

経営課題1

人と人がつながり支え合うまちづくり

主なSDGsゴール

※SDGs（持続可能な開発目標）とは、2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。

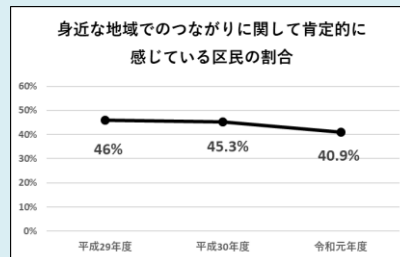
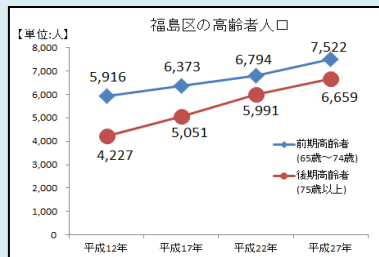


めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

人と人とのつながりが薄れていく中で、防災や福祉といった身近な課題をきっかけに、近所に住む人同士が集まり日常から顔見知りになりつつあることの大切さを感じてもらえる状態をめざす。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・福島県における平成27年の前期高齢者(65歳～74歳)数は7,522人、後期高齢者(75歳～)数は6,659人、高齢化率は20.0%となっており、平成12年と比較すると前期高齢者数は約1.27倍、後期高齢者数は約1.57倍に増加している。
- ・地域課題を解決するために担い手が高齢化しており、かつ担い手が少なくなっている。
- ・個人の生活様式や価値観の多様化を背景に、地域コミュニティが希薄化しがちである。
- ・マンション等の共同住宅に住んでいる区民が8割にのぼり、若年世代が増加傾向にある。



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）

福島県では、マンション等の共同住宅にお住まいの方の割合が約8割にのぼる一方、古くからお住まいになる方も多く地域コミュニティが希薄化しがちであることから、災害発生時や身近な地域の課題に対応するための「自助」「共助」の機能が十分発揮されるかが懸念される。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

地域活動を支援し、若い世代を含めてより多くの住民に人と人がつながり、支えあうことの大切さを啓発し、防災や福祉といった身近な課題をきっかけに、日常から顔見知りになりつつあることの重要性を認識してもらえるような施策が必要

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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により予定どおり取組が進められなかった事業や、目標達成できなかった戦略もあるが、感染防止策を加味した取組や、オンライン形式による取組など、新たな手法による事業も少しずつ実施できつつある。今後取組レベルでの課題抽出や手法の改善などPDCAを徹底し、新たな生活様式における人と人とのつながりづくりを進めていく。
- ・大規模マンションの建設などにより新たな住民が増加しているが、様々な世代や立場で交流を持つことで、マンション内のつながりや周辺住民との交流、地域全体のコミュニティ強化を図ることが大きな課題である。対策として、地域における防災活動をテーマにした講座の開催などを通じて、地域全体のより良いコミュニティ形成のきっかけづくりになるように支援していくことが必要である。

めざす成果及び戦略 1-1 地域力の強化による防災・減災・安全対策の推進

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）
	災害時に自主防災組織が主体となって地域での初期の災害対応を行い、住民が安全に避難できる体制を確立するとともに、「自助・共助」により区民一人ひとりが災害から身を守り、災害に備えるよう防災力の向上を図る。また、防犯カメラ・街路防犯灯の設置や啓発活動を行うことで、防犯意識の高揚及び犯罪の抑止を図る。	校区等の地域単位での自主防災への取組を強化するとともに、避難行動要支援者の支援のあり方について地域で検討を進め、さらなる地域防災力の向上を図る。子育て世代や次世代の担い手である小学生や中学生等へ「自助」「共助」による地域防災の重要性を啓発し、防災意識の向上を図る。防犯カメラ・街路防犯灯の増設と並行して、警察をはじめとする、関係機関や地域と連携し、ひったくり防止や特殊詐欺防止の啓発活動を行い、防犯意識の高揚を図る。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
	自分のできる災害時の備え（自助）や地域住民同士による助け合い（共助）の重要性について認識していると答える区民割合：令和2年度までに80%以上（区民モニターアンケートによる） 防犯カメラを設置することで街頭犯罪の減少・抑止につながっていると答える区民割合：令和3年度までに90%以上（区民モニターアンケートによる）	

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	
	自分のできる災害時の備え（自助）や地域住民同士による助け合い（共助）の重要性について認識していると答えた区民モニターアンケート回答者の割合：77.3%		72.6% B B	—
	防犯カメラを設置することで街頭犯罪の減少・抑止につながっていると答えた区民モニターアンケート回答者の割合：92.4%		87.7% A	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	a	a：順調 b：順調でない	—

具体的取組 1-1-1 自主防災組織の防災活動・訓練への支援

		30決算額	1,901千 円	元予算額	2,338千 円	2予算額	2,781千 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）			
	自主防災組織が行う防災訓練や避難所開設訓練の実施に際して、ワークショップを開催するなど、訓練が円滑に行えるよう支援する。また、地域ごとの防災計画や防災マップ作成を支援し、地域防災力の向上を図る。			①防災訓練や避難所開設訓練への支援:3地域以上 ②地域ごとに防災計画や防災マップを作成していると知っている区民の割合:60%以上(区民モニターアンケートによる) 【撤退・再構築基準】 ①防災訓練や避難所開設訓練への支援:2地域未満 ②上記指標が40%未満 ①・②どちらか一方でも上記指標を下回った場合、事業を再構築する。			
				前年度までの実績			
			地区防災計画 計画作成済み地域累計 9地域 【平成27年度】 2地域 【平成28年度】 2地域 【平成29年度】 1地域 【平成30年度】 2地域 【令和元年度】 2地域 防災訓練・避難所開設訓練 平成22年度～平成30年度 10地域 延べ17回 【令和元年度】 4地域				
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 —: 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			
	・新家地域において地区防災企画を作成するとともに、上福島地域防災マップを更新した。 ・上福島地域及び玉川地域において避難所開設・運営訓練を実施した。(2地域) ・吉野地域及び海老江東地域において避難所開設・運営訓練を計画していたが、大阪府下に2回目の緊急事態宣言が発出されたことから訓練を中止した。(2地域)			—			
	プロセス指標の達成状況						
	地域ごとに防災計画や防災マップを作成していることを知っている と答えた区民モニターアンケート回答者の割合:85.2%		① (ii)	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 —: プロセス指標未設定(未測定)				

具体的取組 1-1-2

小学生・中学生の防災訓練

		30決算額	60千 円	元予算額	60千 円	2予算額	66千 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）			
	東日本大震災の教訓を踏まえて、地域・学校・行政が一体となった訓練を実施し、小学生・中学生の防災意識の向上及び地域防災の担い手育成の効果的な訓練を小学校・中学校で行う。			①小学校：4校以上参加 ②中学校：2校参加、訓練を受けて良かったと回答した割合：85%以上（参加者アンケートによる） 【撤退・再構築基準】 ①小学校：参加校3校以下 ②中学校：訓練を受けて良かったと回答した割合が70%未満 ①・②どちらか一方でも上記指標を下回った場合、事業を再構築する。			
				前年度までの実績 訓練実施 【平成28年度】 小学校：6校 中学校：3校 【平成29年度】 小学校：6校 中学校：3校 【平成30年度】 小学校：6校 中学校：3校 【令和元年度】 小学校：7校 中学校：2校（中学校1校は台風により中止）			
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		② (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・新型コロナウイルス感染症の影響で授業スケジュールの変更があったほか、3密を回避しつつ取組を進めるため、小中学校との協議・調整が必要となった。防災訓練の実施が困難な小中学校については、防災訓練の内容についてクイズ形式など分かりやすい教材を作成し、児童・生徒に配付することで防災意識の向上を図る。			
	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 —：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			
	・小・中学校において、地域防災リーダーなどの地域住民が参加した防災訓練や、防災意識の向上を目的とした防災学習を実施した。 ・小学校低学年向けに防災学習資料を作成し、区内の小学校低学年に配付した。			—			
	プロセス指標の達成状況						
防災訓練・防災学習を実施した小学校4校、中学校2校 中学生が訓練を受けてよかったと回答した割合：95.1%			① (i)	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 —：プロセス指標未設定（未測定）			

