

# 重点的に取り組む主な経営課題

## 経営課題1

### 【安全・安心なまちづくり】(1 防災対策)

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＞

・災害時に自助・共助を軸とした「減災」の取り組みにより地域防災力が向上し、全区民が被害を最小限にとどめることができる状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

#### 【大阪市、淀川区の状況】

・大阪市防災・減災条例(2015年2月1日施行)

基本理念「自らのことは自らが守るという自助の考え方、地域において互いに助け合うという共助の考え方及び行政が市民等及び事業者の安全を確保するという公助の考え方に基づき、本市、市民及び事業者がそれぞれの責務と役割を果たし、相互に連携を図りながら協力する」

・淀川区地域防災計画の改正(2016年3月)

基本理念「条例の趣旨を踏まえ、災害に備え事前の準備を通じて被害を最小化するために、役割分担を通じた「減災」をキーワードに防災の取り組みを進める」

・大阪市防災アプリリリース(2016年3月)

災害時における的確で迅速な避難を支援し、日頃から災害に対する意識を啓発し、避難に関する防災知識の普及を図るスマートフォン用アプリケーションソフト(ダウンロード数:2018年3月末現在22,636件→2018年11月末現在44,854件)

・新大阪駅周辺企業へのアンケート(2017年度調査)によると、従業員の安全確保などの防災対策への取り組みを行っている企業は58.7%

・大阪市業務継続計画(第1版)策定(2016年3月)

大規模災害時、職員及び庁舎等も被害を受ける中でも自治体として災害応急活動を迅速かつ効率的に行い、一方で通常業務のうち優先度の高い業務を遂行する必要があることから、その業務の特定を行い、適切な業務遂行を行うための計画

・淀川区役所事業継続計画(防災業務)委員会を2017年6月19日に立上げ

#### 【地域の状況】

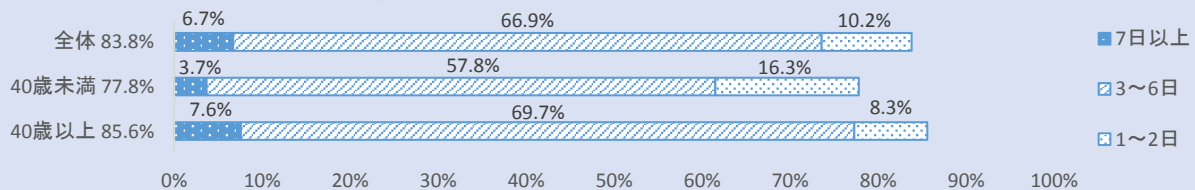
・地域防災訓練の実施 2016年度9,006名参加 2017年度7,005名 2018年地域防災訓練20回、避難所開設訓練8回実施予定

・地区防災計画 18地域で配布予定。

・7地域で学校と地域との合同防災訓練

計  
画

#### 【災害に対する備えを行っている区民の割合】 (2017年度 第1回淀川区民アンケート)



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）

- ・災害に対する備えについては83.8%となっているが、40歳未満の若年層の認識が全体に比べて依然低い状況にある。
- ・地域の防災訓練の重要性の理解が不十分ため参加者が少ないことから、日ごろの訓練の重要性を理解していない。
- ・企業の防災対策への取り組みが低い。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・水などの備蓄や情報収集など、日ごろの備えについて、若年層を中心により一層啓発する必要がある。
- ・防災訓練などに参加する区民を増やしていく必要がある。
- ・災害時における従業員の安全確保への意識を持ってもらう必要がある。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

自己  
評価

めざす成果及び戦略 1-1 【防災対策】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・大多数の区民が日ごろから災害に対する備えを行っている状態。		戦略（中期的な取組の方向性） ・区民の防災意識向上のために、若年層を中心に、乳幼児健診や区民まつりなど、区民が多数集まる場所における啓発を実施する。 ・地域防災力の向上のために、各地域で実施している避難所開設・運営訓練の支援などを引き続き進める。 ・淀川区災害対策本部機能の充実に向けて、職員研修等を通じて、防災・減災対策に関する能力向上に努める。		
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・日ごろから家庭で水や食糧などを7日以上蓄えている区民の割合を2020年度末までに12%(2017年度+5%)にする。				
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	
			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 1-1-1 【自助の取組】

		2017決算額 (1-1-2含) 円	2018予算額 (1-1-2含) 円	2019予算額 (1-1-2含) 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）		
	【継続的取組】 ・防災講座の開催(40回) ・電子媒体(Twitter、Facebook等)による周知(100回) ・区民の集まる場所(乳幼児健診、PTAの会合、区民まつり等)における周知(90回) ・購買意欲が高まる備蓄啓発ポスターを作成し、コンビニエンスストアやスーパー等に掲出(100枚)  【重点的取組】 ・若年層に訴求力の高い新規防災イベントの実施	・新規防災イベントの参加者の満足度:参加者の80%以上  【撤退・再構築基準】 ・上記満足度が70%以下の場合、取組を再構築する。  前年度までの実績 [2017年度] ・防災講座 46回 ・電子媒体による周知 102回 ・区民の集まる場所における周知 90回  [2018年度] ・防災講座 50回 ・電子媒体による周知 140回 ・区民の集まる場所における周知 90回		
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 ・8月に実施した新規防災イベント「体感型防災アクション®」のアンケートにおいて、今後も同様の防災イベントについて「ぜひ参加したい」「参加してもよい」との回答は95%を超えた。また、「地域の防災訓練等に参加したことはなかったが、今後は参加してみたいと思った」との回答が61.9%であった。 ・下半期にも小学生等を対象とした新規防災イベントを実施予定。 ・新規防災イベントを一過性のイベントとして終わらせない検討が必要。	
	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 一:プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
	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		
	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 一:プロセス指標未設定(未測定)		

具体的取組 1-1-2

【共助の取組】

2017決算額 4,863千円 2018予算額 7,262千円 2019予算額 9,740千円

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)
	【継続的取組】 ・一時避難場所や災害時避難所を使用した地域防災訓練の支援(全18地域) ・新大阪駅周辺の帰宅困難者対策(協議会2回開催、実動訓練1回)		・自らの一時避難場所と災害時避難所を両方知っている区民の割合: 60%
	【重点的取組】 ・各地域の避難所開設時の課題を集約し、全地域に共有する。		【撤退・再構築基準】 ・上記割合が50%以下の場合、取組を再構築する。
			前年度までの実績

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		・地域防災訓練の支援は全18地域で実施予定 ・新大阪駅周辺の帰宅困難者対策について、8月2日に第1回の協議会を開催、今後協議会を2回、実地訓練を1回実施予定 ・避難所開設・運営訓練について、1地域実施済み、10地域実施予定(うち3地域が新たな実施予定)。
	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
	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: 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: 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 1-1-3

【公助の取組】

2017決算額 (1-1-2含)円 2018予算額 (1-1-2含)円 2019予算額 (1-1-2含)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)
	【継続的取組】 ・淀川区災害対策本部員に対する研修(年1回) ・「淀川区災害対策本部実動訓練」の実施(年1回) ・淀川区災害対策本部における非常用通信設備の整備(簡易無線機12台、IP無線機 4台)		・新たな災害時の情報発信手法の利用登録者数: 3800人(2019年3月末時点の淀川区役所Twitterフォロワー数程度)
	【重点的取組】 ・SNSを活用した新たな災害時の情報発信手法を整備する。		【撤退・再構築基準】 ・上記登録者数が1400人以下の場合、取組を再構築する。 (2019年3月末時点の淀川区役所Facebookフォロワー数程度)
			前年度までの実績

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		・8月1日より「淀川区防災LINE」の運用を開始した。現在の利用登録者数は約650人(8月末現在)。 ・下半期も防災関係の取組はもとより、区民が集まる様々なイベント等において登録を呼び掛け、目標とする利用登録者数を獲得する。
	戦略に対する取組の有効性	—	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す —: プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	—	ア: 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1

【安全・安心なまちづくり】(2 防犯対策)

