

平成29年度

城東区運営方針

《検討版・Ver.3》



大阪市城東区役所

目次

●区運営方針とは	1
●城東区ってこんなまち	2
●区運営方針のあらまし	
城東区の目標・役割	5
重点的に取り組む主な経営課題	6
●主な経営課題について	
経営課題1 多くの区民が、近所づきあい、つながり、きずながあり、 ふるさと城東区を誇りに思うまちづくり	7
戦略1-1 タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり	9
1-1-1 地域活動協議会の情報発信などの支援	
1-1-2 教育・生涯学習等	
1-1-3 城東区ゆめ～まち～未来会議・アイラブ城北川 実行委員会と協働したまちづくり	
1-1-4 音楽にあふれるまちづくり	
1-1-5 スポーツを楽しみつながるまちづくり	
1-1-6 花と緑と人を育むまちづくり	
経営課題2 誰もが健康でいきいきと暮らし、支えあう まちづくり	12
戦略2-1 子育て世帯が安心して、生み育て、 働くことができるまちへ	17
2-1-1 子育て支援事業の推進	
2-1-2 保育事業の充実	
戦略2-2 高齢者、障がい者、子どもを地域が 互いに見守り、支えあうまちへ	19
2-2-1 地域福祉支援事業（ソーシャルインクルージョン推進事業）	
2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業	
戦略2-3 高齢者が住み慣れた地域で 安心して暮らし続けるまちへ	21
2-3-1 地域包括ケアシステムの充実・推進	
戦略2-4 子どもたちの豊かな心、確かな学力を 育むまちづくり	23
2-4-1 学習会等のモデル実施	

経営課題3	地域で支えあう安全で安心なまちづくり	24
戦略3-1	防災に対する住民意識の向上と、 自助・共助を基本とする地域防災力の向上	26
	3-1-1 防災意識の向上	
	3-1-2 避難行動要支援者情報の共有	
戦略3-2	犯罪の少ない安全・安心なまちづくり	28
	3-2-1 地域コミュニティによる防犯力の向上	
	3-2-2 犯罪抑止力の向上	
経営課題4	区民の皆さんに信頼される区役所づくり	29
戦略4-1	コンプライアンスの確保	31
	4-1-1 職員のコンプライアンス意識の向上	
戦略4-2	窓口サービスの向上	32
	4-2-1 窓口環境の改善	
	4-2-2 接遇能力の向上	
戦略4-3	区民の皆さんとすすめる区政運営	34
	4-3-1 区民との対話や協働による区政運営	
	4-3-2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信	
●	「市政改革プラン2.0」に基づく取組等	36
●	平成29年度予算事業一覧表	37
●	城東区役所の業務一覧	40



区運営方針とは…

全市的な方針を踏まえ、区における「施策の選択と集中」の全体像を示す方針として毎年度策定しているものであり、区の目標像・使命、経営課題とともに課題解決のための事業戦略（施策レベル）・具体的取組（事務事業レベル）を示しています。

なお、区運営方針については、自律した自治体型区政運営の推進に向け、地域としての区の将来像や施策展開の方向性等をとりまとめた「区将来ビジョン」の単年度ごとのアクションプランになります。

区運営方針の構成

区運営方針のあらまし …「施策の選択と集中の全体像（概要）」

所属の目標や使命を示し、何について特に優先して取り組んでいくのかなど、区長としての「選択と集中の方針」を記載しています。

施策の集中の方針 …「重点的に取り組む主な経営課題」

重点的に取り組むそれぞれの経営課題に対する戦略や具体的な取組の内容を記載しています。

施策の選択の方針 …「『市政改革プラン2.0』に基づく取組等」

限られた財源のもと、施策や事業についてどのように見直しや再構築を行っていくのかについて記載しています。

区運営方針策定の年間スケジュール

7月頃

運営方針策定の方向性について、区政会議委員へ意見聴取
運営方針（素案）の作成作業

10～11月頃

運営方針（素案）の具体的な取組内容や業績目標について、区政会議委員へ意見聴取

11月頃

運営方針（素案）の公表
運営方針（素案）から（案）への作成作業

1～2月頃

運営方針（案）について 区政会議委員へ意見聴取

2月頃

運営方針（案）の公表

3月

市会での審議、議論を踏まえ必要な修正

4月上旬

運営方針の確定・公表

城東区ってこんなまち

★城東区の概要★

城東区は、第二次大戦中の昭和18年4月、大阪市の22区制実施にともなう7増区の1区として東成区の北部地域と旭区の南部地域を併せて分区独立し、誕生しました。大阪城の東に位置し、地勢的には東部の低湿地帯である旧大和川流域に属し、標高1～2mと区域全般に低く平坦で、東西に寝屋川と第二寝屋川が流れ、南北に城北川、平野川、平野川分水路が通じるなど、河川が多く、他区にない特徴を示しています。

鉄道交通網では地下鉄谷町線・長堀鶴見緑地線・今里筋線・中央線、JR学研都市線、京阪電鉄の各鉄道が区内を走っています。また、現在すすめられている、おおさか東線の整備など、公共交通機関の充実により利便性の一層の向上が見込まれています。

道路交通網では東西方向に古市清水線（国道163号）、東野田茨田線（鶴見通り）、片町徳庵線（城見通り）、中央大通り。南北方向には、新庄大和川線、森小路大和川線、豊里矢田線〈一部未完成〉、区内中央部をカギ型に国道1号が走るなど都心へのアクセスも良好な交通至便の地です。

当区は明治時代から鉄道が開通し、陸軍砲兵工廠や紡績工場ができ、その後、次第に関連工場が集まり、また寝屋川や第二寝屋川、城北川沿いには金属・機械・化学関係の工場が集中するようになりました。また、区内南部には衣料・縫製関係の事業所も多く、生野区、東成区、鶴見区とともに市内東部の工業地帯を形成してきました。

現在の当区は、区内北東部の関目・葦地区が戦前に行われた土地区画整理事業により緑の多い整然とした街区となり、また西南部の森之宮地区では、かつての陸軍砲兵工廠跡地にはJR・地下鉄の車庫や高層住宅団地が、さらに嶋野地区も再開発により新たな高層住宅群が出現するなど、街並みは大きな変貌をとげてきました。そして近年では区内各地区で工場等の転出跡地などに高層集合住宅や大規模小売店が相次いで建設されるなど、生活・交通至便な住宅地へと変化しています。

今後も、公共交通機関の一層の充実、水辺環境整備、緑化の推進などによって、職・住のバランスのとれた区としての発展に大きな期待が集まっています。

★城東区マスコットキャラクター★ 「コスモちゃん」



★プロフィール★

平成25年4月に城東区制70周年を記念して誕生しました。城東区の花「コスモス」を頭に「モクレン」を胸にかたどり、青色の服は区内を流れる河川を表現し、城東区の魅力をてんこ盛りに表現しています。

★城東区の花★

城東区では、平成2年の「国際花と緑の博覧会」の開催に向け、未永く区民のみなさんに親しまれ愛される「区の花」を定めるため、区内全校の小学生を始め広く一般公募を行い、その結果、昭和63年10月29日、1万6千31通のうちともに最多応募数により「モクレン」「コスモス」が制定されました。

モクレンは一億年以上も前から生息し、早春のこすえにふくらむつぼみは春への希望を表し、コスモスは日本の秋を代表する花で別名秋桜とも言います。花言葉はモクレンが自然への愛と恩恵、コスモスが調和と真心、城東区民の地域、近隣の愛と協調を象徴しています。

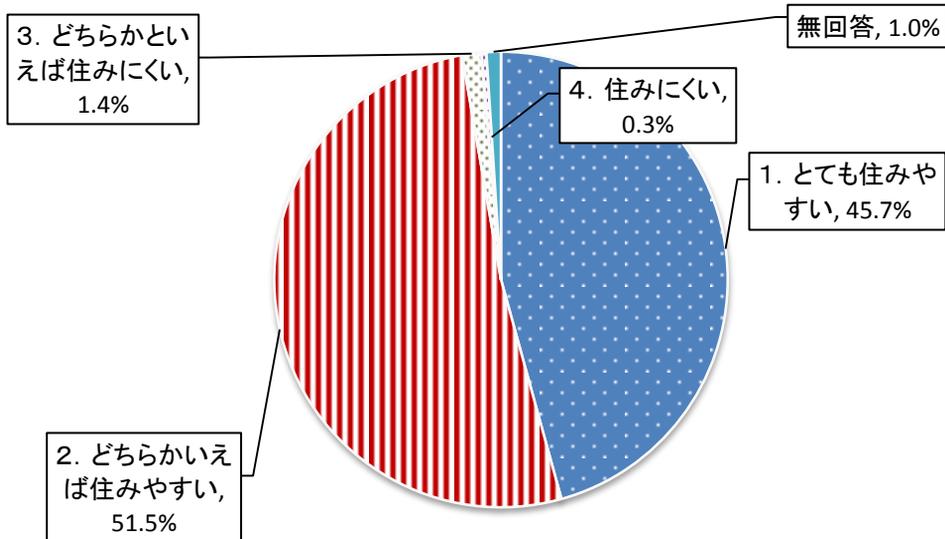
★数字で見る城東区★

	区の詳細	24区内の ランキング	市のデータ	出典
面積	8.38km ²	12位	225.21km ²	平成29年1月1日推計人口
人口	165,550人	4位	2,703,453人	平成29年1月1日推計人口
世帯数	77,602世帯	4位	1,375,644世帯	平成29年1月1日推計人口
人口密度	19,755人/km ²	1位	12,004人/km ²	平成29年1月1日推計人口
外国人人口	5,045人	9位	124,248人	平成28年9月末市民局資料
事業所数	5,979事業所	10位	190,629事業所	平成26年経済センサスー基礎調査

