

令和7年度 西区運営方針

(所属長 : 花澤 隆博)

「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7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・関西万博の来場意欲の向上と地域コミュニティの活性化をはかるためにイベント事業等「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

		5決算額	80百万円	6予算額	101百万円	7予算額	91百万円
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、さらに地域活動への参画がない人への活動に対する認識の変革や参加に繋がるよう、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、さらに企業等との連携・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。 ・大阪・関西万博の来場促進及び万博を契機としたコミュニティ活性化を図るため、西区独自イベントの開催等に取り組む。						
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)	・地縁型団体等の活動にかかる区役所SNSの閲覧回数：3,000回以上						
	・新たに区役所や地域との連携が図れたマンション（団体）数：5団体以上						
	・活動主体相互や区役所、企業等との連携・協働が図られた団体・件数：7団体以上						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	7年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	・地縁型団体等の活動にかかる区役所SNSの閲覧回数：170,174回					A	—
	・新たに区役所や地域との連携が図れたマンション（団体）数：2団体					B	—
	・活動主体相互や区役所、企業等との連携・協働が図られた団体・件数：11団体					A	7団体

経営課題1-(2) 安全・安心で快適なまちづくり

		5決算額	22百万円	6予算額	26百万円	7予算額	28百万円
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、ワークショップなどを通じて、自主防災組織の災害対応力強化と区民・企業の皆さんの自助・共助の意識の向上を促進するとともに、備蓄物資の配備を拡充することにより大規模災害に備える。 ・実際の災害を想定した災害時避難所の設置・運営訓練などを実施する西区全地域防災訓練を支援する。 ・病院や関係機関と連携し、災害時の保健医療体制を構築する。 ・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り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。さらに、平時の見守りが災害時の助け合いにつながるよう、災害時における避難行動要支援者の個別避難計画を順次策定していく。 ・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)	・西区全地域防災訓練の参加者アンケートで、防災に関する知識が深まったまたは防災に関する意識が向上したと回答した参加者の割合：90%以上 ・西区地域福祉ビジョンにかかる区役所SNSの閲覧回数：3,000回以上						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	7年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	・西区全地域防災訓練の参加者アンケートで、防災に関する知識が深まったまたは防災に関する意識が向上したと回答した参加者の割合：90%					A	—
	・西区地域福祉ビジョンにかかる区役所SNSの閲覧回数：16,050回					A	—

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

		5決算額	11百万円	6予算額	23百万円	7予算額	26百万円
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、その環境を充実させる必要がある。 ・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、こども家庭センターを設置し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、Instagram等のSNSを活用し積極的に情報を発信する。 ・こ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)	7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：95.6%					A	94%
	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・教育委員会委員ともに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

		5 決算額	230百万円	6 予算額	257百万円	7 予算額	287百万円
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。 ・区や地域の魅力を積極的に発信すること等により、広く区民とつながる効率的な情報網を構築する必要がある。 ・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。						
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。また、区政情報及び区の魅力発信にとどまらず、区民の投稿を募る等双方向のやり取りをとおして一層効果的な広報活動を展開する。 ・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をはじめ、窓口カウンター等の環境整備や職員の窓口対応力の向上に取り組んでいく。 ・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。						
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)	・区政情報等を発信している各種SNS及びYouTube動画チャンネルの登録者数を増加させる：前年度末から10%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 ・大阪府で実施している「来庁者等に対する窓口サービスの格付け調査」において最高レベルである「☆☆☆」を獲得する ・コンビニでの証明書発行割合：45%以上						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)		7年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績	
		・区政情報等を発信している各種SNS及びYouTube動画チャンネルの登録者数を増加させる：前年度末から33.7%増				A	—
		・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：86.7%				A	83%
		・「来庁者等に対する窓口サービスの格付け調査」結果：4.2（☆☆）				B	4.2（☆☆）
		・コンビニでの証明書発行割合：50.0%（3月末時点）				A	42%

