

平成30年度 東成区運営方針

【様式1】

(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30年度 区運営の基本的な考え方(区長の方針)

- ・地域と学校や企業等の連携促進により、地域の防災・防犯活動への支援を強化する。
- ・学校と地域、企業・団体等との連携を深め、特に学力・体力の向上や国際理解教育において、特色ある学校づくりの推進を支援する。
- ・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。
- ・医療・介護職などの専門職と地域及び行政が適切に連携することで、高齢者や障がい者、その他の配慮の必要な方を地域社会全体で支援する仕組みづくりを進める。
- ・地域活動協議会の事業企画・運営能力等の強化や各種団体等との連携促進により、多様な活動主体の参加による地域課題解決の枠組みを構築する。

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】 ・自主防災組織が企画する、避難所運営訓練等への支援を通じた災害時協力体制の構築 【1-2 防犯・安全対策】 ・地域での自主的な防犯活動や、区民への啓発活動など、犯罪抑止につながる取組みの促進 ・自転車利用の適正化を図る啓発活動や自転車通行環境の改善対策の推進

主な具体的取組(30年度予算額)

【1-1-1 防災】 ・自主防災組織が、企業等や学校等との連携のもと、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。(予算額 4,602千円) 【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、防犯カメラや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や、啓発路面シート貼付などのハード面での対策に取り組む。(予算額 4,850千円)	
--	--

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・学校等との意見交換を通じた情報共有の促進 【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」を活用した、子育て家庭と地域のつながりづくりの支援と情報提供

主な具体的取組(30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。(教育委員会事務局校長経営戦略支援予算区担当次長梓予算額379千円) 【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。(教育委員会事務局校長経営戦略支援予算区担当次長梓予算額1,671千円) 【2-2-1 子育てネットワーク構築支援事業】 ・子育て家庭と地域のつながりづくりのための「ひがしなりっ子すくすくつながるクラブ」の取組みを進め、子育てイベントを開催する。(予算額495千円)	
---	--

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】 ・「東成区地域福祉アクションプラン」や「東成区地域保健・地域福祉ビジョン」に基づく、地域福祉の取組みと情報発信の推進 【3-2 健康づくりの推進】 ・区民の主体的な健康づくりの取り組みを支援する啓発活動や情報発信の推進
主な具体的取組（30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22,050千円） 【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480千円）	
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】 ・多様な活動主体による地域課題解決に向けた取組みや、ネットワークづくり構築への支援を通じた地域活動の活性化 ・区民が、まちへの誇りや愛着心の醸成につながる地域資源にふれあう機会の提供、及び地域情報の発信
主な具体的取組（30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3,000千円） 【4-1-2 多様な協働によるまちおこし】 ・暗越奈良街道をテーマにした「ひがしなり街道玉手箱」の開催支援を通じて、多様な活動主体とのネットワーク形成を支援する。（予算額1,122千円） 【4-1-3 「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1,802千円） 【4-1-4 市民活動団体等との協働による課題解決】 ・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2,628千円）	

「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庁会案内や窓口サービスにおけるサービスの向上 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り組む。 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

1 安全で安心なまちづくり

地区防災計画に基づいた災害時避難所運営訓練に全地域で取り組むとともに、医師会や地域との連携による初期初動医療救護訓練や、福祉事業者等との連携による福祉避難所開設訓練のモデル実施に取り組んだ。また、災害時の情報発信ツールとして、新たに防災情報LINE@を開設した。区内小学校での子ども防犯教室の開催や防犯カメラの設置など、自主防犯意識の促進・街頭犯罪の抑止に努めた。引き続き、地域で助け合う体制づくりを進め、安全で安心して暮らせるまちづくりを推進していく。

2 教育環境と子育て支援の充実

学校長との意見交換等を通じ、各校の特色ある学校づくりを支援するとともに、学校と連携し、子どもの体力向上につながる取組を実施した。また、「ひがしなりっ子すくすくつながるクラブ」を通じた、地域での子育て応援ネットワークづくりに取り組み、子育て支援機関と連携したイベントを開催した。引き続き、家庭や地域、学校、子育て支援施設等との連携により、教育環境の整備と子育て支援の充実に取り組んでいく。

3 地域福祉と健康づくりの充実・推進

おまもりネット事業や在宅医療・介護連携の取組みなど、地域福祉活動サポーターを中心とした地域福祉活動の充実に向けて取り組んだ。また、東成区食生活改善推進員協議会と連携した区内全小中学校での食育講座の実施や特定健診受診率の向上、百歳体操の普及啓発や定期開催の支援に取り組んだ。引き続き、地域や関係機関との連携を強化し、より重層的なセーフティネットの構築に取り組むとともに、地域で主体的・継続的に健康づくりが行える環境づくりを進めていく。

4 まちの魅力向上

東成区内企業や団体等と連携し「ひがしなり企業区民連携フォーラム」を立ち上げるとともに企業の地域・社会貢献活動を促進するプロジェクト「ひがしなりソケット」に取り組んだ。また、東成区の特色である「モノづくり」の魅力を伝える「子どもモノづくり体験フェスタ」や、地域の魅力を発信するデジタルコンテンツの作成に取り組んだ。引き続き、東成区の地域資源を活かし、多様な活動団体と協働しながら、まちの魅力向上に取り組んでいく。

今後は、施策の立案段階からSDGs(エス・ディ・ジーズ:持続可能な開発目標)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。

解決すべき課題と今後の改善方向

【経営課題3-2-1 ライフステージに応じた健康づくり事業】

「区が実施している健康づくりに関する取組みについて、興味を持つ者の割合」を30年度までに65%を目標として取り組んだが、目標達成には至らなかった。引き続き、健康づくりの取組みに努めるとともに、対象を絞るなど効果的な健康づくりの施策について工夫していく。

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】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で実現に設定＞

＜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29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災害時避難所開設訓練	11地域/11地域
④災害時避難所運営訓練	11地域/11地域
⑤企業等との連携による災害時避難所運営訓練	0地域/11地域

・災害時協力企業等の登録社数

平成28年度	49社
平成29年度	60社(予定)

・地区防災計画の策定

平成29年度	11地域/11地域
--------	-----------

＜防犯・安全＞

・子ども事案の発生件数

平成28年	平成29年
8件	11件

・街頭犯罪の発生件数

平成28年	平成29年
525件	440件

・自転車盗の発生件数

平成28年	平成29年
277件	253件

・放置自転車撤去台数（東成区全体）（鶴橋駅）

平成28年	平成29年
5,022件	4,588件

平成28年	平成29年
1,454件	1,291件

※件数は1月～8月末までの数値

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

＜防災＞

・東成区の自主防災組織では、これまで初期初動訓練を実施してきており、また、策定した地区防災計画に基づき、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。

・一方で、各地域の自主防災組織が主体的に、協力企業等や関係機関、学校園と連携を図り、実践的な避難所運営訓練などに取り組めていない。

・防災力の向上に向けて、平成28年2月に協力企業等登録制度を創設しているが、平成29年3月末時点、登録社数は49社にとどまっている。

＜防犯・安全＞

・子ども被害（子どもへの声かけなど）を除いて、街頭犯罪は全体的に減少はしているものの、全体件数に占める自転車盗と車上ねらいの件数の割合は依然高い。

・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では、初期初動訓練や図上等での避難所運営訓練には取り組んでいるが、同組織が主体的に、防災・減災に繋がる地域特性に応じた訓練を企画立案するとともに、協力企業等や関係機関、学校園が参画できるような実践的な訓練を実施していく必要がある。

＜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、建設局設置の街路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。

・犯罪抑止効果を最も得ることができる、防犯カメラの設置台数を増加させること。

・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、防犯啓発やひったくり防止カバー取り付け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景観保持のため、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。

