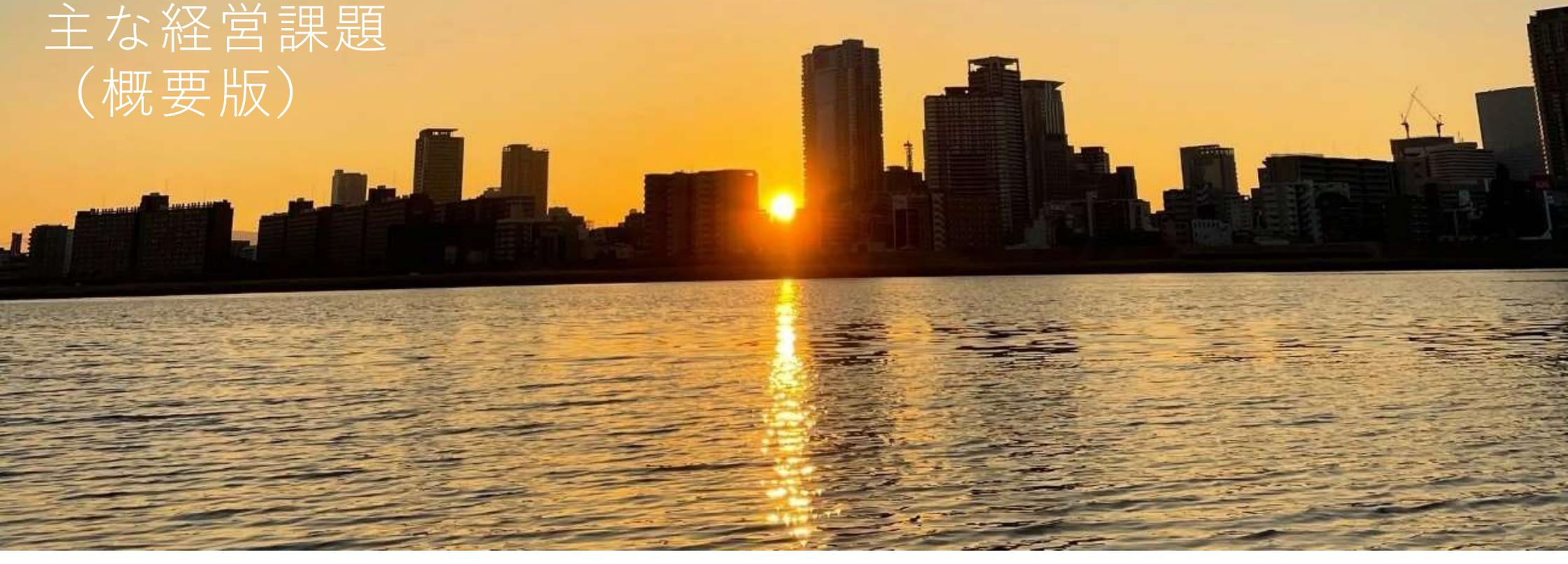


# 淀川区 令和4年度 運営方針（素案）

---

重点的に取り組む  
主な経営課題  
（概要版）



## めざす成果及び戦略 1 - 1 防災・地域安全対策

### 淀川区将来ビジョン2022数値目標

対象	①区民アンケートにおいて、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割合 ②区民アンケートにおいて、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ている割合	
数値目標	平成29年度 (実績)	①6.7% ②93.6%
	令和2年度末 (中間目標)	①12% (平成29年度+5%) ②95% (平成29年度+1%)
	令和4年度末	①17% (平成29年度+10%) ②96% (平成29年度+2%)

## 具体的取組 1-1-1 防災対策（自助の取組）

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 防災講座の開催(40回)
- ・ 電子媒体（Twitter、Facebook、LINE等）による周知（130回）
- ・ 区民の集まる場所（乳幼児健診、PTAの会合、区民まつり等）における周知（90回）

