

# 令和2年度 城東区運営方針 自己評価

(令和3年6月4日時点)

～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】

「戦略」年度当初の計画

めざす状態＜平成3～5年間で各議区に設定＞  
地域において様々な活動主体がタテ・ヨコ・ナメでつながり、コミュニティが豊かになり、自らの力で地域課題の解決が図れる状態

成果目標＜めざす状態を数値化した指標＞  
・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

「戦略」目標値

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

「具体的取組」取組予定

達成目標  
地域活動協議会を知っている区民の割合  
（平成30年度実績 43.0%） 44.0%

「具体的取組」目標値

「具体的取組」年度当初の計画

「戦略」年度末の達成状況

戦略の成果目標に対する有効性	A	有効であり、継続して推進 有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・地域コミュニティづくりにかかる有効な広報手段の模索
成果目標の達成状況	前年度 60.5%	個別 日 全体 日	今後の対応方針 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・紙媒体とSNS等電子媒体の連動等 ・広報活動を通じた各地域活動協議会の知名度向上、担い手の発掘等の丁寧な啓発
住民同士の「つながり」や「きずな」と感じる区民の割合	56.0%		

「戦略」実績値

取組実績  
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  
・会計連携説明会（区 2回/中 1回）・勉強会（7回）を開催  
・区役所・中間支援組織・区社協・城東区まちづくり・市民活動センターの共催により「企業・NPO・学校・地域 交流会」（2回）を開催  
・地域公共人材バンク利用で「インフォワークづくり講座」（3回）、女性目録での防災パンフレットの作成支援  
・各地域行事（イベント）等を、随時まちぜんFacebookページに随時投稿  
・ふれあい城東7月号に各地活動活動紹介特集掲載  
・ふれあい城東8～3月号に各会長インタビュー記事掲載  
・各地域活動協議会広報誌の区民情報コーナーへ配架  
・城東区役所1階ロビーにて「地域活動協議会 広報展」開催  
・転入者用情報提供パックへ町内会加入促進ビラを追加し配布

「具体的取組」取組実績

達成目標の達成状況  
地域活動協議会を知っている区民の割合 41.6%

「具体的取組」実績値

「具体的取組」年度末の達成状況



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<p>地域活動協議会への支援は予定どおり実施することができたが、ゆめ～まち～未来会議やアイラブ城北川等区民主体の取り組みについては、新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が実施できず、戦略を順調に進捗させることができなかったことから、コロナ禍における新たな手法も検討しながら取り組んでいく必要があると考える。</p> <p>地域活動協議会については、区民における認知度(53.5%)に関し、前年度より11.9ポイント増加して目標値(44.0%)を9.5ポイント上回ったものの、コロナ禍の影響も大きく、各地域活動協議会に対する自律的な地域運営にかかる支援・区としての各地活協に対する広報活動支援の継続は必要である。</p> <p>併せて、今年度の認知度向上の要因の一つである「担い手発掘や協力者との連携」、「自主財源の確保を意図したコミュニティ回収実施」等の支援に関し、再度、PDCAを意識した上での各地域活動協議会に対する啓発や支援の継続が必要であることを認識している。</p>

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定>
	<p>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、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取り組みが自律的に進められている状態</p>
成果目標<めざす状態を数値化した指標>	<p>・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)</p> <p>令和4年度 70%以上</p> <p>・地域活動協議会の構成団体が、地域特性に則した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合</p> <p>令和5年度 90%以上</p>

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	・コロナ禍の中での地域コミュニティづくりにかかる有効な情報発信手段の模索
	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 58.0%		56.0%	B	B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う構成団体の割合 88.9%		88.0%	A		・紙媒体とSNS等電子媒体の運動等 ・広報活動を通じた各地域活動協議会の知名度向上、担い手の発掘等の丁寧な啓発
		A: 順調 B: 順調でない				
	戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			

計画

<p><b>取組内容</b></p> <p>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</p> <p>② 各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・区広報誌等における地活協の意義、機能の情報発信や、活動紹介の継続</li> <li>・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</li> <li>・転入者用情報提供パックによる町会加入啓発ビラの配布等により町会加入促進の機会を増やす。</li> </ul>
<p><b>業績目標</b></p> <p>地域活動協議会を知っている区民の割合 44.0% (令和元年度実績 41.6%)</p> <p>地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に対し地域の実情やニーズに即した支援が実施されていると思う割合 85.0% (令和元年度実績 78.5%)</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>前年度の実績を下回る場合は実施手法を再構築する。</p>

