

令和 5 年度 城東区運営方針

(区長 : 吉村 悟)

「目標」「使命」及び「所属運営の基本的な考え方」	
目標	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～ ・住む人、訪れる人がふれあい、きずなを大切にし、地域全体で支えあう「温かいまち」 ・住民の皆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」
使命	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5年度 所属運営の 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、さまざま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、備蓄物資の増強及び備蓄倉庫の整備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、想定浸水深表示板並びに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、相談・支援システム「城東区版スクールロイヤー制度」による教職員の働き方改革の推進や、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、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、情報発信の充実等の取組みに加え、2025年の大阪・関西万博開催に向け、地域住民の機運醸成に取り組みます。

重点的に取り組む経営課題

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

		3決算額	57百万円	4予算額	83百万円	5予算額	96百万円
課題認識	・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り組みが不足している。 ・感染症の拡大状況により、予定事業の中止や縮小、運営方法の変更などが生じたため、各種事業開催について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						
主な戦略 (課題解決の方策)	【地域におけるつながりを通じたまちづくり】 ・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 【区民が生き生きと活躍している魅力あるまちづくり】 ・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といった多様な活動主体と協働したまちづくり ・人権を尊重したやさしいまちづくり						
アウトカム指標 (経営課題の進捗度合を示した指標)	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年度実績 54.4% 令和９年度 70%以上						
アウトカム指標の達成状況 (定量評価)	5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	41.2%					54.4%	

経営課題2 地域で支えあう安全で安心なまちへ

		3決算額	23百万円	4予算額	50百万円	5予算額	60百万円
課題認識	・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4年：354名 52.4%） ・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・・・8,605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、また、特殊詐欺被害が増加傾向にある。						
主な戦略 （課題解決の方策）	【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個別避難計画の作成支援など防災力の向上 【犯罪の少ない安全で安心なまちづくり】 ・防犯カメラの設置及び適正管理や特殊詐欺被害防止の啓発など犯罪抑止力の向上						
アウトカム 指標 （経営課題の進捗度 合を示した指標）	住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合（区民アンケート） 令和4年度実績 81.6% 令和9年度 85%以上						
アウトカム 指標の達成状況 （定量評価）	5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	85.2%					A 81.6%	

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へ

3決算額

48百万円

4予算額

70百万円

5予算額

76百万円

課題認識

- ・ 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、待機児童は解消しているものの、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。
- ・ 不登校児童生徒の数は増加傾向にあり、様々なニーズへの対策が必要

主な戦略
(課題解決の方策)

- 【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】
- ・ 0歳児家庭見守り支援事業・こどもサポートネット等切れ目のない子育て支援事業の実施や重大な児童虐待ゼロにむけた安全確認の早期実施など子育て支援事業の推進
- 【子どもたちの可能性を育むまちづくり】
- ・ 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)の整備や「いじめ・不登校サミット」の開催等による子どもたちの学校生活充実化の推進

アウトカム
指標

(経営課題の進捗度
合を示した指標)

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年度実績 92.8%
令和9年度 93%

アウトカム
指標の達成状況
(定量評価)

5年度実績と達成状況 ※A:達成 B:未達成

前年度実績

92.4%

B

92.8%

経営課題4 地域が支えあい、住み慣れた場所で安心して暮らせるまちへ

3決算額

58百万円

4予算額

65百万円

5予算額

60百万円

課題認識

・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仕組みや、徘徊対策の仕組みが不十分である。
 ・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」の構築や、「ACP：アドバンス・ケア・プランニング」の周知や推進する仕組みが不十分である。
 ・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。

主な戦略 (課題解決の方策)

【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】
 ・「地域福祉プラン」「食育推進プラン」「健康増進プラン」の推進
 ・「地域サポーター」を中心に災害時要配慮者支援を推進するなど地域福祉支援事業の推進
 ・要援護者情報の整備など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推進
 【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】
 ・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や「ACP」についての区民周知など地域包括ケアシステムの推進
 【必要な時に必要な支援が受けられるまちづくり】
 ・就労意欲の醸成や求人情報の提供、就職活動同行支援や就労後の職場定着支援など生活保護受給者の自立支援

