

平成29年度

城東区 運営方針

《平成29年10月改訂版》

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	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	12
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	17
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	19
2-2-1 地域福祉支援事業（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	21
2-3-1 地域包括ケアシステムの充実・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	23
2-4-1 学習会等のモデル実施	

経営課題 3	地域で支えあう安全で安心なまちづくり	2 4
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 6
	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	2 8
	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	2 9
戦略 4 - 1	コンプライアンスの確保	3 1
	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 2
	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 4
	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積極的な情報発信	
	「市政改革プラン2.0」に基づく取組等	3 6
	平成 2 9 年度予算事業一覧表	5 3
	城東区役所の業務一覧	5 6



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

区運営方針のあらまし ... 「施策の選択と集中の全体像（概要）」

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 ... 「重点的に取り組む主な経営課題」

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 ... 「『市政改革プラン2.0』に基づく取組等」

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、さらに鳴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、未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。

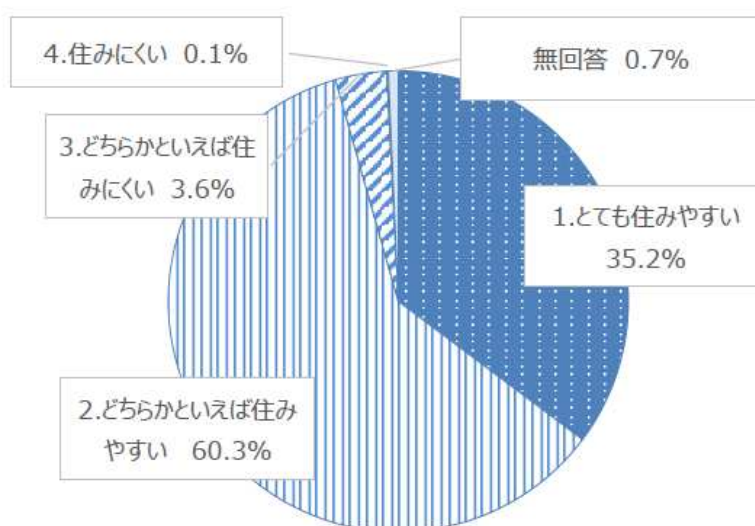
数字で見る城東区

	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29年3月1日推計人口
人口	165,598人	4位	2,702,242人	平成29年3月1日推計人口
世帯数	77,744世帯	4位	1,376,202世帯	平成29年3月1日推計人口
人口密度	19,761人 / km ²	1位	11,999人 / km ²	平成29年3月1日推計人口
外国人人口	5,045人	9位	124,248人	平成28年9月末市民局資料
事業所数	5,979事業所	10位	190,629事業所	平成26年経済センサス - 基礎調査

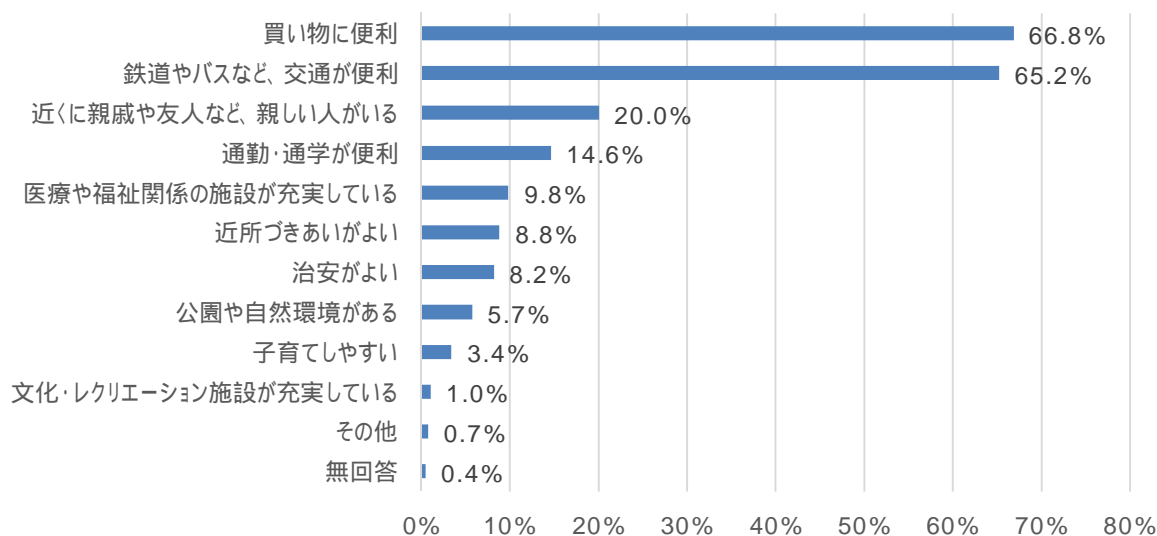
各種データ

平成28年度区民アンケート結果（抜粋）

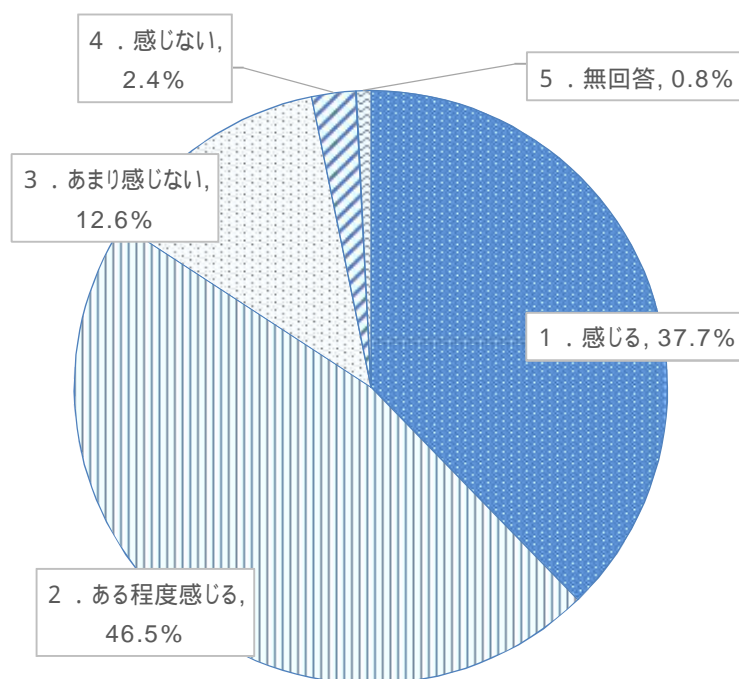
問1 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



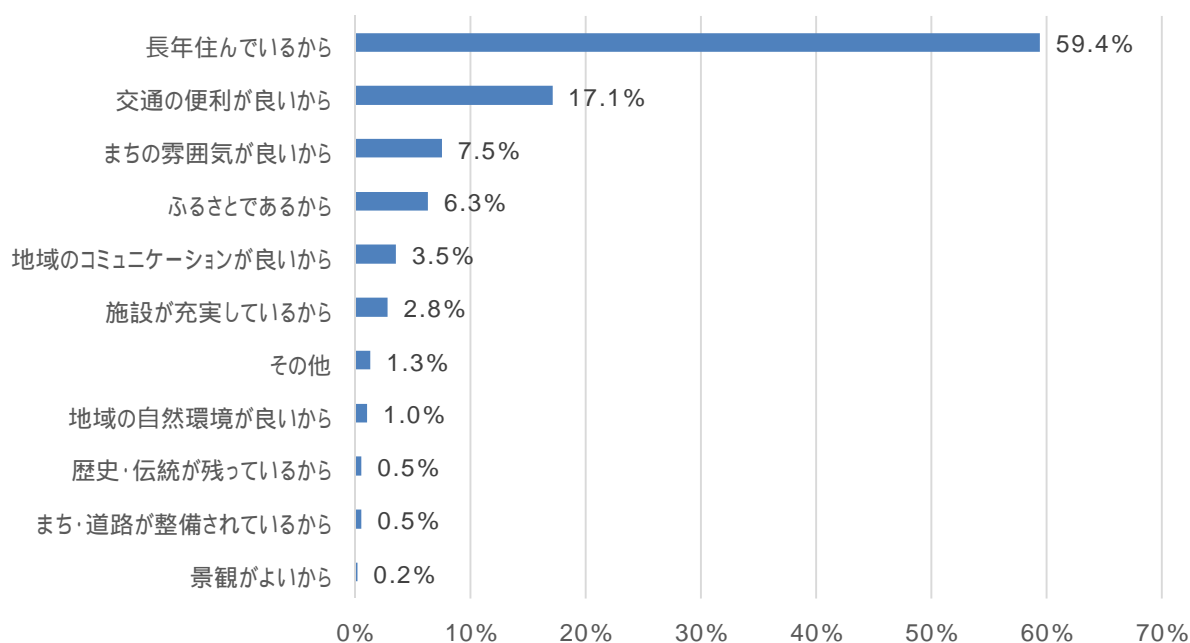
問2 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。
 （問1.で「1.とても住みやすい」又は「2.どちらかといえば住みやすい」と答えた方【684名】にお聞きしました。）



