

# 令和3年度 城東区運営方針 中間振り返り

(令和3年8月末時点 [見込み])

運営方針に記載した具体的取組については、4月から8月までの取組実績を踏まえ、年度の中間時点において自己点検・評価することとしています。年度の中間時点における振り返りは、令和3年度運営方針に基づき取組を進めてきた中で見えてきた課題を整理し、今後の取組に活かすためのものであるとともに、この振り返り結果を踏まえて、令和4年度の運営方針策定や予算編成に臨むこととなります。

～様式の見方～

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**

<b>経営課題 1</b> 【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】 <b>ま</b>	
<b>戦略 1-1</b> 【地域におけるつながりを通じたまちづくり】 <b>ま</b>	
めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> 地域において様々な活動主体が、新たな生活様式を意識したうえで連携を進めることで、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組が自律的に進められている状態。 令和3年度 90%以上(令和2年度実績 88.9%)	
<b>「戦略」年度当初の計画</b>	
<b>具体的取組 1-1-1</b> 【地域活動協議会に対する支援】 <b>ま</b>	
<b>取組内容</b> ① 区役所・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活動支援 ・各地域活動状況の情報収集と情報共有支援 ・新たな生活様式を意識した年度内活動再構築等の支援 ② 各地域: ・区広報誌 ・地域活動協議会 誘導体制整備(紙媒体と電子媒体の連動) ・区民情報コーナーへの各地域活動協議会広報誌・イベント周知配架 ・転入者用情報提供コーナーでの町会加入啓発ビラの配布を実施	<b>主な取組実績</b> ① 区役所による感染症拡大防止ガイドライン整備、区役所・中間支援組織による同ガイドラインに基づく活動支援を実施 ・中間支援組織により各地域活動(予定)状況の情報収集と情報提供を実施(ガイドライン更新、4回) ・新たな生活様式を意識した年度内活動再構築等の支援実施(活動再構築調整中、2地域) ② 区民情報コーナーへの各地域活動協議会広報誌・イベント周知配架(通年) ・転入者用情報提供コーナーでの町会加入啓発ビラの配布を実施(通年)
<b>計画</b> 業績目標<取組によりめざす指標> 地域活動協議会を知っている区民の割合 54.0% (令和2年度実績 48.0%) 地域活動協議会が実施されていると (令和2年度実績 78.7%) 【改定履歴あり】 【撤退・再構築基準】 前年度の	<b>中間振り返り</b> 業績目標の達成状況 ①(ii) 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)取組の有効性 ア:有効 イ:有効でない(この取組を死蔵) ー:業績目標未設定(未測定) 課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 戦略に対する取組については、予定通り実施しているものの、感染症拡大の影響を受けて予定していた事業の多くが中止となっており、各地域事業への住民参加による認知度向上効果が懸念される。 一方、外出自粛で自宅等でのスマートフォンやパソコンによる情報収集の機会が増えることも考えられるため、全戸配布である区広報誌の強みに関して、区ホームページや各地域活動協議会のFacebook等の閲覧増加に誘導する形で、住民の認知度向上をめざしていく
<b>「具体的取組」取組予定</b>	<b>「具体的取組」取組実績</b>
<b>「具体的取組」目標値</b>	<b>「具体的取組」中間評価</b>
<b>「具体的取組」年度当初の計画</b> (改定があった項目は改定後の内容)	<b>「具体的取組」中間振り返りの達成状況</b>

	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>
計画	地域において様々な活動主体が、新たな生活様式を意識したうえで連携を進めることで、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。	・住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる割合(区民アンケート) 令和4年度 70%以上(令和2年度実績 58.0%) ・地域活動協議会の構成団体が、地域特性に即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 令和5年度 90%以上(令和2年度実績 88.9%)

計画	取組内容
	<p>① 区役所・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活動支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各地域活動状況の情報収集と情報共有支援</li> <li>・新たな生活様式を意識した年度内活動再構築等の支援</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>・区広報誌において、地活協の意義、機能にかかる情報発信、地域活動の紹介記事掲載と各地域活動協議会のFacebookや区ホームページ内、城東区情報発信動画「城東チャンネル」等への誘導體制整備(紙媒体と電子媒体の連動)</li> <li>・区民情報コーナーへの各地域活動協議会広報誌・イベント周知配架</li> <li>・転入者用情報提供コーナーでの町会加入啓発ビラの配布を実施</li> </ul>
	<p>業績目標&lt;取組によりめざす指標&gt;</p> <p>地域活動協議会を知っている区民の割合 54.0% (令和2年度実績 53.5%)</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% (令和2年度実績 78.7%)</p> <p>【改定履歴あり】</p> <p>【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。</p>

