

重点的に取り組む主な経営課題



経営課題1

【『PD“L”CAサイクル』による事業の改善・見直しプロセスの強化】

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＞

- ・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、区の特性や地域の実情に応じた施策・事業を展開できている状態
- ・区役所が、区民から寄せられる様々な相談や意見を総合的に受け付け、適切に対応するなど、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

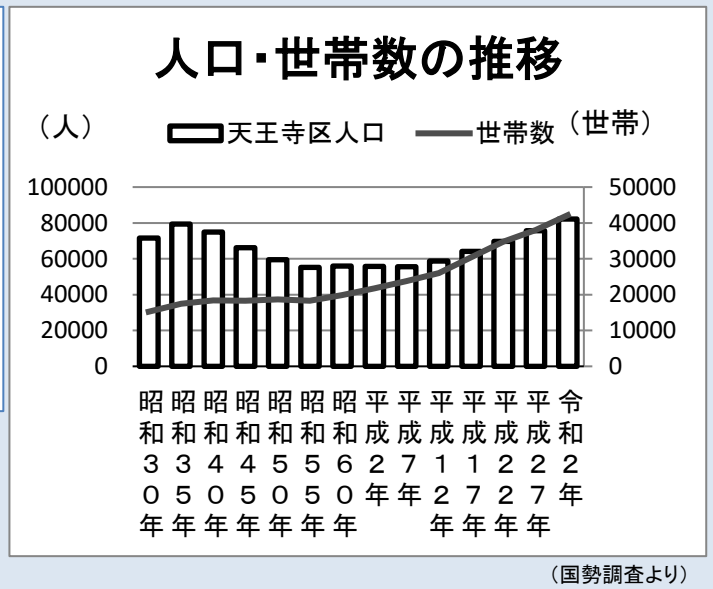
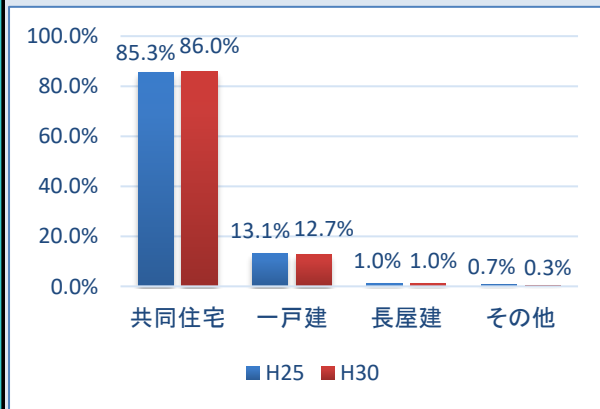
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【令和3年度区民アンケート】※＜>は令和2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」と回答した区民の割合 44.8%<43.2%>
- ・「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」と回答した区民の割合 38.9%<40.5%>
- ・「区役所が相談や意見について適切に対応したと感じる」と回答した区民の割合 77.4%<81.7%>

【令和3年度区役所格付け調査】※＜>は令和2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 3.7点/5点<☆2つ 3.6点/5点>



区における各建て方の割合(住宅・土地統計調査より)

【参考 令和4年4月1日現在推計人口】

- 区民人口 83,605人 (男性38,521人、女性45,084人)
- 世帯数 43,339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・意見を聞き区政運営の改善につなげるように努めているが、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及び情報発信に関する肯定的意見の割合は4割程度となっている。当区役所では、区民意見を聴取したうえで、事業の目的に見合った効果があがっているか、当初想定した成果が得られているかを総合的に評価して事業の改善や見直しを行う区政運営に注力しており、様々な形で幅広く区民の声を聴くとともに“伝わる広報”を意識した情報発信をさらに強化する必要があると考えている。また、区民アンケートで「区役所が相談や意見について適切に対応したと感じる」と回答した区民の割合は8割近くに達しているものの、当区の人口が増え、そのニーズもさらに多様化することも予想され、職員全員が高い意識をもって日々の業務に取り組み、区民サービスの向上をめざす必要がある。

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。
- ・区民ニーズを把握し、区民に身近な総合窓口としての役割を果たすべく、責任感とプロ意識をもって業務に取り組む職員の育成、来庁者に快適に過ごしていただける庁舎づくり。

