

経営課題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

検討項目

具体的取組

単年度目標

プロセス(過程)指標

振り返り結果

区民等の参画による区政運営の推進
区の特性に応じた

広聴相談・総合窓口機能の充実

立案段階から多様な区民等(区政会議委員)の意見を把握し適宜区政へ反映 **実施**

執行段階及び事業終了段階での実績及び成果の評価にかかる意見を聞く **実施**

意見を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 **実施**

より専門的で実質的な意見をいただくための部会運営 **実施**

地域に根ざした会議運営を推進 **実施**

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) **実施**

「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 **実施**

身近な総合窓口として関係部署と連携してその解決に取り組む **実施**

取組結果についての積極的な広報 **実施**

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:100% **プラン2.0**

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:80%以上 **プラン2.0**

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 **プラン2.0**

94.5% (区政会議委員42名へのアンケート:36名回答) **未達成**

- わかりやすい資料の作成(少ない文字量・内容を取捨選択・論点の明確化)
- 平成31年度の目標修正(100→96%)
- 運営についての委員アンケートや会議を実施し改善に取り組む

85.7% (区政会議委員42名へのアンケート:36名回答) **達成**

未測定

複数年度目標

アウトカム(中長期的指標)

●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**

未測定

●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**

84.7% (294名のうち)

順調でない

経営課題5-2

伝えて、行動につなげる情報発信力の強化

検討項目

具体的取組

プロセス(過程)指標

単年度目標

振り返り結果

複数年度目標

アウトカム(中長期的指標)

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
プラン2.0
未測定

区民が必要とする情報発信の強化

行動につなげる情報発信力の強化

- 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 **実施**
- 広報紙、ホームページ、SNS、広報板等での情報発信 **実施**
- 広報紙のリニューアル(取材形式等) **実施**
- 即時性に富む情報発信(ホームページ、SNS) **実施**

- 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) **実施**
- 広報の効果検証(広報の質・量の改善) **実施**
- 広報シートの内容精査(行動に繋げるコンテンツの作成) **実施**
- 職員にマーケティング研修(広報マインド醸成) **2回実施**

平成30年度末のSNSフォロワー等数:前年度末比12%増

「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%

達成
55%増
H31年1月25日時点のSNSフォロワー等数:4,818名

21.7%
(区民アンケート383名のうち)
未達成

- 取材記事の対象となった各事業を紹介するホームページに取材記事の内容を掲載
- 【より長期に、多くの方に向けて行動に繋げる広報の記事を発信】
- SNSフォロワー数の増加に努める
- 平成31年度の目標修正(30→25%)

プロセス(過程)指標

単年度
目標

具体的取組

検討 項目

経営課題5-3

快適・迅速・
確実な窓口
サービス

複数年度目標

アウトカム (中長期的指標)

2020年度ま
でに、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**

順調

96.1%
(来庁者アンケート有効回答
232名のうち)

心地よい窓口サービスの提供や
利便性の向上

民間活力・ICTを活用した
窓口サービスの向上

- ・マイナンバーカード利用促進によるコンビニ交付の啓発
・区役所以外の窓口でのサービス内容の周知 **実施**
- 窓口サインの統一 **実施**
- 窓口呼び出し状況のWEB確認や混雑予想表の掲示の検討、混雑予想カレンダーのHP掲載（保険年金） **実施**
- 1階待合フロアを活用したサービス向上 **実施**
- 戸籍届出時の記念品贈呈 **実施**
- 東淀川区オリジナル婚姻届のHP掲載継続及び窓口無料配付の継続 **実施**
- 記念撮影コーナーの設置 **実施**

- 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) **実施**
- AIを活用した戸籍事務の処理時間短縮やノウハウの継承のための検証 **実施**
- 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） **実施**

待ち時間を快適に過ご
せたと感じる方の割
合：80%以上

振り返り結果

89.7%
(来庁者アンケート有効回答
233名のうち)

達成

「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

未測定

プロセス（過程）指標

単年度
目標

振り返り結果

- 他区及び過去の事故事案を分析し、重点的な啓発と対策
- コンプライアンス研修やコンプライアンス・ニュースなどのツールを活用し、情報と意識の共有化に向け組織内の情報伝達や連携を強化
- 各課における5S活動や標準化の取組みを実践し、事故発生リスクを低減させる

個人情報事務処理誤り等発生件数：0件

6件

未達成

4件

不適切な事務処理の発生件数：0件

プラン2.0

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

86.0%
(321名のうち)

達成

覆面調査における職員の接遇マナー：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

3.3点

達成

「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」：☆☆（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

集計中

プラン2.0

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

79.1%
(321名のうち)

未達成

具体的取組

- コンプライアンス研修（全職員） 1回実施
- 個人情報保護研修(全職員) 1回実施
- サービス研修（全職員） 1回実施
- コンプライアンス推進強化月間の取組み 1回実施
- 事故防止強化月間の取組み 1回実施
- 職員情報誌にサービス通信を掲載 2回実施予定
- 職員アンケートの実施 1回実施
- 朝礼の実施 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 実施
- 各課において5S活動及び標準化の取組み 実施

- 接遇マナーアップ研修（新規採用者及び転入者） 1回実施
- マネジメント研修（係長級） 3回実施
- 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 実施

検討項目

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

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

経営課題5-4

区民の役に立つ区役所を担う職員づくり

複数年度目標

アウトカム (中長期的指標)

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

順調

86.6%
(321名のうち)

- 目標管理シート、キャリアデザインシート等分析項目を増やして、徹底した原因分析のもとで取組みを進める
- 組織目標や各々の職員の役割を明確にし、コンピテンシーモデルシートやデザインシートを活用した取組みを進める

	取組項目	概要	今年度目標	振り返り結果
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 ②滞納整理の推進	収納率 ①現年賦課分 87.6%以上・②滞納繰越分 24.4%以上 ③口座利用率 50%以上・④納付勧奨文書送付 12,000世帯以上	【H30.12月時点】①60.01%②17.79% ③50.31%④9,775世帯 未達成見込 → 滞納整理の徹底
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。 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 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【H29実績:12,253千円】	平成30年度使用料収入(見込) 12,760千円 ①2,607千円②9,783千円③ 370千円 達成見込
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。 ②事例の共有や取組の情報発信 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：50%	未測定
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 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：65%	未測定
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 ②気軽に活動に参加できる機会の提供 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：70% ② 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：31% 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	①未測定 ②未測定 ③2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 ② 補助金についての理解促進 ③ 活動の目的の再確認 ④ 市民活動総合ポータルサイトの充実 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：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：54% (H29年度比3ポイント増)	①未集計 ②1件 ③2回 ④未測定
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 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：24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	①4件 ②2件 未達成 → 広報等に努める
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 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：75%	①受験率:100%・理解度95点以上:59.1% ②81.3%(289名のうち) 未達成 ↓ 会議等で知識の向上を図る
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	1件 達成