

淀川区将来ビジョン2022

—みんなの笑顔がつながるまち—





目次

	淀川区将来ビジョン2022策定にあたって	2
	区の概況	3
	これまでの淀川区将来ビジョン	4
	区の概況・特性を踏まえたまちづくりの課題	6
	2022年度にめざす区の将来像	7
	2022年度末までの施策展開の方向性	8
	(1) 安全・安心なまちづくり	
	(1) 防災対策	9
	(2) 防犯対策	10
	(3) 地域福祉の推進	11
	(2) 教育・子育て支援の充実	
	(1) 学校教育支援	12
	(2) 子育て支援	13
	(3) つながるまちの実現	
	(1) 地域コミュニティの活性化	14
	(2) 多様な協働の推進	15
	(4) 区民のための区役所づくり	
	(1) 区民ニーズの的確な把握と反映	16
	(2) 区民の立場に立った情報発信	17
	(3) 窓口サービスの向上	18
	(4) 効率的な区行政運営	19





淀川区将来ビジョン2022策定にあたって

平成29年度より淀川区長に就任した山本正広と申します。

淀川区では、区長が淀川区政を推進していく上で、めざすべき将来像、その実現に向けた施策展開の方向性を区民の皆さんに明らかにし、共有するために平成25年度に「淀川区将来ビジョン」を作成しましたが、その計画期間が平成29年度（2017年度）までとなっております。

そのため、2018年度から5年間の新たな将来ビジョンとして、策定させていただいたのがこの「淀川区将来ビジョン2022 —みんなの笑顔がつながるまち—」です。

新たなビジョン策定にあたっては、これまでの「淀川区将来ビジョン」の基本的な方向性は維持し、現在の淀川区の状況や大阪市全体の施策等を踏まえて時点修正していくことを基本方針とし、施策ごとの方向性や目標をわかりやすく簡潔に記載いたしました。

大阪市という組織の中で区役所の役割は、区民のみなさまの生活に密着した部分を主に担っています。この将来ビジョンではその中でも淀川区として特に重点を置いている、「安全・安心なまちづくり」、「教育・子育て支援の充実」、「つながるまちの実現」、「区民のための区役所づくり」といったテーマについての将来像を達成するための計画を示しております。

また、本ビジョンは淀川区政運営の中期的な理念という位置づけですので、これに基づき、施策ごとの具体的な事業運営等については毎年の運営方針策定の中で議論し、地域のみなさまのご意見等を参考にしながら策定していくこととなります。区長以下、区役所一丸となってビジョンの実現に向けて全力で取り組んでまいりますので、なにとぞご理解ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

淀川区長 山本 正広





区の概況

淀川区は、大阪市内北部を貫流する淀川の北岸に位置し、面積は12.64平方キロメートルです。東は東淀川区、西は西淀川区、南は北区、北は吹田、豊中、尼崎の3市にそれぞれ隣接しています。

当区は、大正14年の第2次市域拡張により東淀川区として発足し、昭和49年の分区によって淀川区となり現在に至っています。

この地は古くから、交通の要衝として栄えてきましたが、昭和39年の東海道新幹線の開通に伴う新大阪駅の設置、地下鉄御堂筋線の延伸、東西線の全線開通に加え、大規模な区画整理による近代的な都市づくりが進められたことにより、めざましく発展してきました。

区内の産業は、卸・小売業、飲食店を中心とする商業活動が主ですが、機械器具製造業、金属製品製造業を中心とする工業活動も盛んであり、商・工業活動とも常に本市の上位を占めています。

区の人口は平成27年の人口では約17万6千人で大阪市24区中2番目、世帯数は約9万4千世帯で24区中最多となっています。分区当時に比べて人口は約2万4千人、世帯数は約4万9千世帯増加しています。(図1)

近年では、工場の跡地にマンションが建設されるなど若年世帯(住宅の一次取得者)が増加しています。平成28年度の転入者数が約1万4千人、転出者数が約1万2千人であり、約2千人の増となっています。17歳以下に限定すると、転入者が801人、転出者が1,177人であり、376人の減となっています。

