

平成27年度
城東区運営方針
(素案)



城東区マスコットキャラクター
「コスモちゃん」

大阪市城東区役所

目 次

運営方針とは	1
城東区ってこんなまち	2
区運営方針のあらまし	
城東区の目標・役割・基本的な考え方	5
重点的に取り組む主な経営課題	6
主な経営課題について	
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	7
戦略 1 - 1 タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり	9
戦略 1 - 2 都市魅力の情報発信	13
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	14
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 ...	18
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	20
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	22
経営課題 3 地域で支えあう安全で安心なまちづくり	25
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	27
戦略 3 - 2 犯罪の少ない安全・安心なまちづくり	29
経営課題 4 区民の皆さんに信頼される区役所づくり	31
戦略 4 - 1 窓口サービスの向上	33
戦略 4 - 2 区民目線の区政運営	36
「平成27年度市政改革の基本方針（素案）」にもとづく取組	38
平成27年度予算 算定見込額一覧表	39



区運営方針とは...

市政改革プランなど全市的な方針を踏まえ、区における「施策の選択と集中」の全体像を示す方針として毎年度策定しているものであり、区の目標像・使命、経営課題とともに課題解決のための事業戦略（施策レベル）・具体的取組（事務事業レベル）を示しています。

なお、区運営方針については、自律した自治体型区政運営の推進に向け、地域としての区の将来像や施策展開の方向性等をとりまとめた「区将来ビジョン」の単年度ごとのアクションプランになります。

区運営方針の構成

全体概要（様式１）

所属の目標や使命を示し、何について特に優先して取り組んでいくのかなど、区長としての「選択と集中の方針」を記載しています。

施策の集中の方針（様式２）

重点的に取り組むそれぞれの経営課題に対する戦略や具体的な取組の内容を記載しています。

施策の選択の方針（様式３）

限られた財源のもと、施策や事業についてどのように見直しや再構築を行っていくのかについて記載しています。

区運営方針策定の年間スケジュール

7月頃

運営方針策定の方向性について、区政会議委員へ意見聴取
運営方針（素案）の作成作業

10～11月頃

運営方針（素案）の具体的な取組内容や業績目標について、区政会議委員へ意見聴取

11月頃

運営方針（素案）の公表
運営方針（素案）から（案）への作成作業

1～2月頃

運営方針（案）について 区政会議委員へ意見聴取

2月頃

運営方針（案）の公表

3月

市会での審議、議論を踏まえ必要な修正

4月上旬

運営方針の確定・公表

城東区ってこんなまち

城東区の概要

城東区は、第二次大戦中の昭和18年4月、大阪市の22区制実施にともなう7増区の1区として東成区の北部地域と旭区の南部地域を併せて分区独立し、誕生しました。大阪城の東に位置し、地勢的には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、東西に寝屋川と第二寝屋川が流れ、南北に城北川、平野川、平野川分水路が通じるなど、河川が多く、他区にない特徴を示しています。

鉄道交通網では地下鉄谷町線・長堀鶴見緑地線・今里筋線・中央線、JR学研都市線、京阪電鉄の各鉄道が区内を走っています。また、現在すすめられている、おおさか東線の整備など、公共交通機関の充実により利便性の一層の向上が見込まれています。

道路交通網では東西方向に古市清水線（国道163号）、東野田茨田線（鶴見通り）、片町徳庵線（城見通り）、中央大通り。南北方向には、新庄大和川線、森小路大和川線、豊里矢田線 一部未完成、区内中央部をカギ型に国道1号が走るなど都心へのアクセスも良好な交通至便の地です。

当区は明治時代から鉄道が開通し、陸軍砲兵工廠や紡績工場ができ、その後、次第に関連工場が集まり、また寝屋川や第二寝屋川、城北川沿いには金属・機械・化学関係の工場が集中するようになりました。また、区内南部には衣料・縫製関係の事業所も多く、生野区、東成区、鶴見区とともに市内東部の工業地帯を形成してきました。

現在の当区は、区内北東部の関目・董地区が戦前に行われた土地区画整理事業により緑の多い整然とした街区となり、また西南部の森之宮地区では、かつての陸軍砲兵工廠跡地にはJR・地下鉄の車庫や高層住宅団地が、さらに鳴野地区も再開発により新たな高層住宅群が出現するなど、街並みは大きな変貌をとげてきました。そして近年では区内各地区で工場等の転出跡地などに高層集合住宅や大規模小売店が相次いで建設されるなど、生活・交通至便な住宅地へと変化しています。

今後も、公共交通機関の一層の充実、水辺環境整備、緑化の推進などによって、職・住のバランスのとれた区としての発展に大きな期待が集まっています。

城東区のマスコットキャラクター 「コスモちゃん」



プロフィール★

平成25年4月に城東区制70周年を記念して誕生しました。城東区の花「コスモス」を頭に「モクレン」を胸にかたどり、青色の服は区内を流れる河川を表現し、城東区の魅力をてんこ盛に表現しています。

城東区の花

城東区では、平成2年の「国際花と緑の博覧会」の開催に向け、未永く区民のみなさんに親しまれ愛される「区の花」を定めるため、区内全校の小学生を始め広く一般公募を行い、その結果、昭和63年10月29日、1万6千31通のうちともに最多応募数により「モクレン」「コスモス」が制定されました。

モクレンは一億年以上前から生息し、早春のこずえにふくらむつぼみは春への希望を表し、コスモスは日本の秋を代表する花で別名秋桜とも言います。花言葉はモクレンが自然への愛と恩恵、コスモスが調和と真心、城東区民の地域、近隣の愛と協調を象徴しています。

