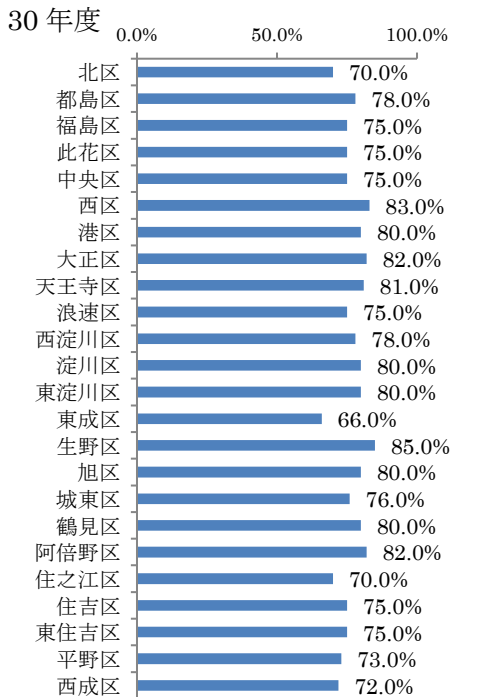
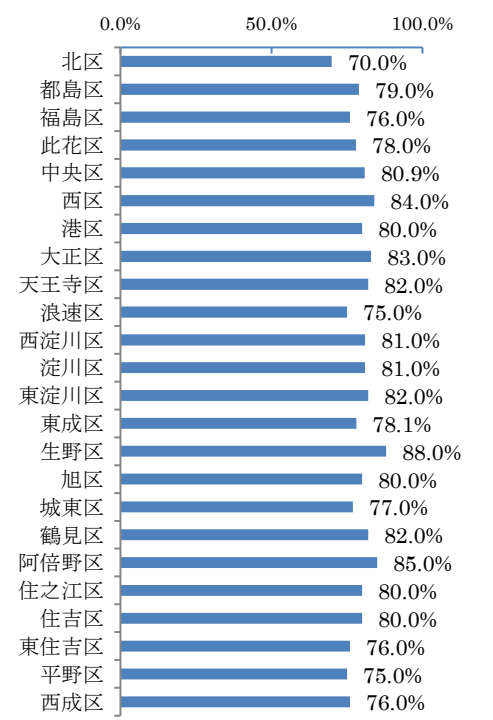
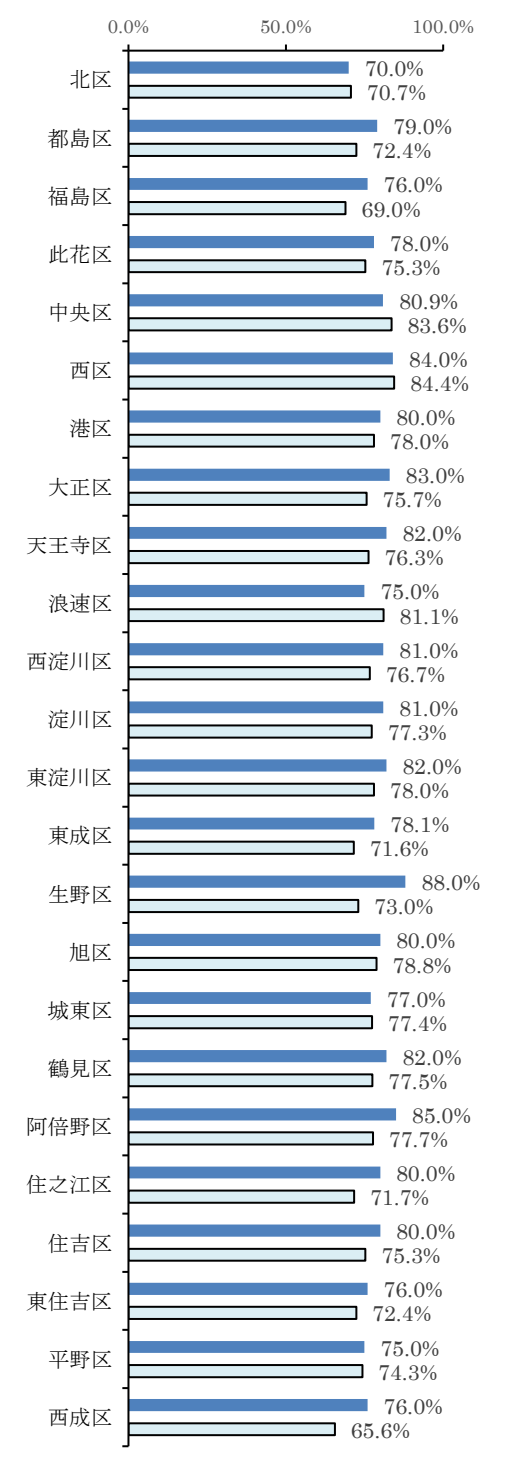


## 柱 2-IV-ア さらなる区民サービスの向上

### 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><b>【元年度目標・実績】</b></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>30.0%</td><td>42.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>30.0%</td><td>46.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>30.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>30.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>30.0%</td><td>51.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>30.0%</td><td>41.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>30.0%</td><td>35.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>30.0%</td><td>48.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>30.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>30.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>30.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>30.0%</td><td>52.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>30.0%</td><td>45.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>30.0%</td><td>40.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標	実績	北区	30.0%	42.0%	都島区	30.0%	43.0%	福島区	30.0%	46.0%	此花区	30.0%	45.0%	中央区	30.0%	45.0%	西区	30.0%	40.0%	港区	30.0%	50.0%	大正区	30.0%	51.0%	天王寺区	30.0%	41.0%	浪速区	30.0%	35.0%	西淀川区	30.0%	48.0%	淀川区	30.0%	40.0%	東淀川区	30.0%	40.0%	東成区	30.0%	45.0%	生野区	30.0%	45.0%	旭区	30.0%	45.0%	城東区	30.0%	40.0%	鶴見区	30.0%	52.0%	阿倍野区	30.0%	40.0%	住之江区	30.0%	45.0%	住吉区	30.0%	50.0%	東住吉区	30.0%	40.0%	平野区	30.0%	40.0%	西成区	30.0%	40.0%	<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>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>30.0%</td><td>47.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>30.0%</td><td>48.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>30.0%</td><td>60.0%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>30.0%</td><td>53.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>30.0%</td><td>41.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>30.0%</td><td>51.3%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>30.0%</td><td>51.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>30.0%</td><td>54.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>30.0%</td><td>55.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>30.0%</td><td>42.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>30.0%</td><td>44.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標	実績	北区	30.0%	43.0%	都島区	30.0%	50.0%	福島区	30.0%	47.0%	此花区	30.0%	50.0%	中央区	30.0%	48.0%	西区	30.0%	43.0%	港区	30.0%	60.0%	大正区	30.0%	53.0%	天王寺区	30.0%	50.0%	浪速区	30.0%	41.0%	西淀川区	30.0%	50.0%	淀川区	30.0%	43.0%	東淀川区	30.0%	50.0%	東成区	30.0%	51.3%	生野区	30.0%	50.0%	旭区	30.0%	50.0%	城東区	30.0%	51.0%	鶴見区	30.0%	54.0%	阿倍野区	30.0%	50.0%	住之江区	30.0%	50.0%	住吉区	30.0%	55.0%	東住吉区	30.0%	50.0%	平野区	30.0%	42.0%	西成区	30.0%	44.0%	<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	30.0%	42.0%																																																																																																																																																						
都島区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
福島区	30.0%	46.0%																																																																																																																																																						
此花区	30.0%	45.0%																																																																																																																																																						
中央区	30.0%	45.0%																																																																																																																																																						
西区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
港区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
大正区	30.0%	51.0%																																																																																																																																																						
天王寺区	30.0%	41.0%																																																																																																																																																						
浪速区	30.0%	35.0%																																																																																																																																																						
西淀川区	30.0%	48.0%																																																																																																																																																						
淀川区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
東淀川区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
東成区	30.0%	45.0%																																																																																																																																																						
