

5 1 重点的に取り組む主な経営課題

参考

様式5

【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】

○ 経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・城東区は、都市基盤や交通網の整備に伴い大規模な高層住宅も建設され、人口も増加し続けています。 人 口:165,632人 面 積 8.42km² 世帯数:76,085世帯 ・区内には、今も、「人と人との絆」、「支え合い」を大切にする豊かな地域コミュニティが息づいているものの、少人数世帯・高齢者単身世帯の増加や共同住宅の増加などにより、地域での人と人とのつながりの希薄化も起きています。また、これまで地域を支えてきた地域団体においても、若い世代やマンション住民の地域活動への参加が低調なことから、担い手不足、高齢化といった問題が生じており、地域活動の担い手の拡充、再構築が必要となっています。 地域振興会の世帯加入率 約8割 ・一方、「城東区ゆめ～まち～未来会議」や「アイラブ城北川プロジェクト」など、区民主体のまちづくりも着実に進んできており、こうした活動のさらなる広がりや、NPOや事業者を含め、多様な主体の参加による協働の促進も期待されるところです。 ・以上の課題を踏まえ、また、東日本大震災の発生を受け、人と人との絆、つながりの大切さが見直されてきている、この機会に、地域の皆さまが「自分たちのまちを自分たちで良くしていこう」と互いに声をかけ、支え合う、自律的な地域運営を実現し、自分たちの住んでいるまちを「ふるさと」として愛着がもてるよう、区民主体の多様な協働による活力あふれる地域社会づくりを推進します。 (めざすべき状態) 1 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。 2 地域の活動が、区民や地域団体、企業、NPOなど、多様な主体によって自律的に取り組まれている。	「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。

【戦略1 - 1：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】

戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 地域での「つながり」、「絆」が大切と考える区民の割合が半数を超え、区民主体のまちづくり活動支援が人と人とのつながり創出に有効である。 (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る豊かなコミュニティづくり (対応方向) 「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、協働事業を展開する。 「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する。	ア

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
・区民主体のまちづくり活動への参加者・協力者のさらなる拡大、ならびに様々な世代や、各団体の活動をつなぐ、重層的な人のつながりの創出を支援・促進します。	(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、新たな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。	B
めざす成果(アウトカム) ・地域での住民同士の新しい「つながり」や「絆」が増えたと感じる区民の皆さまの割合:平成26年度に55%以上(平成23年12月時点45.1% 非常に感じる5.5%、ある程度感じる39.6%) ・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:平成26年度までに60%以上	(めざす成果の達成状況) 地域の住民同士の「つながり」や「絆」が大切であると考える区民の割合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%	

(評価区分の凡例)

(1)

戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)

戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3

具体的取組の業績目標の達成状況
:目標を上回る達成
:目標を概ね達成
:目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に 対する有効性	改善策	市政改革 プランとの 関連
〔1 - 1 - 1 人と人をつなぐ 城東区のキ・ズ・ナ(絆)プロジェクト〕 ・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くとともに、それをきっかけとした、地域住民間の交流が「ふるさと城東区」の創出につながることをめざし、区民の皆さんが策定した「城北川アメニティゾーン化計画(アイラブ城北川プロジェクト)」に基づき、より効果的に事業が実施されるよう、城北川実行委員会と協働して取り組みます。 また、水都大阪プロジェクトと連携したPR活動も積極的に実施します。 〔当初予算額 2,500千円〕	・「オータムフェスタ」「合唱祭」「第九演奏会」「グリーンフェスタ」「ええじゃないか城東区PR事業」等のキズナプロジェクト事業(5事業)のPR等の開催支援	・「花緑部会」 ・第3回ゆめまちグリーンフェスタ ・城北川花いっぱいプロジェクト ・フラワーロード ・「芸術部会」 ・第4回城東区合唱祭 ・第2回家族そろって歌合戦 ・第6回城東区第九演奏会 ・「青少年部会」 ・城東区SARUGAKU祭 ・ゆめこいワッショイ(旧オータムフェスタ) ・「未来会議全体の活動」 ・「JOTOワンボトル打ち水大作戦」 ・まちをきれいにプロジェクト(2回)計11回 ・区広報紙や区HP、ツイッターを活用した周知を行い、参加者増につながった。		(○) ・参加者の増加に伴い、一部の担い手にかかる負担が増しているため、今後はより多くの区民にも活動を知っていただき、担い手となっていいただくためにも、地域団体との連携による幅広い取組を行う必要がある。 ・今後も安定した取組みが継続できるよう、より自律的な活動が展開できるような組織編成も検討する必要がある。	・城東区SARUGAKU祭や第九演奏会においては、早めに行行委員会を立上げ、開催に向けた体制や事業規模を確定しつつ、区内のさまざまな地域活動団体や、新たな取組みであるがもよんにぎわいプロジェクトなど従来とは違った幅広い団体や活動主体にも協力を呼びかけ、安全面の強化と一人一人の負担軽減など安定した事業運営を図っていく。 ・これまでも事業を進めるための方向性や体制等を調整していた総務部会の体制を充実し、より自律的な活動が展開できるような組織編成を進めていく。	改革1-(1)
〔1 - 1 - 2 アイラブ城北川プロジェクト〕 ・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くとともに、それをきっかけとした、地域住民間の交流が「ふるさと城東区」の創出につながることをめざし、区民の皆さんが策定した「城北川アメニティゾーン化計画(アイラブ城北川プロジェクト)」に基づき、より効果的に事業が実施されるよう、城北川実行委員会と協働して取り組みます。 また、水都大阪プロジェクトと連携したPR活動も積極的に実施します。 〔当初予算額 1,600千円〕 ・城北川を城東ブランドとして、積極的にPRします。〔3 - 2 - 1 参照〕	・「ドラゴンボート体験」「城北川フェスティバル」等の城北川実行委員会主催事業や、「城東まつり」「城北川ミニマラソン大会」「ロビーコンサート」等の区民が集まる催しでのPRや水都大阪と連携したPR等の活動(5回)実施 〔撤退基準〕 業績目標が達成できなければ、事業を再構築する。	●平成24年度開催事業 ・第9回城北川フェスティバル ・第10回城北川フェスティバル ・全国一斉水質調査 ・水都大阪2012での紙芝居・牛乳パック防災食器づくりなどの体験コーナー、パネル展示等の開催 ●PR事業 ・城東区民まつりでのPR活動 ・城北川ミニマラソン大会 ・水都大阪フェスティバル2012 ・城北川リバーサイドテラス掲出 ・庁舎内オープンスペース展示会 ・ロビーコンサート、吹奏楽フェスティバル等でのPR ・区広報紙や区HP、ツイッターを活用した周知を行い、参加者増につながった。 ・城北川フェスティバル等の主催事業への参加・協力団体は年々増加しており、さまざまな行事でのPR活動により、城東区内の地域活動団体や住民の方々への取組みの周知を実施した。 ・城北川フェスティバルの広報にあたって、地域団体へのポスター掲示や地下鉄での掲示ホームページの公開などを行った。		(○) ・天候や水門の開閉スケジュール等により主催事業の開催が左右されることも多い。今後はより多くの区民や関係組織・機関にも活動を知っていただき、地域団体等との連携による幅広い取組みを継続していく必要がある。	・新たに区内の飲食店の活性化を目的としたがもよんにぎわいプロジェクトや、市内の他の施設、近隣区などにも協力要請を行い、これまでよりも幅広い広報を行っていく。 ・城北川の水門スケジュールにおいては、建設局河川課との協議を積み重ね、城北川を活用した催しを行うための公営所や渡船河川事務所なども含め、水門の状況や城北川の船舶航行についての調整を行っていく。 ・城北川に接している地域以外の住民への周知等についても検討していく。	改革1-(1)

〔戦略1 - 2：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〕

戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 区ツイッターや区ホームページで地域団体の活動情報を発信するとともに、区制70周年記念事業実行委員会や城北川ブランド化実行委員会をたちあげ、企業など多様な主体が連携を進めるきっかけを創出した。 (課題) 地域活動協議会の運営支援など、地域課題解決に向けた地域の体制づくりが課題 (対応方向) 地域活動協議会の運営支援を通して、中間支援組織を活用した、コーディネート機能を充実する。	ア

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア：有効であり、継続して推進する
イ：有効でない具体的取組を見直す
ウ：有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A：アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B：アウトカムの達成に向け順調に推移している
C：アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
：目標を上回る達成
：目標を概ね達成
：目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
・若い世代をはじめ、あらゆる世代の地域活動への参加・参画が進むよう、情報発信や啓発、担い手の発掘・育成を行います。 ・地域団体やNPO、企業など多様な主体が、連携、協働して、地域を支えることができるよう、ネットワークの拡充や地域公共人材の育成に取り組みます。 ・多様な分野におけるコミュニティ・ビジネス化、ソーシャルビジネス化を支援し、地域の活性化に努めます。	(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%	B
めざす成果(アウトカム)		
・地域活動を始めたいときにどうすればよいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合:平成26年度までに60%以上 ・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:平成26年度までに60%以上 ・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:平成26年度までに60%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットを知っている人の割合:平成26年度までに 区民60%以上、職員100%		



具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に対する有効性	改善策	市政改革プランとの関連
[1-2-1 地域活動の担い手の拡充支援] ・キ・ズ・ナ(絆)プロジェクト等の協働事業や区のイベントの実施、また地域活動協議会の形成に際し、若い世代・団塊の世代など、これまで地域活動に関わりの薄かった人をターゲットとして、地域団体の活動情報の発信や、地域活動への参加・参画の広報・啓発を行います。 ・地域の活動団体と連携し、また出前講座等により、マンション住民・管理組織に対して、地域活動の状況や重要性を周知し、地域活動への参画、参加を促します。 ・区社会福祉協議会ボランティアビューロー等と連携し、地域活動に関心のある人、活動の範囲を広げたい人を募り登録する「人材データバンク」の創設や、活動を希望する人を地域の活動につなぐマッチングの仕組みづくりを検討します。 ・地域公共人材を養成し、地域の要請に応じて派遣する仕組みづくりを検討します。	・様々な機会を通じての地域団体の活動情報の発信や、地域活動への参加・参画の広報・啓発実施 ・マンション住民・管理組織に対する地域活動への参加・参画の啓発実施 ・「人材データバンク」や、活動を希望する人を地域の活動につなぐマッチングの仕組みづくりの実施案のとりまとめ ・地域公共人材の養成・活用 of 仕組みづくりの実施案のとりまとめ	・区HPで、新たに、生涯学習ルーム作品展、ふれあい地域レポート10件、種から育てる花づくり事業、はぐくみネットなど地域団体の活動情報を発信した。 ・区広報紙、HPで環境美化運動に取り組んでいる団体の活動情報を発信した。 ・区ツイッターを開始した。 ・地域活動協議会の取組について、従来の広報紙だけでなく、若い世代に向け、区HPを利用した広報を行っている。 ・養成講座を実施した。(3回)		(○) 若い世代・団塊の世代に向け、より効果的な発信方法を検証し、実行していく必要がある。	区HPやツイッターを活用し、地域活動協議会の活動など、地域の取組やまちづくりの重要性を発信し、地域活動を促進させる。	改革1-(2)-ア 改革1-(2)-イ 改革1-(3)-イ
[1-2-2 多様な主体の参加による協働推進の仕組みづくり] ＜事業者の参加促進の仕組みづくり＞ ・災害時をはじめ各課題に対して協力の意向を有する企業・団体等協力的事業者を募り登録する「協力的事業者バンク」の創設や、協力的事業者のニーズと地域のニーズとのマッチングを行う仕組みづくりを検討します。 ・特定のまちづくり分野に関して、事業者と恒常的に協力関係を構築するため、区役所と事業者との間で協力協定の締結を進めます。	・「協力的事業者バンク」や、協力的事業者のシーズと地域のニーズとのマッチングを行う仕組みづくりの実施案のとりまとめ ・新規の協力協定締結(区医師会等)	・災害時における医療救護に対する活動協力についての覚書(もしくは確認書)の締結に向けて、城東区医師会と協議を進行中である。 ・70周年記念事業において、協力的事業者との連携により事業実施した。 ・各種団体と連携し、城北川ブランド化実行員会を立ち上げた。		(○) ・より具体的な医療救護活動についての課題を把握検討する必要がある。 ・連携をさらに深める必要がある	・企業・団体等への災害時協力の基盤づくりを行い、医療救護に関する具体的な課題を関係局とともに検討する。 ・企業・団体等へ災害時協力の依頼を進める。 ・区制70周年を契機に、事業者と話し合う場を設定する。	改革1-(3)-ア
＜多様な分野におけるコミュニティビジネス化、ソーシャルビジネス化の支援＞ ・コミュニティビジネスやソーシャルビジネスに関する情報を収集し、区民や区職員に紹介し、理解を深めるとともに、区としての活用方策を検討します。 ・区の既存の事務事業において協働型委託が可能な案件を検討し、平成25年度から実施可能なものがあれば予算確保等の準備を行っていきます。	・区民や区職員に対して、コミュニティビジネスやソーシャルビジネスの研修の実施 ・コミュニティビジネスにかかる企画案作成	・区職員のコミュニティビジネスやソーシャルビジネス研修への参加 ・ソーシャルビジネスにかかる企画案の検討を行った。		(○) 地域活動協議会の運営にかかる支援など、地域課題解決に向けさらに寄与できる体制作り	地域担当チームにより地域課題を把握するとともに、中間支援組織を活用して、コーディネート機能の充実に努める。	改革1-(5)-ア 改革1-(5)-イ

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない
具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
:
目標を上回る達成
:
目標を概ね達成
:
目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

