

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題1

「子育て・教育」を応援するまちづくり

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

＜子どもたちがいきいきと育つ環境整備＞

- 区内の児童生徒がより良い学校教育環境の中で、個性や創造性を発揮しながらたくましく生きる力を持っている
 - 様々な課題を抱える子どもや子育て家庭を地域で支援する仕組みが構築され、子どもや子育て家庭が安心・安全に暮らせる
- ＜社会教育環境の充実＞
- 子どもから高齢者まで世代を超えて学習する
 - 差別や偏見がなく人権が尊重され、区民が生きがいを持って暮らし、すべての人が住み続けたいと思える

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

＜子どもたちがいきいきと育つ環境整備＞

○市立小中学校数（平成30年度）

	西淀川区	大阪市
小学校	14校	289校
中学校	4校	130校

○子育て支援として必要と思う取組（H28区民モニター調査）

相談支援の充実 322名中141件
親子が交流できる場 322名中101件

○こども相談件数（虐待相談も含む）の増加

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談件数	433件	665件	825件
うち虐待相談	86件	113件	160件

○「困った時に相談できる相手がいない」と答えた困窮度Ⅰ（※）の割合

H28年度「子どもの生活に関する実態調査」の分析より 西淀川区：7.1%（中央値以上群：1.0%） 大阪市平均：5.0%

※困窮度Ⅰ：世帯の可処分所得を基に世帯人員を考慮して求めた等価可処分所得が大阪市の中央値（238万円）の半分（119万円）を下回る世帯

○西淀川区における10代で初めて親になった世帯の困窮度Ⅰの割合

H28年度「子どもの生活に関する実態調査」の分析より 西淀川区：55.6% 大阪市平均：35.0%

＜社会教育環境の充実＞

○生涯学習ルーム事業：区内全小学校 計80講座（平成30年度）

○「生涯学習活動に参加しやすい環境が整っている」と感じている区民の割合：63.6%（H30区民アンケート）

○人権問題で関心のある課題（H30区民まつりにおけるアンケート *複数回答可）

子ども：72%、高齢者：66%、障がい者：51%、外国籍住民：23%、女性：27%、LGBT：15%、その他：29%

○西淀川区における外国籍住民数及び比率

	平成29年度	平成30年度
外国籍住民数	3,572人	3,880人
比率	3.68%	3.98%

○市全体における西淀川区の居住割合が多い外国籍住民（平成30年12月現在）

ペルー 市全体の33.5%（区内人口 160人）、ブラジル 20.5%（区内人口 192人）、インドネシア 6.2%（区内人口 83人）、
フィリピン 7.4%（区内人口 290人）、ネパール 5.8%（区内人口 108人）

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）

＜子どもたちがいきいきと育つ環境整備＞

○教育委員会事務局のみで事情の把握をすることは難しく、学校や地域の実情に合わせた教育が行われにくい環境にある。

○子育てに関する相談支援の充実を望む声は多く、子育て支援の担い手はまだ不足している。

○虐待相談等が年々増加しているのは、地域の子育てに関する関心の高さの表れでもあるが、虐待のリスクを回避するための予防的な子育て支援がまだ不足している。

○西淀川区では困窮度の高い方が「困った時に相談できる相手がいない」と答えた割合が高く、地域で相談できる相手がおらず孤立している状況が考えられる。

＜社会教育環境の充実＞

○一定の生涯学習ルーム講座数があるものの、「生涯学習活動に参加しやすい環境が整っている」と感じている区民の割合が高いとはいえない。

○マイノリティ層の人権についての関心がまだ低く、啓発が十分とはいえない。

○西淀川区には様々な国からの定住者が増加傾向にあり、相手のことをよく知らないことからくる不安や、文化の違いによる日常生活での支障が生じている。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

＜子どもたちがいきいきと育つ環境整備＞

○学校に身近な場所にある区役所が、地域や学校の個別の実情を把握し、支援することが必要

○子育てに対する不安や負担感軽減のための寄り添う支援とともに、子育て力強化のための継続的支援が必要。子育て支援の担い手育成と地域の子育て支援体制の構築が必要

○子育て支援に関わる様々な情報が、必要な方に届くよう、様々な機会や場を活用した周知が必要

○区役所と地域との連携を強化し、若年の妊婦や若年の親に対する養育力や生活力の向上等、貧困の連鎖に陥らないように支援が必要

＜社会教育環境の充実＞

○あらゆる世代の区民を対象とした生涯学習ルーム活動や講座の展開が必要

○関心の低いマイノリティについての啓発活動が必要

○文化の違う住民同士の相互理解を区内で深める取組が必要

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	<p><こどもがいきいきと育つ環境整備></p> <p>○教育環境の充実を図るため、学校関係者等との意見交換会を随時行っており、区と学校との信頼関係を構築してきたが、情報・課題認識の共有のため、引き続き取り組む必要がある。</p> <p>○に～よんステーション利用者の満足度は高い。子育てについて地域で相談できる相手のいる割合も増加してきている。しかし、子育てについて相談できる相手がいない人が依然としており、どこにも繋がっていない人へのアプローチが必要。</p>
	<p><社会教育環境の充実></p> <p>○社会教育における各事業は予定通り実施できたが、生涯学習ルーム数が若干減少したこともあり、生涯学習活動に参加しやすいと答えた区民が目標を下回った。今後さらに生涯学習推進員連絡会等において、多世代が参加しやすい講座内容充実の検討などが必要。</p>

めざす成果及び戦略 1-1 子どもたちがいきいきと育つ環境整備

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)
	<p>○区内の教育環境がより良くなっている</p> <p>○子育てに関して安心して相談できる地域での支援体制ができています</p> <p>○区内の子ども達が生まれ育った環境に左右されることなく、自分の可能性を追求できる</p>	<p>○「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげるため、分権型教育行政の理解促進に向けた取組を行う。</p> <p>○多様な区民の意見を反映し、学力向上など課題解決に向け、学校教育を支援し、より良い学校づくりや教育環境の充実を図る。</p> <p>○「に～よんステーション」を核とした子育て層への直接的支援及び地域での子育て支援の仕組み作りに向けた人材育成支援を行う。</p> <p>○子ども支援ワーカー、区役所関係部署と地域の主任児童委員等との連携により、若年妊婦や若年出産世帯への適切な支援を行う。</p>
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)	
	○教育環境や子育て環境が良いと感じる区民の割合:令和3年度までに60%以上	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	イ	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体	戦略の一部である若年出産世帯等への支援については、きめ細かい支援ができてきたケースもあったが、支援するケース自体が少なく、より多くの子育て家庭へ支援を届けるため対策について検討する必要がある。	
	未測定(「子育てに関して家族以外に地域で相談できる相手がいる」と答えられる割合が56.5%となるなど、子育てに関して安心して相談できる地域での支援体制の構築が進んでいると考えられる)		—	A	A
	未測定(区内において、学校・地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合が100%となるなど、区内の教育環境は向上していると考えられる)		—	A	A
			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	
				子どもたちがいきいきと育つために必要な支援体制の構築に向けて、子ども子育て支援を行う各種団体や学校・学校協議会などから広く意見を聴取し、より有効な手段について検討していく。	
	戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない		

具体的取組 1-1-1 「生きる力」をはぐくむ学校教育の支援

29決算額	5,361千円	30予算額	5,510千円	元予算額	5,428千円
-------	---------	-------	---------	------	---------

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	<p>(1)学校や保護者・区民等と意見交換を実施し、基礎学力の向上、プログラミング教育の推進及び理数教育の向上、国際理解教育の推進や民間事業者を活用した基礎学力支援事業等、教育環境の充実に向けた取組を実施し、学校教育を支援する。</p> <p>(2)各小中学校に「インクルーシブ教育(※)応援サポーター」を配置 ※障がいのある者となりが可能な限り共に学ぶ仕組み</p> <p>(3)分権型教育行政の理解促進に向け、区教育行政連絡会で小・中学校長と情報共有を行う。</p> <p>(4)に～よん基金への寄付を募り、大学・企業等と連携した学校教育の支援を行う。</p>	<p>(1)委員を務める学校において、「学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実した」と感じる学校協議会委員の割合:95%以上</p> <p>(2)区内において、学校・地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合:70%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>(1)上記割合が20%未満であれば、事業再構築</p> <p>(2)上記割合が20%未満であれば、事業再構築</p>
		前年度までの実績
		<p>(1)・プログラミング教育推進および理数教育の向上事業を実施 (子ども向け3Dプリンタ体験会の開催、教職員向け3Dプリンタ研修会の開催、プログラミング教育に関する研究会の開催、児童向けプログラミング体験授業および小学校教職員向け研修の開催、プログラミング教材の購入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国際理解教育の推進事業を実施 児童生徒を対象とした「西淀川区夏のイングリッシュツアー」を実施 ・民間事業者を活用した基礎学力支援事業(に～よん個別復習塾)を実施(区内中学生を対象に区役所附設会館2ヶ所実施 :39名(平成31年2月末現在)参加) <p>(2)インクルーシブ教育応援サポーターの配置 利用校16校 延5,485時間(平成29年度末)</p> <p>(3)区教育行政連絡会、学校協議会会長との意見交換会を実施: 7回(平成31年2月末現在)</p> <p>(4)企業との連携によるプログラミング教育体験会の開催、大阪工業大学との連携による理科の体験授業を実施</p>

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア	

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	(1)区内全小中学校において基礎学力の向上のため漢字検定を受検する機会を提供する「に～よん漢字道場」事業を実施 ・小中学校教職員向けプログラミング教育や理数教育の研修会を開催し、プログラミング教材を小中学校向けに貸出 ・国際理解教育を推進するため、児童生徒を対象とした「西淀川区夏のイングリッシュツアー」を実施 ・民間事業者を活用した基礎学力支援事業(に～よん個別学習塾)(区内中学生を対象に区役所附設会館2ヶ所で実施 : 25名(令和2年2月末現在)参加) (2)「インクルーシブ教育(※)応援サポーター」の配置 ※障がいのある者となない者が可能な限り共に学ぶ仕組み 利用校16校 延4,757時間(令和元年度末) (3)区教育行政連絡会、学校協議会会長との意見交換会を実施: 4回 (4)神戸常盤大学の協力による理科の体験イベントを実施	—

自己評価	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	(1)委員を務める学校において、「学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実した」と感じる学校協議会委員の割合: 95.7% (2)区内において、学校・地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合: 100%	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・再構築基準未達成	—
戦略に対する取組の有効性	ア	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組 1-1-2 【子育て家庭への支援】

