

平成31年度 東淀川区運営方針 素案

様式1（全体概要）

…1P～

区長がめざす目標・使命、平成31年度の基本的な取組方針（概要）を記載しています。

様式2（施策の集中の方針）

…3P～

重点的に取り組む主な経営課題を記載しています。

様式3（施策の選択の方針）

…36P～

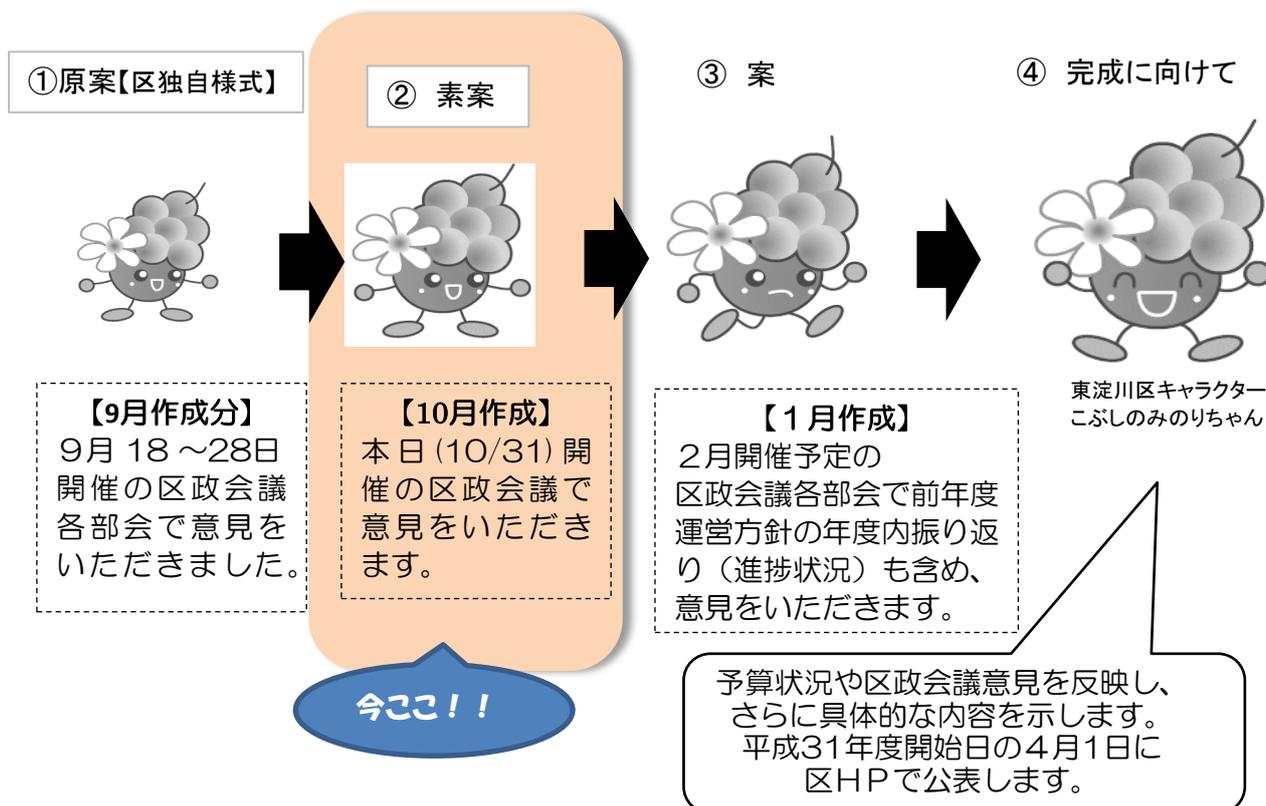
「市政改革プラン2.0」に基づく取組等を記載しています。

様式4

…42P～

外部評価意見への対応方針を記載しています。

～平成31年度運営方針 策定までの道～



平成31年度 東淀川区運営方針(素案)

(区長:北岡 均)

◆計画

区・局の目標(何をめざすのか)

「住んでよかった、住み続けたい東淀川区」のまちづくり

区・局の使命(どのような役割を担うのか)

子どもから高齢者まで誰もの人権が尊重され、住み慣れた地域の中で心豊かに安心して暮らせるよう、地域の特性に即した事業を総合的に展開し、区民に身近な存在として行政サービスを提供する。

平成31年度 区・局運営の基本的な考え方(区・局長の方針)

東淀川区地域保健福祉計画や東淀川区将来ビジョンを踏まえ、多様な主体による地域コミュニティの活性化を支援し、地域や行政をはじめ地域に関わる全ての人の力をあわせて、地域全体のつながりの中で子どもを守り、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進めていく。またそのために、各施策の効果的な情報発信に努めるとともに、区民に役立つ区役所づくりを行い、良好な区民サービスの提供に職員全員が力をあわせて全力で取り組む。

重点的に取り組む主な経営課題(様式2)

経営課題の概要	主な戦略
【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】 人と人のつながりづくり・多様な主体の連携による自助・共助を担う地域コミュニティの確立・地域力の向上を支援	【1-1】地域活動の活性化のための支援 【1-2】多様な主体が連携した地域力の向上とにぎわいあるまちづくり
主な具体的取組(31年度算定見込額)	
【1-1-1 地域活動協議会を中心とした地域活動への支援】(75,155千円) 各種活動に対する財政支援と活動を情報発信するための支援 【1-1-2 地域担当制による協働のまちづくり】(一円) 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	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題2 子ども・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】 地域全体で子育てを見守り、子どもおとなも共に学び育ち元気になるような施策の推進	【2-1】子育ての切れ目のない施策の推進および地域のだれもが自由に集まれる「居場所」づくり 【2-2】自尊感情向上を図るための取組および子育て世帯と地域の交流の施策を推進
主な具体的取組(31年度算定見込額)	
【2-1-1 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】(6,345千円) 地域訪問員による乳児家庭訪問、助産師の専門的相談支援、4・5歳児就学前子育て支援、子育て知識・情報発信等 【2-1-2 地域の誰もが自由に集まれる「居場所」づくり支援】(11,617千円) 居場所の設置・運営に関する助言などの支援 【2-2-1 「生きる力」を身に付けるのに重要な自尊感情の向上】(22,080千円) 絵本の読み聞かせや「いのちと性」などをテーマにしたゲストティーチャー派遣、生活困窮家庭を対象とした中学生勉強会、体験型食育推進などの事業	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題3 福祉と健康にみんなで取り組むまち】地域の課題を把握し、関係機関との連携を充実させ、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】地域の見守り活動などの「助け合い・支え合い」の推進、地域団体・関係機関・行政の連携を充実し多様な支援ニーズへの迅速・的確な対応 【3-2】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の推進
主な具体的取組(31年度算定見込額)	
【3-1-1 複合課題世帯への支援】(一円) 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 【3-2-1 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】(一円) 食育や検診受診勧奨、喫煙指導、介護予防活動(新たないきいき百歳体操)などの取組	

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題4 安全・安心のまち】 多様な主体の連携・協働による防災・減災活動、防犯活動、交通安全活動を進め、安全で安心して暮らせる施策の推進	【4-1】 あらゆる世代の地域住民や団体等の意識向上、地域防災活動の促進・地域間連携 【4-2】 防犯意識向上、地域間の連携を促進、子ども女性への犯罪・特殊詐欺等の対策強化 【4-3】 警察・地域等と連携した交通ルール遵守とマナーの啓発
主な具体的取組（31年度算定見込額）	
【4-1-1 区民の防災・減災の意識向上】 (4,261千円) 備蓄や家具固定といった具体的な防災・減災対策に関する知識啓発を実施 【4-2-2 重点犯罪の抑止】 (8,579千円) 子どもや女性を狙った犯罪・特殊詐欺・車上ねらい等の犯罪に対する啓発活動や防犯教室の実施	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題5 区民の役に立つ区役所があるまち】 地域ニーズに応じた区民協働型の区政を進め情報発信に努めるとともに、地域の要・まちづくりの拠点として「区民の役に立つ」区役所づくりを推進する。	【5-1】 住民参画型の区政運営 【5-2】 伝えて、行動につなげる情報発信力の強化 【5-3】 快適・迅速・確実な窓口サービス 【5-4】 区民の役に立つ区役所を担う職員づくり
主な具体的取組（31年度算定見込額）	
【5-2-1 区民が必要とする情報発信の強化】 (19,204千円) 区広聴・広報戦略に基づく広聴の強化・分析の取組およびSNS・広報紙・ホームページ等を活用した情報発信 【5-3-2 民間活力・ICTを活用した窓口サービスの向上】 (98,473千円) 委託業者と連携した恒常的な利用者ニーズへの検証・ICTを活用したわかりやすく快適で迅速な窓口サービスの向上への取組	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等（様式3）	
主な取組項目	取組内容
【取組項目1】国民健康保険料の収納率向上	日常の収納対策の強化や口座振替勧奨の強化、国保資格適正化などの取組、滞納世帯に対する財産調査の徹底などの取組
主な取組項目	取組内容
【取組項目2】歳入の確保	広報紙・区ホームページ・待合スペースの広告枠の設置及び自動販売機を設置 区役所内の歳入確保PTによる一層の歳入確保となるよう事業内容等の精査

◆自己評価

1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

解決すべき課題と今後の改善方向

重点的に取り組む主な経営課題

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（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

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。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・地域活動協議会が区内17地域で設立されている。
- ・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)
- ・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な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。
(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)

区民アンケート(28年度・29年度)

- ・住んでいる地域で、日頃から、ご近所どうしで「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%

計

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）

- ・地域活動協議会が区内17地域で形成され6年が経過したが、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る。また、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である。
- ・アンケートでは、地域活動協議会を知っている人の割合と、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・協働によるまちづくりを実感する割合は28年度と比べいずれも増加しており、これまでの取り組みが一定の効果をもたらしていると考えられるが、参加者から担い手になっていただくよう、引き続きの取り組みを進めていく。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・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、地域の実情に応じた効率的かつ効果的な支援を行う。
- ・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わか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。
- ・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・発信を通して、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。
- ・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。
- ・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、区内企業や医療・福祉関連施設の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す。

(※BCP・BCMの用語については、具体的取組1-2-1を参照。)

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

自己評価

めざす成果及び戦略 1-1 【自助・共助を担う地域力のあるまち】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 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。	戦略（中期的な取組の方向性） 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。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 地協の議決事項・事業計画・予算・決算書が広報紙・web媒体により広く公開されている地域：平成31年度末までに17/17地域 新たな参加者、担い手が増えたと感じられる地域：平成31年度までに17/17地域 地域版保健福祉計画策定に向けて議論している地域：2020年度末までに17/17地域	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
			A：順調 B：順調でない

具体的取組 1-1-1 【地域活動協議会を中心とした地域活動への支援】

		29決算額 68,739千円	30予算額 75,379千円	31算定見込額 75,155千円
計画	当年度の取組内容 【地域実情に応じたきめ細やかな支援】 ○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を行う。 ・地域活動協議会補助金 ○地域活動協議会が民主性・透明性を確保し自律した運営とニーズに応じた活動が継続的に行えるよう支援する。 ・統計データを分析した地域カルテの活用、作成支援 ・自主財源の確保に繋がる取組の支援 ・地域活動協議会の機能や役割(総意形成機能(※)等)の周知普及 ○地域活動協議会の組織運営と活動が広く住民等に理解されるよう情報発信力の向上を支援する。 ・広報勉強会、SNS講座 【地域活動協議会の認知度向上に向けた支援】 ・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。 ※「総意形成機能」 校区等地域の将来像や、住民の様々な意見の調整・取りまとめを行う機能のこと。・地域活動協議会に、構成団体として様々な活動主体が参画している、また参画する機会が保障されている。	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） ①地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合：80% ②地域活動協議会を知っている区民の割合：40% ③地域活動協議会の構成団体が、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割合：71% ④地域づくりアドバイザーによる支援を受けた団体が、支援に満足している割合：75% ⑤区が関与したCB/SB起案件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数：3件 【撤退・再構築基準】 上記目標が次の目標に達しなかった場合、事業の再構築を行う。 ①～④前年度の率 ⑤0件		
		前年度までの実績 H24年度 全17地域で地域活動協議会結成 H25年度 地域活動協議会補助金等に関する意見交換会(全17地域)、連続講座(法人化講座・会計研修会・話し方講座・編集講座) H26年度 地域活動協議会会計勉強会(会計処理・監事の役割)、区広報紙で各地域活動協議会の活動紹介(「17地協プレス」～H30.4月まで) H27年度 地域づくりアドバイザーを設置。補助金に係る中間決算の実施(会計の透明性の確保)、各地域活動協議会が発行する広報紙やチラシの配架用ラックを、区役所庁舎内(2か所)に設置。 H28年度 全17地域で地域活動協議会広報紙発行済み。 H29年度 地域活動協議会の認知度向上(パンフレットや区HPトップリンク)、14地域活動協議会がHPやフェイスブック等を開設し情報発信を行っている。 ※プロセス指標のH29実績 ①64.7%、②23.4%、③64.8%、④55.1%、⑤1件)		

中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組 1-1-2

【地域担当制による協働のまちづくり】

29決算額 - 円 30予算額 - 円 31算定見込額 - 円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・災害時における行政の役割と市民の役割を互いに共通認識することで、避難所運営委員会の早期立ち上げ、きめ細やかな避難所運営を行い避難者受入業務を円滑に遂行できるよう、平常時から知識の習得と地域との連携・協働を密に行い地域防災力向上にむけた支援を行う。 ・地域担当職員防災研修を受講する。 ・担当地域の防災の取り組み状況を把握する。 ・地域を担当する職員全員が、地域活動協議会の機能・役割(総意形成機能等)についてのeラーニングを受講するほか、地域担当連絡会議の際にも趣旨を説明し、理解を促進する。 ・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。 	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <p>①地域担当職員における支援が役立っていると感じる地域活動協議会の割合:89%</p> <p>②地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度(総意形成機能) 受検率100% かつ 理解度全員95点以上</p> <p>【撤退・再構築基準】 上記目標が次の目標に達しなかった場合、事業の再構築を行う。 ①50%、②理解度95点以上の職員50%</p>
	<p>前年度までの実績</p> <p>平成24年度～地域担当職員が地域に赴き地域カルテを作成している。主な訪問行事…入学式・夏まつり・敬老大会・運営委員会等 平成25年8月～地域担当連絡会議を開催(毎月) 平成28年度～担当する地域活動協議会への東淀川区地域保健福祉計画の説明と地域版地域保健福祉計画策定の支援 平成30年度～避難所開設等防災を基軸とした支援 ※プロセス指標のH29実績 ①82.3%、②受検率100% 95点以上(100点)67.7%</p>	
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>

中間振り返り	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

具体的取組 1-1-3

【区地域保健福祉計画に基づく地域の取り組みへの支援】

29決算額 2,108千円 30予算額 1,752千円 31算定見込額 1,709千円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <p>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、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域別の統計データの分析支援 ・計画策定のための意見交換会等の実施(各地域単位で) ・区社会福祉協議会等とも連携を図りながら、地域版計画の策定を支援する。 	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <p>地域別計画策定に向けた地域での意見交換等を新たに3地域以上で実施</p> <p>【撤退・再構築基準】 地域別計画策定のための意見交換等が新たに実施された地域がなかった場合は、事業の再構築を行う。</p> <p>前年度までの実績 東淀川区地域保健福祉計画の策定(H28年12月) 3地域(いたかの地域・豊新地域・新庄地域)での策定支援 豊新 地域保健福祉計画策定(H30年5月) ※プロセス指標のH30実績:1地域で意見交換等実施</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

中間振り返り	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

めざす成果及び戦略 1-2 【にぎわいのある元気なまち】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	戦略(中期的な取組の方向性)
	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。	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、創造、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、にぎわいのある元気なまちをめざす。 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。
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標) 東淀川区は様々な魅力を活かし、多様な主体が連携したまちだと感じる区民の割合:平成31年度末までに70%以上	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A:順調 B:順調でない	
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない	

