

平成31年度 城東区 運営方針

《検討版・Ver.1》



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 区民が生き生きと活躍している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	12
戦略2-1 自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり ...	15
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	17
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	19
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	22
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	24
3-2-1 子どもたちの基礎学力や体力の向上	
3-2-2 不登校など課題を有する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 26

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 30

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 32

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 34

戦略5-1 コンプライアンスの確保 36

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 37

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 39

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

●「市政改革プラン2.0」に基づく取組等 41

●平成30年度予算事業一覧表 58

●城東区役所の業務一覧 56



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・葦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通のうちともに最多応募数により「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、早春のこす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。

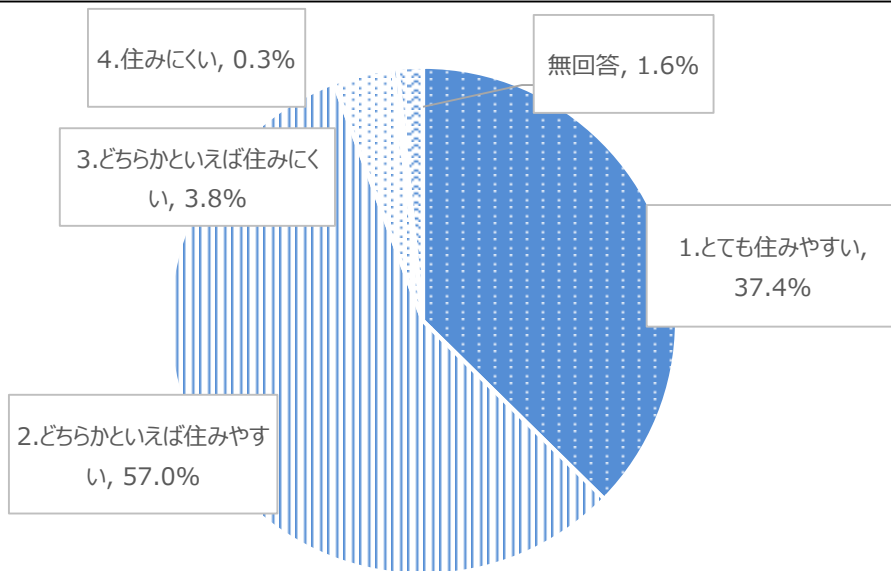
★数字で見る城東区★

	区の詳細	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30年9月1日推計人口
人口	166,777人	4位	2,724,355人	平成30年9月1日推計人口
世帯数	79,389世帯	5位	1,412,872世帯	平成30年9月1日推計人口
人口密度	19,902人/km ²	1位	12,097人/km ²	平成30年9月1日推計人口
外国人人口	5,265人	9位	131,949人	平成30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年経済センサスー基礎調査

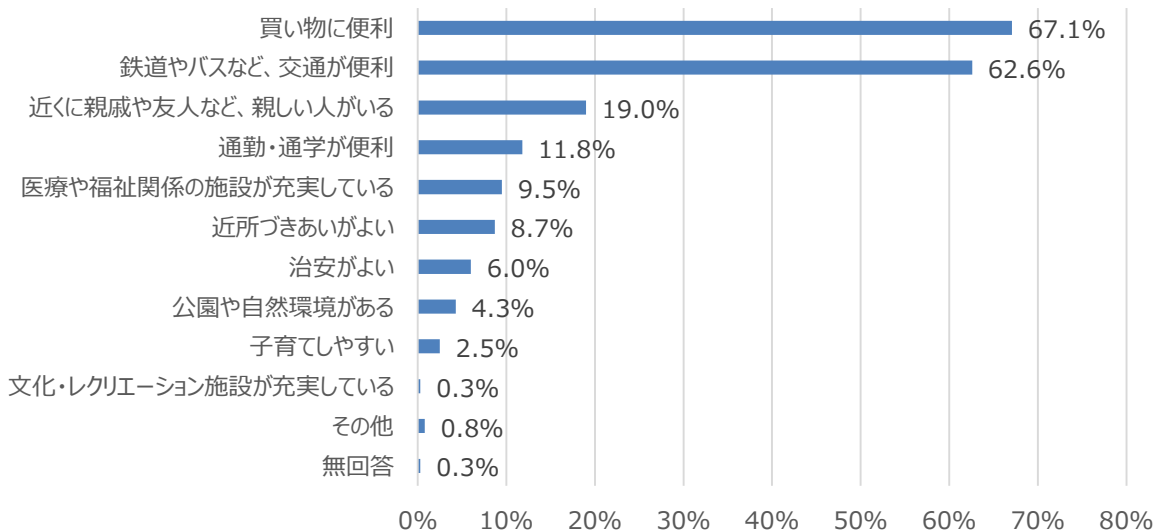
★各種データ★

平成29年度区民アンケート結果（抜粋）

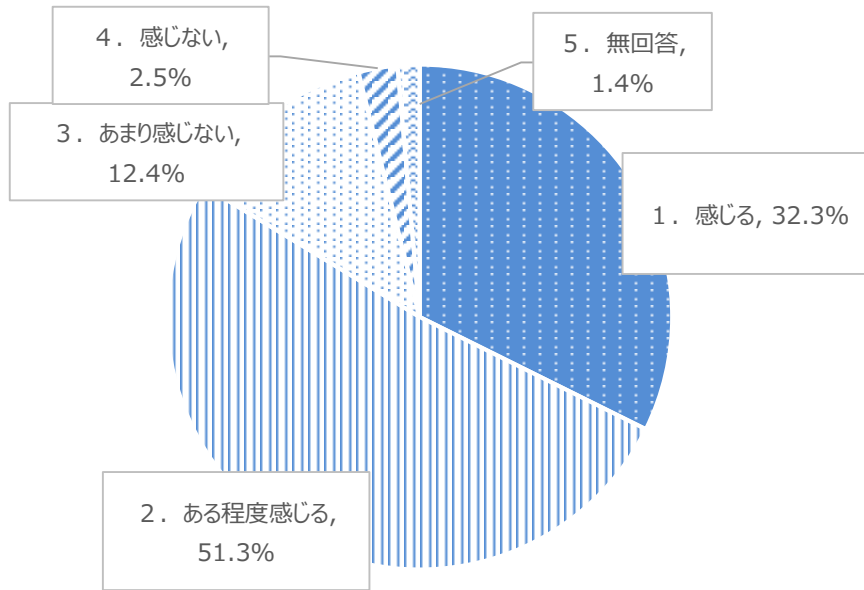
問1 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



