

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目1

【歳入の確保(介護保険料現年度・滞納繰越分の収納率アップ)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 介護保険制度を運営していくうえで大切な財源である保険料の滞納は、期限内に保険料を納付している被保険者との負担の公平性からみても適切でなく、安定したサービスを提供していくためにも、歳入の確保に積極的に取り組む必要がある。 (取組の概要) 区と局で課題の共有化を図り連携した取り組みを進めるとともに、効果的・効率的な滞納整理を行い、毎年、前年度以上の収納率の向上に努める。 (目標) 27年度(実績)97.53% 29年度(目標)97.60%	当年度の取組内容 (取組の内容) 口座振替の勧奨 市債権回収対策室、収納代行等委託事業者と連携した納付督促 被保険者資格の適正化による未収金の圧縮 (目標) 以上の取り組みにより、29年度97.60%以上の収納率の向上をめざす。
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み () ()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み :達成見込み :達成できない見込み	

年度評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・平成29年度口座振替受付件数 65件(28年度34件 27年度34件) ・局や市債権回収対策室と連携した収納対策の実施 第1次収納対策期間 H29. 7月 第2次収納対策期間 H29.11月 第3次収納対策期間 H30. 3月 ・不現住による住民登録担当への消除依頼(平成29年10月実施) 平成30年2月末現在の収納率 97.19% (29年2月末現在 97.08%) :目標達成 目標未達成	課題と改善策 左記が「」の場合は必須 平成29年度の収納率については平成30年5月末まで確定しないため現時点では達成か未達成か不明。 収納率の向上のため、区と局での課題の共有化を図り、連携した取り組みをより一層の収納率の向上に努める。
------	--	---

取組項目2

【歳入の確保 国民健康保険料の現年度及び滞納繰越分の収納率のアップ】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 当区の国民健康保険加入世帯数は、全世帯数の40%を占め加入者数は30%を超えている。加入者の多くは高齢者や低所得者が占めていることから、国民健康保険事業の財政基盤は弱く、毎年多額の累積赤字を抱え、非常に厳しい状況である。このような状況のもと、国民健康保険事業の国庫等負担金の確保と保険料収入の確保は必要不可欠な課題であり、保険料収入は加入者間の負担の公平性を確保する点からも大切であり、未納保険料の収納率向上に積極的に取り組む必要がある。 (取組の概要) 福祉局との連携及び区独自の口座振替の勧奨、保険料の完納指導の徹底、滞納者に対する滞納処分等の執行などに取り組んでいく。また、減免制度の適切な運用や他保険加入調査の徹底を図ることにより、収納率の向上を図る。 (目標) 平成29年度目標収納率 88.80%(現年度賦課分) * 社会保障制度改革国民会議の報告を受け、国民健康保険の都道府県化など医療保険制度改革の実行時期が「26～29年度までを目途」と社会保障プログラム法案骨子に明記され、今年度の目標とする。	当年度の取組内容 (取組内容) ・国民健康保険に係る減免制度・原則口座振替による納付などの啓発の取組み(区ホームページ、ツイッター、区広報紙など) ・文書勧奨や被保険者証更新時における完納指導 ・長期・高額滞納世帯への最終催告者の発送及び財産調査の実施並びに財産判明時の差押処分の執行 ・新規勧誘者を中心に口座振替の勧奨 ・他保険加入や不現住世帯調査による資格訂正化 ・賦課額の適正化を図るため、未申告者への簡易申告書・減免申告書の送付 ・平成28年度の収納率を納期毎に前年度同時期との比較を行い、進捗管理を行っていく。 (目標) 現年度分目標収納率 88.80% 滞納繰越分目標収納率 25.07%
----	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み () ()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み :達成見込み :達成できない見込み	

年度評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 口座振替の勧奨や納付指導の徹底、他保険加入調査の徹底や不現住世帯の処理など資格適正化の徹底に努めるとともに、滞納者に対する財産調査及び差押処分の執行、減免処理等の取組み強化に努めた結果、当月の口座振替等の収入を算入した現年度分収納率は平成30年3月末現在、86.76%と平成29年同収納率85.82%に比し、0.94ポイント増で推移しており、目標達成が確実な状況である。また、平成30年3月末現在の滞納繰越分収納率は29.24%と目標を達成している。 【平成28年度最終実績収納率】 現年度分90.08%、滞納繰越分31.29% :目標達成 目標未達成	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
------	---	--------------------

