

令和6年度 西区運営方針

(所属長 : 三村 浩也)

「目標」「使命」及び「所属運営の基本的な考え方」	
目標	「誰もが誇りに思える西区」 ・区民がどこに行った時でも、「私の住んでいる西区はこんなに素晴らしいところ」と自慢できるような西区の実現
使命	・安全で安心なまちづくりに向けたコミュニティ力の向上 ・こども・子育て施策の充実 ・区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進
令和6年度所属運営の基本的な考え方	・上記の「使命」を継続して果たしながら、「誰もが誇りに思える西区」の実現に向け、とりわけ「町会加入促進支援」、「窓口改革」、「ICTの活用」に力点を置き取り組んでいく。 ・大阪・関西万博の機運醸成や万博開催の意義の啓発として、「西区万博」に取り組む。

重点的に取り組む経営課題						
経営課題1-(1)地域コミュニティの活性化						
	4 決算額	77百万円	5 予算額	92百万円	6 予算額	85百万円
課題認識	・町会加入の促進をはじめ、人と人とのつながりづくりの活動を支援する必要がある。 ・地域活動協議会をはじめ、地域活動の活性化を支援する必要がある。 ・多様な活動主体のネットワークづくりの促進を支援する必要がある。					
主な戦略 (課題解決の方策)	・多くの人につながりづくりの大切さと地域活動への興味をもってもらい、地域活動に参加してもらえるよう、事例の共有や情報発信を行う。 ・マンションコミュニティの活性化に向けて、マンションの状況・ニーズに応じた支援を検討・提供するとともに、マンションに共通する特有の課題について共有できる場を創出するなど、マンション間の連携や、地域コミュニティとの連携が図れるように支援する。 ・地域活動協議会が活動の透明性を確保しつつ各地域の特色や課題、ニーズに応じ、自律的な地域運営を促進できるよう支援する。 ・活動の芽が大きく育っていくよう、多様な活動主体が協働して取り組む機会を創出する。そのため、活動主体相互及び区役所との連携・協働などのネットワーク拡充に向けたきっかけづくりの支援を行う。					
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗度を示した指標)	・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合：48%以上					
	・地域活動協議会を知っている区民の割合：40%以上					
	・活動主体相互や区役所との連携・協働が図られた団体・件数：3団体以上					
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成			前年度実績		
	・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民アンケート回答者の割合：41.2%			B	48%	
	・地域活動協議会を知っている区民アンケート回答者の割合：47.6%			A	31.2%	
	・活動主体相互や区役所との連携・協働が図られた団体・件数：7団体			A	12団体	

経営課題1-(2) 安全・安心で快適なまちづくり							
		4決算額	21百万円	5予算額	24百万円	6予算額	26百万円
課題認識	・災害に強いまちづくりを実現する必要がある。 ・街頭犯罪や交通事故件数を減少させ、区民が安全で快適と感じることができる居住環境づくりを行う必要がある。 ・医療・保健・福祉にかかわる支援者が相互に連携し、地域住民と協働し、地域で互いに理解し気にかけて支え合って暮らす仕組みを構築することで、誰もが自分らしく生き生きと暮らせるまちづくりを実現する必要がある。						
主な戦略 (課題解決の方策)	・防災訓練や講座・ワークショップを通じて、区民・事業者の皆さんの自助・共助の意識向上を図る。 ・青色防犯パトロール活動や防犯・交通安全の啓発活動など、地域や関係機関と協働して取り組むことにより、区民の防犯・交通意識の向上を図るとともに、地域において自主防犯活動が活発に展開されるなど犯罪が起これにくい地域環境の整備を図るとともに、自転車利用者のマナーの向上を図る。 ・高齢者・障がい者などに対する住民主体の見守り活動などを支援し、地域住民と協働することにより、必要な支援につなげていく。 ・地域住民に対して広く地域福祉の理解を深め、担い手の拡充及び地域福祉活動への参画を推進するとともに、交流の場を確保することにより、地域住民がお互いに理解し気にかけて支え合うまちづくりをめざす。						
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)	・家庭や地域で防災対策を講じている区民アンケート回答者の割合：57%以上 ・地域で安心して暮らせると感じている区民アンケート回答者の割合：80%以上						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績		
	家庭や地域で防災対策を講じている区民アンケート回答者の割合'63.3%				A	58.1%	
	地域で安心して暮らせると感じている区民アンケート回答者の割合：90.7%				A	96.7%	

