## めざす成果及び戦略1-5

## すべての人々の人権を互いに尊重し認めあえる環境づくり

(様式2)

## めざす状態

(概ね3~5年間を念頭に設定)

- ・区民参加・参画による人権課題の解決に向けた施策の展開により、すべての人々の人権が尊重され、日常的に地域社会の一員として暮らすことができている状態
- ・区内に在住する外国人が、地域社会の一員として交流が図られ、安心して暮らせることができている状態

## 戦略 (中長期的な取組の方向性)

戦略の 進捗状況

- ・従来の人権尊重・人権擁護への取組に加え、障害者差別解消法による取組や近年課題と認識されてきたLGBTやヘイトスピーチなど多様な人権課題への理解を深め、偏見や差別意識をなくす啓発を行う。
- ・在日韓国・朝鮮籍の住民をはじめ、近年増加しているニューカマーを含めたすべての外国人住民に対し、やさしい日本語や多言語に対応するなど適切な情報発信・情報提供を行う。
- ・外国人住民が地域住民の一員として共に触れ合い学びあえる交流機会を 提供するとともに、地域コミュニティへの参画・協働を促し、地域活動の 担い手としての人材発掘・育成に取り組む。
- ・国際都市大阪の取り組みに沿う形で、オール大阪としての先進事例をつくる。

# アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)

- ・生野区は外国人住民・障がい者・高齢者・ こどもをはじめとする多様な人々の人権が尊 重され、人にやさしいまちであると感じる区 民の割合:令和3年度末までに70%以上
- ・生野区は区内に住む外国人住民と地域住民 との交流が日常的に図られているまちである と感じる区民の割合:令和3年度末までに 70%以上

## アウトカム指標の達成状況

度 前年度 個 別 全 亿

戦略のアウ トカムに対 する有効性 課題 ※有効でない場合は必須

今後の方向性 ※有効でない場合は必須

## 具体的取組

1-5-1 人々の多様性を尊<u>重し、認めあえる環境づくり</u> 1-5-2 外国籍住民とのコミュニケーション媒体の活用 ・ 地域住民との交流促進

戦略 1-5 すべての人々の人権を互いに尊重し認めあえる環境づくり 経営課題1 (人権・多文化共生編)

具体的取組 1-5-1

# 人々の多様性を尊重し、認めあえる環境づくり

計画(取組内容)

元決算額(946千円) 2予算額(1,404千円) 3予算額(1,404千円)

プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

各事業(1~2)の参加者アン

ケート:理解度90%以上

◇広く区民を対象に、以下の取組を実施する。

①人権啓発推進員による地域人権講座の開催:4回

②人権週間啓発事業(講演会など)の開催:1回

③人権啓発事業(映画会)の開催:2回

④人権啓発広報誌「ふれあい」の発行:1回



地域人権講座

【撤退•再構築基準】 上記割合が50%未満の場合、 事業を再構築する。

	プロセス指標の達成状況		当年度の実績	前年度までの主な実績
自己評価	中間	年度末		【令和2年度】 ・地域人権講座の開催:4回 ・人権啓発広報誌「ふれあい」の発行:1回(3月発行) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より中止となった講演会、映画会の補完事業として、区民ギャラリーでの啓発パネル展示や、区事業(イベント等)での、啓発物の配布等を行う。 ・人権講座参加者アンケート結果:理解度92.6%(R2)
評	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策 ※「目標未達成」	、「取組が有効でない」場合は、必須
1Ш	中間	年度末	中間	年度末

具体的取組 1-5-2

## 外国人住民とのコミュニケーション媒体の活用・地域住民との交流促進

計画(取組内容)

元決算額(169千円) 2予算額(495千円) 3予算額(1,118千円)

- ◇防災や基本生活情報の多言語表記及びやさしい日本語による情報発信の促進(通年)
- 「やさしい日本語」区公式Facebookによる情報発信
- Twitterによる「やさしい日本語」および多言語での情報発信
- 広報紙の多言語翻訳版をアプリ配信
- アプリ (機械) 翻訳では対応できない専門性の高い行政情報 などを人による翻訳により情報発信



プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)

区役所による情報発信が外国人 に対しても配慮されていると回 答した区民の割合:50%以上

- ◇区内民間施設(日本語学校など)、外国人コミュニティとの連携強化
- ◇交流機会の提供、人材の発掘・育成
  - 「やさしい日本語」をきっかけとしたコミュニティづくり支援
- ◇地域イベントの開催
  - ・区民まつりにおける多文化共生ブースの設置(年1回)
  - ・多文化共生に向けた当事者・支援者による自主的な取組への支援

【撤退・再構築基準】 上記割合が10%未満であれば、事業を再構築する。

	プロセス指標の達成状況		当年度の実績	前年度までの主な実績
自己評価	中間	年度末		・Facebookによる「やさしい日本語」での情報発信(通年) ・災害時等Twitterによる「やさしい日本語」での情報発信(通年) ・広報紙の多言語翻訳版を配信開始(8月号より) ・区プログによる「やさしい日本語」での特別定額給付金情報を発信(5月) ・国流C×市民局×生野区特別給付金申請書書き方動画を作成配信 (5言語+やさしい日本語)(5月) ・区内中学校等において多文化共生講座を実施(11月・1月)
評	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策 ※「目標未達成	」、「取組が有効でない」場合は、必須
1Ш	中間	年度末	中間	年度末

(様式2)

経営課題 2

## 子育てにやさしく、教育につよいまち

### 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)

生まれてから義務教育終了に至るまで「ひとりも取りこぼさない」仕組みにより、子育てしたい、教育を受けさせたいと思えるまち

## 主なSDGsゴール











### 現状 (課題設定の根拠となる現状・データ)

#### ◆こども・子育て環境

<区内人口の推移>

- 区内人口は減少傾向にあるとともに、少子化が急速に進行している。
- 平成17年国勢調査 138.564人 うち15歳未満人口割合 11.4% (15.744人)
- 平成22年国勢調査 134,009人 うち15歳未満人口割合 10.6%(14,205人)
- 平成27年国勢調査 130,167人 うち15歳未満人口割合 9.2% (11,982人)
- くこども・子育て支援に関するニーズ等調査(平成25年度)>
- ・子育てを「つらいと感じる」「少しつらいと感じる」との回答が、就学前児童で14.4%、 就学児童で11.4%。
- ・子育てが地域の人や社会に支えられていると「感じない」と回答した人が、就学前児童で31.2%、就学児童で32.9%。
- <区政に関する区民アンケート>
- ・子育てのしやすいまちであると「感じる」「どちらかと言えば感じる」と回答した人が(H30)49.6%、(R1)52.2%。
- 〈子どもの生活に関する実態調査(平成28年度)〉
- ・こどもに絵本を読み聞かせていると回答した人(5歳児保護者)が63.2%。

