資料１

令和４年度　城東区運営方針　自己評価

（令和５年５月26日時点）

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
	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考える。 地域活動協議会については、区民における認知度(57.1%)に関し、前年度より0.6%ポイント増加して目標値(54.0%)を3.1ポイント上回っており、徐々に向上しているものの、コロナ禍も丸3年を経過し、地域活動が徐々に再開してきている中で、各地域活動協議会に対する自律的な運営にかかる支援及び区としての各地活協に対する広報活動支援は引き続き必要である。

戦略　１－１　【地域におけるつながりを通じたまちづくり】　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組みが自律的に進められている状態。

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」があると感じる割合（区民アンケート）
　令和4年度　70%以上（令和3年度実績54.6%）
・地域活動協議会の構成団体が、地域特性に則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3年度実績87.5%）

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			ア
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」があると感じる区民の割合　54.4%		54.6%	B	A
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　86.8%		87.5%	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		

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新たな担い手確保及び有効な情報発信手段の模索

今後の対応方向　※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

経営課題１

具体的取組１－１－１ 【地域活動協議会に対する支援】

ま

計画

取組内容

① 区役所・中間支援組織（まちづくりセンター）による地域活動協議会活動支援
・各地域活動状況の情報収集と情報共有支援
・新たな生活様式を意識した年度内活動再構築等の支援
② 各地域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」等への誘導体制整備（紙媒体と電子媒体の連動）
・区民情報コーナーへの各地域活動協議会広報誌・イベント周知配架
・転入者用情報提供コーナーでの町会加入啓発ビラの配布を実施

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3年度実績　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　85%
（令和3年度実績　81.5%）

【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。

自己評価

取組実績

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
・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】
・地域カルテ更新に着手
・「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【3回更新】
・会計担当者向け説明会及び同交流会（各2回）並びに他区合同マチ・ミライ交流会（1回）を開催し、地活協間の事例共有の場として活用
・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【全地域でペットボトル回収実施に至った】

② 各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援
・広報誌における各地活協の活動紹介記事に、各地活協が運用するSNSやホームページにアクセスできる二次元コードを掲載
・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
【ふれあい城東に地活協活動紹介特集掲載：7月号】
・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
【ホームページ、SNS（Facebook、Twitter、Instagram）、広報誌】
・各地域活動協議会広報誌等を区民情報コーナーへ配架【約1，200部】
・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。
【「町会加入案内チラシ」を作成し、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、住民情報担当で転出入の多い時期に転入者向けに配付：約2,000部】

業績目標の達成状況

・地域活動協議会を知っている区民の割合　57.1% ・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　79.2%	②ｉ

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

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)

課題　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

・コロナ禍の影響により、地域活動の再開に至らず、住民参加によるつながりづくりや、役員交代等においてのスキル伝承に苦慮する地域が見られた。
・地域の自律度に応じた支援を意識しつつ、把握した課題に対して最適な支援内容を選択するとともに、支援の成果が得られたかを確認し、PDCAサイクルを回していく必要がある。
・各地活協のSNSやホームページを継続的に運営できるよう支援する必要がある。

改善策　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

・コロナの5類移行も踏まえつつ、地域活動ガイドラインの提供など、各地活協における活動実施を支援する。
・会計や広報等、他地域の活動を参考にできる機会を継続して設定する。
・広報誌等への担い手募集記事の掲載や、地活協の意義、機能の情報発信など、地活協の知名度向上や担い手の発掘等についても継続して取り組む。
・地域のニーズに応じてSNSやホームページの運営を支援する。
・広報誌等における各地活協の活動紹介及び各地活協が運用するSNSやホームページとの連動に継続して取り組む。

経営課題１

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

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

《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＜めざす状態を数値化した指標＞

・区民が主体の事業に参加したいと思う割合（区民アンケート令和4年度60%以上）
（参考：令和3年度区民アンケート 企画・計画段階から区民の参画や協働を得るように努めていると思う割合54.8%）

