

平成30年度

城東区 運営方針

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～



《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	5
主な経営課題について	
経営課題 1 人と人がつながり、城東区を誇りに思える	
コミュニティ豊かなまちに	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 地域活動協議会に対する支援	
1-1-2 生涯学習及びスポーツ等を通じたコミュニティづくり	
戦略 1 - 2 魅力あるまちづくり	10
1-2-1 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	
1-2-2 音楽にあふれるまちづくり	
1-2-3 花と緑と人を育むまちづくり	
経営課題 2 地域で支えあう安全で安心なまちに	11
戦略 2 - 1 自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり ...	14
2-1-1 防災意識の向上	
2-1-2 避難行動要支援者情報の共有	
戦略 2 - 2 犯罪の少ない安全で安心なまちづくり	16
2-2-1 地域コミュニティによる防犯力の向上	
2-2-2 犯罪抑止力の向上	
経営課題 3 安心して子育てができ、心豊かに力強く 未来を切り拓く子どもを育むまちづくり	17
戦略 3 - 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	20
3-1-1 子育て支援事業の推進	
3-1-2 保育事業の充実	
戦略 3 - 2 子どもたちが自らの可能性を追求できるまちづくり	21
3-2-1 子どもたちの基礎学力や体力の向上	
3-2-2 不登校及び不登校傾向の児童生徒に対する支援	

経営課題4	地域が支えあい、住みなれた場所で	
	安心して暮らせるまちへ	2 2
戦略4 - 1	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 6
	4-1-1 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）	
	4-1-2 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4 - 2	高齢者が住みなれた地域で	
	安心して暮らし続けるまちへ	2 8
	4-2-1 医療・介護関係機関の連携推進	
	4-2-2 区民への地域包括ケアについての普及啓発	
経営課題5	区民の皆さんに信頼される区役所づくり	2 9
戦略5 - 1	コンプライアンスの確保	3 1
	5-1-1 職員のコンプライアンス意識の向上	
戦略5 - 2	窓口サービスの向上	3 2
	5-2-1 窓口環境の改善	
	5-2-2 接遇能力の向上	
戦略5 - 3	区民の皆さんとすすめる区政運営	3 3
	5-3-1 区民との対話や協働による区政運営	
	5-3-2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信	
城東区役所の業務一覧		3 4



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りに表現しています。

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。

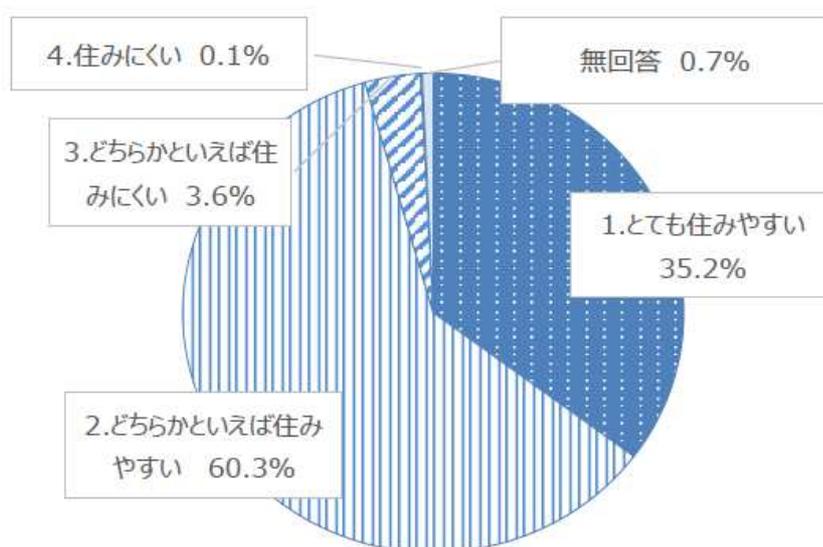
数字で見る城東区

	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6月1日推計人口
人口	166,086人	4位	2,709,688人	平成29年6月1日推計人口
世帯数	78,375世帯	4位	1,388,756世帯	平成29年6月1日推計人口
人口密度	19,819人 / km ²	1位	12,032人 / km ²	平成29年6月1日推計人口
外国人人口	5,147人	9位	126,154人	平成29年3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

