

平成26年度 城東区運営方針

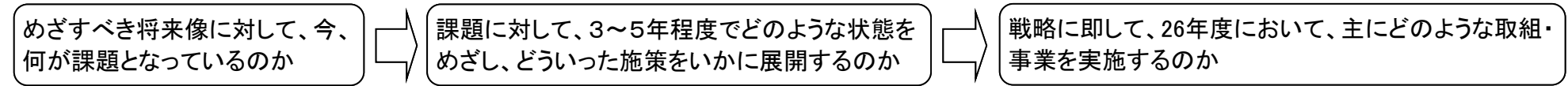
(区長:奥野 隆司)

区の目標(何をめざすのか)	区の使命(どのような役割を担うのか)
人が輝き、活気にあふれ、まちが輝き、愛着のある、「輝く城東区」 Ⅰ「住のまち」として、豊かなコミュニティ、人と人との絆が育まれていくこと Ⅱ 区の特性を活かし、「輝く城東区」をスローガンに、まちが活性化されていくこと	人と人との絆を大切にし、地域でいきいきと活動されている城東区民の良さを活かし、これまで地域になじみのなかった人や新しく住まれた人、企業、NPOとも、力を合わせ、地域社会づくりを行います。

平成26年度 区運営の基本的な考え方(区長の方針)		
城東区は、区将来ビジョンに基づき、「地域防災」「地域福祉」「地域まちづくり」の3つの分野を重点的に取り組みます。「地域防災」の分野では、災害時要援護者支援に取り組むとともに、平成25年8月に大阪府より公表された、南海トラフ巨大地震による津波浸水被害が城東区内においても想定されることから、津波浸水対策についても重点的に取り組みます。「地域福祉」の分野では、城東区地域福祉ビジョンを策定し、「住のまち」にふさわしい、共に生き、共に暮らす地域福祉の実現に向け、地域福祉ネットワークの構築に重点的に取り組みます。「地域まちづくり」の分野では、自律した地域運営の実現に向けて地域活動協議会の地域活動を支援するとともに、区の都市魅力資源である城北川や歴史、文化などを活用した、城東区の魅力創出のための事業を展開し、愛着のある活気にあふれたまちづくりに重点的に取り組みます。そのほか、窓口サービスの向上など区民に愛される区役所づくりや区民の意見を取り入れた特色ある区政運営の実現に重点的に取り組みます。また、ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた取組として、人事制度改革や保険料収納率の向上、事業進捗状況及び予算執行状況把握の徹底などに重点的に取り組みます。		
重点的に取り組む主な経営課題(様式2)		
経営課題の概要	主な戦略	主な具体的取組(26年度予算額)
経営課題1 災害に強く、犯罪の少ない安全なまちへ ・災害発生時の地域防災力の向上 ・街頭犯罪発生 の抑止	・災害時要援護者の支援と浸水災害時の垂直避難場所の確保、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 ・地域、警察と連携・協働した、街頭犯罪抑止に向けたパトロールや防犯カメラの設置	1. 災害時の福祉避難所への備蓄物資の配備と要援護者も参加した防災訓練の実施【予算額4,128千円】 2. 区内事業所等への水害時高所避難や初期消火救助の協力依頼と、地域の防災訓練や災害時図上訓練の促進【予算額12,057千円】 3. 区内小学生への防犯ブザーの配布【予算額4,769千円】、子ども見守り隊と連携した安全パトロールや青色防犯パトロール車の巡回【予算額270千円】、区内拠点への防犯カメラの設置【予算額3,142千円】
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へ ・がん検診受診率の向上 ・地域福祉システムの構築	・大腸がん検診に重点を置いたがん検診全体の受診率の底上げ ・地域住民、NPO、企業など様々な福祉の担い手との協働により地域で支え合う地域福祉の推進 ・子育て情報の発信強化による地域ぐるみの子育て支援体制の充実	1. 区医師会、指定医療機関と連携した大腸がん検診の啓発と受診勧奨【予算額230千円】 2. ソーシャルインクルージョン～地域全体で考え支え合う地域福祉システムの構築【予算額23,114千円】 3. 地域福祉についての講座や議論を開催し、地域で活かせる能力、人材の発掘と地域福祉参画の機会促進 4. 子育て支援情報誌「わくわく城東」の普及拡大【予算額1,404千円】やメールマガジン会員登録の拡大
経営課題3 一人ひとりが「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、愛着や誇りを持って住み続けられるまちへ	・区民、地域団体、商店会等様々な団体が連携・協働した城東区の魅力づくりと区民同士の「つながり」「絆」づくり ・地域資源のひとつである城北川や歴史、文化を活用した城東区への愛着づくり	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」等と連携したSARUGAKU祭や第九演奏会などの実施と、城東区の魅力やオリジナルソーランのDVDの活用・PR【予算額766千円】 2. 城東区魅力創出事業:地域の各種団体や「アイラブ城北川実行委員会」等と連携した、城北川フェスティバル、歴史・文化等の情報発信などの実施と、「城北川ニュース」の発行【予算額12,678千円】
経営課題4 地域課題の解決やまちづくりに様々な地域の活動主体が参加する自律的な地域運営、地域活動協議会の支援	・地域課題解決やコミュニティづくりに寄与する地域活動協議会の活動支援 ・担い手拡大に向けた地域活動協議会の活動支援と、地域担当を通じた地域課題の情報収集、中間支援組織の支援による地域活動の安定化と住民への浸透	1. 地域活動協議会の事業に対する補助金の交付と使途の公表【予算額41,796千円】 2. 新たな中間支援組織の体制整備と中間支援組織を活用した地域活動支援【予算額19,349千円】
経営課題5 区民満足度の高い迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供 市民・職員に愛される区役所を創るための、市民満足、職員のやりがい・環境等の満足	・住民情報窓口の証明発行業務の民間委託と来庁者への窓口サービスの向上 ・保険年金窓口の来庁者への円滑な窓口サービスの向上 ・市民サービス向上に向けた自主的に行動する職員育成	1. 住民情報窓口の証明書発行業務の民間委託の円滑実施と、転出入時の手続き案内書や婚姻出生届時のお祝いカードなど窓口サービスの向上 2. 国民健康保険窓口の待ち時間を活用した手続き前事前記入の説明補助と、回収するだけの書類の専用ポストの設置 3. 城東区職員力向上基本プランに基づく研修計画の策定・実施と、研修前後の民間調査員による検証【予算額700千円】
経営課題6 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と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	・多様な区民の意見・ニーズの把握と区民との対話と協働による区政運営の推進 ・区政運営の戦略に基づいた効果的な情報発信 ・日常生活に関する要望、相談について、総合的に把握できるシステム構築	1. 区政会議等の開催による区民との対話と協働による区政運営【予算額717千円】 2. 区民モニターや各種ミーティングの実施など、多様な区民ニーズの把握【予算額1,550千円】 3. 区広報紙、ホームページ、ツイッターを活用した区政の情報発信【予算額15,825千円】
ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組(様式3)		
主な取組項目		取組内容
人事制度改革		住民情報担当業務の民間委託による職員の削減
保険料収納率の向上		自主的納付のない世帯に対する納付勧奨の促進、減免可能世帯に対する減免申請の勧奨など
事業進捗状況及び予算執行状況把握の徹底		月1回、予算執行状況調査を実施し、事業実施手法の効率化による不用予算と状況変化により予算不足が見込まれる事業の調整