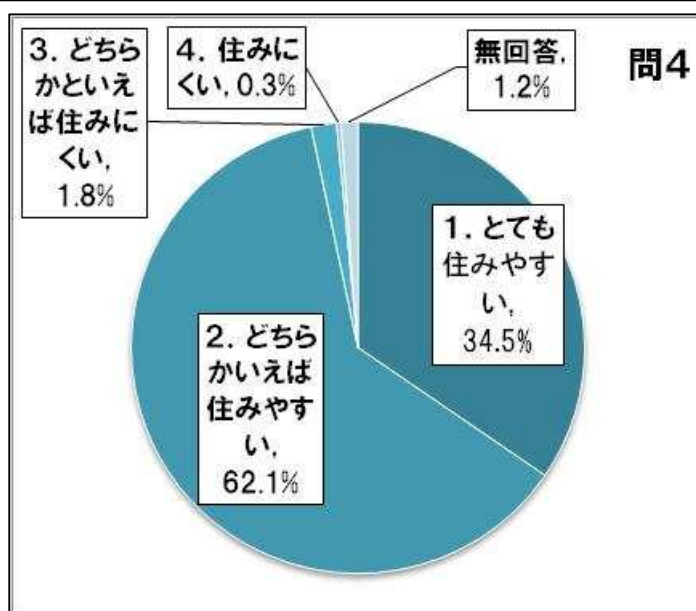
城東区の面積・人口

数字で見る城東区 (平成26年8月1日現在)			
	区のデータ	24区内の順位	市のデータ
面積	8.42平方キロメートル	12位	223.00平方キロメートル
人口	165,065人	4位	2,685,481人
世帯数	77,465世帯	4位	1,363,385世帯
人口密度	19,604人 / 平方キロメートル	1位	12,043人 / 平方キロメートル

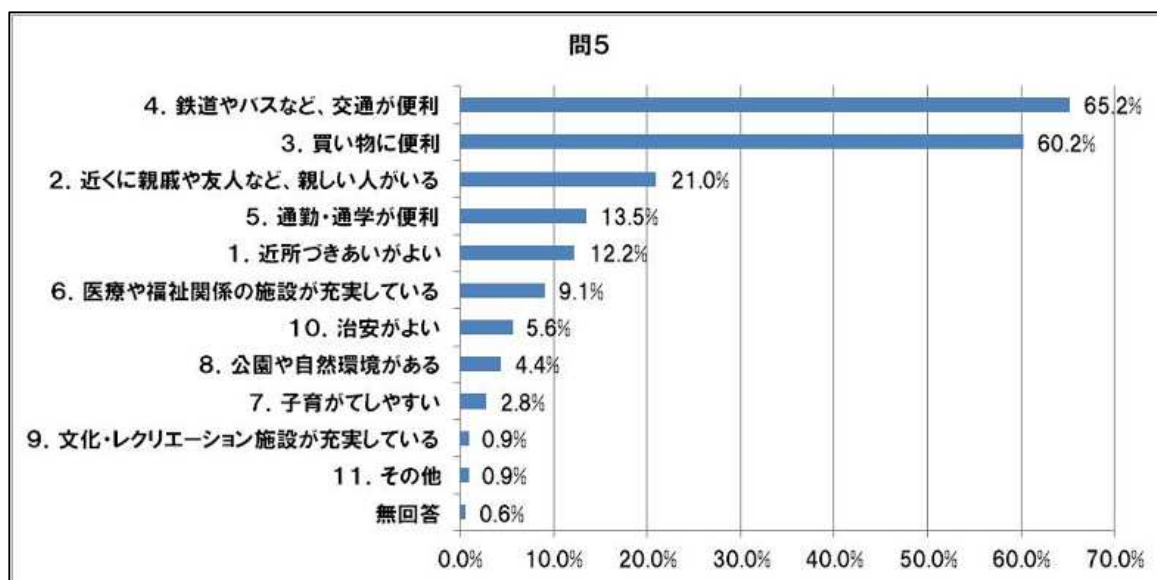
各種データ

平成26年第1回区民モニターアンケート結果（抜粋）

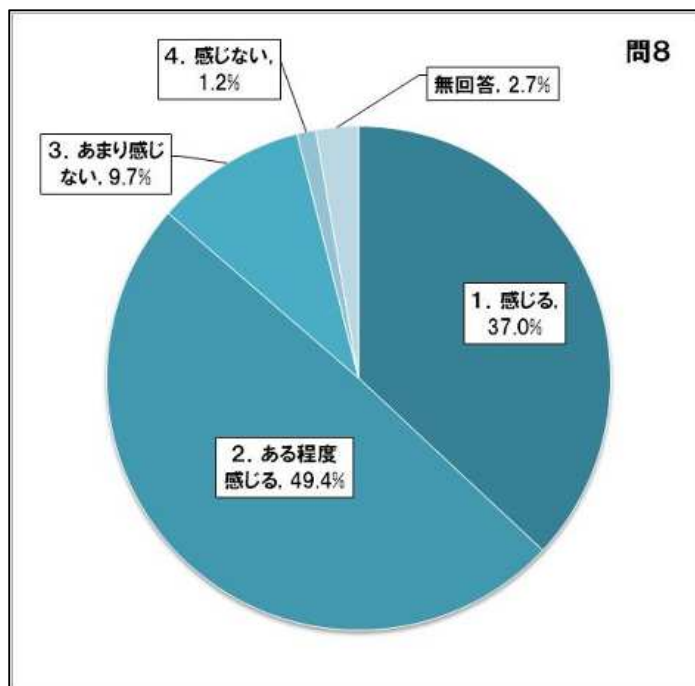
問4 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



