

# 淀川区2019年度 運営方針

重点的に取り組む主な経営課題  
(概要版)

令和2年6月30日改定



～みんなの笑顔がつながるまち・淀川区～

# 経営課題 1

## 安全・安心なまちづくり

### めざす成果及び戦略 1 - 1 防災対策

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 日ごろから家庭で水や食糧などを7日分以上蓄えている区民の割合 |                       |
|------|--------------------------------|-----------------------|
| 数値目標 | 2017年度<br>(実績)                 | 6.7%                  |
|      | 2020年度末<br>(中間目標)              | 12%以上<br>(2017年度+5%)  |
|      | 2022年度末                        | 17%以上<br>(2017年度+10%) |

## 具体的取組 1 - 1 - 1 自助の取組

### 当年度の取組内容

#### 【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

### 取組の方向性

- 淀川区ではこれまで自助の取組として区民の防災意識向上に向けて様々な取り組みを実施してきましたが、区民アンケート等からも若年層の防災意識向上が課題となってきました。
- 2019年度においては、若年層をターゲットにした防災イベントを夏休み期間中に実施し、秋以降に各地域で開催される地域防災訓練への参加を促していきたいと考えています。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

新規防災イベントの参加者の満足度

#### 数値目標

|     |       |
|-----|-------|
| 目標値 | 80%以上 |
| 実績値 | 95%   |

#### 【課題と改善策】

若年層に訴求力の高い新規防災イベントを一過性のイベントして終わらせず、若年層のニーズを踏まえた防災啓発の手法等を検討し防災事業に反映させる必要がある。若年層に訴求力の高い防災イベントを実施しながら、防災啓発の効果的な実施の検討を図る。

## 具体的取組 1-1-2 共助の取組

### 当年度の取組内容

#### 【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）

#### 【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。

### 取組の方向性

- 各地域での防災訓練支援や新大阪駅周辺の帰宅困難者対策を継続的に進めることにより、共助の取組を支援していきます。
- 大阪府北部地震や台風など、2018年度に起こった大規模災害での教訓を踏まえ、各地域において避難所開設を行う際の課題を全地域で共有することにより、混乱をできる限り減少できるよう努めていきます。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

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

#### 数値目標

|     |       |
|-----|-------|
| 目標値 | 60%以上 |
| 実績値 | 22%   |

#### 【課題と改善策】

避難所の種類が多く、違いを広く認識してもらうことが難しいため、まずは南海トラフ巨大地震への対策を進めることとして津波避難ビルの認知度を確実に向上させていく。また、津波避難ビルの周知方法についても新たな手法を検討する。

## 具体的取組 1 - 1 - 3 公助の取組

### 当年度の取組内容

#### 【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、I P 無線機 4台）

#### 【重点的取組】

- ・ S N S を活用した新たな災害時の情報発信手法を整備する。

### 取組の方向性

- 大規模災害発生時に区役所が災害対策本部として十分に機能できるよう、職員に対する研修や訓練を実施するとともに、非常用通信設備等、必要な物資も優先順位をつけて段階的に整備していきます。
- 大規模災害時における情報発信の手段として主にTwitterを活用していますが、ユーザーが多いLINEなどのSNSも活用し、より多くの人に重要な災害関連情報を届けられる体制を構築していきます。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

新たな災害時の情報発信手法「淀川区防災LINE」の利用登録者数

#### 数値目標

|     |          |
|-----|----------|
| 目標値 | 3,800人以上 |
| 実績値 | 3,923人   |

#### 【課題と改善策】

淀川区災害対策本部として福祉避難所や津波避難ビル、災害時医療体制の充実など、連携先の拡大を図る必要がある。福祉避難所や津波避難ビルへの協力拡大や連携の充実を図る。災害時医療救護体制協定に基づく医薬品ローリングストックの実現を図る。