自己評価

<p><b>取組実績</b></p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内、全地域活動協議会と区長との意見交換会を開催し、地域ごとの課題収集と個別アドバイス等を実施【16地域:各2回】</li> <li>・「地域活動の再開ガイドライン」城東区版を活用し、感染防止の注意事項を周知【5回更新】</li> <li>・事業の中止・変更に伴う会計面での相談支援【16地域:区役所での面談25回/その他随時実施】</li> <li>・コミュニティ回収・ペットボトル回収の実施に向けた環境事業センター説明会のコーディネート【15地域にて複数回実施/コミュニティ回収3地域増・ペットボトル回収9地域増】</li> </ul> <p>② 各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>【SNS更新回数:16地域 計276回】</p> <p>【城東区情報発信動画 城東チャンネルにて「各地域活動協議会会長・区長対談」を企画し、地域活動を紹介 16地域】</p> <p>【新たな担い手(ボランティア)募集等のポスターを区内広報板へ掲出し、「区広報誌連載記事地域活動協議会だより」・「まちづくりセンター発行の情報紙まちセンジャーナル」も各月ごとに掲出 区内85か所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区広報誌等における地活協の意義、機能の情報発信や、活動紹介の継続</li> </ul> <p>【ふれあい城東に地活協活動紹介特集掲載:7月号】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各地域活動協議会広報誌等を区民情報コーナーへ配架【約1,200部】</li> <li>・転入者用情報提供パックによる町会加入啓発ビラの配布等により町会加入促進の機会を増やす。</li> </ul> <p>【「町会加入案内チラシ(城東区地域振興会事務局作成)」をセットして1階保険年金担当スペース・総合案内ラックに配架:約540部】</p>
<p><b>業績目標の達成状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動協議会を知っている区民の割合 53.5%</li> <li>・地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に対し地域の実情やニーズに即した支援が実施されていると思う割合 78.7%</li> </ul> <p>①:目標達成 ②:目標未達成 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</p>

<p><b>戦略に対する取組の有効性</b></p> <p>○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す -:業績目標未設定(未測定)</p>	○
<p><b>課題</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p> <p>・コロナ禍の影響が大きかった今年度において、各事業への住民参加によるつながりづくりが困難であった。</p> <p>・区広報誌とホームページや各地域活動協議会Facebook等とを連動させた手法で広く区民に周知し、新たな担い手の発掘や各地域活動協議会における地域課題解決やコミュニティづくりへの寄与など、地域活動協議会が自律した活動の支援方法選択に苦慮した。</p>	
<p><b>改善策</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p> <p>次年度以降も、感染症の流行をはじめとした想定外の事象により、各事業への住民参加によるつながりづくりが困難になる場合も考えられる。よって、紙媒体とSNS等電子媒体を連動させる等の工夫により、より広く、多くの地域活動に関する情報を伝達できるような方策を探っていく。</p> <p>併せて、知名度向上や担い手の発掘等に関しても、これまで以上に新たな発信方法の模索や、丁寧な啓発を意識して進めていく。</p>	

計画	取組内容
	①生涯学習ルームの開催 ②区民スポーツ大会の開催 ③ミニマラソン・駅伝大会の開催 【改定履歴あり】
	業績目標
	①受講者延べ人数 2,600人以上(令和元年度実績 26,148人) ②事業の参加延べ人数 500人以上(令和元年度実績 1,179人) ③事業の参加延べ人数 400人以上(令和元年度実績 585人) 【改定履歴あり】
	【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。

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	①生涯学習ルーム7月～12月・3月開催 ②区民スポーツ大会(3大会開催) ③ミニマラソン・駅伝大会→中止	—	
	業績目標の達成状況	課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①生涯学習ルーム受講者延べ人数 4,408人 ②区民スポーツ大会参加延べ人数 509人 ③ミニマラソン・駅伝大会→中止 未測定(コロナ禍により開催中止となったが、他2指標は目標を達成しており、開催時には一定の集客が見込めると思われる)	①(ii)	
	①:目標達成 ②:目標未達成 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	改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 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<めざす状態を数値化した指標> ・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年度 60%以上

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 新型コロナウイルス感染症の影響により多くの事業が実施できなかったことが、昨年度より割合が低下した原因であると考えられる。
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 事業の再開によって、次年度以降の上昇を見込むことができる。
	区で行う事業に参加したいと思う割合(区民アンケート) 55.1%		59.0%	B	B	
	戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			

計画	取組内容 ①キャンドルナイトin城北川の開催等、アイラブ城北川プロジェクトの推進 ②「城東区未来わがまちビジョン」の実現に向けたJOTO区ラシック等の開催支援 【改定履歴あり】
	業績目標 取組①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

自己評価	取組実績 ・キャンドルナイトin城北川→中止 アイラブ城北川実行委員会開催 8回 ・JOTO区ラシック(中止)の開催支援 英国式プラスバンド演奏会「BLOOM BRASS」の開催支援	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 未測定(新型コロナウイルス感染症の影響によりキャンドルナイトin城北川は中止となったが、動画配信を行った。令和3年5月20日現在、動画配信閲覧数356回)			課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 新型コロナウイルス感染症の影響によりキャンドルナイトin城北川が中止となったため、参加者アンケートによる指標測定ができなかった。
	①:目標達成 ②:目標未達成 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			改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 事業の再開により指標測定が可能となる。

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、ロビーコンサートの実施 ②JOTO区ラシック等の開催支援 ③中学校吹奏楽部への練習会場支援 【改定履歴あり】
	業績目標 取組①の事業における参加者アンケートにおいて、各事業が「潤いのあるまちづくり」に有効であると感じる区民の割合 80%以上 【撤退・再構築基準】 60%に満たない場合は再構築

