

2 自律した自治体型の区政運営

(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり	<取組所管> ・取組①②：区
-------------------------------	-------------------

□ 3年間の取組と成果の総括

<ul style="list-style-type: none"> ・「市民の声」や「ご意見箱」などさまざまな広聴ツールを活用して、区民の相談や意見を広く受け付け、区役所所管外の事業であっても迅速かつ適切に対応するよう関係局と調整するなどインターフェイス機能を果たす各種取組を進めた結果、成果目標を概ね達成することができた。 ・一方、さまざまな危機事象を整理して防災計画やマニュアルとしてとりまとめ、広報紙や防災訓練時に区民周知に努めたものの、防災計画等にかかる認知度については、目標の達成に至らなかった。
--

□ 3年間の取組状況

※次ページ（各区の状況）を参照。
【取組の実施状況】 取組①：A 24区、取組②：A 24区

□ 成果目標の達成状況

目 標	実 績	評価区分
日常生活に関するさまざまな相談や要望について、区役所が適切に対応していると感じている区民の割合 平成26年度までに全区で80%以上	平成26年度 各区平均 73.3% (各区内訳) 60%台 3区 70%台 21区	①
区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合 平成26年度までに全区で80%以上	平成26年度 各区平均 45.3% (各区内訳) 10%台 1区 20%台 3区 30%台 4区 40%台 8区 50%台 5区 60%台 1区 70%台 2区	②

□ 課題と今後の方向性

※次ページ（各区の状況）を参照。

【評価区分の凡例】

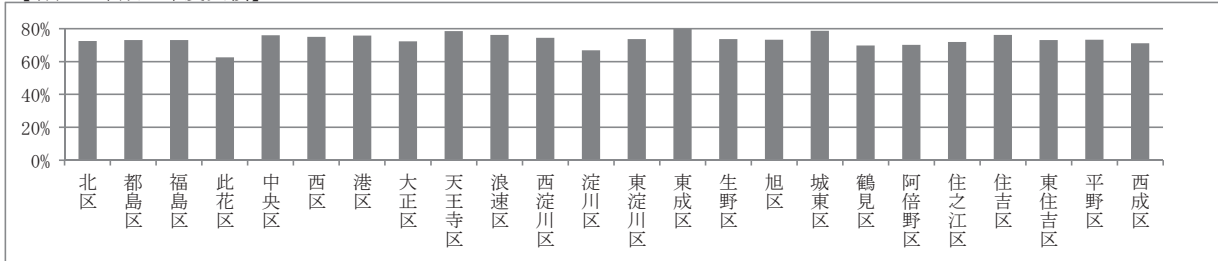
〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった
〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

(取組①②)

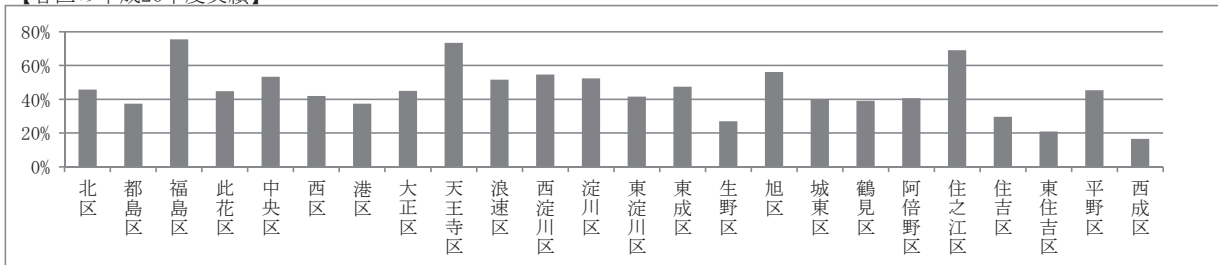
【目標(A)】 a. 日常生活に関するさまざまな相談や要望について、区役所が適切に対応していると
 感じている区民の割合
 平成26年度までに全区で80%以上