具体的取組 1-1-3

地域防災イベント

		30決算額	380千 円	元予算額	400千 円	2予算額	400千 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）			
	・20歳～40歳代の子育て世代をターゲットにした「防災イベント」を開催し、防災に関する啓発を行う。 ・乳幼児の子育てママを対象に、家庭での備えなど防災について学習するためのワークショップを開催する。			・参加して良かった、また開催してほしいと回答した参加者：85%以上（参加者アンケート） 【撤退・再構築基準】 ・参加者アンケートで「参加してよかった、また開催してほしい」と回答した割合が60%未満の場合、アプローチ手法の見直し等事業を再構築する。			
				前年度までの実績 【平成28年度】 92.24% 【平成29年度】 97.9% 【平成30年度】 92.0% 【令和元年度】 未測定（新型コロナウイルス拡散防止のため中止）			
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						—
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			
	・防災イベント 中止(新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため) ・防災ママワークショップ 中止(新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため)			・新型コロナウイルス感染症の感染リスクが懸念される状況における集客・啓発イベントは、防止策を講じていたとしても不安を払拭することが難しく、これまでどおりの実施は非常に困難である。			
	プロセス指標の達成状況		② (ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
未測定(事業中止のため、アンケートは未実施。)		・令和3年度については、ICTの活用など新たな手法を取り入れたイベント開催を検討する。					
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	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)				

30決算額	1,509千 円	元予算額	1,963千 円	2予算額	231千 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）	
	・区内3中学校の生徒(合計9名)及び職員等で、被災地に7月～8月頃に訪問(2泊3日を予定)。 ・訪問先で体験したことを持ち帰り全校生徒及び地域に報告を実施する。 ・防災訓練や防災啓発など防災事業との連携を進める。 ・事業財源を確保するため及び地域に事業を認知してもらうため、広く寄付金を募集する。		①被災地訪問事業に参加した中学生へのアンケートで「防災に関してこれまでより自らの役割を意識するようになった」と回答する割合100% ②地域住民及び中学校の生徒を対象とした報告会を実施後、アンケートで「防災への意識が高まった」と回答する割合50% 【撤退・再構築基準】 上記の目標のうち、いずれかひとつでも目標割合の70%未満の場合、事業を再構築する。	
			前年度までの実績 【平成30年度】 ①100%②地域住民91.9% 中学校生徒95.6% 【令和元年度】 ①100%②地域住民100% 中学校生徒95.8%	
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		・新型コロナウイルスの感染リスクについて、教育委員会の校外活動に係る方針等も踏まえて考慮した結果、被災地への訪問を中止せざるを得なかった。	
	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)
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	
	・翌年度の被災地訪問内容を企画検討する会議に合わせて、中学生が司会進行、被災者が講師というかたちでオンライン形式による震災学習会を実施した。		・新型コロナウイルス感染症の感染防止策と事業実施の両立。	
	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	
	未測定(事業中止のため、アンケートは未実施。)		—	・新型コロナウイルス感染症の感染状況を注視したうえで、教育委員会事務局が周知に努めている「修学旅行等の実施に係る参考資料」等に基づき、安全な事業実施方法を検討する。
	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 —:プロセス指標未設定(未測定)

30決算額	2,106千 円	元予算額	1,194千 円	2予算額	2,247千 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）
	・密集住宅市街地における防災性の向上に向け、平成26～27年度に実施した関係地権者の意向確認の結果等を踏まえ、抽出選定したモデル事業候補箇所のうち、毎年度1箇所ずつ事業化（※）を図るため、合意形成の熟度が高い箇所に対して、重点的に事業化コーディネート等の取組を行う。 ※事業化とは、土地区画整理法の規定に基づき、地籍整備型土地区画整理事業の事業認可を受けて、道路整備による接道条件の改善や公図訂正などに着手すること。		地籍整備型土地区画整理事業の事業化：1箇所 【撤退・再構築基準】 地籍整備型土地区画整理事業の事業化：0箇所 事業化にあたって関係地権者全員の同意が必要になることから、事業化0箇所の場合は、事業化コーディネートにおいて同意が得られない地権者を事業区域から外すなど、区域の見直しにより事業を再構築する。
			前年度までの実績
			【平成29年度】 ・「福島区海老江八丁目1番街区周辺地区土地区画整理事業」の事業終了（平成29年9月29日 終了認可） ・「海老江7丁目9・10番街区付近モデル3-1地区」における現況測量ならびに関係地権者との協議実施 【平成30年度】 ・「海老江7丁目9・10番街区付近モデル3-1地区」における現況測量ならびに関係地権者と協議実施し、「事業計画書」の案の作成など、事業認可に向けた業務を実施 【令和元年度】 ・「海老江7丁目9・10番街区付近モデル3-1地区」において、関係権利者と協議実施し、事業同意並びに事業認可を取得 ・「海老江8丁目6番街区付近モデル7地区」における関係権利者との協議実施

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	—	

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
	・「海老江8丁目6番街区付近モデル7地区」について、事業化に必要な関係地権者の同意を取得し、事業認可を受けた。		—	
	プロセス指標の達成状況			
	地籍整備型土地区画整理事業の事業化:1箇所	① (i)	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: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)

30決算額 1,868千 円 元予算額 2,200千 円 2予算額 3,600千 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）	
	① 区民の防犯意識の高揚及び犯罪の抑止力をさらに高めるため、防犯カメラを区内に20台設置するほか、街路防犯灯等の増設を推進する。 ② 安全なまちづくりの実現に向け、警察等の関係機関と連携し啓発活動を年25回以上実施する ③ 福島駅周辺のにぎわいと安全・安心のまちづくりの取組み（ふくしまてんこもり年1回）		① 区民モニターアンケートで防犯カメラ等を設置することで街頭犯罪の減少・抑止につながると回答した割合：90%以上 ② 街頭アンケートで啓発活動を行うことで防犯意識が高まっていると感じると回答した割合：50%以上 【撤退・再構築基準】 ① 上記目標が50%未満であれば事業を再構築する。 ② 上記目標が30%未満であれば事業を再構築する。	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		前年度までの実績	
	① (ii) 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		防犯カメラ等設置台数 平成25年度から計143台設置(直近3か年は各20台) ① 「防犯カメラ等を設置することで街頭犯罪の減少・抑止につながっている」と回答した割合(区民モニターより) ② 「啓発活動を行うことで防犯意識が高まっていると感じる」と回答した割合(街頭アンケートより) 【平成30年度】 ① 87.6% ② — 【令和元年度】 ① 87.7% ② 83.3%	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	— 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)		・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、上半期については啓発活動を中止せざるを得なかった。10月以降は新型コロナウイルス感染症対策措置を踏まえつつ、啓発活動も進めていく。	
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	
	・地域の意見や要望を勘案し、区内に防犯カメラ20台及び防犯灯を6灯設置した。 ・警察等の関係機関と連携した啓発活動 中止(新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため)		・新型コロナウイルス感染症の感染状況やワクチン接種の状況を踏まえ、啓発活動を再開する必要がある。	
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	
	① 「防犯カメラの設置は街頭犯罪の減少・抑止に効果がある。どちらかと言えば効果がある」と回答した区民モニターアンケートの回答者割合: 92.4% ② 街頭アンケートで啓発活動を行うことで防犯意識が高まっていると感じると回答した割合: 未測定		・街頭啓発以外の方法として、区役所1階ロビー等を活用し、啓発ビデオの上映やチラシの配架による啓発を行う。	
自己評価	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)	

めざす成果及び戦略 1-2 「福島区地域福祉ビジョン」の取り組み

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞	戦略（中期的な取組の方向性）
	身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感できる状態	これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、若い世代やマンション住民などを含む身近な地域の中で、隣近所での「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」といったつながりで高齢者や障がい者、子ども等に関する課題の解決に取り組むことによって、「福島区地域福祉ビジョン」が掲げる“誰もが住み慣れたまちで安心して安全に暮らし続けられるまち”の実現をめざす。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
	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を令和3年度までに60%にする（無作為抽出アンケートによる）（2年度までに51%）。	

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
	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 未測定	40.9%	B	B
		A：順調 B：順調でない		
	戦略の進捗状況	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

具体的取組 1-2-1 地域のつながりづくりへの支援

30決算額 14,546千 円 元予算額 14,893千 円 2 予算額 15,224千 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）
	・高齢者や障がい者、子育て家庭など支援の必要な方に福祉サービスの橋渡しを行うとともに、地域福祉活動の中心的役割を担う地域福祉コーディネーターを引き続き配置し、地域のつながりづくりを支援する。地域福祉コーディネーターの配置（10地域×1人＝10人） ・コーディネーターの管理監督・指導を行う「専門指導員」を配置し、より専門的なアドバイス・研修等をコーディネーターに行い、地域での相談業務へのレベルアップに繋げる。専門指導員の配置（区2名）	地域福祉コーディネーターの相談窓口利用者へのアンケートで「相談して良かった」と回答する割合が60%以上 【撤退・再構築基準】 上記アンケート結果が40%以下の場合、コーディネーターの連絡調整などの業務指導等を見直し、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 ・区内の各地域（10地域）に地域福祉コーディネーター1名を配置。 ・専門指導員を区社会福祉協議会に2名配置。 ・地域福祉コーディネーターの相談窓口利用者へのアンケートで「相談して良かった」と回答する割合 【平成30年度】 95.33% 【令和元年度】 85.05%