#### ◆学校教育環境

- ・区内小学校の7割以上が教育環境に課題のある小規模校となっている。(学年あたりの平均学級数:本市平均2.1学級、区1.4学級)
- ・学力課題が固定化している学校が多い。
- <子どもの生活に関する実態調査(平成28年度実施)>
- 「学校のある日、授業時間以外に1日あたりどれくらいの時間、勉強しているか」との設問に対し 「まったく勉強しない」と答える子どもの割合
- 自分の将来の夢や目標を「持っている」「どちらかというと持っている」と答える子どもの割合中2:区61.0%、市63.0%小5:区84.1%、市84.1%

## 要因分析

#### ◆こども・子育て環境

- ・少子化、核家族化が進んでいる中、ニーズ調査等にも出てるように、安心して子育てできる環境が整っていない、子育てが地域や社会に支えられていないと感じられており、育児不安やストレスを感じた際に相談できる相手がおらず、孤立化してしまう危険がある。
- ・絵本の読み聞かせが少なくなることにより、親子のコミュニケーションの希 薄化やこどもの知的好奇心の発育不全につながっている。

#### ◆学校教育環境

- ・小規模校については、昭和50年と比べて区内の児童・生徒数は約74%減少している一方、学校配置の見直しが進んでいないため、学校あたりの児童生徒数が減少し、小規模校化が進む要因となっている。
- ・学力課題に対して、自主学習習慣の確立を含め学校外での学びの機会が不足しており、学校の取組だけではこどもに多様な学びの機会を十分に提供することが難しい。

#### 課題

#### ◆こども・子育て環境

- ・安心して子育てのできる環境を整えるため、子育で情報が容易に収集できる 環境を整備するとともに、孤立化しがちな子育で世帯などが気軽に相談や交流 できるような機会を提供するなどの支援を図っていくことが必要。
- ・出生率が低く、少子化が急激に進行している現状を改善し、次世代を担う若い世代を呼び込むためには、区民だけでなく、区外の方々にも安心して子育てのできる環境をアピールすることが必要。
- ・絵本読み聞かせの必要性や楽しさを知る機会を提供する等により、親子のコミュニケーションやこどもの知的好奇心を高める必要がある。

#### ◆学校教育環境

- ・学校の配置を見直して、小規模校を解消し、適正な教育環境を実現する必要がある。
- ・学校における取組への支援と課外での学ぶ機会を確保し、こどもへの多様な学習機会を増やすことが必要である。

## 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

## めざす成果及び戦略2-1

## 安心してこどもを産み育てることができる環境づくり

(様式2)

## めざす状態

(概ね3~5年間を念頭に設定)

次世代を担うこどもたちが健やか に育つための環境づくりや相談支 援体制を作り、安心して子育てが できるまちとなっている状態。 戦略 (中長期的な取組の方向性)

戦略の 進捗状況

次世代を担うこどもたちが健やかに育つために、区民が安心してこどもを産み育てることができる環境や相談支援体制をつくり、子育てが楽しくなるまちづくりを進める。

# アウトカム(成果)指標 (めざす状態を数値化した指標)

安心して子育てができる環境が整っていると感じる区民の割合:令和3年度末までに80%以上

## アウトカム指標の達成状況

度」(前年度) 個別 3

戦略のアウ トカムに対 する有効性 課題

※有効でない場合は必須

今後の方向性 ※有効でない場合は必須

## 具体的取組

2-1-1 ライフステージに応じた子育て支援の充実 2-1-2 子育てが楽しくなるまちづくり 経営課題2 戦略 2-1 安心してこどもを産み育てることができる環境づくり

(様式2)

具体的取組 2-1-1

# ライフステージに応じた子育て支援の充実

## 計画(取組内容)

元決算額(3,510千円)2予算額(4,466千円)3予算額(4,457千円)

- ◇妊娠から出産、乳幼児期から就学期にわたる各ライフステージをトータルで支援
- ・妊娠期から、保健師との顔の見える関係づくりによる継続した支援を行う。 (大阪市版ネウボラ)
- ・子育て支援機関等と連携し、適切な機関につなげる。「生野区子育て支援会議」を開催し、情報共有・事例検討等連携を進める(6回開催)
- ・各種こどもの居場所のネットワーク会議に参画し、地域団体等の連携を進め、 子育て世帯への支援体制強化に取り組む。
- ◇区民が安心して、こどもを産み育てることができる環境づくり
- ・発達障がい児等支援 各健康診査や子育て相談時に、発達障がい児またはその疑いのある子を早期 に発見し、療育支援に取り組む。

プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)

健診フォロー教室に参加した養育者について、こどもの養育に参考になったなど肯定的に感じた養育者の割合80%以上

【撤退・再構築基準】 上記割合が60%未満であった 場合、事業を再構築する

	プロセス指標	票の達成状況	当年度の実績	前年度までの主な実績
自己評価	中間	年度末		<ul> <li>・1歳6か月児健診フォロー教室「すくすく」:16組(R1) 6組(R2)</li> <li>・生野区子育て支援会議:6回(R1) 3回(R2、12月末)</li> <li>・こどもの居場所に関する意見交換会: 1回(R1) 1回(R2、12月末)</li> <li>・健診フォロー教室等に参加した養育者について、こどもの養育に参考になったなど肯定的に感じた養育者の割合:(H3O) 84%、(R1)80.7%、(R2)100%</li> </ul>
評	戦略に対する]	取組の有効性	課題と改善策 ※「目標未達成	」、「取組が有効でない」場合は、必須
1Ш	中間	年度末	中間	年度末

