

重点的に取り組む主な経営課題

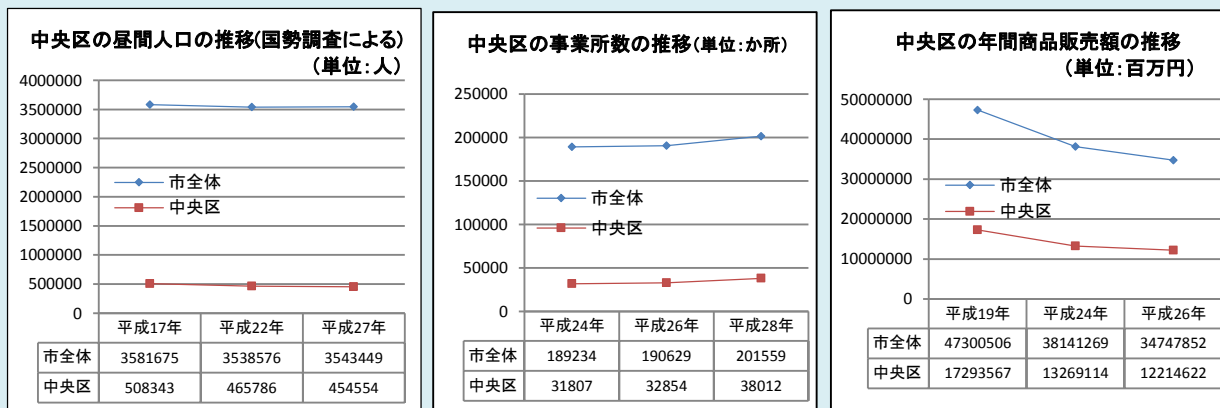
経営課題1

【商店会・企業等との連携・協働による人が集い、にぎわうまちづくりの推進】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

商店会や企業等と連携・協働して中央区の持つ商店街の魅力や歴史的・文化的資源等を発信することにより、より多くの人が集い、区内全域がにぎわっている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）



計画

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

・中央区は、古くから大阪の経済・文化の中心地として内外から多くの方々が訪れるまちであり、豊富な経済活動で大阪の発展を支えてきた。しかし、近年、事業所数については若干回復傾向にはあるものの、昼間人口・年間商品販売額の減少傾向は継続しており、改善の兆しが見えない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・昼間人口の増加のためには経済活動を活性化する必要があるが、同時に、昼間の事業活動を活発化するためには、今以上に観光客など来訪者を増やし、国内外からヒト・モノ・カネを呼び込むために、種々のイベント情報や中央区の魅力を発信していく必要がある。

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

・「にぎわいスクエア」の開催や「にぎわい情報サイト」を活用し、商店会や企業等との連携・協働を通じて、より多くの人が集いにぎわうまちづくりを創出することができた。引き続き、商店会や企業等と連携し、中央区の持つ商店会の魅力や歴史的・文化的資源等の情報を発信していく。

自己評価

めざす成果及び戦略 1-1 【人が集い、にぎわいうまちづくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・中央区内のイベントを効果的に連携させるとともに、にぎわい情報サイトを活用して積極的に発信することにより、区内のにぎわいが創出されている状態。	戦略<中期的な取組の方向性> ・中央区のまちなぎわいを創出するため、観光・商業・歴史等、様々な情報を総合的かつ効果的に発信するとともに、商店会・企業等と協働し、にぎわい情報サイトの機能拡充・積極的PRIに努める。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ※重点目標 ・にぎわいスクエアの来場者数 平成32年度までに平成26年度実績(24,000人)の30%増	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	—	
	にぎわいスクエアの来場者数40,000人 平成26年実績の67%増	58%増	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				

具体的取組 1-1-1 【ミナミのにぎわい創出】★

27決算額 8,537千円 28予算額 6,755千円 29予算額 6,755千円

計画	取組内容 中央区内で実施するイベントの認知度向上やイベント主催者間等の情報交換及びネットワークの構築、さらには大阪ミナミのにぎわいを創出するため、とんぼりリバーウォークを活用した取組を進める。 ・地元商店会等との協力・連携のもとイベントを開催 1回 ・イベント一覧MAP(多言語対応)の作成 1回	業績目標 (中間アウトカム) イベントを通してとんぼりリバーウォークの魅力を感じた参加者の割合70%以上 【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば、事業を再構築する。
		前年度までの実績 平成28年度実績 ・にぎわいスクエア開催 1回 平成27年度実績 ・にぎわいスクエア開催 1回 ・夢と光の水上パレード開催 1回

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績 ・地元商店会等との協力・連携のもとイベントを開催 1回 ・イベント一覧マップ(多言語対応)の作成 1回	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 イベントを通じてとんぼりリバーウォークの魅力を感じた参加者の割合 98%	①(i)	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組1-1-2

【にぎわい情報の効果的発信】

27決算額 5,335千円 28予算額 5,335千円 29予算額 5,335千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	中央区のまちなぎわいを創出するため、観光・商業・歴史等の情報を発信する。 ・海外からの来街者が訪問前に知っておきたい情報の掲載（随時） ・「広報ちゅうおう」へのにぎわい情報サイトの二次元コードの掲載 1回	にぎわい情報サイト（ホームページ）の年間ページビュー数 平成27年度実績（39,983件）の3%増 【撤退基準】 上記目標が平成27年度実績の50%未満であれば、事業を再構築する。
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
自己評価	戦略に対する取組の有効性	—
	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	—
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・海外からの来街者が訪問前に知っておきたい情報の掲載（随時） ・「広報ちゅうおう」へのにぎわい情報サイトの二次元コードの掲載 1回 ・多言語対応（13か国語） ・地域サイトやSNSとの連携 ・ナビゲーションシステムの活用	—
自己評価	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	にぎわい情報サイトの年間ページビュー数 平成27年度実績の20%増（H27:479,806件→H29:574,522件）	①(i)
自己評価	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成	—
	戦略に対する取組の有効性	○
自己評価	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	—

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2

【市民との連携・協働による安全・安心なまちづくりの推進】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

市民・商店会・企業との連携・協働により、すべての区民等が安全・安心で快適な生活環境が実現できている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・阪神・淡路大震災や東日本大震災は、被害を軽減する上で自助・共助による取組が大変重要であるという教訓を残した。
- ・南海トラフ巨大地震では大規模な被害が想定されている。
- ・近年、日本各地で大雨等による大規模な自然災害が発生している。

地域自主防災組織の年度別創設数(地域)

平成24年度	平成25年度	平成26年度	合計
5	4	16	25

「地区防災計画」作成に向けたワークショップ開催支援数(地域)

平成27年度	平成28年度	合計
5	20	25

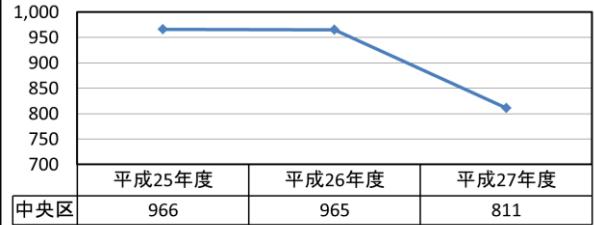
中央区の街頭における犯罪発生件数[市民局調べ]

(単位:件)

	平成26年	平成27年	平成28年
発生件数 (内自転車盗)	2,241 (1,464)	2,063 (1,539)	2,096 (1,426)

中央区駅周辺における放置自転車台数(単位:件)

(中央区全駅自転車利用実態調査【建設局資料】より)