1 重点的に取り組む主な経営課題

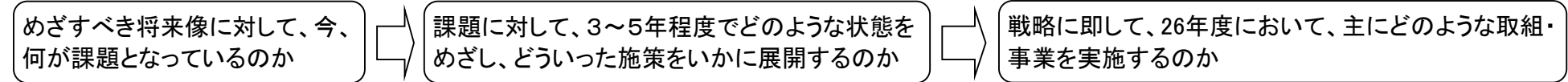
様式2



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
【1 災害に強く・犯罪の少ない安全なまち】 《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 《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。 《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。 《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。	【1－1 地域防災力の向上 】 めざす成果 《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 《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 26年度までに80%以上 戦 略 災害時における高齢者や障がい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・共助の取り組みを促進する。	【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、備蓄物資配備の調整を行い、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]	自立支援施設の拠点6箇所と高齢者福祉施設(9箇所)への備蓄物資の配備 【撤退基準】 上記目標に達しなければ、配備内容を再構築する。	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 【26年度新規事業】	
		【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・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]	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 【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	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 [24決算額 4,103千円] [25予算額 6,400千円]	改革2-(4)
		【1－1－3 津波避難ビル指定にかかる表示板設置】 区内の公共施設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]	公共施設30箇所 【撤退基準】 上記目標に達しなければ、手法を再構築する。		危機管理室CM所管事業
	【1－2 犯罪の少ないまち 】 めざす成果 《めざす状態》 犯罪の少ない安全なまち 《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。 戦 略 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。	【1－2－1子どもの安全確保 】 ・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、区内小学生に対し、防犯ブザーを配布する。 [予算額 4,769千円] ・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]	子どもに対する防犯の取組が進んでいると感じる区民の割合70% 【撤退基準】 上記目標が60%に達しなければ、事業を再構築する。	【26年度新規事業】 ・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。 [24決算額 －] [25予算額 913千円]	
		【1－2－2 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 3,142千円]	設置台数 10台 【撤退基準】 設置台数8台未満の場合は手法を再構築する。	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。 [24決算額 －] [25予算額 3,055千円]	

