

## 令和3年度 西淀川区運営方針

(区長:中島 政人)

## ◆計画

## 区・局の目標（何をめざすのか）

「**活気があり、笑顔にあふれ、常に進化するまち**」  
 (もっと住みたい、もっと事業したいまちへ)

## 区・局の使命（どのような役割を担うのか）

- ・地域のつながり意識を醸成し、子育てしやすく安全・安心で健康な暮らしを実現する。
- ・まちに更に活気が出るように、住民同士や事業者間のつながり創出や連携を強化する。
- ・区の魅力向上を図り、区に誇りをもつことができるまちづくりを進める。
- ・区民の皆様と課題を共有し、さまざまな面で更なる進化を目指し、知恵を出す。

## 令和3年度 区・局運営の基本的な考え方（区長の方針）

次の5つを柱とし、住民同士や事業者間のつながりを大切に、地域が主体的に活動できるように支援する。  
 区民や事業者等の新たなつながりの創出や更なる連携強化を図り、様々な活動主体と協働してまちの魅力を向上する。  
 状況の変化に迅速に対応できるように職場力の向上を図る。

## 重点的に取り組む主な経営課題（様式2）

経営課題の概要	主な戦略
<b>【地域コミュニティの活性化とまちの魅力向上】</b>	1. 新たなつながりを創出し人と人の絆を大事にするまちづくり 2. 多様な活動主体との連携による地域活性化とまちの魅力向上
主な具体的取組（3年度予算額）	
1-1-1 地域活動協議会を核としたまちづくり支援	(43,331千円)
1-1-2 人と人のつながり促進	(6,780千円)
1-2-1 区内事業者との連携によるまちづくり支援	(1,702千円)
1-2-2 多様な活動団体との連携・協働による魅力発掘・発信	(一千円)
経営課題の概要	主な戦略
<b>【「子育て・教育」を応援するまちづくり】</b>	1. 子どもたちがいきいきと育つ環境整備 2. 社会教育環境の充実
主な具体的取組（3年度予算額）	
2-1-1 「生きる力」をはぐくむ学校教育の支援	(4,607千円)
2-1-2 子育て家庭への支援	(32,385千円)
2-2-1 生涯学習の推進	(2,890千円)
2-2-2 人権啓発の推進	(1,176千円)
経営課題の概要	主な戦略
<b>【安全で快適なまちづくり】</b>	1. 安全なまちづくりの推進 2. 快適な地域環境づくり
主な具体的取組（3年度予算額）	
3-1-1 災害の備えへの強化	(7,792千円)
3-1-2 防犯の取組み	(2,122千円)
3-2-1 区民主体の緑化・美化の推進	(3,369千円)
3-2-2 自転車の適正利用の推進	(4,521千円)

経営課題の概要	主な戦略
【誰もがいきいきと暮らせる温かいまちづくり】	1. みんなで支えあう地域づくり 2. 健康で住み慣れた地域でいきいきと暮らせる環境づくり
主な具体的取組（3年度予算額）	
4-1-1 地域福祉の推進	（一千円）
4-1-2 要援護者（高齢者・障がい者等）の見守り体制の充実	（6,076千円）
4-2-1 区民の健康意識の向上	（78千円）
4-2-2 在宅医療・介護の推進	（一千円）
経営課題の概要	主な戦略
【信頼される区役所づくり】	1. 区民ニーズに応じた区政運営 2. 区民サービスの向上と効率的な区政運営
主な具体的取組（3年度予算額）	
5-1-1 区政会議の有機的運営	（506千円）
5-1-2 広聴・広報機能の充実	（19,393千円）
5-2-1 さらなる区民サービスの向上	（1,083千円）
5-2-2 効率的・効果的な区政運営の推進	（372千円）

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等（様式3）	
主な取組項目	取組内容
—	—

## ◆自己評価

## 1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

5つの経営課題を掲げ取組みを進めてきたが、昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で一部、予定どおり実施できなかった取組みもある。そのような状況の中、区役所や地域の多様な取組みを広報紙やSNSで紹介するといった情報発信に力を入れるとともに、SNSのフォロワー数や友達数の増加にも注力してきた。今後も、イベント情報や区役所の取組に加え、区政会議や広聴機能を利用して区民の必要とする情報を探り、それらを的確に発信するよう努めることでさらなる情報発信の充実・強化を図り、西淀川区の魅力を高めていく。

## 解決すべき課題と今後の改善方向

- ① 多様化・細分化する地域住民のニーズに対応するためには、民間企業等が有する資源（アイデア、ノウハウ、資金等）と区が持つ情報やネットワーク、人的資源を結びつけることで、地域の活性化、公共サービスの充実や区が進める施策の効果的な展開を図る必要がある。そこで区として、西淀川区の活力ある豊かな地域社会の形成と発展に寄与することを目的として取り組む民間との「共創」を推進する。
- ② 「子育て・教育」を応援するまちづくりの一環として、広報紙に加えSNSやWEBも活用しながら情報発信の強化を図り、子育て支援施設や子育てに関する相談窓口の周知を進めることで、より子育てしやすいまちをめざす。
- ③ 信頼される区役所づくりとして、市民対応力向上に向けた取組や区役所利用者の満足度を得られる対応ができる組織づくりを進めるとともに、様々な手法による区民ニーズの把握、区民ニーズに対する適切なフィードバックを行うことにより、区民からの信頼度を高める。

## 重点的に取り組む主な経営課題

## 経営課題 1

## 【地域コミュニティの活性化とまちの魅力向上】

	<p>【主なSDGsゴール】</p>  
	<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>＜新たなつながりを創出し人と人の絆を大事にするまちづくり＞      ○地域活動協議会が中心となり区民が自発的にまちづくりを進め地域住民がお互いに助けあっていきいきと暮らせる</p> <p>＜多様な活動主体との連携による地域活性化とまちの魅力向上＞      ○地域活動協議会をはじめ地域団体や区民・NPO、企業など様々な活動主体が連携・協働して地域課題の解決が行われる      ○区民、地域団体、企業など様々な活動主体がつながりをもち、連携してまちの魅力向上を図ることで、まちに魅力があふれている</p>
	<p>現状（課題設定の根拠となる現状・データ）</p>
計 画	<p>＜新たなつながりを創出し人と人の絆を大事にするまちづくり＞      ○地域活動協議会を知っている区民の割合：54.0%（令和2年度アンケート）      ○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：25.4%（令和2年度アンケート）      ○地域活動協議会による自律的な地域運営に向けて、まちづくりセンターが有する専門的なスキル・ノウハウを活用しながら支援を行ってきたことで、自律度の向上は見られるものの、地域住民の参加が少ない地域や、地域特性に応じた取組みが進んでいない地域があり、また、自律度の進展は遅減傾向にある。      ○地域活動協議会の意義や地域活動協議会に求められる準行政的機能や総意形成機能について、地域活動協議会の構成団体の理解が促進されているものの、準行政機能の認識度は43.0%（令和2年度アンケート）、総意形成機能の認識度は48.7%（令和2年度アンケート）にとどまっている。</p> <p>＜多様な活動主体との連携による地域活性化とまちの魅力向上＞      ○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：62.1%（令和2年度区民アンケート）      ○「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：28.5%（令和元年度区民アンケート）      ○様々な活動主体が個々に活動を実施し、情報発信を行っている。</p>
	<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>＜新たなつながりを創出し人と人の絆を大事にするまちづくり＞      ○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      ○地域による自律の進捗状況等の差異が大きくなっていることから、地域によっては最適な支援が行われていないことが考えられる      ○地域活動協議会の意義や求められる機能、特に総意形成機能について、理解を促進するための取組みが十分ではないと考えられる      ○地域活動の担い手不足と様々な団体や個人、区役所が持つ情報が互いに上手く共有できていないことが考えられる</p> <p>＜多様な活動主体との連携による地域活性化とまちの魅力向上＞      ○地域団体、区民、NPO法人、企業など、様々な活動主体と関わる機会や地域住民と企業の交流の機会が少ないため、関係が希薄になっている      ○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      ○様々な活動主体との連携が十分とはいえず、区民にまちの魅力等の情報が十分に届いているとはいえない。</p>
	<p>課題（上記要因を解消するために必要なこと）</p>
	<p>＜新たなつながりを創出し人と人の絆を大事にするまちづくり＞      ○「地域活動協議会」の認知度向上に向けて各種広報媒体を活用した情報発信が必要      ○地域活動協議会がより自律的な運営ができるように全地域一律ではなく、地域の実情に即した最適な支援を行うことが必要      また、地域活動協議会の意義や求められる機能について理解が深まるよう、積極的な働きかけや情報発信を行うことが必要</p> <p>＜多様な活動主体との連携による地域活性化とまちの魅力向上＞      ○活力あるまちづくりのため、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や、区民と企業、企業間の連携を深める機会を継続して増やすことが必要      ○地域資源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等地域住民が集える場作りの支援が必要      ○魅力発掘・発信のために様々な活動主体との連携が必要      ○まちの魅力について、広報紙をはじめとする様々な媒体での情報発信が必要</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>＜新たなつながりを創出し人と人の絆を大事にするまちづくり＞      コロナ禍においてイベント等の多くの事業が中止となったが、高齢者の見守り等を強化し、地域福祉の増進に貢献するとともに地域活動協議会の知名度向上につながるなど厳しい状況の中で一定の成果をあげた。今後は、地域ごとの現状、課題を把握し、地域団体と問題点を共有しながらともに効果的な事業展開を検討する。</p> <p>＜多様な活動主体との連携による地域活性化とまちの魅力向上＞      地域活動協議会をはじめとした地域団体と区民、NPO、企業等のそれぞれの課題、ニーズを抽出した。今後は、地域活動に多様な主体が参加して地域をみんなで支えることができるように、抽出した双方が抱える課題等の共有を図り、相互理解を深め、連携・協働してできることを検討する。</p>

めざす成果及び戦略 1-1 【新たなつながりを創出し人と人の絆を大事にするまちづくり(改革の柱4-1)】

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)	
	○地域コミュニティづくりなどその他地域特性に即した地域課題の解決に向けた取り組みが進められている状態 ○区民まつりや駅伝大会、区民スポーツ大会の開催を通じて区民がつながりを感じられている状態		○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。 ○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。 ○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、地域の実情に即したきめ細やかな支援を行い、仕組みの定着を図ることで、より多くの住民参加による自律的な地域運営を実現する。 ○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。 ○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。 ○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。 ○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。	
自己評価	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	(1)地域活動協議会の構成団体が、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取り組みが自律的に進められている状態にあると思う割合:令和5年度までに90% (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のつながりを促進していると感じる区民の割合:令和5年度までに80%		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須  —	
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
地域活動協議会の構成団体が、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取り組みが自律的に進められている状態にあると思う割合:86.4%		84.1	A	A
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のつながりを促進していると感じる区民の割合:64.1%		59.1	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	

