

クローズアップ天王寺



“しっかり”お聞きしたご意見を、“しっかり”区政に反映します。

今年も区民の皆さんから、たくさんのご意見をいただきました。「区民の声を区政に反映」といっても、「いったいどんなふうにして形になっていくのか」というのはイメージしにくいものです。そこで、今回は天王寺区の事業がどのように『組み立て』られ、『改善されていく』のかをご紹介します。

Plan【計画】

— 事業の目的、目標は明確に！ —

本当に必要な事業？ 税金を使ってまで行うべき？ 「いただいたご意見」をもとに、なぜその事業を行うのか、“目的”をしっかりと考えるのがすべてのスタートです。対象者は誰？ 実施方法やスケジュールは？ 予算はどのくらい必要だろう？ 事業の目的を念頭に、内容を具体化していきます。こうして出来上がった予算案が市議会で議論されます。

法的な観点からは
弁護士さんに
相談しないと…

ポスターに
広告を印刷すれば、
費用が節約
できるかなあ



Do【実行】

— 目的、目標を意識しながらしっかり実施 —

後から評価ができるようにあらかじめ目標を定めています。目標は客観的に評価ができるように数字で表します。事業が上手く進んでいるかどうか評価できる仕組みは大切です。十分な成果を出せるように事業を進めていきます。

事業実施の様子(子育て情報博覧会)▶



Listen【聴取】

— 皆さんの声は“宝物” —

事業が上手くいっているのかどうか、実際の受け手である区民の皆さんの意見をしっかりと聞く仕組みをつくっています。天王寺区役所独自の意見聴取の取組である「あなたの声をつなげ隊」、区民モニター、区政会議を通じて、今年は約2,100件のご意見をいただいています。

「いただいたご意見」には、最初に事業を考えるとときに思いもつかなかったご意見があるなど、よりよい事業にするための“宝物”となる場合があります。

実際にいただいたご意見

子育てスタート応援事業 → 平日は仕事。使いにくいので残念。

子育て情報アプリ「ぎゅっと!」 → いろんな機能があるのに、ちょっと使いづらい。



▲区政会議での議論の様子

そうか、
こんな意見も
あるんだ…。
なるほど。

Check【評価】

— 振り返りが重要です！ —

事業の成果が十分だったのかどうか、最初に設定した数値目標で判断します。単に事業を進めてさえいれば良いという訳ではありません。事業を見直す場合の数値が設定してあるため、成果の出ない事業は見直しの対象となります。

Action【改善】

— 思い切って見直し！ —

事業を改善します。場合によっては事業そのものを廃止します。何が求められているのか事業を再点検する際には「いただいたご意見」を元にします。しっかりと考えて次の計画(Plan)につなげます。

いただいたご意見を参考にこう改善！

子育てスタート応援事業 → 土・日曜日に利用できる施設、サービスを拡充しました。

子育て情報アプリ「ぎゅっと!」 → ホーム画面を設置して操作性を向上しました。
→ 5面でご紹介。

PD“L”CAサイクルってなに？

Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(改善)という4つのプロセスを繰り返すことで、業務の改善を継続していく手法を「PDCAサイクル」といいます。

天王寺区では、Checkの前に独自に「Listen」(聴取)を加え、**区民の皆さんのご意見を事業の改善、施策の展開に反映させる『PD“L”CAサイクル』を導入しています。**

いただいたご意見から
どんな改善が？

12面
で
ご紹介

目次

- | | | |
|----------------------|------------------|----------------------------|
| ● クローズアップ天王寺 | ● 保健衛生 …………… 4 | ● わがまち天王寺 …………… 8 |
| ● 区政に反映、区民の声 …………… 2 | ● 子育て情報 …………… 5 | ● おおさか掲示板 …………… 9 |
| ● お知らせ …………… 3 | ● イベント情報 …………… 6 | ● 区民の声の反映事例／区役所案内 …………… 12 |