

1 重点的に取り組む主な経営課題

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

参考④
平成25年度運営方針

様式2

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【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】 (特性) 城東区は、地域振興会(加入率が約8割)や区社会福祉協議会などが中心となって、様々な行事や活動を活発に行っています。また、生涯学習や老人クラブ、民謡、よさこいソーラン、音楽(合唱、吹奏楽など)・芸術文化、花と緑などに、多くの区民が参加し、生活に潤いをもたらしています。城北川や区の歴史、景観など愛着をもてる都市資源への関心が高まっています。 (現状) ・地域経済が地盤沈下するなか、人口は増加しており、区では特色のあるまちづくりが行われている。 ・地域のつながり・交流が活発で、各地域単位でコミュニティ活動、まち美化活動、福祉活動などが行われている。 (課題) ・地域資源、都市魅力を活用した地域経済の活性化。 ・今後は従前の活動態様に加え、企業・学校・NPOなどの各種団体と一体化した、より多様で効果的な活動ができるよう検討する必要がある。	【戦略1-1 人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクトの推進】 「自分たちのまちは自分たちでつくろう」を合言葉に活動している「城東区ゆめ～まち～未来会議」と社会教育団体、人権・生涯学習等の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。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか 住民同士の「つながり」「絆」が増えたと感じる区民の割合を平成27年度までに75%。	【1-1-1「人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクト」の推進】 「城東区ゆめ～まち～未来会議」、地域活動団体等と協働して、 ・合唱祭の開催 ・「SARUGAKU祭」の開催 ・第九演奏会の実施 等に取り組めます。 ・「城東区」の魅力発信・情報発信DVDを活用し、区内外へ城東区の魅力を伝えます。 [予算額 850千円]	参加者に対するアンケートを実施し、各種取組を通じ、「つながり」「絆」が増えたと感じた区民の割合を55%にします。 【撤退基準】業績目標が達成できない場合、手法の見直しを含めて再構築をはかります。	・「城東区ゆめ～まち～未来会議」主催により、「グリーンフェスタ」「合唱祭」「SARUGAKU祭」「第9演奏会」など開催しました。 ・城東区の魅力発信を行うため、DVDの作成を行いました。 [23決算額 3,027千円] [24予算額 2,500千円]	改革1-1)
	【戦略1-2 城北川ブランド化プロジェクト(仮称)の推進】 城北川に集い、親しみながら、城東区が誇るランドマークとして愛着をもっていただけるようとりくんできた「アイラブ城北川プロジェクト」を発展させ、より幅広い活動主体を育て巻き込みながら、多様な協働によるイベントを実施し、まちの魅力発信を行っていきます。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか 城東区に愛着を持っていると感じる区民の割合を平成27年度までに85%	【1-2-1「城東ブランド構築」に向けた城北川ブランド化プロジェクト(仮称)の推進】 ・「城北川ブランド」の基幹的要素としてあるアイラブ城北川プロジェクト(城北川アメニティゾーン化計画)をより発展させるため、情報発信を含めて効果的に事業実施が展開できるよう、地域住民・企業・商店などを中心として城北川ブランド化プロジェクト(仮)を立ち上げます。 ・城北川の魅力発信のため、四季を通じた城北川の良さをアピールするため、イベントの開催を行います。 ・区ホームページ、区広報紙等を媒介として城北川の魅力発信を行います。 ・「水都大阪プロジェクト」と連携を図りながら「城北川」のPR活動も積極的に行います。 [予算額 16,011千円]	参加者に対するアンケートを実施し、「城東ブランド」構築に向けて、「城北川」を区内外に発信し、城東区に愛着を持っていると感じる区民の割合を60%にします。 【撤退基準】業績目標が達成できない場合、手法の見直しを含め再構築をはかります。	・城北川実行委員会を中心に、各地域団体と連携をはかり、ドラゴンポート体験クルーズ・牛乳パックの食器づくり・環境局と連携した「お魚再発見隊」など水辺を楽しむ機会づくりを行いました。 ・区内小学校においてモツゴの飼育・放流。 ・「水都大阪」のイベントへの参加により幅広く「城北川」のPRを行いました。 [23決算額 1,550千円] [24予算額 1,600千円]	
	【戦略1-3 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、大阪商工会議所と連携した経営相談などに取り組みます。併せて、城北川遊歩道沿いの旭区、都島区等と連携した、ふん害防止など、地域マナーの向上に向けた取組や次世代に向けた環境教育・環境まちづくりにも取り組みます。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・地域活動のビジネス手法の意義やメリットを知っている区民の割合を平成27年度までに60%以上	【1-3-1 城東区の魅力発信と地域ビジネスの担い手支援】 ・区制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] ・区民から募集した城東区の魅力を描いた写真・絵画などを各種イベントで展示し、城東区の魅力発信をします。 ・地域経済活性化のためのビジネスについては、地域において活動されているボランティア団体等との連携をはかり、地域の担い手を区広報紙・HPなどを活用し幅広く募集します。 ・地域循環型経済を確立するため各地域団体と協議・連携し、仕組みづくりを行います。 [予算額 -]	参加者に対するアンケートを実施し、各種取組を通じ、城東区の魅力を再確認していると感じる割合を40%とします。 【撤退基準】業績目標が達成できない場合、手法の見直しを含め再構築をはかります。	【平成25年度新規事業】	改革1-(2)-イ 改革1-(5)-ア 改革1-(5)-イ

