

平成28年度

城東区運営方針

《検討版・Ver.1》



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
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	6
戦略1 - 1 タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり	8
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	11
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	15
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	16
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	17
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	18
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	19
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	21
	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	23
	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	
戦略 3 - 3	安全安心なまちづくりに向けた 地域防災拠点としての機能の充実	24
	3-3-1 区役所跡地活用に向けた取組	
経営課題 4	区民の皆さんに信頼される区役所づくり	25
戦略 4 - 1	コンプライアンスの確保	27
	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	28
	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	30
	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	
城東区役所の業務一覧		32



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

11月頃

運営方針（素案）の公表

運営方針（素案）から（案）への作成作業

1～2月頃

運営方針（案）について 区政会議委員へ意見聴取

2月頃

運営方針（案）の公表

3月

市会での審議、議論を踏まえ必要な修正

4月上旬

運営方針の確定・公表

城東区ってこんなまち

城東区の概要

城東区は、第二次大戦中の昭和18年4月、大阪市の22区制実施にともなう7増区の1区として東成区の北部地域と旭区の南部地域を併せて分区独立し、誕生しました。大阪城の東に位置し、地勢的には東部の低湿地帯である旧大和川流域に属し、標高1～2mと区域全般に低く平坦で、東西に寝屋川と第二寝屋川が流れ、南北に城北川、平野川、平野川分水路が通じるなど、河川が多く、他区にない特徴を示しています。

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

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

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

現在の当区は、区内北東部の関目・董地区が戦前に行われた土地区画整理事業により緑の多い整然とした街区となり、また西南部の森之宮地区では、かつての陸軍砲兵工廠跡地にはJR・地下鉄の車庫や高層住宅団地が、さらに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。

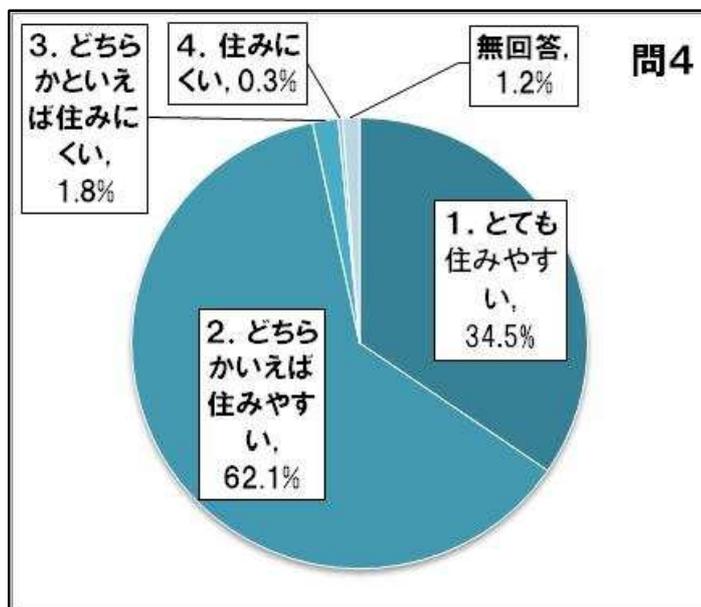
数字で見る城東区

	区のデータ	24区内の ランキング	市のデータ	出典
面積	8.38km ²	12位	225.21km 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