29決算額 9,706千円 30予算額 9,922千円 元予算額 10,043千円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	○子育て層の交流の場「に～よんステーション」の運営 ・週5日親子交流の場の提供と子育て支援講座の開催 ・子育て支援情報誌の発行: 隔月2,200部 ○発達障がいのお子さんの行動を理解するポイントや対応への工夫について学ぶ「ペアレントトレーニング講座」を開催(小学生の保護者) ○乳幼児健診(1歳6か月児及び3歳児)における心理相談や4・5歳児発達相談に加えて常設の心理相談の体制により、乳幼児からの発達障がい等の早期発見に努め、乳幼児と養育者を継続的に支援する。 ○発達障がいのお子さんの行動を理解するポイントや対応への工夫について学ぶ「ペアレントトレーニング講座」を開催(未就学児)	(1)「子育てに関して家族以外に地域で相談できる相手がいる」と答えられる割合: 50%以上 (2)に～よんステーション来訪者及び講座参加者の満足度: 90%以上 (3)「心理相談員による相談により問題が改善された」と感じる養育者の割合: 80%以上 【撤退・再構築基準】 (1)上記割合が20%未満であれば、事業再構築 (2)上記割合が50%未満であれば、事業再構築 (3)上記割合が60%未満であれば、事業再構築
	前年度までの実績	(1)相談できる相手がいる割合: 57.6%(H30区民アンケート) (2)に～よんステーション来訪者及び講座参加者の満足度: 87.5%(2月末) (3)心理相談員による相談により問題が改善されたと感じた養育者の割合 97% ○に～よんステーションの総利用者数: 6,394人(2月末) (に～よんステーションでの講座回数: 75回(2月末)) ○ペアレントトレーニング受講者: 小学生の保護者 10名 ○乳幼児の心理相談件数 182件 4・5歳児発達相談件数 10件 ○ペアレントトレーニング受講者: 未就学児の保護者 10名

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	—	

自己評価	当年度の取組実績 ○に～よんステーションの総利用者数:6,988人(H31年度) に～よんステーションでの講座回数:72回(H31年度) 情報誌の発行:隔月2,200部 ○ペアレントトレーニング受講者:小学生保護者 6名 ○ペアレントトレーニング受講者:未就学児保護者:7名 ○乳幼児健診における心理相談件数:60名 ○4・5歳児心理相談件数:8名 ○発達相談件数:172名		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況 (1)「子育てに関して家族以外に地域で相談できる相手がいる」と答えられる割合:62.4% (2)に～よんステーション来訪者及び講座参加者の満足度:96% (3)心理相談により問題が改善されたと感じた養育者の割合:96%		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組1-1-3 【若年出産世帯の支援】

29決算額 - 円 30予算額 3,176千円 元予算額 3,093千円

計画	当年度の取組内容 ○子育て支援室に子ども支援ワーカーを配置 ○地域の主任児童委員等や区役所の保健師が収集・把握する情報を集約・分析 ○主任児童委員等と連携して若年の妊婦や若年出産世帯への支援方法を検討し、適切な支援に繋ぐ。		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 把握した対象者・世帯のうち、子ども支援ワーカーが地域と連携して継続指導を行っているケースまたは他機関へ繋いだケースの割合:80% 【撤退・再構築基準】 上記割合が50%未満であれば、事業再構築
	前年度までの実績 ○子育て支援室に子ども支援ワーカーを配置 ○主任児童委員等の関係機関に対する事業周知と情報収集のための会合等へ出席 ○8世帯に対し、主任児童委員等と連携して継続支援を実施		

中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ②(ii)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 当初把握した対象者・世帯へのアプローチが難しいため、支援ケース数が少ない。今後は保健師との連携強化や窓口来所者への声掛けなどを通じて支援ケース数の増加を図る。(今年度は12世帯(12/49=24.5%)を支援中。)
	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・再構築基準未達成	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績 子ども支援ワーカーの支援ケース数15世帯 子育て支援ワーカーが子育てサロンや子育て支援連絡会、に～よんステーション連絡会議などに参加し連携を強化		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 支援したケースについてはきめ細かい支援ができ、有効なケースもあったが、地域と連携して支援にあたるのが難しく、支援ケースが少なかった。より多くの世帯に支援が届くような対策の検討が必要である。
	プロセス指標の達成状況 把握した対象者・世帯のうち、子ども支援ワーカーが地域と連携して継続指導を行っているケースまたは他機関へ繋いだケースの割合:31%		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 こども・子育て支援を行う各種団体などから幅広く意見を聴取し、より有効な手段について検討を深める。
	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・再構築基準未達成		③
	戦略に対する取組の有効性	イ	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 1-2 【社会教育環境の充実】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 誰もが学ぶことができ、生きがいを持てる共生社会を実現するため、社会教育環境が充実している		戦略（中期的な取組の方向性） ○あらゆる世代の区民を対象に、生涯学習を通じた学習機会、学習環境を整える。 ○外国籍住民をはじめ、性的少数者や障がい者等のマイノリティに対する理解を深めるとともに、様々な人権課題についても広く区民に周知・啓発し、人権意識の高揚を図る。		
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ○「人権が尊重され生涯学習等の社会教育が活発で、社会教育環境が充実している」と感じる区民の割合：令和3年度までに65%以上				
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体
	人権が尊重され生涯学習等の社会教育が活発で、社会教育環境が充実していると感じる区民の割合：59.6%		—	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 1-2-1 【生涯学習の推進】

29決算額 3,006千円 30予算額 2,995千円 元予算額 3,013千円

計画	当年度の取組内容 ○全小学校で生涯学習ルーム事業を実施 ○学びの区民連続講座(全4回)を実施 ○生涯学習フェスタ(2日間)の開催 ○夏休み親子講座を実施		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 「生涯学習活動に参加しやすい」と答える区民の割合：63%以上 【撤退・再構築基準】 上記目標が40%未満であれば、事業再構築 前年度までの実績 ○生涯学習ルーム：80講座（平成29年度 77講座） ○学びの区民連続講座実施（全4回） ○生涯学習フェスタの開催（2日間） ○夏休み「親子で学ぼう読書感想文講座」を実施 ○「生涯学習活動に参加しやすい」と答える区民の割合（H30区民アンケート）：63.6%	
	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
中間振り返り	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・再構築基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	—	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績 生涯学習ルーム事業：77講座 登録者数 1,659人 学びの区民講座の実施：年4回(みんな大好き西淀川事業と共催) 合計参加者 190名 生涯学習フェスタの開催：年1回2日間 参加者数 約550名 夏休み木工教室の開催：年1回 参加者数 22名		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 生涯学習の受講者が固定化する傾向があるため、生涯学習の取組みを広く周知し、次世代につなげていく必要がある。	
	プロセス指標の達成状況 生涯学習活動に参加しやすいと答える区民の割合：53.9%		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 生涯学習の取組みが学びや生きがいのきっかけづくりとなることや、その機会・魅力を広く区民に周知するよう、新たにSNSなどを活用し積極的に広報していく。	
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組 1-2-2

【人権啓発の推進】

29決算額 1,282千円 30予算額 1,328千円 元予算額 1,184千円

計画	当年度の取組内容 ○人権意識の高揚に向けた様々な啓発事業を実施 ・夏休み子ども映画会 ・大人向け人権映画会 ・地域人権研修会 ○区民に対し、関心度の低いマイノリティに関する知識を深めるための取組み ・広報などによるマイノリティ支援の啓発活動 ・人権啓発活動(街頭啓発・区民まつりでの啓発) ○多文化共生に関する取り組み ・多文化共生のための啓発	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 「啓発事業が人権意識の高揚に効果的だ」と感じる区民の割合:60%以上 【撤退・再構築基準】 上記目標が40%未満であれば、事業再構築 前年度までの実績 ○夏休み子ども映画会 ○人権週間記念事業(多文化共生をテーマとした講演会・体験会) ○学びの区民連続講座(全4回) ○各地域人権研修会(3地域) ○区民まつりでの啓発 ○PTA・社会教育関係団体人権学習会助成事業 ○PTA・人権啓発推進員合同研修 ○広報・チラシ・ポスター等を利用したマイノリティ支援の啓発 「人権が尊重されるまちである」と感じる区民の割合(H30区民アンケート):63.6%
----	---	--

中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成	—
	戦略に対する取組の有効性 —	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績 ・さまざまな啓発事業の実施 夏休み子ども映画会・平和関連パネル展 人権週間記念事業(思いやり映画会、街頭啓発) 地域人権研修会(4地域で実施) 区民まつりでの啓発 学びの区民講座(生涯学習推進事業と共催) PTA・社会教育関係団体学習会助成 人権啓発情報誌「おもいやり」の発行 広報・チラシ等を利用したマイノリティ支援の啓発 ・西淀川区人権啓発推進協議会及び大阪市人権啓発推進員西淀川区連絡会総会において研修会を実施 ・出来島識字日本語交流教室の周知等	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	プロセス指標の達成状況 啓発事業が人権意識の高揚に効果的だと感じる区民の割合:66.5%	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成	—
	戦略に対する取組の有効性 ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2

【安全で快適なまちづくり】

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＞

＜安全なまちづくりの推進＞

- 南海トラフ巨大地震の津波避難者予想数約96,000人が避難可能な津波避難場所が確保されるなど大規模災害への備えがなされているとともに、災害発生時には自助・共助による適切な避難行動ができる
- 犯罪に対する区民の安心感が高まり、区民が安心して暮らせる

＜快適な地域環境づくり＞

- 区内の身近な緑の満足度について「新・大阪市緑の基本計画」で示されている全市目標（令和7年度末には概ね60%の方が満足）を上回っている

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

＜安全なまちづくりの推進＞

	平成27年(度)	平成28年(度)	平成29年(度)	平成30年(度)
区内の津波避難ビル指定状況	82,832人分	85,801人分	88,843人分	89,392人分
津波避難場所を把握している人の割合	71.0%	76.6%	72.3%	71.4%
区内の街頭犯罪発生件数 ※年間	549件	572件	515件	254件
〔うち自転車盗件数〕 ※年間	359件	344件	349件	158件
区内の子ども被害件数 ※年間	36件	27件	16件	27件
特殊詐欺認知件数 ※年間			18件	29件

- 自主防災訓練実施状況：全14地域実施（平成30年度）
- 「防犯カメラの設置が犯罪抑制に効果が高い」と感じる区民の割合：90.4%（H30区民アンケート）

＜快適な地域環境づくり＞

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
区内公共空間への花苗供給先数	52か所	57か所	59か所	60か所
緑化ボランティア登録数	59人	45人	56人	58人
駅前の放置自転車台数〔建設局・毎年2月調査〕 （塚本・姫島・千船・福・出来島・御幣島・加島 計7駅）	271台	61台	47台	197台

- 西淀川区全体の緑化の状況についての満足度（H29区民アンケート）：満足している・やや満足している：47.3%
- 西淀川区全体の美化についての満足度（H29区民アンケート）：満足している・やや満足している：39.3%