17歳以下の転出入の内訳としては、

未就学児(0～5歳) 転入者442人、転出者796人、354人の減

小学生(6～11歳) 転入者168人、転出者243人、75人の減

中学生(12～14歳) 転入者57人、転出者62人、5人の減

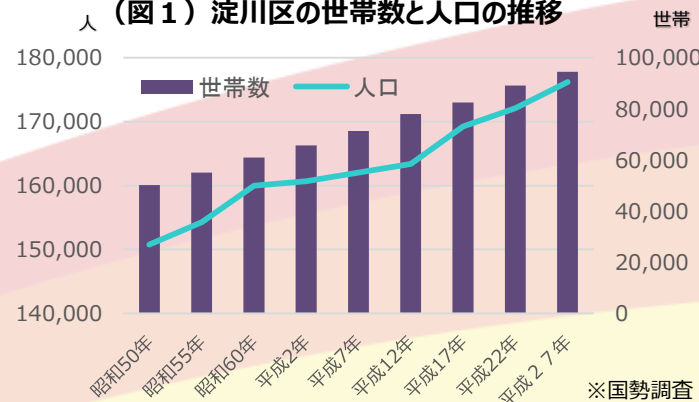
高校生(15～17歳) 転入者134人、転出者76人、58人の増

となっており、特に0～5歳の子どもを抱える家庭が多く転出していることが見受けられます。(図2)

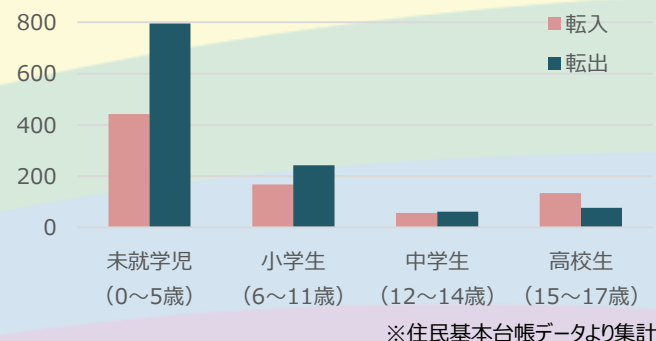
また、地域において福祉活動(子どもや高齢者等の見守り活動、防災訓練、地域が開催する福祉関係の催し等)に参加したことがある方は区民の2割にも満たない状況であり、地域におけるつながりの強化も重要な課題となっています。(図3)

淀川区では子育て世帯に定着してもらえるような取組を進めるとともに、長くお住まいのみなさまも含めた全ての方に「淀川区に住んでよかった」と感じていただけるようなまちづくりをめざす必要があります。

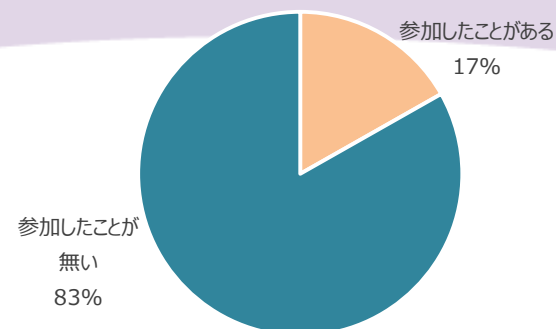
(図1) 淀川区の世帯数と人口の推移



(図2) 0～17歳 淀川区の転出入数



(図3) 地域の福祉活動に参加したことがある人の割合



※平成29年度 第2回淀川区民アンケート



これまでの淀川区将来ビジョン

淀川区の将来ビジョンは、区のめざすべき将来像、その実現に向けた施策展開の方向性を明らかにするため、平成25年4月に概ね5年後の淀川区の姿を見据えて策定しました。

めざすべき将来像として「子育てしやすく、つながりのある、安全・安心なまち」を掲げ、次のような取組を展開してきました。

1 安全・安心に暮らせるまち

(防災対策)

- ・淀川区地域防災計画を改訂し、区内全地域において自主防災組織を立ち上げ、「地区防災計画」の策定や避難所開設・運営訓練などの支援を行ってきました。また、津波避難ビルは、区内の想定避難者数を上回る数を確保しました。
- ・要援護者支援体制の構築においては、全地域での個人情報の取扱いに関する協定締結や要援護者リストの管理体制ができました。

(防犯対策)

- ・防犯カメラの設置等、犯罪抑止に配慮した都市環境づくりを推進しました。

2 子育て世帯が住み続けたいと思うまち

(学校教育の支援)

