

5 重点的に取り組む主な経営課題

様式5

【経営課題1：区民の声集約プロセスの強化】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・区内の基礎自治に関する施策や事業にかかる決定権が局から区長に移譲されるのに伴い、地域の特性・事情に即した施策・事業を展開するため、地域課題の的確な把握やPDCAサイクルの確立による不断の事務事業の見直しなど、区役所の総合力の向上が求められている。 ・区民や地域活動団体による地域課題の解決に向けた活動をより一層活性化するため、区役所が相談・支援などのコーディネート機能を強化していくことが求められている。 ・区民の日常生活の安全・安心を担う総合拠点としての区役所が求められている。 ・また、真の住民自治の確立に向けた改革の取組を進めるため、改革を担う職員づくり、改革を支える人材マネジメントが求められている。 ・性別・年齢・居住年数等において多様な「サイレント・マジョリティ」の声を集約し、区政運営に反映させる仕組みづくりを構じる必要がある。	区政会議や区民モニター（区政評価員）、「あなたの声をつなげ隊」などにより区民の意見・評価をいただけるよう取組を行ったが、施策・事業などの区民への周知・広報が課題である。 このことから、読みやすい紙面をめざして広報紙のリニューアルを行うとともに、「あなたの声をつなげ隊」の活動などを広報紙で紹介するなど、情報発信の取組を強化する。 また、地域担当制についてはより効率的・効果的な取組となるよう、中間支援組織との連携強化を図っていく。

【戦略1－1：区民の声の区政への反映】

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 （※1）	課題と今後の対応方向
戦略の進捗が図られていないため、アウトカムは順調に推移していない。今後、取組レベルの改善や周知により戦略の進捗を図ることで、アウトカムも順調に推移することが見込まれるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)― (対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上	12.2%	10.9%	B	B
区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じる区民の割合:平成26年度までに80%以上	13.1%	9.7%	B	
区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、多様な区民による評価が区に届いていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上	10.8%	10.6%	B	
基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上	37.9%	51.7%	B	
区長の顔や名前を知っている区民の割合:平成26年度までに60%以上	46.1%	59%	B	
日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所が適切に対応していると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上	70.2%	62.1%	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
区政運営及び区において実施される本市事務事業への、区民の意見・評価の反映				b

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【1－1－1 区政会議の開催と意見・評価の反映】 区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を活発化させ、区政会議における意見・評価を、区運営方針及び区において実施される本市事務事業に反映させる。	・有識者会議と戦略会議合同会議の開催 4回 ・戦略会議の開催 8回 【撤退基準】 区政会議委員を対象とした調査で区政会議において委員による意見や評価が区の施策や事業など区政運営に対して反映されていると感じる区政会議委員の割合が60%未満であれば、会議のあり方を再構築する	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・有識者会議と戦略会議合同会議の開催 2回 ・戦略会議の開催 2回 ・懇話会の開催 3回 【撤退基準】 区政会議において委員による意見や評価が区の施策や事業など区政運営に対して反映されていると感じる区政会議委員の割合 66.7%	② (ii)	○	委員の議論の活発化	有識者会議と戦略会議に二分し、少人数での議論を推進	2-(2)-1① ②
【1－1－2 区民モニター(区政評価員)の活用】 区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。	・モニター数 約400名 ・調査回数 4回 【撤退基準】 各回の回答割合が15%未満の場合、アンケートの手法を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・モニター数 494名 ・調査回数 3回 別途、市政改革室より格付けに関する調査1回 対象者数1,500名(無作為抽出) 【撤退基準】 最も低い回答割合 41.7%	① (i)	○	より幅広い層の区民の意見やニーズの集約	無作為抽出人数の増(1,000人⇒1,500人) 【26年度運営方針案に反映】	2-(2)-7① ②

【1-1-3 戸別訪問型区民の声集約チームによる戸別訪問】 区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される戸別訪問型区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、戸別訪問を行う。 区民と直接対話を行うことで、区民モニター（区政評価員）でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握	戸別訪問 意見集約テーマ対象 世帯の70% 《チャレンジ目標》 テーマにより100%の意見集約 【撤退基準】 戸別訪問により区民の多様な意見やニーズが把握できると回答した方が60%未満であれば事業手法を再構築する	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・独居高齢者を対象とした見守りに関する意見集約 100% ・子育て世帯を対象とする意見集約件数 1,405件 【撤退基準】 戸別訪問により区民の多様な意見やニーズが把握できると回答した方の割合 53.6%	③	○	事業の認知度を高めるためのさらなる周知	「あなたの声をつなげ隊」による戸別訪問により区民と直接対話を行うことで、区民モニター（区政評価員）でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握できることから、本取組は戦略に対し有効であると考え る。引き続き、区民と直接対話を行い、サイレント・マジョリティの意見・ニーズを集約するとともに、認知度向上が課題であることから「あなたの声をつなげ隊」活動内容の認知度向上に取り組む。とりわけ、区広報紙による周知にさらに取り組む。	2-(2)-ア①②
【1-1-4 様々な広報媒体を活用した区長による情報発信】 区広報紙、ホームページ、ツイッター、イベント等様々な媒体、機会を活用し、区長自らも施策・事業について説明するとともに、区民意見・評価を把握する。	区政に関する情報が区民に届けられていると感じる区民の割合 60%以上 【撤退基準】 「区政に関する情報が区民に届けられている」と感じる区民の割合が30%未満であれば再構築する	【目標達成状況】 29.2% 【取組実績】 ・区長による区政報告会 1回(8月) ・区広報紙1面で新規施策を区長が紹介8回 ・区ホームページ、フェイスブックで新規施策を紹介(随時)	③	○	区政に関する情報の効果的な発信	様々な媒体、機会を活用して区の施策・事業について説明することは、区民への説明責任の点からも必要不可欠の取組であるが、区政に関する情報の効果的な発信が課題であることから、特に、多くの区民に読まれている区広報紙について、デザインの刷新、ページ数や記事内容の拡充など、「区民に親しまれ、読んでもらえる区広報紙」をめざす。 【26年度運営方針案に反映】	2-(1)-ウ③

