

## 城東区運営方針（案）



城東区マスコットキャラクター「コスモちゃん」



# 目次

●区運営方針とは	1
●城東区ってこんなまち	2
●区運営方針のあらまし	
城東区の目標・役割	5
重点的に取り組む主な経営課題	6
城東区×SDGs	7
新型コロナウイルス感染症への対応について	10
●主な経営課題について	
経営課題1 人と人がつながり、城東区を誇りに思える コミュニティ豊かなまちに	11
戦略1-1 地域におけるつながりを通じたまちづくり	13
1-1-1 地域活動協議会に対する支援	
戦略1-2 区民が生き生きと活躍している魅力あるまちづくり	15
1-2-1 多様な活動主体と協働したまちづくり	
経営課題2 地域で支えあう安全で安心なまちに	17
戦略2-1 自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり	20
2-1-1 防災力の向上	
戦略2-2 犯罪の少ない安全で安心なまちづくり	22
2-2-1 犯罪抑止力等の向上	
経営課題3 安心して子育てができ、心豊かに力強く 未来を切り拓く子どもを育むまちづくり	24
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	27
3-1-1 子育て支援事業の推進	
戦略3-2 子どもたちの可能性を育むまちづくり	29
3-2-1 子どもたちの学校生活充実化事業	

## 経営課題4 地域が支えあい、住みなれた場所で

安心して暮らせるまちへ ..... 31

### 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 ..... 36

4-1-1 地域福祉支援事業

4-1-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業

### 戦略4-2 高齢者が住み慣れた地域で

安心して暮らし続けるまちへ ..... 38

4-2-1 地域包括ケアシステムの推進

### 戦略4-3 生活保護適正化の推進 ..... 40

4-3-1 生活保護受給者の自立支援

## 経営課題5 区民の皆さんに信頼される区役所づくり ..... 41

### 戦略5-1 コンプライアンスの確保 ..... 43

5-1-1 職員のコンプライアンス意識の向上

### 戦略5-2 窓口サービスの向上 ..... 44

5-2-1 窓口環境の改善

5-2-2 接客能力の向上

### 戦略5-3 区民の皆さんとすすめる区政運営 ..... 46

5-3-1 区民との対話や協働による区政運営

5-3-2 区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信

●「市政改革プラン3.0」に基づく取組等 ..... 48

●令和4年度予算事業一覧表 ..... 49



## 区運営方針とは…

全市的な方針を踏まえ、区における「施策の選択と集中」の全体像を示す方針として毎年度策定しているものであり、区の目標像・使命、経営課題とともに課題解決のための事業戦略（施策レベル）・具体的取組（事務事業レベル）を示しています。

なお、区運営方針については、自律した自治体型区政運営の推進に向け、地域としての区の将来像や施策展開の方向性等をとりまとめた「区将来ビジョン」の単年度ごとのアクションプランになります。

## 区運営方針の構成

**区運営方針のあらまし …「施策の選択と集中の全体像（概要）」**

所属の目標や使命を示し、何について特に優先して取り組んでいくのかなど、区長としての「選択と集中の方針」を記載しています。

**施策の集中の方針 …「重点的に取り組む主な経営課題」**

重点的に取り組むそれぞれの経営課題に対する戦略や具体的な取組の内容を記載しています。

**施策の選択の方針 …「『市政改革プラン3.0』に基づく取組等」**

限られた財源のもと、施策や事業についてどのように見直しや再構築を行っていくのかについて記載しています。

## 区運営方針策定の年間スケジュール

9～11月頃

運営方針（素案）の具体的な取組内容や業績目標について、区政会議委員へ意見聴取  
運営方針（素案）の公表

1～2月頃

運営方針（案）の作成作業

2月頃

運営方針（案）の公表

3月

市会での審議、議論を踏まえ必要な修正

4月上旬

運営方針の確定・公表

# 城東区ってこんなまち

## ★城東区の概要★

城東区は、第二次大戦中の昭和18年4月、大阪市の22区制実施にともなう7増区の1区として東成区の北部地域と旭区の南部地域を併せて分区独立し、誕生しました。大阪城の東に位置し、地勢的には東部の低湿地帯である旧大和川流域に属し、標高1～2mと区域全般に低く平坦で、東西に寝屋川と第二寝屋川が流れ、南北に城北川、平野川、平野川分水路が通じるなど、河川が多く、他区にない特徴を示しています。

鉄道交通網では地下鉄谷町線・長堀鶴見緑地線・今里筋線・中央線、JR学研都市線、京阪電鉄の各鉄道が区内を走っています。また、平成31年3月には、JRおおさか東線が開業するなど、公共交通機関の充実により利便性の一層の向上が見込まれています。

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

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

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

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

## ★城東区のマスコットキャラクター★ 「コスモちゃん」



### ★プロフィール★

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

## ★城東区の花★

城東区では、平成2年の「国際花と緑の博覧会」の開催に向け、未永く区民のみなさんに親しまれ愛される「区の花」を定めるため、区内全校の小学生を始め広く一般公募を行い、その結果、昭和63年10月29日、1万6千31通のうちともに最多応募数により「モクレン」「コスモス」が制定されました。

モクレンは一億年以上も前から生息し、早春のこすえにふくらむつぼみは春への希望を表し、コスモスは日本の秋を代表する花で別名秋桜とも言います。花言葉はモクレンが自然への愛と恩恵、コスモスが調和と真心、城東区民の地域、近隣の愛と協調を象徴しています。

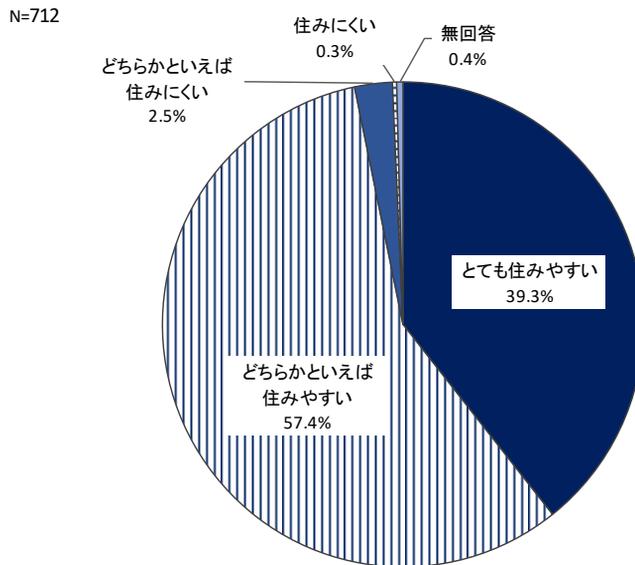
## ★数字で見る城東区★

	区のデータ	24区内の ランキング	市のデータ	出典
面積	8.38km <sup>2</sup>	12位	225.33km <sup>2</sup>	令和4年1月1日推計人口
人口	168,369人	4位	2,747,569人	令和4年1月1日推計人口
世帯数	82,978世帯	5位	1,482,662世帯	令和4年1月1日推計人口
人口密度	20,092人/km <sup>2</sup>	2位	12,194人/km <sup>2</sup>	令和4年1月1日推計人口
外国人人口	5,104人	10位	139,922人	令和3年9月末市民局資料
事業所数	5,979事業所	10位	190,629事業所	平成26年経済センサスー基礎調査

