令和５年度　都島区運営方針

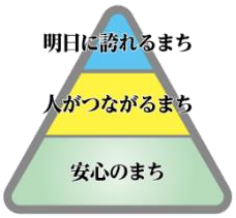
区の目標(何をめざすのか)

「安心のまち、人がつながるまち、明日に誇れるまち」の実現

サクラ　コスモス
都島区の花

区の使命(どのような役割を担うのか)

- 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
- 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
- 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



令和５年度　区運営の基本的な考え方(区長の方針)

- 「幸せになれるまち、都島区」の実現をめざします。
- 「教育力向上区宣言」を通して、教育力の高いまちの実現をめざします。

重点的に取り組む経営課題

経営課題1　安全・安心のまちづくり

課題認識	主な戦略
災害への備えを意識しているが実際に備えをできていない区民が一定数いる、主に高齢者が対象となりやすい特殊詐欺の被害が拡大している、多くの来街者が行き交う京橋地域では路上喫煙マナーが改善しないなど、啓発活動が行き届ききっていない。	日頃からの災害への備えの中でも、とりわけ個別避難計画を策定するとともに、特殊詐欺対策のために警察と連携した啓発等に取り組む。放置自転車対策、交通マナーアップ対策、路上喫煙対策、京橋地域の客引き対策について、市民協働による啓発等の取組を推進する。

経営課題2　人と人がつながり、助け合うまちづくり

課題認識	主な戦略
子育てをしている保護者の孤立を防ぎ、子育ての不安感・負担感を軽減するため、地域の子育て情報、ならびに虐待相談を含む相談窓口を周知する必要がある。	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。

経営課題3　明日に誇れるまちづくり

課題認識	主な戦略
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。また、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。	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。

経営課題4　区役所力の強化

課題認識	主な戦略
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。	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。

自己評価（運営方針全体の定性評価）

区運営方針に掲げる各経営課題の戦略ごとの具体的取組については、着実に推進できており、目標は概ね達成し、一定の成果を得ることができたと認識している。

（安全・安心のまちづくり）
　防災のまちづくりについては、区民をはじめ、地域・企業・学校園など様々な対象に応じた、きめ細やかな啓発活動による、災害への備えの重要性の周知に努めた。引き続き、自助・共助による災害への備えの重要性を広めるため、広報誌による情報発信のほか、出前講座やイベント等においても、わかりやすい啓発活動を強化していく。
　防犯のまちづくりについては、青色防犯パトロールや防犯カメラの設置、自転車マナーアップ啓発等の活動を行い、区民の防犯意識向上や交通事故防止に努めた。引き続き、犯罪に巻き込まれないための防犯意識の向上や犯罪の抑止に向けて、様々な年齢層へ効果的にアプローチできるよう情報発信の方法を検討する。
　安全で美しいまちづくりについて、地域清掃活動や喫煙マナー向上、違法な客引き防止に向けた市民協働型の啓発活動等に取り組み、区民や来街者の環境美化意識の醸成に努めた。より一層の環境美化意識の醸成に向けて、引き続き市民協働型の啓発活動に取り組むとともに、区民への喫煙マナーの向上やごみのポイ捨てなど、様々な情報発信や啓発活動を積極的に行う。

（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については、若い世代との共創の観点から区民まつりのプレイベントとしてストリートダンスコンテストを実施し、区民まつりへの若年層参加のきっかけにつなげるとともに、様々な地域活動を区広報誌やFacebook・YouTubeなどのSNSを活用して積極的に情報発信することにより地域活動への理解促進に努めた。また、地域が主体となった情報発信の強化に向けた広報交流会を実施するなど、地域の自律的な取組が着実に進められるよう支援を行った。引き続き、コミュニティ豊かなまちづくりをめざし、地域活動を通した人と人とのつながりの機会提供にかかるあり方の検討、町会加入促進及び担い手の拡大に向けた取組を進めていく。
　いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくりでは、地域福祉コーディネーターの相談・訪問等活動件数は目標を達成しているものの、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がアウトカム指標の目標を下回ったため、さらに活動の周知等をはかる必要がある。
　安心して子育てできるまちづくりについては、新型コロナウイルス感染症の影響は大きく、地域子育て支援拠点事業や子育てサロンが通常利用できるようになったが、再び子育て世帯に情報提供する困難さがあった。しかしながら、子育てに困難を感じ支援を求める保護者の声は一定届いており、子育て支援室での相談件数は目標を上回っている。妊娠期からの切れ目のない子育て支援を提供するため、妊婦への情報提供など検討していく。

