

24年度取組

【経営課題1】
区民主体のまちづくりによる活力ある地域社会づくり

主な取組と成果の達成状況

区民主体のまちづくり活動を活かした人と人とのつながりの拡充・重層化

(戦略の進捗状況)
・城東区の絆プロジェクトやアイラブ城北川プロジェクトなど、区民主体の、区役所と協働したプロジェクトを通じ、まちづくり活動への参加者・協力者を拡大させることができ、人と人とのつながりを創出することができた。

(めざす成果の達成状況)
・地域の住民同士の「つながり」や「絆」が大切であるとする区民の割合56.6%
・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る区民の割合34.7%

地域活動の担い手拡充、多様な主体の参加による協働推進

(戦略の進捗状況)
・区ツイッター、区ホームページで地域団体の活動情報の発信を開始し、担い手の発掘、育成を進めている。
・区制70周年記念事業や、城北川ブランド化実行委員会を通じて、地域団体や企業など、多様な団体が連携して活動できる場づくりに取り組んだ。

・コミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化に向け、手法を研究した。
(めざす成果の達成状況)
・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33.2%

・地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合：20.1%

・地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などを持った人材が活躍していると感じている区民の割合：15.7%

・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：区民17.7%以上、職員15.9%

区民による自律的な地域運営の実現

(戦略の進捗状況)
・地域活動協議会が15地域で形成され、残り1地域も準備会が形成されるなど、地域活動協議会の形成支援ができた。

(めざす成果の達成状況)
・15地域で地域活動協議会設立
・1地域で地域活動協議会準備会設立

経営課題1の評価結果の総括

「人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクト」や「アイラブ城北川プロジェクト」への参加者、協力団体は年々増加しており、地域の人同士のつながり・交流が活発で、地域のまちづくり活動が区民主体で進められている。

「城東区制70周年記念事業」や「城東ブランド」の推進を通じて、地域の活動が、区民や地域団体、企業、NPOなど多様な主体にとって取組まれる機運が生じるとともに、地域活動協議会が15地域で設立され、1地域で準備会が設立されるなど、新たな地域運営の一步を踏み出すことができた。

25年度取組

【経営課題1】
地域コミュニティの活性化による地域の活性化

主な取組

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・生涯学習等のとりくみ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。
〔予算額 850千円〕

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。
〔予算額 16,011千円〕

地域資源の活用による活力のある地域社会

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、地域マナーの向上に向けた取組や次世代に向けての環境教育・環境まちづくりにも取り組みます。

・区政70周年を記念した城東区歴史冊子の作成〔予算額 3,381千円〕
・自転車のマナー向上に向けた、大人を対象とした交通安全教室の実施を警察と連携〔予算額 440千円〕
・実験・体験による環境学習推進事業〔予算額 5,200千円〕

地域活動協議会の形成と活動の活性化

多様な団体が参画し、活動内容の透明性を確保しつつ、様々な地域課題に取組む自律的な地域運営の仕組みである地域活動協議会の設立を支援するとともに、設立後の活動が活発に行われるように支援する。

・連合町会などの団体との橋渡しなどにより地域活動協議会形成のために配置される中間支援組織を活用するほか、地域担当職員によるバックアップも含めて、具体的な地域課題を解決するための活動へとつなげていく。
〔予算額 42,643千円〕