- ・学力・体力の向上をめざして重点的に取り組むとともに、他の区に先駆けて分権型教育行政に対応した事業も展開してきました。

(子育て支援)

- ・政令指定都市で初めて訪問型病児保育の委託事業を実施し、新たな病児保育ニーズを掘り起こすことができました。

(雇用支援)

- ・障がい者雇用のノウハウを持たない企業や障がい者への情報・機会提供において一定の成果がありました。



地域防災訓練



ヨドネルオリジナルキャラクター
「がんこおやじ夢さん」



防犯カメラ



訪問型病児保育の委託事業



これまでの淀川区将来ビジョン

3 住民が主体となって運営されるまち

(地域活動の活性化) (区民による自律的な地域運営の推進)

- ・中間支援組織の働きかけもあり、地域団体と様々な活動主体が地域課題解決に向けての連携・協働が進んでいます。

(地域資源が循環する仕組みづくり)

- ・6割以上の地域でコミュニティ回収を開始するなど、地域資源が循環する仕組みへの理解も進んでいます。



地活協意見交換会



コミュニティ回収

4 区民との協働による快適で魅力あふれるまち

(淀川の魅力の発信)

- ・地域住民等で構成される「よどがわ河川敷フェスティバル実行委員会」が主体的に企画運営を開始するなど、地域の自立に向けた取組が進んでいます。

(放置自転車対策)

- ・放置自転車対策協議会の継続的な啓発活動や有償啓発指導員の配置、工営所による撤去や駐輪場の整備などにより、放置自転車台数は減少傾向にあります。

(LGBT支援事業)

- ・LGBT支援事業は各地の自治体や議会からの視察が相次いでおり、全国的な関心も高くなっています。今後は、行政として「LGBT支援宣言」を発表した全国初の都市として、大阪市全体の取組を展開します。



放置自転車対策協議会による啓発活動



LGBT支援事業ポスター

5 区民のお役に立つ区役所

(地域ニーズや区民意見を区政に反映し、区民が区政に参画する仕組みづくり)

- ・車座会議や「区長とかたろう」を積極的に展開し、区民の方々の多様な意見を聴取してきました。

(区政情報などの発信力の強化)

- ・広報誌のリニューアルや全戸配布によって、区民が必要な情報を入手できるよう取り組みました。

(市民満足度の高いサービス提供)

- ・来庁者サービスの向上に向けた取組や、改革を担う職員づくりを目的とした研修などを実施し、市民満足度の高いサービス提供に努めました。



区広報誌「よどマガ！」



区の概況・特性を踏まえたまちづくりの課題

(1) 安全・安心に関する課題

- ◆ 自助・共助・公助の役割分担による減災推進の取組を促進するとともに、より多くの区民が被害を最小限にとどめるために日ごろから災害に対する備えを行っていただく必要があります。
- ◆ 防犯に対する機運の向上を図るための地域や企業との連携、犯罪抑止の環境づくりを推進する必要があります。
- ◆ 地域福祉活動に参加しやすい環境づくり、高齢者や要援護者に対する支援体制の充実が求められます。

(2) 教育・子育てに関する課題

- ◆ 学力・体力の向上には、学校での教える力、家庭での育てる力、地域でのサポートする力といったそれぞれが持つ力を高めていくと共に、それらの協働をめざす教育コミュニティづくりを、地域の生涯学習等を通じて推進していくことが必要です。
- ◆ すべての子育て世帯が、安心して子育てできるように、必要な支援・サービスが受けられることをめざす必要があります。

(3) 地域コミュニティに関する課題

- ◆ 地域活動に関する情報提供等、参加を促進するための支援を行う必要があります。
- ◆ 行政、地域活動協議会、市民、N P O、企業などの様々な活動主体が互いに協働していける環境づくりが必要です。

(4) 区民のための区役所づくりに関する課題

- ◆ 区民の意見やニーズを施策や事業に反映するとともに、区政運営について十分な情報を届ける必要があります。
- ◆ 市政・区政情報をより多くの区民に伝えるとともに、区民が必要とする情報をより効果的に発信する必要があります。
- ◆ 窓口業務は職員一人ひとりが、来庁者の目的に対し満足していただくという意識を持つ必要があります。
- ◆ 職員が「全体の奉仕者」とであるという認識のもと、高いコンプライアンス意識と士気を持ち、効率的に業務を行えるよう、人材育成を進める必要があります。