[戦略1－2:地域担当制の充実]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
戦略における「区役所と中間支援組織による連携した支援が行われている」と感じている区民の割合は目標に達していないが、前年度に比べると「感じている」と回答した区民の割合は増加傾向にあり、順調に推移している。今後、取組レベルの改善によりアウトカムの目標達成が見込まれるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上	49.5%	15.8%	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
連合振興町会エリアごとに配置した地域担当職員が、それぞれの地域事情に応じて地域住民や地域活動団体の活動を総合的に支援することにより、そのコーディネート力を向上させていく。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【1－2－1 地域別の課題の共有化と解消】 ・各連合振興町会ごとに地域担当職員を配置し、各担当・各課を超えて地域課題を共有し、協働して課題解消に向けて取り組む。 ・中間支援組織と十分に連携し、一体的・総合的に地域活動を支援する。	中間支援組織と連携し、地域カルテの充実 9地域 【撤退基準】 各地域でアンケートを実施し、「区役所と中間支援組織による連携した支援が行われている」と感じている人の割合が、60%未満であれば、地域担当制を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 中間支援組織と連携し、地域カルテの充実 9地域 【撤退基準】 「区役所と中間支援組織による連携した支援が行われている」と感じている人の割合49.5%(区役所格付けアンケート)	③	○	・地域担当制をより効率的・効果的にするための再構築 ・地域担当職員と中間支援組織のさらなる連携強化	地域課題を共有し、協働して課題解消に向けて取り組むためには、地域担当職員の配置とともに中間支援組織と十分に連携し一体的・総合的に地域活動を支援することが必要だが、より効率的・効果的な地域担当制の再構築と、地域担当職員と中間支援組織との連携強化が課題であることから、以下の事項に取り組む。 ・地域担当制の再構築内容の検討 ・中間支援組織との地域担当連絡会議の開催 【26年度運営方針案に反映】	2-(3)-1① ②

[戦略1－3:改革を担い支える職員づくり、人材マネジメント]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
戦略の進捗により「基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合」が目標を達成したことで、「効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携が取れている職場である・どちらかといえばそうであると感じている職員の割合」がほぼ順調に推移する等、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合:平成26年度までに90%以上	75.8%	87.9%	B	A
効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携がとれている職場である・どちらかといえばそうであると感じている職員の割合:平成26年度までに80%以上	74.2%	75.8%	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
・職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つよう、また、区民の声を的確に把握し、それに応じた施策を企画立案する力やコーディネート力など市民満足度を高める能力を身に着けるよう、職員づくりを進める。 ・職員間で仕事のめざすべき方向性や目標の明確化・共有化を図ることにより、職員の士気と組織力の向上させる人材マネジメントを推進する。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【1－3－1 職員づくり、人材マネジメントにかかる基本方針に沿った取組の推進】 職員づくり、人材マネジメントにかかる基本方針に沿って、人材開発センターを活用しながら取組を推進する。	基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 60%以上 【撤退基準】 基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合が40%未満の場合、再構築	【目標達成状況】 基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 94% 【取組実績】 職員塾の開催 6回 接遇に関する窓口アンケートの実施 3回 窓口アンケートを踏まえた接遇研修の実施 3回	① (i)	○	－	－	3-(9)-ア① ②・イ①②

(※4) 具体的取組の目標達成状況
①: 目標達成
 (i) 取組は予定どおり実施
 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
②: 目標未達成
 (i) 取組は予定どおり実施
 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
③: 撤退基準未達成

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性
○: 有効
×: 有効でないため見直す
－: 中間アウトカム未設定(未測定)

5 重点的に取り組む主な経営課題

様式5

【経営課題2:「日本一の文教『都市』」をめざした人材育成の取組と海外人材の活用】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
天王寺区は全国学力学習状況調査では、区全体として大阪市平均を上回る傾向にある。だからこそ、学校教育以外の部分である、子どもが社会で生きて行く力を育むための「社会教育」の機会が均等に提供されている状態をめざす。 そうすることで、学力のみならず、子どもが自分で将来を切り開くことができる力も育め、将来に向けた挑戦の一助につながる。 ・区民人口の46％が子どもや子育て世代で、区民の教育意識は高い。しかし、子どもへの重点投資は限られている。 ・社会教育の充実や子育て世帯の負担緩和など、未来を担う人材の育成を強化する必要がある。 ・子どもの体験活動への参加機会が減少傾向にあることから、子どもや青少年が、様々な体験、世代を越えた交流の機会や地域でのつながりづくりなどを通じて、心身ともに健やかに成長できるような環境をつくる必要がある。 ・各種機関の試算によると、幼児期以上に小学校、中学校、高校、大学と学年が進むにつれて子育て費用が生じ、家計の状況によっては通塾ができず、進学の手機を得られないことがある。	社会教育機会の提供や子育てパウチャーの企画など、地域の未来を担う人材育成をめざした新たな取組を着実に進めることができた。 今後は利用者の満足がさらに得られるよう、対象となる子ども・保護者のニーズを把握し、的確な教育機会・子育て情報の提供に努め、日本一の文教「都市」をめざした人材育成の取組の推進を図るとともに、保育サービスの充実を図り、保育所待機児童解消をめざす。

【戦略2－1：地域の未来を担う人材の育成】

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
戦略における保育所待機児童の解消や留学生との交流などは目標に達していないが、その他インターンシップや社会教育プログラムへの参加者数などが目標を達成したことによって、アウトカムは順調に推移している。今後、取組レベルの改善により保育所待機児童の解消や留学生との交流という目標の達成も見込まれ、更なるアウトカムの実現に寄与すると想定されるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)－ (対応方向)－

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
プログラム利用者の満足度 70％ 平成27年度 ≪チャレンジ目標≫90％ 平成27年度	社会教育プログラム 満足度 99%	－	A	A
天王寺区ジュニアクラブ会員のうち年間1回以上活動に参加する会員を80人以上(平成27年度)	71人	60人	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
・中高生を対象とした企業インターンシップ(職業体験)や企業・NPOと連携した教育プログラムの実践など学校外教育機会の提供 ・子ども・青少年が地域社会の一員としての自覚を持ち社会に貢献するボランティア精神を培うことができるよう、施設体験や高齢者・障がい者との交流活動を支援 ・子育て支援サービスや乳幼児(0～2歳)の医療費自己負担額の償還などに使えるパウチャー制度の検討など、子育てを支援し、子どもの将来の投資を促す施策を推進 ・子育てに関する様々な悩みや不安に対して、個々にきめ細やかな相談支援、情報提供を行う「子育てナビゲーション事業」を充実 ・保育所の誘致や個人実施型保育ママ事業などにより保育所待機児童を解消 ・一定の所得水準以下(教育扶助受給世帯)等、家計の状況によって通塾できない世帯を対象とした通塾機会の提供 ・区内の大阪国際交流センターと連携した在阪留学生との交流				b

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない
(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【2－1－1 社会教育機会の充実】 ・社会で必要となるスキルを養うため、区内の店舗・工場・企業等で新たなインターンシップを導入 ・企業・NPO法人と連携した「社会教育プログラム」(小中学生が社会の仕組みを学ぶ)の開発・実施 ・学校・家庭・地域との協働により、小学校4年生から中学・高校生を対象に、地域行事へのボランティア参加や施設体験などを行う天王寺区ジュニアクラブの活動を支援	・参加する学生数 インターンシップ 10名 社会教育プログラム 30名 【撤退基準】 ・各事業に参加する学生数 インターンシップ事業は5名以下、社会教育プログラムは10名以下であれば、事業のあり方を再構築する ・ジュニアクラブボランティア等の活動 年5回 会員数 新規登録 30人以上 年間1回以上活動に参加した会員数 70人以上 【撤退基準】 新規会員登録数が20名未満かつ年間1回以上活動に参加した会員数が40名未満であれば募集のあり方等を再構築する	【目標達成状況】 取組実績のとおりに 【取組実績】 インターンシップ 11名 社会教育プログラム 304名 ジュニアクラブボランティア等の活動 年5回 会員数 新規登録 36人 年間1回以上活動に参加した会員数 71人	① (i)	○	参加数の拡大	様々な広報媒体を通じて周知を図るとともに、周知の期間を十分に確保する。	
【2－1－2 子どもの将来のための投資の促進】 パウチャー制度などの制度設計	制度案の策定 【撤退基準】 制度案が策定できなければ再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおりに 【取組実績】 制度案の策定および次年度予算への反映	① (i)	○	－	－	

