

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（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

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

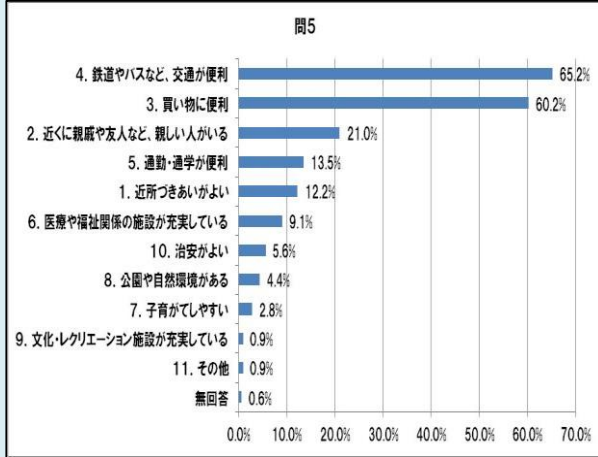
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

H26区民モニター

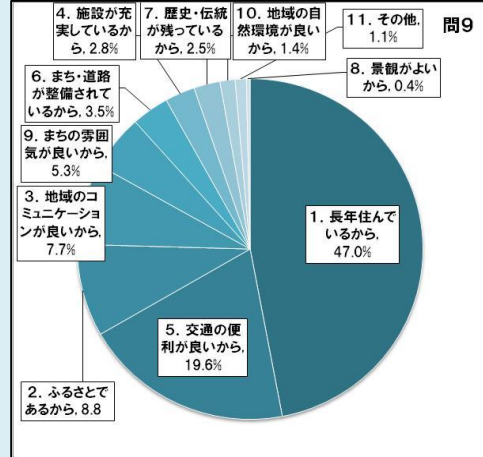
[問4]城東区は住みやすいまちと感じる区民 96.6%

[問8]城東区に愛着を感じる 86.4%

[問5]住みやすいと感じる理由（2つまで選択）



[問9]愛着を感じる主な理由



◆H26区民モニター：住民同士の「つながり」や「きずな」が増えてきていると感じる区民の割合（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	11.8	33.9	41.2	10.3	2.7	
年代別	20歳代以下	0.0	25.8	61.3	12.9	0.0
	30歳代	8.1	40.3	45.2	6.5	0.0
	40歳代	4.8	30.6	46.8	14.5	3.2
	50歳代	5.0	35.0	47.5	10.0	2.5
	60歳以上	21.5	34.1	30.4	9.6	4.4

◆H26区民モニター：住民同士の「つながり」や「きずな」が増えてきていると感じる区民の主な理由（単位：％）

問7	1. 日頃からいきさつを相手が増えたから	2. 祭りなど地域イベントに参加する機会が増えたから	3. ボランティア活動に参加する機会が増えたから	4. 子育てや学校を通じて知り合いが増えたから	5. サークルや習い事を通じて知り合いが増えたから	6. ラインやフェイスブックなどのSNSで知り合いが増えたから	7. その他	
全体	57.0	16.6	6.0	12.6	3.3	1.3	3.3	
年代別	20歳代以下	62.5	12.5	0.0	0.0	12.5	12.5	0.0
	30歳代	43.3	20.0	0.0	33.3	0.0	3.3	0.0
	40歳代	40.9	22.7	0.0	36.4	0.0	0.0	0.0
	50歳代	68.8	12.5	6.3	6.3	6.3	0.0	0.0
	60歳以上	64.0	14.7	10.7	0.0	4.0	0.0	6.7

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

・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86.4%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「まちの雰囲気がよい」、「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＜上記要因を解消するために必要なこと＞

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。

計画

自己評価

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

「タテ・ヨコ・ナメをつなげるまちづくり」については、地域活動協議会への支援や生涯学習、未来わがまちビジョン、城北川の取組など、区民が主体となって行う取組については予定どおり実施され、各事業の満足度も高い。結果として、住民同士の「つながり」「きずな」を感じる区民の割合も前回より大幅に向上するなど、順調に進捗している。引き続き、情報発信の支援を強化するなど、様々な活動主体が連携する豊かなコミュニティの形成への取組を進める必要がある。
 「都市魅力の情報発信」については、結果としてアウトカムの達成状況である「城東区の歴史的・文化的な魅力に関心がある区民の割合」は前年度よりも下がったものの、拡充して実施した取組もあり、今後も刷新した広報誌やホームページ等を通じて、城東区の歴史・伝統を発信するとともに、いかに城東区への愛着形成につなげていくかが課題である。

めざす成果及び戦略 1-1 【タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 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	戦略<中期的な取組の方向性> ・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組まれている生涯学習活動・生涯スポーツ活動を支援し、それぞれの活動を通して、「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。 ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」や「アイラブ城北川実行委員会」等との協働により、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。 ・さまざまな世代の方々が音楽・芸術文化にふれる機会を提供する。 ・種から育てる地域の花づくり支援事業を展開する。緑化リーダー育成講習会を通じ新たな担い手育成に取組むとともに、小学校園や各種団体等と連携するなど、新たな担い手の発掘も行い、広範で持続可能な緑化活動をめざし取り組む。 ・既存の各種区民大会の実施とともに、より内容の充実を図れるよう検証を行う。城東区体育厚生協会及び城東区スポーツ推進委員協議会により開催される事業に関し、事業の拡大も視野に入れながら支援を行っていく。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・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26年度実績47.9%) ・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) ・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26年度実績71.9%)	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体	
	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 65.6%		47.9% A	A
	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 80%		- A	
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 73.0%		71.9% A		
戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	

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】

25決算額	38,861千円	26予算額	61,145千円	27予算額	58,728千円
-------	----------	-------	----------	-------	----------

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム) より多くの区民に地域活動協議会に関する様々な活動について情報発信できるよう、SNSやHPの立ち上げ、及び紙媒体による広報の作成を16地域で行う。 前年度までの実績 ・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域
	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、住民参加促進等の支援) ②地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 SNS等は、前年度までに全16地域で立ち上がり、情報発信に取り組み始めている。紙媒体による広報については、6地域で作成されているが、残る地域については、作成に向け前向きな取り組みが行われていない地域もあり、既存の広報媒体(はぐみネット)等の担い手との連携等を模索するなど、紙媒体の広報の作成に向け体制構築を図る必要がある。
	戦略に対する取組の有効性	-	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す -：中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。
	業績目標の達成状況	
	取組実績のとおり	②(i) 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。
戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す -：中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-1-2 【生涯学習等】