2022年度の淀川区 「みんなの笑顔がつながるまち」

みんなが笑顔になれるための取組

- 防災・防犯対策
- 教育・子育て支援
- 地域福祉の推進

笑顔がつながるための取組

- 地域コミュニティの活性化
- 多様な協働の推進
- 区政会議の効果的な運営

区民満足度を高めるための区役所づくり

<キーワード>

みんな = あらゆる区民、多様性を受け入れるまち

笑顔 = 安全・安心で希望のあるまち

つながる = 人と人が自然とつながるまち



将来像の実現に向けた主な経営課題

(1) 安全・安心なまちづくり

- 👮 防災対策
- 👮 防犯対策
- 👮 地域福祉の推進

(2) 教育・子育て支援の充実

- 👮 学校教育支援
- 👮 子育て支援

(3) つながるまちの実現

- 👮 地域コミュニティの活性化
- 👮 多様な協働の推進

(4) 区民のための区役所づくり

- 👮 区民ニーズの的確な把握と反映
- 👮 区民の立場に立った情報発信
 - 👮 窓口サービスの向上
 - 👮 効率的な区行政運営

➡ **それぞれの個別施策（具体的取組）は各年度の運営方針で詳細に示していく**



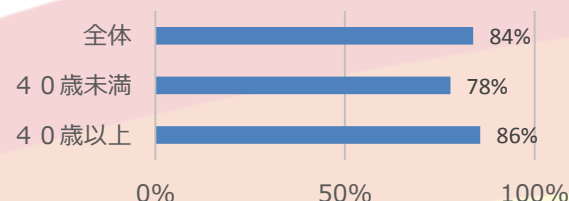
2022年度末までの施策展開の方向性

(1) 安全・安心なまちづくり (①防災対策)

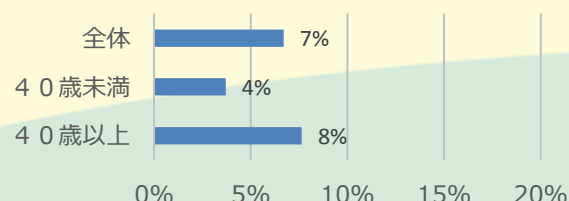
【現状と課題】

- 区民に対して、日ごろの備えなどを地域防災訓練や広報誌、電子媒体等で周知し、「地区防災計画」の策定や避難所開設・運営訓練に対する支援等を行ってきました。
- 区役所では、日ごろから家庭で水や食糧などを蓄えていただくよう呼びかけており、8割以上の家庭で1日分以上の蓄えがある状況ですが、救援物資が届くまでの目安である7日分以上の蓄えがある家庭は全体の1割以下です。特に、40歳未満の若年層が災害に対する備えが少ないため、若年層の防災意識向上に向けた取組が必要です。
- また、防災意識の向上のため、防災に関する情報をもっと積極的に広報すべきとの声も上がっています。
- 淀川区災害対策本部の機能を充実させるためには、区職員が災害が発生した時の役割をより一層認識する必要があります。

日ごろから家庭で水や食糧などを1日分以上蓄えている区民の割合



日ごろから家庭で水や食糧などを7日分以上蓄えている区民の割合



※平成29年度 第1回淀川区民アンケート

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 区民の防災意識向上のために、若年層を中心に、乳幼児健診や区民まつりなど、区民が多数集まる場所における啓発を実施します。
- ② 地域防災力の向上のために、各地域で実施している避難所開設・運営訓練の支援などを引続き進めます。
- ③ 淀川区災害対策本部機能の充実に向けて、職員研修等を通じて、防災・減災対策に関する能力向上に努めます。

【2022年度末における数値目標】

対象	日ごろから家庭で水や食糧などを7日以上蓄えている区民の割合	
	2017年度 (実績)	6.7%
数値目標	2020年度末 (中間目標)	12% (2017年度+5%)
	2022年度末	17% (2017年度+10%)