<コミュニティビジネスにつながる協働型委託事業の公募> ・城東区のまちづくりのため頂戴した寄付(ふるさと納税)を原資(市民活動推進基金)として、地域活動団体等を対象に、まちのPR、魅力・活力の創出などに新たに取り組む協働型事業の提案を募集し、委託実施する「城東区ひと・まち輝き事業」を創設します。 (補正予算額 1,100千円)	・協働型事業の提案公募の実施	当初計画していた「地域の福祉等の課題に関する公募提案による協働事業」、「ええまち城東魅力発信事業」について、事業実施に向けた作業中、市民活動推進基金の利用方法も含め、内容を精査した。その結果、25年度実施に向けて財源を変更する方針転換を行うこととなったため、「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～」として事業構築し、平成25年度予算に計上した。	(ii)	25年度に向け市民活動推進基金にふさわしい事業構築を行う。	「コミュニティビジネスにつながる公募提案による協働事業」、「ええまち城東魅力発信事業」として25年度事業実施を行う。	改革1 - (5) - イ
---	---------------------------	---	-----------------	--	---	--------------------------

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア：有効であり、継続して推進する
イ：有効でない具体的取組を見直す
ウ：有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A：アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B：アウトカムの達成に向け順調に推移している
C：アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
：目標を上回る達成
：目標を概ね達成
：目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

[戦略1 - 3：区民による自律的な地域運営の実現]
戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 中間支援組織を活用した15地域で地域活動協議会が形成され、1地域が準備会が形成されたことは、戦略がめざす成果に対して有効であった。 (課題) 準備会が形成された1地域において地域活動協議会を形成すること (対応方向) 中間支援組織を重点的に活用し、地域活動協議会の形成支援を強化する。	ア

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
・多様な団体が、活動内容の透明性を確保しつつ、特性を発揮し、様々な地域課題に取り組む地域活動協議会の形成を支援します。	(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。	A
めざす成果(アウトカム) ・多様な団体が、活動内容の透明性を確保しつつ、特性を発揮し、様々な地域課題に取り組む地域活動協議会の形成を支援します。	(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	

具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に対する有効性	改善策	市政改革プランとの関連
[1 - 3 - 1 地域活動協議会の形成支援] ・市が公募・選定する中間支援組織を活用し、校区等地域を単位として、様々な市民活動団体が幅広く参画し、開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら地域課題に取り組む、地域活動協議会の形成を支援します。 (補正予算額 900千円) ・地域活動協議会に対する、活動を限定しない財政的支援について、25年度から実施できるよう予算確保等準備を進めます。	・平成24年度中に中間支援組織を活用し、6地域の地域活動協議会の設立を目指す。 【撤退基準】 地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合：平成26年度までに80％以上に達しなければ、事業を再構築する。	24年度中に16地域のうち、15地域で地域活動協議会が設立されることになった。		(○) 残り1地域においても、設立を目指す必要がある。	残り1地域についても設立されるよう、地域活動協議会の主旨目的などの十分な説明を行う。	改革1 - (4) - ア 改革1 - (6)
[1 - 3 - 2 市民活動団体の自主的な活動促進、組織運営・会計の透明性の確保支援] ・市民活動団体の自律運営や、団体間の連携促進に向けた支援を行います。 ・区から補助金の交付を受け実施する市民活動団体の事業に関して、事業効果の検証、公金使途のホームページ等での公表を行います。	・区の補助金事業(地域振興事業、地域福祉活動事業、青色パトロール事業)について、事業効果の検証実施、事業計画・収支計算に関する書類のホームページ等での公表	各補助金の申請・精算事務の説明に際して、事業効果の検証や会計事務の適正化などについても併せて説明し、暫定予算部分の精算においてはアンケート結果など検証内容の記入を求めた。		(○) 各地域において検証内容を次年度の活動へ活かした内容に発展させる必要がある。	新年度の事業申請に際して、地域内での十分な意見交換に基づくものであるよう求める。	改革1 - (1) 改革1 - (2) - ア

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア：有効であり、継続して推進する
イ：有効でない具体的取組を見直す
ウ：有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A：アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B：アウトカムの達成に向け順調に推移している
C：アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
：目標を上回る達成
：目標を概ね達成
：目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

【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】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・健康福祉の分野においては、高齢化が急速に進行し、介護保険における要介護認定者数も増加しています。 高齢者推計人口(65歳以上) 平成22年10月 36,210人 平成23年10月 36,537人 要介護認定者 平成22年度 7,295人 平成23年度 7,610人 ・生活習慣病に起因する死亡率が高く、とりわけ死亡原因の約3割ががんとなっています。 がんによる死亡率 平成22年 30.2%(死因第1位) 平成23年 32.9%(死因第1位) ・核家族化・生活様式の多様化・人間関係の希薄化、高齢単身者割合の増加など社会状況の大きな変化に伴い、児童・高齢者虐待、孤独死、いじめ、DVなどが社会問題化しています。 児童虐待相談 平成22年度 70件 平成23年度 90件 ・生活保護については、被保護世帯は平成8年度から増加傾向にあり、特に平成21年度以降は急激な景気の後退により世帯数は急増しています。平成23年度伸び率はやや落ちては来ているものの、いまだに増加傾向は続いている状態です。 平成24年3月末現在 大阪市 被保護人員 152,870人(保護率57.2%) 城東区 被保護人員 5,780人(保護率34.9%) 平成22年度生活保護費 城東区 9,379,048,000円(生活・住宅・教育・教育・介護・医療・出産・生業・葬祭扶助) ・生活保護の適用にあたっては、虚偽の申し立てや収入の未申告等による不正受給が後を絶たず、また、稼働能力があるにもかかわらず失業等の理由で生活保護を受給せざるをえない世帯が増えています。 その他世帯(高齢世帯・母子世帯・傷病・障がい世帯以外)の割合:平成24年3月末現在18.8%(平成19年度11.6%)	「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。
・防災、防犯の分野においては、今後、南海トラフ地震や上町断層帯地震など大規模災害の発生が見込まれ、城東区においても津波浸水の可能性が想定されているなか、昨年3月に起きた東日本大震災の経験も踏まえて、自助共助による地域防災力の向上が急務となっています。同時に、ここ数年の局地的な大雨が多発している状況も勘案すると、従来の建物倒壊や火災を中心に考えてきた防災対策に加え、浸水災害への対応も考えていく必要があります。 地域・警察・行政の犯罪防止の取組により、区においても平成19年から22年までの間、街頭犯罪発生件数は約3割減少しました。しかしながら、車上ねらいや自転車盗等が今なお多く発生しており、平成21年まで城東区は犯罪発生率(人口1,000人当りの刑法犯罪認知件数)が8年連続で市内で最も少ない区でしたが、平成22年以降は2位となっています。 街頭犯罪 平成21年 1,337件 平成22年 1,295件 人口1000人当たり刑法犯罪認知数 平成21年 15,306件 平成22年 15,379件 ・以上の現状を踏まえ、区民の皆さまが生活する上で何よりも大切な健康で安心して暮らせるまちの実現を推進します。 (めざすべき状態) 1 健康の保持ならびに増進の機会や場づくりなど地域ぐるみで健康づくりが進められ、また地域での支え合い・見守りによる地域福祉が推進され、支援を要する人も住み慣れた地域で安心して暮らせる。 2 地域の実情にあった形で自助・共助の取組が充実されるなど、災害に強いまちづくりが進んでいるとともに、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。	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。

【戦略2-1：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】

戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向		評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 「健康づくり」「地域福祉」の4つのめざす成果をすべて達成したことは、それぞれの戦略が有効であった。 (課題) 策定した地域福祉システムの再構築の実現、保育所待機児童の解消 (対応方向) 各小学校下に災害要援護者支援「地域コーディネーター」とアクションプラン推進支援「推進コーディネーター」の配置する。 待機児童の解消に向け、新規マンション建築等保育ニーズの把握に努め、関係機関と連携し、対策を進める。		ア

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
-----	---------------------------	---------------

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に移移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
 具体的取組の業績目標の達成状況
 :目標を上回る達成
 :目標を概ね達成
 :目標を達成できなかった
 () 取組は予定どおり実施した
 () 取組を予定どおり実施しなかった

<健康づくり> ・地域の協力を得て、高齢者の寝たきり予防を引き続き推進し、社会的課題となっている認知症についての啓発を進めるとともに、楽しく健康を増進する機会を提供するなど、「元気高齢者」を増やします。また、地域・関係機関と連携し、中高年への健康づくりの啓発を進め、検診受診率を向上させるなど、中高年の積極的な健康づくりに取り組みます。 <地域福祉> ・「大阪市地域福祉推進指針」の策定や「新たな大都市制度」への改革に伴い、これまでの取組を検証しながら、地域支援システムの再構築など地域福祉のあり方の整理・検討を行います。また、各地域の実情・特性に応じた地域福祉アクションプランを引き続き推進します。 ・行政・地域・教育機関の緊密な連携・情報共有による児童虐待防止の取組の強化をはじめ、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。 ・関係団体との協働により、障がいのある方への訪問相談の実施など、当事者や家族の気持ちをふまえた、きめの細かな相談支援体制を充実します。 <生活保護> ・真に生活に困窮する者が、利用し得る資産、能力その他あらゆるものを活用することを要件として、最低限度の生活を維持できるようにする生活保護の適正実施に向け、不正受給の適正化や稼働年齢層の就労支援を進めます。3	(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、「かみかみは百歳体操」の拠点6ヶを所開設した。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	B
めざす成果(アウトカム)		
・区におけるがん検診受診数 20,000人以上 ・百歳体操の参加者 1,500人以上 ・区内子育てサロン利用者 16,000人以上 ・障がい者に対する「いろいろ相談」件数 100件以上		

(評価区分の凡例)

- (1)

戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す
- (2)

戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない
- 3

具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に 対する有効性	改善策	市政改革 プランとの 関連
[2 - 1 - 1 区民の健康づくりの推進] <がん検診の受診率の向上> ・特定健康診査や各種がん検診等のお知らせを掲載した「保健事業のご案内」(保存版)を活用し、区民の皆さんが身近なところで入手できるように、関係機関や地域集会所等に設置し、区役所各担当と連携し広範な配付・周知に取り組みます。 また、健康まつりをはじめ区内イベント等を活用した啓発や、乳幼児健診等の案内への同封、区内全医療機関への受診勧奨の依頼を行うなどの啓発を実施します。 <いきいき・かみかみ百歳体操(高齢者介護予防事業の普及)> ・「いきいき百歳体操」の拠点の拡大等を図り、参加者を増やし、運動機能向上と閉じこもり等の予防に取り組みます。 ・「かみかみ百歳体操」の導入をさらに進め、口腔機能向上に取り組みます。 ・保健師による各拠点への支援を継続実施します。 (当初予算額 767千円)	・区医師会と連携し、区民の受診勧奨について区内全医療機関への依頼を実施 ・いきいき百歳体操の拠点拡大3か所以上 <チャレンジ目標>5ヶ所以上 【撤退基準】 本事業は、区内拠点数を平成26年度までに76拠点にすることを目標とし、27年度以降は維持期として再構築する。	<がん検診の受診率の向上> 「検診勧奨カード」を作成し、区医師会を通じ全医療機関に受診勧奨を依頼した。 「保健事業のご案内」(保存版)を医療機関、地域集会所、福祉施設に、5,300枚設置した、また「乳幼児健診案内」に同封し4,800枚配布・周知した。 健康まつりや健康キャラバン、わくわくフェスティバル、子育てサロンにおいて、配布・周知するなど広く啓発を実施した。 <いきいき・かみかみ百歳体操(高齢者介護予防事業の普及)> 「いきいき百歳体操」のサポーター養成講座を2コース開催した。 「いきいき百歳体操」の拠点7ヶ所、「かみかみ百歳体操」の実施拠点6ヶ所増加し、目標を上回った。		(○) がん検診の重要性等の認知 地域の状況に応じた、「いきいき・かみかみ百歳体操」拠点の設置が必要	医師会との連携の強化。イベント時などPRの機会を捉えた啓発を継続的に行う。 地域の状況に応じた、より身近で参加できる拠点の設置。 [25年度運営方針に反映]	
<区民の健康増進支援事業> ・広報誌等により参加者を募集し、健康増進に役立つウォーキング教室を健康教室の一環として開催し、生活習慣病予防に役立てます。 ・生活習慣の改善や健康づくりの実践につながるような内容の「健康まつり」を開催します。 (当初予算額 100千円)	・ウォーキング教室2回開催 ・「健康まつり」10月開催予定	<区民の健康増進支援事業> ウォーキング教室を2回開催。(参加者:1回目51人、2回目34人) 受講直後のアンケートでは、98%の人が「ウォーキングを続けたい」と回答している。 健康まつりを10月に開催。生活習慣病・介護予防の8コーナーを設置し、約600人の参加があった。		(○) 壮年期の健康増進に興味を持つ内容の実施 より多くの区民の参加を促す	より健康増進に興味を持つプログラムの検討を行なう。 「健康まつり」の周知方法や実施内容を工夫し、より多くの区民の参加を促す。	
[2 - 1 - 2 区の実情に合った地域福祉の推進] <地域支援システム等の検証・再構築> ・区の実情に合った地域福祉をより一層推進するため、地域の福祉関係者も参画したワーキングチームを設置し、従来の地域支援システムを構成しているネットワーク推進員等専門の人材や、地域の福祉関係機関、福祉専門部会等の役割・位置付けについて検証を行い、今後のシステムのあり方、推進方策の検討・再構築を進めます。 ・また、地域で活発に取り組まれている食事サービス等の事業や、地域福祉活動の拠点である老人憩いの家の運営への支援のあり方についても、地域の実情をふまえ再構築を図ります。 <各校下のアクションプランの推進支援> ・各校下の特性をふまえ作成されたアクションプランの取組について、区社会福祉協議会と連携し、全体交流会を開催するなど、効果的な推進を支援します。 ・また、安心カプセルの取組(高齢者の緊急連絡先や血液型・持病等の情報を記載したものをペットボトル等カプセルに入れ冷蔵庫で保管)をPRし区内で広げていくなど、一人暮らし高齢者の見守り活動の積極的な展開を支援します。 (補正予算額 340千円)	・地域福祉の仕組みの検証・再構築を行うワーキングチームの設置、各地域の取組を踏まえ、今後のシステムのあり方、推進方策にかかる再構築案の策定 ・各校下アクションプランの具体的な取組の実施 ・校下アクションプランの取組みを共有化する全体交流会の開催	<地域支援システム等の検証・再構築> 6～7月に、全校下を訪問し、食事サービス及びネットワーク推進員について、今までの取組み・課題等のヒアリングを行うなど、実態調査を行い、基礎資料をとりまとめた。 9月からは学識経験者、社会福祉事業者、区民等で構成する検討チームを設置。上記実態調査等をもとに、9月以降検討チーム会議を5回開催し、区の実情に応じた新たな地域支援システムの原案を策定した。 <各校下のアクションプランの推進支援> ・アクションプラン全体交流会で、昨年度の振り返りとともに、24年度の各校下の事業計画を検討・発表した。(5月8日) ・アクションプランリーダー会議を開催し、各地区の活動、取り組み状況を情報交換し、共有を図った。(7月12日) ・城東まつりにて、安心カプセルの配付や、パネルを展示するなど、アクションプランのPRを展開した。(8月25日) ・アクションプランリーダー会議を開催し、各地区の情報交換を行った。(9月27日)		(○) <地域支援システム等の検証・再構築> 策定した原案をもとにした、区の実情に応じた新たな地域福祉システムの構築。 地域の福祉活動の推進を支援する専門的人材の配置、育成。 <各校下のアクションプランの推進支援> 各地域の課題解決に向けた推進体制の構築支援	区民の意見を取り入れた新たな地域福祉システムを構築するとともに、各小学校下に災害時要援護者支援を中心に行う「地域サポーター(仮称)」と、アクションプランなど地域における福祉活動の推進支援を中心に行う「推進コーディネーター(仮称)」を配置し、各地域においても、地域の実情に応じた地域福祉システムの構築を進める。 [25年度運営方針に反映]	