1 重点的に取り組む主な経営課題

様式2



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
《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】 ・区民の皆様が、自らの健康に関心を持ち、検診の受診や、介護予防に取り組むなど健康寿命を延長する。 ・地域において、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。 《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)) ・COPD(慢性閉塞性肺疾患)の死因順位は9位(H22)今後さらに高くなると推測されているが、認知度は低い。 ◇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 ◇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 ◇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 ◇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 ◇保育所待機児童 平成23年4月 55人 平成24年4月 67人 平成25年4月 28人 ◇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	【2－1 健康に暮らせるまち】 めざす成果 《めざす状態》 区民の皆さまが、自らの健康に関心を持ち、自ら検診の受診や地域で行なわれている講座等へ参加する。 《アウトカム》※重点目標 ・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) ・COPD(慢性閉塞性肺疾患) 認知度5年後に40% 戦 略 ・がん検診制度や、受診可能な指定医療機関など「がん予防」に関する情報を発信し、早期発見・早期治療により治癒率が高い大腸がん検診の受診を強化する。 ・死亡原因の9位(平成22年)となっているが、認知度の低いCOPD(慢性閉塞性肺疾患)について、城東区での認知度を上げ、COPDに対する認識を深める。 ・健康に楽しく外出でき、また引きこもりの防止のため、高齢者の「いきいき百歳体操」への参加を促す。	【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。 啓発用ポスター(200)、リーフレットの作成(2,000) 掲示板シートの作成(100) [予算額230千円] 【2－1－2 COPD(慢性閉塞性肺疾患)啓発】 ・健康キャラバン・区民まつり等イベントを利用した啓発の実施。 ・区医師会等関係機関と連携した啓発を実施。 健康キャラバン10回・イベント時2回の開催 [予算額101千円] 【2－1－3 いきいき百歳体操】 ・「いきいき・かみかみ百歳体操」を継続実施。サポーターと開催場所のマッチングなど実施拠点を充実し、より参加しやすい環境を整備する。 実施拠点13カ所の増 [予算額507千円]	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60%以上 【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50%を下回った場合は再構築 COPD質問票記入者500人 【撤退基準】 質問票記入者が400人を下回った場合は実施方法を再構築 「いきいき・かみかみ百歳体操」の拠点76箇所へ拡充 【撤退基準】 70箇所を下回った場合は、実施方法を再構築	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。 [24決算額 -] [25予算額 -] 平成25年度からイベント等で啓発を実施し、質問票記入者が380人(H25.11末現在)。 [24決算額 — 円] [25予算額 496千円] 全16校下、57拠点での開催となっている(H25.11末現在)。 [24決算額 587千円] [25予算額 507千円]	