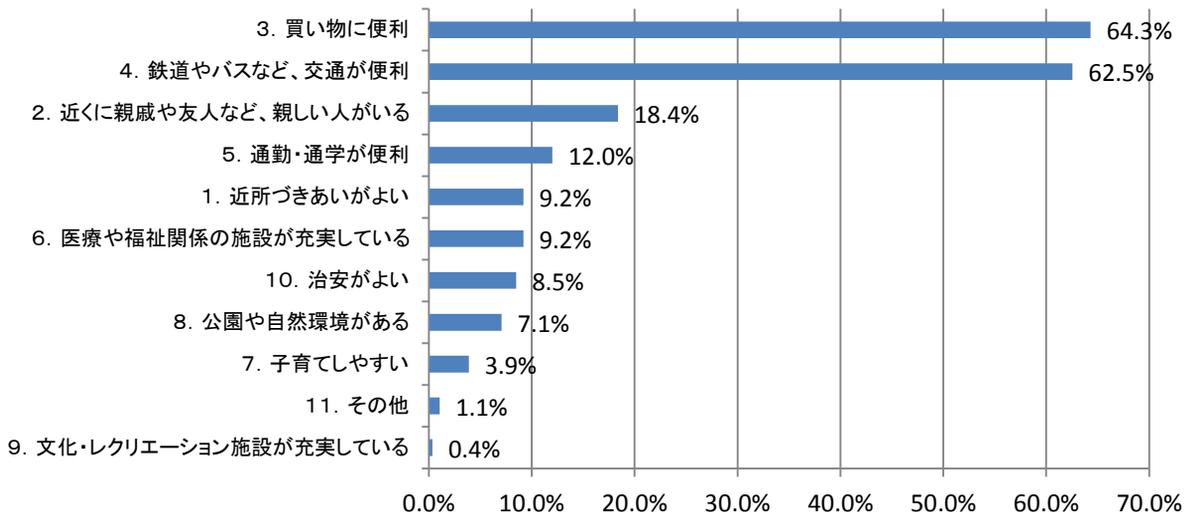
★各種データ★

平成27年度区民モニターアンケート結果（抜粋）

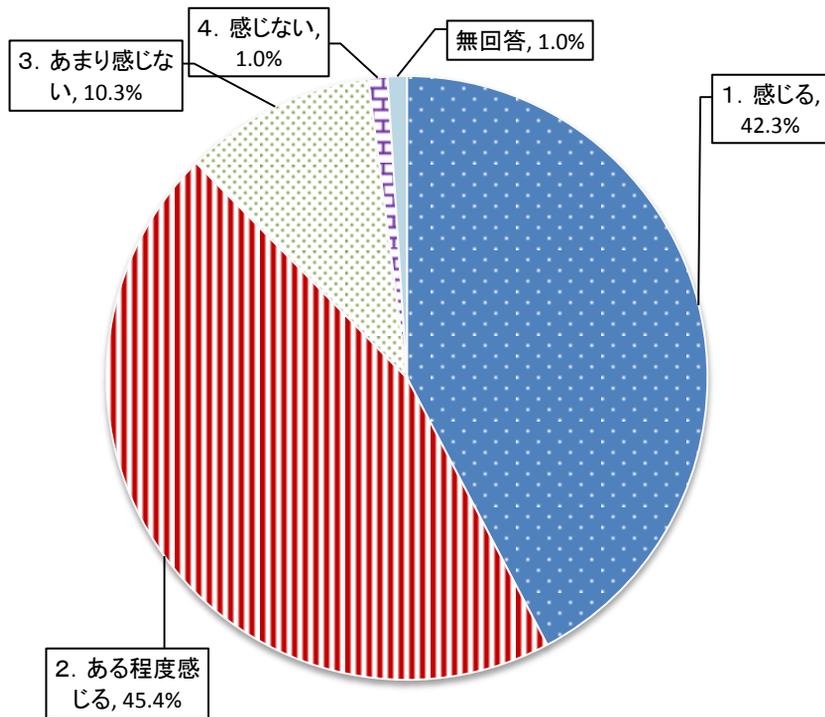
問4 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



問5 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。
 (問4.で「1.とても住みやすい」又は「2.どちらかといえば住みやすい」と答えた方【283名】にお聞きしました。)

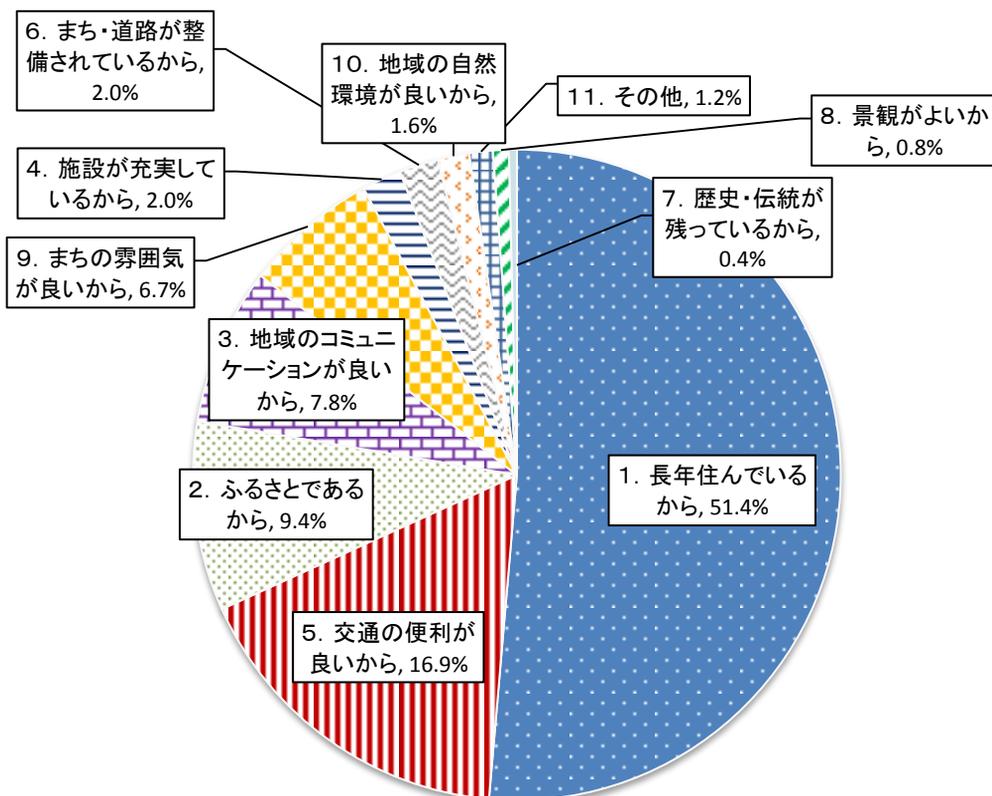


問8 城東区に愛着を感じますか。



問9 愛着を感じる主な理由をお選びください。

(問8.で「1.感じる」又は「2.ある程度感じる」と答えた方【255名】にお聞きしました。)



★ 城東区がめざすこと ★

城東区に住んでよかったと思えるまち ～人が輝き活気にあふれ、まちに愛着があること～

- ・老若男女、障がい者、外国人など、すべての人が気持ちよく住めるまち
- ・近所づきあい、つながり、きずながあるまち
- ・生きがいを持って暮らし、ふるさと城東区をほこりと思えるまち
- ・すべての人が、安全で安心して暮らせるまち

★ 城東区が担う役割 ★

区民とともに、人と人との絆を大切にし、 城東区に住んでよかったと思えるまちづくり

- 1 地域の住民同士が力を合わせ、豊かなコミュニティを築いていること
- 2 健康で、子育てしやすく、支援を必要とする人を地域で支えるまちであること
- 3 災害に強く、犯罪の少ないまちであること
- 4 区役所が信頼できることであること

★ 平成29年度 区運営の基本的な考え方★

城東区は、人口密度が大阪市で最も高く、多くの方に「住みやすい」と評価いただくなど、「住のまち」として発展しており、引き続き、豊かなコミュニティを築き、まちへの愛着や誇りを感じる、「住んでよかったと思えるまちづくり」をめざして取り組みます。

地域においては、各地域活動協議会を中心とした小学校各校下のコミュニティづくりを重点的に支援するとともに、住民同士の「つながり」や「きずな」の醸成のため、様々な活動主体が互いに連携した、「タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり」に取り組みます。

地域福祉や子育て支援の取組としては、子育てに関する情報発信の強化や、保育事業の充実を図るとともに、基礎学力の向上・学習習慣の形成、不登校の子どもの居場所づくりにより、豊かな心、確かな学力を育みます。

防災、防犯の分野では、地域での防災訓練の充実や、防犯カメラの設置など、地域防災力、及び、地域防犯力の向上に取り組みます。

また、区政運営においては、職員のコンプライアンスの意識の向上と窓口環境の改善等に取り組みます。

★ 重点的に取り組む主な経営課題 ★

経営課題の概要	主な戦略や取組
<p>【経営課題1】 多くの区民が、近所づきあい、つながり、きずながあり、ふるさと城東区を誇りに思うまちづくり</p>	<p>【戦略1-1】タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり 【1-1-1】地域活動協議会の情報発信などの支援 [予算額58,185千円]</p>
<p>【経営課題2】 だれもが健康でいきいきと暮らし、支えあうまちづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がいのある方、高齢者や子どもを地域のみんなが互いに見守り、支えあう ・保育所、幼稚園などが充実し、安心して働くことができる 	<p>【戦略2-1】子育て世帯が安心して、生き育て、働くことができるまちへ 【2-1-1】子育て支援事業の推進 [予算額5,600千円] 【2-1-2】保育事業の充実 [予算額4,697千円]</p> <p>【戦略2-2】高齢者、障がい者、子どもを地域が互いに見守り、支えあうまちへ 【2-2-2】地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 [予算額28,885千円]</p> <p>【戦略2-4】子どもたちの豊かな心、確かな学力を育むまちづくり 【2-4-1】学習会等のモデル実施 [予算額7,092千円]</p>
<p>【経営課題3】 地域で支えあう安全で安心なまちづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害に対する備えが充実している ・住民同士が助けあう体制が整っている ・区民が安全で、安心に暮らせる 	<p>【戦略3-1】防災に対する住民意識の向上と、自助・共助を基本とする地域防災力の向上 【3-1-1】防災意識の向上 [予算額12,850千円]</p> <p>【戦略3-2】犯罪の少ない安全・安心なまちづくり 【3-2-2】犯罪抑止力の向上 [予算額3,396千円]</p>
<p>【経営課題4】 区民の皆さんに信頼される区役所づくり</p>	<p>【戦略4-1】コンプライアンスの確保 【4-1-1】職員のコンプライアンス意識の向上 [予算額 - 千円]</p>

