

平成28年度

城東区運営方針

《検討版・Ver.3》



大阪市城東区役所

目 次

● 区運営方針とは	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
1-1-1 地域活動協議会の情報発信などの支援	
1-1-2 教育・生涯学習等	
1-1-3 城東区ゆめ～まち～未来会議・アイラブ城北川 実行委員会と協働したまちづくり	
1-1-4 音楽にあふれるまちづくり	
1-1-5 スポーツを楽しみつながるまちづくり	
1-1-6 花と緑と人を育むまちづくり	
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	13
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
2-1-1 子育て支援事業の推進	
2-1-2 保育事業の充実	
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
2-2-1 地域支援事業（ソーシャルインクルージョン推進事業）	
2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業	
戦略 2 - 3 高齢者が住み慣れた地域で 安心して暮らし続けるまちへ	22
2-3-1 地域包括ケアシステムの充実・推進	
2-3-2 多職種間における情報連携の推進	
戦略 2 - 4 子どもたちの豊かな心、確かな学力を 育むまちづくり	24
2-4-1 学習会の実施	

経営課題 3	地域で支えあう安全で安心なまちづくり	2 5
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	2 8
3-1-1	防災意識の向上	
3-1-2	避難行動要支援者情報の共有	
戦略 3 - 2	犯罪の少ない安全・安心なまちづくり	3 0
3-2-1	地域コミュニティによる防犯力の向上	
3-2-2	犯罪抑止力の向上	
経営課題 4	区民の皆さんに信頼される区役所づくり	3 1
戦略 4 - 1	コンプライアンスの確保	3 3
4-1-1	職員のコンプライアンス意識の向上	
戦略 4 - 2	窓口サービスの向上	3 4
4-2-1	窓口環境の改善	
4-2-2	接遇能力の向上	
戦略 4 - 3	区民の皆さんとすすめる区政運営	3 6
4-3-1	区民との対話や協働による区政運営	
4-3-2	区民ニーズの的確な把握と情報発信	
4-3-3	区役所跡地活用に向けた取組	
● 現行の「市政改革の基本方針」に基づく取組等		3 8
● 平成 2 8 年度予算事業一覧表		3 9
● 城東区役所の業務一覧		4 1



区運営方針とは...

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 ...「区運営方針のあらまし」

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 ...「主な経営課題について」

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 ...「『平成27年度市政改革の基本方針』に基づく取組」

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

12月頃

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、さらに嶋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、末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通のうちにも最多応募数により「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も前から生息し、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。

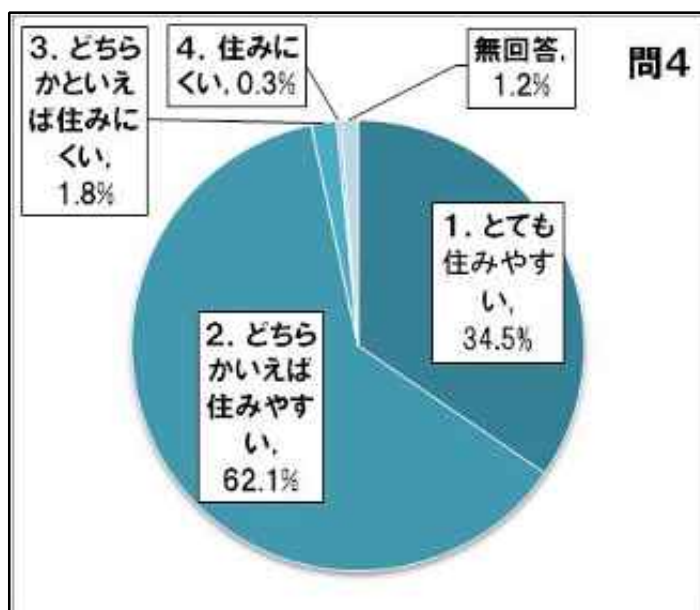
数字で見る城東区

	区のデータ	24区内の ランキング	市のデータ	出典
面積	8.38 km ²	12位	225.21 km ²	平成27年6月1日推計人口
人口	165,549人	4位	2,695,949人	平成27年6月1日推計人口
世帯数	78,123世帯	4位	1,375,470世帯	平成27年6月1日推計人口
人口密度	19,755人 / km ²	1位	11,971人 / km ²	平成27年6月1日推計人口
外国人人口	4,763人	9位	117,199人	平成27年3月末市民局資料
事業所数	6,347事業所	7位	189,234事業所	平成24年経済センサス - 活動調査