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	・地域資源の活用による活力のある地域社会となっていると感じる区民の割合を平成26年度までに60%以上 ・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 ・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% ・社会的にビジネス化された市の事務事業：平成26年度までに1件	【1-3-2 商工業の活性化】 大阪商工会議所東支部と連携し、経営相談などを実施する 〔予算額 - 〕	参加者に対するアンケートを実施し、地域資源の活用による活力のある地域社会となっていると感じる区民の割合40%以上 【撤退基準】 目標に満たない場合は、取組の再構築を行う。	・大阪商工会議所東支部と連携した随時経営相談の実施。 ・大阪商工会議所東支部が実施するイベントの開催支援。 ・関目商店街において地域経済活性化支援事業を活用した事業を実施。 〔23決算額 - 〕 〔24予算額 - 〕	
		【1-3-3 市民マナーの向上】 ・自転車の利用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〕 ・城北川の飼い犬のふん害等の防止に向けた、マナー向上策の仕組みづくり 〔予算額 - 〕	・警察と連携した交通安全教室の開催（年2回） 【撤退基準】 城東区を地域マナーの良いまちであると感じる区民の割合が50%に達しなければ事業を再構築する。 ・旭区役所、都島区役所等との連携による防止策の検討会議の開催（1回以上）（平成25年度末まで）	・自転車の利用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。 〔23決算額 128千円〕 〔24予算額 284千円〕	
		【1-3-4 次世代への環境教育を通じたまちづくり】 実験・体験による環境学習推進事業 〔予算額 5,200千円〕	参加者アンケートにより、実験・体験を通じ理科・科学や環境に興味を持つ子どもの割合75% 【撤退基準】 参加者アンケートにより、実験・体験を通じ理科・科学や環境に興味を持つ子どもの割合50%に満たない場合は事業の再構築	【平成25年度新規事業】	

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	【戦略1－4 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り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。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・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に連携・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 ・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年度までに全区で80％以上 ・中間支援組織による支援を必要とする団体のうち、適切な中間支援組織による支援を受けることができる環境が整備されていると感じている団体の割合：平成26年度までに60％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	【1－4－1 地域活動協議会の設立および活動の活性化支援】 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]	25年度中の全16地域での地域活動協議会の設立 【撤退基準】 設立されている地域が10地域を超えない場合、アプローチの手法を再構築する。	地域活動協議会の形成に向け、説明会を全ての連合町会を対象に実施した。 [23決算額 －] [24予算額 900千円]	改革1－(3)－ア 改革1－(3)－イ 改革1－(4)－ア 改革1－(6) 改革2－(3)－イ