★ 「市政改革プラン2.0」に基づく取組等 ★

主な取組	取組内容
コンプライアンスの確保	城東区服務規律確保推進委員会による定期的な情報の共有、注意喚起 等

経営課題1

多くの区民が、近所づきあい、つながり、きずながあり、ふるさと城東区を誇りに思うまちづくり

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

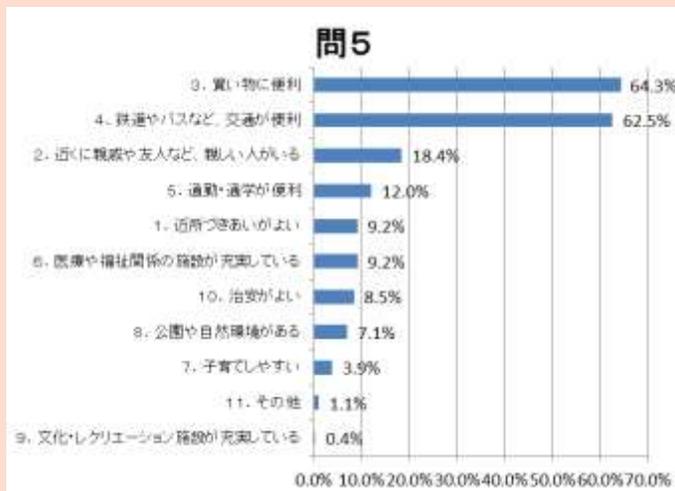
さまざまな活動主体が互いに連携して活動し、コミュニティが豊かになっている

現状・データ

H27区民モニター

[問4]城東区は住みやすいまちと感じる区民 97.2%

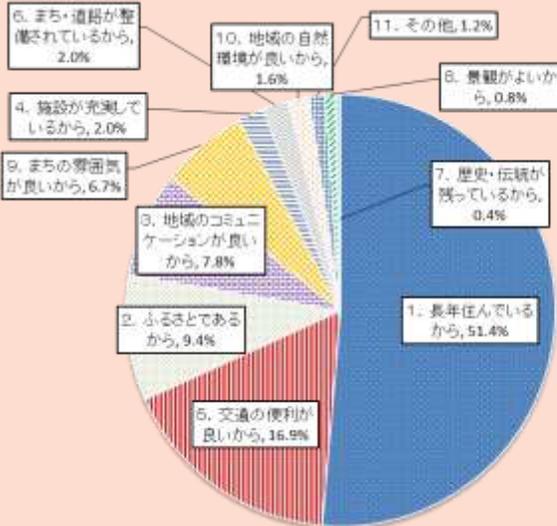
[問5]住みやすいと感じる理由（2つまで選択）



（同資料 3ページ掲載データ再掲）

[問8]城東区に愛着を感じる 87.7%

[問9]愛着を感じる主な理由



（同資料 4ページ掲載データ再掲）

現状・データ

◆H27区民モニター：あなたにとって住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じますか。(単位：%)

問6		1. 感じる	2. ある程度感じる	3. あまり感じない	4. 感じない	無回答
全体		18.2	47.4	25.4	6.9	2.1
年 代 別	20歳代以下	15.8	47.4	26.3	10.5	0.0
	30歳代	11.8	49.0	29.4	9.8	0.0
	40歳代	13.0	42.6	33.3	7.4	3.7
	50歳代	8.6	57.1	20.0	11.4	2.9
	60歳以上	25.8	46.2	22.0	3.8	2.3

◆H27区民モニター：住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる主な理由をお選びください。(単位：%)

問7		1. 日頃からあいさつをする相手がいるから	2. 祭りなど地域イベントに参加しているから	3. ボランティア活動に参加しているから	4. 子育てや学校を通じて知り合いがいるから	5. サークルや習い事を通じて知り合いがいるから	6. ラインやフェイスブックなどのSNS(※)で知り合いがいるから	7. その他
全体		66.5	15.7	4.7	8.9	2.6	0.0	1.6
年 代 別	20歳代以下	58.3	25.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
	30歳代	61.3	16.1	0.0	22.6	0.0	0.0	0.0
	40歳代	53.3	23.3	3.3	20.0	0.0	0.0	0.0
	50歳代	78.3	4.3	8.7	0.0	4.3	0.0	4.3
	60歳以上	70.5	14.7	6.3	2.1	4.2	0.0	2.1

分析

- ・住みやすいと感じている区民は多いが、その理由の大半は「交通や買物が便利」ということである。また、愛着を感じると87.7%の方が答えているが、その理由についても、「長年住んでいるから」「交通の便がよいから」が主なものとなっている。「地域コミュニケーションがよい」や「まちの雰囲気が良い」、「歴史伝統が残っている」という理由は10%に満たない値となっている。
- ・「つながり」「きずな」については高齢者層と若年層との感じかたに違いがある。

課題

- ・交通や買物に便利という理由だけでなく、地域コミュニティや都市魅力を理由としてまちに愛着を感じ、また、年齢を問わず、「つながり」「きずな」を感じるまちづくりへの取組が必要である。

【戦略1-1】

タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

様々な活動主体が連携し、コミュニティが豊かになっている状態

《成果目標》

- ・区民アンケートで住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 平成29年度末までに60%以上（区民モニター：平成27年度実績 65.6%）
- ・各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 平成29年度末までに80%以上（事業アンケート：平成27年度実績 80%）
- ・イベント・事業に参加したい（次回も参加したい）と思う区民の割合 平成29年度末までに80%以上（区民アンケート：平成27年度実績 73.0%）

戦略

- ・各地域活動協議会が取り組んでいる、様々な活動の内容や会計について、広く区民に周知し、住民への活動の浸透と会計の透明化を図るとともに、その活動が地域課題の解決やコミュニティづくりに寄与していくように支援する。
- ・小学校等を拠点として取り組まれている生涯学習活動を支援し、それぞれの活動を通じて、「区民同士を結ぶお互いのつながりと思いやり」を育むことにより、地域コミュニティづくりを推進する。
- ・城東区教育会議を開催し、地域や保護者の声を反映した学校・教育関係の具体的な取組やコミュニティづくりを推進する。
- ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」や「アイラブ城北川実行委員会」など、まちづくりの担い手となる住民の自主的活動が活性化するように支援する。
- ・だれもが気軽に音楽・芸術文化にふれあえる機会の提供と、区民の芸術文化活動への支援により、心豊かでうるおいのあるまちづくりを推進する。
- ・気軽にスポーツに参加できる機会を提供し、スポーツを通して人と人とのつながりを広げる。
- ・「区民による緑化活動」を支援することにより、主体的かつ継続して地域の緑化を担う人材を育成し、花と緑にあふれたまちづくりを推進する。

戦略1-1の具体的取組

【1-1-1 地域活動協議会の情報発信などの支援】

- ①区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援
 (会計処理及び情報公開、新たな担い手の発見と確保に向けた機会の創出及び地域ニーズにマッチングした人材の紹介ならびに地域活動への参加促進等の支援)
- ②地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援
 - ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援
 - ・区広報誌等における活動紹介の継続

H27 決算額	57,285千円	H28 予算額	60,409千円	H29 予算額	58,185千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【業績目標】

地域活動協議会に関する様々な活動について、より多くの地域の方に情報発信できるよう、広報誌の作成を16地域で行う。

【撤退基準】

16地域すべてで達成できなかった場合、支援内容を再構築する。

【前年度までの実績】

平成28年度実績
 ・広報誌作成12地域(平成28年12月末時点)
 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架

【1-1-2 教育・生涯学習等】

- ①「小学校区教育協議会ーはぐくみネットー」事業
 - ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはぐくむ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人)
- ②区における生涯学習事業
 - ・生涯学習ルーム等の学びを通じた地域住民間の交流を促進することによるコミュニティづくりの推進
- ③教育会議の開催

H27 決算額	3,381千円	H28 予算額	3,906千円	H29 予算額	4,147千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

- ・①～②各事業の参加者数を前年度より増加させる。
- ・③教育会議の開催回数3回以上

【撤退基準】

上記目標に達しない場合は実施手法を再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績
 ①16校下/1,936名(協力者)
 ②144講座/31,596名(ルーム・受講者延べ人数)
 ③2回開催

【1-1-3 城東区ゆめ～まち～未来会議・アイラブ城北川実行委員会と協働したまちづくり】

- ①「城東区ゆめ～まち～未来会議」が自律的な活動を継続して展開できるよう支援する。
 - ・SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会等
- ②アイラブ城北川実行委員会と協働し、地域住民、地域活動団体、学校、企業など、幅広い層と協力して各種事業を実施する。
 - ・城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川等

H27 決算額	7,625千円	H28 予算額	5,503千円	H29 予算額	4,047千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

参加者アンケートで「参加してよかった」と感じる区民の割合90%以上

【撤退基準】

75%に満たない場合は再構築

【前年度までの実績】

平成27年度実績
 ①フォーラムの開催、記念誌発行、「フラワーロード」「合唱祭」「第九演奏会」「SARUGAKU祭」等
 ②「城北川フェスティバル」「キャンドルナイトin城北川」等
 ・参加してよかったと感じる区民の割合97%

戦略1-1の具体的取組

【1-1-4 音楽にあふれるまちづくり】

- ①区内の中学生が音楽を通して交流する機会を提供する。
 - ・吹奏楽フェスティバル
- ②区役所庁舎を活用し、区民に身近なところで気軽に音楽にふれあえる機会を提供する。
 - ・ロビーコンサート（年間5回）
 - ・音楽の祭日
- ③区民組織が主体となって開催する音楽事業への支援
 - ・合唱祭（再掲）
 - ・第九演奏会（再掲）
- ④若い世代を対象とした音楽事業の開催（年間1回）

H27 決算額	852千円	H28 予算額	1,697千円	H29 予算額	2,031千円
------------	-------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

- ・取組①～④における参加者数 4,000人以上
- ・取組④の来場者のうち30歳代以下の占める割合 30%以上

【撤退基準】

- ・取組①～④における参加者数 2,000人未満
- ・取組④の来場者のうち30歳代以下の占める割合 10%未満の場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

- 平成27年度実績
- ・事業参加者数 4,085人
 - ・全事業における来場者30歳代以下の割合 14.5%

【1-1-5 スポーツを楽しみつながるまちづくり】

区民へのスポーツの機会の提供

- ①ミニマラソン大会・小学校駅伝大会
- ②区民スポーツ大会（11大会）
- ③城東区スポーツカーニバル

H27 決算額	1,529千円	H28 予算額	2,499千円	H29 予算額	4,430千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

- ・事業参加のべ人数 3,000人以上

【撤退基準】

- ・事業参加のべ人数が1,000人未満の場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

- 平成27年度実績
- ・各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人
- 平成26年度実績
- ・①、②（10大会）の事業参加のべ人数2,004人

【1-1-6 花と緑と人を育むまちづくり】

- ①「はなびとコスモスタッフ」「緑のカーテンサポーター」をはじめとする緑化ボランティアの育成
 - ・緑化リーダー育成講習会（年間6回）
 - ・緑のカーテン推進事業
- ②緑化ボランティアの活動促進と支援
 - ・種から育てる地域の花づくり事業
 - ・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援

H27 決算額	1,084千円	H28 予算額	1,766千円	H29 予算額	924千円
------------	---------	------------	---------	------------	-------

