

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題1

【市民と連携した快適なまちづくりの推進】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

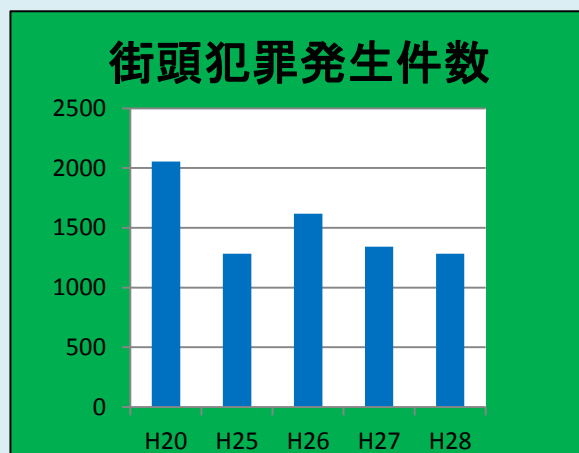
- ・区民が安心して快適に暮らせるよう、街頭犯罪や落書きなどの発生件数を減少させるとともに、区内鉄道駅周辺から放置自転車をなくし、自転車利用の適正化をめざす。
- ・災害時には安全に避難行動ができるなど、区民自らが自助・共助による行動をおこすことができる防災力の高いまちをめざす。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・浪速区では、地域住民主体の子どもの見守り活動、防犯パトロールなどの防犯活動が自主的に積極的に行われている。
 - ・区内には、地域と疎遠な中高層マンションが多く、マンションに居住するなどの若年層については、地域のコミュニティ意識が希薄である。
 - ・区民の転出入率が高く、外国人住民が多いほか、世帯当たりの人員や子どもの数が少ない。
- 【街頭犯罪発生件数】平成28年:1,282件 平成27年:1,343件 平成26年:1,617件 平成25年:1,284件（平成20年末 2,054件）
 【災害時の避難場所を把握している区民の割合】71%
 【南海難波駅、JR難波駅・桜川駅、日本橋周辺の駐輪場利用率】(平成28年9月調査実施)78%

(大阪市の推計人口年報平成27年)

- 【人口転入率】 浪速区 転入率 169.2%(1位) 大阪市 転入率 69.3%
- 【人口転出率】 浪速区 転出率 129.9%(1位) 大阪市 転出率 62.3%
- 【1世帯あたり人員】 浪速区 1.47人(24位) 大阪市 1.99人
- 【15歳未満割合】 浪速区 7.0%(24位) 大阪市 11.2%
- (外国人住民人口 平成28年9月末現在)
- 【外国籍住民率】 浪速区11.22%(2位) 大阪市4.62%



計
画

	転入率(%)	転出率(%)	1世帯あたり 人員(人)	15歳未満 割合(%)	外国籍住 民率(%)
浪速区	169.2 (1位)	129.9 (1位)	1.47 (24位)	7.0 (24位)	11.22 (2位)
大阪市	69.3	62.3	1.99	11.2	4.62

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・防犯活動の実施などにより、街頭犯罪件数は平成20年から減少してきているが、いまだ高水準であり、深夜帯の取り組みなど地域の防犯活動には限界がある。
- ・放置自転車は一定の改善が見られるが、依然として鉄道駅周辺など自転車が集中し、駐輪場の収容台数を超え集積しているエリアがある。
- ・地域のコミュニティが育成されにくい状況であることから、自主防災組織の形成及び防災意識の醸成を図ることが困難である。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・区民の更なる防犯意識の向上とともに、深夜帯の取組みを強化し、落書きや不法投棄については、区民の自主的な活動を促進できる支援体制や再発防止策が必要である。
- ・大国町駅周辺の駐輪需要に対して駐輪施設が不足していることから、地域及び関係局と連携し新たな駐輪場の整備を図る。
- ・災害時の自助の取組みの重要性を啓発し、共助の核となる地域の自主防災組織の立上げを支援するとともに、地域とつながりを持たないマンション住みの若年層などへ防災意識の醸成を促し、大震災に備えるまちづくりをすすめる必要がある。

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

自
ら
の
取
組
み

- ・浪速区では安全・安心なまちづくりに向け、これまでから区民、警察、消防と連携した防犯活動の取り組みを実施しており、今年度においては、11月に警察、消防、地域団体等と「浪速区安全・安心まちづくりに関する包括連携協定書」を締結し、より一層の連携強化を確認した。
- ・安全対策については、区内事業者からの寄附4台を含めた50台の防犯カメラを設置したほか、警察OBによる深夜帯での青色防犯パトロール事業、NNP(なにわ・なでしこ・パトロール隊)、落書き消去など様々な事業を展開し、街頭犯罪の減少に寄与してきた。
- ・今後も各種団体と連携し、一層の防犯啓発事業に取り組み、犯罪の発生しにくいまちづくりを進める必要がある。
- ・災害対策においては、各種防災訓練の支援を行った。避難所開設運営訓練では、施設内の安全確認、受付の時期や方法の見直し、トイレ対策などを盛り込み、より実践に近い訓練を実施することができ、参加者一人ひとりだけでなく組織としてもレベルアップできた。
- ・また、マンション住民や、外国人住民に対する防災講演など、様々なターゲットに対して、防災意識の向上をはかった。今後も引き続き、減災につなげていけるよう訓練等を実施することが大切である。
- ・放置自転車対策事業では、各種啓発活動や自転車撤去を実施しているところであるが、放置自転車数が増加しており、今後は、予算の選択と集中を徹底し、より効果的な撤去業務の実施や有償サイクルサポーターの配置を行う。さらに、より大きな成果が期待できる撤去業務の回数増を検討する。

めざす成果及び戦略 1-1 【安全・安心なまちづくり】

計画	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>
	・防犯活動や落書き消去活動が地域で活発に行われるとともに、犯罪抑止力を高め、防犯意識の高い区民を増やすことにより、街頭犯罪やまちの落書き等を減らす。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・区民アンケートによって、以前よりも防犯に関する意識をもったと感じている区民の割合 平成29年度までに50%以上。 ・落書き消去活動等に取り組む団体の数を平成23年度の3団体から平成29年度までに5団体以上にする。【改定履歴あり】	・区民の自主的な防犯活動を積極的に支援し、特に多発するひったくりや自転車盗に対して、警察や関係団体等全体で情報を共有しながら、連携した取組を実施するなど、街頭犯罪が発生しにくいまちづくりを進める。 ・地域活動が困難な深夜帯での取組については、行政機関が施策を実施する。 ・落書き消去活動に取り組むボランティア層(区民・団体・企業)の拡充に取り組むとともに、啓発ポスターを掲示するなど区民の意識の醸成を促し再発をなくすための取組を行う。

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題	※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	—		
	以前よりも防犯に関する意識をもったと感じている区民の割合(区民アンケート):57%	-	A	A	—		
	落書き消去活動等に取り組む団体の数:12団体	10団体	A	A	今後の対応方向	※有効性が「イ」の場合は必須	
A:順調 B:順調でない				戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない	—

具体的取組 1-1-1 【落書き対策・地域防犯力の向上】

27決算額 1,503千円 28予算額 1,541千円 29予算額 1,206千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	・落書き発生箇所を調査し、地域振興会等に落書き発生情報を提供する。(年1回) ・区広報紙などを活用し落書き消去活動にかかる資材等の貸与の周知を行い消去活動を促進する。 ・区役所と住民や団体、企業が協働して落書き消去活動を実施。(10回以上) ・落書きの再発防止や街頭犯罪の抑止に繋げるため、落書き消去箇所に啓発ポスターを掲示する。 ・区広報紙や区ホームページなどさまざまな広報媒体を活用し防犯意識の向上を図る。 ・地域の防犯パトロール活動などに区長はじめ職員が積極的に参加し、地域防犯活動を支援する。(毎月2回以上)	・落書き消去活動申請件数:30件以上 【撤退基準】 上記目標が20件以下の場合には事業の再構築を行う。 前年度までの実績 (平成28年度) ・落書き消去活動申請件数 39件 ・「浪速区安全・安心まちづくりPR大使」地球戦士ゼロスによる啓発活動 12回 ・区広報紙等への啓発記事の掲載 12月号 ・地域の防犯パトロール活動などへの職員参加 大国パレード 12回、日本橋パレード 12回、浪速区合同パトロール 10回 ・NNP(なにわ・なでしこパトロール隊)の実施 10回

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	—

自己評価	取組実績	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・落書き発生箇所を調査し、地域振興会等に落書き発生情報を提供(年1回・3月) ・区広報紙で落書き消去活動や防犯の取組を周知(年7回)	—	—
業績目標の達成状況		①(i)	—
・落書き消去活動申請件数:47件		①(i)	—
①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-1-2 【街頭犯罪対策】

