

令和 2 年度

城東区運営方針《検討版》 ～Ver.1～



城東区のマスコットキャラクター「コスモちゃん」



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 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	
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	43
平成31年度予算事業一覧表	58
城東区役所の業務一覧	61



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。

区運営方針策定の年間スケジュール

9～11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

運営方針（素案）の公表

1～2月頃

運営方針（案）の作成作業

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、平成31年3月には、JRおおさか東線が開業するなど、公共交通機関の充実により利便性の一層の向上が見込まれています。

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

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

現在の当区は、区内北東部の関目・董地区が戦前に行われた土地区画整理事業により緑の多い整然とした街区となり、また西南部の森之宮地区では、かつての陸軍砲兵工廠跡地にはJR・地下鉄の車庫や高層住宅団地が、さらに嶋野地区も再開発により新たな高層住宅群が出現するなど、街並みは大きな変貌をとげてきました。そして近年では区内各地区で工場等の転出跡地などに高層集合住宅や大規模小売店が相次いで建設されるなど、生活・交通至便な住宅地へと変化しています。

今後も、公共交通機関の一層の充実、水辺環境整備、緑化の推進などによって、職・住のバランスのとれた区としての発展に大きな期待が集まっています。

城東区のマスコットキャラクター 「コスモちゃん」



プロフィール

平成25年4月に城東区制70周年を記念して誕生しました。城東区の花「コスモス」を頭に「モクレン」を胸にかたどり、青色の服は区内を流れる河川を表現し、城東区の魅力をてんこ盛に表現しています。

城東区の花

城東区では、平成2年の「国際花と緑の博覧会」の開催に向け、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。

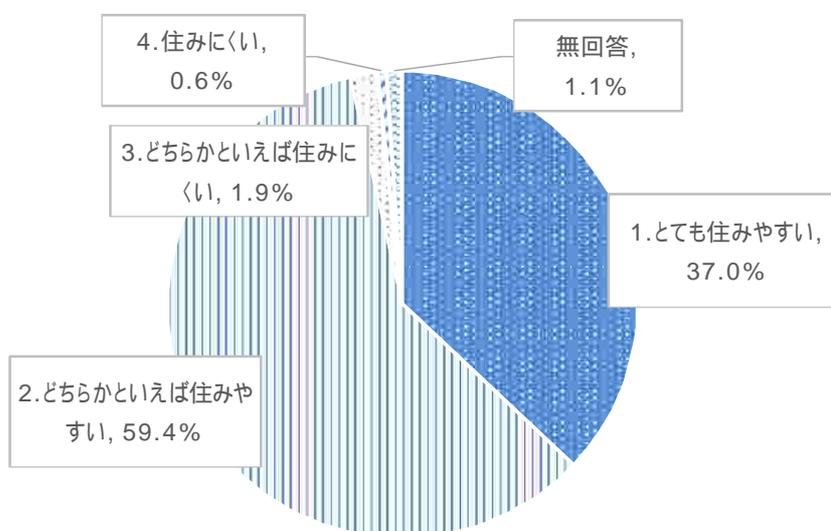
数字で見る城東区

	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	225.30km ²	令和元年8月1日推計人口
人口	167,700人	4位	2,739,043人	令和元年8月1日推計人口
世帯数	80,674世帯	5位	1,435,672世帯	令和元年8月1日推計人口
人口密度	20,012人 / km ²	1位	12,104人 / km ²	令和元年8月1日推計人口
外国人人口	5,312人	10位	138,016人	平成31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