【業績目標】

- ・年間緑化ボランティア従事のべ人数 6,000人以上

【撤退基準】

- ・年間緑化ボランティア従事のべ人数が3,000人未満の場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

- 平成27年度実績
- ・年間緑化ボランティア従事のべ人数 6,059人
- 平成26年度実績
- ・年間緑化ボランティア従事のべ人数 5,945人

経営課題2

誰もが健康でいきいきと暮らし、 支えあうまちづくり

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- ・障がいのある方、高齢者や子どもを地域みんなが互いに見守り、支えあう
- ・保育所、幼稚園などが充実し、安心して働くことができる

現状・データ

- ・城東区では人口はほぼ横ばいに推移している。
- ・出生数平成23年度1,549人平成24年度1,511人、平成25年度1,420人と減少傾向になっている。一方、平成12年の65歳以上人口は26,275人（16.6%）が平成23年には36,537人（22.1%）と高齢化が進んでいる。
- ・また、要介護認定者数や障がい手帳所持者数なども年々増加傾向にある。
- ・平成20年度以降、毎年、保育所の整備が進み、保育所3か所、認定こども園4か所、小規模保育4か所、その他、分園整備等により保育所入所児童数が拡充されている。また、平成28年2月に保育所1か所、4月に小規模保育1か所が新たに開設。



現状・データ

城東区の状況

◆子どもに関するデータ

区内子育て支援機関(H28.6現在)	
民間保育所	19
公立保育所	3
認定こども園	4
小規模保育	5
私立幼稚園	6
市立幼稚園	2
つどいのひろば	3
子育て支援センター	2
子ども・子育てプラザ	1

保育施設・事業在籍児童数	
平成26年4月	3,533
平成27年4月	3,943
平成28年4月	3,958
※平成27年から認定こども園の1号認定子どもを含む。	

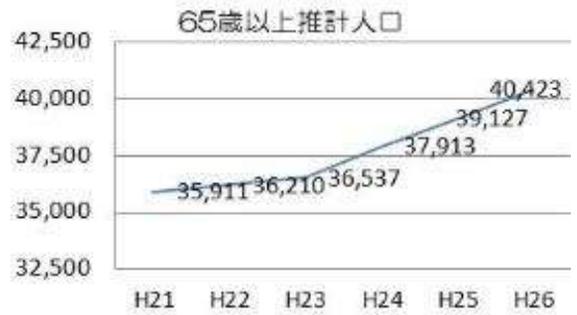
私立幼稚園在籍児童数	
平成26年5月	1,427
平成27年5月	1,162
平成28年5月	1,027
※平成27年5月分から認定こども園の1号認定を除く。	

保育施設・事業待機児童数	
平成26年4月	15
平成27年4月	26
平成28年4月	36

市立幼稚園在籍児童数	
平成26年5月	326
平成27年5月	296
平成28年5月	260

子育て支援室相談件数(虐待相談)	
平成25年度	679(213)
平成26年度	525(220)
平成27年度	551(228)

DV相談件数	
平成25年度	76
平成26年度	73
平成27年度	83



◆高齢者に関するデータ

	要介護認定者数(内訳)			
	25年3月	26年3月	27年3月	28年3月
要支援1	2,006	2,174	2,362	2,393
要支援2	888	1,101	1,389	1,442
要介護1	1,508	1,428	1,247	1,290
要介護2	1,026	1,165	1,302	1,266
要介護3	853	859	896	974
要介護4	942	985	987	1,039
要介護5	755	747	753	801

高齢者虐待通報・相談件数	
平成25年度	53
平成26年度	55
平成27年度	63

◆障がい手帳に関するデータ

身体障がい者手帳所持者	
平成26年3月	6,771
平成27年3月	6,867
平成28年3月	7,010

療育手帳所持者	
平成26年3月	1,250
平成27年3月	1,297
平成28年3月	1,379

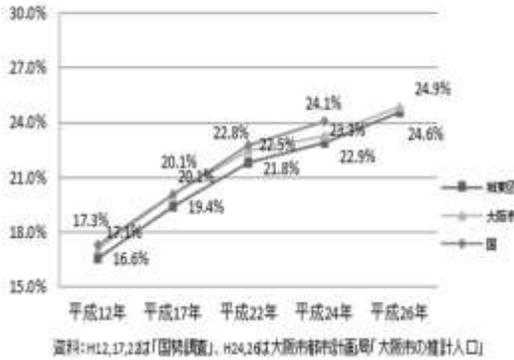
障がい者(精神)手帳所持者	
平成26年3月	1,342
平成27年3月	1,475
平成28年3月	1,612

現状・データ

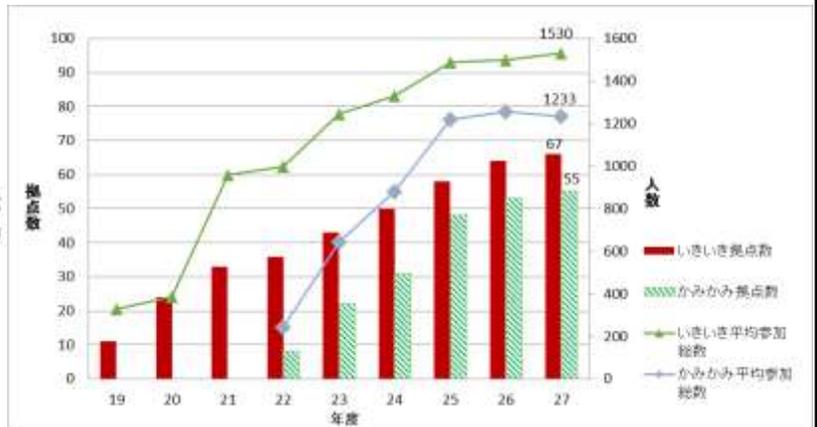
城東区の状況

◆健康に関するデータ

■高齢化率の年次推移

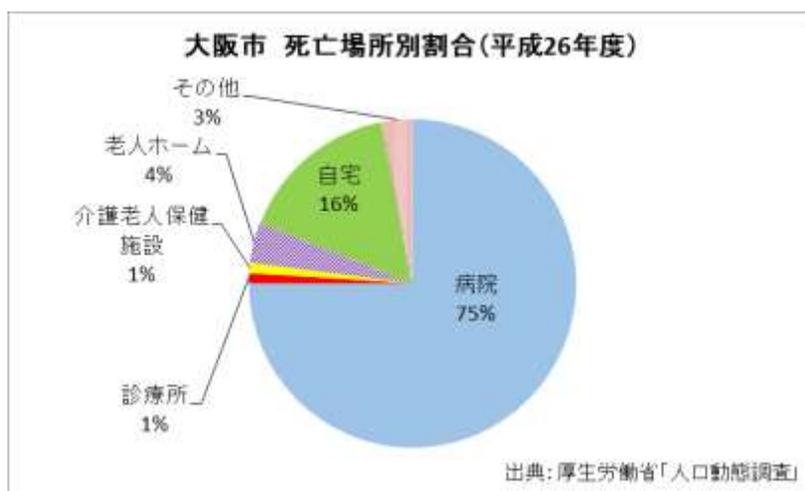
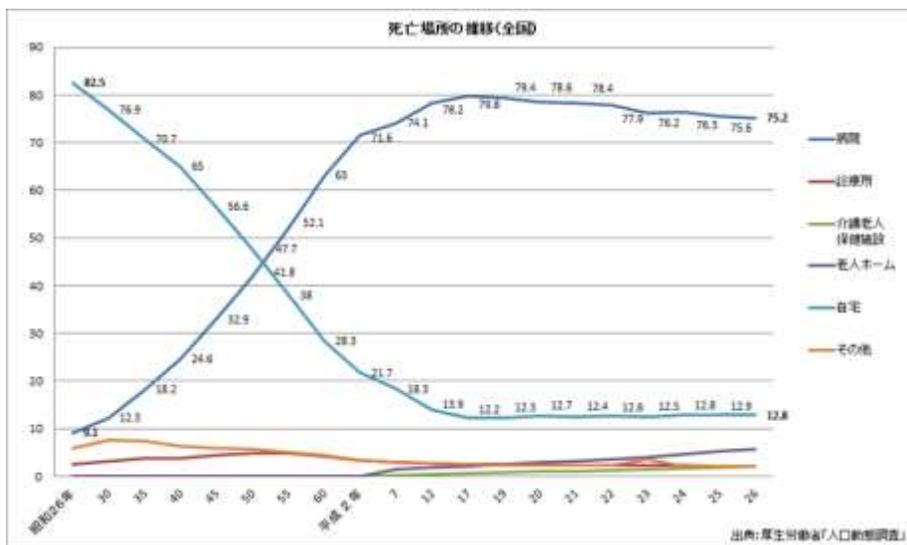


■いきいき百歳体操・かみかみ百歳体操実施拠点数及び参加者数



■区民モニターアンケート 「いきいき百歳体操」認知度（60歳以上） H23 36.9% H26 39.3% H27 47.0%

◆在宅療養に関するデータ



現状・データ

城東区の状況

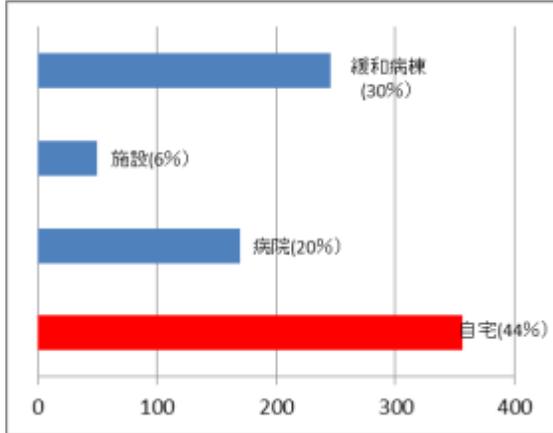
城東区民へのアンケート結果（平成26年10月～11月調査）

テーマ：「人生の最終段階における過ごし方について」

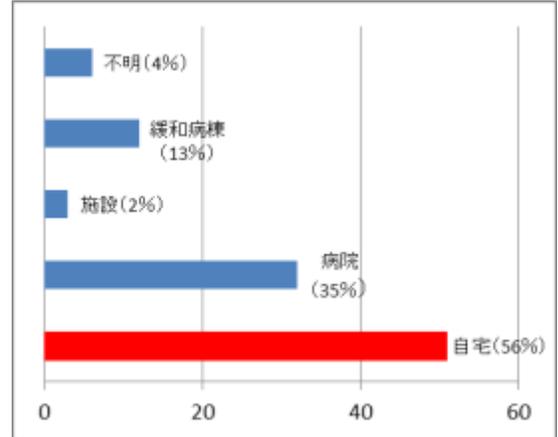
調査協力：城東区医師会、城東区歯科医師会、城東区薬剤師会、城東区内各地域包括支援センター、城東区内訪問看護ステーション管理者会

