

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

区民が満足・納得できる区役所づくり

主なSDGsゴール

※SDGs（持続可能な開発目標）とは、2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された2016年から2030年までの国際目標です。

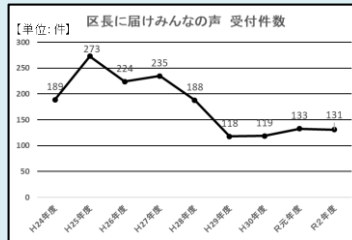


めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

- ・区政運営において、区民の参加・参画をより一層推進し、これまで以上に区政運営に参画しているという実感が得られている状態をめざす。
- ・区役所が区民の身近な総合行政の窓口として信頼され、区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となるよう取り組む。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実】
 区政運営に区民の意見や要望が反映されている割合
 ⇒R2:27.0%(R元:28.9%)
 区長に届けみんな声 受付件数
 ⇒R2:131件(R元:133件)
 【区民サービスの向上】
 令和2年度区役所来庁者サービス格付け結果
 ⇒★(星1つ:民間の窓口サービスの平均的なレベル)



★★(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
 ★(星1つ)：民間の窓口サービスの平均的なレベル

要因分析（めざすべき将来像と現状に差が生じる要因の分析結果）

【区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実】
 区政運営に区民の意見や要望が反映されていると感じている区民モニターアンケート回答者の割合が半数以下であり、区政会議の運営に関しては資料が多すぎる、または分かりにくい、活発な意見交換ができる環境ではないという声もあるため、改善が必要と感じていた。
 【区民サービスの向上と効率的な区行政の運営】
 区役所来庁者サービス格付け結果は★(星1つ)と評価されている。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

【区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実】
 ・区政会議においては、より活発な意見交換や施策への意見反映にむけて、分かりやすい資料の作成、意見しやすい環境づくりを進める必要がある。
 【区民サービスの向上と効率的な区行政の運営】
 ・接遇研修などこれまで取り組んできた事業を振り返り、来庁者の満足度をさらに高めるための効果的な取組を検討する必要がある。

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

- ・区政会議については、十分な意見交換ができていると感じている委員の割合が40%程度にとどまっていることから、議論の活性化に向け委員が意見を述べるための前提となる情報の効果的な発信に取り組む必要がある。
- ・区民サービスの向上については一定のサービスアップが図られているものの、引き続き効果的な改善手法を検討しながら取り組む必要がある。

めざす成果及び戦略 4-1 区民が区政運営に参加・参画する仕組みの更なる充実

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）
	施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至るすべてのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特性や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治が実現している。 アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） ①区政運営に区民の意見や要望が反映されていると感じている区民モニターアンケート回答者の割合 ②区の様々な取組について企画・計画の段階において区民の意見や要望を反映していると思う区民モニターアンケート回答者の割合 ③区の様々な取組についてそれらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民モニターアンケート回答者の割合 ①・②・③について、60%以上	・様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握する。 ・区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得る。 ・区政運営について、区民からの評価を改善につなげ、PDCAサイクルを適切に運用する。

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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 ・区政会議の議論をより活性化するための工夫が必要である。	
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体		
	①区政運営に区民の意見や要望が反映されていると感じている区民モニターアンケート回答者の割合:30.4%		27.0%	B	B
	②区の様々な取組について企画・計画の段階において区民の意見や要望を反映していると思う区民モニターアンケート回答者の割合:33.5%		30.3%	B	
③区の様々な取組についてそれらの終了時に意見を聴くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民モニターアンケート回答者の割合:33.1%		30.3%	B		
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 ・区政会議委員に対し、区の事業や取組を効果的に情報発信することで、会議における議論の活性化につなげる。	

具体的取組4-1-1 区政会議の効果的な運営

元決算額	178千円	2予算額	203千円	3予算額	396千円
------	-------	------	-------	------	-------

計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	区政会議を活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていく。また、視覚的に訴え一目で分かりやすい資料づくりに努めるほか、資料を郵送し、書面のやり取りでの手法を取り入れることで、会議の場で発言しにくい委員からも率直な意見をいただけるよう取り組む。 ・区政会議 本会議2回、部会1回×2部会実施（書面開催含む）	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:78% 【撤退・再構築基準】 目標値の70%以下であれば事業を再構築する。 前年度までの実績 【令和元年度】 区政会議開催回数:全体会議2回、部会 2部会各1回 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:76.7% 【令和2年度】 区政会議開催回数:全体会議2回、部会 2部会各1回(全て書面開催) 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:50.0%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・依然として新型コロナウイルス感染症の収束が見込めず、集合型の会議が開催できない状況となっているが、書面のやり取り(資料送付→委員からの意見返送→フィードバック送付)により十分な意見交換が行えるよう工夫しながら取り組む。
	戦略に対する取組の有効性	—	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)

自己評価	当年度の取組実績	区政会議 本会議2回実施(うち1回は書面開催)	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・意見を述べるために前提となる区の現状や行政のしくみ等についての情報提供が不十分である。
	プロセス指標の達成状況	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:40.7%	③
	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・再構築基準未達成		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・区政会議委員に対して、区の事業・取組の紹介や、運営方針に基づく取組の実施状況等を発信する「福島区政会議通信」を月1回程度発行する。
	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)

元決算額 1,410千円 2予算額 1,379千円 3予算額 4,408千円

計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査(年2回)などによって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声(意見箱の設置場所を含む鉄道駅ほか区内12箇所に意見用紙を常設)」により、意見収集や区政評価を行う。また、その他の意見聴取方法について検討し、ニーズ把握に取り組む。	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(無作為抽出アンケート):48% 【撤退・再構築基準】 目標値の70%以下であれば事業を再構築する。
		前年度までの実績
		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 【令和元年度】46.9% 【令和2年度】43.8%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
	戦略に対する取組の有効性	—	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)