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		ア
成果目標の達成状況	前年度	個別	全体
企画・計画段階から区民の参画や協働を得るように努めていると思う割合　57.4%	54.8%	B	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	

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

・コロナ禍により事業、地域活動が消極的になっている。

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

・アフターコロナの状況を見極め事業の再始動と事業の見直しにより事業活動の活性化を図る。

具体的取組１－２－１　【多様な活動主体と協働したまちづくり】　ま

計画

取組内容

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、人と人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

自己評価

取組実績

コロナ感染症の影響により規模を縮小したものもあったが、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で支援し、また一部は区役所直営、団体との協働で事業を実施することができた。

業績目標の達成状況

アンケートの回収が可能な事業においてアンケートを実施した結果、人と人のつながりづくりに有効と答えた割合は60%を上回った。　①ⅰ

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

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)

課題　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

取組は予定どおり実施できたもののスポーツカーニバルや地域人権学習会など一部が3年振りの事業となり、各種団体・区役所とも過去のノウハウが途切れていたことから準備が難航したり従来に比べ小規模なイベントとなってしまった。

改善策　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

上記課題について手探りではあったが、3年振りに開催したことにより、団体・区役所とも途切れたノウハウが復活したこともあり、令和5年度以降はスムーズな開催が見込まれる。

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
	・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は微増しているが、新型コロナ感染症の影響により、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3年度実績57.1%）

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		ア
成果目標の達成状況	前年度	個別	全体
地域が防災活動に取り組んでいると思う割合58.5%	57.1%	B	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	

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

各地活協で開催される防災訓練情報を区広報誌へ掲載し、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

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取組みを引き続き進める。

経営課題２

具体的取組２－１－１ 【防災力の向上】

計画

取組内容

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等を見たと回答した区民のうち、防災意識が向上したと回答した区民割合が前年度実績以上（区民アンケート）
（令和3年度実績　70.1%）

【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。

自己評価

取組実績

①6月25日防災サミットを開催
②地区防災マップについて 2地域を更新
③各地域で開催される防災訓練情報を区広報誌へ掲載。令和4年度は全16地域において実施され、複数回実施された地域や避難所開設訓練を実施（9地域）された地域があるほか、「防災さんぽ」といった従来とは違う形での実施も見られる。
④地域特性の備蓄物資の提供や蓄電池、備蓄用パンなどを購入配布
⑤更新版マニュアルを使用した直近参集者訓練などを実施、
⑥毎月21日のSNSでの発信及び毎月 広報誌へ記事掲載
⑦鯰江中学校生徒向けの出前講座の開催や防災かるたを全小学校へ配布
⑧全16地域で個別避難計画作成に着手し、11地域で現在の対象者分の作成が完了
⑨都市整備局・契約管財局等との協議を実施

業績目標の達成状況

「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77.1%	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

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)

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

・「災害に備える日」関連記事を区広報誌・Twitter・Facebookへ毎月掲載を行ったことや、中年層・若年層等の認知度向上の為に地域主催の防災訓練の実施情報を区HP等で広く発信したこと等により、前年度よりの区民の割合が7.0%上昇した。
・全小学校へ城東区防災かるたを配布し、子どもたちの防災意識の醸成に努めた。
・引き続き 区民の防災意識の向上の取組みを進める。

経営課題２

戦略　２－２　【犯罪の少ない安全で安心なまちづくり】

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3年度実績74.0%）

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			ア
成果目標の達成状況		前年度	個別	全体
住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合81.7%		74.0%	B	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		

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前年より減少（▲33件）し、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上昇（7.7%）しており、引き続き啓発活動の継続が必要である。

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

・引き続きワイヤー錠配布事業等を実施するとともに、防犯カメラの計画的な交換・設置を行う。
・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」での取組みを進めつつ、特殊詐欺対策機器貸与事業の広報を継続的に努める。

具体的取組２－２－１　【犯罪抑止力等の向上】

ま

計画

取組内容

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 小学校等の朝会等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（647件）以下

