



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
	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"> 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。 	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%以上を維持						

具体的取組2-3-1 子育て相談体制の充実

2決算額	6,449千円	3予算額	6,751千円	4予算額	6,585千円
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 800件以上 【撤退・再構築基準】①250件未満/②400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					
3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 794件 ・臨床心理士による福祉相談件数 1,203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

2決算額	8,835千円	3予算額	9,112千円	4予算額	9,147千円
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)		
<ul style="list-style-type: none"> 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)に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 のべ800件以上 ②要支援妊婦担当が対応した件数 のべ400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】 ①400件未満/②200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					
3年度実績 ・精神保健福祉士が対応した件数 のべ2,105件 ・要支援妊婦担当が対応した件数 のべ954件 ・地域子育て連絡員対応件数 36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

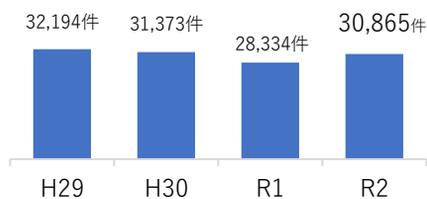
めざすべき将来像

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

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※



※2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

- 三方を川に囲まれた都島区の恵まれた自然環境、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されておらず、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

- 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

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

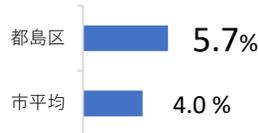
現状

小中学生へのアンケート

ふだん(月曜日～金曜日)の放課後、ひとりである



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

- 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が十分に保障されていない。

課題

- 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"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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			今後の対応方向
		「大阪ふれあいの水辺」の利用者数 5年度までに31,000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90%以上を維持							

具体的取組3-1-1 水辺のにぎわいづくり

2決算額	0千円	3予算額	38千円	4予算額	475千円
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（ビーチバレーボール大会、ファミリーサッカー教室など）の共催・協力 2回 ②区主催のビーチでのイベント（砂遊び教室など）の開催 1回 ③大阪府などと連携した民間団体によるビーチでのイベントの側面支援 通年 ④「大阪ふれあいの水辺」の認知拡大に向けた広報用動画の投稿 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			
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					
3年度実績 ・ビーチバレーボール大会の協力 10月 ・ファミリーサッカー教室の開催 3月					

具体的取組3-1-2 区の魅力発信

2決算額	353千円	3予算額	598千円	4予算額	529千円
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 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					
3年度実績 ・YouTube動画発信(都島区魅力発信動画など) 通年 ・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 通年 ・毛馬桜之宮公園内での高架下壁面アートの実施 9月 ・区内緑道等への菜の花の育苗 10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"> 子どもが、明るく健やかに成長していく状態 	<ul style="list-style-type: none"> 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

2決算額	2,320千円	3予算額	3,877千円	4予算額	3,877千円
<p>取り組むこと</p> <p>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。</p>					
計画 (取組内容)		中間 振り返り		年度末 (取組実績)	
<p>教育力向上支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 各小中学校が行う教育力向上にかかる取組の支援(通年) ワークショップの開催(1回) <p>小学生運動能力向上支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>中学生課外授業</p> <ul style="list-style-type: none"> 民間事業者による課外授業(通年) <p>【改定履歴あり】</p>					
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	
<p>学力・体力向上支援で効果があったと回答した学校の割合 70%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】50%未満</p>					
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					
<p>3年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 教育力向上支援事業：区内小学校へ必要物品等の支援 全9校 小学生運動能力向上支援事業：実技指導 トップアスリート10回、スポーツトレーナー 29回 中学生課外授業：参加登録した生徒数 43名 					

具体的取組3-2-2 子どもを支える環境の充実

2決算額	5,885千円	3予算額	7,324千円	4予算額	7,376千円
<p>取り組むこと</p> <p>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全9地域に開設する。</p>					
計画 (取組内容)		中間 振り返り		年度末 (取組実績)	
<p>小学生サポート事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 学習支援を含む居場所を区内全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	
<p>参加者(悩み相談者)へのアンケートで、「話を聞いてもらえてよかった」と回答した児童の割合 70%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】50%未満</p>					
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					
<p>3年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 学習支援を含む居場所を区内全9地域に開設 参加児童数 のべ750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

- 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、区の特長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

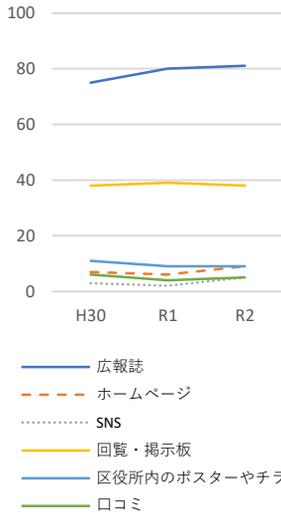
現状

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思う区民の割合※



※2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



(2年度区民アンケート)

