

R1.12月末時点数値

経営課題4-2

防犯意識が高いまち

検討項目

具体的取組

複数年度目標

アウトカム (中長期的指標)

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：3年度末までに70%以上

測定中

地域安全防犯対策

重点犯罪の抑止

区防犯カメラを設置、維持管理、継続運用  
実施(15台新規設置)

ツーロック促進の啓発活動 (自転車盗被害の発生状況を分析)  
3回実施

青色防犯パトロール活動 (地域間連携による効果的な活動を促進)  
5地域実施

効果的な夜間青色防犯パトロールの実施 (犯罪の発生状況を分析)  
実施

・啓発ポスターなどの作成(スーパー等の商業施設や各地域集会所等へ設置)  
・SNS等を利用した広報活動の強化  
21か所実施

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)  
37回実施

街頭における犯罪防止の啓発活動 (地域や警察、企業等と連携)  
30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)  
49回実施

プロセス(過程)指標

単年度目標

防犯意識が向上していると考える区民の割合：70%以上

振り返り結果

94.0% (防犯講習会等参加者270名のうち)  
達成見込

子どもをねらった犯罪の発生件数：前年比10%減(47件以下)

42%減 28件(11月末時点)  
達成見込

特殊詐欺認知件数：前年認知件数(27件)以下

0.4%減 25件(11月末時点)  
達成見込

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)

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：3年度末までに70%以上

測定中

検討項目

自転車ルール・マナーの啓発

交通安全運動の推進

具体的取組

R1.12月末時点数値

安全教室を実施するための支援（地域や学校、PTA等が主体となり、交通安全、自転車利用のルール・マナー向上） **1回実施**

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 **34回実施**

放置自転車の多い駅周辺に啓発指導員を配置 **実施**

自転車利用適正化を目的にした普及啓発活動（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） **9回実施**

春・秋の交通安全運動（地域や警察、企業等と連携） **17地域実施**

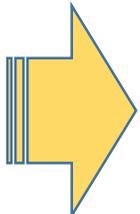
・チラシやポスターの配架等（各交通事故防止運動期間中）  
・SNSを活用した広報啓発活動 **実施**

プロセス（過程）指標

単年度目標

振り返り結果

R1.12月末時点数値

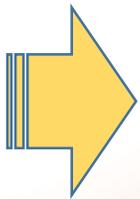


地域住民の交通安全、自転車利用のルール周知・マナー向上が進められていると考える区民の割合：70%以上

**54.0%**  
(安全教室参加者102名のうち)

未達成見込

各地域のニーズに合わせた啓発活動を継続して実施



SNSを活用した広報啓発活動：40回以上

**53回実施**

達成

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

区民等の参画による  
区の特性に応じた  
区政運営の推進

広聴相談・総合窓口  
機能の充実

具体的取組

- 区政会議本会開催 **3回実施見込**
- 部会別の会議・学習会を適宜開催 **実施**
- 区政会議運営について委員アンケートを実施し、改善を図る **実施**
- 論点が絞られたわかりやすい資料作成 **実施**
- 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 **実施**
- 委員による区政への直接評価を実施し、点数化して公表 **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」を迅速確実に回答・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区民のご意見の解決に取り組む **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：87%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：82%以上 **プラン2.0**

振り返り結果

97.2%  
(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)  
・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

78.1%  
(区政会議委員42名へのアンケート:32名回答) **未達成**

測定中

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：元年度までに40%以上 **プラン2.0**

測定中

●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：元年度までに85%以上 **プラン2.0**

90.7%  
(204名のうち)

順調

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

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

具体的取組

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**

SNSフォロワーの募集及び積極投稿 **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）  
・ホームページの活用 **実施**

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） **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**

プロセス（過程）指標

単年度  
目標

年度末のSNSフォロ  
ワー等数：前年度末比  
20%増

**19.4%増**（R2.1月時点）  
（SNSフォロワー等数：  
5,953名）  
**達成  
見込**

「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

**19.1%**  
（区民アンケート393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

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：  
元年度までに  
**50%以上**

プラン2.0

測定中

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)

「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**

プラン2.0

測定中

検討項目

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

具体的取組

区役所内広報モニターにて出張所取扱業務PR **実施**

出張所取扱業務周知ポスター掲出(近隣の駅・広報板) **実施**

個人番号カード交付時のコンビニ交付チラシの同封 **実施**

東淀川井高野郵便局周知ビラの配布 **実施**

Twitterによる他拠点案内の発信 **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**

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 **実施**

広告機能付電子番号表示機の使用 **実施**

待合フロアでの絵本等の設置及び貸し出し実施 **実施**

出生届出者への記念品の贈呈 **実施**

待ち状況をWEBで確認できるシステムの活用 **実施**

東淀川区オリジナル婚姻届の窓口無料配付 **実施**

Twitterによる繁忙情報などの発信 **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**

プロセス(過程)指標

単年度目標

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  
(郵便局:1,050件以上  
コンビニ:9,030件以上)

振り返り結果

郵便局：1%増(751件)  
コンビニ：30%増(7,720件)  
(R1.12月末時点)

未達成  
見込

郵便局の取扱い対象地域の区民には制度認知が一定定着している状態。  
コンビニ交付が補完的役割を十分果たしていることを踏まえ、今後も他拠点  
勧奨の周知取組を進めるとともにプロセス指標を再考。