【各区の平成26年度実績】



b. 区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合
 平成26年度までに全区で80%以上

【各区の平成26年度実績】



	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
北区	①	・各種広聴媒体により得た意見・要望などについては、「市民の声」等により、区役所以外の所管に属する事案があっても、関係局に対して速やかに対応を要請するなど、適切な事務執行に努めた。 ・転入者等に向けたくらしのガイドパックを配布し、生活に必要な情報発信を行った。	A	a	72.4%	90.5%	①
	②	・毎年度、避難所開設訓練の支援、防災学習会、イベントでの啓発活動等、北区の災害想定やとるべき行動などの啓発活動を行ってきた。 ・区役所、区民、事業者の責務・役割を明確に記載した「北区防災計画(案)」を策定した。	A	b	45.7%	57.1%	②

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
都島区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の声、問合せ相談などに迅速対応、効率的な関係局との調整 ・未利用地の活用をはじめ、住民意見を反映したものとなるよう関係局と調整 	A a	73.1%	91.4%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・実績数値は目標に向けて、着実に推移してきたが目標達成には及ばなかった。 ・市民防災マニュアルの全戸配布を行うなど一定の情報提供を行ったが、災害時の行動マニュアルであるという認知度の向上が課題。 ・迅速な対応はもとより、より一層適かつ効率的で丁寧な対応を進めていく。 ・引き続き広報誌・ホームページ等で情報発信を行うとともに、講座・訓練においても計画・マニュアルの認知度を高める取組を行う。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・防災意識向上のための出前講座を実施し、防災計画等を周知 ・全地域においてマニュアルに応じた実働型防災訓練を実施 ・市民防災マニュアル・ハザードマップを全戸配布 ・広報誌に防災コラム記事を連載、防災特集を掲載 ・区ホームページのトップに「災害に備える」ボタンを作成 ・地域防災訓練の様子をフェイスブックやホームページにおいて公開 	A b	37.4%	46.8%	②	
福島区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・年複数回、区民モニターアンケートを実施した。 ・区内各施設へのご意見箱の設置と、受け付けた意見に対する回答を掲示した。 	A a	73.0%	91.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練などの危機事象に関する事業については、目標を概ね達成できたが、継続的に取組の完遂をめざす。 ・広聴ツールの充実については、モニターアンケートを複数回実施したり、ご意見箱を設置したりするなどの取組を実施したが、目標達成には至っていない。今後は、ご意見箱の設置場所での表示の工夫や、広報の強化を図り認知度の向上を図ることで、区民へ広聴機能が充実してきていることをアピールする。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・区内一斉の津波訓練のほか地域の実情に応じた災害訓練を実施した。 ・大阪大学との意見交換及びシステムモニター設置し、レーダーを利用したゲリラ豪雨等の突発的気象情報の提供内容・提供方法を整備し、テスト運用を実施（実際の区民への情報提供については、機会がなかったため未実施）。 ・給電設備を6小学校で整備済み。 	A b	75.5%	94.4%	①	
此花区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な問い合わせに対し、本市行政で対応できるものについては担当部署に対応を依頼し、本市行政で対応できないものについては、関係先への伝達若しくは申出人に各種相談機関を紹介した。 ・所管局への引継ぎや所管局での対応の仕組みとしては、「市民の声」として取り扱うべきものについては回答又は供覧し、その他簡易な問い合わせについては、情報提供を行い対応を依頼したほか、行政連絡調整会議小会議や利害関係者の集まる場を設定し対応について協議を行った（不法投棄、老朽家屋、道路上の堆積物問題） 	A a	62.5%	78.1%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活に関するさまざまな相談や要望を受け付けた際、区民が必要な情報を速やかかつ確にフィードバックするための職員のスキルアップを図るなど、市民の情報ニーズに資する環境を整備する。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・危機事象ごとの地域防災計画については、平成27年3月に改訂版の作成を行い、区民を対象とした防災セミナーの場で概略版を区民へ配布し説明するなど周知を行った。 	A b	44.7%	55.9%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