#### 【重点的取組】

- ・ 「普段からの備え（ローリングストック備蓄等）」 「津波避難ビル等の周知」に重点を置いた情報発信
- ・ 若年層向け啓発動画による情報発信

### 取組の方向性

- 引き続き、防災意識向上のために、若年層を中心に、区民が多数集まる場所における啓発を実施します。
- 新型コロナウイルス感染症の影響によりイベント等での啓発が実施できるか不透明であるため、情報発信に重点を置いた取り組みを行います。
- 令和4年度も、特に災害備蓄と津波避難ビルに関する情報を中心に情報発信していきます。
- 令和3年度中に制作する若年層向け啓発動画をSNSやデジタルサイネージ等により発信するとともに、住みます芸人による啓発動画を発信することで、効果的な防災意識の向上につなげます。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

区民アンケートにおいて、日ごろから家庭で水や食糧などを7日以上蓄えている割合

#### 数値目標

目標値	17%以上
実績値	

#### 【課題・改善策】

## 具体的取組 1-1-2 防災対策（共助の取組）

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 一時避難場所や災害時避難所を使用した地域防災訓練・避難所開設訓練・学習会・防災啓発等への支援（全18地域）
- ・ 新大阪駅周辺の帰宅困難者対策（協議会3回開催、実動訓練1回）

#### 【重点的取組】

- ・ 地域が実施する自主的な防災啓発への支援
- ・ 地区防災計画の更新及びそれに応じた訓練・学習会・防災啓発への支援
- ・ 要援護者支援システムの構築（全18地域のうち3地域）

### 取組の方向性

- 各地域での防災訓練支援や新大阪駅周辺の帰宅困難者対策を継続的に進めることにより、共助の取組を支援していきます。
- 引き続き、各地域が実施する防災啓発への支援を行っていきます。
- 各地域が作成している地区防災計画の更新への支援に重点を置いた取組を進めていきます。
- 要援護者支援のために、日頃の見守りと災害時の避難支援が一体となった「要援護者支援システム」を構築していきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

区民アンケートにおいて、居住地域が防災活動に取り組んでいると感じている割合

#### 数値目標

目標値	35%以上
実績値	

#### 【課題・改善策】

## 具体的取組 1-1-3 防災対策（公助の取組）

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 淀川区役所全職員に対する防災研修（年1回）
- ・ 「淀川区災害対策本部実動訓練」の実施（年1回）

#### 【重点的取組】

- ・ 福祉避難所、津波避難ビル、災害時協力事業者等との連携・協力の拡大
- ・ 避難所等における感染症対策の整備

### 取組の方向性

- 大規模災害発生時に区役所が災害対策本部として十分に機能できるよう、職員に対する研修や訓練を実施します。
- 災害時に様々な事態に対応できるよう、福祉避難所、津波避難ビルや災害時協力事業者等、地域の民間事業者等との連携を強化していきます。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により避難所での感染症対策が必要となっているため、適切に避難所運営ができるような感染症対策を整備していきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

福祉避難所、津波避難ビル、災害時協力事業者等との協定締結

#### 数値目標

目標値

5件以上

実績値

#### 【課題・改善策】

## 具体的取組 1-1-4 地域安全対策

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 犯罪抑止のための青色防犯パトロール活動
- ・ 地域や企業と連携した防犯活動の実施
- ・ 新小学1年生への安全マップ下敷きの配布
- ・ 地域や企業と連携したひったくり防止、自転車盗難防止活動
- ・ 警察・社会福祉協議会・区役所との三者協定に基づく特殊詐欺被害防止活動
- ・ 「こども110番の家」事業を含めた子ども見守り活動への支援

#### 【重点的取組】

- ・ 公的機関等の職員を名乗る還付金詐欺防止活動の強化

### 取組の方向性

- 各関係機関と連携した犯罪防止のための啓発活動を引き続き行います。
- 犯罪発生状況や犯罪被害防止活動の情報発信を行うことで、地域住民自らの防犯意識向上を図ります。
- 地域の子どもの犯罪や事故に巻き込まれないよう、子どもの安全を守る取組を進めます。
- 公的機関等の職員を名乗る還付金詐欺防止活動の強化に重点を置いた取組を進めます。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

区民アンケートにおいて、区役所が地域、企業、警察と連携して取り組む防犯活動が、犯罪抑止に役立つと感じている割合

#### 数値目標

目標値	96%以上
実績値	

#### 【課題・改善策】

# 経営課題 1

## 安全・安心なまちづくり

### めざす成果及び戦略 1 - 2 地域福祉の推進

淀川区将来ビジョン2022数値目標

対象	区民アンケートにおいて、地域福祉活動に参加したことがある割合	
数値目標	平成29年度 (実績)	17.3%
	令和2年度末 (中間目標)	22% (平成29年度+5%)
	令和4年度末	27% (平成29年度+10%)