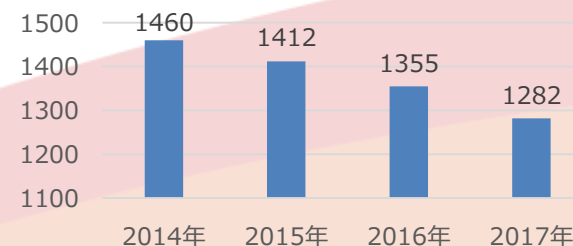
2022年度末までの施策展開の方向性

(1) 安全・安心なまちづくり (②防犯対策)

【現状と課題】

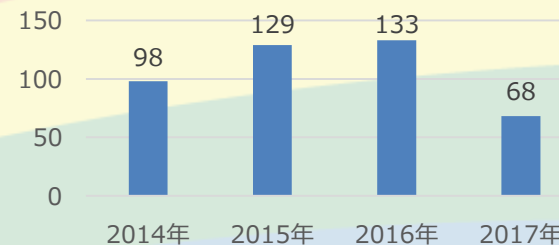
- 街頭犯罪の発生件数は減少しているものの、社会的弱者である子どもや女性を狙った犯罪や高齢者を狙った特殊詐欺等の被害は依然として一定数発生している状況です。
- 地域や企業、警察と連携し、犯罪状況に応じた防犯活動の取組を進め、防犯に対する機運の向上を図ることが必要です。

淀川区内の街頭犯罪発生件数



※大阪府警本部犯罪統計資料

淀川区内のこども女性被害件数



※安まちメールより集計

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 犯罪発生状況や犯罪被害防止等の情報発信を行うことで自主防犯意識の向上を図ります。
- ② 地域や企業が行う防犯活動の広報や活動支援を行うことで自主防犯活動の促進につなげます。
- ③ 警察や関係機関と連携した青色防犯パトロールや見守り活動の実施、効果的な防犯カメラの設置などを行うことで、犯罪を起こしにくい環境整備を進めます。

【2022年度末における数値目標】

対象	区役所が地域、企業、警察と連携して取組む防犯活動が、犯罪抑止に役立つと感じる区民の割合	
数値目標	2017年度(実績)	93.6%
	2020年度末(中間目標)	95%(2017年度+1%)
	2022年度末	96%(2017年度+2%)



2022年度末までの施策展開の方向性

(1) 安全・安心なまちづくり (③地域福祉の推進)

【現状と課題】

- 淀川区地域福祉推進ビジョン「おせっかい共和国宣言」が平成25年11月に策定され啓発等に取り組んできました。地域福祉活動に参加したことがある人は平成29年度では17.3%でした。今後は地域福祉のさらなる向上をめざし、地域福祉活動の指針となる淀川区地域福祉推進ビジョンを時代に即して改定する予定です。
- 地域福祉の取組は、各地域の実情に合わせて進められていますが、地域役員の高齢化や新たな人材確保などの課題がある一方で、既存の枠にとらわれない地域福祉ボランティアグループが発足してきている現状もあります。
- 平成27年度から「地域における要援護者見守りネットワーク強化事業」が開始され、災害時の要支援者への対応を視野に入れ、平時からの見守り支援体制の構築を行ってきました。
- 高齢者がいる世帯のうち単身世帯の割合について、国勢調査の前回調査（平成22年）では40.1% でありましたが、平成27年の調査では42.5%となっており、増加傾向にあります。
- 今後複合的な課題を抱える世帯の増加が見込まれる中、身近な地域での支援体制強化が必要です。

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 淀川区社会福祉協議会と連携して、各地域における地域福祉の発展に向けた取組を強化します。
- ② 各地域における要援護者や複合的な課題を抱える世帯への支援のために、身近な圏域でのネットワークを強化します。

【2022年度末における数値目標】

対象	地域福祉活動に参加した事のある区民の割合	
	2017年度 (実績)	17.3%
	2020年度末 (中間目標)	22% (2017年度+ 5%)
	2022年度末	27% (2017年度+10%)



2022年度末までの施策展開の方向性

(2) 教育・子育て支援の充実 (①学校教育支援)

【現状と課題】

- 現状、大阪市の子どもたちの学力・体力は、全国学力調査や全国体力調査において全国平均を大きく下回っています。
- 小中学校では、学力や体力の向上に向けて、様々な取組が行われていますが、各学校の取組を連携させ、区内学校が足並みを揃えて取組を展開していけるような仕掛けが必要です。
- また、通常の授業ではフォローしにくい、高い意欲や学力を持つ児童生徒のモチベーションをより高めるような場の設定が必要です。
- 子どもたちの未来が生まれ育った環境によって左右されることなく、自分の可能性を追求できるための学習支援が必要です。



