【様式１】

平成31年度　東成区運営方針（案）

（区長：麻野　篤）

◆計画

区の目標（何をめざすのか）

・区民と区役所が手をたずさえ、より区民に身近な基礎自治体をめざす。
・区民ひとりひとりが未来に希望を持てるまちをめざす。
・区民が地域運営や区政に参画し、生きがいを感じ、安全・安心でいきいきとしたまちをめざす。

区の使命（どのような役割を担うのか）

・区民の要望や地域活動の状況、地域課題を多方面から把握し、関係者間の連携を強化することで、区民主導の地域活動を促進する。
・行政による支援が必要な領域を適切に見極め、安全・安心や子育て、教育、福祉などを担う総合拠点として、あらゆる行政機能を活用して課題解決に取り組む。

平成３１年度　区運営の基本的な考え方（区長の方針）

・啓発活動などの事前の準備と区民への情報提供手段の改善・拡充、発災後の初動力の強化に重点を置き、防災対策を強化する。
・学力・体力の向上や国際理解教育、プログラミング教育など、学校や地域における特色ある取組みを支援する。
・子育て世代と地域のネットワークの深化・拡大等により、充実した子育てができる環境を作る。
・高齢者、障がい者、その他の配慮の必要な方を、専門職やボランティアを含む地域全体で支援する枠組み作りを進める。
・施策の計画立案においてSDGsの視点を取り入れ、民間企業や学校園、地域団体等の相互の連携を強化しつつ、マルチパートナーシップによる課題への取組みを推進する。

重点的に取り組む主な経営課題（様式２）

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題1】安全で安心なまちづくり ・災害発生時に備え、住民同士が助け合う体制づくりや、犯罪が起こりにくい地域環境づくりに取り組む必要がある。	【1-1 防災】 ・自主防災組織が主体的に、協力企業等や関係機関、学校園と連携を図り、実践的な避難所運営訓練などを企画立案できるように支援する。 ・協力企業等登録制度による協力企業の拡充を図る。 ・区民及び関係機関への情報提供手段や啓発活動の充実化、実行力のある発災後の組織体制の確立を図る。 【1-2 防犯・安全対策】 ・防犯意識を高め、地域の自主防犯活動の促進を図るとともに、警察などの関係機関と連携し、犯罪抑止のための効果的な防犯対策に取り組む。 ・防犯教室などにより、子どもの防犯意識の向上を図る。 ・防犯灯の設置に取り組み、防犯対策を推進する。 ・通行環境改善のため放置自転車対策や自転車利用マナーの啓発など、地域や関係機関と連携した取組みを行う。

主な具体的取組（31年度予算額）

【1-1-1 防災】
・自主防災組織が、企業等や学校園との連携のもと、実践的な避難所運営訓練を企画立案できるように支援する。
・災害時協力企業等登録制度にかかる地元企業への普及啓発を通じて、協力企業を増やす。
・防災講座等の啓発活動の充実や、新たな情報発信手段の検討及びその拡充を図る。（予算額　6,993千円）

【1-2-1 防犯・安全対策】
・子どもへの防犯教室の開催や、地域の自主防犯活動と警察等との連携による啓発活動に取り組むとともに、防犯灯の設置を通じて、犯罪抑止につながる取組みを促進する。
・街の美観を保ちつつ、歩行者が安全安心に通行できるよう地域・警察等との連携による自転車利用マナーアップ啓発などに取り組む。（予算額3,263千円）

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題2】教育環境と子育て支援の充実 ・良好な教育環境のもと子どもたちが健やかに成長できるよう、教育活動の推進を支援する必要がある。 ・地域社会全体で子育て家庭を支援する環境づくり、子育て情報の発信や相談機能を充実する必要がある。	【2-1 子どもが育つ環境整備】 ・地域・保護者・学校等と連携を図り、子どもや学校を支援する環境づくりに取り組む。 【2-2 子育て支援】 ・「ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブ」を活用し、子育て家庭と地域とのつながりづくりを支援する。

主な具体的取組（31年度予算額）

【2-1-1 学校等との連携強化】
・学校長等との意見交換等を通じて学校のニーズを把握し、学校が必要とする支援を行う。（予算額：1,707千円、教育委員会事務局予算額：551千円）

【2-1-2 子どもの体力向上】
・子どもの運動習慣の定着や、体力向上に繋がる取組みを支援する。（教育委員会事務局予算額：2,240千円）

【2-2-1 子育てネットワーク構築支援事業】
・「ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブ」の拡大や、支援機関と連携した子育てイベントの実施、情報誌の発行など、子育てネットワークによる子育て支援を実施する。（予算額430千円）

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題3】地域福祉と健康づくりの充実・推進 ・地域における支え合い活動を促進し健康寿命の延伸に向けて、区民一人ひとりが主体的に健康づくりに取り組むことができる環境整備と、ライフステージに応じた健康づくりを支援する必要がある。	【3-1 地域福祉の充実】 ・地域の実情や要支援者のニーズに応じた地域福祉の取り組みの充実を図る。 ・地域福祉に関する情報発信や啓発を行う。 ・地域の関係団体や専門機関等の連携により、地域福祉課題の解決に向けた検討を行い、取組みの充実につなげる。 ・在宅医療・介護連携の取組みを推進し、地域福祉の取組みと併せて高齢者の在宅での生活を支援していく。 【3－2　健康づくりの推進】 全年齢層を対象に、各ステージに応じた生活習慣の改善や運動の実践など、健康寿命の延伸に向けた取り組みを推進する。

主な具体的取組（31年度予算額）
【3-1-1 地域における支え合いの充実－おまもりネット事業の推進】 ・「おまもりネット事業」をはじめとした地域福祉活動の推進を通じて、多様な主体が連携し、支え合う活動の活性化を図る。（予算額21,957千円） 【3-2-1 ライフステージに応じた健康づくり事業】 ・地域と連携した介護予防活動の展開や食育講座の開催により、区民が主体的、継続的に健康づくりに取り組める環境づくりを推進する。（予算額337千円）

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題4】まちの魅力向上 ・多様な活動主体の参加による地域課題の解決に取り組むとともに、地域資源を活かした情報発信力の強化や、新たな魅力の発掘を通じて、にぎわいや活気のあるまちづくりを進める必要がある。	【4-1 にぎわいや活気のあるまちづくり】 ・区民とともに東成区の地域資源を効果的に発信するとともに、その活用方法を含めた仕組みづくりを行い、にぎわいや活気の創造に取り組む。

主な具体的取組（31年度予算額）
【4-1-1 地域課題解決のための企業と地域・学校等による連携の促進】 ・区内企業等との連携による、地域課題解決に向けたフォーラムの構築支援を通じて、多様な活動主体の発掘や地域活性化を促進する。（予算額5,000千円） 【4-1-2「東成区の地域資源」魅力発信】 ・企業や大学等との連携を通じて、「モノづくり」をはじめとした東成区の地域資源を発掘・発信し、まちのにぎわいづくりにつなげる。（予算額1,762千円） 【4-1-3 市民協働による地域課題解決に向けた活動の活性化】 ・市民活動団体等との協働による、地域課題解決に向けた事業の実施を通じて、新たな担い手の発掘やコミュニティの活性化を促進する。（予算額2,495千円） 【4-1-4 子どもたちと体験するSDGs】 ・子どもたちと保護者が森林環境保全について考え、学習できる機会を設け、SDGsの普及啓発と意識向上に寄与する。（予算額3,094千円）

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等（様式３）	
主な取組項目	取組内容
地域に根ざした活動の活性化（地縁型団体への支援） ～多様な分野における地域活動での担い手不足の解消～	・地域リーダーなどの人材を改めて把握し、本人の意向に基づき活躍の場につなげる。 ・地域担当職員が、地域行事等に参加して、SNS（ツイッター・フェイスブック）を活用した情報発信を行い、市民活動参加の呼びかけを行う。 ・地域福祉活動や「地域子育てサークル」など、広く住民が参加できる取組み等について、SNSを活用した情報発信を行う。
主な取組項目	取組内容
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	・区役所とまちづくりセンターが連携し、CB/SB化、社会的ビジネス化の説明会、意見交換会等を開催し、地域団体の持続的な活動のための財源確保に向けて支援を行う。
主な取組項目	取組内容
「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	・学校や地域の実情について、校長との情報共有を図るとともに、課題やニーズに応じた教育活動推進を支援する。
主な取組項目	取組内容
さらなる区民サービスの向上 ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ③区政情報の発信	①担当所属をはじめ、行政連絡調整会議等の開催により関係機関との連携を強めることで、総合拠点機能の充実を図る。 ②「来庁者満足調査」や、職員プロジェクトチームによる具体的改善策の実施に取組む。 ③様々な広報媒体を活用し、わかりやすく魅力的な広報を行う。

