

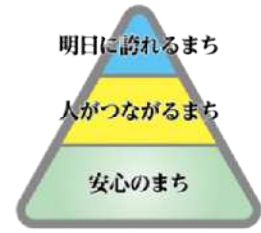
区の目標(何をめざすのか)

「安心のまち、人がつながるまち、明日に誇れるまち」の実現



区の使命(どのような役割を担うのか)

- ・区民の自主的な活動を支援し、協働で取り組む
- ・多様な区民の声を把握し、施策に的確に反映する
- ・効果の高い行政サービスに選択と集中を図る



令和元年度 区運営の基本的な考え方(区長の方針)

区民の安全・安心を守る防災・防犯などを礎に、活力ある地域社会の実現にむけて、様々な活動主体の取組を支援し、地域活動協議会(まちづくり協議会)を中心としたコミュニティ活性化につなげる。

地域の見守りなど、誰もが安心して暮らすための健康・福祉の充実、子育て・教育環境の充実など、現役世代の活力を生み出す取り組みを重点的に進める。

水と緑の豊かな都島区の魅力を発信し、わがまち意識の醸成をはかるとともに、区民の視点に立ったサービスの向上、質の高い行財政運営に取り組む。

重点的に取り組む主な経営課題(様式2)

経営課題1 安全・安心のまちづくり

経営課題の概要	主な戦略	主な具体的取組(31年度予算額)
区民の防災・減災に対する意識の向上に取り組むとともに、災害時の行動の理解・実践につなげる必要がある。	(防災のまちづくり) 地域、行政、関係機関との連携した訓練や出前講座等の実施を通じて、防災意識の向上を図る。また、防災・減災について、日頃の備えの必要性を広めるとともに、災害時の避難行動につなげる。	(自助・共助の役割意識の醸成) 地域等が実施する防災訓練や防災・減災の啓発等の取り組みを支援することで、自助・共助の役割意識を高める。 (予算額 1,040千円)

経営課題2 人と人がつながり、助け合うまちづくり

経営課題の概要	主な戦略	主な具体的取組(31年度予算額)
これまで地域と関わりが少なかった若い世代やマンション住民をはじめ、人と人がつながる機会の提供が必要である。	(コミュニティ豊かなまちづくり) イベント開催などにより、これまで地域との関わりが少なかった若い世代やマンション住民も参加する、人と人がつながる機会を提供する。	(地域コミュニティの推進) 区民まつりを区民参画型で開催し、区民が企画、運営、広報などを主体的に行えるよう実行委員会を支援することで、人材育成、交流促進、コミュニティ育成につなげる。 (予算額 8,071千円)

経営課題3 明日に誇れるまちづくり

経営課題の概要	主な戦略	主な具体的取組(31年度予算額)
都島区内では地域(小学校区)によって、生活や学習状況の差が大きいことから、すべての子どもの学習面での機会を確保する必要がある。	(未来の都島を担う人材育成) 経済的な理由等で学習面での機会が少ない児童に対して、学習の機会を提供し、学習習慣の定着に向けた取り組みを進める。	(小学生の放課後学習支援) 学習習慣の定着が十分でない児童を対象に、小学校の放課後に民間事業者による学習支援を行う。 (予算額 7,583千円)

経営課題4 区役所力の強化

経営課題の概要	主な戦略	主な具体的取組(31年度予算額)
行政や地域活動の情報を、読み手視点でわかりやすく、かつ対象に応じた提供が必要である。	(区民の声が区政に反映される仕組みづくり) すべての区民に行政サービスや地域活動の様子をわかりやすく提供するとともに、読み手視点に立った情報をタイムリーに発信する。	(広報の強化) 広報誌を全戸配付し、区民にわかりやすい情報を提供する。また、ホームページやSNS等を活用して、行政情報をはじめ、地域活動の様子をタイムリーに発信する。 (予算額 19,910千円)

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
<p>【取組項目1】 歳入の確保</p>	<p>区役所屋上で発電した電気の売却をはじめ、駐車場、自動販売機、自動写真撮影機、広告付電子番号表示機、周辺案内地図等の使用料収入及び広報誌広告料、古紙売却料等により、継続的に歳入を確保する。</p> <p>(目標) 歳入 29年度比 5%増(H29 14,914千円 H31 15,660千円)</p>
<p>【取組項目2】 人材の育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• コンプライアンス研修 1回</li> <li>• OJTの推進(日常業務を通じた職員の育成)</li> <li>• 職員人材開発センター主催講座等への参加呼びかけ</li> </ul> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 直属の上司が日々の業務においてコンプライアンスを意識していると評価する職員の割合 78%以上</li> <li>• 組織として、「市政改革プラン2.0」の基本的な考え方が理解され、自身の職場に関連するプランに基づく取組が実践できていると評価している職員の割合 65%以上</li> <li>• 時間外自主研修に参加する職員の割合 20%以上</li> </ul>
<p>【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 -ア)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 防災訓練をはじめ、区の各事業でつながりの大切さを啓発する。</li> <li>• 若い世代を中心に、つながりづくりの大切さと興味を持っていただけるイベントづくりや、人のつながりの大切さの情報発信を行う。</li> <li>• ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、自治会・町内会などのつながりづくりの活動を発信する。</li> </ul> <p>(目標) 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合 47%以上</p>
<p>【取組項目10】 地域活動協議会への支援 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) (区政編 改革の柱1 -ア)</p>	<p>地域の情報発信ツールとも連携するなど、ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、地域活動協議会の活動を効果的に発信する。</p> <p>(目標) 地域活動協議会を知っている区民の割合 40%</p>

1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

Blank area for reporting 1-year results and future plans.

解決すべき課題と今後の改善方向

Blank area for identifying issues and improvement directions.



## 経営課題 1 安全・安心のまちづくり

### 防災のまちづくり

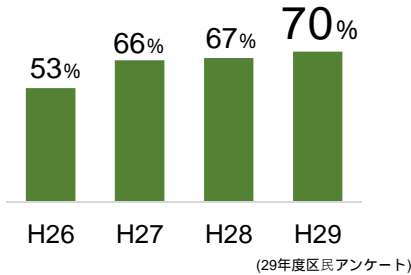
#### めざすべき将来像

最終的なめざす状態<概ね10~20年間を念頭に設定>

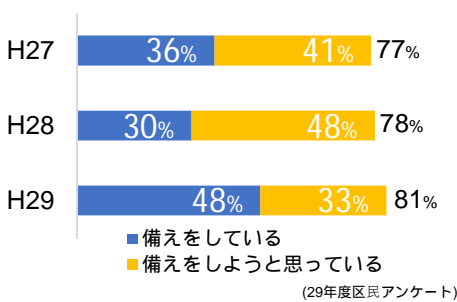
全区民が災害への備えをし、避難行動できる状態

#### 現状<課題設定の根拠となる現状・データ>

災害が起きた時の動きや避難する場所を知っている区民の割合



災害への備えを意識している区民の割合



#### 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>

- 広報誌や地域主体の訓練等を通じた防災に対する啓発を行うことで区民の防災意識は向上している。
- 一方、災害時の避難場所等を知っている区民の割合は7割であり、更なる向上が必要である。
- 備えの必要性を理解している区民の割合は約8割であるものの、備えをしている区民の割合は約半数に留まっている。