ま

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	①吹奏楽フェスティバル→中止 ロビーコンサート 2回開催 ②JOTO区ラシック(中止)の開催支援 ③中学校吹奏楽部への練習会場支援 3校計14区分	課題	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 より効率的効果的な運営方法の検討が必要。	
	業績目標の達成状況 参加者アンケートにおいて、「潤いのあるまちづくり」に有効であると感じる区民の割合 80.9%	改善策	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 コンパクトな事業実施を図る。	

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
	・種から育てる花づくり事業等の支援 ・緑のカーテン推進事業 ・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援 【改定履歴あり】
	業績目標 ・年間緑化ボランティア従事のべ人数 2,500人以上(令和元年度実績 4,949人) 【改定履歴あり】 【撤退・再構築基準】 ・年間緑化ボランティア従事のべ人数が1,500人未満の場合、事業を再構築する。【改定履歴あり】

ま

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	・種から育てる花づくり事業等の支援 ・緑のカーテン推進事業 ・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援	課題	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	
	業績目標の達成状況 年間緑化ボランティア従事のべ人数 2,655人 (コロナ禍の中で中止の事業もあり昨年より総数減)	改善策	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報発信の強化等により、防災意識が向上した区民割合が目標を大きく上回り、一定の効果があったと考える。今後、引き続き情報発信や地域の訓練、要援護者の情報整備等を通じて災害発生時に円滑な避難行動等を取ることができるよう取り組む必要がある。</li> <li>・街頭犯罪件数については、全体の件数は減少している。引き続き、地域・警察と連携し犯罪発生抑止に向けた取り組みを継続していく必要がある。</li> </ul>

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> 住民各自が日頃から災害に対する備えを行い、災害が発生しても、避難行動要支援者(高齢者や障がい者等)を含めた地域の住民同士が助け合い、安全な環境で避難所を開設・運営できる状態
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> 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

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 幅広い層の住民の防災意識の向上に向けた取り組みの継続が必要。
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	
	地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合 59.8%		54.7%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 情報発信や防災イベントの開催等を通じて、住民の防災意識を高めることができるよう引き続き取り組む。
	A:順調 B:順調でない					
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない				

計画	取組内容
	<p>① 地域ごとの防災計画および防災マップの作成支援</p> <p>② 災害発生時の職員の円滑な対応に向け、各職員用のマニュアル作成。</p> <p>③ 区防災訓練の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急区本部員等を対象に本部立ち上げを含む災害時初動体制構築を目的に訓練実施する。</li> </ul> <p>④ 地域における防災訓練の開催支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練をはじめとする各地域の防災訓練の充実</li> <li>・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</li> </ul> <p>⑤ 備蓄物資の増強など避難所の機能強化</p> <p>【改定履歴あり】</p>
	業績目標
	<p>「ふれあい城東」やTwitterやFacebook等を見たとき回答した区民のうち、防災意識が向上したと回答した区民割合 55%以上(区民アンケート) 【改定履歴あり】</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>上記アンケート結果が45%を下回った場合、手法を再構築する。 【改定履歴あり】</p>

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す -:業績目標未設定(未測定)
	<p>① コロナ禍における防災計画の作成支援(2地域)</p> <p>② 防災マップ作成支援(1地域)</p> <p>③ 職員用防災マニュアルを作成し区役所全職員に配付</p> <p>④ 緊急区本部員を中心に本部立上訓練の実施</p> <p>⑤ 前半期は新型コロナウイルス感染防止のため地域での訓練実績はなく図上訓練の支援(1地域)。後半期は、研修会を含め延べ12地域の訓練等参加(支援)要請があり、実施された延べ10地域の訓練を支援</p> <p>⑥ コロナ対策用を含め備蓄物資の避難所への計画的搬入実施</p> <p>⑦ 区防災マップの各戸配付</p> <p>⑧ 防災カルタの作製及び区ホームページ・SNSによる発信</p> <p>⑨ 防災啓発用DVDの作製及び区内市立小中学校への配布</p>	<p>課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p> <p>本年度は新型コロナウイルス感染防止が求められる状況で、地域における訓練が計画できなかったり、中止になったケースが多かったが、区民アンケートにおいて、防災に関する区HPやSNSの防災に関する記事や投稿を見た人のうち、防災に関する自身の防災意識が向上したと感じる人の割合が、82.3%となっており、防災意識の高まりを感じられる結果となっている。来年度においても新型コロナウイルスの感染状況により、計画通りの訓練実施について不透明な要素があるが、引き続き防災に関する区民の意識を高める取り組みを継続する必要がある。</p> <p>改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p> <p>地域で実施される防災訓練等の支援に加え、ふれあい城東やSNSなどを通じた防災に係る情報発信や小・中学生への防災学習の実施など区民の防災意識の向上に努める。災害発生に備え、避難所の備蓄物資の充実に引き続き取り組む。</p>	
	業績目標の達成状況		
	<p>「ふれあい城東」やTwitter、Facebook等を見たとき回答した区民のうち、防災意識が向上したと回答した区民の割合 82.3%</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成 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</p>	①(i)	

