

3 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営

(9) ア	職員づくり、人材マネジメント 改革を担う職員づくり	<取組所管> ・取組①～③：区 ・取組④～⑧：局・室
----------	------------------------------	----------------------------------

□ 3年間の取組と成果の総括

<ul style="list-style-type: none"> ・成果目標の達成には至らなかったものの、「職員づくり」に関する基本方針を策定し、職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つとともに、気づきを促進するために、職員の意識調査や区長表彰、職場改善運動のほか、研修をはじめ市民満足を高めるための各種取組を進めることができた。 ・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つとともに、職員の気づきを促進するために、新たに企画・発想力向上研修等を実施した。また、職員提案制度の活性化を図ったことで、職員の企画立案力や市政運営への参加意識は高まっているが、成果目標の達成には至らなかった。
--

□ 3年間の取組状況

<ul style="list-style-type: none"> ・海外研修をより活性化するため、大学教授の指導のもと他の団体職員も参加する全国市町村国際文化研修所主催の海外研修に、人事評価の優秀な職員を平成26年度から派遣した。(取組④) ・職員が政策的な提案ができる制度として「提案たまご育てる制度」があったが、「職員提案制度」と類似しており、分かりやすい制度にするために、平成25年度に制度を一本化して活性化を図った。(取組⑤) ・区長及び所属長(局長)の公募を実施した(平成24年度以降、区長24名、所属長(局長)11名を任命)。また、自ら勤務部署を希望することができるFA制度を新たに導入し、庁内公募の充実を図った。(取組⑥) ・平成25年度から事業企画担当職員を対象とした「企画・発想力向上研修」「政策立案力向上研修」を実施した。(取組⑦) ・平成24年度から平成26年度にかけて、ポジティブ・アプローチ手法の研修をはじめ、ポジティブ・アプローチ手法を活用したダイアログの実践モデルの提示やダイアログ研修を実施した。(取組⑧) ※取組①～③については、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、取組③：A 22区・B 1区・C 1区、 取組④：A、取組⑤：A、取組⑥：A、取組⑦：A、取組⑧：A

□ 成果目標の達成状況

目 標	実 績	評価区分
仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合	平成26年度 区職員平均 77.2% (各区内訳) 60%台 3区	②
平成26年度までに90%以上	70%台 14区 80%台 7区	
	平成26年度 市職員平均 80.1%	

□ 課題と今後の方向性

<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの新たな取組は、一定の成果が出ているものの十分とは言えず、引き続き改革を進めていく必要があり、職員の気づきを促進し、職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つための人材育成の取組を推進する。(取組④⑤⑦) ・職員間の対話を促進するため、引き続き、ダイアログ研修等のサポートを実施する。(取組⑧) ※取組①～③については、次ページ(各区の状況)を参照。

※「実績」欄の平成26年度決算額は見込額。

【評価区分の凡例】

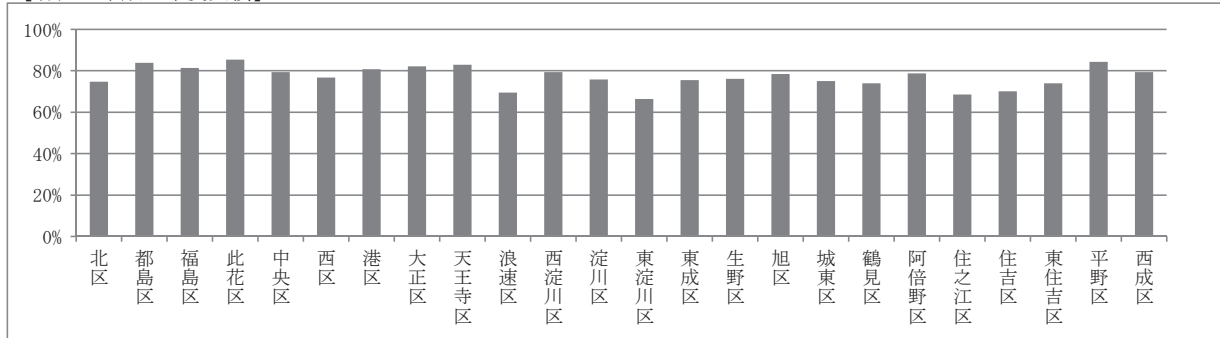
【取組の実施状況】 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった
 【成果目標の達成状況】 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった

3 (9) ア 改革を担う職員づくり

(取組①②③)

【目標(A)】 仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合
平成26年度までに90%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	・「職員づくり」「人材マネジメント」のため、職員満足度調査や区長表彰のほか、窓口改善プロジェクトチームにより来庁者の視点に立ったサービスの向上策を検討実施した。	A	74.7%	83.0%	②	・職員が納得し、やりがい感をもつ職場づくりを進める必要がある。区役所全体でコミュニケーションを深め、やりがい感をもつため、一層の取組を進める。
	②	・「北区役所職員力向上基本方針」を策定し、全職場朝礼や全職員面談を実施したほか、職員相互応援体制を構築し実施した。	A				
	③	・局職員の北区域内行事等への参加等を促す仕組みを検討するとともに、ホームページ等を活用した情報発信を行った。	A				
都島区	①	・区長から全職員に職場改善提案の募集及び実施PTの設置・実行 ・元気アップ運動による職場改善の検討と実現	A	83.9%	93.2%	①	・市民志向の向上と風通しの良い職場環境の維持のために、継続的な取組が必要。 ・更なる職員スキルの向上を目指し、各種研修等に取り組み、改革を担う職員の自己実現を促す。
	②	・市民志向意識の醸成を目指し、地域ボランティア・社会貢献活動を促進 ・風通しの良い職場風土づくりの取組を実施	A				
	③	・都島区が主催し、他所所属職員の参加を求めた「発達障がい研修」「LGBT研修」「情報発信研修」を実施	A				
福島区	①	・全職員を対象とした外部講師による接客研修の実施 ・課長級によるコンプライアンス研修の実施 ・1階にフロアマネージャーを設置 ・職員応援制度の実施により、繁忙期職員の緩和及び職員の持つスキルの有効活用と能力の向上を図る。 ・所属長による職員表彰制度を活用し、職員の士気向上を図った。 ・元気アップサポーターが中心となって、改善事例提案会に参加。	A	81.4%	90.4%	①	・目標達成率が90%以上であり、一定の効果があったと判断する。今後も同様に継続的に取り組んでいく。
	②	・「福島区職員力向上基本プラン」の策定	A				
	③	・毎月第2・第4水曜日の昼休みに庁舎周辺清掃を実施。 ・元気アップサポーターによるポスター・チラシ等作成研修の実施	A				