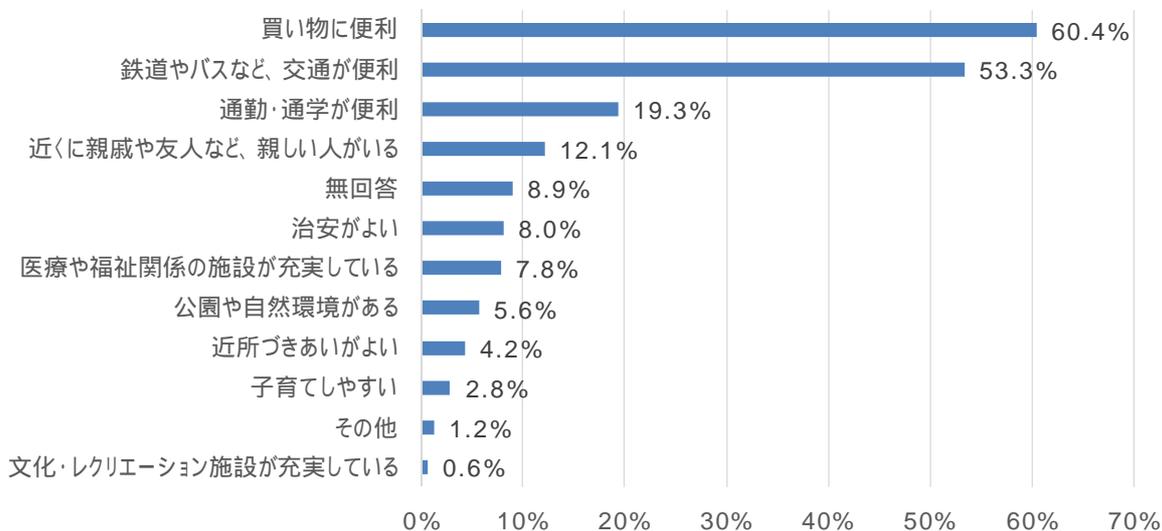
各種データ

平成30年度区民アンケート結果（抜粋）

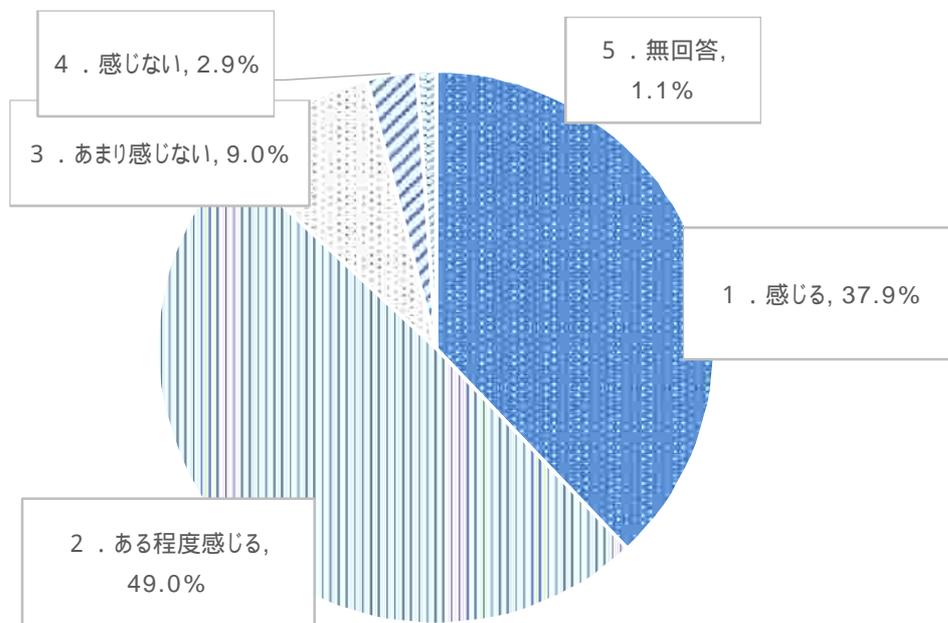
問1 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。