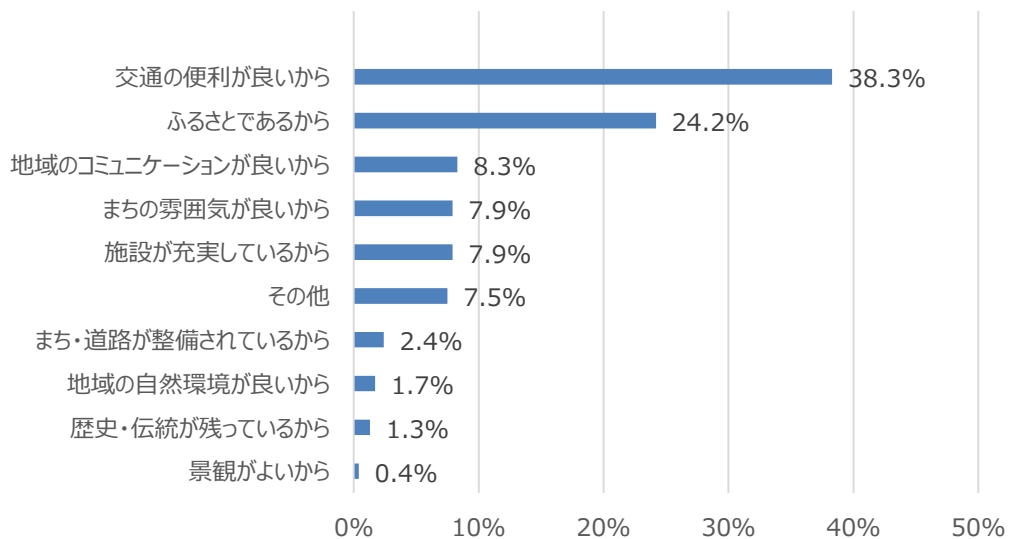
問2 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。
 （問1.で「1. とても住みやすい」又は「2. どちらかといえば住みやすい」と答えた方【1,159名】にお聞きしました。）



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【533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場所であること

次ページ以降の、各経営課題・戦略・具体的取組について、
区政会議の所管部会を下記の記号で表しています。

地域福祉部会 **福** こども・教育部会 **こ** まちづくり部会 **ま**

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

ま

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

H29 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 94.4%

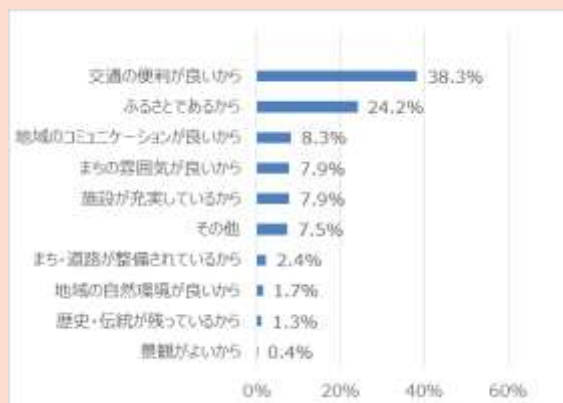
[問2]住みやすいと感じる理由（2つまで選択）



（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 83.6%

[問6]愛着を感じる主な理由



現状・データ

◆H29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	13.7	44.3	30.1	10.7	1.3	
年代別	18～20歳代	7.1	33.3	40.5	19.0	0.0
	30歳代	2.5	38.3	34.6	22.2	2.5
	40歳代	7.7	40.4	35.6	13.5	2.9
	50歳代	11.7	45.7	31.9	10.6	0.0
	60歳以上	20.2	48.1	25.0	5.8	1.0

◆H29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	77.0	6.5	2.4	7.3	4.1	0.3	0.3	2.2	
年代別	18～20歳代	82.4	0.0	0.0	5.9	5.9	0.0	0.0	5.9
	30歳代	81.8	3.0	0.0	15.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	40歳代	66.0	8.0	0.0	24.0	0.0	2.0	0.0	0.0
	50歳代	68.5	16.7	1.9	9.3	1.9	0.0	1.9	0.0
	60歳以上	80.3	4.7	3.8	1.9	6.1	0.0	0.0	3.3

- ・地域振興会(町会)への加入率 73.9% (平成30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19.0%、「近所つきあいがよい」は8.7%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、30歳代以下では80%を超えているが40・50歳代は60%台に減っていることや、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15.2%、40歳代では24.0%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

ま

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¹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》

- 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（区民アンケート）
平成34年度 70%以上（平成29年度実績 58.0%）

戦略

- 各地域活動協議会²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し、またスポーツを通じてこどもから高齢者までが交流できるよう事業を展開する。



用語解説

¹ 「タテ」の関係：第1層（※）で活動する団体とその連合組織である第2層・第3層で活動する団体間の関係

例：単位PTAと区PTA協議会の関係、振興町会と連合振興町会と区地域振興会の関係

「ヨコ」の関係：同じ層で活動する団体間の関係

例：自治会・町内会同士、地域活動協議会同士

「ナナメ」の関係：各層の活動単位を越えた団体間のつながり

例：自治会・町内会と区単位で活動する企業やNPOとのつながり

※第1層：自治会・町内会単位、第2層：校区等地域単位、第3層：区単位

² 「地域活動協議会」とは、おおむね小学校区を範囲として、地域団体やNPO、企業など地域のまちづくりに関するいろいろな団体が集まり、話し合い、協力しながら、さまざまな分野における地域課題の解決やまちづくりに取り組んでいくための仕組みです。

具体的には、次のような点を備えたさまざまな活動主体の連合組織を、地域活動協議会として位置付けています。

ア おおむね小学校区域を単位として活動することを基本としていること

イ 地域住民の組織をはじめ、ボランティア団体、NPO、企業など地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体が幅広く参画していること

ウ 民主的で開かれた組織運営と会計の透明性が確保されていること

エ 特定の分野ではなく、防犯・防災、子ども・青少年、福祉、健康、環境、文化・スポーツなど広く地域のまちづくり全般を活動対象としていること

平成29年12月1日現在、城東区では16地域において形成されています。

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】

ま

- ① 区役所及び中間支援組織(まちづくりセンター)³による地域活動協議会に対する活動支援
- ② 各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援
 - ・ SNS⁴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
 - ・ 転入者へお渡しする情報提供パックへ町内会への加入呼びかけビラを追加

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績
 ・ 広報誌作成15地域(平成30年3月末時点)
 ・ 複合施設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)

