令和４年度　都島区運営方針　（様式1）

資料２

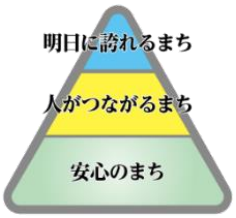
区の目標(何をめざすのか)

「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４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(4年度予算額)
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。	(防災のまちづくり) 出前講座等での啓発や、広報誌、SNS等の様々な媒体を活用した情報発信を行うなど区民の防災意識の向上に取り組む。	(自助の取組みの推進) 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。 (605千円)

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(4年度予算額)
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、地域の子育て情報を周知するとともに、虐待相談を含む相談窓口を拡充する必要がある。	(安心して子育てできるまちづくり) 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。	(子育て相談体制の充実) 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。 (6,585千円)

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(4年度予算額)
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。	（未来の都島を担う人材育成） 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。	（子どもを支える環境の充実） 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。 (7,376千円)

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(4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。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。 (18,699千円)

市政改革プラン3.1に基づく取組等(様式3)

主な取組項目	取組内容
―	―
―	―
―	―
―	―

１年間の取組成果と今後取り組みたいこと

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、コロナ禍による社会的影響が限定的となってきたことから、自助・共助の重要性を広めるため、広報誌での情報発信のみならず、出前講座等の機会において、災害への備えの重要性を理解してもらえるよう、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、警察と連携した防犯啓発活動の継続や、SNS等による積極的な情報発信などにより、区内犯罪発生件数が減少しており、区民の防犯意識も浸透しつつある。コロナ禍による社会的影響が限定的となってきたことから、効果的な啓発のため、警察との連携を強化したうえで、各種イベントの開催や告知に力を入れていく。
　安全で美しいまちづくりについては、各種取組の有効性はあるものの、環境美化活動参加者からは京橋地域の喫煙マナーが十分に浸透していないという意見が多いため、喫煙マナーの意識向上に向けた啓発活動及びSNS等を通じた情報発信の内容について、喫煙禁止地区の全市域への拡大を踏まえた見直し等を行っていく。

（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、区民まつりにおいて、若い世代の共創の観点からストリートダンスコンテストを実施し、若年層参加のきっかけにつなげるとともに、区広報誌をはじめFacebookやYouTubeなどSNSを活用して地域活動の情報発信を行うことにより、地域住民の地域活動への理解促進に努めた。また、地域の課題を考えるまちづくり講習会や会計説明会などを実施し、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。
　引き続き地域活動を通した人と人とのつながりの機会の提供のあり方などの検討を進めるとともに、第一層支援や新たな担い手の参画促進などを行うことでコミュニティ豊かなまちづくりに向けた取組を進めていく。
　地域福祉コーディネート事業については、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回答した割合は、令和3年度と同じ数値であり目標には到達しなかった。引き続き「身近な相談窓口」のみならず、地域の見守り活動拠点として、地域福祉コーディネーターが調整役となって見守り活動を行っていることをアピールしていく。
　子育て支援については、地域の子育て情報の周知や相談窓口の拡充を行い業績目標は達成しているが、子育ての負担感・不安感は子どもの成長とともに増加していくため、引き続きの取組が必要である。

（明日に誇れるまちづくり）
　水辺のにぎわいづくりについては、砂遊び教室の開催や、「桜ノ宮ビーチフェスティバル」を大阪府や企業等と連携し開催することが出来た。区の魅力発信については、昨年度に引き続き「菜の花プロジェクト」や「壁面アートプロジェクト」を実施するとともに、YouTube、Twitter、インスタグラムを用い魅力資源の認知拡大に努めた。
　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が少なくなったことにより、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順調に取り組むことができた結果、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、区民アンケートや区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。また、ツイッター、フェイスブック、LINEに加え、インスタグラムも活用し即時性を生かした情報発信に取り組んだことにより、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」と回答した割合は前年度より増加し目標達成を達成することができた。区政情報発信ツールである「広報誌」のリニューアルを行い、よりわかりやすい誌面作りに努めた。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☆2つを獲得した。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。

