

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年間で念頭に設定＞

・安全で安心して住み続けたいまちをつくるため、自助を共助、公助でサポートしていく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）

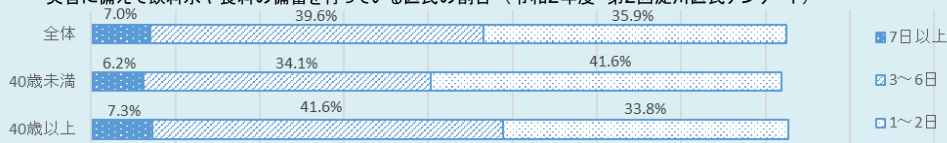
【大阪市、淀川区の状況】

- ・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)
- ・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)
- ・大阪市業務継続計画(第1.4版)策定(令和2年3月)
- ・淀川区防災マップ(Google Map版)の運用(令和2年6月)
- ・大阪市水害ハザードマップの更新(令和3年3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

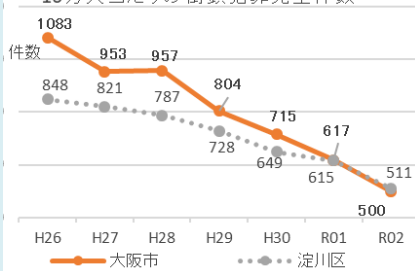
災害に備えて飲料水や食料の備蓄を行っている区民の割合（令和2年度 第2回淀川区民アンケート）



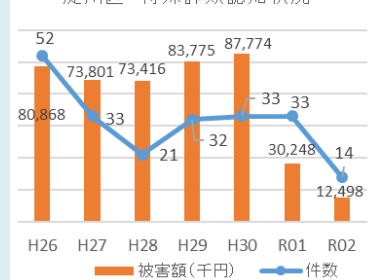
【大阪市、淀川区の状況】

- ・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

10万人当たりの街頭犯罪発生件数



淀川区 特殊詐欺認知状況



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。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大により、地域による訓練等の実施が難しかったことや限られた人数での参加を余儀なくされる状況にある。
- ・特殊詐欺防止に向けた啓発活動に取り組んでいるものの、公的機関等の職員を名乗る還付金詐欺が次々と発生し、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様々な情報発信の手段でより一層啓発する必要がある。
- ・自主防災組織をはじめとした地域防災力向上のために、地区防災計画の更新及びそれに応じた訓練等を実施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

自己評価

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年間で念頭に設定＞			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。			・防災意識や自助力向上のために、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。		
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、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%を達成する。 ・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。			・警察や関係機関と連携した青色防犯パトロールや「こども110番の家」事業を含めた子ども見守り活動の実施、効果的な防犯カメラの設置、地域や企業等各種関係機関と連携した防犯活動の広報や活動支援等を行うことで、区全体の犯罪抑止の環境整備を行う。		
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
自己評価	戦略の進捗状況		A：順調 B：順調でない a：順調 b：順調でない			

具体的取組 1-1-1 【防災対策（自助の取組）】

		2 決算額	13,793千 円	3 予算額	14,295千 円	4 予算額	10,448千 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、日ごろから家庭で水や食糧などを7日分以上蓄えている割合:17%以上 【撤退・再構築基準】 ・上記割合が10%を下回った場合、取組を再構築する。 前年度までの実績 〔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 〔令和3年度〕(12月末時点) ・防災講座:11回 ・電子媒体による周知:120回 ・区民が集まる場所における周知:68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						
	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)				
自 己 評 価	当年度の取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	プロセス指標の達成状況						
				改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)				

具体的取組 1-1-2

【防災対策(共助の取組)】

		2決算額	(1-1-1) 円	3予算額	(1-1-1) 円	4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)	・区民アンケートにおいて、居住地域が防災活動に取り組んでいると感じている割合:35%以上 【撤退・再構築基準】 ・上記割合が20%を下回った場合、取組を再構築する。					
	【重点的取組】 ・地域が実施する自主的な防災啓発への支援 ・地区防災計画の更新及びそれに応じた訓練・学習会・防災啓発への支援 ・要援護者支援システムの構築(全18地域のうち3地域)	前年度までの実績 【令和元年度】 ・地域防災訓練:13地域 ・避難所開設訓練:9地域 【令和2年度】 ・地域防災訓練(新型コロナ禍対応):10地域 ・避難所開設訓練(新型コロナ禍対応):4地域 ・その他:4地域 【令和3年度】(12月末時点) ・新東三国地域が更新した地区防災計画の公表及び各地域への共有 ・地域防災訓練(新型コロナ禍対応):5地域 ・避難所開設訓練(新型コロナ禍対応):2地域 ・その他(安否確認訓練等):3地域					