問5 城東区に愛着を感じますか。



問6 愛着を感じる主な理由をお選びください。
(問5.で「1.感じる」又は「2.ある程度感じる」と答えた方【603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29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、多くの方に「住みやすい」と評価いただくなど、「住のまち」として発展しており、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、各地域活動協議会を中心とした小学校各校下のコミュニティづくりを重点的に支援するとともに、住民同士の「つながり」や「きずな」の醸成のため、様々な活動主体が互いに連携した、「タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり」に取り組みます。

地域福祉や子育て支援の取組としては、子育てに関する情報発信の強化や、保育事業の充実を図るとともに、基礎学力の向上・学習習慣の形成、不登校の子どもの居場所づくりにより、豊かな心、確かな学力を育みます。

防災、防犯の分野では、地域での防災訓練の充実や、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、職員のコンプライアンスの意識の向上と窓口環境の改善等に取り組みます。

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
<p>【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</p>	<p>【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58,185千円]</p>
<p>【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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>【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5,600千円] 【2 - 1 - 2】保育事業の充実 [予算額4,697千円]</p> <p>【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 【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28,885千円]</p> <p>【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 【2 - 4 - 1】学習会等のモデル実施 [予算額7,092千円]</p>
<p>【経営課題3】 地域で支えあう安全で安心なまちづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>【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12,850千円]</p> <p>【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3,396千円]</p>
<p>【経営課題4】 区民の皆さんに信頼される区役所づくり</p>	<p>【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]</p>

「市政改革プラン2.0」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	城東区服務規律確保推進委員会による定期的な情報の共有、注意喚起 等

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年間で設定）

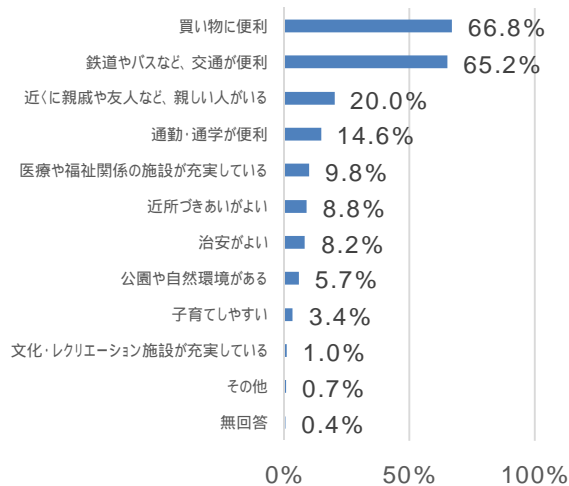
さまざまな活動主体が互いに連携して活動し、コミュニティが豊かになっている

現状・データ

H28区民アンケート

[問1]城東区は住みやすいまちと感じる区民 95.5%

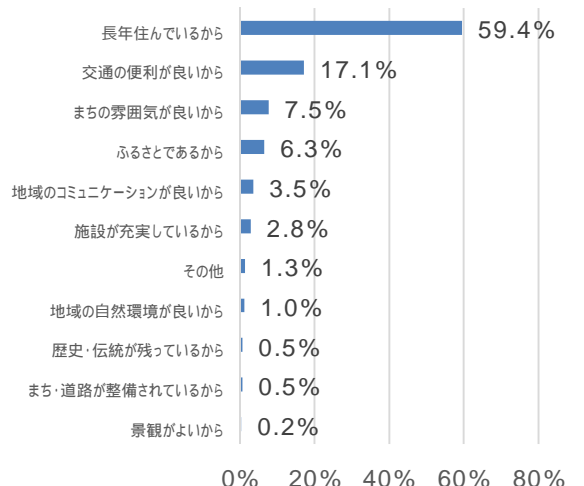
[問2]住みやすいと感じる理由（2つまで選択）



(同資料 3ページ掲載データ再掲)

[問5]城東区に愛着を感じる 84.2%

[問6]愛着を感じる主な理由



(同資料 4ページ掲載データ再掲)

現状・データ

H28区民アンケート:あなたにとって住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じますか。(単位:%)

問3	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	14.9	43.3	31.0	9.5	1.3	
年代別	20歳代	0.0	30.2	54.7	15.1	0.0
	30歳代	6.6	39.6	39.6	12.1	2.2
	40歳代	13.0	42.2	33.8	10.4	0.6
	50歳代	11.0	40.4	31.2	15.6	1.8
	60歳以上	22.0	48.2	23.3	5.2	1.3

H28区民アンケート:住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる主な理由をお選びください。(単位:%)

問4	1.日頃からあいさつをする相手がいるから	2.祭りなど地域イベントに参加しているから	3.ボランティア活動に参加しているから	4.子育てや学校を通じて知り合いがいるから	5.サークルや習い事を通じて知り合いがいるから	6.ラインやフェイスブックなどのSNSで知り合いがいるから	7.その他	無回答
全体	70.0	10.8	3.1	8.6	4.1	0.2	2.4	0.7
年代別	20歳代	93.8	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0
	30歳代	42.9	16.7	0.0	31.0	4.8	4.8	0.0
	40歳代	55.3	18.8	1.2	17.6	2.4	2.4	1.2
	50歳代	67.9	19.6	3.6	7.1	0.0	1.8	0.0
	60歳以上	79.9	5.1	4.7	1.9	6.1	0.0	1.9

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84.2%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》

- ・区民アンケートで住民同士の「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（平成28年度実績 58.2%）
- ・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：平成28年度実績 82.4%）
- ・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28年度実績 73.7%）

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り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、新たな担い手の発見と確保に向けた機会の創出及び地域ニーズにマッチングした人材の紹介ならびに地域活動への参加促進等の支援）

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

【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】

平成28年度実績

- ・ 広報誌作成14地域（平成29年3月末時点）
- ・ 複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架
- ・ 区twitter、区ホームページによる情報発信（随時）
- ・ 区広報誌における活動紹介（毎月）

H27 決算額	57,285千円	H28 予算額	60,409千円	H29 予算額	58,185千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【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

【業績目標】

- ・ ～ 各事業の参加者数を前年度より増加させる。
- ・ 教育会議の開催回数
3回以上

【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】

平成27年度実績

- 16校下/1,936名（協力者）
- 144講座/31,596名（ルーム・受講者延べ人数）
- 2回開催

H27 決算額	3,381千円	H28 予算額	3,906千円	H29 予算額	4,147千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【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】

参加者アンケートで「参加してよかった」と感じる区民の割合90%以上

【撤退基準】

75%に満たない場合は再構築

【前年度までの実績】

平成28年度実績

- SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会、全体会議等の開催支援
- 城北川桜まつり～桜の通り抜け・夜桜ライトアップ～、城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川の開催
- ・ 参加してよかったと感じる区民の割合98%

H27 決算額	7,625千円	H28 予算額	5,503千円	H29 予算額	4,047千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 4 音楽にあふれるまちづくり】

区内の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

区役所庁舎を活用し、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）

若い世代を対象とした音楽事業の開催（年間1回）

【業績目標】

- ・取組 ~ における参加者数 4,000人以上
- ・取組 の来場者のうち30歳代以下の占める割合 30%以上

【撤退基準】

- ・取組 ~ における参加者数 2,000人未満
- ・取組 の来場者のうち30歳代以下の占める割合 10%未満の場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

平成27年度実績

- ・事業参加者数 4,085人
- ・全事業における来場者30歳代以下の割合 14.5%

H27 決算額	852千円	H28 予算額	1,697千円	H29 予算額	2,031千円
------------	-------	------------	---------	------------	---------

【1 - 1 - 5 スポーツを楽しみつなげるまちづくり】

区民へのスポーツの機会の提供

- ミニマラソン大会・小学校駅伝大会
- 区民スポーツ大会（11大会）
- 城東区スポーツカーニバル

【業績目標】

- ・事業参加のべ人数 3,000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】

平成28年度実績

- ・事業参加のべ人数 3,416人

平成27年度実績

- ・事業参加のべ人数 3,030人

H27 決算額	1,529千円	H28 予算額	2,499千円	H29 予算額	4,430千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【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
- ・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援