具体的取組 1-1-1 【地域活動協議会を核としたまちづくり支援】

		元決算額	42,572千円	2予算額	43,349千円	3予算額	43,331千円
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)				
	○区民に向けた情報発信 ・広報紙・ホームページを活用した情報発信や各地域における情報発信の支援 ①誰もが気軽に参加できる場の情報 ②SNS等を利用した地域活動への参加呼びかけ ○地域の実情に即したきめ細やかな支援 ・地域活動協議会の活動状況や自律状況の把握、地域カルテ更新 ・自治会・町内会単位(第一層)の活動支援や地域との連携・協働の促進 ○地域活動協議会の意義・求められる機能の理解促進 ・地域活動協議会の役割について、役員や構成団体、地域住民の理解が深まるよう積極的な働きかけ		(1)地域活動協議会を知っている区民の割合:50%以上 (2)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役割を認識している割合:80%以上を維持  【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  前年度までの実績 ○広報紙・ホームページSNSによる情報発信の実施 ○中間支援組織を活用し、地域の役員交代に伴う事務引継ぎ及び地域独自ポスターなどの支援を実施(全14地域) ○会長会や会計担当者等が参加する検討会で補助金説明会の実施(2回実施) ○地域活動協議会を知っている区民の割合:54.0% ○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役割を認識している割合:84.1%				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		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・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				
	○広報紙・ホームページSNSによる情報発信の実施 ○中間支援組織を活用し、地域の役員交代に伴う事務引継ぎ及び地域独自ポスターなどの支援を実施(全14地域) ○会長会や会計担当者等が参加する検討会で補助金説明会の実施(2回実施)		—				
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)地域活動協議会を知っている区民の割合:52.8%		①(i)					
(2)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役割を認識している割合:86.4%		—					
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 1-1-2 【人と人のつながり促進】

		元決算額	6,469千円	2 予算額	6,747千円	3 予算額	6,780千円
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）					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各種団体が構成する実行委員会で組織した駅伝大会の実施</li> <li>○WEB版区民まつりの実施（区民が日頃積み重ねた成果を発表する機会の確保）【改訂履歴あり】</li> <li>○区民スポーツ大会の開催</li> <li>○コミュニティづくりの交流の場である附設会館（区民ホール・区民会館）の活性化</li> <li>○各イベント時に、地域の活動や他のイベントの情報を発信し、参加を促進</li> <li>○事業者向け区政情報の発信強化</li> </ul>	<p>「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のつながりを促進している」と感じる実行委員会及び参加団体の割合：65%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区民まつり：新型コロナウイルスの影響により「WEB版区民まつり」に変更し、情報を区広報紙やホームページ、SNS等で発信（駅伝大会は新型コロナウイルスの影響により中止）</li> <li>○ゲートボール大会、ソフトボール大会等のスポーツ大会を実施（剣道大会、卓球大会、バレーボール大会は新型コロナウイルスの影響により中止）</li> <li>○区内事業者に向け郵送等にてチラシ等の区政情報を発信</li> <li>○「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のつながりを促進している」と感じる実行委員会及び参加団体の割合：59.1%</li> </ul>					
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				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>③：撤退・再構築基準未達成</li> </ul>	—					
	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					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○区民まつり：新型コロナウイルスの影響により中止となったが企画された舞台演目をホームページで発表し、情報を区広報紙やホームページ、SNS等で発信（駅伝大会は新型コロナウイルスの影響により中止）</li> <li>○ゲートボール大会、ソフトボール大会等のスポーツ大会を実施（剣道大会、少年軟式野球、は新型コロナウイルスの影響により中止）</li> <li>○区内事業者に向け郵送等にてチラシ等の区政情報を発信：郵送及びメールにて約800カ所</li> </ul>	<p>コロナ禍においてイベントやスポーツを通じた人と人のつながりを促進することができなかった。現在の状態が継続すれば地域力の低下が深刻化することから多くの住民が参加し、地域とのつながりを強化する事業に取り組む必要がある。</p>					
	プロセス指標の達成状況	②(ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	<p>「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のつながりを促進している」と感じる実行委員会及び参加団体の割合：未測定（代替指標として、「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のつながりを促進している」と感じる区民アンケート回答者の割合：64.1%）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>③：撤退・再構築基準未達成</li> </ul>	<p>コロナ禍において人と人のつながりが希薄化するなか、多くの方が参加でき、つながることができる事業のあり方を地域とともに検討する。</p>					
	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）				

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

めざす成果及び戦略 1-2 【多様な活動主体との連携による地域活性化とまちの魅力向上】

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）
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	

計画 評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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	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 【区内事業者との連携によるまちづくり支援】

計画	当年度の取組内容	元決算額 1,544千円   2予算額 1,689千円   3予算額 1,702千円
	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	

計画 評価	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
	戦略に対する取組の有効性	—	

計画 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	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

具体的取組1-2-2 【多様な活動団体との連携・協働による魅力発掘・発信】

		元決算額	1 円	2 予算額	1 円	3 予算額	1 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）					
	○まちの魅力向上について区政会議委員や多様な活動主体との意見交換を実施 ○まちの魅力向上のために各種団体等が実施するイベント等の情報収集や実施に関するサポートを実施 ○区民から魅力スポット、魅力イベント等を募集し区広報紙等で情報発信	(1) 様々な活動主体との連携が進んでいると感じる意見交換参加者の割合: 50% (2) 魅力向上に関する情報が発信されていると感じる区政会議委員の割合: 60% 【撤退・再構築基準】 (1)(2) 上記割合が30%未満の場合は、事業再構築					
		前年度までの実績					
		令和3年度新規取組					
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	-					
当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
・民間との共創による取組件数 6件 ・魅力発信サポーター登録者数 14名 ・魅力発信サポーターの交流会を実施し、広報紙等で情報発信 ・魅力スポットの大野川緑陰道路について広報紙で情報発信		-					
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					
	(1) 様々な活動主体との連携が進んでいると感じる意見交換参加者の割合: 87.0% (2) 魅力向上に関する情報が発信されていると感じる区政会議委員の割合: 60.9%		①(1)	-			
	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)					

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

## 重点的に取り組む主な経営課題

### 経営課題2

### 【「子育て・教育」を応援するまちづくり】

#### 【主なSDGsゴール】



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＞

#### ＜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＞

- あらゆる世代の区民が学習できる環境があり、生きがいを持って暮らせる
- 差別や偏見がなく人権が尊重され、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（令和2年度）

	西淀川区	大阪市
小学校	13校	288校
中学校	4校	130校

○令和元年度全国学力・学習状況調査において、国語、算数・数学が全国平均を下回る。（全国平均比小学校国語0.98・小学校算数0.91・中学校国語0.96・中学校数学0.95）

○「自分によいところがあると思う」と答えた割合が全国を下回る。（小学校：大阪市平均74% 全国平均81% 中学校：大阪市平均67% 全国平均74% 令和元年度全国学力・学習状況調査）

##### 【大阪市子ども・子育て支援に関するニーズ調査より】

- 就学前児童をもつ母親の就労状況 フルタイム、パートタイム、アルバイトなど就労（育児・介護休業中を含む）している割合  
平成25年度50%→平成30年度62.7%（特にフルタイムでの就労の増 平成25年度25.5%→平成30年度36.7%）
- 定期的に幼稚園や保育所等を利用する割合の増加 平成25年度63.4%→平成30年度72.8%
- 子育てをつらいと感じる、と回答した保護者の割合 平成25年 14.3%→平成30年度16.7%
- 子育てや教育について、気軽に相談できるところがある、と回答した保護者の割合 平成25年 93.9%→平成30年 88.0%

○西淀川区子育て支援室に寄せられる相談のうち虐待相談件数の割合の増加

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
相談件数	665件	825件	778件	708件	681件
うち虐待相談	113件	160件	156件	267件	289件
虐待相談件数の割合	17%	19%	20%	38%	42%

○西淀川区要保護児童対策地域協議会登録件数 平成29年度末175件 平成30年度末209件 令和元年度末130件 令和2年度（2月末）140件

##### ＜社会教育環境の充実＞

- 生涯学習ルーム事業：区内全13小学校 計73講座（令和2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（区民アンケート）  
令和元年度：1回目48.2% 令和2年度：2回目22.1%
- 人権問題で関心のある課題（令和元年度区民まつりにおけるアンケート※複数回答可）  
子ども：87%、高齢者：56%、障がい者：47%、女性：28%、外国籍住民：18%、LGBT：15%、その他：19%

○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	令和元年12月末日	令和2年12月末日
外国籍住民数	3,572人	3,880人	4,298人	4,532人
比率	3.68%	3.98%	4.41%	4.64%

※ 大阪市全体の外国籍住民数 144,123人 比率：5.26%（令和2年12月末日現在）

#### 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を把握することが難しいため、学校や地域の実情に合った教育が行われにくい。
- 学力が低いことなどから児童生徒が自己肯定感を醸成しにくい教育環境にある。
- フルタイムで就労する母親が増え、定期的に幼稚園や保育所等を利用するこどもが増えている。
- 子育てや教育について気軽に相談できるところがあると答えた保護者の割合が減り、子育てをつらいと感じる保護者が増えている。
- 虐待に対する理解が深まり、区子育て支援室に寄せられる相談の中でも虐待相談の割合が増えている。

##### ＜社会教育環境の充実＞

- 生涯学習ルームの講座数は一定数あるものの、「生涯学習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は高いとは言えない。
- マイノリティ層（外国籍住民・性的少数者等）の人権についての関心度がまだ低く、啓発が十分とは言えない。
- 様々な国から来る定住者が増加傾向にあり、意思疎通が十分できないことからくる不安や文化の違いなど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
- 基礎学力を底上げし、児童生徒の自己肯定感を育むことが必要
- こども及びその保護者が、教育・保育を含む地域の子育て支援の資源を円滑に利用できることが必要
- 子育て支援の担い手を育成し、「子育てによりそうひとと場所」を子育て世帯へ周知すること必要
- 寄せられる虐待相談を含む子育て相談に寄り添う相談支援の取組が必要