1 重点的に取り組む主な経営課題

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

様式2

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【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】 地盤が低いうえに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、地震による倒壊・類焼被害を受けやすい古い木造家屋の密集エリアがあり、さらに鉄道敷と河川により避難経路が制約されるという条件も重なっており、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が必要である。 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1位もしくは2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という事実があり、より一層犯罪の抑止に取組む必要がある。	【戦略2－1 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】 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。 どのような成果（アウトカム）をめざすのか ・平成27年度で、地域での防災活動が進展していると感じる区民の皆様の割合 8 0 %以上を目指す。 ・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 8 0 %以上	【2－1－1 地域の実情に即した防災力の向上】 ＜実践的な防災訓練と災害対応機能の充実＞ 地域の皆様とともに、区内の事業所などに対して、水害時の高所避難や初期消火・救助などの協力依頼を進め、防災マップへ反映することで地域と情報を共有する。 また、河川からの距離や木造住宅の密集度合い等、地域の実情や特性を踏まえた計画を作成し、地域での防災訓練などの取組を促進する。 〔予算額 6,400千円〕 ＜水害対策の充実＞ 救命ボート等の確保 〔予算額 1,458千円〕	地域防災活動が進展していると感じる区民の割合60%以上 【撤退基準】 地域防災活動が進んでいると感じる区民の皆様の割合が50%に達しなければ事業を再構築する。	各連合町会において避難所開設訓練や災害図上訓練など地域特性に応じた訓練が自主的に実施されており、区役所としても危機管理室防災アドバイザーの助力を得ながら、訓練内容へのアドバイス、資機材や消耗品などの支援を実施してきた。 〔23決算額 5,344千円〕 〔24予算額 6,685千円〕 【平成25年度新規事業】	市政改革プランとの関連
	【戦略2－2 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。 どのような成果（アウトカム）をめざすのか 22～23年度において2位にとどまった犯罪発生率の低さで1位を目指す。（平成27年度までに）	【2－2－1 地域と連携した安全なまちづくりへの取組】 ＜地域と協働した防犯の取組＞ 地域・警察と連携して、ひたたくり防止キャンペーン、防犯教室、地域安全運動キャンペーンなどを実施し、街頭犯罪の抑止に努める。また地域主体で実施される青色防犯パトロール活動を支援する。 〔予算額 2,292千円〕 ＜地域安全対策チームによる防犯活動＞ 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、犯罪の抑止に努める。 〔予算額 714千円〕 ＜街頭防犯カメラ設置事業＞ 区内拠点への防犯カメラの設置 〔予算額 3,055千円〕	城東区を犯罪の少ないまちと感じる区民の割合60% 【撤退基準】 城東区を犯罪の少ないまちと感じる区民の割合が50%に達しなければ事業を再構築する。	地域および警察との協働により各種キャンペーンを実施し、「車内からっぽ宣言車」シールの配布や、「ひたたくり防止カバー」の普及促進を行っている。 〔23決算額 1,025千円〕 〔24予算額 945千円〕 「子ども見守り隊」と連携して日々の安全パトロールを実施するとともに、保育所・学校からの要望に基づき校外活動での見守りや、防犯教室・防犯訓練のサポートを行っている。また青色防犯パトロールについては、日々の活動のほかに歳末に夜間の青色防犯パトロールを実施した。 〔23決算額 824千円〕 〔24予算額 1,999千円〕 【平成25年度新規事業】	

1 重点的に取り組む主な経営課題

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

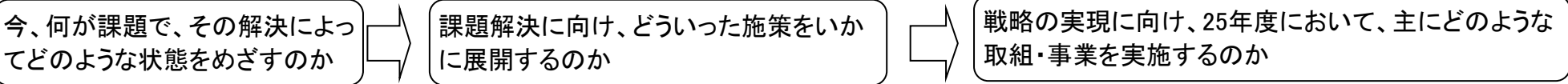
課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