25決算額 5,686千円 26予算額 9,008千円 27予算額 8,854千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	①「小学校区教育協議会「はぐくみネット」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学校体育施設開放事業 ・市立学校の体育施設を地域に開放し、地域住民による自主的、主体的な運営の推進	①～③の各事業の参加者数を前年度より増加させる。 【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 ①16校下/1,868名(協力者) ②160講座/33,487名(ルーム・受講者延べ人数) ③22小中学校/214,625名(参加者人数)
	業績目標の達成状況	①(i)
中間振り返り	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	- ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①・②・③ともに、各事業主体者と連携して、予定通り取り組んだ。実績は下記のとおり。	取組事業②、③ともに一定の参加者数は確保できており、事業の有効性は十分あると考えているが、参加者の増加に繋がる改善策を検討する余地はあると思われる。
	業績目標の達成状況 ①16校下/1,936名(協力者)②158講座/31,958名(ルーム・受講者延べ人数) ③22小中学校/182,552名(参加者人数)	②(i) 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 事業主体者側に、参加者の増加に繋がるような講座・メニューの提供などの協力依頼等を行う。
①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	戦略に対する取組の有効性	○ ○:有効 × ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-1-3 【未来わがまちビジョン・城北川アメニティゾーン化計画】

25決算額 11,293千円 26予算額 13,444千円 27予算額 9,232千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	①「城東区未来わがまちビジョン」が10年目を迎えることから、これまでの活動の振り返りや検証を行い、今後の方向性について検討を行う。 ・フォーラム等の開催 ・PR冊子、ポスター等の作成 ②「城北川アメニティゾーン化計画」の実現に向け各種事業を展開する。 ・城北川フェスティバルの開催 ・城北川桜の通り抜け、夜桜ライトアップの開催	参加して良かったと感じる区民の割合 85%以上(事業参加者アンケート) 【撤退基準】 上記目標が70%に満たない場合は、手法を再構築する。 前年度までの実績 ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」主催により、各地域活動団体と連携し、「フラワーロード」活動の推進、「合唱祭」「第九演奏会」「SARUGAKU祭」等を実施。 ・アイラブ城北川実行委員会を中心に「城北川フェスティバル」「キャンドルナイト」等を実施。 ・住民同士の「つながり」や「きずな」が増えたと感じる区民の割合。平成26年度実績 56%
	業績目標の達成状況	①(i)
中間振り返り	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	- ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①フォーラムの開催、記念誌の発行、10年間の活動の総括。 ②・城北川桜の通り抜け・夜桜ライトアップの開催 ・キャンドルナイトin城北川の開催 ・城北川フェスティバルの開催	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況 参加して良かったと感じる区民の割合 91%(事業参加者アンケート)	①(i)
①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成	戦略に対する取組の有効性	○ ○:有効 × ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-1-4

【音楽・芸術】

25決算額	849千円	26予算額	855千円	27予算額	852千円
-------	-------	-------	-------	-------	-------

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	①若年層が音楽にふれる機会を増やし、他校との交流によるスキルアップを図る ・城東区内中学校等による吹奏楽フェスティバルの開催 ②さまざまな世代が芸術文化にふれる機会の増加ときっかけづくり ・城東区ロビーコンサートの開催 ・音楽の祭日の開催 ③ゆめ～まち～未来会議が主催する「城東区第九演奏会・合唱祭」などの開催支援 ④城東区青少年指導員による中学生絵画・写真コンクールの開催支援	来場者アンケートで「満足した」と回答した割合90%以上【改定履歴あり】 【撤退基準】 上記目標が80%以下の場合、再構築する 前年度までの実績 ・各種音楽事業における来場者アンケート満足度89%（平成26年度実績） ・絵画写真展等各種団体等と連携し開催。

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	(取組) ①城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/21) ②城東区ロビーコンサートの開催(奇数月・5回) ③音楽の祭日の開催(6月・3回) ④城東区第九演奏会の開催(3/20) ⑤合唱祭の開催(8/2) ⑥中学生絵画・写真コンクール作品の展示(3/17～3/21) ※アンケート未実施		
	業績目標の達成状況 上記取組における、来場者アンケートで「満足した」と回答した割合 94.0%	①(i) 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-1-5

【緑化活動・スポーツ】

25決算額	2,091千円	26予算額	2,649千円	27予算額	2,744千円
-------	---------	-------	---------	-------	---------

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	①花と緑のまちづくり事業の内容充実、区内緑化の推進 ・城東区緑化リーダーの育成(32名) ・既存団体のみに止まらず、小学校園・NPO等との多様な連携 ・緑化活動を通じ人と人のつながりの構築、地域コミュニティの推進 ②区民スポーツ・レクリエーション事業 ・既存10大会及びミニマラソン、小学校駅伝大会の実施 ・体育厚生協会及びスポーツ推進委員協議会の事業支援	①年間緑化ボランティア従事者延べ人数7000人以上 ②各種スポーツ大会参加者延べ人数2000人以上 【撤退基準】①年間緑化ボランティア従事者の延べ人数が3500人を下回った場合は再構築 ②各種スポーツ大会参加者の延べ人数が1000人を下回った場合は再構築 前年度までの実績 ①年間緑化ボランティア従事者延べ人数約5000人(平成25年度実績) 年間緑化ボランティア従事者延べ人数5945人(平成26年度実績) ②各種スポーツ大会参加者延べ人数1724人(平成25年度実績) 各種スポーツ大会参加者延べ人数2,004人(平成26年度実績)

中間振り返り	業績目標の達成状況	②(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		①について、緑化ボランティアの新たな層の取り込みや学校園・NPO等との連携が不足しているため、ボランティアの活動をHP等で積極的に周知するとともに既存団体・学校園・NPO等との連携を強化していく。
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①花と緑のまちづくり事業 ・城東区緑化リーダーの育成(15名) ・年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 ②区民スポーツ・レクリエーション事業 ・区民スポーツ大会の実施(10大会) ・城東区ミニマラソン大会、小学校駅伝大会の実施(2/7) ・城東区スポーツカーニバル(11/1実施)の開催支援 ・各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人	①について、緑化ボランティアの新たな層の取り込みや学校園・NPO等との連携が不足している。	
	業績目標の達成状況 ①年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 ②各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人	②(i) 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 1-2 【都市魅力の情報発信】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>		
	・多くの区民が、城東区の歴史的・文化的な魅力に関する情報発信が十分にできていると感じている状態 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ※重点目標 ・城東区の歴史的・文化的な魅力に関心がある区民の割合 平成29年度末までに60%以上(区民アンケート:平成26年度実績56.4%)		・城東区の歴史的・文化的な魅力に触れられるよう、分かりやすく情報を発信する。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
	城東区の歴史的・文化的な魅力に関心がある区民の割合	52.5%	56.4%	B	B
	今後の対応方向	※有効性が「イ」の場合は必須			
戦略の進捗状況	a	A:順調 B:順調でない			
			a:順調 b:順調でない		