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

〈防災〉

- ・各地域において、地区防災計画に基づいた災害時避難所運営訓練が出来ているが、さらに東成区災害時協力企業等との連携を深め、訓練内容を充実させていく必要がある。
- ・昨年度に引き続き、東成区医師会、今里地域、危機管理室との連携により、初期初動医療救護訓練を実施した。また、福祉避難所等の指定にあたり、福祉事業者との協定締結の拡充に取り組むとともに、昨年度に引き続き、深江地域震災訓練にて、同地域近隣の福祉事業者、危機管理室との連携により、福祉避難所開設訓練を行った。今後は、一部地域でモデル的に実施しているこれらの取組みを他地域にも拡大していく取組みを進める。
- ・防災啓発や災害時の情報発信ツールとして、平成31年1月より新たにLINE@の運用を開始し、約760人の友だち申請があった。次年度以降、友だち申請の拡充に取り組み、さらなる防災啓発と情報発信を実施していく。
- ・防災講演会では「災害時のトイレ」という、関心は高いものの、これまで焦点が当たることが少なかった課題をテーマに選定することで、多くの参加者があり、体験型の内容とすることで、参加者の理解度・充実度が高いものとなった。

〈防犯〉

- ・区役所職員による地域巡回をはじめ、地域や区役所が取り組んでいる子ども見守り隊、安全安心ミニフェスタの開催、警察と連携したひったくり防止カバー取り付けキャンペーン、小学生・新1年生を対象とした防犯教室などを実施し、区民への防犯啓発に取り組んでいる。
- ・子ども防犯教室については、今年度も小学校や幼稚園で開催という取り組みができた。様々な防犯活動に取り組み、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も約7割に達しており、戦略どおりに進捗している。
- ・防犯カメラの設置については、今年度も引き続き設置することができた。防犯カメラは犯罪抑止に非常に有効である。今後も子どもを犯罪から守り、安全で安心して暮らせるまちづくりをさらに推進していく。

めざす成果及び戦略 1-1 【防災】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で意図的に設定＞		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 アウトカム＜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。	
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
自己評価	災害時避難所運営訓練：11地域	11地域	A	A
	東成区災害時協力企業等：81社	68社	A	A
		A：順調 B：順調でない		
戦略の進捗状況		a	a：順調 b：順調でない	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】

		28決算額	3,735千円	29予算額	3,611千円	30予算額	802千円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	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。 ・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			・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：70社 【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 ・地区防災計画に基づく、中長期を意図した災害時避難所運営訓練など地域特性に応じた防災訓練が実施されている地域：11地域			
自己評価	業績目標の達成状況	①	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	①：目標達成（見込）（Ⅰ）取組は予定どおり進捗（Ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（Ⅰ）取組は予定どおり進捗（Ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成	(1)					
自己評価	戦略に対する取組の有効性	—	改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）						
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須					
	・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：5地域 ・協力企業等登録制度による協力企業の拡充：81社 ・上記制度に係る企業訪問の実施及び災害時に係る協力要請：18社 ・広報紙やSNS等での防災広報：32回（内、広報紙特集号1回含む） ・学校園との防災教育への支援：11回						
自己評価	業績目標の達成状況	①	改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	・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：5地域 ・協力企業等登録制度による協力企業の拡充：81社	(1)					
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 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）				

めざす成果及び戦略 1-2 【防犯・安全対策】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で意図的に設定＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	・自主防犯活動やあんパトによる巡回、防犯カメラや防犯灯の設置等により、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。 ・防犯カメラの設置や防犯灯の設置助成に取り組み、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を行う。	
自己評価	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	・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30年度末までに50%以上			
戦略のアウトカムに対する有効性	ア			
	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す			
アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体			
	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%(区民アンケートによる)		58% A A	
戦略の進捗状況	a		A：順調 B：順調でない	
	a：順調 b：順調でない			

具体的取組 1-2-1 【防犯・安全対策】

		28決算額	7,155千円	29予算額	4,535千円	30予算額	850千円
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）				
	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、防犯カメラや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・警察などと連携して啓発等に取り組む。		・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。				
中間評価	・「安全・安心ミニフェスタ」の開催：2回 ・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や自転車通行ルールの徹底を図るための啓発路面シート貼付		前年度までの実績 平成29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：58% ・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：2回 ・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 ・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・とふれあいベ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）				
	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
中間評価	①：目標達成（見込）（Ⅰ）取組は予定どおり進捗（Ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（Ⅰ）取組は予定どおり進捗（Ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ―：中間アウトカム未設定（未測定）				
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	・「安全・安心ミニフェスタ」の開催：2回 ・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（休校日以外ほぼ毎日） ・自転車利用マナーアップ啓発（34回）及び自転車通行ルール啓発用路面シートの貼付（鶴橋駅周辺20枚） ・就学前児童の防犯啓発（19回）、子ども防犯教室等の開催（8回） ・自転車盗防止キャンペーン、ひたくり防止カバー取付けキャンペーン（併せて23回） ・防犯カメラの設置（10台）						
自己評価	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	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%(区民アンケートによる)						
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：撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため見直す ―：中間アウトカム未設定（未測定）				

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で実現に設定＞

＜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
・子どもの将来がその生まれ育った環境によって左右されることのないよう、また、貧困が世代を超えて連鎖することのないよう、全ての子どもたちが夢と希望を持って、成長していける社会の実現

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

＜教育環境＞

○学力について

・平成28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、算数の平均正答率が全国平均を下回っている。
【平成28年度全国学力・学習状況調査】

○体力・運動能力について

・小学生男子は、50m走とボール投げ、女子は縄跳び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80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28年度 全国体力・運動能力、運動習慣等調査】

＜子育て支援＞

・子育て世帯に対する区役所や地域の取り組みについての満足度：74%【平成27年度区民モニター】

・学校就学前の子育てに関することで、困ったときの相談先の割合（複数回答可）

家族・親戚・知人等：38%【43%】／幼稚園・保育所（園）：17%【28%】

子育て支援センター・子ども子育てプラザ：22%【11%】／区役所：12%【14%】

こども相談センター：1%【2%】／地域子育てサークル：2%【2%】

・【平成28年度すくすくつながるランドアンケート】〔 〕は平成27年度区民モニター

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

＜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。運動習慣が身につけていないとともに、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、困ったときの相談先の割合について、家族等身近な人への相談が一番多く、身近な地域にある相談機関への相談割合は低いことから、相談機関についての区民への周知及び情報提供が十分に行き届いていないことが考えられる。

・行政や支援機関、地域等の横の連携が図れていないことも原因のひとつであると考えられる。

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、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、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く必要がある。また、地域の子育てサークルを支援するとともに、ネットワークとの連携による子育てイベントなどの機会を充実し、さらに子育てを応援する地域人材を発掘・育成することで、子育て家庭と地域社会とのつながりづくりを支援する必要がある。

・妊婦や乳幼児期の子育て家庭への適切な相談、支援、情報発信を行い、子育ての不安感の軽減を図る必要がある。

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

＜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、学校、地域が連携して取り組む必要があることから、学校長との意見交換等を通じて、区役所と学校が連携した事業を実施するなど、特色ある学校づくりに向けて学校が必要とする支援を行うことができた。

・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、種目に応じたきめ細かな取組みが必要であることから、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とともにノウハウを共有するなど、学校のニーズに合わせた取組みとなった。

＜子育て支援＞

・ひがしなりっ子 すくすくつながるクラブの地元協賛店が2倍になるなど、地域で子育てを応援するネットワークの拡充が図れると共に、保育所等子育て支援機関と連携したイベントなどの取り組み、様々な媒体による情報発信等により、区民の満足度は高くなっており、子育て家庭が地域とつながり、子育て不安の解消につながっている。

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年間で意識に設定＞ ・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	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・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＜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	

進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題	※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	・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：80%（学校教育施策に関する学校関係者アンケート）	100%	A	A	—
	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 2-1-1 【学校等との連携強化】

		【28決算額】	—	円	【29予算額】	—	円	【30予算額】	—	円
計画	取組内容	学校のニーズを踏まえ、学校が必要とする支援を行う。 ・区長と学校長との意見交換の実施:13回 ・教育行政連絡会:6回 ・土曜授業等での区職員の協力:11回 ・「学校協議会」への参加:1校につき3回(延べ45回) ・区内全小学校が集う講演会等の開催:1回以上								
		業績目標(中間アウトカム) ・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29年度実績 ・区役所と連携した事業に満足と感じる学校の割合:100% ・区長と学校長との意見交換:14回 ・土曜授業等での区職員の協力:17回 ・学校協議会への参加:1校につき3回(15校)								

中間評価	業績目標の達成状況	① (1)	課題と改善策	※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須
	①：目標達成（見込）（ⅰ）取組は予定どおり進捗（ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（ⅰ）取組は予定どおり進捗（ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	—	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）	

