（主なSDGsゴール）

経営課題３　みんながつながるまちづくり

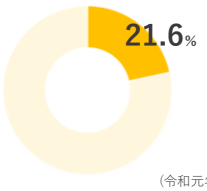
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

区民相互が交流と助け合いを行い、地域の自主的なまちづくり活動が活発に行われている、みんながつながるまち

区民相互のつながりづくりへの支援

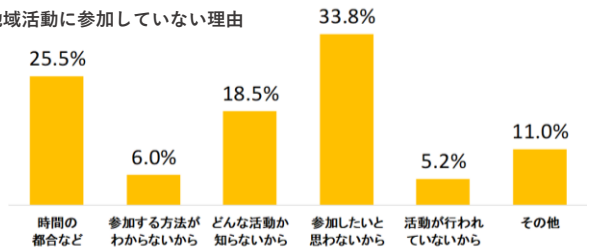
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

地域活動に参加したことがある区民



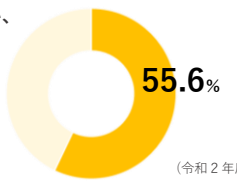
（令和元年度区政に関する区民アンケート）

地域活動に参加していない理由



（令和元年度区政に関する区民アンケート）

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



（令和２年度第１回区民アンケート）

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＞

【区民相互の交流活動への支援】
- 人と人とのつながりの希薄化がみられる。
- 担い手・参加者が固定化している。

【区民相互の助け合い活動への支援】
- 日常生活での“困りごと”に対し、手助けを必要としている人が多数いる。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

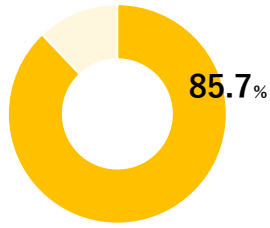
【区民相互の交流活動への支援】
- 行政だけでなく、より多くの区民や様々な活動主体のまちづくり活動への参画を促すため、地域活動に関する効果的な発信や交流の場の提供等を行う必要がある。

【区民相互の助け合い活動への支援】
- 身近なところで気兼ねなく相談でき、必要な支援に的確につながる仕組を確立していくことが求められる。

地域活動協議会による自律的な地域運営の促進（改革の柱４-１）

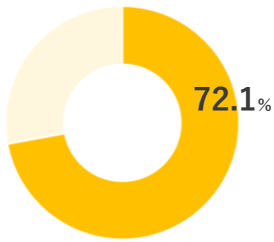
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

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地活協の構成団体



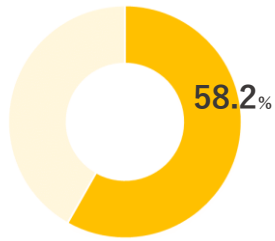
（令和元年度地域団体へのアンケート）

地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している地活協の構成団体



（令和元年度地域団体へのアンケート）

地域活動協議会に求められている総意形成機能を認識している地活協の構成団体



（令和元年度地域団体へのアンケート）

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＞

【地域の自主的なまちづくり活動への支援】
- 地活協が形成され数年が経過し、地域により自律度にバラつきが生じている。
- 地活協の意義や求められる機能について、地域により理解を促進するための取組に差がある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

【地域の自主的なまちづくり活動への支援】
- 全地域一律の支援ではなく、地域の実情に即しながら、先進的な地域・活性化している地域などのモデルとなりうる地域の支援を行いながら、全地域への波及効果も含めて全地活協のレベルの底上げを図っていくよう支援を行う必要がある。
- 地活協の意義や求められる機能について理解がさらに向上されるよう、積極的な働きかけや情報発信を行う必要がある。

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　3 － 1　区民相互のつながりづくりへの支援

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

区民相互が活発に交流し、地域福祉活動等の助け合いを行っている状態

戦略＜中期的な取組の方向性＞

- まちづくりに関する活動をサポートし、情報発信を強化することで、区民のまちづくり活動への関心を高め、参加を促す。
- 地域の方々による自主的な福祉活動推進の機運を高め、新たな担い手を発掘する。

アウトカム(成果)指標 ＜めざす状態を数値化した指標＞	前年度	今年度	個別評価	全体評価
まちづくりの活動が、地域団体等との連携・協働により進められていると感じる区民：令和７年度末までに50%以上				