【2-1-3 子育てナビゲーション】 子育てに関する様々なサービスや情報を分かりやすく案内する「子育てナビゲーション」シートを活用し、子育て世代一人ひとりに顔の見える身近な相談相手として、子育てに関するサービス等のコーディネートを行う。	子育てナビゲーションシートを活用したナビゲーションの実施 【撤退基準】 利用者の満足度が60%未満の場合、事業の再構築を行う。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 子育てナビゲーションシートを活用したナビゲーションの実施 20件 満足度 95%	① (i)	○	窓口でのきめ細やかなナビゲーションに加えて、よりタイムリーに広く情報発信できる方策の検討	タイムリーに広く情報発信することが課題であり、SNSを活用し、子育てに必要な情報を発信する「子育てナビゲーション.net事業」を実施。 【26年度運営方針に反映】	
【2-1-4 保育サービスの充実】 保育所待機児童の解消 保育所の誘致に加え、区内の保育ニーズの状況に応じて個人実施型保育ママ事業を実施するほか、年度途中入所対策事業の拡充を図り、潜在的な保育ニーズや年度途中に発生する保育ニーズにも対応する。 他の手法によっても解消できない保育ニーズに対しては、安全を確認したうえで居室面積基準の緩和により入所枠を拡大する。	保育所待機児童の解消 【撤退基準】 保育所待機児童が解消されなければ、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 H26年4月1日時点での待機児童数 20人 保育ママの開設 3か所 保育所本園整備 1園	③	○	潜在的な保育ニーズや年度途中に発生する保育ニーズにも対応する必要がある。	保育所待機児童の解消を図るためには、個人実施型保育ママ事業の実施などの対応により、潜在的な保育ニーズや年度途中に発生する保育ニーズに対応することが必要であるが、十分対応できていないことが課題であるため、小規模保育事業の実施など、あらゆる手法により、増加し続ける保育ニーズへの対応に努める。	
【2-1-5 「公立塾」(仮称)の設置の検討】 一定の所得水準以下(教育扶助受給世帯)等を対象に「公立塾」(仮称)の設置に向け、低額ないし無料で進学塾と同等の授業を提供することを検討	ニーズ調査および検討 【撤退基準】 ニーズ調査のうえ、ニーズが認められない場合は、再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 塾代助成の全市展開を踏まえ、事業を見合わせ	② (ii)	×	塾代助成の全市展開をふまえる必要がある。	一定の所得水準以下の家庭での学力向上対策は塾代助成事業で対応できるが、グローバル時代に対応できる人材を育成するために、平成26年度に実施する英語によるディベートスクール事業において、英語によるコミュニケーション能力を強化する取組を盛り込むなど、方向性を見直す。 【26年度運営方針に反映】	
【2-1-6 留学生との社会・文化・経済等多分野での交流】 区内の大阪国際交流センターと連携した在阪の留学生との交流	留学生との交流機会の提供 【撤退基準】 交流参加者の満足度が60%未満の場合、事業を再構築する	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 2-1-5とあわせた事業の次年度での展開に向け、当年度は事業を見合わせ	② (ii)	×	留学生との効果的な交流機会の提供	平成26年度に実施する英語によるディベートスクール事業において、中高生と留学生との交流機会を提供し、効果的な事業として再構築する。 【26年度運営方針に反映】	

(※4) 具体的取組の目標達成状況

①: 目標達成
 (i) 取組は予定どおり実施
 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
②: 目標未達成
 (i) 取組は予定どおり実施
 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
③: 撤退基準未達成

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性

○: 有効
×: 有効でないため見直す
ー: 中間アウトカム未設定(未測定)

5 重点的に取り組む主な経営課題

様式5

【経営課題3:お年寄り1人1人の命を守り抜く地域福祉】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・65歳以上の高齢者世帯のうち4割が独居高齢者であり、急病時・災害時の孤立化が懸念される。 ・一部の地域住民で実施されている高齢者見守り体制を教育機関・企業・NPOなども巻き込み、強化する必要がある。	独居高齢者の数は今後も増加することが予想され、急病時・災害時の孤立化が懸念されることから、これまでの地域の見守り活動と連携を図りつつ、より多くの区民が見守り活動に参加いただけるよう機運を盛り上げるとともに、全市的な課題である災害時要援護者支援の取組とも連携を図り、高齢者一人ひとりの命を守りぬく地域福祉の確立をめざしていく。

[戦略3－1:高齢者見守り体制の構築]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
戦略の進捗により、「独居高齢者等見守りサポーター事業」の制度創設・実施や介護サービス事業者を対象にしたアンケート調査の実施について目標を達成したことにより、「独居高齢者の見守り体制が構築されていると感じる区民の割合」「高齢者福祉現場のニーズが関係機関に届いていると感じる担当者の割合」いずれも概ね順調であり、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性

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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
独居高齢者等の見守り体制が構築されていると感じる区民の割合 70% 平成27年度	47.7%	―	A	A
高齢者福祉現場のニーズが関係機関に届いていると感じる担当者の割合 70% 平成27年度	51.6%	―	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
・高齢者の生活や体調の異変を早急に察知して対応する体制の構築 ・高齢者介護の現場から行政側に対するニーズを随時集約できる環境の整備				a

(※2)アウトカムの達成状況

A:順調

B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況

a:順調

b:順調でない

c:中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【3－1－1 独居高齢者等見守りサポーター(仮称)制度の創設】 ・近隣の大学生、地域の高校生、地域住民を中心に独居高齢者、高齢者のみ世帯の家庭訪問を行い、医療・介護等の課題への早期発見・早期対応を図る ・「あなたの声をつなげ隊」も個別対話活動の中で「見守り」を行う	制度の創設および実施 【撤退基準】 地域活動協議会の自主的取組として展開されることになった場合、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 制度の創設および実施	① (i)	○	ボランティアの確保	地域における見守り活動と連携を図り、安定的な見守りを実施する。	2-(1)-ウ②
【3－1－2 福祉現場ニーズの集約】 社会福祉協議会が設けている連絡会等を活用して介護サービス事業者等の現場ニーズを随時集約し、福祉局(認定事務センター含む)に伝達・事業改善につなげる	介護サービス事業者を対象としたアンケート調査 年1回 【撤退基準】 アンケートで現場ニーズ集約が必要であると回答した事業者の割合が60%未満の場合、再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 アンケート調査実施(1回) 【撤退基準】 アンケートで現場ニーズ集約が必要であると回答した事業者の割合 100%	① (i)	○	―	―	

