

(区長:森 伸人)

区・局の目標(何をめざすのか)	区・局の使命(どのような役割を担うのか)
・人も財政も持続可能な幸福度の高い基礎自治のモデルを構築 ・区民それぞれが未来に希望を持てるまち ・多様な区民が地域経営や区政に参画し、生きがいを感じ、安全・安心でいきいきとしたまち	・区民ニーズや地域活動情報を一元的に把握し、多様な区民が地域経営や区政に参画できるようにする ・区民の日常生活の安全・安心を担う総合拠点として、区民が利用しやすい便利で親切な区役所とする ・目標とするまちを支え、実現することに喜びを感じる職員の育成

平成26年度 区・局運営の基本的な考え方(区・局長の方針)
・区民が大きな公共を担う区民主体の自律的な地域社会の実現をめざすとともに、区民と区役所の協働をさらに進め、共助中心の社会構造としていくことで、より細やかに多くの区民に必要とされていく防災や福祉等をめざします。 ・多様な区民による人も財政も持続可能な基礎自治を実現するため、暮らしの共助ポータルサイトや区の事業の民間委託、CB/SBの支援により、区民間で情報・資金が流通する仕組みの実践に向けた取組を進めます。 ・「区民が主役」の東成区を区民とともににつくっていくため、多くの区民の声が届く仕組み、区民参加の区政の仕組みを定着させ、区民満足度の向上に取り組めます。

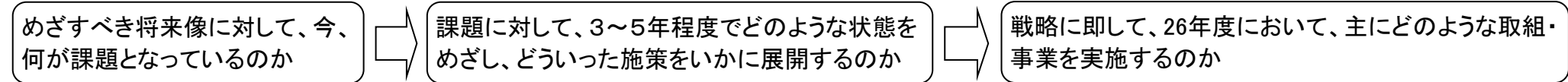
重点的に取り組む主な経営課題(様式2)		
経営課題の概要	主な戦略	主な具体的取組(26年度算定見込額)
経営課題1【地域力】 地域コミュニティの継続・発展のため、より多くの区民が参加・参画できるよう、より一層、開かれた組織運営の地域コミュニティづくりを進めることが必要である また、区民による課題解決のための活動の発展に向け、人・モノ・金・情報が流通する仕組みが必要である。	【1－1 区民主体の地域経営の仕組みの構築】 地域活動の活性化に向け、具体的な活動内容は地域に委ねるなど、実情を踏まえた予算支援体制を構築する。	【1－1－1 地域活動協議会に対する財政的支援(算定見込額 調整中)】 準行政的組織として機能する地域活動協議会に対して、活動内容を指定せず、地域活動協議会に委ねる財政的支援を行うことで、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら、自律的な地域運営を促進し、地域コミュニティの機能を向上させる。
	【1－2 多様な協働による地域活動の活性化】 区役所としてつながりの機会をプロデュースしたり、区民主体の区民同士のつながりづくりやまちづくり活動の機会を支援する。	【1－2－1 区民による公益的活動の創出・発展支援事業(算定見込額 4,250千円)】 地域活動協議会をはじめ広く区民・企業等の公益活動の創出・持続を支援するとともに、人・モノ・情報などの地域資源が集まり、交流する仕組みの構築や提案制度の活用により、新たな地域資源や価値の発掘・創出を促進し、官民協働によるまちづくりの一層の活性化をめざす。
経営課題2【安全・安心(防災)】 職員の災害対応力の向上を図るとともに、長期の避難所運営を想定した取り組みを強化して、避難所が自主運営できるような体制を構築する必要がある。	【2－1 安全・安心なまちづくり(防災対策)】 地域・避難者による自主的な避難所運営を進めるため、その基盤となる区民全体の意識の向上にむけた防災啓発を強化する。	【2－1－1 防災対策事業(算定見込額 1,735千円)】 地震や風水害等の災害が発生した場合を想定し、防災関係機関及び区民等が区役所職員と一体となって総合的な防災訓練(初期初動・避難所開設・運営等)を実施し、災害時における応急対策の強化を図る。
経営課題3【安全・安心(防犯)】 子ども被害事案や街頭犯罪事案の発生が多い時間帯、場所等を把握して犯罪事案の見える化を図り、効果的な犯罪の抑止活動を行う必要がある。	【3－1 安全・安心なまちづくり(防犯対策)】 犯罪事案の見える化により、区の防犯活動や地域での自主防犯活動を効果的に行うとともに、事案発生情報の即時共有など、警察等関係機関と区役所の連携体制を構築していく。	【3－1－1 地域安全対策事業(算定見込額 1,437千円)】 地域、関係団体、医療機関、学校などの連携強化や、実践的な子ども防犯教室の実施等、子どもや区民の犯罪対応能力の向上を推進することで危機管理体制の充実を図る。
経営課題4【子育て】 地域社会全体で子育て中の保護者を支援していくなど、安心して子育てできる仕組みを構築していく必要がある。	【4－1 子育て不安を軽減し、安心して子育てできる取組の充実】 孤立しがちな子育て家庭を支援する相談窓口や情報提供の充実に向け、子育て中の保護者、地域、関係機関とのネットワークづくりを進める。	【4－1－1 「子育てサークル」ネットワーク構築支援事業(算定見込額 調整中)】 各校下の「子育てサークル」や子育て支援機関との連携により、子育ての不安や負担感を軽減し、子育てにやさしい東成区をめざす。
経営課題5【教育】 地域、家庭、学校が連携し、より一層、地域、家庭の子どもの育み力と学校を支援することにより、子ども達の成長を支える仕組みづくり等が必要である。	【5－1 教育コミュニティの発展、学校と区役所の連携】 はぐくみネット事業の活性化と発展を支援するとともに、PTA、地域活動協議会に対して、学校支援の活動や仕組みづくりを支援する。	【5－1－1 はぐくみネットを核とした学校支援のネットワークの活性化支援(算定見込額 調整中)】 地域活動協議会、はぐくみネット事業の活動者、PTA等と連携・協力して、地域・家庭の子ども育み力を高めるとともに、学校支援の活動や仕組みの充実、発展を図る。
経営課題6【保健】 健康寿命の延伸のため、がん検診を始めとする各種健診の受診率のアップとともに、生活習慣病対策の意識啓発を推進する必要がある。	【6－1 健康づくりの推進】 がんをはじめとする生活習慣病対策には、運動・栄養・禁煙・アルコール等の生活習慣の改善が必要なため、地域健康講座を展開する。	【6－1－1 住民とともに考える健康づくり(算定見込額 1,399千円)】 地域において、生活習慣病にかかる情報発信を行うとともに、地域関係者と協働して健康づくり教室に取り組む。
経営課題7【地域福祉】 互いに支え合いながら健やかで心豊かな暮らしを創造できるよう、東成区の特性に応じた、高齢者や障がい者等を地域で支える仕組みを構築する必要がある。	【7－1 高齢者・障がい者等支援セーフティネットの構築】 地域福祉活動と十分な連携を図った高齢者や障がい者等のセーフティネットの構築を進めることにより、公私協働による総合的な保健福祉の取組みを推進する。	【7－1－1 「おももりネット事業」を活用した高齢者・障がい者等支援セーフティネット構築事業(算定見込額 調整中)】 地域福祉活動サポーターを各小学校下に配置して「おももりネット事業」等の地域福祉活動の支援業務を委託し、区民主体のセーフティネットを確立するとともに、有償ボランティア活動も含めた区民ボランティア意識の醸成と、新たな担い手の発掘を目指す。
経営課題8【区役所力の強化】 区民の意見やニーズ、あるいは評価を区政に反映させるとともに、区民ニーズに即した的確な情報発信を行う必要がある。	【8－1 区民の区政参画、区政評価の仕組みの構築】 多様な区民の意見や評価を区政に反映させるとともに、区民の意見や評価が区役所に届いていると感じてもらえるよう積極的な情報発信を行う。	【8－1－4 地域担当制の充実(算定見込額 ー)】 区政の様々な分野において、地域の実情を把握したうえでの業務遂行が必要であることから、区役所の全職員が地域を意識する土壌を醸成する。

ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組(様式3)		
主な取組項目		取組内容
生産性の向上		民間で取り組まれている5S(整理、整頓、清掃、清潔、習慣化)等の生産性向上手法を取り入れ、業務の改善に取り組み、職場のムダ、ムリ、ムラを削減することにより事務処理の効率化を図る。

1 重点的に取り組む主な経営課題

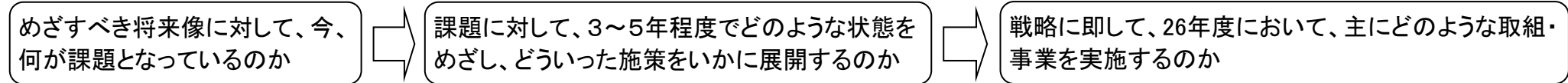
10月24日時点

様式2



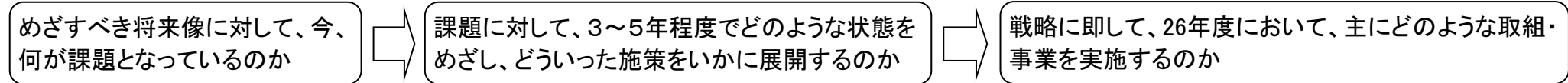
経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【1 地域力】 《めざすべき将来像》 （最終的なめざす状態） 多くの区民によって様々な地域課題の解決の取り組みが行われている共助型社会で、人的・財政的に持続可能で、区民の安全安心度、満足度が高く、次世代への借金も増やさない。 《現状》 （課題設定の根拠となる現状・データ） ・まちづくり活動に参加したことのある区民の割合：24.6％（平成25年度） ・東成区内の65歳以上の人口比率：23.7％（平成24年10月1日人口推計） ※全市の人口比率：23.3％ ・東成区における町会加入率：75.2％（平成23年） ※全市平均：65.7％ ・東成区内の町会長・女性部長の平均年齢：72.5歳（平成24年4月時点） ・町会長・女性部長の役員改編において再任した人の割合：85.2％（平成24年4月） ・小学校区単位の地域活動協議会が設立：全11地域 《要因分析》 （現状・データから導かれる分析結果） 東成区は、町会入会率が高く地域コミュニティの形成度が高く地域活動も活発である。一方、まちづくり活動の区民参加率は低く、活動者は高齢化・固定化傾向にある。高齢化率が高く、より高まっていくことから、地域課題は増加すると考えられ、地域コミュニティ、区民同士のつながりや活動はますます重要になっていく。 《課題》 ・地域コミュニティの継続・発展のため、より多くの区民が参加・参画できるよう、より一層、開かれた組織運営の地域コミュニティづくりを進めることが必要である。 ・増大していく地域課題の解決のため、より一層、区民による課題解決のための活動の発展が必要である。 ・上記をかなえるために、人・モノ・金・情報が流通する仕組みが必要である。	【1－1 区民主体の地域経営の仕組みの構築】 めざす成果 《めざす状態》 ・小学校校区ごとに、地域活動協議会によって、より一層地域コミュニティが活性化し、多様な多くの住民が参加・参画して、様々な地域課題が解決され、発展するようになっている。 《アウトカム》 ・住んでいる地域で、日頃から話をする相手が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに全区で60％以上 ・住んでいる地域で、地域団体の活動内容や会計の状況を知る機会が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに全区で60％以上 ・地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っているとかんじている区民の割合：平成26年度までに全区で60％以上 ・地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合：平成26年度までに全区で80％以上 ・地域活動協議会のうち、市の財政的支援を地域の実情に即して活用できていると感じているものの割合：平成26年度までに100％ 戦 略 地域活動協議会に対し、 ・具体的な活動内容は委ねるなど、実情を踏まえた予算支援体制を構築する。 ・新たな活動者づくりのための支援を特別に実施する。 ・情報交換会の実施や、幅広い専門的な助言・指導が可能な中間支援組織を活用した支援を実施する。 ・地域活動協議会について区民へ広報周知し、参加・参画者増を支援する。	【1－1－1 地域活動協議会に対する財政的支援】 準行政的組織として機能する地域活動協議会に対して、活動内容を指定せず、地域活動協議会に委ねる財政的支援を行うことで、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら、自律的な地域運営を促進し、地域コミュニティの機能を向上させる。 [算定見込額 調整中]	・東成区全地域が地域活動協議会補助金を活用し、地域活動をマネジメントしている。 【撤退基準】 本補助金を活用する地域が半数を下回った場合、事業を再構築する	・平成25年度は早期に交付決定し、5月には全11地域に補助金を交付した。 ・9月には、会計の透明性確保を支援する観点から、中間支援組織を活用し、中間時期に会計相談の機会を設けた。 [24決算額 -] [25予算額 17,491千円]	1-(1) 1-(3) 1-(4)-ア 1-(4)-イ
		【1－1－2 地域活動協議会に対する新たな担い手づくり支援】 地域活動協議会が、地域活動の新たな担い手づくりのために、活動の周知や参画へのアプローチを行うことを支援する。 [算定見込額 1,800千円]	・既に地域活動協議会を形成している地域が、本補助金を活用し、初期プロモート事業を行う。 【撤退基準】 本補助金を活用する地域が4地域を下回った場合、事業を再構築する。	・初期プロモートの必要性が各地域で認知され、6地域が本補助金を活用し、事業が実施された。 [24決算額 362千円] [25予算額 1,030千円]	1-(2)-イ
		【1－1－3（仮称）地域コミュニティの支援】 調 整 中			

1 重点的に取り組む主な経営課題



経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	【1－2 多様な協働によるまちづくり活動の活性化】 めざす成果 《めざす状態》 ・区内において、多様な区民・市民による多様なまちづくり活動が活性化していて、多くの区民がその活動に参画や参加したり、活動を立ち上げ、主体となって取り組んでいる。 《アウトカム》 ・まちづくり活動に参加したことのある区民の割合：平成27年度末までに23年度数値より20%増 ・地域活動を始めたいときにどうすればよいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上 戦 略 ・区民や区内の各種団体がこれまでの枠組みにとらわれず、成長の手法を取り入れたり、連携したりして、活発な活動ができるよう支援する。 ・区役所としてつながりの機会をプロデュースしたり、区民主体の区民同士のつながりづくりやまちづくり活動の機会を支援する。 ・「ひがしなり街道玉手箱」の開催を通じて、広域・多様な区民・市民のネットワークの活性化を図るとともに、玉手箱を東成ブランドとしていくことで、ネットワークの継続的発展を図る。	【1－2－1 区民による公益的活動の創出・発展支援事業】 ふれ愛バンジーの場において、ラウンドテーブルの開催や、活動団体の構築や発展のための相談等を実施し、区民主体の公益的活動の創出や持続的発展の支援をする。また、提案制度により、27年度に公益活動として委託する提案を受ける。 [算定見込額 4,250千円]	・ふれ愛バンジーを活用して公益的活動を創出または発展させた団体:10団体 ・区民からの提案件数:3件 【撤退基準】 ・ふれ愛バンジーを活用して公益的活動を創出または活性化した団体が4団体を下回る場合は、事業を再構築する。 ・区民からの提案件数が1件もない場合は、事業を再構築する。	・ふれ愛バンジーの場のあり方や機能の検討、レイアウト変更、区民との交流会・説明会の開催 [24決算額 220千円] [25予算額 4,722千円]	改革1－(5)－ア 改革1－(5)－イ 改革1－(3)－ア 改革2－(3)－ア
		【1－2－2 広域・多様な区民・市民によるネットワークと東成ブランドイベントの育成事業】 暗越奈良街道をテーマにした「ひがしなり街道玉手箱」の開催を通して、市域を越えた市民や区民の交流、連携による広域・多様な市民ネットワークの形成を図るとともに、街道玉手箱を東成のブランドとなるイベントに発展させる。 [算定見込額 1,751千円]	・隣接市等との連携事業数:5件 ・イベント参加団体数:90団体 【撤退基準】 ・隣接市等との連携事業数:3件を下回った場合 ・イベント参加団体数:50団体を下回った場合、事業を再構築する。	・ひがしなり街道玉手箱企画会議の開催:26回 ・住工共存まちづくり懇談会を開催:5回 区内工場見学イベントの開催:6月 [24決算額 5,360千円] 他事業も含む [25予算額 5,378千円] 他事業も含む	改革1－(3)－ア 改革2－(3)－ア
		【1－2－3 未来わがまち推進会議を要とした区民主体のまちづくり活動への支援事業】 ・東成区の将来像である「わがまちビジョン」の達成に向け、東成区未来わがまち推進会議が他の地域団体等と連携して取り組む、区民主体のまちづくり活動を支援する。 ・勉強会での講師派遣、区広報紙特集号の発行やわがまちフォーラムの開催等の広報支援を実施する。 [算定見込額 884千円]	・未来わがまち推進会議の活動に参加したいと思う区民の割合(フォーラム参加者アンケート)70%以上 【撤退基準】 ・未来わがまち推進会議の活動に参加したいと思う区民の割合(フォーラム参加者アンケート)が30%以上でなければ事業を再構築する	・全体会の開催:2回 ・勉強会(今後のあり方等)の開催:2回 ・未来わがまち推進会議メンバー数123人 [24決算額1,516千円] [25予算額964千円]	