戦略の進捗状況

戦略のアウトカム指標に対する有効性	課題
	今後の対応方向

具体的取組３－１－１　区民相互の交流活動への支援

元決算額　9,057千円　2 予算額　9,991千円　3 予算額　9,991千円

当年度の取組内容

- 様々な地域団体や企業等の参画のもと地域ニーズに対応した手法で事業を実施し、区民相互の交流活動をサポートする。(区民フェスティバル(10月)、区文化祭(12月)、区民スポーツイベント等(通年))
- あらゆる世代が参加する生涯学習活動を推進する(区内大学等共催講座(８月)、のびのびワクワク体験広場(11月)、学校体育施設開放(20校))

プロセス(過程)指標
＜取組によりめざす指標＞

「次も参加したい」と答えた参加者：70%以上

【撤退・再構築基準】
50%未満

当年度の取組実績

プロセス(過程)指標の達成状況

	目標の達成状況	取組の進捗状況	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間				
年度末				

前年度までの実績

(令和２年度)
- 区民スポーツイベント等(11月以降実施)
- 学校体育施設開放(20校)
- 区民フェスティバル、区内大学等共催講座、のびのびワクワク体験広場は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止

具体的取組３－１－２　区民相互の助け合い活動への支援

元決算額　4,038千円　2 予算額　4,448千円　3 予算額　4,225千円

当年度の取組内容

- 高齢者の健康増進と孤独感の解消、地域社会との交流を目的に、ボランティアが在宅のひとり暮らし高齢者や寝たきりの高齢者等に、地域施設での会食等の世話を実施
- 認知症高齢者等徘徊者の保護のため、行方不明者情報を協力者にメール配信するシステムの活用

プロセス(過程)指標
＜取組によりめざす指標＞

「満足している」と答えた高齢者食事サービスの利用者：70%以上

【撤退・再構築基準】
60%未満

当年度の取組実績

プロセス(過程)指標の達成状況

	目標の達成状況	取組の進捗状況	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間				
年度末				

前年度までの実績

(令和２年度)
- 高齢者食事サービスの実施(13地域)
- 認知症高齢者等徘徊者を保護するシステムを運用

めざす成果及び戦略　3 － 2　地域活動協議会による自律的な地域運営の促進(改革の柱４-１)

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

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

戦略＜中期的な取組の方向性＞

- 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。

アウトカム(成果)指標 ＜めざす状態を数値化した指標＞	前年度	今年度	個別評価	全体評価
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７年度末までに90%以上				

戦略の進捗状況

戦略のアウトカム指標に対する有効性	課題
	今後の対応方向

具体的取組３ － ２ － １　地域の自主的なまちづくり活動への支援

元決算額　35,446千円　２予算額　42,806千円　３予算額　43,208千円

当年度の取組内容

・中間支援組織による地域活動協議会への支援
　地域の実情やニーズに合わせた広報等の実施
　地域の担い手の知識・技術の習得・向上の促進策の実施
　新たな地域活動の担い手の発掘、連携やスキルの継承　等
・地活協への連絡会議の開催(11回)

プロセス(過程)指標
＜取組によりめざす指標＞

ニーズに即した支援が実施されていると感じる地活協の構成団体：80%以上

【撤退・再構築基準】
50%未満

当年度の取組実績

プロセス(過程)指標の達成状況

	目標の達成状況	取組の進捗状況	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間				
年度末				

前年度までの実績

(令和２年度)
- 地活協の活動内容や補助金等を区ホームページで公表
- 中間支援組織による、地域への個別訪問支援の実施
- 地活協への連絡会議の開催(11回)

（主なSDGsゴール）

経営課題４　区民と共に創るまちづくり

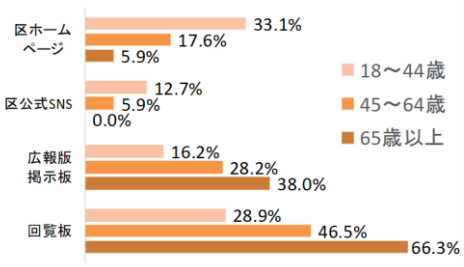
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

