

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・防犯)

主なSDGsゴール

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

・安全で安心して住み続けたいまちをつくるため、自助・共助を軸とした取組により地域防災力が向上した状態であるとともに、地域や企業・警察等各種関係機関と連携した取組により犯罪抑止機運が高まっている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

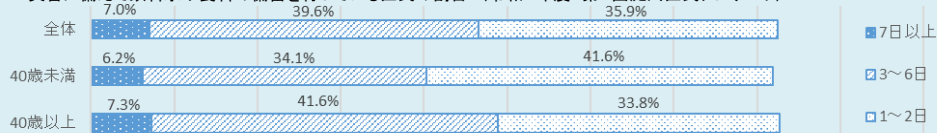
【大阪市、淀川区の状況】

- ・大阪市防災・減災条例(平成27年2月1日施行)
- ・淀川区地域防災計画の改正(平成28年3月)
- ・大阪市防災アプリリリース(平成28年3月)
- ・大阪市業務継続計画(第1版)策定(平成28年3月)
- ・淀川区役所事業継続計画(防災業務)委員会立上げ(平成29年6月)
- ・淀川区防災LINEの運用(令和元年8月)
- ・淀川区防災マップ(Google Map版)の運用(令和2年6月)

【地域の状況】

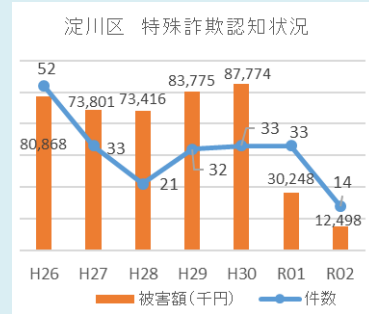
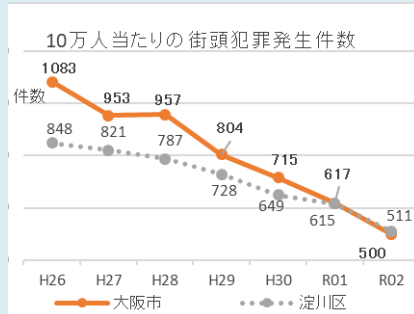
- ・地域防災訓練の実施 [平成30年度]8,087名、[令和元年度]6,230名、[令和2年度]1,403名
- ・避難所開設訓練 [平成30年度]7地域、[令和元年度]9地域、[令和2年度]4地域
- ・地区防災計画 全18地域で策定

災害に備えて飲料水や食料の備蓄を行っている区民の割合（令和2年度 第2回淀川区民アンケート）



【大阪市、淀川区の状況】

- ・街頭犯罪(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([年]淀川区件数/大阪市件数)[平成27年]821/953、[平成28年]787/957、[平成29年]728/804、[平成30年]649/715、[令和元年]615/617、[令和2年]511/500
- ・淀川区内の街頭犯罪発生件数は減少傾向にあるが、市全体の減少率よりもやや緩やかである。
- ・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



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）

- ・災害に備えて飲料水や食料の備蓄を行っている区民の割合については、平成30年度に起こった大阪府北部地震や台風21号等を受け92.5%と比較的高くなっているが、40歳未満の若年層の認識は全体に比べて低い状況にある。
- ・自然災害発生後には地域の防災訓練参加者が増えるが、時間の経過とともに減少してしまう。
- ・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、高齢者が被害者となることが多い。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・水等の備蓄や情報収集等、日ごろの災害への備えについて、若年層を中心により一層啓発する必要がある。
- ・平時の取組の重要性を理解してもらい、防災訓練等に参加する区民を増やしていく必要がある。
- ・犯罪発生状況等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等を継続的に行い、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「自動車関連」「自転車盗」「子どもや女性を狙った犯罪」「特殊詐欺」について、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

- ・課題の一つであった若年層における防災対策の取り組みについては、コロナ禍でも影響を受けないオンラインリモート型の親子向け防災アトラクションの実施やクイズ形式とした啓発動画を制作し啓発活動を行った。
- ・地域における防災活動については、コロナ禍の影響により中止を余儀なくされ訓練内容を変更せざるを得ないケースが発生したが、中止に至るまでの出来る限りの準備を進めており、次年度への活動につながるものとなっている。
- ・公助の取り組みについては、医療機関との災害時における連携協定を締結し、医薬品ローリングストックについても実施することができた。
- ・コロナ禍の影響により、高齢者が在宅で過ごすことが多くなったこともあり、特殊詐欺による被害は収まらず、防止・減少させるための対策を検討することが必要である。

めざす成果及び戦略 1-1 【防災・地域安全対策】

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）	
	・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。 ・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。		・防災意識向上のために、若年層を中心に、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防災訓練・避難所開設訓練・防災啓発等への支援を引き続き進める。 ・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。 ・避難所等災害時における感染症対策に努める。 ・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。	
計画	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	
	・区民アンケートにおいて、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割合を令和4年度末までに17%にする。 ・区民アンケートにおいて、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ている割合を令和4年度末までに96%以上にする。		防災についてはそれぞれの戦略は必要であるが、アウトカム指標である「7日分以上の備蓄」に直接的に結びつくことは難しい状況である。 防犯については今年度もコロナ禍の影響で地域、企業、警察等と連携して取り組む防犯活動の中止を余儀なくされた状態が続いた。	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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 防犯については転入者や区民が多く集まる機会を捉えて備蓄に対する啓発等の取り組みを実施する。 防犯についてはコロナ禍であっても実施可能な啓発活動や情報発信により、犯罪抑止に取り組む。	
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別 全体		
	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割合を令和4年度末までに17%:6.5%		7.0%	B		B
	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ている割合を令和4年度末までに96%以上:88.4%		90.9%	B		B
		A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない				

具体的取組 1-1-1 【防災対策（自助の取組）】

元決算額	12,328千円	2予算額	15,530千円	3予算額	14,295千円
------	----------	------	----------	------	----------

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】 ・防災講座の開催(40回) ・電子媒体(Twitter、Facebook、LINE等)による周知(130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) 【重点的取組】 ・「普段からの備え(ローリングストック備蓄等)」「津波避難ビル等の周知」に重点を置いた情報発信 ・若年層向け啓発動画による情報発信	・区民アンケートにおいて、日ごろから自宅で飲料水や食料など3日分以上備蓄している割合:52%以上 【撤退・再構築基準】 ・上記割合が41%を下回った場合、取組を再構築する。	
計画		前年度までの実績	
		[平成30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 [令和元年度] ・「淀川区防災LINE」の運用開始(8月～) ・防災講座:48回 ・電子媒体による周知:125回 ・区民の集まる場所における周知:105回 [令和2年度] ・「淀川区防災マップ」(Google Map版)の運用開始(6月～) ・防災講座:17回 ・電子媒体による周知:90回 ・区民の集まる場所における周知:79回	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(ii)	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		・目標達成に向けて、引き続き進捗状況の管理を行っていく。 ・防災講座:4回(コロナ禍による需要及び機会の減少) ・電子媒体による周知:83回、区民が集まる場所での周知:30回 ・PC、スマホ、タブレットで参加できるオンラインリモート型の親子向け防災アトラクションを年内に開催予定、啓発動画の制作(3月完成予定) ・くらしの便利帳にローリングストック備蓄等の掲載 ・水害ハザードマップを住家全戸に配布
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
		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)	コロナ禍の影響で、防災講座等を開催する機会や区民が集まる行事の減少はあるものの、実現可能な範囲において取り組んできたところであるが、備蓄率を向上させるためには、これまでの取組を継続しつつ、新たなパターンの取組が必要である。

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	
	・防災講座等の開催12回 ・電子媒体による周知133回、区民が集まる場所における周知93回 オンラインリモート型の親子向け防災アトラクションを開催(12月) ・くらしの便利帳にローリングストック備蓄等の掲載 ・水害ハザードマップを住家全戸に配布 ・若年層向け防災啓発動画を制作し情報発信	コロナ禍の影響で、防災講座等を開催する機会や区民が集まる行事の減少はあるものの、実現可能な範囲において取り組んできたところであるが、備蓄率を向上させるためには、これまでの取組を継続しつつ、新たなパターンの取組が必要である。	
自己評価	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	
	区民アンケートにおいて、日ごろから自宅で飲料水や食料など3日分以上備蓄している割合:33.9%	③ 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	
自己評価	戦略に対する取組の有効性	イ	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)	完成した防災啓発動画による情報発信の期間が短かったため、令和4年度においても様々な情報発信媒体により継続して周知を図る。 若年層の備蓄率を向上するための啓発や取組を充実させる。