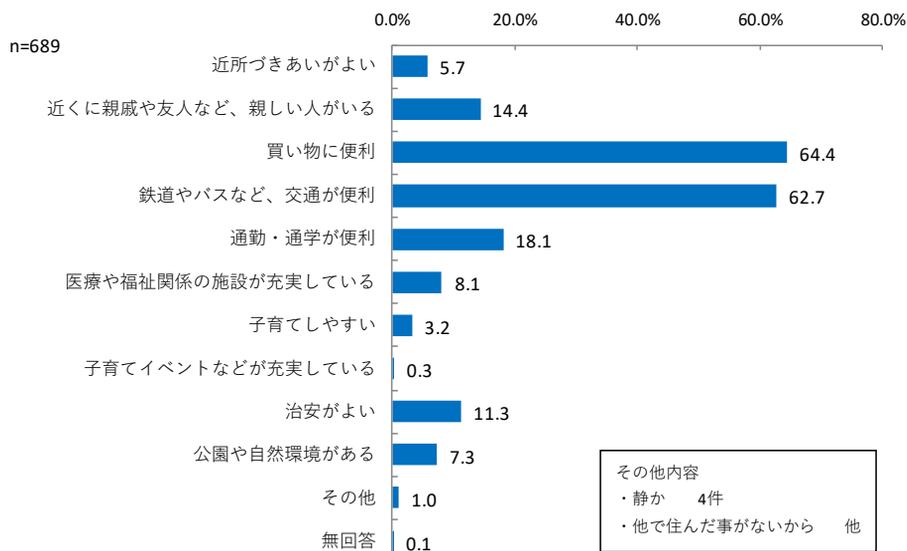
## ★各種データ★

令和2年度区民アンケート結果（抜粋）

問7 城東区はあなたにとって住みやすいまちですか。

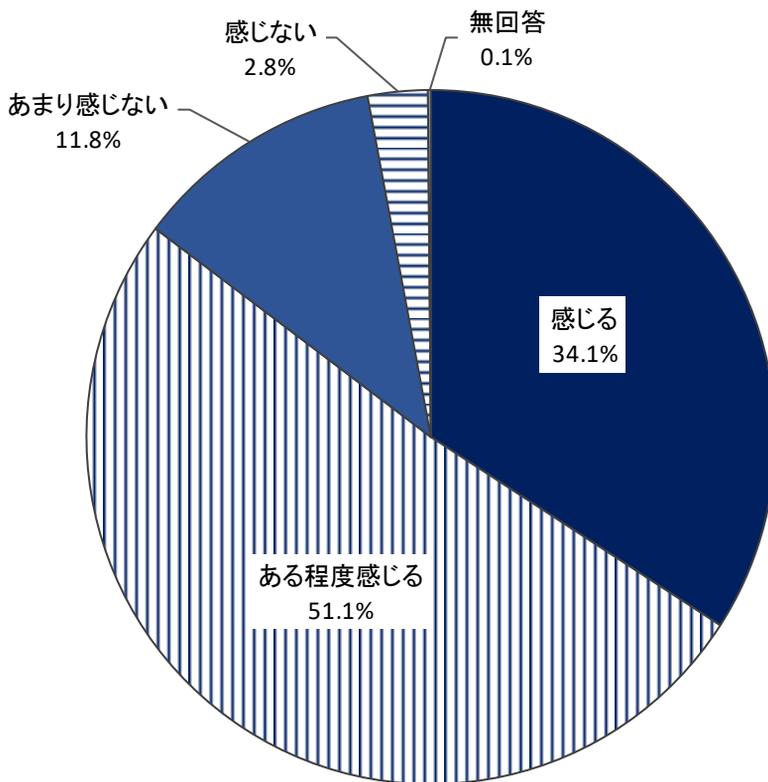


問8 住みやすいと感じる理由を2つまでお選びください。  
 （問7で「1. とても住みやすい」又は「2. どちらかといえば住みやすい」と答えた方【689名】にお聞きしました。）



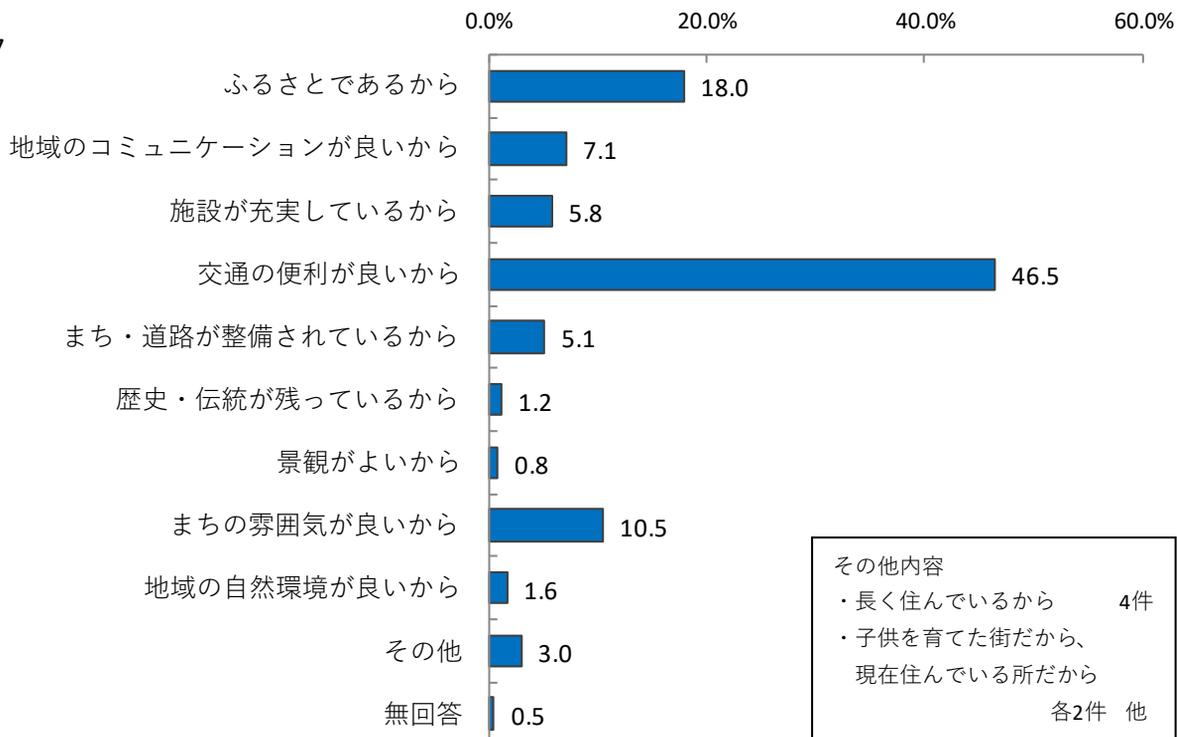
問 1 1 城東区に愛着を感じますか。

N=712



問 1 2 愛着を感じる主な理由をお選びください。  
(問11で「1. 感じる」又は「2. ある程度感じる」と答えた方【607名】にお聞きしました。)

n=607



## ★ 城東区がめざすこと ★

**城東区に住んでよかったと思えるまち**  
 ～人が輝き活気にあふれ、まちに愛着があること～

- 1 人と人がふれあい、きずなを大切にし、地域全体で支え合う「温かいまち」
- 2 住民のみなさん一人ひとりが考え、つくりあげる「住民主体のまち」
- 3 誰もが穏やかに日々を過ごすことができる「安心なまち」

## ★ 城東区が担う役割 ★

**区民とともに、人と人との絆を大切にし、  
 城東区に住んでよかったと思えるまちづくり**

- 1 地域の住民同士が力を合わせ、豊かなコミュニティを築いていること
- 2 災害に強く、犯罪の少ないまちであること
- 3 安心して子育てができ、子どもを育てるまちであること
- 4 誰もが健康で、支援を必要とする人を地域で支えるまちであること
- 5 区役所が信頼できることであること

## ★ 令和4年度 区運営の基本的な考え方 ★

城東区は、人口密度が大阪市内でも高く、多くの方に「住みやすい」と評価いただくなど、「住のまち」として発展しており、引き続き、豊かなコミュニティを築き、まちへの愛着や誇りを感じる、「住んでよかったと思えるまち」をめざして取り組みます。

まちづくりの分野では、各地域活動協議会を中心としたコミュニティづくりを重点的に支援するとともに、住民同士の「つながり」や「きずな」の醸成のため、様々な活動主体の自主的活動活性化に向けたまちづくりの支援に取り組みます。

防災、防犯の分野では、地域ごとの防災マップの作成支援や、備蓄物資の増強など避難所の機能強化とともに、防災意識の向上、啓発に向けた情報発信の強化や、防犯カメラの設置など、地域防災力、及び地域防犯力の向上に取り組みます。

子育て支援・教育の分野では、情報発信の強化、要保護児童やヤングケアラー等への支援の充実を図るとともに、基礎学力の向上や学習習慣の形成、不登校の子ども居場所づくり等を通じて、学校生活の充実化に取り組みます。

地域福祉・健康づくりの分野では、地域福祉支援事業や地域包括ケアシステムの充実等により、地域で支えあうまちづくりに取り組みます。

また、区政運営では、信頼される区役所づくりに向け、令和3年度に策定した経営理念「変革と創造」「徹底した対話」「最上のサービス」のスローガンの下、職員のコンプライアンス意識の向上や、窓口環境の改善、情報発信の充実等に全力をあげて取り組みます。

## ★ 重点的に取り組む主な経営課題 ★

経営課題の概要	主な戦略や具体的取組
<p>【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></p> <p>さまざまな活動主体が互いに連携して活動し、コミュニティが豊かになっている</p>	<p>【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> 【1-1-1】地域活動協議会に対する支援 [予算額 58,873千円]</p>
<p>【経営課題2】 <b>地域で支えあう安全で安心なまちに</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害に対する備えが充実している</li> <li>・住民同士が助けあう体制が整っている</li> <li>・区民が安全で、安心に暮らせる</li> </ul>	<p>【戦略2-1】<b>自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり</b> 【2-1-1】防災力の向上 [予算額 36,594千円]</p> <p>【戦略2-2】<b>犯罪の少ない安全で安心なまちづくり</b> 【2-2-1】犯罪抑止力等の向上 [予算額 13,112千円]</p>
<p>【経営課題3】 <b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保育所、幼稚園などが充実し、安心して子育てができる</li> <li>・子どもたちの可能性を育むまちづくり</li> </ul>	<p>【戦略3-1】<b>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</b> 【3-1-1】子育て支援事業の推進 [予算額 36,321千円]</p> <p>【戦略3-2】<b>子どもたちの可能性を育むまちづくり</b> 【3-2-1】子どもたちの学校生活充実化事業 [予算額 30,952千円]</p>
<p>【経営課題4】 <b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<p>【戦略4-1】<b>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</b> 【4-1-1】地域福祉支援事業 [予算額 23,211千円]</p> <p>【戦略4-2】<b>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</b> 【4-2-1】地域包括ケアシステムの推進 [予算額 774千円]</p>
<p>【経営課題5】 <b>区民の皆さんに信頼される区役所づくり</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民が利用しやすい便利で親切な区役所</li> <li>・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</li> </ul>	<p>【戦略5-1】<b>コンプライアンスの確保</b> 【5-1-1】職員のコンプライアンス意識の向上 [予算額 - 円]</p> <p>【戦略5-3】<b>区民の皆さんとすすめる区政運営</b> 【5-3-2】区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信 [予算額 33,809千円]</p>



