

経営課題2

主なSDGsゴール
11 [持続可能な都市]
16 [平和]



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（平成30年1,471件→令和2年1,095件）しており、特に「車上ねらい（平成30年152件→令和2年69件）」や「部品ねらい（平成30年63件→令和2年37件）」は大幅に減少しているが、「自転車盗（平成30年499件→令和2年468件）」は減少はしているものの、数多く発生している。

◆R元区民アンケート：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16	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	25.0	39.1	34.6	1.3
年代別	18～20歳代	4.2	33.3	62.5
	30歳代	17.6	27.9	54.4
	40歳代	24.7	36.1	39.2
	50歳代	25.0	42.3	31.7
	60歳代	23.9	42.7	33.3
	70歳代	36.0	43.2	17.6
	80歳以上	29.4	39.7	26.5

◆R2区民アンケート：お住まいのまちが安全で安心だと感じますか。（単位：％）【N=712】

問21	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	12.4	65.6	16.7	3.8	1.5
年齢別	29歳以下	15.1	69.8	9.4	3.8
	30歳～39歳	10.5	59.2	23.7	6.6
	40歳～49歳	8.5	66.2	20.8	3.8
	50歳～59歳	9.5	63.8	22.4	2.6
	60歳～69歳	13.3	68.1	14.2	3.5
	70歳～79歳	14.3	66.4	13.6	4.3
	80歳以上	18.3	64.6	9.8	2.4

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39.1%、「活動していることを知らなかった」が34.6%、「参加したことがある」が25.0%となっている。その中で、18～20歳代が「参加したことがある」は4.2%と低い一方、「活動していることを知らなかった」が62.5%と高く、若年層の認知度が低い傾向を示している。
- ・あなたのお住ま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20.5%となっている。

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」の取り組みが重要であるが、組織構成員の高齢化が進んでいる。
（65歳以上の区内防災リーダー・・・平成28年：265名 令和2年：346名）
- 住民の高齢化が進んでおり、災害発生時の避難行動要支援者（高齢者や障がい者等）が多い。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、若年層の参加促進が求められている。
【大阪市避難行動要支援者名簿・・・8,351人（城東区）】
- 街頭犯罪件数については、全体の件数は減少しているものの、「自転車盗」で減少幅が小さい。

【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⁶（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%）

戦略

- ・災害に強いまちをめざして、地域ごとの防災マップの作成支援と、防災計画のブラッシュアップ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、各種防災訓練を充実する。
- ・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を向上させる。
- ・避難行動要支援者（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

⁶ 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 防災力の向上】

- ① 防災サミットの開催
- ② 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
- ③ 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
- ④ 備蓄物資の増強など避難所の機能強化
- ⑤ 区防災訓練の充実
- ⑥ 城東区「災害に備える日」に災害関連情報の発信
- ⑦ 小・中学生を対象にした防災学習の実施
- ⑧ 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）]

R2 決算額	43,466千円	R3 予算額	36,810千円	R4 算定見込額	
-----------	----------	-----------	----------	-------------	--

ま

【業績目標】

「ふれあい城東」やTwitterやFacebook等を見た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）

【撤退・再構築基準】

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。

【前年度までの実績】

令和2年度実績
 1地域の防災マップ作成支援
 2地域のコロナ禍における避難所ガイドライン作成支援
 区役所職員による災害本部立上訓練
 区役所職員用防災マニュアルの作成
 10地域の防災訓練開催支援
 感染症対策物資を含む避難所備蓄物資の随時増強
 防災啓発ビデオの作成とDVDの小・中学校への配付
 毎月21日の城東区「災害に備える日」にSNS、青色防犯パトロールカー、消防署電光掲示板、区役所庁内放送での災害関連情報の発信



【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%）

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⁷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を向上させる。
- ・防犯カメラの設置を行い、犯罪抑止力を向上させる。
- ・交通安全意識の向上を高める啓発活動を行う。