具体的取組 1-2-1

【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】

29決算額 3,342千円 30予算額 3,406千円 31算定見込額 3,872千円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	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。 ○区民まつり実行委員会を中心に区民や様々な機関が連携し、地域の魅力発信・世代を問わず楽しめる場となるよう区民まつりを支援する。 ○地域課題の解決を願う地域と、貢献活動に関心のある企業・教育機関・NPO・個人等が意見や情報の交換ができる場を設けることで、連携・協働が促される機会を場づくりを行う。 ・東淀川みらいEXPOの開催 ○住民自らが主体となって東淀川区の魅力を発見・発信する活動のなかで、新たな連携や東淀川区のにぎわいづくりの人材も育まれる取組を支援する。 ・東淀川区魅力発見プロジェクトの支援 ○東淀川区内の企業・事業所のBCP(BCM)の策定と地域連携の推進を図る。 ・BCP学びの場の開催 ※BCP(事業継続計画)とは、企業などが災害や事故で被害を受けても、重要業務を継続・復旧させること。 BCM(事業継続マネジメント)は、その管理、運営。 東淀川区では、災害時だけではなく、日常から様々な面で連携を図ることをめざしていく。	①各種事業の参加者へのアンケートで「地域のまちづくりに関する活動が、地域・企業・教育機関・行政等様々な活動主体の連携によって進められている」と答えた区民の割合:78%以上 ②新たに地域活動協議会とNPO・企業等とが連携した取り組み:5件 【撤退・再構築基準】 上記目標が前年度以下の場合、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 ・地域活動協議会に対する各種スキルアップ講座開催(平成25年度~) ・社会的課題に向けた区民提案型委託事業(平成26~28年度8件) ・BCP運営会議(準備会を含め平成25年度~。運営会議は13回開催) ・BCP学びの場(平成30年度~1回)(※H30.9末時点) ・異次元交流ライブ(平成25~29年度 9回) ・We Love東淀川(平成27~29年度 17回) ・東淀川みらいEXPO(平成30年度~1回)(※H30.8.24開催) ・東淀川区魅力発見プロジェクト(平成28年度~定例会議20回、イベント5回)(※H30.9末時点) ・大学連携 (大阪成蹊学園)PBL授業「東淀川区の課題を考える」(H27~)、「オリジナル婚姻届」(H28)、「がん検診啓発ポスター」(H28) (大阪経済大学)「地域活動協議会との協働による取り組み(H28~)、「OSAKA5GO! WALK」(H29~) ※プロセス指標のH29実績 ①73.1%、②5件

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組 1-2-2 【まちの魅力発信】

29決算額 - 円 30予算額 - 円 31算定見込額 - 円

計画	<p>当年度の取組内容</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。 ・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。 ・大学等と連携し区内のスポットを巡るなど区民が体験できるイベント等の事業を実施する。</p>	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <p>東淀川区の歴史やスポットについて知っている区民の割合60%以上(区民アンケート) 【撤退・再構築基準】 上記目標が30%以下の場合、事業の再構築を行う。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>H元年: わたしが選んだ東淀川100選、H16年: 東淀川区百選ウォーク、H17年: 東淀川歴史探訪、H28年: 東淀川区都市景観資源(23件)選定 H28年: なんかももろいまち東淀川、H29年: OSAKA5GO!WALKで「東淀川クイズ」※プロセス指標のH29実績 58.5%</p>
----	---	---

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>	

具体的取組 1-2-3 【区民による西部地域まちづくり】

29決算額 2,847千円 30予算額 3,700千円 31算定見込額 3,700千円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <p>西部地域では、阪急連続立体交差事業等の都市基盤整備が進められ、今後、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、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、「まちづくり構想」を平成30年3月に策定した。 平成30年度に引き続き、策定された「まちづくり構想」に基づき、地域が主体となり、各地域においてワークショップ等を開催し、地域課題の解決に向けたアクションプランを作成する。 ・平成31年度は協議会(部会)を8回開催の予定</p> <p>※「西部地域」: 現在、阪急連立等の都市基盤整備が進められている区西部の8地域。 ※「まちづくり構想」: まちづくりの基本理念・目標等をまとめたもので、「アクションプラン」とは、「まちづくり構想」を実現するための具体的なかつ分野別の個別取組みの行動計画。</p>	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <p>西部地域のまちづくりに参加した区民が、「当該まちづくりが有効である」、または、「必要である」と考える割合: 75%以上 【撤退・再構築基準】 上記目標が50%を下回った場合、事業の再構築を行う。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>・東淀川区西部地域バリアフリーまちづくり協議会を平成28年1月14日に設置し、学識経験者のアドバイスを受けながら、平成30年3月8日協議会において「まちづくり構想」が承認(策定)された。 ・平成30年度より、「まちづくり構想」に基づき、地域が主体となり、各地域でワークショップ等を開催し、アクションプラン策定に向けた議論がスタートしている。 ・まちづくり構想部会において、各地域でのワークショップの状況や進捗状況等の情報共有を行い、活発な意見交換を行っている。 ・協議会設置以降、協議会4回、まちづくり構想部会20回、新大阪駅東口部会3回開催(平成30年度は協議会(部会)合計8回開催)※開催回数はH31.3末時点(予定) ※プロセス指標のH29実績 72%</p>
----	--	---

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>	

重点的に取り組む主な経営課題

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（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

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ない状態をめざす。
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。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ◆出生数は平成22年1,688人が、平成28年1,325人(市内第4位)
- ◆転入世帯数 平成27年 11,495人(市内5位) 平成26年 10,521人(市内4位) 平成25年 10,648人(市内4位)
- ◆世帯数 平成28年 92,563(市内2位) 平成27年 92,519(市内2位) 平成26年 91,894(市内1位)
- ◆低出生体重児 H28年度135名(市内第3位)
- ◆精神医療費公費負担受給者数 H29年度4,941人(市内2位)
- ◆乳幼児健診受診者数(受診率)(H29年度) 3か月児健診1,272名(97.5%⇔市平均96.9%) 1歳6か月児健診1,203名(96.2%⇔市平均95.7%) 3歳児健診1,100名(93.8%⇔市平均93.9%)
- ◆専門的家庭訪問支援事業 H29年度 大阪市617名 東淀川区 58名(市内第1位)
- ◆児童虐待相談件数(福祉行政報告)
H29年度 東淀川区534件(H21年度100件から5.3倍増) 大阪市5,170件 大阪市平均215件(H21年度73件から2.9倍増)

	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
東淀川区	100	135	151	234	314	443	359	761	534
24区平均	73	85	90	119	150	178	200	222	215
大阪市	1759	2030	2149	2852	3594	4282	4801	5342	5170

- ◆厚生労働省「子ども虐待による死亡事例等検証結果等について」第1～14次報告（H15～H28年度）H30.8公表
 - ・心中以外の虐待死における主たる加害者 実母404件(55.6%) 実父114件(15.7%) 実母と実父60件(8.3%)
 - ・死亡した子どもの年齢 0歳345名(47.5%) 死亡した子どもの月齢(H28年度) 3か月児以下75.0% 4か月児以上25%
- ◆10代の出産数 H28:31人(市内第2位)、H27:21人(市内第3位)、H26:24人(市内第5位)、H25:34人(市内第2位)、
- ◆平成28年度 子どもの生活に関する実態調査(東淀川区)
 - 小学5年児童・中学2年生徒への質問
 - ・自分に自信がある 48.1%(大阪市50.9%)
 - ・放課後一緒に過ごす人 おうちの大人 54.0%(大阪市 57.4%) おうち以外の大人 15.9%(大阪市 18.4%)
 - ・授業時間以外の勉強時間 1時間未満 53.7%(大阪市 48.5%) 授業時間以外の読書 まったくしない 38.8%(大阪市33.7%)
 - ・平日の放課後どこで過ごしますか(中学生) 公園・広場 43.0%(大阪市41.4%)、塾 東淀川区 27.0%(32.2%)
 - ・朝食を毎朝食べる 84.2%(大阪市 86.5%) 食べない日がある 14.6%(大阪市 12.8%)
 - ・朝食を食べない理由 用意されていない・食べる習慣がない 10.8%(大阪市 9.0%)
 - 小学5年児童・中学2年生徒の保護者への質問
 - ・初めて親となった年齢 10代 4.8%(大阪市 3.5%) 20～23歳 16.5%(大阪市 13.7%) 24～26歳 23.1%(大阪市 20.8%)
 - ・心配事や悩み事を親身になって聞いてくれる人 いる 85.6%(87.2%) いない 8.0%(6.4%)
 - ・子どもとの会話 よくする 61.7%(大阪市 64.7%)、する 34.5%(大阪市 31.7%)
 - ・子どもとも関わりについて適切な助言をしてくれる人 いる 77.6%(大阪市 78.9%)
 - ・子どもの学びや遊びを豊かにする情報を教えてくれる人 いる 64.9%(大阪市 68.2%)
- ◆未入所児童数
平成30年度 東淀川区 183名(市平均104人) 平成29年度 東淀川区 210名(市平均124人)
- ◆区内の「こどもの居場所」など
 - ・区内にこども食堂として9箇所設置されており、学習支援を行っている「居場所」も複数確認できている。
 - ・夏休みなどを利用して、学校のプール開放に合わせて学習会を開催する地域も複数ある。
- ◆教育関係
 - ・区教育会議・区教育行政連絡会議の設置・開催(平成26年度から)
 - ・全小中学校への学校協議会の設置
- ◆区民アンケート
(平成29年度)
 - ・あなたは東淀川区では、子育てを長い目で考えた様々な施策が地域な多様な団体と行政により実施され、子育て環境が整備されていると感じますか
あまり感じない・感じない 54.7%
 - ・東淀川区では、学校を中心とした地域ぐるみで切れ目のない子育て・子育て・教育環境ができていますか。
あまり感じない・感じない 57.7%
 - ・東淀川区では、となり近所や町会など、地域の人とのつながりの中で、切れ目ない子育て・子育て支援環境ができていますか。
あまり感じない・感じない 59.1%
 - (平成28年度)
 - ・あなたはお住まいの地域で、日頃から、ご近所同士で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支えあい」が行われていると感じますか。
あまり感じない・感じない 54.7%
 - ・あなたは地域活動に参加していますか いいえ88.4%
 - (平成27年度)
 - ・区役所からの情報発信について わかりやすいと感じますか 「どちらかと言えば感じない」・「感じない」 51.7%

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）

- ・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。
- ・10代妊産婦数は多く、ハイリスク妊婦の割合は全体の30%を占めている。また、虐待のリスク要因の一つである発達障がい・発達に関することの相談が年々増えており、子育てに関する困りごとや発達上の心配ごとに関する支援を必要とする家庭が多い状況である。
- ・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ケースもあると思われる。
- ・現在、待機児童を含め保育施設入所枠が不足している状況にあり、大規模マンションが比較的多く存在する区内中央から東部地域にかけて、未入所児童が多く発生している。
- ・東淀川区では家庭で過ごす子どもの割合が低く、親と過ごす割合も低い。家庭において勉強や読書をしたり、家族の人と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。
- ・居場所の開設・運営に関しては、「大掛かりにたくさんのメニューを揃えた運営を行わなければならない」というイメージを持たれている地域や団体もあり、事業開始に向けて何から進めていけばよいか悩まれているケースもある。
- ・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り、ひいては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している。
- ・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につながるなど、充実した学校生活を阻害している可能性がある。
- ・地域と子どもとの交流は、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う地域の人が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、新たな広がりにつながっていない。また学校を活用した地域交流を図る事業についても同様である。
- ・学力や学習意欲の向上につなげるよう、地域や行政等と連携し特色ある学校づくりを行い、学校における課題などを整理していく必要があるが、十分ではない。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・育児不安を抱え孤立しがちな養育者も多くいることから、子育てについて、妊娠から出産、就学までを含めた長期的視点を持った子育て施策を構築し、推進する。特に要支援家庭には、切れ目のない子育て支援を行い児童虐待の早期発見・早期支援につなげていく。
- ・妊娠・子育てに関する知識や情報が的確に伝わるよう、SNSの活用も含めた効果的な情報発信を進める。
- ・子どもを取り巻く環境が大きく変わっていく中、家族とふれあうことで習得する生活習慣や学習習慣、社会性などを地域社会が担っていく必要があり、地域の実情にあった「子どもの居場所」などを作っていく。
- ・自尊感情が低いことは自己肯定感が低いことにつながり、学力向上など大きな影響がある。自尊感情を向上させ、全ての子どもが「生きる力」を身に付けるために、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。
- ・子どもが地域の大人と接する機会を増やし、地域全体が子どもの健全育成に高い意識を持ち、子どもたちが地域の人のつながりの中で支えられるよう啓発活動や巡視、見守り活動を行うとともに、行政も含めた関係機関が連携して支援を行う体制を強化していく。
- ・子どもの成長に非常に大きな影響をもっている教育関連施策に関して、保護者や地域住民等の多様な意見を把握し、学校との調整を行いながら進めていくことと、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図る。

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 2-1 【こどもとおとながお互いに元気になれるまち】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定>		戦略(中期的な取組の方向性)		
	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=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、その部分を補うために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。		
自己評価	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	・子育てが長期的な視点でとらえられ、地域の多様な団体と行政により様々な施策が実施され、子育て環境が整備されていると感じる区民の割合:平成32年度までに70% ・区内の各地域に「こどもの居場所」がつけられ、地域においてこどもとおとなの交流が進み、生活習慣や学習習慣を身につけ、こどもが元気になったと感じる区民の割合:2020年度までに60%		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須		
戦略のアウトカム指標に対する有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す		A:順調 B:順調でない	
アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体	
戦略の進捗状況		a:順調 b:順調でない			

具体的取組2-1-1 【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】

29決算額 11,673千円 30予算額 17,117千円 31算定見込額 6,345千円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	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。 ①地域における見守り支援 ・区内在住の乳児(満1歳未満)を養育している家庭のうち、希望する家庭へ地域訪問員(こんにちは赤ちゃん訪問員など)を派遣することを通じて、子育て・教育に関する情報提供を行い、養育者の子育てに関する不安を未然に解消するとともに、地域の中で健やかに子どもが育つ環境整備を図る。 ・家庭生活面の課題により継続した登校・登園が出来ていない子どもへの長期的な寄添型支援を行う。 ②助産師による専門的相談事業 ・支援が必要な家庭に定期的に助産師を派遣して伴走支援を行う「専門的家庭訪問支援事業」(こども青少年局所管・3ヶ月健診まで)を、区独自に1歳まで延長、養育者の社会的孤立を防ぐ(25名×12回) ・3ヶ月健診時に授乳等の相談支援(24回) ③4・5歳児就学前子育て相談事業 3歳児健康診査以降から就学まで切れ目なく、子育てに関する困りごとや発達上の心配ごとのある養育者に対して相談しやすい個別対応を拡充し、きめ細やかな相談体制をつくる。養育者への伴走型支援を行うことで良好な親子関係を保持し児童の発達を促すとともに、二次障がいや虐待、児童虐待の発生を防止していく。 ④子育てに活かせる知識・情報発信 ・子育て情報マップ、子育て情報を区のホームページで随時発信すると共に、SNSを活用した子育て情報の発信や子育て出前講座等を行う。 ⑤多様な保育ニーズへの対応 ・大阪市一時保育事業(一日単位のみ)を拡大し様々な保育ニーズに対応する2時間単位の短時間一時預かり保育事業を区独自で実施。認可保育施設申込用紙に一時預かり保育事業の案内文書を封入するなどし、周知を強化する。 ・保育ニーズ把握と対策。小規模保育施設等増加に向けた調査分析。平成31年度以降 小規模保育所4か所整備予定。	① 乳児家庭への訪問員からの情報提供により子育てサロン等関係施設を利用したと答えた0歳児保護者の割合:50%以上(施設利用者アンケート) ②-1:自記式アンケートを事業導入時と終了時に実施し、導入による変化が「育児に自信が持てるようになった割合」:60%以上 ②-2:助産師への相談利用者の満足度:90%以上 ③相談対象者のうち、伴走的な支援を行うことで支援機関に80%以上繋げる。 ④子育てサロンのアンケートで出前講座やホームページ上の子育て情報が役立っていると感じる割合60%以上 ⑤一時預かり保育事業利用者の1か所当たりの年間延べ人数:昨年度比5%増加 【撤退・再構築基準】 上記目標が次の数値未満の場合、事業を再構築する。 ①40% ②-1:50% ②-2:80% ③60% ④50% ⑤昨年度実績を下回る
前年度までの実績		①こんにちは赤ちゃん訪問(H30は登校・登園サポート事業として実施) H28:訪問件数143件(H28.11月より事業開始) H29:訪問件数314件 H30:訪問件数158件(平成30年9月現在) ②助産師による専門的相談事業 《専門的家庭訪問の延長》H29(12月)終了者20名中16名(80.0%)が地域子育て支援サービスに繋がっており、養育者の孤立を防止している。 《専門相談》H29相談件数 243名 24回実施。利用者の満足度99.6%。 ③4・5歳児就学前子育て支援事業 H26事業開始、2587名、H27:2,538名、H28:2,492名、H29:2,537名、全4・5歳児の安否確認ができている。 ④子育てに活かせる知識・情報発信 子育て相談(H28:293件)、サロン向け出前講座(H29:21回)、子育て情報マップ発行(年1回)、子育て情報みのりちゃん発行(H28:4回、H29:6回) ⑤多様な保育ニーズへの対応 《一時預かり保育事業》H25年度事業開始 利用延べ人数:(H28)269人、(H29)547人

