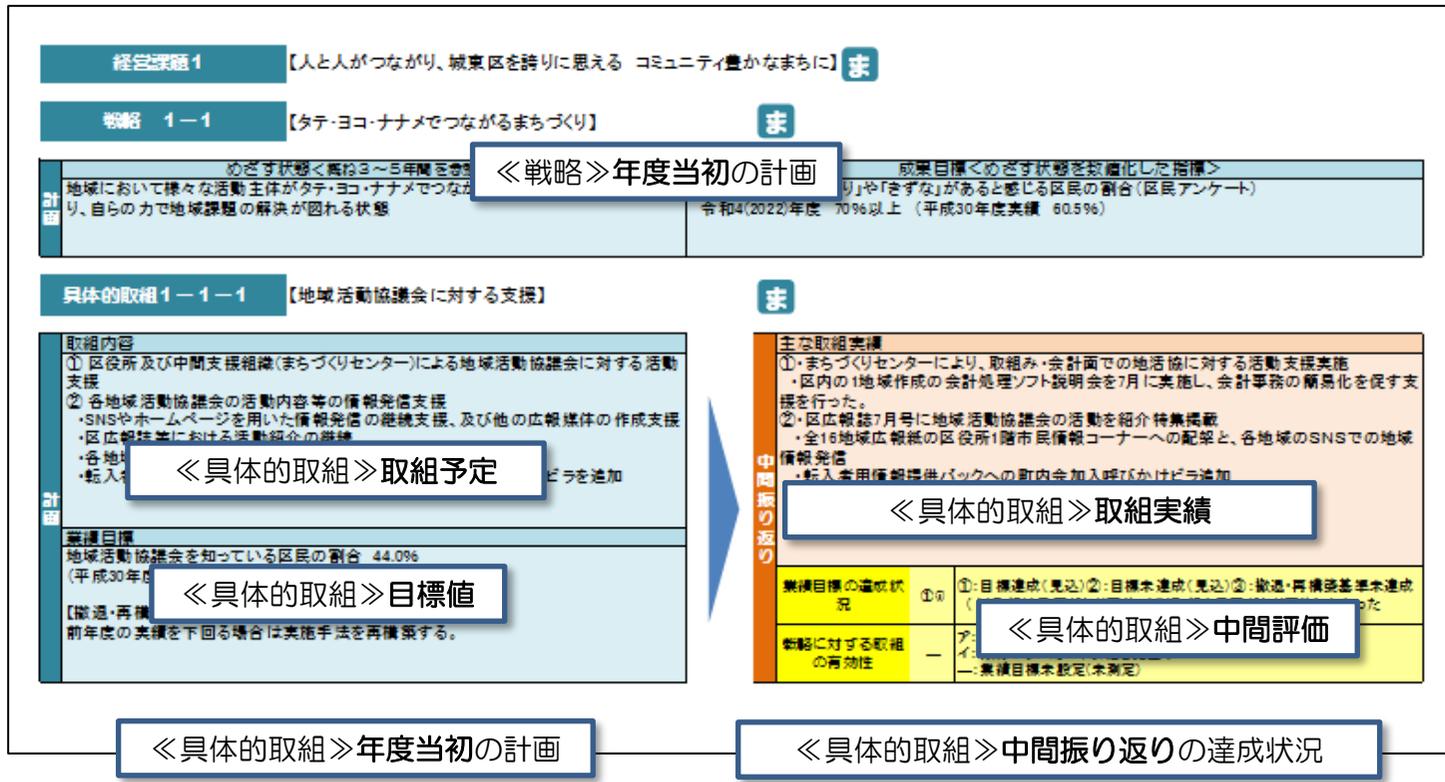


令和元年度 城東区運営方針 中間振り返り

(令和元年8月末時点)

～様式の見方～



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**

戦略 1-1

【タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり】 **ま**

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	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	・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) 令和4(2022)年度 70%以上 (平成30年度実績 60.5%)