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			
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)		

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

具体的取組 1-1-3

【防災対策(公助の取組)】

		2決算額	(1-1-1) 円	3予算額	(1-1-1) 円	4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)	・福祉避難所、津波避難ビル、災害時協力事業所等との協定締結:5件以上 【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					
	【重点的取組】 ・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	前年度までの実績 【令和元年度】 ・淀川区災害対策本部員に対する研修(5月。全職員対象) ・「淀川区災害対策本部実動訓練」の実施(1月) ・簡易無線機12台、IP無線機4台の整備 ・十三市民病院との連携協定の締結(3月) 【令和2年度】 ・「大阪市総合防災訓練」の実施(9月) ・「大阪市震災総合訓練・淀川区災害対策本部設置運用訓練」の実施(1月) 【令和3年度】(12月末時点) ・「淀川区災害対策本部設置訓練」の実施(9月) ・大阪回生病院との連携協定の締結(10月) ・「大阪市震災総合訓練・淀川区災害対策本部設置運用訓練」の実施(1月予定)					

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			
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)		

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

具体的取組 1-1-4

【地域安全対策】

		2決算額	(1-1-1舎) 円	3予算額	(1-1-1舎) 円	4予算額	(1-1-1舎) 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】 ・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 【重点的取組】 ・公的機関等の職員を名乗る還付金詐欺防止活動の強化	・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：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。 前年度までの実績 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 [平成29年度]第2回区民アンケート：合計89.8% [平成30年度]第2回区民アンケート：合計88.5% [令和元年度]第2回区民アンケート：合計91.3% [令和2年度]第2回区民アンケート：合計90.9% [令和3年度]区民アンケート：未測定					
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	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定(未測定)					
自己評価	当年度の取組実績						課題 ※左記に「2、3」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況						
	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	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)					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						

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

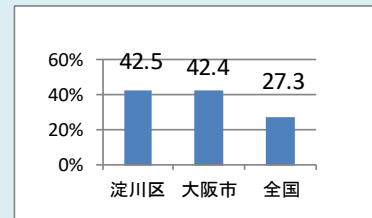
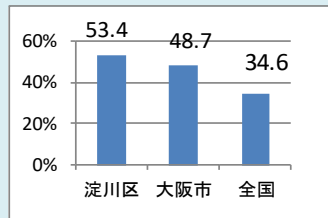
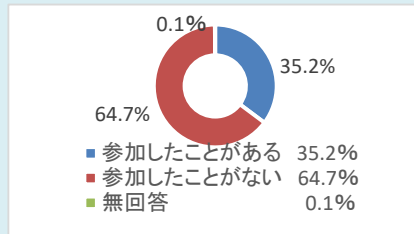


めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

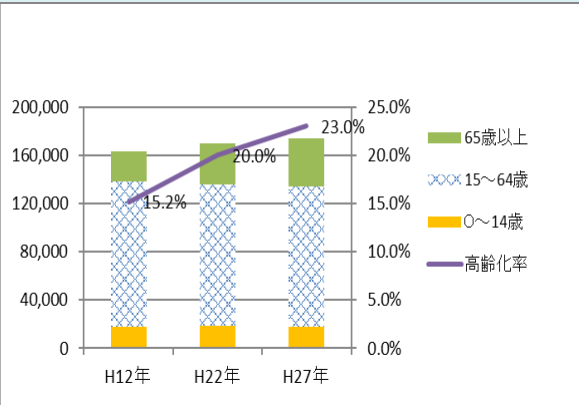
・区民の誰もが住み慣れた地域で安心して生活し続けられるよう多くの区民が地域福祉活動に参画している状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

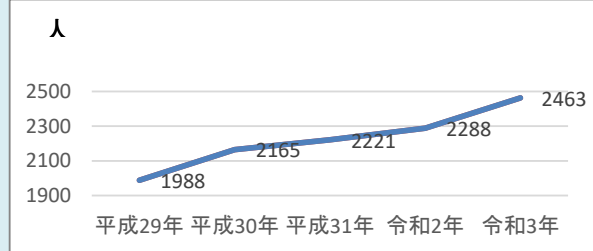
◆地域の福祉活動に参加したことのある区民の割合 ◆単身世帯の割合（平成27年国勢調査） ◆高齢者がいる世帯のうち単身の割合（平成27年国勢調査）



