2-2　いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり

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
• 地域に福祉の身近な相談窓口があり、地域において見守り活動が効果的に行われ、安心して生活ができると感じられる状態 • 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	• 見守り活動が自主的かつ円滑に進むよう支援体制を整備する。 • 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。			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
区民アンケートにおいて、地域の見守り活動があることによって、安心して暮らし続けられると思うと回答した区民の割合　5年度までに　70％以上	50%			
3か月健診時に、多くの不安を感じることなく過ごせていると思う母親の割合　5年度までに　94％以上				

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

元決算額	13,010千円	2予算額	10,869千円	3予算額	10,869千円

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、地域の見守りの中心となり、「要援護者の見守りネットワーク強化事業」の名簿を活用し、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、見守りの担い手の支援等 ・活動時間　1日あたり4時間		

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7,200件以上 【撤退・再構築基準】4,400件以下		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

29～元年度実績の平均
• 地域福祉コーディネーターによる相談・訪問等活動件数
9,724件

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

元決算額	551千円	2予算額	750千円	3予算額	850千円

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)
①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 ②母乳子育て教室　概ね毎月3回30回程度 ③ふたごちゃん・みつごちゃんのプレパパプレママ教室　2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
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		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
• プレワーキングマザー対象出産直前講座　3回 66名（1回中止）
• 母乳子育て教室　18回104名（7回中止）
• ふたごちゃん・みつごちゃんのプレパパプレママ教室　2回26名

2-3　安心して子育てできるまちづくり

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
• 身近なところに子育てについての相談窓口があり、保護者等がいつでも気兼ねなく利用できる状態	• 子育てに不安を持つ保護者等が気軽に相談できるよう、対面での相談に加え、SNS等を活用した子育て支援を推進する。 • 「重大な児童虐待ゼロ」に向けた取組として、区の相談体制を強化するため、精神保健福祉士等の有資格者を配置するなどの取組を行う。			
				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
区民アンケートにおいて、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　5年度までに80％以上				

具体的取組2-3-1　子育て相談体制の充実

元決算額	3,140千円	2予算額	6,335千円	3予算額	6,751千円

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、臨床心理士等の有資格者が専門性を活かし、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		

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
①子育て支援室での相談件数 500件以上 ②臨床心理士への年間相談件数 400件以上 【撤退・再構築基準】①250件未満／②200件未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- 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　602件
- 臨床心理士による福祉相談件数　901件

具体的取組2-3-2　「重大な児童虐待ゼロ」に向けた相談支援体制の強化

元決算額	―	2予算額	9,265千円	3予算額	9,112千円

取り組むこと

妊娠期からの切れ目のない子育て支援体制を強化するため、電話相談や家庭訪問等の様々な手立てを、精神保健福祉士等の有資格者が専門性を活かし課題解決を図る。

計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)
・子育て支援室に精神保健福祉士と支援が必要な妊婦（要支援妊婦）を対応するための保育士を配置（通年） ・区内９地域に地域子育て連絡員を配置（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
①精神保健福祉士が対応した件数 500件以上 ②要支援妊婦担当が対応した延べ件数 200件以上 ③地域子育て連絡員対応件数　50件以上 【撤退・再構築基準】 ①250件未満／②100件未満／③25件未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- 精神保健福祉士が対応した件数　956件
- 要支援妊婦担当が対応した延べ件数　397件
- 地域子育て連絡員対応件数　73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

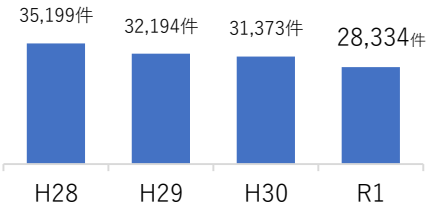
めざすべき将来像
最終的なめざす状態＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

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＞

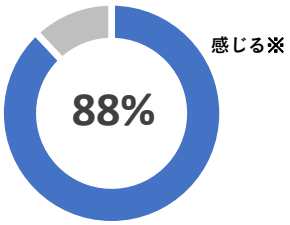
水辺を活かした新たな名所「大阪ふれあいの水辺」の利用者数など

大阪ふれあいの水辺 利用者数



（大阪府より提供）

区への愛着を感じる区民の割合※



※元年度区民アンケートにおいて「感じる」「どちらかといえば感じる」と回答した区民の割合

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＞

- 三方を川に囲まれた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が、地域の魅力向上や活性化に十分に活かしきれておらず、新たな地域資源の発掘も不十分である。また、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＞