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）

＜安全なまちづくりの推進＞

- 津波や高潮による浸水被害に対する対策として、被害を最小限にとどめるための自助・共助による取組みが十分であるといえない。
- 街頭犯罪や子どもへの声かけ等被害、特殊詐欺被害につながる不審電話が多く発生しており、区民の不安感は解消されていない。

＜快適な地域環境づくり＞

- 西淀川区全体の緑化・美化についての満足度を高めるため、まず区民に関心を持ってもらう必要があると考えているなか、緑化の活動について関心のある区民の割合が69.0%、美化の活動について関心のある区民の割合が81.3%（H30区民アンケート）となっている。
- 駅周辺の放置自転車についてはこれまでの取組みにより減少傾向にあるが、放置自転車は依然存在する。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

＜安全なまちづくりの推進＞

- 引き続き津波避難ビルの確保に向けた取組みとともに、自助・共助・公助の連携による防災力の向上を図ることが必要である。
- 犯罪の抑止や子どもの安全性の確保における取組みの強化が必要である。

＜快適な地域環境づくり＞

- 緑化ボランティアの育成、区民が体験できる参加型の取組み、行政の取組みの積極的なPR等を行っていくことが必要である。
- 放置自転車の減少に向け、撤去方法等の工夫を図る等の取組みが必要である。

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

＜安全なまちづくりの推進＞

- 平成27年度より区内一斉で津波避難訓練及び避難所開設運営訓練を実施し、迅速に地域住民が津波避難を行うとともに、円滑な避難所開設運営が行えるよう取り組んできた。令和元年度においては、「災害時に自助共助による避難行動ができる」と思う区民の割合が目標値に至っておらず、引き続き、津波避難施設の確保や区広報紙・ホームページを活用した広報活動の強化等により、区民への周知啓発を進めていく必要がある。

＜快適な地域環境づくり＞

- 緑化については、緑化リーダー育成講習会の開催、花づくり広場の一般開放の実施や61か所への花苗の配布等のほか、区広報紙を活用した緑化のとりくみのPRをおこなった。緑化に関心のある区民の割合についての目標については達成できなかったが、柏里公園を緑化拠点として位置づけて、花壇を設置し、緑化ボランティアによる花の植栽をおこなったことで、公園内の美化とともに投棄ゴミが減少するなど、快適な地域環境づくりにつながった。引き続き情報発信・啓発活動に取り組み、緑化・美化意識の向上させることにより、快適な地域環境づくりを図っていく。
- 放置自転車については、定期的な撤去に加え、必要に応じて臨時での撤去をおこなったことにより、放置自転車は減少傾向にあるが、引き続き啓発活動にとりくむ必要がある。

計
画

自
己
評
価

めざす成果及び戦略 2-1 【安全なまちづくりの推進】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> ○津波避難ビルが十分確保されており、津波到達前に区民が迅速に津波避難場所へ一時避難できる ○全地域で地域自主防災組織が確立し、全地域で避難所開設運営訓練が実施されているとともに、避難支援を必要とする方への対策が行われる ○街頭犯罪や子どもに対する犯罪の不安の少ない、安心して暮らせるまちの実現	戦略（中期的な取組の方向性） ○自助・共助・公助の理念による役割分担のもと、災害発生に対し「事前に備える」という観点を重視し、「予防」と「事前準備」の啓発に取り組むとともに、自助共助を意識した地域自主防災訓練を継続的に実施する。 ○街頭犯罪の減少に向け警察、関係行政機関や地域等と連携を図るとともに、地域の安全巡視・点検・指導・啓発など、犯罪、事故等の未然防止・抑止を図る。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ○安全なまちづくりに向けた取組みが推進されていると感じる区民の割合：令和3年度までに60%以上	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体
	安全なまちづくりに向けた取組みが推進されていると感じる区民の割合：70.7%	-	A	A
		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
戦略の進捗状況	b	a：順調 b：順調でない		

具体的取組2-1-1 【災害への備えの強化】

29決算額 | 5,248千円 | 30予算額 | 3,253千円 | 元予算額 | 5,086千円

計画	当年度の取組内容 ○災害教訓を踏まえた地域防災計画の見直し ○防災情報の発信及び災害時の情報連絡体制の充実強化 ○区民が迅速に避難できるよう引き続き津波避難ビルを確保 ○自主防災訓練を全14地域において実施 ○避難行動要支援者への避難支援に向けた取組みの促進	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） (1) 避難できる津波避難場所を把握している区民の割合：70%以上 (2) 「災害時における自助・共助による避難行動ができる」と思う区民の割合：60%以上 【撤退・再構築基準】 (1) 上記割合が50%未満であれば、事業再構築 (2) 上記割合が40%未満であれば、事業再構築
		前年度までの実績 ○避難行動要支援者情報の提供（平成31年3月末現在 13地域） ○約89,000人を収容できる津波避難ビルを確保（平成31年3月現在） ○自主防災訓練（津波避難及び避難所開設運営）を全地域一斉で実施（平成30年11月 参加者数 4,804名） ○避難する津波避難場所を把握している人の割合：71.4%（H30区民アンケート）
	プロセス指標の達成状況	①(i)

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	—	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績 ・津波避難ビル110施設、受入可能件数87,984人を確保（令和2年3月末現在） ・南海トラフ巨大地震を想定した津波避難を含む区内一斉防災訓練（4,380人参加）を実施（令和元年11月） ・地域防災リーダー講習会を実施 ・防災マップの作成及び区広報誌・ホームページへの掲載 ・情報伝達用デジタル無線機の追加配備（地域本部14台、避難所職員用5台、福祉避難所1台） ・区地域防災計画案の作成、地域防災計画（津波避難計画）案を各地域に提示 ・避難行動要支援者支援に関し、福祉避難所連絡会の開催及び福祉避難	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 令和元年度は、災害時における自助・共助による避難行動ができると思う区民の割合が目標値にわずかに達しなかったため、引き続き、区民に対し災害時の適切な避難行動の周知啓発を進めていく必要がある。
	プロセス指標の達成状況	
	避難する津波避難場所を把握している人の割合：70.5%	
	「災害時における自助・共助による避難行動ができる」と思う区民の割合：59.3%	②(i)
戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組2-1-2

【防犯の取組み】

29決算額 6,199千円 30予算額 5,992千円 元予算額 4,636千円

計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	○区による防犯カメラの運用（合計25台の運用） ○地域安全対策職員による地域の安全巡視・点検、指導・啓発等（区内全地域） ○淀川3区防犯カメラ30台のリース期間満了による廃止及び新規設置10台 ○区役所窓口での空家相談、空家に係る通報への対応 ○特殊詐欺被害防止に向けた啓発の実施		「区による防犯の取組みが犯罪の抑制に効果が高い」と感じる区民の割合80%以上 【撤退・再構築基準】 上記の割合が50%未満であれば、事業再構築 前年度までの実績 ○防犯教室、街頭啓発、地域安全センター等でのひたくり防止カバーの取り付けキャンペーンや特殊詐欺被害防止啓発の実施 ○青色防犯パトロールの実施：全地域で平日日中に巡回 ○街路防犯灯設置：1件（平成31年3月設置） ○淀川3区街頭防犯カメラ30台の設置及び運用 ○区による防犯カメラ25台の設置及び運用 ○防犯カメラの設置が犯罪の抑止に効果が高いと感じる、どちらかといえばそう感じる区民の割合（H30区民アンケート）：90.4% ○空家に係る是正件数：平成30年度12件（2月末現在）
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	—	—
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	・防犯教室、街頭啓発や特殊詐欺被害防止啓発の実施 ・小学校での不審者侵入対応訓練の実施 ・青色防犯パトロールカーによる地域巡回及び小学校巡回の実施 ・街路防犯灯設置 ・防犯カメラの新規設置及び運用（新規10台設置・計35台） ・危険な空家等の是正に向けた指導の実施		—
	プロセス指標の達成状況	未測定(区民アンケート結果において、防犯カメラの設置が犯罪の抑止に効果が高いと感じる、どちらかといえばそう感じる区民の割合がおよそ90%であることから、防犯の取組みが犯罪の抑制に効果があると思われる。) ①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 2-2 【快適な地域環境づくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ○区民が主体となった緑化・美化活動の促進により、快適な地域環境が維持される ○通行を阻害する放置自転車のない、良好な歩行者空間が保たれる	戦略（中期的な取組の方向性） ○子どもから高齢者まで、すべての区民が参加できる市民と協働した緑化・美化活動の実施及び活動への参加促進など、関心向上のための取組みを進める。 ○区民の貴重な財産である大野川緑陰道路の緑化・美化に取り組む。 ○淀川や矢倉緑地の水辺環境の美化事業を行う。 ○放置自転車や自転車運転マナーを含めた自転車利用適正化に向け、指導やマナーの啓発を行う。また、駐輪場の利用を促進する。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ○快適な地域環境づくりが進んでいると感じている区民の割合：令和3年度までに60%以上	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体		
	○快適な地域環境づくりが進んでいると感じている区民の割合：68.5%		-	A	A
			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
戦略の進捗状況	b	a：順調 b：順調でない			-

具体的取組2-2-1 【区民主体の緑化・美化の推進】

29決算額 2,291千円 30予算額 3,872千円 元予算額 3,019千円

計画	当年度の取組内容 〈緑化〉 ○地域と協働した緑化活動および参加促進・関心向上のための講習会・セミナー等の実施 ・種から育てる地域の花づくり事業花苗配付：28,000株 ・お花のべんきょうかい(体験型講習会)：11回以上 ○緑化ボランティアを育成し、自立した活動を促進する ・新任緑化ボランティア育成：10人以上 ・緑化ボランティア会議：12回開催 〈美化〉 ○大野川緑陰道路を重点対象として、区民が参加できる、地域と協働する一斉清掃を6回実施 ○淀川河川敷の清掃活動及び淀川の水環境を知ることとした「親子ハゼ釣り大会」を実施	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 〈緑化〉 身近な緑化の活動に参加することに関心がある区民の割合：80%以上 【撤退・再構築基準】 上記割合が60%未満であれば、事業再構築 〈美化〉 身近な美化の活動に参加することに関心がある区民の割合：80%以上 【撤退・再構築基準】 上記割合が60%未満であれば、事業再構築
		前年度までの実績 〈緑化・平成31年2月末現在〉 ○種から育てる地域の花づくり事業：約30,000株 ○お花のべんきょうかい：11回実施 ○新任緑化リーダーの育成：9人 〈美化・平成31年2月末現在〉 ○大野川緑陰道路一斉清掃：4回実施・1回雨天中止 ○「親子ハゼ釣り大会」実施 (H30区民アンケート) ○身近な緑化の活動に参加することに関心がある区民の割合：69.0% ○身近な美化の活動に参加することに関心がある区民の割合：81.3%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	—	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績 ・区内ふれあい花壇等への花苗配付：61か所 約31,000株 ・区内保育園・幼稚園でのお花のべんきょうかい：年14回 ・新任緑化ボランティアの育成：令和元年度11人 ・緑化ボランティア会議：年10回 ・大野川緑陰道路クリーン大作戦及び老人会と協働する一斉清掃：年4回 ・親子ハゼ釣り大会：年1回	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 美化に関しては指標を達成できたが、緑化については関心のある区民の割合が目標値にわずかに達しなかった。引き続き、区民が緑化活動に関心を持ち、実際に活動できる啓発活動を企画していく必要がある。	
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	身近な緑化の活動に参加することに関心がある区民の割合：71.4%	②(ii) 継続して啓発活動を行うことにより緑化意識の向上を図るとともに、広報紙やホームページ・SNS等を活用した幅広い層への情報発信等、団体や学校への周知等啓発活動の強化を図る。	
	身近な美化の活動に参加することに関心がある区民の割合：80.4%		
	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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組2-2-2