##### ＜社会教育環境の充実＞

- 子どもから高齢者まで多世代に対して広く生涯学習の意味や大切さの啓発が必要
- 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等の展開が必要
- 関心度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

<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、支援することにより、「生きる力」をはぐくむ学校教育を実現することができているが、基礎学力を底上げし、児童生徒の自己肯定感を育む必要がある。  
 ・寄せられる虐待相談を含む子育て相談に寄り添う相談支援の取組を行い、子ども及びその保護者が、教育・保育を含む地域の子育て支援の資源を円滑に利用できるように支援することで子育て家庭への支援ができていたが、さらに子育て支援の担い手を育成し、「子育てによりそうひとと場所」を子育て世帯へ周知する必要がある。

<社会教育環境の充実>

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、事業の実施に制限があり、可能な範囲での実施、また様々な媒体を利用した啓発広報に取組んだが、指標数値について、一部、目標値まで開きがある。今後は、生涯学習推進員・人権啓発推進員と共にさらに、効果的なSNSによる広報やきっかけづくりを行うことにより、生涯学習や人権が身近かで大切なものであることについて、幅広く多くの区民に啓発し、実際に生涯学習などに取り組む人、人権尊重に理解を深める人を増やし、担い手にもつなげていく必要がある。

めざす成果及び戦略 2-1 【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）
	○区内の教育環境がより良くなっている ○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て ○「重大な児童虐待ゼロ」の状態を維持する  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5年度までに60%以上 ○「区役所の取組みにより区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「学校協議会会長会」の委員の割合：令和5年度まで概ね90%以上を維持 ○「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て」と感じる「子ども・子育て支援連絡会」の団体の割合：令和5年度までに70%以上	○「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、学校や地域の実情に応じた教育を行う。 ○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。 ○子ども及びその保護者が、教育・保育を含む地域の子育て支援の資源を円滑に利用することを支援し、保護者の就労を支える。 ○「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い、「子育てによりそうひとと場所」を子育て世帯に周知する。 ○児童虐待や子育て相談に対応することができる人材を重点的に配置し、継続的かつきめ細かい支援を行う。

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	
	教育環境や子育て環境が良いと感じる区民の割合：69.9%	73.5%	A	A	—
	「区役所の取組みにより区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「学校協議会会長会」の委員の割合：88.9%	62.5%	A		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	「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て」と感じる「子ども・子育て支援連絡会」の団体の割合：80%	-	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			

元決算額	8,863千円	2予算額	4,607千円	3予算額	4,607千円
------	---------	------	---------	------	---------

計画	<p><b>当年度の取組内容</b></p> <p>(1) 学校や保護者・区民等と意見交換を行い、基礎学力の向上事業、スクールボランティア支援事業、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)、特別支援教育サポーター事業など、積極的に広報に努めながら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) 分権型教育行政の推進のため、区教育行政連絡会において小・中学校長と活発な議論や情報共有を行う。</p> <p>(3) 大学・企業等と連携した学校教育の支援を行う。</p>	<p><b>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</b></p> <p>(1) 委員を務める学校において、「区役所の取組により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:概ね90%以上を維持</p> <p>(2) 学校教育を支援し児童生徒の学習意欲を向上させることで、全国学力・学習状況調査での児童生徒質問紙において、「家で自分で計画を立てて勉強していますか？」に肯定的に答えた児童生徒の割合を令和元年度より向上させる。</p> <p><b>【撤退・再構築基準】</b></p> <p>(1)の割合が30%未満かつ(2)の割合が令和元年度比20%以上の減となった場合、事業再構築</p>
	<p><b>前年度までの実績</b></p> <p>○基礎学力の向上事業(区内小中学校において漢字検定を受検する機会を提供)を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラミング教育の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)</li> <li>・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ヶ所で実施:17名(令和3年2月末現在)参加)</li> </ul> <p>○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:5回(令和2年度末)</p> <p>○神戸常盤大学との連携による理科の体験授業を実施</p> <p>○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%(令和元年度)</p> <p>○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:62.5%(令和2年度)</p>	
	<p><b>中間振り返り</b></p> <p>プロセス指標の達成状況 ①(i)</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>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>	

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況 ①(i)</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>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>—</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性 —</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>	

自己評価	<p><b>当年度の取組実績</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎学力の向上事業(区内全小中学校において漢字検定・英検Jr・英検ESGを受検する機会を提供)を実施</li> <li>・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ヶ所で実施:30名(令和4年2月末現在)参加)</li> <li>・区教育行政連絡会、学校協議会会長との意見交換会を4回実施</li> </ul>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>—</p>
	<p><b>プロセス指標の達成状況</b></p> <p>(1) 委員を務める学校において、「区役所の取組により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:未測定(区教育行政連絡会にて「区役所の取組により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」かどうか学校長に意見聴取をしたところ、教育内容がより充実したとの意見を得た)</p> <p>(2) 全国学力・学習状況調査において、「家で自分で計画を立てて勉強していますか？」に肯定的に答えた令和3年度の児童生徒の割合は、児童は8.2%、生徒は15.8%、令和元年度より向上した。</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>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>①(i)</p> <p>—</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性 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>	

具体的取組2-1-2

【子育て家庭への支援】

元決算額 9,653千円 2予算額 29,741千円 3予算額 32,385千円

当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめさす指標)
計画	<p>○「重大な児童虐待ゼロ」の状態を維持するため、虐待の恐れのある家庭を中心に家庭児童相談員Ⅱ(家庭その他からの相談に応じ、個々の子どもや家庭に最も効果的な援助を行い、子どもの福祉を図り、その権利を擁護するための相談員)による家庭訪問などの見守り活動を実施</p> <p>○支援が必要な子どもと家庭に対して、小中学校による教育分野の支援と区役所による福祉分野の支援とによる総合的な支援を行うこどもサポートネット事業を実施</p> <p>○一人一人の子どもが健やかに成長することができる地域社会の実現に寄与するため、子ども及びその保護者が、その選択に基づき教育・保育・地域の子育て支援の資源を円滑に利用できるよう、利用者支援員を配置し、必要な支援を実施</p> <p>○子育てを応援する担い手育成・地域連携事業の実施を通じ、西淀川区の子育て支援施策を広く区民に周知し、「子育てによりそうひとと場所」を広く子育て世帯に提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・親子交流の場「に～よんステーション」の提供</li> <li>・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)</li> <li>・子育て支援ボランティア育成のための講座の開催</li> <li>・子育て家庭を支援ながら子育て支援ボランティアを育成するイベント「えほん展」の開催</li> </ul>	<p>(1)要保護児童対策協議会において、新規に登録した当初の虐待レベルを、レベルA(最重度)・B(重度)に上げずに終結に結びつける。</p> <p>(2)こどもサポートネット事業が、教育分野と福祉分野の支援のつなぎに役立った学校の割合を80%以上とする。</p> <p>(3)西淀川区にある子育て支援施設・子育てに関する相談窓口を知っている子育て世帯の割合を70%以上とする。</p> <p>(4)に～よんステーションの新規の利用者数を増やすことで、全体の利用者数を前年度より向上させる。</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>(1)目標を達成できない場合は、事業再構築</p> <p>(2)目標を達成できない場合は、事業手法の再構築</p> <p>(3)30%以下の場合は、事業再構築</p> <p>(4)前年比30%の減となった場合、事業再構築</p>
	<p>前年度までの実績</p> <p>○「重大な児童虐待ゼロ」の状態を維持するため、虐待の恐れのある家庭を中心に家庭児童相談員Ⅱを2名配置し、家庭訪問などの見守り活動を実施</p> <p>○要保護児童対策協議会において、新規に登録した当初の虐待レベルを、レベルA(最重度)・B(重度)に上げることはなかった。</p> <p>○こどもサポートネットSSW(教育分野に関する知識に加えて、社会福祉等の専門的な知識や技術を有するスクールソーシャルワーカー)を1名、こどもサポートネット推進員を2名配置し、支援の必要な子どもと家庭に対して、小中学校による教育分野の支援と区役所による福祉分野の支援とによる総合的な支援を実施</p> <p>○こどもサポートネット事業が、教育分野と福祉分野の支援のつなぎに役立った学校の割合:100%(令和2年度末)</p> <p>○子育てを応援する担い手育成・地域連携事業の実施</p> <p>○えほん展については、新型コロナウイルス感染症対策のため中止</p> <p>○区役所内で子育て支援機関のパネル展示・絵本の紹介リーフレットの発行</p> <p>○子育て支援講座の開催:11回(令和2年度)・子育て支援情報誌の発行(隔月2,200部)</p> <p>○「子育てに関して家族以外に相談できる相手がいる」割合:令和2年度53.2%</p> <p>○に～よんステーション講座参加者の満足度:97%(令和2年度)</p> <p>○に～よんステーションの総利用者数:3,839人(令和3年2月末)</p> <p>に～よんステーションでの講座回数:38回(令和3年2月末)</p>	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(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>	—	<p>緊急事態宣言により、に～よんステーションを休所せざるを得ない期間があった。</p> <p>利用者数については、休所の影響と低年齢層に新型コロナウイルス感染症が広がっていることや保護者がワクチン未接種であることなどから、利用控えが見られるため現状は伸びていないが、ワクチン接種率の向上とともに、徐々に改善に向かうと考えられる。</p>
	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>一:プロセス指標未設定(未測定)</p>

<p>自己評価</p>		<p>当年度の取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区保健福祉センター子育て支援室に配置された家庭児童相談員Ⅱが、保護者からの来所相談188回に加え、学校・関係機関等との情報共有を含めた電話を670回、家庭訪問による助言・相談を50回実施した。</li> <li>・こどもサポートネット事業を実施し、区内17小中学校において166件のケースについて支援を行った。</li> <li>・利用者支援員を配置し、地域の子育て支援の資源の連携強化をはかりながら保護者へ子育て支援施設の利用を促した。</li> <li>・親子交流の場「に～よんステーション」の提供</li> <li>・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)</li> <li>・子育てマップの発行(2,200部)</li> <li>・子育て支援ボランティア育成のための講座の開催(5回)</li> <li>・子育て家庭を支援ながら子育て支援ボランティアを育成するイベント「えほん展」の開催</li> </ul>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>—</p>
		<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>(1) 要保護児童対策協議会において、新規に登録した当初の虐待レベルを、レベルA(最重度)・B(重度)に上げずに終結に結びつけた。</p> <p>(2) こどもサポートネット事業が、教育分野と福祉分野の支援のつなぎに役立ったとする学校の割合: 94%</p> <p>(3) 西淀川区にある子育て支援施設・子育てに関する相談窓口を知っている子育て世帯の割合: 87%</p> <p>(4) に～よんステーションの新規の利用者数は令和2年度333人から令和3年度367人となり、増加した。</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>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</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                  ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>	