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】

・様々な地縁型団体等の活動について、積極的な情報発信に努め、より多くの区民に対して活動周知に至ったことや、新たな企業等との連携・協働が図れたことにより、地域活動の活性化について支援できたと考える。

・マンションコミュニティの活性化については、新たな連携についてアウトカム指標を達成できなかったことを踏まえ、区役所として更なる積極的な取り組みを進める必要がある。

【経営課題 1-（2） 安全・安心で快適なまちづくり】

・アウトカムの達成状況から、全地域合同防災訓練や出前講座の開催により、防災に関する知識や意識の向上に取り組むことは有効であると改めて認識した。今後も防災訓練や出前講座を継続して取り組んでいくことが必要である。

・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。加えて、見守り活動と防災担当で連携協力し、個別避難計画の策定を進めることができた。

・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ためSNS等を活用した広報活動を行った。また、交流の場としては障がい者・障がい児をはじめ、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」との回答を得たことから、地域福祉への理解を促進できたと考える。

【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】

・動画を増やすなどInstagramの投稿内容を工夫した結果、フォロワー数が増加し、イベント開催をInstagramによって知ったという区民の参加につながった。

・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】

・SNSを活用した双方向コミュニケーションの強化に向け、アンケートやコメント等を通じた意見収集・情報提供を行うなど、区民との接点拡大に取り組んだ。その結果、SNS登録者数は目標値を上回り、情報発信力向上につながった。

・区政会議において、翌年度運営方針及び予算案の策定にかかり広く意見を聴取できた。また防災については集中的な討議を通して課題等の洗い出しができた。それらを踏まえて、より区民ニーズに合致した施策を立案できたと考える。区役所が適切なフィードバックを行っていると感じる区政会議委員も9割近くに及び、区民と十分なコミュニケーションがとれたと考える。

・区役所窓口の接遇改善のため、前年度の格付調査結果を踏まえ、「事前・事後覆面調査」、「ロールプレイング」を導入し、より実践的な研修を実施するとともに、庁舎内の環境改善のため木質化による庁舎美装や1階トイレ改修を進めるなど、当初計画に基づき着実に実行できた。その結果、目標達成には至らなかったものの、令和7年度同格付結果では前年度と同評価（4.2（☆☆））を獲得し、かつ24区中1位の評価を得た。

・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。特に動画を作成し、区間連携など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43.5%となり、24区平均33.5%を大きく上回った。以上から、行政サービスの改善を促進できたと考える。

今後の方針

【経営課題 1-（1） 地域コミュニティの活性化】

- ・地域活動への参加・参画経験がない人への情報発信として、地域イベントの事前告知等様々な発信手法により一層の取り組み強化を図る。
- ・マンションとの連携について、アウトリーチ・アプローチ展開の継続した取り組みや、建設前マンションへの働きかけの徹底によりマンションコミュニティの活性化を図る。
- ・繋がりのある企業とのより一層の連携展開や、新たな企業等へのアプローチにより多様な活動主体とのネットワーク拡充をめざす。

【経営課題 1-（2） 安全・安心で快適なまちづくり】

- ・これまでの取り組みが防災意識の向上に有効であると確認できたことから、防災出前講座を継続していくとともに、地域ごとの活動にも注力するため全地域合同防災訓練は隔年開催とし、自主防災組織が主体となり実施する災害を想定した避難所開設訓練などを支援していくことにより、更なる地域防災力の向上を図る。

- ・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、引き続き見守り活動の支援や地域福祉活動の交流の場を確保していくとともに、地域福祉への理解を深めよう周知・啓発を行っていく。

【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】

- ・今後もInstagramを中心にSNSを活用して子育てに関する様々な情報を発信し、フォロワーの拡大に努める。
- ・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】

- ・今後も専門事業者のノウハウを取り入れながら、引き続きSNSの投稿スキルを高め、区民参加型で効果的な広報を継続していく。また、広報紙においても、目に留まり手に取ってもらえる紙面作成に努める。
- ・区政会議については、引き続き大阪公立大学と連携しながら、区民ニーズの掘り起こしに努めていく。
- ・窓口サービスについて、R7 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。