具体的取組 1-1-2 【防災対策(共助の取組)】

		元決算額 (1-1-1) 円	2 予算額 (1-1-1) 円	3 予算額 (1-1-1) 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・避難所開設訓練・学習会・防災啓発等への支援(全18地域) ・新大阪駅周辺の帰宅困難者対策(協議会3回開催、実動訓練1回) 【重点的取組】 ・地域が実施する自主的な防災啓発への支援 ・先進的に実施する特徴ある防災訓練等情報の共有化	・区民アンケートにおいて、地域が実施する防災訓練等に参加しようと思った人の割合:77%以上 【撤退・再構築基準】 ・上記割合が66%を下回った場合、取組を再構築する。		
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(ii)	課題と改善策 ※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	—	・目標達成に向けて、引き続き進捗状況の管理を行っていく。 ・コロナ禍の影響により、地域防災訓練等が中止や延期。今後実施される訓練等に対し支援を行う。 ・新東三国地域が刷新した地区防災計画を全地域へ共有 ・新大阪駅周辺の帰宅困難者対策第1回協議会をオンラインにより開催し、今後、協議会の開催(10月・2月)や訓練(11月)を実施予定。	
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		
	・地域防災訓練・避難所開設訓練・学習会・防災啓発等への支援(全18地域) ・新大阪駅周辺の帰宅困難者対策(協議会3回開催、実動訓練1回) ・新東三国地域が刷新した地区防災計画を全地域へ共有	各地域において、訓練等を実施すべく準備を進める中で区役所も支援をしたところであるが、新型コロナ感染拡大の影響により、中止を余儀なくされた地域や訓練内容を変更せざるを得ないケースが多々発生した。コロナ禍での災害に備えるため、感染対策を徹底しつつ、訓練等を積み重ねていく必要がある。		
自己評価	プロセス指標の達成状況	②(i)	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	住民への周知や訓練に参加できる仕組みについても考え、感染対策を徹底した上で、コロナ禍であっても地域が防災活動に取り組めるよう支援を進めていく。	

具体的取組 1-1-3 【防災対策(公助の取組)】

		元決算額 (1-1-1) 円	2 予算額 (1-1-1) 円	3 予算額 (1-1-1) 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】 ・淀川区役所全職員に対する防災研修(年1回) ・「淀川区災害対策本部実動訓練」の実施(年1回) 【重点的取組】 ・医療機関等との連携協定締結 ・福祉避難所・津波避難ビル・災害時協力事業所等との連携・協力の拡大 ・避難所等における感染症対策の整備	・災害時医薬品ローリングストックを見据えた医療機関等との連携協定の締結:1件 【撤退・再構築基準】 ・締結に至らない場合は事業を再構築する		
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	
	戦略に対する取組の有効性	—	・大阪回生病院と災害時医薬品ローリングストックを見据えた連携協定を年内に締結 ・新任の直近参集者及び区緊急本部員を対象とした研修(8月)及び区災害対策本部設置訓練(9月)を実施 ・災害時協力事業所と防災パネル展(8月)を実施 ・災害時避難所へ感染症対策用品セットを整備中(5月～) ・1月に区災害対策本部実動訓練を実施予定	
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		
	・災害時医薬品ローリングストックを見据えた連携協定の締結並びに災害時医薬品ローリングストックの実施(大阪回生病院) ・新任直近参集者等を対象とした研修(8月)及び対策本部訓練(9月・1月) ・災害時協力事業所と防災パネル展(8月) ・災害時避難所へ感染症対策用品セットの整備	・南海トラフ巨大地震等、大規模な災害に備え、引き続き、福祉避難所・津波避難ビル・災害時協力事業所数を拡充していく必要がある。		
自己評価	プロセス指標の達成状況	①(i)	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	広報誌での募集等により、福祉避難所、津波避難ビルの指定及び災害時協力事業所の登録を促進する。	

具体的取組 1-1-4 【地域安全対策】

		元決算額 (1-1-1) 円	2 予算額 (1-1-1) 円	3 予算額 (1-1-1) 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"> ・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 ・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被害防止活動 ・「こども110番の家」事業を含めた子ども見守り活動への支援 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策を踏まえた防犯啓発の実施と子ども見守り活動への支援の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民アンケートにおいて、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割合：96%以上 【撤退・再構築基準】 ・上記区民の割合が90%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> <p>各種防犯活動の取組が区内の犯罪抑止に「役に立つと感じる」「どちらかといえば役に立つと感じる」と答えた区民の割合</p> <p>[平成29年度]第2回区民アンケート：合計89.8%</p> <p>[平成30年度]第2回区民アンケート：合計88.5%</p> <p>[令和元年度]第2回区民アンケート：合計91.3%</p> <p>[令和2年度]第2回区民アンケート：合計90.9%</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</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・目標達成に向け、引き続き進捗状況の管理を行う。 ・青色防犯パトロール、同報無線、庁内放送による特殊詐欺注意喚起 ・地域や企業と連携した各種啓発活動については未実施 ・警察・区社協・区役所との三者協定に基づき「高齢者スマホ防犯講座」開催予定（10月） ・「こども110番の家」月間に区広報誌「よどマガ！」に記事掲載（8月） 		
	戦略に対する取組の有効性	—	<ul style="list-style-type: none"> 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） 	
取 組 内 容	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
	<ul style="list-style-type: none"> ・新小学1年生への安全マップ下敷きの配布（4月） ・警察、区社協、区役所との三者協定に基づく「高齢者スマホ防犯講座」開催（10月） ・青色防犯パトロール、同報無線、庁内放送による特殊詐欺注意喚起 ・地域安全防犯出前講座の実施（34件） 	<p>高齢者を中心に、特殊詐欺（特に遺言金詐欺）による被害は取らず、防止・減少させるための対策を検討することが必要である。</p>		
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>区民アンケートにおいて、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割合：88.4%</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</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>	③	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>特殊詐欺による被害を防止・減少させるために、地域や警察等と具体的な対策について検討を図る。</p>	
	戦略に対する取組の有効性	イ	<ul style="list-style-type: none"> 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 地域福祉の推進)

主なSDGsゴール

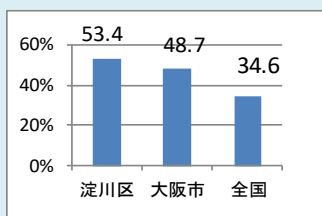
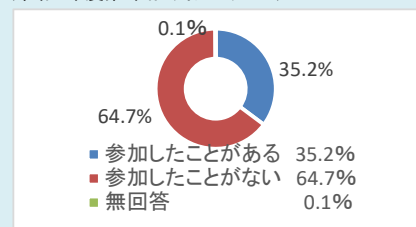


めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

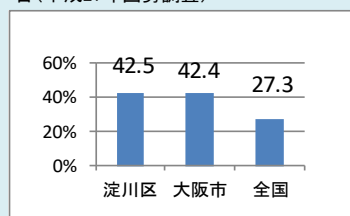
・区民の誰もが住み慣れた地域で安心して生活し続けられるよう多くの区民が地域福祉活動に参加している状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

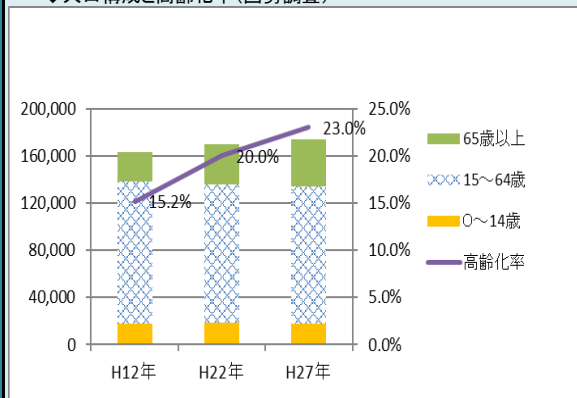
◆地域の福祉活動に参加したことのある区民の割合 ◆単身世帯の割合（平成27年国勢調査）
（令和2年度第2回区民アンケート）



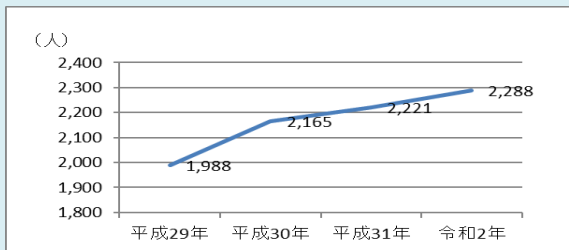
◆高齢者がいる世帯のうち単身の割合（平成27年国勢調査）



◆人口構成と高齢化率（国勢調査）



◆認知症高齢者数（日常生活自立度Ⅱ以上）年次推移（毎年4月1日時点）



◆区内福祉人口（障がい者手帳所持数）

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
精神保健福祉手帳	1,725	1,875	2,023	2,187
身体障がい者手帳	6,641	6,647	6,640	6,648
療育手帳	1,298	1,360	1,447	1,539

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。
- ・障がいを抱えること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（区民アンケート結果）は、平成30年度 15.7%、令和元年度 15%、令和2年度35.2%となっている。
- ・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、急変時の対処の遅れや、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。特に平成30年度以降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を強化した包括的な仕組みづくりが必要である。

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

- ・令和3年度の区民アンケートの結果では、地域福祉活動に参加したことのある割合は昨年より増加している。一方でまだ62.1%の方が「参加したことがない」と回答しており、その理由としては「仕事などで忙しく時間の余裕がない」が32.7%、「情報がないためどのような活動があるのか、どうすれば参加できるのかわからない」が30.1%となっている。新型コロナウイルス感染症の拡大の影響もあり、地域福祉活動がこれまでと同じようには実施しにくい状況にあるが、引き続き情報発信を行い、地域福祉活動への参加を促進していく必要がある。「淀川区地域福祉推進ビジョン」については、区社会福祉協議会と協働して広く区民に周知し、地域福祉の関心を高めるように努めているが、まだまだ認知度が低いことから、引き続き啓発・周知が必要である。
- ・「地域における要援護者見守りネットワーク強化事業」については、関係機関と各地域との連携を深めることで徐々に地域に定着してきた。新型コロナウイルス感染症の影響により相談件数等が増加していることから、引き続き、相談支援体制を充実させていくことが必要である。