区民の区政への関心が高く、区民の意見を反映した区政運営がされるまち

区政情報の広報

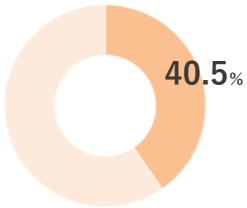
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

広報紙以外の区政情報の情報源



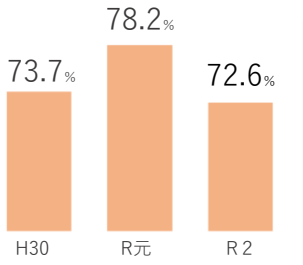
（令和２年度第２回区民アンケート）

区の情報が伝わりやすくなったと感じる区民



（令和元年度第２回区民アンケート）

東住吉区に魅力を感じる区民



（各年度区民アンケート）

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＞

【広報媒体と内容の充実】【区の魅力発信】

- 区役所からの情報の入手方法、広報紙の入手方法、求める記事が年代により大きく異なる。
- 区役所の情報が伝わりやすくなったと感じる区民は約4割にとどまっている。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

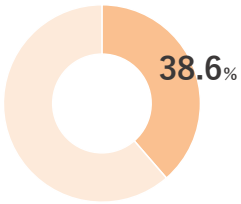
【広報媒体と内容の充実】【区の魅力発信】

- 広報紙に関心が無い区民が読みたいと思う記事を掲載するなど、魅力ある紙面を提供する必要がある。
- 年代に即した広報戦略を立てる必要があり、各種媒体の情報を相互に連携させるクロスメディア手法を用い情報発信力の強化に取り組む必要がある。

区民の意見を反映した区政運営の実現

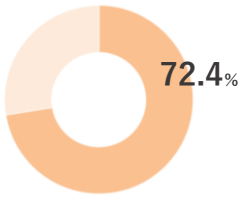
現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

様々な取り組み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



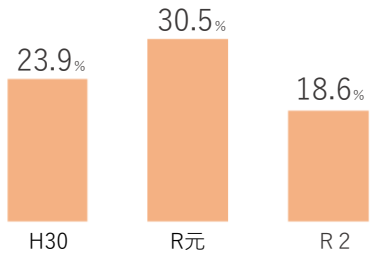
（令和元年度区政に関する区民アンケート）

区役所は区民に身近な窓口として適切に対応したと感じる区民



（令和元年度区政に関する区民アンケート）

区政会議を知っている区民



（各年度区民アンケート）

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＞

【相談調整機能の充実】

- 区役所が区民の意見やニーズを把握していると感じる区民が少ない。

【区民等の参画と協働】

- 区政会議等により、区民の意見を区政に反映していることが伝わっていない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

【相談調整機能の充実】

- 様々な機会に区民の意見やニーズを的確に把握し、区の実情や特性に即した施策・事業を総合的に展開していく必要がある。

【区民等の参画と協働】

- 区政会議等により、区民の意見を区政に反映し、反映の状況を積極的に発信する必要がある。

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

めざす成果及び戦略　4 － 1　区政情報の広報

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

区民の区政への関心が高まっている状態

戦略＜中期的な取組の方向性＞

- 広報紙をより魅力的な内容とし、区内全世帯、事業所に情報を届ける。
- 区の公式LINEの認知度を向上させ、紙媒体とWeb情報、SNSを相互に連携させ、必要な情報を届ける。
- 機能的かつ効果的な広報活動に関する区職員の意識を向上させ、各課の情報受発信力を強化する。
- 区民だけではなく、区外の方に対しても区の魅力を発信し、区の認知度を上げる。

アウトカム(成果)指標 ＜めざす状態を数値化した指標＞	前年度	今年度	個別評価	全体評価
区政に対し関心が高まったと感じる区民： 令和７年度末までに60%以上				
戦略の進捗状況				

戦略のアウトカム指標に対する有効性	課題
	今後の対応方向

具体的取組４－１－１　広報媒体と内容の充実

元決算額　16,777千円　2 予算額　28,355千円　3 予算額　25,207千円

当年度の取組内容

- 区内全世帯、全事業所への広報紙配布を継続し、区民に直接行政情報を届ける。
- 子育て世帯に向けた情報発信サイトLINEの登録者数の増加
- 広報紙やホームページと、区公式SNS等を連携させ、相互の情報をクロスメディア手法(各媒体から相互に情報を利用することが可能)により効果的に発信
- 区民が親しみやすく伝わりやすい行政情報の発信(写真の多用や解り易い文章)に努める。