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）〈概ね10～20年間を念頭に設定〉

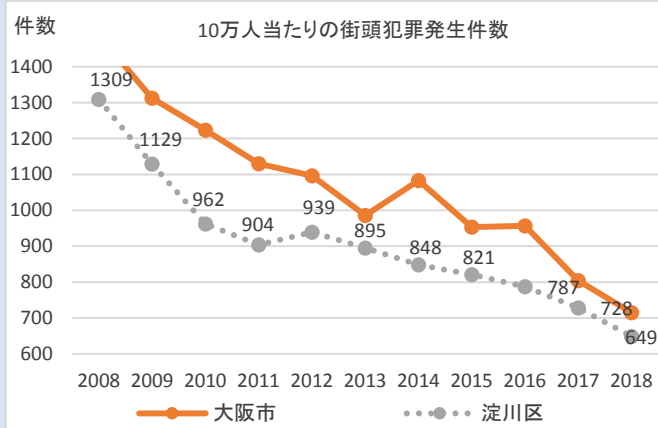
・地域や企業、警察等各種関係機関と連携した各種防犯活動を継続的に行うことで区全体の犯罪抑止機運の高まりを図り、地域住民が安全で安心して住み続けたいまちであると感じている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・街頭犯罪7手口（ひったくり、路上強盗、自動車盗、車上ねらい、部品ねらい、オートバイ盗、自転車盗）の10万人当たりの発生件数

	【2014年】	【2015年】	【2016年】	【2017年】	【2018年】
大阪市	1,083件	953件	957件	804件	715件
淀川区	848件	821件	787件	728件	649件

・大阪府警の犯罪抑止総合対策…府民が著しく不安を感じる犯罪対策を重点においた「地域の犯罪情勢に即した犯罪抑止総合対策」を推進  
 ・淀川警察署において取り組む重点項目…①子どもや女性を対象とする犯罪の被害防止  
 ②特殊詐欺の被害防止  
 ③自動車関連犯罪及びひったくりの被害防止



・子ども女性被害の発生件数(淀川区)  
 (性犯罪のほか、声かけ事案、不審者情報などを含む)  
 2014年……………98件  
 2015年……………129件  
 2016年……………133件  
 2017年……………68件  
 2018年……………84件

・淀川区 特殊詐欺認知件数と被害額  
 2014年……………52件 80,868千円  
 2015年……………33件 73,801千円  
 2016年……………21件 73,416千円  
 2017年……………32件 83,775千円  
 2018年……………33件 87,774千円

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〉

・淀川区内の街頭犯罪発生件数は減少傾向にあるが、24区中では下位グループとなっている。  
 ・特殊詐欺防止に向けた啓発活動に取り組んでいるものの、新たな手口が次々と発生し、特に 高齢者が被害者数・被害額ともに大半を占めている。  
 ・子どもや女性等社会的弱者を狙った犯罪については、減少傾向であるが後を絶たない。

課題〈上記要因を解消するために必要なこと〉

・犯罪発生状況などの情報を速やかに共有するとともに、地域や企業、警察等各種関係機関と連携した防犯啓発活動を継続的に行い、区全体の犯罪抑止機運の高まりを図る必要がある。  
 ・街頭犯罪のうち発生件数比率の高い「自転車盗」を減少させる取り組みが必要である。  
 ・特殊詐欺については、高齢者を見守る各種関係機関と共に啓発活動等に取り組む必要がある。  
 ・子どもや女性を狙った犯罪については、被害者はもとより地域の住民に大きな不安を与えることから、警察や地域住民、各種関係機関と連携し、犯罪抑止の環境づくりを推進する必要がある。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

自己評価

めざす成果及び戦略 1-2 【防犯対策】

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)	
	・区役所、地域、企業、警察等、各種関係機関と連携して防犯活動に取り組む体制が構築できており、その活動が区民に浸透している状態。		・犯罪発生状況や犯罪被害防止等の情報発信を行うことで、地域住民自らの防犯意識の向上を図る。  ・警察や関係機関と連携した青色防犯パトロールや児童見守り活動の実施、効果的な防犯カメラの設置、地域や企業等各種関係機関と連携した防犯活動の広報や活動支援などを行うことで、区全体の犯罪抑止の環境整備を行う。	
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	
	・区役所が地域、企業、警察と連携して取組む防犯活動が、犯罪抑止に役立つと感じる区民の割合を2020年度末までに95%以上(2017年度+1%)にする。		A: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	
戦略のアウトカム指標に対する有効性		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
アウトカム指標の達成状況		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		

具体的取組 1-2-1 【地域防犯の推進】

2017決算額 7,228千円 | 2018予算額 7,508千円 | 2019予算額 8,543千円

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)	
	<b>【継続的取組】</b> ・犯罪抑止のための青色防犯パトロール活動 ・地域や企業と連携した防犯活動の実施 ・新小学1年生への安全マップ下敷きの配布  <b>【重点的取組】</b> ・地域や企業と連携したひったくり防止、自転車盗難防止活動 ・警察・社会福祉協議会・区役所との三者協定に基づく特殊詐欺防止活動 ・子どもを犯罪や交通事故から守る取組を強化する <b>【改定履歴あり】</b>		・「各種防犯活動の取組が区内の犯罪抑止に役立つと感じている」区民の割合:94%以上 <b>【撤退・再構築基準】</b> ・上記区民の割合が85%を下回った場合、取組を再構築する。  <b>前年度までの実績</b> 「役に立つと感じる」「どちらかといえば役に立つと感じる」 【2018年度】第2回区民アンケート:合計88.5% 【2017年度】第2回区民アンケート:合計89.8%	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	①(i)		・各種防犯活動について、関係機関と連携した取組を実施中。特に下半期は子どもを犯罪や交通事故から守る取組を強化する。 ・子どもを犯罪や交通事故から守る取組みとして、小学校や幼稚園、保育園等への防犯・交通安全出前講座の実施(25件)、8月号区広報誌で「子ども110番の家」募集記事掲載、子どもの交通事故防止講演会(9月)実施予定。 ・下半期も継続して各種防犯活動を実施する。	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	—		A: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		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況			
①: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		A: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1

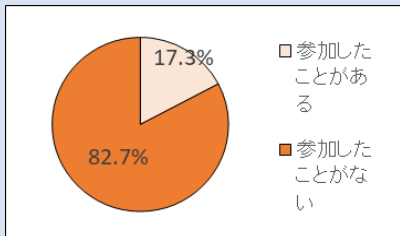
### 【安全・安心なまちづくり】(3 地域福祉の推進)

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

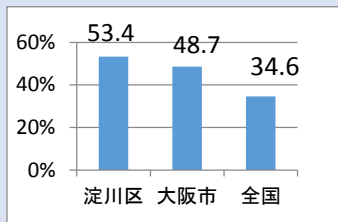
・区民の誰もが住み慣れた地域で安心して生活し続けられるよう多くの区民が地域福祉活動に参加している状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

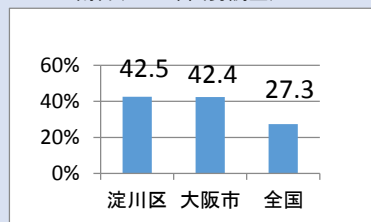
◆地域の福祉活動に参加したことのある区民の割合  
(2017年度第2回区民アンケート)



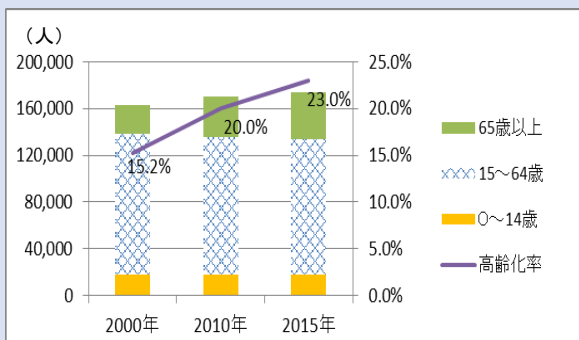
◆単身世帯の割合(2015年国勢調査)



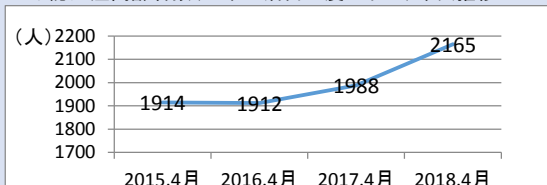
◆高齢者がいる世帯のうち単身世帯の割合(2015年国勢調査)



◆人口構成と高齢化率



◆認知症高齢者数(日常生活自立度Ⅱ以上)年次推移



◆区内福祉人口(3障がい手帳所持件数)

(件)	2014年度	2015年度	2016年度
精神保健福祉手帳	1,492	1,615	1,725
身体障がい者手帳	6,642	6,620	6,641
療育手帳	1,215	1,251	1,298