【撤退・再構築基準】
過去3年間の年間最多件数（770件）を上回った場合、手法を再構築する。

自己評価

取組実績

① 防犯カメラの設置および適正管理（新規11台、取替18台）
② 特殊詐欺被害防止の啓発及び12月より特殊詐欺対策機器貸与事業を開始し、注意喚起の庁内放送を開始
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として、日曜開庁時に庁舎内においてワイヤー錠等の配布事業
④ 青色防犯パトロールカーによる区内巡視（令和5年3月より夜間パトロールを開始）
⑤ 区内保育所等の野外活動等の見守り支援
⑥ 小学校等の朝会等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521件　①ｉ

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

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)

課題　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

・街頭犯罪は減少しているものの、自転車盗の発生件数は減少傾向（24区中の人口割合件数は4番目）にはあるが 依然として多いため、継続した取り組みが必要。
・特殊詐欺被害の発生が高水準で継続しており、特に還付金詐欺の増加が顕著であり、発生防止のための取組みを進める必要がある。

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
・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
・特殊詐欺対策機器貸与事業の広報を継続的に努め、窓口で自動通話録音機を対象者に貸与していく。

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】

こ

主なSDGsゴール　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

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
	・待機児童は引き続き解消しているが、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。 ・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でき、多くの方に参加いただけた。 ・塾代助成事業を活用した学習支援事業について、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 　次年度は、対象を小学校高学年にも拡大し、さらなる充実を図る。 ・不登校支援事業は、引き続きニーズも高い状況にあることから、次年度以降もさらなる事業内容の充実と他施策との連携により、きめ細かい支援を実施する。

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】

こ

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

・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＜めざす状態を数値化した指標＞

・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3年度　92.2%）
・待機児童数　0名（令和5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	ア

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　92．7%	92.2%	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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
―
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須
―

経営課題３

具体的取組３－１－１ 【子育て支援事業の推進】

こ

計画

取組内容

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、親子で楽しめ、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

①0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　アクティブユーザー　1,000人加入
④保育所説明動画を複数回配信
⑤待機児童ゼロの継続
⑥虐待通告時、48時間以内での目視実施

【撤退・再構築基準】
①0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

自己評価

取組実績

①
・0歳児家庭見守り支援事業同意率：78.1%
・ 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：90.9%
②
・子育てサロンとの連携
　16か所のサロンに年間計26回訪問
・子育て支援事業の実施
　わくわく子育てフェスティバル　10月8日（土）開催
　絵本イベント　11月19日（土）開催
　絵本読み聞かせ会　11月1日（火）・12月10日（土）開催
③子育て応援情報誌「わくわく」毎月発行
　子育て応援アプリ「わくわく」アクティブユーザー　1,375人
④保育所説明動画3回配信
⑤待機児童ゼロ継続（令和5年4月1日時点）
⑥目視100%実施

業績目標の達成状況

取組実績のとおり①～⑥すべての目標を達成　　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

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）

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

―

経営課題３

戦略　３－２　【子どもたちの可能性を育むまちづくり】

こ

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞
・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3年度実績81.8%）

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	ア
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感じる学校長の割合　90.9%	81.8%	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

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
―
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須
―

経営課題３

具体的取組３－２－１ 【子どもたちの学校生活充実化事業】

こ

計画

取組内容

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。

自己評価

取組実績

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「JOTO塾」参加者数：37人
　「JOTOふらっと教室」登録者数：57人
③小学校時間外学習会　参加率：60.5%（※月あたりの参加率の平均値）
④スクールカウンセラーの配置により、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：100%
⑤・城東区ヤングケアラー連絡窓口、城東区「いじめ不登校防止対策チーム」専用窓口の設置（令和2年度）、運用継続
・令和5年1月14日「第2回城東区いじめ・不登校サミット」開催

業績目標の達成状況

取組実績のとおり①～④すべての目標を達成

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

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)

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

－

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】 福

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
	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なか、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、城東区医療介護連携会議で検討を進めながら地域展開を進めていく。 また、令和5年度は城東区地域福祉プラン、健康増進プラン、食育推進プランに基づき、着実に取組みを進めていく。