平成24年度城東区運営方針自己評価と平成25年度城東区運営方針ダイジェスト

24年度取組

【経営課題3】 まちの魅力・活力の創出、活性化

主な取組と成果の達成状況

区民の力を活かしたまちの魅力の創出

- (戦略の進捗状況)
- ・花と緑のまちづくりや音楽文化のまちづくり、生涯学習を通じた生きがいづくり、人権啓発の推進など、城東区に愛着を持ってもらえうような取組を、区民とともに進めることができた。
 - ・警察と連携した大人を対象とした交通安全教室を実施し、自転車の事故件数が減少した。
- (めざす成果の達成状況)
- ・子育てに関する情報を行政や、子育て関連施設(子育てサロンなど)から入手している区民の割合: 58.4%
 - ・この1年間に(生涯)学習活動をした区民の皆様の割合: 41.5%
 - ・生涯学習ルーム参加希望の問い合わせ件数 前年度比16.1%増
 - ・生涯学習ルーム舞台発表参加者数 前年度比25.9%増
 - ・音楽文化関連のイベント参加者数 前年度比27.4%増
 - ・緑のカーテンのゴーヤ・ヘチマの種の配布先数 前年度比101.3%増
 - ・自転車関連事故 前年比31.7%減

地域の活力の創出、活性化

- (戦略の進捗状況)
- ・「がもよんばる」との同時開催や、地域団体、企業などによる区制70周年記念事業を推進することにより、地域コミュニティに着目した、まちの活性化に着手した。
 - ・城北川ブランド構築に向けたイベントを立ち上げ、区の魅力発信に着手した。
- (めざす成果の達成状況)
- ・城北川での取組(アイラブ城北川プロジェクト)の名称や活動を知っている区民の割合: 43.2%

経営課題3の評価結果の総括

地域の人をを活かして、花と緑、音楽文化、生涯学習、人権啓発など、まちづくりを通じ、多様な機会・場づくりなどが進んでいる。
民間の活力を活かしながら、地域や事業所が活力あふれるまちとなるような仕掛けづくりとして、区制70周年記念事業や城北川ブランド化に着手した。

25年度取組

【経営課題1】再掲 地域コミュニティの活性化による地域の活性化

主な取組 再掲

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・生涯学習等のとりくみ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。
〔予算額 850千円〕

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。
〔予算額 16,011千円〕

地域資源の活用による活力のある地域社会

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、地域マナーの向上に向けた取組や次世代に向けての環境教育・環境まちづくりにも取り組みます。

- ・区政70周年を記念した城東区歴史冊子の作成〔予算額 3,381千円〕
- ・自転車のマナー向上に向けた、大人を対象とした交通安全教室の実施を警察と連携〔予算額 440千円〕
- ・実験・体験による環境学習推進事業〔予算額 5,200千円〕

地域活動協議会の形成と活動の活性化

多様な団体が参画し、活動内容の透明性を確保しつつ、様々な地域課題に取組む自律的な地域運営の仕組みである地域活動協議会の設立を支援するとともに、設立後の活動が活発に行われるように支援する。

- ・連合町会などの団体との橋渡しなどにより地域活動協議会形成のために配置される中間支援組織を活用するほか、地域担当職員によるバックアップも含めて、具体的な地域課題を解決するための活動へとつなげていく。
〔予算額 42,643千円〕

平成24年度城東区運営方針自己評価と平成25年度城東区運営方針ダイジェスト

24年度取組

【経営課題2】 区民の皆さまが健康で安心して暮らせるまちの実現

主な取組と成果の達成状況

地域の実情に即した地域防災・防犯活動の推進

(戦略の進捗状況)

- ・各地域において各種訓練を実施するとともに、発電機等を配備により、避難所の機能向上を図り、地域防災力を高めている。
- ・城東区防災計画を策定し、自助・共助の取組を促進している。
- ・区役所・地域・警察が連携して、街頭犯罪防止の広報啓発・地域防犯活動を推進している。

(めざす成果の達成状況)

- ・自助・共助・公助の取組をわかりやすく示した城東区防災計画を策定した。
- ・各地域において各種訓練を実施するとともに、避難所に発電機等を配備することで、機能向上を図っている。
- ・平成24年の街頭犯罪件数は1,121件と、前年に比べて5件の減少となったが、犯罪発生率の低さは、24区中3位であった。
- ・区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合：31.1%

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

(戦略の進捗状況)