めざす成果及び戦略 1-2 【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>		戦略（中期的な取組の方向性）	
	・地域福祉活動に参加したことがある区民が増えることで、区民同士の見守りや支え合いが行われる状態。 アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・区民アンケートにおいて、地域福祉活動に参加したことがある割合：令和4年度末に27%（令和2年度+5%）		・淀川区地域福祉推進ビジョンの推進により、区民、関係団体、事業者、区社会福祉協議会、区役所等の協力を促進する。 ・地域における要援護者の見守り支援体制の充実を図る。	
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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
	・地域福祉活動に参加したことがある区民の割合：35.8%		35.2%	A
				A
	A:順調 B:順調でない			
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		
	地域福祉活動に参加したことがある区民の割合は増加しているが、新型コロナウイルス感染症の拡大により、これまで通りの地域福祉活動ができない状況も発生している。 今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 今後とも関係機関と連携し、淀川区地域福祉推進ビジョンの普及啓発に努めるとともに、新しい地域福祉活動のあり方を模索・検討していく。			

具体的取組 1-2-1 【地域における要援護者の見守り支援体制の充実】

		元決算額	31,992千円	2 予算額	32,150千円	3 予算額	32,207千円	
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】 ・「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やオレンジチーム等の関係機関、各地域、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。 ・「淀川区地域福祉推進ビジョン」の考え方を区民、各関係団体や関係機関へ周知し、地域福祉活動への参加促進を図る。 【重点的取組】 ・おせっかい（ちょっとした親切）を地域で実践できる担い手の育成のための手法を検討し、実施する。	・おせっかい（ちょっとした親切）を地域で実践できる担い手の育成のための取り組みを2件以上実施。 【撤退・再構築基準】 ・上記目標が1件以下の場合、取組を再構築する。 前年度までの実績 【平成30年度】 ・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 ・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 ・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。 ・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68% 【令和元年度】 ・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：17地域 ・見守り支援ネットワークによる相談支援：実人数350人、延件数1,927件 ・淀川区地域福祉推進ビジョンを改定、その考え方を区民や関係機関に周知 ・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67% 【令和2年度】 ・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：18地域 ・見守り支援ネットワークによる相談支援：実人数969人、延件数3,919件 ・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57%						
	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	地域の見守り活動検討会を2地域で実施する予定であったが、緊急事態宣言により、開催が延期になっている。 今後、1地域で10月に開催予定、もう1地域については開催日未定であるが、年度内には開催する予定である。						
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						
	・10月に地域の見守り活動検討会を1地域で実施。 ・2月に区民ギャラリーで地域福祉推進ビジョンと見守りネットワークの啓発展示を実施。 【「要援護者見守りネットワーク強化事業」の推進】 ・全18地域に対して要援護者名簿を提供し、見守りネットワークの仕組みができた。 ・見守りネットワークによる相談支援・実人数1,276人、延件数4,328件 ・「認知症高齢者見守りネットワーク事業」の推進。新規登録者28名	地域の見守り活動検討会を1地域で10月に開催した。もう1地域については3月に開催予定であったが、まん延防止等重点措置により開催が延期となっている。 継続的取組として推進している「地域における見守りネットワーク強化事業」については、新型コロナウイルスによる生活不安等から相談件数の増加が続いている。 新型コロナウイルス感染症の拡大により見守り活動が制限される中、新しい地域活動のスタイルを模索・検討し、いかにして普段からの地域での見守り活動を実践していくかが重要となっている。						
	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					
	おせっかい（ちょっとした親切）を地域で実践できる担い手の育成のための取り組み（地域の見守り活動検討会）を1件実施。（もう1件については3月に開催予定だったが、まん延防止等重点措置により開催延期）	①(i)	・淀川区地域福祉推進ビジョンの考え方を広く区民、地域へ浸透させるために、引き続き、区社会福祉協議会と連携して周知に取り組み、地域福祉活動への参加促進を図る。 ・「要援護者見守りネットワーク強化事業及び地域見守り活動サポート事業」は区社会福祉協議会への委託事業として継続実施し、平時の見守りと災害発生時の避難支援が一体となった要援護者支援システムの構築をめざす。 ・地域の見守り活動検討会を他地域でも実施していく。					
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 —: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)

主なSDGsゴール



めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間に念頭に設定＞

- 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）

※令和2年度の全国学力・学習状況調査及び全国体力・運動能力、運動習慣等調査は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止。

《令和元年度全国学力・学習状況調査 結果》

合計 得点	小学6年生			中学3年生			
	国語	算数	計	国語	数学	英語	計
全国	63.8	66.6	130.4	72.8	59.8	56.0	188.6
大阪市	58	65	123	70	57	54	181

《令和元年度全国体力・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	計	男子	女子	計
全国	53.61	55.59	109.20	41.69	50.22	91.91
大阪市	52.53	54.47	107.00	41.04	50.13	91.17

※大阪市平均(計)を上回っている淀川区内の学校数

小学校	7校	中学校	3校
-----	----	-----	----

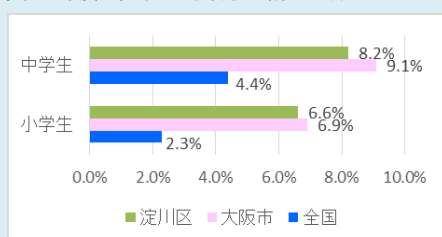
小学校	14校	中学校	2校
-----	-----	-----	----

※全国平均(計)を上回っている淀川区内の学校数

小学校	4校	中学校	2校
-----	----	-----	----

小学校	12校	中学校	2校
-----	-----	-----	----

※区内小中学校の総数：小学校17校、中学校6校

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

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。
- 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、年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。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- 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。

計画評価	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
	<ul style="list-style-type: none"> ・長期間にわたり「まん延防止等重点措置」「大阪モデルのレッドステージ」の期間となり、昨年度に引き続き、感染症対策を徹底する必要があることから、教育活動等の制限や当初予定していた規模(人数)で行うことが難しく、予定どおり進捗することが困難な取組があった。 ・さらに、学校の休校等により、児童・生徒の生活も大きく変化し、今後の学力・体力向上への影響が懸念される。とくに全国体力・運動能力、運動習慣等調査の結果については、全国的に低下傾向だが、大阪市はより顕著な低下傾向となっている。 ・一方で、ICTを活用した学習支援など新たな手法も導入されており、区の取組においても従来の手法だけではなく新たなものを積極的に検討していく必要がある。 ・これまで学力・体力の向上に取り組んできたが、学校での教える力、家庭での育てる力、地域でのサポートする力といったそれぞれが持つ力を高め、いくことが重要である。そのため上記の課題も踏まえ、引き続き事業企画段階から小中学校長、保護者、地域の方々のご意見を踏まえて取組をすすめ、着実に成果に結びつけていく。