【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】

平成28年度実績

- ・年間緑化ボランティア従事のべ人数 5,060人（2月末時点）

平成27年度実績

- ・年間緑化ボランティア従事のべ人数 6,059人

H27 決算額	1,084千円	H28 予算額	1,766千円	H29 予算額	924千円
------------	---------	------------	---------	------------	-------

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3か所、認定こども園4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。



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(H28.6現在)	
民間保育所	19
公立保育所	3
認定こども園	4
小規模保育	5
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26年4月	3,533
平成27年4月	3,943
平成28年4月	3,958

※平成27年から認定こども園の1号認定子どもを含む。

私立幼稚園在籍児童数	
平成26年5月	1,427
平成27年5月	1,162
平成28年5月	1,027

※平成27年5月分から認定こども園の1号認定を除く。

保育施設・事業待機児童数	
平成26年4月	15
平成27年4月	26
平成28年4月	36

市立幼稚園在籍児童数	
平成26年5月	326
平成27年5月	296
平成28年5月	260

子育て支援室相談件数(虐待相談)	
平成25年度	679(213)
平成26年度	525(220)
平成27年度	551(228)

DV相談件数	
平成25年度	76
平成26年度	73
平成27年度	83



高齢者に関するデータ

	要介護認定者数(内訳)			
	25年3月	26年3月	27年3月	28年3月
要支援1	2,006	2,174	2,362	2,393
要支援2	888	1,101	1,389	1,442
要介護1	1,508	1,428	1,247	1,290
要介護2	1,026	1,165	1,302	1,266
要介護3	853	859	896	974
要介護4	942	985	987	1,039
要介護5	755	747	753	801

高齢者虐待通報・相談件数	
平成25年度	53
平成26年度	55
平成27年度	63

障がい手帳に関するデータ

身体障がい者手帳所持者	
平成26年3月	6,771
平成27年3月	6,867
平成28年3月	7,010

療育手帳所持者	
平成26年3月	1,250
平成27年3月	1,297
平成28年3月	1,379

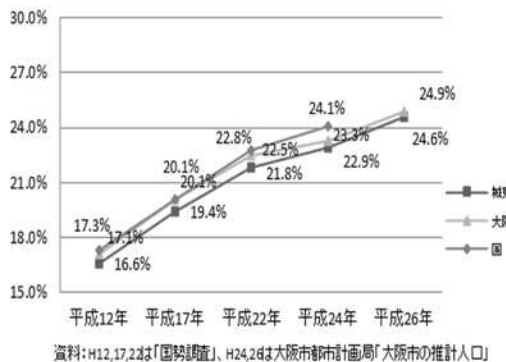
障がい者(精神)手帳所持者	
平成26年3月	1,342
平成27年3月	1,475
平成28年3月	1,612

現状・データ

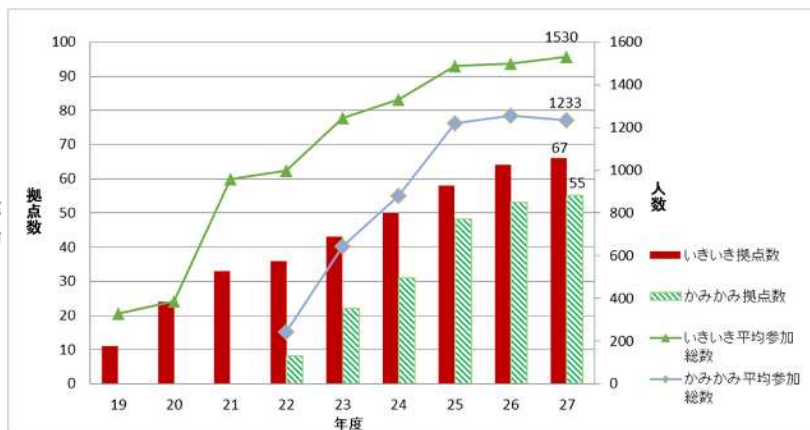
城東区の状況

健康に関するデータ

高齢化率の年次推移

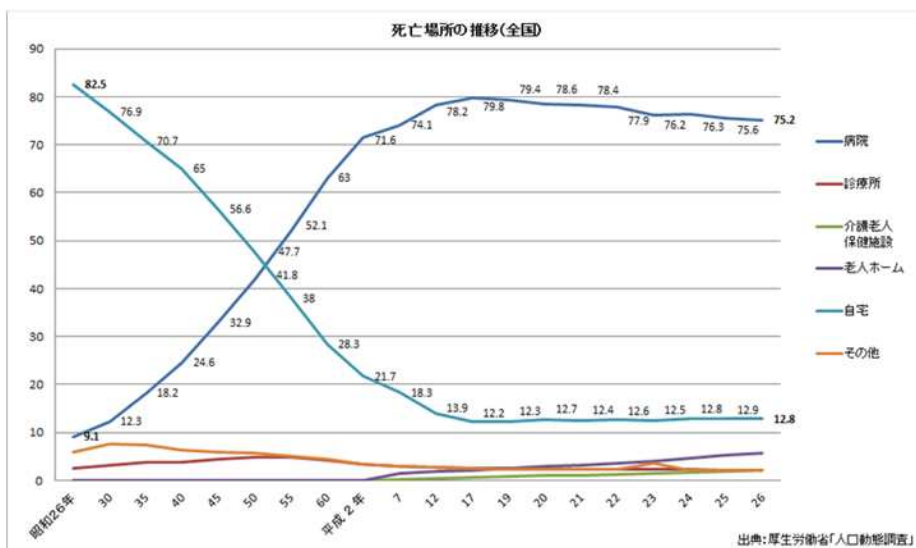


いきいき百歳体操・かみかみ百歳体操 実施拠点数及び参加者数

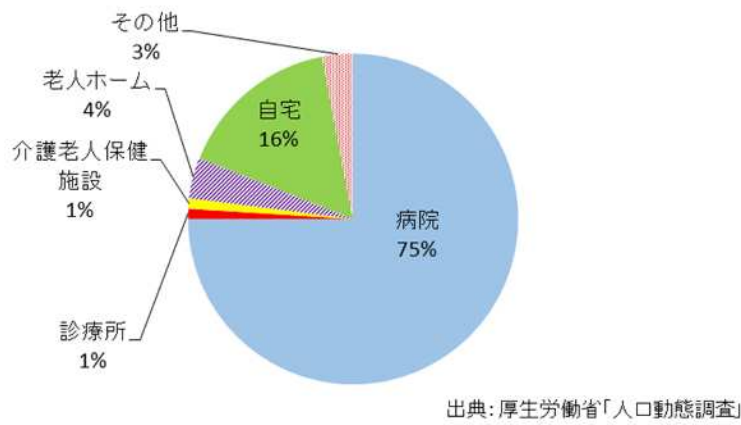


区民モニターアンケート 「いきいき百歳体操」認知度（60歳以上）
H23 36.9% H26 39.3% H27 47.0%

在宅療養に関するデータ



大阪市 死亡場所別割合(平成26年度)

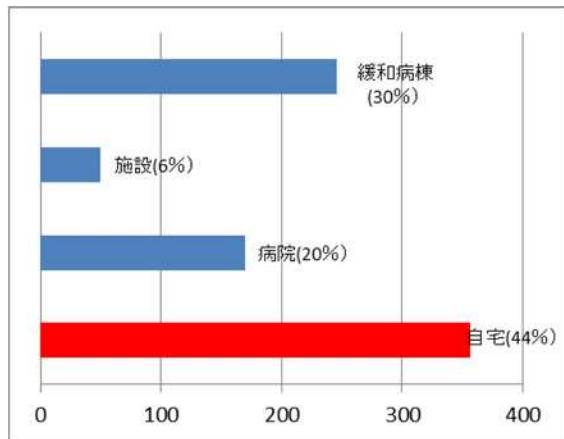


現状・データ

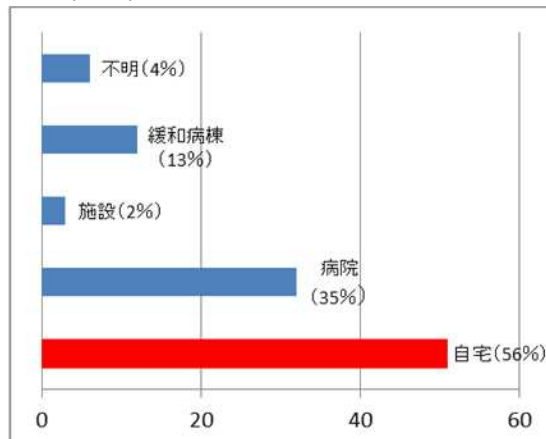
城東区の状況

城東区民へのアンケート結果（平成26年10月～11月調査）
 テーマ：「人生の最終段階における過ごし方について」
 調査協力：城東区医師会、城東区歯科医師会、城東区薬剤師会、城東区内各地域包括支援センター、
 城東区内訪問看護ステーション管理者会
 回答者：城東区民799名（医療機関等の患者・利用者）及びその家族91名