# 経営課題 1

## 安全・安心なまちづくり

### めざす成果及び戦略 1 - 2 防犯対策

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 区役所が地域、企業、警察と連携して取り組む防犯活動が、犯罪抑止に役立つと感じる区民の割合 |                      |
|------|----------------------------------------------|----------------------|
| 数値目標 | 2017年度<br>(実績)                               | 93.6%                |
|      | 2020年度末<br>(中間目標)                            | 95%以上<br>(2017年度+1%) |
|      | 2022年度末                                      | 96%以上<br>(2017年度+2%) |

## 具体的取組 1 - 2 - 1 地域防犯の推進

### 当年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 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

#### 【重点的取組】

- ・ 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。

### 取組の方向性

- 各種関係機関と連携した犯罪防止のための啓発活動を引き続き行います。
- 区内街頭犯罪は減少傾向にありますが、発生件数のうち1/3を占めるのが「自転車盗」です。これを減少させるために抑止力となるワイヤーロックとともにひったくり防止カバーを配布する防犯活動を地域や企業と連携して行います。
- 特殊詐欺については近年増加傾向となっているため、警察・区社会福祉協議会・区役所との三者協定を活用するなど、被害が集中している高齢者層への注意喚起を行います。

### 2019年度の取組への自己評価

| 評価の指標 | 「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 |       | 【課題と改善策】<br>引き続き、淀川警察署・防犯協会・社会福祉協議会等とともに地域・企業等と連携してひったくり防止、特殊詐欺被害防止、自転車盗難防止等の防犯対策に取り組む。さらに、市民に不安を与える子ども等への犯罪に対する取組として、子ども見守り活動等への支援の強化やこども110番の家事業の展開を図る。 |
|-------|------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 数値目標  | 目標値                                | 94%以上 |                                                                                                                                                           |
|       | 実績値                                | 91%   |                                                                                                                                                           |

# 経営課題 1

## 安全・安心なまちづくり

### めざす成果及び戦略 1 - 3 地域福祉の推進

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象 | 地域福祉活動に参加した事のある区民の割合 |                       |
|----|----------------------|-----------------------|
|    | 2017年度<br>(実績)       | 17.3%                 |
|    | 2020年度末<br>(中間目標)    | 22%以上<br>(2017年度+5%)  |
|    | 2022年度末              | 27%以上<br>(2017年度+10%) |



## 具体的取組 1－3－1 地域における見守り支援体制の構築

### 当年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・「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。
- ・地域包括支援センター（4カ所）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。

#### 【重点的取組】

- ・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。

### 取組の方向性

- 区社会福祉協議会や、高齢者の支援を専門とする地域包括支援センター（4カ所）、オレンジチーム等とのさらなる連携強化を進めていきます。
- 2018年度は大阪府北部地震や風水害など多くの災害が発生し、区民の意識も変化してきていると考えられるため、地域からの孤立予防、徘徊高齢者等の早期発見、並びに災害時を見据えた平時からの要援護者支援に向けて、区民の身近な圏域での見守り支援体制を構築していきます。
- 2018年度末に改定する「淀川区地域福祉推進ビジョン」の考え方についても区内で広く周知していきます。

### 2019年度の取組への自己評価

| 評価の指標 | 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 |       | 【課題と改善策】<br>見守り相談室の設置から5年が経過し個別の相談件数も順調に増加。関係機関との連携も深まり、地域への認知度も上がってきている。さらなる改善策として、重点地域（モデル地域）を2地域設定し、おせっかい（ちょっとした親切）を地域で実践できる新たな担い手の発掘・育成のための講座を開催する。 |
|-------|----------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 数値目標  | 目標値                                                      | 75%以上 |                                                                                                                                                         |
|       | 実績値                                                      | 67%   |                                                                                                                                                         |