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	—	

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	
	・実務を担う地域福祉コーディネーターを区内10地域すべてに1名配置し、広報紙や啓発物品などで事業の啓発に務めた。 ・各地域での相談内容の情報共有や意見交換を定期的に行ったり、相談件数の多かった感染防止策や認知症等に関する研修にも参加してスキルの向上に務めた。		—	
	プロセス指標の達成状況			
	地域福祉コーディネーターの相談窓口利用者へのアンケートで「相談して良かった」と回答する割合: 88.46%	① (i)	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 —: プロセス指標未設定(未測定)	

		30決算額	- 円	元予算額	- 円	2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）			
	・「多様化する福祉ニーズ」を受け止め対応できる仕組みや活動づくりを支援するため、高齢者や障がい者の日常生活の軽微なニーズに対し、身近な地域の有償ボランティアにより支えることができるよう、マッチングを行う(社会的ビジネスとして実施)。 ・活動者数の登録促進のため認知症サポーター地域活動促進事業とも連携し、サポーターを増やす。 ・タイムリーな生活支援のニーズを把握し、利用登録者が利用しやすい制度、また、活動登録者側の負担を考慮した内容等を再検討する。 ※事業費については、「具体的取組1-2-1 地域のつながりづくりへの支援」に含む。			年間400件以上のマッチングをめざす。また、活動登録数80名をめざす。 【撤退・再構築基準】 マッチング件数が100件未満の場合は事業を再構築する。			
				前年度までの実績			
			【平成27年度】 利用者登録数186名、活動者登録数61名、マッチング件数709件 【平成28年度】 利用者登録数271名、活動者登録数74名、マッチング件数1,145件 【平成29年度】 利用者登録数331名、活動者登録数76名、マッチング件数1043件 【平成30年度】 利用者登録数388名、活動者登録数79名、マッチング件数768件 【令和元年度】 利用者登録数429名、活動者登録数79名、マッチング件数745件				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		② (ii)	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		・新型コロナウイルス感染拡大に関して、緊急事態宣言が発出、活動が制限されたため、利用者からの連絡が激減した。 6月以降は、厚生労働省・大阪府の新型コロナウイルス感染症予防対策マニュアル等に沿って、利用者及び活動者等の感染防止に努めながら実施している。				
	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)				
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			
	・新型コロナウイルス感染拡大により前年度に比べマッチング件数は減少したが、区役所や区社会福祉協議会、各コミュニティセンター、福祉センター、区内のコンビニエンスストアやスーパーマーケット等でチラシを配布する他、広報ふくしま9月号、同2月号に掲載するなど、事業周知を図った。 ・各地域で開催した認知症サポーター養成講座においてチラシ配布や事業説明を行い、サポーター登録推進のPRを行った。(5回開催) ・制度見直しについて検討を進めた。新型コロナウイルス感染状況を見ながら、令和3年度での見直し実施をめざす。			—			
	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			
	・マッチング件数 472件 ・活動者登録数 89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 ー: プロセス指標未設定(未測定)				

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞			戦略（中期的な取組の方向性）		
	・防災、防犯など安心・安全なまちづくりにかかる取組及び地域福祉、子育て支援、地域コミュニティづくりなどその他地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態。 ・地域活動協議会の認知度を向上させるために広報活動を強化するとともに、制度の趣旨などに関する団体等の理解度向上をめざす。 ・地域活動の財源となるCB／SBの実施件数を増やす。 ・自治会・町内会単位（第1層）の活動等を支援し、身近な地域でのつながりづくりと地域活動の活性化を図るとともに、市民活動への支援等を通じて、様々な活動主体と地域との連携・協働を促進する。			・地域活動協議会のめざすべき姿に向けて、地域の実情に即したきめ細かな支援を行い、仕組みの定着を図ることで、より多くの住民参加による自律的な地域運営を実現する。 ・まちづくりセンター等の支援を通じて地域活動協議会等の自律的な活動の促進を図る。 ・地域活動協議会の認知度を向上させるため、各地域での広報活動強化を促進するとともに、区のホームページや広報紙と連携し、より効果的に広報活動を行う。 ・コミュニティ回収など地域活動の財源となる事業情報を周知するとともに、地域が円滑に事業を開始できるように適宜アドバイス等を行う。 ・多種多様な分野における地域活動について、それぞれの実状に応じた支援を行うとともに、活動への負担感の解消を進めていくことで活性化をめざす。		
計画	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）					
	・地域活動協議会の構成団体を対象としたアンケートにおいて、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合：令和5年度末までに90% ・地域活動協議会の構成団体を対象としたアンケートにおいて、様々な市民活動団体が集まって、地域の活動や地域課題について話し合うことが活発になっていると感じている地域団体の割合：令和3年度末までに60% ・地域活動協議会の構成団体を対象としたアンケートにおいて、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：80%					
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		
	アウトカム指標の達成状況			前年度	個別	全体
	・地域活動協議会の構成団体を対象としたアンケートにおいて、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合：76.1%（令和5年度末までに90%）			71.6%	B	B
	・同上アンケートにおいて、様々な市民活動団体が集まって、地域の活動や地域課題について話し合うことが活発になっていると感じている地域団体の割合：76.5%			56.8%	A	
	・同上アンケートにおいて、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：93.0%			77.6%	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 1-3-1

地域活動協議会の活動の活性化に向けた支援

30決算額 35,216千円 元予算額 34,847千円 2予算額 33,774千円

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）	
	・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、活動の活性化に向けて支援を実施する。具体的な取組としては、地域が活動に際して必要としている支援内容に留意して効果的な支援を行うとともに、アンケートにより年1回以上その評価を受け、改善につなげる。 ・まちづくりセンター等による地域活動協議会への支援の効果検証に基づき、地域の実情に即した最適な支援を行う。 ・「地域活動協議会」の認知度向上を図るため、区のホームページや広報紙で年2回以上PRを行う。		地域活動協議会を知っている区民の割合：40%（無作為抽出アンケートによる） 【撤退・再構築基準】 ・目標について、令和元年度の比率の7割を下回った場合は、地域への支援方法を見直すなど事業を再構築する。	
			前年度までの実績	
			【平成30年度】 36.8% 【令和元年度】 36.3%	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		② (ii)	
	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		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、活動そのものが実施できない状況である。7月に、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえつつ、地域活動にかかる市の方針を全地域に周知した。具体的な地域活動の再開については、各地域と相談しつつ、きめ細やかな支援に取り組んでいく。	
	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		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	・地域活動協議会への効果的な支援が行われるように、まちづくりセンターの支援に関するアンケートを行い、その評価とこれまでの支援効果検証に基づき、支援内容改善につなげた。 ・地域活動協議会の認知度向上のために地域活動協議会の拠点紹介を広報紙に掲載するなど、区ホームページや広報紙で地域活動協議会のPRを年2回以上行った。また、区役所1階の地域活動協議会広報専用ラックや庁舎内・駅掲示板上にチラシの掲出と配架を行った。 ・地域実情に応じ、コロナ禍における総会の書面決議支援や会計・広報など、分野ごとに強弱をつけた支援を行った。		—	
	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	
	地域活動協議会を知っている区民の割合：46.9% 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 ー：プロセス指標未設定（未測定）	

具体的取組 1-3-2

多様な主体のネットワーク拡充への支援

30決算額 -円 元予算額 -円 2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）	
	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。具体的な取組としては、幅広い市民活動団体を対象として構築された派遣型地域公共人材の支援や多様な活動主体連携協働に関する情報を提供するほか、連携協働等について年1回以上検討・交流できる場を提供する。		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：1件 【撤退・再構築基準】 上記取組が未実施かつ連携協働等について年1回以上検討・交流できる場の提供も未実施の場合は、支援の方法を見直すなど事業を再構築する。	
			前年度までの実績	
			【平成30年度】 5件 【令和元年度】 6件	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		② (ii)	
	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		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、活動そのものが実施できない状況である。7月に、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえつつ、地域活動にかかる市の方針を全地域に周知した。具体的な地域活動の再開については、各地域と相談しつつ、きめ細やかな支援に取り組んでいく。	
	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		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	・専門学校（学校法人）と連携し、マンション居住者を対象とした「室内犬の飼い方や付き合い方講習会」（ワンちゃんライフ講習会）を開催する中で、地域活動の紹介をし、地域活動協議会とのつながりづくりを行った。		—	
	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	
	・新たに地域活動協議会とNPO及び企業等が連携した取組を行った件数：1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 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）	

