経営課題4-1

防災意識が 高いまち

複数年度目標

アウトカム (中長期的指標)

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 30年度末まで に80%以上

95% (地域防災訓練 参加者113名 のうち)

達成

検討 項目

区民

意識向上の防災・減災の

具体的取組

防災・減災の出前講座

48回実施

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/

7回実施

区防災マップの配布

区ホームページによる避難場所等の周知

実施

ローリングストックハンドブックの配布

地域防災・減災力

福祉

地域防災訓練(避難所開設・運営訓練等)の 実施支援

17回実施

- ・要配慮者支援に関する学習会
- ・訓練の実施支援

15回実施

・新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会

3回開催

・新大阪駅周辺の情報伝達訓練の実施

1回実施

福祉避難所への通信機器の整備・ 通信訓練の実施 22施設実施

医療機関との医薬品等の備蓄に 関する協定締結

実施



福祉避難所と災害時の情報連携を 見据えた通信訓練:10施設以上

区内医療機関への医薬品備蓄拠点 の設置(1か所)

振り返り結果

単年度

目標

80% (イベント参加者・ 区民アンケート等 885名のうち)

達成

H30年度自己評価

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: 80%以上

プロセス(過程)指標

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

震固定といった自助の取り組

る | と答えた割合:80%以上

みを行う、または行ってい

95% (地域防災訓練 参加者113名のうち)

達成

22施設実施

達成

達成

1か所実施

との連携 **(4・医療分野**

複数年度目標

(中長期的指標)

68.7% (防犯講習会 等参加者 201名のうち)

順調

検討 項目

地域安全防犯対策

重点犯罪の抑止

具体的取組

プロセス (過程) 指標

単年度 目標 H30年度自己評価

振り返り結果

区防犯カメラを設置、維持管理、継続運用

実施(7台新規設置)

自転車盗防止の啓発活動を企業と連携して実施

実施(キャンペーン2回)

より効果的な青色防犯パトロール活動地域間相互乗り入れ

5地域実施

夜間青色防犯パトロールの実施 (業務委託)

実施

啓発ポスター・ちらしを施設や各企業等へ設置

21か所実施

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 86.0% (防犯講習会等参加者 100名のうち)

達成

防犯教室・啓発活動 (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)______

36回実施

車上ねらい等の街頭における犯罪防止の 啓発活動

43回実施

高齢者を中心に講習会や自己防衛対策向上の啓 発活動(特殊詐欺被害防止や消費者保護)

61回実施

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(67件)

40%減(44件)

達成

経営課題4-3

交通安全への 意識が高いまち

複数年度目標

アウトカム (中長期的指標)

自転車ルール・マナ-

交通安全運動の推進

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:2021年 度末までに60% 以上

> 68.7% (防犯講習会 等参加者 201名のうち)

> > 順調

検討 項目

具体的取組

安全教室の実施 (自転車利用のルール周知・マナー向上)

37回実施

自転車ルールの普及啓発活動 (チラシ配架・ポスター掲示)

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)

実施

自転車ルール・マナーの啓発活動の実施

15回実施

自転車マナーアップキャンペーン (高校生対象)

1回実施

地域住民の交诵安全、 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

プロセス(過程)指標

76.0% (安全教室参加者 75名のうち)

振り返り結果

単年度

目標

達成

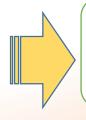
H30年度自己評価

春・秋の交通安全運動(17地域) (地域や警察、企業等と連携)

実施

- ・チラシやポスターの配架等 (各交通事故防止運動期間中)
- ・広報啓発活動の実施 (広報紙:4回、区ホームページ·SNS:通年)

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

68.7% (防犯講習会等 参加者 201名のうち)

達成

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

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

<u>39.7%</u> 区民アンケ

<u>(区民アンケート</u> 605名のうち)

●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

検討

項目

区政運営の推進区の特性に応じた

広聴相談・

充**総** 実**容**

具体的取組

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

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

より専門的で実質的な意見をいただくための部会運営

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る 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

単年度 目標

プロセス (過程) 指標

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

H30年度自己評価

振り返り結果

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)
- ●令和元年度の目標修正(100→96%)
- ●運営についての委員アンケートや 会議を実施し改善を図る

85.7% (区政会議委員42名へのアン ケート:36名回答) _{達成}

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

<u>70.3%</u> (区民アンケート101名回答)

未達成

「市民の声」事例の庁内での共有等を 進めることで、各課における接遇改善 や業務知識の強化を促していく

伝えて、行動に つなげる情報発 信力の強化

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

区のさまざままな 取組(施策・ト は関・イベント に関するに 報が伝えられる 民の割合 で成31年度ま

でに50%以上

プラン2.0

36.1% (区民アンケート 604名のうち)

順調でない

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

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(SNS)

実施

平成30年度末のSNS フォロワー等数:前年 度末比12%増 59.2%増

<u>H31年3月末時点のSNS</u> フォロワー等数: 4,985件

達成

H30年度自己評価

情報発信力の強化行動につなげる

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

「区役所の広報をきった かけに、誰かに情報を にえたり、自身の を見つめなおした を見つめな手続きを が、何らかの行動と でしたこと 答える区民の割合 30%

22.7%

(区民アンケート366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
- ●令和元年度の目標修正(30→25%)

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

(来庁者アン ケート有効回答

検討 項目

利便性の向上 心地よい窓口サービスの提供

民間活力・

´―ビスの向上 **ICT**を活用-

した

具体的取組

プロセス(過程)指標

単年度 目標

H30年度自己評価

振り返り結果

・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

待ち時間を快適に過ご せたと感じる方の割 合:80%以上

81.6 %

(来庁者アンケート有効回答 233名のうち)

達成

96.0%

232名のうち)

順調

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

「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 ロ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

3.3

達成

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

86.6% (321名のうち)

順調

検討 具体的取組 項目

 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

 服務研修(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

 職員情報誌に服務通信を掲載
 2回実施

 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 実施

各課において5S活動及び標準化の取組み

実施

1回実施

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

プロセス (過程) 指標

単年度 目標

6件

5件

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

H30年度自己評価

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 発生のリスクを低減させる

達成

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

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)

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

「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 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 達成 3.3点

●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

達成
☆☆

未達成

79.1% (321名のうち)

主体性・チャレンジ意識をき 全画・立案・実行する か果的な施策を

コンプラ

)取組み

清実・確実な

	取組項目	概要	今年度目標	振り返り結果
1		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:前年度実績以上 ②滞納繰越分:前年度実績以上 ③口座利用率 50%以上 ④納付勧奨文書送付 12,000世帯以上	③ <u>51.49</u> % ④ <u>13,621</u> 世帯 未達成 滞納整理
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 <u>12,765</u> 千円 ① <u>2,453</u> 千円 ② <u>9,783</u> 千円 ③ <u>529</u> 千円 達成
3		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%	45.3% (276/609) 未達成地域住民の理解を進める取組内容を周知する
4	化(地縁型団体)自治会・	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%	<u>66.7</u> %(88/132) 達成
5	化(地縁型団体)担い手不	③ ICT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 <mark>87.6</mark> % ② 23.1 % (134/580) ③2件 A団体の取り組み の情報発信を支援
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		① <mark>2回</mark> ②1件 ③2回 ④ 49.3 % (288/584) 先行的な取組事例の 情報収集及び提供を 行う
7		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	① <u>10</u> 件 ②2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 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%	未達成 ①受験率:100%・理解度95点以上:59.1% ②81.3%(289名のうち) 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