

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題1

【区民の声集約プロセスの強化】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

市民満足度を高める能力を備えた区役所職員が、性別・年齢・居住年数等において多様な「サイレント・マジョリティ」を含めた区民の声を的確に把握し、区政運営への反映に取り組み、住民主体の自治の実現、区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり、区民が満足・納得できる区役所運営が図られている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【平成27年度区民モニター】※＜＞は26年度区民モニター

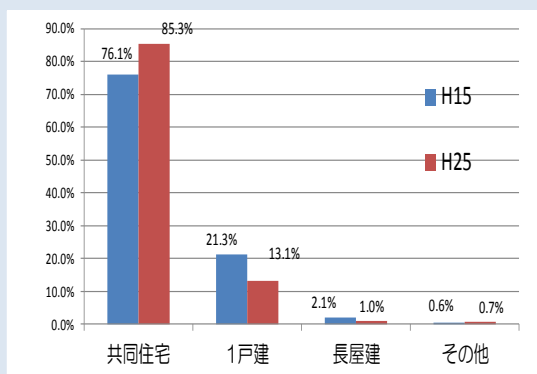
- ・区役所が区民の様々な意見や要望を聞くなど区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合 35.7%＜29.4%＞
- ・区役所が様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るよう努めていると思う区民の割合 30.3%＜22.2%＞
- ・区役所が様々な取組について、終了後に意見を聞くなど評価を受けて区政の運営の改善につなげるよう努めていると思う区民の割合 21.0%＜22.0%＞
- ・区役所が区民が重点的に取り組むべきと考えることを積極的に行っていると思う区民の割合 32.1%＜40.4%＞
- ・区役所を利用した際、案内サービスや窓口や電話の対応について、良いと感じた区民の割合 77.4%＜65.8%＞
- ・区役所が区民に身近な窓口として、責任をもって、適切に対応したと感じる区民の割合 72.9%＜78.5%＞

【平成27年度区役所格付け調査】※＜＞は26年度区役所格付け調査

- ・区役所来庁者サービス格付け ☆1つ 3.3点/5点＜☆1つ 3.0点/5点＞

【平成27年度職員アンケート】※＜＞は26年度職員アンケート

- ・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 80.8%＜82.9%＞
- ・市政改革の基本的な考え方が職員に浸透し、組織として仕事のやり方が変わった・どちらかといえば変わったと思う職員の割合 80.8%＜37.8%＞

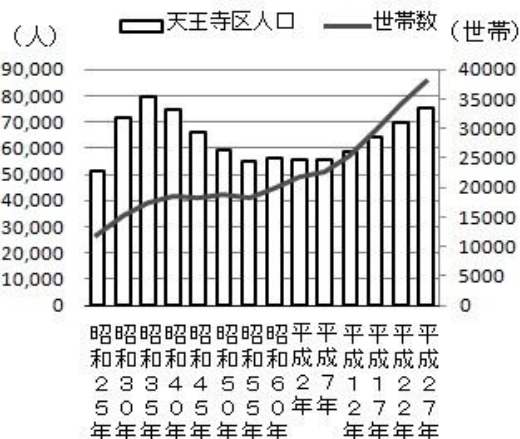


区における各建て方の割合（住宅土地統計調査より）

【参考 平成28年9月1日現在推計人口】

区民人口 77,188人
 （男性35,871人、女性41,317人）
 世帯数 38,885世帯

人口・世帯数の推移



(国勢調査より)

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

区民の様々な意見や要望を聞き区政運営に反映するように努めている、また、様々な取組について企画・計画段階から区民の参画や協働を得るよう努めていると感じた区民の割合が昨年度に比べ増加しているものの、区民意見による区政運営の改善や区政運営の積極性に関する指標が低下している。本区役所では、「改善」と「積極性」を踏まえたうえで、区民意見を聴取し区政に反映させる区政運営を進めてきたことから、その運営方法について「見える化」を意識した情報発信が不十分であったことが要因であると考えている。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・「区民の意見の施策等への反映状況の見える化」を意識した情報発信の強化（当区独自取組である「PD」L「CAサイクル」の見せ方）。
- ・区内の基礎自治に関する施策や事業にかかる決定権の局から区長への移譲に伴い、地域の特性・実情に即した施策・事業を展開するため、地域課題の的確な把握やPDCAサイクルの確立による不断の事務事業の見直しなど、区役所の総合力のより一層の向上。
- ・区民の日常生活を担う身近な総合拠点としての区役所および真の住民自治の確立に向けた改革の取組を進めるため、改革を担う職員づくり、改革を支える人材マネジメント。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