具体的取組 1-2-1 【区の歴史的、文化的魅力の情報発信】★

		25決算額	15,421千円	26予算額	16,846千円	27予算額	45,026千円
計画	取組内容		業績目標(中間アウトカム)				
	①区内名所・旧跡等への案内板の設置(11箇所) ②城東区ふれあいマップの改訂版の作成と配布(4,900部) ③城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1,500部) ④区広報紙の刷新やホームページ、ツイッターを活用した情報発信		住んでいるまちに愛着を感じる理由が、「歴史・伝統が残っているから」、「まちの雰囲気が良いから」と答える区民の割合 前年度比増(区民モニター) 【撤退基準】 上記目標に達しない場合は手法を再構築する。 前年度までの実績 ・区民モニター:平成26年度実績「歴史・伝統が残っているから」2.5%、「まちの雰囲気が良いから」5.3% ・ふれあいマップ作成(10,000部) ・城東区歴史冊子作成(14,500冊)				
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	戦略に対する取組の有効性	-	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成 ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す -:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①区内名所・旧跡等への案内板の設置(5箇所) ②城東区ふれあいマップの改訂版の作成と配布(62,000部) ③城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1,550部) ④区広報紙をA4版に変更し、見やすい広報誌に刷新		「まちの雰囲気が良いから」については、6.7%と向上しているものの、「歴史・伝統が残っているから」については、0.4%と減少している。一方で27年度に実施した区民アンケートでは「区の歴史や文化に関心がありますか」について、52.5%が関心があると答えており、こうした層について、まちの愛着形成にも繋げていくことが課題である。				
	業績目標の達成状況 住んでいるまちに愛着を感じる理由が、「歴史・伝統が残っているから」、「まちの雰囲気が良いから」と答える区民の割合 0.4%、6.7%		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 区内名所・旧跡等への案内板の設置については、記載内容の調査や管理者との調整等に時間を要しているが、順次設置を進めていく。 ふれあいマップの改訂版については、希望者および転入者への配付に加えて、3月には広報誌とあわせて配布を行うなど、計画に比して取組を拡充した。今年度は目標未達成ではあったものの、来年度への成果につながっていくものと考ええる。				
戦略に対する取組の有効性		○	○:有効 ×:有効でないため見直す -:中間アウトカム未設定(未測定)				

重点的に取り組む主な経営課題

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（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

- ・障がいのある方、高齢者や子どもを地域のみなが互いに見守り、支えあう
- ・自らの健康に関心を持ち、健康寿命を延長する
- ・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（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・城東区では人口はほぼ横ばいに推移している。
- ・出生数は平成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ます。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。
- ・死亡原因では、男性・女性ともに悪性新生物（がん）が1位、以下、2位心疾患、3位肺炎と続き、男性では慢性閉塞性肺疾患（COPD）が9位となっており、今後死亡原因の上位になると推測されています。
- ・平成20年度以降、毎年、保育所の整備が進み保育所5か所、保育ママ2か所（H26 小規模保育へ移行）、認定こども園2か所、小規模保育3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ます。

◆子どもに関するデータ

区内子育て支援機関(H26.10現在)

民間保育所	19
公立保育所	4
認定こども園	2
小規模保育	3
私立幼稚園	7
市立幼稚園	2
つどいのひろば	2
子育て支援センター	2
子ども・子育てプラザ	1

保育所在籍児童数

平成24年4月	3,403
平成25年4月	3,476
平成26年4月	3,533

私立幼稚園在籍児童数

平成24年5月	1,399
平成25年5月	1,477
平成26年5月	1,427

保育所待機児童数

平成24年4月	67
平成25年4月	28
平成26年4月	15

市立幼稚園在籍児童数

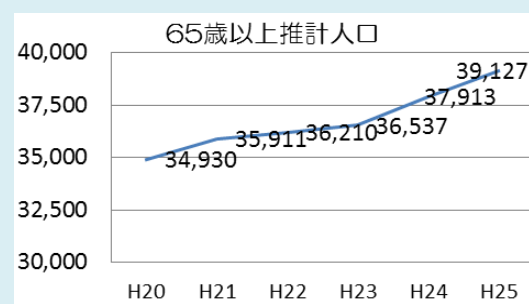
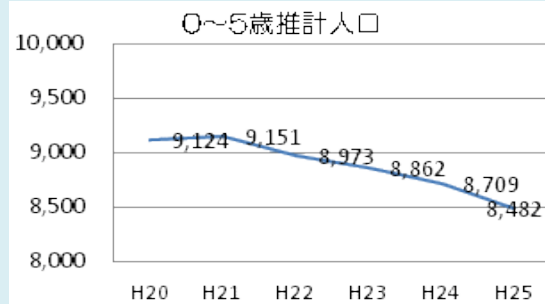
平成24年5月	377
平成25年5月	366
平成26年5月	326

子育て支援室相談件数(虐待相談)

平成23年度	502(90)
平成24年度	513(101)
平成25年度	679(213)

DV相談件数

平成23年度	64
平成24年度	64
平成25年度	76



◆高齢者に関するデータ

要介護認定者数(内訳)

	23年3月	24年3月	25年3月	26年3月
要支援1	1,676	1,784	2,006	2,174
要支援2	885	857	888	1,101
要介護1	1,277	1,428	1,508	1,428
要介護2	977	1,032	1,026	1,165
要介護3	844	828	853	859
要介護4	913	918	942	985
要介護5	723	763	755	747

高齢者虐待件数

平成23年度	32
平成24年度	25
平成25年度	53

◆障がい手帳に関するデータ

身体障害者手帳所持者

平成24年3月	6,540
平成25年3月	6,707
平成26年3月	6,771

療育手帳所持者

平成24年3月	1,155
平成25年3月	1,181
平成26年3月	1,241

障害者(精神)手帳所持者

平成24年3月	1,155
平成25年3月	1,235
平成26年3月	1,359

◆健康に関するデータ

■ COPD(慢性閉塞性肺疾患)の死亡率(人口10万対)

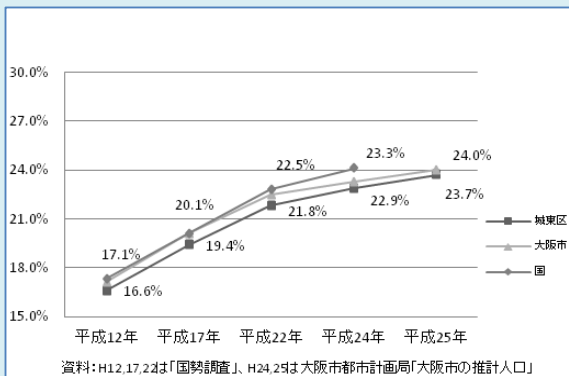
	男性		女性	
	H19	H24	H19	H24
城東区	14.1	17.7	0	7.0
大阪市	19.5	20.5	7.5	8.2
国	17.9	20.7	5.3	5.4