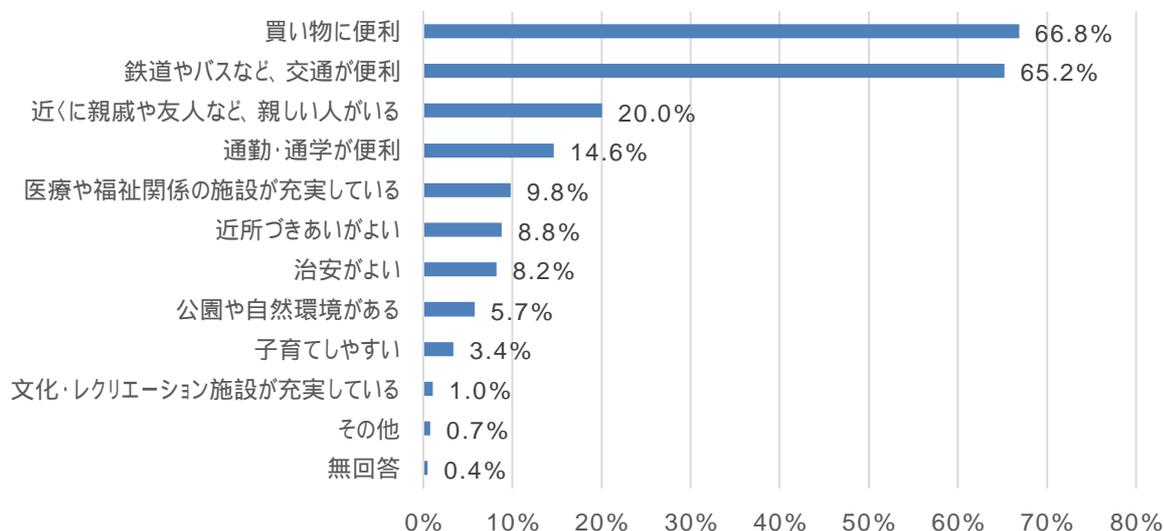
各種データ

平成28年度区民アンケート結果（抜粋）

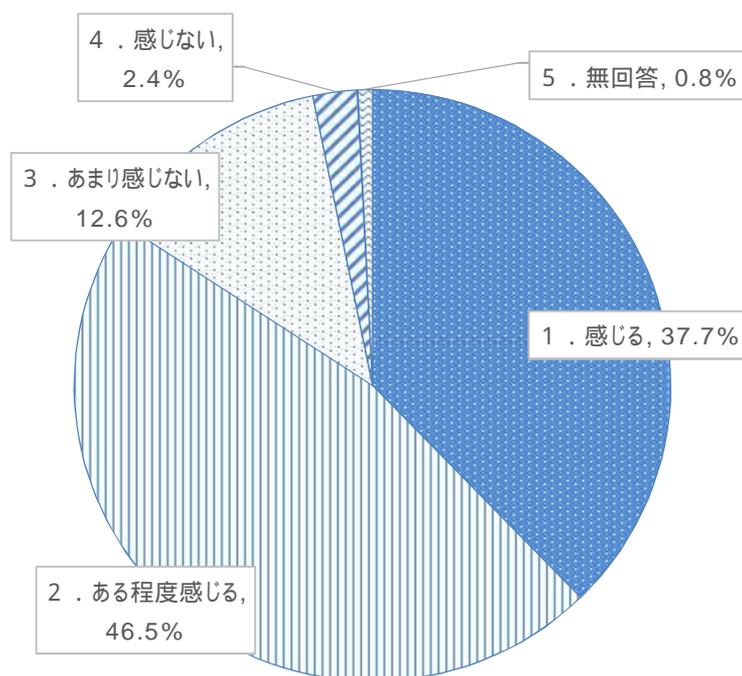
問1 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



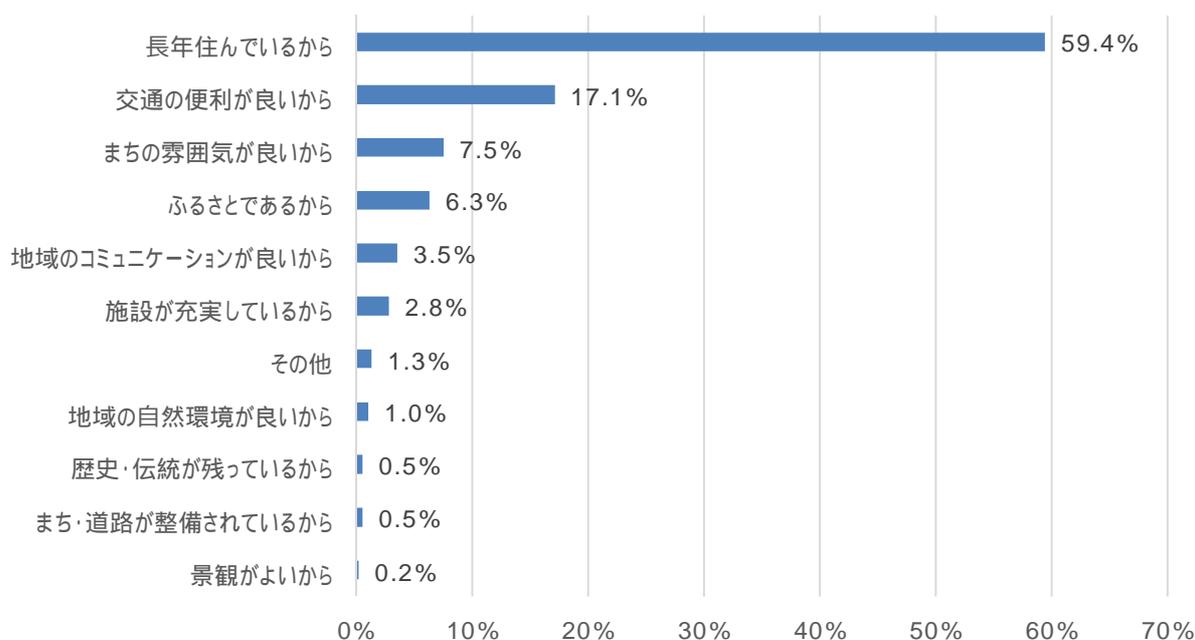
問2 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。
 （問1.で「1.とても住みやすい」又は「2.どちらかといえば住みやすい」と答えた方【684名】にお聞きしました。）



