.0」において、区長・区CMによる効率的・効果的なマネジメントの実施の観点から、区長会議として区CM事業のPDCAサイクルによる事業監理の強化等に取り組む。

柱 2-1-イ 「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進

元年度目標の達成状況

目標	元年度実績	元年度目標の評価																																																																																																				
<p>①-1 委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校の学校協議会委員の割合</p> <p>30年度 30%</p> <p>元年度</p>	<p>24区中9区で目標値を上回った。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p>【元年度目標・実績】</p>	<p>未達成</p>																																																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>目標 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>98.2%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>87.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>92.1%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>95.1%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>97.6%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>98.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>93.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>83.3%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>82.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>87.5%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>86.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>96.6%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>90.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標 (%)	北区	98.2%	都島区	96.0%	福島区	87.0%	此花区	97.0%	中央区	100.0%	西区	92.1%	港区	95.1%	大正区	81.0%	天王寺区	97.6%	浪速区	98.0%	西淀川区	95.0%	淀川区	93.0%	東淀川区	90.0%	東成区	96.4%	生野区	83.3%	旭区	82.0%	城東区	81.0%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	87.5%	住之江区	86.0%	住吉区	90.0%	東住吉区	95.0%	平野区	96.6%	西成区	90.0%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>実績 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>98.2%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>96.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>87.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>97.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>92.1%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>95.1%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>97.6%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>98.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>93.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>96.4%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>83.3%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>82.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>87.5%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>86.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>95.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>96.6%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>90.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	実績 (%)	北区	98.2%	都島区	96.0%	福島区	87.0%	此花区	97.0%	中央区	100.0%	西区	92.1%	港区	95.1%	大正区	81.0%	天王寺区	97.6%	浪速区	98.0%	西淀川区	95.0%	淀川区	93.0%	東淀川区	90.0%	東成区	96.4%	生野区	83.3%	旭区	82.0%	城東区	81.0%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	87.5%	住之江区	86.0%	住吉区	90.0%	東住吉区	95.0%	平野区	96.6%	西成区	90.0%	<p>未達成：15区</p> <p>北区、都島区、中央区、西区、港区、天王寺区、浪速区、淀川区、東淀川区、旭区、鶴見区、住吉区、東住吉区、平野区、西成区</p>
区	目標 (%)																																																																																																					
北区	98.2%																																																																																																					
都島区	96.0%																																																																																																					
福島区	87.0%																																																																																																					
此花区	97.0%																																																																																																					
中央区	100.0%																																																																																																					
西区	92.1%																																																																																																					
港区	95.1%																																																																																																					
大正区	81.0%																																																																																																					
天王寺区	97.6%																																																																																																					
浪速区	98.0%																																																																																																					
西淀川区	95.0%																																																																																																					
淀川区	93.0%																																																																																																					
東淀川区	90.0%																																																																																																					
東成区	96.4%																																																																																																					
生野区	83.3%																																																																																																					
旭区	82.0%																																																																																																					
城東区	81.0%																																																																																																					
鶴見区	100.0%																																																																																																					
阿倍野区	87.5%																																																																																																					
住之江区	86.0%																																																																																																					
住吉区	90.0%																																																																																																					
東住吉区	95.0%																																																																																																					
平野区	96.6%																																																																																																					
西成区	90.0%																																																																																																					
区	実績 (%)																																																																																																					
北区	98.2%																																																																																																					
都島区	96.0%																																																																																																					
福島区	87.0%																																																																																																					
此花区	97.0%																																																																																																					
中央区	100.0%																																																																																																					
西区	92.1%																																																																																																					
港区	95.1%																																																																																																					
大正区	81.0%																																																																																																					
天王寺区	97.6%																																																																																																					
浪速区	98.0%																																																																																																					
西淀川区	95.0%																																																																																																					
淀川区	93.0%																																																																																																					
東淀川区	90.0%																																																																																																					
東成区	96.4%																																																																																																					
生野区	83.3%																																																																																																					
旭区	82.0%																																																																																																					
城東区	81.0%																																																																																																					
鶴見区	100.0%																																																																																																					
阿倍野区	87.5%																																																																																																					
住之江区	86.0%																																																																																																					
住吉区	90.0%																																																																																																					
東住吉区	95.0%																																																																																																					
平野区	96.6%																																																																																																					
西成区	90.0%																																																																																																					

目標	元年度実績	元年度目標の評価
①-2 区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合	24区中19区で目標値を上回った。	未達成
30年度 30%	上段：目標、下段：実績	未達成：5区
元年度	【元年度目標・実績】	西区、天王寺区、淀川区、住之江区、住吉区

元年度取組の実施状況

※各区状況については、〔別冊〕をご覧ください。

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
<p>①分権型教育行政に関わる制度、役割などの明確化・職員、校長への分権型教育行政についての理解促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 30年度の取組実績に基づき、学校協議会への支援や、区教育行政連絡会、「保護者・区民等の参画のための会議」等の充実にかかる取組などを実施するとともに、保護者・区民等の意見やニーズを反映した校長経営戦略支援予算（区担当教育次長執行枠）などを活用する取組も実施する。 分権型教育行政の制度、役割などの明確化等について、整理を図り、職員等の理解促進を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、学校協議会への支援や、区教育行政連絡会、「保護者・区民等の参画のための会議」等の充実にかかる取組や各区のニーズや実情に応じた取組について、計画どおりに実施することができた。 元年度から区担当教育次長会議を設置するとともに、その設置について全区及び教育委員会事務局内で周知を行うとともに、区担当教育次長の所管に属する施策及び事業に関し各区において共通して取り組む必要がある事項について、調査及び審議を行い、統一した方向性を同会議において決定した。 分権型教育行政の制度、役割などの明確化の検討を行う場である、区担当教育次長会議の「分権型教育行政検討小委員会（以下「小委員会」という。）」において、2年度からの教育委員会事務局の4ブロック化（以下「4ブロック化」という。）に向けて、ブロック内における区次長の意思決定の仕組みの構築等について議論し、整理を行った。 4ブロック化の内容について、区担当教育次長会議において説明するとともに、その様子をWeb中継し、情報共有を行うことにより、職員への理解促進を図った。

取組期間の成果

<ul style="list-style-type: none"> 学校協議会への支援や、区教育行政連絡会、「保護者・区民等の参画のための会議」等の充実にかかる取組などを実施するとともに、保護者・区民等の意見やニーズを反映した校長経営戦略支援予算（区担当教育次長執行枠）などを活用する取組を実施したことで、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政を効果的に推進することができた。 小委員会での議論を経て、区長会議における大枠の方向性の合意形成を図り、31年4月に区担当教育次長会議を設置した。また、2年4月からの4ブロック化に向けて、小委員会で議論を行い、教育ブロック会議設置に向けた整理を行うことができた。

今後の方向性

<ul style="list-style-type: none"> 元年度目標はともに未達成となったものの、各区個別の目標の設定値が非常に高かったこと（24区平均 ①-1 92.0%、①-2 86.1%）による結果であり、元年度実績としては高水準の結果（24区平均 ①-1 89.5%、①-2 91.6%）となっていることから、各区における分権型教育行政を効果的に推進することができている。加えて、分権型教育行政にかかる新たな項目については、区長会議こども・教育部会、区担当教育次長会議実務部会として小委員会を通じ取組を進めていくことから、区長会議や区担当教育次長会議において合意形成を図りつつ、分権型教育行政を今後も効果的に推進していく。
--

