

令和3年度 城東区運営方針 自己評価

(令和4年5月24日時点)

～様式の見方～

経営課題1 【人と人がつながり、城東区を誇りに思える コミュニティ豊かなまちに】 **ま**

「戦略」年度当初の計画

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

成果目標＜めざす状態を数値化した指標＞
・住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合(区民アンケート)
平成34年度 70%以上

「戦略」目標値

取組内容
① 区役所及び中間支援組織(まちづくりセンター)による地域活動協議会に対する活動支援
② 各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援
・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び他の広報媒体の作成支援
・区広報誌等における活動紹介の継続

「具体的取組」取組予定

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

「具体的取組」目標値

「具体的取組」年度当初の計画

「戦略」年度末の達成状況

戦略の成果目標に対する有効性	A	有効であり、継続して推進 有効でないため、見直し	課題	※有効性が「イ」の場合は必須 ・地域コミュニティづくりにかかる有効な広報手段の模索
成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	
住民同士の「つながり」や「きずな」と感じる区民の割合	56.0%	60.5%	B	B

「戦略」実績値

今後の対応方針 ※有効性が「イ」の場合は必須
・紙媒体とSNS等電子媒体の連動等
・広報活動を通じた各地域活動協議会の知名度向上、担い手の発掘等の丁寧な啓発

「具体的取組」取組実績

戦略に対する取組の有効性	○	有効 ○ 有効でないため見直し × 実績目標未設定	課題	※互認に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・紙媒体からの情報を必要とする世代と、SNS等電子媒体からの情報が有効な世代それぞれに対して、全戸配布という強みを持つ区広報誌への有効な掲載記事内容、一定の閲覧者数を確保している区ホームページ(ツイッター・facebook)への有効な掲載内容(スタイル)の選定
達成目標の達成状況	地域活動協議会を知っている区民の割合	41.6%	41.6%	

「具体的取組」実績値

「具体的取組」年度末の達成状況

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】

ま

主なSDGsゴール



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<p>地域活動協議会への支援については、予定どおり実施、支援することができ、おおむね目標を達成できていることから、めざす状態として掲げているコミュニティ豊かなまちづくりに寄与しているものとする。</p> <p>地域活動協議会については、区民における認知度(56.5%)に関し、前年度より3.0%ポイント増加して目標値(54.0%)を2.5ポイント上回ったものの、コロナ禍の影響も大きく、ウィズコロナの中で事業を展開するにあたり、各地域活動協議会に対する自律的な地域運営にかかる支援・区としての各地活協に対する広報活動支援の継続は必要である。</p> <p>併せて、今年度の認知度向上の要因の一つである「担い手発掘や協力者との連携」、「自主財源の確保を意図したコミュニティ回収実施」等の支援に関し、再度、PDCAを意識した上での各地域活動協議会に対する啓発や支援の継続が必要であることを認識している。</p>

戦略 1-1

【タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり】

ま

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 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。
	<p>成果目標<めざす状態を数値化した指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 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%)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 コロナ禍の中での地域コミュニティづくりにかかる有効な情報発信手段の模索。
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 54.6%	58.0%	B	A	<ul style="list-style-type: none"> 紙媒体とSNS等電子媒体の連動等。 広報活動を通じた各地域活動協議会の知名度向上、担い手の発掘等の丁寧な啓発。
	地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う構成団体の割合 87.5%	88.9%	A		
戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない			

計画	<p>取組内容</p> <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"> ・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 <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"> ・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
	<p>業績目標</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>