様式2

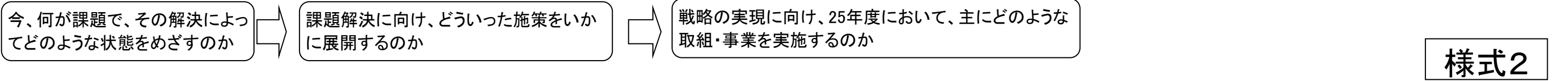
経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【経営課題3 区民の皆さまが健康で安心して暮らせるまち】 高齢者推計人口、要介護認定者数が増加傾向にあります。また、新しい住民の増加や、高齢化が著しい地域など地域差があり、また、児童・高齢者虐待、いじめ、DVなど多様な問題が発生しています。 ◇高齢者推計人口(65歳以上) 平成22年10月 36,210人 平成23年10月 36,537人 ◇要介護認定者 平成23年3月 7,295人 平成24年3月 7,610人 ◇児童虐待相談 平成22年度 70件 平成23年度 90件	【戦略3－1 地域ぐるみの健康づくり】 より身近で、楽しく健康を増進する機会を提供するなど、地域の協力を得て介護予防に取り組みます。また、地域・関係機関との連携により、中高年への健康づくりの啓発など、健康づくりに取り組みます。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか 地域と連携したより身近な健康づくりの拠点の増加(76拠点・平成27年度までに)	【3－1－1区民の健康づくりの推進】 高齢者の運動機能を向上させ、閉じこもりの防止や介護予防につなげる <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)> ・「いきいき百歳体操」「かみかみ百歳体操」を地域のより身近な場所へ展開します。 〔予算額507千円〕 ・健康づくり啓発事業 〔予算額 596千円〕	地域と連携したより身近な健康づくりの拠点数 (63拠点) 【撤退基準】 目標に満たない場合は事業展開の方法を再構築する。	平成24年3月末現在全校下(16校下)、計43箇所の拠点で実施。参加者数1,300人 〔23決算額 717千円〕 〔24予算額 767千円〕 ・「健康まつり」を平成24年10月21日に開催、600人の参加があった。 〔23決算額 107千円〕 〔24予算額 100千円〕	
	【戦略3－2 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。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか 子育て支援や障害者支援など、城東区で福祉が推進されていると感じている人の割合：平成27年度までに60% 全校下(16校下)での新たな地域福祉システムの構築(平成27年度までに)	【3－2－1 子育て支援や障がい者支援など、地域の実情に応じた地域福祉の推進】 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。 ・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〕 ・こどもシェルター(処遇困難児童等支援事業) 〔予算額3,000千円〕 ・子育てサロンの支援 〔予算額 ー 〕 ・「わくわく子育てフェスティバル」の開催 〔予算額90千円〕 ・「発達障害児・者訪問相談支援事業」の実施 〔予算額1,160千円〕 ・「ピアフェスタin城東」の開催 〔予算額116千円〕	5校下において新たな地域福祉システムの構築 子育て支援や障害者支援など、城東区で福祉が推進されていると感じている人の割合50% 【撤退基準】 目標に満たない場合、各事業の運営方法について再構築を行う。	18年度:地域福祉アクションプラン「コスモス」の策定 21年度:各校下の地域福祉課題等を整理した「ちいき白書」の作成。 23年度:22年度に実施した「地域診断」の分析結果等を活用しながら16校下毎に「実践計画書」を策定、具体的な取組の開始。 24年度:一人暮らし高齢者の見守りや、アクションプランの区民への周知・啓発のための区民まつりにおける安心カプセルの配付。 〔23決算額403千円〕 〔24予算額340千円〕 ・「わくわく子育てフェスティバル」開催(平成24年10月13日、参加人数1,200人) 〔23決算額80千円〕 〔24予算額100千円〕 ・平成19年度から、城東区独自の組織として、関係機関のネットワーク「城東区子育て支援連絡会」を発足し、年6回程度開催。 ・城東区内の子育てサロンの利用者 15,818人 ・平成23年12月より子育て世帯向けメールマガジンを配信(24年9月現在会員登録数500人) ・「発達障害児・者相談事業」は、平成23年度84回(17人)の訪問を実施。 ・「ピアフェスタin城東」は、毎年内容を変えて開催。平成23年度は、音楽コンサート、参加者全員で大きな絵を描く「ビッグアート」を実施しました。 平成24年度、9月21・22日に「ピアフェスタin城東」10周年事業として、東日本大震災被災地復興支援を目的に「福興祭」を実施。 発達障害児・者相談支援 〔23決算額1,270千円〕 〔24予算額1,557千円〕	