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）

- ・淀川区では、単身世帯の割合が高く、65歳以上の高齢者がいる世帯のうちでも単身世帯の割合が全国に比べても非常に高い。
- ・認知症高齢者件数も年々増加傾向にあり、単身で身寄りのない方も多く成年後見制度の対象者も増加している。また、行方不明となる認知症高齢者等も増加しており、警察から見守り相談室への情報提供ケースも増加している。
- ・福祉人口の中でも特に精神保健福祉手帳所持件数は年々増加しており、高齢者世帯の中に精神的な困難を抱えている家族が同居している等、複合的な課題を抱えるケースも増加している。
- ・障がいを抱える子どもを養育してきた親自身が高齢となり何らかの形で不在になった後、障がいを持った子どもたちのみが残されるケースも出てきている。
- ・地域福祉活動に参加したことのある区民の割合は、2016年度第3回区民アンケートにて16.8%であったが、2017年度第2回では17.3%とやや上昇したものの低い状況にある。
- ・地域コミュニティの希薄化が進み、社会的孤立等が社会的な問題となっている。社会的孤立は、心身の異変への気づきの遅れや、必要な福祉サービスの導入の遅れ、病状等の長期化・重度化などゴミ屋敷に代表されるような生活状態の悪化等に繋がってしまうことも少なくない。また、急変時の対応の遅れや、死亡時の発見の遅れ等の状況を引き起こす事にもなりかねない。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・地域コミュニティの活性化、地域の見守り支えあう体制づくり、地域福祉の担い手づくりのために、誰もが地域福祉活動に参加しやすい環境づくりが必要であり、これまでも地域福祉の推進に取り組んできている区社会福祉協議会と区役所との連携は欠かせない。
- ・地域からの孤立予防・徘徊高齢者等の早期発見及び平時・災害時の要援護者支援のために、区民の身近な圏域での見守り支援体制を構築していく必要がある。特に2018年度は大阪北部地震や風水害などの災害も多く、区民の意識も変化してきていると考えられる。
- ・障がいや生活困窮等で制度の狭間にある区民への対応の要となる見守り相談室の相談体制を充実させ、高齢者の支援を専門とする4つの地域包括支援センターやオレンジチーム等とのさらなる連携強化が求められる。

自己評価

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 1-3 【地域福祉の推進】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・地域福祉活動に参加したことのある区民が増えることで、区民同士の見守り・支え合いが行われる状態。	戦略（中期的な取組の方向性） ・淀川区地域福祉推進ビジョンを広く区民に周知していくことで、地域福祉への関心を高める。また、区社会福祉協議会と共に、各地域の特性をふまえた地域福祉計画の作成に向けた支援を行う。 ・地域における要援護者の見守り体制を構築する。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・地域福祉活動に参加したことのある区民の割合：2020年度末に22%(2017年度+5%)	

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	
			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：順調 b：順調でない	

具体的取組 1-3-1 【地域における見守り支援体制の構築】

2017決算額 31,101千円 2018予算額 31,977千円 2019予算額 31,957千円

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>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「地域における要援護者見守りネットワーク強化事業」の推進。</li> <li>4つの地域包括支援センターやオレンジチーム等の関係機関や各地域と見守り相談室との連携を深め、相談支援体制の強化を図る。</li> </ul> <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区社会福祉協議会と協働し、2018年度末に改定した「淀川区地域福祉推進ビジョン」の考え方を各関係団体や関係機関及び区民へ広く周知していく</li> <li>見守りネットワーク事業における見守り支援員へのスキルアップ研修や各地域の取り組みについての意見交換会等を実施し各地域の意識向上を図る</li> <li>『淀川区地域福祉推進ビジョン』の改定に合わせ、広報誌で特集記事を掲載する</li> </ul> <p>【改定履歴あり】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域福祉活動に関わる方々のうち、各地域の実情に応じた見守りや相談支援体制の構築に対して肯定的に感じている方の割合75%以上</li> </ul> <p>【撤退・再構築基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>プロセス指標の目標が60%を下回る場合、取組を再構築する。</li> </ul> <p>前年度までの実績</p> <p>(2013,2014年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要援護者支援事業、地域ささえ愛推進事業を実施。</li> </ul> <p>(2015年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域における要援護者見守りネットワーク強化事業開始。 見守り相談室を区社協に設置。</li> </ul> <p>(2016年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域ささえ愛推進事業として、「地域福祉推進ビジョン」の啓発。</li> </ul> <p>(2017年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域における要援護者見守りネットワーク強化事業の推進。</li> <li>地域福祉活動推進事業として、「地域福祉推進ビジョン」の啓発。</li> <li>要援護者支援体制の確立に向けて、4つの地域包括圏域毎に担当する見守り支援ネットワークの配置。 要援護者見守りネットワークの仕組みができていない地域：14地域 見守り支援ネットワークによる相談支援：実人数：261人 延件数：1202件</li> </ul> <p>(2018年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域福祉推進ビジョン啓発。</li> <li>要援護者見守りネットワークの仕組みができていない地域：16地域</li> <li>見守り支援ネットワークによる相談支援：実人数：377人 延件数：1,556件</li> <li>淀川区地域福祉推進ビジョン素案を作成し、パブリックコメントを実施。</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 予定通り進捗しており、引き続き進捗状況の管理を行っていく。
	戦略に対する取組の有効性	—	<p>【取組み実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>淀川区地域福祉推進ビジョンの特集記事をよどマガ10月号に掲載</li> <li>ビジョンの冊子やチラシを作成中→福祉のつどい参加者等に配布予定</li> <li>見守り支援員と地域活動者に対して、8月に活動報告会（講演会）を開催</li> </ul>

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	
		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)

## 重点的に取り組む主な経営課題

## 経営課題2

## 【教育・子育て支援の充実】(1 学校教育支援)

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

- ・区内児童生徒の学力・体力が、全国平均を上回る水準にある。
- ・子どもたちの未来が生まれ育った環境によって左右されることなく、自分の可能性を追求できる状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

## 《2018年度全国学力・学習状況調査 結果》

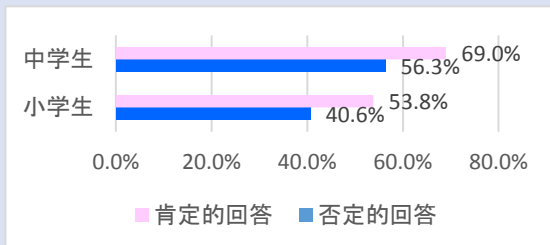
合計 得点	小学6年生				中学3年生			
	国語A	国語B	算数A	算数B	国語A	国語B	数学A	数学B
全国	70.7	54.7	63.5	51.5	76.1	61.2	66.1	46.9
大阪市	68	51	62	49	74	58	63	44

## 《2017年度全国体力・運動能力、運動習慣等調査 結果》

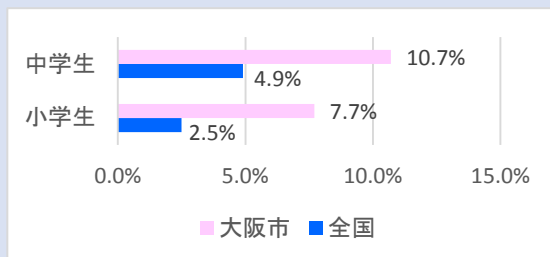
合計 得点	小学5年生		中学2年生	
	男子	女子	男子	女子
全国	54.16	55.72	42.11	49.97
大阪市	52.79	54.58	41.00	49.27

## ○睡眠習慣と学力の相関関係

「毎日、同じくらいの時刻に起きているか」の質問に肯定的回答をしたグループと否定的回答をしたグループの正答率の比較(2017年度全国学力・学習状況調査における 国語Bにおける比較)

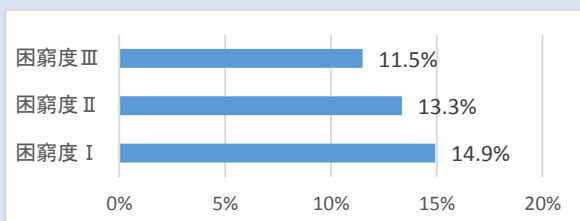


## ○授業時間以外の勉強を「まったくしない」割合(2018年度全国学力・学習状況調査より)



## ○困窮度別の割合(大阪市)

(2016年度大阪市内の子どもの生活に関する実態調査より)



困窮度・・・世帯の手取り収入に世帯人数を考慮して算出した「等価可処分所得」により困窮の程度を分類した指標。  
困窮度Ⅰは等価可処分所得が全世帯の中央値の50%以下の世帯であり、最も困窮度が高い。