（明日に誇れるまちづくり）
　魅力あるまちづくりについては、令和5年4月に都島区制80周年を迎えたことから、都島区をPRする記念動画を制作し、区民まつり等のイベントや区役所庁舎内のデジタルサイネージで放映するなど、区の歴史・文化や魅力資源の発信に努めた。
　水辺のにぎわいづくりについては、昨年度に引き続き、未就学児を対象とした「砂遊び教室」や、大阪府や企業と連携した「桜ノ宮ビーチフェスティバル」を開催し、定員を超える応募があった。引き続き、桜ノ宮ビーチの認知度向上に向けて取組を進めていく。
　未来の都島を担う人材育成については、新型コロナウイルス感染症の影響は少なくなったものの、コロナ禍によって一人ひとりが積み重ねてきた日常生活における体験が少なく、将来の夢や目標を持っている子どもの割合は減少傾向にある。しかし、学力・体力向上にかかる授業への支援や、学習支援・悩み相談を行う居場所づくりに取り組んだ結果、学校や参加者アンケートにおいて高い評価がなされ、いずれの取組も目標値を達成することができた。

（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については、区政会議、区民アンケート及び区出前講座などを通じて、多様な区民の意見やニーズの把握に取り組んだ。また、広報誌の全戸配布及びSNSを活用し即時性を生かした情報発信に加え、区ホームページの閲覧者の利便性向上を図るため改修を実施した。引き続き、読み手視点でわかりやすい区政情報の発信に取り組む。
　区民が満足・納得できる区役所運営については、外部講師による接遇研修の実施や、各課横断職員で組成した「カイゼンチーム」による来庁者等に対するサービス向上に向けた様々な取組により、「来庁者等に対する窓口サービスの格付」は、前年度に引き続き、☆2つを獲得することができた。引き続き、職員の接遇スキルアップを図るとともに、窓口サービスの向上に向けた取組を進めていく。また、ICTの活用やDXの推進などにより業務効率化を進めていく。

今後の方針

「新・市政改革プラン」の取組方針である「自律した自治体型の区政運営」に向け、人と人とのつながりの希薄化や、担い手不足など、解決すべき課題があると認識している。引き続き、地域に関わりの薄い住民参加の促進をはじめ、地域の実情に即した活動支援に取り組んでいく。
「安心のまち、人がつながるまち、明日に誇れるまち」の実現に向け、地域活動やイベント情報について、広報誌の掲載やSNSなどを活用し、あらゆる機会を通じてタイムリーに発信することで、地域コミュニティの活性化につなげていくとともに、区民の意見やニーズの的確な把握に努めるなど、より効果的な区政運営に取り組んでいく。

※本運営方針内で「区民の割合」と表記している箇所については、都島区民アンケートにて回答した区民の割合を言う。

経営課題１　安全・安心のまちづくり

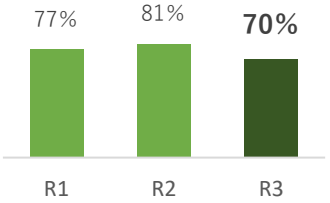
防災のまちづくり

めざす状態
＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

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いる状態

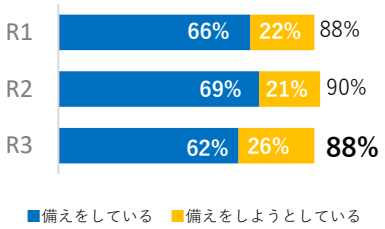
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

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※



※区民アンケートにおいて「知っている」と回答した区民の割合

災害への備えを意識している区民の割合※



※区民アンケートにおいて「何かひとつでも災害への備えをしている」「備えをしようと思っているが今はまだしていない」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＞

- 災害時には、一人ひとりの意識と、日頃からの備え及び避難行動が重要であるが、区民アンケートでは、対象者の約４割が現に災害への備えができていない中、対象者の約２割が「備えをしようと思っているが今はまだしていない」と回答した。防災意識は見られることから、備えを行うための知識やきっかけが少ない可能性がある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- 災害時の備えなど意識と行動が伴うよう、区民に対して、防災・減災の知識を高める啓発活動を進める必要がある。

防犯のまちづくり

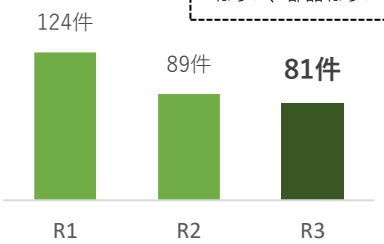
めざす状態

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

現状

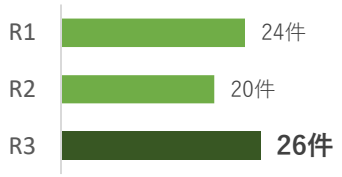
大阪重点犯罪5手口の区内犯罪発生件数

犯罪5手口とは
ひったくり、路上強盗、自動車盗、車上ねらい、部品ねらい



（大阪市犯罪統計資料より）

都島区内の特殊詐欺被害の状況



（大阪府警本部資料より）

要因分析

- 警察や地域と連携した啓発等に取り組むことで、大阪重点犯罪5手口の被害件数が減少しているものの、高齢者等を狙った特殊詐欺の被害件数が増加していることから、特殊詐欺の対象となる層への啓発活動が行き届いていないことが考えられる。

