

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

【つながるまちの実現】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

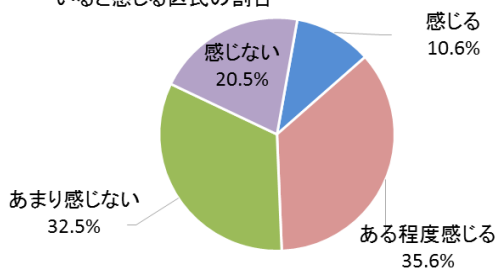
・安全なまちづくりや地域コミュニティづくりなど、地域特性に応じた課題の解決に向けた取り組みが自律的に進められている状態

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

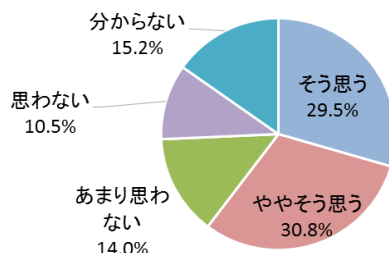
・ご近所同士のつながりを感じる区民の割合が半数以下と低くなっている。
・地域活動に関わる方が、「中間支援組織（まちづくりセンター等）から支援を受け、地域活動や課題について話し合う事が活発になっている」と回答した割合は約6割となっている。

・淀川区民アンケート（2016年度）

お住いの地域で、日ごろから、ご近所同士で「声かけ」、「見守り」、「支え合い」が行われていると感じる区民の割合



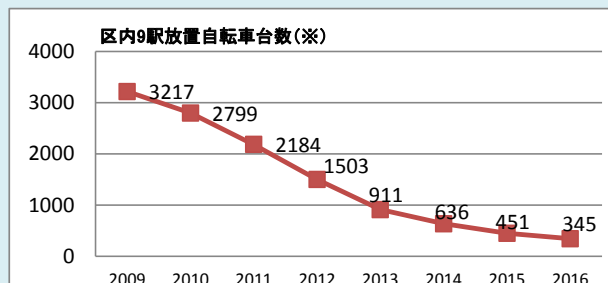
中間支援組織からの支援を受け、地域活動や課題について話し合うことが活発になっていると思う区民の割合



・地域活動協議会等の様々な取り組み（2018年3月末現在）

企業・NPO・専門学校等と地域活動団体との協働事例	24件
地域活動協議会構成団体への企業・NPO・福祉施設等の参画地域	10地域
民間助成金等活用事例	13事例

・区内4駅（十三、西中島新大阪、三国、塚本）において、地域・鉄道事業者・行政で構成される放置自転車対策協議会が、それぞれ地域特性に応じた活動を実施している



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

・転入・転出が多いため、新しい住民のご近所同士のつながりが希薄となっている。
・18地域の地域活動協議会は、中間支援組織（まちづくりセンター等）により地域特性に応じた支援を受け、企業・NPO・専門学校との協働など様々な取り組みを行う地域が増えつつある。
・各放置自転車対策協議会の取り組みの成果により、駅周辺の放置自転車は2009年度から減少している。

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

・参加のきっかけとなる地域活動に関する情報発信の更なる強化が求められている。
・誰もが気軽に参加できる地域コミュニティの実現に向けた支援に取り組む必要がある。
・地域が自律的・持続的な組織運営を行うため、自主財源の確保が必要である。
・駅周辺の放置自転車は減少しているが、引き続き各協議会による継続した啓発活動や店舗への協力依頼などを行い、放置自転車を増加させない取り組みが必要である。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

めざす成果及び戦略 3-1 【地域コミュニティの活性化】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間を念頭に設定＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	・地域コミュニティが活性化し、地域資源(ヒト・モノ・カネ)が有効に活用され、地域課題解決に取り組んでいる状態		・中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携して、地域や地域ボランティアの活動に役立つ情報提供により、住民の理解促進を図る。	
自己評価	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	・お住いの地域で、日ごろから、ご近所同士で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」が行われていると感じる区民の割合:2020年度までに50%(2017年度+7%)			
	戦略のアウトカムに対する有効性		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			
アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
		A:順調 B:順調でない		
戦略の進捗状況		a:順調 b:順調でない		
		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須		

