

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… 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



経営課題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5年度末までに90.0%以上かつ令和8年度末まで毎年度90.0%以上を維持する。
⇒ (実績) **82.2%** (前年度 **79.9%**)

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（オンライン併用・3回）
- ・区広報紙（7月号）へ地域づくりアドバイザー分析による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」結果を掲載
- ・東淀川区まちづくりフォーラム開催（12月）
- ・区役所1階スペースでの地域活動協議会PR・区HPやLINE等による情報発信

プロセス (過程) 指標

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（69.5%）以上

①：70.5%：達成

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（58.8%）以上

②：62.5%：達成

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（48.0%）以上

③：47.4%：未達成

これまでの紙ベースでの取組に加え、ICTも積極的に活用するとともに、実際に人との交流も広げながら、より一層の認知度向上につなげる取組を進める。

経営課題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)

・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50.0%以上
⇒ **(実績) 20.8% (前年度 24.8%)**

アフターコロナを見据え、ICTを積極的に活用し、オンラインでつながる場・リアルにつながる場を効果的に設定するとともに、人と人との交流も図ることで、地域力の向上とにぎわいのある元気なまちをめざす。

・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
⇒ **(実績) 一部の地域でアクションプラン作りの取組みに着手している**
・新大阪駅東口のまちづくりビジョンに基づく土地活用：令和8年度末までに2件以上実施
(実績) 新大阪駅東口の土地活用に向けた検討を進めている

順調でない

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

- ・「コロナに負けるな！」区民ステージ
- ・東淀川みらいEXPO開催（2回）
- ・東淀川魅力発見プロジェクト実施（定例会議：12回）
- ・BCP学びの場開催（1回）
- ・区内2大学との継続した連携

1-2-2

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、まちづくり構想部会を6回開催した
- ・区役所ホームページに加えて、Twitterにより部会の開催情報を発信した
- ・区役所内で他の担当と連携して取り組む態勢を構築した
- ・各地域でワークショップの動きが出てきた

取組実績

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」と回答する人の割合：87.8%以上

自己評価結果

93.3%：達成

①45.5%：未達成

①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：70.0%以上

②もと西淡路小学校検討会議の委員のうち、「活用方策の策定のための現状の取組が有効である」と考える割合：60.0%以上

・各地域代表と積極的に連絡を取り、地域の状況を踏まえ地域ごとのワークショップにより、「アクションプラン」の策定を促すとともに、SNSでの情報発信などアクションプランの機運を醸成する
・部会で行ってきたまちづくりに関する情報提供や意見交換を見直し、各地域間の意見交換や情報共有によるプラン作成の促進を図る

②66.7%：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

・対象者へ支援終了時にアンケートを実施し「支援を受けたことにより育児の不安が軽減された」と答えた割合：令和8年度末までに100%

⇒ (実績) 87.5%

・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：令和8年度末までに100%

⇒ (実績) 100%

順調

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助産師による専門的相談事業

①-1《専門的家庭訪問の延長》
件数30件 延訪問回数210回

①-2《専門相談》
135名 24回実施画

②4歳児訪問事業

絵本配付人数：1,059名（うち健康教育実施：11回 参加人数：293名）

③子育てに活かせる知識・情報発信

子育てサロン向け出前講座：14回
GoGoみのりちゃんおでかけカレンダーHP掲載：6回発信
子育てマップ：1回発行

①-1 対象者へ支援終了時にアンケートを実施し「支援を受けたことにより育児の不安が軽減された」と答えた割合：70.0%以上

①-2 助産師への相談利用者の満足度：90.0%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：70.0%以上

①-1 87.5%：達成

①-2 100%：達成

②100%：達成

③99.0%：達成

経営課題2-2 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

アウトカム
(中長期的指標)