自己評価	<p>取組実績</p> <p>① 区役所及び中間支援組織(まちづくりセンター)による地域活動協議会に対する活動支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区内、全地域活動協議会と区長との意見交換会を開催し、地域ごとの課題収集と個別アドバイス等を実施【16地域:全31回】 ・「地域活動の再開ガイドライン」城東区版を活用し、感染防止の注意事項を周知【7回更新】 ・事業の中止・変更に伴う会計面での相談支援【16地域:区役所での面談16回/その他随時実施】 ・コミュニティ回収・ペットボトル回収の実施に向けた環境事業センター説明会のコーディネート【10地域にて複数回実施/コミュニティ回収1地域増・ペットボトル回収3地域増】 <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"> ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び他の広報媒体の作成支援 <p>【SNS更新回数:16地域 計380回】</p> <p>【城東区情報発信動画 城東チャンネルにて「各地域活動協議会活動報告」を企画し、地域活動を紹介 11地域】</p> <p>【新たな担い手(ボランティア)募集等のポスターを区内広報板へ掲出 区内85か所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区広報誌等における地活協の意義、機能の情報発信や、活動紹介の継続 <p>【ふれあい城東に地活協活動紹介特集掲載:7月号】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地域活動協議会広報誌等を区民情報コーナーへ配架 <p>【約1,200部】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・転入者用情報コーナー配架の町会加入啓発ビラの配布等により町会加入促進の機会を増やす <p>【「町会加入案内チラシ(城東区地域振興会事務局作成)」をセットして1階保険年金担当スペース・総合案内ラックに配架:約500部】</p>	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア</p> <p>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:プロセス指標未設定(未測定)</p>
	<p>業績目標の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動協議会を知っている区民の割合 56.5% ・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 81.5% <p>② i</p> <p>①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p>	<p>課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続いてコロナ禍の影響を大きく受け、各事業への住民参加によるつながりづくりが困難であった。 ・区広報誌とホームページや各地域活動協議会Facebook等とを連動させた手法で広く区民に周知し、新たな担い手の発掘や各地域活動協議会における地域課題解決やコミュニティづくりへの寄与など、地域活動協議会が自律した活動の支援方法選択に苦慮した。 <p>改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次年度以降、ウイズコロナの中で事業を展開するにあたり、各事業への住民参加による新たなスタイルのつながりづくりが必要とされる。よって、紙媒体とSNS等電子媒体を連動させる等の工夫により、より広く、多くの地域活動に関する情報を伝達できるような方策を探っていく。 ・知名度向上や担い手の発掘等に関しても、これまで以上に新たな発信方法の模索や、丁寧な啓発を意識して進めていく。

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 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

自己評価	取組実績 ①感染症の拡大により、スポーツカーニバル及びミニマラソン・駅伝大会は中止したが、各種区民スポーツ大会については9大会のうち8大会を実施。 ②生涯学習ルームフェスティバル(作品展・舞台発表会)を3月13日(日)に開催 参加者約600名	戦略に対する取組の有効性 ア	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 —:プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 ①感染症拡大による事業中止のため事業アンケート未実施 ②事業アンケートの結果99%が良かったと回答	② ii	課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 コロナ感染症の拡大による予定通りの事業を実施することができなかった。
	①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった		改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 コロナ感染症の拡大などの状況を見据えた事業展開を工夫する。

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 多くの区民が一度は、音楽、花づくり、まちづくりのいずれかの事業に参加し、今後も参加したいと思っている状態。	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> ・区で行う事業に参加したいと思う割合(区民アンケート) 60%以上(令和2年度実績 55.1%)	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—
		区で行う事業に参加したいと思う割合(区民アンケート) 54.8%	55.1%	B	B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A:順調 B:順調でない				—
		戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		

計画	取組内容 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	取組実績	戦略に対する取組の有効性	ア	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 —:プロセス指標未設定(未測定)	
	業績目標 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%	取組実績	課題 ※前記に「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中止や縮小、運営方法の変更などが生じたが、開催に対する区民からの要望も多く現状を踏まえた開催方法の検討が必要。		
	【撤退・再構築基準】 50%に満たない場合は再構築	業績目標の達成状況	改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	コロナ感染症の拡大などを見据えた事業の展開を工夫する。		
		①~④感染症拡大の状況の中で事業の中止や縮小のため事業アンケートは未実施。ただ、開催に対する問い合わせが多くあり、事業は有効性があると考え継続して実施するものとする。	② ii			
	①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった					

経営課題2

【地域で支えあう安全で安心なまちに】

ま

主なSDGsゴール



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信の強化に取り組んでいるが、「ふれあい城東」やTwitterやFacebookを見た区民のうち地域が防災活動に取り組んでいると感じる区民割合が減少している。城東区「災害に備える日」の情報発信など、さらに取組み強化の必要がある。 ・区民アンケートによる地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合が減少しているが、新型コロナウイルスの影響により、地域の訓練が取りやめになる等の影響が大きい。今後、地域の訓練支援及び要援護者の個別避難計画作成の取組み等を通じ、地域の防災活動取組みの区民への浸透を図る必要がある。 ・街頭犯罪件数については、全体の件数は減少している。引き続き、地域・警察と連携し犯罪件数抑止に向けた取組みを継続していく必要がある。