柱 2-Ⅱ-ア 複数区による区CM事業の実施のためのルール化

元年度目標の達成状況

目標	元年度実績	元年度目標の評価
①29年度 複数区による区CM事業の実施のためのルール化 複数区による区CM事業の実施のためのルールが有効に機能していると思う 区長（区CM）の割合 30年度 80% 元年度 100%	100%	達成

元年度取組の実施状況

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
①複数区による区CM事業の実施のためのルール化 ・複数区による区CM事業の実施に向け、ルール（プロセス）を運用する。	・区長会議人事・財政部会において、複数区による区CM事業の実施のためのルール（プロセス）を運用した。

取組期間の成果

・目標①について各年度とも達成しており、複数区による区CM事業の実施のためのルールが適切に策定され、有効に機能している状態を実現することができた。

今後の方向性

・複数区による区CM事業の実施のためのルールについて、今後は区長会議において自律的に運用に取り組む。
--

柱 2-Ⅱ-イ 共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開

元年度目標の達成状況

目標	元年度実績	元年度目標の評価
<p>①29年度 共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するためのルール化</p> <p>共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するルールが有効に機能していると思う区長(区CM)の割合</p> <p>30年度 80%</p> <p>元年度 100%</p>	100%	達成

元年度取組の実施状況

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
<p>①事業選定の際のルール化及び各区の検討・実施状況や実施しない理由の見える化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当する事業の選定について、ルール(プロセス)を運用する。 ・ルール(プロセス)に基づき区長会議が選定した事業を実施しない区について、その理由を公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区長会議人事・財政部会において、ルール(プロセス)に基づき、該当する事業を選定し、各区における検討結果等を市ホームページで公表した。

取組期間の成果

<ul style="list-style-type: none"> ・目標①について各年度とも達成しており、共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するためのルールが適切に策定され、有効に機能している状態を実現することができた。
--

今後の方向性

<ul style="list-style-type: none"> ・共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するためのルールについて、今後は区長会議において自律的に運用に取り組む。

柱 2-Ⅱ-ウ 区長会議の運営についてのさらなる改善

元年度目標の達成状況

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

元年度取組の実施状況

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
①区長会議での決定事項の進捗管理や情報発信の強化 ・議事概要を作成する際に、案件概要や関連ホームページの明記をすることにより、市民にとって分かりやすい記載とする。 ・区長会議議事概要の掲載ページのリンクを各区のホームページ等に掲載するなど、市民に対する区長会議の見える化を促進する。 ・各区長にアンケートを実施し、対応状況の評価とともに、さらなる改善要望を募る。	・議事概要作成の際には、案件概要の記載、関連するホームページアドレスを記載し、より分かりやすくなるようにした。 ・区長会議の見える化を促進するため、各区ホームページに区長会議議事概要の掲載ページのリンクを設けた。 ・各区長にアンケートを実施し、対応状況の評価を得るとともに、さらなる改善要望についても集約した。

取組期間の成果

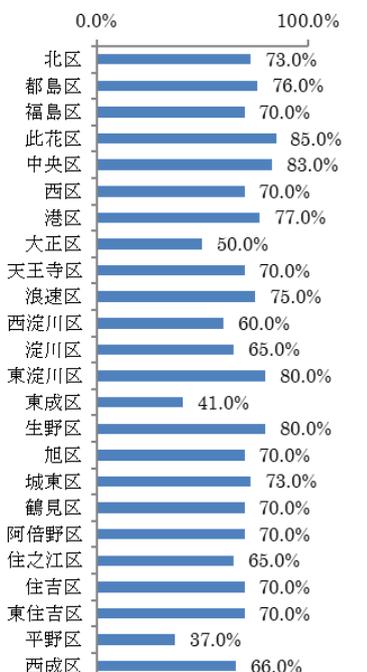
<ul style="list-style-type: none"> ・区長会議等の議事要旨を各区長へ随時共有する等により、区長会議の決定事項は概ね順調に進捗している。 ・庁内ポータルプロジェクトグループウェア（現チームサイト）を活用した「区長会議、部会・PTの案件一覧の掲載」及び「部会決議状況一覧の掲載」（29年度以降）や、大阪市ホームページを活用した「案件概要の記載」及び「関連するホームページアドレスを記載」（30年度以降）により、庁内外への情報発信を強化することにより、目標①-2について、全ての年度において目標を達成することができた。

今後の方向性

<ul style="list-style-type: none"> ・目標①-1については、元年度は達成に至らなかったものの、全体的には3か年の目標を概ね達成していることから、これまでの改革の取組を維持しながら、今後も引き続き区長会議の決定事項が順調に進捗するよう、必要な改善を図っていく。