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

めざす成果及び戦略 2-2 【社会教育環境の充実】

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）	
	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。		○あらゆる世代の区民を対象に生涯学習の意味や大切さについて啓発し、生涯学習の取組みを広め、次世代につなぐ。 ○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、様々な人権問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。	
計画	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）			
	(1)「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されている」と感じる区民の割合：令和5年度までに65%以上 (2)「区における人権や生涯学習の取組みが、それぞれの啓発・推進に役立っている」と感じる人権啓発推進員及び生涯学習推進員の割合：令和5年度までに80%以上			
計画	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
	「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されている」と感じる区民の割合：34.7%		25.00%	B
	区における人権や生涯学習の取組みが、それぞれの啓発・推進に役立っている」と感じる人権啓発推進員及び生涯学習推進員の割合：71.4%		—	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		コロナ禍においても、多くの区民が生涯学習の意義や情報を理解習得し、また、人権意識を高めるためには、広報啓発手法を工夫し継続していくことが重要である。ターゲットを絞った事業を企画するなど、これまで関わりが少い人も含め幅広い区民を対象に、人権啓発推進員や生涯学習推進員等と協働しきっかけづくりの場の設定やSNSを活用した広報など取組みを強めていく。

具体的取組 2-2-1 【生涯学習の推進】

		元決算額	2,990千円	2予算額	2,890千円	3予算額	2,890千円
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）				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○全小学校で生涯学習ルームを実施</li> <li>○学びの区民講座（全2回）を実施【改訂履歴あり】</li> <li>○生涯学習フェスタ（2日間）を開催</li> <li>○夏休み子ども工作教室を実施</li> <li>○様々な媒体を利用して生涯学習について周知啓発</li> <li>○生涯学習に取組むきっかけ作りとして、講座体験の場を実施</li> </ul>		(1)「区」の取組みが生涯学習環境の充実に役立っている」と感じない区民の割合：20%未満を維持 (2)「生涯学習フェスタなど区」の取組みが生涯学習の啓発に役立っている」と感じる参加者の割合：70%以上  【撤退・再構築基準】 (1)上記目標が40%以上であれば、事業再構築 (2)上記目標が50%未満であれば、事業再構築				
計画			前年度までの実績				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○生涯学習ルーム：73講座（令和3年2月時点）</li> <li>○学びの区民講座は新型コロナウイルス感染拡大のため中止</li> <li>○WEB版区民まつりでの啓発</li> <li>○みてアートにおける手作り体験の実施</li> <li>○総合生涯学習センターにおける作品展示</li> <li>○生涯学習フェスタは新型コロナウイルス感染拡大のため中止</li> <li>○新型コロナウイルス感染拡大防止マニュアル作成・説明会実施（令和2年度）</li> <li>○コロナ禍において事業再開にかかる調整・状況把握・支援（随時）</li> <li>○生涯学習推進員対象啓発広報にかかる伝達研修実施（令和2年度）</li> <li>○「生涯学習活動に参加しやすい」と感じない区民の割合：17.1%（令和2年度第2回区民アンケート）</li> </ul>				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(ii)	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	—	新型コロナウイルス感染症の影響により、学びの区民講座を4回のところ2回に縮小して、開催予定。				

自己評価	<b>当年度の取組実績</b> ○生涯学習ルーム事業:48講座実施(コロナ禍により中止の講座を除く) ○学びの区民講座(全2回) ○みてアートで手作りや太極拳などの体験講座の実施 ○生涯学習推進員SNS研修会を実施し、Facebookを利用した生涯学習の取組みを発信し啓発		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	<b>プロセス指標の達成状況</b> (1)「区の取組みが生涯学習環境の充実に役立っている」と感じない区民の割合:11.0%		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	(2)「学びの区民講座など区の取組みが生涯学習の啓発に役立っている」と感じる参加者の割合:94.1%		
	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 【人権啓発の推進】

元決算額	853千円	2予算額	1,177千円	3予算額	1,176千円
------	-------	------	---------	------	---------

計画	<b>当年度の取組内容</b> ○人権意識の高揚に向け、様々な媒体や機会を利用し、より多くの区民に情報が届くよう幅広く啓発を実施 ・区民ギャラリーや他事業における周知啓発(パネル展示等) ・店舗等民間と連携した啓発(チラシ配架等) ・広報紙やホームページ・SNSを利用した啓発・周知広報 ・夏休み子ども映画会 ・思いやり映画会(人権週間記念事業) ・地域人権研修会 ・街頭や区民まつりでの啓発活動 ・関心度の低いマイノリティ支援の啓発 ・多文化共生のための啓発	<b>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</b> (1)「啓発事業が人権意識の高揚に効果的だ」と感じない区民の割合:20%未満を維持 (2)「地域人権研修会等の取組みが人権について考えるきっかけになった」と感じる参加者の割合:70%以上  <b>【撤退・再構築基準】</b> 上記目標が40%以上であれば、事業再構築 上記目標が50%未満であれば、事業再構築  <b>前年度までの実績</b> ○人権週間記念事業(街頭啓発)(子ども向け映画会・人権映画会は新型コロナウイルス感染拡大のため中止) ○学びの区民講座は新型コロナウイルス感染拡大のため中止 ○地域、関係施設における啓発物の配布 ○WEB版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 ○広報紙・チラシ・ポスター・デジタルサイネージを利用したマイノリティ支援の啓発 ○出来島識字日本語交流教室のコロナ禍の調整・周知等支援 ○「啓発事業が人権意識の高揚に効果的だ」と感じない区民の割合:19.0%(令和2年度第2回区民アンケート)
----	--	---

中間振り返り	<b>プロセス指標の達成状況</b> 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	<b>当年度の取組実績</b> ・人権週間における街頭啓発・人権映画会や夏休み子ども映画会の実施 ・人権に関するパネル展示(映画会・学びの区民講座での実施) ・関係施設や民間店舗等と連携し啓発物の配架等 ・広報紙・ちらし・ポスター・SNS等を利用したマイノリティ支援の啓発等		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	<b>プロセス指標の達成状況</b> 「啓発事業が人権意識の高揚に効果的だ」と感じない区民アンケート回答者の割合:15.2%		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —
	「人権週間おもいやり映画会等の取組みが人権について考えるきっかけになった」と感じる参加者の割合:77.8%		
	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・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3

【安全で快適なまちづくり】

<b>【主なSDGsゴール】</b>																																																					
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>＜安全なまちづくりの推進＞</p> <p>○日頃から災害への備えがなされるとともに、災害発生時には区民が適切な避難行動をとることにより、被害を最小限にとどめることができる</p> <p>○犯罪に対する安心感が高まり、区民が安全に住み続けられる</p> <p>＜快適な地域環境づくり＞</p> <p>○区民が主体となった緑化・美化活動等の促進により、快適な地域環境が維持される</p>																																																					
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）																																																					
<p>＜安全なまちづくりの推進＞</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>区内の津波避難ビル指定状況</td> <td>88,843人分</td> <td>89,392人分</td> <td>87,984人分</td> <td>89,502人分</td> </tr> <tr> <td>津波避難場所を把握している人の割合</td> <td>72.3%</td> <td>71.4%</td> <td>70.5%</td> <td>70.5%</td> </tr> <tr> <td>区内の街頭犯罪発生件数 ※年間</td> <td>515件</td> <td>451件</td> <td>383件</td> <td>316件</td> </tr> <tr> <td>〔うち自転車盗件数〕 ※年間</td> <td>349件</td> <td>293件</td> <td>239件</td> <td>202件</td> </tr> <tr> <td>区内の子ども被害件数 ※年間</td> <td>16件</td> <td>27件</td> <td>30件</td> <td>26件</td> </tr> <tr> <td>特殊詐欺認知件数 ※年間(令和2年は暫定値)</td> <td>18件</td> <td>35件</td> <td>23件</td> <td>15件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○自主防災訓練実施状況: 全14地域実施(令和2年度)</p> <p>○警察と共同で特殊詐欺や街頭犯罪の減少に向け、各種啓発活動や出前講座を実施</p> <p>＜快適な地域環境づくり＞</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>区内公共空間への花苗供給先数</td> <td>57か所</td> <td>59か所</td> <td>60か所</td> <td>70か所</td> </tr> <tr> <td>駅前の放置自転車台数(建設局・毎年2月調査) <small>(塚本・姫島・千船・福・出来島・御幣島・加島 計7駅)</small></td> <td>47台</td> <td>197台</td> <td>78台</td> <td>78台</td> </tr> </tbody> </table> <p>○西淀川区全体の緑化の状況についての関心度(令和2年度区民アンケート結果): 関心がある: 57.9%</p> <p>○西淀川区全体の美化についての関心度(同上): 関心がある: 65.2%</p> <p>[子育て世代(20代～40代)の関心度(同上): 緑化に関心がない等27.3%、美化に関心がない等22.7%]</p>					平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	区内の津波避難ビル指定状況	88,843人分	89,392人分	87,984人分	89,502人分	津波避難場所を把握している人の割合	72.3%	71.4%	70.5%	70.5%	区内の街頭犯罪発生件数 ※年間	515件	451件	383件	316件	〔うち自転車盗件数〕 ※年間	349件	293件	239件	202件	区内の子ども被害件数 ※年間	16件	27件	30件	26件	特殊詐欺認知件数 ※年間(令和2年は暫定値)	18件	35件	23件	15件		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	区内公共空間への花苗供給先数	57か所	59か所	60か所	70か所	駅前の放置自転車台数(建設局・毎年2月調査) <small>(塚本・姫島・千船・福・出来島・御幣島・加島 計7駅)</small>	47台	197台	78台	78台
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度																																																	
区内の津波避難ビル指定状況	88,843人分	89,392人分	87,984人分	89,502人分																																																	
津波避難場所を把握している人の割合	72.3%	71.4%	70.5%	70.5%																																																	
区内の街頭犯罪発生件数 ※年間	515件	451件	383件	316件																																																	
〔うち自転車盗件数〕 ※年間	349件	293件	239件	202件																																																	
区内の子ども被害件数 ※年間	16件	27件	30件	26件																																																	
特殊詐欺認知件数 ※年間(令和2年は暫定値)	18件	35件	23件	15件																																																	
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度																																																	
区内公共空間への花苗供給先数	57か所	59か所	60か所	70か所																																																	
駅前の放置自転車台数(建設局・毎年2月調査) <small>(塚本・姫島・千船・福・出来島・御幣島・加島 計7駅)</small>	47台	197台	78台	78台																																																	
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>＜安全なまちづくりの推進＞</p> <p>○地震や津波、洪水や高潮など風水害に対して、避難場所の把握など、状況に応じた適切な避難行動の認知が十分であるといえない</p> <p>○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</p> <p>＜快適な地域環境づくり＞</p> <p>○緑化・美化について、多くの方が関心はあるもの但实际上に活動している方(緑化2.7%、美化4.2%)は限定されており、特に子育て世代の関心が低い</p> <p>○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一定の効果を上げているが、放置自転車による問題は依然として存在する</p>																																																					
課題（上記要因を解消するために必要なこと）																																																					
<p>＜安全なまちづくりの推進＞</p> <p>○引き続き適切な避難行動の周知、区民への浸透に向け取り組むとともに、自助・共助・協働による防災力の向上を図ることが必要</p> <p>○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</p> <p>＜快適な地域環境づくり＞</p> <p>○若年層の緑化や清掃ボランティア活動への参加の促進、区民が体験できる参加型の取組みや行政の取組みを積極的にPR等していくことが必要</p> <p>○放置自転車の減少に向け、効果的効率的に自転車マナー啓発を進めるとともに撤去方法の工夫を図る等の取組みが必要</p>																																																					