経営課題2-(1) 安心して子育てや教育ができる環境づくり

		4 決算額	12百万円	5 予算額	13百万円	6 予算額	14百万円
課題認識	・保護者、そして子どもが安心や喜びを感じながら子育て、または成長できるよう、その環境を充実する必要がある。 ・立案段階から学校長及び保護者・地域住民等と意見交換を行い、学校・地域の実情に応じた施策・事業に持続的に取り組むことで、学校の課題解決に寄与していく必要がある。						
主な戦略 (課題解決の方策)	・安心して子どもを産み、育てられるように、妊娠期から子育て期にわたる切れ目のない相談支援体制を構築するとともに、積極的に情報を発信する。 ・子ども相談センターや地域における支援者等との連携強化を図り、児童虐待の防止に努める。 ・教育行政連絡会や教育会議等で学校や地域の支援ニーズを把握し、区長自由経費と校長経営戦略予算（区担当教育次長枠予算）を活用することで、西区の実情に応じた学校教育支援事業を展開する。 ・中学校内に不登校生徒のための新たな居場所をモデル設置するとともに、保護者の孤立化防止及び地域住民の理解のための講演会等を開催する。						
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)	・安心して子育てができる環境が整っていると感じているとアンケートで回答した保護者の割合：85%以上						
	・区が、学校・地域の実情に応じた学校教育支援を行い、学校の課題解決に寄与していると感じている学校及び西区教育会議委員の割合：80%以上						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	・安心して子育てができる環境が整っていると感じているとアンケートで回答した保護者の割合：93.8%				A	96%	
	学校における肯定的割合100%（11/11校園） 西区教育会議委員の肯定的割合100%（6/6人）				A	学校・教育委員会議員ともに 100%	

経営課題3-(1) ニア・イズ・ベターを徹底するための区役所づくり							
		4決算額	213百万円	5予算額	242百万円	6予算額	283百万円
課題認識	・区民に行政情報を十分に届けたうえで、区民の声が反映される区政を推進する必要がある。 ・区役所職員が親切・丁寧・的確な窓口対応を行い、区民の皆さんに信頼されるよう改革を行う必要がある。 ・区民の利便性の向上、また区役所業務の効率化のため、ICTを活用した区行政を推進する必要がある。 ・大阪・関西万博開催に向け、西区民の機運醸成を図る必要がある。						
主な戦略 (課題解決の方策)	・広報紙、区HP、SNSなど、あらゆる媒体を駆使して、区民が区政情報によりアクセスしやすい環境を整えるとともに、動画による情報発信をさらに加速する。 ・区政会議においていただいた質問や意見に対する区の基本的な方針を示すなどフィードバックを行うとともに、次年度の運営方針や予算、当年度の施策などに活かす。 ・区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き待ち時間の改善及び庁舎案内や窓口での対応の向上改善に取り組んでいく。 ・マイナンバーカード、行政オンラインシステム等を活用した手続きの普及を進め、区民の利便性の向上と事務の効率化を図る。 ・区民がスマートフォンなどの身近なICT機器を活用して行政サービスを享受できるよう取り組んでいく。 ・大阪・関西万博の機運醸成のため、区独自のイベントを開催するなど、区役所横断的に西区万博の機運醸成に取り組む。						
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗割合を示した指標)	・区役所からお知らせすべき情報が適切に発信されていると感じる区民アンケート回答者の割合：60%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の委員の割合：80%以上						
	・区役所窓口が適切な対応をしていると感じるアンケート回答者の割合：81.2%以上						
	・コンビニでの証明書発行割合 40%以上						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績		
	・区役所からお知らせすべき情報が適切に発信されていると感じる区民アンケート回答者の割合：53.9%	B		55.2%			
	・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の委員の割合：83.3%	A		82.6%			
	・区役所窓口が適切な対応をしていると感じる区民アンケート回答者の割合：70.9%	B		74.5%			
	・コンビニでの証明書発行割合：42.1%	A		36.7%			

自己評価
(運営方針全体の
定性評価)

全体としては、めざすべき目標に向かって施策展開が順調に進捗している。なお、各経営課題に対する自己評価は次のとおりである。

【経営課題１－（１） 地域コミュニティの活性化】

- ・「各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民アンケート回答者の割合」は前年度を下回ったが、地域活動協議会の認知度は向上し、さらに他の地域活動主体相互や区役所との連携も活発になっていることから、地域活動の活性化について支援できたと考える。

【経営課題１－（２） 安全・安心で快適なまちづくり】

- ・全地域合同防災訓練や土曜授業、出前講座などを行うことで、大規模災害の実態やその対策について多くの区民に周知し、災害が他人事ではなく自身の問題として考える機会を増やすことができた。
- ・区社会福祉協議会や地域住民と連携し、見守り活動のフォローを行うことで、全地域で見守り連絡会が開催され、必要な支援につなげていけるよう情報交換の機会を増やすことができた。
- ・子育て交流会「てをつなごう！」や、障がい者・障がい児はじめ、さまざまな人がつながり、共生を図る「そよかぜまつり」の開催を支援し、参加者の多くから「地域で安心して暮らせると感じている」との回答を得た。