回答者：城東区民799名（医療機関等の患者・利用者）及びその家族91名

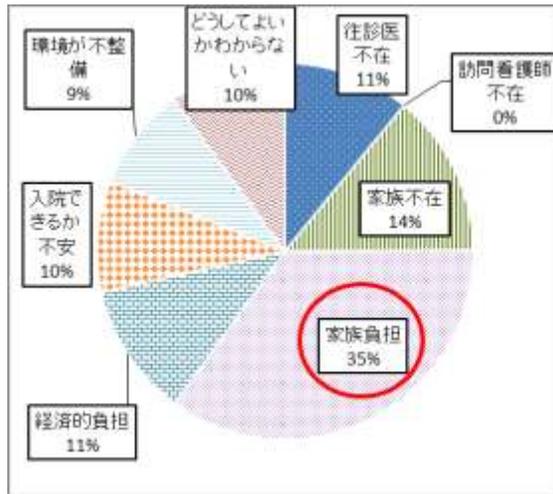
■回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



■回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



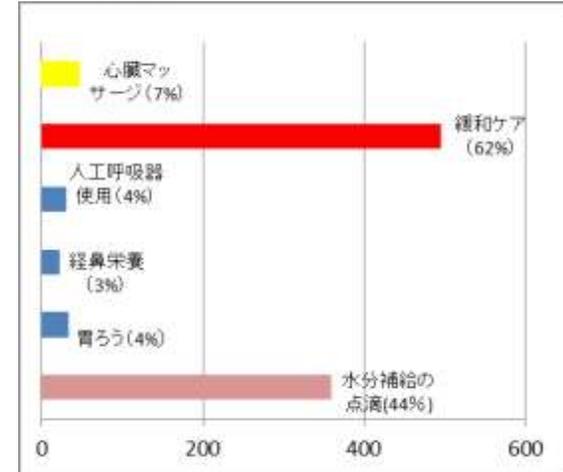
■自宅療養困難理由は？（本人）



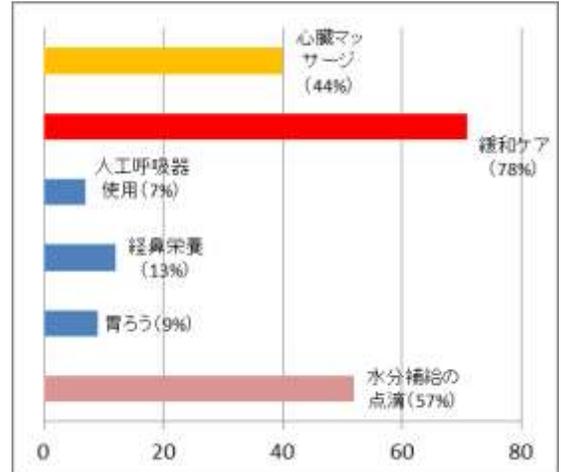
■自宅療養困難理由は？（家族）



■回復の見込みのない状況で希望するケアは？（本人：複数回答あり）



■回復の見込みのない状況で希望するケアは？（家族：複数回答あり）



分析

- ・高齢者推計人口、要介護認定者数、障がい手帳所持者が増加傾向にあり、新しい住民の増加、高齢化が著しい地域など地域差に加え、核家族化、生活様式の多様化など社会状況の変化により、児童・障がい者・高齢者への虐待、いじめ、DV、ネグレクトなど多様な問題が発生している。
- ・団塊の世代の方の加齢により今後区民の高齢化が急激に進展することが見込まれる。一方で国や大阪府の動向から、病床数の拡充は見込めない状況。
- ・城東区では、保育所の整備が毎年すすんでいるが、新規のマンション建設も次々と進み、待機児童は増加に転じている。

課題

- ・誰もが安心して住み続けることができる地域社会の実現に向けた、地域住民や、様々な団体との協働により、高齢者や障がいなど、支援を要する方、子どもなど、地域ぐるみでの見守りなど地域の活動の支援。
- ・医療処置を必要とする高齢者や認知症高齢者等の急激な増加に備え、地域で支えるため、地域包括ケアシステムを構築し在宅医療と介護の連携を推進。
- ・今後もマンションの建設がすすみ、待機児童や保育ニーズの増加が見込まれることから、保育施設・事業等の拡充が必要。
- ・ネグレクトや就学援助世帯の増加等の影響もあり、学習習慣が身につけていない児童生徒が増加しており、学習の習慣付けや学力アップが課題。



【戦略2-1】

子育て世帯が安心して、生み育て、 働くことができるまちへ

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・子育て支援の情報が子育て層に向けて発信されている
- ・保育所、幼稚園などが充実し、待機児童がない

《成果目標》

- ・子育てアンケートで子育て支援の情報が子育て層に向けて発信されていると感じる区民の割合 平成31年度末までに60%以上
（区民モニター：平成27年度実績 39.2%）
- ・待機児童数 平成31年度までに0にする

戦略

- ・区広報誌での子育て情報の拡充や、『子育てするなら城東区』『絵本で子育て！みんなで子育て！』事業等を通じて、子育ての情報発信を強化する。
- ・また、地域での身近な居場所や、相談拠点の開設や、子育て関係機関の連携を強化する。
- ・マンション建築などの動向を注視し、潜在的な保育所ニーズも把握した、保育所整備に向けた取り組みを行う。



戦略2-1の具体的取組

【2-1-1 子育て支援事業の推進】

- 子育てフェスティバル、絵本展や絵本のイベント、読み聞かせ会など、子育て支援事業等の開催（年10回）
- 気軽に立ち寄れる場所「絵本カフェ」の開催（20箇所）
- 広報誌での子育て情報の発信、子育て支援情報誌「わくわく城東」や城東区子育てマップの発行（情報誌毎月発行、マップ作成年1回）
- 子育てサロン、子育て関係機関などとの連携の強化（イベント開催年2回）

H27 決算額	3,598千円	H28 予算額	6,243千円	H29 予算額	5,600千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

40歳代以下の子育て支援事業の認知度
40%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

上記目標が35%に満たない場合は再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績
 • 40歳代以下の子育て支援事業の認知度
 37.3%（区民モニター）
 平成26年度実績
 • 40歳代以下の子育て支援事業の認知度
 25.2%（区民モニター）

【2-1-2 保育事業の充実】

- マンション建築等による新たな保育ニーズ等にも応じた、保育所整備地域の選定や事業者誘致
- 小規模保育事業の充実
- 一時保育事業の実施
- 区役所における一時保育の試行的実施
- 未利用地等、公有財産の活用

H27 決算額	2,048千円	H28 予算額	7,003千円	H29 予算額	4,697千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

小規模保育事業所の開設（1事業所）
 一時保育事業の実施（5か所）
 区役所における一時保育の実施（10回以上）

【撤退基準】

未開設の場合は、公募の方法などを見直し

【前年度までの実績】

平成27年度実績
 • 一時保育事業の新設、小規模保育事業所開設（4月）、認可保育所開設（2月）
 • 小規模保育事業所事業者公募（8・3月）、認可保育所開設に向けた事業者の公募（12月）等
 平成26年度実績
 • 認定こども園・認可保育所・小規模保育事業所開設

【戦略2-2】

高齢者、障がい者、子どもを地域が互いに見守り、支えあうまちへ

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- 地域住民、NPO、企業などさまざまな福祉の担い手の協働により、地域で支え合う活動ができている状態
- 高齢者、障がい者など、支援を要する方を地域で把握できている状態

《成果目標》

- 地域でさまざまな福祉の担い手の協働により、支え合う活動ができていると感じている人の割合 平成31年度末までに60%以上（事業アンケート）

戦略

- 地域の特性を活かした、アクションプランを推進し、より地域の実情に応じた地域福祉システムを構築する。
- これまで地域で活動への関わりが薄かった人や地域で働く人など新たな地域福祉の担い手の育成を支援する。



戦略2-2の具体的取組

【2-2-1 地域福祉支援事業(ソーシャルインクルージョン推進事業)】

- ・「地域サポーター」を中心に、地域における要援護者の情報収集等、災害時要援護者支援を推進
- ・「推進コーディネーター」を中心に、各校下において地域の実情に応じた多様な取組の推進支援を実施
- ・コミュニティカフェなどの新たな地域福祉活動を促進するコーディネーターを配置し、事業展開を図る(研修等実施 毎月1回)

【業績目標】

地域サポーター・推進コーディネーターの年間会議や事業活動等への参加・参画件数2,000件。

【撤退基準】

上記目標を達成しない場合、事業の再構築を行う。

【前年度までの実績】

平成27年度実績
地域福祉講座(1月～3月開催)

H27 決算額	21,327千円	H28 予算額	23,288千円	H29 予算額	22,866千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業】

- ・要援護者情報の整備
- ・孤立世帯等への専門的対応
- ・認知症高齢者等の行方不明時の早期発見

[区CM事業(福祉局所管)]

※対象者は高齢者から始め(27年度)、2年目に障がい者、3年目に難病患者へと順次拡大する。

【業績目標】

対象障がい者及び難病患者の60%以上の名簿整備を行う。

【撤退基準】

上記目標が40%に達しない場合、実施方法を再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績
 ・高齢者の名簿整備
 ・見守り相談システムの構築
 ・対象高齢者の名簿整備：
66.79%

H27 決算額	29,608千円	H28 予算額	28,818千円	H29 予算額	28,885千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------



用語解説

地域福祉支援事業

(ソーシャルインクルージョン推進事業～地域全体で考え支え合う地域福祉システムの構築～)

要援護者を含む全ての地域住民が平常時から繋がりを深めながら災害時に備えるとともに、地域の実情に応じた課題を解決できる新たな地域福祉システムの構築をめざした事業です。

各校下に地域福祉のスペシャリストとして地域福祉支援員を配置しており、「ふれあい喫茶」など地域での活動へも参加するなど、要援護者を含む全ての地域住民が平常時から繋がりを深めています。

【戦略2-3】

高齢者が住み慣れた地域で 安心して暮らし続けるまちへ

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・地域で暮らす高齢者に医療・介護等の必要な支援が切れ目なく提供されるよう、区内の医療・介護関係機関が円滑に連携できる状態。

《成果目標》

- ・区民アンケートで医療・介護等を必要とする高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう医療・介護・予防・住まい・生活支援を一体的に提供する体制「地域包括ケアシステム」についての認知度 平成33年度までに60%
（区民モニター：平成27年度実績 42.9%）