取組項目3

【歳入の確保(広告収入の確保)】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 安定した財政基盤の構築に向け、歳入確保の具体的な取組として「広告事業の推進」を図り、新たな収入源の確保に努める。 (取組の概要) 毎年、前年度以上の独自財源の確保に向けて、取組を推進していく。 (目標) 独自収入 28年度(実績) 13,936千円 29年度(目標) 15,500千円		当年度の取組内容 (取組の内容) ・広告収入(広報紙・ホームページ・庁舎内壁面) ・使用料収入(自動販売機等) ・新たな収入源の検討・実施(ネーミングライツ等) ・各広報媒体の募集案内周知の徹底(広告代理店制度の活用等) (目標) 前年度以上の独自財源の確保をめざす。
----	---	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み () () ()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み :達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・広告収入(広報紙・ホームページ・庁舎内壁面) ・使用料収入(自動販売機等) ・新たな収入源の検討・実施 ・各広報媒体の募集案内周知の徹底(広告代理店制度の活用等) 平成29年度 収入額 15,914千円 :目標達成 目標未達成	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
------	---	----------------------------

取組項目4

【コンプライアンスの確保】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 区長を内部統制責任者、副区長を分任内部統制責任者、総務課長をコンプライアンス担当者とした内部統制システムの継続、不祥事根絶に向けた取組を強化・推進し、職員一人ひとりの意識の深化を図る。 各職員が職場や仕事の課題に気づき、主体的に考え、行動するような職場風土の醸成を図るため、適正な情報管理体制のもと、様々な情報の共有化を推進していくとともに、研修等を通じて職員の実務能力を向上させる。 (取組の概要) ・「大正区不祥事根絶プログラム」の配布など、服務規律の確保に向けた周知・徹底(随時)。 ・毎週開催する課長会・係長会を通じて、情報の共有化・職員への周知徹底を行う。 ・情報共有化委員会等の職場横断的な活動を積極支援し、情報共有・意見交換を活発に行えるようにする。 ・全職員を対象としたコンプライアンス研修を実施。 ・社会状況及び市民や職員のニーズに合わせ、職員人材開発センターや、他所属が主催する研修等への積極的な参加を促すとともに、職員のスキルアップを目的とした区主催の研修を実施する。 (目標) コンプライアンス研修受講者アンケートで「研修の内容に満足した」と回答した職員の割合100%		当年度の取組内容 (取組の内容) ・年度当初に、「大正区不祥事根絶プログラム」を全職員に周知・徹底。 ・服務規律の確保について、毎週定例開催している課長会・係長会で随時取り上げ、職員への周知を徹底。 ・区長以下各課長による大正区服務規律確保推進勉強会を随時開催。 ・課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化を行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝わるようにする。 ・職員が区長・副区長へ、業務上で抱える課題等について伝える機会を設ける。 ・職員の一人名の能力開発や意識改革、自己啓発に対する意欲を高めることを目的とした研修を実施する。 (目標) コンプライアンス研修受講者アンケートで「研修の内容に満足した」と回答した職員の割合85%以上。
----	---	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み () () ()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み :達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・平成29年度の取組内容すべての取り組みを行った。 ・昨年に引き続き、課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化が行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝えることができた。 コンプライアンス研修受講者アンケートで「研修の内容に満足した」と回答した職員の割合 85.1% :目標達成 :目標未達成	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
------	--	----------------------------

