

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30年度区民アンケート】※＜＞は29年度区民アンケート

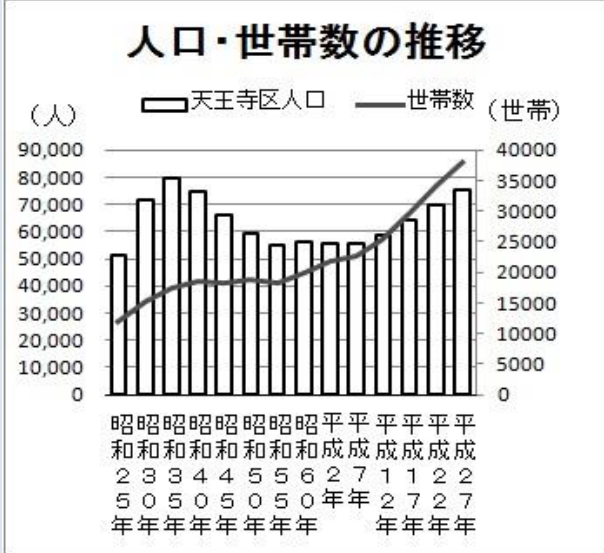
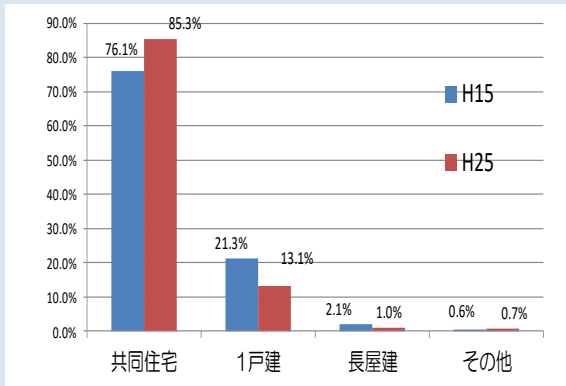
- ・区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 48.1%<41.5%>
- ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 43.4%<40.7%>
- ・区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 76.8%<80.2%>

【平成30年度区役所格付け調査】※＜＞は29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 3.6点/5点<☆2つ 3.7点/5点>

【平成30年度職員アンケート】※＜＞は29年度職員アンケート

- ・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 94.0%<94.3%>
- ・自ら担当する業務について、PDCAサイクルを回して5割以上の業務を改善できたと評価している職員の割合 67.2%<58.6%>



【参考 平成31年3月1日現在推計人口】

- 区民人口 79,434人
- (男性36,864人、女性42,570人)
- 世帯数 40,275世帯

(国勢調査より)

要因分析（めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果）

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おり、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大きく増加、また、情報発信に関する肯定的意見の割合も増加した。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7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を強化し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さらに強化。
- ・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

- ・区政運営にかかる意見や評価をいただくため、区政会議や区民モニター（区政評価員）、「あなたの声をつなげ隊」の積極的な活用により区民意見の聴取に取り組むとともに、聴取した意見を今後の事業展開や予算編成に反映させる。区独自のPD「L」CAサイクル（「L」=Listen）に基づき、「区民の声集約プロセス」の強化を図ったが、アウトカムはわずかに低下した。引き続き、区民の意見の聴取に取り組むとともに、「わかりやすい」伝わる広報を意識した情報発信を、より一層強化する必要がある。
- ・日常生活の総合拠点としての区役所および住民自治の確立のため、天王寺区役所職員力向上基本プランに基づき、「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」などを実践したものの、一部のアウトカムは目標を下回る結果となった。引き続き、行政職員としての「プロ意識」の徹底及び不断の市民サービスの向上に取り組むとともに、不適切事務ゼロの実現をめざして、人材マネジメントの強化を図る必要がある。

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-イ IV-ア)】

計画	めざす状態<概ね3~5年を念頭に設定>	戦略(中期的な取組の方向性)
	<ul style="list-style-type: none"> 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。
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)	
	<ul style="list-style-type: none"> 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 令和元年度 48.1% 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 令和元年度 50.0% 	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体	
	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 46.2%	48.1%	B	B	—
	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 40.7%	43.4%	B	B	—
	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	b	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-ア)】

29決算額 100千円 30予算額 202千円 元予算額 228千円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	<ul style="list-style-type: none"> 区政会議を開催し、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。 区政会議の運営についての効果的なPDCAを実施する。 【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。同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、アンケート結果への対応状況を区政会議等において示す。 【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。 【区政運営についての委員からの直接の評価】 区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。 区政会議と地域活動協議会など多様な団体との連携 地域活動協議会をはじめ、各種地域団体から推薦を受けた区政会議の委員を置く。 	<ul style="list-style-type: none"> 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 令和元年度 75.0% 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 令和元年度 73.3% 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員 1名以上 【撤退・再構築基準】 50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する。
		前年度までの実績
		平成30年度 ・区政会議の開催 6回 ※達成状況 74.2%(より活発な意見交換) 73.3%(意見の反映状況のフィードバック) ・地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員 7名 平成29年度 ・区政会議の開催 2回 ※達成状況 86.7%(より活発な意見交換) 92.3%(意見の反映状況のフィードバック) ・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 7名

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成	—	—
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	<ul style="list-style-type: none"> 区政会議の開催 2回 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を配置 	—	
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	<ul style="list-style-type: none"> 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 75.0% 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 81.8% 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員 9名 	① (i)	
	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・再構築基準未達成	—	
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組 1-1-2