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～

- 1 人と人がふれあい、きずなを大切にし、地域全体で支え合う「温かいまち」
- 2 住民のみなさん一人ひとりが考え、つくりあげる「住民主体のまち」
- 3 誰もが穏やかに日々を過ごすことができる「安心なまち」

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 災害に強く、犯罪の少ないまちであること
- 3 安心して子育てができ、子どもを育めるまちであること
- 4 誰もが健康で、支援を必要とする人を地域で支えるまちであること
- 5 区役所が信頼できることであること

経営課題1

人と人がつながり、城東区を誇りに思える コミュニティ豊かなまちに

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

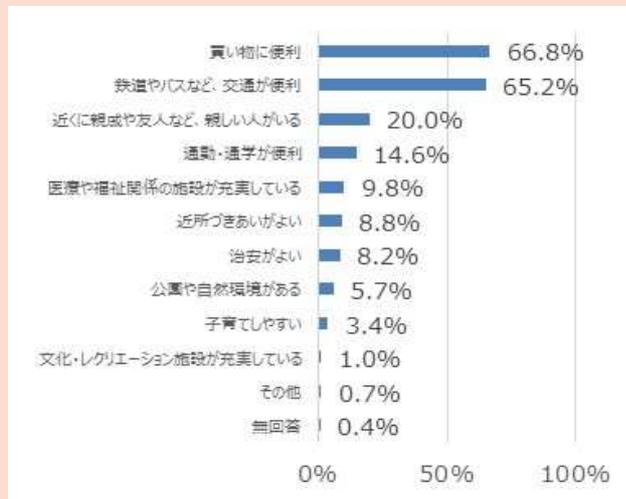
さまざまな活動主体が互いに連携して活動し、コミュニティが豊かになっている

現状・データ

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%

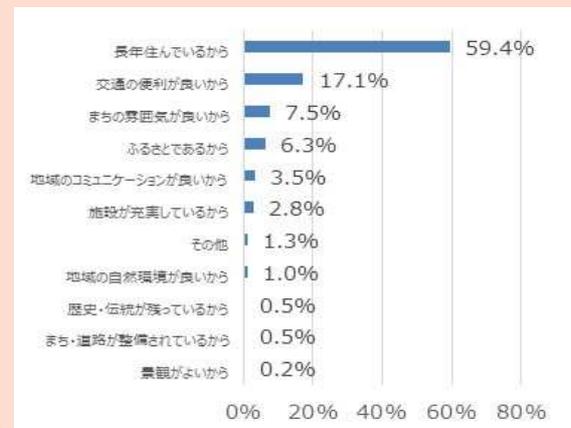
[問2] 住みやすいと感じる理由（2つまで選択）



（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



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	0.0	0.0
	40歳代	55.3	18.8	1.2	17.6	2.4	1.2	1.2
	50歳代	67.9	19.6	3.6	7.1	0.0	0.0	1.8
	60歳以上	79.9	5.1	4.7	1.9	6.1	0.0	1.9

・地域振興会(町会)への加入率 72.6%(平成29年1月現在)

分析

- ・住みやすいまちと感じる区民は多いが、その理由の大半は「交通や買物が便利」であり、「近くに親しい人がいる」は20.0%、「近所つきあいがよい」は8.8%と低い数値になっている。
- ・「つながり」「きずな」について、住民同士の「つながり」等があると感じる、ある程度感じると答えた方のうち、日頃からあいさつする相手がいるからと答えた方は、20歳代では93.8%と高いが、30歳代になると42.9%に半減することや、子育てや学校を通じて知り合いがいるからは30歳代では31.0%、40歳代では17.6%であるなど、年齢層や生活スタイルの状況によって違いが生じている。
- ・自らのまちは、自らでつくろうという方向性を持ち、さまざまな活動主体がまちづくり、音楽、スポーツなど幅広く活動を展開しているが、その活動に自らが参加し、つながりの輪を広げる事が出来ていない。子育て世代、若者の参加率が低い。

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。
- ・それぞれの事業について子育て世代、若者が参加しやすい、参加したくなる内容・環境を整備する必要がある。また、高齢化が進む中であって、若者から高齢者までが協働でおこなえる事業を展開することも必要である。

【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》

- ・地域において様々な活動主体がタテ・ヨコ・ナナメでつながり、コミュニティが豊かになり、自らの力で地域課題の解決が図れる状態

《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70%以上（平成28年度実績58.2%）

戦略

- ・各地域活動協議会の様々な活動内容について、広く区民に周知することにより、住民への活動の浸透と、各地域活動協議会が地域課題の解決やコミュニティづくりに寄与するなど、地域活動協議会が自律して活動できるよう支援する。
また、高齢化等により地域活動の担い手が不足していることから、新たな担い手確保に繋がるよう、地域の実情に応じた支援を行う。
- ・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。
- ・スポーツを通じて子どもから高齢者までが交流できるよう体育厚生協会、スポーツ推進委員などと連携し事業を展開する。

戦略1 - 1の具体的取組

【1 - 1 - 1 地域活動協議会に対する支援】

区役所及び中間支援組織(まちづくりセンター)による地域活動協議会に対する活動支援
各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援

- ・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
- ・各地域活動協議会広報誌の区民情報コーナーへの配架など

