

経営課題3

主なSDGsゴール

3 すべての人に
健康と福祉を4 質の高い教育を
みんなに

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、平成31年4月1日現在で待機児童は0名となり、また保留児童¹² 数についても96名で、前年度の130名から減少した。
- ・ 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	24
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

(令和元年10月1日現在)

保育施設・事業在籍児童数

平成29年4月	3,981
平成30年4月	4,029
令和元年4月	4,707

※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29年4月	55
平成30年4月	13
平成31年4月	0

子育て支援室相談件数（虐待相談）

平成28年度	524 (234)
平成29年度	369 (121)
平成30年度	288 (71)

D V 相談件数

平成28年度	73
平成29年度	81
平成30年度	92

◆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29年5月	2	9	231
平成30年5月	2	8	195
令和元年5月	2	8	209

小学校	校数	学級数	児童数
平成29年5月	16	323	8,153
平成30年5月	16	325	8,114
令和元年5月	16	338	8,004

中学校	校数	学級数	生徒数
平成29年5月	6	121	3,674
平成30年5月	6	125	3,629
令和元年5月	6	129	3,620

分析

- ・30年度における新たな保育施設の整備により、待機児童は解消した。
- ・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

- ・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 H31.4.1 0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
- ・0歳児家庭の訪問見守り支援事業の実施
- ・区こどもサポートネット事業の実施

H30 決算額	4,412千円	R元 予算額	3,585千円	R2 予算額	34,494千円
------------	---------	-----------	---------	-----------	----------

予算の主な 増減理由	【0歳児家庭の訪問見守り支援事業】新規実施 【子育てスキルアップ推進事業】新規実施 【こどもサポートネット事業】新規実施
---------------	--

【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）
- ・0歳児家庭の訪問に対する同意率70%以上

【撤退・再構築基準】

- ・子育て支援事業の認知度について50%に満たない場合は再構築する
- ・0歳児家庭の訪問に対する同意率について50%に満たない場合は再構築する

【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
- ・一時保育事業の実施

H30 決算額	- 千円	R元 予算額	3,967 千円	R2 予算額	3,921千円
------------	------	-----------	----------	-----------	---------

予算の主な 増減理由	【一時保育事業】 補助基準額の変更による減
---------------	--------------------------

【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）
- ・一時保育事業の実施（6か所）

【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。

【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》

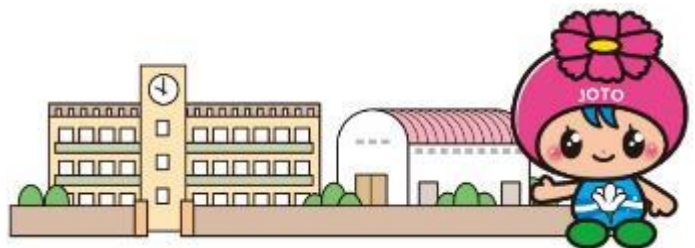
- すべての子どもが確かな学力・体力を育むことができる状態
- 子どもが安心して成長できる安全な社会（学校園・家庭・地域）の実現

《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
- ① 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
- 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、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	2,316千円	R2 予算額	2,093千円
------------	---------	-----------	---------	-----------	---------

予算の主な 増減理由	【小学生体力向上推進事業】 ・備品配置が整った分の平年度化減
---------------	-----------------------------------

※教育委員会事務局予算

【業績目標】

- 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。
- 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。
- 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。

【撤退・再構築基準】

- 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。

【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

【3-2-2 不登校など課題を有する児童生徒に対する支援】



- 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に、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に、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。
- ③こどもサポートネットの構築
学校でのスクリーニングにより世帯の経済的困窮等をはじめとした課題をかかえる要支援者を発見し、保健福祉の制度や地域資源の適切な支援につないでいく。

H30 決算額	2,436千円	R元 予算額	4,904千円	R2 予算額	17,496千円
------------	---------	-----------	---------	-----------	----------

予算の主な 増減理由	【不登校児童生徒支援事業】 ・事業内容の拡充による増 （不登校課題が多様化しており、より個々の実情に応じた支援を行うため） 【こどもサポートネット事業】新規実施
---------------	---

※教育委員会事務局予算（①・②）

【業績目標】

- ①②合わせて前年度からの増加をめざす。

【撤退・再構築基準】

- 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。

【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



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

主なSDGsゴール

3 すべての人に
健康と福祉を

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



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

要介護認定者数（内訳）				
	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	856	824	923