◆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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
精神保健福祉手帳	1,875	2,023	2,187	2,332
身体障がい者手帳	6,647	6,640	6,648	6,605
療育手帳	1,360	1,447	1,539	1,616

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、高齢者世帯の中には精神的な困難を抱えている家族が同居している等、複合的な課題を抱えるケースも増加している。
- ・障がいを抱える子どもを養育してきた親自身が高齢となり、何らかの形で不在になった後、障がいを持った子どもたちだけ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 15.0%、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、急変時の対応の遅れや、死亡時の発見の遅れ等の状況を引き起こす事にもなりかねない。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・地域コミュニティの活性化、地域の見守り支援あう体制づくり、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、日頃の見守りと災害時の避難支援が一体となった「要援護者支援システム」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。
- ・複合的な課題を抱えるなど、自らSOSを発信できない生活困窮者に対し、アウトリーチを行うことで適切な支援につなげる。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

自己評価

めざす成果及び戦略 1-2 【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）		
	・自らSOSを発信できない生活困窮者への支援が実施されている状態。 ・地域に関わるすべての人がお互いに支え合いながら、住み慣れた地域で自分らしく暮らせる地域が作られている状態。			・自らSOSを発信できない生活困窮者の情報把握及び支援を、区役所各課、民生委員・児童委員、区社会福祉協議会、地域包括支援センター等の相談支援機関と区役所生活困窮者自立支援担当が連携し実施できるシステムの構築と適正な運用を図る。 ・淀川区地域福祉推進ビジョンに基づく地域福祉の推進。 ・日頃の見守りと災害時の避難支援が一体となった「要援護者支援システム」を構築し、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	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・淀川区生活困窮者支援会議アンケートにおいて、関係機関で顔が見える関係ができ連携して支援がしやすくなったと答える関係機関の割合60%以上 ・事業全体の成果目標として、事業推進期間が終了する令和4年度末に「地域福祉活動に参加したことがある」と回答する区民の割合が27%（令和2年度＋5%）以上			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	戦略のアウトカム指標に対する有効性 アウトカム指標の達成状況			前年度 個別 全体 A: 順調 B: 順調でない 戦略の進捗状況 a: 順調 b: 順調でない		

具体的取組1-2-1 【生活困窮者支援システムの構築と適正な運用】 ※新規事業

		2決算額	-	円	3予算額	-	円	4予算額	-	円
計画	当年度の取組内容				プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）					
	・区役所生活困窮者自立支援担当が各相談支援機関から、生活困窮者の情報を収集しアセスメントを実施。 ・アセスメントの結果、支援関係機関を選定のうえ生困シェア会議を開催し、情報の共有・支援方針の検討・役割分担の決定及び進捗管理を実施。（随時開催） ・生活困窮者支援会議を開催し、生困シェア会議での事案の共有、地域課題の抽出、関係機関との連携強化を図る。（年2回開催） ・区役所職員に対し、生活困窮者支援に関する研修を実施。（年1回） ・区民に対し生活困窮者自立支援窓口の周知。（よどマガ・ホームページ・SNS・チラシ）				区役所生活困窮者自立支援担当が生活困窮者に関する相談を受理する件数: 4件以上 【撤退・再構築基準】 区役所生活困窮者自立支援担当が生活困窮者に関する相談を受理する件数が4件未満の場合、事業の進め方の見直しを検討する。					
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				前年度までの実績 (平成31年4月1日事業開始) 令和1年度 相談受理件数 5件 令和2年度 相談受理件数 0件 令和3年度(12月末現在) 相談受理件数 3件					
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)				改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					

具体的取組 1-2-2

【地域における要援護者の見守り支援体制の構築と充実】

		2決算額	32,150千 円	3予算額	32,207千 円	4予算額	32,207千 円
計画	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。見守り相談室と連携し、地域で得た要援護者の情報を共有する。 ・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】 ・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。 ・淀川区地域福祉推進ビジョンの改定。					
	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	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：全18地域のうち3地域以上 【撤退・再構築基準】 上記目標が2地域以下の場合、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（平時）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（平時）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（平時）の仕組みができていない地域：18地域 ・見守り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% 〔令和3年度〕（12月末時点） ・要援護者見守りネットワーク（平時）の仕組みができていない地域：18地域 ・見守りネットワークによる相談支援：実人数967人、延件数3,327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55%					
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						
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）					
自己評価	当年度の取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	プロセス指標の達成状況			改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	①：目標達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）					