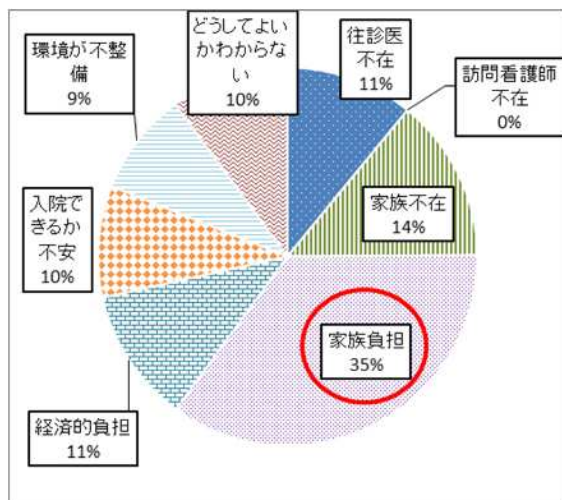
回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



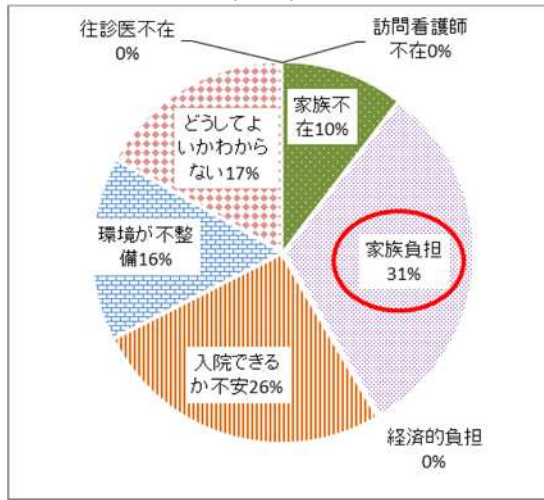
回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



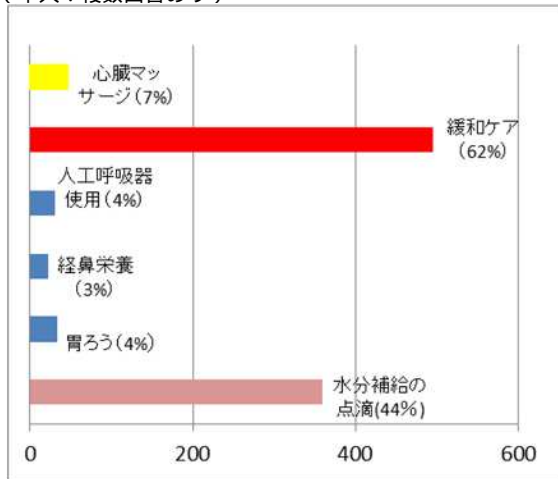
自宅療養困難理由は？（本人）



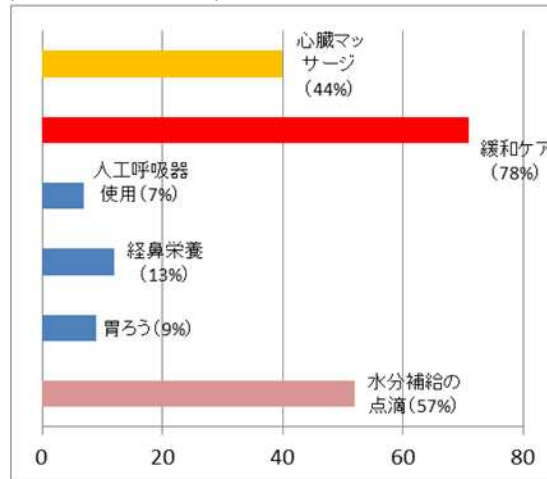
自宅療養困難理由は？（家族）



回復の見込みのない状況で希望するケアは？
（本人：複数回答あり）



回復の見込みのない状況で希望するケアは？
（家族：複数回答あり）



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すすんでいるが、新規のマンション建設も次々と進み、待機児童は増加に転じている。

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、子どもなど、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。
- ・ 今後もマンションの建設がすすみ、待機児童や保育ニーズの増加が見込まれることから、保育施設・事業等の拡充が必要。
- ・ 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子育て層に向けて発信されている
- ・保育所、幼稚園などが充実し、待機児童がない

《成果目標》

- ・子育てアンケートで子育て支援の情報が子育て層に向けて発信されていると感じる区民の割合 平成31年度末までに60%以上
（平成28年度実績 59.8%）
- ・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、『子育てするなら城東区』『絵本で子育て！みんな子育て！』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、保育所整備に向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】

- ・子育てフェスティバル、絵本展や絵本のイベント、読み聞かせ会など、子育て支援事業等の開催（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）

【業績目標】

40歳代以下の子育て支援事業の認知度
40%以上（区民アンケート）

【撤退基準】

上記目標が30%に満たない場合は再構築する。

【前年度までの実績】

平成28年度実績
・40歳代以下の子育て支援事業の認知度 23.6%

H27 決算額	3,598千円	H28 予算額	6,243千円	H29 予算額	5,600千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【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
- ・一時保育事業の実施
- ・区役所における一時保育の試行的実施
- ・未利用地等、公有財産の活用

【業績目標】

小規模保育事業所の開設（1事業所）
一時保育事業の実施（6か所）
区役所における一時保育の実施（10回以上）

【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】

平成28年度実績
・小規模保育事業所開設（4月）
・小規模保育事業所事業者公募（5・8・12月）、認可保育所等開設に向けた事業者の公募（8・12・2・3月）等

H27 決算額	2,048千円	H28 予算額	7,003千円	H29 予算額	4,697千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【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 地域福祉支援事業(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)

【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2,000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】

平成28年度実績

- ・研修を含む連絡会を毎月1回開催
- ・新たな地域福祉拠点の開拓を行った。

H27 決算額	21,327千円	H28 予算額	23,288千円	H29 予算額	22,866千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

【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】

- ・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。

【業績目標】

対象障がい者及び難病患者の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】

平成28年度実績

- ・障がい者、高齢者の名簿整備
- ・対象障がい者の名簿整備：60.27%(2月末現在)
- ・行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者：357人(2月末現在)

H27 決算額	29,608千円	H28 予算額	28,818千円	H29 予算額	28,885千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------



用語解説

地域福祉支援事業

(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》

- ・区民アンケートで医療・介護等を必要とする高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう医療・介護・予防・住まい・生活支援を一体的に提供する体制「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%
（平成28年度実績 52.9%）

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、限られた医療・介護等の資源を効率的に活用できるように多職種間の連携体制の強化を図り、また区民に対して、在宅療養や看取り等に関する問題を提起しつつ地域包括ケアシステム構築の必要性についての意識啓発を図る。

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】

- ・区内の医療・介護関係者等が参画する「在宅医療・介護連携推進会議」を開催し、在宅医療・介護連携の現状と課題の抽出、解決策等を協議。（年6回以上）
- ・区内の医療・介護関係者が相互に顔の見える関係を築くため、グループワーク等を通じて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、誰にでも起こり得る身近な事象から命の尊厳や看取り等について考えていただき、地域包括ケアシステムの普及啓発につなげるための講演会を企画・実施。（年1回）
- ・パンフレット、チラシ、区広報誌、ホームページ等を活用し、区民に対し地域包括ケアシステムにかかる更なる普及啓発を実施。

【業績目標】

- ・「在宅医療・介護連携推進会議」を年6回以上実施し、参加者のべ150人以上。
- ・医療・介護関係職種の「多職種研修会」への参加70人以上。
- ・区民の「講演会」への参加160人以上。

【撤退基準】

- ・上記目標をいずれも下回った場合は再構築。

【前年度までの実績】

平成28年度実績

- ・在宅医療・介護連携推進会議実施（2月末現在：10回実施、参加者のべ269人）
- ・10月29日 多職種研修会実施（参加者88名）
- ・1月28日 区民講演会実施（参加者350名）

