令和６年度　都島区運営方針

資料２

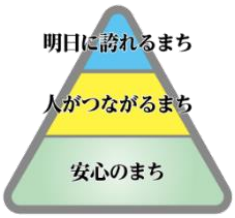
区の目標(何をめざすのか)

「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６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。
- 区民の参画・協働により、安全・安心で、暮らしやすく、魅力あるまちづくりを進めます。

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
日頃からの災害への備えが出来ている区民の割合が減少している、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、啓発が行き届いていないため、対象に応じた啓発が必要である。	災害対策について幅広い年齢層に向けた啓発活動や、個別避難計画の策定に取り組むとともに、特殊詐欺対策については警察と連携した啓発等に取り組む。放置自転車対策、交通マナーアップ啓発、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、専用メール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
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。 また、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。	区民の参画・協働により、新たな魅力が創出され、それらが区内外に広く発信されるよう、新たな手法で取組を推進する。

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。

令和６年度　都島区運営方針

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、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及び出前講座を積極的に実施し、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、幅広い年齢層を対象とした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、防犯カメラの設置、警察と連携した防犯意識の向上を図った啓発活動、学校園での交通安全教室及び街頭での交通安全キャンペーンを積極的に行い、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交通事故の防止に向けて、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とともに、警察と連携した出前講座等を実施する。

安全で美しいまちづくりについて、地域主体の清掃活動、喫煙マナー向上、違法な客引き防止に向けた市民協働型啓発活動や中学生による絵画展等、学校園を含めた区民の環境美化意識の向上に努めた。区民や来街者の環境美化意識の向上に向けて、引き続き路上喫煙の禁止や客引き行為の適正化に向けた啓発活動や情報発信に積極的に取り組み、市民協働型清掃活動を通して区民の環境美化意識の醸成を行う。

（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、都島区の地域資源（人・モノ・コト）をより多くの方々に知っていただくために、新たに『MIYAKOJIMA ひと×まち FILE』を作成し、地域の魅力や素晴らしさを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、地域活動での課題となっている担い手不足の問題に対し、地域活動団体等が参加する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については、アウトカム指標にしている区民アンケートの設問では、「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86％となった。また地域福祉コーディネーターの相談・訪問等活動件数も目標を達成し、区民が安心して生活できる状態の維持に寄与した。
今後も複雑化・多様化・深刻化する課題に対応するため、引き続き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を構築し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」をめざす。

安心して子育てできるまちづくりについては、子育てに困難を感じ支援を求める保護者からの相談件数は目標値を上回っており、子育てに関して相談できる場所への需要は一定数あると言える。子育て世帯が孤立しないよう、引き続き地域の子育て情報や相談窓口の周知等を行い、保護者の不安に寄り添うことで不安感、負担感の軽減を図り、必要な支援を提案していく。

（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、都島史跡マップを更新して作成し、区役所内配架コーナーに設置した。また、都島区マスコットキャラクターのとっきーを活用したカレンダーを作成して区HPでダウンロード可とし、都島区住みます芸人「ボロボロバイセコー」による淀川河川公園（毛馬地区）の魅力紹介動画を作成するなど、区の歴史・文化や魅力資源の発信に努めた。引き続き、魅力資源を活用して区民や企業等と協働した魅力創出・発信に取り組む。

未来の都島を担う人材育成については、将来の夢や目標を持っている子どもの割合はアウトカム指標の目標値には達していないものの増加傾向にあり、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、いずれの取組もプロセス指標の目標値を達成することができた。引き続き、子どもが明るく健やかに成長できるよう、環境整備の取組を進める。

（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を行った。なお、区政会議では試験的にグループディスカッションを行い、より活発な意見交換を図るなど新たな工夫も取り入れて実施した。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等により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んでいく。

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、各課横断の職員で構成された「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つを獲得することができた。引き続き、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、DX推進により更なる業務効率化を進めていく。