H29 決算額	57,420千円	H30 予算額	57,373千円	H31 予算算定額	千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----

【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】

ま

- ① 生涯学習ルームの開催
- ② スポーツカーニバルの開催
- ③ 区民スポーツ大会の開催
- ④ ミニマラソン・駅伝大会の開催

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績
 ① 160講座/32,976名(ルーム・受講者延べ人数)
 ②、③、④ 事業参加のべ人数 3,554人

H29 決算額	8,577千円	H30 予算額	7,082千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----



用語解説

³ 地域活動や課題解決に主体的に取り組む地域活動協議会の自律運営に向け支援を行う組織。

⁴ ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略語で、インターネットを経由して他者とのコミュニケーションを行うためのツール。Twitter(ツイッター)やFacebook(フェイスブック)、LINE(ライン)、YouTube(ユーチューブ)、Instagram(インスタグラム)などがある。

⁵ 市民の日常生活にとって身近な施設である小学校を、「地域」における市民の生涯学習活動の拠点とし、地域住民への学習機会の提供と充実を図る事業。市内の小学校の特別教室等を活用し、講習・講座を実施しており、運営については、地域住民を中心メンバーとして組織された「生涯学習ルーム運営委員会」が行っている。

【戦略1-2】

区民が生き生きと活躍している
魅力あるまちづくり

ま

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（区民アンケート⁶）
平成34年度 60%以上（平成29年度実績 54.2%）

戦略

- 「城東区ゆめ～まち～未来会議」⁷や「アイラブ城北川実行委員会」⁸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こ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。



用語解説



⁶ 多様な意見やニーズを把握し、その結果を区の事業実施や事業改善に反映させ、区政運営のより一層の充実を図る目的で、住民基本台帳により無作為に抽出した区民を対象に実施しているアンケート調査。

⁷ 地域固有の特性や魅力を活かした将来のまちの姿を描き、この将来像の実現に向けて区民が互いに協力し合いながら、地域で取り組む活動の方向性を検討する「場」として、平成16年度に組織された。平成18年度からは策定した「城東区未来わがまちビジョン」の実現に向けて始動し、「城東区SARUGAKU祭」や「城東区第九演奏会」などの事業に主体的に取り組んでいる。

⁸ キャンドルナイトin城北川などの事業を通じて、城北川の魅力を発信している区民で構成する組織。

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】

ま

- ・「城東区未来わがまちビジョン」の実現に向けた城東区 SARUGAKU祭、JOTO区ラシック等の開催支援
- ・こいのぼり大作戦やキャンドルナイト等、アイラブ城北川プロジェクトの推進

H29 決算額	1,310千円	H30 予算額	3,149千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績

- ①SARUGAKU祭、合唱祭、JOTOクラシック、全体会議等の開催支援
- ②城北川桜まつり～桜の通り抜け・夜桜ライトアップ～、キャンドルナイトin城北川の開催
- ・参加してよかったと感じる区民の割合93.11%

【1-2-2 音楽にあふれるまちづくり】

ま

- ①吹奏楽フェスティバル、ロビーコンサート、音楽の祭日の実施
- ②JOTO合唱祭等の開催支援
- ③芸術文化を通じた青少年育成事業
- ④中学校吹奏楽部への練習会場支援

H29 決算額	1,144千円	H30 予算額	1,978千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績

- ・事業参加者数 4,172人

【1-2-3 花と緑と人を育むまちづくり】

ま

- ・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

H29 決算額	1,415千円	H30 予算額	867千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	-------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

- ・平成29年度実績
年間緑化ボランティア従事のべ
人数 6,825人(3月末時点)
- ・平成28年度実績
年間緑化ボランティア従事のべ
人数 5,907人

経営課題2

地域で支えあう安全で安心なまちに

ま

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



各経営課題・戦略・具体的取組について、区政会議の所管部会を下記の記号で表しています。

地域福祉部会 **福** こども・教育部会 **こ** まちづくり部会 **ま**

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。

◆H29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	25.3	40.2	33.4	1.1	
年代別	18～20歳代	2.4	33.3	64.3	0.0
	30歳代	8.6	39.5	50.6	1.2
	40歳代	23.1	35.6	41.3	0.0
	50歳代	28.7	44.7	26.6	0.0
	60歳以上	32.7	41.0	24.4	1.9

◆H29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	24.6	16.0	4.7	10.5	11.1	38.9	9.7	
年代別	18～20歳代	9.5	7.1	2.4	9.5	9.5	69.0	0.0
	30歳代	29.6	6.2	3.7	18.5	23.5	37.0	2.5
	40歳代	36.5	13.5	2.9	10.6	15.4	34.6	4.8
	50歳代	12.8	18.1	7.4	9.6	10.6	50.0	7.4
	60歳以上	25.3	19.9	5.1	8.7	6.7	33.7	15.4

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40.2%、活動していることを知らなかったが2番目に多く33.4%で、参加したことがあるが3番目で25.3%となっている。その中で、18～20歳代は参加したことがあるが2.4%と最も低く、活動していることを知らなかったが64.3%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。

要因としては、近年、区内では大規模マンション等が数多く建設されたことにより、マンション等に居住している世帯の割合が6階建て以上では5割を1階建て以上では3割を超えている状況にあり、マンション等に居住している若年層の住民と地域団体との関係が希薄になってきていることや、地域で防災訓練等を開催する際の周知不足などが考えられる。

- ・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21.7%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38.9%で最も高く、2番目が子ども見守り活動で24.6%、次に歳末夜警などが16.0%、青色防犯パトロールが4.7%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

ま

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⁹（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》

- ・地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合（区民アンケート）
平成34年度 70%以上（平成29年度実績 53.7%）

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⁹（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。



用語解説

⁹ 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

戦略2-1の具体的取組

【2-1-1 防災意識の向上】

- ① 地域ごとの防災計画および防災マップの作成支援
- ② 区防災訓練の充実
- ③ 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
 - ・ 避難訓練をはじめとする各地域の防災訓練の充実
- ④ 防災出前講座の開催

H29 決算額	9,537千円	H30 予算額	8,808千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

ま

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29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25.3%（区民アンケート）

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）

【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]

H29 決算額	28,597千円	H30 予算額	28,331千円	H31 予算算定額	千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----

ま 福

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績

- ・ 高齢者、障がい者、難病患者の名簿整備
- ・ 対象者の名簿整備：68.23%（30年8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407人（30年8月末現在）