- 区民が区の魅力を感じるような新たな魅力創出が必要である。
- 恵まれた地域資源を生かし、区内外から興味をもってもらえるような情報発信が必要である。

未来の都島を担う人材育成

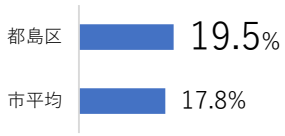
めざすべき将来像
最終的なめざす状態＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

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

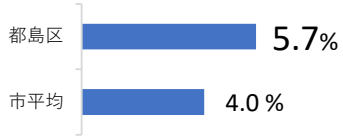
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

小中学生へのアンケート

ふだん(月曜日～金曜日)の放課後、ひとりでいる



いやなことや悩んでいることがあるとき、だれにも相談できない



「子どもの生活に関する実態調査」(28年度実施)

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＞

- 子どもを支える人や場が不足しており、学びや遊びを通じた子どもの成長の機会を保障する支援が必要。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- 学校や家庭だけでなく、地域で子どもを支える場づくりなど、子どもが明るく健やかに成長できるよう、環境を整備する必要がある。
- 経済的な理由等で学習面での機会が少ない子どもに対する直接的な支援が必要である。

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

3-1　魅力あるまちづくり

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
• 毛馬桜之宮公園を中心とした水辺、まちのにぎ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 • 区民が区の歴史文化や景観等を美しく魅力ある資源と認識し、区に愛着を持っている状態	• 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。また、区の歴史文化資源の発信を行うとともに、区民が関心を持てる魅力創出事業を展開する。			

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
「大阪ふれあいの水辺」の利用者数 5年度までに30,000人以上				
区民アンケートにおいて、区への愛着を感じると回答した区民の割合　5年度までに90％以上				

今後の対応方向

具体的取組3-1-1　水辺のにぎわいづくり

元決算額	10千円	2予算額	63千円	3予算額	38千円

取り組むこと

桜ノ宮ビーチでのスポーツイベント等を共催するほか、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)
①桜ノ宮ビーチでのスポーツイベントの共催・協力　2回 ②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		

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
区民アンケートにおいて、「桜ノ宮ビーチ」に行ったことがあると回答した区民の割合　35%以上 【撤退・再構築基準】15%未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から中止
（参考）元年度実績
- ビーチフェスティバルの協力　5月
- ビーチバレー大会の共催　9月

具体的取組3-1-2 区の魅力発信

元決算額	121千円	2予算額	199千円	3予算額	598千円

取り組むこと

区の歴史、文化や景観などの魅力について、デジタル、アナログ両方を織り交ぜた効果的な情報発信を行うとともに、新たな区の魅力を創出する。

計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)
①区の歴史・文化などの魅力発信（動画の作成及び配信、SNSによる情報発信、リーフレット等の配布など）通年 ②区の魅力創出の取り組み（緑道への菜の花プランター設置、壁面アートなど）　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前年度比5％増 【撤退・再構築基準】前年度の70%未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- YouTube動画発信(都島区魅力発信動画など)
- 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

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
• 子どもが、明るく健やかに成長していく状態	• 学校内外で、子どもを支える環境の充実に向けて取り組む。			

アウトカム(成果)指標＜めざす状態を数値化した指標＞	前年度	今年度	個別評価	全体評価
「将来の夢や目標を持っている」と回答する児童・生徒の割合　5年度までに78％以上				

今後の対応方向

具体的取組3-2-1　教育力向上支援

元決算額	3,354千円	2予算額	4,953千円	3予算額	3,877千円

取り組むこと

学校内外で子どもが学習や運動に積極的に取り組めるよう、授業への支援や学校外での学習の機会・場の創出を推進する。

計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)
教育力向上支援事業 • 各小学校が行う教育力向上にかかる取組の支援（通年） 小学生運動能力向上支援事業 • トップアスリートやスポーツトレーナーによる実技指導（通年） 中学生課外授業 • 民間事業者による課外授業（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
学力・体力向上支援で効果があったと回答する学校の割合 70％以上 【撤退・再構築基準】50％未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- 教育力向上支援事業：－（令和3年度新規）
- 小学生運動能力向上支援事業：
  スポーツトレーナー9校・22回
- 中学生課外授業：参加登録した生徒数　51名