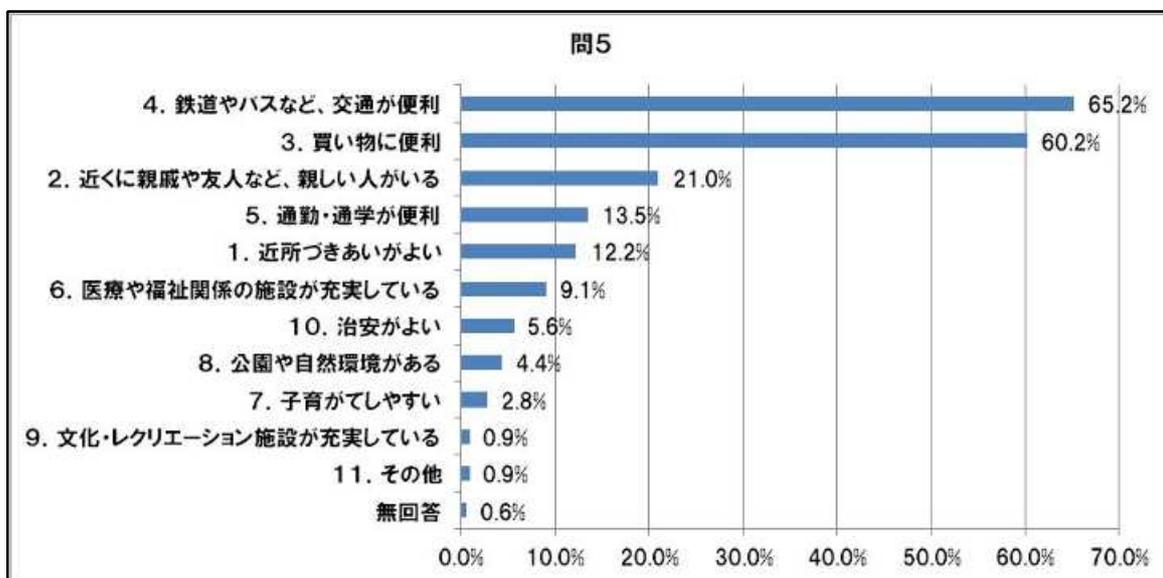
各種データ

平成26年第1回区民モニターアンケート結果（抜粋）

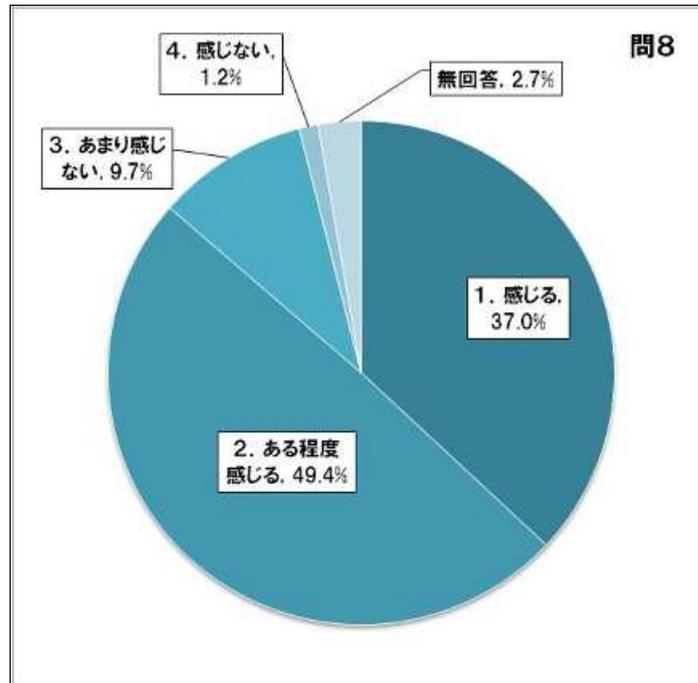
問4 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



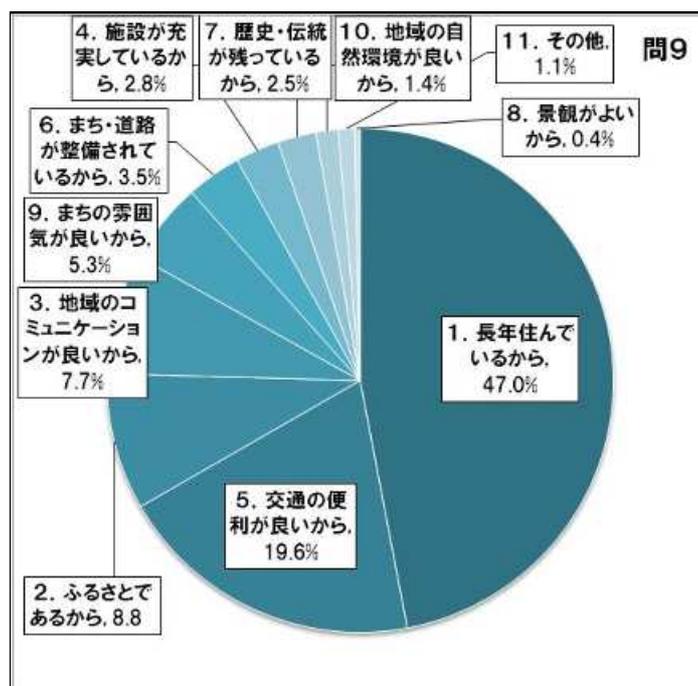
問5 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。
 （問4.で「1.とても住みやすい」又は「2.どちらかといえば住みやすい」と答えた方【319名】にお聞きしました。）