用語解説

⁷ 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 犯罪抑止力等の向上】

ま

- ① 防犯カメラの設置および適正管理
- ② 特殊詐欺被害防止の啓発
- ③ 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
- ④ 青色防犯パトロールカーによる区内巡視
- ⑤ 区内保育所等の野外活動等の見守り支援
- ⑥ 小学校の朝会で注意喚起等の交通安全の啓発活動
- ⑦ 区職員による自転車パトロールの充実（コスモ隊）
- 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

【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、令和3年より過去3年の平均件数以下

【撤退・再構築基準】

過去3年間の年間最多件数を上回った場合、手法を再構築する。

【前年度までの実績】

- ①防犯カメラ
122台設置（平成25～令和2年度）
- ②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（府民共済からの寄付により新小学1年生に配付）
- ③青色防犯パトロールは原則、平日の昼間は毎日。歳末夜間パトロール5回（令和2年度）
- ④区内保育所等の野外活動等の見守り支援（随時）
- ⑤年金支払月に特殊詐欺被害防止の啓発（新型コロナウイルス感染防止のため未実施）
- ⑥小学生への啓発活動（随時）

R2 決算額	4,903千円	R3 予算額	8,204千円	R4 算定見込額	
-----------	---------	-----------	---------	-------------	--

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

主なSDGsゴール
3 [保健]
4 [教育]



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、安心して子育てができる
- ・ 子どもたちの可能性を育むまちづくり

現状・データ

- ・ 保育所待機児童⁸ 対策については、保育施設整備をすすめ、平成31年4月1日以降、待機児童は0名となっているものの、保留児童⁹ 数については令和2年4月1日現在95名で、前年度の96名から横ばい状態となっている。
- ・ 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、
 - 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。



用語解説

⁸ 保育所等利用保留児童のうち、国の定義に基づき、①保育所等を現在利用しているが転所希望をしているもの、②育休を取得しているもののうち復職の意思がないことが確認できたもの、③保護者が求職活動を休止しているもの、④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。

⁹ 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（入所できていない）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	10
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3年4月1日現在)

保育施設・事業在籍児童数

平成31年4月	4,707
令和2年4月	4,468
令和3年4月	4,509

※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31年4月	0
令和2年4月	0
令和3年4月	0

子育て支援室相談件数（虐待相談）

平成30年度	288 (71)
平成31年度	249 (54)
令和2年度	540 (83)

D V相談件数

平成30年度	92
平成31年度	86
令和2年度	199

◆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30年5月	2	8	195
令和元年5月	2	8	209
令和2年5月	2	8	186

小学校	校数	学級数	児童数
平成30年5月	16	325	8,114
令和元年5月	16	338	8,004
令和2年5月	16	344	7,890

中学校	校数	学級数	生徒数
平成30年5月	6	125	3,629
令和元年5月	6	129	3,620
令和2年5月	6	134	3,698

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の把握に努め、待機児童は解消したところはあるが、実情に応じた子育て支援のニーズへの対応が十分ではない。
- ・経済的な困窮により影響を受けている子どもの学習面への対策が不十分である。



【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年間で設定）

《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%（令和2年度 52.0%）
- ・待機児童数 0名（令和4年4月1日時点 R 2.4.1 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¹⁰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



¹⁰ 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】



【業績目標】

※検討中

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

- ① 切れ目のない子育て支援事業の実施（0歳児家庭見守り支援事業・こどもサポートネット）
- ② 子育てサロンとの連携（0歳児事業利用者の引継・専門職の訪問相談）や絵本スポットの拡充による、親子で楽しみ、気軽に集えるような子育て支援事業等の開催
- ③ 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
- ④ YouTube等を活用した保活に関する情報発信
- ⑤ 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
- ⑥ 重大な児童虐待ゼロに向けた、安全確認の早期実施（48時間以内）

R2 決算額	23,926千円	R3 予算額	34,074千円	R4 算定見込額	
-----------	----------	-----------	----------	-------------	--