「がんこおやじ夢さん」をはじめとする
ヨドネルオリジナルキャラクター

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 区内小中学校と連携し、放課後の学校施設を活用した取組を展開します。
- ② 学校で学んだことを発表・表現する場を提供し、児童生徒の学ぶ意欲の向上に取り組みます。
- ③ 授業のより一層の充実を支援する取組を展開します。
- ④ 学校の自律的な取組を支援し、学力・体力の基本となる睡眠など生活習慣の改善支援を行います。
- ⑤ 生活困窮家庭の子どもへの学習支援事業を実施していきます。

【2022年度末における数値目標】

対象	児童生徒の学力・体力が全国平均を上回っている区内の小中学校数	
数値目標	2017年度 (実績)	学力 5校 体力 12校 ※公表22校中
	2020年度末 (中間目標)	学力 7校 (2017年度+2校) 体力 14校 (2017年度+2校)
	2022年度末	学力 8校 (2017年度+3校) 体力 15校 (2017年度+3校)



2022年度末までの施策展開の方向性

(2) 教育・子育て支援の充実 (②子育て支援)

【現状と課題】

- 病児・病後児保育事業については、施設の拡充に努めてきたほか、平成26年度から訪問型として共済型モデル事業を淀川区独自で実施しましたが、依然として供給不足となっています。
- 子育て支援室では18歳未満の児童とその保護者等を対象とした様々な相談支援業務を行っており、相談件数は年々増加しています。
- 区民の相談ニーズに対応し、子育て負担感を軽減できるような事業を整備していくと共に、子育て情報誌や子育て講座などで子育てに関する様々な情報を発信し、必要な支援やサービスを提供する必要があります。

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 病児・病後児保育事業について、既存の訪問型（共済型）及び施設型事業を基本に、さらなるサービス供給量の拡大をめざします。
- ② 発達障がい児等子育て支援事業を充実させます。
- ③ こども相談等のよっこ子育て支援事業を充実させます。

【2022年度末における数値目標】

対象	安心して子育てができる環境であると感じる区民の割合	
	2017年度 (実績)	45.7%
数値目標	2020年度末 (中間目標)	51% (2017年度+5%)
	2022年度末	56% (2017年度+10%)



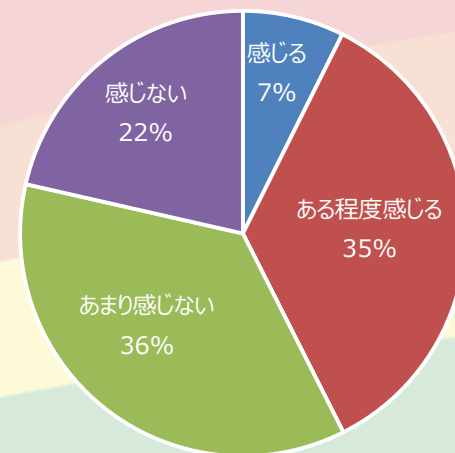
2022年度末までの施策展開の方向性

(3) つながるまちの実現 (①地域コミュニティの活性化)

【現状と課題】

- 各地域では様々な活動を行っていますが、地域活動に参画しやすい環境にあると感じている区民の割合は低い状況にあり、参加のきっかけとなる地域活動に関する情報発信のさらなる強化が求められます。
- 転入・転出が多い淀川区では、新しい住民の地域への参画を促す取組が必要です。
- ご近所同士のつながりを感じる区民の割合が半数以下と低いため、誰もが気軽に参加できる地域コミュニティの実現に向けて、地縁型団体（自治会、町内会や子ども会といった地域の団体）の支援に取り組んでいきます。

お住まいの地域で、日ごろから、ご近所同士で「声かけ」、「見守り」、「支え合い」が行われていると感じる区民の割合



※平成29年度区政に関する区民アンケートの調査結果

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 市民活動の理解促進と担い手確保に取り組めます。
- ② 地域の状況に応じたきめ細かな支援を行います。

