

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題1

【区民の声集約と反映プロセスの強化】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

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28年度区民モニター】※＜＞は27年度区民モニター

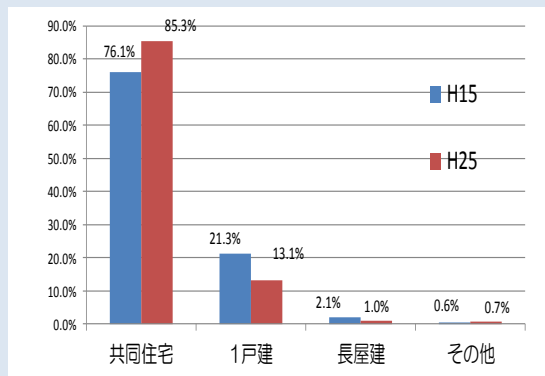
- ・区役所が区民の様々な意見や要望を聞くなど区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合 33.4%<35.7%>
- ・区役所が様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るように努めていると思う区民の割合 25.7%<30.3%>
- ・区役所が様々な取組について、終了後に意見を聞くなど評価を受けて区政の運営の改善につなげるように努めていると思う区民の割合 21.5%<21.0%>
- ・区役所が区民が重点的に取り組むべきと考えることを積極的に行っていると思う区民の割合 34.0%<32.1%>
- ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）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 29.3%（29.1%）
- ・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 82.5%<77.4%>
- ・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 73.6%<72.9%>

【平成28年度区役所格付け調査】※＜＞は27年度区役所格付け調査

- ・区役所来庁者サービス格付け ☆2つ 3.5点/5点<☆1つ 3.3点/5点>

【平成28年度職員アンケート】※＜＞は27年度職員アンケート

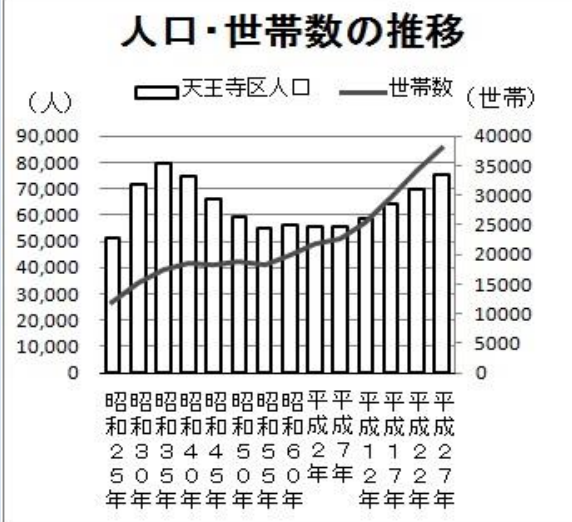
- ・市政改革の基本的な考え方をふまえ、仕事のやり方を変えることを意識している職員の割合 93.8%<96.8%>
- ・日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組む職員の割合 92.6%<88.0%>
- ・職場において、施策・事業の方針策定や課題の抽出・改善にあたり、上司や部下・同僚とオープンに話し、聴く対話をしている職員の割合



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29年10月1日現在推計人口】

区民人口 78,372人
 （男性36,377人、女性41,995人）
 世帯数 39,604世帯



（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＞

様々な取組について、区民の声を積極的に聴取し、評価・意見を受け区政運営の改善につなげるように努めているものの、区政運営についての意見聴取に関する肯定的意見の割合は減少、また、情報発信に関する肯定的意見の割合も若干改善したものの30%を下回るなど伸び悩んでいる。本区役所では、区民意見を聴取し区政に反映させる区政運営に注力しており、特にあなたの声をつなげ隊の意見聴取の取組は発足から6年目となることから、そういった活動を含め「伝わる広報」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＞

- ・「区民の意見の聴取・施策等への反映状況をはじめ、区民が必要とする情報について“伝わる広報”を意識した情報発信を強化。
- ・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

中期評価

めざす成果及び戦略 1-1 【区民の声の区政への反映(区政編 改革の柱2 Ⅲ-Ⅰ IV-ア)】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

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	
	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(区政編 改革の柱2 Ⅲ-Ⅰ)】

28決算額 89千円 29予算額 219千円 30予算算定額 202千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	前年度までの実績	

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
	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
	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 1-1-2

【区民モニター(区政評価員)の活用】

28決算額 1,203千円 29予算額 1,679千円 30予算算定額 1,368千円

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 各回400名以上 【撤退基準】 200名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29年度 調査回数3回(別途、格付け1回) 第1回426名 第2回(未測定) 平成28年度 調査回数2回(別途、格付け1回) 第1回298名 第2回355名 平成27年度 調査回数2回(別途、格付け1回) 初回モニター数345名 平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) 初回モニター数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 —: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)

