

# 1 重点的に取り組む主な経営課題

11月15日時点

様式2

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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
<p>【1 災害に強く・犯罪の少ない安全なまち】</p> <p>《めざすべき将来像》 (最終的なめざす状態) 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、災害に強く、地域・警察と連携協働し、犯罪の少ない安全なまち</p> <p>《現状》 (課題設定の根拠となる現状・データ) 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、南海トラフ巨大地震発生時にも、津波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。</p> <p>《要因分析》 (現状・データから導かれる分析結果) 地域事情に応じた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。 街頭犯罪や子どもの犯罪等の抑止に取組む必要がある。</p> <p>《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組んでいく必要がある。</p>	<p>【1-1 地域防災力の向上】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 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</p> <p>《アウトカム》※重点目標 平成27年度で地域での防災活動が充実してきていると感じる区民の皆様の割合 80%以上 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割合 80%以上</p> <p>戦略</p> <p>災害時における高齢者や障害者等の災害時要援護者の支援が求められているため、福祉避難所へ備蓄物資を配備し、要援護者も参加した形の防災訓練を実施する。 区の地域防災計画の改訂版を作成し、浸水災害時に垂直避難場所を確保するため、危機管理室と連携し、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。 また、地域の皆様とともに、区内の事業所などに対して初期消火や救助・救援への協力依頼を進める。さらに、地域の実情や特性をふまえた防災訓練や災害図上訓練が活発に行われるよう支援するなど、自助・共助の取組みを促進する。</p> <p>【1-2 犯罪の少ないまち】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 犯罪の少ない安全なまち</p> <p>《アウトカム》 22～24年度において市内2位以下にとどまった犯罪発生率の低さを5年後までに1位を目指す。</p> <p>戦略</p> <p>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、子どもへの犯罪を減少させるため、小学生の登下校時等の安全を図るとともに、街頭犯罪の発生する場所等の監視強化などを行い、また、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う。</p>	<p>【1-1-1 災害時要援護者支援】★ 災害に備え、自立支援施設の拠点(拠点6箇所)及び高齢者福祉施設を福祉避難所として機能させるため、備蓄物資の配備を行い、災害時要援護者の受け入れに備えるとともに、要援護者も参加した防災訓練を実施する。 [予算額 4,128千円]</p> <p>【1-1-2 地域の実情に即した防災力の向上】 地域住民とともに区内の事業所等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るとともに、防災マップへ反映するなど地域と情報共有し、発信を行い、地域での防災訓練や災害時図上訓練を促進する。とともに、区の防災訓練を充実させる。(若年層の参加、津波避難訓練等) [予算額 12,057千円]</p> <p>【1-1-3 津波避難ビル指定にかかる表示板設置】 区内の公共建物30か所を津波避難ビルに指定し、表示板を設置する。 [局予算額 150千円]</p> <p>【1-2-1 防犯ブザーの配布】 学校・家族・地域での防犯、登下校の安全及び意識の高揚を図るため、新小学1年生に対し、防犯ブザーを配布する。 [予算額 4,769千円]</p> <p>【1-2-2 子ども見守り隊との連携】 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、犯罪抑止に努める。また、地域における青色パトロールの普及促進に向け、各種団体へ協力を依頼する。 [予算額 270千円]</p> <p>【1-2-3 街頭防犯カメラ設置事業】 区内拠点の防犯カメラの設置(10台) [予算額 3,142千円]</p>	<p>自助・共助による地域防災活動が必要と感じる区民の割合70%以上</p> <p>【撤退基準】 自助・共助による地域防災活動が必要と感じる区民の割合60%に達しなければ事業を再構築する</p> <p>自助・共助による地域防災活動が必要と感じる区民の割合70%以上</p> <p>【撤退基準】 自助・共助による地域防災活動が必要と感じる区民の割合60%に達しなければ事業を再構築する</p> <p>自助・共助による地域防災活動が必要と感じる区民の割合70%以上</p> <p>【撤退基準】 自助・共助による地域防災活動が必要と感じる区民の割合60%に達しなければ事業を再構築する</p> <p>城東区を犯罪の少ないまちと感じる区民の割合70%以上</p> <p>【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60%に達しなければ事業を再構築する。</p> <p>城東区を犯罪の少ないまちと感じる区民の割合70%以上</p> <p>【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60%に達しなければ事業を再構築する。</p> <p>城東区を犯罪の少ないまちと感じる区民の割合70%以上</p> <p>【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60%に達しなければ事業を再構築する。</p>	<p>自立支援施設との福祉避難所の設置運営に関する協定書の締結 高齢者福祉施設との福祉避難所の設置運営に関する協定書の締結について協議</p> <p>【26年度新規事業】</p> <p>各地域活動協議会において、防災訓練や災害時図上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や消防署と連携し訓練内容等へのアドバイス、資機材や消耗品などの支援を行ってきた</p> <p>[24決算額 4,103千円] [25予算額 6,400千円]</p> <p>城東区を犯罪の少ないまちと感じる区民の割合60%に達しなければ事業を再構築する</p> <p>【26年度新規事業】</p> <p>子ども見守り隊と連携し、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の見守りや日々の活動のほかに、歳末に夜間青色パトロールを実施(予定)した。 子ども見守り活動団体に対し、要望の多い物品 ベストを支給(予定)した。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 913千円]</p> <p>警察署と連携し、区民・区内事業所の協力を得て防犯カメラを設置した。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 3,055千円]</p>	<p>改革2-(4)</p> <p>危機管理室CM所管事業</p>