【戦略3-2】

子どもたちの可能性を育むまちづくり

こ

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

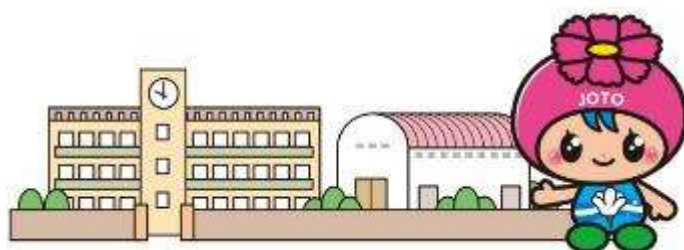
- すべての子どもが確かな学力・体力を育むことができる状態
- 子どもが安心して成長できる安全な社会（学校園・家庭・地域）の実現

《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（令和2年度実績 68.8%）

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¹¹の趣旨をふまえ、学校協議会や教育行政連絡会、教育会議¹²の仕組みを活用し、区内における教育に関する課題やニーズ、意見を把握するとともに、子どもの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、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

¹¹ 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。

¹² 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3-2の具体的取組

【3-2-1 子どもたちの学校生活充実化事業】



【業績目標】
※検討中

【撤退・再構築基準】

【前年度までの実績】

- ① 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）
- ② 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）
- ③ 局と連携したスクールカウンセラー（SC）の活用
[区CM事業（こども青少年局所管）]
- ④ 分権型教育行政に基づく取組みの推進
・教育会議、教育行政連絡会の定期開催

R2 決算額	千円	R3 予算額	21,157千円	R4 算定見込額	
-----------	----	-----------	----------	-------------	--

経営課題4

主なSDGsゴール
3 [保健]



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）

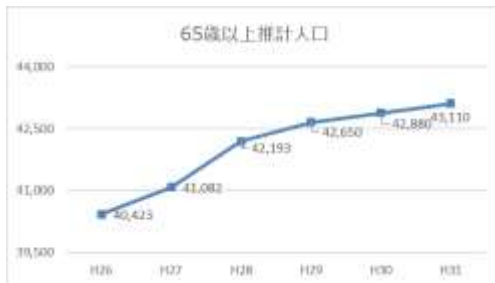
- ・障がいのある方、高齢者や子どもを地域のみんが互いに見守り、支えあう
- ・地域で暮らす高齢者に医療・介護等の必要な支援を切れ目なく提供する

現状・データ

- ・城東区の高齢者人口は2020年（令和2年）以降も増加傾向で、年少人口の減少もあり高齢化率は2015年（平成27年）25.1%から2040年（令和22年）には34.3%と推計されています。（大阪市地域福祉基本計画より）

城東区の状況

◆高齢者に関するデータ



要介護認定者数（内訳）			
	30年3月	31年3月	2年3月
要支援1	2,651	2,629	2,431
要支援2	1,439	1,614	1,672
要介護1	1,370	1,398	1,369
要介護2	1,275	1,314	1,416
要介護3	1,002	1,084	1,146
要介護4	1,100	1,174	1,171
要介護5	824	923	995

高齢者虐待通報件数	
平成29年度	59
平成30年度	71
平成31年度	77

認知症高齢者等の数（推計）			
	30年	31年	2年
大阪市	73,653	76,941	79,212
城東区	1,882	2,039	2,213

各年4月1日時点

◆障がい者に関するデータ

身体障がい者手帳所持者	
平成30年3月	7,237
平成31年3月	7,418
令和2年3月	7,557

療育手帳所持者	
平成30年3月	1,517
平成31年3月	1,567
令和2年3月	1,608

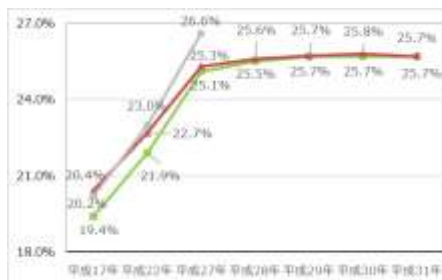
障がい者（精神）手帳所持者	
平成30年3月	1,840
平成31年3月	1,939
令和2年3月	2,073

