令和3年度東淀川区運営方針自己評価【概要版】

令和４年６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

詳細はこちら
（区HP）

5つの経営課題

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れるまち…4p
（２）すべてのこどもが「生きる力」を身につける「子育ち」、「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）	具体的取組	取組実績	プロセス（過程）指標	自己評価結果
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）79.9%** **順調でない**	1-1-1 地域活動協議会を中心とした**地域活動への支援**	・地域活動協議会連絡会議による組織運営情報共有（オンライン併用・３回） ・区広報紙（６月号）への地域づくりアドバイザー記事等の掲載 ・地域づくりアドバイザーによる地域へのサポート ・中学生以上の住民を対象とした「10年後の地域につなげるインターネットアンケート」実施 ・東淀川区まちづくりフォーラム開催（３月） ・大阪経済大学との連携によるフレイル予防講座・相談会 ・区役所１階スペースでの地域活動協議会PR ・区HPやFacebook等による情報発信	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：69.1%以上	**69.5%：達成**
			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：47.0%以上	**58.8%：達成**
			地域活動協議会を知っている区民の割合：49.4%以上	**48.0%：未達成**

ICTも積極的に活用し、より一層の認知度向上につなげる取組を進める。

【めざす成果及び戦略1-2　にぎわいのある元気なまち】

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
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）24.8% **順調でない**	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**	・「コロナに負けるな！」をテーマにした地域活動応援動画作製 ・東淀川みらいEXPO開催（１回） ・東淀川魅力発見プロジェクト実施（定例会議：11回、まち歩き：１回） ・「東淀川エール飯」プロジェクトの継続実施 ・BCP学びの場開催（１回） ・区内２大学との継続した連携	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	**74.8%：未達成** ・これまでの紙ベースでの取組に加えICTを積極的に活用し、オンライン・リアルにつながる場を効果的に設定 ・各主体が連携して、魅力を発見、発信などを行うことにより、地域力の向上とにぎわいのある元気なまちをめざす。
	区民による**西部地域まちづくり**	・西部地域バリアフリーまちづくり協議会を１回開催 ・まちづくり構想部会を５回開催（内１回書面開催） ・新大阪駅東口まちづくり部会を２回開催し、【新大阪駅東口まちづくりの考え方】～まちづくりビジョン検討案～をとりまとめた ・SNSによるまちづくり情報を発信（バリアフリーマップの作成）	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	**54.5%：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」の策定を促す ・部会員を通じて各地域活動協議会へ活動状況の報告会を実施する ・関係機関と連携して、協議会（部会）で随時、まちづくりに関する情報を提供する ・各部会によるSNSやオンライン会議等の活用を促進する

【めざす成果及び戦略2-1　こどもとおとながお互いに元気になれるまち】

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
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度末までに70% **➡（実績）68.1%（子育て世帯）／36.3%(子育て世帯以外も含む** **順調でない**	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	①こどもみのりサポートネット推進員等が区内保育施設等を訪問し、子育て・教育に関する情報提供を行った回数：380回 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30件217回 ②－２《専門相談》124名　24回実施 ③子育てサロン向け出前講座：3回 GoGoみのりちゃんおでかけカレンダーHP掲載：６回発信 子育て情報マップ：１回発行	①こどもみのりサポートネット推進員等が区内保育施設等を訪問し、子育て・教育に関する情報提供を行った回数：370回以上	**380回：達成**
			②-1　対象者アンケートで「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	**①100%：達成** **②99.1%：達成**
			③区民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回答する区民の割合：25%以上	**29.4%：達成**
	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	①こどもサポートネットスクリーニング会議Ⅱ実施　小学校31回、中学校27回 ②こどもみのりサポートネットスクリーニング会議実施　保育所全69カ所中29カ所のべ42回実施	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：80.0%以上	**83.0%：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：80.0%以上	**87.0%：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「子育ち」、「共育」 のまち】

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
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年度末までに50％ **➡（実績）37.0％（子育て世帯）／25.1％（子育て世帯以外も含む）** **順調でない**	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	①-1　ゲストティーチャー派遣事業（いのちと性：28回実施、情報モラル：32回実施） ①-2　鑑賞教育事業：26回実施 ①-3 プログラミング教育支援事業：５回実施 ②民間事業者を活用した課外学習事業：中学校５校で実施（R２～：瑞光中学校・柴島中学校・中島中学校 R３～：新東淀中学校・淡路中学校） ③絵本読み聞かせ講座：１回 絵本読み聞かせ講座（オンライン）6回 東淀川えほんまつりWeek：１回(2/14～2/18) 寄贈絵本(絵本バンク)利用者延べ数：5,069人	①本事業が役立ったと回答した学校の割合：70％以上	**100％：達成**
			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	**77.0％：達成**
			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	**きっかけになると思う 91.0％：達成 触れ合う時間増 81.0％：達成**
	2-2-2 **地域住民の交流促進**（子育て世帯を含む）	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、区ＰＴＡ協議会共催の高校等進学説明会、青少年育成推進会議役員会等、中学生絵画写真コンクール、中学校音楽フェスティバル、中学生食パンデコグランプリ、ユース・ダンスフェスティバル 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	**未測定**
			新型コロナウイルス等の状況を踏まえ、学校や関係団体とも調整を行いながら事業実施や啓発活動を実施する	
			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	**42.9％：達成**
	2-2-3 **分権型教育**の推進	①区教育会議２回実施、区教育行政連絡会３回実施 ②新型コロナウイルス感染症対策で、ほとんどの学校協議会が書面での開催となったため、学校協議会や委員の役割の中で重要なポイント等を分かりやすくした説明・情報提供資料を対象委員に送付し、理解の促進を図った。	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	**75.0％：未達成**
			新型コロナウイルス等の状況を踏まえ、区教育会議や区教育行政連絡会で地域や学校現場の意見・ニーズを把握し検討していく	
			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	**100％：達成**

