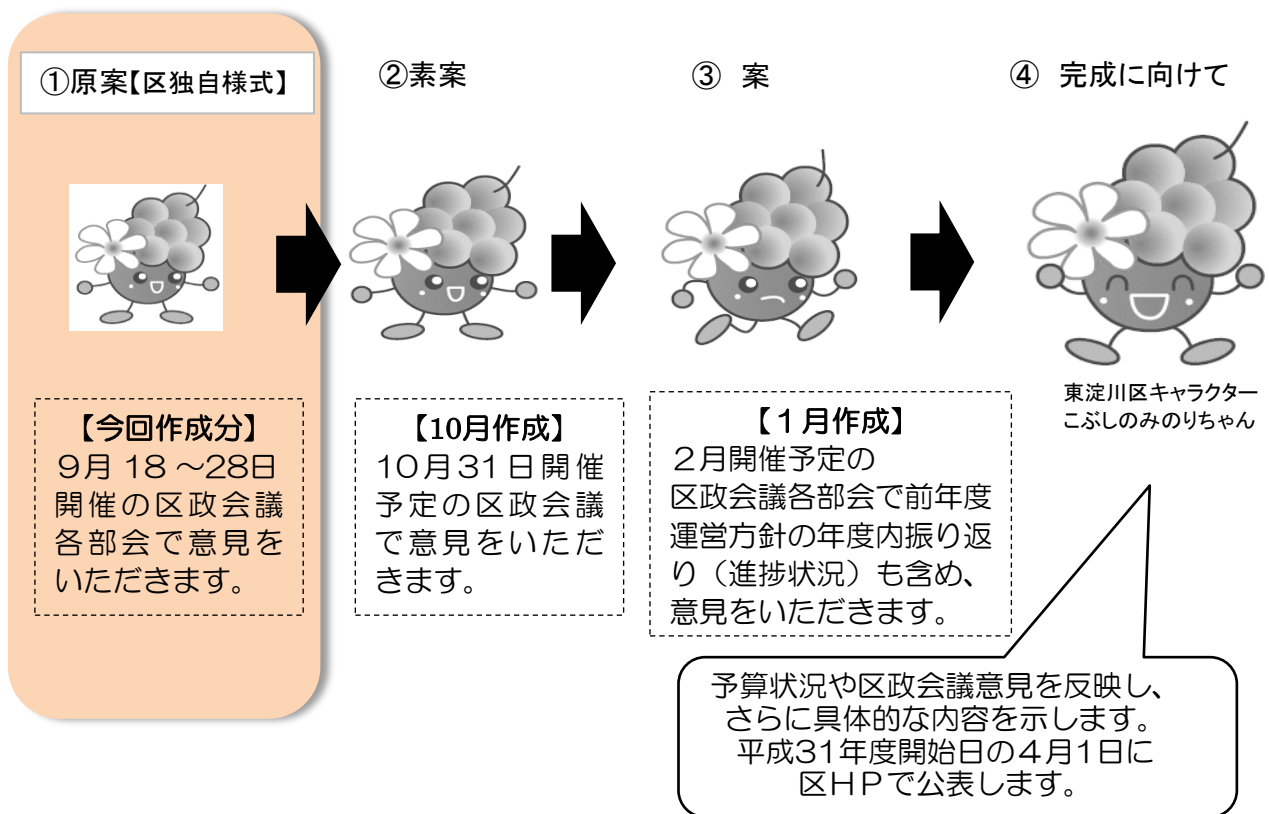


平成31年度 東淀川区運営方針 原案

- 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」 ……2P
- 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」 ……4P
- 経営課題3「健康と福祉にみんなで取り組むまち」 ……6P
- 経営課題4「安全・安心のまち」 ……8P
- 経営課題5「区民の役に立つ区役所があるまち」 ……10P

～平成31年度運営方針 策定までの道～



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あるまち

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	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、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	<p>(現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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る。 ・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) <p>区民アンケート(28年度・29年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 28年度45.4% 29年度47.8% ・地域活動への参加状況 参加している 28年度11.6% 29年度27.5% ・地域活動協議会を知っている人の割合 28年度17.9% 29年度23.4% (活動していることを知っている28年度17.9% 29年度23.4%、聞いたことがある28年度18.3% 29年度26.1%) ・地域団体や大学などの教育機関、区民、企業、NPOなどいろんな方々が連携、協働していると感じる割合 28年度15.5% 29年度34.6% <p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担い手の固定化・高齢化が顕在化している一方で、地域活動に参加していない理由として時間の都合がつけられないから、どんな活動をしているか知らないからという意見が多くあるため、スポット的に参加できる地域活動の発信等、広報に工夫が必要。 ・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が、具体的な事例紹介を通じて取り組みやすいことから始められるよう支援が必要。
-------	--