【取組の実施状況】 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

【成果目標の達成状況】 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
中央区	①	<ul style="list-style-type: none"> 市民の声や問い合わせについて、迅速に所管局との連絡調整を行った。 来庁者が気軽に意見を提案できるよう「ゆめまるくんのアイデアBOX（ボックス）」を設置した。 行政連絡調整会議等を通じて市民の声の情報共有を行った。 司法書士等による各種相談事業を開催するとともに、新規に宅地建物取引主任者による相談事業を開始した。 	A a	75.9%	94.9%	①	<ul style="list-style-type: none"> インターフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進していく。 改正した中央区防災計画の概要版を作成し、避難所開設訓練や地域防災リーダー研修等、様々な機会を通じて広く区民に周知していく。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 中央区防災計画を策定（H25.4）し、区ホームページや広報紙を通じて周知した。 中央区防災計画（概要版）を作成し、防災訓練時等に配布・説明することで区民への周知に努めた。 中央区防災計画を改正（H27.3）し、区ホームページを通じて周知した。 	A b	53.3%	66.6%	②	
西区	①	<ul style="list-style-type: none"> 市民の声や相談、ホームページ、ツイッター、フェイスブックでの問い合わせ等に対し丁寧な対応、回答を行った。 局が所管する主要事業について、区長が区民要望や地域実情をふまえ、事業の進捗管理や成果のチェックを行うため、局事業担当者とのPDCA検討会議を実施し、検討結果を次年度の予算や事業に反映した。 地図情報上に地域課題やその解決に向けた取組状況等を投稿する「マイコミおおさか」について、積極的に試行運用した。 	A a	75.0%	93.8%	①	<ul style="list-style-type: none"> 大都市にふさわしいコミュニケーションシステムの構築にむけ、「マイコミおおさか」の運用についての検証作業を行う。 窓口対応や電話対応等日常業務の中で受け付けた市政・区政に対する意見・要望などの「区民の声」を職員間で共有を図り、区政等に反映していく取組を進めていく。 各校区等地域における自主防災組織を通じて、防災計画の周知と津波避難計画策定の支援を行う。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 各校区等地域で実施する防災訓練や木津川以西でのワークショップにおいて、防災計画等を周知した。 南海トラフによる大型地震での津波被害を最小限に抑えるためには、正しい知識と避難の啓発が重要であることから、広報紙を全戸配布し、避難の重要性や計画・マニュアルを周知した。 	A b	42.0%	52.5%	②	
港区	①	<ul style="list-style-type: none"> 市民の声や「みなと改善箱」に寄せられた区民の声や意見に速やかに対応し、改善策をホームページなどで公表した。 関係局において対応すべき相談や要望について、当該局に伝達して対応を促し、必要なものについては報告を求めた。 これまでの事例をもとに、様々な相談や要望への対応方法を取りまとめたマニュアルを作成した。 港区役所に寄せられた様々な「声」を受けて改善したこと、実現したことを、港区の「やりました」として区ホームページで公表した。 日常生活に関する様々な相談や要望を来庁・郵便、電話やインターネットなどにより受け付け、関係局と連携して適切に対応した。 	A a	75.8%	94.8%	①	<ul style="list-style-type: none"> 成果目標の達成に向け、順調に推移しているとはいえない。今後順調でない取組の改善やこれまで区政にあまり関心のなかった区民への情報発信を強化することで、順調に推移することが見込まれるため、取組の改善と情報発信の強化を図る。 また、大阪市港区防災計画の修正や地域防災計画の策定及び津波避難施設の確保等の業績目標は達成した。災害時の危機事象から区民の生命、財産を守るために区役所で作成している計画やマニュアルを積極的に発信する。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 港区独自の「防災計画」「防犯計画」「地域福祉計画」を区政会議の意見等を踏まえて策定し、全11地域で各計画に基づいた「行動計画」を地域主体で策定したことで、港区に安全ネットの第1層目が形成できた。 