取組項目5

【PDCAサイクルの徹底】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 区民との協働により区政を推進できるようにするため、より多くの区民の意見を聴取し、区民ニーズを把握するとともに、区の施策・事業に適宜反映させる。</p> <p>(取組の概要) 特定のテーマについて、区民の意見やニーズをバランスよく把握するとともに、区民からの評価をいただき、事業の改善につなげるために、あらかじめアンケート回答者(モニター)を募集し、郵送及びホームページを利用したアンケート調査を行う。</p> <p>また、区民との協働型区政を実現するため、区政会議を開催し、区政運営及び区において実施される事務事業に関して区民から意見や評価をいただく。また、区政会議とは別に、主要なテーマごとにラウンドテーブル(少人数での円卓会議)を開催し、より多くの意見聴取を行う。</p> <p>(目標) 区政会議の参加者が区政会議での内容が区政に反映されていると感じている割合 50%以上</p>	<p>(取組の内容) ・郵送及びホームページを利用したアンケート調査(2回)・区政会議の開催(2回以上)・主要なテーマごとのラウンドテーブル(少人数での円卓会議)の開催(8回以上)</p> <p>(目標) ・区民モニター回答率60%以上・区政会議での内容を区政に反映させる(1件以上)。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	() () ()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	<p>・郵送及びホームページを利用したアンケート調査(2回)・区政会議の開催(3回) 区民モニターアンケートの実施(2回)[回答率: 66.5% 66.5%] 区政会議での内容を区政に反映(2件)</p> <p style="text-align: right;">:目標達成 :目標未達成</p>	<p>区政会議委員の改選により委員数を絞り込んだことにより、区政会議本体がラウンドテーブルの役割も果たせたため、ラウンドテーブルは開催しなかった。 来年度は区政会議の回数を3回から4回に増やすとともに会議時間も1時間30分から2時間に延長し、より多くの意見聴取を行う。</p>

取組項目6

【人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 -ア)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 近所に住む人同士の日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていく</p> <p>(取組の概要) ・近所に住む人同士が集まり、福祉や防災といった身近な課題に気付き日常から顔見知りになりつながっていることの大切さを感じてもらえるよう、防災訓練などの機会を捉えて啓発を行う。 ・若い世代をはじめ多くの人に、つながりづくりの大切さと興味を持ってもらえるよう、事例の共有や取組の情報発信を行う。 ・地縁による団体やグループへの加入を促進するため、地域のつながりの基礎となる自治会・町内会などのつながりづくりのための活動(マンション内での活動を含む)を支援する。</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・29年度実績値に比べて2.5%増 【平成31年度】 ・29年度実績値に比べて5%増</p>	<p>(取組の内容) ・小学校区を単位とした地域毎で実施する事業等 ・各地域への見守り推進員の配置による地域住民の相談援助や関係機関との連絡調整等の実施。 ・高齢者食事サービス事業の実施。 ・大正区地域福祉ビジョンの周知・啓発事業として、ビジョン冊子・概要版を作成・配布するとともに、講演会を開催。 ・地域防災リーダーの育成(装備品の支給、保険加入、訓練等の実施)</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・30%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	<input type="checkbox"/> 実施見込み <input type="checkbox"/> 実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	予定していた事業の実施を行った。 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 46.7%	:目標達成 :目標未達成	

取組項目7

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 -ア)】
 自治会・町内会単位の活動への支援

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化に向けて、身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援を行う。 (取組の概要) つながりづくりの基盤となる自治会・町内会単位の活動について、課題やニーズの実態を把握し、活動を支援する。 (目標) 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 【平成29年度】 ・自治会・町内会単位の活動への支援策の策定、着手可能なものから実施 【平成30年度】 ・平成30年度運営方針で設定 【平成31年度】 ・平成30年度運営方針で設定	(取組の内容) 自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する (目標) 【平成29年度】 ・自治会・町内会単位の活動への支援策の策定

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	自治会・町内会単位の活動への支援策として、地域集会施設の利用促進を図るため区ホームページの整理を行った。 :目標達成 :目標未達成	