1 重点的に取り組む主な経営課題

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
◇障がい者手帳等所持者 身体障害者手帳 平成22年3月 6,395人 平成23年3月 6,540人 平成24年3月 6,706人 療育手帳 平成22年3月 1,083人 平成23年3月 1,155人 平成24年3月 1,182人 障害者手帳(精神) 平成22年3月 1,020人 平成23年3月 1,155人 平成24年3月 1,235人 ◇DV相談件数 平成22年度 63件 平成23年度 64件 平成24年度 64件 《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おり、城東区の受診率についても低水準で、自らの健康への関心が低い。 ・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。 《課題》 ・がんによる死亡リスクを減少させるためには、がん検診受診率の向上に努め、早期発見に繋ぐことが重要で、自らの健康に関心を持つ意識の醸成が必要。 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。	【2－2 安心に暮らせるまち】 めざす成果 《めざす状態》 ・地域住民が、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。 ・安心で住みやすいまち、ふるさと城東 《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28年度までに） ・全校下（16校下）での新たな地域福祉システムの構築（平成28年度までに） 戦 略 【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や地域で働く人たち、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。 ・ライフライン事業者、医療・福祉機関等と連携を図り、支援を必要とする人を早期に発見・対応できる体制を構築する。 ・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や保育所ニーズに引き続き注視していく。	【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、地域ぐるみできめ細やかな地域福祉活動が継続できるよう支援する。 ・全16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。 [予算額23,114千円]	・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ている割合50％ 【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40％以下なら再構築する。 「ピアフェスタin城東」をH24.9.21/22,H24.12.11に開催、約700人の参加があった。(H25年度はH26.3.16開催予定) [24決算額58千円] [25予算額116千円] 「発達障害児・者訪問相談支援事業」の実施 訪問相談数のべ55人(H25.12) [24決算額877千円] [25予算額1,160千円]	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。 [24決算額269千円] [25予算額20,639千円] 「ピアフェスタin城東」をH24.9.21/22,H24.12.11に開催、約700人の参加があった。(H25年度はH26.3.16開催予定) [24決算額58千円] [25予算額116千円] 「発達障害児・者訪問相談支援事業」の実施 訪問相談数のべ55人(H25.12) [24決算額877千円] [25予算額1,160千円]	
		【2－2－2地域福祉アクションプラン】 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。 全16校下毎に講座等の開催 [予算額 -]	・地域福祉に関する講座を全校下(各校下30人)で開催。 【撤退基準】 講座参加者が30人に満たない場合は、実施方法を再構築。	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。 [24決算額 -] [25予算額 -]	
		【2－2－3ライフライン事業者との連携】 地域での見守り体制を強化をするため、ライフライン事業者等と協力連携に関する協定書の締結を行ない、早期に把握・対応できる体制を構築する。 [予算額 ー 円]	・協力連携に関する協定書の締結をもとに、城東区において早期に把握・対応できる体制の構築。 関係機関の連携を図る会議を2回開催 【撤退基準】 関係機関の連携を図る会議の開催が2回に満たない場合は、実施方法を再構築する。	【26年度新規事業】	
		【2－2－4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。 [予算1,404千円]	・子育て支援情報誌「わくわく城東」の拡充(配付拠点10カ所増) 【撤退基準】 配付拠点の増が7箇所を下回った場合、業務の在り方を再構築する。	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。 [24決算額 -] [25予算額1,009千円] 26年度の待機児童の解消のため、認可保育所、認定こども園の新設により、約90名の入所枠を整備した。 また、保育ママ事業により10名の入所枠を確保した。 「わくわく子育てフェスティバル」をH25.10.12に開催、約1,200人の参加があった。 [24決算額31千円] [25予算額90千円]	

資料 1 取り組む主な経営課題

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
【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、愛着や誇りを持って住み続けられるまちへ】 《めざすべき将来像》(最終的なめざす状態) 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《現状》(課題設定の根拠となる現状・データ) 【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通勤通学へのアクセス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(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てる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 【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% 最近の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だ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	【3-1 人と人をつなぐ城東区の絆プロジェクトの推進】 めざす成果 《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。 《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 戦 略 「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・生涯学習等の取組みを行う地域団体、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。 【3-2 城東区の魅力創出事業の推進】 めざす成果 《めざす状態》 区の魅力を創出し、多くの区民が城東区に愛着を持ち、誇りに思う状態をめざす。 《アウトカム》※重点目標 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 戦 略 地域資源のひとつである城北川や区内の様々な名所・旧跡など、歴史・文化等の情報発信やイベントの実施等を行い、城東区に愛着を持ち、誇りに思うと感じる区民を増やす。	【3-1-1 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」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。 ・「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。 【予算額 766千円】	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 【撤退基準】 業績目標が達成できない場合は、再構築 【24決算額 2,273千円】 【25予算額 850千円】	・「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。	
		【3-2-1 城東区魅力創出事業の推進】★ ・地域の各種団体や「アイラブ城北川実行委員会」などの地域活動団体と連携し、様々な事業を展開するなど、区の魅力を発信する。 ・城北川フェスティバルの開催 ・キャンドルナイトの実施 ・歴史・文化等の情報発信に取り組む。 ・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。 【予算額 12,678千円】	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 【撤退基準】 業績目標が達成できない場合は、再構築	・「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ゾゴの銅育・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。 【24決算額 1,574千円】 【25予算額 16,011千円】	

1 重点的に取り組む主な経営課題

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
【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、さまざまな地域活動の主体が参加し、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） 【区の状態】 ■地域活動協議会 ・区内16地域で地域活動協議会が設立 ■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、コーディネートやファシリテートできる人材が活躍していると感じる 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16地域で設立されたが、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。	【4-1 地域活動の活性化】 めざす成果 《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 《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 戦 略 ・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の出会いにつながる機会を作る。	【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、各地域活動協議会等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] 【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、会計事務に精通した支援員の配置など、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] 【4-1-3 豊かなコミュニティづくり】 ・各種イベント・活動など地域の場において、コミュニティの大切さを啓発する。 ・各種イベント・活動などの開催内容をツイッターを利用し、効果的な情報発信を行う。 ・各種イベント・活動の参加者を対象にアンケート等を実施する。 [予算額 -]	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 【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。 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% 【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	・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 [24決算額 -] [25予算額42,643千円]	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
				[24決算額 -] [25予算額42,643千円]	改革1-（1）