<健康づくり>

- ・いきいき百歳体操のサポーター養成講座を開催するなど、地域の協力を得て、拠点数拡大チャレンジ目標5ヶ所以上を上回る「いきいき百歳体操」の拠点7ヶ所、「かみかみ百歳体操」の拠点6ヶ所を所開設した。また、がん検診勧奨カードを作成し、区医師会の協力を得て区内全医療機関に配付するなど、中高年の健康づくりのため広く区民に啓発した。

<地域福祉>

- ・地域福祉システムの再構築を目指し、9月に、学識経験者、社会福祉事業者、区民の参加による検討チームによる会議を開催、過去の取組を検証し、区の実情に応じた新たな地域福祉システムの原案を策定した。
- ・地域ぐるみでの子育て支援の充実について、関係機関と専門スタッフを交えた「要保護児童対策地域協議会 実務者会議」を毎月開催し、加えて、年3回全登録ケースの検証の実施、さらに「私立保育園連絡会」を立ち上げるなど、見守り体制を強化した。

また、地域で活動されている「子育てサロン」の情報を、メールマガジン・ホームページで広く提供することにより、利用者の増加を図った。

- ・保育所待機児童については、認定こども園の開設、私立保育園の入所枠の増、保育ママ事業の保育室の開設に努めるなど入所枠の拡充を図った。

- ・障がいのある方への支援体制では、「いろいろ相談会」を毎月4回開催、「発達障がい児・者相談支援事業」により訪問活動を充実させるため、ピアカウンセラーの派遣を含め、524件の利用があった。利用しやすく、きめの細かいサポート体制をとっており、相談件数が増加した。

<生活保護>

総合就職サポート事業利用者の就職率は概ね目標に達しており、稼働年齢層の就労支援の推進、生活保護の適正実施に取り組んだ。

(めざす成果の達成状況)

- 区におけるがん検診受診数約20,300人(平成23年度) 百歳体操の参加者約1,500人 区内子育てサロン利用者約16,100人
- 障がい者に対する「いろいろ相談」件数34件
- 別途、障がい者相談支援センターでの相談件数253件あり地域活動の担い手拡充、多様な主体の参加による協働推進

経営課題2の評価結果の総括

夜間避難所訓練や地域防災マップの作成など、地域の実情にあった特色ある自助・共助の取組が実現し、区の地域防災計画も策定するなど、災害に強いまちづくりが進んでいる。また、街頭犯罪件数が前年と比較して5件減少しており、地域では6地域で青色防犯パトロール活動が実施されるなど、区民の防犯意識が高く、地域ぐるみで犯罪が起きにくい環境づくりが進んでいる。

「いきいき百歳体操」の活動拠点が目標を上回って達成するなど、健康の保持の機会や場づくりなど地域ぐるみの健康づくりが進んでいる。また、地域での支え合い・見守りによる地域福祉を推進するための新たな地域システムの原案を策定し、平成25年度より着手する。さらに、地域ぐるみでの子育て体制の充実や障がいのある方への支援体制の充実を図り、住みなれた地域で安心して暮らせるまちへと近づいた。

25年度取組

【経営課題2】 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

主な取組

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

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う。

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。

- ・実践的な防災訓練と災害対応機能の充実〔予算額 6,400千円〕
- ・水害対策の充実〔予算額 1,458千円〕

犯罪の少ない安全なまちづくりへの取組

犯罪発生率が低い安全なまちを目指して、地域および警察と連携協働し、パトロールや広報啓発活動を実施するとともに地域で実施される防犯活動の支援を行います。

- ・地域と協働した防犯の取組〔予算額 2,292千円〕
- ・地域安全対策チームによる防犯活動〔予算額 714千円〕
- ・街頭防犯カメラ設置事業〔予算額 3,055千円〕