【自転車の適正利用の推進】

29決算額 6,574千円 30予算額 6,016千円 元予算額 5,800千円

計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	○駅周辺での啓発指導員の配置 ○自転車マナー向上啓発（広報紙・区ホームページ、街頭キャンペーン等） ○児童絵画を用いた路面シート敷設の取組み		「放置自転車が減少するなど自転車利用者のマナーが向上した」と感じる区民の割合：60% 【撤退・再構築基準】 上記割合が30%未満であれば、事業再構築 前年度までの実績 ○西淀川区自転車対策検討連絡会議開催：1回 ○JR塚本駅における全体啓発活動：月1回 ○区民まつり等での自転車マナー向上啓発 ○大野川緑陰道路ライトオンキャンペーンの実施：月1回 ○自転車シミュレーターを用いた安全教室の実施：年3回 ○「放置自転車が減少するなど自転車利用者のマナーが向上した」と感じる区民の割合（H30区民アンケート）：60.2%
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア	—
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	・西淀川区自転車対策検討連絡会議開催：年1回 ・放置自転車防止啓発指導員を配置：週4日 ・JR塚本駅における全体啓発活動：月1回 ・大野川緑陰道路ライトオンキャンペーンの実施：月1回 ・区民まつり等での自転車マナー向上啓発 ・自転車シミュレーターを用いた安全教室の実施：年2回 ・児童絵画路面シート敷設の取組み（姫島駅）		—
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	「放置自転車が減少するなど自転車利用者のマナーが向上した」と感じる区民の割合：60.5% 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・再構築基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	ア	—

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

【誰もがいきいきと暮らせる温かいまちづくり】

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＞

＜みんなで支えあう地域づくり＞

- 地域コミュニティの中で、区民の誰もがいきいきと暮らせる
- ＜いつまでも健康で住み慣れた地域で暮らせる環境づくり＞
- あらゆる年代の区民が心身の健康を保ち、健やかで活力ある生活を営むことができ、高齢になっても住み慣れた地域で過ごせている

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

＜みんなで支えあう地域づくり＞

○高齢者の現状

	平成22年度	平成27年度
高齢化率	21.3%	24.5%
単身高齢者の割合	36.4%	37.3%

○障がい者手帳所持数

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
身体障がい者手帳	4,519	4,569	4,534
療育手帳	849	898	954
精神保健福祉手帳	764	807	879

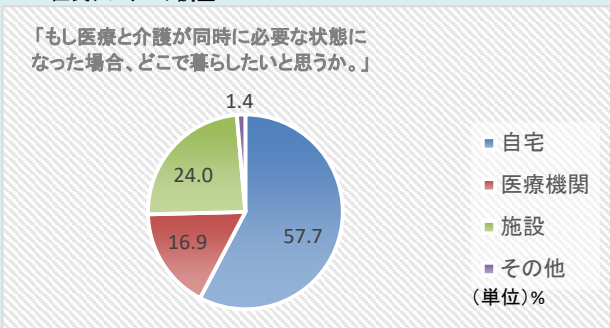
	平成27年度	平成28年度	平成29年度
要介護認定者数	5,256	5,352	5,538
認知症高齢者	1,304	1,283	1,325

＜いつまでも健康で住み慣れた地域で暮らせる環境づくり＞

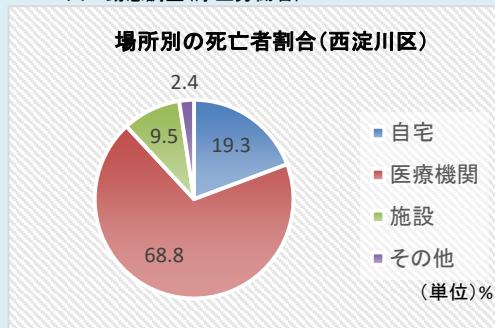
- 主体的に健康づくりに取り組んでいる区民の割合（健康展にてアンケート実施）平成28年度 64.1% 平成29年度 60.7% 平成30年度 74.0%
- 高齢化率の上昇及び要介護認定者数が増加。特に要介護認定者の内、要支援1、2の割合は平成22年度33.5%から29年度38.3%と増加率が高い。

○医療と介護が同時に必要になった場合の暮らしたい場所（アンケート結果）と実態に違いが生じている。

・H30区民アンケート調査



・H28人口動態調査（厚生労働省）



計
画

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）

＜みんなで支えあう地域づくり＞

- 単身高齢者や要介護認定者、障がい者など、日常的・継続的見守りを必要とする人が年々増えている中、地域で支えあう力が重要であるが、担い手が十分ではない。

＜いつまでも健康で住み慣れた地域で暮らせる環境づくり＞

- 自らが健康について考え取り組むきっかけや健康づくりに関する情報等が十分でない。
- 身近な地域で継続した介護予防の取組みへの意識が十分とはいえない。
- 医療と介護が同時に必要な状態になった時、住み慣れた地域で過ごすことができているのは、家族やかかりつけ医などに十分意思表示ができていないこと、また、在宅医療に関する情報が浸透していないことが考えられる。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

＜みんなで支えあう地域づくり＞

- 支援の必要な人が地域で安心して暮らし続けられるための日常的・継続的な見守り体制の構築と担い手の育成が必要

＜いつまでも健康で住み慣れた地域で暮らせる環境づくり＞

- 区民が健康づくりに努める意識の向上につながるきっかけづくりや情報発信が必要
- 高齢者が介護予防に対する意識を高め社会参加もできるよう、身近な場所での介護予防の取組みとリーダー育成が必要
- 後期高齢者が増えていく中で、在宅医療と介護の支援体制や啓発活動が必要

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

＜みんなで支えあう地域づくり＞

- 14地域に配置した「地域福祉活動支援コーディネーター」を中心に、高齢者や障がい者等の要援護者に対する地域住民による継続的・日常的な見守り体制の構築を地域の状況に応じて着実に進めているところ。今後も地域の見守りサポーターの確保やその活動支援等を行うことにより、安心・安全に暮らし続けられる地域の見守り体制の構築に取り組む。

＜いつまでも健康で住み慣れた地域で暮らせる環境づくり＞

- 区民の健康意識向上の取組みや生活習慣改善の取組みを着実に進めていくことができ、介護予防の推進については、いきいき百歳体操開催場の増加、サポーター養成講座を行うことにより体制充実が図れた。在宅医療・介護推進に関する区民啓発については、講演会や区広報紙を活用した啓発活動を行ったが、引き続き区民の認知度向上に向けて取り組む必要がある。

自
己
評
価

めざす成果及び戦略 3-1 【みんなで支えあう地域づくり】

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）	
	○地域の誰もが、住み慣れた地域で安心して暮らすことができる ○高齢者等の支援を要する人々に対し、日常的・継続的に見守る支援体制ができています		○令和元年度中に、西淀川区地域福祉計画を策定する。 ○高齢者等支援を要する人々に対し、地域で日常的・継続的に見守り活動ができる仕組みを構築する。	
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ○困った時に地域で相談できる相手がいると答えられる区民の割合；令和3年度までに50%以上			

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体	
	困った時に地域で相談できる相手がいると答えられる区民の割合：49.3% (令和元年度区民アンケートより)		48.1%	A	—	—
			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
戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない		—		

具体的取組3-1-1 【地域福祉の推進】

		29決算額	—円	30予算額	—円	元予算額	—円
計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）				
	○「地域福祉計画策定委員会」を設置 ○地域福祉計画策定委員会の定期的な開催：年6回以上 ○地域福祉計画策定に向け実施した地域活動に関するアンケート回答者や地域福祉関係者を対象に懇談会を開催 ○地域福祉推進ビジョンを基に、また、懇談会で寄せられた意見等を反映した地域福祉計画を策定		懇談会参加者のうち、地域福祉推進ビジョンがめざす「支えあいのまちづくり」等の理念の理解度：60%以上 【撤退・再構築基準】 上記割合が30%未満であれば、事業再構築 前年度までの実績 ○「地域福祉推進ビジョン」を策定し、ビジョンの周知・浸透のためにイベントでの周知活動や興味を持ってもらうためにスタンプラリーを実施 ○地域活動における現状等を把握するために地域活動に関するアンケートを実施し、集約・分析した結果を元に地域ごとの懇談会を2回開催（平成31年2月末現在）				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)		—		
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	○「地域福祉計画策定委員会」を7回開催し地域福祉推進ビジョンを基に、また、懇談会で寄せられた意見等を反映した地域福祉計画の策定に向けて検討を行った。 ○地域福祉計画策定に向け実施した地域活動に関するアンケート回答者や地域福祉関係者を対象に懇談会を6地域で開催。（全体で10地域の開催）		「地域福祉計画」は多分野に及ぶため、「地域福祉計画策定委員会」での議論をより深化させるべく回数を増やして議論を行ったが、取りまとめ、集約に時間を要したため、年度内策定とはならなかった。				
	プロセス指標の達成状況		懇談会参加者のうち、地域福祉推進ビジョンがめざす「支えあいのまちづくり」等の理念の理解度：90.1%		①(ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 検討状況と作業内容のより適切な管理のもと、計画策定を進める。	
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)				