1 重点的に取り組む主な経営課題

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
【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 《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％ 《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。 ・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いまって、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、月初めと週初めに集中しており、長い待ち時間となる場合がある。 ・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。 《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	【5-1 窓口サービスの向上】 めざす成果 《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。 《アウトカム》 ・26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 戦 略 ・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。 【5-2 職員の人材育成】 めざす成果 《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。 《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 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 戦 略 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	【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て、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。 【予算額 ー】 【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」の配付。 ・区長似顔絵と4カ国語で「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、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。 【予算額 ー】 【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個）するなど、待ち時間減少に向けた取組。 【予算額 ー】 【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） 【予算額 700千円】 【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 【予算額 ー】 【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、職員のやる気を引き出す。 ・職員の士気高揚を図るため職員表彰制度を実施する。 【予算額 ー】	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。 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。 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。 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。 【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。 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％ 【撤退基準】 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 職員アンケートにより、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90％以上 【撤退基準】 職員アンケートにより、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が50％以下の場合は元気アップ運動や、城東区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。	・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。 [24決算額 ー] [25予算額 ー] ・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」を複製、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。 [24決算額 ー] [25予算額 ー] 国民年金現況届について、回収ポストを設置した。 [24決算額 ー] [25予算額 ー] 民間を活用した接遇研修の実施 [24決算額 ー] [25予算額 ー]	改革2-(5) 改革2-(5) 改革2-(5) 改革2-(5) 改革3-(9)-イ 改革3-(9)-イ 改革3-(9)-ア

1 重点的に取り組む主な経営課題

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
【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% 《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。 《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。	【6－1 区民ニーズの把握と情報発信】 めざす成果 《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 《アウトカム》※重点目標 ・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	【6－1－1 区政情報の発信とニーズ把握】★ ・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] ・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]	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。 【撤退基準】 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。	・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] ・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]	改革2-(2)-ア 改革2-(2)-イ 改革2-(4)
		【6－1－2 区政会議】★ ・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) [予算額 717千円]	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 【撤退基準】 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。	・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]	改革2-(2)-ア 改革2-(2)-イ
	戦 略	【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処理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。 [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 [予算額 -]	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。 【撤退基準】 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再構築する。	【平成26年度新規事業】 [24決算額 -] [25予算額 -]	改革2-(4)

2 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営に向けた主な取組

様式3

取組項目	市政改革プランとの関連	取組の方針・目標内容 (いつまでにどのようなことをめざして取り組むのか)	平成26年度の取組内容
人事制度の改革	改革3－(8)－ア	(趣旨・目的) スリムで効率的な事務執行体制をめざして引き続き職員数の削減を行う。 (取組の概要) 全市ベースで1%の職員数の見直し 住民情報担当業務の民間委託化による職員の削減 (目標) 市政改革プランに基づく職員削減目標を見据え、局と連携しながら、特性や実情に即した施策展開できるよう柔軟に組織再編を行う。	(取組内容) 職員数の見直しによる2名の削減。ただし、住民情報担当業務の委託化による職員見直し分の配置として2名の増員 住民情報担当業務の委託化の伴う職員3名の削減 (目標) 局と連携しながら、特性や実情に即した施策展開できるよう柔軟に組織再編を行う。
国民健康保険料の収納率の向上	改革3－(1)－ア－(オ)	(趣旨・目的) 保険料の収納率を向上させ滞納世帯を減らすことで、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) 滞納が発生しにくい状況を作るとともに、滞納に伴う分納者に対しては履行の確実化を図る	(取組内容) 口座振替勧奨の促進 減免可能世帯に対する減免申請の勧奨 自主的納付のない世帯に対する納付勧奨の促進 所得不明世帯に対する簡易申告書提出の勧奨 (目標) 平成26度収納率が前年度実績を上回る
事業進捗状況及び、予算執行状況把握の徹底	改革3－(4)－ア	(趣旨・目的) 適切・適正な予算編成及び予算執行体制の確立 (取組の概要) 事業実施手法の効率化による不用予算と、状況変化による予算不足が見込まれる事業の調整 (目標) 当初目標達成事業の増加	(取組内容) 月1回の予算執行状況(事業進捗状況)調査の実施 (目標) 事務的経費を除く事業費全体のうち、不用額を10%未満にする