障がい者虐待通報件数	
平成29年度	21
平成30年度	26
平成31年度	31

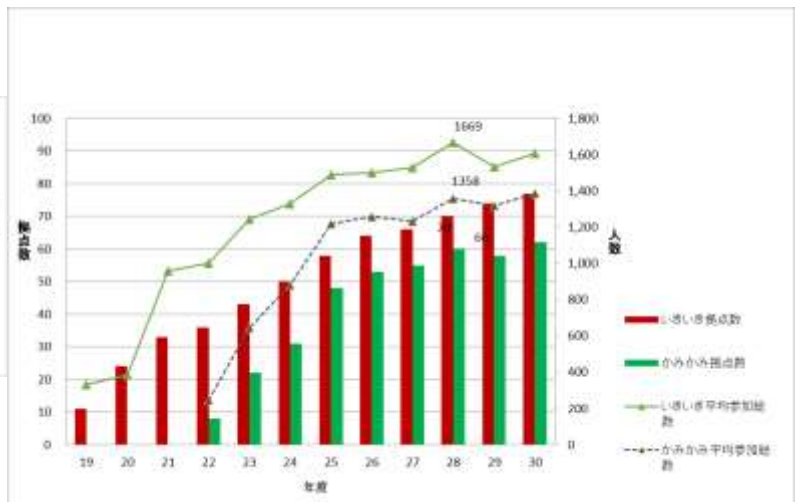
現状・データ

◆健康に関するデータ

■高齢化率の年次推移

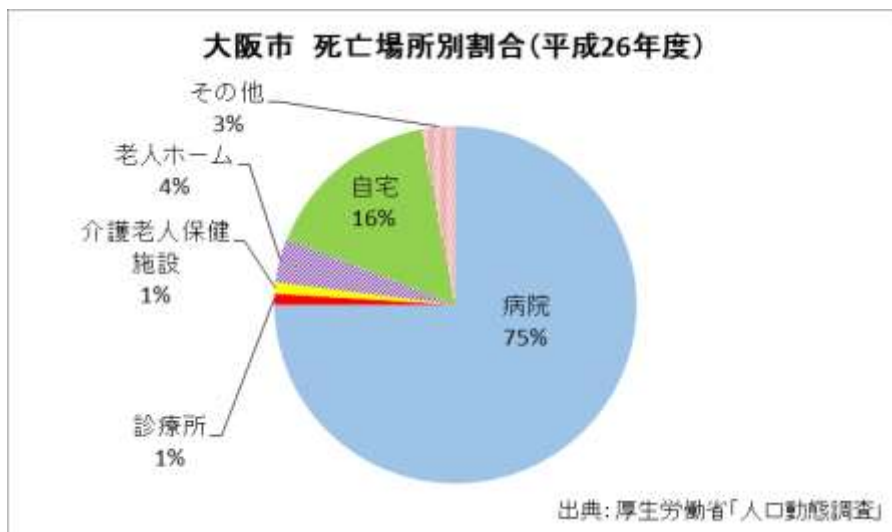
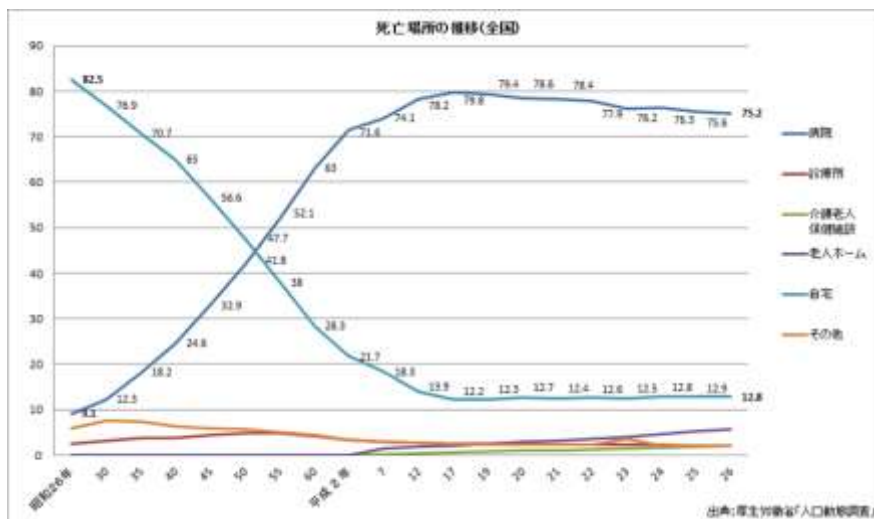