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	- 千円	H29 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------

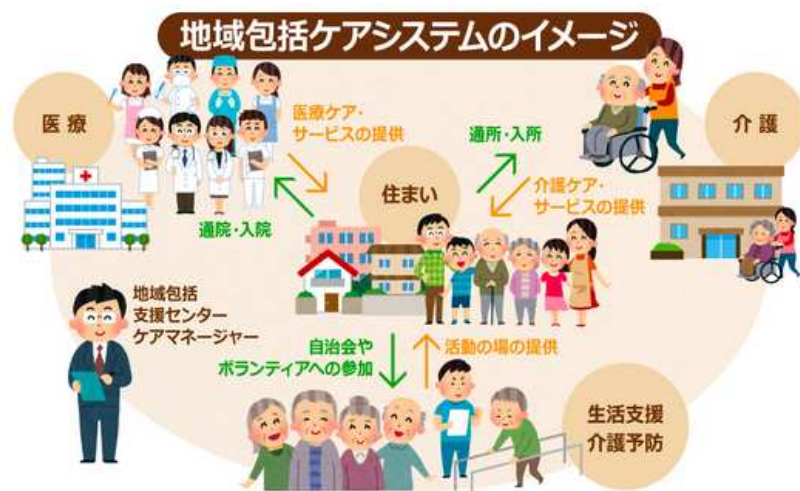


用語解説

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を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年間を設定）

《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っ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）（平成28年度実績 100%）

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 学習会等のモデル実施】

中学校等の場所において、塾代助成制度を活用した区内中学生対象の学習会【JOTO塾】の実施

学習会にニーズがあり、条件の整った小学校での時間外学習会の実施

区内中学校の不登校生徒を対象とし、学習支援や各種活動プログラムの提供など、個々の生徒の実情に応じた支援を行う「居場所づくり事業」の実施

【業績目標】

事業の実施状況を検証し、参加者数の前年度からの増加をめざす。

実施小学校における対象の児童のうち、50%以上の参加をめざす。

参加者数の前年度からの増加をめざす。

【撤退基準】

区での参加者数が20名を下回った場合、手法を再構築する。

上記目標が20%に達しない場合、手法を再構築する。

参加者数が前年度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

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	3,508千円	H29 予算額	7,092千円
------------	------	------------	---------	------------	---------

教育委員会事務局予算

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4～5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。

H28区民アンケート：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8	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	40.4	34.4	1.4	
年代別	20歳代	5.7	24.5	69.8	0.0
	30歳代	14.3	36.3	49.5	0.0
	40歳代	22.1	37.7	39.6	0.6
	50歳代	23.9	42.2	33.0	0.9
	60歳以上	30.8	45.2	21.6	2.3

H28区民アンケート：参加したいと思う取組（現在参加している方もお答えください）（複数回答）（単位：％）

問9	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	25.0	18.0	7.0	15.4	11.9	36.9	6.4	
年代別	20歳代	20.8	5.7	3.8	17.0	11.3	47.2	7.5
	30歳代	39.6	11.0	7.7	17.6	20.9	37.4	1.1
	40歳代	27.9	11.7	3.9	18.2	11.7	37.7	4.5
	50歳代	16.5	21.1	5.5	17.4	15.6	37.6	4.6
	60歳以上	22.3	24.3	8.9	12.5	7.9	34.8	9.2

分析

- ・区民アンケートにおいて、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20歳代は5.7%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25.0%、青色防犯パトロールが7.0%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。（平成26年度区民モニター）

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）に対する取組が必要である。
- ・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》

- ・区民アンケートで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
（平成28年度実績 51.3%）

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

【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】

平成28年度実績
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23.9%（区民アンケート）

平成27年度実績
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28.2%（区民モニター）

H27 決算額	11,434千円	H28 予算額	17,310千円	H29 予算額	12,850千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

[3 - 1 - 2 避難行動要支援者情報の共有]

- ・ 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]

【業績目標】

対象障がい者及び難病患者の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】

平成28年度実績
・ 障がい者、高齢者の名簿整備
・ 対象障がい者の名簿整備：60.27%（2月末現在）

H27 決算額	29,608千円	H28 予算額	28,818千円	H29 予算額	28,885千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

「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



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 - 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》

- ・区民アンケートで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
（平成28年度実績 79.0%）

戦略

- ・犯罪の少ない安全・安心なまちづくりをめざして、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や、子ども見守り活動等の地域防犯活動を積極的に支援することにより、地域コミュニティの防犯力を向上させる。また、区内小学生に対する防犯ブザーの配布とあわせ、防犯カメラの増設に向けた取組により、犯罪抑止に努める。

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】

平成28年度実績
区民アンケート：子ども見守り活動25.0%、青色防犯パトロール7.0%
平成27年度実績
区民モニター：子ども見守り活動42.3%、青色防犯パトロール11.0%

H27 決算額	2,066千円	H28 予算額	4,106千円	H29 予算額	3,123千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

【3 - 2 - 2 犯罪抑止力の向上】

- ・防犯カメラの設置

【業績目標】

16台以上

【撤退基準】

上記目標を達しない場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

36台設置（28年度）
14台設置（27年度）

H27 決算額	1,739千円	H28 予算額	6,997千円	H29 予算額	3,396千円
------------	---------	------------	---------	------------	---------

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「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）の評価である。
（平成28年度「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果）
- ・ 旧庁舎は、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たが、平成28年3月から区役所・区民センター・図書館・老人福祉センターが一体となった複合施設を供用開始した。
- ・ 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 26.4%
（平成28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 30.1%
（平成28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めざ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、文書を大量に一齐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、個人情報への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、繁忙期のみ職員の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前年度より半減させる（平成29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】

- ・ 城東区サービス規律確保推進委員会により定期的にコンプライアンス関連情報の共有や注意喚起を行うとともに、全職員に対して朝礼などで日常的な啓発やコンプライアンス研修・サービス研修などにより職員一人ひとりの意識向上に取り組む。
- ・ 個人情報の漏えいなどを防止するため、重要管理ポイントの遵守を徹底する。また、ケアレスミスを減らすため身の回りの整理整頓を図る。
- ・ 現金の取り扱いに関して現金等保管チェックリストなどを用い事務の適正化に取り組む。また、現金取扱事務監察チームによる金庫監査など実地調査を行い補完する。

【業績目標】

個人情報にかかる事務処理誤り、不祥事の発生件数を前年度より半減させる。

【撤退基準】

前年度発生件数の半数を超えた場合、手法を再構築。

【前年度までの実績】

個人情報にかかる事務処理誤り等11件（平成29年3月末現在）

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	- 千円	H29 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28年度実績 79.2%）
- ・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28年度実績「2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。
- ・適正に手続きを行い、信頼される事務処理を実施する。
- ・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。
- ・区役所における一時保育の試行的実施（再掲2 - 1 - 2）
- ・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
- ・多くの来庁者が不満を感じる待ち時間に関して、待ち時間の短縮、待ち時間を感じさせない環境の整備、待ち時間の明確化など対策する。

【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】

平成28年度実績

気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 78.0%（来庁者アンケート）

- ・「手続き案内書」の改訂・配布（年度当初・随時）

- ・「お祝いカード」の作成・配布（コスモちゃん挿入）

- ・ウチワ型「番号札」の使用（夏季）

- ・写真撮影スペース（婚姻届者、出生届者などが利用）を設置

- ・待合スペースに図書コーナーを設置

H27 決算額	- 千円	H28 予算額	- 千円	H29 予算額	- 千円
------------	------	------------	------	------------	------

【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）

【業績目標】

職員の市民対応の向上が感じられる市民が80%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】

平成28年度実績

職員の市民対応の向上が感じられる市民 79.2%（格付けアンケート）

平成27年度実績

職員の市民対応の向上が感じられる市民 80.0%（格付けアンケート）

H27 決算額	514千円	H28 予算額	700千円	H29 予算額	650千円
------------	-------	------------	-------	------------	-------

【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28年度実績 26.4%）
- ・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28年度実績 30.1%）

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）
 区長と区民（グループ）が直接対話、交流できる機会の提供
 教育会議の開催（再掲1 - 1 - 2）

【業績目標】
 ・「区政会議」の認知度 20%以上（区民アンケート）
 ・教育会議の開催回数 3回以上（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】
 平成28年度実績
 「区政会議」の認知度 10.5%（区民アンケート）
 教育会議の開催回数 1回
 平成27年度実績
 「区政会議」の認知度 26.1%（区民モニター）
 教育会議の開催回数 2回