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年を念頭に設定＞

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

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

※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、実施されていません。
令和3年度の全国体力・運動能力、運動習慣等調査結果は測定中（令和4年2月公表予定）。

《令和3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	計
全国	64.7	70.2	134.9	64.6	57.2	121.8
大阪市	63	69	132	61	55	116

《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	10校	中学校	3校
-----	-----	-----	----

小学校	14校	中学校	2校
-----	-----	-----	----

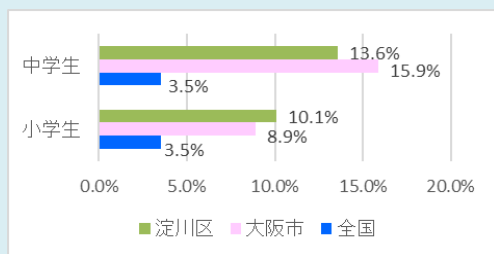
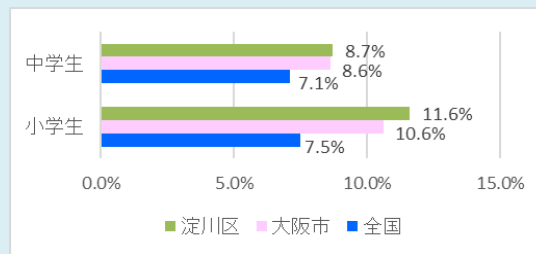
※全国平均(計)を上回っている淀川区内の学校数

小学校	9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

計画

○授業時間以外の勉強を「まったくしない」割合
(令和3年度全国学力・学習状況調査より)○自分には、よいところがあるかに「当てはまらない」割合
(令和3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）

- ・大阪市の子どもたちの学力・体力は、「全国学力・学習状況調査」(以下「全国学力調査」という。)や「全国体力・運動能力、運動習慣等調査」(以下「全国体力調査」という。)において、全国平均を下回っている。
- ・授業時間以外の勉強を「まったくしない」割合については、小学生より中学生の方が高くなり、学齢が上がると学習習慣が失われる。全国に比べ大阪市は小中学生とも、より高くなっている。
- ・学力との相関性があると言われている自己肯定感について、自分にはよいところがあるかの質問に「当てはまらない」の割合が全国に比べ大阪市は小中学生とも高くなっている。

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。
- ・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。
- ・達成経験を実感できる機会を設ける必要がある。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

自己評価

めざす成果及び戦略 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）	
	・「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。 アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・児童生徒の学力、体力が全国平均を上回っている区内の小中学校数：令和4年度末までに学力9校（平成29年度+4校）、体力16校（平成29年度+4校）		・児童生徒にかかる各種データを分析し、適時適切な取組のスクラップアンドビルドを行う。 ・区内小中学校と連携し、放課後の学校施設を活用した取組を展開する。 ・授業のより一層の充実を支援する取組を展開する。 ・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。 ・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。 ・達成経験等により、自己肯定感を醸成する取組を展開する。	
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体
	A：順調 B：順調でない			
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

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）】

		2決算額	3,271千円	3予算額	4,508千円	4予算額	4,006千円
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】 ・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受講生募集チラシ・ポスターにより働きかけを行うなど、区内全中学校の生徒への周知を図る。 【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めざす。 ・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、規模の拡大をめざす。		【ヨドジユク】 1. 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 2. 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 【小学生補習充実事業】 1. 全実施校における年間の平均参加児童の合計：360人以上 2. 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 【撤退・再構築基準】 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。				
	前年度までの実績		【ヨドジユク】 平成28年度：十三・美津島中学校は5月開講。7月から東三国中学校が新規開講。年間平均参加生徒61名が受講。 平成29年度：前述3中学校で5月開講 年間平均参加生徒49名が受講。 平成30年度：前述3中学校で5月開講 年間平均参加生徒50名が受講。 令和元年度：前述3中学校で4月開講 年間平均参加生徒54名が受講。 令和2年度：前述3中学校で7月開講 年間平均参加生徒55名が受講。 令和3年度：前述3中学校で4月開講 12月末時点で平均参加生徒68名が受講。 【小学生補習充実事業】 平成28年度：8校で実施 年間平均参加児童299名 平成29年度：9校で実施 年間平均参加児童295名 平成30年度：10校で実施 年間平均参加児童301名 令和元年度：12校で実施 年間平均参加児童456名 令和2年度：11校で実施 年間平均参加児童は340名 令和3年度：12校で実施予定 12月末時点で12校で実施、平均参加児童は420名				
	【重点的取組】 【ヨドジユク】 ・令和3年度より、事業者が各受講生の生活リズムチェックシートを作成しており、受講生の日常生活を見直しするきっかけ作りや、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ことにより、受講生の学習習慣の定着を推進していく。 【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。						
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	戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）			
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組は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）取組は予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）					