計
画

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・大規模災害時の被害を軽減させるためには、区役所の防災対策(公助)だけではなく、自助・共助による地域防災力の向上が必要である。しかし、自主防災組織が設立されて間もない地区もあり、地域防災力が不足している。
- ・街頭における犯罪の約7割を占める自転車盗のうち、約3割が無施錠であり、被害者は来街者が多いことから、来街者等の防犯意識や、犯罪発生抑止対策が不足している。また、ひったくり及び車上ねらいの発生件数は昨年より増加しており、更なる対策が必要である。
- ・環境悪化の要因である放置自転車については、減少傾向にあるが、依然として多くの自転車が放置されている等、環境浄化に向けた取組が一部繁華街において十分ではない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・地域防災力の向上をめざして、区内全地域で地域自主防災組織による「地区防災計画」に基づいた避難所開設運営訓練等の継続実施や、避難行動要支援者支援の取組など、自助・共助による取組の促進を図る必要がある。また、災害時の迅速な対応を可能にするため、区役所の防災対応力の向上を図る必要がある。
- ・街頭における犯罪を減らすためには、被害に遭わないよう、防犯意識の向上を図るとともに、防犯カメラの整備を進めることで、犯罪発生の抑止効果を高める必要がある。
- ・放置自転車などの環境浄化に関わる各種問題解決に向け、引き続き、地域住民や企業等と協働した取組が必要である。

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

自
己
評
価

- ・環境浄化に取り組む団体は、年々増加しており区民のまちづくりへの参加意識は着実に定着している。
- ・「地区防災計画」に基づいた避難所開設運営訓練等により、地域自主防災力の強化は着実に進んでいる。今後も更なる自助・共助による取組の促進を図っていく必要がある。また本部の防災力向上のために、区役所の防災対応力の向上、防災関係機関との連携についても引き続きの取組が必要である。
- ・防犯カメラの整備などを進めることにより、街頭における犯罪は減少している。今後も防犯カメラの整備をすすめることで、犯罪の抑止効果を高めていく。また、街頭における犯罪の約6割を占める自転車盗の被害防止を図るため、引き続き防犯意識向上に向けた取組を継続していく。

めざす成果及び戦略 2-1 【地域防災力の向上】

計画	めざす状態<概ね3～5年間で念頭に設定> ・自助・共助・公助の役割分担のもと、大規模災害時の防災対策が進んでいる状態。	戦略<中期的な取組の方向性> ・「地区防災計画」に基づき、区民等一人ひとりが災害時の備えができるよう、各地域での避難所開設運営訓練の充実に取り組む。 ・災害発生時の迅速な対応をめざし、区役所(区災害対策本部)の防災力の強化及び防災関係機関との連携の強化を図る。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ※重点目標 ・「地区防災計画」に基づいた避難所開設運営訓練を実施した地域 平成29年度までに全25地域	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	—	
	「地区防災計画」に基づいた避難所開設運営訓練を実施した地域 25地域	25地域	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	—			

具体的取組 2-1-1 【地域自主防災組織の強化】

27決算額 10,965千円 | 28予算額 5,237千円 | 29予算額 4,975千円

計画	取組内容 地域自主防災力を強化するため、自主防災組織等による避難所開設運営訓練やワークショップの充実を図る。 ・小・中学校への訓練周知及び参加呼びかけ 全小中学校 ・連絡体制の強化等、訓練やワークショップの充実 全地域	業績目標 (中間アウトカム) 訓練等が地域防災力の強化・向上につながっていると感じている訓練等の参加者の割合 70%以上 【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば、事業を再構築する。
		前年度までの実績 平成28年度実績 ・避難所開設運営訓練 25地域 平成27年度実績 ・避難所開設運営訓練 25地域

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	—	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績 避難所開設運営訓練 25地域(6月～3月)	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 訓練等が地域防災力の強化・向上につながっていると感じている訓練等の参加者の割合 85.2%	①(i)	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成		—	
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

具体的取組 2-1-2

【区防災力の強化】

27決算額 ー円 28予算額 ー円 29予算額 ー円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	区災害対策本部（区役所）における防災力強化を図るため、新たな想定等で職員による災害対策本部の立ち上げ訓練や災害対応訓練等を実施する。・区役所動員編成職員対象の全体訓練等の実施 1回		訓練等が区の防災力の強化につながっていると感じる訓練等の参加者の割合 70%以上 【撤退基準】 上記目標が50%以下であれば、事業を再構築する。	
			前年度までの実績 27年度実績 ・区役所動員編成職員対象の全体訓練等 1回実施（8月） 28年度実績 ・区役所動員編成職員対象の全体訓練等 1回実施（3月）	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	—	—	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	区役所動員編成職員対象の全体訓練の実施 1回(9月)		—	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
訓練等が区の防災力の強化につながっていると感じる訓練等の参加者の割合 81.1%		①(i)	—	
戦略に対する取組の有効性		○	—	

具体的取組 2-1-3

【防災関係機関との連携】

27決算額 ー円 28予算額 ー円 29予算額 ー円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	災害時の区内防災関係機関（NTT、医師会、医療機関等）とのスムーズな連携をめざし、緊急時のネットワークの構築・維持のため、防災関係機関連絡会等を実施する。・中央区防災関係機関連絡会等の実施 1回		連絡会等が災害時の連携に有益であると感じている連絡会等の参加者の割合 70%以上 【撤退基準】 上記目標が50%以下であれば、事業を再構築する。	
			前年度までの実績 27年度実績 ・中央区防災関係機関連絡会等の実施 1回(7月) 28年度実績 ・中央区防災関係機関連絡会等の実施 1回(7月)	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	—	—	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	・中央区防災関係機関連絡会の実施 1回(6月) ・防災関係機関情報共有の実施 3回(9月、12月、3月)		—	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
連絡会等が災害時の連携に有益であると感じている連絡会等の参加者の割合 87.5%		①(i)	—	
戦略に対する取組の有効性		○	—	

めざす成果及び戦略 2-2 【街頭における犯罪の削減】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>	
	・街頭における犯罪が発生しにくい環境が整備されるとともに、区民の防犯意識の向上が図られている状態。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・防犯意識の向上が、安全安心なまちづくりに役立ち、街頭における犯罪の発生抑止につながっていると感じている区民の割合 平成31年度までに50%以上		・街頭における犯罪発生件数の約7割を占める自転車盗の減少を図るため、二重に鍵をかけることの必要性の啓発を「中央区安全なまちづくり推進協議会」を中心とした啓発活動により推進する。 ・また、増加傾向にあるひったくり及び車上ねらいについては、被害に遭わないよう、ひったくり防止カバーや車内カラッポ宣言車シートの普及など防犯意識のより一層の向上に取り組む。	
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況		前年度	個別 全体
	防犯意識が向上した区民の割合:76.9%		—	A A
	戦略の進捗状況	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	
			—	

具体的取組 2-2-1 【街頭における犯罪発生件数の削減】

27決算額 13,602千円 28予算額 9,346千円 29予算額 10,137千円

計画	取組内容		業績目標 (中間アウトカム)		
	警察とも連携しながら、街頭における犯罪発生件数の約7割を占める自転車盗対策を推進し、より一層の防犯意識向上を図る。また、犯罪の発生を抑止するため、防犯カメラを整備する。 ・自転車盗防止啓発キャンペーン及び防犯教室の実施 60回(犯罪多発地域、幼稚園、小学校、中学校等) ・ひったくり防止カバーや車内カラッポ宣言車シートの普及 (ひったくり防止カバー・1,000枚、車内カラッポ宣言車シート600枚) ・防犯カメラの整備 25箇所		防犯意識が向上した区民の割合 40%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。		
自己評価	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		—		
自己評価	戦略に対する取組の有効性		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	—		—		
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	啓発キャンペーン 80回、ひったくり防止カバー 824枚 車内からっぽ宣言車シート 197枚、防犯カメラの整備 25箇所		—		
自己評価	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	防犯意識が向上した区民の割合:76.9%		—		
				① (i)	
				①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成	
				—	
				○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