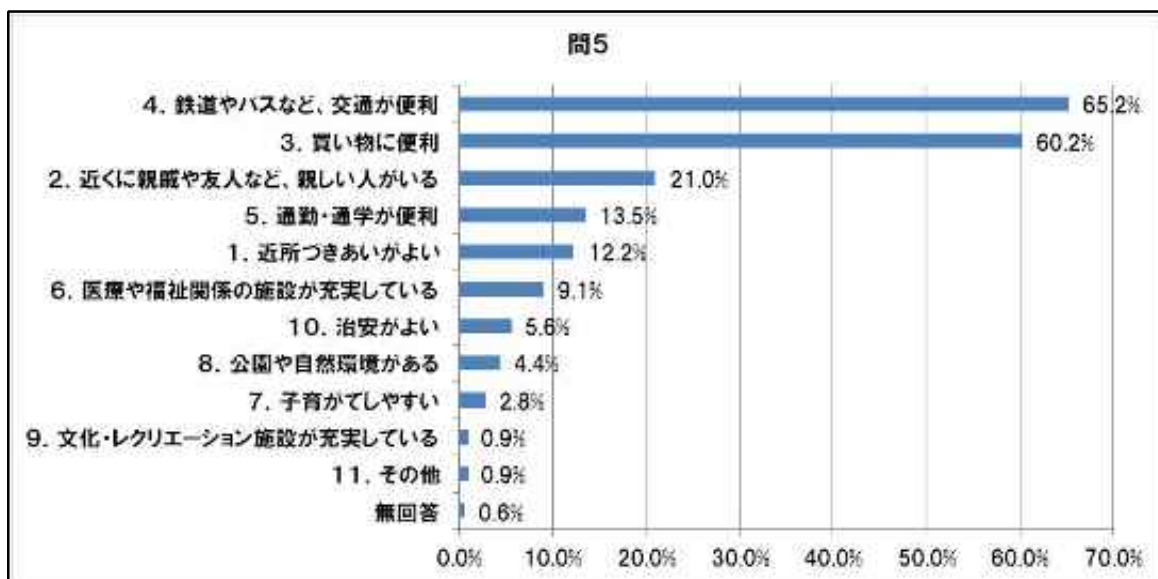
各種データ

平成26年第1回区民モニターアンケート結果（抜粋）

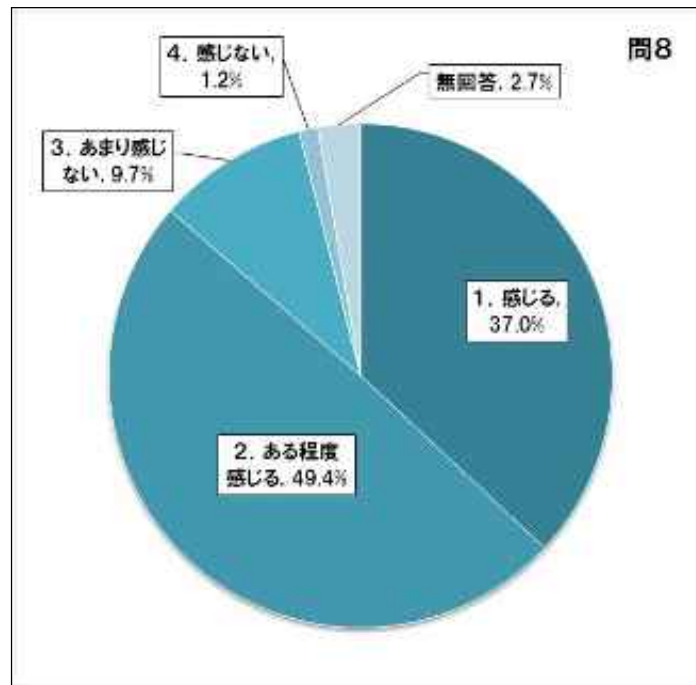
問4 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



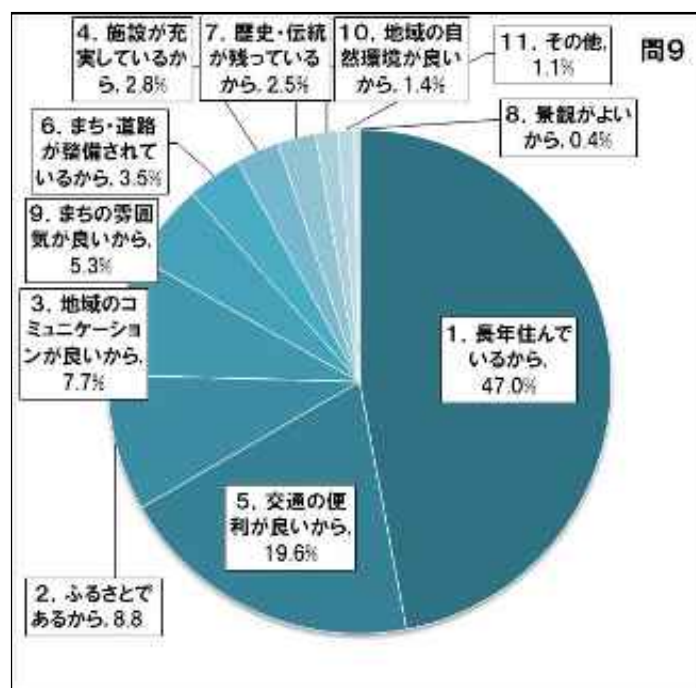
問5 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。
 （問4.で「1.とても住みやすい」又は「2.どちらかといえば住みやすい」と答えた方【319名】にお聞きしました。）



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ことであること

平成28年度 区運営の基本的な考え方

城東区は、人口密度が大阪市で最も高く、「住のまち」として発展してきました。

引き続き、豊かなコミュニティを築き、まちへの愛着や誇りを感じる、「住んでよかったと思えるまちづくり」をめざして取り組みます。

地域においては、小学校各校下のコミュニティづくりを重点的に支援し、地域での要援護者の見守りなどの地域福祉活動を推進します。

「子どもを守る」取組として、子育てに関する情報発信の強化や見守り活動の支援、保育事業の充実を図り、子どもを安全で安心な環境で育みます。

また、子どもの学習意欲を高め、学力向上に向けた学習会などを実施することにより、「生きる力」を育成します。

防災、防犯の課題では、区防災拠点を活用した防災訓練の支援や、防犯カメラの設置など、地域防災力、及び、地域防犯力の向上に取り組みます。

また、区政運営においては、区政情報を広く区民の方に知っていただくよう、積極的に情報発信をおこないます。

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 [予算額60,409千円]
【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のみんなが互に見守り、支えあう ・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】 子育て支援事業の推進 [予算額6,153千円] 【２－１－２】 保育事業の充実 [予算額7,003千円] 【戦略２－２】 高齢者、障がい者、子どもを地域が互に見守り、支えあうまちへ 【２－２－２】 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 [予算額28,818千円]
【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	【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】 防災意識の向上 [予算額17,310千円] 【戦略３－２】 犯罪の少ない安全・安心なまちづくり 【３－２－２】 犯罪抑止力の向上 [予算額3,541千円]
【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】 コンプライアンスの確保 【４－１－１】 職員のコンプライアンス意識の向上 [予算額 - 千円]

現行の「市政改革の基本方針」に基づく取組等

主な取組	取組内容
コンプライアンスの確保	現金取り扱い事務監察チームによる事務の適正化に向けた取組

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

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

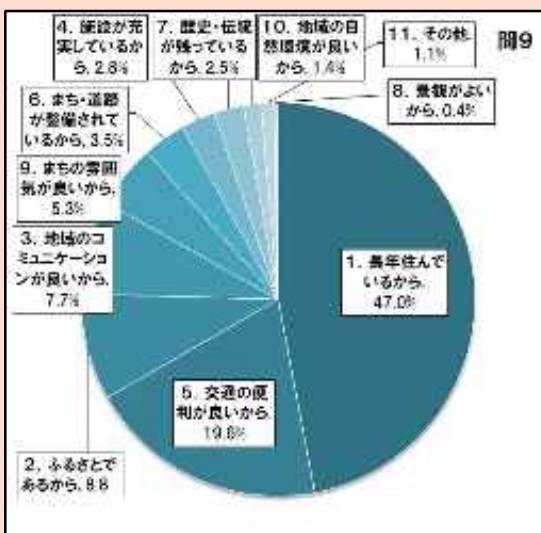
[問4] 城東区は住みやすいまちと感じる区民 96.6%

[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」があると感じる区民の割合 平成29年度末までに60%以上（区民モニター：平成26年度実績47.9%）
- ・各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 平成29年度末までに80%以上（事業アンケート）
- ・イベント・事業に参加したい（次回も参加したい）と思う区民の割合 平成29年度末までに80%以上（区民アンケート：平成26年度実績71.9%）

戦略

- ・各地域活動協議会が取り組んでいる、様々な活動の内容や会計について、広く区民に周知し、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。
- ・城東区教育会議を開催し、地域や保護者の声を反映した学校・教育関係の具体的な取組や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」など、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。
- ・だれもが気軽に音楽・芸術文化にふれあえる機会の提供と、区民の芸術文化活動への支援により、心豊かでうるおいのあるまちづくりを推進する。
- ・気軽にスポーツに参加できる機会を提供し、スポーツを通して人と人とのつながりを広げる。
- ・「区民による緑化活動」を支援することにより、主体的かつ継続して地域の緑化を担う人材を育成し、花と緑にあふれたまちづくりを推進する。