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

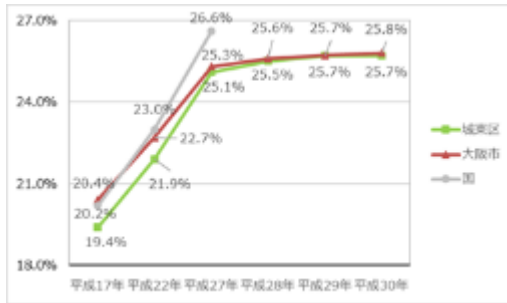
療育手帳所持者	
平成29年3月	1,430
平成30年3月	1,517
平成31年3月	1,567

障がい者（精神）手帳所持者	
平成29年3月	1,691
平成30年3月	1,840
平成31年3月	1,939

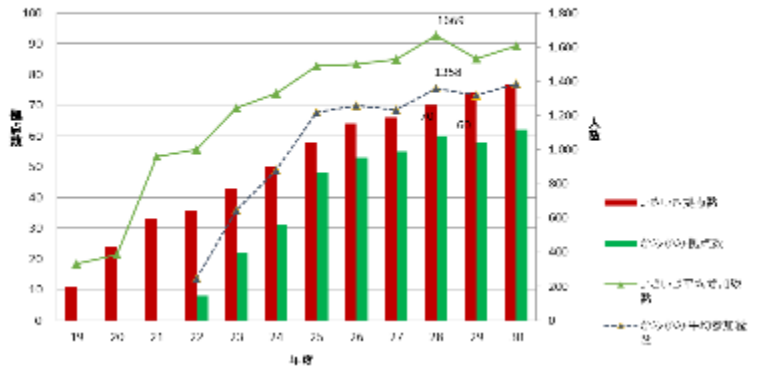
現状・データ

◆健康に関するデータ

■高齢化率の年次推移

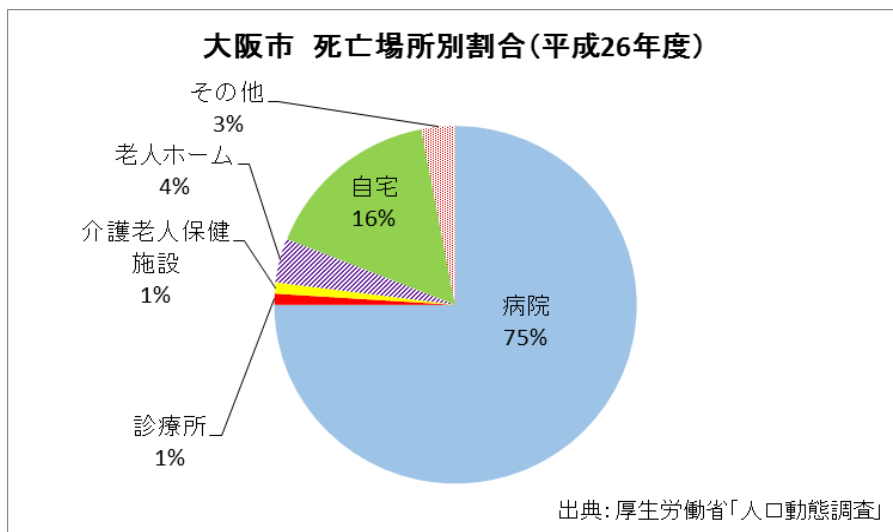
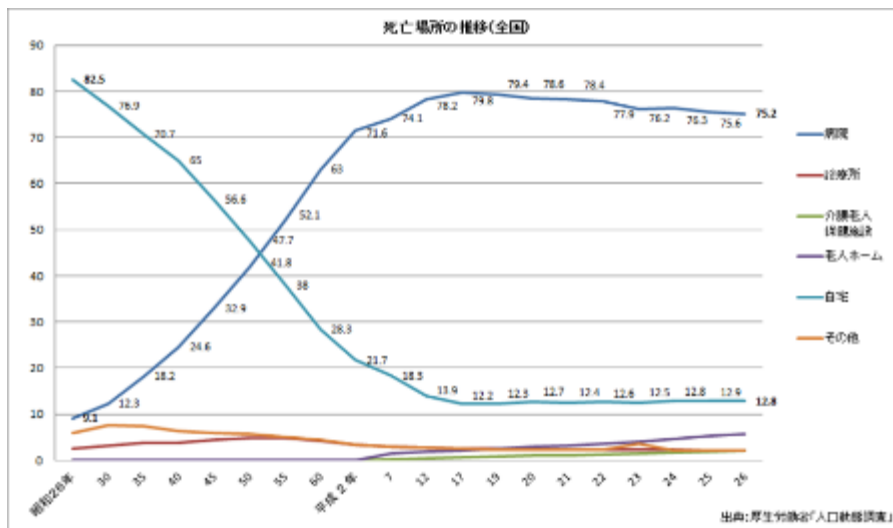