中間 振り返り	主な取組実績	
	<p>① 区役所による感染症拡大防止ガイドライン整備、区役所・中間支援組織による同ガイドラインに基づく活動支援を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中間支援組織により各地域活動(予定)状況の情報収集と情報提供を実施(ガイドライン更新、4回)</li> <li>・新たな生活様式を意識した年度内活動再構築等の支援実施(活動再構築調整中、2地域)</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>・区広報誌において、16地活協の意義、機能にかかる情報発信、地域活動の紹介記事掲載(7月)</li> <li>・城東区情報発信動画「城東チャンネル」において、16地域の特色ある活動を紹介(7月~)</li> <li>・区民情報コーナーへの各地域活動協議会広報誌・イベント周知配架(通年)</li> <li>・転入者用情報提供コーナーでの町会加入啓発ビラの配布を実施(通年)</li> </ul>	
	業績目標の達成状況	①(ii) 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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
<p>戦略に対する取組については、予定通り実施しているものの、感染症拡大の影響を受けて予定していた事業の多くが中止となっており、各地域事業への住民参加による認知度向上効果が懸念される。</p> <p>一方、外出自粛で自宅等でのスマートフォンやパソコンによる情報収集の機会が増えることも考えられるため、全戸配布である区広報誌の強みに関して、区ホームページや各地域活動協議会のFacebook等の閲覧増加に誘導する形で、住民の認知度向上をめざしていく。</p>		

具体的取組 1-1-2 【人と人のつながりづくり(豊かなコミュニティづくり)】

ま

計画	取組内容
	市民活動団体、地域活動協議会、事業所、区民ボランティア等と協働し、区民の誰もが気軽に楽しめる豊かなコミュニティづくりを目的とした交流の場を提供し、区民のコミュニティ意識を醸成する。 ① スポーツカーニバル ② 生涯学習作品展(舞台発表会)
	業績目標<取組によりめざす指標> 事業アンケートにより、人と人のつながりづくりに有効と考える区民 60%以上  【撤退・再構築基準】 50%に満たない場合は再構築



中間振り返り	主な取組実績	
	①スポーツカーニバルについては、感染症の拡大状況を見ながら実行員会で実施について検討中。 ②生涯学習作品展(舞台発表)については、実施形態を変更することで実施に向け準備中。	
	業績目標の達成状況	①(ii) 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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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 ー:業績目標未設定(未測定)
課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 感染症の拡大状況により当初予定事業の実施が困難になり縮小や変更になる場合がある。		

計画	めざす状態<概ね3~5年間に念頭に設定>	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) 令和4年度 60%以上(令和2年度実績 55.1%)

具体的取組 1-2-1

【多様な活動主体と協働したまちづくり】

ま

計画	取組内容
	① アイラブ城北川実行委員会と協働し、城東区の地域資源のひとつである城北川を活用した取り組みを進める。 ・城北川泳ぐこいのぼり大作戦 ・キャンドルナイトin城北川 等
	② はなびとコスモスタッフ等の緑化ボランティアと協働し、花と緑あふれる取り組みを進める。 ・種から育てる地域の花づくり支援事業 ・緑化リーダー育成講習会 等
	③ 城東区ゆめ~まち~未来会議事業への開催支援 ・JOTO区ラシック、JOTO合唱祭などの音楽事業 ・城東区SARUGAKU祭 等
④ 民間事業者・学校園と協働し、誰もが気軽に身近な場所で音楽に親しめる機会の提供 ・音楽の祭日、吹奏楽フェスティバルなど	
業績目標<取組によりめざす指標>	
事業アンケートにおいて、多様な協働主体との取り組みが、まちづくりの担い手の育成や区の特性を生かしたまちづくりに有効と感じる区民の割合 60%	
【撤退・再構築基準】 50%に満たない場合は再構築	