具体的取組3-1-1 【市民活動の理解促進】

(市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組-改革の柱1 I-A・III-A)

2016決算額(3-1-2含) 円 2017予算額(3-1-2含) 円 2018予算額(3-1-2含) 円

計画	取組内容		業績目標(中間アウトカム)	
	・区民だより「よどマガ!」や区役所HP、SNS、地域の掲示板等、あらゆる広報媒体を活用し、情報発信を行うことにより、身近な地域で行われている地域活動への参加を呼びかけるとともに理解促進を図る(情報発信回数 年間300回以上)		・身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合:45% ・地域活動協議会を知っている区民の割合:35% 【撤退基準】 ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている割合:前年度以下の場合、事業を再構築する ・地域活動協議会を知っている区民の割合:30%以下の場合、事業を再構築する	
			前年度までの実績	
			[2016年度] ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている:46.2% ・地域活動協議会を知っている:31.7% [2017年度] ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている:42.6% ・地域活動協議会を知っている:21.2%	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成			
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)			
	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成				
戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)		

具体的取組3-1-2

【地域状況に応じたきめ細かな支援】

(市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組-改革の柱1 Ⅲ-ア・Ⅳ-イ)

		2016決算額	59,945 千円	2017予算額	58,113 千円	2018予算額	58,320千円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	・中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、地域の活動に役立つ情報の収集と提供を行う（年6回） ・地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきた中間支援組織（まちづくりセンター等）による支援について、自立運営に向け、地域の実情に即した支援を継続する。（18地域） ・派遣型地域公共人材について積極的な活用を促すため、地域活動協議会の会議等で情報発信を行う。（年6回）			・中間支援組織（まちづくりセンター等）の支援を受けた団体が、支援に満足している割合：77％ ・地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けていることができていると感じた割合：87％ ・派遣型の地域公共人材が活用された件数：5件			
				【撤退基準】 ・中間支援組織（まちづくりセンター等）の支援を受けた団体が、支援に満足している割合が前年度以下の場合、事業を再構築する ・地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けていることができていると感じた割合が前年度以下の場合、事業を再構築する ・地域公共人材活用件数が3件以下の場合、事業を再構築する			
				前年度までの実績 【2016年度】 ・まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している：未測定 ・自分の地域に即した支援を受けていると感じた割合：60.7％ ・地域公共人材活用 1件 【2017年度】 ・まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している：74.8％ ・自分の地域に即した支援を受けていると感じた割合：84.9％ ・地域公共人材活用 6件			
中間振り返り	業績目標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①：目標達成（見込）（ⅰ）取組は予定どおり進捗（ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（ⅰ）取組は予定どおり進捗（ⅱ）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ―：中間アウトカム未設定（未測定）				
自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①：目標達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		○：有効 ×：有効でないため見直す ―：中間アウトカム未設定（未測定）				

めざす成果及び戦略 3-2 【多様な協働の推進】

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＞	
	・様々な団体が協働・連携し、地域課題解決に取り組んでいる状態 ・新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組みを行った件数 2020年度末に26件(2017年度+15件)		・地域や地域ボランティアの活動に役立つ情報を積極的に発信し、地域活動に対する理解を深める。 ・様々な活動団体の連携・協働に向けた、交流・コーディネート場のづくりを行う ・CB/SB化、社会的ビジネス化、民間助成金等活用の支援を行う。 ・地域特性に応じた放置自転車対策に取り組む。	
自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
	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：順調 b：順調でない		

具体的取組3-2-1

 【様々な活動団体の連携・協働】
 (市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組-改革の柱1 Ⅲ-イ)