#### 課題<上記要因を解消するために必要なこと>

- 区民の防災・減災に対する意識の向上に取り組むとともに、災害時の行動の理解・実践につなげる必要がある。

### 防犯のまちづくり

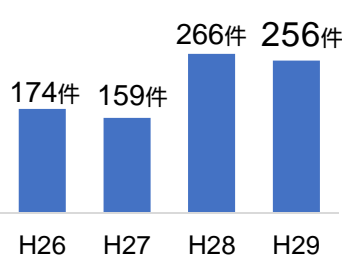
#### めざすべき将来像

最終的なめざす状態<概ね10~20年間を念頭に設定>

全区民が防犯を意識し、街頭における犯罪を抑止する環境が整っている状態

#### 現状<課題設定の根拠となる現状・データ>

大阪重点犯罪5手口の区内犯罪発生件数



5手口	ひったくり	路上強盗	自動車盗	車上ねらい	部品ねらい
H28	10	4	15	172	65
H29	7	4	9	174	62
増減	-3	±0	-6	2	-3

#### 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>

- 警察や地域と連携した防犯啓発等に取り組むことで、大阪重点犯罪5手口の平成29年の区内犯罪発生件数のうち、ひったくり・自動車盗・部品ねらいは昨年度に比べて減少しているものの、発生箇所の特定が難しい車上ねらいは増加している。

#### 課題<上記要因を解消するために必要なこと>

- 区民の防犯意識の向上や警察と連携した効果的な啓発等により、犯罪を起こしにくい環境整備に取り組む必要がある。

### 人に優しいまちづくり

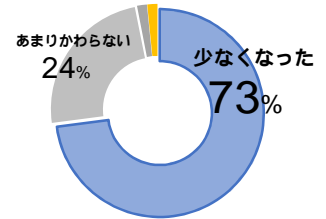
#### めざすべき将来像

最終的なめざす状態<概ね10~20年間を念頭に設定>

喫煙マナーが守られるなど、人に優しく、誰もが安全に通行ができる状態

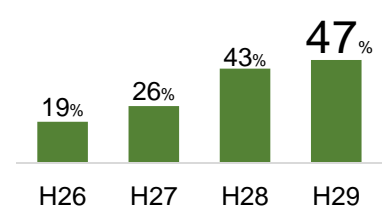
#### 現状<課題設定の根拠となる現状・データ>

29年度都島クリーン作戦アンケート  
道路や公園に落ちていたごみについて、  
以前より少なくなったと思えますか



- 京橋地域を「路上喫煙禁止地区」に指定(27年2月)

京橋地域の路上喫煙マナーが  
向上したと感じる区民の割合



#### 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>

- 落書き消去活動、区内一斉清掃などの啓発等を行っているが、ポイ捨てごみや不法投棄、落書き等により、区民・来街者の不快感などを抱かせている。
- 京橋地域の、「路上喫煙禁止地区」について周知、啓発を行っているものの、路上喫煙によるマナーの悪さがあげられている。

#### 課題<上記要因を解消するために必要なこと>

- ポイ捨てや受動喫煙被害の無いよう喫煙マナーなど環境美化意識を向上させるとともに、歩行者が安全に通行できる環境づくりに取り組む必要がある。

## 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



## 1-1 防災のまちづくり

めざす状態 <概ね3～5年を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題	
区民が自助・共助の役割を認識し、日頃から災害への備えができてきている状態	地域、行政、関係機関と連携した訓練や出前講座等の実施を通じて、防災意識の向上を図る。また、防災・減災について、日頃の備えの必要性を広めるとともに、災害時の避難行動につなげる。				
	<b>アウトカム(成果)指標&lt;めざす状態を数値化した指標&gt;</b>	前年度	今年度	個別評価	全体評価
	日頃から防災・減災を意識している区民の割合 3年度までに80%以上	62%			
	災害が起きた時に避難する場所を知っている区民の割合 3年度までに80%以上	76%			
	食料の備蓄や家具の固定、家族との連絡方法の確認など、災害への備えができてきている区民の割合 3年度までに60%以上	61%			
					今後の対応方向

### 具体的取組1-1-1 自助・共助の役割意識の醸成

29決算額	925千円	30予算額	2,483千円	元予算額	1,040千円
取り組むこと					
地域等が実施する防災訓練の支援や、防災・減災の啓発等に取り組む。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
地域防災リーダー研修の実施 2回以上 地域主体の防災訓練への支援 9回以上 広報みやこじま(区内全戸配付)を活用した防災マップ等の周知 1回以上 出前講座や地域イベント等での啓発を実施 15回以上	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <取組によりめざす指標>	中間振り返り	達成状況			
災害時の避難行動や日頃の食料備蓄などの必要性が理解できた地域主体の訓練参加者の割合 80%以上 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 <ul style="list-style-type: none"> <li>地域防災リーダー研修 4回</li> <li>地域主体の防災訓練 13回</li> <li>広報みやこじまを活用した防災マニュアル・マップ、地区防災計画の周知 1回</li> <li>出前講座及び地域イベント等での啓発 27回</li> </ul>					

### 具体的取組1-1-2 区防災対策機能の強化

29決算額	4,915千円	30予算額	3,578千円	元予算額	3,980千円
取り組むこと					
災害時の職員の体制が迅速・効率的に機能するように区本部体制を強化するとともに、関係機関との連携に取り組む。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
地域、行政、関係機関と連携した防災訓練の実施 1回 区職員及び直近参集者向け訓練の実施 全職員1回 区医師会、福祉避難所との連携訓練や意見交換会の実施 1回以上 大規模災害時協力事業所、津波避難ビルの指定及び企業等との防災協定の締結 1事業所以上	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <取組によりめざす指標>	中間振り返り	達成状況			
災害時の役割を理解し訓練に参加できた職員の割合 90%以上 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 <ul style="list-style-type: none"> <li>地域、行政、関係機関と連携した防災訓練 1回</li> <li>区職員及び直近参集者向け訓練 全職員1回</li> <li>福祉施設との意見交換会等 3回</li> <li>大規模災害時協力事業所、津波避難ビルの指定 2事業所</li> </ul>					



## 1-2 防犯のまちづくり

めざす状態 ＜概ね3～5年を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題							
街頭における犯罪を防止し、犯罪に巻き込まれない安全で安心なまち	<ul style="list-style-type: none"> <li>警察等の関係機関と連携し、地域の防犯力の向上に向けた取り組みを進めるとともに、青色防犯パトロールによる巡回など区民が安全で安心して暮らせるまちづくりの実現に向け、防犯啓発等に取り組む。</li> </ul>										
	<b>アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>前年度</th> <th>今年度</th> <th>個別評価</th> <th>全体評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>77%</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	前年度	今年度	個別評価	全体評価		77%				<b>今後の対応方向</b>
前年度	今年度	個別評価	全体評価								
	77%										
	住んでいるまちの安全・安心につながっていると感じている区民の割合 3年度までに60%以上										

### 具体的取組1-2-1 警察等と連携した防犯活動

29決算額	3,251千円	30予算額	4,331千円	元予算額	3,891千円
取り組むこと					
警察等の関係機関と連携し、地域と協働して防犯活動、防犯啓発に取り組む。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
警察等の関係機関と連携した防犯活動(ひたたくり防止カバー、盗難防止ワイヤーロックの普及)各地域で2回以上 職員による青色防犯パトロール実施延べ件数700回 夜間における青色防犯パトロールの実施 週2回 子どもの見守り防犯カメラ設置補助 3台	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
区で実施している防犯事業が犯罪抑止につながっていると感じる区民の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】30%未滿	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・防犯キャンペーン 2回実施 9地域 ・防犯教室 1回、防犯出前講座 4回 ・職員による青色防犯パトロールの実施 517回 ・夜間における青色防犯パトロールの実施 週2回 ・子どもの見守り防犯カメラ設置補助 2台					