取組項目8

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 -ア)】
担い手不足の解消

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、担い手不足の解消を進めることで活動の活性化をめざす。</p> <p>(取組の概要) 地域リーダーの活躍促進 ・活動の担い手になることを期待して養成してきた地域リーダーなどの人材を改めて把握し、既存のリーダー養成の仕組みで形骸化しているものがあれば見直しを行ったうえで、本人の意向に基づき活躍の場につなぐ取組を実施する。</p> <p>気軽に活動に参加できる機会の提供 ・高齢者や子どもの居場所づくりなど、誰もが気軽に参加できる場の情報など、活動のきっかけとなる情報を収集・発信し、市民活動への参加を呼びかける。</p> <p>ICTを活用したきっかけづくり ・地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【平成29年度】 ・15% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>気軽に活動に参加できる機会の提供 ・地域の行事や活動への参加、地域の担い手へのヒアリング等を行うことによる地域や地域活動の現状や課題を把握及び整理 ・区内の若者をはじめとする市民ボランティアと協働でT-1ライブグランプリを開催</p> <p>ICTを活用したきっかけづくり ・T-1ライブグランプリの開催にあたり、区HP、FB、twitterに「出演者・ボランティア募集」「開催案内・報告」を行う。</p> <p>(目標)</p> <p>・情報の収集のため、会議及びイベントへの地域担当職員の出席率80%以上 ・市民ボランティアと協働でT-1ライブグランプリを開催するにあたり、出演者と地域等とのマッチング回数:35回 ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数 : 1件</p> <p>地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 ・15%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策
	<p>()実施見込み ()実施できない見込み</p>	<p>左記が「」の場合は必須</p>
	<p>:達成見込み :達成できない見込み</p>	

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策
<p>情報の収集のため、会議及びイベントへの地域担当職員の出席率 100% 市民ボランティアと協働でT-1ライブグランプリを開催するにあたり、出演者と地域等とのマッチング回数:15回 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 21.4% ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数 : 1件</p> <p>:目標達成 目標未達成</p>	<p>左記が「」の場合は必須</p> <p>出演者と地域等とのマッチングについては、区外開催イベントの中止により回数が減少したものであるが、区内各所におけるマッチング回数は維持しており引き続き地域との連携を進めていく。また、来年度目標についても回数の積み上げではなく事業趣旨をより反映できるものに置き換える。</p>

計画

中間振り返り

自己評価

取組項目9

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 -ア)】
負担感の解消及び活動の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。 地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定してお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。</p> <p>(取組の概要) 委嘱制度の再検討 ・委嘱による活動内容が地域実情に即したものとなるよう再検討したうえで、委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進める。 ・委嘱にあたっては、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。</p> <p>補助金についての理解促進 ・補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定しているものではないことについて、地域活動協議会の会議の場などで説明を行うなど、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図る。</p> <p>活動の目的の再確認 ・各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認する機会を作るなどの支援を行う。</p> <p>市民活動総合ポータルサイトの充実 ・身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に発信する「市民活動総合ポータルサイト」に、各団体の登録及び積極的な活用を促す。</p> <p>活動への参加促進 ・各団体の活動が持続的なものとなるよう、誰もが気軽に参加(短時間や短期間だけ活動に参加)できるための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援を行う。</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・40% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>補助金についての理解促進 ・市や区の制度、事業、予算など、地域の活動に役立つ情報の提供 ・地域活動協議会の運営のための支援の実施</p> <p>活動の目的の再確認 ・地域の行事や活動への参加、地域の担い手へのヒアリング等を行うことによる地域や地域活動の現状や課題を把握及び整理を行う。</p> <p>市民活動総合ポータルサイトの充実 ・各団体へ各種情報提供を行う</p> <p>活動への参加促進 ・各団体へ各種情報提供を行う</p> <p>(目標)</p> <p>地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数 : 2回</p> <p>各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会を作った回数 : 2回</p> <p>市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数 : 1件</p> <p>各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数 : 2回</p> <p>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 ・40%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	<p>地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数 2回(10月・12月)</p> <p>各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会を作った回数22回</p> <p>市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数 0件</p> <p>各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数 22回</p> <p>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 47.6%</p> <p style="text-align: right;">:目標達成 目標未達成</p>	<p>市民活動総合ポータルサイトへの登録については、有効性について各地域まちづくり実行委員会の運営委員会において周知を行う。</p>