【1 - 1 - 2 生涯学習及びスポーツ等を通じたコミュニティづくり】

生涯学習ルームの開催
スポーツカーニバルの開催
区民スポーツ大会等の開催



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 - 2】 魅力あるまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・多くの区民が一度は、音楽、花づくり、まちづくりのいずれかの事業に参加し、今後も参加したいと思っている状態

《成果目標》

- ・区民アンケートにおいて、区で行う事業に参加したいと思う割合
平成34年度 60%以上（平成28年度実績 未測定）

戦略

- ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」や「アイラブ城北川実行委員会」などのまちづくりの担い手と連携しながら、幅広い層の自主的活動が活性化するように支援する。
- ・すべての人が音楽や芸術にふれあえる機会の提供と子どもたちの音楽活動を支援する。
- ・「区民による緑化活動」を支援するとともに緑化活動を推進する人材育成をおこなう。

戦略1 - 2の具体的取組

【1 - 2 - 1 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SARUGAKU祭、城東区第九演奏会の開催支援
- ・城北川桜まつり～通り抜け・夜桜ライトアップ～、キャンドルナイトin城北川の開催

【1 - 2 - 2 音楽にあふれるまちづくり】

吹奏楽フェスティバルの開催
 中学校吹奏楽部への練習会場支援 **新規**
 ロビーコンサート
 音楽の祭日の実施
 JOTO合唱祭の開催支援
 城東区第九演奏会の開催支援

【1 - 2 - 3 花と緑と人を育むまちづくり】

- ・緑化リーダー育成講習会の実施
- ・種から育てる花づくり事業等の支援



経営課題2

地域で支えあう安全で安心なまちに

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

- ・城東区は、旧大和川流域に属する市内東部の低湿地帯に属し、標高は1～2mと区域全般に低く平坦であり、東西、南北に河川が流れ大雨による浸水被害を受けやすい地理条件にある。
- ・マグニチュード9クラスの南海トラフ巨大地震が発生した場合、城東区内では最大震度6弱が想定されており、あわせて津波浸水被害があるとされている。
- ・犯罪の発生状況については、総件数は減少をしており、特に「ひったくり」は大幅に減少しているが、「車上狙い」や「部品盗」「自転車盗」は減少はしているものの数多く発生している。また、女性や子どもを狙った犯罪も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

- ・区民アンケートで、地域の防災訓練などの防災活動に参加したことがあるか聞いたところ、活動は知っていたが参加したことがないが最も多く40.4%、活動していることを知らなかったが2番目に多く34.4%で、参加したことがあるが3番目で23.9%となっている。その中で、20歳代は参加したことがあるが5.7%と最も低く、活動していることを知らなかったが69.8%で最も高いなど、年齢層により反比例する傾向を示している。
- ・あなたのお住いのまちが安全で安心だと感じますかに対しては、感じない(感じない、あまり感じないの合計)と回答した方は20.0%となっている。
- ・地域の防犯活動のうち参加したいと思うもの(複数回答あり)を聞いたところ、参加したくないが36.9%で最も高く、2番目が子ども見守り活動で25.0%、次に歳末夜警などが18.0%、青色防犯パトロールが7.0%と最も低い状況にある。

課題

- ・災害発生直後は、地域の自主防災組織による安否確認や救出・救助等の「共助」の取組みが重要であるが、組織構成員の高齢化が進んでいる。
- ・城東区内においても住民の高齢化が進んでおり、地域で実施する防災訓練への参加者も高齢者の方が多く、若年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）に対する取組が重要になっている。
- ・街頭犯罪件数については、全体の件数は減少しており、特に「ひったくり」について効果が上がっているものの、「車上狙い」「部品狙い」「自転車盗」については件数が多いことから、引き続き街頭犯罪の抑止に向けた取組みが必要である。



【戦略2 - 1】

自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり

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・運営できる状態。

《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34年度 70%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、地域ごとの防災計画の策定や防災マップの作成支援を行うとともに、区防災拠点を活用した区防災訓練、地域で開催する避難所開設訓練、図上訓練等、各種防災訓練の充実を図る。
- ・子育て世代向けやマンション住民向けの防災出前講座を開催し、幅広い層の住民に自助・共助や地域における人と人のつながりの重要性など防災意識の向上に努める。
- ・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2 - 1の具体的取組

【2 - 1 - 1 防災意識の向上】

地域ごとの防災計画および防災マップの作成支援 **新規**
 区防災訓練の充実
 地域における防災訓練の開催支援
 ・ 中学校の生徒参加など学校と連携した防災訓練の開催
 ・ 各地域の防災訓練の充実
 防災出前講座の開催

【2 - 1 - 2 避難行動要支援者情報の共有】

- ・ 要援護者情報の整備

[「4-1-2 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]



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2 - 2】

犯罪の少ない安全で安心なまちづくり

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、地域における防犯力を向上させることで、住んでいるまちが安全で安心だと感じて暮らすことができる状態。

《成果目標》

- ・ 防犯啓発活動が、犯罪の発生抑止につながっていると感じている区民割合（平成34年度目標は29年度結果を踏まえて設定）

戦略

- ・ 犯罪の少ない安全で安心なまちづくりをめざして、地域および警察署と協働・連携して、車上ねらい、部品盗、自転車盗などの減少に向け啓発を強化する。
- ・ 子ども110番の家や、子ども見守り活動等を積極的に支援し、地域における防犯力の向上を図る。
- ・ 防犯カメラの設置を行い、犯罪抑止力の向上を図る。

