

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… 1 p
- (2) にぎわいのある元気なまち …2p

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) 妊娠期から子育て期まで切れ目のない支援を受けることができ、東淀川区版ネウボラの体制が充実しているまち… 3 p
- (2) こどもと子育て家庭が、地域の人々と交流し社会全体で支える総合支援体制が構築されているまち… 4 p
- (3) こども・青少年が自立して「生きる力」を身に付けるために取り組むまち… 5 p

3. 福祉と健康にみんなで取り組むまち



- (1) 住み慣れた地域や家庭で、安心して暮らし続けることのできるまち… 6 p
- (2) 「地域力」を活かした安心・安全な支え合いのまち… 7 p
- (3) 困りごとを受け止めるつながりがあるまち… 8 p
- (4) いきいきと暮らす健康づくりに取り組むまち… 9 p

4. 安全・安心のまち



- (1) 防災意識が高いまち… 10 p
- (2) 防犯意識が高いまち… 11 p
- (3) 交通安全への意識が高いまち… 12 p

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… 13 p
- (2) 伝えて、行動につなげる情報発信力の強化… 14 p
- (3) 快適・迅速・確実な窓口サービス… 15 p
- (4) 区民の役に立つ区役所を担う職員づくり… 16 p

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

単年度
目標

めざす状態

新しい生活様式を取り入れながら、幅広い世代が気軽に集う機会・場所があり、住民が主体となって地域課題の解決を目指す取組が継続されている状態

アウトカム指標

地域活動協議会の構成団体が、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8年度までに90%以上

戦略

地域住民に対し、地域活動協議会活動をはじめとした、多様な地域活動への参画を促すために必要な情報の提供・発信を積極的に行い、コミュニティビジネスの活用に向けた支援を行うとともに、新たな担い手の発掘・気軽に人が集える居場所づくり等への支援を通して、地域活動協議会による自律した地域運営と、多様な主体による、各地域での活動の活性化をめざす。

1-1-1

地域活動協議会を中心とした地域活動への支援

【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
- ・ インターネット活用への支援を充実
- ・ 区ホームページ等を活用した地域活動に役立つ情報等の発信
- ・ 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
- ・ 転入者パックに封入するくらしの便利帳、広報紙、ホームページSNS、庁内スペース等を活用した広報

- ①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：前年度実績以上
- ②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：前年度実績以上
- ③区民アンケートで「地域活動協議会を知っている」と回答する人の割合：前年度実績以上

めざす成果及び戦略

めざす状態

区全体のにぎわいや魅力発掘・向上のため、区内外の人の交流が促進され、多様な主体が連携できている状態

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」と回答する人の割合：令和8年度末までに50%以上
- ・区西部地域8地域のアクションプランを作成しPDCAサイクルを実施
- ・新大阪駅東口のまちづくりビジョンに基づく土地活用を2件以上実施

戦略

ICTを積極的に活用し、オンライン、リアルでつながる場を効果的に設定し、地域・企業・大学等が連携し、まちの魅力を発見、創造、発信し区内外の人の交流を促進する。

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、地域における多様な主体と連携・協議しながら進める。

地域の活性化、賑わいの創出の拠点となる施設の整備について、区内の未利用地等を活用し、民間活力を最大限に活かした手法を検討する。

具体的取組

1-2-1
新たな担い手の発掘支援と地域・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
区民による西部地域まちづくり

取組内容

- ・区民まつり
- ・東淀川みらいEXPO
- ・東淀川魅力発見プロジェクト
- ・BCP策定推進
- ・大学連携

- ・「まちづくり構想」に基づき、ワークショップ等の開催や地域課題解決に向けたアクションプランの作成を支援する。
- ・新大阪駅東口の本市未利用地の処分方針を検討する。

プロセス（過程）指標

単年度
目標

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」と回答する人の割合：87.8%（令和3年度指標）または前年度実績以上

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

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

めざす状態

東淀川区版ネウボラが広く定着し、安心してこどもを生き喜びを感じながら子育てができるように妊娠期から子育て期まで切れ目のない支援が整備されている。

アウトカム指標

- ・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と答えた割合100%
- ・希望するすべてのこどもが必要な健診を受けることができ、母子保健事業が活用できる情報を受け取ることができた割合100%