■喫煙率(%)

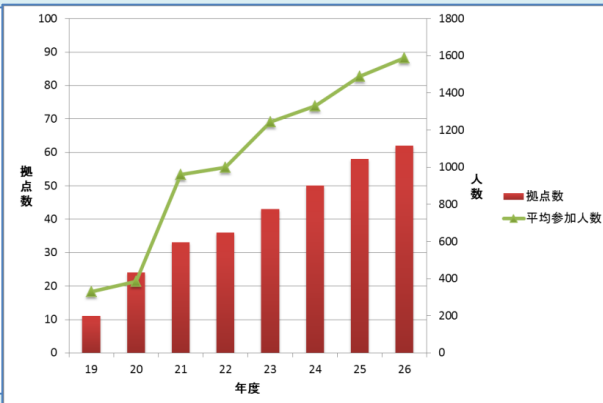
	男性		女性	
	H20	H24	H20	H24
城東区	32.1	27.8	9.1	9.1
大阪市	33.4	29.9	10.3	10.1

(大阪市国民健康保険特定健診結果)

■高齢化率の年次推移



■いきいき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%

死亡原因【男】

順位	死因	死亡数(人)	%
1	悪性新生物	300	35.2
2	心疾患	106	12.4
3	肺炎	83	9.7
4	脳血管疾患	63	7.4
5	不慮の事故	30	3.5
6	肝疾患	26	3.0
7	自殺	23	2.7
7	腎不全	23	2.7
9	COPD	18	2.1
10	糖尿病	13	1.5
	その他	168	19.7
合計		853	100.0

死亡原因【女】

順位	死因	死亡数(人)	%
1	悪性新生物	186	26.9
2	心疾患	107	15.5
3	肺炎	70	10.1
4	脳血管疾患	61	8.8
5	不慮の事故	25	3.6
5	腎不全	25	3.6
5	老衰	25	3.6
8	高血圧性疾患	21	3.0
9	自殺	16	2.3
10	糖尿病	10	1.4
	その他	145	21.0
合計		691	100.0

悪性新生物(がん)死亡の部位内訳

平成23年	がん	食道	胃	大腸	肝及び胆管	胆のう	膵臓	気管・肺	乳房	子宮	白血病	その他
男	300	10	53	42	39	11	16	73	0	—	5	51
女	186	2	23	36	20	7	14	30	14	10	3	27

要因分析(現状・データから導かれる分析結果) <めざすべき将来像と現状に差が生じる要因>

- ・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。
- ・男性・女性ともに悪性新生物(がん)による死亡数が1位となっている。また、今後増加すると推測されている慢性閉塞性肺疾患(COPD)が男性では9位となっているが、認知度は低い。
- ・城東区では、保育所の整備が毎年進んでおり待機児童は減少している。

課題<上記要因を解消するために必要なこと>

- ・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
- ・悪性新生物(がん)による死亡数が1位となっているが、がん検診の受診率は低く、自らの健康に関心を持つ意識の醸成
- ・待機児童は減少しているが、今後もマンションの建設などがすすみ、保育ニーズの増加や潜在的な保育ニーズへの対応

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

「誰もが健康でいきいきと暮らし、支えあうまちづくり」に向けては、大腸がん受診率やCOPD・いきいき百歳体操の認知度の向上、要介護者名簿の整備、地域サポーター・推進コーディネーターの配置、地域福祉講座の開催、子育て支援情報の発信、保育施設・事業の充実等を進めている。目標未達成の内容については内容や手法の検討を行いつつ、引き続き地域の課題や実情に応じた地域福祉システムの構築、関連機関との連携等を推進し、地域において効果的かつ持続して推進するための担い手の育成に取り組んでいく必要がある。

めざす成果及び戦略 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】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>		
	・子育て支援の情報が行き届いている ・保育所、幼稚園などが充実し、待機児童がない アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ※重点目標 ・子育て支援の情報が行き届い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) ・待機児童数 平成31年度までに0にする。		・既存の情報媒体の見直し、拡充や、新規事業『絵本で子育て！みんなで子育て！』を通じて情報の発信を強化する。 ・また、新規事業による、地域での身近な相談拠点の開拓や、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、保育所整備にむけた取り組みを行う。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
	子育ての情報が行き届いている(区民モニター)		-	B	B
	待機児童数 81人(平成27年10月1日現在)		15人	B	
		A:順調 B:順調でない			
戦略の進捗状況	b	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須			
		子育て支援の情報については、家族構成等により関心度合いに差があり、情報発信手法について改善が必要。区内において保育施設が新設されたが、新規のマンション建設も次々と進んでおり、それに伴い保育ニーズも増加に転じている。 今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 認可保育所や認定こども園、小規模保育事業所等の開設募集とともに、区内の一時保育事業や幼稚園の預かり保育等についても積極的に周知PRを行い、待機児童解消や子育て支援情報の発信充実に向けて取り組みを推進する。			

具体的取組 2-1-1 【『絵本で子育て！みんなで子育て！』】★

		25決算額	- 千円	26予算額	- 千円	27予算額	2,409千円
計画	取組内容		業績目標(中間アウトカム)				
	・大絵本展、読み聞かせ会などのイベントの開催(1回以上) ・気軽に立ち寄れる場所「絵本カフェ」の開設 ・子育てサロンの活動支援 ・子育て関係機関などとの連携の強化		事業の認知度40%以上(区民モニター) 【撤退基準】 40%に満たない場合は再構築 前年度までの実績 27年度新規事業				
中間振り返り	業績目標の達成状況		①(i)				
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
自己評価	戦略に対する取組の有効性		-				
	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す -:中間アウトカム未設定(未測定)		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
自己評価	取組実績		・絵本展(8月22日開催。11月29日開催)講演会(1月24日開催) ・絵本カフェ用絵本の選定及びノボリ作成・展示 ・城東区絵本読み聞かせ月間として11月開催(子育て関係機関で決定。各機関で絵本関連イベントの実施。11月広報誌掲載・周知) ・「絵本カフェ」の開設(20箇所)				
	業績目標の達成状況		事業の認知度29.6%(区民モニター) ③				
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
戦略に対する取組の有効性		○					
○:有効 ×:有効でないため見直す -:中間アウトカム未設定(未測定)		初年度の取組として、各子育てサロンや主任児童委員、子育て支援施設等でも、絵本を活用したイベントや周知活動等の取組を進めていただいているが、十分に認知度が上がっていない。 主任児童委員や子育て支援施設等と連携し、子育て応援情報誌や区広報誌等も活用しながら、引き続き周知・PRの強化に取り組む。また、比較的認知度の高い、「わくわく子育てフェスティバル」(42.3%)や他のイベント等とも連携して、周知・PRを行っていく。さらに、区内の地域活動協議会や商店会等にも周知協力を呼び掛けていく。					

