

城東区 将来ビジョン

☆輝く城東区☆

平成 2 5 年 4 月

城東区役所

まえがき

「区将来ビジョン」とは、区長が、地域としての区のめざすべき将来像、将来像の実現に向けた施策展開の方向性を区民の皆さまに明らかにし、区政に対する関心や理解を深めていただくために策定するものです。

「城東区将来ビジョン」は、平成 24 年度から 5 年間の平成 29 年度までを、地域としての区の将来像を見据える期間と定め、将来像実現に向けて、区長任期中の平成 27 年度末までの施策展開の方向性を明らかにするものですので、区の概況や特性を踏まえて将来像を描き、その実現に向けた施策については**区の特色あるポイントに絞って**策定したものと なっています。

区の施策・戦略のすべてを網羅的に記載したものではなく、年度ごとに重点的に取り組む戦略、具体的取組については、各年度の区運営方針として策定していくことになります。

「城東区将来ビジョン」をご覧いただき、皆さま方には、区政に対する関心や理解を少しでも深めていただければ幸いです。

（区の概況・特性）

城東区は、大阪城の東に位置し、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、他区にない河川の多い区です。また、鉄道網としては、地下鉄・ＪＲ・京阪電鉄、道路網としては、東西方向に古市清水線（国道 163 号）、東野田茨田線（鶴見通）、片町徳庵線（城見通）、中央大通、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。また、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おり、それにつれて人口及び世帯数は増加の傾向を示しています。今後も、公共交通機関（おおさか東線）の一層の充実、水辺環境整備、緑化の推進などによって、「住」を中心とした区の発展に大きな期待が集まっています。

1 人口構造

人口：165,832 人（24 区中 4 位）、人口密度：19,695 人/k m²（24 区中 1 位）、
世帯数：76,012 世帯（24 区中 4 位）、出生率：9.6%（24 区中 4 位）、
年少人口：13.3%（24 区中 4 位）、高齢者人口：21.9%（24 区中 13 位）

2 面積 面積：8.42 k m²、

（土地利用面積比⇒住居施設：33.3%、商業施設：8.3%、工業施設：6.1%）

城東区は、地域振興会（加入率が約 8 割）や区社会福祉協議会などが中心となって、様々な行事や活動を活発に行っています。また、生涯学習や老人クラブ、民踊、よさこいソーラン、音楽（合唱、吹奏楽など）・芸術文化、花と緑などに、多くの区民が参加し、生活に潤いをもたらしています。城北川や区の歴史、景観など愛着をもてる都市資源への関心が高まっています。

（課題）

「住のまち」として、豊かなコミュニティ、人と人との絆を育んでいくこと。
区の特性を活かし、「輝く城東区」をスローガンに、まちを活性化すること。

城東区の良さは、区民の方が、人と人との絆を大切にし、地域でいきいきと活動されていることにあります。こうした良さを、これまで地域になじみのなかった人、新しく城東区に住まれた人に、もっともっと広めていかなければなりません。これまでの情報発信のしかたではなく、大胆な発想で、区の良さを知っていただき、区民の皆さま一人ひとりがそれぞれの特性を発揮し、力を合わせた地域社会づくりが求められています。

(29年度にめざすべき将来像)

区民の皆さま一人ひとりに区役所の方針やあり方がご理解いただけるよう
小さなことからでもスローガンを掲げ、情報発信していきます。

城東区の方向性を

「キャッチフレーズ (輝く城東区)」

「キャラクター (選定中)」

「カラー (25年度予定)」

に託し、スローガンとして掲げていきます。

「城北川ブランド化」

を、スローガンとして掲げていきます。

☆輝く城東区☆

区民一人ひとりが輝き、活気にあふれ、まちが輝き、愛着のある、

輝く城東区

～区制70周年(平成25年)を契機に～

城東区未来わがまちビジョン

人情にあふれたまちに暮らし、豊かな愛情の中で子どもが誕生し、友情をはぐくみながら育つ。みんながお互いを尊重しあい、謙譲の精神を持ち合う。まちのシンボルである川が清浄になり、美しい調べとともに流れる。商売が繁盛し、まちが活気づく。わがまちが、より住みよいまちへと発展し向上していく。みんながど根性を出しあい、みんなの心情が生きるまち。