具体的取組 2-1-2

【自己肯定感を育む(よど検)】

		2決算額	3,738千円	3予算額	3,869千円	4予算額	4,125千円
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)					
	・区役所と小中学校とが連携して、淀川区内の小中学校に通う児童・生徒が、検定受検に向けての対策や検定合格の達成経験による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、学力向上に寄与することを目的とし、下記の取り組みを行う。	・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					
	【継続的取組】 ・区が、区内市立中学校(6校)及び、区内市立小学校(17校)に通う児童・生徒(1学年)の検定の受検料を負担する。	【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。					
	【重点的取組】 ・各検定主催団体と連携し、児童・生徒が適正な級(少し努力すれば達成可能な級)を受検することができるよう、受検級判定のためのプリントを各校で実施できるようにする。	前年度までの実績 〔平成30年度〕 ・区内市立中学校で漢字検定を実施(6校)。 ・区役所を会場にして漢字検定を実施(1回、255人受検)。 ・各学校において、漢字検定の受検を盛り込んだ学力向上の取組をそれぞれ立案し、実施(6校)。 ・日本漢字能力検定協会「特別賞」を淀川区役所が受賞。 〔令和元年度〕〔令和2年度〕 ・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、漢字検定の受検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。 〔令和3年度〕(1月末時点) ・区内市立中学校で漢字検定を実施(2校)(今後、4校で実施予定)。 ・区内市立小学校で漢字検定を実施(15校)(今後、2校で実施予定)。					

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

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



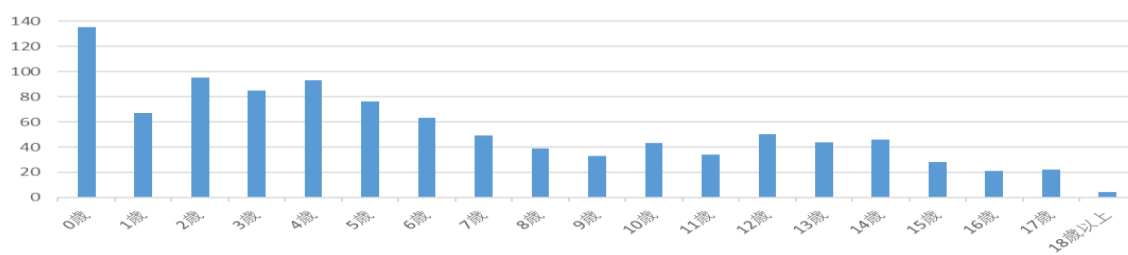
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

妊娠期から子育て期まで家族全体で子育てに取り組み、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

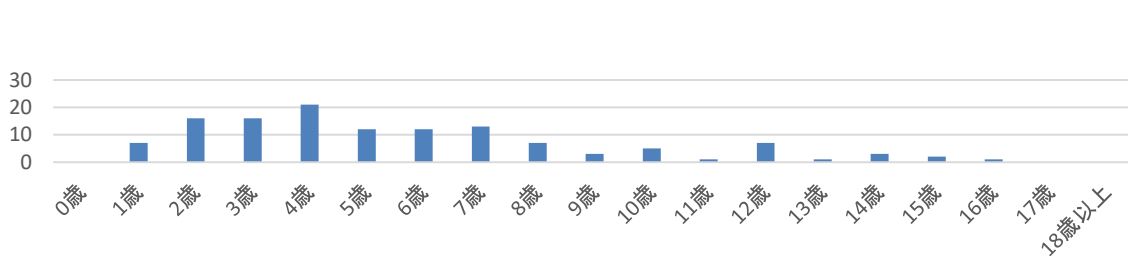
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・淀川区での子育て相談件数は、令和2年度は1,027件で、うち児童虐待相談は341件、発達相談は127件となっている。
- ・0～5歳児に関する子育て相談件数は551件で、全体の54%と過半数以上を占めている。
- ・子育て相談のうち発達相談は2～7歳児が90件で全体の70%を占めている。