27決算額 28,608千円 28予算額 27,943千円 29予算額 25,571千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・警察・地域と連携し、「浪速区安全・安心まちづくりの日」(毎月11日)に「ひたたくり防止キャンペーン」を実施し、ひたたくり防止カバーやワイヤーロックの取付けを行う。(毎月1回) ・警察OBによる深夜帯の青色防犯パトロール活動(街頭犯罪撲滅パトロール)を実施する。(通年) ・街頭犯罪等の抑止を図るため、地域に防犯カメラを設置する。(33台)		・ひたたくり防止キャンペーンの参加者数:300名以上 【撤退基準】 ・上記目標が200名未満であれば、事業を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)		—	
計画	取組実績		業績目標（中間アウトカム）	
	・「ひたたくり防止キャンペーン」を実施(毎月1回) ・深夜帯の青色防犯パトロール活動(通年) ・防犯カメラ設置(33台)		・安全安心マップの更新:1小学校区以上 ・安全安心マップ事業(「子ども110番の家」に関するワークショップを含む)を1小学校区以上で実施し、同事業が犯罪防止活動の参考になると感じた参加者の割合が70%以上 【撤退基準】 ・安全安心マップ事業(「子ども110番の家」に関するワークショップを含む)を通じて、本事業の内容が犯罪予防活動の参考になると感じた参加者割合が60%未満の場合は事業を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題	
	・ひたたくり防止キャンペーンの参加者数:598名 ①(i)		※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策	
	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)		※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	

具体的取組 1-1-3 【子どもの安全確保】

27決算額 332千円 28予算額 544千円 29予算額 516千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・小学校区の通学路などの安全を確保するため、行政・保護者・地域住民が一体となり実施する安全安心マップ事業を通じ、安全安心マップを更新、周知する。 ・次代を担う青少年の健全育成に関心を持つ地域家庭や店舗・事業所の協力のもと、子どもが万一危険に遭遇した際に身を守ることができる「子ども110番の家」事業への地域の協力体制の強化を図るため、同事業に関するワークショップを実施する。(年1回以上)		・安全安心マップの更新:1小学校区以上 ・安全安心マップ事業(「子ども110番の家」に関するワークショップを含む)を1小学校区以上で実施し、同事業が犯罪防止活動の参考になると感じた参加者の割合が70%以上 【撤退基準】 ・安全安心マップ事業(「子ども110番の家」に関するワークショップを含む)を通じて、本事業の内容が犯罪予防活動の参考になると感じた参加者割合が60%未満の場合は事業を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)		—	
計画	取組実績		業績目標（中間アウトカム）	
	難波元町小学校でワークショップを実施し安全安心マップを更新(年1回・10月)		・安全安心マップの更新:1小学校区以上 ・安全安心マップ事業(「子ども110番の家」に関するワークショップを含む)を1小学校区以上で実施し、同事業が犯罪防止活動の参考になると感じた参加者の割合が70%以上 【撤退基準】 ・安全安心マップ事業(「子ども110番の家」に関するワークショップを含む)を通じて、本事業の内容が犯罪予防活動の参考になると感じた参加者割合が60%未満の場合は事業を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題	
	安全安心マップの更新(1小学校) 役立ったと感じた割合:86.4% ①(i)		※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策	
	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)		※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	

めざす成果及び戦略 1-2 【自転車利用の適正化】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定> ・地元の企業・住民及び本市関係局・警察署などの行政機関と連携し、適正な自転車利用を広める施策を推進し、放置自転車の減少を図る。	戦略<中期的な取組の方向性> ・放置自転車が集積するエリアの実情に応じた対策に取組む。 ・主要駅利用者の自転車適正利用を図るため、特に時間帯別・休日等の撤去を進めるとともに、地元企業・住民と連携した啓発活動に取組む。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・難波周辺及び大国町周辺において、放置禁止区域内の放置台数を減少させる。 ・南海難波駅周辺は、平成31年度末までに放置禁止区域内の放置台数を15%減少させる。(H28年度:534台→H31年度:454台以下に) ・日本橋周辺は、平成31年度末までに放置禁止区域内の放置台数を15%減少させる。(H28年度:314台→H31年度:267台以下に) ・大国町駅周辺に既設駐輪場の整備を実施し利用者の実態に添った駐輪場を国道沿いに設置する。	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 当区は11駅を有し、またミナミの繁華街もあることから昼夜問わず多くの人が行き来する町である。さらには外国人の増加に伴い、自転車利用者数も増加している。そのため、各種啓発活動や自転車撤去を実施しても、放置自転車の増加に追いつかない状況にある。	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・放置自転車対策事業については、予算のより選択と集中を徹底し、効果的な撤去業務の実施や有償サイクルサポーターの配置を行うとともに、より大きな成果が期待できる撤去業務の回数増を検討する必要がある。また、外国人による利用者も多いため、多言語による駐輪マップの作成や調査データを活用し季節、曜日、時間帯など地域ごとの自転車利用を分析する必要がある。	
	南海難波駅周辺の放置台数 688台 日本橋周辺の放置台数 406台 大国町駅周辺の駐輪場整備 44台分		534台 314台	B B	
			—	A	A:順調 B:順調でない
戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない			

具体的取組 1-2-1 【市民協働型自転車利用適正化事業「Doプラン」】

27決算額 5,819千円 28予算額 6,596千円 29予算額 4,879千円

計画	取組内容 ・地元の企業・住民及び本市関係局・警察署などの行政機関との協働による自転車対策協議会を開催するとともに、啓発・整理活動等を行う。(年20回以上) ・駐輪実態調査を実施する。(9月) ・放置自転車の多い地域に有償サイクルサポーターを配置し、啓発・整理活動等を行う。(359日)	業績目標(中間アウトカム) ・難波周辺及び大国町駅周辺において、放置禁止区域内の放置台数を減少させる。 南海難波駅周辺は、平成29年度末までに放置禁止区域内の放置台数を5%減少させる。(H28年度:534台→H29年度:508台以下に) 日本橋周辺は、平成29年度末までに放置禁止区域内の放置台数を5%減少させる。(H28年度:314台→H29年度:299台以下に) 【撤退基準】 ・上記目標が、設定の50%未満であれば、事業を再構築する。
		前年度までの実績 (平成20年10月) 浪速区難波周辺自転車対策協議会を設置。 (平成22年4月) 無償サイクルサポーターの立ち上げ (平成22年10月) 地域ごとの課題に対応するため、協議会内に3分科会を設置し、定期的に街頭啓発を継続実施。 (平成22年10月~) 有償サイクルサポーターの拡大。 (平成23年10月) 児童絵画路面シートによる自転車マナーアップ事業。 (平成28年5月) 放置自転車禁止区域の拡大及び指定

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績 ・啓発活動を実施(年20回以上) ・駐輪場の実態調査の実施(9月) ・有償サイクルサポーターの配置は予定通り359日実施したが予算編成の関係から配置時間を縮小	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 当区は11駅を有し、またミナミの繁華街もあることから昼夜問わず多くの人が行き来する町である。さらには外国人の増加に伴い、自転車利用者数も増加している。そのため、各種啓発活動や自転車撤去を実施しても、放置自転車の増加に追いつかない状況にある。
	業績目標の達成状況 ・南海難波駅周辺:688台 ・日本橋周辺:406台	③
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	×

具体的取組1-2-2

【自転車利用の適正化】

27決算額 72,495千円 28予算額 27,712千円 29予算額 27,863千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）
	【建設局CM所管事業】 ・駅や中心市街地の特性を踏まえた効果的な撤去の実施。（区内7駅） ・休日（土・日・祝）や夜間時間帯の撤去の実施。（年5回以上）		・区内主要駅周辺において、駐輪場の利用率80%以上を目指す。 【撤退基準】 ・上記目標が70%未満の場合は、事業を再構築する。
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①(i) ①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		
自己評価	戦略に対する取組の有効性		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)		
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	大国町駅の撤去を集中的に実施 休日の撤去回数(5回)		
自己評価	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	駐輪場の利用率:73% ②(i) ①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		
自己評価	戦略に対する取組の有効性		多言語による駐輪マップ等を作成し外国人利用者にもわかりやすい駐輪場の案内を実施する。 調査データを活用し季節、曜日、時間帯など地域ごとの自転車利用を分析し撤去や啓発等の取り組みの実施に役立てる。さらに最も効果と成果が期待できる撤去業務の回数増を検討する。
	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)		

めざす成果及び戦略 1-3 【災害に強いまちづくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年を念頭に設定> 防災訓練に参加することなどにより、災害時の自助・共助の取組みが重要であることを理解している区民を増やす。	戦略<中期的な取組の方向性> ・地震などの大規模災害での被害軽減には、日常的な災害対策や啓発が重要であるので、自主防災体制整備に向けた支援や避難所開設運営訓練などの実働訓練を実施するとともに、浪速区の特性の一つでもある中高層マンション住民への対策を行う。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・災害時の避難場所を把握している区民の割合 平成29年度 70%以上 ・地域(11地域)ごとに避難所運営委員会を育成・支援し組織化を図る。 平成29年度 組織化率 9地域以上	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題	※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	—
	災害時の避難場所を把握している区民の割合: 69%	73%	B	A	—
	地域ごとに組織化された避難所運営委員会に対する支援: 11地域	11	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
A: 順調 B: 順調でない					—
戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない			—