# 1 重点的に取り組む主な経営課題

11月15日時点

様式2

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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
<p>《めざすべき将来像》 (最終的なめざす状態) 【区民の皆さまが健康で安心して暮らせるまち】 ・区民の皆様に、大阪府が実施する「がん検診」や、各種保険組合が実施する「がん検診」を受診し、がん検診受診率の向上により、早期発見の確率を高め、がんによる死亡リスクを減少させる。</p> <p>・様々な地域福祉の担い手と協働し、多様な問題に対応できる地域福祉システムの構築。</p> <p>《現状》 (課題設定の根拠となる現状・データ) わが国の死亡原因は、心疾患、肺炎、脳血管疾患を抑えて「がん」(28.5%)が第1位となっている。特に近年、大腸がんが急速に増加し、がんの部位別死亡率では、肺がん、胃がんに次ぐ第3位(36.2%)。がん検診受診率は低く、城東区の受診率については、本市平均をやや上回ってはいるものの低水準。(胃がん 7.9%、大腸がん 13.2%、肺がん 6.8%、乳がん 14.2%等。本市作成「平成24年度がん検診実施報告」より))</p> <p>◇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 平成24年10月 37,913人</p> <p>◇要介護認定者 平成23年3月 7,295人 平成24年3月 7,610人 平成25年3月 7,978人</p> <p>◇就学前児童推計人口(0～5歳) 平成23年3月 9,162人 平成24年3月 8,969人 平成25年3月 8,817人</p> <p>◇児童虐待相談 平成22年度 70件 平成23年度 90件 平成24年度 83件</p> <p>◇高齢者虐待相談 平成22年度 27件 平成23年度 32件 平成24年度 25件</p> <p>《要因分析》 (現状・データから導かれる分析結果) ・市民の死亡原因1位が「がん」だが、本市のがん検診受診率は低迷している。がんによる死亡者数を減少させるためには、がん検診受診率を向上させて、早期発見に繋がる事が重要。なかでも、早期発見できれば治癒する確率が高く、指定医療機関数が多い「大腸がん検診」の受診勧奨の強化が効果的。</p> <p>《課題》 ・高齢者推計人口、要介護認定者数が増加傾向にあり、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、人間関係の希薄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。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、地域住民や、様々な団体との協働により、相談しやすい拠点作りや福祉の担い手の育成など、地域の特性や実情に応じた地域福祉システムを推進し、地域ぐるみでの多様な問題を解決できる新たなシステムの構築が必要。</p>	<p>【2-1 健康に暮らせるまち】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 区民が、自らの健康に関心を持ち、がん検診の制度を知り受診する。</p> <p>《アウトカム》※重点目標 ・がん検診全体の受診率の底上げを図りつつ、当面は、大腸がん検診の受診率アップに重点的に取組み、大腸がん検診の地域受診率をH28年度までに15%まで引き上げる(H24年度13.2%、地域受診率：職場等での検診機会のある者等を除いたもの)</p> <p>戦 略</p> <p>・早期発見・早期治療により治癒率が高く、指定医療機関の多い、大腸がんに対する受診勧奨を強化する。 ・本市のがん検診制度や、受診可能な指定医療機関など「がん予防」に関する情報の発信を強化する。</p>	<p>【2-1-1がん検診啓発】★ ・区独自パンフレット等を作成し、区医師会、指定医療機関等と連携して啓発活動を実施する。 ・医師会や指定医療機関等と連携し、40歳以上の来院する患者に対して「大腸がん」検診の受診勧奨を実施する。</p> <p>[算定見込額230千円]</p>	<p>区民モニターアンケートにおいて、本市が実施するがん検診の認知度 30%以上</p> <p>【撤退基準】 区民モニターアンケートにおいて、本市が実施するがん検診の認知度 30%を下回った場合は再構築</p>	<p>関係機関や地域集会所への「保健事業のご案内」の設置、配付により広範な周知を行なった。 医師会と連携し受診勧奨を行なった。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p>	
	<p>【2-2 安心に暮らせるまち】</p> <p>めざす成果</p> <p>《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との協働により、地域で支え合い、住みやすいまちと感ずる状態。</p> <p>・安心で住みやすいまち、ふるさと城東</p> <p>《アウトカム》 ・子育て支援や障がい者支援など、城東区で福祉が推進されていると感じている人の割合：60%以上(平成27年度までに)</p> <p>・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)</p> <p>戦 略</p> <p>【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する。 ・地域課題解決のため、これまで地域活動への関わりが薄かった人たちが地域で働く人たち、地域にある様々な団体など、新たな地域福祉の担い手の育成を支援する。 ・子育て支援に関する情報発信を強化し、子育てサロン、子育て支援施設や、地域の子育てサークルなどの活動を支援する。 また、大規模開発などによる子育てニーズを注視し、待機児童解消など、課題の解決に努める。</p>	<p>【2-2-1地域福祉システム】 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～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、地域ぐるみでめき細やかな地域福祉活動が継続できるよう支援する。</p> <p>[算定見込額23,114千円]</p>	<p>・全校下に地域サポーター、推進コーディネーターを配置する。 ・策定した地域福祉計画にもとづき、各校下において地域の福祉課題に対応できるよう団体・専門機関の連携や、取組みの推進を支援する。</p> <p>【撤退基準】地域福祉の担い手が、団体や専門機関の連携がすすんだと感じた割合 50%以上以下なら再構築する。</p>	<p>25年度：各校下に地域サポーター、推進コーディネーターを配置し、災害時要援護者支援、地域福祉アクションプラン等の福祉活動推進支援を行なった。</p> <p>[24決算額269千円] [25予算額20,639千円]</p>	
		<p>【2-2-2地域福祉システム】 各校下アクションプランの取り組みを中心に、地域福祉についての講座を開催し、地域課題解決のための活動の必要性を啓発していくとともに、地域で生かせる能力や人材の発掘、団塊の世代など元気なシニア層の地域福祉参画への機会を各校下において作る。</p> <p>[算定見込額 - ]</p>	<p>・地域福祉に関する講座を全校下(各校下30人)で開催。 30人×16校下=480人</p> <p>【撤退基準】講座参加者が30人に満たない場合は、開催方法を再構築。</p>	<p>24年度：地域福祉アクションプランの取り組みとして、一人暮らしの高齢者の見守りや、区民への周知・啓発のため安心カプセルを配付。 25年度：推進コーディネーターを配置し、地域福祉アクションプランの推進支援を行なった。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p>	
		<p>【2-2-3子育て支援】 子育てに関する、より身近な情報を提供するため、子育て支援情報誌の配付拠点の拡充など、情報発信を強化します。(3,000部発行) 引き続き、ホームページ、メールマガジンを活用した子育て情報の発信を強化し、子育て支援施設、子育てサロンの活動を支援し、子育てに関する悩みの解消を図ります。</p> <p>[算定見込額1,404千円]</p>	<p>・子育て支援情報誌「わくわく城東」の拡充 3,000部発行(配付拠点10カ所増)</p> <p>【撤退基準】業績目標を下回った場合、業務の在り方を再構築する。</p>	<p>25年度から子育て支援情報誌「わくわく城東」を委託により、2,000部発行 平成23年12月から子育て世帯向けメールマガジンを配信(25年9月現在会員登録736人)し、子育てサロンの利用など活動の支援を行なった。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額1,009千円]</p>	