中間振り返り	主な取組実績	
	①城北川関連は、泳ぐこいのぼり大作戦は場所及び規模を縮小し実施、その他は実施に向け検討中。 ②花と緑あふれる取り組みについては、講習会を縮小など実施を進めている。 ③ゆめ~まち~未来会議事業への開催支援については広報活動などを中心に支援。 ④音楽の祭日は区会場での実施は中止、9月の信愛学院会場での開催に向けて広報活動などを支援。吹奏楽フェスティバルは運営方法を変更し実施に向け準備中。	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
感染症の拡大の状況により当初予定事業の縮小や運営方法の変更などが生じているが実績としては達成の見通しである。		

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割合(区民アンケート) 令和4年度 70%以上(令和2年度実績 59.8%)

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 地域ごとの防災マップの作成支援と、必要により防災計画のブラッシュアップ支援</li> <li>② 区防災訓練の充実</li> <li>③ 地域における防災訓練の開催支援             <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> </li> <li>④ 備蓄物資の増強など避難所の機能強化</li> <li>⑤ 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)]</li> <li>⑥ 小・中学生を対象にした防災学習の実施</li> <li>⑦ 城東区「災害に備える日」に災害関連情報の発信</li> <li>⑧ 防災サミットの開催</li> </ul>
	業績目標<取組によりめざす指標> 「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が前年度実績以上(区民アンケート) (令和2年度実績 82.3%) <b>【改定履歴あり】</b>  <b>【撤退・再構築基準】</b> 上記アンケート結果が前年度実績を10%以上下回った場合、手法を再構築する。 <b>【改定履歴あり】</b>



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>①3地域において防災マップ作成要請中</li> <li>②昨年度訓練実績を踏まえ、訓練実施検討予定</li> <li>③7月末時点、新型コロナウイルスの影響で、地域の防災訓練実施を確認できていない。現在地域に今後の防災訓練実施計画確認中</li> <li>④備蓄物資の計画的配備事務執行中。避難物資の上階配備について各学校と協議中</li> <li>⑥区作成防災学習用DVDを活用した防災学習の全校実施(予定)を確認済</li> <li>⑦毎月21日(21日が休日の場合は前日)に情報発信実施</li> <li>⑧6月26日実施済(シンポジウム参加者110名 車両展示見学者約700名)</li> </ul>	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
戦略に対する取組の有効性	—	A:有効であり、継続して推進 I:有効でないため、取組を見直す —:業績目標未設定(未測定)
課題と改善策 ※上記に「②、③」、「I」がある場合は必須		
戦略に対する具体的取組としては、概ね予定通り実施しているものの、地域の訓練については新型コロナウイルスの影響で7月末時点で実施地域を確認していない。現在各地域に今年度の訓練実施予定を照会しており、訓練予定がない地域に備え、実施可能な訓練内容の例示について検討中。		

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・安心だと感じる割合(区民アンケート) 令和4年度 85%以上(令和2年度実績 77.9%)

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 防犯カメラの設置および適正管理</li> <li>② 区内小学生に対する防犯ブザーの配布</li> <li>③ 青色防犯パトロールカーによる区内巡視</li> <li>④ 区内保育所等の野外活動等の見守り支援</li> <li>⑤ 特殊詐欺被害防止の啓発</li> <li>⑥ 小学校の朝会で注意喚起等の交通安全の啓発活動</li> <li>⑦ 発生件数の多い自転車盗など街頭犯罪の一層の減少に向けた啓発の強化</li> <li>⑧ 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</li> <li>⑨ 区職員による自転車パトロールの充実(コスモ隊)</li> </ul>
計画	業績目標<取組によりめざす指標>
	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720件以下(令和2年より過去3年の平均件数) (令和2年度実績 617件) 【改定履歴あり】  【撤退・再構築基準】 過去3年間の年間最多件数(772件)を上回った場合、手法を再構築する。 【改定履歴あり】



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 防犯カメラ設置に向け、地域と調整中</li> <li>② 府民共済からの寄付ブザーを府を通じ新1年生に配付</li> <li>③④ 随時実施中</li> <li>⑤ 広報誌・SNS・青パトによる啓発活動を実施中</li> <li>⑥ 上半期は未実施。下半期実施を検討中</li> <li>⑦ 自転車盗難防止キャンペーン4か所で実施済(7月末現在 24か所実施予定)</li> <li>⑧ 「子ども110番の家」について、各単位PTAに7月2日付け依頼済</li> <li>⑨ 随時実施中</li> </ul>	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
戦略に対する具体的取組に関しては、概ね予定通り実施しているものの、新型コロナウイルス感染症の影響で、上半期は小学校朝会での交通安全の啓発活動は実施できなかったため、下半期については啓発活動再開を検討中。 街頭犯罪は減少しているものの、自転車盗は発生件数は依然として多いため、改善策として、区内商業店舗でキャンペーンを実施。		