具体的取組 1-1-1

【地域活動協議会に対する支援】 **ま**

計画	取組内容
	① 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 ② 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 ・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 地域活動協議会を知っている区民の割合 44.0% (平成30年度実績 43.0%) 【撤退・再構築基準】 前年度の実績を下回る場合は実施手法を再構築する。



中間振り返り	主な取組実績	
	①・まちづくりセンターにより、取組み・会計面での地活協に対する活動支援実施 ・区内の1地域作成の会計処理ソフト説明会を7月に実施し、会計事務の簡易化を促す支援を行った。 ②・区広報誌7月号に地域活動協議会の活動を紹介特集掲載 ・全16地域広報紙の区役所1階市民情報コーナーへの配架と、各地域のSNSでの地域情報発信 ・転入者用情報提供パックへの町内会加入呼びかけビラ追加	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
戦略に対する取組の有効性	—	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

具体的取組 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】

計画	取組内容
	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
	・①受講者延人数 30,000人以上 ・②～④事業の参加のべ人数3,000人以上 平成30年度実績 ①169講座/30,205人(ルーム・受講者延べ人数) ②、③、④事業参加のべ人数 3,760人 【撤退・再構築基準】 目標の80%に達しない場合は実施手法を再構築する。

ま

中間振り返り	主な取組実績	
	①生涯学習ルーム・各ルームにおいて4月より開催中 ②スポーツカーニバル・令和元年11月3日開催予定 ③区民スポーツ大会・随時開催中 ④ミニマラソン・駅伝大会・令和2年2月2日開催予定	
	業績目標の達成状況	①(i) ①: 目標達成(見込) ②: 目標未達成(見込) ③: 撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す —: 業績目標未設定(未測定)

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	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。	区で行う事業に参加したいと思う割合(区民アンケート) 令和4(2022)年度 60%以上(平成29年度実績 54.2%)

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> 「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
	業績目標
	参加者アンケートで「次回も参加したい」と感じる区民の割合90%以上 (平成30年度実績) 90.78% 【撤退・再構築基準】 75%に満たない場合は再構築



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> 城東区SARUGAKU祭、JOTO区ラシック…参加者募集について広報誌、区HPに掲載 城北川 泳ぐこいのぼり大作戦…4月25日~5月6日開催 キャンドルナイトin城北川…10月26日開催予定 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

具体的取組 1-2-2 【音楽にあふれるまちづくり】

計画	取組内容
	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
	業績目標
	・取組①～②における参加者数 4,000人以上 (平成30年度実績) ・事業参加者数 4,069人 【撤退・再構築基準】 ・取組①～②における参加者数 2,000人未満の場合、事業を再構築する。

ま

中間振り返り	主な取組実績	
	①吹奏楽フェスティバル…令和2年3月22日開催予定 ロビーコンサート…5月30日開催(次回9月25日開催予定) 音楽の祭日…6月15日、17日、18日、22日開催 ②JOTO合唱祭等…参加者募集、開催について広報誌、区HPIに掲載 ③芸術文化を通じた青少年育成事業…市立中学校吹奏楽部に対する技術指導業務を7月より開始(3校) ④中学校吹奏楽部への練習会場支援…4校8区分実施済	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

具体的取組 1-2-3 【花と緑と人を育むまちづくり】

計画	取組内容
	・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
	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 (平成30年度実績) ・年間緑化ボランティア従事のべ人数 6,418人 【撤退・再構築基準】 ・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。

ま

中間振り返り	主な取組実績	
	・緑化リーダー育成講習会…5月より開催中 ・種から育てる花づくり事業…種・肥料・土等の提供による支援	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

経営課題2

【地域で支えあう安全で安心なまちに】

ま

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

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	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	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) 令和4(2022)年度 70%以上 (平成30年度実績 66.6%)