具体的取組 2-1-2

# 子育てが楽しくなるまちづくり

生野区まちぐるみ子育て宣言

4.野以では、すべてのこどもが実施で暮らせるように

Oこどもが健康で安心して募らし、全びや体験の機会

○生野区のいろんな団体や企業や個人が、知恵と力を 集めて「生野で子育でする家庭」を応援します。
○お互いに筆顔であいさつをして「つながりの中で」

みんなで育てる いくのっ子

子育てができるまち」をつくっていきます。

「みんなで子育でするまち」をめざします。 ○こどもや線が「しんどい」と気軽に含える相手が、

## 計画(取組内容)

元決算額(1,083千円)2予算額(1,313千円)3予算額(1,313千円)

- ◇子育てを支援することに加え、子育てがより楽しくなるような仕掛けづくり
- 「生きるチカラを育む絵本プロジェクト」 絵本サポーターの発掘・育成

生野区絵本ダイアリー「いくみんのほんだな」の作成・発行

- ・「子育て応援イベント いくのっ子広場」(1回以上開催)
- ・子育て講演会の開催(1回以上開催)
- ◇まちぐるみ子育て宣言 「生野区まちぐるみ子育て宣言」 賛同団体の募集
- ◇生野のまちで子育てしたくなるよう積極的な情報発信

「生野区子育で情報サイト"いくの de 育~の"」などを活用して、地域の子育て支援情報などを効果的に発信するとともに、更なる充実を図る。

# プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

- ◇「子育て応援イベント いく のっ子広場」
- ・子育て応援イベント参加者数 の平均が前年度以上
- ◇「生野区子育で情報サイト での積極的な情報発信」
- ・生野区子育て情報サイトの アクセス数を前年度以上

## 【撤退•再構築基準】

- ・イベント参加者数の平均が 前年度の75%以下であった場 合事業を再構築する。
- ・上記アクセス数が前年度 75%以下であった場合、事業 を再構築する。



## めざす成果及び戦略2-2

# 未来を生き抜く力の育成

(様式2)

## めざす状態

(概ね3~5年間を念頭に設定)

生野のまちで学び育つこどもたちが、確かな基礎学力のもと、広い視野をもって、社会や人生が変化しても、課題を発見し解決していく力を身につけている状態

## 戦略 (中長期的な取組の方向性)

戦略の 進捗状況

- ・保護者や地域住民と具体的かつ丁寧に意見交換を重ねながら、区西部地域の学校再編を進める。
- ・基礎学力を身につけ、学び続けるための「自立(自律)学習」、自分を知り視野を広げ目標を持つための「キャリア教育」、教育活動をサポートする外部連携を充実させる「チーム学校」を3つの柱に、教育環境の充実を図る。
- ・地域の生涯学習活動や生涯学習推進員を支援し、生涯学習に取り組む区 民が学習の成果を地域に還元できるよう支援する。
- こどもが地域の大人に学ぶことで、多世代交流を図る。

# アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)

- ・区内の各小中学校で、地域との連携や学校独自の取り組みなど特色ある学校づくりが進められていると感じる区民の割合:令和3年度末までに80%以上
- ・学校だけでなく、地域でさまざまな学習、 体験や交流ができる機会があると感じる区民 の割合:令和3年度末までに50%以上

## アウトカム指標の達成状況

度 前年度 個別全年

戦略のアウ トカムに対 する有効性 課題 ※有効でない場合は必須

今後の方向性 ※有効でない場合は必須

## 具体的取組

2-2-1 次世代の学校づくり(学校配置の見直し) 2-2-2 次世代の学校づくり(「生野の教育」の実現) <sub>2-2-3</sub> まちの教育力を上げる 経営課題2 戦略 2-2 未来を生き抜く力の育成

具体的取組 2-2-1

# 次世代の学校づくり(学校配置の見直し)

## 計画(取組内容)

元決算額( - 千円) 2予算額( - 千円) 3予算額(13,808千円)

- 「学校再編整備計画」に基づき、保護者、地域住民等が参画する「学校適正配置検討会議」において、新学校の設置に向けた意見聴取を行う。
- ・学校再編に伴う環境整備 児童の安全確保のため、通学路の見守り活動・居場所づくりや、通学路の安全 対策等を行う。

プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

学校再編整備計画に基づき、学校適正配置検討会議を経て、通学路の安全対策等を決定する。

【撤退・再構築基準】 上記ができなかった場合、進め方を再構築する。

#### 生野区西部地域学校再編の概要 (4中4小← 5中12小) O 新小 (もと東桃谷小) 北鶴橋小 鶴橋小 東桃谷小 勝山小 ◆ 総谷中 (もと勝山中) TORRO CORO もと鶴橋中 もと鶴標中 もと郷山中 京で第2運動場 230 ▲ もと館橋小 O 新小 (もと中川小) 含利等小 + 御幸森小 中川小 1.00 ◆ 大池中 大池中 舎利寺小 O 新小 (もと西生野小) 林寺小 生野小 西生野/ ◆ 生野中 生野由 O 新小 (田島中内) ○ 新たな小学校の施設として活用 田島小 生野南小 ◆ 新たな中学校の施設として活用 ▲ (第2連環場) ▲ 新たな中学校の第2運動場として活用 ◆ 田島中 ☆ 小学校の学校再編までの間、新たな中学校の 第2運動場として活用 田島中

プロセス指標の達成状況

中間 年度末

当年度の実績

#### 前年度までの主な実績

【令和2年度】

- ・生野中学校区 学校適正配置検討会議での意見交換(2年6月~)
- ・御室別学校・中川学校学校適匝置第5会議での意見交換(2年6月~) ※3年1月から大池中学校区学校適正配置検討会議に改組
- ・田島中学校区 学校適正配置検討会議での意見交換(2年9月~)
- ・大池中学校区 学校再編整備計画策定(御幸森小学校・中川小学校学校再編整備計画を、2年11月に「大池中学校区学校再編整備計画」に対け
- 桃谷中学校区 学校再編整備計画策定(予定)

戦略に対する取組の有効性

課題と改善策 ※「目標未達成」

※「目標未達成」、「取組が有効でない」場合は、必須

中間

自己評価

年度末

中間

年度末

経営課題2 戦略 2-2 未来を生き抜く力の育成

(様式2)

