

令和 2 年度東淀川区運営方針自己評価【概要版】

令和3年7月

区の目標

「住んでよかった、住み続けたい東淀川区」の実現

5つの経営課題



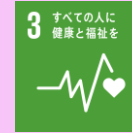
詳細はこちら
(区HP)

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1-1 地域活動協議会による自律的な地域運営の促進】

アウトカム (中長期的指標)

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
→ (実績) 81.5%

順調

具体的 取組

1-1-1
地域活動協議会を中心とした地域活動への支援

取組実績

- ・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有（2回）
- ・区HPやFacebookによる情報発信
- ・各地域の広報紙やチラシの配架ラック設置と、その付近に各地活協HPリンクQRコード貼付
- ・スマホLINE講座（大阪経済大学連携による）の開催
- ・地域づくりアドバイザーによる地域へのサポート
- ・区広報紙（7月号）への各地域夏祭り（中止）記事の掲載
- ・区役所1階待合スペースでの地域活動協議会PR
- ・公式LINEアカウントの開設
- ・地域活動に係る研修会（3月）
- ・コロナ禍による地域活動状況アンケート

プロセス (過程) 指標

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割合：54.4%以上

地域活動協議会が地域づくりアドバイザーによる支援に満足している割合：47%以上

地域活動協議会を知っている区民の割合：41.3%以上

自己評価 結果

69.1%：達成

47%：達成

49.4%：達成

アウトカム
(中長期的指標)

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度末までに40%以上
→ (実績) 34%

順調

具体的
取組

1-2-1
新たな担い手の発掘支援
・地域・企業・教育機関
・行政の連携による
魅力あるまちづくり

1-2-2
魅力発信
まちの

1-2-3
区民による
西部地域
まちづくり

取組実績

- ・東淀川魅力発見プロジェクトの実施（定例会議 5回）
- ・BCP学びの場開催（1回）
- ・「東淀川エール飯」プロジェクトの実施（通年）
- ・広報講座開催（3月）

- ・魅力発見プロジェクトでスポット紹介コーナーを作成し、設置
- ・区の名所に関する絵本（瑞光寺のくじら橋）の読み聞かせ動画をYou Tubeで公開

- ・西部地域バリアフリーまちづくり協議会（部会）を8回（内2回は、部会と協議会を同時に実施、また内1回は書面開催）開催
- ・新大阪駅東口のまちづくりに関する地域説明会を1回実施
- ・部会員向けのFacebookを開設
- ・SNSによるまちづくり情報を発信

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

東淀川区の歴史やスポットについて知っている区民の割合：35%以上

西部地域のまちづくりに参加した区民へのアンケートで、「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

自己評価結果

74.1%：未達成

- ・「事業継続計画書（ひな形）」等を区役所窓口の目立つところに設置
- ・「BCP学びの場」について区の広報媒体以外に、大阪商工会議所等に広報依頼
- ・コロナ禍を想定した、実現可能な事業実施の検討

44.1%：達成

60%：未達成

- ・部会員（各地域代表）と積極的に連絡を取り、地域ごとのワークショップを開催し、「アクションプラン」の策定を促進
- ・関係機関と連携し、協議会（部会）で随時、情報提供を実施
- ・SNSの活用を促進

アウトカム (中長期的指標)

子育てが長期的な視点でとられ、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2年度末までに65%

→ (実績) 52.1%
(子育て世帯)
／37.3%(子育て世帯以外も含む)

順調でない

具体的 取組

2-1-1

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

2-1-2

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

取組実績

- ①新型コロナウイルス感染拡大の影響により、訪問員の訪問中止（職員により訪問を実施）
- ②助産師による専門的相談事業
 - ②-1 《専門的家庭訪問の延長》延訪問件数 258件
育児に自信が持てるようになったと答えた割合 95.8%
 - ②-2 《専門相談》96名 25回実施
- ③4・5歳児就学前子育て相談事業
心理相談延件数955件
相談対象者の100%が支援機関につながる。
- ④子育て相談： 20件
子育てサロン向け出前講座： 0回
GoGoみのりちゃんおでかけカレンダーHP掲載：6回発信