## 経営課題 2

## 教育・子育て支援の充実

### めざす成果及び戦略 2 - 1 学校教育支援

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 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 |                     |                                |
|------|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| 数値目標 | 2017年度<br>（実績）                 | 学力 5 校<br>体力12校     | ※公表22校中                        |
|      | 2020年度末<br>（中間目標）              | 学力 7 校以上<br>体力14校以上 | （2017年度+ 2 校）<br>（2017年度+ 2 校） |
|      | 2022年度末                        | 学力 8 校以上<br>体力15校以上 | （2017年度+ 3 校）<br>（2017年度+ 3 校） |

## 具体的取組 2-1-1 課外学習の推進（ヨドジュク）

### 当年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・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。

#### 【重点的取組】

- ・2018年度から2020年度まで同一の事業者が継続実施し、課外授業を2020年度末まで連続して開講する。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。

### 取組の方向性

- 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です。
- 淀川区では課外学習の推進の取組として「ヨドジュク」と「小学生補習充実事業」を実施しています。
- ヨドジュクではこれまで実施事業者を年度毎に選定し実施していたことから、年度毎の連続性が課題となっていました。2018年度より複数年同一事業者が継続実施できるように内容を見直したことで、年度をまたがっての受講が可能となりました。
- 中学入学前から周知を行うなど、事業効果をより浸透させていくため、参加する生徒数の拡大に向けた取組を強化します。

### 2019年度の取組への自己評価

|       |                                                            |               |                                                                                |
|-------|------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 評価の指標 | ①「週5日以上自宅学習に取り組む」参加生徒の割合<br>②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の割合 |               | 【課題と改善策】<br>受講生の家庭学習の習慣作りの向上を図るため、受講生の個々の学習状況を踏まえ、スモールステップでの日々の課題を与えるなどの工夫を行う。 |
|       | 目標値                                                        | ①30%以上 ②60%以上 |                                                                                |
| 数値目標  | 実績値                                                        | ①29.7% ②76%   |                                                                                |

具体的取組 2-1-1 課外学習の推進（小学生補習充実）

当年度の取組内容

【継続的取組】

- 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。

【重点的取組】

- 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。

取組の方向性

- 課外学習の推進のもう一つの取組として区内小学校児童の基礎学力の向上をめざすため、「小学生補習充実事業」を実施しています。
- 小学校における補習を充実させることで、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期待できます。
- 事業については各学校がそれぞれの状況に応じて実施方法を検討しており、規模の拡充を希望している学校もあるため、2019年度では実施規模を拡大する見込みです。

2019年度の取組への自己評価

|       |                                                   |                  |                                                                                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価の指標 | ①全実施校における年間の平均参加児童数<br>②「以前より授業が分かりやすくなった」参加児童の割合 |                  | 【課題と改善策】<br>2019年度に実施した参加児童を対象としたアンケートで「授業が分かりやすくなかった」と感じた原因がどこにあるのか実態把握に努めるとともに、各校においてもアンケート結果を確認のうえ、授業が分かりやすくなったと感じる参加児童を高める取組とするよう働きかけを行う。 |
|       | 目標値                                               | ①合計360人以上 ②80%以上 |                                                                                                                                               |
| 数値目標  | 実績値                                               | ①456人 ②70%       |                                                                                                                                               |

## 具体的取組 2-1-2 学力向上支援（淀川漢字名人育成計画）

### 当年度の取組内容

#### 【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。

### 取組の方向性

- 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、漢字検定の受験料負担を行っています。
- 漢字検定の実施方法については各学校においてそれぞれの計画に沿った実施方法を立案します。
- 2019年度は中学生だけでなく、新たに小学生も受験料負担の対象とし、小中一貫で漢字検定受験をきっかけとした学力向上をめざします。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

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

#### 数値目標

|     |       |
|-----|-------|
| 目標値 | 60%以上 |
| 実績値 | 60.2% |

#### 【課題と改善策】

学力向上と自尊心向上につなげるため、児童・生徒に適切な受検級を指導してもらうよう、受検級判定用のプリントの活用を各学校に働きかけていく。  
また、すべての学校が負担感なく実施していけるよう、各校の実施担当者との連携を強める。