◆自己評価

１年間の取組成果と今後取り組みたいこと

解決すべき課題と今後の改善方向

【様式2】

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題１　【安全で安心なまちづくり】

計画

【主なSDGｓゴール】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

＜防災＞
・災害の発生に備えて住民同士が助け合う体制が整っている状態
＜防犯・安全＞
・区民の防犯意識が高く、街頭犯罪が起こりにくい地域環境となっている状態

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

＜防災＞

・地域防災訓練の内容（平成30年度）

①初期消火訓練	11地域/11地域
②避難訓練	11地域/11地域
③災害時避難所開設・運営訓練	11地域/11地域
④企業等との連携による災害時避難所運営訓練	5地域/11地域

・災害時協力企業等の登録社数

平成29年度	65社
平成30年度	75社(予定)

・防災講座等の実施

平成30年度	28回（予定）

＜防犯・安全＞

・子ども事案の発生件数

平成29年	平成30年
12件	20件

・街頭犯罪の発生件数

平成29年	平成30年
440件	449件

・自転車盗の発生件数

平成29年	平成30年
253件	226件

・放置自転車撤去台数（東成区全体）

平成29年	平成30年
4,588件	2,454件

（鶴橋駅）

平成29年	平成30年
1,291件	820件

※件数は1月～8月末までの数値

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）

＜防災＞
・東成区の自主防災組織では、これまで初期初動訓練に加えて、中長期（1～3か月）を見据えた図上等での避難所運営訓練に取り組んでいるが、関係機関等が参画する、実践的な避難所運営訓練等を取り組むには至っていない。
・また区としては、区民及び関係機関への情報発信が十分ではなく、災害時協力企業をはじめとした関係機関等との発災時における具体的な連携方法も模索が続いている（「東成区災害時協力企業等登録制度」登録企業　平成30年3月末時点、登録社数65社）。
＜防犯・安全＞
・子ども被害を含め、街頭犯罪は微増している。自転車盗の件数は減少したものの、全体件数に占める割合は5割と依然高い。
・駅周辺には、商店や飲食店などの商業施設が集中していることから、歩行者、自転車の往来が多く、安心して通行できる環境が必要である。しかしながら、駅周辺の路上には自転車が多く放置されており、街の景観上や防犯上、通行環境の悪い要因となっている。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

＜防災＞
・東成区の自主防災組織が主体的に、協力企業等や関係機関、学校園等も参画した訓練を企画立案するとともに、地域特性に応じた実践的な訓練を実施していく必要がある。
・災害時及び平常時における区民への効果的な情報提供手段や、区としてより実行力のある発災後の初期初動体制について検討が必要である。
＜防犯・安全＞
・地域の自主防犯活動の促進を図るとともに、区役所職員(あんパト)や地域団体による青色防犯パトロールカーの地域巡回、警察や地域との連携による犯罪の抑止活動に取り組む必要がある。
・夜間に痴漢が多く発生することや、青少年がたむろして、騒ぐなどの事案が発生している。東成区は密集住宅地や狭い私道が多く、建設局設置の道路照明灯では十分に補えていないため、地域（私道）へ街路防犯灯設置し、街を明るくすることが防犯につながる。
・保育所、幼稚園、小学校の授業などを活用して防犯教室を行い、子どもが犯罪に巻き込まれないよう啓発するとともに、自転車盗、ひったくりなどの街頭犯罪に対しては、警察や地域との連携により、防犯啓発キャンペーン等を行い、区民が被害者とならないよう取り組む。
・駅周辺については、歩行者・自転車等のスムーズな通行や潜在的な交通事故防止と街の美観保持のため、放置自転車対策をはじめ、地域、警察などと連携して自転車利用の啓発を行うなど通行環境等の改善を図る取組みが必要である。

自己評価

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

【様式2】

めざす成果及び戦略　１－１【防災】

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）
・自主防災組織が主体的に、協力企業等と連携を図り、地域特性に応じた実践的な訓練ができている状態 ・発災時に区及び関係機関が連携し協力体制が確立されている状態	・自主防災組織が主体的に、協力企業等や関係機関、学校園と連携を図り、実践的な避難所運営訓練などを企画立案できるように支援する。 ・協力企業等登録制度による協力企業の拡充を図る。 ・区民及び関係機関への情報提供手段や啓発活動の充実化、実行力のある発災後の組織体制の確立を図る。
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
・自主防災組織が協力企業等と一体的な訓練ができている状態：平成32年度末までに11地域 ・協力企業等登録制度による協力企業の拡充：平成32年度末までに90社	

自己評価

戦略のアウトカム指標に対する有効性		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

A：順調　B：順調でない

戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組１－１－１【防災】

29決算額	3,111千 円	30予算額	4,602千 円	31予算額	6,993千 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）
自主防災組織が主体的に、実践的な避難所運営訓練などを企画立案できるように支援するとともに、協力企業等登録制度による協力企業の拡充を図る。また、区民等への災害情報の提供手段や啓発活動の充実化を図る。 ・自主防災組織による実践的な避難所運営訓練の実施 ・協力企業等登録制度に係る企業訪問の実施及び災害時に係る協力要請 ・新たな情報発信手段の検討及びその拡充 ・防災講座等啓発活動の推進	・医療・福祉団体等、新たな主体と連携した自主防災組織による実践的な避難所運営訓練の実施：4地域 ・協力企業等登録制度による協力企業の拡充：80社 ・新たな情報発信手段の確立：1ツール ・防災講座等の実施：30回 【撤退基準】実践的な避難所運営訓練の実施：2地域以下
	前年度までの実績
	・企業等との連携による災害時避難所運営訓練が実施されている地域：4地域

中間振り返り

プロセス指標の達成状況		
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)

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

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
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：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)	

【様式2】

めざす成果及び戦略　１－2【防犯・安全対策】

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）
・自主防犯活動や青パトによる巡回、防犯灯の設置により、子ども事案や街頭犯罪を減らすとともに、通行環境の改善により、「安全で安心して暮らせるまち」になっている状態	防犯意識を高め、地域の自主防犯活動の促進を図るとともに、警察などの関係機関と連携し、犯罪抑止のための効果的な防犯対策に取り組む。 ・防犯教室などにより、子どもの防犯意識の向上を図る。 ・防犯灯の設置に取り組み、防犯対策を推進する。 ・通行環境改善のため放置自転車対策や自転車利用マナーの啓発など、地域や関係機関と連携した取組みを行う。
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
・防犯対策をはじめ、安全で安心なまちづくりが進んでいると感じる区民の割合：平成31年度末までに50%以上	

自己評価

戦略のアウトカム指標に対する有効性		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

A：順調　B：順調でない

戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

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【防犯・安全対策】

29決算額	4,015千 円	30予算額	4,850千 円	31予算額	3,263千 円

計画

当年度の取組内容

子ども事案、街頭犯罪の抑止に向けて、子どもへの防犯啓発と地域の自主防犯活動、警察等との連携を進めるとともに、防犯灯の設置に取り組み防犯対策を推進する。
駅周辺については、街の美観を保ちつつ、歩行者や自転車が安全安心に通行ができるよう、地域・警察・関係局などと連携して青色防犯パトロールカーの地域巡回や啓発活動等に取り組む。

・就学前児童の防犯啓発、子ども防犯教室等の開催
・「安全・安心ミニフェスタ」の開催
・地域の見守り隊などと連携したあんパトによる地域巡回
・自転車利用マナーアップ啓発
・青色防犯パトロール（朝・昼・夜）

・青色防犯パトロール（深夜）
（市民局区CM事業予算算定額　3,057千円）
・街路防犯灯設置
（建設局区CM事業予算算定額　195千円）
・放置自転車対策（自転車撤去・駐輪場対策）
（建設局区CM事業予算算定額　28,460千円）

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）

・防犯対策をはじめ、安全で安心なまちづくりが進んでいると感じる区民の割合：50%以上

【撤退基準】
・上記目標が40%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年度実績
・防犯対策をはじめ、安全で安心なまちづくりが進んでいると感じる区民の割合：66%
・就学前児童の防犯啓発、子ども防犯教室等の開催
・「安全・安心ミニフェスタ」の開催
・地域の見守り隊などと連携したあんパトによる地域巡回
・自転車利用マナーアップ啓発
・青色防犯パトロールカーの地域巡回
・警察と連携して高齢者へ注意喚起（区役所内広告用モニターとふれあいパンジー内モニターに上映・高齢者への郵送封筒に注意文貼付など）

中間振り返り

プロセス指標の達成状況	

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)

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

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

プロセス指標の達成状況

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)

改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

【様式2】

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2 【教育環境と子育て支援の充実】

計画

【主なSDGｓゴール】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

＜教育環境＞
・学校、保護者、地域等が協力し合い、子どもたちにとって良好な教育環境が整い、子どもたちが安心して過ごすとともに将来を生き抜く力を身につけて、それぞれの可能性を伸ばせるようになっている状態