## 具体的取組 2-2-2

# 次世代の学校づくり(「生野の教育」の実現)

## 計画(取組内容)

元決算額(4,406千円)2予算額(6,433千円)3予算額(7,336千円)

## ①学び支援事業

児童の学力状況の把握および自主学習習慣の確立や健康・体力の保持増進を目的に、模擬検定等の受検を学校が活用できる機会を提供する。

- 全小学校
- ②民間事業者等を活用した課外授業「いくの塾」 中学生の学習習慣の定着、基礎学力向上のための取組として、民間事業者等に よる課外授業を行なう。
  - 3教室

## ③生きるチカラを育む課外授業

生徒の自尊感情を醸成し、将来の夢や目標を持ち、その実現に必要な「自ら学ぶ力」の定着、基礎学力の向上に向けて、中学校で放課後に民間事業者等を活用した課外授業および進路・悩み相談を実施する。

- 4中学校
- ④生きるチカラまなびサポート事業

「キャリア教育」や「性・生教育」を支援する「生きるチカラまなびサポーター」を学校の要請に応じて派遣する。

• 区内小中学校 26校

上記②③ (課外授業) については、より一層の受講者数の増が図られるよう周知、募集方法の改善などの取組みを進める。

# プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

- ①事業実施後アンケートで学習意欲を問う設問について、肯定的な回答をする児童の割合を70%以上。
- ②事業参加前後アンケートで「1日にどれくらいの時間、家庭学習をしていますか」という設問に対し、「全くしない」と回答する生徒の割合を半減。
- ③事業参加前後アンケートで「1日にどれくらいの時間、家庭学習をしていますか」という設問に対し、「30分より少ない」、「全くしない」と回答する生徒の割合を半減。
- ④事業実施後アンケートで「人の役に立つ人間になりたいと思いますか」という設問について、「どちらかといえば、当てはまらない」「当てはまらない」といった否定的な回答をした受講者の割合を小学校、中学校とも6.0%未満。

### 【撤退•再構築基準】

- ①肯定的な回答をする児童の割合が 50%未満の場合、
- ②「全くしない」と回答する生徒の割合が75%以上の場合、
- ③「30分より少ない」「全くしない」と回答する生徒の割合が75%以上の場合、
- ④否定的な回答の受講者の割合が小学生:7.1%、中学生:8.9%を超える場合、

それぞれ事業を再構築する。

具体的取組 2-2-2

# 次世代の学校づくり(「生野の教育」の実現)

	プロセス指標の達成状況		当年度の実績		前年度までの主な実績
自	中間	年度末			【令和2年度】 ①全19小学校中16校で実施予定(12月末時点) ②8月から生野中学校・巽中学校・生野区民センターで「いくの塾」を開講、受講者数33名(12月末時点) ③8月から大池中学校、東生野中学校、田島中学校、新生野中学校で「みらい塾」を開講、受講者数47名(12月末時点) ④7月から15小中学校に28回の講師派遣(12月末時点)
自己評	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策	※「目標未達成」	、「取組が有効でない」場合は、必須
猫	中間	年度末	中間		年度末
ш					

経営課題2 戦略 2-2 未来を生き抜く力の育成

(様式2)

具体的取組 2-2-3

# まちの教育力を上げる

計画 (取組内容)

元決算額(1,022千円)2予算額(1,168千円)3予算額(1,168千円)

## ◇生涯学習の推進

- ・区生涯学習ルームフェスティバルの開催:1回
- ・生涯学習ルームの開設: 18校下
- 生涯学習推進員連絡会の開催:10回



生涯学習ルームフェスティバル

プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

生涯学習ルームへの参加者へアンケートを実施し、「区の生涯学習事業で学んだ内容を、地域行事等に活かすことができましたか」という問いに対し、「できた」と答えた割合:60%以上

【撤退・再構築基準】 上記割合が40%未満の場合、 事業を再構築する。

	プロセス指標の達成状況		当年度の実績		前年度までの主な実績
自己評価	中間	年度末			【令和2年度】 ◇生涯学習の推進 ・生涯学習ルームの開設、生涯学習推進員連絡会の開催:開催3回(予定) ・参加者アンケートで「学んだ内容を地域行事等に活かすことができた」 と答えた割合:71.5% ※12月15日時点集約分 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より中止(休止)となった区 生涯学習フェスティバルや生涯学習ルームの補完事業(作品発表の場)と して区役所、区民センター、図書館において、作品展示を実施。
評	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策 ※「目標	未達成」	、「取組が有効でない」場合は、必須
1Ш	中間	年度末	中間		年度末

## 経営課題 3

## いろどり豊かな魅力のあるまち

### 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)

## 主なSDGsゴール

生野区のまちが、子育て世代に選ばれ、若者が活躍でき、そして区民が誇りに思えるまち







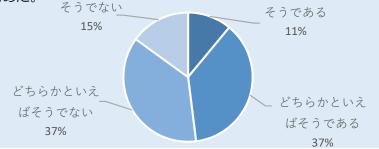
### 現状 (課題設定の根拠となる現状・データ)

- ・ 少子・ 高齢化・ 人口減少が急速に進んでいる。
- ・出生率の減少と死亡率の増加→自然増減率の減少
- 外国籍住民の急増(特にベトナムやネパール等)
- ・製造業の事業所数・従業員数の減少傾向が続いている

事業所数: 平成11年4,245 → 平成28年1,562 従業員数: 平成11年25,381人→ 平成28年11,649人 【平成11年工業統計調査・平成28年経済センサス活動調査より】

- ・空家率 : 生野区19.8% (24区中5位)、全国13.6%、大阪市17.1% 【H30住宅・土地統計調査より】
- 「その他の住宅」(不動産市場に流通しない空き家数)が市内で突出して多い。 大阪市 75.700 生野区 5.870(24区中1位)【H30住宅・土地統計調査より】
- BRTの社会実験(いまざとライナー)が開始(平成31年4月~)
- ・生野区は、様々な人々が訪れ、住みたいと感じられるような魅力あるまちだと感じますか。(令和元年度区民アンケートより)