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	元年度実績	元年度目標の評価																																																																																																																																																																															
<p>①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合</p> <p>29年度 60% 30年度</p> <p>元年度 0.0% 100.0%</p> <table border="1"> <caption>29年度 達成状況</caption> <tr><th>区</th><th>割合</th></tr> <tr><td>北区</td><td>92.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>85.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>68.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>82.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>62.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>39.0%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>77.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>70.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>73.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>46.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>69.0%</td></tr> </table> <p>元年度 0.0% 100.0%</p> <table border="1"> <caption>30年度 達成状況</caption> <tr><th>区</th><th>割合</th></tr> <tr><td>北区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>79.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>87.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>88.2%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>92.9%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>89.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>90.5%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>85.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>84.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>76.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>80.9%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>88.5%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>96.3%</td></tr> </table>	区	割合	北区	92.0%	都島区	78.0%	福島区	73.0%	此花区	85.0%	中央区	68.0%	西区	70.0%	港区	73.0%	大正区	50.0%	天王寺区	73.0%	浪速区	80.0%	西淀川区	82.0%	淀川区	62.0%	東淀川区	100.0%	東成区	39.0%	生野区	80.0%	旭区	70.0%	城東区	77.0%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	73.0%	住之江区	70.0%	住吉区	73.0%	東住吉区	73.0%	平野区	46.0%	西成区	69.0%	区	割合	北区	100.0%	都島区	79.0%	福島区	78.0%	此花区	87.0%	中央区	80.0%	西区	85.7%	港区	88.2%	大正区	92.9%	天王寺区	75.0%	浪速区	89.0%	西淀川区	90.5%	淀川区	90.0%	東淀川区	100.0%	東成区	81.0%	生野区	85.0%	旭区	75.0%	城東区	84.0%	鶴見区	100.0%	阿倍野区	76.0%	住之江区	100.0%	住吉区	80.9%	東住吉区	80.0%	平野区	88.5%	西成区	96.3%	<p>24 区中 7 区で目標値以上となった。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p>【元年度目標・実績】</p> <table border="1"> <caption>元年度目標・実績</caption> <tr><th>区</th><th>目標</th><th>実績</th></tr> <tr><td>北区</td><td>60.0%</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>60.0%</td><td>79.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>60.0%</td><td>78.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>60.0%</td><td>87.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>60.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>60.0%</td><td>85.7%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>60.0%</td><td>88.2%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>60.0%</td><td>92.9%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>60.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>60.0%</td><td>89.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>60.0%</td><td>90.5%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>60.0%</td><td>90.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>60.0%</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>60.0%</td><td>81.0%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>60.0%</td><td>85.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>60.0%</td><td>75.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>60.0%</td><td>84.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>60.0%</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>60.0%</td><td>76.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>60.0%</td><td>100.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>60.0%</td><td>80.9%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>60.0%</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>60.0%</td><td>88.5%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>60.0%</td><td>96.3%</td></tr> </table>	区	目標	実績	北区	60.0%	100.0%	都島区	60.0%	79.0%	福島区	60.0%	78.0%	此花区	60.0%	87.0%	中央区	60.0%	80.0%	西区	60.0%	85.7%	港区	60.0%	88.2%	大正区	60.0%	92.9%	天王寺区	60.0%	75.0%	浪速区	60.0%	89.0%	西淀川区	60.0%	90.5%	淀川区	60.0%	90.0%	東淀川区	60.0%	100.0%	東成区	60.0%	81.0%	生野区	60.0%	85.0%	旭区	60.0%	75.0%	城東区	60.0%	84.0%	鶴見区	60.0%	100.0%	阿倍野区	60.0%	76.0%	住之江区	60.0%	100.0%	住吉区	60.0%	80.9%	東住吉区	60.0%	80.0%	平野区	60.0%	88.5%	西成区	60.0%	96.3%	<p>未達成</p> <p>未達成：17 区 都島区、福島区、 此花区、港区、 大正区、浪速区、 西淀川区、 淀川区、 東淀川区、 東成区、生野区、 旭区、鶴見区、 阿倍野区、 住之江区、 平野区、西成区</p>
区	割合																																																																																																																																																																																
北区	92.0%																																																																																																																																																																																
都島区	78.0%																																																																																																																																																																																
福島区	73.0%																																																																																																																																																																																
此花区	85.0%																																																																																																																																																																																
中央区	68.0%																																																																																																																																																																																
西区	70.0%																																																																																																																																																																																
港区	73.0%																																																																																																																																																																																
大正区	50.0%																																																																																																																																																																																
天王寺区	73.0%																																																																																																																																																																																
浪速区	80.0%																																																																																																																																																																																
西淀川区	82.0%																																																																																																																																																																																
淀川区	62.0%																																																																																																																																																																																
東淀川区	100.0%																																																																																																																																																																																
東成区	39.0%																																																																																																																																																																																
生野区	80.0%																																																																																																																																																																																
旭区	70.0%																																																																																																																																																																																
城東区	77.0%																																																																																																																																																																																
鶴見区	100.0%																																																																																																																																																																																
阿倍野区	73.0%																																																																																																																																																																																
住之江区	70.0%																																																																																																																																																																																
住吉区	73.0%																																																																																																																																																																																
東住吉区	73.0%																																																																																																																																																																																
平野区	46.0%																																																																																																																																																																																
西成区	69.0%																																																																																																																																																																																
区	割合																																																																																																																																																																																
北区	100.0%																																																																																																																																																																																
都島区	79.0%																																																																																																																																																																																
福島区	78.0%																																																																																																																																																																																
此花区	87.0%																																																																																																																																																																																
中央区	80.0%																																																																																																																																																																																
西区	85.7%																																																																																																																																																																																
港区	88.2%																																																																																																																																																																																
大正区	92.9%																																																																																																																																																																																
天王寺区	75.0%																																																																																																																																																																																
浪速区	89.0%																																																																																																																																																																																
西淀川区	90.5%																																																																																																																																																																																
淀川区	90.0%																																																																																																																																																																																
東淀川区	100.0%																																																																																																																																																																																
東成区	81.0%																																																																																																																																																																																
生野区	85.0%																																																																																																																																																																																
旭区	75.0%																																																																																																																																																																																
城東区	84.0%																																																																																																																																																																																
鶴見区	100.0%																																																																																																																																																																																
阿倍野区	76.0%																																																																																																																																																																																
住之江区	100.0%																																																																																																																																																																																
住吉区	80.9%																																																																																																																																																																																
東住吉区	80.0%																																																																																																																																																																																
平野区	88.5%																																																																																																																																																																																
西成区	96.3%																																																																																																																																																																																
区	目標	実績																																																																																																																																																																															
北区	60.0%	100.0%																																																																																																																																																																															
都島区	60.0%	79.0%																																																																																																																																																																															
福島区	60.0%	78.0%																																																																																																																																																																															
此花区	60.0%	87.0%																																																																																																																																																																															
中央区	60.0%	80.0%																																																																																																																																																																															
西区	60.0%	85.7%																																																																																																																																																																															
港区	60.0%	88.2%																																																																																																																																																																															
大正区	60.0%	92.9%																																																																																																																																																																															
天王寺区	60.0%	75.0%																																																																																																																																																																															
浪速区	60.0%	89.0%																																																																																																																																																																															
西淀川区	60.0%	90.5%																																																																																																																																																																															
淀川区	60.0%	90.0%																																																																																																																																																																															
東淀川区	60.0%	100.0%																																																																																																																																																																															
東成区	60.0%	81.0%																																																																																																																																																																															
生野区	60.0%	85.0%																																																																																																																																																																															
旭区	60.0%	75.0%																																																																																																																																																																															
城東区	60.0%	84.0%																																																																																																																																																																															
鶴見区	60.0%	100.0%																																																																																																																																																																															
阿倍野区	60.0%	76.0%																																																																																																																																																																															
住之江区	60.0%	100.0%																																																																																																																																																																															
住吉区	60.0%	80.9%																																																																																																																																																																															
東住吉区	60.0%	80.0%																																																																																																																																																																															
平野区	60.0%	88.5%																																																																																																																																																																															
西成区	60.0%	96.3%																																																																																																																																																																															

元年度目標の達成状況目標	元年度実績	元年度目標の評価
<p>①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合</p> <p>29 年度 60%</p> <p>30 年度</p>  <p>元年度</p> 	<p>24 区中 13 区で目標値以上となった。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p>【元年度目標・実績】</p> 	<p>未達成</p> <p>未達成：11 区 此花区、西区、港区、浪速区、淀川区、東淀川区、東成区、生野区、旭区、東住吉区、平野区</p>

目標	元年度実績	元年度目標の評価
②地域活動協議会からの推薦を受けた区政 会議の委員を選定している区の数 29年度 20区 30年度 24区 元年度 24区	24区	達成

元年度取組の実施状況

※各区状況については、〔別冊〕をご覧ください。

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ・各区において、区政会議委員に対するアンケートにより把握した課題に基づき、区政会議運営の改善に取り組む。 ・区政運営に関する区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。 ・会議の場で、委員からの意見への対応状況について明示し、説明する。	・各区において、区政会議委員に対し、現状の区政会議運営の課題を明らかにするためのアンケートを実施した。 ・各区において、区の取組について区の自己評価に対する意見に加え、委員から直接評価を受け、各委員の評価を平均して公表した。 ・各区において、会議の場で、委員からの意見に対するフィードバックを行うなど、区政会議運営の改善に向けた取組を推進した。
②区政会議と地域活動協議会との連携 ・各区において、地域活動協議会からの推薦を受けた委員が選定されている状態を維持する。	・各区において、地域活動協議会からの推薦を受けた委員が選定されている状態を維持した。

取組期間の成果

- ・目標①については取組期間中における全区での達成には至らなかったが、各区において、区政会議運営の改善に取り組むなかで区政会議委員に対して会議運営上の課題に関するアンケート調査を実施し、区ごとに今後取り組むべき課題を明らかにすることができた。
- ・目標②については各年度ともに全区で達成することができており、各区において、区政会議と地域の総意形成機能を担う地域活動協議会との連携を促進することができた。