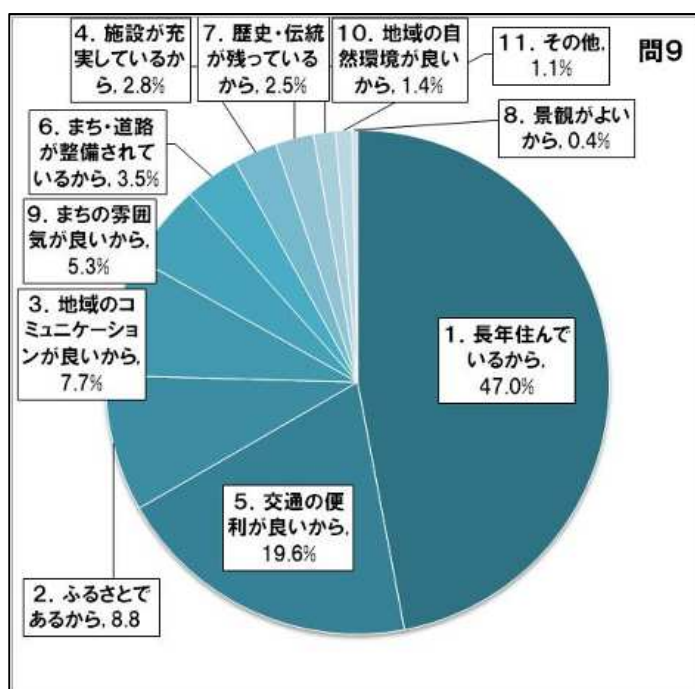
問5 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。
 （問4.で「1.とても住みやすい」又は「2.どちらかといえば住みやすい」と答えた方【319名】にお聞きしました。）



問 8 城東区に愛着を感じますか。



問 9 愛着を感じる主な理由をお選びください。
(問 8. で「1.感じる」又は「2.ある程度感じる」と答えた方【285名】にお聞きしました。)



城東区がめざすこと

城東区に住んでよかったと思えるまち
～人が輝き活気にあふれ、まちに愛着があること～

- ・老若男女、障がい者、外国人など、すべての人が気持ちよく住めるまち
- ・近所づきあい、つながり、きずながあるまち
- ・生きがいを持って暮らし、ふるさと城東区をほこりと思えるまち
- ・すべての人が、安全で安心して暮らせるまち

城東区が担う役割

区民とともに、人と人との絆を大切にし、
城東区に住んでよかったと思えるまちづくり

- 1 地域の住民同士が力を合わせ、豊かなコミュニティを築いていること
- 2 健康で、子育てしやすく、支援を必要とする人を地域で支えるまちであること
- 3 災害に強く、犯罪の少ないまちであること
- 4 区役所が信頼できる場所であること

平成27年度 区運営の基本的な考え方

城東区は、区将来ビジョンに基づき、「地域まちづくり」「地域福祉」「地域防災・防犯」の3つの課題に取り組んできた。

平成27年度においては、小学校校区のつながりが基礎となるまちづくりの推進や、様々な地域の活動主体の、区のまちづくりへの参画、豊かなコミュニティづくりを重点的に支援していきながら、特に「地域福祉」の課題として、絵本を通じた地域の子育て情報発信の強化や相談拠点の開拓など地域の子育て支援を充実するほか、地域における要援護者の見守りネットワークを強化する。

「地域防災・防犯」の課題では、平成28年竣工予定の新庁舎と一体となった区防災拠点を整備するとともに、青色防犯パトロール車の貸出しや防犯カメラの設置など地域防犯力の向上に重点的に取り組む。また、市政改革の基本方針に基づき、区の広報紙を刷新するなど区の情報発信を強化する。

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題の概要	主な戦略や取組
【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	【戦略１－１】タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり 【１－１－１】地域活動協議会の情報発信などの支援 [算定見込額58,728千円] 【戦略１－２】都市魅力の情報発信 【１－２－１】区の歴史的、文化的魅力の情報発信 [算定見込額44,378千円]
【経営課題２】 だれもが健康でいきいきと暮らし、支えあうまちづくり ・障がいのある方、高齢者や子どもを地域みんなが互いに見守り、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	【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 【２－１－１】『絵本で子育て！みんなで子育て！』 [算定見込額1,772千円] 【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 【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～) [算定見込額23,114千円] 【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 【２－３－２】COPDの理解・認知度の向上 [算定見込額97千円]
【経営課題３】 地域で支えあう安全で安心なまちづくり ・災害に対する備えが充実し、住民同士が助け合う体制が整っていること ・犯罪が少なく、安全で安心に暮らせること	【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 【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 [算定見込額40,621千円] 【戦略３－２】犯罪の少ない安全・安心なまちづくり 【３－２－１】地域コミュニティによる防犯力の向上 [算定見込額5,891千円]
【経営課題４】 区民の皆さんに信頼される区役所づくり	【戦略４－１】窓口サービスの向上 【４－１－４】人材育成 [算定見込額700千円] 【戦略４－２】区民目線の区政運営 【４－２－２】区民ニーズを反映した区政運営 [算定見込額1,386千円]