中間評価	取組実績	課題	※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須
	・区長と学校長との意見交換の実施：14回 ・教育行政連絡会：6回 ・土曜授業等での区職員の協力：17回 ・「学校協議会」への参加：1校につき3回（延べ45回） ・区内全小学校が集う講演会等の開催：2回	—	
	業績目標の達成状況	① (1)	改善策
	区役所と連携した事業に満足と感じる学校の割合：93%（学校教育施策に関する学校関係者アンケート） 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：撤退基準未達成		※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須

戦略に対する取組の有効性 ○ ○：有効
× ×：有効でないため見直す
— 中間アウトカム未設定（未測定）

具体的取組 2-1-2

【子どもの体力向上】

28決算額		—	円	29予算額	—	円	30予算額	—	円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）					
	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。			直接指導を行う授業等に参加した児童数：1,300人					
	・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。			【撤退基準】 上記児童数が1,000人を下回る場合は事業を再構築する。					
				前年度までの実績 30年度新規事業					

中間振り返り	業績目標の達成状況		① (1)	課題と改善策		※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須			
	①：目標達成(見込) (1)取組は予定どおり進捗 (2)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (1)取組は予定どおり進捗 (2)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成					—			
	戦略に対する取組の有効性		—	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)					

自己評価	取組実績		課題	
	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：86回		※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		—	
	直接指導を行う授業等に参加した児童数：約1700人		①	改善策
			(1)	
①：目標達成 (1)取組は予定どおり実施 (2)取組は予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (1)取組は予定どおり実施 (2)取組は予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成		※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
戦略に対する取組の有効性		○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 2-2 【子育て支援】

計 画	めざす状態＜概ね3～5年間で急進に設定＞		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＜めざす状態を数値化した指標＞			
	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：平成30年度末までに75%以上			

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性		ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す		課題				※有効性が「イ」の場合は必須					
	アウトカムの達成状況			前年度		個別		全体							
	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:81.4%(乳幼児健診時215人のアンケートによる)			83.3%(乳幼児健診時のアンケート)		A		A		—					
												今後の対応方向		※有効性が「イ」の場合は必須	
														—	
												A:満足 B:満足でない			

A：順調 B：順調でない

具体的取組2-2-1

【子育てネットワーク構築支援事業】

28決算額 407千円 29予算額 560千円 30予算額 495千円

取組内容		業績目標(中間アウトカム)
計画	○「ひがしなりっすくすく・つながるクラブ」会員の拡大を図るとともに、会員に対して子育て支援情報を情報発信することにより子育て家庭の支援につなげる ○子育て支援イベントの開催 ○子育てボランティア「子育て応援隊」の育成と地域活動支援 ○子育て支援「専門分野別実務者会議」の開催 ○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) ○子育て支援イベント、乳幼児健診、子育て支援機関等でのアンケート調査の実施 ○子育てに役立つ情報誌の発行 ○保育所(園)の空き状況を把握し、情報提供する ○教育・保育施設の利用者支援専門員を1名増員し、計2名配置することにより、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構築することにより適切な支援につなげる (こども青少年局区DM事業予算算定額 1,885千円)	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: 75%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満の場合は事業を再構築する
		前年度までの実績 平成29年度実績 ・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: 74.5% ・「ひがしなりっすくすく・つながるクラブ」登録者数: 1810名【H29.8月末】 ・「子育てふれあいサークル大集合」、「ひがしなりっすくすく・つながるうんどうかい」開催 ・「すくすく・つながるランド」、「プラザフェスタ(2回)」開催予定 ・子育てボランティア「子育て応援隊」の地域活動支援: 5回(H29.8月末) ・子育て支援「専門分野別実務者会議」開催(2回) ・facebookによる情報発信: 117回(4~8月末)週平均5.3回 ・メールマガジンによる情報発信: 6回(4~9月)1回 ・子育て情報誌の発行(12月発行予定) ・保育所(園)の空き状況を把握し、情報を提供

業績目標の達成状況	① (1)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須
①: 目標達成(見込) (1) 取組は予定どおり進捗 (2) 取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (1) 取組は予定どおり進捗 (2) 取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		—
戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須
・「ひがしなりっすくすく・つながるクラブ」登録状況: 2020人(H31.3月末) ・「ひがしなりっすくすく・つながるフェア」開催: 6/16(参加153世帯) ・「すくすく・つながるうんどうかい」開催: 9/7(参加人数188人) ・「プラザフェスタ」開催: 10/28(参加人数250人)3/8(参加人数271人) ・「子育て応援隊」の地域への派遣: 9回 イベントへの派遣: 3回 ・子育て支援「専門分野別実務者会議」の開催: 3回 ・facebook: 週平均6.5回・メールマガジン: 毎月1回 臨時号9回 ・子育て支援イベント、乳幼児健診等でのアンケート調査の実施: 8回 ・子育てに役立つ情報誌の発行: 1回(配布は母子健康手帳交付時、3か月児健診時、転入手続き時) ・保育所(園)の空き状況を毎月HPに掲載 ・教育・保育施設の利用者支援専門員による相談及び情報提供: 1000件(H30年4月~H31年3月25日)	—
業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須
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: 76.3%(乳幼児健診時215人のアンケートによる)	①
①: 目標達成 (1) 取組は予定どおり実施 (2) 取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (1) 取組は予定どおり実施 (2) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成	
戦略に対する取組の有効性	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

＜地域福祉の充実＞

・地域における支え合いが充実し、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＞

・地域住民が主体的に健康づくりに取り組み、健康寿命の延伸に向けて、生活習慣病の予防・改善並びに早期発見・早期治療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＞

・おまもりネット登録者数：4,626人（平成29年3月末）[平成28年度の新規登録者数576人]

4,050人（平成28年3月末）

・地域福祉の取組みの認知度：「登下校時の見守り活動」80%、「ふれあい喫茶」82%、「高齢者食事サービス」48%、「子育てサークルなど子育て支援の取組み」33%、「おまもりネット事業」23%

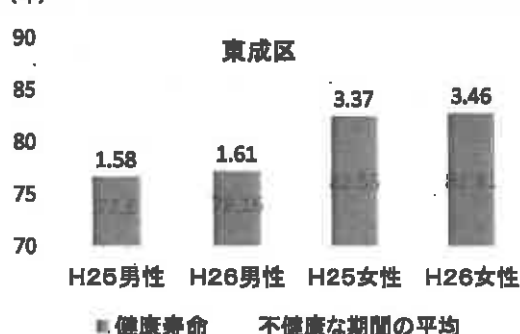
・地域福祉の取組みが充実してきていると肯定的に感じる区民の割合：51%

・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」57%、「地域福祉に関する情報発信」30%、「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」22%

【平成28年度 東成区民アンケート】

＜健康づくりの推進＞

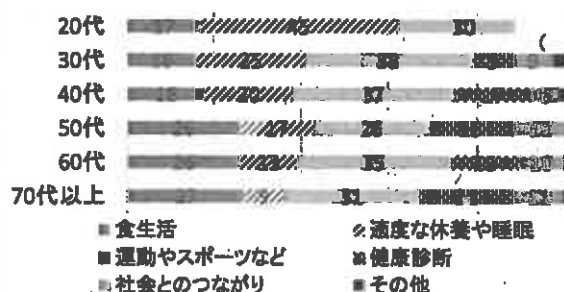
(年)



東成区では、平成25年と26年を比較すると健康寿命、不健康な期間の平均ともに伸びている。

【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「日常生活動作が自立している期間の平均」の算定結果】

健康づくりについて重要なこと



健康づくりのために重要であると感じていることは何かの問いに対し、「運動やスポーツ」32%、「食生活」23%、「健康診断」が17%を占めていた。また、40歳代から「健康診断」が多くなる傾向がみられた。

【H28年度 区民アンケート】

継続して健康づくりに取り組むために



健康づくりの継続に必要なものは、「一緒に取り組む家族・仲間」が38%、「身近に取り組める環境」が33%となっており、仲間と環境が必要であるとの結果であった。

【H28年度 区民アンケート】

・朝食を毎日食べている割合について、小学生は大阪市93.0%[+0.8ポイント]全国95.5%[-0.1ポイント]、中学生は大阪市90.1%[+1.2ポイント]全国93.3%[-0.2ポイント]であり、改善はされているものの、全国と比較して小中学生ともに低い。