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	① 地域活動協議会を中心とした地域活動への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会を中心とした各種の地域活動に対する財政的支援と、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、地域カルテの活用や地域との関わりのなか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が行えるようサポートする。 ・地域活動協議会と連携して、認知度の向上および活動への参加・参画者の増加につなげるために、転入者バ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、ホームページ、SNSをはじめ様々な媒体や庁内のスペースを活用した広報を行う。
	② 地域担当制による協働のまちづくり	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、より良い地域づくりに必要な具体的取り組みとして、地域において実施される避難所開設訓練等に参画し、行政と住民の役割を意識した避難所運営を支援する。また、実施されていない地域については、取り組まれるよう支援する。
	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	だれ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・公助」それぞれの考え方や役割を明確にしながら、地域の課題解決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

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	<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・区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、新たなまちの魅力を発見、さらには創造し、発信することなどを通じて、区内外の人々の交流を促進し、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、区西部地域を中心とし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"> ・地域と企業等が交流できる場が少ないため、場づくりが必要。 ・住民しか知らない区内に埋もれている魅力等の発見・発信をとおして、東淀川区への愛着を持つ区民等が増え、新たな地域づくりの担い手となるような仕掛けが必要。 ・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が、特に中小企業のBCP策定率は15.5%と低い。また、福祉避難所を担う関連施設のBCPが策定されていないため策定支援が必要。 (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) 	
31年度取組み方針	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、行政が様々な活動を通じて連携を深めることができるように交流できる場づくりを行い、地域の魅力発見や、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へ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"> ・区民まつりの実施 ・東淀川みらいEXPO ・東淀川区魅力発見プロジェクトの実施 ・BCP学びの場の開催 ・大学をはじめとする学校機関との連携
	<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、東淀川区の魅力を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> <ul style="list-style-type: none"> ・東淀川区の魅力あるスポット等についてのチラシを転入者パックに同封し周知する。 ・大学と連携し区内のスポットを巡るなど区民が体験できるウォークイベント等の事業を実施する。
	<p>③ 区民による西部地域のまちづくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・この様な西部地域の課題解決や変化に備え、総合的なまちづくりを進めるために、東淀川区西部地域まちづくり協議会を設置し、協議会の組織内にまちづくり構想部会と新大阪駅東口まちづくり部会を設置、引き続き、協議会及び両部会での情報共有を図りながら地域が主体となった「まちづくり」を支援する。 ・平成30年3月に承認されたまちづくり構想の実現に向け、各地域が主体となり、開催するワークショップや地域毎のアクションプランの作成を支援する。

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く状態をめざす。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 こどもとおとなが互いに元気になるまち

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	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ていく。

現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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傾向にある他、児童虐待件数の急激な増加が見られる。 平成30年4月一斉入所時点における保育施設等未入所児童が183名おり、そのうち9名が待機児童となっている。 平成28年度に実施した「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という結果となった。また、家庭において勉強や読書をする割合が低いということが数値として表れている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 養育者に問題があるケースとして、「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。「妊娠」に対する正しい知識がなく、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養育者が多くいることが、結果として児童虐待相談件数の増加につながっていると考えられる。 東淀川区では転入世帯が多く、加えて核家族化が進む今日においては、妊娠をした養育者が近隣に身内や知り合い等がないことから、妊娠、育児などで気軽に相談できる環境に無く、地域から孤立してしまう傾向にあると考えられる。 妊産婦に対して行政から提供する妊娠、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ケースもあると思われる。 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、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など、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的環境に差異が生じている。 東淀川区では、放課後、家庭で過ごすこどもの割合が低い。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。
-------	--

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	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】 ・登校・登園サポート事業 ・助産師による専門的相談支援 ・4・5歳児就学前子育て相談事業 ・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、養育者も一緒に来て楽しめる温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。 支援に当たっては、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、これまでの実績も踏まえより効果的な支援方法を検討していく。

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」の取り組みが進み、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り組み、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】 東淀川区では児童生徒の自尊感情が全国・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低い傾向にあり、中でも生活保護世帯など経済的な支援を要する世帯についての高校進学率が低く、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】 ・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。これが、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が、貧困の連鎖を生み出す一因となっていると思われる。 ・核家族化の進行や転入世帯が多い東淀川区では、地域コミュニティの希薄化により地域のこどもと大人が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、家庭の機能を補っていた地域の力を十分に活かしきれていない。 ・自尊感情が低いことで、他者への思いやりも低い傾向にあり、暴力行為やいじめ件数の増加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。 ・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。 ・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。</p>
-------	--