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【503名】にお聞きしました。）

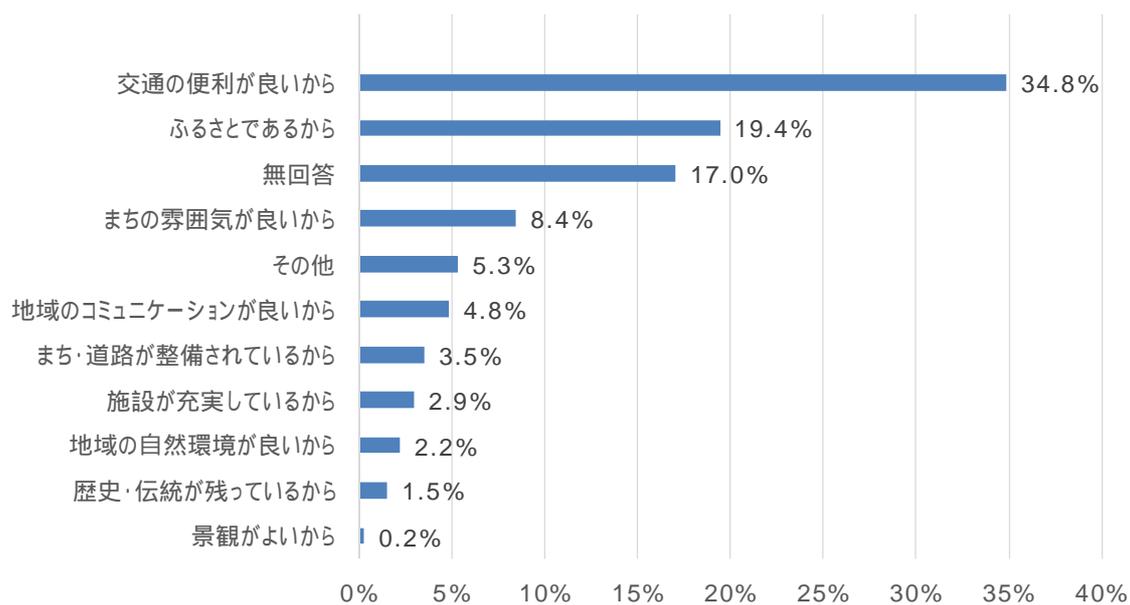


問3 城東区に愛着を感じますか。



問4 愛着を感じる主な理由をお選びください。

(問3.で「1.感じる」又は「2.ある程度感じる」と答えた方【454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

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

H30 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 96.4%

[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3] 城東区に愛着を感じる 86.9%

[問4] 愛着を感じる主な理由



現状・データ

H30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	9.4	51.1	28.4	10.0	1.1	
年代別	18~20歳代	2.4	31.0	40.5	26.2	0.0
	30歳代	1.8	50.9	36.4	10.9	0.0
	40歳代	11.3	50.0	26.3	12.5	0.0
	50歳代	6.8	41.1	41.1	9.6	1.4
	60歳以上	12.4	56.9	22.1	6.7	1.9

H30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	67.6	8.3	1.9	8.0	3.2	0.6	1.9	8.3	
年代別	18~20歳代	71.4	14.3	0.0	7.1	0.0	7.1	0.0	0.0
	30歳代	69.0	6.9	0.0	13.8	0.0	0.0	3.4	6.9
	40歳代	44.0	22.0	2.0	22.0	0.0	0.0	0.0	10.0
	50歳代	58.3	5.6	0.0	13.9	0.0	0.0	0.0	22.2
	60歳以上	71.4	6.8	2.6	2.1	5.2	0.5	3.1	8.3

・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12.1%、「近所つきあいがよい」は4.2%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歳代では70%近いが、40歳代は40%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13.8%、40歳代では22.0%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）
令和4年度 70%以上（平成30年度実績 60.5%）

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子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30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

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

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紙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

H30 決算額	56,640千円	R元 予算額	57,697千円	R2 予算算定額	千円
------------	----------	-----------	----------	-------------	----

【業績目標】

地域活動協議会を知っている区民の割合 44%
(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。

【前年度までの実績】

平成30年度実績

- ・ 広報紙作成16地域
- ・ 複合施設1階「区民情報コーナー」への広報紙の配架
- ・ 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)

【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

生涯学習ルーム⁵の開催

スポーツカーニバルの開催

区民スポーツ大会の開催

ミニマラソン・駅伝大会の開催

H30 決算額	5,244千円	R元 予算額	5,323千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【業績目標】

受講者延べ人数 30,000人以上
事業の参加延べ人数 1,200人以上
事業の参加延べ人数 800人以上
事業の参加延べ人数 400人以上

【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。

【前年度までの実績】

平成30年度実績

169講座/30,205名(ルーム・受講者延べ人数)
事業参加のべ人数 1,822人
事業参加のべ人数 1,336人
事業参加のべ人数 602人



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、インターネットを經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）
令和4年度 60%以上（平成30年度実績 55.0%）

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。



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「JOTO区ラシック」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

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
「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

H30 決算額	1,784千円	R元 予算額	1,655千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【業績目標】
取組の事業における参加者アンケートにおいて、城北川が「いつでも自由に憩い・集い・楽しいと感じる親水エリア」になっていると感じる区民の割合70%以上

【撤退・再構築基準】
50%に満たない場合は再構築

【前年度までの実績】
平成30年度実績
城東区SARUGAKU祭、JOTOクラシック等の開催支援
キャンドルナイトin城北川等の開催
・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90.78%

【1 - 2 - 2 音楽にあふれるまちづくり】

ま

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
JOTO合唱祭等の開催支援
中学校吹奏楽部への練習会場支援

H30 決算額	1,587千円	R元 予算額	1,410千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【業績目標】
取組における参加者数 2,000人以上

【撤退・再構築基準】
取組における参加者数 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30年度実績
・取組における事業参加者数2,420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

H30 決算額	807千円	R元 予算額	888千円	R2 予算算定額	千円
------------	-------	-----------	-------	-------------	----

