

## 第2章 めざす東淀川区の将来像

### 「住んでよかった、住み続けたい東淀川区」の実現

地域コミュニティの中で人と人とのつながりを深め、ソーシャルキャピタルの向上で地域力や健康度を上げ、こどもから高齢者まで誰もの人権が尊重され、災害に強く安全かつ安心して、健康で心豊かに生き生きと暮らし、子育てしやすくずっと住み続けられる、快適で活力とにぎわいのあるまちづくりを進め、「住んでよかった、住み続けたい東淀川区」の実現をめざします。

1. 自助・共助を担う地域力が向上し続けるまち
  - (1) 自助・共助を担う地域力の向上
  - (2) にぎわいのあるまちづくり
  
2. 福祉と健康にみんなで取り組むまち
  - (1) 共に支え合い共に生きる
  - (2) いきいきと暮らす健康づくり
  
3. 子ども・青少年・子育て家庭の環境が充実しているまち
  - (1) 切れ目のない子育て支援
  - (2) 多様な保育ニーズへの対応
  - (3) こどもの生きる力の育成（自尊感情向上の取り組み）
  - (4) こども・青少年の健全育成・非行防止
  - (5) 分権型教育行政の推進及び学校支援・教育コミュニティの充実
  
4. 安全・安心のまち
  - (1) 自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり
  - (2) 防犯意識の高い安心のまちづくり
  
5. 地域特性に応じた区政運営が行われるまち
  - (1) 多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政反映
  - (2) 情報発信力の強化
  
6. 区民の役に立つ区役所があるまち
  - (1) 窓口サービスの向上
  - (2) 区民の役に立つ区役所を担う職員づくり

### 第3章 めざす状態と施策展開の方向性

#### 1. 自助・共助を担う地域力が向上し続けるまち

幅広い住民が参加した地域活動協議会が中心となり、「自らの地域のことは自らの地域で決める」というニア・イズ・ベターの原則のもと、自助・共助を担い地域課題の解決に向けて取り組むために、地域における豊かなコミュニティが醸成され、マルチパートナーシップにより地域における活動の担い手である地域公共人材が参画する多様な団体と行政が連携・協働ができてきている状態をめざします。

##### (1) 自助・共助を担う地域力の向上

###### ○ めざす状態

a 各地域で作成された地域別の地域保健福祉計画に基づき、幅広い住民が、自助・共助を担い、地域活動が進められ、互いの人権を尊重しながら地域課題の解決に向けて取り組んでいる。

b 新しい担い手の参加によって地域が活性化されている。

###### ○ 現状と課題

c 地域活動協議会が区内17地域で設立され、地域担当職員が、地域の行事に参加するなどを通して、区役所と地域のパイプ役となり、区内の行政情報や地域活動に関する情報提供を行っています。

d 地域活動協議会が形成され4年が経過していますが、活動が充実し、会計処理、広報活動等が出来ている地域活動協議会と、これらが十分ではない地域活動協議会の差があり、今後は全ての地域での活動を活発にする必要があります。

e 全ての地域活動協議会において、新しい担い手が不足していると感じており、担い手の育成と発掘が課題となっています。

f 地域コミュニティの中で人と人とのつながりを深め、ソーシャルキャピタルの向上で地域力や健康度を上げ、区全体の地域保健・地域福祉を推進するための東淀川区地域保健福祉計画を平成28年12月に策定しました。

○ 施策展開の方向性

- g 地活協を中心とした市民協働の活動を軸として、区民一人ひとりや地域の団体等の、それぞれの役割や行動を明確にした「地域単位での保健福祉計画」の策定を、区役所も積極的にサポートしていき、それぞれが「助け合い・支え合う」ことで、よりよいまちづくりをめざします。
- h 地活協を中心とした地域活動などの情報を広く発信することで、地域住民に対して地域活動への関心を誘発し、参加に繋がるよう行政としてサポートを進めます。
- i 人権啓発推進員の新たな人材育成や学習会を開催するとともに、区民のつどいなどを通じた人権啓発に取り組みます。

