

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

【様式3】

取組項目1 【歳入の確保(諸収入確保の推進)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 「大阪市広告事業行動指針」に基づき、媒体別の取組を進めて広告主を獲得し、鶴見区全庁的に税等の負担軽減に取り組む。</p> <p>(取組の概要) ・行政財産(区役所等)を活用した広告主の獲得 ・広告代理店制度を活用した広告主の獲得</p> <p>(目標) 「市政改革プラン2.0」の取組期間中(28~31年度)5,200千円の広告料等の確保をめざす。(27実績:4,681千円)</p>	<p>(取組の内容) 庁舎内における壁面などの有効スペースを活用し、広告主の募集を行う。</p> <p>(目標) 29年度の行政財産目的外使用料及び広告料の28年度実績額以上の確保をめざす。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① 達成見込み ② 達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>・エレベーター前の壁面に、新たに広告モニターを確保 ○5,966千円の歳入を確保(28年度:5,194千円)</p> <p>①</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	—

取組項目2 【環境に配慮した率先的な取組(光熱水量の削減)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 「大阪市地球温暖化対策実行計画」に沿って、日常的なエネルギー等の使用量抑制に取り組む。</p> <p>(取組の概要) ・設備機器の日常的なきめ細やかな運転制御 ・職員の意識改革</p> <p>(目標) 31年度の電気使用量を27年度比で約4%の削減をめざす。</p>	<p>(取組の内容) ・空調機器の運転制御により、窓口業務閉庁時間に庁舎内全館の一斉停止を行う。 ・空調、照明機器の使用にあたり、職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める。</p> <p>(目標) 29年度の電気使用量を、28年度比で約1%の削減をめざす。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① 達成見込み ② 達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>・時間外の空調利用は控えると共に、適正な温度管理に努めた。 ・こまめな消灯等呼びかけるなど、庶務担当係長会とおして周知に努めた。 ○29年度使用量384,374kwh (28年度比4.4%増)</p> <p>②</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>選挙当日が台風の予報で、期日前投票の投票率が高く、エレベータ利用が多くあった。 上記は特殊な要因であることから、29年度の取組みを継続する。</p>

取組項目3

【未収金対策の強化(介護保険料の収納率の向上)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 介護保険事業の安定した運営と、負担の公平性の確保のため、収納率の維持・向上に取り組む。</p> <p>(取組の概要) 電話・文書による納付勧奨により、未収金を発生させない取組みを進める。</p> <p>(目標) 毎年、前年度収納率を上回る。</p>	<p>(取組の内容) 介護保険制度の情報提供を行うとともに、①保険料の口座振替を勧奨する、②区独自に滞納者をリストアップし、電話・文書による納付勧奨を行う、③民間委託業者が行う早期・短期滞納者への納付督促業務では対応できなかった中期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を行い、未収金を発生させない取組みを進める。</p> <p>(目標) 平成28年度収納率以上をめざす。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(当年度の取組実績) ①普通徴収者へ口座振替勧奨を随時実施 ②納付約束不履行者へ文書督促実施 ③催告書等164件、差押予告通知52件、不現住調査12件 (目標達成状況) 30年3月末時点の現年度分収納率98.04%であり、前年度収納率現年分(最終)98.26%のため最終時点では、目標達成の見込み。 30年3月末時点の滞納繰越分収納率19.69%であり前年度収納率19.43%のため目標達成。</p>	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
			—

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目4

【収納率向上・未収金対策の強化(国民健康保険料)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 国民健康保険事業の安定した運営と負担の公平性確保のため、未収保険料の回収と未納額圧縮及び現年度収納率向上を課題とする。</p> <p>(取組の概要) 局予算による区長マネジメント「区独自の国民健康保険料収納対策事業」の継続した取組みを実施する。[国民健康保険料収納率向上ワーキングチーム(区)]及び[滞納整理チーム(局)]とも協議連携のうえ収納率向上に取り組む。</p> <p>(目標) 当面、現年度分の収納率92.0%をめざし重点的に取り組む。また、滞納繰越分の解消についても取組みを図っていく。</p>	<p>(取組の内容) ①保険料の口座振替を推奨する取組 ②滞納初期段階での接触で未納額を累積させない取組 ・滞納データを活用した納付督促強化、滞納者と接触し、所得や困窮状況を把握 ③財産調査、差押処分を積極的に実施する取組 ・差押予告による自主納付、滞納処分の強化。悪質、常習等の滞納者への来庁勧奨及び納付督促 ④国保資格の適正化による調定額の減算定を図る取組 ・他保険加入調査、不現住調査</p> <p>(目標) 目標収納率 現年度分92.0%以上、滞納繰越分19.55%以上をめざす。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①	①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況			課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>(当年度の取組実績)</p> <p>①新規加入ケースに、窓口及び文書での口座振替勧奨を随時実施</p> <p>②納付約束不履行者へ文書督促704件</p> <p>③催告書等4,501件、財産調査5,213件、差押予告484件</p> <p>④他保険調査628件、不現住調査29件</p> <p>(目標の達成状況)</p> <p>30年3月末時点の現年度分収納率89.14%であり、前年度収納率現年分(最終)91.50%のため、最終時点では目標達成の見込み。30年3月末時点の滞納繰越分収納率19.66%であり目標達成。</p>	①	—	
①:目標達成 ②:目標未達成				