【業績目標】
年間緑化ボランティア従事延べ人数 6,000人以上

【撤退・再構築基準】
年間緑化ボランティア従事延べ人数が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30年度実績
・年間緑化ボランティア従事のべ人数 6,418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。

H30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	26.6	45.6	26.6	1.1	
年代別	18～20歳代	9.5	47.6	42.9	0.0
	30歳代	9.1	52.7	38.2	0.0
	40歳代	33.8	38.8	26.3	1.3
	50歳代	26.0	46.6	27.4	0.0
	60歳以上	31.1	45.7	21.3	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45.6%、「参加したことがある」「活動していることを知らなかった」が同率で26.6%となっている。その中で、「参加したことがある」は30歳代が9.1%と最も低く、「活動していることを知らなかった」は18～20歳代が42.9%で最も高いなど、若年層は40歳代以上に比べて、参加率、認知度が低い傾向を示している。
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11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15.7%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）
令和4年度 70%以上（平成30年度実績 66.6%）

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

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
区防災訓練の充実

- ・ 中学校の生徒参加など学校や医療機関と連携した防災訓練の開催

地域における防災訓練の開催支援

- ・ 避難訓練をはじめとする各地域の防災訓練の充実
- ・ 小学校の児童参加など学校や医療機関と連携した防災訓練の開催

防災出前講座の開催

H30 決算額	7,902千円	R元 予算額	8,841千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

ま

【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）

【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。

【前年度までの実績】

平成30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26.6%（区民アンケート）

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）

【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】

【区CM事業（福祉局所管）】

H30 決算額	28,331千円	R元 予算額	28,102千円	R2 予算算定額	千円
------------	----------	-----------	----------	-------------	----

ま 福

【業績目標】

対象者の90%以上の名簿整備を行う。

【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。

【前年度までの実績】

平成30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：85.61%



【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）
令和4年度 85%以上（平成30年度実績 83.1%）

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られ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

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
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

H30 決算額	1,641千円	R元 予算額	1,505千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【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)

【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。

【前年度までの実績】

平成30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 68.8% (区民アンケート)

【2 - 2 - 2 犯罪抑止力の向上】

ま

防犯カメラの設置および適正管理
区内小学生に対する防犯ブザーの配布
青色防犯パトロールカーによる区内巡視
区内保育所等の野外活動等の見守り支援(随時)
特殊詐欺被害防止の啓発

H30 決算額	6,052千円	R元 予算額	3,241千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【業績目標】

ひったくり、路上強盗、オートバイ盗、車上ねらい、部品ねらい、自動車盗、自転車盗の区発生件数が1,148件以下(平成30年度より過去5年の平均件数)

【撤退・再構築基準】

過去5年の最多年度の区発生件数(1,349件)を上回る場合、事業を再構築する。

【前年度までの実績】

防犯カメラ
88台設置(27~30年度)
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
青色防犯パトロール
原則、平日の昼間は毎日。歳末夜間パトロール5回(30年度)

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、
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。



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：大阪市教育局事務局)

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、保育ニーズの高まり等を注視する必要がある。また、実情に応じた子育て支援に関する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）

令和4年度 75%（平成30年度 44.1%）

- ・待機児童数 0名（令和4年4月1日時点 H30.4.1 13名）

- ・城東区における重大虐待事案 0名

戦略

- ・子育て支援情報発信事業や、『絵本で子育て！みんなで子育て！』推進事業等を通じて、より地域の実情に応じた子育て支援を推進し、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。
- ・マンション建設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。
- ・区こどもサポートネット事業の実施及び子育て支援室による要保護児童等への支援の充実



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
- ・区こどもサポートネット事業の実施



【業績目標】

子育て支援事業の認知度 前年度以上（区民アンケート）
 子育て支援事業の満足度（参加者からのアンケート）

【撤退・再構築基準】

認知度について50％に満たない場合は再構築する。

H30 決算額	4,412千円	R元 予算額	3,585千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【前年度までの実績】

平成30年度実績
 子育て支援事業の認知度
 45.2%

【3 - 1 - 2 保育事業の充実】

- ・幼稚園・保育施設合同説明会「わくわく子育て情報ネット」の開催
- ・保育施設等一斉入所申込前説明会等の実施



【業績目標】

取組事業への参加者数 前年度以上（参加者からのアンケート）

【撤退・再構築基準】

取組事業に対する参加者数が前年度比30％減となった場合、再構築を検討する。

H30 決算額	4,658千円	R元 予算額	3,967千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【前年度までの実績】

