



東淀川区キャラクター  
「こぶしのみのりちゃん」

# 平成30年度 東淀川区運営方針（原案）

## ◎ 区の目標・使命・基本的な考え方

「住んでよかった、住み続けたい東淀川区」の実現

平成29年度に策定する「東淀川区将来ビジョン」や平成28年度に策定した「東淀川区地域保健福祉計画」の理念に基づき、地域における自助・共助を担う豊かなコミュニティと、公助を担う行政が連携・協働を進めることで、こどもから高齢者まで住民の誰もが住み慣れた地域の中で心豊かに安心して暮らせるまちづくりに取り組んでいく。

また、「市政改革プラン2.0」や「市政改革プラン2.0（区政編）」に基づき、地域社会における住民自治の拡充や区民参画のさらなる推進、市民サービスの向上など区民の役に立つ区役所づくりに取り組む。

## ◎ 目次

<p><b>経営課題1</b> 自助・共助を担う地域力と、にぎわいのある元気なまち</p> <p>(P1～2)</p>	<p><b>戦略1：自助・共助を担う地域力の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①地域活動協議会を中心とした地域活動への支援</li> <li>②地域担当制による協働のまちづくり</li> <li>③区地域保健福祉計画に基づく地域の取り組みへの支援</li> </ul> <p><b>戦略2：にぎわいのある元気なまち</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①新たな担い手の発掘支援と地域・企業・教育機関・行政の連携による魅力あるまちづくり</li> <li>②まちの魅力発信</li> <li>③区民による西部地域のまちづくり</li> </ul>
<p><b>経営課題2</b> こども・青少年の健全育成に地域が一体となって取り組んでいるまち</p> <p>(P3～4)</p>	<p><b>戦略1：こどもとおとなが互いに元気になるまち</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①あらゆる世代が子育てに関わっていくための切れ目のない施策の推進</li> <li>②地域の誰もが自由に集まれる「居場所」づくり支援</li> </ul> <p><b>戦略2：すべてのこどもが「生きる力」を身につける「子育て」、「共育」のまち</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①「生きる力」を身に付けるのに重要な自尊感情の向上</li> <li>②子育て世帯を含む地域住民の交流促進</li> <li>③分権型教育の推進</li> </ul>
<p><b>経営課題3</b> 健康と福祉にみんなで行くまち</p> <p>(P5～6)</p>	<p><b>戦略1：いきいきと暮らす健康づくりに取り組むまち</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①いつまでもいきいきと自分らしく過ごすための健康寿命延伸への取り組み</li> <li>②高齢者等の在宅医療・介護連携の推進</li> </ul> <p><b>戦略2：共に支え合い共に生きるまち</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①複合課題世帯への支援</li> <li>②生活困窮者の自立支援</li> <li>③要援護者の見守りへの支援</li> </ul>

<p>経営課題4 安全・安心のまち  (P7~8)</p>	<p>戦略1：防災意識が高いまち ①区民の防災・減災の意識向上 ②地域防災・減災力の向上 ③福祉・医療分野との連携</p> <p>戦略2：防犯意識が高いまち ①地域安全防犯対策 ②重点犯罪の抑止</p> <p>戦略3：交通安全への意識が高いまち ①自転車利用のルール・マナーの啓発 ②交通安全運動の推進</p>
<p>経営課題5 区民の役に立つ区 役所があるまち  (P9~11)</p>	<p>戦略1：区民の役に立つ区役所・住民参画型の区政運営を担う職員づくり ①着実・確実な事務処理、コンプライアンスの確保等の取り組み ②効果的な施策を企画・立案・実行する主体性・チャレンジ意識を持った職員づくり ③広聴相談・総合窓口機能の充実 ④区民等の参画による区の特성에 応じた区政運営の推進</p> <p>戦略2：伝えて、行動につなげる情報発信力の強化 ①区民が必要とする情報発信の強化 ②行動につなげる情報発信力の強化</p> <p>戦略3：快適・迅速・確実な窓口サービス ①心地よい窓口サービスの提供や利便性の向上 ②民間活力・ICTを活用した窓口サービスの向上</p>

## 経営課題1「自助・共助を担う地域力と、にぎわいのある元気なまち」

### めざすべき将来像

多様な主体による地域コミュニティの活性化を支援し、地域において自助・共助を担う豊かなコミュニティと、公助を担う行政が連携・協働を進めることで、地域課題の解決に取り組むとともに、にぎわいのある元気なまちをめざす。

### 1-1 自助・共助を担う地域力の向上

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	幅広い住民が、身近な居場所などを通じたつながりを持ち、自助・共助を担い、地域の関係機関が連携した活動とその情報発信が進むことで地域活動協議会を中心とした地域活動が活性化し、互いの人権を尊重しながら地域課題の解決に向けて継続して取り組んでいる。	身近な単位である向こう三軒両隣単位、自治会・町内会等の団体単位から、多様な主体が参画する地域活動協議会に至るまでの「つながり」の充実によって、地域での活動が活性化するように、地域や単位に応じて必要な情報提供や、新たな担い手の発掘・気軽に足を運べる居場所づくり等への支援、及び区民への情報発信を積極的に行っていく。 また、地域別の保健福祉計画の策定、実行を支援し、その過程で、地域住民をはじめ地域の関係機関が各取り組みを連携させることで、課題発見や相談支援、関係機関への連絡調整、支援のあり方の検討など、よりよい地域づくりのための仕組みを構築する。