具体的取組 1-3-1 【防災意識、防災力向上のための啓発活動及び地域等との連携・支援】

27決算額 4,805千円 | 28予算額 1,050千円 | 29予算額 1,365千円

計画	取組内容 ・区民の防災意識を高めるため、区の広報紙やホームページ及び防災訓練などの機会を活用し、被害想定や自助・共助の重要性等を掲載した区の防災計画、避難場所などを記載した「防災マップ」や「市民防災マニュアル」などの周知・配布を図る。 ・マンション住民や子育て層、外国人など、地域とのかかわりの少ない住民を対象とし、さまざまな機会を通じて、防災意識の向上にむけた啓発活動をおこなう。(年3回以上) ・地域の偏在や高齢者・障がい者等にも考慮し、防災協力事業所(津波避難ビルなど)の登録拡大を図り、事業者、地域住民等の避難訓練が実施できるよう、地域の自主防災意識の向上を図る。	業績目標(中間アウトカム) ・区民アンケートによって、防災意識が向上したと感じている人の割合70%以上【改定履歴あり】 ・地域と連携し、津波避難ビルへの避難訓練を2回以上実施【撤退基準】 ・防災意識が向上したと感じている人の割合が50%未満であれば、事業を再構築する。 ・津波避難ビルへの避難訓練が一度も実施できなければ、事業を再構築する。
		前年度までの実績 (平成28年度) ・区広報紙等への掲載 ・マンションでの防災講演 2回 ・他の講習会等とのコラボによる防災啓発活動 5回 ・津波避難訓練実施 5回

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・防災意識が向上したと感じている人の割合の根拠を「防災訓練等の参加者」から「区民アンケート」へ変更。
	戦略に対する取組の有効性	—	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績 ・区広報紙(防犯・防災コーナー)による啓発 ・浪速区防災マップの配布(通年) ・マンション、子育て層、外国人住民に対する防災講演・備蓄食の試食等各種啓発活動(9回)	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況 ・防災意識が向上したと感じている人の割合(区民アンケート): 84% ・津波避難ビルへの避難訓練(年2回)	①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-3-2

【避難所開設運営訓練や地域防災訓練等の実施】

27決算額 1,189千円 28予算額 1,251千円 29予算額 1,014千円

計画	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・防災意識の向上や、自主防災組織、災害時要援護者支援にむけて、ワークショップを含めた避難所開設運営訓練を実施できるよう、地域の自主的な取組みを支援する。 ・災害時には地域の担い手として活躍が期待される中学生と、地域住民や地域防災リーダーなどが、合同で地域防災訓練を実施することにより、防災についての知識・技術を継承する。 ・世代をつなぐ地域防災訓練（3中学校） ・避難所開設運営訓練（4ヶ所） ・地域防災訓練（2地域） 	業績目標（中間アウトカム） ・各種防災訓練を12回実施し、訓練参加者1,300人以上を目指す。 【改定履歴あり】 【撤退基準】 ・各種防災訓練の実施回数が6回未満、訓練参加者が1,000人未満 【改定履歴あり】
		前年度までの実績 （平成27年度） ・各種訓練 12回 参加者 約1,000人 （平成28年度） ・各種訓練 9回 参加者 約1,200人	

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

中期評価	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所開設運営訓練(4ヶ所) ・土曜授業防災訓練(2小学校、3中学校) ・その他各種防災訓練を実施 	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	・各種訓練:13回 参加者:約1,300人 ①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2

【人と物の集う賑わいあふれるまちづくりの推進】

	<p>めざすべき将来像（最終的なめざす状態）〈概ね10～20年間で念頭に設定〉</p> <p>地域の観光資源や集客施設等を活用し、人と物が集まり賑わいのあるまちをめざす。</p>
	<p>現状（課題設定の根拠となる現状・データ）</p> <p>・浪速区には、多くの人々が訪れる商業地域が数多く存在し、それぞれの地域・企業・店舗等多様なコンテンツを活用したまちの賑わいづくりに努めているが知名度に差があり、区全体の満足度にはバラつきがある。</p> <p>【主な集客地域や施設等】なんばパークス、OCAT、湊町リバープレイス、新世界・通天閣、日本橋でんでんタウン、今宮戎神社ほか文化・歴史的施設など多数</p> <p>【25年度浪速区来訪者動向調査】</p> <p>○「浪速区の魅力とは」:1位「ショッピングを楽しめる」、2位「食べ物おいしい」、3位「土産物に魅力がある」</p> <p>○施設ごとの来訪者満足度及び()内は認知度</p> <p>なんばパークス:58%(92%)、新世界:76%(99%)、通天閣:73%(100%)</p> <p>日本橋でんでんタウン:76%(88%)、木津卸売市場:52%(58%)</p> <p>天王寺公園・動物園:85%(95%)</p> <p>○「外国語による観光情報が不十分」と感じる浪速区での外国人観光客の割合26%</p> <p>【来阪外国人旅行者数】716万人(平成27年 大阪観光局)</p> <p>【区内の未利用地】74か所、116,795㎡(平成28年8月末現在)</p>
計	<p>要因分析（現状・データから導かれる分析結果）〈めざすべき将来像と現状に差が生じる要因〉</p> <p>・全国的な知名度を持つ新世界・通天閣及び日本橋エリアに比してその他の地域は知名度に差があり、満足度にも影響している。また、増加する外国人観光客への多言語による情報提供が不足している。 →市内24区で最も狭い面積であるが、観光魅力が徒歩でまわれる範囲にあることが十分伝わっていない。</p> <p>・個人外国人観光客は、関西国際空港から南海難波駅へ入り、道頓堀方面へと移動する傾向がある。 →中央区に比べ、宿泊施設が少ない。個人旅行者を十分に取り込めていない。</p> <p>・本市各局が所有する未利用地が区内に点在し、特に西南地域に集積しており、賑わいづくりに向けた利活用が求められている。 →安全・安心のまちづくりの観点からも、まちの活性化に資する売却や、暫定的な活用など、個別事情に応じたきめ細かい対応が必要になっている。</p>
画	<p>課題〈上記要因を解消するために必要なこと〉</p> <p>・内外からの来訪者に対して、「グルメ」「音楽」「歴史」「将棋」「賑わい」「公園」などの地域資源や観光魅力を再発見・再発掘し新たな魅力付けをしてPRを行うとともに、地域住民、各種団体、観光施設や区内企業との連携をより一層深め、何度も訪れたい賑わいのあるまちづくりを進めていく必要がある。</p> <p>・基本的な観光情報を外国語で提供していくこと、また、区内に増える宿泊施設(ホテル、ゲストハウス等)の情報収集を行い、個人観光客に役立つ情報を積極的に発信していくこと。</p> <p>・区内の未利用地をはじめ集客や賑わいづくりに利活用できる可能性のある場所について、民間資力を活用した有効利用を進めることで地域イメージを高め、子育て世代を中心とする若年層が集うエリアとして魅力の向上に努め、また、コミュニティを形成する取組みなどから定住促進を図る必要がある。</p>
自己評価	<p>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</p> <p>・平成29年度においても、浪速区が有する地域資源や観光魅力を活用し、区内の企業や地域団体との連携を図りながら、運営方針に掲げる「人と物の集う賑わいあふれるまちづくりの推進」に努めてきた。夜の賑わいづくりや、隠れた資源の発掘・発信を目的として、年度当初に計画した事業は予定どおりに開催した。</p> <p>・各イベントのアンケート結果においては、事業そのものに対する満足度や再訪意欲は非常に高いものの、イベント来場者における浪速区内や大阪市内・府内からの割合が高いため、平成25年度の来訪者動向調査を基に戦略2-1に掲げるアウトカム(全国規模での「観光地としての魅力UP」)による浪速区への再来訪意向の向上)にまでは至っていないのが現状である。</p> <p>・平成30年度以降は、「このまちで活動したい、住みたい・住み続けたい」意欲の促進や新たなコミュニティ・ネットワークの形成に繋がる事業として、地域住民や団体との連携・協働による「なにわの日」事業や「Pleasure Park de Picnic」等の事業については、これまでのノウハウやネットワークを活かし継続するが、「なにわりバーサイド夜市」や「なにわ食いだおれマーケット」など集客や賑わい創出を主眼とした事業については廃止あるいは主体を民間事業者等に移行する。</p>

めざす成果及び戦略 2-1 【多様な区民の参画によるまちの魅力向上】

計画	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>	
	・浪速区が持つ観光資源や魅力を最大限に活用し、「満足した・再訪したい」と感じる来訪者の割合を増加させる。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・平成30年度までに、区外観光施設(3か所)において当区来訪経験者のうち再訪したいと思う割合を増加させる。(55%以上)		・「食・歴史・エンターテイメント」などの分野で浪速区の持つ魅力や資源を活かして周遊性を高め内外からの来訪者を増加させる。 ・外国人観光客の誘致に向け、多言語で情報を広く発信することと合わせて、気軽に、まちを楽しめる仕掛けづくりに取り組む。 ・未利用地等を所管する関係局と連携し、売却促進に努めるとともに、事業予定地の暫定的な活用を促進させ、地域ブランドの向上に取り組む。	
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	イ	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 まちの魅力や資源を活かした事業を地域とともに積極的に継続展開してきたことで、事業そのものへの評価(来場者の満足度・再訪意向)は非常に高いが、それが、まちへの再訪意欲を高めるまでには至っていない。	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体 東京 33.4% 和歌山 96.6% B B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 平成30年度は、地域の魅力や資源を活かした事業の一部を引き続き実施するが、区政の新たな戦略や課題を踏まえ、より地域のコミュニティに密着した形で展開することを想定しており、業績目標もそれに応じた形で区内の新たなネットワークづくりを念頭に定めていく。	
	戦略の進捗状況	a	A: 順調 B: 順調でない a: 順調 b: 順調でない	

