

令和7年度 都島区運営方針

(所属長：藤岡 慶子)

「目標」「使命」及び「所属運営の基本的な考え方」	
目標	「安心のまち、人がつながるまち、明日に誇れるまち」の実現
使命	<ul style="list-style-type: none">・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7年度 所属運営の 基本的な 考え方	<ul style="list-style-type: none">・「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

5決算額	10百万円	6決算額	16百万円	7予算額	23百万円
------	-------	------	-------	------	-------

課題認識	<p>●防災のまちづくり 令和6年度の区民アンケートにおいて、過去のアンケート結果との経年比較で、災害への備えをしている区民の割合および備えをしようとしている区民の割合がともに横ばいとなっている。 意識があるにもかかわらず実際に備えるに至っていない層を念頭に、引き続き、出前講座や学校園における防災授業、防災訓練、イベント等において、啓発活動に取り組む必要がある。</p> <p>●防犯のまちづくり 警察や地域と連携した啓発等を行っているが、大阪重点犯罪5手口の発生件数や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、より巧妙な手口による犯罪が増加していると考えられる。 街頭犯罪や特殊詐欺を抑止するために、地域安全防犯カメラの設置や自動通話録音機の貸与、出前講座の実施など、より効果的な環境整備と啓発活動が必要である。</p> <p>●安全で美しいまちづくり 令和6年度区民アンケートによると70%の回答者が市民協働による啓発活動が美しいまちづくりに寄与すると感じており、区民が主体となったさらなる環境美化への取り組みが必要である。 区民の環境美化意識を高めるため、効果的な啓発活動や「新！都島クリーン作戦」の充実など、地域が主体となった環境美化活動の推進が必要である。</p>
------	--

主な戦略 (課題解決の方策)	<p>●防災のまちづくり 区民が日頃から災害への備えを積極的に行うよう、自助・共助の重要性を啓発し、地域防災リーダーなど人的資源の確保に取り組み、災害に強いまちづくりをめざす。また、区災害対策本部への新たなデジタル機器の導入等により、区役所の防災力強化に努める。</p> <p>●防犯のまちづくり 子どもや高齢者を狙った街頭犯罪、特殊詐欺の犯罪を防止するため、防犯カメラの設置、警察と連携した啓発等に取り組む。</p> <p>●安全で美しいまちづくり 路上喫煙対策をはじめ、放置自転車防止、交通マナーアップ、京橋地域の客引き防止について、引き続き市民協働による啓発等の取り組みを推進する。</p>
-------------------	--

アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた 進捗度を示した指標)	<p>●防災のまちづくり 災害への備えの重要性の啓発につながる取組 50回以上</p> <p>●防犯のまちづくり 警察と連携した犯罪抑止や交通安全の重要性の啓発につながる取組 10回以上</p> <p>●安全で美しいまちづくり 新！都島クリーン作戦に参加した団体 10団体以上</p>
---	--

	7年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成	前年度実績
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	災害への備えの重要性の啓発につながる取組 71回	A 86回
	警察と連携した犯罪抑止や交通安全の重要性の啓発につながる取組：13回	A 11回
	新！都島クリーン作戦に参加した団体：18団体	A 14団体

経営課題2 人と人がつながり、助け合うまちづくり

5 決算額	76百万円	6 決算額	82百万円	7 予算額	85百万円
-------	-------	-------	-------	-------	-------

課題認識

- コミュニティ豊かなまちづくり
 少人数世帯・高齢単身世帯の増加などの社会環境の変化や個人の生活様式及び価値観の多様化などにより、地域のつながりの希薄化への危機感は一層高まっている。また、地域活動の担い手不足やライフスタイルの変化などにより、地域活動への参加意識が低下している。
 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などに対する人と人がつながる機会の提供や担い手不足の解消・負担軽減及び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
 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。
 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
 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。
 子育てをしている保護者の孤立を防ぎ、子育ての不安感・負担感を軽減する必要がある。

主な戦略 (課題解決の方策)