戦略

サービスが必要なこどもや養育者に対して、きめ細かいフォロー体制を整備し、母子保健事業の活用や地域担当保健師のアウトリーチ・電話相談等でそれぞれのニーズに応じた必要な支援が切れ目なく受けられる体制を構築する。

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ない施策の推進

①助産師による専門的相談事業

支援が必要な家庭に定期的に助産師を派遣して伴走支援を行う。

「専門的家庭訪問支援事業」（3か月児健康診査まで）を、区独自に1歳まで延長。（対象者に毎月訪問）

3か月児健康診査時に授乳等の相談支援（24回）

②4歳児訪問事業

当区に居住する全ての4歳児を対象に、保健師等による健康教育や子育て相談、絵本配付を行う。

③子育てに活かせる知識・情報発信

子育て情報マップ、子育て情報紙の作成及び区内の子育て情報をホームページ等で随時発信する。
地域子育てサロン等へ子育てに関する出前講座等を行う。

単年度
目標

①-1 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

①-2 助産師への相談利用者の満足度：90%以上

②住民票等により把握している全4歳児等の対象児童の現認率（絵本の配布）：100%

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

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

めざす状態

地域全体がこどもや青少年の健全育成に高い意識を持ち、こどもたちが地域の人々のつながりの中で支えられるよう、啓発活動や巡視や見守り活動を行い、関係機関が連携して支援を行う体制ができている。

すべてのこどもたちが安全・安心な環境で育ち、社会の一員として自立できるよう、こどもや青少年、子育て家庭が抱えるさまざまな不安や課題に柔軟かつ着実に解決を図るために必要な情報と仕組みが確立している。

2-2-1
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。

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：80%以上

②全対象児童に対するスクリーニング達成の割合100%

アウトカム指標

支援を必要とするこどもたちや子育て家庭を適切な関係機関につなげられた割合：100%

2-2-2
子育て世帯を含む地域住民の交流促進

①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」により、学校・地域・保護者・行政が連携した地域ぐるみの子育て・教育活動の充実をめざす。

②青少年育成推進事業

区内各関係団体等が一丸となり、こども、青少年の健全育成に資する取組を支援し地域の意識向上を図る。
青少年健全育成に係る大会等を実施し、青少年にも健全育成活動への関心を持ってもらい、健全育成及び非行防止につなげる。

①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」と回答する人の割合：40%以上

②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

戦略

こどもたちを健やかにはぐくみ、子育て家庭を支えるため、地域のつながりを一層強め、家庭や学校をはじめ、地域や企業など、社会総がかりでの取組を推進する。

ICTを活用した情報発信の拡大に取り組む。

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

単年度
目標

めざす状態

心身ともに健全な成長を促進する取組、自尊感情を向上させ、全てのこどもが「生きる力」を身に付けることができる仕組みが整っている。

次世代を担うこどもが、夢や希望をもって未来を切り拓き、いきいきと自立して生きることができる力をはぐくむ環境が整っている。

2-3-1

「生きる力」の獲得、
「自尊感情」の向上のための
施策の推進

①学校の実情に応じた教育支援事業

自尊感情と人権意識の向上など、各学校が学校の課題に応じて教育支援を行う。

- ・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

②民間事業者を活用した課外学習事業

中学生の学力の向上、学習習慣の定着のため民間事業者を活用して、区内中学校で課外学習を実施する。

①本事業が役立ったと回答した学校の割合：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

アウトカム指標

すべてのこどもが「生きる力」をはぐくむための子育て・教育環境が整っていると感じる区民の割合：令和8年度末までに50%以上

戦略

こどもが「生きる力」を身につけるために大切な自尊感情を醸成し、確かな学力、健やかな体の育成に向けて、教育環境や読書環境（ポストコロナ対策含む）の充実を図るとともに、心身ともに健全な成長を促進する取組などの施策を推進する。

2-3-2

分権型教育の推進

①区教育会議、区教育行政連絡会

区内の教育やこどものための施策・事業について、立案段階から意見を把握し、適宜これを反映させる。

地域や学校協議会からの意見・ニーズに応じた教育施策・事業の実現をめざす。

②学校協議会への補佐

区内各小・中学校で設置されている学校協議会の運営状況を把握し、運営補助や情報提供などの支援を行う。

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の対象委員の割合：80%以上

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

単年度
目標

めざす状態

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環境の整備。

アウトカム指標

全ての地域の地域福祉コーディネーターに、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：令和8年度末まで毎年度90%以上維持