解決すべき課題と今後の改善方向

「市政改革プラン3.1」の改革の柱である「地域活動協議会による自律的な地域運営の促進」について、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、広報誌の連載や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。

経営課題１　安全・安心のまちづくり

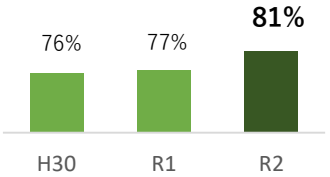
防災のまちづくり

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

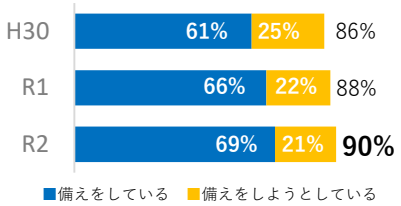
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

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※



※2年度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※



※２年度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

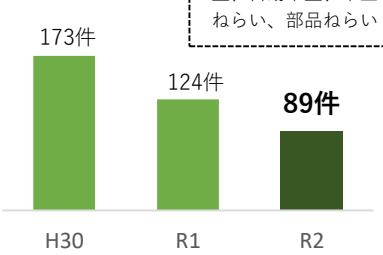
めざすべき将来像

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

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手口及び高齢者等を狙った特殊詐欺の被害件数は減少しているものの、依然として被害が発生している。

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。

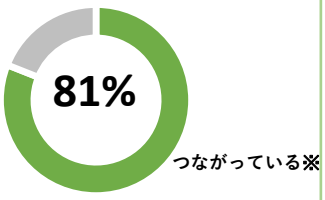
安全で美しいまちづくり

めざすべき将来像

ごみのポイ捨てや放置自転車が減少し、喫煙マナーが守られるなど環境に優しく、誰もが安全に通行ができる状態

現状

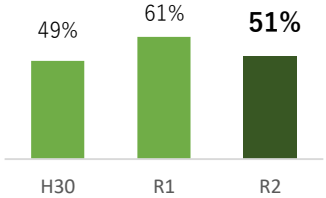
市民協働による啓発等の取組は、区民の環境美化意識の向上につながっていると思う区民の割合※



※令和2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※



※令和2年度区民アンケートにおいて「感じる」「ある程度感じる」と回答した区民の割合

要因分析

- 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。

課題

- 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。

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

（防災のまちづくり）
　コロナ禍による社会的影響が限定的となってきたことから、自助・共助の重要性を広めるため、広報誌での情報発信のみならず、出前講座等の機会において、災害への備えの重要性を理解してもらえるよう、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）
　警察と連携した防犯啓発活動の継続や、SNS等による積極的な情報発信などにより、区内犯罪発生件数が減少しており、区民の防犯意識も浸透しつつある。コロナ禍による社会的影響が限定的となってきたことから、効果的な啓発のため、警察との連携を強化したうえで、各種イベントの開催や告知に力を入れていく。
（安全で美しいまちづくり）
　各種取組の有効性はあるものの、環境美化活動参加者からは京橋地域の喫煙マナーが十分に浸透していないという意見が多いため、喫煙マナーの意識向上に向けた啓発活動及びSNS等を通じた情報発信の内容について、喫煙禁止地区の全市域への拡大を踏まえた見直し等を行っていく。

1-1　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＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞	戦略の進捗状況
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	• 出前講座等での啓発や、広報誌、SNS等の様々な媒体を活用した情報発信を行うなど区民の防災意識の向上に取り組む。 • 地域の防災訓練の支援や、人材を含めた地域資源を活用し、地域の防災力の向上に取り組む。	順調でない

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、災害への備え（自助）ができていると回答した区民の割合　5年度までに75%以上	62%	58%	順調でない	順調でない
区民アンケートにおいて、災害が起きた時に避難する場所を知っていると回答した区民の割合　5年度までに85%以上	70%	69%	順調でない	
区民アンケートにおいて、地域住民同士による助け合い（共助）の重要性について認識していると回答した区民の割合　5年度まで60%以上を維持	70%	85%	順調	

