



経営課題 4 区民と共に創るまちづくり

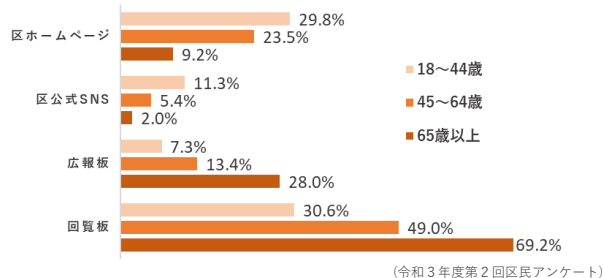
めざすべき将来像(最終的なめざす状態)＜概ね10～20年を念頭に設定＞

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

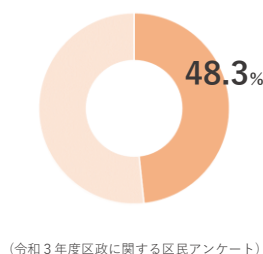
区政情報の広報

現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

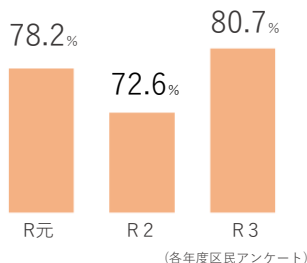
広報紙以外の区政情報の情報源



区政に対し関心が高まったと感じる区民



東住吉区に魅力を感じる区民



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】

- 区政情報の入手方法、必要とする情報等が年代により大きく異なる。
- 区政に対し関心が高まったと感じる区民は約5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＞

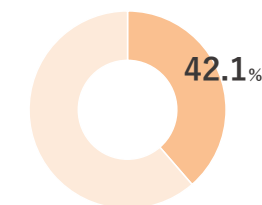
【広報媒体と内容の充実】 【区の魅力発信】

- 区政に関心が高い区民に対して、区政情報を届けられるよう、簡潔でわかりやすく、かつ親しみやすい情報発信を行う必要がある。
- 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。

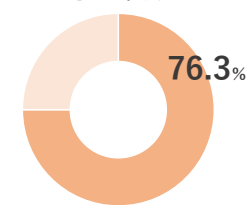
区民の意見を反映した区政運営の実現

現状 ＜課題設定の根拠となる現状・データ＞

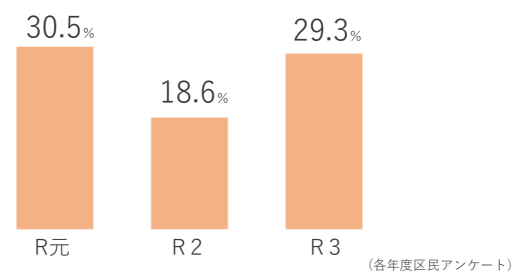
様々な取り組みを通じて
区民の意見やニーズを
把握していると感じる区民



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



区政会議を知っている区民



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>
・ 広報紙を手にとって読みたくなるような魅力的な誌面とし、区内の全世帯、全事業所への全戸配布の継続及び、Web情報を活用し区民が必要とする情報を届ける。 ・ 区の公式SNS等の認知度を向上させ、紙媒体とWeb情報を相互に連携するなど、さまざまな媒体を用いて必要な情報を届ける。 ・ 広報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。 ・ 区の魅力を向上させ、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。

具体的取組 4－1－1		広報媒体と内容の充実			
2決算額	19,427千円	3予算額	25,207千円	4予算額	26,187千円
当年度の取組内容					
・ 区内の全世帯、全事業所への広報紙の全戸配布を継続し、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
・ 広報紙記事での積極的な二次元コードの活用 ・ 全世帯・全事業所へ配布開始(R2.5～) ・ 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(R元.9～) ・ 広報紙に子どもの写真コーナーを掲載(H30.5～) ・ 子育て層に向けた情報発信サイトLINEの開設(H29.4～)

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 4－1－2		区の魅力向上及び発信			
2決算額	7,482千円	3予算額	1,404千円	4予算額	1,132千円
当年度の取組内容					
・ 東住吉区まちづくりビジョンの推進 ・ シェアサイクル実証実験の実施 ・ 矢田南部地域におけるまちづくりの取組の実施 ・ 大学や企業等と連携した取組の実施					
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3年度) ・ 東住吉区まちづくりビジョンの推進 ・ シェアサイクル実証実験の開始(R3.11～) ・ 矢田南部地域における開発事業にかかる基本協定及び売買契約の締結 ・ 大学や企業等と連携した取組の実施

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みを構築する。 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			
2決算額	387千円	3予算額	561千円	4予算額	526千円
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3年度)			
市民の声(参考：令和3年度257件) 法律相談(弁護士)：月4回、法律相談(司法書士)：月1回 税務・行政・不動産相談：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			
2決算額	1,379千円	3予算額	3,238千円	4予算額	3,088千円
当年度の取組内容					
- 区政会議の開催(本会議 3 回、3 部会各 2 回) - 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3年度)			
区政会議：本会議4回2部会各1回 区民アンケートの実施			

「市政改革プラン3.1」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				(取組の内容) 現年度滞納者を中心に納付督促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	
(取組の概要) きめ細やかな納付相談や納付督促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 3 年度 92.66%(目標) 2 年度 92.66% 元年度 91.59%	
(目標) 前年度以上の収納率(現年賦課分)を確保 3 年度 92.66%(目標) 2 年度 92.66% 元年度 91.59%				課題と改善策	
中間 振り返り	取組内容の実施見込み				
	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				

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、引き続き窓口での対応の向上を図る。					(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				
(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 4 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。				
(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 4 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。					課題と改善策				
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							

「市政改革プラン3.1」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 4 年度131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			