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	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効果、進捗状況に鑑みて、実施に向けた検討を進めていく。</p> <p>【取組例】 ・ゲストティーチャー派遣事業 ・絵本の読み聞かせ事業 ・中学生勉強会 ・体験型食育推進事業</p>
	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々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】 ・青少年育成推進会議 ・学校を活用した地域連携事業 ・校庭等の芝生化事業</p>
	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】 ・区教育会議の開催 ・各学校での学校協議会への職員参加 ・区教育行政連絡会の実施</p>

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 共に支え合い共に生きるまち

	5年後めざす状態	施策展開の方向性
将来ビジョン	地域の子どもから高齢者、障がいのある方などの誰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。	地域の中で自分の周りの人に対してお互いが関心を持ち、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」を進める取り組みを支援していく。 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。

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度から継続して、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。 平成29年度の生活困窮者自立支援相談件数は、のべ3,606件(うち新規395件)で、24区中5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。 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ように支援する必要がある。
-------	---

31年度取組み方針	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	<ul style="list-style-type: none"> 既存のしくみでは解決できない支援困難事例に対して施策横断的に関係機関が参画し解決を図る「総合的な支援調整の場(つながる場)」を開催する。 要援護者支援に係る弁護士相談事業(弁護士派遣)を行う。
	② 生活困窮者の自立支援	<ul style="list-style-type: none"> 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適切な支援を行う。 東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会の開催
	③ 要援護者の見守りへの支援	<p>高齢者や障がい者などが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、見守りネットワーク事業等により、地域における見守り活動を支援する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 見守り相談室で実施している個人情報提供に係る同意確認、孤立死リスクの高い要援護者への訪問支援、行方不明者情報のメール配信などの取り組みを支援する。(実施事業者との調整会議など) 地域コミュニティにおける見守り活動のための体制整備を支援する。(見守りキーホルダーの広報周知・救急カプセル・民生委員への要援護者情報の提供・企業との協定による見守りなど)

3-2 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、地域とつながりながら健康づくりの取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。 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。高齢者の多くは、「人生の最期を自宅で迎えたい」と希望しており、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。
-------	---

31 年度 取 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組み	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康維持増進の自助活動として実施されている「いきいき百歳体操」について、認知症・閉じこもり予防の観点も導入した「新しい百歳体操」として、実施する地域を増加させるために、各地域での百歳体操の取組を支援する。 ・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(体験型食育推進事業を含む) ・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受動喫煙・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。
	② 高齢者等の在宅医療・介護連携の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・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組みを行う。 ・地域で実施される様々な機会を利用して在宅医療等について啓発を実施

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	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し、災害に強いまちづくりが実現される。	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とその活性化を図るための支援を行う。 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。

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 区内で防災学習会や出前講座、防災訓練などを実施 H29学習会・出前講座46回(訓練ワークショップ含む)、避難所開設訓練9回 H30学習会・出前講座11回、避難所開設訓練1回(その他9回実施予定)、啓発イベント等2回 <p>災害時の経験を踏まえて、関係機関が連携して対策を進めていく必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 区民が「自分の命は自分で守る」という防災意識を高めるとともに、避難所や避難行動に関する意識を向上させる必要がある。 大規模災害が発生したことを想定して、災害発生直後の地域内での安否確認や避難所開設の体制づくりなど、地域の初期初動体制を確立する必要がある。 今後発生が予想される南海トラフ巨大地震に備えて、福祉避難所や医師会との連携を強化する必要がある。
-------	---

	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
31年度取組み方針	① 区民の防災・減災の意識向上	若年層も含めたあらゆる世代の区民等が主体的に自助・共助の取組みを実施するよう、具体的な防災・減災対策に関する知識啓発を実施する。 避難所や避難行動に関する意識向上や訓練参加者を広げるために、地域で実施される防災訓練について周知していく。
	② 地域防災・減災力の向上	地域住民が主体的に地域内での安否確認を行うとともに、避難者受け入れ体制の確立に向け、平時から初動対応のための避難所開設・運営訓練等の実施を支援する。
	③ 福祉・医療分野との連携	福祉避難所や医師会を含めた防災訓練を実施し、福祉・医療分野との連携を強化する。