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

**97.9%**  
(来庁者アンケート有効回答  
385名のうち)

達成

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: 3年度までに90%以上

88.3% (332名のうち) 順調

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

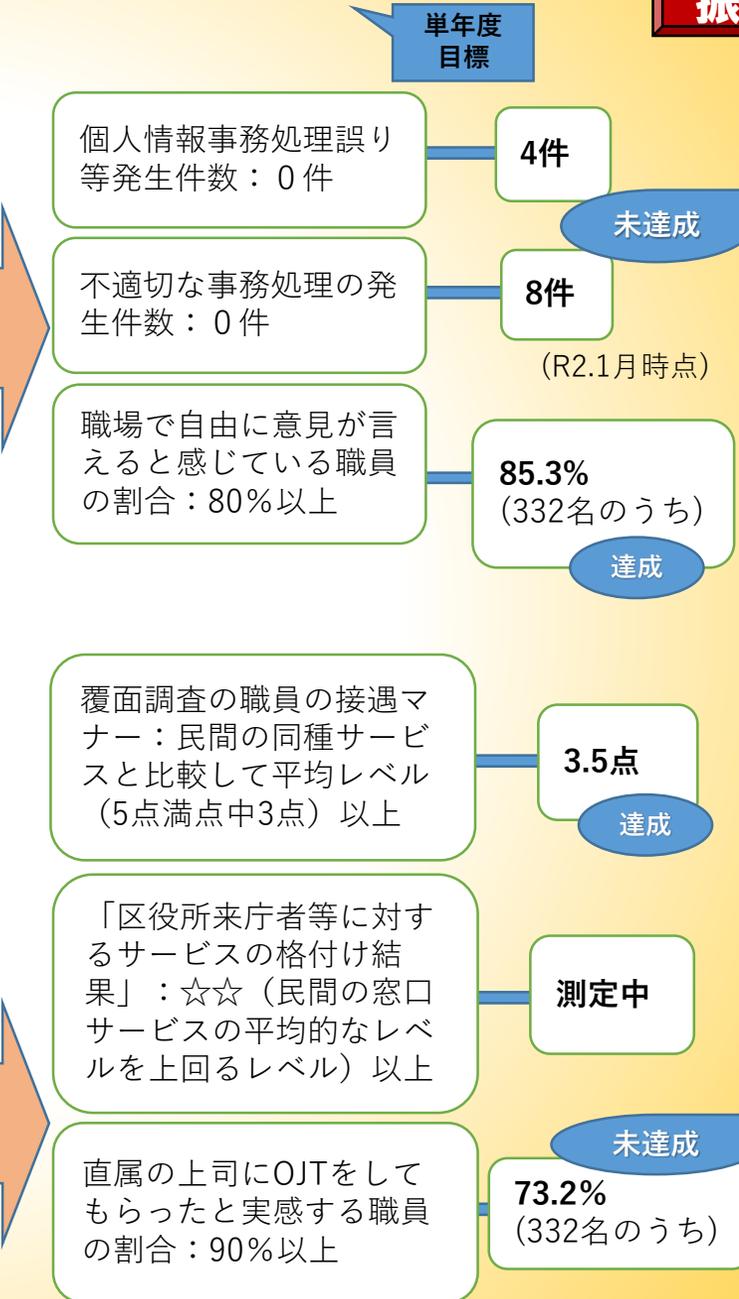
効果的な施策を企画・立案・実行する 主体性・チャレンジ意識を持った職員づくり

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 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
- 職員アンケートの実施 1回実施
- 朝礼の実施 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 実施
- 各課において5 S活動及び標準化の取組 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
- 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 1回実施
- 職務デザインシートによる役割の明確化 実施

プロセス (過程) 指標



振り返り結果

- 過去の事故事例を分析、重点的な啓発と対策を講じる。
- 事務処理手順や事務フローの再確認の徹底など内部統制の取組みを強化する。
- 5 S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。
- 職員が互いに持つ知識等を周囲の職員と共有するノウハウを身に付け、チームワークを発揮できる職場環境づくりに取り組む。

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ることをより一層意識してデザインシートを作成し、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い、効果的なOJTを実施する。

	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	①収納率：前年度実績以上（現年賦課分:87.51%、滞納繰越分:22.71%） ②口座利用率：50%以上 ③納付勧奨文書送付：12,000世帯以上	(R1.12月時点) ① 現年賦課分:60.17% 滞納繰越分:18.41% ② 50.81% ③ 延9313世帯 <b>達成見込</b>
2	歳入の確保	①広報紙・区ホームページに広告枠を設定 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：前年度実績以上	使用料収入13,341千円(見込) (R2.1月時点) ① 2,780千円 ② 10,037千円 ③ 524千円 <b>達成見込</b>
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実施 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：53%	測定中
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：68%	測定中
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：88% ②-1 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：34% ②-2 気軽に地域活動に参加できる機会の情報発信等を新たに行った件数：6件 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 93.3% ②-1 測定中 ②-2 6件 ③ 7件 <b>達成</b>

	取組項目	概要	今年度目標	振り返り結果
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：1回 ② 補助金の考え方（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った回数：1回 ③ 「活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会」の実施件数：1件 ④ 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 ⑤-1 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 ⑤-2 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 ⑤-3 情報提供により活動の実践につながった件数：1件	① 1件 ② 4回(予定) ③ 4件(予定) ④ 0件 ⑤-1 2回 ⑤-2 未測定 ⑤-3 2件
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 ② ICT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 ② 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 8件 ② 7件 未達成 → 市民活動支援情報提供窓口の周知に努める
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：85%以上	① 受験率:100% 理解度100点 ② 未測定 <b>達成</b>
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	2件 <b>達成</b>