中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況		
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組2-1-2 【地域の誰もが自由に集まれる「居場所」づくり支援】

29決算額 10,635千円 30予算額 11,421千円 31算定見込額 11,617千円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	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あたた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。 こどもの学習支援に向けた居場所の開設・運営に必要な知識・スキルを持つアドバイザー事業者を通じて、地域のこども誰もが参加しやすい運営が行えるよう、居場所運営団体に対し、居場所運営上のノウハウに係る助言を行うとともに、学習支援活動を行う居場所運営団体に対して開設に係る備品購入等を補助する。 ・学校や関係機関とも連携し、実施する。	居場所の新規開設6箇所 【撤退・再構築基準】 居場所の新設数が2箇所以下であれば、事業を再構築する。
		前年度までの実績
		居場所開設数 H29年度 4箇所、H30年度 2箇所(H30.10時点)

中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況		
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 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】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	戦略(中期的な取組の方向性)
	<p>全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、主体的に身につけられるよう、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組、成功を実感できる体験づく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>
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)	
	全てのこどもが「生きる力」を主体的に身につけられる子育て・教育環境が地域において整っていると感じる区民の割合:2020年度までに50%	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A:順調 B:順調でない	
	戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない	

29決算額 23,350千円 30予算額 23,363千円 31算定見込額 22,080千円

計画	当年度の取組内容 すべてのこどもが「生きる力」を身に付けるために大切な自尊感情の向上を図るため、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。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、区政会議で出された意見も参考にし、現在実施している事業内容の精査を行い、より良い内容となるよう検討を進める。 ①自尊感情向上のための教育支援事業 児童生徒の「心の健康」を保ち、自尊感情と人権意識の向上を図ること、こどもたちの問題行動を抑制し、心身の健やかな成長を促すため「いのちと性」「情報モラル」をテーマにした『小中学校へのグロトリーチャー派遣事業』、並びに劇団等を派遣する『鑑賞教育事業』を学校の希望に沿って内容が選択できるようにして実施する。 ②絵本の読み聞かせ事業 家庭での読み聞かせ習慣の定着を図るため、絵本読み聞かせの大切さだけでなく「楽しさ」や「面白味」を伝える等、子育てに読み聞かせを取り入れる動機づけを目的とした取組を実施する。登録ボランティアの派遣や講座の開催、区内保育施設等と連携した『ざぶとん読み』（保育施設等のお迎えの時間に保護者の膝の上で絵本を読み聞かせることで、親子でふれあう時間を持つ）活動を実施する。 ③中学生勉強会 生活困窮状態にある世帯の中学生等を対象に居場所を提供して、自尊感情及び自己肯定感の向上の取り組み、学習支援等を行い、希望する高校への進学につなげるとともに、高校中退を防止する基礎的な学力を形成することで、貧困の連鎖を解消することを目的とする。 中学生は学生等サポーターによるマンツーマン方式、高校生は生徒3人に対して学生等サポーター1名を配し、区内2か所において、原則週1回ずつ（年末年始等を除く）実施する。 ④体験型食育推進事業 区役所及び地域、保育園での体験型調理実習の実施、食育パートナー養成（食育スキルアップ）講座の実施、小学校の児童向けに食育講演会の開催		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） ①-1 グロトリーチャー授業受講後、内容を理解したと答えた児童生徒の割合75%以上 ①-2 鑑賞教育の実施後に、自分の大切さとともに他の人の大切さを考えることができたと回答した受講者の割合75%以上 ②「家庭で読み聞かせをしている」又は「家庭で読み聞かせをしようと思う」と回答した事業参加者60%以上 ③「中学生勉強会に参加登録後、3回以上継続参加した中学生のうち、1～3月に1度も勉強会に参加していないこと」を「定着しなかった」と定義し、その定義に当てはまる中学生を20%以下とする。（但し、特段の事情により参加できなかった生徒を除く） ④地域で実施する体験型調理実習：3回以上 【撤退・再構築基準】 (①、②、④) 上記目標が次の数値未満の場合、事業を再構築する。 ①-1:40% ①-2:40% ②50% ④1回 ③定着しなかった中学生が25%以上の場合、事業の再構築を行う。
	前年度までの実績 ①グロトリーチャー派遣事業 ・いのちと性(H26:45回、H27:47回、H28:57回、H29:57回) ・ストレスマネジメント(H27:53回、H28:57回、H29:55回) ・子どもの情報モラル(H27:42回、H28:57回、H29:53回) ②絵本の読み聞かせ事業 平成25年度より事業開始（以下平成29年度時点） ・ボランティア登録者数：87名 ・絵本バンク寄贈絵本累計冊数：1,495冊 ・読み聞かせボランティア派遣：36回 ・ひがしよどがわえほんまつり：平成25年度より年1回 ・読み聞かせ関連事業への参加者数：1,915名 ③中学生勉強会 H25：区内1か所、直営により事業を開始。11名全員が全日制高校に進学 H26：7名中、6名が全日制高校、1名が全日制専門学校に進学 H27：13名中、11名が全日制高校、1名が通信制、1名が定時制高校に進学 H28：区内2か所に拡大、事業を委託化。19名全員が全日制高校に進学 H29：9名全員が全日制高校に進学 ※ 進学実績は、継続して参加した中学3年生のもの ④体験型食育推進事業（H29新規事業） ・体験型調理実習：区役所（2回）・大桐地域（2回）開催／各回募集10組中9組参加 ・食育教育：大桐小学校・大道南小学校各1回開催 ・食育パートナー養成講座：区役所にて3回連続講座を実施（修了者：36名修了・パートナー登録者24名） ※プロセス指標のH29実績 ①-1:「いのちと性」小学校86%・中学校75%、「ストレスマネジメント」93.6%、「情報モラル」81%、①-2:新規、②新規、③新規、④2回		
中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性 ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)		
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況 ①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性 ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)		

29決算額 13,931千円 30予算額 15,238千円 31算定見込額 14,481千円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <p>地域全体がこどもの健全育成に高い意識を持ち、子どもたちが地域の人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う。</p> <p>①青少年育成推進事業 区内各関係団体等が一丸となり、子ども、青少年の健全育成のために議論し、健全育成に資する取り組みを支援し地域の意識向上を図るとともに、青少年健全育成に係る大会等を実施することで、青少年にも健全育成活動への関心を持ってもらい、健全育成及び非行防止につなげる。</p> <p>②校庭等の芝生化事業 地域住民等が校庭等を芝生化させることにより、子どもが緑のもとで遊べる環境をつくり、その活動を通じて、地域のコミュニケーションを活性化させ、地域づくりの実現をめざす。平成28年度の芝生施工校に対して、維持管理経費の補助(補助率1/2)、専門性を有する維持管理作業の技術指導(年間7回程度)を業務委託で行う。</p> <p>③学校を活用した地域連携事業 学校の教育活動を支援する仕組みづくりを推進する「はぐみネット事業」及び地域課題についての自主的な学習活動の場や機会を提供する「生涯学習ルーム事業」、地域住民に継続的なスポーツ活動の場や機会を提供する「学校体育施設開放事業」を、事業者に委託して実施する。これらの事業実施により、学校・地域・保護者・行政が連携した地域ぐるみの子育て・教育活動の充実をめざす。</p>	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <p>①青少年育成区民大会等でアンケートを取り、子ども・青少年の健全育成に関する取組に参加したいと思ったと回答する人の割合:30%以上</p> <p>②芝生化事業を通じて「地域のコミュニケーションが活性化されていると感じる」とする地域住民の割合:50%以上</p> <p>③区民アンケートで「学校を活用した地域連携事業を知っている」と回答する人の割合:30%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】 上記目標に対する実績が次の数値未満の場合、事業の再構築を行う。 ①20% ②30% ③20%</p> <p>前年度までの実績</p> <p>①青少年育成推進事業 子ども110番の家、見まもるデー、街頭啓発活動(年2回)、指導ルーム活動(毎月1回)、成人の日記念のつどいの準備等の協力、区PTA協議会共催の高校等進学説明会(年1回)、青少年育成区民大会(年1回)、青少年育成推進会議役員会等(年3回)、中学生スポーツ大会(年2回)、中学生絵画写真コンクール(年1回)、中学校音楽フェスティバル(年1回)、中学生ウルトラクイズ大会(年1回)、中学生食パンデコグランプリ(年1回)、ユース・ダンスフェスティバル(年1回)</p> <p>②校庭等の芝生化事業 H26:3校で芝生化、H27:1校で芝生化、H28:1校で芝生化</p> <p>③学校を活用した地域連携事業 はぐみネット事業実施校:H26~27:17校、H28~30:16校 生涯学習ルーム事業実施校:H26~27:17校、H28~30:16校 学校体育施設開放事業:H26~27:25校、H28~30:23校</p> <p>※プロセス指標のH30実績①未実施、②84%、③新規</p>
----	--	---

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成</p>	<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成</p>	
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>	

29決算額 - 円 30予算額 - 円 31算定見込額 - 円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <p>分権型教育行政の効果的な推進に向けて、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>①区教育会議、区教育行政連絡会 区長が、区教育会議、区教育行政連絡会を開催し、区内の教育や子どものための施策・事業について、立案段階から意見を把握し、適宜これを反映させるとともに、実績・成果の評価にかかる意見を聞くことで、地域や学校協議会からの意見・ニーズに応じた教育施策・事業の実現をめざす。</p> <p>②学校協議会への補佐 区内各小・中学校で設置されている学校協議会の開催に際し、区役所職員が出席し、運営状況について把握するとともに、運営補助や区内施策に関する情報提供などの支援を行う。</p>		<p>プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）</p> <p>①-1:区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合:40%以上 ①-2:自校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校長の割合:40%以上 ①-3委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる小・中学校の学校協議会委員の割合:40%以上 ②:区職員からの学校協議会施策に関する説明・情報提供は、学校協議会について理解を深めるのに役立ったと感じる学校協議会委員研修会に参加する委員の割合:80%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】 上記目標に対する実績が次の数値未満の場合、事業の再構築を行う。 ①-1:30%、①-2:30%、①-3:30%、②50%</p>	
	<p>前年度までの実績</p> <p>●区教育会議:27年度1回、28年度2回、29年度2回 ●区教育行政連絡会:26年度1回、27年度3回、28年度2回、29年度3回、平成30年度3回 ●学校協議会委員研修会:27年度11回(127名参加)、28年度6回(92名参加)、29年度2回(17名参加)、30年度2回(14名参加) ●全ての学校協議会に区役所職員が出席</p> <p>※プロセス指標のH30実績①-1:未実施、①-2:未実施、①-3:未実施、②93%</p>			
中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成</p>		<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>	
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>			
自己評価	<p>当年度の取組実績</p>		<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>	
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成</p>		<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>	
	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)</p>			

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

【福祉と健康にみんなで取り組むまち】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

地域や行政をはじめ、地域に関わる全ての人の力を合わせて、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。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

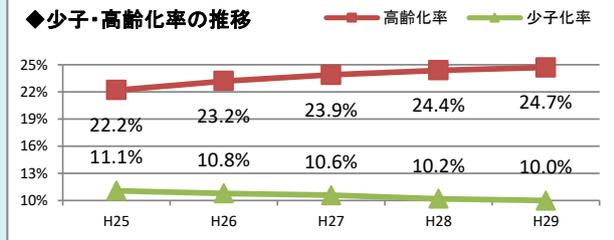
- ・平成29年度から複合課題世帯への支援として「総合的な相談支援体制の充実」モデル事業や弁護士相談に取り組んでいるところであり、引き続き支援を行う必要がある。
- ・平成29年度における生活困窮者に係る「自立相談支援事業」の相談件数は、延べ3,317件（うち新規395件）で、24区中5位であったが、相談内容にもさまざまな課題があり、ひとつの機関・窓口だけでは対応できないものが非常に多いこと、地域社会とつながりを持たない孤立した生活困窮者を早期に把握することが課題であると考えられる。（新規相談件数：平成27年度 431件、平成28年度 418件、平成29年度 395件）
- ・単身高齢者や障がい者は、知り合い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。
- ・高齢化率 H28：24.4%⇒H29：24.7%（推計人口）
- ・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%（国政調査）

■データ

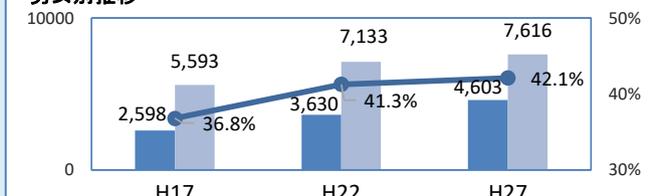
東淀川区推計人口 175,530人(H27)←176,585人(H22国勢調査)

65歳以上の人口の割合 23.9%(H27国勢調査)←20.5%(H22国勢調査)

◆少子・高齢化率の推移



◆高齢者のいる世帯のうち単身高齢者の割合及び男女別推移



計画

平成27年 平均寿命（大阪市健康局）男性78.90歳（H26年78.89歳）【市内ワースト9位】女性86.62歳（H26年86.27歳）【市内ベスト10位】
 平成27年 健康寿命（大阪市健康局）男性77.01歳（H26年76.97歳）【市内ワースト6位】女性82.56歳（H26年82.28歳）【市内ワースト9位】
 平成27年 不健康な期間の平均は男性1.89年（H26年1.92歳）【市内ワースト2位】女性4.05年（平成26年3.98歳）【市内ワースト4位】
 「治る見込みがない病気になった場合、どこで最期を迎えたいか」についてみると、「自宅」が54.6%（平成28年版高齢社会白書より）

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）

高齢化率が年々上昇し（H22国政調査 20.5%⇒H27国政調査 23.9%）、約4人に1人が高齢者。うち約4割が単身高齢者である。高齢者のいる世帯のうち単身高齢者の割合は、H22の41.3%からH27の42.1%と0.8%上昇し、単身高齢者が年々増加している。

高齢者の約半数は、人生の最後を「自宅」で迎えたいとの希望であり、今後、地域での在宅医療・在宅介護の連携による「支え合い」が重要になってくる。

また、何らかの課題があるが主たる支援機関が明確でないため、支援に繋がっていないケースがある。支援に繋がっていない家族がいることで、世帯としても支援困難になっていることがある。単一の課題による支援が必要なケースへの対応については一定の仕組みがあるが、複合課題世帯への支援の仕組みがない。このような場合は地域から孤立し、自分から助けを求めることができなくなっていることも予想される。加えて、自ら助けを求めることができず、地域で孤立した生活困窮者の早期把握については、平成27年度に構築したネットワークを広げ、連携をさらに深めていく必要がある。

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あると考えられる。そのためにも、地域で健康づくりの取り組みを進めていくにあたり、「他の地域の取り組み内容の情報を共有したい」「地域にあった活動方法などのアドバイス」「地域でのサポーター養成講座の実施希望」など各々の地域の特性に応じた取り組みが必要であると考えられる。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

高齢者のみの世帯や、単身高齢者、障がい者は、地域と疎遠となる可能性が高く、孤立死などの問題もあり、地域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、地域において助け合い・支え合い、地域の課題を地域で解決する仕組みを早急に構築する必要がある。

また、区役所では、制度のはざままで複合課題を抱える要援護者のための相談窓口を明確にし、どのような課題の支援機関がないのかを把握する必要があり、主たる支援機関がなぜないのかを明確にする。これらを明確にすることで、制度のはざまのケース支援の解決につないでいくことにより従来の仕組みでは対応に限界のある複合課題世帯に対応する区役所の体制充実が必要である。

地域で孤立した生活困窮者の早期把握については、庁内各部署との連携を高めつつ、生活困窮者サポートネットを広げ、連絡会を行うことにより、さまざまな分野を超えて顔の見える連携を作り出し、生活困窮者の自立のための取り組みにつなぐ。

また、いつまでもいきいきと暮らし健康寿命を延ばすために、健康格差の解消や自分の健康は自分で守る（自助）意識づけ、住んでいる地域全体で支え合う（共助）ための人材育成や支援に取り組んでいく。高齢者等在宅医療・介護連携についても、医療・介護・地域・行政等が協働し、関係職種・関係団体による研修や情報共有、啓発活動などの取り組みが必要である。