解決すべき課題と今後の改善方向

「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。

経営課題１　安全・安心のまちづくり

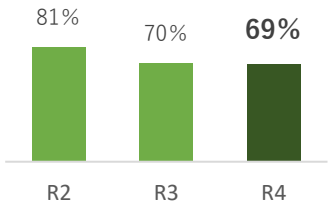
防災のまちづくり

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

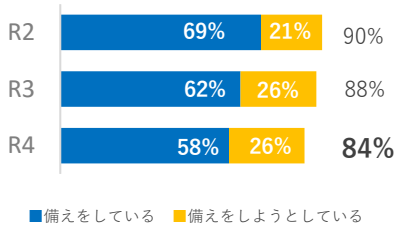
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

災害が起きた時の行動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＞

- 令和２年度から令和４年度にかけて、コロナ禍において対面での啓発活動の機会が少なく、SNS発信などの間接的な啓発活動しかできなかったことから、日頃からの災害への備えが出来ている区民の割合が減少する要因になったと思われる。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- 令和５年度より対面での啓発活動の需要が拡大している。引き続き、出前講座や、防災訓練、イベント等において、幅広い年齢層に向け、啓発活動に取り組む必要がある。

防犯のまちづくり

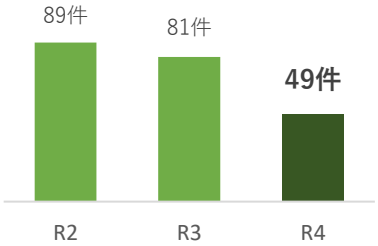
めざす状態

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

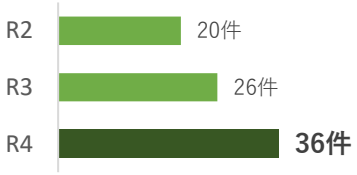
大阪重点犯罪5手口の区内犯罪発生件数

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認知件数の状況



（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手口の発生件数が減少している一方、高齢者等を狙った特殊詐欺の認知件数は増加していることから、特殊詐欺の対象となる層へより多種多様化した巧妙な手口による詐欺が行われようとしていると考えられる。

課題

- 引き続き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取り組む必要がある。また、特殊詐欺の認知件数が増加していることから、自動通話録音機の無償貸与等を活用し、高齢者とその家族に対して防犯意識を強める啓発に重点的に取り組む必要がある。

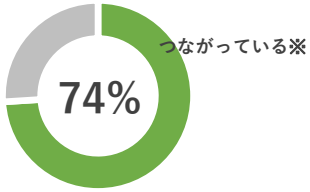
安全で美しいまちづくり

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、ポイ捨てごみのない美しいまち

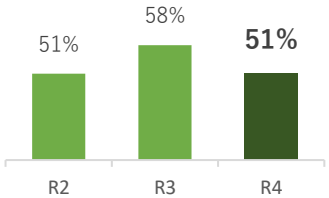
現状

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※



※４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

路上喫煙禁止地区（京橋地域）で喫煙マナー啓発などの取組が美しいまちづくり につながっていると感じますか※



※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

- 市民協働による啓発等が環境意識の向上につながっていると思う区民が7割であるが、喫煙マナー啓発などの取組が美しいまちづくりにつながっていると感じる区民が5割に留まっている。美化意識の向上に啓発等の有効性はあることから、継続した啓発の実施が求められていると考えられる。

課題

- 市民協働による啓発等の取組を続け、安全で美しいまちづくりのための活動に参加してもらうことで、区民や来街者などの環境美化意識を向上させる必要がある。

※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。

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 7年度までに75％以上	60％	66％	順調でない

具体的取組1-1-1　自助の取組の推進

4決算額	601千円	5予算額	796千円	6予算額	805千円

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　20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、ホームページやSNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　20回	取組は予定どおり実施 ①47回 ②14回 ③7回 ④28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 （98％）