取組項目10

【地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)(区政編 改革の柱1 -イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 活動圏域を限定せず、地域社会の課題に取り組むテーマ型団体に対しては、「市民活動総合ポータルサイト」を活用するなど「多様な市民活動への支援メニューの充実」で整理する支援メニューの情報を適切に提供することで、活動の活性化の支援を充実させる。 また、区とテーマ型団体との接点が増加するよう職員意識の向上に取り組む。</p> <p>(取組の概要) テーマ型団体への支援窓口の設置 ・多様な活動主体間の交流の場への参画などにより、テーマ型団体とのつながりをつくるとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより、テーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口を設置する。</p> <p>ICT利活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目8の再掲) ・SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 【平成29年度】 ・窓口の設置 【平成30年度】 ・29年度の窓口への問合せ件数(平年度化したもの)の10%増 【平成31年度】 ・30年度の窓口への問合せ件数の10%増</p>	<p>(取組の内容) テーマ型団体への支援窓口の設置 ・支援窓口設置に向け調整する</p> <p>ICTを活用したきっかけづくり(再掲) ・T-1ライブグランプリの開催にあたり、区HP、FB、twitterに「出演者・ホスピタリティ募集」「開催案内・報告」を行う。</p> <p>(目標) 【平成29年度】 テーマ型団体への支援窓口を設置する ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数 : 1件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	テーマ型団体への支援窓口を設置したICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数 1件	:目標達成 :目標未達成	

取組項目 11

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】
活動の活性化に向けた支援(地域実情に応じたきめ細やかな支援)

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対し、地域ごとの特性や地域課題を把握したうえで、地域実情に応じたきめ細やかな支援を実施する。</p> <p>(取組の概要) 地域実情に応じたきめ細やかな支援 ・統計データも活用して、地域ごとに、人口動態などの地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」の作成を支援し、各地域活動協議会との間で認識共有する。 ・各地域活動協議会に対し、地域カルテに基づくきめ細やかな支援を行うとともに、支援の内容について各地域活動協議会の評価を受け、改善につなげる。</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ・地域団体間の連携・協働に向けた支援や、開かれた組織運営、会計等の透明性確保に向けた助言・指導 ・自主財源の獲得に向けた情報提供や申請等手続きの助言・指導 ・地域が抱える課題や問題についてオフィシャルな協議・議論の場をしながら、地域の課題解決やまちづくりを推進していく ・各地域まちづくり実行委員会が取り組んでいる好事例を紹介することで、他の地域まちづくり実行委員会の活動が活発になるよう促していく</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・80%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	<p>予定していた事業の実施を行った。 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 82.9%</p> <p>:目標達成 :目標未達成</p>	

取組項目12

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】
活動の活性化に向けた支援(地域活動協議会の認知度向上に向けた支援)

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	(趣旨・目的) 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。	(取組の内容) ・幅広い世代の住民の地域活動への参加・参画を促すため、事業の効果的な実施を支援 ・多様な地域活動との連携・協働に向けたネットワークづくりへの助言・指導 (目標) 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・40%
	(取組の概要) 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。 ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。	
	(目標) 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・40%	

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	予定していた事業の実施を行った。 地域活動協議会を知っている区民の割合 19.1% :目標達成 :目標未達成	地域活動協議会を知っている区民の割合 19.1%	

取組項目13

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】
活動の活性化に向けた支援(準行政的機能の趣旨についての理解度向上)

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対して「準行政的機能」が求められることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかける。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会に期待する準行政的機能について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、地域活動協議会の役員や構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう引き続き機会あることに積極的に発信する。</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講する。</p> <p>(目標) 地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度 【平成29年度】 ・受検率100% かつ 理解度全員95点以上</p> <p>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 【平成29年度】 ・80%</p>

中間振り返り	課題と改善策	
	左記が「」の場合は必須	
取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	
目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	課題と改善策	
	左記が「」の場合は必須	
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度 受検率100% 理解度72%</p> <p>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 58.5%</p>	<p>:目標達成 :目標未達成</p>	<p>eラーニングの受検率は達成しているが、理解度の向上を図るため地域担当連絡会において説明を行う。 ・準行政的機能に関しては、その趣旨について理解を深める必要があり各地域の運営委員会等において説明を行う。</p>