1 重点的に取り組む主な経営課題

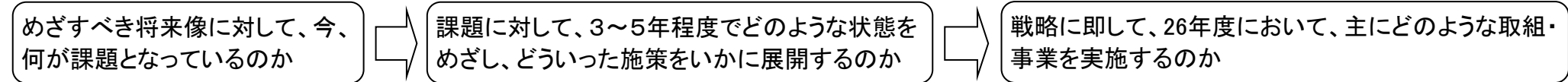


経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	【1－3 民間委託、CB/SB等の支援】 めざす成果 《めざす状態》 区民・市民による福祉、教育、医療などの公共サービス事業が活性化している。 《アウトカム》 ・コミュニティビジネスやソーシャルビジネスの意義やメリットを知っている人の割合：平成26年度までに市民60%以上、職員100% ・市が関与したコミュニティビジネスやソーシャルビジネスの起業件数：平成26年度までに12件 ・社会的ビジネス化された市の事務事業：平成26年度までに6件 戦 略 区の事業を民間委託するとともに、区民・市民が福祉、教育、医療などの公共サービスを行い、収入を得られる事業化を支援する。	【1－3－1 区民による公益的活動の創出・発展支援事業】 (1－2－1 再掲) ふれ愛パンジーの場において、ラウンドテーブルの開催や、活動団体の構築や発展のための相談等を実施し、区民主体の公益的活動の創出や持続的発展の支援をする。また、提案制度により、27年度に公益活動として委託する提案を受ける。 [算定見込額 4,250千円]	(1－2－1 再掲) ・ふれ愛パンジーを活用して公益的活動を創出または発展させた団体:10団体 ・区民からの提案件数:3件 【撤退基準】 ・ふれ愛パンジーを活用して公益的活動を創出または活性化した団体が4団体を下回る場合は、事業を再構築する。 ・区民からの提案件数が1件もない場合は、事業を再構築する。	(1－2－1 再掲) ・ふれ愛パンジーの場のあり方や機能の検討、レイアウト変更、区民との交流会・説明会の開催 [24決算額 220千円] [25予算額 4,722千円]	(1－2－1 再掲) 改革1－(5)－ア 改革1－(5)－イ 改革1－(3)－ア 改革2－(3)－ア
	【1－4 区民の活動のための人・情報・物・資金の流通の仕組みの構築】 めざす成果 《めざす状態》 区民の活動の情報が区民に行き渡り、区民同士で、つながりができたり、人や物や資金がまかなわれ、地域課題が区民主体で解決しやすくなっている。 《アウトカム》 ・情報流通、資金流通の仕組みに満足している区民の割合：平成27年度までに60%以上 戦 略 地域活動協議会などの区民の組織や商業等の事業者など、区民が情報を掲載でき、区民が情報・活動資金を得られる仕組みをつくる。	【1－4－1 暮らしの共助ポータルサイト事業】 ・区民が住民サービスや生活に密着した情報を得られ、公共的活動等を行う資金を得られる仕組みのポータルサイトの認知度を高めるとともに、サイトの利用者増を図る。 [算定見込額 ー]	・ポータルサイトのアクセス数:年間20,000アクセス 【撤退基準】 ・ポータルサイトのアクセス数:年間10,000アクセスを下回る場合は、事業を再構築する。	・区民・企業との対話の実施、仕組みの検討、サイトの構築 [24決算額 ー] [25予算額 5,818千円]	改革1－(5)－ア

1 重点的に取り組む主な経営課題

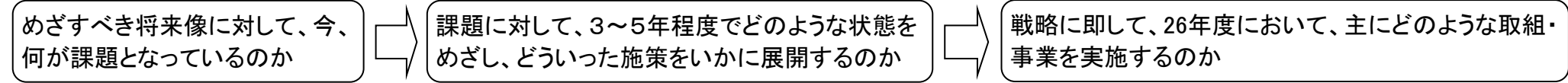
10月24日時点

様式2



経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【2 安全・安心（防災）】 《めざすべき将来像（最終的なめざす状態）》 ・避難所開設期間が長期に及ぶ大災害時ににおいて、地域・避難者による自主的な避難所運営ができる。 ・区役所は、いつ災害が起きようとも、災害対策本部を速やかに開設し、必要な行動を継続的にとれる。 《現状（課題設定の根拠となる現状・データ）》 ・地域…避難所開設訓練11避難所（全地域）で毎年実施 ・行政…区役所職員訓練（緊急本部員）毎年2回実施。直近参集職員（12名）の研修・訓練を実施（25年度）。救護所設置にむけた医師会訓練を6避難所で実施（25年度）。 《要因分析（現状・データから導かれる分析結果）》 ・地域…自主的な避難所運営の第1段階である避難所開設訓練は全地域で実施できている。 ・行政…緊急本部員はスキルアップが図られている。それ以外の職員は研修・訓練ができておらず、職員全体の災害対応能力は十分ではない。昨年度から直近参集職員が区内在住の他所属職員となり、より実践的な初期初動体制づくりは図られた。 ・医師会において全小学校への医師派遣・救護所設置の検討が進められるなど、避難所機能強化にむけた条件が整いつつある。 《課題》 ・地域…長期の避難所運営を想定した取り組みを強化して、避難所が自主運営できるような体制を構築する必要がある。 ・行政…職員の災害対応力の向上を図るとともに、医師会と連携して救護所設置訓練などを推進する必要がある。	【2－1 安全・安心なまちづくり（防災対策）】 めざす成果 《めざす状態》 ・地域・避難者が長期にわたる避難所運営を自主的に進めていく必要性を理解し、日常から自助・共助による備えを進めている。 《アウトカム》 ・長期にわたる自主的な避難所運営を意識した避難所運営訓練を平成27年度までに全地域11箇所で開催する ・医師会等関係機関と連携し救護所開設訓練を平成27年度までに全小学校避難所11箇所で開催する ・直近参集者が最-初期初動段階での役割・任務を理解し、訓練において適切に行動できる。（直近参集者にアンケートを取り、適切に行動できると思う職員の割合が平成27年度までに80%） ・全職員が災害対策本部と自分自身の役割・任務について具体的に理解する（平成27年度の職員研修アンケートでの理解度80%） 戦略 地域…各地域の取り組み状況や問題意識をふまえつつ、避難所開設から運営訓練にシフトしていく必要性について理解を促す。避難所開設・運営に必要な設備・備品を整備し、その使用方法を訓練することを通じて、具体的な運営のイメージがもてるように導く。 ・行政…緊急本部員、直近参集職員の自動参集訓練、マニュアルの整備により、初期初動体制の強化を進める。全職員一斉訓練の実施に向けて、各種レベルの研修・訓練を段階的に進める。 ・医師会の災害マニュアル改訂や、地域の訓練への参加を支援しながら、救護所設置訓練の実施を段階的に進める。 ・地域・避難者による自主的な避難所運営を進めるため、その基盤となる区民全体の意識の向上にむけた防災啓発（1週間備蓄の必要性など）を強化する。とりわけ、地域との関係が弱い傾向にあり自宅避難者となるケースが多いと考えられるマンション住民を主なターゲットとする啓発を重点的に進める。	【2－1－1 防災対策事業】 ・東成区内において、地震や風水害等の災害が発生した場合を想定し、防災関係機関及び区民等が区役所職員と一体となって総合的な防災訓練（初期初動・避難所開設・運営等）を実施し、災害時における応急対策の強化を図る。 ・マンション住民等に対する防災啓発を進めて地域の防災力が向上するように繋げる。 [算定見込額 1,735千円]	・防災訓練や防災に関する取組等に参加したことがあると回答した区民の割合：45% 【撤退基準】 ・防災訓練や防災に関する取組等に参加したことがあると回答した区民の割合：35%以下の場合、事業の再構築を行う	・区内全地域で震災訓練、並びに地域住民で組織する防災リーダー実技研修会を実施。 ・各地域住民が実施する防災訓練等への協力。 [24決算額 2,796千円] [25予算額 2,124千円]	改革2-(4)