H27 決算額	348千円	H28 予算額	931千円	H29 予算額	860千円
------------	-------	------------	-------	------------	-------

【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。（区運営方針冊子（区独自様式）のカラー化、区政会議かわら版の発行、SNSの活用等）

【業績目標】
 「区運営方針」の認知度15%以上（区民アンケート）
 【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】
 平成28年度実績
 「区運営方針」の認知度5.6%（区民アンケート）
 平成27年度実績
 「区運営方針」の認知度21.6%（区民モニター）

H27 決算額	33,657千円	H28 予算額	38,425千円	H29 予算額	38,188千円
------------	----------	------------	----------	------------	----------

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

【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前年度より半減させる。

(取組内容)
・城東区服務規律確保推進委員会による定期的な情報の共有、注意喚起
・重要管理ポイントの遵守を徹底。また、ケアレスミスを減らすため身の回りの整理整頓の徹底。
・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前年度より半減させる。
[「4-1-1 職員のコンプライアンス意識の向上」再掲]

【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
・自主納付に至らない世帯には、差押予告の送付・滞納処分等の実施を強化する。

【人と人とのつながりづくり】(区政編 改革の柱1 -ア)

(趣旨・目的)
近所に住む人同士の日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていく。

(取組の概要)
・近所に住む人同士が集まり、福祉や防災といった身近な課題に気付き日常から顔見知りになりつながっていることの大切さを感じてもらえるよう、防災訓練などの機会を捉えて啓発を行う。
・若い世代をはじめ多くの人に、つながりづくりの大切さと興味を持ってもらえるよう、事例の共有や取組の情報発信を行う。

(取組内容)
・区主催行事、地域主催行事で、人と人をつながりづくりが重要であることを伝える。
・区広報誌、区ホームページで取組事例等の情報発信を行う。
・子育てサークルやマンション住民等を対象にした出前講座を開催する。

(目標)
身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合
【平成29年度】
30%

・地縁による団体やグループへの加入を促進するため、地域のつながりの基礎となる自治会・町内会などのつながりづくりのための活動（マンション内での活動を含む）を支援する。

（目標）

身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合

【平成29年度】

30%

【平成30年度】

29年度実績値に比べて2%増

【平成31年度】

29年度実績値に比べて5%増

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 -ア)】
自治会・町内会単位の活動への支援

（趣旨・目的）

地域コミュニティの活性化に向けて、身近な単位である自治会・町内会単位の活動への支援を行う。

（取組の概要）

つながりづくりの基盤となる自治会・町内会単位の活動について、課題やニーズの実態を把握し、活動を支援する。

（目標）

自治会・町内会単位の活動に参加している区民のうち、自治会・町内会単位の活動に対する市からの支援が役に立っていると感じている区民の割合

【平成29年度】

自治会・町内会単位の活動への支援策の策定、着手可能なものから実施

【平成30年度】

平成30年度運営方針で設定

【平成31年度】

平成30年度運営方針で設定

（取組の内容）

自治会・町内会単位の活動への支援策を策定する。

（目標）

【平成29年度】

自治会・町内会単位の活動への支援策の策定

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 -ア)】
担い手不足の解消

(趣旨・目的)

子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、担い手不足の解消を進めることで活動の活性化をめざす。

(取組の概要)

気軽に活動に参加できる機会の提供
高齢者や子どもの居場所づくりなど、誰もが気軽に参加できる場の情報など、活動のきっかけとなる情報を収集・発信し、市民活動への参加を呼びかける。
ICTを活用したきっかけづくり
地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。

(目標)

地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合

【平成29年度】

15%

【平成30年度】

前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定)

【平成31年度】

前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定)

(取組内容)

気軽に活動に参加できる機会の提供
誰もが気軽に参加できる場の情報(ふれあい喫茶、百歳体操、子育てサロン等)を区広報誌、区ホームページ、SNSで情報発信を行う。
ICTを活用したきっかけづくり
各地域活動協議会やマンション住民等で作っているSNSを区広報誌、区ホームページで紹介する。

(目標)

【平成29年度】

- ・区ホームページや広報紙などによる、情報発信件数：4件
- ・ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数：1件
- ・地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合：15%

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 -ア)】
負担感の解消及び活動の充実

(趣旨・目的)

子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定してお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。

(取組の概要)

補助金についての理解促進

補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定しているものではないことについて、地域活動協議会の会議の場などで説明を行うなど、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図る。

活動の目的の再確認

各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認する機会を作るなどの支援を行う。

市民活動総合ポータルサイトの充実

身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に発信する「市民活動総合ポータルサイト」に、各団体の登録及び積極的な活用を促す。

活動への参加促進

各団体の活動が持続的なものとなるよう、誰もが気軽に参加(短時間や短期間だけ活動に参加)できるための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援を行う。

(目標)

各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合

【平成29年度】

40%

【平成30年度】

前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)

【平成31年度】

前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)

(取組の内容)

補助金についての理解促進

毎年開催している地域活動協議会補助金説明会で補助金についての説明を行い理解促進を図る。

活動の目的の再確認

各団体の会合等で活動目的等を確認するきっかけづくりなどの支援を行う。

市民活動総合ポータルサイトの充実

各団体の会議等においてポータルサイトの活用および登録について周知を行う。

活動への参加促進

6月にオープンした「城東区ボランティア・市民活動センター」において、地域活動に気軽に参加できるよう、各団体が必要としている担い手募集の情報と、ボランティアとして地域で活動したいといった情報をマッチングさせる。

(目標)

【平成29年度】

・地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数：2回

・各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会を作った回数：1回

・市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数：10件

・各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加するための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数：2回

・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合：40%

【地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)(区政編 改革の柱1 -イ)】

(趣旨・目的)

活動圏域を限定せず、地域社会の課題に取り組むテーマ型団体に対しては、「市民活動総合ポータルサイト」を活用するなど「多様な市民活動への支援メニューの充実」で整理する支援メニューの情報を適切に提供することで、活動の活性化の支援を充実させる。

また、区とテーマ型団体との接点が増加するよう職員意識の向上に取り組む。

(取組の概要)

テーマ型団体への支援窓口の設置

多様な活動主体間の交流の場への参画などにより、テーマ型団体とのつながりをつくるとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより、テーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口を設置する。

ICT利活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目5の再掲)

SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組を進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。

(目標)

各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数

【平成29年度】

窓口の設置

【平成30年度】

29年度の窓口への問合せ件数(平年度化したもの)の10%増

【平成31年度】

30年度の窓口への問合せ件数の10%増

(取組の内容)

テーマ型団体への支援窓口の設置

区役所内に支援窓口を設置し、広報誌等で周知を行う。

ICTを活用したきっかけづくり(再掲)

各地域活動協議会やマンション住民等で作っているSNSを区広報誌、区ホームページで紹介する。

(目標)

【平成29年度】

・テーマ型団体への支援窓口を設置する

・ICTを活用した市民との対話を促進する取組が新たに創出された件数：1件

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】

活動の活性化に向けた支援(地域実情に応じたきめ細やかな支援)

(趣旨・目的)

地域活動協議会に対し、地域ごとの特性や地域課題を把握したうえで、地域実情に応じたきめ細やかな支援を実施する。

(取組の概要)

地域実情に応じたきめ細やかな支援・統計データも活用して、地域ごとに、人口動態などの地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」の作成を支援し、各地域活動協議会との間で認識共有する。

・各地域活動協議会に対し、地域カルテに基づくきめ細やかな支援を行うとともに、支援の内容について各地域活動協議会の評価を受け、改善につなげる。

(目標)

地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合

【平成29年度】

80%

【平成30年度】

前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)

【平成31年度】

前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)

(取組の内容)

これまで地域に断片的に提供してきた統計データ等を整理し、「地域カルテ」として編集に取り掛かる。

(目標)

地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合

【平成29年度】

80%

<p>【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】 活動の活性化に向けた支援(地域活動協議会の認知度向上に向けた支援)</p>	
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。 ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。</p> <p>(目標) 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 30% 【平成30年度】 35% 【平成31年度】 40%</p>	<p>(取組の内容) 地域活動協議会の認知度や認知度向上に繋がる手法や工夫等の情報提供を行う。</p> <p>(目標) 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 30%</p>
<p>【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】 活動の活性化に向けた支援(準行政的機能の趣旨についての理解度向上)</p>	
<p>(趣旨・目的) 地域活動協議会に対して「準行政的機能」が求められることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかける。</p> <p>(取組の概要) 地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会に期待する準行政的機能について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、地域活動協議会の役員や構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう引き続き機会あるごとに積極的に発信する。</p>	<p>(取組の内容) 地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講する。</p> <p>(目標) ・地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 【平成29年度】 受験率100% かつ 理解度全員95点以上 ・地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 【平成29年度】 80%</p>