具体的取組3-2-2 子どもを支える環境の充実

元決算額	7,176千円	2予算額	7,331千円	3予算額	7,324千円

取り組むこと

経済面や家庭環境に課題を抱える小学生をサポートするため、学習支援・悩み相談を行う居場所を区内9地域に開設する。

計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)
小学生サポート事業 • 学習支援を含む居場所を区内9か所に開設（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
学校の授業がよくわかると回答する参加児童の割合　60%以上 【撤退・再構築基準】40％未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- 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125名

経営課題４　区役所力の強化

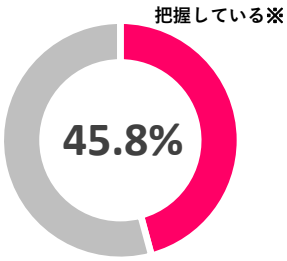
区民の声が区政に反映される仕組みづくり

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

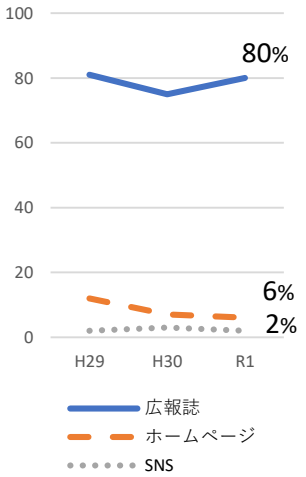
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

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※



※元年度区民アンケートにおいて「思う」「どちらかといえば思う」と回答した区民の割合

区役所からの情報を何から入手されていますか



（元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＞

- インターネットやご意見箱等、様々な方法で区民の声を受け付けているが、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可能性がある。
- 区政情報取得の手段として「広報誌」の定着はみられるが、対象や発信する内容をよく考え、ホームページやSNSの利用を高める必要がある。

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
H30	★★☆	3.5
R1	★★☆	3.5

★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)

（各区役所の来庁者等に対する窓口サービスについて民間の事業者による覆面調査）

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た結果、サービスレベルの向上につながり、☆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)評価点平均3.5点を獲得したものの、評価点が3.5点を下回る窓口がある。
- 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 ＜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。			
				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
区民アンケートにおいて、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と回答した区民の割合　5年度までに70%以上				
区民アンケートにおいて、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と回答した区民の割合　5年度までに70%以上				

具体的取組4-1-1　区民の意見やニーズの把握

元決算額	1,272千円	2予算額	1,654千円	3予算額	1,921千円

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広聴・各種相談事業の実施　通年 ④区出前講座の実施　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
区民アンケートにおいて、自分の意見を区に伝える方法を知っていると回答した区民の割合44%以上 【撤退・再構築基準】25%未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- 区政会議　全体会議　1回、専門部会　3回
- 地域担当制の実施　通年
- 広聴・各種相談事業の実施　通年（55回）
- 区出前講座の実施　通年（5回）
- 区出前講座「区長と話そう！」の実施 1 回

具体的取組4-1-2　広報の強化

元決算額	15,545千円	2予算額	21,882千円	3予算額	22,183千円

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による即時性をいかした情報発信　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
区民アンケートにおいて、区役所からの情報（イベントやお知らせなど）を入手できていると感じると回答した区民の割合　81%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		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- 広報誌の全戸配付　4～12月
- 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組が進められており、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。			

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、5年度までにすべての調査対象窓口（全５）の評価点3.5点以上				

今後の対応方向

具体的取組4-2-1　区民サービスの向上

元決算額	2,652千円	2予算額	32,536千円	3予算額	3,033千円

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		

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
接遇能力の向上や接遇に対する職員意識が高まったと思う職員の割合80％ 【撤退・再構築基準】50%未満		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- キッズ・スペースの運営
- 庁舎の飾りつけ
- 区役所庁舎３階トイレの改修
- コンプライアンス研修（係長級以下全職員）

具体的取組4-2-2　効果的・効率的な業務運営

元決算額	- 千円	2予算額	- 千円	3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。

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		

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		

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間		
年度末		

前年度までの実績

2年度実績（12月末現在）
- スケジューラー活用の周知（4月）
- 庁内PCを活用したペーパーレス会議の実施
- 職員会議等のWEB化