課題と改善策

―

前年度までの実績

5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　6回
- 区内で開催されるイベント等における啓発　12回
- 出前講座での啓発　49回
- 土曜授業等を活用した小中高生への啓発　5回
- 災害への備え（自助）などSNSを活用した啓発　52回

具体的取組1-1-2　共助の取組の推進

4決算額	763千円	5予算額	816千円	6予算額	847千円

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、ホームページやSNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　20回 ⑥個別避難計画の作成　3地域	取組は予定どおり実施 ①1回 ②6回 ③18回 ④3事業所 ⑤20回 ⑥6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 （93％）

課題と改善策

―

前年度までの実績

5年度実績
- 地域防災リーダー研修　6回
- 地域防災訓練への支援　23回
- SNSなどによる啓発　27回

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、犯罪発生の抑止に効果があると感じると回答した区民の割合 7年度までに70%以上	64％	76％	順調

具体的取組1-2-1　警察等と連携した防犯活動

4決算額	2,346千円	5予算額	2,916千円	6予算額	3,117千円

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、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、ホームページやSNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　10回	取組は予定どおり実施 ①6回 ②通年 ③2回 ④9台 ⑤19回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
区民アンケートで、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の割合60%以上 【撤退・再構築基準】30%未満	目標未達成 （51％）

課題と改善策

区の取組の周知が不十分であったことから区民に十分に認知されていなかったと考えられる。警察等と連携し、幅広い年齢層に取組が認知されるように啓発活動の実施や広報誌及び区ＨＰを活用した情報発信の方法を検討する。

前年度までの実績

5年度実績
- 特殊詐欺防止など広報誌やSNSを活用した啓発　35回
- 犯罪情報など広報誌やSNSを活用した情報発信　6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　5回
- 各種啓発講座　15回
- 「ながら見守り」活動協力家庭及び事業者　59箇所

具体的取組1-2-2　交通マナーアップの啓発

4決算額	15千円	5予算額	24千円	6予算額	72千円

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地域住民向け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、ホームページやSNSなど様々な広報媒体を活用した情報発信　10回	取組は予定どおり実施 ①9回 ②12回 ③7回 ④2回 ⑤17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 （97％）

課題と改善策

―

前年度までの実績

5年度実績
- 事故防止や自転車マナーなど広報誌やSNSを活用した啓発　20回
- 通学路安全点検　1回
- 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　6回
- 警察と連携した自転車マナーアップ啓発　4回
- 放置自転車防止啓発児童絵画路面シート貼付　5枚
- 各種啓発講座　16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組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 7年度まで70%以上を維持	75%	70%	順調

具体的取組1-3-1　環境美化の推進

4決算額	2,697千円	5予算額	2,774千円	6予算額	3,347千円

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による啓発活動　月2回 ③広報誌、ホームページやＳＮＳなど様々な広報媒体を活用した情報発信　5回	取組は予定どおり実施 ①22回 ②31回 ③17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 （100%）

課題と改善策

―

前年度までの実績

5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　22回
- 環境美化意識の向上などSNSを活用した啓発　23回
- 京橋駅周辺の清掃活動　1回
- 市民協働型の清掃活動　7回

具体的取組1-3-2　京橋地域における客引き行為や路上喫煙対策

4決算額	1,250千円	5予算額	1,487千円	6予算額	1,393千円

取り組むこと

京橋地域での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についての啓発活動　6回 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広報誌、ホームページやＳＮＳなど様々な広報媒体を活用した情報発信　5回	取組は予定どおり実施 ①31回 ②6回 ③1回 ④5回

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
京橋地域での客引き行為や路上喫煙対策が区民・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 （50%）

課題と改善策

制度についての情報発信が不十分であったため、区民や来街者への認知不足につながったと考えられる。
引き続き違法な客引き行為等の適正化に向けて啓発活動を継続するとともに、制度周知のための情報発信の手法を検討する。

前年度までの実績

5年度実績
（客引き行為及び路上喫煙対策）
- 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　22回