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)など様々な形で幅広く区民の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」の強化を図り、アウトカムの目標は達成した。引き続き、区民の意見の聴取に取り組む。一方で“伝わる広報”については、アウトカムの目標に及ばなかったため、より一層強化する必要がある。

・区民に身近な総合行政拠点としての区役所としての機能を果たすため、天王寺区役所職員力向上基本プランに基づき、「職員塾」や接遇研修等を通じて個々の職員のスキルアップを図るとともに、来庁者の快適度向上のため庁舎設備改善を行い、アウトカム指標は昨年度よりポイントが上がり、順調に進捗している。

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。 	<ul style="list-style-type: none"> 区政への関心の高さによって、意見聴取方法を工夫し、性別・年齢・居住年数など様々な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。 施策の目的を明確にしたうえで事業を実施し、定期的に当該事業の施策目的の実現（成果）に対する有効性をチェックして事業内容の改善や新たな事業展開につなげるマネジメントサイクルとしてPD“L”CAサイクルを徹底する。
	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"> 区民アンケートで「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」と回答した区民の割合 令和8年度 50% 区民アンケートで「区民の様々な取組（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」と回答した区民の割合 令和4年度 50% 	

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 46.7%		44.8%	A		
	区民の様々な取組（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 44.8%		38.9%	B	A	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	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】

2決算額 41千円 3予算額 234千円 4予算額 225千円

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。 【区政会議委員との活発な意見交換】 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。 【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】 区民の取組について、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4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4年度 81.8% 【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
		<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度 区政会議の開催 2回 ※達成状況 72.0%（より活発な意見交換）76.0%（意見の反映状況のフィードバック） 令和2年度 区政会議委員意見聴取会の開催 1回 ※書面による意見聴取 2回 ※達成状況 66.7%（より活発な意見交換）95.5%（意見の反映状況のフィードバック） 令和元年度 区政会議の開催 2回 ※達成状況 75.0%（より活発な意見交換）81.8%（意見の反映状況のフィードバック）

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
	<ul style="list-style-type: none"> 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 一：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 	意見のフィードバックについて、さらに効果的な手法の検討が必要
	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 84.2% 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 78.9% 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 	<ul style="list-style-type: none"> 区政会議委員に対するフィードバック、広報紙等による意見のフィードバックを、さらにわかりやすくなるよう工夫するなど、区政会議が有用であると感じていただけるよう取り組む。
	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 一：プロセス指標未設定（未測定）

具体的取組 1-1-2 【多様な区民意見の聴取】

2 決算額 1,299千円 3 予算額 1,585千円 4 予算額 1,669千円

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)
	・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 ・ICTやSNS等を活用した意見聴取の実施 1回以上	次年度予算事業に意見を反映させる件数 3件以上 【撤退・再構築基準】 次年度予算事業に意見を反映したものがいない場合、取り組みを再構築する。
		前年度までの実績 令和3年度 3事業 令和2年度 3事業 令和元年度 4事業 平成30年度 3事業 平成29年度 5事業

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: 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 一: 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
	・区実施 2回 ・活動回数 1回(行政オンラインシステムを活用したアンケート)	-
	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
	次年度予算事業に意見を反映させる件数 3件 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 一: 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】

2 決算額 14,093千円 3 予算額 15,314千円 4 予算額 15,770千円

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)
	区広報紙や区広報板、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、わかりやすい情報発信を行う。 ・広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ・ホームページにおいて区民の声の反映事例を公表 2件 ・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。 ・災害対策情報やがん検診受診促進の情報等を年2回の特集号に掲載する。	区民アンケートで「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」と回答した区民の割合 令和4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 令和3年度 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ※達成状況 38.9% 令和2年度 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ※達成状況 40.5% 令和元年度 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ※達成状況 40.7% 平成30年度 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ※達成状況 43.4%

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: 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 一: 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
	・広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ・ホームページにおいて区民の声の反映事例を公表 2件 ・災害対策情報やがん検診受診促進の情報等を掲載 2回	「伝わる広報」を意識した情報発信の更なる取り組みが必要
	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
	区民アンケートで「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」と回答した区民の割合 44.8% ② (i)	現行の新聞折込と個別配送から、全戸配布に切り替える。また、LINE公式アカウント上での広報紙の情報取得者数を増やすため、LINE公式アカウントの登録者数を増やす取り組みを強化する。
	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 一: 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】