戦略2 - 2の具体的取組

【2 - 2 - 1 地域コミュニティによる防犯力の向上】

発生件数の多い、車上狙い、部品盗、自転車盗などの減少に向けた啓発の強化
子ども110番の家や子ども見守り活動等への積極的な支援

新規

【2 - 2 - 2 犯罪抑止力の向上】

防犯カメラの設置
区内小学生に対する防犯ブザーの配布

経営課題3

安心して子育てができ、心豊かに力強く
未来を切り拓く子どもを育むまちづくり

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

- ・ 保育所、幼稚園などが充実し、安心して働くことができる
- ・ 子どもたちが自らの可能性を追求できるまちづくり

現状・データ

- ・ 保育所待機児童対策については、保育施設整備をすすめてきたが、平成29年4月1日現在で待機児童は55名となり、市内でも最も多い数となっている。また保留児童数についても189名で、市内でも多い区の一つとなっている。
- ・ 平成28年度に実施された「子どもの生活に関する実態調査」において、困窮度が高まるにつれ、
学習理解度「よくわかる」「だいたいわかる」の割合
進学希望について、子ども保護者とも「大学・短大」の割合が下がり、
希望する進学ができない理由として「経済的余裕がない」の割合が上がる
勉強時間が短くなり、子どもの遅刻する割合が上がる
傾向が示されている。
- ・ 遅刻する割合が上がることにより、不登校や教室に入りづらい子どもの割合も増加していることが推察される。



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(H29.6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	6
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27年4月	3,943
平成28年4月	3,958
平成29年4月	3,981
※認定こども園の1号認定子どもを含む。	

保育施設・事業待機児童数

平成27年4月	26
平成28年4月	36
平成29年4月	55

子育て支援室相談件数(虐待相談)

平成26年度	525(220)
平成27年度	551(228)
平成28年度	524(234)

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	1,161
※平成27年5月分から認定こども園の1号認定を除く。	

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

DV相談件数

平成26年度	73
平成27年度	83
平成28年度	73

0～5歳推計人口



現状・データ

城東区内の市立学校について (資料：大阪市教育委員会事務局)

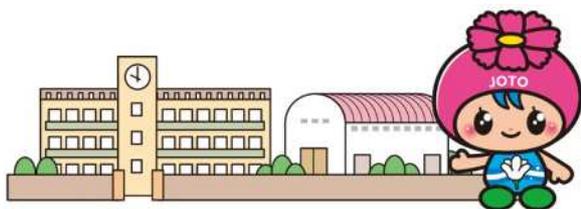
幼稚園				小学校			中学校				
	園数	学級数	幼児数		校数	学級数	児童数		校数	学級数	生徒数
平成27年5月	2	12	296	平成27年5月	16	313	8,149	平成27年5月	6	123	3,745
平成28年5月	2	10	260	平成28年5月	16	317	8,187	平成28年5月	6	122	3,718
平成29年5月	2	9	231	平成29年5月	16	323	8,153	平成29年5月	6	121	3,674

分析

- ・待機児童が発生している要因として、城東区内における就学前児童数は減少傾向であるものの、子育て層の保育所のニーズが年々増加傾向にあり、区内保育施設の申込者数が増えている。それに伴う施設整備が追いついていない状況である。
- ・経済的な困窮が、子どもの学習面や生活面、将来の進路等に深刻な影響を与えていることが、データとして明らかになっている。

課題

- ・30年度に向けた整備予定数で一定待機児童は解消すると思われるが、保留児童への対応やマンション建設、保育施設ニーズの高まり等により、引き続き保育施設整備が必要である。また、子育て支援に関する各事業の拡充や幼稚園等必要な情報提供も進める必要がある。
- ・経済的な困窮により及ぼされる様々な影響を最小限に止める必要がある。



【戦略3 - 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》

- ・これからも城東区で子どもを育てていきたいと思っている状態。
- ・保育所、幼稚園などが充実し、待機児童がない状態。

《成果目標》

- ・これからも城東区で子どもを育てていきたいと思っている子育て層の割合
平成34年度目標は29年度結果を踏まえて設定
- ・待機児童数 0名（H34年4月1日時点 H29.4.1 55名）

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！みんなで子育て！』事業等を通じて、子育ての情報発信や地域、関係機関との連携を強化するとともに、子育て層のエンパワメントを進める取組を検討する。
- ・マンション建築などの動向を注視し、潜在的な保育ニーズも把握した、保育施設整備等も含めた子育て支援の充実に向けた取組を行う。

戦略3 - 1の具体的取組

【3 - 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、親子で楽しめるような子育て支援事業等の開催
- ・区広報誌での子育て支援情報の充実や、子育て応援情報誌「わくわく城東」・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）
- ・子育てするなら城東区ワークショップの開催 **新規**

【3 - 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応じた、保育所整備地域の選定や保育事業の充実
- ・認可保育所施設、小規模保育事業の充実
- ・一時保育事業の実施

【戦略3 - 2】

子どもたちが自らの可能性を 追求できるまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- ・すべての子どもが確かな学力・体力を育むことができる状態
- ・子どもが安心して成長できる安全な社会（学校園・家庭・地域）の実現

《成果目標》

- ・授業以外に学習しない児童生徒の割合
平成34年度 小学校5.0%、中学校6.0%（アンケート調査 平成29年度 小学生6.3%、中学生7.4%）
- ・効果的な行政からの支援がなされたと評価する学校の割合
（平成34年度目標は29年度結果を踏まえて設定）