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 1 地域活動協議会の活動や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）

地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援

- ・ SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援
- ・ 区広報誌等における活動紹介の継続

H26 決算額	54,022千円	H27 予算額	58,728千円	H28 予算額	60,409千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【業績目標】

地域活動協議会に関する様々な活動について、より多くの地域の方に情報発信できるよう、広報誌の作成を16地域で行う。

【撤退基準】

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】

広報誌作成 6 地域

【1 - 1 - 2 教育・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（16校下、2,000人）

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

教育会議の開催

新規

H26 決算額	2,978千円	H27 予算額	3,843千円	H28 予算額	3,906千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

- ・ ～ 各事業の参加者数を前年度より増加させる。
- ・ 教育会議での意見を反映した取組件数3件以上

【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）
1回開催（11月現在）



用語解説

「地域活動協議会」

自分たちの「まちづくり」を住民自身がみんなで決め、解決していく場として、小学校区ごと全16地域にあります。

地域まつり、ふれあい喫茶、子育てサロン、百歳体操、防災訓練、防犯活動をはじめ、運動会、敬老行事、成人の日のつどい、緑化・清掃活動、街路防犯灯の管理など、地域それぞれの特徴ある自由な取組が行われています。

この地域活動協議会は、これまで地域活動に取り組んでこられた地域振興会や校下社会福祉協議会などの様々な団体に加えて、学校、病院、企業、商店街など地域のみんながまちづくりに参加できます。

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 3 城東区ゆめ～まち～未来会議・アイラブ城北川実行委員会と協働したまちづくり】

「城東区未来わがまちビジョン」が一定の目的を達成したことから、「城東区ゆめ～まち～未来会議」が自律的な活動を継続して展開できるよう支援する。

・SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会等

アイラブ城北川実行委員会と協働し、地域住民、地域活動団体、学校、企業など、幅広い層と協力して各種事業を実施する。

・城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川等

【業績目標】

参加してよかったと感じる区民の割合85%以上

【撤退基準】

70%に満たない場合は再構築

【前年度までの実績】

(26年度)

「フラワーロード」「合唱祭」「第九演奏会」「SARUGAKU祭」等

「城北川フェスティバル」

「キャンドルナイトIN城北川」

等

H26 決算額	9,014千円	H27 予算額	9,232千円	H28 予算額	5,503千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【1 - 1 - 4 音楽にあふれるまちづくり】

区内の小中学生が音楽を通して交流する機会を提供する。

・吹奏楽フェスティバル

区民に身近なところで気軽に音楽にふれあえる機会を提供する。

・ロビーコンサート（年間5回）

・音楽の祭日

区民組織が主体となって開催する音楽事業への支援

・合唱祭（再掲）

・第九演奏会（再掲）

区役所新庁舎を活用した音楽イベントを実施する。

【業績目標】

・取組 における来場者アンケートで、「満足した」と回答した割合 90%以上

・取組 における出場者アンケートで、「満足した」と回答した割合 85%以上

【撤退基準】

・上記目標が、それぞれ80%未満の場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

(26年度)

・取組 ～ における来場者アンケートで、「満足した」と回答した割合 89.1%

H26 決算額	312千円	H27 予算額	852千円	H28 予算額	1,697千円
------------	-------	------------	-------	------------	---------



戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 5 スポーツを楽しみつながるまちづくり】

区民へのスポーツの機会の提供

ミニマラソン・小学校駅伝大会

区民スポーツ大会（11大会）

H26 決算額	1,402千円	H27 予算額	1,592千円	H28 予算額	2,499千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

・事業参加のべ人数 2,000人以上

【撤退基準】

・事業参加のべ人数が1,000人未満の場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

・、（10大会）の事業参加のべ人数2,004人（26年度実績）

【1 - 1 - 6 花と緑と人を育むまちづくり】

「はなびとコスモスタッフ」「緑のカーテンサポーター」

をはじめとする緑化ボランティアの育成

・緑化リーダー育成講習会（年間6回）

・緑のカーテン推進事業

緑化ボランティアの活動促進と支援

・種から育てる地域の花づくり事業

・小学校との連携事業

・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援

H26 決算額	692千円	H27 予算額	1,215千円	H28 予算額	1,766千円
------------	-------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

・年間緑化ボランティア従事のべ人数6,000人以上

【撤退基準】

・年間緑化ボランティア従事のべ人数が3,000人未満の場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

・年間緑化ボランティア従事のべ人数5,945人（26年度実績）



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

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- ・障がいのある方、高齢者や子どもを地域のみんなが互いに見守り、支えあう
- ・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人と減少傾向になっている。一方、平成12年の65歳以上人口は26,275人（16.6%）が平成23年には36,537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。
- ・平成20年度以降、毎年、保育所の整備が進み、保育所4か所、認定こども園3か所、小規模保育4か所、その他、分園整備等により保育所入所児童数が拡充されている。また、平成28年2月に保育所1か所、4月に小規模保育1か所が新たに開設予定

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(H27.10現在)	
民間保育所	19
公立保育所	3
認定こども園	3
小規模保育	4
私立幼稚園	6
市立幼稚園	2
つどいのひろば	3
子育て支援センター	2
子ども・子育てプラザ	1

保育施設・事業在籍児童数	
平成25年4月	3,476
平成26年4月	3,533
平成27年4月	3,627

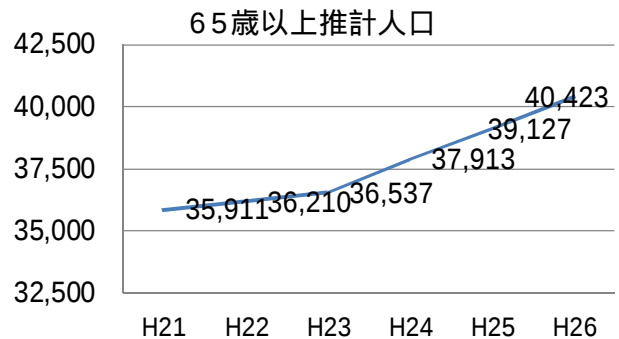
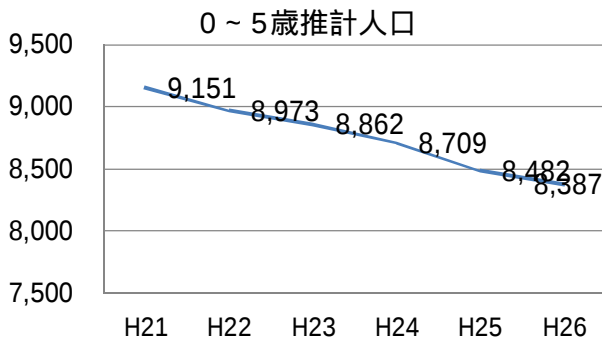
私立幼稚園在籍児童数(認定こども園の1号認定含む)	
平成25年5月	1,477
平成26年5月	1,427
平成27年5月	1,431