1 重点的に取り組む主な経営課題

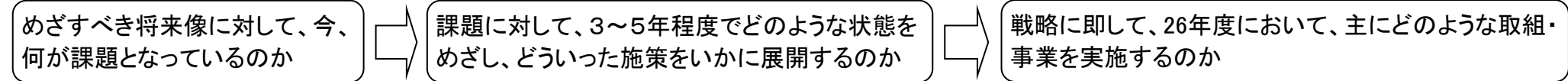


経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【3 安全・安心（防犯）】 《めざすべき将来像》 （最終的なめざす状態） ・子どもが被害者となる犯罪や、街頭犯罪の発生がない状態 《現状》 （課題設定の根拠となる現状・データ、東成区） ・子どもが被害者である事案件数（安まちメール） 平成24年度：34件（8月末現在）（時間帯別） 夕刻（15:00～19:00）：17件 それ以外の時間帯：17件 平成25年度：22件（8月末現在）（時間帯別） 夕刻（15:00～19:00）：15件 それ以外の時間帯：7件 ・街頭犯罪の事案件数 平成24年度：368件（8月末現在） 車上狙い：99件、自転車盗：181件 平成25年度：428件（8月末現在） 車上狙い135件、自転車盗：186件 ＜自主防犯＞ ・子どもの登下校時の見守りや安全啓発の実施など ＜行政（組織）防犯＞ ・実践的な子ども防犯教室や各種安全キャンペーンなどの啓発活動の実施 ・青色防犯パトロール車両や自転車による防犯警戒地域巡回など 《要因分析》（現状・データから導かれる分析結果） ・夕刻での子ども被害事案発生が目立っている（約半数が集中）。主につきまといやチカンなど、子どもを狙った犯罪はなくなっていない。 ・街頭犯罪は全体として増加しており、特に車上狙いや自転車盗などの事案が増加している。 《課題》 ＜自主防犯＞ ・子どもも含む区民自身が、犯罪に遭遇した場合に緊急回避できる能力や、犯罪を未然に防いだり、被害者を救助できるような対応力を高めていく必要がある。 ＜行政（組織）防犯＞ ・子ども被害事案や街頭犯罪事案の発生が多い時間帯、場所等を把握して犯罪事案の見える化を図り、効果的な犯罪の抑止活動を行う必要がある。 ・区役所は防犯啓発を進めるとともに、地域防犯活動の要となり、警察等関係機関や地域との連携を高めて、区民安全度を向上していく必要がある。	【3－1 安全・安心なまちづくり（防犯対策）】 めざす成果 《めざす状態》 ＜自主防犯＞ ・子どもが犯罪に巻き込まれそうになった時に、子ども自身や周りの大人が適切に対応できる状態 ・地域防犯の意識向上を図り、多くの区民が自主的に防犯対策を行っている状態 ＜行政（組織）防犯＞ ・犯罪の抑止効果を高めるために、地域や関係機関との効果的な防犯警戒システムの構築ができている状態 《アウトカム》 ・平成28年度までに、平成25年度と比較して子ども事案の発生件数 30%減 ・平成28年度までに、平成25年度と比較して街頭犯罪の発生件数 30%減 戦 略 ＜自主防犯＞ ・子どもを犯罪から守ることや、自主防犯に対する意識が多くの区民に高まるよう、地域と区役所、関係機関が連携して防犯対策を推進する。 ＜行政（組織）防犯＞ ・子ども対象の具体的で実践的な防犯教室を地域と連携して開催し、子ども自身の危機管理・対応能力を向上させる。 ・東成区を挙げての効果的な防犯警戒体制を確立するため、犯罪事案の見える化を図り、区の防犯活動や地域での自主防犯活動を効果的に行うとともに、事案発生情報の即時共有など、警察等関係機関と区役所の連携体制を構築していく。 ・各種防犯キャンペーンや安全安心ミニフェスタなどの防犯啓発事業の取り組みを進めることにより、区民の地域防犯に対する意識の向上を図っていく。	【3－1－1 地域安全対策事業】 ・犯罪、交通事故など区民の生活に影響を与える様々なリスクに対処するため、地域、関係団体・関係機関・医療機関・学校などとの連携強化や、実践的な子ども防犯教室の実施等、子どもや区民の犯罪対応能力の向上を推進することで区の危機管理体制の充実を図り、総合的な危機管理機能の向上に取り組むことにより区民が安心して幸せに暮らせるまちをめざす。 [算定見込額 1,437千円]	【業績目標】 ・子ども・女性関連事案件数 前年度比 10%減 【撤退基準】 ・子ども・女性関連事案件数が前年度比で増加している場合は事業の再構築を行う	【前年度までの実績】 ・区民や警察、関係団体と協働して、子ども防犯教室等を実施。 ・地域巡回、児童・生徒の登下校時の見守り・安全啓発の実施。 ・青色防犯パトロール車両での防犯警戒の実施。 ・交通事故をなくす運動や街頭啓発など、警察や地域住民と協働した交通安全推進活動の実施。 [24決算額 2,476千円] [25予算額 2,305千円]	改革2-(4)