<b>自己評価</b>	<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>＜安全なまちづくりの推進＞</p> <p>○平成27年度から区内一斉防災訓練を実施し、迅速に地域住民が避難し、円滑な避難所開設運営が行えるよう取り組んでいる。</p> <p>令和3年度においては、あらかじめ災害種別に応じた避難行動を決めている(話し合っている)区民の割合が目標値に至っておらず、防災訓練やワークショップ等を通じ直接区民への周知啓発をはじめ、ホームページ・広報紙・SNS等を活用し、若者層も含めた幅広い世代に対して広報活動を実施することにより、区民全体へ理解に努めていく必要がある。</p> <p>＜快適な地域環境づくり＞</p> <p>○緑化・美化については、緑化リーダー育成講習会の開催や区内公共施設等への花苗の配布、親子ハゼ釣り大会や矢倉緑地環境保全イベント等に取り組んでいる。</p> <p>令和3年度については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため区民への直接的な活動の機会が制限されたものの、実施できる体制を整え、子育て世代を対象としたイベントを開催することができたことで「関心はあったが参加しなかった方」の層の増加につながった。</p> <p>引き続き区民への直接的な活動を実施しつつ、広報紙やホームページ・SNSを積極的に活用し、個人や各家庭単位も視野にいれた緑化・美化の啓発周知等を行い、あらゆる世代の区民が緑化・美化活動に関心を持ちやすい活動を進めていく必要がある。</p> <p>○放置自転車については、啓発指導員の配置や定期的な撤去を行ったことで区内における放置自転車は減少しており、この傾向を維持するため引き続き、自転車利用者のルールやマナーの向上に取り組む。</p>
-------------	--

めざす成果及び戦略 3-1 【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> ○南海トラフ巨大地震等の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 ○全域で地域自主防災組織が確立し、避難所開設運営訓練が実施されるなど、地域の防災力向上に向けた取組みがなされ、避難行動支援を必要とする方への対策が行われる ○特殊詐欺や街頭犯罪、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・協働の理念のもと、災害発生時に「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 ○街頭犯罪や特殊詐欺の減少に向け警察、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：68.4%	70.2%	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3-1-1 【災害への備えの強化】

元決算額 3,843千円 2予算額 5,490千円 3予算額 7,792千円

計画	当年度の取組内容 ○防災情報の発信及び災害時の情報連絡体制の充実強化 ○無線のデジタル化への対応 ○感染症対策物資の備蓄 ○区民が適切に避難行動をとることができるよう避難場所の確保と周知 ○地域の課題に合わせた自主防災訓練を全14地域において実施 ○防災・減災に関する正しい知識の習得や研鑽を深めるため地域自主防災組織等とワークショップの開催 ○避難行動要支援者への避難支援に向けて関係者との協議を実施 ○災害時に備えた企業や学校との連携に向けた取組の実施 ○災害時の被害状況の確認や災害時に二次被害を起こす危険のある老朽化した空家の現状把握のためのドローンの試行的配備	(1)あらかじめ災害種別に応じた避難行動を決めている(話し合っている)区民の割合：60%以上 (2)自宅避難を含め、避難する津波避難場所を把握している区民の割合：70%以上
		前年度までの実績 ○区地域防災計画及び地域別防災計画(津波避難計画)の作成 ○避難行動要支援者情報の提供(令和2年度提供済み 13地域) ○約89,000人を収容できる津波避難ビルを確保(令和2年度) ○自主防災訓練を全地域一斉で実施 ○災害時の避難行動をあらかじめ決めている(話し合っている)区民の割合：54.2%(令和2年度区民アンケート) ○避難する津波避難場所を把握している区民の割合：69.8%(令和2年度区民アンケート)

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(ii)	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 ○防災マップの作成 ○防災情報を区広報誌やホームページに掲載 ○無線のデジタル化：全14地域 ○感染症対策物資の追加確保 ○津波避難ビル113施設、受入可能人数90,731人を確保 ○地域の課題に合わせた自主防災訓練：全14地域 ○防災・減災に関する正しい知識の習得や研鑽を深めるため地域自主防災組織等とワークショップ：11地域12回 ○避難行動要支援者の支援体制について関係者と協議 ○災害時に備えた学校との連携に向けた取組み ○災害時の被害状況の確認や災害時に二次被害を起こす危険のある老朽化した空家の現状把握のためのドローンの試行的配備 ○新型コロナウイルス渦のため、中止したもの ・防災・減災に関する正しい知識の習得や研鑽を深めるため地域自主防災組織等とワークショップ：3地域 ・災害時に備えた企業との連携した取組み	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 令和3年度については、新型コロナウイルス禍で区民に直接伝える機会が制限されたこともあり、区民へ訴える機会が少なくなったことから、一部のプロセス指標の目標値に達することができなかった。災害時の避難行動や避難場所の認知度も若年層が相対的に低い結果となっており、防災意識の次世代への継承や担い手づくりの面で課題がある。
	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 防災訓練やワークショップ等を通じ直接区民に周知啓発を行うほか、ホームページ・広報誌・SNS等を活用し、企業や学校を含めた幅広い層に対し避難行動や避難場所など防災に関する情報の広報周知を進める。さらに若年層などターゲットを絞った防災イベントの企画や啓発ツールの作成など、より効果的な広報啓発を行い、防災意識の浸透を図る。
	(1)あらかじめ災害種別に応じた避難行動を決めている(話し合っている)区民の割合：49.1%	②(ii)
	(2)自宅避難を含め、避難する津波避難場所を把握している区民の割合：79.7%	
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3-1-2

【防犯の取組み】

元決算額 3,023千円 2 予算額 1,412千円 3 予算額 2,122千円

計画	当年度の取組内容 ○特殊詐欺被害の防止をはじめとした啓発の実施 ○防犯に関する出前講座の実施 ○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) ○区による防犯カメラ(合計35台)の運用 ○区役所窓口での空家相談、空家に係る通報への対応		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 「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】アンケートの結果 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 (令和2年度) ○青色防犯パトロールの実施:全地域で平日の日中に巡回 ○街路防犯灯設置:4件 ○区による防犯カメラ35台の運用 ○空家に係る是正件数:22件(令和3年2月末現在) ○新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した事業 ・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 ・小学校での不審者侵入対応訓練 ○防犯カメラの設置や青色パトロールカーによる巡視等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:86.8%		
中間振り返り	プロセス指標の達成状況 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・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 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 ○青色防犯パトロールによる巡回及び小学校登下校時の見守り ○小学校低・中学年向けの防犯教室(一部) ○小学校での不審者侵入対応訓練(一部) ○地域の掲示板等に特殊詐欺被害防止のポスター掲示:随時 ○街路防犯灯設置:1件 ○防犯カメラの維持管理:35台 ○空家に係る是正件数:13件 ○新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した事業 ・防犯・交通安全教室(小学校や高齢者施設での実施の一部) ・防犯・交通安全にかかる街頭啓発 ・ひたくり・特殊詐欺被害防止キャンペーン ・地域安全センター等での防犯や特殊詐欺被害防止啓発イベント		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 令和3年度については、新型コロナウイルス禍で区が実施する区民と直接触れ合う活動が制限され、区民へ訴える機会が少なくなったことから、プロセス指標の目標値にわずかに達することができなかった。とりわけ、近年の傾向として、高齢者を狙った特殊詐欺による多額の被害が発生しており、警察との連携をより一層強めながら、高齢者への注意喚起や若者などがこうした詐欺に加担することがないように啓発することが必要である。
	プロセス指標の達成状況 「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:78.4%	②(ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 これまでも、講習会やイベント等、区民と直接触れ合う活動を実施してきたが、新型コロナウイルス禍をはじめ、想定ができない状況下であっても実施可能な広報紙やホームページ等を活用した情報発信を積極的に行い、区民が防犯や交通安全に対して更なる関心を持ってもらうよう機会を設けていく。また、高齢者が特殊詐欺の被害にあわないように地域の集会所等高齢者が集まる機会をとらえて警察と連携し出前講座を実施するとともに、区PTAの会議等に合わせ防犯啓発にかかるチラシの配布や講座の実施に取り組む。
	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)	

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

めざす成果及び戦略 3-2 【快適な地域環境づくり】

計画	めざす状態＜概ね3～5年を念頭に設定＞		戦略（中期的な取組の方向性）	
	○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		○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及び環境学習事業を行う ○自転車利用者のルールやマナーを含めた自転車利用適正化に向け、各種啓発を行う	
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：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：74.5%	72.9% 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3-2-1 【区民主体の緑化・美化の推進】

