

課題認識

- ・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必要である
- ・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必要である

主な戦略

様々な困りごと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。あわせて困りごとを受け止め、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

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
R3:82.7%
- ・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70.0%以上
R3:59.4%

具体的取組

【生活困窮者の自立支援と貧困の連鎖の解消（7,224千円）】

- ・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
- ・ひがよどなごみ勉強会（7,224千円）
生活困窮状態にある世帯の小5～高3生等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るとともに高校中退を防止して貧困の連鎖を解消する

【総合的な相談支援体制の充実（-千円）】

- ・複合的な課題を抱えた世帯に対して、分野を超えて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、連携促進に向けた研修会等を実施する

経営課題3-4

いきいきと暮らす健康づくりに取り組むまち

課題認識

- ・東淀川区では男女共に、平均寿命は大阪市平均を上回っているものの、健康寿命は市平均を下回っていることから、健康寿命を延ばす必要がある
- ・高齢者が医療や介護が必要となっても、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることができるよう、地域の関係機関が連携して体制を構築する必要がある

主な戦略

- ・生活習慣病やがんの早期発見・治療のため、特定健診・がん検診の受診率向上にかかる取組を行う
- ・日頃からの健康づくりに関する啓発活動を推進する
- ・いきいき百歳体操の拠点を拡充し、継続活動を支援すると共にその場を活用し認知症やフレイル予防など新たな取組を加える
- ・在宅医療・介護の関係機関が連携し、課題解決に向けた取組を行う

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85.0%以上
R3:80.0%
- ・「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・1,500人以上
R3:51箇所767人

具体的取組

【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（60千円）】

- ・検診実施医療機関でのポスター掲示や、乳幼児健診時の保護者への啓発など、あらゆる機会を通じて特定健診・がん検診の受診勧奨を行う
- ・新たな集団会場を追加するなど、検診受診機会の拡大を図る
- ・受動喫煙の防止や禁煙の啓発活動
- ・ウォーキングイベントに区長が参加するなど、健康増進行動への機運を高める啓発活動実施
- ・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、フレイル予防となる内容を30分ほど行う場を「わくわく！いきいき百歳体操」に再構築し実施

【高齢者等の在宅医療・介護連携の推進（-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、在宅医療・介護サービスの切れ目のない提供体制の構築にかかる課題の抽出と対応策の検討を行う
- ・地域の医療・介護の資源を把握し、情報提供を行う
- ・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
- ・医療・介護関係者の研修を実施すると共に、情報共有や連携を図る
- ・市民に対する学習会・講演会等を実施

課題認識

防災・減災対策に関する知識の啓発等に加え、災害が起こった時のために迅速な初動対応ができるための避難所開設・運営訓練等の実施を支援する必要がある、昨今の感染症がまん延している状況を想定した避難所開設・運営方法を浸透させる必要がある。また、福祉避難所や区医師会等を含めた防災訓練を実施し、福祉・医療分野と連携を強化する必要がある

主な戦略

- ・各家庭で災害に対する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、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
- ・災害時に要援護者に支援が届くよう、平時から地域における見守り活動等と連携し、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や大阪市防災情報システムの活用を推進する

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17地域/17地域

R3:-

具体的取組

【防災力の向上（5,048千円）】

- ・HPやSNSを積極的に活用し、ニーズや時期に適した防災情報や地域の防災の取組等に関する発信を行う
 - ・地域特性に応じた避難所開設・運営体制を構築する
 - ・女性の視点も考慮した地域主体の避難所開設・運営訓練等の実施支援を行う
 - ・新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会の開催、並びに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・運営訓練を行う（800千円）
 - ・地域別保健福祉計画・個別避難計画策定推進サポーターを活用し、「地域別保健福祉計画」、「西部地域アクションプラン」、「個別避難計画」の策定・作成の機運の醸成を支援する
- ※必要に応じてそれぞれの取組にコロナ対策を含める

- ・福祉避難所や区医師会等を含めた防災訓練を実施する
 - ・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を支援する
 - ・災害時における福祉支援をテーマにした講演会を実施する
- ※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

課題認識

子どもや女性及び高齢者をはじめすべての区民を犯罪から守り、街頭犯罪及び特殊詐欺被害の防止に向け、地域や警察、企業等と連携して、効果的な防犯対策に取り組む必要がある

主な戦略

- ・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、青色防犯パトロール活動やこどもの見守り活動等、地域が主体となり、警察・行政等が連携した防犯活動の促進

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
R3:44.0%

具体的取組

【防犯対策（8,999千円）】

- ・犯罪抑止のため懸念箇所へ区防犯カメラ維持管理、運用を行う（4,376千円）
- ・自転車盗被害に効果の高いツーロック促進の啓発活動を実施する
- ・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する
- ・警察と連携し、夜間青色防犯パトロールを実施する（3,017千円）
- ・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を行う（99千円）
- ・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・啓発活動を実施する
- ・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する
- ・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取組及び啓発活動を実施する

課題認識

交通事故件数は増加傾向にあり、そのうち自転車事故の割合も高いため、交通ルールへの順守と交通・駐輪マナーの啓発・指導を、地域や警察、企業と連携して推進する必要がある

主な戦略

- ・警察等と連携し、交通ルールへの順守や交通・駐輪マナーの啓発・指導の徹底、通学路の安全点検の実施
- ・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、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