## 具体的取組 1-2-1 生活困窮者支援システムの構築と適正な運用

### 令和4年度取組内容

- ・区役所生活困窮者自立支援担当が各相談支援機関から、生活困窮者の情報を収集しアセスメントを実施
- ・アセスメントの結果、支援関係機関を選定のうえ生困シェア会議を開催し、情報の共有・支援方針の検討・役割分担の決定及び進捗管理を実施（随時開催）
- ・生活困窮者支援会議を開催し、生困シェア会議での事案の共有、地域課題の抽出、関係機関との連携強化を図る（年2回開催）
- ・区役所職員に対し、生活困窮者支援に関する研修を実施（年1回）
- ・区民に対し生活困窮者自立支援窓口の周知

### 取組の方向性

- 複合的な課題を抱えるなど、自らSOSを発信できない生活困窮者に対し、アウトリーチを行うことで「適切な支援につなげる仕組み」を構築していきます。
- 民生委員・児童委員、区社会福祉協議会、地域包括支援センター等の相談支援機関と区役所が連携し、生活困窮者の情報把握、アプローチ方法や支援方針の検討、支援機関との役割分担の決定や進捗管理を実施していきます。
- 生活困窮者自立支援窓口について、多くの区民に知ってもらえるよう広報周知の取組を進めていきます。

### 令和4年度取組への自己評価

#### 評価の指標

区役所生活困窮者自立支援担当が生活困窮者に関する相談を受理する件数

#### 【課題・改善策】

#### 数値目標

目標値

4件以上

実績値

具体的取組 1-2-2 地域における要援護者の見守り支援体制の構築と充実

令和4年度取組内容

【継続的取組】

- ・ 地域における要援護者見守りネットワーク強化学業の推進
- ・ 地域包括支援センターやオレンジチーム等の関係機関、各地域、見守り相談室との連携を深め、相談支援体制の強化を図る
- ・ 「淀川区地域福祉推進ビジョン」の考え方を区民、各関係団体や関係機関へ周知し、地域福祉活動への参加促進を図る

【重点的取組】

- ・ 平時の見守りと災害発生時の避難支援が一体となった要援護者支援システムの構築
- ・ 淀川区地域福祉推進ビジョンの改定

取組の方向性

- 災害発生時に自力で避難することが困難な方（要援護者）の避難を支援する体制を構築するため、地域における平時の見守りと災害発生時の避難支援が一体となった「要援護者支援システム」を構築し、地域における要援護者の見守り支援体制の推進・強化を図ります。
- 「淀川区地域福祉推進ビジョン」を改定し、誰もが自分らしく安心して暮らし続けることができる地域づくりをめざし取り組んでいきます。

令和4年度取組への自己評価

評価の指標	平時の見守りと災害発生時の避難支援が一体となった要援護者支援システムの構築		【課題・改善策】
	数値目標	目標値	
	数値目標	実績値	

## 経営課題 2

# 教育・子育て支援の充実

## めざす成果及び戦略 2 - 1

### 学校教育支援

#### 淀川区将来ビジョン2022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	平成29年度 (実績)	学力 5校 体力 12校 ※公表22校中
	令和2年度末 (中間目標)	学力 7校 (平成29年度+2校) 体力 14校 (平成29年度+2校)
	令和4年度末	学力 9校 (平成29年度+4校) 体力 16校 (平成29年度+4校)

## 具体的取組 2-1-1 課外学習の推進（ヨドジユク）

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・区内在住中学生を対象に、十三・美津島・東三国の中学校施設を活用して各生徒の習熟度に応じた課外授業を実施し、学習習慣の形成及び学校授業の理解度向上を図る
- ・学力検証を受講開始後と受講終了前の2回実施
- ・体験会の実施や各校を通じて受講生募集チラシ・ポスターにより働きかけを行うなど、区内全中学校の生徒への周知を図る