保育施設・事業待機児童数	
平成25年4月	28
平成26年4月	15
平成27年4月	26

市立幼稚園在籍児童数	
平成25年5月	366
平成26年5月	326
平成27年5月	296

子育て支援室相談件数(虐待相談)	
平成24年度	513(101)
平成25年度	679(213)
平成26年度	525(220)

DV相談件数	
平成24年度	64
平成25年度	76
平成26年度	73



高齢者に関するデータ

要介護認定者数(内訳)				
	24年3月	25年3月	26年3月	27年3月
要支援1	1,784	2,006	2,174	2,362
要支援2	857	888	1,101	1,389
要介護1	1,428	1,508	1,428	1,247
要介護2	1,032	1,026	1,165	1,302
要介護3	828	853	859	896
要介護4	918	942	985	987
要介護5	763	755	747	753

高齢者虐待件数	
平成24年度	25
平成25年度	53
平成26年度	55

障がい手帳に関するデータ

身体障害者手帳所持者	
平成25年3月	6,707
平成26年3月	6,771
平成27年3月	6,837

療育手帳所持者	
平成25年3月	1,181
平成26年3月	1,241
平成27年3月	1,297

障害者(精神)手帳所持者	
平成25年3月	1,235
平成26年3月	1,359
平成27年3月	1,444

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)

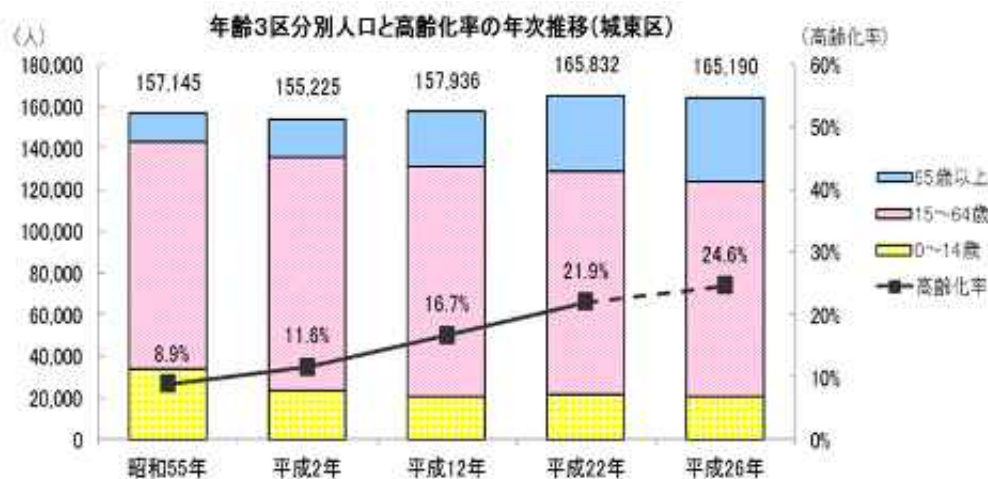
	男 性		女 性	
	H19	H25	H19	H25
城東区	14.1	19.0	0.0	7.0
大阪市	19.5	23.5	7.5	7.0
国	17.9	21.3	5.3	5.2

■ 喫煙率(%)

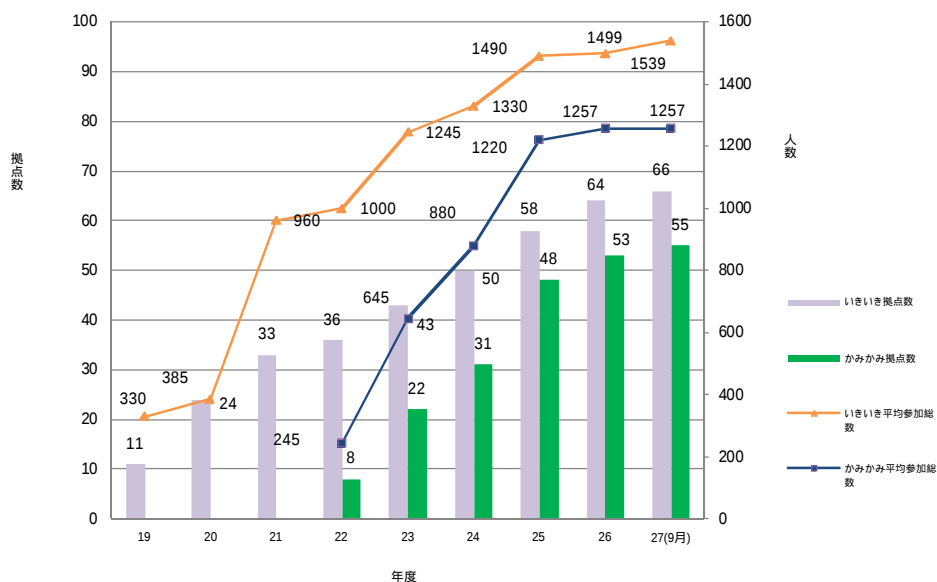
	男 性		女 性	
	H20	H25	H20	H25
城東区	32.1	27.9	9.1	8.4
大阪市	33.4	30.0	10.3	10.4

(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・かみかみ百歳体操 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%

現状・データ

城東区の状況

健康に関するデータ

■ 死亡数の年次推移

	平成12年	平成17年	平成22年	平成23年	平成26年
城東区	1,202	1,378	1,391	1,544	1,607

死亡原因[男] (H25)

順位	死因	死亡数(人)	%
1	悪性新生物	282	33.4
2	肺炎	104	12.3
3	心疾患	91	10.8
4	脳血管疾患	59	7.0
5	不慮の事故	41	4.9
6	肝疾患	27	3.2
7	腎不全	24	2.8
8	自殺	17	2.0
9	COPD	15	1.8
10	糖尿病	11	1.3
	その他	173	20.5
合計		844	100.0

死亡原因[女] (H25)

順位	死因	死亡数(人)	%
1	悪性新生物	199	26.7
2	心疾患	132	17.7
3	肺炎	79	10.6
4	脳血管疾患	68	9.1
5	老衰	37	5.0
6	不慮の事故	23	3.1
7	腎不全	22	3.0
8	肝疾患	12	1.6
9	自殺	10	1.3
10	高血圧性疾患	9	1.2
	その他	154	20.7
合計		745	100.0

悪性新生物(がん)死亡の部位内訳

(人)

平成23年	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。
- ・団塊の世代の方の加齢により今後区民の高齢化が急激に進展することが見込まれる。一方で国や大阪府の動向から、病床数の拡充は見込めない状況。
- ・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
- ・医療処置を必要とする高齢者や認知症高齢者等の急激な増加に備え、地域で支えるため、地域包括ケアシステムを構築し在宅医療と介護の連携を推進。
- ・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
- ・ネグレクトや就学援助世帯の増加等の影響もあり、学習習慣が身につけていない児童生徒が増加しており、学習の習慣付けや学力アップが課題。