戦略

東淀川区社会福祉協議会と連携し、すべての地域に地域福祉コーディネーターを配置するとともにスキルアップの取組を継続して行い、身近で相談でき、解決につながるような仕組みを構築する。また、地域住民の地域福祉の意識の醸成を図り、区民一人ひとりが地域の課題を「我が事」として意識していくような働きかけを行っていく。

3-1-1

地域における福祉コミュニティづくり支援

- ・区役所と区社協が連携して、地域福祉コーディネーターが未配置の地域に対して積極的に働きかけを行う。
- ・「地域福祉コーディネーター連絡会」を開催し、地域福祉コーディネーターの資質の向上に努める。
- ・各地域での地域福祉コーディネーターの認知度を上げるため、各種団体の会議等に参加する。

- ①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：90%以上
- ②区民アンケートで「地域福祉コーディネーターを知っている」と回答する人の割合：令和3年度実績以上

めざす成果及び戦略

めざす状態

地域力構築に寄与するツールの1つである地域別の保健福祉計画が区内17地域全地域で策定され、必要に応じて更新されている状態。

アウトカム指標

- ・区内17地域全地域で地域保健福祉計画が策定され、計画に基づいた活動が実施されている状態。
- ・区内17地域全地域で実情に応じて計画の見直しが行われ、更新されている状態。

戦略

区社協と連携して地域別の保健福祉計画の策定を支援する。策定の過程で、地域住民をはじめ地域の関係機関が各取組を連携させることで、課題発見や相談支援、関係機関への連絡調整、支援のあり方の検討など、よりよい地域づくりのための仕組みを構築する。

具体的取組

3-2-1

地域別の保健福祉計画につながる地域アセスメントの実施について

取組内容

・地域福祉コーディネーターが、地域や区社協と連携して、地域別の保健福祉計画を策定する際の基礎資料（地域の課題や強み等）についてアセスメントを行う。

・地域別の保健福祉計画の新規策定及び更新について区社協と共に支援する。

プロセス（過程）指標

単年度
目標

- 
- ①全地域でアセスメントを実施している状態
 - ②新たに3地域以上で地域別保健福祉計画の策定に向けた活動が実施されている状態

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

めざす状態

高齢者や障がい者をはじめ、様々な困りごとを抱えた人たちが地域から孤立せず、身近なところで気軽に相談できる仕組みが構築されている。
困りごとを丸ごと受け止める体制の構築を行い、制度の狭間にある人や支援につなぐにくい生活課題を抱えた人の早期発見と支援を行う仕組みが構築されている。

アウトカム指標

- ・「困サポやつながる場の活用により、支援者間で顔の見える関係ができており、支援がしやすくなった」と答える支援関係者の割合：令和8年度末までに90%以上
- ・区民アンケートで「区役所の各窓口で様々な困りごとを相談できることを知っている」と回答する人の割合：令和8年度末までに60%以上

戦略

相談に幅広く対応できるよう包括的な相談窓口体制を構築する。あわせて相談を受け止め、対応する力を向上させるために、相談に関わる人の対応力の強化を図る。また、相談窓口の認知度向上を図る。

3-3-1

解消 生活困窮者の自立支援と貧困連鎖の

①生活困窮者の自立支援

生活困窮者の早期把握と自立のため、「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」を開催し、区役所内外の関係部署と連携を進める。

②ひがよどなごみ勉強会

生活困窮状態にある世帯の中高生を対象に居場所を提供。学習支援等を行い、希望高校への進学につなげ、高校中退を防止して貧困の連鎖を解消する。

3-3-2

充実 総合的な相談支援体制の

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）」を開催するとともに、有効な連携につなげるためのしくみづくりを行う。

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：80%以上

②参加した中高生が「勉強会」を居場所として必要と感じる割合：70%以上

地域福祉コーディネーターなどの地域支援者が「総合的な支援調整の場（つながる場）」を知っている割合：60%以上

めざす成果及び戦略

めざす状態

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組が実行されている。

アウトカム指標

- ・区民アンケートで「健康のために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」と回答する人の割合：85%以上
- ・「いきいき百歳体操」または「わくわく！いきいき百歳体操」の実施会場数および実施者数：令和8年度末までに60箇所以上・1500人以上

