

# 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

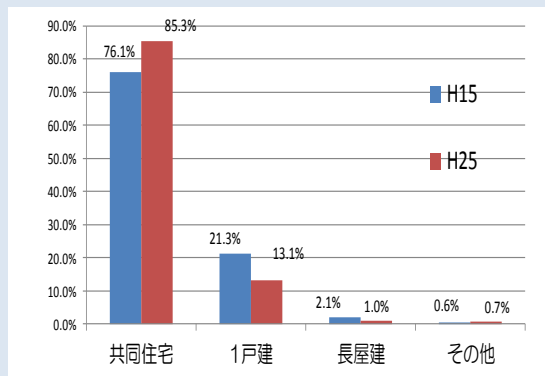
- ・区役所が区民の様々な意見や要望を聞くなど区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合 33.4%<35.7%
- ・区役所が様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るように努めていると思う区民の割合 25.7%<30.3%
- ・区役所が様々な取組について、終了後に意見を聞くなど評価を受けて区政の運営の改善につなげるように努めていると思う区民の割合 21.5%<21.0%
- ・区役所が区民が重点的に取り組むべきと考えることを積極的に行っていると思う区民の割合 34.0%<32.1%
- ・区役所を利用した際、案内サービスや窓口や電話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

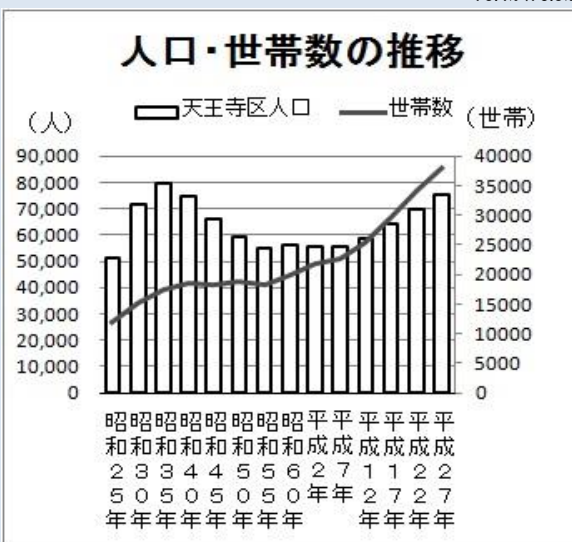
- ・区役所来庁者サービス格付け ☆2つ 3.5点/5点<☆1つ 3.3点/5点

【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 70.4%<76.0%



区における各建て方の割合（住宅土地統計調査より）



（国勢調査より）

【参考 平成29年2月1日現在推計人口】

- 区民人口 77,571人
- （男性36,046人、女性41,525人）
- 世帯数 39,004世帯

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、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、また、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が昨年度に比べ増加しているものの、区政運営についての意見聴取や企画・計画段階からの意見聴取、協働に関する指標が低下している。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を進めており、特にあなたの声をつなげ隊の意見聴取件数は毎年増加していることから、そういった活動の“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

- ・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」の更なる強化を図り、アウトカムを達成することができた。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「伝える広報」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」などを実施し、アウトカムを達成することができた。今後も行政職員としての“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組みながら人材マネジメントを進める必要がある。

めざす成果及び戦略 1-1-1 【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> ・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。	戦略<中期的な取組の方向性> 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。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・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 29年度 35% ・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 29年度 30%	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	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	33.4%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	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	29.3%	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 1-1-1-1 【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)】

27決算額 78千円 28予算額 371千円 29予算額 219千円

計画	取組内容 ・区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【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する。 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、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 【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。 区政会議の開催 2回 ・区政会議と地域活動協議会との連携 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	業績目標(中間アウトカム) ・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 29年度 60% ・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 29年度 60% ・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 1名以上【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。
	前年度までの実績	
	平成28年度 ・区政会議の開催 2回 ※達成状況 66.7% 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	① (i)	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 ・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選定	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	
	・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 86.7% ・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 92.3% ・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	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 1-1-2

【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 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28年度 調査回数2回(別途、格付け1回) 初回モニター数298名 2回目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	① (i)	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	
	・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)		
	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	
	区実施のモニター回答者数 1回目426名 2回目434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】

27決算額 65千円 28予算額 214千円 29予算額 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。 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28年度 意見聴取件数 1,816件 ※達成状況 5事業 平成27年度 意見聴取件数 1,542件 ※達成状況 5事業

中間振り返り	業績目標の達成状況	① (i)	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	
	予算反映できる時期までに1,687件		
	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	
	予算反映する事業数 5事業	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

【区政運営の“見える化”を意識した情報発信の強化(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

27決算額 14,389千円 28予算額 15,622千円 29予算額 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	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 29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	① (i)	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
	・区における年間行事予定の公表 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、広報版に掲出 1回	—
	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
	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%	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	戦略の有効性	ア	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	b	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)】

27決算額 — 円 28予算額 — 円 29予算額 — 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	① (i)	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	—	

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	○

## 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】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	<b>業績目標（中間アウトカム）</b> 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 <b>【撤退基準】</b> 60%未満の場合には基本方針を再構築する。					
		<b>前年度までの実績</b> 平成28年度 職員塾の開催5回等 ※達成状況 92% 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	① (i)	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	職員塾の開催 4回 行政連絡調整会議の開催 2回 管理職情報共有会の開催 46回 服務規律確保推進委員会の開催 1回 内部統制連絡会議の開催 1回 5S活動の取組 事務机周辺等の整理・整頓・清掃 標準化の取組 庁内会議の標準化					
	業績目標の達成状況	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 91.9%					
	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1-2-3

【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予算額 13,301千円

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 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及び指さしボードの配備 ※達成状況 85% 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%

中間振り返り	業績目標の達成状況	① (i)	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	—	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」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 6回 区民センター1階男女トイレのリニューアル工事の実施 窓口呼び出し状況・待ち人数をパソコンやスマホから確認できるシステムの導入 証明写真自動撮影機の設置 「涼ん処」の設置(7~9月) 正面玄関へのミスト噴霧装置の設置	来庁者への接遇や庁舎内施設・設備の向上等に努め、「来庁者に対する窓口サービスの格付け」について、2年連続「☆☆(2つ星:3.7点)」を獲得することができたが、年間2回実施したアンケート結果で測る来庁者の満足度について、目標値を下回ったため、一層の接遇向上が必要。
	業績目標の達成状況 来庁者の満足度 82.3%	② (i) 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 アンケート結果を見ると、来庁者の満足度が目標値を下回った原因は、主に窓口業務委託先の事業者の評価が低くなっていることに起因することから、アンケート結果を委託業者と共有するなど、一層の接遇向上に努める。
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)