めざす成果及び戦略 2-3 【快適で魅力ある環境の創出】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>		
	・環境浄化活動や橋洗いを契機として、地域住民や企業等が環境浄化に取り組んでいる状態。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・魅力ある環境創出のための活動(清掃活動や放置自転車に対する啓発活動等)を行っている団体数 平成32年度までに平成26年度実績(79団体)の10%増		・まちへの愛着を深め、まちづくりへの参加意識を高めるため、地域住民や商店会、企業等の環境浄化活動を支援するとともに、新たな担い手を創出する。また、環境悪化の要因となっている放置自転車対策として啓発活動等を推進する。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
	魅力ある環境創出のための活動団体数 87団体 平成26年度実績の10%増		13%増	A	A
	戦略の進捗状況	a	A: 順調 B: 順調でない		
					今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組 2-3-1 【環境浄化の促進】

27決算額 1,123千円 | 28予算額 1,312千円 | 29予算額 1,008千円

計画	取組内容		業績目標 (中間アウトカム)		
	環境浄化活動や橋洗いを契機として、地域住民や企業等が環境浄化に取り組む、啓発等を集中的に行えるよう、地域への積極的な働きかけを実施する。 ・みんなでクリーン！ゆめちゅうおう(環境浄化強化月間)の実施 2回 ・「橋洗いブラッシュアップ大作戦」を実施 5回程度 (地域が主体的に行う市民との協働事業)		橋洗いブラッシュアップ大作戦の参加者数 250人以上 【撤退基準】 上記目標が150人未満であれば、事業を再構築する。 前年度までの実績 平成28年度実績 ・みんなでクリーン！ゆめちゅうおう(中央区環境浄化強化月間) 2回 ・「橋洗いブラッシュアップ大作戦」 11回 平成27年度実績 ・みんなでクリーン！ゆめちゅうおう(中央区環境浄化強化月間) 2回 ・「橋洗いブラッシュアップ大作戦」 10回		
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	戦略に対する取組の有効性	○	—		
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	業績目標の達成状況		—		
	橋洗いブラッシュアップ大作戦の参加者数 307名	①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		
	戦略に対する取組の有効性	○	—		

具体的取組 2-3-2

【自転車利用の適正化】

27決算額 24,493千円 28予算額 21,238千円 29予算額 9,452千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）
	環境浄化対策として、中央区放置自転車等対策連絡協議会を母体に、地域住民・商店会・企業と連携し、区民協働による効果的な啓発手法やマナー向上策を検討・実践する。 ・中央区放置自転車等対策連絡協議会の開催 1回 ・中央区自転車適正利用のアピール方法検討会の開催 2回 ・ミナミエリアにおける啓発指導員の配置		マナー向上のための啓発活動(ワークショップ等)において、交通ルールやマナーを遵守しようと思う参加者の割合 70%以上 【撤退基準】 上記目標が、40%未満の場合事業を再構築する。
計画			前年度までの実績
			平成28年度実績 ・中央区放置自転車等対策連絡協議会の開催 1回 ・中央区自転車適正利用のアピール方法検討会の開催 3回 ・ミナミエリアにおける啓発指導員の配置 平成27年度実績 ・中央区放置自転車等対策連絡協議会の開催 1回 ・中央区自転車適正利用のアピール方法検討会の開催 3回 ・ミナミエリアにおける啓発指導員等の配置
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		
中間振り返り	戦略に対する取組の有効性	—	—
	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)		
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・中央区放置自転車等対策連絡協議会の開催 1回 ・中央区自転車適正利用のアピール方法検討会の開催 2回 ・ミナミエリアによる啓発指導員等の配置		—
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
マナー向上のための啓発活動(ワークショップ等)において、交通ルールやマナーを遵守しようと思う参加者の割合 99%			
自己評価	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

【ライフステージに合わせた支援による暮らしやすいまちづくりの推進】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

区民がすべてのライフステージにおいて、暮らしやすいまちだと感じている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

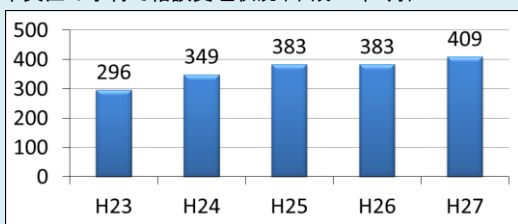
◆中央区の人口の推移（各年3月末現在）

	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年
総人口	86,388	89,147	92,779	95,800
未就学児人口	3,812	4,086	4,382	4,626
小学生人口	2,689	2,783	2,928	3,064
中学生人口	1,332	1,357	1,371	1,363
65歳以上人口	14,104	14,726	15,246	15,575

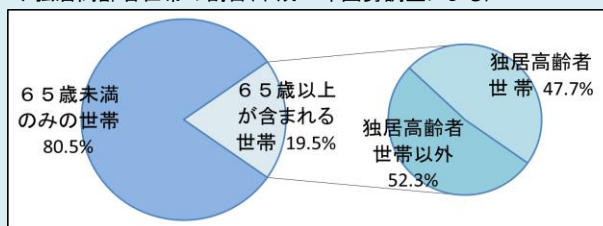
◆青少年健全育成・生涯学習にかかる調査（区民モニター）

	平成25年	平成27年
次世代を担う青少年が健やかに成長できる環境にあると感じる区民の割合	26.10%	33.30%
区の歴史と文化を活かした生涯学習事業の認知度	49.10%	35.10%