令和2年度 淀川区子育て相談件数（年齢別）



令和2年度淀川区子育て相談(発達障害)件数



- ・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。令和2年度からは新型コロナウイルス感染症防止対策のため、参加は妊婦単独の教室参加としている。
- ・令和2年度からは、新たにプレパパが参加しやすい土曜日に、プレパパ・ママ教室を開催し、家族で育児に取り組む環境づくりや啓発を行っている。

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由来する妊婦が中心である。
- ・妊娠期から中学生までの間の切れ目ない子育て支援をめざしているが、4・5歳児は行政が子どもの発達や健康状況を把握をする制度が充分でなく、就学直後に問題が顕在化している。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・妊娠期から子育て支援の強化が必要であり、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、定着するような取り組みが必要である。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響下であっても、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。
- ・4・5歳児の健康や発達に対する情報の把握とアセスメントを行い、より早期に必要な支援に繋ぐ必要がある。

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

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年間で念頭に設定＞		戦略（中期的な取組の方向性）	
	・母だけではなく、家族全体で子育てする状態 ・虐待リスクが高い家庭への支援が早期に実施されている状態		・妊娠時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。 ・妊娠時から中学生までの間の切れ目ない子育て支援をめざし、他の年齢と比べると制度が不十分な4・5歳児の健康や発達状況を把握し、必要な支援を行う。	
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ・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		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す			
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体	
		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須		
		A：順調 B：順調でない		
戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない		

具体的取組2-2-1 【4・5歳児施設訪問事業】 ※新規事業

		2決算額	-	円	3予算額	-	円	4予算額	3,842千 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）						
	・多くの4・5歳児が過ごす区内就学前施設を訪問し、健康や発達状態・生活状況が気にかかる子どもの情報を把握する。 ・把握した情報により、支援が必要な児童を発見し、関係機関と連携して保護者同意のもとで適切な支援につなげる。 ・積極的な情報の収集、区内就学前施設との関係の構築を行うことで、虐待リスクの高い家庭への早期支援と児童虐待の早期発見。		収集した情報によりアセスメントを実施し、必要な支援を関係機関へつないだ割合60%以上 【撤退・再構築基準】 上記指標が50%未満の場合、事業手法の再構築を図る						
			前年度までの実績						
		—							
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		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								
	戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）						
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須						
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須						
	①：目標達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成								
	戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）						

具体的取組2-2-2

【プレパパ・ママ等ファミリー子育て教室】

		2決算額	2,181千 円	3予算額	2,691千 円	4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）				
	【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4回160組参加とし実施する。（令和2年度からは新型コロナウイルス感染症の影響で市開催のプレパパ・ママ教室は中止） ・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。 ・妊娠期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。		本教室に参加した後の新生児訪問時、母への聞き取りで、「配偶者等家族が育児の相談相手」と回答した割合82%以上。 【撤退・再構築基準】 上記指標の「配偶者等家族が育児相談相手」と回答した割合70%以下となった場合、取組を再構築する。				
	【重点的取組】 新型コロナウイルス感染症対策を十分に行い実施する。実施場所の偏りを解消し、区民が参加しやすい場所を検討する。		前年度までの実績 [令和2年度] プレパパ・ママ教室 4回実施、160組参加。 [令和3年度](12月末時点) プレパパ・ママ教室 2回実施、87組参加。				
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						
自己評価	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)				
	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)				

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】

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り組みが自律的に進められている状態

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・お住まいの地域で日頃から近所同士で「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。
・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。

○お住まいの地域で日頃から近所どうしで「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（令和2年度区政に関する区民アンケート）

感じ方	割合
感じる	10%
ある程度感じる	40%
あまり感じない	31%
感じない	19%

○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）

感じ方	割合
そう思う	29%
ややそう思う	44%
あまりそう思わない	25%
思わない	2%

・地域活動協議会等の様々な取り組み（令和2年度）

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

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、近所同士のつながりが希薄となっている。
・18地域の地域活動協議会は、中間支援組織（まちづくりセンター等）により地域特性に応じた支援を受け、企業・NPO・専門学校との協働など様々な取り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。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

・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。
・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。