生野区	30.0%	45.0%																																																																																																																																																						
旭区	30.0%	45.0%																																																																																																																																																						
城東区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
鶴見区	30.0%	52.0%																																																																																																																																																						
阿倍野区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
住之江区	30.0%	45.0%																																																																																																																																																						
住吉区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
東住吉区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
平野区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
西成区	30.0%	40.0%																																																																																																																																																						
区	目標	実績																																																																																																																																																						
北区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
都島区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
福島区	30.0%	47.0%																																																																																																																																																						
此花区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
中央区	30.0%	48.0%																																																																																																																																																						
西区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
港区	30.0%	60.0%																																																																																																																																																						
大正区	30.0%	53.0%																																																																																																																																																						
天王寺区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
浪速区	30.0%	41.0%																																																																																																																																																						
西淀川区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
淀川区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
東淀川区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
東成区	30.0%	51.3%																																																																																																																																																						
生野区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
旭区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
城東区	30.0%	51.0%																																																																																																																																																						
鶴見区	30.0%	54.0%																																																																																																																																																						
阿倍野区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
住之江区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
住吉区	30.0%	55.0%																																																																																																																																																						
東住吉区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
平野区	30.0%	42.0%																																																																																																																																																						
西成区	30.0%	44.0%																																																																																																																																																						
<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>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>30.0%</td><td>47.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>30.0%</td><td>48.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>30.0%</td><td>60.0%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>30.0%</td><td>53.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>30.0%</td><td>41.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>30.0%</td><td>51.3%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>30.0%</td><td>51.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>30.0%</td><td>54.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>30.0%</td><td>55.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>30.0%</td><td>42.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>30.0%</td><td>44.