(目標)
 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合
 【平成29年度】
 80%
 【平成30年度】
 前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)
 【平成31年度】
 前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 -ア)】
 総意形成機能の充実

(趣旨・目的)
 地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることについて、構成団体はもとより、地域住民の理解が深まるよう働きかける。
 総意形成機能を発揮するために地域活動協議会が備えておくべき要件が、継続して満たされているかどうかについて、定期的に確認する。

(取組の概要)
 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目9の再掲)
 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する
 ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。
 地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上
 ・地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることや、そのために必要な要件について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、役員や構成団体はもとより地域住民の方の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信する

(取組の内容)
 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目9の再掲)
 ・地域活動協議会の認知度や認知度向上に繋がる手法や工夫等の情報提供を行う。
 地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上
 ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講する。
 総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など
 ・地域活動協議会の総会等終了後に認定要件等の確認を行う。

(目標)
 ・地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度
 【平成29年度】
 受験率100% かつ 理解度全員95点以上
 ・地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲)
 【平成29年度】
 30%
 ・総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合
 【平成29年度】
 各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する

総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など

・大阪市として、地域の総意を求め際には、地域活動協議会に積極的に求めていく必要があるため、地域活動協議会において、総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件を満たしているか、行政として定期的に確認するとともに、必要に応じて、各地域活動協議会への支援や関係規定の整備などを行う。

【多様な主体のネットワーク拡充への支援(区政編 改革の柱1 -イ)】

(趣旨・目的)

市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進に向けて、各地域の実情に応じた支援を行う。

特に、地縁型団体に対しては、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を積極的に行う。

(取組の概要)

交流やコーディネート場の場づくりなど

多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネート場を、より課題に近いエリアである各地域において提供する。

地縁型団体への情報提供など

地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。

(目標)

新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数

【平成29年度】

5件

【平成30年度】

5件

【平成31年度】

5件

(取組の内容)

交流やコーディネート場の場づくりなど

森之宮スマートエイジングシティの取組等を参考にしながら、「城東区ボランティア・市民活動センター」や「ソーシャルインクルージョン推進事業」を活用し、コーディネートを行っていく。

地縁型団体への情報提供など

地域活動協議会情報交換会等の場において、事例報告や情報提供を行う。

(目標)

新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数

【平成29年度】

5件

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 -イ)】
地域の実態に応じたきめ細やかな支援(まちづくりセンター等による支援)

(趣旨・目的)

地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。

(取組の概要)

まちづくりセンター等による支援内容の見直し

・地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきたまちづくりセンター等による支援について、地域活動協議会の自立運営に向けた支援へと転換していくため、支援内容の見直しを行い、地域の実情に即した支援を行う。

(目標)

まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合

【平成29年度】

75%

【平成30年度】

前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)

【平成31年度】

前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)

(取組の内容)

地域の実情に即した支援を行えるよう各地域活動協議会の役員等との意見交換を行う。

(目標)

まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合

【平成29年度】

75%

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 -イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(派遣型地域公共人材による支援)

(趣旨・目的)
 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方策をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。(再掲)

(取組の概要)
 派遣型地域公共人材の活用促進
 ・幅広い市民活動団体を対象として構築してきた派遣型地域公共人材機能について、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促す。

(目標)
 派遣型の地域公共人材が活用された件数
 【平成29年度】
 1件
 【平成30年度】
 1件
 【平成31年度】
 1件

(取組の内容)
 まちづくりセンターを通じて派遣型地域公共人材等を必要とする地域に情報提供を行う。

(目標)
 派遣型の地域公共人材が活用された件数
 【平成29年度】
 1件

【市民活動の持続的な実施に向けた CB/SB化、社会的ビジネス化の支援(区政編 改革の柱1 -ウ)】

(趣旨・目的)
 区役所職員がまちづくりセンター等の職員と連携して、持続的な活動のための財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を的確に支援する

(取組の概要)
 CB/SB化、社会的ビジネス化の支援
 ・CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める

(取組の内容)
 地域活動協議会にコミュニティ回収についての情報提供を行う。

(目標)
 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数
 【平成29年度】
 1件

（趣旨・目的）

区役所職員がまちづくりセンター等の職員と連携して、持続的な活動のための財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を的確に支援する

（取組の概要）

CB/SB化、社会的ビジネス化の支援
・CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める

（目標）

区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数

【平成29年度】

1件

【平成30年度】

2件

【平成31年度】

3件

平成29年度～平成31年度の3年間で
6件

【「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進
(区政編 改革の柱2 -イ)】

(趣旨・目的)

職員や校長が分権型教育行政の制度や趣旨に基づいて業務を進めることで、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげる。

(取組の概要)

分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進める。

(目標)

分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合

【平成29年度】

- ・教育委員会事務局兼務の区職員 50%
- ・区内小・中学校長 50%

自校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校長の割合

委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校の学校協議会委員の割合

区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる

「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合

【平成30年度】

30%

【平成31年度】

40%

(取組の内容)

分権型教育行政の理解促進に向けて、教育委員会事務局兼務の区職員対象に日常的なOJTの実施
校長会、区教育行政連絡会で小・中学校長への案件説明の際に分権型教育行政の趣旨等を共有する。

(目標)

分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合

【平成29年度】

- ・教育委員会事務局兼務の区職員 50%
- ・区内小・中学校長 50%

【区における住民主体の自治の実現(区政編 改革の柱2 -ア)】

(趣旨・目的)

区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な会議運営に向けたP D C Aを実施する。

(取組の概要)

区政会議の運営についての効果的なP D C Aの実施

施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議の委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。

区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。

区政会議の委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるよう、区政会議において委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。

区政会議と地域活動協議会との連携
区政会議と地域の総意形成機能を担う地域活動協議会との連携を促進するため、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む。

(目標)

-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度 60%

30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定

-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合

29年度 60%

30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定

地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。

(取組の内容)

区政会議の運営についての効果的なP D C Aの実施

【区政会議委員とのより活発な意見交換】

より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。

アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。

【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】

区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。

区政会議と地域活動協議会との連携

地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。

(目標)

-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合

29年度 60%

-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合

29年度 60%

地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。

【多様な区民の意見やニーズの的確な把握(区政編 改革の柱2 -イ)】

(趣旨・目的)

区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。

(取組の概要)

意見やニーズの把握手法の多角化
 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区においての実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。

(目標)

区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合
 29年度 35%
 (28年度 32.4%)
 30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定

(取組の内容)

これまで実施してきた次の取組を継続して実施する。
 ・区政会議
 ・区民アンケート
 ・コスモスメール(ご意見箱)
 ・市民の声
 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。

(目標)

区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合
 29年度 35%

【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 -ア)】

(趣旨・目的)

区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。

(取組の概要)

区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実
 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。

(取組の内容)

区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実
 ・区内行政官公署が参加する会議(行連、ミニ行連)等の機会を通じ、情報共有を進めるとともに、防災対策など共通して取り組む課題を設定し、連携を深めることにより、総合拠点機能を充実させる。
 ・法律相談等各種専門相談事業の充実。
 庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上
 ・窓口呼び出し状況を区ホームページで見える化。
 ・外部講師による接遇研修の実施。
 ・「手続き案内書」「お祝いカード」等の作成。
 ・タブレット端末による遠隔手話等通訳サービスの提供。 等
 区政情報の発信
 ・区広報誌の発行。
 ・区HP、twitterでの情報発信。 等

庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上

区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。

区政情報の発信

区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。

(目標)

区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合

29年度 75%

30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定

「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。

区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合

29年度 30%

30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定

効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。

(目標)

区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合

29年度 75%

「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。

区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合

29年度 30%

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 -イ)】

(戦略)

不適切な事務処理の発生を 방지、24区における事務レベルの底上げを図るため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組む。

(取組の概要)

区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進

共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。

(取組の内容)

区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進

大阪市で進めている具体的な行動計画に沿って、可能なものから標準化に取り組んでいく。

各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進

・区運営方針の各担当版を作成し、担当内において周知を実施。

・接遇研修等の場を活用し、PDCAサイクル等について理解促進を図る。

効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。

各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進（「市政改革プラン2.0 - 新たな価値を生み出す改革 - 」P68の再掲）