### 具体的取組1-2-2 交通マナーアップの啓発

29決算額	92千円	30予算額	67千円	元予算額	66千円
取り組むこと					
交通事故防止や自転車マナーアップをめざし、警察等の関係機関と連携し、地域と協働して交通ルール及びマナーの啓発活動に取り組む。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
交通安全教室の実施 5回 警察等と連携した交通安全街頭啓発 2回 地域と連携した自転車マナーアップ啓発 2回	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
区で実施している交通安全対策事業が交通マナーアップにつながっていると感じる区民の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】30%未滿	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・交通安全教室の実施 8回 ・警察等と連携した交通安全街頭啓発 4回 ・地域及び警察と連携した自転車マナーアップ啓発 5回					

### 1-3 人に優しいまちづくり

めざす状態 ＜概ね3～5年を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題		
区民の環境美化意識が向上し、路上喫煙やポイ捨てごみの減少による美しいまち	<ul style="list-style-type: none"> <li>清掃ボランティア活動への参加など区民の環境美化意識の向上を図るとともに、歩行者が安全に通行できる環境づくりに取り組む。</li> <li>京橋地域の「路上喫煙禁止地区」における喫煙マナーの向上に向けた啓発活動に取り組む。</li> </ul>					
<b>アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞</b>		前年度	今年度	個別評価	全体評価	今後の対応方向
喫煙マナー等、環境美化意識が向上したと感じる区民の割合 3年度までに 60%以上		49%				

#### 具体的取組1-3-1 環境美化の推進

29決算額	158千円	30予算額	250千円	元予算額	238千円
取り組むこと					
地域、企業、商店街等と協働し、区内のボランティア清掃活動を推進するとともに、環境美化意識の醸成を図るための啓発活動に取り組む。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
町会・企業・学校園・商店街と協働し区内一斉清掃活動「都島クリーン作戦」 2回 未来わがまちビジョン推進会議による毛馬桜之宮公園内での清掃活動「大川かたづけ隊」の支援 12回 京橋地域の安全なまちづくり連絡協議会主体のマナー啓発活動 24回以上 ゆめまちロードOSAKA 1回					
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
道路や公園に落ちているごみがなくなり、まちが美しく維持できていると感じる区内一斉清掃活動参加者の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】30%未満					
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・区内一斉清掃活動「都島クリーン作戦」 2回 ・未来わがまちビジョン推進会議実施の、毛馬桜之宮公園内を清掃する「大川かたづけ隊」清掃活動 10回 ・京橋地域の安全なまちづくり連絡協議会によるマナー啓発活動 31回 ・ゆめまちロードOSAKA 1回					

#### 具体的取組1-3-2 路上喫煙禁止地区の啓発

29決算額	1,420千円	30予算額	2,167千円	元予算額	1,781千円
取り組むこと					
京橋地域の「路上喫煙禁止地区」の制度周知の徹底や路上喫煙やポイ捨てを防止など喫煙者のマナー向上に向けた啓発活動に取り組む。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
市民協働型の路上喫煙禁止の啓発活動 6回以上 区役所内電子掲示板へエリアマップ等の掲載 通年 喫煙者のマナー啓発ポスターを作成し、区内全域に掲示 1回					
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
京橋地域の「路上喫煙禁止地区」が区民に浸透し、喫煙マナーが向上したと感じる区内一斉清掃活動参加者の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】30%未満					
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・市民協働型の路上喫煙禁止の啓発活動 6回 ・区役所電子掲示板へエリアマップ等の掲載 通年 ・喫煙マナー啓発ポスターを作成し、京橋地域の飲食店・企業などの協力を得て掲示 1回					



## 経営課題 2 人と人がつながり、助け合うまちづくり

コミュニティ豊かなまちづくり	いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり(健康・福祉)	いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり(子育て支援)
<p><b>めざすべき将来像</b> 最終的なめざす状態&lt;概ね10~20年間を念頭に設定&gt;</p>	<p><b>めざすべき将来像</b> 最終的なめざす状態&lt;概ね10~20年間を念頭に設定&gt;</p>	<p><b>めざすべき将来像</b> 最終的なめざす状態&lt;概ね10~20年間を念頭に設定&gt;</p>
<p>これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、若い世代やマンション住民など、より幅広く人と人がつながり、身近な地域の中で生活課題の解決に取り組むなど、地域コミュニティが活性している状態</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>身近なところに福祉の相談窓口があり、気兼ねなく利用できる状態</li> <li>区民がいきいきと健康で生活することができる状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>母乳・授乳や育児について相談しやすい環境が整い、育児不安が解消され、いきいきと健康に暮らせる状態</li> <li>子育て世代の保護者が、身近なところから支援を受け、子育てを楽しんでいることができる状態</li> </ul>
<p><b>現状</b> &lt;課題設定の根拠となる現状・データ&gt;</p>	<p><b>現状</b> &lt;課題設定の根拠となる現状・データ&gt;</p>	<p><b>現状</b> &lt;課題設定の根拠となる現状・データ&gt;</p>
<p>身近な地域でつながりに関して肯定的に感じている区民の割合</p> <p>(29年度区民アンケート)</p> <p>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</p> <p>(29年度区民アンケート)</p>	<p>地域福祉コーディネーターによる相談・訪問等活動件数</p>	<p>「子育て支援室」を知っている区民の割合</p> <p>(29年度区民アンケート)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの生活に関する実態調査(速報値)において「だれにも相談できない」と回答した子どもの割合が、本市平均15.9%を上回っている。</li> </ul>
<p><b>要因分析</b> &lt;めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果&gt;</p>	<p><b>要因分析</b> &lt;めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果&gt;</p>	<p><b>要因分析</b> &lt;めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果&gt;</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>個人の生活様式や価値観の多様化により、人と人とのつながりの希薄化が進んでいる。</li> <li>担い手・参加者が固定化しており、従来型の画一的な地域活動が行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域コミュニティの希薄化を背景に、年々、課題が複雑化・多様化・深刻化している。支援機関の窓口が多岐にわたることが多く、支援につながらず、地域で埋もれている要援護者は多数いると考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育てに不安のある保護者が、相談できる場所が分からず地域で孤立する傾向にある。</li> <li>当区における不登校の要因は、貧困を含む家庭基盤の脆弱さやいじめ等様々であり、複雑化している。</li> </ul>
<p><b>課題</b> &lt;上記要因を解消するために必要なこと&gt;</p>	<p><b>課題</b> &lt;上記要因を解消するために必要なこと&gt;</p>	<p><b>課題</b> &lt;上記要因を解消するために必要なこと&gt;</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>これまで地域と関わりが少なかった若い世代やマンション住民をはじめ、人と人がつながる機会の提供が必要である。</li> <li>地域課題に対応した活動の実施に向けた支援などを行い、住民主体の自律的な地域運営を推進することが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複雑化・多様化・深刻化する課題に対応するため、関係機関等と連携し、必要な支援をコーディネートする体制が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育てに不安のある保護者が孤立することを防ぎ、子育ての負担感・不安感を軽減するため、地域の子育て情報を周知するとともに、相談窓口を拡充する必要がある。</li> <li>貧困を含む家庭基盤の脆弱さ等を起因とする不登校については、学校だけの対応では解決が困難である。</li> </ul>

### 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



## 2-1 コミュニティ豊かなまちづくり

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＞	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題	
<ul style="list-style-type: none"> <li>身近な地域で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感できる状態</li> <li>様々な活動主体が互いに協働し、住民主体の自律的な地域運営が進められている状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>イベント開催などにより、これまで地域との関わりが少なかった若い世代やマンション住民も参加する、人と人がつながる機会を提供する。</li> <li>地域課題に対応した活動の実施に向けた支援などを行い、住民主体の自律的な地域運営を推進する。</li> </ul>				
		<b>アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞</b>			<b>今後の対応方向</b>
		身近な地域でつながりに関して肯定的に感じる区民の割合 3年度までに47%以上	前年度 39% 今年度 個別評価 全体評価		
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る区民の割合 3年度までに49%以上	前年度 49% 今年度 個別評価 全体評価				