平成31年度実績
 幼稚園・保育施設合同説明会
 参加者数 333世帯
 保育施設等一斉入所申込前説明会
 参加者数 323人

【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》

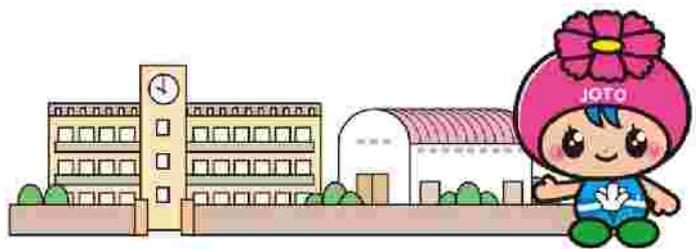
- ・すべての子どもが確かな学力・体力を育むことができる状態
- ・子どもが安心して成長できる安全な社会（学校園・家庭・地域）の実現

《成果目標》

- ・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¹⁴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

¹⁴ 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】



- ・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¹⁵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、プロスポーツ団体等との連携による講師招聘の仕組み等を検討する。

H30 決算額	1,680千円	R元 予算額	3,967千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【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。
 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。

【撤退・再構築基準】

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。
 上記目標が40%に達しない場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

30年度実績（8月現在）
 48人/月 88%
 新規事業

【3 - 2 - 2 不登校など課題を有する児童生徒に対する支援】



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。
 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。

H30 決算額	2,436千円	R元 予算額	4,904千円	R2 予算算定額	千円
------------	---------	-----------	---------	-------------	----

【業績目標】

合わせて前年度からの増加をめざす。

【撤退・再構築基準】

参加者数が前年度50%に達しない場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

30年度実績（平成30年9月現在）
 合わせて22名

教育委員会事務局予算



用語解説

¹⁵ 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）

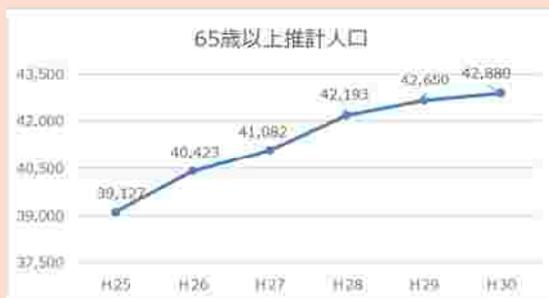
- ・ 障がいのある方、高齢者や子どもを地域のみんなが互いに見守り、支えあう
- ・ 地域で暮らす高齢者に医療・介護等の必要な支援を切れ目なく提供する

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



	28年3月	29年3月	30年3月	31年3月
要支援1	2,393	2,584	2,651	2,629
要支援2	1,442	1,400	1,439	1,614
要介護1	1,290	1,309	1,370	1,398
要介護2	1,266	1,292	1,275	1,314
要介護3	974	978	1,002	1,084
要介護4	1,039	1,060	1,100	1,174
要介護5	801	850	824	923