- コミュニティ豊かなまちづくり
 新・市政改革プラン（令和6～9年度）の取組方針に掲げる「区政がめざす姿」の達成に向け、地域活動協議会が円滑な運営や多様な活動主体間の連携を図れるよう支援に取り組む。
- いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり
 地域の高齢者見守り活動の支援などを行う。さらに、誰もがいきいきと健康に暮らせるよう、各種健診等の実施や関係団体と連携した区民の健康づくりなど、地域の保健衛生に取り組む。
- 安心して子育てできるまちづくり
 子育てに関する悩みを持つ家庭の不安を軽減するため、相談体制の充実等、子育て家庭への支援を行う。

アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)

- コミュニティ豊かなまちづくり
 まちづくりアンケートにおいて、地域活動協議会に対して地域の実情やニーズに即した支援を実施していると思うと回答した地域数（全9地域） 令和9年度までに全地域
- いきいきと健康に暮らせる福祉のまちづくり
 地域福祉コーディネーターが住民から受けた福祉相談を地域包括支援センターやランチなどの関係機関につなぐことで福祉コミュニティの促進を図り、関係機関と連携した見守り活動を展開する
 地域包括支援センター・ランチと連携した件数 年間 6,000件以上
- 安心して子育てできるまちづくり
 子育て支援室の相談件数 のべ500件以上

アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	7年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成		前年度実績
	まちづくりアンケートにおいて、地域活動協議会に対して地域の実情やニーズに即した支援を実施していると思うと回答した地域数：9地域	A	9地域
	地域包括支援センター・ランチと連携した件数：4,470件	B	7,972件
	子育て支援室の相談件数：1,111件	A	1,011件

経営課題3 明日に誇れるまちづくり						
	5 決算額	16百万円	6 決算額	33百万円	7 予算額	66百万円
課題認識	<p>●魅力あるまちづくり 三方を川に囲まれた都島区が持つ恵まれた自然環境や、歴史文化といった高いポテンシャルを生かして、区内外に向けたさらなる魅力創出・発信の取組が必要である。区民に都島区への愛着や誇りを持ってもらえるよう、恵まれた地域資源を生かした魅力創出・発信の取組が必要である。 また、多様な広報ツールを活用し、区内外から都島区に興味を持ってもらえるような情報発信や、大阪・関西万博を契機とした来訪者向けのプロモーションが必要である。さらに、今後のまちの長期的な変化に対応し、より戦略的な施策展開を行う必要がある。</p> <p>●未来の都島を担う人材育成 子どもを支える人や場が不足しているが、将来の夢や目標を持つことのできるよう、学びや遊びを通じた子どもの成長の機会を支援する必要がある。 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。</p>					
主な戦略 (課題解決の方策)	<p>●魅力あるまちづくり 水辺のまちづくり、区の魅力創出、歴史・文化資源を活かした地域の活性化を進め、区の魅力を再発見・共有するとともに、長期的な視点での区の将来像を示す都島区まちづくりビジョン（仮称）の策定に取り組む。あわせて、引き続き万博機運醸成の取組を強力に推進しつつ、それを契機として地域資源を活かした区の魅力向上を図る。</p> <p>●未来の都島を担う人材育成 悩みや不安を抱える子どもたちを支えるための居場所づくりなど、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とともに、学習の機会を提供し、子どもたちの教育環境の向上に取り組む。</p>					
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた 進捗度を示した指標)	<p>●魅力あるまちづくり 区ホームページの「都島区の魅力」コンテンツ閲覧数 令和6年度実績以上</p> <p>●未来の都島を担う人材育成 区内小中学校長へのアンケートにおいて、区が行う教育関係事業の各取組に効果があったと回答した割合 70%以上</p>					
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	7年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成			前年度実績		
	区ホームページの「都島区の魅力」コンテンツ閲覧数：9,483件	A		9,381件		
	区内小中学校長へのアンケートにおいて、区が行う教育関係事業の各取組に効果があったと回答した割合：90%	A		98%		

経営課題4 区役所力の強化

5決算額

22百万円

6決算額

21百万円

7予算額

26百万円

課題認識

●区民の声が区政に反映される仕組みづくり
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。広報誌が区政情報取得の手段として定着している一方で、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。区民の意見やニーズを的確に把握し、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、広報誌やホームページ、SNSを活用し、対象に応じて提供する必要がある。

●区民が満足・納得できる区役所運営
6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。全ての調査対象窓口において、星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）の目安となる評価点3.5以上を獲得しており、接遇研修などの成果が反映されたと考えられる。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、職員全体の接遇力向上を図るために、効果的な接遇研修の実施など、継続的に取り組む必要がある。

