

令和 6 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6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整備など、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」等による教職員の働き方改革の推進、不登校傾向や不登校の子どもを対象とした学校内も含む居場所づくり等を通じた基礎学力の向上や学習習慣の形成により、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、DXを活用した窓口サービスの向上、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

		4決算額	69百万円	5予算額	96百万円	6予算額	90百万円
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組みを強化していく必要がある。 ・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ている、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が必要。 ・少子高齢化や共働き世帯の増加といった社会経済情勢の変化などにより、地域団体の組織運営や活動実施に携わる担い手が不足している。						
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】 ・本市からの委嘱団体や、自主的にまちづくり活動を行っている任意団体と協働し事業実施する。また、当任意団体主催事業への協力・支援を行う。 ・人権を尊重したやさしいまちづくり						
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)	区民アンケートにおいて、住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じると回答した区民の割合 令和5年度実績 41.2% 令和6年度 58%以上（令和9年度 70%以上）						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績		
	42.6%				B 41.2%		

経営課題2 地域で支えあう安全で安心なまちへ

		4 決算額	26百万円	5 予算額	54百万円	6 予算額	178百万円
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」の取り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5年：383名 54.2%) ・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・・・8,754人（城東区）】 ・街頭犯罪件数については、コロナ禍を経て人の動きが活発になったことも要因に「自転車盗」を中心に全体の件数が増加しており、また、特殊詐欺被害件数は市内で突出している。						
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】 ・防犯カメラの整備及び管理 ・特殊詐欺被害防止の啓発及び自動通話録音機貸与事業の強化など犯罪抑止力の向上						
アウトカム 指標 (経営課題の解決に向けた進捗割合を示した指標)	区民アンケートにおいて、住んでいるまちが安全・安心だと感じると回答した区民の割合 令和5年度実績 85.2% 令和6年度 85%以上（令和9年度 85%以上）						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成					前年度実績	
	81.6%					B 85.2%	

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

		4決算額	62百万円	5予算額	76百万円	6予算額	102百万円
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、子育て支援のニーズの多様化に対応するため、育児への不安にかかる相談対応や地域に密着した子育て情報の発信などのきめ細かな事業展開が必要。 ・ 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「いじめ撲滅サミット」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 (経営課題の解決に向けた進捗割合を示した指標)	区民アンケートにおいて、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 令和5年度実績 92.4% 令和6年度 93%以上(令和9年度 93%以上)						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A:達成 B:未達成				前年度実績		
	93%				A 92.4%		

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							
		4 決算額	60百万円	5 予算額	60百万円	6 予算額	61百万円
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、徘徊対策の仕組みを進めていく必要がある。 ・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・予防等多職種が連携し、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」の認知度を高め啓発・周知を推進する仕組みをより一層進めて行く必要がある。 ・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、次期計画策定に向けた取組みの推進 ・「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】 ・官民学（行政、医療、介護、学術等）等による定例的な会議、多職種による研修会の開催による情報共有、連携の推進 ・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 (経営課題の解決に向けた進捗度合を示した指標)	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5年度実績（参考※）80.6%（令和4年度実績 60.4%） ※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。 令和6年度 62%以上（令和9年度 65%以上）						
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績		
	令和6年度実績 61.4%				B	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。	

経営課題5 区民の皆さんに信頼される区役所づくり

	4決算額	348百万円	5予算額	289百万円	6予算額	288百万円
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必要がある。 ・利便性向上と窓口混雑緩和のための取組みとして、DXの推進が求められている。 ・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 ・スマート申請を活用した事前申請や手続き案内による区民の利便性向上と窓口の混雑緩和等、DXを活用した窓口サービスの向上 ・マイナンバーカードの利便性を活か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や行政キオスク端末の設置による窓口の混雑緩和 ・住民票の写し等発行手数料のキャッシュレス化の推進による区民の利便性向上 ・これらのサービスをより多くの方に活用していただくため、マイナンバーカード及びコンビニ交付に関する引き続きの普及啓発 ・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、LINEによる情報発信、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 (経営課題の解決に向けた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5年度実績 「3つ星（☆☆☆）」（全国に誇れる極めて高度なレベル） 区民アンケートにおいて、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 令和5年度実績 55.5% 令和6年度 57%以上（令和9年度 60%以上）					
アウトカム 指標の達成状況 (定量評価)	6年度実績と達成状況 ※A：達成 B：未達成				前年度実績	
	2つ星（☆☆）				A	3つ星（☆☆☆）
	53.9%				B	55.5%

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た影響で、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6年度はほぼすべての地域活動を再開することができた。 (経営課題2) 区民アンケートにおいて、住んでいるまちが安全・安心だと感じない理由を確認すると、自分の身の回りで発生した事項や状態に不安を感じた方が選択されている傾向にある。 (経営課題3) 9割を超える区民に「これからも城東区で子どもを育てていきたい」と感じていただけており、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。また、令和6年度は各計画の最終年度に当たることから、次期計画の策定に向け取組み、年度内に作業を終えることができた。 (経営課題5) 行政キオスク端末やマイナセルフブースの設置により、区役所窓口以外での手続き誘導が行いやすくなり、窓口の混雑緩和につながった。 また、キャッシュレス決済や申請書作成支援システムの導入、大阪市行政オンラインシステムによる窓口予約で、待ち時間なく手続きが行え、区民の利便性の向上につながった。 「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」については星2つ（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）を獲得した。研修内容の充実やコンプライアンス意識の向上に向けて、更なる取組を進める必要がある。 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1.6%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) 城東区役所のみでは解決しない課題も多いため、関係機関と協力しながら、住んでいるまちが安全・安心だと感じる住民の割合を高めてまいりたい。 (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など、「重大な児童虐待ゼロ」への取り組みを実施する。また、学校内の居場所づくりや学校等への支援員派遣により不登校の未然防止につなげ、子どもたちの学校生活充実化を推進する。 (経営課題4) 策定した各計画の目標達成に向け、着実に取組を進める。 (経営課題5) マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付や転出届の手続きについて、区民に利便性を実感していただけるよう、引き続きマイナンバーカードの普及促進や利活用の啓発を行う。 コンプライアンスの確保、窓口サービスの向上への取組については、研修内容の充実に取り組むことで、更なる職員意識の向上を図る。 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。