戦略

- ・医師会・地域包括支援センター等、区内の医療・介護関係機関との協働により、限られた医療・介護等の資源を効率的に活用できるように多職種間の連携体制の強化を図り、また区民に対して、在宅療養や看取り等に関する問題を提起しつつ地域包括ケアシステム構築の必要性についての意識啓発を図る。

戦略2-3の具体的取組

【2-3-1 地域包括ケアシステムの充実・推進】

- ・区内の医療・介護関係者等が参画する「在宅医療・介護連携推進会議」を開催し、在宅医療・介護連携の現状と課題の抽出、解決策等を協議。（年6回以上）
- ・区内の医療・介護関係者が相互に顔の見える関係を築くため、グループワーク等を通じてそれぞれの役割や職種間連携方法について協議する研修会を企画・実施。（年1回）
- ・区民を対象に、誰にでも起こり得る身近な事象から命の尊厳や看取り等について考えていただき、地域包括ケアシステムの普及啓発につなげるための講演会を企画・実施。（年1回）
- ・パンフレット、チラシ、区広報誌、ホームページ等を活用し、区民に対し地域包括ケアシステムにかかる更なる普及啓発を実施。

【業績目標】

- ・「在宅医療・介護連携推進会議」を年6回以上実施し、参加者延べ150人以上。
- ・医療・介護関係職種の「多職種研修会」への参加70人以上。
- ・区民の「講演会」への参加160人以上。

【撤退基準】

- ・上記目標をいずれも下回った場合は再構築。

【前年度までの実績】

平成28年度実績

- ・在宅医療・介護連携推進会議実施（12月末現在：8回実施、参加者延べ217人）
- ・10月29日 多職種研修会実施（参加者88名）
- ・1月28日 区民講演会実施（予定）

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	- 千円	H29 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------



用語解説

地域包括ケアシステム

高齢者の方が住み慣れた自宅や地域で安心して暮らし続けるためには、介護等が必要になっても、自ら選択した場所で、必要なときに必要なサービスを受けて生活を続けることができるようにする体制づくりが重要です。

今後のさらなる高齢化の進展を見据え、高齢者ケアのニーズの増大、単独世帯の増大、認知症高齢者の増加などを背景として、介護保険サービス、医療保険サービスのみならず、見守りなどの様々な生活支援や成年後見等の権利擁護、住居の保障、低所得者への支援など様々な支援が切れ目なく提供されるようにするため、地域において包括的、継続的につないでいく仕組み「地域包括ケアシステム」を構築することが求められています。

【戦略2-4】

子どもたちの豊かな心、確かな学力を 育むまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- 家庭状況や経済状況にかかわらず、すべての子どもが学習習慣を身につけ、学力アップを図ることができる状態

《成果目標》

- 地域と学校が連携して学習会を実施するなど、学習習慣を身につけるための手法として効果があった参加児童生徒の割合 平成30年度までに50%以上（学校関係者アンケート）

戦略

- 地域やNPO等と学校が連携し、区役所が支援する学習会等をモデル的に実施し、その効果や課題を検証することにより、学習習慣を身につけることができる学習会の実施方法を確立する。

戦略2-4の具体的取組

【2-4-1 学習会等のモデル実施】

- ① 中学校等の場所において、塾代助成制度を活用した区内中学生対象の学習会【JOTO塾】の実施
- ② 学習会にニーズがあり、条件の整った小学校での時間外学習会の実施
- ③ 区内中学校の不登校生徒を対象とし、学習支援や各種活動プログラムの提供など、個々の生徒の実情に応じた支援を行う「居場所づくり事業」の実施

【業績目標】

- ① 事業の実施状況を検証し、参加者数の前年度からの増加をめざす。
- ② 実施小学校における対象の児童のうち、50%以上の参加をめざす。
- ③ 参加者数の前年度からの増加をめざす。

【撤退基準】

- ① 区での参加者数が20名を下回った場合、手法を再構築する。
- ② 上記目標が20%に達しない場合、手法を再構築する。
- ③ 参加者数が前年度20%に達しない場合、手法を再構築する。

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	3,508千円	H29 予算額	7,092千円
------------	------	------------	---------	------------	---------

※教育委員会事務局予算

【前年度までの実績】

28年度新規事業

経営課題3

地域で支えあう安全で安心なまちづくり

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- 災害に対する備えが充実している
- 住民同士が助けあう体制が整っている
- 区民が安全で、安心に暮らせる



現状・データ

- ・東部の低湿地帯である旧大和川流域に属し、標高1～2mと区域全般に低く平坦で、河川が多く大雨による浸水被害を受けやすい地理条件にあるとともに、南海トラフ巨大地震発生時にも、浸水被害にあうとされている。
- ・犯罪発生率（人口1000人あたりの刑法犯罪認知件数）の低さにおいて、ここ10年にわたり24区中上位4～5位を保っているが、空き巣や車上狙い、女性や子どもを狙った犯罪などが今もって少なからず発生している。

◆H27区民モニター：自主的な防災活動に参加したことがある区民の割合（単位：％）

問12		1. 参加したことがある	2. 活動は知っていたが、参加したことがない	3. 活動していることを知らなかった	無回答
全体		28.2	39.5	32.0	0.3
年代別	20歳代以下	15.8	63.2	21.1	0.0
	30歳代	11.8	43.1	45.1	0.0
	40歳代	24.1	33.3	40.7	1.9
	50歳代	34.3	28.6	37.1	0.0
	60歳以上	36.4	40.2	23.5	0.0

◆H27区民モニター：参加したいと思う取組（現在参加している方もお答えください）（複数回答）（単位：％）

問15		1. 子ども見守り活動	2. 歳末時などの夜警	3. 青色防犯パトロール	4. 各種防犯キャンペーン	5. こども110番の家	6. 参加したくない	無回答
全体		42.3	26.5	11.0	20.3	23.4	24.4	4.5
年代別	20歳代以下	31.6	26.3	10.5	5.3	47.4	5.3	0.0
	30歳代	43.1	5.9	2.0	21.6	23.5	29.4	2.0
	40歳代	42.6	18.5	5.6	14.8	25.9	27.8	0.0
	50歳代	34.3	34.3	8.6	22.9	14.3	31.4	8.6
	60歳以上	45.5	35.6	17.4	23.5	21.2	22.0	6.8

分析

- ・区民モニターにおいて、自主的な防災活動に参加したことのありと回答した方の割合が28.2%あり、その中で30歳代は11.8%と低い。
- ・地域での防犯活動に参加したいという方の割合（複数回答あり）が、子ども見守り活動で42.3%、青色防犯パトロールが11.0%と低い。
- ・防犯に関して、城東区役所が今後もっとも力を入れるべきだと思う取組について、防犯カメラの設置と回答した方の割合が24.8%と最も高い。
（平成26年度区民モニター）

課題

- ・災害発生時には、地域住民による自主防災組織が重要であるが、現在その組織の構成員や防災訓練への参加者は高齢の方が多い。組織の持続のための若い年齢層の参加促進や、災害発生時の避難行動要支援者（高齢者や障がい者等）に対する取組が必要である。
- ・街頭犯罪件数については、減少傾向にあるものの、引き続き街頭犯罪の抑止に取組んでいく必要がある。

【戦略3-1】

防災に対する住民意識の向上と、自助・共助を基本とする地域防災力の向上

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- 住民各自が日頃から災害に対する備えを行い、災害が発生しても、避難行動要支援者（高齢者や障がい者等）を含めた地域の住民同士が助け合い、安全な環境で避難所を開設・運営する。

《成果目標》

- 区民アンケートで地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合
平成29年度末までに60%以上
（区民モニター：平成27年度実績 49.8%）

戦略

- 災害に強いまちをめざして、区防災拠点を活用した防災訓練や、避難所開設訓練、図上訓練等、地域で開催される各種防災訓練の充実を図る。さらに、子育て世代向けやマンション住民向けの防災講座を開催し、幅広い層の住民の防災意識の向上を図る。
- 避難行動要支援者（高齢者や障がい者等）を対象に、地域との情報共有を進める。



戦略3-1の具体的取組

【3-1-1 防災意識の向上】

①地域での防災訓練の充実

- ・ 中学校で生徒参加の防災訓練を開催
- ・ 各地域の防災訓練の充実

②出前講座の開催

- ・ 子育てサークルやマンション住民等を対象にした、世代や居住形態に合わせた出前講座の開催

H27 決算額	11,434千円	H28 予算額	17,310千円	H29 予算額	12,850千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【業績目標】

区民モニターにおいて、自主的な防災活動に参加したことがあると回答した区民の割合30%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績
自主的な防災活動に参加したことがあると回答した区民の割合28.2%（区民モニター）

平成26年度実績
自主的な防災活動に参加したことがあると回答した区民の割合23.9%（区民モニター）

【3-1-2 避難行動要支援者情報の共有】

- ・ 要援護者情報の整備

〔「2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の一部を再掲〕

H27 決算額	29,608千円	H28 予算額	28,818千円	H29 予算額	28,885千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【業績目標】

対象障がい者及び難病患者の60%以上の名簿整備を行う。

【撤退基準】

上記目標が40%に達しない場合、実施方法を再構築する。

【前年度までの実績】

【平成27年度】
・ 高齢者の名簿整備
・ 対象高齢者の名簿整備：66.79%

※「2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の事業全体の予算額を記載



用語解説

避難行動要支援者

要配慮者（高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦、児童、傷病者、外国人など、特に配慮を要する者）のうち、自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要する者を避難行動要支援者といい、次のような状態の人々が該当します。

- ・ 移動が困難な人。
- ・ 日常生活上介助が必要な人。
- ・ 情報を入手したり、発信したりすることが困難な人。
- ・ 急激な状況の変化に対応が困難な人。
- ・ 薬や医療装置が常に必要な人。
- ・ 精神的に著しく不安定な状態を来す人。
- ・ 言語、文化、生活習慣への配慮が必要な人。

※ 避難行動要支援者について、これまで「災害時要援護者」と表記していましたが、平成25年6月の改正災害対策基本法において、新たに「避難行動要支援者」として定義づけられました。このことから、大阪市においても「避難行動要支援者」と表記を変更します。

【戦略3-2】

犯罪の少ない安全・安心なまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・地域防犯活動に多くの住民が参加し、地域コミュニティの防犯力を向上させることで、安全・安心に感じて暮らすことができる状態

《成果目標》

- ・区民アンケートで住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合
平成29年度末までに75%以上
(区民モニター：平成27年度実績 75.6%)

戦略

- ・犯罪の少ない安全・安心なまちづくりをめざして、地域および警察と連携協働して、青色防犯パトロール車の貸出や、子ども見守り活動等の地域防犯活動を積極的に支援することにより、地域コミュニティの防犯力を向上させる。また、区内小学生に対する防犯ブザーの配布とあわせ、防犯カメラの増設に向けた取組により、犯罪抑止に努める。