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"> <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>	<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) 令和4年度 75%(令和2年度 52.0%)</li> <li>待機児童数 0名(令和4年4月1日時点 R2.4.1 0名)</li> <li>城東区における重大虐待事案 0名</li> </ul>

具体的取組3-1-1

【子育て支援事業の推進】



計画	取組内容
	<ol style="list-style-type: none"> <li>子育てフェスティバル、絵本スポットの拡充など親子で楽しめるような子育て支援事業等の開催</li> <li>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」の発行</li> <li>0歳児家庭の訪問見守り支援事業の実施</li> <li>保育施設等一斉入所申込手続き等の説明動画の配信(YouTube)</li> <li>区こどもサポートネットの実施 [区CM事業(こども青少年局所管)]</li> <li>今後の保育ニーズを注視し、待機児童ゼロが継続できるよう、取り組む</li> </ol>
計画	業績目標<取組によりめざす指標>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>①、②子育て支援事業の認知度 前年度以上</li> <li>③0歳児家庭の訪問事業に対する同意率 70%</li> <li>④前年度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)</li> <li>⑤区こどもサポートネットが、こどもたちの状況を把握し、各種施策により総合的に支援する取組みとして、有効に活用することができたと感じる学校長の割合90%をめざす。</li> </ol> <p>【撤退・再構築基準】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①、②子育て支援事業の認知度 50%に満たない場合は再構築する。</li> <li>③0歳児家庭の訪問事業 同意率50%に満たない場合は再構築する。</li> <li>④アクセス数が前年度比30%減となった場合は再構築を検討する。</li> <li>⑤上記目標が70%に満たない場合は手法を再構築する。</li> </ol>



中間振り返り	主な取組実績	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>①委託事業者を選定中。今秋以降に絵本イベントや読み聞かせ会開催予定</li> <li>②情報誌毎月発行</li> <li>③0歳児事業登録件数177件</li> <li>④令和4年度版作成中(令和2年度実績 アクセス件数 入所説明:626回、申請書書き方説明:583回[令和3年8月4日時点])</li> <li>⑤今年度21回開催</li> </ol>	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
課題と改善策		※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —



計画	めざす状態<概ね3~5年間に念頭に設定>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	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(令和2年度実績 68.8%)



計画	取組内容
	<ol style="list-style-type: none"> <li>民間事業者の活力を生かし塾代助成を活用した城東区内中学生の学習支援、及び、不登校等の状況にある小・中学生の受け皿となる居場所づくりや学習支援、再登校への支援を行う。(※教育委員会事務局予算)</li> <li>小学校において、地域と学校が連携して行う「学力の底上げに向けた時間外の学習会」を側面的に支援する取組を実施する。(※教育委員会事務局予算)</li> <li>スクールカウンセラー(SC)の配置拡充 [区CM事業(こども青少年局所管)]</li> <li>区こどもサポートネットの実施 [区CM事業(こども青少年局所管)] (再掲)</li> <li>分権型教育行政に基づく取組の推進             <ul style="list-style-type: none"> <li>教育会議、教育行政連絡会の定期開催 (再掲)</li> </ul> </li> </ol>
	業績目標<取組によりめざす指標>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>【塾代助成を活用した学習支援】⇒参加者数(登録者数の最大値)の前年度比増をめざす。 【居場所づくり、学習支援】⇒各校における、不登校児童生徒のうち、当該事業の利用率前年比増をめざす。</li> <li>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。</li> <li>SCの配置により、地域におけるカウンセリング機能の一層の充実を図ることができたと感じる学校長の割合90%をめざす。</li> <li>区こどもサポートネットが、こどもたちの状況を把握し、各種施策により総合的に支援する取組みとして、有効に活用することができたと感じる学校長の割合90%をめざす。</li> <li>分権型教育行政により、教育内容がより充実していると思う肯定的割合 100%(教育会議委員アンケート)</li> </ol> <p>【撤退・再構築基準】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>【塾代助成を活用した学習支援】⇒参加者数が20名を下回った場合、手法を再構築する。</li> <li>【居場所づくり、学習支援】⇒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。</li> <li>上記目標が20%に達しない場合、手法を再構築する。</li> <li>上記目標が70%に満たない場合は手法を再構築する。</li> <li>前年度実績を下回った場合、手法を再構築</li> </ol>