戦略のアウトカムに対する有効性	課題
有効であり、継続して推進	コロナ禍により地域訓練やイベント、出前講座などが減少したため、今後どれだけ啓発の機会を増やすかが課題である。 **今後の対応方向** コロナ禍による社会的影響が限定的となり、イベント等の再開の機運が高まる中、従前の防災活動のみならず、既存事業や地域の活動の場での啓発の機会を増やし、区民に災害への備えや避難場所の確認をしてもらえるよう、防災意識の向上を図る。

具体的取組1-1-1　自助の取組みの推進

2決算額	256千円	3予算額	1,585千円	4予算額	605千円

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)	年度末(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　17回 ②　1回 ③　3回 ④　14回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
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	目標未達成 （68%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3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　10回
- 土曜授業等を活用した小中高生への啓発　1回
- 災害への備え（自助）などSNSを活用した啓発　17回

具体的取組1-1-2　共助の取組みの推進

2決算額	1,029千円	3予算額	1,912千円	4予算額	988千円

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に取り組む。

計画(取組内容)	年度末(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	取組は予定どおり実施 ①　1回 ②　5回 ③　19回 ④　4事業所 ⑤　21回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
共助の大切さが理解でき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 （92%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3年度実績
- 地域防災リーダー研修　3回
- 地域防災訓練への支援　11回
- マンション等防災組織への支援　2回
- 大規模災害時協力事業所登録　4事業所
- SNSなどによる啓発　24回

1-2　防犯のまちづくり

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
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	• 区民の防犯・交通安全意識の向上を図るため、防犯カメラの設置や青色防犯パトロール車による巡回に加え、警察と連携した市民協働による啓発活動を推進するとともに、地域安全センターの活用や広報誌、SNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信に取り組む。	順調	有効であり、継続して推進	コロナ禍で事業全体における啓発の機会が減少したため、今後どれだけ啓発の機会を増やすかが課題である。 **今後の対応方向** コロナ禍の社会的影響が限定的となり、啓発活動等の再開の機運が高まる中、従前の啓発活動の再開のみならず、都島警察と連携の強化を行い、身近な啓発による防犯意識の向上を図る。

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
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 5年度までに70%以上を維持	69%	61%	順調でない	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

2決算額	2,716千円	3予算額	3,199千円	4予算額	2,594千円

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や街頭犯罪を抑止する環境整備に取り組む。

計画(取組内容)	年度末(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 5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　13回 ②　通年 ③　13回 ④　10台 ⑤　34回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
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参加者の割合　60%以上　【撤退・再構築基準】30%未満	目標達成 （61%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3年度実績
- 特殊詐欺防止などSNSを活用した啓発　16回
- 犯罪発生情報などSNSを活用した情報発信　24回
- 地域安全センターを活用した防犯情報発信　6回
- 警察と連携したメロディパトロール　5回
- ひったくり防止キャンペーン　6回
- 警察と連携した特殊詐欺防止キャンペーン　10回

具体的取組1-2-2　交通マナーアップの啓発

2決算額	4千円	3予算額	20千円	4予算額	20千円

取り組むとこ

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)	年度末(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	取組を予定どおり実施しなかった ①　１回 ②　１回 ③　２回 ④　２回 ⑤　12回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
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 （89%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3年度実績
- 高齢者の事故防止や自転車マナーアップなどSNSを活用した啓発　14回
- 通学路安全点検　8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　2回
- 警察と連携した交通安全街頭啓発　2回
- 交通安全功労者感謝状贈呈式　1回

1-3　安全で美しいまちづくり

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
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	• 放置自転車や居酒屋などの違法な客引行為の防止のほか、「路上喫煙禁止地区」における喫煙マナーの向上に向け、市民協働による啓発活動を推進する。 • 区民等の環境美化意識の向上を図るため、広報誌やSNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信を行う。	順調でない	有効であり、継続して推進	コロナ禍で事業全体における啓発の機会が減少したため、今後どれだけ啓発の機会を増やすかが課題である。 **今後の対応方向** コロナ禍の社会的影響が限定的となり、啓発活動等の再開の機運が高まる中、従前の啓発活動を再開すると共に、よりいっそう積極的に広報を展開し、環境美化意識の向上を図る。

