

## 区の目標

### 「住んでよかった、住み続けたい東淀川区」のまちづくり

#### 5つの経営課題



詳細版はこちら  
(区役所HP)

#### 1. 自助・共助を担う地域力と、 にぎわいのある元気なまち



- (1) 地域活動協議会による自律的な地域運営の促進…2p
- (2) にぎわいのある元気なまち …3p

#### 2. こども・青少年の健全育成に地域が 一体となって取り組んでいるまち



- (1) こどもとおとながお互いに元気になるまち…4p
- (2) すべてのこどもが「生きる力」を身につける「子育て」、  
「共育」のまち…5p

#### 3. 福祉と健康に みんなで取り組むまち



- (1) 共に支え合い共に生きるまち…6p
- (2) いきいきと暮らす健康づくりに取り組むまち…7p

#### 4. 安全・安心のまち



- (1) 防災意識が高いまち…8p
- (2) 防犯意識が高いまち…9p
- (3) 交通安全への意識が高いまち…10p

#### 5. 区民の役に立つ 区役所があるまち



- (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…11p
- (2) 伝えて、行動につなげる情報発信力の強化…12p
- (3) 快適・迅速・確実な窓口サービス…13p
- (4) 区民の役に立つ区役所を担う職員づくり…14p

めざす成果及び戦略

検討項目

プロセス(過程)指標

具体的取組

単年度  
目標

めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

防災、防犯など安心・安全なまちづくりにかかる取組及び地域福祉、子育て支援、地域コミュニティづくりなどその他地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態。

アウトカム指標

地活協の構成団体が、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合：令和5年度までに90%以上

戦略

地活協のめざすべき姿に向けて、地域の実情に即したきめ細かな支援を行い、仕組みの定着を図ることで、より多くの住民参加による自律的な地域運営を実現する。

地域活動協議会を中心とした地域活動への支援

自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた地域活動協議会の構成団体の割合：54.4%以上

地域活動協議会がアドバイザーによる支援に満足している割合：47.0%以上

区民アンケートで地域活動協議会を知っている区民の割合：41.3%以上

地域実情に応じたきめ細やかな支援

地域課題やニーズに対応した活動の実施に向けた支援

地域担当職員による地域防災力向上に向けた支援

地域活動協議会への補助金交付

地域活動協議会の認知度向上に向けた支援

地域活動協議会と連携して、認知度の向上および活動への参加・参画者の増加につなげるために、転入者パックに封入するくらしの便利帳、区広報紙、ホームページ、SNS、庁内スペースを活用した広報を行う。

## めざす成果及び戦略

### めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

区の魅力を発掘して地域資源とし、それらを活かしたにぎわいのあるまちづくりを多様な主体が連携して行うことで、世代や地域・区を越えた交流が生まれ、地域づくりに参画する人が増え、まちが元気になっている。

### アウトカム指標

区民アンケートで東淀川区は様々な魅力を活かし、多様な主体が連携したまちだと感じる区民の割合：令和3年度末までに40%以上

### 戦略

地域・企業・大学をはじめとする各種の教育機関・行政等の多様な主体が連携して、まちの素晴らしさを伝えたり、新たなまちの魅力を発見、創造、発信することなどを通じて、区内外の人の交流を促進し、まちへの愛着心を育むとともに日常から協力し合える仕組みを構築し、にぎわいのある元気なまちをめざす。

また、区西部地域を中心としたハード整備の進捗に伴うまちづくりについても、地域における多様な主体と連携・協議しながら進めていく。

## 検討項目

地域・企業・教育機関・行政の連携  
新たな担い手の発掘支援と  
魅力あるまちづくりによる

西部地域まちづくり  
区民による

## プロセス（過程）指標

各種事業の参加者へのアンケートで「地域のまちづくりに関する活動が、地域・企業・教育機関・行政等様々な活動主体の連携によって進められている」と答えた区民の割合：87.8%以上

西部地域のまちづくりに参加した区民が、「当該まちづくりが有効である」、または、「必要である」と考える割合：70%以上

単年度目標

## 具体的取組

区民まっりの支援(実行委員会を中心に区民や様々な機関が連携し、地域の魅力発信・世代を問わず楽しめる場)