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
A:有効であり、継続して推進する
I:有効でない
具体的取組を見直す
U:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
:
目標を上回る達成
:
目標を概ね達成
:
目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

[2 - 1 - 3 子育て支援、児童虐待防止対策の充実、保育所待機児童解消の取組] ＜子育て支援の取組＞ ・主任児童委員を中心に活発に活動している子育てサロンを引き続き支援します。 ・区内関係機関と協働して「みんなで子育てみんなで応援」を合言葉に「わくわく子育てフェスティバル」を開催します ・メールマガジン等を活用して子育て情報をきめ細かく提供します。 ＜児童虐待防止の取組＞ ・保健福祉センター内の組織である「子育て支援室」の体制強化を図るとともに、子育てに関係する機関等で設置した「城東区要保護児童対策地域協議会」を活用し、関係機関・団体と緊密な情報交換を行い、児童虐待を防止します。 ・「城東区要保護児童対策地域協議会」については、代表者会議と、必要に応じ関係者が個々の対応を検討する「ケース会議」を開催するほか、関係機関の情報共有・知識の向上を目的に、専門スタッフを加えた事例検討会を開催します。 ＜保育所待機児童の解消＞ ・保育所待機児童の解消に向け、こども青少年局と連携し、個人型保育ママ事業者の誘致、私立幼稚園の認定こども園化、年度途中入所対策事業の拡充、公立保育所の面積基準緩和による入所枠の拡大等の事業を活用して、受入枠を拡大を図ります。また、選考要件のポイント制導入及び選考過程の透明化に取り組みます。	・子育てサロンの活動状況について区広報紙・メールマガジン・ホームページでのPR、主任児童委員連絡会への職員の参加、出前講座の実施などによる支援 ・「わくわく子育てフェスティバル」を10月13日に開催（予定） ・子育て情報のメールマガジンを毎月1回配信し、25年3月までに会員登録数500名を目指す。 【撤退基準】 25年3月までに会員登録数500名に到達しなければ、事業を再構築 ・「城東区要保護児童対策地域協議会」において、必要に応じて専門スタッフの派遣も受けながら代表者会議を年1～2回、個別ケース会議を随時開催 また事例検討会を毎月1回開催して対象児童の援助方針等を協議します。さらに同事例検討会で登録した児童に関して、定期的（年3～4回）に全件の状況確認を実施し、援助方針等を再確認 ・城東区の保育所等の受入枠を、平成25年4月に向け60名以上増加 ・選考過程等の公表	子育て支援の取組 ・各地域の子育てサロンの活動状況を、区広報紙にシリーズで掲載。メールマガジン・ホームページを活用してPRを実施。 主任児童委員連絡会への職員（保育士）の参加による支援を行なった。 ・主任児童委員等の関係機関と協働し、「わくわく子育てフェスティバル」を開催した。（10月13日（土）） ・区内子育て関係機関から集めた情報をメールマガジンで毎月27日に配信。会員登録数576名（3月現在）となり目標を達成した。 ＜児童虐待防止の取組＞ ・「城東区要保護児童対策地域協議会代表者会議」を7月30日に開催し、各関係機関の連携強化を図った。また新たに「私立保育園連絡会」を立ち上げて情報交換等の体制を拡充した。 ・専門スタッフを交え、危険度や支援方針等を協議する「要保護児童対策地域協議会 実務者会議」を毎月定例で実施。更に、同会議の登録ケースを定期的に見直す全ケース検討会議を、5月、10月、3月に3回（各2日間）実施した。 ＜保育所待機児童の解消＞ ・私立園の分園整備60名、認定こども園開設30名の入所枠が増加し、目標を上回った。 ・保育所毎の入所状況を市ホームページで公表。 平成25年度一斉入所よりポイント制による入所選考を実施。		（○） ・子育てに関する地域の取り組みが活発におこなえる支援が必要。 ・地域と連携したイベントの継続実施。 ・より充実した内容の情報発信 ・見守りの輪を広げるため、更なる関係機関との連携 ・保育所待機児童の解消に向け、保育ニーズ等状況の変化に応じた対策を講じることが必要。	・地域の取組みが活発に行えるよう今後も継続した支援を行なう。 ・関係機関との協働によるイベントの実施体制の強化を図る。 ・タイムリーな情報、充実した内容の情報発信に努める。 引き続き関係機関との連携を図り、見守り等体制の強化に努める。 新規マンション建築等保育ニーズの把握に努め、関係機関等と連携し対策をすすめる。	
[2 - 1 - 4 障がい者支援の取組] ・相談支援の充実に向け、区内障がい者関係機関の集まりである地域自立支援協議会の協力により「いろいろ相談室」を月4回開催します。 ・来所相談が困難な方のために訪問相談を行う「発達障害児・者相談支援事業」を実施します。さらに平成24年度からは、同じ障がいのある方を派遣するピアカウンセリングに取り組みます。 （当初予算額 1,557千円） ・地域とともに生きる社会を目指した啓発イベントである「ピアフェスタin城東」を区内障がい者団体を中心に実施内容の検討を行い開催します。	・月1回開催であった「いろいろ相談室」を、24年度より月4回開催 ・「発達障害児・者相談支援事業」の訪問活動の年間延べ160回実施、24年度においてはさらにピアカウンセラーの派遣を実施 【撤退基準】H23年度からの3年間で一定のシステムやノウハウを構築する。H25年度末で本事業を終。（以降は城東区障害者相談支援センターにてノウハウを生かし事業を展開） ・「ピアフェスタin城東」平成25年3月開催予定	障がい者支援の取組 ・自立支援協議会の協力を得て「いろいろ相談会」を毎月4回開催とした。 ・「発達障害児・者相談支援事業」の訪問活動事業を拡充するため、ピアカウンセラーの派遣を実施。24年度の訪問活動件数は、障害者相談支援センターの訪問件数とあわせ524件となった。 ・12月1日（土）にピアフェスタin城東を開催。また、「ピアフェスタin城東10周年記念事業」として、東日本大震災被災地復興支援のための「福興祭」（被災体験講演と物産展）を区内団体等と企画・実施（9/21は蒲生中学、9/22は区民ホールで開催。）		（○） 訪問相談事業について、H26年度以降「障害者相談支援センター」に引継ぐ必要がある。 ・地域と連携したイベントの継続実施。	「障害者相談支援センター」への事業の円滑な引き継ぎ、今後の支援、協働体制の検討を行なう。 ・関係機関との協働によるイベントの実施体制の強化を図る。	
[2 - 1 - 5 生活保護の適正実施] ＜不正受給事案調査の実施＞ ・適正化担当（不正受給調査専任）チームを配置し、ケースワーカーでは対応しにくい不正受給案件の適正化に取り組みます。調査を実施するなかで、効果的な手法の確立、マニュアル化を進めるとともに、東ブロック会議等で事案を共有化し調査の能力・ノウハウの向上を図ります。 ＜就労支援の推進＞ ・総合就職サポート事業や、ハローワークとの連携事業である「福祉から就労」支援事業を活用し、稼働年齢層に対する就労支援を推進します。	・適正化担当（不正受給調査専任）チームの設置、平成24年度30件以上の案件の調査実施 ・総合就職サポート事業等利用による就労支援 24年度 総合就職サポート事業等を利用した就職率 55.6%以上 ＜チャレンジ目標＞ 60.0%	不正受給事案調査の実施 取組件数は24年度56件と目標数値を達成。ブロック及び全市レベルの会議で情報を持ち寄り、情報交換を行った。 告訴件数2件 就労支援の推進 総合就職サポート事業利用者の就職率は3月末現在59.8%に達している。あと一人でチャレンジ目標の60%を達成できるところであった。		（○） ・調査では、不正かどうか判明しない事例が多い。 ・就職率は昨年度に比べると向上しているが、短期間で離職を繰り返す等、職場に定着しない。	・生活保護法にもとづく調査を強化する。調査方法等については、24年度の実績を踏まえ調査が効果的に行えるよう、手法についてマニュアルを作成し、情報の共有化を図る。 ・25年度は定着に向けての支援を強化する方針。（サポート事業の中で）	

[戦略2 - 2： 地域の実情に即した地域防災・防犯活動の推進]

戦略の有効性評価（ + ）

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 （ 1 ）
（戦略のめざす成果に対する有効性） ＜防災＞夜間訓練の実施や防災マップの作成など、各地域において、特色ある取組が進められおり、戦略がめざす成果に有効であった。 ＜防犯＞街頭犯罪件数が減少したことから、ひたたくり防止キャンペーンや青バトの導入促進など戦略がめざす成果に有効であった。 （課題） ＜防災＞中学生の防災意識の向上や医療機関・企業との協力体制の強化 ＜防犯＞犯罪発生率の低さが24区中3位 （対応方向） ＜防災＞若年層や医師会などとの協力体制の強化に向けた地域での防災訓練へつなげる。 中学生などの若年層とともに警察と消防、区が連携し、1,000人規模の防災訓練を行う。 ＜防犯＞新たな街頭防犯カメラを10台設置する。	ア

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況		
戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 （ 2 ）

（評価区分の凡例）

（ 1 ）
戦略のめざす成果に対する有効性
ア：有効であり、継続して推進する
イ：有効でない具体的取組を見直す
ウ：有効でないため、戦略を見直す

（ 2 ）
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A：アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B：アウトカムの達成に向け順調に推移している
C：アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
（ ）取組は予定どおり実施した
（ ）取組を予定どおり実施しなかった

<防災> ・地域の実情・特性をふまえた、各地域での訓練や防災マップづくりなど自助・共助の取組を積極的に促進・支援します。また、災害時に行政と地域が連携を強化するなど、地域の防災力を高めます。さらに、大雨時の河川の氾濫や南海トラフ地震の津波浸水といった最悪のシナリオの想定に立った浸水災害対策に取り組みます。 <防犯> ・犯罪発生率が低い市内で最も安全なまちをめざし、区役所・地域・警察が連携・協力し、ひったくり、自転車盗等の街頭犯罪抑止に重点的に取り組みます。とくに、区役所としては、地域安全防犯チームによる子ども見守りパトロールや青パトによる巡回をはじめ、街頭犯罪抑止の広報啓発、地域防犯活動の支援を積極的に行います。	(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。	B
めざす成果(アウトカム)	(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%	
・2年以内に、各地域において災害時に円滑に初期初動活動や避難所の開設・運営を行える体制の確立(役割分担の明確化)、実践的訓練(図上訓練、避難所開設訓練、避難・初期初動訓練等)の実施 ・2年以内に、犯罪発生率(人口1,000人当りの刑法犯罪認知件数)を市内24区中最も少ない区に ・地域防災・防犯活動が進んでいると感じる区民の皆さまの割合：平成26年度に80%以上(平成23年12月時点70.0% 非常に感じる9.6%、ある程度感じる60.4%) ・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：平成26年度までに80%以上		



