

具体的取組 1 - 1 - 1 【自助の取組】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 若年層に訴求力の高い新規防災イベントの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新規防災イベントの参加者の満足度：参加者の80%以上 <p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 8月に実施した新規防災イベント「体感型防災アトラクション®」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。
具体的取組 1 - 1 - 2 【共助の取組】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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% <p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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）。

具体的取組 1-1-3 【公助の取組】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ SNSを活用した新たな災害時の情報発信手法を整備する。 	<p>・ 新たな災害時の情報発信手法の利用登録者数：3,800人（2019年3月末時点の淀川区役所Twitterフォロワー数程度）</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

具体的取組 1-2-1 【地域防犯の推進】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<p>・ 「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</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

具体的取組 1-3-1 【地域における見守り支援体制の構築】

当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・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。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・『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 	<p>・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</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>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。</p> <p>[取組み実績]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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

具体的取組 2-1-1 【課外学習の推進（ヨドジュク）・（小学生補習充実事業）】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>〔ヨドジュク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 学力検定を受講開始後と受講終了前の2回実施する。 <p>〔小学生補習充実事業〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>〔ヨドジュク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>〔小学生補習充実事業〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>〔ヨドジュク〕</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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 <p>〔小学生補習充実事業〕</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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 <p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>〔ヨドジュク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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）。 学力検定試験（第1回）を計画通り実施している。 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）。 <p>〔小学生補習充実事業〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。

具体的取組 2-1-2 【学力向上支援（淀川漢字名人育成計画）】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>・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。</p> <p>【継続的取組】</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>【重点的取組】</p> <p>・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。</p>	<p>・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</p>
	課題と改善策及び取組実績
	<p>・6月に宮原中と三国中で実施済。今後は10～1月にかけて21小中学校で実施予定。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>

具体的取組 2-1-3 【子どもの睡眠習慣改善支援（ヨドネル）】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>・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。</p> <p>【継続的取組】</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>【重点的取組】</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p>
	課題と改善策及び取組実績
	<p>・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。</p> <p>・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。</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）】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <p>学習指導員による学習指導、体験学習及びキャリア教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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か所で行った <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>・事業に参加してよかったと感じられる子どもの割合：100%</p>
	<p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

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）】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>・2019年度の年間目標：訪問型病児保育の実会員204名</p>
	<p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>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。</p>

2019年度運営方針の中間振り返り（概要版）

資料1

具体的取組 2-2-2 【発達障がい児等の子育て支援】

当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>・事業を利用して「発達障がいへの理解が深まった」と回答した割合91%以上</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>予定どおり進捗しており、引き続き進捗管理を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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)

具体的取組 2-2-3 【子育ての負担感軽減】

当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て講座「ハッピールーム」を毎月（8月除く）開催に加え、特別篇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『パパと子手帳』を配布すると共に、身近で参加できるように、区内子育て支援施設にて、父親向け子育て講座を開催。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>・子育て講座「ハッピールーム」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の割合が70%以上</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>予定通り進捗しており、引き続き進捗管理を行っていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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篇は今年度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）。 ・11月より全戸配布の“よどマガ”にてQRコード掲載予定。

具体的取組3-1-1 【市民活動の理解促進】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <p>・ 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）</p> <p>【重点的取組】</p> <p>・ 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）</p> <p>・ 転入者向け配布冊子に掲載する地域活動情報の充実</p>	<p>・ 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%</p> <p>・ 地域活動協議会を知っている区民の割合：40%</p>
	<p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>・ 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。</p> <p>（取組実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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

具体的取組3-1-2 【地域実情に応じたきめ細やかな支援】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <p>・ 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）</p> <p>【重点的取組】</p> <p>・ 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）</p>	<p>・ 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%</p> <p>・ 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%</p> <p>・ 地域公共人材が活用された件数：1件</p>
	<p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>・ 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。</p> <p>（取組実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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

具体的取組3-2-1 【様々な活動団体の連携・協働】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【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）</p> <p>【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</p>	<p>・ 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</p>
	<p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>・ 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。</p> <p>（取組実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

具体的取組4-1-1 【広聴機能の充実】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>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%</p> <p>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%</p>
	<p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

具体的取組4-1-2 【区政会議の効果的な運営】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<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"> ・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。 ・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。 <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>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<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"> ・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 ・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% <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>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

具体的取組4-2-1 【区民が必要とする情報の発信】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</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>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<p>・ 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%</p> <p>・ 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</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域間の情報の広がりを支援するための、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）

具体的取組4-3-1 【窓口サービスの向上】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>・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）</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <p>接遇研修（9～10月実施予定）。職員表彰（R2年2月予定）。</p> <p>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）。</p>

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】	
当年度の主な取り組み内容	プロセス指標
<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>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）</p> <p>②日頃からP D C A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</p> <p>課題と改善策及び取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 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（区役所ダイエット）の募集開始。（8月済） <p>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）</p>