1 重点的に取り組む主な経営課題



様式2

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【経営課題4 自立した自治体型の区政運営】 (現状) 区内においても、新たなマンションの建設により、若い世代が増加する一方、少子・高齢化が進んでいる地域もあり、課題が多様化している。 (課題) 地域・住民により近い区役所が、地域の実情を最もよく知る区民と協働、活動支援していくことにより、ニーズにあった区政を実現。	【戦略4－1 区内の施策・事業を区長が自らの権限と責任で実施する区政運営】 「ニア・イズ・ベター」を主眼として、地域に最も身近な区役所が、サイレント・マジョリティなど表面化しにくいものを含めた多様な区民のニーズを的確に把握し、区長の判断と責任で、基礎自治に関する事業や施策を地域の特性に即して展開する。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・区長により基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じる区民の割合：平成26年度までに80%以上 ・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 ・ブロック単位での行政運営	【4－1－1 区長による個性あふれる区政運営と情報発信】 ・区将来ビジョンを踏まえた平成26年度区運営方針策定及び予算編成 ・区政運営について、区民の認知度を高めるため、効果的に情報発信を行う。 (区のキャッチフレーズ・キャラクター・カラーに託す区の方向性をスローガンとして、区広報紙やHPなどにより発信) (区広報紙、HPに区長メッセージ掲載(年4回)) (区役所一丸となったツイッターによる情報発信) ・行政区のブロックの区割り案の区民への説明・意見聴取の場の開催 [予算額 －]	・区長により基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じる区民の割合 50%以上 【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る区民の割合が25%に満たない場合はニーズ把握の手法を再構築する。 ・区のキャッチフレーズ・キャラクター・カラーを知っている区民の割合 50%以上 【撤退基準】 区のキャッチフレーズ・キャラクター・カラーを知っている区民の割合がそれぞれ25%に満たない場合は、情報発信の手法を再構築する。 ・区民への説明・意見聴取の場を開催する。(平成25年度末まで)	・区将来ビジョンの策定 ・平成25年度区運営方針策定及び予算編成 ・区長会議でブロック化の複数案の検討 ・区広報紙、HPに区長メッセージ掲載(年2回) ・ツイッターによる情報発信 [23決算額 －] [24予算額 －]	改革2-(1)-ウ 改革2-(7)
		【4－1－2 サイレントマジョリティも含めた多様な区民のニーズや意見の把握】 各種ミーティングの開催・運営、及びその取組について情報発信を行う ・区民会議などの開催 [予算額775千円 (4-1-3区政会議分も含む)] ・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]	・公募委員による区民会議(年4回) ・子育てミーティング(年4回) ・青少年ドリームミーティング(年1回) ・区長とランチミーティング(年6回) ・区民モニター(年3回) 【撤退基準】 参加者アンケートにより、多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じる割合が50%に満たない場合は手法を再構築する。	・区民会議の開催 ・子育てミーティングの開催 ・青少年ドリームミーティングの開催 ・区長とランチミーティングの開催 ・区民モニターによるアンケート実施 [23決算額 698千円] [24予算額 851千円]	改革2-(2)-ア



経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
		【4－1－3 区民が区政運営に参画する仕組みづくり】 ・区政会議の開催 〔予算額775千円（4-1-2 区民会議などを含む）（再掲）〕 ・各地域活動団体との対話と協働（随時） 〔予算額－〕	・全体会議 年2回 ・分科会 年3回 【撤退基準】 委員を対象にしたアンケートを行い、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割合が50％に満たない場合は、運営方法を再構築する。	・区政会議の開催 〔23決算額 128千円〕 〔24予算額 565千円〕 ・各地域活動団体との対話と協働（随時） 〔23決算額－〕 〔24予算額－〕	改革2-(2)-イ
		【4－1－4 区民によるまちづくり優秀提案の募集】 区民によるまちづくり提案を集約し、優秀な提案を表彰する。 〔予算額246千円〕	提案の応募者数 5件 〈チャレンジ目標〉 10件 【撤退基準】 応募件数が目標の半数に満たない場合は、運営方法の再構築	【平成25年度新規事業】	改革2-(2)-イ