戦略

- ・既存の制度や市全体の取組みと併せて、分権型教育行政の趣旨をふまえ、子どもや学校のニーズに基づく家庭状況や経済状況に関わらず参加できる学習会の実施や学校の取組みへの支援、不登校児童生徒に対する支援などにより、子どもたちの学習習慣づくりや基礎学力の向上、社会的自立などを図る。

戦略3 - 2の具体的取組

【3 - 2 - 1 子どもたちの基礎学力や体力の向上】

基礎学力及び体力の向上を目的とする取組みの実施及び学校支援

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。

小学生の体力向上のため、体育用備品等の提供を行う。 **新規**

【3 - 2 - 2 不登校及び不登校傾向の児童生徒に対する支援】

不登校の児童生徒の居場所づくり

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。

不登校傾向の児童生徒にある児童生徒に対する支援 **新規**

学校を訪問し、登校しているが教室に入れない児童生徒に対して、相談や学習支援等の支援を行うとともに、学校の教員等に対して助言等の支援を行う。

経営課題4

地域が支えあい、住みなれた場所で
安心して暮らせるまちへ

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

現状・データ

- ・団塊の世代の加齢等により、今後区民の高齢化が急激に進展することが見込まれ（〔75歳以上人口推計〕 H28:19,885人 H37:28,130人）、それに伴い医療処置を要する高齢者、認知症高齢者等の急増も見込まれる。

城東区の状況

高齢者に関するデータ



	26年3月	27年3月	28年3月	29年3月
要支援1	2,174	2,362	2,393	2,584
要支援2	1,101	1,389	1,442	1,400
要介護1	1,428	1,247	1,290	1,309
要介護2	1,165	1,302	1,266	1,292
要介護3	859	896	974	978
要介護4	985	987	1,039	1,060
要介護5	747	753	801	856

高齢者虐待件数

平成26年度	55
平成27年度	63
平成28年度	60

障がい手帳に関するデータ

平成27年3月	6,867
平成28年3月	7,010
平成29年3月	7,113

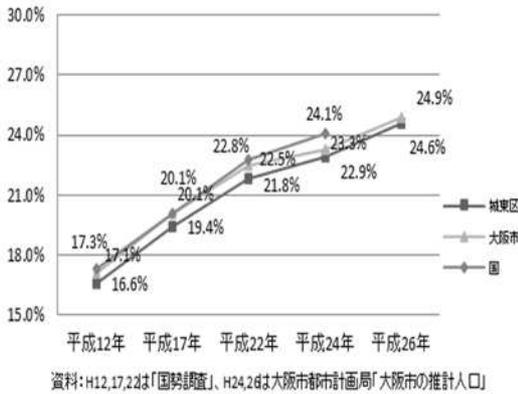
平成27年3月	1,297
平成28年3月	1,379
平成29年3月	1,430