【経営課題3】

区民の皆さまが健康で安心して暮らせるまち

主な取組

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。

- ・いきいき百歳体操・かみかみ百歳体操(高齢者介護予防事業の普及)〔予算額507千円〕
- ・健康づくり啓発事業〔予算額 596千円〕

ともに支えあう地域福祉の推進

地域の特性を活かした、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など、地域ぐるみでの子育て支援体制を充実します。

今後も、区の情勢に応じて、保育所待機児童の解消に努めます。

- ・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～〔予算額 20,639千円〕
- ・子どもシェルター(処遇困難児童等支援事業)〔予算額 3,000千円〕
- ・「発達障害児・者訪問相談支援事業」の実施〔予算額 1,160千円〕

平成24年度城東区運営方針自己評価と平成25年度城東区運営方針ダイジェスト

24年度取組

【経営課題4】 自律した自治体型の区政運営の実現

主な取組と成果の達成状況
地域の声・課題の把握と改革課題解決に向けた行動力の発揮
(戦略の進捗状況)
・「区政会議」を開催するとともに、「区民会議」、「子育てミーティング」、「青少年ドリームミーティング」、「区長とランチミーティング」を実施するなど、区独自の取組により、幅広く区民ニーズを把握するよう努めた。また、広報紙の一元化を図り、ツイッターや区長メッセージなどで区政運営・区政情報を発信した。
・地域活動協議会の形成にあたり、区職員が各地域に出向き、形成支援に取り組んだ。

(めざす成果の達成状況)
・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ている区民の割合：71.1%
・居住する区の区長の顔や名前を知っている区民の割合：53.2%
・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：10.4%
・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：8.5%
・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、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：7.9%
・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：30.8%
・日常生活に関する様々な相談や要望について区役所が適切に対応していると感じている区民の割合：67.0%
・地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合：5.1%
・区長プロジェクトチームにおける議論を踏まえ、区長会議において区割り案を作成した。

区民満足度の高いサービスの提供と庁舎整備
(戦略の進捗状況)
・迅速・正確・丁寧な区民サービスの提供に努め、来庁者窓口サービスは、民間の窓口の平均レベルに達した。
・区制70周年記念事業職員実行委員会を結成、マスコットキャラクターの作成など、チャレンジ性、想像性豊かな職員づくりを実施した。
・新複合庁舎建設計画が着実に推進している。

(めざす成果の達成状況)
・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ている区民の割合：61.0%
・区役所の効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、取組が進められていると感じている区民の割合：39.4%
・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：83.9%（区実施アンケート） 75.0%（市政改革室実施アンケート）
・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：82.4%（区実施アンケート） 70.5%（市政改革室実施アンケート）

経営課題4の評価結果の総括

区長とのランチミーティングをはじめ、サイレントマジョリティの意見も的確に把握し、城北川のブランド化など地域の特性に即した事業を展開できた。また、中間支援法人を活用し、地域活動協議会の設立に向けて、総合的に支援できた。但し、区政運営に関する参画意識の向上に向けて、条例の趣旨を踏まえた新たな区政会議の再構築に取り組む。
市民生活の安全安心の総合拠点として、日常生活に関する様々な相談や要望について区役所が適切に対応していると感じられており、民間の窓口の平均レベルでの窓口サービスが提供されている。

25年度取組

【経営課題4】 自立した自治体型の区政運営

主な取組

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する。
・区政会議などの開催〔予算額 775千円〕
・区民モニターによる、区政運営の評価や区民ニーズ把握のためのアンケートの実施〔予算額 804千円〕

【経営課題5】 窓口サービスの向上

主な取組

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、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・体制改善に取り組みます。
・聴覚に障がいのある方や日本語を話すことができない方を対象に、遠隔通訳による窓口対応を実施する。〔予算額 816千円〕

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

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。CS（市民満足）を満たすためには、ESの充足も繋がるが、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ともに、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、CS（市民満足）を満たすよう取り組む。
・職員のスキルアップのための研修実施〔予算額 700千円〕