(城東区ゆめ～まち～未来会議)

城東区ゆめ～まち～未来会議とは

・地域固有の特性や魅力を活かした将来のまちの姿を描き、この将来像の実現に向けて区民が互いに協力し合いながら地域で取り組む活動の方向性を検討する「場」として、平成16年度に「城東区ゆめ～まち～未来会議」が設置され、2年間の話し合いの結果、「城東区未来わがまちビジョン」(平成18年3月策定)が完成しました。

・平成18年度以降においては、「城東区未来わがまちビジョン」の実現に向けて、具体的な取り組み内容を話し合う「場」として開催され、「自分たちでつくったビジョンを自分たちで実現していこう」を合言葉に様々な活動に取り組んでいます。

【Ⅰ ～輝く城東区へ～ 3つのスローガン】

☆1 輝く地域まちづくり

一人ひとりが「自分らしさ」を尊重し、楽しくまなび、人と人との絆を大切に、愛着を持って住み続けられるまちへ

主な戦略 人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクトの推進
城北川ブランド化プロジェクト（仮称）の推進
地域資源の活用による活力ある地域社会と都市魅力の向上

☆2 輝く地域防災

災害発生時に自らの命を守る「自助」と、近隣住民同士が助け合う「共助」の力を充実させ、災害に強いまちへ

主な戦略 地域の実情に即した防災力の向上

☆3 輝く地域福祉

区民の皆さまが健康で安心して暮らせるまちへ

主な戦略 地域ぐるみの健康づくり
ともに支え合う地域福祉の推進

【Ⅱ 住民に身近なところで地域社会づくりを支える区役所運営】

☆4 区政運営

主な戦略 区内の施策・事業を区長が自らの権限と責任で実施する区政運営

☆5 窓口サービス

主な戦略 区民満足度の高い迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供と効率的な業務運営
ES(従業員満足) CS(顧客満足)を充足することにより、
市民・職員が CL(顧客愛顧)をもつ区役所づくり

☆1 輝く地域まちづくり

一人ひとりが「自分らしさ」を尊重し、楽しくまなび、人と人との絆を大切に、愛着を持って住み続けられるまちへ

(現状)

23 年度区民モニターアンケート（第 4 回「城東区のまちづくりについて」）結果では、住民同士の新しい「つながり」「絆」が増えた（「非常に感じる」5.5%「ある程度感じる」31.6%）と答えた方の率は 45.1%であり、半数に満たない状況にあります。今後、より多くの区民の方のまちづくりへの参加・協働を進めていく必要があります。また愛着を持っておられない方も 26.5%おられます。

(課題)

地域団体、市民、NPO、企業などの多様な活動主体と行政との多様な協働により、豊かなコミュニティのある、市民による自律的な活動が行われる地域社会づくり。

【戦略 1－1】人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクトの推進

「自分たちのまちは自分たちでつくろう」を合言葉に活動している「城東区ゆめ～まち～未来会議」と、社会教育団体、人権・生涯学習等の取組を行う地域活動団体、NPO、商店・企業等との連携をより強化し、協働事業を展開します。

(Outcome 指標)

27 年度末までに

住民同士の「つながり」「絆」が増えたと感じる区民の割合を 75%以上。

(Outcome の目標達成に向けた工程)

25 年度までに

「城東区ゆめ～まち～未来会議」が主催するイベントに企業や商店など新たな協賛・協力団体を増やすとともに、「城東区」の情報発信 DVD を通じたアピールを行うなど住民同士の「つながり」「絆」が増えたと感じる区民の割合、55%以上にする。