課題

- 警察や地域と連携し、区民の防犯意識の向上に取り組むとともに、犯罪を起こしにくい環境整備にも取り組む必要がある。

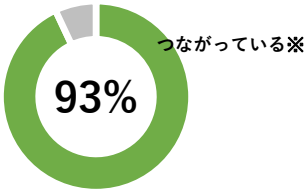
安全で美しいまちづくり

めざす状態

区民の環境美化意識が向上し、違法な客引きや放置自転車、路上喫煙、ポイ捨てごみの減少による美しいまち

現状

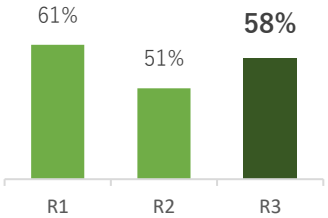
市民協働による啓発等の取組は、区民の環境美化意識の向上につながっていると思う区民の割合※



※３年度区民アンケートにおいて「思う」「どちらかと言えば思う」と回答した区民の割合

- 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※



※区民アンケートにおいて「すごく感じる」「ある程度感じる」と回答した区民の割合

要因分析

- 啓発活動による一定の効果が見られるものの、違法な客引き行為や受動喫煙やごみのポイ捨てのほか、放置自転車等により、区民・来街者に不快感などを抱かせている可能性がある。

課題

- 歩行者が安全に通行できる環境を整えるために、市民協働型の啓発による区民等の環境美化意識の向上に取り組む必要がある。

1-1　防災のまちづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	評価
区民アンケートにおいて、災害への備えができていると回答した区民の割合 75%以上	58%	60%	順調でない

具体的取組1-1-1　自助の取組みの推進

3決算額	530千円	4予算額	604千円	5予算額	796千円

取り組むこと

日頃からの災害への備えや、迅速な避難行動につなげていくため、高齢者や子育て層など支援が必要な世帯に向けた啓発活動や、広報誌、SNS等を活用した情報発信に取り組む。

計画(取組内容)	取組実績
①高齢者・子育て層、マンション自治会等に向けた出前講座　6回 ②区内で開催されるイベント等における啓発　1回 ③小中高生への防災講座　1回 ④広報誌、ホームページ、SNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　9回	取組は予定どおり実施 ①　49回 ②　12回 ③　5回 ④　58回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
災害への備えの重要性に対する意識が高まったと感じる出前講座受講者の割合　70%以上 【撤退・再構築基準】50 %未満	目標達成 （87%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 広報みやこじまを活用した防災マップ等の周知　８回
- 出前講座での啓発　17回
- 土曜授業等を活用した小中高生への啓発　３回
- 災害への備え（自助）などSNSを活用した啓発　６回

具体的取組1-1-2　共助の取組みの推進

3決算額	822千円	4予算額	936千円	5予算額	816千円

取り組むこと

地域防災力の向上を図るため、地域が実施する防災訓練の支援や、地域防災リーダーの育成、災害時における要支援者のための個別避難計画の作成に取り組む。

計画(取組内容)	取組実績
①地域、行政、関係機関と連携した防災訓練　1回 ②地域防災リーダー研修　1回 ③地域やマンション自治会の自主防災組織への支援　9回 ④大規模災害時協力事業所、津波避難ビル等の連携にかかる区内企業・事業者への協力要請　2事業所 ⑤広報誌、ホームページ、SNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　9回 ⑥個別避難計画の作成　2地域	取組は予定どおり実施 ①　1回 ②　6回 ③　23回 ④　5事業所 ⑤　27回 ⑥　2地域

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
災害への備えの重要性に対する意識が高まったと感じる地域主体の防災訓練参加者の割合 70%以上 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成 （94%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 地域防災リーダー研修　５回
- 地域防災訓練への支援　15回
- マンション等防災組織への支援　１回
- 大規模災害時協力事業所登録　３事業所
- 津波避難ビル協定締結　１事業所
- SNSなどによる啓発　21回
- 個別避難計画の作成　１地域

1-2　防犯のまちづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	評価
区民アンケートにおいて、区民の防犯意識の向上が街頭における犯罪の発生抑止につながっていると感じると回答した区民の割合 70%以上	61％	64％	順調でない