# 城東区 × SDGs

## ～ 城東区では、「城東区SDGs行動指針」に基づき、SDGsの取組を進めています ～

SDGs（エスディー・ジーズ）とは、「持続可能な開発目標」という意味です。2030年までに達成すべき、開発が進んだ国もまだ途中の国も、国も地方も、会社も学校も、大人も子どもも、あらゆる垣根を超えて協力し、より良い未来をつくろうと国際連合で決まった17の目標（ゴール）です。

城東区では「住んでよかったと思えるまち」の実現をめざし、地域社会の課題を解決し、運営を持続できるよう、SDGsを意識した区政運営を心がけています。



本市におけるSDGsの達成に向けた取組の一環として、区においてもSDGsの視点から施策の見える化を図ることにより、SDGsについての認知度向上を図り、SDGsの達成に資することをめざすため、この運営方針の各経営課題に、対応する主な「17のゴール」を記載しています。



## 主な取組と関連するSDGs(例)

SDGsは、城東区が進めている様々な取組と密接な関わりがあります。「広報誌、ホームページ等を通じた情報発信による普及啓発」や「SDGsサミットの開催等による関係者との連携の創出」を図るとともに、SDGsの取組をさらに進めていきます。

### 目標3[保健] すべての人に健康と福祉を

- 子育て支援事業の推進 [具体的取組3-1-1]
- 地域福祉支援事業 [具体的取組4-1-1]
- 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 [具体的取組4-1-2]



### 目標4[教育] 質の高い教育をみんなに

- 子どもたちの学校生活充実化事業 [具体的取組3-2-1]



### 目標11[持続可能な都市] 住み続けられるまちづくりを

- 地域活動協議会に対する支援 [具体的取組1-1-1]
- 各地域活動協議会との意見交換 [具体的取組1-1-1 / 5-3-1]
- 防災力の向上 [具体的取組2-1-1]



### 目標16[平和] 平和と公正をすべての人に

- 犯罪抑止力等の向上 [具体的取組2-2-1]



### 目標17[実施手段] パートナーシップで目標を達成しよう

- 区政会議を効果的に運営 [具体的取組5-3-1]
- 各地域活動協議会との意見交換 [具体的取組1-1-1 / 5-3-1]

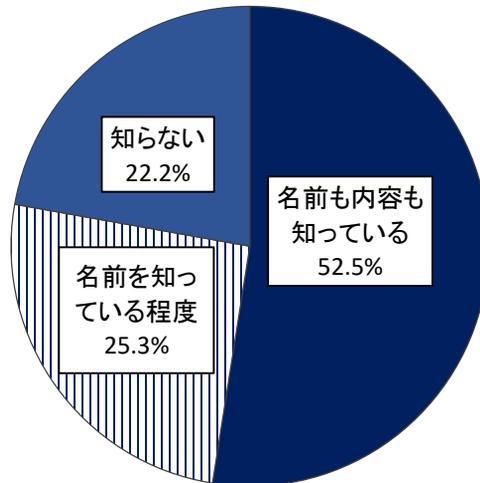




## 令和3年度区民アンケート結果（抜粋）

問11 あなたは、「SDGs（エス・ディー・ジーズ、持続可能な開発目標）」という言葉を知っていますか。

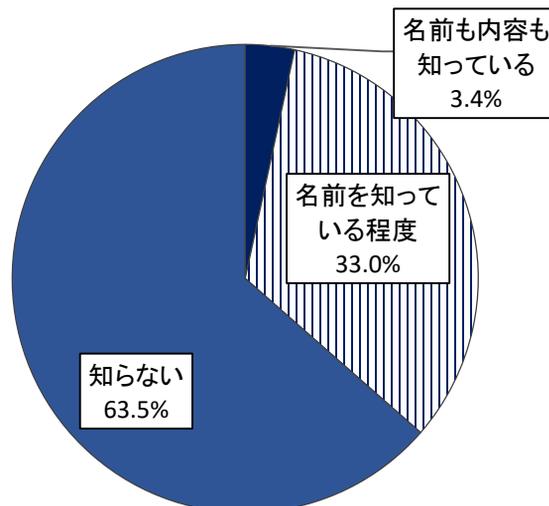
	項目	回答数	%
1	名前も内容も知っている	274	52.5
2	名前を聞いたことがある。ロゴを見たことがある	132	25.3
3	知らない	116	22.2
回答者数		522	



【問11で「1. 名前も内容も知っている」もしくは「2. 名前を聞いたことがある。ロゴを見たことがある」と回答された方にお聞きします。】

問12 城東区は区政全般にわたりSDGsへの取組みを推進していますが、あなたはそのことを知っていますか。

	項目	回答数	%
1	知っている	14	3.4
2	具体的な内容は知らないが、推進していることは知っている	134	33.0
3	知らない	258	63.5
回答者数		406	



## 新型コロナウイルス感染症への対応について

本運営方針策定時点でも、今般の新型コロナウイルス感染症は世界的に拡大しており、先行きも不透明であることから、その影響を注視しつつ、城東区として対応できる取組を進めています。

### 主な取組

- 新たな生活様式を意識した活動再構築等の支援 [具体的取組1-1-1]
- コロナ禍における避難所ガイドライン作成支援、感染症対策物資を含む避難所備蓄物資の随時増強 [具体的取組2-1-1]
- YouTube等を活用した保活に関する情報発信 [具体的取組3-1-1]
- 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について取組を進めていく [具体的取組4-1-1]
- 多職種研修会研修用動画資料作成 [具体的取組4-2-1]
- 郵送による申請勧奨、比較的すいている日曜開庁日への誘導、システムを活用した事前予約制の実施、手指消毒液・飛沫防止シートの設置等 [具体的取組5-2-1]
- コロナ禍をふまえた区政会議運営方法を検討 [具体的取組5-3-1]
- SNSを利用した意見聴取の取組を実施 [具体的取組5-3-2]

### その他の取組

(庁舎内における取組)

- コロナ対策方針等の掲示
- 定期的な換気、手指消毒液の配備と定期的な清掃、待合スペースにおける距離の確保
- 職員のマスク着用、事務室内のパネル等を設置

(区民の皆さんへの啓発・情報発信)

- 区広報誌、ホームページ、SNS等で継続的な注意喚起・広報周知
- 城東チャンネルで最新情報の発信
- 庁舎内アナウンス、区青パトでのアナウンス
- シトラスリボンプロジェクトの推進

(ワクチン接種)

- 城東区新型コロナウイルスワクチン接種推進調整会議の設置
- 新型コロナウイルスワクチン接種の安全性及び副反応情報等の提供
- 区役所や地域での接種予約支援

次ページ以降の、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1

主なSDGsゴール  
11 [持続可能な都市]  
17 [実施手段]



## 人と人がつながり、城東区を誇りに思える コミュニティ豊かなまちに

ま

めざすべき将来像（概ね10～20年間を設定）

さまざまな活動主体が互いに連携して活動し、コミュニティが豊かになっている

### 現状・データ

#### R2 区民アンケート

[問7]城東区は住みやすいまちと感じる 96.8%

[問8]住みやすいと感じる理由（2つまで選択）

- 買い物に便利（64.4%）
- 鉄道やバスなど、交通が便利（62.7%）
- 通勤・通学が便利（18.1%）
- 近くに親戚や友人など、親しい人がいる（14.4%）
- 治安がよい（11.3%）
- 医療や福祉関係の施設が充実している（8.1%）
- 公園や自然環境がある（7.3%）
- 近所づきあいがよい（5.7%）
- 子育てしやすい（3.2%）
- 子育てイベントなどが充実している（0.3%）
- その他（1.0%）

（3ページ掲載データ再掲）

[問11]城東区に愛着を感じる 85.3%

[問12]愛着を感じる主な理由

- 交通の便利が良いから（46.5%）
- ふるさとであるから（18.0%）
- まちの雰囲気が良いから（10.5%）
- 地域のコミュニケーションが良いから（7.1%）
- 施設が充実しているから（5.8%）
- まち・道路が整備されているから（5.1%）
- 地域の自然環境が良いから（1.6%）
- 歴史・伝統が残っているから（1.2%）
- 景観がよいから（0.8%）
- その他（3.0%）