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】 福

計画	
	めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞
	・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＜めざす状態を数値化した指標＞
	・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%）

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			ア
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）60.4%		61.4%	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		

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
—
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須
—

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

・「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　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。

自己評価

取組実績

地域サポーター・推進コーディネーターの配置：16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 7,874件

業績目標の達成状況

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 7,874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

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)

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

―

経営課題４

具体的取組４－１－２ 【地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業】

福

計画

取組内容

・ 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

・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：7,705人
・見守りネットワーカーによる孤立世帯等への専門的対応：673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：429人

業績目標の達成状況

対象者の名簿整備：91.14%　①ｉ

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

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)

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

―

経営課題４

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

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に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3年度実績41.2%）

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			ア
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	B	B
「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）　37.8%		41.2%	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		

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

―

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

城東区ネットワーク（医療・介護連携）会議や多職種研修会を通じて、医療職と介護職の連携を深める取り組みをより強化していく。

経営課題４

具体的取組４－２－１ 【地域包括ケアシステムの推進】

福

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
・「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。（前年度3回、延べ83名）
・医療・介護関係職種の「多職種研修会」への参加 90人以上。（前年度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（地域包括支援センター、訪問看護ステーションなど） 18か所以上（前年度など18か所）
・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。

自己評価

取組実績

・「在宅医療・介護連携推進会議」6回実施(5・7・9・11・1・3月)、参加延べ 165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 102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 20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

業績目標の達成状況

推進会議6回実施、延べ165名
多職種研修会 102名
リーフレット活用の連携先20 か所
・区広報誌での特集記事掲出 1回

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

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)

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

－

経営課題４

戦略　４－３　【生活保護適正化の推進】

福

計画

めざす状態＜概ね３～５年間を念頭に設定＞

《目指す状態》
・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＜めざす状態を数値化した指標＞

《成果目標》
・就労支援者の就職率
令和４年度　55%以上（令和3年度実績65.1%）

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			ア
成果目標の達成状況		前年度	個別	全体
・就労支援者の就職率　62．9%		65.1%	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		

課題　※有効性が「イ」の場合は必須

―

今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須

―

経営課題４

具体的取組４－３－１ 【生活保護受給者の自立支援】

福

計画

取組内容

・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。

自己評価

取組実績

・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

業績目標の達成状況

就労支援者の就職率　62．9%　　①ｉ

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

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)

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

－

経営課題５　【区民の皆さんに信頼される区役所づくり】　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
	・【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い、令和3年度発生件数10件に比して令和4年度は7件であり、発生件数を減少することができた。 ・【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3年度の星3つの評価獲得に引き続き、令和4年度も星3つを獲得することができた。副区長をリーダーとする窓口改善会議など、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、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3年度 10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			ア
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　7件		10件	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		

課題　※有効性が「イ」の場合は必須
―
今後の対応方向　※有効性が「イ」の場合は必須
―

経営課題５

具体的取組５－１－１ 【職員のコンプライアンス意識の向上】

ま

計画

取組内容

・ 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3年度実績　10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。

自己評価

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組みを実施した。
・コンプライアンス推進強化月間時に、職員が使用している庁内パソコンの壁紙をコンプライアンス啓発用に変更設定し、職員の意識向上に取り組んだ。

業績目標の達成状況

不適切な事務処理の発生件数　7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

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）

課題　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

・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。

改善策　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

・昨年度に引き続き、研修や事例研究会を開催し、各職員の意識向上に努める。

経営課題５

戦略　５－２　【窓口サービスの向上】

ま

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	ア

成果目標の達成状況	前年度	個別	全体
「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）」	3つ星	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

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必要がある。

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。

経営課題５

具体的取組５－２－１ 【窓口環境の改善】

ま

計画

取組内容

・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、窓口の混雑緩和につなげる。
・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）

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。（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