【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

	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	
此花区	①	・めざすべき職員像、それに向けた具体的な取組等を記載した「此花区職員力向上基本プラン」を策定、職員全員へ周知のうえ、3つの柱、計15項目の具体的な取組を推進した。 ・各種研修・講習会の実施、接遇研修、映像技術研修、OJTの推進等を行った。	A	85.4%	94.9%	①	・局の職員に対しては、まず、地域が主催するイベント等への参加を促すことが必要と考えられるため、引き継ぎ区ホームページ、ツイッター、フェイスブック等の媒体を活用した情報発信を行うほか、個人あてのメール発信等について検討していく。
	②	・めざすべき職員像、それに向けた具体的な取組等を記載した「此花区職員力向上基本プラン」を策定、職員全員へ周知のうえ、3つの柱、計15項目の具体的な取組を推進した。 ・各種研修・講習会の実施、接遇研修、映像技術研修、OJTの推進等を行った。	A				
	③	・区ホームページ、ツイッター、フェイスブック等の媒体を活用し、地域のイベントや活動の情報発信に努めたが、局の職員を対象とした社会貢献活動への自主参加を促す取組については実施できていない。	B				
中央区	①	・全職員が、自らチャレンジテーマを設定し、失敗をおそれずチャレンジする力を育成した。	A	79.3%	88.1%	②	・区民から信頼される職員、組織風土づくりに向けて失敗をおそれずチャレンジする職員を育成するとともに、組織の活性化を推進していく。
	②	・「職員力向上基本プラン」「職員づくり、人材マネジメントに関する中央区基本方針」に基づく各種取組を実施した。	A				
	③	・橋洗いブラッシュアップ大作戦等のボランティア参加を積極的に促すため、人材開発センターと連携した取組を実施した。	A				
西区	①	・「西区職員育成基本プラン」を制定するための基本的な考え方をとりまとめた。	A	76.7%	85.2%	②	・「西区職員育成基本プラン」やアクションプランに基づき、全職員地域担当制での職員づくりや、民間研修機関と連携した職員の意識向上、前向き・主体的に取り組む職員の適正な人事評価への反映、所属内表彰制度などを実施する。
	②	・「西区職員育成基本プラン」を平成25年6月に制定し、具体的なアクションプランを作成した。 ・区長、副区長、各担当課長・係長・係員が出席して各担当業務ごとのPDCA検討会議を月1回定期的に実施し、各業務のPDCAの徹底と、職員の意識向上を図った。 ・全職員対象にランチミーティングや区長の考え等を説明するプレゼンテーションを実施し、職員同士のコミュニケーションや区長の考えに対する理解を深めた。 ・全職員に地域担当制を拡大し、「西区職員育成基本プラン」と、地域への理解を深め、まちづくりを支援することができる職員の育成をめざして「担当地域のまちあるき調査」を実施した。 ・親切かつ丁寧で、区民の立場に立って物事を考えることができる職員を育成するため、区独自で外部研修機関を活用して、接遇研修を全職員対象に実施した。 ・職員人材開発センターの夜間スキルアップ講座などの受講について、職員に対してきめ細かに受講奨励を行い、受講につなげた。 ・前向きで主体的・チャレンジ意識を持つ職員を育成するため、「目指すべき優れた行動」に値する職員の表彰を行った。	A				
	③	・局所管業務のPDCA会議を区長、副区長、局担当者、区関係部署の担当者が参加して実施し、区の地域実情に沿った事業運営を行うよう調整することにより、「区長の補助組織」となる局職員に対し、区民と共に基礎自治行政を担うという意識の啓発を図った。 ・直近参集者（局職員）も交えて、職員防災訓練を実施し、意識共有を図った。	A				