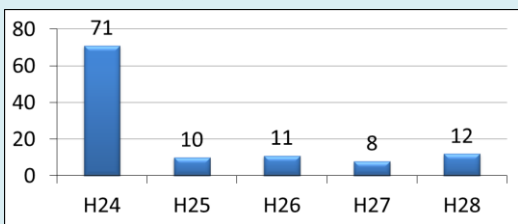
◆中央区の子育て相談受取状況（平成28年4月）



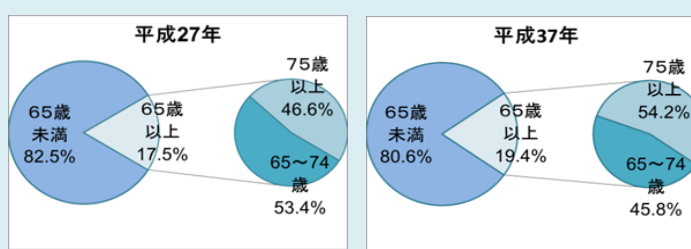
◆独居高齢者世帯の割合（平成27年国勢調査による）



◆中央区の待機児童数（平成28年4月）



◆中央区における後期高齢者の割合（平成26年8月推計）



要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・中央区の未就学児は年々増加傾向にある。それに伴い、子育て相談の受理件数も増えており、各ステージに応じた子育て支援対策が必要である。また、未就学児の急激な増加に対して、保育ニーズにあった保育サービスが提供できていない状況である。
- ・学齢期のこどもは年々増加傾向にあり、こどもの生きる力を育むとともに、区民全体のまちへの愛着を深めるための取組が重要であるが、次世代を担う青少年が健やかに成長できる環境にあると感じる区民の割合が33.3%、区の歴史と文化を活かした生涯学習事業の認知度が35.1%と低く、現在の取組が十分とはいえない状況である。
- ・中央区の世帯のうち、65歳以上が含まれる世帯は全体の約2割となっている。65歳以上が含まれる世帯のうち、独居高齢者の割合は5割弱と高く、孤立させない取組が不足している。
- ・団塊の世代が平成37年には後期高齢者（75歳以上）となり、医療処置を必要とする高齢者が増加するとともに、看取り難民が急増する見込みである。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- それぞれのライフステージにおいて、関心（ニーズ）が異なることから、次のとおり、各世代に応じた効果的な施策を展開する必要がある。
- ・すべての子育て世帯が安心して子どもを産み、育てられるよう、区民に身近な地域での子育て支援活動を充実させるとともに、区民の様々な保育ニーズに対応した対策が必要である。
- ・子どもたちの生きる力を育むとともに区民全体のまちへの愛着を深めるため、学齢期から成人をターゲットに、様々な体験活動や学習支援の取組を引き続き推進するとともに、事業の認知度を更に高める必要がある。
- ・高齢者が孤立せず、住み慣れたまちで安心して暮らし続けることができる取組を推進する必要がある。
- ・団塊の世代が75歳以上となる平成37年を目前に、高齢者や介護を必要とする方が住み慣れた地域に必要な医療・介護サービスを受けながら安心して暮らせる環境として、地域包括ケアシステムを構築していく必要がある。

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

- ・地域主体の子育て応援団の取組に満足している参加者の割合は80%以上を保っており、地域での自主的な子育て活動が順調に進んでいる。また、待機児童数は0人（平成29年10月1日現在）であるが、利用保留児童数は高止まり傾向にあるため、引き続き、こども青少年局と連携し、認可保育所の整備に向けて調整するとともに、企業主導型保育事業所に関する情報発信に取り組む。
- ・「高齢者・障がい者等が安心して暮らし続けることができる」と感じる区民の割合は80%に達しなかったものの、70%以上を保っており、引き続き、地域における要援護者の見守り活動などに取り組む。

めざす成果及び戦略 3-1 【乳幼児期の子育て支援】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>		
	・子育てに課題や不安、悩みを抱える人たちが、地域において、いつでも気軽に相談できる状態。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・子育てが地域の人に(もしくは社会で)支えられていると感じる保護者の割合 平成31年度までに70%以上 ・待機児童数 平成31年度までに平成27年度(8人)の5割減		・子育てについて、いつでも気軽に身近で相談できるよう、地域主体の取組を支援するとともに、認可保育所をはじめとする様々な保育ニーズに対応した相談、情報提供の機会を充実させる。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
	子育てが地域の人に(もしくは社会で)支えられていると感じる保護者の割合 74.5%		67.6%	A	A
	待機児童数 0人(H30.4.1現在)		12人 H29.4.1現在	A	A
戦略の進捗状況	a	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 引き続き、子ども青少年局と連携し、認可保育所の整備に向けて調整していく(平成31年度:5か所新設募集中)とともに、保育ニーズに対する多様な受け皿としての企業主導型保育事業所に関する情報発信に取り組んでいく。			

具体的取組 3-1-1 【地域主体の子育て支援】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)					
	子育てに不安や悩みを抱える人を支援するため、地域主体の子育て応援団の取組が充実するよう支援する。 ・地域主体のミニ講座等の実施 12地域	地域主体の子育て応援団の取組に満足している参加者の割合 80%以上 【撤退基準】 上記目標が60%未満であれば、事業を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	—	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	・地域主体のミニ講座等の実施 13地域	—					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
地域主体の子育て応援団の取組に満足している参加者の割合 (平成28年度:88.1%→平成29年度:92.1%)	①(i)						
①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成	—						
戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	待機児童の解消に向けて、それぞれの保育ニーズに応じた相談や情報提供を行う。(愛称「保育コンシェルジュ中央区」) ・保育サービス専門相談員の配置 1名 ・保育サービスに関する情報発信 (広報紙 2回・ホームページ 12回) ・認可保育所・小規模保育事業所の新規開設に向けた調整 1か所以上 (こども青少年局と連携)					
	業績目標 (中間アウトカム)	保育サービス専門相談員による相談等の対応件数 500件以上 【撤退基準】 上記目標が300件未満であれば、事業を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	—		—			
自己評価	取組実績	・保育サービスに関する情報発信(広報紙 2回・ホームページ 12回) ・認可保育所等の新規開設に向けた調整 3か所(こども青少年局と連携)		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況 保育サービス専門相談員による相談等の対応件数 760件 (平成30年3月末現在)	①(i)		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
自己評価	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成	—		—			
	戦略に対する取組の有効性	○		○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)			

めざす成果及び戦略 3-2 【学齢期からの体験・学習の充実】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定> ・様々な体験・学習の取組が、子どもたちの健やかな成長やまちへの愛着につながっている状態。	戦略<中期的な取組の方向性> 子どもの生きる力を育むとともに生涯学習の推進により、区民全体のまちへの愛着を深める。また、多様な主体との連携・協働により、ライフステージにあわせた、様々な取組を推進する。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・各事業の取組が、子どもたちの健やかな成長やまちへの愛着につながっていると感じる区民の割合 平成30年度までに60%以上	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	各事業の取組が、子どもたちの健やかな成長やまちへの愛着につながっていると感じる区民の割合 67.1%	62.7%	A		A
	A: 順調 B: 順調でない				今後の対応方向
戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない			

具体的取組3-2-1 【青少年の健全育成】

27決算額 2,650千円 | 28予算額 2,559千円 | 29予算額 2,208千円

計画	取組内容 次世代を担う青少年の健全育成に向け、スポーツ・体験活動等を実施する。 ・青少年指導員によるスポーツ・体験活動 10地域 各1回 (野外活動・ボランティア活動・スポーツ活動など) ・青少年指導員研修の実施 1回 ・青少年指導員活動の広報 2回以上	業績目標 (中間アウトカム) 体験活動に参加してよかったと感じる者の割合 70%以上【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば、事業を再構築する。
		前年度までの実績 平成28年度実績 ・青少年指導員によるスポーツ・体験活動 11地域、各1回 ・青少年指導員研修の実施 1回 ・青少年指導員活動の広報 3回 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1事業 平成27年度実績 ・青少年指導員によるスポーツ・体験活動 11地域、各1回 ・青少年指導員研修の実施 1回 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1事業
	業績目標の達成状況	①(i)

中間振り返り	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	—	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績 ・青少年指導員によるスポーツ・体験活動 10地域 各1回 ・青少年指導員研修の実施 1回 ・青少年指導員活動の広報 2回	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況 体験活動に参加してよかったと感じる者の割合 94%	①(i)	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成			
戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)		

具体的取組3-2-2

【子どもの教育支援の充実】

27決算額 921千円 28予算額 2,000千円 29予算額 2,025千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）
	学習に課題を抱える子どもの教育支援を行う。 ・民間事業者を活用した課外学習支援事業（寺子屋ちゅうおう）の実施 学習塾等の民間事業者と協定を結び、事業者が公共施設等を活用し 中学生の課外学習を支援することにより、中学生の学力の底上げを図 る。また、受講者が大阪市塾代助成事業を活用することにより、選択でき る学校外教育の幅を更に広げるとともに、子育て世帯の経済的負担の軽 減を図る。 ・外国籍児童生徒サポート事業の実施 学習面で特に日本語の支援が必要とされる児童生徒に対し、教職員と 連携しながら、具体的な教科学習に必要な日本語の力を身につけるため に、発音指導、文字・表記指導、語彙の指導、文型の指導など、適切な 支援を行う。		・民間事業者を活用した課外学習支援事業（寺子屋ちゅうおう） 受講前より学校の授業がわかるようになったと回答した受講者の割合 50%以上 ・外国籍児童生徒サポート事業 サポーターによる日本語学習支援により、児童・生徒の教科学習の理 解が進んだと感じる学校の割合 60%以上 【撤退基準】上記目標の30%以下の場合事業を再構築する。
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○	—
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・民間事業者を活用した課外学習支援事業（寺子屋ちゅうおう） 29年8月～30年3月 30回実施 ・外国籍児童生徒サポート事業 小学校6校、中学校1校 サポーター数32名		—
自己評価	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・受講前より学校の授業がわかるようになったと回答した受講者 の割合 100% ・サポーターによる日本語学習支援により、児童・生徒の教科学 習の理解が進んだと感じる学校の割合 80%		①(i)
自己評価	戦略に対する取組の有効性		—
	○		—