自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

めざす成果及び戦略 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年間で念頭に設定＞		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）			
	・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等が連携した取り組みを行った件数：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4年度92%（令和3年度以降は前年度実績値以上かつ90%以上）			
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体		
自己評価	A：順調 B：順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略の進捗状況			
		a：順調 b：順調でない		

具体的取組3-1-1 【市民活動の理解促進】

2決算額 56,868千円 3予算額 56,937千円 4予算額 60,353千円

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） 【重点的取組】 ・各地域活動協議会の広報活動紹介および地域活動紹介を取りまとめたリーフレットを作成し、各種会議や区民まつり、成人式等のイベントで配付する等の情報発信を行う。 ・役員として新たに参画した担い手に対して、地域ノートを活用し地域活動協議会の意義理解促進を図る。		・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 【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% 【令和3年度】 ・身近な地域でのつながりを肯定的に感じている：未測定 ・地域活動協議会を知っている：未測定	
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			
自己評価	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）		
	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	①：目標達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（ⅰ）取組は予定どおり実施（ⅱ）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成			
自己評価	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）		

具体的取組3-1-2

【地域実情に応じたきめ細やかな支援】

		2決算額	(3-1-1舎) 円	3予算額	(3-1-1舎) 円	4予算額	(3-1-1舎) 円
計画	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、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。 ・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。					
		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) ・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。 前年度までの実績 〔令和元年度〕 ・まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している: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 〔令和2年度〕 ・まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している: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 〔令和3年度〕(12月末時点) ・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:未測定 ・自分の地域に即した支援を受けていると感じた割合:未測定 ・地域公共人材活用:2件					
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			
	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					
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定						
	②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	③:撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)				

具体的取組3-1-3

【様々な活動団体の連携・協働】

		2決算額	(3-1-1舎) 円	3予算額	(3-1-1舎) 円	4予算額	(3-1-1舎) 円
計画	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、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) 【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、地域貢献を考えている企業等と地域活動協議会等が、地域特性に応じた連携した取り組みができるよう支援を行う。					
		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) ・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。 前年度までの実績 〔令和元年度〕 ・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) 〔令和2年度〕 ・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) 〔令和3年度〕(12月末時点) ・地域活動協議会と企業・専門学校・NPO等との連携数:13件(うち新規11件)					
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			
	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)				
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	プロセス指標の達成状況						
	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	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	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						
	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:プロセス指標未設定(未測定)				

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

【区民のための区役所づくり】

計画	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年間で念頭に設定＞ ・全区民が必要とする区政の情報入手できる環境にあり、区民の意見やニーズが区政運営に反映されている状態。
	現状（課題設定の根拠となる現状・データ） ・区民アンケート(格付け)において「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。
	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） ・「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。 ・若年者層や就労者層にとって、区役所からの情報の重要度は低いと推測され、広報に対する反応が悪いものと思われる。 ・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。
	課題（上記要因を解消するために必要なこと） ・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引き続き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、ICTの活用等も行い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ことが必要である。 ・広報誌やホームページ、SNSなどの多様な広報媒体を効果的に活用するとともに、区民に関心のある情報を魅力的に発信する必要がある。 ・区役所からの広報とは言え、各広報媒体においてエンターテインメント性を高める必要がある。 ・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「来庁目的に對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	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

めざす成果及び戦略 4-1 【区民ニーズの的確な把握と反映】

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）			
	・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てと感じている割合をR4年度末に83%（H29年度+20%）			
	戦略のアウトカム指標に対する有効性 ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカム指標の達成状況 前年度 個別 全体 A：順調 B：順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない	

具体的取組4-1-1 【広聴機能の充実】

		2決算額 (4-2-1含) 円	3予算額 (4-2-1含) 円	4予算額 (4-2-1含) 円
計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	
	【継続的取組】 ・無作為抽出区民アンケートを2回実施する。 ・区民の意見やニーズの効果的な把握手法について、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。 ・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】 ・区民の多岐にわたる問い合わせに迅速に対応するため作成した資料の効果的なバージョンアップを図り、区役所職員間で活用する。		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：令和3年度大阪市平均以上 【撤退・再構築基準】 上記指標が令和3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 [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 ・18歳以上を対象とした区民アンケート(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 ・18歳以上を対象とした区民アンケート(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 [令和3年度](1月末時点) ・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 ・18歳以上を対象とした区民アンケート(2000人無作為抽出)1回実施 ・職員への市民の声の事例共有7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			
自己評価	戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定(未測定)	
	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組4-1-2