取組項目14

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】
総意形成機能の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることについて、構成団体はもとより、地域住民の理解が深まるよう働きかける。 総意形成機能を発揮するために地域活動協議会が備えておくべき要件が、継続して満たされているかどうかについて、定期的に確認する。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目12の再掲) ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する ・各地域課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う</p> <p>地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることや、そのために必要な要件について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、役員や構成団体はもとより地域住民の方の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信する</p> <p>総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・大阪市として、地域の総意を求める際には、地域活動協議会に積極的に求めていく必要があるため、地域活動協議会において、総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件を満たしているか、行政として定期的に確認するとともに、必要に応じて、各地域活動協議会への支援や関係規定の整備などを行う。</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・各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 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目12の再掲) ・幅広い世代の住民の地域活動への参加・参画を促すため、事業の効果的な実施を支援 ・多様な地域活動との連携・協働に向けたネットワークづくりへの助言・指導</p> <p>地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・地域の行事や活動への参加 ・地域の主体的な連携・協働の取組みに必要な支援の実施</p> <p>総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・地域活動協議会の運営のための支援の実施 ・地域だけでは解決できない課題について、その課題解決に向けての地域と協働した取組み ・各地域担当間、各課を横断した情報共有及び課題解決策の検討を行うための地域情報連絡会を定期的に開催する。併せて、地域の意見集約の機会や地域への情報提供の頻度についても確認を行う。</p> <p>(目標) 地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 【平成29年度】 ・受験率100% かつ 理解度全員95点以上</p> <p>地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲) 【平成29年度】 ・30%</p> <p>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 【平成29年度】 ・各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策
	<p>()実施見込み ()実施できない見込み</p>	<p>左記が「 」の場合は必須</p>
	<p>：達成見込み ：達成できない見込み</p>	

自己評価	課題と改善策
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 受験率100% 理解度72%</p> <p>地域活動協議会を知っている区民の割合 19.1%</p> <p>各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た。</p> <p>：目標達成 ：目標未達成</p>	<p>左記が「 」の場合は必須</p> <p>・eラーニングの受験率は達成しているが、理解度の向上を図るため地域担当連絡会において説明を行う。 ・地域活動協議会を知っている区民の割合は、地域の活動に参加している区民の割合とほぼ一致しており、地域活動への参加のきっかけとなるように支援を継続するとともに区広報紙においても周知を行う。</p>

取組項目15

【多様な主体のネットワーク拡充への支援(区政編 改革の柱1 -イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進に向けて、各地域の実情に応じた支援を行う。 特に、地縁型団体に対しては、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を積極的に行う。</p> <p>(取組の概要) 交流やコーディネート場の場づくりなど ・多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネート場の場を、より課題に近いエリアである各地域において提供する。</p> <p>地縁型団体への情報提供など ・地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・5件 【平成30年度】 ・5件 【平成31年度】 ・5件</p>	<p>(取組の内容) 交流やコーディネート場の場づくりなど ・リノベーションの専門知識を持つ建築業者や宅建業者、金融機関、行政が一体となり設置された「大正・港エリア空き家活用協議会(WeCompas)」によって空家の利活用を促進する。 ・出展企業がチームを組んで、大正区の「ものづくり」の素晴らしい技術を分かりやすく紹介する体験型イベントの開催。</p> <p>地縁型団体への情報提供など ・地域団体間の連携・協働に向けた支援 ・多様な地域活動との連携・協働に向けたネットワークづくりへの助言・指導</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・5件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	予定していた事業の実施を行った。 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 5件 :目標達成 :目標未達成		

取組項目16

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 -イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(まちづくりセンター等による支援)

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。</p> <p>(取組の概要) まちづくりセンター等による支援内容の見直し ・地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきたまちづくりセンター等による支援について、地域活動協議会の自立運営に向けた支援へと転換していくため、支援内容の見直しを行い、地域の実情に即した支援を行う。</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・75% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ・地域団体間の連携・協働に向けた支援や、開かれた組織運営、会計等の透明性確保に向けた助言・指導 ・地域における担い手確保や人材育成等への助言・指導 ・地域の担い手へのヒアリング等を行うことによる地域や地域活動の現状や課題を把握及び整理</p> <p>(目標) 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 【平成29年度】 ・75%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策
目標の達成見込み	()実施見込み ()実施できない見込み :達成見込み :達成できない見込み	左記が「」の場合は必須