【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

	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	
港区	①	<ul style="list-style-type: none"> 港区将来ビジョンの実現に向け、区役所職員として、日々の業務遂行に係る心構えや期待される能力など港区の考え方や取組を職員全員で共有することを目的に、平成25年8月に「港区役所職員力向上基本プラン」を策定した。 職員の主体性やチャレンジ意識の向上を図るとともに、職場間の連携・協働の取組を促進するため、風通しの良い職場づくりプロジェクト（元気アップ活動）を立ち上げた。 	A	80.8%	89.8%	②	<ul style="list-style-type: none"> 港区役所職員力向上基本プランについては、昨今の区役所を取り巻く状況を踏まえ、実態に即した取組を検討し改訂する。 研修プログラムを策定し、計画的に実施すること並びに職員が意識してスキルアップに取り組むための環境づくりや、各課において人材育成のための取組をさらに推進する。 職員間の連携・協働の強化及び職場の活性化のため、職員提案運動や風通しの良い職場づくりへの取組を進めていく。 清掃ボランティア活動に参加する職員の固定化や参加人数の横ばい傾向があるため、朝礼やミーティングを通じて参加を促すほか、港区内で行われる行事・イベント内容の周知を図り、職員ボランティア活動への参加を促進し、地域活動に貢献する。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 平成25年8月に「港区役所職員力向上基本プラン」を策定した。 所属長表彰制度を活用し、他の模範となる職員及び優秀な職員提案について区長表彰した。 従来からの研修に加え、この基本プランに基づき、文書事務、個人情報保護、接遇等の集合（全体）研修と個別研修（職場OJT）を実施した。また、平成26年度からリーガル・マインド（法的思考力・法的判断力）の習得を図るため、港区法務問題研究会を立ち上げ、他の区役所（西ブロック）の職員も参画し、実施した。 担当外ヘルパー制度（相互応援体制）を実施した。 風通しの良い職場づくりプロジェクト（元気アップ活動）を立ち上げ、職員提案の啓発・推進、職員参加のワールドカフェ、ウォーキング&バーベキュー、運動会、オフサイトミーティングを開催し、職員同士が協力・連携しやすくなるような取組を実施した。 区役所内・外の職員に対する意識の涵養を図るため、月2回の庁舎周辺と通勤途上の清掃及び地域行事・イベントへのボランティア参加を促し、組織風土の改善に繋がった。 	A				
	③	<ul style="list-style-type: none"> 社会貢献に対する意識の涵養を図るため、区役所庁舎に勤務する環境局及び保健所の職員に区役所庁舎周辺及び通勤途上の清掃ボランティア活動への参加を促した。また、平成22年9月に締結した「地域活動推進に関する覚書」に基づいた契約管財局の職員、さらに平成25年度から弁天町市税事務所の職員に対しても、地域行事・イベント（港区民まつり、天保山まつり、大阪ごちそうマラソン・大阪クリーンアップ大作戦）のボランティア活動への参加を促し、組織風土の改善につなげた。 	A				
大正区	①	<ul style="list-style-type: none"> 平成25年3月に大正区職員力向上プランを作成し、職員力向上マネジメントを推進した。 	A	82.2%	91.3%	①	<ul style="list-style-type: none"> 概ね目標達成しているが、今後も継続して取組を推進していく。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 平成25年5月様々な地域活性化プロジェクトチームを設置し、様々な地域活性化の取組を実施した。 	A				
	③	<ul style="list-style-type: none"> 若手職員を中心とした改善活動・情報共有の推進会議を月2回開催するとともに、区長・副区長へ直接課題を伝える場を課・担当ごとに設定した。 	A				
天王寺区	①	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度に区人材育成基本方針を策定した。 	A	82.9%	92.1%	①	<ul style="list-style-type: none"> 基本方針に基づき、具体的な取組を着実に実施していく中で、効果・成果に対して適切な検証を行うことが課題である。今後、具体的取組の実施にあたって検証結果に基づき改善すべき点があれば、見直しを行う。
	②	<ul style="list-style-type: none"> 区人材育成基本方針に沿った取組として「地域の声を聞き取る経験」「区長との意見交換」「職員塾の開催」「外部講師等による研修の実施」「CS推進振り返り」などの取組を実施してきた。 	A				
	③	<ul style="list-style-type: none"> 地域防災計画に基づき、市職員のうち区役所職員を除いたうえで、区災害対策本部に集合する直近参集者を定めている。当該職員には、区役所職員がその立ち上げの方法をはじめ、区役所内の非常用防災設備等を説明し、研修や訓練を実施してきた。 	A				