【経営課題２－（１） 安心して子育てや教育ができる環境づくり】

- ・こども家庭センターを設置し、保健活動グループの保健師との連携により、切れ目のない相談支援体制を構築した。
- ・従来のFacebook等に加えInstagramを開設し、SNSを活用した子育て情報の発信に努めた。また、区内就学前施設等への訪問を通じて関係を構築することにより、虐待等支援が必要なケースへの迅速な情報連携を図ることができた。
- ・区内の小中学校とは定期的に区役所内で情報共有を行い、学校現場のニーズ把握に努めた。同じく西区教育会議委員について２回の会議において設定テーマに基づく意見交換等工夫することで、活発な議論が展開できた。それら地域と学校現場の声を施策や次年度予算に反映することで、学校にかかる課題解決に寄与できた。

【経営課題３－（１） ニア・イズ・ベターを徹底するための区役所づくり】

- ・区政会議の議題として広報手段の改善を集中的に議論し、課題等の洗い出しに努めた。それらを踏まえて、より見てもらいやすいショート動画の発信、SNS登録者の増加促進等を進めた。しかしながら、区役所の情報発信を適切と考える区民アンケート回答者の割合は目標値に届かず、更なる改善が必要と考える。
- ・区役所窓口の接遇改善のため、前年度の「来庁者に対する窓口サービスの格付結果」等を踏まえ、新たに「ロールプレイング」、「事後覆面調査」等を導入し、より実践的な研修を実施した。また庁舎内の環境改善のため木質化による美装を進めるなど、当初計画に基づき着実に実行できた。その結果、令和6年度同格付結果では前年度のポイントを上回り、かつ24区の中でも上位となった。
- ・窓口の混雑緩和に寄与するコンビニ交付については、動画を活用した啓発、区役所庁舎内での行政キオスク端末への誘導、広報（広報紙、HP、SNS）、窓口での勧奨により、証明書の発行割合は目標値を上回ることができた。特に周知に注力した取組である「来庁しなくてもマイナンバーカードで転出届を提出できるワンストップサービス」利用率は年間平均で30.0%（年度末に向け増加し、最高値の令和7年3月は41.3%）となり、24区平均25.0%を大きく上回った。
- ・情報発信や窓口対応について、個々の取組は着実に成果を上げているものの、アウトカム指標を達成できなかったことを踏まえ、更なる改善を進めていく必要がある。

今後の方針	【経営課題１－（１） 地域コミュニティの活性化】 ・地域活動協議会や、地域活動協議会が行っている地域活動を知らない区民に対して、様々な媒体を活用し積極的な広報を展開する。 ・マンションにより管理組合の組織力や防災への意識に差異があるので、それぞれに応じたアプローチを実施していく。 ・新たな地域活動の担い手として、企業や専門学校等との連携をさらに強化していく。 【経営課題１－（２） 安全・安心で快適なまちづくり】 ・アウトカム指標の結果からも、現在の取組が課題解決に向けて有効であることが確認できたため、現行の事業を継続して実施する。 ・地域住民がお互いに理解し気かけ支え合うまちづくりを実現できるよう、引き続き地域福祉活動の交流の場を確保していく。 【経営課題２－（１） 安心して子育てや教育ができる環境づくり】 ・より効果的に事業参加者を増やすため、Instagramの投稿を「報告」に加え「告知」にも注力し、活動に参加している地域の方を紹介するなど、内容を充実させる。 ・あらゆる機会をとらまえ、区役所の様々なサービスに関する情報をSNSで発信していることを直接伝えるとともに、ポスターやチラシ等の掲出を依頼し、周知に努める。 ・引き続き学校現場及び教育会議委員との意見交換を密にすることで、丁寧にニーズの把握を行い、施策への反映に努める。 【経営課題３－（１）ニア・イズ・ベターを徹底するための区役所づくり】 ・SNS等への登録者数が増えてきたことを踏まえ、一層情報発信力を強化するため、専門事業者のノウハウを吸収し、全庁的に職員のSNS等への投稿スキル向上をめざす。また広報紙についても、より手に取ってもらえるような魅力あるものとするため、表紙の構成を改善する。 ・窓口サービスについて、R6格付結果を踏まえた課題分析、取組計画の策定及び取り組みを確実に遂行し、更なるホスピタリティの向上につなげることで、格付結果の最高レベルである「☆☆☆」の獲得をめざす。 ・引き続き、来庁せずとも手続きができるワンストップサービスや行政オンラインシステムを普及促進するとともに、行政キオスク端末での証明書発行を体験していただき、コンビニ交付を積極的に進めることで、区民の利便性向上を図る。
--------------	---