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

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 住民各自が日頃から災害に対する備えを行い、災害が発生しても、避難行動要支援者(高齢者や障がい者等)を含めた地域の住民同士が助け合い、安全な環境で避難所を開設・運営できる状態
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> 地域が防災活動に取り組んでいると思う割合(区民アンケート) 令和4年度 70%以上(令和2年度実績 59.8%)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 幅広い層の住民の防災意識の向上に向けた取組みの継続が必要。
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 情報発信や防災イベントの開催や地域の訓練支援等を通じて、住民の防災意識を高めると取組みを引き続き取り組む。
	地域が防災活動に取り組んでいると思う割合57.1%	59.8%	A	A	
	A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない			

計画	取組内容
	<p>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</p> <p>② 区防災訓練の充実</p> <p>③ 地域における防災訓練の開催支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>④ 備蓄物資の増強など避難所の機能強化</p> <p>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)]</p> <p>⑥ 小・中学生を対象にした防災学習の実施</p> <p>⑦ 城東区「災害に備える日」に災害関連</p>
	業績目標
	<p>「ふれあい城東」やTwitterやFacebook等を見たと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)</p> <p>(令和2年度実績 82.3%)</p> <p>【改定履歴あり】</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>上記アンケート結果が前年度実績を10%以上下回った場合、手法を再構築する。</p> <p>【改定履歴あり】</p>

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	ア	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 —:プロセス指標未設定(未測定)
	<p>防災サミットの開催</p> <p>防災マップの作成支援:3地域(全地域作成済)</p> <p>区職員防災訓練の実施:R4.1.17に本部立上訓練及びHUGを実施</p> <p>地域防災訓練開催:13地域(内土曜授業1地域)</p> <p>備蓄物資の計画的配備及び上階移動(14校移動済)</p> <p>避難行動要支援者情報提供申請提出6地域</p> <p>区作成の小・中学生向けDVDによる防災学習の実施及び災害に備える日リーフレットの配布</p> <p>毎月21日災害に備える日に災害関連情報のSNSや庁内放送による発信、ふれあい城東へ周知啓発記事の掲載、各地域集会所に「のぼり」掲出</p> <p>水害時避難ビルマップ及びマンホールトイレマップの作成・区HPへ掲載</p> <p>自然災害伝承碑登録(聖賢小・今福小・栄照寺の石碑)</p> <p>自宅避難・分散避難の呼びかけ</p> <p>区役所に防災士資格取得者を4名配置</p>	<p>課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>・様々な取り組みを行ったが、「ふれあい城東」やTwitterやFacebook等で防災関連情報を見たと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比▲12.2%であった。</p> <p>・また、新型コロナウイルスの影響により地域における防災訓練が小規模な実施であることが多く、地域が防災活動に取り組んでいる事が伝わりづらかった。</p>		
	業績目標の達成状況			
	<p>「ふれあい城東」やTwitterやFacebook等を見たと回答した区民のうち、防災意識が向上したと回答した区民の割合70.1%</p>	② i		
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p>			
				<p>改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>・「災害に備える日」関連記事を「ふれあい城東」へ毎月掲載を行うとともに、地域主催の防災訓練の実施情報を若年層の認知度向上の為に区HP等で広く発信する。</p> <p>・小学校へ城東区防災かるた、中学校へ防災かるたDVDを配布し、子どもたちの防災意識の醸成を図る。</p> <p>・令和3年度に引き続き「防災サミット」を開催し、区民に対し啓発を行う。</p> <p>・区役所1階の電子番号表示機により来庁者への啓発を実施する。</p>

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> 地域防犯活動に多くの住民が参加し、地域における防犯力を向上させることで、住んでいるまちが安全で安心だと感じて暮らすことができる状態
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> 住んでいるまちが安全・安心だと感じる割合(区民アンケート) 令和4年度 85%以上(令和2年度実績77.9%)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 ひったくり、路上強盗、オートバイ盗、車上ねらい、自動車盗、自転車盗の発生件数は減少しているが、区民アンケートでは、前年に比べ住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合が減少しており、効果的な啓発が必要である。
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・引き続きひったくり防止カバー取付等啓発活動を実施するとともに、防犯カメラの計画的設置を行う。また、ふれあい城東、Twitter、Facebook等の情報発信を継続実施する。 ・官民一体の「ALL城東!!特殊詐欺被害防止プロジェクト」での取組みを進める。
	住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合74%	77.9%	B	B	
	戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		
A:順調 B:順調でない					