【戦略2-2】

犯罪の少ない安全で安心なまちづくり

ま

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》

- ・住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合（区民アンケート）
平成34年度 80%以上（平成29年度実績 77.5%）

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¹⁰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。



用語解説

¹⁰ 子どもたちが不審者に追いかけるなどのトラブルに巻き込まれそうになった時に、大人に助けを求めやすい環境を作るために、助けを求められることができる「子ども110ばんの家(商店・事業所を含む)」であることの、目印となる旗などを掲げていただく協力家庭・商店・事業所の確保を進める事業。



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】

ま

- ① 発生件数の多い、車上狙い、部品盗、自転車盗、ひったくりなどの減少に向けた啓発の強化
- ② 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

H29 決算額	2,113千円	H30 予算額	1,726千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績
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 78.3%（区民アンケート）

【2-2-2 犯罪抑止力の向上】

ま

- ① 防犯カメラの設置および適正管理
- ② 区内小学生に対する防犯ブザーの配布
- ③ 特殊詐欺被害防止の啓発 **新規**

H29 決算額	4,406千円	H30 予算額	7,292千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

- ① 防犯カメラ
88台設置（27～30年度）
- ② 防犯ブザー
平成26年度より区内の市立小学校の児童全員に配布

各経営課題・戦略・具体的取組について、区政会議の所管部会を下記の記号で表しています。

地域福祉部会 **福** こども・教育部会 **こ** まちづくり部会 **ま**

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¹¹対策については、保育施設整備をすすめてきたが、平成30年4月1日現在で待機児童は13名となり、市内でも多い数となっている。また保留児童¹²数についても130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、
 - ①学習理解度「よくわかる」「だいたいわかる」の割合
 - ②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、
 - ③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
 - ④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。



用語解説

¹¹ 保育所等利用保留児童のうち、国の定義に基づき、転所希望をしているもの、求職活動を休止しているもの、他に利用可能な保育所等があるにもかかわらず、特定の保育所等を希望し、待機しているもの等を除いた児童。

¹² 保育を必要としており、保育所等に利用申込みをしたが、利用調整により利用が決まらなかった児童。

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

民間保育所	22
公立保育所	3
認定こども園	4
小規模保育	8
私立幼稚園	6
市立幼稚園	2
つどいのひろば	5
子育て支援センター	2
子ども・子育てプラザ	1

(平成30年10月1日現在)

保育施設・事業在籍児童数

平成28年4月	3,958
平成29年4月	3,981
平成30年4月	4,029

※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28年4月	36
平成29年4月	55
平成30年4月	13

子育て支援室相談件数（虐待相談）

平成27年度	551 (228)
平成28年度	524 (234)
平成29年度	369 (121)

DV相談件数

平成27年度	83
平成28年度	73
平成29年度	81

◆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	園数	学級数	幼児数
平成28年5月	2	10	260
平成29年5月	2	9	231
平成30年5月	2	8	195

小学校	校数	学級数	児童数
平成28年5月	16	317	8,187
平成29年5月	16	323	8,153
平成30年5月	16	325	8,114

中学校	校数	学級数	生徒数
平成28年5月	6	122	3,718
平成29年5月	6	121	3,674
平成30年5月	6	125	3,629

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

- 31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を注視する必要がある。また、子育て支援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（区民アンケート）
平成34年度 75%（平成29年度 64.5%）
- ・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¹³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、潜在的な保育所ニーズも把握した、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。



用語解説



¹³ 一人ひとりが、本来持っている潜在力を生涯にわたって発揮し続けられるように顕在化し、活動を通して人々の生活、社会の発展のために生かしていくこと。エンパワメントには、セルフ・エンパワメント（自分力）、ピア・エンパワメント（仲間力）、コミュニティ・エンパワメント（地域力・組織力）等があり、これらを組み合わせて使うことが、エンパワメントの実現に有効である。

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
- 子育てするなら城東区ワークショップの開催

H29 決算額	3,847千円	H30 予算額	5,008千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績
40歳代以下の子育て支援事業の
認知度 50.7%

【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¹⁴、小規模保育事業¹⁵の充実
- 一時保育事業の実施

H29 決算額	3,388千円	H30 予算額	4,664千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成30年度実績

- 小規模保育事業所開設 3事業所
- もと区民ホールを活用した保育施設の開設 1事業所
- 認可保育所、小規模保育事業所開設に向けた事業者の公募等
- 地域子育て支援拠点事業（ひろば型）開設 1事業所



用語解説

¹⁴ 認可保育所とは、児童福祉法に基づく児童福祉施設で、国が定めた設置基準（施設の広さ、保育士等の職員数、給食設備、防災管理、衛生管理等）をクリアして都道府県知事に認可された施設。

¹⁵ 施設より少人数の単位で0～2歳の子どもを預かる地域型保育事業のうちの一つで、定員が6人以上19人以下を対象に、比較的小規模できめ細かな保育を行う。

【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

こ

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

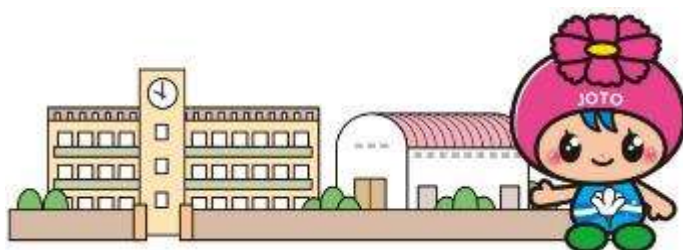
- すべての子どもが確かな学力・体力を育むことができる状態
- 子どもが安心して成長できる安全な社会（学校園・家庭・地域）の実現

《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%以下、中学校6.0%以下
（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 70%以上（平成29年度実績 58%）

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¹⁶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。



用語解説

¹⁶ 教育行政の推進にあたって、全市的な方針と目標を市長・市教育委員会が策定し、それを踏まえた学校の目標の策定と達成するための手段の選択を学校長が担う（学校長の裁量拡大）とともに、区長（区担当教育次長）が学校や教育コミュニティへのサポートを行うことにより、学校や地域における教育を活性化することを目的とする仕組み。

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】



【業績目標】

・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

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

30年度実績（8月現在）

①48人／月 ②88%

③新規事業

- ① 中学校等の場所において、塾代助成制度¹⁷を活用した区内中学生対象の学習会【JOTO塾】の実施
- ② 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
- ③ 小学生の体力向上のため、体育用備品等の提供を行う。

H29 決算額	4,240千円	H30 予算額	3,565千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----