## 具体的取組 2-1-3 子どもの睡眠習慣改善支援（ヨドネル）

### 当年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・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）
- ・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）

#### 【重点的取組】

- ・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することで、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。

### 取組の方向性

- 睡眠と学習習慣に相関関係があるというデータから、淀川区では子どもの睡眠習慣改善に取り組んでいます。
- 区内の各学校と連携し、睡眠習慣改善に向けた取り組みを効果的に実施していきます。
- 2019年度においては、各専門機関等とも連携し、新しいPR活動の手法を検討しながら啓発を行います。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

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数

#### 数値目標

目標値

区内23小中学校全校

実績値

区内23小中学校全校で実施

#### 【課題と改善策】

小学校に入学した時点で、睡眠習慣の乱れや睡眠の重要性についての認識が低いため、小学校低学年及び未就学期からの取組が重要となっている。未就学期へのアプローチとして、新たなリーフレットを作成するなど、情報発信を強化していく。



# 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)

## 当年度の取組内容

### 【継続的取組】

- ・週1回2時間程度で1コマの定員は6名または9名の個別指導により学習指導を実施。総定員51名。地域で取組まれている子ども食堂とも連携。
- ・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ためのキャリア教育を年6回程度実施。
- ・対象生徒及び保護者に面談し家庭環境状況等を把握。
- ・実施場所は主会場として区内中心部1か所と、区内中心部から離れたサテライト会場1か所の計2か所で実施。

### 【重点的取組】

- ・夏休み等には社会的関心を引き出し、自己肯定感を高め、生きていく上で必要となる様々な力を培う体験学習を実施。

## 取組の方向性

- 淀川区では生活困窮家庭の小中学生を対象にした学習支援事業として「子ども未来輝き事業」を実施しています。
- 高校、大学等への進学、卒業の有無は、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します。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ます。
- 通常の学習塾のような学習指導だけでなく、子ども食堂との連携やキャリア教育も実施しています。
- 2019年度は社会的関心や自己肯定感の向上に向けて、体験学習の内容充実を図っていきます。

## 2019年度の取組への自己評価

### 評価の指標

事業に参加してよかったと感じられる子どもの割合

### 数値目標

|     |      |
|-----|------|
| 目標値 | 100% |
| 実績値 | 82%  |

### 【課題と改善策】

体験学習の実施方法等について改善を図っていく必要がある。事業開始後6年を経過していることから、事業の効果検証を行い、他の事業との関連性なども考慮しながら、事業のあり方について検討していく。

## 経営課題 2

## 教育・子育て支援の充実

### めざす成果及び戦略 2 - 2 子育て支援

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 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 |                       |
|------|---------------------------|-----------------------|
|      | 2017年度<br>(実績)            | 45.7%                 |
|      | 2020年度末<br>(中間目標)         | 51%以上<br>(2017年度+5%)  |
|      | 2022年度末                   | 56%以上<br>(2017年度+10%) |
| 数値目標 |                           |                       |

## 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)

### 当年度の取組内容

#### 【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。

### 取組の方向性

- 病児保育は子どもが病気の場合に利用する保育サービスです。淀川区では、通常の施設型だけでは満たせない病児保育サービスのニーズに対し、市内24区の中でも独自に訪問型病児保育事業を実施することで、共働き世帯でも子育てしやすい環境づくりをめざしてきました。
- 訪問型サービスの需要は区内でも着実に伸びているため、2019年度では利用者の受け入れ態勢の最適化を進めるとともに、効果的な広報の実施により、サービス全体の供給量拡大をめざしていきます。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

訪問型病児保育の実会員数

#### 数値目標

|     |        |
|-----|--------|
| 目標値 | 204名以上 |
| 実績値 | 169名   |

#### 【課題と改善策】

訪問型の利用ニーズがほぼ上限に近づいているために実会員数が上昇していないものと考えられるため、今後は指標を見直し、利用者に対する満足度アンケートにおける肯定的な回答の割合を目標に設定し、質の向上を重視した事業展開へと方針を移行する。