		元決算額	2,829千円	2 予算額	3,049千円	3 予算額	3,369千円
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）					
	〈緑化〉 ○子どもから高齢者まで、すべての区民が参加できる、地域と協働する緑化活動事業および参加促進・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による区内公共施設等への花苗の配布：70か所以上 ○お花の勉強会など講習会を通じ緑化ボランティアを育成し、自立した活動を促進する ・新任緑化リーダー育成講習会受講者数：5人以上 ・緑化ボランティア会議：定期開催（四半期に1回程度）【改定履歴あり】 〈美化〉 ○大野川緑陰道路の一斉清掃等、美化啓発の取組を年2回実施【改定履歴あり】 ○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 ○本市が「おおさかプラスチックごみゼロ宣言」を行ったことに伴い、矢倉緑地公園に漂着する海洋プラスチックごみの清掃活動	〈緑化・美化〉 イベント等において、緑化・美化活動に関心はあるが参加していなかった、もしくは子育て世代(20～40代)の新たな参加者を増やす【撤退・再構築基準】 上記の方の参加が増えなければ、事業再構築 前年度までの実績 〈緑化・令和3年2月末現在〉 ○種から育てる地域の花づくり事業による区内公共施設等への花苗の配布：70か所 ○お花のべんきょうかい：新型コロナウイルスの影響により中止 ○新任緑化リーダーの育成：6人 〈美化・令和3年2月末現在〉 ○大野川緑陰道路一斉清掃：新型コロナウイルスの影響により中止 ○「親子ハゼ釣り大会」実施 ○「矢倉緑地環境保全イベント」を令和3年3月30日に実施（令和2年度）（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：57.9% うち関心があり活動している層2.7% ○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：65.2% うち関心があり活動している層4.2%					
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、多数が集まる緑化ボランティア会議は手法を替えるなどの方策で実施。一斉清掃活動については、目的上、区民が一堂に集まり実施することが重要であるので、コロナの感染状況を見ながら実施の有無を決定していくが、同時に、美化啓発の取組を行っていく。				
	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					
	〈緑化〉 ○種から育てる地域の花づくり事業による区内公共施設等への花苗の配布：70か所 ○新任緑化リーダー育成講習会受講者数：10人 ○緑化ボランティア会議：6回(6/29,9/16,10/21,12/16,1/20,(6回中止)) 〈美化〉 ○大野川緑陰道路の一斉清掃等：12/12(3回中止) ○美化啓発の取組として環境美化表彰及び日常における清掃活動について広報紙で啓発：3月号 ○親子ハゼ釣り大会：10/2(参加定員、実施内容を縮小し実施) ○矢倉緑地清掃活動：3/25	—					
	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					
	〈緑化〉 関心はあるが参加していなかった方の参加：R2：4名→R3：5名 子育て世代(20～40代)の新たな参加者：R2：2名→R3：14名 〈美化〉 関心はあるが参加していなかった方の参加：R2：2名→R3：7名 子育て世代(20～40代)の新たな参加者：増：R2：7名→R3：10名	①(ii)					
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3-2-2 【自転車の適正利用の推進】

元決算額 5,575千円 2予算額 5,372千円 3予算額 4,521千円

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効果的効率的な配置 ○自転車ルール・マナー向上啓発 （出前講座、街頭キャンペーン、広報紙・区ホームページ等）		「自転車利用者のルールやマナーが向上した」と感じる区民の割合：60%  【撤退・再構築基準】 上記割合が50%未満であれば、事業再構築  前年度までの実績 （令和2年度） ○駅周辺での啓発指導員の配置 ○JR塚本駅における全体啓発活動：年12回 ○新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した事業 ・大野川緑陰道路ライトオンキャンペーン ・西淀川区自転車対策検討連絡会議 ○区が取り組んでいる放置自転車対策が、ルールやマナーの向上及び放置自転車の減少に寄与していると感じる区民の割合：71.0%
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
	○駅周辺を中心に指導員による自転車利用適正化の啓発：年205日 ○JR塚本駅周辺における放置自転車防止啓発：年12回 ○青バトによる巡回 ○自転車安全運転講座(小学校や高齢者施設等で実施(一部)) ○小学校新1年生の全生徒に「自転車のルール」の冊子を配布：4月 ○庁舎内に情報コーナー設置し、自転車乗車マナー向上に関する情報発信：随時 ○新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した事業 ・自転車安全運転教室(小学校や高齢者施設等で実施(一部)) ・大野川緑陰道路ライトオンキャンペーン ・自転車利用のルールやマナー向上に関する街頭啓発		-
	プロセス指標の達成状況	①(ii)	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：72.1%  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	

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

## 重点的に取り組む主な経営課題

### 経営課題4

【誰もがいきいきと暮らせる温かいまちづくり】

#### 【主なSDGsゴール】



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（国勢調査より）

	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29年度	平成30年度	令和元年度
身体障がい者手帳	4,534	4,536	4,527
療育手帳	954	1,006	1,070
精神保健福祉手帳	879	960	1,022

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
要介護認定者数	5,538	5,703	5,735
認知症高齢者	1,325	1,268	1,478

#### ＜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＞

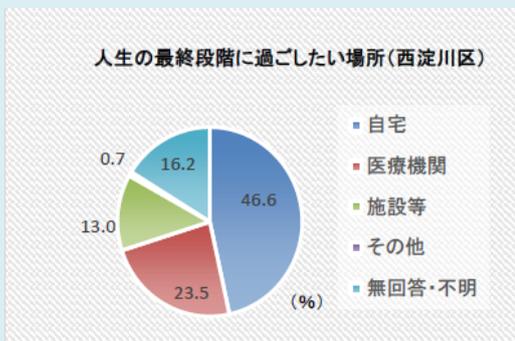
○主体的に健康づくりに取り組んでいる区民の割合（健康展にてアンケート実施）平成29年度：60.7% 平成30年度：74.0% 令和元年度：84.6%

○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の割合が高い 平成31年3月：39.7% 令和2年3月：37.5%

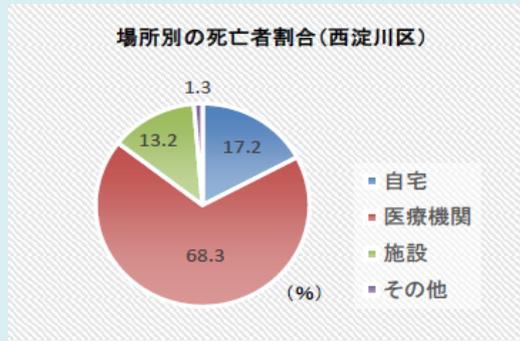
○人生の最終段階で過ごしたい場所（アンケート結果）と実態に違いが生じている。

○人生会議（アドバンス・ケア・プランニング）の認知度が低い。9.9%（大阪市高齢者実態調査 令和2年3月）

R1年度 大阪市高齢者実態調査



H30年 人口動態調査(厚生労働省)



#### 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に取り組む必要

○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

#### （地域福祉の推進）

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おり、西淀川区地域福祉計画・地域福祉活動計画「西淀川区支えあい♡(あい)プラン」の基本理念である”支え上手 支えられ上手な ひとがあふれるまち”を目指し、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＞

新型コロナ感染症の影響により、当初計画していた取組みが困難な状況であったが、新たな取組みや内容を工夫しながら着実に進めていくことができた。コロナ禍でもできる区民への啓発として、健康意識の向上や在宅医療・介護に関する情報発信に積極的に取り組んだが、地域学習会の開催ができず、新たな取組みの検討が必要である。

めざす成果及び戦略 4-1 【みんなで支えあう地域づくり】

計画	めざす状態<概ね3～5年を念頭に設定>		戦略（中期的な取組の方向性）	
	(1)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 (2)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る		○西淀川区地域福祉計画の進捗管理を行う。 ○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。	
中期評価	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	○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5年度までに50%以上 ○地域懇談会参加者のうち、西淀川区地域福祉計画の基本理念の理解度：60%以上		—	
	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
○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：84.8%		47.9%	A	A
社会福祉講演会（映画会）参加者のうち、西淀川区地域福祉計画の基本理念の理解度：74%		—	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 4-1-1 【地域福祉の推進】

		元決算額	— 円	2 予算額	— 円	3 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）				
	○地域福祉計画の周知（区民講演会等）、啓発 ○地域福祉推進会議の定期的な開催：年3回 ○地域福祉推進会議において、地域福祉計画の年度達成状況、課題等の把握、評価		区民講演会参加者のうち、地域福祉計画がめざす「支え上手 支えられ上手な人があふれる まち 西淀川」等の理念の認知度：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 ○地域福祉計画策定委員会を開催。地域福祉計画の策定を完了し、区民講演会等を実施し区民への周知・啓発を行った。 ○地域福祉推進会議を設置 ○地域福祉推進会議を開催し、地域福祉計画の年度達成状況、課題の把握、評価 ○地域福祉推進会議において、各課題解決のための部会を設置 ○区民講演会参加者のうち、地域福祉計画がめざす「支え上手 支えられ上手な人があふれる まち 西淀川」等の理念の認知度：63%				
中期振り返り	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）				
中期評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	○地域福祉推進会議を3回開催し、地域福祉計画の年度達成状況、課題の把握、評価 ○地域福祉推進会議において、各課題解決に向けた取り組みのための部会を設置		—				
	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				
区民講演会（映画会）参加者のうち、地域福祉計画がめざす「支え上手 支えられ上手な人があふれる まち 西淀川」等の理念の認知度：74%以上		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）				

具体的取組4-1-2 【要援護者(高齢者・障がい者等)の見守り体制の充実】

		元決算額	5,846千円	2 予算額	6,082千円	3 予算額	6,076千円
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)					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「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。</li> <li>○地域福祉活動の担い手の発掘                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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</li> <li>・企画会議の定期的な開催:年6回</li> <li>・担い手発掘・育成のための学習会:年2回</li> </ul> </li> <li>○「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                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> </li> </ul>	「見守りネット倶楽部」に携わるボランティア総数:800名以上  【撤退・再構築基準】 上記ボランティア総数が500名以下であれば、事業再構築  前年度までの実績 ○「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:747名(令和3年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5,130人の内、3,223人の同意確認済(令和3年2月末現在)					

中間評価	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)	