(※4)具体的取組の目標達成状況

①:目標達成

(i)取組は予定どおり実施

(ii)取組を予定どおり実施しなかった

②:目標未達成

(i)取組は予定どおり実施

(ii)取組を予定どおり実施しなかった

③:撤退基準未達成

(※5)具体的取組の戦略に対する有効性

○:有効

×:有効でないため見直す

―:中間アウトカム未設定(未測定)

5 重点的に取り組む主な経営課題

様式5

【経営課題4:より多くの人の「災害対策リテラシー」を向上する事業の追求】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・上町断層帯地震では区内に大きな被害が想定されている。 死者 573名(人口千人あたりの死者数 24区中第2位) 全半壊家屋6,813棟(建物数比率 24区中第4位) ・マンション住民が激増しているが、行政・地域と連携した災害対策が十分でない。 ・区民一人ひとりの「災害対策リテラシー」を強化することにより、徹底した自助力・共助力の向上を図り、減災のための取組を強化することが不可欠である。 ・強制わいせつ事件は平成22年、東京を抜いて8年ぶりに大阪府がワースト1となった。 ・市内の強制わいせつ事件について、平成22年は年間322件だったが、平成23年は458件となり、うち16歳未満が被害者の場合が131件(前年比4件増加)となっている。 ・16歳未満被害者(131件)におけるこどもの性犯罪被害者(市内の小学生以下の強制わいせつ被害)の割合が約64%を占める。 ・駅周辺の放置自転車は、火災など災害時の救助活動の妨げとなる。日頃からの自転車の正しい利用が求められている。	減災のための取組において、順調に推移していないアウトカムがあったものの、各取組を通じて、区民一人ひとりの「災害リテラシー」の強化につながる取組や、マンションと地域とのつながりを創出する取組を着実に進めていることから、今後、区民の自助力・共助力の向上が図られ、減災のための取組の強化につながると認識している。 また、こどもの安全安心の確保、放置自転車対策においては、アウトカムは順調に推移しているが、市全体の強制わいせつ事件数は増加しており、今後とも、引き続き各取組を通じて区民の安全安心の確保を図っていく必要がある。

[戦略4－1:減災のための取組の強化(事前の備え)]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
「家具固定グッズ取付け支援」のように目標を達成できなかった取組があったこともあり、戦略の進捗が図られず、アウトカムは順調に推移していないが、取組レベルの改善により戦略の進捗を図ることで、アウトカムの達成が期待できるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
災害時の持ち出し品等の用意率 平成27年度 世帯数の50% 《チャレンジ目標》平成27年度 世帯数の70%	41.2%	57.7%	B	B
家具の固定率 平成27年度 世帯数の50%	41.0%	58%	B	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
災害による被害を最小限にするため、区民の自助・共助に対する意識の向上、取組の強化を図る。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【4－1－1 区民巻き込みオペレーションの展開】 参加体験型の講座やイベント開催時の即席講座等、区役所が積極的に地域に向向く「出前講座」を実施する。	「出前講座」実施後のアンケートにおいて「今後も活かせる」と回答する割合 70%以上 【撤退基準】 「出前講座」実施後のアンケートにおいて「今後も活かせる」と回答する割合が70%未満であれば、事業内容・手法を再構築する。	【目標達成状況】 88.4% 【取組実績】 「出前講座」実施 30回	① (i)	○	自助・共助意識の醸成については、あらゆる機会を活用して、継続的に取り組む必要がある。	出前講座の内容の充実を図り、引き続き実施する。	
【4－1－2 災害対策情報の発信】 災害対策情報を確実に伝えるため、災害に対する事前の備え等をわかりやすく、簡潔にまとめた記事を広報紙8月号に掲載し全戸配付する。	「災害対策 まずはここから」(仮称)を広報紙8月号に掲載 【撤退基準】 「災害対策 まずはここから」(仮称)を配付すれば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 広報紙8月号に掲載	① (i)	－	－	－	
【4－1－3 家具固定グッズ取付け支援】 家具転倒による被害を防ぐため、自身で取り付けることが困難な独居高齢者世帯、障がい者世帯等を対象に、委託事業者による「家具固定グッズ」の取付けを支援する。	家具固定グッズの取付け 435世帯 【撤退基準】 家具固定グッズの取付け世帯数が350世帯未満の場合は、事業内容・手法を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 取付け世帯数 200世帯	③	○	申込手続きのために区役所へ来庁することが困難な世帯が多い。	家具転倒による被害を防ぐためには家具固定グッズの取付けが有効であり、独居高齢者世帯や障がい者世帯など、自身で取り付けることが困難な世帯への対応は必要不可欠であるが、当初区役所のみで申込を受け付けたところ、来庁することが困難な世帯が多く、取組が広まらなかったことが課題である。課題をふまえ、取組を工夫し、年度後半から出張受付を実施し、申込件数が増加したことから、あなたの声をつなげ隊等による出張受付を継続して実施する。	2-(1)-ウ②

【4－1－4 災害対策アクター（主体）との連携】 企業、消防、自衛隊など多様な災害対策アクター（主体）と連携し、「興味を持ってもらえる、きてもらえる」訓練（イベント）について、調査・検討を行う。	興味を持って参加してもらえる訓練内容について、調査・検討を行い、訓練実施に向けたスケジュールを策定する。 【撤退基準】 スケジュールを策定できなければ再構築を行う。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 訓練実施に向けたスケジュール策定	① (i)	○	－	－	
【4－1－5 東日本大震災被災自治体との連携】 東日本大震災被災自治体と「災害対策パートナーシップ」（仮称）を締結し、被災地の状況を区民に伝え、災害対策リテラシーを向上する取組を進める。	「災害対策パートナーシップ」（仮称）の締結 ・被災地の状況を伝える取組の実施 2回 【撤退基準】 「災害対策パートナーシップ」（仮称）が締結できなければ、事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・「災害対策パートナーシップ」の締結（3月） ・被災地の状況を伝える取組の実施 6回	① (i)	○	－	－	

〔戦略4－2：減災のための取組の強化（被災後の備え）〕

（1）戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 （※1）	課題と今後の対応方向
マンションなどへの物資備蓄拠点確保の取組など戦略実現に向けた地道な取組を通じて、アウトカムである収容避難所の認知度が向上しており、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	（課題）—
		（対応方向）—

（※1）戦略のアウトカムに対する有効性
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

（2）戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果（※2）	
			個別	全体
収容避難所の場所を知っている区民の割合 70% 平成27年度	85.1%	77.9%	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 （※3）
被災された区民の安全確保、避難生活にかかる環境の整備を進め、被害の軽減を図る。				a