戦略

- ・高齢者層に対しては、いきいき百歳体操の拠点を開拓し、継続して活動できる場を支援する。また、その場を活用し認知症予防やフレイル予防など新たな取組を加える。
- ・乳幼児健診の保護者など若年層に対する啓発活動。
- ・特定健診・がん検診の受診率向上にかかる取組。
- ・感染症まん延時などイベント等の開催が困難な場合の活動方法を確立する。

具体的取組

3-4-1

いつまでもいきいきと自分らしく過ごすための健康寿命延伸への取組

3-4-2

高齢者等の在宅医療・介護連携の推進

取組内容

- ・検診受診勧奨（乳幼児健診対象の保護者への啓発）
- ・がん検診の受診啓発の実施
- ・検診受診機会の拡大
- ・受動喫煙や禁煙指導の啓発活動
- ・ウォーキングイベントに区長が参加し、健康増進行動への機運を高める。
- ・介護予防活動（「いきいき百歳体操」等の介護予防等）
- ・百歳体操の開催場所を新たに開拓
- ・百歳体操に加えて、認知症、閉じこもり予防となる内容を30分ほど行う場に再構築し実施

- ・医療、介護、地域、行政等の関係各所による在宅医療・介護連携推進会議及び、実務者会議を開催し情報共有等を行う
- ・区役所内で実施する事業・行事の中で在宅医療等のリーフレットの配布等により、周知啓発を実施
- ・関係職種の研修、市民に対する学習会・講演会等を実施
- ・地域との関係を活かして、様々な機会を利用し在宅医療等について啓発を実施

プロセス（過程）指標

- ①健康診断（がん検診等）
区民アンケートで「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」と回答する人の割合：30%以上
- ②いきいき百歳体操・いきいき百歳体操の場：51会場
・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：22会場

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%以上

めざす成果及び戦略

めざす状態

- ・各家庭で十分な備えができている状態
- ・住民が災害種別ごとの適切な避難行動をとれる状態
- ・地域が主体となって避難所開設運営ができる状態
- ・感染症蔓延下であっても安心して避難できる状態
- ・行政と地域が相互連携できる状態
- ・災害時に、要配慮者が安心して避難できる状態
- ・災害時に、行政と福祉施設、医療関係機関が相互連携できる状態

アウトカム指標

17地域で実施する防災訓練や学習会を行うなかで、令和3年度と比べて新たな人材や繋がりが増えたと感じる地域の割合：令和8年度末までに15地域/17地域

戦略

地震や風水害等あらゆる災害を想定し各家庭で十分な備えを促すことや、適切な避難行動がとれるよう継続して啓発に努めるとともに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。

ICT技術の平常時からの利活用と、その延長線上に災害時にも利用できるよう取り組む。

具体的取組

4-1-1

自助・共助による防災・減災力の向上

取組内容

- ・ニーズや時期に適した防災に関する情報発信（区HP、SNS、広報紙）
- ・HPやSNSを積極的に活用した地域の防災の取組に関する情報発信（HPにカテゴリーごとに紹介を含む）
- ・地域特性に応じた避難所開設・運営体制の構築（隣接地域で合同学習会実施を含む）
- ・地域主体の避難所開設・運営訓練等の実施支援
- ・新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会の開催（3回）
災害時の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）

4-1-2

福祉・医療分野との連携

- ・福祉避難所や区医師会等を含めた防災訓練の実施（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）

プロセス（過程）指標

単年度目標

区内イベント参加者及び区民アンケートで「災害時のため3日分以上の食品と飲料水を備えている」と回答する人の割合：（食品52%、飲料水62.5%）…元年度比3%増

福祉施設と医療関係機関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）

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組が進められ、みんなが安心して暮らせる状態

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組が進められている」と回答する人の割合：令和8年度末までに令和3年度実績より1割以上増加させる。

戦略

- ・防犯カメラの設置や特殊詐欺被害防止対策など防犯対策の推進
- ・地域へ十分な犯罪情報の提供と地域住民の防犯意識の向上により、青色パトロール活動やこどもの見守り活動等、地域が主体となった警察・行政等が連携した防犯活動の促進