各地域活動協議会の会合等で、計画概要の説明の実施、意見の募集を実施した。 広報紙・ホームページによる策定周知を行った。 地域福祉計画を着実に進めるため、各小学校区において「地域福祉活動計画（地域福祉アクションプラン）」の策定支援を行うとともに、全小学校区が参加する活動報告会を開催し、各地域の取組を周知した。 区内全地域で図上訓練及び避難訓練を実施（平成24、25、26年度）。 地域防災計画策定に係る説明会や避難所開設訓練の支援を実施し、平成26年度に全地域で地域計画を策定している。 災害に備える意識高揚のために開催した「港区防災フォーラム」において、全地域活動協議会で作成した「地域防災計画（防災マップなど）」のパネル展示を行った。 危機事象から市民の生命や財産を保護するため、的確な対応、重要な業務の継続、早急な復旧をめざし、非常時優先業務・職員参集実態調査を行った。危機管理室作成の市計画を踏まえ、業務継続計画を策定する予定。 	A b	37.5%	46.9%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性	
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分		
大正区	①	・区役所に対して申し出があった内容について関係局に速やかに連絡を行い、必要な対応について依頼を行うなど連携しながら適切に対応を行った。	A	a	72.2%	90.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・目標をほぼ達成しており、今後も引き続き、適切な対応を行っていく。 ・防災など危機事象については目標値には届いていないものの、認知度は上がってきており、津波の際に避難する建物を知っている割合は76.8%に達している。(区民モニター) ・今後も継続して、周知を図っていききたい。
	②	・平成24年に大正区版エリア別避難マップの作成(10地域作成、うち1地域は地域独自の取組により作成)を行い、区内各世帯に行き渡っている。また防災訓練時には津波避難マップ及び安否確認表示シートを活用した訓練を行い、周知を図った。	A	b	44.9%	56.1%	②	
天王寺区	①	・行政連絡調整会議において関係機関と情報の共有化を図るとともに、日常から関係機関と連携し、区役所にて受け付けた関係機関に関する情報は確実に各関係機関へ引継ぎ対応した。	A	a	78.5%	98.1%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、各局事業所が参加する行政連絡調整会議において情報共有を行い、連携して課題解決に取り組むとともに、区広報紙で防災特集を行い、区民への防災情報の周知を図る。 ・引き続き、防災にかかる「出前講座」に取り組むとともに、「地域別防災計画」を策定していく。
	②	・防災にかかる「出前講座」を実施した。 ・防災情報の周知を図るために、区広報紙にて防災を特集した。 ・平成25年度に、区防災計画「災害に強いまちてんのうじ実現プラン」を策定、さらに区防災計画概要版「天王寺区防災ハンドブック」を作成し、必要な情報が確実に区民に伝わるよう区内全戸へ配付した。	A	b	73.4%	91.8%	①	
浪速区	①	・終業後、区長と課長級で終礼会を毎日実施し、情報共有の迅速化を図った。 ・課長会や行政連絡調整会議において「市民の声」や「皆さまからの声」を披露し、情報の共有化を図った(毎月)。	A	a	76.2%	95.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な機会を捉えて情報を共有化し、さらに迅速な対応を図っていく。 ・区地域防災計画に沿って自主防災組織の育成や実技訓練を実施するなど、地域が自主的な防災への取組を進めるための支援が必要である。
	②	・区地域防災計画策定にあたり初期初動マニュアルを作成。 ・災害時緊急動員表及び連絡体制を確立し、緊急連絡のテストを実施。 ・区役所消防訓練の実施。	A	b	51.7%	64.6%	②	
西淀川区	①	・区の事業担当課と局との情報共有などの連携を進めた。	A	a	74.5%	93.1%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・区民からの相談・要望等については、今後も各局などの関係先との連携を図っていく。 ・また、防災などの危機管理に関しては、平成26年度に全地域で行った避難所開設訓練を活かし、区内一斉避難訓練を行うなど、防災などに関する取組を充実させる。
	②	・区防災マップを作成、周知するとともに、全14地域において避難所開設訓練を実施した。	A	b	54.7%	68.4%	②	