具体的取組1-2-1　警察等と連携した防犯活動

3決算額	2,532千円	4予算額	2,594千円	5予算額	2,916千円

取り組むこと

青色防犯パトロール車による巡回や警察と連携した防犯啓発等に取り組むとともに、様々な広報媒体を活用した防犯情報の発信による街頭犯罪の抑止に取り組む。また、被害が増加している特殊詐欺を防止する固定電話の自動通話録音機の無償貸与を行うなどの環境整備に取り組む。

計画(取組内容)	取組実績
①警察等と連携した防犯啓発　６回 ②出前講座等による防犯啓発　通年 ③高齢者に向けた特殊詐欺防止啓発　1回 ④地域安全防犯カメラ設置　8台 ⑤広報誌、ホームページ、SNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　6回	取組は予定どおり実施 ①　17回 ②　19回 ③　12回 ④　8台 ⑤　31回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
警察と連携した防犯啓発や青色防犯パトロールの巡回、防犯カメラの設置による取組みが、防犯意識の向上につながっていると感じると回答した区民アンケートの割合　60％以上 【撤退・再構築基準】30％未満	目標達成 （68％）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 特殊詐欺防止などSNSを活用した啓発　８回
- 犯罪発生情報などSNSを活用した情報発信　１回
- 地域安全センターを活用した防犯情報発信　12回
- ひったくり防止キャンペーン　12回
- 警察と連携した特殊詐欺防止キャンペーン　13回
- 啓発講座　10回

具体的取組1-2-2　交通マナーアップの啓発

3決算額	4千円	4予算額	20千円	5予算額	24千円

取り組むこと

警察と連携し、交通事故の防止や自転車マナーアップの啓発等に取り組むとともに、様々な広報媒体を活用した交通安全情報の発信に取り組む。

計画(取組内容)	取組実績
①交通安全教室等の実施　5回 ②地域の方々に向けた交通安全教室等の実施　5回 ③警察等と連携した交通安全街頭啓発　2回 ④地域と連携した自転車マナーアップ啓発　2回 ⑤広報誌、ホームページ、SNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　６回	取組は予定どおり実施 ①　13回 ②　13回 ③　8回 ④　2回 ⑤　17回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
交通安全教室や街頭啓発、自転車マナーアップ啓発等の取組みが交通事故防止につながっていると感じると回答した交通安全大会参加者の割合　60％以上 【撤退・再構築基準】30％未満	目標達成 （98％）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 事故防止や自転車マナーなどSNSを活用した啓発　12回
- 通学路安全点検　１回
- ラミネート設置自転車による巡回啓発　通年
- 高齢者向け交通安全出前講座　１回
- 警察と連携した交通安全街頭啓発　２回
- 警察と連携した自転車マナーアップ啓発　２回
- 児童絵画路面シート貼付式　１回
- 啓発講座　３回

1-3　安全で美しいまちづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	評価
区民アンケートにおいて、市民協働による啓発等の取り組みが区民や来街者の環境美化意識の向上につながっていると感じると回答した区民の割合 85%以上を維持	74%	75%	順調でない

具体的取組1-3-1　環境美化の推進

3決算額	2,547千円	4予算額	2,710千円	5予算額	2,774千円

取り組むこと

地域、企業、商店会等と協働し、ボランティア清掃活動を推進するとともに、環境美化意識の向上を図るための啓発活動に取り組む。

計画(取組内容)	取組実績
①市民協働型の地域清掃活動（区内一斉清掃活動「都島クリーン作戦」、毛馬桜之宮公園内での清掃活動「大川かたづけ隊」など）　月1回 ②京橋地域の安全なまちづくり連絡協議会主体の啓発活動　月2回 ③環境美化意識向上を高めるSNS等による情報発信　3回	取組は予定どおり実施 ①　月1回 ②　月2回 ③　20回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
ボランティア清掃等の環境美化活動が環境美化意識の向上につながると感じる環境美化活動参加者の割合　60%以上 【撤退・再構築基準】30%未満	目標達成 （95%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 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　16回
- 環境美化意識の向上などSNSを活用した啓発　20回
- 京橋駅周辺の清掃活動　1回
- 市民協働型の清掃活動　11回
- 老人福祉センターなどでの啓発講座　3回

具体的取組1-3-2　客引き行為等適正化重点地区の指定・路上喫煙禁止地区の啓発

3決算額	1,262千円	4予算額	1,420千円	5予算額	1,417千円

取り組むこと

京橋地域の「客引き行為等適正化重点地区」の指定及び「路上喫煙禁止地区」の制度周知や、違法な客引きを利用しない意識の醸成とポイ捨て防止など喫煙者マナーの向上を図るための啓発活動に取り組む。

