

めざす成果及び戦略

めざす状態

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。

アウトカム指標

大規模な災害時における住民どうしの助け合いが期待できると答えた区民の割合：  
近所同士の安否確認 令和5年度末までに40%以上かつ  
安全な場所への避難 令和5年度末までに53%以上

戦略

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。  
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。

自助・共助による  
防災・減災力の向上

福祉・医療分野  
との連携

訓練実施後のアンケートで「災害時に取るべき行動が分かった」と答えた参加者の割合：90%以上

①福祉避難所・医師会等を含めた総合防災訓練のアンケートで、意義のある訓練だと感じた参加者の割合：60%以上

②福祉施設との連携や要配慮者支援を盛り込んだ避難所開設・運営訓練の実施支援：3地域

単年度目標

防災に関する情報発信（毎月）  
（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等）  
  
地域ごとの地域防災計画の改正（17地域）  
  
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(3回)および災害時における新大阪駅周辺の情報伝達訓練の実施(1回)

5,827千円

福祉避難所や区医師会等を含めた総合防災訓練の実施(1回)  
  
地域主催の訓練に福祉施設との連携や要配慮者支援を盛り込んだ訓練の実施支援

4-1-1に含む

めざす成果及び戦略

めざす状態

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。

アウトカム指標

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：令和3年度末までに70%以上

戦略

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。

地域安全防犯対策

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：70%以上

単年度目標

区防犯カメラを設置、維持管理、継続運用

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)

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)

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)

広報活動の強化  
(スーパー等の商業施設や各地域集会所等へポスター等設置・SNS等を活用)

762千円

重点犯罪の抑止

子どもをねらった犯罪の発生件数：前年認知件数以下

特殊詐欺認知件数：前年認知件数以下

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)

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)

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)

7,980千円

めざす成果及び戦略

めざす状態

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：令和3年度末までに70%以上

戦略

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。

自転車ルール・マナーの啓発

交通安全運動の推進

単年度目標

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

SNSを活用した広報啓発活動：40回以上

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）

各地域のニーズに合わせた高齢者や保護者、子どもに対する自転車ルールの普及啓発活動

放置自転車の多い駅周辺に啓発指導員を配置

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）

8,517千円

春・秋の交通安全運動（17地域）（地域や警察、企業等と連携）

広報啓発活動（各交通事故防止運動期間中のチラシやポスターの配架等の実施、SNSを活用）

150千円

検討  
項目

プロセス(過程)指標

具体的取組

単年度  
目標

めざす成果及び戦略

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：  
令和4年度末までに45%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：令和4年度末までに90%以上

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：90%以上

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

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区民の割合：70%以上

- 区政会議本会開催（3回）
- 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
- 意見への対応状況について委員へフィードバック

609千円

- 「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

945千円

検討項目

プロセス(過程)指標

単年度  
目標

具体的取組

めざす成果及び戦略

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：  
令和4年度末までに40%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

令和2年度末のSNS  
フォロワー等数：  
前年度末比700名増

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

20,843千円

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

- ・ 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

広報シートの内容精査  
(過去の広報の効果検証も踏まえたうえで、  
行動に繋げるコンテンツの作成)

一円

めざす成果及び戦略

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

コンビニ交付件数：  
前年度末比400件増

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：  
90%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

383千円

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

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

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)

125,251千円

めざす成果及び戦略

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：令和3年度末までに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

5Sや標準化など自ら業  
務改善に取り組むこと  
ができている職員の割  
合：70%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  
過去の事故事案を分析し重点的な啓発と対策を実施  
各課において5S活動及び標準化・内部統制の取組  
チームビルディング研修(全職員) 2回

5-4-2に含む

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

職場の改善について、職員同士で積極的  
に意見交換していると実感する職員の割  
合：90%以上

接遇マナーアップ研修(新規採用者及び転  
入者) 1回

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

チームビルディング研修(全職員) 2回

2,585千円

取組項目	国民健康保険料の収納率向上
概要	① 日常の収納対策の強化 ② 滞納整理の推進
取組内容	① 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。 ② 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	収納率：前年度実績以上

