

めざす状態

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** プラン2.0
- 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** プラン2.0

戦略

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。

区民等の参画による  
区の特性に応じた  
区政運営の推進

区政会議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る委員の割合：**96-100%**

プラン  
2.0

目標値修正

区政会議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委員の割合：87%以上

プラン  
2.0

目標値UP

広聴相談・総合窓口  
機能の充実

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：82%以上

プラン  
2.0

目標値UP

区政会議本会開催（3回以上）

部会別の会議・学習会を適宜開催

運営について委員アンケートや会議を実施し、改善を図る

論点が絞られたわかりやすい資料作成

意見への対応状況（予算への反映状況を含む）について、フィードバック

委員による区政への直接評価を実施し、点数化して公表

広聴の強化・分析の取り組みの充実  
（区広聴・広報戦略に基づく）

「市民の声」を迅速確実に回答・適切に事務改善につなげる

身近な総合窓口として関係部署と連携して区民のご意見の解決に取り組む

取組結果についての積極的な広報

めざす状態

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。

アウトカム指標

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る区民の割合：  
平成31年度までに50%以上

戦略

広報の効果検証を積極的に行い、「区民ニーズがある情報を発信できているか。」「区役所からの広報活動について、その情報を必要とする区民に伝わり、行動を起こしてもらえるものであったか。」を測定、解析し、その内容を次回の事業実施・広報活動に活かすというPDCAサイクルを構築し、広報の質の強化に取り組む。

区民が必要とする  
情報発信の強化

平成31年度末のSNS  
フォロワー等数：前年  
度末比20%増

目標値

行動につなげる  
情報発信力の強化

「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：  
25%以上

目標値修正

広聴及び過去の広報の分析に基づいた  
広報紙や各種通知の同封ビラ等作成

広報紙、ホームページ、SNS、広報板等での情報発信

SNSフォロワーの募集及び積極投稿

- ・ 広報紙の取材記事を充実させる等、表現や広報手法への工夫（イベントや自助・共助についての広報を行う際、行動を喚起することを意識）
- ・ ホームページの活用

広報の効果検証（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）

広報シートの内容精査  
（行動に繋げるコンテンツの作成）

職員にマーケティング研修(広報マインド醸成)

## めざす状態

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。

## アウトカム指標

「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

## 戦略

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。

心地よい窓口サービスの提供や  
利便性の向上

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：それぞれ前年度比5%増

新規指標

民間活力・ICTを活用した  
窓口サービスの向上

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

区役所内広報モニターにて出張所取扱業務PR

出張所取扱業務周知ポスター掲出(近隣の駅・広報板)

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

窓口業務委託  
住民情報窓口、保険年金窓口、総合案内(1階)、保健福祉課総合相談窓口(2階)

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

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

遠隔手話・外国語通訳機能を持つタブレット端末の活用(総合案内窓口等)

## めざす状態

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。

## アウトカム指標

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**

## 戦略

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。

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

個人情報事務処理誤り  
等発生件数：0件

不適切な事務処理の発  
生件数：0件

職場で自由に意見が言  
えと感じている職員  
の割合：80%以上

主体的・チャレンジ意識を持った  
企画・立案・実行する  
職員づくり

覆面調査において、職員の接  
遇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

「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

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

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

服務研修（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

職員情報誌に服務通信を掲載

職員アンケートの実施

朝礼の実施

- ・ 事務処理誤り等で他区の改善策の取り入れ
- ・ 制度所管へ相談・要望し再発防止を図る

各課において5 S 活動及び標準化の取組み

接遇マナーアップ研修(新規採用者及び転入者)1回

コンピテンシーモデルによる人材育成  
職員人材開発センターや外部講師による研修

職務デザインシートによる役割の明確化



## 「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

H31年度  
案・修正版

|   | 取組項目                                    | 概要                                                                         | 今年度目標                                                                                                                                                                                      |
|---|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 国民健康保険料の収納率向上                           | ①日常の収納対策の強化<br>②滞納整理の推進                                                    | ①前年度実績以上の収納率を確保<br>②口座利用率 50%以上<br>③納付勧奨文書送付12,000世帯以上                                                                                                                                     |
| 2 | 歳入の確保                                   | ①広報紙・区ホームページに広告枠を設ける。<br>②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実施<br>③古紙売り払いによる収入を確保 | 使用料収入が対前年比増                                                                                                                                                                                |
| 3 | 人と人とのつながりづくり                            | ①防災訓練などの機会を捉えて啓発を行う。<br>②事例の共有や取組の情報発信<br>③自治会・町内会などのつながりづくりのための活動を支援      | 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% <b>目標値</b>                                                                                                                                               |
| 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    | ①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<br>②地縁型団体への情報提供など                    | 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% <b>目標値</b>                                                                                                                                   |
| 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            | ①地域リーダーの活躍促進<br>②気軽に活動に参加できる機会の提供<br>③ICTを活用したきっかけづくり                      | 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：88% <b>目標値</b><br>②地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：34% <b>目標値</b><br>③ICT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                                         |
| 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       | ①委嘱制度の再検討<br>②補助金についての理解促進<br>③活動の目的の再確認<br>④市民活動総合ポータルサイトの充実<br>⑤活動への参加促進 | ①委嘱業務の活動内容について周知する取り組み：1回<br>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<br>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<br>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% <b>目標値</b> |
| 7 | 地域を限定しない活動の活性化（テーマ型団体）                  | ①テーマ型団体への支援窓口の設置<br>②ICT利活用による市民協働のきっかけづくり                                 | ①当区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数：27件 <b>目標値</b><br>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                                                                                                            |
| 8 | 地域活動協議会への支援活動の活性化に向けた支援                 | 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                                            | ①地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度：受験率100% かつ 理解度全員95点以上<br>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：85%以上 <b>目標値</b>                                                                          |
| 9 | 多様な市民活動への支援メニューの充実<br>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の活用促進                                                             | 派遣型の地域公共人材が活用された件数：1件                                                                                                                                                                      |