（路上喫煙対策）
- 市民協働型の啓発活動　6回

経営課題２　人と人がつながり、助け合うまちづくり

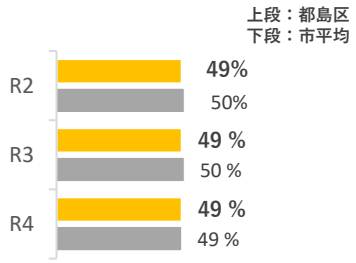
コミュニティ豊かなまちづくり

めざす状態

防災、防犯など安全・安心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

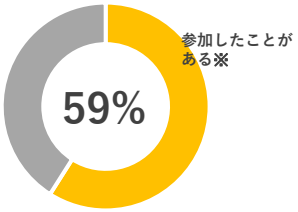
現状

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※



※４年度区民アンケートにおいて、防災・防犯・安全、子ども青少年、福祉、健康、環境、まつり、レクリエーションなどの分野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

- 社会環境の変化や、個人の生活様式や価値観の多様化などにより、人と人とのつながりが依然として希薄である。
- 地域活動への参加が不足しており、地域活動を担う人材の発掘・育成が困難な状況である。

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。
- 担い手拡大や町会加入促進など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。

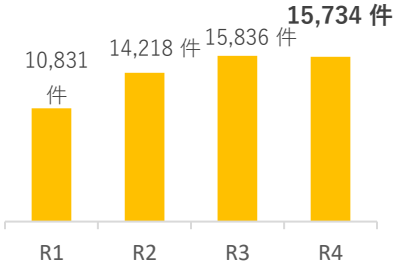
いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり

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。

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ものの、子育て支援室での相談受付件数は増加傾向であることから、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） 7年度まで90%以上を維持	93%	92%	順調

具体的取組2-1-1　地域コミュニティの推進

4決算額	9,021千円	5予算額	9,632千円	6予算額	9,625千円

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 ①１回 ②年24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	目標達成 ①（98%） ②（63%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

5年度実績
①区民まつり(9月)　参加者数約34,000人、出展団体数 80団体
②広報誌やSNSを活用した情報発信　年 23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）

4決算額	32,795千円	5予算額	40,492千円	6予算額	40,506千円

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 ・地域運営と活動のデジタル化、町会 加入促進、担い手拡大などに関する支援　9地域 ・フェイスブック等のSNSを含む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 ①9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

5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　各地域1回以上
・他地域活動事例の共有　2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、区民が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 7年度までに70％以上	55％	86％	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

4決算額	11,158千円	5予算額	11,504千円	6予算額	11,939千円

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11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11名 ・年間240日 ・5時間/日の配置

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 （13,262件）

課題と改善策

―

前年度までの実績

5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
  14,828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

4決算額	757千円	5予算額	862千円	6予算額	770千円

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 ①6回 97名 ②24回 170名 ③2回 27名 ④12回 48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 （99％）

課題と改善策

―

前年度までの実績

5年度実績
- プレワーキングマザー対象出産直前講座　6回138名
- 巡回母乳子育て教室　24回 162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25名
- 育児教室　12回 69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 7年度まで80%以上を維持	94%	92%	順調

具体的取組2-3-1　子育て相談体制の充実

4決算額	7,194千円	5予算額	8,455千円	6予算額	9,293千円

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 74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 のべ500件以上 【撤退・再構築基準】250件未満	目標達成 1,011件

課題と改善策

―

前年度までの実績

5年度実績
•子育て支援室での相談件数 1,072件
•臨床心理士による福祉相談件数　のべ 1,242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

4決算額	8,862千円	5予算額	9,226千円	6予算額	10,410千円

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、専門的に保育士が対応し、精神的に支援の必要な保護者の支援を精神保健福祉士等の有資格者が行い、専門性を活かして課題解決を図る。