今後の方向性

- ・区政会議の運営に関し、区ごとに今後取り組むべき課題が明らかとなったことを踏まえ、今後は、各区の区長マネジメントにより、区政会議運営の改善に取り組む。

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	元年度実績	元年度目標の評価
<p>①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合</p> <p>29年度 35%</p> <p>30年度</p> <p>元年度</p>	<p>24区中5区で目標値を上回った。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p>【元年度目標・実績】</p>	<p>未達成</p> <p>未達成：19区 福島区、此花区、 中央区、港区、 天王寺区、浪速区、 西淀川区、淀川区、 東成区、生野区、 旭区、城東区、 鶴見区、阿倍野区、 住之江区、住吉区、 東住吉区、平野区、 西成区</p>

元年度取組の実施状況

※各区状況については、〔別冊〕をご覧ください。

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
<p>①意見やニーズの把握手法の多角化</p> <p>・各区において、区民アンケートの分析結果や他区の実情等を踏まえながら、区の実情に応じて、多様な区民の意見・ニーズをこれまで以上に的確に把握するためのより効果的な取組を進める。</p>	<p>・各区において、区長会議人事・財政部会における区民アンケートの分析結果や他区の実情等の情報共有等を踏まえ、SNSの活用のほか、区民アンケートや意見箱の設置など、区の実情に応じて、多様な区民の意見・ニーズをこれまで以上に幅広く的確に把握するためのより効果的な取組を実施した。</p>

取組期間の成果

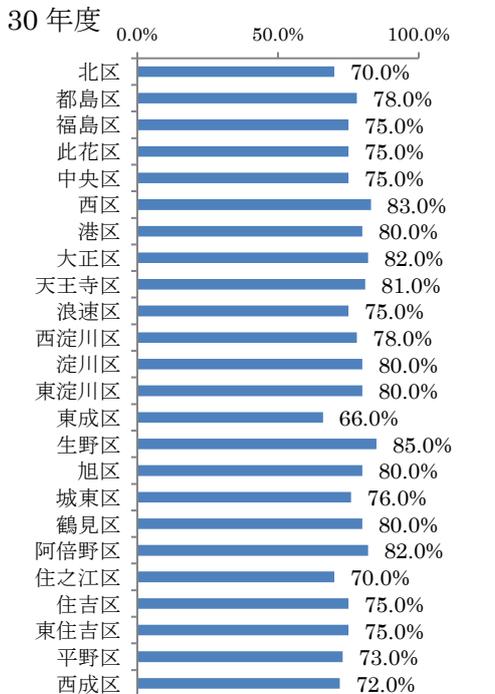
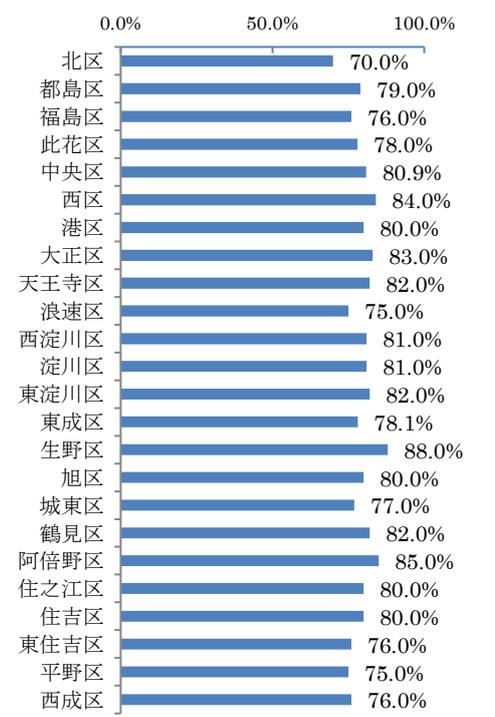
<p>・目標①について取組期間中における全区での達成には至らなかったが、各区において、区民アンケートの実施、SNSの活用、ご意見箱の設置、区長と区民との意見交換会の実施等、広く区民総体としての意見・ニーズを的確に把握するための取組の拡充を図ることができた。</p>
--

今後の方向性

<p>・今後、個々の施策レベルで対象と想定される区民ごとに意見・ニーズの把握のための最適な手法を探るなど、区民を総体として捉える視点から焦点を移し取組を深めていく段階に進んでいくが、各区・地域の実情・特性に応じ、施策展開のあり方（施策間の優先順位・バランス）は区ごとに異なるため、各区の区長マネジメントにより取り組む。</p>

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	元年度実績	元年度目標の評価
<p>①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合</p> <p>29年度 75%</p> <p>30年度</p>  <p>元年度</p> 	<p>24区中5区で目標値を上回った。</p> <p>上段：目標、下段：実績</p> <p>【元年度目標・実績】</p> 	<p>未達成</p> <p>未達成：19区 都島区、福島区、此花区、港区、大正区、天王寺区、西淀川区、淀川区、東淀川区、東成区、生野区、旭区、鶴見区、阿倍野区、住之江区、住吉区、東住吉区、平野区、西成区</p>

目標	元年度実績	元年度目標の評価																																																									
<p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）以上を獲得した区役所の数</p> <p>29年度 14区 30年度 17区 元年度 20区 (参考：28年度実績 11区)</p>	<p>24区中15区で☆☆以上を獲得した。</p> <table border="1" data-bbox="691 297 1093 1612"> <tbody> <tr><td>北区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>西区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>港区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>☆☆</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>☆</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>☆</td></tr> <tr><td rowspan="4">計</td><td>(☆なし)</td><td>0区</td></tr> <tr><td>(☆)</td><td>9区</td></tr> <tr><td>(☆☆)</td><td>15区</td></tr> <tr><td>(☆☆☆)</td><td>0区</td></tr> </tbody> </table>	北区	☆☆	都島区	☆☆	福島区	☆	此花区	☆☆	中央区	☆	西区	☆	港区	☆☆	大正区	☆☆	天王寺区	☆☆	浪速区	☆☆	西淀川区	☆	淀川区	☆	東淀川区	☆☆	東成区	☆☆	生野区	☆☆	旭区	☆	城東区	☆	鶴見区	☆☆	阿倍野区	☆☆	住之江区	☆☆	住吉区	☆☆	東住吉区	☆☆	平野区	☆	西成区	☆	計	(☆なし)	0区	(☆)	9区	(☆☆)	15区	(☆☆☆)	0区	<p>未達成</p> <p>未達成：9区 福島区、中央区、西区、西淀川区、淀川区、旭区、城東区、平野区、西成区</p>
北区	☆☆																																																										
都島区	☆☆																																																										
福島区	☆																																																										
此花区	☆☆																																																										
中央区	☆																																																										
西区	☆																																																										
港区	☆☆																																																										
大正区	☆☆																																																										
天王寺区	☆☆																																																										
浪速区	☆☆																																																										
西淀川区	☆																																																										
淀川区	☆																																																										
東淀川区	☆☆																																																										
東成区	☆☆																																																										
生野区	☆☆																																																										
旭区	☆																																																										
城東区	☆																																																										
鶴見区	☆☆																																																										
阿倍野区	☆☆																																																										
住之江区	☆☆																																																										
住吉区	☆☆																																																										
東住吉区	☆☆																																																										
平野区	☆																																																										
西成区	☆																																																										
計	(☆なし)	0区																																																									
	(☆)	9区																																																									
	(☆☆)	15区																																																									
	(☆☆☆)	0区																																																									