### 具体的取組2-1-1 地域コミュニティの推進

29決算額	7,424千円	30予算額	7,651千円	元予算額	8,071千円
取り組むこと					
区民まつりを区民参画型で開催し、区民が企画、運営、広報などを主体的に行えるよう実行委員会を支援することで、人材育成、交流促進、コミュニティ育成につなげる。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
区民まつり 1回	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
地域とつながる機会となったと感じる参加者の割合 73%以上 【撤退・再構築基準】40%未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効 -				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・区民まつり(9月) 参加者約32,000人、参画者1,913人 ・前夜音楽祭(9月) 雨天のため中止					

### 具体的取組2-1-2 地域活動協議会の活動支援

29決算額	35,922千円	30予算額	37,214千円	元予算額	37,385千円
取り組むこと					
地域活動協議会の活動を支援し、自律的な地域運営を促進する。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
地域活動協議会補助金の交付による財政的支援 9地域 中間支援組織による活動の支援	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
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られていると感じた割合 82%以上 【撤退・再構築基準】40%未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効 -				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・地域活動協議会補助金の交付 9地域 ・中間支援組織による活動の支援 地域課題やニーズに対応した活動の実施に向けた支援 多様な活動主体の連携・協働に向けた支援 会計事務や組織運営の適正化に向けた支援					





## 2-2 いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり(福祉・健康)

めざす状態 <概ね3～5年を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>				戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題
	アウトカム(成果)指標<めざす状態を数値化した指標>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉に関する相談窓口があり、必要な支援が見つかるなど、課題改善に向かっていく状態</li> <li>母乳育児等に関する育児不安が軽減され、親子の健全な絆が育まれるとともに子どもの安らかな発達が促進される状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域における身近な福祉課題への相談体制を強化する。</li> <li>ワーキングマザーなど様々なライフスタイルに応じた支援体制や、身近な授乳や子育ての相談体制を整備する。</li> </ul>						
	前年度	今年度	個別評価	全体評価			今後の対応方向
	地域福祉コーディネーターの認知度 3年度までに50%以上	21%					
	3か月健診時に子育てが不安と回答した母親の割合 3年度までに10%以下	9%					

### 具体的取組2-2-1 地域福祉コーディネーターによる福祉相談の充実や見守り体制の強化

29決算額	13,747千円	30予算額	13,347千円	元予算額	13,012千円
取り組むこと					
地域の身近な相談窓口、関係機関とのつなぎ役や制度の狭間に埋もれている人を発見する機能のほか、「要援護者の見守りネットワーク強化事業」との連携により、見守りの体制を強化する。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
地域福祉コーディネーター ・9地域10名 ・訪問・相談等 年間240日 ・要援護者名簿の管理や整備、見守りの担い手の調整等	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <取組によりめざす指標>	中間振り返り	達成状況			
地域福祉コーディネーターによる相談・訪問等活動件数 年間9,000件以上 【撤退・再構築基準】5,500件以下	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効 -				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・地域福祉コーディネーターによる相談・訪問等活動件数 8,316件(2月末現在)					

### 具体的取組2-2-2 妊娠期からの親子のきずなはぐくみ支援

29決算額	621千円	30予算額	729千円	元予算額	704千円
取り組むこと					
就労妊婦や多胎妊婦が不安なく出産・育児が行えるよう支援するとともに、産後の授乳や子育てについて相談しやすいよう身近な地域等で講座や教室を行う。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
プレワーキングマザー対象出産直前講座 6回(土曜日午前)巡回 母乳子育て教室 概ね毎月3回30回程度 ふたごちゃん・みつごちゃんのプレパプレママ教室 2回	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <取組によりめざす指標>	中間振り返り	達成状況			
育児に関して役に立ったと回答した参加者の割合 80%以上 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効 -				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・プレワーキングマザー対象出産直前講座 6回 210名 ・母乳子育て教室 31回343名 ・ふたごちゃん・みつごちゃんのプレパプレママ教室 2回					



## 2-3 いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり(子育て支援)

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＞	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題													
<ul style="list-style-type: none"> <li>身近なところに福祉の相談窓口があり、気兼ねなく利用できる状態</li> <li>保護者が、子育て(0歳から18歳)の不安を感じた時、すぐに相談できる状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育てに不安を持つ保護者等が気軽に相談できるよう、身近なところで子育て相談等を実施するとともに、子育て相談窓口を周知する。</li> <li>不登校等の要因を顕在化させ、家庭的な要因等に社会的資源やネットワークを活用して対応する。</li> </ul>																
	<b>アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>前年度</th> <th>今年度</th> <th>個別評価</th> <th>全体評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>子育てに不安を感じたときに相談するところがあると回答した区民の割合 3年度までに60%以上</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>児童生徒に関する課題解決のための相談先としてスクールソーシャルワーカーが有効に機能していると回答した学校の割合 3年度までに60%以上</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		前年度	今年度	個別評価	全体評価	子育てに不安を感じたときに相談するところがあると回答した区民の割合 3年度までに60%以上					児童生徒に関する課題解決のための相談先としてスクールソーシャルワーカーが有効に機能していると回答した学校の割合 3年度までに60%以上					
	前年度	今年度	個別評価	全体評価													
子育てに不安を感じたときに相談するところがあると回答した区民の割合 3年度までに60%以上																	
児童生徒に関する課題解決のための相談先としてスクールソーシャルワーカーが有効に機能していると回答した学校の割合 3年度までに60%以上																	

### 具体的取組2-3-1 子育て相談体制の充実

29決算額	3,043千円	30予算額	3,137千円	元予算額	3,312千円
取り組むこと					
子育ての不安感や負担感を軽減するため、様々な機会をとらえて相談できる窓口等を周知し、相談に応じる。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
健診や関係機関訪問等での子育て支援室の周知 50回以上	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
子育て支援室での相談件数 400件以上 【撤退・再構築基準】200件未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・健診や関係機関訪問時と子育て支援室での子育て相談件数 626件					

### 具体的取組2-3-2 SSW(スクールソーシャルワーカー)による相談支援体制の強化

29決算額	3,456千円	30予算額	3,493千円	元予算額	3,448千円
取り組むこと					
不登校等の課題解決に向けて、SSW1名を子育て支援室に配置し、区内各校を巡回訪問し、解決を図る。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
SSW ・区内小・中学校(14校)対応 ・巡回訪問等 160日	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
SSWが対応したケース 60件以上 【撤退・再構築基準】30件以下	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・SSWが対応したケース 67件					



### 経営課題3 明日に誇れるまちづくり

#### 魅力あるまちづくり

##### めざすべき将来像

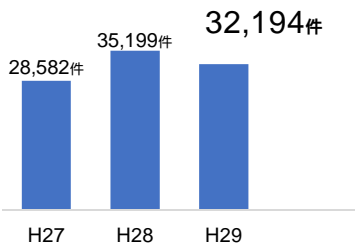
最終的なめざす状態<概ね10~20年を念頭に設定>

まちの魅力が高まり、区民が誇りを持ち、住み続けたいと思うとともに、多くの人々が訪れたい、住みたいと思う状態

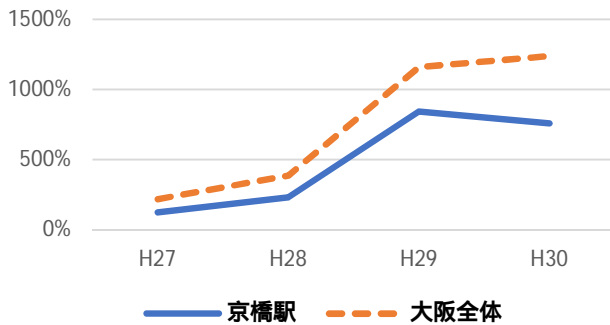
##### 現状 <課題設定の根拠となる現状・データ>

水辺を活かした新たな名所「大阪ふれあいの水辺」の利用者数など

大阪ふれあいの水辺 利用者数推移



Osaka Free Wi-Fi 認証数増加率(開設当初比)