プロセス(過程)指標
＜取組によりめざす指標＞

区役所の情報が伝わりやすくなったと感じる区民：60%以上

【撤退・再構築基準】
30%未満

当年度の取組実績

プロセス(過程)指標の達成状況

	目標の達成状況	取組の進捗状況	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間				
年度末				

前年度までの実績

(令和２年度)
- 全世帯・全事業所へ配布開始(R2.5～)

(令和元年度まで)
- 子育て層に向けた情報発信サイトLINEの開設(H29.4～)
- 広報紙に子どもの写真コーナーを掲載(H30.5～)
- 区マスコットキャラクター「なっぴー」のLINEスタンプを作成
- 広報紙記事での積極的な二次元コードの活用

具体的取組４－１－２　区の魅力発信

元決算額　2,480千円　2 予算額　8,069千円　3 予算額　1,404千円

当年度の取組内容

- 東住吉区まちづくりビジョンの推進
- 矢田南部地域におけるまちづくりの取組
- 関係団体等と連携した空家利活用の推進

プロセス(過程)指標
＜取組によりめざす指標＞

東住吉区に魅力を感じる区民：80%以上

【撤退・再構築基準】
50%未満

当年度の取組実績

プロセス(過程)指標の達成状況

	目標の達成状況	取組の進捗状況	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間				
年度末				

前年度までの実績

(令和２年度)
- 東住吉区まちづくりビジョンの策定
- 矢田南部地域における開発事業者募集プロポーザルの実施

(令和元年度まで)
- 空き家活性化サポーター制度の策定（H29.９）

めざす成果及び戦略　4 － 2　区民の意見を反映した区政運営の実現

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

区民の意見を反映した区政運営ができている状態

戦略＜中期的な取組の方向性＞

- 区民ニーズを的確に把握できる仕組を構築する。
- 快適で利用しやすい区役所となるよう窓口での対応の向上を図るとともに、区民からの相談や要望に迅速かつ適切に対応する。

アウトカム(成果)指標 ＜めざす状態を数値化した指標＞	前年度	今年度	個別評価	全体評価
区民の意見を把握し、区政運営の改善につなげていると思う区民：令和７年度末までに60%以上				

戦略の進捗状況

戦略のアウトカム指標に対する有効性	課題
	今後の対応方向

具体的取組４ － ２ － １　相談調整機能の充実

元決算額　541千円　２予算額　544千円　３予算額　561千円

当年度の取組内容

- 区民から相談や要望を受け付け、局、事業所等と連携し、迅速かつ適切に対応する。(市民の声への対応、各種相談事業の実施、行政連絡調整会議の開催)
- 職員の対応力の向上に向けたスキルアップ研修の実施
- 「東住吉区おもてなしプロジェクト」を継続実施し、各課を横断した全職員の意識向上の取組を推進

プロセス(過程)指標
＜取組によりめざす指標＞

区役所が適切に対応したと思う区民：70%以上

【撤退・再構築基準】
50%未満

当年度の取組実績

プロセス(過程)指標の達成状況

	目標の達成状況	取組の進捗状況	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間				
年度末				

前年度までの実績

(令和２年度)
- 市民の声(参考：令和元年度86件)
- 法律相談(弁護士)：月４回、法律相談(司法書士)：月２回
- 税務・行政・不動産・就労相談：月１回
- 相続遺言帰化相談(行政書士)：月１回
- 職員の対応力向上に向けたスキルアップ研修の実施