計画(取組内容)	取組実績
①京橋地域の安全なまちづくり連絡協議会主体の啓発活動　月2回 ②市民協働型の路上喫煙禁止地区での啓発活動　6回 ③区役所内電子掲示板や区内の広報版等を活用し、路上喫煙禁止地区エリアマップ等の掲載　通年 ④喫煙者のマナー啓発ポスターを作成し、区内に掲示　1回 ⑤ホームページ、ＳＮＳなど様々な広報媒体を活用した情報発信　３回	取組は予定どおり実施 ①　月2回 ②　6回 ③　通年 ④　1回 ⑤　8回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
京橋地域の「客引き行為等適正化重点地区」の指定と「路上喫煙禁止地区」が区民・来街者に浸透したと感じる環境美化活動参加者の割合　51%以上 【撤退・再構築基準】30%未満	目標達成 （70%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
（共通）
- 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　16回

（路上喫煙対策）
- 市民協働型の啓発活動　6回
- 区役所電子掲示板へエリアマップ等の掲載　通年

（客引き行為適正化）
- 取組周知のための店舗訪問　約400件
- 重点地区指定セレモニー　１回

経営課題２　人と人がつながり、助け合うまちづくり

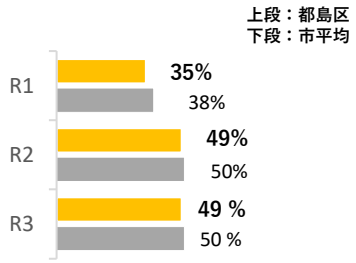
コミュニティ豊かなまちづくり

めざす状態

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

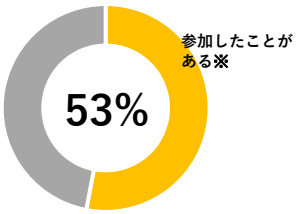
現状

地域活動協議会を知っている区民の割合※



※区民アンケートにおいて「知っている」と回答した区民の割合

地域での様々な活動に参加したことがある区民の割合※



※３年度区民アンケートにおいて、防災訓練、ふれあい喫茶、高齢者食事サービス、子育てサロン、子供見守り活動、清掃活動、夏祭り・盆踊りなどの地域活動に参加したことがあると回答した区民の割合。

要因分析

- 個人の生活様式や価値観の多様化、新たな生活様式を求められるなど、人と人とのつながりが依然として希薄である。
- 地域活動等へ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る。

課題

- 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、人と人とがつながる機会の提供が必要である。
- 地域の実情に即したきめ細やかな支援などを行い、より多くの住民参加による自律的な地域運営を推進することが必要である。

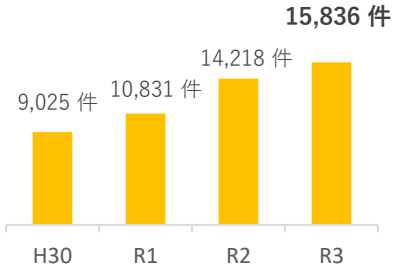
いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり

めざす状態

- 地域に福祉の身近な相談窓口があり、地域住民がお互いに見守り活動を行うことにより、安心して生活できる状態
- 区民が健康でいきいきと生活することができる状態

現状

地域福祉コーディネーターによる相談・訪問等活動件数



（都島区役所担当課が把握する実績）

要因分析

- 地域コミュニティの希薄化を背景に、福祉課題の「複雑化・多様化・深刻化」が進み、支援につながらず、地域で埋もれている要援護者に対する支援の必要性が大きくなってきている。また、引き続き感染症の影響を踏まえた要援護者への対応も求められている。

課題

- 大阪市地域福祉基本計画の基本目標である「気にかける・つながる・支えあう地域づくり」をめざしつつ、「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。

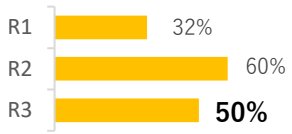
安心して子育てできるまちづくり

めざす状態

- 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

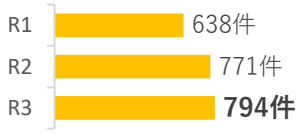
現状

「子育て支援室」を知っている区民の割合※



※区民アンケートにおいて「知っている」「名前だけは知っている」と回答した区民の割合

子育て支援室での相談受付件数



（都島区役所担当課が把握する実績）

要因分析

- 子育て支援室を知らない区民は一定数いるが、子育て支援室での相談受付件数は増加していることから、保護者の不安に寄り添い、相談できる場所への需要が高まっていると言える。
- ライフスタイルの変化によって、対面での相談がしづらいケースがある。

課題

- 子育てをしている保護者の孤立を防ぎ、子育ての不安感・負担感を軽減するため、地域の子育て情報、ならびに虐待相談を含む相談窓口を周知する必要がある。

2-1　コミュニティ豊かなまちづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	評価
地域活動協議会の構成団体が、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と回答した割合（※まちづくりアンケートより） 90%以上を維持	93%	93%	順調

