

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り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**70%以上**

区政会議での
意見を反映

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

生活困窮者の自立支援と
貧困連鎖の解消

6,505千円

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。



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**

3-3-2

総合的な相談支援体制の
充実

一円

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。



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：令和8年度末までに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拡充し、継続して活動できる場を支援する。また、その場を活用して認知症予防やフレイル予防など新たな取組を加えていく。
- ・特定健診・がん検診の受診率向上にかかる取組等、健康づくりに関する啓発活動を推進する。

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

60千円

- ・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

一円

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講演会等の参加者の割合：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

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

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

- ・地震や風水害等の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。
- ・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。
- ・スマートフォンの普及に伴い、災害時のコミュニケーションツールとして、SNSや今後導入する大阪市防災情報システムの活用を推進する。

4-1-1

自助・共助による防災・減災力の向上

- ・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）

4,449千円

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）

4-1-1を含む

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

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

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。

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

- ・警察等と連携し、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を推進する。
- ・地域への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、青色防犯パトロール活動や子どもの見守り活動等、警察・行政等が連携し、地域が主体となった防犯活動を促進する。

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

8,386千円

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）

4-2-1に含む

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

- ・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。

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、通学路の安全点検を実施し、交通ルールの順守や交通・駐輪マナーの啓発・指導を徹底する。
- ・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的に取り組めるように、警察・行政等が連携し、地域が主体となった交通安全運動の普及啓発活動を促進する。

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

6,424千円

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

4-3-1に含む

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

- ・ICTの活用、会議資料やフィードバック内容の充実を図ることで、効果的・効率的な区政会議の運営を行い、委員の知識・理解を深め、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する。
- ・区民からの様々な意見を受け止め、関係部署と連携し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。

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

309千円

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

1,130千円

- ・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

具体的取組

取組内容

プロセス(過程)指標

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。

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：令和8年度末までにTwitter、LINE、Facebook、Youtube合計50,000以上

戦略

SNSを中心にアナログ、デジタルを問わずあらゆる広報媒体をフル活用し、区民への広報を強化していくことにより、区民が問い合わせせずとも情報を入手できる環境を構築する。

5-2-1

区民が必要とする情報発信の強化

- ・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。

18,320千円

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。

一円

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

めざす状態

- ・窓口での混雑緩和及び窓口での手続きの簡素化が図られている。
- ・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

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、令和8年度末までに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：令和8年度末まで毎年度90%以上を維持する。

5-3-2

民間活力・ICTを活用した窓口サービスの向上

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。

- ・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、必要な手続きを判定する手続き判定ナビ（転入）のリリースを行う。また、届出の受付の導入に向け引き続き検討を行う。

673千円

コンビニ交付件数を前年度比30%増

単年度目標

- ・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

131,228千円

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

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。
- ・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

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

—円

- ・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。

288千円

- ・接遇マナーアップ研修（新規採用者、転入者）1回
- ・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