具体的取組 2-1-1 【地域資源を活かした魅力発信】

27決算額 4,247千円 | 28予算額 5,043千円 | 29予算額 4,040千円

計画	取組内容		業績目標(中間アウトカム)	
	○区内の団体や企業等で進める「なにわの日」事業等を進め、区の魅力再発見と業種を超えたネットワークを深めてエリアとして地域を活性化させる。 ・なにわの日参画イベント開催(40回以上) ・民間団体が行うイベントと連携し、区の魅力PRIに努める。(2回以上) ○民間卸売市場や商業施設等との連携により「食」を活かした集客事業を実施する。 ・食の祭典事業(1回以上) ○訪日外国人へのおもてなしの向上のために多言語等マップを用意し、適切かつタイムリーな情報発信及び受入体制の整備に取組む。 ○区内ライブハウスやホールとの連携による音楽イベントの実施、新たな賑わい創出に向けたストリートライブ実施にかかる調査及び関係機関との調整をする。		区主催・共催イベントで実施する来場者アンケートで「次回も参加したい」割合: 80%以上 【撤退基準】 ・上記目標が60%未満であれば事業を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	○	前年度までの実績 (平成28年度) ・「なにわの日」イベント実施 49回 ・食の祭典「なにわ食いだおれマーケットin木津市場」実施 1回 ・「浪速区観光ガイドブック」をスマートフォンやタブレット端末に向けて多言語電子配信実施(日本語、英語、韓国語、繁体中文、簡体中文、タイ語) ・「浪速区観光マップ」作成・配布(日本語、英語、韓国・朝鮮語、繁体中文、簡体中文、マレー語)	
自己評価	取組実績	「なにわの日」参画イベント43事業+親子向けワークショップの開催 「なにわ食いだおれマーケット」開催(1回)、ひと・まち魅力発見講座開催 Live Ssssion 728 4回開催(うち2回は南海電鉄主催イベントの会場にて開催)		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	区主催・共催イベントで実施する来場者アンケートで「次回も参加したい割合」 なにわの日・うえまちコンサート: 97.8% 食いだおれマーケット: 96.8% ①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成	①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組 2-1-2

【区の特徴に応じた独自の取組み】

27決算額 2,363千円 28予算額 2,975千円 29予算額 5,318千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	○本市未利用地について、所管局と連携して売却促進に努めるほか、30年度まで西南地区の「イベント得区」事業を継続する。また、安全・安心のまちづくり及び経済波及効果の高い宿泊観光客の増加に資する夜の賑わいづくり(夜市)について、地元団体や民間事業者との連携により実施及び開催支援に取り組む。 ・イベント得区事業の継続(1か所) ・主催・共催による夜市事業の実施(2回以上) ・民間主体のナイトマーケット等の支援・広報協力(2事業以上) ・新たな未利用地の活用検討(1箇所以上)	区主催・共催イベントで実施する来場者アンケートで「次回も参加したい」割合：80%以上 【撤退基準】 ・上記目標が60%未満であれば事業を再構築する。
		前年度までの実績 (平成28年度) ・イベント得区事業(1か所)、夜市事業(2回)

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	○ ○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	イベント得区事業(芦原橋アップマーケット)の開催支援 地元連携型夜市「新世界宵市場」の開催(7月) 台湾関係者との連携による「なにわりパーサイド夜市2017」(10月) もと市民交流センターなにわの活用検討 もと馬淵生活館跡地の条件付き売却(民間事業者による活用) 御堂筋元町2丁目交差点内空間の活用事業者選定	—
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	区主催・共催イベントで実施する来場者アンケートで「次回も参加したい」割合 新世界宵市場: 96% なにわりパーサイド夜市: 98% ①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i) 取組は予定どおり実施 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成	①(i) —
	戦略に対する取組の有効性	○ ○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

【子育て層が定着するまちづくりの推進】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

・多様なライフスタイルの家庭が、安心と喜びを実感して子どもを産み育て、住み続けたいようなまち、子育て世帯が定着するまちづくりを推進する。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・出生数は増加しているものの、就学前に転出してしまい子育て層が定着しない傾向にある。

【妊娠届出状況】	平成25年度	808人	平成26年度	805人	平成27年度	841人
【出生数】	平成25年	568人	平成26年	550人	平成27年	593人
【各年3月末6歳児人口】	平成26年3月末	261人	平成27年3月末	303人	平成28年3月末	285人

【出生数に占める3月末6歳児人口の割合】

平成26年3月末6歳児人口/平成19年出生数	66.0%
平成27年3月末6歳児人口/平成20年出生数	74.4%
平成28年3月末6歳児人口/平成21年出生数	65.3%

(大阪市の推計人口年報平成27年)

【人口転入率】	浪速区	転入率	169.2‰(1位)	大阪市	転入率	69.3‰
【人口転出率】	浪速区	転出率	129.9‰(1位)	大阪市	転出率	62.3‰

(外国人住民人口 平成28年9月末現在)

【世帯数全体に占める外国人住民を含む世帯の割合】 12.9%(2位)

	転入率(‰)	転出率(‰)	1世帯あたり 人員(人)	15歳未満 割合(%)	外国籍住 民率(%)
浪速区	169.2 (1位)	129.9 (1位)	1.47 (24位)	7.0 (24位)	11.22 (2位)
大阪市	69.3	62.3	1.99	11.2	4.62

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

・外国人住民が多く、人口の異動も大変多いため、地域とのつながりが希薄になるなど孤立感や育児不安に陥りやすい状況にある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・出生数の増加及び仕事と子育ての両立を望む方の保育ニーズへの対応が課題となっている。
・外国人住民や、地域とのつながりが希薄な方などの育児負担感を和らげるため、地域団体と協働して安心して子育てできるよう支援する体制を整備する必要がある。

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

・保育施設の新規開設は平成26年度以降毎年続いているが、保育ニーズ増加のスピードには追い付かず、未だ多くの未入所者が存在している。
今年度は区役所内小規模保育施設1か所をはじめ合計3か所の小規模保育所施設と1か所の保育所を開設した。また、関係局と調整し、都市公園を利用した保育所開設の方針を決定。今後も開設に向けての取り組みを進める必要がある。
・4歳児がいる世帯へのアンケート調査や利用者支援事業を通じて、相談支援の充実を図ることができた。
・子育てサロン運営者への研修や、区内全てのサロンが参加したスタンプラリーの実施によりサロン利用者は増加している。利用者が増加すればサロン運営者がやりがいを感じるという好循環が生まれている。すべてのサロンがそのような状況になるよう引き続き取り組む必要がある。

めざす成果及び戦略 3-1 【子育て支援体制の充実】

計画	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>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題	※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	—
	待機児童数	0名	9名	A	A
	子育てサロン参加者	744名	672名	A	
重篤ケース	0	0	A		
戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない		今後の対応方向	※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組 3-1-1 【保育施設等待機児童の解消及び利用者支援の取り組み】

27決算額 2,703千円 28予算額 2,841千円 29予算額 2,829千円

計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)
	【こども青少年局所管事業】 ・新規マンション建設による保育ニーズの高まりに対応するため、関係局と連携して保育施設等開設に向けた方針決定を行う。 【こども青少年局CM所管事業】 ・利用者支援事業として、子ども及びその保護者が、教育・保育や地域子育て支援事業等の中から適切なものを選択し、円滑に利用できるよう相談場所を区役所外に広げる。	・保育施設等新規開設 保育所4件 小規模保育施設2件 ・利用者支援事業 相談した方へのアンケート「役に立つ」70%以上 【改定履歴あり】 【撤退基準】 ・保育施設等を開設できない場合は再構築する。 ・利用者支援事業 「役に立つ」50%に満たない場合は事業方法の見直しを行う。【改定履歴あり】
		前年度までの実績 (平成27年4月) 保育所新規開設 1件(定員70人) (平成28年1月) 保育所新規開設 1件(定員70人) (平成28年4月) 小規模保育施設新規開設 1件(定員19人) (平成29年4月) 小規模保育施設新規開設 1件(定員19人) (平成28年4月~平成29年3月) 利用者支援事業 年間相談件数962件

中間振り返り	業績目標の達成状況	②(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	平成29年10月 事業所内小規模保育施設 定員19名 開設(1件) 平成30年4月 保育所 定員80名 開設(1件) 平成30年4月 小規模保育施設 定員19名 開設(2件) 利用者支援事業 平成29年度相談件数 971件	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	保育所 1件、小規模保育施設 3件 利用者支援事業 相談した方へのアンケートで「役に立つ」と回答した割合 (4月~1月):99.3%	保育所開設が進まない理由として「適当な物件が見つからない」と説明する事業者が多い。 小規模保育施設卒園児(3歳児)の受け皿が必要。
	戦略に対する取組の有効性	○	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
		①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	3歳児の受け入れ先を確保するためには、規模の大きな保育所の開設が必要。 関係局と調整し、都市公園を利用した保育所開設の方針を決定する。