具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に対する有効性	改善策	市政改革 プランとの 関連
[2 - 2 - 1 地域防災対策・地域防災活動支援事業] <実践的な防災訓練と災害対応機能の充実> ・地震や台風などの災害時に、共助による初期初動活動や避難所の開設運営等が円滑に行われるよう、救助・救援活動の単位となる各連合町会において、地域防災リーダーを中核とした効果的かつ実践的な防災訓練の実施を支援するとともに、避難所の資機材の充実を図ります。 ・若年層の防災意識の向上を図るため、防災訓練への参加を促進し、初期消火やけが人の搬送、炊き出しの方法などを習得してもらいます。 ・防災アドバイザーを活用して、訓練の実施やマップ作りの支援を進めます。 ・医療機関・区医師会等との協力体制の強化を図るとともに、災害時要援護者対策について障害者、支援団体関係者及び専門家を交えて、地域実情に合った取組を進めます。 ・中央防災会議による災害想定等の見直しを受け、区においても、地域団体・企業等と連携して地域防災計画を策定します。 ・浸水災害対策として、事業所やマンションなどの高所避難が可能なビルに、地域と連携して、協力を求め、水害避難ビル指定を行います。 (当初予算額 5,673千円) (補正予算額 5,687千円)	・区震災訓練・総合震災訓練・防災講演会を実施(9月・1月) ・地域図上訓練、地域防災訓練について防災アドバイザーの活用による支援 ・災害時要援護者対策訓練や中学生が参加する地域防災訓練について障がい者団体や学校との調整などの支援 ・各避難所の支援業務を充実(連合ごとに1台の可搬式発電機を配備) ・区医師会との協力体制の確立 ・区地域防災計画の策定 ・水害避難ビル指定の実施 [撤退基準] 平成26年度までに区民モニターアンケートで、地域防災・防犯活動が進んでいると感じる区民の皆さまの割合が80%に達しなければ事業を再構築する。	・区として防災講演会、区震災訓練、出前講座を実施した。 ・14の連合で防災訓練が実施され、うち一つでは夜間避難所開設訓練を実施され、また自立支援協議会では避難所宿泊訓練を実施されるなど先駆的な訓練が行われ、区としては実践的かつスムーズな訓練となるよう支援をした。 ・ひとつの地域において、地域防災マップを作成された際、危機管理室防災アドバイザーからの助言も得ながら支援することができた。 ・各収容避難所の機能向上のため、発電機、投光機、簡易パーテーションなどの配備を行った。 ・区としての地域防災計画については、基本となる危機管理室による中央防災会議データの分析が遅れているため新しい災害想定を反映したものにはならなかったが、できるだけ区民に分かりやすい資料となるよう作成した。		(○) ・中学生の防災意識の向上や医療機関、企業との協力体制などが、いくつかの連合の防災訓練への参加に止まっており、拡大に向けた内容の整理、調整が必要である。 ・浸水避難ビルに関しては、府市共同での被害想定見直しが25年夏以降へずれ込んでため、企業などとの調整は進んでいない。	・若年層や医師会などとの協力体制の強化にむけて、地域ごとの実情や特性を踏まえた計画を作成し、地域での防災訓練などへつなげていく。 ・浸水避難ビル指定などにつながる民間事業所等への協力依頼を、危機管理室が湾岸区で実施している公共建物に対する手法とも内容を調整したうえで進めていく。 ・河川に近い小学校に救命ボートと配備する。[平成25年度予算に反映]	
<区役所災害対策本部の体制・機能の充実> ・区役所の災害対策本部機能をさらに高めるため、防災業務マニュアルを整備しつつ、職員の実践的訓練等を進めます。その際、局等職員で城東区に直近参集する職員の参加を働きかけていきます。 ・区長会議において区役所として総合的に対処すべき危機事象を整理します。 <地震に強いまちづくり> ・城東区には優先的な取組が必要な密集住宅市街地が存在し、災害に強いまちづくりを進めるためにも、都市整備局が実施している民間住宅の住宅耐震改修、また、住宅密集地域の老朽住宅の建替えが促進されるよう、区としても局と連携し地域への広報・啓発に取り組みます。	・区役所職員の実践的防災訓練の実施 ・危機事象の整理 ・都市整備局が実施する事業について区内で実施するイベント等における広報・啓発活動	・1月17日に実施した震災総合訓練において、通信訓練と同時進行で情報収集訓練や直近参集者による避難所確認行動を行うなど、実践的な訓練を実施してきた。 ・都市整備局の耐震改修補助等の施策について、区民まつり会場に紹介ブースを設けたほか、8月27日から31日にかけて都市整備局職員による相談会を実施するよう調整した。 ・区長会議の分担において城東区長は防災担当ではなくなったが、密集住宅市街地整備推進プロジェクトチーム会議において、課題・問題を提起している。		(○) 職員訓練について、災害時に自分の役割をイメージしてもらえるようにする必要がある。	できるだけ具体的な危機事象を想定して、職員が行動すべき内容を盛り込んだ防災訓練を実施していく。	
[2 - 2 - 2 地域防犯] <地域防犯活動支援事業> ・街頭犯罪抑止のため、警察とも連携して、広報啓発を積極的に行います。さらに、ひったくり防止カバーの普及を図るとともに、自転車盗の防止のため、シリンダー錠の普及を促進します。 ・とくに、子どもを犯罪被害から守るため、警察と連携し地域への広報・啓発やキャンペーンを強化するとともに、こども見守り隊など地域団体の活動に対する支援を充実します。 ・主体的な防犯活動として青色防犯パトロールを実施される団体の活動を支援します。 (当初予算額 1,190千円) (補正予算額 999千円) (局予算額 400千円)	・毎月11日ひったくり防止キャンペーンにおけるひったくり防止カバーを配布(1600枚) ・地域安全運動等においてシリンダー錠の取り付けを実施(500個) ・区広報紙等を活用し、子どもを犯罪から守る広報・啓発、キャンペーンの実施 ・青色防犯パトロール活動を実施される団体について警察署との連絡調整などの支援 [目標：4団体以上] [撤退基準] 平成26年度までに区民モニターアンケートで、地域防災・防犯活動が進んでいると感じる区民の皆さまの割合が80%に達しなければ事業を再構築する。	・ひったくり防止キャンペーンを18回、自転車盗難防止キャンペーンを2回実施し、各々、防止カバーとシリンダー錠の取付けを行いながら防犯啓発を行った。 ・区広報紙を活用して、防犯に関する特集記事を掲載したほか、地域の学校と連携して、女性被害防止を目的とした啓発ポスターを作成掲示した。 ・地域の青色防犯パトロールについて、自己所有の車両を使用した1団体に対する補助金事務のほか、防犯協会の貸出車両を使用した4団体、市民局の貸出車両を使用した1団体について連絡調整などの支援を行った。 ・子どもの安全見守り防犯カメラについて、設置補助制度を通して地域と連携し、6台が設置された。		(○) 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。	・犯罪発生率の低さ24区中1位を目指して、地域および警察との協働により各種啓発事業を継続して実施していく。 ・街頭犯罪防止のために、区役所として、新たに街頭防犯カメラを10台設置する。[平成25年度予算に反映]	

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
A:有効であり、継続して推進する
I:有効でない具体的な取組を見直す
U:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

<「こども110ばんの家」の分布の適正及び効率化> ・「こども110ばんの家」にかかる家庭(事業所)への協力依頼活動、より強化するとともに、「犯罪発生箇所情報」や「声かけ事例発生箇所情報」等の区役所が入手した情報と、各小学校単位PTAによる地域に応じた協力必要箇所を総合的に勘案し、協力家庭(事業所)の効果的な分布につなげます。 (当初予算額 232千円) ↑「青少年指導員活動及び青少年育成推進事業」の内数	・全小学校にマニュアルを配布し、事業を周知	・「こども110ばんの家」協力家庭件数について、区PTAと抑止力としての本事業の必要性を確認し、年間を通して依頼活動を展開した。現時点で、15件増の33件減で、計18件の減少となっているが、効果的な分布という意味では、本事業の分布図を基に独自の安全マップを作成し、取組みを行っている校下もあり、前進していると考える。 ・小学生向け対応マニュアルを作成し、4月に区内小学生全員に配布した。		(○)当区の状況が商から住に変わった現在、住居の高層化等により協力依頼するのが困難になってきている。	24年度の活動結果・課題を踏まえ、前例にとられない、より効果的な取組み方法を確立するため、区PTAを中心とした区民からの発想をいただく機会を増やしたい。	
<地域安全対策チームによる安全パトロールの実施> ・区役所地域安全対策チームが、地域の「子ども見守り隊」などの活動と連携し、通学路、公園などの安全パトロールや青色防犯パトロール車による巡回を行い、犯罪・事故の未然防止、とりわけ子どもに対する犯罪の抑制・抑止に努めます。 ・パトロール活動を通じて、公園遊具の安全管理や、町の美観を損ない歩行者の障害となる放置自転車や違法駐車、違反広告物、不法投棄への対策などを行います。 ・地域安全対策パトロール業務の認識を高めるため区広報紙やチラシなどで区民に周知します。 ・連合町会や警察などの関係機関と協働して、ひったくり防止キャンペーンや防犯教室・防犯訓練のサポート活動、交通安全・地域安全運動の街頭キャンペーンにおける啓発活動に取り組めます。 (当初予算額 1,039千円)	・日々の地域安全対策業務のチラシやポスターによる(16小学校や幼稚園等を中心とした)周知と区広報紙の活用(年1回) ・毎月11日のひったくり防止キャンペーンや年間約12回の小学校・幼稚園等での防犯教室・防犯訓練のサポート活動を実施 ・春・秋の交通安全街頭キャンペーン及び地域安全運動(4月・10月)における啓発活動を協働実施	・安全対策チームによる小学校などの巡回や校外活動の引率、各種防犯キャンペーンや防犯教室などでの啓発活動を予定通りに実施するとともに、年末には青色防犯パトロール車による週2回の夜間巡回を実施した。		(○)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 また、子どもが被害者となる犯罪も発生している。	地域・警察と連携して、防犯キャンペーンなどを継続して防犯意識の向上を図る。 同時に地域の「子ども見守り隊」などの活動が活発に行われるよう支援していく。	

(評価区分の凡例)

- (1)

戦略のめざす成果に対する有効性

ア:有効であり、継続して推進する

イ:有効でない具体的取組を見直す

ウ:有効でないため、戦略を見直す
- (2)

戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況

A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している

B:アウトカムの達成に向け順調に推移している

C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない
- 3

具体的取組の業績目標の達成状況

・目標を上回る達成

・目標を概ね達成

・目標を達成できなかった

() 取組は予定どおり実施した

() 取組を予定どおり実施しなかった

5 1 重点的に取り組む主な経営課題

参考

様式5

【経営課題3：まちの魅力・活力の創出、活性化】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・城東区は昭和18年に誕生し、来年(平成25年)に区制70周年を迎えます。戦前は工業地帯として栄えた城東区は、戦後、戦災を受けた工場跡地や軍用地が住宅用地に転用されるなど市街化がはじまり、昭和50年代から工場移転が本格化し、その跡に高層住宅群が出現しました。近年も大規模マンションが建設され続けています。 ・都心からも近く、交通至便な住宅区として発展してきましたが、今日、人々の価値観が多様化し、心の豊かさが求められているなかで、暮らしの便利さやまちの安全・安心の確保だけでなく、まちに「花と緑」「芸術・文化」といったうおいと安らぎが感じられること、いきがいを実現できる楽しい機会や仲間が身近に得られること、子どもを健やかに育める教育環境が整っていること、お互いの人権を守り、明るく住みよいまちづくりが推進されていることなどが、区の重要な魅力要素となっています。 ・また、近年の大規模マンションの建設で子育て世帯が急増する地域がある一方、高齢化が進む地域もあるなど、地域によって人口バランスに差が見られるようになりました。また、工業の事業所数はピーク時の3分の1となり、商店数もピーク時の2分の1を切っているなど、地域の活性化も課題になっています。 ・さらに、大阪市内では自転車関連事故の割合が大阪府全体を大きく上回っており、安全な乗り方の知識やマナーをあらためて身につけていただくことが必要です。 (城東区:36.9% 大阪府:28.6%) ・以上の課題を踏まえ、現役世代をはじめ様々な世代の皆さまが、城東区を居住したいまちとして選択するとともに、このまちに愛着を深め、住み続けたいと思えるよう、城東区ならではのまちの魅力・活力を創出します。 (めざすべき状態) 1 地域の人の力を活かして、緑や文化があふれ潤いと安らぎが感じられるまちづくりや、生きがいをもてる多彩な機会・場づくりなどが進んでいる。 2 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、支援することができている。	地域の人の力を活かして、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。

【戦略3-1：区民の力を活かしたまちの魅力の創出】

戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 花と緑、音楽、生涯学習などの参加者数が増大し、区民や地域活動団体の力を最大限に活かし協働して愛着あるまちづくりに取り組む戦略は有効である。 自転車関連事故が減少しており、交通安全教室など大人を対象としたマナー向上策は有効である。 (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 (対応方向) 城東区の地域資源を活用し、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。	A

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
・花・緑あふれ文化香るまちづくりや、子どもを健やかに育める環境づくり、生涯学習等を通じたいきがいづくり、人権や市民マナーを守り互いに支え合うまちづくり、環境にやさしいまちづくりなど、区民の皆様が愛着を持って城東区に住み続けたいと思えるような魅力の創出を、区民や地域活動団体の力を最大限活かし協働により進めます。 ・大阪市内では道路整備が進んでいるにもかかわらず、自転車関連事故の割合が大阪府全体に比して高く、城東区も例外ではないことから、自転車の安全な乗り方や利用マナーの向上に取り組む、事故件数の減少をめざします。	(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との割合: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 ・「Do!プラン」実施地域での通勤・通学の放置自転車台数 前年比43.9%減(2月調査) ・自転車関連事故 前年比31.7%減	A
めざす成果(アウトカム)		
・魅力・活力あるまちづくりが進んでいると感じる区民の皆さまの割合:平成26年度に70%以上(平成23年12月時点59.6% 非常に感じる9.3%、ある程度感じる50.3%) ・子育て世帯にとって暮らしやすく、子どもを健やかに育めるまちづくりが進んでいると感じる区民の割合が平成26年度までに60%以上 ・この1年間に(生涯)学習活動をした区民の皆様との割合:平成26年度60%以上(平成22年度市政モニターアンケート「生涯学習について」の結果47.9%) ・「Do!プラン」実施地域での通勤・通学の放置自転車台数 前年比10%減(平成24年2月調査台数)		