【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）	具体的取組	取組実績	プロセス（過程）指標	自己評価結果
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と回答する区民の割合が75.0％以上 ➡（実績）75.8％ 順調	3-1-1 地域における福祉コミュニティづくり支援	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連携し、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４年３月現在16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質の向上をめざすとともに連携強化を図るため、隔月で連絡会を実施している。	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90％以上	100％：達成
	3-1-2 複合課題世帯への支援	・つながる場の開催：４回 ・つながる場でアンケートを実施し、世帯概要等の様式を改善。 ・職員研修：５回、研修内容の動画化 ・地域福祉コーディネーターや民生委員･児童委員を対象に、つながる場のちらしを作成し、困りごとを抱える世帯への気づき、関係機関へのつなぎについて協力を依頼。 ・ワクチン会場でつなげるリーフレットの動画を放映。	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：60.0％以上	83.6％：達成
	3-1-3 生活困窮者の自立支援と貧困連鎖の解消	①-1 東淀川区生活困窮者サポートネット連絡会を２回開催 ・第14回困サポ兼支援全体会議（R3.9.9オンライン、10月末まで動画配信)･･･視聴数286回 ・第15回困サポ兼総合的な相談支援体制の充実事業研修会（R4.3.2オンライン、４月末まで動画配信）･･･視聴数275回(3/30時点) ①-2 支援全体会議を２回開催(8/5,9/9)（うち1回は第14回困サポを兼ねる） ②　東淀川区中学生勉強会事業･･･合同イベント３回･他85回（２会場)実施	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	87.2％：達成
			②参加した中学生等が「中学生勉強会」を居場所として必要と感じる割合：70％以上	90.5％：達成

【めざす成果及び戦略3-2　いきいきと暮らす健康づくりに取り組むまち】

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
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と回答する区民の割合：令和５年度末までに83%以上➡（実績）80.0% **順調でない**	3-2-1 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**への取り組み	・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 ・検診受診機会の拡大：女性従事者によるがん検診の実施（レディースデイの設定）、区内小中学校・淡路出張所等での検診の実施、半日で全ての検診が受診できる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（制度を知らない区民への啓発） ・介護予防活動：高齢者の健康維持増進のために、「いきいき百歳体操」等の介護予防、認知症予防活動を通じた社会参加等への支援、サポーターの育成を行う。 ・地域で実施している健康講座にて、リーフレットなどを活用しながらいきいき百歳体操の開催場所を新たに開拓する。さらに、いきいき百歳体操の内容についても、介護予防を目的とした百歳体操30分に加えて、新たなものとして関係機関からのサポートを受けながら、認知症、閉じこもり予防となる内容を30分ほど行う場(「わくわく！いきいき百歳体操」)に再構築し、実施を継続する。	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	**60.1%：達成**
			いきいき百歳体操 ・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	**・いきいき百歳体操の場51会場：達成 ・わくわく！いきいき百歳体操：21会場：未達成**
			新型コロナウイルス感染拡大の状況を踏まえつつ、実施会場運営者と調整を行いながら実施する。	
	3-2-2 高齢者等の**在宅医療・介護連携**の推進	・医療、介護、地域、行政等の各関係職種及び関連団体による在宅医療・介護連携推進会議を開催し、連携に関する情報共有等を行うとともに事業推進のための課題抽出等の検討を行う。 ・関係職種の研修、市民に対する学習会・講演会等を実施	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	**100%：達成**

【めざす成果及び戦略4-1　防災意識が高いまち】

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
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」と回答する区民の割合：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70.7％** **順調でない**	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（区ＨＰやＳＮＳ、広報紙により毎月） ・コロナ禍における地域主体の避難所開設訓練への支援（３地域） ・区役所と地域の災害時連絡体制の強化及び情報発信訓練（１回） ・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一斉帰宅抑制にかかる図上訓練（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	**92.5％：達成**
	4-1-2 **福祉・医療分野との連携**	・福祉避難所との通信訓練（１回） ・区医師会との災害時連絡訓練の実施（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（３地域） ・災害時における福祉支援をテーマにした講演会の実施（２回）	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） 新型コロナウイルス感染症の感染状況を考慮しながら、集合型の総合防災訓練の実施を検討する。	**①アンケート合：未実施 ②避難所開設・運営訓練の実施支援（３地域）：達成**