【平成28年度全国学力・学習状況調査(小学校5年生、中学校2年生対象)】
[]は前年度比較

・特定健診受診率は平成27年度東成区21.3%、大阪市21.6%。例年、大阪府、

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

＜地域福祉の充実＞

・「おまもりネット」への登録者数は4,626人となっており、東成区内で65歳以上の方、約20%に登録いただいているが、今後の高齢者人口の増加などを考慮すると引き続き事業周知が必要である。

・区役所に求めることとして、「相談が気軽にできるしくみづくり」や「地域福祉に関する情報発信」を求める声が多い。情報発信については、地域が取り組んでいる事業で広報・周知に協力している事業（おまもりネット事業）の認知度が23%にとどまるなど、区役所が行っている情報発信がまだ十分とは言えない。

・また、「日常の支援や助け合いのしくみづくり」や「地域のつながりづくりや交流の場づくり」のニーズも存在する。

＜健康づくりの推進＞

「健康寿命の延伸」はみられるが、介護が必要な「不健康な期間」は減少していない。不健康な期間を短縮するためには健康づくりが大切であり、区民の方が健康づくりに重要と考える「運動やスポーツ」や「健康診断」「食生活」にポイントを置き、健やかな生活習慣への正しい知識の普及啓発・情報提供など、適切な働きかけが重要と考えられる。

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＞

- ・「おまもりネット事業」をはじめとした地域福祉の取り組みを広く周知し、地域での支え合いの活動につなげていく必要がある。特に、「おまもりネット」については一定の周知を行い登録者数は4,826人(平成29年3月末)となっており、未登録者への加入促進が必要である。
- ・多様なニーズに対応し地域福祉活動を効果的かつ円滑に推進するためには、活動の担い手の拡大や関係者による議論の充実を図る必要がある。
- ・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。
- ・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を実施していく必要がある。

＜健康づくりの推進＞

- ・区民の方が健康づくりに重要と考える「運動やスポーツ」「健康診断」「食生活」に主体的・継続的に取り組める環境づくりが必要である。
- ・健やかな食生活は健康づくりの基本であり、発育が重要な時期から生涯を通じた健やかな食生活習慣を身につける取り組みが必要である。
- ・特定健診受診率の向上への普及啓発や若者層をはじめとした幅広い区民の健康づくりを支援できる効果的な取り組みを進めていく必要がある。
- ・健康長寿をめざし、介護予防活動「いきいき百歳体操」の展開など、身近な地域で健康づくりに取り組める環境づくりが必要である。

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

＜地域福祉の充実＞

- ・「おまもりネット事業」については、個別通知や、区役所ふれ愛バンジーや郵便局やスーパー等での相談・説明会において周知するとともに、地域内で支援を必要とされる方を日常的な見守りの対象とするべく、地域福祉活動サポーターによる要支援者等への支援・アプローチの取り組みを強めた。
- ・地域における支え合いの充実には、多様な主体の連携により継続的に地域福祉活動を推進していくことが重要であり、今後も引き続き、地域福祉活動サポーターを中心に、地域や関係機関と一層連携し、在宅医療・介護連携の取組みの推進や緊急時安否確認(かぎ預かり)事業も含め、より重層的なセーフティネットを構築するための取り組みを進めていく必要がある。

＜健康づくりの推進＞

発育期である中学生を中心に実施した食育講座により「朝食を週に4日以上食べる者」の割合が89.3%から89.5%に上昇し、朝食の大切さについて啓発ができた。また、地道な受診勧奨により特定健診受診率についても、微少ではあるが1.3%上昇している。介護予防、高齢者の健康づくりとして効果的な「いきいき百歳体操」も身近な地域での開催が広がっており、着実に地域での健康づくりに取り組める環境が整ってきている。今後は、健康づくりの取り組みに興味を持つ者の割合が低かった壮年期を含む若い世代への啓発手法を検討する必要がある。

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年間で意図的に設定＞		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。	
計画	アウトカム＜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」「支えあい」を実感している区民の割合：平成32年度末までに80%以上			
進捗	戦略のアウトカムに対する有効性	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	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
	地域福祉の取組みが充実していると感じている区民の割合83.4%（平成30年11月3日開催ふれあい広場でのアンケート）	87% A A	—	
		A: 順調 B: 順調でない	—	
進捗	戦略の進捗状況	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 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】

		28決算額	22,023千円	29予算額	22,067千円	30予算額	22,050千円
中期的な取組	取組内容		業績目標（中間アウトカム）				
	「おまもりネット事業」をはじめとした地域福祉活動を推進するとともに、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880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：11地域 ・関係機関と連携し「緊急時安全確認（かぎ預かり）事業」を実施 ・「専門分野別実務者会議」を開催し、地域と関係機関が高齢者・障がい者支援について検討を行う。		・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 【撤退基準】 ・上記目標が1,000件未満の場合は事業を再構築する。				
	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	①：目標達成（見込）（I）取組は予定どおり進捗（II）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（I）取組は予定どおり進捗（II）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成		—				
中期的な取組	戦略に対する取組の有効性		—				
	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）		—				
	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	・地域福祉活動サポーターの配置：東成区内全地域（11地域） ・「おまもりネット事業」の個別周知：1,236人（70歳到達者） ・区役所1階ふれあい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」の相談説明会（11回） ・「専門分野別実務者会議」の開催実績：高齢者支援3回・障がい者支援6回		—				
中期的な取組	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	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）：2,584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：撤退基準未達成		—				
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）				

めざす成果及び戦略 3-2 【健康づくりの推進】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ ・区民一人ひとりが健康づくりに関心を持ち、生活習慣の改善や、病気の予防等に取り組んでいる状態		戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・医師会等の関係機関と連携を強化するとともに、食生活の改善や運動の実践など、区民や地域が主体的に健康づくりや病気の予防等、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＜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が31年度までに68%を目標とする (H29年度区民アンケート結果62%の1割増)			
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	イ	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 高齢者を対象にした取り組みが多かったため、壮年期を含む若い世代に健康づくりに関する取り組みへの興味を持ってもらえなかった。	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	健康づくりに関する取り組みに興味を持つ者の割合: 58%	62%	B	B
戦略の進捗状況		A: 順調 B: 順調でない 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 壮年期を含む若い世代が健康づくりに取り組める環境づくりが必要。		

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】

		28決算額	683千円	29予算額	622千円	30予算額	480千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム） ・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が30年度までに65%を目標とする。 【撤退基準】 健康づくりに関する取り組みに興味を持つ者の割合が62%に達しなければ撤退。 前年度までの実績 平成29年度実績 ・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: 62% ・食生活改善推進員協議会と連携し、区内小学校・中学校での食育講座の実施: 4回 ・健康づくりの「専門分野別実務者会議」の開催: 年間3回予定 ・医師会、歯科医師会、薬剤師会他、区内関係機関と連携し、トイレットペーパーの設置依頼 約250か所 ・百歳体操11か所で開催					
	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須 ①: 目標達成(見込) (I)取組は予定どおり進捗 (II)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (I)取組は予定どおり進捗 (II)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成 戦略に対する取組の有効性 ○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須 生活習慣病予防、早期発見の啓発がとて大切である壮年期を含む若い世代に、健康づくりに関する取り組みへ興味を持ってもらえない。					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須 70歳以上における興味を持つ者の割合は71%と高く、百歳体操などの取り組みは引き続き実施するが、壮年期を含む若い世代へは生活習慣病予防、早期発見のための取り組みは欠かせないことから、「栄養」「口腔衛生」をテーマにした健康づくり講座など、興味を持ってもらえるような取り組みにテーマを変えて実施する。					

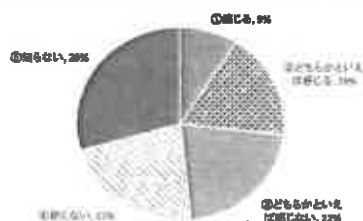
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で実現＞

- ・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30年度区政に関する区民アンケートより

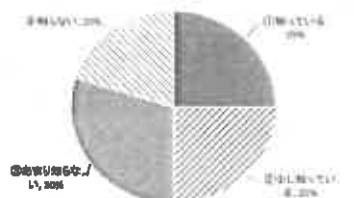
- ・様々な活動主体との協働により、にぎわいや活気のあるまちづくりが進められていると感じる割合は27%にとどまる。