##### 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>

- 都島区の恵まれた自然環境、立地条件、歴史文化などの資源、京橋が有する主な観光地とのネットワークなどを十分に活かしていない。
- 区外、区内への情報発信が不足している。

##### 課題 <上記要因を解消するために必要なこと>

- 恵まれた地域資源を活かし、さらに魅力あるまちづくりにつなげるため、区民の気運を醸成し、民間活力を活かすための仕組みづくりやサポートが必要である。
- 京橋をはじめ、地域のにぎわいづくりの取組を支援するとともに、様々な方法での情報発信が必要である。

#### 未来の都島を担う人材育成

##### めざすべき将来像

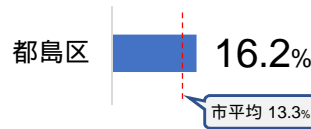
最終的なめざす状態<概ね10~20年を念頭に設定>

経済状況や家庭環境に左右されることなく、すべての子どもの可能性が最大限活かされる状態

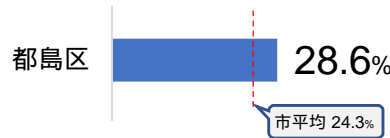
##### 現状 <課題設定の根拠となる現状・データ>

「子どもの生活に関する実態調査」保護者(小学5年生)が回答(28年度実施)

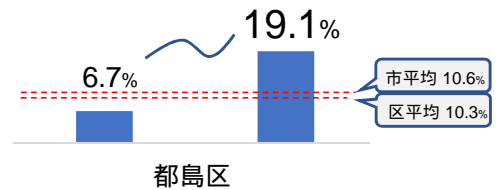
##### 子どもの将来に期待していない



##### 子どもを学習塾に通わせることができなかった(困窮度)



##### 子どもを学習塾に通わせることができなかった(区内小学校区の平均幅)



##### 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>

- 当区では、困窮度が高い世帯において、特に学習面での機会の差を感じている保護者が多く、このことが児童の勉強時間や学校の勉強の理解度にも影響を及ぼしている。
- グローバル化が進展し、2020年度から小学5~6年生で英語教科化、3~4年生で外国語活動開始が予定される中、グローバル化時代に求められる実践的なコミュニケーション能力を育む機会が留学等の手段に限定されている。

##### 課題 <上記要因を解消するために必要なこと>

- 経済的な理由等で学習面での機会が少ない児童に対する直接的な支援が必要である。
- 小・中学生が、異文化を体験し、自ら積極的にコミュニケーションを図ることができるきっかけづくりに取り組む必要がある。

#### 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



### 3-1 魅力あるまちづくり

めざす状態 ＜概ね3～5年を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題												
<ul style="list-style-type: none"> <li>毛馬桜之宮公園を中心とした水辺、まちの賑わいづくりの活動が民間主体により継続的に実施されている状態</li> <li>区民が区の歴史文化資源等を認識し、区に愛着を持っている状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関と連携・協働したイベントや情報発信による機運づくりにより、水辺のまちづくり、地域の活性化を進める。</li> <li>区の歴史文化資源の発信を行うとともに、区民が関心を持っている事業を展開する。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>前年度</th> <th>今年度</th> <th>個別評価</th> <th>全体評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17件</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>-</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	前年度	今年度	個別評価	全体評価	17件				-				<p>今後の対応方向</p>	
			前年度	今年度	個別評価	全体評価										
			17件													
-																
<b>アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞</b>																
民間主体による水辺を活用した賑わいづくり事業の実施 3年度までに30件以上  区に愛着を感じる区民の割合 3年度までに80%																

#### 具体的取組3-1-1 区の魅力発信

29決算額	1,065千円	30予算額	203千円	元予算額	197千円
取り組むこと					
与謝蕪村・毛馬きゅうり等、区の歴史・文化などの魅力を発信する。また、ビーチバレー女子大会等を共催するほか、イベントの側面支援を通じ、民間活力による水辺のにぎわいづくりなどを進め、魅力向上につなげる。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
区の歴史・文化などの魅力発信 通年 スポーツイベントの共催・協力 1回 大阪府などと連携した民間団体によるイベントの側面支援 通年 京橋活性化等に取り組む関係者のコーディネート 通年					
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
区YouTubeチャンネル上の区の魅力発信動画の年間再生回数の30年度比25%増 【撤退・再構築基準】前年度未滿					
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・ビーチバレー大会の共催 8月 ・YouTube動画発信(ビーチバレー、蕪村踊り、毛馬きゅうりなど) ・区役所デジタルサイネージにおいて動画コンテンツ放映					

#### 具体的取組3-1-2 区の特徴ある文化資源を活かした青少年育成

29決算額	-千円	30予算額	1,500千円	元予算額	1,500千円
取り組むこと					
世界的な音楽家「貴志康一」をはじめ、区の特徴ある文化資源を題材に、プロ(事業者)から作品理解・表現方法の指導を受け、地域の芸術文化に関する豊かな感性を持った青少年を育成する。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
「まちを育む～中学校吹奏楽・合唱力向上事業」プロ(事業者)の作品理解・技術指導 ・参加中学校当たり 2回以上					
プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	中間振り返り	達成状況			
地域にゆかりのある芸術文化に対する興味がより深まったと感じる参加者の割合 70%以上 【改訂履歴あり】 【撤退・再構築基準】50%未滿					
戦略に対する取組の有効性		課題と改善策			
中間	有効	プロセス指標について、前年度実績をふまえた設定となっていないため、前年度指標と同数値に変更する。			
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・作品理解・技術指導 5校 各2回以上(2月～3月) ・区内ショッピングモールにおいて貴志康一の楽曲を含む発表会を開催(3月)					



### 3-2 未来の都島を担う人材育成

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>	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題				
<ul style="list-style-type: none"> <li>児童が学校の授業以外で勉強する、学習習慣の定着した状態</li> <li>児童・生徒が、英対話力を含むグローバル化時代に必要なコミュニケーション能力が向上した状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経済的な理由等で学習面での機会が少ない児童に対して、学習の機会を提供し、学習習慣の定着に向けて取り組む。</li> <li>小・中学生を対象に外国人とコミュニケーションを図る機会を提供し、グローバル化時代に必要なコミュニケーション能力の育成に取り組む。</li> </ul>							
		<b>アウトカム(成果)指標&lt;めざす状態を数値化した指標&gt;</b>		前年度	今年度	個別評価	全体評価	今後の対応方向
		自宅学習のやり方がわかる参加児童の割合 3年度までに80%以上						
外国人と積極的に対話・会話をしようとする参加児童・生徒の割合 3年度までに80%以上		91%						

#### 具体的取組3-2-1 小学生の放課後学習支援

29決算額	-	30予算額	-	元予算額	7,583千円
取り組むこと					
学習習慣の定着が十分でない児童を対象に、小学校の放課後に民間事業者による学習支援を行う。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
小学校の放課後に学習支援を実施 ・2校(6～3月)	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <取組によりめざす指標>	中間振り返り	達成状況			
学校の授業以外で勉強する時間が増えた参加児童の割合 70%以上 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
令和元年度新規事業					