30決算額 - 円 元予算額 - 円 2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）	
	関係部局等と連携し、事業のCB/SB化や社会的ビジネス化になじみやすい活動の選択や起業に関する様々なノウハウを年1回以上収集・整理し、まちづくりセンター等で共有し、支援に活用していく。		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 1件 【撤退・再構築基準】 区が関与したCB/SB起業件数及び新たに社会的ビジネス化を検討した事業の合計件数が0件の場合は、事業を再構築する。	
			前年度までの実績	
			区内におけるコミュニティ・ビジネス及び社会的ビジネス化実施件数 【平成30年度】2件 【令和元年度】2件	
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		
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	
	・2地域で新たなペットボトル回収の説明会を開催するなどの支援を行い、実施につなげた。		—	
	プロセス指標の達成状況			
	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 2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			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)

30決算額 8,218 円 元予算額 7,695千 円 2予算額 7,894千 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）	
	地域住民が主体となって放置自転車の課題を解決するため、地域・企業・行政機関等が連携して取組を行う。 ・「地域住民による安心・安全・快適駅前構築事業」については、JR福島駅周辺に地域の実情を熟知している地域住民を啓発指導員として配置し、既存のコミュニティを活用した効果的な啓発を行う(社会的ビジネスとして実施)。 ・「自転車利用適正化事業Do!プラン」については、JR野田駅周辺及び阪神野田駅周辺に、啓発指導員を効率的に配置し、啓発、整理・誘導等を行う。 ・放置自転車対策・啓発活動 放置自転車対策協議会を開催し、放置自転車解消に向け、地域・企業・行政機関等が連携して取り組む。 放置自転車防止等、自転車マナーの向上に向け、啓発キャンペーン等を実施する。		・区民モニターアンケート調査により、「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合が75%以上 【撤退・再構築基準】 「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合が50%以下ならば、事業を再構築する。 前年度までの実績 【平成30年度】 ・放置自転車対策協議会の開催(5/29) ・啓発キャンペーン等(4/6・9/21・9/28・10/25) ・放置自転車台数542台(H30.9調査) ・「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合 区民モニターアンケート79% 【令和元年度】 ・放置自転車対策協議会の開催(5/31) ・啓発キャンペーン等(13回) ・「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合 区民モニターアンケート 74.5%	
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		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	・放置自転車対策協議会については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため開催を中止し、会議資料を委員へ送付した。 ・自転車マナー啓発キャンペーンを2回実施した。		・年々、駐輪場が設置可能な用地の確保が困難となり、予算的には啓発指導員の配置日や時間の増、放置自転車の即時撤去回数が増も困難な状況にある。 ・区内において大型マンション開発があり、人口も増えている状況では放置台数を減らし続けることが困難である。	
	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	
	区民モニターアンケート調査により、「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合:84.6% 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		① (ii) ・放置自転車対策については、駅前に啓発指導員を配置するほか、建設局にて駐輪場の設置、放置自転車の効果的な即時撤去の日時の設定や頻度増を実施するなど、放置自転車がこれ以上増とならないように、今後とも地域や行政が連携して対策を進めていく。 ・啓発指導員が居ない時間帯をフォローするため啓発パネルを放置自転車の多い場所に設置する。(令和2年度末時点延べ38基設置済)	
	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)	

		30決算額	- 円	元予算額	- 円	2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）				
	・定期的に各地域の代表が集まる会議を開催し、大阪市の施策やイベント等の行政情報の提供を行い、各地域活動協議会の構成団体を通じて地域全体に情報を届けるなど、つながりづくりの基盤となる自治会・町内会単位のいわゆる「第一層」の活動への支援を年間通じて行う。 ・「第一層」単位で実施する防災訓練や防犯活動等にも積極的に支援するほか、各種の「第一層」単位で様々な活動ができるような情報提供を年1回以上実施する。 ・誰もが気軽に参加できるイベント等の情報など、活動のきっかけとなる情報を年1回以上収集・発信し、市民活動への参加を呼びかける(区広報紙において誰もが気軽に参加できる地域活動の情報を年1回以上発信する)。			①活動に参加している区民のうち、活動に対する大阪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：70% ②地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：26% 【撤退・再構築基準】 目標値の70%以下の場合は、支援の手法や地域への周知方法を見直すなど事業を再構築する。				
				前年度までの実績				
				【平成30年度】 ①69.3% ②22.6% 【令和元年度】 ①72.5% ②23.8%				
中 間 振 り 返 り	プロセス指標の達成状況		② (ii)	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			・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、活動そのものが実施できない状況である。7月に、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえつつ、地域活動にかかる市の方針を全地域に周知した。具体的な地域活動の再開については、各地域と相談しつつ、きめ細やかな支援に取り組んでいく。				
	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			課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	・コロナ禍で定期的とはならなかったが、各地域の代表が集まる会議の開催や書面にて、大阪市の施策やイベント等の行政情報の提供を行い、地域活動協議会の構成団体を通じ、地域全体に情報を届け、第一層への活動支援を行った。 ・区広報紙やSNSを活用し、各地域活動拠点と主な地域活動の紹介を行い、地域のつながりづくりの基盤となるよう支援を行った。 ・区広報紙で誰もが気軽に参加できる活動として歳末夜警の案内を掲載した。 ・区役所1階の地域活動協議会広報専用ラックや庁舎内・駅掲示板上にチラシの掲出と配架を行った。 ・地域防災リーダーへの技術訓練を継続して実施した。 ・地域ごとの防犯活動の充実を図るため、定期的に地域別に犯罪発生状況がわかる地図を提供した。			・行政からの情報発信手段の一つとして町会回覧依頼があるが、町会加入率が低下傾向であり、地域活動協議会に関する詳細な情報を多くの区民に届けることが困難になりつつある。 ・今年度は新型コロナウイルス感染症の影響でイベントや地域活動そのものを停止せざるを得ない状況となったため、参加参画を促すこと自体が困難であった。				
	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			
	①活動に参加している区民のうち、活動に対する大阪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：56.1% ②地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：19.6%			② (ii)	・チラシ、ポスター、広報紙による広報については一定の効力があるため継続・拡充した取組を行う一方で、町会未加入者への情報発信について、ICTを積極的に活用するなど効果的な取組について検討していく。 ・新型コロナウイルス感染症の感染状況を注視しつつ、事業再開に向けて活動を検討する地域と新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策などの情報提供・共有を図る。			
	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	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)				

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2

次世代を元気に育むまちづくり

主なSDGsゴール

※SDGs（持続可能な開発目標）とは、2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。



めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

子育て支援を充実させ、安心して楽しく子育てができるまちをめざす。
教育行政に関して地域に身近な区が教育委員会とともに、保護者・区民等の声をくみ取りながら施策を実施する分権型教育行政を推進する。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【区の子育て支援】

福島区では、出生者数や子育て世代の転入が増加傾向である。転入者や若い子育て世代は地域へのつながりを持ちにくい。
・出生数の増加（平成20年642人→30年760人）＊H20.11月、H30.11月大阪市の推計人口年報

【区のエデュケーション】

福島区では分権型教育行政の考え方に沿って保護者・区民等の声をくみ取りながら、教育行政に係る施策を進めている。
福島区の児童生徒については、全国体力状況調査の結果からも比較的体力に課題があるといえる。
一方、学力については概ね全国平均を上回るなど比較的良好といえるが、学習習慣について、既に習慣となっている児童とそうでない児童とで2極化している。
大阪市教育振興基本計画において「子どもが安心して成長できる安全な社会の実現」が最重要目標として位置づけられている。
＜子どもの生活実態調査結果＞
小学生の授業以外の勉強時間について「まったくしない」と回答する児童の割合7.2%（市平均6.8%）。
「2時間以上勉強する」と回答する児童の割合19.3%（市平均16.6%）

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）

- ・妊娠・出産・育児等の悩みを相談する相手が近くにおらず、妊娠・出産・育児で感じる不安や負担感を増加させている。
- ・体力については、区内にボール遊びのできる公園が少ないなど、区内の小・中学生はスポーツや運動にふれる機会が少なく、また、運動に興味を持つような施策が必要である。
- ・学力については学習習慣の2極化が進んでおり、習慣化されていない児童の学力低下が懸念される。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