目標	元年度実績	元年度目標の評価																																																																																																																																																						
<p>③区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合</p>	<p>24区中1区で目標値を上回った。</p>	<p>未達成</p>																																																																																																																																																						
<p>29年度 30%</p> <p>30年度</p>	<p>上段：目標、下段：実績</p>	<p>未達成：23区</p>																																																																																																																																																						
<p>【元年度目標・実績】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>目標 (%)</th> <th>実績 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>42.0%</td><td>42.9%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>43.0%</td><td>44.2%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>46.0%</td><td>48.1%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>45.0%</td><td>45.8%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>45.0%</td><td>43.1%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>40.0%</td><td>38.2%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>50.0%</td><td>41.8%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>51.0%</td><td>50.1%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>41.0%</td><td>40.7%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>35.0%</td><td>34.8%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>48.0%</td><td>47.8%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>40.0%</td><td>40.6%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>40.0%</td><td>38.2%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>45.0%</td><td>47.4%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>45.0%</td><td>42.2%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>45.0%</td><td>48.9%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>40.0%</td><td>47.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>52.0%</td><td>52.6%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>40.0%</td><td>46.5%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>45.0%</td><td>41.2%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>50.0%</td><td>50.3%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>40.0%</td><td>40.5%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>40.0%</td><td>39.1%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>40.0%</td><td>37.4%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標 (%)	実績 (%)	北区	42.0%	42.9%	都島区	43.0%	44.2%	福島区	46.0%	48.1%	此花区	45.0%	45.8%	中央区	45.0%	43.1%	西区	40.0%	38.2%	港区	50.0%	41.8%	大正区	51.0%	50.1%	天王寺区	41.0%	40.7%	浪速区	35.0%	34.8%	西淀川区	48.0%	47.8%	淀川区	40.0%	40.6%	東淀川区	40.0%	38.2%	東成区	45.0%	47.4%	生野区	45.0%	42.2%	旭区	45.0%	48.9%	城東区	40.0%	47.0%	鶴見区	52.0%	52.6%	阿倍野区	40.0%	46.5%	住之江区	45.0%	41.2%	住吉区	50.0%	50.3%	東住吉区	40.0%	40.5%	平野区	40.0%	39.1%	西成区	40.0%	37.4%	<p>【元年度目標・実績】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>目標 (%)</th> <th>実績 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>43.0%</td><td>42.9%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>50.0%</td><td>44.2%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>47.0%</td><td>48.1%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>50.0%</td><td>45.8%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>48.0%</td><td>43.1%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>43.0%</td><td>38.2%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>60.0%</td><td>41.8%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>53.0%</td><td>50.1%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>50.0%</td><td>40.7%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>41.0%</td><td>34.8%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>50.0%</td><td>47.8%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>43.0%</td><td>40.6%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>50.0%</td><td>38.2%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>51.3%</td><td>47.4%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>50.0%</td><td>42.2%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>50.0%</td><td>48.9%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>51.0%</td><td>47.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>54.0%</td><td>52.6%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>50.0%</td><td>46.5%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>50.0%</td><td>41.2%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>55.0%</td><td>50.3%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>50.0%</td><td>40.5%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>42.0%</td><td>39.1%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>44.0%</td><td>37.4%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標 (%)	実績 (%)	北区	43.0%	42.9%	都島区	50.0%	44.2%	福島区	47.0%	48.1%	此花区	50.0%	45.8%	中央区	48.0%	43.1%	西区	43.0%	38.2%	港区	60.0%	41.8%	大正区	53.0%	50.1%	天王寺区	50.0%	40.7%	浪速区	41.0%	34.8%	西淀川区	50.0%	47.8%	淀川区	43.0%	40.6%	東淀川区	50.0%	38.2%	東成区	51.3%	47.4%	生野区	50.0%	42.2%	旭区	50.0%	48.9%	城東区	51.0%	47.0%	鶴見区	54.0%	52.6%	阿倍野区	50.0%	46.5%	住之江区	50.0%	41.2%	住吉区	55.0%	50.3%	東住吉区	50.0%	40.5%	平野区	42.0%	39.1%	西成区	44.0%	37.4%	<p>未達成：23区 北区、都島区、 此花区、中央区、 西区、港区、大正区、 天王寺区、浪速区、 西淀川区、淀川区、 東淀川区、東成区、 生野区、旭区、 城東区、鶴見区、 阿倍野区、 住之江区、住吉区、 東住吉区、平野区、 西成区</p>
区	目標 (%)	実績 (%)																																																																																																																																																						
北区	42.0%	42.9%																																																																																																																																																						
都島区	43.0%	44.2%																																																																																																																																																						
福島区	46.0%	48.1%																																																																																																																																																						
此花区	45.0%	45.8%																																																																																																																																																						
中央区	45.0%	43.1%																																																																																																																																																						
西区	40.0%	38.2%																																																																																																																																																						
港区	50.0%	41.8%																																																																																																																																																						
大正区	51.0%	50.1%																																																																																																																																																						
天王寺区	41.0%	40.7%																																																																																																																																																						
浪速区	35.0%	34.8%																																																																																																																																																						
西淀川区	48.0%	47.8%																																																																																																																																																						
淀川区	40.0%	40.6%																																																																																																																																																						
東淀川区	40.0%	38.2%																																																																																																																																																						
東成区	45.0%	47.4%																																																																																																																																																						
生野区	45.0%	42.2%																																																																																																																																																						
旭区	45.0%	48.9%																																																																																																																																																						
城東区	40.0%	47.0%																																																																																																																																																						
鶴見区	52.0%	52.6%																																																																																																																																																						
阿倍野区	40.0%	46.5%																																																																																																																																																						
住之江区	45.0%	41.2%																																																																																																																																																						
住吉区	50.0%	50.3%																																																																																																																																																						
東住吉区	40.0%	40.5%																																																																																																																																																						
平野区	40.0%	39.1%																																																																																																																																																						
西成区	40.0%	37.4%																																																																																																																																																						
区	目標 (%)	実績 (%)																																																																																																																																																						
北区	43.0%	42.9%																																																																																																																																																						
都島区	50.0%	44.2%																																																																																																																																																						
福島区	47.0%	48.1%																																																																																																																																																						
此花区	50.0%	45.8%																																																																																																																																																						
中央区	48.0%	43.1%																																																																																																																																																						
西区	43.0%	38.2%																																																																																																																																																						
港区	60.0%	41.8%																																																																																																																																																						
大正区	53.0%	50.1%																																																																																																																																																						
天王寺区	50.0%	40.7%																																																																																																																																																						
浪速区	41.0%	34.8%																																																																																																																																																						
西淀川区	50.0%	47.8%																																																																																																																																																						
淀川区	43.0%	40.6%																																																																																																																																																						
東淀川区	50.0%	38.2%																																																																																																																																																						
東成区	51.3%	47.4%																																																																																																																																																						
生野区	50.0%	42.2%																																																																																																																																																						
旭区	50.0%	48.9%																																																																																																																																																						
城東区	51.0%	47.0%																																																																																																																																																						
鶴見区	54.0%	52.6%																																																																																																																																																						
阿倍野区	50.0%	46.5%																																																																																																																																																						
住之江区	50.0%	41.2%																																																																																																																																																						
住吉区	55.0%	50.3%																																																																																																																																																						
東住吉区	50.0%	40.5%																																																																																																																																																						
平野区	42.0%	39.1%																																																																																																																																																						
西成区	44.0%	37.4%																																																																																																																																																						
<p>元年度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区</th> <th>目標 (%)</th> <th>実績 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>北区</td><td>43.0%</td><td>42.9%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>50.0%</td><td>44.2%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>47.0%</td><td>48.1%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>50.0%</td><td>45.8%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>48.0%</td><td>43.1%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>43.0%</td><td>38.2%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>60.0%</td><td>41.8%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>53.0%</td><td>50.1%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>50.0%</td><td>40.7%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>41.0%</td><td>34.8%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>50.0%</td><td>47.8%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>43.0%</td><td>40.6%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>50.0%</td><td>38.2%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>51.3%</td><td>47.4%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>50.0%</td><td>42.2%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>50.0%</td><td>48.9%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>51.0%</td><td>47.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>54.0%</td><td>52.6%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>50.0%</td><td>46.5%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>50.0%</td><td>41.2%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>55.0%</td><td>50.3%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>50.0%</td><td>40.5%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>42.0%</td><td>39.1%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>44.0%</td><td>37.4%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標 (%)	実績 (%)	北区	43.0%	42.9%	都島区	50.0%	44.2%	福島区	47.0%	48.1%	此花区	50.0%	45.8%	中央区	48.0%	43.1%	西区	43.0%	38.2%	港区	60.0%	41.8%	大正区	53.0%	50.1%	天王寺区	50.0%	40.7%	浪速区	41.0%	34.8%	西淀川区	50.0%	47.8%	淀川区	43.0%	40.6%	東淀川区	50.0%	38.2%	東成区	51.3%	47.4%	生野区	50.0%	42.2%	旭区	50.0%	48.9%	城東区	51.0%	47.0%	鶴見区	54.0%	52.6%	阿倍野区	50.0%	46.5%	住之江区	50.0%	41.2%	住吉区	55.0%	50.3%	東住吉区	50.0%	40.5%	平野区	42.0%	39.1%	西成区	44.0%	37.4%																																																																													
区	目標 (%)	実績 (%)																																																																																																																																																						
北区	43.0%	42.9%																																																																																																																																																						
都島区	50.0%	44.2%																																																																																																																																																						
福島区	47.0%	48.1%																																																																																																																																																						
此花区	50.0%	45.8%																																																																																																																																																						
中央区	48.0%	43.1%																																																																																																																																																						
西区	43.0%	38.2%																																																																																																																																																						
港区	60.0%	41.8%																																																																																																																																																						
大正区	53.0%	50.1%																																																																																																																																																						
天王寺区	50.0%	40.7%																																																																																																																																																						
浪速区	41.0%	34.8%																																																																																																																																																						
西淀川区	50.0%	47.8%																																																																																																																																																						
淀川区	43.0%	40.6%																																																																																																																																																						
東淀川区	50.0%	38.2%																																																																																																																																																						
東成区	51.3%	47.4%																																																																																																																																																						
生野区	50.0%	42.2%																																																																																																																																																						
旭区	50.0%	48.9%																																																																																																																																																						
城東区	51.0%	47.0%																																																																																																																																																						
鶴見区	54.0%	52.6%																																																																																																																																																						
阿倍野区	50.0%	46.5%																																																																																																																																																						
住之江区	50.0%	41.2%																																																																																																																																																						
住吉区	55.0%	50.3%																																																																																																																																																						
東住吉区	50.0%	40.5%																																																																																																																																																						
平野区	42.0%	39.1%																																																																																																																																																						
西成区	44.0%	37.4%																																																																																																																																																						