具体的取組3-1-2

【妊娠期～乳幼児期を通じた子育て支援と児童虐待防止】

27決算額 ー 円 | 28予算額 105千 円 | 29予算額 33,094千 円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	・区内在住の4歳児がいる全世帯にアンケート用紙を配布、育児の困りごとが無いか尋ねるとともに就園先の有無を確認する。就園先が無い場合は家庭訪問を実施し、生活環境の把握、必要な支援を行う。	・就園先確認ができない児童で、子育て支援策につながる事例20%以上 【改定履歴あり】 【撤退基準】 ・就園先確認ができない児童のうち、保護者との接触が1件も取れない場合は事業方法の見直しを行う。 【改定履歴あり】
		前年度までの実績 (平成28年度) ・アンケート回収率 69.1%(253件/366件) ・就園先の確認ができないもの4件のうち、働きかけにより保育所に入所したもの1件(25%)

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・「就園先の確認できない児童の70%の養育環境の把握」から「就園先確認ができない児童で、子育て支援策につながる事例20%以上」へ基準を変更。これに伴い撤退基準についても変更。
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	○ ×:有効でないため取組を見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・アンケート回収率(65.4%(256件/391件)) ・アンケートの回答や区が保有する就園情報から就園先が確認できない家庭を訪問(23件) ・未就園児の確認(2名)	
	業績目標の達成状況 2名とも保育所入所(子育て支援策につながる事例100%)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	①(i)
	戦略に対する取組の有効性	○ ×:有効でないため見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組3-1-3

【地域における子育て支援体制の充実】

27決算額 4,372千 円 | 28予算額 4,600千 円 | 29予算額 4,110千 円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	・浪速区役所子育てつどいのひろばが身近な相談の場となるよう委託事業者への指導を行う。 ・子育てサロン運営者への研修を実施するなど運営を支援し、サロンの利用者増を目指すほか、子育て支援の拠点作りを支援する。 ・外国語を母国語とする保護者の子育てを支援するため、外国語通訳派遣による子育て相談の実施や、子育てマップ(英語・中国語・韓国語版)の作成・配布を行う。	・浪速区役所つどいのひろばの利用者への調査で「満足している」という回答70%以上 ・子育てサロン利用者 年間500組 【撤退基準】 ・浪速区役所つどいのひろばの利用者への調査で「満足している」という回答60%に満たない場合、子育てサロンの利用者が年間400組に満たない場合は、事業方法の見直しをはかる。 【改定履歴あり】
		前年度までの実績 (平成27年度) ・子育てサロン利用者 年間504組 (平成28年度) ・浪速区役所つどいのひろばでの利用者 6,173組 ・子育てサロン運営者への研修 年1回実施

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・子育てサロンの利用者について、「年間200組に満たない場合は、事業の再構築をはかる。」から「年間400組に満たない場合は、事業方法の見直しをはかる」へ変更。
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	○ ×:有効でないため取組を見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・委託事業者との話し合い(月1回) ・子育てサロン運営者への研修会(年1回) ・子育て応援マップの作成・配布(通年)	
	業績目標の達成状況 浪速区役所つどいの広場アンケート 満足している割合:97.5% 子育てサロン利用者(年間744組)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	①(i)
	戦略に対する取組の有効性	○ ×:有効でないため見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

【多様な協働による地域社会づくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

・区民が自主的・主体的に活動主体として地域運営に参画する気運を醸成し、あらたな「つながり」「きずな」を築き、地域力の強化をめざす。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・区内には、地域と疎遠な中高層マンションが多く、特に、ワンルームマンションに居住する若者・単身者層については、地域のコミュニティ意識が希薄である。また、区民の転出入率が高く、外国人住民が多いほか、世帯当たりの人員や子どもの数が少ない。

（大阪市の推計人口年報平成27年）

【人口転入率】 浪速区 転入率 169.2%（1位） 大阪市 転入率 69.3%

【人口転出率】 浪速区 転出率 129.9%（1位） 大阪市 転出率 62.3%

【1世帯あたり人員】 浪速区 1.47人（24位） 大阪市 1.99人

【15歳未満割合】 浪速区 7.0%（24位） 大阪市 11.2%

（外国人住民人口 平成28年9月末現在）

【外国籍住民率】 浪速区11.22%（2位） 大阪市4.62%

「地域に関するアンケート」（平成24年）

【単身者で町会加入している割合】 20.2%

	転入率(%)	転出率(%)	1世帯あたり 人員(人)	15歳未満 割合(%)	外国籍住 民率(%)
浪速区	169.2 (1位)	129.9 (1位)	1.47 (24位)	7.0 (24位)	11.22 (2位)
大阪市	69.3	62.3	1.99	11.2	4.62

計 要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

画 ・ワンルームマンションが多く、転出入率が高いことなどにより、地域とつながりを持たない住民が多く、地域のコミュニティが育成されにくい状況であり、小学校区ごとのコミュニティ意識の醸成が図られていない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・ますます複雑・多様化する課題に取り組む、活性化を図っていくためには、地域自らが、これまで培われてきた人と人のつながりやきずなを礎にしながら、若い世代をはじめ幅広い世代の住民が参加し、身近な地域の中で生活課題の解決に取り組むことができる自律した地域運営が求められている。

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

画 ・地域課題の解決と地域コミュニティの醸成に向け、中間支援組織を活用した自律的な地域運営と各地域の実情にあわせてきめ細やかな支援を積極的に継続する必要がある。一方、これまで蓄積してきた地域資源をもとに幅広い世代の住民参加など新たな「つながり」が生まれ始めていることから、永続的な組織運営を構築する必要がある。

めざす成果及び戦略 4-1 【豊かなコミュニティづくりと地域活動の活性化】

計画	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>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	コミュニティ育成事業に対して、満足している参加者の割合:87.3%	88.8%	A	A
	戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組4-1-1 【コミュニティの活性化】

27決算額 10,431千円 28予算額 10,183千円 29予算額 9,718千円

計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)
	中間振り返り	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

具体的取組4-1-2

【市民活動団体の活動の活性化】

27決算額 34,977千円 28予算額 33,811千円 29予算額 33,094千円

計画	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・中間支援組織を活用し、市民活動団体の組織運営・会計の透明性の確保について、会計事務説明会やホームページの活用などにより支援する。 ・会計事務説明会等の実施。(年2回) ・事業計画書・収支予算書などの公開。 ・中間支援組織による地域活動の研究フォーラムの開催などにより新たな活動団体や担い手の参画を促進する。 ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行う。 ・区広報紙の発行支援や電子媒体の運用支援。(10回) 	業績目標 (中間アウトカム) ・地域活動協議会が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている割合:80%以上【改定履歴あり】 【撤退基準】 ・上記目標が70%未満であれば、事業を再構築する。【改定履歴あり】
	前年度までの実績	(平成25年度～28年度) ・会計事務説明会・勉強会の実施(延べ14回) ・ホームページにおいて、地域活動協議会事業計画、地域だよりを公開(延べ13回)	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・中間支援組織から支援を受けていると感じている割合を50%から80%以上へ変更する。併せて撤退基準についても40%未満から70%未満へ変更する。
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)
自己評価	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・会計事務説明会等の実施(3回) ・事業計画書・収支予算書などの公開 ・研修フォーラム(「なにわ区ラボ」)の開催(3回) ・各地域活動協議会の広報を支援し、幅広い情報提供を行った。 ・区広報紙で地域活動協議会の情報発信(毎月) ・「おしえて地活協パンフレット」の発行・配布 	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 中間支援組織の取り組みと、それぞれの地域活動協議会が解決を望む課題やニーズを把握し、相互の信頼関係の構築のもと取り組みを実施する必要がある。
	業績目標の達成状況	地域活動協議会が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている割合:76.7% ②(i) ①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 「地域カルテ」の活用に向けた、各地域の特性や課題、実情等の再確認・検証作業や課題解決に向けた取り組みを通して、各地域実情にあったきめ細やかな支援を実施する。
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題5

【自分らしくいきいきと健康でらせるまちづくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

・共に支えあい、健康で幸せにらせるまち浪速区をめざす。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・地域に埋もれている生活困窮者や要介護者に対する支援の必要性が大きくなっている。
 ・地域には、働いていない有資格者や元気な高齢者、学生等の若い世代や専業主婦など、地域活動の担い手となることのできるマンパワーや既存の制度では対象にならない福祉ニーズ(日常生活上の軽微な援助等)が潜在していると推測される。
 ・地域コミュニティにおいては、食事サービスや喫茶、見守り活動などが推進されており、定住者にはその活動が広がり、見守り見守られる活動が成り立っているが、高齢化などで担い手が不足している。
 ・平成28年度、浪速区内において差別事象は、依然発生している。

【平均寿命の比較】(平成22年) 男性:全国79.6歳 大阪市77.4歳 浪速区75.9歳
 女性:全国86.4歳 大阪市85.2歳 浪速区84.4歳

【健康寿命の比較】(平成22年) 男性:全国78.17歳 大阪市76.12歳 浪速区73.52歳(24区中23位)
 女性:全国83.16歳 大阪市81.86歳 浪速区80.15歳(24区中23位)