2016決算額 (3-1-2含) 円 2017予算額 (3-1-2含) 円 2018予算額 (3-1-2含) 円

計画	取組内容		業績目標 (中間アウトカム)	
	・中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、テーマ型団体同士の交流会を開催するとともに、地域特性に応じた具体的なコーディネートを行う。(交流会：年2回以上、コーディネート：年20件以上) ・中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、各種団体との意見交換や活動事例紹介を通じて、多様な団体同士の新たな連携創出や団体特性に応じた活動支援を行う。(年10回以上)		・新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組みを行った件数：5件 【撤退基準】 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等が連携した取組みが3件以下の場合、事業を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成			
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)		
	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成	○：有効 ×：有効でないため見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)		

具体的取組3-2-2

【CB/SB化、民間助成金等活用支援】
（市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組-改革の柱1 IV-ウ）

		2016決算額	- 円	2017予算額	- 円	2018予算額	- 円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	・中間支援組織（まちづくりセンター等）と協働し、地域資源を活用したCB/SB化、社会的ビジネス化の仕組みを構築する。（提案地域 3地域） ・多様な活動団体が自律的に課題解決を行うことを目的とした、民間助成金等活用支援を行う。（活用事例 10件）	・区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス事業創出件数2件					
		【撤退基準】 ・CB・SB化事業創出件数が0件の場合は、事業を再構築する。					
		前年度までの実績					
		〔2016年度〕 ・CB・SB化創出件数 11件 ・民間助成金等活用件数 8件 〔2017年度〕 ・CB・SB化創出件数 5件 ・民間助成金等活用件数 13件 ・地域課題すっきり解決補助金4件					

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

自己 評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)					

具体的取組3-2-3

【放置自転車対策】

		2016決算額	8,906 千円	2017予算額	8,752 千円	2018予算額	8,763 千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	・放置自転車対策協議会による啓発活動等を行う。（4地域、72回） ・放置自転車対策協議会を開催（3地域、5回） ・地域実情に応じた休日撤去の実施（年10回） ・店舗への協力依頼、アンケート調査（190店舗）	・協議会が取組む啓発活動の参加人数延べ1,500人以上					
		【撤退基準】 ・上記目標が1,400人未満である場合、事業を再構築する。					
		前年度までの実績					
		〔2016年度〕 ・啓発活動の参加延べ人数:1465人 ・放置自転車防止啓発活動:4地域、72回 ・放置自転車等対策協議会:3地域、6回 ・休日撤去回数:27回 ・店舗アンケート調査:200店舗 〔2017年度〕(2月末現在) ・啓発活動の参加延べ人数:1353人 ・放置自転車防止啓発活動:4地域:65回 ・放置自転車等対策協議会:3地域:4回 ・休日撤去回数:21回 ・店舗アンケート調査:192店舗					

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

自己 評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)					

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

【区民のための区役所づくり】

計画	めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞
	・全区民が必要とする区政の情報を入手できる環境にあり、区民の意見やニーズが区政運営に反映されている状態。
	現状（課題設定の根拠となる現状・データ）
	・区民アンケート（格付け）において区役所における市政の総合窓口として適切に対応したと思う区民割合2015年度55.7%、2016年度58.0%と微増ではあるものの取組の効果は確認できている。 ・区民アンケート（格付け）において、「区役所からの情報発信の内容が十分だ」と感じている区民の割合は2015年度が27.1%、2016年度が26.1%であった。 ・区政会議委員（2017年改選前）を対象とした2017年度のアンケートにおいて、「区役所や委員との間で活発な意見交換がなされていると思う」委員の割合は61.1%、「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思う」委員の割合は64.7%であった。 ・区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査：評価は3.7点星二つ★★（2017年度） ・「窓口対応（サービス）全般について満足した」と回答した区民の割合：83%
	要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞
	・区民からの意見やその対応など丁寧かつ、スピード感をもって対応することが必要と推測される。 ・区役所からの情報発信の内容が十分だと感じている区民の割合は、前年度から若干低下しており、区役所から発信している情報が区民に届いていない又は届いているものの区民が関心を持つ内容となっていないと推測される。 ・区政会議の全体会議は発言がしにくいと感じている委員や自分の発言に対する取扱いに満足していない区政会議委員など区政会議に参画しているという実感を持ってない区政会議委員が存在する。 ・区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査での評価は星一つで民間の窓口サービスの平均的なレベルにあるが、その評価の分析から、個々の職員が窓口や電話で応対する際の基本的な所作の実施不足とともに、接遇の基本である、区民に満足いただくことへの意識に差がある。
自己評価	課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞
	・市民の声の回答までの期間短縮やご意見箱への投稿への考え方の掲示など区民にとって効果が実感できる対応が必要である。 ・広報誌やホームページ、SNSなどの多様な広報媒体を効果的に活用するとともに、区民に関心のある情報を魅力的に発信する必要がある。 ・区政会議において委員が発言しやすいような会議の開催方法の工夫や委員の意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう効果的な会議運営に向けたPDCAの実施が必要である。 ・窓口業務は職員一人ひとりが来庁者の「来庁目的に対し満足していただく」という意識を持ち、接客に対する基本的な所作を習得・実施する必要があり、全職員が接遇研修で得たノウハウを維持・継続し、かつ当事者意識をもって接遇向上に向けた機運を醸成していくマネジメントが必要である。 ・効率的な区行政を運営するには、一人ひとりの職員がチャレンジ精神を育み、高いコンプライアンス意識のもと、継続的・自律的に改革・改善を進めていくためのスキル向上や、職場力（チームワーク）による課題解決を推進するための意識改革が不可欠である。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