元年度取組の実施状況

※各区状況については、〔別冊〕をご覧ください。

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
<p>①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インターフェイス機能の向上等により区民に身近な総合行政の窓口機能を一層高めるため、取組事例の共有や検証を行い、改善を図る。 ・ 総合行政拠点窓口として、問合せ等を受けた個々の事案に応じ関係部署への連絡や指示を迅速かつ適切に行うとともに、対応状況について依頼者にフィードバックを行う。 ・ 区役所が区民に身近な総合行政拠点として、窓口で区民ニーズに適切に対応するためのマニュアル等の充実に取り組む。 ・ 一部の区では、総合的な市政の内容やその担当等が手軽に検索できるウェブサイト等を駆使し、窓口でタブレット端末を利用し即座に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各区において、総合行政の窓口の取組事例や課題等について、関係部署や区役所の職員間等で情報共有や検証を行い、インターフェイス機能の改善を図った。 ・ 各区において、問合せ等を受けた個々の事案に応じた関係部署等と連携し、迅速かつ適切に対応を行うとともに、対応状況をホームページに掲載するなどしてフィードバックを行った。 ・ 各区において、区民ニーズに適切に対応するためのマニュアル（対応ガイドブックやFAQ等）の内容を更新し充実を図った。 ・ 一部の区では、幅広い問合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画面に表示させたタブレット端末を窓口に設置した。
<p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価の低かった項目について、実効性のある職員研修を実施するとともに接遇チェックシート等を作成し、活用する。 ・ 接遇研修（ユニバーサル研修等）を実施し職員全員のスキルアップを行う。 ・ さらなる評価アップをめざすため、ソフト面・ハード面の両面において取組の深化を図るとともに、他区で実施している優れた点を学び、相対的に評価の低かった項目のレベルアップに取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各区において、プロジェクトチーム等にて、格付け調査で評価の低かった項目、来庁者アンケートや職員による接遇チェックシートの結果等を踏まえ、改善点や改善策等について意見交換を行うなど、窓口サービスの向上に向けた検討や取組を行った。 ・ 各区において、ソフト面の向上として、ユニバーサルサービスや「やさしいにほんご」などの、各区の課題に応じたテーマを取り入れた接遇研修等を実施した。 ・ 各区において、ハード面の向上として、庁舎内照明のLED化や庁内掲示物の再点検、待ち時間対策として窓口の状況をスマートフォンやホームページ上で確認できるサービスの実施や、待ち時間を気持ちよく過ごしてもらうために季節感のある飾りつけを行う工夫など、各区の課題に応じた取組を実施した。
<p>③区政情報の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 紙面構成やデザインなどを工夫し、区政情報を分かりやすく発信していく。 ・ 区民まつり等のイベントやWebツールなどをより活用し、よりタイムリーな周知活動を行う。 ・ 区民ニーズについて、区民アンケート、区行事での参加者アンケートにより把握し、今後の情報発信に生かしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各区において、広報紙については、キャッチコピー、写真、イラストを効果的に使用する、見出しを分かりやすくする、同ジャンルの記事をまとめて掲載する等、紙面構成やデザインなどを工夫し、ホームページについては、大切な情報にたどり着きやすくすること等を目的にトップページ等の改修を行うなどして、区政情報を分かりやすく発信した。 ・ 各区において、ホームページやSNS等のWebツールや、イベントや区民が集まる会場の場などを活用して、タイムリーな区政情報の発信を行った。 ・ 各区において、今後の情報発信の改善に向けて、区民アンケート等により区民ニーズの調査、把握を行った。 ・ 各区において、区内の小中学校の紹介や地域活動の特集、「住みます芸人」と連携した分かりやすい情報発信など、親しみやすく読みたいと感じてもらえるよう、掲載内容について工夫を行った。

取組期間の成果

- ・区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実について、総合行政の窓口の取組事例、課題等を関係部署や区役所の職員間で情報共有や検証を行い、また、区民ニーズに適切に対応するためのマニュアル（対応ガイドブックやFAQ等）を整理するなど、インターフェイス機能の充実を図ることができた。
- ・区庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上について、プロジェクトチーム等により、格付け調査で評価の低かった項目、来庁者アンケートや職員による接遇チェックシートの結果等を踏まえ、改善点や改善策等について意見交換を行うなど、窓口サービスの向上に向けた検討を行い、接遇研修や庁舎の環境整備等、ソフト面・ハード面の両面において、サービスの向上を図ることができた。
- ・区政情報の発信について、広報紙・ホームページの構成やデザインなどの工夫により、区政情報を分かりやすく発信するとともに、ホームページやSNS、イベントや区民が集まる会合等の場などを活用してタイムリーに区政情報を発信することができた。