#### 【重点的取組】

- ・受講生の生活リズムチェックシートを作成し、受講生の学習習慣の定着を推進していく

### 取組の方向性

- 中学生に基礎学力の向上を図るためには学習習慣を定着させることが必要となっている。事業効果をより浸透させていくため参加する生徒数の拡大を図っていきます。
- 「ヨドジユク」では、各生徒の習熟度に応じた課外授業を実施し、学習習慣の形成及び学校授業の理解度の向上を図ります。
- 「大阪市塾代助成事業」で交付されているバウチャー（塾代助成カード）での受講も可能とすることにより、負担の軽減を図ります。
- 令和3年度より、各受講生の生活リズムチェックシートを作成しており、受講生の日常生活を見直すきっかけ作りや、家庭内や講師とのコミュニケーションツールとして活用することにより、受講生の学習習慣の定着を進めていきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	①参加生徒アンケートで「週5日以上自宅学習に取り組む」の回答の割合		【課題・改善策】
	②学力検証結果を比較し、2回目の検証結果が上昇した生徒の割合		
数値目標	目標値	①30%以上 ②60%以上	
	実績値		

## 具体的取組 2-1-1 課外学習の推進（小学生補習充実）

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・区内小学校児童の基礎学力の向上のため、小学校における補習を充実させることで学習習慣の定着をめざす
- ・実施する想定規模は児童360人（12校）
- ・未実施校へのヒアリングを継続して行い、規模の拡大をめざす

#### 【重点的取組】

- ・学習習慣を身につけさせるため、放課後だけでなく授業中におけるサポートも試行実施し、効果検証していく

### 取組の方向性

- 小学校における補習を充実させることで、学習習慣を定着させるとともに、児童の放課後の居場所づくりとしての効果も見込んでいます。
- 実施する想定規模は令和3年度と同規模の児童360人（12校）としています。
- 学習習慣を身につけさせるため、日常の授業から補習への切れ目のない支援を行い、効果的な学習が行えるような体制を整えるとともに、規模の拡大をめざしていきます。
- 授業中に学習に集中できない児童に対しては、放課後だけでなく授業中におけるサポートも試行的に実施し、これによって学習習慣の定着に寄与するか検証していきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	①全実施校における年間の平均参加児童の合計		【課題・改善策】
	②参加児童アンケートで「以前より授業が分かりやすくなった」の回答の割合		
数値目標	目標値	①360人以上 ②60%以上	
	実績値		

## 具体的取組 2-1-2 自己肯定感を育む（よど検）

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- 区が、区内市立中学校（6校）及び、区内市立小学校（17校）に通う児童・生徒（1学年）の検定の受検料を負担する

#### 【重点的取組】

- 各検定主催団体と連携し、児童・生徒が適正な級（少し努力すれば達成可能な級）を受検することができるよう、受検級判定のためのプリントを各校で実施できるようにする

### 取組の方向性

- 分権型教育行政の枠組みにより、区役所と小中学校とが連携して、子どもの学力の向上を支援するため、区役所が独自に各種検定の受検料を負担します。
- 区役所と小中学校とが連携して、淀川区内の小中学校に通う児童・生徒が、検定受検に向けての対策や検定合格の達成経験による自己肯定感の向上や、学習習慣の定着、学習意欲を醸成することで、学力向上に寄与することを目的とし、取組を進めていきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	受検者アンケートで、自己肯定感向上の設問に肯定的に回答する児童・生徒の割合		【課題・改善策】
	数値目標	70%以上	
	実績値		

## 経営課題 2

# 教育・子育て支援の充実

## めざす成果及び戦略 2-2

# 「重大な児童虐待ゼロ」に向けた子育て支援

淀川区将来ビジョン2022数値目標

対象	区民アンケートにおいて、安心して子育てができる環境であると感じている割合	
数値目標	平成29年度 (実績)	45.7%
	令和2年度末 (中間目標)	51% (平成29年度+5%)
	令和4年度末	56% (平成29年度+10%)

## 具体的取組 2 - 2 - 1 4・5歳児施設訪問事業

### 令和4年度の取組内容

- ・多くの4・5歳児が過ごす区内就学前施設を訪問し、健康や発達状態・生活状況が気にかかる子どもの情報を把握する
- ・把握した情報により、支援が必要な児童を発見し、関係機関と連携して保護者同意のもとで適切な支援につなげる
- ・積極的な情報の収集、区内就学前施設との関係の構築を行うことで、虐待リスクの高い家庭への早期支援と児童虐待の早期発見