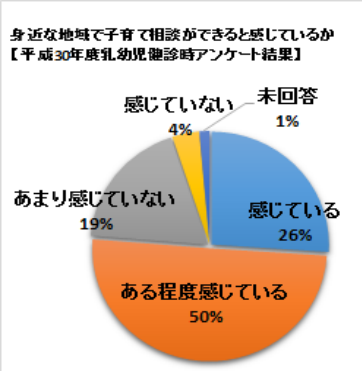
＜子育て支援＞
・地域社会全体で子育て家庭を支援する環境が整い、子育て家庭が安心して子育てができる状態

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

＜教育環境＞
〇学力について
・平成30年度「全国学力・学習状況調査」の結果では、大阪市内の小学校・中学校ともに国語、算数（数学）の平均正答率が全国平均を下回っている。【平成30年度全国学力・学習状況調査】

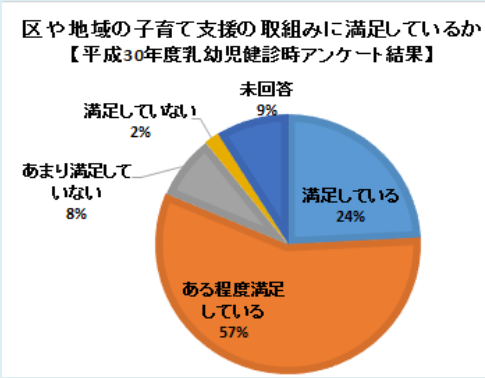
〇体力・運動能力について
・小学生男子はボール投げ、女子は握力とボール投げで全国平均を上回ったものの、その他の種目で平均を下回った。
・1週間の総運動時間が60分未満の児童・生徒の割合は、小・中学校で男女ともに全国と比べて高かった。【平成29年度　全国体力・運動能力、運動習慣等調査】

＜子育て支援＞



子育て相談をしたことのある機関等	
区役所	57
子育て支援センター	25
子ども・子育てプラザ	22
保育所(園)・幼稚園	50
地域の子育てサークル	4
こども相談センター	5
家族・知人等	98
相談したことがない	57

【平成30年度乳幼児健診時アンケート結果】
※215人回答、複数回答あり



要因分析（めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果）

＜教育環境＞
・児童生徒の学力向上には、学校・家庭・地域が連携して取り組むことが重要であり、より一層の連携が必要とされる状況にある。
・「全国体力・運動能力、運動習慣等調査」において、小中学校の男女とも多くの種目で全国平均を下回る結果となった。運動習慣が身についていないとともに、苦手な種目に対して十分な対応ができていないことが要因の一つであると考えられる。

＜子育て支援＞
・学校就学前の子育てに関することで、身近な地域で相談ができると感じていない区民の割合が23%と約4人に1人となっており、どこにも相談したことのない区民は215人中57人と26.5%にも上っている。一方、区や地域の子育て支援の取組みには83%の区民がある程度以上満足していることから、身近で気軽に相談できる環境づくり、つながりづくりを推進しネットワークの拡大、深化を図ることが重要である。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

＜教育環境＞
・学力の向上や健全な生活習慣を身につけるためには、家庭はもとより学校や地域が連携して、子どもや学校を支える環境づくりが必要である。
・子どもの体力向上を図るためには、運動習慣をつけるきっかけづくりとともに、運動種目に応じたきめ細かな取組みが必要である。

＜子育て支援＞
・安心して子育てできるように、行政や支援機関、地域、地元商店街、企業・店舗等と連携を図り、ネットワークにより子育てを応援する地域づくりを推進しているが、子育て家庭が様々な支援機関を気軽に活用できるまでには至っていない。より身近である地域の子育てサークルを認知し活用してもらえるよう広報等の支援を行うなど、子育て家庭が抱える多種多様な課題に、適切に相談、支援、情報提供できるよう工夫する必要がある。

自己評価

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

【様式2】

めざす成果及び戦略　2－1 【子どもが育つ環境整備】

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）
・地域・保護者・学校等と連携し、子どもや学校を支援する環境が整っている状態	・地域・保護者・学校等と連携を図り、子どもや学校を支援する環境づくりに取り組む。
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
・学校が地域や区役所からの連携や支援を得られていると感じる学校関係者の割合：平成31年度末までに70%以上	

自己評価

戦略のアウトカム指標に対する有効性		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
A：順調　B：順調でない		
戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組2－1－1 【学校等との連携強化】

29決算額	― 円	30予算額	― 円	31予算額	1,707千 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）
学校のニーズや地域特性を踏まえ、学校が必要とする支援を地域と連携して行うとともに、学校と地域とのつながりづくりを進める。 ○区長と学校長との意見交換の実施：13回 ○教育行政連絡会の開催：6回 ○学校協議会への参加：45回（1校につき3回） ○国際理解教育支援事業（教育委員会事務局予算算定額：551千円） ・海外技術研修員との交流 ・海外ボランティア経験者による出前講座 ○地域におけるプログラミング教育支援事業	・区役所と連携した事業に満足と感じる学校の割合：80%以上 【撤退・再構築基準】 ・上記割合が40%を下回る場合は事業を再構築する。
	前年度までの実績
	平成30年度実績 ・区長と学校長との意見交換：13回（予定） ・学校協議会への参加：45回（予定） ・海外技術研修員との交流：5校（予定） ・海外ボランティア経験者による出前講座：12回（予定）

中間振り返り

プロセス指標の達成状況		
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)

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

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
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：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)	

【様式2】

具体的取組2－1－2 【子どもの体力向上】

29決算額	― 円	30予算額	― 円	31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）
小学生を対象に、運動種目に応じた指導者による直接指導を学校授業等で行う。 ・学校のニーズに基づいた、多様な体力向上プログラムの提供を通じて、体力向上に取り組む児童数の増加を図るとともに、継続した効果的な指導に繋げる。（教育委員会事務局予算算定額：2,240千円）	・区役所と連携した事業について、児童・生徒が主体的に取り組んでいた学校の割合：60%以上 ・区役所と連携した事業について、自校のニーズや課題を踏まえて取り組んだ学校の割合：60%以上 【撤退・再構築基準】 ・上記割合が30%を下回る場合は事業を再構築する。
	前年度までの実績
	平成30年度実績 ・直接指導の回数：延べ66回

中間振り返り

プロセス指標の達成状況		課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
①：目標達成(見込)（ⅰ)取組は予定どおり進捗 （ⅱ)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込)（ⅰ)取組は予定どおり進捗 （ⅱ)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成		
戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ―：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
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：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)

【様式2】

めざす成果及び戦略　2−2 【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）
子育て家庭が地域で気軽に相談でき、必要な支援や情報を受け取ることができる状態	・「ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブ」を活用し、子育て家庭と地域とのつながりづくりを支援する（地元協賛店舗等との連携の充実、情報提供の充実、支援の場の提供等）。
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
身近な地域で子育て相談できると感じている子育て中の区民の割合：33年度末までに80%以上	

自己評価

戦略のアウトカム指標に対する有効性		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

A：順調　B：順調でない

戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

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 【子育てネットワーク構築支援事業】

29決算額	560千 円	30予算額	495千 円	31予算額	430千 円

計画

当年度の取組内容

○「ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブ」会員の拡大を図るため、地元協賛店舗等との連携を充実するなど魅力アップや周知に取組む
○地域子育てサークルと子育て家庭をつなぐための「子育てふれあいサークル大集合」を開催する
○区内の保育所(園)・幼稚園等の子育て支援施設を知ってもらい利用を支援するための「ひがしなりっ子すくすく・つながるフェア」を開催する
○体を動かし楽しみながら地域の支援機関とつながりづくりを行う「ひがしなりっ子すくすく・つながるうんどうかい」を開催する
○子ども・子育てプラザと協働し、「プラザ・フェスタ」等を開催する
○子育てに役立つ情報誌「子育て安心ブック」を発行する
○子育て世帯が必要とする情報発信を行う（facebook・メールマガジン等）
○子育て家庭のニーズ把握のためのアンケート調査を行う（子育て支援イベント、乳幼児健診など）
○子育て支援の「専門分野別実務者会議」の開催(3回)
○教育・保育等子育て支援の円滑な利用を支援する利用者支援専門員2名を含む子育て支援室の体制を強化し、子育てにかかる全般的な情報提供・相談・利用支援を充実するとともに、地域資源との連携体制を円滑に行う。（こども青少年局区CM予算算定額　5,624千円）