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：令和
8年度末までに100%
⇒ (実績) 100%

順調

具体的取組

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

2-2-2

子育て世帯を含む
地域住民の交流促進

取組実績

①スクリーニング会議Ⅱ
小学校16校中のべ71回、中学校8校中の
べ47回実施
②スクリーニング会議実施 保育所全69
か所中のべ142回

①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
②青少年育成推進事業
こども110番の家、見まもるデー、街
頭啓発活動（年2回）、指導ルーム活
動（毎月1回）、二十歳のつどいの準
備等の協力（年1回）、区PTA協議
会共催の高校等進学説明会（年1回）、
青少年育成区民大会（年1回・新型コ
ロナ感染防止のため中止）、青少年育
成推進会議役員会等（年1回）、中学
生スポーツ大会（年2回）、中学生
絵画写真コンクール（年1回）、中学
校音楽フェスティバル（年1回）、中
学生ウルトラクイズ大会（年1回）、
中学生食パンデコグランプリ（年1
施）、ユース・ダンスフェスティバル
（年1回）

プロセス
(過程) 指標

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

②全対象児童に対するスク
リーニング達成の割合：100%

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：40.0%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：30.0%以
上

自己評価結果

①100%：達成
②100%：達成

①45.3%：達成
②55.0%：達成

経営課題2-3 こどもが自立して「生きる力」を身に付けるために取り組むまち

アウトカム (中長期的指標)

区民アンケートで「すべてのこどもが「生きる力」をはぐくむための教育環境が整っていると感じる」と回答する人の割合：令和8年度末までに50.0%以上
⇒ (実績) 19.7% (前年度 25.1%)

順調でない

引き続き、各学校等と連携しながら各取組内容を実施するとともに、区HP等の広報媒体並びに学校協議会や区政会議等の場を活用して、積極的な情報提供を行う。

具体的取組

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

2-3-2
分権型教育の推進

取組実績

①学校の実情に応じた教育支援事業
ゲストティーチャー派遣事業（いのちと性：36回実施、情報モラル：32回実施）・鑑賞教育事業：27回実施

②民間事業者を活用した課外学習事業
中学校6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 R4～：東淀中学校）

①区教育会議、区教育行政連絡会
区教育会議2回実施、区教育行政連絡会3回実施

②学校協議会への補佐
学校協議会委員研修：10回実施
（内6回は新任委員欠席等の理由により資料送付により研修実施）

プロセス (過程) 指標

①本事業が役立ったと回答した学校の割合：90.0%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：80.0%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：90.0%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：90.0%以上

自己評価結果

①100%：達成
②88.0%：達成

①67.0%：未達成

学校が実施している教育内容や教育委員会事務局及び区役所が行っている支援等について、区HP等の広報媒体並びに学校協議会や区政会議等の場を活用し、積極的に情報提供を行う。

②100%：達成

経営課題3-1 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

アウトカム (中長期的指標)

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90.0%以上を維持する。

⇒ (実績) 100% (前年度 100%)

順調

具体的取組

3-1-1

地域における福祉コミュニティづくり支援

取組実績

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5年3月現在17地域全てに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た。

プロセス (過程) 指標

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：90.0%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：27.7%以上

自己評価結果

①100%：達成

②26.1%：未達成

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、引き続き、各種団体の会議等に参加し、地域住民との関係を構築するとともに、広報誌等を活用し、多くの区民に向けた広報周知を実施する。

経営課題3-2 「地域力」を活かした安心・安全な支え合いのまち

アウトカム (中長期的指標)

・地域別の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地域：令和8年度末までに17/17地域
⇒ (実績) 3地域 (追加なし)

(前年度3地域 (豊新、新庄、井高野))

・実情に応じて計画の見直しが行われ、更新されている地域：令和8年度末までに17/17地域

⇒ (実績) 1地域 (取組中)
(前年度0地域)

順調でない

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

取組実績

地域福祉コーディネーターが、地域や東淀川区社会福祉協議会と連携して、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った。東淀川区社会福祉協議会と共に新たに3地域に向けて地域別の保健福祉計画の新規策定にかかる支援を実施し、1地域で更新の取り組みを支援した。