平成27年度市政改革の基本方針(素案)に基づく取組

主な取組	取組内容
情報発信の強化 コンプライアンスの確保	広報紙のA4版化 外部研修の活用

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

城北川

生涯学習ルーム
舞台発表会

城東区SARUGAKU祭

城東区第九
演奏会合唱祭

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

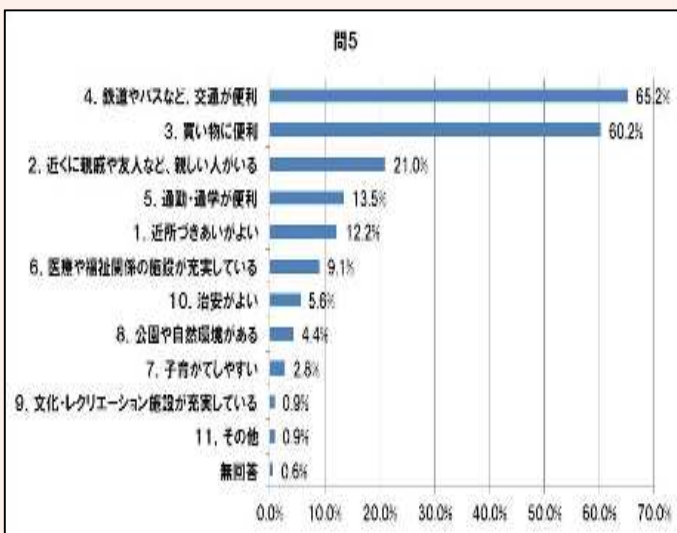
さまざまな活動主体が互いに連携して活動し、コミュニティが豊かになっている

現状・データ

H26区民モニター

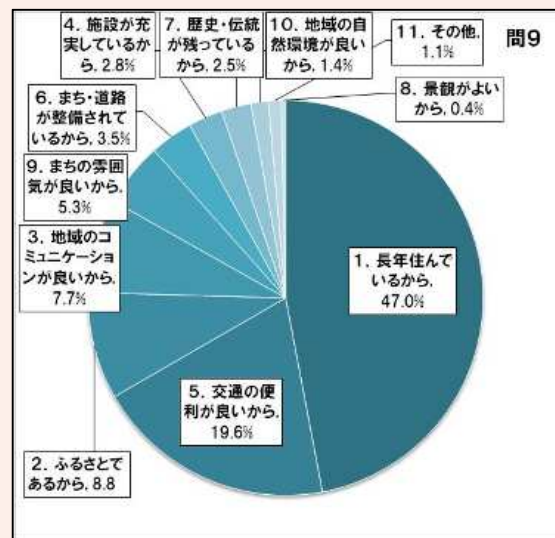
[問4] 城東区は住みやすいまちと感じる区民 96.6%

[問5] 住みやすいと感じる理由（2つまで選択）



[問8] 城東区に愛着を感じる 86.4%

[問9] 愛着を感じる主な理由



現状・データ

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. 日頃からあいさつをする相手が増えたから	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

分析

- ・ 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

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。

【戦略1 - 1】

タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

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

《成果目標》

- ・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 平成29年度末までに60%以上をめざす。
- ・各活動に参画している人へのアンケートで、各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる割合80%以上をめざす。
- ・各イベント・事業に参加した人へのアンケートで、また参加したいと思う割合80%以上をめざす。

戦略

- ・地域活動協議会の活動や会計を、様々な広報媒体により周知することを通じ、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じて、「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り組むとともに、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。

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 1 地域活動協議会の情報発信などの支援】

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）

地域活動協議会の情報発信支援

- ・ 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）

H25 決算額	38,861千円	H26 予算額	61,145千円	H27算定 見込額	58,728千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----------

H25決算は事業の一部を市民局事業として実施

【業績目標】

より多くの区民に地域活動協議会に関する情報を発信できるように16地域すべてでSNSやHPを立ち上げを支援する。

【撤退基準】

平成27年度中に16地域すべてで達成できなかった場合、支援内容を再構築する。

【前年度までの実績】

SNSが1地域、HPが1地域。

【1 - 1 - 2 生涯学習等】

「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

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

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

H25 決算額	5,686千円	H26 予算額	9,008千円	H27算定 見込額	8,854千円
------------	---------	------------	---------	--------------	---------

【業績目標】

～ 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】

16校下/1,868名（協力者）
160講座/33,487名
（ルーム・受講者延べ人数）
22小中学校/214,625名
（参加者人数）

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 3 未来わがまちビジョン・城北川アメニティ化計画】

「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

「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

H25 決算額	11,293千円	H26 予算額	13,444千円	H27算定 見込額	9,032千円
------------	----------	------------	----------	--------------	---------

【業績目標】

事業参加者に対するアンケートを実施し、参加して良かったと感じる区民の割合85%以上に。

【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。

【1 - 1 - 4 音楽・芸術】

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
さまざまな世代が芸術文化にふれる機会の増加ときっけづくり

- ・城東区ロビーコンサートの開催
- ・音楽の祭日の開催

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

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

H25 決算額	849千円	H26 予算額	855千円	H27算定 見込額	852千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

【業績目標】

来場者アンケートで「満足した」と回答した割合95%以上

【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94%（平成25年度実績 吹奏楽フェスティバルを除く）
・絵画写真展等各種団体等と連携し開催。

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 5 緑化活動・スポーツ】

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
- ・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

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、小学校駅伝大会の検証
- ・体育厚生協会及びスポーツ推進委員協議会の事業支援