【老年人口に占める高齢単身者の割合】(平成27年国勢調査) 浪速区 41.6% 大阪市 30.1%

【浪速区内の要介護認定者数】 平成23年度末 2,781人⇒平成27年度末 3,315人

(大阪市の推計人口年報平成27年)

【人口転入率】 浪速区 転入率 169.2‰(1位) 大阪市 転入率 69.3‰

【人口転出率】 浪速区 転出率 129.9‰(1位) 大阪市 転出率 62.3‰

【単身世帯率】(平成27年国勢調査) 72.5%(市内で一番高い)

【特定健診実施率】平成27年度 大阪市21.6% 浪速区18.6%(24区中23位)

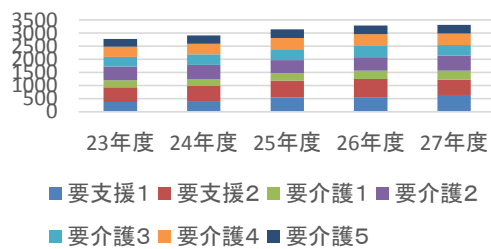
【がん検診受診率】平成27年度

(胃がん) 大阪市3.9% 浪速区2.7%(24区中23位)
 (大腸がん) 大阪市10.0% 浪速区5.1%(24区中24位)
 (肺がん) 大阪市6.2% 浪速区3.5%(24区中21位)
 (子宮頸がん) 大阪市18.4% 浪速区15.0%(24区中20位)
 (乳がん) 大阪市14.8% 浪速区10.7%(24区中23位)

【市政モニターアンケート「人権行政について」(平成26年度)】

「人権への関心」について肯定的意見80.5%、「人権尊重のまち」について肯定的意見62.0%

要介護認定者数(浪速区)



要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

・人口の流動化が激しく、単身世帯率も市内で一番高い。
 ・地域との結びつきを持たず、行政の取組み等にも関心を持たない層が多く、地域コミュニティが希薄化している。
 ・高齢者数、単身高齢者率、要介護認定者数はともに増加傾向である。
 ・少子高齢化の進行や社会経済状況の変化、社会的孤立の広がりによるエンパワメントの低下やセルフネグレクト、高齢者の閉じこもり、孤立死など市民生活における福祉課題が複雑化・多様化・深刻化している。
 ・全市の方針である「すこやか大阪21」では、健康寿命の延伸には、生活習慣病の早期発見・早期治療が重要な要素とされているなか、当区の特定健診受診率も、がん検診の受診率も大阪市内で低い状況が続いている。この状況が、健康寿命の延伸に繋がらない要因の一つであると考えられる。
 ・人権啓発がまだ十分に行きわたっていない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・社会的孤立の解消に向けた取組み、地域コミュニティや見守り活動の活性化、地域に潜在するマンパワーの活用、既存制度の対象にならない福祉ニーズ(日常生活上の軽微な援助等)への対応など多角的な取組みが必要である。
 ・健康寿命の延伸に向けて、「特定健診」「がん検診」「結核健診」などについての意識啓発や環境づくりに取組み、改善を図っていく必要がある。
 ・あらゆる世代にさまざまなテーマ・手法で誰もが参加しやすく、人権を身近なものに感じられ、生活の場で行動に結びつくような人権啓発活動を推進する必要がある。
 ・様々な人権課題があるため、取り扱うテーマや周知方法等を工夫し、年齢や性別等を問わず誰もが参加しやすく、人権を身近なものに感じられ、興味を持てるような活動を推進し、生活の場で行動に結びつくような人権啓発をする必要がある。

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

・地域で安心して暮らせる仕組みづくりに向け、今後とも地域におけるきめ細かなネットワークづくりを進める必要がある。
 ・健康づくりの推進については、概ね達成できているが、少なくとも現状を維持できるよう、引き続き取り組む必要がある。
 ・人権啓発推進事業を推進することで、区民の人権問題への関心が高まってきており、引き続き関係機関と連携し、様々なテーマ・手法で取り組みを進める必要がある。

めざす成果及び戦略5-1 【地域づくりの促進】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・各種事業に取り組むことにより包括的な支援体系の強化を図り、地域づくりを促進する。	戦略<中期的な取組の方向性> ・各種事業を実施する中で、地域ネットワークの強化や社会資源の連携体制の構築を図り、地域に潜在するマンパワーの活用等によって既存制度の対象にならない福祉ニーズ(日常生活上の軽微な援助等)へ対応していくことで、地域コミュニティの活性化を進める。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・平成31年度までに区民アンケートにおいて、住民どうしの声かけや支え合いが行われていると思うとする回答割合40%以上を目指す。	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 生活スタイルの変化等により価値観が多様化している中で、住民同士の繋がりがづくりを促すためのきっかけが必要。	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	近所同士で声かけ等が行われていると肯定的に感じる人の割合:42%(区民アンケート結果)	39%	A	A	
	A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 地域コミュニティの活性化、住民同士の繋がりがづくりの促進に向けて、行政として可能な取組みを引き続き検討していく。		

具体的取組5-1-1 【安心して暮らせる仕組みづくり】

27決算額 14,145千円 28予算額 31,049千円 29予算額 13,718千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	・区社会福祉協議会に「見守り相談担当」を設置し、要援護者名簿登録に係る本人同意確認・名簿整備、孤立世帯等への専門的対応、認知症高齢者の徘徊による行方不明時の早期発見に向けた取り組みを行い、地域におけるきめ細やかな見守りネットワークづくりを進める。 ・浪速区の医療機関・介護事業所が中心となって運営しているAケアカード(医療介護連携システム)の取り組みは、地域包括ケアシステム構築のためのツールとして期待がされることから、住み慣れた地域で安心して暮らしていくことができる環境づくりのためにAケアカードの取り組みと連携を図っていく。	①要援護者名簿登録にかかる本人同意確認について、「同意」「不同意」などの調査達成率を95%以上とする。 ②9~10月に開催する健康セミナー(仮称)と2~3月に開催する在宅医療講演会においてAケアカードの認知度を調査し、後者の数値が前者の数値を上回ることとする。 なお、浪速区民アンケートを利用して、Aケアカードの認知度の調査を行い、次年度以降の広報活動のための基礎資料を作成する。 【改定履歴あり】 【撤退基準】 ①上記について調査達成率が85%を下回った場合は、実施手法を見直す。 ②29年度においては撤退基準を設けず、引き続き周知・普及を行う。 【改定履歴あり】
	前年度までの実績	(平成27年度) 要介護3以上の方を中心に要援護者名簿への登録意向確認を行う。確認状況:約44% (平成28年度) 重度の障がい者手帳を持っている方を中心に要援護者名簿への登録意向確認を行う。 (平成28年11月1日~) Aケアカードの運用が開始される。

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・「Aケアカード」に関する目標を新たに追加し、2項目へ変更する。それに伴い撤退基準も2項目へ変更。
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	①要援護者名簿登録同意者数(1,256人) 要援護者名簿登録不同意者数(1,483人) ②参加機関数(95機関)、同意患者登録数(636人)(平成30年3月末現在) (参考)平成29年4月12日現在 機関数(90機関) 患者登録数(320人)	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —
	業績目標の達成状況	①平成30年3月末現在の対象者数3,379人のうち、調査ができた割合:95.3%(未回答者を除く調査数3,219人) ②Aケアカード認知率: 10/27健康セミナー(19.4%)→2/23在宅医療介護講演会(48%) 平成29年度区民アンケート:9%	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ①(i)
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

27決算額 6,956千円 28予算額 7,041千円 29予算額 6,958千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・地域に潜在するマンパワーと既存制度の対象にならないニーズ(日常生活上の軽微な援助)等をマッチングし、お互いに助け、助けられることで支え合う会員制の有償ボランティアの仕組みを構築する。そしてその仕組みを利用することにより他者とのつながりづくりをすすめる。また、来年度以降の自主運営を展望し、そのためには会員数とともに有償ボランティアのマッチング数を増やす事が必要であり、加入しやすい会費の設定や区の広報紙で特集記事を掲載して周知を図るなどの取組をすすめる。 【改定履歴あり】		ボランティアのマッチング件数 年間450件 【改定履歴あり】 【撤退基準】 上記件数が目標値の50%を下回る場合は手法を見直す。【改定履歴あり】 前年度までの実績 (平成27年度) ・新規事業立上げ ・事業説明会開催(10月24日) ・事業拠点「ひとしごと館」開設(平成28年2月1日) (平成28年度) ・NHKラジオで紹介(4月) ・広報用チラシ作成(6月) ・フリーペーパーおよびイベント情報チラシ発行(9月～) ・ボランティアのマッチング件数 147件	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		・取組内容を見直すとともに、業績目標を「事業参加者に対するアンケートにおいて「事業実施前よりコミュニティが活性化すると思う」と回答する者の割合: 50%以上」から「ボランティアのマッチング件数 年間450件」へ変更するとともに撤退基準も変更する。	
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	平成29年5月 フリーペーパー発行 平成29年10月 区広報紙において特集記事掲載 平成29年10月 フリーペーパー発行 平成30年1月 フリーペーパー発行 会費設定の見直し実施(平成29年度) 平成30年3月末会員数(82人)		・有償ボランティアのマッチングの需給バランスが上手く調整できなかった。 ・認知度の広がりや仕組みが定着するまでに期間を要する。	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	ボランティアマッチング件数: 225件(平成30年3月末現在)		②(i) 全くの新しい取り組みであり、仕組みが定着するまでもう少しかかると思われるが、徐々に会員数も増加傾向にあり、当初予定通り平成30年度より自主運営へ移行する。	
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略5-2 【健康づくりの推進】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・特定健康診査、がん検診、健康教育などを通じて、自らの健康を意識する区民を増やす。	戦略<中期的な取組の方向性> ・特定健康診査、がん検診の受診をうながすため、未受診者への幅広い呼びかけと医療機関と連携した啓発を行うことで、区民への意識付けを強化していく。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・特定健康診査実施率を平成30年度までに18.6%にする。	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題	※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	—	
	未測定(ハガキによる受診勧奨で受診者数が昨年度より増加したため順調に推移している。)	18.60%	A	A	今後の対応方向	※有効性が「イ」の場合は必須
	A:順調 B:順調でない				—	
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない				