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目5

【人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 I-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 近所に住む人同士の日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていく。</p> <p>(取組の概要) ・近所に住む人同士が集まり、福祉や防災といった身近な課題に気付き日常から顔見知りになり、つながっていることの大切さを感じてもらえるよう、防災訓練などの機会を捉えて啓発を行う。</p> <p>・若い世代をはじめ多くの人に、つながりづくりの大切さと興味を持ってもらえるよう、事例の共有や取組の情報発信を行う。</p> <p>・地縁による団体やグループへの加入を促進するため、地域のつながりの基礎となる自治会・町内会などのつながりづくりのための活動(マンション内での活動を含む)を支援する。</p> <p>(目標) ○ 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・29年度実績値に比べて3%増 【平成31年度】 ・29年度実績値に比べて5%増</p>	<p>(取組の内容) ・身近な人同士のつながりづくりの重要性について、転入者向けパンフレットの作成や区広報紙への掲載等により啓発するとともに、鶴見区まちづくりセンターと連携して実施する「ツルラボ」や「鶴探」などの取組みを通じて、つながりづくりの場の提供や情報発信を行う。</p> <p>※ツルラボ・・・地域活動にまつわる事例を集めて整理・分析を行い地域活動にいかしてもらう情報と機会の提供を図る場。今年度は、各地域で行われている防災訓練の事例共有や新しい防災訓練のプログラムを作るなど「防災」をテーマに実施。 ※鶴探・・・地域に立地している企業・事業所との連携の糸口として事業所見学をするとともに参加者の交流促進のため地域の会館等を利用してテーマに関するクイズや事業所の活動紹介などを行っている。</p> <p>(目標) ○ 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合 【平成29年度】 ・30%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み 目標の達成見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み ①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月～8月、防災をテーマとした「ツルラボ」開催:3回 ・11月～2月、「鶴探～大人の社会見学～」開催:4回 ・地域活動協議会の活動を紹介した転入者向けパンフレットの作成・配布 ・区広報紙による地域活動協議会の活動の紹介:随時 <p>○ 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合:50.2%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>①</p> <p>—</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目6

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-A)】
担い手不足の解消

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	<p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、担い手不足の解消を進めることで活動の活性化をめざす。</p> <p>(取組の概要) ①気軽に活動に参加できる機会の提供 高齢者や子どもの居場所づくりなど、誰もが気軽に参加できる場の情報など、活動のきっかけとなる情報を収集・発信し、市民活動への参加を呼びかける。</p> <p>②ICTを活用したきっかけづくり 地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組みを進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) ○地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【平成29年度】 ・15% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ①気軽に活動に参加できる機会の提供 地域で行われる行事などの情報を収集し、区HPや広報紙などによる情報発信を行う。</p> <p>②ICTを活用したきっかけづくり 地域活動協議会の広報部員等を対象にSNS活用勉強会の実施</p> <p>(目標) 【29年度】 ○区ホームページや広報紙などによる情報発信: 随時 ○ICTを活用した市民との対話を促進する取組みが新たに創出された件数: 1件 ○地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合: 15%</p>
	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>①: 達成見込み ②: 達成できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
<p>目標の達成見込み</p> <p>①: 達成見込み ②: 達成できない見込み</p>		