具体的取組3-1-2

【要援護者(高齢者・障がい者等)の見守り体制の充実】

29決算額 4,579千円 30予算額 5,758千円 元予算額 5,846千円

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	<p>○「地域福祉活動支援コーディネーター」が中心となり高齢者、障がい者等の支援を要する人に対して地域住民自らが継続的・日常的に見守る仕組み(見守りネット倶楽部)を地域で運用する。</p> <p>○地域福祉活動の担い手の発掘</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「見守りネット倶楽部」事業に携わるボランティアへの研修:年3回 ・企画会議の定期的な開催:年6回 ・担い手発掘・育成のための学習会:年2回 <p>○「地域における要援護者の見守りネットワーク事業」との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市が保有する要援護者情報の地域提供のための同意確認 		<p>「見守りネット倶楽部」に携わるボランティア総数:700名以上</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>上記ボランティア総数が500名以下であれば、事業再構築</p> <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「地域福祉活動支援コーディネーター」の配置 ○「見守りネット倶楽部」事業ボランティア総数:614名(2月現在) ○「見守りネット倶楽部」事業ボランティアへの研修3回開催 ○企画会議6回開催 ○担い手発掘・育成のための学習会2回開催 ○要援護者4,889人の内、3,311人の同意確認済
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成</p>		-
戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	<p>○「地域福祉活動支援コーディネーター」を中心に高齢者、障がい者等要援護者に対し地域住民自らが継続的・日常的に見守る仕組み(見守りネット倶楽部)を地域で運用。</p> <p>○地域福祉活動の担い手の発掘</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「見守りネット倶楽部」事業に携わるボランティアへの研修:年3回 ・企画会議(地域福祉活動連絡会)の定期的な開催:年6回 ・学習会の開催:年2回 <p>○要援護者5,024人の内、3,510人の同意確認済(令和2年3月現在)</p>		-
プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
「見守りネット倶楽部」に携わるボランティア数:719名(R2.3末)		①(i)	-
<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・再構築基準未達成</p>			
戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 3-2 【いつまでも健康で住み慣れた地域で暮らせる環境づくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年を念頭に設定> 区民が健康を意識し、いつまでも住み慣れた地域で暮らし続けることができる	戦略（中期的な取組の方向性） ○健康に関する情報と、健康について考え、生活習慣を見直す機会を区民に提供し、主体的に健康づくりに取り組むという意識を高める。 ○「いきいき百歳体操」を継続することで、高齢者の介護予防を推進すると共に地域活動への参加を推進する。 ○いつまでも、住み慣れた地域で暮らし続けられるよう在宅医療・介護に関する取組みを進める。	
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 健康を意識し、いつまでも住み慣れた地域で暮らし続けられると感じる区民の割合：令和3年度までに50%以上		

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体
	健康を意識し、いつまでも住み慣れた地域で暮らし続けられると感じる区民の割合 97.4%	—	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	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	—

具体的取組 3-2-1 【区民の健康意識の向上】

29決算額 75千円 30予算額 89千円 元予算額 89千円

計画	当年度の取組内容 ○区民の健康意識の向上と生活習慣の改善に資する取組み ・健康展、食育展の開催(各1回) ・喫煙防止教室の開催 ○介護予防のための「いきいき百歳体操」を推進 ・いきいき百歳体操のリーダー等の情報共有を深めるため、交流会及びサポーター養成講座の開催：1回	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） (1)健康を意識して生活している区民の割合：60%以上 (2)「いきいき百歳体操」参加者アンケートで、体操を通じて介護予防の意識が高まったと感じる割合：70%以上 【撤退・再構築基準】 (1)上記割合が40%未満であれば、事業再構築 (2)上記割合が50%未満であれば、事業再構築
	前年度までの実績 ○健康展 ・健康づくりに取り組んでいる区民の割合 74.0% ・健康に関心のある区民の割合 85.1% ○食育展 ・食育展が今後の参考になった参加者の割合 90.8% ○食育に関心を持っている区民の割合 85.8% ○喫煙防止教室開催校数 7校 ・喫煙防止の大切さを理解した者の割合 97.5% ○「いきいき百歳体操」参加者へのアンケートで、「体操を通じて介護予防の意識が高まった」と感じる割合 80.5% 「いきいき百歳体操」開催 28か所	

中長期の振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		—
戦略に対する取組の有効性	—	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績 ・健康いきいき展の開催(10月) 483名参加 ・食育展の開催(8月) 271名参加 ・喫煙防止教室の開催 12校 ・いきいき百歳体操開催場所 34か所 ・いきいき百歳体操のリーダー交流会：1回、サポーター養成講座：1回	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	健康を意識して生活している区民の割合：91%	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	介護予防の意識が高まった百歳体操参加者の割合：92%	
	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・再構築基準未達成	—
戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)

		29決算額	— 円	30予算額	— 円	元予算額	— 円
計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）					
	<p>○に～よん地域包括ケアシステム委員会への参画と、区民や関係者に対する在宅医療・介護に関する知識の普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民講演会の実施 1回 ・地域学習会の開催 2回以上 ・区広報紙に啓発記事の掲載 1回 	<p>○講演会や学習会が在宅医療・介護について考えるきっかけとなった区民の割合：70%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】 上記割合が50%未満であれば、事業再構築</p>					
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)					
	<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・再構築基準未達成</p>	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
自己評価	戦略に対する取組の有効性	—					
	<p>ア：有効であり、継続して推進</p> <p>イ：有効でないため、取組を見直す</p> <p>—：プロセス指標未設定(未測定)</p>	—					
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	<p>・区民講演会の開催(9月) 114名参加</p> <p>・地域学習会の開催(11月) 40名参加 (3月開催予定の学習会(2回)は新型コロナウイルス感染防止のため中止)</p> <p>・区広報紙に啓発記事の掲載 1回</p>	—					
自己評価	プロセス指標の達成状況	①(i)					
	<p>講演会や学習会が在宅医療・介護について考えるきっかけとなった区民の割合：78%</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・再構築基準未達成</p>	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
自己評価	戦略に対する取組の有効性	ア					
	<p>ア：有効であり、継続して推進</p> <p>イ：有効でないため、取組を見直す</p> <p>—：プロセス指標未設定(未測定)</p>	—					

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

【多様な活動主体との連携と区民主体の地域社会づくり】

計 画	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＞
	<p>＜人と人の絆を大事にするまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域活動協議会が中心となり、区民がまちづくりの様々な分野で主体的に取り組みを展開する ○スポーツやイベントなど各種活動を通じて区民同士が絆を深め、地域コミュニティが活性化する <p>＜多様な活動主体との協働・共生した活力あるまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○NPO法人など様々な団体が連携して、地域課題の解決に取り組む ○企業の地域貢献活動による「ものづくりのまち」の認知度向上、地域に根差した商店街の活性化など地域住民と企業・商店街が共生する活力あるまちとなる
	<p>現状（課題設定の根拠となる現状・データ）</p> <p>＜人と人の絆を大事にするまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域活動協議会を知っている区民の割合：41.5%（H30アンケート） ○地縁型団体が行っている活動に参加している区民の割合：27.2%（H30アンケート） <p>＜多様な活動主体との協働・共生した活力あるまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じる区民の割合：54.8%（H30アンケート） ○西淀川区は「ものづくりのまち」であるという認知度：55.1%（H30区民アンケート） ○「商店街や駅周辺でのイベント開催により、まちのにぎわいづくりが進んでいる」と感じる区民の割合：21.3%（H30区民アンケート）
	<p>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）</p> <p>＜人と人の絆を大事にするまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域において様々な活動が行われているにも関わらず、「地域活動協議会」の名称を知らない区民が多い。 ○地域活動について、運営の担い手不足や地域における情報周知が効果的に行われていないことが考えられる。 <p>＜多様な活動主体との協働・共生した活力あるまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域団体と市民、NPO法人、企業など様々な活動主体と関わる機会が少なく、関係が希薄になっている。 ○西淀川区が「ものづくりのまち」という認知度が低く、地域住民と企業の交流が十分に図られていない。 ○大型店舗の進出や消費者ニーズの多様化等により、商店街の魅力が薄れている。
	<p>課題（上記要因を解消するために必要なこと）</p> <p>＜人と人の絆を大事にするまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「地域活動協議会」の認知度向上に向けた各種広報による情報発信が必要 ○地域活動協議会がより自律的な運営ができるよう支援の継続が必要 <p>＜多様な活動主体との協働・共生した活力あるまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域団体とその他の活動団体が連携・協働できるような支援が必要 ○西淀川区がものづくりのまちであるという区民の認知度の向上に向けた取組みの継続が必要 ○地域資源・特産品を情報発信するイベントの開催や地域に根差した商店街づくりへの支援が必要
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>＜人と人の絆を大事にするまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合」や「地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合」で目標値を下回っていることから、「地域活動協議会」の認知度向上に向けて、情報発信の強化や支援内容の効果検証を行い、より地域の特性に即した支援を行う。 <p>＜多様な活動主体との協働・共生した活力あるまちづくり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「各区において、新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数」や「各区において派遣型の地域公共人材が活用された件数」については目標を達成した。その他については目指すべき将来像に向けて、概ね順調に進捗しているため、引き続き目標達成に向けた取り組みを継続していく。

めざす成果及び戦略 4-1 【人と人の絆を大事にするまちづくり】

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）
	<p>○地域活動において、その活動を担う人材が活躍している</p> <p>○まちづくりに向け、地域活動を行っている様々な団体、個人、区役所がお互いの情報を共有し、効果的に活かせる</p>	<p>○近所に住む人同士が、日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていくとともに、これまで地域活動への関わりが薄かった人たちに地域でのつながりの大切さを伝え、人と人がつながる機会をつくる。</p> <p>○子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。</p> <p>○地域のまちづくりに関する様々な活動主体が幅広く参加し、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら、地域が自律的に取り組めるよう支援する。</p> <p>○地域活動協議会が地域住民に認知されるように支援する。</p> <p>○地域活動協議会に対して、「準行政機能」が求められていることについて、地域の理解がさらに深まるよう働きかける。</p> <p>○地域活動協議会が「総意形成機能」を期待されていることについて、構成団体はもとより、地域住民の理解がさらに深まるよう働きかける。</p> <p>○区民まつりや駅伝大会、各種スポーツ大会等を開催することにより区民同士のコミュニティの活性化を推進する。</p>
	<p>アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）</p> <p>○身近で地域でのつながりに関して、肯定的に感じている区民の割合：令和3年度 60%</p> <p>○地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：令和3年度 40%</p> <p>○「各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められている」と感じている区民の割合：令和3年度 55%</p>	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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		
	アウトカム指標の達成状況			前年度	個別	全体
	身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合49.3%			46.9%	B	B
	地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合26.1%			27.2%	B	
	「各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められている」と感じている区民の割合54.8%			56.8%	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			