#### 具体的取組3-2-2 グローバル化時代に必要なコミュニケーション能力の育成

29決算額	144千円	30予算額	1,494千円	元予算額	1,271千円
取り組むこと					
小・中学生を対象に、それぞれ異文化と触れ合うための交流会等を提供し、児童・生徒が外国人と積極的にコミュニケーションを図るよう促すことによって、グローバル化時代に必要なコミュニケーション能力を育成する。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
中学生対象のWeb交流会等 3回(事前学習会を含む) 小学生対象の英語体験活動 1回	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <取組によりめざす指標>	中間振り返り	達成状況			
自分の考えや意見が言えるようになった参加生徒の割合 80%以上 【撤退・再構築基準】60%未満	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効				
年度末					
前年度までの実績					
30年度実績 ・英語体験活動 1回(8月) ・異文化理解を深めるイベント 1回(12月) ・英対話講座 5回(9～12月) うち最終回はWeb交流会					

## 経営課題 4 区役所力の強化

### 区民の声が区政に反映される 仕組みづくり

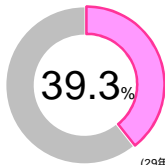
#### めざすべき将来像

最終的なめざす状態 < 概ね10～20年を念頭に設定 >

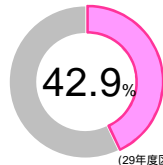
- 多様な区民の意見やニーズを適切にとらえ、それらを踏まえた説明責任が果たされるよう区政に関する情報が区民全体に確実に届けられるとともに、施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至る全てのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特异性や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治が実現している状態
- 区役所が、区民に身近な総合行政の拠点として、信頼されている状態

#### 現状 < 課題設定の根拠となる現状・データ >

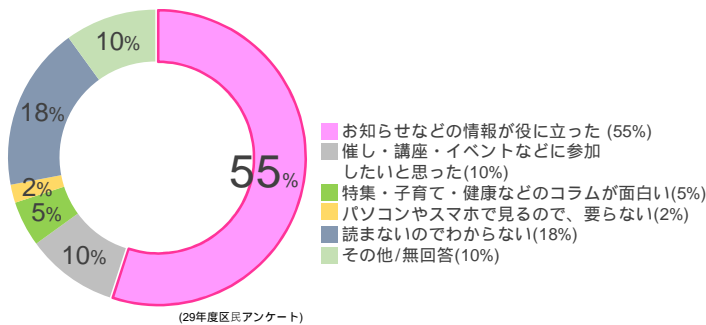
区役所が、様々な機会を通じて  
区民の意見やニーズを  
把握していると感じる区民の割合



区のさまざまな取り組みに  
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



#### 広報誌を読んでどのように感じたか



#### 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 >

- インターネット、ご意見箱等、様々な方法で区民の声を受け付けているが、意見があるにも関わらず行政へのアプローチに至らない、表面化しにくい意見を把握できていない。
- 広報誌の全戸配付など、情報発信の強化に努めているものの、若年層の「広報誌を読まないのかわからない」という回答が高く、行政情報に比較的兴趣が少ない区民に対して、効果的な情報提供ができていない。

#### 課題 < 上記要因を解消するために必要なこと >

- 区民の意見やニーズの的確な把握と、それを区政に活かすための仕組みが必要である。
- 行政や地域活動の情報を、読み手視点でわかりやすく、かつ対象に応じた提供が必要である。

### 区民が満足・納得できる 区役所運営

#### めざすべき将来像

最終的なめざす状態 < 概ね10～20年を念頭に設定 >

区役所が、区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となるとともに、区役所業務の運営について、区民の視点から見て納得していただける状態

#### 現状 < 課題設定の根拠となる現状・データ >

#### 来庁者等に対する サービスの格付け結果

H26	3.1
H27	3.4
H28	3.2
H29	3.2

- 3つ 全国に誇れる極めて高度なレベル(4.5～5.0)
- 2つ 民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル(3.5～4.4)
- 1つ 民間の窓口サービスの平均的なレベル(3.0～3.4)

#### 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 >

- 継続的に研修を実施しており、わずかながらサービスレベルの向上につながっているが、2つ(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)に至っていない。
- 庁舎の狭隘や設備の老朽化があり、施設環境でのサービス向上余地は少ない。

#### 課題 < 上記要因を解消するために必要なこと >

- 窓口サービスの民間事業者の調査結果などを最大限活用した研修により、引き続き、職員の接遇スキル向上に取り組む必要がある。
- 施設環境の抜本的な改善が困難なことから、ソフト面を中心に来庁者の満足度向上を図る必要がある。

### 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

### 4-1 区民の声が区政に反映される仕組みづくり

めざす状態 <small>&lt;概ね3～5年を念頭に設定&gt;</small>	戦略<中期的な取組の方向性>	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題													
<ul style="list-style-type: none"> <li>区民の意見やニーズを的確に把握し、関係局等と連携するなど、市政の総合拠点としての役割を担いつつ、施策・事業を展開できている状態</li> <li>区民に、区政運営等の情報を届け、理解が得られている状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施策・事業の方向性に対する意見や、成果における評価を得られるよう、区民が参画できる取り組みを行う。</li> <li>すべての区民に行政サービスや地域活動の様子をわかりやすく提供するとともに、読み手視点に立った情報をタイムリーに発信する。</li> </ul>																
	<b>アウトカム(成果)指標&lt;めざす状態を数値化した指標&gt;</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>前年度</th> <th>今年度</th> <th>個別評価</th> <th>全体評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>区役所が、さまざま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 3年度までに41%以上</td> <td>41%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>区のさまざまな取り組み(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 3年度までに50%以上</td> <td>47%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		前年度	今年度	個別評価	全体評価	区役所が、さまざま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 3年度までに41%以上	41%				区のさまざまな取り組み(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 3年度までに50%以上	47%				
	前年度	今年度	個別評価	全体評価													
区役所が、さまざま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 3年度までに41%以上	41%																
区のさまざまな取り組み(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 3年度までに50%以上	47%																

#### 具体的取組4-1-1 区民の意見やニーズの把握

29決算額	1,296千円	30予算額	1,670千円	元予算額	1,703千円
<b>取り組むこと</b>					
幅広い区民の方々から区政運営の意見・評価を頂くため区政会議を開催する。また、多様な区民の意見やニーズを把握するため、区民アンケートを実施する。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
区政会議 ・全体会議 3回 ・専門部会 適宜 区民アンケート 2回 区長がグループ等を訪問する「区長と話そう!」の実施 通年 広聴・各種相談事業の実施 通年 区出前講座の実施 通年	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <small>&lt;取組によりめざす指標&gt;</small>	中間振り返り	達成状況			
自分の意見を区に伝える方法を知っている区民の割合40%以上 【撤退・再構築基準】25%未滿	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効				
年度末					
<b>前年度までの実績</b>					
30年度実績 ・区政会議 全体会議 3回 教育部会 2回 健康・福祉部会 2回 ・地域担当制の実施 通年 ・「区長と話そう!」の実施 1回 ・広聴・各種相談事業の実施 通年 ・区出前講座の実施 通年					