戦略3-2の具体的取組

【3-2-1 地域コミュニティによる防犯力の向上】

- ・青色防犯パトロール車の普及・啓発
- ・子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援

【業績目標】

地域での防犯活動に参加したいと思う区民の割合（複数回答あり）子ども見守り活動40%以上、青色防犯パトロール15%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績
区民モニター：子ども見守り活動42.3%、青色防犯パトロール11%
平成26年度実績
区民モニター：子ども見守り活動36.7%、青色防犯パトロール10%

H27 決算額	2,066千円	H28 予算額	4,106千円	H29 予算額	3,123千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【3-2-2 犯罪抑止力の向上】

- ・防犯カメラの設置

【業績目標】

16台以上

【撤退基準】

上記目標を達しない場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

11台設置（26年度）
14台設置（27年度）

H27 決算額	1,739千円	H28 予算額	6,997千円	H29 予算額	3,396千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

経営課題4

区民の皆さんに信頼される区役所づくり

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- 区民が利用しやすい便利で親切的な区役所
- 多様な区民の意見やニーズを区政に反映し、地域実情に応じた区政運営が行われており、区民がそれを実感している状態

現状・データ

- 区役所業務格付けの区役所来庁者サービスの格付けにおいて「2つ星」（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）の評価である。
（平成27年度「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果）
- 旧庁舎は、昭和34年に建築され老朽化がすすみ、また狭隘のため、来庁者に不便をかけていたが、平成28年3月から区役所・区民センター・図書館・老人福祉センターが一体となった複合施設を供用開始した。
- 保険年金担当の窓口においては、来庁者数が多く、窓口での待ち時間が長くなっており、1時間を超える待ち時間となる場合がある。
- 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 26.4%
（平成27年度格付けアンケート）
- 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 28.1%
（平成27年度格付けアンケート）

分析

- 職員の窓口・電話対応などの向上をめざし接遇研修を行っており、職員の市民対応に対する苦情は、減少し、お褒めの声も時にはいただいている状況である。研修を継続する事が重要である。
- 国民健康保険の資格・喪失及び給付関係や国民年金の資格・免除関係、さらに後期高齢者医療保険の資格・給付から保険料収納までの全般といった多種多様な手続きを受け付けていること、また、申請期限が限定されている場合や、文書を大量に一斉発送した直後などの特定時期（月初めと週初め）に来庁が集中することが主な原因である。
- 区民にとって、多様な区民の意見やニーズが区政運営に反映されているという実感は薄い。
- 職員による不祥事の発生が続き、個人情報への漏えい事故も減少していない。過去の事件や事故が他部署の事、他人の事としてとらえられ、自らの問題として業務を検証していない状況がみられる。

課題

- 窓口での対応や電話対応など職員の対応については、民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るように全職員に対し、民間業者による接遇研修を実施する。
- 迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供と効率的な業務運営。
- 現状の人員体制で対処できる方法として、フロアマネージャーの活用や、繁忙期のみの職員配置などの工夫を通じて、窓口処理がスムーズに進むように取り組む。
- 多様な区民の意見やニーズを把握するとともに、それを反映した区政運営を行う必要がある。
- 他部署の事件・事故であっても、自らの問題として日常の業務にコンプライアンス上の問題がないか常に点検できるような組織づくりが必要である。

【戦略4-1】コンプライアンスの確保

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・ 個人情報の漏えい事故や職員不祥事などのコンプライアンス違反が発生しない状態

《成果目標》

- ・ 個人情報の漏えい事故、及び職員不祥事の発生件数を前年度より半減させる（平成29年度）

戦略

- ・ コンプライアンス違反を発生させないための自律的な取組を促進し、風通しのよい、職場づくりに向け職員一丸となって取り組む。

戦略4-1の具体的取組

【4-1-1 職員のコンプライアンス意識の向上】

- ・ 城東区服務規律確保推進委員会により定期的にコンプライアンス関連情報の共有や注意喚起を行うとともに、全職員に対して朝礼などで日常的な啓発やコンプライアンス研修・服務研修などにより職員一人ひとりの意識向上に取り組む。
- ・ 個人情報の漏えいなどを防止するため、重要管理ポイントの遵守を徹底する。また、ケアレスミスを減らすため身の回りの整理整頓を図る。
- ・ 現金の取り扱いに関して現金等保管チェックリストなどを用い事務の適正化に取り組む。また、現金取扱事務監察チームによる金庫監査など実地調査を行い補完する。

【業績目標】

個人情報にかかる事務処理誤り、不祥事の発生件数を前年度より半減させる。

【撤退基準】

前年度発生件数の半数を超えた場合、手法を再構築。

【前年度までの実績】

個人情報にかかる事務処理誤り等10件（平成28年12月末現在）

H27 決算額	－ 千円	H28 予算額	－ 千円	H29 予算額	－ 千円
------------	------	------------	------	------------	------

【戦略4-2】 窓口サービスの向上

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- 迅速、正確、丁寧な窓口サービスを提供できる状態
- 来庁者がストレス少なく窓口対応を受けられる状態
- 職員が市民目線を理解し、区民とともに考え、市民の要求に迅速・正確に行動できる状態

《成果目標》

- 来庁者への案内や、証明発行、届出受付をはじめとする窓口対応について、サービス（説明や対応）の向上が図られていると感じる区民の割合 平成29年度末までに80%以上（格付けアンケート：平成27年度実績 80.0%）
- 区役所業務の格付けにおける「来庁者に対する窓口サービス」の格付け結果、平成29年度までに「2つ星」（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）以上（格付け調査：平成27年度実績「2つ星」）

戦略

- 新庁舎への移転に伴い来庁者に快適で満足していただける窓口サービスの提供に取り組む。



戦略4-2の具体的取組

【4-2-1 窓口環境の改善】

- ・「手続き案内書」の作成・配布、婚姻・出生届時の「お祝いカード」（コスモちゃん挿入）の作成、ウチワ型「証明交付用番号札」の使用など、時宜に応じた細やかなサービスを提供する。
- ・最繁忙期にフロアマネージャーや窓口以外の職員により事前の申請用紙交付と記入補助を行い、窓口での所要時間を短縮する。
- ・回収するだけの書類は、専用ポストを設置して窓口処理の必要をなくす。
- ・適正に手続きを行い、信頼される事務処理を実施する。
- ・子育て情報コーナーや、絵本スペース、授乳スペースなどを設け、子育て世代の方が利用しやすい窓口にする。
- ・区役所における一時保育の試行的実施（※再掲2-1-2）
- ・タブレット型端末機のテレビ電話機能を使用した、遠隔手話、遠隔外国語（英語、韓国・朝鮮語、中国語）通訳サービスの提供
- ・多くの来庁者が不満を感じる待ち時間に関して、待ち時間の短縮、待ち時間を感じさせない環境の整備、待ち時間の明確化など対策する。

【業績目標】

気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合80%以上。
（来庁者アンケート）

【撤退基準】

上記目標が70%に達しない場合、再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績
気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 69.8%（来庁者アンケート）

- ・「手続き案内書」の改訂・配布（年度当初・随時）
- ・「お祝いカード」の作成・配布（コスモちゃん挿入）
- ・ウチワ型「番号札」の使用（夏季）

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	- 千円	H29 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------

【4-2-2 接遇能力の向上】

- ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。（年2回）

【業績目標】

職員の市民対応の向上が感じられる市民が70%以上（格付けアンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合は手法を再構築

【前年度までの実績】

平成27年度実績
職員の市民対応の向上が感じられる市民 80.0%（格付けアンケート）

平成26年度実績
職員の市民対応の向上が感じられる市民 64.0%（格付けアンケート）

H27 決算額	514千円	H28 予算額	700千円	H29 予算額	650千円
------------	-------	------------	-------	------------	-------

【戦略4-3】

区民の皆さんとすすめる区政運営

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- 区民ニーズを正確に把握し、区民が区政運営に参画できる仕組みができている、と区民が実感している状態

《成果目標》

- 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29年度末までに30%以上（格付けアンケート：平成27年度実績 26.4%）
- 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29年度末までに30%以上（格付けアンケート：平成27年度実績 28.1%）

戦略

- 区政会議や教育会議等において、計画段階から区民との対話や協働により区政運営を推進し、また、その評価をしてもらう仕組みを効果的に運営する。
- 区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。
- 区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。

戦略4-3の具体的取組

【4-3-1 区民との対話や協働による区政運営】

- ①区政会議を効果的に運営
区政会議本会（年3回）、3部会（年2回）
- ②区長と区民（グループ）が直接対話、交流できる機会の提供
- ③教育会議の開催（※再掲1-1-2）

H27 決算額	348千円	H28 予算額	931千円	H29 予算額	860千円
------------	-------	------------	-------	------------	-------

【業績目標】

- ・「区政会議」の認知度 30%以上（区民アンケート）
- ・教育会議の開催回数 3回以上（再掲）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合手法を再構築

【前年度までの実績】

- 平成27年度実績
- ①、②区民モニター：平成27年度実績 20.3%（①②の平均値）
 - ③2回開催
- 平成26年度実績
- ①、②区民モニター：平成26年度実績 15.6%（①②の平均値）

【4-3-2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信】

- ・区政会議や教育会議、区民アンケート（年2回）、コスモメール（ご意見箱）、市民の声によるニーズ把握
- ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。（区運営方針冊子（区独自様式）のカラー化、区政会議かわら版の発行、SNSの活用等）

H27 決算額	33,657千円	H28 予算額	38,425千円	H29 予算額	38,188千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【業績目標】

- 「区運営方針」の認知度30%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

- 平成27年度実績
- 「区運営方針」の認知度21.6%（区民モニター）
- 平成26年度実績
- 「区運営方針」の認知度18.4%（区民モニター）

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

【コンプライアンスの確保】

(趣旨・目的)
個人情報情報の漏えい事故や職員不祥事などのコンプライアンス違反が発生しない職場づくり
(取組の概要)
職員のコンプライアンス意識の向上
(目標)
個人情報情報の漏えい事故、及び職員不祥事の発生件数を前年度より半減させる。

(取組内容)

- ・城東区サービス規律確保推進委員会による定期的な情報の共有、注意喚起
- ・重要管理ポイントの遵守を徹底。また、ケアレスミスを減らすため身の回りの整理整頓の徹底。
- ・現金取り扱い事務監察チームによる事務の適正化に向けた取組

(目標)
個人情報情報の漏えい事故、及び職員不祥事の発生件数を前年度より半減させる。
[「4-1-1 職員のコンプライアンス意識の向上」再掲]