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

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

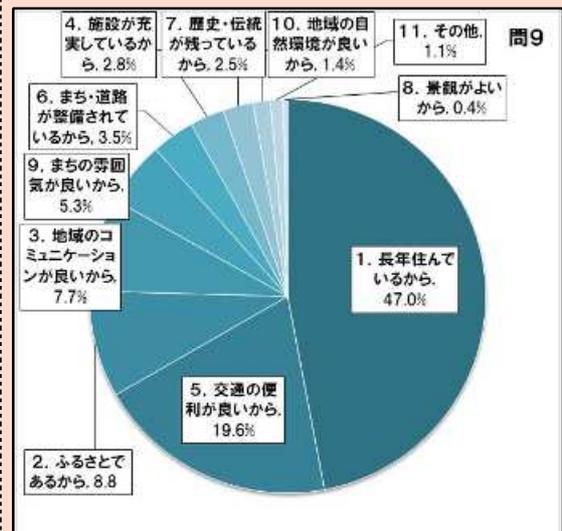
H26区民モニター

[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「まちの雰囲気が良い」、「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・生涯スポーツ活動を支援し、それぞれの活動を通じて、「区民同士を結ぶお互いのつながりと思いやり」を育むことにより、地域コミュニティづくりを推進する。
- ・城東区教育会議を開催し、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

【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

学校体育施設開放事業

- ・ 市立学校の体育施設を地域に開放し、地域住民による自主的、主体的な運営の推進
- 教育会議の開催

【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】

[継続]

「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、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

【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

- ・ 城東区合唱祭(再掲)

- ・ 城東区第九演奏会(再掲)

区役所新庁舎を活用した音楽イベントを実施する。

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 5 スポーツを楽しみつながらまちづくり】

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（10大会）
- ・城東区スポーツカーニバル

【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
- ・城北川遊歩道花壇パートナーシップ事業
- ・フラワーロード
- ・城北川花いっぱいプロジェクト



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。



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(H26.10現在)		保育所在籍児童数		私立幼稚園在籍児童数	
民間保育所	19	平成24年4月	3,403	平成24年5月	1,399
公立保育所	4	平成25年4月	3,476	平成25年5月	1,477
認定こども園	2	平成26年4月	3,533	平成26年5月	1,427
小規模保育	3	保育所待機児童数		市立幼稚園在籍児童数	
私立幼稚園	7	平成24年4月	67	平成24年5月	377
市立幼稚園	2	平成25年4月	28	平成25年5月	366
つどいのひろば	2	平成26年4月	15	平成26年5月	326
子育て支援センター	2	子育て支援室相談件数(虐待相談)		DV相談件数	
子ども・子育てプラザ	1	平成23年度	502(90)	平成23年度	64
		平成24年度	513(101)	平成24年度	64
		平成25年度	679(213)	平成25年度	76



高齢者に関するデータ

	要介護認定者数(内訳)			
	23年3月	24年3月	25年3月	26年3月
要支援1	1,676	1,784	2,006	2,174
要支援2	885	857	888	1,101
要介護1	1,277	1,428	1,508	1,428
要介護2	977	1,032	1,026	1,165
要介護3	844	828	853	859
要介護4	913	918	942	985
要介護5	723	763	755	747

高齢者虐待件数	
平成23年度	32
平成24年度	25
平成25年度	53

障がい手帳に関するデータ

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

現状・データ

城東区の状況

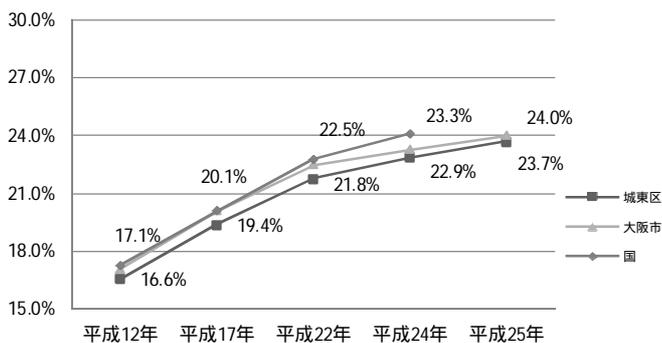
健康に関するデータ

	男性		女性	
	H19	H24	H19	H24
城東区	14.1	17.7	0	7.0
大阪市	19.5	20.5	7.5	8.2
国	17.9	20.7	5.3	5.4