【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》

- ・子育て支援の情報が行き届いていると感じる区民の割合 平成31年度末までに60%以上（区民アンケート）
- ・待機児童数 平成31年度までに0にする。

戦略

- ・区広報誌での子育て情報の拡充や、『絵本で子育て！みんなで子育て！』事業等を通じて、子育ての情報発信を強化する。
- ・また、地域での身近な居場所や、相談拠点の開設や、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 子育て支援事業の推進】

- ・絵本展や絵本のイベント、読み聞かせ会などの開催（年10回）
- ・気軽に立ち寄れる場所「絵本カフェ」の開催（20箇所）
- ・広報誌での子育て情報の発信、子育て支援情報誌「わくわく城東」や城東区子育てマップの発行（情報誌毎月発行、マップ作成年1回）
- ・子育てサロン、子育て関係機関などとの連携の強化（イベント開催年2回）

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	2,409千円	H28 予算額	6,153千円
------------	------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

子育ての情報が発信されていると感じている区民の割合50%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

上記目標が40%に満たない場合は再構築する。

【前年度までの実績】

平成26年度実績46.6%

【2 - 1 - 2 保育事業の充実】

- ・マンション建築等による新たな保育ニーズ等にも応じた、保育所整備地域の選定や事業者誘致
- ・小規模保育事業の充実
- ・城東区一時保育事業の実施

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	2,484千円	H28 予算額	7,003千円
------------	------	------------	---------	------------	---------

【業績目標】

小規模保育事業所の開設（1事業所）

【撤退基準】

未開設の場合は、公募の方法などを見直し

【前年度までの実績】

- ・H26.認定こども園・認可保育所・小規模保育事業所開設
- ・H27.一時保育事業の新設・認可保育所開設（2月予定）



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年間で設定）

《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 平成31年度末までに60%以上（事業アンケート）

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 地域支援事業(ソーシャルインクルージョン推進事業)】

- ・「地域サポーター」を中心に、地域における要援護者の情報収集等、災害時要援護者支援を推進
- ・「推進コーディネーター」を中心に、各校下において地域の実情に応じた多様な取組の推進支援を実施
- ・コミュニティカフェなどの新たな地域福祉活動を促進するコーディネーターを配置し、事業展開を図る

(研修等実施 毎月1回)

H26 決算額	21,399千円	H27 予算額	23,114千円	H28 予算額	23,288千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【業績目標】

地域サポーター・推進コーディネーターの年間会議や事業活動等への参加・参画件数2000件。

【撤退基準】

上記目標を達成しない場合、事業の再構築を行う。

【前年度までの実績】

地域福祉講座(12月～2月開催予定)

【2 - 2 - 2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業】

- ・要援護者情報の整備
- ・孤立世帯等への専門的対応
- ・認知症高齢者等の行方不明時の早期発見

【区CM事業(福祉局所管)】

対象者は高齢者から始め(27年度)、2年目に障がい者、3年目に難病患者へと順次拡大する。

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	29,627千円	H28 予算額	28,818千円
------------	------	------------	----------	------------	----------

【業績目標】

対象障がい者の60%以上の名簿整備を行う。

【撤退基準】

上記目標が40%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】

- ・高齢者の名簿整備(同意確認作業中)
- ・見守り相談システムの構築(登録への協力者依頼作業準備中)



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】

高齢者が住み慣れた地域で 安心して暮らし続けるまちへ

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・地域で暮らす高齢者に医療・介護等の必要な支援が切れ目なく提供されるよう、区内の医療・介護関係機関が円滑に連携できる状態。

《成果目標》

- ・地域包括ケアシステムについての認知度 平成33年度までに60%（区民アンケート）

戦略

- ・医師会・地域包括支援センター等、区内の医療・介護関係機関との協働により、多職種間の連携体制の強化や区民の意識啓発を図る。



戦略2 - 3の具体的取組

【2 - 3 - 1 地域包括ケアシステムの充実・推進】

新規

- ・区内の医療・介護関係機関が相互に顔の見える関係を築くため、個別事例を踏まえ各職種がそれぞれの役割や職種間連携方法について協議する研修会を企画・実施。
(年1回)
- ・区民を対象に、地域包括ケアシステムに関する意識啓発を図るための講演会を企画・実施。(年1回)

【業績目標】

- ・医療・介護関係職種の多職種研修会への参加70人以上、かつ区民の講演会参加120人以上

【撤退基準】

- ・関係職種の研修会参加、区民の講演会参加がそれぞれ70人、120人を下回った場合は再構築

【前年度までの実績】

28年度新規事業

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	- 千円	H28 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------

【2 - 3 - 2 多職種間における情報連携の推進】

新規

- ・上記取組の実施内容や、機能強化型お薬手帳の交付患者(多職種により対象者検討・経過観察・情報連携)等を協議するための多職種連携協議会を年6回以上実施。

【業績目標】

- ・協議会実施年6回以上、かつ参加者延べ120人以上

【撤退基準】

- ・協議会への参加が延べ120人を下回った場合は再構築

【前年度までの実績】

28年度新規事業

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	- 千円	H28 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------



用語解説

地域包括ケアシステム

高齢者の方が住み慣れた自宅や地域で安心して暮らし続けるためには、介護等が必要になっても、自ら選択した場所で、必要なときに必要なサービスを受けて生活続けることができるようにする体制づくりが重要です。

今後のさらなる高齢化の進展を見据え、高齢者ケアのニーズの増大、単独世帯の増大、認知症高齢者の増加などを背景として、介護保険サービス、医療保険サービスのみならず、見守りなどの様々な生活支援や成年後見等の権利擁護、住居の保障、低所得者への支援など様々な支援が切れ目なく提供されるようにするため、地域において包括的、継続的につないでいく仕組み「地域包括ケアシステム」を構築することが求められています。

【戦略2 - 4】

子どもたちの豊かな心、確かな学力を 育むまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間で設定）

《めざす状態》

- ・家庭状況や経済状況にかかわらず、すべての子どもが学習習慣を身につけ、学力アップを図ることができる状態

《成果目標》

- ・地域と学校が連携して学習会を実施するなど、学習習慣を身につけるための手法として効果があつた参加児童生徒の割合 平成30年度までに50%以上（学校関係者アンケート）

戦略

- ・地域やNPO等と学校が連携し、区役所が支援する学習会等をモデル的に実施し、その効果や課題を検証することにより、学習習慣を身につけることができる学習会の実施方法を確立する。

戦略2 - 4の具体的取組

【2 - 4 - 1 学習会のモデル実施】

新規

- ・学習会のニーズがあり、条件の整った学校において、モデル的に学習会を実施する。

【業績目標】

対象児童生徒のうち50%以上の参加をめざす

【撤退基準】

上記目標が20%に達しない場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

28年度新規事業

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	- 千円	H28 予算額	- 千円 ()
------------	------	------------	------	------------	-------------