(2) にぎわいのあるまちづくり

○ めざす状態

- a 地域における豊かなコミュニティが醸成され、多様な団体と行政が連携・協働できている。
- b 区の魅力を発掘して地域資源とし、それらを活かしたにぎわいのあるまちづくりを多様な主体が連携して行っている。

○ 現状と課題

- c 区役所に地域づくりアドバイザーを配置し（3名）、地域活動協議会による積極的・自律的なまちづくり活動を行えるよう、学習会の開催、情報発信の支援など、地域の実情に応じた効率的かつ効果的な支援を行っています。
- d 地域活動協議会を知っている人の割合は発足当初に比べ暫増しているものの、地域活動への参加状況や地域団体や市民、NPO、企業などの連携・共同によるまちづくりを実感する割合は10%台であり、身近な地域活動についての情報が掴めていない状況もうかがえます。

○ 施策展開の方向性

- e 情報公開等を進め、その情報を集約し効果的に発信することで、地域活動の担い手の拡大、地域公共人材の充実を図り、自律的な地域活動を行ないます。
- f 地域でのコミュニティを豊かにするために、より身近な話題の提供につながる地域の資源を活用することで、地域のつながり、きずなの再構築を図り、地域活動への参加の誘発につなげていきます。
- g 住民・企業・学生・行政が連携して、地域に埋もれた魅力を発掘することや、区BCP（BCM）の推進など、様々な活動を通じて、日常から協力し合える仕組みを構築し、地域力の向上と魅力あるまちづくりをめざします。
- h 西部地域バリアフリーまちづくり構想を取りまとめ、それに沿ってまちづくりを進めていきます。

## 2. 福祉と健康にみんなで取り組むまち

地域や行政をはじめ、地域に関わる全ての人の力をあわせて、共に生き共に支え合い、地域での「声かけ」「見守り」「支え合い」「助け合い」といった「自助」「共助」による地域コミュニティが確立され、乳児から高齢者、障がい者等誰もが地域で安全・安心に暮らせるまちづくりをめざします。

### (1) 共に支え合い共に生きる

#### 【めざす状態】

- a 地域の乳児から高齢者、障がい者等だれもが自分でできることは自分で行い、みんなで支え合いながら暮らし、不安や困りごとがあればすぐに誰かに相談できる。

#### 【現状と課題】

- b 高齢化率が年々上昇し、約4人に1人が高齢者となり、うち約4割が単身高齢者となっています。2012年は2.4人で1人の高齢者を支えていましたが、2050年には1.2人で1人の高齢者を支える社会が到来します。
- c それに伴い、区内の認知症高齢者は、まだまだ増加すると予想されます。認知症になっても、介護が必要になっても、住み慣れた地域でいつまでも安心して暮らし続けられるまちづくりが喫緊の課題ですが、介護現場では資格を持った専門職が不足してきており、今後ますます日常生活のちょっとした困りごとへのサービスが提供できないケースが増えていくと考えられます。
- d そのため、地域での在宅医療・在宅介護の連携による「支え合い」が重要になってきますが、人と人とのつながりの希薄化やニーズが多様化し、家庭や地域コミュニティでの「声かけ・見守り・助け合い・支え合い」といった「自助・共助」の機能が低下しており、「支え合い」の実行力に課題があります。
- e 現行制度のはざまである、家族全体への支援が必要な複合課題世帯について、対応の強化が必要です。
- f 生活困窮者の自立支援については、地域社会とのつながりを持たない孤立した生活困窮者を早期に把握するため、区役所内外にネットワークを構築し、新規相談案件の掘り起こしに努めていますが、さらにネットワークを広げ、連携を深めていく必要があります。

- g 東淀川区では約8千世帯が生活保護を受給されています。生活保護各法令等をもとに、適正かつ公平な制度の運用に努めており、必要とする方には確実に制度を利用していただけるようにしています。一方で不正な制度利用は許さない観点からの取り組みも行っています。