四半期評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「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</li> <li>○地域福祉活動の担い手の発掘</li> <li>○企画会議(コーディネーター会議):12回</li> <li>○要援護者5,147人の内、3,427人の同意確認済(令和4年2月末現在)</li> </ul>	各地域での見守り体制(見守りネット倶楽部)の仕組みを運用してきたが、コロナ禍で各地域での会議が開催できず、新たな担い手の開拓が十分にできていないこと及び、担い手を増やす方を十分に検討できていなかった。		
	プロセス指標の達成状況	②(i)		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」事業ボランティア総数:757名(令和4年3月現在)		コロナ禍で開催できなかった各地域ごとの会議を再開し、地域活動協議会・民生委員協議会などの各種団体とも連携し、見守り体制(見守りネット倶楽部)の仕組みの周知・啓発を広く行い、広報紙やHP等での公募の手法等も検討し、新たな担い手の掘り起こしにつなげていく。		
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 ー:プロセス指標未設定(未測定)	

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

めざす成果及び戦略 4-2 【健康で住み慣れた地域でいきいきと暮らせる環境づくり】

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） (1)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と感じる区民の割合：令和5年度までに60%以上 (2)人生会議（ACP）を知っている区民の割合：令和5年度までに40%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ることができると感じる区民の割合：76.4%		74.2%	A	A
	人生会議（ACP）を知っている区民の割合：22.7%		21.5%	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4-2-1 【区民の健康意識の向上】

	元決算額	87千円	2予算額	88千円	3予算額	78千円
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）				
	○区民の健康意識の向上と生活習慣の改善に資する取組み ・検診受診勧奨のためのホームページを作成し受診勧奨【改訂履歴あり】 ・食育ポスター展を開催【改訂履歴あり】 ・喫煙防止教室の開催と受動喫煙防止の啓発 ○介護予防のための「いきいき百歳体操」への継続支援 ・いきいき百歳体操のリーダー会議の開催、サポーター養成講座の開催：各1回 ○区広報紙やホームページにより、健康づくりや新型コロナウイルス感染症に関する情報等区民のニーズに対応したわかりやすい情報を発信（年4回）	(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」に参加して介護予防の意識が高まったと感じる参加者の割合：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 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 ○健康意識向上と生活習慣改善の取組み ・健康増進啓発リーフレットの作成 ・食育ポスター展の開催 2年度：2回（区役所・御幣島駅） ・喫煙防止教室 2年度：1校（新型コロナ感染症の影響による） ・喫煙防止リーフレットの作成 ○いきいき百歳体操の継続支援 ・リーダー会議 2年度：1回 ・サポーター養成講座 2年度：22名受講 ○「健康展」参加者アンケート 健康づくりに取り組んでいる参加者の割合 元年度：85% ○「いきいき百歳体操」参加者アンケート 介護予防の意識が高まったと感じる割合 2年度：93%				

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(ii)	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		・新型コロナウイルス感染症の影響により、健康展の開催を見直し、検診受診勧奨のためのホームページを作成し受診勧奨の啓発を行う。  ・新型コロナウイルス感染症の影響により、食育展の開催を見直し食育ポスター展の開催により、区民の健康意識の向上と生活習慣改善の啓発を行う。
	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		
	・食育ポスター展：4回 ・喫煙防止教室：3校4回 ・いきいき百歳体操の再開：21グループ ・いきいき百歳体操リーダー会議：1回、サポーター養成講座：1回 ・健康増進啓発リーフレットの作成			
	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		
	健康を意識して生活している区民の割合：85.7%			
	「いきいき百歳体操」に参加して介護予防の意識が高まったと感じる参加者の割合：95.1%	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)	

具体的取組4-2-2

【在宅医療・介護の推進】

		元決算額	- 円	2 予算額	- 円	3 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に参画し、区民や関係者に対する在宅医療・介護に関する知識や人生会議（ACP）の普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワクチン会場での動画の放映や広報紙への掲載により啓発【改訂履歴あり】</li> <li>・区民啓発用のピラを人生会議の日（11月）に区内数か所配布【改訂履歴あり】</li> <li>・地域学習会の開催促進</li> <li>・区広報紙やホームページ等を活用した在宅医療介護に関する情報発信（年1回）</li> </ul>	<p>○地域学習会の開催：4地域</p> <p>○学習会に参加して人生会議（ACP）について理解が深まった参加者の割合：60%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>上記目標が達成できなければ、事業再構築</p> <p>上記目標が40%未満であれば、事業再構築</p> <p>前年度までの実績</p> <p>○在宅医療・介護の推進及び人生会議の普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域学習会の開催 2年度：3回</li> <li>・在宅医療介護マップの更新</li> <li>・啓発リーフレットの作成</li> <li>・啓発動画の配信</li> </ul> <p>○区民講演会参加者アンケート（元年9月）</p> <p>人生会議を知っている参加者の割合：9.5%</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				
	<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	—	<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>・区ホームページでの啓発動画のYouTube配信</p> <p>・コロナワクチン集団接種会場（区民ホール）で区で作成したDVDを放映</p> <p>・「人生会議の日（11月30日）」に区役所及び区内スーパーで啓発ピラを配布し、区役所1階待合ではDVDを放映</p>	<p>コロナ感染症の感染拡大時期が続き、ほぼ緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発出されており、地域学習会の開催ができず、どちらの指標も達成できなかった。</p>					
	プロセス指標の達成状況	②(ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	<p>コロナ禍で人生会議の地域学習会は開催できなかった（未測定）</p> <p>（※14地域で開催されたにわ元気塾にて、人生会議の啓発活動を行ったところ、ACPについて考えてみようという参加者の声が聞かれた。）</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>	<p>今後も地域学習会は開催できないことも想定されるため、代替施策が必要である。令和2年度末に区民啓発のために作成した動画（DVD）やもしばなカードを活用し、人生会議（ACP）の普及啓発を目指す。</p>					
	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>				

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題5

【信頼される区役所づくり】

計画	<p>【主なSDGsゴール】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>16 平和と公正 強固な制度</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>17 パートナーシップで 目標を達成しよう</p> </div> </div>																																															
	<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>＜区民ニーズに応じた区政運営＞ ○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即した区政が運営される</p> <p>＜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、区民のニーズに応じた区役所業務の運営がされている</p>																																															
	<p>現状（課題設定の根拠となる現状・データ）</p>																																															
	<p>＜区民ニーズに応じた区政運営＞ ○区政会議において、意見や要望、評価について、適切にフィードバックがおこなわれていると感じる委員の割合：82.1%（令和元年度アンケート） ○区政会議において、区役所の回答内容が全体的に抽象的、区民が考える課題を出せる機会が欲しいとの意見が出されている ○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（令和2年度区民アンケート）：44.4%（市平均 40.8%） ○区政情報の入手方法（令和2年度区民アンケート【2つまで選択可】） 区広報紙：57.9% ホームページ：12.6% 情報を得ていない：9.1% ○「区民ニーズに応じた広報紙ができています」と思う割合（令和2年度区民アンケート）：91.3% ○「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（令和2年度アンケート）：43.3%</p> <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞ ○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 97.7%（令和2年度職員アンケート） ○「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 78.3%（令和2年度アンケート） ○区役所来庁者等サービスの調査・評価結果（令和2年度）</p> <table border="1" data-bbox="248 904 783 1104"> <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>4.1</td> <td>3.7</td> </tr> <tr> <td>市民協働業務担当</td> <td>3.5</td> <td>3.8</td> </tr> <tr> <td>窓口サービス業務担当</td> <td>3.8</td> <td>3.6</td> </tr> <tr> <td>保健福祉業務担当</td> <td>3.5</td> <td>3.6</td> </tr> <tr> <td>庁舎内取組</td> <td>3.8</td> <td>3.6</td> </tr> <tr> <td>合計平均</td> <td>3.7</td> <td>3.7</td> </tr> <tr> <td>格付け</td> <td>★★</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div data-bbox="836 891 1337 1182"> <table border="1"> <caption>来庁者等サービス結果</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>西淀川区</th> <th>大阪市平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26年度</td> <td>3.2</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>3.4</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>H28年度</td> <td>3.4</td> <td>3.0</td> </tr> <tr> <td>H29年度</td> <td>3.5</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>H30年度</td> <td>3.5</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>R元年度</td> <td>3.5</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>R2年度</td> <td>3.7</td> <td>3.7</td> </tr> </tbody> </table> </div>	担当	当区	大阪市平均	総務業務担当	4.1	3.7	市民協働業務担当	3.5	3.8	窓口サービス業務担当	3.8	3.6	保健福祉業務担当	3.5	3.6	庁舎内取組	3.8	3.6	合計平均	3.7	3.7	格付け	★★		年度	西淀川区	大阪市平均	H26年度	3.2	3.0	H27年度	3.4	3.0	H28年度	3.4	3.0	H29年度	3.5	3.3	H30年度	3.5	3.3	R元年度	3.5	3.4	R2年度	3.7
担当	当区	大阪市平均																																														
総務業務担当	4.1	3.7																																														
市民協働業務担当	3.5	3.8																																														
窓口サービス業務担当	3.8	3.6																																														
保健福祉業務担当	3.5	3.6																																														
庁舎内取組	3.8	3.6																																														
合計平均	3.7	3.7																																														
格付け	★★																																															
年度	西淀川区	大阪市平均																																														
H26年度	3.2	3.0																																														
H27年度	3.4	3.0																																														
H28年度	3.4	3.0																																														
H29年度	3.5	3.3																																														
H30年度	3.5	3.3																																														
R元年度	3.5	3.4																																														
R2年度	3.7	3.7																																														
<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>＜区民ニーズに応じた区政運営＞ ○区民の意見やニーズを把握する取組みの積極的な分かりやすい周知と各取組みの連携が不十分である。 ○広報紙以外の手法（区のホームページやSNSなど）で情報収集している区民が増加している。</p> <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞ ○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、当区合計平均が大阪市平均と同レベルまで上昇したが、担当毎の評価にばらつきがある。 ○相談や要望に対して区役所が適切に対応したと感じる区民の割合が、78%に留まっている。</p>																																																
<p>課題（上記要因を解消するために必要なこと）</p>																																																
<p>＜区民ニーズに応じた区政運営＞ ○区民の意見やニーズを的確に把握し、区政に反映するとともに、その取組の積極的かつわかりやすい周知が必要 ○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> <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞ ○PDCAサイクルを意識し、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取組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対応ができる仕組みの構築が必要</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>＜区民ニーズに応じた区政運営＞ 区政会議や区民アンケート、市民の声や意見箱の設置など、様々な手法で区民の意見・ニーズを把握する取組を行っている。区政会議での委員間の議論の活性化やSNSのフォロワー・友達数を増やすことができたが、区政会議での意見のフィードバックについて目標値に達していない。会議概要を迅速にホームページで公開するなど、区政情報の発信を強化していきたい。</p> <p>＜区民サービスの向上と効率的な区政運営＞ 日頃からPDCAサイクルを意識した業務に取り組む職員の割合が令和2年度に比べ向上した（当区職員アンケート）。その一方で、不適切な事務処理件数は大幅に増加している。また、区役所利用者の満足度に関連しても、区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果が、1つに下落することとなった。職員の意識改革と接遇力向上にむけた基本的な取組の強化が必要である。</p>
------	--