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域活動協議会が区内17地域小学校下で設立されている。</li> <li>地域活動協議会に対し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る。</li> <li>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果的かつ効果的な支援を行っている。</li> <li>地域活動を持続的に行うために自主財源の確保を行う必要がある。</li> <li>地域担当者が、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っている。</li> <li>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策定（平成28年12月）</li> </ul> <p>平成28年度区民アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住んでいる地域で、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割合 45.4%</li> <li>地域団体や市民、NPO、企業などいろんな方々が連携し、協働することによって、まちづくりに関する活動が進められていると感じる割合 15.5%</li> <li>地域活動協議会を知っている人の割合 36.2% （活動していることを知っている17.9%、聞いたことがある18.3%）</li> <li>地域活動への参加状況 参加している 11.6%</li> </ul>
-------	---

	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
30年度取り組み方針	① 地域活動協議会を中心とした地域活動への支援	地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対しての財政的支援と、民主性・透明性を確保し自律した運営が持続的に行えるよう支援する。 地域づくりアドバイザーと共に、地域との関わりの中で見えてきた課題解決に繋がる講座や研修を実施することや、自主財源の確保についてCB/SBの手法を用いた解決策を地域へサポートしていく。 地域活動協議会と連携して、地域活動協議会の活動に参加していない住民や団体、区外からの転入者に対して、転入者パックに封入する地域活動協議会の活動紹介パンフレットや区広報紙やホームページ、SNSをはじめ様々な媒体を活用し、活動への参加を呼び掛ける。
	② 地域担当制による協働のまちづくり	東淀川区地域保健福祉計画を指針とした地域での取り組みについて、地域担当職員が地域活動協議会を中心とした地域住民と協働して自助・共助を意識したより良い地域づくりに必要な具体的取り組みを進める。 各地域で得た課題や情報の共有化を図るため地域担当連絡会議を毎月開催し、意見交換を行うことで、地域力の向上に繋がる情報を発信する。
	③ 区地域保健福祉計画に基づく地域の取り組みへの支援	誰もが地域で安心して自分らしく暮らしていくために、「自助・共助」の考え方や役割を明確にしながら、地域の実情や特色を活かした地域保健・地域福祉を推進する地域別の保健福祉計画の策定に向けて支援する。

## 1-2にぎわいのある元気なまち

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	<p>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うことで、世代や地域を越えた交流が生まれ、地域づくりに参画する人が増え、まちが元気になっている。</p>	<p>地域・企業・大学をはじめとする各種の教育機関・行政等の多様な主体が連携して、まちの素晴らしさを伝えたり、さらには新しくまちの魅力を創り、区内外に発信することなどを通じて、まちへの愛着心を育むとともに日常から協力し合える仕組みを構築し、地域力の向上とにぎわいのある元気なまちをめざす。</p> <p>また、ハード整備の進捗に伴うまちづくりについても、地域における多様な主体と連携・協議しながら進めていく。</p>
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会を中心とした、にぎわいのあるまちづくりをめざしており、企業・教育機関との連携が少しずつ生まれてきた。</li> <li>・担い手の固定化・高齢化については、区政会議や保健福祉計画の説明のなかでも度々意見が出されている。</li> <li>・地域活動を行うきっかけとなる場が少ない。</li> <li>・交流の場が少ない。</li> <li>・平成28年度区民アンケート調査結果として「校区等を越えた範囲で様々な主体が連携してまちづくり活動が進められていると感じる」割合15.5%</li> <li>・東日本大震災では被災した企業や直接被災していない企業においてもサプライチェーンの影響で事業を継続できずに多くの連鎖倒産を招き、著しい地域力の低下とまちのにぎわいが喪失されたことを受け、企業BCPの重要性が注目されたが、特に中小企業の策定率は15.5%と低い。 (中小企業庁委託「中小企業のリスクマネジメントへの取組に関する調査」2015年12月)</li> </ul>	
30年度取り組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	<p>① 新たな担い手の発掘支援と地域・企業・教育機関・行政の連携による魅力あるまちづくり</p>	<p>区内の地域、企業、大学をはじめとする各種の教育機関、行政が、地域の魅力発見や区民まつりの実施、区内企業のBCP(BCM)の推進など、様々な活動を通じて連携を深めることで、日常から協力し合える仕組みを構築するとともに、地域活動に関心のある方に各取り組みの参加を促すことで、新しい担い手の発掘と、地域力の向上、魅力あるまちづくりをめざす。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東淀川区の魅力発見プロジェクトの実施</li> <li>・BCP運営会議の実施</li> <li>・区民まつりの実施</li> <li>・異次元交流ライブの実施 (地域・企業(商店街・商店を含む)・教育機関・行政間の交流の場)</li> <li>・WeLove東淀川の実施</li> </ul>
	<p>② まちの魅力発信</p>	<p>区内の歴史や名所など地域資源を活かし、区内外に積極的に情報発信することで、誇りや愛着が持てるまちづくりをめざす。</p>
	<p>③ 区民による西部地域のまちづくり</p>	<p>西部地域では、阪急連続立体交差事業などの都市基盤整備が進められているが都市基盤整備後、まちは大きく変化する。区役所ではこのような状況・変化を踏まえ、市政改革プランの基本方針に基づき、従来にない新たな取組みとして、区役所がまちづくりの要となり、まちづくりを担う多様な主体(地域～事業者～行政)による「東淀川区西部地域バリアフリーまちづくり協議会」を設け、学識経験者のアドバイスを得ながら、都市基盤整備を踏まえた地域サイドのまちづくりについて、事業者・行政等の支援・協働のもと、地域が主体となって「まちづくり構想」をまとめ、アクションプランを作成する。</p>