4-2 防犯意識が高いまち

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るとともに、地域間の連携を促進し、地域の自主的な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・企業等とも連携しながら、地域の状況を踏まえ、防犯対策に取り組む。</p>

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・街頭における犯罪の発生件数が増加傾向にあり、特に車上ねらい(自転車のカゴの荷物等含む)・自転車盗の被害が増加しているため、今後も地域、警察、企業等と連携し、継続した各防犯啓発活動が必要。 ・特殊詐欺については、減少しているものの市内ワースト上位の水準にあるため、犯罪発生状況、手口等に応じた啓発活動場所を選定し実施する必要がある。 ・子ども、女性に対する犯罪等の発生時間帯や発生状況を分析し、効果的な取り組みを行う必要がある。
-------	--

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	<p>① 地域安全防犯対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・自転車盗被害の発生状況を分析し、ツーロック促進の啓発活動の実施。 ・青色防犯パトロール活動の地域間連携による効果的な活動の促進。 ・犯罪発生時間帯等発生状況に応じたより効果的夜間の青色防犯パトロールの実施。 ・各犯罪防止の効果的な啓発ポスターなどを作成し、スーパー等の商業施設や企業、各地域集会所等へ設置。
	<p>② 重点犯罪対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域や警察、企業等と連携した、車上ねらい(自転車のカゴの荷物等含む)等の街頭における犯罪防止の啓発活動の実施。 ・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、犯罪発生状況や手口等に応じた講習会や自己防衛対策向上の啓発活動の実施。(高齢者が集まる場所で講習会等の参加者以外にも啓発を広げる) ・子どもや女性をねら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。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・交通事故総件数が減少傾向にある中で、そのうち自転車事故の割合は45%(H30.6末)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。 ・高齢者の関連する交通事故が交通事故総件数の3割を超えており、子どもの交通安全教育に加えて高齢者への講習会等が必要。 ・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、阪急淡路・上新庄駅周辺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。
-------	--

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	<p>① 自転車利用適正化対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・区民の交通安全、自転車利用のルール・マナー向上を目的とした安全教室の実施。(地域や学校、PTA等が主体となり実施できるように支援する。) ・高齢者や保護者、子どもに対する自転車ルールの普及啓発活動の実施。 ・放置自転車の多い駅周辺に啓発指導員を配置。 ・自転車マナーアップ強化月間中、地域や警察、企業等と連携して、自転車利用適正化を目的にした普及啓発活動を実施。
	<p>② 交通安全対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域や警察、企業等と連携した春・秋の交通安全運動の実施。(17地域) ・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。

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、的確に区政に反映させることで、住民参画型の区政運営を行うとともに、情報発信力の強化に取り組みます。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。それらの実現のため、区民の役に立つ区役所を担う職員づくりに取り組む。

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
	区の施策について多様な区民ニーズや意見を把握し、適切に対応するとともに、区政に反映することで、地域実情に応じた住民参画型の区政運営が行われていることを、多くの区民が実感している。	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、区民のニーズを把握し、適切に対応するとともに、いただいた意見や課題から改善策を区政に反映するPDCAサイクルを徹底して行うことで、地域実情や特性に応じ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
	<ul style="list-style-type: none"> 区政会議などにおいて、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る。平成29年度東淀川区区政会議アンケートでは、区政会議のより活発な意見交換に向けた課題として「資料が多すぎる、またはわかりにくい」46.9%・「実質的な議論が部会で行われており、本会議ではその報告が中心となるため、他の部会の課題について意見を述べづらい」59.4%という結果となった。 平成29年度区政運営に関する格付けアンケートの質問項目、「日常生活に関する相談や要望を行った際に、区役所が区民に身近な窓口として、適切に対応したと感じる」が79%であり、目標の80%に達していない。

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	① 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>区の施策事業について立案段階から多様な区民等(地域活動協議会推薦及び公募からなる区政会議委員)の意見を把握し適宜区政へ反映させる。また、執行段階及び事業終了段階での実績及び成果の評価についての意見も把握するとともに、直接区政会議委員からの評価を実施する。区政会議委員の意見をまとめ、区政に反映する仕組みづくりや反映プロセスの見える化を行い、区政への反映状況や反映できなかった理由などを区政会議の場などで明らかにしていく。</p> <p>それぞれの分野に関する各専門部会を設けて部会別の会議を適宜開催し、専門的で実質的な意見をいただくとともに、区政会議委員を通じた地域との連携を深めることで、地域に根ざした会議運営を推進する。</p>
	② 広聴相談・総合窓口機能の充実	<ul style="list-style-type: none"> 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していく。 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、適切に区政に反映していく。 それらの取組により事業改善等を行ったものについては、積極的に広報を行っていく。