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）

- ・大阪市の子どもたちの学力・体力は、「全国学力・学習状況調査」(以下「全国学力調査」という。)や「全国体力・運動能力、運動習慣等調査」(以下「全国体力調査」という。)において、全国平均を下回っており、特に学力においては顕著である。
- ・2017年度の「全国学力調査」の大阪市による結果分析において、学力との相関性があると言われている睡眠について、「毎日、同じくらいの時刻に起きているか」の質問に肯定的回答をしたグループが、否定的回答をしたグループに比べて正答率が高い状況となっている。また、「普段、1日当たりどれくらいの時間、勉強をしますか」の項目で勉強時間が長い児童生徒の方が、正答率が高くなっている。
- ・授業時間以外の勉強を「まったくしない」割合については、小学生より中学生の方が高くなり、学齢が上がると学習習慣が失われる。全国に比べ大阪市は小中学生とも、より高くなっている。また、困窮度が高まるにつれて勉強を「まったくしない」割合は高くなり、困窮度が学習習慣の喪失の要因になっていると考えられる。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・基本的な生活習慣を身につける取組が必要となっている。
- ・放課後などを活用して、自主学習の機会を設ける必要がある。
- ・小中学校では学力や体力の向上に向けて、様々な取組が行われているが、その取組をきっかけに学習習慣などを身につけ、学校の授業時間以外でも学力や体力の向上に向けて児童・生徒が自然と取り組むことができるようアプローチしていく必要がある。
- ・また、通常の授業ではフォローしにくい、高い意欲や学力を持つ児童生徒のモチベーションをより高めるような場の設定が必要である。
- ・自分の可能性を追求できるためには、高校進学・卒業は一つの大きなポイントとなる。将来の就労の選択肢の幅に大きな影響を与え、子どもたちの未来を大きく左右するためである。高校進学・卒業、大学進学等を見据えた子どもたちへの学習支援については、学習習慣を失う前のできる限り早期から継続的に実施することが求められる。淀川区では独自に生活困窮家庭の小中学生を対象にした学習支援事業を実施しているが、継続した取組が必要である。



自己評価	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 2-1 【学校教育支援】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> ・「全国学力調査」及び「全国体力調査」において、児童生徒の学力・体力が全国平均に近い状態にある。	戦略（中期的な取組の方向性） ・児童生徒にかかる各種データを分析し、適時適切な取組のスクラップアンドビルドを行う。 ・区内小中学校と連携し、放課後の学校施設を活用した取組を展開する。 ・授業のより一層の充実を支援する取組を展開する。 ・学校の自律的な取組を支援し、学力・体力の基本となる睡眠など生活習慣の改善支援を行う。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・児童生徒の学力、体力が全国平均を上回っている区内の小中学校数：2020年度末までに学力7校（2017年度+2校）、体力14校（2017年度+2校）	・教育支援にかかる取組を広報誌やホームページ等で周知し、区内全体での関心を高める。 ・生活困窮世帯の小中学生にきめ細かい学習指導、体験学習、キャリア教育を実施する。

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		
				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：順調 b：順調でない		

具体的取組2-1-1

【課外学習の推進(ヨドジユク)・(小学生補習充実事業)】

2017決算額 3683千円 2018予算額 3642千円 2019予算額 3630千円

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><b>【継続的取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小学生、中学生共に基礎学力の向上を図るためには学習習慣を定着させることが必要となっている。</li> <li><b>【ヨドジユク】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>区内在住中学生を対象に、十三・美津島・東三国の中学校施設を活用して各生徒の習熟度に応じた課外授業を実施し、学習習慣の形成及び学校授業の理解度の向上を図る。なお、「大阪市塾代助成事業」で交付されているバウチャー(塾代助成カード)での受講も可能とすることにより、負担の軽減を図る。</li> <li>学力検定を受講開始後と受講終了前の2回実施する。</li> </ul> </li> <li><b>【小学生補習充実事業】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>区内小学校児童の基礎学力の向上をめざすため、小学校における補習を充実させる。学習習慣を定着させるとともに、放課後の居場所づくりとしての効果も見込んでいる。各学校による自律的な補習計画の立案を促進し、実施にあたって支援を行う。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>【重点的取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業効果をより浸透させていくため参加する児童数・生徒数の拡大を図る。</li> <li><b>【ヨドジユク】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度から2020年度まで同事業者が継続実施し、課外授業も2020年度まで連続実施する。体験会の実施や各校を通じて働きかけを行うなど、区内全中学校の新入生への周知を強化する。</li> </ul> </li> <li><b>【小学生補習充実事業】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>実施する想定規模を児童300人(10校)から児童360人(11校)に拡大。未実施校へのヒアリングを継続して行う。</li> </ul> </li> </ul>		<p><b>【ヨドジユク】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>参加生徒アンケートで「週5日以上自宅学習に取り組む」の回答が30%以上</li> <li>学力検定結果を比較し、2回目の検定結果が上昇した生徒が60%以上</li> </ol> <p><b>【小学生補習充実事業】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>全実施校における年間の平均参加児童の合計が360人以上</li> <li>参加児童アンケートで「以前より授業が分かりやすくなった」の回答が80%以上</li> </ol> <p><b>【撤退・再構築基準】</b></p> <p>ヨドジユク・小学生補習充実事業それぞれにおいて、指標1及び2の基準の7割を共に達成できなかった場合、取組を再構築する。</p> <p><b>前年度までの実績</b></p> <p><b>【ヨドジユク】</b></p> <p>2016年度:十三・美津島中学校は5月開校。7月から東三国中学校が新規開校。事業終了時54名が受講。          2017年度:前述3中学校で5月開校、事業終了時38名が受講。          2018年度:前述3中学校で5月開校、事業終了時39名が受講。</p> <p><b>【小学生補習充実事業】</b></p> <p>2016年度:8校で実施 年間平均参加児童299名          2017年度:9校で実施 年間平均参加児童295名          2018年度:10校で実施 年間平均参加児童301名</p>
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	<p><b>課題と改善策</b> ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p><b>【ヨドジユク】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学習指導の実施内容に家庭学習のフォローを盛り込んでいる(生徒ごとに作成した学習計画に沿って進捗や理解度を確認しながら宿題を課すなど家庭学習の指導を行っている)。</li> <li>学力検定試験(第1回)を計画通り実施している。</li> <li>7月末時点において、十三会場26名・美津島会場7名・東三国会場28名の61名が受講している。受講生増を図るため2020年1月頃の各中学入学説明会時に募集周知を配布する予定(2020年度末まで実施事業者は同じなので早めの周知が可能)。</li> </ul> <p><b>【小学生補習充実事業】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5月から十三小・田川小・三津屋小、6月から宮原小・西三国小・新高小・木川南小・神津小・加島小、7月から三国小の合計10校で実施しており、東三国小・西中島小の2校については実施に向けて調整中。</li> <li>7月末時点で各校の平均参加児童数の合計は433人となっている。</li> </ul>
	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
	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: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	—:プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組2-1-2

【学力向上支援(淀川漢字名人育成計画)】

2017決算額 ー 円 2018予算額 2,395千 円 2019予算額 3,824千 円

計画	当年度の取組内容 ・分権型教育行政の枠組みにより、区役所と小中学校とが連携して、子どもの学力の向上を支援するため、下記の取組を行う。 【継続的取組】 ・区が、区内市立中学校に通う中学生(1学年)の漢字検定の受検料を負担する。 ・各学校においては、漢字検定の受検を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施。 ・区は、教育行政連絡会等の場を活用し、各校の取組の進捗状況をモニタリング。 【重点的取組】 ・区が、区内市立小学校に通う小学生(5年生)の漢字検定の受検料を負担する。	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) ・受検者アンケートで「漢検の受検をきっかけに、自主勉強・自宅学習の時間が増えた」等、学習意欲向上に肯定的な回答の割合:60%以上【改訂履歴あり】 【撤退・再構築基準】 上記目標が50%未満であれば事業を再構築する。【改訂履歴あり】
	前年度までの実績 [2018年度] ・区内市立中学校で漢字検定を実施(6校)。 ・区役所を会場にして漢字検定を実施(1回、255人受検)。 ・各学校において、漢字検定の受検を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施(6校)。	

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 ・6月に宮原中と三国中で実施済。今後は10~11月にかけて21小中学校で実施予定。 ・既実施2校において、昨年度の経験を生かして事前学習に取り組んだことで合格率が向上し、生徒たちの自信につながったとの報告があったので、今後受検する各校へ伝達し、より有効な事業としていく。 ・受検時期(中学校においては受検学年も)を各校の主体性のもと実施していることから、チャレンジテストや経年調査の実施時期と当事業との関連性に基づく指標の測定が困難であったため、受検者へアンケートを実施し、学力向上に大きく寄与する学習習慣の定着等の学習意欲向上に肯定的な回答の割合を向上させることで、事業の効果測定を行う手法に改定する。また、プロセス指標改定に伴い、撤退・再構築基準の改定も行う。
	戦略に対する取組の有効性	ー 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
	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: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: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)