### 取組の方向性

- 妊娠期から中学生までの間の切れ目ない子育て支援をめざしていますが、4・5歳児は行政機関が子どもの発達や健康状況を把握をする制度が充分でなく、就学直後に問題が顕在化している状況があります。
- 4・5歳児の健康や発達に対する情報の把握とアセスメントを行い、より早期に必要な支援に繋ぐ必要があります。
- 区役所職員がアセスメントシート等を用いて就学前施設に気にかかる児童の情報について聞き取りを行います。
- 就学前施設から得た情報を基に、支援方法の検討等を行い、必要に応じて関係機関が連携し早期に支援につなげることで、自らSOSを発信できない保護者の負担軽減につなげ、児童虐待の早期発見・早期支援を行います。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

収集した情報によりアセスメントを実施し、必要な支援を関係機関へつないだ割合

#### 数値目標

目標値	60%以上
実績値	

#### 【課題・改善策】

## 具体的取組 2 - 2 - 2 プレパパ・ママ等ファミリー子育て教室

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・全市で実施している「プレパパ、ママの育児セミナー」を、祖父母等ファミリーに参加対象者を拡大し、区民対象で実施する
- ・身近な地域でプレパパ・ママ、祖父母等家族で沐浴、抱っこ、着替え体験等を行うことにより、子育てに参加するきっかけを作り、育児に取り組みやすい環境を作る
- ・妊娠期からファミリーで育児をするイメージを作り、産後の不安軽減につなげることで虐待を未然に防ぐ

#### 【重点的取組】

- ・新型コロナウイルス感染症対策を十分に行い実施する
- ・実施場所の偏りを解消し、区民が参加しやすい場所を検討する

### 取組の方向性

- プレパパが参加しやすい休日に育児セミナーを開催することで、プレパパ、祖父母等を含めファミリーの参加につなげます。
- 妊娠期からファミリーで育児をするイメージを作り、産後の不安軽減につなげることで虐待を未然に防ぎます。
- 新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、実施内容を再検討しなければならない状況となる可能性もありますが、感染状況を勘案して柔軟に対応していきます。
- 令和3年度は、区内東部（1施設1回）・中央部（1施設3回）の2箇所のみでの実施となっており、実施場所に偏りがあるため、区民が参加しやすい場所を検討していきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

本教室に参加後の新生児訪問時、母への聞き取りで、「配偶者等家族が育児の相談相手」と回答した割合

#### 数値目標

目標値	82%以上
実績値	

#### 【課題・改善策】

# 経営課題 3

# つながるまちの実現

## めざす成果及び戦略 3 - 1

### 地域活動協議会による自律的な地域運営の促進

#### 淀川区将来ビジョン2022数値目標

<b>対象</b>	区民アンケートにおいて、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割合	
<b>数値目標</b>	平成29年度 (実績)	42.6%
	令和2年度末 (中間目標)	50% (平成29年度+7%)
	令和4年度末	53% (平成29年度+10%)

<b>対象</b>	新たに地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取組みを行った件数	
<b>数値目標</b>	平成29年度 (実績)	11件
	令和2年度末 (中間目標)	26件 (2017年度+15件)
	令和4年度末	36件 (2017年度+25件)

#### 市政改革プラン3.0 改革の柱4 - 1 数値目標 ※

<b>対象</b>	地活協の構成団体が、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	
<b>数値目標</b>	令和元年度 (実績)	90.8%
	令和2年度	92%
	令和3年度	92%
	令和4年度	92%
	令和5年度	前年度実績値以上 (かつ90%以上)

※本項目は全市統一的に運営方針に記載する方針となっているため、従来の成果指標に追加して記載しています。

## 具体的取組 3-1-1 市民活動の理解促進

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 広報誌「よどマガ！」や区役所HP、SNS等広報媒体を活用して情報発信を行うことにより、身近な地域で行われている地域活動への参加を呼びかけるとともに市民活動の理解促進を図る（情報発信回数 年間200回以上）

#### 【重点的取組】

- ・ 各地域活動協議会の広報活動および地域活動を紹介したリーフレットを作成し情報発信を行う
- ・ 役員として新たに参画した担い手に対して、地域ノートを活用し地域活動協議会の意義理解促進を図る