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）

行政や地域の子育て支援の取り組みに満足する子育て世代の区民の割合：85%以上

【撤退・再構築基準】
上記目標が50%未満の場合は事業を再構築する

前年度までの実績

平成30年度実績
・「ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブ」登録者数：1947名【H30.12月末】
・「ひがしなりっ子すくすく・つながるフェア」開催（153組参加）
・「ひがしなりっ子すくすく・つながるうんどうかい」開催(子ども88人参加)（「子育てふれあいサークル大集合」は地震直後で余震の恐れがあった為中止）
・「プラザフェスタ」開催(①10/28プラザフェスタin深江250人参加：②3/6プラザフェスタ予定）
・子育て情報誌「子育て安心ブック」の発行（3月発行予定）
・facebookによる情報発信：245回（4～12月末）週平均6.1回
・メールマガジンによる情報発信：16回月1回＋臨時号7回【H30.4～12月末】
・子育て家庭のニーズ把握のためのアンケート調査
・子育て支援「専門分野別実務者会議」開催（3回予定）
・利用者支援専門員を1名増員し、計2名配置することで子育て支援室の体制を強化

中間振り返り

プロセス指標の達成状況		

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)

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

自己評価

当年度の取組実績

プロセス指標の達成状況

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)

課題　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題３　【地域福祉と健康づくりの充実・推進】

計画

【主なSDGｓゴール】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

＜地域福祉の充実＞
・地域における支え合い活動が充実し、区民が住み慣れた地域で安心して生活できる状態

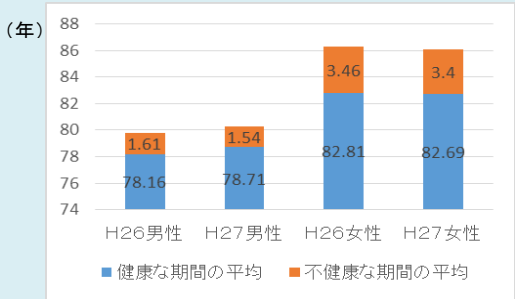
＜健康づくりの推進＞
住み慣れた街で、健康に住み続けることができるよう健康寿命の延伸を目指し、区民が主体的、継続的に健康づくりに取り組んでいる状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

＜地域福祉の充実＞
1.「おまもりネット事業」を活用した高齢者・障がい者等支援セーフティネット構築事業より
・地域福祉活動サポーターによる要支援者等への支援件数（訪問、相談件数）：1,188人（平成30年4～9月実績）
・おまもりネット登録者数：5,113人（平成30年3月末）[平成29年度の新規登録者数487人
4,626人（平成29年3月末）
2. 平成29年度区民アンケートより
・地域福祉の取組みの認知度：「登下校時の見守り活動」79%、「ふれあい喫茶」59%、「高齢者食事サービス」44%、「子育てサークルなど子育て支援の取組み」34%、「おまもりネット事業」21%
・地域福祉の取組みが充実してきていると肯定的に感じる区民の割合：56%
・地域での地域福祉にかかる取組みの中で「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」が行われていると感じる区民の割合：39%
・地域福祉をより充実させるために区役所に求めること：「相談が気軽にできるしくみづくり」53%、「地域福祉に関する情報発信」31%、「日常の支援や助け合いのしくみづくり」29%、「地域のつながりづくりや交流の場づくり」17%

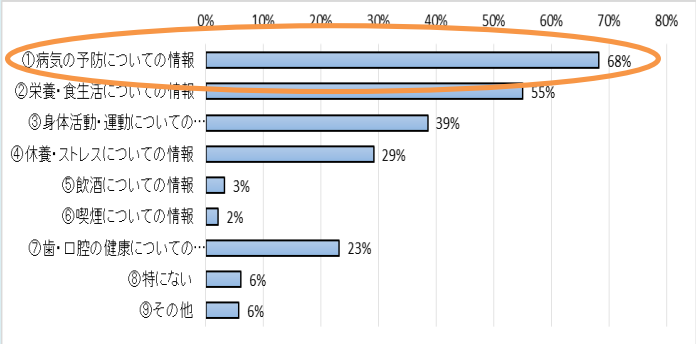
＜健康づくりの推進＞

１　東成区の平均寿命



【厚生労働科学健康寿命研究「健康寿命算定プログラム」により算定】

２　健康に関して必要と考える情報
【H29年度第1回東成区民アンケートより】



３　百歳体操展開状況

	東成区	国目標（目安）
グループ数（開催箇所数）	18	21
参加者数	456	2,097

【高齢者人口1万人に10か所、人口の1割参加を目安とする】

４　中学生の欠食率の状況

平成29年度東成区内4中学校1年生の食育講座実施時のアンケートによる朝食欠食率は10.6%であるが、第3次大阪市食育推進計画では現状値8.9%、目標値6.8%以下と示されてい

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）

＜地域福祉の充実＞
・地域内の要支援者を地域住民の支え合いにつなげる、地域の独自事業「おまもりネット事業」を活用して、地域福祉活動サポーターの地域福祉活動や集いの場、家庭訪問等による地域の福祉ニーズの掘り出しや地域住民による要支援者支援のためのコーディネートを進めている。また、地域住民・地域活動者と地域の関係機関・事業所等との協働により「認知症等声かけ訓練」を実施するなど、いくつかの地域では地域の声掛け体制強化を図る取組みも行われてている。一方、区民アンケートでは地域福祉の取組みの中で「声かけ」等が行われていると感じる区民の割合は39%程度となっており、今後一層、地域での「声かけ」「見守り」などを通した地域住民の支え合いによるセーフティネット体制の構築、強化を図る必要がある。
・「おまもりネット」の登録者数は5,113人と、高齢者数（平成27年度国勢調査65歳以上の人口20,316人）の約25%にとどまっており、地域福祉の推進からも、今後も区民への同事業の周知が必要となる。
・将来像の実現のためには、多くの区民をはじめ民間事業者や専門機関等が参画・連携していく必要がある。

＜健康づくりの推進＞
・男女ともに、不健康な期間の短縮はみられるが、依然男性は平均　1.54年、女性は平均3.4年の介護が必要な状況となっている。
・健康づくりに取り組むためには、「病気の予防」「栄養・食生活」「運動・スポーツ」に関する情報が必要と考える区民が多いことから、正しい知識の普及啓発や、区民が主体的、継続的に健康づくりに取り組むことができる環境づくりが重要である。
・東成区内中学生の朝食欠食率は市内平均より高値であり、「食生活」に関する正しい知識の普及が重要である。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

＜地域福祉の充実＞
・地域福祉活動サポーターによる地域での声掛けや集いの場での地域福祉活動を継続的に実施し、活動の担い手の拡充や養成にもつなげ、地域福祉活動の地域への定着を支援・推進していく必要がある。
・地域のさまざまな課題を把握し、地域との協働により解決策を検討するため地域の事業者や専門機関等との意見交換等を行っていく必要がある。
・区民の地域福祉に対する関心を高めていくために、継続的かつ効果的な啓発も必要である。

＜健康づくりの推進＞
健康寿命の延伸には日頃から「病気の予防」「栄養・食生活」「運動・スポーツ」等健康づくりが重要であり、区民の方もその情報を必要としているが、情報発信や身近に継続的に取り組める場が不十分である。

自己評価

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

めざす成果及び戦略　３－１【地域福祉の充実】

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）
・多様な主体の連携による地域福祉が進められている状態 ・住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けられる状態	・地域の実情や要支援者のニーズに応じた地域福祉の取り組みの充実を図る。 ・地域福祉に関する情報発信や啓発を行う。 ・地域の関係団体や専門機関等の連携により、地域福祉課題の解決に向けた検討を行い、取組みの充実につなげる。 ・在宅医療・介護連携の取組みを推進し、地域福祉の取組みと併せて高齢者の在宅での生活を支援していく。
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
・地域の中で「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」を実感している区民の割合：平成32年度末までに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：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
A：順調　B：順調でない		
戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組３－１－１【地域における支え合いの充実：おまもりネット事業を活用した地域福祉の推進】

29決算額	21,985千 円	30予算額	22,050千 円	31予算額	21,957千 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）
「おまもりネット事業」をツールとした地域福祉の推進及び地域内の孤立した要支援者の個別支援のためのコーディネートを行う。 ・地域福祉活動サポーターの配置：11地域 ・「おまもりネット事業」の個別周知：約1,000人（70歳到達者） ・区内で実施しているイベント等での「おまもりネット事業」の周知・啓発 ・地域福祉活動の推進、要支援者の個別支援のためのコーディネート支援：11地域 ・関係機関と連携し「緊急時安否確認（かぎ預かり）事業」を実施 等 ・「専門分野別実務者会議」を開催し、地域と関係機関とで高齢者・障がい者支援について検討を行う。 ・見守りネットワーク強化事業を通じて、要援護者が安心して生活できる地域づくりを進める。（福祉局区CM事業予算算定額16,360千円）	地域福祉活動サポーターによる要支援者等への支援件数（訪問、相談等）：2,500件以上 【撤退・再構築基準】 ・上記目標が1,000件未満の場合は事業を再構築する。
	前年度までの実績
	・地域福祉活動サポーターによる要支援者等への支援件数（訪問、相談等）：1,660件（平成30年12月末実績） ・おまもりネット新規登録者数446人（平成30年12月末実績）、平成30年12月末時点の登録者数5,559人