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
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　5年度までに85％以上	93%	74%	順調でない	順調でない

具体的取組1-3-1　環境美化の推進

2決算額	19千円	3予算額	2,772千円	4予算額	2,710千円

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)	年度末(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しなかった ①　月1回 ②　17回 ③　20回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
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 （92％）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3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　8回
- 環境美化意識の向上などSNSを活用した啓発　21回
- 京橋駅周辺の清掃活動　9回
- 市民協働型の清掃活動　7回

具体的取組1-3-2　路上喫煙禁止地区の啓発

2決算額	1,126千円	3予算額	1,893千円	4予算額	1,420千円

取り組むこと

京橋地域の「路上喫煙禁止地区」の制度周知や、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)	年度末(取組実績)
①市民協働型の路上喫煙禁止地区での啓発活動　6回 ②区役所内電子掲示板や区内の広報板等を活用し、路上喫煙禁止地区エリアマップ等の掲載　通年 ③喫煙者のマナー啓発ポスターを作成し、区内に掲示　1回 ④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　６回 ②　通年 ③　１回 ④　４回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
京橋地域の「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	目標未達成 ※撤退基準 （27.5％）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3年度実績
- 市民協働型の路上喫煙禁止の啓発活動　3回
- 区役所電子掲示板へエリアマップ等の掲載　通年
- 京橋駅前にてポイ捨てなどの清掃活動　9回
- 喫煙者マナーの向上などSNSを活用した啓発　4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

めざすべき将来像

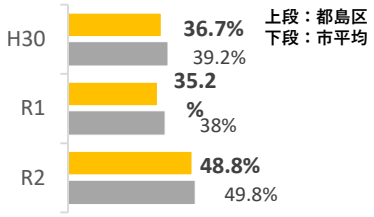
これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、若い世代やマンション住民など、より幅広く人と人とがつながり、身近な地域の中で生活課題の解決に取り組むなど、地域コミュニティが活性している状態

現状

お住まいの地域で日頃からご近所どうしで「見守り・支え合い」等が行われていると感じる区民の割合※

※２年度区民アンケートにおいて「感じる」「ある程度感じる」と回答した区民の割合

地域活動協議会を知っている区民の割合※



※２年度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

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。

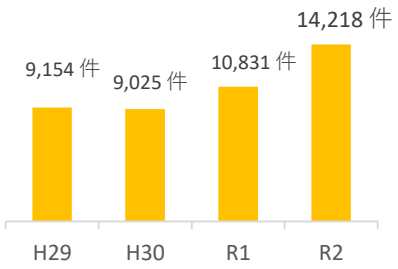
いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり

めざすべき将来像

- 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
- 区民がいきいきと健康で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



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。さらに、感染症拡大下における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。

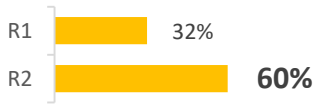
安心して子育てできるまちづくり

めざすべき将来像

- 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
- 子育て世代の保護者が、身近なところから支援を受け、子育てを楽しいと感じることができる状態

現状

「子育て支援室」を知っている区民の割合※



※２年度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

保護者へのアンケート

子どもとの関わりについて、適切な助言をしてくれる人がいない

（子どもの生活に関する実態調査（28年度実施））

要因分析

- 子育てに不安を感じる保護者が、相談できる場所が分からず地域で孤立する傾向にある。また、感染症への対応や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、地域の子育て情報を周知するとともに、虐待相談を含む相談窓口を拡充する必要がある。

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

（コミュニティ豊かなまちづくり）

区民まつりにおいて、若い世代の共創の観点からストリートダンスコンテストを実施し、若年層参加のきっかけにつなげるとともに、区広報誌をはじめFacebookやYouTubeなどSNSを活用して地域活動の情報発信を行うことにより、地域住民の地域活動への理解促進に努めた。また、地域の課題を考えるまちづくり講習会や会計説明会などを実施し、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。