【3-2-2 不登校など課題を有する児童生徒に対する支援】



【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

30年度実績（平成30年9月現在）

①②合わせて22名

- ①主に学習面からの不登校の児童生徒への支援
区内小中学校の不登校生徒を対象とし、主に学習支援を中心とするプログラムを提供し、個々の実情に応じた支援を行う。
- ②主にコミュニケーション面からの児童生徒への支援
区内小中学校の児童生徒を対象とし、主に引きこもりや集団でのコミュニケーションに課題がある児童生徒に対して、個々の実情に応じた支援を行う。

H29 決算額	2,147千円	H30 予算額	3,655千円	H31 予算算定額	千円
------------	---------	------------	---------	--------------	----



用語解説

¹⁷ 子育て世帯の経済的負担を軽減するとともに、子どもたちの学力や学習意欲、個性や才能を伸ばす機会を提供するため、一定の所得要件を設け、市内在住中学生の約5割を対象として学習塾や家庭教師、文化・スポーツ教室等の学校外教育にかかる費用を月額1万円を上限に助成する事業。

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

福

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
- ・ 地域で暮らす高齢者に医療・介護等の必要な支援を切れ目なく提供する

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



要介護認定者数（内訳）

	27年3月	28年3月	29年3月	30年3月
要支援1	2,362	2,393	2,584	2,651
要支援2	1,389	1,442	1,400	1,439
要介護1	1,247	1,290	1,309	1,370
要介護2	1,302	1,266	1,292	1,275
要介護3	896	974	978	1,002
要介護4	987	1,039	1,060	1,100
要介護5	753	801	856	824

高齢者虐待通報件数

平成27年度	63
平成28年度	60
平成29年度	59

◆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28年3月	7,010
平成29年3月	7,113
平成30年3月	7,237

療育手帳所持者

平成28年3月	1,379
平成29年3月	1,430
平成30年3月	1,517

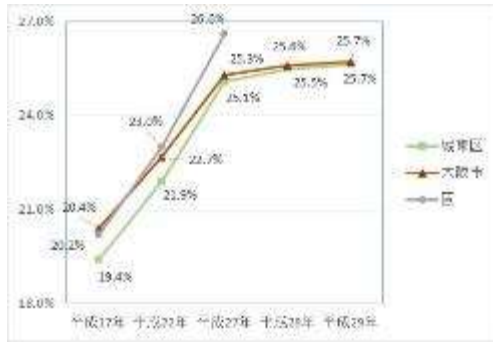
障がい者（精神）手帳所持者

平成28年3月	1,612
平成29年3月	1,691
平成30年3月	1,840

現状・データ

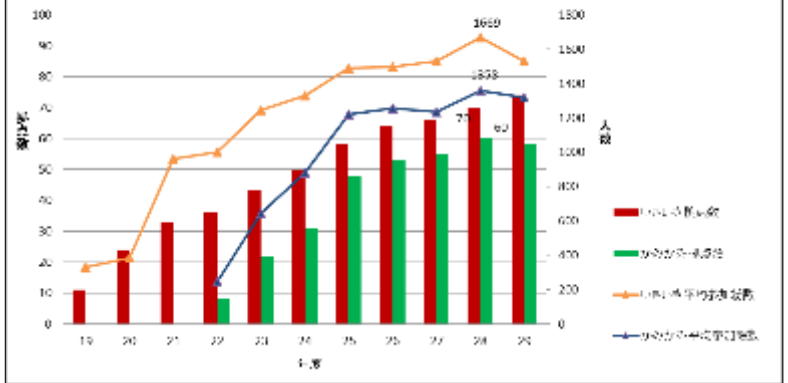
◆健康に関するデータ

■高齢化率の年次推移



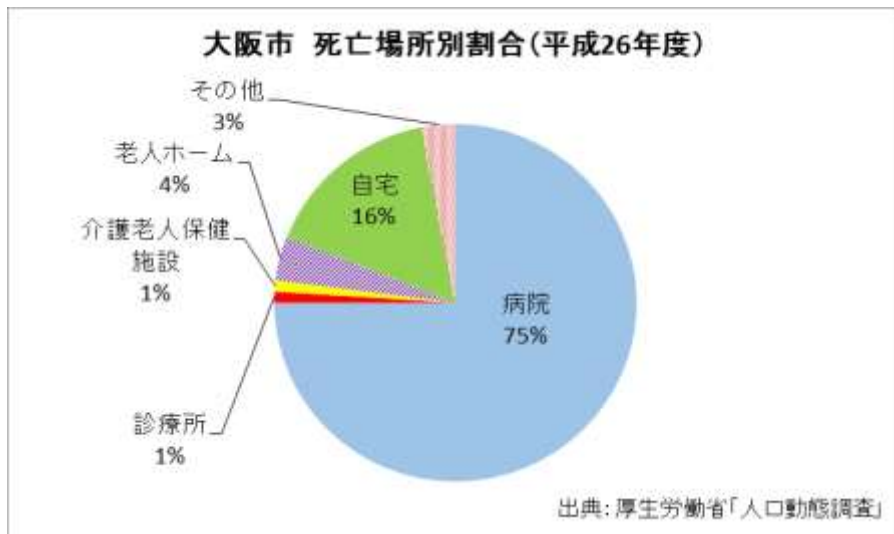
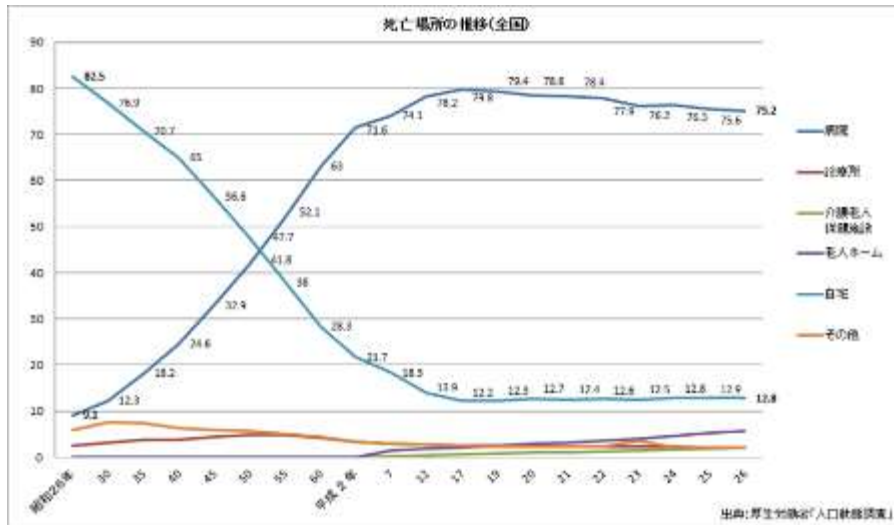
資料：H17,22,27は「国勢調査」、
H28,29は大阪市都市計画局「大阪市推計人口」