- ①スクリーニング会議Ⅱを開催：小学校（16校 23回）・中学校（8校 15回）
- ②スクリーニング会議を開催：保育所（9施設 11回）

プロセス (過程) 指標

①赤ちゃん訪問員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：50%以上

未測定

②-1 対象者に支援終了時のアンケートで「育児に自信が持てるようになった割合」：70%以上
②-2 助産師相談利用者満足：90%以上

①95.8%：達成
②98.8%：達成

③相談対象者のうち、伴走的な支援を行うことで支援機関に繋がった割合：80%以上

100%：達成

④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

未測定

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

100%：達成

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

100%：達成

【めざす成果及び戦略2-2 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】

アウトカム (中長期的指標)

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2年度末まで
に50%
→ (実績) 31.3%
(子育て世帯)
／29.8%(子育て
世帯以外も含む)

順調でない

具体的 取組

2-2-1
「生きる力」の獲得、
「自尊感情」の向上
のための施策の推進

2-2-2
子育て世帯を含む
地域住民の交流促進

2-2-3
分権型教育
の推進

取組実績

①ゲストティーチャー派遣事業（いのちと性：37回実施、情報モラル：35回実施）
①-2 鑑賞教育事業：10回実施
①-3 プログラミング教育支援事業：8回実施
②民間事業者を活用した課外学習事業：中学校3校で実施（瑞光中学校、柴島中学校、中島中学校）
③よみきかせWeek 6日間 58組 145人
絵本バンク利用者延べ数：5,308人

①こども110番の家、見まもるデー、街頭啓発活動、指導ルーム活動、成人の日記念のつどいの準備等の協力（延期）、区PTA協議会共催の高校等進学説明会（年1回）、青少年育成推進会議役員会等（年1回）、中学生絵画写真コンクール（年1回）、中学生食パンデコグランプリ（年1回）
②学校を活用した地域連携事業
はぐくみネット事業：16校で実施、生涯学習ルーム事業：16校で実施、学校体育施設開放事業：23校で実施

①区教育会議2回実施、区教育行政連絡会3回実施
②学校協議会委員研修は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、学校協議会を書面での開催となったため、委員研修についても資料の送付を行った。

プロセス (過程) 指標

①-1 ゲストティーチャー授業受講後、内容を理解したと回答した児童生徒の割合：80%以上
①-2 鑑賞教育の実施後に、豊かな情緒や感性を育むことに役立ったと回答した学校の割合：87%以上
①-3 本事業を活用し、物事を論理的に考える力が向上したとを感じる学校の割合：50%以上

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

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

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

自己評価結果

①-1：達成
(いのちと性) 94.2%
(情報モラル) 97.9%
①-2 80.0%：未達成
①-3 91.7%：達成

80%：達成

未測定

・全学年の児童が豊かな情緒や感性を育むことができるような演目を実施するよう取り組んでいく。

未測定

37%：未達成

新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえつつ、今後、学校の教育活動の状況も踏まえながら活動再開について調整していく。

90.9%：達成

未測定

【めざす成果及び戦略3-1 共に支え合い共に生きるまち】

アウトカム (中長期的指標)

身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している支援者の割合：令和5年度末までに70%→
(実績) 67.0%

順調

具体的 取組

3-1-1
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）：10回（新規6回、継続4回）
- ・職員向け研修：2回
- ・民生委員児童委員協議会委員長会、地域福祉コーディネーター連絡会で事業説明

3-1-2
福祉コミュニティ
づくり支援
地域における

年度内に、区内17地域全てに地域福祉コーディネーターを配置できるよう、東淀川区社会福祉協議会と協議し、各地域にコーディネーターにふさわしい人材の推薦等を依頼してきた。令和3年3月現在12地域でコーディネーターが配置されている。また、コーディネーターの存在を広く知ってもらう必要があるため、地域社会福祉協議会会長会や民生委員児童員協議会委員長会で周知した。加えて、地域の掲示板に活動日時を掲示するとともに、地域連絡会議で活動内容の説明や広報「ひがしよどがわ」で周知を行ってきた。