【業績目標】

年間緑化ボランティア従事者延べ人数約7000人

各種スポーツ大会参加者延べ人数約2000人

【撤退基準】

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

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】

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）

各種スポーツ大会参加者延べ人数1724人（平成25年度実績）

H25 決算額	2,091千円	H26 予算額	2,649千円	H27算定 見込額	2,744千円
------------	---------	------------	---------	--------------	---------

【戦略1 - 2】 都市魅力の情報発信

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- 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

《成果目標》

- 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る区民の割合 平成29年度末までに50%以上

戦略

- 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。

戦略1 - 2の具体的取組

【1 - 2 - 1 区の歴史的、文化的魅力の情報発信】

区内名所・旧跡等への案内板の設置

新規

城東区ふれあいマップの改訂版の作成と配布

城東区歴史冊子作成事業（小学校の地域学習への活用）

区広報紙やホームページ、ツイッターを活用した情報発信

【業績目標】

区民モニターにおいて、城東区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」の割合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手法を再構築する。

【前年度までの実績】

ふれあいマップ作成
（10,000部）
城東区歴史冊子作成
（14,500冊）

H25 決算額	- 千円 725千円 2,507千円 12,189千円 計 15,421千円	H26 予算額	- 千円 - 千円 1,021千円 15,825千円 計 16,846千円	H27算定 見込額	1,806千円 3,481千円 519千円 39,220千円 計 45,026千円
------------	--	------------	---	--------------	---

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

わくわく子育てフェスティバル



健康まつり



いきいき百歳体操
大交流会



めざすべき将来像（概ね10～20年間で設定）

- ・障がいのある方、高齢者や子どもを地域のみんが互いに見守り、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・データ

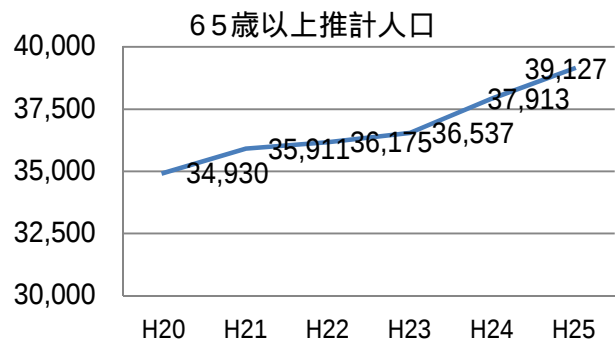
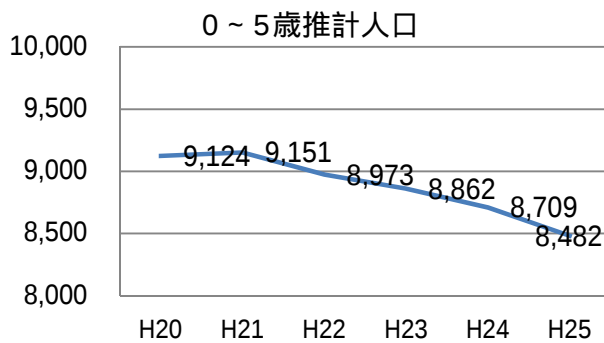
- ・城東区では人口はほぼ横ばいに推移している。
- ・出生数は平成23年度1,549人、平成24年度1,511人、平成25年度1,420人と減少傾向にあります。一方、平成12年の65歳以上人口は157,936人（16.6%）が平成23年には165,500人（22.1%）と高齢化が進んでいる。
- ・また、要介護認定者数や障がい手帳所持者数なども年々増加傾向にある。
- ・死亡原因では、男性・女性ともに悪性新生物（がん）が1位、以下、2位心疾患、3位肺炎と続き、男性では慢性閉塞性肺疾患（COPD）が9位となっており、今後死亡原因の上位になると推測されています。
- ・平成20年度以降、毎年、保育所の整備が進み保育所6か所、保育ママ2か所、認定こども園2か所（H26 小規模保育へ移行）、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を拡充されています。

現状・データ

城東区の状況

子どもに関するデータ

区内子育て支援機関(H26.10現在)		保育所在籍児童数		私立幼稚園在籍児童数	
民間保育所	19	平成24年4月	3,403	平成24年5月	1,399
公立保育所	4	平成25年4月	3,476	平成25年5月	1,477
認定こども園	2	平成26年4月	3,533	平成26年5月	1,427
保育ママ	2	保育所待機児童数		市立幼稚園在籍児童数	
小規模保育	1	平成24年4月	67	平成24年5月	377
私立幼稚園	7	平成25年4月	28	平成25年5月	366
市立幼稚園	2	平成26年4月	15	平成26年5月	326
つどいのひろば	2	子育て支援室相談件数(虐待相談)		DV相談件数	
子育て支援センター	2	平成23年度	502(90)	平成23年度	64
子ども・子育てプラザ	1	平成24年度	513(101)	平成24年度	64
		平成25年度	679(213)	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)					高齢者虐待件数	
	23年3月	24年3月	25年3月	26年3月	平成23年度	32
要支援1	1,676	1,784	2,006	2,174	平成24年度	25
要支援2	885	857	888	1,101	平成25年度	53
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		

障がい手帳に関するデータ

身体障害者手帳所持者		療育手帳所持者		障害者(精神)手帳所持者	
平成24年3月	6,540	平成24年3月	1,155	平成24年3月	1,155
平成25年3月	6,707	平成25年3月	1,181	平成25年3月	1,235
平成26年3月	6,771	平成26年3月	1,241	平成26年3月	1,359

現状・データ

城東区の状況

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)