具体的取組3-2-3

【区の歴史・文化を活かした生涯学習の推進】

27決算額 2,978千円 28予算額 3,000千円 29予算額 3,000千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）
	地域に根差した学びと行動が循環する生涯学習のさらなる活性化をはか り、まちへの愛着につなげるため、伝統芸能を中心とした文化の鑑賞や 体験教室、ワークショップを開催する。 ・伝統芸能の実演・解説・体験・連続講座等の実施 4回		伝統芸能に関する事業が中央区の歴史・文化への関心を深めたと感じ ている参加者の割合 60%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	—	伝統芸能の実演・解説・体験・連続講座等の回数について、予定どおり 進捗していないが、今後の実演・解説・体験・連続講座等において参加者 へのアンケートを実施することにより、業績目標の達成をめざす。—
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	伝統芸能等の実演・解説・体験等の実施 3回 ※台風接近のため当日中止1回		—
自己評価	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	伝統芸能に関する事業が中央区の歴史・文化への関心を深めた と感じている参加者の割合 97%		①(i)
自己評価	戦略に対する取組の有効性		—
	○		—

めざす成果及び戦略 3-3 【要援護者の把握・見守り】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>	
	・高齢者や障がい者等をはじめとする要援護者を多方面から包括的に見守りができている状態。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・高齢者・障がい者等が安心して暮らし続けることができると感じる区民の割合 平成29年度までに80%以上		・高齢者や障がい者等誰もが安心して暮らしていけるよう、要援護者の把握を進めるとともに、地域や関係機関との協働により様々な見守り活動を展開する。	
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	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	現在、民生委員や地域福祉コーディネーターが取り組んでいる見守り活動の認知度が依然として低いため、取組の認知度の向上が必要。	
	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
	・高齢者・障がい者等が安心して暮らし続けることができると感じる区民の割合(27年度 70.5%→29年度 75.0%) 74.3% B B A:順調 B:順調でない			アウトカムは目標値の80%以上には達しなかったものの、上昇傾向にあることから、現行の見守り活動を継続するとともに、取組の認知度の向上をめざし、様々な機会をとらえて広報・啓発活動等に取り組む。
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない		

具体的取組3-3-1 【地域における要援護者の見守りネットワークの強化】

27決算額 ー円 28予算額 ー円 29予算額 ー円

計画	取組内容		業績目標(中間アウトカム)	
	「要援護者名簿」作成等の取組を行うことで、見守りネットワークを強化し、「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」による地域の見守り活動につなげる。 ・名簿掲載への同意に向けた3つの取り組み 対象者への文書送付(新規分)670人 未回答の対象者への調査員訪問 同意を得られなかった対象者への見守り支援ネットワークカー訪問 ・「認知症高齢者見守りネットワーク」構築による徘徊者保護の強化		「要援護者名簿」への掲載にかかる同意者数(新規分) 対象者の30%以上 【撤退基準】 上記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。 前年度までの実績 平成28年度実績 ・対象者への文書送付 1,005人 「要援護者名簿」への掲載にかかる同意者数 557人 平成27年度実績 ・対象者への文書送付 1,733人 「要援護者名簿」への掲載にかかる同意者数 716人	
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	戦略に対する取組の有効性	—	—	
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	・文書送付による対象者への名簿提供にかかる同意確認 890人 ・未回答者や同意を得られなかった方への調査員や見守り支援ネットワークカーによる訪問(訪問725人中、同意者数 119人) (平成30年23月末現在) ・「認知症高齢者見守りネットワーク」構築による徘徊者保護の強化		—	
	業績目標の達成状況	①(i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
・「要援護者名簿」への掲載にかかる同意者数の割合:44% 送付890人、同意者数394人(平成30年3月末現在)		—		
戦略に対する取組の有効性		○	—	

具体的取組3-3-2

【地域福祉見守り活動の強化】

27決算額 17,738千円 28予算額 17,532千円 29予算額 17,974千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	見守り活動を強化するため、地域や関係機関と連携して「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」を進め、新規の対象者を把握する。また、研修会等で地域福祉コーディネーターのスキルアップを図る。 ・研修会の開催 6回 ・活動報告会の開催 12回 ・地域福祉コーディネーターによる新規の見守り対象者数 100人以上		地域福祉コーディネーターが受け付けた相談件数 5,000件 【撤退基準】 上記目標が平成27年度実績(4,651件)の5%増未満であれば、事業を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①(i)		—	
①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成				
戦略に対する取組の有効性		—		
自己評価	取組実績		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	・研修会の開催 6回 ・活動報告会の開催 10回 ・地域福祉コーディネーターによる新規の見守り対象者数 321人 (平成30年3月末現在)		—	
	業績目標の達成状況		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	地域福祉コーディネーターが受け付けた相談件数 7,757件 (平成30年3月末現在)		①(i)	
①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成		—		
戦略に対する取組の有効性		○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)		

めざす成果及び戦略 3-4 【地域で暮らす医療・介護の連携】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・安心して地域で暮らすために、健康面での支援体制が充実している状態。	戦略<中期的な取組の方向性> ・高齢者等が安心して生活できるよう、在宅医療と介護との連携に関する取組を推進する。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・健康面での支援体制が充実してきていると思う区民の割合 平成31年度までに50%以上	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体		—	
	・健康面での支援体制が充実してきていると思う区民の割合 58.7%		65.7%	A	今後の対応方向	※有効性が「イ」の場合は必須
				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			—	

具体的取組3-4-1 【中央区在宅医療・介護ネットワークの充実】

27決算額 2,597千円 | 28予算額 524千円 | 29予算額 497千円

計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)
	区民や関係者に対して、在宅医療と介護との連携の必要性を啓発するとともに、区内の関係施設等の資源を検索しやすくするなど、実際に役立つ施策に取り組む。 ・在宅医療・介護連携推進協議会の開催 2回 ・在宅医療・介護連携施設マップシステムの更新 ・区民向け講演会、関係者向け研修会の開催 1回 ・健康展における啓発活動 1回	在宅医療と介護との連携の必要性が理解できた研修参加者の割合50%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。
		前年度までの実績 平成28年度実績 ・在宅医療・介護連携推進協議会の開催 2回 ・在宅医療・介護連携施設マップシステムの更新 ・区民向け講演会、関係者向け研修会の開催 1回 ・健康展における啓発活動 1回 平成27年度実績 ・在宅医療・介護連携推進協議会の発足、開催 3回 ・在宅医療・介護連携施設マップシステム運用、マップ作成 ・区民向け講演会、関係者向け研修会の開催 1回 ・健康展における啓発活動 1回

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成			—
	戦略に対する取組の有効性	—	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

自己評価	取組実績	課題	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	・在宅医療・介護連携推進協議会の開催 2回 ・在宅医療・介護連携施設マップシステムの更新 ・区民向け講演会、関係者向け研修会の開催 1回 ・健康展における啓発活動 1回		—
	業績目標の達成状況		
在宅医療と介護との連携の必要性が理解できた研修参加者の割合 87.5%	① (i)	改善策	※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成			—
戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