3-1-3
生活困窮者の
自立支援と
貧困連鎖の解消

- ①困サポ：1回開催（第13回困サポ（R3.2.19～3.8）WEBでの動画視聴支援全体会議：2回開催
支援会議についてより活発な情報共有や適切な連携を図るため体制変更するとともに関係機関へ周知した。
- ②東淀川区中学校勉強会事業：2か所の会場で計71回、合同イベント3回

取組実績

プロセス (過程) 指標

「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、つながる場を有効と感じる方の割合：90%以上

99.1%：達成

地域福祉コーディネーターをはじめ、地域の支援者の方々にアンケートを行い、つながる場を知っていると答えた方の割合：60%以上

73.0%：達成

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、相談件数のうち何らかの専門的支援につなげたり解決できた割合：相談件数の平均70%以上

100%：達成

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

81.8%：達成

②「中学生勉強会に参加登録後、3回以上継続参加した中学生のうち、各学年最後の3か月に1度も勉強会に参加していないこと」を「定着しなかった」と定義し、その定義に当てはまる中学生：20%以下（但し、特段の事情により参加できなかった生徒を除く）

13.3%：達成

自己評価結果

アウトカム
(中長期的指標)

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2年度末までに83%以上
→ (実績) 83%

順調

具体的
取組

3-2-1

健康寿命延伸への取り組み
自分らしく過ごすための
いつまでもいきいきと

【がん検診等奨励】

- ・総合がん検診：6回
- ・レディースデーの実施：H27年度より年1回開催
- ・レディースデーを女性スタッフで実施
- ・出張所での特定健診の実施
- ・かみしんプラザ等での乳がん検診の実施

【受動喫煙・禁煙指導】

- ・庁内に受動喫煙のピラを掲示。
- ・常設健康相談時の禁煙指導妊産婦等の数 205人

【介護予防】

健康づくりや介護予防活動として、各地域でいきいき百歳体操や食育講座を開催した。

- ・いきいき百歳体操：50会場
- ・わくわく！いきいき百歳体操会場数：20会場
- ・地域健康講座で介護予防、認知症やうつ等の予防についてリーフレット等で情報を提供。

3-2-2

介護連携の推進
在宅医療・
高齢者等の

- ・在宅医療介護連携実務者会議を6月、12月に、在宅医療介護連携推進会議を7月に開催し、また、定例会（ワーキング）を毎月開催し、当区の取り組み内容の説明及び振り返りを実施した。
- ・東淀川区役所広報紙へ在宅医療・介護連携に関する記事を掲載した。
- ・区役所ホームページに専用ページを開設しており、適宜更新を行っている。
- ・区内全域（17地域）区民向け講演会を2月に実施した。

取組実績

プロセス
(過程) 指標

健康診断（がん検診等）

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

47.4%：達成

いきいき百歳体操

- ・いきいき百歳体操の場：50会場
- ・そのうち、「わくわく！いきいき百歳体操」（新たないきいき百歳体操の内容を取り入れている）の場：20会場

・いきいき百歳体操の場：50会場
・わくわく！いきいき百歳体操：20会場
：達成

地域で実施される様々な機会を利用して在宅医療等について啓発を実施：17地域

取組実績どおり
：達成

アウトカム
(中長期的指標)

具体的
取組

取組実績

プロセス
(過程) 指標

自己評価
結果

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 →

(実績) 近所同士の安否確認47.1%
／安全な場所への避難69.9%

順調

4-1-1

自助・共助による
防災・減災力の向上

- ・ 防災に関する情報発信 (12回)
- ・ コロナ禍における避難所開設訓練 (4 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の開催 (2 回)、検討会議 (2 回)、実地訓練 (1 回)

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

96.6%：達成

4-1-2

福祉・医療分野
との連携

- ・ 福祉避難所との意見交換 (22施設)
- ・ 区医師会、区歯科医師会、区薬剤師会とメール等を活用した情報連絡訓練 (1 回)

すべての福祉避難所と意見交換を行う。
(22施設)

取組実績どおり
：達成

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：令和3年度末までに70%以上→
(実績) 41.5%

順調でない

具体的
取組

4-2-1

地域安全防犯対策

- ・区設置防犯カメラを新規5台、取替5台設置するとともに、維持管理、運用を継続して実施
- ・自転車盗防止の啓発活動を実施 区役所前(3回)
- ・地域青色防犯パトロール地域間相互乗り入れの継続(5地域)
- ・夜間の青色防犯パトロールの実施(業務委託)(96回)
- ・犯罪防止啓発チラシ配架、ポスター掲示：庁舎内、出張所、各地域安全センター等に注意喚起ポスター掲示及びツイッター(10回)、フェイスブック(39回)を活用した広報活動の実施