計画	取組内容 ① 防犯カメラの設置および適正管理 ② 区内小学生に対する防犯ブザーの配布 ③ 青色防犯パトロールカーによる区内巡視 ④ 区内保育所等の野外活動等の見守り支援 ⑤ 特殊詐欺被害防止の啓発 ⑥ 小学校の朝会で注意喚起等の交通安全の啓発活動 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 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 ⑨ 区職員による自転車パトロールの充実(コスモ隊)
	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】

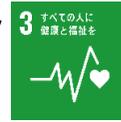
自己評価	取組実績 防犯カメラの設置11台 平成25年~令和元年設置分108台点検、内修理10台実施 自転車盗難防止及びひったくり防止カバー配付キャンペーンを区内20か所の大規模小売店舗前で実施 区内新小学生防犯ブザー配付(府民共済生活協同組合から) 青色防犯パトロールカーによる区内巡視随時実施(歳末夜間パトロール含む) 区内保育所等の野外活動等の見守り支援随時実施 区内小学校全児童に安全啓発チラシ配付(夏休み前) 自転車マナーアップキャンペーン2か所 「子ども110番の家」運動の協力 1,146件 区職員による自転車パトロール随時実施	戦略に対する取組の有効性	ア	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、取組を見直す 一:プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 ひったくり、路上強盗、オートバイ盗、車上ねらい、部品狙い、自動車盗、自転車盗の区発生件数554件	① i	課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・自転車盗難件数は前年比▲52件となったが、24区中の人口割合件数は11番目であり、全刑法の発生件数割合(24区中1番低い)と比べると多く発生している。 ・また電動自転車のバッテリー盗難等の部品盗難件数の増加が顕著である。(+14件) ・特殊詐欺の発生状況は件数(3番目に低い)以上に被害金額(14番目)と多く発生している。	
	①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった		改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・引き続き自転車盗難や部品盗難等の防止キャンペーンを積極的に進める。 ・また、地域・城東警察署と連携を図り、交通安全及び各種犯罪件数の削減取組みを進めていく。	

経営課題3

【安心して子育てができ、心豊かに力強く未来を切り拓く子どもを育むまちづくり】



主なSDGsゴール



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<ul style="list-style-type: none"> ・待機児童は解消され、引続き、保留児童への対応に向けて、新規保育所・保育施設の開設などに関係局と連携して取り組むことができた。 ・子育て支援に係る情報発信については、子育て情報誌やマップの発行などのこれまでの取組みに加え、「子育て応援アプリ」の運用を新たに開始。引き続き的確なニーズ把握に努め、実情に応じた支援を実施する。 ・塾代助成事業を活用した中学生を対象とする学習支援事業について、コロナ下においても安心して学習できる環境をめざし、新たにオンライン授業を導入。今後は、情報発信の強化を図り、受講者数の増加をめざす。 ・こどもサポートネットについて、全校において対象者を抽出し、経済的な困窮をはじめとする課題を抱える児童生徒への対応について、効果的に取り組むことができたと考える。

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】



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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
計画	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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 0名) ・城東区における重大虐待事案 0名

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	これから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 92.2%	52.2%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない		—



計画	取組内容 ① 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 ② 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 ③ 0歳児家庭の訪問見守り支援事業の実施 ④ 保育施設等一斉入所申込手続き等の説明動画の配信 (YouTube) ⑤ 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)] ⑥ 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
	業績目標 ①、②子育て支援事業の認知度 前年度以上 ③0歳児家庭の訪問事業に対する同意率 70% 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) 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。
	【撤退・再構築基準】 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。 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。 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。 ⑤上記目標が70%に満たない場合は手法を再構築する。

自己評価	取組実績 ①: 絵本の読み聞かせやイベント・ワークショップを開催 (12/9・1/15・2/26) ② 子育て応援情報誌「わくわく城東」毎月発行 ③ 0歳児家庭見守り支援事業 利用者247件 ④ 保育所説明動画配信 2回実施 ⑤ 区こどもサポートネット(対象者の抽出 全校実施) ⑥ 待機児童 0人	戦略に対する取組の有効性 ア	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: プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 ・0歳児家庭見守り支援事業同意率70.5%(概算) ・学校長アンケート86.4% ・子育て支援施設事業の認知度51%	① i	
	①: 目標達成 ②: 目標未達成 ③: 撤退・再構築基準未達成 (i) 取組は予定どおり実施 (ii) 取組を予定どおり実施しなかった		