【区民モニター(区政評価員)・あなたの声をつなげ隊による区民意見の聴取】

29決算額 1,211千円 30予算額 1,463千円 元予算額 1,592千円

計画	当年度の取組内容 ・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) 1回目 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。 1,200件以上	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 予算反映する事業数 3事業以上 【撤退・再構築基準】 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30年度 意見聴取件数 1,884件 ※達成状況 3事業 平成29年度 意見聴取件数 1,687件 ※達成状況 5事業 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	プロセス指標の達成状況 ① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成	—
	戦略に対する取組の有効性 —	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績 ・区実施2回 モニター数 1回目 2,000名(無作為抽出) 2回目 2,000名(無作為抽出) ・市民局実施1回 モニター数 2,000名(無作為抽出) ・意見聴取件数 1,440件	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	プロセス指標の達成状況 予算反映する事業数 4事業	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成	—
	戦略に対する取組の有効性 ア	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組 1-1-3

【“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-ア)】

29決算額 13,407千円 30予算額 15,115千円 元予算額 15,113千円

計画	当年度の取組内容 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特集” 2回 ・広報紙の購読促進に向け1ヶ月分を全戸配付 1回(7月号)	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 区のような取組(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 令和元年度 50% 【撤退・再構築基準】 25%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30年度 広報紙において“区民の声”の反映状況特集 2回 ※達成状況 43.4% 平成29年度 広報紙において“区民の声”の反映状況特集 2回 ※達成状況 40.7% 平成28年度 広報紙において“区民の声”の反映状況特集 2回 ※達成状況 29.3%	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成	—
	戦略に対する取組の有効性 —	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績 ・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特集” 2回 ・広報紙の購読促進に向け1ヶ月分を全戸配付 1回(7月号)	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 「伝わる広報」を意識したさらなる情報発信の強化が必要。
	プロセス指標の達成状況 区のような取組(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 40.7%	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 広報紙の読者増に向けて、広報紙設置場所の開拓や、特集号の効果的な配布を行うほか、区広報板やSNSなどで配付申込の勧奨を行う。
	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・再構築基準未達成	—
	戦略に対する取組の有効性 ア	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(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>	戦略(中期的な取組の方向性)
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	窓口サービスに係る民間事業者の調査(区役所業務の格付け)については、4年連続「☆2つ」を獲得したものの、評価点で目標とする29年度評価点(3.7点)を下回った。加えて、相談や問い合わせ対応への区民満足度も目標を下回る結果となった点は課題であり、職員の対応力のさらなる強化が必要。
	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 76.3%	76.8% B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	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調査での点数 3.6点(☆2つ獲得)	3.6点 B	窓口サービスの向上をめざし、引き続き、全職員を対象に接遇研修を実施するとともに、区民からの多様な相談や要望等にも適切に対応できるよう、職員塾等の機会を活用して職員個人のスキルの向上や組織としてのノウハウの共有など人材育成の強化に取り組む。

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)】

29決算額	—	円	30予算額	—	円	元予算額	—	円
-------	---	---	-------	---	---	------	---	---

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	中間振り返り	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

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】

		29決算額	— 円	30予算額	— 円	元予算額	— 円
計画	当年度の取組内容	<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」「ICT活用」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>					
	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)	<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・再構築基準】</p> <p>60%未満の場合には基本方針を再構築する。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>平成30年度</p> <p>職員塾の開催4回 ※達成状況 91.8%</p> <p>5Sの取組:「書庫及び物品倉庫の整理・整頓」</p> <p>標準化の取組:「ユーザ作業用フォルダのデータ管理ルールの設定」</p> <p>ICTの活用:「ペーパーレスの推進」など</p> <p>平成29年度</p> <p>職員塾の開催4回 ※達成状況 91.9%</p> <p>5Sの取組:「事務机周辺等の整理・整頓・清掃」</p> <p>標準化の取組:「庁内会議の標準化」</p>					
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	—		—			
自己評価	当年度の取組実績	<p>職員塾の開催 4回</p> <p>行政連絡調整会議の開催 1回</p> <p>管理職情報共有会の開催 49回</p> <p>服務規律確保推進委員会の開催 1回</p> <p>内部統制連絡会議の開催 1回</p> <p>5S活動の取組 中古物品等の再利用の促進</p> <p>標準化の取組 Outlook予定表のスケジューラー機能の活用の徹底</p> <p>ICTの活用 ペーパーレスの推進など</p>					
	プロセス指標の達成状況	<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 94%</p>					
	改善策	① (i)		※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	ア		—			

具体的取組1-2-3

【快適に利用できる区役所の追求】

29決算額 7,798千円 30予算額 306千円 元予算額 347千円

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	来庁者の快適度を向上させる取組を推進していく。 ・接遇研修の実施 3回以上 ・その他区民意見をふまえた設備等の改修など 随時		接遇力向上に役立つと感じる接遇研修受講者の割合 90%以上 【撤退・再構築基準】 60%未満の場合には取組内容を再構築する。
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	① (i) 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・再構築基準未達成		
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	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 7回 執務室照明及び外灯のLED化 庁舎植栽の剪定及び玄関花壇の設置 専任の庁舎案内人の配置 「涼ん処」の設置(7~9月)		—
自己評価	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	接遇力向上に役立つと感じる接遇研修受講者の割合 100% ① (i) 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・再構築基準未達成		
戦略に対する取組の有効性		ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す —: プロセス指標未設定(未測定)	—