



城東区マスコットキャラクター  
「コスモちゃん」

令和6年度城東区運営方針に掲げております「重点的に取り組む経営課題」それぞれの課題解決に向けた主な具体的取組み（事務事業レベル）です。

## 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へ

【地域におけるつながりを通じたまちづくり】

- 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支援
  - ・各地域活動状況の情報収集と情報共有支援
  - ・ICTの活用支援
  - ・担い手不足解消への取組み支援
- 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、地域活動協議会の意義、機能にかかる情報発信、地域活動の紹介記事掲載
  - ・各地域活動協議会のFacebook等SNS、区広報誌、区ホームページ、区情報発信動画「城東チャンネル」等、紙媒体と電子媒体が連動した情報発信
  - ・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
  - ・転入者への町会加入啓発ビラの配布

業績目標

区民アンケートにおいて、地域活動協議会を知っていると回答した区民の割合

57%  
(令和5年度実績 46.0%)

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みが自律的に進められている状態に思う割合(地活協の構成団体に対するアンケート)

92%  
(令和5年度実績 91.2%)

達成状況

- 目標達成
- " 未達成
- その他(未測定など)

【目標未達成・その他の場合】課題(理由)・改善策など

・

【区民が生き生きと活躍している魅力あるまちづくり】

・青少年健全育成事業、人権啓発事業、生涯学習、各種スポーツ大会、音楽文化イベント、学校園が実施する文化芸術活動などを通じて、区民との懸け橋となり、豊かなコミュニティの醸成を行い、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。

【委嘱団体】

- ・生涯学習推進員連絡会
- ・青少年指導員連絡協議会
- ・青少年福祉委員連絡協議会
- ・人権啓発推進員連絡会
- ・スポーツ推進委員協議会

【任意団体】

- ・アイラブ城北川実行委員会
- ・スポーツ・レクリエーション協会
- ・はなびとコスモスタッフの会
- ・城東区ゆめ～まち～未来会議
- ・その他ボランティア団体

業績目標

各種団体などと事業を協働した実施回数

6回  
(令和5年度実績 6回)

達成状況

- 目標達成
- " 未達成
- その他(未測定など)

【目標未達成・その他の場合】課題(理由)・改善策など

・



### 城東区「人権擁護宣言」について

令和3年12月、第73回人権週間にあわせた人権啓発活動として「城東区人権サミット」を開催しました。

そのサミットの場において、区民の皆さまとともに、基本的人権の尊厳を再認識しつつ、社会的基盤としての人間平等社会の確立をめざし取り組んでいくことを趣旨とした城東区「人権擁護宣言」の提案が区長よりなされ、参加者の満場一致で採択されました。



【子育て世帯が安心して、生み育て、働くことができるまちづくり】

- ① 重大な児童虐待ゼロに向けた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、育児体験イベント、ヤングケアラー連絡窓口の運用等）
- ② 子育てサロンとの連携（0歳児家庭見守り支援事業利用者の引継・専門職の訪問相談）や親子で楽しみ、気軽に集えるような子育て支援事業等の開催
- ③ 区広報誌での子育て支援情報の充実や、子育て応援情報誌「わくわく城東」及び「わくわく子育て応援マップ」の発行
- ④ 待機児童ゼロの継続  
保育・子育てコンシェルジュによるリモート相談やSNSを活用した情報発信の実施

業績目標	区民アンケートにおいて、子育て支援事業開催情報の入手先について、子育て応援情報誌や0歳児家庭見守り支援事業等の訪問相談と回答した方の割合	50% (令和5年度実績 36.7%)
	「育児体験イベント」参加者アンケートにおける「育児体験イベントの参加により今後の子育ての不安が軽減したと思いますか」に対し、最も肯定的な回答をした方の割合	60% (令和5年度実績 —%)
	0歳児家庭見守り支援事業で訪問した家庭へのアンケートにおいて「子育て支援施設を利用したことがある」と回答をした方の割合	85% (令和5年度実績 —%)
達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> " 未達成 <input type="checkbox"/> その他(未測定など)	【目標未達成・その他の場合】課題(理由)・改善策など ・



訪問や体験イベント、子育てに役立つ情報の発信で「わくわく」楽しい子育てを応援しています。

【子どもたちの可能性を育むまちづくり】

- ① 学校内における不登校児童生徒の居場所「スクールサポートルーム」(SSR)の整備
- ② 「教職員等人材バンク」の運用による人材活用の活性化
- ③ 「いじめ撲滅サミット」の開催
- ④ 学校での問題解決にかかる弁護士相談システム「城東区スクールロイヤー事業」の実施

業績目標	「スクールサポートルーム」(SSR)や「JOTOふらっと教室」等の活用が、不登校や問題行動の改善に繋がると回答する学校の割合(学校アンケート)	100% (令和5年度実績 90.9%)
	「いじめ撲滅サミット」参加者アンケートにおける「サミットの開催がいじめの撲滅に繋がると思えますか」に対し、最も肯定的な回答をした方の割合	60% (令和5年度実績 47.4%)
	「教職員人材バンク」、「城東区スクールロイヤー事業」等の活用が教員の働き方改革に繋がると回答する学校の割合(学校アンケート)	100% (令和5年度実績 90.9%)

達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> " 未達成 <input type="checkbox"/> その他(未測定など)	【目標未達成・その他の場合】課題・改善策など ・
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------



城東区「いじめ撲滅宣言」の取組みについて

いじめは、いじめを受ける子どもの人権が侵害され、尊厳が損なわれる重大な問題であり、いじめの側や観衆・傍観者を含め、子どもの健全な成長にとって看過できない悪影響を及ぼす深刻な問題です。