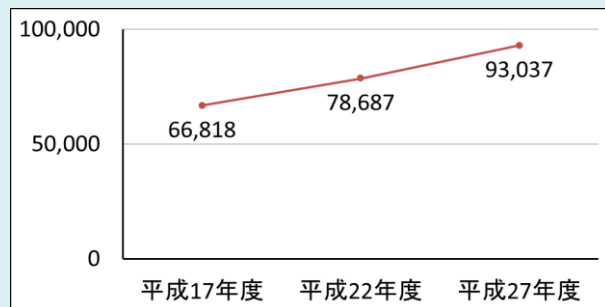
【市民による自律的な地域運営の促進】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

区内全域において、人と人とのつながりづくりを進め、地域コミュニティを再生させることにより、豊かなコミュニティを形成し、市民等による自律的な地域運営が進められている状態。

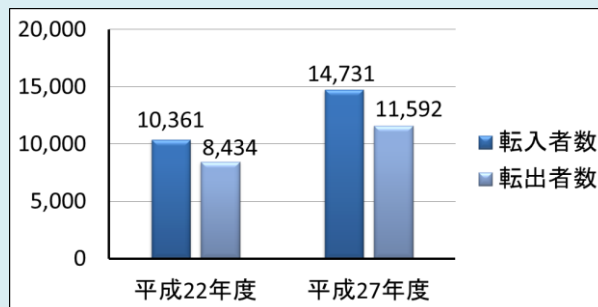
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

◆中央区の常住人口の推移(国勢調査による)



（参考：平成28年9月1日現在 95,829人＜推計人口＞）

◆中央区の転出入の状況(区政概要による)



◆地域活動協議会の状況

平成24年度末までに設立された地域活動協議会が、行政と中間支援組織との連携した支援を受けながら、市民による自律的な運営をめざして活動している。

計

画

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・中央区では、急激なマンション建設により、常住人口は急増しているが、住民の転出入が激しく、新しい住民と元から暮らす住民のコミュニケーションが難しくなるなど、人と人とのつながりの希薄化が進んでいる。
- ・新旧住民や企業関係者など多様な主体が様々な地域課題に取り組む自律的な地域運営を推進するために地域活動協議会が設立されて3年半余りになるが、自律的な運営に必要なつながりの拡充や地域課題の取組等について必要なレベルまで達していない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・人と人とのつながりの希薄化が進んでいることから、地域コミュニティの再生に向けた新たな取組が必要である。
- ・市民による自律的な地域運営を推進するため、区役所と中間支援組織が連携し、地域の特性や実情に応じた支援を実施する必要がある。

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

・さまざまな市民活動団体が幅広く参画している地域活動協議会を支援してきた結果、自律的な地域活動が徐々に進んでいる。さらに地域を活性化させるため、地域活動協議会の認知度を高め、地域の特性や実情に応じた支援を実施する必要がある。

自己評価

めざす成果及び戦略 4-1 【豊かなコミュニティづくりの促進】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>		
	・大きな公共を担う活力ある地域社会づくりを構築するため、人と人が出会いつながる機会を作り、地域コミュニティの再生を図ることにより、身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感できる状態。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合 平成29年度までに50%以上		・地域の特性を活かしたコミュニティ活動・まちづくりを、より幅広い住民の参加のもと、身近な地域の中で生活課題等の解決に取り組むことができる豊かなコミュニティづくりを促進する。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
	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		32.20%	B	B
	・身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合 34.7% A:順調 B:順調でない				
戦略の進捗状況	a	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須			
		a:順調 b:順調でない	人口の急増により、住民の年齢層や生活スタイルが多様化する中、新しい住民と元から暮らす住民との交流が課題である。 今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 引き続き、幅広い世代の住民に向けて地域情報の発信を強化し、継続的に地域のイベントや活動への参加を呼びかけることで人と人がつながる機会を増やし、身近な地域の中で生活課題等の解決に取り組むことができる豊かなコミュニティづくりをより一層促進する。		

具体的取組 4-1-1 【地域コミュニティ活動の推進支援】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)					
	地域コミュニティ活動の推進を図るため、地域担当制等を活用して地域の様々な情報を収集・発信し、地域のイベントや活動への参加を呼びかけていくことで、人と人とのつながりづくりを促進する。 ・あらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集 区内全地域 (25地域) ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載 年8回以上 ・Twitter等多様な媒体を活用した地域情報等の発信 年1,500回以上 ・地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 (再掲) ・地域福祉見守り活動事業 (再掲)	地域のイベント等を知っていると答えた区民の割合 70%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。 前年度までの実績 平成28年度実績 ・地域担当制を活用し、地域のイベントや活動に関する情報を収集 ・Twitterによる地域情報等の発信 1,367回 ・地域のイベントや活動などに関する情報を広報紙に掲載 12回 平成27年度実績 ・地域担当制を活用し、地域のイベントや活動に関する情報を収集 ・Twitterによる地域情報の発信 1,487回 ・地域のイベントや活動などに関する情報を広報紙に掲載 12回					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成	—	—				
	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集 区内全地域 (25地域) ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載 年10回 ・Twitter等多様な媒体を活用した地域情報等の発信 2331回	—					
	業績目標の達成状況	地域イベント等を知っていると答えた区民の割合 81.7%					①(i)
	①:目標達成 (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 ②:目標未達成 (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 ③:撤退基準未達成	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				

めざす成果及び戦略 4-2 【多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の促進】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>		
	・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く参画し、自律的に地域運営がなされている状態。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合 平成29年度までに50%以上		・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、様々な市民活動団体が幅広く参画する地域活動協議会を中間支援組織と連携して支援する。 ・市民による自律的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取組を支援する。 ・地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・地域活動の担い手の拡大を図るため、幅広い層の人たちに活動への参加を促すとともに、地域の人材と地域で求められている活動の橋渡しなどに取り組む。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
	様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合 81.7%		86%	A	A
	A: 順調 B: 順調でない				
戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			
課題 ※有効性が「イ」の場合は必須			アウトカムは達成しているものの戦略の進捗状況が順調ではなく、地域活動協議会の活動が区民によく知られていない。		
今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須			業績目標を達成できなかった具体的取組の改善策を着実に取組み、持続して地域が自律的に運営されていると区民に感じてもらえるよう地域活動協議会の認知度を向上させる。		

具体的取組4-2-1 【地域活動協議会を核とした地域運営の支援】

27決算額 20,832千円 28予算額 20,348千円 29予算額 16,852千円

計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)		
	地域活動協議会を核として自律的に地域運営が行えるよう、中間支援組織を活用して支援する。また、地域担当職員が地域課題解決のための取組を推進し、地域の特性を活かしたまちづくりをサポートしていくため、地域カルテ等の充実を図る。 ・運営に対する地域の主体的な取組を支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取組を紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 1回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取組の支援 ・地域カルテ等のデータ更新 1回 ・地域活動協議会の取組に対する支援が積極的に行えるよう地域カルテ等を充実	地域ニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合 40%以上 【撤退基準】 上記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。		
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	—	—	
自己評価	取組実績	—	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	
	取組実績	・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取組を紹介 1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 2回 ・地域カルテ等のデータ更新 1回	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	
	業績目標の達成状況	地域ニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合 91.5%	①	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成	—	—	
戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)		