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>	戦略(中期的な取組の方向性)			
	<p>・「全国学力・学習状況調査」及び「全国体力・運動能力、運動習慣等調査」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。</p> <p>アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)</p> <p>・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: 令和4年度末までに学力8校(平成29年度+3校)、体力15校(平成29年度+3校)</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・授業のより一層の充実を支援する取組を展開する。</p> <p>・家庭等における自主学習習慣及び学習意欲向上に効果的な取組を展開する。</p> <p>・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。</p>			
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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	<p>・体力について、令和元年度まで上昇傾向にあったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために運動機会が制限されたことも影響し、低下傾向が顕著である。</p>
	児童生徒の学力が全国平均を上回っている区内の小中学校数: 12校	未測定	A	-	<p>今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須</p> <p>・区教育行政連絡会等で意見を聴きながら、今後の取組について検討していく。</p>
	児童生徒の体力が全国平均を上回っている区内の小中学校数: 未測定	未測定	-	-	
		A: 順調 B: 順調でない			
戦略の進捗状況	b				
		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)】	
		元決算額	3,067千円
		2 予算額	3,612千円
		3 予算額	4,508千円
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"> 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。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。 〔ヨドジユク〕 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」で交付されているパウチャー(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。 学力検証を受講開始後と受講終了前の2回実施する。 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 〔小学生補習充実事業〕 区内小学校児童の基礎学力の向上のため、小学校における補習を充実させることで学習習慣の定着を目指す。 実施する想定規模は児童360人(12校)。 未実施校へのヒアリングを継続して行い、規模の拡大を目指す。 <p>【重点的取組】</p> <p>〔ヨドジユク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度に公募して選定した事業者が令和3年度から令和5年度まで連続実施することとなるため、令和2年度までの実施事業者にヒアリングを行う課題抽出し、事業内容の改善を進める。 〔小学生補習充実事業〕 学習習慣を身につけさせるため、放課後だけでなく授業中におけるサポートも試行実施し、効果検証していく。 	<p>〔ヨドジユク〕</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」の回答の割合:30%以上 学力検証結果を比較し、2回目の検証結果が上昇した生徒の割合: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: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」の回答の割合:60%以上 <p>【撤退・再構築基準】</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>	
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	
	<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>	<p>〔ヨドジユク〕</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。今年度から生活リズムチェックシートを作成し、日常生活を見直すきっかけ作りや、家庭内や講師とのコミュニケーションツールとして活用している。 学力検定試験(第1回)を計画通り実施した。 7月末時点において、十三会場23名、美津島会場23名、東三国会場19名の合計65名が受講している。 受講生募集のチラシ・ポスターを区内全中学校へ配付。 〔小学生補習充実事業〕 6月から東三国小、宮原小、西三国小、三国小、西中島小、十三小、神津小、田川小、三津屋小、7月から木川南小の合計10校で実施している。 未実施の7校へヒアリングを行い、実施に向けて調整中。 7月末時点における平均参加児童数の合計は271名。 	
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	
	<p>〔ヨドジユク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 十三中学校、美津島中学校、東三国中学校の3会場にて課外授業を実施した。各会場の受講者数は(受講者/定員)、令和4年2月末時点で、十三が28名/30名、美津島が23名/40名、東三国が18名/30名。 受講生徒数の拡大を図るため、事業周知用ポスター及びチラシを作成し、区内全中学校を通じて全生徒へ配付した。 冬季休業期間を含めた日程で無料体験会を実施した。 区内全中学校の入学説明会において、チラシを配付し、令和4年度新入生へ事業を周知した。 令和2年度実施事業者が令和5年度まで事業を実施することとなった。 今年度より、生活リズムチェックシートを作成し、日常生活を見直すきっかけ作りや、家庭内や講師とのコミュニケーションツールとして活用するなど、これまで培ったノウハウや経験を生かし、事業内容の改善を進めている。 〔小学生補習充実事業〕 12校にて実施し、1校あたりの平均参加人数は34人、実施回数の合計は505回だった。 実施校について、7月時点では10校での実施だったが、未実施校へ開設を促し、10月からは12校での実施となった。 学習習慣を身につけさせるため、授業中におけるサポートについて、2校で試行実施した。参加児童のアンケート結果としては、授業が分かりやすくなったと感じる参加児童の割合が、全体で74.4%のところ、試行実施した2校の結果は、76.5%と78.8%と全体を上回った。 	<p>〔ヨドジユク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 学力検定については、全国統一のテストを実施しており、通常の学校での学習進度に沿ってテストを作成している。令和3年度については、緊急事態宣言期間中の授業時数の減少などの影響により、参加生徒の学習進度に差が出ており、参加生徒が学習していない内容も出題されたことが目標を下回った要因の一つと考えられる。 〔小学生補習充実事業〕 7月時点では10校での実施であったが、未実施校へ開設を促し、最終的には12校での実施となった。新型コロナウイルス感染症の拡大状況の影響も、実施校数が伸び悩んだ要因の一つと考えられる。 	
	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>〔ヨドジユク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 参加生徒へのアンケートで「週5日以上自宅学習に取り組む」と回答する生徒:26.1% 学力検定の結果を比較し、2回目の検定結果が上昇した生徒:37.9% 〔小学生補習充実事業〕 全実施校における平均参加人数の合計:398人 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:74.4% 	<p>〔ヨドジユク〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 生徒一人ひとりに合わせた指導を行うため、理解度の確認や学校での学習進度を確認しながら指導を行う。 〔小学生補習充実事業〕 令和3年度は、4月に小学校へ通知し、5月中旬から事業を実施していたが、令和4年度からはスケジュールを早め、4月1日から事業を実施できるよう改善した。 	
	戦略に対する取組の有効性	<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>一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

具体的取組 2-1-2

【学力向上支援(淀川漢字名人育成計画)】

元決算額 3,538千円 2予算額 3,963千円 3予算額 3,869千円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 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】 <ul style="list-style-type: none"> 区が、区内市立中学校(6校)に通う中学生(1学年)及び、区内市立小学校(17校)に通う小学生(5年生)の漢字検定の受験料を負担する。 各学校においては、漢字検定の受験を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施。 【重点的取組】 <ul style="list-style-type: none"> これまで実施してきた中で明確になった受験手続に係る事務上の留意点を可視化し、事務の効率化と担当教職員の負担を軽減する。 	<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"> 受検者アンケートで、自己肯定感向上の設問に肯定的に回答する児童・生徒の割合:70%以上 <p>(改定履歴あり)</p> <p>【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。</p>
	<p>前年度までの実績</p> <p>[平成30年度]</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、漢字検定の受験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)。 日本漢字能力検定協会「特別賞」を淀川区役所が受賞。 <p>[令和元年度]</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内市立中学校で漢字検定を実施(6校)。 区内市立小学校で漢字検定を実施(17校)。 各学校において、漢字検定の受験を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施(23校)。 日本漢字能力検定協会「特別賞」を淀川区役所が受賞。 <p>[令和2年度]</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内市立中学校で漢字検定を実施(6校)。 区内市立小学校で漢字検定を実施(17校)。 各学校において、漢字検定の受験を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施(23校)。 	

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況 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> <p>【課題】 事業目的である学力の向上に対し、漢検の実施による直接的な効果の検証や立証が難しい。</p> <p>【改善策】 事業目的を変更し、プロセス指標を改定する。全国学力・学習状況調査等において、自己肯定感と学力には、はっきりとした相関関係があることがわかっていることから、当事業においても単に学力向上をめざすのではなく、「検定受験に向けての対策や検定合格の達成経験によって、児童・生徒の自己肯定感の向上や、学習習慣の定着、学習意欲を醸成することで、間接的に学力向上に寄与する」ことを事業目的とする。これに合わせて、プロセス指標も自己肯定感が向上したか測定できるよう改定する。</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>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内市立小中学校で漢字検定を実施(23校)。 各学校において、漢字検定の受験を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施(23校)。 受検日2か月前を目処に各校担当者に対して、申込手続きや検定実施に係る学校の事務作業が円滑に進むように新たに作成したチェックリストにより情報を共有した。 	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の拡大により、受験に向けての事前の取組や受験できなかった児童・生徒が多かった。
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>受検者アンケートで学習意欲向上に肯定的な回答の割合:78.5% ①(i)</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>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> より柔軟に学校の特性に応じた取組となるよう、令和4年度からは漢字検定だけでなく英語検定・英検Jr・数学検定・算数検定等の他検定も学校の選択により受験可能とする予定。 新型コロナウイルス感染症の拡大等により、効果的な事業実施が困難になることも想定されるため、できる限り延期も可能な日程で受験日を設定するよう学校へ依頼する。
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア</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>	

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)

主なSDGsゴール

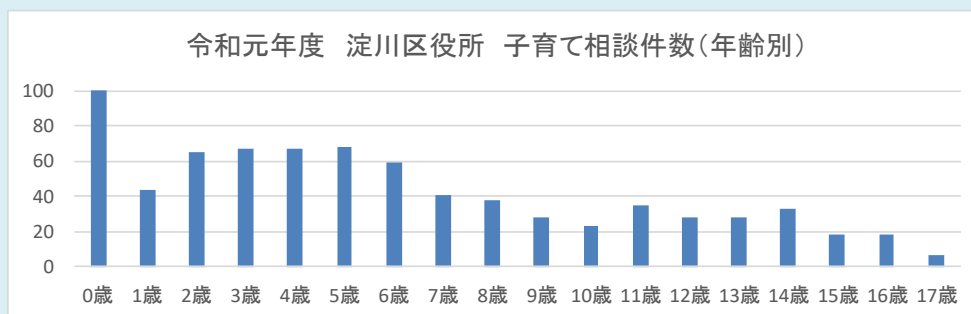


めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

妊娠期から子育て期まで家族全体で子育てに取り組む、また、友人や行政等に子育て相談ができて必要な支援・サービスが受けられる「重大な児童虐待ゼロ」な状態

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・淀川区での子育て相談件数は、令和元年度は766件で、うち児童虐待相談は169件、発達相談は145件となっている。
- ・0歳児への子育て相談件数は100件で、年齢別では全体の13%と最も多い。



・令和元年度淀川区の3か月児健康診査の受診者数1,344名の内、1,023名(74%)に子育て等の助言指導を行っている。これは大阪市平均60%よりも相当高く、当区では、特に0歳児の子育て、発育、発達等について、助言の必要な養育者が多い傾向がみられる。(参考 1歳6か月児健康診査: 受診者数1,313名中、助言指導856件で65%、市平均61%、3歳児健康診査: 受診者数1,234名中、助言指導760件で62%、市平均58%)

・淀川区役所では、主に初産婦を対象に、妊婦教室や離乳食講習会など実践的な育児に関する講座を開催しているが、参加者はほとんど母となっている。

・区政会議で、特に子どもが小さいうちは、身近で気軽に外出しやすい場所が少ないとの意見があった。

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）

・産後の健康管理の困りごとである授乳に関する専門相談は対応できていない。

・淀川区役所が実施する育児に関する講座は平日開催なので、父、祖父母等は参加しづらく、また、参加への呼びかけは母子健康手帳申請に来所する妊婦が中心である。

・地域のボランティアが中心となって運営されている地域子育てサロンは認知度がまだ低い。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