自己評価

めざす成果及び戦略 4-1 【区民ニーズの的確な把握と反映】
 (市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組一改革の柱2 Ⅲ-ア・イ IV-ア①)

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
	- 区役所が、様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、区の特性や地域実情に応じた施策・事業を展開できている状態 - 区政運営に参画しているという実感を区政会議委員が十分に持っている状態	【意見やニーズの把握手法の多角化】 - これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考にすることで、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。 【区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実】 - 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。 - 広聴の様々な取り組みを「よどマガ!」・「YODO-REPO」・SNSを利用し、周知する。また、区民ニーズのより正確な把握をめざして無作為抽出方式の区民アンケートを引き続き行うとともに、通常の広聴業務では汲み取れないようなニーズを収集できる手法を検討・実施していく。 【区における住民主体の自治の実現】 - 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な会議運営に向けたPDCAを実施する。
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
	区政に区民の意見が伝わり、反映させる体制ができていると感じている区民の割合を2020年度末に73%(2017年度+10%)	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			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:順調 b:順調でない	

具体的な取組 4-1-1

【多様な区民のニーズや情報の的確な把握】
 (市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組一改革の柱2 Ⅲ-イ)

		2016決算額 (4-2-1含) 円	2017予算額 (4-2-1含) 円	2018予算額 (4-2-1含) 円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)		
	- 区民の幅広いニーズや行政への評価を把握し、適切に区政運営に反映させるため、これまで実施してきた次の取組を継続して実施する。 【計画】 - 区民アンケート(2回) - 市民の声(ご意見箱含む) - ご意見箱への回答(ロビーでの掲示) - 区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。	- 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が2018年度38% 【撤退基準】 - 上記目標が18%未満であれば取り組みを再構築する。		
計画		前年度までの実績		
		【2016年度】 - 区民アンケート(1,500人無作為抽出) 3回実施(区:2回・市:1回) - 区長とかたろう 37回実施 【2017年度】 - 区民アンケート(1,500人無作為抽出) 2回実施(区:2回) - 市電子アンケートシステムも可能にした。		

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

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組4-1-2

【市政の総合窓口としての区役所】
 (市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組一改革の柱2 IV-A①)