2017決算額	1,613千円	2018予算額	632千円	2019予算額	1,413千円
---------	---------	---------	-------	---------	---------

計画	<p>当年度の取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分権型教育行政の枠組みにより、区役所と小中学校とが連携して、子どもの睡眠習慣の改善を支援するため、下記の取組を行う。</li> </ul> <p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育行政連絡会を通じ、各校に睡眠にかかる取組の実施を呼びかけ、モニタリングを行う(年3回)</li> <li>小中学校の希望に応じ、睡眠の専門家を学校へ派遣し講演会実施を支援。(8回)</li> </ul> <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各専門機関等とも連携し、子ども達にとって質の高い良い睡眠をとるための環境(寝具・温度・湿度・香り等々)や行動例についての提案を行うための啓発物を作成し、保護者・地域を対象に教育講演会を開催する等の新たな啓発を行う。</li> </ul>	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区の取組を受けて、睡眠習慣改善の取組について、自律的に実施できた学校が区内23小中学校全校。</li> </ul> <p>【撤退・再構築基準基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>上記目標が達成できなかった場合、取組を再構築する。</li> </ul> <p>前年度までの実績</p> <p>[2016年度]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育行政連絡会において、各学校の睡眠の取組の計画とその進捗をモニタリング。</li> <li>市大との連携により、区内小中学生約6,000人に対し大規模アンケートを実施(6~7月)。分析結果を教育講演会にて公開(1回)。その結果を各校あてフィードバック(11~12月)。</li> <li>スマホ過剰使用等をテーマに講演会を実施(1回)。</li> </ul> <p>[2017年度]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育行政連絡会において、各学校の睡眠の取組の計画とその進捗をモニタリング。</li> <li>市大との連携により、区内小中学生約6,000人に対し大規模アンケートを実施(6~7月)。分析結果を教育講演会にて公開(1回)。その結果を各校あてフィードバック(11~12月)。結果をもとに啓発資料を作成し、全小中学校に配付。</li> <li>PTA主催の睡眠をテーマとした講演会の開催を支援(1回)。</li> </ul> <p>[2018年度]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小中学校の希望に応じ、講演会実施を支援(7校)。</li> <li>区内保護者層をターゲットとしたPTA主催の講演会を支援(2回)。</li> </ul>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>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 ②:目標未達成(見込)(i)取組は予定どおり進捗(ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区内23小中学校全校において、「運営に関する計画」に取組の計画が記載された。</li> <li>各校・保護者、さらには区全体の取組としていくため、12月を「ヨドネル睡眠月間」とし、各校や家庭での取組促進や新たな啓発物の作成、体験型イベントを実施し、引き続き睡眠の重要性等について啓発していく。</li> </ul>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>—</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①: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>戦略に対する取組の有効性</p> <p>—</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>

具体的取組2-1-4

【生活困窮家庭の子どもへの学習支援(子ども未来輝き事業)】

2017決算額 5,542千円 2018予算額 7,884千円 2019予算額 7,884千円

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><b>【継続的取組】</b>                  学習指導員による学習指導、体験学習及びキャリア教育                  ・学習指導:週1回2時間程度で1コマの定員は6名または9名の個別指導として実施。総定員51名。地域で取組まれている子ども食堂とも連携                  ・キャリア教育:価値観の違いを知り、自己肯定感を醸成し、学習や進学への意欲を高める。年6回程度実施                  ・支援開始時に対象生徒及び保護者に面談し家庭環境等状況把握を実施                  ・実施場所は主会場として区内中心部(主に区民センター。子ども食堂との同時開催も実施。)の1か所と、区内中心部から離れたサテライト会場(子ども食堂との同時開催も実施。)の1か所の計2か所で実施</p> <p><b>【重点的取組】</b>                  ・体験学習:夏休み等には社会的関心を引き出し、自己肯定感を高め、生きる力(確かな学力、豊かな心、健やかな体の知・徳・体のバランスが取れた力)を培う体験学習(例:科学実験、食育学習、環境学習)や多様な体験活動(例:野外キャンプ)を実施</p>	<p>・事業に参加してよかったと感じられる子どもの割合:100%                  【改定履歴あり】</p> <p><b>【撤退・再構築基準】</b>                  ・上記目標が100%未満の場合、取組を再構築する。</p>
	前年度までの実績	<p>【2018年度】                  ・事業に参加することが楽しいと答えた子どもの割合:95.6%</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                  ②:目標未達成(見込)(i)取組は予定どおり進捗(ii)取組は予定どおり進捗していない                  ③:撤退・再構築基準未達成</p>		<p>・昨年度の結果から、「事業に参加して楽しいと感じられる子どもの割合」による効果検証が一定完了したため、区政会議での意見も踏まえ、「事業に参加してよかったと感じられる子どもの割合」に変更する。                  ・重点的取組としている体験学習において、夏休みに屋外での環境学習を計画していたが、計画の当日、猛暑による熱中症の恐れがあったため開催を延期し、内容を再検討することとした。今後は天候の影響を受けないように計画し体験学習に取り組む。</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                  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>

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	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                  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>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>

## 重点的に取り組む主な経営課題

### 経営課題2

### 【教育・子育て支援の充実】(2 子育て支援)

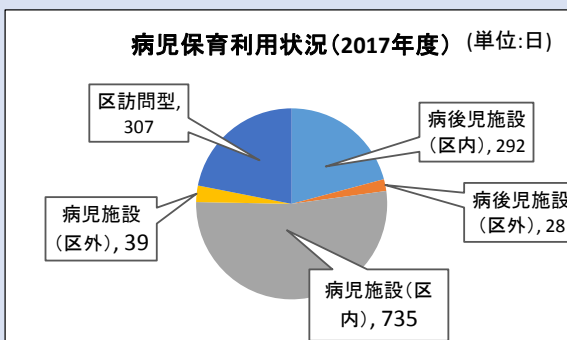
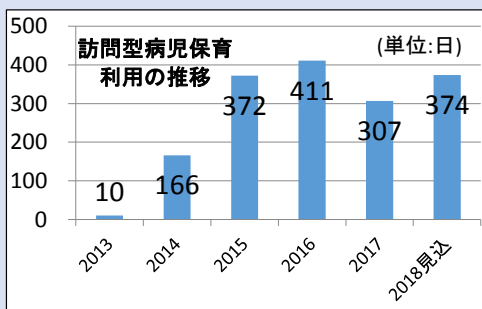
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

・全ての子育て世帯が安心して子育てでき、子育ての際に生じる様々な課題について、必要な支援・サービスを受けられる。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

#### ○病児保育について

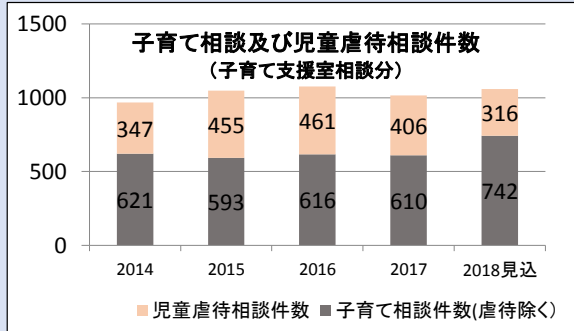
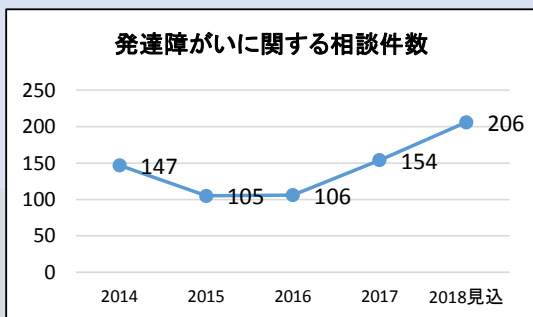
・2013年度、区独自施策として訪問型病児保育の利用に対する補助事業を試行実施。2014年度、共済型モデルの委託事業として再構築した結果、利用実績は少しずつ伸びている。淀川区では約2,500日分の潜在的な病児保育ニーズが見込まれるが、実際の利用は1,401人日分(2017年度実績)に止まっている。



#### ○発達障がい児等の子育て支援について

#### ○子育て相談等について

・子育て支援室では18歳未満の児童とその保護者を対象とした様々な相談支援業務を行っている。近年、児童虐待の認知がすすんだこともあり、子育て支援室での相談件数は多大で、虐待のリスクを回避するための予防的支援が必要なケースも多い。