【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

	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	
浪速区	①	・平成25年4月に「浪速区役所職員力向上基本プラン」を策定し、浪速区が目指す職員像や職場環境を明確にし、その実現に向けた具体的な取組内容を策定した。	A	69.4%	77.1%	②	・研修等の実施による職員個々のスキルアップはもちろんのこと、各課の課題とその解決に向けた行程や達成目標を明確にし、職員間で共有することにより、全職員が達成感を感じられるよう取り組む。
	②	・職員のスキルアップを目指した接遇研修や管理職を対象としたコーチング研修などを実施。 ・職員の主体性やチャレンジ意識を醸成するため、ボランティア活動への積極的な参加を要請。	A				
	③	・他局の職員も出席する毎月開催の行政連絡調整会議において、浪速区で実施する社会貢献活動等について情報共有している。	A				
西淀川区	①	・各グループから選出したプロジェクトメンバーによる勉強会を実施し、業務改善に取り組んだ。	A	79.3%	88.1%	②	・職員が主体となって業務改善や効率化に取り組んでいけるよう担当間の連携をさらに推進していく。
	②	・業務改善その他の研修に関する情報を区役所内で周知・共有した。また、他区での業務改善の取組についての把握も行った。	A				
	③	・区の状況についての相談や要望など、適宜局との調整を行っている。	A				
淀川区	①	・改革を担う職員づくりや人材マネジメントに関する基本方針を定めるための仕組みづくりを構築した。	A	75.8%	84.2%	②	・仕事のやりがいについては、部門により差がある。 ・職員表彰等を実施することで、日常業務の遂行にやりがいを感じるように努める。
	②	・淀川区人材育成基本方針を策定した。	A				
	③	・他局や他区職員に対し、LGBT研修の受講を促した。	A				
東淀川区	①	・区民から信頼される自律的な職員づくりを進め、職員の知識や技能の向上を図るとともに、仕事へのやりがい増進を図るため、OJT・企画力向上・マネジメント等の各種研修を実施している。また、元気アップサポーターによる区職員全員で市民サービス向上を行う取組も進めている。	A	66.4%	73.8%	②	・専門的知識や他都市等における豊富な実践・経験を備えた外部講師を活用するなどして、市民志向やチャレンジ精神、プロ意識あふれ、区民から信頼される職員の育成に取り組む。
	②	・平成25年度に「東淀川区職員力向上基本プラン」を策定、人材育成PTを中心に改定を加えつつ各取組を実施している。	A				
	③	・「区長の補助組織」となる各局に対して、基礎自治体行政を担う意識の醸成を進めるために、区内情報を提供、共有している。	A				
東成区	①	・東成区職員力向上基本プランに基づき、区長表彰制度の構築に取り組んだ。	A	75.5%	83.9%	②	・引き続き、個々の職員の意識改革を促進し、モチベーション向上に向けた各種研修等に取り組む。
	②	・東成区職員力向上基本プランに基づき、区長自らが講師となって研修を実施し、職員の意識共有、モチベーションアップ、スキルアップに取り組んだ。	A				
	③	・区内の関係官公署で構成する行政連絡調整会議及び同会議の小会議を毎月開催するなかで、他所属職員に対しても区内の行事やイベントを紹介し、参加を呼び掛けた。	A				