（※2）アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない

（※3）戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定（未測定）

（3）具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 （※4）	戦略に 対する 有効性 （※5）	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【4－2－1 自宅等での被災生活の支援】 ・居住民が避難所に向かわず自宅内に留まる可能性が高く、かつ、備蓄物資を保管するスペースを提供してくれるマンション等集合住宅を対象に、「物資の備蓄拠点」を設ける取組を推進する。 ・かまどベンチの設置 区内の一時避難所にかまどベンチを設置し、自宅等で被災生活を送る人たちが協力して炊き出しを行ったり、暖をとったりできる環境を整備する。	・マンション等集合住宅内に物資の備蓄拠点 を設置 2カ所 【撤退基準】 ・備蓄拠点が設置できなければ事業手法を再構築する。 ・一時避難所にかまどベンチを設置 10カ所 【撤退基準】 ・一時避難所5カ所にかまどベンチを設置できなければ事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 ・マンション等集合住宅内に物資の備蓄拠点を設置 3カ所 ・一時避難所にかまどベンチを設置 10カ所	① (i)	○	－	－	
【4－2－2 防災拠点の充実】 ・女性のための避難スペースの確保、並びに要援護者のための福祉避難所の追加指定するとともに、備蓄品充実を図る。 ・無線機の配備 MCA無線機が未配備となっている区内の防災拠点にハイパワー無線機を配備し(9カ所)、区災害対策本部と区内すべての防災拠点との情報伝達手段を確立する。	・女性のための避難スペースの確保 1カ所 福祉避難所の指定 1カ所 備蓄品の充実 20ヶ所 ※増設2カ所含む 【撤退基準】 ・福祉避難所が指定できなければ事業手法を再検討する。 ・ハイパワー無線機の配備 20機 【撤退基準】 ・区内の防災拠点にハイパワー無線機の配備が完了できなければ、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 ・女性のための避難スペースの確保 1カ所 福祉避難所の指定 1カ所 備蓄品の充実 20カ所 ※増設2カ所含む ・ハイパワー無線機の配備 20機	① (i)	○	災害時要援護者数に比べ、福祉避難所の数が不足している。	社会福祉施設連絡会などの場を活用し、福祉避難所の指定について協力を依頼するなど、引き続き福祉避難所の確保に取り組む。	

〔戦略4－3：こどもの安全安心の確保〕

（1）戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 （※1）	課題と今後の対応方向
当事者である子どもの自覚を促す防犯教室開催の取組に加え、通学路等への防犯カメラの設置の取組を順調に進めたことで、子どもの安全が確保されていると感じる区民の割合が目標を上回るなど、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	（課題）—
		（対応方向）—

（※1）戦略のアウトカムに対する有効性
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

（2）戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果（※2）	
			個別	全体
こどもの安全が守られていると感じる区民の割合 平成27年度までに70%	75.2%	－	A	A
区内8小学校区すべてにこども安全見守り防犯カメラを設置し、こどもが安全で安心して学び遊べるまちをめざす。30カ所 平成27年度	10カ所	－	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 （※3）
・こどもが被害に遭わないための、自助(自分で自分を守る)を教えることが必要であり、自覚を習得させる。 ・こどもの性犯罪被害が多発傾向にあり、通学路・公園等の安全確保を図る必要がある。				a

（※2）アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない

（※3）戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定（未測定）

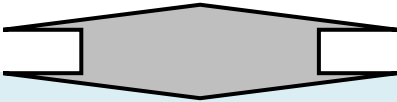
（3）具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【4－3－1 こどもが被害に遭わないための取組】 ・小学生防犯教室の実施 市立8校で、低学年、高学年各1回実施 ・こども安全見守り防犯カメラを小学校周辺に公設置 モデル2小学校区に設置	・防犯教室終了後のアンケートで、意識が高まった児童の割合が90%以上 ・10台設置 【撤退基準】 ・こどもが自衛する意識を醸成し、防犯教室終了後のアンケートで、意識が高まった児童の割合が、80%未満であれば事業を再構築する。 ・平成25年度の防犯カメラの設置箇所が完了しなければ事業を再構築する。	【目標達成状況】 約90%（防犯教室終了後の確認） 【取組実績】 ・「安全教室」を市立8小学校(1年生)で実施 ・「防犯教室」を市立2小学校(全校児童1回、低学年1回、高学年1回)で実施 ・「こどもミニ防犯教室」を区民まつりで実施(4回)	① (ii)	×	小学校では既に各種防犯教室を実施しており、新たな教室開催は困難である。	学校外での防犯教室開催や既存の小学校防犯教室への参加など、手法の見直しを行う。	
		【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・子ども安全見守り防犯カメラの設置 10台	① (i)	○	防犯カメラの増設と、防犯カメラ設置の効果的な周知を図る必要がある。	引き続き設置を行うとともに、防犯カメラの存在をアピールすることで、犯罪の未然防止に取り組む。	

〔戦略4－4:だれもが安全で安心して通行できる道路の確保〕

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
取組レベルの目標は達成できなかったが、3駅中2駅で取組を進めたこともあり、アウトカムは順調に推移している。今後、地域住民との協働による啓発活動の着実な推進、建設局と連携した放置自転車対策の実施により、アウトカムは順調に推移すると想定されるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―



(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
区内の鉄道駅周辺の放置自転車台数ゼロ 28年度	209台	252台	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
非常時・災害時の際の通行の妨げ、また高齢者・ベビーカーの通行に支障をきたしている駅周辺の迷惑な放置自転車の適正化				b



(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定(未測定)

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【4－4－1 迷惑駐輪防止の取組】 ・駅周辺の放置自転車を無くし、安全で安心して通行できる道路の確保 ・駅周辺の地域住民と快適な環境づくりについて意見交換等を行い、「迷惑駐輪をしにくい環境づくり」に向けて、創意・工夫を活かした効果的で総合的な啓発事業を市民協働型で放置自転車対策事業(ゆめまちロード)の実施。	・「ゆめまちロード(*)」の実施 *企業・学校の協力のもと、放置自転車への啓発札の取付、道路上的のごみ清掃などの活動 寺田町 2回 新たに区内の重点駅 2駅での実施 2回 【撤退基準】 平成25年度に新たに2駅で実施できない場合は、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 ・「ゆめまちロード(*)」の実施 *企業・学校の協力のもと、放置自転車への啓発札の取付、道路上的のごみ清掃などの活動 寺田町 2回 新たな駅 桃谷1回(雨天中止1回)	③	○	・駅周辺の放置自転車は地域の住民や企業など利用者共通の課題である。 ・H26年度から全市的に区ごとに放置自転車対策の目標数値を設定し管理することとなった。 ・駅周辺の地域住民等に協力を得られるよう、引き続き参加を呼びかけ、取組の定着化と拡大を図る。 ・昨年10月から建設局工営所により土曜・日曜日も含めた放置自転車の撤去に取り組んでおり、今後も撤去日の拡大に向け協力を要請する。 ・各駅周辺の実態や駐車場整備などを踏まえ、成果目標を修正(28年度ゼロ→28年度100台まで減少)。(26年度運営方針案に反映)	「ゆめまちロード」の取組は雨天により中止となり、やむなく撤退基準を下回ったが、迷惑駐輪防止のためには有効かつ必要な取組であることから、次の取組を進める。 ・駅周辺の地域住民等に協力を得られるよう、引き続き参加を呼びかけ、取組の定着化と拡大を図る。 ・昨年10月から建設局工営所により土曜・日曜日も含めた放置自転車の撤去に取り組んでおり、今後も撤去日の拡大に向け協力を要請する。 ・各駅周辺の実態や駐車場整備などを踏まえ、成果目標を修正(28年度ゼロ→28年度100台まで減少)。(26年度運営方針案に反映)	