具体的取組2-1-2 【総合的な子育て支援情報発信事業】

		25決算額	1,457千円	26予算額	1,803千円	27予算額	1,803千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム） ・子育て支援情報誌「わくわく城東」の発行（4,000部） ・城東区子育てマップの作成（10,000部） ・子育てサロンの活動支援 ・子育て関係機関などとの連携の強化 ※H26までは、「なにわっすくすスタート事業」および「子育て情報誌『わくわく城東』」として実施（予算額等は合計）					
		子育ての情報が発信されていると感じている区民の割合 50%以上（区民モニター） 【撤退基準】 40%に満たない場合は再構築 前年度までの実績 ・区民モニター：平成26年度実績46.6% ・子育て情報誌「わくわく城東」を4,000部発行、配布拠点約200か所 ・子育て支援マップを10,000部発行					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	-		○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)			
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・子育て支援情報誌「わくわく城東」作成・配布中（毎月1回） ・城東区子育てマップの作成・配布 ・子育てサロンの活動支援 ・子育て関係機関などとの連携の強化（絵本の取り組み等） 区民モニターアンケートでの、「子育てに関する情報が発信されていると感じますか」という項目の集計結果によると、「感じる」と答えた人が、「ひとり暮らし」「夫婦のみ」の方は2.9%、二世帯世帯は10.1%、三世帯世帯は30.0%となっており、各家族構成によって、子育て情報への関心度合いに格差がある。					
	業績目標の達成状況	子育ての情報が発信されていると感じている区民の割合 47.7%（区民モニター） ②(i)		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 子育て応援情報誌では、子育てについての情報を、主に子育て中の保護者や子育て支援に関わっている方々のニーズに対応できるように作成発信しているが、必要な情報が必要な区民に届くように、より内容を精査していく。また、子育てに直接関わっていない区民の方々にも、子育て支援への関心を高めていただくために、幅広い年代や家族構成の方が情報を得る手段となっている区広報誌等も活用しつつ、子育て情報の発信強化を進めていく。			
	戦略に対する取組の有効性	○		○：有効 ×：有効でないため見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)			

具体的取組2-1-3 【保育ニーズに対応した入所枠の確保】

		25決算額	- 千円	26予算額	- 千円	27予算額	- 千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム） ・マンション建築計画の把握など保育ニーズに応じた、保育所整備の必要地域の選定や事業者誘致 ・小規模保育事業の充実 小規模保育事業所の開設 【撤退基準】 未開設の場合は、公募の方法等を見直し 前年度までの実績 ・H26.4認定こども園開設 ・H26.6認可保育所開設 ・H26小規模保育事業所開設 ・H27.10認可保育所開設に向けた事業者の公募					
		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	○		○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)			
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 H27.4：小規模保育事業所開設（1か所） H27.7：H28.4までに開設する小規模保育事業所設置予定者選定（1か所） H27.8：H30.4開設の認可保育所事業者（自主整備）H28.4開設の小規模保育事業所事業者公募 H27.12：H29.4開設の認可保育所事業者公募 H28.2：認可保育所開設（1か所） H29.4開設の幼保連携型認定こども園事業者公募 H28.3：H29.4開設の小規模保育事業所事業者の公募					
	業績目標の達成状況	小規模保育事業所・認可保育所の開設 ①(i)		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	○		○：有効 ×：有効でないため見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)			

めざす成果及び戦略 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】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	未測定(要援護者名簿の同意確認、地域福祉講座の実施により前進している)	-	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない			

具体的取組 2-2-1 【(仮称)地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業】★

25決算額 - 千円 26予算額 - 千円 27予算額 29,627千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	・調査員による要援護者名簿に係る同意確認・名簿整備 ・見守りネットワーク(4名配置)による孤立世帯等への専門的対応 ・見守りネットワークによる徘徊者保護の強化 ※対象者は初年度に高齢者から始め、2年目に障がい者、3年目に難病患者へと順次拡大する。 [区CM事業(福祉局所管)]	対象高齢者の70%の名簿整備を行う 【撤退基準】 50%に達しなければ実施手法を再構築する
		前年度までの実績 27年度新規事業

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	-	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す -:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備:2414人 見守りネットワークによる孤立世帯等への専門的対応:595件 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者:327人 (3月末現在)	地域の見守り強化への理解を得つつ一定の名簿整備は図られたが、地域コミュニティの希薄化が進む中で、要援護者情報を地域が共有することに理解を得ていくにはある程度の時間を要する。
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須

自己評価	対象高齢者の名簿整備:66.79% (3月末現在)	②(i)	孤立死防止や災害時の避難支援を視野に入れ、日頃から地域での繋がりを形成する必要性について住民の理解と協力を得るため、各団体、各機関などと連携・協力しながらより有効な周知、啓発方法を検討し進める。
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す -:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組2-2-2

【地域支援事業

(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～)】

25決算額 18,400千円 | 26予算額 23,114千円 | 27予算額 23,114千円

計画	取組内容		業績目標 (中間アウトカム)
	・地域、NPO などさまざまな地域福祉の担い手との協働や、地域の課題解決に向けた取り組みなど、地域ぐるみで、きめ細やかな地域福祉活動が継続できるよう支援する。(地域サポーター、推進コーディネーターの配置) ・地域福祉課題の解決と新たな地域福祉の担い手を育成するため、小学校下単位で地域福祉に関する専門的な講座を開催する。		講座への参加者が区全体で320人以上 【撤退基準】 参加者が320人に達しなければ事業を再構築する 前年度までの実績 ・地域福祉ビジョンを策定 ・地域サポーター、推進コーディネーターを各校下に配置。(平成25年度相談対応件数607件、地域見守り活動951件) ・地域課題解決等のため、校下ごとの地域福祉の担い手との意見交換。(平成27年3月末現在7校下)
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す -: 中間アウトカム未設定(未測定)
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	地域サポーター・推進コーディネーターの配置: 16地域 地域福祉講座の開催: 7箇所(合同開催5、単独開催2) 16地域		
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
地域福祉講座の参加人数: 417人			
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す -: 中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 2-3 【だれもが自らの健康に関心を持ち、いきいきと暮らせるまちへ】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度 個別 全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	①大腸がん検診地域受診率:未測定(ナイスミドルチェック(無料受診制度)の廃止に加え対象者数の算出方法の変更もあり、受診率は指標を下回る見込み。)	①11.9%	B	
	②COPDの認知度:平成31年度までに40%以上(区民モニター:平成26年度実績16.7%)	②16.7%	A	

戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない
---------	---	-----------------