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、区民から寄せられる様々な相談や意見を総合的に受け付け、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。 高い意識をもった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取組みが進められている状態。 区役所来庁者が快適にサービスを受けていただいている状態。 	<ul style="list-style-type: none"> 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意見を受け付け、必要に応じて関係局等と連携する等して適切に対応する。 よりよい区民サービスのため、職員が高い意識をもち、区役所業務にかかる知識を深め、業務改善や効率化を主体的に進められる環境づくりに努める。 職員の窓口や電話対応にかかる資質を向上させるとともに、来庁者が快適に利用できる区役所づくりに努める。
	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"> 区民アンケートで「区役所が相談や意見について適切に対応したと感じる」と回答した区民の割合 令和8年度 85% 区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者による調査(5点満点)での点数 星2つ(3.5点)以上 	

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 86.0%		77.4% A A	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による調査(5点満点)での点数 星2つ(4.0点)		3.7点 A A		
			A: 順調 B: 順調でない		
	戦略の進捗状況	a	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】

		2決算額	— 円	3予算額	— 円	4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)					
	<ul style="list-style-type: none"> 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、広報紙やホームページにおいて区民の声の反映事例等を公表する。 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回(1-1-3再掲) ホームページにおいて区民の声の反映事例を公表 2件(1-1-3再掲) 	区民アンケートで「区役所が相談や意見について適切に対応したと感じる」と回答した区民の割合 令和4年度 82% 【撤退・再構築基準】 50%未満の場合には対応方法のあり方を再構築する。					
		前年度までの実績					
		令和3年度 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ※達成状況 77.4% 令和2年度 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ※達成状況 81.7% 令和元年度 広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回 ※達成状況 76.3%					
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: 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						
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					
	広報紙において区民の声の反映状況を特集 2回	-					
	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"> 区民アンケートで「区役所が相談や意見について適切に対応したと感じる」と回答した区民の割合 86% 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 1-2-2

【職員の資質向上、快適な区役所づくり】

2 決算額 16,321千円 3 予算額 19,208千円 4 予算額 22,749千円

計画	当年度の取組内容 「天王寺区役所 職員力向上基本プラン」に基づき個々の職員の資質向上を図るとともに、来庁者に快適に過ごしていただける区役所づくりを推進。 ・職員塾等の実施 3回以上 ・接遇研修の実施 3回以上 ・庁舎内来庁者スペースの改善、庁舎設備等の改修など 随時		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 来庁時の区役所の対応や環境が「よい」または「改善した」とアンケートに答える区民の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】 50%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 令和3年度 職員塾 3回 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 管理者層1回 全職員向けに動画研修 専任の庁舎案内人の継続配置 ※達成状況 65.7%(職員の対応) 60.7%(庁舎内・外の印象) 令和2年度 職員塾 4回(コロナ対策により集合研修からeラーニング研修に変更) 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 管理者層1回 全職員向けに動画研修 (コロナ対策により、一部集合研修から動画研修に変更) 視覚障がい者向け音声案内システムの導入 庁舎内案内サインの改善・更新 中央監視盤、非常用発電機用蓄電池の更新等大規模修繕の計画実施 南側階段のLED化 専任の庁舎案内人の継続配置 令和元年度 職員塾 4回 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)		
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: 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	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 ・職員塾の実施 4回、接遇研修の実施 3回 ・トイレ改修工事設計、1階通路等のカーペット・点字タイル貼替、男子トイレサニタリーボックス設置等		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 アンケートにおける庁舎にかかる質問において、「わからない」との回答が31.6%にのぼっており、区の改善の取組みが十分に伝わっていないものと考えられる。
	プロセス指標の達成状況 来庁時の区役所の対応や環境が「よい」または「改善した」とアンケートに答える区民の割合 55.6%(職員 58.8%、庁舎 52.4%)		② (i) 改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 庁舎設備の改善について、令和4年度は来庁者が明らかに認識できるものが少なかったが、令和5年度はトイレ改修について工事実施となることもあり、区民に環境改善を実感していただけるよう、また初めて区役所に訪れる方にも改善できたところがわかるよう、区の取組みについて説明、周知を図る。
	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)	