具体的取組 2-1-1

【防災意識の向上】

ま

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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
計画	業績目標
	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) (平成30年度実績 26.6%) 【撤退・再構築基準】 前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。

中間振り返り	主な取組実績
	<ul style="list-style-type: none"> ① 10地域において、防災計画の作成支援及び1地域の防災マップの作製支援 ② 9月7日の区防災訓練実施に向け、関係機関と調整中 ③ 5地域において防災訓練実施済 <ul style="list-style-type: none"> ②において蒲生中学校生徒参加を予定 ④ 出前講座 社協で1回開催済
中間振り返り	業績目標の達成状況
	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
中間振り返り	戦略に対する取組の有効性
	— ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

具体的取組 2-1-2

【避難行動要支援者情報の共有】

ま

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・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]
計画	業績目標
	対象者の90%以上の名簿整備を行う。 (平成30年度実績 85.61%) 【撤退・再構築基準】 上記目標が70%に達しない場合、実施方法を再構築する。

中間振り返り	主な取組実績
	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに名簿対象者となった809人に対し、8月9日に同意確認書を発送
中間振り返り	業績目標の達成状況
	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
中間振り返り	戦略に対する取組の有効性
	ア ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

戦略 2-2

【犯罪の少ない安全で安心なまちづくり】

ま

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	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	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) 令和4(2022)年度 85%以上(平成30年度実績 83.1%)

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

計画	取組内容
	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
	業績目標 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 80%(区民アンケート) (平成30年度実績 68.8%)
	【撤退・再構築基準】 前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。

中間振り返り	主な取組実績	
	① ひったくり防止カバー取付啓発活動5回 ナンバープレート盗難防止ネジ取付啓発活動1回 ② 各単位PTA会長に「子供110番の家」の協力依頼済 地域の子ども見守り活動への支援	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	— ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

具体的取組 2-2-2

【犯罪抑止力の向上】

ま

計画	取組内容
	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
	業績目標 防犯カメラの設置台数 5台以上 (27~30年度 防犯カメラ88台設置)
	【撤退・再構築基準】 上記目標を達しない場合、事業を再構築する。

中間振り返り	主な取組実績	
	① 防犯カメラ8台設置に向け調整中 ② 区内全児童配布済(府民共済組合からの寄贈ブザー) ③ 2か月に1回の年金支給日に区内1か所で啓発活動実施 ふれあい城東6月号表紙に啓発スローガンを掲載	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	— ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

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】



戦略 3-1

【子育て世帯が安心して、生き育て、働くことができるまちへ】



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 令和4(2022)年度 75% (平成30年度 44.1%) 待機児童数 0名(令和4(2022)年4月1日時点 H30.4.1 13名)

具体的取組3-1-1

【子育て支援事業の推進】



計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	業績目標
	40歳代以下の子育て支援事業の認知度 前年度以上(区民アンケート) (平成30年度実績 63.84% 45.2%)
	【撤退・再構築基準】 上記目標が30%に満たない場合は再構築する。

中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> 「城東区わくわく子育てネット」の開催(6月) 子育て応援情報誌「わくわく城東」発行(毎月) 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

具体的取組3-1-2

【保育事業の充実】



計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> マンション建設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 認可保育施設、小規模保育事業の充実 一時保育事業の実施
	業績目標
	認可保育所の開設(2事業所)小規模保育施設の開設(2事業所)一時保育事業の実施(6か所) (平成30年度実績)・認可保育所の開設 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
	【撤退・再構築基準】 未開設の場合は、公募の方法などを見直し

中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> 認可保育所の開設 2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(3件) 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 授業以外に学習しない児童生徒の割合 平成34(2022)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 令和4(2022)年度 70%以上 (平成30年度実績 76.2%)