## 具体的取組 2-2-2 発達障がい児等の子育て支援

### 当年度の取組内容

#### 【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に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。

### 取組の方向性

- 発達に遅れや偏りがある子どもの子育ては、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があります。
- 淀川区ではそのような保護者の悩みの解消や負担感軽減につなげるために、カウンセリングや交流会等の取り組みを実施しています。
- 2019年度では保護者以外の方にも広く理解を広げていくために、SNSを活用した事業内容の周知等を新たに実施していきます。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

事業を利用して「発達障がいへの理解が深まった」と回答した方の割合

#### 数値目標

|     |       |
|-----|-------|
| 目標値 | 91%以上 |
| 実績値 | 96%   |

#### 【課題と改善策】

講座の魅力が伝わるよう、引き続き広報の手法を工夫していく必要がある。ホームページに加え、ツイッターやフェイスブックなどSNSも活用し、講座の写真や利用者の感想などを掲載し、積極的に魅力を広く伝えていく。

## 具体的取組 2-2-3 子育ての負担感軽減

### 当年度の取組内容

#### 【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」・子育てマップを発行し、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、区内全域でのサービス向上をめざす。
- ・ワンオペ育児対策として、『パパと子手帳』配布、区内子育て支援施設での父親向け子育て講座を開催する。

#### 【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する。
- ・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

### 取組の方向性

- 淀川区では子育て支援室において幅広い子育て支援を行っています。
- 特に、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ため、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ります。
- また、近年問題となっているワンオペ育児対策として父親向けの取り組みも実施しています。
- 定期的な講座の開催や情報発信においても、保護者のニーズに応じて最も効果的に事業が実施できる手法について、常に検討を進め、改善していきます。

### 2019年度取組への自己評価

|       |                                                 |       |                                                                                                                         |
|-------|-------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価の指標 | 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 |       | 【課題と改善策】<br>区内の子育て支援の施設の利用率及び区の子育て支援の取り組みの認知度の向上に向けた取り組みを引き続き行っていく必要がある。現在の取り組みを継続するとともに、必要に応じて見直しを行い、取り組みの実施方法も工夫していく。 |
|       | 数値目標                                            |       |                                                                                                                         |
|       | 目標値                                             | 70%以上 |                                                                                                                         |
|       | 実績値                                             | 98%   |                                                                                                                         |



## 経営課題 3

## つながるまちの実現

### めざす成果及び戦略 3 - 1 地域コミュニティの活性化

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 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」、「助け合い」、「支え合い」が行われていると感じる区民の割合 |                       |
|------|----------------------------------------------------------------|-----------------------|
|      | 2017年度<br>(実績)                                                 | 42.6%                 |
| 数値目標 | 2020年度末<br>(中間目標)                                              | 50%以上<br>(2017年度+7%)  |
|      | 2022年度末                                                        | 53%以上<br>(2017年度+10%) |

## 具体的取組 3-1-1 市民活動の理解促進

### 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等の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拡充

### 取組の方向性

- 淀川区では、転入・転出が多く、新しい住民のご近所同士のつながりが希薄となっており、区民アンケート結果では、身近な地域のつながりを感じる区民の割合が半数以下となっています。
- 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ます。
- 広報誌「よどマガ！」での地域活動に関する特集記事やSNS等を活用するなど、様々な手法による情報発信を行っていきます。
- より多くの区民に地域活動を身近に感じてもらえるように、区内全地域が自らの地域の情報発信を行えるための支援をしていきます。

### 2019年度の取組への自己評価

| 評価の指標 | 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<br>②地域活動協議会を知っている区民の割合 |               | 【課題と改善策】<br>区の特性である、転入者や若い世代への情報発信に重点的に取り組む必要がある。区の広報誌や転入者向け配布冊子での情報発信に加え、各地域の地域情報の広報小冊子を作成し身近な情報発信を行うことで、地域活動への参加促進と市民活動への理解促進を図る。 |
|-------|-------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | 数値目標                                                  |               |                                                                                                                                     |
| 数値目標  | 目標値                                                   | ①48%以上 ②40%以上 |                                                                                                                                     |
|       | 実績値                                                   | ①44% ②37%     |                                                                                                                                     |