計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定> ・すべての子どもが確かな学力・体力を育むことができる状態 ・子どもが安心して成長できる安全な社会(学校園・家庭・地域)の実現
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> 効果的な行政からの支援がなされたと評価する学校の割合 令和4年度 70%以上(令和2年度実績 68.8%)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	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 81.8%	68.8%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	A: 順調 B: 順調でない				—
	戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない		



計画	<p>取組内容</p> <p>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)</p> <p>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みを実施する。(※教育委員会事務局予算)</p> <p>③ 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)]</p> <p>④ 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)</p> <p>⑤ 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 (再掲)</p>
	<p>業績目標</p> <p>①【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、当該事業の登録者数前年比増をめざす。</p> <p>②実施小学校における対象の児童のうち、50%以上の参加をめざす。</p> <p>③SC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。</p> <p>④区こどもサポートネットが、子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。</p> <p>⑤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【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】⇒登録者数が前年度を下回った場合、手法を再構築する。</p> <p>②上記目標が20%に達しない場合、手法を再構築する。</p> <p>③、④上記目標が70%に満たない場合は手法を再構築する。</p> <p>⑤前年度実績を下回った場合、手法を再構築</p>

自己評価	<p>取組実績</p> <p>①中学生夜間学習会「JOTO塾」の実施 オンライン型授業の導入</p> <p>①不登校児童生徒支援事業「JOTOふらっと教室」の実施</p> <p>② 小学校時間外学習会の実施</p> <p>③スクールカウンセラーの配置拡充(1名)</p> <p>④こどもサポートネットの実施</p> <p>⑤教育会議の開催(7月28日、12月8日)</p> <p>【その他】 いじめ・不登校サミットの開催(1月15日)</p>	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア</p> <p>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 —:プロセス指標未設定(未測定)</p>
	<p>業績目標の達成状況</p> <p>①「JOTO塾」参加者数 14人</p> <p>①「JOTOふらっと教室」登録者数 59人</p> <p>②小学校時間外学習会 参加率 72.2%</p> <p>③SC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 90.9%</p> <p>④区こどもサポートネットが、子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 86.4%</p> <p>⑤教育会議 予定どおり開催+臨時会として「いじめ・不登校サミット」を開催</p>	<p>課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>中学生夜間学習会「JOTO塾」について、事業内容の見直し(オンライン授業導入)に伴い、開始時期が9月となったこともあり、参加者が前年度を下回った。 現在、本事業に関する情報発信は、区HPへの掲載と中学生へのチラシ配付を行っているが、チラシが対象生徒の保護者へ行き渡らないこともあるため、実施方法を検討する必要がある。</p> <p>改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p> <p>中学生夜間学習会「JOTO塾」の情報発信について、新たに下記内容を実施。 ・令和4年4月に新中学生となる小学校6年生全児童に案内チラシを配付 ・区広報誌に事業紹介・受講生徒募集記事を掲載 ・区内各地域活動協議会を通じ、地域掲示板へ案内ポスターを掲示 ・区内大阪メトロ9駅構内掲示板へ案内ポスターを掲示</p>
	<p>①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p>	

経営課題4

【地域が支えあい、住みなれた場所で安心して暮らせるまちへ】



主なSDGsゴール **3** すべての人に健康と福祉を

計画評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	地域福祉・健康づくりの分野では、新型コロナにより地域活動が制約される中、地域における見守りや地域包括ケアシステムの構築について、地域や関係機関との連携を深めながら、おおむね順調に進捗している。今後、ACP(アドバンス・ケア・プランニング)については、情報発信等のあり方を再構築し、さらなる周知・啓発を進めていく。また、令和4年度からの新しい城東区地域福祉プランも踏まえ、着実に取り組みを進めていく。

戦略 4-1

【高齢者、障がい者、子どもを地域が互いに見守り、支えあうまちへ】



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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
計画	成果目標<めざす状態を数値化した指標>
	<ul style="list-style-type: none"> ・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%)