29決算額 42,916千円 30予算額 42,821千円 元予算額 42,523千円

当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
<p>○誰もが気軽に参加できる場の情報や活動のきっかけとなる情報を収集して、区広報紙やホームページ、SNS等で発信し、地域活動への参加を呼びかける。（情報発信件数20件）</p> <p>○各地域での活動内容を幅広く広報するため、中間支援組織を活用し、SNSによる情報発信を各地域で行えるよう支援する。</p> <p>○地域課題等について、参加者が自由に意見を述べるができる場等を開催し、地域に関わりの少なかった区民の地域活動への参加を支援する。</p> <p>○地域リーダーの活躍促進にむけて、本人の意向に基づき活躍の場になく取組を実施する。</p> <p>○委嘱制度について、一人に多くの委嘱をすることがないよう配慮する。</p> <p>○統計データも活用して、地域ごとに人口動態などの地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」の作成を支援し、各地域活動協議会との間で認識共有する。（「地域カルテ」の作成：14地域）</p> <p>○地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録するとともに、認知度向上に向けてSNS等の立ち上げなど効果的な支援を行う。</p> <p>○中間支援組織を活用し、地域一律の支援ではなく、地域の特性に即した支援を行う。</p> <p>○補助金についての理解促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行う。：3回 ・地域活動協議会に対して中間支援組織とともに予算・決算書の作成方法等の説明会を行うことで透明性のある会計処理ができるよう支援する。 <p>○各団体の活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各団体の活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認する機会の創出：1回 ・「市民活動総合ポータルサイト」への登録及び積極的な活用を促す。 <p>○地域活動協議会に期待する準行政機能や総意形成機能について理解の浸透を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会会長会や各種団体の会合、広報紙等を活用し積極的に発信 ・地域活動協議会へのヒアリングを実施 ・地域を担当する職員全員を対象にe-ラーニングを実施 	<p>(1)地域活動協議会を知っている区民の割合：42%以上</p> <p>(2)SNSによる情報発信を新たに実施した地域：1地域以上</p> <p>(3)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」と感じる割合：81%以上</p> <p>(4)まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合：76%以上</p> <p>(5)「市民活動ポータルサイト」への登録件数：1件</p> <p>(6)地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政機能を認識している割合：93%以上</p> <p>(7)総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合：71%以上</p> <p>(8)地域を担当する職員のe-ラーニング受験率：100% 及び理解度：全員95点以上</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>(1)上記割合が20%未満であれば、事業再構築</p> <p>(2)上記が実施できない場合、事業再構築</p> <p>(3)上記割合が50%未満であれば、事業再構築</p> <p>(4)上記割合が40%未満であれば、事業再構築</p> <p>(6)上記割合が50%未満であれば、事業再構築</p> <p>(7)上記割合が50%未満であれば、事業再構築</p> <p>(8)上記割合が80%未満であれば、事業再構築</p> <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民まつりや地域清掃活動などの情報を、区広報紙やホームページ、SNS等で発信し、地域活動への参加を呼びかけた。 ・中間支援組織を活用し、地域役員がSNSによる情報発信できるよう支援するとともに、地域イベントの開催情報をSNSのイベント機能を活用して周知した。 ・地域リーダーの活躍促進や地域に関わりの少なかった区民の地域活動への参加を支援するため、各種団体、企業、地域住民が集う交流会を開催、地域課題等について自由に意見を述べ、情報交換を行った。 ・委員の推薦にあたり、同時期に実施するようにし、一人に多くの委嘱をすることが無いように配慮した。 ・中間支援組織を活用して統計データを収集し、地域カルテをバージョンアップするとともに、各地域活動協議会との間で認識共有を図った。 ・地域活動協議会の低い認知度向上をめざし、区広報紙への地域活動協議会を紹介する記事の掲載や、中間支援組織を活用した地域広報紙の作成やSNSなどによる周知を行った。 ・中間支援組織が、地域一律の支援ではなく、地域の特性に即して、区役所職員と連携し、支援を行った。 ・地域活動協議会補助金の趣旨について、会長会や会計担当者等が参加する検討会で説明を行うとともに、中間支援組織とともに地域に Outreach、予算・決算書の作成方法の説明会を行い、透明性のある会計処理ができるよう支援した。 ・各団体への支援として、地域活動協議会の会長会や他団体の定例会・総会等において活動目的を改めて確認するとともに、「市民活動総合ポータルサイト」への登録及び積極的な活用を促し、1件の登録があった。 ・地域活動協議会に期待する準行政機能や総意形成機能についての理解の浸透を図るため、地域活動協議会会長会や各種団体の会合、広報紙等を活用し、積極的な周知を行った。 <p>(H30アンケート)</p> <p>(1)地域活動協議会を知っている区民の割合：41.5%</p> <p>(2)新たにSNSによる情報発信を実施した地域はなかったものの、地域広報紙を発行しながら情報発信を行った。</p> <p>(3)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」と感じる割合：73.8%</p> <p>(4)まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合：68.4%</p> <p>(6)地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政機能を認識している割合：92.8%</p> <p>(7)総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合：30.2%</p> <p>(8)地域を担当する職員のe-ラーニング受験率：100%</p>

<p>プロセス指標の達成状況</p>	<p>①(i)</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
<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・再構築基準未達成</p>		
<p>戦略に対する取組の有効性</p>	<p>—</p> <p>ア：有効であり、継続して推進</p> <p>イ：有効でないため、取組を見直す</p> <p>一：プロセス指標未設定(未測定)</p>	<p>—</p>

市民活動	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	・区民まつりや地域清掃活動などの情報を、区広報紙やホームページ、SNS等で発信し、地域活動への参加を呼びかけた。(情報発信20件以上) ・中間支援組織を活用し、地域役員がSNSによる情報発信ができるよう支援するとともに、地域イベントの開催情報をSNSで情報発信した。 ・地域リーダーの活躍促進や地域に関わりの少なかった区民の地域活動への参加を支援するため、各種団体、企業、地域住民が集う交流会を開催、地域課題等について情報交換を行った。 ・委員の推薦にあたり、同時期に実施することにより、一人に多くの委嘱をすることが無いように配慮した。 ・地域カルテのバージョンアップとともに、各地域活動協議会間での認識共有を図った。 ・地域活動協議会の低い認知度向上をめざし、区広報紙への地域活動協議会を紹介する記事の掲載や、中間支援組織を活用した地域広報紙の作成やSNSなどによる周知を行った。 ・中間支援組織を活用し、地域一律の支援ではなく、地域の特性に即した支援を行った。 ・会長や会計担当者等が参加する検討会で補助金の趣旨について説明会を実施した。中間支援組織と地域に出向き、予算・決算書の作成方法の説明会を実施した。 ・地域活動協議会の会長や他団体の定例会・総会等において活動目的を改めて確認するとともに、「市民活動総合ポータルサイト」への登録及び積極的な活用を促し、1件の登録があった。 ・地域活動協議会会長や各種団体の会合において地域活動協議会に期待する機能についてヒアリングを実施し、広報紙等を活用した、積極的な発信を行った。また、地域を担当する職員には、e-ラーニングも実施した。		地域活動協議会を核としたまちづくりを進めるため、様々な場で地域活動への参加呼びかけやSNS等を活用した各種情報発信、また、活動状況や運営上の課題などをまとめた地域カルテの更新など地域の特性に即した支援を行ってきたが、プロセス指標の達成に至らなかった。情報発信の更なる改善や支援の効果について分析が必要である。	
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
・地域活動協議会を知っている区民の割合：40.9% ・SNSによる情報発信を新たに実施した地域：1地域 ・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る」と感じる割合：68.9% ・まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合：73.8% ・「市民活動ポータルサイト」への登録件数：1件 ・地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合：55.9% ・総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合：59.4% ・地域を担当する職員のe-ラーニング受験率：100% 及び理解度：全員95点以上		②(i)	中間支援組織を活用した情報発信の強化や支援内容の効果検証を行い、より地域の特性に即した支援を行う。	
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・再構築基準未達成				
戦略に対する取組の有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定(未測定)		

具体的取組 4-1-2

【人と人とのつながり促進】

29決算額 6,821千円 30予算額 6,585千円 元予算額 6,480千円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <p>○若い世代をはじめ多くの人に、つながりづくりの大切さと興味を持ってもらえるよう、広報紙やSNS等において事例の共有や取組の情報発信を行う。 ○短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する情報を提供する。 ○地域のつながりの基礎となる自治会・町内会への加入を促進するため、転入者に対してチラシ等の配布を行う。 ○各種団体が構成する実行委員会等を組織して区民まつりや駅伝大会等を開催し、スタッフや参加者が絆を深めることで地域コミュニティの活性化を推進する。 ○区民ゲートボール大会や区民バレーボール大会等を開催し、区民の健康増進や区民同士のコミュニティの活性化を推進する。</p>	<p>プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）</p> <p>(1)自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、「自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っている」と感じている区民の割合：66%以上 (2)「区民まつりや駅伝大会、各種スポーツ大会等のイベントの開催が区内の人と人をつながりを促進している」と感じる区民の割合：60%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】 (1)上記割合が40%未満であれば、事業再構築 (2)上記割合が40%未満であれば、事業再構築</p>
	<p>前年度までの実績</p> <p>○区民まつりや駅伝大会等のイベントを各種団体が構成する実行委員会により実施 ・区民まつり：参加者 11,000人 ・駅伝大会：参加チーム 45チーム ・各種スポーツ大会：7種目</p> <p>(1)自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、「自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っている」と感じている区民の割合：65.8%(H30アンケート) (2)「区民まつりや駅伝大会、各種スポーツ大会等のイベントの開催が区内の人と人をつながりを促進している」と感じる区民の割合：75.9%(H30区民アンケート)</p>	
	<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 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・再構築基準未達成</p>	

中 高 域 の 返 り	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①(i)</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>—</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)</p>	<p>—</p>
	<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 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・再構築基準未達成</p>	<p>—</p>

四 面 評 価	<p>当年度の取組実績</p> <p>○新たに1地域がSNSによる情報発信を実施するとともに、地域広報紙を全戸配布した。 ○自治会・町内会への加入促進のため、区内転入者に対するチラシ配付や区役所窓口での配架、広報紙による地域活動紹介を行った。 ○区民まつりや駅伝大会等のイベントを各種団体が構成する実行委員会により実施 ・区民まつり：参加者 12,000人 ・駅伝大会：雨天のため中止 ・各種スポーツ大会：6種目(ほか1種目、新型コロナウイルスの影響のため中止) (1)自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、「自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っている」と感じている区民の割合：69.0%(令和元年度アンケート) (2)「区民まつりや駅伝大会、各種スポーツ大会等のイベントの開催が区内の人と人をつながりを促進している」と感じる区民の割合：72.4%(令和元年度区民アンケート)</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>(1)自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、「自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っている」と感じている区民の割合：69.0% (2)「区民まつりや駅伝大会、各種スポーツ大会等のイベントの開催が区内の人と人をつながりを促進している」と感じる区民の割合：72.4%</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</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 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・再構築基準未達成</p>	<p>—</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)</p>	<p>—</p>