【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

	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	
生野区	①	・「生野区役所 職員力向上基本プラン」を策定するための基本的な考え方をとりまとめるために仕組みを構築した。	A	76.1%	84.6%	②	・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持てるような取組を、継続して進めていく必要がある。 ・改革提案PTなど若手・中堅職員との共同企画による取組を行うなど、職員が主体的に考え、実施する体制を整えることで、職員の仕事へのやりがいを向上させていく。
	②	・平成25年6月に「生野区役所 職員力向上基本プラン」を策定し、改革提案PTの活動支援など、自発的な職員づくりにかかる取組を進めたことが、職員のモチベーション向上につながった。	A				
	③	・区長の補助組織となる局の職員について、区民のみなさんと共に基礎自治行政を担うという意識を、直近参集者に係る防災訓練を通じて醸成した。	A				
旭区	①	・職員が自発的に参加し、課・担当の枠を超えて自由に意見を交換できる改革支援チームを編成し、ほぼ月に1回打ち合わせを行い、継続的なカイゼン運動に取り組んだ。 ・平成26年度には庁舎内において来庁者の方が迷わないように、床面に案内表示を貼るなど、庁舎案内の向上に努めた。	A	78.4%	87.1%	②	・1日の3分の1を過ごす職場が楽しくなければ、前向きな取組やチャレンジにつながらないので、引き続き、効果的・効率的な業務執行に努め、そのためにムダとりや楽しい職場づくりの仕掛けを行っていく。 ・区長から職員へのメッセージや、各課・担当における取組を紹介する庁内情報誌である「改革改善通信」についても、より一層速いペースでの定期発行に努めていく。 ・カイゼンの取組についても、改革支援チームメンバーだけでなく、職員全員の取組に深化させていく。
	②	・職員意識改革セミナー（全職員対象）を実施、5S、6つのムダとりを推進し、職場環境改善や業務の効率化に取り組んだ。 ・平成25年8月に、旭区職員としてめざすものや職場のあり方を明確にし、活力あふれる組織を支える行動力と意欲に満ちた職員づくりを推進するため、「旭区職員力向上基本プラン」を策定し、新規採用職員に対する研修に注力した。	A				
	③	・区の近隣に居住する局職員を、災害発生時に区役所に参集する直近参集者と指定して、その職員を対象とした研修を行う（平成26年12月22日）とともに、直近参集者、区役所職員から指名されている緊急区本部員（災害発生時、徒歩等で30分以内で職場に参集できる区職員）、区内居住の元職員との合同で訓練を行った（平成27年1月17日）。	A				
城東区	①	・「城東区職員力向上基本プラン」を策定	A	75.0%	83.3%	②	・改革を推進する職員づくりのため、組織風土の改善に向けた取組や、職員の士気高揚を図るための取組を継続して行う。
	②	・「城東区職員力向上基本プラン」を踏まえた研修を実施した。 ・職員の自主的な参加によるプロジェクトチームを立ち上げ、窓口対応Q&Aを作成、職員に配付した。	A				
	③	・行政連絡調整会議や、広聴事案城東区事業所連絡調整会議などの場において、地域等で実施される取組について情報発信を行った。	A				
鶴見区	①	・「鶴見区役所職員力向上基本プラン」に基づく職員研修を実施した。	A	73.9%	82.1%	②	・「鶴見区役所職員力向上基本プラン」に基づき、接遇研修・コンプライアンス研修を実施してきた。しかし、区役所の格付け調査での結果はふるわず、区全体として職員のモチベーション低下も懸念されている。今後は課長代理級職員を中心とする「鶴見区区民サービス向上・業務改善プロジェクト」と連携し、職員の意識向上を目指したい。 ・事業を担当する職員の、事業に対する進捗状況管理や成果を意識した取組など、職員の意識の定着化を図るために継続した取組を行うとともに、PDCA研修を実施する。
	②	・PDCAサイクルが可視的に把握できるように、27年度予算策定時に平成25年度・26年度の事務事業のPDCAサイクル表・事業進捗管理票の作成を行うなど、職員に対して事業のPDCAの意識の徹底を図ってきた。	A				
	③	・区行政連絡調整会議を定期的開催し、区域内の情報の共有化を図るとともに、区役所や地域等で行われる活動を紹介し、参画を促した。	A				