資料：H17,22,27は「国勢調査」、
H28,29,30は大阪市都市計画局「大阪市推計人口」



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



現状・データ

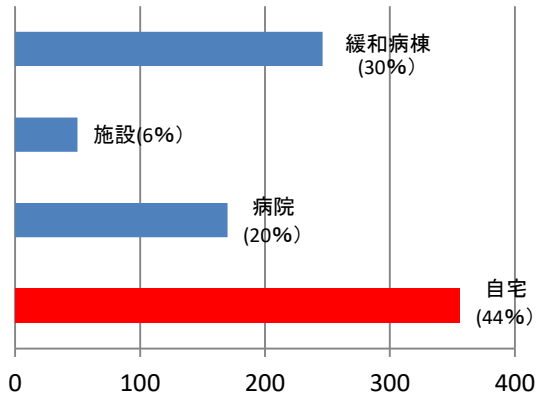
城東区民へのアンケート結果（平成26年10月～11月調査）

テーマ：「人生の最終段階における過ごし方について」

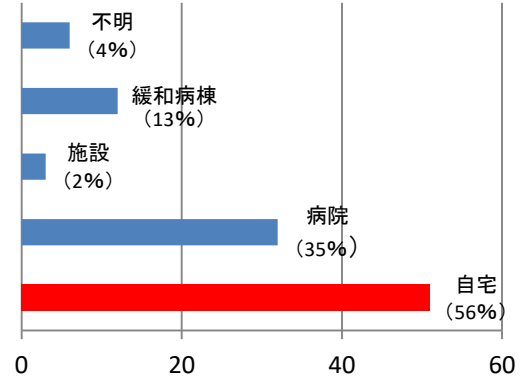
調査協力：城東区医師会、城東区歯科医師会、城東区薬剤師会、城東区内各地域包括支援センター、
城東区内訪問看護ステーション管理者会

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

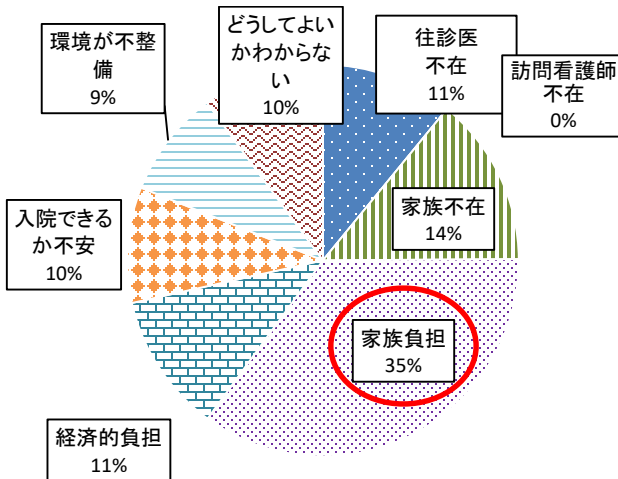
■回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



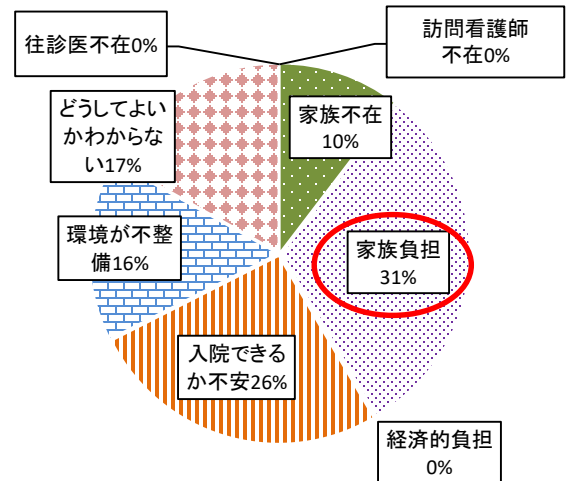
■回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