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>①気軽に活動に参加できる機会の提供 ・地域で行われる行事などの情報を収集し、区HPや広報紙などによる情報発信を行った ②ICTを活用したきっかけづくり ・地域活動協議会の広報部員等を対象にSNS活用勉強会を実施</p> <p>○区ホームページや広報紙などによる情報発信: 随時 ○ICTを活用した市民との対話を促進する取組みが新たに創出された件数: 0件 ○地縁型団体がやっている活動に参加している区民の割合: 29.5%</p>	①	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p style="text-align: center;">—</p>
	①: 目標達成 ②: 目標未達成		

取組項目7

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-A)】
 負担感の解消及び活動の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。 地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定してお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。</p> <p>(取組の概要) ①補助金についての理解促進 補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定しているものではないことについて、地域活動協議会の会議の場などで説明を行うなど、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図る。 ②活動の目的の再確認 各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認する機会を作るなどの支援を行う。</p> <p>③市民活動総合ポータルサイトの充実 身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に発信する「市民活動総合ポータルサイト」に、各団体の登録及び積極的な活用を促す。</p> <p>④活動への参加促進 各団体の活動が持続的なものとなるよう、誰もが気軽に参加(短時間や短期間だけ活動に参加)できるための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援を行う。</p> <p>(目標) ○各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合 【平成29年度】 ・40% 【平成30年度】 ・前年度以上 (具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上 (具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ①補助金についての理解促進 地域活動協議会の会議等の場を通して地域活動協議会補助金の趣旨について説明を行う。</p> <p>②活動の目的の再確認 運営委員会や部会の場などを活用し、活動目的を改めて確認する機会を作る。</p> <p>③市民活動総合ポータルサイトの充実 市民活動総合ポータルサイト周知のためのチラシ配布や各種団体へ登録の働きかけを行う。</p> <p>④活動への参加促進 地域活動協議会の会議等の場を通して、誰もが気軽に参加できるための仕組みや工夫に関する情報の提供や各地域のベストプラクティスを共有する場の提供を行う。</p> <p>(目標) 【平成29年度】 ○地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数: 12地域(随時) ○各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会を作った回数: 随時 ○市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数: 1件 ○各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加するための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数: 随時 ○各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合: 40%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>①補助金についての理解促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会の会議等の場を通して地域活動協議会補助金の趣旨について説明 <p>②活動の目的の再確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会や部会の場などを活用し活動目的を改めて確認する機会の創出 <p>③市民活動総合ポータルサイトの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区HPに市民活動総合ポータルサイトの情報を掲載 <p>④活動への参加促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月～8月、防災をテーマに「ツラボ」を開催:3回 ・各地域のベストプラクティスの共有 <p>○地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数:12地域</p> <p>○各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会の創出:随時</p> <p>○市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数:0件</p> <p>○各団体に対し、短時間や、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数:随時</p> <p>○各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合:56.6%</p>	①	—
		①:目標達成 ②:目標未達成	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目8

【地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)(区政編 改革の柱1 II-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 活動圏域を限定せず、地域社会の課題に取り組むテーマ型団体に対しては、「市民活動総合ポータルサイト」を活用するなど「IV多様な市民活動への支援メニューの充実」で整理する支援メニューの情報を適切に提供することで、活動の活性化の支援を充実させる。 また、区とテーマ型団体との接点が増加するよう職員意識の向上に取り組む。</p> <p>(取組の概要) ①テーマ型団体への支援窓口の設置 多様な活動主体間の交流の場への参画などにより、テーマ型団体とのつながりをつくとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより、テーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口を設置する。</p> <p>② ICT利活用による市民協働のきっかけづくり ・SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組みを進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) ○ 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 【平成29年度】 ・窓口の設置 【平成30年度】 ・29年度の窓口への問合せ件数(平年度化したもの)の10%増 【平成31年度】 ・30年度の窓口への問合せ件数の10%増</p>	<p>(取組の内容) ①テーマ型団体への支援窓口の設置 区役所内にテーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口の設置</p> <p>②ICTを活用したきっかけづくり 地域活動協議会の広報部員等を対象にSNS活用勉強会の実施</p> <p>(目標) 【平成29年度】 ○テーマ型団体への支援窓口を設置する ○ICTを活用した市民との対話を促進する取組みが新たに創出された件数 : 1件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>①テーマ型団体への支援窓口の設置 ・区役所内に支援情報の提供ができる窓口を設置 ②ICTを活用したきっかけづくり ・地域活動協議会の広報部員等を対象にSNS活用勉強会を実施</p> <p>○テーマ型団体への支援窓口を設置する:設置済 ○ICTを活用した市民との対話を促進する取組みが新たに創出された件数:1件</p>	<p>①</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目9