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、企業などいろんな方々が連携し、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？

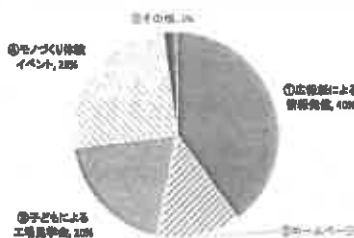
①感じる	9%
②どちらかといえば感じる	18%
③どちらかといえば感じない	22%
④感じない	22%
⑤知らない	29%

- ・東成区が「モノづくりのまちである」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25%、「子どもによる工場見学会」が20%。



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	25%
②少し知っている	25%
③あまり知らない	30%
④知らない	20%



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	40%
②ホームページや動画等での企業紹介	13%
③子どもによる工場見学会	20%
④モノづくり体験イベント	25%

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・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、地域活動に参加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。
- ・区政会議「にぎわい・きずな部会」における「まち歩き」に関する議論内容を踏まえ、東成区ににぎわいをもたらす地域資源の発見・発掘をしていくためには、区民とともに東成区を再度よく知る必要がある。
- ・「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」などの取り組みをバランスよく進めていく必要がある。

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、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、東成区の地域資源を活かした情報発信力の強化や、新たな魅力の発掘につながる取り組みを進める必要がある。

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

- ・地域活動の情報発信や交流の場の提供、公募型提案事業の実施などにより、活動主体の参画が促進され、区民主体のまちづくりに取り組むことが出来た。引き続き、同事業を継続し、さまざまな活動主体が参画する区民主体のまちづくりの支援に取り組む
- ・区の地域資源を活用し、多様な活動主体と地域をつなげていく「ひがしなり街道玉手箱」は、平成30年度に「みんなの玉手箱」と名称を変更し、区民主体の取り組みとして一定の成果を得ることができた。今後は、区役所として広報紙の掲載など側面的な支援を行っていく。
- ・東成区の地域資源であるモノづくりの魅力を区内外へ発信するとともに、次世代を担う子どもたちに伝えるため、東成区住工共存まちづくり懇談会と協働し、「わが町工場見てみ隊(工場見学会)」や「東成こどもモノづくり体験フェスタ」を実施した。引き続き、「モノづくり」を活かしたまちづくりに向け、議論を活性化させ、取り組みを進めていく。また、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していく。

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年間で意図に設定＞ ・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		戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・区民とともに東成区の地域資源を再発見・再発掘し、そ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＜めざす状態を数値化した指標＞ ・様々な活動主体と区役所が連携・協働することにより、にぎわいや活気あるまちづくりが進められていると感ずる割合：平成32年度までに30%以上 ・イベントの参加や運営を通じて、まちづくりなどの地域活動に参加したいと感ずる区民の割合：平成32年度までに65%以上				
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	様々な活動主体と区役所が連携・協働することにより、にぎわいや活気あるまちづくりが進められていると感ずる区民の割合：47%（区民アンケートによる）	33%	A		—
	イベントの参加や運営を通じて、まちづくりなどの地域活動に参加したいと感ずる区民の割合：52%（区民アンケートによる） ※前年度はひがしなり街連主幹イベント参加団体アンケートによる	98.4%	B		
戦略の進捗状況		a	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須		
		a: 順調 ib: 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】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	30予算額	3,000千 円
計画	取組内容 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（仮称）」を運営する。 ・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（仮称）」の開催：1回 ・企業に対するCSR/CSV/ノウハウ取得支援事業：3回		業績目標（中間アウトカム） ・「ひがしなり企業区民連携フォーラム（仮称）」参加企業数 20社以上 【撤退基準】 ・「ひがしなり企業区民連携フォーラム（仮称）」参加企業数 10社未満 前年度までの実績 30年度新規事業				
	業績目標の達成状況	①	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
自己評価	戦略に対する取組の有効性		—				
	①：目標達成（見込）（Ⅰ）取組は予定どおり進捗（Ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（Ⅰ）取組は予定どおり進捗（Ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成 ○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）		—				
自己評価	取組実績 ・「ひがしなり企業区民連携フォーラム（kickoff ひがしなりソケット）」の開催：1回 ・企業に対するCSR/CSV/ノウハウ取得支援事業（ひがしなりソケットLA B.）：6回		課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				
	業績目標の達成状況 ・「ひがしなり企業区民連携フォーラム（仮称）」参加企業数 20社：① ①：目標達成（Ⅰ）取組は予定どおり実施（Ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（Ⅰ）取組は予定どおり実施（Ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成 ○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定（未測定）		改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須				

具体的取組4-1-2

【多様な協働によるまちおこし】

取組内容		[28決算額] 1,172千円 [29予算額] 1,160千円 [30予算額] 1,122千円	
計画	東成区の地域資源を活用し、多様な活動主体と地域がつながる「ひがしなり街道玉手箱」の開催に協力し、その広報・情報発信をしていく。 ・実行委員会役員会の開催：月2～3回 ・参加団体交流会(実行委員会)の開催：6回 ・「ひがしなり街道玉手箱」周知ポスターの作成 ・「ひがしなり街道玉手箱」ガイドマップの作成	業績目標(中間アウトカム) ・ひがしなり街道玉手箱の参加者人数：延べ5,000人以上 【撤退基準】 ・ひがしなり街道玉手箱の参加者人数：延べ2,000人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年度実績 ・ひがしなり街道玉手箱の参加者人数：延べ12,500人 ・実行委員会役員会の開催：32回 ・実行委員会の開催(準備会含む)：8回	
	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須	
	①：目標達成(見込) (I)取組は予定どおり進捗 (II)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (I)取組は予定どおり進捗 (II)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成	—	
戦略に対する取組の有効性	—	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績 ・「みんなの玉手箱」の実施(11月3日) ・周知ポスター、ガイドマップの作成を廃止し、区民だよりの特集号にて広報支援を実施 ※平成30年度より「ひがしなり街道玉手箱」から「みんなの玉手箱」と名称変更	課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 「みんなの玉手箱」の参加者人数：延べ7000人	改善策 ※左記に「②、③」、「X」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：撤退基準未達成	—	
戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組4-1-3

【「東成区の地域資源」魅力発信事業】

取組内容		[28決算額] 1412千円 [29予算額] 1,914千円 [30予算額] 802千円	
計画	区の特徴である「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	業績目標(中間アウトカム) ・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 平成29年度実績 ・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：49.0% ・「モノづくり体験フェスタ」の参加者数：700人以上 ・「わが町工場見てみ隊」(工場見学)の開催：2回 ・「モノづくり体験フェスタ」の開催：1回	
	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須	
	①：目標達成(見込) (I)取組は予定どおり進捗 (II)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (I)取組は予定どおり進捗 (II)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成	—	
戦略に対する取組の有効性	—	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績 ・「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	課題 ※左記に「②、③」、「X」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 ・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：66%(区民アンケートによる) ・モノづくり体験フェスタ参加者数：約600人	改善策 ※左記に「②、③」、「X」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：撤退基準未達成	—	
戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	

		28決算額	— 円	29予算額	— 円	30予算額	628千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	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をもらい、協働により取り組む「公募型提案委託」を実施する。 ・区の設定するテーマに基づく事業の公募:11地域			・各地域の当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 【撤退基準】:上記目標が30%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年度新規事業			
中期計画	業績目標の達成状況		① (1)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①:目標達成(見込) (1)取組は予定どおり進捗 (1)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (1)取組は予定どおり進捗 (1)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—				
	戦略に対する取組の有効性		—	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)			
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	・区が設定したテーマに基づく事業の公募を11地域で行い、8地域が受託した。 ・受託地域において地域課題に沿った提案事業を実施した。			—			
	業績目標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
・当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:83%(事業実施地域アンケート8地域平均)			① (1)	—			
①:目標達成 (1)取組は予定どおり実施 (1)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (1)取組は予定どおり実施 (1)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成							
戦略に対する取組の有効性			○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)			