[戦略4－5: 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
他の取組においても周知に努めたこともあり、区防災計画概要版配布前ではあるものの前年数値を上回っており、今後、さらなるアウトカムの進捗が期待できる。 区民に身近な総合行政拠点として想定されるリスクへの対処を検討し、周知することは区民への安心感の醸成にもつながることから、有効かつ必要な戦略である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
区役所で防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合:平成26年度までに80%以上	52.3%	38.9%	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
区民の安全・安心を担う区民に身近な総合行政の拠点として、災害をはじめ市民生活に重大な影響を与える様々なリスクに対処する仕組みづくりを行う。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【4－5－1 様々なリスクに対処する計画の普及】 ・平成24年度に策定する防災計画のうち、自助の取組を中心に概要版として区民に配付し、取組の普及を図る。 ・防災以外に区役所として対処すべき危機事象について検討し、対応計画を策定する。	・区防災計画概要版を配付後、各地域でアンケートを実施。計画策定を知っている区民の割合 70%以上 ・危機事象対応計画の策定 【撤退基準】 ・区防災計画概要版を配付後、各地域でアンケートを実施。計画策定を知っている区民の割合が、60%未満であれば周知徹底を図る。 ・危機事象対応計画を策定できなければ、事業を再構築する	【目標達成状況】 未測定 【取組実績】 ・区防災計画概要版「天王寺区防災ハンドブック」の作成・全戸配布(3月)	① (i)	―	―	―	2-(4)②
		【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 ・危機事象対応計画の策定は、全市的な動きがはっきりしない中で、整理はできていない。	② (ii)	―	・危機事象対応計画の策定は全市的な整理が必要である。	・全市的な検討状況を踏まえて、不足している対応計画を策定する。	2-(4)②

(※4)具体的取組の目標達成状況
①: 目標達成
 (i) 取組は予定どおり実施
 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
②: 目標未達成
 (i) 取組は予定どおり実施
 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった
③: 撤退基準未達成

(※5)具体的取組の戦略に対する有効性
○: 有効
×: 有効でないため見直す
―: 中間アウトカム未設定(未測定)

5 重点的に取り組む主な経営課題

様式5

【経営課題5：戦略的なシティ・プロモーションの推進】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・区内には、約200もの社寺や動物園、美術館など多くの歴史的・文化的資産が集積し、様々な伝統行事等が開催されているが、これらの情報を区内外へ効果的に発信できていない。 ・区内の歴史的・文化的資産の効果的な情報発信を行い、天王寺区のまちのブランディングを強化する必要がある。 ・JR天王寺駅北口エリアは、大阪の南の玄関口に位置し、また、周辺部において、阿倍野再開発事業・近鉄の再開発・天王寺動植物公園の整備が進展しているにもかかわらず、老朽木造建物が多く、空き店舗が目立つなど、将来のビジョンが見えない状況にある。 大阪市全体の均衡ある発展のためにも、天王寺駅周辺地区の地域ビジョンが必要である。 ・総務省の調査によると、大阪市は他都市と比べて、廃業率が高く、新設率が低い状況にあり、大阪の経済浮揚を図る上で、新規事業の創出が求められる。	平成26・27年度の「真田幸村博」の開催に向けた取組・情報発信を通じて、天王寺区の有する豊富な歴史的・文化的資産に光を当てて、区の魅力を内外に発信できたことができたと考える。 今後はシティ・プロモーションの強化を図るために、「真田幸村博」の成功に向け全力で取り組み、さらなる魅力の発信に努めつつ、区の玄関ともいえるJR天王寺駅北口の地域ビジョン策定、起業に向けた取組を進めることにより、多くの人が集い、にぎわいと活力あふれるまちの創出をめざす。

〔戦略5－1：天王寺のまちのブランド力の強化〕

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
「真田幸村博」と銘打った、大坂の陣400周年にふさわしい、斬新かつ魅力的なイベントの実施と同時に戦略的に魅力発信の取組を展開することにより、天王寺区が有する大きな魅力である歴史的・文化的資産に脚光が当たることとなった。結果的に情報発信が十分にできていると感じる区民の割合が目標を超え、有効な戦略であるといえる。	ア	(課題)― (対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
歴史的・文化的資産の情報発信が十分にできていると感じる区民の割合 70% 平成27年度 《チャレンジ目標》 80% 平成27年度	71.9%	71.6%	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
大坂の陣400周年にふさわしい、斬新かつ魅力的なイベントの実施と戦略的魅力発信事業の展開				a

(※2)アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない
(※3)戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【5－1－1戦国博(仮称)の開催に向けた取組】 ・幅広い世代、歴史ファンとそれ以外の人も戦国史を気軽に楽しめるイベント「戦国博(仮称)」の平成27年春の開催にむけて計画案を策定する。 ・戦国博(仮称)に向けて、区民・企業等からアイデアを募集し、戦略的・継続的に事業を展開する。	・戦国博(仮称)の平成27年春開催に向けて、計画案の作成、予算確保、広報計画の策定、協賛企業等の確保、及び関係区、広域行政との連携の検討・実施。 ・引き続き、アイデア募集を行い、すぐれたアイデアに関しては、戦国博(仮称)の企画に反映させる。 【撤退基準】 ・アイデアの応募が20件以下であれば募集事業・実施計画を再検討する。	【目標達成状況】 取組実績のとおりに 【取組実績】 ・戦国博(仮称)の平成27年春開催に向けて、計画案の作成、予算確保、広報計画の策定、協賛企業等の確保、及び関係区、広域行政との連携の検討・実施。 ・アイデア応募53件のうち、すぐれたアイデアに関しては、戦国博(仮称)の企画に反映	① (i)	○	幅広く、多くの方楽しんでいただけのイベントの開催を通じた、天王寺区のブランド力強化	大坂の陣400年プロジェクト「大坂の陣400年天下一祭」と連携した効果的な情報発信	
【5－1－2 インバウンド観光推進戦略の立案・推進】 企業と連携したギャップ調査(地元が抱く区イメージと旅行者が抱くイメージのギャップ調査)や、海外からのイメージ調査の結果を踏まえた天王寺区のまちのブランディングの強化に向けた検討	ギャップ調査、イメージ調査の実施 【撤退基準】 地元が抱く区イメージ調査で、観光推進を望む割合が50%未満であれば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおりに 【取組実績】 ・ギャップ調査を、区民及び区外在住者に実施(7月)、結果を区HPで公表した(9月)。 【撤退基準】 区民モニターで「にぎわいのあるまちをめざす天王寺区の方角性」を調査したところ、「方向性に賛成」52.6%、「どちらかといえばこの方向性に賛成」34%と肯定的意見が86.6%	① (ii)	×	天王寺区のブランディングの一層の強化に向けた取組の強化	ギャップ調査により、天王寺区のブランディングの一層の強化が課題であると認識できたことから、平成26・27年度の「天王寺真田幸村博」の開催を通じたブランディングの強化および観光の推進を図る。	