（4ページ掲載データ再掲）

◆R2区民アンケート：住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じますか。

（単位：%）【N=712】

問14	1. 感じる	2. ある程度感じる	3. あまり感じない	4. 感じない	無回答	
全体	9.1	48.9	27.8	13.9	0.3	
年齢別	29歳以下	1.9	37.7	47.2	13.2	0.0
	30歳～39歳	6.6	35.5	32.9	25.0	0.0
	40歳～49歳	3.8	50.0	33.1	13.1	0.0
	50歳～59歳	9.5	41.4	30.2	19.0	0.0
	60歳～69歳	7.1	61.1	21.2	9.7	0.9
	70歳～79歳	16.4	52.9	20.0	10.0	0.7
	80歳以上	13.4	53.7	22.0	11.0	0.0

## 現状・データ

◆R2区民アンケート：住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる主な理由をお選びください。（単位：%）【n=413】

問15	1. 日頃からあいさつをする相手がいるから	2. 祭りなど地域イベントに参加しているから	3. ボランティア活動に参加しているから	4. 子育てや学校を通じて知り合いがいるから	5. サークルや習い事を通じて知り合いがいるから	6. ラインやフェイスブックなどのSNSで知り合いがいるから	7. その他	無回答
全体	69.7	6.8	3.6	10.4	4.8	0.7	2.7	1.2
年齢別	29歳以下	52.4	9.5	0.0	23.8	4.8	4.8	0.0
	30歳～39歳	59.4	9.4	0.0	31.3	0.0	0.0	0.0
	40歳～49歳	55.7	10.0	1.4	27.1	0.0	0.0	4.3
	50歳～59歳	74.6	8.5	5.1	3.4	3.4	1.7	3.4
	60歳～69歳	70.1	7.8	7.8	3.9	5.2	1.3	2.6
	70歳～79歳	80.4	3.1	3.1	2.1	7.2	0.0	3.1
	80歳以上	74.5	3.6	3.6	3.6	10.9	0.0	0.0

・地域振興会(町会)への加入率 70.70%（令和3年1月1日現在）

◆音楽、花づくり、まちづくり、スポーツなどのイベントや取り組みに、参加したことがある人

(R2区民アンケートより)

(問27)	回答者数	参加経験あり	割合
全体	712	337	47.3%
年齢別	29歳以下	53	43.4%
	30歳～39歳	76	42.1%
	40歳～49歳	130	61.5%
	50歳～59歳	116	44.0%
	60歳～69歳	113	54.0%
	70歳～79歳	140	37.9%
	80歳以上	82	43.9%

## 分析

- ・住みやすいまちと感じる区民は多いが、その理由の大半は「交通や買物が便利」であり、「近くに親しい人がいる」は14.4%、「近所づきあいがよい」は5.7%と低い数値になっている。
- ・「つながり」「きずな」について、住民同士の「つながり」等があると感じる、ある程度感じると答えた方の理由は、「日頃からあいさつをする相手がいるから」がどの年代においてももっとも多いが、50歳以上で70%を超えているものの、49歳以下は50%台にとどまっている。また、29歳以下では、「ラインやフェイスブックなどのSNSで知り合いがいるから」が4.8%あり、年齢層や生活スタイルの状況によって違いが生じている。
- ・自らのまちは、自らでつくろうという方向性を持ち、さまざまな活動主体がまちづくり、音楽、スポーツなど幅広く活動を展開しているが、その活動に自らが参加し、つながりの輪を広げる事が出来ていない。子育て世代、若者の参加率が全体平均を下回っている。

## 課題

- ・交通や買物に便利という理由だけでなく、地域コミュニティや都市魅力を理由としてまちに愛着を感じ、また、年齢を問わず、「つながり」「きずな」を感じるまちづくりへの取組が不足している。
- ・それぞれの事業について子育て世代、若者が参加しやすい、参加したくなる内容・環境の整備が不十分である。また、若者から高齢者までが協働で行える事業の展開も不足している。

# 【戦略1-1】

ま

## 地域におけるつながりを通じたまちづくり

めざす成果（概ね3～5年間を設定）

《めざす状態》

- 地域において様々な活動主体が、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。

《成果目標》

- 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<sup>1</sup>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%）

## 戦略

- コロナ禍が継続している場合において、各事業への住民参加によるつながりづくりが困難な中、新たな生活様式を意識した各地域活動協議会における活動実施を支援する。
- 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を支援する。



## 用語解説

1 「地域活動協議会」とは、おおむね小学校区を範囲として、地域団体やNPO、企業など地域のまちづくりに関するいろいろな団体が集まり、話し合い、協力しながら、さまざまな分野における地域課題の解決やまちづくりに取り組んでいくための仕組みです。

具体的には、次のような点を備えたさまざまな活動主体の連合組織を、地域活動協議会として位置付けています。

ア おおむね小学校区域を単位として活動することを基本としていること

イ 地域住民の組織をはじめ、ボランティア団体、NPO、企業など地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体が幅広く参画していること

ウ 民主的で開かれた組織運営と会計の透明性が確保されていること

エ 特定の分野ではなく、防犯・防災、子ども・青少年、福祉、健康、環境、文化・スポーツなど広く地域のまちづくり全般を活動対象としていること

城東区では16地域において形成されています。

## 戦略1-1の具体的取組

### 【1-1-1 地域活動協議会に対する支援】

ま

- ① 区役所・中間支援組織（まちづくりセンター）<sup>2</sup>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 各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援
  - ・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）
  - ・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

#### 【業績目標】

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 53.5%）  
 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%）

#### 【撤退・再構築基準】

前年度の実績を下回る場合は実施手法を再構築する。

#### 【前年度までの実績】

- ・複合施設1階「区民情報コーナー」への広報紙の配架
- ・区twitter、区ホームページによる情報発信（随時）
- ・区広報誌における活動紹介（毎月・7月は増頁による特集記事）
- ・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
- ・全地域活動協議会と区長の意見交換会を年2回開催し、課題収集と個別アドバイス等を実施
- ・区ホームページ内、城東区情報発信動画「城東チャンネル」において、区長・会長対談動画及び、地域連携関連動画を配信

R2 決算額	52,517千円	R3 予算額	57,186千円	R4 予算額	58,873千円
-----------	----------	-----------	----------	-----------	----------

予算の主な増減理由	【地域活動協議会活動費補助金・運営費補助金】 ・支出内容、単価等の見直しによる増 【新たな地域コミュニティ支援事業】 ・支出内容、単価等の見直しによる増
-----------	---



## 用語解説

<sup>2</sup> 地域活動や課題解決に主体的に取り組む地域活動協議会の自律運営に向け支援を行う組織。

## 【戦略1-2】

# 区民が生き生きと活躍している 魅力あるまちづくり

ま

### めざす成果（概ね3～5年間を設定）

#### 《めざす状態》

- 多くの区民が区民が主体の様々なまちづくりに関連する事業又は企画に参加し、区民の活躍で魅力あるまちづくりが進む状態。

#### 《成果目標》

- 区民が主体の事業に参加したいと思う割合（区民アンケート<sup>3</sup>）  
令和4年度 60%以上  
（令和2年度実績 55.1% ※区で行う事業に参加したいと思う割合）

### 戦略

- 「城東区ゆめ～まち～未来会議」<sup>4</sup>や「アイラブ城北川実行委員会」<sup>5</sup>など区民が主体的に活動する幅広い層のまちづくり担い手の自主的活動が活性化するように活動を支援し、区民との懸け橋となる。
- 多くの人々が音楽や芸術にふれあえる機会の提供と子どもたちの音楽活動など様々な活動の場を支援する。
- 「区民による緑化活動」を支援するとともに緑化活動を推進する人材育成を行う。
- 小学校等を拠点として取り組まれている生涯学習活動を支援し、地域コミュニティづくりを推進するとともに文化・スポーツを通じて子どもから高齢者までが気軽に交流できるような場所づくりを行う。



### 用語解説



<sup>3</sup> 多様な意見やニーズを把握し、その結果を区の事業実施や事業改善に反映させ、区政運営のより一層の充実を図る目的で、住民基本台帳により無作為に抽出した区民を対象に実施しているアンケート調査。

<sup>4</sup> 平成16年度に組織され、平成18年度から10年間を目標とした「城東区未来わがまちビジョン」の実現に向けて活動し、現在も区民が主体のまちづくりをめざし、「城東区SARUGAKU祭」や「JOTO区ラシック」などの事業に主体的に取り組んでいる区民で構成する組織。

<sup>5</sup> キャンドルナイトin城北川などの事業を通じて、城北川の魅力を発信している区民で構成する組織。

## 戦略1-2の具体的取組

### 【1-2-1 多様な活動主体と協働したまちづくり】

ま

各種まちづくりの担い手である以下の各種団体、学校園が実施する文化芸術活動、健康づくり事業を広報の協力など支援し、区民との懸け橋となり、豊かなコミュニティの醸成を行うことにより、区民主体の魅力あるまちづくりが進む環境づくりを行う。