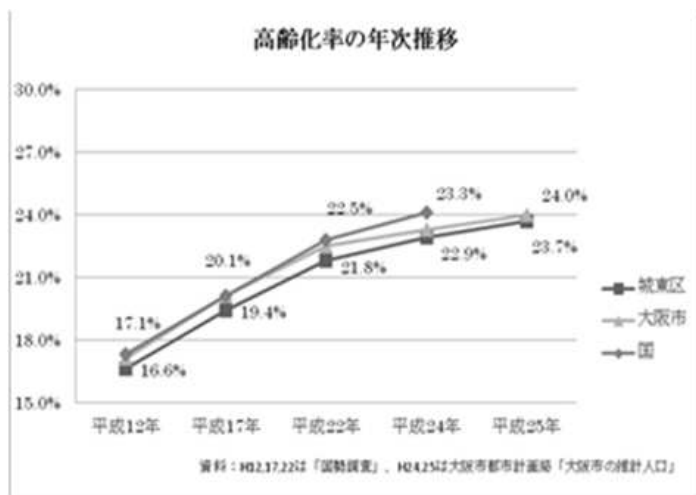
	男 性		女 性	
	H19	H24	H19	H24
城東区	14.1	17.7	0	7.0
大阪市	19.5	20.5	7.5	8.2
国	17.9	20.7	5.3	5.4

■ 喫煙率(%)

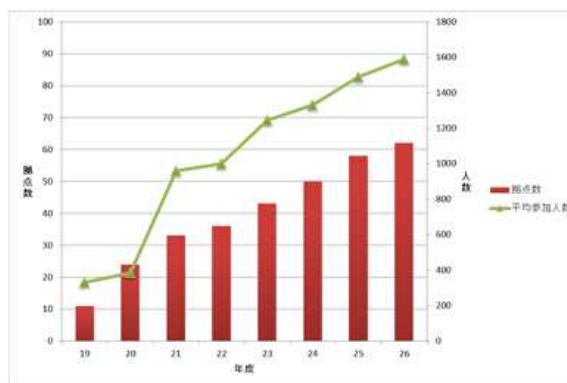
	男 性		女 性	
	H20	H24	H20	H24
城東区	32.1	27.8	9.1	9.1
大阪市	33.4	29.9	10.3	10.1

(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年度	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

分析

- ・ 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

- ・ 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、こどもなど、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

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・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

《成果目標》

- ・区民モニターアンケートで子育て支援の情報が行き届いていると感じる割合
平成31年度末までに60%以上
- ・待機児童数 平成31年度までに0にする。

戦略

- ・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。

戦略2 - 1の具体的取組

【2 - 1 - 1 「絵本で子育て！みんなで子育て！」】

新規

- ・大絵本展、読み聞かせ会などのイベントの開催
- ・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

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	2,409千円
------------	------	------------	------	--------------	---------

【業績目標】

区民モニターアンケートでの事業の認知度40%

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合は再構築

【前年度までの実績】

27年度新規事業

【2 - 1 - 2 総合的な子育て支援情報発信事業】

- ・子育て支援情報誌「わくわく城東」の発行
- ・城東区子育てマップの作成
- ・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、「なにわっすくすくスタート事業」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）

H25 決算額	1,457千円	H26 予算額	1,803千円	H27算定 見込額	1,803千円
------------	---------	------------	---------	--------------	---------

【業績目標】

区民モニターアンケートで子育ての情報が発信されていると感じている40%

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合は再構築

【前年度までの実績】

- ・子育て情報誌「わくわく城東」を4,000部発行、配布拠点200か所
- ・子育て支援マップを10,000部発行

【2 - 1 - 3 保育ニーズに対応した入所枠の確保】

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

【業績目標】

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

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------



用語解説

「絵本で子育て！みんなで子育て！」

絵本を通じ、読み聞かせなど親子のふれあいや、子どもの活字への親しみ、情緒を育むとともに、区内の子育て支援機関や地域での子育て活動との連携により子育て支援の輪を広げることが目的とした事業です。

子育て中のママが絵本をきっかけに子どもと一緒に楽しみ、先輩ママに身近な相談ができる場づくりなど、子育て支援のための取組を実施していきます。

【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

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・地域住民、NPO、企業などさまざまな福祉の担い手の協働により、地域で支え合う活動ができている状態
- ・高齢者、障がい者など、支援を要する方を地域で把握できている状態。

《成果目標》

- ・地域でさまざまな福祉の担い手の協働により、支え合う活動ができていると感じている人の割合 60%以上（平成31年度末）

戦略

- ・地域の特性を活かした、アクションプランを推進し、より地域の実情に応じた地域福祉システムを構築する。
- ・これまで地域で活動への関わりが薄かった人や地域で働く人など新たな地域福祉の担い手の育成を支援する。

戦略2 - 2の具体的取組

【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】

新規

- ・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カーによる孤立世帯等への専門的対応
 - ・見守りネットワークカー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。
- [CM事業（福祉局所管）]

【業績目標】

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

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	29,627千円
------------	------	------------	------	--------------	----------

【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～）】

- ・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。

【業績目標】

講座への参加者が区全体で320人

【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。（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。（26.10月末現在7校下）

H25 決算額	18,400千円	H26 予算額	23,114千円	H27算定 見込額	23,114千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----------



用語解説

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～）

要援護者を含む全ての地域住民が平常時から繋がりを深めながら災害時に備えるとともに、地域の実情に応じた課題を解決できる新たな地域福祉システムの構築をめざした事業です。