# 1 重点的に取り組む主な経営課題

11月15日時点

様式2

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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
<p><b>【3 ひとりひとりが「自分らしさ」を尊重し、楽しくまなび、人と人との絆を大切に、愛着を持って住み続けられるまちへ】</b>  <b>《めざすべき将来像》(最終的なめざす状態)</b>                      城東区民が城東区に愛着を持ち、区民自らの自律的な活動により、人と人との絆を育む地域社会  <b>《現状》(課題設定の根拠となる現状・データ)</b>                      【人口】                      ・地域経済が地盤沈下する中、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。                      城東区推計人口(平成25年7月1日現在)                      165,046人、76,441世帯(大阪市内 人口・世帯数4位、人口密度1位)                      【区民ニーズ】                      ・絆が大切と感じている区民(91.6%)                      ・城東区に愛着をお持ちの区民(72.4%)                      ・近隣住民との付き合いがあったほうがいい(87.9%)                      ・住んでいる理由①(通勤通学のアクセス)②買い物や医療など生活利便性が高い                      ・参加したい活動取組み①(防災)②(地域伝統行事等)③(防犯パトロール)                      ・地域行事に参加したことがない(36.1%)                      (理由:①曜日や時間②参加した人のメリット③町会加入④閉鎖的な雰囲気)                      【現在の活動】                      ・地域振興会(加入率が約8割)や区社会福祉協議会が中心となって、様々な行事や活動を活発に行っている。                      ・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)・芸術文化、花と緑等に、多くの区民が参加し、生活に潤いをもたらしている。                      ・城北川や区の歴史、景観などに愛着を持つ都市資源への関心が高まっており、平成25年6月に「アイラブ城北川ブランド化推進委員会」、「アイラブ城北川ブランド化推進委員会プロジェクトチーム」を設置し、今後の展開や事業の検討を開始している。                      【区内施設】                      ・公園面積 1㎡/人(24区中最下位)                      ・自然に触れ合う場所がない                      ・城北川:市内河川としては水質良、区内での景観最良、船遊び                      ・城北川遊歩道:ウォーキング、ジョギング                      ・城北川のイメージ                      桜並木の遊歩道が整備された景観の良い川:43.1%                      最近水質が良くなっている川:38.3%                      身近にある、近づきやすい川:24.5%                      愛着がある、大事にしたい川:18.5%                      ・城北川での取組みの名称や活動を知っているか                      知らない:54.2% 聞いたことはある:20.5% 名称は知っている:16.2% 良く知っている:6.5%                      (要因分析)《現状・データから導かれる分析結果》                      ・絆や近隣住民との付き合いが大切と感じている区民が多い反面、地域行事に参加したことのない区民の方が多い状況である。                      ・城北川の知名度が、まだまだ低い状況である。                      (課題)                      ・普段区政等に関心の薄い住民にも事業参加いただけるよう事業を展開するとともに、効果的な周知・PRを実施する</p>	<p><b>【3-1 人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクトの推進】</b></p> <p style="text-align: center;"><b>めざす成果</b></p> <p>《めざす状態》                      城東区民、地域団体、商店会等様々な団体が連携・協働することで、城東区の魅力をつくりあげる。</p> <p>《アウトカム》                      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%以上</p> <p style="text-align: center;"><b>戦 略</b></p> <p>「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・生涯学習等の取組を行う地域団体、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。</p> <p><b>【3-2 城北川ブランド化プロジェクトの推進】</b></p> <p style="text-align: center;"><b>めざす成果</b></p> <p>《めざす状態》                      「アイラブ城北川ブランド化プロジェクト」として、城北川を活用して「区の魅力創出」「住みやすいまち・住み続けたいまち」「川に集い、川に親しむ都会の中のふるさとまちづくり」を目指し、25年度に設置した「アイラブ城北川ブランド化推進委員会」を中心に、具体的取組みや事業展開を行い、広く周知することで城東区に愛着・関心を持つ区民が増えた状態</p> <p>《アウトカム》 <b>※重点目標</b>                      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%以上</p> <p style="text-align: center;"><b>戦 略</b></p> <p>地域資源のひとつである城北川について、城北川やそこでやっている防災活動やドラゴンボート体験、ミニコンサート等の音楽やウォーキング・スポーツ等の取組みを知っている人を増やし、モツゴの育成や科学実験等の環境学習としての活用や城北川沿いにあった「大阪大国技館」をはじめとする歴史・文化等の情報発信を通じて、城東区への愛着を持つ区民を増やす。</p>	<p><b>【3-1-1 人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクトの推進】</b>                      ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」等地域団体等と連携し、                      ・SARUGAKU祭の開催                      ・第九演奏会の実施                      等に取り組む。</p> <p>・「城東区」の魅力発信・情報発信DVD等を活用しつつ、城東区内の魅力やオリジナルソーランを周知・PRする。</p> <p>【予算額 766千円】</p> <p><b>【3-2-1 「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の推進】★</b>                      ・「アイラブ城北川実行委員会」を含む「アイラブ城北川ブランド化推進委員会」等の地域活動団体と連携し、                      ・城北川フェスティバルの開催                      ・キャンドルナイトの実施                      等に取り組む。</p> <p>・城北川を中心とした事業や取組みをまとめた「城北川ニュース」を発行する。</p> <p>【予算額 12,678千円】</p>	<p>事業参加者に対するアンケートを実施し、「つながり」「絆」が増えたと感じた区民の割合を65%以上に</p> <p>【撤退基準】                      業績目標が達成できない場合は、再構築</p> <p>事業参加者に対するアンケートを実施し、「城東区に愛着を持っている」と感じた区民の割合を75%以上に</p> <p>【撤退基準】                      業績目標が達成できない場合は、再構築</p>	<p>・「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、町の記憶を引き継ぎ、花と緑の美しいまちをめざした「フラワーロード」活動の推進、音楽と芸術による潤いのあるまちをめざした「合唱祭」、「第九演奏会」、青少年がのびのび育つまちをめざした「SARUGAKU祭」等の実施。                      ・「城東区」の魅力発信を行うために、DVDを作成し、区内学校園や商店街、地域活動団体等に周知PRを行った。</p> <p>[24決算額 2,273千円]                      [25予算額 850千円]</p> <p>・「アイラブ城北川ブランド化推進委員会」、「アイラブ城北川ブランド化推進委員会プロジェクトチーム」を設置し、今後の展開や事業の検討を開始                      ・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、桜まつり、七夕まつり、ドラゴンボート漕船体験等を実施。                      ・建設局・環境局等と連携し、区内小学校においてモツゴの飼育・放流等の環境学習を実施。                      ・「水都大阪」のイベントに参加し、幅広く「城北川」のPRを実施。</p> <p>[24決算額 1,574千円]                      [25予算額 16,011千円]</p>	<p>改革1-1(1)</p>