【妊娠期から就学前の子どもを持つ親に対して】

・妊娠期から適切な助言や支援を受けることや、親同士が交流したり気軽に相談できる場が提供されることが必要である。

【就学中の子どもを持つ親に対して】

区内の学校園や地域の実態を把握し、安全で安心できる教育環境の実現や、学力・体力の向上などの教育課題を解決するため、学校園と連携し、体力向上をはじめとする各種課題解決に向けた取り組みを実施する必要がある。

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

・次世代を元気に育むまちづくりをめざし、妊娠期から就学前のこどもの保護者に対して、母親の健康づくりや仲間づくり、親子の居場所づくりを支援するという視点を持って子育て支援事業を行っている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、開催が中止となり目標を達成することができなかったものもあるが、参加者アンケートでは満足度が高い結果が出ている。今後も引き続き子育て支援事業を充実させていく。
・分権型教育行政として小・中学生の基礎学力向上事業や体力向上事業などに取り組んでいる。こちらも新型コロナウイルス感染症の影響で個々の取り組みは一部中止したものもあるが、感染症防止策を講じつつ可能な限り事業を実施した。

めざす成果及び戦略 2-1 妊娠期から就学前のこどもを持つ親に対しての子育て支援

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）	
	・保護者が、区役所の取組みによって子育ての不安や負担感が軽減されたと感じる アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・アンケートで「区役所の取組みによって子育ての不安や負担感が軽減された」と回答した割合 令和3年度末までに80%以上		・妊娠期から就学前のこどもを持つ親に対して、交流や相談できる場を提供する。 ・こどもとの関わり方や遊び方を学び、養育者同士の交流できる場を提供する。	
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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
	アンケートで「区役所の取組みによって子育ての不安や負担感が軽減された」と回答した割合：100%	未測定	A	A
	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		a	a: 順調 b: 順調でない	

具体的取組 2-1-1 育児不安軽減に向けた子育て支援事業

30決算額 74千 円 元予算額 75千 円 2予算額 1,102千 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）	
	・母親の子育てに対する負担感・疲労感の軽減や健康づくりのスキルアップのためのセミナーを実施（年4回） ・家庭での関わり方と、養育者同士の交流を目的とした親子教室を開催（1クール6回×1クール）		①自身の健康に関心を持つ母親の割合：90%以上（健康セミナー参加者アンケート） ②こどもとの関わり方や「気づき」が変化した割合：70%以上（参加者アンケート） 【撤退・再構築基準】上記目標が85%未満であれば事業を再構築する。	
			前年度までの実績 【平成29年度】 ①91.9% 【平成30年度】 ①98.4% 【令和元年度】 ①96.7% ※②について令和2年度から実施	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	② (ii)	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		・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、母親の子育てに対する負担感・疲労感の軽減や健康づくりのスキルアップのためのセミナー「美ママ講座」は1回目（5月実施分）を、家庭での関わり方と、養育者同士の交流を目的とした親子教室「こあら」は1クール（全6回）を中止せざるを得なかった。上記以降は新型コロナウイルス感染拡大防止対応策やガイドラインに沿った方法を検討し、取組を進めている。	
	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)	
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	
	実施回数・延べ参加者数 ・母親の子育てスキルアップセミナー：年2回実施（参加者数45組） ・親子教室の開催：1クール6回実施（延べ参加者数31組 62名）		・新型コロナウイルス感染症が感染拡大し、大阪府に緊急事態宣言の発出期間中に開催予定であった母親の子育てに対する負担感・疲労感の軽減や健康づくりのスキルアップのためのセミナー「美ママ講座」は、1回目（5月実施分）に加え、4回目（3月実施分）も感染拡大防止のため開催中止の判断をした。	
	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	
	・自身の健康に関心を持つ母親の割合 100%（参加者アンケート） ・こどもとの関わり方や気づきが変化した割合 100%（参加者アンケート） 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		① (ii)	・参加者アンケートからは、有用な取組であると支持されており、事業実施にあたっては、引き続き感染防止策を講じて実施する。
	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 —：プロセス指標未設定(未測定)	

30決算額 490千円 元予算額 565千円 2予算額 600千円

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）	
	・発達障がい児の親によるグループカウンセリングの実施（年11回） ・乳児（1歳未満）とその保護者を対象とした「赤ちゃん広場」の実施（年9回）		①同じ障がいや悩みを抱える保護者同士の存在を実感できたと感じる参加者の割合：90%以上（グループカウンセリング参加者アンケート） ②知り合いができたという実感を持てる参加者の割合：95%以上（赤ちゃん広場参加者アンケート） 【撤退・再構築基準】上記目標が70%未満であれば事業を再構築する。	
			前年度までの実績	
			【平成29年度】 ①94.0% ②97.8% 【平成30年度】 ①100% ②96.6% 【令和元年度】 ①95.2% ②95.1%	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		① (ii)	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			・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、「発達障がい児の親によるグループカウンセリング」は4月、「乳児（1歳未満）とその保護者を対象とした『赤ちゃん広場』」は4月、5月、7月の開催を中止せざるを得なかった。上記以降は新型コロナウイルス感染症対策措置を踏まえつつ取組を進めている。
	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)
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	
	実施回数・延べ参加者数 ①発達障がい児の親によるグループカウンセリングの実施：11回 30名（4月は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止） ②乳児（1歳未満）とその保護者を対象とした「赤ちゃん広場」の実施：6回 202組（4・5・7・12・1・2月は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止）		赤ちゃん広場について、今年度は新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の影響から、中止せざるを得なかった回数が複数あり、連続した開催が困難であった。そのため、参加者数についても減少傾向となったことや、参加して知り合っていた機会が減った。 なお、アンケートを実施した3月の参加者は10名と少なかったが、以下のとおり特別な状況だったと考えられる。 ・緊急事態宣言解除後で参加者が極端に少なかった。 ・ソーシャルディスタンスを確保するため参加者間で会話が困難であった。 ・開催が3ヶ月ぶり、なおかつ参加者の半数が初参加であったため、知り合いを作る環境が十分でなかった。	
	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	
	①同じ障がいや悩みを抱える保護者同士の存在を実感できたと感じるグループカウンセリング参加者の割合：95.4% ②知り合いができたという実感を持てる赤ちゃん広場参加者の割合：60.0% 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		③	・赤ちゃん広場について、目標は未達成であるが、アンケート結果で満足度は高く（100%）、引き続き、手指消毒、マスク着用の徹底、ソーシャルディスタンスの確保などの感染防止策を行いながら、安全な事業実施に努めるとともに、連続開催を通じて多数の参加者が気軽に知り合える環境づくりを行う。
	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 2-2 「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

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）
	区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。	
計画	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	教育会議等にて保護者・区民等の意見を把握し、学校・地域の実情に応じた施策を展開する。
	①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」教育会議の委員の割合 100% ②分権型教育行政により、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割合（②-1学校長100%・②-2学校協議会委員87%）	

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」教育会議の委員の割合：100%	100%	A	—
	分権型教育行政により、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割合 ②-1学校長：91.7%	91.7%	B	B
	分権型教育行政により、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割合 ②-2学校協議会委員：96.1%	93.3%	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	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組2-2-1 小・中学校の児童・生徒の体力向上事業

30決算額 837千円 元予算額 882千円 2予算額 661千円

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）
	①区内7小学校に放課後校庭等見守りボランティアを派遣する。また、ボランティア登録者数増加に向けて広報活動に努める。 ②区内小学校3校、中学校1校に運動に関心をもってもらうためのゲストティーチャーを派遣する。	①本事業を実施した学校の管理職へのアンケートで、本事業を実施したことで校庭で遊ぶ子どもが増えたと回答する割合80%以上 ②事業実施後の各校の児童・生徒へのアンケートで「運動への興味・関心が高まった」と回答する割合90%以上 【撤退・再構築基準】 ①アンケートで50%未満なら再構築 ②アンケートで60%未満なら再構築 前年度までの実績 【平成29年度】 ① 67% ② 87% 【平成30年度】 ① 66.7%（区内3小学校にボランティアを派遣） ② 79.9%（区内3小学校、3中学校にゲストティーチャーを派遣） 【令和元年度】 ①100%（区内5小学校にボランティアを派遣） ② 86.0%（区内3小学校、3中学校にゲストティーチャーを派遣）