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(地域実情に応じたきめ細やかな支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対し、地域ごとの特性や地域課題を把握したうえで、地域実情に応じたきめ細やかな支援を実施する。</p> <p>(取組の概要) 地域実情に応じたきめ細やかな支援 ・統計データも活用して、地域ごとに、人口動態などの地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」の作成を支援し、各地域活動協議会との間で認識共有する。 ・各地域活動協議会に対し、地域カルテに基づくきめ細やかな支援を行うとともに、支援の内容について各地域活動協議会の評価を受け、改善につなげる。</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ・地域カルテに記載された内容を地域活動協議会、区役所、鶴見区まちづくりセンターの間で共有し、地域の実情に応じたきめ細やかな支援を行うとともに、検証を行い、次年度につなげる。</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合 【平成29年度】 ・80%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>・地域カルテの作成 ・区役所、鶴見区まちづくりセンターと情報共有 ・きめ細やかな支援の実施</p> <p>○ 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合: 81.3%</p>	<p>①</p> <p>—</p> <p>①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>

取組項目10

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(地域活動協議会の認知度向上に向けた支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。 ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。 <p>(目標) ○地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30%</p> <p>【平成30年度】 ・35%</p> <p>【平成31年度】 ・40%</p>	<p>(取組の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所1階の地域活動情報コーナーの充実やTSURUMIC AWARDを開催し、各地域の広報力アップを目指すなど地域活動協議会の認知度向上に向けた取組を行う。 ・認知度向上に向け、区民アンケートを校区別に集計し、認知度の高い地域の事例共有を行うなど各地域に対して認知度向上に向けた効果的な支援を行う。 <p>※TSURUMIC AWARD・・・地域活動協議会の広報力及び認知度向上を目的に実施</p> <p>(目標) ○地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所1階の地域活動情報コーナーの充実 ・TSURUMIC AWARD～広報紙デザイン賞～の開催:1回 ・区民アンケートを校区別に集計し、認知度の高い地域の事例共有を行った <p>○地域活動協議会を知っている区民の割合:25.5%</p> <p style="text-align: center;">②</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>地域活動協議会の認知度の向上に向けた取組が必要であるため、引き続きTSURUMIC AWARDを開催する。また、地域が行うイベントに出向き、地域活動協議会の活動紹介等を行い周知に努める。</p>

取組項目 1 1

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(準行政的機能の趣旨についての理解度向上)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対して「準行政的機能」が求められることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかける。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上</p> <p>・地域活動協議会に期待する準行政的機能について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、地域活動協議会の役員や構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう引き続き機会あるごとに積極的に発信する。</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 【平成29年度】 ・80%</p> <p>【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p> <p>【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受験する。 ・補助金説明会等の場を活用し準行政的機能の理解促進を図る。</p> <p>(目標) ○地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 【平成29年度】 ・受験率100% かつ 理解度全員95点以上</p> <p>○地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 【平成29年度】 ・80%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	②	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受験:24名 ・補助金説明会の場において、理解の促進を図るため、準行政的機能の趣旨について説明を実施:12件</p> <p>○地域を担当する職員のeラーニング受験率:100%、(理解度)95点以上の割合:75.0%</p> <p>○地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合:55.3%</p>	②	<p>地域を担当する職員のe-ラーニング及び地域活動協議会の構成団体へのアンケートの結果、準行政的機能を認識している割合が低かったため、職員対象の説明会や勉強会の実施、構成団体に対しては各種会議で理解促進を図るためのチラシを作成し、周知する。</p>
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目12