## 経営課題2「こども・青少年の健全育成に地域が一体となって取り組んでいるまち」

### めざすべき将来像

こどもや子育て家庭が孤立することなく、地域コミュニティに溶け込み、地域全体のつながりの中でこどもを守り、子育て世帯の支援ができている状態をめざす。  
また、こども自身が自らの力で成長していく「子育て」を地域全体のおとなが支え、共に成長していくことで、将来の地域活動の充実をめざす。

### 2-1 こどもとおとながお互いに元気になれるまち

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	こどもやおとなも含めたあらゆる世代が地域で元気に過ごし、地域で顔見知りが増えて、誰もが自然に声を掛け合えるなど、地域全体で子育てを見守り、関わっている。	こどもも親も周りから見守り支えられているという安心感を得られるよう、子育てを保育といった短期的な視点で捉えるのではなく、親になるための心と体の準備期間である思春期から妊娠、出産、乳幼児、小中学生、青少年、成人となるまで長期的な視点を持ち、あらゆる世代が子育てに関わっていくための切れ目のない施策を進める。 また、こどもを守っていくには家庭の力だけでは及ばないこともあり、その部分を補える地域の誰もが自由に集まれる「居場所」が各地域で運営できるよう支援する施策を進める。

現状・課題	<p>【現状】 東淀川区は出生数が多いが、20歳未満の低年齢出産や妊娠届出が遅い養育者が多いなど養育者に問題のあるケースが多い。また低体重児も多く、乳幼児健診率も市平均より低いといった傾向にある。また児童虐待件数の急激な増加が見られる。保育施設等未入所児童が210名、そのうち22名が待機児童となっている。 昨年度実施した「子どもの生活に関する実態調査」では、放課後家庭で過ごす割合が低く、こどもだけで過ごす割合が高い。また家庭において勉強や読書をする割合が低い。</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>養育者に問題があるケースが多いのは「妊娠」に対する正しい知識を有していない養育者が多くいることが考えられる。</li> <li>「妊娠」に対する正しい知識がないため、その後の「出産」、「子育て」に関しても十分な知識を有していないため、結果として児童虐待相談件数の増加につながっている可能性が考えられる。</li> <li>東淀川区では転入世帯も多く、また核家族化が進む今日では、妊娠をした養育者が近隣に身内、知り合い等がないため、妊娠、育児などで相談できる環境に無く、結果として地域から孤立してしまう傾向にあると考えられる。</li> <li>妊産婦に対して行政から提供される妊娠、子育てに関する情報が上手く伝わっていないために、適切な子育てに関する情報を入手する機会を失っている可能性もあると思われる。</li> <li>養育者の保育ニーズと、保育施設等の立地状況など保育を取り巻くインフラの環境に差異が生じている。</li> <li>現在待機児童を含めて保育所の利用希望が多い地域では、保育所に空きが無い一方で、高齢化やワンルームマンション等の増加により保育ニーズのあまり高くない地域では受入れに対して余裕がある状況下にある。</li> <li>東淀川区では家庭で過ごすこどもの割合が低い。</li> <li>そのため家庭において勉強や読書をしない、家族の人と過ごしたり、話をしたりといった一般的な家庭生活で身に付ける生活習慣や学習習慣を身に付ける機会が少なくなっている。</li> <li>核家族化や転入世帯が多く、地域との関わりが希薄になっている中で、親以外の大人と触れる機会が少なくなっており対人関係などの社会性を身に付ける機会が減少し、引きこもりなどを誘発している可能性もあると思われる。</li> </ul>
-------	---

	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
30年度取り組み方針	① あらゆる世代が子育てに関わっていくための切れ目のない施策の推進	こどもたちの健やかな育ちを支えるため、切れ目なく長期的な視点をもって、家庭だけでなく地域ぐるみで「こどもも親も周りから見守られ支えられている」という安心感のある子育て環境を充実させる事業を進める。 一方で地域では相談しにくいとの意見もある発育などに関する相談については行政としてどういった対応が可能か検討していく。 【取組例】 ・こんにちは赤ちゃん訪問事業 ・助産師による専門的相談支援 ・4・5歳児就学前子育て支援事業 ・子育てに活かせる知識・情報発信
	② 地域の誰もが自由に集まれる「居場所」づくり支援	こどもたちが安心して過ごせ、養育者も一緒に来れて楽しめる暖かい居場所が各地域にできるよう居場所設置・運営に関する助言などの支援を行う。 支援にあたっては、地域によってニーズが異なるため、地域と十分な意見交換を行った上で、無理のない運営や運営側の敷居を低くするために、様々な関係先に働きかけるなど、今年度の実績も踏まえより良い内容に変更していきたいと考えている。