# 1 重点的に取り組む主な経営課題

11月15日時点

様式2

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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
<p>【4 地域活動の活性化】 《めざすべき将来像》 (最終的なめざす状態) (地域課題の解決やまちづくりについて、さまざまな地域の活動主体が参加し、自律的な地域運営が実現した状態) 《現状》 (課題設定の根拠となる現状・データ) 【区の状況】 ■地域活動協議会 ・区内+6地域中+6.16地域で地域活動協議会が設立 +残り4地域で年内設立予定 (平成26年11月1日現在) ■地域活動協議会補助金交付状況 (平成25年度) ・地域活動協議会を設立した15地域からの交付申請に対し、38,233,000円交付 ・残る1地域に対し、地域振興活動補助金764,000円、地域福祉活動補助金226,000円交付 ■城東区まちづくりセンター支部による支援期間 ・平成24年10月1日～平成26年3月31日 ■地域活動に対する認知度 ・地域活動に取り組んだことがある 34.4% ・地域活動に参画しやすいと感じている 33.2% ・地域団体・NPO・企業が協働して地域活動が進められていると感じている 20.1% ・中間支援組織の存在を知っている 21% ・地域まちづくりを活性化させるため、コーディネーターやファシリテートできる人材が活躍していると感じている 15.7% ・地域団体の会計報告を24年度に比べ見る機会が増えた 23.5% ・地域活動協議会は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る 65% 《要因分析》 (現状・データから導かれる分析結果) ・地域活動協議会は、地域運営がさまざまな活動主体が参画し、会計のオープン化など、地域が一体的に運営されていると感じる区民が65%に達している半面、地域活動に取り組んだことや参画しやすいと感じた割合が35%に達していない点や地域団体・NPO企業が協働して地域活動が進められていると感じる割合が20%であることから、地域の活動の新たな地域の担い手の人材の確保が求められている ・自律的な地域運営に向けては、中間支援組織の活用が有効であり、地域への浸透が必要である。 《課題》 ・地域活動協議会が+6.16地域で設立(平成26年+11月1日現在)されたが、透明な会計処理をはじめとする事務処理体制の確立が必要である。 ・地域活動の活性化を図るため新しい人材の参画が望まれる。 ・財政支援について、課題整理を図りながら適切な執行が必要である。 ・現在の中間支援組織の委託期間は平成26年3月末までであるが、上記課題のための運営支援については、引き続き必要である。</p>	<p>【4-1 地域活動の活性化】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・地域活動協議会の活動が、民主的に組織運営され、会計の透明化がはかられ、地域課題の解決やコミュニティづくりに寄与している状態。 ・地域活動協議会にさまざまな活動主体が参画し、地域が一体となって自律的に運営されている状態</p> <p>《アウトカム》 ・区民モニター等で、住んでいる地域で、地域団体の活動内容や会計の状況を知る機会が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに60%以上 ・地域で活動している団体等のアンケート等で中間支援組織の支援を必要とする団体のうち、適切な支援を受ける環境が整備されていると感じる団体の割合：平成26年度までに60%以上 ・区民モニター等で、地域のまちづくりに関する活動が、さまざまな活動主体の連携・協働によってすす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 ・区民モニター等で、地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど、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 ・区民モニター等で、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る区民の割合：平成26年度までに80%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 ・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ている区民の割合：平成26年度までに60%以上</p> <p>戦略</p> <p>・地域活動に対する補助金制度について、地域の実情を把握し、適切な地域活動の支援につなげていく。 ・担い手の拡大に向け、中間支援組織と連携し、各地域活動協議会が取り組んでいる活動に対し、支援を行う。 ・地域公共人材の充実に向け、中間支援組織と連携し、情報提供等の支援を行なう。 ・地域担当制の活用や中間支援組織との連携により、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の周知を始め、地域活動に関する情報提供等の支援及び地域課題の情報収集を図る。 ・中間支援組織との連携により、地域活動協議会への民主的な組織運営や会計の透明性に向けた運営支援を行なうとともに、地域活動協議会の活動の住民への浸透を図る。 ・多様な世代を対象として、地域における「つながり」「きずな」の大切さを伝えるとともに人と人とが出会いつながら機会を作る。</p>	<p>【4-1-1 地域活動協議会】 ・地域活動協議会等への補助金の使途等を区ホームページ等で区民に周知するとともに、各地域活動協議会が事業内容等及び補助金の使途等の公表を行なうよう中間支援組織と連携し、必要な支援に取り組む。 【予算額 41,796千円】</p> <p>【4-1-2 中間支援組織】 ・地域団体の活動の活性化の支援、地域活動の担い手の拡大への支援や多様な活動主体のネットワーク拡充への支援、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等のため、平成26年度より新たな中間支援組織の体制整備や区役所の支援体制の構築を図る。 【予算額 19,349千円】</p> <p>【4-1-3 豊かなコミュニティづくり】 地域のイベントや活動に関する情報収集やツイッター等の多様な媒体を活用した情報発信、また、主催者等に対する情報発信や参加の呼びかけについてのノウハウの提供などの支援を行う。 【予算額 -】</p>	<p>活動内容や会計の公表を実施した地域活動協議会：全地域</p> <p>【撤退基準】 全地域において、活動内容や会計の公表を実施できていない場合、アプローチの手法を再構築する。</p> <p>地域へのアンケート等で、中間支援組織の支援を必要とする団体のうち、適切な支援を受ける環境が整備されていると感じる区民の割合：50%</p> <p>【撤退基準】 適切な環境が整備されていると感じる区民の割合が50%に達しない場合、支援の手法を再構築する</p>	<p>・中間支援組織と連携し、地域活動協議会の形成支援および15地域での地域活動協議会の設立、1地域の準備会設立 ・地域活動協議会のアンケート(中間支援組織の環境整備について、地域の一体運営について)計2回 ・地域団体に交付した補助金の事業計画と決算報告等の公表</p> <p>[24決算額 -] [25予算額42,643千円]</p>	<p>改革1-(1) 改革1-(2)-ア、イ 改革1-(3)-ア、イ 改革1-(4)-ア、イ 改革1-(5)-ア 改革1-(6) 改革2-(3)-イ</p> <p>改革1-(1)</p>