- ・ アイラブ城北川実行委員会
- ・ はなびとコスモスタッフ等緑化ボランティア
- ・ 城東区ゆめ～まち～未来会議
- ・ スポーツレクリエーション協会等スポーツ関係団体
- ・ 人権啓発推進員
- ・ 生涯学習推進員
- ・ その他ボランティア団体

#### 【業績目標】

事業アンケートにおいて、人とのつながりづくりに有効と考える区民の割合 60%

#### 【撤退・再構築基準】

有効と考える区民が50%に満たない場合再構築

#### 【前年度までの実績】

- ・ キャンドルナイトin城北川
- ・ 種から育てる地域の花づくり事業
- ・ 緑化リーダー育成講習会
- ・ 城東区ゆめ～まち～未来会議事業の開催支援
- ・ 吹奏楽フェスティバル
- ・ 各種区民スポーツ大会の開催支援
- ・ 人権サミット
- ・ 生涯学習フェスティバル

R2 決算額	4,697千円	R3 予算額	9,011千円	R4 予算額	6,541千円
-----------	---------	-----------	---------	-----------	---------

#### 予算の 主な増 減理由

- 【多様な活動主体と協働したまちづくり】
- ・ イベント周知用の印刷物経費に係る減
- 【区民が主体の「花と緑のまちづくり」事業】
- ・ 緑のカーテン事業の見直しによる減
- 【芸術文化の薫るまちづくり】
- ・ 吹奏楽フェスティバルの業務委託見直し等による減
- 【区民スポーツ事業】
- ・ 体力測定機器等の買入に係る増
- 【区における人権啓発推進事業】
- ・ 人権啓発イベント業務委託に係る増
- 【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】
- ・ 地域連携支援事業の見直し等による減

# 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



## 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（令和元年1370件→令和3年946件）している。「自転車盗（令和元年545件→令和3年383件）」も大幅に減少しているものの件数は他区と比較すると多く、「部品ねらい（令和2年37件→令和3年49件）」は増加傾向にある。（令和3年は11月末現在数）

◆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	1.0
	60歳代	23.9	42.7	33.3	
	70歳代	36.0	43.2	17.6	3.2
	80歳以上	29.4	39.7	26.5	4.4

◆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	1.9
	30歳～39歳	10.5	59.2	23.7	6.6	0.0
	40歳～49歳	8.5	66.2	20.8	3.8	0.8
	50歳～59歳	9.5	63.8	22.4	2.6	1.7
	60歳～69歳	13.3	68.1	14.2	3.5	0.9
	70歳～79歳	14.3	66.4	13.6	4.3	1.4
	80歳以上	18.3	64.6	9.8	2.4	4.9

## 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・・・令和3年：344名 57.2%）
- 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・・・8,406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が、「自転車盗」については減少しているものの発生件数が多く、「部品ねらい」も増加傾向にある。

## 【戦略2-1】

# 自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり

ま

### めざす成果（概ね3～5年間を設定）

#### 《めざす状態》

- ・住民各自が日頃から災害に対する備えを行い、災害が発生しても、避難行動要支援者<sup>6</sup>（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

<sup>6</sup> 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】

ま

- 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 個別避難計画の作成支援
- ⑨ もと区民ホールを活用した防災倉庫の整備

#### 【業績目標】

「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）

#### 【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

R2 決算額	43,466千円	R3 予算額	36,810千円	R4 予算額	36,594千円
-----------	----------	-----------	----------	-----------	----------

<p>予算の主な増減理由</p>	<p>【地域防災対策事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災対策支援の充実化による経費の増</li> <li>・避難所対策の充実化による経費の増</li> </ul> <p>【もと区民ホールを活用した防災倉庫の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災拠点（防災倉庫兼避難所）として活用するための整備による増</li> </ul> <p>※令和3年度までは、「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の一部を再掲していましたが、「4-1-2」の予算額に含んでいるため削除しております。</p>
------------------	--



## 【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、自転車盗、部品盗、車上ねらいなどの減少に向け啓発を強化する。
- ・子ども110番の家<sup>7</sup>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

<sup>7</sup> 子どもたちが不審者に追いかけられるなどのトラブルに巻き込まれそうになった時に、大人に助けを求めやすい環境を作るために、助けを求められることができる「子ども110ばんの家(商店・事業所を含む)」であることの、目印となる旗などを掲げていただく協力家庭・商店・事業所の確保を進める事業。



## 戦略2-2の具体的取組

### 【2-2-1 犯罪抑止力等の向上】

- 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

ま

#### 【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：令和3年度11台設置予定）
- ②「城東区特殊詐欺被害防止対策に関する協定」を締結し、「ALL城東!!特殊詐欺被害防止プロジェクト」の立ち上げ
- ③商業施設前等での自転車盗難・ひったくり防止キャンペーンの実施
- ④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3年度）
- ⑤区内保育所等の野外活動等の見守り支援（随時）
- 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 予算額	13,112千円
-----------	---------	-----------	---------	-----------	----------

予算の主な増減理由	<p>【地域安全防犯対策事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯カメラ交換に係る経費の増</li> <li>・自転車盗対策の啓発用物品買入に係る経費の増</li> <li>・自転車安全走行に関する路面表示設置工事に係る経費の増</li> </ul>
-----------	--

# 経営課題3

主なSDGsゴール

3 [保健]

4 [教育]

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<sup>8</sup> 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<sup>9</sup> 数については令和3年4月1日現在134名であり、前年度の95名から増加となっている。
- ・ 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

<sup>8</sup> 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。

<sup>9</sup> 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	5
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	6
子育て支援センター	2
子ども・子育てプラザ	1

(令和3年9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
令和元年5月	2	8	209
令和2年5月	2	8	186
令和3年5月	2	7	162

小学校	校数	学級数	児童数
令和元年5月	16	338	8,004
令和2年5月	16	344	7,890
令和3年5月	16	347	7,859

中学校	校数	学級数	生徒数
令和元年5月	6	129	3,620
令和2年5月	6	134	3,698
令和3年5月	6	135	3,726

## 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。
- DV相談件数が急増している。

## 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。
- 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響が考えられるが、引き続き動向を注視する必要がある。



## 【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%（令和2年度 52.0%）
- 待機児童数 0名（令和4年4月1日時点 令和3年4月1日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<sup>10</sup>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



<sup>10</sup> 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】



- 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等）
- 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、親子で楽しむ、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、子育て応援アプリ「わくわく」の利用促進
- 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）

#### 【業績目標】

- ① 0歳児家庭見守り支援事業 同意率 70%  
区こどもサポートネットが、有効に活用することができたと感じる学校長の割合 90%
- ② 子育てサロンとの連携（各サロン1回以上）、子育て支援事業 複数回開催
- ③ 子育て応援情報誌 毎月発行  
子育て応援アプリ 年間 1,000人加入
- ④、⑤ ※調査中
- ⑥ 虐待通告時、48時間以内での目視実施

#### 【撤退・再構築基準】

- ① 0歳児家庭見守り支援事業 同意率 50%  
区こどもサポートネットが、有効に活用することができたと感じる学校長の割合 70%  
上記に満たない場合は、手法の見直しを図る
- ②、③ 子育て支援事業の認知度が50%に満たない場合、再構築する

#### 【前年度までの実績】

※調査中

R2 決算額	23,926千円	R3 予算額	34,074千円	R4 予算額	36,321千円
-----------	----------	-----------	----------	-----------	----------

予算の主な増減理由	【0歳児家庭見守り支援事業】 ・増減なし 【『子育てするなら城東区』推進事業】 ・子育て支援員に係る経費見直し等による減 【4歳児訪問事業】 ・健康教育や子育て相談等の実施に係る増 【大阪市こどもサポートネット】 ・支出内容、単価等の見直しによる減
-----------	---

## 【戦略3-2】

# 子どもたちの可能性を育むまちづくり



### めざす成果（概ね3～5年間を設定）

#### 《めざす状態》

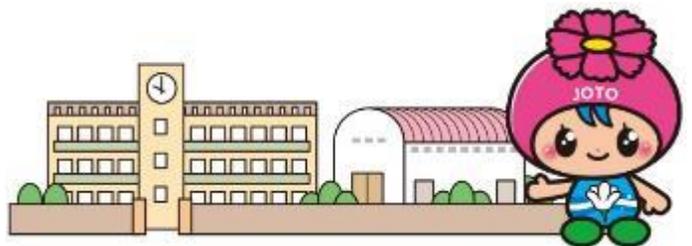
- すべての子どもが確かな学力・体力を育むことができる状態
- 子どもが安心して成長できる安全な社会（学校園・家庭・地域）の実現

#### 《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（令和2年度実績 68.8%）

### 戦略

- 既存の制度や市全体の取組と併せて、分権型教育行政<sup>11</sup>の趣旨をふまえ、学校協議会や教育行政連絡会、教育会議<sup>12</sup>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。
- 子ども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