### 取組の方向性

- 淀川区は傾向として、転入・転出が多く、新しい住民のご近所同士のつながりが希薄となっており、区民アンケートでは、身近な地域のつながりを感じる割合が半数以下となっています。
- 積極的な情報発信により、身近な地域で行われている地域活動への参加を呼びかけるとともに市民活動の理解促進を図ります。
- 各地域活動協議会の広報活動紹介および地域活動紹介を取りまとめたリーフレットを作成し、各種会議や区民まつり、成人式等のイベントで配付する等、様々な機会を通じて情報発信を行います。
- 各地域において地域各々の活動情報をまとめた地域ノートを作成し、新たに役員となった方々が地域活動協議会の活動について理解を深め、円滑に地域活動に取り組めるように進めていきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	①区民アンケートにおいて、身近な地域活動の情報を、様々な広報媒体（広報誌「よどマガ！」・区役所HP・SNS・地域広報紙・掲示板等）により知った割合		【課題・改善策】
	②区民アンケートにおいて、地域活動協議会を知っている割合		
数値目標	目標値	①50%以上 ②50%以上	
	実績値		

## 具体的取組 3-1-2 地域実情に応じたきめ細やかな支援

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、SNSを活用した若い世代への情報発信に向けた取組みを全地域が行えるよう支援する
- ・ 地域公共人材について積極的な活用を促すため、地域活動協議会の会議等で情報発信を行う（18地域）

#### 【重点的取組】

- ・ 各地域活動協議会の会長や実務担当者へのヒアリング

### 取組の方向性

- 現在、全地域活動協議会に対し地域担当職員を複数名配置し、中間支援組織と連携して地域の自立的運営に向けた支援を行っており、地域特性や地域課題に応じて活動しているNPOやボランティア団体等へのきめ細やかな支援が求められています。
- 令和3年度に引き続き、中間支援組織（まちづくりセンター等）と共に各地域活動協議会の活動拠点を個別訪問し、会長や実務担当者の方々から地域の実情や課題、要望を直接聞き取ることにより、地域特性に応じたきめ細やかな支援を行います。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	中間支援組織（まちづくりセンター等）の支援を受けた団体が、支援に満足している割合		【課題・改善策】
	数値目標	84%以上	
	目標値		
	実績値		

## 具体的取組 3-1-3 様々な活動団体の連携・協働

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、地域活動協議会や各種市民活動団体、企業・専門学校・NPO等との交流会を開催する（交流会：年2回以上）

#### 【重点的取組】

- ・ 地域貢献を考えている企業等と地域活動協議会等が、地域特性に応じた連携した取組ができるよう支援を行う

### 取組の方向性

- 地域で活動しているNPOやボランティア団体等の活動団体同士のネットワークの拡充支援および活動支援を行うとともに、今まで地域活動に関わりの薄かった企業や専門学校、NPO、ボランティア団体、マンション住民など新たな担い手の参画促進に向けた取り組みを行います。
- 中間支援組織（まちづくりセンター等）と連携し、地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が、地域特性に応じた連携した取組ができるよう支援を強化していきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

新たに地域活動協議会や各種市民活動団体と企業・専門学校・NPO等が連携した取り組みを行った件数

#### 【課題・改善策】

#### 数値目標

目標値

11件以上

実績値

## 経営課題 4

# 区民のための区役所づくり

## めざす成果及び戦略 4 - 1

# 区民ニーズの的確な把握と反映

### 淀川区将来ビジョン2022数値目標

対象	区民アンケートにおいて、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割合	
数値目標	平成29年度 (実績)	62.5%
	令和2年度末 (中間目標)	73% (平成29年度+10%)
	令和4年度末	83% (平成29年度+20%)

## 具体的取組 4-1-1 広聴機能の充実

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 無作為抽出区民アンケートを2回実施する
- ・ 区民の意見やニーズの効果的な把握手法について、他区や他都市の事例を参考に内容を検討し、可能なものを実施する
- ・ 市民の声、ご意見箱へ迅速に対応し（原則2週間以内）、その対応についてHPや区役所内掲示板で公表する
- ・ 区役所全職員に対して市民の声の事例共有を行い、組織全体で広聴に対する意識付けを図る