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）

#### ○病児保育について

・病児保育は、子どもが病気の場合にのみ必要となるというサービスの特性上、利用者数の変動が大きく、事業者にとっては運営が安定し難いという特質がある。そのため、施設型だけでは満たせない病児保育サービスのニーズを、淀川区が独自に実施している共済型モデルの訪問型病児保育事業により補完していく必要がある。淀川区民の病児保育利用日数が715日(2013年度)から1,401人日分(2017年度)まで増加しており、潜在的なニーズが掘り起こされている。

#### ○発達障がい児等の子育て支援について

・発達に遅れや偏りがある子どもの子育てでは、子どもの問題行動などで困ったり、悩む保護者も多いにもかかわらず、同じ悩みや経験を持つ立場で身近に個別ニーズに応じて相談できる場所や機関があまりなく、子育ての負担感が大きくなることもある。

#### ○子育て相談等について

・子育て支援室の利用者は、ひとり親世帯や精神疾患を抱えているケースの相談が多く、その大多数が、自ら情報収集するノウハウが無かったり、人との繋がりが希薄でSOSが出しにくい等子育てが困難であるにも関わらず、適切な子育て支援サービスを十分に活用できていない。  
・また、支援者のいない孤独な状況で子育てしている場合、親としての自己肯定感が得られにくくなり、子育てに対する不安が高まる傾向がある。

#### ○病児保育について

・民間事業者のノウハウを活用し、利用者ニーズに沿った訪問型病児保育事業を実施し、病児・病後児保育の供給量を拡大させる必要がある。

#### ○発達障がい児等の子育て支援について

・発達障がいに関する区民の相談ニーズに対応し、子育て負担感を軽減できるような事業内容に整備していくと共に、日々困っている保護者への事業内容の周知を徹底する必要がある。

#### ○子育て相談等について

・子育て情報誌や子育て講座などで子育てにおける様々な情報を発信し、必要な支援サービスを提供する必要がある。

自己評価	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 2-2 【子育て支援】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・子どもが病気や回復期のときに、必要な病児・病後児保育サービスを受けられることで、子育てしやすいと感じられる区民の割合を増やす。 ・発達障がい児等を養育している保護者にとって、身近に相談できる場所があり、育児負担が軽くなったと感じられる利用者の割合を増やす。 ・子育て中の保護者が親子で楽しみ、子育ての悩みや相談がしやすいと思える場がたくさんあると感じる割合を増やす。 ・ニーズに合ったサービスの情報を区役所だけに限らず、様々な機関からも得られる状態をめざす。	戦略（中期的な取組の方向性） ・病児・病後児保育事業について、既存の訪問型（共済型）及び施設型事業を基本に、さらなるサービス供給量の拡大をめざす。 ・保護者の育児負担を軽減するため、発達障がい児等を養育している世帯を対象とする子育て支援事業を充実させる。 ・子育て講座の開催、子育て情報誌の発行、子育て支援施設の連携により、子育て支援の充実をめざす。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・「安心して子育てができる環境である」と感じる区民の割合：2020年度末までに51%以上（2017年度+5%）	

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	
			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：順調 b：順調でない	

具体的取組 2-2-1 【子育てしやすい環境づくり（訪問型病児保育）】

		2017決算額	4476千円	2018予算額	7905千円	2019予算額	7905千円
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） ・2019年度の年間目標：訪問型病児保育の実会員204名【撤退基準】 ・上記目標が半分を下回った場合、取組を再構築する。					
	【継続的取組】 ・訪問型病児保育事業においては、午後5時30分以降の保育者派遣、かかりつけ医への受診代行など、病児保育サービスを必要としている保護者のニーズに合ったサービスを提供するほか、定員の関係で受入できない場合があるという施設型の課題にも100%の保育者派遣を保証することで対応する。  【重点的取組】 ・受託事業者と連携し、より効果的な広報事業の充実を図り、サービス全体の供給量拡大をめざす。	前年度までの実績 [2013年度]登録52名、延10日の利用実績 [2014年度]実会員82名、延166日の利用実績 [2015年度]実会員132名、延372日の利用実績 [2016年度]実会員123名、延411日の利用実績 [2017年度]実会員139名、延307日の利用実績 [2018年度]実会員163名、延265日の利用実績					
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 実会員数については上昇傾向が継続しているが、今後この傾向が続かない場合は、訪問型を利用希望するニーズ量が上限に近づいている可能性があり、プロセス指標の在り方を検討する必要がある。				
	戦略に対する取組の有効性	—	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定（未測定）				
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
		①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成					
	戦略に対する取組の有効性	ア：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 【発達障がい児等の子育て支援】

		2017決算額	1266千円	2018予算額	1256千円	2019予算額	1243千円
計画	当年度取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 【継続的取組】 ・発達障がい児等を養育している保護者を対象とするピアカウンセリングを実施。（40回募集） ・リトミックやダンス等、親子で参加したあと、親同士の交流会を行う講座を開催。（5回） ・保護者が本事業を利用中に子どもを預かる一時保育を実施できる体制を整える。（12回） 【重点的取組】 ・事業内容を広く周知するため、積極的に関係機関に働きかけるとともに、SNSの活用等、広報の手法も拡大する。					
	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 予定どおり進捗しており、引き続き進捗管理を行う。 ・ピアカウンセリング 全40回中9回実施、延9人利用 ・親子講座 全5回中3回実施、延15組31人参加(当日キャンセル1組2人) ・一時保育 全12回中3回実施、延べ4人利用(当日キャンセル1回2人)				
中間振り返り	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)				
	前年度までの実績	[2017年度] ・ピアカウンセリング 全50回中41回実施、延41人利用(当日キャンセル5回5人) ・親子講座 全4回中4回実施、延13組26人参加(当日キャンセル2組4人) ・一時保育 全12回中7回実施、延べ7人利用(当日キャンセル5回5人) [2018年度] ・ピアカウンセリング 全40回中36回実施、延36人利用(当日キャンセル4回4人) ・親子講座 全5回中5回実施、延13組26人参加(当日キャンセル3組6人) ・一時保育 全12回中11回実施、延べ11人利用(当日キャンセル1回1人)					
自己評価	当年度取組実績	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					
自己評価	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)				
	前年度までの実績	[2017年度] ・子育て講座「ハッピールーム」の参加人数183組366人 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」3000部6回配布・子育て支援マップ2000部3回 ・アンケートにおいて相談したいことがあれば「子育て支援室」「すまいる・すてっぷ」を利用したい割合93% [2018年度] ・子育て講座「ハッピールーム」の参加人数226組452人 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」3,000部6回配布・マップ3,000部2回配布 ・アンケートにおいて、区内の相談窓口で相談したことがある人の割合:49%					

具体的取組2-2-3 【子育ての負担感軽減】

		2017決算額	1,044千円	2018予算額	1,013千円	2019予算額	971千円
計画	当年度取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 【継続的取組】 ・子育て講座「ハッピールーム」を毎月（8月除く）開催に加え、特別編2回以上開催し、親子の関わり方の情報提供や子育て相談等を行う。 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」（3,000部×6回）・子育てマップ（3,000部×2回）を発行し、子育て情報の提供を行う。 ・子育て支援連絡会を年7回開催し、様々な子育て情報共有や学習会を行い、区内全域での区民へのサービス向上を目指す。 ・ワンオペ育児対策として、母子手帳配布時『パパと手帳』を配布すると共に、身近で参加できるよう、区内子育て支援施設にて、父親向け子育て講座を開催。 【重点的取組】 ・子育て講座「ハッピールーム」特別編（年2回以上）において、保護者のニーズにあった講座を開催し、子育ての負担感を軽減し、児童虐待の予防・早期発見を行う ・QRコードを活用した広報誌での子育て情報発信手法の拡充 【改定履歴あり】					
	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 ●予定通り進捗しており、引き続き進捗管理を行っていく。 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」予定通り発行済み。 ・子育て支援連絡会 予定通り開催済み。 ・子育て講座への参加者は、天候により増減はあるものの、安定している。また、外部講師を招いての特別編は今年度3回を予定している。現段階では1回終了。参加者アンケートにおいて、子育ての負担感が軽減したと答えた方は、44名参加中43名（97.7%）。残り2回の講座も準備中（10/3,12/6予定）。 ・10月より全戸配布の「よどマガ」にてQRコード掲載予定。				
中間振り返り	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)				
	前年度までの実績	[2017年度] ・子育て講座「ハッピールーム」の参加人数183組366人 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」3000部6回配布・子育て支援マップ2000部3回 ・アンケートにおいて相談したいことがあれば「子育て支援室」「すまいる・すてっぷ」を利用したい割合93% [2018年度] ・子育て講座「ハッピールーム」の参加人数226組452人 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」3,000部6回配布・マップ3,000部2回配布 ・アンケートにおいて、区内の相談窓口で相談したことがある人の割合:49%					
自己評価	当年度取組実績	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					
自己評価	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)				
	前年度までの実績	[2017年度] ・子育て講座「ハッピールーム」の参加人数183組366人 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」3000部6回配布・子育て支援マップ2000部3回 ・アンケートにおいて相談したいことがあれば「子育て支援室」「すまいる・すてっぷ」を利用したい割合93% [2018年度] ・子育て講座「ハッピールーム」の参加人数226組452人 ・子育て情報誌「ゆめキッズ」3,000部6回配布・マップ3,000部2回配布 ・アンケートにおいて、区内の相談窓口で相談したことがある人の割合:49%					