高齢者虐待通報件数

平成28年度	60
平成29年度	59
平成30年度	71

障がい手帳に関するデータ

平成29年3月	7,113
平成30年3月	7,237
平成31年3月	7,418

平成29年3月	1,430
平成30年3月	1,517
平成31年3月	1,567

平成29年3月	1,691
平成30年3月	1,840
平成31年3月	1,939

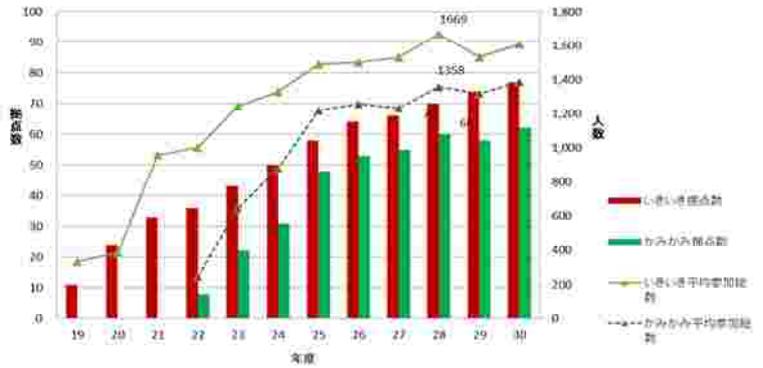
現状・データ

健康に関するデータ

高齢化率の年次推移

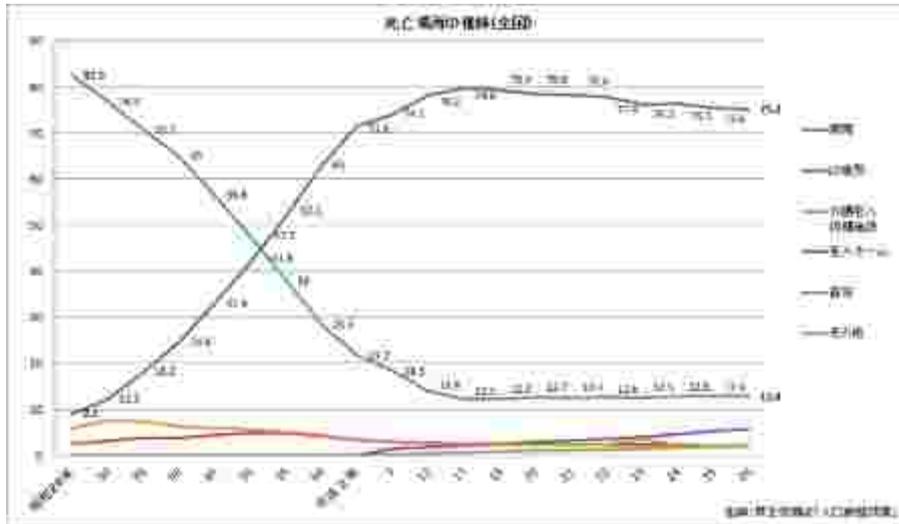


資料：H17,22,27は「国勢調査」、
H28,29,30は大阪市都市計画局「大阪市推計人口」

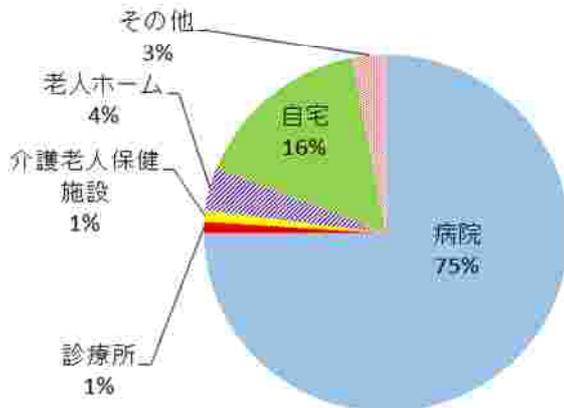


区民アンケート「いきいき・かみかみ百歳体操」認知度
H28 22.9% H29 28.3% H30 未実施

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

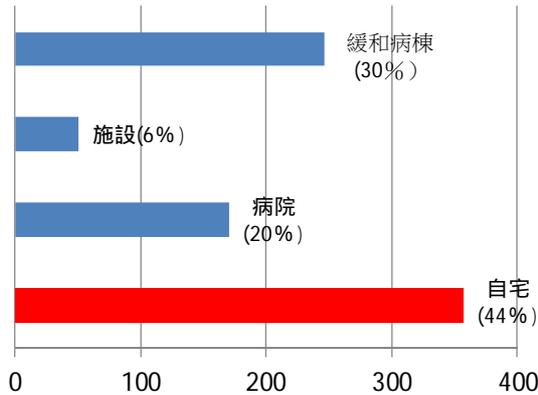
城東区民へのアンケート結果（平成26年10月～11月調査）

テーマ：「人生の最終段階における過ごし方について」

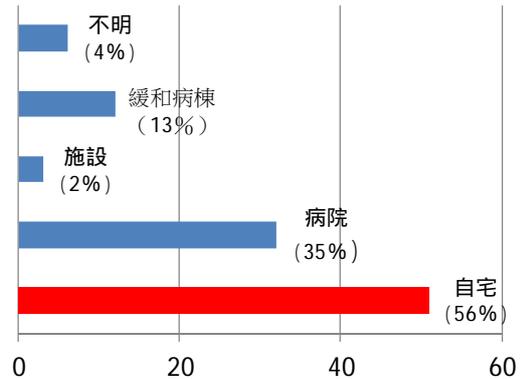
調査協力：城東区医師会、城東区歯科医師会、城東区薬剤師会、城東区内各地域包括支援センター、
城東区内訪問看護ステーション管理者会