#### 【重点的取組】

- ・ 区民の多岐にわたる問い合わせに迅速に対応するため作成した資料の効果的なバージョンアップを図る

### 取組の方向性

- 引き続き広聴における基本的な取組を実施していくとともに、淀川区が取り組む様々な事業について、効果的に区民アンケートを実施していきます。
- 令和2年度から区政会議委員の意見を反映し、区民アンケートにボールペンを同封し、回答率が向上しています。引き続き、回答率を高める手法を検討します。
- 区民からの問い合わせにより迅速に対応するために、区民からよくある問い合わせについて、担当の電話番号を確認できる一覧を作成しました。こうした資料を効果的にバージョンアップするとともに区役所職員で共有・活用します。

### 令和4年度の取組への自己評価

#### 評価の指標

区民アンケートにおいて、区役所が、相談や問い合わせに適切に対応したと思う割合

#### 数値目標

目標値

令和3年度大阪市平均以上

実績値

#### 【課題・改善策】

## 具体的取組 4-1-2 区政会議の効果的な運営

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 区政会議における意見へのフィードバック
- ・ 区政会議の議題において意見をうかがいたい項目を事前に案内し、会議資料を事前に配付する
- ・ 委員への会議運営に関するアンケート結果等を参考に、区政会議の運営方法も随時改善していく
- ・ 地域推薦委員が区内全18地域の地域活動協議会から推薦を受けた委員である状態を維持する

#### 【重点的取組】

- ・ 会議のテーマが行政の押し付けになるなど、形式的なものにならぬよう、委員の自由な意見を十分に聞き取るなどの工夫をしていく

### 取組の方向性

- 区政会議は、区長が、区の行政を運営していくにあたって、区の実情や特性に応じて、区の行政を計画段階から、幅広い区民の方々との対話や協働により推進していくための仕組みです。
- 区政会議における意見への区の考え方や対応方針を区政会議委員に随時フィードバックしていきます。
- 委員への会議運営に関するアンケート結果や区政会議での意見等を参考に、最も効果的な区政会議の運営をめざします。
- 区政会議で委員が意見交換をしたいテーマについて多くの議論ができるよう改善を進めていきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	①十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		【課題・改善策】
	②意見に対して区役所から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		
数値目標	目標値	①90%以上 ②90%以上	
	実績値		

## 経営課題 4

# 区民のための区役所づくり

## めざす成果及び戦略 4 - 2 区民の視点に立った情報発信

淀川区将来ビジョン2022数値目標

対象	区民アンケートにおいて、区政に関する必要な情報が届いていると感じている割合	
数値目標	平成29年度 (実績)	35.9%
	令和2年度末 (中間目標)	46% (平成29年度+10%)
	令和4年度末	56% (平成29年度+20%)

## 具体的取組 4-2-1 区民が必要とする情報の発信

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 広報誌「よどマガ！」を毎月定期的に発行
- ・ 区民アンケート等により区民ニーズを把握する
- ・ 広報担当者向けの講座や研修の受講及び区職員向けの広報研修を実施し、広報人材を育成する
- ・ SNSなどのICTを活用した地域住民への情報発信や対話を進める様々な取組を進める
- ・ SNSでは、フォロワー数増加に向けた取組を強化し、効果的な情報発信ツールとなるようめざす
- ・ Instagramの活用により淀川区の魅力を発信する

#### 【重点的取組】

- ・ 広報誌で淀川区に関わりを持った「ヒト」「企業」を取り上げ、区の施策とともに紹介することで区の魅力を高める
- ・ SNSでは即時性を活かして、素早い情報発信を行う

### 取組の方向性

- 淀川区の広報誌「よどマガ！」は、全戸配布しており、淀川区で最も有力な情報発信ツールとなっています。
- SNSなどの活用による電子的な情報発信にも積極的に取り組んでおり、フォロワー数において24区中Twitterで1位となっています。
- 引き続きフォロワーの増加に向けた取組を進めていく方針です。
- Instagramの活用により、区民にとどまらない様々な方から淀川区の風景等を撮影し、投稿してもらうことで、淀川区の魅力を発信していきます。
- 広報誌において淀川区に関わりを持った「ヒト」「企業」を取り上げ、区の施策とともに紹介することで淀川区の魅力を高め、広報誌を「手に取って読んでもらい、保管してもらう」ことをめざしていきます。
- SNSでは即時性を活かして、素早い情報発信を行うとともに、「読んでもらえる」記事内容となるようめざしていきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	広報誌を「手に取って読んでもらい、保管してもらう」ように、区の施策とともに、区に関わりのある「ヒト」「企業」を取り上げた特集記事を企画		【課題・改善策】
	数値目標	目標値 2件以上	
	実績値		