## 2-2すべてのこどもが「生きる力」を身につける「子育て」、「共育」のまち

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	<p>すべてのこどもが健康で心豊かに力強く生き抜き、未来を切り拓いていくために必要な「生きる力（自ら学び、自ら考え、主体的に判断し、行動し、よりよく問題を解決する能力）」を、主体的に身に付けられるよう、地域における子育て・教育環境が整っている。</p> <p>また、こどもの「生きる力」をはぐくむ土台となる自尊感情の重要性について、家庭や地域の人々が理解しており、共に学び、育てあう「共育」の取組が進み、次の世代へとつながっている。</p>	<p>「生きる力」を身につけるために大切な自尊感情の向上のため、家族や地域とのふれあいや絆を深める機会や、心身ともに健全な成長を促進する取組、成功を実感できる体験作りなどの施策を推進する。</p> <p>また、こどももおとなも共に学び育つ環境が地域で構築され、次世代につながるよう、子育て世帯と地域の人々との交流を進める施策を推進する。</p>

現状・課題	<p>【現状】</p> <p>東淀川区では児童生徒の自尊感情は全国・大阪市平均よりも低い傾向にある。また学力においても市平均よりも低い傾向にあり、生活保護世帯など経済的に困難な世帯では、高校進学率が低かったり、進学しても中退率が高いなどその傾向は顕著である。また学校園での暴力行為の発生件数やいじめの認知件数が多い傾向にあり、自尊感情が低いことに加えて、不安や悩みを抱えている子どもの割合も高い。地域行事に参加することを楽しくないと考えている児童・生徒の割合も高い傾向にあり、大人への信頼も低い傾向にある。</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自尊感情が低いことは、自己への肯定意識が低く、学習意欲の欠如などにつながっていることが考えられる。</li> <li>このことにより自己の将来に対して夢や希望を持っていない児童・生徒を生み出す要因となり、学力低下や進学意欲の低下をまねき、貧困の連鎖を生み出す一因となっていると思われる。</li> <li>自尊感情が低いことは幼少期における親子の触れ合う機会が少なくなっていることや、核家族化の進行や転入世帯が多い東淀川区では、地域の大人と触れ合う機会が減少し、子育て世帯が地域から孤立していることも多くなっていることで、家庭の機能を補って地域の力を十分に活かしきれていない。</li> <li>自尊感情の低いことは、他者への思いやりも低い傾向にあり、暴力行為やいじめの増加件数につながっていることは否定できず、充実した学校生活を阻害していると思われる。</li> <li>地域とこどもとの交流は、青少年育成推進会議を通して、青少年指導員や福祉委員、区PTA協議会などその任を担い活動内容について工夫を重ねているが、価値観の多様化や近所付き合いの希薄化などから、十分な効果を発揮できていないと思われる。</li> <li>学校を活用した地域交流を図る事業は行われているが、実施内容や参加者の固定化などで、地域住民の交流の場としての機能を十分に発揮できていないと思われる。</li> </ul>
-------	---

	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
30年度取り組み方針	① 「生きる力」を身につけるのに重要な自尊感情の向上	<p>すべてのこどもが「生きる力」を身につけるために大切な自尊感情の向上を図るために、親子の絆を深める機会や、心身ともに健全な成長の促進に向けた取組、成功を実感できる体験づくりにつながる事業に取り組む。</p> <p>様々な体験学習の機会や生活習慣を向上させる取組について現在実施している事業の状況も鑑みて、実施に向けた検討を進めていく。</p> <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グロスティーチャー派遣事業</li> <li>・絵本の読み聞かせ事業</li> <li>・中学生勉強会</li> <li>・体験型食育推進事業</li> </ul>
	② 子育て世帯を含む地域住民の交流促進	<p>地域全体がこどもの健全育成に高い意識を持ち、こどもたちが地域の人とのつながりの中で支えられるよう啓発活動や巡視や見守り活動を行い、関係機関が連携して支援を行う体制の強化を行っていく。</p> <p>またこどもの遊び場が規制等で減っていく中、行政としてどのような取組が行えるかを関係機関と調整を進めていきたいと考えている。</p> <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青少年育成推進会議</li> <li>・学校活用した地域連携事業</li> </ul>
	③ 分権型教育の推進	<p>保護者や地域住民等の多様な意見やニーズを把握し、学校と調整を行い、教育関連施策を進めるとともに、学校を核とした住民主体の学校支援・教育コミュニティの形成を進めていく。</p> <p>【取組例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区教育会議の開催</li> <li>・各学校での学校協議会への職員参加</li> </ul>

### 経営課題3「健康と福祉にみんなで取り組むまち」

#### めざすべき将来像

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、障がいのある方などの誰もが住み慣れた地域で健康で安全・安心に暮らせるまちづくりをめざす。