教育委員会事務局予算で調整中

経営課題3

地域で支えあう安全で安心なまちづくり

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110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	0.0
	30歳代	46.8	9.7	4.8	19.4	25.8	0.0
	40歳代	32.3	11.3	8.1	19.4	25.8	1.6
	50歳代	27.5	27.5	2.5	30.0	12.5	0.0
	60歳以上	37.8	34.1	17.0	28.9	17.0	5.9

H26区民モニター：防犯に関して、区役所が今後もっとも力を入れるべきだと思う取組（単位：％）										
問16	1. 防犯意識を高めるため警察と連携して取り組む広報・啓発事業	2. 犯罪・不審者に関する情報の提供	3. 道路・公園等における暗がりや死角の解消	4. 子ども見守り隊など地域防犯活動への支援	5. 地域で防犯活動を推進するためのリーダー的な人材の養成	6. 子どもへの犯罪を防止するための防犯ブザーの配布	7. 犯罪抑止を目的に地域と連携して取り組む防犯カメラの設置	8. 地域を巡回する安全パトロールの普及促進	9. その他	無回答
全体	11.8	9.4	22.1	5.8	3.6	3.9	24.8	16.4	1.2	0.9
年代別	20歳代以下	16.1	9.7	16.1	6.5	6.5	3.2	19.4	19.4	0.0
	30歳代	9.7	11.3	21.0	8.1	0.0	11.3	19.4	19.4	0.0
	40歳代	4.8	9.7	30.6	6.5	6.5	4.8	21.0	14.5	1.6
	50歳代	15.0	10.0	20.0	10.0	2.5	0.0	25.0	12.5	0.0
	60歳以上	14.1	8.1	20.7	3.0	3.7	1.5	30.4	16.3	0.7

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った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。
- ・防犯に関して、城東区役所が今後もっとも力を入れるべきだと思う取組について、防犯カメラの設置と回答した方の割合が24.8%と最も高い。

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、現在その組織の構成員や防災訓練への参加者は高齢の方が多い。組織の持続のための若い年齢層の参加促進や、災害発生時の避難行動要支援者（高齢者や障がい者等）に対する取り組みが必要である。
- ・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。



用語解説

避難行動要支援者

要配慮者（高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦、児童、傷病者、外国人など、特に配慮を要する者）のうち、自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要する者を避難行動要支援者といい、次のような状態の人々が該当します。

- ・移動が困難な人。
- ・日常生活上介助が必要な人。
- ・情報を入手したり、発信したりすることが困難な人。
- ・急激な状況の変化に対応が困難な人。
- ・薬や医療装置が常に必要な人。
- ・精神的に著しく不安定な状態を来す人。
- ・言語、文化、生活習慣への配慮が必要な人。

避難行動要支援者について、これまで「災害時要援護者」と表記していましたが、平成25年6月の改正災害対策基本法において、新たに「避難行動要支援者」として定義づけられました。このことから、大阪市においても「避難行動要支援者」と表記を変更します。

【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年間を設定）

《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、避難行動要支援者（高齢者や障がい者等）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》

- ・地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合平成29年度末までに60%以上（区民アンケート）

戦略

- ・災害に強いまちをめざして、区防災拠点を活用した防災訓練や、避難所開設訓練、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、幅広い層の住民の防災意識の向上を図る。
- ・避難行動要支援者（高齢者や障がい者等）を対象に、地域との情報共有を進める。



戦略3 - 1の具体的取組

【3 - 1 - 1 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した、世代や居住形態に合わせた出前講座の開催

H26 決算額	14,172千円	H27 予算額	18,537千円	H28 予算額	17,310千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【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ことがあると回答した区民の割合30%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

区民モニター：平成26年度実績23.9%

【3 - 1 - 2 避難行動要支援者情報の共有】

- ・ 調査員による要援護者情報の整備

【「2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の一部を再掲】

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	29,627千円 ()	H28 予算額	28,818千円 ()
------------	------	------------	-----------------	------------	-----------------

「2-2-2地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の事業全体の予算額を記載

【業績目標】

対象障がい者の60%以上の名簿整備を行う

【撤退基準】

上記目標が40%に達しない場合、実施手法を再構築する。

【前年度までの実績】

高齢者の名簿整備（同意確認作業中）



用語解説

「出前講座」（城東区役所 出前講座 あ～らよ、出前一庁）

区職員が皆さんのところへ講師としてお伺いし、市政、区政に関することや、区民の皆さんの暮らしに関わる身近な知識や情報について解説する取組です。

平成26年度は、19件の依頼があり、約543名の方が受講されました。

より分かりやすい説明に努め、地域や学校、事業所での学習会・研修会などで、多くの区民の皆さんに活用していただけるよう取り組んでいます。

講座メニューの一例

「巨大地震に備えて」、「人権問題について」、「健康に過ごすための食生活」

（そのほかにも様々な講座をご用意しております。詳しくは城東区ホームページをご覧ください。）

【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》

- ・住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合 平成29年度末までに75%以上（区民モニター：平成26年度実績 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普及・啓発
- ・子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援

【業績目標】

地域での防犯活動に参加したいと思う区民の割合（複数回答あり）子ども見守り活動40%以上、青色防犯パトロール15%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

区民モニター：平成26年度実績 子ども見守り活動36.7%、青色防犯パトロール10%

H26 決算額	5,590千円	H27 予算額	5,891千円	H28 予算額	5,489千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【3 - 2 - 2 犯罪抑止力の向上】

- ・防犯カメラの設置に向けた地域との調整

【業績目標】

各校下1台以上

【撤退基準】

上記目標に達しない場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

11台設置（26年度）
14台設置（27年度）

H26 決算額	868千円	H27 予算額	3,382千円	H28 予算額	3,541千円
------------	-------	------------	---------	------------	---------

経営課題4

区民の皆さんに信頼される区役所づくり

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つ星」（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 9.6%（平成26年度格付けアンケート）
- ・ 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 12.8%（平成26年度格付けアンケート）

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。
- ・ 職員による不祥事の発生が続き、個人情報漏えい事故も減少していない。過去の事件や事故が他部署の事、他人の事としてとらえられ、自らの問題として業務を検証していない状況がみられる。

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。
- ・ 他部署の事件・事故であっても、自らの問題として日常の業務にコンプライアンス上の問題がないか常に点検できるような組織づくりが必要である。

【戦略4 - 1】 コンプライアンスの確保

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・ 個人情報の漏えい事故や職員不祥事などのコンプライアンス違反が発生しない状態

《成果目標》

- ・ 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。（平成28年度）

戦略

- ・ コンプライアンス違反を発生させないための自律的な取組を促進し、風通しのよい、職場づくりに向け職員一丸となって取り組む。

戦略4 - 1の具体的取組

【4 - 1 - 1 職員のコンプライアンス意識の向上】

- ・ 27年度中に立ち上げた外部委員を含む、現金取り扱い事務監察チームにより検討された改善策について28年度は、監察チームによりチェックを行い事務の適正化に取り組む。
- ・ 職員のコンプライアンス意識向上のため、朝礼などでの日常的な啓発に取り組むとともに、コンプライアンス研修・サービス研修などにおいても職員ひとりひとりの意識向上に取り組む