プロセス (過程) 指標

①アセスメントの実施：17/17地域

②新たに地域別の保健福祉計画の策定に向けた活動が実施されている地域：3地域以上

自己評価結果

①17/17地域：達成
②3地域（豊里南、小松、下新庄）：達成

引き続き、東淀川区社会福祉協議会及び地域福祉コーディネーター等と連携し、地域住民との連携強化及び情報収集並びに計画策定に係る周知啓発等を行うことで、地域住民による計画策定機運の醸成を支援する。

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

・「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90.0%以上
⇒ (実績) 96.2% (前年度 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
⇒ (実績) 58.0% (前年度 59.4%)

順調でない

くらしのみのり相談窓口等のさらなる周知（広報ひがしよどがわ・HP・SNS）を実施する。また区役所各窓口で区民の困りごとに気づき適切な制度や窓口につなげるよう、職員の感度を向上させるために研修やワークショップなどを実施する。

3-3-1

生活困窮者の自立支援と
貧困連鎖の解消

①生活困窮者の自立支援

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16回困サポ（R4.9.29参集・オンライン、11月末まで動画配信）…当日参加数 62名・視聴数 343回
・第17回困サポ（R5.3.20参集、4月末まで動画配信）…当日参加者数 73名・視聴数 147回(4/20時点)
①-2 支援全体会議を4回開催（8/18,9/29,10/20,3/20）（うち2回は困サポを兼ねる）

②ひがよどなごみ勉強会合同イベント4回・他85回（2か所の会場）実施

3-3-2

総合的な相談支援
体制の充実

・つながる場の開催：7回
・つながる場でアンケートを実施
・職員研修：5回（4・8・10月実施）
・つなげるリーフレットの改訂
・支援者（地域福祉コーディネーター）への周知（11・12月実施）
・福祉局主催「担当者連絡会」で当区の職員説明会の取組みを発表
・民生委員児童委員協議会 研修会でつなげるリーフレット配付・つながる場について周知

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：80.0%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：90.0%以上

①96.1%：達成
②92.4%：達成

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：80.0%以上

①87.9%：達成

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

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「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
⇒ **(実績) 86.7% (前年度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・1500人以上
⇒ **(実績) 実施会場数58か所、実施者数968人 (前年度52か所、767人)**

順調

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

【健康診断（がん検診等）】
・総合がん検診：9回
・レディースデーの実施：年1回開催（11月）
・区内小学校・出張所での特定健診の実施（7月、9月、10月）
・かみしんプラザ等での乳がん検診の実施（6月）
【健康づくり】
・ウォーキングイベントに副区長が参加（3月）
【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 224人
【介護予防】
食育講座を開催し、地域で健康づくりや介護予防活動を担う人材を育成・支援した。
・いきいき百歳体操：58会場
・わくわく！いきいき百歳体操会場数：25会場
・いきいき百歳体操サポーター交流会を開催し、35会場、計65人の参加があり、各会場の継続や新規立ち上げにつながるための支援を行った。
・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。

・在宅医療・介護連携推進会議を開催（3月）
・こぶしネットに参画し市民公開講座実施（12月）
・広報ひがしよどがわ特集記事による周知（11月、2月）
・区ホームページでの「在宅医療・介護のあんしんマップ」「ご存じですか在宅医療」リーフレットの公開
・フレイル予防で健康長寿リーフレットの作成・配布
・在宅医療・介護連携定例会議および在宅医療を考える会（こぶしネット）での意見交換等（各 月1回）

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：60.0%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

区民アンケートで在宅医療について「知っている」と回答する人の割合：60.0%以上

①**62.5%：達成**
②・いきいき百歳体操：58会場
・わくわく！いきいき百歳体操会場数：25会場
場：達成

①**79.9%：達成**

アウトカム
(中長期的指標)