## 具体的取組 3-1-2 地域実情に応じたきめ細やかな支援

### 当年度の取組内容

#### 【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）

### 取組の方向性

- 地域に即した支援を受けられるよう、様々な専門知識やノウハウを持った「地域公共人材」の活用を促していきます。
- 各地域の現状や課題を反映した「地域カルテ」をさらに充実させて、効果的な地域支援につなげていきます。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

- 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
- 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
- ③地域公共人材が活用された件数

#### 数値目標

目標値

 ①79%以上 ②89%以上  
③1件以上

実績値

 ①83% ②87%  
③6件

#### 【課題と改善策】

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値を達成したが、自分の地域に即した支援を受けていると感じた割合は前年度より2.4%向上したものの目標値には達しなかった。地域のニーズに応じたきめ細やかな支援を提供する必要がある。中間支援組織と連携し、区社協や学校、警察、医療機関、福祉施設等、関係機関と幅広く連携し、地域ニーズを正確に把握し、地域課題に即した支援を行う。

## 経営課題 3

## つながるまちの実現

### めざす成果及び戦略 3 - 2 多様な協働の推進

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象 | 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 |                       |
|----|------------------------------------|-----------------------|
|    | 2017年度<br>(実績)                     | 11件                   |
|    | 2020年度末<br>(中間目標)                  | 26件以上<br>(2017年度+15件) |
|    | 2022年度末                            | 36件以上<br>(2017年度+25件) |

## 具体的取組 3-2-1 様々な活動団体の連携・協働

### 当年度の取組内容

#### 【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

### 取組の方向性

- 区内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ります。
- 2019年度についても、テーマ型団体同士の交流会や、個別・団体・企業等との連携をコーディネートして様々な協働支援をしていきます。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

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

#### 数値目標

|     |      |
|-----|------|
| 目標値 | 5件以上 |
| 実績値 | 11件  |

#### 【課題と改善策】

全体的には順調であるが、NPO及び企業等と連携した取組を行っていない地域もある。中間支援組織を通じて、NPO及び企業等全地域が連携を行えるよう、地域特性に応じたきめ細やかなコーディネートを行う。



## 経営課題 4

## 区民のための区役所づくり

### 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

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 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 |                       |
|------|---------------------------------------|-----------------------|
| 数値目標 | 2017年度<br>(実績)                        | 62.5%                 |
|      | 2020年度末<br>(中間目標)                     | 73%以上<br>(2017年度+10%) |
|      | 2022年度末                               | 83%以上<br>(2017年度+20%) |

## 具体的取組 4-1-1 広聴機能の充実

### 当年度の取組内容

#### 【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】

- ・ 若年層に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。

### 取組の方向性

- 淀川区では毎年2～3回の区民アンケートを実施しており、その時々の方政策的な課題に応じた設問とするとともに、区民ニーズを的確に把握するために設問の文章表現にも工夫を重ねてきました。2019年度は他区や他都市の事例も参考にしながらこれらの取り組みを実施していきます。
- 市民の声に対しては、大阪市全体のルールで原則2週間以内に回答することとされていますが、淀川区ではさらにこの期間を短縮するように努め、申出人に対して迅速な対応を心掛けてきました。大阪市の区・局、全53所属の中で常に上位3位以内の平均回答日数となるよう、重点的に取り組んでいきます。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

- 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
- 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

#### 数値目標

|     |                   |
|-----|-------------------|
| 目標値 | ①41.9%以上 ②81.0%以上 |
| 実績値 | ①39% ②77%         |