東淀川みらいEXPOの開催

東淀川区魅力発見プロジェクトの支援

BCP学びの場の開催

区内2大学(大阪経済大学・大阪成蹊大学)と連携し、区が抱える課題の解決等に取り組む

地域課題の解決に向けたアクションプランを作成

新大阪駅東口のまちづくりを具体化するためのビジョン案を検討

協議会(部会)を8回開催

関係機関と連携しまちづくりに関する情報を発信

めざす成果及び戦略

めざす状態(概ね3～5年間で念頭に設定)

こどもやおとなも含めたあらゆる世代が地域で元気に過ごし、地域で顔見知りが増えて、誰もが自然に声を掛け合えるなど、地域全体で子育てを見守り、関わっている。

アウトカム指標

区民アンケートで子育てが長期的な視点でとらえられ、地域の多様な団体と行政により様々な施策が実施され、子育て環境が整備されていると感じる区民の割合：令和4年度までに70%

戦略

こどもも親も周りから見守り支えられているという安心感を得られるよう、『子育て=保育』といった短期的な視点で捉えるのではなく、親になるための心と体の準備期間である思春期から妊娠、出産、乳幼児、小中学生、青少年、成人となるまで長期的な視点を持ち、あらゆる世代が子育てに関わっていくための切れ目のない施策を進める。

あらゆる世代が子育てに関わっていくための切れ目のない施策の推進

支援を必要とするこどもに合った施策につなげることが  
できる体制の構築

①赤ちゃん訪問員等からの情報提供により子育てサロン等関係施設を利用したと答えた保護者の割合：60%以上

②-1 対象者へ支援終了時にアンケートを実施し「育児に自信が持てるようになった割合」：70%以上

②-2 助産師への相談利用者の満足度：90%以上

③子育てサロンのアンケートで出前講座やホームページ上の子育て情報が役立っていると感じる割合：70%以上

①こどもサポートネットの取組により支援が必要であることが判明した子育て家庭のうち、適切な関係機関につなげた割合：60%以上

②区独自の取り組みにより支援が必要であることが判明した子育て家庭のうち、適切な関係機関につなげた割合：60%以上

①地域における見守り支援

②助産師による専門的相談事業

③子育てに活かせる知識・情報発信

①区内全小中学校において実施される、こどもサポートネットにおけるスクリーニング会議の結果を踏まえ、支援が必要な子育て世帯を適切な関係機関につなげる。

②区独自の取組として上記①事業の対象を区内保育施設等に拡げて、支援が必要な子育て世帯を適切な関係機関につなげる。



めざす成果及び戦略

めざす状態(概ね3~5年間で念頭に設定)

すべてのこどもが健康で心豊かに力強く生き抜き、未来を切り拓いていくために必要な「生きる力(自ら学び、自ら考え、主体的に判断し、行動し、よりよく問題を解決する能力)」を、主体的に身につけられるよう、地域における子育て・教育環境が整っている。

また、こどもの「生きる力」をはぐくむ土台となる自尊感情の重要性について、家庭や地域の人々が理解しており、共に学び、育てあう「共育」の取り組みが進み、次の世代へとつながっている。

アウトカム指標

区民アンケートですべてのこどもが「生きる力」を主体的に身に付けられる子育て・教育環境が地域において整っていると感じる区民の割合：令和4年度までに50%

戦略

「生きる力」を身に付けるために大切な自尊感情の向上のため、家族や地域とのふれあいや絆を深める機会や、心身ともに健全な成長を促進する取組、成功を実感できる体験づくりなどの施策を推進する。

また、こどももおとなも共に学び育つ環境が地域で構築され、次世代につながるよう、子育て世帯と地域の人々との交流を進める施策を推進する。

「生きる力」の獲得、  
「自尊感情」の向上の  
ための施策の推進

- ①本事業が役立ったと回答した学校の割合：50%
- ②受講前より学校の授業が分かるようになったと回答する受講者の割合：50%以上
- ③「絵本読み聞かせ事業の取組が、子育てに絵本を取り入れるきっかけになると思う」また、「事業の取組に参加したことで、子どもと触れ合う時間が増えた」と回答する参加者の割合：それぞれ60%以上

子育て世帯を含む地  
域住民の交流促進

- ①青少年育成区民大会等でアンケートを取り、子ども・青少年の健全育成に関する取組に参加したいと思ったと回答する人の割合：30%以上
- ②区民アンケートで「学校を活用した地域連携事業を知っている」と回答する区民の割合：40%以上