具体的取組2-1-1　地域コミュニティの推進

3決算額	2,344千円	4予算額	9,233千円	5予算額	9,632千円

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。また、地域活動の情報発信を積極的に行うことで、地域活動への理解促進に取り組む。

計画(取組内容)	取組実績
①区民まつり　1回（９月開催予定） ・住民間交流の促進 ・多様な地域活動の担い手との連携 ②地域活動の情報発信 ・広報誌やSNSを活用した情報発信　年12回以上	取組は予定どおり実施 ①　１回 ②　年23回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
①区民まつりへの参加が地域とつながる機会となったと感じる参加者の割合　80%以上 【撤退・再構築基準】40%未満 ②区民アンケートにおいて、広報みやこじまやSNSによる啓発が地域活動への理解促進に有効と感じる区民の割合　60%以上 【撤退・再構築基準】30%未満	①目標達成（98%） ②目標未達成（59%）

課題と改善策

SNS等による啓発においては、わずかに目標達成にいたならなかったが、50代以下のアンケート結果では、目標に達する割合（30代以下：65%、40～50代：63%）となり、若い世代への理解促進に有効と考えている。引き続き、広く地域活動への理解促進に繋がるよう、あらゆる媒体を活用し、地域活動への若い世代の参加や担い手が不足している課題に即した取組となるよう地域活動の情報発信に取り組んでいく。

前年度までの実績

4年度実績
①区民まつり(9月)　参加者数約33,000人、出展団体数58団体
②広報誌やSNSを活用した情報発信　年27回

具体的取組2-1-2　地域活動協議会による自律的な地域運営の促進（改革の柱4-1）

3決算額	27,996千円	4予算額	40,317千円	5予算額	40,492千円

取り組むこと

地域活動協議会の活動を効果的に支援し、より多くの住民参加による自律的な地域運営の実現をめざす。

計画(取組内容)	取組実績
①地域活動協議会補助金の交付による財政的支援　9地域 ②中間支援組織（まちづくりセンター）による活動の支援　通年 ・会計事務をはじめとしたデジタル化、町会加入促進、担い手拡大などに関する支援　9地域 ・フェイスブック等SNSなど広報媒体で地域活動協議会の活動等の情報発信　各地域1回以上 ・他地域活動事例（他区地域も含む）の共有会議の開催　1回以上	取組は予定どおり実施 ①　9地域 ②　予定どおり実施

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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　91%以上 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成 （95%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績（12月末現在）
①地域活動協議会補助金の交付　9地域
②中間支援組織による活動の支援
・フェイスブック等SNSなど広報媒体で地域活動協議会の活動等の情報発信　75回
・他地域活動事例の共有　3回
・会計事務、町会加入促進、デジタル化などに関する支援　９地域（随時）

2-2　いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	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 70%以上	53%	55%	順調でない

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

3決算額	10,869千円	4予算額	11,158千円	5予算額	11,504千円

取り組むこと

「気にかける・つながる・支えあう」見守り体制の強化をめざし、地域の身近な相談窓口として、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」の名簿を活用した見守りを行う。

計画(取組内容)	取組実績
地域福祉コーディネーターの配置 ・各地域における福祉相談 ・要援護者名簿を活用した高齢者等の見守り活動 ・見守りの担い手支援等 ※９地域10名、年間240日、５時間/日の配置	取組は予定どおり実施 計画どおり実施 ・9地域10名 ・年間240日

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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10,000件以上 【撤退・再構築基準】4,400件以下	目標達成 （14,828件）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4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
  15,300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

3決算額	626千円	4予算額	757千円	5予算額	862千円

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)	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) ②巡回母乳子育て教室　概ね毎月2回　24回 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 ④育児教室　月1回　12回	取組は予定どおり実施 ①　6回 138名 ②　24回 162名 ③　2回 25名 ④　12回 69名

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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 （100%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- プレワーキングマザー対象出産直前講座　6回 102名
- 巡回母乳子育て教室　29回 170名
- 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 6名

2-3　安心して子育てできるまちづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	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80%以上を維持	94%	94%	順調

具体的取組2-3-1　子育て相談体制の充実

3決算額	6,498千円	4予算額	6,585千円	5予算額	6,841千円

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)	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	取組は予定どおり実施 70回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
子育て支援室での相談件数 500件以上 【撤退・再構築基準】250件未満	目標達成 （1,072件）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4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　784件
- 臨床心理士による福祉相談件数　のべ1201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

3決算額	8,653千円	4予算額	9,147千円	5予算額	9,226千円

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)	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）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）	取組は予定どおり実施 共に通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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 【撤退・再構築基準】 ①400件未満／②200件未満	目標達成 （①のべ2,614件、②のべ867件）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 精神保健福祉士が対応した件数　のべ2617件
- 要支援妊婦担当が対応した件数　のべ927件
- 地域子育て連絡員対応件数　35件