中間振り返り

プロセス指標の達成状況		
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）

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

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
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：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）	

めざす成果及び戦略　３－２【ライフステージに応じた健康づくり事業】

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）
区民が主体的、継続的に健康づくりに関心を持ち、生活習慣の改善や病気の予防、運動の実践等に取り組める状態。	全年齢層を対象に、各ステージに応じた生活習慣の改善や運動の実践など、健康寿命の延伸に向けた取り組みを推進する。
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
区が実施している健康づくりに関する取り組みに興味を持つ者の割合：31年度末までに68%以上 （H29年度区民アンケート結果62%の1割増）	

自己評価

戦略のアウトカム指標に対する有効性		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
A：順調　B：順調でない			
戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組３－２－１【ライフステージに応じた健康づくり事業】

29決算額	622千 円	30予算額	480千 円	31予算額	337千 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）
○若年層である小中学生を対象に、健康づくりの基本となる食育事業の実施。 ○壮年から高齢層を対象に、生活習慣病予防をテーマに講演会を開催。 ○高齢者を対象に、地域で継続して介護予防活動に取り組めるよう「いきいき百歳体操」を地域住民と連携して展開する。 ・健康教育冊子（百歳体操手帳）の配布による継続参加支援 ・フォローアップ講座開催による継続参加支援 （福祉局区CM予算算定見込み額:143千円） ・継続実施の機運を高めるための情報交換会の開催:1回 ○健康づくりの「専門分野別実務者会議」の開催:3回	区が実施している健康づくりに関する取り組みに興味を持つ者の割合：68%以上 【撤退・再構築基準】 上記目標が62%未満の場合は事業を再構築する
	前年度までの実績
	平成30年度の実績（H31.1月末現在） ・食生活推進員協議会と連携し、区内小中学校での食育講座の実施:実施済み9回、実施予定4回 ・特定健診受診率向上に向けたキャンペーンの実施:1回 ・百歳体操18会場21グループで継続実施、情報交換会の開催:1回（予定） ・専門分野別実務者会議の開催:3回（予定）

中間振り返り

プロセス指標の達成状況		
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)

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

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
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：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)	

【様式2】

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4 【まちの魅力向上】

計画

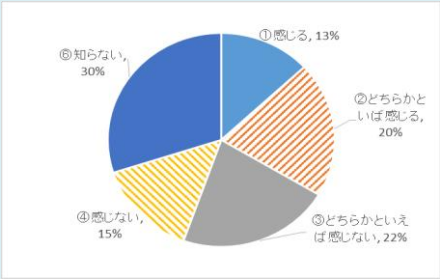
【主なSDGｓゴール】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

・様々な活動主体が互いに理解し信頼し合いながら協働する豊かなコミュニティとなっている。これらの活動主体が行政と協働して地域課題に取り組んでいる状態。
・東成区のまちの魅力や賑わい、活気があり、区民が愛着をもって暮らしている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

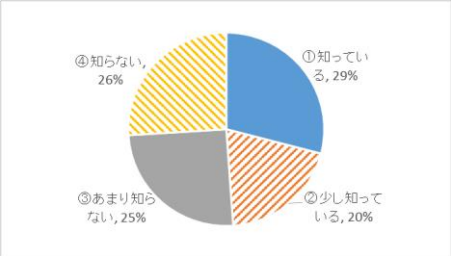
平成29年度区民アンケートより
・様々な活動主体との協働により、にぎわいや活気のあるまちづくりが進められていると感じる割合は33%にとどまる。



問） あなたは、校区等地域を越えた範囲で、地域団体や市民、NPO、企業など様々な方々が連携し、協働することによって、まちづくりに関する活動が進められていると感じますか？

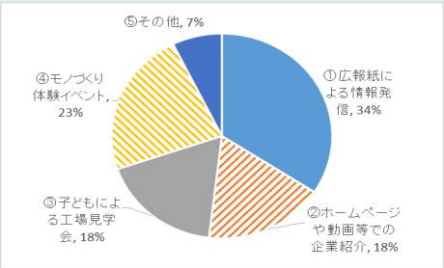
①感じる	13%
②どちらかといえば感じる	20%
③どちらかといえば感じない	22%
④感じない	15%

・東成区が「モノづくりのまちである」ことの認知度は約5割。「モノづくりのまち」であることを知ってもらうために重点的に取り組むべきことのうち、「モノづくり体験イベント」が23%、「子どもによる工場見学会」が18%。



問） あなたは、東成区が大阪でも有数の「モノづくりのまち」であるということを知っていますか？

①知っている	29%
②少し知っている	20%
③あまり知らない	25%
④知らない	26%



問） 今後、「モノづくりのまち」であることを知ってもらうためには、区役所で何を重点的に取り組めばよいと思いますか？

①広報紙による情報発信	34%
②ホームページや動画等での企業紹介	18%
③子どもによる工場見学会	18%
④モノづくり体験イベント	23%

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）

・東成区は地域コミュニティの活動が活発なまちであるが、若年層は高齢層に比べ、つながりが薄いと感じている。
・地域コミュニティを活性化させ、複雑多様化する地域課題の解決には、地域課題や資源等をよく知っている地域団体等や市民、NPO、企業等の活動主体と行政が協働して取り組みを推進していくことが大切である。しかし、地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている方や、多様な活動主体の協働が進んでいると感じている方は少ない状況である。
・東成区は「モノづくりのまちである」ことの認知度は約5割あるものの、まだ十分とは言えない状況にある。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）
・東成区のまちの魅力を高め、にぎわいのあるまちづくりを推進するためには、マルチパートナーシップによる課題への取り組みを推進するとともに、具体的なまちづくりに関する活動を知ってもらうよう、情報発信を取り組む必要がある。 ・「モノづくりのまち東成」を知ってもらうため、「モノづくり体験イベント」や「子どもによる工場見学会」などの取組みをバランスよく進めていくとともに、情報発信を取り組む必要がある。

自己評価	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

【様式2】

めざす成果及び戦略　4－1 【にぎわいや活気のあるまちづくり】

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）
・様々な活動主体と区役所が協働により、地域資源を活用して、にぎわいや活気のあるまちづくりが進められている状態	・区民とともに東成区の地域資源を効果的に発信するとともに、その活用方法を含めた仕組みづくりを行い、にぎわいや活気の創造に取り組む。
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
・東成区役所の取組みを通じて、企業・団体等が相互連携して、課題への取組みが推進されていると感じる区民の割合：平成32年度までに30%	

自己評価

戦略のアウトカム指標に対する有効性		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
			今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須
A：順調　B：順調でない			
戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない	

具体的取組4－1－1 【地域課題解決のための企業と地域・学校等による連携の促進】

29決算額	－ 円	30予算額	3,000千 円	31予算額	5,000千 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）
東成区の地域資源である企業・事業所と連携し、CSR／CSV事業を地域課題解決につなげる「ひがしなり企業区民連携フォーラム」を運営する。 ・HP、SNSを通じて、フォーラムの取組みの状況を発信する。：通年 ・区内事業所等に対し、フォーラムへの参加を募る。事業の進捗状況をオープンにし、企業、地域、学校園、各種団体などに参画を促す。：通年 ・フォーラムにおいて、企業と地域、学校園、各種団体などが意見交換し、提供できるノウハウと課題をマッチングする。：通年 ・フォーラムによりマッチングした地域と企業が、地域と企業が地域課題解決に取り組み、取り組んだ地域課題解決について発表するイベントを開催する。：1回	・「ひがしなり企業区民連携フォーラム」参加企業数　20社以上 ・課題解決に向けて取組みを始めた件数：5件 【撤退・再構築基準】 ・「ひがしなり企業区民連携フォーラム」参加企業数　10社未満の場合 ・課題解決に向けて取組みを始めた件数が2件未満の場合
	前年度までの実績
	・企業と地域が地域課題を共有するために設置する「ひがしなり企業区民連携フォーラム」の開催：1回、お試しイベント：1回 ・企業に対するCSR／CSVノウハウ取得支援事業：研修会5回（予定）

中間振り返り

プロセス指標の達成状況		課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
①：目標達成(見込)（ｉ)取組は予定どおり進捗（ⅱ)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込)（ｉ)取組は予定どおり進捗（ⅱ)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成		
戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ―：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
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：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)

具体的取組4－1－2 【「東成区の地域資源」魅力発信事業】

29決算額	1,728千 円	30予算額	1,802千 円	31予算額	1,762千 円

計画

当年度の取組内容

区の特色である「モノづくり」を通じて、次世代を担う人材育成に取り組むとともに、モノづくり以外についても地域資源を再発見・再認識し、効果的な情報発信を行うため他団体と連携し検討していく。