#### 3-1 いきいきと暮らす健康づくりに取り組むまち

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	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、生涯を通して健康寿命を延伸するための取り組みが実行されている。	「今をいきいきと過ごせば、将来もいきいきと過ごせる」という意識づけを行い、あらゆる区民が自主的に「栄養・運動・休養」を充実させるための施策を進めるとともに、地域ともつながりながら健康づくりの取り組みを進めていけるよう、担い手づくりや支援に各団体と連携して取り組んでいく。

現状・課題	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あると考えます。 また、高齢化率が年々上昇し、約4人に1人が高齢者。うち4割が単身高齢者である。高齢者の約半数は、人生の最期を「自宅」で迎えたいとの希望であり、今後地域での在宅医療・介護の連携による「支え合い」が重要。
-------	---

30年度取り組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	① いつまでもいきいきと自分らしく過ごすための健康寿命延伸への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>胎児期から高齢期のライフステージに応じた食育の実施(2-2-1体験型食育推進事業を含む)</li> <li>自分自身の健康について興味を持ってもらうための検診受診勧奨や禁煙指導、体力づくり等の健康づくり関連の普及啓発活動</li> <li>高齢者の健康維持増進のために、「いきいき百歳体操」等の介護予防活動を通じた社会参加等への支援、サポーターの育成を行う。</li> </ul>
	② 高齢者等の在宅医療・介護連携の推進	人生の終末まで住み慣れた場所で自分らしく過ごし、安心して在宅医療が受けられるように医療・介護・地域・行政等の各関係職種及び関係機関と協働して、地域の特性に応じた取り組みを行う。

#### 3-2 共に支え合い共に生きるまち

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	地域のこどもから高齢者、障がいのある方などの誰もが自分で行い、みんなで支え合いながら暮らすコミュニティが育成され、不安や困りごとがあればすぐに身近な人や区役所などに相談でき、必要な支援につながる。	<p>地域の中で自分の周りの人に対してお互いが関心をもち、共に尊重し、助け合いながら暮らせるように、地域における見守り活動などの「助け合い・支え合い」を進める取組みを支援していく。</p> <p>また、区役所は地域の課題を積極的に把握し、地域団体、関係機関、行政機関等のネットワークを充実させながら、複合課題世帯や生活困窮者などの多様な支援ニーズに迅速・的確に対応していく。</p>

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年度から複合課題世帯への支援として「総合的な相談支援体制の充実」モデル事業や弁護士相談に取り組んでいるところであり、引き続き支援を行う必要がある。</li> <li>平成28年度の生活困窮者自立支援相談件数は、延べ3,889件(うち新規418件)で、24区中6位であったが、相談内容にもさまざまな課題があり、ひとつの機関・窓口だけでは対応できないものが非常に多いこと、地域社会と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ことが課題であると考えます。</li> <li>単身高齢者や障がい者は、地域と疎遠となる可能性が高く、地域での見守りや地域とのつながりが重要となっている。このような要援護者を地域が把握し、「助け合い・支え合い」により地域の課題を地域で解決する仕組みを構築する必要がある。</li> <li>高齢化率 H27: 23.9%→H28: 24.4%(推計人口)</li> <li>高齢者のいる世帯のうち単身高齢者の割合 H22: 41.3%→H27: 42.1%(国勢調査)</li> </ul>
-------	---

30 年度 取り 組み 方針	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
	① 複合課題世帯への支援	「総合的な相談支援体制の充実」モデル事業の実施 弁護士相談の実施 支援機関に関する資料（リーフレット）作成
	② 生活困窮者の自立支援	東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会を活かし、区役所内外関係部署と連携して、地域で孤立した生活困窮者の早期把握と自立のための取組みを進める。
	③ 要援護者の見守りへの支援	高齢者や障がい者などが地域においていつまでも安心して暮らし続けられるまちづくりをめざし、ライフステーション事業や見守りネットワーク事業による見守り活動を支援する。

## 経営課題4「安全・安心のまち」

### めざすべき将来像

安全で安心して暮らせるまちづくりのため、地域において多様な主体の連携・協働により防災・減災活動、防犯活動、交通安全活動が進められ、地域住民が自主的・主体的に参画している状態をめざす。

### 4-1 防災意識が高いまち

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	<p>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、要配慮者に配慮した防災・減災対策の実施など、「区民等・法人及び団体等の事業者・行政」それぞれが責務と役割を果たしながら、相互に連携及び協力をし、災害に強いまちづくりが実現される。</p>	<p>防災・減災に関する知識の普及・啓発に努め、普段からあらゆる世代の地域住民や団体等が自主的に防災・減災について考え、地域の特性や様々な状況を想定した自主的な地域の防災活動の促進・地域間連携とその活性化を図るための支援を行う。</p> <p>また、災害時に要配慮者に支援が届くよう、平時から地域においてつながりをつくることを支援するとともに、福祉避難所、医療分野での災害時の実行体制・連携強化に取り組む。</p>