・妊娠期から子どもが0歳児まで子育て支援の強化が必要であり、特に産後早期の外出は容易ではないため、身近な場所で授乳等の専門相談の機会が確保されることが望ましい。

・母が一人で育児を担うのではなく、妊娠期から家族全体で子育てをするという考え方が広がり、定着するような取組みが必要である。

・身近な地域子育てサロンの認知度が上がるように、地域と連携した取組みが求められている。

・新型コロナウイルス感染症の影響下であっても、子どもと妊婦に対して十分な感染防止策を実施しながら、時々の状況に応じて的確に取り組む必要がある。

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

・プレババ・ママ等ファミリー子育て教室については、参加される方も多く、妊娠期から母だけでなく家族全体で子育てをするということに主眼をおいた多岐にわたる内容であり、参加者アンケートの結果からも一定の効果があつたと考えられる。今後は新型コロナウイルス感染症の流行を勘案しながら、プレババ・ママだけでなく、育児支援を担う祖父母等の家族の参加も促していき、さらに家族全体で子育てに取り組めるよう引き続き実施する。

・地域子育てサロン助産師巡回相談については、コロナ禍で地域子育てサロンで開催できず、他の子育て支援施設で18回開催することができた。84組の参加があり、1開催当たり4.6組であった。相談内容は助産師の専門性分野の相談が32%、保健師が対応可能な育児相談等は63%であった。次年度からは、助産師の専門分野の相談は助産師新生児訪問で、育児相談等は地域子育てサロンへの年2回の保健師健康教育時に対応していく。

めざす成果及び戦略 2-2 【「重大な児童虐待ゼロ」に向けた子育て支援】

計画	めざす状態<概ね3～5年を念頭に設定> ・母だけではなく、家族全体で子育てし、また、身近な地域に安心して出かけられる場所がある状態	戦略（中期的な取組の方向性） ・妊娠から家族全体で子育てをするイメージが普及するように、家族で参加できる育児教室等を開催し、きっかけづくりを行う。 ・より多くの区民に、地域のボランティアが中心となって運営されている地域子育てサロンを知っていただくため、乳幼児、産婦の専門相談に対応できる区役所職員等が参加する。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・区民アンケートにおいて、「安心して子育てができる環境である」と感じている割合：令和4年度末までに56%以上(平成29年度+10%)	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	イ	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 区民アンケートにおいて「安心して子育てができる環境である」と感じる割合は41.9%であったが、「安心して子育てができる環境でない」と回答した割合が21.4%であった。理由は「遊ぶ場所が少ない、交通量が多い」等で、これらは長期に検討・改善が必要である。また「わからない」と回答した割合が34.4%であった。今後は「わからない」と回答した方々や幅広い世代に子育て支援施設や子育て教室等の子育て支援について周知する必要がある。	
	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 子育て世代への支援について、地域保健活動等や、他機関とも連携を取りながら、周知・実施する。	
	安心して子育てができる環境である」と感じている割合41.9%		47%	B	B
	A：順調 B：順調でない				
戦略の進捗状況	b	a：順調 b：順調でない			

具体的取組2-2-1 【プレパパ・ママ等ファミリー子育て教室】

元決算額	-	円	2 予算額	2,265千 円	3 予算額	2,691千 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） 本事業の参加者アンケートで「出産・育児のイメージが良かった」と回答したプレパパ、ママの割合が100 %。 【撤退・再構築基準】 上記指標がそれぞれ80 %以下の場合、本事業を再構築する。
	【継続的取組】 ・全市で実施している「プレパパ、ママの育児セミナー」を、祖父母等ファミリーに参加対象者を拡大し、区民対象で実施する。 ・身近な地域でプレパパ、ママ、祖父母等家族で沐浴、抱っこ、着替え体験等を行うことにより、子育てに参加するきっかけを作り、育児に取り組みやすい環境を作る。 ・妊娠からファミリーで育児をするイメージを作り、産後の不安軽減につなげることで虐待を未然に防ぐ。 【重点的取組】 ・令和2年度に開始した新規事業であるため、令和2年度の実施結果を検証し、効果的な事業の構築につなげる。	前年度までの実績 プレパパママ教室を4回実施し160組の参加があった。

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 プレパパ・ママ等ファミリー子育て教室が区内東部(1施設1回)・中央部(1施設3回)の2箇所のみでの実施となっている。実施場所に偏りがあるため、来年度に向けて検討する。
	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	年4回実施し、177組の参加があった。	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 教室に参加し、「出産・育児のイメージが良かった」と回答した割合は98%と高いことから教室の効果はあると考え、次年度も事業継続とする。実施場所の偏りがあるため、次年度は検討する。
	プロセス指標の達成状況	参加者アンケートで「出産・育児のイメージが良かった」と回答したプレパパ・ママの割合：98%	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 取り組みを継続しながら、今後は子育てを支援する祖父母等の家族の参加も促していく。
	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 -：プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組2-2-2

【地域子育てサロン助産師巡回相談】

元決算額 - 円 2 予算額 1,445千 円 3 予算額 1,466千 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"> 身近な地域で開催される地域子育てサロン(地域ふれあい子育て教室)に、保健師、栄養士等区役所職員に加え、新たに助産師が巡回し、参加するきっかけづくりを行う。 助産師巡回により、特に授乳相談など産婦相談を充実させることにより、参加人数を増やす。 出産後の早い段階から、産婦の不安や悩みを解消し、仲間づくりと育児力を高める。 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各地域の子育てサロンが再開されておらず、今後の開催も不透明な状況であるため、子育てサロン以外の場においても助産師が訪問し、授乳相談など産婦の相談を充実させる。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度に開始した新規事業であるため、令和2年度の実施結果を検証し、効果的な事業の構築につなげる。 <p>(改定履歴あり)</p>		<p>本事業の助産師の相談業務において授乳相談などの産婦相談ができて不安が軽減した相談者の割合が100%。</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>上記指標が80%以下の場合、本事業を再構築する。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>子育てサロン等で14か所実施し、乳児58組の参加があった。</p>
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	①(ii)	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各地域子育てサロンが再開されておらず、全地域での実施は非常に困難である。子育てサロン以外の「地域のつどいの広場」等の会場で複数回実施し18回実施できるよう調整する。(8月末時点、2会場で開催済み)</p>
	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
	<p>年18回実施した。(うち地域子育てサロン0回、その他の子育て支援施設18回)</p> <p>参加者は84組。</p> <p>プロセス指標の達成状況</p> <p>参加者アンケートで授乳相談などの産婦相談ができて不安が軽減した相談者の割合:97%</p> <p>②(i)</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>新型コロナウイルス感染予防のため、各地域の子育てサロンが再開されておらず、同一の子育て支援施設での複数回の実施となり、地域に偏りができた。また1開催当たり4.6組の参加となった。</p> <p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>年18回実施はできたがコロナ禍のため、開館している子育て支援施設が限られ実施場所が偏った。また1開催当たりの参加者も4.6組と少ない。参加者の相談内容を分析した結果、助産師への相談内容については、他事業で対応可能であるため、本事業は令和3年度をもって終了する。</p>
	戦略に対する取組の有効性	イ	<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>

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】					
計 画	<p>主なSDGsゴール</p>				
	<p>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＞</p> <p>・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</p>				
	<p>現状（課題設定の根拠となる現状・データ）</p> <p>・お住まいの地域で日頃からご近所同士で「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は令和2年度50.3%となっている。</p> <p>・地域活動協議会の構成団体を対象としたアンケートにおいて、まちづくりセンターの支援により、さまざまな市民活動団体が集まって、地域の活動や地域課題について話し合うことが活発になっていると思う割合は令和2年度73%となっている。</p> <p>○お住まいの地域で日頃からご近所どうして「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（令和2年度区政に関する区民アンケート）</p> <p>○まちづくりセンターの支援により、さまざまな市民活動団体が集まって、地域の活動や地域課題について話し合うことが活発になっていると思う割合（令和2年度まちづくりセンター等の運営の参考とするためのアンケート）</p>				
	<p>・地域活動協議会等の様々な取組み（令和2年度）</p> <table border="1"> <tr> <td>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</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>9地域</td> </tr> </table>	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	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	9地域
	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			
	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	9地域			
<p>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）</p> <p>・淀川区の特徴として、転入・転出が多く、また20代から30代の若年層が多いことから、ご近所同士のつながりが希薄となっている。</p> <p>・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が、18地域すべてにおいて自律的な組織運営が行われている状況には至っていない。</p>					
<p>課題（上記要因を解消するために必要なこと）</p> <p>・転入者や地域活動に関わりの薄かった層に対しては、まずは地域の活動の様子を知ってもらい、参加してもらうことが必要であるため、地域活動に関する情報発信の更なる強化が必要である。</p> <p>・コロナ禍での各種地域活動の縮小等の課題がある中において、地域活動協議会が自律的な組織運営を行うためには、中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、より地域特性に応じたきめ細やかな支援を行うことが必要である。</p>					
<p>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</p> <p>自己評価</p> <p>・「地域活動協議会を知っている」割合は、毎年着実に向上し続けており、今年度についても48.6%と前年度から1.5%向上したものの、目標値の50%はわずかに下回った。引き続き、区役所広報誌やSNS等での地域活動の情報発信を積極的に推進する必要がある。</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」割合は、今年度80.2%と前年度から2.1%向上したものの、目標値の84%には達しなかった。コロナ禍により地域活動を自粛せざるを得なかったことが影響したと思われるが、他地域の好事例の情報提供等を行うなど、今後も中間支援組織と連携し、地域のニーズに応じたきめ細やかな地域活動支援を行う必要がある。</p>					