・「わが町工場見てみ隊」（工場見学）の開催：1回
・「モノづくり体験フェスタ」の開催：1回
・大阪市立大学と連携を行い、デジタルコンテンツを作成し、地域資源にかかる新たな発信方法を検討

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）

・東成区に製造業を中心とした大小さまざまな企業があることを知っている区民の割合：50%以上
・「モノづくり体験フェスタ」の参加者数　500人以上

【撤退・再構築基準】
・東成区がモノづくりのまちだということを知っている割合　30%未満
・「モノづくり体験フェスタ」の参加者人数　300人以下

前年度までの実績

H30年度実績
・「わがまち工場見てみ隊」（工場見学）の開催：1回（予定）
・「モノづくり体験フェスタ」の開催：1回（予定）

中間振り返り

プロセス指標の達成状況

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)

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

自己評価

当年度の取組実績

プロセス指標の達成状況

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)

課題　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

具体的取組4－1－3 【市民協働による地域課題解決に向けた活動の活性化】

29決算額	― 円	30予算額	2,628千 円	31予算額	2,495千 円

計画

当年度の取組内容

地域のつながりの希薄化や活動の担い手不足という共通した地域課題について地域団体等から提案してもらい、協働による取り組む「公募型提案委託事業」を実施する。
・区の設定するテーマに基づく事業の受託：11地域

プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）

各地域の提案事業が地域活動の担い手不足の解消や、地域コミュニティの活性化につながると感じる区民の割合：50%以上
【撤退・再構築基準】
区の設定するテーマに基づく事業の受託数が5件以下の場合は、事業を再構築する。

前年度までの実績

平成30年度実績
・各地域の提案事業が地域活動の担い手不足の解消や、地域コミュニティの活性化につながると感じる区民の割合：未測定
・区が設定するテーマに基づく事業の実施：8地域

中間振り返り

プロセス指標の達成状況

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)

課題と改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

自己評価

当年度の取組実績

プロセス指標の達成状況

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)

課題　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

改善策　※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

具体的取組4－１－4 【子どもたちと体験するSDGs】

29決算額	― 円	30予算額	― 円	31予算額	3,094千 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）
森林環境保全やSDGs（持続可能な開発目標）の理解促進につながるよう、子どもたちが森林をはじめとした自然環境について考え学ぶ機会を創出する。 ・「環境学習・体験フェスタ（仮称）」の開催：　屋外1回　屋内1回 ・間伐材などを利用した木工体験教室の開催：　3日間	・「環境学習・体験フェスタ（仮称）」等の参加者数　延べ1000人以上 【撤退・再構築基準】 ・「環境学習・体験フェスタ（仮称）」等の参加者人数　延べ400人以下
	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			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
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：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)

【様式3】

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目１　【未収金対策強化】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（取組の趣旨・目的） 保険料負担の公平性を確保する観点から、未収金の圧縮に向けた取組により収納率の向上を図る。 （取組の概要） 口座振替の利用促進、滞納整理業務の推進。 国民健康保険の資格の適正化。 （目標） 前年度実績以上の収納率の確保。	（取組の内容） ・早期の納付相談、効果的な納付督励の実施。 ・滞納者に対する財産調査による資力の把握と必要に応じた滞納処分の強化。 ・口座振替勧奨の強化。 ・社会保険加入調査による国民健康保険の資格適正化。 （目標） 前年度実績以上の収納率の確保。 （収納率　平成28年度：89.04%、平成29年度 89.47%）

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	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
	①：目標達成　②目標未達成		

取組項目２　【ホームページバナー、広報紙、施設等への広告掲載】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（趣旨・目的） ・諸収入の確保の推進 （取組概要） ・広報紙やホームページバナー等の様々な媒体において広告掲載を募集 （目標） ・収入の確保。	（取組の内容） ・広報紙、ホームページバナー、庁舎内パンフレットラック、広告付き区役所周辺案内地図、広告入りTVモニター、壁面パネル　など、多様な広告収入の確保に努める。（31年度予算算定額397万円） （目標） ・平成30年度決算額を上回る収入の確保。

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	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
	①：目標達成　②：目標未達成		

取組項目３ 【市政改革を推進する職員づくり】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 改革を進めていくため、職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つことの重要性を認識し、かつ、具体の行動につなげることを目的とし、若年層職員の育成や管理監督者のマネジメント力の向上を図る。 (取組概要) 人材育成のための職場内研修等を実施する。 (目標) ・「常に行政のプロとしての意識を持ち業務に取り組んでいる」かつ「仕事には常に創意工夫をこらしている」と自己評価している職員の割合 (人事室　平成29年度自己申告書;係員・係長・副参事　東成区71.1%、全市平均集計中) 【平成31年度】 ・74%	(取組の内容) ・区長と職員のミーティングの実施 ・職場内研修の実施 (目標) ・「常に行政のプロとしての意識を持ち業務に取り組んでいる」かつ「仕事には常に創意工夫をこらしている」と自己評価している職員の割合 【平成31年度】 ・74%

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	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
	①:目標達成　②:目標未達成		

取組項目４ 【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
	(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。 (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。 (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31年度】 ・56.6%	(取組の内容) ・ホームページや広報誌、SNSなどでの情報発信を行う。 (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31年度】 ・ 56.6%

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	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
	①:目標達成　②:目標未達成		

【様式3】

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）】 自治会・町内会単位の活動への支援

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。 （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。 （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31年度】 ・57%	（取組の内容） ・転入した区民に対し、自治会・町内会への加入啓発ビラ等を配布する。 ・来庁する区民に対し、モニター（行政情報広告画面）を用いて、自治会・町内会への加入を呼びかける。 （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31年度】 ・57%

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	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
	①：目標達成 ②：目標未達成		

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）】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
	（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。 （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。 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。 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。 （目標） ○ 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 【平成31年度】 ・1件 ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【平成31年度】 ・29%	（取組の内容） ① 地域リーダーの活躍促進 ・地域リーダーなどの人材を改めて把握し、本人の意向に基づき活躍の場につなげる。 ② 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・地域を担当する職員が地域行事等に参加して、SNS（ツイッター・フェイスブック）を活用して地域情報を発信、市民活動参加の呼びかけを行う。 ・地域が主体となり各地域で実施している「いきいき百歳体操」や「地域子育てサークル」などの活動を、区広報紙(ひがしなりだより)や区ホームページなどに掲載し、区民へ紹介するとともに参加を呼びかける。 ・健康講座（保健栄養コース）や健康づくりやってみよう講座の修了者に、地域の健康づくり活動への参加を促す。 ・区広報紙や区ホームページを活用して、身近な校下での地域福祉活動（ほうえいさんぽ 等）についても引き続き周知を行っていく。 ③ ICTを活用したきっかけづくり ・地域福祉活動や「地域子育てサークル」など、広く住民が参加できる取組み等について、SNSを活用した情報発信を引き続き行っていく。 （目標） ① 地域防災リーダーを中心に実施したアンケート結果に基づき、リーダーの活躍につながる実践的な取組みを行う：4回 ② 気軽に活動に参加できる機会を提供する：毎月 ③ ICTを活用したきっかけづくりにつながる取組みを行う：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 【平成31年度】 ・1件 ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【平成31年度】 ・29%

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	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
	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-ア）】 負担感の解消及び活動の充実

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。	
	（取組の概要） 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配慮する。	（取組の内容） ①委嘱制度の再検討について ・委嘱の際に委嘱の趣旨・目的を改めて説明し、理解促進を図る。 ・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配慮する。
	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。	②補助金についての理解促進 ・地域活動協議会の補助金に関する説明会、交流会等を開催する。 ・会計の透明性の確保に向けた取組を行う。
	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。	③活動の目的の再確認 ・地域活動協議会では交流会を開催して意見交換の機会を作る。
	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。	④市民活動総合ポータルサイトの充実 ・地域活動協議会の説明会で市民活動総合ポータルサイトの活用を促す。
	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などの支援を行う。	⑤活動への参加促進 ・区広報紙に地域の方が参加しやすい取組事例等を紹介するなど情報発信を行う。
	（目標）	（目標） ① 委嘱者に対して、委嘱の趣旨・目的を説明し、理解促進を図る：1回 ② 地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会での勉強会・交流会等で説明を行う：2回、会計の透明性の確保に向けた取組：11地域 ③ 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る：2回
	○ 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数 【平成31年度】 ・1件	④ 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数 【平成31年度】 ・1件 ⑤ 誰もが気軽に活動に参加できるための情報を提供する:年1回（広報紙での特集の発行）
	○ 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31年度】 ・53%	○ 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31年度】 ・53%

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	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
	①：目標達成 ②目標未達成	