自己評価	課題と改善策
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>予定していた事業の実施を行った。 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 80.3%</p> <p>:目標達成 :目標未達成</p>	左記が「」の場合は必須

取組項目 17

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 -イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(派遣型地域公共人材による支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。(再掲) (取組の概要) 派遣型地域公共人材の活用促進 ・幅広い市民活動団体を対象として構築してきた派遣型地域公共人材機能について、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促す。 (目標) 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・1件	(取組の内容) ・各団体へ各種情報提供を行う (目標) 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成29年度】 ・1件

中間振り返り	取組内容の実施見込み	<input type="checkbox"/> 実施見込み <input type="checkbox"/> 実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	各団体へ各種情報提供を行った。 派遣型の地域公共人材が活用された件数 1件 :目標達成 :目標未達成	

取組項目 18

【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(区政編 改革の柱1 -ウ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 区役所職員がまちづくりセンター等の職員と連携して、持続的な活動のための財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を的確に支援する (取組の概要) CB/SB化、社会的ビジネス化の支援 ・CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める (目標) 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・2件 【平成31年度】 ・3件 平成29年度～平成31年度の3年間で6件	(取組の内容) ・自主財源の獲得に向けた情報提供や申請等手続きの助言・指導 (目標) 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件

中間振り返り	取組内容の実施見込み	<input type="checkbox"/> 実施見込み <input type="checkbox"/> 実施できない見込み	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
	地域活動協議会へのコミュニティ回収の制度説明を行った。 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 1件 ① :目標達成 :目標未達成	

取組項目19

【「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
(区政編 改革の柱2 -イ)】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	<p>(趣旨・目的) 職員や校長が分権型教育行政の制度や趣旨に基づいて業務を進めることで、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげる。</p> <p>(取組の概要) 分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進める。</p> <p>(目標) 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%</p> <p>自校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校長の割合 委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校の学校協議会委員の割合 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 【平成30年度】 ・30% 【平成31年度】 ・40%</p>	<p>(取組の内容) ・分権型教育行政の理解促進に向けて、教育委員会事務局兼務の区職員対象の研修、区教育行政連絡会で小・中学校長向けの研修に取り組む。 ・その他、地域担当課長及び区教育担当職員が各回の学校協議会に出席。 学校協議会の趣旨を共有し、各学校協議会が適切に運営されるよう、新任委員の研修を区役所において、同日の日中と夜間の2回実施</p> <p>(目標) 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	<p>保護者・区民等の教育に関連するニーズや学校の状況の把握 ・教育行政連絡会を、小・中学校とも年11回の開催した。 ・また、新たに区総合教育会議を立ち上げ、2回開催し、意見交換、情報収集を行った。 校園長の人事に関する意見 ・学校施策評価を行うにあたって全校長と面談を行うとともに、地域へ情報収集を行った。 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 ・教育委員会事務局兼務の区職員 100% ・区内小・中学校長 100%</p> <p>:目標達成 :目標未達成</p>	

取組項目20

【区における住民主体の自治の実現(区政編 改革の柱2 -ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(戦略) 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な会議運営に向けたPDCAを実施する。</p> <p>(取組の概要) 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議の委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。 区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。 区政会議の委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるよう、区政会議において委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。 区政会議と地域活動協議会との連携 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ため、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む。</p> <p>(目標) -1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度 60% 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 -2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 60% 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</p>	<p>(取組の内容) 区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【区政会議委員とのより活発な意見交換】 より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。</p> <p>区政会議と地域活動協議会との連携 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</p> <p>(目標) -1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度 60% -2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 60% 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策
目標の達成見込み	<input type="checkbox"/> 実施見込み <input type="checkbox"/> 実施できない見込み <input type="checkbox"/> 達成見込み <input type="checkbox"/> 達成できない見込み	左記が「 <input type="checkbox"/> 」の場合は必須