計画評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	地域でさまざまな福祉の担い手の協働により、支え合う活動ができていると感じている人の割合(民生委員アンケート)61.4%	52.7%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
		A:順調 B:順調でない			—
	戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		

経営課題4

具体的取組4-1-1 【地域福祉支援事業】

福

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域サポーター」を中心に、地域における要援護者の情報収集等、災害時要援護者支援を推進 ・「推進コーディネーター」を中心に、各校下において地域の実情に応じた多様な取組の推進支援を実施 ・認知症カフェや健康マージャンなどの新たな地域福祉活動を促進するコーディネーターを配置し事業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。
	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 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。

自己評価

自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	ア	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 —:プロセス指標未設定(未測定)
	地域サポーター・推進コーディネーターの配置:15地域 地域サポーター・推進コーディネーターの年間会議や事業活動、地域の情報収集や電話等による助言、支援等への参加・参画件数 3,820件	課題	※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況	改善策	※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	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 3,820件	① i	—	
	①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった			

計画	取組内容
	<ul style="list-style-type: none"> 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)]
	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。



自己評価	取組実績	戦略に対する取組の有効性	ア	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 —:プロセス指標未設定(未測定)
	<ul style="list-style-type: none"> 要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備: 7,519人 見守りネットワークカーによる孤立世帯等への専門的対応: 513人 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者: 417人 	課題	※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 対象者の名簿整備: 90.00%	改善策	※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須	
	①: 目標達成 ②: 目標未達成 ③: 撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった			



計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・地域で暮らす高齢者に医療・介護等の必要な支援が切れ目なく提供されるよう、区内の医療・介護関係機関が円滑に連携できる状態。 ・区民が地域包括ケアについて認識し、支援を行う医療関係者や介護関係者とともACPを行うことができる状態。
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> ・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%)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	医師と円滑な連携ができていると感じる医療・介護関係者の割合 73.3%	未計測	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	「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) 41.2%	未計測	B		
	A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない			—



計画	取組内容 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。



自己評価	取組実績 ・「在宅医療・介護連携推進会議」3回実施(11・1・3月)、参加延べ 83名 ・医療・介護関係職種の「多職種研修会(リモート形式)」への参加 39名 ・「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 6回	戦略に対する取組の有効性 ア	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:プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 推進会議3回実施、延べ83名(前年度4回、延べ118名)、多職種研修会 39名(前年度中止)、リーフレット活用連携先18 所、川柳での啓発6回(前年度12回)	① ii	課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・多職種研修会については、コロナ禍で従前のようなグループワークなどの研修手法を採りがたい状況である。 ・広報誌における川柳の取り組みについては、開始から数年経ち、応募者が減少・固定化しつつある。
	①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった	改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・多職種研修会についてはリモート形式による開催を試行した。今後引き続き効果的な研修手法を検討していく。 ・川柳の取り組みについては休止し、広く区民にアドバンスケアプランニングについて考えていただくための新たな情報発信の手法を検討する。	



自己評価	戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括
	<ul style="list-style-type: none"> ・【コンプライアンスの確保】 不適切な事務処理の発生防止に向けて、区長のトップリーダーメッセージの発信など、日頃から全職員がコンプライアンスを重視する職場風土の醸成へ向けた取組みを行ったが、令和2年度発生件数8件に比して令和3年度は10件であり、発生件数減少には至らなかった。 ・【窓口サービスの向上】 「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、令和元年度は星1つ、令和2年度は星2つであったが、令和3年度は星3つの評価を達成することができた。副区長をリーダーとする窓口改善会議による窓口サービス向上への取組みによって、成果に繋げることができた。 ・【区民の皆さんとすすめる区政運営】 コロナ禍での区政会議、教育会議、地域活動協議会との意見交換について、感染症対策に努めながら開催することができた。

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> 不適切な事務処理の発生を防ぎ、コンプライアンス違反が発生しない状態
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> 不適切な事務処理の発生件数を前年度より10%減させる。(令和2年度 8件)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	不適切な事務処理の発生件数 10件	8件	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	A: 順調 B: 順調でない				—
	戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない		

計画	取組内容 ・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・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、重要管理ポイントの遵守を徹底させる。 ・5S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。(令和2年度実績 8件)
	【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。