【様式3】

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
	（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。	
	（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。	（取組の内容） ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・新たな地域コミュニティ支援事業に合わせて総合的に相談事業を実施する。
	② 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。	② ICTを活用したきっかけづくり（再掲） ・地域福祉活動や「地域子育てサークル」など、広く住民が参加できる取組み等について、SNSを活用した情報発信を引き続き行っていく。
	（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31年度】 ・11件	（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31年度】 ・11件
	○ 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 【平成31年度】 ・1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 【平成31年度】 ・1件

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	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
		①：目標達成 ②：目標未達成	

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
	（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。 （取組の概要） ① 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。 （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ていることができていると感じた割合 【平成31年度】 ・86%	（取組の内容） ① 各地域ニーズに応じた地域カルテの充実を図る。 （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ていることができていると感じた割合 【平成31年度】 ・86%

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	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
	①：目標達成 ②：目標未達成		

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
	（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。 （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。 （目標） ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成31年度】 ・40%	（取組の内容） ① 地域活動協議会の認知度向上に向けて、様々な広報媒体を利用し活動内容を情報発信する。 （目標） ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成31年度】 ・40%

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	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
	①：目標達成 ②：目標未達成		

【様式3】

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）】 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
	（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。 （取組の概要） ①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。	（取組の内容） ・地域を担当する職員で毎月2回、情報交換・意見交換等を行う会議を実施し、地域への理解を深める。 ・地域を担当する職員に、eラーニングを受講させ、理解を促す。
	（目標） ○ 地域を担当する職員のeラーニング受講率及び理解度 【平成31年度】 ・受講率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31年度】 ・89%	（目標） ○ 地域を担当する職員のeラーニング受講率及び理解度 【平成31年度】 ・受講率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31年度】 ・89%

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	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
	①：目標達成 ②目標未達成		

【様式3】

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

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。	
	（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11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。	（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11の再掲） ・地域活動協議会の認知度向上に向けて、様々な広報媒体を利用し活動内容を情報発信する。
	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があるごとに積極的に発信する。	② 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 ・各地域を担当する職員が毎月開催される地域活動協議会等の会議に出席し、理解度向上に努め、様々な情報を発信する。 ・地域を担当する職員にeラーニングを受講させ、理解を促す。
	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。	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 ・地域を担当する職員が、毎月開催される地域活動協議会等の会議に出席し確認する。
	（目標） ① 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成31年度】 ・40%	（目標） ① 地域活動協議会を知っている区民の割合（取組項目11再掲） 【平成31年度】 ・40%
	② 地域を担当する職員のeラーニング受講率及び理解度 【平成31年度】 ・受講率100% かつ 理解度全員95点以上	② 地域を担当する職員のeラーニング受講率及び理解度 【平成31年度】 ・受講率100% かつ 理解度全員95点以上
	③ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に期待されている総意形成機能を認識している割合 【平成31年度】 ・81%	③ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に期待されている総意形成機能を認識している割合 【平成31年度】 ・81%

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	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
	①：目標達成 ②：目標未達成		

【様式3】

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）】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。	
	（取組の概要） ① 交流やコーディネートの場づくりなど ・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。	（取組の内容） ① 交流やコーディネートの場づくりなど ・区職員、まちづくりセンター職員が各地域に対して他区・他市との交流の機会の提供や情報発信する支援を行う。
	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を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な支援を行う。	② 地縁型団体への情報提供など ・新規事業にて「地域活動協議会との区内の団体・事業者等が連携して行うコミュニティ活性化」を募集テーマに設定した業務委託を実施する。
	（目標）	（目標） ① 地域が他区・他市との交流や情報発信する機会を提供する：2件 ② 地縁型団体への情報提供を効果的に行うため、「地域活動協議会との区内の団体・事業者等が連携して行うコミュニティ活性化」事業を実施する：5件
	○ 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31年度】 ・5件	○ 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31年度】 ・5件

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	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
	①：目標達成 ②：目標未達成		

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）

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。 （取組の概要） ① 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。 （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31年度】 ・86%	（取組の内容） ・各地域活動協議会の更なる自律運営に向け、まちづくりセンター等による支援内容の整理を行う。 （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31年度】 ・86%

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	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
	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
	（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。（再掲） （取組の概要） ① 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。 （目標） ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成31年度】 ・1件	（取組の内容） ① 地域活動協議会の説明会で派遣型の地域公共人材の活用を促す。 （目標） ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成31年度】 ・1件

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	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
	①：目標達成 ②：目標未達成		

【様式3】

「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）】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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） ① 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 （目標） ○ 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化創出件数 【平成31年度】 ・0件 平成29年度～平成31年度の3年間で6件	（取組の内容） ・区役所職員とまちづくりセンター職員で連携し、CB/SB化、社会ビジネス化の説明会、意見交換会等を開催し、地域団体が持続的な活動のための財源確保に向け取組む支援を行う。 （目標） ○ 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化創出件数 【平成31年度】 ・0件 平成29年度～平成31年度の3年間で6件は既に達成されたため

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	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
		①：目標達成 ②：目標未達成	

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）】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。 （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。 （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31年度】 ・40%	（取組の内容） ・学校や地域の実情について、校長との情報共有を図るとともに、課題やニーズに応じた教育活動推進を支援する。 （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31年度】 ・40%

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	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
		①：目標達成 ②目標未達成	

【様式3】

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）】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。 （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。 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。	（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。 【区政運営についての委員からの直接の評価】 区の取組みについて、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。 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。
	（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（区政会議委員アンケート　平成29年度：38.5%） 【平成31年度】 ・40% 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（区政会議委員アンケート　平成29年度：40.9%） 【平成31年度】 ・42% 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。 （区政会議委員　平成29年度：43人中22人選定） 【平成31年度】 ・平成31年度改選時に、地域活動協議会から選定する。	（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 【平成31年度】 ・40% 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 【平成31年度】 ・42% 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。 【平成31年度】 ・平成31年度改選時に、地域活動協議会から選定する。

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	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
	①：目標達成　②目標未達成		

【様式3】

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-イ）】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。 （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。 （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（市民局:区政に関する区民アンケート　平成29年度：42.0%） 【平成31年度】 ・44%	（取組の内容） 区民の多様な意見やニーズを把握するため、これまで実施してきた次の取組みを継続して実施する。 ・区民アンケートの実施：2回 ・地域担当職員による地域情報の収集：11地域 効果的な取組み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。 （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 【平成31年度】 ・44%

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	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
	①：目標達成　②目標未達成	

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）】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。 （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。 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応対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。 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。 （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（市民局区政に関する区民アンケート　平成29年度：65%） 【平成31年度】 ・67% 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。（市民局格付け結果：平成29年度：☆） 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（市民局区政に関する区民アンケート　平成29年度：45%） 【平成31年度】 ・46%	（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 ・区民に身近な窓口として、担当所属など関係機関と連携を密にしながら、市政に関する相談や問合せにスピード感をもって的確に対応する。 ・行政連絡調整会議等の開催により連携を強め、総合拠点機能の充実を図る。 ②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民サービス・利便性の向上を図るため、区民の声や職員提案を取り入れ、環境改善・業務改善を行う。 ・「来庁者満足調査」の実施 ・接遇マニュアルの活用 ・職員プロジェクトチームによる具体的改善策の実施 ・接遇研修の実施 ③区政情報の発信 様々な広報媒体を活用し、わかりやすく魅力的な広報を行うとともに、広報紙を区内全世帯、全事業所へ配布する。 ・地域情報の広報紙への掲載：12回 ・広報板の活用：24回 ・広報紙、HPによる区長からの情報発信：各12回 ・SNSを活用したまちの魅力情報の発信：通年 （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 【平成31年度】 ・67% 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。 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 【平成31年度】 ・46%

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	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
	①：目標達成　②目標未達成		

【様式3】

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-イ）】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	（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。 （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。 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。 （目標） ①不適切な事務処理事案の件数（公表ベース） 【平成31年度】 ・30年度目標件数（13件）から10%減（12 件） ②自ら担当する業務について、PDCAサイクルを回して5割以上の業務を改善できたと評価している職員の割合（※「市政改革プラン2.0－新たな価値を生み出す改革－」P69の再掲） （市政改革室職員アンケート平成29年度：東成区41.8%、全市46.1%） 【平成31年度】 ・ 50%	（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 ・24区で発生した各担当ごとの不適切事務の発生事案の傾向や原因の理解を深めるために、eラーニングシステムによる学習を取り入れ、各職員の意識を高める。各課で設定した個人情報を取り扱う事務について、それぞれの部署でのルール（重要管理ポイント）を徹底し、ルール遵守の意識を高め、不適切な事務処理件数の更なる低減を図る。 ②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・区運営方針等の策定過程（ダイアログ等）を通じて、PDCAサイクルを徹底する。 ・運営方針に記載の事務事業等について実施期間が複数年度に亘ることが想定される、規模の大きい事業などの業務スケジュールを見える化し、組織での共有を図る。 （目標） ①不適切な事務処理事案の件数（公表ベース） 【平成31年度】 ・30年度目標件数から10%減（12件） ②自ら担当する業務について、PDCAサイクルを回して5割以上の業務を改善できたと評価している職員の割合 【平成31年度】 ・ 50%