全体で514名の方の回答のうち、「そうでない」、「どちらかといえばそうでない」と回答した人の割合が51.8%を占めた。



## 要因分析

- ・少子化にともなう若年層の減少による出生率の減少へ
- ・ 高齢人口の増加による死亡率の増加
- ・生野区の魅力の発掘・浸透が十分ではない
- ・住んでいる方が感じている生野区の魅力、子育て層が移り住みたいと思う情報、若者が遊びに来たくなるような情報の発信が十分ではない。
- ・景気の悪化や、後継者不足による事業所数の減少・従業員数の減 小
- 市場に流通していない空家の増加と建物者朽化

### 課題

- ・人口減少に歯止めをかけ、生野区が持続可能なまちとなるためには、主に若年・子育て層の移住・定住を促進させる必要がある。
- ・生野区の持つ多様な地域資源を発掘し、魅力あるものに高めていくとともに、区民のまちに対する愛着や誇りが高まるような取組や区の魅力・特色を区の内外に向けて効果的に情報発信し、区に訪れ、住んでもらえるような戦略的なプロモーションの必要がある。
- ・生野区の重要な地域資源のひとつである製造業事業所数の減少に歯止めをかけるには、次世代の育成を小学生だけでなく、中学・高校生や未就学者まで対象を広げ、区内企業を知ることやものづくりを体験する場などの環境づくりが必要である。また、操業時に発する騒音や振動など住工混在による問題から、ものづくり企業が区外転出しているため、行政だけでなく、企業や区民と連携してものづくり企業の重要性を周知し、区民の理解を図る必要がある
- ・生野区の空き家を地域資源として、建物所有者による自主的な利活用が進むよう、地域が主体となった課題解決に向けた取組を支援していく必要がある。

## 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

## めざす成果及び戦略3-1

# 地域資源から魅力資源へ

(様式2)

## めざす状態

(概ね3~5年間を念頭に設定)

生野のまちの持つさまざまな地域資源が魅力的なものに磨かれ、生野のまちが区の内外の人々にとって多彩な魅力のあるまちである状態

戦略 (中長期的な取組の方向性)

戦略の 進捗状況

- ・ものづくりの楽しさや地域における企業の重要性を区民へ周知するために、行政だけでなく、企業や各種団体と連携して取り組む。
- 「大阪市空家等対策計画」を踏まえ、地域住民組織や地域で活躍する事業者などとの連携を促進し、空き家の利活用など区内の空家等に関する諸課題の解決に取り組む。
- ・「学校跡地を核にしたまちづくり構想」の考え方をもとに、「みんなの学校」が防災・地域コミュニティ機能を有しつつ、まちの潜在力を発掘し、まち全体が学びの場となり、区独自の教育・産業・暮らし・福祉の場の創出につなげていく。

# アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)

生野区は多彩な魅力のあるまちであると感じる区民の割合:令和3年度末までに80%以上

空家の活用意向がある所有者の割合: 令和7年度までに90%以上を維持

## アウトカム指標の達成状況

戦略のアウ トカムに対 する有効性 課題 ※有効でない場合は必須

今後の方向性 ※有効でない場合は必須

## 具体的取組

3-1-1

ものづくりの伝統を守り、受け継がれるための支援

3-1-2 空き家の利活用による新たな魅力づくり

3-1-3 学校跡地を核としたまちの活性化

3-1-4 持続可能な地域公共交通の推進

経営課題3

戦略 3-1

地域資源から魅力資源へ

具体的取組 3-1-1

# ものづくりの伝統を守り、受け継がれるための支援

## 計画(取組内容)

元決算額(8,598千円) 2予算額(225千円) 3予算額(222千円)

◇企業・教育機関・地域団体などと連携し、ものづくりの楽しさや大切さを実感してもらうために、次世代育成を目的としたイベントを開催。

・次世代育成を目的としたイベントの開催回数:1回以上

◇ものづくり企業に対する理解を深め、魅力発信につなげる取組みとして、区内 ものづくり企業への見学に関して学校などから依頼があった場合に開催ができる ようにコーディネートを行う。

• 区内企業への見学会などの開催: 随時

◇ものづくりのまち生野をPRするために HP、広報紙、各種イベントを通じて 「ものづくり百景」を周知する。



イベント (ものづくり百景コーナー)

# プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

次世代育成を目的としたイベントなどへの参加数:前年度実績人数以上

区役所ホームページのものづく りページのビュー数:前年度実 績件数以上

## 【撤退•再構築基準】

上記参加者数が前年度実績の半数未満であれば、事業を再構築する。

上記件数が前年度実績の半数未満の場合。事業を再構築する。

	プロセス指標の達成状況		当年度の実績	前年度までの主な実績
自己評価	中間	年度末		【令和2年度】 ・区ホームページ更新回数:2回 (ものづくりページのビュー数:2,607件) ・区広報紙での百景企業紹介:6社 ・パネル展示の稼働日数:通年
評	戦略に対する	取組の有効性	課題と改善策 ※「目標未過	[成]、「取組が有効でない」場合は、必須
1Ш	中間	年度末	中間	年度末

(様式2

具体的取組 3-1-2

# 空き家の利活用による新たな魅力づくり

## 計画(取組内容)

元決算額(302千円)

2予算額(436千円) 3予算額(346千円)

プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

空き家利活用に関する取り組み

が進んでいると感じる区民の割

◇土地建物所有者による空家の建替えや利活用を促進するために、地域住民組織 や地元で活動する事業者等が一体となって取り組めるよう支援する。

- ・地域による老朽住宅や空家の建替え・利活用の促進、新たに空家を生み出さ ないためのセミナー等の開催(随時)
  - 地域が主体となった空家対策会議の開催: (随時)
  - 空き家所有者の所在 活用意欲調査 (随時)
  - 空き家物件情報の提供(随時)



(空き家セミナー)



【撤退•再構築基準】 上記割合が10%未満の場合、 事業を再構築する。

## プロセス指標の達成状況

中間

年度末

当年度の実績

### 前年度までの主な実績

合:33%以上

【令和2年度】

- ・空き家利活用事例紹介:6回
- ・地域が主体となった空家対策会議:6回
- ・生野空き家シンポジウムの実施

【令和元年度】

- ・空き家利活用事例紹介:12回
- ・地域が主体となった空家対策会議:6回

戦略に対する取組の有効性

課題と改善策

※「目標未達成」、「取組が有効でない」場合は、必須

中間

自己評価

年度末

中間

年度末

経営課題3 戦略 3-1

地域資源から魅力資源へ

具体的取組 3-1-3

# 学校跡地を核としたまちの活性化

計画(取組内容)