具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に対する有効性	改善策	市政改革プランとの関連

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
:
:
:
:
:
()取組は予定どおり実施した
()取組は予定どおり実施しなかった

[3 - 1 - 1 花と緑のまちづくり] < 区民主体による緑のカーテン支援事業 > ・平成21年度より3年間に渡り「区民協働による緑のカーテン」を進めたことにより、城東区内における「緑のカーテン」の取組に対する認知度が毎年増加しています。今後、区民主体での「緑のカーテン」づくりを進めていくため、「緑のカーテンサポーター」と連携した講習会・ワークショップを開催し、「緑のカーテン」づくりの輪を広げていきます。 〔当初予算額 1,985千円〕 < 種から育てる地域の花づくり支援事業 > ・新花づくり広場での「種から育てる花づくり」を核に、区内各所での花と緑あふれるまちづくりの展開を支援するため、「城東区はなびとコスモスタッフの会」等区民ボランティアの活動内容の紹介や、新たな参加者の募集、区民ボランティアによる講習会の開催などの活動を積極的に広報します。 〔当初予算額 1,185千円〕	・「緑のカーテンサポーター」と連携した講習会・出前講座等ワークショップの開催回数 5回 【撤退基準】 「緑のカーテン」づくりの広がりにより、区民主体の活動スタイルとして定着すれば、事業を再構築します。 ・新たな参加者募集や講習会開催等にかかる広報等の支援実施 【撤退基準】 種から育てる花づくり事業の担い手が少なくなり、花の供給がほとんど進まなくなれば、事業を再構築します。	・育て方等に関するワークショップ・講習会(4月24日「出前講座」5月22日「出前講座」5月29日「上手に育てよう」6月26日「大きく育てよう」7月31日「涼しげカーテン見学ツアー」8月8日(水)「ゴーヤクッキング教室」の開催) 合計6回 ・8月16日(木)～10月31日(水)緑のカーテンの募種箱を設置 ・9月28日(金)緑のカーテンふりかえり交流会 ・9月18日(火)～28日(金)緑のカーテン記録票展示会 ・3月27日(水)種から育てよう緑のカーテン！ゴーヤ等の種配布、育て方講習会 ・城東区広報紙「ふれあい城東」での「緑のカーテン」に関する告知 6回 ・「城東区 緑のカーテンだより」発行4回 と番外編1回 ・区役所庁舎南壁面を活用した緑のカーテンづくり ・区広報紙や区HP、ツイッターを活用した周知を実施し、参加者数も増加した。区民主体の活動スタイルとして定着してきたといえる。 ・6月9日区民ホールにて「寄せ植え講習会」実施。 ・8月22日蒲生公園にて開催された「城東まつり」において種花事業のPRを目的とし、コスモスの苗を400株を配布。 ・マリーゴールド等の花苗19,410株を区内約30箇所に配布を行った。(4月～12月) ・ボランティア募集周知(2回) ・高齢化に伴い、スタッフが減少傾向にあり、また、花づくり広場の移転に伴い面積が4分の1になったため、モチベーションアップに向けて区広報紙や区HPなどの活用を中心に広報面で支援を行い、面積の減少割合以上の供給量確保につなげることができた。		(○) 区民主体の活動スタイルとして定着したため、今後はその活動に対する支援体制を再構築することが課題 (○) ・本事業については花苗の手入れなど日々の業務があり活動範囲が区内全域に及ぶことから、多くのスタッフが必要であり、後継者づくりのため新たなボランティアスタッフの募集が課題。 ・花づくり広場の移転に伴い面積が4分の1になったことによるモチベーションの低下が懸念される。	「花と緑のまちづくり事業」の一環として、「緑のカーテンサポーター」に加えて「種から育てる花づくり事業」や「城北川花いっぱいプロジェクト」等の他の区民ボランティアと連携し、取組の輪が一層広がり、区民主体の活動ができるよう、区として広報面を含め支援していく。 ・ボランティアスタッフの募集及び後継者育成については、「城東区緑化リーダー育成講習会」などの機会を利用し広く募集を行う。 ・ボランティアスタッフが「やりがい」を持って活動していただけるよう区ホームページ等で積極的に活動内容の掲載を行う。 ・花づくり広場の移転に伴って面積が4分の1になり出荷苗数も少なくなっている現状を踏まえ、今後、学校園における種花広場第2拠点の設置に向けて事業を展開していく。	改革1-(2)-イ 改革1-(1) 改革1-(2)-ア 改革1-(2)-イ
[3 - 1 - 2 芸術文化のまちづくり] < 音楽文化のまちづくり事業 > ・よい音楽を身近に楽しめ、また、区民が音楽活動に気軽に参加できるよう、城東区音楽文化のまちづくり懇談会や地域活動団体等との協働により、区役所ロビーコンサート、吹奏楽フェスティバル、音楽の祭日等の各種イベントを実施します。 〔当初予算額 1,581千円〕	・区役所ロビーコンサート、音楽の祭日、吹奏楽フェスティバル等を区民や地域団体と協働実施回数 6回 【撤退基準】 各事業参加者が現行の半分未満になれば、事業を再構築する。	・「ロビーコンサート」(5/25、7/27、9/28、11/30、1/25 5回開催) < 来場者数 > 24年度: 527名 23年度: 412名(5回開催) ・「音楽の祭日」開催(6/22、23、24開催) < 来場者数 > 24年度: 705名 23年度: 80名(1回開催) ・「クラシックカルチャーサロン」(5/13、6/9、7/8、7/21 4回開催) < 来場者数 > 24年度: 57名 23年度: 108名(6回開催) ・「わくわく子育てクリスマスコンサート」(12/2) < 来場者数 > 24年度: 400名 23年度: 374名 ・「吹奏楽フェスティバル」(3/24) < 来場者数 > 24年度: 920名 23年度: 800名 (城東区ゆめ～まち～未来会議主催) ・「合唱祭」(8/5開催) < 来場者数 > 24年度: 750名 23年度: 670名 ・「第九演奏会」開催(2/24) < 来場者数 > 24年度: 1161名 23年度: 1103名 ・いずれの催しも毎回多数の方が来場し、アンケートでも「このような音楽イベントはぜひ続けてほしい」との意見が多く高い評価を得ている。特にロビーコンサートは、来場者にリピーターが多く、音楽事業が定着化している。		(○) 今後もリピーターに限らず、幅広い世代の区民の方に音楽事業を親しみ楽しんでいたくことが課題である。	・より多くの世代の方に向けて、区HPやツイッターを活用するなど、事業の周知方法の工夫を行う。 ・音楽事業関係団体・組織等と連携を図り、さらなる地域のコミュニティ形成を視野に入れ、音楽文化のみでなく、絵画・写真などの他の芸術分野にも展開を図るなど「芸術文化の薫るまちづくり」を構築させる。	改革1-(1) 改革1-(2)-ア 改革1-(2)-イ

(評価区分の凡例)

- (1)

戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す
- (2)

戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない
- 3

具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

<アートギャラリー構想> ・公共施設やまちなかのスペース、インターネットを活用して絵画等を展示・掲示するなど、まちをアートで飾り、魅力を高める「城東区アートギャラリー構想」をできるところから順次実施していきます。 ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」、「城北川実行委員会」や地域活動団体等との協働により、絵画や城東区のレトロ写真・昔話等を、区内の小中学校の子どもたちを中心に、広く区民の皆様から募集し、各種イベントや区役所オープンスペース等で展示するとともに、「城東区ひとまちミュージアム」に掲載します。	・絵画、城東区のレトロ写真・昔話の募集 ・応募のあった絵画・写真等のイベント会場や区役所オープンスペース等への展示、区ホームページの「城東区ひとまちミュージアム」への掲載	小・中学生による絵画を募集(約170点が応募)城北川フェスティバル・SARUGAKU祭での展示を実施、区HPへ掲載を予定。写真の応募も約500点あり、データ化及び展示が出来るよう作業を進めている。レトロ写真については、大阪大国技館が城北川の傍にあったことから、大阪相撲の展示を実施。		(○) 区民の方の芸術文化に対する関心を高め、城東区への愛着を持ってもらうことが必要。	応募いただいた絵画や写真をさまざまな場面で、展示することで、城東区の良さをアピールする。	改革1-(1) 改革1-(2)-ア 改革1-(2)-イ
[3-1-3 子育て世帯にとっても暮らしやすく、子どもを健やかに育めるまちづくり] <若年層、子育て世帯への支援策の検討> ・市政改革プランでの新婚世帯向け家賃補助や放課後事業の見直しもふまえ、地域の実情に応じた、若年層、子育て世帯層に対する幅広い支援策を検討します。 <子育ての支援体制の充実、子どもを健やかに育める教育環境づくり> ・子育ての相談・情報提供、保育所待機児童の解消など子育て支援体制の充実を図ります。(2-1-3再掲) ・子育て世帯、学校、PTA等との対話を進め、子育て支援や学力の向上、教育環境の充実に向け協働するとともに、区としても支援可能な施策について検討を行います。 ・中学校給食について方向性を決定します。 ・小学校の適正配置について、再編プランを教育委員会とともに作成します。 ・幼稚園・保育所の民営化について、局から提供されるデータに基づき、対応方向を検討します。	・子育て・子どもの教育環境等に関するアンケートの実施 【撤退基準】 子育て世帯にとって暮らしやすく、子どもを健やかに育めるまちづくりが進んでいると感じている区民の割合が平成26年度までに60%以上でなければ、再構築する ・子育て世帯、学校・PTAとの対話 年2回 ・学校教育フォーラムの開催、学校選択制・中学校給食に関するアンケートの実施 ・小学校の適正配置について再編プランを作成	・モニターによる、子育て支援に関するアンケートを実施。 ・子育てミーティング、青少年ドリームミーティングを実施 ・学校選択制・中学校給食に関するアンケートを実施 ・学校教育フォーラム(3回)の開催、PTAとの対話を実施 ・小学校の適正配置の方向性について教育委員会と連携し検討。 ・幼稚園民営化について、私立・市立幼稚園の園長との対話を実施 ・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% ・区内子育て関係機関から集めた情報をメールマガジンで毎月27日に配信。会員登録数576名(3月現在)となり目標を達成した。(2-1-3再掲) ・様々な手法により、地域実情や、区民ニーズの把握につとめ、子育て支援事業に反映させた。		(○) ・学校選択制、中学校給食、小学校の適正配置、幼稚園民営化など諸課題について、引き続き、地域での十分な説明を行い、理解を求めていかなければならない。	・各課題に対する説明会等を開催し、情報発信を工夫するなど、区民とのコミュニケーションを充実する。	
<地域での子どものはぐくみ・青少年健全育成活動の支援> ・学校や地域の情報を掲載した情報紙の発行や、学校教育へのボランティアの導入、「こども見守り隊」の取組などを進めます。 ・事業実施にあたっては、担当職員の各小学校区協議会へのオブザーバー参加及び研修会の実施・情報交換の場の提供を行い、各小学校区での主体的な事業展開を促していきます。 (当初予算額 2,499千円)	・担当職員が各小学校区協議会の取組等に参加(年1回) ・はぐくみ研修会、交流会を実施(年1回)	・各小学校区協議会の取組に担当職員が参加した。 ・3小学校区の取組に参加し、区ホームページにて、取材結果を掲載した。 ・はぐくみ研修会、交流会については、平成25年度に向けた事務担当者会議の中で意見交換会として開催した。		(○) 各校区における課題把握。	さらに、各小学校区協議会への参加を進める。	改革1-(1) 改革1-(3)-ア
・城東区の青少年が地域のことをよく知り、地域との関わりのなかで公共心を育んでいくことが重要です。そのため、青少年健全育成に取り組んでいる関係団体の活動を支援するとともに、関係者が集い、健全育成にかかる課題や取組について話し合うラウンドテーブルを開催します。 (当初予算額 392千円) ↑「青少年指導員活動及び青少年育成推進事業」の内数	・青少年健全育成ラウンドテーブルの開催(年2回)	・ラウンドテーブルについては、3月24日に「青少年指導員等交流会」を開催し、青少年を取り巻く現状課題について話し合う場を作った。		(○) これまでの取組みに固執せず、日々変わる問題に迅速に対応できるネットワークづくり。	・青少年に関わる組織や団体の活動内容の把握。また、団体同士で意見交換を行なうことで、より連携し健全育成の向上を図り、同時に、新たな組織との連携も視野に入れる。	改革1-(1) 改革1-(3)-ア
[3-1-4 生涯学習を通じたいきがいづくり] ・講座を企画・実施するグループや個人を募集し、区民の参加を支援する「地域協働プログラム」を実施し、生涯学習にかかる区民協働を進める。 ・学びの成果を地域に広めることを目的として「地域連携支援事業」を、PTA・児童いきいき放課後事業・はぐくみネット・連合町会等と連携し、実施します。 ・実施にあたり、各校下の交流機会を設けて情報交換を促すとともに、担当者がオブザーバーとして参加し、学びの成果を地域へ発信する仕組みづくりを図ります。 (当初予算額 2,535千円)	・地域協働プログラム事業の実施 ・地域連携支援事業の拡大(15校区以上) ・各校下で情報交換を目的とした交流会の開催	・「歴史探偵団」「城東楽画会」「歴史掘起し」を始めとし、地域協働プログラム事業を11事業実施した。 ・地域連携支援事業実施状況 13校区(38教室)において実施。 ・2校下において、「校下作品展」「校下フェスタ」が開催され、体験コーナー等による交流の場が設けられた。		(○) ・24年度まで実施していた地域協働プログラム事業の主な会場であった「城東会館」が閉館したため、新たな学びの場を確保する必要がある。	・区民から寄せられた企画等を、学びの場として既存の生涯学習ルームで実施できるよう、各校下運営委員会と調整していく。	改革1-(1)