# 1 重点的に取り組む主な経営課題

11月15日時点

様式2

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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
<p>【5 区役所のサービス向上】 《めざすべき将来像》 《最終的なめざす状態》 ・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 ・国民健康保険にかかるとの諸手続きがスムーズに行われている状態 市民・職員に愛される区役所を創るために、CS(市民の満足)とES(職員のやりがい・環境等の満足)を満たすとともに効率的な業務運営</p> <p>《現状》 《課題設定の根拠となる現状・データ》 ・過去のアンケート調査では、窓口業務のサービス、応対に関しては、「どちらかといえば良い」を含めて、「良い」と回答した割合が、平成24年実施の区民モニターアンケートでは62.9%となっており、平成22年実施の82.3%に比べ低下している。 ・昨年、本市全体で実施された、区役所格付けにおいて、当区は星(☆)一つ[民間の窓口サービスの平均的なレベル]との結果となっており、電話対応の調査では窓口における対応において、課題が指摘された。 ・区役所が行った来庁者約350名に対するアンケートで、職員のあいさつについて、良いの評価が85.7%、身だしなみについて、良いの評価77.8%、言葉づかいについて、86.1%、職員の窓口での説明について、わかりやすい86.1%の結果。区役所庁舎の利用しやすさについては、利用しやすい57.5%</p> <p>《要因分析》 《現状・データから導かれる分析結果》 ・当区は、市内第4位の人口と1位の人口密度となっており、日々多くの区民が区役所を訪れる。これまでも職員の発案により、様々な窓口サービスの改善を図ってきた。一方で、新たな行政課題に対応するため、人(職員)や財源(予算)の効率的な活用をめざし、日常の業務においても、これまで以上に効果的・効率的な運営が求められている。</p> <p>・保険年金担当の窓口においては、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から保険料の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、来庁者数が多いということもあって、窓口での待ち時間が長くなっている。特に、申請期限が限定されている場合や大量の文書を一斉発送した直後などの特定時期、および、月初めと月初めに集中しており、長い待ち時間となる場合がある。</p> <p>・市民・職員から愛される区役所を創るためには、職員の接遇姿勢が重要な要因であり、その向上が求められる。</p> <p>《課題》 ・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 ・待ち時間を減らすよう努める必要があるが、日による繁閑のばらつきが大きいため人員配置といった根本的な対策が取り難く、それ以外の対策を実施していく必要がある。 ・職員の接遇意識の向上</p>	<p>【5-1 窓口サービスの向上】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 ・来庁者が職員の案内業務や証明発行、届出受付をはじめとする窓口対応について、サービス(説明や応対等)が良いと感じている状態 ・来庁者がストレス少なく、窓口対応を受けられる状態。</p> <p>《アウトカム》 ・2726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(説明や応対)が良いと感じる区民の割合：80%以上</p> <p>戦略</p> <p>・証明発行業務に関し、民間委託を実施し、応対、接遇面での業者のノウハウを活用するとともに、証明書等の正確性については、本市職員の関与により維持し、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を目指す ・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。</p>	<p>【5-1-1 住民情報窓口の民間委託】 ・全市的な取組の動向や新庁舎の建設計画もふまえつつ、証明発行業務の民間委託について、円滑な実施に取り組む。</p> <p>[予算額 - ]</p> <p>【5-1-2 住民情報窓口のサービス向上】 ・転入、転出届時の「手続き案内書」の作成、婚姻・出生届時の「お祝いカード」の配布。 ・区長似顔絵と4カ国語で「ようこそ城東区へ」のこぼしを記載した「証明交付用番号札」、また、ケ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の提供。</p> <p>[予算額 - ]</p> <p>【5-1-3 保険年金窓口のサービス向上】 ・窓口手続き前に申請書類へ事前記入できるよう、フロアマネージャーや、窓口担当職員以外による記入説明、記入補助、回収のみの申請書類について回収専用ポストを設置(2箇)するなど、待ち時間減少に向けた取組。