分権型教育の推進

- ①区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合：90%以上
- ②区職員からの学校協議会施策に関する説明・情報提供は、学校協議会について理解を深めるのに役立ったと感じる学校協議会委員研修会に参加する委員の割合：80%以上

- ①学校の実情に応じた教育支援事業
  - ・小中学校へのゲストティーチャー派遣事業
  - ・鑑賞教育事業
  - ・プログラミング教育支援事業

- ②民間事業者を活用した課外学習事業

- ③絵本の読み聞かせ事業

- ①青少年育成推進事業

- ②学校を活用した地域連携事業
  - ・はぐくみネット事業
  - ・生涯学習ルーム事業
  - ・学校体育施設開放事業

- ①区教育会議  
区教育行政連絡会

- ②学校協議会への補佐

## めざす成果及び戦略

### めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

地域のこどもから高齢者、障がいのある方などの誰もが自分でできることは自分で行い、みんなで支え合いながら暮らすコミュニティが育成され、不安や困りごとがあればすぐに身近な人や区役所などに相談でき、必要な支援につながる。

### アウトカム指標

自分でできることは自分で行い（自助）、解決できないことは身近な人や地域の人に相談し共に支えあう（共助）という意識を自覚している区民の割合が60%以上

### 戦略

地域の中での自助・共助・公助の考えの理解と実践、地域の複合的な課題の把握、職員間や関係機関、地域団体とのネットワークを充実させながら、**第2期東淀川区地域保健福祉計画に基づき**、多様な支援ニーズに対して、より一層、迅速・的確に対応していく。

地域における福祉コミュニティづくり支援

配置できている地域の地域福祉コーディネーターが、相談のあったケースに対して、何らかの専門的支援につなげたり解決できた割合：各地域の相談件数の70%以上

複合課題世帯への支援

「総合的な支援調整の場(つながる場)」参加者アンケートを実施し、つながる場に出席したことが、今後の支援に活かせると感じる方の割合：90%以上

生活困窮者の自立支援と貧困連鎖の解消

①「困サポ」に複数回参加された方にアンケートを実施し、『「困サポ」に参加することで、顔の見える関係ができ、支援がしやすくなった』と答えた方の割合：60%以上

②中学生勉強会参加登録後、3回以上継続参加した中学生のうち、年度最終の3か月間で1度以上参加した生徒を「定着した」と定義し、その定義に当てはまる中学生の割合：80%以上

各地域に配置されている地域福祉コーディネーターの資質向上を目指し、研修会の開催や各地域の課題等の情報共有を図るための交流会を実施

「地域における見守りネットワーク強化事業」や「つながる場」等と連携して切れ目のない支援体制を構築

令和3年度当初において、地域福祉コーディネーターが配置できていない地域については、早急に配置できるように調整

既存のしくみでは解決できない支援困難事例に対して施策横断的に関係機関が参画し解決を図る「総合的な支援調整の場(つながる場)」を開催し、有効な連携につなげ支えるためのしくみづくりを行う

①生活困窮者の自立支援  
「東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会(困サポ)」と「支援全体会議」を活かし、区役所内外の関係部署と連携を進める

②東淀川区中学生勉強会事業

めざす成果及び戦略

めざす状態(概ね3~5年間で念頭に設定)

いつまでもいきいきと自分らしく自立した生活をおくるために、区民の健康づくりに対する意識が向上し、生涯を通して健康寿命を延伸するための取り組みが実行されている。

アウトカム指標

区民アンケートで自分自身の健康のために、過去1年間で少しでも検診の受診や生活習慣の改善、体力づくりなどに取り組んでいる区民の割合：令和5年度末までに83%以上

戦略

「今をいきいきと過ごせば、将来もいきいきと過ごせる」という意識づけを行い、あらゆる区民が自主的に「栄養・運動・休養」を充実させるための施策を進めるとともに、地域ともつながりながら健康づくりの取り組みを進めていけるよう、担い手づくりや支援に各団体と連携して取り組んでいく。  
新型コロナウイルス感染症により取り組んでいる区民の割合が減少していると見込まれるが、令和5年度までに令和元年度程度まで増やしていく。

