

具体的取組3-1-1【市民活動の理解促進】			
主な取り組み内容 ・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）	業績目標	①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%	達成状況 ① 39.3% ② 34.6%
		②地域活動協議会を知っている区民の割合：35%	
	課題	・地域活動協議会を知っている割合は、目標に達しなかったものの前年度より13.4%も向上したが、身近な地域でのつながりを肯定的に感じている割合は、効果的な情報発信ができていなかったことが課題で前年度以下の結果となった。	
主な取り組み実績 ・あらゆる広報媒体を活用した情報発信回数：650回	改善策	区政会議でいただいたご意見を参考に整理する。	

具体的取組3-1-2【地域状況に応じたきめ細かな支援】			
主な取り組み内容 ・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）	業績目標	①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%	達成状況 ① 78% ② 84.3% ③ 7件
		②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%	
	③派遣型の地域公共人材が活用された件数：1件		
課題	中間支援組織の支援に満足している割合や地域公共人材活用件数は目標を達成したが、地域に即した支援を受けていると感じた割合が低く、地域のニーズに応じた支援を提供できていない。		
主な取り組み実績 ・地域の活動に役立つ情報の収集と提供：年4回 ・地域の実情に即した支援の継続：18地域 ・派遣型地域公共人材の情報発信：年4回	改善策	区政会議でいただいたご意見を参考に整理する。	

具体的取組 3-2-1 【様々な活動団体の連携・協働】			
主な取り組み内容			達成状況
<p>・ 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）</p> <p>・ 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）</p>	業績目標	・ 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：5件	11件
	課題	全体的には順調であるが、連携を行っていない地域がある。	
	改善策	中間支援組織を通じて、全地域が連携を行うよう地域特性に応じた具体的なコーディネートを行う。	
主な取り組み実績			
<p>・ テーマ型団体同士の交流会を開催：2回、コーディネート：29件</p> <p>・ 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：25回</p>			

具体的取組 3-2-2 【CB/SB化、民間助成金等活用支援】			
主な取り組み内容			達成状況
<p>・ 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）</p> <p>・ 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）</p>	業績目標	・ 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	1件
	課題	コミュニティ回収や広報誌のコミュニティ配布については区内での需要創出に一定の目途がつき、新たなCBやSBをいかに創出していくかが課題となっている。	
	改善策	<p>・ 中間支援組織と連携し、地域が自主財源を確保する取組みとその手法について情報提供することで、地域のニーズ喚起を行う。</p> <p>・ 様々な活動団体の連携・協働においてCBやSBにつながるような動きがあれば、区として可能な範囲でサポートしていけるよう、各種団体のニーズ把握に努めていく。</p>	
主な取り組み実績			
<p>・ CB/SB化、社会的ビジネス化の仕組みの構築：提案地域 4地域</p> <p>民間助成金等活用支援：活用事例：6件</p>			

具体的取組 3-2-3 【放置自転車対策】			
主な取り組み内容	業績目標		達成状況
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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） 			<ul style="list-style-type: none"> ・ 協議会が取組む啓発活動の参加人数延べ1,500人以上 <p style="text-align: right;">1,556人</p>
主な取り組み実績	課題		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 放置自転車対策協議会による啓発活動 71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 20回 ・ 店舗への協力依頼、アンケート調査未実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取り組み内容はアンケート調査を除き予定通り実施。アンケート調査については、店舗前をきれいにする取り組みとして、190店舗に協力依頼を4回行ったが、協議会で調査を精査できなかったため未実施となった。 ・ 区内の放置自転車台数は下げ止まりの傾向にあるが、これまでの取り組みを継続するとともに、西中島の繁華街、十三の商店街当地域の特性に応じた対策が必要である。 		
	改善策		
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 協議会での各地域の特性に応じた効果的な取り組みを検討し、実施する。 ・ 店舗へのアンケートについては、協議会で議論を行い調査を実施す 	
具体的取組 4-1-1 【多様な区民のニーズや情報の的確な把握】			
主な取り組み内容	業績目標		達成状況
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>[計画]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ 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% <p style="text-align: right;">38.5%</p>
主な取り組み実績	課題		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 区民アンケート（1,500人無作為抽出） 2回実施 ・ 市民の声の対応 ・ ご意見箱への回答（ロビーでの掲示） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区民アンケートにおいて、回答率の低い若年層の回答率を向上させる事が必要。 		
	改善策		
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 手軽に回答ができるようなアンケートを作成する。また、若年層の回答率が高い電子アンケートシステムを積極的に活用してもらうようにアンケート送付時に工夫する。 	

具体的取組 4-1-2 【市政の総合窓口としての区役所】		
主な取り組み内容	業績目標	達成状況
<p>○区民に身近な総合行政窓口としての機能の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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% 	<p>71.3%</p>
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・当区で回答を行う市民の声については区独自ルールで短縮を心掛けているが、回答日数を要している案件もある。 ・相談や問い合わせ内容について適切、迅速に対応できるように、区役所職員全体の対応能力の底上げが必要。
<p>主な取り組み実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の声の対応内容等を規定の処理期限内回答を実施した。 ・適切な所管部署への伝達を受付日から2開庁日以内に行った。 ・職員への市民の声の事例共有8回行った。 	改善策	<ul style="list-style-type: none"> ・当区のルール上の回答日数が過ぎている案件について、進捗状況を確認し、催促や回答が遅れている理由を把握する。 ・各課に寄せられる様々な相談や問い合わせへの対応事例について、参考になる様なものは区全体で共有することで、職員一人一人のノウハウの蓄積を効果的に行っていく。