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】

28決算額 55千円 29予算額 96千円 30予算算定額 95千円

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。 予算反映できる時期までに1,200件以上	予算反映する事業数 3事業以上 【撤退基準】 予算反映した事業がない場合、事業を再構築する。
		前年度までの実績 平成29年度 意見聴取件数 1,687件 ※達成状況(未測定) 平成28年度 意見聴取件数 1,816件 ※達成状況 5事業(意見集約の随時公表) 平成27年度 意見聴取件数 1,542件 ※達成状況 5事業(意見集約の随時公表)

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)

具体的取組 1-1-4 【“伝わる広報”を意識した情報発信の強化(区政編 改革の柱2 IV-A)】

28決算額 14,148千円 29予算額 14,812千円 30予算算定額 15,115千円

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など、“伝わる広報”を意識しながら、分かりやすい情報発信を行う。 ・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 ・広報紙の購読促進に向け1月分を全戸配付 1回(8月号)	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 30年度 30% 【撤退基準】 15%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29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28年度 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 ※達成状況 29.3% 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 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)	

めざす成果及び戦略 1-2 【区民に身近な総合行政拠点としての区役所づくり(区政編 改革の柱2 IV-A)】

計画	めざす状態<概ね3~5年を念頭に設定> ・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る状態。 ・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な様々な取組みが進められており、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。	戦略<中期的な取組の方向性> ・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。 ・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、それに適し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。 ・職員が窓口や電話対応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適切に利用できる区役所を追求する。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・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 平成30年度 75% ・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 前年度を上回る評価点(28年度:3.5点)	

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	
	戦略の進捗状況 a:順調 B:順調でない 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

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(区政編 改革の柱2 IV-A)】

28決算額 — 円 29予算額 — 円 30予算算定額 — 円

計画	取組内容 ・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(公表案件がない時を除く) 区政会議やつなげ隊等により聴取したものを 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	業績目標(中間アウトカム) ・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 平成30年度 75% ・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。
	前年度までの実績 平成29年度 聴取意見のホームページ公開 4回(9月末) 防災訓練・避難訓練 各1回実施 ※達成状況【総合窓口】(未測定) 【非常時行動】(未測定) 平成28年度 聴取意見のホームページ公開 6回 防災訓練・避難訓練 各1回実施 ※達成状況【総合窓口】 73.6% 【非常時行動】 96.0%	

中間振り返り	業績目標の達成状況 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	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	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)	

具体的取組 1-2-2

【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】

		28決算額	— 円	29予算額	— 円	30予算算定額	— 円
計画	取組内容	<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>職員塾等の開催 年4回以上</p> <p>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」についてアクションプランを定め、区役所全体で取り組む。</p>					
	業績目標（中間アウトカム）	<p>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</p> <p>【撤退基準】</p> <p>60%未満の場合には基本方針を再構築する。</p>					
中間振り返り	業績目標の達成状況	<p>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</p> <p>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</p> <p>③: 撤退基準未達成</p>					
	戦略に対する取組の有効性	<p>○: 有効</p> <p>×: 有効でないため取組を見直す</p> <p>—: 中間アウトカム未設定(未測定)</p>					
自己評価	取組実績	<p>課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p>					
	業績目標の達成状況	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p>					
自己評価	業績目標の達成状況	<p>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</p> <p>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</p> <p>③: 撤退基準未達成</p>					
	戦略に対する取組の有効性	<p>○: 有効</p> <p>×: 有効でないため見直す</p> <p>—: 中間アウトカム未設定(未測定)</p>					

具体的取組 1-2-3

【快適に利用できる区役所の追求】

		28決算額	216千 円	29予算額	13,301千 円	30予算算定額	306千 円
計画	取組内容	<p>来庁者の快適度を向上させる取組を推進していく。</p> <p>・接遇に関する窓口アンケートの実施 1回以上</p> <p>・接遇研修の実施 3回以上</p> <p>・その他区民意見をふまえた設備等の改修など 随時</p>					
	業績目標（中間アウトカム）	<p>来庁者の満足度 85%以上</p> <p>【撤退基準】</p> <p>60%未満の場合には取組内容を再構築する。</p>					
中間振り返り	業績目標の達成状況	<p>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</p> <p>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</p> <p>③: 撤退基準未達成</p>					
	戦略に対する取組の有効性	<p>○: 有効</p> <p>×: 有効でないため取組を見直す</p> <p>—: 中間アウトカム未設定(未測定)</p>					
自己評価	取組実績	<p>課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p>					
	業績目標の達成状況	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p>					
自己評価	業績目標の達成状況	<p>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</p> <p>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</p> <p>③: 撤退基準未達成</p>					
	戦略に対する取組の有効性	<p>○: 有効</p> <p>×: 有効でないため見直す</p> <p>—: 中間アウトカム未設定(未測定)</p>					