主な戦略
(課題解決の方策)

●区民の声が区政に反映される仕組みづくり
幅広い区民から区政運営の意見・評価を得る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。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、大阪市情報発信等最適化施策に基づき「一人ひとりの状況に合ったスマートな情報発信」達成に向け、ホームページやSNS等を効果的に活用する。

●区民が満足・納得できる区役所運営
職員の接遇スキルアップによる窓口サービスの向上、人に優しい庁舎づくりを進めるとともに、ICTの活用やDXの推進による業務効率化など質の高い行政運営に取り組む。

アウトカム
指標

(経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)

●区民の声が区政に反映される仕組みづくり
区政会議に関するアンケートにおいて、区役所や委員との間で活発な意見交換がなされていると回答した区政会議委員の割合 90%以上

●区民が満足・納得できる区役所運営
「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以上

7年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成

前年度実績

アウトカム
指標の達成状況
(定量評価)

区政会議に関するアンケートにおいて、区役所や委員との間で活発な意見交換がなされていると回答した区政会議委員の割合：100%

A

91.7%

「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以上

A

すべての調査窓口の評価点
3.5以上 達成

自己評価
(運営方針全体の定性評価)

【経営課題1 安全・安心のまちづくり】

・防災のまちづくりについては、都島区の地域特性や在宅避難をテーマとした「都島区防災BOOK」を作成し、区内全戸配布することで区民の災害時の備えへの意識向上に努めた。さらに、地域・学校園を対象とした出前講座・防災授業・防災訓練・イベント等を通じた啓発を継続し、自助・共助の重要性の浸透と人的資源の確保、デジタル機器導入等による区役所の防災力強化に取り組んだ。アウトカム指標「災害への備えの重要性の啓発にかかる取組」は目標を上回る71回実施し、目標を達成した。引き続き区民や企業等への働きかけを継続し、災害時への備えの実行につなげていく。

・防犯のまちづくりについて、大阪重点犯罪5手口の発生件数及び特殊詐欺認知件数は令和6年と比較して減少している。また、アウトカム指標「警察と連携した犯罪防止や交通安全の重要性の啓発につながる取組」は学校園を中心として目標回数を上回る13回実施し、目標を達成した。引き続き正しい交通ルールの遵守や犯罪に巻き込まれないための意識向上のために継続して警察や地域と連携した啓発活動を実施する。

・安全で美しいまちづくりについて、地域・企業等と連携した清掃活動の取り組みを実施することで環境美化意識の醸成に努めた。アウトカム指標「新！都島クリーン作戦に参加した団体」は、令和6年度より多く18団体が参加し、目標を達成した。引き続き、清掃活動を通して区民の環境美化意識の醸成を図るとともに路上喫煙の禁止や客引き行為の適正化に向けて啓発活動や情報発信に取り組む。

【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、毎月1回以上地域活動に関する情報発信を区広報誌・区HP等で行い地域活動への理解促進に努めた。また、地域活動で課題となっている担い手不足の問題に対し、地域活動協議会と地元企業が参加する交流会などを実施し、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。アウトカム指標「まちづくりアンケートにおいて、地域活動協議会に対して地域の実情やニーズに即した支援を実施していると思うと回答した地域」は全9地域となり、目標を達成した。引き続き、コミュニティ豊かなまちづくりをめざし、地域活動を通じ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、区内全9地域に地域福祉コーディネーターを配置し、地域住民への見守り活動を実施するとともに、相談内容に応じて関係機関と連携し、必要な支援を行った。

アウトカム指標「地域包括支援センター・ランチと連携した件数」については、令和7年8月から算定基準を見守りに関連する連携件数に限定して整理したことにより、従来よりも計上件数が減少し、アウトカム指標は未達成となった。

一方で、地域コーディネーターによる介護保険申請のサポートなど、支援内容は拡充している。また、今後、独居高齢者の増加が見込まれる中、地域福祉コーディネーターによる支援ニーズが高まることから、これまでの見守りや相談支援の取組は課題解決に有用であると考えられる。