26 年度までに

「城東区ゆめ～まち～未来会議」が主催するイベントに企業や商店など新たな協賛・協力団体を増やすとともに、イベント等を手伝うことのできる区民の参加を促すなど住民同士の「つながり」「絆」が増えたと感じる区民の割合、65%以上にする。

【戦略1-2】城北川ブランド化プロジェクト（仮称）の推進

城北川に集い、親しみながら、城東区が誇るランドマークとして愛着をもっていただけるようとりくんできた「アイラブ城北川プロジェクト」を発展させ、より幅広い活動主体を育て巻き込みながら、多様な協働によるイベントを実施し、まちの魅力発信を行っていきます。

（Outcome 指標）

27年度末までに

城東区に愛着をもっていると感じる区民の割合 85%以上。

（Outcome の目標達成に向けた工程）

25年度までに

「城東ブランド」構築に向けて、取組の基幹的要素のある「城北川」において、地域住民・企業・商店などを中心としたプロジェクトチームを立ち上げ、城北川を内外に示すことのできる四季を通じた取組・情報発信を行い、城東区に愛着をもっていると感じる区民の割合を、77%にする。

26年度までに

「城北川」の水質浄化、親水性のもてる水辺の整備を関係先に求めるとともに、様々な取組（イベント等）を区民の参画で実施し、城東区に愛着をもっていると感じる区民の割合を、80%にする。

「アイラブ城北川プロジェクト」とは、

・城北川が大好きな区民の方々と城東区役所が協働して、「城北川一帯が“城東区が誇るランドマーク”、“いつでも自由に憩い・集い・楽しいと感じる親水エリア”となり、地域の輪がよりいっそう広がるように」と願って策定した行動計画の愛称です。（正式名称：『城北川アメニティゾーン化計画』）

(現状)

地域経済が地盤沈下するなか、今も、工場等転出跡地に高層集合住宅が建設され、人口が微増ながらも増加している。

(課題)

「住のまち」としての特色づくり、地域資源を活用した地域の活性化と都市魅力の向上。

【戦略1－3】地域資源の活用による活力のある地域社会と都市魅力の向上

城東区の地域資源（芸術・文化・歴史）を活用し、城東ブランドの推進とも連動しながら、城東区の「住のまち」としての都市魅力を内外にアピールするとともに、多様な分野における市民活動やイベントへのビジネス手法の導入を促進し、地域におけるヒト・モノ・カネ・情報・などの資源の循環による地域経済の活性化が図れるよう支援します。また、次世代の城東区に向けてこどもを中心とした教育・学習環境の充実や、旭区役所、都島区役所等と連携した城北川遊歩道沿いのふん害防止などの地域マナー向上に取り組むなど、都市魅力の向上を図ります。

(Outcome 指標)

27年度末までに

地域資源の活用による活力のある地域社会となっていると感じる区民の割合60%以上。

(Outcome の目標達成に向けた工程)

25年度までに、イベント等で一時的にでも地域活動のビジネス手法を試行する活動を支援し、意義やメリットを知っている区民の割合を、20%以上にする。また、次世代に向けた環境学習・実験を実施する。

26年度までに、地域活動のビジネス手法の相談体制を整備するとともに、大阪商工会議所等経済団体との連携事業に着手するほか、旭区、都島区等と連携し城北川遊歩道沿いのふん害防止の仕組みづくりを行う。

☆2 輝く地域防災

災害発生時に自らの命を守る「自助」と、近隣住民同士が助け合う「共助」の力を充実させ、災害に強いまちへ

(現状)

地盤が低いうえに河川が多く、浸水被害を受けやすい地理条件にあるとともに、地震による倒壊・類焼被害を受けやすい古い木造家屋の密集エリアがあります。鉄道敷と河川により避難経路が制約されます。

(課題)