</p> <p>[予算額 - ]</p>	<p>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。</p> <p>【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、原因調査と改善策検討を実施する。</p> <p>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。</p> <p>【撤退基準】 市民サービスに役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。</p> <p>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。</p> <p>【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、原因調査と改善策検討を実施する。</p>	<p>・当区が委託する内容で仕様書を作成した。 ・市民局に対し、プロポーザル方式による業者選定を依頼した。 ・業者選定結果を受け、業者を決定し契約手続を行った。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p> <p>・年度当初に、「手続案内書」の内容を更新した。 ・デザインを募集し「お祝いカード」を製作、配付した。 ・証明交付時に、「ようこそ城東区記載番号札」、「ケルビス時期のウチワ型番号札」を使用した。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p> <p>国民年金現況届について、回収ポストを設置した。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p>	<p>改革2-(5)</p>
<p>《課題》 ・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 ・待ち時間を減らすよう努める必要があるが、日による繁閑のばらつきが大きいため人員配置といった根本的な対策が取り難く、それ以外の対策を実施していく必要がある。 ・職員の接遇意識の向上</p>	<p>【5-2 職員の接遇人材育成】</p> <p>めざす成果</p> <p>《めざす状態》 職員が市民サービス向上のため自主的に行動を行うように職員育成する。</p> <p>《アウトカム》 区民モニターアンケートにおいて、職員の窓口対応の好感度80%以上 <b>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</b></p> <p>戦略</p> <p>職員のスキルアップのための研修の実施とそれぞれの職員の能力活用</p>	<p>【5-2-1 研修】 市民サービス向上に向け、城東区職員力向上基本プランに基づく研修内容の策定及び実施(全職員の4割を対象)</p> <p>[予算額 700千円]</p> <p>【5-2-2 能力向上に向けた点検】 窓口対応・電話対応の能力向上のため、全職員を対象に、外部研修講師によるチェック及び指導</p> <p>[予算額 - ]</p>	<p>調査員によるテストを実施し、受講生全員のテスト結果について、研修前に比べ10%向上させる。</p> <p>【撤退基準】 調査員によるテストを実施し、受講生全員のテスト結果について、研修前に比べ10%向上できない場合は、研修内容の再構築を行う。</p> <p>市民アンケートによる窓口対応の好感度のアップ昨年度比10%</p> <p>【撤退基準】 (服務事務)市民アンケートによる窓口対応の好感度が昨年度に比べ減少する場合は、研修内容の再構築を行う</p>	<p>民間を活用した接遇研修の実施</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p>	<p>改革3-(9)-I</p>
<p>《課題》 ・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 ・待ち時間を減らすよう努める必要があるが、日による繁閑のばらつきが大きいため人員配置といった根本的な対策が取り難く、それ以外の対策を実施していく必要がある。 ・職員の接遇意識の向上</p>	<p>職員のスキルアップのための研修の実施とそれぞれの職員の能力活用</p>	<p>【5-2-3 職員づくり】 ・職員の意識改革、風土改革を推進するため、元気アップ運動の活性化や城東区政推進プロジェクトチームの活性化により、職員やる気を引き出す。 ・職員の士気高揚を図るため職員表彰制度を実施する。</p> <p>[予算額 - ]</p>	<p>職員アンケートにより、仕事にやりがいを感知している・ある程度感じている職員の割合90%以上</p> <p>【撤退基準】 職員アンケートにより、仕事にやりがいを感知している・ある程度感じている職員の割合が50%以下の場合には元気アップ運動や、城東区政推進プロジェクトチームの運営方法について再構築する。</p>	<p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p>	<p>改革3-(9)-7</p>