(評価区分の凡例)

- (1)

戦略のめざす成果に対する有効性

A:有効であり、継続して推進する

イ:有効でない具体的取組を見直す

ウ:有効でないため、戦略を見直す
- (2)

戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況

A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している

B:アウトカムの達成に向け順調に推移している

C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない
- 3

具体的取組の業績目標の達成状況

・目標を上回る達成

・目標を概ね達成

・目標を達成できなかった

() 取組は予定どおり実施した

() 取組を予定どおり実施しなかった

[3 - 1 - 5 人権啓発の推進] ・平成23年度より、小学校講堂に規模拡大して実施の各校下人権学習会について、講師の選択と開催時期の偏り等を改善し、引き続き、人権啓発推進員が中心となって、地域の各種団体と連携・調整しながら、より多くの区民に啓発できるよう開催の支援を行います。 (当初予算額 3,285千円)	人権啓発推進会(人権啓発推進員)、区内各種団体と連携した人権啓発活動の実施 ・「区民まつり」「成人の日記念のつどい」等における啓発 ・「人権映画会」の開催(年2回) ・人権週間啓発事業「街頭啓発」「人権パネル展」の実施 ・「各校下人権学習会」の開催(全16小学校下)	・人権週間「映画上映会」は「キール」の上映を「ピアフェスタ」と同時開催。参加者数:約400名。アンケート実施。 ・クレオ大阪東と共催して「夏まつり」を開催し、「子ども映画上映会」を実施。参加者数はホール定員の約350名。アンケート実施。 ・「各校下人権学習会」は、5/30に連絡会を開催して事業内容説明し、現地打合せ会を行ってから、10～11月の間で全16校下で開催。各校下全ての参加者へアンケートを実施。総参加者数:1730名。 ・12/4「街頭啓発」実施。参加者数73名。 ・12/4～7開催予定の「人権作品展」は、総選挙が急遽決定(告示日:12/4)したため中止。 ・「各校下人権学習会」の開催のテーマ・講師選択の偏りは、昨年度よりやや改善され、目標は達成できた。		(○) ・人権啓発の成果がどのように上がったのか把握しづらい。 ・「校下人権学習会」の開催効果を上げるため、より多くの集客を図る必要がある。	・「区民モニターアンケート結果」や「校下人権学習会」で実施のアンケートに新たな項目を設けるなどにより、区民ニーズの把握・反映に務め、その結果状況によって事業縮小も視野に入れて検討する。 ・より魅力ある「学習会」を開催し一層の集客を図れるよう、引き続き「プロポーザル企画提案会」を実施し、新たな取り組みを模索する。	改革1-(1) 改革1-(2)-イ 改革1-(3)-イ
[3 - 1 - 6 市民マナーの向上] <まちをきれいにする運動> ・まちの美化・清掃活動に取り組む地域の団体等と連携を図りながら、区広報紙等を活用し積極的に啓発を行うなど、まちをきれいにする運動を盛り上げます。	・区広報紙等により、環境美化活動に取り組んでいる団体の紹介	ごみゼロの日の活動や取り組んだ団体について区広報紙(6月号)、HPに掲載。		(○) 区民に興味をもってもらえるような情報発信が必要	ツイッターを利用し、リアルタイムで取り組み状況を発信する。 まちに愛着を深めてもらうための、効果的な活動方法や発信方法を検討する。	
<まちの美化推進> ・区内の「ノ・ボイモデルゾーン」内の「まち美化パートナー制度」実施地区において、大阪市と覚書を交わして清掃及び美化啓発活動を行う団体に対して支援を行います。 ・区内の清掃ボランティア活動に対し、支援を行います。 ・区内の清掃ボランティアの活性化を図るため、功績のあった個人、団体に対して表彰を行います。 ・区民・事業者の団体・行政の協働によるまちの美化を推進するため、市内各所を一齐に清掃するイベントと協働し、まちの美化を訴えとともに、広く区民・事業者の団体に清掃の協力を要請します。 <路上喫煙対策事業> ・区民、事業団体の自主的な活動と行政の協働による「たばこ市民マナ - 向上エリア制度」により、路上喫煙防止活動に取り組んでいる団体を支援します。	・区内の清掃ボランティア活動団体に対し、活動を呼びかけ ・清掃ボランティアで功績のあった個人、団体に対して表彰 ・「大阪マラソン“クリーンUP”作戦」への参加を呼びかけ ・区内の路上喫煙防止活動団体に対し、活動を呼びかけ	・区内の清掃ボランティア活動を行っている4団体に対して清掃用具を交付するなど支援を行った。 ・清掃ボランティアで功績のあった区内の個人、団体等に対する表彰については、該当者がなかった。 ・大阪マラソン「クリーンUP作戦」への参加呼びかけについては、区役所や環境事業センターなどへの募集チラシの配架、市ホームページでの参加募集を行うとともに、昨年度に参加いただいた42の個人・団体をはじめ各種団体に参加を呼びかけた。 ・区内の「たばこ市民マナ - 向上エリア」で路上喫煙防止活動に取り組んでいる1団体に対し、活動に必要な啓発物品等を支援した。		(○) まちの美化推進、喫煙マナーの向上には、行政だけでなく、区民、事業者の積極的な協力が不可欠であるため、大阪マラソン「クリーンUP作戦」をはじめ、日常的にも働きかけを行い、活動の輪が広がり、区民の関心、参加意欲を高めていく必要がある。	・引き続き、区内の清掃ボランティア活動、路上喫煙防止活動への参加の呼びかけ、働きかけを行う。 ・11月に実施する大阪マラソン「クリーンUP作戦」への参加を各種団体に働きかけるなど、参加団体・参加者数の拡大に努める。	環境局決定権移譲事業
<自転車利用の適正化> ・市民協働型自転車利用適正化事業「DOIプラン」の取組として、地域住民・地元商店街・行政(区役所・工営所)を構成員とする協議会を開催し、当該地区の放置自転車の原因究明に向けた自転車利用実態調査の結果に基づき、適正で効果的な放置自転車対策のあり方を協議し、建設局による放置自転車撤去と運動した市民協働型啓発活動を実施します。 (当初予算額243千円)	・建設局による放置自転車撤去と運動した、区民協働の啓発活動回数3回、延べ参加者60名	・蒲生4丁目自転車対策協議会を実施(2回) ・中学校と連携した、啓発活動を実施 ・商店街において、啓発グッズの配布		(○) 学校、地域と連携した、市民協働による効果的な啓発活動を展開していかなければならない。	・市民協働型の取組を再構築する。	
・警察と連動し、自転車の安全な乗り方、自転車利用マナー向上の啓発を行います。	・警察と連携した大人を対象とした交通安全教室の実施	大人の交通安全教室を実施(平成24年9月)		(○) 課題なし		
・自転車駐車場のスペースの確保・有料化を進めるとともに、効率的・効果的な撤去を実施します。 (局予算額 12,591千円)	・自転車駐車場の有料化(1駅):蒲生4丁目(4月) ・撤去対象駅数 11駅(蒲生四丁目、鳴野、野江、野江内代、関目、関目高殿、深江橋、今福鶴見、新森古市、緑橋、森ノ宮)	・自転車駐車場の有料化(1駅):蒲生4丁目(4月実施) ・撤去実施駅数 11駅(蒲生四丁目、鳴野、野江、野江内代、関目、関目高殿、深江橋、今福鶴見、新森古市、緑橋、森ノ宮)		(○) ・放置自転車を減少するには、今後継続して自転車撤去を行う必要がある。 ・駅や商店周辺の放置自転車対策が課題。	・撤去事業を引き続き実施する。 ・地域実情や区民ニーズを把握しながら、自転車駐車場整備に取り組む。	建設局決定権移譲事業

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的な取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

[3-1-7 環境にやさしいまちづくり] ・快適な都市環境の確保に向け、ヒートアイランド対策として期待される緑のカーテンづくりに引き続き取り組むとともに、まちの美化向上等に取り組んでいるボランティア団体・地域団体等との連携強化を図ります。(再掲) ・新たなごみ減量目標の達成に向け、環境局と連携し、区役所に啓発相談コーナーを設置するなど、ごみ減量・3Rの普及啓発を行います。 ・区として主体的に取り組むごみ減量・環境施策について検討を進め、平成25年度に実施可能な取組については予算の確保を図ります。	・区役所に「ごみ減量・3R啓発相談コーナー」を設置	・1月に「ごみ減量・3R啓発相談コーナー」を設置(月2回、第2・4木曜日)		(○) ・ごみ減量目標の達成に向け、より効果的な普及啓発を行う必要がある。	・環境局との連携を強化し、手法を検討する。	
---	---------------------------	---------------------------------------	--	--	-----------------------	--

[戦略3-2: 地域の活力の創出、活性化]

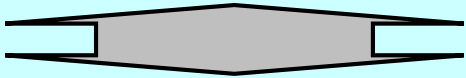
戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 区制70周年記念事業や城北川ブランド化を通じて、「がもよんばる」との同時開催が実現するなど、新たなまちの活性化につながっており、戦略は有効である。 (課題) 地域コミュニティの活性化に向けた、地域経済の活用 (対応方向) 区制70周年記念事業や城北川ブランド化を通じた、地域資源の活用による地域の活性化	A



戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
・地域コミュニティに着目し、地域コミュニティを活性化することによって、まちの活性化につなげていきます。 ・地域の活力を創出し発展させるため、「城東ブランド」などを構築し、区の魅力を発信していくとともに、森之宮地域など区内未利用地の有効活用にも取り組んでいきます。	(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、区の魅力を発信に着手した。 森之宮地域のまちづくりについて、関係局と検討チームを設置した。	A
めざす成果(アウトカム)	(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% ・経営相談が役に立った区民の割合:87.5%	
・森之宮地域等の開発がようやく動くようになったと感じる周辺区民の割合 30%以上 ・城北川を城東区のランドマークとして意識している人の割合 30%以上 ・区内で経済活性化の取組が進んできていると感じている、経済団体等メンバーの割合:平成26年度までに60%以上	(森之宮地域において、地域主体のアンケートが実施されたことや、関係局の動向を踏まえ、区役所によるアンケートは実施しなかった。)	



具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に対する有効性	改善策	市政改革プランとの関連
[3-2-1 城東ブランドの構築など区の魅力発信による地域の活性化] ・城東ブランド構築の調査や検証を行うための実行委員会立ち上げに向け取り組みます。 ・城東区のランドマークとして親しまれている「城北川」を城東ブランドとして区内外に積極的にアピールし、多くの方に来ていただける魅力あるイベントを開催します。 ・来年4月の区制70周年に向けて、多彩な記念事業の計画やマスコットキャラクター公募等を実施します。	・城東ブランド構築のためのマーケティング調査の実施 ・「城北川」でのイベントの開催(1-1-2参照) ・区制70周年記念事業の実施案策定	・城北川ブランド化を目標に四季を通じて親しめるイベントを考え、集客を図るなど、予算化に取組むとともに、実行委員会準備会を立ち上げ、関係組織・機関への説明会を開催し、区民モニターアンケート等で区民意識やニーズ等について調査を行った。 ・区制70周年記念事業については、実行委員会の立ち上げ、マスコットキャラクターの作成、記念式典やがもよんばるの同時開催についての計画、生涯学習ルーム舞台発表、吹奏楽や城北川フェスティバル等の各種イベント等を開催した。		(○) ・城東ブランドに向けた仕掛けづくりをするための基盤を築くことができたが、まだまだ「城北川」での活動や取組みを知らない人も多く、周知PRを図っていく必要がある。	・城北川にちなんだ商品開発や、マスコミへの周知方依頼、城北川にちなんだ商品開発を推進するなど、これまでとは違った手法を積極的に活用し、より多くの人に城東区ブランドとしての「城北川」のイメージアップを図っていく。	
[3-2-2 森之宮地域などのまちづくり支援] <森之宮地域のまちづくり> ・グランドデザイン大阪との整合性を図りつつ、森之宮地域のまちづくりを進めます。 ・計画調整局、環境局、大阪府等と連携しつつ、まちづくりの方向性・課題について検討を進めます。 ・森之宮焼却工場整備のため先行取得した用地の開発をできるだけ早期に行えるよう取り組みます。 (補正予算額 435千円) <古市バス車庫跡地の活用> ・「城北川」の魅力創出に資するよう、川沿いの古市バス車庫跡地の開発について、交通局等関係局と検討を行います。	・森之宮地域のまちづくりにかかる城東区・関係局による検討チームの設置 ・まちづくりに関する地域住民の意向を把握するためのアンケートの実施、住民代表、関係局、区役所等で構成するまちづくり懇談会の開催 ・森之宮地域のまちづくりの方向性(案)のとりまとめ ・25年度には土壤汚染調査ができるよう、課題を整理 【撤退基準】 平成26年度に、森之宮地域のまちづくりの環境が整わなければ、関係局と検討し、方向性の再構築を行う。	・森之宮地域のまちづくりにかかる検討チームを設置し、課題整理を図った。 ・地域が実施したアンケートの結果等を参考にするなど、意向把握に努めた。 ・25年度予算に調査費を計上した。		(○) 関係局と連携した、土地の利活用の検討	・土壌調査の結果を踏まえ、まちづくりの手法を25年度末に向けて検討する。	改革3-(1)-A