中間振り返り	主な取組実績	
	JOTO塾を9月より開始予定 JOTOふらっと教室の実施 小学校夜間学習会の実施 教育会議1回目の実施	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
	課題と改善策	※上記に「②、③」、「イ」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】



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"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	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(令和2年度実績 52.7%)

具体的取組 4-1-1

【地域福祉支援事業】



計画	取組内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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</li> <li>・「推進コーディネーター」を中心に、各校下において地域の实情に応じた多様な取組の推進支援を実施</li> <li>・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を展開するとともに、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。</li> </ul>
	業績目標<取組によりめざす指標> 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、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。  【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"> <li>・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 877件(6月末現在)</li> <li>・研修を含む連絡会を毎月1回開催</li> </ul>	
	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) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない
	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 ー: 業績目標未設定(未測定)
	課題と改善策	※上記に「②、③」、「イ」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】

福

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要援護者情報の整備</li> <li>・孤立世帯等への専門的対応</li> <li>・認知症高齢者等の行方不明時の早期発見</li> <li>・災害時の要援護者の支援方法についての検討</li> </ul> [区CM事業(福祉局所管)]
	業績目標<取組によりめざす指標> 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。



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者、障がい者、難病患者の名簿整備: 87.8%(7月6日現在)</li> <li>・孤立世帯等への専門的対応: 133人(6月末現在)</li> <li>・行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者: 新規登録者数 28人(累計 408人)</li> </ul>	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
課題と改善策		※上記に「②、③」、「イ」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>	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・区民が地域包括ケアについて認識し、支援を行う医療関係者や介護関係者とともにACPを行うことができる状態。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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(令和元年度実績 76.6%)※令和2年度 未測定</li> <li>・「地域包括ケアシステム」についての認知度(区民アンケート) 令和4年度 60%以上(令和2年度実績 48.6%)</li> </ul>

具体的取組4-2-1

【地域包括ケアシステムの推進】



計画	取組内容
	<p>医療・介護関係機関の円滑な連携体制の構築と、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「在宅医療・介護連携推進会議」の継続的開催</li> <li>・具体的事例を多職種で協議する研修会の開催</li> <li>・地域の医療・介護の資源の把握と活用</li> <li>・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</li> <li>・医療・介護関係者の情報共有のためのしくみづくり</li> <li>・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</li> </ul>
	業績目標<取組によりめざす指標>

- ・「在宅医療・介護連携推進会議」年5回実施、参加のべ125人以上。
- ・医療・介護関係職種「多職種研修会」への参加 90人以上。
- ・「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)
- ・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 12回

【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"> <li>・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(4~8月号)</li> </ul>	
	業績目標の達成状況	①(ii) 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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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 ー:業績目標未設定(未測定)
課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療従事者とともに新型コロナワクチン区集団接種会場の運営に当たるため在宅医療・介護連携推進会議は休止(5・7月)。</li> <li>・多職種研修会は、昨年度作成した映像資料を用いた各職種ごとの研修に代えて実施する。</li> <li>・今後は新型コロナの感染状況等を踏まえながら、医療・介護連携のための情報交換・共有の機会を工夫する。</li> </ul>		

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3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
	業績目標<取組によりめざす指標>
	【撤退・再構築基準】

- ・課長以上で構成する経営会議でコンプライアンス関連情報の共有や注意喚起を行い、目標件数と発生件数を庁舎内に掲出する。
- ・城東区において不適切事務が発生した場合、「なぜなぜ分析シート」を作成し、各課内で情報共有を図る。
- ・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。
- ・5Sの取組の推進。

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年度実績 8件)

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	
	業績目標の達成状況	①(i)
	戦略に対する取組の有効性	ア

令和3年7月末不適切件数 4件

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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない

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)

課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須  
年度当初から4か月で4件の不適切事務が発生しており、3件の不適切事務を発生させた保険年金担当では担当内研修を行うことで再発防止を図っている。