資料：H17,22,27は「国勢調査」、
H28,29,30,31は大阪市都市計画局「大阪市推計人口」



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

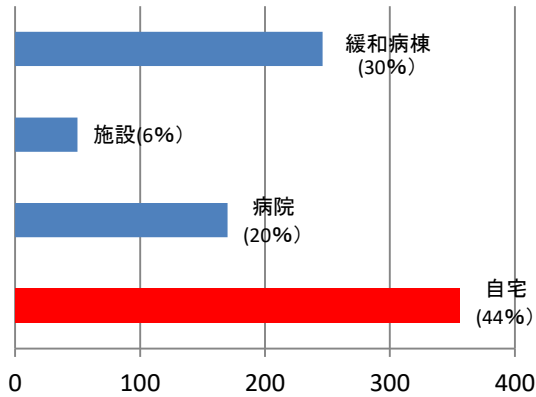
城東区民へのアンケート結果（平成26年10月～11月調査）

テーマ：「人生の最終段階における過ごし方について」

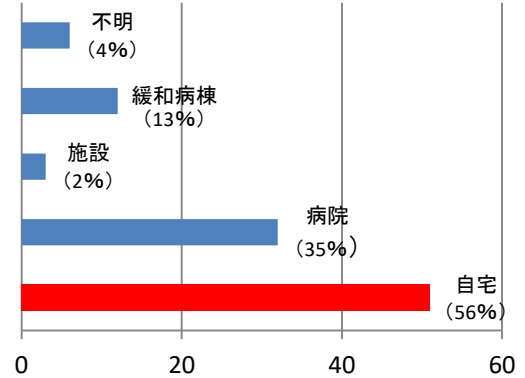
調査協力：城東区医師会、城東区歯科医師会、城東区薬剤師会、城東区内各地域包括支援センター、
城東区内訪問看護ステーション管理者会

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

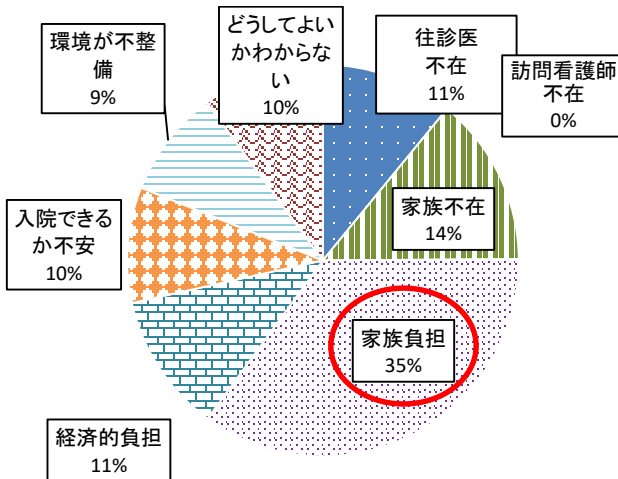
■回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



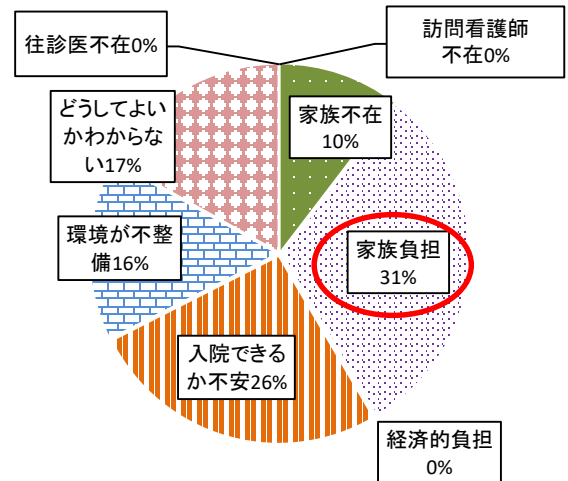
■回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