元決算額(13,363千円)2予算額(17,658千円)3予算額(89,002千円)

◇生野区西部地域学校再編整備計画の進捗にあわせて、学校跡地を核としたまちの活性化に寄与する跡地活用方法を検討する。

◇元年6月に策定した「生野区西部地域の学校跡地を核としたまちづくり構想」を基に、「みんなの学校」「まちぐるみ教育」というコンセプトのもと小学校ごとの学校跡地の利活用の基本計画・事業計画を作成するとともに、活用に向けた施設の商品化作業を実施し、跡地活用の運営に向けた準備に取り組む。

◇活用計画案を策定した小学校跡地から順次、 活用に向けたマーケットサウンディングを行い、対話により明らかとなる課題や条件を整理したうえで、活用事業者の公募を実施する。



プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

活用事業者の公募実施:生野 小、生野南小、林寺小

活用に向けた商品化: 御幸森 小、生野小、生野南小、林寺小

【撤退•再構築基準】

上記計画の策定ができなかった 場合、手法・スケジュール等を 見直し、事業を再構築する。

	プロセス指標	原の達成状況	当年度の実績		前年度までの主な実績
自己評価	中間	年度末			【令和2年度】 ・生野南小学校跡地検討会議の設置(2年6月~) ・御寺森J学校跡地検討会議の設置(2年6月~)
					【令和元年度】  •「生野交替地域の学校が也を核としてまちづくり構想」策定(元年6月)、生野)学校学校が世第1会議の設置(元年7月~)、御寺科)学校学校が世第1会議の設置(元年8月~)  •「みんなの学校会議」開催(元年9月)、「参画エントリー会議」開催(元年11月)
評	【 戦略に対する]	取組の有効性	課題と改善策	※「目標未達成」	、「取組が有効でない」場合は、必須
1Ш	中間	年度末	中間		年度末

経営課題3 戦略 3-1 地域資源から魅力資源へ

(様式2)

具体的取組 3-1-4

# 持続可能な地域公共交通の推進

## 計画(取組内容)

元決算額(12千円) 2予算額(273千円) 3予算額(250千円)

• 区内における公共交通不便地域の解消をめざし、交通弱者の移動手段の確保、 地域活動の活性化を図るため、地域、事業者、行政等が参加する「生野区地域公 共交通検討会」などを開催し、持続可能な生野区にふさわしい地域公共交通の導 入に向け、認知度・理解度の向上をはじめとした支援を行っていく。





地域公共交通検討会

# プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

「生野区地域公共交通検討会」 などにおける「新たな地域公共 交通」の認知度・理解度 60%以上

【撤退・再構築基準】 認知度・理解度が50%未満の 場合、実施方法等の見直しを図 る。

プロセス:	指標の達成状況	)
		•

中間 年度末

### 当年度の実績

## 前年度までの主な実績

福祉こうつう会議の開催(R1)計4回 (R2)2回 地域公共交通検討会の開催(R1)計2回 (R2)1回 地域公共交通勉強会の開催(R1)1回

### 戦略に対する取組の有効性

自己評価

課題と改善策 ※「目標未達成」、「取組が有効でない」場合は、必須

## めざす成果及び戦略3-2

# 生野区シティプロモーション

~来たい、住みたい、住み続けたいまちへ~

(様式2)

めざす状態 (概ね3~5年間を念頭に設定)

生野のまちが子育て世代に選ばれ、若 者が活躍でき、そして区民が誇りに思 えるまちとなっている状態 戦略 (中長期的な取組の方向性)

戦略の 進捗状況

•区民のニーズや区役所の各施策の魅力を整理し、適切なターゲットに適切なタイミングで届ける。

子育て層:職住近接の暮らし・子育て支援の充実・教育環境の充実 若年層:まち歩きの楽しさ・昭和レトロな風景・多文化交流の魅力 中高年層:昭和の時代のなつかしさ・あたたかさ

- ・各施策や地域活動を「生野の魅力」として積極的に発信することで、区内外を問わず、「生野ファン」を増やす。
- ・行政情報に限定せず、地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体の取組を紹介 し、生野のまちづくりに区民が積極的に参加していることを区民に知ってもらい、区 民のシビックプライドの醸成を図る。
- ・官民連携シティプロモーションオープン会議から生まれた「(一社)いくのもり」 との事業連携協定にもとづき生野区の魅力等情報発信を行い、シティプロモーション の推進を図る。
- ・外国人住民が多い、銭湯が多い等の生野区の特性を、新しい魅力資源として区民や 区外の人に向けて紹介できる取組を実施

アウトカム (成果) 指標 (めざす状態を数値化した指標)

様々な方々が生野のまちを訪れ、住みたいと感じられるような魅力あるまちであると感じる区民の割合:令和3年度末までに50%以上

アウトカム指標の達成状況

今年度 前年度 個 別

全体

戦略のアウトカムに対する有効性

課題

※有効でない場合は必須

今後の方向性 ※有効でない場合は必須

具体的取組

3-2-1 「生野の魅力」の発掘・浸透 3-2-2 区民のわがまち意識を育てる

(様式2)

経営課題3 戦略 3-2 生野区シティプロモーション ~来たい、住みたい、住み続けたいまちへ~

具体的取組 3-2-1

# 「生野の魅力」の発掘・浸透

計画(取組内容)

元決算額(19,020千円) 2 予算額(25,479千円) 3 予算額(25,700千円)

◇子育て層・若年層等、ターゲットごとに生野の知名度・好感度が上がる魅力情報を発信していく。

- 広報紙の多言語翻訳版をアプリ配信
- ・広報紙における特集及び連載記事の作成:年12回
- ・広報紙をはじめ、区公式ホームページや公式ブログ・Twitterといった各種広報 ツールを活用し、まちに魅力を感じるような情報を発信する。(随時)
- 各種施策・イベント等のプレスリリース、メディアへの情報提供(随時)
- ◇「やさしい日本語」区公式Facebookによる情報発信を行う
- ◆生野区まち情報サイト「いくのぐらし、com」を運営する「(一社)いくのもり」と連携を強化し、生野区の魅力情報等発信を行う。(通年)
- ◇市内の銭湯経営者や銭湯好き住民と、ICTの利活用により地域課題の解決に取組む「cocke for OSAKA」が連携し、アイデアづくりを進める「銭湯プロジェクト」への参画(随時)