# 1 重点的に取り組む主な経営課題

11月15日時点

様式2

めざすべき将来像に対して、今、何が課題となっているのか

課題に対して、3～5年程度でどのような状態をめざし、どういった施策をいかに展開するのか

戦略に即して、26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	めざす成果及び戦略	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
<p>【6 自律した自治体型の区政運営】 《めざすべき将来像》(最終的なめざす状態) ・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 ・区民の日常生活の安全・安心を担う総合拠点としての区役所 《現状》(課題設定の根拠となる現状・データ) ◆H25年度第3回区民モニター(平成24年度アンケート調査による格付け)より ・自分の住んでいる区でどのような特色のある施策・事業が行われているか知っている。71.1%(問1:24区中、2番目(※)) ・自分の住んでいる区の区長の顔や名前を知っている。53.2%(問2:24区中、11番目(※)) ・区政に関する情報が区民に届けられていると思う。30.8%(問3:24区中、9番目(※)) ・区民の多様な意見やニーズが、区役所に届いていると感じる。10.4%(問4:24区中、15番目(※)) ・区政運営について、計画段階から区民の対話や協働によって進められていると感じる。8.6%(問5:24区中、18番目(※)) ・区政運営について、多様な区民による評価が行われ、それが区に届いていると思う。7.9%(問6:24区中、8番目(※)) ・[平成24年8月以降に、住んでいる区の区役所へ相談や要望を行った方対象]区役所は適切に対応していると感じる。67.1%(問9:24区中、3番目(※)) ※アンケート調査の対象者、調査方法などが区により異なるため、ターゲット層抽出のための参考値として取り扱う。 ◆平成22年度第1回区民モニターより ・区広報紙を読まない理由が、入手する方法が分からないと回答した割合 20歳以下42.1% 30歳代41.4% 40歳代27.8% 50歳代18.2% 60歳代以上22.2% ・区政情報を区広報紙以外では、区ホームページから入手していると回答した割合 20歳以下26.3% 30歳代14.4% 40歳代16.3% 50歳代7.1% 60歳代以上5.4% ・区政情報を区広報紙以外では、町会の回覧、掲示板から入手していると回答した割合 20歳以下18.4% 30歳代25.6% 40歳代35.0% 50歳代37.1% 60歳代以上37.8%</p>	<p>【6-1 区民ニーズの把握と情報発信】</p> <p style="text-align: center;"><b>めざす成果</b></p> <p>《めざす状態》 ・年齢層、性別、職業などを問わず、多様な区民の意見・ニーズを区政に反映し、区民による区政の評価を行うことのできる状態 ・インターフェイス機能を拡充した状態</p> <p>《アウトカム》 <b>※重点目標</b> ・区民の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 26年度までに80%以上 ・区政運営について、計画段階から区民の対話や協働によって進められていると感じている区民の割合 26年度までに80%以上 ・区政運営について、多様な区民による評価が行われ、それが区に届いていると感じている区民の割合 26年度までに80%以上 ・日常生活に関するさまざま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</p>	<p>【6-1-1 情報発信 区政情報の発信とニーズ把握】★</p> <p>・区政会議、各種ミーティングの取組内容について、HP・広報紙・ツイッターなどを利用し、とりわけ若年層を中心に効果的な情報発信を行う。 [予算額 15,825千円]</p> <p>→情報発信を目的として、区民モニターアンケート等による認知度調査をおこなう。区民モニター等を活用し、区政情報の発信、及び、区民ニーズの把握を行う。(区実施分3回) [予算額 1,550千円]</p> <p>【6-1-2 区政会議】★</p> <p>・区政会議の開催(本会3回 部会3回) ・各種ミーティングの開催(随時)</p> <p>[予算額 717千円]</p>	<p>区民モニターアンケート等を利用した認知度調査において、「区政会議」、「区長とランチミーティング」、「区運営方針」などの取組にかかる認知度の平均値を30%以上にする。</p> <p>【撤退基準】 区民モニターアンケート等を利用した認知度調査において、「区政会議」、「区長とランチミーティング」、「区運営方針」などの取組にかかる認知度の平均値が上記目標が20%を上回らなければ、情報発信の手法を再構築する。