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・新型コロナウイルス感染症の影響で、授業スケジュールの変更によりゲストティーチャー派遣事業を実施できない中学校があったものの、これまでの実績からも有効な取組であると考えており、今後も新型コロナウイルス感染症対策措置を踏まえつつ引き続き取り組んでいく。
	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 —：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
	①区内4小学校にボランティアを派遣し、放課後の校庭を児童に利用してもらう際、事故や児童同士の喧嘩等がないよう、また定時にあれば帰宅を促すようサポートを実施した。 ボランティア登録人数 7人 延べ活動日数 322日 ②区内3小学校にゲストティーチャーを派遣し、講義・実技指導を行った。また、区内3中学校については新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。		・放課後校庭等見守りボランティアについて、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響から、学校の臨時休業やソーシャルディスタンスの確保などの感染防止対策が必要となり、ボランティアの活動日か否かににかかわらず、校庭で遊ぶ機会自体が減少しており、目標達成できなかった。
	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
	①本事業を実施した学校の管理職へのアンケートで、本事業を実施したことで校庭で遊ぶ子どもが増えたと回答する割合：75.0%	② (ii)	
	②事業実施後の各校の児童・生徒へのアンケートで「運動への興味・関心が高まった」と回答する割合：91.7%		
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		・大阪市教育委員会策定の「学校園における新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」に従い、手洗いの徹底などの感染防止対策や各校における学校活動のルールを踏まえたうえで、安全な事業実施に努める。 ・令和3年度は学校活動支援ボランティア事業という新たな制度の中で「放課後校庭等見守りボランティア事業」を継続する。	
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 ―：プロセス指標未設定(未測定)

30決算額 6,532千 円 元予算額 10,808千 円 2予算額 10,816千 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）	
	①区内の中学生を対象に、基礎学力の向上等、子どもの習熟に応じた学力向上及び学習習慣の形成を図るため、課外学習事業を実施する(週2回 2時間、6月～3月)。 ②区内の小学校5校を対象に、児童の学習習慣の形成等を目的に1校あたり週1～2回(1回あたり1時間)民間事業者を派遣し指導を行う(7月～3月)。		①受講者アンケートで「学校以外での学習習慣がこれまで以上に上った」と回答する受講者の割合:50%以上。 ②-1 受講定員のうち、児童の延べ出席率70%以上 ②-2 各学期末に事業を利用する児童を対象にアンケートを実施し、事業を利用することで授業以外での勉強時間が増えたと答える割合70%以上 【撤退・再構築基準】 ①上記アンケートの結果30%未満 ②-1,2の指標で40%以下 上記撤退基準未達成の場合、事業を再構築する。 前年度までの実績 【平成30年度】 ① 73% ②-1 79.2% ②-2 64.3% 【令和元年度】 ①58.8% ②-1 73.8% ②-2 55.8%	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (ii)	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	—	・新型コロナウイルス感染症の影響で、TERACO、小学生学習支援共に実施スケジュールの変更があったものの、これまでの実績からも有効な取組であると考えており、今後も新型コロナウイルス感染症対策措置を踏まえつつ引き続き取組んでいく。	
自己評価	戦略に対する取組の有効性	—	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	①区内の中学生を対象に、基礎学力の向上等、子どもの習熟度に応じた学力向上及び学習習慣の形成を図るため、課外学習事業を実施した(週2回 2時間、6月～3月)。 ②区内の小学校5校を対象に、児童の学習習慣の形成等を目的に、1校あたり週1～2回(1回あたり1時間)民間事業者を派遣し、個々の習熟度にあった指導を行った(7月～3月)。ただし、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、開始時期を各小学校と調整し、7～9月から順次開始)。	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)	・授業以外での勉強時間を増やすには、児童が自力で勉強できるよう工夫が必要である。 ・ソーシャルディスタンスの確保や消毒作業など、十分な感染予防対策を行う必要がある。	
自己評価	プロセス指標の達成状況	② (i)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	①受講者アンケートで「学校以外での学習習慣がこれまで以上に上った」と回答する受講者の割合:100% ②-1 受講定員のうち、児童の延べ出席率:85.2% ②-2 各学期末に事業を利用する児童を対象にアンケートを実施し、事業を利用することで授業以外での勉強時間が増えたと答える割合:62.17%	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	・実施校のうち1校で比較的自力でも取り組みやすい漢字学習に取り組んでいたが、その効果を検証し効果的であれば他校にも取り入れることを検討する。 ・これまでの実績からも有効な取組であると考えており、今後も新型コロナウイルス感染症防止策を踏まえつつ引き続き取組んでいく。	
自己評価	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)			

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

にぎわいと魅力あふれるまちづくり

主なSDGsゴール

※SDGs（持続可能な開発目標）とは、2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。



めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

地域団体や企業等と連携協力して、集客力の高いイベントを実施し、活気とにぎわいがあふれるとともに、うるおいとみどりのある美しいまちを実現することで区の魅力を高める。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・地域団体や企業等と連携し、当区が主催・共催した各種イベントの来場者数について、平成29年度、平成30年度は7万人を超過、令和元年度は9万人を超過した。

■主催・共催イベントの来場者数

【単位:人】

イベント名	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
のだふじ巡り	4,326	25,519	32,175	26,780	41,775
阪神野田駅前広場(ノダヤオンほか)	995	1,755	7,195	830	762
ほたるまちジャズライブ	1,500	1,800	1,800	1,500	2,160
ふくしま水辺フェス	6,150	920	2,000	2,000	1,080
ざこばの朝市	31,445	19,090	27,141	19,659	12,353
その他	0	2,000	115	19,325	34,936
合計	44,416	51,084	70,426	70,094	93,066

福島区主催・共催イベントの来場者数



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）

「のだふじ巡り」や「ざこばの朝市」など区の特性を活かしたイベントを継続的に開催し、区外からの来場者も増加しているが、さらに駅周辺や水辺などの拠点となるエリアから福島区内を回遊させることができる新たな魅力づくりに取り組む必要がある。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

地域団体や企業等と一層の連携を図ることで、区内外から人が集まるイベント等を開催し、効果的な区の魅力発信に努める。

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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントが中止になる中、地域団体や企業等と連携を図り、新しい生活様式、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策やガイドラインを遵守し、安全・安心に一層配慮した「ふくしまてんこもり2020」を開催し、効果的な区の魅力発信をすることができた。
- ・区民や地域団体と連携した緑化活動を通じて地域コミュニティの活性化を図り、主要駅周辺では歩道整備や植樹帯等の環境整備を行うなど、花とみどり豊かなまちとして区の魅力を高めることができた。

めざす成果及び戦略 3-1 にぎわいと魅力あふれるまちづくり

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）	
	・区の玄関口となる駅周辺や水辺など、にぎわい創出の拠点となるエリアにおいて、地域団体や企業団体等と連携して区の魅力発信につながるイベント等を開催し、集客力の強化を図る。 ・区民自らが育てた花をまちなかに植えることにより、区民がうるおいのある美しいまちと感じられるようにする。	地域団体や企業等と連携して、区内各所に点在する区の花「のだぶじ」を活用したイベントの実施。また、区の主要ターミナルである野田阪神駅前周辺地域の活性化に向けた駅前広場の活用や、「ざこばの朝市」などの各種イベントの実施、水辺活性化事業として中央卸売市場前港に開設した「おおさかふくしま・中之島ゲート海の駅」周辺の魅力向上など、エリアをさらに魅力あるものとする。さらに、メディア等へイベントの情報提供を積極的に行い、効果的な広報周知を図る。	
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）		
	令和3年度までに、区主催・共催イベントの来場者数を26年度の2倍増にする(3.5万人⇒7万人)		

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	イ	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	・新型コロナウイルス感染症の影響により集客を伴うイベントの開催が困難となり、イベントの開催回数・参加者数にこだわらず、新しい生活様式、新型コロナウイルス感染拡大防止策やガイドラインを遵守した安全・安心に一層配慮したかたちでのイベントを開催する必要がある。 今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・満足度の高いイベントを開催し、参加者を対象としたアンケート調査により「魅力を感じた」との回答で戦略の有効性を測る。
	会場に集まるかたちのイベントは未開催につき来場者数は測定不可		93,066人 B	
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	