	男性		女性	
	H20	H24	H20	H24
城東区	32.1	27.8	9.1	9.1
大阪市	33.4	29.9	10.3	10.1

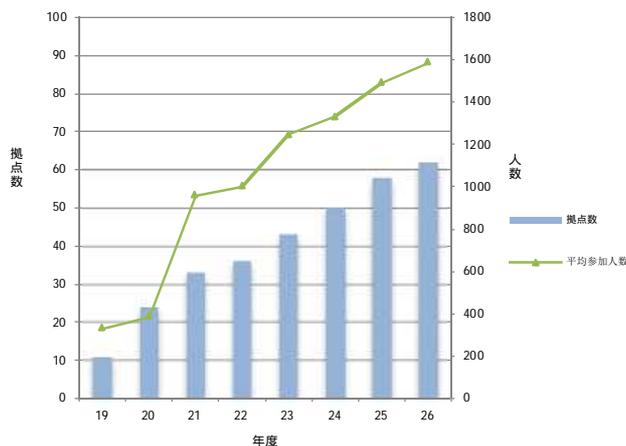
(大阪市国民健康保険特定健診結果)

高齢化率の年次推移



資料: H12,17,22は「国勢調査」、H24,25は大阪市都市計画局「大阪市の推計人口」

いきいき百歳体操実施拠点数及び参加者数



区民モニターアンケート 「いきいき百歳体操」
認知度 (60歳以上)
H23 36.9% H26 39.3%

死亡原因[男]

順位	死因	死亡数(人)	%
1	悪性新生物	300	35.2
2	心疾患	106	12.4
3	肺炎	83	9.7
4	脳血管疾患	63	7.4
5	不慮の事故	30	3.5
6	肝疾患	26	3.0
7	自殺	23	2.7
7	腎不全	23	2.7
9	COPD	18	2.1
10	糖尿病	13	1.5
	その他	168	19.7
合計		853	100.0

死亡原因[女]

順位	死因	死亡数(人)	%
1	悪性新生物	186	26.9
2	心疾患	107	15.5
3	肺炎	70	10.1
4	脳血管疾患	61	8.8
5	不慮の事故	25	3.6
5	腎不全	25	3.6
5	老衰	25	3.6
8	高血圧性疾患	21	3.0
9	自殺	16	2.3
10	糖尿病	10	1.4
	その他	145	21.0
合計		691	100.0

悪性新生物(がん)死亡の部位内訳

平成23年	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。

窓口 ちょこっと！案内コーナー

すべての人が住みなれた地域で 安心して暮らせるまちへ！



障がいのある方も、高齢の方も、すべての住民が住みなれた地域で安心して暮らせるまちづくりのために、各小学校区に地域福祉支援員を配置しています。

また、災害の時に手助けが必要な方の情報を収集し、普段からの関係づくりや、支援体制づくりなどを行っています。

憩の家を中心に活動していますので、気軽に相談してください。

問合せ 保健福祉課(福祉) 電話:06-6930-9857

【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】

- ・絵本展や絵本の講演会、読み聞かせ会などの開催
- ・気軽に立ち寄れる場所「絵本カフェ」の開設
- ・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
- ・子育てサロン、子育て関係機関などとの連携の強化

【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

【戦略2 - 2】

高齢者、障がい者、子どもを地域が互いに見守り、支えあうまちへ

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

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

《成果目標》

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

- ・災害時要援護者支援
- ・地域福祉アクションプラン推進支援
- ・新たな地域福祉活動支援

【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



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）

【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。

【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年間を設定）

《めざす状態》

- ・育児放棄などの家庭環境の影響に左右されることなく、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、学力アップを図るための手法を確立する。

戦略

- ・地域と学校が連携し、区役所が支援する学習会をモデル的に実施する。

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。



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	29.0	0.0
	30歳代	46.8	9.7	4.8	19.4	25.8	22.6	0.0
	40歳代	32.3	11.3	8.1	19.4	25.8	22.6	1.6
	50歳代	27.5	27.5	2.5	30.0	12.5	35.0	0.0
	60歳以上	37.8	34.1	17.0	28.9	17.0	20.0	5.9

分析

- ・区民モニターにおいて、自主的な防災活動に参加したことのありと回答した方の割合が23.9%あり、その中で30歳代は9.7%と低い。
- ・地域での防犯活動に参加したいという方の割合（複数回答あり）が、子ども見守り活動で36.7%、青色防犯パトロールが10%と低い。
- ・区役所跡地の活用に関して地域より、ただ単に売却するのではなく地域福祉や地域防災など有効な活用がなされるようにとの要望がある。

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、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。