4-2-2

重点犯罪の抑止

- ・区青パトアナウンスにより、子どもや女性を狙った犯罪や街頭における犯罪等防止の啓発の実施
- ・特殊詐欺被害(5回)、ひったくり被害(4回)、自転車盗難防止(3回)キャンペーンの実施
- ・高齢者等に対して特殊詐欺被害防止のための(百歳体操実施時1回)
- ・警察署、消防署と連携し特殊詐欺被害防止動画の作成とYouTubeによる配信(3種類)及び商業施設においてキャンペーン実施
- ・行政連絡調整会構成団体による「オール東淀川で取り組む特殊詐欺被害防止の啓発」実施(のぼり等設置他)
- ・警察と連携し「受け子お断り」ステッカー作成・配付

取組実績

プロセス
(過程) 指標

地域住民の防犯意識が向上していると考ええる区民の割合：70%以上

49.4%：未達成

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮した講習会及び啓発活動の実施方法を検討する。
- ・より多くの地域住民に犯罪防止に関する情報を発信できるようチラシ配架やポスター掲示等を更に増やす。

こどもをねらった犯罪の発生件数：前年認知件数(32件)以下

30件：達成

特殊詐欺認知件数：前年認知件数(27件)以下

26件：達成

【めざす成果及び戦略4-3 交通安全への意識が高いまち】

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：令和3年度末までに70%以上→(実績)
35.2%

順調でない

具体的
取組

4-3-1

自転車
ルール・マナー
の啓発

- ・交通安全に関する動画を作成し、YouTubeで配信（5種類）
- ・自転車安全運転教室実施（1回）
- ・自転車利用のルール・マナー向上を目的としたキャンペーンの実施（3回）
- ・阪急上新庄駅前周辺（156日）及び淡路駅周辺（191日）適正化指導員の配置（業務委託）

4-3-2

交通安全運動の推進

- ・自転車利用のルール・マナー等に関するチラシの配架及びポスターの掲示を庁舎内、出張所、各地域安全センター等を実施
- ・区ホームページの作成、SNS更新（42回）、広報ひがしよどがわ掲載（4回）等による交通安全やルール・マナーの周知を実施

取組実績

プロセス
(過程) 指標

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

自己評価
結果

38.6%：未達成

・新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮した講習会及び啓発活動の実施方法を検討する。
・より多くの地域住民に自転車利用のルール・マナーに関する情報を発信できるようチラシ配架やポスター掲示場所等を更に増やす。

SNSを活用した広報啓発活動：40回以上

取組実績どおり：達成

【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】

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：令和4年度末までに45%以上→(実績) 37.8%

順調でない

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

- ・ 本会（非公式含む）3回 部会5回 学習会（WEB会議・動画配信含む）4回 議長・副議長会1回
- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から学習会及び非公式の本会をWEB会議で実施。
- ・ 学習会や本会の議題についての説明動画を配信。

5-1-2
広聴相談・総合窓口
機能の充実

- ・ 東淀川区役所広聴・広報戦略2.0の取組を進める中で、各業務において問合せが多い項目についての分析・対策を進めてきた。
- ・ 「市民の声」の平均回答日数について、前年度より大幅に短縮した。（令和元年度14.2日⇒令和2年度9.2日）

取組実績

プロセス
(過程) 指標

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

77.1%：未達成

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

71.4%：未達成

コロナ禍においてもWEB会議や動画配信等により事業や施策の知識・理解を深めていただく取組を進めるとともに、資料やフィードバック内容の充実を図り、効果的な区政会議を運営する。

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

71.7%：達成

自己評価
結果

【めざす成果及び戦略5-2 伝えて、行動につなげる情報発信力の強化】

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：令和4年度末までに40%以上→（実績）35.5%

順調でない

具体的
取組

5-2-1
区民が必要とする
情報発信の強化

- ・ SNSによる広報を通年で行い、新型コロナウイルス関係の情報は特に即時性を意識して情報発信した。
- ・ 広報紙取材記事等を活用し、訴求力の高い広報に努めた。