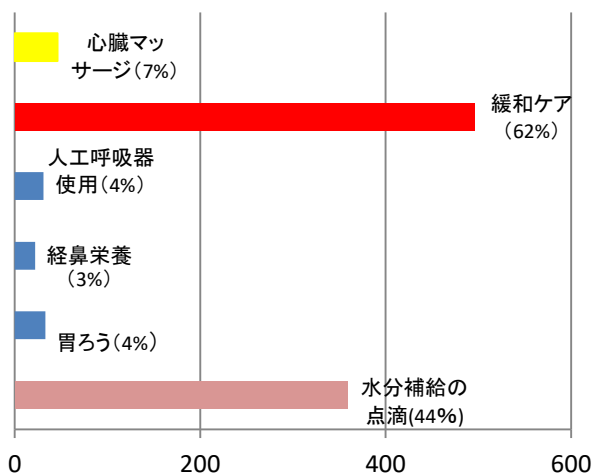
■自宅療養困難理由は？（本人）



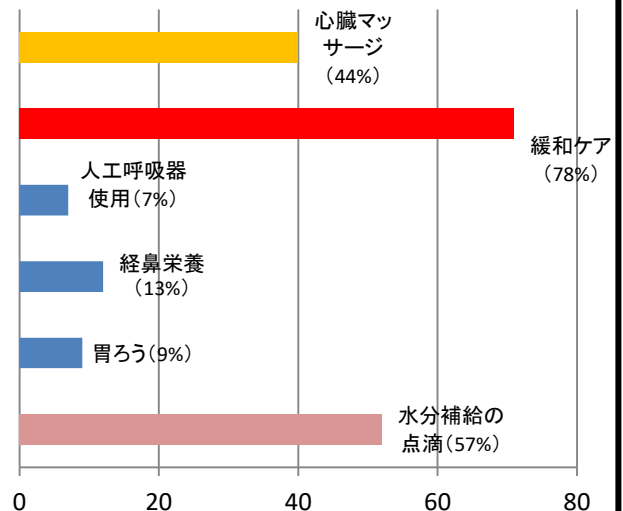
■自宅療養困難理由は？（家族）



■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
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。
- ・要援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】



- ・「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 予算額	23,160千円
------------	----------	-----------	----------	-----------	----------

予算の主な 増減理由	【地域福祉支援事業】 ・支出内容、単価等の見直しによる増
---------------	---------------------------------

【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】



- ・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 予算額	28,245千円
------------	----------	-----------	----------	-----------	----------

予算の主な 増減理由	【地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業】 ・支出内容、単価等の見直しによる増
---------------	---

【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

【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 予算額	— 千円
------------	------	-----------	------	-----------	------

予算の主な 増減理由	関連予算事業なし
---------------	----------

【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

【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 予算額	634千円
------------	------	-----------	------	-----------	-------

予算の主な 増減理由	・地域包括ケアについての啓発及び区民講演会開催経費の計上
---------------	------------------------------

経営課題5

主なSDGsゴール



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12月末時点 9件）

予算の主な
増減理由

関連予算事業なし

H30
決算額

— 千円

R元
予算額

— 千円

R2
予算額

— 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 予算額	609千円
------------	-------	-----------	-------	-----------	-------

予算の主な 増減理由	【遠隔手話窓口事業】 ・支出内容、単価等の見直しによる増				
---------------	---------------------------------	--	--	--	--

【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。

H30 決算額	641千円	R元 予算額	650千円	R2 予算額	650千円
------------	-------	-----------	-------	-----------	-------

予算の主な 増減理由	【区庁舎管理経費】（一部） ・変更なし				
---------------	------------------------	--	--	--	--

【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）



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

①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。

②教育会議の開催

H30 決算額	325千円	R元 予算額	762千円	R2 予算額	550千円
------------	-------	-----------	-------	-----------	-------

予算の主な 増減理由	【区民が区政運営に参画する仕組みづくり関係事業】 ・支出内容、単価等の見直しによる減
---------------	---

【業績目標】

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）

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）

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。

② 教育会議の開催回数 3回以上

【撤退・再構築基準】

①-1、2 前年度実績を10%以上下回った場合、手法を再構築

①-3、② 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

①-1 83.6% ①-2 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 予算額	34,229千円
------------	----------	-----------	----------	-----------	----------

予算の主な 増減理由	【区民アンケート調査事業】 ・支出内容、単価等の見直しによる増 【まち魅力プロモーション事業】 ・ふれあいマップ作成経費の計上 ・支出内容、単価等の見直しによる増
---------------	---

【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%（区民アンケート）

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%（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