【2022年度末における数値目標】

対象	お住まいの地域で、日ごろから、ご近所同士で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」が行われていると感じる区民の割合	
数値目標	2017年度 (実績)	42.6%
	2020年度末 (中間目標)	50% (2017年度+7%)
	2022年度末	53% (2017年度+10%)



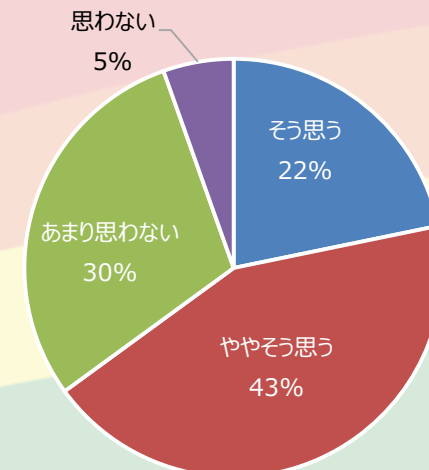
2022年度末までの施策展開の方向性

(3) つながるまちの実現 (②多様な協働の推進)

【現状と課題】

- 地域活動に関わる6割以上の方が「中間支援組織から支援を受け、地域活動や課題について話し合う事が活発になっている」と回答しており、活動に対する意識は高まっています。
- 地域が自律的、持続的な組織運営を行うためには、自主財源の確保が重要です。
- 地域が一体となった運営がされていると感じている区民の割合は低いですが、企業やNPO等と連携した取組みが展開されつつあります。マルチパートナーシップ（多様な協働）の拡充や地域ボランティアの活動を支援できる仕組みづくりが必要です。
- 駅周辺の放置自転車台数は、協議会による取組により大幅に減少しており、引き続き地域特性に応じた放置自転車対策を地域住民とともに取り組みます。

中間支援組織からの支援を受け、地域活動や課題について話し合うことが活発になっていると思う区民の割合



※平成29年度淀川区まちづくりセンター等の運営の参考とするためのアンケート

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 地域や地域ボランティアの活動に役立つ情報提供により、住民の理解促進に努めます。
- ② 様々な活動団体の連携・協働に向けた、交流・コーディネート場の場づくりを行います。
- ③ CB/SB化、社会的ビジネス化、民間助成金活用の支援を行います。
- ④ 地域特性に応じた放置自転車対策に取り組みます。

【2022年度末における数値目標】

対象	新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組みを行った件数	
数値目標	2017年度 (実績)	11件
	2020年度末 (中間目標)	26件 (2017年度+15件)
	2022年度末	36件 (2017年度+25件)



2022年度末までの施策展開の方向性

（４）区民のための区役所づくり（①区民ニーズの的確な把握と反映）

【現状と課題】

- 区民による区政の評価の仕組みとして区政会議を運営しており、部会の設定や事前の説明会の開催など、区政会議で意見が出やすい環境づくりに努めています。一方、区政会議の意義（計画段階から区民が参画し、区政運営を評価する仕組み）はまだ十分に区民に浸透していません。
- 区民の幅広いニーズや意見を把握するため、1,500人を無作為抽出して区民アンケートを実施しています。区民の意見が区役所に届いていると感じている区民が少ない事が課題です。
- 区民個人の意見だけでなく、多様な地域団体等からの意見も的確に把握していくため、区民アンケート以外にも様々な手法の意見聴取方法を検討していく必要があります。

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 区政会議とその位置づけを区民に広く認識してもらうために、活発な議事運営に努めるとともに、会議の内容や区政への反映状況を効果的に周知します。
- ② 区民アンケートを計画的・効果的に実施し区民の意見やニーズの的確な把握に取り組み、各施策のPDCAに活用します。
- ③ 様々な層の区民の意見やニーズを的確に把握するための工夫を凝らした意見聴取の手法を検討します。

【2022年度末における数値目標】

対象	区政に区民の意見が伝わり、反映させる体制ができていると感じている区民の割合	
	2017年度 (実績)	62.5%
	2020年度末 (中間目標)	73% (2017年度+10%)
	2022年度末	83% (2017年度+20%)



2022年度末までの施策展開の方向性

(4) 区民のための区役所づくり (②区民の立場に立った情報発信)