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>区内17地域で地域別防災計画策定</li> <li>区内で防災学習や防災訓練を実施（H28学習会31回・訓練18回、H29学習会23回・訓練6回）</li> <li>地域において防災訓練や学習会など実施すべき取り組みを進めているが、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、区全体の防災・減災力の底上げができていない。</li> <li>災害発生時において避難行動に配慮が必要な方の名簿を提供している地域が17地域中6地域であり、区全体として配慮が必要な方に対する支援体制の構築が不足している。</li> <li>南海トラフ巨大地震等の大規模災害が予想されるなか、各地域・関係団体・福祉避難所・医療関係機関などを含めた地域全体の防災・減災に関する体制の充実が必要となる。</li> </ul>	
-------	---	--

	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
30年度取組方針	① 区民の防災・減災の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>若年層も含めたあらゆる世代の区民等が主体的に自助・共助の取り組みを実施するよう防災・減災の知識啓発を実施する。</li> <li>避難場所や被害想定などの情報発信。</li> </ul>
	② 地域防災・減災力の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校・企業等を含めた多様な主体の連携や地域間連携をすすめ、地域特性に応じた様々な事象を想定した防災訓練等の実施を支援する。</li> <li>地域による高齢者や障がい者といった要配慮者に対する訓練計画の策定等の取り組みを支援する。</li> <li>新大阪駅周辺において駅周辺企業や地域住民が連携して帰宅困難者対策に取り組む。</li> </ul>
	③ 福祉・医療分野との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害発生時に迅速に福祉・医療体制を構築できるよう、福祉避難所との情報伝達手段を整備し、医療機関での薬剤等の備蓄などについて連携を深める。</li> </ul>

### 4-2 防犯意識が高いまち

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	<p>地域住民の防犯に対する意識が高まり、地域が主体となり、警察や行政・企業等と連携して犯罪の抑止の取り組みが進められ、みんなが安心して暮らせるまちづくりが実現される。</p>	<p>警察等との連携を強め、地域への犯罪情報の提供を充実し、幅広い地域住民の防犯意識を向上させ、地域の自主的な防犯活動や地域間連携による自主防犯活動が効果的に取り組めるよう支援する。また、子どもや女性を犯罪から守るための防犯カメラの設置や増加傾向にある特殊詐欺被害防止対策などについて、地域や警察とも連携しながら、地域の状況を踏まえ、防犯対策に取り組む。</p>

現状・課題	<p>子どもや女性を狙った犯罪や声掛け事案等が多く発生しており、市内ワースト上位の水準にある。</p> <p>また、街頭における犯罪の発生件数は減少傾向にあるものの、自転車盗・車上ねらい・部品ねらい等の街頭における犯罪被害が依然として多く発生している。</p> <p>特殊詐欺による被害が増加しており、当区は被害額も多い。</p>	
-------	---	--

	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
30 年度 取り 組み 方針	① 地域安全防犯対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・犯罪抑止のために懸念箇所へ区防犯カメラを設置するとともに、維持管理、運用を継続して実施。</li> <li>・駐輪場等での自転車盗防止の啓発活動の実施。</li> <li>・青色防犯パトロール活動のより効果的な活動の促進。</li> <li>・夜間の青色防犯パトロールの実施。（業務委託）</li> <li>・各犯罪防止の効果的な啓発ポスターなどを作成し、施設や各企業等へ設置。</li> </ul>
	② 重点犯罪の抑止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもを狙った犯罪や声掛け事案防止等を目的とした防犯教室・啓発活動の実施。（土曜授業等の活用）</li> <li>・女性を狙った犯罪や事案防止、防犯意識の向上を目的とした防犯教室・啓発活動の実施。</li> <li>・車上ねらい・部品ねらい等の街頭における犯罪防止の啓発活動の実施。</li> <li>・高齢者を中心とした特殊詐欺被害防止や消費者保護を目的とした講習会や自己防衛対策向上の啓発活動の実施。 (高齢者が集まるところで講習会等の参加者以外にも啓発を広げる)</li> </ul>

#### 4-3 交通安全への意識が高いまち

将来 ビジ ョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	<p>地域住民の交通安全・マナーに対する意識が高く、交通事故やトラブルが少ないまちづくりが実現される。</p>	<p>警察等との連携により交通ルール順守と交通・駐輪マナーの啓発・指導を徹底するとともに、地域と連携した交通安全運動や普及啓発活動の推進に取り組む。</p>

現状・課題
<p>交通事故総件数が減少傾向にある中で、自転車事故の割合は40%以上を占めており、自転車利用のルールやマナー等の交通安全に対する意識の向上が必要。 放置自転車が多く通行の妨げになり、交通事故や自転車盗の一因にもなりうるため、上新庄・淡路駅に啓発指導員を配置し駐輪場利用促進の啓発活動を進めているが、依然多くの放置自転車が存在する。</p>

	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
30 年度 取り 組み 方針	① 自転車利用のルール・マナーの啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民の交通安全、自転車利用のルール周知・マナー向上を目的とした安全教室の実施。（大阪府交通安全協会による「自転車安全教育指導員」認定を受けた区職員が実施）</li> <li>・自転車ルールの普及啓発活動の実施。</li> <li>・放置自転車の多い駅周辺に啓発指導員を配置。（業務委託）</li> <li>・自転車マナーアップ強化月間中、自転車利用適正化を目的にした普及啓発活動の実施。</li> </ul>
	② 交通安全運動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察署や地域と連携した春・秋の交通安全運動の実施。（17地域）</li> <li>・各交通事故防止運動期間中、チラシやポスターの配架等、広報啓発活動の実施。</li> </ul>