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標	実績	北区	30.0%	43.0%	都島区	30.0%	50.0%	福島区	30.0%	47.0%	此花区	30.0%	50.0%	中央区	30.0%	48.0%	西区	30.0%	43.0%	港区	30.0%	60.0%	大正区	30.0%	53.0%	天王寺区	30.0%	50.0%	浪速区	30.0%	41.0%	西淀川区	30.0%	50.0%	淀川区	30.0%	43.0%	東淀川区	30.0%	50.0%	東成区	30.0%	51.3%	生野区	30.0%	50.0%	旭区	30.0%	50.0%	城東区	30.0%	51.0%	鶴見区	30.0%	54.0%	阿倍野区	30.0%	50.0%	住之江区	30.0%	50.0%	住吉区	30.0%	55.0%	東住吉区	30.0%	50.0%	平野区	30.0%	42.0%	西成区	30.0%	44.0%	<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>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>都島区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>福島区</td><td>30.0%</td><td>47.0%</td></tr> <tr><td>此花区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>中央区</td><td>30.0%</td><td>48.0%</td></tr> <tr><td>西区</td><td>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>港区</td><td>30.0%</td><td>60.0%</td></tr> <tr><td>大正区</td><td>30.0%</td><td>53.0%</td></tr> <tr><td>天王寺区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>浪速区</td><td>30.0%</td><td>41.0%</td></tr> <tr><td>西淀川区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>淀川区</td><td>30.0%</td><td>43.0%</td></tr> <tr><td>東淀川区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>東成区</td><td>30.0%</td><td>51.3%</td></tr> <tr><td>生野区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>旭区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>城東区</td><td>30.0%</td><td>51.0%</td></tr> <tr><td>鶴見区</td><td>30.0%</td><td>54.0%</td></tr> <tr><td>阿倍野区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>住之江区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>住吉区</td><td>30.0%</td><td>55.0%</td></tr> <tr><td>東住吉区</td><td>30.0%</td><td>50.0%</td></tr> <tr><td>平野区</td><td>30.0%</td><td>42.0%</td></tr> <tr><td>西成区</td><td>30.0%</td><td>44.0%</td></tr> </tbody> </table>	区	目標	実績	北区	30.0%	43.0%	都島区	30.0%	50.0%	福島区	30.0%	47.0%	此花区	30.0%	50.0%	中央区	30.0%	48.0%	西区	30.0%	43.0%	港区	30.0%	60.0%	大正区	30.0%	53.0%	天王寺区	30.0%	50.0%	浪速区	30.0%	41.0%	西淀川区	30.0%	50.0%	淀川区	30.0%	43.0%	東淀川区	30.0%	50.0%	東成区	30.0%	51.3%	生野区	30.0%	50.0%	旭区	30.0%	50.0%	城東区	30.0%	51.0%	鶴見区	30.0%	54.0%	阿倍野区	30.0%	50.0%	住之江区	30.0%	50.0%	住吉区	30.0%	55.0%	東住吉区	30.0%	50.0%	平野区	30.0%	42.0%	西成区	30.0%	44.0%	<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	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
都島区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
福島区	30.0%	47.0%																																																																																																																																																						
此花区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
中央区	30.0%	48.0%																																																																																																																																																						
西区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
港区	30.0%	60.0%																																																																																																																																																						
大正区	30.0%	53.0%																																																																																																																																																						
天王寺区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
浪速区	30.0%	41.0%																																																																																																																																																						
西淀川区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
淀川区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
東淀川区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
東成区	30.0%	51.3%																																																																																																																																																						
生野区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
旭区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
城東区	30.0%	51.0%																																																																																																																																																						
鶴見区	30.0%	54.0%																																																																																																																																																						
阿倍野区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
住之江区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
住吉区	30.0%	55.0%																																																																																																																																																						
東住吉区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
平野区	30.0%	42.0%																																																																																																																																																						
西成区	30.0%	44.0%																																																																																																																																																						
区	目標	実績																																																																																																																																																						
