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
• 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 • 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	• 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。 • 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。	順調	有効であり、継続して推進	－
				今後の対応方向
				－

アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞	前年度	今年度	個別評価	全体評価
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	－	54%	順調	順調
外国人と積極的に対話・会話をしようと考える参加児童・生徒の割合 3年度までに80%以上	91%	95%	順調	

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	取組は予定どおり実施 ・2校において、3～6年生に算数、国語の補習を放課後に実施 登録数150人

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 ※学校の授業以外に勉強する習慣がある（1日あたり30分以上）と回答した児童の割合 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成見込	目標未達成（54%）

	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	有効	学習時間の増にはつながらなかったが、学習する力（学校の授業への理解力）は身に付いているとの成果を得られた。学習支援を実施し、さらなる学習意欲の向上に取り組んでいく。

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)
①中学生対象のWeb交流会等 3回（事前学習会を含む） ②小学生対象の英語体験活動 1回	取組は予定どおり進捗	取組は予定どおり実施 ①各校3回 ②1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
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	目標達成（87%）

	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	有効	―

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

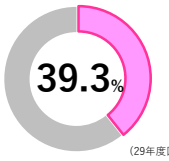
区民の声が区政に反映される仕組みづくり

めざすべき将来像
最終的なめざす状態＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

- 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着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

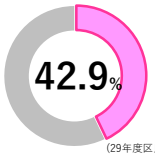
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

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



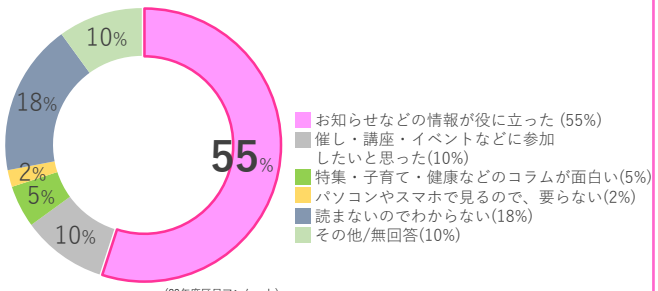
(29年度区民アンケート)

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



(29年度区民アンケート)

広報誌を読んでどのように感じたか



(29年度区民アンケート)

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でわからない」という回答が高く、行政情報に比較的関心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年間を念頭に設定＞

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

（区民の声が区政に反映される仕組みづくり）
区政会議、区民アンケート、区長出前講座などを通じて、多様な区民意見やニーズの把握に取り組んだ結果、具体的取組の目標を達成した。
また、広報誌の全戸配付、SNS等の活用など媒体の特性を活かした情報発信を進めてきたが、目標に達しなかった。若年層ほど肯定的意見が低い傾向にあるため、引き続き、若年層に向けた情報発信の強化に取り組んでいく。
（区民が満足・納得できる区役所運営）
民間事業者を講師に迎え、ユニバーサル・サービスの観点を取り入れた接遇研修を実施し、☆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)を獲得し、目標を達成した。
外壁の改修工事が完了したことで、今後来庁者の満足度が向上することが期待できる。

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 ＜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
• 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 • 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	• 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。 • 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。	順調	有効であり、継続して推進	• 区民の求める情報の選択。 • 区民の多様性に応じた柔軟な発信。

アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞	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%	46%	順調	順調
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%	44%	順調でない	

今後の対応方向

• 子育て情報を中心としたLINE公式アカウントの開設。
• 各媒体の特性に応じた情報発信内容の充実。

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

取り組むこと

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)
①区政会議 ・全体会議　3回 ・専門部会　適宜 ②区民アンケート　2回 ③区長がグループ等を訪問する「区長と話そう！」の実施　通年 ④広聴・各種相談事業の実施　通年 ⑤区出前講座の実施　通年	取組は予定どおり進捗	取組は予定どおり実施しなかった ①全体会議2回、専門部会5回 ②2回 ③1回 ④103回 ⑤50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
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％未満	目標達成見込	目標達成（43％）

	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	有効	新型コロナウイルス感染拡大予防のため、区政会議（全体会議）は2回実施にとどまった。

前年度までの実績

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

取り組むこと

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)
①広報誌の発行(20ページ建て)　全戸配付　12回 ②ホームページへの情報掲載　通年 ③SNS(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	取組は予定どおり進捗 ①12回 ②③計画どおり実施

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
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％未満	目標達成見込	目標未達成（44％）

	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	有効	見ないので分からないと答えた割合が全体で62％と高い結果になった。年代別に見ると若年層ほど高い傾向にあり、若年層に向けた情報発信の充実を図る。

前年度までの実績

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
• 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 • 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	• 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応対の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。 • 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。	順調	有効であり、継続して推進	－
				今後の対応方向
				－

アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞	前年度	今年度	個別評価	全体評価
「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。	☆☆	☆☆	順調	順調

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

取り組むこと

「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、外部講師による接遇研修を実施し、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。

計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)
①接遇研修　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) ②庁舎の環境整備等　通年	取組は予定どおり進捗	取組は予定どおり実施 ①1回 ②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
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	目標達成 (全6項目)

	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	有効	―

前年度までの実績

30年度実績
・記念撮影コーナーのリニューアル(8月)
・接遇ハンドブックの作成・配付(全職員)(9月)
・外部講師による接遇研修(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

取り組むこと

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。

計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)
①5S活動、標準化の実施　通年 ②ペーパーレス化の推進　通年 ③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	取組は予定どおり実施 ①②③計画どおり実施

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
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	目標達成 (5件)

	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	有効	―

前年度までの実績

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	• 左記取組による歳入確保 • 使用許可の更新・再価格提案など

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	―	達成 （17,587千円）	―

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
① 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	①全職員対象研修１回（10月） ②予定どおり実施
② 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	―	達成 （97%）	―
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			達成 （85%）	
時間外自主研修に参加する職員の割合 20%以上			達成 （30%）	

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
① 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	①予定どおり実施 ②2回（4月、7月）
② 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	―	達成 （68%）	―
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 ※ 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			達成 （98%）	

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　Ⅰ-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
①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	• 地域活動協議会が行う活動の紹介（Facebook59回）のほか、地域イベント等の情報発信を行った。 • まちづくりセンターが行うつながりづくりや交流のためのイベント開催（２件）
②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。		
③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	―	未達成（41%）	目標値（47%）には及ばなかったが、前年度（39%）より向上しており、引き続き情報発信等に努めたい。

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 Ⅱ-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	• 市有財産の使用にかかる支援（通年） • 不動産取扱い事業者を通じた地域活動チラシの配布（6月～）

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　63%	達成見込み	―	達成（66%）	―

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　Ⅱ-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
① 地域リーダーの活躍促進 活動の担い手になることを期待して養成してきた地域リーダーなどの人材を改めて把握し、既存のリーダー養成の仕組みで形骸化しているものがあれば見直しを行ったうえで、本人の意向に基づき活躍の場につなぐ取組を実施する。	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	• 各地域活動協議会が行う活動の周知（Facebook26回） • まちづくりセンターが行うつながりづくりや交流のためのイベント開催（２件）
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。	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。		
③ ICTを活用したきっかけづくり 地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。 また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」による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。	• 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。 • 市民局と連携し、Civic Tec h 活動を区民や市民活動団体に情報提供する。		

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	―	未達成（21%）	引き続き、各地活協が行う活動を周知すると共に、新たな担い手の開拓に向けてより効果的な支援策を検討する。