実行評価	取組実績 ・区長から全職員に対して、節目毎に公務員としての日常的な心構え等のメール発信を行うことにより、職員一人ひとりの意識向上に取り組むとともに、コンプライアンスを重視する職場風土の醸成に取り組んだ。 ・不祥事・不適切事務の目標数値と発生状況を経営会議で共有するとともに、庁舎内の職員の目につきやすい場所(2か所)に掲示し、職員が常に意識しながら業務にあたるようにした。 ・城東区において不適切事務が発生した場合、「なぜなぜ分析」「原因分析・再発防止シート」で真因の探求と事務改善に取り組んだ。 ・区長が月に1度、庁舎内の共有スペース・事務スペース(机上)の5S状況の巡視を行い、徹底的に5Sの推進に取り組んだ。 ・現金の取扱い事務の適正化の為、区会計管理者とともに実地調査(金庫現金等調査・資金前渡調査)を行った。 ・区長、副区長と各課長を講師とした不適切事務研究会を開催し、過去の不適切事務事例に対して、参加職員が発生リスク回避についての意見を述べる自発型の取り組みを実施した。	戦略に対する取組の有効性	ア	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:プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 不適切な事務処理の発生件数 10件	課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 不適切事務処理発生件数が10件となったものの、重要管理ポイントに反した事例、他区を含めた過去の不適切事務事例に準ずるケースは発生しなかった一方で、年度始めの人事異動後に複数の事象が発生し、引継ぎリスク回避が十分でなかった。		
	①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった	改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 令和4年度以降は、人事異動後の引継ぎリスク回避を意図した事務マニュアルの再点検等に重点を置き、不適切事務研究会の実施結果も共有したうえで、重要管理ポイント遵守等に取り組む。		

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・迅速、正確、丁寧な窓口サービスを提供できる状態 ・来庁者がストレス少なく窓口対応を受けられる状態 ・職員が市民目線を理解し、区民とともに考え、市民の要求に迅速・正確に行動できる状態
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> 「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、「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(☆☆)」)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 窓口サービス向上への取組みは、格付け調査結果に関係なく不 断の取組みが必要であり、区の弱点克服に向けて徹底して取 り組む必要がある。
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 来庁された方に気持ちよくお帰りいただけるように、窓口改善会 議で検討をすすめるとともに、在籍職員及び新規採用者・転入者 が「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。
	「格付け調査」において「3つ星(☆☆☆)」「(全国に誇れる極めて高度なレベル)」	2つ星	A	A	
	戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない		

計画

<p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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)
<p>業績目標</p> <p>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】</p> <p>【撤退・再構築基準】 上記目標が70%に達しない場合、再構築する。</p>

自己評価

<p>取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な挨拶の励行など、全職員で接遇の基本の徹底に取り組んだ。 ・関係担当職員で構成する窓口改善会議(副区長がリーダー)の開催により、来庁された方に気持ちよくお帰りいただけるような取り組み検討を行った。 ・窓口呼び出し状況や待ち時間の目安を区ホームページに掲載した。日曜開庁時は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でも発信した。 ・タブレット型端末機のテレビ電話機能を使用した、遠隔手話、遠隔外国語(英語、韓国・朝鮮語、中国語など30か国)通訳サービスを提供した。 ・マイナンバーカード及びコンビニ交付の普及啓発のため、窓口のテレビモニターに啓発動画を放映し、啓発ポスターを掲示した。 	<p>戦略に対する取組の有効性</p> <p>ア</p> <p>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 —:プロセス指標未設定(未測定)</p>
<p>課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>	
<p>改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須</p>	
<p>業績目標の達成状況</p> <p>気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 87.7%(令和3年度区民アンケート)</p> <p>① i</p>	
<p>①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった</p>	

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 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。



自己評価	取組実績 ・新規採用者、転入者等を対象に、窓口対応・電話対応等の接客能力向上のための研修、また管理監督者を対象に、クレーン対応の基本的な知識等の研修を外部講師により実施した。 ・11月12月を接客強化月間として取り組んだ。 ・外部接客事業者のアドバイスを受けながら案内表示へ変更した結果、窓口サービス調査で「庁舎案内、窓口表示、案内表示、エレベーターや階段付近の案内が工夫され、見つけやすく分かりやすいわかりやすい案内表示」との評価を受けた。	戦略に対する取組の有効性 ア	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 —:プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 76.2%(令和3年度区民アンケート)	② i	—
	①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった		
	課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 改善策 ※前記に「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> 区民ニーズを正確に把握し、区民が区政運営に参画できる仕組みができている、と区民が実感している状態
	成果目標<めざす状態を数値化した指標> 区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている割合(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%)

