

具体的  
取組

プロセス(過程)  
指標

取組内容

計 画

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。

4-1-1

自助・共助による  
防災・減災力の向上

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

単年度  
目標

区政会議での意見を反映

区政会議での意見を反映

・ ニーズや時期に適した防災に関する情報発信  
(区HPやSNS、広報紙により毎月)

・ HPやSNSを積極的に活用した様々な地域の防災の取組に関する情報発信

・ 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)

3,890千円

4-1-2

福祉・医療分野との連携

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)

・ 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)

※上記それぞれの取組にコロナ対策やオンラインでの実施検討を含める

4-1-1を含む

具体的  
取組

プロセス  
(過程) 指標

取組内容

計 画

めざす状態 (概ね3~5年間で念頭に設定)

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。

単年度  
目標

4-2-1  
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

4-2-2  
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



- 区防犯カメラを設置、維持管理、継続運用
  - 区政会議での意見を反映
- 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

8,919千円

- 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)
- 警察等と連携し、高齢者を対象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)

4-2-1に含む

区政会議での意見を反映

計 画

めざす状態（概ね3～5年を念頭に設定）

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。

具体的  
取組

プロセス  
(過程) 指標

単年度  
目標

4-3-1

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

4-3-2

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：**80%以上**

区政会議での意見を反映

- ・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、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）
- ・放置自転車の多い場所にトリックアートをを用いた路面シートを設置
- ・**HPやSNS等を活用した自転車利用ルール周知（ルール違反による罰則を含む）・マナー向上の普及啓発の実施**

7,285千円

- ・春・秋の交通安全運動（17地域）（地域や警察、企業等と連携）
- ・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

163千円

めざす成果  
及び戦略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

計 画

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。

具体的  
取組

5-1-1  
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

5-1-2  
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

プロセス（過程）指標

単年度  
目標

取組内容

- ・ 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  

区政会議での意見を反映
- ・ 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

446千円

- ・ 「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

980千円

# 計 画

## めざす状態（概ね3～5年間で念頭に設定）

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。

# 具体的 取組

5-2-1

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

5-2-2

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

# プロセス (過程) 指標

単年度  
目標

# 取組内容

- ・ 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
- ・ 情報の更新状況が一目で確認できるよう、ホームページの表現や更新方法を工夫

区政会議での意見を反映

- ・ SNSフォロワーの募集及び積極投稿

19,742千円

- ・ 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）

— 円

# 計 画

## めざす状態（概ね3～5年を念頭に設定）

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。

# 具体的 取組

5-3-1  
心地よい窓口サービスの  
提供や利便性の向上

5-3-2  
民間活力・ICTを活用した  
窓口サービスの向上

# プロセス (過程) 指標

単年度  
目標

コンビニ交付件数を前年度比  
**80%増**

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

# 取組内容

- ・個人番号カード来庁予約受付システムの積極運用
- ・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  
(※コロナのため当面運用停止)
- ・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)

125,111千円

具体的  
取組

プロセス(過程)指標

単年度  
目標

取組内容

計 画

めざす状態(概ね3~5年間を念頭に設定)

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。

5-4-1  
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る職員の割合：75%以上

5-4-2  
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、サービス研修(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
- ・課長等(内部統制員)が、全市的な不適切な事態について発生原因や再発防止策等について確認し、自課(担当)でも起こり得る「不適切な事態」であると考えられる場合は、自課(担当)内の各担当者へフィードバックし注意喚起するなどの対応を行う
- ・各課において5S活動及び標準化・内部統制の取組み

— 円

- ・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区役所において実施する研修
- ・それぞれの職階の役割の明確化

220千円