具体的取組3-2-1

【子どもたちの基礎学力や体力の向上】



計画	取組内容
	<p>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</p> <p>① 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</p> <p>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</p> <p>③ 小学生の体力向上のため、体育用備品等の提供を行う。</p>
	業績目標
	<p>① 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。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 当該事業が体力向上に効果があったと考える実施校教員(校長・教頭・対象学年の担任等)の割合が80%以上をめざす。</p> <p>(30年度実績) ①48人/月 ②実施校4校 参加率88% ③新規事業【撤退・再構築基準】</p> <p>① 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。 ② 上記目標が20%に達しない場合、手法を再構築する。 ③ 上記目標が40%に達しない場合、手法を再構築する。</p>

中間振り返り	主な取組実績	
	<p>①実施 区内2か所 7月現在 40人/月</p> <p>②実施 4校、実施準備中 1校</p> <p>③学校ニーズの聞き取り、購入品目の決定(7月現在)</p>	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

具体的取組3-2-2

【不登校及び不登校傾向の児童生徒に対する支援】



計画	取組内容
	<p>①主に学習面からの不登校の児童生徒への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>②主にコミュニケーション面からの児童生徒への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。
	業績目標
	<p>① ②合わせて前年度からの増加をめざす。(平成30年度実績 22名)</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>① 参加者数が前年度50%に達しない場合、手法を再構築する。</p>

中間振り返り	主な取組実績	
	<p>・7月現在 ①・② あわせて23名</p> <p>・事業者との月例会議(7月現在) 4回</p>	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

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】



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】



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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令和4(2022)年度 60%以上(平成30年度実績 51.0%)

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)】



計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> 「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とともに、認知症予防など新たな取組を行う。
	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。 (平成30年度実績 2,182件) 【撤退・再構築基準】 上記目標を達成しない場合、事業の再構築を行う。



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> 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 947件(7月末現在) 研修を含む連絡会を毎月1回開催 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

具体的取組 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】



計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> 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)]
	業績目標
	対象者の90%以上の名簿整備を行う。 (平成30年度実績 85.61%) 【撤退・再構築基準】 上記目標が70%に達しない場合、実施方法を再構築する。



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> 新たに名簿対象者となった809人に対し、8月9日に同意確認書を発送 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者: 387人(8月末現在) 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 令和4(2022)年度 80%以上(平成30年度実績 75.7%) 「地域包括ケアシステム」についての区民認知度(区民アンケート)

具体的取組4-2-1

【医療・介護関係機関の連携推進】



計画	取組内容 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。 <ul style="list-style-type: none"> 「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
	業績目標 <ul style="list-style-type: none"> 「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90人以上。 (平成30年度実績)・在宅医療・介護連携推進会議実施(10回実施、参加者延べ298人)・多職種研修会実施(10月27日実施、参加者158名) 【撤退・再構築基準】 上記目標をいずれも下回った場合、実施方法を再構築する。

中間振り返り	主な取組実績 <ul style="list-style-type: none"> 在宅医療・介護連携推進会議を6回実施(参加者延べ170人) 多職種研修会を11/30実施予定 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

具体的取組4-2-2

【区民への地域包括ケアについての普及啓発】



計画	取組内容 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。 <ul style="list-style-type: none"> 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
	業績目標 <ul style="list-style-type: none"> 区民の「講演会」への参加延べ300人以上 (平成30年度実績)2回実施、参加者計370人 【撤退・再構築基準】 上記目標の50%に達しない場合、実施方法を再構築する。

中間振り返り	主な取組実績 <ul style="list-style-type: none"> 認知症予防講演会を11/2開催予定 ACPについての講演会を2月開催予定 区広報誌に毎月川柳を掲載 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:業績目標未設定(未測定)

経営課題5

【区民の皆さんに信頼される区役所づくり】

ま

戦略 5-1

【コンプライアンスの確保】

ま

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	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	不適切な事務処理の発生件数を前年度より10%減させる。(令和元年度)