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

自己評価

めざす成果及び戦略 3-1 【福祉と健康にみんなで取り組むまち】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定>		戦略（中期的な取組の方向性）						
	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行うことは自分で行い、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。						
自己評価	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須						
	身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合：2020年度末までに70%		<table border="1"> <tr> <th>前年度</th> <th>個別</th> <th>全体</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		前年度	個別	全体		
前年度	個別	全体							
戦略の進捗状況		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須							
		A:順調 B:順調でない							
		a:順調 b:順調でない							

具体的取組 3-1-1 【複合課題世帯への支援】

		29決算額	198千円	30予算額	-円	31算定見込額	-円
計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）				
	<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。 		「総合的な支援調整の場(つながる場)」参加者アンケートを実施し、有効と感じる方の割合：90% 【撤退・再構築基準】 上記目標値が90%を下回った場合は、事業の再構築を行う。				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成						
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	A:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)						
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成						
プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成							
戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
A:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す ー:プロセス指標未設定(未測定)							

具体的取組3-1-2

【生活困窮者の自立支援】

		29決算額	- 円	30予算額	- 円	31算定見込額	- 円
計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)					
	・東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会(※)を活かし、区役所内外の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。 ・東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会(困サポ)を年3回以上開催する。 (※)区内に拠点を置き、社会福祉の増進を図ることを主たる目的とする団体及び教育機関等並びに行政の担当で組織する「生活困窮者を支える地域づくり」を目的としたネットワーク	他部署からの連携による相談者の割合:40%以上 【撤退・再構築基準】 上記目標数値が30%未満の場合、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 26年1月:生活困窮者自立支援モデル事業開始 27年4月:生活困窮者自立支援法施行及び自立相談支援事業本格実施 28年3月:東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会設置 ※プロセス指標のH29実績 44.0%(市平均27.1%)					
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成						
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)					
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)					

具体的取組3-1-3

【要援護者の見守り活動等への支援】

		29決算額	- 円	30予算額	- 円	31算定見込額	- 円
計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)					
	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等を支援する。 ①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支援(実施事業者との調整会議など) ②地域コミュニティにおける見守りのための体制整備及び活動を支援 ・様々な人による多様な見守り活動及びつながりづくりの支援 ・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 ・見守りキーホルダー、救急カプセルの広報周知	要援護者の見守り活動について行政等から支援を受けていると感ずる地域の割合:80%(地域へのアンケート) 【撤退・再構築基準】 上記割合が60%未満の場合、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 平成27年4月 見守り相談室開設 平成27年7月 区内に2ヶ所ライフステーション設置 見守りキーホルダー契約者数 1,158件(平成30年8月末現在) 見守り同意確認件数 6,550件(平成30年8月末現在)					
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成						
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)					
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須					
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)					

めざす成果及び戦略 3-2 【いきいきと暮らす健康づくりに取り組むまち】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>	
	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。	
自己評価	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	自らの健康のために、検診の受診や生活習慣の改善、体力づくりなどに意識して取り組んでいる区民の割合：2020年度末時点で72%以上		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略のアウトカムに対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す		
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体		
		A：順調 B：順調でない		
戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない		

具体的取組 3-2-1 【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】

29決算額 - 円 30予算額 - 円 31算定見込額 - 円

計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・受動喫煙：妊婦や乳幼児を持つ養育者へ啓発活動 ・禁煙指導：大学等と連携した啓発活動 ・検診受診勧奨：乳幼児健診の受診対象者の保護者に対し、検診受診啓発を実施等 ・検診受診機会の拡大：女性従事者によるがん検診の実施（レディースデーの設定）、区内小中学校・淡路出張所等での検診の実施、半日で全ての検診が受診できる土日の総合がん検診の実施等 ・介護予防活動：高齢者の健康維持推進のために、「いきいき百歳体操」等の介護予防、認知症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。 ・地域で実施している健康講座にて、リーフレットなどを活用しながらいきいき百歳体操の開催場所を新たに開拓する。さらに、いきいき百歳体操の内容についても、介護予防を目的とした百歳体操30分に加えて、新たなものとして関係機関からのサポートを受けながら、認知症、閉じこもり予防となる内容を30分ほど行う場に再構築する。 ・体験型食育推進事業：体験型調理実習、食育教育、食育パートナー養成講座【詳細は2-2-1】に掲載 		<p>①がん検診勧奨 保健福祉センターで実施する各がん検診（胃がん・大腸がん・肺がん・乳がん）の受診者数を前年度実績以上とする。 【撤退・再構築基準】 ・上記目標の受診者数が、各がん検診全項目において下回った場合は事業手法を再構築する。</p> <p>②いきいき百歳体操サポーターの育成・交流 ・いきいき百歳体操の場：44会場 ・そのうち、新たないきいき百歳体操の内容を取り入れている場を10箇所 【撤退・再構築基準】 ・上記目標数値が40会場を下回った場合、新たないきいき百歳体操の場が4箇所より増えない場合は、事業の再構築を行う。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>【がん検診等勧奨】(H29年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合がん検診：6回⇒7回 ・レディースデーの実施：H27年度より年1回開催 ・レディースデーを女性スタッフで実施 ・出張所での特定健診、骨粗しょう症検診の実施 ・大阪経済大学、かみしんプラザでの骨粗しょう症検診の実施 <p>（がん検診受診者数(H30年度4月から8月) 胃がん検診220件、大腸がん検診310件、肺がん検診233件、乳がん検診169件</p> <p>【介護予防】 食育講座及び元気応援リーダー養成講座を開催し、地域で健康づくりや介護予防活動を担う人材を育成・支援した。 ・いきいき百歳体操：42会場(H30.5時点) ・新たないきいき百歳体操の場をモデル的に4箇所立ち上げた。 ・大阪経済大学と共催のOSAKA5GO!WALKへにおいて握力測定、アルコールパッチテスト、健康情報コーナーを実施 ・地域健康講座で「かみかみ百歳体操、しゃきしゃき百歳体操」についてリーフレット等で情報を提供 ・血管年齢測定を地域へ出張し実施、また区役所内に常設の健康相談窓口で実施（平成29年度受診者：地域10回955人、常設769人）</p> <p>【食育】 体験型食育推進事業の実施（平成29年度新規事業）</p>	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	<p>①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>③：撤退・再構築基準未達成</p>			
戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定(未測定)		

自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	<p>①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>③：撤退・再構築基準未達成</p>			
	戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組3-2-2

【高齢者等の在宅医療・介護連携の推進】

29決算額 - 円 30予算額 - 円 31算定見込額 - 円

計画	当年度の取組内容 ・医療、介護、地域、行政等の各関係職種及び関連団体による在宅医療・介護連携推進会議の実施及び、より専門的な意見交換を行うための在宅医療・介護連携実務者会議を開催し、連携に関する情報共有等を行い、事業推進のための課題抽出等の検討を行う。 ・区役所内で実施する事業・行事の中で在宅医療等のリーフレットの配布等により、周知啓発を実施 ・関係職種の研修を実施 ・地域との関係を活かして、様々な機会を利用し在宅医療等について啓発を実施する。そして、区役所の福祉や保健に関する窓口や取組みなどの見える化を進める。	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 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：17地域 【撤退・再構築基準】 10地域を下回った場合は、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 ・在宅医療を考える会（こぶしネット）に参画し、地域の各関係職種及び関係機関と協働し、月1回の実行委員会にてワーキングを実施 ・医療関係実務者との連絡会を月1回実施 ・医療、介護、地域、行政等の各関係職種及び関連団体による在宅医療・介護連携推進会議を開催 ・より専門的な意見交換を行うための在宅医療・介護連携実務者会議の実施 ※プロセス指標のH30実績：在宅医療・介護連携の地域との会議・講座での啓発(11/29、12/8、開催、17地域参加予定)
----	---	---

中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況 ①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定(未測定)	

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

【安全・安心のまち】

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＞

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。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

（防災・減災）

- ・地域別防災計画策定 全17地域で実施（平成24～26年度）
- ・夜間や停電時を想定した避難所開設訓練の実施 3地域（平成28年度）
- ・河川氾濫を想定した夜間における避難所開設訓練の実施 3地域（平成28年度）
- ・地域住民、医師会、福祉施設、社会福祉協議会での合同防災訓練の実施（平成29年度）
- ・東淀川区防災フェアの実施（平成29～30年度）
- ・災害時の備えについてアンケート【既に備えている・・・49% 備えようと思う・・・46%】
- ・地域住民が主体となって実施する避難所開設・運営訓練の実施 9地域（予定）（平成30年度）
- ・福祉避難所への無線機の設置及び通信訓練の実施（平成30年度）
- ・医療機関との医薬品等の循環備蓄に関する協定締結（平成30年度）

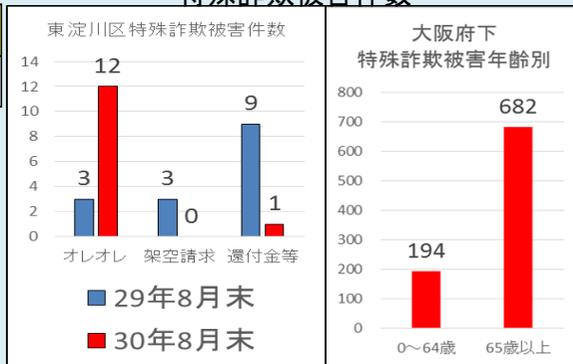
（防犯発生状況・交通事故発生状況）

東淀川区子ども被害件数

東淀川区女性被害件数

平成28年	平成29年	平成30年7月末 暫定値	平成28年	平成29年	平成30年7月末 暫定値
43	39	29	85	74	24

特殊詐欺被害件数



街頭における犯罪7手口

犯罪種別	29年8月末	30年8月末	前年比
ひったくり	4	5	1
路上強盗	1	1	0
自動車盗	8	10	2
車上ねらい	116	120	4
部品ねらい	60	45	-15
オートバイ盗	69	59	-10
自転車盗	508	497	-11
合計	766	737	-29

交通事故発生状況

	平成29年		平成30年8月末暫定値	
	東淀川区	大阪市	東淀川区	大阪市
全交通事故	446	10,245	258	7,173
自転車関連事故	183	4,045	110	2,863
構成率	41.0%	39.3%	42.6%	39.9%
高齢者死者	86	1,852	39	1,170
構成率	19.3%	18.1%	15.1%	16.3%

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）

（防災・減災）

防災・減災の取組啓発を行っているが、「何を備えればいいのか分からない」という意見がある。災害時の経験を踏まえた地域住民・区役所・関係機関が連携した対策・訓練が不足している。災害発生直後における地域内での安否確認方法や避難所開設の体制づくりなど、地域の初期初動体制が確立していない。災害発生後の迅速な福祉・医療救護体制を構築するための習熟が不足している。

（地域安全防犯）

子どもや女性をねらった犯罪や声掛け事案等は、減少しているものの市内ワースト上位の水準にある。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（自転車の前カゴの中の物の被害含む）が依然として多く発生しており、街頭における犯罪のうちに占める割合は依然高い状況にある。特殊詐欺被害については、手口が変化し、高齢者（65歳以上）の被害割合は77%である。

（交通安全）

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42%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。また、高齢者（65歳以上）の死傷者が全体の15%以上を占めている。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。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

（防災・減災）

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、具体的な防災・減災対策に関する知識啓発を実施する必要がある。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の周知が必要である。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必要がある。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必要がある。

（地域安全防犯）

子どもや女性を犯罪から守るための防犯カメラの設置が必要である。また、街頭における犯罪防止や特殊詐欺被害防止として、幅広く地域住民に犯罪情報を提供するよう広報活動の充実を図り、地域や警察、企業等との連携を強め、効果的な防犯対策に取り組む必要がある。（交通安全）交通ルール遵守と交通・駐輪マナーの啓発・指導を徹底し、交通事故防止啓発活動及び地域の交通安全運動の普及啓発活動が効果的に取り組めるよう広報活動を充実する必要がある。

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

自己評価

めざす成果及び戦略 4-1 【防災意識が高いまち】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略（中期的な取組の方向性）	
	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。	
自己評価	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）		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。	
	自分や地域による「自助・共助」による取組が重要だと感じた区民の割合：平成31年度末までに80%以上			
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体		
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
			A：順調 B：順調でない	
戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない		

具体的取組 4-1-1 【区民の防災・減災の意識向上】★

29決算額 4,653千円 30予算額 5,233千円 31算定見込額 4,261千円

計画	当年度の取組内容		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）	
	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、備蓄や家具固定といった具体的な防災・減災対策に関する知識啓発を実施する。 ・地域住民や学校の児童生徒に対する防災・減災の出前講座(34回) ・地域で催される事業等のさまざまな場において、防災・減災に関する知識普及の学習会（ブース出展含む）の開催(5回) ・区防災マップの配布による避難場所・被害想定や、地域の防災訓練実施状況などの情報発信 ・ローリングストック法、家具の転倒防止方法、災害情報発信ツールの紹介といった防災に関する情報発信		出前講座や学習会実施後のアンケートにおいて「自宅で食品や飲料水の備蓄、家具の耐震固定といった災害に対する備えを行っている」と答えた割合が60%以上 【撤退・再構築基準】 上記アンケートの割合が40%未満の場合、事業の再構築を行う。	
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		前年度までの実績	
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成		・出前講座 H29年度46回、H30年度40回(H30.10月時点)(ワークショップ含む) ・小中学校での防災学習(H30 小学校14校、中学校5校) ・H29~30 地域で開催されている子育てサロンにて防災出前講座 ・H29~30 区社会福祉協議会主催ほほえみカーニバルにブース出展 ・H29~30 生涯学習フェスティバルと防災フェア同時開催 ・H30 区防災マップや防災啓発チラシの配布 ※プロセス指標の前年度実績 49%	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)			
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況			
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性		ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組 4-1-2

【地域防災・減災力の向上】

29決算額 (4-1-1に含む) 円 30予算額 (4-1-1に含む) 円 31算定見込額 (4-1-1に含む) 円

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	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。 新大阪駅周辺において駅周辺事業所や地域住民が連携して帰宅困難者対策に取り組む。 ・地域の防災訓練(避難所開設・運営訓練、福祉避難所等との合同訓練など)の実施支援(10地域) ・災害時における地域内での安否確認・要配慮者支援に関する学習会や、上記訓練に要配慮者支援を盛り込んだ訓練の実施支援(7回) ・区役所と地域の災害時における連絡体制の強化や情報発信・伝達手法の検討 ・新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会の開催及び災害時における新大阪駅周辺の情報伝達訓練の実施(3回)		訓練実施後のアンケートにおいて、「災害時に取るべき行動が分かった」と答えた区民の割合が80%以上 【撤退・再構築基準】 上記アンケートの割合が60%未満の場合、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 避難所開設・運営訓練 H29 9回 H30 9回(H30.10月時点) 新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会および情報伝達訓練(H30 3回開催 訓練1回) ※プロセス指標のH29実績:災害時に取るべき行動がわかったと答えた小学生の割合86%
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況		
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組 4-1-3

【福祉・医療分野との連携】

29決算額 (4-1-1に含む) 円 30予算額 (4-1-1に含む) 円 31算定見込額 (4-1-1に含む) 円

計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	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や医療機関との備蓄などについて連携を深める。 ・福祉避難所や医師会を含めた総合防災訓練の実施 ・医療機関との医薬品等の備蓄に関する協定締結		福祉避難所・医師会等を含めた総合防災訓練の実施(1回以上) 区内医療機関への医薬品備蓄拠点の設置(1ヶ所) 【撤退・再構築基準】 年度中に実施できない場合、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 H29 区職員、区内地域住民、区医師会、区社会福祉協議会、区内福祉施設合同の総合防災訓練の実施 H30 福祉避難所への無線機の設置及び通信訓練の実施 医療機関との医薬品等の循環備蓄に関する協定締結
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況		
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 4-2 【防犯意識が高いまち】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 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。		戦略（中期的な取組の方向性） 警察等との連携を強め、地域への犯罪情報の提供等の広報活動を充実し、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依然多く発生してい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。	
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 地域が主体となり、警察、行政、企業等が連携して犯罪の抑止、防犯対策に向けた取り組みが進められていると感じる区民の割合：2021年度末までに60%以上			
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体
	A：順調 B：順調でない			
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組 4-2-1 【地域安全防犯対策】

		29決算額	12,125千円	30予算額	4,633千円	31算定見込額	2,176千円
計画	当年度の取組内容 ・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を実施 ・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を促進 ・犯罪発生時間帯等発生状況の分析を行いより効果的な夜間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各地域集会所等へ設置するとともに、SNS等を利用した広報活動の強化		プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 地域住民の防犯意識が向上していると考える区民の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】 上記割合が30%未満であれば、事業を再構築する。				
			前年度までの実績 ・3区防犯プロジェクトで防犯カメラを30台設置(H26~H30) ・隣接市境付近、通学路周辺等に防犯カメラを設置(H29年度までに49台・H30年度7台) ・夜間の青色防犯パトロールを実施(H27年度~) ・各町会、班、企業等にポスター・チラシの掲示と配布 ※プロセス指標のH30実績：地域主体で警察や行政と連携し安全安心に向けた防犯の取組が進められていると感じる区民の割合：63.0%(H30年9月末暫定値)				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況			課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定(未測定)					
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定(未測定)					