1 重点的に取り組む主な経営課題

10月24日時点

様式2

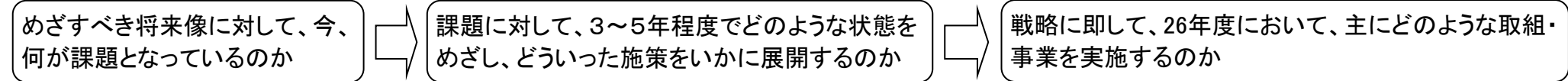


経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【4 子育て】 《めざすべき将来像》 （最終的なめざす状態） 区内の子育て家庭の保護者が子育てに悩んだ場合に身近に相談できるところがある。 働く保護者にとって仕事と子育てが両立できる環境整備ができている。 《現状》 （課題設定の根拠となる現状・データ） 区民モニターアンケートにおいて、子育て世帯に対する地域や東成区の取り組みについての満足度:37% 区民モニターアンケートにおいて、小学校就学前の子育てに関することで、困ったときの相談先の割合（複数回答可）＜上位項目＞ ・家族・親戚・知人等 46% ・幼稚園・保育所（園） 22% ・子育て支援センター・子ども子育てプラザ 10% ・区役所 9% 区民モニターアンケートにおいて、東成区や各校下で取組んでいる子育て支援事業に参加したことのある割合（複数回答可） ・参加したことがある 56% ・参加したことがない 44% ＜内訳＞ ・子育て支援センター・子ども子育てプラザ 27% ・地域子育てサークル 16% ・子育てフォーラム 9% ・子育て応援隊 1% ・その他 3% ・核家族化や近所づきあいの希薄化などにより、子育て家庭の保護者は子育ての不安や悩みを抱えたり、孤立しやすい状況にある。 ・平成25年4月1日現在 保育所待機児童:0人 《要因分析》 （現状・データから導かれる分析結果） ・相談及び支援機関や保護者同士の交流の場の情報が子育て世代に広く行き届いていない。 ・地域も含めた子育て支援事業の認知度が高いとはいえない。 《課題》 ・地域社会全体で子育て中の保護者を支援していくなど、安心して子育てできる仕組みを構築していく必要がある。 ・子育てに関して、さまざまな機会や多様な媒体を活用した情報提供が必要である。 ・仕事と家庭の両立支援が図られるよう、保育所待機児童ゼロの状況を引き続き維持する必要がある。	【4－1 子育て不安を軽減し、安心して子育てできる取組の充実】 めざす成果 《めざす状態》 ・身近な地域での相談・支援体制が充実しており、安心して子育てできる。 ・保育所待機児童を解消し、仕事と家庭の両立支援が図られ、ストレス少なく子育てができる。 《アウトカム》 ・区民モニターアンケートで、子育てに安心・満足を感じている人の割合：平成27年度までに70%。 ・平成27年4月1日現在の保育所待機児童：0人 戦 略 ・孤立しがちな子育て家庭を支援する相談窓口や情報提供の充実に向け、子育て中の保護者、地域、関係機関とのネットワークづくりを進める。 ・保育所入所申し込み状況を勘案しながら、保育ママ事業の実施等を含めた待機児童の解消対応を検討していく。	【4－1－1 「子育てサークル」ネットワーク構築支援事業】 各校下の「子育てサークル」や子育て支援機関との連携により、子育ての不安や負担感を軽減し、子育てにやさしい東成区をめざす。 ・「子育てサークル」登録制度の運用 ・「子育てサークル」登録者を対象とした地域における相談対応 ・ウェブサイトを活用した情報発信 ・「子育てサークル」を中心とした地域における子育て世代のネットワークの構築。 [算定見込額 調整中]	・子育てサークル新規登録者数 350名以上 【撤退基準】 子育てサークル新規登録者 200名以下の場合には事業を再構築する。	平成25年度は「ウェブサイトによる区民子育て交流事業」として実施 [24決算額 ー] [25予算額 1,000千円]	
		【4－1－2 なにわっすくすくスタート事業】 ・子育ての不安・負担感を軽減するために必要な情報提供を行うべく子育て情報誌を発行する。 子育て支援情報誌については、子育て支援ボランティアや子育て応援隊事業参加者と編集会議を開き作成する。 [算定見込額 227千円]	編集会議の開催回数 3回以上 【撤退基準】 編集会議の開催回数が2回以下の場合には事業を再構築する。	・平成24年度実績 子育て情報マップ 10月発行 ・平成25年度（予定） 子育て情報誌の発行 [24決算額 113千円] [25予算額 214千円]	
		【4－1－3 子育て支援事業の充実】 ・子育てサークル合同イベントの開催 ・子育てフォーラムの開催 ・子育てボランティア育成（子育て応援隊） ・子ども・子育てプラザ、地域子育てサークルなど、地域における子育て支援事業・活動への参加を促し、親子の交流や子育て支援者につなぐ取り組みの推進。 ・地域子育て支援拠点事業（親子が集い交流を図る場の提供や相談・援助・情報提供等）と子育て支援室との連携。 [算定見込額 調整中]	子育てサークル合同イベント及び子育て応援隊事業の参加者の満足度（アンケート）:60%以上 【撤退基準】 子育てサークル合同イベント及び子育て応援隊事業の参加者の満足度（アンケート）が50%未満の場合は事業を再構築する。	・平成24年度実績 子育てフォーラム参加者数（11月） 250組 子育て応援隊事業参加者数 計5回 延124名 ・平成25年度実績 地域子育てサークル合同イベント（7月） 207組 ・平成25年度（予定） 子育てフォーラム参加者数（11月） 子育て応援隊事業（計6回開催予定） [24決算額 66千円] [25予算額 257千円]	
		【4－1－4 保育所待機児童の解消】 ・民間保育所に対し入所枠の拡大を働きかける。 ・保育ママ事業の実施を検討。 [算定見込額 ー]	平成27年4月1日現在待機児童:0人 【撤退基準】 平成27年4月1日現在の待機児童が10名を超える場合は、取り組みの再構築をこども青少年局に依頼する。	平成25年4月1日現在待機児童:0人	

1 重点的に取り組む主な経営課題

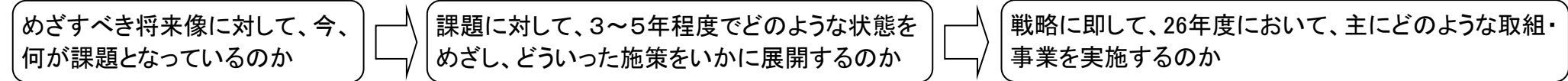
10月24日時点

様式2



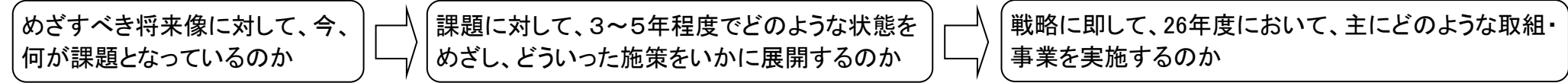
経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【5 教育】 《めざすべき将来像》 （最終的なめざす状態） 学校、家庭、地域が協働し合い、子どもたちにとって良好な教育環境が整い、子どもたちは、自己肯定感を持ち、将来を生き抜く力を身につけて、それぞれの可能性を伸ばせるようになっている。 （課題設定の根拠となる現状・データ） ＜自己肯定感＞平成24年調査 ・自分に良いところがあると思いますか（どちらかというと当てはまらない、当てはまらない） 小学生…大阪市29.7%、全国23.1% 中学生…大阪市39.3%、全国31.7% ＜学力＞平成25年 47都道府県に相当すると ・小学生 国語AとB…45位 算数A…37位 算数B…38位 ・中学生 国語A…47位 国語B…48位 算数AとB…46位 ＜体力・運動能力、運動習慣等合計点＞平成24年 ・小学5年生 男子…全国54.07、大阪市52.11 女子…全国54.87、大阪市52.53 ・中学2年生 男子…全国42.11、大阪市40.44 女子…全国48.62、大阪市47.32 ＜教育コミュニティの現状＞ ・はぐくみネット事業が11小学校区の地域で活動中など、各校区で地域による子どもたちの見守りや学校を支援する活動が実施されている。 《要因分析》 （現状・データから導かれる分析結果） ・自己肯定感、学力、体力関係いずれも、大阪市は全国平均より低い。 ・はぐくみネットをはじめ、地域によって、子どもたち、学校が支えられている活動実績がすでにあり、地域の子どもたちを大切に考え育む気運が高い。 《課題》 ・学校にとって、より一層、学習指導、生活指導を充実できる環境となることが望まれる。 ・現在の気運や活動がより充実していけるよう、地域、家庭、学校が連携し、より一層、地域、家庭の子どもの育み力と学校支援により、子ども達の成長を支えていける仕組みづくり等の支援が必要である。 ・保護者は活動をする余裕がなかなか取れないことから、地域がPTAに参画または融合することが期待される。	【5－1 教育コミュニティの発展、学校と区役所の連携】 めざす成果 《めざす状態》 ・子どもたちの成長のために、地域・保護者・学校が連携して、子どもたち、小中学校を支援する教育コミュニティが発展している。 ・どの小中学校も、より良い教育ができるよう、学校と区役所の協力関係が構築され、特色ある学校づくりも進展している。 《アウトカム》 ・学校に満足を感じている児童・生徒、保護者の割合：平成27年度までに80% 戦略 ・はぐくみネット事業の活性化と発展を支援する。 ・PTA、地域活動協議会に対して、学校支援の活動や仕組みづくりを支援する。 ・学校に対して、学校運営、特色ある学校づくりを支援する。	【5－1－1 はぐくみネットを核とした学校支援のネットワークの活性化支援】 地域活動協議会、はぐくみネット事業の活動者、PTA等と連携・協力して、地域・家庭の子ども育み力を高めるとともに、学校支援の活動や仕組みの充実、発展を図る。 [算定見込額 調整中] 【5－1－2 学校選択制の導入】 小中学校の27年度4月の学校選択制の導入に向けて、各校が導入に関わる事務を無事にできるよう支援するとともに、特色ある学校づくりを進められるよう支援する。 [算定見込額 －]	区役所の支援が、地域や地域と保護者の連携による学校支援によって子どもたちを育んでいく活動や仕組みづくりにプラスになっていると感じる人の割合：60%以上（意見交換会・勉強会の出席者アンケート） 【撤退基準】 支援がプラスになっていないと感じる人の割合が40%を下回った場合は、事業を再構築する 区役所との連携が密になったと感じている学校の割合：60%以上 【撤退基準】 区役所との連携が密になったと感じている学校の割合が30%を下回った場合、支援方策を見直す。	26年度新規事業 26年度新規事業	