各区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。

（目標）

不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）

29年度 28年度件数（13件）から半減

30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定

日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合

（「市政改革プラン2.0 - 新たな価値を生み出す改革 - 」P68の再掲）

29年度 83%

31年度 85%

（目標）

不適切な事務処理事案の件数（公表ベース）

29年度 28年度件数（13件）から半減

日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り

組んでいる職員の割合

29年度 83%

平成29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	28年度 当初	29年度 予算案	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	4,067 (4,067)	2,786 (2,786)	1,281 (1,281)	1 - 1 - 3
		地域経済活性化事業	400 (400)	320 (320)	80 (80)	
		城東区魅力創出事業	1,782 (1,782)	972 (972)	810 (810)	
		小計	6,249 (6,249)	4,078 (4,078)	2,171 (2,171)	
	(まちづくり) コミュニティ	芸術文化の薫るまちづくり	1,697 (1,697)	2,031 (2,031)	334 (334)	1 - 1 - 4
		区民が主体の「花と緑のまちづくり」事業	1,766 (1,766)	924 (924)	842 (842)	1 - 1 - 6
		区民スポーツ・レクリエーション事業	2,499 (2,499)	4,430 (2,920)	1,931 (421)	1 - 1 - 5
		人と人をつなぐ 城東区の絆プロジェクト	1,436 (1,436)	1,261 (1,261)	175 (175)	1 - 1 - 3
		コミュニティ育成事業	11,265 (11,265)	11,161 (11,161)	104 (104)	
		校庭等の芝生化事業	231 (231)	150 (150)	81 (81)	
		小計	18,894 (18,894)	19,957 (18,447)	1,063 (447)	
	(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	4,100 (4,100)	2,631 (2,631)	1,469 (1,469)	
		成人の日記念のつどい事業	362 (362)	426 (426)	64 (64)	
		青少年健全育成推進事業	3,744 (3,744)	3,727 (3,727)	17 (17)	
		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	7,071 (7,071)	6,712 (6,712)	359 (359)	1 - 1 - 2(4,147千円)
		地域の実情に応じた学校教育支援事業	5,231 (5,231)	3,944 (3,944)	1,287 (1,287)	
		小計	20,508 (20,508)	17,440 (17,440)	3,068 (3,068)	
	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	39,808 (39,808)	39,747 (39,747)	61 (61)	1 - 1 - 1
		新たな地域コミュニティ支援事業	20,401 (20,401)	18,438 (18,438)	1,963 (1,963)	1 - 1 - 1
		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 (0)	200 (200)	1 - 1 - 1 廃止
小計		60,409 (60,409)	58,185 (58,185)	2,224 (2,224)		
経営課題1 合計		106,060 (106,060)	99,660 (98,150)	6,400 (7,910)		

カテゴリー	事業名	28年度 当初	29年度 予算案	増減 (-)	運営方針 具体的取組番号	
経営課題2	福祉	地域福祉支援事業(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～)	23,288	22,866	422	2 - 2 - 1
			(23,288)	(22,866)	(422)	
		「わたしたちのメッセージ」フェスタ	206	116	90	
			(206)	(116)	(90)	
		城東区高齢者福祉月間	129	113	16	
			(129)	(113)	(16)	
		乳幼児発達相談体制の強化事業	2,707	5,507	2,800	
			(2,707)	(5,507)	(2,800)	
	城東区一時保育事業	7,003	4,697	2,306	2 - 1 - 2	
		(5,951)	(1,965)	(3,986)		
	城東区高齢者食事サービス事業	7,322	6,580	742		
		(7,322)	(6,580)	(742)		
	『子育てするなら城東区』推進事業	6,153	5,600	553	2 - 1 - 1	
		(6,153)	(5,600)	(553)		
小計	46,808	45,479	1,329			
	(45,756)	(42,747)	(3,009)			
健康	いきいき・かみかみ百歳体操	423	380	43		
		(423)	(380)	(43)		
	健康づくり啓発事業	341	207	134		
	(341)	(207)	(134)			
小計	764	587	177			
	(764)	(587)	(177)			
経営課題2 合計		47,572	46,066	1,506		
		(46,520)	(43,334)	(3,186)		
経営課題3	防災	地域防災対策事業	17,310	12,850	4,460	3 - 1 - 1
			(17,310)	(12,850)	(4,460)	
	小計	17,310	12,850	4,460		
		(17,310)	(12,850)	(4,460)		
	(交通安全)	地域安全防犯対策事業	12,502	7,951	4,551	3 - 2 - 1, 3 - 2 - 2
			(12,502)	(7,951)	(4,551)	
		放置自転車対策事業	159	87	72	
			(159)	(87)	(72)	
	空家等対策推進事業	0	167	167		
		(0)	(167)	(167)	新規	
小計	12,661	8,205	4,456			
	(12,661)	(8,205)	(4,456)			
経営課題3 合計		29,971	21,055	8,916		
		(29,971)	(21,055)	(8,916)		

カテゴリー	事業名	28年度 当初	29年度 予算案	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	34,366 (34,366)	35,356 (35,356)	990 (990)	
		保健福祉センター事業経費	947 (947)	874 (874)	73 (73)	
		遠隔手話窓口事業	396 (396)	817 (817)	421 (421)	
		区庁舎設備維持費	56,880 (56,542)	50,893 (46,634)	5,987 (9,908)	
		城東区役所住民情報業務等民間委託	0 (0)	42,326 (42,326)	42,326 (42,326)	新規 局→区
		育児休業等にかかる臨時的任用職員経費	0 (0)	1,260 (1,260)	1,260 (1,260)	新規 局→区
		区庁舎管理経費	50,791 (50,776)	54,121 (54,115)	3,330 (3,339)	4 - 2 - 2 (650千円)
		小計	143,380 (143,027)	185,647 (181,382)	42,267 (38,355)	
	区政運営	区政情報発信事業	36,416 (36,416)	36,197 (36,197)	219 (219)	4 - 3 - 2
		区民が区政運営に参画する仕組みづくり関係事業	931 (931)	860 (860)	71 (71)	4 - 3 - 1
		区民アンケート調査事業	2,009 (2,009)	1,991 (1,991)	18 (18)	4 - 3 - 2
		もと城東区役所用地活用事業	0 (0)	1,350 (1,350)	1,350 (1,350)	新規
		小計	39,356 (39,356)	40,398 (40,398)	1,042 (1,042)	
	経営課題4 合計		182,736 (182,383)	226,045 (221,780)	43,309 (39,397)	
	城東区長自由経費 合計		366,339 (364,934)	392,826 (384,319)	26,487 (19,385)	

平成29年度予算事業一覧表(区CM経費 抜粋)

平成29年度予算事業一覧表(区CM経費 抜粋)					(単位:千円)
		上段:歳出額 (下段:所要一般財源)			
事業名	28年度 当初	29年度 予算案	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)	28,818 (25,518)	28,885 (25,585)	67 (67)	2 - 2 - 2	

平成29年度予算事業一覧表
(校長経営戦略支援予算区担当教育次長執行枠 抜粋)

平成29年度予算事業一覧表 (校長経営戦略支援予算区担当教育次長執行枠 抜粋)					(単位:千円)
		上段:歳出額 (下段:所要一般財源)			
事業名	28年度 当初	29年度 予算案	増減 (-)	運営方針 具体的取組番号	
学習会等のモデル実施	3,508 (3,508)	7,092 (7,092)	3,584 (3,584)	2 - 4 - 1	

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、文書、人事、予算、選挙、統計に関する こと。
	総合企画	06 6930-9683	06-6932-0979	区運営方針、区政会議、各種市民相談、広聴、広報に関 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、空家対策に関すること。
	市民活動支援	06-6930-9743	06-6931-9999	人権啓発、生涯学習、まちづくり支援に関すること。
窓口サービス課	住民情報	06-6930-9963	06-6930-9978	戸籍の届出、戸籍謄抄本の発行に関する こと。
				住民登録、特別永住者証明書の手続き、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。
				マイナンバーに関する 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	障がい者福祉、高齢者福祉、生活自立支援相談、住宅 支援給付、DV、民生委員・児童委員、地域福祉に関 すること。
	子育て教育	06-6930-9857	06-6932-1295	子育て支援室、児童・母子福祉、医療費助成、保育に関 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	06-6930-9936	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	06-6930-9936	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	06-6930-9936	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	06-6930-9936	生活保護に関する こと。

平成29年4月発行

大阪市城東区役所

〒536-8510

大阪市城東区中央3丁目5番45号

<お問合せ先>

総務課（総合企画）

電話：06-6930-9937 FAX：06-6932-0979

城東区HP <http://www.city.osaka.lg.jp/joto/>

城東区公式ツイッター @cosmos_JOTO