■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



区民アンケート「いきいき・かみかみ百歳体操」認知度
H28 22.9% H29 28.3%

◆在宅療養に関するデータ



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）

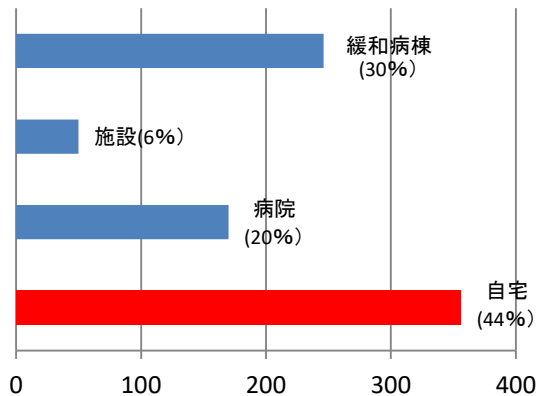
テーマ：「人生の最終段階における過ごし方について」

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、

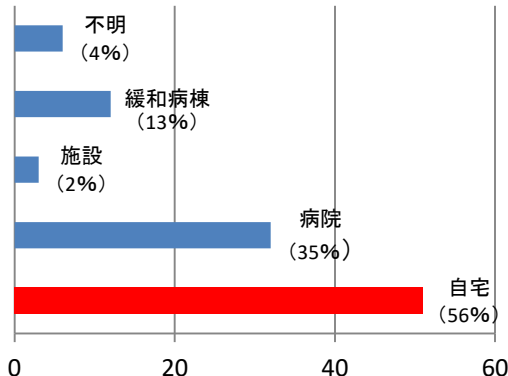
城東区内訪問看護ステーション管理者会

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

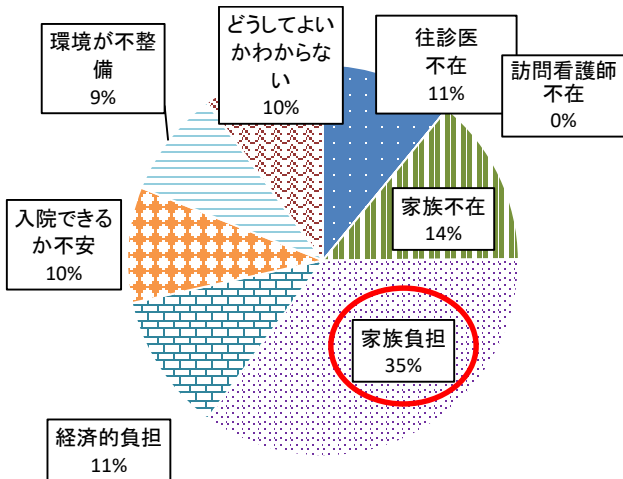
■回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



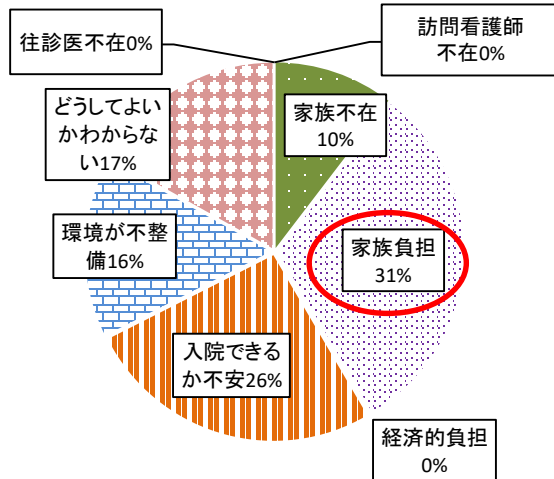
■回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



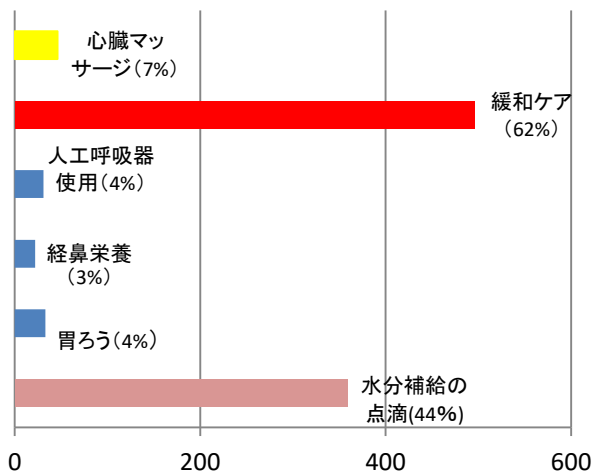
■自宅療養困難理由は？（本人）



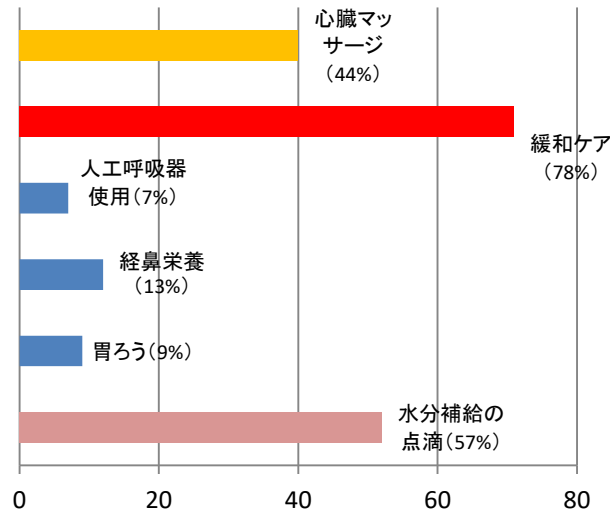
■自宅療養困難理由は？（家族）



■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。
- ・認知症高齢者の増加に伴い、徘徊保護件数も増大しつつある。
- ・高齢者の急増に伴い早晩病床不足となり、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。また、認知症の相談窓口の充実や徘徊対策の必要性も高まっている。
- ・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」²⁰の構築を進めるととも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