2016決算額		(4-2-1) 円	2017予算額	(4-2-1) 円	2018予算額	(4-2-1) 円
計画	取組内容			業績目標(中間アウトカム)		
	○区民に身近な総合行政窓口としての機能の充実 ・市政の総合窓口としての実績として市民の声の対応内容等を規定の処理期限内(受付日翌日から原則14日以内)に回答を徹底する。 ・適切な所管部署への伝達を受付日から2開庁日以内に行う。 ・政策企画室作成の市民の声Newsが庁内ポータルにアップ時に区役所内職員あて記事の紹介を行い、各課の広聴に対する意識付けを図る。			・区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 2018年度 80% 【撤退基準】 ・上記目標が60%未満であれば取組を再構築する。		
				前年度までの実績 [2016年度] ・2016年4月～2017年3月までに受付した案件の内、受付日から2開庁日以内に出来なかった案件は0件 ・「YODO-REPO」での市民の声の対応等 5回掲載 [2017年度] ・2017年4月～2018年3月までに受付した案件の内、受付日から2開庁日以内に出来なかった案件は0件 ・「YODO-REPO」での市民の声の対応5回掲載 ・職員に対応事例情報「市民の声News」(庁内向け)の周知6回		

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

自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況			
	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		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性		○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組4-1-3

【区政会議の運営】

区における住民主体の自治の実現(市政改革プラン2.0区政編 改革の柱2 Ⅲ-ア)

		2016決算額	287千 円	2017予算額	629千 円	2018予算額	608千 円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)					
	①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 ・区政会議委員とのより活発な意見交換 より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを委員に対して実施する。アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 ・区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。 ・区政運営についての委員からの直接の評価 区の取組について、委員から4段階で評価を受けて点数化し、各委員の評価を平均して公表する。	①区政会議において、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の委員の割合60%以上 ・適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合60%以上 ②地域団体から選定する委員は、18名全員が地域活動協議会からの推薦を受けているという現在の状況を維持する。 【撤退基準】 ①上記目標が40%未満の場合は取り組みを再構築する。 ②地域団体から選定する委員のうち地域活動協議会からの推薦を受けている委員が半数でなくなった場合は、取り組みを再構築する。					
	②区政会議と地域活動協議会との連携 ・地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	前年度までの実績 ①施策等に反映した取組 ・2015年度12件 ・2016年度13件 ・2017年度16件(12月末) ②地域団体選定委員の地域活動協議会からの選定状況 ・2015、2017年度改選時:18名全員が地域活動協議会からの推薦を受けている。					

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

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)		

めざす成果及び戦略 4-2 【区民の立場に立った情報発信】
(市政改革プラン2.0(区政編)改革の柱2IV-A-③)

計画	めざす状態＜概ね3～5年を念頭に設定＞ ・多くの区民が、区役所から必要な情報が届いていると感じている状態	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・広報誌、HP、SNSなど多様な広報媒体を効果的に活用し、区政情報をより多くの区民に届ける。 ・随時区民ニーズを把握し、区民が必要とする情報を発信する。 ・職員の広報マインドやスキルを向上させて広報人材を育成し、効果的・魅力的に情報を発信する。
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・区のような取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合:2020年度末までに46%(2017年度+10%)	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			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:順調 B:順調でない a:順調 b:順調でない	

具体的取組4-2-1 【区民が必要とする情報の発信】
(市政改革プラン2.0(区政編)区政編 改革の柱1 II-A、イ)

計画	取組内容	2016決算額 26,216千 円 2017予算額 31,961千 円 2018予算額 30,940千 円
	業績目標(中間アウトカム) ・区のような取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合:40% ・ICTを活用した区民との対話を促進する取組を新たに1件創出 【撤退基準】 ・上記目標に対し、区のような取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合が10%以下の場合、若しくはICTを活用した区民との対話を促進する取組を新たに1件創出できなかった場合は取組を再構築する。 前年度までの実績 ・2014年度から広報誌をA4版化し「よどマガ！」にリニューアル。 [2015年度] ・有人世帯に広報誌の全戸配布を開始。(2015年5月号～) ・SNSの情報発信(twitter3,773件、Facebook204件) [2016年度] ・広報誌の全戸配布を事業所にも拡大。(2016年4月号～) ・新たにLINE@による情報発信を開始。友達登録約3,600人。 ・SNSの情報発信(twitter1,789件、Facebook149件) ・「YODO-REPO」発行(6回) [2017年度] ・地域課題解決型広報誌配布事業を開始。(2017年4月号から3地域でモデル実施) ・SNSの情報発信(twitter2,595件、Facebook83件)(2018年2月末現在) ・「YODO-REPO」発行(6回発行予定)	