【施策展開の方向性】

- h 今後発生する課題に対し、今のうちから「自助・共助」の考え方や行動について理解し、共に尊重し、助け合いながら、共に生きる「助け合い・支え合い」のまちづくりをめざします。
- i 支援が必要な方に対し、住み慣れた地域で継続して在宅生活が可能となるよう、健康寿命の延伸を目指し、高齢者や障がい者などの要援護者を地域での見守りやつながりを通じて把握し、地域において助け合い・支え合えるよう、官民一体となった支援体制を構築し、地域の特性に応じた地域包括ケアシステムをつくりあげていきます。
- j また、要援護者への必要な支援は行いながら、要援護者の自立と社会参加を一層推進するため、地域生活を行う中での自然な交流を通じて、地域の方々との相互理解を進め、共生がより一層進むよう取り組みます。今後は、必要な支援の継続を前提として、要援護者にも社会参加していただき、時には「誰かを支える側」として活躍できる場を充実させていきます。
- k 複合課題世帯に対応する区役所の体制の充実を図っていきます。
- l 地域で孤立した生活困窮者の早期把握については、生活困窮者サポートネットを広げ、さまざまな分野を越えて顔の見える連携を作り出し、自立のための取り組みにつなげていきます。
- m 生活保護については、相談者が社会の中でその人らしく自立し、いきいきと活動できるような生活保護行政をめざしていきます。

## (2) いきいきと暮らす健康づくり

### 【めざす状態】

- a いつまでもいきいきと自分らしく自立した生活をおくるために、区民の健康づくりに対する意識が向上している。

### 【現状と課題】

- b 健康づくりにおいては、平均寿命や健康寿命が平成22年より延びてはいるものの不健康な期間も延びていることから、今後は健康寿命を延ばしていくことが重要です。

### 【施策展開の方向性】

- c 自分のからだの状態を知り、状況に応じて生活習慣を改善していく（自助）の意識づけに取り組んでいきます。
- d 地域で健康づくりの取り組みを進めていけるよう、住んでいる地域全体で支えあう（共助）ための人材育成や支援に各団体と連携して取り組んでいきます。

### 3. こども・青少年・子育て家庭の環境が充実しているまち

地域の人々のつながりの中での切れ目のない子育て・子育てを支援し、学校を核とした教育環境の改善・充実を進めることで、子育て家庭を支えるだけでなく、地域ぐるみでこどもたちを守ります。また、すべてのこどもが基礎学力や体力、基本的な生活習慣など（こころ・からだ・学力）を育み、健康で心豊かに力強く生き抜き未来を切り開く力を身につける環境を構築します。またそれらの取り組みを通じて区内に住み続けたいと考える子育て家庭の増加、将来の地域活動の充実につながっている状態をめざします。

- (1) 切れ目のない子育て支援
- (2) 多様な保育ニーズへの対応
- (3) こどもの生きる力の育成（自尊感情向上の取り組み）
- (4) こども・青少年の健全育成・非行防止
- (5) 分権型教育行政の推進及び学校支援・教育コミュニティの充実

（ただし、東淀川区地域保健福祉計画では「地域ぐるみで、切れ目のない安心の子育て・子育て・教育環境づくり」の一本柱）

#### 【めざす状態】

- a 地域の人々のつながりの中で、思春期から妊娠、出産、乳幼児、小中学生、成人となるまで切れ目なく長期的な視点を持って子育て・子育てが支援されている。
- b すべてのこどもが基礎学力や体力、基本的な生活習慣など（こころ・からだ・学力）を育み、健康で心豊かに力強く生き抜き、未来を切り開く力を身につけることができる。
- c 多様な保育ニーズに対応したサービスが実施され、保育を必要としているすべての保護者が安心して子供を預けられるなど子育ての不安が軽減される。
- d 現在の社会にあった「新たなつながり」や「居場所」を構築し、地域ぐるみでこどもたちを守り、生きる力を育てていける。
- e 地域全体でこども青少年を見守り、家族・友人・学校・地域との絆を深めていくことで非行が抑止される。
- f 学校・地域・保護者・区役所等の協働を通して、地域ぐるみの子育て・教育活動が充実され、学校を核とした住民主体の学校支援・教育コミュニティが形成される。