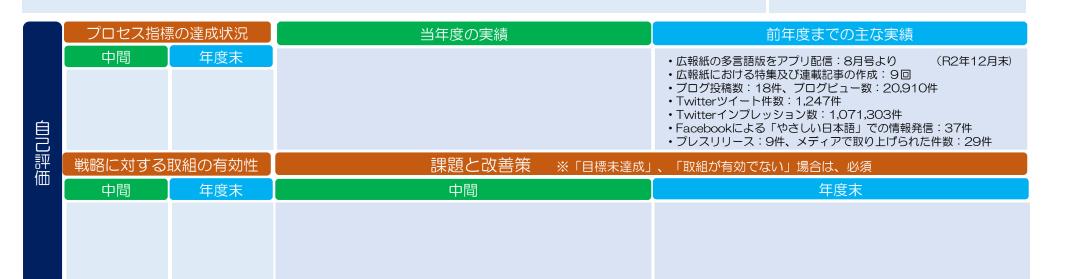
プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

公式ブログのビュー数の年間目標: 18,000件

提供した情報がメディアで取り上げられた件数:12件以上 (平均して毎月1件以上)

【撤退・再構築基準】 上記ビュー数が10,000件未満 の場合、事業を再構築する。

上記件数が5割未満の場合、事業を再構築する。



具体的取組 3-2-2

# 区民のわがまち意識を育てる

() <00 (-)

計画(取組内容)

元決算額(19,020千円)2予算額(25,479千円)3予算額(25,700千円)

◇生野のまちに誇りや愛着を持ち、生野区を盛り上げるために自主的に活動している区 民や団体等を区民に幅広く知ってもらい、区内に「わがまち意識」を浸透させる。

- ・生野区持続可能なまちづくり支援事業をはじめ、生野区を盛り上げるためのさまざまな取組を自主的に行っている区民や団体等の活動紹介・応援(PR協力)等(通年)
- 生野区マスコットキャラクター「いくみん」ラインスタンプの販売(通年)
- ・区民まつりでの多文化共生ブースの設置(再掲)
- ・多文化共生に向けた当事者・支援者による自主的な取組への支援(再掲)
- ・市内の銭湯経営者や銭湯好き住民と、ICTの利活用により地域課題の解決に取組む「code for OSAKA」が連携し、アイデアづくりを進める「銭湯プロジェクト」への参画(随時)(再掲)

## ◇プレイスメイキング事業の推進

国産木材を活用して制作した椅子・机等を地域イベントなどに 貸し出し、にぎわいづくりを行う。 プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)

生野区を盛り上げるさまざまな 取組が各地域で行われているこ とを知っている区民の割合: 60%以上

【撤退・再構築基準】 上記割合が30%未満の場合、 事業を再構築する。

## プロセス指標の達成状況 当年度の実績 前年度までの主な実績 中間 年度末 生野区持続可能なまちづくり事業に認定された団体の事業に対する 広報紙への掲載等の広報支援 マスコットキャラクター「いくみん」ラインスタンプ販売 自己評価 戦略に対する取組の有効性 課題と改善策 ※「目標未達成」、「取組が有効でない」場合は、必須 中間 年度末 中間 年度末

(様式2)

## 経営課題 4

## まちづくり協議会による自律的な地域運営の促進 (対車の対4-1)

### 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)

主なSDGsゴール

地域において各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が、地域課題や地域社会の将来像を共有しながら地域の多様な意見を的確に反映し、活動内容の透明性を確保しつつ、各主体がその特性を発揮し、さまざまな地域課題に取り組む自律的な地域運営が、まちづくり協議会(以下「まち協」という。)により行われている状態。(平成24年8月市政改革プラン)





## 現状 (課題設定の根拠となる現状・データ)

#### ①取組数と自律度の推移

まち協による自律的な地域運営に向けて、まちづくりセンターが有する専門的なスキル・ノウハウを活用しながら支援を行ってきたことで、取組の増加や自律度の向上は見られるものの、地域住民の参加が少ない地域や、地域特性に応じた取組が進んでいない地域があり、また、取組や自律度の進展は逓減傾向にある。

#### ②まち協の意義や求められる機能の理解

まち協の意義や地活協に求められる機能の理解度は、準行政的機能(87.0%)、総意形成機能(71.9%)と、まち協構成団体の理解が促進されているが、さらなる理解促進に向け、引き続き取り組む必要がある。



## 要因分析

①まち協が形成され数年が経過し、地域による自律の進捗 状況の差異が大きくなっていることから、地域によっては 最適な支援が行われていないことが考えられる。 (現状の①に対応)

②まち協の意義や求められる機能について、理解を促進するための取り組みが十分ではないと考えられるため。 (現状の②に対応)

### 課題

①より効果的な支援の実施に向けて必要な見直しを行い、全地域一律ではなく、地域の実情に即した最適な支援を行うこと。(要因分析の①に対応)

②まち協の意義や求められる機能について理解が深まるよう、積極的な働きかけや情報発信を行うこと。 (要因分析の②に対応)

## 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4-1

# まちづくり協議会による自律的な地域運営の促進(改革の柱4-1)

(様式2)

## めざす状態

(概ね3~5年間を念頭に設定)

防災、防犯など安心・安全なまちづくりにかかる取組及び地域福祉、子育て支援、地域コミュニティづくりなどその他地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態。

戦略 (中長期的な取組の方向性)

戦略の 進捗状況

まちづくりセンターと協力し、まち協の目指すべき姿に向けて、地域の実情に即したきめ細やかな支援を行い、仕組みの定着を図ることで、より多くの住民参加による自律的な地域運営を実現する。

# アウトカム(成果)指標 (めざす状態を数値化した指標)

地活協の構成団体が、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合:令和5年度までに90%以上(かつ前年度実績値以上)

令和2年度:87%

アウトカム指標の達成状況

度 前年度 個 別

全体

戦略のアウ トカムに対 する有効性 課題

※有効でない場合は必須

今後の方向性 ※有効でない場合は必須

## 具体的取組

4-1-1 まちづくり協議会による自律的な地域運営の促進

(様式2)