【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

	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	・平成25年7月に「私たちは、自ら考え、行動する自律的な職員として、市民協働のもと、区民のみなさまとコミュニケーションをはかり、誰もが住みたい、住み続けたいまち『あべの』の実現をめざします。」をめざすべき姿として阿倍野区職員力向上基本プランを策定した。	A	78.7%	87.4%	②	・各職員一人ひとりのモチベーションの向上にまでは至っていない。 ・今後は、さらにモチベーションの向上に向けて継続的に各取組を実施する。 ・また、「来庁者に対する窓口サービス」の格付けにおいて、平成26年度は星2つを獲得することができ、平成24年度星なし、平成25年度星1つから着実に区民サービスが向上している。今後はこの結果に満足することなく、さらなる区民サービスの向上に取り組む。
	②	・阿倍野区職員力向上基本プランに基づき各取組を継続的に実施した。 ○「区政改革プロジェクトチーム」による課題発見と改善運動の拡大 ・業務改善の推進（平成24・25年度事例共有会で1位を獲得） ○「来庁者等に対するサービス向上プロジェクト」の実施 ・今月の目標を毎月実施 ・職員力向上接遇研修の実施 ・通年通じての「窓口対応等評価シート」の実施（毎日） ・GOODJOBカード（あべのんカード）の実施 ○コミュニケーションの活性化 ・オフサイトミーティングの実施 ・年度当初の区長による方針説明（全職員に実施）及び転入者（新規採用者）との意見交換会の実施	A				
	③	—	C				
住之江区	①	・平成24年度中に策定した「住之江区基本方針」に基づき、外部講師による実践的な接遇研修を実施した。 ・また、外部講師により区役所の接遇力チェックを行い、結果を区役所内で情報共有するとともに、指摘事項についてのフォローアップ研修を実施した。	A	68.6%	76.2%	②	・全職員一律の接遇研修の有効性と評価について職員へのフィードバック並びに各担当間の連携が必要である。 ・今後は各課が身近なことから業務改善などの取組を行い、これらの取組を表彰制度などを活用して職員のモチベーション向上に導く。各課での取組は定期的な区幹部会で情報共有を図る。
	②	「住之江区基本方針」を策定し、下記のような取組を実施した。 ・平成24年度元気アップ運動の一環として、あいさつ運動や区独自のポロシャツを作成するなど、課・担当を越えた取組を行った。 ・月1回、職員向け庁内報を発行し、情報共有を図った。 ・外部講師を招いて、平成25年度は個別の事前課題を用いた実践的な接遇研修を行い、平成26年度はビデオ等を用いて客観的に自分を見直すための研修を実施した。 ・目指せ三ツ星委員会・ワーキンググループを設置し、意見を出し合い取組んだ結果、星を平成25年度一つ、平成26年度は二つ獲得できた。 ・各担当より、表彰者の推薦を募り、個人・グループの表彰を行った。 ・大阪市の「はなまる活動表彰」に職員がボランティアで行っている「おさかなボランティア」を区長推薦し、表彰をされた。 ・毎月、区役所目標をたて、来庁者アンケートをとることで、区民の方に評価をもらう手法を構築した。	A				
	③	・住之江区在住の局職員から、住民目線での区の課題等の聞き取りや区政の周知を行う場として、区長及び区役所職員との意見交換会を開催した。	A				
住吉区	①	・平成24年7月に区長会で策定された「職員力向上基本プランの基本的な考え方」に基づき、職員の主体的な参画のもと、改革を担う自律的な「職員づくり」や「職員力向上マネジメント」に関する【住吉区職員力向上基本方針】を策定	A	70.0%	77.8%	②	・組織マネジメントが不十分であるため、課長級のマネジメント研修を実施する。 ・職員力の向上に向け、現行の手法を検証し、より効果的な手法を構築する必要がある。 ・他区、他都市の成功事例を参考に、関係局、区とも連携しながら取組を進める。
	②	・各階層別の研修を実施（課長・課長代理級） やる気・モチベーションを上げる研修（係長級）聞く力をつける研修（係員）民間の外部人材を活用した接遇研修 ・普通救命研修を実施	A				
	③	・毎年1月に区職員及び局職員（直近参集者）が参加し、大阪市役所に設置している市災害対策本部と連携しながら、職員参集訓練や区災害対策本部の設置・運用訓練、避難所派遣訓練、MCA無線を活用した通信訓練等を実施	A				