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。

【戦略2-1】 地域の実情に即した防災力の向上

区の地域防災計画の策定を行うとともに、浸水災害時に垂直避難場所を確保するため、公共建物を避難ビルとして利用するための条件整備や、地域の皆様とともに高所避難が可能な建物の所有者に協力を依頼するなど水害避難ビルの指定を行います。同時に、木造住宅が密集しているエリアにおいて倒壊や類焼による人的被害を最小限に抑えることができるよう、初期消火や救助・救援などの地域防災訓練を支援するとともに、地域の皆様とともに区内の事業所などに対して協力依頼を進め、地域の皆様の自助・共助の力を高めていただけるよう取組を推進します。

(Outcome 指標)

27年度末までに

地域での防災活動が進展していると感じる区民の皆様の割合80%以上

(Outcome の目標達成に向けた工程)

25年度までに

地域の皆様とともに、区内の事業所などに対して、水害時の高所避難や初期消火・救助などの協力依頼を進め、防災マップへ反映することで地域と情報を共有する。また、河川からの距離や木造住宅の密集度合い等、地域の実情や特性を踏まえた地域での防災訓練などの取組により、地域防災活動が進展していると感じる区民の割合を60%以上にする。

26年度までに

災害時の協力事業所や避難ビルをさらに確保し、防災マップへ反映することでその完成度を高めるとともに、地域住民・事業所などと連携した防災訓練を実施するなど、地域防災活動が進展していると感じる区民の割合を、70%以上にする。

☆3 輝く地域福祉

区民の皆さまが、健康で安心して暮らせるまちへ

(現状)

高齢者推計人口、要介護認定者数が増加傾向にあります。また、新しい住民の増加や、高齢化が著しい地域など地域差があり、また、児童・高齢者虐待、いじめ、DV など多様な問題が発生しています。

(課題)

介護が必要な高齢者の増加を抑制する介護予防、健康づくり。

地域の特性・実情に応じた地域福祉を推進し、地域ぐるみで多様な問題を解決できる、新たなシステムの構築。

【戦略3-1】地域ぐるみの健康づくり

より身近で、楽しく健康を増進する機会を提供するなど、地域の協力を得て介護予防に取り組みます。

また、地域・関係機関との連携により、中高年への健康づくりの啓発など、健康づくりに取り組みます。

(Outcome 指標)

27 年度末までに

地域と連携したより身近な健康づくりの拠点の増加 (76 拠点)

(Outcome の目標達成に向けた工程)

25 年度までに

地域活動を通じ、区民のみなさまの理解を得て、健康づくりの拠点拡大に引き続き取り組む。また、口腔機能向上のため「かみかみ百歳体操」の導入 60%をめざす。 「いきいき百歳体操」実施拠点 63 拠点

26 年度までに

区内全域で、より身近な場所での健康づくりの拠点を拡大し、運動機能向上や閉じこもりの予防、口腔機能向上に引き続き取り組む。

「いきいき百歳体操」実施拠点 76 拠点 「かみかみ百歳体操」導入 70%

【戦略３－２】ともに支えあう地域福祉の推進

地域の特色を活かした、アクションプランのさらなる推進、より地域の実情に応じた地域福祉のシステムを構築します。

地域・関係機関の連携・情報共有による児童虐待防止、保育所待機児童の解消など地域ぐるみでの子育て支援体制を充実します。

（Outcome 指標）

27 年度末までに

全校下（16 校下）での新たな地域福祉ネットワークの構築

（Outcome の目標達成に向けた工程）

25 年度までに

新たなネットワークのあり方のプランをもとに、地域・関係機関等の連携により、地域の実情に応じたネットワークを構築する。新たなネットワークが構築された校下 5 校下。

26 年度までに

25 年度までの取組を引き続き推進する。また、構築された校下の新たなネットワークの検証を行い、より実情に応じたネットワークの構築をめざす。新たなネットワークが構築された校下 10 校下。

☆4 区政運営

(現状)

区内においても、新たなマンションの建設により、若い世代が増加する一方、少子・高齢化が進んでいる地域もあり、課題が多様化しています。

(課題)