【区政会議の効果的な運営】

		2決算額	237千 円	3予算額	470千 円	4予算額	426千 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、効率的・効果的な意見交換の実施につなげる。 ・委員への会議運営に関するアンケート結果や区政会議での意見等を参考に、区政会議の運営方法も随時改善していく。 ・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：90%以上					
	【重点的取組】 ・会議のテーマが行政の押し付けになるなど、形式的なものにならぬよう、委員の自由な意見を十分に聞き取るなどの工夫をしていく。	【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					

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		
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	

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

めざす成果及び戦略 4-2 【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。 ・ホームページ、SNSを用いて、即時に情報を発信することで、区民に迅速な情報提供ができるようにする。	
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体		
	A：順調 B：順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない		

具体的取組4-2-1 【区民が必要とする情報の発信】

		2決算額	27,545千 円	3予算額	36,563千 円	4予算額	36,339千 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めざす。 ・Instagramの活用により、区民にとどまらない様々な方から淀川区の風景等を撮影し、投稿してもらうことで、淀川区の魅力を発信できるようにする。 【重点的取組】 ・広報誌において淀川区に関わりを持った「ヒト」「企業」を取り上げ、区の施策とともに紹介することで淀川区の魅力を高め、広報誌を「手に取って読んでもらい、保管してもらう」ことをめざす。 ・SNSでは即時性を活かして、素早い情報発信を行うとともに、「読んでもらえる」記事内容となるようめざす。		・広報誌を「手に取って読んでもらい、保管してもらう」ように、区の施策とともに、区に関わりのある「ヒト」「企業」を取り上げた特集記事を2本以上企画する。 【撤退・再構築基準】 ・上記目標に関して、「ヒト」「企業」に関する特集記事を掲載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） [令和3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（Twitter679件、Instagram14件）（1月末現在） ・区HP訪問者数：94,998、閲覧数：115,569（1月末現在）				

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

めざす成果及び戦略 4-3 【窓口サービスの向上】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞		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。		「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。		
	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）				
中期評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体
	A: 順調 B: 順調でない			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略の進捗状況		a: 順調 b: 順調でない		

具体的取組4-3-1 【窓口サービスの向上】

		2決算額	— 円	3予算額	— 円	4予算額	— 円
計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）				
	【継続的取組】 ・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。		・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:4.5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。				
	【重点的取組】 ・覆面調査員による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、全職員が日々の業務でマニュアル遵守を意識するような取組を検討し実施する。		前年度までの実績 〔令和元年度〕 ・格付け結果における指摘事項を接遇マニュアルに反映済み ・窓口サービスに則した接遇研修実施済み ・優れた接遇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遇マニュアルに反映済 ・月間接遇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遇研修実施(R2.9～11月実施) ・優れた接遇職員を職員表彰実施(R3.3実施) 〔令和3年度〕(12月末時点) ・窓口サービスに則した接遇研修実施(10月実施済) ・区役所内レイアウト等の調査及び改善を実施(11月実施済)				
中期評価	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						
	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				
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり実施 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i) 取組は予定どおり実施 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性		ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す —: プロセス指標未設定(未測定)				

めざす成果及び戦略 4-4 【効率的な業務運営】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞	戦略（中期的な取組の方向性）
	・「全体の奉仕者」と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。	・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4年度の不適切な事務処理事案の件数：令和3年度比10%減少	

自己評価	戦略のアウトカム指標に 対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A：順調 B：順調でない	
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない	

具体的取組4-4-1 【効率的な業務運営】

		2決算額	1円	3予算額	1円	4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】 ・不適切な事務処理をおこさせ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むけ、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・部下を気にかかけ、上司は部下へ積極的に声かけ（都度注意喚起）を行う。	不適切な事務処理事案の件数：9件以下（令和2年度16件比40%以上減少） 【撤退・再構築基準】 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。					
	【重点的取組】 ・他の局区において発生した不適切な事務処理について、職員に共有することにより、コンプライアンス意識の向上と不適切な事務処理の新たな発生を抑止する。	前年度までの実績 〔令和元年度〕 ・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ついて担当毎に改善策を講じた。 ・標準作業書作成（2件） 〔令和2年度〕 ・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） 〔令和3年度〕（12月末時点） ・所属長による全職員へのメッセージ発信（9月実施済み） ・公文書の誤廃棄について全職員に注意喚起（10月実施済）					

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		
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ―：プロセス指標未設定（未測定）	

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