<sup>11</sup> 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。

<sup>12</sup> 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】



- ① 分権型教育行政に基づく取組の推進
  - ・教育会議、教育行政連絡会の定期開催
- ② 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）
- ③ 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）
- ④ 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）】
- ⑤ 城東区ヤングケアラー連絡窓口や、城東区「いじめ不登校防止対策チーム」専用窓口の設置、及び、「城東区いじめ・不登校サミット」の開催により、子どもたちの学校生活の充実化や、子どもたち自身が主体的に考え、学べる環境づくりを推進する。

#### 【業績目標】

- ①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）
- ②【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。
- ③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。
- ④SC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。

#### 【撤退・再構築基準】

- ①前年度実績を下回った場合、手法を再構築
- ②【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。  
【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。
- ③上記目標が20%に達しない場合、手法を再構築する。
- ④上記目標が70%に満たない場合は手法を再構築する。

#### 【前年度までの実績】

※調査中

R2 決算額	14,509千円	R3 予算額	21,157千円	R4 予算額	30,952千円
-----------	----------	-----------	----------	-----------	----------

<p>予算の主な増減理由</p>	<p>【学校生活充実化事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支出内容、単価等の見直しによる増</li> </ul> <p>【小学校での時間外学習会支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支出内容、単価等の見直しによる減</li> </ul> <p>【小学生体力向上推進事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・増減なし</li> </ul> <p>【スクールカウンセラー事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配置拡充による増</li> </ul> <p>【大阪市こどもサポートネット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支出内容、単価等の見直しによる減</li> </ul> <p>【いじめ不登校対策事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不登校生徒の居場所づくりに係る増</li> </ul>
------------------	---

# 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2021年（令和3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2045年（令和27年）には34.2%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



	31年3月	2年3月	3年3月
要支援1	2,629	2,431	2,492
要支援2	1,614	1,627	1,622
要介護1	1,398	1,369	1,418
要介護2	1,314	1,416	1,510
要介護3	1,084	1,146	1,226
要介護4	1,174	1,171	1,355
要介護5	923	995	995

平成29年度	59
平成30年度	71
平成31年度	77

	31年	2年	3年
大阪市	76,941	79,212	83,785
城東区	2,039	2,213	2,364

各年4月1日時点

##### ◆障がい者に関するデータ

平成31年3月	7,418
令和2年3月	7,557
令和3年3月	7,666

平成31年3月	1,609
令和2年3月	1,660
令和3年3月	1,730

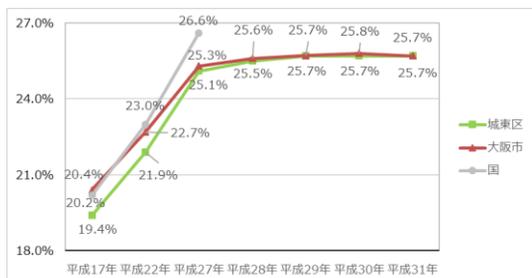
平成31年3月	1,939
令和2年3月	2,073
令和3年3月	2,246

平成29年度	21
平成30年度	26
平成31年度	31

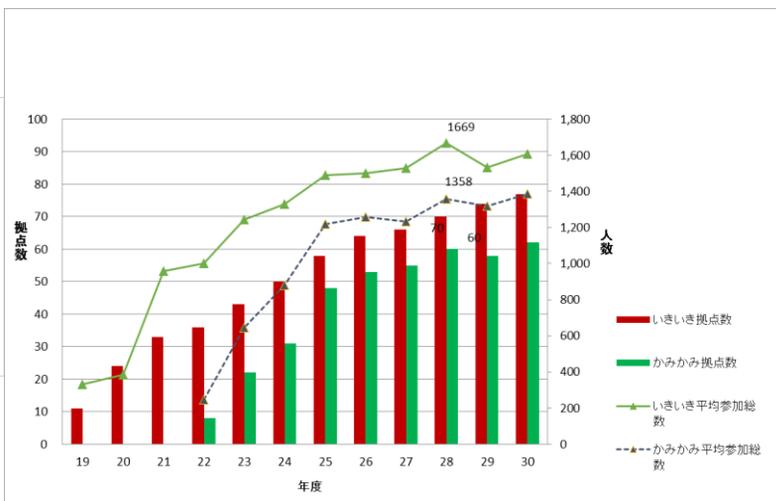
# 現状・データ

## ◆健康に関するデータ

### ■高齢化率の年次推移

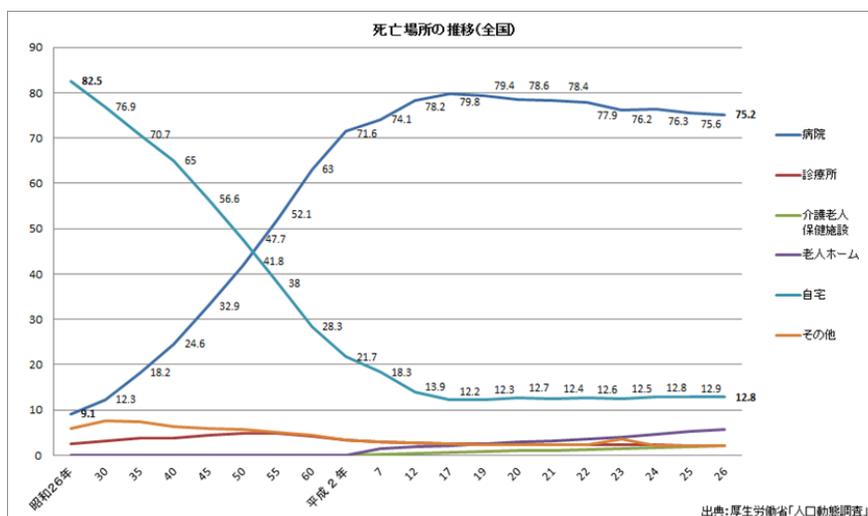


資料：H17,22,27は「国勢調査」、  
H28,29,30,31は大阪市都市計画局「大阪市推計人口」



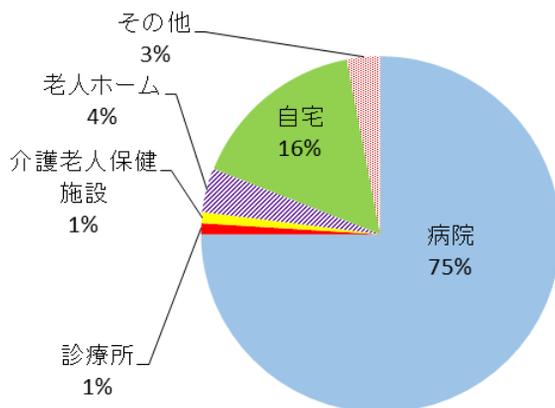
区民アンケート「いきいき・かみかみ百歳体操」認知度  
H28 22.9% H29 28.3% H30 未実施