具体的取組 4-2-2

【重点犯罪の抑止】★

29決算額 4-2-1に含む 円 30予算額 7,039千円 31算定見込額 8,579千円

計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	<ul style="list-style-type: none"> 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 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を実施 特殊詐欺被害防止や消費者保護を目的として、高齢者を中心に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を実施（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） 	女性被害犯罪の3年以内のワーストワン返上をめざし、発生件数：前年比10%減 【撤退・再構築基準】 女性被害犯罪の発生件数が前年より増加する場合、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 ・子どもや女性を狙った性犯罪防止教室（H30年9月末22回） ・特殊詐欺被害防止講習会キャンペーン実施（H30年9月末24回） ・ひったくり防止キャンペーン等（H30年9月末18回） ※プロセス指標のH30実績 24件（7月末暫定値：前年7月比12%減）

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①：目標達成（見込）（i）取組は予定どおり進捗（ii）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（i）取組は予定どおり進捗（ii）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す ー：プロセス指標未設定（未測定）

めざす成果及び戦略 4-3 【交通安全への意識が高いまち】

計画	めざす状態<概ね3～5年間で念頭に設定>	戦略（中期的な取組の方向性）
	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。 アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 地域が主体となり、警察や行政、企業等と連携して交通安全に向けた取り組みが進められていると感じる区民の割合：平成33年度末までに60%以上	警察等との連携により交通ルール遵守と交通・駐輪マナーの啓発・指導を徹底するとともに、地域や企業等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。

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない	

具体的取組 4-3-1

【自転車ルール・マナーの啓発】★

29決算額 2,073千円 30予算額 2,418千円 31算定見込額 2,210千円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	<ul style="list-style-type: none"> 地域や学校、PTA等が主体となり、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を実施するための支援 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 	地域住民の交通安全、自転車利用のルール周知・マナー向上が進められていると考える区民の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】 上記割合が30%未満であれば、事業を再構築する。 前年度までの実績 ・平成27年度・平成28年度にプロのスタントマンが交通事故を再現するスケアードストレート教室実施 ・放置自転車の多い駅周辺に啓発指導員を配置(業務委託) ・交通安全教室及び自転車安全運転教室の実施(30年度区内14か所19回暫定) ※プロセス指標のH30実績 地域が主体となり交通事故減少など安全安心に向けた取組みが進められていると考える区民の割合63%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

具体的取組 4-3-2

【交通安全運動の推進】

29決算額 4-3-1に含む 円 30予算額 150千円 31算定見込額 150千円

計画	当年度の取組内容	プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)
	<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の実施及びSNSを活用した広報啓発活動の実施 	地域住民の交通安全運動が推進されていると考える区民の割合 60%以上 【撤退・再構築基準】 上記割合が30%未満であれば、事業を再構築する。 前年度までの実績 ・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) ・自転車マナーアップ強化月間中、区内高等学校でキャンペーンの実施 ※プロセス指標のH30実績 63%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

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（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

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む。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。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

（区政運営と情報発信）

・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。

- ・東淀川区役所広聴・広報戦略1.0を策定（平成28年12月）。
- ・広報紙、ホームページ、フェイスブック、ツイッター、LINE、Youtube、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る。
- ・地域実情や特性に応じた特色ある施策・事業が展開されていると感じる区民の割合：58.2%（平成29年度格付けアンケート）
- ・区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くよう努めていると感じる区民の割合：36.3%（平成29年度格付けアンケート）
- ・区役所が、区民に身近な窓口として、責任を持って、適切に対応したと感じる割合：79.0%（平成29年度格付けアンケート）
- ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）について、区役所から情報発信が十分だと感じる区民の割合：38.7%（平成29年度格付けアンケート）
- ・SNSフォロワー数（平成30年9月末時点） Twitter:3400名 LINE:615名 Facebook:476名 計4,491名

（窓口サービス提供状況）

- ・住民情報関係受付件数 27年度 約18,500件/月 28年度 約18,300件/月 29年度 約18,000件/月
- ・個人番号カード交付状況（28年1月よりマイナンバー臨時窓口開設） H30.9月末時点 約22,600件
- ・東淀川井高野郵便局取扱件数（27年1月から実施） 26年度 27年度 約600件 28年度 約700件 29年度 約1,000件
- ・コンビニでの諸証明発行件数 27年度 約800件 28年度 約2,300件 29年度 約6,100件

（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）

- ・接遇が普通以上に出てきていると思う職員の割合 26年度 98.8% 27年度 97.7% 27年度② 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 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 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%
- ・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 29年度第1回（7月） 3.2点 第2回（10月） 3.2点
30年度第1回（7月） 3.3点

（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つ
- ・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
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
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 30年度 3件（9月末現在）
- ・不適切な事務処理件数
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 30年度 3件（9月末現在）

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）

- ・区民が自発的に探したり、関心を持つことが想定される情報を適切に発信するだけでなく、新規事業やイベントの情報など、区民が知らない新しい情報を適切な対象に届け、行動を喚起することが必要であるが、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や広報の効果検証が不足しており、その結果として区民に需要のある情報が発信できていない。
- ・災害時の情報発信はSNS・HPでの発信が中心となるが、SNSフォロワー数が区民人口の4.7%に留まっており、伝達力に課題がある。
- ・個人番号カードの交付数は伸び悩んでいるものの、これまでの取り組みの経過から、窓口受付件数の微減やコンビニでの諸証明発行件数・東淀川郵便局での取扱件数など区役所以外の他拠点での交付数は増加傾向にある。
- ・職員の対応に関する苦情、個人情報事務処理誤り、不適切な事務処理が発生する要因としては、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であり、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要因であると考えられる。
- ・職員の接遇に関しては、外部覆面調査結果において民間企業の平均レベル（3.0点）を上回る水準を維持している。
- 一方で、職員アンケートにおいて「直属の上司にOJT（※）をしてもらったと実感している」と思う職員の割合が平成25年度以降一度もプロセス指標を達成できておらず、職員がOJT（※）を実感できるための取組みについては特に改善が必要である。
- （※OJTとは、職場内で実務をさせながら行う従業者トレーニング）

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

- ・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と効果的な情報発信を行うことが必要。
- ・問い合わせ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ところまで行うことを全職員が意識する。
- ・広報で把握したニーズを、必要とするターゲットに、効果的に伝わる手段を用いて確実に伝え、行動に移してもらう広報を意識。
- ・広報の把握したニーズを、必要とするターゲットに、効果的に伝わる手段を用いて確実に伝え、行動に移してもらう広報を意識。
- ・SNSについて、ユーザー数が多く、緊急情報をプッシュ通知で伝達できるLINE 及び ユーザー間での情報拡散力が高いTwitterを中心に、フォロワー数を増やす取り組みを進めていく。
- ・住民票の写し等の各種証明書発行等が可能な、区役所出張所や東淀川井高野郵便局などの他拠点やマイナンバーカードによるコンビニ交付サービスを積極的に周知利用者の目的に合わせたサービスの提供が必要である。
- ・区役所窓口における待ち時間の短縮などの適正化においては窓口業務を委託している民間事業者と連携し、効率的な事務処理を行う必要がある。
- ・今までもWEBでの確認や雑誌設置など待ち時間を快適に過ごしていただく工夫を行っているが、さらなる改善も引き続き行う必要がある。
- ・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る。
- ・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・見直しを行うことが必要である。
- ・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が必須である。
- ・職員がOJT（※）を実感できるための取組みについては、上司が部下職員1人ひとりに各々の立場にあった役割や具体的な目標を与え、部下職員の役割や目標について、進捗状況の管理や成果の確認を行う必要がある。

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

自己評価

めざす成果及び戦略 5-1 【区民ニーズを的確に把握し反映する住民参画型の区政運営】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	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。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・区役所が様々な機会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の割合：平成31年度までに40%以上 ・日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合：平成31年度までに85%以上	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。

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	A：順調 B：順調でない		
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない	

具体的取組5-1-1 【区民等の参画による区の特성에応じた区政運営の推進】

29決算額 664千円 30予算額 976千円 31算定見込額 614千円

計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	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。 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。	①区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議委員の割合：100% ②区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議委員の割合：82%以上 【撤退・再構築基準】 上記目標が40%未満の場合、事業の再構築を行う。
		前年度までの実績
		平成25年度 本会2回 平成26年度 本会4回 部会7回 平成27年度 本会3回 部会7回 意見交換会（公開）2回 学習会・意見交換会・説明会など8回 平成28年度 本会3回 部会20回 学習会33回 議長・副議長会2回（※同日開催含む） 平成29年度 本会4回 部会24回 学習会18回 議長・副議長会2回 新委員説明会1回（※同日開催含む） 平成30年度（開催予定回数）本会2回 部会16回 学習会および議長・副議長会等9回（※同日開催含む） ※プロセス指標のH29実績 ①100%、②78%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①：目標達成（見込）（i）取組は予定どおり進捗（ii）取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成（見込）（i）取組は予定どおり進捗（ii）取組は予定どおり進捗していない ③：撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定（未測定）

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退・再構築基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す 一：プロセス指標未設定（未測定）

具体的取組5-1-2

【広聴相談・総合窓口機能の充実】

29決算額 656千円 30予算額 976千円 31算定見込額 1,009千円

計画	当年度の取組内容 ・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、適切に事務改善につなげていく。 ・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。 ・それらの取組結果について、積極的に広報を行っていく。	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 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割合：80%以上（区政運営に関する区民アンケート） 【撤退・再構築基準】 上記について50%以下の場合は事業の再構築を行う。
		前年度までの実績 平成28年12月に広聴・広報戦略を策定 ※プロセス指標の実績 H28 73.6%、H29 79%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成	
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 5-2

【伝えて、行動につなげる情報発信力の強化】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 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。	戦略（中期的な取組の方向性） 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。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 区のさまざまな取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が伝えられていると感じている区民の割合：平成31年度までに50%以上	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A: 順調 B: 順調でない	
	戦略の進捗状況	a: 順調 b: 順調でない	

具体的取組5-2-1 【区民が必要とする情報発信の強化】

29決算額 15,127千円 30予算額 18,382千円 31算定見込額 19,204千円

計画	当年度の取組内容 ・広報紙や各種通知の同封ピ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。 ・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、ユーザー数が多く、緊急情報をプッシュ通知で伝達できるLINE 及びユーザー間での情報拡散力が高いTwitterを中心に、SNSフォロワーの募集及び積極投稿を行う。	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 平成31年度末のSNSフォロワー等数：前年度末比20%増 【撤退・再構築基準】 上記について10%を下回った場合は、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 平成28年12月 広聴・広報戦略を策定 平成30年1月 LINE公式アカウントを開設 ※プロセス指標の実績 H28 12%増(H28.3末2,329件→H29.3末2,644件) H29 18.4%増(H29.3末2,644件→H30.3末3,131件)
----	--	--

中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況 ①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

具体的取組5-2-2 【行動につなげる情報発信力の強化】

29決算額 96千円 30予算額 96千円 31算定見込額 48千円

計画	当年度の取組内容 ・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。 ・上記取組の一つとして、広報紙において取材による記事を充実させる。 ・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。 ・広報シートの内容精査により行動に繋げるコンテンツの作成に取り組む。 ・広報マインド醸成のため、職員にマーケティング研修を行う。	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標） 「区役所の広報をきっかけに、誰かに情報を伝えたり、自身の考えを見つめなおしたり、必要な手続きを行うなど、何らかの行動を起こしたことがある」と答える区民の割合：30% 【撤退・再構築基準】 上記について15%を下回った場合は、事業の再構築を行う。 前年度までの実績 平成28年12月に広聴・広報戦略を策定 ※業績目標のH29実績 26.8%
----	--	---

中間振り返り	プロセス指標の達成状況 ①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況 ①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性 ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 5-3 【快適・迅速・確実な窓口サービス】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略(中期的な取組の方向性)	
	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。		区役所職員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のサービスの充実も引き続き行っていく。	
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)			
「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、区役所来庁者等サービスの調査・評価結果のうち窓口サービスエリアの評価:3.0(民間の窓口サービスの平均的なレベル)以上				
自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体
A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	a:順調 b:順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	

具体的取組 5-3-1 【心地よい窓口サービスの提供や利便性の向上】

		29決算額	306千円	30予算額	361千円	31算定見込額	361千円
計画	当年度の取組内容		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)				
	マインナンバーカードの利用促進を図るためコンビニ交付の案内に努めるとともに、区役所以外の窓口(出張所・東淀川井高野郵便局・サービスカウンター・市税事務所等)でのサービスの利便性を周知することにより区役所への来庁者の集中による混雑を緩和させることで、心地よい窓口サービスの提供を図る。 ・区役所内広報モニターにて出張所取扱業務PR ・近隣の鉄道駅、広報板に出張所取扱業務周知ポスター掲出 ・個人番号カード交付時のコンビニ交付チラシの同封 ・東淀川井高野郵便局周知ビラの配布 ・Twitterによる他拠点案内の発信		東淀川井高野郵便局での取扱件数及びコンビニ交付件数をそれぞれ前年度比5%増 【撤退・再構築基準】 上記目標が50%以下の場合、事業の再構築を図る。				
			前年度までの実績 ・東淀川井高野郵便局での証明書取次サービス【H27年1月開始】 29年度実績 約1,000件 ・コンビニ交付【H27年1月開始】 29年度実績 約6,100件				

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退・再構築基準未達成					
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)				
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	プロセス指標の達成状況					
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退・再構築基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性		ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)			

具体的取組 5-3-2

【民間活力・ICTを活用した窓口サービスの向上】

29決算額 89,172千円 30予算額 89,431千円 31算定見込額 98,473千円

計画	当年度の取組内容 民間活力をより効果的に活用するため、委託業者との連携を深め、恒常的に利用者ニーズの検証を行うとともに、ICTを活用する等により、利用者の立場にたった、窓口のわかりやすさ、快適性、迅速性の改善に努め、窓口サービスの向上を図る。 ・住民情報窓口、保険年金窓口、総合案内(1階)、健福祉課総合相談窓口(2階)において窓口業務委託実施 ・待合フロア(出張所含む)でのヒーリングCDによるBGMの活用 ・広告機能付電子番号表示機の使用 ・待合フロアでの絵本等の設置及び貸し出し実施 ・出生届出者への記念品の贈呈 ・待ち状況をWEBで確認できるシステムの活用 ・東淀川区オリジナル婚姻届の窓口無料配付 ・Twitterによる繁忙情報などの発信 ・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の活用		プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標) 来庁者アンケートで「本日のサービスについて満足している」と答えた区民の割合:80%以上 【撤退・再構築基準】 上記目標が50%以下の場合、事業の再構築を図る。	
	前年度までの実績 ・総合案内に加え、H25年度から住民情報窓口・保険年金窓口・保健福祉課総合相談窓口(2階)業務について民間事業者へ委託を開始 ・H26年2月から広告機能付電子番号表示機の設置 ・H27年から待合フロア(出張所含む)でのヒーリングCDによるBGMの活用 ・H27年から待合フロアへ絵本等の設置、絵本の貸し出し実施 ・H27年10月から出生届出者及び婚姻届出者への記念品贈呈開始(但し、婚姻届についてはH29年度末で廃止) ・H28年8月から絵本コーナー拡充(出張所) ・H29年3月から東淀川区オリジナル婚姻届作成 ・H29年5月から待ち状況をWEBで確認できるシステムの導入 ・H29年8月から委託業者と協議し、窓口番号表示、発券機の場所の分かりやすい表示の実施 ・H30年4月タブレット端末(遠隔手話・外国語通訳機能)を総合案内窓口設置 ・H30年3月から東淀川区オリジナル婚姻届の窓口無料配付開始 ・H30年3月から戸籍業務支援AIサービスのモデル区として運用開始 ・H30年6月からTwitterによる繁忙情報などの発信			
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成		ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)	
自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成		ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)		
戦略に対する取組の有効性		ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)		

めざす成果及び戦略 5-4 【区民の役に立つ区役所を担う職員づくり】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 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。	戦略（中期的な取組の方向性） 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り組みを進める。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。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 東淀川区の発展のために尽力したい、東淀川区を今以上に良くしていきたいと思う職員の割合：2021年度までに90%以上	

