【様式1】

令和4年度　城東区運営方針

（区長：吉村 悟）

◆計画

区・局の目標（何をめざすのか）
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～ ・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」 ・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」 ・誰もが穏やかに日々を過ごすことができる「安心なまち」

区・局の使命（どのような役割を担うのか）
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（SDGsを意識した区政運営） 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、子どもを育めるまちであること 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ところであること

令和４年度　区・局運営の基本的な考え方（区・局長の方針）
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、不登校の子どもの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年度に策定した城東区経営理念のもと、職員のコンプライアンスの意識の向上や、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。

<table>
<tr><th colspan="2">重点的に取り組む主な経営課題（様式２）</th></tr>
<tr><th>経営課題の概要</th><th>主な戦略</th></tr>
<tr><td>【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】
様々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なまちづくりを推進する。</td><td>【1－1　地域におけるつながりを通じたまちづくり】
各地域活動協議会について、その活動が地域課題の解決やコミュニティづくりに寄与するよう支援するとともに、生涯学習活動やスポーツを通じ、地域コミュニティづくりを推進する。
【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】
各種まちづくりの担い手である各種団体、学校園が実施する文化芸術活動、健康づくり事業などに広報の協力などで支援し、区民間の懸け橋となり、豊かなコミュニティの醸成を促すことにより、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。</td></tr>
<tr><th colspan="2">主な具体的取組（４年度予算額）</th></tr>
<tr><td colspan="2">【1－1－1　地域活動協議会に対する支援】（予算額 58,873千円）
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等を行う。
【1－2－1　多様な活動主体と協働したまちづくり】（予算額 6,541千円）
区民が主体的に活動し、幅広い層のまちづくりの担い手による自主活動が活性化するための活動支援を行う。</td></tr>
<tr><th>経営課題の概要</th><th>主な戦略</th></tr>
<tr><td>【経営課題2　地域で支えあう安全で安心なまちに】
災害に対する備えを充実するとともに、住民同士が助け合う体制の整備を進め、区民が安全で安心に暮らせるまちづくりを推進する。</td><td>【2－1　自助・共助を基本とした災害に強いまちづくり】
地域ごとの防災マップの作成支援や、地域で開催される防災訓練を充実するとともに、住民の防災意識の向上を図る。
【2－2　犯罪の少ない安全で安心なまちづくり】
地域及び警察と連携・協働し、地域コミュニティの防犯力の向上と、犯罪抑止の取組を進める。</td></tr>
<tr><th colspan="2">主な具体的取組（４年度予算額）</th></tr>
<tr><td colspan="2">【2－1－1　防災力の向上】（予算額 36,594千円）
地域における防災活動（防災マップ、防災訓練等）の支援や個別避難計画の作成支援、もと城東区民ホールの防災拠点等として活用するための整備など避難所の機能強化を行うとともに、防災意識の向上のための情報発信を強化する。
【2－2－1　犯罪抑止力等の向上】（予算額 13,112千円）
防犯カメラ設置や適正管理、特殊詐欺被害防止の啓発等を行う。</td></tr>
</table>

経営課題の概要	主な戦略
【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】 保育所、幼稚園などが充実し、安心して子育てができ、子どもたちの可能性を育むまちづくりを推進する。	【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】 子育て情報の発信の強化や子育て支援の充実に向けた取組を実施する。 【３－２　子どもたちの可能性を育むまちづくり】 学習会やヤングケアラー・いじめ・不登校に関する取組みを実施し、子どもたちの学習習慣づくりや基礎学力の向上、社会的自立などを図る。

主な具体的取組（４年度予算額）
【３－１－１　子育て支援事業の推進】（予算額 36,321千円） 子育て支援事業の開催や、子育て応援アプリ等を使用した情報発信の強化、0歳児家庭の訪問見守り支援事業等に取り組む。 【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） 小・中学生を対象とした学習支援や、「ヤングケアラー窓口」及び「いじめ不登校防止対策チーム」の設置、「城東区いじめ・不登校サミット」の開催、不登校児童生徒の居場所づくり等により、子どもたちの学生生活の充実化を図る。

経営課題の概要	主な戦略
【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】 地域のみんなが互いに見守り、支えあいながら、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。	【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】 より地域の実情に応じた地域福祉システムを構築し、また新たな地域福祉の担い手の育成を支援する。 【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】 地域包括ケアシステムの充実のため、区内の医療・介護関係機関の円滑な連携体制を構築し、区民への普及啓発を図る。 【４－３　生活保護適正化の推進】 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。

主な具体的取組（４年度予算額）
【４－１－１　地域福祉支援事業】（予算額 23,211千円） 「地域サポーター」「推進コーディネーター」の配置を通じた地域における災害時要援護者支援等に取り組む。 【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】（予算額 28,245千円） 要援護者情報の整備、孤立世帯等への専門的対応及び認知症高齢者等の行方不明時の早期発見等を通じて、要援護者の見守りに取り組む。 【４－２－１　地域包括ケアシステムの推進】（予算額 774千円） 医療・介護関係機関の連携推進会議や地域包括ケアの啓発に取り組む。 【４－３－１　生活保護受給者の自立支援】（予算額 －千円） 就労支援者の就職率の向上に取り組む。