1 重点的に取り組む主な経営課題

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

様式2

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
【経営課題5 窓口サービスの向上】 市内第4位の世帯数、国民健康保険世帯数を有しており、来庁者も多い。職員の発案により様々な窓口サービスの改善が図られてきた。今夏も1階、2階の待ち合いコーナーを整頓したところ、明るい雰囲気になったと来庁者の評判が高く、職員の意欲も高まっている。 市民・職員に愛される区役所を創るためには、ES（職員のやりがい・環境等の満足）とCS（市民の満足）を満たす。	【戦略5－1 区民満足度の高い迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供と効率的な業務運営】 国民健康保険窓口において、フロアマネジャーを活用し、窓口での手続き前に、申請書類への事前記入を促進・支援するなど、受付窓口における待ち時間の短縮をめざし、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・体制改善に取り組めます。 どのような成果(アウトカム)をめざすのか ・来庁者への証明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27年度に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：平成26年度までに80%以上	【5－1－1 窓口サービスの改善向上】 ＜窓口サービスの改善＞ ・国民健康保険事務の事前記入の対象として「限度額適用認定申請書」等に加え、実施状況を検証しつつ対象書類を拡大する。 ・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る。 ・前年度における検討結果をふまえ、試験的な実施手法を構築 （・転入、転出届時の「手続き案内書」の作成、婚姻・出生地届時の「お祝いカード」の配布。） （・区長似顔絵と4カ国後で「ようこそ城東区へ」のこたばを記載した「証明交付用番号札」、また、クールビス時期はウチワ型の「証明交付用番号札」を使用するなど、よりきめの細かいサービスを提供する。） （・窓口混雑時は、職員の配置を流動的に対応し、待ち時間の短縮に努める。） ＜区民サービスの効率的な業務運営＞ 区役所の来庁者への窓口サービスの向上を図るための取組について、可能なものから順次実施する。 [予算額 ー] ・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] ＜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う。 [予算額 ー]	来庁者を対象にアンケートを実施し、市民満足度80% 〔撤退基準〕 市民満足度が80%を下回れば、改善方法を検討する。	・転入・転出等届時の「手続き案内書」の改訂版の作成や、「お祝いカード」のお渡し、待ち合い番号札に、区長自ら感謝のメッセージを添えるなど、きめの細かい窓口サービスの向上に取り組んだ。 本市全体の状況、他区での実施内容の調査など、実施全般についての情報収集に努めた。 [23決算額 ー] [24予算額 ー] 【平成25年度新規事業】	市政改革プランとの関連 改革2-（5）

今、何が課題で、その解決によってどのような状態をめざすのか

課題解決に向け、どういった施策をいかに展開するのか

戦略の実現に向け、25年度において、主にどのような取組・事業を実施するのか

様式2

経営課題	戦略	具体的取組	業績目標	前年度までの実績	市政改革プランとの関連
	【戦略5－2 ES（従業員満足）CS（顧客満足）を充足することにより、市民・職員がCL（顧客愛顧）をもつ区役所】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。 どのような成果（アウトカム）をめざすのか ・市民アンケート・職員アンケートにおいて区役所へのCL（顧客愛顧・区役所のファン）が70％以上（平成27年度までに） ・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	【5－2－1 ES(従業員満足)の充足】 ・職員のスキルアップのための研修実施 〔予算額700千円〕 ・職員のスキルを活かし、仕事に対するやりがいをアップするため職員の希望を重視した人事異動 〔予算額 ー 〕	・民間活用した研修(所属研修やパワーアップ研修等)の受講者を職員の4割とする。 （民間活用した研修として、接遇・OJT・事務改善の研修を各2回、手話研修を年間13回実施する。） 【撤退基準】 研修を受講した職員に対するアンケートを行い、「満足した」「概ね満足した」と回答する職員の割合が70％に満たない場合、研修の手法について再構築する。	24年度中の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。 職員人材開発センターが行う出前研修(民間活用した研修)2講座を行う等の結果、約20％の職員が受講した。 〔23決算額 85千円〕 〔24予算額 160千円〕	改革3-(9)-ア 改革3-(9)-イ
		【5－2－2 庁舎の建替えによる狭隘の解消】 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 〔予算額 ー 〕	新庁舎移転後、市民に対して庁舎環境のアンケート調査を行い、新庁舎となって、より気持ち良いサービスを受けられたと感じる市民の割合50％をめざして取り組む。	実施設計完了。	