めざす成果及び戦略 3-1 【地域活動協議会による自律的な地域運営の促進】
(市政改革プラン3.0 改革の柱4-1)

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)		
	防災、防犯など安心・安全なまちづくりにかかる取組及び地域福祉、子育て支援、地域コミュニティづくりなどその他地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態		・地活協のめざすべき姿に向けて、地域の実情に即したきめ細やかな支援を行い、仕組みの定着を図ることで、より多くの住民参加による自律的な地域運営を実現する。		
計画	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		
	・区民アンケートにおいて、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割合:令和4年度末までに53%(平成29年度+10%) ・新たに地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取組を行った件数:令和4年度末までに36件(累計) ・地活協の構成団体が、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合:令和3年度92%(令和3年度以降は前年度実績値以上かつ90%以上)		・「身近な地域でのつながりを肯定的に感じている」割合は前年度より11.2%低下した。コロナの影響のために人と接することが制限されたため、目標値を下回ったと思われる。 ・地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態は前年度より2.4%向上したが、わずかに目標値に達しなかった。		
中期評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・「身近な地域でのつながりを肯定的に感じている」割合は前年度より11.2%低下した。コロナの影響のために人と接することが制限されたため、目標値を下回ったと思われる。 ・地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態は前年度より2.4%向上したが、わずかに目標値に達しなかった。		
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別 全体	
	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:39.1%		50.3%	B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 引き続き、中間支援組織と連携し、地域の実情に即したきめ細かな支援を行う。
	新たに地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取組を行った件数:令和3年度末までに43件(累計)		26件(累計)	A	
地活協の構成団体が、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合:91.7%		89.3%	B		
戦略の進捗状況	b	A:順調 B:順調でない 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】

		元決算額	57,090千円	2予算額	57,798千円	3予算額	56,937千円
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!」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) ・お住まいの地域情報も併せて提供できるよう、地域に小冊子の作成を提案する。作成にあたっては、中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、記載内容やデザイン作成等の支援を行う。(18地域) 【重点的取組】 ・転入者や今まで地域活動に関わりの薄かった層に対して、地域で行われている各種地域活動を効果的に情報発信できるような手法を検討し、実施する。	・区民アンケートにおいて、身近な地域活動の情報を、様々な広報媒体(広報誌「よどマガ!」・区役所HP・SNS・地域広報紙・掲示板等)により知った割合:50%以上 ・区民アンケートにおいて、地域活動協議会を知っている割合:50%以上 【撤退・再構築基準】 ・身近な地域活動の情報を、様々な広報媒体(広報誌「よどマガ!」・区役所HP・SNS・地域広報紙・掲示板等)により知った割合:40%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:38%以下の場合、取組を再構築する。 前年度までの実績 [平成30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% [令和元年度] ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている:44.4% ・地域活動協議会を知っている:37.4% [令和2年度] ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている:50.3% ・地域活動協議会を知っている:47.1%					
中期評価	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				
	戦略に対する取組の有効性	—	(取組実績・予定) 情報発信回数:43回 ・地活協が行う地域活動の紹介を広報誌「よどマガ!」に連載。 ・地域活動のことがわかる地域ノートを作成予定(18地域)。 ・地域にホームページの作成を提案(未作成の15地域)。				
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	②(i)		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
・情報発信回数:212回 ・地域に小冊子の作成を提案:全18地域 ・成人の日記念のつどいの参加者に地域や地域活動を紹介した「よどマガ!」地活協ってなあ〜に?」のダイジェスト版配布		・「地域活動協議会を知っている」割合は前年度より1.5%増と、毎年順調に上昇しているが、目標値50%にはわずかに達しなかった。 ・新たに設定した「身近な地域活動の情報を、様々な広報媒体により知った」割合は、74.5%と高い数値であった。 ・引き続き、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。					
・身近な地域活動の情報を、様々な広報媒体により知った割合:74.5% ・地域活動協議会を知っている区民の割合:48.6%		・区広報誌「よどマガ!」への地域活動紹介記事連載や転入者向け配布冊子での地域情報発信を継続する他、地域のSNSによる地域活動情報発信の支援を行う。 ・転入の多い3、4月に各地域の広報誌やチラシ、ポスター等を区役所内に展示し、新たに淀川区民となられた方々へ地域活動協議会の活動を知る場としての「地域広報見本市」の開催を継続する。					
戦略に対する取組の有効性		ア	A:有効であり、継続して推進 I: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3-1-2 【地域実情に応じたきめ細やかな支援】

		元決算額 (3-1-1含) 円	2 予算額 (3-1-1含) 円	3 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)		
	<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、SNSを活用した若い世代への情報発信に向けた取組を全地域が行えるよう支援する。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中間支援組織(まちづくりセンター等)と共に各地域活動協議会の活動拠点を個別訪問し、会長や実務担当者の方々から地域の実情や課題、要望を直接聞き取るにより、地域特性に応じたきめ細やかな支援を行う。 コロナ禍での地域活動については、他地域の好事例の情報提供等を行うことで支援を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 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:84%以上 【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80%以下の場合、取組を再構築する。 <p>前年度までの実績</p> <p>〔平成30年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>〔令和元年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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:82.9% 自分の地域に即した支援を受けていると感じた割合:86.7% 地域公共人材活用:6件 <p>〔令和2年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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:78.1% 自分の地域に即した支援を受けていると感じた割合:84% 地域公共人材活用:1件 		
中間評価の振り返り	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	
	戦略に対する取組の有効性	—	<ul style="list-style-type: none"> 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・予定) 地域公共人材の周知:7月開催の連合会長会と区長との意見交換会にて実施。 オンライン体験会(複数回)、ホームページ作成の個別支援(2地域)を実施。 全18地域中15地域について個別訪問済。残りについても訪問予定。また、12月に会計説明会を個別訪問にて実施予定。 地域活動の好事例をまちセン通信や個別訪問時に情報提供。 	
中期評価	当年度取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
	<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域公共人材の活用促進:全18地域、活用実績:2事例 地域ホームページ作成支援:1地域 地域集会施設へのWi-Fi環境整備支援:全18地域完了 中間支援組織とともに地域個別訪問:全18地域 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取り組み事例の情報発信を行うことにより、地域特性に応じたきめ細やかな支援を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「中間支援組織の支援に満足している」割合は前年度より2.1%向上したものの、目標値84%をわずかに下回った。コロナ禍により地域活動の制限が続いたため、中間支援組織による支援が届きにくかったことが要因と思われる。 <p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> SNSを活用した情報発信のさらなる推進やオンライン会議開催支援など、中間支援組織と連携し、コロナ禍の状況や地域ニーズに応じたきめ細やかな支援を継続する。 		
中間評価の振り返り	プロセス指標の達成状況	②(i)	課題と改善策 ※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	<ul style="list-style-type: none"> 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・予定) 交流会の開催を10月と3月に予定。 地元企業との連携(1件) 教育機関との連携(3件) 	



具体的取組3-1-3 【様々な活動団体の連携・協働】

		元決算額 (3-1-1含) 円	2 予算額 (3-1-1含) 円	3 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)		
	<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、地域活動協議会や各種市民活動団体、企業・専門学校・NPO等との交流会を開催する(交流会:年2回以上) 中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、地域や団体特性に応じた具体的なコーディネートを行う(20件) <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中間支援組織(まちづくりセンター等)と連携し、地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取り組み事例の情報発信を行うことにより、地域特性に応じたきめ細やかな支援を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> 新たに地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取り組みを行った件数:11件以上 【撤退・再構築基準】 新たに地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取り組みを行った件数が5件以下の場合、取組を再構築する。 <p>前年度までの実績</p> <p>〔平成30年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域活動協議会と企業・専門学校・NPO等との連携数 29件(うち新規11件) <p>〔令和元年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域活動協議会と企業・専門学校・NPO等との連携数 27件(うち新規11件) <p>〔令和2年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域活動協議会と企業・専門学校・NPO等との連携数 5件(うち新規4件) 		
中間評価の振り返り	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	
	戦略に対する取組の有効性	—	<ul style="list-style-type: none"> 目標達成に向けて、引き続き進捗状況の管理を行っていく。 <p>(取組実績・予定)</p> <ul style="list-style-type: none"> 交流会の開催を10月と3月に予定。 地元企業との連携(1件) 教育機関との連携(3件) 	
中期評価	当年度取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
	<p>【継続的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> テーマ型団体同士の交流会:2回開催 地域特性に応じた具体的なコーディネート:21件 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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:17件 	<ul style="list-style-type: none"> 目標値に達したが、さらに連携が活性化できるよう、情報発信に取り組む必要がある。 <p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> 企業・専門学校・NPO等と地域活動の連携がさらに活性化できるよう、中間支援組織と連携し、地域特性に応じたきめ細やかなコーディネートを行う。 		
中間評価の振り返り	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	
	戦略に対する取組の有効性	ア	<ul style="list-style-type: none"> 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・予定) 	