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	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
		①：目標達成　②目標未達成	

【様式4】

外部評価意見への対応方針

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
1	H30.6	災害時避難所の運営方法について、ペットの連れ込みをどうするのかなど、ある程度一線を画するようなことを決めておくためにも、区役所が率先してガイドラインを作成するべきではないか。	災害時避難所の運営方法については「避難所開設・運営ガイドライン（H29年5月）」が策定されています。 同ガイドラインでは、ペットは飼い主にとっては大切な存在と示されている一方、動物が苦手な人やアレルギーを持っている人と共同生活を送ることとなるため、避難所運営委員会において、事前にルールを決めておくことが重要とされています。 今後、自主防災組織等で同ガイドラインを活用しながら災害時避難所の運営ルールづくりをお願い致します。	①
2	H30.6	防犯カメラの設置について、以前に部会意見として防犯カメラが設置してあるところが分かるマップを作成すれば、犯罪抑止になるのではないかと言っていたが、マップを作ることでメリット、デメリットがあるので作成についての検討が必要ではないか。	防犯カメラについては、設置個所を公表することが必ずしも犯罪抑止になるとは限らず、むしろカメラを避けて犯罪が発生するといったことが危惧されるところです。犯罪の抑止には、地域住民の皆様方のお互いの見守りといった地域防犯力が大事とされています。区役所としましても青パトによる巡回や警察と連携して防犯啓発に取り組みます。	④
3	H30.6	防犯カメラの設置について、設置費用は事業者負担で防犯カメラ付き自動販売機を各公園に設置するということなので、今後、公園での安全が確保されるのではないか。	防犯カメラ機能がついた清涼飲料水自動販売機の設置については、区内の都市公園のうち、公園愛護会など地域の理解が得られた公園で、設置の要件が整った公園について、公募により事業者が設置するもので平成30年度に完了予定です。これにより公園での見守り機能強化と犯罪抑止に寄与するものと考えています。	①
4	H30.6	まちの魅力向上について、東成区がモノづくりのまちだということのPRが足りない。もっと広報で宣伝するべき。	東成区は「モノづくり」にスポットをあて、「東成こどもモノづくり体験フェスタ」や「わが町工場見てみ隊」等の取組みを行っています。 東成区が「モノづくりのまち」だと、より知ってもらえるよう、今後もこれらの取組み等を広報紙で周知するとともに、SNS等も活用した情報発信に努めます。	①
5	H30.6	区役所力について、区役所の1階待合スペースにテレビを置いて動画を流せば、待っている方がそれを見るので、より効果的に情報発信ができるのではないか。	現在、区役所1階の窓口サービス課待合スペースでは、お呼び出し用の電子番号表示と併せて民間事業者の広告（静止画）を表示しています。また、1階の市民協働ステーション「ふれ愛パンジー」では、東成区のモノづくりの魅力や地域活動協議会等の活動を紹介する動画を流しています。 今後は、窓口サービス課の待合スペースにおいても区の取組みを動画で流すなど、いただいたご意見を参考に検討します。	②
6	H30.6	学校等との連携強化について、アンケート結果が100%という結果だけを報告されているが、アンケートの設問内容すべてを教えてほしい。	平成30年度第2回区政会議子ども・教育部会開催時に、委員の皆様にアンケート内容を情報提供します。	①
7	H30.6	教育環境について、6年生を対象にした平和学習ではアンケートを取っていないとのことだが、受講生アンケート結果、子どもの声を講演者にフィードバックすれば、より良い講演会になっていくのではないか。	学校長との意見交換を通じて、受講者の声や学習会の成果などを把握し講演者にフィードバックします。また、学習会の内容についても意見交換を図りながら、より良い講演会になるよう努めます。	①
8	H30.6	子育て支援について、ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブ加入店舗がどこにあるのか分かりにくい。ステッカーを貼っていても小さく、店の後ろに貼ってあり見えないので、ステッカーを大きく、ペナントみたいなのにしてはどうか。	協賛店になっていただくとステッカーとポスターをお渡しし、店舗に掲示していただくようお願いしていますが、お店の事情によって掲示できなかったり、店内や店先をコーディネートされているためステッカーやポスターが見えにくくなっている場合もあるようです。委員のご指摘も踏まえ、協賛店へは見えやすい場所に掲示してもらうよう再度協力依頼をしているところです。 ステッカーの大きさや形の変更については、次回の作成時に検討します。	①

9	H30.6	ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブについて、クラブ加入店舗をもっと増やしてほしい。例えば、畳屋さんやふすま屋さん、大工さんというようなところまで広げていけるならばお願いしたい。特にスーパーなどはよく買い物をされるので加入してもらえるよう働きかけをお願いしたい。	東成区商店街連盟連合会のご協力のもと、連合会加盟店舗への登録依頼するなど協賛店舗登録勧奨に取組み、平成30年度は新たに7店舗にご登録いただきました。今後も引き続き、さまざまな店舗に協力を依頼します。 ひがしなりだよりやFacebook、メールマガジンなどで、協賛店をPRするなど、協賛店になっていただくことのメリットをお伝えしながら、新規登録店舗の拡大に取組みます。	①
10	H30.6	区民が利用しやすく、信頼される役所づくりということで、ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブを充実していけば、子どもと一緒に親も来るので、区役所がより身近な存在になっていくのではないか。	区役所はもちろんのこと、地域の子育てサークルや子ども・子育てプラザなどの子育て支援機関をより身近な存在として利用いただくことが、地域社会全体で子育て家庭を支援する環境づくりとなることから、委員ご指摘のとおり今後もより多くの子育て家庭が、ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブに登録・活用いただけるよう、ひがしなりっ子すくすく・つながるクラブの充実に取り組みます。	①
11	H30.6	おまもりネットについて、登録者数の増加という数値目標だけでなく、登録者の情報を医療機関と共有するなど内容の充実が必要ではないか。	東成区社会福祉協議会及び地域の支援者で構成する「おまもりネット事業（手帳・カード）ワーキング」において機能やそのあり方を議論し、より一層の内容の充実に努めます。	①
12	H30.6	おまもりネットについて、日頃、地域とつながりが少ない独居者、特に独身男性への周知方法が課題ではないか。	引き続き個別周知や広報紙等による啓発、各地域イベントやスーパーなどのより身近な場面における広報活動を推進していきます。 また、地域の方からのお声を参考に、呼びかけ方や活動内容を工夫し、参加の無かった方や参加の少ない男性方も気軽に参加しやすいきっかけづくりを進めます。	①
13	H30.6	おまもりネットについて、70歳に到達された方に郵送で周知をしているとのことだが、おまもりネットを持っていたから助かった事例やあって良かったという利用者の声など、メリットももっとPRして、関心を持ってもらうべきではないか。	いただいたご意見を踏まえ、高齢者福祉月間に合わせ、ひがしなりだより9月号におまもりネット事業の利用者の方から寄せられた、「あって良かった」という声を掲載いたしました。今後も区広報紙等での周知に努めます。	①
14	H30.6	おまもりネットについて、医療機関等との情報の共有とともに、登録されている情報の更新を誰がするのかが課題ではないか。	東成区社会福祉協議会及び地域の支援者で構成する「おまもりネット事業（手帳・カード）ワーキング」において機能やそのあり方を議論し、より一層の内容の充実に努めます。	①
15	H30.6	防犯カメラについて、これまでの設置場所は主に通学路や商店街の通りが多いが、東成区は細い道路が多いので、そういった細い、狭い道路にもつけていただきたい。	子どものための見守りカメラとしてこれまで各小学校に設置してまいりました。公園や道路については限りある予算のなかで警察の犯罪発生状況などをもとに優先順位を勘案し、また通学路については地域状況を考慮して設置してまいりました。 今後も区役所としましては警察や地域と連携して防犯活動に取り組みます。	①
16	H30.6	防災について、大阪北部地震発生時、固定電話、携帯電話はつながらなかったが、LINEはすぐにつながった。今後の災害発生時の情報伝達手段として電話やファックス以外での方法の検討が必要ではないか。	地震や台風等の災害情報については現在、市・区のHPやツイッター等で情報発信を行っています。 ６月１８日に発生した大阪府北部地震では、携帯・固定電話のいずれもが繋がりにくい状態となったものの、LINE等のSNSを利用して連絡を取り合った方も多かった様です。 こうした結果を踏まえ、今後、LINE等のSNSを活用した情報伝達手段を検討していきます。	①

※分類
①当年度（30年度）において対応　②31年度運営方針に反映または31年度に対応予定
③31年度では対応できないが、今後引き続き検討　④対応困難または対応不可
⑤その他