計画	取組内容
	・要支援者情報の整備  [「4-1-2 地域における要支援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)]
	業績目標 対象者の90%以上の名簿整備を行う。(令和元年度実績90.5%)  【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。

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	・要支援者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備: 7,386人	課題	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 対象者の名簿整備:90.0%(令和3年1月末現在)	改善策	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①(i)			
	①:目標達成 ②:目標未達成 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			

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 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<めざす状態を数値化した指標> 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

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—	
	住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合 78.0%	68.9%	A	A	—	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
					—	
	戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			

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)(令和元年度実績 70.2%)
	【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。

自己評価	取組実績 Twitterによる防犯啓発発信 358回 子ども110番の家の協力件数 1,122件	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
		課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ひったくり防止カバー取付啓発活動やナンバープレート盗難防止ネジ取付活動の啓発活動が実施できなかった。
	業績目標の達成状況 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の割合 77.3%	②(ii)		改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 感染症の流行をはじめとした想定外の事象に対する本市の対応を見据えた啓発活動を、警察と協議しながら取り組んでいく。 Twitterなどを利用し、啓発活動を継続実施する。
	①:目標達成 ②:目標未達成 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			

具体的取組 2-2-2 【犯罪抑止力等の向上】

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 青色防犯パトロールカーによる区内巡視 ④ 区内保育所等の野外活動等の見守り支援 ⑤ 特殊詐欺被害防止の啓発 ⑥ 小学校の朝会で注意喚起等の交通安全の啓発活動
	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。

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	①防犯カメラの新規設置9台 修理・交換5台 区管理防犯カメラ計122台 ②新小学1年生に防犯ブザー配布(府民共済より寄付) ③青色防犯パトロールカーでの区内巡視を随時実施 ④区内保育所等の野外活動等の見守り支援を随時実施 ⑤区内幼稚園での交通安全啓発(2か所)	課題	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2か月に1回実施している特殊詐欺被害防止の取組みや小学校の朝会での注意喚起等の交通安全の啓発活動が実施できなかった。	
	業績目標の達成状況	改善策	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 防犯カメラ設置や青色防犯パトロールカーによる区内巡視など新型コロナウイルス感染の状況に大きく影響されない事業を進めながら、感染症の流行をはじめとした想定外の事象に対する本市の対応を見据えた啓発活動に取り組んでいく。 職員による自転車巡視活動を充実し、安全パトロールを実施する。	
	ひったくり、路上強盗、オートバイ盗、車上狙い、部品狙い、自動車盗、自転車盗の区内発生件数 617件  ①:目標達成 ②:目標未達成 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	①(ii)		

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】



主なSDGsゴール



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<ul style="list-style-type: none"> <li>待機児童は解消され、引続き、保留児童への対応に向けて、新規保育所・保育施設の開設などに関係局と連携して取り組むことができた。子育て支援に係る情報提供についても、子育て情報誌やマップの発行などのこれまでの取組みに加え、保育に係る動画配信や0歳児訪問事業などの新たな取組みを実施しており、一定の成果を上げることができたものと考えている。</li> <li>これまでの児童虐待・不登校児童生徒に対する取組みに加え、新たに、こどもサポートネットの立ち上げなど、経済的な困窮をはじめとする課題を抱える児童生徒への対応について、効果的に取り組むことができたと考えている。</li> </ul>

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】



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>保育所、幼稚園などが充実し、待機児童がない状態</li> </ul>
計画	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>令和4年度 75%</li> <li>待機児童数 0名(令和4年4月1日時点)</li> <li>城東区における重大虐待事案 0名</li> </ul>

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	—
	これから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	52.0%	34.0%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	待機児童数	0名	0名	A		
	城東区における重大虐待事案	0名	0名	A		—
	A:順調 B:順調でない					
	戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない			

具体的取組3-1-1

【子育て支援事業の推進】



計画	<b>取組内容</b> ・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[区CM事業(こども青少年局所管)] 【改定履歴あり】
	<b>業績目標</b> ・子育て支援事業の認知度 前年度以上(区民アンケート・0歳児事業利用者へのアンケート)(令和元年度実績 46.3%) ・0歳児家庭の訪問に対する同意率 70%以上 【改定履歴あり】 【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

自己評価

自己評価	<b>取組実績</b> ・絵本ピクニックライブ(2/27)開催 ・子育て講演会(3/6)開催 ・子育て応援情報誌「わくわく城東」、子育て応援マップの発行 ・0歳児家庭見守り支援事業(230件 令和3年2月現在) ・こどもサポートネットの運用開始(区内小中学校全22校)	戦略に対する取組の有効性 ○ ○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	<b>業績目標の達成状況</b> 子育て支援事業の認知度 53.5% 0歳児事業 同意率 88.3%	①(i)
①:目標達成 ②:目標未達成 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		課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 — 改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —

具体的取組3-1-2 【保育事業の充実】



計画	<b>取組内容</b> ・保育施設等一斉入所申込手続き等の説明動画の配信 ・一時保育事業の実施 【改定履歴あり】
	<b>業績目標</b> ・前年度の参加者数を上回るアクセス件数(入所説明及び、申請書書き方説明動画)(令和元年度実績 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) ・一時保育事業の実施(6か所) 【改定履歴あり】 【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。

自己評価	<b>取組実績</b> ・城東区保育施設等の利用案内の説明動画(YouTube)作成 ・保育施設等利用申込書記入方法の説明動画(YouTube)作成 ・一時保育事業の実施(6か所)	戦略に対する取組の有効性 ○ ○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	<b>業績目標の達成状況</b> アクセス件数 入所説明:583回、申請書書き方説明:534回(令和3年4月19日現在) 一時保育事業の実施 6か所	①(i)
①:目標達成 ②:目標未達成 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		



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・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<めざす状態を数値化した指標> ・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

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	—
	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 68.8%		87.5%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
						—
	戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			



計画	取組内容 ・基礎学力及び体力の向上を目的とする取組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 【改定履歴あり】
	業績目標 ①事業の実施状況を検証し、参加者数(登録者数の最大値)の前年度比増をめざす。(令和元年度実績 40人/月) 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。(令和元年度実績 86.7%) 【改定履歴あり】  【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。 【改定履歴あり】

自己評価	取組実績 ①JOTO塾の実施 ②小学校時間外学習会の実施	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
		課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須		新型コロナウイルス感染症の状況が事業の実施に影響した。
		改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須		JOTO塾については、オンライン学習を取り入れるなど、効果的な事業構築をめざす。
	業績目標の達成状況 ①23人 ②79.2%			②(i)



計画	<b>取組内容</b> 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。(※教育委員会事務局予算) 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。(※教育委員会事務局予算) ③子どもサポートネットの構築[区CM事業(子ども青少年局所管)] 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。
	<b>業績目標</b> ①②各校における、不登校児童生徒(文科省が定義するもの)のうち、当該事業の利用率前年比増をめざす。(令和元年度実績 13.4%)【改定履歴あり】
	<b>【撤退・再構築基準】</b> ①②当該事業の利用率が20%に満たない場合、手法を再構築する。【改定履歴あり】

自己評価	<b>取組実績</b> ①城東区不登校児童生徒支援事業B(主に学習支援)の実施 ②城東区不登校児童生徒支援事業A(主に心理的支援)の実施 ③子どもサポートネットの運用開始(区内小中学校全22校)	戦略に対する取組の有効性 ○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す -:業績目標未設定(未測定)
		課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	
	<b>業績目標の達成状況</b> 各校における、不登校児童生徒のうち、当該事業の利用率14.8% (撤退・再構築基準については、設定時において、正しい利用率の実績値を把握できていなかったため、基準の再考を行うことを前提に評価する)	①(i)	
	①:目標達成 ②:目標未達成 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		改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —

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】



主なSDGsゴール



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	地域における見守りの取組や、地域包括ケアシステムの構築については、地域や関係機関との連携を深めながら概ね順調に進捗しているが、新型コロナウイルスの影響により直接訪問を行う事業については今後事業の実施方法等について検討を重ね、継続して取組を進めていく。

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> ・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<めざす状態を数値化した指標> ・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

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 新型コロナウイルス感染症の影響で、アクションプラン活動をはじめ多くの地域活動が休止となり、従来のような事業活動における要援護者の見守りが殆ど実施できていない。
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	
	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(民生委員アンケート) 52.7%		58.3%	B	B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 コロナ禍において、電話等による助言、支援等、従前とは違う手法による見守り活動を展開する。
				A:順調 B:順調でない		
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない				

計画	<b>取組内容</b> ・「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。
	<b>業績目標</b> 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、地域の情報収集や電話等による助言、支援等への参加・参画件数 2,000件(令和元年度実績 2,516件) <b>【改定履歴あり】</b> <b>【撤退・再構築基準】</b> 上記目標を達成しない場合、事業の再構築を行う。

自己評価	<b>取組実績</b> 地域サポーター・推進コーディネーターの配置:15地域 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、地域の情報収集や電話等による助言、支援等への参加・参画件数 3,370件	<b>戦略に対する取組の有効性</b>	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す -:業績目標未設定(未測定)
	<b>業績目標の達成状況</b> 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、地域の情報収集や電話等による助言、支援等への参加・参画件数 3,370件	①(i)	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —
	①:目標達成 ②:目標未達成 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	—	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須

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	<b>取組内容</b> ・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  [区CM事業(福祉局所管)]
	<b>業績目標</b> 対象者の90%以上の名簿整備を行う(令和元年度実績 90.5%)  <b>【撤退・再構築基準】</b> 上記目標が70%に達しない場合、実施方法を再構築する。



自己評価	<b>取組実績</b> ・要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備: 7,386人 ・見守りネットワークによる孤立世帯等への専門的対応: 581人 ・行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者: 380人	<b>戦略に対する取組の有効性</b> ○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	<b>業績目標の達成状況</b> 対象者の名簿整備:90.0%(令和3年1月末現在)	①(i)	<b>課題</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須  —
	①:目標達成 ②:目標未達成 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		<b>改善策</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須  —