## 経営課題5「区民の役に立つ区役所があるまち」

### めざすべき将来像

広く区民ニーズを把握し、適切に区政に反映させ、その情報をわかりやすく発信することで、住民参画型の区政運営をめざします。また、来庁者に寄り添いながら、その目的を快適・迅速・確実に達成できる窓口運営を行っていく。

### 5-1 区民の役に立つ区役所・住民参画型の区政運営を担う職員づくり

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	職員ひとりひとりが全体の奉仕者として、主体性・チャレンジ意識を持ち、区民ニーズを反映した住民参画型の区政運営を行っている。	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り組みと、区民のニーズや統計情報を分析し、効果的な施策を企画・立案・実行する主体性・チャレンジ意識を持った職員づくりを進める。今後も継続的に業務の効率化を図りながら、区民ニーズを的確に反映した住民参画型の区政運営を行っていく。

現状・課題	現状・課題
	<p>①着実・確実な事務処理、コンプライアンスの確保等の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区役所業務の格付け結果 24年度 ☆なし 25年度 ☆なし 26年度 ☆1つ 27年度 ☆1つ 28年度 ☆☆2つ</li> <li>市民の声のうち職員（委託事業者を含む）の対応に関する苦情の件数 24年度 25件 25年度 15件 26年度 37件 27年度 32件 28年度 38件</li> <li>個人情報事務処理誤り等の件数 24年度 3件 25年度 13件 26年度 12件 27年度 11件 28年度 15件</li> <li>不適切な事務処理件数 24年度 6件 25年度 3件 26年度 7件 27年度 8件 28年度 7件</li> </ul> <p>②効果的な施策を企画・立案・実行する主体性・チャレンジ意識を持った職員づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員アンケート調査結果  <ul style="list-style-type: none"> <li>待遇が普通以上に出来ていると思う職員の割合 25年度 97.0% 26年10月 98.8% 27年3月 97.7% 28年2月 90.2% 29年1月 91.6%</li> <li>直属の上司にOJTしてもらったと実感している職員の割合 25年度 29.3% 26年10月 44.6% 27年3月 42.7% 28年2月 75.7% 29年1月 72.2%</li> <li>職場で自由に意見が言えると感じている職員の割合 25年度 63.5% 26年度 56.4% 27年度 86.2% 29年1月 85.2%</li> </ul> </li> <li>今年度、自身に関連する業務の改善（効率化等）を行った職員の割合 28年2月 76.1% 29年1月 64.6%</li> <li>接遇（電話・窓口対応）についての覆面調査結果（5点満点/全課平均） 26年度第1回（7月） 2.9点 第2回（10月） 3.3点 27年度第1回（7月） 2.3点 第2回（9月） 2.4点 28年度第1回（7月） 3.5点 第2回（10月） 3.2点</li> </ul> <p>③広聴相談・総合窓口機能の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>28年度区政運営に関する格付けアンケートの質問項目、「区役所に対し、日常生活に関する相談や要望を行った際に、区民に身近な窓口として、適切に対応したと感じる割合」73.6%（目標の80%未達成）</li> <li>区政運営に関する事項についてのアンケート調査結果（区民の肯定的意見の割合、市内順位） 相談要望への対応 26年度 63.0%、20位 27年度 73.5%、12位 28年度 73.6%、12位</li> </ul> <p>④区民等の参画による区の特性に応じた区政運営の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区役所が様々な取り組みについて、企画・計画段階から区民の参画や協働を得るよう努めていると思う割合26.4%（28年度区民アンケート）</li> </ul>

30年度取組み方針	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
	① 着実・確実な事務処理、コンプライアンスの確保等の取り組み	区民から信頼され、区民の信託に応える組織風土をつくるため、コンプライアンス研修や個人情報保護研修等を開催し、職場の内部統制機能を向上させ、職員のコンプライアンスの自覚と覚悟の徹底、不正を未然に防ぐ職場風土の醸成に取り組む。
	② 効果的な施策を企画・立案・実行する主体性・チャレンジ意識を持った職員づくり	「東淀川区職員力向上基本プラン」に基づき、区民から信頼される自律的な職員の育成を進める。 引き続きサマーレビュー・懸案事項進捗管理や5Sに取り組み、企画・立案・実行力等スキルアップに努め、またこれらの研修については人材開発センター等において受講できることから、推奨するとともに、直接早急に対策しなければならぬ研修について、区で実施していく。 また、職員が「全体の奉仕者」という認識を持ち、前向きで主体性・チャレンジ意識を持って仕事に取り組み、職場力（チームワーク）を発揮し、改善活動を実践することができる職場環境づくりや、改革を推進する職員づくりを進める。