アウトカム 指標

(経営課題の進捗度
合を示した指標)

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（民生委員・児童委員アンケート）
 令和4年度実績 60.4%
 令和9年度 65%

アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)

5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成

前年度実績

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。

B

令和4年度実績 60.4%

経営課題5 区民の皆さんに信頼される区役所づくり

3決算額

237百万円

4予算額

320百万円

5予算額

289百万円

課題認識

- ・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。
- ・窓口混雑緩和のための取組みが不十分である。
- ・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を充実させる必要がある。
- ・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。

主な戦略 (課題解決の方策)

- 【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】
- ・コンプライアンス研修や服務研修、5Sの取組みの推進など職員のコンプライアンス意識の向上
- ・マイナンバーカード及びコンビニ交付を普及啓発し、窓口の混雑緩和による窓口環境の改善
- ・外部講師による研修など接遇能力の向上
- 【区民の皆さんとすすめる区政運営】
- ・区政会議の効果的な運営や各地域活動協議会との意見交換の実施など区民との対話や協働による区政運営
- ・区民アンケートや区広報誌の全戸配布、城東チャンネルの動画作成など区民ニーズの的確な把握と積極的な情報発信

アウトカム 指標

(経営課題の進捗度
合を示した指標)

「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)以上を維持する。
令和4年度実績 「3つ星(☆☆☆)」(全国に誇れる極めて高度なレベル)

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(区民アンケート)
令和4年度実績 57.9%
令和9年度 60%以上

アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)

5年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成

前年度実績

3つ星(☆☆☆)

A

3つ星(☆☆☆)

55.5%

B

57.9%

自己評価 (運営方針全体の定性評価)	(経営課題1) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により地域活動が中止・縮小した期間が続いていたため、地域コミュニティを通じた「つながり」「きずな」の醸成に苦慮している状態である。そのような中、地域活動再開に向けて支援や協働を行い、令和5年度は様々な地域活動を再開することができた。 (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に取り組みを継続していく。 (経営課題3) アウトカム指標については目標を下回ったものの、引き続き、子育て層のうち9割を超える区民から「これからも城東区で子どもを育てていきたい」との回答をいただいており、引き続き、安心して子育てができ、子どもを育てるまちづくりに取り組んでいく必要がある。 (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」を推進するため、四半期毎に具体的な取組事項の進捗状況を把握し、HPに公表するなど計画的に進捗管理を行いながら、着実に取組を進めることができた。 (経営課題5) 「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、4年度に引き続き、令和5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。 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については2.5%減少となり、区政会議をはじめ、多様な意見をいただく必要がある。
今後の方針	(経営課題1) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により地域活動が中止・縮小した期間が続いた影響で、活動再開後も地域団体の組織運営や活動実施に関する知識や経験の継承が停滞し、地域活動への参加者が回復しきっていないといった状況が見られるため、現状を踏まえた支援を行う。 (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5年度、計画作成が約98%まで進んでいるが、今後は計画内容の充実や名簿データの更新作業について、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) 引き続き、0歳児家庭見守り支援事業・こどもサポートネット等切れ目のない子育て支援事業の実施や重大な児童虐待ゼロにむけた安全確認の早期実施、不登校児童生徒の居場所づくりなど、子どもたちの学校生活充実化を推進していく。 (経営課題4) 令和6年度は各計画の最終年度に当たることから、目標達成に向けて着実に取組を進めるとともに、次期計画の策定に向け取り組む。 (経営課題5) 窓口サービス向上への取組については、格付け調査結果に関係なく不断の取組が必要であるため継続して取り組むとともに、区民の皆さんに信頼される区役所をめざし、引き続き職員のコンプライアンス意識の向上に取り組む。 区政運営については、区政会議や地域区民との意見交換会を通じて、区民の多様な意見をいただき、区政運営に活かしていく。