1 重点的に取り組む主な経営課題



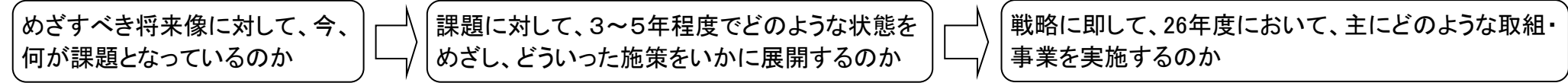
経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【6 保健】 《めざすべき将来像》 《最終的なめざす状態》 区民一人一人が自主的に健康づくりや感染症予防に取り組むことにより、健康寿命の延伸を目指す。 《現状》 （課題設定の根拠となる現状・データ） ・健康寿命（平成22年）（男／女） 国（78.2/83.2） 大阪市（76.1/81.9） 東成区（78.0/83.2） ・平均寿命（平成17年）（男／女） 国（78.8/85.8） 大阪市（77.0/84.5） 東成区（77.1/84.4） 区民の死亡要因をみると、生活習慣病によるものが約60%を占め、その中でがんによる死亡割合が32.4%も占める（平成23年人口動態）。 ・特定健診受診率（平成23年度／平成24年度） 大阪市（15.2%/15.8%）東成区（15.7%/15.7%） ・平成24年度東成区がん検診実績（受診率・市順位） 胃がん（5.5%・7位） 大腸がん（9.7%・9位） 肺がん（4.2%・6位） 子宮がん（20.3%・17位） 乳がん（12.1%・11位） ・感染症の発生状況 腸管出血性大腸菌感染症（3類感染症） 平成23年：0件、平成24年：1件 感染性胃腸炎（ノロウイルス含む） 平成23年：61件、平成24年：56件 《要因分析》 （現状・データから導かれる分析結果） ・健康寿命の延伸には、生活習慣病の改善及び早期発見・早期治療が重要な要素であるが、東成区民の健康指標は、概ね本市平均といえるものの特定検診やがん検診の受診率が低い。 ・また、東成区においてはここ数年疫学調査に入る感染症の発生は減少しているが、ひとたび集団生活者が罹患すると2次感染の問題が大きくなる傾向がある。 《課題》 ・健康寿命の延伸のため、がん検診を始めとする各種健診の受診率のアップとともに、生活習慣病対策の意識啓発を推進する必要がある。 ・また、感染症予防には、集団発生となりやすく、抵抗力の弱い年齢層を中心に、予防に関する啓発や災害時のまん延を見据えた取組みを推進する必要がある。	【6－1 健康づくりの推進】 めざす成果 《めざす状態》 ・がん検診等の受診が生活の中で定例化することにより、受診者増となり、早期発見・早期治療につながり、壮年期死亡が減少する。また、健康づくりの機運が高まることにより、生活習慣病の発症予防並びに重症化予防につながる。 《アウトカム》 ・健康づくりに関する態度変容の意向割合が平成27年度までに70%以上。 ・平成28年度までにがん検診受診率：50%を目指す。 戦 略 ・がんをはじめとする生活習慣病（糖尿病・脳血管障害・高血圧等）対策には、運動・栄養・禁煙・アルコール等の生活習慣の改善が必要なため、地域健康講座を展開する ・生活習慣病の早期発見・早期治療につなぐため、本市がん検診を始めとする健康づくり対策と連動して取り組みを進める。	【6－1－1 住民とともに考える健康づくり】 ・健康講座等の取り組みにあたり、多くの住民に参加いただくため、地域担当の保健師が地域住民のもとに出向く。 ・地域で、生活習慣病にかかる情報発信を行う。 ・地域関係者とともに、健康づくり教室に取り組む。 ・血管年齢測定器等を活用し、自分の身体に関心をもつ動機づけを行い、がん検診・特定健診の受診へとつなぐ。 ・地域関係機関（大阪市健康増進計画すこやかパートナー）と協働し、健康づくりに取り組む。 ・3年計画で全地域を草の根的に取り組む（26年度3地域、27年度4地域、28年度4地域） ・情報交換並びに事業展開をはかるため、各地域で取り組んだ活動紹介を行う。 【算定見込額 1,399千円】	・血管年齢測定器の体験者のうち、健康に関心をもった行動変容者80% 【撤退基準】 ・血管年齢測定器の体験者のうち、健康に関心をもった行動変容者50%未満であれば、事業を再構築する。	・平成23年から、健康づくり講演会を開催。（関係機関・各種団体と協働で取り組む） ・健康づくり講演会参加者数（独自事業） 平成23年「子宮がん」165名 平成24年「乳がん」230名 平成25年「肺がん」126名 ・平成24年健康づくりフォーラム 200名 「女の一生とホルモン」200名 ・健康づくりプロジェクト会議の開催 ・運動を中心とした連続講座を開催する。 [24決算額 748千円] [25予算額 532千円]	改革1-（1）
	【6－2 感染症予防対策】 めざす成果 《めざす状態》 ・区民一人ひとりの感染症予防に対する意識が向上し、十分な知識が習得されている。 ・行政としての有事（集団発生・災害等）に対する備えが構築されている。 《アウトカム》 ・感染症予防に関する意識（理解度）の向上割合が平成28年度までに70%以上を目指す。 戦 略 ・感染症対策の基本である手洗いについて、集団発生を生じやすい乳幼児、高齢者並びにその関係者を対象に、当保健福祉センター作成の「手洗いキュッキュッキュの歌」を活用し、正しい知識の普及活動を行う。	【6－2－1 感染症予防：草の根活動】 ・専門職の保健師が、担当をしている地域に積極的に出向き、草の根的に感染症に関する正しい知識の普及啓発を行う。 ・3年計画で感染症予防教室を展開する。26年度は、保育所（園）・幼稚園（20か所）、27年度は小学校（11か所）、28年度は高齢者施設（6か所）の計30か所を計画する。 ・区で作成した「ひがしなり手洗いキュッキュッキュの歌」と手洗いチェッカーを活用し、楽しく習得、可視化で確認できる参加型の教室を行う。 ・参加者には、啓発用の独自のシールを渡し、日常行動に繋ぐ。 [算定見込額 253千円]	・アンケート調査で、理解度と正しい手洗い継続意向を示す割合70%以上 【撤退基準】 ・アンケート調査で、理解度と正しい手洗い継続意向を示す割合が50%未満の場合は事業を再構築する。	・平成23年 感染症予防講習会（保育所（園）・幼稚園・学校教職員を対象 に26施設参加） ・平成24年 感染症予防講習会（高齢者施設職員を対象に6施設参加） ・平成25年 感染症講演会開催 131名参加 [24決算額 －] [25決算額 －]	改革1-（1）