城東区役所では、令和2年8月、いじめ撲滅を宣言し、学校における校長マネジメントを発揮していくことで、保護者、地域の皆さまと連携しながら、いじめ撲滅を目指します。

【高齢者、障がい者、子どもを地域が互いに見守り、支えあうまちづくり】

- ①地域福祉プラン、食育推進プラン、健康増進プランの推進  
同プランに基づき、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う。
- ②地域福祉支援事業
  - ・「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みの推進支援を実施
  - ・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、新たな取組みを行う。
  - ・新型コロナの影響等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医療・福祉と防災の連携等について、取組みを進めていく。
- ③地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業【区CM事業（福祉局）】
  - ・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も視野に入れ取り組む。

業績目標	民生委員・児童委員アンケートにおいて、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		62%以上（令和5年度実績（参考）80.6%）※令和5年度についてはアンケートの選択肢に「どちらかといえば感じる」を追加したことにより（感じる20.9%、どちらかといえば感じる59.7%）、従前値との比較が困難となったことから合計値を参考として計上。令和6年度については、令和4年度実績を上回る数値で目標を設定する。
達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> // 未達成 <input type="checkbox"/> その他（未測定など）	【目標未達成・その他の場合】課題（理由）・改善策など	

【高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けるまちづくり】

- 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、下記の取組みを実施
- ・「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（人生会議）」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。あわせてネットワーク会議において研修を実施し、ACP推進員を育成、地域での普及啓発を図っていく。

業績目標	「在宅医療・介護連携推進会議」開催回数及び参加人数	年6回実施、延べ175人以上 （令和5年度実績 6回、175人）
業績目標	医療・介護関係職種の「多職種研修会」への参加人数	130人以上 （令和5年度実績 128人）
業績目標	「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）	20か所以上 （令和5年度実績 20か所）
達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> // 未達成 <input type="checkbox"/> その他（未測定など）	【目標未達成・その他の場合】課題・改善策など



【必要な時に必要な支援が受けられるまちづくり】

生活保護受給者の自立支援

- ・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	60%以上 (令和5年度実績 59.3%)
達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> " 未達成 <input type="checkbox"/> その他(未測定など)	【目標未達成・その他の場合】課題(理由)・改善策など

経営課題5 区民の皆さんに信頼される区役所づくり

【コンプライアンスの確保、窓口サービスの向上など職員意識の向上】

- ・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う。
- ・城東区において不適切事務が発生した場合、「なぜなぜ分析シート」を作成し、各課内で情報共有を図る。また、同一担当内で不適切事務が2件以上発生した場合は、担当内で研修などを実施することで情報共有の強化を図る。
- ・全職員に対し、日常的な啓発及びコンプライアンス研修・服務研修などにより、職員一人ひとりの意識向上に取り組むとともに、コンプライアンスを重視する職場風土の醸成に努める。
- ・個人情報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（個人情報情報の漏えいを含む事務処理誤り等を未然に防止するルール）の順守を徹底させる。
- ・5S（「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「習慣化」）の取組みの推進
- ・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みを進める。
- ・スマート申請によるDXを活用した窓口サービスの提供
- ・区民の利便性向上を意図した区役所内へのマイナンバーカード券面記載事項読み取り機器、行政キオスク端末の設置
- ・マイナンバーカード及びコンビニ交付を引き続き普及啓発し、窓口の混雑緩和につなげる。
  - ・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を実施（手指消毒液、飛沫防止シートの設置等）
- ・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。

業績目標	区民アンケートにおいて、区役所が、相談や問合せ内容について適切に対応したと思う割合	79% (令和5年度実績78.2%)
達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> " 未達成 <input type="checkbox"/> その他(未測定など)	【目標未達成・その他の場合】課題・改善策など

来庁者等に対する窓口サービスの格付けで星3つ(☆☆☆)を獲得

平成24年度から民間事業者による覆面調査を行い実施している「来庁者等に対する窓口サービスの格付け」において、城東区役所は、令和3年度に大阪市24区を通して始めて以来初となる星3つ(☆☆☆)を獲得し、令和5年度も引き続き☆☆☆を獲得することができました。今後とも引き続き窓口サービスの向上に努めてまいります。

城東区…平成30年度、令和元年度 ☆ 令和2年度 ☆☆ 令和3年度、令和4年度、令和5年度 ☆☆☆



【区民の皆さんとすすめる区政運営】  
区民との対話や協働による区政運営

①区政会議を効果的に運営

- ・ 少人数制の部会を設置し、より活発な委員間での意見交換・議論をうながす。
- ・ 区政会議委員へのアンケートを実施し運営方法の改善を図る。(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。
- ・ 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。

区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信

- ・ 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
- ・ 区のみざまな取組み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。また大阪市のLINEリニューアルに伴い、城東区としても区民が希望する情報が届くようLINEによる情報発信を実施する。

業績目標	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(区政会議委員アンケート)	50% (令和5年度実績 40.0%)
	区民アンケートにおいて、区の様々な取組み(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	50% (令和5年度実績 46.0%)
達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> " 未達成 <input type="checkbox"/> その他(未測定など)	【目標未達成・その他の場合】課題・改善策など

「城東区経営理念」を定めています

城東区役所では、「住んでよかったと思えるまち」の実現を進めるにあたり、経営理念を定めています。3つの理念「変革と創造」「徹底した対話」「最上のサービス」を胸に刻み、職員一同、業務に精励することで、区民の皆さまに貢献してまいります。



市政改革プランに基づく取組み等 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みが重要

(取組みの内容)

【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制度説明、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

目標	前年度実績を上回る収納率の確保	
達成状況	<input type="checkbox"/> 目標達成 <input type="checkbox"/> " 未達成 <input type="checkbox"/> その他(未測定など)	【目標未達成・その他の場合】課題(理由)・改善策など