5-2-2
行動につなげる
情報発信力の強化

- ・ 広報紙取材記事等活用し、訴求力の高い記事発信に努めた。
- ・ 広報シートの内容精査を随時行った。

取組実績

プロセス
(過程) 指標

令和2年度末のSNSフォロワー等数：前年度末比700名増

「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

自己評価
結果

7,842名：令和元年度末比1,471名増：達成

20.6%：未達成

令和元年度末に策定した広聴・広報戦略2.0の運用の中で、より区民ニーズのある情報を抽出し、発信表現の訴求力を高めていくよう努める。
また、前提条件として区の情報を確実にお届けすることが必要なため、SNSフォロワー数の増加に努める。

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→
(実績) 3.9

順調

**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

- ・区役所内広報モニターにて出張所取扱業務PR
- ・近隣の鉄道駅、広報板に出張所取扱業務周知ポスター掲出
- ・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
- ・令和2年8月より個人番号カード来庁予約受付システムの活用

5-3-2

民間活力・ICTを活用した
窓口サービスの向上

- ・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)において窓口業務委託実施
- ・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
- ・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
- ・総合案内窓口等に、遠隔手話・外国語通訳機能を持つタブレット端末の活用

取組実績

**プロセス
(過程) 指標**

コンビニ交付件数：前年度末比400件増

**自己評価
結果**

17,670件（前年度末比6,504件増）：達成

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

98%：達成

【めざす成果及び戦略5-4 区民の役に立つ区役所を担う職員づくり】

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：令和3年度末までに90%以上
→ (実績)
92.14%

順調

具体的 取組

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

5-4-2

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
効果的な施策を

取組実績

- ・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
- ・サービス研修（全職員） 1回
- ・コンプライアンス推進強化月間の取組 1回
- ・事故防止強化月間の取組 1回
- ・職員情報誌にサービス通信を掲載
- ・職員アンケートの実施
- ・過去の事故事例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・内部統制の取組を実施
- ・チームビルディング研修（全職員）を実施 前期1回 後期1回

- ・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の研修に参加
- ・チームビルディング研修（全職員） 前期1回 後期1回

令和2年度は、来庁者への対応や職員間の連携、各種会議の開催手法について、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から従来とは異なる対応が必要となり、意思疎通や信頼関係の構築が困難な状況にあった。プロセス指標未達成となった各項目については、令和元年度との比較では数値が向上しているものの、目標達成には至らなかったことから、コロナ禍においても職員間の連携を図れるよう日頃から上司・部下のコミュニケーションを意識的に取ることや、他課職員との意見交換についてもICTを積極的に活用するなどの取組により改善を図る。「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」においては、星2つを維持する結果となったことから、これまでの取組を継続し、接遇マナー向上をめざす。

プロセス (過程) 指標

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

6件：未達成

内部統制員である課長等が、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。

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：70%以上

87.1%：達成

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

未測定

「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

☆☆：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

82.5%：未達成

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

82.1%：未達成

取組項目	国民健康保険料の収納率向上
概 要	・ 日常の収納対策の強化 ・ 滞納整理の推進
取組内容	【日常の収納対策の強化】 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。 【滞納整理の推進】 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
取組実績	R 2 年度収納率 現年賦課分（3月末）＝85.86％ 滞納繰越分（3月末）＝19.81％ （参考）H31年度収納率 現年賦課分（3月末）＝84.51％ 滞納繰越分（3月末）＝22.63％
自己評価結果	未達成
課題と改善策	現年賦課分について、前年と比較して収納率が1.35％上がっており、新規世帯への口座振替勧奨・失業減免の適用に加え、新減免制度適用により賦課額が下がったためと思われる。しかしながら、滞納繰越分の収納率が2.82％下がっており、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による事業不振等の影響と推察される。 今後は、減免制度の説明や現年度納付勧奨にくわえ、滞納整理についても目標達成をめざし、早期の未収対策、引き続き財産調査、差押予告、差押等の滞納整理を徹底する。