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

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成 戦略に対する取組の有効性 ○:有効 ×:有効でないため見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 4-3 【区民の視点に立った区役所づくり(窓口サービスの向上)】

計画	めざす状態＜概ね3～5年を念頭に設定＞ ・職員の活気と各課間の情報共有により、窓口サービスに満足している区民を増やす。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・「窓口サービスPT」を統合し組織した「業務カイゼンチーム」で窓口サービスの向上、業務の効果的・効率的な業務改善を検討する。
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査2020年度までに4.0点以上(★★以上)	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			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:順調 b:順調でない	

具体的取組4-3-1

【窓口サービスの向上】

(市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組一改革の柱2 IV-ア②)

		2016決算額	- 円	2017予算額	- 円	2018予算額	- 円
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）				
	・窓口ミシュランに則した接客研修など必要な取組を実施する。(年1回) ・職員表彰にて優れた接客職員の顕彰を行う。(年1回) ・淀川区接客マニュアルに沿った各自セルフチェックによる具体把握及び改善指導を行う。(年2回) ・案内表示について、来庁者アンケートでの意見とともに判りやすい表示を日々検討する具体改善を行う。		・区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数: 3.8点以上(★★以上) 【撤退基準】 ・区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査で★なしの場合、取組みを再構築する。				
			前年度までの実績				
			(2017年度) ・窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査結果に基づく研修実施(8～11月) ・優れた接客職員を職員表彰(2月) ・各自セルフチェック(6・11・1・3月) ・各階エレベータフロアを統一感のある表示へ改善(9月)				

めざす成果及び戦略 4-4 【区民の視点に立った区役所づくり(効率的な区行政運営)】

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＞
	・「全体の奉仕者」とあるという認識のもと、高いコンプライアンス意識と士気を持ち、効率的に業務を行う職員を増やす。	・「区役所ダイエツ」の取組などにより、業務プロセスの改善や事務の集約化を実施する。また効果的なものは、区役所全体での展開を図る。その成果は区民に周知する。
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 実現した職員提案による改善指数(金額換算:千円未満切り捨て) 2020年度までに4,212千円(2017年度+1,500千円)	

自己評価	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			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:順調 b:順調でない	

具体的取組4-4-1 【プロセスの改善や集約化による効果的・効率的な業務運営】
(市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組一改革の柱2 IV-イ)

		2016決算額	円	2017予算額	円	2018予算額	円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)					
	・「業務カイゼンチーム」を組織し、区全体で業務の効果的・効率的な業務改善を検討するとともに即座に実行に移す組織運営を行う。(年4回以上) ・改善や効率化につながる提案を「淀川区ダイエツ作戦」と称し、職員からの提案を得ることにより、職場全体が改善を意識する風土を醸成する。(年1回) ・5S活動として事務環境(標準机等)の改善及びその状態の定着化に向け各自セルフチェックによる具体把握及び改善指導を行う。(年1回) ・不適切な事務処理が発生した事務は標準作業書を作成する。(発生件数分)	・ムダ取り成功事例(庁内・他区)の庁内実施による業務改善:5件以上 ・カイゼン提案により業務の改善指数:50万円以上 ・自身の職場で5Sが徹底されていると感じている職員の割合:2018年度90%以上 ・不適切な事務処理事案の件数(公表ベース)2018年度:14件以下【撤退基準】 ・不適切な事務処理事案の件数が2017年度結果より15%増の場合は取組を再構築する。					
		前年度までの実績					
		・2017年9月現在:カイゼン提案49件 ・事務環境(標準机等)セルフチェック:各職員6・7月実施済、管理者9月実施済、今後全体チェック予定 ・不適切な事務処理発生件数:10件【共通標準作業書(交付・送付)改訂し、各担当点検及び修正実施中					

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

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	
戦略に対する取組の有効性		○:有効 ×:有効でないため見直す ―:中間アウトカム未設定(未測定)