・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、来庁者の動線改善を含む庁舎1階のレイアウト変更を行い、窓口の混雑緩和を図った。また、マイナンバーカード交付窓口で番号呼び出しを行い、混雑時には交付窓口を増設して混雑混和につなげた。
・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。また、これまで日曜開庁時のみ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で発信していたが、平日でも行い待ち時間の目安の周知を行った。
・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の普及啓発のため、窓口のテレビモニターでの啓発動画の放映、広報誌やチラシ、ポスターでの啓発、青色パトロールカーでの広報、区役所庁舎への横断幕の掲示、城東チャンネルや区ホームページ、Twitterでの発信などを行った。
・コンビニ交付の普及啓発のため、城東チャンネルでコンビニのマルチコピー機の操作説明動画を発信した。
・令和5年度保育所入所一斉申込み受付面接及び児童扶養手当現況届の受付において、行政オンラインシステムによる窓口予約を実施

業績目標の達成状況

気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 85.2%（令和4年度区民アンケート）	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

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)

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

―

経営課題５

具体的取組５－２－２ 【接遇能力の向上】

ま

計画

取組内容

・ 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。

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、窓口応対・電話応対等の接遇能力向上のための研修、また管理監督者を対象とした研修を外部講師により実施した。
・ 10月から12月をクリンリネスアンドホスピタリティ強化期間として、接遇強化や庁舎内掲示物等の整理整頓に重点的に取り組んだ。

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　74.8%（令和4年度区民アンケート）　②ｉ

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

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)

課題　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

来庁された方に気持ちよくお帰りいただけるように、「城東区職員マナーの心得」に基づいた丁寧な応対ができるよう不断の取組みが必要である。また、新規採用者・人事異動による転入者についても適切な接遇応対が可能となるよう徹底した取組みが必要である。

改善策　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

目標未達成ではあるものの、取組み自体は有効と考えており、継続して外部講師による研修と接遇強化の取組みを実施していく。

経営課題５

戦略　５－３　【区民の皆さんとすすめる区政運営】

ま

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3年度実績　54.8%）

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			ア
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　57.9%		54.8%	B	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		

課題　　※有効性が「イ」の場合は必須

感染症対策を講じた上で令和4年度は区政会議本会2回、部会2回を開催することができた。区民が区政運営に参画し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が60%に達しなかったものの、3.1%増加している。

今後の対応方向　　※有効性が「イ」の場合は必須

引き続き区政会議の効果的な開催運営に取り組みつつ、区政会議をはじめとした区政運営に関する情報を広報誌などを活用し積極的にPRしていく。

経営課題５

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

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推薦を受けた区政会議委員を選定する。

【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

自己評価

取組実績

【① 区政会議を効果的に運営】
・感染症対策を講じながら、本会2回・部会2回を開催した。
・区政会議委員の構成は、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名とし、規則に定める、「委員定数の10分の1以上を公募委員とする」旨の規定に適合するものとなっている。

【② 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）

業績目標の達成状況

①-1　75.0%（部会）、31.3%（本会）
①-2　50.0%
①-3　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名を選定し、目標達成。

②ⅰ

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

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）

課題　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

区政会議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ている委員の割合が昨年度と同程度にとどまっている。

改善策　※前記に「②、③」、「イ」がある場合は必須

区政会議でのご意見に対する区の考え方や対応状況についてまとめた資料を作成して次に開催する区政会議において共有する取組みを行っていく。

経営課題５

具体的取組５－３－２ 【区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信】

ま

計画

取組内容

・ 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

自己評価

取組実績

・区政会議　本会2回・部会2回 開催
・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）
・コスモスメール、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

業績目標の達成状況

① 47.6%、② 54.1%　　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

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）

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

―

「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

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

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

自己評価

当年度の取組実績及び目標の達成状況

収納率（現年度分）93．08%（令和5年4月末）（R3）92．82%
プラス0．26%
・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4，253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2,479件）
・簡易申告書の提出勧奨（4，469件）
・他保険加入者への届出勧奨（580件）
・財産調査（1，337件）
・滞納処分（455件）

①

①：目標達成　②：目標未達成

課題と改善策　※上記が「②」の場合は必須

―