1 重点的に取り組む主な経営課題



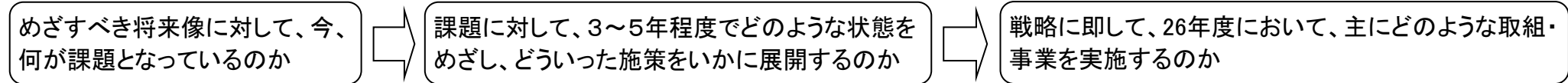
経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【7 地域福祉】 《めざすべき将来像》 （最終的なめざす状態） 区民が保健福祉に関心を持ち、互いに支え合いながら健やかで心豊かな暮らしを創造できるような地域。 《現状》 （課題設定の根拠となる現状・データ） おまもりネット登録者数 1,822件（25年4月1日現在） 区民モニターアンケートにおいて、「ふれあい喫茶」への参加、認知の割合 ・参加したことがある 12% ・知っているが参加したことはない 68% ・知らない 20% 区民モニターアンケートにおいて、「ふれあい食事サービス」への参加、認知の割合 ・参加したことがある 4% ・知っているが参加したことはない 57% ・知らない 39% 《要因分析》 （現状・データから導かれる分析結果） 地域でのつながりが希薄化しているとともに、取り組みや取り組みの必要性が地域全体に十分伝わっていない。 《課題》 地域におけるつながりづくりが必要であるとともに、東成区の特性に応じた、高齢者や障がい者等を地域で支えるしくみの構築が課題である。	【7－1 高齢者・障がい者等支援セーフティネットの構築】 めざす成果 《めざす状態》 ・地域保健福祉の課題解決を図っていく過程において、地域全体の関心が高く、さまざまな地域団体や地域の方々が関わっている。 ・多数の区民が地域福祉の取組みに満足している。 《アウトカム》 ・区民モニターアンケートで、地域福祉の取組みに満足している区民の割合：平成27年度までに60%。 戦 略 「東成区地域保健・地域福祉ビジョン」に規定した地域生活支援システム、とりわけ専門分野別実務者会議の充実をはかり、さまざまな主体の参画により地域課題の解決を図っていきける環境整備を行う。 ・地域福祉活動と十分な連携を図った高齢者や障がい者等のセーフティネットの構築を進めることにより、公私協働による総合的な保健福祉の取組みを推進する。	【7－1－1 「おまもりネット事業」を活用した高齢者・障がい者等支援セーフティネット構築事業】 ・地域福祉活動サポーターを各小学校下に配置して「おまもりネット事業」等の地域福祉活動の支援業務を委託し、区民主体のセーフティネットを確立する。 ・地域福祉に関するニーズを的確に把握し、有償ボランティア活動も含めた区民ボランティア意識の醸成と、新たな担い手の発掘を目指す。 ・災害時等における要援護者の支援や孤立死を防ぐために、日ごろの見守り・声かけ体制を地域にて構築するための支援を行う。 おまもりネット事業：安心して高齢者・障がい者等が地域で暮らせるように、手帳やカードを活用し、地域の福祉活動者とケアマネージャーなどが情報を共有し、地域で見守り活動を行う事業。 【算定見込額 調整中】	おまもりネット登録者数 3,000件 【撤退基準】 おまもりネット登録者数 2,000件を下回ったときは事業を再構築する。	平成25年度実績 ・地域福祉活動サポーターを各校下に配置し、地域福祉活動の推進支援。 ・ライフライン等の関連事業者との協働による見守り体制の構築。 ・要援護者情報を民生委員、校下社会福祉協議会等へ提供し、地域での見守りや災害時の活動を支援。 [24決算額 ー] [25予算額 23,986千円]	改革1－(1) 改革2－(1)－ウ
		【7－1－2 地域保健・地域福祉推進支援事業】 「東成区地域保健・地域福祉ビジョン」に基づいて構築を進めている「地域生活支援システム」を本格稼働させ、東成区の実情に合った課題解決のしくみを創設する。 【算定見込額 635千円】	課題解決の場の創設（専門分野別実務者会議） 4会議延べ回数12回以上 【撤退基準】 専門分野別実務者会議4会議延べ回数8回を下回ったときは事業を再構築する。	平成24年度実績 ・地域福祉ワークショップ 6回 ・ひがしなりだより特集号による啓発 12月 平成25年度実績 ・東成区地域保健・地域福祉ビジョン策定（7月） ・地域生活支援システム「専門分野別実務者会議」の設置（予定） ・地域福祉ワークショップ 4回（予定） ・ひがしなりだより特集号による啓発（予定） [24決算額 805千円] [25予算額 454千円]	改革1－(1) 改革2－(2)－ア

1 重点的に取り組む主な経営課題



経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【8 区役所力の強化】 《めざすべき将来像》 《最終的なめざす状態》 ・多様な区民の意見や評価を区政に反映し、区民サービスの向上が図れている状態 ・積極的に情報発信を行うことにより、区役所と区民との情報共を図り良好な関係ができている状態 《現状》 （課題設定の根拠となる現状・データ） ■区民モニターによるアンケート結果 ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合：16.9% ・区政運営について、多様な区民による評価が区に届いていると感じている区民の割合：11.4% ・区政に関する情報が届けられていると感じている区民の割合：33.7% ・窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じている区民の割合：62.6% ■主な取組 ・区政会議の実施（24年度、25年度各1回） ・区民モニター：年4回実施、登録数352人（25年度） ・タウンミーティング：21回（25年度<9月末時点>） ・来庁者に対する窓口サービス満足度調査：満足度98%（25年4月）、99%（25年5月） ・広報紙に地域情報ページ新設：平成25年6月号～（区広報紙最終面に掲載） ・区民記者の活用：記者数4人（25年度） 《要因分析》 （現状・データから導かれる分析結果） ・区民の区政参画、区政評価の仕組み構築に向けた取組は進めているものの、区民のニーズが届いている、区民の評価が届いていると感じている区民の割合が非常に低い状況となっている。 ・区政に関する情報が届けられていると感じている区民の割合が33.7%に留まっており、区政への反映状況等の情報発信が不十分であることが要因として考えられる。 ・区政に関する情報の入手方法について、86%の割合で広報紙から情報を得られており、広報紙による情報発信が重要であると考えられる。 《課題》 区民の意見やニーズ、あるいは評価を区政に反映させることはもちろんだが、区政に関する情報が届けられていると感じている区民の割合が低いことから、区民ニーズに即した的確な情報発信とともに、いただいた意見に対する取組内容等の見える化などを積極的に行っていく必要がある。	【8－1 区民の区政参画、区政評価の仕組みの構築】 めざす成果 《めざす状態》 ・多様な区民の意見やニーズが的確に区役所に届いている状態 ・多様な区民による評価の仕組みができている状態 《アウトカム》 ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上 ・区政運営について、多様な区民による評価が区に届いていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上 ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上 戦 略 区政会議や区長タウンミーティング等により、多様な区民の意見や評価を区政に反映させるとともに、区民の意見や評価が区役所に届いていると感じてもらえるよう積極的な情報発信を行う。	【8－1－1 区政会議運営事業】 区民の意見やニーズを把握し、区民が区政運営に参画し、評価する仕組みとして、区政会議を開催する。 ・全体会議2回、部会6回 [算定見込額 520千円] 【8－1－2 区民モニター】 アンケートを実施し、区民の評価や意見などについて、区の事業改善などに反映するための情報として活用する。 [算定見込額 1,037千円] 【8－1－3 区民と区長のタウンミーティング】 多様な区民の意見やニーズを把握して区政に反映させるため、タウンミーティングを実施する。 [算定見込額 ー] 【8－1－4 地域担当制の充実】 区政の様々な分野において、地域の実情を把握したうえでの業務遂行が必要であることから、区役所の全職員が地域を意識する土壌を醸成する。 [算定見込額 ー]	区政会議の認知度：区民モニターアンケートで60%以上 【撤退基準】 区政会議の認知度が20%未満の場合は、事業を再構築する。 区民モニターのアンケート回答率：70% 【撤退基準】 区民モニターのアンケート回答率が30%未満であれば事業を再構築する。 タウンミーティングにおける参加者の満足度：70%以上 【撤退基準】 参加者の満足度が50%未満であれば事業を再構築する。 ・地域に積極的におもむき、地域ニーズを把握する。 【撤退基準】 地域で開催される会議等に参加する回数が132回を下回る場合、事業を再構築する。 ・地域に積極的におもむき、地域ニーズを把握する。 【撤退基準】 広報の満足度が、40%未満であれば広報の内容を見直し再構築する。	区政会議の開催 ・24年度：全体会議1回 ・25年度：全体会議2回、部会3回（予定） [24決算額 102千円] [25予算額 763千円] アンケートの実施 ・24年度：4回 ・25年度：4回 [24決算額 643千円] [25予算額 891千円] タウンミーティングの実施 ・24年度：30回以上 ・25年度：30回 [24決算額 ー] [25予算額 ー] ・全職員（アルバイトなど臨時職員を除く）を地域担当として配置済 【24決算額 ー】 【25予算額 ー】	改革2-(2)-イ 改革2-(1)-ア 改革2-(1)-ア 改革2-(1)-ウ 改革3-(10)-イ
	【8－2 情報発信機能の強化】 めざす成果 《めざす状態》 ・区役所から情報が、区民にいきわたったり、区役所と区民との情報共有ができている状態。 《アウトカム》 ・居住する区の区長の顔や名前を知っている区民の割合：平成26年度までに80%以上 ・区役所からの情報発信により必要とする市政情報を入手できていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上 戦 略 区役所からの情報が、区民にいきわたる状況とともに、広報紙を読みやすく、かつ、魅力のある内容とし、より多くの方民の方に手に取っていただける広報紙作りを行う。	【8－2－1 広報事業の充実】 区の情報発信の要である広報紙について、特集記事や区の事業、区内のイベント等、多岐にわたる記事を盛り込み、読みやすくわかりやすい紙面作りに取り組む。 昨年度から掲載している、地域情報のページを充実させるため、26年度も引き続き区民記者を募集し、活動内容の充実を図る。 [算定見込額 9,528千円]	区の広報紙を、様々な世代の区民に読んでいただき、区への愛着や、区政への関心を高めてもらうことを目標とする。同時に区内広報板の活用などの複数の媒体による情報発信を展開することで、区民モニター等の効果測定の機会において、広報の満足度を70%以上の回答を得られるように努める。 【撤退基準】 広報の満足度が、40%未満であれば広報の内容を見直し再構築する。	・25年5月から広報板の活用開始、8月から区HPTトップページの改修を行った。 ・地域情報を充実させるため、広報紙最終面を全面地域情報ページとし、地域活動協議会の活動状況や25年5月に募集した区民記者の記事を掲載した。 ・広報紙の内容について、民間に調査研究を依頼した。 [24決算額 6,436千円] [25予算額 10,941千円]	