## 経営課題 4

# 区民のための区役所づくり

## めざす成果及び戦略 4 - 3 窓口サービスの向上

淀川区将来ビジョン2022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	
数値目標	平成29年度 (実績)	3.7点 (★★)
	令和2年度末 (中間目標)	4.0点 (★★)
	令和4年度末	4.5点 (★★★★)

## 具体的取組 4-3-1 窓口サービスの向上

### 令和4年度 of 取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付けに則した接遇研修など必要な取組を実施する（年1回）
- ・ 優れた接遇を対象とした職員表彰を行う（年1回）
- ・ 区役所内レイアウトをプライバシーやバリアフリーに配慮したつくりとなるように調整する

#### 【重点的取組】

- ・ 「淀川区接遇マニュアル」遵守を意識するような取組を実施する

### 取組の方向性

- 大阪市全体で実施している区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け（5点満点）において、淀川区役所は平成29年度に3.7点を獲得し、★2つの格付けとなりましたがその後は★1つの評価が続いています。
- 引き続き接遇向上の取り組みを積極的に実施することで、★3つの格付けをめざしていきます。
- 覆面調査員による指摘事項を踏まえた改善策を「淀川区接遇マニュアル」へ反映するとともに、全職員が日々の業務でマニュアル遵守を意識するような取組を検討し実施する。

### 令和4年度 of 取組への自己評価

評価の指標	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（5点満点）		【課題・改善策】
	数値目標	目標値	
	実績値		

## 経営課題 4

# 区民のための区役所づくり

めざす成果及び戦略 4 - 4

**効率的な業務運営**

## 具体的取組 4-4-1 効率的な業務運営

### 令和4年度の取組内容

#### 【継続的取組】

- ・ 不適切な事務処理をおこさせない職場風土を醸成（朝礼で都度注意喚起等）し、発生した事務は標準作業書を作成する（発生件数分）
- ・ コンプライアンス意識の向上にむけ、自由に意見が言え、業務改善提案を行いやすい風通しの良い職場づくりをめざし、職員が同僚・部下を気にかかけ、上司は部下へ積極的に声かけ（都度注意喚起）を行う

#### 【重点的取組】

- ・ 他の局区で発生した不適切な事務処理の共有

### 取組の方向性

- 不適切事務を未然に防止するためには、普段からの業務の進捗状況や業務内容を共有し、ミスが起こる可能性を低減させる必要があります。
- そのためにも、職場内でのコミュニケーション促進の取り組みによって風通しのいい風土を醸成していく事で、不適切事務の発生しにくい職場環境の実現につなげていきます。
- 他の局区において発生した不適切な事務処理について、職員に共有することにより、コンプライアンス意識の向上と不適切な事務処理の新たな発生の抑止につなげていきます。

### 令和4年度の取組への自己評価

評価の指標	不適切な事務処理事案の件数		【課題・改善策】
	数値目標	9件以下（令和2年度16件比40%以上減少）	
	実績値		

# (参考) SDGs (持続可能な開発目標) との関連について

## 【SDGsとは】

2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された国際目標です。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成されています。

## 【大阪市では】

SDGsの達成に向けた取り組みの一環として、区においてもSDGsの視点からの施策の見える化を図ること、区民及び職員の認知度の向上を図り、SDGsの達成に資することを目指します。

## 令和4年度淀川区運営方針と関連するSDGsの「17のゴール」について

経営課題 1  
(安全安心なまちづくり)



経営課題 2  
(教育・子育て支援の充実)



経営課題 3  
(つながるまちの実現)



経営課題 4  
(区民のための区役所づくり)



※ゴール2(飢餓をゼロに)、6(安全な水,トイレを)、7(エネルギーをクリーンに)、12(作る責任,使う責任)、14(海の豊かさを守る)、15(陸の豊かさを守る)については関連する経営課題なし