自己評価	戦略の成果目標に対する有効性	ア:有効であり、継続して推進 イ:有効でないため、戦略を見直す			課題 ※有効性が「イ」の場合は必須
	成果目標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合 54.8%	47.9%	A	A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない		



計画	取組内容 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会議開催方法を検討) ・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。 ・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。 ・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 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(再掲) ③ 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 86%(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 79%(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。 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) 【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、② 前年度実績を下回った場合、手法を再構築

自己評価	取組実績 【① 区政会議を効果的に運営】 ・まん延防止重点措置等期間中において、感染症対策を講じながら、本会・部会の同一日開催(令和4年2月) ・区政会議委員からの書面による意見聴取を2回実施(令和3年6月、9月) ・区政会議委員の改選時期であることから、地域活動協議会から推薦を受けた委員及び公募委員を選定した。(令和3年10月) 【② 分権型教育行政に基づく取組みの推進】 ・教育会議を2回(令和3年7月、12月)開催し、区内における教育に関する課題やニーズや意見を把握した。 【③ 各地域活動協議会との意見交換】 ・全地域活動協議会と区長の意見交換会を開催し、課題収集と個別アドバイス等を実施(計31回)	戦略に対する取組の有効性 ア 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:プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 ①-1 31.6% ①-2 50.0% ①-3 100%(地域活動協議会から推薦を受けた区政会議委員22名、公募委員12名) ② 81.8%	③ ①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった

課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
 コロナ禍により従来型の区政会議開催が困難であったため、書面で区政会議委員からの意見聴取を実施するなど工夫を行ったが、活発な意見交換がなされていると委員が感じるまでには至らなかった。また、会議開催が不透明な状況であったことから、広報誌等でのPRが不十分であった。

改善策 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
 撤退・再構築基準未達成ではあるものの、取組み自体は有効と考えており、継続して推進していく。また、コロナ禍継続を想定し、区政会議において(リモート(オンライン))による開催取組みを推進していく。

計画	取組内容 ・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。 ・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)。
	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



自己評価	取組実績 ・区政会議(本会・部会同一日)開催 1回 ・書面による区政会議委員からの意見聴取実施 2回 ・教育会議開催 2回 ・区民アンケート実施 3回(うち1回は市民局実施) ・全地域活動協議会と区長の意見交換会開催(計31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) ・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の充実	戦略に対する取組の有効性 ア	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:プロセス指標未設定(未測定)
	業績目標の達成状況 ① 47.6%、② 51.4%	① ii	課題 ※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ー
①:目標達成 ②:目標未達成 ③:撤退・再構築基準未達成 (i)取組は予定どおり実施 (ii)取組を予定どおり実施しなかった			

「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

取組項目1

【保険料収納率の向上】

計画	<p>取組の方針・目標内容 (趣旨・目的) 歳入の確保はもとより、期限内に完納している世帯・被保険者との負担の公平性・公正性の確保からも、保険料収納率の向上にかかる取組みを不断に進めていく。 (取組の概要) ・ 制度の周知や勧奨により、新たな未収金の発生を極力防止する。 ・ 収納対策の実施により、既存未収金を解消する。 (目標) 前年度実績を上回る収納率の確保</p>
	<p>当年度の取組内容 (取組内容) 【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、正当に保険料を減額できる可能性がある人への制度周知 ・ 自主納付のない世帯に対する納付勧奨 【収納対策】 ・ 自主納付に至らない世帯に対する、財産調査・差押予告等送付・滞納処分等の実施を強化</p>

自己評価	<p>当年度の取組実績及び目標の達成状況 収納率: 対前年度プラス1.43% ・ 納付相談時や催告書による延滞金, 滞納処分等の制度周知 (催告書約5,000件) ・ 新規加入手続きや納付相談時での口座振替勧奨 (新規申込み約2,400件) ・ 簡易申告書の提出勧奨(約6,000件) ・ 他保険加入者への届出勧奨(約500件) ・ 財産調査(約2,600件) ・ 滞納処分(約320件)</p>	①
	①: 目標達成 ②: 目標未達成	
	<p>課題と改善策 ※上記が「②」の場合は必須</p> <p style="text-align: center;">—</p>	