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカム指標の達成状況	前年度 個別 全体	
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A：順調 B：順調でない	
	戦略の進捗状況	a：順調 b：順調でない	

具体的取組5-4-1 【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】

	29決算額	- 円	30予算額	- 円	31算定見込額	- 円
計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）				
	<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> <p>また、5S活動(※1)や標準化(※2)（BPR(※3)の視点での検討）を実践し、適正な業務執行を行うための基盤整備の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修(全職員) 1回 ・個人情報保護研修(全職員) 1回 ・サービス研修(全職員) 1回 ・コンプライアンス推進強化月間の取組み 1回 ・事故防止強化月間の取組み 1回 ・職員情報誌にサービス通信を掲載 ・職員アンケートの実施 ・朝礼の実施 ・事務処理誤り等について、他区で講じられた改善策を取り入れるとともに、自所属のみで対応ができないものについては、制度所管へ相談・要望し再発防止を図る。 ・各課において5S活動及び標準化の取組み <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(※1)5S活動：整理・整頓・清掃・清潔・習慣を徹底し、ムダを取り除き、業務執行の効率化を図ること</p> <p>(※2)標準化：作業要領（マニュアル、チェックリスト）などを整備し、作業効率を向上させ、業務ラインなどの単位での情報の共有を徹底し、担当者間で発生するムラや引継ぎ・制度改正時などに発生するリスクの低減を図ること</p> <p>(※3)Business Process Re-engineering：現状の業務プロセス、組織・機構、諸規定・制度を見直しゼロベースで業務手順を刷新する</p> </div>	<p>①個人情報事務処理誤り等発生件数：0件</p> <p>②不適切な事務処理の発生件数：0件</p> <p>③職場で自由に意見が言えると感じている職員の割合：80%以上</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>①、②発生件数が平成30年度を上回った場合、事業の再構築を行う。</p> <p>③上記目標が65%以下の場合、事業の再構築を行う。</p> <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修(全職員) 1回 ・個人情報保護研修(全職員) 1回 ・サービス研修(全職員) 1回 ・コンプライアンス推進強化月間の取組み 1回 ・事故防止強化月間の取組み 1回 ・職員情報誌にサービス通信を掲載 ・職員アンケートの実施 ・朝礼の実施 ・他区及び過去に発生した事務処理誤り等を分析し、対策を講じることで再発防止を図る ・各課において5S活動及び標準化の取組み <p>※プロセス指標のH29実績 ①9件 ②5件 ③86.5%</p>				

中間振り返り	プロセス指標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	<p>①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない</p> <p>③：撤退・再構築基準未達成</p>	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	

自己評価	当年度の取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	<p>①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p> <p>③：撤退・再構築基準未達成</p>	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、取組を見直す —：プロセス指標未設定(未測定)	

29決算額 1,991千円 30予算額 1,720千円 31算定見込額 218千円

計画	<p>当年度の取組内容</p> <p>①区役所職員が、区役所に訪れたすべての方が区役所での時間を気持ちよく過ごしてもらえるよう、相手に好印象を与える話し方や聞き方を習得し、職場ぐるみで継続して接客マナーの弱みに気づき改善する組織風土の醸成が必要であるため、接客力の向上の為の取組みを継続して実施する。</p> <p>②コンピテンシーモデルによる人材育成を継続実施して職員のモチベーションの向上を図るとともに、職員人材開発センターや外部講師の研修に参加することで職員力の向上と、区民から信頼される自律的な職員育成と風通しのよい職場風土改善を進める。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>※コンピテンシーモデルとは、高い業績に結び付き共通する行動や思考をまとめたもの</p> </div> <p>③上司から部下へ組織目標の明確化と担当内での共有化を図るため、年度当初に職務デザインシートを作成し、上司が部下の役割を明確にすることで、OJTによる人材育成や将来の方向性の明示などキャリアプランに役立てる。</p> <p>【31年度実施内容】</p> <p>① 接客マナーアップ研修(新規採用者及び転入者) 1回 ② コンピテンシーモデルによる人材育成 ③ 職務デザインシートによるそれぞれの職階の役割の明確化</p>	<p>プロセス(過程)指標(取組によりめざす指標)</p> <p>① 覆面調査において、職員の接客マナーが民間の同種サービスと比較して平均レベル(5点満点中3点)以上 ② 「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の平均的なレベルを上回るレベル)以上 ③ 直属の上司にOJTをしてもらったと実感する職員の割合90%以上</p> <p>【撤退基準】</p> <p>上記目標が次の基準以下の場合、事業の再構築を行う。 ①2.5点 ②☆なし ③60%</p> <p>前年度までの実績</p> <p>「東淀川区職員力向上基本プラン(平成27年4月改訂)」に基づき、各取組みを実施する。 区民から信頼される自律的な職員作りを進め、職員の知識や、技能の向上を図るとともに、仕事へのやりがい増進を図る。</p> <p>【30年度実施内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客マナーアップ研修(新規採用者及び転入者) 1回 ・マネジメント研修(係長級)3回 ・職務デザインシートによるそれぞれの職階の役割の明確化 <p>※プロセス指標のH29実績 ①3.2点 ②☆☆2つ ③76.5%</p>
----	--	---

中間振り返り	<p>プロセス指標の達成状況</p>		<p>課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退・再構築基準未達成</p>	<p>ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績</p>	<p>課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>
	<p>プロセス指標の達成状況</p> <p>①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退・再構築基準未達成</p>	<p>改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>

「市政改革プラン2.0」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】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
計画 (趣旨・目的) 負担の公平性の観点からも未収金の圧縮に向けた取り組みを進めるため、国民健康保険料の収納対策について、きめ細やか、かつ厳正に実施することにより、収納率の向上を目指す。 (取組の概要) 日常の収納対策の強化、滞納整理の推進など (目標) 前年度実績以上の収納率を確保 (参考)平成29年度 現年賦課分:区87.30%(市全体89.16%) 滞納繰越分:区21.21%(市全体20.97%)	(取組の内容) 日常の収納対策の強化:丁寧な納付相談により、分納誓約などで滞納繰越分を含めて完納に向けた納付を指導するとともに、口座振替勧奨の強化、国保資格適正化などの取り組みを行う。 滞納整理の推進:滞納世帯に対して、納付勧奨文書を送付するとともに、財産調査を徹底し、資力のある滞納者には滞納処分を行う。 (目標) 前年度実績以上の収納率を確保 口座利用率 50%以上 納付勧奨文書送付12,000世帯以上

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目2

【歳入の確保】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
計画 (趣旨・目的) 安定した歳入確保による財源の安定化を目指す。 (取組の概要) 広報紙・区ホームページに広告枠を設け、広告料収入を確保する。 自動販売機の設置や待合スペースを利用した広告事業を継続して実施する。 古紙売り払いによる収入を確保する。 (目標) 前年度以上の歳入を確保	(取組の内容) 継続して広報紙・区ホームページ・待合スペースの広告枠の設置及び自動販売機を設置して歳入を確保する。また、区役所内の歳入確保PTにより、他区の先進事例等を参考に一層の歳入確保となるよう事業内容等の精査を行う。 (目標) 平成31年度において使用料収入が対前年比増となるよう事業を進める。 (目標のH29実績:12,253千円…広報紙・区ホームページ広告料収入2,298千円、自動販売機・待合スペース9,615千円、古紙売り払い340千円)

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目3

【人と人とのつながりづくり】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 近所に住む人同士の日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていく。 (取組の概要) ・近所に住む人同士が集まり、福祉や防災といった身近な課題に気付く日常から顔見知りになりつながっていることの大切さを感じてもらえるよう、防災訓練などの機会を捉えて啓発を行う。 ・若い世代をはじめ多くの人に、つながりづくりの大切さと興味を持ってもらえるよう、事例の共有や取組の情報発信を行う。 ・地縁による団体やグループへの加入を促進するため、地域のつながりの基礎となる自治会・町内会などのつながりづくりのための活動(マンション内での活動を含む)を支援する。 (目標) 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合:前年度以上	当年度の取組内容 (取組の内容) ・地域ごとに実施する地域別保健福祉計画作成の取組みのなかで、福祉や防災などの地域課題を解決するためには、日常生活に密着した身近なつながりづくりが重要であることを再確認していく。 (目標) 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合:53%以上 (目標のH29実績 47.8%)
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目4

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)自治会・町内会単位の活動への支援】

計画	取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化に向けて、身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援を行う。 (取組の概要) ①つながりづくりの基盤となる自治会・町内会単位の活動について、課題やニーズの実態を把握し、活動を支援する。 ②地縁型団体(※)への情報提供など ・地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。 ※「地縁型団体」:特定のエリアを単位として、そこにお住まいの個人や世帯により構成された団体。 (目標) 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合:前年度以上	当年度の取組内容 (取組の内容) ①地縁型団体活動への支援 ・区の広報紙や転入手続きの際に窓口で配布している「転入者パック」を活用して、地域振興会(町会)などの地縁型団体への加入促進の働きかけを行う。 ・防災訓練等の機会を通じて自助・共助の意識を高め、町会加入の促進を図る。 ②地縁型団体への情報提供など ・新たな連携が創出されるよう、先事例などの情報を地縁型団体に提供し、連携の呼びかけを行う。 (目標) 自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合:68%以上 (目標のH29実績 63.5%)
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目5

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)担い手不足の解消】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、担い手不足の解消を進めることで活動の活性化をめざす。</p> <p>(取組の概要) ① 地域リーダーの活躍促進 ・活動の担い手になることを期待して養成してきた地域リーダーなどの人材を改めて把握し、既存のリーダー養成の仕組みで形骸化しているものがあれば見直しを行ったうえで、本人の意向に基づき活躍の場につながる取り組みを実施する。</p> <p>② 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・高齢者や子どもの居場所づくりなど、誰もが気軽に参加できる場の情報など、活動のきっかけとなる情報を収集・発信し、市民活動への参加を呼びかける。</p> <p>③ ICTを活用したきっかけづくり ・地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) ・地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：前年度比3ポイント増 ・ICTを活用した市民との対話を促進する取り組みを新たに創出した件数：1件</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ① 地域リーダーの意向に基づき、活躍の場につながる取り組みを実施する。</p> <p>② 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・居場所作りや人がつながる場である「東淀川区みらいEXPO」など、誰もが気軽に参加できる場について情報発信する。 ・区ホームページや広報紙を活用し、気軽に参加できる場の情報発信を3回以上実施する。</p> <p>③ ICTを活用したきっかけづくり ・フェイスブックやツイッターにより若い世代への地域行事の参加を呼びかけるため、従来のイベント開始直前の発信だけでなく、事前の開催予定情報なども知らせる。</p> <p>(目標) ① 防災訓練に参加するなど、自らの活動が実際に地域防災活動に寄与していると感じる防災リーダーの割合：70%以上 ② 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：34%以上 ③ ICTを活用した市民との対話を促進する取り組みを新たに創出した件数：1件</p> <p>(目標のH29実績：①地域リーダーの仕組みの見直し、②27.5%(区民アンケート)、③3件)</p>
----	--	--

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目6

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)負担感の解消及び活動の充実】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
<p>(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。 地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定してお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。</p> <p>(取組の概要) ① 委嘱制度の再検討 ・委嘱による活動内容が地域実情に即したものととなるよう再検討したうえで、委嘱する区民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取り組みを進める。委嘱にあたっては、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。 ② 補助金についての理解促進 ・補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定しているものではないことについて、地域活動協議会の会議の場などで説明を行うなど、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図る。 ③ 活動の目的の再確認 ・各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認する機会を作るなどの支援を行う。 ④ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に発信する「市民活動総合ポータルサイト」に、各団体の登録及び積極的な活用を促す。 ⑤ 活動への参加促進 ・各団体の活動が持続的なものとなるよう、誰もが気軽に参加(短時間や短期間だけ活動に参加)できるための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援を行う。</p> <p>(目標) ・市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数:前年度比1件増 ・各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数:毎年1回 ・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合:前年度以上</p>	<p>① 委嘱する区民の方に、活動は画一的に行う必要はなく地域の実態に合わせて行っていただくことを周知するための取り組みを進めるとともに、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。</p> <p>② 補助金についての理解促進 ・地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行う。</p> <p>③ 活動の目的の再確認 ・地域ごとに実施する地域別保健福祉計画作成の取組みのなかで、各団体の活動目的について確認していく。</p> <p>④ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録を増やすよう、地域活動協議会連絡会議等で働きかける。</p> <p>⑤ 活動への参加促進 ・各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する事例を収集し情報提供する。</p> <p>(目標) ① 委嘱業務の活動内容について周知する取り組み:年1回以上 ② 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数:1件 ③ 各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数:1回 ④ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合:57%以上</p> <p>(目標のH29実績:①0回、②0回、③1回、④50.5%)</p>

<p>中間振り返り</p>	<p>取組内容の実施見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p>	

<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>	

取組項目7

【地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(趣旨・目的) 活動圏域を限定せず、地域社会の課題に取り組むテーマ型団体※に対しては、「市民活動総合ポータルサイト」を活用するなど「IV多様な市民活動への支援メニューの充実」で整理する支援メニューの情報を適切に提供することで、活動の活性化の支援を充実させる。 また、区とテーマ型団体との接点が増加するよう職員意識の向上に取り組む。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>※「テーマ型団体」:お住まいのエリアに関わらず、様々な個人や団体などにより構成された団体</p> </div> <p>(取組の概要) ① テーマ型団体への支援窓口の対応 ・多様な活動主体間の交流の場への参画などにより、テーマ型団体とのつながりをつくるとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより、テーマ型団体も対象とした支援情報の提供</p> <p>② ICT活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目5の再掲) ・SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。</p> <p>(目標) 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:前年度比10%増 ・ICTを活用した市民との対話を促進する取り組みを新たに創出した件数:1件</p>	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組の内容) ①テーマ型団体への支援窓口の対応 ・市民活動に関する支援窓口において、支援情報を提供する。 ・地域活動協議会連絡会議において周知を行う。 ・東淀川区みらいEXPO等のイベントにおいて周知を行う。</p> <p>②ICTを活用したきっかけづくり ・フェイスブックやツイッターにより若い世代への地域行事の参加を呼びかけるため、従来のイベント開始直前の発信だけでなく、事前の開催予定情報なども知らせる。</p> <p>(目標) ①市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数:5件 ②ICTを活用した市民との対話を促進する取り組みを新たに創出した件数:1件</p> <p>(目標のH29実績:①9件(H29.11~)、②3件)</p>
----	--	---

中間振り返り	<p>取組内容の実施見込み</p>	<p>(i)実施見込み (ii)実施できない見込み</p>	<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>目標の達成見込み</p>	<p>①:達成見込み ②:達成できない見込み</p>	

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p>		<p>課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須</p>
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

取組項目8

【地域活動協議会への支援
活動の活性化に向けた支援(準行政的機能の趣旨についての理解度向上)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対して「準行政的機能」※が求められることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかける。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会に期待する準行政的機能について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、地域活動協議会の役員や構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう引き続き機会あるごとに積極的に発信する。</p> <p>(目標) ・地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度:受検率100%かつ理解度平均95点以上 ・地域活動協議会の構成団体が、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割合:平成31年度までに80%</p>		<p>(取組の内容) ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講 ・地域活動協議会に対しては、補助金の趣旨説明の際に実施</p> <p>(目標) ①地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度(準行政的機能) 受検率100% かつ 理解度全員95点以上 ②地域活動協議会の構成団体が、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割合:80%以上 (目標のH29実績:①受検率100% 95点以上(100点)73.9%、②68.9%)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>※「準行政的機能」:校区等地域内で、他の市民活動団体が行っていない地域活動をカバー(補完)しながらまちづくりを進めていく</p> </div>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

取組項目9

【多様な市民活動への支援メニューの充実
地域の実態に応じたきめ細やかな支援(派遣型地域公共人材による支援)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	<p>(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、地域づくりアドバイザーや派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。(再掲)</p> <p>(取組の概要) 派遣型地域公共人材の活用促進 ・幅広い市民活動団体を対象として構築してきた派遣型地域公共人材機能について、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促す。</p> <p>(目標) 派遣型の地域公共人材が活用された件数:前年度比1件増</p>		<p>(取組の内容) ・地域公共人材の活用について、地域活動協議会連絡会議の場で情報提供を行う。</p> <p>(目標) ・派遣型の地域公共人材が活用された件数:1件</p> <p>(目標のH29実績:0件)</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①:達成見込み ②:達成できない見込み	