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・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<めざす状態を数値化した指標> ・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 ・「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

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 医療・介護関係者で構成する「ネットワーク会議」や「多職種研修会」ならびにACPの普及啓発を目的とする「区民講演会」について、緊急事態宣言期間中は中止を余儀なくされたため、成果目標に反映されがたかったと思われるが、戦略の成果目標に対する有効性はあると考える。
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	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 未測定(コロナ禍にあっても継続した取組はできており、連携推進は図れていると思われる)		76.6%	A	B	地域包括ケアについて、これまで区としては啓発や広報部分を担っていたが、医療や介護分野における他の取り組みとも整合性を図りつつ、より連携し、コロナ禍においても効果的な事業実施を進める。
	「地域包括ケアシステム」の区民認知度(区民アンケート) 48.6%		50.4%	B		
戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない				

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。 ・「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 ・地域の医療・介護の資源の把握と活用 ・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 ・医療・介護関係者の情報共有のためのしくみづくり ・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 【改定履歴あり】
	業績目標 ・「在宅医療・介護連携推進会議」を年3回以上実施し、参加者のべ75人以上(令和元年度実績 在宅医療・介護連携推進会議5回実施) ・医療・介護関係職種の「多職種研修会」への参加 60人以上(令和元年度実績 159人) ・「こころの声」リーフレットを利用し区民の認識向上を図る連携先 18か所以上(地域包括支援センター、訪問看護ステーションなど) 【改定履歴あり】 【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。 【改定履歴あり】

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況	課題	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	取組実績どおり	改善策	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①(i)		—	

①:目標達成 ②:目標未達成 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

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	<b>取組内容</b> 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。 ・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【改定履歴あり】
	<b>業績目標</b> ・在宅医療や看取りをテーマにした川柳など区広報誌での啓発12回【改定履歴あり】
	<b>【撤退・再構築基準】</b> ・上記目標の50%に達しない場合、実施方法を再構築する。



自己評価	<b>取組実績</b> ・在宅医療や看取り、人生会議(アドバンス・ケア・プランニング)をテーマにした川柳など区広報誌での啓発 12回	戦略に対する取組の有効性 ー	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す ー:業績目標未設定(未測定)
	<b>業績目標の達成状況</b> 取組実績どおり	課題 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ー	
	①:目標達成 ②:目標未達成 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	改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ー	
		①(i)	



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<p><b>【コンプライアンスの確保】</b>                  不適切な事務処理の発生防止に向けて、区長のトップリーダーメッセージの発信など、日頃から全職員がコンプライアンスを重視する職場風土の醸成へ転換することができた。</p> <p><b>【窓口サービスの向上】</b>                  「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」は星2つとなったが、副区長をリーダーとする窓口改善会議を立ち上げ、引き続き来庁された方に気持ちよくお帰りいただけるような窓口サービス向上への取り組みを進める。</p> <p><b>【区民の皆さんとすすめる区政運営】</b>                  コロナ禍で取組が順調に進捗しなかったこともあり、各指標の達成状況について、目標とする成果を得るまでには至らなかった。コロナ禍を見据えつつ、既存の取組について改善を行いながら、より区民のみなさんにわかりやすい広報発信に取り組む必要がある。</p>

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年間で念頭に設定> 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<めざす状態を数値化した指標> 不適切な事務処理の発生件数を前年度より10%減させる

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	—
	不適切な事務処理の発生件数 8件		11件	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
						—
	戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない			—

計画	<b>取組内容</b> ・城東区サービス規律確保推進委員会(経営会議)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、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、改善策等を分析し、各課内で情報共有を図る。 ・5Sの取組の推進。 【改定履歴あり】
	<b>業績目標</b> 不適切な事務処理の発生件数を前年度より10%減させる(令和元年度実績 11件)
	<b>【撤退・再構築基準】</b> 前年度発生件数を超えた場合、手法を再構築。

自己評価	<b>取組実績</b> ・区長から全職員に対して、節目毎に公務員としての日常的な心構え等のメール発信を15回行うことにより、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取り組んだ。 ・不祥事・不適切事務の目標数値と発生状況を経営会議で共有するとともに、庁舎内の職員の見えやすい2か所に掲示し、職員が常に意識しながら業務にあたるようにした。 ・城東区において不適切事務が発生した場合、「なぜなぜ分析」「原因分析・再発防止シート」で真因の探求と事務改善に取り組んだ。 ・区長が月に1度、庁舎内の共有スペース・事務スペース(机上)の5S状況の巡視を行い、徹底的に5Sの推進に取り組んだ。 ・コンプライアンス月間には各職場の朝礼に区長が出席して、トップリーダーメッセージを伝えた。 ・現金の取扱い事務の適正化の為、区会計管理者とともに実地調査(金庫現金等調査2回・資金前渡調査3回)を行った。	戦略に対する取組の有効性 ○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	<b>課題</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	—	
	<b>改善策</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	—	
	<b>業績目標の達成状況</b> 不適切な事務処理の発生件数 8件	①(i)	—