## ◆在宅療養に関するデータ



出典：厚生労働省「人口動態調査」

### 大阪市 死亡場所別割合(平成26年度)



出典：厚生労働省「人口動態調査」

# 現状・データ

城東区民へのアンケート結果（平成26年10月～11月調査）

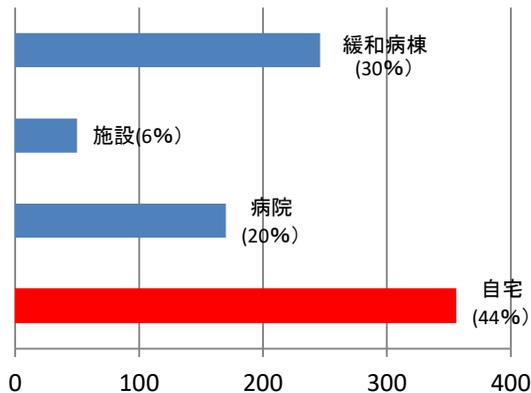
テーマ：「人生の最終段階における過ごし方について」

調査協力：城東区医師会、城東区歯科医師会、城東区薬剤師会、城東区内各地域包括支援センター、

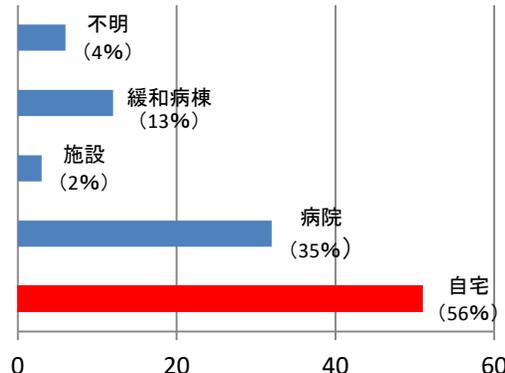
城東区内訪問看護ステーション管理者会

回答者：城東区民799名（医療機関等の患者・利用者）及びその家族91名

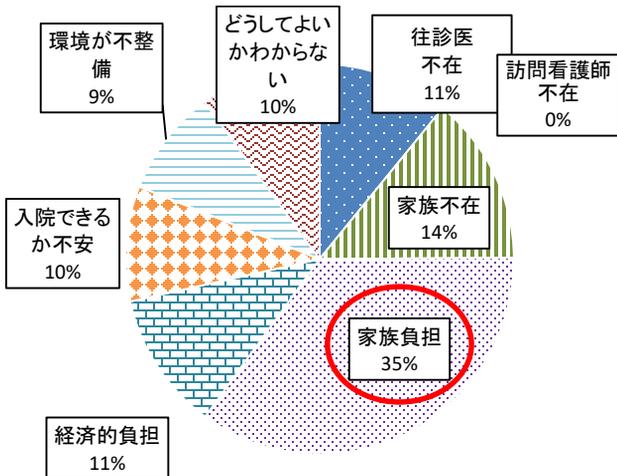
■回復の見込みのない状況でどこで過ごしたいですか（本人）



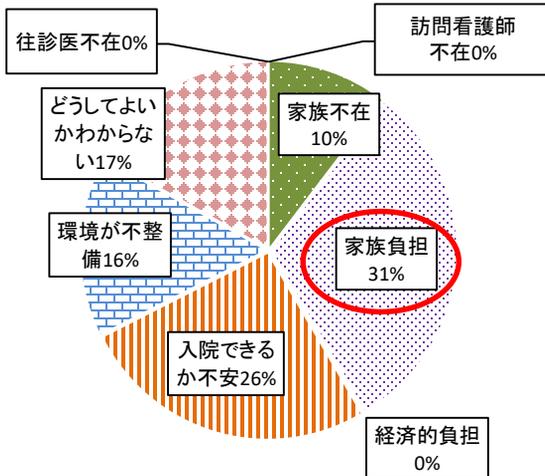
■回復の見込みのない状況で家族にどこで過ごさせたいですか（家族）



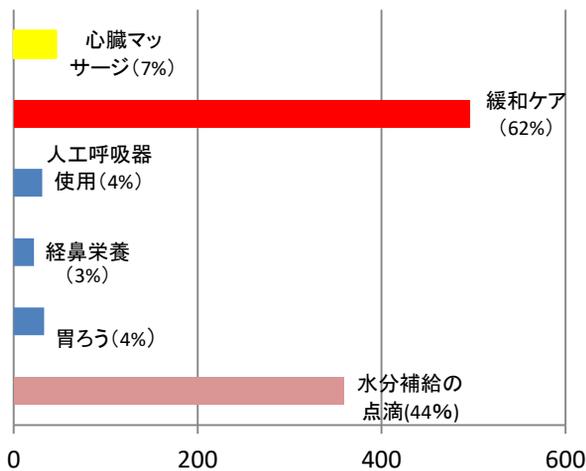
■自宅療養困難理由は？（本人）



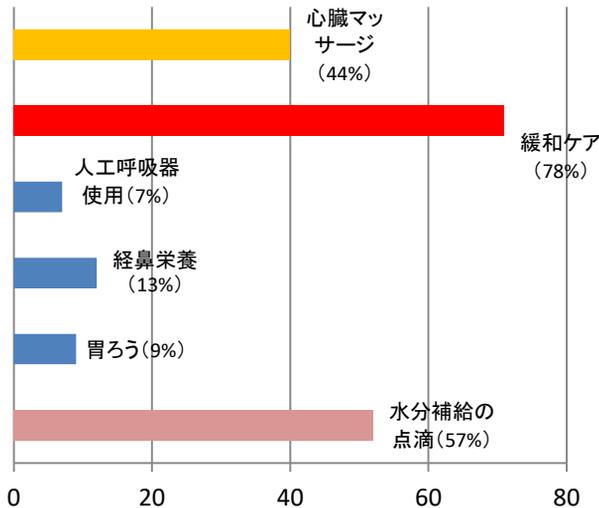
■自宅療養困難理由は？（家族）



■回復の見込みのない状況で希望するケアは？（本人：複数回答あり）



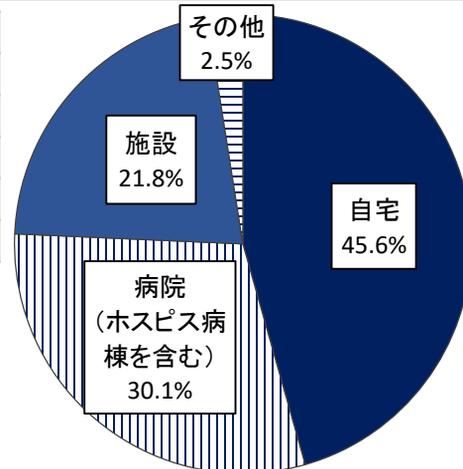
■回復の見込みのない状況で希望するケアは？（家族：複数回答あり）



## 令和3年度区民アンケート結果（抜粋）

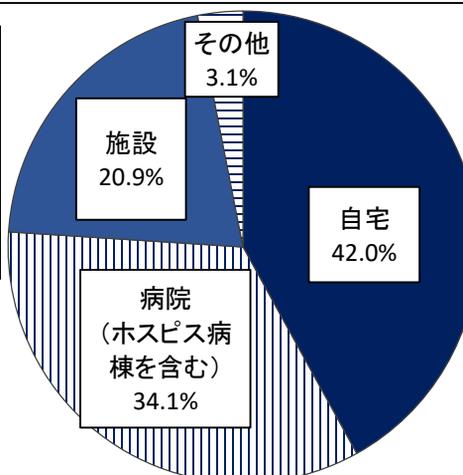
問8 あなたは、自身が高齢により医療や介護が必要となり、回復の見込みがない状態となった場合、人生の終末期をどこで過ごしたいと思いますか。

項目	回答数	%
1 自宅	238	45.6
2 病院(ホスピス病棟を含む)	157	30.1
3 施設	114	21.8
4 その他	13	2.5
回答者数	522	



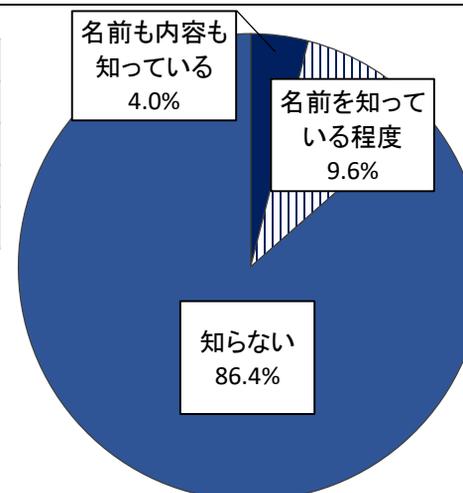
問9 あなたの家族が、高齢により医療や介護が必要となり、回復の見込みがない状態の場合、人生の終末期をどこで過ごしてほしいと思いますか。

項目	回答数	%
1 自宅	219	42.0
2 病院(ホスピス病棟を含む)	178	34.1
3 施設	109	20.9
4 その他	16	3.1
回答者数	522	



問10 あなたは、「人生会議（ACP：アドバンス・ケア・プランニング）」という言葉を知っていますか。

項目	回答数	%
1 名前も内容も知っている	21	4.0
2 名前を知っている程度	50	9.6
3 知らない	451	86.4
回答者数	522	



## 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」<sup>13</sup>の構築や、「ACP：アドバンス・ケア・プランニング」<sup>14</sup>の周知や推進する取組が不十分である。
- ・また、生活に困窮したときなどにも必要な支援を受け日々を安心して送れるよう、生活の基盤を支える最後のセーフティネットである生活保護制度を適正かつ円滑に運営することは重要な課題である。



## 用語解説

<sup>13</sup> 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。

<sup>14</sup> 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年間を設定）

#### 《めざす状態》

- 地域住民、NPO、企業などさまざまな福祉の担い手の協働により、地域で支え合う活動ができている状態
- 高齢者、障がい者など、支援を要する方を地域で把握できている状態

#### 《成果目標》

- 地域でさまざまな福祉の担い手の協働により、支え合う活動ができていると感じている人の割合  
令和4年度 60%以上（令和3年度実績 61.4%）

### 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。

## 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、地域における要配慮者の情報収集等、災害時要配慮者支援を推進
- ・「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、取組を進めていく。

R2 決算額	22,319千円	R3 予算額	23,200千円	R4 予算額	23,211千円
-----------	----------	-----------	----------	-----------	----------

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、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】

令和3年度実績  
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、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 2,859件（令和3年12月末現在）

### 【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 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】 ・増減なし
---------------	-------------------------------------

#### 【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】

令和3年度実績  
・高齢者、障がい者、難病患者の名簿整備：90.0%（令和4年1月末現在）  
・孤立世帯等への専門的対応：400人（令和3年12月末現在）  
・行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者：417人（令和3年12月末現在）



## 用語解説

<sup>15</sup> 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%）
- ・「ACP」についての認知度（区民アンケート）  
令和4年度 20%以上（令和3年度実績 13.6%）