<p>③ 広聴相談・総合窓口機能の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区広聴・広報戦略に基づく広聴の強化・分析の取り組みを充実させることで、区民の声を区政に活かす取組を進める。</li> <li>・区民からいただいた「市民の声」について、迅速確実に回答のうえ、適切に事務改善につなげていく。</li> <li>・身近な総合窓口として市政・区政全般に対する区民のご意見を受け止め、関係部署と連携してその解決に取り組む。</li> <li>・それらの取組結果について、積極的に広報を行っていく。</li> </ul>
<p>④ 区民等の参画による区の特性に応じた区政運営の推進</p>	<p>区の施策事業について立案段階から意見をいただく区政会議等を活用し、多様な区民の意見やニーズを積極的かつ的確に把握し、施策・事業に反映することで、地域の実情や区の特性に応じた区政運営をめざす。また、PDCAサイクルを徹底し改善策や新たな展開を検討しながら各施策を効率的に進めていく。</p>

### 5-2 伝えて、行動につなげる情報発信力の強化

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	<p>区役所からの適切な情報発信により、区民が必要とする情報を望む時に容易に入手できる。 また、多くの区民の自助・共助の取り組みを喚起する広報が行われている。</p>	<p>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、広報の質の強化に取り組む。</p>

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度区政運営に関する格付けアンケートの質問項目、「区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、区の広報紙、ホームページ、ツイッター・facebookなどにより、区役所から情報発信をおこなっていますが、その内容は十分だと思う」割合が27.0%であり、多くの区民が現状の区役所の広報を不十分だと感じている。</li> <li>・自助・共助を促す広報が、必ずしも区民の行動につながっていない。</li> </ul>
-------	--

30年度取り組み方針	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
①	区民が必要とする情報発信の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民から問合せの多い情報やホームページのアクセスランキング等、広聴及び過去の広報の分析を行い、その結果を広報紙や同封ピラに内容を反映させる取組を進める。</li> <li>・広報紙、ホームページ、SNS、広報板等で情報発信を行う。</li> <li>・ホームページ、SNSでは即時性に富む情報発信を行う。</li> </ul>
②	行動につなげる情報発信力の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントや自助・共助についての広報を行う際には、単なる告知に留まらず、区民のイベント参加や自助・共助の取り組みの実行等の行動を喚起することを意識して表現や広報手法の工夫に取り組む。</li> <li>・発信する情報については、区広聴・広報戦略に基づき、広報の効果検証を行い、PDCAサイクルによる広報の質・量の改善に取り組む。</li> </ul>

### 5-3 快適・迅速・確実な窓口サービス

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	<p>区役所が「区民の役に立つ所」として、来庁者に寄り添いながら、その目的を効率よく確実に達成できている。</p>	<p>区役所及び窓口サービスの受託者のスキルアップを進め、迅速・確実かつ来庁者に寄り添った窓口運営を行うとともに、区役所以外で手続きできる窓口の周知や快適な庁舎づくりの取組を進める。また、区民の満足度を高めるために付加価値を加えるサービスの充実も引き続き行っていく。</p>

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種証明書請求について、区役所以外の請求窓口で交付できることが周知不足のため、区役所出張所や郵便局における証明書取次サービス等他拠点への積極的な誘導並びにマイナンバーカード利用促進によるコンビニ交付利用数を向上させる必要がある。</li> <li>・区役所窓口における待ち時間の適正化においては、受託者・区役所職員が連携し、効率的に事務処理を行っていく必要がある。</li> <li>・今年度よりWEBで受付までの待ち人数や受付後の呼び出し番号等を閲覧できるようにし、また、フロアでは時間中ヒーリングCDを流すことで快適に待ち時間を過ごせるよう取組を行っているところであるが、市民からは具体的な待ち時間を求められることもあり、今後待ち人数により処理時間が長くなる旨掲示するなど、表示方法の改善も必要である。</li> </ul>
-------	--

	具体的取組項目（原案）	取組内容（原案）
30 年度 取り 組み 方針	① 心地よい窓口サービスの提供や 利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード利用促進によるコンビニ交付への啓発や、区役所以外の窓口（出張所・井高野郵便局・サービスカウンター・市税事務所等）でのサービス内容の周知により来庁者の集中を防ぎ混雑緩和をめざす。</li> <li>・窓口サインの統一などにより窓口をわかりやすくする。</li> <li>・窓口呼び出し状況のWEB確認や混雑予想表の掲示の検討、混雑予想カレンダーのHP掲載（保険年金）で待ち時間の適正化をめざすとともに、1階待合フロアを活用したサービス向上により待ち時間の快適性向上をはかる。</li> <li>・戸籍届出時の記念品贈呈、オリジナル婚姻届の無料配付の検討。</li> </ul>
	② 民間活力・ICTを活用した窓口 サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民情報窓口・保険年金窓口・総合受付(1階)・保健福祉課総合受付(2階)において窓口業務委託実施。委託業者と連携のうえ、各手続の処理時間や苦情内容の分析などを行い、問題を洗い出し情報共有しながら課題解決のための必要な対策を取り、効率的な運用をめざす。</li> <li>・AIを活用した戸籍事務の処理時間短縮やノウハウの継承のための検証</li> <li>・総合案内窓口等に、遠隔手話・外国語通訳機能を持つタブレット端末を設置することで、より来庁者に寄り添ったスムーズな対応を実施する。</li> </ul>