①:目標達成 ②:目標未達成 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

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・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<めざす状態を数値化した指標> 「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、「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。

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 窓口サービス向上への取り組みは、格付け調査結果に関係なく 不断の取り組みが必要であり、区の弱点克服に向けて徹底して 取り組む必要がある。
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	
	格付け調査において「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)」		1つ星	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			来庁された方に気持ちよくお帰りいただけるよう、窓口改善会議 で検討をすすめるとともに、令和2年度改訂した「城東区職員マ ナーの心得」を従来から在籍する職員に加えて、新規採用者や 転入者が実践できているのかのチェックを徹底的に行う。

計画	<b>取組内容</b> ・「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。 ・最繁忙期に窓口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。 ・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。
	<b>業績目標</b> 気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 88%以上(来庁者アンケート)(令和元年度実績 87.8%)
	<b>【撤退・再構築基準】</b> 上記目標が70%に達しない場合、再構築する。

自己評価	<b>取組実績</b> ・今年度は丁寧な挨拶の励行など、全職員で接遇の基本の徹底に取り組んだ。 ・令和2年12月、関係担当職員で構成する窓口改善会議(副区長がリーダー)を立ち上げ、来庁された方に気持ちよくお帰りいただけるような取り組みの検討を開始した。 ・窓口呼び出し状況や待ち時間の目安の区ホームページへの掲載に加え、待合スペースのレイアウトを変更し椅子の数を増やした。 ・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、中国語など30か国)通訳サービスを提供した。 ・一部の窓口では、混雑時や待ち時間が長時間に及ぶ場合には、待ち時間をできるだけ少なくするよう、事務の流れや混雑時の職員の応援体制の見直しを行った。 ・マイナンバーカード及びコンビニ交付の普及啓発のために、窓口のテレビモニターを利用した啓発動画の放映を開始するとともに、啓発ポスターの掲示等を行った。	<b>戦略に対する取組の有効性</b> ー ○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す ー:業績目標未設定(未測定)
	<b>課題</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・参考数値であるTwitterアンケートにおいて、目標数値に届かなかった。 ・そのアンケート回答で気持ちよく窓口利用できたと感じられない来庁者のうち「待ち時間が不満」と回答された方が65.7%おられ、待ち時間を少しでも短縮できるような体制や待ち時間を気持ちよく過ごして頂く取り組みがより必要である。	
	<b>業績目標の達成状況</b> 未測定(コロナ感染拡大防止の為、来庁者アンケートは実施せずTwitterアンケートの数値を活用(参考数値) 80.0%) ②(i)	<b>改善策</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・混雑時や待ち時間が長時間に及ぶ場合には、他の職員が臨時的に応援を行うなど、待ち時間が少しでも短縮できるような体制を検討する必要がある。 ・待ち時間を有効に、また快適に過ごしていただけるような方策について、窓口改善会議でアイデアを出しながら検討を進めていく。

①:目標達成 ②:目標未達成 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

具体的取組5-2-2 【接客能力の向上】

ま

計画	取組内容
	<p>・新規採用者、転入者等を対象に、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。 【改定履歴あり】</p>
	業績目標
	<p>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)(令和元年度実績 77.4%)</p> <p>【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。</p>

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	×	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	<p>・新規採用者、転入者等を対象に、窓口対応・電話対応等の接客能力向上のための研修、また管理監督者を対象に、クレーム対応の基本的な知識等の研修を外部講師により実施した。 ・11月12月を接客強化月間として取り組んだ。 ・外部接客事業者のアドバイスを受けながら案内表示を変更した結果、窓口サービス調査で「庁舎案内、窓口表示、エレベーターや階段付近の案内が工夫され、見つけやすく分かりやすい」との評価を受けた。</p>	課題	※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況	改善策 ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	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 72.3%(市民局格付けアンケート)	<p>・今年度の「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」は、民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベルである星2つとなったが、アンケート結果ではめざす指標に届かなかった。 ・市民局アンケートでは、区役所が適切に対応したと感ぜない理由は「待ち時間が長かったから」「説明がわかりづらかったから」がどちらも35.5%と高い結果となった。</p> <p>・アンケート結果を受けて、混雑時や待ち時間が長時間に及ぶ場合には、他の職員が臨時的に応援を行うなど、待ち時間が少しでも短縮できるよう応援体制を強化する必要がある。 ・説明、話し方については、専門用語を使用せずにわかりやすい表現を使うようにする。また、マスクや飛沫防止シートがあるため、大きな声を意識して話し、わかりやすい説明に取り組む。</p>		
	①:目標達成 ②:目標未達成 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			

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 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<めざす状態を数値化した指標> ・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

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・区政会議や市民の声等による意見聴取を実施しているが、コロナ禍で従来の方式による実施が困難だったこともあり、区民の意見等がどのように区政に生かされているのか十分には伝わっていない。
	成果目標の達成状況		前年度	個別	全体	
	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 47.9%		44.2%	B	B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・コロナ禍を想定しつつも、より意見反映がしやすいような区政会議の運営方法の改善や、意見に対する区の対応等の情報発信に努める。
	戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない			