要因分析

- 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。
- 広報誌は、区政情報取得の手段として定着しているが、対象や発信する内容に応じて、ホームページやSNSの利用を高める必要がある。

課題

- 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

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

来庁者等に対するサービスの格付け結果

H28	★☆☆	3.2
H29	★☆☆	3.2
H30	★★☆	3.5
R1	★★☆	3.5
R2	★★☆	3.5
R3	★☆☆	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)

(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匿名調査)

要因分析

- 昨年度の格付け結果と比べ区評価点が0.3点低下、窓口単位では、4課のうち3課において評価点が低下した。昨年度においては、新型コロナウイルスの感染拡大等により、外部講師による接客研修が実施できなかったことが、職員全体の接客力の低下の一因と考えられる。

課題

- 職員全体の接客力を底上げするため、効果的な接客研修の実施や、日ごろから接客意識を高めるための取組が必要である。

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

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年間で念頭に設定＞	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＞							前年度
<ul style="list-style-type: none"> 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、区政運営等の情報が届き、区政への関心が高まっている状態 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 							
	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、区役所からの情報発信により、区政への関心が高まったと感じると回答した区民の割合 7年度までに60%以上							
							今後の対応方向	

具体的取組4-1-1 区民の意見やニーズの把握

2決算額	1,590千円	3予算額	1,921千円	4予算額	1,912千円
取り組むこと					
幅広い区民の方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					
3年度実績 ・区政会議 全体会議 2回、専門部会 各1回 (計2回) ・地域担当制の実施 通年 ・広聴・各種相談事業の実施 通年 (84回) ・区出前講座の実施 通年 (16回)					

具体的取組4-1-2 広報の強化

2決算額	18,570千円	3予算額	22,183千円	4予算額	18,699千円
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。特に若年層に関心を持ってもらうよう誌面を工夫するとともに、ホームページやSNS等を効果的に活用する。					
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) 全戸配布 12回 (うち、若年層向けの記事掲載 2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					
④各種相談事業実施日時及び実施内容並びに区出前講座実施内容の周知 14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		
広報誌の誌面にて案内したアンケート等に回答した広報誌読者の数 100件以上 【撤退・再構築基準】50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					
3年度実績 ・広報誌の全戸配布 12回 ・ホームページへの情報掲載 通年 ・SNSによる情報発信 通年 ・各種相談事業実施日時の周知 12回					

4-2 区民が満足・納得できる区役所運営

めざす状態 <small><概ね3～5年間を念頭に設定></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"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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>	<table border="1"> <tr> <th>前年度</th> <th>今年度</th> <th>個別評価</th> <th>全体評価</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	前年度	今年度	個別評価	全体評価	
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										

具体的取組4-2-1 区民サービスの向上

2決算額	23,003千円	3予算額	3,000千円	4予算額	2,971千円
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。					
計画(取組内容)	中間振り返り	年度末(取組実績)			
①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) ②若手職員を中心としたカイゼンチームによる取組 通年 ③庁舎の環境整備等 通年					
プロセス(過程)指標 <small><取組によりめざす指標></small>	中間振り返り	達成状況			
接客能力の向上や接客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					
3年度実績 ・キッズ・スペースの運営 ・コンプライアンス研修(全体研修) ・コンプライアンス研修(課単位) ・カイゼンチーム会議の実施					

具体的取組4-2-2 効果的・効率的な業務運営

2決算額	- 千円	3予算額	- 千円	4予算額	- 千円
取り組むこと					
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、職員がより一層能力を発揮できる職場環境づくりに取り組む。					
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 ③ICTを活用した行政手続きの推進(各種オンライン手続きの周知・区民アンケートのオンラインシステムの活用など) 通年 ④働き方改革等による生産性の向上に向けた取組 通年					
プロセス(過程)指標 <small><取組によりめざす指標></small>	中間振り返り	達成状況			
・業務改善やICTの活用等の取組件数 ・働きやすい職場環境づくりなど働き方改革の取組件数 計5件 【撤退・再構築基準】計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					
3年度実績 ・コロナ禍での各種オンライン手続きの区民向け周知 ・庁内PCを活用したペーパーレス会議の実施 ・職員会議等のオンライン実施 ・アプリを使った職員向けアンケートの実施 ・風通しのよい職場環境づくりに向けたよろず相談窓口の設置					