めざす成果及び戦略 4-2 【多様な活動主体との協働・共生した活力あるまちづくり】

計画	めざす状態概ね3～5年間を念頭に設定 ○まちづくりに関する活動が、地域活動協議会をはじめ地域団体や市民、NPO、企業など様々な活動主体との連携・協働により進められている ○企業の地域貢献活動を促進するため、企業と住民との多様な交流が行われ、西淀川区が「ものづくりのまち」とであると認識されている	戦略（中期的な取組の方向性） ○企業の地域貢献活動を促進するとともに、地域住民と企業の交流機会を提供し、西淀川区が「ものづくりのまち」とあるという認知度を高めることにより、企業と地域住民が相互理解を深め、安心して操業、居住できる環境づくりに取り組む。 ○地域コミュニティの活性化から多様な協働（マルチパートナーシップ）の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンターや派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ○地域団体や区民、NPO法人、企業、商店会などが連携・協働し、まちづくりに関する活動が進められていると感じる区民の割合：令和3年度までに30%	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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	—
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体		—
	地域団体や区民、NPO法人、企業、商店会などが連携・協働し、まちづくりに関する活動が進められていると感じる区民の割合：52.3%		— A A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	—
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない		—

具体的取組 4-2-1 【区内企業や商店街と連携した活力あるまちづくりの支援】

		29決算額	1,469千円	30予算額	1,821千円	元予算額	1,708千円
計画	当年度取組内容 ○ものづくり企業と地域住民との交流イベントを開催して、西淀川区がものづくりのまちであるという認知度を高める。 ・西淀川区ものづくりまつり：年1回 ・区内の特色のある企業の情報を区のホームページで発信することにより区民や区内外の企業に「ものづくりのまち西淀川区」をアピールする。 ○商店街の魅力向上を図るため、商店街や地域集会所等で地域資源や特産品をPRするイベントを開催する。 ・商店街にぎわい再生イベント：年3回 ・物産展（新鮮市場）：年8回程度	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） (1)西淀川区がものづくりのまちであるという区民の認知度：55%以上 (2)商店街にぎわい再生イベント等参加者の満足度：80%以上 【撤退・再構築基準】 (1)上記割合が30%未満であれば、事業再構築 (2)上記割合が40%未満であれば、事業再構築					
		前年度までの実績 ・ものづくりまつり 来場者 1,400名、満足度：来場者 81.0%・出展企業 100.0% ・商店街にぎわい再生イベント2回開催 参加者数 1,600名 (1)西淀川区がものづくりのまちであるという区民の認知度：55.1% (H30 区民アンケート) (2)商店街にぎわい再生イベント等参加者の満足度：83.9% (H30)					

中長期の振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	—	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績 ・「西淀川ものづくりまつり2019」の開催(8月) ・区ホームページや広報誌で情報は発信し、「ものづくりのまち西淀川」をアピール ・商店街にぎわい再生イベント開催(2回) ・物産展(新鮮市場):7回開催(1回はコロナ感染拡大防止のため中止)		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	プロセス指標の達成状況 西淀川区がものづくりのまちであるという区民の認知度: 66.7%		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	商店街にぎわい再生イベント等参加者の満足度: 84.2%		
	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・再構築基準未達成		①(i)
戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)	—

具体的取組4-2-2 【多様な活動団体との連携・協働】

		29決算額	- 円	30予算額	- 円	元予算額	- 円
計画	当年度の取組内容 ○市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携・協働の促進に向けて、各地域の実情に応じた支援を行う。 ○区内の「地域公共人材」に関する情報を収集し、地域活動に取り組む人を中心にその意義・役割について周知する。				プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) (1)新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数: 5件以上 (2)派遣型の地域公共人材が活用された件数: 1件以上 【撤退・再構築基準】 (1)取組を行った件数がなければ、事業再構築		
	前年度までの実績 (1)新たに地域活動協議会とNPOまたは企業等とが連携した取組を行った件数: 6件 (2)派遣型地域公共人材が活用された件数: 1件						

中間振り返り	プロセス指標の達成状況		①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成			—
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)	—

自己評価	当年度の取組実績 (1)地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組みとして、「ボランティアエキスポ」や「にしよどにぎわいイベント」などのイベントを開催した。 (2)1地域において、コミュニティ会館の利用に関して「地域公共人材」を活用するとともに、この活用事例を周知し、「地域公共人材」の意義・役割を発信した。		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	プロセス指標の達成状況 ・各地域の実情に応じた支援を行った結果、新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組みを行った件数: 6件 ・派遣型の地域公共人材が活用された件数: 1件		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題5

【区役所機能の充実】

計 画	<p>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＞</p> <p>＜開かれた区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○多様な区民の意見やニーズを的確に把握することにより、区の特性や地域実情に即した区政が運営される ＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞ ○区役所が、区民に身近な総合行政拠点として信頼される ○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、納得できる区役所業務の運営がされている 																								
	<p>現状（課題設定の根拠となる現状・データ）</p> <p>＜開かれた区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○区役所が区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合（H30区民アンケート）：42.0%（市平均 41.9%） <div style="text-align: center;"> <p>もともと効果的だと思う取組み（区民アンケート）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 区民アンケート ■ 区民との対話型の取組み ■ SNSの活用 ■ 意見箱の設置 ■ 区政会議 ■ その他 </div> <p>○区政情報の入手方法（H30区民アンケート＊複数回答可）</p> <ul style="list-style-type: none"> 区広報紙：74.0% ホームページ：12.5% 広報板：9.3% 情報を得ていない：9.3% ○「区民ニーズに応じた広報紙ができています」と思う割合（H30区民アンケート）：84.7% ○「区の様々な取組みに関する情報が区役所から届いている」と感じる区民の割合（H30区民アンケート）：45.7% <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 87.7%（H30職員アンケート） ○「相談や要望に区役所は適切に対応した」と感じる区民の割合 68.0%（H30区民アンケート） ○区役所来庁者等サービスの調査・評価結果（平成30年度） <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>担当</th> <th>当区</th> <th>大阪市平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総務業務担当</td> <td>3.3</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>市民協働業務担当</td> <td>3.3</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>窓口サービス業務担当</td> <td>2.9</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>保健福祉業務担当</td> <td>3.3</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>庁舎内取組</td> <td>3.5</td> <td>3.6</td> </tr> <tr> <td>合計平均</td> <td>3.3</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>格付け</td> <td>★</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	担当	当区	大阪市平均	総務業務担当	3.3	3.4	市民協働業務担当	3.3	3.5	窓口サービス業務担当	2.9	3.5	保健福祉業務担当	3.3	3.5	庁舎内取組	3.5	3.6	合計平均	3.3	3.5	格付け	★	
	担当	当区	大阪市平均																						
	総務業務担当	3.3	3.4																						
市民協働業務担当	3.3	3.5																							
窓口サービス業務担当	2.9	3.5																							
保健福祉業務担当	3.3	3.5																							
庁舎内取組	3.5	3.6																							
合計平均	3.3	3.5																							
格付け	★																								
<p>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）</p> <p>＜開かれた区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○区民の意見やニーズを把握する取組みの積極的な周知と各取組みの連携が不十分である。 ○区の取組みに関する情報が届いていると感じていない区民や広報紙以外の手法で情報収集している区民も存在する。 <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合が87.7%となっている。 ○適切に対応したと感じる区民の割合は高いが、区役所を利用される方への案内サービスや窓口・電話対応の評価について、大阪市平均より下回っている担当が多く、各担当にばらつきがある。 																									
<p>課題（上記要因を解消するために必要なこと）</p> <p>＜開かれた区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○区政会議と区民参画の各種会議との情報共有・連携及び区民へのわかりやすい情報提供が必要 ○区民の意見等を聴く各取組みの実施状況や評価結果などの積極的な周知が必要 ○広報紙の全戸配付とホームページやSNS、広報板の活用等区民ニーズに合わせた情報提供の充実が必要 <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○効率的・効果的な業務運営を組織横断的に実施するとともに、その取組みを区民に理解してもらえるような情報発信が必要 ○市民対応力向上に向けた職員研修の実施及び区役所全体が区役所利用者の満足度を得られる応対ができる仕組みの構築が必要 																									
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>＜開かれた区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○意見や要望、評価について適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議委員の割合は多いが、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議委員の割合は目標値に達していないので、活発な意見交換が行われるように工夫が必要である。 ○区民アンケートの回答率および区の様々な取組みに関する情報が区役所から届いていると感じる区民の割合について目標値に達していないため、アンケートに回答しやすい質問にするなど設問のあり方を検討し、情報発信の方法についても検討する。 <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ○区役所来庁者等に対するサービス水準については、各課によってバラつきがあるものの依然として目標とする水準には至っていないため、職場実態に応じた外部講師による実地指導型研修の実施を検討し、職場全体におけるサービス水準向上に向けた取組を行っていく。 ○日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員について、目標数値を下回る結果となり意識が定着していない。日ごろからPDCAサイクルを意識して業務に取り組む意識を浸透・定着させるため、各種職場内研修を通じた啓発による職員の意識改革を検討する。 																								

めざす成果及び戦略 5-1 【開かれた区政運営】

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）	
	○区政運営について様々な取組の企画・計画段階から、区民との対話や協働を行うとともに、区民から受けた評価を改善につなげる ○区民の意見やニーズを的確に把握することにより、区の特長や地域実情に応じた施策・事業を展開できている ○区政運営についての十分な情報が届き、理解を得られている		○区政会議の効果的な会議運営に向けたPDCAを実施する。 ○区民アンケートなどにより、区民の多様な意見やニーズを把握する。 ○広報紙やホームページ、SNSなど様々な媒体を活用して、区政情報や区民の暮らしに役立つ情報を提供する。 ○区民が親しみの持てる広報紙を作成するとともに、ホームページやSNSの情報を随時更新することで、市民が容易に最新の区政・市政情報にアクセスできる環境をつくる。	
アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）		○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感じる区民の割合：令和3年度までに45%以上		
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別 全体
	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感じる区民の割合		42.0%	A
	47.8%			
		A：順調 B：順調でない		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
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5-1-1 【区政会議の有機的運営】

29決算額 449千円 30予算額 497千円 元予算額 524千円

計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	
	○地域団体推薦、公募、学識経験者等の委員で構成される区政会議において、区役所の施策及び事業について、立案段階からの意見把握及びその反映とともに、実績と成果の評価に係る意見を聴取 ・委員の意見を反映した会議運営と適切なフィードバックの実施 ・区民参画の各種会議と情報共有を図るとともに、区民にわかりやすい情報提供の実施		(1)「各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われている」と感じている区政会議委員の割合：90.5%以上 (2)「各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われた」と感じる区政会議の委員の割合：81%以上 (3) 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議委員の選定：1名以上 【撤退・再構築基準】 (1) (2)上記割合が50%未満であれば、事業再構築 (3) 該当委員がいない場合は、事業再構築	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		①(イ)	
	①：目標達成(見込) (イ)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・再構築基準未達成		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性		—	
			ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	・区政会議の開催 年間4回実施 ・地域活動協議会会長会への情報共有 ・区政会議委員へのフィードバックを実施(配席の見直し、進捗状況・経過報告を行った)		より活発に意見交換が行われるような工夫が必要。	
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	「各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われている」と感じている区政会議委員の割合：71.4% 「各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われた」と感じる区政会議の委員の割合：82.1% 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議委員の選定：2名		②(イ) ・各委員が発言しやすいよう、会議の際の配席を少人数のグループに分けるといった委員間の距離を縮める工夫や、ポイントを絞ったわかりやすい会議資料作りに努める。	
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・再構築基準未達成				
戦略に対する取組の有効性		ア		
		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)		