めざす成果及び戦略 1-1 【区民の声の区政への反映】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	・区役所が、区民の意見やニーズを的確に把握することにより、区の特 性や地域実情に応じた施策・事業を展開できている状態。 ・区役所が、区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理 解を得ている状態。 ・区役所が、区政運営について、PDCAサイクルを適切に運用している状 態。		区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、サイレントマジョ リティを含めた区民の意見やニーズを把握することにより、区政運営及び区 において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価を反映すると ともに、効果的な情報発信を行う。	
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	・区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思 うか。 ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）の中に、区の特 性や地域実情に応じたものがあると感じるか。 ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関して、あなたの必要とす る情報が伝えられていると感じるか。 ・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それら の企画・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思うか。 ・区役所が、区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、それら の終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の 改善につなげていると思うか。 のそれぞれについて、肯定的回答をした区民の割合 平成29年度まで に、すべて60%以上			
自己評価	戦略のアウトカムに対す る有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
自己評価	A：順調 B：順調でない			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない		

具体的取組 1-1-1

【区政会議の開催と意見・評価の反映】

		27決算額	78千 円	28予算額	371千 円	29予算算定額	219千 円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を 活発化させ、区政会議における意見・評価を、区運営方針及び区におい て実施される本市事務事業に反映させる。 区政会議の開催 2回	区政会議委員を対象としたアンケートで意見が区政運営に活かされてい ると感じる委員の割合 70%以上 【撤退基準】 50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する。					
計画	前年度までの実績						
	平成28年度 ・区政会議の開催 2回（予定） ※達成状況（未測定） 平成27年度 ・区政会議の開催 2回 ※達成状況 65.2%						
中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①：目標達成（見込）（i）取組は予定どおり進捗（ii）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（i）取組は予定どおり進捗（ii）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成						
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定（未測定）					
	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
自己評価	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成						
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため見直す ー：中間アウトカム未設定（未測定）					

具体的取組 1-1-2

【区民モニター(区政評価員)の活用】

		27決算額	895千 円	28予算額	1,231千 円	29予算算定額	1,679千 円
計画	取組内容			業績目標(中間アウトカム)			
	区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。 ・調査回数 2回(別途、格付け1回) ・調査対象者数 区実施(2回) 初回 2,000名(無作為抽出) 2回目 2,000名(無作為抽出) 市民局実施(格付け1回) 2,000名(無作為抽出)			区実施のモニター回答者数 400名以上 【撤退基準】 15%未満の場合にはアンケートの手法を再構築する。			
				前年度までの実績			
				平成28年度 調査回数2回(別途、格付け1回) モニター数298名 平成27年度 調査回数2回(別途、格付け1回) モニター数345名 平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数288名			
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)				

具体的取組 1-1-3

【あなたの声をつなげ隊による区民意見の聴取】★

		27決算額	65千 円	28予算額	214千 円	29予算算定額	96千 円
計画	取組内容			業績目標(中間アウトカム)			
	区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター(区政評価員)でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。 集約テーマ数 2テーマ以上			直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等) 【撤退基準】 直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する。			
				前年度までの実績			
				平成28年度 7テーマ 意見聴取件数 1,816件(9月末) 集約意見の随時公表の実施 平成27年度 8テーマ 意見聴取件数 2,207件 平成26年度 6テーマ 意見聴取件数 2,086件			
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)				

具体的取組 1-1-4

【区政運営の“見える化”を意識した情報発信の強化】★

		27決算額	14,389千 円	28予算額	15,622千 円	29予算算定額	14,812千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	区広報紙や広報板、ホームページ等を活用し、ニア・イズ・ベターの視点から、区民の関心の高い情報発信の強化に取り組むとともに、聴取した区民意見の区政への反映状況について、“見える化”を意識しながら、分かりやすい情報発信を行う。			区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関して、必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合 60%			
	- 区における年間事業予定の公表 1回 - 広報紙において“区民の声の反映状況の特集” 2回 - 区民の声の反映状況について、広報板に掲出 適時			【撤退基準】 30%未満の場合には、広報の手法を再構築する。			
				前年度までの実績 平成28年度(9月末) 広報紙において“区民の声の反映状況の特集” 1回 区民の声の反映状況について、広報板に掲出 ※達成状況(未測定) 平成27年度 広報紙において“区民の声の反映状況の特集” 5回 区民の声の反映状況について、広報板に掲出 ※達成状況 29.1%			

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 1-2 【区民に身近な総合行政の拠点、安心・安全を担う総合拠点としての区役所づくり】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
	・区役所が、区民から寄せられる様々な相談や要望を総合的に受け付け、関係局等への連絡や指示を適切に行うなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たしている状態。 ・区役所が区民の安心・安全を担う総合拠点として、危機事象への備えができていない状態。	・区民の日常生活を担う身近な総合行政の拠点として、区民から寄せられるさまざまな相談や要望を受け付け、関係局等と連携して適切に対応する。 ・区民の安全・安心を担う、区民に身近な総合行政の拠点として、災害をはじめ市民生活に重大な影響を与える様々なリスクに対処するために、職員の災害対応能力の向上を図る。
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
	過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合 平成29年度までに 80%以上	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A：順調 B：順調でない	
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない	