- g 教育・子育て環境の充実により、区内に住み続けたいと考える子育て家庭が増加し、将来の地域活動の担い手が育つ。

【現状と課題】

- h 東淀川区のこどもの人口は減少傾向に拍車がかかっている状態です。
- i 地域のつながりの希薄化、家庭機能の縮小が進み、こどもも養育者も孤立による不安感を抱えやすくなっており、そのことがこどもの生きる力の差として学力や体力、将来的な経済的自立にまで影響を与えています。
- j 0歳児の半数以上の保護者が子育て支援サービスを利用しておらず孤立している背景も伺えます。
- k 大阪市平均と比較して、未入所児童数が多く、自尊感情、学力ともに低い水準にあり、子どもたちの健全な成長にかかわる様々な問題が顕在化し、いじめ、暴力行為等の発生数や、不安・悩みを抱えている子どもの割合が増加し続けています。また、被保護世帯における高校中退率は、大阪府と比べて高いことなどからも、東淀川区の次代を担う地域人材としてのすべての子ども・青少年が心身ともに健やかに成長できる環境が十分ではありません。
- l 平成21年度から平成26年度までの児童虐待相談件数増加率は、大阪市平均の2.4倍に対し、東淀川区は4.4倍と増加率が非常に高くなっています。その急増は、ほとんどが親子や夫婦間の暴力や暴言が家庭で収められずに警察へと通報されているものであり、虐待以外のいじめ、非行、DVなども同様の傾向にあります。また、妊娠期に何らかの問題をかかえていることと虐待との関連性が示されています。

【施策展開の方向性】

- m こどもたちの健やかな育ちを支えるために、子育てを単に保育だけで捉えるのではなく、思春期から妊娠、出産、乳幼児、小中学生、成人となるまで長期的な視点を持って、現在の社会にあった「新たなつながり」を構築し、こどもたちを守り、生きる力を育てていく地域ぐるみの切れ目のない安心の子育ち・子育て・教育環境「東淀川区版ネウボラ」をつくっていきます。特に要支援家庭に対し、関係機関の連携を図り、効果的で切れ目のない子育て支援を行います。

- n 未入所児童の解消のため、入所枠の拡大や保育所の整備を行います。また、様々な保育ニーズに対応した制度設計を行います。
- o こども青少年がスポーツや文化の体験活動に参加できる機会を設けるなど、学校・地域社会がより一層連携して子どもの自尊感情の向上や「心の健康」の保持増進に取り組んでいきます。
- p 学力や学習意欲の向上につなげられるよう、特色ある学校づくりや学校の課題解決を支援します。分権型教育行政の仕組みにより、保護者・地域・NPO・行政等の協働を通して、学校を核とした教育環境の改善・充実、地域の主体的な子育て・教育の取り組みに繋がっていきます。
- q それらの切れ目のない安心の子育ち・子育て、教育コミュニティづくりを進めることで、こどものころ・からだ・学力を育み、子育て家庭を支え、区内に住み続けたいと考える子育て家庭の増加、将来の地域活動の充実・発展に繋がっていきます。

#### 4. 安全・安心のまち

災害に強く犯罪が少ない、安全で安心して暮らせるまちづくりのため、地域住民が自主的・主体的に防災・減災活動、防犯・交通安全活動に参加し、多様な主体の連携・協働により進めている状態をめざします。

##### (1) 自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり

###### 【めざす状態】

- a 地域住民の防災・減災意識が高まり、地域主体の自助・共助を基本とした取組の促進により、「自助・共助・公助」それぞれが責務と役割を果たしながら、災害に強いまちづくりが実現される。