## 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年間を念頭に設定＞

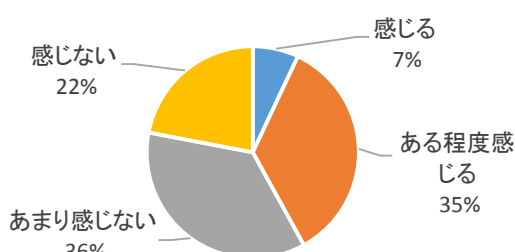
・安全なまちづくりや地域コミュニティづくりなど、地域特性に応じた課題の解決に向けた取組みが自律的に進められている状態

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

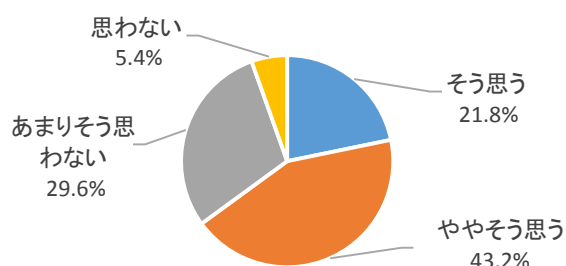
・ご近所同士のつながりを感じる区民の割合が半数以下と低くなっている。  
 ・地域活動に関わる方が、「中間支援組織（まちづくりセンター等）から支援を受け、地域活動や課題について話し合う事が活発になっている」と回答した割合は約6割となっている。

・淀川区民アンケート（2017年度）

お住まいの地域で、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

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）

・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組みを行う地域が増えつつある。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

・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。

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 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> ・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	戦略(中期的な取組の方向性) ・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。		
	アウトカム(成果)指標(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%)			
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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	
			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		

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-ア・III-ア)

2017決算額 57,776千円 | 2018予算額 58,320千円 | 2019予算額 58,091千円

計画	当年度の取組内容 【継続的取組】 ・広報誌「よどマガ!」や区役所HP、SNS等広報媒体を活用して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市民活動の理解促進を図る。(情報発信回数 年間200回以上) 【重点的取組】 ・中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、全地域が年1回以上の地域活動に関する情報発信を行えるように支援する。(18地域) ・転入者向け配布冊子に掲載する地域活動情報の充実 【改定履歴あり】	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) ・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:48% ・地域活動協議会を知っている区民の割合:40% 【撤退・再構築基準】 ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている割合:2017年度(42.6%)以下の場合、取組を再構築する。 ・地域活動協議会を知っている区民の割合::2017年度(21.2%)以下の場合、取組を再構築する。 前年度までの実績 [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% [2018年度] ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている 39.3% ・地域活動協議会を知っている 34.6%		
	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・予定通り進捗しており、引き続き進捗状況の管理を行っていく。 (取組実績) ・情報発信回数:65回 ・地域の情報発信(1回以上):15地域 ・転入者向け配布冊子に掲載する地域活動情報の充実:秋頃改定予定の冊子に充実させた内容を掲載予定	
中間振り返り	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成	戦略に対する取組の有効性	—	
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成	戦略に対する取組の有効性	ア: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)	

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)
	【継続的取組】 ・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。(18地域)  【重点的取組】 ・中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、地域ニーズの把握により、「地域カルテ」を充実させるとともに、「地域カルテ」を活用し、地域課題に即した支援を行う。(18地域)		・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:79% ・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:89% ・地域公共人材が活用された件数:1件  【撤退・再構築基準】 ・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:2017年度(74.8%)以下の場合、取組を再構築する。 ・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:2017年度(84.9%)以下の場合、取組を再構築する。 ・地域公共人材活用件数が0件の場合、取組を再構築する。
			前年度までの実績 [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 [2018年度](2月末現在) ・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 78% ・自分の地域に即した支援を受けていると感じた割合 84.3% ・地域公共人材活用 7件
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・予定通り進捗しており、引き続き進捗状況の管理を行っていく。  (取組実績) ・地域公共人材活用促進の情報発信:18地域実施済 ・「地域カルテ」を活用した地域課題支援:未実施(冬頃18地域に実施予定) ・地域公共人材活用件数:4件
	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
	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: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:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 3-2 【多様な協働の推進】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> ・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	戦略（中期的な取組の方向性） ・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・コーディネートのお場づくりを行う		
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 2020年度末に26件（2017年度＋15件）			
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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	
			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		

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）

		2017決算額 (3-1-1含) 円	2018予算額 (3-1-1含) 円	2019予算額 (3-1-1含) 円
計画	当年度取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）		
	【継続的取組】 ・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（交流会：年2回以上）  【重点的取組】 ・中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、地域特性に応じた具体的なコーディネートを行う（20件） ・企業や専門学校等に対し、意識調査を実施し、地域との連携強化の方策を検討する 【改定履歴あり】	・新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数：5件  【撤退・再構築基準】 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が3件以下の場合、取組を再構築する。  前年度までの実績 [2017年度] ・企業・専門学校・NPO等との連携数 23件（うち新規11件） [2018年度]（2月末現在） ・企業・専門学校・NPO等との連携数 29件（うち新規11件）		
	プロセス指標の達成状況	①(i)		
中間振り返り	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・予定通り進捗しており、引き続き進捗状況の管理を行っていく。		
	戦略に対する取組の有効性	(取組実績) ・新たに連携した取組：4件 ・テーマ型団体同士の交流会：未実施（10月と冬頃に実施予定） ・具体的なコーディネート：15件 ・企業等への意識調査、地域との連携強化：7月にアンケート実施、連携については上記テーマ型交流会にて図る予定。		
自己評価	当年度取組実績	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		
	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		A: 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年間を念頭に設定＞
	・全区民が必要とする区政の情報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「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」は、2017年度77.2%から2018年度71.3%と減少し、全市平均73.9%を下回った。 ・区政会議委員を対象としたアンケートにおいて、①「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2017年度61.1%、2018年度77.3%、②「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ていると思う」委員の割合は2017年度64.7%、2018年度72.7%であり、それぞれ前年度を上回っている。 ・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2016年度が26.1%、2017年度が35.9%、2018年度が38.7%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★★であったが、2018年度は3.4点星一つ★ ・「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% (2017年度)
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）	
・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が存在する。 ・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、全区平均を下回っている状況にある。広報誌は届いているが区民が関心を持つ内容となっていないと推測される。 ・若年者層や就労者層にとって、区役所からの情報の重要度は低いと推測され、広報に対する反応が悪いものと思われる。 ・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の評価は星一つ(民間の窓口サービスの平均的なレベル)となっており、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にバラつきがあり、全職員による実施が徹底されていないことが分かった。改めて職員に対して来庁者に満足いただくことへの意識向上を啓発するとともに全職員による基本所作の徹底した実施、区役所庁舎の狭隘スペースにおけるプライバシー保護やバリアフリーへの更なる配慮が必要である。	
課題（上記要因を解消するために必要なこと）	
・市民の声へのより迅速な回答やご意見箱への投稿に対する当区の考え方の掲示により丁寧かつ適切な対応を行っていると感じて頂くことが必要である。 ・区政会議の効果的な運営に向けたPDCAを実施する為に、委員が発言しやすいような会議の開催方法の工夫や区政会議における委員の意見への対応状況を区政会議で公表し、区政会議委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるように取り組む必要がある。 ・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。 ・区役所からの広報とは言え、各広報媒体においてエンターテインメント性を高める必要がある。 ・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。併せて、来庁者が安心して区役所を利用していただけるようにプライバシーやバリアフリーに配慮したレイアウトづくりに取り組む。 ・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。	

自己 評価	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 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—改革の柱2 III-ア・イ IV-ア①)

