

**【区の取り組み目標】** 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

まちづくり①

現状と課題

《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た。  
 [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

戦略

**【戦略】**  
 ・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

26年度の主な取組

◆主な取組  
 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】**

27年度運営方針策定に向けた方向性

**【取り組みの方向性】**  
 ・区民同士の「つながり」「絆」づくりを進める。  
 ・福祉や防災防犯の取り組みもあわせたまちづくりを図る。  
 ・愛着のある活気にあふれたまちづくりを進めるため、区民の皆さんが城東区を誇りに思えるような取り組みを進める。  
 ・城東区が魅力にあふれ、だれもが生きがいをもって、生涯、城東区に住み続けたいと思える「ふるさと城東区」のまちづくり  
 ・城北川や城東区の歴史や文化を活用し「城東区魅力創出事業」に取り組む。

【区の取り組み目標】 地域活動の活性化

まちづくり②

現状と課題

《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。

戦略

【戦略】  
 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

26年度の主な取組

- ◆主な取組
1. 地域活動協議会の事業に対し、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】

27年度運営方針策定に向けた方向性

- 【取り組みの方向性】
- ・地域活動の活性化を図り、地域課題を解決していく仕組みづくりを支援していく。
  - ・新設される(仮称)城東区複合施設を活用し、地域コミュニティ活動の促進を図る。

【区の取り組み目標】 区民の皆さまが健康で安心して暮らせるまち

地域福祉

現状と課題

《めざすべき将来像》  
 (最終的なめざす状態)  
 ・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
- ◇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、早期発見に繋ることが重要で、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。

戦略

- 【戦略】
- ・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

26年度の主な取組

- ◆主な取組
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

27年度運営方針策定に向けた方向性

- 【取り組みの方向性】
- ・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取り組み。
  - ・医療・福祉・地域が一体となった医療・介護サービスを提供するシステム構築に向けて、区医師会等と連携した取り組み。
  - ・地域全体で考え支え合う地域福祉システムの構築に向けて、地域住民やNPO等各種団体・事業者との連携した取り組み。
  - ・子育て情報の発信の強化や、地域での子どもの見守りなど、地域や子育て支援関係機関と連携した取り組み。

【区の取り組み目標】 災害に強く・犯罪の少ない安全なまち

防災防犯

現状と課題

《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。

街頭犯罪や子どもへの犯罪等の抑止に取り組む必要がある。

《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り組んでいく必要がある。

戦略

【戦略】

- ・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
- ・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

26年度の主な取組

◆主な取組

1. 災害時要援護者支援  
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. 地域の実情に即した防災力の向上  
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. 津波避難ビル指定にかかる表示板設置
4. 子どもの安全確保  
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】
5. 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】

27年度運営方針策定に向けた方向性

【取り組みの方向性】

- ・各地域で、地域の特性に応じた、地区防災計画や避難行動要支援者への対策を促進していく必要がある。
- ・各地域での訓練の際、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。
- ・区民モニターの結果、地域での防災活動が充実してきているかの問いに対して、「あまり感じない」「感じない」と回答した合計が60%を超えており、防災活動への関心を高めていく必要がある。
- ・犯罪発生率が高い時間帯などの巡回等を行っていく必要がある。  
子どもへの犯罪防止の取り組みも強化する必要がある。  
26年度の街頭防犯カメラ設置事業については引き続き拠点の拡充に努める。
- ・警察署や地域と連携した自転車マナー向上の取組

【区の取り組み目標】 区役所のサービス向上

窓口サービス

現状と課題

《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。一方では、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齐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。

戦略

【戦略】  
 ・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

26年度の主な取組

◆主な取組  
 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】

27年度運営方針策定に向けた方向性

【取り組みの方向性】  
 ・基本的な区役所の機能及び窓口サービス(窓口サービス担当)の向上を図る。  
 ・職員を育成し市民サービスの向上を目指す。  
 ・平成27年度に区役所、区民センター、図書館、老人福祉センターが(仮称)城東区複合施設として新設されることから、この機会を生かし窓口サービス全般の利便性の向上を図る。

【区の取り組み目標】 自律した自治体型の区政運営

区政運営

現状と課題

《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。

戦略

【戦略】  
 ・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

26年度の主な取組

◆主な取組  
 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】

27年度運営方針策定に向けた方向性

【取り組みの方向性】  
 ・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をめざし、区民との対話や協働による区政運営を図るシステムの強化を図る。  
 ・多様な区民ニーズを把握するための仕組みとして、区政会議や各種ミーティングの有意義な会議運営に取り組む。  
 ・区広報紙、ホームページ、ツイッターを活用した情報発信を図る。