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

4-2-1

地域安全防犯対策

- ・犯罪抑止のため懸念箇所へ区防犯カメラを設置及び維持管理、運用
- ・自転車盗被害の発生状況を分析し、ツーロック促進の啓発活動を実施
- ・青色防犯パトロール活動の地域間連携による効果的な活動を促進
- ・犯罪発生時間帯等発生状況の分析を行いより効果的な夜間青色防犯パトロールの実施
- ・各犯罪防止の効果的な啓発ポスターなどを作成し、スーパー等の商業施設や各地域集会所等へ設置するとともに、SNS等を利用した広報活動の強化

区民アンケートで「青色防犯パトロール活動等により地域住民の防犯意識が向上している」と回答する人の割合：49.4%以上

4-2-2

重点犯罪の抑止

- ・子どもや女性をねらった犯罪や事案防止、防犯意識の向上を目的とした防犯教室・啓発活動の実施
- ・地域や警察、企業等と連携した、街頭における犯罪防止の啓発活動を実施
- ・警察等と連携し、特殊詐欺被害防止や消費者保護を目的として、高齢者を対象に犯罪発生状況や手口等に応じた講習会や自己防衛対策向上の啓発活動を実施（防犯機能付電話機実機デモの警察への要請、高齢者が集まる場所で実施する講習会等への参加者以外の方への啓発対象の拡大を含む）

- ・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

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状態

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組が進められている」と回答する人の割合：令和8年度末までに令和3年度実績より1割以上増加させる。

戦略

- ・警察等と連携し、交通ルールの順守や交通・駐輪マナーの啓発・指導の徹底、通学路の安全点検
- ・地域住民が交通安全を自分自身や地域の課題として日常に取り組めるように、地域が主体となった警察や行政と連携した交通安全運動の普及啓発活動の促進

具体的取組

4-3-1

自転車ルール・マナーの啓発

- ・地域や学校、PTA等が主体となり、区民の交通安全、自転車利用のルール・マナー向上を目的とした安全教室を実施するための支援
- ・各地域のニーズに合わせた、高齢者・保護者・子どもに対する自転車ルール（夜間のライト点灯など）の普及啓発活動の実施
- ・放置自転車の多い駅周辺に自転車利用適正化指導員を配置
- ・自転車マナーアップ強化月間中、地域や警察、企業等と連携して、自転車利用適正化を目的にした普及啓発活動を実施
- ・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

4-3-2

交通安全運動の推進

- ・地域や警察、企業等と連携した春・秋の交通安全運動の実施（17地域）
- ・各交通事故防止運動期間中、チラシやポスター配架等の実施及びSNSを活用した広報啓発活動の実施

取組内容

プロセス（過程）指標

単年度目標

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」と回答する人の割合：38.6%以上

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」と回答する人の割合：80%以上

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

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」と回答する人の割合：令和8年度末までに50%以上

戦略

区政会議において、会議資料やフィードバック内容の充実を図ることで、委員の知識・理解を深め、新しい生活様式を取り入れた効果的・効率的な区政会議の運営を行い、委員意見等を区政に反映し、地域特性に応じた施策を推進し、また、ICTを活用し、区政会議の場以外でも区政会議委員が区政に関する意見を区役所に伝える仕組みを構築する。区民からいただいた「市民の声」について、迅速確実に回答のうえ、適切に事務改善につなげていく。身近な総合窓口として市政・区政全般に対する区民のご意見を受け止め、関係部署と連携してその解決に取り組む。市民から寄せられた意見についてSNS等で対応状況を掲載していくなど、区民に対し区役所の取組を広報していく。

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

効果的な区政会議を運営する。

- ・区政会議本会開催（3回）
- ・各分野に関する専門部会を設けて部会別の会議・学習会を適宜開催
- ・学習会等をWEB会議でも開催。
- ・委員アンケート等を実施し会議運営の改善を図る。（年1回以上）
- ・論点が絞られたわかりやすい資料を作成する。
- ・意見への対応状況を区政会議において委員へフィードバック。
- ・区政会議の場でのやりとりを含めた区の対応をホームページで公表。

- ・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

- ・区民からいただいた「市民の声」について、迅速確実に回答のうえ、適切に事務改善につなげていく。
- ・身近な総合窓口として市政・区政全般に対する区民のご意見を受け止め、関係部署と連携してその解決に取り組む。
- ・それらの取組結果について、積極的に広報を行っていく。