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成</p>		

外部評価意見への対応方針

番号	年月	項目	外部評価意見	対応方針	分類
1	H30.5	地活協のPR	地域を担当する職員のeラーニングの内容について、例えば「地活協って何？」ということなどを、クイズを待合で流したりすることにより地活協のPRに活用できるのではないかな。	地域活動協議会のPRについては、題材について検討するとともに庁内スペースの活用と手法に工夫をしたい。	①
	H30.7		まず、地活協について知ってもらい、地域活動とはどんなものかというものを見るようにしていくことが大事。	まつりのポスターを1階に掲示し、地域の取組みについてPRを始めている。待合室のモニターや動画でのPRも進めていきたい。	
2	H30.5	市民活動総合ポータルサイト	・最初の登録が面倒で、途中であきらめた経緯がある。 ・実際に登録しておく、月に2～3回、市内外問わず比較的若い人からボランティアしたいとメールの連絡が来るので、単発的にイベントにボランティア人材が必要な場合等はメリットがある。登録のしにくさを解消するため、Wi-Fiがある場所(例えば東淡路の区民会館)で登録のセミナー会等開催できないか。	・少しでも登録の意向がある地域に対しては個別に支援を行う。 ・NPOに比べ地域活動協議会がポータルサイトに掲載することのメリットが低いが、取組の発信や豊富な助成金情報があること等を浸透させていきたい。また、区内地域活動協議会の取組を掲載することで呼び水としたい。	①
3	H30.6	コミュニティ回収	・目的がよくわからないし、地域の方の理解が深まっているとは思えない。 ・回収してくれない等、問題があった時にどこにいったいかわからない。 ・コミュニティ回収でない、契約していない業者が一部マナーの悪い集め方をしているようだ。 ・制度が定着すると落ち着くが、出す方もわからないから、コミュニティ回収はこういう垂れ幕がある車という周知をし直した。	地振・地活の連絡会議で説明させていただいたところであるが、環境局を中心とした支援チームがあるので説明に行くことも可能である。	①
4	H30.9	・共助の重要性 ・地域力	・町会費を払っているかどうかで地域の仲間であるかというくりに感じられる。町会に入っていない人に情報が行き届いていないため、そこの隔たりを解消したい。 ・災害時だけではなく災害後にも共助の重要性を感じる場面が多かった。(飛来物の片づけが必要、避難所開設やブルーシートの配布などの情報発信・共有、一人暮らしの高齢者への声掛け)	町会加入は自由意志であるが、ご近所同士の繋がりがりや助け合いのために様々な活動をされている。実際に災害発生から落ち着きを取り戻すまで、助け合いの活動をされていることを、町会に加入していない方達にアピールしていきたい。あわせて、情報が多くの区民に行きわたるよう区役所からの発信についてもさらに向上させていきたい。また、町会に加入はしていないが、地域に貢献したい方もおられる。こういった方達と同じ目的やテーマに沿った活動が生まれるような場づくりをたくさん設けていきたい。	①
5	H30.6	新たな担い手の発掘	・地域貢献したいが、働いている世代は休日でも仲間内でしか集まれないのでできることが限られる。PTA等の他の団体との連携がない。何ができるか、という議論の前にその土俵に上がっていない。できるものがやればよいとなると一握りの人がすることになり、仲間内しか連絡しなくなるため、他に情報がこない状態である。 ・豊新は保育園や介護の施設が多くある地域なので、それらの点と点の活動をつなげる役割として地活が声かけて提案や協力してもらい、バザールのイベントをした。スタートは個人で活動していたボランティア活動が、地域で広げることができた。 ・ボランティアや地域貢献をしたい、という人はいるが、実際どう参加していいかわからないという人がいる。その人たちがどう取り込んでいくか、埋もれている人をどう発掘していくか、が問題である。地域に住んでいる人以外にも広げて発掘していかないと煮詰まっていく。一部世代交代しているが、地域の役員枠で人を回していると高齢世代が多く、地域のボランティアに若い人・新しい人を取り入れて回る仕組みを作らないといけない。	地域保健福祉計画の策定をきっかけに、これまで関わりの薄かった方達との繋がりができたことの事例紹介を行う。「情報が無い・時間が無いがボランティアに興味がある、という人をいかに取りこむか」という課題について、運営方針に取組を記載しているところであり、今後とも取り組んでまい	①
	H30.7		・既に参加されている方でも、自分の役目以上の動きをすることが難しい。 ・魅力あるまちをつくるのに一番重要な要素は人材であり、新たな担い手を発掘しないと他の地区に負けていく。 ・活躍できる場所や役割を充実、PRしていくことが必要。 ・担い手の高齢化が進んでいる。新しい人や若い人に入ってもらえるようにしたい。 ・「担い手の発掘」＝「地域を担う」というイメージで重たく感じる。文言を柔らかくできないか。「地域貢献」という言葉も重たい。定義づけや具体化が進めば、行動のイメージがわかりやすくなり、参加へのハードルも下がってくるのではないかな。	・豊新地域の地域保健福祉計画策定の議論の中で、20代・30代の方にも参加いただいたという話をいただいた。「若い人は参加できない。」という思い込みを持たず、地域を何とかしたいという思いを持っている人はいるという思いでこの課題にあたっていきたい。他地域でも地域保健福祉計画の策定を進めており、この中で担い手を発掘していければと考えている。 ・他地域に対して豊新地域の事例を共有する。	

番号	年月	項目	外部評価意見	対応方針	分類
6	H30.6	地域担当制	<ul style="list-style-type: none"> ・地域担当制の活動のスタンスが変わったことを地域は認識しているのか。 ・震災時の避難所開設の際、よく知っている職員の顔でなく、また連絡待ちばかりで受け身に映り心細かった。指示がなく不安な気持ちになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域担当制として、避難所開設ができる程度に日ごろから顔見知りになり地域に入り込んでいこう、というスタンスに今年度から変更した。 ・今まで地域担当制により職員が分野を問わずに入り込んでいたため、方向変更により急に変えにくいところもあるので、徐々にこのスタンスの変更が地域に浸透するようにしたい。 ・地域担当制の職員は防災について今年度2回程度しか研修をしていないので、当日不安な部分があったかもしれない。 ・区役所の課単位で地域を決めているので、今後は人が変わっても引き継ぎができるようにしたい。 	①
7	H30.9	福祉支援 方策の優先 順位	福祉支援は分野が広く、誰をどこまで支援するかがわかりづらい。また、全てを救うのは難しいと思うので、方策の優先順位をつけて取り組むことで地域の活動の指標が立てやすくなる。地域によっても障がい者・高齢者・子育て等問題は異なるので、まずは現状の問題点を挙げてもらい、それぞれモデル地域をつくり取り組みしてはどうか。	地域別の地域保健福祉計画の策定を順次進めていただいており、その中で地域ごとの課題やそれに対する取り組みを十分検討し、地域の活動の指標となる計画を策定していただくよう、引き続き支援していく。	①
8	H30.5	区民まつり	<ul style="list-style-type: none"> ・「今年、区民まつりがかわる」ということをもっとPRしてほしい。 ・高齢者以外には子どもに楽しめるものとして目が行きがちだが、子どもとは切り離れた形で若い人も楽しめるよう、アルコールを提供したり、バンドを呼んだり、婚活パーティーしたりしては。 ・ステージについて、地域にたくさんあるダンス教室に声をかけたり、バンドを一般募集しては。 ・ステージを盛り上げて、ステージイベントを中心に、みこしの負担を減らしてほしい。 ・そもそも実行委員の立ち上げから一般募集しては。周囲で区を盛り上げるイベントに関わりたいという声を聞く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・9月9日に豊里中央公園で開催されるが、内容については5月30日に開催される実行委員会等で今後決めていく。 ・昨年パレードに参加していた団体に優先的に情報提供して今年度のステージ出演について確認しているところである。 ・PRについては、委託していないので直営でできる範囲でしていく。 	①
	H30.7		<ul style="list-style-type: none"> ・地域の魅力発信に重要なイベントであり、これが充実すれば魅力あるまちづくりにつながる。 ・今年を糧にして来年に向けて内容を充実させ、地域が後押しできるようにして欲しい。 ・区内最大のイベントであり、もっと議論していいものをつくっていききたい。 ・今までのメンバーに加え、実行委員や出演者に一般募集をかけてはどうか。それが新たな担い手につながっていくのではないのか。 ・地域に根差している人材を発掘できるチャンスであり、また、ボランティアしてくれる人を見つけられるのでは。 ・吹田市民祭りは商店街を巻き込んだり、市内2か所で行ったりといった工夫をしている。いろいろな区のいいところをアピールできるようなイベントにしないと、区の魅力が伝わらず、豊里中央公園での局地的なイベントになってしまわないか懸念する。 	今年度から会場を変えることで、区民の方の期待が高まっている。子どもがまず楽しめることを第一に考えている。準備について心配いただいているが、着実に慎重に進めているところである。今年度の区民まつりに参加いただいて、その問題点を踏まえて、来年以降よりいいものにしていきたい。熱中症対策やステージ運営等のノウハウの蓄積も進めていく。	
	H30.9		<ul style="list-style-type: none"> ・地域の魅力を発信する場として、区民まつりで団体別にブースを出すだけではなく、町会(連合)別に取り組んではどうか。 ・今年度は雨で中止であり大変残念であったが、中止の判断がもう少し早い方がよかった。 ・舞台に出演予定だった人達には練習の成果発表の場として、雨天時は区民ホールで舞台の発表ができるようにしてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでこぶし通りで実施していた連合別のパレードの参加が難しいという声が近年多くなり、今年の様な形態にしたという経過がある。来年度の内容については、地域の負担感が出ないように実行委員会の中で決定していく。 ・中止の判断時期については、実行委員会の中で策定した開催規定によって定められている。来年度以降は今年度の状況を踏まえて、判断時期を定める方向性で実行委員会の中で検討していく。 ・雨天時の代替案については、これまでパレード形式で行ってきたことから検討してこなかった。今年度のような形式を継続するのであれば、事前の代替案についても検討の余地があるので、実行委員会の中で検討を行う。 	
9	H30.5	4・5歳児 就学前子 育て支援 事業	学校・家庭では、子どもが発達障がいのケースかどうか判別が難しいので、発達障がいの子どもとの接し方について、啓発・周知、相談しやすくすれば。	今年度、発達障がいの理解やかかわり方についての講演会・講座を行ったが、参加者が極めて少なかった。講演会・講座のあり方等について検証し、区民にとって相談しやすい事業にしていく必要がある。加えて、子育てでは発達上の心配が多いが、短期間で解消するのは難しいため、伴走型支援をしていく必要があると考える。	①
	H30.7	4・5歳児就学前子育て支援事業	4・5歳児就学前子育て支援事業について、虐待ケース等も増えているので、対象である4・5歳児だけではなく、他の年代にも積極的に関わりを増やしていくべきだ。	児童虐待を未然に防止するためには切れ目のない子育て支援をしていく必要があると考える。行政として状況を把握する機会の少ない3歳児健診から小学校就学児健診までの4・5歳児を対象として安否確認と養育環境や子育ての困りごとの把握を行っている。引き続き、当事業として、4・5歳児に重点を置いて実施していきたい。	

番号	年月	項目	外部評価意見	対応方針	分類
10	H30.9	・切れ目のない子育て支援 ・自尊感情の向上	妊娠した際の届け出が遅いことへの改善点としてなにかフォローができないか。母子手帳を受け取るときに、話をすることで、低体重児出産も減ってくるのでは。	・区内小中学生を対象に実施している、ゲストティーチャー派遣事業(いのちと性)においても、妊娠した際の相談先、届出先について内容に組み込むことし、改善を図る。 ・母子手帳交付時の保健師による面接や妊婦教室等で妊娠、出産に関する相談支援を行い、子どものすこやかな成長や発達への支援を行う。	②
11	H30.7	自尊感情の向上	絵本の読み聞かせ事業、ゲストティーチャー派遣事業、体験型食育推進事業など、今までの取組みが繋がって少しずつ発展してきているのがよい。	より効果的な取組となるよう、効果検証を行いながら事業を進める。	①
	H30.5		読み聞かせの実施だけでなく、読み聞かせのボランティアの養成もしている。切れ目なくひろげて、取り組んでいたいでいるのでありがたい。		
12	H30.9	低体重児出産	低体重児出産が気になる。原因として、健診を受ける人が少ないことや喫煙があげられる。	母子手帳交付時の保健師による面接や妊婦教室等で妊娠、出産に関する相談支援を行い、子どものすこやかな成長や発達への支援を行う。	①
13	H30.9	子育て環境の充実	・共働き世帯は預ける場所があり帰宅時間がどうしても遅くなるため、児童が放課後家庭で過ごすのが短くなってしまっているのではないかと。共働きの方の中にも工夫して生活習慣や勉強する時間を作っている方もいるので、注意すべき点を挙げて解決していくことも大事だが、うまくいっている例も啓発していけばいいのでは。 ・学力に差が出ているが、学習する場があることが大事。親の意識によっても状況は変わってくるのでは。(教わる環境が大事)	共働き等で、放課後に家庭で過ごす時間が短い児童・生徒にとつて、生活習慣や学習習慣を身につける機会・場が大切であるとの問題意識に立って、市として塾代助成事業の利用促進や、区「こどもの居場所」づくり・学習支援事業等を進めている。引き続き、こどもの参加促進を進める中で、保護者への説明・理解も深めていく。	①
14	H30.9	子育てに活かせる知識・情報発信	・東淀川区で子どもを産んで育てたいと思うためには、子育てに魅力あるまちをつくる、またその情報についてSNSを活用し発信することが大事。 ・妊婦や子育て世代へ適切に情報を届けるために、子育てサイトを作り、SNSを利用して情報発信していくべき(特にTwitterが効果的である)。 ・母子手帳交付時などに、SNSを利用して同じ境遇・同じ世代の人達(特に未成年の妊婦)が繋がるきっかけを作ってはどうか。自分と年齢が近い人や境遇が似ている人から経験談を聞くことで悩みを軽減できるのではないかと。またその繋がりが切れ目のない子育て支援に繋がっていくのでは。 ・2-1-1の「子育てに活かせる知識・情報発信」の部分に「SNS、Twitter等による」を追記してはどうか。	・子育て情報紙並びに子育て情報マップについて、区のHPへの掲載及びSNS等を活用した情報発信を行い、スマートフォン等で気軽に情報を入手できる環境づくりを目指す。 ・母子手帳交付時などにも、子育てに魅力のある多様な情報発信を検討していく。 ・運営方針にも情報発信に関する記述として、SNS等の活用について記載する。	②
15	H30.7	こんにちは赤ちゃん訪問事業	区民ニーズがさらに高まっているので今後も続けていくことが必要である。	継続して取組を進める。	①
15	H30.5	子どもの貧困	『家に朝ごはんがないのが当たり前』という子どもがいるが、子ども食堂などを通じて、それが当たり前ではないと感じ取る場を与えてあげたい。健全な生活習慣、生活に触れる中で、みんながつながる形にもっていきたい。	健全な生活習慣につなげるため、こどもの居場所事業、登校・登園サポート事業を継続実施する。	①
16	H30.5	子どもの居場所	居場所づくりをしているボランティア側の支援をしていくことも大切。	現在実施している「こどもの居場所」運営に関するアドバイザー事業により、継続的かつ無理のない運営が可能となるよう支援を継続する。	①
	H30.7		・実施主体ごとに内容や回数などには違いがあるものの、広がりができているので、地域でさらに広がり根付いたらよい。 ・地域の中で子どもの居場所づくりをどう広げていくか、また行政がどのようにサポートしていくかということが今後の課題。 ・中学生勉強会に行けない子どもたち、地域の中でまだ課題のある子どもたちの居場所がどうなっているのか。 ・子どもの居場所において、中学生・高校生・大学生がお互いに関わることで、子どもの自尊心が高まるのではないかと。 ・定期的に地域でそれぞれの地域の特徴に合ったコミュニティづくりのアイデア(例えば地域における図書館・自習室・食堂などの機能)を出していくことが大事。	・すでに運営が始まっている居場所については、地域での根付きをめざし、多様な手法により周知を図る。 ・居場所の開設者の意向に沿った必要な支援ができるよう、アドバイザー契約の委託事業者と連携しながら事業を進めていく。 ・こどもの居場所について、区内全域での立ち上げに向けて支援を進める。 ・担い手についても、地域の実情に合った体制が構築できるような支援方法を検討する。 ・各地域での居場所設置については、地域の特色・意向が画一的なものではないため、地域ニーズを踏まえて支援を行う。	