北区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
都島区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
福島区	30.0%	47.0%																																																																																																																																																						
此花区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
中央区	30.0%	48.0%																																																																																																																																																						
西区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
港区	30.0%	60.0%																																																																																																																																																						
大正区	30.0%	53.0%																																																																																																																																																						
天王寺区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
浪速区	30.0%	41.0%																																																																																																																																																						
西淀川区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
淀川区	30.0%	43.0%																																																																																																																																																						
東淀川区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
東成区	30.0%	51.3%																																																																																																																																																						
生野区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
旭区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
城東区	30.0%	51.0%																																																																																																																																																						
鶴見区	30.0%	54.0%																																																																																																																																																						
阿倍野区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
住之江区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
住吉区	30.0%	55.0%																																																																																																																																																						
東住吉区	30.0%	50.0%																																																																																																																																																						
平野区	30.0%	42.0%																																																																																																																																																						
西成区	30.0%	44.0%																																																																																																																																																						

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><b>①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ インターフェイス機能の向上等により区民に身近な総合行政の窓口機能を一層高めるため、取組事例の共有や検証を行い、改善を図る。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 区役所が区民に身近な総合行政拠点として、窓口で区民ニーズに適切に対応するためのマニュアル等の充実に取り組む。</li> <li>・ 一部の区では、総合的な市政の内容やその担当等が手軽に検索できるウェブサイト等を駆使し、窓口でタブレット端末を利用し即座に対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<p><b>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評価の低かった項目について、実効性のある職員研修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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ さらなる評価アップをめざすため、ソフト面・ハード面の両面において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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<p><b>③区政情報の発信</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紙面構成やデザインなどを工夫し、区政情報を分かりやすく発信していく。</li> <li>・ 区民まつり等のイベントやWebツールなどをより活用し、よりタイムリーな周知活動を行う。</li> <li>・ 区民ニーズについて、区民アンケート、区行事での参加者アンケートにより把握し、今後の情報発信に生かしていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

## 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
<b>①区役所業務についての標準化・BPRの計画的推進</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・5S、業務の標準化等を実施する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・区長会議人事・財政部会において、不適切事務処理案件にかかるモニタリングを行っていく。</li> <li>・区長会議人事・財政部会において各部会にお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。</li> <li>・一部の区において、所属内での共有ルールを整備したうえで、各課・担当で課サーバの整理を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、各区で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。</li> <li>・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。</li> <li>・区長会議人事・財政部会において、各部会における標準化の取組の進捗把握を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>
<b>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクルの促進</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・職員アンケートや研修等の機会を通じてPDCAの事例等を紹介し職員全員の意識付けを図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 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。