①45.3% ②50.5%

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**

「令和2年度以降の市政改革計画」に基づく取組等

〔1〕【保険料収納率の向上】

（趣旨・目的）

歳入の確保はもとより、期限内に完納している世帯・被保険者との負担の公平性・公正性の確保からも、保険料収納率の向上にかかる取組みを不断に進めていく。

（取組の概要）

- ・制度の周知や勧奨により、新たな未収金の発生を極力防止する。
- ・収納対策の実施により、既存未収金を解消する。

（目標）

前年度実績を上回る収納率の確保

（取組内容）

【制度周知】

- ・延滞金や滞納処分についての制度周知による納付意識の向上
- ・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

【収納対策】

- ・自主納付に至らない世帯に対する、財産調査・差押予告等送付・滞納処分等の実施を強化

令和2年度予算事業一覧表(区長自由経費)

				上段:歳 出 額 (下段:所要一般財源)				(単位:千円)		
カテゴリー		事 業 名		元 年 度 当初①	2 年 度 予算額②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号			
経営課題 1	(魅力・文化・創造)	アイラブ城北川プロジェクト	627	794	167	1-2-1				
			(627)	(794)	(167)					
		小計	627	794	167					
	(627)		(794)	(167)						
	(まちづくり・コミュニティ)	芸術文化の薫るまちづくり	1,410	1,424	14	1-2-2				
			(1,410)	(1,424)	(14)					
		区民が主体の「花と緑のまちづくり」事業	888	893	5	1-2-3				
			(888)	(893)	(5)					
		区民スポーツ・レクリエーション事業	3,449	3,885	436	1-1-2 (3,866千円)				
			(3,449)	(3,885)	(436)					
		人と人をつなぐ 城東区の絆プロジェクト	1,028	861	△ 167	1-2-1				
			(1,028)	(861)	(△ 167)					
		コミュニティ育成事業	8,106	8,188	82					
			(8,106)	(8,188)	(82)					
	小計	14,881	15,251	370						
		(14,881)	(15,251)	(370)						
	(人権・青少年)	区における人権啓発推進事業	1,966	2,070	104					
			(1,966)	(2,070)	(104)					
		成人の日記念のつどい事業	665	690	25					
			(665)	(690)	(25)					
		青少年健全育成推進事業	3,731	3,701	△ 30					
			(3,731)	(3,701)	(△ 30)					
		生涯学習・生涯スポーツ等の活動を通じた地域コミュニティづくり事業	5,749	5,788	39	1-1-2 (1,929千円)				
	(5,749)		(5,788)	(39)						
	小計	12,111	12,249	138						
		(12,111)	(12,249)	(138)						
	地域活動支援	地域活動協議会活動費補助金・運営費補助金	39,747	40,144	397	1-1-1				
			(39,747)	(40,144)	(397)					
		新たな地域コミュニティ支援事業	17,950	17,928	△ 22	1-1-1				
			(17,950)	(17,928)	(△ 22)					
		小計	57,697	58,072	375					
		(57,697)	(58,072)	(375)						
	経営課題1 合計				85,316	86,366	1,050			
					(85,316)	(86,366)	(1,050)			
経営課題 2	防災	地域防災対策事業	8,841	25,327	16,486	2-1-1				
			(8,841)	(25,327)	(16,486)					
		小計	8,841	25,327	16,486					
		(8,841)	(25,327)	(16,486)						
	(交通安全)	地域安全防犯対策事業	5,338	6,885	1,547	2-2-1, 2-2-2				
			(5,338)	(6,885)	(1,547)					
		放置自転車対策事業	76	77	1					
			(76)	(77)	(1)					
		空家対策推進事業	75	81	6					
			(75)	(81)	(6)					
		小計	5,489	7,043	1,554					
		(5,489)	(7,043)	(1,554)						
	経営課題2 合計				14,330	32,370	18,040			
				(14,330)	(32,370)	(18,040)				