各校下に地域福祉のスペシャリストとして地域福祉支援員を配置しており、「ふれあい喫茶」など地域での活動へも参加するなど、要援護者を含む全ての地域住民が平常時から繋がりを深めています。

【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

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・区民が自らの健康に関心を持ち、がん検診等の制度を知り、自ら受診する状態
- ・区民が介護予防に取り組みたいと思ったときに、身近に参加できる場所がある状態

《成果目標》

- ・大腸がん検診受診率H28年度末で15%
- ・区民モニターで、平成31年度末までにCOPDの認知度40%
- ・区民モニターで、平成32年度までに60歳以上の高齢者の「いきいき・かみかみ百歳体操」の認知度50%

戦略

- ・医師会・医療機関や地域、各種団体等との連携により啓発、受診勧奨を強化する。
- ・多様な広報媒体により幅広く区民に周知するとともに、健診受診者や、地域で実施する健康に関する講座等の参加者を対象に啓発する。
- ・身近な場所で介護予防に取り組める環境を整備する。



用語解説

区CM(区シティ・マネージャー)

区役所に分掌されていない事務のうち区長に決定権を持たせる事務について、行政区単位で、各局横断的に総理し局長以下を指揮監督する新たな職(区シティ・マネージャー)を設置して、区長をもって充てているもの。(平成24年度より)

なお、この新たな職は市規則で設置している。(内部組織を持たない単独の職であるため、地方自治法第158条第1項後段の「長の直近下位の内部組織」には該当しないと解される。)

戦略2 - 3の具体的取組

【2 - 3 - 1 がん検診受診率の向上】

- ・医師会・医療機関と連携して、大腸がん検診に重点を置いた、がん検診の啓発と受診勧奨を行う。
- ・ポスターや啓発物品を用い、地域や各種団体、健康講座受講者等への啓発、受診勧奨を行う。

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	230千円	H27算定 見込額	200千円
------------	------	------------	-------	--------------	-------

【業績目標】

区民モニターにおいて本市がん検診制度の認知度65%以上

【撤退基準】

60%を下回った場合は再構築

【前年度までの実績】

- ・「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。

【2 - 3 - 2 COPDの理解と認知度の向上】

- ・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
- ・特定健診時や健康まつり、健康キャラバン等での啓発、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

H25 決算額	448千円	H26 予算額	99千円	H27算定 見込額	97千円
------------	-------	------------	------	--------------	------

【業績目標】

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）



用語解説

COPD(慢性閉塞性肺疾患)

以前は、肺気腫や慢性気管支炎と呼ばれていました。大気汚染やタバコの煙などの有害物質を長期間吸ったために肺に炎症が起きる病気で「肺の生活習慣病」と呼ばれています。日本では死亡原因の10位になっており、今後死亡原因の上位になると推測されています。適切に治療すれば、進行を遅らせ、寿命も延ばすことができますが、認知度が低く9割の方が、適切な診断や治療をされていないと言われています。

戦略2 - 3の具体的取組

【2 - 3 - 3 「いきいき・かみかみ百歳体操」】

- ・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
- ・「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

【業績目標】

「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」4拠点増（全62拠点）H26.9末現在
- ・サポーター475人（累計）

H25 決算額	355千円	H26 予算額	507千円	H27算定 見込額	425千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

経営課題3

地域で支えあう安全で安心なまちづくり

区内地域の災害図上訓練(DIG)の様子



区内地域の防災訓練のようす

区内地域を巡回する青色パトロールカー

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- ・ 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・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歳代以下	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1 0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歳代以下	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

分析

- ・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

- ・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、防災リーダーや訓練参加者など高齢の方が多いため、若い年齢層の参加を促進していく必要がある。
- ・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

めざす成果（概ね3～5年間で設定）

《めざす状態》

- ・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、要援護者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。

《成果目標》

- ・区民モニターで、地域が防災活動に取り組んでいると思う人の割合を平成29年度末までに60%にする。

戦略

- ・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、住民の防災意識の向上を図る。

戦略3 - 1の具体的取組

【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】

新規

- ・ 準広域避難場所としての蒲生公園の整備
[CM事業（建設局・教育委員会事務局所管）分含む]

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	40,621千円
------------	------	------------	------	--------------	----------

【業績目標】

区民モニターにおいて、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

【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

【3 - 1 - 2 防災意識の向上】

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
- ・ 各地域での防災訓練の充実
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。

H25 決算額	14,153千円	H26 予算額	19,884千円	H27算定 見込額	18,537千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----------

【業績目標】

区民モニターにおいて、自主的な防災活動に参加したものと回答した区民の割合30%以上

【撤退基準】

前年度実績を下回った場合、手法について再構築する。

【前年度までの実績】

区民モニターにおいて、自主的な防災活動に参加したものと回答した区民の割合は23.9%

【戦略3 - 2】

犯罪の少ない安全・安心なまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・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

《成果目標》

- ・区民モニターで住んでいる街が安全・安心だと感じる区民の割合を平成29年度末までに75%にする（現在63.7%）

戦略

- ・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。

戦略3 - 2の具体的取組

【3 - 2 - 1 地域コミュニティによる防犯力の向上】

- ・ 青色防犯パトロール車の貸出し 新 規
- ・ 子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援

H25 決算額	2,295千円	H26 予算額	7,412千円	H27算定 見込額	5,891千円
------------	---------	------------	---------	--------------	---------

【業績目標】

区民モニターにおいて、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）について、子ども見守り活動40%以上、青色防犯パトロール15%以上を目指す。