「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) 口座振込の利用促進や滞納整理業務の推進などにより収納率の向上を図り、未収金の回収に努める。 (目標) 国民健康保険料の収入目標として、前年度(参考:平成28年度89.04%)以上の収納率の確保を目指す。		(取組の内容) ・滞納世帯に対し、早期の納付相談・納付指導を引き続き実施し、未収金の発生を抑制、回収の促進に努めるとともに、特段の理由なく納付に応じない世帯に対しては、国保加入者間の負担の公平性を確保する観点から、財産調査等により納付実力を調査し、必要に応じ滞納処分による強制徴収を実施する。

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

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	【取組内容】 1) 保険料の口座振込の推進 47.19%(2月末時点) 2) 差押えによる強制徴収の実施 216件(2月末時点) 【目標の達成状況】 収納率 72.01%(2月末時点) 対前年度比 0.62%アップ		① —
	①: 目標達成 ②: 目標未達成		

取組項目2

【附設会館(区民センター)におけるサービス向上】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) ・コミュニティ活動の振興並びに地域における文化の向上、及び福祉の増進。 ・各種行事の場の提供により市民相互の交流を促進し、連帯感あふれるまちづくり推進へ寄与。 (取組の概要) ・利用者アンケート実施。 ・「センターの耳」設置。 (目標) ・新規利用者獲得を含め、利用率・満足度の向上。		(取組の内容) ・アンケートを活用し、利用者のニーズを収集する。 ・総合評価での外部専門家の意見を指定管理者に伝達し、取組に反映する。 (目標) ・利用者の満足度向上。 区民センター利用者がまた利用したいと感じた割合 80%以上 ・利用率の低い特別室の利用率の向上。 年間利用率50%以上

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

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・利用者の満足度向上 利用者がまた利用したいと感じた割合 99.5% ・利用率の低い特別室の利用率の向上 特別室 48.6%→45.6%		② ・調理実習室等、特別室の利用率については、新規利用者及びリーダーの確保に向けた広報活動等の積極的な取り組みを行う。
	①: 目標達成 ②: 目標未達成		

取組項目3

【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 (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) ・広告収入の確保		当年度の取組内容 (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の広告媒体など、多様な広告収入の確保に努める。(30年度予算127万円) ・広告付き区役所周辺案内地図、広告入りTVモニター、壁面パネルの広告媒体について、広告契約を締結する。
	取組内容の実施見込み 目標の達成見込み		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —
実績	当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・ホームページバナーについては広告代理店との年間契約を締結。その他の広告媒体(広報紙広告料・パンフレットラック)は区役所にて直接募集を行った。 ・上記等で収入は予算額を上回り(昨年度決算3,956千円の約10%増)、広告収入を確保することができた。 収入合計 4,366千円 (予算額 3,443千円) (内訳) ホームページバナー 259千円 (予算額 259千円) ① 広報紙広告料 1,550千円 (予算額 980千円) パンフレットラック 36千円 (予算額 72千円) 広告付き区役所周辺案内地図 810千円 (予算額 810千円) 広告入りTVモニター・壁面パネル 1,711千円 (予算額 1,711千円)		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

【市政改革を推進する職員づくり】

計画 目標	取組の方針・目標内容 (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、具体的な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。		当年度の取組内容 (取組の内容) ・区長と職員のミーティングの実施 ・先進事例を活用した職場内研修の実施
	(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: 【平成30年度】・73% 【平成31年度】・74%		
計画 実績	取組内容の実施見込み	(i) (I)実施見込み (II)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	
計画 実績	当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・区長と職員とのミーティングの実施:55人(11回) ・先進事例を活用した職場内研修(接遇研修)の実施:全職員対象(1回)、管理職対象(2回) ・「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:73%(人事室:自己申告書)		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ・接遇をテーマにした職場内研修を通じて、職員一人ひとりが自らの接遇を振り返り、職場全体での接遇意識を高める、管理監督者の職場マネジメントにより、各職場で、接遇を通じた職員の育成に取り組んだ。 ・引き続き、ミーティングや職場内研修等の機会をとらえ、職場全体で、職員のチャレンジ意識を引き出すとともに、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につながるよう取り組んでいく。
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目5

【人と人のつながりづくり(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く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30年度】 ・53.8% 【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30年度】 ・53.8%
中絶振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	
自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・ホームページや広報紙、SNSなどで情報発信を行った。(毎月) ・広報紙に町会加入促進の記事を掲載した ○ 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合: 51.2%(市民局: 区政運営に関するアンケート) ② ①: 目標達成 ②: 目標未達成		・ホームページや広報紙での情報発信では、情報速度が限定されるため、より身近なつながりづくりの大切さに興味を持ってもらえるよう、ラインも活用した情報発信を行う。

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-A)】
自治会・町内会単位の活動への支援

取組の方針・目標内容 (地区・町内) 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。		当年度の取組内容	
(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、関係者やニーズの把握を把握し、活動を支援する。		(取組の内容) ・来庁する区民に対し、モニター(行政情報広告知面)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		(目標) ○ 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合	
【平成30年度】 ・55% 【平成31年度】 ・70.2%		【平成30年度】 ・55%	

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

当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・来庁する区民に対し、モニター(行政情報広告知面)を用いて、自治会・町内会への加入を呼びかけた。 ・町会加入促進チラシと啓発物品を転入時に必ず転入/バックに投入した。 ○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・70.2%(市民局:区政に関する区民アンケート)	①	課題と改善策 ※記が「①」の場合は必須 ・新たな発見が必要であるため、これまでの取組みを継続するとともに、区が主催するイベント等での啓発など、効果的な啓発を検討する。
--	---	--

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 E-ア)】
担い手不足の解消

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
(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、既存のリーダー集団の仕組みで刷新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。 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、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つながり、様々な地域課題を市民協力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連携を行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。 (目標) ③ 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30年度】 ・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30年度】 ・28% 【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)や健康づくりひろがる講座の修了者に、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、身近な秋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。 ④ 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 地域防災リーダー訓練等で、地域防災力向上に関するアンケートを実施する:1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を行う:毎月 ④ ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件 【平成30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30年度】 ・28%
取組内容の実施見込み (1) 実施見込み (2) 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	【実施と評価】 ※左記が「②」の場合は必須
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ① 地域リーダーの意向を聞いた取組を行う事により活躍の場につなげた。 ○ 地域防災リーダー訓練開催:11回 ○ 地域防災リーダー訓練等でヒアリングを行い、地域防災意識の向上を図った ② 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った。 ・8月だけでなく常に地域を担当する職員が行事等に参加し、Twitterを活用して状況を発信し、市民活動参加の呼びかけを行った。 ・地域での「いきいき百歳体操」実施について区民への紹介、参加勧奨を行った。 ・ホームページ(通年)、Twitter、健康づくり講演会(6月)、歯の健康展(10月)健康展(1月)、「地域子育てサークル」の区民への紹介・参加勧奨…広報紙、ホームページ、Facebook、メールマガジン(毎月)、イベント会場での紹介(6月・9月) ・健康講座(保健栄養コース)の修了者22名のうち8名、健康づくりやってみよう講座の修了者17名のうち8名が、地域の健康づくり活動を行っている団体に加入した。 ○ 気軽に活動に参加できる機会を提供した:毎月 ③ ・住民や若人が区行事や各地域活動に参加し、区民とふれあう様子やFacebook等を通じて情報発信した。(年10回) ・地域で実施している「いきいき百歳体操」の情報発信…ホームページ(通年)、Twitter(6月) ・地域子育てサークルの情報発信…ホームページ、Facebook、メールマガジン(毎月) ・地域福祉活動の情報や幅広い年代が参加可能な情報を発信(Twitter13回更新) ○ ICTを活用したきっかけづくりにつながる取組を行った:毎月 ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:28.2%(市民局:区政運営に関するアンケート)	【実施と評価】 ※左記が「②」の場合は必須 ① 地域リーダーの活躍促進につなげるため地域リーダーの意向や建議等についてヒアリングするとともに、地域リーダーの活躍につながる実践的な取組を行う。(通年) ② 特集記事に掲載する以外にも情報発信を行い、気軽に参加できる情報発信する必要があることから、以下の取組を進める。 ・Twitterや広報紙等を活用して気軽に参加できる情報発信を行う。(通年) ・引き続き、各地域で実施する「いきいき百歳体操」や「地域子育てサークル」を様々な媒体やイベントなどの機会を通じて紹介するとともに、参加を呼びかける。(通年) ・健康講座(保健栄養コース)を9月から、健康づくりやってみよう講座を10月から開催し、その参加者に対し、地域の健康づくり活動を紹介するとともに、参加を促していく。(9月～10月) ③ 効果測定の工夫が必要。 引き続き、Facebookやメールマガジン等のICTを活用し、区行事や地域の活動の情報発信を行う際に、アンケート等での効果測定を行い、PDCAを回していく。(通年)