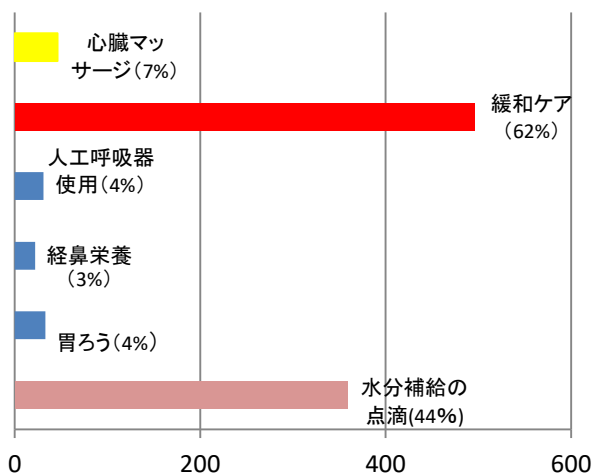
■自宅療養困難理由は？（本人）



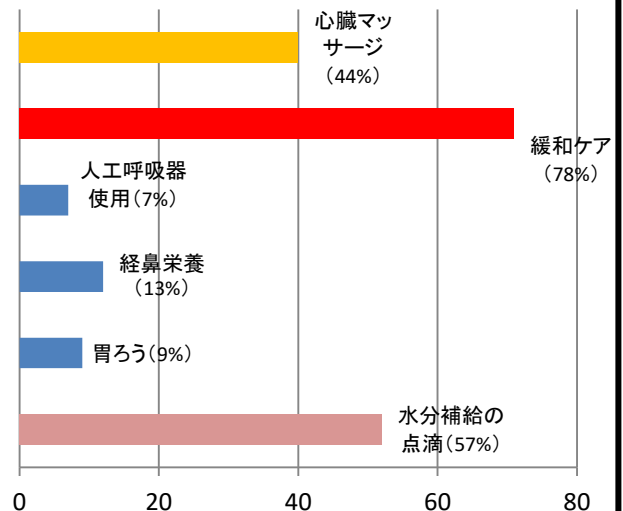
■自宅療養困難理由は？（家族）



■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。
- ・徘徊による行方不明のおそれがある認知症高齢者が増加している。
- ・高齢者の増加が続いており、今後病床不足となり、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

- ・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取組や、徘徊対策の取組が不十分である。
- ・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ための、医療・介護等を一体的に提供する「地域包括ケアシステム」¹³の構築や、「ACP：アドバンス・ケア・プランニング」¹⁴の周知や推進する取組みが不十分である。



用語解説

¹³ 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。

¹⁴ もしものときのために、本人が望む医療やケアについて、前もって考え、繰り返し話し合い共有する取り組み。



【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（令和2年度実績 52.7%）

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】

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¹⁵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。
- ・新型コロナ等の状況も踏まえた地域における福祉支援のあり方、また災害時における福祉と防災の連携等について、取り組みを進めていく。

R2 決算額	22,319千円	R3 予算額	23,200千円	R4 算定見込額	
-----------	----------	-----------	----------	-------------	--

【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、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3,000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】

【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

[区CM事業（福祉局所管）]

R2 決算額	28,245千円	R3 予算額	28,245千円	R4 算定見込額	
-----------	----------	-----------	----------	-------------	--

【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】



用語解説

¹⁵ 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、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。

《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（令和元年度実績 76.6%）※令和2年度 未測定
- ・「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%）

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 地域包括ケアシステムの推進】



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。

- ・「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

【業績目標】

- ・「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・介護関係職種の「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、介護、看取りなどについて区広報誌等での啓発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。