具体的取組5-2-1 【受診勧奨】

27決算額 82千円 28予算額 56千円 29予算額 56千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	【区役所内での受診勧奨】 ・各種広報媒体を駆使して受診に繋げる。 がん検診等の空き状況の掲示、待合椅子への掲示、ホームページをはじめSNS(ツイッター・フェイスブック)の活用、庁舎内ポスター掲示、チラシの配布、玄関前のぼりの掲示ー常時 健康の日の庁内放送ー毎月 広報紙、区民ギャラリーの活用ー年2回 健康教育の実施、乳幼児健診の活用ー随時 ハガキ等による受診勧奨(60代をターゲット) 年1回以上 【区役所外での受診勧奨】 医師会、薬剤師会に、患者への声掛け等の協力依頼及びポスター掲示依頼、町会へのポスター掲示、チラシ回覧依頼、地下鉄駅構内でのポスター掲示、コンビニエンスストアやスーパーへのポスター掲示依頼、食品衛生協会や浴場組合へのポスター掲示依頼、スポーツセンターへのポスター掲示依頼ー年1回 区民まつり、健康展での受診勧奨ー年各1回、	受診勧奨ハガキ等による直接勧奨をきっかけに区役所で受診した人の割合2%以上 【撤退基準】 受診勧奨ハガキ等をきっかけに区役所で受診した人の割合が1.5%以下であれば事業を再構築する。 前年度までの実績 (平成27年度) ポスター掲示349か所 (平成28年度) ポスター掲示449か所 (平成28年度) 受診勧奨ハガキ等によりに区役所受診した人の割合4.35%

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・60歳~64歳(昨年度61歳~64歳)の方を対象にハガキにて受診勧奨(1回) ・地区民生委員協議会での勧奨依頼 ・5月区行事での啓発 ・毎月1日のピブス着用課の拡充	—	
	業績目標の達成状況 受診勧奨ハガキ等により区役所で受診した人の割合:4.44%	①(i)	改善策
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 5-3 【人権尊重のまちづくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・人権に関する高い意識や関心を持つ区民を増やす。		戦略<中期的な取組の方向性> ・区人権啓発推進協議会や人権啓発推進員浪速区連絡会、近隣区等と連携するとともに、若者が集まる商業施設での街頭啓発、区内イベントを活用した啓発、映画会や講演会の実施等、さまざまな手法により市民が参加しやすい人権啓発活動を推進する。	
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・参加者アンケートを行い、「継続して人権啓発事業に参加したい」と回答する区民の割合を平成31年度までに77%以上を維持する。			
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	「人権啓発事業に参加したい」と回答した割合: 93%	83.10%	A	A
	A:順調 B:順調でない			
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		
		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須		

具体的取組5-3-1 【人権啓発推進事業】

27決算額 2,083千円 28予算額 2,087千円 29予算額 2,007千円

計画	取組内容 ・街頭啓発・映画会や講演会・イベントの活用等多様な手法により、人権啓発の取組を推進する。 ・浪速区における人権啓発事業の実施 街頭啓発:憲法週間(5月)、人権週間(12月) 落書き一掃運動(1回) 人権を考える区民のつどい(1回) 地域ふれあいセミナー(1回) ・浪速・西・港・大正4区合同事業の実施。 地域人権展(12月) 人・愛・ふれあいプラザ(1回)		業績目標(中間アウトカム) ・参加者アンケートを行い、「事業に参加して人権意識が高まったと思う」と回答する区民の割合70%以上を維持する。 【撤退基準】 ・上記目標が50%を越えなければ事業を再構築する。	
			前年度までの実績 (平成28年度) ・人権啓発推進員浪速区連絡会全体会・研修会(6月、11月) ・人権を考える区民のつどい(7月) ・落書き一掃運動、浪速区関係行政機関人権問題研修会(9月) ・地域人権展、人・愛・ふれあいプラザ(12月) ・地域ふれあいセミナー(2月)	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績 ・街頭啓発:憲法週間(5月)、人権週間(12月) ・落書き一掃運動(1回) ・人権を考える区民のつどい(1回) ・地域ふれあいセミナー(1回) ・なにわ人権展(1月) ・人・愛・ふれあいプラザ(1回)		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 「事業に参加して人権意識が高まったと思う」と回答する区民の割合:88.3%		①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性		○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題6

【区民に信頼される区役所づくり 自律した自治体型の区政運営】

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＞

・職員自らが意識を高め、区民に信頼される利便性の高い身近な窓口をめざすとともに、多様な区民ニーズや地域課題に基いた区政運営を推進する。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・浪速区では、区民の転出入率が非常に高く、外国籍住民の居住率も高いほか、ワンルームマンションなどに居住する単身者層が非常に多い。

（大阪市の推計人口年報平成27年）

【人口転入率】 浪速区 転入率169.2%（1位） 大阪市 転入率 69.3%

【人口転出率】 浪速区 転出率129.9%（1位） 大阪市 転出率 62.3%

【1世帯あたり人員】 浪速区 1.47人（24位） 大阪市 1.99人

（外国人住民人口 平成28年9月末現在）

【外国籍住民率】 浪速区 11.22%（2位） 大阪市 4.62%

	転入率(%)	転出率(%)	1世帯あたり 人員(人)	15歳未満 割合(%)	外国籍住 民率(%)
浪速区	169.2 (1位)	129.9 (1位)	1.47 (24位)	7.0 (24位)	11.22 (2位)
大阪市	69.3	62.3	1.99	11.2	4.62

（平成28年度区民アンケート調査）

・来庁者への案内等区役所の窓口業務について、サービスが良いと感じている区民の割合：73.8%（24区平均79.2%）

・日常生活に関するさまざまな相談や要望について区役所が適切に対応していると感じている区民の割合：75.7%（24区平均73.5%）

・区政運営について計画段階から区民の対話や協働により進められていると感じている区民の割合：26.4%（24区平均27.8%）

計

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

画

・区民の転出入率が非常に高いため、転入・転出などの各種手続きをはじめ、区役所に来庁される区民が非常に多く窓口が混雑する。
・外国人住民の居住率の高さに加え、ワンルームマンションなどに居住する単身者層が非常に多く、住民同士のつながりが希薄化しているため、多種多様な相談・問い合わせが区民に最も身近な窓口である区役所へ寄せられている。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・窓口待ち時間短縮を図るため、証明書等発行にかかる申請書の受付から交付までの時間短縮に取り組む。

・区民のさまざまな声に柔軟に対応し、より良い区政運営を進める必要がある。

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

自己評価

・区政会議においては、H30年度予算へ区政会議委員の意見反映を行うため10月の役員改選前に本会議を2回実施し、また新委員へは、区政会議の意義について理解を深めていただくために、事前説明会を実施した。また、様々な意見や提案を事業や施策に反映させ、多様な区民ニーズを的確に把握することで、住民主体の区政運営を進めた。

・各行政機関と連携し身近な総合行政の拠点としてより効果的な区政運営を進めた。

・職員への接遇・市民満足向上研修やコンプライアンス研修等の実施を毎年継続することにより、「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、☆☆（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）の獲得に至った。

・今後も職員への接遇研修やコンプライアンス研修を引き続き実施し、区民から寄せられる相談等に対して、迅速かつ丁寧な対応で、説明責任を果たしていくことにより市民満足度の向上に努めていく必要がある。

めざす成果及び戦略 6-1 【区の特성에応じた住民主体の区政の推進】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定> ・区長が自らの権限と責任において、多様な区民のニーズを的確に把握し、区の特性を活かした住民主体の区政運営を実現する。 ・区民に信頼される利便性の高い区役所づくりに努める。	戦略<中期的な取組の方向性> ・区の地域事情や特性に応じて、多様な区民の声を区政会議などを通じて聴取し、住民主体の区政運営を実現する。 ・身近な総合行政の拠点として、区民から寄せられるさまざまな意見を聴取し関係局と綿密に連携しながらより良い住民サービスに繋がるよう、区政へ反映させる。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・区政会議を知っている区民のうち区役所が区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合 平成29年度までに60%以上をめざす。	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題	※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体		—	
	・区政会議を知っている区民のうち区役所が区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合 平成29年度:70.2%		56.90%	A		A
					今後の対応方向	※有効性が「イ」の場合は必須
			A:順調 B:順調でない		—	
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない			—	