具体的取組 2-3-1 【がん検診受診率の向上】

	25決算額	- 千円	26予算額	230千円	27予算額	200千円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)				
		本市がん検診制度の認知度70%以上(区民モニター) 【撤退基準】 60%を下回った場合は再構築 前年度までの実績 ・区民モニター:平成26年度実績68.2% ・「保健事業の案内」を保健担当窓口、健診会場等に設置。各種イベント時や区転入者に配布。 ・医師会との連携した啓発について調整中。				

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	-	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組2-3-2

【COPDの理解と認知度の向上】

		25決算額	448千円	26予算額	99千円	27予算額	97千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム） COPD 質問票での危険度チェック 500人以上 【撤退基準】 500人を下回った場合は再構築 前年度までの実績 ・COPD啓発パンフレット作成、配布。 ・がん検診(8回)、健康まつり、健康キャラバン(4回)において、COPD 質問票チェック、肺年齢測定実施(予定含) ・COPDの啓発協力依頼。健康まつりでの取組をメディアにより放映。 ・会議・研修等を活用した、関係機関へ周知 ・COPD 質問票チェック 597人(H26.9末現在)					
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスター、チラシ、ホームページ等を活用した周知 ・地域で実施する健康に関する様々な講座等で、COPDについて啓発 ・健康まつり(1回)や、特定健診時・健康キャラバン(15回)等での啓発、COPD質問票での危険度チェックと肺年齢測定の実施 ・医師会、介護事業者等の関係機関と連携した啓発 					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	戦略に対する取組の有効性	- ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					
		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・TV等で取り上げられることがあり、関心を持つ方も増えてきているため、そのニーズに今後もこたえていく必要がある。					
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所内でポスター、チラシでの周知。 ・区政だより・ホームページ・待合での電子番号表示機での周知 6回 ・特定健診時8回、キャラバン7回、いきいき百歳時2回、健康まつり1回でのCOPD 質問票での危険度チェック 593人(肺年齢測定の実施者 251人) ・医療機関・介護事業者への事業周知 					
自己評価	業績目標の達成状況	COPD質問票での危険度チェック:593人 ①(i)					
	戦略に対する取組の有効性	○ ○:有効 × ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					
		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・まだ周知できていない対象に対して周知できる機会を引き続き検討していく。					

具体的取組2-3-3

【「いきいき・かみかみ百歳体操」】

		25決算額	355千円	26予算額	507千円	27予算額	425千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム） 「いきいき・かみかみ百歳体操」の拠点の増 5拠点 【撤退基準】 5拠点を下回った場合は再構築 前年度までの実績 ・ポスター作成し、地域集会所、医師会、歯科医師会、薬剤師会、包括支援センター、集合住宅等に掲示依頼 ・サポーター情報交換会(59人参加) ・いきいき百歳大交流会(11月予定) ・「いきいき・かみかみ百歳体操」6拠点増(平成27年3月末現在全64拠点) ・サポーター475人(累計)					
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスター、チラシ、ホームページ等を活用した周知 ・区内全拠点の交流会(年1回)実施による、現参加者のモチベーションの維持・向上と区民への周知 ・現サポーターのスキルとモチベーションの維持・向上及び新サポーター養成のための取組(講座 年2回) ・「いきいき・かみかみ百歳体操」について、集合住宅の集会所など、新たな拠点での開催に重点を置いた取組 					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	戦略に対する取組の有効性	- ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					
		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・継続した年間5拠点増は今後、困難である。 ・実施したアンケート調査から、いきいき百歳体操の継続実施と、拠点の活性化のためには、サポーター参加者のモチベーションアップも必要であることがわかった。また、今年度初めて実施した、「サポーターパワーアップ講座」が好評で、ニーズがある。					
	取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度 3拠点増 ・区役所内・拠点でポスター、チラシによる周知といきいき百歳通信を2回発行し全拠点へ配付 ・サポーター養成講座(1回 16人) ・サポーター情報交換会 47人 ・大交流会 230人 ・サポーターパワーアップ講座(1回 64人) ・参加者・サポーター約970人に現状と今後についてのアンケート調査を実施 					
自己評価	業績目標の達成状況	「いきいき・かみかみ百歳体操」の拠点:3拠点増 ③					
	戦略に対する取組の有効性	○ ○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					
		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・今後も地域関係者、サポーターに対して新規拠点立ち上げについて声かけをしていくとともに、認知症予防の内容を合わせる等、内容の充実による拠点数増も検討していく。 ・サポーターに対しての研修会実施や、拠点への雇い上げ講師の派遣等モチベーションアップをしていく。					

重点的に取り組む主な経営課題

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（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

- ・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（課題設定の根拠となる現状・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3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。

◆H26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10	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	23.9	37.0	36.4	2.7
年代別				
20歳以下	12.9	29.0	58.1	0.0
30歳代	9.7	35.5	54.8	0.0
40歳代	19.4	32.3	46.8	1.6
50歳代	20.0	40.0	40.0	0.0
60歳以上	36.3	40.7	17.0	5.9

◆H26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含む）（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	36.7	21.8	10.0	25.2	21.2	23.6	2.7
年代別							
20歳以下	32.3	6.5	3.2	25.8	32.3	29.0	0.0
30歳代	46.8	9.7	4.8	19.4	25.8	22.6	0.0
40歳代	32.3	11.3	8.1	19.4	25.8	22.6	1.6
50歳代	27.5	27.5	2.5	30.0	12.5	35.0	0.0
60歳以上	37.8	34.1	17.0	28.9	17.0	20.0	5.9

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・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23.9%あり、その中で30歳代は9.7%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36.7%、青色防犯パトロールが10%と低い。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・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）に対する取り組みが必要である。
- ・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り組んでいく必要がある。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

- ・地域防災力の向上に向けた取組は、地域防災拠点整備の認知度についての業績目標は達成しているが、防災意識の向上については各地域で実施している防災訓練等については充実してきているものの、地域の防災活動への参加は「活動をしていることを知らなかった」と回答した方が32%もあり、地域住民の方への周知や広報等の充実を図る必要がある。
- ・引き続き、各地域で実施されている地域防災訓練の充実や情報発信の支援を行うとともに、災害弱者といわれる避難行動要支援者への対策を実施する。また、今年度末に蒲生公園を中心とする防災拠点整備事業が完成したことから、広域避難場所の指定に向け関係先と協議を行うとともに、防災拠点を活用した区防災訓練を充実させ、区の防災力の向上を図る。
- ・犯罪の少ない安全なまちに向けた取組は、概ね予定通り進捗した。引き続き、地域コミュニティを活用した防災力の向上に努める。特に、防犯カメラは犯罪抑止力の向上に効果があることから、市長の重点施策である「子ども見守りカメラ」と区予算による防犯カメラを効果的に設置し、犯罪の少ない安全・安心なまちづくりに取り組む。