今後の方向性

- ・目標①について、取組期間中に全区達成はできなかったが、改革の取組においても、区ごとにインターフェイス機能・総合拠点機能の充実が図られており、今後も各区の区長マネジメントにより、区ごとに両機能の充実を図る。
- ・目標②について、元年度目標は達成できなかったが、各区においてプロジェクトチームなどの改善を図る仕組みが構築される等、改革の成果が一定得られており、今後も引き続き格付け調査を実施し、各区において調査結果や実情に応じた窓口サービスの改善を図る。
- ・目標③について、取組期間中に全区達成はできなかったが、様々な広報媒体により、タイムリーな区政情報を発信する等、「区民全体」を対象とした施策について、改革の成果が一定得られている。今後も各区の区長マネジメントにより、区の特長・実情に応じた広報の充実を図る。

柱 2-IV-イ 効率的な区行政の運営の推進

元年度目標の達成状況

目標	元年度実績	元年度目標の評価
①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 218件 30年度 185件 元年度 173件	24区全体で目標値を下回った。 194件 (30年度実績から0.5%増)	未達成
②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 83% 自ら担当する業務について、PDCAサイクルを回して5割以上の業務を改善できたと評価している職員の割合 30年度 48.0% 元年度 60.2%	24区全体で目標値を下回った。 60.1%	未達成

元年度取組の実施状況

※各区状況については、〔別冊〕をご覧ください。

元年度の取組内容	元年度の主な取組実績
①区役所業務についての標準化・BPRの計画的推進 <ul style="list-style-type: none"> 5S、業務の標準化等を実施する。 コンプライアンスや個人情報保護にかかる研修等を行う。 個人情報に関する業務等、標準化されていない業務のマニュアルの作成と既存の業務マニュアルについて随時改善を行っていく。 区長会議人事・財政部会において、不適切事務処理案件にかかるモニタリングを行っていく。 区長会議人事・財政部会において各部会においての標準化による効果検証を行い、必要に応じて改善策を講じていく。 一部の区において、所属内での共有ルールを整備したうえで、各課・担当で課サーバの整理を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 各区において、5Sや標準化を促進する会議等にて、年間の取組やアクションプランの検討等を行い、計画的に取組を実施した。 各区において、コンプライアンスや個人情報保護にかかる研修等を行うとともに、機会を捉えて不適切事務処理事案を共有し、再発防止に向けた原因分析や改善策の検討を行った。 各区において、ペーパーレス会議の導入や事務引継書の様式統一等、各区が必要に応じて標準化されていない業務の手順書等を作成するとともに、既存の業務マニュアル等について随時改善を行った。 区長会議人事・財政部会において、各区が実施する不適切事務処理事案にかかる原因分析や改善策の検討結果等についてモニタリングを行い、24区で共有した。 区長会議人事・財政部会において、各部会における標準化の取組の進捗把握を行った。 一部の区において、所属内での課サーバの整理方法に関する共有ルールを整備し、導入可能な課・担当については、整理を完了した。
②各区による自主的・自律的なPDCAサイクルの促進 <ul style="list-style-type: none"> 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、可能なものを実施する。 職員アンケートや研修等の機会を通じてPDCAの事例等を紹介し職員全員の意識付けを図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 各区において、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、運営方針へのSDGsゴールの付記など、可能なものを実施した。 各区において、職員アンケートや職員研修等の機会を捉えて、PDCAサイクルを促進する意識啓発を行った。 各区において、運営方針の振り返りや策定時、また予算編成の際に、PDCAサイクルを徹底するとともに、事業・イベントごとにPDCAシート等を作成して進捗管理や振り返りを実施するなど、PDCAサイクルを意識して業務に取り組んだ。

取組期間の成果

- ・区役所業務の標準化・BPRの計画的推進について、5Sや標準化を促進する会議等にて、年間の取組やアクションプラン等を整理するなどして計画的に取組を実施し、不適切事務処理事案の改善策の整理や、業務マニュアル等の作成・改善を図ることができた。
- ・各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進について、職員研修等による意識啓発を図り、運営方針の振り返りや策定時、また予算編成の際に、PDCAサイクルを徹底するとともに、事業・イベントごとにPDCAシート等を作成して進捗管理や振り返りを実施するなど、PDCAサイクルを意識して業務に取り組むことができた。

今後の方向性

- ・目標①②について達成できておらず、区役所業務についてPDCAサイクルを徹底しながら、さらなる標準化を図っていく必要がある。そのため、引き続き「市政改革プラン3.0」において、区役所業務の改善に向け、各区のベストプラクティスを取り入れ、さらなる24区の標準化及び継続した改善を行うための新たな仕組みを構築し、不適切な事務処理の減少に向けて取り組む。

(参考1) 全項目における目標達成状況

【改革の柱1】地域社会における住民自治の拡充		
I 地域コミュニティの活性化	ア 人と人とのつながりづくり	身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合
II 地域課題解決に向けた活動の活性化	ア 地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)	① 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合 ② 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 ③ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合
	イ 地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)	各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数
III 多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進	ア 地域活動協議会への支援	① 活動の活性化に向けた支援 ② 地域活動協議会を知っている区民の割合 ③ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合
		② 総意形成機能の充実 総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合
	イ 多様な主体のネットワーク拡充への支援	各区において、新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数
IV 多様な市民活動への支援メニューの充実	ア 市民活動に役立つ情報の収集・提供	① 支援メニューを今後の活動に役立てられたと感じた利用者の割合 ② 市民活動総合ポータルサイトに利用登録する団体が掲載情報を活用した割合
	イ 地域の実態に応じたきめ細かな支援	① まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 ② 各区において派遣型の地域公共人材が活用された件数
	ウ 市民活動の持続的な実施に向けたCB/SB化、社会的ビジネス化の支援	各区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数
【改革の柱2】区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進		
I 区長の権限の明確化	ア 区CM制度の趣旨に即した運用の徹底	①-1 区CM制度について適切に理解している関係職員の割合 ①-2 区内の基礎自治行政について区CMの意向を反映した事業が実施できていると考える区長(区CM)の割合
	イ 「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進	①-1 委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校の学校協議会委員の割合 ①-2 区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合
II 区間連携の促進	ア 複数区による区CM事業の実施のためのルール化	① 複数区による区CM事業の実施のためのルールが有効に機能していると思う区長(区CM)の割合
	イ 共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開 ウ 区長会議の運営についてのさらなる改善	① 共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するルールが有効に機能していると思う区長(区CM)の割合 ①-1 区長会議の決定事項が順調に進捗していると感じる区長(区CM)の割合 ①-2 区長会議の議事内容が適切に発信されていると感じる区長(区CM)の割合
III 区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実	ア 区における住民主体の自治の実現	①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 ② 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定している区の数
	イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握	① 区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合
IV 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営	ア さらなる区民サービスの向上	① 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 ② 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得した区役所の数 ③ 区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合
	イ 効率的な区行政の運営の推進	① 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) ② 自ら担当する業務について、PDCAサイクルを回して5割以上の業務を改善できたと評価している職員の割合
達成率		