【業績目標】

個人情報の漏えい事故、不祥事の発生を0にする。

【撤退基準】

1件でも発生した場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

個人情報漏えい4件
不祥事2件

（平成27年11月現在）

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	- 千円	H28 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------

【戦略4 - 2】 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》

- ・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平成29年度末までに80%以上（格付けアンケート：平成26年度実績 64.0%）
- ・区役所業務の格付けにおける「来庁者に対する窓口サービス」の格付け結果、平成29年度までに「2つ星」（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）以上（格付け調査：平成26年度実績「1つ星」）

戦略

- ・新庁舎への移転に伴い来庁者に快適で満足していただける窓口サービスの提供に取り組む。

戦略4 - 2の具体的取組

【4 - 2 - 1 窓口環境の改善】

- ・「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、時宜に応じた細やかなサービスを提供する。
- ・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。
- ・子育て情報コーナーや、絵本スペース、授乳スペースなどを設け、子育て世代の方が利用しやすい窓口にする。
- ・タブレット型端末機のテレビ電話機能を使用した、遠隔手話、遠隔外国語（英語、韓国・朝鮮語、中国語）通訳サービスの提供

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	- 千円	H28 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------

【業績目標】

気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合80%以上。（来庁者アンケート）

【撤退基準】

上記目標が70%に達しない場合、再構築する。

【前年度までの実績】

27年度中調査予定

【4 - 2 - 2 接遇能力の向上】

- ・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。（年2回）

H26 決算額	540千円	H27 予算額	700千円	H28 予算額	700千円
------------	-------	------------	-------	------------	-------

【業績目標】

職員の市民対応の向上が感じられる市民が70%以上（格付けアンケート）

【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】

格付けアンケート平成26年度実績：64.0%

【戦略4 - 3】

区民の皆さんとすすめる区政運営

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（格付けアンケート：平成26年度実績9.6%）
- ・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（格付けアンケート：平成26年度実績12.8%）

戦略

- ・区政会議や教育会議等において、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。
- ・区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。
- ・区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。

戦略4 - 3の具体的取組

【4 - 3 - 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

区政会議本会（年3回）、3部会（年2回）

区長との「ふるさとーく」の実施

教育会議の開催（再掲1 - 1 - 2）

新規

【業績目標】

、「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上（区民アンケート）

教育会議での意見を反映した取組件数3件以上（再掲）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合手法を再構築

【前年度までの実績】

、区民モニター：平成26年度実績 15.6%（の平均値）

1回開催（11月現在）

H26 決算額	581千円	H27 予算額	886千円	H28 予算額	931千円
------------	-------	------------	-------	------------	-------

【4 - 3 - 2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信】

- ・区政会議や教育会議、区民アンケート（年2回）、コスモスメール（ご意見箱）、市民の声によるニーズ把握
- ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。

【業績目標】

「区運営方針」の認知度30%以上（区民モニター）

【撤退基準】

前年度実績を下回る場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

区民モニター：平成26年度実績18.4%

H26 決算額	15,264千円	H27 予算額	40,606千円	H28 予算額	38,425千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【4 - 3 - 3 区役所跡地活用に向けた取組】

新規

- ・区民ニーズなど現状を把握したうえで、関係局と協議しながら売却手法など利活用案を作成する。

【業績目標】

活用案の作成1件

【撤退基準】

上記目標が達成できない場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

28年度新規事業

H26 決算額	- 千円	H27 予算額	- 千円	H28 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------

現行の「市政改革の基本方針」に基づく取組

【コンプライアンスの確保】

（趣旨・目的）
個人情報の漏えい事故や職員不祥事などのコンプライアンス違反が発生しない職場づくり
（取組の概要）
職員のコンプライアンス意識の向上
（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）
現金取り扱い事務監察チームによる事務の適正化に向けた取組

（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。

[「4-1-1 職員のコンプライアンス意識の向上」再掲]

【区役所跡地の暫定的な活用による収入確保】

（趣旨・目的）
歳入確保による区予算の拡大
（取組の概要）
歳入確保
（目標）
1,332千円の歳入確保

（取組内容）
旧庁舎の駐車場部分について駐車場使用事業者を公募し歳入の確保を図る
（目標）
1,332千円の歳入確保

【保険料収納率の向上】

（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

平成28年度予算事業一覧表(区長自由経費)						
		上段:歳出額 (下段:所要一般財源)				(単位:千円)
カテゴリー	事業名	27年度 当初	28年度 算定	増減 (-)	運営方針 具体的取組番号	
経営課題1	（魅力創出） コミュニティ	アイラブ城北川プロジェクト	4,998	4,067	931	1 - 1 - 3
			(4,998)	(4,067)	(931)	
		地域経済活性化事業	0	400	400	
			(0)	(400)	(400)	(新規)
	城東区魅力創出事業	5,287	1,782	3,505		
		(5,287)	(1,782)	(3,505)		
	小計	10,285	6,249	4,036		
		(10,285)	(6,249)	(4,036)		
	（まちづくり） コミュニティ	芸術文化の薫るまちづくり	852	1,697	845	1 - 1 - 4
			(852)	(1,697)	(845)	
		区民が主体の「花と緑のまちづくり」事業	1,215	1,766	551	1 - 1 - 6
			(1,215)	(1,766)	(551)	
		区民スポーツ・レクリエーション事業	1,529	2,499	970	1 - 1 - 5
			(1,529)	(2,499)	(970)	
		人と人をつなぐ 城東区の絆プロジェクト	4,234	1,436	2,798	1 - 1 - 3
			(4,234)	(1,436)	(2,798)	
		コミュニティ育成事業	10,394	11,265	871	
			(10,394)	(11,265)	(871)	
	校庭等の芝生化事業	312	231	81		
		(312)	(231)	(81)		
	飯山市交流事業	621	0	621		
		(621)	(0)	(621)		
	小計	19,157	18,894	263		
		(19,157)	(18,894)	(263)		
	（教育・人権・青少年） コミュニティ	区における人権啓発推進事業	3,805	4,100	295	
			(3,805)	(4,100)	(295)	
		成人の日記念のつどい	362	362	0	
			(362)	(362)	(0)	
		青少年健全育成推進事業	3,750	3,744	6	
			(3,750)	(3,744)	(6)	
	生涯学習・生涯スポーツ等の活動を通じた地域コミュニティづくり事業	8,854	7,071	1,783	1 - 1 - 2 (3,906千円)	
		(8,854)	(7,071)	(1,783)		
	地域の実情に応じた学校教育支援事業	5,965	5,231	734		
		(5,965)	(5,231)	(734)		
	小計	22,736	20,508	2,228		
		(22,736)	(20,508)	(2,228)		
地域活動支援	地域活動協議会活動費補助金・運営費補助金	39,225	39,808	583	1 - 1 - 1	
		(39,225)	(39,808)	(583)		
	自律的な地域運営を支援するための活動補助事業	200	200	0	1 - 1 - 1	
		(200)	(200)	(0)		
新たな地域コミュニティ支援事業	19,303	20,401	1,098	1 - 1 - 1		
	(19,303)	(20,401)	(1,098)			
小計	58,728	60,409	1,681			
	(58,728)	(60,409)	(1,681)			
経営課題1 合計		110,906	106,060	4,846		
		(110,906)	(106,060)	(4,846)		

