

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：
元年度末までに85%以上**99.4%**
(地域防災訓練参加者112名のうち)

順調でない

検討項目

区民の防災・減災の
意識向上地域防災・減災力の
向上福祉・医療分野
との連携

具体的取組

地域住民や学校の児童生徒に対する防災・減災の出前講座 **59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） **6回開催**区防災マップの配布
地域の防災訓練実施状況などの情報発信 **実施**防災に関する情報発信（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） **実施**地域の防災訓練（避難所開設・運営訓練、福祉避難所等との合同訓練など）の実施支援 **12地域実施**・災害時における地域内での安否確認・要配慮者支援に関する学習会
・上記訓練に要配慮者支援を盛り込んだ訓練の実施支援 **4回実施**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 **実施**・新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会 **3回開催**
・災害時における新大阪駅周辺の情報伝達訓練の実施 **1回実施**福祉避難所や医師会を含めた総合防災訓練の実施 **1回実施**医療機関との医薬品等の備蓄に関する協定締結（1か所） **未実施**

プロセス（過程）指標

単年度
目標

振り返り結果

出前講座や学習会実施後のアンケートで「自宅で食品や飲料水の備蓄、家具の耐震固定といった災害に対する備えを行っている」と答えた割合：60%以上

78.3%
(イベント参加者・区民アンケート1,128名のうち)

達成

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」と答えた区民の割合：90%以上

91.6%
(地域防災訓練参加者105名のうち)

達成

福祉避難所・医師会等を含めた総合防災訓練の実施：1回以上

1回実施

達成

区内医療機関への医薬品備蓄拠点の設置：1か所

設置なし

未達成

・令和元年度中に区薬剤師会と「医療救護に対する活動協力についての確認書」を締結
・災害時に不足する医薬品の供給協力体制の確立について進めていく

経営課題4-2

防犯意識が
高いまち検討
項目

具体的取組

プロセス(過程)指標

振り返り結果

単年度
目標

複数年度目標

アウトカム
(中長期的指標)

地域安全防犯対策

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

93.1%

順調

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)

31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)

53回実施

防犯意識が向上している
と考える区民の割合：
70%以上93.7%
(防犯講習会等参加者
270名のうち)

達成

子どもをねらった犯罪
の発生件数：前年比
10%減(47件以下)33%減
32件

達成

特殊詐欺認知件数：前年
認知件数(27件)以下増減なし
27件

達成

経営課題4-3

交通安全への意識が高いまち

検討項目

具体的取組

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

自転車ルール・マナーの啓発

交通安全運動の推進

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

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

81.3%
(安全教室参加者102名のうち)

達成

SNSを活用した広報啓発活動：40回以上

57回実施

達成

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

91.7%

順調

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

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

42.0%

●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：元年度までに85%以上

プラン2.0

90.7%
(204名のうち)

順調でない

区政会議本会開催

2回実施

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

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

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

78.0%

未達成

・「市民の声」事例の庁内での共有
・各課における接遇改善や業務知識を強化

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

振り返り結果

単年度目標

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

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

38.2%

順調でない

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)

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

年度末のSNSフォロ
ワー等数：前年度末比
20%増

27.8%増 (R2.3月末時点)
(SNSフォロワー等数：
6,371名)

達成

「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

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

3.8

順調でない

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(1,056件)
コンビニ：30.6%増(11,166件)

未達成

・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

振り返り結果

・過去の事故事案を分析、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
 ・5 S 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
 ・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 O J T を実施する

プロセス（過程）指標

単年度目標

個人情報事務処理誤り等発生件数：0 件

5件

未達成

不適切な事務処理の発生件数：0 件

10件

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

85.3%
(332名のうち)

達成

覆面調査の職員の接遇マナー：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

3.5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

☆☆

達成

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

73.2%
(332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

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

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

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)

順調でない

経営課題5-4

区民の役に立つ区役所を担う職員づくり

	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: 84.51% 滞納繰越分: 22.63% ② 51.96% ③ 延19,759世帯
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 13,145千円 ① 2,686千円 ② 10,037千円 ③ 422千円 達成
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%	47.4% 未達成 → 地域別計画策定の必要性やつながりづくりの重要性について、理解を進めていく
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%	67.3% 未達成 → SNS等も使用して情報発信する
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 26.4% ②-2 9件 ③ 8件 未達成 → SNS等も使用し、広く区民に情報発信する

・早期の未収対策、財産調査、差押予告、差押等の滞納整理を徹底する
・新規加入者への口座振替勧奨を強化して行く

未達成

未達成

未達成

未達成

	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：57%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 ③ 4件 ④ 0件 ⑤-1 1回 ⑤-2 51.8% ⑤-3 2件 未達成 → ・登録の利点を周知する ・精力的な活動が行われるよう支援する
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 13件 ② 8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：84%以上	① 受験率:100% 理解度100点 ② 82.1% 未達成 → 引き続き積極的に発信する
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	2件 達成