【前年度までの実績】

R2 決算額	千円	R3 予算額	774千円	R4 算定見込額	
-----------	----	-----------	-------	-------------	--

経営課題5

主なSDGsゴール
11 [持続可能な都市]
17 [実施手段]



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¹⁶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）の評価である。（令和2年度「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果）
- ・不祥事はここ数年発生していないが、不適切事務は年間10件程度発生している。
- ・保険年金担当の窓口は、時期によっ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割合
47.9%（令和2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割合
45.5%（令和2年度区民アンケート）



用語解説

¹⁶ 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。
- ・ 窓口混雑緩和のための取組が不十分である。
- ・ 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の実施と情報発信が不足している。
- ・ 発生した不適切事務の原因分析を行う仕組みが確立されておらず、他担当で発生した事案についても、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不足している。

【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3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】

ま

- 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。また、同一担当内で不適切事務が2件以上発生した場合は、担当内で研修などを実施することで情報共有の強化を図る。
- 全職員に対し、日常的な啓発及びコンプライアンス研修・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¹⁷の遵守を徹底させる。
- 5S¹⁸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 件

R2 決算額	－円	R3 予算額	－円	R4 算定見込額	
-----------	----	-----------	----	-------------	--



用語解説

¹⁷ 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。

¹⁸ 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。
（令和2年度実績 「2つ星（☆☆）」）

戦略

- ・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

- ・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。
- ・マイナンバーカード及びコンビニ交付を普及啓発し、窓口混雑の緩和につなげる。
- ・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。
- ・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。
- ・（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）

R2 決算額	159千円	R3 予算額	－円	R4 算定見込額	
-----------	-------	-----------	----	-------------	--

【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80%以上。
（Twitter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】

令和2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 80.0%
（参考 Twitterアンケート）

令和3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 %
（区民アンケート）

・マイナンバーカードの交付窓口の増設

・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、Twitterでの発信

【5-2-2 接遇能力の向上】

ま

- ・新規採用者、転入者等を対象に、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。

R2 決算額	千円	R3 予算額	650千円	R4 算定見込額	
-----------	----	-----------	-------	-------------	--

【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。

【前年度までの実績】

令和3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割合 %（区民アンケート）

【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%）

戦略

- 区政会議¹⁹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

¹⁹ 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。

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

① 区政会議を効果的に運営

- ・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運営方法を検討）
- ・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。
- ・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 各地域活動協議会との意見交換

- ・各地域活動協議会と意見交換を実施（年2回）
- ・出された意見等について、対応状況を文書回答する。

R2 決算額	214千円	R3 予算額	333千円	R4 算定見込額	
-----------	-------	-----------	-------	-------------	--

【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 70%（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 70%（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。

【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 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】

令和2年度実績

①-1 65% ①-2 64%

②6～7月／11～翌1月の年度中2回実施

【5-3-2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信】

ま

- ・区政会議や各地域活動協議会との意見交換、区民アンケート、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（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）。

R2 決算額	27,182千円	R3 予算額	35,686千円	R4 算定見込額	
-----------	----------	-----------	----------	-------------	--

【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】

令和2年度実績

①45.5% ②46.8%

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**

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

〔1〕【保険料収納率の向上】

（趣旨・目的）

国民健康保険制度のより安定的な運営と、相互扶助制度としての負担の公平性・公正性を確保するため、保険料収納率向上の取組は重要である。

（取組の概要）

- ・ 減免制度の周知や口座振替の利用勧奨により、新たな未収金の発生を抑制する。
- ・ 納付催告や滞納処分などの収納対策を実施することにより、未収金を減少させる。

（目標）

前年度実績を上回る収納率の確保

（取組の内容）

【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の提出勧奨や減免可能世帯に対する申請勧奨、他保険に加入していると思われる対象者への届出勧奨などによる保険料の適正賦課
- ・ 自主納付のない世帯に対する納付勧奨

【収納対策】

- ・ 納付催告によっても自主納付に至らない世帯に対する、財産調査・滞納処分の実施