【地域に根ざした活動の活性化(地権型団体)(区政編 改革の柱1Ⅱ-ア)】
負担感の解消及び活動の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
(取組の目的) 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、地域の活力創出など、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、関係意識や責任をもって活動していただけるよう、依頼する活動内容を見直し地域の負担に即したものでしていくとともに、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困り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 依頼制度の再検討 ・依頼による活動内容が地域実情に即したものとできるよう再検討したうえで、依頼する市民の方へ依頼の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進める。 ・依頼にあたっては、一人に多くの依頼をすることがないように配慮する。 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、地域活動協議会の説明会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。 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。 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み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。 ⑤ 参加への参加促進 ・各団体の活動が特徴的なものとなるよう、誰もが気軽に参加(短時間や短距離だけ活動に参加)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。 (目標) 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30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・1件 ○ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合 【平成30年度】 ・52% 【平成31年度】 ・54.7%	(取組の内容) ① 依頼制度の再検討について ・依頼の際に依頼の趣旨・目的を改めて説明し、理解促進を図る。 ・依頼にあたっては、一人に多くの依頼をすることがないように配慮する。 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 ・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 ・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 参加への参加促進 ・区広報紙に地域活動協議会の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) ① 依頼者に対して、依頼の趣旨・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説明会・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 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30年度】 ・1件 ⑤ 各団体に対し、短時間や短距離だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加するための仕組みや工夫に関する情報を提供する:年1回(区広報紙での特集号の発行) ○ 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30年度】 ・52%
取組内容の達成見込み (1) ①:達成見込み ②:達成できない見込み	課題と改善策 ①:達成見込み ②:達成できない見込み
目標の達成見込み ①:達成見込み ②:達成できない見込み	課題と改善策 ①:達成見込み ②:達成できない見込み
当年度の取組実績及び目標の達成状況 (取組の目的) ① 依頼制度の再検討について、依頼の際に依頼の趣旨・目的を改めて説明し、理解促進を図り、一人に多くの依頼をすることがないように配慮する。 ② 依頼者に対して、依頼の趣旨・目的を説明し、理解促進を図る:1回 ③ 地域活動協議会の補助金に関する説明会を開催し、会計の透明性の確保に向けた取組を行った。 ④ 地域活動協議会補助金の趣旨について説明を行った回数:2回 ⑤ 会計の透明性の確保に向けた取組:11地域 ⑥ 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った。 ⑦ 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:2回 ⑧ 市民活動総合ポータルサイトの説明会で市民活動総合ポータルサイトの活用を促した。また、区広報紙にも活用記事を掲載したが、登録には至らなかった。 ⑨ 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数:5件 ⑩ 各団体に対し、短時間や短距離だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加するための仕組みや工夫に関する情報を提供した回数:1回 ○ 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:54.7%(市民向:区政運営に関するアンケート)	① ③活動の目的の再確認については、活動が形骸化することのないよう、地域カルテを活用した取り組みを推進するなど、積極的に活動目的を活用する機会をつくる。 ④市民活動総合ポータルサイトの充実については、説明会等で活用を促し、区広報紙でも記事掲載して周知したが、各団体の登録件数が未達成となった。引き続きポータルサイトの活用方法を説明し、登録団体の増加につなげていく。 ⑤参加への参加促進については、参加者の匿名化がみられるため、BNなど、多様な広報媒体を活用し活動参加のための情報提供を行う。

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。 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。 (目標) ○ 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 【平成30年度】 ・10件 【平成31年度】 ・52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30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・1件	(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(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30年度】 ・10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30年度】 ・1件

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

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 ・新たな地域コミュニティ支援事業に合わせて区役所1階に総合相談窓口を設置した。 ・区広報紙でもそのことを記事掲載して、気軽に相談できるよう工夫した。 ② ・住みます芸人が区行事や各地域活動に参加し、区民とふれあう様子をFacebook等を通じて情報発信した。(年10回) ・地域で実施している「いきいき百歳体操」の情報発信…ホームページ(通年)、Twitter(6月) ・地域子育てサークルの情報発信…ホームページ、Facebook、メールマガジン(毎月) ・地域福祉活動の情報や幅広い年代が参加可能な講演会等の情報を発信、(Twitter13回発信) ○ 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:47件 ○ ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数:1件・新たな地域コミュニティ支援事業に合わせて区役所1階に総合相談窓口を設置した。 ・区広報紙でもそのことを記事掲載して、気軽に相談できるよう工夫した。 ○ 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:47件 ①	② 効果測定の工夫が必要。 引き続き、Facebookやメールマガジン等のICTを活用し、区行事や地域の活動の情報発信を行う際に、アンケート等での効果測定を行い、PDCAを回していく。(通年)

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(地域実情に応じたきめ細やかな支援)

取組の方針・目標内容 (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30年度】 ・85% 【平成31年度】 ・86.5%	当年度の取組内容 (取組の内容) ・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30年度】 ・85%
取組内容の実施見込み (1) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み 目標の達成見込み ① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・各地域のニーズに応じた地域カルテの充実を図った。 ○ 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:86.5%(市民局:区政運営に関するアンケート) ①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ・地域カルテについては、作成だけでなく充実していく必要があるため、地域へ理解を促し、内容の充実を図る。

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(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30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・45.0%		(取組の内容) ・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30年度】 ・35%
中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (I)実施見込み (II)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	
振り返り	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
	・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した。 ○地域活動協議会を知っている区民の割合:45.0%(市民局:区政運営に関するアンケート) ①:目標達成 ②:目標未達成		① ・より一層の情報発信が必要であり、引き続き様々な広報媒体を活用した情報発信を行う。

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)】

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)

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。 (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30年度】 ・受講率100% かつ 理解度全員95点以上 【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30年度】 ・88% 【平成31年度】 ・88%	(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30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30年度】 ・88%
取組内容の実施見込み (1) (1)実施見込み (2)実施できない見込み 目標の達成見込み ① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 -
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・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た。 ・地域を担当する職員に、eラーニングを受講させ、理解を促した。 ○地域を担当する職員のeラーニング受講率及び理解度 受講率:100%(20名中20名) 理解度:90%(20名中18名) ○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:42.9%(市民局:区政に関するアンケート) ①:目標達成 ②:目標未達成	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ②受講者のうち2名が理解不十分であることから、地域を担当する職員で情報共有を行い、更なる理解度の促進につなげる。

取組項目13

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

② 総意形成機能の充実

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
(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。 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ことに積極的に発信する。 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。 (目標) ① 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・45.0% 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30年度】 ・受講率100% かつ 理解度全員95点以上 【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30年度】 ・80% 【平成31年度】 ・81%	(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 ・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 ・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(取組項目11再掲) 【平成30年度】 ・35% 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30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30年度】 ・80%

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

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「○」の場合は必須
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した。 ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合:45.0%(市民局:区政運営に関するアンケート) ② 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、理解度向上に努め情報発信した。 ・地域を担当する職員にeラーニングを受講させ、理解を促がした。 ○ 地域を担当する職員のeラーニング受講率及び理解度 受講率:100%(20名中20名) 理解度:95%(20名中19名) ③ 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。 ○ 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:45.0%(市民局:区政運営に関するアンケート) ①:目標達成 ②:目標未達成	② 受講者のうち1名が理解不十分であることから、地域を担当する職員で情報共有を行い、更なる理解度の促進につなげる。

取組項目14

【多様な主体のネットワーク拡充への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-イ)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
(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場のづくりなど ・多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネート場を、より隣に近しいエリアである各地域において提供する。 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。 (目標) ○ 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 【平成30年度】 ・5件 ・【平成31年度】 ・5件	(取組の内容) ① 交流やコーディネート場のづくりなど ・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」をテーマに設定した事業を実施する。 (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30年度】 ・5件