具体的取組 3-1-1

福島区のにぎわいづくりのための事業

30決算額 8,657千円 元予算額 23,311千円 2予算額 10,821千円

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）	
	区の特性を活かした満足度の高い取組を実施する。 ・区の主要ターミナルである野田阪神駅前周辺地域の活性化に向けた駅前広場の活用(ノダヤオン) ・福島駅周辺のにぎわいと安全・安心のまちづくりの取組(ふくしまてんこもり年1回)(再掲) ・平成29年に開設した「おおさかふくしま中之島ゲート海の駅」において、水辺エリアの恒常的なにぎわいづくりのため台船を活用したイベントなどの活性化事業を推進する。 ・「おおさかふくしま・中之島ゲート海の駅」において水辺エリアの魅力を高めるイベントの実施(ふくしま水辺フェス、ざこばの朝市) ・都市景観資源などを活用した区の魅力発信の取組(まちあるき他) ・商店街が実施する活性化事業の広報協力	・イベント満足度：参加者を対象としたアンケート調査により、「魅力を感じた」との回答：90%以上 【撤退・再構築基準】 同上アンケート調査の結果、「魅力を感じた」との回答が50%未満であれば事業を再構築する。 前年度までの実績 【平成30年度】主なイベント来場者数 のだぶじ巡り2018：26,780人、ノダヤオン：830人、ほたるまちJazzLive1,500人、ふくしま水辺フェス2018：2,000人、ざこばの朝市：19,659人(4回)、「海の駅」来場者数：19,200人、まちあるき他：370人 イベント来場者アンケート調査：「また来たい」との回答した割合 95% 【令和元年度】主なイベント来場者数 のだぶじ巡り2019：41,775人(うち新規事業のだぶじまつり2019：6600人)、ノダヤオン：762人、ふくしまてんこもり2019：7,550人(参考：ABC：1000人)ふくしま水辺フェス2019：1,080人、ざこばの朝市：12,353人(3回)婚活イベント：19組(男性19人・女性19人)、ほたるまちJazzLive2,160人、「海の駅」来場者数：27,200人、まちあるき他：148人、イベント来場者アンケート調査：「また来たい」との回答した割合 92%	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	② (ii)	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		・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、10月末までの集客を伴うイベントは中止せざるを得ない状況である。 11月以降については、イベント開催回数・参加者数にこだわらず、新しい生活様式、新型コロナウイルス感染拡大防止対応策やガイドラインを遵守した、安全・安心に一層配慮したかたちでのイベントを開催できないか検討を進める。 また、オンラインによるイベント開催や、幅広い年齢層の区民が参加できる新たなイベント開催手法の模索等について、他区の取組状況等の情報収集に努める。
自己評価	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)
	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	・イベント「ふくしまてんこもり2020」を実施した。 プロセス指標の達成状況 「ふくしまてんこもり2020」で区の魅力を感じたアンケート回答者の割合：82% 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	② (i)	・年間を通して、新型コロナウイルス感染症の影響により、集客を伴うイベントは開催できなかった。 改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策やガイドラインを遵守した、安全・安心に一層配慮したかたちでのイベント開催を進める。 ・オンラインによるイベント開催や、幅広い年齢層の区民が参加できる新たなイベント開催手法の模索等について、他区の取組状況等の情報収集に努める。
	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 —：プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組3-1-2

花とみどりのまちづくり事業

30決算額	714千円	元予算額	746千円	2予算額	595千円
-------	-------	------	-------	------	-------

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）
	・緑化リーダー（ボランティア）が種から花苗を育て、公共空間等に花を植え管理する。種植え回数：2回（約15,000株を目標に育成） ・区民の緑化活動のきっかけ作りを目的として、区民へ花苗のプレゼントを実施する。 ・区役所前花壇・江成公園ふれあい花壇の植替え（年2回）を行うとともに、水やりや手入れ等維持管理を行い、来庁者・来園者にうろおいのある空間を提供する。 ・緑化リーダーの活動について、ホームページ等で区民へ情報発信する。	左記取組に対する区民の認知度：50%以上（区民モニターアンケート） 【撤退・再構築基準】 区民モニターアンケート調査の結果、認知度が30%未満であれば事業を再構築する。 前年度までの実績 【平成30年度】 ・春植え、秋植え花の出荷（16,321株） ・花苗プレゼント 1回 ・区役所前花壇・江成公園ふれあい花壇 植替え2回（夏・冬）、手入れ（毎月） ・取組に対する区民の認知度：50.8% 【令和元年度】 ・春植え、秋植え花の出荷（16,858株） ・花苗プレゼント2回 ・区役所前花壇・江成公園ふれあい花壇 植替え2回（夏・冬）、手入れ（毎月） ・取組に対する区民の認知度：48.6%

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 —：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
	・春植え、秋植え花苗の出荷（15,113株） ・花苗プレゼント 1回 ※2回予定していたが1回分は中止（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため） ・区役所前花壇、江成公園花壇 植替え2回（夏、冬） 手入れ（毎月） ・緑化リーダー新規加入13人	・地域によっては緑化リーダーの人数が少なくなっており、新規の緑化リーダーを募集するなど、継続的な活動ができるように負担軽減策を検討する必要がある。
	プロセス指標の達成状況	
	取組に対する区民モニターアンケート回答者の認知度：31.6%	② (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	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
		・花苗の栽培が緑化リーダーの負担とならないように栽培数は現状維持し、新規緑化リーダーの募集を随時実施する。 ・公園などのふれあい花壇が新規に設置されているので花壇への花苗の配布などにより身近な公園で区民に花を見ていただけるようにする。 ・活動について、広報やSNS等で情報発信する。
	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 —：プロセス指標未設定（未測定）

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

区民が満足・納得できる区役所づくり

主なSDGsゴール

※SDGs（持続可能な開発目標）とは、2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。



めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

- ・区政運営において、区民の参加・参画をより一層推進し、これまで以上に区政運営に参画しているという実感が得られている状態をめざす。
- ・区民の身近な区役所として信頼され、区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となるよう取り組む。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実】

区政運営に区民の意見や要望が反映されている割合

⇒H30:25.2%(H29:24.0%)

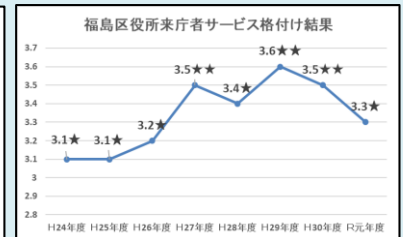
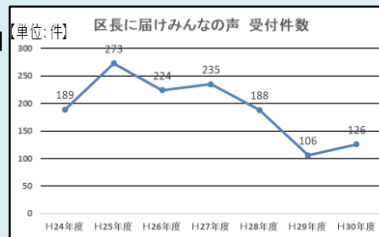
区長に届けみんな声 受付件数

⇒H30:126件(H29:106)

【区民サービスの向上】

令和元年度区役所来庁者サービス格付け結果

⇒★(星1つ：民間の窓口サービスの平均的なレベル)



★★(星2つ)：民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル

★(星1つ)：民間の窓口サービスの平均的なレベル

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）

【区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実】

区政運営に区民の意見や要望が反映されていると感じている区民の割合が半数以下であり、区政会議の運営に関しては委員が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感じていた。また、広聴機能についても区政会議の仕組みを充実するとともに、他の手段でも区民の意見聴取の機会を設定する必要がある。

【区民サービスの向上と効率的な区行政の運営】

効果的・効率的な行政運営を行うにあたって、職員のPDCAに対する意識や業務の標準化が進んでいない。

区役所来庁者サービス格付け結果は★(星1つ)と前年度から評価が下がった。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

【区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実】

・区政会議においては、より活発な意見交換や施策への意見反映にむけて、委員が行政の仕組み等に関する知識や情報を深めることができるようにする必要がある。また、委員からの意見が区政に反映されている事例を広報し、区政運営に参画している実感を持っていただけるようにする。

・広聴機能においては、これまで取り組んできた事業を継続するとともに、区民のニーズ把握の手法の多角化につなげる必要がある。

【区民サービスの向上と効率的な区行政の運営】

・接遇研修などこれまで取り組んできた事業に加えて、業務の標準化、職員に対するPDCAの意識を徹底する啓発等、来庁者の満足度を高めるための取り組みが必要である。

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

- ・区政会議については、新型コロナウイルス感染症の流行という、これまでになかった状況の中、従来とは違う手法での開催となり、委員の意見を聴取することはできたが、委員間の意見交換が困難となった。区民の意見聴取という区政会議の目的は達成できたものの、委員の参集が困難な場合の区政会議の開催方法について、新たな方策や工夫が必要である。
- ・区民サービスの向上については、多くの窓口で一定のサービス水準を維持しているが、すべての窓口、すべての場面で高いサービス水準を維持できるように進めていく必要がある。