引き続き地域活動を通した人と人とのつながりの機会の提供のあり方などの検討を進めるとともに、第一層支援や新たな担い手の参画促進などを行うことでコミュニティ豊かなまちづくり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：福祉）

地域福祉コーディネート事業については、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回答した割合は、令和3年度と同じ数値であり目標には到達しなかった。引き続き「身近な相談窓口」のみならず、地域の見守り活動拠点として、地域福祉コーディネーターが調整役となって見守り活動を行っていることをアピールしていく。

（安心して子育てできるまちづくり：子育て支援）

地域の子育て情報の周知や相談窓口の拡充を行い業績目標は達成しているが、子育ての負担感・不安感は子どもの成長とともに増加していくため、引き続きの取組が必要である。

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
• 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	• 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の関心を高め、あらゆる世代が参加し、人と人とがつながる機会を提供する。 • 地域の実情に即したきめ細やかな支援を行い、多くの住民が安心して参加できるようまちづくりセンター等の支援を通し、地域活動協議会の自律的な地域活動・運営を推進する。	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
まちづくりアンケートにおいて、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　5年度までに90%以上	91%	93%	順調	順調

具体的取組2-1-1　地域コミュニティの推進

2決算額	1,920千円	3予算額	9,178千円	4予算額	9,233千円

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)	年度末(取組実績)
①区民まつり　1回（９月開催予定） ・新規参画者拡大の促進 ・住民間交流の促進 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計画どおり実施 ②年27回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
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　63%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による啓発がコロナ禍での地域活動への理解促進に有効と感じる区民の割合　50%以上　【撤退・再構築基準】30%未満	目標達成 ① 98% ②62%

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3年度実績
①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
区民まつり(9月)　参加者数約32,000人、参画者2,002人
②広報誌やSNSを活用した情報発信　年10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）

2決算額	29,109千円	3予算額	40,712千円	4予算額	40,317千円

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)	年度末(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 ・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 ・地域活動協議会の会計支援等に向けた事業担当者などへの会議の開催　1回以上	取組は予定どおり実施 ①9地域 ②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＞	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 （91%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

3年度実績
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86回
・他地域活動事例の共有　９地域　（他区地域も含む）
・地域活動協議会の事業担当等への会計支援　９地域

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。	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	53%	53%	順調	順調
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	95%	94%	順調	

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

2決算額	10,869千円	3予算額	10,869千円	4予算額	11,158千円

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)	年度末(取組実績)
地域福祉コーディネーター ①9地域10名 ②訪問・相談等　年間240日 ③要援護者名簿の管理や整備、見守りの担い手の支援等 ④活動時間　1日あたり4時間	取組は予定どおり実施 ①９地域10名 ②年間240日 ③④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＞	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	目標達成 （15,734件）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

1～3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
12,718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

2決算額	526千円	3予算額	850千円	4予算額	757千円

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)	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	取組は予定どおり実施 ①6回 102名 ②29回 170名 ③2回 6名

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	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 （100％）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

前年度までの実績

３年度実績
• プレワーキングマザー対象出産直前講座　4回 65名（2回中止）
• 母乳子育て教室　23回 129名（9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 16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。	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	92％	94％	順調	順調

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)	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	取組は予定どおり実施 199回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	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	目標達成 ①784件 ②1201件

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

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)	年度末(取組実績)
①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） ②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 ①②通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	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	目標達成 ①2617件 ②927件 ③35件

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

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

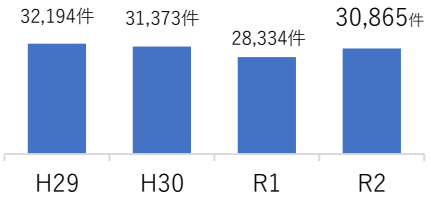
めざすべき将来像

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

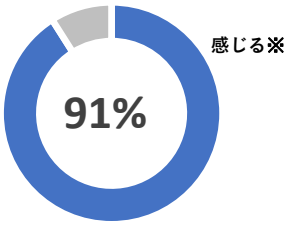
水辺を活かした新たな名所「大阪ふれあいの水辺」の利用者数など

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

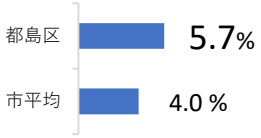
経済状況や家庭環境に左右されることなく、すべての子どもの可能性が最大限活かされる状態