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2,141件 ②のべ1,100件

課題と改善策

―

前年度までの実績

5年度実績
- 精神保健福祉士が対応した件数　のべ 2,614件
- 要支援妊婦担当が対応した件数　のべ 867件
- 地域子育て連絡員対応件数　93件

経営課題３　明日に誇れるまちづくり

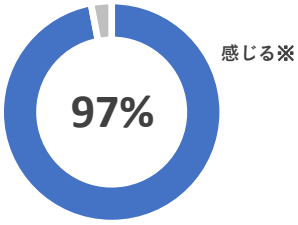
魅力あるまちづくり

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や歴史・文化資源を生かした地域の活性化が、民間活力を活かして継続的に実施されている状態
区民参加により新たな区の魅力創出につながる取組や情報発信が行われ、区民が区に愛着を持っている状態

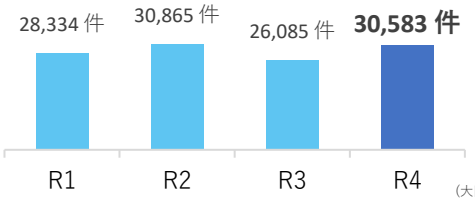
現状

お住まいの地域で魅力を感じる区民の割合※



※4年度区民アンケートにおいて「感じたことがない」と回答した区民以外の区民の割合

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

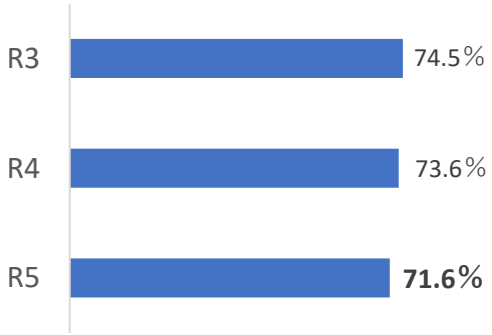
めざす状態

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



「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 7年度まで90%以上を維持	95%	96%	順調

具体的取組3-1-1　水辺のにぎわいづくり

4決算額	240千円	5予算額	835千円	6予算額	96千円

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、ビーチフェスティバルなど）の共催・協力　1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　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記事の発信　通年	取組は予定どおり実施 ①1回 ②1回 ③通年 ④通年

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 （33%）

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80%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。引き続き、幅広い世代の区民等が参加できるイベント等を開催するとともに、SNS 等を活用した魅力発信を行う。

前年度までの実績

5年度実績
- 区主催のビーチでのイベント（砂遊び教室）　5月、10月
- 「桜ノ宮ビーチフェスティバル」の共催　10月
- 「みやこじまリバーフェス」の開催に向けた調整　通年
- 「大阪ふれあいの水辺」の認知拡大に向けた動画投稿　2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

4決算額	792千円	5予算額	2,515千円	6予算額	5,936千円

取り組むこと

区の歴史や文化、景観などの都市魅力が、区民の参画・協働により、区内外に広く発信され、また、新たな魅力が創出されるよう取組を推進する。

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区の魅力創出の取組（区内への菜の花プランター等の設置など）　通年 ③都島史跡マップの増刷　通年 ④マッピングアプリ活用　通年	取組は予定どおり実施 ①通年 ②通年 ③通年 ④ 調査委託に手法変更して実施 通年

プロセス(過程)指標 ＜取組によりめざす指標＞	評価
イベントを通じて、区の魅力が創出され、区内外に魅力が広がっていると感じるイベント参加者の割合　70%以上 【撤退・再構築基準】50%未満	目標達成 （78%）

課題と改善策

―

前年度までの実績

5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
- 菜の花の育苗　1月～3月
- 区制80周年記念動画の制作・放映

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 7年度までに78％以上	73％	75％	順調でない

具体的取組3-2-1　未来を切り拓く学力・体力の向上支援

4決算額	3,190千円	5予算額	3,877千円	6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 • 各小中学校が行う学力・体力の向上にかかる取組の支援（通年） • 情報リテラシー教育の実施（１回以上） 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 ・情報リテラシー教育の実施（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 キャリア教育 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