【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、区の防災拠点を整備するとともに、避難所開設訓練や図上訓練等、地域で開催される各種防災訓練の充実を図る。さらに、子育て世代向けやマンション住民向けの防災講座を開催し、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

【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名簿に係る同意確認・名簿整備



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 - 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（16校下）
- ・子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援

【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

窓口 ちょこっと！案内コーナー

パトロールで子どもたちを守る！

子どもたちが犯罪や事故に巻き込まれないよう、午前中は保育所(園)・幼稚園周辺を中心に巡視パトロールを行ない、園外保育の際には引率のサポートもしています。

小学校の下校時間帯には、子どもたちへ声かけをしながら校区の巡視パトロールをしています。また、街頭犯罪を抑止するためにも、機動力と活動範囲を広げた青色防犯パトロール車での警戒も行なっています。

問合せ 市民協働課(防災・防犯) 電話:06-6930-9045



城東区地域安全防犯チーム
マスコットキャラクター
J TAT(ジェイ タット)

【戦略3 - 3】

安全安心なまちづくりに向けた
地域防災拠点としての機能の充実

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・住民の安心安全な暮らしのために、区役所跡地が有効に活用されていると感じている状態

《成果目標》

- ・

戦略

- ・周辺エリア、区全域の状況を調査し、防災拠点として真に必要な施設が誘致されるよう利活用を検討する。

戦略3 - 3の具体的取組

【3 - 3 - 1 区役所跡地活用に向けた取組】

新規

- ・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。



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）

窓口 ちょこっと！案内コーナー

城東区役所 出前講座 あ～らよ 出前一庁



区民の皆さんの暮らしに関わる身近な問題について、もっと知りたいことはありませんか？

「出前講座」は職員が直接皆さんの所へ伺い、市政・区政について解説する制度です。平成25年度は、34件の依頼があり、のべ1,160名の方が受講されました。

区民の皆さんにますますご利用いただけるよう、メニューを更新し、35講座をご用意しています。

地域や学校、事業所での学習会、研修会などに是非ご活用ください！詳しくは担当まで。

問合せ 総務課 電話：06-6930-9625

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」

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、自らの問題としてとらえ、自らの仕事を検証していない事が問題である。

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、自らの問題としてとらえ、自己の事務に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

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（仮称）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

【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 「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お客様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。

【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。

窓口 ちょこっと！案内コーナー



タブレットを使って窓口サービスの向上！

城東区役所の窓口では、タブレット型端末機のテレビ電話機能の使用による通訳を行い、**手話、外国語（英語、韓国・朝鮮語、中国語）**での会話をスムーズにし、窓口サービスの向上に努めています。

区役所窓口で通訳が必要なときは、気軽にお声をかけてください。

問合せ 総務課 電話：06-6930-9625



タブレットを使用している様子

【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。また、その内容を広く区民に伝える。

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

【4 - 3 - 2 区民ニーズの的確な把握と情報発信】

- ・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
- ・区政情報が広く区民に届くよう、区運営方針を親しみやすいものに工夫して情報発信

窓口 ちょこっと！案内コーナー



区長との「ふるさとーく」の参加グループを募集しています！

区民の皆さんとまちづくりについてざっくばらんにトークする場です。

区内在住・在勤・在学の方々のグループやサークル・団体ならどなたでもお申し込みいただけます。私たちのふるさと城東区のことをいっぱい語り合いましょう！

申し込み方法など詳しくは担当まで。

問合せ 総務課(総合企画) 電話:06-6930-9937

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	06-6932-0979	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	06-6932-0979	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	06-6932-0979	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。	
保健福祉課 (保健福祉センター)	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。

窓口 ちょこっと！案内コーナー

役所のなかのタテ・ヨコ・ナナメのつながり

「行政連絡調整会議」、「広聴事案城東区事業所連絡調整会議」



城東区では、区と国・府・市の各事業所の連絡調整の仕組みとして、城東区内を管轄する各事業所（署）の職員が定期的に集まり、さまざまな課題の解決に向け情報共有や意見交換を行っています。



行政連絡調整会議

問合せ 総務課（総合企画） 電話：06-6930-9937

会議に出席している事業所（署）

環境局 城北環境事業センター	城東図書館
建設局 東部方面管理事務所	城東警察署
建設局 中浜工営所	城東税務署
建設局 東部方面公園事務所	大阪国道事務所 北大阪維持出張所
城東消防署	大阪府 寝屋川水系改修工営所
交通局	城東区民ホール
水道局 総務部大宮営業所	男女共同参画センター東部館 クレオ大阪東