健康寿命延伸への取り組み  
いつまでもいきいきと自分らしく過ごすための

区民アンケートにおいて健康診断(特定検診・人間ドック・がん検診・職場検診など)を受診したと回答する割合：**30%以上**

・いきいき百歳体操の場：**51会場**  
・そのうち、「わくわく！いきいき百歳体操」(新しいいきいき百歳体操の内容を取り入れている)の場：**22会場**

在宅医療・介護連携の推進  
高齢者等の

講演会や学習会が在宅医療・介護について考えるきっかけとなった区民の割合：**70%**

- 検診受診勧奨：乳幼児健診の受診対象者の保護者に対し、受診啓発の実施等
- がん検診の受診啓発の実施
- 検診受診機会の拡大：レディースデーの設定、区内小中学校・淡路出張所等での検診の実施、土日の総合がん検診の実施等
- 受動喫煙や禁煙指導の啓発活動
- 介護予防活動：「いきいき百歳体操」等を通じた社会参加への支援、サポーターの育成  
・地域の健康講座で、リーフレットなどを活用して新たな開催場所を開拓  
・わくわく！いきいき百歳体操：認知症、閉じこもり予防となる内容(30分)を追加し再構築
- 在宅医療・介護連携推進会議の実施  
在宅医療・介護連携実務者会議の実施
- 在宅医療等のリーフレットの配布による啓発
- 関係職種の研修、**市民に対する学習会、講演会を実施**
- 様々な機会を利用し在宅医療等について啓発



めざす成果及び戦略

めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

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

区民アンケートで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について令和5年度末までに50%以上  
かつ安全な場所への避難について令和5年度末までに75%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

単年度  
目標

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」と答えた参加者の割合が90%以上

①福祉避難所・区医師会等を含めた総合防災訓練のアンケートにおいて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）

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）

地域特性に応じた避難所開設・運営体制の構築

地域主体の避難所開設・運営訓練等の実施支援

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訓練の実施

新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会の開催（3回）と災害時における新大阪駅周辺の情報提供拠点及び一時滞在スペースの開設・運営訓練（1回）

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

災害時における福祉支援をテーマにした講演会の実施（3回）



めざす成果及び戦略

めざす状態（概ね3～5年間で設定）

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

区民アンケートで地域が主体となり、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

区民アンケートで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

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

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)

- ・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

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)

めざす成果及び戦略

検討項目

プロセス  
(過程) 指標

めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

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

区民アンケートで地域が主体となり、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回答する区民の割合：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

区民アンケートで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答える区民の割合：60%以上

交通安全運動の推進

区民アンケートで日頃交通ルールを順守し、交通安全について意識していると回答する区民の割合：前年度以上

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）

高齢者や保護者、こ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）

放置自転車の多い場所にトリックアートを用了路面シートを設置

春・秋の交通安全運動（17地域）（地域や警察、企業等と連携）

- ・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

めざす成果及び戦略

めざす状態（概ね3～5年を念頭に設定）

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

区民アンケートで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と答える区民の割合：令和4年度末までに45%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

区政会議において、各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ている区政会議の委員の割合：90%以上

区政会議において、各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区政会議委員の割合：80%以上

広聴相談・総合窓口  
機能の充実

区民アンケートで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と答える区民の割合：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

WEB会議でも開催できるようにする

運営について委員アンケート等を実施し、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

区政会議の場におけるやりとりを含めた区の対応をホームページで公表

「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

めざす成果及び戦略

検討項目

プロセス（過程）指標

単年度  
目標

具体的取組

めざす状態（概ね3～5年間で設定）

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

区民アンケートで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と答える区民の割合：令和4年度末までに40%以上

戦略

「広聴を広報につなげ、問い合わせを削減する」「行動につなげる広報の充実強化」の取組を進め、発信する情報の質を高める。

区民が必要とする  
情報発信の強化

令和3年度末の  
SNSフォロワー等  
数：前年度末比  
700名増

行動につなげる  
情報発信力の強化

区民アンケートで「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

- ・ 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）



めざす成果及び戦略

めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

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  
件数を前年度  
比**5%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

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）

めざす成果及び戦略

めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

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組を進める。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

- 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る職員の割合：**75%以上**

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

- 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

- コンプライアンス研修、個人情報保護研修、服務研修（全職員）各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
- 職員アンケートの実施
- 他区の不適切な事務処理事案を共有し、同様事案について各課で改善策を取り入れる
- 各課において5S活動及び標準化・内部統制の取組み

- 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
- それぞれの職階の役割の明確化