5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9回、スポーツトレーナー　30回
• 中学生課外授業：参加登録した生徒数　42名

具体的取組3-2-2 子どもを支える環境の充実

4決算額	7,344千円	5予算額	7,376千円	6予算額	7,673千円

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 小学生サポート事業 通年 区内居場所づくり団体との連携　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

5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 1,623名

経営課題４　区役所力の強化

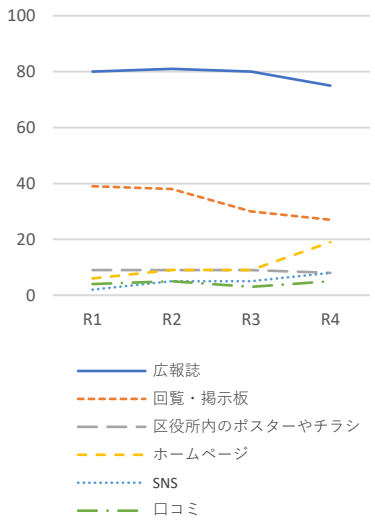
区民の声が区政に反映される仕組みづくり

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、広報誌をはじめ、ホームページやSNSを活用し、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

R1	★★☆	3.5
R2	★★☆	3.5
R3	★☆☆	3.2
R4	★★☆	3.8
R5	★★☆	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

- 5年度の格付け結果については、前年度に引き続き星２つを獲得した。
- 個別の窓口において、前年度より評価点を下げている窓口もあったが、庁舎の快適性や窓口までのわかりやすさなどの庁舎内の取組にかかる評価については、前年度より上昇しており、各課横断の職員による「カイゼンチーム」で進めてきた取組等の成果が反映されたと考えられる。

課題

- 格付け結果において、星２つを獲得しているが、市平均を下回る窓口もあるため、職員全体の接遇力の向上に向けて、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、区役所が発信している区政情報が手元に届いていると感じると回答した区民の割合 7年度までに70％以上	未測定	65%	順調

具体的取組4-1-1　区民の意見やニーズの把握

4決算額	2,105千円	5予算額	2,504千円	6予算額	2,447千円

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全体会議3回 専門部会各2回 ②2回 ③通年（107回） ④通年（52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	目標達成 （46%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

5年度実績
- 区政会議　全体会議　3回
- 区民アンケート　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（106回）
- 区出前講座の実施　通年（58回）

具体的取組4-1-2　広報の強化

4決算額	17,912千円	5予算額	18,032千円	6予算額	20,703千円

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。厳選した情報を届けられる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)	取組実績
①広報誌の発行（16ページ建て９回、20ページ建て３回）全戸配布　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 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 ①12回 ②通年 ③通年 ④16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、区役所からの情報を電子媒体（ホームページ・SNS）で入手したことがあると回答した区民の割合30%以上 【撤退・再構築基準】　15%未満	目標未達成 （18%）

課題と改善策

区民アンケートにおいて、区役所からの情報を電子媒体（ホームページ・SNS）で入手したことがあると回答した区民の割合は年代が上がるほど低くなる傾向が見られることから、幅広い年代で主な区政情報の入手先となっている区広報誌で電子媒体での情報発信について周知を行う。

前年度までの実績

5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（全５）の評価点7年度までに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

4決算額	2,983千円	5予算額	3,868千円	6予算額	3,582千円

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 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＞	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 （96%）

課題と改善策

－

前年度までの実績

5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
- カイゼンチームによる各種取組（通年）
  案内サインのリニューアル
  接遇に関する庁内放送の実施　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

4決算額	- 千円	5予算額	- 千円	6予算額	- 千円

取り組むこと

ICTの活用やDXの推進など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

5年度実績
- ICTを活用した行政手続きの拡充（スマート申請など）
- 庁内PCを活用したペーパーレス会議の実施
- 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　5回
- 「かたづけ（5S）」の重点取組月間の設定　各課2回