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

② 総意形成機能の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることについて、構成団体はもとより、地域住民の理解が深まるよう働きかける。 総意形成機能を発揮するために地域活動協議会が備えておくべき要件が、継続して満たされているかどうかについて、定期的に確認する。</p> <p>(取組の概要) ①地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う</p> <p>②地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることや、そのために必要な要件について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、役員や構成団体はもとより地域住民の方の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信する</p> <p>③総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・大阪市として、地域の総意を求める際には、地域活動協議会に積極的に求めていく必要があるため、地域活動協議会において、総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件を満たしているか、行政として定期的に確認するとともに、必要に応じて、各地域活動協議会への支援や関係規定の整備などを行う。</p> <p>(目標) ○総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 【平成29年度】 ・各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</p> <p>【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p> <p>【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ①地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・区役所1階の地域活動情報コーナーの充実やTSURUMIC AWARDを開催し、各地域の広報力アップを目指すなど地域活動協議会の認知度向上に向けた取組みを行う。</p> <p>・認知度向上に向け、区民アンケートを校区別に集計し、認知度の高い地域の事例共有を行うなど各地域に対して認知度向上に向けた効果的な支援を行う。</p> <p>※TSURUMIC AWARD・・・地域活動協議会の広報力及び認知度向上を目的に実施</p> <p>②地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・補助金説明会等の場を活用し総意形成機能の理解促進を図る。</p> <p>③総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・運営委員会において定期的な確認および助言、指導を行う。</p> <p>(目標) ○地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度 【平成29年度】 ・受検率100% かつ 理解度全員95点以上</p> <p>○地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30%</p> <p>○総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 【平成29年度】 ・各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する</p>

計画の進捗	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">自己評価</p> <p>①地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・区役所1階の地域活動情報コーナーの充実 ・TSURUMIC AWARD～広報紙デザイン賞～の開催:1回 ・区民アンケートを校区別に集計し、認知度の高い地域の事例共有を行った ②地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・理解の促進を図るため、総意形成機能の趣旨の説明を実施:1回(補助金説明会の場) ③総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・運営委員会において定期的な確認及び助言、指導を行った</p> <p>○地域を担当する職員のeラーニング受験率:100%、(理解度)95点以上の割合:79.2% ○地域活動協議会を知っている区民の割合:25.5% ○各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員の選定:選定済</p>	<p>②</p>	<p>地域を担当する職員のe-ラーニング及び地域活動協議会の構成団体へのアンケートの結果、総意形成機能を認識している割合が低かったため、職員対象の説明会や勉強会の実施、構成団体に対しては各種会議で理解促進を図るためのチラシを作成し、周知する。</p>
<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目13

【多様な主体のネットワーク拡充への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進に向けて、各地域の実情に応じた支援を行う。 特に、地縁型団体に対しては、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を積極的に行う。</p> <p>(取組の概要) ①交流やコーディネート場の場づくりなど ・多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネートの場を、より課題に近いエリアである各地域において提供する。</p> <p>②地縁型団体への情報提供など ・地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。</p> <p>(目標) ○新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 【平成29年度】 ・5件 【平成30年度】 ・5件 【平成31年度】 ・5件</p>	<p>(取組の内容) ①交流やコーディネート場の場づくりなど ・鶴見区まちづくりセンターと連携して実施する「鶴探」などの取組みを通じて交流やコーディネート場の提供を行う。</p> <p>②地縁型団体への情報提供など ・「鶴探」などを通じて地縁型団体への事例の情報提供および連携創出への支援を行う。</p> <p>(目標) ○新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 【平成29年度】 ・5件</p>

中間振り返り		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>①交流やコーディネート場の場づくりなど ・11月～2月、「鶴探～大人の社会見学～」の開催:4回 ・3月「つるばた会議」の開催:1回 ②地縁型団体への情報提供など ・11月～2月、「鶴探～大人の社会見学～」の開催:4回</p> <p>○新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数:8件</p> <p style="text-align: center;">①</p> <p style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p style="text-align: center;">—</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目14

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 IV-イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(まちづくりセンター等による支援)

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。</p> <p>(取組の概要) まちづくりセンター等による支援内容の見直し ・地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきたまちづくりセンター等による支援について、地域活動協議会の自立運営に向けた支援へと転換していくため、支援内容の見直しを行い、地域の実情に即した支援を行う。</p> <p>(目標) ○まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 【平成29年度】 ・75%</p> <p>【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p> <p>【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)</p>	<p>(取組の内容) ・まちづくりセンター評価基準を参考に支援内容を適宜見直しを行い、各地域の実情に合わせた支援を行う。</p> <p>(目標) ○まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 【平成29年度】 ・75%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・まちづくりセンター評価基準を参考に支援内容を適宜見直し、各地域の実状に合わせた支援を行った ○まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合:80.3%		
		①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目15