経営課題３　明日に誇れるまちづくり

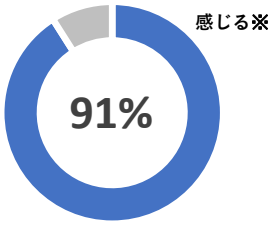
魅力あるまちづくり

めざす状態

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

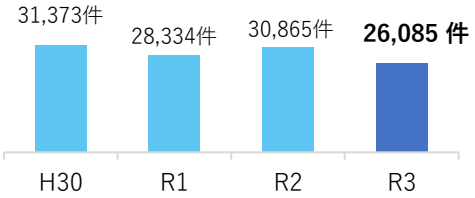
現状

区への愛着を感じる区民の割合※



※3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

大阪ふれあいの水辺 利用者数



（大阪府より提供）

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

- 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

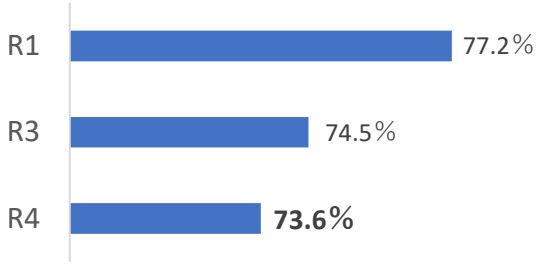
めざす状態

子どもが、明るく健やかに成長していく状態

現状

小中学生へのアンケート

将来の夢や目標を持っていますか



※2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により未実施

「全国学力・学習状況調査」

要因分析

- 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、子どもを取り巻く状況は厳しいものとなっている。将来の夢や目標を持つことのできるような、学びや遊びを通じた子どもの成長の機会が失われている。

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。

3-1　魅力あるまちづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	評価
区民アンケートにおいて、居住地域で魅力を感じると回答した区民の割合 90%以上を維持	94%	95%	順調

具体的取組3-1-1　水辺のにぎわいづくり

3決算額	2千円	4予算額	475千円	5予算額	835千円

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)	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官民連携した水辺のイベント（砂遊び教室など）の開催　2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	取組は予定どおり実施 ①　2回 ②　2回 ③　通年 ④　2回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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	目標未達成 （30%）

課題と改善策

プロセス指標において、「よく利用する」「行ったことがある」「あることは知っている」と回答した区民を合わせた割合は約8割であり、これまでの取組等から認知度は一定数を得られているものの、実際に行ったことがある区民の割合が目標に達しなかったことが課題であることから、今後、多くの区民等が参加できるイベントの開催などを検討していく。

前年度までの実績

4年度実績
- 区主催のビーチでのイベント（砂遊び教室）　6月、10月
- ファミリーサッカー教室の開催　3月
- 桜ノ宮ビーチフェスティバルの共催　10月
- 「大阪ふれあいの水辺」の認知拡大に向けた動画投稿　3回
- インスタグラム等による水辺のイベント告知　通年

具体的取組3-1-2 区の魅力発信

3決算額	371千円	4予算額	529千円	5予算額	2,515千円

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)	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 ③都島区制80周年記念動画の作成　1本	取組は予定どおり実施 ①②　通年 ③　1本

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
区SNS等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 （※YouTube以外のSNSでも動画投稿を行っているため、「YouTubeチャンネル」から「SNS等」に変更）	目標達成 （前年度比109%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- YouTube動画発信(都島区魅力発信動画など)　通年
- インスタグラム等による魅力情報の発信　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
- 区内緑道等への菜の花の育苗　1月～3月
- JR桜ノ宮駅池下藤架道橋での高架下壁面アートの実施　3月
- 出前講座による区の歴史等の周知　1回

3-2　未来の都島を担う人材育成

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	評価
全国学力・学習状況調査において、「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 78％以上	74%	73%	順調でない

具体的取組3-2-1　教育力向上支援

3決算額	3,188千円	4予算額	3,877千円	5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)	取組実績
教育力向上支援事業 ・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） 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） キャリア教育 ・小中学校に対するキャリア教育の充実（通年）	取組は予定どおり実施 教育力向上支援事業 ・学校支援 通年 ・ワークショップに代えて講演会を実施（1回） 小学生運動能力向上支援事業　通年 中学生課外授業　通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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 【撤退・再構築基準】50％未満	目標達成 （100％）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 教育力向上支援事業：区内小中学校へ必要物品等の支援　全14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　32回
- 中学生課外授業：参加登録した生徒数　37名

具体的取組3-2-2 子どもを支える環境の充実

3決算額	6,897千円	4予算額	7,376千円	5予算額	7,376千円

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全9地域に開設する。

計画(取組内容)	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全9か所に開設（通年） 区内居場所づくり団体との連携 ・情報提供・活動情報の発信（通年）	取組は予定どおり実施 共に通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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 80％以上 【撤退・再構築基準】60％未満	目標達成 （96％）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 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1626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