めざす成果及び戦略 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】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>	
	・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。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ※重点目標 ・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)		・災害に強いまちをめざして、区の防災拠点を整備するとともに、避難所開設訓練や図上訓練等、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。	
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	
	アウトカムの達成状況		前年度	個別 全体
	・地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合49.8%(平成27年度区民モニター)		45.0%	A A
			A:順調 B:順調でない	
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		
			課題	※有効性が「イ」の場合は必須
			今後の対応方向	※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組3-1-1 【地域防災活動拠点としての機能確保と体制整備に向けた取組】★

25決算額 - 千円 26予算額 - 千円 27予算額 39,572千円

計画	取組内容		業績目標(中間アウトカム)	
	・広域避難場所に準じる位置づけで蒲生公園の整備を行う。 [区CM事業(教育委員会事務局所管)分含む]		地域防災活動拠点として整備に取り組んでいることを知っている区民の割合 30%以上(区民モニター) 【撤退基準】 上記目標を達成できなかった場合、情報発信の手法を再構築する。 前年度までの実績 27年度新規事業	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	-	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績	課題		※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す ー:中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組3-1-2 【防災意識の向上】

25決算額 14,153千円 26予算額 19,884千円 27予算額 18,537千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	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（年1回） ・各地域での防災訓練の充実 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、世代や居住形態ごとに合わせた出前講座を開催する。	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（区民モニター） 【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 区民モニター：平成26年度実績23.9%
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	- ○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・中学生が参加した区防災訓練を開催：1回 ・各地域での各種防災訓練の充実および出前講座等の実施：53回 ・福祉避難所での防災訓練の開催：1回	・地域での防災訓練等については、訓練内容も含め充実し、参加者数についても増加はしてきてはいるものの、業績目標を達成することができなかった。
	業績目標の達成状況	②(i)
	・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%（平成27年度区民モニター）	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成	・引き続き訓練等の充実を行うとともに、地域住民が参加できるよう周知や広報等の充実を図る。
	戦略に対する取組の有効性	○ ○：有効 × ×：有効でないため見直す ー ー：中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組3-1-3 【避難行動要支援者情報の共有】

25決算額 - 千円 26予算額 - 千円 27予算額 29,627千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	・調査員による要援護者名簿に係る同意確認・名簿整備 [「2-2-1(仮称)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予算額については「2-2-1(仮称)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	対象高齢者の70%の名簿整備を行う 【撤退基準】 50%に達しなければ実施手法を再構築する 前年度までの実績 27年度新規事業
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	- ○：有効 ×：有効でないため取組を見直す ー：中間アウトカム未設定(未測定)
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備：2414人 見守りネットワークによる孤立世帯等への専門的対応：595件 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者：327人 (3月末現在)	地域の見守り強化への理解を得つつ一定の名簿整備は図られたが、地域コミュニティの希薄化が進む中で、要援護者情報を地域が共有することに理解を得ていくにはある程度の時間を要する。
	業績目標の達成状況	②(ii)
	対象高齢者の名簿整備：66.79% (3月末現在)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成	孤立死防止や災害時の避難支援を視野に入れ、日頃から地域での繋がりを形成する必要性について住民の理解と協力を得るため、各団体、各機関などと連携・協力しながらより有効な周知、啓発方法を検討し進める。
	戦略に対する取組の有効性	○ ○：有効 × ×：有効でないため見直す ー ー：中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 3-2 【犯罪の少ない安全・安心なまちづくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・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	戦略<中期的な取組の方向性> ・犯罪の少ない安全・安心なまちづくりを目指して、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、防犯カメラの設置を行うとともに、子ども見守り活動等の地域防犯活動を積極的に支援し、地域コミュニティの防犯力を向上させる。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・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26年度実績 63.7%)	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	・住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合 75.6%	63.70%	A	A
	A:順調 B:順調でない			
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

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】

25決算額 2,089千円 | 26予算額 7,412千円 | 27予算額 5,891千円

計画	取組内容 ・青色防犯パトロール車の普及・啓発(16枝下) ・子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援	業績目標(中間アウトカム) 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 【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 区民モニター:平成26年度実績 子ども見守り活動36.7%、青色防犯パトロール10%

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(x) ii	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	-	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績 ・青色防犯パトロールの実施:5地域	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・青色防犯パトロールの実施地域は昨年度と同じであるが、幾つかの地域で実施に向けた検討はされている。実施に際しては、経費面や、協力者確保等の実施体制等、地域として解決すべき課題があり実施地域数の増には繋がっていない。 ・また、青色防犯パトロールの認知度は55%と比較的高いものの、参加したいと回答した方は11%であり、地域における協力者確保も含め、区民の方への普及・啓発等が必要である。	
	業績目標の達成状況 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42.3%、青色防犯パトロール11%	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・青色防犯パトロールの普及・啓発については、より効果が上がるよう普及・啓発の手法について工夫を行う。	
	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組3-2-2

【犯罪抑止力の向上】

		25決算額	1,623千円	26予算額	3,142千円	27予算額	3,382千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	・防犯カメラの設置に向けた地域との調整（10箇所以上）	10台設置 【撤退基準】 6台以下の場合、事業を再構築する。					
		前年度までの実績 11台設置					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	・防犯カメラ設置台数: 14台						
	業績目標の達成状況						
	取組実績のとおり	①(i)		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				

重点的に取り組む主な経営課題

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（最終的なめざす状態）〈概ね10～20年を念頭に設定〉
	<ul style="list-style-type: none"> ・区民が利用しやすい便利で親切な区役所 ・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（課題設定の根拠となる現状・データ）
	<ul style="list-style-type: none"> ・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「1つ星」（民間の窓口サービスの平均的なレベル）の評価である。 ・現在の庁舎は、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る。 ・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 9.6%（平成26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 12.8%（平成26年度格付けアンケート）
計 画	要因分析（現状・データから導かれる分析結果）〈めざすべき将来像と現状に差が生じる要因〉
	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の窓口・電話対応などの向上を目指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
	課題〈上記要因を解消するために必要なこと〉
	<ul style="list-style-type: none"> ・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、繁忙期のみ職員の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。
自 己 評 価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<p>便利で親切な区役所という将来像については、全職員を対象とした外部講師による接遇研修や、住民情報業務の民間委託の充実、フロアマネージャーの活用など、様々な取組を行った結果、来庁者のアンケートではいずれも高い評価を得ており、格付けも目標である2つ星を達成し、この間の取組が実を結んだところである。新庁舎においても、今までのノウハウを活かしながら、引き続き、迅速、正確、丁寧な窓口サービスを努めていく。また、区民の意見やニーズの区政に対する反映については、格付けアンケートにおいて前年度を上回る結果が出ており、順調に推移しているものの、区政会議等の個別の取組の認知度については所期の目標が達成できておらず、様々な年代層に対して認知度向上を図れるような情報発信を工夫し、より多くの区民の意見やニーズを反映できるよう取組を進める必要がある。</p>