引き続き、関係機関等と連携し必要な支援に取り組むとともに、地域福祉コーディネーターの認知向上に向け、関係機関と協力し区民への周知に努める。

・安心して子育てできるまちづくりについては、子育てに支援を求める保護者の様々な悩みに対応できるよう、子育て支援室に臨床心理士をはじめとする専門職員を配置して相談体制の充実に取り組んだ。アウトカム指標「子育て支援室の相談件数」は1,111件となり、目標を達成した。引き続き、子育て世帯が孤立しないよう、子育てに関する悩みを持つ家庭の不安を軽減するため、地域の子育て情報や相談窓口の周知等を行い、必要な支援を実施していく。

【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については、区民等参画型の「都島区魅力フォトコンテスト」を実施し、地域資源の魅力発見と共有を通じて都島区への愛着醸成につなげた。さらに、受賞作品を活用したカレンダーや庁舎内パネル展示により、区の魅力発信の強化を図った。アウトカム指標「区ホームページの「都島区の魅力」コンテンツ閲覧数」は9,483件となり、前年度を上回り目標を達成した。また、「桜ノ宮ビーチフェスティバル2025」は中止となったものの、「親子で楽しむ砂遊び教室」の事前申込には定員を超える応募があり、自然資源を活用した取組への関心の高さが確認された。都島区まちづくりビジョン2040（案）をとりまとめるとともに、「京橋にぎわいマルシェ」を開催し、京橋エリアのにぎわい創出、回遊性の向上に取り組んだ。あわせて、万博を契機に舟運活性化が図られている淀川エリアにおいて、「都島Meets NATURE 2026」の開催等、自然資源の発掘・魅力発信の取組を行い、京橋公園においては万博のフィナーレを飾るイルミネーションを実施し、万博機運醸成を図った。引き続き、都島区の恵まれた自然環境や歴史文化、地域資源を生かした魅力創出・発信に取り組む。

・未来の都島を担う人材育成については、不安を抱える子どもたちを支えるための居場所づくりとして区内全地域に「ほうかご学習ひろば」を開設するとともに、中学生の社会参加意識の向上を目的に、区内の中学生と区役所が連携し取り組むプロジェクト「みやこじま未来会議」の開催や、情報リテラシー教育事業などに取り組んだ。アウトカム指標「区内小中学校長へのアンケートにおいて、区が行う教育関係事業の各取組に効果があったと回答した割合」は90%となり、目標を達成した。引き続き、子どもが明るく健やかに成長できるよう、子どもたちの教育環境の向上の取組を進める。

【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については、区政会議、区民アンケート及び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、区政会議では新たな取組としてグループでの意見交換を導入し、委員間の議論の活性化や多様な意見の把握につなげ、アウトカム指標「区政会議に関するアンケートにおいて、区役所や委員との間で活発な意見交換がなされていると回答した区政会議委員の割合」は、目標を達成した。また、広報誌の全戸配布及びSNSの活用により、対象や内容に応じた情報発信を行い、区政情報の発信強化に取り組んだ。引き続き、区民の意見やニーズを把握し、区政への反映及び効果的な情報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、接遇研修の実施方法を見直し、新転任職員への集合研修、eラーニングに加え、実地指導研修を強化することで職員全体の接遇力向上に取り組んだ。その結果、「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において全ての調査対象窓口（全5窓口）で評価点3.5以上を達成し、アウトカム指標を達成した。加えて、ICT活用によるペーパーレス会議の実施や各課でのカイゼン活動により、業務の効率化と質の高い行政運営に取り組んだ。今後も接遇力向上と業務改善を一体的に進め、区民が満足・納得できる区役所運営の実現に努めていく。

今後の方針

令和7年度運営方針においては、将来ビジョン2025に基づき「安心のまち、人がつながるまち、明日に誇れるまち」の実現に向けた取組を推進してきた。今後は、令和7年度末に策定した都島区将来ビジョン2030が掲げる、めざす将来の姿「安全・安心のまち、人がつながり・いきいきと暮らせるまち、子どもが輝くまち、明日に誇れるまち」の実現に向け、これまでの取組で得られた成果を継続・発展させるとともに課題への対応を一層強化する。あわせて、各分野の取組を体系的に推進し、地域特性や区民ニーズを踏まえた施策展開を行うことで、持続的に区の価値向上を図っていく。