めざす状態

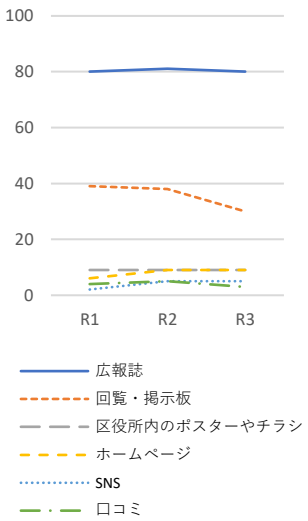
- 区民の意見やニーズを的確に把握し、関係局等と連携するなど、市政の総合拠点としての役割を担いつつ、施策・事業を展開できている状態
- 区民に、区政運営等の情報が届き、区政への関心が高まっている状態

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※

※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



（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

めざす状態

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

現状

来庁者等に対するサービスの格付け結果

H30	★★☆	3.5
R1	★★☆	3.5
R2	★★☆	3.5
R3	★☆☆	3.2
R4	★★☆	3.8

★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

- 4年度は前年度の格付け結果と比べて区評価点が大幅に上昇し、窓口単位でも、4課全てで評価点が上昇した。
- 格付け結果については、外部講師による接遇研修をはじめ、各課横断の職員による「カイゼンチーム」で進めてきた区民サービス向上に向けた取組の成果が反映されたと考えられる。

課題

- 前年度に比べて格付け結果の評価点は上昇しているが、市平均では下回る課もあるため、職員全体の接遇力の底上げに向けて、効果的な接遇研修の実施やカイゼンチームによる継続的な取組を進めていく必要がある。

4-1　区民の声が区政に反映される仕組みづくり

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	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 70%以上	45%	47%	順調でない

具体的取組4-1-1　区民の意見やニーズの把握

3決算額	911千円	4予算額	1,912千円	5予算額	2,504千円

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)	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	取組は予定どおり実施 ①　3回 ②　2回 ③　通年（106回） ④　通年（58回）

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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	目標未達成（41%）

課題と改善策

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らないと回答した区民の割合が半数を超えることから、広報媒体を活用し、区民が自分の意見を伝える方法について周知を図る。

前年度までの実績

4年度実績
- 区政会議　全体会議　3回、専門部会　各2回（計4回）
- 地域担当制の実施　通年
- 広聴・各種相談事業の実施　通年（107回）
- 区出前講座の実施　通年（18回）

具体的取組4-1-2　広報の強化

3決算額	18,718千円	4予算額	18,699千円	5予算額	18,032千円

取り組むこと

広報誌を全戸配布し、区民にわかりやすい情報を提供する。特に若い世代を中心としたより幅広い層に関心を持ってもらえるよう、区民参加型企画の記事の掲載等、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)	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、区民参加型企画の記事の掲載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広聴業務に関する広報　14回（うち、各種相談事業実施日時及び区出前講座の周知13回）	取組は予定どおり実施 ①　12回 ②　通年 ③　通年 ④　14回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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	目標達成（124件）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4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等の周知　14回

4-2　区民が満足・納得できる区役所運営

アウトカム指標（定量評価）＜経営課題の進捗度合いを示した指標＞	前年度	今年度	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、すべての調査対象窓口（全５）の評価点3.5点以上	3.5以上の調査対象窓口 5/5	3.5以上の調査対象窓口 5/5	順調

具体的取組4-2-1　区民サービスの向上

3決算額	2,643千円	4予算額	2,971千円	5予算額	3,868千円

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踏まえて窓口サービス改善につなげるとともに、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、庁舎の快適な環境づくりを行う。

計画(取組内容)	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	取組は予定どおり実施 ①　1回 ②　通年 ③　通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
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	目標達成 （99%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- 外部講師による接遇研修の実施（全職員対象）
  内容：集合型及び実地指導型研修
- 副区長によるコンプライアンス研修の実施（全職員対象）
- カイゼンチームによる各種取組（通年）
  窓口案内サインのリニューアル
  より見やすい名札のデザイン変更と取付け方の統一　　など
- 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

3決算額	- 千円	4予算額	- 千円	5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)	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	取組は予定どおり実施 ①②③④　通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
・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	目標達成 （5件）

課題と改善策

－

前年度までの実績

4年度実績
- ICTを活用した行政手続きの拡充（行政オンラインシステムによる戸籍関係の相談・届出の来庁予約など）
- 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
- 風通しのよい職場環境づくりに向けた『何でも相談窓口』の設置
- 仕事便利情報等を掲載した職員向けニュースレターの発信