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などして、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。 ・広聴の様々な取組を広報誌や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。
	アウトカム(成果)指標(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	<table border="1"> <tr> <th>前年度</th> <th>個別</th> <th>全体</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	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
	前年度	個別	全体						
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4-1-1

【広聴機能の充実】  
 (市政改革プラン2.0(区政編)に基づく取組—改革の柱2 III-イ、IV-ア①)

2017決算額(4-2-1含) 円 | 2018予算額(4-2-1含) 円 | 2019予算額(4-2-1含) 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)
	【継続的取組】 ・無作為抽出区民アンケートの実施(1回) ・市民の声、ご意見箱への迅速な対応(原則2週間以内) ・区役所全職員に対して市民の声の事例共有を行い、組織全体で広聴に対する意識付けを図る。 【重点的取組】 ・若年層を対象を限定した区民アンケートの実施 ・市民の声の平均回答日数を本市の全所属で常に上位3位以内をめざす。 【改定履歴あり】	①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:41.9% ②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:81.0% 【撤退・再構築基準】 ・目標①が28%未満の場合、取組を再構築する。 ・目標②が61%未満の場合、取組を再構築する。
		前年度までの実績
		[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を活用。 ・職員への市民の声の事例共有6回 [2018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を活用。 ・職員への市民の声の事例共有8回

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 ・若年層へのアプローチが課題となっている事業が複数あることから、年2回の無作為抽出区民アンケートの内1回を若年層を対象を限定して実施する。
	戦略に対する取組の有効性	—	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 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
	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: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:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組4-1-2

【区政会議の効果的な運営】

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)

2017決算額	398千円	2018予算額	608千円	2019予算額	781千円
---------	-------	---------	-------	---------	-------

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>【継続的取組】</p> <p>①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政会議における意見への対応状況を区政会議委員に説明する。</li> <li>・区の取組について、委員から評価を受け、平均化したものを公表する。</li> </ul> <p>②区政会議と地域活動協議会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年度は委員の改選があるため、改選前の委員を対象に区政会議の運営に関するアンケートを行い、アンケート結果を活用することでPDCAの実施をより効果的なものにする。</li> <li>・委員改選の直後に区政運営に関する勉強会を開催し、委員の理解度向上を図ることで効率的な区政会議の運営につなげる。</li> </ul>	<p>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90%以上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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100%</li> </ul> <p>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。</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>①上記目標が●%(2018年度の24区平均)未満の場合、取組を再構築する。</p> <p>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を下回った場合、取組を再構築する。</p>
	前年度までの実績	<p>①施策等に反映した取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2016年度13件</li> <li>・2017年度20件</li> <li>・2018年度23件</li> </ul> <p>②地域団体選定委員の地域活動協議会からの選定状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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
	<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>		10月に約半数の委員が改選となるが、新任委員も含めた会議を円滑に運営していく必要があるため、委員改選後初となる区政会議の前に勉強会を実施することで委員の区政会議への理解度向上を図る。改選前の委員に実施した区政会議の運営についてのアンケート結果から、区政会議の課題分析や改善策検討を行い、効果的にPDCAサイクルを実施していく必要がある。
	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
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	<p>①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>③:撤退・再構築基準未達成</p>	
戦略に対する取組の有効性	—	<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>

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年間を念頭に設定>	戦略(中期的な取組の方向性)
	・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	・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。
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)	・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。
	・区の様々な取組(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+	・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。

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	
			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: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)

		2017決算額	26,511千円	2018予算額	30,940千円	2019予算額	30,422千円
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)					
	【継続的取組】 ・広報誌「よどマガ!」を毎月定期的に発行し、市政・区政・身近な地域情報を区民に届ける。(12回) ・情報発信に関する区民ニーズを把握する。(3回以上) ・広報担当者向けの講座や研修の受講及び区職員向けの広報研修を実施し、広報人材を育成する。(1回) ・SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める様々な取組を進め、区民同士または区民と行政がつながり、地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行うとともに、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。	・区の様々な取組(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:43% ・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					
	【重点的取組】 ・広報誌に区民参加型のコーナーを設けるなどエンターテインメント性を持たせる仕組みを検討する。 ・SNSでは、フォロワー数増加に向けた取り組みを強化し、将来的には意識調査が有効に実施できる規模のフォロワー数をめざす。	【撤退・再構築基準】 ・上記目標に対し、区の様々な取組(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。 [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(Twitter2,757件、Facebook90件) ・「YODO-REPO」発行(6回) [2018年度] ・広報誌の全戸配布及び地域課題解決型広報誌配布事業継続実施。 ・SNSの情報発信(Twitter2,691件、Facebook113件) ・「YODO-REPO」発行(5回発行済み、1回発行予定) ・夢ちゃんブログ(2019年2月開始済)					

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		・地域間の情報の広がり支援のための、各地域活動協議会及び区役所をつなぐツールとしたグループLINEの導入に向けて、グループLINEで得た情報の効果的な活用方法について検討していく必要がある。 ・上記広報支援と広報誌に区民参加コーナーを設けるにあたっては、現行の広報誌では紙面数が不足するため、広報誌に広告を掲載することでの紙面数増加について調整中。(紙1枚の増で4面増、内2面を広告、2面が活用可能となる)
	戦略に対する取組の有効性	—	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	
		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)



めざす成果及び戦略 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) 「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(成果)指標(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
		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	

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—改革の柱2 IV-ア②)

	2017決算額	— 円	2018予算額	— 円	2019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)				
	<b>【継続的取組】</b> ・区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付けに則した接遇研修など必要な取組を実施する。(年1回) ・優れた接遇の職員表彰を行う。(年1回)  <b>【重点的取組】</b> ・区役所内レイアウトをプライバシーやバリアフリーに配慮したつくりとなるように検証し、最適な庁舎のあり方について検討する。	・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(5点満点)での点数:3.9点以上(★★以上) <b>【撤退・再構築基準】</b> ・上記調査で★1つ(3.5点未満)の場合、取組を再構築する。  前年度までの実績 [2018年度] ・窓口サービスに則した接遇研修実施 ・優れた接遇職員を職員表彰実施 ・各自セルフチェック実施				

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 接遇研修(9~10月実施予定)。職員表彰(R2年2月予定)。従来、業務改善・標準化など各課題に取り組んできたが職員接遇向上を最重要課題とし業務カイゼンチーム会議を窓口・電話・庁舎の3部会で編成し、プライバシー等に配慮したレイアウトを検討していくこととした。さらに業務カイゼンチームメンバーを中心に全職員へ当区作成のマニュアルの更なる深化を図るため、前年度窓口格付けで指摘された項目を追記し、業務カイゼンチーム会議で議論し改訂した(8月済)。また、各担当のマニュアルの実践状況を業務カイゼンチームで相互に現地確認していくため、接遇チェック表及びセルフチェック表を作成した(8月)。今後、セルフチェック及び相互現地確認を実施していく(9~11月予定)。
	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
	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
	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)

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年間を念頭に設定>	戦略(中期的な取組の方向性)
	・「全体の奉仕者」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。
	アウトカム(成果)指標(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
	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)

	2017決算額	— 円	2018予算額	— 円	2019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)				
	【継続的取組】 ・不適切な事務処理をおこさせない職場風土の醸成(朝礼で都度注意喚起)し、発生した事務は標準作業書を作成する。(発生件数分) 【重点的取組】 ・コンプライアンス意識の向上にむけ、業務改善提案をしやすい職場づくりをめざし、上司より部下へ積極的に声かけ(都度注意喚起)を行うとともに、実施状況を定期的な会議等で確認する。	①不適切な事務処理事案の件数:10件以下(2018年度より10%減) ②日頃からPDCAサイクルを意識して事業に取り組んでいる職員の割合:89%以上 【撤退・再構築基準】 ①不適切な事務処理事案の件数が2017年度結果より10%増の場合は取組を再構築する。(17件以上) ②大阪市全所属の平均以下の場合、取組を再構築する。				
		前年度までの実績 【2018年度】 ・業務カイゼンチーム会議(6回実施済み) ・業務カイゼン提案実施済 ・5Sチェック及び改善指導実施済 ・標準作業書作成(8件:発生件数12件の内4件は不要)				

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 不適切な事務処理が6月より約1か月で連続4件発生したことから「非常事態宣言」を発令。所属統一改善策として事務処理状況の明確化と各作業の証跡の記載を実施することとし、不適切な事務発生が発生した事務において、随時、導入している。
			業務改善提案(区役所ダイエツ)の募集開始。(8月済) 平成30年度コンプライアンスアンケート結果に対する改善策を各課で検討する(9月予定)
	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
	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
	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)