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 図 面	<p>主なSDGsゴール</p>  
	<p>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〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<p>現状（課題設定の根拠となる現状・データ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民アンケート（格付け）において「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」は平成30年度38.5%、令和元年度39.2%、令和2年度37.1%で、全市平均の40.8%を下回った。また、「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」は、平成30年度71.3%、令和元年度77.3%、令和2年度71.4%で、全市平均73.8%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」委員の割合は令和元年度80.9%、令和2年度63.2%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」委員の割合は令和元年度94.5%、令和2年度63.2%とそれぞれ前年度を下回っている。 ・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平成30年度が38.7%、令和元年度が40.6%、令和2年度が41.3%であった。 ・淀川区が若年層を対象に実施した直近のアンケート結果では、SNS（Twitter・LINE・Facebook）を情報収集ツールとして利用するとの回答が579件（75.2%）であったが、区政情報の収集ツールとしてのSNS利用するとの回答は26件（7.9%）にとどまる。（参考：よどマガ！153件44.9%） ・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、平成29年度は3.7点星二つ★★であったが、平成30年度は3.4点星一つ★であり、令和元年度は3.4点星一つ★、令和2年度は3.4点星一つ★であった。
	<p>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）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「無作為抽出の区民アンケート」や「市民の声」、「ご意見箱」等を通じて、多様な区民の意見やニーズの把握に努め区政運営に反映させてきたが、区役所が対応した相談や問い合わせについて、十分に区民に伝わっているとは言いがたい。また、多岐にわたる区民からの問い合わせに対して、自己の担当外の問い合わせに対し、担当部署へ引き継ぐのに時間がかかっている。 ・区政会議委員が出した意見に対する区役所の対応状況について、適切にフィードバックがされていないと感じているという意見が出ている。 ・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。 ・平成30年度に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にバラつきがあり、マニュアル等に基づく接遇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。
<p>課題（上記要因を解消するために必要なこと）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広聴機能においては、これまで取り組んできた事業を継続するとともに、多様な区民の意見やニーズの把握方法について、他区・他都市の事例を参考に当区での実施について検討する必要がある。区役所が対応した相談や問い合わせについて、区民に知ってもらう必要がある。また多岐にわたる区民からの問い合わせに対して、自己の担当外の問い合わせに対し、迅速に担当部署へ引き継ぐ必要がある。 ・区政会議の効果的な運営に向けたPDCAを実施するために、区政会議で出た意見に対する対応内容をより適切に行い、区政に参画しているという実感を持ってもらう必要がある。 ・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魅力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葉、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。 ・区全体での積極的なSNSでの情報発信を行い、区民の目に触れることを増加させるとともに、ホームページや広報誌（電子版）に誘導し、区からの情報への接点を増やすことに取り組む必要がある。 ・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・実践する必要がある。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	<p>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</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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、多様な区民の意見やニーズの把握が必要だが、その把握方法について、他区・他都市の事例を参考に当区での運用を検討のうえ実施する。 ・多岐にわたる区民からの相談や問い合わせに適切に対応するために、相談や問い合わせの中で自己の担当以外のものに対し、迅速に担当部署へ引き継げるように区役所全体で情報を共有する。 ・区政会議の運営については、目標達成できなかったが、委員の意見を参考にしながら、様々な改善を図り、区役所と委員との間で十分に意見交換がなされ、区政会議への参加意義を感じていただけるよう取組を行っていく必要がある。 ・広報担当としての目標指標を「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として取り組んできたところである。令和2年度の41.3%から令和3年度は45.8%と同程度の水準となった。広報誌及びSNSなどによるさらなる情報発信の強化に努める必要がある。 ・エンターテインメント性を高めるため、紙面の再構築について、柔軟な発想で検討していく必要がある。 ・窓口サービスの向上においては、接遇研修や庁舎内のレイアウトの改善等を実施し、令和3年度の窓口格付調査では2つ星を獲得することができた。ただし、全区の評価点平均を下回っていることから、覆面調査員から受けた指摘事項の改善とともに、全職員による「淀川区接遇マニュアル」の徹底に注力した取組を行う。 ・効果的・効率的な業務運営においては、不適切な事務の件数は減少したが、ルールが形骸化することがないように不適切な事務の重大性を周知するとともに、公文書管理のルールの徹底についても都度の注意喚起を行う。

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】

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)	
	・区役所が、様々な機会を活用して区民の意見やニーズを把握し、区政運営に反映させるとともに、相談や問い合わせについての区役所の対応内容を区民に共有できている状態 ・区政運営に参加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		・「区民アンケート」や「市民の声」、「ご意見箱」等を通じて、区民の意見やニーズを的確に把握し、区政運営に反映させる。 ・区民から寄せられた様々な要望や相談、意見に対し、その対応について、HPや区役所内掲示板において公表する。 ・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。	
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	
	・区民アンケートにおいて、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割合をR4年度末に83%(H29年度+20%)		・「区民の意見が区政に反映されているかどうかわからない」との意見が多かったため、広報活動に努める必要がある。 ・区政会議委員の意見がどのような取り扱いになったのかが実感でき、会議への参加意義を感じていただけるように取り組む必要がある。	
	戦略のアウトカム指標に対する有効性		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		・区民の意見が区政に反映された事例について広く周知する。 ・区政会議委員の発した意見が適切にフィードバックされ、委員の意見が区政に反映されていると感じられるよう運営方法を工夫する。	
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る割合: 44.7%		前年度	個別	全体
戦略の進捗状況		A: 順調 B: 順調でない		
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		a: 順調 b: 順調でない		

具体的取組4-1-1 【広聴機能の充実】

		元決算額 (4-2-1合) 円	2 予算額 (4-2-1合) 円	3 予算額 (4-2-1合) 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を2回実施し、うち1回は区の課題に合わせ対象を絞った区民アンケートを実施する。 ・区民の意見やニーズの把握手法について、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。(令和2年度は、区政会議委員の意見を反映し、アンケートにボールペンを同封した。) ・市民の声、ご意見箱へ迅速に対応し(原則2週間以内)、その対応についてHPや区役所内掲示板で公表する。 ・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】 ・区民からの問い合わせにより迅速に対応するために、区民からよくある問い合わせについて(区役所外の業務も含めて)、担当の電話番号を確認できる一覧を作成し、区役所職員で共有する。		区民アンケートにおいて、区役所が、相談や問い合わせに適切に対応したと思う割合: 73.8%(令和2年度大阪市平均)以上 【撤退・再構築基準】 上記指標が令和2年度大阪市平均より10%以上低い場合、取組を再構築する。 前年度までの実績 [平成30年度] ・区民アンケート(1500人無作為抽出)2回実施 ・職員への市民の声の事例共有8回 [令和元年度] ・若年層を対象とした区民アンケート(1800人無作為抽出)1回実施 ・区民アンケート(1500人無作為抽出)1回実施 ・職員への市民の声の事例共有7回 [令和2年度] ・子育て世帯を対象とした区民アンケート(2000人無作為抽出)1回実施 ・区民アンケート(2000人無作為抽出)1回実施 ・職員への市民の声の事例共有5回	
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: 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		現役世代への重点投資を行うにあたり、子育て世帯のニーズ把握を行うため、年2回の無作為抽出区民アンケートの内1回を子育て世帯を対象を限定して実施する。	
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	
	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)		・区民アンケートの回答率が、令和2年度(44.6%)に比べて令和3年度(43.3%)は若干低下したため、回答率を上げるための工夫が必要。	
	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		・多様な区民の意見やニーズの把握方法について、他区や他都市の事例を参考に当区で実施可能な方策を検討し実施する。	
区役所が、相談や問い合わせに適切に対応したと思う割合: 77.1%		①(i)		
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)		ア		

具体的取組4-1-2 【区政会議の効果的な運営】

		元決算額	424千 円	2 予算額	456千 円	3 予算額	470千 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】 ・区政会議における意見への区の考え方や対応方針を区政会議委員に随時フィードバックする。 ・区の取組に対する委員の評価を随時受け付け、区政運営の参考にしている。 ・区政会議の議題において意見をうかがいたい項目を事前に案内し、会議資料を事前に配付するなどして、効果的な意見交換の実施につなげる。 ・地域推薦委員が区内全18地域の地域活動協議会から推薦を受けた委員である状態を維持する。	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 ・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%					
	【重点的取組】 ・令和3年度は委員の改選があるため、公募委員の定数等、委員の意見を参考に、委員構成のあり方を検討する。 ・改選前の委員への会議運営に関するアンケート結果等を参考に最も効果的な区政会議の運営をめざす。 ・区の取組内容について委員の理解を深めるため、また委員の意見を十分に聞くために、勉強会や意見交換会を開催するなど、新たな取り組みを随時取り入れていく。	【撤退・再構築基準】 上記目標がそれぞれ70%以下の場合、取組を再構築する。					
		前年度までの実績					
		[令和元年度] ・18地域すべてから地域活動協議会の推薦を受けた委員を選任した。 ・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：80.9% ・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：94.5%					
		[令和2年度] ・18地域すべてから地域活動協議会の推薦を受けた委員を選任した。 ・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：63.2% ・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：63.2%					