【現状と課題】

- 区政に関する情報が、区民全体に届けられるよう、淀川区広報誌「よどマガ！」のリニューアルや全戸・全事業所配布など、広報事業の拡充を図ってきました。また、区政の実施内容を発信するため「YODO-REPO」を発行しています。引き続き、区民ニーズを把握しながら、きめ細やかな情報発信を行う必要があります。
- 情報発信のツールとしてSNS（Facebook, Twitter）を活用していますが、平成30年3月末現在のフォロワー数はFacebookが1,246人、Twitterが3,095人となっており、大阪市においても高水準の数値となっています。これらのツールを活用し、効果的な情報発信を行うとともに、フォロワー数のさらなる拡大に向けた取組が必要です。
- 「伝える広報」ではなく、「伝わる広報」を実現するため、広報人材の育成に向けた取組も必要です。

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 広報誌の内容を区民ニーズにあったものとなるよう、随時見直しを行います。
- ② SNSのフォロワー数のより一層の拡充に向けた取組を行います。
- ③ 職員の広報マインドやスキルを向上させ、広報人材を育成し、情報発信力を底上げします。

【2022年度末における数値目標】

対象	区政に関する必要な情報が届いていると感じている区民の割合	
	2017年度 (実績)	35.9%
数値目標	2020年度末 (中間目標)	46% (2017年度+10%)
	2022年度末	56% (2017年度+20%)



2022年度末までの施策展開の方向性

(4) 区民のための区役所づくり (③窓口サービスの向上)

【現状と課題】

- 高いレベルの窓口サービスが、来庁者に届けられるよう、民間事業者による職員研修など、接遇力の向上に向けた取組を行ってきました。引き続き、来庁者の立場に立ったきめ細やかな窓口サービスに努めます。
- 平成29年度の民間事業者の覆面調査員による調査は星2つ（5点満点中3.7点）となっており、大阪市24区中4位となっています。引き続き職員研修などを実施し、民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回る星2つ以上を維持するとともに更なるステップアップをめざします。

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 職員の接遇マインドやスキルを向上させ、職員の接遇能力を底上げします。

【2022年度末における数値目標】

対象	区役所来庁者に対する窓口サービスにかかる民間事業者の覆面調査員による調査	
	2017年度 (実績)	3.7点 (★★)
	2020年度末 (中間目標)	4.0点 (★★)
	2022年度末	4.5点 (★★★★)



2022年度末までの施策展開の方向性

（４）区民のための区役所づくり（④効率的な区行政運営）

【現状と課題】

- 効率的に区行政を運営するためには、一人ひとりの職員がチャレンジ精神を育み、高いコンプライアンス意識のもと、継続的・自律的に改革・改善を進めていく必要があります。そのためには職員のスキル向上や職場力（チームワーク）による課題解決を推進するための意識改革が不可欠です。
- 広告事業などの取組により、区の歳入は増加傾向にあり、引き続き歳入の確保に努めます。

【課題解決に向けた主な施策】

- ① 職員からの改善提案を募集し、その効果を見える化するとともに、人事考課に反映することで職員自らの気付き・改善力を向上します。
- ② 5S※活動を職場定着するため、全職員による自席をはじめとしたセルフチェックや管理者チェックに取り組み、継続的に改革・改善を進めます。

※（整理、整頓、清掃、清潔、習慣化）

【2022年度末における数値目標】

対象	実現した職員提案による改善指数 (金額換算累計額：千円未満切り捨て)	
	数値目標	
数値目標	2017年度 (実績)	2,712千円
	2020年度末 (中間目標)	4,212千円 (2017年度+150万円)
	2022年度末	5,212千円 (2017年度+250万円)

本資料のデザインについて

表紙にある様々な夢ちゃんや夢さん、各ページに掲載されているL G B T※の象徴である6色レインボーは、淀川区が「あらゆる区民、多様性を受け入れるまち」となることをイメージしてデザインしています。

淀川区はこれまでもL G B T支援で先進的な取り組みを行ってきましたが、L G B Tに限らず、「あらゆる区民と多様性を受け入れるまち」をめざしてまいります。

※LGBTとは・・・

L＝レズビアン（女性同性愛者）、G＝ゲイ（男性同性愛者）、B＝バイセクシャル（両性愛者）T＝トランスジェンダー（生まれた時割り当てられた性別にとらわれない性別のあり方を持つ人）等、性的少数者の総称として表記しています。