地域・住民により近い区役所が、地域の実情を最もよく知る区民と協働、活動支援していくことにより、ニーズにあった区政を実現。

【戦略4-1】区内の施策・事業を区長が自らの権限と責任で実施する区政運営

「ニア・イズ・ベター」を主眼として、地域に最も身近な区役所が、サイレント・マジョリティなど表面化しにくいものを含めた多様な区民のニーズを的確に把握し、区長の判断と責任で、基礎自治に関する事業や施策を地域の特性に即して展開します。

(Outcome 指標)

27年度末までに

区長により基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じる区民の割合80%以上。

(Outcome の目標達成に向けた工程)

25年度までに

公募委員で構成する区民会議や子育てミーティング、区長とランチミーティングなど新たに立ち上げた仕組みを活用しつつ、区民が区政に参画する仕組みづくり（区政会議）を構築し、多様な意見やニーズが届いていると感じる区民の割合を、60%以上にする。

26年度までに

区長が地域実情に合った区政運営を行い、区長により基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じる区民の割合を、80%以上にする。

☆5 窓口サービスの向上

(現状)

市内第4位の世帯数、国民健康保険世帯数を有しており、来庁者も多い。職員の発案により様々な窓口サービスの改善が図られてきました。今夏も1階、2階の待ち合いコーナーを整頓したところ、明るい雰囲気になったと来庁者の評判が高く、職員の意欲も高まっています。

(課題)

市民・職員に愛される区役所を創るため、ES（職員のやりがい・環境等の満足）とCS（市民の満足）を満たすとともに、効率的な業務運営の実現。

【戦略5-1】区民満足度の高い迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供と効率的な業務運営

国民健康保険窓口において、フロアマネジャーを活用し、窓口での手続き前に、申請書類への事前記入を促進・支援するなど、受付窓口における待ち時間の短縮をめざします。また、申請から手続き完了まで、来庁者の立場に立った窓口サービス改善に不断に取り組むほか、開庁時間の延長や民間委託を活用した窓口機能の機能・体制改善に取り組む。

(Outcome 指標)

27年度末までに

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のサービスの向上が図られていると感じる区民の割合80%以上。

(Outcome の目標達成に向けた工程)

待ち合い番号札に、区長自ら感謝のメッセージを添えるなど、丁寧な窓口サービスの向上に取り組んでいる。

25年度までに

国民健康保険事務の事前記入の対象として24年度に実施する見込みである「限度額適用認定申請書」等に加え、実施状況を検証しつつ対象書類を拡大する。併せて、開庁時間の延長や証明発行等業務民間委託のための条件整理を行う。窓口業務についてのサービスの向上が図られていると感じる区民の割合を、60%以上にする。

26年度までに

前年度の実施状況を検証しつつ、対象書類を拡大する。併せて、開庁時間の延長を試験的に実施し、効果を検証するとともに、27年度の新庁舎開庁に向けて、民間委託を確立させる。窓口業務についてのサービスの向上が図られていると感じる区民の割合を、80%以上にする。

【戦略５－２】ES(従業員満足)CS(顧客満足)を充足することにより、市民・職員がCL(顧客愛顧)をもつ区役所づくり

ES(職員のやりがい・環境等の満足)を満たすために、職員の希望を重視した人事異動・スキルアップのための研修などを実施します。CS(市民満足)を満たすためには、ESの充足にも繋がるが、更に職員への接遇研修の実施などによる市民サービスの向上と共に建設予定の新庁舎については市民の使いやすいレイアウト等を重視し、市民満足度(CS)を満たすことに努めます。

(Outcome 指標)

27年度末までに

市民アンケート・職員アンケートにおいて区役所へのCL(顧客愛顧・区役所のファン)70%以上。

(Outcomeの目標達成に向けた工程)

各研修の実施や庁舎建築における実施設計の検証や備品の設置計画などを計画的に実施していくことにより、

25年度までに

市民アンケート・職員アンケートにおいて区役所へのCL(顧客愛顧・区役所のファン)を、40%以上にする。

26年度までに

市民アンケート・職員アンケートにおいて区役所へのCL(顧客愛顧・区役所のファン)を、50%以上にする。