(評価区分の凡例)

(1)

戦略のめざす成果に対する有効性
A:有効であり、継続して推進する
I:有効でない具体的取組を見直す
U:有効でないため、戦略を見直す

(2)

戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3

具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
()取組は予定どおり実施した
()取組を予定どおり実施しなかった

[3 - 2 - 3 都市基盤施設の見直し・再構築] ・市政改革プランでのコミュニティ系バス事業の見直しについては、区長会を中心に、真に必要で福祉的な交通手段の確保策を検討するとともに、市バスへの助成に限定せず、民間事業者の活用も含めて議論し、区長が決定することにしており、区長会の議論や住民の意向をふまえ城東区としての方向性について検討を進めます。 ・市政改革プランでの都市計画道路の見直しについては平成24年度中に完了することとしており、城東区内の路線の見直しに対し、地域の実情や課題を把握しつつ意見具申を行います。	・区長会での議論をふまえ、城東区としてのコミュニティ系バス事業の見直し、再構築の方向性(案)のとりまとめ	・平成24年3月末の赤バス廃止に伴い、区民生活に生じる影響の緩和措置として、道路運送法第21条第2項の一般旅客自動車運送許可による実証実験(1年間限定)により、民間事業者に委託し、平成25年4月1日から区バスを運行開始した。		(○) ・平成25年度末に運行を終了する。	・現在、市営バス事業の民営化に向けた議論が進められていることから、引き続き、こうした動向に注視しつつ、対応策等について検討を行う。	改革3 - (5)
[3 - 2 - 4 地域経済の活力創出支援] ・大阪商工会議所東支部等と連携・協働し、随時経営相談を実施するとともに、ものづくり企業へのセミナーや、経済局の地域経済活性化支援事業を活用した商店街活性化イベントを開催するなど、地域経済力アップに向け取り組みます。 ・地域活動団体等を対象に、まちのPR、魅力・活力の創出などに新たにに取り組む協働型事業の提案を募集し、コミュニティビジネスによる地域コミュニティの活性化につなげます。(1 - 3 - 1 参照)	・「経営相談(随時・定例)」の利用者数の増を目指し、チラシ設置場所の協力依頼やイベントなどを利用したPR ・大阪商工会議所東支部等との連携による、ものづくり企業セミナー(1回)、地域経済活性化支援事業を活用した商店街活性化イベント(対象:1商店街)の開催 ・地域コミュニティの活性化につながる原案づくり	・定例経営相談の実施(6件) ・大阪商工会議所東支部と連携し、随時経営相談の実施(3件)、融資経営相談会の開催(10月)、ものづくり企業セミナーの開催支援を行った。 ・経営相談(随時・定例)の利用促進に向け、イベント開催時にチラシ設置によるPRを行った。 ・関目商店街において大学と協働した活性化事業を継続性をもって実施することができた。		(○) ・地域経済活性化のため、地域資源を活用した手法を構築する必要がある。 ・継続性を持った取り組みを続けるとともに、他の地域でも事業展開を図る必要がある。	・城北川ブランド化の推進に向けた取組のなかで、地域コミュニティの活性化につなげる。 ・地域の商店・商店街と連携して、地域の経済活性化を図る。	改革2 - (3) - ア

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

5 1 重点的に取り組む主な経営課題

参考

様式5

【経営課題4：自律した自治体型の区政運営の実現】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・市政改革プランでは、区内の基礎自治に関する施策や事業について、区長自らの権限と責任で、地域の事情や特性に即して施策や事業を総合的に展開することをめざしています。 ・区役所は、多様な区民ニーズや地域活動に関する情報を一元的に把握し、コーディネート機能など地域活動の総合的な支援を行う「かなめ」としての役割が求められています。 ・また、区役所は、区民の日常生活に関する相談を総合的に受け付け、解決に導くための機能を備える総合拠点であり、区民が利用しやすい便利で親切的窓口サービスが求められています。 ・以上の課題を踏まえ、地域とともに、地域課題を解決する自律した自治体型の区政運営を実現します。 (めざすべき状態) 1 地域に最も身近な区役所が、多様な区民の意見を的確に把握し、区長の判断と責任で、基礎自治に関する事業や施策が地域の事業や特性に即して展開できているとともに、そのための区役所の機能・体制も強化され、地域活動を総合的に支援できている。 2 市民生活の安全安心の総合拠点として、区民満足度が高いサービスが提供され、庁舎環境の整備がなされている。	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。

[戦略4 - 1：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]

戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 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が67.0%で、区長とのランチミーティングをはじめ、区役所と区民の距離を縮める戦略は、めざす成果に有効である。 (課題) 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る戦略や多様な区民による評価が課題。 (対応方向) 公募委員の活用や女性委員の登用など、新たな区政会議を構築する。	ア

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
待ちの姿勢ではなく、サイレントマジョリティを含めた多様な区民のニーズや意見を的確に把握する仕組みをつくり、区長が自らの権限と責任で、基礎自治に関する事業や施策を展開します。事業や施策の推進にあたっては、区民が区政運営に参画し評価する仕組みづくりを構築するとともに、区役所と区民の距離を縮めるべく、区政・市政の情報を一体化し、わかりやすく発信します。 また、区役所が地域に出向いて、聴く機会・場を持ち、地域の具体的な課題を把握し、地域活動をコーディネートすることができる体制をつくることにより、地域自らが課題解決に導く機能を強化します。	(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。	C
めざす成果(アウトカム) ・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:平成26年度までに80%以上 ・居住する区の区長の顔や名前を知っている区民の割合:平成26年度までに60%以上 ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上 ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上 ・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:平成26年度までに80%以上 ・区役所からの情報発信により必要とする市政情報を入手できていると感じている区民の割合:平成26年度までに80%以上 ・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:平成26年度までに80%以上 ・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:平成26年度までに80%以上 ・ブロック単位での行政運営		

具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に対する有効性	改善策	市政改革プランとの関連
------	------	-------------	---------------	---------------------	-----	-------------

(評価区分の凡例)

(1)

戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)

戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3

具体的取組の業績目標の達成状況
:目標を上回る達成
:目標を概ね達成
:目標を達成できなかった
()取組は予定どおり実施した
()取組を予定どおり実施しなかった

[4-1-1 区長のリーダーシップによる改革課題の早期解決] ・区長が、自らの権限と責任に基づき、区独自のルールや方針の策定など、地域実情や特性に応じた施策・事業の実施に向け、課題に現在取り組んでいます。平成24年度においては、学校選択制・中学校給食、小学校の適正配置、区地域防災計画、森之宮地域まちづくり、コミュニティ系バス事業再構築等について、区役所で決定できる課題、全市的に決定していく課題について取り組み、区民の意見を区政に反映し、決定していきます。 ・区の広報紙や区のホームページで区長自らメッセージを発信します。 ・具体的なブロックの区割りの考え方について、複数案作成に向けて区長会議で検討します。	区長による方針案決定 ・学校選択制と中学校給食 ・小学校の適正配置 ・区地域防災計画 ・森之宮地域のまちづくり ・コミュニティ系バス事業の再構築等 区長による情報発信 ・区広報紙、ホームページでのメッセージ発信 区割り案の作成 ・平成24年11月中旬を目途に作成するため、考え方について区長会議において検討・整理 【撤退基準】 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が平成26年度までに80％以上に達しなければ情報発信の仕方を再構築する。	・学校選択制、中学校給食、小学校の適正配置について、方向性を決定。 ・区地域防災計画を策定した。 ・25年4月1日から区バスを運行開始した。 ・区広報紙・HPにおいて、区長メッセージ(6回)、ビデオレター(2回)を実施した。 ・区長会議において、区割り案を検討した。 ・キャッチフレーズ「輝く城東区」や、区のマスコットキャラクターの選定により、区民に愛着を持ってもらえるような取組を実施した。 ・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%であった。		(○) 情報の発信力を高める必要がある。	キャッチフレーズ「輝く城東区」と、マスコットキャラクター「コスモちゃん」を有効に活用し、認知度を高め、区長のリーダーシップを高める。	改革2-(1)-ウ 改革2-(7)
[4-1-2 多様な区民の意見やニーズを区政に反映することのできる仕組みづくり] < 区政課題の方向性検討・決定にあたっての区民ニーズ調査 > 区長が自らの責任と権限において方向性を検討・決定する区政課題についてサイレントマジョリティを含め区民のニーズや意見を的確に把握するため区民アンケートを実施するとともに、フォーラム、まちづくり懇談会、説明会の開催など区民との対話を促進します。 [補正予算額 2281千円]	・各課題について方向性の検討・決定のためのアンケートの実施4回(4月に学校選択制と中学校給食で実施済) ・各課題についてフォーラム、まちづくり懇談会、説明会等の適宜開催	区長とのランチミーティングや学校教育フォーラム、各種アンケートなどを実施し、区民ニーズの把握に努めた。		(○) サイレント・マジョリティへの情報発信の強化が課題	ツイッターを活用するなど、情報発信をの手法を工夫する。	改革2-(2)-ア
< 区民モニターアンケート等の活用 > ・区民モニターの数を大幅に増員し、区政の評価や個別の施策テーマについての区民の意向を把握するアンケート調査を年3回実施します。 (当初予算額596千円) (補正予算額255千円) ・また、インターネット等を活用したアンケートを適宜実施し、幅広い区民の意見を汲み上げていきます。	・区民モニターの増員(平成22・23年度の1.5倍以上) ・区民モニターアンケートの実施(年3回) 【撤退基準】 ・モニターの回答率が60%未満であれば、事業を再構築する。	・区民モニター数を平成22・23年度の457名から24・25年度は800名(1.75倍)に増員した。 アンケートは、「子育て支援に関するアンケートについて」、「人権・生涯学習等に関するアンケートについて」、「城東区におけるまちづくりと区役所の窓口サービス等について」の3回実施し、それぞれの回答率は89.3%、84.9%、80.9%であった。 ・バス事業の見直しに関連して、「市営バスの利用に関するアンケート」調査を実施した。		(○) 区政評価や個別の施策テーマについての区民の意向をより正確に把握するため、高い回答率の確保が必要。	高い回答率の確保を目指し、モニターが回答しやすいテーマの選定や設問づくりに努める。	
[4-1-3 幅広い層との対話を行う区民会議の開催] ・多様な年齢層や子育て世代、青少年など幅広い層との対話を行い、区政に区民の意見を反映することができるよう区民会議等を開催します。 (当初予算額287千円) (補正予算額278千円)	・区民会議の立ち上げ、開催 ・子育て教育会議の立ち上げ、開催。(3-1-3参照) ・青少年会議の立ち上げ、開催。(3-1-3参照)	区政会議(1回)、区民会議(1回)、子育てミーティング(1回)、青少年ドリームミーティング(2回)、区長とランチミーティング(7回)を開催した。		(○) 区政会議の条例化に向け、再構築が必要	新たな区政会議を定期的に実施し、的確な意見聴取に努める。	改革2-(2)-イ
[4-1-4 区役所の広報・広聴機能の強化] < 情報発信機能の強化 > ・区広報紙に市政情報を集約し、区広報紙の充実を図ります。 (当初予算額10,837千円) (補正予算額3,250千円) ・区ホームページから、基礎自治に関する市政情報が容易に入手できるよう、区ホームページの機能を強化します。 ・子育て支援室等と連携し子育て世帯向けメールマガジンの月1回の配信を行います。	・区広報紙と市広報紙の一体化 ・子育て世帯向けメールマガジンの月1回配信、登録者数の拡大(500名以上)	平成24年9月号より区広報紙に市政情報を集約して毎月1日に発行している。 子育て世帯向けメールマガジンを毎月1回定期配信しており、平成25年3月配信時の登録者数は581名で、目標を上回った。		(○) メールマガジン登録者数を引き続き拡大するため、さらに周知を図る必要がある。 また、区ホームページから基礎自治に関する市政情報が容易に入手できるよう、トップページの構成等の改善が必要である。	メールマガジンについて、子育て支援室と連携してちらし・区広報紙等による周知を図るとともに、ホームページの構成について、担当外の職員にも意見を求め、トップページの改修を行う。	改革3-(10)-1
< 相談受付機能の強化 > ・区、局相互の相談事例を共有化し、課題解決に向けた円滑な連絡体制を構築するなど、区民から寄せられる様々な相談や要望が、所管局に引き継がれ適切に対応される仕組みづくりに取り組みます。また、区役所の広聴・案内部門におけるさらなる民間人材の活用の可能性を検討します。	・区広聴事業連絡調整会議を活用した事例研究会開催	・区広聴事業連絡調整会議において、大雨時のアンダーパスなど道路状況の把握をはじめとする、区内の各事業所間の連絡体制について議論した。		(○) 区内での相談や要望について、関係部局と連携がすみやかに行うことが課題。	区シティマネージャーのもと、より迅速な問題解決ができるよう、体制を強化する。	改革2-(4)
[4-1-5 地域活動の支援体制の構築] < 地域担当制の強化 > ・各地域を担当し支援するチームを編成し、地域の会議や行事への積極的な参加等により、地域と区政をつなぐパイプ役を果たしていくとともに、地域安全対策チームや保健師等の地域での活動とも連携して、区役所総体として各地域の実情・課題を把握・共有化し、地域活動を支援します。 < コーディネーター機能の充実 > ・地域活動に関する様々な情報を収集・発信するとともに、地域活動に関心のある市民と市民活動団体のマッチングを行う仕組みづくりに取り組む。 ・中間支援組織とも連携しながら、各地域の実情に通じた地域公共人材を育成する仕組みづくりに取り組みます。	・各地域を担当し支援するチームの効果的な編成 ・地域活動に関心のある市民と市民活動団体のマッチングを行う仕組みづくり ・地域公共人材を育成する仕組みづくり	各地域の防災訓練やまつりなどの各種取組のほか、地域活動協議会設立にかかる会議などにも参加し、地域課題の把握ならびに区政・市制情報の提供を行い、地域との信頼関係の構築に努めた。		(○) 地域活動協議会の運営にかかる支援など、地域課題解決に向けさらに寄与できる体制作り	地域担当チームにより地域課題を把握するとともに、中間支援組織を活用して、コーディネーター機能の充実に努める。	改革2-(3)-ア 改革2-(3)-イ