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

⇒ (実績) 5地域/17地域

順調

具体的取組

4-1-1

自助・共助による防災・減災力の向上

4-1-2

福祉・医療分野との連携

取組実績

・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（6地域）

・コロナ禍における避難所間の搬送訓練（1地域）

・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係る実地訓練（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）

プロセス
(過程) 指標

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日以上食品と飲料水を備えている」と回答する人の割合：（食品52.0%、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）

自己評価結果

食品：43.1%
飲料水：50.0%
：未達成

これまでの区HPやSNS、広報紙による情報発信に加え、区内イベントや自主防災組織に対する防災学習会、大学や企業等と連携した防災の取組を通じて、ローリングストック法による食品の買い置きなどを周知することにより、区民の備蓄に対する意識の向上を図る。

3地域：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

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（44.0%）より1割以上増加させる。
⇒（実績）37.3%（前年度44.0%）

順調でない

警察と連携して、地域への十分な犯罪情報の提供を行い、地域での防犯活動の機運をさらに高めるとともに、SNS等を利用し、犯罪の防止、防犯対策に向けた取り組みの広報を強化する。

4-2-1

地域安全防犯対策

- ・隣接市境付近、通学路周辺等に防犯カメラを設置 R4年度は5台を新規設置、2台を取替
- ・自転車盗防止の啓発活動を実施 4回
- ・地域青色防犯パトロール地域間相互乗り入れの実施（H30年度より5地域で実施）
- ・夜間の青色防犯パトロールを業務委託により実施（H27年度～）88回
- ・各町会、班、企業等に啓発ポスター・チラシの掲示と配布

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

43.4%：未達成

警察と連携して、地域への十分な犯罪情報の提供を行い、地域での防犯活動の機運をさらに高めるとともに、SNS等を利用し、犯罪の防止、防犯対策に向けた取り組みの広報を強化する。

4-2-2

大阪重点犯罪の抑止

- ・子どもや女性をねらった性犯罪防止教室等 7回
- ・特殊詐欺被害防止講習会・キャンペーン実施 6回
- ・ひったくり防止キャンペーン等 4回
- ・警察署、消防署と連携し、住みます芸人を活用したYouTube動画の作成及び配信
- ・オール東淀川(行政連絡調整会構成団体)で取り組む特殊詐欺被害防止の啓発実施（R元～）
- ・警察と連携し、青パトアナウンス及び動画の作成・配付

①子どもをねらった犯罪の発生件数：前年認知件数（30件）以下

①22件：達成

②特殊詐欺認知件数：前年認知件数（42件）以下

②54件：未達成

警察との連携を強化し、特殊詐欺の防止に向けた啓発をさらに促進するとともに、大阪市特殊詐欺対策機器貸与事業の周知活動を強化する。

経営課題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)

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。
⇒ (実績) 32.8% (前年度 41.0%)

順調でない

警察等と連携し、地域での交通安全運動の普及啓発に向けた活動の再開を支援するとともに、広報紙、SNS等を利用した広報活動を強化する。

具体的取組

4-3-1

自転車ルール
・マナーの啓発

4-3-2

交通安全運動の推進

取組実績

- ・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（業務委託）
- ・交通安全、自転車安全運転教室及び自転車利用マナー向上の啓発等の実施 25回

- ・警察署や地域と連携した春・秋の交通安全運動の実施（17地域）
- ・区ホームページやSNS、広報紙等による広報啓発活動

プロセス (過程) 指標

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：39.0%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：80.0%以上

自己評価結果

31.2%：未達成

警察、地域の外、企業とも連携し、自転車運転時のヘルメット着用を含めた交通安全、自転車安全運転教室及び自転車利用マナー向上のための啓発を行う。

92.7%：達成

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

アウトカム (中長期的指標)

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50.0%以上
⇒ (実績) 43.0% (前年度 38.6%)