#### 具体的取組4-1-2 広報の強化

29決算額	15,378千円	30予算額	21,120千円	元予算額	19,910千円
<b>取り組むこと</b>					
広報誌を全戸配付し、区民にわかりやすい情報を提供する。また、ホームページやSNS等を活用して、行政情報をはじめ、地域活動の様子をタイムリーに発信する。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
広報誌の発行(20ページ建て) 全戸配付 12回 ホームページへの情報掲載 通年 SNS(フェイスブック、ツイッター)による即時性をいかした情報発信 通年	取組は予定どおり進捗				
プロセス(過程)指標 <small>&lt;取組によりめざす指標&gt;</small>	中間振り返り	達成状況			
広報誌、HP、SNSなどにより区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報がタイムリーに届けられていると感じる区民の割合 45%以上 【撤退・再構築基準】30%未滿	目標達成見込				
戦略に対する取組の有効性	課題と改善策				
中間	有効				
年度末					
<b>前年度までの実績</b>					
30年度実績 ・広報誌の全戸配付 12回 ・ホームページ情報掲載(通年) ・SNS情報掲載(通年)					

## 4-2 区民が満足・納得できる区役所運営

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＞	戦略の進捗状況	戦略のアウトカムに対する有効性	課題								
<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所来庁者等に対する窓口サービスを向上させ、24区中トップレベルのサービスを実現している状態</li> <li>区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう様々な取り組みが進められており、その取組が評価されている状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区民の皆さまが快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善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。</li> <li>区役所業務の運営について、業務プロセスの改善・事務の集約化など効率化に務め、成果を情報発信していく。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>前年度</th> <th>今年度</th> <th>個別評価</th> <th>全体評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	前年度	今年度	個別評価	全体評価						<p>今後の対応方向</p>
			前年度	今年度	個別評価	全体評価						
<p>アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞</p> <p>「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、3年度までに (民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回る以上)を獲得する。</p>												

### 具体的取組4-2-1 区民サービスの向上

29決算額	259千円	30予算額	260千円	元予算額	260千円
<b>取り組むこと</b>					
<p>「来庁者等に対する窓口サービス」の民間事業者の調査結果を取り入れ窓口サービス改善につなげるとともに、結果を活用して、外部講師による接客研修を実施し、職員のスキル向上を図るとともに、快適な環境づくりを行う。</p>					
<b>計画(取組内容)</b>		<b>中間振り返り</b>	<b>年度末(取組実績)</b>		
接客研修 1回 (高齢者や障がいのある方など、配慮が必要な方へのユニバーサル・サービスを含む) 庁舎の環境整備等 通年		取組は予定どおり進捗			
<b>プロセス(過程)指標</b> ＜取組によりめざす指標＞		<b>中間振り返り</b>	<b>達成状況</b>		
窓口サービスに係るお客様アンケートの各項目で満足度80%以上 【撤退・再構築基準】 50%未満(1項目でも)		目標達成見込			
<b>戦略に対する取組の有効性</b>		<b>課題と改善策</b>			
中間	有効				
年度末					
<b>前年度までの実績</b>					
30年度実績 ・記念撮影コーナーのリニューアル(8月) ・接客ハンドブックの作成・配付(全職員)(9月) ・外部講師による接客研修(全職員) 1回(10月) ・コンプライアンス研修(全職員) 1回(10月) ・キッズ・スペースの運営					

### 具体的取組4-2-2 効果的・効率的な業務運営

29決算額	- 千円	30予算額	- 千円	元予算額	- 千円
<b>取り組むこと</b>					
<p>他区の先進事例を調査しながら、ICTの活用による業務効率化など組織的な業務プロセスの改善に取り組むとともに、広報誌、ホームページ、SNSなどで、区民にお知らせする。</p>					
<b>計画(取組内容)</b>		<b>中間振り返り</b>	<b>年度末(取組実績)</b>		
5S活動、標準化の実施 通年 ペーパーレス化の推進 通年 スケジューラー・グループウェアなどの活用 通年		取組は予定どおり進捗			
<b>プロセス(過程)指標</b> ＜取組によりめざす指標＞		<b>中間振り返り</b>	<b>達成状況</b>		
業務改善件数 5件 【撤退・再構築基準】3件以下		目標達成見込			
<b>戦略に対する取組の有効性</b>		<b>課題と改善策</b>			
中間	有効				
年度末					
<b>前年度までの実績</b>					
30年度実績 ・5S活動・カイゼンチームの確立 4月 ・5S活動・カイゼンチーム会議 1回 ・スケジューラー活用の周知 10月					



## 取組項目01 歳入の確保

趣旨・目的		行政財産の活用や広告事業等の実施により歳入の確保に取り組む。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
区庁舎敷地等の使用許可や古紙の売却、太陽光発電等により歳入増を図る。	区役所屋上で発電した電気の売却をはじめ、駐車場、自動販売機、自動写真撮影機、広告付電子番号表示機、周辺案内地図等の使用料収入及び広報誌広告料、古紙売却料等により、継続的に歳入を確保する。	○ 実施見込み		
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
歳入 29年度比 5%増 (H29 14,914千円 H31 15,660千円)	○ 達成見込み			

## 取組項目02 人材の育成

趣旨・目的		「市政改革プラン2.0」に掲げる「改革推進体制の強化」を進め、区民から信頼される職員と組織風土づくりにつなげる。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
コンプライアンス意識の徹底に必要な各種研修等を行う。	コンプライアンス研修 1回	○ 実施見込み		
職員の士気や組織パフォーマンス向上のため、OJTを推進するほか、自主的な研修参加を促す。	OJTの推進(日常業務を通じた職員の育成) 職員人材開発センター主催講座等への参加呼びかけ			
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
直属の上司が日々の業務においてコンプライアンスを意識していると評価する職員の割合 78%以上	○ 達成見込み			
組織として、「市政改革プラン2.0」の基本的な考え方が理解され、自身の職場に関連するプランに基づく取組が実践できていると評価している職員の割合 65%以上				
時間外自主研修に参加する職員の割合 20%以上				

## 取組項目03 PDCAサイクルの徹底

趣旨・目的		「市政改革プラン2.0」に掲げる、PDCAサイクルの徹底に取り組む。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
施策事業のPDCAサイクルの徹底	運営方針を活用したPDCAサイクルの徹底(策定時・評価時など 通年)	○ 実施見込み		
内部統制体制の確立	内部統制連絡会議 2回			
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
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 50%以上	○ 達成見込み			
適切に業務が行われているか日常的にチェックを行っていると考えている職員の割合 80%以上 <small>31年度の目標は内部統制にかかる地方自治法の改正内容等を踏まえて設定予定</small>				



## 取組項目04 人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 -ア)

趣旨・目的		昔から、「向こう三軒両隣」といわれるように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。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	防災訓練をはじめ、区の各事業でつながりの大切さを啓発する。	実施見込み		
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。	区民まつりなどにおいて、若い世代につながりづくりの大切さを感じていただけるような場を提供するとともにSNSを活用した情報発信を行う。			
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。	ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、メディアミックスの手法を取り入れるなど、効果的な情報発信に取り組む。			
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
身近な地域でつながりに関して肯定的に感じている区民の割合 47%	達成見込み			

## 取組項目05 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 -ア) 自治会・町内会単位の活動への支援

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。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	防災訓練や子ども・要援護者の見守り、百歳体操、まつりなど、地域活動への支援を行うとともに、自治会・町内会、その他各種活動団体への支援を行う。	実施見込み		
目標	中間振り返り		課題と改善策(中間)	達成状況
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 51%	達成見込み			

取組項目 **06** 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 -ア)  
 担い手不足の解消

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。				
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
<b>地域リーダーの活躍促進</b> 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。	関係部局と連携し、本人の意向に基づき活躍の場につなげる。	 実施見込み		
<b>気軽に活動に参加できる機会の提供</b> 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。	地域活動協議会が実施している様々な取組を情報発信し、市民活動への参加を呼びかける。			
<b>ICTを活用したきっかけづくり</b> 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Civic Tech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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>フェイスブック、ツイッターなどSNSを活用し、若い世代に向けて地域活動への参加を呼びかける。</li> <li>市民局と連携し、Civic Tech活動を区民や市民活動団体に情報提供する。</li> </ul>			
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 25%	 達成見込み			