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

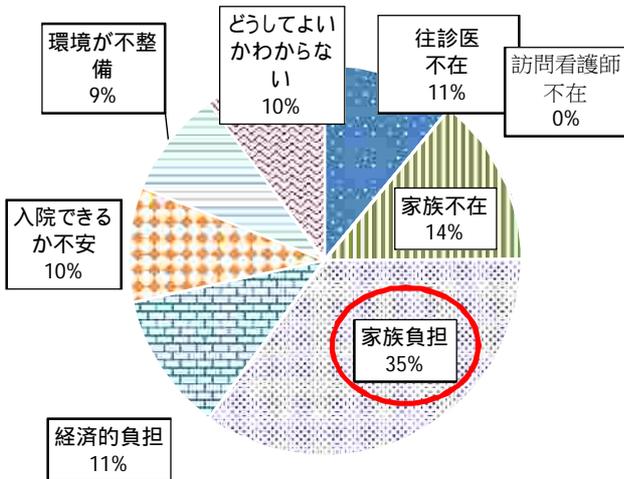
回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



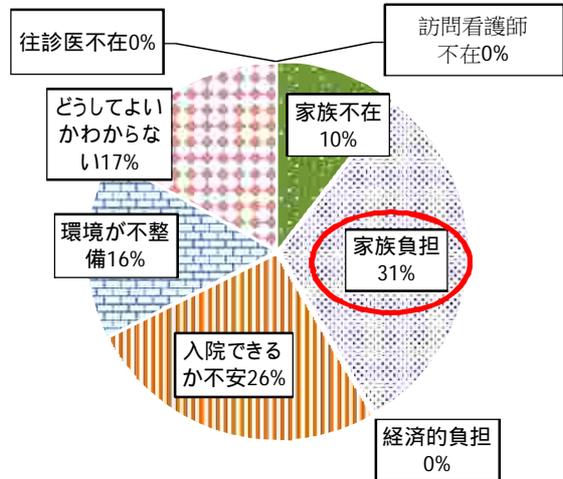
回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



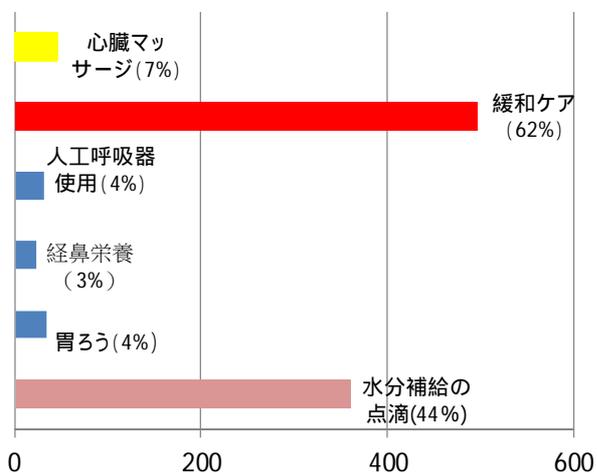
自宅療養困難理由は？（本人）



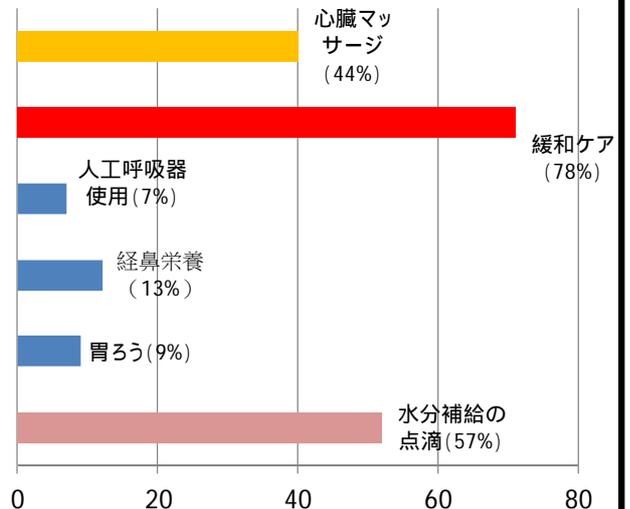
自宅療養困難理由は？（家族）



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。
- ・ 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」¹⁶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。



用語解説

¹⁶ 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 - 1】

高年齢者、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
令和4年度 60%以上（平成30年度実績 51.0%）

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

- ・「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
- ・認知症カフェ¹⁷や健康マージャン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、複数の地域にまたがる課題解決について、地域間連携を進めるなど、新たな取組を行う。

H30 決算額	22,164千円	R元 予算額	22,933千円	R2 予算算定額	千円
------------	----------	-----------	----------	-------------	----

【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・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。

【前年度までの実績】
・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475件（令和元年5月末現在）
・研修を含む連絡会を毎月1回開催

【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

- ・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
- ・災害時の要援護者の支援方法についての検討

H30 決算額	28,331千円	R元 予算額	28,102千円	R2 予算算定額	千円
------------	----------	-----------	----------	-------------	----