具体的取組5-1-2

【広聴・広報機能の充実】

29決算額 16,164千円 30予算額 16,918千円 元予算額 18,502千円

計画	当年度の取組内容 <広聴> ○多様な手段を活用した区民の意見・要望の把握 ・地域の集会所等に区役所への要望や意見を郵送できる専用フォーム「西淀川区長に届くあなたの声」を設置 ・インターネットで気軽に市政・区政に対する意見、要望を伝えられることを、広報紙・SNS・広報板等で広く区民に周知 ○区民ニーズの把握と区政の客観的評価を得るため、区民アンケート調査を実施 ・無作為抽出による区民アンケート調査：年3回 <広報> ○広報紙の紙面構成やデザインなどを工夫し、区政情報を適切にわかりやすく発信 ・毎月57,000部発行(全戸配付) ・区民ボランティアとの協働により、身近な地域情報や区民ニーズに応じた紙面づくりを実施 ○日頃の区政情報や災害発生時のお知らせなど、ホームページ・SNS・アプリを活用し、リアルタイムでわかりやすい情報を発信		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) <広聴> ○区民アンケートの回答率30%以上 <広報> ○「区の様々な取組み(施策・事業・イベントなど)に関する情報が区役所から届いている」と感じる区民の割合：50% 【撤退・再構築基準】 <広聴> ○上記割合が15%未満であれば、事業再構築 <広報> ○上記割合が30%未満であれば、事業再構築	
	前年度までの実績 <平成30年度> (広聴) ○区民アンケート調査：3回(回答率：26.5%) (広報) ○広報紙の発行：毎月57,000部 ○ホームページのアクセス件数：平均約44,856件/月 ○「区の様々な取組み(施策・事業・イベントなど)に関する情報が区役所から届いている」と感じる区民の割合：45.7%(H30アンケート)			
中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成	戦略に対する取組の有効性 —		
自己評価	当年度の取組実績 ・インターネットで市政・区政に対する意見、要望を伝えられることを区役所内に掲示して周知 ・区民アンケート調査の実施(年3回) ・広報紙の発行(毎月57,000部) ・SNSによる情報発信など HPアクセス件数：42,662件/回(平成31年4月～令和2年3月実績) フォロワー数：2,490件(Twitter)、552件(Facebook)(令和2年3月実績)		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ○意見・要望を伝える手段として郵送用の専用フォーム「西淀川区長に届くあなたの声」を作成していたが、これまで利用者がほぼなかった。 ○区民アンケートの回答率(3回実施の平均値)が低下傾向にある。 ○区民のニーズを探り、ニーズに合わせた情報発信の充実が必要である。	
	プロセス指標の達成状況 区民アンケート調査の実施(市民局1回・区役所2回) 平均回答率27.2%	「区の様々な取組み(施策・事業・イベントなど)に関する情報が区役所から届いている」と感じる区民の割合：47.8% ②(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ○広く意見を把握するための他の手段について検討する。 ○区民アンケートについて回答しやすい質問にするなど設問のあり方を検討する。 ○区民アンケートの結果を踏まえ、他区の状況も参考に、ホームページとSNSとの連携やニーズに沿った情報媒体の活用に努める。	
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・再構築基準未達成		戦略に対する取組の有効性 ア		

めざす成果及び戦略 5-2 区民サービスの向上と効率的な区政運営

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）
	<p>○来庁者等区役所を利用する方々に対する窓口での対応を向上させ、満足度が高い</p> <p>○業務運営にあたり職員がPDCAサイクルや業務効率を常に意識し、適正で効率的・効果的に業務が行われている</p>	<p>○区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応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。</p> <p>○風通しの良い職場づくり、区民から信頼される職員・組織風土を構築するため、職員で組織するPTや勉強会を積極的に活用する。</p> <p>○各種職場内研修の活用や平成30年度に策定した「西淀川区役所マネジメント指針」（以下「マネジメント指針」という）や「西淀川区役所職員力向上基本プラン」（以下「職員力向上基本プラン」という）の本格的な実践を通じて、不適切な事務処理の発生防止や事務レベルの底上げを図る。</p>
計画	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
	<p>○「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、☆☆（人間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）以上を平成33年度までに獲得</p> <p>○不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）：令和3年度までに3件以下</p> <p>○区役所に日常生活に関する相談や問い合わせを行った区民のうち、区役所が、それらの内容について、適切に対応したと思う区民の割合：令和3年度までに85%</p>	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	イ	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体	区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果における全体の評価点は上昇したものの大阪市平均を下回り☆評価を上げるまでには至っておらず、区役所全体として接遇力の向上が必要。	
	区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果：☆	☆	B	B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）：8件	9件	B	B	実地指導型接遇研修の導入を検討する。
	相談や問い合わせに区役所が適切に対応したと感じる区民の割合：76.8%	68.0%	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5-2-1 さらなる区民サービスの向上

	29決算額	- 円	30予算額	- 円	元予算額	- 円
--	-------	-----	-------	-----	------	-----

計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	<p>○来庁者の満足度向上のため、接遇マニュアルに基づく区民対応の実践及びセルフチェックシートによる自己点検の定期的な実施</p> <p>○各課職員で構成する市民満足度向上に向けた「に～よんおもてなしプロジェクトチーム」において、職員向け研修やCS・ES向上の取組を実施するとともに、企画やその実践を通じて職員の人材育成を図る。</p> <p>○目的に応じた窓口を職員が的確かつ速やかに案内できるように、「関係官公署や各種問合せ窓口等一覧」を各窓口常備</p> <p>○日常生活に関する様々な相談・要望等をインターネット、電話、ファックス、投書、来訪等で受け付け、関係局・事業所と連携し、迅速かつ適正に対応</p> <p>・市民の声、ご意見箱の受付：随時</p> <p>○住民情報窓口において、待ち時間の短縮などサービスの向上のため民間委託事業者と住民情報窓口業務に関する打合せ・意見交換会等（月1回）を実施</p> <p>○待ち時間を気持ちよく過ごしていただくため、1階フロアにキッズコーナーや図書コーナーなどを設けるとともに季節感のある飾りつけなどを実施</p>	<p>(1)「自己点検に毎月取り組んでいる」と答えた職員の割合：85%</p> <p>(2)『「に～よんおもてなしプロジェクトチーム」による取り組みが、来庁者サービス向上に活かせる（活かせた）」と感じた職員の割合：85%以上【撤退・再構築基準】</p> <p>(1)上記割合が70%未満であれば、事業再構築</p> <p>(2)上記割合が70%未満であれば、事業再構築</p>
計画	前年度までの実績	
	<p>○「に～よんおもてなしプロジェクトチーム」による職員向け研修実施</p> <p>○接遇マニュアルの改訂</p> <p>○「グッドジョブ賞」の創設</p> <p>○ご意見・ご要望等受付件数（区で受け付けたもの）</p> <p>・市民の声：141件（ご意見箱の29件を含む）うち区で回答したものの81件</p> <p>○住民情報窓口について市民満足度：98.4%（窓口でのアンケート）</p>	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	②(ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成</p>		「に～よんおもてなしプロジェクトチーム」による取り組みを休止し、外部講師による接遇研修に注力することにより職員の接遇力の向上を図る。
	戦略に対する取組の有効性	イ	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定（未測定）

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	<p>○「関係官公署や各種問合せ窓口等一覧」を含む接遇マニュアルを各職場に配備し、これに基づく区民対応の実践</p> <p>○外部講師による職員向け講義型接遇研修の実施：160名受講</p> <p>○ご意見・ご要望等受付件数（区で受け付けたもの）</p> <p>市民の声（ご意見箱含む）：53件うち区で回答したものの39件</p> <p>○民間委託事業者と窓口業務に関する打合せおよび意見交換会を月1回実施</p> <p>○1Fフロアにて季節ごとの飾りつけを実施（3.4月桜、6月紫陽花、7月七夕、8月ひまわり、9月コスモス、10月ハロウィン、12月クリスマス、1月正月）</p> <p>○主に婚姻届出者を中心に記念となる写真撮影コーナーを設置</p>	職員による自主的研修による接遇力向上を図ってきたが、企画運営の負担が大きく効果も限定的であった。そのため、外部専門家による専門性の高い職員向け講義型接遇研修を導入しスキルアップ、接遇力向上を図ったが、区役所来庁者サービス格付け調査の課ごとの評価点にばらつきが見られた。今後、より実践で活かせるように研修内容等の工夫が必要である。	
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	<p>(1)未測定（自己点検に毎月取り組んでいる職場が全職場であることから、全職員に浸透していると思われる。）</p> <p>(2)未測定（他の指標：研修内容が今後職場で活用および応用できると答えた職員の割合97.5%）</p>	②(ii)	外部講師による接遇研修の内容を見直し、職場状況に応じた実地指導型研修に注力することにより職員の接遇力の向上を図る。
	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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	イ	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定（未測定）

		29決算額	- 円	30予算額	- 円	元予算額	- 円
計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）					
	<p>○効率的・効果的な業務運営を行うため、職場内研修を活用して、PDCAサイクルを意識した取組の推進を促す。</p> <p>○各課職員で構成する「会計事務適正化検討会」を定期的開催し、会計事務の業務改善に取り組むとともに、より一層の適正化を図る。</p> <p>○不適切な事務処理の発生を防ぐため、「マネジメント指針」に基づくチェックリストによる自己点検や、区長による職場巡視、区長との職員面談を実施し、職員のコンプライアンス意識の向上や風通しの良い職場づくりを図る。</p>	<p>(1)日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合：85%</p> <p>(2)「コンプライアンス意識向上や風通しの良い職場づくりにつながった」と答えた職員の割合：85%</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>(1)上記割合が70%未満であれば、事業再構築</p> <p>(2)上記割合が70%未満であれば、事業再構築</p>					
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)					
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)					
		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	プロセス指標の達成状況	PDCAサイクルを意識した取組みが、全職員にまで浸透していない。					
	日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合：72.3%	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	未測定（「コンプライアンス意識向上や風通しの良い職場づくりにつながった」と答えた職場の割合：全9職場）	②(i) 職場内研修において、職員一人ひとりがPDCAサイクルを意識して業務に取り組むことについての動機付けを与えられるよう内容を検討する。					
戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)						