具体的取組4-2-2

【多様な活動主体のネットワーク拡充の支援】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	市民による自発的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取組を支援する。 ・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 6回 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援する。					
	業績目標 (中間アウトカム)	まちづくりに関する活動が、地域活動協議会等の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 40%以上 【撤退基準】 上記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。					
	前年度までの実績	平成28年度実績 ・中間支援組織に関する情報提供 6回 平成27年度実績 ・中間支援組織に関する情報提供 6回					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	—		—			
自己評価	取組実績	・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供 5回					
	業績目標の達成状況	まちづくりに関する活動が、地域活動協議会等の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 27.7%		② (i) 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 地域活動協議会等に馴染みのない区民に対して、まちづくりに関する活動をホームページや広報紙等により情報を発信する。			
	戦略に対する取組の有効性	○		—			

具体的取組4-2-3

【地域資源が循環する仕組づくりに向けた取組の支援】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・ICT等を活用した情報発信に関する地域への支援 2地域以上					
	業績目標 (中間アウトカム)	地域の活動内容を幅広く広報するため、ICT等を活用した情報発信に取り組んだ地域 1地域以上 【撤退基準】 上記目標が0件であれば、事業を再構築する。					
	前年度までの実績	平成28年度実績 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義等に関する説明会の開催 平成27年度実績 ・地域資源に関する情報が得られる仕組みの立上げ					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	—		—			
自己評価	取組実績	・ICT等を活用した情報発信に関する地域への支援 3地域					
	業績目標の達成状況	地域の活動内容を幅広く広報するため、ICT等を活用した情報発信に取り組んだ地域 3地域		① (i) 改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	戦略に対する取組の有効性	○		—			

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	地域活動の担い手の拡大を図るため、幅広い層の人たちに活動への参加を促すとともに、地域の人材と地域で求められている活動の橋渡しなどに取り組む。 ・中間支援組織と連携し、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取組の実施 ・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回 ・区の地域特性を活かした地域公共人材の育成に向けた支援 ・地域において求められている活動に関する情報やニーズを把握・収集 ・人材とニーズの橋渡しを図るべく、中間支援組織を活用しながら支援					
	業績目標（中間アウトカム）	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などを持った人材が活躍していると感じている区民の割合 40%以上 【撤退基準】 上記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。					
	前年度までの実績	平成28年度実績 ・育成にかかる講習会の開催 1回 平成27年度実績 ・育成にかかる講習会の開催 1回					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成			—			
	戦略に対する取組の有効性	—		○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)			
自己評価	取組実績	・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況			—			
	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などを持った人材が活躍していると感じている区民の割合 51.6%	① (i)		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成			—			
戦略に対する取組の有効性	○		○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				

重点的に取り組む主な経営課題

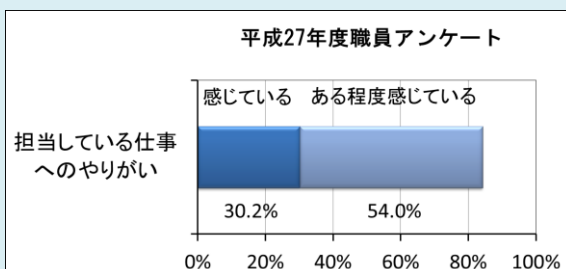
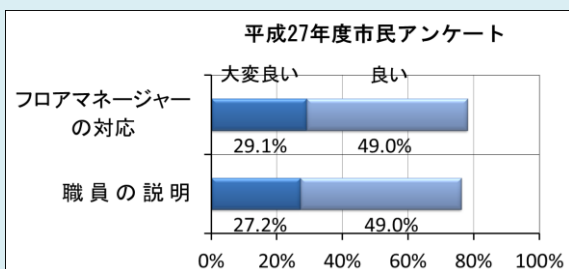
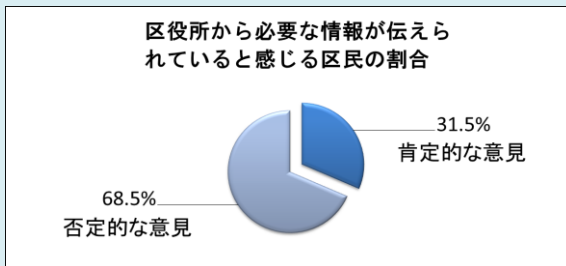
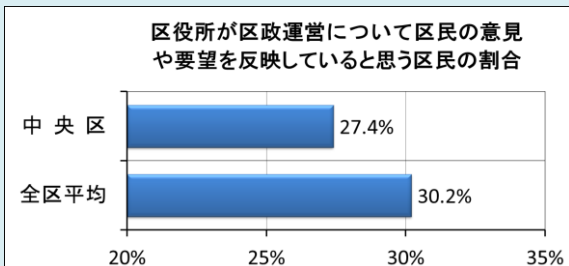
経営課題5

【総合拠点としての区役所機能の強化】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

すべての区民から信頼される区役所となるよう、多様な区民ニーズや地域実情等を一体的に把握し、区長が自らの権限と責任で、区の特性に応じた区政運営を総合的に展開している状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）



計画

要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・区役所が区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合が27.4%と全区平均を下回っており、施策の企画段階から多様な区民ニーズを把握する取組が必要である。
- ・区役所から必要な情報が伝えられていると感じる区民の割合が31.5%と半数以下になっており、区の特徴ある取組が、区民に十分伝わっていない。
- ・職員、フロアマネージャーの対応に関する満足度で「大変良い」「良い」と評価する来庁者が8割弱にとどまっており、引き続き市民サービスの向上に努めていく必要がある。
- ・担当している仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員が84.2%となっており、昨年度に比べて約5%向上し、取組効果が現れてきているが、さらなる人材マネジメントを発揮していく必要がある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・市民の意見・要望がよりの確に区政運営に反映できるよう、区政会議や市民の声等を通じて区民ニーズの把握に努めるとともに、広報紙やホームページ等を活用し、幅広い世代に対して特色ある取組（施策・事業・イベント等）や、地域情報を積極的に発信していく必要がある。
- ・市民が利用しやすい窓口づくりと職員が前向きに仕事に取り組むことのできる意識改革を図っていく必要がある。また、地域に最も身近な区役所が中心的な役割を果たせるよう、総合的な区役所機能の強化が必要である。

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

・区政会議や市民の声等を通じて、多様な区民ニーズや地域実情等の把握に努めるとともに、地域活動の紹介など効果的な情報発信に取り組んできたが、「広報紙やホームページ等の情報をもとに、区役所などが実施する事業に参加した区民の割合」は、業績目標を下回った（業績目標：30%以上→達成状況：24.6%）。今後、区政会議の活性化を図るなど、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特長や地域の実情に応じた区政運営をめざすとともに、広報紙のリニューアルなど、より効果的な情報発信に努める。

めざす成果及び戦略 5-1 【区の特徴を活かした区政運営の推進】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>		戦略<中期的な取組の方向性>		
	・多様な区民の意見を聴取し、区政運営に反映していると区民が感じている状態。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特徴や地域実情に応じたものと感じる区民の割合 平成29年度までに60%以上 ・過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合 平成29年度までに80%以上		・ニア・イズ・ベターを徹底するため、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特徴や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取組を広報紙をはじめとする広報媒体を効果的に活用し、幅広い世代に対し情報発信を行う。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須 新たに市政改革プラン2.0(区政編)が策定されたことから、アウトカムの指標を改革プランの目標と整合させ取り組む必要がある。		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別 全体	
	・区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特徴や地域実情に応じたものと感じる区民の割合:36.4% ・過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合:72.4%		28.6%	B	B
	戦略の進捗状況		b	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 改革プランの目標である「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区民の割合」を指標に設定し直し取り組みを進める。	
			A:順調 B:順調でない		
			a:順調 b:順調でない		