福

めざす成果（概ね3～5年間で設定）

《めざす状態》

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

《成果目標》

- ・地域でさまざまな福祉の担い手の協働により、支え合う活動ができていると感じている人の割合
平成34年度 60%以上（平成29年度実績 55.3%）

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。
- ・要介護者情報の整備や認知症高齢者対応等を進め、地域における見守り体制を強化する。

各経営課題・戦略・具体的取組について、区政会議の所管部会を下記の記号で表しています。

地域福祉部会 **福** こども・教育部会 **こ** まちづくり部会 **ま**

戦略4-1の具体的取組

【4-1-1 地域福祉支援事業】

福

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29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。

- ・「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¹⁸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、事業展開を図るとともに、認知症予防など新たな取組を行う

H29 決算額	21,929千円	H30 予算額	22,820千円	H31 予算算定額	千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----

【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】

福

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績

- ・高齢者、障がい者、難病患者の名簿整備
- ・対象者の名簿整備：68.23%（30年8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：407人（30年8月末現在）

- ・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）]

H29 決算額	28,597千円	H30 予算額	28,331千円	H31 予算算定額	千円
------------	----------	------------	----------	--------------	----



用語解説

¹⁸ 地域の人たちが集まる居場所を提供することを主な目的として運営されている喫茶店などの飲食店。

【戦略4-2】

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

福

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（区内勤務ケアマネジャーへのアンケート）
平成34年度 70%以上（平成29年度実績 61.7%）
- ・「地域包括ケアシステム」¹⁹についての区民認知度（区民アンケート）
平成34年度 60%以上（平成29年度実績 51.0%）

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。



用語解説

¹⁹ 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、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地域において包括的、継続的につないでいく仕組み。

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
- ・情報共有のためのしくみづくり
- ・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
- ・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

H29 決算額	— 千円	H30 予算額	— 千円	H31 予算算定額	千円
------------	------	------------	------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

- 平成29年度実績
- ・在宅医療・介護連携推進会議実施（9回実施、参加者延べ245人）
 - ・多職種研修会実施（11月18日実施、参加者147名）

【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

H29 決算額	— 千円	H30 予算額	— 千円	H31 予算算定額	千円
------------	------	------------	------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

- 平成29年度実績
- ・区民講演会実施（2回実施、参加者計492人）
 - ①（1月18日、参加者252人）、②（2月3日、参加者240人）
 - ・区広報誌に毎月川柳を掲載

経営課題5

区民の皆さんに信頼される区役所づくり

ま

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²⁰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29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
44.4%（平成29年度区民アンケート）
- 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
39.7%（平成29年度格付けアンケート）



用語解説

²⁰ 区役所来庁者等に対する窓口サービスについて民間の事業者による覆面調査を実施し、その結果を基に、各区役所の窓口サービスのレベルについて、星なし～星3つで格付けを行っている。

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。
- ・ 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²¹の活用や、繁忙期などの職員配置などの工夫を通じて、窓口処理がスムーズに進むように取り組む。
- ・ 多様な区民の意見やニーズを把握するとともに、それを反映した区政運営を行う必要がある。
- ・ 他部署の事件・事故であっても、自らの問題として日常の業務にコンプライアンス上の問題がないか継続的に点検できるような仕組みづくりが必要である。



用語解説

²¹ 区役所の窓口フロアにおいて、各種申請手続きに必要な書類の案内や記載にかかる支援等を行う職員。

【戦略5-1】コンプライアンスの確保

ま

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31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²²を開催し、コンプライアンス関連情報の共有や注意喚起を行う。
- ・全職員に対し、朝礼や庁内情報紙等による情報発信や、日常的な啓発及び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とともに、コンプライアンスを重視する職場風土の醸成に努める。
- ・個人情報の漏えい等を防止するため、定期的に個人情報を扱う業務プロセスについて再確認し、また、重要管理ポイント²³の遵守を徹底させる。
- ・城東区において不適切事務が発生した場合や、他区において発生した事案の原因や改善策等を分析し、各課内で情報共有を図る。

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

不適切な事務処理の発生
16件（平成29年度）
※平成30年9月末時点 6件

H29 決算額	- 千円	H30 予算額	- 千円	H31 予算算定額	千円
------------	------	------------	------	--------------	----



用語解説

²² 城東区役所における職員のサービス規律の確保、職員の不祥事等の根絶などを目的として設置する、区長を委員長とする組織。

²³ 個人情報の漏えいを含む事務処理誤り等を未然に防止するためのルール。

【戦略5-2】 窓口サービスの向上

ま

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、「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）以上を獲得する。
（平成29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】

ま

- ・「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²⁴の提供
- ・待合スペースの図書コーナーや記念撮影パネルの設置、窓口呼び出し状況ホームページへのアクセスの簡易化など、待ち時間を有効に活用していただける取組を進める。 **新規**
- ・若年層にマイナンバーカードおよびコンビニ発行を普及啓発し、窓口混雑の緩和につなげる。 **新規**

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29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 72.4%
(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）
- ・うちわ型「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
- ・窓口呼び出し状況を区ホームページで見える化
- ・記念撮影パネルの設置（30年度）

H29 決算額	- 千円	H30 予算額	- 千円	H31 予算算定額	千円
------------	------	------------	------	--------------	----

【5-2-2 接遇能力の向上】

ま

- ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応等の接遇能力向上のため、外部講師による研修を実施する。

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績
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 75.6%（格付けアンケート）
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）

H29 決算額	449千円	H30 予算額	650千円	H31 予算算定額	千円
------------	-------	------------	-------	--------------	----



用語解説

²⁴ タブレット型端末のテレビ電話機能を活用し、通訳者と手話等が必要な来庁者、職員間で会話をを行うというもので、各課窓口において筆談よりも正確・スピーディーな意思疎通を図ることができる。

【戦略5-3】

区民の皆さんとすすめる区政運営

ま

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（区民アンケート）
平成34年度末までに50%以上（平成29年度実績 44.4%）

戦略

- ・区政会議²⁵や教育会議²⁶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。



用語解説

²⁵ 区長が、その所管に属する施策及び事業について、立案段階から意見を把握し適宜これを反映させるとともに、その実績及び成果の評価に係る意見を聴くことを目的として、区民等その他の者を招集して開催する会議。

²⁶ 区長が、その所管に属する教育の振興に係る施策や事業等について、その立案段階から保護者及び地域住民その他の関係者の意見を把握するとともに、その実績及び成果の評価に関し意見を聴く目的の会議。