めざす成果及び戦略 4-1 区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実

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）
	施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至るすべてのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特性や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治が実現している。	・様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握する。 ・区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得る。 ・区政運営について、区民からの評価を改善につなげ、PDCAサイクルを適切に運用する。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
	区政運営に区民の意見や要望が反映されていると感じている区民の割合（区民モニターアンケートにおける割合） 令和3年度までに60%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	・新型コロナウイルス感染症の影響により、区政会議での活発な意見交換が困難になった。
	区政運営に区民の意見や要望が反映されていると感じている区民の割合（区民モニターアンケートにおける割合）：27.0%		28.90%	B	B	
						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			・コロナ禍における区政会議の開催方法等について新たな方策や工夫を検討する。
	戦略の進捗状況	b	a：順調 b：順調でない			

具体的取組4-1-1

区政会議の効果的な運営

30決算額	396千 円	元予算額	400千 円	2予算額	203千 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）
	区政会議を活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていくと共に、委員からの意見に対してフィードバックを徹底する。 ・区政会議 本会議2回、部会1回×2部会実施(書面開催を含む)	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 …78% 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 …88% (①区政会議委員に対するアンケート) 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【撤退・再構築基準】 ①目標値の70%以下であれば事業を再構築する。 ②区政会議の委員に地域活動協議会から推薦を受けたものを区政会議の委員に選定できなかった場合、事業を再構築する
		前年度までの実績 【平成30年度】 区政会議開催回数:全体会議2回、部会 2部会各1回 少人数型意見交換会「区政会議ラウンドテーブル」開催2回 委員の意見等へのフィードバック回数 延べ4回 ①-1:77.4% ①-2:87% ②:24名 【令和元年度】 区政会議開催回数:全体会議2回、部会 2部会各1回 少人数型意見交換会「区政会議ラウンドテーブル」開催1回 委員の意見等へのフィードバック回数 延べ4回 ①-1:76.7% ①-2:90.3% ②:24名

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、従来型の会議形式による区政会議の開催回数を見直す一方で、「書面のやりとり」による評価・意見収集を活用するなど、代替手法により可能な限り区政への参画機会を確保する。また、感染リスクを抑制するため、議論を主目的とするラウンドテーブルについては中止する。
	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 —: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 ・コロナ禍における区政会議の開催方法に工夫が必要である。 ・書面による意見収集を行うことで、普段の会議の場では中々発言しにくい委員からも意見や要望をいただくことができた一方、活発な意見交換が行えるような環境づくりや工夫が必要である。
	プロセス指標の達成状況	
	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:50.0% 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:83.3% 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:24名	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・コロナ禍における区政会議の開催方法について、他区の事例等も参考にしつつ、より効果的な手法を検討する。 ・活発な意見交換ができる環境づくりに重点を置き、形式や体制の抜本的な見直しも含め検討する。
	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 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4-1-2

多様な区民の方の意見やニーズの的確な把握

30決算額	984千 円	元予算額	1,684千 円	2予算額	1,701千 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）
	多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査(年3回)などによって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声(意見箱の設置場所を含む鉄道駅ほか区内12箇所に意見用紙を常設)により、意見収集や区政評価を行う。教育会議(保護者・区民等の参画のための会議)など様々な世代から多様な意見を聞く。また、その他の意見聴取方法について検討し、ニーズ把握に取り組む。	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(無作為抽出アンケート):48% 【撤退・再構築基準】 目標値の70%以下であれば事業を再構築する。
		前年度までの実績
		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 【平成29年度】46.6% 【平成30年度】43.3% 【令和元年度】46.9%

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 —: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
	・区政会議の開催(本会議年2回/書面開催)や区民モニターアンケート調査の実施(年2回) ・「区長に届けみんなの声、そして小さな声」の受付 123件 ・市民の声の受付 42件 ・SNS(福島区Twitter)を活用した区民の意見やニーズの把握に努めた。 ・区民モニターアンケートについて、設問数はほとんど変更せず実施回数を減らし、効率化を図った。	・意見やニーズ把握をさらに充実させるとともに、いただいたご意見とその反映状況などを広く周知する必要がある。
	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:43.8% 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	・区政会議でいただいたご意見について迅速なフィードバックを実施するなど、いただいたご意見内容やその反映状況について周知を強化する。 ・区民モニターアンケートの回答率向上に関して改善策を検討する。
	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 —:プロセス指標未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 4-2 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞	戦略（中期的な取組の方向性）
	区民に身近な区役所として信頼され、区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となっている。	・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、区民に身近な窓口としての機能を充実させるとともに、区役所が中心となって関係局と連携し政策課題を解決する機能の充実も図っていく。 ・区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口対応の好感度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。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 区役所が効果的・効率的な区政運営が行われていると感じている区民の割合 令和3年度までに60%（区民モニターアンケートによる）	・これまでも広報紙、ホームページ、SNS等で区政に関する情報発信を行ってきたが、今後もSNSの更新頻度を増やすなど、区政情報を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。 不適切な事務処理の発生を防ぎ事務の効率化を図るため、現行の区役所事務についてPDCAサイクルを徹底するとともに、業務改善に取り組む。

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	・区役所窓口において、安定的に好感度の高い対応ができていない。
	区役所が効果的・効率的な区政運営が行われていると感じている区民モニターアンケート回答者の割合：45.1%		37.40% B B	
				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	・様々な場面での接遇能力の向上や、職員の意識向上のための取組をさらに強化する。
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	

具体的取組4-2-1

区民に身近な区役所づくりと区民サービスの向上

		30予算額	174千 円	元予算額	174千 円	2予算額	200千 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）					
	区民に身近な区役所として、窓口での区民ニーズに適切に対応するための各ツールの充実や庁舎案内や窓口対応などの品質向上に取組む。 ・窓口や電話等でよくある問い合わせや、過去に対応に苦慮した事例等を共有し、イントラネット等を利用し共通のツールを組織全体で、区民対応に活用する。 ・現在稼働中の総合的な市政の内容やその担当等が手軽に検索できるウェブサイト等を駆使し、窓口のその場でタブレット端末を利用し即座に対応する。 ・職員間での区役所業務から担当の内線番号が一目で確認できるツールの作成・共有。 ・ライフイベントでの主な手続き窓口の案内を作成し、1フロビーに設置する。また、効果的な広報手法についても検討する。 ・お客様サービス向上策の検討・実施（通年） ・外部講師による全職員対象の接客研修の実施（年1回以上） ・外部業者による窓口対応等モニタリングの実施（年1回以上） ・常設のお客様アンケートを実施（通年） ・改善した項目の情報発信の強化	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：76%（無作為抽出アンケートによる） ②区役所業務格付け調査結果において★★（民間の窓口サービスの平均点を上回るレベル）以上を獲得する。 【撤退・再構築基準】 ①各業績目標の達成率90%に満たなければ事業を再構築する。 ②区役所業務格付け調査において星が獲得できなかった場合、事業を再構築する。					
		前年度までの実績					

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 —：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					
	・窓口対応用各ツールの活用（通年） ・ライフイベント別案内パンフレットの設置（通年） ・全フロアにおける窓口案内表示の設置 ・外部講師による接客研修、モニタリングの実施（9月） ・お客様アンケートの実施（通年） ・改善項目の広報紙掲載（2回）	・区民からの相談や問い合わせ等に対する職員の対応スキル向上が求められている。 ・格付け調査では、ほとんどの窓口において、民間の窓口サービスを上回るとの評価が定着化しつつあるものの、一部、電話対応において低評価となった。					
	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					
	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：73.3% ②区役所業務格付け調査結果において★★（民間の窓口サービスの平均点を上回るレベル）以上を獲得する。：★（一つ星）	② (i)	・職員に対する研修内容の見直しを行い、今回課題となった相談等への対応や電話対応においてもすべての担当でレベルアップが図られるような職員の意識改革に取り組む。				

具体的取組4-2-2

区政情報の発信

30決算額	9,075 円	元予算額	12,593千 円	2予算額	13,598千 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）
	把握したニーズを踏まえ、広報紙（増ページによる充実含む）やホームページを中心に、FacebookやTwitter等の媒体もタイムリーに活用しながら、さらなる区政情報の発信を図る。	区の様々な取り組み(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（無作為抽出アンケート）：47% 【撤退・再構築基準】 目標値の70%以下であれば事業を再構築する。
		前年度までの実績
		区の様々な取り組み(施策・事業・イベントなど)について、区役所から必要な時に必要な情報が届いていると思う区民の割合 【平成30年度】46.7% 【令和元年度】48.1%

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 —：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、ホームページ、Facebook、Twitterで情報を発信した。 (広報紙毎月52,000～52,100部発行、ホームページアクセス数113,012件、Facebookフォロワー数474件、Twitterフォロワー数3,052件)	—
	プロセス指標の達成状況	
	区の様々な取り組み(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：47% ① (i)	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 —：プロセス指標未設定(未測定)