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		・9月末で任期が満了する委員に実施するアンケート(区政会議の運営についての結果等から、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。 ・委員自らの意見がどのような取り扱いになったか実感でき、会議の意義を感じてもらえるように、委員の意見に対する丁寧なフィードバックや情報発信を強化するなど工夫していく必要がある。
	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	
	・区政会議における意見への対応状況を区政会議委員に会議開催ごとにフィードバックを行った。 ・区政会議の議題において意見をうかがいたい内容を事前に通知し、効果的な意見交換の実施を図った。 ・地域推薦委員が区内全18地域の地域活動協議会から推薦を受けた委員である状態を維持した。 ・委員の改選にあたり、委員の意見により、公募委員の定数を増やすこととした。 ・改選前の委員に区政会議に関するアンケートを実施し、結果をもとに課題を分析するなど、最適な会議運営のあり方の検討を行った。 ・改選後の委員に区政会議に関する勉強会を実施した。	・区役所と委員との間で十分に意見交換が行われていると感じていただけるように、さらなる改善に向けた取組が必要である。	
	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	
	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：42.1% ・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：83.3%	③	・区役所と委員との間で活発な意見交換が行われるよう、会議での意見交換の時間をより多く確保したり、委員と職員が意見交換しやすいよう配席の工夫を行う。 ・委員にとってわかりやすい資料の作成を行うとともに、委員が積極的に意見交換できるような議題テーマの設定や、議論するために必要な参考情報の提供等に取り組んでいく。
	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	イ	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 4-2 【区民の視点に立った情報発信】

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 アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標) ・区民アンケートにおいて、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ている割合:令和4年度末までに56%(平成29年度+20%)		・広報誌において、区民ニーズをとらえ、区民が必要であろう記事を企画する。		
中期評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	イ	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
	区民アンケートにおいて、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と肯定的な回答があった割合:45.8%		41.3%	B	B
	戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		
				・区民アンケートにおける区の様々な取組情報が区役所から届いていると感じると肯定的な回答の割合は、昨年度よりは増えたが、さらなる改善の取組が必要である。 今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・若年層に行政に興味を持ってもらうべく、SNS等を用いた新たな手法や掲載内容を検討する。	

具体的取組 4-2-1 【区民が必要とする情報の発信】

		元決算額	26,274千円	2予算額	36,844千円	3予算額	36,563千円
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。 ・区民アンケート等により情報発信に関する区民ニーズを把握する。 ・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。 ・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。 ・SNSでは、フォロワー数増加に向けた取り組みを強化し、効果的な情報発信ツールとなるよう目指す。 【重点的取組】 ・広報誌において、これまで取り組んだことのないエンターテイメント性のある新たな企画を検討する。	・広報誌で区民が関心を持てるような、新たな連載企画を1つ以上掲載する。 【撤退・再構築基準】 ・上記目標に関して、1年間継続して掲載できる企画を創出できなかった場合は事業を再構築する。 前年度までの実績 [平成29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) [平成30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(6回発行) ・夢ちゃんブログ(2019年2月開始) [令和元年度] ・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(Twitter2,110件、Facebook36件) ・広報誌に広告を導入し、増ページを図り、「区民伝言板」「イベントカレンダー」など区民の参加を促すきっかけとなりうるコーナーを開始。 [令和2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(Twitter1,112件、Facebook14件)					

中期振り返り	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	ア	広報誌に関して、5月号より「区役所職員の豆知識リレー」を毎月掲載している。各担当の豆知識として、区民に興味を持ってもらえるような内容を掲載している。来年度に向けても、引き続き区民に興味を持ってもらえるような企画を検討することが必要である。				
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 ー:プロセス指標未設定(未測定)				

中期評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	・広報誌の発行は、毎月予定通り発行を行った。 ・広報誌の5月号より新たな取組として「区役所職員の豆知識リレー」を掲載し、また、淀壁プロジェクトなどの特集記事の掲載も行った。	・区民アンケートにおける「区の様々な取組情報が区役所から届いている」と感じると肯定的な回答をいただいている割合は45.8%にとどまっている。 ・引き続き区民に興味を持ってもらえるような企画を検討する必要がある。					
	プロセス指標の達成状況	・新たな取組として「区役所職員の豆知識リレー」の掲載。		①(i)		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		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 4-3 【窓口サービスの向上】

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）		
	・職員全員が接客に対する基本的な所作を習得・実践することで窓口サービスに満足している区民を増やす。 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令和4年度までに4.5点以上（★★★以上）		「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・効率的な改善を検討する。		
進捗	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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
	・覆面調査員による調査結果：★★(3.6)		★(3.4)	A	A
	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 今年度、覆面調査員から受けた指摘事項を検証し、その改善を図るとともに、全職員による「淀川区接客マニュアル」の徹底に注力した取組を行う。				
戦略の進捗状況	a	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】

		元決算額	1 円	2 予算額	1 円	3 予算額	1 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】 ・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客研修など必要な取組を実施する。（年1回） ・優れた接客を対象とした職員表彰を行う。（年1回） ・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調整する。 【重点的取組】 ・新型コロナウイルス感染症対策として窓口へのビニールシートなど簡易な設置物で拡大防止策を講じてきたが、景観や快適性に欠ける状態であることから待合スペースも含めアクリル板設置など恒常的な防止策を検討する。	・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: 3.6点以上(★★以上) 【撤退・再構築基準】 ・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 [平成30年度] ・窓口サービスに則した接客研修実施 ・優れた接客職員を職員表彰実施 ・各自セルフチェック実施 [令和元年度] ・格付け結果における指摘事項を接客マニュアルに反映済み ・窓口サービスに則した接客研修実施済み ・優れた接客職員を職員表彰実施済み ・各自セルフチェック及び相互チェック実施済み [令和2年度] ・格付け結果における指摘事項を接客マニュアルに反映済み ・月間接客テーマを定め全職員が取り組む(R2.8済) ・窓口サービスに則した接客研修実施(R2.9～11月実施) ・優れた接客職員を職員表彰実施(R3.3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				
	戦略に対する取組の有効性	—	・窓口サービスに即した接客研修を実施予定(9月上旬～11月中旬) ・今年度は、昨年度及び一昨年度の格付け結果を踏まえ、事前調査後、管理監督者・新規採用者・転入者を中心に研修を行い、管理監督者から各担当職員への研修及び指導の後、改めて事後調査及び評価を行うことにより各担当の接客に対する意識向上をめざす。				
進捗	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	①(i)					
	戦略に対する取組の有効性	ア	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				

めざす成果及び戦略 4-4 【効率的な業務運営】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・「全体の奉仕者」とであるという認識のもと、高いコンプライアンス意識と士気を持ち、効率的に業務を行う職員を増やす。	戦略（中期的な取組の方向性） ・不適切な事務処理を起さない職場風土に向け、業務プロセスの改善や事務の集約化を実施する。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 令和3年度の不適切な事務処理事案の件数：令和2年度比10%減少	

中間評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア	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 発生件数は減少したものの、不適切な事務処理事案の多くが、重要管理ポイントなど定められたルールが十分に遵守されず人的要因に起因している。
	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 ルールが形骸化することがないように不適切な事務の重大性を周知するとともに、公文書管理のルールの徹底についても都度の注意喚起が必要である。
	不適切な事務処理事案の件数：9件		16件 A A	
				A：順調 B：順調でない
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	

具体的取組4-4-1 【効率的な業務運営】

	元決算額	1円	2予算額	1円	3予算額	1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"> 不適切な事務処理をおこさない職場風土を醸成（朝礼で都度注意喚起等）し、発生した事務は標準作業書を作成する。（発生件数分） コンプライアンス意識の向上に向け、自由に意見が言え、業務改善提案を行いやすい風通しの良い職場づくりをめざし、職員が同僚・部下を気にかけて、上司は部下へ積極的に声かけ（都度注意喚起）を行う。 <p>【重点的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の仕事のやりがい向上に向け、区長表彰のあり方を検討する。 コンプライアンス意識の向上と不適切事務撲滅に向けた機運醸成を図ることを目的に、不適切事務が特に減少した職場の具体的な対策等を優秀取組として全職員へ共有する。 	<p>不適切な事務処理事案の件数：11件以下（令和2年度16件比30%以上減少）</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>不適切な事務処理事案が19件以上（令和2年度比15%以上増加）であれば、取組を再構築する。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>〔2018年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <p>〔令和元年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 平成30年度コンプライアンスアンケート結果における市平均以下の項目に対する担当毎に改善策を講じた。 標準作業書作成（2件） <p>〔令和2年度〕</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務カイゼンチーム会議（2回実施済み） 所属長による全職員へのメッセージ発信（実施済み） 全職員へ不適切な事務処理である公文書誤廃棄について注意喚起（2回実施済） 				

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 ・不適切事務案件が8月末時点で、1件に抑えられている。 ・全庁的な「コンプライアンス推進強化月間」に合わせて、所属長（区長）が「風通しの良い職場醸成」等をテーマにコンプライアンス意識の向上を訴えたメッセージを全職員あてにメール発信（9月）。
	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）

中間評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 不適切事務の多くは重要管理ポイントなどルール遵守が徹底されないなど人的要因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公文書管理のルールの徹底などが課題である。	
	プロセス指標の達成状況	①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 各種の課題解決に向けて上司のマネジメントのもとに上司・部下間で不適切事務を発生させない組織風土の醸成が求められる。引き続き、所属長からの注意喚起や自所属・他所属において発生した不適切事務の共有などにより、コンプライアンス意識向上や不適切事務撲滅に向けた機運を醸成する取組を検討し実施する。
	不適切な事務処理事案の件数：9件		
	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 —：プロセス指標未設定（未測定）