淀川区	①	・市民の声・意見箱の他、区政会議や車座会議で寄せられた相談・要望の対応に努めた。 ・特に区役所以外の部局にかかる案件について、当該部局の直接対応で早期処理を図り、相談者の満足度向上に努めた。 ・早期解決が困難な場合においても、今後の方針など状況を相談者に報告することにより、相談者の満足を得ることができた。 ・行政連絡調整会議等において、事案を共有し、他局との連携を強化した。	A	a	66.9%	83.6%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・速やかな案内を要求されるケースで、所管を細かく分担されているため案内に時間を要する場合がある。 ・災害に関する関心を高める対策が必要である。 ・区民から寄せられた意見等は迅速的確に対応できるよう、他局との連携に努める。 ・平成27年度より作成する各地区の防災計画に、区地域防災計画の要点を盛り込み、地域住民に周知することとあわせ、地域の訓練時に周知する。
	②	・平成25年7月に地域防災計画を策定して以降、区民向け防災講座等で区地域防災計画を周知した。また、窓口用封筒に地域防災計画の要点をまとめたチラシを封入し来庁者に周知した。(平成26年度)	A	b	52.4%	65.5%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性	
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分		
東淀川区	①	・全地域に担当職員を配置する地域担当制による地域情報収集をきめ細かく行うとともに、出張相談の実施や区に寄せられる相談案件の整理を進め、連絡会議などで情報共有することで、区役所内外の所管担当に着実に引き継がれ対応する仕組みを構築している。	A	a	73.6%	92.0%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の情報や相談の収集・整理を進め、共有をはかるとともに、区内外の所管担当への円滑な引継ぎを行っていく。 ・今後も地域全体で防災に取り組む環境づくりを着実に進めていく。
	②	・全地域においての地域防災計画策定を達成し、各地域や企業、小中学生など各主体での防災訓練・学習会の実施により、多くの参加者の自己の役割理解が進んでいる。また災害時などに多種多様な活動主体が連携協働する区BCPの策定準備を実施してきた。	A	b	41.6%	52.0%	②	
東成区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・区民からの多種多様な相談に、迅速かつ適切に対応するため、区役所が備えるべきインターフェイス機能について整理するとともに、所管局において適切に対応する仕組みを構築・運営し、関係局等と一層の連携強化に取り組んだ。 ・行政関係機関との定例会議を設け、行政情報の充実に努めるとともに、区民と所管局とのパイプ的な役割に努めた。 ・地域で開催された防災講習会や地域防災リーダーに新たに任命された方の説明会、地域住民で組織する災害救助部長会等で、東成区防災プランの説明を行った。 ・区広報紙で、防災情報と東成区防災プラン周知のためのコラムを掲載した。 ・地域、警察等の関係機関と連携して、各種の防犯キャンペーンや安全安心ミニフェスタなどの防犯、交通安全啓発を実施した。 	A	a	79.9%	99.9%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、区民の相談や要望に適切・的確に対応できるよう努める。 ・防災や防犯関係の各種キャンペーンやイベント、震災訓練での周知啓発を進める。また、区の広報紙やホームページ、ツイッター等、多様な媒体を活用した広報活動を行う。
	②	・地震や風水害等の災害が発生した場合を想定し、地域防災計画に基づいて、防災関係機関及び区民等が区役所職員と一体となって総合的な防災訓練を実施し、災害時における応急対策の強化に取り組んだ。	A	b	47.5%	59.4%	②	
生野区	①	・区役所をさまざまな危機事象の情報共有・情報発信の拠点と位置付け、関係行政機関による危機事象対策会議を設置し、対応マニュアルを作成。区民による様々な相談・要望に対応するよう関係行政機関での活用や区民への周知を実施。	A	a	73.7%	92.1%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所のインターフェイス(仲介)機能を発揮し、区民による様々な相談・要望に適切に対応するように努める。 ・引き続き区役所と地域住民の協働により危機事象に備えるまちづくりを進める。
	②	・区役所をさまざまな危機事象の情報共有・情報発信の拠点と位置付け、関係行政機関による危機事象対策会議を設置し、対応マニュアルを作成。区民による様々な相談・要望に対応するよう関係行政機関での活用や区民への周知を実施。	A	b	26.9%	33.6%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