令和2年度予算事業一覧表

カテゴリー		事業名	元年度 当初①	2年度 予算額②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号
経営課題3	子育て	0歳児家庭の訪問見守り支援事業	0 (0)	13,532 (13,532)	13,532 (13,532)	3-1-1
		子育てスキルアップ推進事業	0 (0)	3,987 (3,987)	3,987 (3,987)	3-1-1
		城東区一時保育事業	3,967 (1,835)	3,827 (1,815)	△ 140 (△ 20)	3-1-2
		『子育てするなら城東区』推進事業	3,585 (3,585)	4,702 (4,702)	1,117 (1,117)	3-1-1、3-1-2
		地域の実情に応じた学校教育支援事業	3,008 (3,008)	596 (596)	△ 2,412 (△ 2,412)	
		小計	10,560 (8,428)	26,644 (24,632)	16,084 (16,204)	
		経営課題3 合計	10,560 (8,428)	26,644 (24,632)	16,084 (16,204)	
	経営課題4	福祉	地域福祉支援事業（ソーシャルインクルージョン推進事業～地域全体で考え支えあう地域福祉システムの構築～）	22,933 (22,933)	23,160 (23,160)	227 (227)
「わたしたちのメッセージ」フェスタ			90 (90)	93 (93)	3 (3)	
乳幼児発達相談体制の強化事業			5,507 (5,507)	6,341 (6,341)	834 (834)	
城東区高齢者食事サービス事業			5,560 (5,560)	5,464 (5,464)	△ 96 (△ 96)	
小計			34,090 (34,090)	35,058 (35,058)	968 (968)	
健康			健康づくり啓発事業、いきいき・かみかみ・しゃきしゃき百歳体操	529 (529)	2,023 (1,858)	1,494 (1,329)
		小計	529 (529)	2,023 (1,858)	1,494 (1,329)	
経営課題4 合計		34,619 (34,619)	37,081 (36,916)	2,462 (2,297)		
経営課題5	窓口サービス	区役所附設会館管理運営	36,588 (36,588)	38,971 (38,971)	2,383 (2,383)	
		保健福祉センター事業経費	906 (906)	6,207 (6,207)	5,301 (5,301)	
		遠隔手話窓口事業	603 (603)	609 (609)	6 (6)	5-2-1
		区庁舎設備維持費	50,782 (47,336)	50,194 (46,959)	△ 588 (△ 377)	
		城東区役所住民情報業務等民間委託	46,293 (46,293)	52,423 (52,423)	6,130 (6,130)	
		育児休業等にかかる臨時的任用職員経費	1,288 (1,288)	0 (0)	△ 1,288 (△ 1,288)	
		区庁舎管理経費	51,646 (51,639)	61,268 (61,261)	9,622 (9,622)	5-2-2（650千円）
		小計	188,106 (184,653)	209,672 (206,430)	21,566 (21,777)	
	区政運営	まち魅力プロモーション事業	29,993 (29,993)	32,608 (32,608)	2,615 (2,615)	5-3-2
		区民が区政運営に参画する仕組みづくり関係事業	762 (762)	550 (550)	△ 212 (△ 212)	5-3-1
		区民アンケート調査事業	1,298 (1,298)	1,621 (1,621)	323 (323)	5-3-2
		もと城東区役所用地活用事業	1,170 (1,170)	84 (84)	△ 1,086 (△ 1,086)	
		小計	33,223 (33,223)	34,863 (34,863)	1,640 (1,640)	
		経営課題5 合計	221,329 (217,876)	244,535 (241,293)	23,206 (23,417)	
城東区長自由経費 合計			366,154 (360,569)	426,996 (421,577)	60,842 (61,008)	

令和2年度予算事業一覧表(区CM経費 抜粋)

		上段:歳 出 額 (下段:所要一般財源)		(単位:千円)
事 業 名	元 年 度 当初①	2 年 度 予算額②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号
大阪市こどもサポートネット(こども青少年局)	0	12,367	12,367	3-1-1、3-2-2
	(0)	(12,153)	(12,153)	
地域における要援護者の見守り ネットワーク強化事業(福祉局)	28,102	28,245	143	4-1-2
	(24,802)	(24,945)	(143)	
合 計	28,102	40,612	12,510	
	(24,802)	(37,098)	(12,296)	

令和2年度予算事業一覧表
(校長経営戦略支援予算区担当教育次長執行枠 抜粋)

		上段:歳 出 額 (下段:所要一般財源)		(単位:千円)
事 業 名	元 年 度 当初①	2 年 度 予算額②	増減 (②-①)	運営方針 具体的取組番号
中学校での夜間学習会事業(城東区)	583	583	0	3-2-1
	(583)	(583)	0	
小学校での時間外学習会支援事業	2,155	1,131	△ 1,024	3-2-1
	(2,155)	(1,131)	△ 1,024	
小学生体力向上推進事業	827	379	△ 448	3-2-1
	(827)	(379)	-(448)	
不登校児童生徒支援事業	3,655	5,129	1,474	3-2-2
	(3,655)	(5,129)	(1,474)	
合 計	7,220	7,222	2	
	(7,220)	(7,222)	(2)	