カテゴリー		事業名	27年度 当初	28年度 算定	増減 (-)	運営方針 具体的取組番号	
経営課題2	福祉	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あう地域福祉システムの構築～)	23,114 (23,114)	23,288 (23,288)	174 (174)	2 - 2 - 1	
		「わたしたちのメッセージ」フェスタ	206 (206)	206 (206)	0 (0)		
		城東区高齢者福祉月間事業	140 (140)	129 (129)	11 (11)		
		乳幼児発達相談体制の強化事業	2,806 (2,806)	2,707 (2,707)	99 (99)		
		城東区一時保育事業	2,484 (1,584)	7,003 (5,951)	4,519 (4,367)	2 - 1 - 2	
		城東区高齢者食事サービス事業	7,709 (7,709)	7,322 (7,322)	387 (387)		
		『子育てするなら城東区』推進事業	4,212 (4,212)	6,153 (6,153)	1,941 (1,941)	2 - 1 - 1	
		小計	40,671 (39,771)	46,808 (45,756)	6,137 (5,985)		
	健康	いきいき・かみかみ百歳体操	425 (425)	423 (423)	2 (2)		
		健康づくり啓発事業	373 (373)	341 (341)	32 (32)		
		小計	798 (798)	764 (764)	34 (34)		
		経営課題2 合計	41,469 (40,569)	47,572 (46,520)	6,103 (5,951)		
	経営課題3	防災	地域防災対策事業	18,537 (18,537)	17,310 (17,310)	1,227 (1,227)	3 - 1 - 1
			夜間災害対応のためのハイブリット照明の設置	9,859 (9,859)	0 (0)	9,859 (9,859)	
			城東区防災拠点整備事業	33,968 (33,968)	0 (0)	33,968 (33,968)	
			小計	62,364 (62,364)	17,310 (17,310)	45,054 (45,054)	
(交通安全)		地域安全防犯対策事業	9,273 (9,273)	12,502 (12,502)	3,229 (3,229)	3 - 2 - 1、3 - 3 - 2	
		放置自転車対策事業	159 (159)	159 (159)	0 (0)		
		小計	9,432 (9,432)	12,661 (12,661)	3,229 (3,229)		
		経営課題3 合計	71,796 (71,796)	29,971 (29,971)	41,825 (41,825)		

カテゴリー		事業名	27年度 当初	28年度 算定	増減 (-)	運営方針 具体的取組番号
経営課題 4	窓口サービス	区役所附設会館管理運営	27,163	34,366	7,203	
			(27,163)	(34,366)	(7,203)	
		保健福祉センター事業用経費	886	947	61	
			(886)	(947)	(61)	
		遠隔手話窓口事業	396	396	0	
			(396)	(396)	(0)	
		区庁舎設備維持費	35,915	56,880	20,965	
			(35,915)	(46,442)	(10,527)	
		一般管理経費	51,269	50,791	478	4 - 2 - 2 (700千円)
			(51,269)	(50,776)	(493)	
		小計	115,629	143,380	27,751	
			(115,629)	(132,927)	(17,298)	
	区政運営	区政情報発信事業	39,220	36,416	2,804	4 - 3 - 2
			(39,220)	(36,416)	(2,804)	
		区民が区政運営に参画する仕組みづくり関係事業	886	931	45	4 - 3 - 1
			(886)	(931)	(45)	
		区民アンケート調査事業	1,073	2,009	936	4 - 3 - 2
			(1,073)	(2,009)	(936)	
		区民モニター事業	313	0	313	
			(313)	(0)	(313)	
		小計	41,492	39,356	2,136	
			(41,492)	(39,356)	(2,136)	
経営課題4 合計			157,121	182,736	25,615	
			(157,121)	(172,283)	(15,162)	
城東区長自由経費 合計			381,292	366,339	14,953	
			(380,392)	(354,834)	(25,558)	

平成28年度予算事業一覧表(区長CM経費 抜粋)				
	上段:歳出額 (下段:所要一般財源)			(単位:千円)
事業名	27年度 当初	28年度 算定	増減 (-)	運営方針 具体的取組番号
地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業(福祉局)	29,627	28,818	809	2 - 2 - 1
	(26,327)	(28,818)	(2,491)	

城東区役所の業務一覧

担当名		電話番号	ファックス番号	主な業務内容
総務課	総務	06-6930-9625	06-6932-0979	区役所の庶務、選挙、統計に関すること。
	総合企画	06-6930-9937	06-6931-9999	区政運営、区政会議、生涯学習、各種市民相談、広聴、広報、屋外広告物、市営住宅の申込書等の配付に関すること。
市民協働課	市民協働	06-6930-9734	06-6931-9999	地域の振興、区役所附設会館、戦没者遺族援護、防災・地域安全防犯に関すること。
	市民活動支援	06-6930-9743	06-6931-9999	人権啓発、市民協働、社会教育に関すること。
窓口サービス課	住民情報	06-6930-9963	06-6932-0979	戸籍の届出、戸籍謄抄本の発行に関すること。
				住民登録、外国籍住民登録、印鑑登録、住居表示に関すること及び証明、就学に関すること。
				自動車臨時運行許可に関すること。
				市税に関する諸証明の発行に関すること。(お電話でのお問合せは京橋市税事務所管理担当まで)
	保険年金・管理	06-6930-9946	06-6932-0979	国民健康保険の保険料納付相談に関すること。
保健福祉課 (保健福祉センター)	保険年金・保険	06-6930-9956	06-6932-0979	国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金に関すること。
	福祉	06-6930-9857	06-6932-1295	子育て支援室、児童・母子福祉、障がい者福祉、高齢者福祉、医療費助成、民生委員・児童委員、住宅支援給付に関すること。
	介護保険	06-6930-9859	06-6932-1295	介護保険に関すること。
	保健	06-6930-9882	06-6932-1295	母子保健(母子健康手帳、予防接種、乳幼児健診)、健康増進(がん検診等)、感染症対策(肝炎ウイルス検査等)、結核予防、公害健康被害、医療法(医師等の免許証申請、診療所等開設届)、栄養相談、原子爆弾被爆者手帳に関すること。
	保健活動	06-6930-9968	06-6932-1295	健康相談(母子保健、生活習慣病、介護予防、精神保健、難病、公害、感染症)に関すること。
	生活環境	06-6930-9973	06-6932-1295	動物に関する相談(犬の登録、狂犬病予防等)、環境衛生(ねずみ・害虫等の駆除)、食品衛生に関すること。
	生活支援	06-6930-9872	06-6932-0979	生活保護に関すること。