【取組の実施状況】 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

【成果目標の達成状況】 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性	
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分		
旭区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・旭区の各地域の「地域力の復興」に向けて、地域による主体的な取組を支援し、地域における課題の解決のために区民と協働した取組を推進するため、区役所の職員から地域担当の職員を任命し、地域活動協議会の活動などに積極的に参加し、情報発信を行った。 ・市民の声や区民モニター等を通じて、幅広く意見を聴くとともに、関係局に取り次ぐなど適切に対応した。 ・市民の声・・・平成25年度206件、平成26年度184件 ・区民モニターアンケート実施・・・平成25年度（5月、9月、2月実施）、平成26年度（5月、10月、2月実施） ・区政会議・・・平成25年度2回（各回において、3部会＋全体会を開催）、平成26年度3回（3部会＋全体会を2回及び全体会を1回開催） ・インターネット区政会議（平成26年2月に市ホームページを活用して、区運営方針（素案）や旭区政全般について広く意見を募集）・・・平成25年度は26年2月に実施したが、平成26年度は未実施。 ・地域防災リーダーからの防災上の要望や意見について、関係局の間に立って調整を行った。 ・地域課題の共有が図れるように、警察署、消防署、工管所、公園事務所など区内に関連する15機関の代表が出席する行政連絡調整会議を開催した。（平成25、26年度：各10回開催） 	A	a	73.3%	91.6%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・広聴機能が十分機能するよう、また迅速に対応できるよう取り組む。 ・災害時は初動対応が重要であるが、行政だけでは十分な対応ができない。このため、地域防災計画など行政の限界も示しながら、これまでの「自助・共助・公助」に加え、ご近所同士で災害発生の初期段階での防災・減災につとめる「近助」が実現できる環境づくりを推進するなど、地域とともに、防災の取組を継続する。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度には地域との協働で災害時要援護者名簿を作成した。 ・平成25年11月24日、平成27年2月8日には、区役所全職員参加のもと、医師会・地域・区社協と連携して防災訓練を実施した。 	A	b	56.2%	70.3%	②	
城東区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・所管局に着実に引き継がれ、適切に対応できる仕組みづくりに向け、窓口対応や電話対応、各種相談、地域担当など、区役所で総合的に把握するよう情報収集に取り組んだ。また、城東区の各官公所（署）で組織する行政連絡調整会議の会議スタイルを工夫し、会議の活性化を図った。 	A	a	78.7%	98.4%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・個々の事案に応じ、関係局等への連絡や指示を適切に行う体制づくり ・災害に強いまちづくりのため、区の防災拠点を整備するとともに、避難所開設訓練や図上訓練等、地域で開催される各種防災訓練の充実を図る。 ・子育て世代やマンション住民など、幅広い層の住民の防災意識の向上を図る。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における各種取組のなかで情報共有や情報発信に努め、地域での防災訓練や災害時図上訓練の実施にあたり支援を行った。 	A	b	39.9%	49.9%	②	
鶴見区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・FAQを随時更新。 ・簡単に説明できるもの（地図など）を作成。 ・よく聞かれる情報を課内で共有し、適切に案内できるようにした。 ・関係部局が不明確な内容については、関係部局に確認を取りながら案内し、的確な対応に努めた。 	A	a	69.7%	87.1%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・多種多様に事業内容・所管の変更がある。 ・情報収集の把握に努め、それをまとめたFAQをファイル化し、市民案内用に簡単なリーフレットなどを作成していく。 ・地域で実施される防災訓練や会議、出前講座の場では、対話での周知が主となっているため、区地域防災計画等の周知が必ずしも十分でなく、なかなか浸透しなかった。引き続き、訓練や出前講座の場等において周知を行うとともに、ホームページや広報紙などの媒体を活用し、広く周知を行う。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・区震災訓練 1回 ・ホームページ等を活用した周知 随時 	A	b	39.1%	48.9%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
阿倍野区	①	・日常生活に関するさまざまな相談に対応するため、法律相談や税務相談等各種相談会を実施した。 ・行政連絡調整会議及び行政連絡調整会議小会議を開催し情報共有を行い、連携強化を図った。	A a	70.2%	87.8%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・区民が相談を希望する際に、適切に情報収集できるよう各種相談会の詳細な内容について情報発信を行う必要がある。今後は、各種相談について、広報紙やホームページ、ツイッターなどを活用し、効果的な情報発信に努める。 ・防災に関する計画やマニュアルについては、まちなか防災訓練、避難所開設運営訓練や若年層に対する防災研修、防災訓練及び防災イベントでの啓発を行ったことは有効であったと考える。今後も継続して取り組むことが必要である。 ・また様々な広報ツールを効果的に使用し、防災訓練や防災研修等を通じて若い世代にも計画について知ってもらえるように努める。 ・「防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合」とされていることから、防災計画のみならず、他の危機事象ごとの計画やマニュアルについても区民にわかりやすく情報発信を行う必要がある。