#### 【課題と改善策】

区民ニーズを適切に区政運営に反映し、一層のサービスの向上をめざすために、社会情勢の変化に対応した、より効果的な区民ニーズの把握が必要である。区民ニーズの把握手法や区民アンケートの回答率の向上策について、他区や他都市の事例を参考に内容を検討し、可能なものを実施する。

## 具体的取組 4-1-2 区政会議の効果的な運営

### 当年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・区政会議における意見への対応状況を委員に説明。
- ・区の取組に対する委員評価を公表。
- ・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。

#### 【重点的取組】

- ・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実施する。
- ・委員改選の直後に区政運営に関する勉強会を開催。

### 取組の方向性

- 区政会議は、区長が、区の行政を運営していくにあたって、お住まいの区の実情や特性に応じて、区の行政を、その計画段階から、幅広い区民の方々との対話や協働により推進していくための仕組みです。
- この仕組みを機能させるために会議運営についての効果的なPDCAの実施や地域活動協議会との連携が重要となってきます。
- 2019年度は2年に一度の委員改選の年であるため、改選前の委員の意見集約と改選後の勉強会実施により、会議の連続性を損なうことのない会議運営をめざします。

### 2019年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

- ①十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
- ②意見に対して区役所から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
- ③地域団体選定委員は、18名全員が地域活動協議会からの推薦である状況を維持

#### 数値目標

|     |                            |
|-----|----------------------------|
| 目標値 | ①90%以上②100%<br>③現状の18地域を維持 |
| 実績値 | ①81% ②95%<br>③現状の18地域を維持   |

#### 【課題と改善策】

区政会議の運営についてのアンケートなどを用いて区政会議の運営方法についての意見を聴取し、前例にとらわれることなく、現在の委員構成にとって最も効果的な会議の運営に向けた改善を進める。区役所や区政会議委員との間で活発な意見交換が行われるよう、配席の工夫やわかりやすい資料の作成を行うとともに、より一層区政運営の参考になるよう、議題についてはその都度具体的に課題や目的を示していく。

## 経営課題 4

## 区民のための区役所づくり

### めざす成果及び戦略 4 - 2 区民の立場に立った情報発信

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 区政に関する必要な情報が届いていると感じている区民の割合 |                       |
|------|------------------------------|-----------------------|
|      | 2017年度<br>(実績)               | 35.9%                 |
|      | 2020年度末<br>(中間目標)            | 46%以上<br>(2017年度+10%) |
|      | 2022年度末                      | 56%以上<br>(2017年度+20%) |
| 数値目標 |                              |                       |

## 具体的取組 4-2-1 区民が必要とする情報の発信

### 当年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 広報誌「よどマガ！」を毎月発行。
- ・ 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る。

#### 【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。
- ・ SNSのフォロワー数増加に向けた取組強化。

### 取組の方向性

- 広報誌「よどマガ！」は、全戸配布しており、淀川区で最も有力な情報発信ツールとなっていますが、区政情報をお届けするのみではなく、区民の皆さんの色々な作品を掲載するような「区民参加型の広報誌」などについて常に検討を重ねています。
- 一方で、近年はSNSなどの活用による電子的な情報発信にも積極的に取り組んでおり、フォロワー数において24区中Twitterで1位、Facebookで3位と成果がでていところす。
- 2019年度は、これらの情報発信ツールを効果的に活用できるよう、発信内容の再検討やSNSフォロワーの増加に向けた取り組みを重点的に進めていく方針です。

### 2019年度の取組への自己評価

| 評価の指標 | 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 |        | ②ICTを活用した区民との対話を促進する取組を新たに創出 |  |
|-------|---------------------------------------------------|--------|------------------------------|--|
|       | 目標値                                               | ①43%以上 | ②1件以上                        |  |
| 数値目標  | 実績値                                               | ①41%   | ②1件                          |  |

#### 【課題と改善策】

有力な情報発信ツール・広報誌については、現状の企画に拘ることなく、区民ニーズが高い企画があれば取り入れるなど、より読んでもらえる広報誌にするため紙面の充実を目指す。SNSの活用では、柔らかい表現などで、親しみやすい発信を増やす。区役所からの固い内容、固い表現といったイメージを変えるべく取り組む。