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】

ま **こ**

①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。
- ・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。
- ・区広報誌を活用し区政会議のPRを行う。 **新規**

②教育会議の開催

H29 決算額	537千円	H30 予算額	850千円	H31 予算算定額	千円
------------	-------	------------	-------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績
 ①-1 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76.7%
 ①-2 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72.0%
 ・教育会議の開催回数 3回

【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）、コスモスメール（ご意見箱）、市民の声によるニーズ把握を実施。
- ・SNSを利用した意見聴取の取組を実施。 **新規**
- ・区の様々な取組や区政情報が広く区民に届くよう、引き続き、区広報誌（ふれあい城東）の全戸配布を行うとともに、区HPにおける動画配信を拡充する。 **新規**

ま

H29決算額	30,519千円	H30 予算額	38,908千円	H31 予算算定額	千円
--------	----------	------------	----------	--------------	----

【業績目標】

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

平成29年度実績
 ①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
 ②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38.5%

各経営課題・戦略・具体的取組について、区政会議の所管部会を下記の記号で表しています。

地域福祉部会 **福** こども・教育部会 **こ** まちづくり部会 **ま**

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

〔1〕【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）

（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

〔2〕【人と人とのつながりづくり】(区政編 改革の柱1 I-A)

（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。
- ・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）

（取組内容）

- ・区主催行事、地域主催行事で、人と人との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。
- ・転入者へお渡しする情報提供パックへ町内会への加入呼びかけビラを追加する。

（目標）

**〔3〕【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体²⁷)(区政編 改革の柱1 II-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)

(取組の内容)

まちづくりセンターを中心にきめ細かな相談、支援を行う。

(目標)



用語解説

²⁷ 特定のエリアを単位として、そこにお住まいの個人や世帯により構成された団体。

【4】【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 II-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)

①地域リーダーの活躍促進

活動の担い手になることを期待して養成してきた地域リーダーなどの人材を改めて把握し、既存のリーダー養成の仕組みで形骸化しているものがあれば見直しを行ったうえで、本人の意向に基づき活躍の場につなぐ取組を実施する。

②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。

③ICT²⁸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)

(取組内容)

①地域リーダーの活躍促進

地域リーダーのアイデアを掘り起こせるよう話し合いの場を設ける。

②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。

③ICT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)



用語解説

²⁸ Information and Communication Technologyの略語で、コンピュータやインターネットなどの情報通信技術のこと。

【5】【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 II-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)

①委嘱制度の再検討

委嘱による活動内容が地域実情に即したものとなるよう再検討したうえで、委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進める。

委嘱にあたっては、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。

②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。

③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。

④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。

⑤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。

(取組の内容)

①委嘱制度の再検討

委嘱する市民の方に委嘱の趣旨・目的をしっかりと理解していただくための取組を進めるとともに、一人に多くの委嘱をすることがないように配慮する。

②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ならびにまちづくりセンターによる相談支援に際して補助金についての説明を行い理解促進を図る。

③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。

④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。
- ・まちづくりセンターによる相談支援に際して、活動目的に関する説明を行う。

⑤活動への参加促進

「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)

(目標)

【6】【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 II-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「IV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)

①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。

②ICT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)

(取組の内容)

- ①市民活動支援情報提供窓口について、定期的に広報誌などで周知を行う
- ②ICT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)

〔7〕【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 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)

(取組の内容)

地域カルテの作成を進めるとともに、地域が必要とするデータの反映を行う。

(目標)

【8】【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 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)

(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。

(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。

(目標)

(取組の内容)

まちづくりセンターによる各種相談支援などに際して、準行政的機能に関する説明を行う。

(目標)

【9】【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

② 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)

①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

②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。

③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、地域の総意を求める際には、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。

(取組の内容)

①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や認知度向上に繋がる手法や工夫等の情報提供を行う。

②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。

まちづくりセンターによる各種相談支援などの際して、総意形成機能に関する説明を行う。

③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)

(目標)

〔10〕【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 Ⅲ-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)

①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。

②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)

(取組の内容)

①交流やコーディネートの場づくりなど

・「城東区ボランティア・市民活動センター」や「地域支援事業」を活用し、コーディネートを行っていく。

・企業、学校、病院、NPO等が意見交換をできる交流の場を設ける。

②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)

**〔11〕【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 IV-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、活用方策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)

(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。
- 地域活動協議会の実務担当者の情報交換会や講座の開催など支援の充実を図る。

(目標)

【12】【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 IV-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²⁹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)

(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が有効に活用されるような活動の掘り起しを行う。

(目標)



用語解説

²⁹ 地域団体や市民活動団体が活動を進める際の「お困りごと」や「取り組みたいこと」に対し、その解決や実現に向けて、第三者的な立場で「話し合いのファシリテーター」となったり、「地域内外に存在する地域資源(ヒト(人材、他の団体など)・モノ(物資など)・カネ(助成・寄附金など)・情報)と団体をつなぐコーディネーター」として支援したりするスキルを持った人材。

【13】【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 IV-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/SB³⁰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)

(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)



用語解説

³⁰ Community BusinessとSocial Businessの略語で、地域の資源(ヒト・モノ・カネ・情報)を活かして、地域や社会が抱える様々な課題を地域の住民が主体となってビジネスの手法で課題解決に取り組むもので、地域の活性化や雇用の創出に寄与する地域貢献型のビジネス。

**【14】【「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 I-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）

（取組の内容）

分権型教育行政の理解促進に向けて、
①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
②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）

【15】【さらなる区民サービスの向上(区政編 改革の柱2 IV-A)】

(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。

(目標)

(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。
- ・「くらしの手続き案内」の配付及びHPへの掲載

(目標)

【16】【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-I)】

(戦略)

不適切な事務処理の発生を防ぎ、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・BPR³¹に取り組む。

(取組の概要)

①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。

②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。

(取組の内容)

- ①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。
 - ・継続的に事務処理手順の再点検や見直しに取り組む。
 - ・城東区カイゼン支援チーム（副区長がリーダー・課長代理級がメンバー）で、「取り組んでよかった」と思える取り組みやメリットのある取り組みを検討し、「区役所事務の標準化・BPR・5S」に取り組む。
- ②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。

(目標)

(目標)



用語解説

- ³¹ Business Process Re-engineeringの略語で、現状の業務プロセス、組織・機構、諸規定・制度を見直し、ゼロベースで業務手順を刷新するもの。

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、学 校教育支援に関すること。
	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。