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

当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
① 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った。 ○地域が他区・他市との交流や情報発信する機会を提供した件数:4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」をテーマに設定した事業を実施した。 ○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した件数:8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:5件 ① ①:目標達成 ②:目標未達成	・地域活動協議会とNPO及び企業等との連携が継続することが必要であるため、引き続き「コミュニティ活性化事業」の実施など必要な取り組みを行う。

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(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30年度】 ・85% 【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30年度】 ・85%
中間振り返り	取組内容の実施見込み	(1) (I)実施見込み (II)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	
自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・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った。 ○まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合:85.4%(まちセン等の支援を受けた団体に対するアンケート) ① ①:目標達成 ②:目標未達成		-

取組項目16

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

取組の方針・目標内容		当年度の取組内容	
(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30年度】 ・1件 【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30年度】 ・1件	
取組内容の実施見込み	(1) (1)実施見込み (2)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「2」の場合は必須	
目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み		
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・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した。 ○派遣型の地域公共人材が活用された件数:2件		課題と改善策 ※左記が「2」の場合は必須 ・地域のニーズが少なく活用に応がりがいことから、引き続き地域公共人材についての説明を行うとともに活用を促す。	
		①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目17

【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
	(運営・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30年度】 ・4件 【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30年度】 ・4件
中間振り返り	取組内容の実施見込み	(Ⅰ) (Ⅰ)実施見込み (Ⅱ)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 -
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	
自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	・区役所職員とまちづくりセンター職員で連携し、CB/SB化社会的ビジネス化の取組事例を情報発信し、受託に向けた支援を行った。 ○区が関与したCB/SB企業件数及び、社会的ビジネス化創出件数:12件 ① ①:目標達成 ②:目標未達成		-

取組項目18

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

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
(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 【平成30年度】 ・30% 【平成31年度】 ・96.4% ○ 区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合 【平成30年度】 ・30% 【平成31年度】 ・85.7%	(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30年度】 ・30%
取組内容の実施見込み (1) (i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み 目標の達成見込み ① ①: 達成見込み ②: 達成できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ・区長と学校長との意見交換会を定期的に開催し、小中学校の実情等について共有した。 ・「子どもの体力向上事業」「国際理解教育支援事業」などを実施し、教育活動を支援した。 (達成状況) ・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: 87% ・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: 96.4% ・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: 85.7% (区内の教育行政に関するアンケート) ①	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ・よりよい事業とするために、「子どもの体力向上事業」や「国際理解教育支援事業」などの取組みについて、成果や課題等を学校長と共有し、継続性、発展性を引き続き高めていく。

①: 目標達成 ②: 目標未達成

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 【平成30年度】・39% 【平成31年度】・81.0% 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 【平成30年度】・41% 【平成31年度】・79.0% 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30年度】・20区 【平成31年度】・24区	(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30年度】・39% 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30年度】・41% 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30年度】・20区
取組内容の実施見込み 目標の達成見込み	(I) 実施見込み (II) 実施できない見込み ① ①: 達成見込み ②: 達成できない見込み 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ①意見交換がしやすい環境となるよう、座席配置を見直し、板書用ホワイトボードを用いるなど運営方法を見直すとともに、より一層見やすいわかりやすい資料や説明となるよう取り組んだ。 ・区政会議で関心の高かった「大規模災害」「高齢者の福祉と健康づくり」をテーマに、区政会議委員による自由な意見交換の場を持った。 ・広報紙「ひがしなりだより」で、運営方針や区政会議についての特集記事を掲載し、区政会議が地域から選出された代表者などにより構成されていることを紹介した。 ○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: 81.0% (区政会議委員アンケート) 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: 79.0% (区政会議委員アンケート) 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、定数43人中22人選定している。 ①: 目標達成 ②: 目標未達成	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ・「意見を述べるために前提となる区の現状や行政のしくみ等についての知識が不足している」との意見が複数あったことから、区政会議委員とのより活発な意見交換ができるよう、区政会議とは別に、自由な意見交換の場として、委員に関心の高いテーマを題材にした井戸端会議風勉強会を開催するとともに、新任委員が区政の現状や行政のしくみ等について学ぶ説明会を開催する。(8月、10月)

取組項目20

【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)】

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 【平成30年度】 ・43% 【平成31年度】 ・47.7%		(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を継続して実施する。 ・区民アンケートの実施:3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30年度】 ・43%	
計画	取組内容の実施見込み	①	①)実施見込み ②)実施できない見込み
	目標の達成見込み	①	①:達成見込み ②:達成できない見込み
		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須	
		—	
実績	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
	・区民の多様な意見やニーズを把握するため、区民アンケートを実施(区2回、市民局1回)したほか、地域担当職員による地域情報の収集(11地域)を引き続き実施した。 ○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:47.7%(市民局:区政に関する区民アンケート) ① ①:目標達成 ②:目標未達成		—

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対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。 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。	(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た的確に対応する。 ・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 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。
(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30年度】 ・66% 【平成31年度】 ・78.1% 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30年度】 ・45% 【平成31年度】 ・51.3%	(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30年度】 ・66% 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30年度】 ・45%
取組内容の実施見込み 目標の達成見込み	(i) 実施見込み (ii) 実施できない見込み ① ①:達成見込み ②:達成できない見込み 課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ①担当所属など関係機関と連携を密にするため、行政連絡調整会議等を開催し、その結果をホームページで情報発信した。また、関係機関等と連携して広聴相談の問合せへの対応をした。 ○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:78.1%(市民局:区民アンケート調査) ②所員として実効性のある改善を検討できるよう、課長代理級をメンバーとした職員プロジェクトチームを開催した。また、職員プロジェクトチームの取組と連携し、職員の個々のスキルによらない窓口対応等を目指した接遇研修に取り組み、職員の接遇力の向上を図り、☆2つの獲得につなげた。引き続き、来庁者満足調査を実施した。 ○区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果:☆2つ ③ホームページやFacebook等を活用した情報発信を行った。 ・地域情報の広報紙への掲載12回 ・広報板の活用:22回 ・広報紙、ホームページによる区長からの情報発信:各12回 ○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:51.3%(市民局:区政に関する区民アンケート調査) ①:目標達成 ②:目標未達成	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 —

取組項目22

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

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30年度】 ・29年度件数(14件)から10%減(13 件) 【平成31年度】 ・30年度 30年度件数(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) 【平成30年度】 ・48% 【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 ・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 ・運営方針に記載の事務事業等について、スケジュール管理方法を統一化することによっ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、組織での共有を通して、自律的なPDCAサイクル徹底を促進する。 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。 (目標) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 【平成30年度】 ・29年度件数(14件)から10%減(13 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30年度】 ・30年度 48%
取組内容の実施見込み 目標の達成見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ① ①:達成見込み ②:達成できない見込み
当年度の取組実績及び目標の達成状況 ①毎月初め、前月の重要管理ポイントの遵守状況を確認するとともに、必ず設定したポイントを確認するよう周知徹底した。また、各課に対し四半期ごとに遵守状況の報告を求め、重要管理ポイントの確認漏れ等を抑止した。 11月には、東成区独自に平成28年度以降の不適切事務の発生状況と原因を担当ごとに分析し、全職員に対し、eラーニングを実施し、全課で重要管理ポイントの再点検を実施した。 ○平成31年3月時点の不適切事案の発生件数 13件 ○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:56.0%(職員アンケート) ②複数年度に亘っての実施が想定される大規模事業について、「プログラム管理シート(東成区版)」を作成し、シートに沿って中間振り返りを行った。委託事業に関しては、受注者をまじえてのPDCA会議を行うことで、各プログラムの成果と課題を共有し、次年度の取組みに反映した。 ①:目標達成 ②:目標未達成	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須 ① ・11月に、区独自のeラーニングに取り組んだが、今年度の不適切事務発生件数の低減に直結させることが出来なかった。(平成30年度発生事案(13件)中、11月までの発生件数10件。) ・年度目標には達成したものの、前年度と概ね同等数の事案が発生しており、更なる取組が必要である。(作業要領書などの整備の徹底や担当者間のムラ、引継ぎや制度改正などの変化点による事務リスクの低減のために標準化の推進など) ・今後も、定期的な情報共有に努めるとともに、eラーニングの内容を更新し、実施時期を年度当初に早めることで、発生件数の抑止に取り組んでいく。