具体的取組４ － ２ － ２　区民等の参画と協働

元決算額　1,785千円　２予算額　2,674千円　３予算額　3,238千円

当年度の取組内容

- 区政会議の開催(本会議３回、２部会各２回)
- 大阪城南女子短期大学との包括連携会議(１回)
- 大学や企業等と連携した取組の促進
- 区民アンケートの実施

プロセス(過程)指標
＜取組によりめざす指標＞

区政会議を知っている区民：30%以上

【撤退・再構築基準】
15%未満

当年度の取組実績

プロセス(過程)指標の達成状況

	目標の達成状況	取組の進捗状況	戦略に対する取組の有効性	課題と改善策
中間				
年度末				

前年度までの実績

(令和２年度)
- 区政会議：本会議１回
- 大阪城南女子短期大学との包括連携会議の開催
- 大学や企業等との連携(大阪市立大学・吉本興業・大阪シティ信用金庫)
- 区民アンケートの実施

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目１　国民健康保険料の収納率向上（改革の柱３-３（４））

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
（趣旨・目的） 被保険者の負担の公平性及び保険料収入の確保 **（取組の概要）** きめ細やかな納付相談や納付督励に取り組むとともに、負担の公平性・公正性を確保する観点から、支払い能力のある未納世帯に対して滞納処分を行う。 **（目標）** 前年度以上の収納率（現年賦課分）を確保 ２年度　91.59％（目標） 元年度　91.59％ 30年度　90.95％	**（取組の内容）** 現年度滞納者を中心に納付督励及び財産調査を実施 差押予告の送付・滞納処分の強化 新規加入者への保険証交付時に口座振替勧奨 **（目標）** 前年度以上の収納率（現年賦課分）を確保 ２年度　91.59％（目標） 元年度　91.59％ 30年度　90.95％

中間振り返り			課題と改善策
	取組内容の実施見込み		
	目標の達成見込み		

自己評価				課題と改善策
	当年度の取組実績			
	目標の達成状況			

取組項目２　次代を担う職員の育成（改革の柱５-１）

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
（趣旨・目的） 職員が組織における自らの役割を理解し、自主的・主体的にリーダーシップを発揮できるよう育成・支援を行い、専門性を向上し、チャレンジを促すことを通じて職員の生産性の向上をめざす。この取組によって、市民サービスの向上を図るとともに、区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き窓口での応対の向上を図る。 **（取組の概要）** ①「東住吉区おもてなしプロジェクト」の実施 ② 市民サービス向上のために、自らの役割を理解し、自主的・主体的に業務改善や問題解決に取り組める職員を育成する研修の実施 **（目標）** • 「状況に応じて、リーダーシップを発揮している」かつ「困難な問題にも積極的にチャレンジし、自己成長につなげたい」に、「思う」と回答した職員：令和３年度 10％ • 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆（民間の窓口サービス平均的なレベルを上回るレベル）以上を獲得する。	**（取組の内容）** ①「東住吉区おもてなしプロジェクト」を継続実施し、各課を横断した全職員の意識向上の取組を推進 ② 職員の対応力向上に向けたスキルアップ研修の実施 **（目標）** • 「状況に応じて、リーダーシップを発揮している」かつ「困難な問題にも積極的にチャレンジし、自己成長につなげたい」に、「思う」と回答した職員：令和３年度 10％ • 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆（民間の窓口サービス平均的なレベルを上回るレベル）以上を獲得する。

中間振り返り			課題と改善策
	取組内容の実施見込み		
	目標の達成見込み		

自己評価				課題と改善策
	当年度の取組実績			
	目標の達成状況			

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目３	働きやすい職場環境づくり（改革の柱６-１）

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
（趣旨・目的） 多様化する職員のニーズを把握しながら、柔軟な働き方の実現や職場実態に応じた働きやすい環境整備によるワーク・ライフ・バランスの推進を図る。	**（取組の内容）** ① ワーク・ライフ・バランス推進期間の設定及び超過勤務の縮減（ノー残業デーの追加など） ② ワーク・ライフ・バランス推進委員会を通じた育児・介護・病気の治療と仕事の両立にかかる各種制度の周知徹底及び啓発
（取組の概要） ① 長時間労働の是正 ② 働きやすい職場環境づくり	
（目標） 職員１人あたりの時間外勤務の年間平均時間数：令和３年度124時間以下	**（目標）** 職員１人あたりの時間外勤務の年間平均時間数：令和３年度124時間以下

中間振り返り	取組内容の実施見込み		課題と改善策
	目標の達成見込み		

自己評価	当年度の取組実績			課題と改善策
	目標の達成状況			