〔戦略5－2：JR天王寺駅北口及び周辺地区の地域ビジョンの確立〕

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
地域ビジョンは確立されていないが、まちづくりデザイン案の策定に向け動き出しており、実現すればまちの魅力向上につながることが大いに期待できる、有効な戦略である。	ア	(課題)― (対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
地域ビジョンに共感する区民の割合 70% 平成27年度	未測定 現時点において、地域ビジョンは確立されていない	—	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
大阪の南の玄関口であるJR天王寺駅北口及び周辺地区の地域ビジョンを地域住民・関係者等の意見聴取、デザインコンペ実施などにより地域ビジョンを確立する。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【5-2-1 JR天王寺駅北口周辺の商店街の活性化に向けたビジョンの立案】 ・地域住民・関係者、民間事業者、専門家等から意見を聴取し、第1次報告書を取りまとめる。 ・並行して、商店街活性化策を検討する。	・第1次報告書とりまとめ ・経済局等の地域経済活力創造事業の活用を地元商店街に提案 【撤退基準】 ・商店街の活性化に向けた具体的な取組がなされない場合は、(商店街活性化)事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績どおり 【取組実績】 経済局等の地域経済活力創造事業を活用し、現況調査を行い、第1次報告書を取りまとめた。	① (i)	○	第1次報告書に基づく、まちづくりデザイン案の策定	デザインコンペの実施など、まちづくりデザイン案を策定する 【26年度運営方針に反映】	

[戦略5-3:経済振興の推進]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
現在実施案のとりまとめ段階であり進行中のプロジェクトであるため、区民の評価は今後であるが、今後実施案を基に効果的にコンテストを行うことで、起業を促進し経済の振興に寄与すると考えられることから、有効な戦略である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
起業が推進されていると感じる区民の割合 70% 平成27年度	未測定 現時点ではコンテストの実施に至っていない	—	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
日本国内のみならず、起業を志す海外の優れた人材の誘致も積極的に行い、起業促進を強力に推進する。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【5-3-1 グローバルビジネスプランコンテストの実施に向けた調査】 効果的なコンテストの実施に向け、国際交流センター等関係機関と連携を図りながら、実施に向けた調査・検討を進める。	実施案のとりまとめ 【撤退基準】 効果的な実施案を構築できない場合は、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 企画案を作成し、次年度予算計上は行っ たが、実施案のとりまとめまでには至ら なかった。	② (ii)	○	企画案を具体化した実施案の策定	今後の起業につながる効果的な実施案を策定 【26年度運営方針に反映】	

(※4)具体的取組の目標達成状況
①: 目標達成
(i) 取組は予定どおり実施
(ii) 取組を予定どおり実施しなかった
②: 目標未達成
(i) 取組は予定どおり実施
(ii) 取組を予定どおり実施しなかった
③: 撤退基準未達成

(※5)具体的取組の戦略に対する有効性
○: 有効
×: 有効でないため見直す
―: 中間アウトカム未設定(未測定)

5 重点的に取り組む主な経営課題

様式5

【経営課題6：市政改革プランに基づく「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・マンションなど集合住宅の増加、少人数世帯・高齢単身世帯(独居老人世帯)の増加などにより、地域における人々のつながりの希薄化がみられる。 ・一方で、防災力の向上、高齢単身者や障害のある人の見守り、虐待防止も視野に入れた子育て支援への対応など、地域コミュニティに期待される役割は大きく、かつ多様化してきている。 ・地域活動団体は活発に活動しているが、町会の加入率の低下、特定の役員等への行政協力依頼の集中、役員の高齢化や後継者・新たな担い手不足などにより、地域課題解決に取り組む地域の活動力の低下が懸念されている。 ・以上の状況にあることから、豊かなコミュニティを築き、より多くの地域住民が地域に関心を持ち、地域課題の解決に向けて協働して活動し、活力ある地域社会をめざす地域住民の取組を積極的に支援していくことが求められている。	区内全地域で立ち上がった地域活動協議会の活動の支援により、一部地域では社会的ビジネス化の動きが出たり、地域活動への新規参加者が増加するなど活動の活性化が進む一方で、地域活動活性化への支援が地域コミュニティづくりにつながるとの意識の醸成の点でやや不十分である。 今後も引き続きより多くの地域住民が地域に関心を持ち活動への参加が図られるよう、中間支援組織と連携して地域活動に対する支援を行い、活力ある地域社会づくりをめざしていく。

〔戦略6－1：連合振興町会エリア単位での課題の共有と解決へ向けた取組の支援〕

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
地域活動協議会が区内全9地区で設立され、一部地域では地域資源の循環(駐輪対策のビジネス化)の動きもでるなど、中間支援組織と連携した地域活動協議会の活動の活性化も進んでおり、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上	28.3%	5.3%	B	A
中間支援組織による支援を必要とする団体のうち、適切な中間支援組織による支援を受けることができる環境が整備されていると感じている団体の割合:平成26年度までに60%以上	77.6%	62.0%	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
連合振興町会エリア単位での課題の解決に向けた活動をより一層活性化するため、地域活動協議会の形成を中間支援組織と連携しながら区役所が支援するとともに、継続的に協働の取組を進める。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【6－1－1 地域活動協議会の形成及び活動の支援】 ・地域活動協議会が取り組む大きな公共を担う公共的事業や地域活動への必要な支援を行う。 ・民主的で開かれた組織運営と会計の透明性向上の取組を支援するとともに、法人格取得の意義を説明し法人格取得をめざす取組を支援する。 ・前記各取組について中間支援組織との連携を図る。 ・聖和地域での新たな担い手である「聖和寄り合いまちづくり」メンバーを引き続き支援し、同メンバーと協働で、他地域への担い手づくりを支援する。	・地域活動協議会の具体的活動の支援 9地域 【撤退基準】 ・全地域で地域活動協議会運営支援が軌道に乗らなければ、事業を再構築する。 ・他地域における交流会 2地域	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 地域活動協議会への活動支援 支援内容 ・地域活動協議会の会計に関する学習会 ・地域活動協議会の現状と今後の予定、及び担い手づくり等についての意見交換 ・来年度の補助金制度についての説明会 ・地域活動協議会補助金交付概要説明会	① (i)	○	組織運営や会計事務等の事務局機能を担える人材の育成	中間支援組織と連携し、引き続き必要な支援に取り組む。	1-(2)-イ① 1-(4)-ア② 1-(6)⑤
【6－1－2 コミュニティビジネス化・ソーシャルビジネス化の支援】 コミュニティビジネスやソーシャルビジネスについての意義やメリット、具体的事例等を区民に紹介し、ビジネス化に向けた取組を支援する。	五条公園清掃、寺田町駅駐輪啓発にかかる業務の社会的ビジネス化 【撤退基準】 上記業務の社会的ビジネス化ができなければ進め方を再構築する	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 五条公園清掃、寺田町駅駐輪啓発にかかる業務の社会的ビジネス化	① (i)	○	ビジネス化のさらなる展開	実施事例をモデルに、他の公園・駅周辺への拡大や、コミュニティビジネス、ソーシャルビジネスの事例検討など、中間支援組織を活用し、取り組む。 【26年度運営方針案に反映】	1-(5)-ア④・イ④