【撤退基準】

前年度実績を下回った場合、手法について再構築する。

【前年度までの実績】

区民モニターにおいて、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）は、子ども見守り活動36.7%、青色防犯パトロール10%

【3 - 2 - 2 犯罪抑止力の向上】

防犯カメラの設置

H25 決算額	1,623千円	H26 予算額	3,142千円	H27算定 見込額	3,382千円
------------	---------	------------	---------	--------------	---------

【業績目標】

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】

10台設置で調整中

経営課題4

区民の皆さんに信頼される区役所づくり



区の花
コスモスとモクレン
と城東区役所

区役所内会議
の様子

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- ・ 区民が利用しやすい便利で親切的な区役所
- ・ 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・データ

- ・ 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（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 平成25年度12.4%
- ・ 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25年度8.6%

分析

- ・ 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

- ・ 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、繁忙期のみの職員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に取り組む。
- ・ 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。

【戦略4 - 1】 窓口サービスの向上

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・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

《成果目標》

- ・平成29年度末までに、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80%以上
- ・平成29年度末までに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 2つ以上（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）をめざす。

戦略

- ・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。

戦略4 - 1の具体的取組

【4 - 1 - 1 住民情報窓口の民間委託】

- ・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。

【業績目標】

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が80%以上。

【撤退基準】

サービスが良いと感じる来庁者の割合が70%に達しない場合、実施方法を再構築する。

【前年度までの実績】

平成26年2月より住民票等の証明書発行業務について民間委託を開始した。

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

【4 - 1 - 2 住民情報窓口のサービス向上】

- ・「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、時宜に応じため細かなサービスを提供する。

【業績目標】

市民サービスに役立つ対応と考える来庁者の割合が80%以上。

【撤退基準】

市民サービスに役に立つ対応と考える来庁者の割合が70%に達しない場合、再構築する。

【前年度までの実績】

「手続き案内書」を改訂・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）を行った。

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

【4 - 1 - 3 保険年金窓口のサービス向上】

- ・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。

【業績目標】

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

H25 決算額	- 千円	H26 予算額	- 千円	H27算定 見込額	- 千円
------------	------	------------	------	--------------	------

戦略4 - 1の具体的取組

【4 - 1 - 4 人材育成】

- ・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。

【業績目標】

来庁者アンケートにおいて
窓口における市民満足度の
前年度実績を上回る

【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】

H25：87.2%

H25 決算額	472千円	H26 予算額	540千円	H27算定 見込額	700千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

【戦略4 - 2】 区民目線の区政運営

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・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る、と区民が実感している状態

《成果目標》

- ・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
（H25：12.4% H24：8.6%）
- ・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
（H25：8.6% H24：10.4%）

戦略

- ・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。

戦略4 - 2の具体的取組

【4 - 2 - 1 区民との対話や協働による区政運営】

- ・ 区政会議を効果的に運営
- ・ 区長との「ふるさとーく」の実施

H25 決算額	338千円	H26 予算額	717千円	H27算定 見込額	886千円
------------	-------	------------	-------	--------------	-------

【業績目標】

「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値を40%以上にする。

【撤退基準】

前年度を下回る場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

区政会議本会 4回開催
3部会 2回開催

区政会議認知度

H25：26.4%

【4 - 2 - 2 区民ニーズを反映した区政運営】

- ・ 区民モニター、無作為抽出によるアンケート、コスモスメール（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

H25 決算額	989千円	H26 予算額	1,550千円	H27算定 見込額	1,386千円
------------	-------	------------	---------	--------------	---------

【業績目標】

「区運営方針」の認知度平均値を40%以上にする。

【撤退基準】

前年度を下回る場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

区運営方針認知度

H25：20.2%

H26：38.8%

平成27年度市政改革の基本方針(素案)に基づく取組	
【情報発信の強化】(改革3-(3)-エ)	
(趣旨・目的) 区民に伝わる情報発信 (取組の概要) 広報紙やホームページ、ツイッターを利用し、効果的な情報発信を行う。 (目標) 区役所からの情報発信により必要な区政情報は入手できていると思う区民の割合 60%以上 (H25区民モニター:57%)	(取組内容) 広報紙を刷新し区民の方が必要とする情報を届ける。 ・A4版に変更し、より手にしやすく、見やすい広報紙にする。 ・記事スペースを増やし、情報量の増加に対応する。 区民ニーズに応じた媒体による情報発信 ・ホームページ、携帯サイト、ツイッターを用いた発信強化
【コンプライアンスの確保】(改革3-(3)-イ)	
(趣旨・目的) 個人情報の漏えい、誤交付をなくす (取組の概要) 個人情報保護、コンプライアンス等に関する研修を適時実施する。 (目標) 個人情報の漏えい事故、及び、職員不祥事の発生件数を0にする。	(取組内容) ・外部研修を活用した迅速、正確、丁寧な市民サービス向上 ・個人情報、コンプライアンスなど、定期的な検証による徹底した法令順守
【保険料収納率の向上】(改革1-(2)-イ)	
(趣旨・目的) 保険料収納率を向上し、期限内完納世帯との負担の公平性を確保する (取組の概要) 各種の勧奨を実施することで、収納率の向上に取り組む (目標) 前年度実績を上回る収納率の確保	(取組内容) ・納め忘れ防止のための口座振替勧奨 ・所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や減免可能世帯に対する申請勧奨など、正当に保険料を減額できる可能性がある人への制度周知 ・自主納付のない世帯に対する納付勧奨の促進及び財産調査の強化