具体的取組 1-2-1 【総合窓口機能の充実、安心・安全の拠点づくりの推進】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算算定額	— 円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	・つなげ隊、市民の声、ICT等を通じて区に寄せられた区民の意見・要望に対して、総合窓口としてワンストップで対応しながら、所管局において対応すべき事項については、速やかに所管局等関係機関に伝達し、連携して課題解決に取り組む。また、市民の声を基本としてその対応状況を1ヶ月毎に取りまとめ、専用コーナーを設けたうえでホームページで公開する。 市民の声に関するもの 各月1回 区政会議やつなげ隊等により聴取したもの 適時 ・職員の災害対応能力の向上を図るため、職員を対象とした防災訓練・避難訓練を実施する。 1回	・区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民が、区役所が区における市政の総合窓口として、適切に対応したと感じる区民の割合 80%以上 ・訓練により非常時に取るべき行動を理解したと考える職員の割合 90%【撤退基準】 ・適切だと感じる区民の割合が50%未満の場合には対応方法のあり方を再構築する。 ・非常時の行動を理解していない職員の割合が70%未満の場合には訓練の実施方法を変更する。					
計画		前年度までの実績					
		平成28年度 防災訓練・避難訓練 各1回実施 聴取意見のホームページ公開 1回(9月末) ※達成状況【総合窓口】(未測定)【非常時行動】 71.9% 平成27年度 防災訓練・避難訓練 各1回実施 ※達成状況【総合窓口】 72.9% 平成26年度 防災訓練・避難訓練 各1回実施 ※達成状況【総合窓口】 78.5%					

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	
		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 1-3 【改革を担い支える職員づくり、人材マネジメント】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
	・チャレンジ精神を有する職員により区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう様々な取組が進められており、区民がそのことを知っている状態。 ・区役所来庁者等に対する窓口サービスを向上させ、自治体トップレベルのサービスを実現している状態。	・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つよう、さらに区民の声を的確に把握し、それに応じた施策を企画立案する力やコーディネート力を向上させていく。また、区役所の効果的・効果的な業務運営の取組を紹介する。 ・職員が窓口や電話応対に対する資質を向上させるとともに、区民の意見をふまえて快適に利用できる区役所を追求する。
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
	・区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合 平成29年度までに 80%以上 ・効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合 平成29年度までに 60%以上 ・区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数 平成29年度までに 3.5点以上	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない	

具体的取組 1-3-1 【職員づくり、人材マネジメントにかかる基本方針に沿った取組の推進】

計画	取組内容	27決算額 — 円 28予算額 — 円 29予算算定額 — 円
	・職員が主体となって策定した“やります天王寺区職員！100の取組み！”に基づく市政改革の推進 適時 ・行政としての“プロ意識”の徹底により、不断の市民サービスの向上及び不適切事務ゼロの実現に取り組む。 ・職員づくり、人材マネジメントにかかる基本方針「天王寺区役所 職員力向上基本プラン」に沿って、人材開発センターを活用しながら取組を推進する。 - 職員塾等の開催 年4回以上 ・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう、「5S活動」「標準化」について、効果的な事例の共有や関係所属とも連携を図りながら、業務プロセスの改善・事務の集約化などについて検討する。 - 随時	業績目標（中間アウトカム） 基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 90%以上 【撤退基準】 60%未満の場合には基本方針を再構築する。
計画		前年度までの実績
		平成28年度 職員塾の開催1回等 ※達成状況(未測定) 平成27年度 職員塾の開催5回等 ※達成状況 91% 平成26年度 職員塾の開催6回等 ※達成状況 91%

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-3-2

【快適に利用できる区役所の追求】

		27決算額	1,914千 円	28予算額	394千 円	29予算算定額	351千 円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	来庁者の快適度を向上させる取組を推進していく。 接遇に関する窓口アンケートの実施 1回以上 接遇研修の実施 3回以上 区民センター1階男女トイレについて便器の洋式化など快適性を向上するリニューアル工事の実施 その他区民意見をふまえた設備等の改修など 随時	来庁者の満足度 85%以上 【撤退基準】 60%未満の場合には取組内容を再構築する。					
		前年度までの実績					
		平成28年度(予定) 接遇に関する窓口アンケートの実施1回 接遇研修の実施6回 各窓口に老眼鏡と杖置きを完備 待合ソファへの据置き手すりの設置 「涼ん処」の設置(7～9月) 区役所画廊「真田画廊」回遊展示の開設 トイレ水道蛇口の改善 聴覚障がい者向け筆談ボードの配備(3台) ※達成状況 89%(1回目) 平成27年度 接遇に関する窓口アンケートの実施2回 接遇研修の実施6回 各階のフロアカラーを多用した庁舎内案内表示の設置 エレベーター内に防災キャビネットチェアーを設置 タッチパネル方式庁舎案内表示を設置 各階トイレ内照明LED化 ※達成状況 83% 平成26年度 接遇に関する窓口アンケートの実施1回 接遇研修の実施6回 2階保健福祉課の来庁者ゾーンの拡大とキッズルームの設置 1階タイルカーペット新調と各階トイレ防臭コーティング実施 ※達成状況 83%					

中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)		

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)		