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 IV-イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(派遣型地域公共人材による支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。(再掲)</p> <p>(取組の概要) 派遣型地域公共人材の活用促進 ・幅広い市民活動団体を対象として構築してきた派遣型地域公共人材機能について、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促す。</p> <p>(目標) ○派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・1件</p>	<p>(取組の内容) ・派遣型地域公共人材の周知及び活用の促進</p> <p>(目標) ○派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成29年度】 ・1件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	②	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・地域活動協議会の運営委員会や部会等において地域公共人材の周知及び検討 ○派遣型の地域公共人材が活用された件数:0件	②	派遣型地域公共人材の認知度が低いため、具体的な事例を紹介するなど周知を徹底する。
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目16

【市民活動の持続的な実施に向けた
CB/SB化、社会的ビジネス化の支援(区政編 改革の柱1 IV-ウ)】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容	
計画	(趣旨・目的) 区役所職員がまちづくりセンター等の職員と連携して、持続的な活動のための財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を的確に支援する		
	(取組の概要) CB/SB化、社会的ビジネス化の支援 ・CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める	(取組の内容) ・CB/SB化等に向けた取組みを検討し、地域活動協議会に説明、実現に向け支援	
	(目標) ○区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・2件 【平成31年度】 ・3件 平成29年度～平成31年度の3年間で6件	(目標) ○区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件	
中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	
自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・CB/SB化等に向けた取組みを検討し、地域活動協議会に説明、実現に向け支援した ○区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数:0件	②	コミュニティ回収以外の事業についても提案する必要がある。また、CB/SB化、社会的ビジネス化について、地域に対しメリット等の説明を行うなど理解を深めてもらう必要があるため、他区や他都市の事例収集を行うとともに地域活動協議会に対して説明会等を実施する。
①:目標達成 ②:目標未達成			

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目17

【「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進
(区政編 改革の柱2 I-イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 職員や校長が分権型教育行政の制度や趣旨に基づいて業務を進めることで、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげる。</p> <p>(取組の概要) ・分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進める。</p> <p>(目標) ○分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている 教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%</p> <p>○自校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校長の割合 ○委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校の学校協議会委員の割合 ○区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合 【平成30年度】 ・30%</p> <p>【平成31年度】 ・40%</p>	<p>(取組の内容) ・分権型教育行政の理解促進に向けて、 ①教育委員会事務局兼務の区職員対象の研修、 ②区教育行政連絡会で小・中学校長向けの研修、に取り組む。</p> <p>・学校協議会の運営の補佐・学校との情報共有及び連携した取組の実施・学校の状況に応じたサポート</p> <p>(目標) ○分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている 教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策	※左記が「②」の場合は必須
評価	・教育委員会事務局兼務の区職員対象の研修実施 ・区教育行政連絡会で小・中学校長向けの研修に取り組んだ ・学校協議会の運営の補佐・学校との情報共有及び連携した取組みの実施・学校の状況に応じたサポートの実施	①	—
	○分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 教育委員会事務局兼務の区職員：100% 区内小・中学校長：100%		
①：目標達成 ②：目標未達成			

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目18

【区における住民主体の自治の実現(区政編 改革の柱2 Ⅲ-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(戦略) 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な会議運営に向けたPDCAを実施する。</p> <p>(取組の概要) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ・施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議の委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。 ・区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。 ・区政会議の委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるよう、区政会議において委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。</p> <p>②区政会議と地域活動協議会との連携 区政会議と地域の総意形成機能を担う地域活動協議会との連携を促進するため、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む。</p> <p>(目標) ①-1 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% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>①-2 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% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>②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する。</p>	<p>(取組の内容) ①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。</p> <p>【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。</p> <p>②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。</p> <p>(目標) ①-1 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%</p> <p>①-2 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%</p> <p>②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する。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	

当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策	※左記が「②」の場合は必須
自己評価	<p>①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 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し、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した。 区政会議における意見への反応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議で説明 <p>②区政会議と地域活動協議会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 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した <p>○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:100%</p> <p>○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:88.9%</p> <p>○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する:選定済</p>	①	—
	<p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 19

【多様な区民の意見やニーズの的確な把握(区政編 改革の柱2 III-I)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(戦略) 区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。</p> <p>(取組の概要) 意見やニーズの把握手法の多角化 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区においての実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。</p> <p>(目標) 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% (28年度 32.4%) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) 市民の声、意見箱、窓口相談、電話などを通じて寄せられた区民の意見・提案に対して、区総体として迅速かつ丁寧に対応し、その対応状況を逐次HPで公表する。</p> <p>(目標) 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%</p>
----	--	---

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民アンケートの実施:4回 ・転入者リサーチアンケートの実施:2回 ・各課への意見箱設置 ・区長と区民との意見交換会:1回 ・区政会議(部会:10回、全体会:4回) <p>○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:44.8%</p>	①	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目20

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。</p> <p>(取組の概要) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。</p> <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。</p> <p>③区政情報の発信 区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。</p> <p>(目標) ①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 【29年度】75% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>③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% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p>	<p>(取組の内容) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・各種専門相談の実施 ・区役所版FAQの更新(随時) ・メール等を活用した各事業所との情報共有</p> <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・課長代理級を中心とした業務改善PTの取り組みや外部講師を招いての状況調査・実地調査から浮かび上がってくる問題点に対する対応方法を検証・検討し、取り組むことにより、窓口サービス等の向上を図る。</p> <p>③区政情報の発信 ・広報紙の作成及び全戸配布 ・SNSを活用した情報発信 ・小学生向け広報紙によるイベント、区政情報の発信 ・職員向けSNS研修の実施</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(目標) ①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 【29年度】75%</p> <p>②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。</p> <p>③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%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
自己評価	<p>①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種専門相談の実施:毎月 ・区役所版FAQの更新:2回 ・各事業所との情報共有 <p>②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課長代理級を中心とした業務改善PTの取り組みや外部講師を招いての状況調査・実地調査から浮かび上がってくる問題点に対する対応方法を検証・検討した <p>③区政情報の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙の作成及び全戸配布:毎月 ・SNSを活用した情報発信:随時 ・小学生向け広報紙によるイベント、区政情報の発信:毎月(8月を除く) ・職員向けHP・SNS研修の実施:1回 ・小型デジタルサイネージによる重点施策等の情報発信 ・無料アプリ「マチイロ」による広報紙の情報発信 <p>○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:75.3%</p> <p>○「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する:☆(星1つ)</p> <p>○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:50.4%</p>	<p>②</p>
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>実地調査で顕在化した問題点に対する取組みを行ったが、評価結果では、他区に比べ低い項目があり重点的に改善を行う必要があるため、課長代理級を中心とした業務改善PTの取組や、状況調査・実地調査から浮かび上がってくる問題点に対する対応方法を検証・検討し、他都市・他区の取組み好事例を導入することにより、窓口サービス等の向上を図る。</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目21

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-I)】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計画	<p>(戦略)</p> <p>不適切な事務処理の発生を防止、24区における事務レベルの底上げを図るため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組む。</p> <p>(取組の概要)</p> <p>①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。</p> <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進(※「市政改革プラン2.0—新たな価値を生み出す改革—」P68の再掲) 各区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。</p> <p>(目標)</p> <p>①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(8件)から10%減(7件) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定</p> <p>②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合(※「市政改革プラン2.0—新たな価値を生み出す改革—」P68の再掲) 29年度 77% 31年度 83%</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 契約事務についての標準化を図る。</p> <p>【重要ポイントの共有化】 ・契約事務を進める中で重要となってくるポイントについてまとめた「Q&A」を作成 【仕様書の統一および共有化】 ・「仕様書のひな形」を作成</p> <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・事業、イベントが終了するごとに時機を失することなく振り返りを実施(反省点、改善点をとりまとめ、次年度の事業実施の継続・撤退を判断) ・事業ごとに進捗管理表を作成し、予算執行を含めた計画的な事業執行を確保 ・所属長からの指示事項について、進捗管理表を作成し随時意見交換を行い進捗状況を把握</p> <p>効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p> <p>(目標)</p> <p>①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(8件)から10%減(7件)</p> <p>②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 77%</p>
	<p>取組内容の実施見込み</p> <p>①実施見込み ②実施できない見込み</p> <p>目標の達成見込み</p> <p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>

当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策
自己評価	<p>①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進契約事務についての標準化を図った</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約事務のポイントをまとめた「Q&A」を作成 ・「仕様書のひな形」を作成 <p>②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント終了時の振り返り(反省点、改善点を取りまとめ、次年度の事業実施の継続・徹底を判断):随時 ・事業ごとの進捗管理表を作成し、予算執行を含めた計画的な事業執行を確保 ・所属長からの指示事項につて、進捗管理表を作成し随時意見交換を行い進捗管理を把握した <p>○不適切な事務処理案件の件数(公表ベース):7件 ○日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合:87%</p>	①
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	—