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題５　区民の皆さんに信頼される区役所づくり】 区民が利用しやすい便利で親切な区役所づくりを進めるとともに、地域実情に応じた区政運営が行われる仕組みづくりを推進する。	【５－１　コンプライアンスの確保】 自律的な取組を促進し、風通しのよい、職場づくりに取り組む。 【５－２　窓口サービスの向上】 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。 【５－３　区民の皆さんとすすめる区政運営】 区民による区政運営参画の仕組みやニーズ把握、情報発信の充実に取り組む。

主な具体的取組（４年度予算額）
【５－１－１　職員のコンプライアンス意識の向上】（予算額　－ 千円） 日常的な情報共有（不適切事務発生状況の見える化）や注意喚起などにより職員一人ひとりの意識向上等に取り組む。 【５－２－１　窓口環境の改善】（予算額　－ 千円） 来庁者の動線改善を含む庁舎1階のレイアウト変更やマイナンバーカードの利活用による証明書のコンビニ交付の普及啓発に取り組むとともに、行政オンラインシステムによる窓口予約を実施し、窓口の混雑緩和につなげる。 【５－２－２　接遇能力の向上】（予算額　562千円） 新規採用者、転入者等を対象に、窓口応対・電話応対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。 【５－３－１　区民との対話や協働による区政運営】（予算額　333千円） 区政会議や教育会議、各地域活動協議会との意見交換を実施する。 【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） 区政会議や各地域活動協議会との意見交換、区民 アンケート等によりニーズの把握を実施するとともに、区広報誌の全戸配布や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。

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等（様式３）

主な取組項目	取組内容
保険料収納率の向上	・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 ・財産調査・差押予告等送付・滞納処分等の実施を強化　等

◆自己評価

１年間の取組成果と今後取り組みたいこと
（経営課題1）まちづくりの分野では、コロナ禍において中止や縮小されていた地域活動が徐々に再開される中での支援を行い、コミュニティ豊かなまちづくりに寄与することができた。今後は、引き続き地域活動の再開に向けて、新たな担い手発掘等の丁寧な啓発に取り組んでいく。 （経営課題2）防災・防犯の分野では、広報誌やSNS、防災・防犯各分野のイベントを通じて情報発信・啓発活動を行い、安全で安心なまちづくりに寄与してきた。今後も 区民の防災意識、犯罪抑止意識の向上の為の取り組みを継続していく。 （経営課題3）コロナによる制限も緩和され、子育て支援施設との連携や各種子育てイベントも予定どおり実施することができ、多くの方に参加いただけた。また、小中学生の学力向上支援として、塾代助成事業を活用した学習支援事業では、R3年度に導入したオンライン授業の活用も含め、受講者を大幅に増加させることができた。 次年度においては、対象を小学校高学年にも拡大し、さらなる充実に向け取り組む。 （経営課題4）「地域福祉プラン」を策定し、PDCAを回し、目標達成に向け、地域福祉向上の取組みを着実に進めていくことができた。「地域包括ケアシステム」について、城東区ネットワーク（医療・介護連携）会議をプラットフォームに、ACPの地域展開を進めるため、医療介護関係者をACO推進サポーターに任命、育成を行った。引き続き、地域共生社会の実現に向け取り組んでいく （経営課題5）信頼される区役所づくりの分野では、不適切な事務処理の発生防止に向けて、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向けた取組みを行い、不適切事務の発生件数を減少することができた。また、「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」について、令和3年度に引き続き、令和4年度も星3つを獲得することができた。今後も、研修や事例研究会を開催し、各職員の意識向上に努めるとともに、「城東区職員マナーの心得」に基づいて実践できているかのチェックを徹底的に行う。

解決すべき課題と今後の改善方向
(経営課題1）まちづくりの分野では、新型コロナウイルスの影響により、各地域や団体が予定していた事業が計画どおり実施できないものもあった。今後は地域活動の再開にかかる支援のほか、地域活動の新たな担い手発掘や担い手の負担軽減に取り組んでいく。 （経営課題2）防災・防犯の分野では、災害時に避難支援等が必要な方について、各地域の自主防災組織が個別避難計画の作成に取り組んで頂いている。令和4年度、計画作成が約80％進んでいるが、今後は計画内容の充実や名簿データの更新作業が想定されており、引き続き 自主防災組織への作成支援に取り組んでいく。 （経営課題3）不登校児童生徒の支援について、引き続きニーズが高い状況にあることから、さらなる事業内容の充実を図るとともに、他施策との連携により、きめ細かな支援に取り組む。 （経営課題4）「地域福祉プラン」、「食育推進プラン」、「健康増進プラン」の保健福祉3計画に基づき、PDCAサイクルをまわしながら目標達成に向け、計画的な進捗管理を行っていく。また、城東区ネットワーク会議のもと、関係者間の課題の共有や連携の強化、研修等人材育成を進め、地域包括ケアシステムの充実強化を進める。 （経営課題5）不適切事務については、昨年度と比べ発生件数は減少したが、重要管理ポイントの遵守や不適切な事務処理を発生させないという各職員の意識が重要であるため、引き続き、研修や事例研究会を開催し、職員の意識向上に努める。また、窓口サービス向上への取り組みについては、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。