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
	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。	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、広報の質の強化に取り組む。

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度区政運営に関する格付けアンケートの質問項目、「区のさまざまな取組に関する情報が伝えられていると感じる」割合が38.7%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。 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。
-------	---

31年度取組み方針	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	・広報紙や各種通知の同封ビラ等作成にあたっては、区民から問合せの多い情報やホームページのアクセス状況等、広聴及び過去の広報の分析を行い、改善につなげていく。
	② 行動につなげる情報発信力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙、ホームページ、SNS、広報板等で情報発信を行う。 ・ホームページ、SNSでは即時性に富む情報提供を行っていくとともに、災害時にはSNSの情報発信の優位性が高まることから、平時からSNSフォロワーの募集及び積極投稿を行う。 ・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って区民の自助・共助を促し、行動につなげることができたかを検証する。

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
	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。	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り組みを進める。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。

現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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み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。
-------	---

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	① 心地よい窓口サービスの提供や利便性の向上	来庁者へのチラシの配架による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混雑時の区役所以外の拠点への誘導により来庁者の集中を防ぐ。窓口サインの統一などによる窓口でのわかりやすさの向上。出生届出時の記念品贈呈、窓口呼び出し状況のWEB確認や引続き1階待合フロアを活用していく。また、オリジナル婚姻届の無料配付の実施や混雑予想時窓口へ処理時間が長くなる旨の掲示方法の検討。
	② 民間活用・ICTを活用した窓口サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・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することで共通認識をもって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。 ・AIを活用した戸籍事務事務の処理時間短縮やノウハウの継承のための検証 ・総合案内窓口、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。

5-4 区民の役に立つ区役所を担う職員づくり

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、「市民志向」「チャレンジ精神」「プロ意識」を持ち、区民の役に立つ区政を担っている。	継続的に業務の効率化を図りながら、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を進める。 また、常に区民の視点に立ち、自らの職務に取り組み、失敗を恐れず、広い視野と豊かな想像力、先見性を持って職務に挑戦することや、仕事を成し遂げる高いプロフェッショナル意識を持ち職務に取り組むことができるなど、自ら学び考え行動する自律した職員づくりを進めていく。

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組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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 29年度 ☆☆2 ■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 29年度 54件 ■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 29年度 9件 ■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 29年度 5件 <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"> ■職員アンケート調査結果 <ul style="list-style-type: none"> ・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年度① 98.8% 26年度② 97.7% 27年度 90.2% 28年度 91.6% 29年度 92.3% ・直属の上司にOJTをしてもらったと実感している職員の割合 25年度 29.3% 26年度① 44.6% 26年度② 42.7% 27年度 75.7% 28年度 72.2% 29年度 76.5% ・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% 28年度 85.2% 29年度 86.5% ・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 27年度 76.1% 28年度 64.6% 29年度 76.9% ■待遇(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 29年度第1回(7月) 3.2点 第2回(10月) 3.2点 ■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、24区順位) 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 29年度 79.0%、6位
-------	--

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	<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組み</p> <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>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修、個人情報保護研修、サービス研修の開催 ・コンプライアンス強化月間、事故防止強化月間の取組みの実施 ・職員情報誌へのサービス通信の掲載 等 <p>・「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ため、引き続きサマーレビュー・懸案事項進捗管理や5Sの取組みを進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画・立案・実行力等のスキルアップの向上のため、人材開発センター等で開催される研修等の受講を推奨し、直接、早急に対策が必要となる研修については、区独自で実施していく。 ・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。

経営課題〇「〇〇〇〇」※将来ビジョン(素案)より記載済

めざすべき将来像	
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ※将来ビジョン(素案)の将来像により記載済 </div>	

〇-〇 〇〇〇〇 ※将来ビジョン(素案)より記載済

将来ビジョン	5年後めざす状態	施策展開の方向性
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ※将来ビジョン(素案)のめざす姿・施策展開の方向性により記載済 </div>	

現状・課題	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ※運営方針の経営課題の現状欄・課題欄を想定して記載してください。 ※区政会議委員に事業背景を伝えることを念頭に記載してください。 ※サマーレビューの記述等も含めてご検討ください。 </div>
-------	--

31年度取組み方針	具体的取組項目(原案)	取組内容(原案)
	①	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ※運営方針の具体的取組の取組内容欄を想定して記載してください。 </div>
	②	
③		