具体的取組 4-1-1

## まちづくり協議会による自律的な地域運営の促進(改革の柱4-1)

## 計画(取組内容)

元決算額(45.914千円)2予算額(52.168千円)3予算額(52.168千円)

- まちづくりセンターと協力し、地域実情に応じた支援を行うため、まち協のあり方や、地域内での課題などについて話し合いを進める会議を開催する。
- ・自治会、町内会単位(第一層)の活動等を支援し、身近な地域でのつながりづくりと地域活動の活性化を図るとともに、市民活動への支援等を通じて、様々な活動主体と地域の連携を促進する。
- ・幅広い世代の住民が地域活動について興味を持ち、地域活動の新たな担い手へとつながるよう、まちづくりセンターと連携し、SNS等を通じて、各まち協の特色ある活動を発信する。さらに、誰もが気軽に参加ができ、交流できる場を提供し、多様な人を巻き込み、新たな地域活動の担い手を発掘する。
- まち協の理事会や会計説明会を通じて、より民主的に開かれた組織運営と会計の透明性の確保の重要性を浸透させる。

# プロセス(過程)指標 (取組によりめざす指標)

①まち協の構成団体が、まち協に 対し地域の実情やニーズに即した 支援が実施されていると思う割 合:前年度実績以上

②まちづくりセンターの支援を受けた団体が、支援に満足している 割合:前年度実績以上

③まち協を知っている区民の 割合:前年度実績以上

【撤退・再構築基準】 上記①及び②の割合が50%を下回った場合 上記③の割合が前年度実績の半数を下回った場合 地域への支援方法を見直すなど事業を再構築する

				未と行時末する。
	プロセス指標の達成状況		当年度の実績	前年度までの主な実績
自己評価	中間	年度末		【令和2年度】 ・地域虎の巻会議の開催 3地域 ・気軽に誰もが参加でき、交流できる場の提供(まちカフェ) 8回 ・まち協と企業等の連携 10件 ・区役所内にまち協の情報発信コーナーの設置(随時) ・各まち協プログを区HPとリンク(19地域) ・プロック担当者会議の開催 6回 ・連合振興町会長会議において行政情報の提供 5回 ・町会加入促進の案内チラシの配布やHPでの広報(随時)
猫	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策 ※「目標未達成」	、「取組が有効でない」場合は、必須
	中間	年度末	中間	年度末

## 「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

## 取組項目 1

## 国民健康保険の未収金対策

### 趣旨•目的

国民健康保険事業の安定的な運営及び加入者間の負担公平性の確保

### 概要

各種の勧奨・行政処分を実施することで、収納率の向上に取り組む。

## 目標

各種の勧奨・行政処分を実施することで、収納率の向上に取り組む。

## 取組内容

- ・納付忘れ防止のための口座振替勧奨
- ・財産調査の徹底による滞納処分の強化
- 不現住処理などによる資格の適正化

取組の実施見込み

目標の達成見込み

課題と改善策

※「実施できない見込み」、「達成できない見込み」の場合は、必須

自己評価

計画

当年度の取組実績及び目標の達成状況

課題と改善策

(様式3)

## 取組項目 2

## 区における住民主体の自治の実現

#### 趣旨•目的

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。

#### 概要

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。

#### 目標

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、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 ※ 令和2年度実績を踏まえて今後決定する

### 取組内容

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。

取組の実施見込み

目標の達成見込み

課題と改善策

※「実施できない見込み」、「達成できない見込み」の場合は、必須

中間

自己評価

計画

当年度の取組実績及び目標の達成状況

課題と改善策

## 取組項目 3

## 多様な区民の意見やニーズの的確な把握

### 趣旨•目的

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。

## 概要

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、当区において実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。

### 目標

区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合:50%(令和元年度実績40.2%)

## 取組内容

- •区民アンケートの実施
- ・ 市民の声、ご意見箱等
- ・女性のつどい(行政相談員と区内の各種女性団体等代表との意見交換の場)の提供による各種行政ニーズの把握

取組の実施見込み

目標の達成見込み

課題と改善策

※「実施できない見込み」、「達成できない見込み」の場合は、必須

間

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

## 取組項目 4

## さらなる区民サービスの向上

#### 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。

#### 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:90%(令和元年度実績 73%)

②区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合:50%(令和元年度実績 42.2%)

## 取組内容

①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実

- ・来庁者への適切な案内のため、区役所1階に総合案内を設置するとともに、庁内にフロアマネージャーを配置する。
- ・市民からの問合せに対し、全職員が迅速かつ正確に対応できるよう、問合せの多い内容を50音順にまとめた電話番号簿「お仕事がんばっTEL」を最新年度版へ更新し、職員に配布・活用する。

#### ②区政情報の発信

- ・広報紙の多言語翻訳版をアプリ配信する。
- ・広報紙における特集及び連載記事の作成:年12回
- ・広報紙をはじめ、区公式ホームページや公式ブログ・ Twitterといった各種広報ツールを活用してきめ細やかに情報発信する。(随時)
- 「やさしい日本語」区公式Facebookによる情報発信を行う。

取組の実施見込み

目標の達成見込み

課題と改善策

※「実施できない見込み」、「達成できない見込み」の場合は、必須

中間

自己評価

計画

当年度の取組実績及び目標の達成状況

課題と改善策

## 取組項目 5

## 効率的な区行政の運営の推進

### 趣旨•目的

不適切な事務処理の発生を防ぎ、区役所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。

### 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自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 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) 3年度: 令和2年度件数から10%減

【参考】令和元年度:10件 ※令和2年度(4月~12月)実績:7件

### 取組内容

①区役所事務についての標準化・BPRの計画的 推進

巡視により把握した課題の進捗管理および新た な課題の把握とともに、職員の誰もがゆとりを持 ち、効率的・効果的に執務を行うことができるよ うな環境づくりに取り組む。

②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル 徹底の促進

区長による区長だよりを全職員に月に1回程度 メール配信し、日ごろからPDCAサイクルを意 識するように徹底する。

取組の実施見込み

目標の達成見込み

課題と改善策

※「実施できない見込み」、「達成できない見込み」の場合は、必須

中間

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