平成27年3月	1,475
平成28年3月	1,612
平成29年3月	1,691

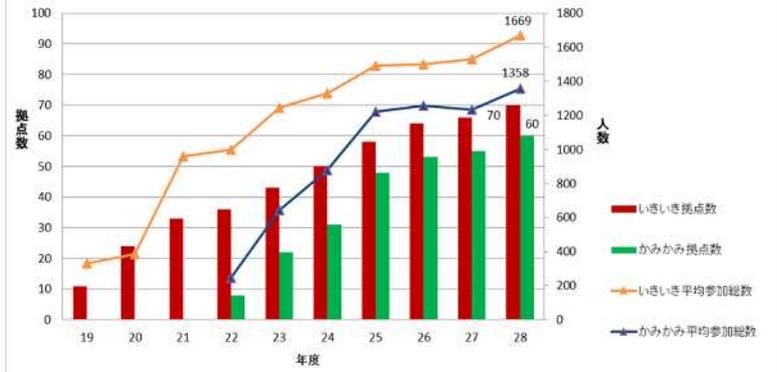
現状・データ

健康に関するデータ

高齢化率の年次推移

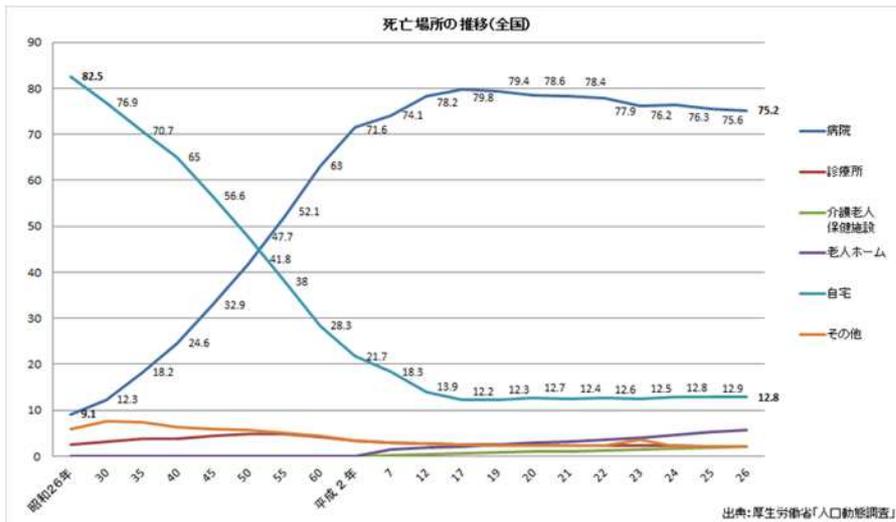


いきいき百歳体操・かみかみ百歳体操
実施拠点数及び参加者数

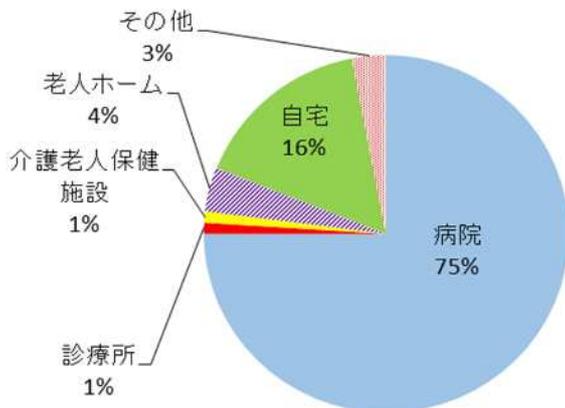


区民モニターアンケート 「いきいき百歳体操」認知度（60歳以上）
H23 36.9% H26 39.3% H27 47.0%

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)

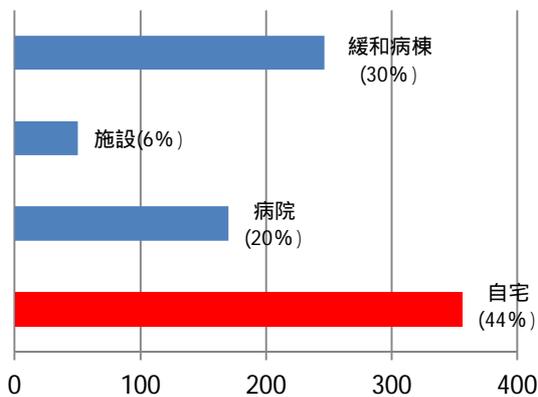


出典: 厚生労働省「人口動態調査」

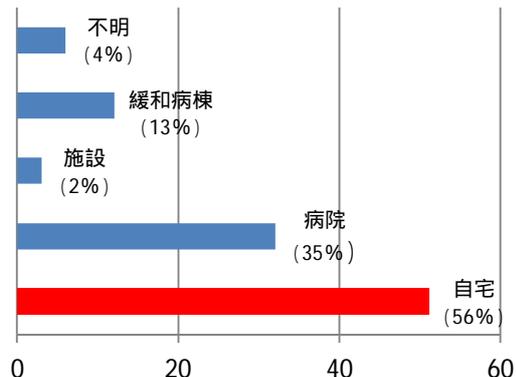
現状・データ

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

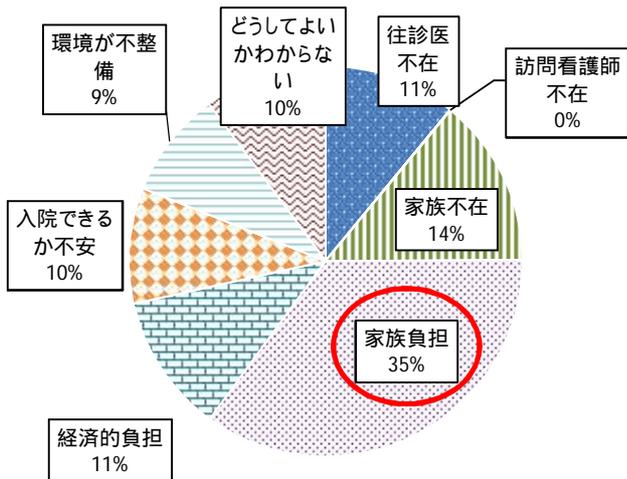
回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



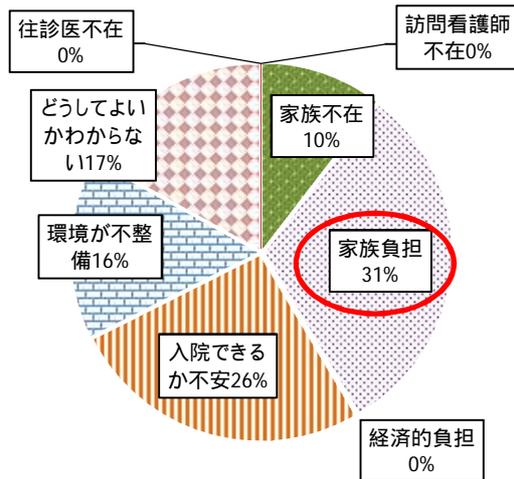
回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