【保険料収納率の向上】

(趣旨・目的)
保険料収納率を向上し、期限内完納世帯との負担の公平性を確保する
(取組の概要)
各種の勧奨を実施することで、収納率の向上に取り組む
(目標)
前年度実績を上回る収納率の確保

(取組内容)

- ・納め忘れ防止のための口座振替勧奨
- ・所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や減免可能世帯に対する申請勧奨など、正当に保険料を減額できる可能性がある人への制度周知
- ・自主納付のない世帯に対する納付勧奨の促進及び財産調査の強化
- ・自主納付に至らない世帯には、差押予告の送付・滞納処分等の実施を強化する。

平成29年度予算事業一覧表(区長自由経費)

		上段:歳出額 (下段:所要一般財源)		(単位:千円)		
カテゴリー	事業名	28年度 当初①	29年度 予算案②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号	
経営課題1	(魅力創出) コミュニティ	アイラブ城北川プロジェクト	4,067 (4,067)	2,786 (2,786)	△ 1,281 (△ 1,281)	1-1-3
		地域経済活性化事業	400 (400)	320 (320)	△ 80 (△ 80)	
		城東区魅力創出事業	1,782 (1,782)	972 (972)	△ 810 (△ 810)	
		小計	6,249 (6,249)	4,078 (4,078)	△ 2,171 (△ 2,171)	
	(まちづくり) コミュニティ	芸術文化の薫るまちづくり	1,697 (1,697)	2,031 (2,031)	334 (334)	1-1-4
		区民が主体の「花と緑のまちづくり」事業	1,766 (1,766)	924 (924)	△ 842 (△ 842)	1-1-6
		区民スポーツ・レクリエーション事業	2,499 (2,499)	4,430 (2,920)	1,931 (421)	1-1-5
		人と人をつなぐ 城東区の絆プロジェクト	1,436 (1,436)	1,261 (1,261)	△ 175 (△ 175)	1-1-3
		コミュニティ育成事業	11,265 (11,265)	11,161 (11,161)	△ 104 (△ 104)	
		校庭等の芝生化事業	231 (231)	150 (150)	△ 81 (△ 81)	
		小計	18,894 (18,894)	19,957 (18,447)	1,063 (△ 447)	
	(教育・人権・青少年) コミュニティ	区における人権啓発推進事業	4,100 (4,100)	2,631 (2,631)	△ 1,469 (△ 1,469)	
		成人の日記念のつどい事業	362 (362)	426 (426)	64 (64)	
		青少年健全育成推進事業	3,744 (3,744)	3,727 (3,727)	△ 17 (△ 17)	
		生涯学習・生涯スポーツ等の活動を通じた地域コミュニティづくり事業	7,071 (7,071)	6,712 (6,712)	△ 359 (△ 359)	1-1-2(4,147千円)
		地域の実情に応じた学校教育支援事業	5,231 (5,231)	3,944 (3,944)	△ 1,287 (△ 1,287)	
		小計	20,508 (20,508)	17,440 (17,440)	△ 3,068 (△ 3,068)	
	地域活動支援	地域活動協議会活動費補助金・運営費補助金	39,808 (39,808)	39,747 (39,747)	△ 61 (△ 61)	1-1-1
		新たな地域コミュニティ支援事業	20,401 (20,401)	18,438 (18,438)	△ 1,963 (△ 1,963)	1-1-1
		自律的な地域運営を支援するための活動補助事業	200 (200)	0 (0)	△ 200 (△ 200)	1-1-1 廃止
		小計	60,409 (60,409)	58,185 (58,185)	△ 2,224 (△ 2,224)	
	経営課題1 合計		106,060 (106,060)	99,660 (98,150)	△ 6,400 (△ 7,910)	

カテゴリー	事業名	28年度 当初①	29年度 予算案②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号	
経営課題2	福祉	地域福祉支援事業(ソーシャルインクルージョン推進事業～地域全体で考え支えあう地域福祉システムの構築～)	23,288	22,866	△ 422	2-2-1
			(23,288)	(22,866)	(△ 422)	
		「わたしたちのメッセージ」フェスタ	206	116	△ 90	
			(206)	(116)	(△ 90)	
		城東区高齢者福祉月間	129	113	△ 16	
			(129)	(113)	(△ 16)	
		乳幼児発達相談体制の強化事業	2,707	5,507	2,800	
			(2,707)	(5,507)	(2,800)	
	城東区一時保育事業	7,003	4,697	△ 2,306	2-1-2	
		(5,951)	(1,965)	(△ 3,986)		
	城東区高齢者食事サービス事業	7,322	6,580	△ 742		
		(7,322)	(6,580)	(△ 742)		
	『子育てするなら城東区』推進事業	6,153	5,600	△ 553	2-1-1	
		(6,153)	(5,600)	(△ 553)		
	小計	46,808	45,479	△ 1,329		
		(45,756)	(42,747)	(△ 3,009)		
健康	いきいき・かみかみ百歳体操	423	380	△ 43		
		(423)	(380)	(△ 43)		
	健康づくり啓発事業	341	207	△ 134		
	(341)	(207)	(△ 134)			
	小計	764	587	△ 177		
		(764)	(587)	(△ 177)		
経営課題2 合計		47,572	46,066	△ 1,506		
		(46,520)	(43,334)	(△ 3,186)		
経営課題3	防災	地域防災対策事業	17,310	12,850	△ 4,460	3-1-1
			(17,310)	(12,850)	(△ 4,460)	
		小計	17,310	12,850	△ 4,460	
		(17,310)	(12,850)	(△ 4,460)		
	(交通安全)	地域安全防犯対策事業	12,502	7,951	△ 4,551	3-2-1, 3-2-2
			(12,502)	(7,951)	(△ 4,551)	
		放置自転車対策事業	159	87	△ 72	
			(159)	(87)	(△ 72)	
空家等対策推進事業	0	167	167			
	(0)	(167)	(167)	新規		
	小計	12,661	8,205	△ 4,456		
	(12,661)	(8,205)	(△ 4,456)			
経営課題3 合計		29,971	21,055	△ 8,916		
		(29,971)	(21,055)	(△ 8,916)		

カテゴリー	事業名	28年度 当初①	29年度 予算案②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号	
経営課題4	窓口サービス	区役所附設会館管理運営	34,366 (34,366)	35,356 (35,356)	990 (990)	
		保健福祉センター事業経費	947 (947)	874 (874)	△ 73 (△ 73)	
		遠隔手話窓口事業	396 (396)	817 (817)	421 (421)	
		区庁舎設備維持費	56,880 (56,542)	50,893 (46,634)	△ 5,987 (△ 9,908)	
		城東区役所住民情報業務等民間委託	0 (0)	42,326 (42,326)	42,326 (42,326)	新規※局→区
		育児休業等にかかる臨時的任用職員経費	0 (0)	1,260 (1,260)	1,260 (1,260)	新規※局→区
		区庁舎管理経費	50,791 (50,776)	54,121 (54,115)	3,330 (3,339)	4-2-2(650千円)
		小計	143,380 (143,027)	185,647 (181,382)	42,267 (38,355)	
	区政運営	区政情報発信事業	36,416 (36,416)	36,197 (36,197)	△ 219 (△ 219)	4-3-2
		区民が区政運営に参画する仕組みづくり関係事業	931 (931)	860 (860)	△ 71 (△ 71)	4-3-1
		区民アンケート調査事業	2,009 (2,009)	1,991 (1,991)	△ 18 (△ 18)	4-3-2
		もと城東区役所用地活用事業	0 (0)	1,350 (1,350)	1,350 (1,350)	新規
		小計	39,356 (39,356)	40,398 (40,398)	1,042 (1,042)	
	経営課題4 合計		182,736 (182,383)	226,045 (221,780)	43,309 (39,397)	
	城東区長自由経費 合計		366,339 (364,934)	392,826 (384,319)	26,487 (19,385)	

平成29年度予算事業一覧表(区CM経費 抜粋)

事業名	28年度 当初①	29年度 予算案②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号
地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業(福祉局)	28,818 (25,518)	28,885 (25,585)	67 (67)	2-2-2

平成29年度予算事業一覧表
(校長経営戦略支援予算区担当教育次長執行枠 抜粋)

事業名	28年度 当初①	29年度 予算案②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号
学習会等のモデル実施	3,508 (3,508)	7,092 (7,092)	3,584 (3,584)	2-4-1

城東区役所の業務一覧

担当名		電話番号	ファックス番号	主な業務内容
総務課	総務	06-6930-9625	06-6932-0979	区役所の庶務、選挙、統計に関すること。
	総合企画	06-6930-9683	06-6932-0979	区政運営、区政会議、生涯学習、各種市民相談、広聴、広報、市営住宅の申込書等の配付に関すること。
市民協働課	市民協働	06-6930-9734	06-6931-9999	地域の振興、区役所附設会館、戦没者遺族援護、防災・地域安全防犯に関すること。
	市民活動支援	06-6930-9743	06-6931-9999	人権啓発、市民協働、社会教育に関すること。
窓口サービス課	住民情報	06-6930-9963	06-6930-9978	戸籍の届出、戸籍謄抄本の発行に関すること。
				住民登録、印鑑登録、住居表示に関すること及び証明、就学に関すること。
				自動車臨時運行許可に関すること。
				市税に関する諸証明の発行に関すること。(お電話でのお問合せは京橋市税事務所管理担当まで)
	保険年金・管理	06-6930-9946	06-6932-0979	国民健康保険の保険料納付相談に関すること。
	保険年金・保険	06-6930-9956	06-6932-0979	国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金に関すること。
保健福祉課 (保健福祉センター)	福祉	06-6930-9857	06-6932-1295	子育て支援室、児童・母子福祉、障がい者福祉、高齢者福祉、医療費助成、民生委員・児童委員、生活自立支援相談に関すること。
	介護保険	06-6930-9859	06-6932-1295	介護保険に関すること。
	保健	06-6930-9882	06-6930-9936	母子保健(母子健康手帳、予防接種、乳幼児健診)、健康増進(がん検診等)、感染症対策(肝炎ウイルス検査等)、結核予防、公害健康被害、医療法(医師等の免許証申請、診療所等開設届)、栄養相談、原子爆弾被爆者に関すること。
	保健活動	06-6930-9968	06-6930-9936	健康相談(母子保健、生活習慣病、介護予防、精神保健、難病、公害、感染症)に関すること。
	生活環境	06-6930-9973	06-6930-9936	動物に関する相談(犬の登録、狂犬病予防等)、環境衛生(ねずみ・害虫等の駆除)、食品衛生に関すること。
	生活支援	06-6930-9872	06-6930-9936	生活保護に関すること。