【業績目標】
対象者の90%以上の名簿整備を行う。

【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。

【前年度までの実績】
平成30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：85.61%
平成31年度実績
・行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者：386人（令和元年7月末現在）



用語解説

¹⁷ 地域の中で認知症の方やその家族が気軽に立ち寄ることができ、悩み事の相談や情報交換等を通じて孤立予防や介護負担感の軽減をはかることができる場。

【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）
令和4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）
令和4年度 60%以上（平成30年度実績 48.8%）

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
- ・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

福

【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90人以上。

【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。

【前年度までの実績】

- 令和元年度実績
- ・在宅医療・介護連携推進会議 6回実施予定
 - ・多職種研修会 11月30日実施予定

H30 決算額	— 千円	R元 予算額	— 千円	R2 予算算定額	— 千円
------------	------	-----------	------	-------------	------

【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

福

【業績目標】

- ・区民の「講演会」への参加延べ300人以上

【撤退・再構築基準】

上記目標の50%に達しない場合、実施手法を再構築する。

【前年度までの実績】

- 令和元年度実績
- ・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

H30 決算額	— 千円	R元 予算額	— 千円	R2 予算算定額	— 千円
------------	------	-----------	------	-------------	------

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¹⁸において「1つ星」（民間の窓口サービスの平均的なレベル）の評価である。（平成30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
56.1%（平成30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
45.3%（平成30年度格付けアンケート）



用語解説

¹⁸ 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なっており、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¹⁹の活用や、繁忙期のみの職員配置などの工夫を通じて、窓口処理がスムーズに進むように取り組む。
- ・ 多様な区民の意見やニーズを把握するとともに、それを反映した区政運営を行う必要がある。
- ・ 他部署の事件・事故であっても、自らの問題として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

¹⁹ 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。（令和2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】

- ・ 城東区服務規律確保推進委員会²⁰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・服務研修などにより、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²¹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。
- ・ 5S²²の取組の推進。

【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。

【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。

【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31年3月末時点 10件
（令和元年8月末時点 5件）

H30 決算額	— 千円	R元 予算額	— 千円	R2 予算算定額	- 千円
------------	------	-----------	------	-------------	------



用語解説

²⁰ 城東区役所における職員の服務規律の確保、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。

²¹ 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。

²² 職場の管理の基盤づくりの活動で、「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「習慣化」の頭文字の5つの「S」をとったもの。

【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30年度実績 「1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、遠隔手話通訳²³、外国語（英語、中国語、韓国語等）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。
- ・日曜開庁の一層の周知を図り、来庁者を分散化することで待ち時間の短縮を図る。

【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）

【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。

【前年度までの実績】

平成30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 86.4%
（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

H30 決算額	818千円	R元 予算額	603千円	R2 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】

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）

【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。

【前年度までの実績】

平成30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 76.8%（格付けアンケート）
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）

H30 決算額	641千円	R元 予算額	650千円	R2 予算算定額	千円
------------	-------	-----------	-------	-------------	----



用語解説

²³ タブレット型端末のテレビ電話機能を活用し、通訳者と手話が必要な来庁者、職員間で会話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）令和4年度末までに60%以上（平成30年度実績 56.1%）

戦略

- ・ 区政会議²⁴や教育会議²⁵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

²⁴ 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。

²⁵ 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

区政会議を効果的に運営

- ・ 区政会議本会（年2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。

教育会議の開催

H30 決算額	325千円	R元 予算額	762千円	R2 予算算定額	千円
------------	-------	-----------	-------	-------------	----

【業績目標】

- 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 84%（区政会議委員アンケート）
 - 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）
 - 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。
- 教育会議の開催回数 3回以上

【撤退・再構築基準】

- 1、2 前年度実績を10%以上下回った場合、手法を再構築
- 3、 前年度実績を下回った場合、手法を再構築

【前年度までの実績】

- 平成30年度実績
- 1 83.6% -2 73.8%
 - ・ 教育会議の開催回数 2回

【5 - 3 - 2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信】

ま

- ・ 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、区ホームページを充実させる（動画作成や区広報誌特集記事と連携させた記事の作成）。

H30 決算額	26,246千円	R元 予算額	31,291千円	R2 予算算定額	千円
------------	----------	-----------	----------	-------------	----

【業績目標】

- 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 46%（区民アンケート）
- 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%（区民アンケート）

【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

【前年度までの実績】

- 平成30年度実績
- 45.3% 50.5%

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**