具体的取組5-1-1

【職員のコンプライアンス意識の向上】

ま

計画	取組内容 ・城東区サービス規律確保推進委員会を開催し、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、定期的に個人情報等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 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) 不適切な事務処理の発生10件
	【撤退・再構築基準】 前年度発生件数を超えた場合、手法を再構築。



中間振り返り	主な取組実績 ・区長から5S・標準化の徹底等のトップメッセージを発信。 ・区サービス規律確保推進委員会で個人情報等を扱う事務(レアケース)の総点検(区長ヒアリング)の実施を確認。	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	「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、「二つ星(☆☆)」(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30年度実績 「1つ星(☆)」)

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・「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 ・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。 ・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。
	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87%以上。(来庁者アンケート) (平成30年度実績 86.4%) 【撤退・再構築基準】 上記目標が70%に達しない場合、再構築する。

中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> ・うちわ型「証明交付用番号札」を更新した際に窓口呼び出し状況ホームページへのアクセス簡易化としてQRコードを印刷したものにした。 ・マイナンバーカード普及に向け、独自に3~5分程度のパワーポイントによる取得意欲向上を目的とした資料を作成し、待合でスライドショーにより放映することで一層の取得率の向上を図る。(9月中旬~予定)また、広報紙による啓発も併せて行う(11月号予定) 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
戦略に対する取組の有効性	—	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

具体的取組5-2-2 【接客能力の向上】

ま

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> 全職員を対象に、窓口対応・電話対応等の接客能力向上のため、外部講師による研修を実施する。
	業績目標
	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 77% (格付けアンケート) (平成30年度実績76.8%) 【撤退・再構築基準】 上記目標が70%に達しない場合、再構築する。



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> 副区長をリーダーとする内部会議で、前年度、格付け調査結果で評価の高い他区との比較を行うとともに、今年度の職員接客研修内容を検討。 区政会議で意見を頂いた事務室内の整理整頓を窓口サービス課で実施。 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	— ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	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	・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) 令和4(2022)年度末までに60%以上(平成30年度実績 56.1%)

具体的取組5-3-1

【区民との対話や協働による区政運営】

計画	取組内容
	<p>①区政会議を効果的に運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>②教育会議の開催</p>
	業績目標
	<p>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 84%(区政会議委員アンケート)</p> <p>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 74%(区政会議委員アンケート)</p> <p>①-3 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。</p> <p>②教育会議の開催回数 3回以上(平成30年度実績)</p> <p>①-1 83.6% ①-2 73.8%</p> <p>・教育会議の開催回数 2回</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>①-1、2 前年度実績を10%以上下回った場合、手法を再構築</p> <p>①-3、② 前年度実績を下回った場合、手法を再構築</p>

中間振り返り	主な取組実績
	<p>①区政会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区政会議本会(7月)、3部会(5月)実施(スケジュールの変更) ・区政会議における意見への対応状況の説明 ・委員による区政の直接評価を実施 ・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。
	業績目標の達成状況
	①(i) ①:目標達成(見込)②:目標未達成(見込)③:撤退・再構築基準未達成(i)取組は予定どおり実施(ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性
	— ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)

具体的取組5-3-2 【区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信】

ま

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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、区ホームページにおける動画配信を拡充する。
	業績目標
	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 46%(格付けアンケート) 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 51%(格付けアンケート) (平成30年度実績) ①45.3% ②50.5% 【撤退・再構築基準】 前年度実績を10%以上下回った場合、手法を再構築



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> ・区政会議(本会1回、部会1回)、コスモスメール、市民の声によるニーズ把握を実施。 ・広報誌全戸配布の実施と、全戸配布を活用した挟み込みの実施。 ・「住みます芸人」と連携し、区広報誌の予告動画を配信。 	
	業績目標の達成状況	①(i) ①: 目標達成(見込) ②: 目標未達成(見込) ③: 撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった
	戦略に対する取組の有効性	— ア: 有効であり、継続して推進 イ: 有効でないため、取組を見直す —: 業績目標未設定(未測定)