具体的取組 4-1-3 【区政会議の運営】

主な取り組み内容		達成状況
<p>①区政会議の運営についての効果的なP D C Aの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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"> ・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。 	<p>業 績 目 標</p> <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、</p> <ul style="list-style-type: none"> i .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62%以上 ii .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65%以上 <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>① i 77.3%</p> <p>① ii 72.7%</p> <p>②維持</p>
<p>主な取り組み実績</p> <p>①区政会議の運営についての効果的なP D C Aの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区政会議の運営について委員を対象としたアンケートを実施した。アンケート結果に基いた区政会議の運営における改善案を試行実施した。試行実施の感想を委員に求め、より多くの委員が活発に意見交換のできる区政会議をめざした。 ・区政会議での委員の意見について、これまで対応方針は示していたが、その後の状況がどうなっているのかわからないとの委員の意見があったので、意見を頂いてからしばらく経った「その後の対応状況」を委員に示した。 ・委員から直接評価を受け、公表した。 <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"> ・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した。 	<p>課 題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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果たすことが必要。 <p>改 善 策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より活発な意見交換ができるように会議の運営及び資料を工夫する。 また、来年度は区政会議委員の改選の年に当たるので、新しく委員になれる方にも活発な意見交換が行えるように支援する。 	

具体的取組4-2-1【区民が必要とする情報の発信】			
<p>主な取り組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） ・情報誌「YODO-REPO」を隔月定期的に発行し、区が実施した事業等を区民に報告する。（6回以上） ・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。 	<p>業績目標</p>	<p>①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：40%</p> <p>②ICT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</p>	<p>達成状況</p> <p>①38.7%</p> <p>②1件</p>
<p>主な取り組み実績</p>	<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報が届いているとした区民の割合は上昇しているが、全市平均に届いていない。区民ニーズをつかみ切れていない状況にある。 ・SNSを効果的な情報発信ツールと認識はしているが、フォロワー数が少ないため、その能力を生かせていない状況にある。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌及び情報誌の発行は予定通り行えた。 ・平成30年度の区民アンケートにおいて「情報が区役所から届いている」とした区民は38.7%にとどまった。 ・ICTを活用した区民との対話を促進する取組として、「夢ちゃんブログ」を立ち上げた。また、Twitter・Facebookの双方向性の可能性を探る目的で、各SNSのアンケート機能を利用しアンケートを実施した。 	<p>改善策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌での情報発信において、現在より、読んでもらえる、捨てられない広報誌を目指して、より一層の紙面の充実及びエンターテイメント性の向上を図る。 ・SNSにおいては、Twitter・Facebook・ブログによる情報発信を増やし、イベント情報などで区民の興味を引き、区役所HPの区政情報にも流れてもらうような発信手法をより充実させる。 ・Twitter・Facebookを利用したアンケートは今後も実施し、区民ニーズの把握に努める。 	

具体的取組4-3-1【窓口サービスの向上】			
主な取り組み内容 ・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。	業績目標	・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（5点満点）での点数：3.8点以上（★以上）	達成状況 3.4点（★）
		課題	人事異動による職員の入れ替わりがある中、習得した接客技術を全ての職員が維持し実践することが出来ていないことから組織全体のルールとして維持・向上していくことが課題である。
主な取り組み実績 ・外部講師による接客研修（8～10月全職員対象）実施。 ・区長職員表彰にて優れた接客対応職員を表彰。 ・各職員がセルフチェックシートを使用し、自らの接客力を再チェック。（11月） ・待合スペースが狭隘であった3階フロアを改善。	改善策	引き続き、これまでの取り組みを継続するとともに今回の指摘ポイント特に2点の具体改善策を講じることで更なるスキルアップを図る。	

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】		
<p>主な取り組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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「淀川区ダイエット作戦」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） 	<p>業績目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ①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 ②カイゼン提案により業務の改善指数：50万円以上 ③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 ④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 	<p>達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ①10件 ②4,296千円 ③77% ④12件
<p>主な取り組み実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務カイゼンチーム会議：6回開催 ・区役所ダイエット：（8月実施、10月課長会検証） ・12月を5S強化月間とし各自点検・改善を行い、その結果を各担当職員（主に課長級）相互点検。 ・不適切な事務処理に係る標準作業書作成件数（8件：不適切な事務12件の内、作成が必要なもの全て） 		<p>課題</p> <p>不適切な事務処理事案は減少したが、24区中ワースト4であり、職員の意識向上や基盤整備を引き続き進め、そして向上していく取組の継続は不可欠である。</p>
	<p>改善策</p> <p>5Sの徹底に効果のある各担当による相互点検の回数を増やすことにより職員意識を向上するとともに標準作業書の作成を促進し、効率的な業務運営を進める。</p>	