###### 【現状と課題】

- b 各地域での防災訓練や学習会など実施すべき取り組みは進めているが、訓練等に参加していない住民との防災・減災知識のギャップがあり、区全体としての防災・減災知識の底上げが出来ていません。
- c 各地域で地域別防災計画に基づく地域の実情に応じた訓練実施が進められつつあるが、要配慮者に対する災害時の支援を含めた訓練が実施されていません。
- d 新大阪駅のようなターミナル駅で大規模災害が発生した場合、駅周辺に多くの帰宅困難者が発生します。

###### 【施策展開の方向性】

- e 予め地域住民が自主的に防災・減災について考え、様々な状況を想定した地域主導の対策を策定するための支援を行います。
- f 区全体の防災・減災意識の向上のため、今まで対策があまり採られていなかった層に対しても意識向上を図っていきます。
- g 新大阪駅周辺の帰宅困難者対策のため、地域や駅周辺企業との連携を深めていきます。

(2) 防犯意識の高い安心のまちづくり

【めざす状態】

- a 地域住民の防犯・交通安全に対する意識が高まり、その活動により犯罪が少なく安心して暮らせるまちづくりが実現される。

【現状と課題】

- b 平成21年から街頭犯罪発生件数は減少傾向にあるもの子どもや女性を狙った犯罪、特殊詐欺、自転車盗難被害が依然として後を絶たない傾向にあります。
- c 交通事故総件数が減少傾向にある中で、自転車事故の占める割合は依然として高い状況にあり、そのシェアは約4割を占めています。
- d 放置自転車が多いのが自転車盗の増加の一因であり、過去から啓発指導員の配置や駐輪場利用啓発を進めていますが、依然多くの放置自転車が存在します。上新庄・新大阪両駅は駐輪場の整備が進んでいる一方、淡路駅周辺では、都市基盤施設整備が進行中であり、駐輪場の整備が進んでいません。
- e 65歳以上の高齢者に関する消費生活相談は依然として高水準にあります。

【施策展開の方向性】

- f 警察等との連携を広げ、地域の防犯意識を向上させるための情報提供の充実や防犯講習会を実施する。特に、女性や子どもの性犯罪抑止のための取り組みも実施します。
- g 増加傾向にある特殊詐欺被害撲滅に向けて啓発活動を強化します。
- h 自転車利用者の実態を踏まえて自転車利用者の交通ルール順守と交通マナーの啓発・指導を徹底し、自転車利用適正化の対策を総合的に進めていきます。
- i 高齢者を見守るための連携共同体制の延長線上で消費者問題にも対応していきます。

## 5. 地域特性に応じた区政運営が行われるまち

### (1) 多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政反映

#### 【めざす状態】

- a 地域の特性やニーズに応じた区民協働型の区政運営が実現している。

#### 【現状と課題】

- b 地域実情や特性を反映した必要で特色ある区政運営を実施するため、区の施策事業について立案段階から、多様な区民（区政会議委員等）の実質的な意見を把握し区政に反映させるとともに、事業実施後に実績及び成果の評価にかかる意見を聞き、さらに次年度の計画への反映を行っていますが、「地域実情に応じた区政運営が展開されている」「区民の意見が区政に反映されている」という区民の実感が低い状態です。
- c 広聴から区民が必要とする情報を分析し、広報や事業改善につなげる取組みが不足しており、その結果として区民に需要のある情報が発信できていません。

#### 【施策展開の方向性】

- d 区政会議をはじめとする各種会議、市民の声や各種アンケート調査などにより、区民の意見を適切に集約できる体制の充実を図り、的確に区政に反映する仕組みづくりを進めていくだけでなく、その結果をどう活用しているかについて、効果的な情報発信を行っていきます。
- e 基本的な問い合わせ等への対応については、それに適切に答えるだけでなく、その発生を抑制する効果的な広報活動につなげていくことまで行って完結するものであるということを全職員が意識します。