番号	年月	項目	外部評価意見	対応方針	分類
17	H30.7	「子育て」 「共育」 のまち	要保護児童との関わりや非行の防止など、課題のある子どもたちと関わっていけるような事業がもっとある方がいい。	・課題のある保護者の元で育つ子どもたちが抱える問題は画一的なものではなく、各々の状況に応じた支援・関わりが必要である。 ・育児不安は児童虐待の要因の一つであるという観点から、支援を要することもその保護者に対し、子育てに関する情報提供を早期段階で行い、基本的な生活習慣の定着等について相談に応じるなど、保護者の子育てに対する不安を解消する支援を継続的に行う。	①
18	H30.5	中学生勉強会	中学生からでは遅いので小学校の高学年から参加できる機会がある方がいいのでは。	・「小学校の高学年からの参加」：予算等があるので確約はできないが、ご意見や課題を課内で共有し検討したい。 ・「参加人数」：毎年この時期は、新しい生徒の受け入れを始める時期で、これからケースワーカーなどを通じて参加を促したり、1階のくらしのみのり相談窓口でもアウトリーチをしたりしていき、今後、人数は増えていく見込み。 ・「グループ指導」：自尊感情や自己肯定感が低く、学習意欲の低い生徒に対しては丁寧な寄り添いや個々のレベルに合わせた学習支援をマンツーマンで行う必要があると考えている。	①
20	H30.7	複合課題世帯	複合課題世帯について、区の取り組みが進んでいるのは感じるが、依然として複合課題の世帯が多く、医療支援につながるのに時間がかかる。特に精神疾患の方の対応は時間を要するが、その対応を行う区役所の職員数が絶対的に少ない。今後より充実するように検討していただきたい。	複合課題世帯について、しっかりケースに寄り添い支援をしていかなければならない。マンパワーを充実させていくことで、複合課題世帯の方がよりよい支援に繋がっていくと考えられるため、体制の充実について検討していく。	②
21	H30.6	要支援者対策	先日の震災時の対応に要支援者のリストが活かされたか検証し、今後の課題として対応策を検討していただきたい。	今回の震災の対応の課題として認識しており、今後対応策を検討していく。	①
22	H30.9	情報提供の強化	・高齢者・障がい者の窓口や取組が周知されていないという課題があり、区役所の制度についての情報をきちんと必要な人へ伝えることができればよい。特に、町会に未加入の人や地域になじみが薄い人に対して、行政と地域の双方向から情報を伝えていくべきである。 ・運営方針3-2-2について、医療職と介護職の連携はすでに推進されている状態にあるので、その連携に地域をつなげて、地域の住民へ情報を伝え、住民へ情報が見える状態にしてほしい。地域が主体となるよう区役所がつなぎの役割を担ってほしい。	・区役所内の担当窓口などをわかりやすく記載したリーフレットを作成し活用することなどにより、町会に未加入の人などを含め、情報提供を充実していく。 ・在宅医療介護連携にかかる区民啓発については、重要な取組みであると認識しており、今年度も取り組んでおり、今後も継続して担っていく。	①
23	H30.9	要支援者の見守り活動	・運営方針3-1-3について、「要支援者の見守り活動等および地域への接点づくりのサポート」と題し、要支援者の見守りのための体制やノウハウを整備し活動を支援するとともに、地域への接点づくりのサポートをしてほしい。 ・高齢者の出入りの情報がなかなか入手できず、また、働きながらボランティアしている場合は休日や夜間にしか見守りができないので日中どう過ごしているのか見守り対象の情報がない。情報が必要であるが、個人情報の関係で守秘義務があると言って教えてもらえない。生命に関わることもあるので、どこまで開示できるか等整理し、情報共有できる仕組み作りが必要である。	・運営方針3-1-3について、「要支援者の見守り活動等への支援」と題し、地域への接点づくりも含めて、地域における要支援者の見守り活動を支援する。 ・対象者から同意を得た情報を地域に提供しており、地域における情報共有の仕組みづくりを支援していく。	②
24	H30.6	新しい百歳体操	・現在実施している百歳体操もいい取組であるが、新しい百歳体操はさらにすばらしい取組であると思うので積極的に進めてもらいたい。 ・この取組は、介護予防・認知症予防という観点からも有用な取組である。 ・運営場所の狭さや段差の存在などハード面の問題がある。また、専門的な資格を持たないボランティアで実施しているので、体の不自由な方が来られた時などに介助に戸惑うことが想定されるため、例えば地域包括支援センターの職員などの専門家のサポートがあればありがたい。 ・サポーター養成講座に、体操の手技・手法だけでなく、安全に継続していけるように運営のノウハウについての内容も取り入れてほしい。 ・取組を進めていくにあたり、保険加入も検討するべきではないか。 ・資料について、例えば障がい認定を受けている人が多いことが東淀川区の弱みともとれるような表現がされていたが、むしろ制度が浸透しているという点で強みであるという見方もできるため、表現を変更した方がいいのではないか。	・安全、安心に実施するために専門家によるサポート体制やハード面の問題について、地域の方の力を頂きながら、地域事情を踏まえながら取り組んでまいりたい。 ・この取組を進めるうえで、保険等、運営上のリスク管理について考えていきたい。 ・資料について、だれが見てもわかりやすい表現に変更していきたい。	①
	H30.7		百歳体操について、本年度4ヶ所で積極的にいろんな機関がかかわって、より充実した百歳体操の実践をしていくということだが、他の地域にもその情報を提供し学びの機会を提供してもらえたらありがたい。	百歳体操について、全地域のサポーター交流会で周知した。また、来年年明けに4ヶ所の活動内容について他地域のサポーターに対して報告会等を検討している。	

番号	年月	項目	外部評価意見	対応方針	分類
25	H30.9	百歳体操の地域連携	例えばPTAで実施している夏休みのラジオ体操といった地域事業と百歳体操をつなげて展開していくことで、ジュニア世代とシニア世代との接点づくりが地域でできるのではないか。様々なつながりができ、それが情報提供の強化にもつながる。	次年度以降には、包括圏域での新しい百歳体操の合同研修会の開催を予定している。実施会場で休み中の学校を会場として借りる場合がでてくる。そのような地域では地域全体に周知するので、PTAを通して、子どもたちの参加も意識したいと考えている。	②
26	H30.7	災害時の職員体制・防災マップ	6月の地震の経験を生かすために、災害時の区役所の職員の参集状況を振り返って、今後は参集できた職員が区役所として危険な地域の場所等の情報がアナウンスできるような体制づくりが必要ではないか。	市本部・区本部それぞれの情報発信の役割等について整理し、区民への情報発信方法を確立する。	②
27	H30.7	自助の重要性	災害時は自己の責任により自らを災害から守る必要があることを認識し、自助の取組をもう一度周知徹底することが必要。	大阪北部地震を踏まえて、あらゆる世代の区民に対して、「自分の命は自分で守る」という自助の意識向上を図る。	①
28	H30.9	災害情報	<ul style="list-style-type: none"> 一連の災害の経験によりみんなの意識が高まっており、その経験を生かして今後の取組につなげていくべき。個人で防災意識に差があるが、特に台風は事前に情報があり各自で備えることができるため、自助の徹底が重要である。 避難所についてだけでなく、在宅避難についても周知してはどうか。 防災意識の向上のため町会で避難場所の確認を徹底すべきである。 南海トラフより上町断層帯の情報も提供していった方がいい。 福祉避難所の役割について周知してはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 区民の自助の取り組みを支援するため、防災・減災に関する知識普及のための情報発信を行う。 東淀川区防災マップの配布による日頃の備えや避難場所、被害想定などの周知を実施していく。 	①
29	H30.7	避難所・開設運営	<ul style="list-style-type: none"> 避難所が開設されたが、避難所がどこかわかっていない人や開設されたことを知らない人が多い。地域住民主体の開設と運営について、日頃から事前学習のスケジュールを想定した訓練が必要である。 災害時にも避難所開設のアナウンスなど、青パトを走らせられると良かった。 発災当日、避難所開設がうまくいかなかったので、地域にいる人誰でも災害時の役割を把握でき動けるよう、マニュアルを整備する必要がある。 地域ですみやかに避難所開設できるように、避難所開設・解除について一定判断基準を設けて、実効性のあるマニュアルを今後整備していくべき。 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所開設に関して多様な情報発信を検討していく。 地域災害対策本部の設置基準や手順についての基本的な考え方を整理し、地域と連携を取って各地域の防災計画に反映する。また、避難所の開設や閉鎖に関する基本的な考え方を整理し、避難所開設の対応方針を確立し、防災学習会等での周知及び訓練を実施する。 	①
	H30.9		<ul style="list-style-type: none"> 避難所の開設は住民主体になっている。企業連携が必要ではないか。 避難所を開設する規定や避難所内の案内について確認が必要。避難所内のマップを作成してはどうか。 	災害時避難所の開設について、関係機関と連携した訓練を実施していく。また、避難所活用については各地域で行われる避難所開設・運営訓練において検討していく。	②
30	H30.9	災害時の体制	<ul style="list-style-type: none"> 災害時に、区役所から地域へ、また地域から住民へ、情報発信や伝達が不十分であった。発信の手法にも多様性が求められる。SNSによる広報も有効であるが、停電時には青パトによる広報が必要でないか。 災害時には様々な状況に対応できる柔軟性のある手法や組織であることが重要。 実際、大災害が来た時の対応に困った。どこに相談・連絡等したらいいのかわかりにくい。 共助の力が大きく求められる。(リーダーの必要性) 災害ごみの対策が必要。 小規模保育との連携が求められるのではないかと。また、小・中学校保護者メールを活用してはどうか。 	区役所と地域の災害時における連絡体制・情報発信・伝達手段や、学校や各関係機関との連携について検討する。	①
31	H30.7	通信機器	<ul style="list-style-type: none"> 通信について電話は制限がかかり、無線も活用できなかったが、ラインやNTT安否メール等災害時に有効なものを利用する方向性作りが必要である。紙に書いて掲示板に貼るのが効果的に周知できてアナログも有効であった。 LINE等災害時に有効なものを利用するために、携帯電話会社等にも協力してもらい、高齢者も連絡手段として利用できるようにすることが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 区本部と地域災害対策本部とが確実に連絡を取れる手段の確保について検討していく。 災害時の連絡手段については、自助の取り組みとして日頃から考えるよう、周知・啓発を行う。 	①

番号	年月	項目	外部評価意見	対応方針	分類
32	H30.7	地域防災役員の参集や地域間の連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ・防災リーダーが不在、町会長も仕事中で、連合単位だけでは難しかった。区役所と地域が連携して体制整備する必要。 ・防災リーダーを知らない方が多いので、周知が必要。 ・いつも訓練に来ている特定の人だけでなくそれ以外の人にも連絡できるようにし、協力できるような関係づくりが必要。 ・避難所開設運営、地域での安否確認、地域での参集、地域間の連絡体制について災害時に有効に機能させるには、町会単位の訓練や班単位の連絡体制も必要である。また、安否確認をするにあたり、きめ細かなルール作りが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域災害対策本部の設置基準や手順についての基本的な考え方を整理し、各地域において学習会等を実施して体制を整備する。 ・広報紙で防災特集を掲載して広く周知するとともに、防災リーダーの意向に基づき、活躍の場につなぐ取り組みを実施する。 ・地域で実施される防災訓練について周知し、訓練参加者を広げ、避難所や避難行動に関する意識向上を図る。 ・災害初動の対応訓練や学習会など実施し、災害発生時の地域内の連絡体制の構築を支援する。また、要配慮者の安否確認については、危機管理室や福祉局と課題を共有し、地域における安否確認についての基本的な考え方を整理する。 	①
33	H30.7	地域での安否確認	<ul style="list-style-type: none"> ・一部民生委員による安否確認があったが、気がついた人が動かないと声かけできていない。連絡体制が整わないと安否確認が困難であるため、区役所と地域とで連絡手段も含めてさらに深い対応というのが望まれる。 ・自助がまず優先されて、それから共助という流れで、福祉施設の職員による協力もあったが、人数が少ない場合は対応できないところが出てくる。 ・区役所で安否確認して集計する項目を定めてもらい、その項目に従い、地域実情に応じた方法で安否確認をして役所に情報提供できれば良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害初動の対応訓練や学習会など実施し、災害発生時の地域内の連絡体制の構築を支援する。 ・危機管理室や福祉局と課題を共有し、地域における安否確認についての基本的な考え方を整理する。 	①
	H30.9		地域内での安否確認のための、避難支援訓練が必要ではないか。	災害時における地域内での安否確認・要配慮者支援に関する学習会や、要配慮者支援を盛り込んだ防災訓練の実施を支援する。	②
34	H30.7	児童生徒の安全確保	学校と地域と区役所との連携を密にする必要がある。また、災害発生後に児童を家に帰すという対応は、二次災害の観点から危険であったのでは。	危機管理室や教育委員会と連携し、基本的な考え方を整理する。	①
35	H30.7	帰宅困難者対策	阪急沿線は今回の地震で帰宅困難者が多かったため、帰宅困難者対策はJRの新大阪だけでなく阪急沿線も必要では。	他駅については帰宅困難者対策で示される一斉帰宅の抑制などの基本方針に則って啓発を進めていく。	①
36	H30.9	犯罪情報の広報・情報分析	<ul style="list-style-type: none"> ・犯罪情報の広報が必要であり、また、なぜ被害が多いか、もしくは被害が少ないか、という犯罪の被害情報の分析が必要。 ・安まちメールの登録数を増やす必要がある。 ・特殊詐欺の講習会の資料を地域役員へ提供してもらえれば、地域で活用できるのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・警察と連携した犯罪状況の分析を実施し、多様な情報発信を検討する。 ・安まちメールの登録を促進する取り組みを強化する。 ・特殊詐欺等の講習会資料を提供し、地域が主体となり各講習会等の活動を促進できるよう支援する。 	②
37	H30.9	防犯の企業連携	<ul style="list-style-type: none"> ・「企業との連携」について、防犯協会に加入している企業等へさらに協力依頼の取組みをしてはどうか。企業にどういった協力ができるかリサーチし、具体策につなげていってほしい。 ・例えばスーパーのかごやカートに「自転車の前カゴに荷物を入れっぱなしにしていませんか？」等のシールやステッカーを貼るなど、モデルケースをつくってはどうか。スーパーにとっても防犯に強いスーパーとしてイメージがついてよいと思う。 	スーパーやコンビニなどに協力内容を確認し、協力店舗等の増加を促進する取り組みを実施する。	②
38	H30.9	防犯カメラ	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラの維持管理が求められる。 ・防犯カメラを設置していることについて区民に周知してはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区設置防犯カメラの維持管理、保守を継続して実施する。 ・防犯カメラを設置についての周知方法を検討する。 	①
39	H30.9	自転車保険加入促進	具体的な自転車事故の情報を伝えて、自転車の保険加入の啓発をすべき。	自転車安全運転教室等の講習会実施時に自転車の保険加入の必要性を啓発する。	②
40	H30.9	放置自転車対策	放置自転車対策は少ない地域の事例から学んではどうか。	放置自転車対策が効果的に進められている地域や他区等の状況を参考に取り組みを促進する。	①
41	H30.9	交通ルール順守・交通マナー向上	<ul style="list-style-type: none"> ・日常で自転車のマナーが悪いと感じるため、マナー啓発は重要である。自転車販売店を巻き込んではどうか。 ・各地域で実施している交通安全運動が形骸化している。 ・自転車運転における交通ルール・知識の向上が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や保護者、子どもに対する自転車安全運転教室を実施する。また、地域や学校、PTA等が主体となり、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を実施するための支援をする。 ・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とした普及啓発活動を実施する。 	①
42	H30.9	情報発信の重要性	情報発信については、対象によって有効な手段や場面が変わってくるが、災害時はインターネットやSNS(特にTwitter)が有効であったので、高齢者が集まる場でスマホ導入支援(操作研修や災害時用のアプリを入れる)をしてはどうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の防災訓練等の際に、緊急時にLINEや大阪市防災アプリによる情報発信を行っていることを周知しているが、より着実に利用してもらえるよう、それらを簡易に導入するためのQRコードをつけたチラシを配布する。 ・区役所と地域の災害時における連絡体制・情報発信・伝達手段や、学校や各関係機関との連携について検討する。 	①

番号	年月	項目	外部評価意見	対応方針	分類
43	H30.5	窓口サービスの業務目標達成状況	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者の満足度96%は高すぎるのではないか。実際には窓口の対応がよくないと感じている人が身近にいる。 ・1階の委託業者スタッフはサービスの一環として丁寧に対応していると認識しているが、2階の福祉申請手続きをしていると区役所職員の対応がよくないように感じる。 	引き続き委託業者と情報連携を図り心地よいサービスに努める。	①

※分類

- ①当年度(30年度)において対応 ②31年度運営方針に反映または31年度に対応予定
 ③31年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可
 ⑤その他