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	・区政会議の開催、区民モニターアンケート調査の実施(年2回) ・区民モニターアンケートの回答率向上のため、オンライン回答ができるように改善した。 ・「区長に届けみんなの声、そして小さな声」の受付 67件 ・市民の声の受付 21件	・多様な区民からの意見・ニーズの把握をさらに充実させるとともに、いただいた意見とその反映状況などを広く周知する必要がある。
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	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:46.4%	② (i) ・区政の方針などを話し合う区政会議でいただいたご意見内容やその反映状況について、より広く区民に知ってもらえるように広報紙やSNSなどを活用して周知を強化する。 ・行政への関わりが比較的に少なくなりがちな若年層からの意見を把握できるように、インターネットを活用した広聴手法なども検討する。
	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・再構築基準未達成	
	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)

めざす成果及び戦略 4-2 区民サービスの向上と効率的な区行政の運営

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）
	区役所が区民に身近な総合行政の窓口として信頼され、区民をはじめ来庁者にとって快適で満足できる場所となっている。	・区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して責任を持って対応するなど、区民に身近な窓口としての機能を充実させるとともに、区役所が中心となって関係局と連携し政策課題を解決する機能の充実も図っていく。 ・区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口対応の好感度向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
区役所が効果的・効率的な区政運営を行っていると感じている区民モニターアンケート回答者の割合：60%		

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	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 ・窓口対応力のさらなる向上が必要である。
	アウトカム指標の達成状況		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 ・職員研修の充実や、職員の意識改革に引き続き取り組む。
	区役所が効果的・効率的な区政運営を行っていると感じている区民モニターアンケート回答者の割合：52.5%		45.10% B B	
	戦略の進捗状況	b	a：順調 b：順調でない	A：順調 B：順調でない

具体的取組 4-2-1 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり

	元決算額	129千円	2予算額	200千円	3予算額	200千円
計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）				
	区役所が区民に身近な総合行政の拠点として、窓口で区民ニーズに適切に対応するためのこれまでの各取組の再点検及び更新を実施する。 庁舎案内や窓口対応などの品質向上に取り組む。 ・お客様サービス向上策の検討・実施：通年 ・外部講師による全職員対象の接客研修の実施：年1回以上 ・外部業者による窓口対応等モニタリングの実施：年1回以上 ・常設のお客様アンケートを実施：通年	①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：76%(無作為抽出アンケートによる) ②区役所業務格付け調査結果において★(民間の窓口サービスの平均点を上回るレベル)以上を獲得する。 【撤退・再構築基準】 ①業績目標の達成率90%に満たなければ事業を再構築する。 ②区役所業務格付け調査において星が獲得できなかった場合、事業を再構築する。				
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (i)				
	戦略に対する取組の有効性	—				
自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・窓口対応等のサービスアップとともに、相談・問い合わせに的確に対応できるスキルの向上が必要である。				
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・「たらいまわし」にしないという職員の意識改革についてもこれまで以上にすすめる。 ・今年度実施した職員研修における新転任職員対象研修や管理職研修の実施といった新たな手法の採用など、さらなるサービス向上にむけた取組を引き続き強化する。				

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (i)				
	戦略に対する取組の有効性	—				

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・窓口対応等のサービスアップとともに、相談・問い合わせに的確に対応できるスキルの向上が必要である。				
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・「たらいまわし」にしないという職員の意識改革についてもこれまで以上にすすめる。 ・今年度実施した職員研修における新転任職員対象研修や管理職研修の実施といった新たな手法の採用など、さらなるサービス向上にむけた取組を引き続き強化する。				
自己評価	プロセス指標の達成状況	② (i)				
	戦略に対する取組の有効性	ア				

元決算額	10,551千円	2予算額	13,598千円	3予算額	13,528千円
------	----------	------	----------	------	----------

計画	当年度の取組内容	プロセス（過程）指標（取組によりめざす指標）
	把握したニーズを踏まえ、広報紙やホームページを中心に、FacebookやTwitter等の媒体もタイムリーに活用しながら、よりきめ細やかでスピード感のある区政情報発信の充実を図る。	区の様々な取り組み(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区民の割合(無作為抽出アンケート):49% 【撤退・再構築基準】 目標値の70%以下であれば事業を再構築する。 前年度までの実績 区の様々な取り組み(施策・事業・イベントなど)について、区役所から必要な時に必要な情報が届いていると思う区民の割合 【令和元年度】48.1% 【令和2年度】47%

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	—	—

自己評価	当年度の取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	プロセス指標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	ア

・広報紙、ホームページ、Facebook、Twitterで情報を発信した。
 (広報紙毎月53,000～53,400部発行、ホームページアクセス数640,084件、Facebookフォロワー数573件、Twitterフォロワー数3,279件)

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・再構築基準未達成

・コロナワクチン情報などを重点的に情報発信し、ワクチン関連の区ホームページの閲覧数が131,230件となるなど一定の効果はあったが、変更点が多いことなどから、詳細な情報をタイムリーに発信できないことがあった。
 ・区民の知りたい情報ニーズの把握に努める必要がある。

・区民の知りたい情報を把握し、重点的にわかりやすく情報発信する。
 ・届けたい世代に応じて、SNSやホームページ、広報板など様々な広報媒体を活用して情報を発信する。