めざす成果及び戦略 5-1 【区民ニーズに応じた区政運営】

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）	
	<区政会議の有機な運営> ○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 <広聴・広報機能の充実> ○区民の意見やニーズを的確に把握し、区民ニーズに応じた情報を発信できている		<区政会議の有機な運営> ○区政会議の効果的な運営に向けたPDCAを実施する。 <広聴・広報機能の充実> ○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、対象に応じた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。	
自己評価	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	(1)「区民の意見やニーズを的確に把握し区政に反映している」と感じる区政会議委員の割合：令和5年度までに60%以上 (2)「区民のニーズに応じた情報が届いている」と感じる区民の割合：50%		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 —	
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
(1)「区民の意見やニーズを的確に把握し区政に反映している」と感じる区政会議委員の割合：		75.0%	A	A
(2)「区民のニーズに応じた情報が届いている」と感じる区民の割合：49.1%		44.4%	B	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	

具体的取組5-1-1 【区政会議の有機な運営】

		元決算額	256千円	2予算額	466千円	3予算額	506千円
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 ・委員の意見や質問に対する回答及びその後の対応のフィードバックを行う ・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：80%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」と感じる区政会議委員の割合：80%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 前年度までの実績 ○区政会議を開催（令和2年度：3回開催） ・地域活動協議会会長会への情報共有 ・委員の主な意見に対する区の対応をホームページで周知 ○「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%（令和元年度アンケート） ○「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」と感じる区政会議委員の割合：82.1%（令和元年度アンケート） ○地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議委員：2名（令和2年度）				
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		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	○区政会議を開催（令和3年度：3回開催） ・地域活動協議会会長会への情報共有 ・委員の主な意見に対する区の対応をホームページで周知 ・グループ討議について、グループ数を増やすことで討議を充実 ○区政会議新任委員向け説明会を実施 ○地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議委員：2名（令和3年度）		区政会議委員からの意見について、次回会議でその後の対応を報告しているが、過去の意見への対応の続報の報告が出来ていないので、区政会議委員の活発な議論を行う意欲低下に繋がる恐れがある。			
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)「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：84.0% (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」と感じる区政会議委員の割合：78.3%		②(i) ○過去の区政会議の意見についても、その後の対応を追って報告するとともに、引き続き、区政会議委員との十分な意見交換を行うことでフィードバックを充実させる。 ○会議概要を迅速にホームページで公開するなど、区政情報の発信を強化していく。			
		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】

		元決算額	15,558千円	2予算額	20,485千円	3予算額	19,393千円
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）					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多様な手段を活用した区民の意見・要望の把握</li> <li>○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                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・無作為抽出による区民アンケート調査：年3回</li> <li>・結果をわかりやすく公表</li> </ul> </li> <li>○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                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月57,000部発行（全戸配付）</li> </ul> </li> <li>○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</li> </ul>	(1) 区民アンケートの回答率30%以上 (2) 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：45%以上 (3) ①区ホームページへの平均アクセス数：45,000件/月を維持 ②Twitterフォロワー数：3,000人  【撤退・再構築基準】 (1) の割合が20%未満であれば、事業再構築 (2) の割合が30%未満であれば、事業再構築 (3) ①の数値が40,000件/月以下であれば、事業再構築 ②は2,500人以下であれば、事業再構築					
	前年度までの実績	<令和2年度> ○区民アンケート調査：3回（平均回答率：35.1%） ○広報紙の発行：毎月57,000部 ○ホームページのアクセス件数：平均約件50,418件/月（R2.3～R3.2） フォロワー数：2,840件（Twitter）、820件（Facebook）（令和3年2月末時点） ○「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：44.4%（令和2年度アンケート）					

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	—	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	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○区民アンケート調査：3回（令和3年度 平均回答率：31.3%）</li> <li>○広報紙の発行：全戸配付</li> <li>○区ホームページの閲覧数：平均件68,788件/月（R3.4～R4.3）                              （※令和3年度は新型コロナウイルス感染症対策ページのアクセス数が多かった。）                              フォロワー数：3,073人（Twitter）、3,326人（LINE）（令和4年3月末時点）</li> </ul>	—	
	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	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○区民アンケート調査：3回（令和3年度 平均回答率：31.3%）</li> <li>○「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」と感じる区民アンケート回答者の割合：45.2%</li> <li>○区ホームページの閲覧数：平均件68,788件/月（R3.4～R4.3）                              フォロワー数：3,073人（Twitter）、3,326人（LINE）</li> </ul> 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)

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

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年間で念頭に設定>	戦略(中期的な取組の方向性)
	○窓口での対応を向上させ、来庁者等区役所を利用する方々に対して、高い満足感を得ていただく ○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 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)以上を令和3年度までに獲得し、維持する	○区民にとって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。 ○管理職が中心となり、各課においてPDCAサイクルや業務効率を意識した業務遂行を推進し、ニーズの変化に迅速に対応する。 ○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。

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	令和3年度区役所来庁者等サービスの調査・評価結果が☆1つとなり、職員の意識改革と接遇力向上が必要となっている。
	「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☆1つ	☆2つ	B	B	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	管理職が中心となり、引き続き接遇マインドの向上に向けた取組み及びPDCAサイクル等を意識した業務の推進とともに、各種職場内研修の活用や、「西淀川区役所職員力向上基本プラン」で示された取組み等の実践を通じて事務レベルの底上げを図る。	

具体的取組5-2-1 【さらなる区民サービスの向上】

元決算額 117千円 2予算額 455千円 3予算額 1,083千円

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)
	○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自己点検の定期的な実施 ○各課において、接遇向上のための取組を実施 ○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、各窓口で常備する「関係官公署や各種問合せ窓口等一覧」の更新 ○来庁者の待ち時間の短縮をはかるため、窓口サービス課において受付時間を予約できる新たな発券機システムを導入 ○住民情報窓口におけるサービス向上のため、定期的に民間委託事業者と業務に関する打合せ・意見交換会を実施	(1)自己点検に定期的に取り組んでいる職員の割合:85% (2)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:85% 【撤退・再構築基準】 (1)(2)上記割合が70%未満であれば、事業再構築 前年度までの実績 <令和2年度> ○セルフチェックシート等による定期的な自己点検の実施 自己点検に定期的に取り組んでいる職員の割合:94.5%(職員アンケート) ○「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を実践 相談や要望に区役所は適切に対応したと思う区民の割合:78.3%(R2区民アンケート) ○外部講師による職員向け接遇研修の実施(実施指導型:延べ65名、講義型:36名受講) 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95.5%(受講者アンケート) ○住民情報窓口におけるサービス向上のため、民間委託事業者と業務に関する打合せ・意見交換会を年間12回実施

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	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	○セルフチェックシート等による定期的な自己点検の実施 ○「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を実践	「相談や要望に区役所が適切に対応したと思う区民の割合」が目標を下回っており、来庁者のニーズにしっかり応える対応力や接遇マインドの向上が必要である。	
	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	
	(1)自己点検に定期的に取り組んでいる職員の割合:94.5%(令和3年度職員アンケート) (2)相談や要望に区役所は適切に対応したと思う区民アンケート回答者の割合:71.6%(R3区民アンケート)	接遇マニュアルの周知徹底と実践、職場内研修を通じて、職員の対応力、接遇力の向上を図るとともに、日々の実践を通じて「人が育つ」職場風土の醸成を図り、組織力向上、来庁者の満足度向上に繋げる。	
	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5-2-2

【効率的・効果的な区政運営の推進】

		元決算額	- 円	2 予算額	- 円	3 予算額	372千 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>○効率的・効果的な業務運営を行うため、職員向けにPDCAサイクル推進の研修を実施するとともに、各職場においてPDCAサイクルを意識し、状況の変化に対応して事業を遂行する。</p> <p>○各課職員で構成する「会計事務適正化検討会」を定期的に開催し、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、幹部会で不適切事務の事例を共有するとともに、「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) PDCAサイクルを意識している職員の割合：85%以上</p> <p>(2) 不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）：3件以下</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>(1)(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)		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 —：プロセス指標未設定(未測定)			
自己評価	当年度の取組実績	<p>○会計事務適正化検討会：4回開催</p> <p>○「マネジメント指針」に基づき区長による職場巡視(7月、1月)</p> <p>○他区における不適切な事務処理事案を定期的な管理職会議で共有</p> <p>○外部講師による職員向けPDCA研修の実施(令和3年度。講義型：122名受講)</p>		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	<p>(1) PDCAサイクルを意識している職員の割合：98.4%(令和3年度職員アンケート)</p> <p>(2) 不適切な事務処理事案の件数(公表ベース)：14件</p>		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	<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>	②(i)		<p>不適切事務の発生を未然に防止するため、人事異動時期や繁忙時期におけるOJTの実施を促進し、業務を支える事務スキルの向上を図る。また、発生した事案について詳細な原因分析と再発防止策の取組を強化するとともに、一定期間経過後において取組が継続されているか組織的にモニタリングする仕組みを構築する。</p>			
	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)			

※「区民の割合」は、区民アンケート回答者の割合

## 運営方針の達成状況(総括表)

### ◆重点的に取り組む主な経営課題

#### <具体的取組>

プロセス指標の達成状況		
目標達成		11
	取組は予定どおり実施	9
	取組を予定どおり実施しなかった	2
目標未達成		9
	取組は予定どおり実施	4
	取組を予定どおり実施しなかった	5
撤退・再構築基準未達成		0
合計		20

戦略に対する取組の有効性	
有効であり、継続して推進	20
有効でないため、取組を見直す	0
プロセス指標未設定（未測定）	0
合計	20

#### <めざす成果及び戦略>

戦略の進捗状況	
順調	9
順調でない	1
合計	10

アウトカム指標の達成状況	
順調	8
順調でない	2
合計	10

戦略のアウトカム指標に対する有効性	
有効であり、継続して推進	10
有効でないため、戦略を見直す	0
合計	10

### ◆「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

目標の達成状況	
目標達成	-
目標未達成	-
合計	-