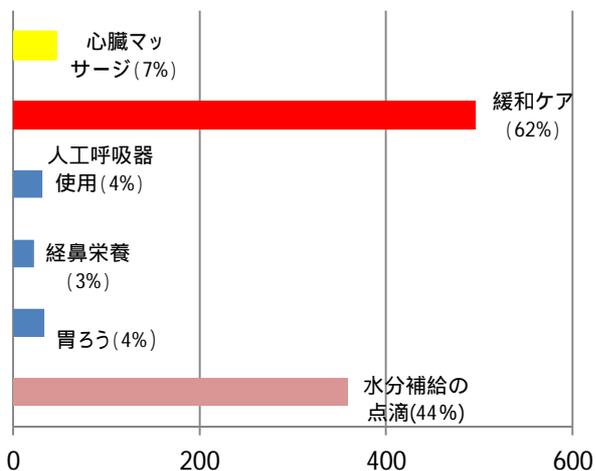
自宅療養困難理由は？（本人）



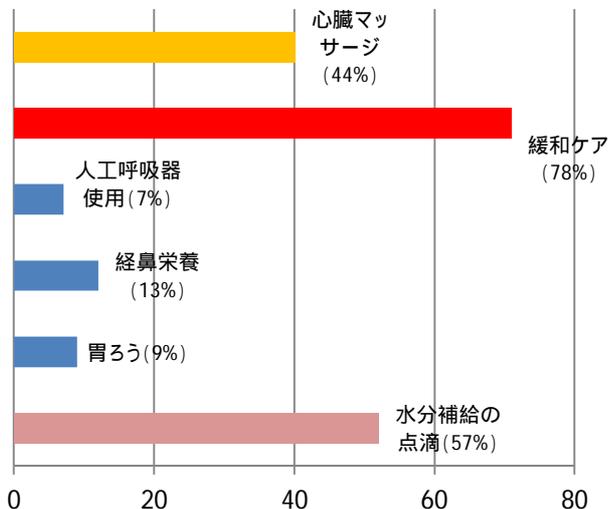
自宅療養困難理由は？（家族）



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、要介護認定者、障がい手帳保持者が増加する中、地域差、社会状況の変化により、障がい者・高齢者への虐待など多様な問題が発生している。
- ・ 高齢者の急増に伴い早晚病床不足となり、療養や看取り等に重大な影響が生じる恐れがある。
- ・ 一方で半数近い区民が在宅での療養・看取りを希望している。

課題

- ・ 誰もが安心して住み続けることができるよう、高齢者や障がい者など支援を要する方の地域ぐるみでの見守り等、地域の活動を支援する必要がある。
- ・ 高齢者が住み慣れた地域（在宅）で安心して暮らし続けられるよう、医療・介護等を一体的に提供する「地域包括ケアシステム」の構築を進めると同時に看取り等への区民の関心を高める必要がある。



【戦略4 - 1】

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34年度 60%以上（平成29年度 未測定）

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4 - 1の具体的取組

【4 - 1 - 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

【4 - 1 - 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）]



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4 - 2】

高齢者が住みなれた地域で 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。
- ・区民が地域包括ケアについて認識し、在宅療養を選択し得る状態。

《成果目標》

- ・医師と円滑な連携ができていると感じるケアマネジャーの割合の向上
平成34年度60%以上（平成29年度 未測定）
- ・「地域包括ケアシステム」についての区民認知度
平成34年度60%以上（区民アンケート 平成28年度52.9%）

戦略

- ・在宅療養の需要増加に効率よく対応するため、区内の医療・介護関係機関の円滑な連携体制を構築する。
- ・病気・介護に直面した際の在宅療養という選択肢について、区民への普及啓発を図る。

戦略4 - 2の具体的取組

【4 - 2 - 1 医療・介護関係機関の連携推進】

医療・介護関係機関の円滑な連携体制構築のため、下記の取組を実施。

- ・「在宅医療・介護連携推進会議」の継続的開催
- ・具体的事例を多職種で協議する研修会の開催
- ・「在宅医療・介護連携マップ」作成 **新規**
- ・情報共有のためのしくみづくり **新規**
- ・コーディネーター配置による医療・介護専門職への相談支援 **新規**
- ・病気・介護に直面した人・家族に対し、心構えや選択について医療・介護専門職が共に考えるサポート体制の促進 **新規**

【4 - 2 - 2 区民への地域包括ケアについての普及啓発】

区民の方の地域包括ケアに対する認識向上のため、下記の取組を実施。

- ・身近な事象から在宅療養や看取りについて考える区民講演会の開催
- ・在宅療養や看取りをテーマにした川柳など区広報誌での啓発

経営課題5

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「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。
- ・ 不適切な事務処理の発生が続いており、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継続的に点検できるような仕組みづくりが必要である。

【戦略5 - 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》

- ・ 不適切な事務処理の発生を防ぎ、コンプライアンス違反が発生しない状態

《成果目標》

- ・ 不適切な事務処理の発生件数を前年度より10%減させる。（平成30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5 - 1の具体的取組

【5 - 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。

【戦略5 - 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》

「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。
（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5 - 2の具体的取組

【5 - 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、うちわ型「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。
- ・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
- ・窓口呼び出し状況を区ホームページで見える化するなど、待ち時間を有効に活用していただける取組を行う。

【5 - 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）

【戦略5 - 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34年度末までに35%以上（区民アンケート：平成28年度実績26.4%）

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5 - 3の具体的取組

【5 - 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）実施
- ・ 活発な意見交換に資するよう運営について委員アンケートを実施し改善を図る。（年1回）
- ・ 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。
- ・ 委員による区政の直接評価を実施し、点数化して公表する。**新規**

教育会議の開催

【5 - 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）、コスモメール（ご意見箱）、市民の声によるニーズ把握を実施。
- ・ 区の様々な取組や区政情報が広く区民に届くよう、区広報誌（ふれあい城東）を全戸配布に変更。**新規**

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。