	②	・防災に関する計画やマニュアルについては、防災訓練や防災研修会等で教材として活用するなど区民等への防災計画の内容の理解の深化及び浸透に努めた。 ・防災訓練や防災研修会等参加者への啓発12,878人 ・また新たな被害想定等に対応した阿倍野区地域防災計画に修正し、区のホームページや広報紙等で区民に周知を行った。	A b	40.7%	50.9%	②	
住之江区	①	・街頭において、区民と接することの多い「まちの危ないかがい隊」の特性を活かし、広く区民の声に耳を傾け、防犯に限らず地域の意見や要望等の解決のサポート役として、関係機関への引き継ぎや情報提供等の迅速かつ的確な対応を行う担い手として位置づけた。また、より地域に根差した適切な対応を行うことができるよう、地域担当制を導入した。	A a	71.9%	89.9%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・街頭啓発活動の取組に関する実態を区民に広く認知いただく手法として、「まちの危ないかがい隊」の実施体制を抜本的に見直し、地域に根差して、様々なニーズに即応できる体制を再構築する。 ・東日本大震災後の被害想定、「大阪市防災・減災条例」の内容等を踏まえ、「住之江区防災プラン」を参考として、正式に「大阪市地域防災計画」に基づく区の防災計画として、新たに「住之江区地域防災計画」を策定し、地域ごとの避難計画を再検証し、災害対策基本法に基づく「地区防災計画」として拡充する。
	②	・「住之江区防災フェア」を開催して防災意識の醸成を行い、また、区の特性や災害特性に応じた「住之江区防災プラン」を作成し、区ホームページやツイッター等で情報発信を行った。また、地域特性に応じた地域ごとの避難計画を防災マップとして作成し、これに基づき地域が行う避難所開設訓練や津波避難訓練の実施の支援を行った。 ・津波対策として民間企業や事業者に対し理解を求め、津波避難ビルとして指定する協定締結の取組を進めた。 ・災害時における要配慮者への対策として、社会福祉施設等に対し理解を求め、福祉避難所として指定する協定締結の取組を進めた。	A b	69.0%	86.3%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績(B)	達成率(B/A)	評価区分	
住吉区	①	<ul style="list-style-type: none"> 区役所が備えるべきインターフェイス機能の一環として、来庁、電話、メール等で寄せられる区民からの相談、要望に対する迅速・適切な対応はもとより、より的確に地域ニーズを把握するため、職員による地域担当制の充実に努めた。 そこで得た情報をもとに、区役所各部署、関係局で適切に対応するとともに、住吉区域を所管する各行政機関と「住吉区行政ネットワーク会議」を開催し、情報交換やさまざまな行政課題に対する協議を行った。 	A a	76.2%	95.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> 成果目標を達成しており、これまでの取組は有効であったと考える。 今後も区民からのさまざまな相談や要望等について適切に対応していくため、関係局、区内所管の各行政機関との連携強化や、地域担当職員を通じて積極的な地域ニーズの把握を行う等、区役所が総合拠点として果たすべき機能を充実していく。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度、25年度の2箇年で、地域住民との意見交換や、現地フィールドワーク等を行い、全12地域で地域ごとの防災プランを策定した。これら防災プランはホームページで公開するとともに、広報すみよしや地域の防災訓練等で活用した。 	A b	29.6%	37.0%	②	<ul style="list-style-type: none"> 区民の認知度が低い。全戸配布や広報だけでなく、区民の防災意識を高める取組とあわせて、総合的に取り組んでいく必要がある。今後は、大阪市地域防災計画の改訂をうけ、平成28年度までに地域ごとの防災プランを改訂するとともに、地区要援護者支援計画を策定する。また、防災学習や訓練、災害時要援護者支援など、防災意識を高める取組を強化していく。
東住吉区	①	<ul style="list-style-type: none"> 日常的な相談業務のほか、弁護士の法律相談や税務相談のほか、区独自に司法書士の法律相談、不動産相談、行政書士による帰化相談を行い、区役所庁舎を活用した相談機能を高めている。 平成26年度末に「マイコミおおさか」を試験運用し、関係団体等に積極的にシステムの情報提供をした結果、24区中2位の投稿数があった。 適切な対応ができる職員づくりをめざし、「おもてなしプロジェクト」の一環で、区職員の能力向上のための窓口での接客研修を実施した。 	A a	73.0%	91.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年度に「おもてなしプロジェクト」を立ち上げ、区職員全員がおもてなしの心で区民サービスに対応するよう取り組んだ結果、区役所業務の格付け結果で星一つ獲得することができた。引き続き、区民サービスの向上に取り組む。 防災便利帳保存版の各戸配布により一定の認知度の向上を期待したが、十分な浸透が図れなかった。 今後、引き続き区ホームページや防災イベント等で周知を図る。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 東住吉区防災便利帳（東住吉区防災計画）を作成し、ホームページへ掲載するとともに、保存版を作成し、区内の世帯・事業所へ各戸配布を行った。 防災出前講座や防災リーダー研修での周知を行うとともに、防災意識及び「共助」意識の低い若年層のうち子育て層を対象とした区事業における防災啓発活動を新たに実施し、周知を行った。 	A b	21.0%	26.3%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