</p> <p>区政会議の委員、各種ミーティング参加者に対するアンケートにおいて、有意義な会議(またはミーティング)であると感じた割合、平均70%以上</p> <p>【撤退基準】 区政会議の委員、各種ミーティング参加者に対するアンケートにおいて、有意義な会議(またはミーティング)であると感じた割合上記目標が平均30%に満たなかった場合は、区政会議の運営手法や、各種ミーティングの事業について再構築を行う。</p>	<p>・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実施 [24決算額 626千円] [25予算額 2,890千円]</p> <p>・区政運営に対する区民の認知度を高めるため、区のキャッチフレーズやマスコットキャラクター、区長の顔写真を区広報紙やHPに掲載するなどの取組を実施した。 ・HPに区長メッセージを掲載。 ・各課でツイッターによる情報発信を実施 [24決算額 11,071千円] [25予算額 14,644千円]</p> <p>・平成25年10月より条例に基づき、また、女性委員や公募委員を拡充、地域活動団体からの推薦者も含め委員数50名で開催した。 ・区長とのランチミーティングの開催。 [24決算額434千円] [25予算額775千円]</p>	<p>改革2-(2)-ア 改革2-(2)-イ 改革2-(4)</p> <p>改革2-(2)-ア 改革2-(2)-イ</p>
<p>《要因分析》 (現状・データから導かれる分析結果) ◆区政情報や、施策・事業に関する情報は概ね区民に届いており、区民の方に対する相談業務についても適切な対応ができていると考えられる。一方で、多様な意見やニーズ把握、計画段階の対話や区民からの評価など、区民の方からの状況把握については、24区中の順位が低い。 また、区政運営に関するいずれの質問項目においても、特に若・中年層のポイントが低く、高齢者層との差がある状態である。 ◆区広報紙について 全体では「ほぼ毎回読む」とときどき読むを合わせ、7割以上は読んでいる。一方で、20歳代以下では5割しか読んでおらず、まったく読まない方が4割となっている。 理由については、入手する方法が分からないが一番多い。また、広報紙以外の入手方法については、全体で見ると、町会の回覧・掲示板が多く、20歳代では、区ホームページが多い。</p> <p>《課題》 ・区長が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展開し、その成果を区民が理解し、新たな展開につなげていくため、区政に関する情報を発信し、若年層を中心とした区民の方々に十分理解していただくための取組が必要 ・区民の安全・安心を担う総合拠点として区民の日常生活に関するさまざまな相談・要望に対応できる区役所づくりが必要。</p>	<p style="text-align: center;"><b>戦 略</b></p> <p>【情報発信戦略】 ・ターゲットを意識しながら、区広報紙やホームページ、ツイッター、区民モニターアンケートなどを活用し、区政運営の戦略に基づいた、効果的な情報発信を行う。</p> <p>【総合的戦略】 ・市民の声や区民モニターアンケート、区政会議や各種ミーティングを活用し、多様な意見や区民ニーズを把握する。 ・区政会議において、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 ・日常生活に関する相談や要望について、総合的に把握し、適切に対応できる仕組みを構築する。</p>	<p>【6-1-3 区民の安全安心を担う総合拠点としての区役所づくり】 日常生活に関する相談や要望について、総合的に把握し、所管部署や官公署と連携して適切に対応するためのフローチャートやマニュアル作成などを行う。</p> <p>【相談・要望の把握方法】 「市民の声」、窓口対応、電話対応、各種相談、行連、ミニ行連、地域担当、課長会、区長会、等 【連携機関】 各課、各局・室、区内各官公署</p> <p>[予算額 - ]</p>	<p>日常生活に関する相談や要望について対応する関係職員を対象としたアンケートにおいて、以前に比べて、所管部署や官公署と連携して、適切に対応しやすくなったと感じる職員80%以上を目指す。</p> <p>【撤退基準】 日常生活に関する相談や要望について対応する関係職員を対象としたアンケートにおいて、以前に比べて、所管部署や官公署と連携して、適切に対応しやすくなったと感じる職員が上記目標が50%に満たなかった場合は、フローチャートやマニュアルの内容を見直す。</p> <p>[24決算額 - ] [25予算額 - ]</p>	<p>【平成26年度新規事業】</p>	<p>改革2-(4)</p>