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない
具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

[戦略4 - 2：区民満足度の高いサービスの提供と庁舎整備]

戦略の有効性評価(+)

戦略のめざす成果に対する有効性及び課題と今後の対応方向	評価結果 (1)
(戦略のめざす成果に対する有効性) 窓口サービスの向上が図られていると感じる区民の割合が61.0%と、職員の意識改革による取組は有効である。 (課題) 来庁者等に対する窓口サービスのより一層の向上 (対応方向) 窓口サービスのさらなる向上に向けて、人材マネジメントやモチベーションアップに着目した区役所づくりを行う。	ア

戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況

戦 略	戦略の進捗状況とめざす成果(アウトカム)の達成状況	評価結果 (2)
・区民満足度の高い、迅速・正確・丁寧な区民サービスの提供に向け、窓口サービス機能・体制の改善を不断に進めます。 ・地域課題の解決ならびに、区民の皆様から信頼され区民満足度の向上を実践していくため、チャレンジ性・創造性豊かで、かつ公正な執務を遂行する職員づくりを市政改革室や人事室の取組と連携しながら進めます。 ・区民の皆さまにとって利便で機能的な新庁舎、区民の皆さまの意見を反映した音楽性の高い区民ホール等複合庁舎の建設計画(26年度末竣工予定)を着実に推進します。	(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)	B
めざす成果(アウトカム)		
・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務について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:平成26年度までに80%以上 ・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が平成26年度までに80%以上 ・仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合:平成26年度までに90%以上 ・効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携がとれている職場である・どちらかといえばそうであると感じている職員の割合:平成26年度までに80%以上		

具体的取組の業績目標の達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	取組実績・目標達成状況	評価結果 (3)	課題 ()は戦略に対する有効性	改善策	市政改革 プランとの 関連
[4-2-1 区長による自主的な組織運営と効率的な業務運営の実現] ・副区長の専任化や企画調整機能の強化など必要な体制整備を行うとともに、平成25年度の組織編成や人事配置を区長の裁量により進めます。 ・民間委託や民間人材の活用が有効な業務を検討し、平成25年度から実施可能な業務については、平成25年度予算への反映ならびに実施に向けた準備を図ります。	・副区長の専任化や企画調整機能の強化 ・平成25年度実施の民間委託や民間人材の活用業務の洗い出し	・8月から副区長を専任化し、企画調整担当課長を体制整備した。 ・証明発行業務の民間委託については、新庁舎建設後の考えもあったが、本市全体の民間委託の取り組み状況や新庁舎建設など全体の動向を勘案し、関係局とも調整の結果、平成25年度に実施することとし、25年度予算要求に組み込んだ。(4-2-2再掲)		(○) 民間委託業務の実施にあたっては、庁舎内のスペース上の課題がある。	庁舎の建て替えが間近に迫ってきている中で、民間委託の時等についての課題整理する。	改革2 - (5) 改革2 - (6)
[4-2-2 窓口サービスの改善・向上] <区民の意見や職員提案等による窓口サービスの改善> 来庁者の声や意見、職員プロジェクトチーム等からの提案をふまえ、さらなる改善策を検討し、実施していきます。 ・平成23年度より配置のフロアマネジャーの活用や、これまで積み重ねてきた様々な改善の取組(転入・転出届時の「手続き案内書」の作成、婚姻・出生届時のコングラチュレーションカードの配布、「Welcome! JOTO」プロジェクト)を引き続き行います。 ・増加傾向である外国籍の来庁者に向け、日・英・中・韓の4ヶ国語で表記した「ようこそ城東区へ」のメッセージを窓口に掲示します。 ・証明交付用番号札の裏面には、区長似顔絵を掲載します。また、クールビズ時期は、証明交付用番号札をウチワ型にして、お待ちの方々に涼を提供します。 ・窓口混雑時は、受付・記載・点検・交付の基本体制によらず、流動的に対応し、待ち時間の短縮に努めます。	・区民の意見や職員プロジェクトチームの提案等による窓口サービスの改善実施(随時)	・「手続き案内書」については法改正等に伴う改正を行ったほか、戸籍関係届出(婚姻・離婚)について新たに作成した。また、婚姻・出生時のコングラチュレーションカード(お祝いカード)も四季やクリスマス、お正月など季節に応じ作成し配付した。 ・4ヶ国語で表記した歓迎メッセージを掲示した。 ・通常時の証明交付用番号札に区長似顔絵と4ヶ国語の歓迎メッセージを記載。また、夏季の交付用番号札はウチワ型を使用し、定期的にアルコール消毒を実施した。 ・窓口混雑時には、窓口対応職員を増加するとともに、証明書作成作業を後方担当で分担、受付待ち時間の短縮に努めた。		(○) ・手続案内書は、制度改正などの変更留意しながら、継続的に更新していく必要がある。 ・コングラチュレーションカードはデザイン作成に職員のボランティア協力が不可欠である。 ・混雑時の窓口対応について、今後予定の民間委託時には、流動的な体制が困難である。	・法制度の改正や、市民の声に注意し、適宜改正を行う。 ・デザイン募集における工夫を検討。 ・委託契約内容について精査し、受託者へ混雑時の対応を求める。	改革2 - (5)
<住民情報受付窓口の改編> ・住民基本台帳法の改正及び外国人登録法の廃止により、平成24年7月から住民登録が一元化され、登録や証明の申請方法の変更されることを受け、市民の皆様の手続きがスムーズに行えるよう、受付窓口の体制整備を行います。 ・証明発行業務の民間委託について、全市的な取組の動向や新庁舎の建設計画もふまえつつ、実施に向けて検討を進めます。	・住民情報受付窓口の体制整備(平成24年7月) ・民間委託の実施内容、項目、手法などの検討、区において実施可能な具体案のとりまとめ 【撤退基準】 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が平成26年度までに80%以上に満たない場合は窓口サービスのあり方を再構築	・住基法の改正に伴い、これまで別途開設していた外国人住民関係の届出・証明等の窓口を住民登録に一元化した。 ・証明発行業務の民間委託については、新庁舎建設後の考えもあったが、本市全体の民間委託の取り組み状況や新庁舎建設など全体の動向を勘案し、関係局とも調整の結果、平成25年度に実施することとし、25年度予算要求に組み込んだ。		(○) ・民間委託について、25年度に実施するためには、契約の仕様内容について、先行実施区の実情を調査し、25年度早期に確定していく必要がある。	・25年度の早期に、実務担当者により検討を行い、契約の仕様内容を確定させる。	

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的な取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった

<保険年金窓口サービスの改善> ・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等を促進・支援するなど、受付窓口における待ち時間の短縮を図ります。 ・担当者が面談してまで対応する必要のない回答書類等について、受付ポストを設置して受理するようにし、待ち時間の解消を図ります。	・フロアマネジャーによる申請書類への事前記入等サポート実施(平成24年9月～) ・受付カウンターのスペース的制約があるため、既存の保険証返却用ポストを活用し、来庁者周知用の表示を付加した形で設置	・待合フロア内に申請書類記入用の記載台を確保し、8月に担当職員及びフロアマネジャーによる一部申請書類に関してテスト実施。フロアマネジャー - に対して、一部申請書について、研修を実施。 ・7月に国民年金関係、10月に保険証関係について実施。 ・各種文書類の郵送および窓口での証交付に際して、複数人による確認を実施。		(○)申請書類の種類が多く、2名のフロアマネジャーでの対応が可能か検証が必要。 (○)受付ポストによる受理のみで支障がない書類のみについて引続き実施。	事前記入の対象とする申請書類の選別、または、月ごとに申請書類を限定する。 具体的には、高額療養費申請書を検討するとともに、可能であれば8月に限って限度額適用認定申請書も検討する。 また、繁忙月には、窓口以外の職員が待合ロビーでの記入補助にあたる。	
<開庁時間の検討> ・開庁時間について、現在、金曜19時までの時間延長、第4日曜日の開庁を実施しているが、市民のニーズ及び利用実態を検証し、今後の時間外の開庁のあり様について検討を行います。	・時間外の開庁の方向性のとりまとめ	・当区の、現在の日曜開庁、金曜の時間延長における、利用状況のデータ収集及び他都市における時間延長の資料収集に努めた。また、本市システムによる制約等も踏まえ検討した。	()	(○) ・区窓口の開庁時間延長については様々な角度から検証している最中、一方で市全体での取組として、コンビニ交付の方向性が明らかになったことから、区窓口での時間延長による効果を再検討する必要が出てきた。	・コンビニ交付の総合的観点から、実施に向けて引き続き検討する。	
<新庁舎建設等に合わせた利便性の高い窓口体制の検討> ・新庁舎の建設に合わせ、住民登録、国民健康保険、福祉等の手続きがワンフロアで便利にできるよう、レイアウト設計を進めるとともに、引越し等のライフイベントに関連し、個々の申請者が必要とする手続きの相談や総合案内を行う窓口の設置など、より利便性の高い窓口体制の整備を検討します。	・新庁舎の完成時の窓口体制のレイアウト設計の実施	実施設計において、窓口サービス課(住民情報・保険年金)と福祉については、ワンフロアでレイアウト設計済み、総合案内を行う窓口の設置については体制整備も含め引き続きの検討課題。		(○) レイアウトについては、設計済みであるが、今後は、体制面や設備における機能性等について検討する課題としてある。	・建設工事の円滑な進捗に向け、関係局と調整して取り組む。 ・体制についても検討をする。	
[4 - 2 - 3 改革を担う職員づくり] ・地域とともに課題解決に取り組み、市民目線で満足度の高いサービス提供するなど、改革を担う職員を育成するための人材育成の基本方針を今年度中に策定します。並行して区人材育成行動宣言を拡充し、OJTを活用した人材育成、市民目線に立った窓口対応やコーディネート力・企画力向上のため研修を実施します。 ・若手職員を中心としたプロジェクトチームを活用し、職員の自発的な提案活動を促進し、区の事業の活性化を図っていきます。 ・区民の皆様に信頼される職員づくりとして、コンプライアンスや個人情報保護を徹底するための研修を引き続き実施します。 ・区役所職員ならびに、城東区に居住する局の職員に対し、区域内のイベントや社会貢献活動への自主参加を促します。	・城東区人材育成方針の策定と平成24年度区人材育成行動宣言に基づく研修の実施 ・若手職員を中心とした区政推進プロジェクトチームの提案とりまとめ ・区職員によるボランティア組織の形成ならびに局職員の参加呼びかけ	7月に策定した区人材育成行動宣言をもとに、市民目線に立った研修を実施するとともに、「城東区人材育成基本方針」を年度末に策定。 6月に結成した区政推進プロジェクトチームからの提案を各政策に反映。特に各PTから選出されたメンバーが区制70周年記念事業職員実行委員会へ参画。 また清掃ボランティアをはじめ、各種イベントへの職員ボランティアを積極的に取り組んでいる。		(○) 策定した行動宣言及び育成方針を全職員へ認識・浸透させるとともに、区役所全体で取組むことが重要。 区制70周年記念事業への全PT一丸となった取り組み。 城東区職員以外の市職員に対するボランティア参加について有効的な啓発の検討。	課長連絡会と連携をとり、人材育成の基本方針、行動宣言を市民目線で見直すとともに職員への周知・浸透に取り組む。 職員広報紙を通じて、城東区職員以外の市職員への積極的なボランティア参加の要請。	改革3 - (9) - ア 改革3 - (9) - イ
[4 - 2 - 4 新複合庁舎建設計画の推進] ・区役所・区民ホール等が集約された新複合庁舎の建設計画(平成26年度末竣工予定)が着実に推進され、24年度予定の建設予定地の解体工事が安全でスムーズに進捗するよう関係局等と調整します。	・区役所スペースにおける設計要件の確定 ・保健福祉センター等の移転、城東会館の閉鎖 ・府税事務所以外の建築物の解体工事履行	・保健センター分館の移転・城東会館の閉鎖は概ね順調に達成。 ・解体についても完了の予定 ・設計要件についても概ね確定		() 課題なし		

(評価区分の凡例)

(1)
戦略のめざす成果に対する有効性
ア:有効であり、継続して推進する
イ:有効でない具体的取組を見直す
ウ:有効でないため、戦略を見直す

(2)
戦略のめざす成果(アウトカム)の達成状況
A:アウトカムの達成に向け極めて順調に進捗している
B:アウトカムの達成に向け順調に推移している
C:アウトカムの達成に向け必ずしも順調とはいえない

3
具体的取組の業績目標の達成状況
・目標を上回る達成
・目標を概ね達成
・目標を達成できなかった
() 取組は予定どおり実施した
() 取組を予定どおり実施しなかった