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

- 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

（魅力あるまちづくり）

水辺のにぎわいづくりについては、砂遊び教室の開催や、「桜ノ宮ビーチフェスティバル」を大阪府や企業等と連携し開催することが出来た。

区の魅力発信については、昨年度に引き続き「菜の花プロジェクト」や「壁面アートプロジェクト」を実施するとともに、YouTube、Twitter、インスタグラムを用い魅力資源の認知拡大に努めた。

（未来の都島を担う人材育成）

新型コロナウイルス感染症の影響が少なくなったことにより、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順調に取り組むことができた結果、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。

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
• 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。	順調

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31,000人以上	26,085人	30,583人	順調	順調
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	91％	94％	順調	

戦略のアウトカムに対する有効性	課題
有効であり、継続して推進	－
	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

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)	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	取組は予定どおり実施 ①2回 ②2回 ③通年 ④2回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	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	目標達成 （36%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

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)	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区の魅力創出の取組（緑道への菜の花プランター設置、壁面アートなど）　通年	取組は予定どおり実施 ①②通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	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	目標達成 （242%増）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

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
• 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。	順調	有効であり、継続して推進	－

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	74.7%	82.2%	順調	順調

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

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)	年度末(取組実績)
①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） ②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） ③中学生課外授業 • 民間事業者による課外授業（通年） 【改定履歴あり】	取組は予定どおり実施 ①通年、1回 ②③通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	達成状況
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%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	―

前年度までの実績

３年度実績
- 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

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)	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全9か所に開設（通年）	取組は予定どおり実施 通年

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

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	―

前年度までの実績

３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

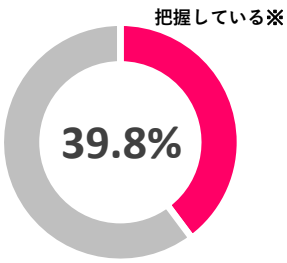
区民の声が区政に反映される仕組みづくり

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

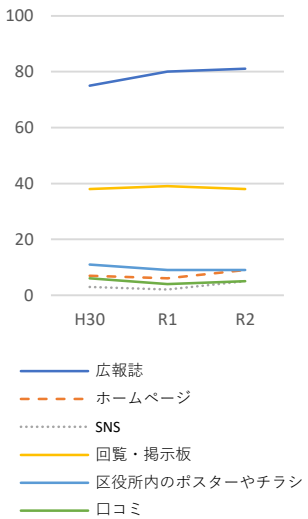
現状

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覆面調査）

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、外部講師による接遇研修が実施できなかったことが、職員全体の接遇力の低下の一因と考えられる。

課題

- 職員全体の接遇力を底上げするため、効果的な接遇研修の実施や、日ごろから接遇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

（区民の声が区政に反映される仕組みづくり）

区民アンケートや区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。また、ツイッター、フェイスブック、LINEに加え、インスタグラムも活用し即時性を生かした情報発信に取り組んだことにより、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」と回答した割合は前年度より増加し目標達成を達成することができた。

区政情報発信ツールである「広報誌」のリニューアルを行い、よりわかりやすい誌面作りに努めた。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）

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☆2つを獲得した。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。

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、区政運営等の情報が届き、区政への関心が高まっている状態	• 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組を行う。 • 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	－
				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	44%	45%	順調	順調
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	56%	57%	順調	

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)	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	取組は予定どおり実施 ①全体会議　3回 ・専門部会　4回 ②2回 ③通年（108回） ④通年（18回）

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	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	目標達成 （52%）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

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)	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	取組は予定どおり実施 ①12回 ②通年 ③通年 ④14回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	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	目標達成 （258件）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	－

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 ＜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。	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、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	3.5点以上窓口等 1/5	3.5点以上窓口等 5/5	順調	順調

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)	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 ①1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＞	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	目標達成 （99％）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	―

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)	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	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＞	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	目標達成 （5件）

	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
年度末	有効	―

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