〔戦略6－2：多様な協働による地域活動の活性化〕

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向
戦略の進捗が図られていないため、アウトカムは順調に推移していない。今後、取組レベルの改善により戦略の進捗を図ることで、アウトカムも順調に推移することが見込まれるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)―
		(対応方向)―

(※1)戦略のアウトカムに対する有効性
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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
住んでいる地域で日頃から話をする相手が増えたと感じている区民の割合:平成26年度までに60%以上	30.7%	25.2%	B	B
住んでいる地域で、地域団体の活動内容や会計の状況を知る機会が増えたと感じている区民の割合:平成26年度までに60%以上	24.4%	24.3%	B	
地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると 感じている区民の割合:平成26年度までに60%以上	24.5%	25.8%	B	
地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業など様々な活動主体の連携・協働により 進められていると感じている区民の割合:平成26年度までに60%以上	22.4%	18.5%	B	
地域の活動において、コーディネートやファシリテートなどのスキルのある人材が活躍していると 感じている区民の割合:平成26年度までに60%以上	9.2%	13.0%	B	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載してください。			評価結果 (※3)
・豊かなコミュニティづくりに向け、地域住民同士の交流を促進するために地域の取組の情報を積極 的に発信する。 ・防災・防犯の課題を糸口に、いわゆる新住民に地域におけるつながり、助け合いの大切さを訴 え、地域への関心を高める。 ・地域団体のより一層の民主体的で開かれた組織運営・会計の透明性の確保などについて支援す るとともに、地域の人材と地域で求められている活動のマッチングなどのコーディネートを積極的 に行う。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定(未測定)

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【6－2－1 地域活動団体の各種活動への参加呼びかけ】 ・地域振興会をはじめ各種団体と連携し、地域活動に参加して いない住民や区外からの転入者に対し、ツイッター、フェイス ブック、区広報紙をはじめ様々な媒体を活用し、活動への参加 の呼びかけを行う。 ・区ホームページにおいて、連合振興町会エリアごとの総合的 な情報発信を行う。	地域活動に参加した人のうち、初 めて参加する人の割合が15%以 上 【撤退基準】 各地域で行われる活動時に実施 するアンケートで、初めて参加す る人の割合が、10%以下であれ ば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 地域活動に参加した人のうち、初めて参 加する人の割合 26.7% 【取組実績】 参加呼びかけ実績 ・区広報紙 12回 ・フェイスブックでの呼びかけ 随時 区HPでの総合的な情報発信 9地域(更 新随時)	① (i)	○	地域活動協議会 独自の情報発信 を活発にする必 要がある。	中間支援組織と連 携し、紙媒体を含 め、HP・フェイス ブック等、各広報 ツールの活用を支 援する。	1-(1)② 2-(3)-ア
【6－2－2 地域活動の活性化への支援】 ・地域担当職員が中間支援組織と連携し、区ホームページ等 において他都市や他地域の先進的な取組の紹介などを行うと ともに、各地域に出向き自主的な地域活動を促進する。 ・地域活動協議会(または地域団体)に交付した公金の使途を 区ホームページで公表するとともに、地域活動協議会(または 地域団体)においてより一層民主体的で開かれた組織運営と会 計の透明性が確保されるよう、中間支援組織を活用し啓発・支 援に取り組む。 ・区の財政的支援を受けて行われるイベント・活動については、 その効果(地域住民同士のつながりの拡大)を測るためのアン ケート調査等を実施する。	地域活動時に実施するアンケート で、地域コミュニティづくりにつな がると感じた人の割合が85%以 上 【撤退基準】 各地域で行われる活動時に実施 するアンケート調査等で、地域コ ミュニティづくりにつながると感じ た人の割合が、80%以下であれ ば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 地域活動時に実施するアンケートで、地 域コミュニティづくりにつながると感じた 人の割合 83.6% 【取組実績】 ・先進的な取組紹介 随時 ・公金使途の公表 2回 ・区の財政的支援を受けて行われるイベ ント・活動でのアンケート実施 45回	② (i)	○	幅広い世代の住 民の参加・参画 を促す取組みが 必要である。	引き続き、中間支 援組織と連携し、 自主的な地域活 動の活性化を支 援する。	1-(1)③ 1-(2)-ア② 2-(3)-ア
【6－2－3 連携・協働のコーディネート】 ・地域活動を行っている地域団体をはじめ、NPO、企業などにつ いての情報を集約し、地域活動に関心のある人たちが及びこ れまで地域活動に関わりの薄かった人でも、知りたいときにい つでも必要な情報にアクセスできるようホームページ等の環境 整備を行うとともに、相互の意見交換の場を提供するなど、中 間支援組織の活用も図りながら、地域活動に関心ある人と活 動主体との間及び活動主体間同士の連携・協働をコーディ ネートする。 ・地域活動や人材のコーディネート等を行う「地域公共人材」に 関する全市的な進捗を勘案し25年度以降の具体的な取組内容 の検討を進める。	地域活動協議会形成地域間の意 見交換会の場の提供 年2回以上 【撤退基準】 意見交換会が2回実施できなけ れば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 地域活動協議会形成地域間の意見交換 会の場の提供 4回	① (i)	○	地域公共人材の 有効的な活用	全市的な進捗を勘 案し、地域特性や 実情に応じた取組 内容を検討	1-(2)-イ② ③ 1-(3)-ア① ②、イ④ 2-(3)-ア
【6－2－4 地域重要課題解決応援制度】 「防災」、「防犯」、「地域福祉」、「人材育成」など、さまざま な地域課題の解決に資する、実現可能性の高い企画や取組みを 広く募集し、斬新かつ優れた内容の企画・取組み事業化を支援 する。	企画・取組の事業化 2事業 【撤退基準】 応募数が5以下の場合は、事業 手法を再構築する。	【目標達成状況】 取組実績のとおり 【取組実績】 企画・取組の事業化 2事業(応募数 5 件)	① (i)	○	企画・取組の事 業化のさらなる 展開	事業化数の増 【26年度運営方針 案に反映】	

(※4) 具体的取組の目標達成状況
①:目標達成
(i) 取組は予定どおり実施
(ii) 取組を予定どおり実施しなかった
②:目標未達成
(i) 取組は予定どおり実施
(ii) 取組を予定どおり実施しなかった
③:撤退基準未達成

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性
○:有効
×:有効でないため見直す
―:中間アウトカム未設定(未測定)