具体的取組5-1-1 【区政会議の開催】

		27決算額	103千円	28予算額	342千円	29予算額	324千円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)					
	地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。また、区政会議に関わる情報を効果的に発信し、区民との情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	区政会議に出席した委員の意見のうち当該年度において対応した割合60%以上 【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば、手法を再構築する。 前年度までの実績 平成28年度実績 ・区政会議の開催 3回 平成27年度実績 ・区政会議の開催 2回					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 区政会議の開催スケジュールが予定どおり進捗していないが、委員へのアンケート等の実施により業績目標の達成をめざす。				
	戦略に対する取組の有効性	—	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成 ○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 区政会議の委員と、7月から8月頃の区政会議の開催に向けた調整をしたものの、結果的に開催には至らず、委員とのより一層の開催に向けた調整が必要。					
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 今後は、より一層、区政会議委員との開催に向けた調整を行う。					
	戦略に対する取組の有効性	×	①:目標達成 (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 ②:目標未達成 (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 ③:撤退基準未達成 ○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				

具体的取組5-1-2 【広聴機能の強化】

		27決算額	450千円	28予算額	688千円	29予算額	653千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。 また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 30件以上 【撤退基準】 上記目標が15件未満であれば、事業を再構築する。					
計画		前年度までの実績					
		平成28年度実績 ・市民の声の受付 180件 ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 36件 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回 平成27年度実績 ・市民の声の受付 169件 ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 28件 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—				
中間振り返り	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	—					
自己評価	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 35件	①(i)					
自己評価	①:目標達成 (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 ②:目標未達成 (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 ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				

具体的取組5-1-3 【効果的な情報発信】

		27決算額	17,817千円	28予算額	20,431千円	29予算額	20,895千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	広報紙やホームページなどの広報媒体を活用し、地域特性に応じた区政運営など、区政に関する情報が区民全体に届けられるよう情報発信を行う。 ・区の特色ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	広報紙やホームページ等の情報をもとに、区役所などが実施する事業に参加した区民の割合 30%以上 【撤退基準】 上記目標が10%未満であれば、事業を再構築する。					
計画		前年度までの実績					
		平成28年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回 平成27年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		—				
中間振り返り	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				
自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	・区の特色ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	区民により届きやすい広報紙となるよう工夫を凝らすとともに、民間との連携など様々な手法を活用し効果的な情報発信を強める必要がある。					
自己評価	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	広報紙やホームページ等の情報をもとに、区役所などが実施する事業に参加した区民の割合 24.6%	②(ii)					
自己評価	①:目標達成 (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 ②:目標未達成 (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 ③:撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)				

めざす成果及び戦略 5-2 【区民から信頼される区役所づくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定> ・区民ニーズの多様化や複雑化に積極的に対応するために市民の視点に立ったサービスを提供できている状態。	戦略<中期的な取組の方向性> ・区民サービスの一層の向上をめざすため、証明書発行業務等の民間受託業者との連携を図った効率的な窓口業務の運用を実施する。 ・区民サービスの向上・効率的な業務運営と真の住民自治の確立に向けた改革を進めていくため、職員が前向きで主体性・チャレンジ意識を持つとともに、職員の気付きを促進する取組を進める。 ・また、風通しの良い職場づくり、区民から信頼される職員・組織風土づくりに努める。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、来庁者への案内サービスや窓口での対応が良いと感じた区民の割合 平成29年度までに80%以上 ・効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、区役所の取組が進められていることを知っている区民の割合 平成29年度までに60%以上	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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 新たに市政改革プラン2.0(区政編)が策定されたことから、アウトカムの指標を改革プランの目標と整合させ取り組む必要がある。	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	窓口サービスの向上が図られていると感じる来庁者の割合 60%	77.9%	B	B	
	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 72.4%	24.5%	A		
		A:順調 B:順調でない			
戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 改革プランの目標である「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」などを指標に設定し直し取り組みを進める。		

具体的取組5-2-1 【窓口・案内サービスの向上】

27決算額 386千円 28予算額 600千円 29予算額 570千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム) 窓口サービスの向上が図られていると感じる来庁者の割合 60%以上 【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば、事業を再構築する。
	窓口サービスの向上のため、民間委託業者を含めた職員間の連携や情報共有を推進するとともに職員向け語学研修を実施する。 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 12回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 2回 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 月1回 ・来庁者等サービス向上研修の実施 ・英語(初級・中級)の研修を実施 各20回 ・外国語対応マニュアルの改定	前年度までの実績 平成28年度実績 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 12回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 1回 ・住民情報業務等窓口業務委託にかかる情報交換会の開催 月1回 ・来庁者等サービス向上研修の実施 ・習熟度に合わせた語学研修(英語)の実施 20回 平成27年度実績 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 11回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 2回 ・住民情報業務等窓口業務委託にかかる情報交換会の開催 月1回 ・来庁者等サービス向上研修の実施 ・習熟度に合わせた語学研修(英語)の実施 20回

中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①:目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②:目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③:撤退基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
	・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 12回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 3回 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 12回 ・来庁者等サービス向上研修の実施 ・英語(初級・中級)の研修を実施 各20回 ・外国語対応マニュアルの改定	—	
	業績目標の達成状況 窓口サービスの向上が図られていると感じる来庁者の割合 60%	①(i)	
	①:目標達成 (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 ②:目標未達成 (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 ③:撤退基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組5-2-2 【職員づくり・人材育成の強化】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	区民から信頼される職員、組織風土づくりに向けにチャレンジする職員を育成するとともに、組織の活性化を推進する。 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・オフサイトミーティングの実施 4回 ・「職員力向上基本プラン」「職員づくり、人材マネジメントに関する中央区基本方針」に基づく各種取組の実施 ・人事異動における、庁内公募やフリーエージェント制度の積極的活用					
	業績目標（中間アウトカム）	市民サービス向上委員会の取組に効果があったと感じている区職員の割合 80%以上 【撤退基準】 上記目標が60%未満であれば、事業を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	— ○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	・市民サービス向上委員会の開催 21回 ・オフサイトミーティングの実施 2回 ・「職員力向上基本プラン」「職員づくり、人材マネジメントに関する中央区基本方針」に基づく各種取組の実施 ・人事異動における、庁内公募やフリーエージェント制度の積極的活用					
	業績目標の達成状況	市民サービス向上委員会の取組に効果があったと感じている区職員の割合 91.5%					
	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
戦略に対する取組の有効性	○ ○: 有効 × ×: 有効でないため見直す — —: 中間アウトカム未設定(未測定)						

具体的取組5-2-3 【効果的・効率的な業務運営】

		27決算額	— 円	28予算額	— 円	29予算額	— 円
計画	取組内容	効果的・効率的な業務運営をめざし、業務の創意工夫・効率化・省力化に向けた積極的な改善を推進する。 また、適正な業務執行を行うための基盤整備の充実を図る。 ・5S活動、業務の標準化の実施 随時 ・改善に向けた取組内容を広報紙やホームページ等で紹介 4回					
	業績目標（中間アウトカム）	効果的・効率的な業務運営を意識し、業務に取り組んでいる職員の割合 60%以上 【撤退基準】 上記目標が40%未満であれば、事業を再構築する。					
中間振り返り	業績目標の達成状況	①(i)					
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	— ○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					
自己評価	取組実績	・5S活動、業務の標準化の実施 随時 ・改善に向けた取組内容を広報紙やホームページ等で紹介 2回					
	業績目標の達成状況	日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 93.2%					
	①: 目標達成 (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 ②: 目標未達成 (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 ③: 撤退基準未達成	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
戦略に対する取組の有効性	× ○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)						