### (2) 情報発信力の強化

#### 【めざす状態】

- a 区役所からの適切な情報発信により、区民や事業対象者が必要とする情報を望む時に

容易に入手できる。

【現状と課題】

- b 広報紙、ホームページ、フェイスブック、ツイッター、掲示板などの広報ツールを利用して随時情報発信を行っています。
- c 広聴から区民が必要とする情報を分析し、広報や事業改善につなげる取組みが不足しており、その結果として区民に需要のある情報が発信できていません。
- d 広報の効果検証が不足しており、PDCA サイクルによる広報の改善ができていません。

【施策展開の方向性】

- e 広報の効果検証を積極的に行い、「区民ニーズがある情報を発信できているか。」「区役所からの広報活動について、その情報を必要とする区民に伝わり、行動を起こしてもらえるものであったか。」を測定、解析し、その内容を次回の事業実施・広報活動に活かすという PDCA サイクルを構築します。
- f それらの取組により、区役所と区民の信頼関係を強化し、区民満足度の向上につなげていきます。

## 6. 区民の役に立つ区役所があるまち

### (1) 窓口サービスの向上

#### 【めざす状態】

- a 区役所が地域の要として、常に効果的で効率的な業務運営を行い、区民の方と直接対応する最前線として様々な住民サービスを提供し、来庁者の目的を効率よく確実に達成できるよう取り組んでいる状態。

#### 【現状と課題】

- b 区役所以外での手続きについて利用実績が低いです。
- c 平成25年度より窓口業務委託を実施していますが、委託により業務プロセスが増加したことや、受託側のオペレーター・区役所側の審査職員のスキルについてばらつきがあることで、処理時間・待ち時間が長くなっています。
- d 区役所以外で手続きできる窓口の周知が不足しているため、区役所の窓口来庁者が分散せず待ち時間が長いという苦情が多くなっています。

#### 【施策展開の方向性】

- e 待ち時間などを少しでも快適に過ごしていただくための取組みをおこなっていきます。
- f 受託者・区役所側双方のスキルアップや情報共有のために、各種事例などの更なるマニュアル化やスキル継承のための手法の確立をすすめます。また受託者との連携を更に密に行っていきます。

### (2) 区民の役に立つ区役所を担う職員づくり

#### 【めざす姿】

- a 公正で区民から信頼され、不適切な事務処理のない、風通しの良い職場が実現している状態

【現状と課題】

- b 定められた手順の違反、チェック体制の不備、チェック機能の不全などを要員とした個人情報等の事務処理誤りは増加しており、その背景としてコンプライアンス意識の希薄さや内部統制の弱さ、職場の風通しの悪さがあると考えられます。
- c 職員の接遇に関しては、平成28年度に接遇マナーアッププロジェクトを展開し、平成28年度の格付け調査では5点満点中3.5点と、民間の同種サービスの平均を上回る結果となりました。
- d また、平成28年度に実施された「各区に共通する区政運営に関する事項についてのアンケート調査」において、「相談・要望への対応」についての区民の肯定的意見の割合と、平成28年度職員アンケートにおいて「必要な情報を確実に伝えられている」と思う職員の割合とに乖離があり、区民と職員の認識の差をなくすために職員の説明・折衝・クレーム対応などの対人能力を強化する対策が急務となっています。

【施策展開の方向性】

- e めざすべき区の将来像を実現するためには、着実・確実な事務処理、コンプライアンスの確保等の取組みと、これらを実行する職員づくりを進める必要があります。今後も継続的に、職場の内部統制機能を向上させ、業務の効率化によりリスクの低減を図り、日常的な点検・見直しを行っていきます。
- f 事故発生の防止には、まずは職員一人ひとりが業務を確実に行うとともに、声をかけあいお互いが助け合うことが重要であり、そのためには十分コミュニケーションのとれた、風通しの良い職場づくりを行っていきます。