【めざす成果及び戦略4-2　防犯意識が高いまち】

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
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」と回答する区民の割合：令和3年度末までに41.5%以上➡（**実績）44.0%** **順調でない**	4-2-1 **地域安全防犯対策**	・区設置防犯カメラを新規３台、取替４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に関する調整（５地域） ・夜間の青色防犯パトロールの実施（業務委託）（75回） ・犯罪防止啓発チラシ配架、ポスター掲示（庁舎内、出張所、各地域広報板や駅掲示板に注意喚起ポスター掲示）及び区HPやツイッター(年間約200回)を活用した広報活動の実施	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」と回答する区民の割合：49.4%以上 コロナ禍においても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HPやSNSでの発信やポスター掲示を更に増やすことにより発信力を高める。	**48.8%：未達成**
	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（６回）、ひったくり被害（６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啓発（百歳体操実施時４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（１種類、３種類継続）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（のぼり更新）	①こどもをねらった犯罪の発生件数：前年認知件数（30件）以下 ②特殊詐欺認知件数：前年認知件数（26件）以下 コロナ禍においても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警察と連携してHPやSNSでの発信や、ポスター掲示を更に増やす。 また、啓発物を配布するキャンペーンだけではなく、SNSと連動し啓発動画を見てもらう等、内容を工夫しながら実施する。	**①30件：達成** **②42件：未達成**

【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）	具体的取組	取組実績	プロセス（過程）指標	自己評価結果
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35.2％以上➡（実績）41.0% 順調	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で配信継続（５種類） ・自転車安全運転教室実施（３小学校：３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（４回） ・阪急上新庄駅前周辺（120日）及び淡路駅周辺（120日）適正化指導員の配置（業務委託）	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」と回答する区民の割合：38.6％以上	39.0%：達成
	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、各地域広報板等で実施 ・区ホームページの作成、SNS更新（98回）、広報ひがしよどがわ掲載（２回）等による交通安全やルール・マナーの周知を実施	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	96.5%：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）	具体的取組	取組実績	プロセス（過程）指標	自己評価結果
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）38.6％** **順調でない**	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（動画配信含む）６回、議長会１回、新委員説明会１回　開催。 ・委員改選に伴い、部会を３部会から２部会に変更。	①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 ②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	**①51.7%：未達成** **②86.2%：達成**
	5-1-2 **広聴相談・総合窓口機能の充実**	市民の声区回答分32件について、市のガイドライン14日以内のところ、平均回答日数12.9日であった。 回答に当たっては区民から寄せられる様々な意見に対し、その主訴を的確にとらえ対応した。	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	**73.7%：達成**

日頃から積極的に区政に関する情報提供を行うとともに、学習会を活用し、区の施策事業への理解を深めていただくことで、限られた時間の中でも活発な意見交換ができるようする。
また、新たに区政会議委員から日常的に意見を聴取できる電子掲示板の運用を開始する。
これらを行うことにより効果的な区政会議を運営する。

【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）	具体的取組	取組実績	プロセス（過程）指標	自己評価結果
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）34.8% **順調でない**	5-2-1 区民が必要とする情報発信の強化	・広報紙、ホームページ、SNS、広報板等で情報発信を行った ・新型コロナワクチン情報の積極的な広報 ・地域のイベントで広報紙の特別配付の実施 ・住みます芸人による広報紙宣伝動画を作成しSNSで公開	令和3年度末のSNSフォロワー等数：前年度末比700名増	**9,043名：令和２年度末比1,201名増：達成**
	5-2-2 行動につなげる情報発信力の強化	・広報紙やSNSで発信する際、自分とその周辺にとってのメリットにつながることが分かりやすい表現を用いた広報を行った。	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	**21.0%：未達成**

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。
SNSフォロワー数は着実に増えているが、区民の興味を引く情報発信を継続的に行う事によりフォロワーの更なる増加に努める。

【めざす成果及び戦略5-3　快適・迅速・確実な窓口サービス】

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
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➡**（実績）3.5** **順調**	5-3-1 **心地よい窓口サービス**の提供や**利便性の向上**	・区役所以外の窓口サービスを周知 ・マイナンバーカード取得促進策に合わせ、交付体制強化のため関係部局との連携により円滑な実施に努め、コンビニ交付の利用促進を図った ・個人番号カード来庁予約受付システムの運用 ・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 ・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	コンビニ交付件数：前年度末比50％増	**27,365件（前年度末比54.9％増）：達成**
	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 ・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	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	**97.5％：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）	具体的取組	取組実績	プロセス（過程）指標	自己評価結果
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）92.6％ **順調でない**	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	・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　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するなどの対応を行う。 ・各課において５S活動及び標準化の取組を実施	個人情報事務処理誤り等発生件数：０件	**7件：未達成**
			不適切な事務処理の発生件数：０件	**1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ている職員の割合：70％以上	**87.5％：達成**
	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	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	**3.1点：達成**
			「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**