## 経営課題 4

## 区民のための区役所づくり

### めざす成果及び戦略 4 - 3 窓口サービスの向上

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象   | 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 |                  |
|------|--------------------------------------|------------------|
|      | 2017年度<br>(実績)                       | 3.7点<br>(★★)     |
|      | 2020年度末<br>(中間目標)                    | 4.0点以上<br>(★★)   |
|      | 2022年度末                              | 4.5点以上<br>(★★★★) |
| 数値目標 |                                      |                  |

## 具体的取組 4-3-1 窓口サービスの向上

### 当年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・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）
- ・優れた接遇に対し職員表彰を行う。（年1回）

#### 【重点的取組】

- ・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。

### 取組の方向性

- 大阪市全体で実施している区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け（5点満点）において、淀川区役所は2016年度まで★1つ（3～3.5点）でしたが、継続的な接遇向上の取り組みにより2017年度に3.7点を獲得し、★2つの格付けとなりました。
- 引き続き接遇向上の取り組みを積極的に実施することで、中期的に★3つの格付け取得をめざしていきます。
- 2019年度は従来の職員向けの取り組みとともに、2017年度の覆面調査でマイナス要因となった、区役所内の十分な導線確保や、窓口利用者等におけるプライバシー確保の工夫を進めていけるよう、ハード面での最適化も検討していきます。

### 2019年度の取組への自己評価

| 評価の指標 | 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での点数（5点満点） |              | 【課題と改善策】<br>窓口格付調査では、「職員間にかなりのレベル差があり、基本的な所作は全員ができるように」と指摘されるなど全職員の基本的所作の浸透が不十分であることが明らかになった。指摘事項を踏まえた改善策を「淀川区接遇マニュアル」へ反映するとともに全職員が遵守を日々の業務で意識するような取組を検討し実施する。 |
|-------|------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 数値目標  | 目標値                                            | 3.9点以上（★★以上） |                                                                                                                                                                |
|       | 実績値                                            | 3.4点（★）      |                                                                                                                                                                |

## 経営課題 4

## 区民のための区役所づくり

### めざす成果及び戦略 4 - 4 効率的な区行政運営

#### 成果指標（淀川区将来ビジョン2022数値目標）

| 対象 | 実現した職員提案による改善指数<br>(金額換算累計額：千円未満切り捨て) |                             |
|----|---------------------------------------|-----------------------------|
|    | 2017年度<br>(実績)                        | 2,712千円                     |
|    | 2020年度末<br>(中間目標)                     | 4,212千円以上<br>(2017年度+150万円) |
|    | 2022年度末                               | 5,212千円以上<br>(2017年度+250万円) |

## 具体的取組 4-4-1 効果的・効率的な業務運営

### 当年度の取組内容

#### 【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。

### 取組の方向性

- 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を持つことが重要であり、職員が前例にとらわれない自由な発想を提案し、その実現を組織でめざしていく職場環境が重要です。
- 職場内でのコミュニケーション促進の取り組みによって風通しのいい風土を醸成していく事で、改善提案を行いやすい職場環境の実現につなげていきます。

### 2019年度の取組への自己評価

| 評価の指標 | ①不適切な事務処理事案の件数<br>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 |                                | 【課題と改善策】<br>不適切事務の内、6件は旧年度中の誤処理が発覚（発生）したものでその多くは事務遅延に起因するものであった。業務繁忙など発生リスクの高い作業環境の改善や職員間（部下から上司）が自由に意見が言えるコンプライアンス意識の高い風通しの良い職場づくりが課題である。 |
|-------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | 数値目標                                                | 目標値                            |                                                                                                                                            |
|       | 実績値                                                 | ①10件以下（2018年度より10%減）<br>②89%以上 |                                                                                                                                            |
|       |                                                     | ①13件 ②91%                      |                                                                                                                                            |