計画	<p><b>取組内容</b></p> <p>①区政会議を効果的に運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政会議本会(年2回)、3部会(年2回)実施(状況により会議開催ではなく、書面での意見聴取を実施)</li> <li>・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)</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・区広報誌を活用し区政会議のPRを行う。</li> </ul> <p>②教育会議の開催 【改定履歴あり】</p>
	<p><b>業績目標</b></p> <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 86%(区政会議委員アンケート)(令和元年度実績 85%)</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 79%(区政会議委員アンケート)(令和元年度実績 78%)</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(令和元年度実績 1回) 【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>

自己評価	<p><b>取組実績</b></p> <p>①区政会議関係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政会議本会 2回実施(6月5日、3月18日)</li> <li>・コロナ禍であったため、会議開催を見送り、別途書面での意見聴取を実施(7月、10月)</li> <li>・委員アンケートを実施(3月)</li> <li>・意見への対応状況作成(書面での意見聴取含む)</li> <li>・委員による直接評価の実施</li> <li>・地活協から推薦を受けた委員を選定した。</li> </ul> <p>②教育会議及び教育行政連絡会を開催し、区内における教育に関する課題やニーズや意見を把握した。</p>	<p>戦略に対する取組の有効性 ○</p> <p>○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)</p>
	<p><b>業績目標の達成状況</b></p> <p>①-1 65%</p> <p>①-2 64%</p> <p>①-3 地活協からの推薦を受けた委員を選定</p> <p>②教育会議 3回開催 (8月24日、10月28日、3月22日)</p> <p style="text-align: right;">③</p>	<p><b>課題</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p> <p>・コロナ禍により、従来型の会議開催が困難であったため、書面で意見聴取を実施するなど、工夫を行ったが、活発な意見交換がなされていると感じていただくまでには至らなかった。また、会議開催が不透明な状況であったことから、広報誌等でのPRが不十分であった。</p> <p>・撤退・再構築基準未達成ではあるものの、取組自体は有効と考えており、継続して推進していくこととするが、コロナ禍を想定した新たな会議開催方法を検討する必要がある。</p> <p><b>改善策</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須</p> <p>・令和3年度は委員改選の年度であるため、広報誌等において区政会議のPRを積極的に行い、新たな委員の参画につなげていく。</p> <p>・コロナ感染対策にも配慮しつつ、効果的な会議運営のため、他区の好事例も参考にしながら、会議開催方法の見直しを行う。</p>

①:目標達成 ②:目標未達成 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

計画	<b>取組内容</b> ・区政会議や教育会議、区民アンケート(年2回)、コスモメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握を実施。 ・SNSを利用した意見聴取の取組を実施。 ・区のよう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)。
	<b>業績目標</b> 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)(令和元年度実績 44.7%) ②区のような取組(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)(令和元年度実績 47.0%)



自己評価	<b>取組実績</b> ・区政会議本会 2回(書面での意見聴取2回)、教育会議 3回 ・区民アンケート 2回 ・コスモメール、市民の声によるニーズ把握の実施(回答の庁内掲示も実施) ・Twitterを利用したアンケートを実施 1回 ・広報誌の全戸配布および城東チャンネル等動画を活用した情報発信の充実	<b>戦略に対する取組の有効性</b> ○	○:有効であり、継続して推進 ×:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
	<b>業績目標の達成状況</b> ①45.5% ②46.8%	②(i)	<b>課題</b> ※前記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・広聴の取組については、コロナ禍であったため、従来の方式では実施が困難な時期もあったが、おおむね予定通りの実施ができた。広報の取組についても、新たな動画発信の取組(城東チャンネル)もスタートし、毎週1回以上配信するなど、積極的に取り組んだ。 ・情報の発信回数、量は着実に増えているが、区民の認識の向上にはつながっておらず、情報がまだ届いていない。

取組項目1

【保険料収納率の向上】

計画	<p>取組の方針・目標内容</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(目標)                  前年度実績を上回る収納率の確保</p>
	<p>当年度の取組内容</p> <p>(取組内容)</p> <p>【制度周知】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・納め忘れ防止のための口座振替勧奨</li> <li>・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</li> <li>・自主納付のない世帯に対する納付勧奨</li> </ul> <p>【収納対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況</p> <p>(見込み)                  新型コロナウイルス感染症の影響により、今年度前半は収納対策が実施できなかったため、収納率が前年度比マイナスとなっていたが、「新型コロナウイルス感染症の影響による減免」等の周知や後半からの収納対策に取り組み、令和3年2月末現在の収納率は対前年同月比+0.20%となっている。今年度収納率の最終結果は5月末現在の数字となるため6月中下旬まで結果は出ないが、残りの期間で収納対策をさらに強化し、前年度実績を上回る収納率の確保をめざす。</p>	①
	①:目標達成 ②:目標未達成	
	<p>課題と改善策 ※上記が「②」の場合は必須</p> <p style="text-align: center;">—</p>	