直前評価	課題と改善策
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>区政会議の資料の事前配布と質問の受付を行い、会議当日での回答を行った。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 41.2% 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 41.2% 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た。</p> <p>:目標達成 目標未達成</p>	<p>左記が「<input type="checkbox"/>」の場合は必須</p> <p>来年度は区政会議の回数を3回から4回に増やすとともに会議時間も1時間30分から2時間に延長し、より多くの意見聴取を行う。 また、会議の場では事前質問・意見に対する回答を示すとともに、会議後についても対応状況の報告や資料提供を行うなど、きめ細かくフィードバックを行っていく。</p>

取組項目21

【多様な区民の意見やニーズの的確な把握(区政編 改革の柱2 -イ)】

計画	取組の方針・目標内容 (戦略) 区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。 (取組の概要) 意見やニーズの把握手法の多角化 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区においての実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。 (目標) 区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29年度 35% (28年度 32.4%) 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定	当年度の取組内容 (取組の内容) これまで実施してきた取組を継続して実施するとともに、効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。 (目標) 区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29年度 35%
----	---	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み ()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み :達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況 区長会議での議事を職員全体で共有し、改善事例の共有を行った。区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 39.2%	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	:目標達成 目標未達成	

取組項目22

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 -ア)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。</p> <p>(取組の概要) 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。</p> <p>庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。</p> <p>区政情報の発信 区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。</p> <p>(目標) 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 30% 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>	<p>(取組の内容) 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・職員の接遇能力の向上及び職員の意識改革を図ることを目的として、全職員に対し、接遇研修を実施する。 ・窓口案内人は市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応するとともに、市職員と円滑な連携を図り、市民満足度の向上に努める</p> <p>庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・5S(整理・整頓・清掃・清潔・習慣)や標準化等の取り組みにより職場環境の改善、事務の効率化を図るため、窓口5S推進会議を定期的に開催する。 ・来庁者アンケートを実施し市民満足度を検証する</p> <p>区政情報の発信 ・広報紙(全戸配布)、ホームページ、フェイスブック、ツイッター、区内広報板(60カ所)など、各種広報媒体を活用した情報発信</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(目標) 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75%</p> <p>「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 30%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	()実施見込み ()実施できない見込み	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 左記が「 」の場合は必須
	<p>区広報紙での情報に加え、日々のイベントや区の魅力、行政の制度等をSNSで周知(281件)し、きめ細やかな情報発信を行った。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 81.2% 「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、 以上を獲得した 区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 48.5%</p> <p>:目標達成 目標未達成</p>	

取組項目23

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 -イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(戦略) 不適切な事務処理の発生を防ぎ、24区における事務レベルの底上げを図るため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組む。</p> <p>(取組の概要) 区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。</p> <p>各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進(「市政改革プラン2.0 - 新たな価値を生み出す改革 -」P68の再掲) 各区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。</p> <p>(目標) 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(6件)から10%減(5件) 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>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(「市政改革プラン2.0 - 新たな価値を生み出す改革 -」P68の再掲) 29年度 83% 31年度 85%</p>	<p>(取組の内容) 区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・「大正区不祥事根絶プログラム」の配布など、服務規律の確保に向けた周知・徹底(随時)する。 ・情報共有化委員会等の職場横断的な活動を積極支援し、情報共有・意見交換を行う。 ・戸籍情報システム等における不正閲覧防止対策として、年1回以上、アクセスログ調査を実施する。</p> <p>各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・地域課題に対して、どのような状態にしたいかを具体的に示すとともに、成果が測定可能な目標(アウトカム)を設定して達成状況をチェックし、PDCAサイクルを回す。</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(目標) 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(6件)から10%減(5件)</p> <p>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%</p>

中間振り返り		課題と改善策 左記が「」の場合は必須
取組内容の実施見込み	<input type="checkbox"/> 実施見込み <input type="checkbox"/> 実施できない見込み	
目標の達成見込み	:達成見込み :達成できない見込み	

自己評価	課題と改善策 左記が「」の場合は必須
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>職員全員へコンプライアンス研修や服務研修の実施をした。 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 5件(17%減) 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 86.1%</p> <p>:目標達成 目標未達成</p>	