めざす成果及び戦略 4-1 【窓口サービスの向上】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	・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 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ※重点目標 ・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26年度実績 64.0%) ・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「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26年度実績「1つ星」)	・住民情報業務に関して、民間委託により対応、接遇面でそのノウハウを活用するとともに、本市職員の関与により正確な発行を維持して、区民満足度の高い、迅速・正確・丁寧なサービス提供と業務運営を行う。 ・フロアマネージャーの活用や繁忙期の職員配置の工夫などを通じて、窓口での処理がスムーズに進むように取り組む。 ・市民サービスの向上に向け、城東区職員力向上基本プランに基づく各種研修を実施し、職員の育成に取り組む。

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体		
	・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 80%		64.0%	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	・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 2つ星		1つ星	A	
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない			

具体的取組 4-1-1 【住民情報窓口の民間委託】★

		25決算額	- 千円	26予算額	- 千円	27予算額	- 千円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)					
	・全市的な取組動向、新庁舎の建設計画等を踏まえ、住民情報業務の民間委託について円滑実施と充実に取り組む。	民間委託によるサービス(窓口対応や説明)について、良い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、実施方法を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
自己評価	戦略に対する取組の有効性	-	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				
	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	引き続き民間のノウハウを活用し、サービスの向上と効率化を進めるとともに、平成28年3月の新庁舎への移転にあわせ委託範囲の拡大を行い、民間委託の充実に図った。	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
自己評価	業績目標の達成状況	①(i)					
	民間委託事業者によるサービス、窓口対応について良いと感じた来庁者の割合:93%	①(i)					
自己評価	①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				

具体的取組4-1-2 【住民情報窓口のサービス向上】

		25決算額	- 千円	26予算額	- 千円	27予算額	- 千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	・「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、時宜に応じたため細かなサービスを提供する。	市民サービスに役立つ対応と考える来庁者の割合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					
		<ul style="list-style-type: none"> ・「手続き案内書」の改訂・配布（年度当初） ・「お祝いカード」の作成（季節ごと等） ・ウチワ型「番号札」の使用（夏季） 					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	制度等の改正にあわせて「窓口案内書」を改正（年度当初、年明け等）するとともに、季節等に応じた「お祝いカード（コスモちゃん入）」（婚姻届・出生届時）を作成し、配付した。また、夏季には「ウチワ型証明交付用番号札」を利用するなど、きめ細かなサービスを提供した。						
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	「手続き案内書」「お祝いカード」「ウチワ型番号札」について良いと思った来庁者の割合: 97.1%	①(i)					
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				

具体的取組4-1-3 【保険年金窓口のサービス向上】★

		25決算額	- 千円	26予算額	- 千円	27予算額	- 千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	・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。	70分を超える待ち時間を年間で1回も発生させない。 【撤退基準】 70分を超える待ち時間を年間で7回以上発生する場合手法を再構築する。					
		前年度までの実績					
		70分を超える待ち時間が年間8回発生					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	繁忙期のフロアマネージャーによる事前記入補助のほか、内部の職員による窓口の応援や、国民年金の現況届提出専用ポストを設置して窓口で並ぶ必要を無くしたことなどにより、70分を超える待ち時間は発生しなかった。						
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	取組実績どおり	①(i)					
	①: 目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②: 目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③: 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				

具体的取組4-1-4

【人材育成】★

25決算額 472千円 26予算額 540千円 27予算額 700千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・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1回）		窓口における市民満足度 前年度比増（来庁者アンケート） 【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 来庁者アンケート：平成25年度実績87.2%	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①：目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②：目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③：撤退基準未達成			
	戦略に対する取組の有効性	-	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	・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1回実施。 ・職員の接客能力のスキルアップのため1回30分程度の窓口案内体験(コンシェルジュ研修)を実施。			
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	来庁者アンケート 97.9%	①(i)		
①：目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②：目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③：撤退基準未達成				
戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)		

めざす成果及び戦略 4-2 【区民目線の区政運営】

計画	めざす状態<概ね3~5年を念頭に設定> ・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て、と区民が実感している状態	戦略<中期的な取組の方向性> ・区政会議等において、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。 ・区政会議や各種ミーティング、市民の声や区民モニターアンケートなどの内容を踏まえて区運営方針を策定し、また、それを広く区民に伝える。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・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26年度実績9.6%) ・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26年度実績12.8%)	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体
	・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%	9.6%	A	A
	・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%	12.8%	A	A
A:順調 B:順調でない				今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		

具体的取組4-2-1 【区民との対話や協働による区政運営】

		25決算額	338千円	26予算額	717千円	27予算額	886千円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)					
	・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) ・区長との「ふるさと一く」の実施 随時	「区政会議」、「ふるさと一く」の認知度平均値40%以上(区民モニター) 【撤退基準】 前年度実績を下回る場合、手法を再構築					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①:目標達成(見込)(i)取組は予定どおり進捗(ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込)(i)取組は予定どおり進捗(ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	-	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	・区政会議 本会3回、(7月、10月、2月)、部会(2月) ・「ふるさと一く」2回(10月、3月)	「ふるさと一く」については、認知度が5.9%から、14.4%と向上しているものの、どちらの取組についても20歳代・60歳以上に比べて、30~50歳代の認知度が低く、世代間のばらつきがある。					
	業績目標の達成状況	「区政会議」、「ふるさと一く」の認知度平均値 20.3%(区民モニター)		②(i)			
①:目標達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった ③:撤退基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 区政会議については引き続き、区広報誌を活用して随時会議報告等を掲載するとともに、ツイッターからのリンクやかかわ版の発行など、情報発信の工夫、強化に取り組む。					
戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)					

具体的取組4-2-2

【区民ニーズを反映した区政運営】

		25決算額	989千円	26予算額	1,550千円	27予算額	1,386千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	<ul style="list-style-type: none"> 区民モニター（年2回）、無作為抽出によるアンケート（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 区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映 区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する 	「区運営方針」の認知度30%以上（区民モニター） 【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 区民モニター：平成26年度実績18.6%					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	-	○：有効 ×：有効でないため取組を見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	業績目標の達成状況	アンケート結果では、他の年齢層に比べ40歳代の認知度が低く、9.3%にとどまっている。幅広い年代への働きかけが課題である。					
	「区運営方針」の認知度 21.6%（区民モニター）	②(i)		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	○	○：有効 ×：有効でないため見直す —：中間アウトカム未設定(未測定)	引き続き、城東区版の運営方針を作成し、グラフや写真等を配置し、見やすい冊子作成を行うとともに、カラー版の配架など情報発信の工夫を行っていきたい。			