1 重点的に取り組む主な経営課題



経営課題	めざす成果及び戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	【8-3 便利で親切的な区役所づくり】 めざす成果 《めざす状態》 ・効率的な業務運営により、区民サービスの向上につながっている状態 ・職員の士気や組織パフォーマンスの高い状態 《アウトカム》 ・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じている区民の割合：平成26年度までに80%以上 ・仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合：平成26年度までに90%以上 ・効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携がとれている職場である・どちらかといえばそうであると感じている職員の割合：平成26年度までに80%以上 戦 略 区民サービスの向上と効率的な業務運営に向け、窓口業務の民間活用や職員の意識改革を図り、行動改革を徹底していく。	【8-3-1 区民サービスの向上と効率的な業務運営】 来庁者に対して窓口サービスの満足度調査を実施するなど、窓口サービスの向上の取組を継続して進める。 〔算定見込額 ー〕	来庁者への窓口サービス満足度調査による満足度：90%以上 【撤退基準】 来庁者への窓口サービス満足度調査による満足度が60%未満であれば、事業を再構築する。	24年度～ ・証明書発行業務の委託（市民局予算） 25年度 ・来庁者満足度調査の実施 [24決算額 ー] [25予算額 ー]	改革2-(5)
		【8-3-2 相談・調整機能の充実】 区民からの多種多様な相談に迅速かつ適切に対応するため、区役所が備えるべきインターフェイス機能について整理するとともに、所管局において適切に対応する仕組みを構築、運営し、関係局等と一層の連携強化を図る。 〔算定見込額 ー〕	・関係局等との連携によって取り組んだ事例：1件以上 【撤退基準】 関係局等によって取り組んだ事例が1件以上なければ事業を再構築する。	24, 25年度 ・行政連絡調整会議の開催：各12回 ・事業所（署）連絡調整会議の開催：各12回 [24決算額 ー] [25予算額 ー]	改革2-(4)
		【8-3-3 改革を担う職員と組織風土づくり】 東成区職員力向上基本プランに基づき、区長自らが講師となって研修を行うなど、職員の意識共有、モチベーションアップ、スキルアップを図る。 〔算定見込額 ー〕	区長研修における職員の満足度：70% 【撤退基準】 職員の満足度が50%未満の場合は事業を再構築する。	24年度 ・区長研修の実施 ・区役所主催の自己啓発講座の実施 25年度 ・職員力向上基本プランの策定 ・区長研修の実施 [24決算額 ー] [25予算額 ー]	改革3-(9)-ア 改革3-(9)-イ

2 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組

10月24日時点

様式3

取組項目	市政改革プランとの関連	取組の方針・目標内容 (いつまでにどのようなことをめざして取り組むのか)	平成26年度の取組内容
生産性の向上	改革3-(10)-ウ	日本一の窓口業務の実現をめざし、窓口サービス、保健福祉の窓口のレベルを平成26年度までにアップする。 ・毎年実施する区民アンケートで、窓口サービスの向上が図られていると感じる割合：平成26年度までに80%以上 ・業務改善により全体的に効率的になったと評価する職員の割合：平成26年度までに60%以上	引き続き民間で取り組まれている5S(整理、整頓、清掃、清潔、習慣化)等の生産性向上手法を取り入れ、業務の改善に取り組み、職場のムダ、ムリ、ムラを削減することにより業務の効率化をはかる。
ホームページバナー、広報紙、施設等への広告掲載	改革3-(1)-ア-(ア)	平成27年度までに、平成22年度比較で10%の収入増を目指す。	広報紙広告募集要領、募集時期を精査し、広告代理店への営業も視野に入れ、広告主の募集を積極的に行う。
国民健康保険料未収金の圧縮の取組み強化	改革3-(1)-ア-(オ)	・国民健康保険料収入の確保に向けて、未収金の発生を抑えらるとともに、早期の納付相談・納付指導を強め、未収金の回収・発生縮減に努める。 ・特別の事情もなく納付に応じない世帯については、負担の公平性の観点から、財産調査等による納付資力の調査を行い、滞納処分による強制徴収を実施する。 ・保険料の収入目標については、引き続き、前年度以上の収納率の実績確保を目指す。	前年度以上の収入の確保・未収金の回収に向けて、次の取組みを強化する。 (未収金の発生を抑える主な取組み) ・口座振替納付の加入勧奨 新規加入者に対する勧奨の強化 ・国民健康保険資格の適正化 他保険加入者への届出勧奨と年金事務所への社保加入の状況照会 (未収金回収に向けた取組み) ・滞納整理の強化 財産調査に基づく納付交渉及び厳正な滞納処分の執行 市債権回収対策室との連携 ・分割納付者の履行監視 不履行者に対するの納付指導の徹底
生活保護行政の適正実施		生活保護の不正受給の防止・早期発見を通じて、生活保護行政の適正化をはかるため、ケースワーカーとの連携のもと、不正受給案件について調査を実施し、不正受給の抑制に取り組む。 ・適正化担当チームとケースワーカーとの連携により取り組んだ不正受給案件：平成26年度までに40件	不正受給案件について、適正化担当チームとケースワーカーの連携により現地調査、関係機関への照会調査等を通じて、生活保護の不正受給の抑制に取り組む。
超過勤務手当の削減		平成22年度予算に対して20%以上の削減をめざし、取り組みを進める。 ※当初は半減を目標としていたが、昨年度より公募区長就任に伴う新規事業、区シティーマネージャーの業務等の増、また人員マネジメントによる職員の削減等により超過勤務時間が増加の傾向にあるため、目標数値を20%以上の削減に修正する。	平成22年度比較で10%以上の削減を目指し、取り組みを進める。