順調

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

5-1-2
広聴相談・総合窓口
機能の充実

取組実績

・区政会議の開催
本会2回、部会4回、
学習会5回

市民の声（区回答分）
59件の平均回答日数
16.5日。

プロセス (過程) 指標

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：90.0%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：80.0%以上

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

自己評価結果

①63.0%：未達成
②77.8%：未達成

①限られた時間でも活発な意見交換ができるよう、資料の早期配付や事前の学習会の充実を図る。

②区政会議での意見の反映事例を区政会議委員だけでなく、広報紙やHP等で広く発信していく。

69.8%：未達成

「市民の声」等に寄せられたご意見を庁内で共有し、区役所全体の課題として捉え、接遇改善や業務知識の向上を促進する。

経営課題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40.0%以上
⇒（実績）41.3%（前年度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Twitter、LINE、Facebook、Youtube合計50,000以上
⇒（実績）42,578

順調

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。

・広報紙の個別配付の案内チラシを作成し、庁内や地域のイベント等で配布する広報紙とセットで配架したり、掲示やデジタルサイネージを活用した広報を実施した。

令和4年度末のSNSフォロワー等数：前年度末比700名増

令和4年度末のSNS
フォロワー等数：
312名増（R4.3末
9,043名→R5.3末
9,355名）：未達成

各課へ積極的な情報発信を働きかけるとともに、区民からの問い合わせが多い情報や、関心の高い情報の発信に取り組む。

5-2-2

行動につなげる情報
発信力の強化

広報紙やSNSで情報発信をする際、自分や身近な人にとってメリットがあり行動を起こしてもらえるような主観的な表現を用いた広報を心がけて行った。

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：30.0%以上

11.3%：未達成

広報紙については、手に取ってもらえる魅力的な紙面づくりに努め、SNSについては、区民の興味を引き、拡散したくなる情報発信を積極的に行う。

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

・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30.0%以上）を図る。

⇒（実績）交付件数36,477件、コンビニ交付件数の割合33.9%（前年度24,716件、21.6%）

・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90.0%以上を維持する。

⇒（実績）95.8%（前年度96.0%）

順調でない

5-3-1
心地よい窓口サービスの提供や利便性の向上

5-3-2
民間活力・ICTを活用した窓口サービスの向上

- ・マイナンバー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
- ・マイナンバー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。
- ・スマート申請については令和5年2月からモデル区として先行導入をした。

- ・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
- ・待合フロアにテレビモニターを設置し、マイナンバーカード普及促進の動画を流した。

コンビニ交付件数を前年度比30.0%増

令和4年度コンビニ交付件数
(39,495件)
前年度比44.0%増(令和3年度27,365件)
：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：90.0%以上

95.8%：達成

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
8年度末まで毎年度
90.0%以上を維持する。
⇒ (実績) 91.9% (前年
度92.6%)

順調でない

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

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

取組実績

- ・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（10～
12月）
- ・コンプライアンス推進強
化月間の取組 1回（9
月）
- ・事故防止強化月間の取組
1回（2月）
- ・職員アンケートの実施
(12月)

- ・接遇マナーアップ研修
(新規採用者及び転入者)
- ・組織目標の共有及びそれ
ぞれの職階の役割の明確化

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
- ・不適切な事務処理の発生件数：0件

・これまでの取組は引き続き実施した上で、適宜、各課長から自課職員に対して事務処理誤り防止に向けたルールの徹底や繁忙状況について監視（モニタリング）を行う。
・制度等の誤認による事務処理誤りを起こさないよう、他所属も含めた不適切事案については定期的に取りまとめを行い、制度変更等についても速やかに区役所内での共有を図り、事務事業に関連した知識の習得のための取組を進める。

- ・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：75.0%以上

- ①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
- ②「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

自己評価結果

8件：未達成

5件：未達成

86.9%：達成

①3.4：達成
②☆☆：達成