北 区	都 島 区	福 島 区	此 花 区	中 央 区	西 区	港 区	大 正 区	天 王 寺 区	浪 速 区	西 淀 川 区	淀 川 区	東 淀 川 区	東 成 区	生 野 区	旭 区	城 東 区	鶴 見 区	阿 倍 野 区	住 之 江 区	住 吉 区	東 住 吉 区	平 野 区	西 成 区	令和元年度 目標達成状況		
×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	0/24	未達成	
×	○	○	×	×	○	×	×	○	×	○	×	×	○	×	×	×	×	×	○	○	○	○	×	10/24	未達成	
×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	0/24	未達成	
×	○	×	×	×	○	×	○	○	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	6/24	未達成	
○	○	○	○	○	×	○	○	×	○	○	×	×	×	○	×	○	×	○	○	○	○	○	○	○	17/24	未達成
×	○	×	○	×	○	×	○	○	×	×	×	×	×	○	○	×	○	○	○	○	○	×	○	×	12/24	未達成
×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	1/24	未達成	
×	○	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	×	×	×	4/24	未達成	
×	○	○	○	×	○	×	×	○	○	×	○	×	×	○	×	○	×	○	○	×	×	○	×	12/24	未達成	
○	○	○	○	×	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	21/24	未達成	
市民局主体でめざす目標																								達成		
市民局主体でめざす目標																								未達成		
×	○	×	○	×	○	×	×	○	×	×	○	×	×	○	×	×	○	×	○	×	○	○	×	10/24	未達成	
×	○	×	×	○	×	○	×	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	17/24	未達成	
○	×	○	○	×	×	×	×	○	×	×	×	○	○	×	×	○	×	○	○	○	○	○	×	11/24	未達成	
区長会議(部会)主体でめざす目標																								達成		
区長会議(部会)主体でめざす目標																								達成		
×	×	○	○	×	×	×	○	×	×	○	×	×	○	○	×	○	×	○	○	×	×	×	×	9/24	未達成	
○	○	○	○	○	×	○	○	×	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	19/24	未達成	
区長会議(部会)主体でめざす目標																								達成		
区長会議(部会)主体でめざす目標																								達成		
区長会議(部会)主体でめざす目標																								未達成		
区長会議(部会)主体でめざす目標																								達成		
○	×	×	×	○	○	×	×	○	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	○	○	×	×	×	7/24	未達成	
○	○	○	×	○	×	×	○	○	×	○	×	×	×	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	13/24	未達成	
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	24/24	達成	
○	○	×	×	×	○	×	○	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	5/24	未達成	
○	×	×	×	○	○	×	×	×	○	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	5/24	未達成	
○	○	×	○	×	×	○	○	○	○	×	×	○	○	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	15/24	未達成	
×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	1/24	未達成	
区長会議(部会)が主体でめざす目標																								未達成		
区長会議(部会)が主体でめざす目標																								未達成		
45%	63%	45%	45%	31%	45%	27%	40%	54%	40%	40%	22%	31%	31%	54%	18%	45%	40%	45%	59%	45%	50%	40%	27%			

(参考2) 平成30年度目標を上回る設定をしている目標における平成30年度・令和元年度の実績比較

1. 各区が主体となって取り組む項目

				北	都	
				区	島	
				区	区	
【改革の柱1】地域社会における住民自治の拡充						
I 地域コミュニティの活性化	ア 人と人のつながりづくり	身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合	H30	35.1	38.8	
			R元	33.2	40.5	
II 地域課題解決に向けた活動の活性化	ア 地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)	① 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合	H30	71.4	62.1	
			R元	67.0	66.1	
		② 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合	H30	15.6	23.9	
			R元	16.0	20.9	
	③ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合	H30	36.7	49.1		
		R元	42.5	50.7		
イ 地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)	各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数		H30	3	6	
			R元	5	9	
III 多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進	ア 地域活動協議会への支援	① 活動の活性化に向けた支援	① 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合	H30	91.7	84.9
				R元	89.9	85.3
		② 地域活動協議会を知っている区民の割合	H30	28.7	36.7	
			R元	29.4	35.2	
	③ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合	H30	62.4	81.0		
		R元	60.8	82.7		
イ 地域の実態に応じたきめ細かな支援	② 総意形成機能の充実		H30	59.9	81.4	
			R元	60.1	83.0	
IV 多様な市民活動への支援メニューの充実	① まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合		H30	88.2	88.1	
			R元	85.8	89.2	
【改革の柱2】区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進						
I 区長の権限の明確化	イ 「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進	①-1 委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校の学校協議会委員の割合	H30	98.1	95.3	
			R元	92.6	94.6	
			H30	80.0	85.7	
			R元	100.0	100.0	
III 区民が区政運営に参加・参画する仕組みのさらなる充実	ア 区における住民主体の自治の実現	①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合	H30	100.0	76.0	
			R元	100.0	75.0	
		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	H30	81.8	71.0	
			R元	84.6	91.7	
	② 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定している区の数	H30	○	○		
		R元	○	○		
イ 多様な区民の意見やニーズの的確な把握	① 区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合		H30	39.7	41.1	
			R元	45.4	45.8	
IV 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営	ア さらなる区民サービスの向上	① 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合	H30	67.2	65.7	
			R元	70.7	72.4	
		② 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得した区役所の数	H30	☆☆	☆☆	
			R元	☆☆	☆☆	
		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	H30	40.1	46.8	
			R元	42.9	44.2	
元年度の実績が30年度以上の項目数				13	14	
				19	19	

2. 市民局又は区長会議(部会)が
主体となって取り組む項目

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

【改革の柱1】地域社会における住民自治の拡充				
IV 多様な市民活動への支援メニューの充実	ア 市民活動に役立つ情報の収集・提供	① 支援メニューを今後の活動に役立てられたと感じた利用者の割合	H30	94.9
			R元	96.8
		② 市民活動総合ポータルサイトに利用登録する団体が掲載情報を活用した割合	H30	40.3
			R元	40.5
【改革の柱2】区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進				
I 区長の権限の明確化	ア 区CM制度の趣旨に即した運用の徹底	①-1 区CM制度について適切に理解している関係職員の割合	H30	17.3
			R元	30.5
		①-2 区内の基礎自治行政について区CMの意向を反映した事業が実施できていると考える区長(区CM)の割合	H30	95.8
			R元	100.0
II 区間連携の促進	ア 複数区による区CM事業の実施のためのルール化	① 複数区による区CM事業の実施のためのルールが有効に機能していると思う区長(区CM)の割合	H30	100.0
			R元	100.0
	イ 共通して取り組むことでより効果の上がる取組の全市展開	① 共通して取り組むことでより効果の上がる事業を選定するルールが有効に機能していると思う区長(区CM)の割合	H30	100.0
			R元	100.0
	ウ 区長会議の運営についてのさらなる改善	①-1 区長会議の決定事項が順調に進捗していると感じる区長(区CM)の割合	H30	100.0
			R元	95.8
		①-2 区長会議の議事内容が適切に発信されていると感じる区長(区CM)の割合	H30	100.0
			R元	100.0
IV 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営	イ 効率的な区行政の運営の推進	① 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース)	H30	193
			R元	194
		② 自ら担当する業務について、PDCAサイクルを回して5割以上の業務を改善できたと評価している職員の割合	H30	60.2
			R元	60.1
元年度の実績が30年度以上の項目数				7/10 (70.0%)

・網掛けされた部分は元年度の実績が30年度の実績以上となったもの。
・実績の単位は、柱2-IV-イ①以外は「%」。

大阪市 市政改革室 改革プラン推進担当

〒530-8201

大阪市北区中之島1-3-20

TEL 06-6208-9885

FAX 06-6205-2660

Eメール ac0015@city.osaka.lg.jp