2(4) 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり

	3年間の取組状況			成果目標の達成状況			課題と今後の方向性
	取組番号	取組内容	実施状況	26年度実績	達成率	評価区分	
				(B)	(B/A)		
平野区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・区民ニーズを把握し、より区政に反映させるための仕組みとして「まちづくり推進室」（政策推進課・まちづくり協働課）を創設し、区役所のインターフェイス機能の拡充を図った。 ・区民の相談や要望を受け付け、区長の指示のもと担当課や所管局において適切に対応するしくみとして、まちづくり協働課に市民要望担当を設置し、いただいた相談や要望の速やかな解決に努めた。 	A a	73.3%	91.6%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・市民要望担当で把握した区民ニーズ等について、区政により多く反映し、より迅速に解決を図る必要があるため、区役所内の各課はもちろんのこと、関係局や事業所との連携を強化・促進していく。 ・市民生活に重大な影響を与える災害等のリスクを軽減するための仕組みとして、地域の連携強化と自主救護能力の向上が必要であることから、平成26年に改訂された大阪市防災計画の内容を踏まえた平野区防災計画の見直しを実施し、地域別防災計画とともにそれらの趣旨を各地域や各小・中学校での防災訓練や出前講座を通じて啓発する。 ・区役所の総合的な危機管理機能の拡充に向け、平野区行政実務者連絡会議の場を活用して情報を共有するなど、関係部署や所管局との連携を強化・促進に努める。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・区民の参画を得て自然災害や人的災害など危機事象を整理し、防災の取組をまとめた平野区防災計画「平野区の防災の取組について～災害に備えて」を平成25年10月に策定した。 ・区防災計画の趣旨を、各地域や各小・中学校の防災訓練や出前講座を通じて周知するとともに、各家庭での備蓄の重要性（自助）などへの意識啓発や、区民が自ら避難所を開設し、円滑に運営できるマニュアル策定（共助）など、地域の自主防災活動に対する支援を行った。 ・区政会議 防災・防犯部会が中心となって「地域独自の取り組み」や「あなたが避難する場所」など地域別防災計画に盛り込む項目及び計画のひな型をまとめ、区政会議全体会で確認した。 	A b	45.3%	56.6%	②	
西成区	①	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所において多様な相談の受付として、経営相談や法律相談を実施するとともに、平成24年度から7回にわたり区長が区内の各地域に出向いて、直接区民から区政運営に関する意見を伺う「西成区長タウンミーティング」を開催した。 	A a	71.1%	88.9%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・経営相談や法律相談などにより区役所において多様な相談を受け付け、局・事業所と連携し、迅速かつ適切に対応する。 ・行政による計画・マニュアルの作成、啓発の実施はもちろんのこと、地域防災力の向上には各地域毎の防災計画を作成・実行することが不可欠であり早急に取り組む必要がある。 ・計画の作成・実行に関しては区が一方的に行うのではなく、学習会や訓練を通じて地域自らが災害に対する地域特性を理解し、計画を作成できるようなはたらきかけを積極的に行う。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・区内各地域において地域自らが主体的に地区防災計画を作成できるよう、単発でない体系的な防災への取組をはたらきかけ、実施している。 ・また、自主的な取組につなげるため、地域防災リーダーへの研修実施を充実させた。 	A b	16.5%	20.6%	②	

【実績】 区民(市民)、職員等の割合は、区民(市政)モニターアンケート、世論調査、職員アンケート等の結果に基づく。

【達成率】 実績値を目標値で除して算出。

【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった

〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった