

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目1 【歳入の確保(諸収入確保の推進)】

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。(28実績:5,194千円)</p>	<p>(取組の内容) 広報紙の紙面上での広告が積極的に活用されるよう効果的な勧誘・PRに努める。</p> <p>(目標) 30年度の行政財産目的外使用料及び広告料の31年度の目標額を前倒しでめざす。</p>

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
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	
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	—

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>○6,295千円の歳入を確保(29年度:5,966千円)</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)】

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) 30年度の電気使用量を、29年度比で約1%の削減をめざす。</p>

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
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	
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	—

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>・空調設備管理標準に基づき、中間期(3月~6月)の外気冷房の活用等を行い市民サービスに影響がない範囲で省エネルギーに取組んだ。</p> <p>・こまめな消灯等呼びかけるなど、庶務担当係長会をとおした周知に努めた。</p> <p>○30年度使用量409,193kwh (29年度比6%増)</p> <p>②</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>・電気使用量については、温暖化等により空調機の稼働期間が増加したと考えられる。</p> <p>・市民サービスに影響がない範囲で、設備機器の運転制御を行う。職員に対しても、引き続き周知を行い、省エネルギーの意識向上に努める。</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目3

【人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 I-ア)】

計画	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。 ・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。 ・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30年度】 ・55% 【平成31年度】 ・57%</p>	<p>(取組の内容) ・事業の同日開催等、地域で実施する事業間の連携を促進させるなど、参加者の交流を図るとともにつながりづくりを支援する。</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30年度】 ・55%</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	

中期評価	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>・地域が実施する様々な事業の開催日とふれあい喫茶、食事サービスの開催日をあわせ、双方に参加できるようにして、相互交流を図った。(5回)</p> <p>・「ツルラボ」(※1)、「つるばた会議」(※2)を開催し、各地域の担い手の交流を図るとともに、参加対象を限定せず広く参加を募り、地域活動に関心のある住民との交流も図った。(ツルラボ:5月、6月、8月、9月、10月、11月、つるばた会議:3月) (※1)地域活動事例の分析と意見交換の場 (※2)鶴見区版井戸端会議</p> <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:51%</p>	<p>②</p> <p>・事業により多くの方が参加するよう取り組む必要がある。 ・事業の同日開催等、地域で実施する事業間の連携を促進させるなど、参加者の交流を図るとともに、多くの方が参加するように広報に力を入れ、つながりづくりを支援する。 ・各地域の事業開催日を把握し、情報提供を行う。</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4

【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)】
自治会・町内会単位の活動への支援

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に向けて、身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援を行う。</p> <p>(取組の概要) ① つながりづくりの基盤となる自治会・町内会単位の活動について、課題やニーズの実態を把握し、活動を支援する。</p> <p>(目標) ○ 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合 【平成30年度】 ・56% 【平成31年度】 ・58%</p>	<p>(取組の内容) ・町内会単位で実施する防災訓練への支援を行うとともに、防災を通じて、地域とのつながりづくりを促進する。 ・転入者向けリーフレット作成し、町内会等に関する情報の提供を行う。</p> <p>(目標) ○ 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合 【平成30年度】 ・56%</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>・各地域活動協議会や町内会単位で行う防災訓練の実施手法等のアドバイスをを行うとともに簡易トイレ等物品の貸し出しを行うなど防災を通じて地域とのつながりづくりを促進した。(12か所) ・転入者向けリーフレットを作成及び配布し、町内会等に関する情報の提供を行った。</p> <p>○ 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合:67.6%</p> <p style="text-align: center;">①</p> <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5

【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-ア)】
担い手不足の解消

計画	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、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 地域リーダーの活躍促進 ・活動の担い手になることを期待して養成してきた地域リーダーなどの人材を改めて把握し、既存のリーダー養成の仕組みで形骸化しているものがあれば見直しを行ったうえで、本人の意向に基づき活躍の場につなぐ取組を実施する。</p> <p>② 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>③ ICT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30年度】 ・30% 【平成31年度】 ・35%</p>	<p>(取組の内容) ① 地域リーダーの活躍促進 ・区役所・建設局・グリーンコーディネーターによる意見交換会を実施したり、区HPや広報紙で活動状況を広報することにより、活躍の場の創出・拡充につなげる。</p> <p>② 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・地域活動協議会や地縁型団体等の活動を紹介した転入者向けリーフレットの作成や区広報紙、HP等での地域活動の情報発信を行う。</p> <p>③ ICTを活用したきっかけづくり ・各地域活動協議会にCivic Techの理解を深めてもらうとともに事例紹介を行う。</p> <p>(目標) 【30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: 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 ・電気使用量については、温暖化等により空調機の稼働期間が増加したと考えられる。 ・市民サービスに影響がない範囲で、設備機器の運転制御を行う。職員に対しても、引き続き周知を行い、省エネルギーの意識向上に努める。
	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>・区広報紙に毎月地域のイベント日程を、ホームページに随時地域の活動内容を掲載した。</p> <p>・各地域の行事予定を取りまとめ、地域活動協議会連絡会で配付した。</p> <p>・転入者向けリーフレットを作成及び配布し、地域活動協議会や地縁型団体等に関する情報の提供を行った。</p> <p>・各地域活動協議会にHPやSNSを活用した情報発信を行うよう支援した。</p> <p>・中間支援組織(まちづくりセンター)とICT活用の進め方等について検討を行った。</p> <p>・YouTubeを活用したTSURUMIC AWARD(コンテスト)を開催し、地域活動の情報発信を行った。(1月)</p> <p>○ICTを活用した市民との対話を促進する取組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: 30%</p> <p>①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>	<p>①</p>

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-ア)】
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を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)</p> <p>① 委嘱制度の再検討 ・委嘱による活動内容が地域実情に即したものとなるよう再検討したうえで、委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進める。 ・委嘱にあたっては、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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>④ 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>⑤ 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ための支援を行う。</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30年度】 ・60% 【平成31年度】 ・65%</p>	<p>(取組の内容)</p> <p>① 委嘱制度の再検討 ・民生委員・児童委員協議会と連携して制度の意義や活動内容について広報啓発し、委員活動を支援する。 ・青少年指導員、青少年福祉委員の団体と調整し、年間行事の削減に取り組む。 ・青少年指導員、青少年福祉委員の区長委嘱に関して関係局に働きかけ</p> <p>② 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>③ 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>④ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・地域行政連絡会や地域活動協議会の会議の場において、市民活動総合ポータルサイトを紹介するとともに登録の促進を行う。</p> <p>⑤ 活動への参加促進 ・中間支援組織とも連携し、地域活動に気軽に参加できる取組事例について発表する機会を設け、各地域での活動の参考にしてもらうとともに情報交換する場の提供を行う。</p> <p>(目標) 【平成30年度】 ○制度の意義や活動内容について広報啓発：1回 ○年間行事削減：1回 ○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 ○ 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：60%</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 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>・運営委員が大幅に変更された地域を中心に、運営委員会で地域活動のガイドブック「鶴本」を活用して、地域活動協議会のめざすべき姿や活動内容等を説明した。 ・各種会議等で地域活動協議会補助金の趣旨や活動目的について説明を行った。 ・補助金申請にかかる担当者会議を開催し説明を行った。(12月) ・各地域活動協議会へ市民活動総合ポータルサイトのイベント情報をメールで情報提供するとともにポータルサイトを紹介した。(随時) ・各地域活動協議会で、市民活動総合ポータルサイトの説明を行い、登録促進を行った。(9月) ・「ツララボ」、「つるばた会議」を開催し、各地域の担い手のほか、参加対象を限定せず広く参加を募って、地域活動に関心のある住民との交流も図った。また取組みについて意見交換した。(ツララボ: 5月、6月、8月、9月、10月、11月、つるばた会議: 3月)</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 ○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: 58.2%</p> <p>①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>	<p>・役員等の改選もあり、地域によって役員の理解度に差があり、会計事務を担っている役員以外への理解が浸透していない。 ・理解度をより高めるため、地域に対して、まちづくりセンターを活用し、広く役員に理解が深まるよう重点的に支援していく。 ・ICTを活用した情報発信・収集の取り組みや認知度に地域差がある。 ・各地域の広報担当へのICTを活用した情報発信等の周知を図る。 ・事業により多くの方が参加するように取り組む必要がある。 ・区広報紙やSNSを活用し、より多くの参加者を募る。 ・中間支援組織(まちづくりセンター)と連携し、ツララボ等イベントへの参加を呼びかけていく。</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目7

【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るとともに、「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活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目2の②再掲) ・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30年度】 ・8件 【平成31年度】 ・9件</p>	<p>(取組の内容) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・テーマ型団体への支援窓口の周知及び支援情報の提供を行う。</p> <p>② ICTを活用したきっかけづくり(再掲) ・取組項目5の②再掲</p> <p>(目標) 【平成30年度】 ○ 市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 8件 ○ ICTを活用した市民との対話を促進する取組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	

中間評価	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</p> <p>・庁内案内やホームページで担当窓口の周知及び来所相談に応じた。 ・テーマ型団体からの支援相談等に対して、ポータルサイトの紹介を行うなど支援情報の提供を行った。(4回) ・各地域活動協議会にHPやSNSを活用した情報発信を行うよう支援した。 ・中間支援組織(まちづくりセンター)とICT活用の進め方等について検討を行った。 ・YouTubeを活用したTSURUMIC AWARD(コンテスト)を開催し、地域活動の情報発信を行った。(1月)</p> <p>○ 市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:15件 ○ ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件</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8

【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)

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30年度】 ・82% 【平成31年度】 ・85%</p>	<p>(取組の内容) ・前年度の地域カルテを基に、地域・区役所・中間支援組織が課題等を共有する場を設け、地域カルテの内容を更新するとともに地域の実情に応じたきめ細やかな支援を行う。</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30年度】 ・82%</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	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>・「地域カルテ」に「地域福祉カルテ」の内容を加味し、地域・区役所・区社協で共有、活用できるよう検討した。 ・地域カルテの必要性を説明し、更新を働きかけた。 ・地域カルテに基づき地域の特性に応じた支援を行った。</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 87.2%</p> <p>①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>	①	

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 ・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>(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・40%</p>	<p>(取組の内容) ・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を行う。また、TSURUMIC AWARDを開催するなど地域活動協議会の認知度向上に向けた取組を行う。</p> <p>※TSURUMIC AWARD・・・ジャンルを問わず各地域活動協議会が行っている活動を広く区民に周知し、認知度向上を目的として実施。 H30年度も引き続き、認知度向上につながる取組みについて表彰を行う。 (H30年度は、SNSいいね争奪戦。各地活協のロゴマーク作成など)</p> <p>(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成30年度】 ・35%</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>・地域活動協議会の活動内容を紹介するチラシを作成し盆踊りなど人が集まる場所を中心に配布した。(8月)</p> <p>・転入者向けリーフレットを作成及び配布し、町内会等に関する情報の提供を行った。</p> <p>・TSURUMIC AWARD(コンテスト)を開催した。(1月)</p> <p>○地域活動協議会を知っている区民の割合:50.1%</p> <p style="text-align: right;">①</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>・電気使用量については、温暖化等により空調機の稼働期間が増加したと考えられる。</p> <p>・市民サービスに影響がない範囲で、設備機器の運転制御を行う。職員に対しても、引き続き周知を行い、省エネルギーの意識向上に努める。</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(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 ・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30年度】 ・60% 【平成31年度】 ・80%</p>	<p>(取組の内容) ・地域活動協議会についてのeラーニングを地域を担当する職員に実施する ・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30年度】 ・受験率100% かつ 理解度全員95点以上 ○ 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30年度】 ・60%</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>・中間支援組織(まちづくりセンター)を通じて、「準行政的機能」が求められることを説明した。 ・準行政的機能の理解促進を図るためチラシを作成し、地域活動協議会連絡会で周知した。(3月)</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: 50% ②</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: 57%</p> <p>①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>	<p>・新役員等を中心に、準行政的機能の認知度や理解の向上が必要である。 ・新役員等に対して各地域の運営会議などで準行政的機能について説明する。</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目11

【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(取組項目7の再掲) ・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30年度】 ・55% 【平成31年度】 ・60%</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(取組項目9の再掲) ・取組項目9の再掲</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 ・地域活動協議会についてのeラーニングを地域を担当する職員に実施する。 ・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ラーニング受験率及び理解度 【平成30年度】 ・受験率100% かつ 理解度全員95点以上</p> <p>○ 地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲) 【平成30年度】 ・35%</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30年度】 ・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創意形成機能を認識している割合:55%</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>・地域活動協議会の活動内容を紹介するチラシを作成し盆踊りなどが集まる場所を中心に配布した。(8月)</p> <p>・転入者向けリーフレットを作成及び配布し、町内会等に関する情報の提供を行った。</p> <p>・TSURUMIC AWARD(コンテスト)を開催した。(1月)</p> <p>・中間支援組織(まちづくりセンター)を通じて、「総意形成機能」が求められることを説明した。</p> <p>・総意形成機能の理解促進を図るためチラシを作成し、地域活動協議会連絡会で周知した。(3月)</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:50%</p> <p>○地域活動協議会を知っている区民の割合:50.1%</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創意形成機能を認識している割合:61.9%</p> <p style="text-align: right;">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12

【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場の場を、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 ・中間支援組織と連携し、多様な活動主体が連携協働等について交流できる場を提供する。(つるばた会議など)</p> <p>② 地縁型団体への情報提供など ・防災・防犯活動等を通じ、地域活動協議会とNPO・企業等が連携する取り組みを推進するとともに各地域で情報の共有を図る。</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30年度】 ・5件</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
	<p>(i) ①: 達成見込み ②: 達成できない見込み</p>	
	<p>① ①: 達成見込み ②: 達成できない見込み</p>	

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>・「ツルラボ」、「つるばた会議」を開催し、各地域の担い手のほか参加対象を限定せず広く参加を募って、地域活動に関心のある住民との交流を図った。(ツルラボ:5月、6月、8月、9月、10月、11月、つるばた会議:3月)</p> <p>・防災活動を通じて物資の供給や訓練への参加など、地域活動協議会と企業が連携して取組ができるよう支援した。(12地域)</p> <p>・各地域での防災訓練等を実施するにあたり、災害時地域協力貢献事業所・店舗と連携して取り組むよう地域に働きかけた。(12地域)</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:7件</p> <p style="text-align: right;">①: 目標達成 ②: 目標未達成</p>	<p>①</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)

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、活用方策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30年度】 ・82% 【平成31年度】 ・84%</p>	<p>(取組の内容) ・まちづくりセンターと連携し、地域ごとの支援方策を定め、地域活動協議会の自律運営に向けた支援を行う。</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30年度】 ・82%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	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	
	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>・地域ごとの支援方針に基づく支援を行う中で、まちづくりセンターや地域担当職員と情報共有しながら、支援内容の見直しを行った。</p> <p>○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:84.1%</p> <p style="text-align: right;">①</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

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(派遣型地域公共人材による支援)

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。(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30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・1件</p>	<p>(取組の内容) ・まちづくりセンターと連携し、派遣型地域公共人材について区ホームページに掲載する。 ・派遣型地域公共人材の活用方法の明確化を図るとともに地域活動協議会に周知・活用を促進する。</p> <p>(目標) ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成30年度】 ・1件</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	(ii)	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	①	②	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・派遣型地域公共人材についてホームページに掲載した。 ・中間支援組織(まちづくりセンター)と連携し、地域役員を中心に活用事例を共有し、活用促進を図った。 ○派遣型の地域公共人材が活用された件数:5件	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15

【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	<p>(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</p> <p>(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</p> <p>(目標) ○ 区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成30年度】 ・3件 【平成31年度】 ・3件</p>	<p>(取組の内容) ・まちづくりセンターと連携し、CB/SBに取り組んでいる地域の事例を共有する場を提供し、CB/SB化、社会的ビジネス化の理解を深める取組を行う。 ・地域活動協議会がCB/SB、社会的ビジネスを取り組むようまちづくりセンターや関係各所と連携し、実現を目指す。</p> <p>(目標) ○ 区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成30年度】 ・3件</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>・各地域で取り組んでいる事業でCB化へ展開可能な事業に対して働きかけを3件行い、うち1件を事業化した。(1件) ・中間支援組織(まちづくりセンター)と進め方等について検討を行い、個別のアプローチを行った。</p> <p>○区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数:3件</p>		<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p> <p>①</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16

【「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-I)】

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
計 画	<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) ① 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) ○ 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% 【平成31年度】 ・40%</p>	<p>(取組の内容) ○ 学校協議会への参加及び教育行政連絡会の開催等を通じて校長との情報共有を図るとともに、各校の課題やニーズに応じた教育活動支援に取組む。</p> <p>(目標) ○ 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>

中 間 振 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	

目 録	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>(取組の内容) 様式2「具体的取組2-3-1」のとおり</p> <p>(目標) ○ 分権型教育行政により、自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:100% ○ 分権型教育行政により、委員を務める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:100% ○ 分権型教育行政により、区内の学校、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:100%</p> <p style="text-align: right;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	①	—

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目17

【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)】

計画	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 30年度 100% 31年度 100%</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 30年度 70% 31年度 77%</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。 【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 30年度 100%以上 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 30年度 70% ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員数の維持。</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
	<p>(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p> <p>① ①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

計画評価	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 ・区政会議委員へのアンケートを実施した。 ・アンケート結果のフィードバック及び結果に基づいた改善状況の説明を行った。</p> <p>②区政会議と地域活動協議会との連携 ・区政会議委員からの意見に対する対応状況の説明を行った。</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、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:73.0% ○ 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:69.0% ○ 地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員数の維持:維持</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>・「意見を述べるために前提となる区の現状や行政のしくみ等についての知識が不足している」との意見が多数あった。 ・そのため、令和元年10月に委員改選が行われることから、委員改選に合わせて、区政運営の仕組みや「区政会議」の基礎知識、区運営方針や予算についてわかりやすく説明を行っていく。</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目18

【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	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<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) ①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) ①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 30年度 45% 31年度 47%</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) ①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 30年度 45%</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
	<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:3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:6回、全体会:3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:44.5%</p>	<p>②</p> <p>アンケート結果を年齢層別にみると、60歳代以下で、把握していると感じている方の割合が低いことから、若年層等の意見やニーズを把握できる効果的な手法の検討・実施が必要である。</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19

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-A)】

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>(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 30年度 80% 31年度 82%</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>(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、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> <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 30年度 80%</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>

中間振り返り	(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	① 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>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:毎月 ・区役所版FAQの更新(随時):2回 ・各事業所(署)との会議等で、受付けた意見・要望・提案や対応状況等を情報共有し、連携を図った。</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実地調査をもとに、庁内案内表示のリニューアルと庁舎案内図の多言語化を実施。</p> <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:80.8%</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:☆☆(☆2つ)</p> <p style="text-align: center;">①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p style="text-align: center;">①</p>

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目20

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(戦略) 不適切な事務処理の発生を防ぎ、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) 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) 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) 31年度 85%</p>	<p>(取組の内容) ①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・コンプライアンス、個人情報保護、接遇等に係る研修を効果的に実施する。 ・重要管理ポイントの徹底に関する職員の意識を高める。 ・受付事務に関する不適切な事務処理の発生を防ぐため、事務処理要領を作成する。 ・平成29年度より進めている契約事務の標準化について、「Q&A」の更新及び仕様書のひな型の作成について、引き続き取り組む。</p> <p>②自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・事業、イベントごとにPDCAシートを作成し、終了するこ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) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 30年度 6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 30年度 84%</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	

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区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 ・全職員を対象とした接遇研修(1回)、実地指導研修(2回)、事前覆面調査(1回)実施 ・全職員を対象とした重要管理ポイント、コンプライアンス、個人情報保護研修を実施:1回 ・不適切な事務の発生を防ぐための方策として受付事務の総点検の実施:1回 ・契約事務の標準化に関する「Q&A」の更新、仕様書のひな型の作成:1回</p> <p>②自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・事業・イベントごとのPDCAシートにより、事業等終了後に振り返りを行った。 ・事業ごとの進捗管理表により、計画的な事業執行を行った。 ・所属長からの指示事項の進捗管理及び所属長への報告を行った。</p> <p>○不適切な事務処理事案の件数(公表ベース):11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:90.7%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	<p>不適切な事務処理案件の削減に向けて、重要管理ポイントや受付事務の再点検を行うなど、不適切事務発生のリスクを低減させることにより目標達成を図る。</p>