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」と回答する人の割合：70%以上

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、何らかの行動につながる状態。

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・イベント等）に関する情報が伝えられていると感じる」と回答する人の割合：令和8年度末までに40%以上
- ・広報紙の配付部数及びSNSフォロワー数Twitter、LINE、Facebook、Youtube合計50,000以上

戦略

市民の声や区に寄せられた意見をもとに、区民が必要としている情報を抽出し、区民に行動を喚起する形で広報することにより、区民が問い合わせせずとも情報を手に入る環境を構築する。

SNSによる発信力を強化し、フォロワーを増やすことにより、SNSを起点とした口コミによる情報伝達を強化。広報紙の配架場所を新規開拓し、区民が日常生活の中で広報紙を手に取りうる機会を創出する。

アナログ、デジタルを問わず、マスコットキャラクターや住みます芸人を含め広報媒体をフル活用し、区民への広報を強化していく。

広報紙とSNSをつなぐ広報を行うことにより、普段広報紙を手にとらない層へ広報紙をPRしていく。

具体的取組

5-2-1

区民が必要とする情報発信の強化

取組内容

- ・広報紙やビラ等作成にあたっては、問合せの多い情報やHPのアクセス状況等、広聴及び過去の広報の分析を行い、改善につなげていく。
- ・広報紙、HP、SNS、広報板等で情報発信を行う。
- ・HPにおいて、情報の更新状況が一目で確認できるよう、表現や更新方法を工夫する。
- ・HP、SNSでは即時性に富む情報提供を行い、災害時にはSNSの情報発信の優位性が高まることから、平時から、ユーザー数が多く、緊急情報をプッシュ通知で伝達できるLINE及びユーザー間での情報拡散力が高いTwitterを中心に、SNSフォロワーの募集及び積極投稿を行う。

5-2-2

行動につなげる情報発信力の強化

- ・イベントや自助・共助についての広報を行う際には、行動を喚起することを意識して表現や広報手法の工夫に取り組む。
- ・広報紙において取材による記事を充実させるとともに、その内容をHP等でも活用する。
- ・広報シートの内容精査により、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に取り組む。

プロセス（過程）指標

単年度目標

令和4年度末のSNSフォロワー等数：前年度末比700名増

区民アンケートで「区役所の広報を見て、新たな発見や気づきがあったり、SNSの拡散等の手段を用いて誰かに情報を伝えたり、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」と回答する人の割合：30%以上

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

単年度
目標

めざす状態

- ・マイナンバーカードの普及によりコンビニ交付が定着することで、窓口の混雑が緩和される。
- ・スマート申請が構築・導入されることで、窓口での手続きが簡素化され待ち時間の短縮が図られている。
- ・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迅速・確実に達成できている。
- ・広聴を広報につなげ、問い合わせを削減することにより、窓口での対応時間を削減し、快適・迅速・確実な窓口サービスを行う

5-3-1

心地よい窓口サービスの
提供や利便性の向上

- ・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
- ・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
- ・Twitterによる他拠点案内の発信
- ・スマート申請について、手続き判定ナビのリリースを行う。また届出等の受付の導入に向け引き続き検討を行う。

コンビニ交付件数
を前年度比30%増

アウトカム指標

- ・マイナンバーカードの交付件数の増（年間10,000件の増）を行い、コンビニ交付の件数の増（証明書発行件数の30%以上）を図る。
- ・委託事業者による市民満足度アンケートで「良い」「やや良い」と回答した来庁者の割合：90%以上

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）
- ・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
- ・総合案内窓口におくやみコーナーを設置

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

戦略

- ・マイナンバーカードの交付増加によりコンビニ交付利用を促進し、来庁者の減を図る。
- ・スマート申請の導入及び普及により窓口での手続きが簡素化され待ち時間の短縮を図る。

めざす成果及び戦略

具体的取組

取組内容

プロセス（過程）指標

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8年度末まで毎年度90%以上を維持する。

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

- ・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 1回
- ・事故防止強化月間の取組 1回
- ・職員アンケートの実施
- ・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等を行う。

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

- ・接遇マナーアップ研修（新規採用者、転入者）1回
- ・職員人材開発センターや区役所で実施の研修に参加
- ・組織目標の共有及びそれぞれの職階の役割の明確化

- ・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：75%以上

- ・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