【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

	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	
東住吉区	①	・平成24年度にサービスアップマニュアルを策定するとともに、公募の区職員によるプロジェクトチームを中心に区の基本方針として東住吉区役所チェンジ・プログラムを策定した。さらに、平成26年度には「おもてなしプロジェクト」を推進した。その結果、平成26年度の区役所業務格付けで星一つ獲得できた。	A	74.0%	82.2%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度の区役所業務格付けで星一つ獲得できたことから、引き続き、「おもてなしプロジェクト」を実行することで、区民サービスの向上を図るとともに、接遇力等を上げ、やりがいや自信を持てる職員を増やす。また、職員がボランティア清掃や地域イベントに積極的に参加していくよう呼びかける。 ・行政連絡調整会議の開催頻度を増し、より一層区内の行事やイベント等の紹介によるボランティア等での参加を呼びかけるとともに、まちの課題解決に向けた行政間の連携をより一層強める。
	②	・策定したサービスアップマニュアルやチェンジ・プログラムをもとに、おもてなしプロジェクトとして、まちづくり研修や接遇研修を実施するとともに、ボランティア清掃や地域イベントへの自主的な参加を促した。	A				
	③	・行政連絡調整会議等で、区内の行事やイベント等を紹介した。	A				
平野区	①	・区長が職員と対面で意見交換し、日常業務における問題点などを浮き彫りにする「区長との対話」を開催したことで、職員の気付きを促進するとともに抽出された課題から職員の前向きで主体性・チャレンジ意識を持つという仕事への「やりがい」につなげる「職員づくり」や「人材マネジメント」に関する基本的な考え方や仕組みが形成された。	A	84.3%	93.7%	①	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き「区長との対話」で区長自らが各職場の課題を認識するとともに全職員で課題を共有し、課題解決を図るよう努めることで、より一層の職員のやりがいづくりや風通しの良い職場づくりにつなげる。 ・「平野区職員力向上基本プラン」を策定以来の取組状況を踏まえ、職員の主体的な参画のもと改訂版を策定する。また、その目標の実現に向けては、研修等を効果的に活用するなどして左記取組内容を着実に実行していく。
	②	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所職員がめざす職員像を「区民のために自ら考え行動し、信頼される職員」と定め、そのための方向性や具体的取組をまとめた「平野区職員力向上基本プラン」を平成25年度に策定し、設定した目標の実現に向け取り組んだ。 ・職員の得意分野を活かし組織として活用するため、得意分野を登録し、それに応じて他課等の業務の支援をするスキーム「職員人材バンク」を構築 ・職員の接遇力アップのための「あいさつ運動」の実施 ・上記「あいさつ運動」のよりよいフィードバックを目的とした外部モニターによる外部の視点を取り入れた接遇研修の実施 ・区民に対するよいサービスや職員同士のサポート事例等を職員間で褒賞しあう「ベストプラクティスの共有化」の創設・促進 ・女性職員の活躍促進につなげるためのプロジェクトを立ち上げ、職員の意識調査を行った。 	A				
	③	・区民と共に基礎自治行政を担うという意識を啓発するため、平野区行政連絡調整会議の場を活用して区内行事等の活動への参加を促すとともに、区内在住の市職員に対し、区政に関するアンケート調査を実施するとともに、災害時の直近参集者と区長との意見交換の場を設けた。	A				
西成区	①	・これまでの人材育成行動宣言に基づく取組をふまえ、人材育成の基本的な考えをとりまとめたうえで、「西成区役所職員力向上基本プラン」を策定し、取り組んだ。	A	79.4%	88.2%	②	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が一人ひとりが前向きで主体性・チャレンジ意識を持ち区民から信頼される状態をめざすため、「西成区役所職員力向上基本プラン」を継続していく。区役所の各担当を横断したPTの「西成区ぼちぼちいこ課」メンバー等が「地域を知る」活動を通じ、区をあげて取り組むイメージアップ推進事業や地域活動への参加を継続するとともに区行政連絡会等で各局の担当者へも区内の地域行事等の案内を行い地域を支援する体制づくりをめざしていく。
	②	・これまでの人材育成行動宣言に基づく取組をふまえ、人材育成の基本的な考えをとりまとめたうえで、「西成区役所職員力向上基本プラン」を策定し、取り組んだ。	A				
	③	・区行政連絡会等で各局の担当者に、西成区内の地域行事である「西成大そうじ」や「区民祭り」、地域の夏祭り等を案内することにより参加に至っている。	A				

【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