### 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】

**福**

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
- ・「ACP」について、高齢者福祉月間などの機会をとらまえて区広報誌などで区民周知を図る。

#### 【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）
- ・区広報誌での特集記事掲出1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】

※調査中

R2 決算額	416千円	R3 予算額	774千円	R4 予算額	774千円
-----------	-------	-----------	-------	-----------	-------

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

# 【戦略4-3】生活保護適正化の推進

福

## めざす成果（概ね3～5年間を設定）

### 《めざす状態》

- 被保護者の状況を的確に把握し、必要な時に必要な支援を行い自立を促す。

### 《成果目標》

- 就労支援者の就職率  
令和4年度 55%以上（令和2年度実績 51.6%）

## 戦略

- 生活保護受給者の就労に向けた支援と、就労後の職場定着支援等を組み合わせた総合的な就労支援を行う。

## 戦略4-3の具体的取組

### 【4-3-1 生活保護受給者の自立支援】

福

- 対象者との面談により、個々の状況と就労に際しての課題を把握し、必要に応じて、就労意欲を醸成する
- 履歴書の書き方や面接の受け方に関する助言、適性にあった求人情報の提供
- 臨床心理士等の専門職によるカウンセリング
- ビジネススキル・コミュニケーション能力等の向上を目的としたグループワークやセミナー、職場体験等を実施
- 対象者に応じた求人案件の開拓
- ハローワークや企業面接等への求職活動同行支援
- 就労後の職場定着支援

### 【業績目標】

就労支援者の就職率 55%以上

### 【撤退・再構築基準】

就職率が50%を下回る場合、手法を再構築する。

### 【前年度までの実績】

令和2年度実績  
・就労支援者の就職率  
51.6%

R2 決算額	-円	R3 予算額	-円	R4 予算額	-円
-----------	----	-----------	----	-----------	----

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

# 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<sup>16</sup>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

<sup>16</sup> 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を確立するとともに、他担当で発生した事案について共有するようにしているが、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を考える職員の認識が不十分である。

# 【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年度実績 件）

## 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・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<sup>17</sup>の遵守を徹底させる。
- 5S<sup>18</sup>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 予算額	－円
-----------	----	-----------	----	-----------	----

予算の主な増減理由

関連予算事業なし



## 用語解説

<sup>17</sup> 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。

<sup>18</sup> 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」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

- 既の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 予算額	-円
-----------	-------	-----------	----	-----------	----

#### 【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※調査中  
 (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	539千円	R3 予算額	650千円	R4 予算額	562千円
-----------	-------	-----------	-------	-----------	-------

予算の主な増減理由	【区庁舎管理経費】(一部) ・支出内容、単価等の見直しによる減
-----------	------------------------------------

#### 【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%(令和2年度区民アンケート)

#### 【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  
 ※調査中(令和3年度区民アンケート)

# 【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<sup>19</sup>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

<sup>19</sup> 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。

#### 【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

R2 決算額	214千円	R3 予算額	333千円	R4 予算額	333千円
-----------	-------	-----------	-------	-----------	-------

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】 ・増減なし
-----------	-----------------------------------

### 【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、城東チャンネル等の動画作成や区ホームページなどにより、情報発信を充実させる。

#### 【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%

R2 決算額	27,182千円	R3 予算額	35,686千円	R4 算定見込額	33,809千円
-----------	----------	-----------	----------	-------------	----------

予算の主な増減理由	【まち魅力プロモーション事業】 ・支出内容、単価等の見直しによる減 【区民アンケート調査事業】 ・アンケート委託業務見直し等による減
-----------	---

## 「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

令和4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	3年度 当初①	4年度 予算額②	運営方針 具体的取組番号	
経営課題1	(まちづくり コミュニティ)	芸術文化の薫るまちづくり	2,328 (2,328)	1,165 (1,165)	1-2-1
		区民が主体の「花と緑のまちづくり」事業	909 (909)	868 (868)	1-2-1
		区民スポーツ事業	3,295 (3,295)	3,001 (3,001)	1-2-1(337千円)
		多様な活動主体と協働したまちづくり	700 (700)	268 (268)	1-2-1
		コミュニティ育成事業	7,931 (7,931)	7,931 (7,931)	
		小計	15,163 (15,163)	13,233 (13,233)	
	(人権・青少年 コミュニティ)	区における人権啓発推進事業	2,034 (2,034)	2,145 (2,145)	1-2-1
		成人の日記念のつどい事業	609 (609)	609 (609)	
		青少年健全育成推進事業	3,696 (3,696)	3,696 (3,696)	
		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	5,660 (5,660)	4,613 (4,172)	1-2-1(1,758千円)
		小計	11,999 (11,999)	11,063 (10,622)	
	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	40,498 (40,498)	42,124 (42,124)	1-1-1
		新たな地域コミュニティ支援事業	16,688 (16,688)	16,749 (16,749)	1-1-1
		小計	57,186 (57,186)	58,873 (58,873)	
	経営課題1 合計		84,348 (84,348)	83,169 (82,728)	
経営課題2	防災	地域防災対策事業	8,565 (8,565)	13,152 (13,152)	2-1-1
		もと区民ホールを活用した防災倉庫の整備	2,000 (2,000)	23,442 (442)	2-1-1
		小計	10,565 (10,565)	36,594 (13,594)	
	(交通防犯 安全)	地域安全防犯対策事業	8,204 (7,263)	13,112 (13,112)	2-2-1
		放置自転車対策事業	77 (77)	77 (77)	
		空家等対策推進事業	111 (111)	111 (111)	
		小計	8,392 (7,451)	13,300 (13,300)	
	経営課題2 合計		18,957 (18,016)	49,894 (26,894)	

カテゴリー	事業名	3年度 当初①	4年度 予算額②	運営方針 具体的取組番号	
経営課題3	子育て	0歳児家庭見守り支援事業	13,532 (4,510)	13,532 (4,510)	3-1-1
		城東区一時保育事業	4,614 (2,472)	4,105 (1,745)	
		『子育てするなら城東区』推進事業	8,035 (8,035)	7,759 (7,759)	3-1-1
		4歳児訪問事業	0 (0)	2,607 (2,607)	3-1-1
		いじめ・不登校対策事業	0 (0)	2,622 (2,622)	3-2-1
		小計	26,181 (15,017)	30,625 (19,243)	
	経営課題3 合計		26,181 (15,017)	30,625 (19,243)	
経営課題4	福祉	地域福祉支援事業 <small>(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～)</small>	23,200 (23,200)	23,211 (23,211)	4-1-1
		ピアフェスタ	45 (45)	45 (45)	
		乳幼児発達相談体制の強化事業	6,455 (6,455)	6,394 (6,394)	
		高齢者食事サービス事業	5,415 (5,415)	5,201 (5,201)	
		小計	35,115 (35,115)	34,851 (34,851)	
	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	1,564 (1,177)	1,564 (1,177)	4-2-1(774千円)
		小計	1,564 (1,177)	1,564 (1,177)	
	経営課題4 合計		36,679 (36,292)	36,415 (36,028)	
経営課題5	窓口サービス	区役所附設会館管理運営	40,427 (40,427)	36,439 (36,439)	
		保健福祉センター事業経費	1,118 (1,118)	1,179 (1,179)	
		区庁舎設備維持費	52,974 (49,658)	55,871 (52,489)	
		城東区役所住民情報業務等民間委託	52,379 (52,379)	55,682 (55,682)	
		区庁舎管理経費	69,365 (69,358)	135,004 (134,997)	5-2-2(562千円)
		小計	216,263 (212,940)	284,175 (280,786)	
	区政運営	まち魅力プロモーション事業	34,043 (34,043)	32,722 (32,722)	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	333 (333)	333 (333)	5-3-1
		区民アンケート調査事業	1,643 (1,643)	1,087 (1,087)	5-3-2
		区制80周年記念事業	0 (0)	1,249 (500)	
		小計	36,019 (36,019)	35,391 (34,642)	
	経営課題5 合計		252,282 (248,959)	319,566 (315,428)	
城東区長自由経費 合計		418,447 (402,632)	519,669 (480,321)		

令和4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	3年度 当初①	4年度 予算額②	運営方針 具体的取組番号
スクールカウンセラー事業(こども青少年局)	13,960 (9,307)	21,134 (14,090)	3-2-1
大阪市こどもサポートネット(こども青少年局)	12,507 (12,261)	12,423 (12,037)	3-1-1
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)	28,245 (24,945)	28,245 (24,945)	4-1-2
合計	54,712 (46,513)	61,802 (51,072)	

令和4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	3年度 当初①	4年度 予算額②	運営方針 具体的取組番号
学校生活充実化事業	5,694 (5,694)	5,695 (5,694)	3-2-1
小学校での時間外学習会支援事業	1,131 (1,131)	1,129 (1,131)	3-2-1
小学生体力向上推進事業	372 (372)	372 (372)	3-2-1
合計	7,197 (7,197)	7,196 (7,197)	