取組項目 **07** 地域に根差した活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 -ア)  
 負担感の解消及び活動の充実

<b>趣旨・目的</b>	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、地域の創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。 地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定をお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。			
<b>概要</b>	<b>取組内容</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>取組実績</b>	
<b>委嘱制度の再検討</b> 委嘱による活動内容が地域実情に即したものとなるよう再検討したうえで、委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進める。	委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進めるとともに、一人に多くの委嘱をすることがないよう配慮する。	実施見込み		
<b>補助金についての理解促進</b> 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度を図る。	運営委員会などの機会に補助金の趣旨を説明する。 関連:様式2 2-1-2【地域活動協議会の活動支援】			
<b>活動の目的の再確認</b> 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。	改選時期などに応じて、委嘱団体に対し、活動の趣旨・目的などを説明する。			
<b>市民活動総合ポータルサイトの充実</b> 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。	市民活動支援情報提供窓口において、区内の各団体に「市民活動総合ポータルサイト」の活用を促す。			
<b>活動への参加促進</b> 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。	周知方法の工夫など誰もが気軽に参加できる情報発信を支援する。			
<b>目標</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>課題と改善策(中間)</b>	<b>達成状況</b>	<b>課題と改善策(年度末)</b>
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 49%	達成見込み			

取組項目 **08** 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 -イ)

<b>趣旨・目的</b>	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、市民に役立つ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。			
<b>概要</b>	<b>取組内容</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>取組実績</b>	
<b>テーマ型団体への支援窓口の設置</b> 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。	「市民活動総合ポータルサイト」を活用した講座や助成金など支援メニュー情報を提供する。	実施見込み		
ICTを活用したきっかけづくり 【取組項目6】再掲	【取組項目6】再掲			
<b>目標</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>課題と改善策(中間)</b>	<b>達成状況</b>	<b>課題と改善策(年度末)</b>
市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 7件	達成見込み			

取組項目 **09** 地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)  
 活動の活性化に向けた支援(取組 地域実情に応じたきめ細やかな支援)

趣旨・目的		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。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	地域状況や課題を共有し、地域活動協議会が必要とする支援につなげる。	実施見込み		
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	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合 82%	達成見込み			

取組項目 **10** 地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)  
 活動の活性化に向けた支援(取組 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援)

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。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	地域の情報発信ツールとも連携するなど、ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、地域活動協議会の活動を情報発信する。	実施見込み		
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	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
地域活動協議会を知っている区民の割合 40%	達成見込み			

取組項目 **11** 地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)  
 活動の活性化に向けた支援(取組 準行政的機能の趣旨についての理解度向上)

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。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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発信する。	地域を担当する職員全員が、地域活動協議会についてのeラーニングを受講する。	実施見込み		
	ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで地域活動協議会の役割について情報発信する。			
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 受験率100%かつ理解度全員95点以上	達成見込み			
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 82%				

取組項目 **12** 地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)  
 総意形成機能の充実

<b>趣旨・目的</b>	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。			
<b>概要</b>	<b>取組内容</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>取組実績</b>	
地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 【取組項目10】再掲	【取組項目10】再掲			
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、構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域活動協議会の総意形成機能や要件について、地域担当職員にeラーニングを実施する。</li> <li>ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、地域住民に情報発信する。</li> </ul>	実施見込み		
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。	地域活動協議会運営委員会などにおいて、要件を満たしているかの確認を定期的に行うとともに、必要に応じて助言・指導を行う。			
<b>目標</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>課題と改善策(中間)</b>	<b>達成状況</b>	<b>課題と改善策(年度末)</b>
地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 受験率100%かつ理解度全員95点以上 【取組項目11】再掲	達成見込み			
地域活動協議会を知っている区民の割合 40% 【取組項目10】再掲				
総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 72%				

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 -イ)

<b>趣旨・目的</b>	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。			
<b>概要</b>	<b>取組内容</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>取組実績</b>	
交流やコーディネート場の場づくりなど 多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネートの場を、より課題に近いエリアである各地域において提供する。	各地域の活動団体間の連携を支援する。			
地縁型団体への情報提供など 地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。	「市民活動総合ポータルサイト」などを活用し、NPOや企業の連携事例などを情報提供する。	実施見込み		
<b>目標</b>	<b>中間振り返り</b>	<b>課題と改善策(中間)</b>	<b>達成状況</b>	<b>課題と改善策(年度末)</b>
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	達成見込み	-		

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 -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)

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。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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、支援を受けた地域活動協議会の満足度、事務運営スキル向上についての評価なども加味した評価基準を設定するとともに、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。	アンケート実施などによる地域課題等を把握し、地域実情に即した支援を行う。	実施見込み		
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
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 83%	達成見込み	-		

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 -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)

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)		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	ホームページ、SNS、広報誌、掲示板など様々なツールで、地域公共人材機能の情報発信を行う。	実施見込み		
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
派遣型の地域公共人材が活用された件数 1件	達成見込み	-		

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 -ウ)

趣旨・目的		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。		
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める。	区長会議、関係局による支援チームと連携し、他区先行事例を参考に、地域でのCB/SB化、社会的ビジネス化事業を支援する。	実施見込み		
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
CB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 4件	達成見込み			

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 -イ)

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。			
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	区教育行政連絡会等において小・中学校長等と分権型教育行政の効果的な推進に向けた意見交換を行う。	実施見込み		
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
<p>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 40%</p> <p>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 40%</p> <p>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 40%</p>	達成見込み			

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 -ア)

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	取組内容	中間振り返り	取組実績	
<p><b>区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p><b>区政会議と地域活動協議会との連携</b></p> <p>区政会議と地域の総意形成機能を担う地域活動協議会との連携を促進するため、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む</p>	<p>【区政会議委員とのより活発な意見交換】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【区政運営についての委員からの直接の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。</p>	実施見込み		
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
<p>-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 79%以上維持</p> <p>-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 77%以上維持</p> <p>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9地域</p>	達成見込み			



## 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 -イ)

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。		
取組の概要	取組内容	中間振り返り	取組実績	
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。	関連 様式2 4-1-1【区民の意見やニーズの把握】 その他、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。	実施見込み		
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
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 41%以上維持	達成見込み			

## 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 -ア)

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	取組内容	中間振り返り	取組実績	
区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱えるさまざまな課題に対して、関係局と連携し対応するなど、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。	・区民から寄せられる相談や要望について、関係局等への連絡や指示を速やかに行う。 ・区内の関係行政機関等との連携強化 ・広聴・各種相談事業の実施 通年	実施見込み		
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、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。	様式2 4-2-1【区民サービスの向上】再掲			
区政情報の発信 区政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。	様式2 4-1-2【広報の強化】再掲 その他、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	中間振り返り	課題と改善策(中間)	達成状況	課題と改善策(年度末)
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 79%以上	達成見込み			
「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」 二つ 関連 様式2 4-2【区民が満足・納得できる区役所運営】				
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%以上				

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 -イ)

趣旨・目的	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。				
概要	取組内容	中間振り返り	取組実績		
<p>区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。</p>	<p>様式2 4-2-2【効果的・効率的な業務運営】再掲</p>	<p>実施見込み</p>			
<p>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) 区各区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。</p>	<p>取組項目3【PDCAサイクルの徹底】再掲 その他、効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。</p>				
目標	中間振り返り	課題と改善策(中間)	中間振り返り	取組実績	
<p>不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 30年度件数(9件)から10%減(8件以下)</p>	<p>達成見込み</p>				
<p>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 50%以上 取組項目3【PDCAサイクルの徹底】再掲</p>					