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
R3:41.0%

具体的取組

【交通安全対策（6,897千円）】

- ・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を行う（50千円）
- ・各地域のニーズに合わせた、高齢者・保護者・こどもに対する自転車ルールの普及啓発活動を実施する（100千円）
- ・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する
- ・HPやSNS等を活用し、法改正に伴うヘルメット着用を含む自転車利用ルール周知・マナー向上の普及啓発を実施する
- ・地域や警察、企業等と連携した春・秋の交通安全運動を実施（17地域）する（113千円）
- ・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を実施する
- ・淡路駅周辺等において、放置自転車対策を推進する（6,634千円）

経営課題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

課題認識

- ・区政運営にあたり、区民ニーズを的確に把握しその内容を反映する必要がある

主な戦略

- ・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

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
R3:38.6%

具体的取組

【区政会議の運営（269千円）】

- ・区政会議本会開催（2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
- ・WEBを含めたハイブリッドな区政会議の定着
- ・電子掲示板で委員からの意見を逐次聴取できる環境の維持・改善
- ・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への対応をホームページで公表
- ・委員出席率（令和3年度74%、令和4年度63%）向上に取り組む

【広聴広報（1,242千円）】

- ・市民の声等に寄せられたご意見について、迅速確実に回答のうえ、適切な事務改善につなげていく（5千円）
- ・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（1,237千円）
- ・事務改善等の取組結果をHPやSNSを活用し広報する

課題認識

- ・広報紙に関し、新聞発行部数減により発行部数減となっている
- ・SNSは、災害時の情報発信の中心となるほか、HPへの導線やクチコミの起点といった点からも重要なツールであるが、SNSフォロワー数は区内世帯数に比べてまだ少なく、伝達力に課題がある

主な戦略

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

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

R3:34.8%

- ・広報紙の配付部数及びSNSフォロワー数：令和8年度末までに合計50,000以上

R3:44,965

具体的取組

【区民が必要とする情報発信の強化（20,025千円）】

- ・広報紙や各種通知の同封ビラ等の作成にあたっては、区民から問い合わせの多い情報やホームページのアクセス状況等、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、ホームページ、SNS、広報板等で情報発信を行う
- ・ホームページにおいて、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
- ・ホームページ、SNSでは即時性に富む情報提供を行っていくとともに、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
- ・広報紙特集記事のテーマ選定に民間事業者のアイデアも活用した魅力ある紙面づくりを行う
- ・あらゆる機会を利用して広報紙の個別配送件数を増やす取組を進めていく

【行動につなげる情報発信力の強化（-千円）】

- ・イベントや自助・共助についての広報を行う際には、単なる告知に留まらず、区民のイベント参加や自助・共助の取組の実行等の行動を喚起することを意識して表現や広報手段の工夫に取り組む
- ・上記取組の一つとして、広報紙において取材による記事を充実させるとともに、その内容をホームページ等でも活用する
- ・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、行動につなげるコンテンツの作成に取り組む

課題認識

年間を通して来庁者が多く、窓口が混雑し、長時間の待ち時間が発生していることから、来庁者の減少に取り組む必要がある

主な戦略

- ・マイナンバーカードの交付の増加と利用を促し、証明書発行のコンビニ交付を促進
- ・ICTを活用した、スマート申請等の導入及び普及による窓口での手続きの簡素化
- ・民間活力をより効果的に活用し、利用者の立場にたった窓口サービスの向上を図る

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
R3:約73,700件 18.9%
- ・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
R3:97.5%

具体的取組

【窓口混雑の緩和（-千円）】

- ・証明書発行のコンビニ利用を促進
- ・待合ロビーでのマイナンバーカード取得促進とコンビニ交付操作手順の動画放映
- ・来庁予約受付システムの積極運用
- ・区役所以外その他拠点窓口（出張所、サービスカウンター、市税事務所等）でのサービスの利用促進
- ・Twitterによる他拠点案内及びマイナンバーカードの交付・利用の促進
- ・スマート申請の利用促進

【窓口業務委託（184,508千円）】

- ・住民情報窓口(123,362千円)、保険年金窓口(46,531千円)、総合案内(1階)(6,640千円)、保健福祉課総合相談窓口(2階)(7,975千円)において窓口業務委託実施

【窓口サービスの向上（302千円）】

- ・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
- ・出生届出者への記念品の贈呈(238千円)
- ・東淀川区オリジナル婚姻届の窓口無料配付(64千円)
- ・待ち状況をWEBで確認できるシステムの活用
- ・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

経営課題5-4

区民の役に立つ区役所を担う職員づくり

課題認識

区役所が「区民の役に立つ」区役所であり、また、地域の要
・まちづくりの拠点としてあるためには、区役所で働く職員一人ひとりが「市民志向」「チャレンジ精神」「プロ意識」を持って業務にあたることが重要である

主な戦略

- ・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って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について、令和8年度末まで毎年度90.0%以上を維持する
R3:92.6%

具体的取組

【職員力の向上（220千円）】

- ・区民から信頼され、区民の信託に応える組織風土をつくるため、コンプライアンス研修や個人情報保護研修等を開催し、職場の内部統制機能を向上させることで、職員のコンプライアンスの自覚と覚悟の徹底、不正を未然に防ぐ職場風土の醸成に取り組む
また、内部統制員である課長等が、全市で起こっている不適切な事態について発生原因や再発防止策等を確認し、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活動や標準化を実践し、適正な業務執行を行うための基盤整備の充実を図る。
- ・区役所に訪れたすべての方に区役所での時間を気持ちよく過ごしてもらえよう、相手に好印象を与える話し方や聞き方を習得し、職場ぐるみで接遇マナーの弱点に気付き改善する組織風土醸成に向けた取組を継続する
- ・上司が組織目標を明確にして部下と共有するとともに、部下の役割を明確にし、OJTによる人材育成や将来の方向性の明示などキャリアプランに役立てる