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"> <li>迅速、正確、丁寧な窓口サービスを提供できる状態</li> <li>来庁者がストレス少なく窓口対応を受けられる状態</li> <li>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</li> </ul>	「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。 (令和2年度実績 「2つ星(☆☆)」)

具体的取組5-2-1

【窓口環境の改善】

ま

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>既に実施している窓口呼び出し状況のホームページへのアクセス簡易化などに加えて、副区長をリーダーとする窓口改善会議で待ち時間を有効に活用していただける取組を進める。</li> <li>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。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点を兼ねた郵送による申請勧奨、比較的すいている第4日曜の開庁日への誘導。</li> <li>保育所入所受付面接や児童扶養手当現況届の受付において、システムを活用した事前予約制を実施する。</li> <li>(状況に応じて)新型コロナウイルス感染症対策(手指消毒液、飛沫防止シートの設置等)</li> </ul>
	業績目標<取組によりめざす指標> 気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 80%以上。(区民アンケート) 【改定履歴あり】  【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	
	マイナンバーカードの交付において、交付窓口の増設を行うことで待ち時間の短縮を図るとともに、特に混雑する日曜開庁時に受付までの待ち時間、受付から交付までの待ち時間を掲示し、Twitterを利用した待ち時間の発信を行った。	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
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)
課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須		
フリーWi-Fi導入を検討中 8月28日に1階窓口改善(見通し改善)を図る予定		

計画	取組内容
	・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。
	業績目標<取組によりめざす指標> 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割合 77%(区民アンケート)
	【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。



中間振り返り	主な取組実績	
	6月に転入者対象とした接客研修を実施 7月に事前覆面調査を行い、指摘点等を経営会議にて共有	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
	課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
8、9月に改善指導研修 9、10月上旬に窓口業務等実地指導研修 10月に覆面調査を再度実施 覆面調査結果を各課にフィードバックしながら11月の格付け調査に備える。区民アンケートでの目標割合を実施できるよう接客能力の向上を図る。		

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て、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割合(区民アンケート) 令和4年度末までに60%以上(令和2年度実績 47.9%)

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"> <li>区政会議本会、部会実施(状況により会議開催ではなく、書面での意見聴取を実施するなど、コロナ禍をふまえた会議開催方法を検討)</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 分権型教育行政に基づく取組みの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育会議、教育行政連絡会の定期開催(再掲)</li> </ul> <p>③ 各地域活動協議会との意見交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各地域活動協議会と意見交換を実施(年2回)</li> <li>出された意見等について、対応状況を文書回答する。</li> </ul>
	<p>業績目標&lt;取組によりめざす指標&gt;</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)</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)</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 分権型教育行政により、教育内容がより充実していると思う肯定的割合 100%(教育会議委員アンケート)</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 区政会議を効果的に運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区政会議本会、部会 1回実施(9月) ※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(6月)</li> <li>委員アンケートを実施(9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>地域活動協議会から推薦を受けた委員を選定</li> <li>区広報誌を活用し区政会議をPR(7月号)</li> </ul> <p>② 分権型教育行政に基づく取組みの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教育会議1回目の実施</li> </ul> <p>③ 各地域活動協議会との意見交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第1回目 14/16地域実施済み(6~8月) ・第2回目 11~翌1月に実施予定</li> </ul>	
	業績目標の達成状況	②(ii) 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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
	<p>課題と改善策 ※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>コロナ禍により、今年度も予定した区政会議開催が困難になっている。書面での意見聴取のほか、Web会議や少人数での意見交換等、条例上の区政会議には該当しないが活発な意見交換に資するような取組についても検討する必要がある。</p>	

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"> <li>区政会議や教育会議、区民アンケート、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。</li> <li>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(城東チャンネル等の動画作成や区広報誌特集記事と連携させた記事の作成)。</li> </ul>
	<p>業績目標&lt;取組によりめざす指標&gt;</p> <p>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割合 46%(区民アンケート)</p> <p>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割合 51%(区民アンケート)</p> <p>【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</p>



中間振り返り	主な取組実績	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>区政会議本会・部会1回(書面での意見聴取1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)</li> <li>区広報誌の全戸配布及び城東チャンネル等動画を活用した情報発信を充実(週1回以上の配信)</li> </ul>	
	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)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない
	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)
	課題と改善策	※上記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 —