具体的取組6-1-1 【区政会議の開催】

27決算額 410千円 28予算額 653千円 29予算額 501千円

計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム) ・区政会議における意見や評価を事業や施策に反映させる件数:5件【撤退基準】 ・上記目標が1件も達成できなければ、事業を再構築する。
	・区政運営等について区民の意見を十分に聴取し、事業や施策に反映させるため区政会議を開催する。(3回以上) ・必要に応じてテーマ別の部会を開催し、意見や評価を事業や施策に反映させる。(2回以上)	前年度までの実績 (平成27年度) 3回開催 意見や評価の反映件数:平成28年度6件 (平成28年度) 3回開催 意見や評価の反映件数:平成29年度3件 (平成29年度) 3回開催 意見や評価の反映件数:平成30年度5件

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成			—
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・区政会議の開催:3回(6月、9月、2月) ・部会の開催:3回(8月)		—
	業績目標の達成状況 区政会議における意見や評価を事業や施策に反映させた件数:7件 ①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	—

具体的取組6-1-2

【区民ニーズの把握と区政への反映】

27決算額 275千円 28予算額 266千円 29予算額 277千円

計画	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> 「区民アンケート」、「皆様からの声」などから、区民ニーズを的確に把握する。住民サービスに関わる各担当部署と綿密に情報を共有し、より良い住民サービスに繋がるよう、区政へ反映させる。 区民アンケートの実施：年1回 皆様からの声BOX庁内設置：通年 行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有：年6回 地域担当職員による地域情報の収集：11地域 「区長が子どもの声を聴く会」：年2回 	業績目標（中間アウトカム） ・「区民アンケート」、「皆様からの声」などによって区政に反映させる件数：5件以上 【撤退基準】 上記目標が1件も達成できなければ、手法を再構築する。 前年度までの実績 （平成27年度） 反映件数 5件 （平成28年度） 反映件数 5件 （平成29年度） 反映件数 5件
	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成		
戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	
中間振り返り	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> 「区民アンケート」、「皆さまからの声」などの住民サービスに関わる各担当部署と綿密に情報共有し、区政へ反映させた：5件 区民アンケートの実施：年1回(11月～12月) 皆さまからの声BOX庁内設置：通年 行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有：年6回(偶数月) 地域担当職員による地域情報の収集：11地域 	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —
	業績目標の達成状況	・「区民アンケート」、「皆様からの声」などによって区政に反映させた件数：5件 ①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成		
戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> 「区民アンケート」、「皆さまからの声」などの住民サービスに関わる各担当部署と綿密に情報共有し、区政へ反映させた：5件 区民アンケートの実施：年1回(11月～12月) 皆さまからの声BOX庁内設置：通年 行政連絡調整会議での「市民の声」情報共有：年6回(偶数月) 地域担当職員による地域情報の収集：11地域 	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —
	業績目標の達成状況	・「区民アンケート」、「皆様からの声」などによって区政に反映させた件数：5件 ①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成		
戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 6-2 【区民に信頼される利便性の高い区役所づくり(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・区民満足度の高い窓口をめざす。	戦略<中期的な取組の方向性> ・区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。 ・窓口の待ち時間短縮を図るため、窓口で受け付けた証明書等の申請書受付から交付までの時間短縮等に取り組む。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ・「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、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。 ・平成30年度末までに、来庁者への案内等区役所の窓口業務についてサービスが良いと感じている区民の割合60%以上をめざす。 ・平成30年度末までに、窓口受付から交付までの完了時間を、1件あたり平均15分以内をめざす。(繁忙時期を除く) 【改定履歴あり】	【改定履歴あり】

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 区民からの相談や問合せ内容については、迅速に対応しているが、相談内容によっては、十分な説明責任を果たせていないことが考えられる。	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 区民が満足できる対応となるよう引き続き課長マネジメントのもと市民対応において、わかりやすく丁寧な説明を行うよう周知徹底を行うとともに、関係部署とも連携し迅速な対応を行う。	
	区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 平成29年度: 70.6%		75.70%	B	A
	「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」平成29年度:☆☆		☆	A	
	来庁者への案内等区役所の窓口業務についてサービスが良いと感じている区民の割合 平成29年度: 76.1%		73.80%	A	
窓口受付から交付までの完了時間 平成29年度: 18分		20.4分	A		
			A: 順調 B: 順調でない		
戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			

具体的取組6-2-1 【窓口サービスの向上】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)					
	・毎月第4週を計測週と定め、各工程ごとの所要時間測定を行う。 ・委託業者と毎月定例会議を開催する。 ・来庁者アンケートの実施	・窓口サービス(住民情報)に関するアンケートにおける市民満足度80%以上 【撤退基準】 ・上記目標が70%未満の場合は取組内容を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	—					
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	・各工程ごとの時間計測: 毎月第4週 ・委託事業者と定例会議を開催: 毎月 ・来庁者アンケートの実施: 4回(平成29年5月・8月・11月、平成30年1月)	—					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	窓口サービス(住民情報)における市民満足度95.7%	①(i)					
		①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成					
		①: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					
		○					
		○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					

具体的取組6-2-2

【相談機能の充実(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

26決算額 — 円 27予算額 — 円 29予算額 — 円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	<ul style="list-style-type: none"> 区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 来庁・電話・インターネット等で寄せられる日常生活の中でのさまざまな相談に対し、各関係局等と連携して迅速に対応する。(随時) 行政連絡調整会議の開催:年12回 <p style="text-align: right;">【改定履歴あり】</p>	<ul style="list-style-type: none"> 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% 各関係局等との情報交換を密にし、連携によって区民からの相談や要望、意見に対して適切な対応を行う:全件 <p style="text-align: right;">【改定履歴あり】</p> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記目標で10件以上未対応件数が発生する場合は手法を再構築する。 <p>前年度までの実績</p> <p>(平成27年度) 未対応件数0件 (平成28年度) 未対応件数0件</p>
	【改定履歴あり】	

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<p>①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>③:撤退基準未達成</p>	—
	戦略に対する取組の有効性	<p>○:有効</p> <p>×:有効でないため取組を見直す</p> <p>—:中間アウトカム未設定(未測定)</p>

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> 来庁・電話・インターネット等で寄せられる日常生活の中でのさまざまな相談に対し、各関係局等と連携して迅速に対応する。(随時) 行政連絡調整会議の開催:年12回 	<ul style="list-style-type: none"> 区民からの相談や問合せ内容については、迅速に対応しているが、相談内容によっては、十分な説明責任を果たせていないことが考えられる。
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度70.6% 各関係局等との情報交換を密にし、連携によって区民からの相談や要望、意見に対して適切な対応を行う:全件 <p style="text-align: right;">②(i)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 区民が満足できる対応となるよう引き続き課長マネジメントのもと市民対応において、わかりやすく丁寧な説明を行うよう周知徹底を行うとともに、関係部署とも連携し迅速な対応を行う。
	<p>①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>③:撤退基準未達成</p>	
	戦略に対する取組の有効性	<p>○:有効</p> <p>×:有効でないため見直す</p> <p>—:中間アウトカム未設定(未測定)</p>

具体的取組6-2-3

【職員の資質向上(区政編 改革の柱2 IV-ア)】

27決算額 — 円 28予算額 — 円 29予算額 — 円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	<ul style="list-style-type: none"> 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民から信頼される職員、組織風土づくりに向けて、職員一人ひとりの「プロ意識」「市民志向」定着に向けた意識改革を促すとともに、接遇力、説明力といった職員力の向上に取り組む。 コンプライアンスや接遇力の向上等に向けた職場研修の実施をする。 <p style="text-align: right;">【改定履歴あり】</p>	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の機会に全職員へアンケート調査を実施し、常に行政のプロとしての意識を持ち業務に取り組んでいる職員の割合を36%以上とする。 「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、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。 <p style="text-align: right;">【改定履歴あり】</p> <p>【撤退基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記アンケートの結果が30%以下であれば、取組内容を見直す。 <p style="text-align: right;">【改定履歴あり】</p> <p>前年度までの実績</p> <p>(平成27年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス研修の実施 <p>(平成28年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> 外部講師による接遇力向上研修の実施 職場スキルアップ研修として区役所業務勉強会を実施
	【改定履歴あり】	

中間振り返り	業績目標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<p>①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>③:撤退基準未達成</p>	<p>市政改革プラン2.0(区政編)【改革の柱2 IV-ア】に基づく取組を反映す</p>
	戦略に対する取組の有効性	<p>○:有効</p> <p>×:有効でないため取組を見直す</p> <p>—:中間アウトカム未設定(未測定)</p>

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> LGBT研修の実施:1回(7月) 接遇・市民満足向上研修の実施:1回(8月) コンプライアンス研修等の実施:1回(12月) 	—
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> 行政のプロとしての意識を持ち業務に取り組む職員の割合:95% 区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果:☆☆ <p style="text-align: right;">①(i)</p>	
	<p>①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>③:撤退基準未達成</p>	
	戦略に対する取組の有効性	<p>○:有効</p> <p>×:有効でないため見直す</p> <p>—:中間アウトカム未設定(未測定)</p>