

経営課題1

人と人がつながり支え合うまちづくり

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。

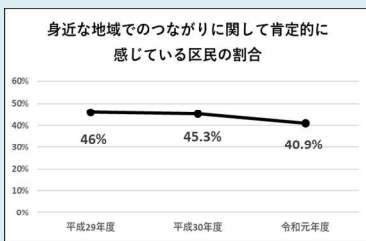
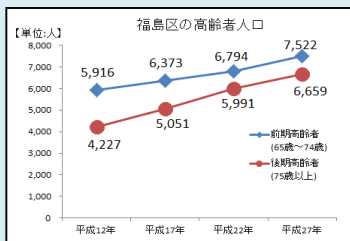


めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

人と人とのつながりが薄れていく中で、防災や福祉といった身近な課題をきっかけに、近所に住む人同士が集まり日常から顔見知りになりつつあることの大切さを感じてもらえる状態をめざす。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・福島区における平成27年の前期高齢者(65歳～74歳)数は7,522人、後期高齢者(75歳～)数は6,659人、高齢化率は20.0%となっており、平成12年と比較すると前期高齢者数は約1.27倍、後期高齢者数は約1.57倍に増加している。
- ・地域課題を解決するための担い手が高齢化しており、かつ担い手が少なくなってきた。
- ・個人の生活様式や価値観の多様化を背景に、地域コミュニティが希薄化しがちである。
- ・マンション等の共同住宅に住んでいる区民が8割にのぼり、若年世代が増加傾向にある。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、人と人の接触が従来より困難な状況になっている。



※令和2年度は未測定

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）

福島区では、マンション等の共同住宅にお住まいの方の割合が約8割にのぼる一方、古くからお住まいになる方も多く地域コミュニティが希薄化しがちで、地域活動の担い手も高齢化していることから、災害発生時や身近な地域の課題に対応するための「自助」「共助」の機能が十分発揮されることが懸念される。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮したかたちで地域活動を支援し、若い世代を含めてより多くの住民に人と人がつながり、支えあうことの大切さを啓発し、防災や福祉といった身近な課題をきっかけに、日常から顔見知りになりつつあることの重要性を認識してもらえるような施策が必要。

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
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度同様、予定どおり取組が進められなかった事業や、目標達成できなかった戦略もあるが、感染対策を取り入れた避難所開設訓練や、オンライン形式による防災イベントの実施など、新たな手法による事業を行った。今後は小中学生や子育て世代も楽しんで参加できるような防災訓練や防災イベントを実施し、防災のさらなる普及・啓発に取り組んでいきたい。
 - ・防犯活動については、新型コロナウイルス感染防止により、対面での啓発が困難なため、福島区住みます芸人を活用した地域防犯の取組を紹介する動画を作成し啓発活動を行った。

めざす成果及び戦略 1-1 地域力の強化による防災・減災・安全対策の推進

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）
	災害時に自主防災組織が主体となって地域での初期の災害対応を行い、住民が安全に避難できる体制を確立するとともに、「自助・共助」により区民一人ひとりが災害から身を守り、災害に備えるよう防災力の向上を図る。また、防犯カメラ・街路防犯灯の設置や啓発活動を行うことで、防犯意識の高揚及び犯罪の抑止を図る。 アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標） 自分でできる災害時の備え（自助）や地域住民同士による助け合い（共助）の重要性について認識していると答える区民モニターアンケート回答者の割合：80%以上 「防犯カメラの設置は、街頭犯罪の減少・抑止に効果がある。どちらかと言えば効果がある。」と答える区民モニターアンケート回答者の割合：90%以上	校区等の地域単位での自主防災への取組を強化するとともに、避難行動要支援者の支援のあり方について地域で検討を進め、さらなる地域防災力の向上を図る。 子育て世代や次世代の担い手である小学生や中学生等へ「自助」「共助」による地域防災の重要性を啓発し、防災意識の向上を図る。 防犯カメラ・街路防犯灯の増設と並行して、警察をはじめとする、関係機関や地域と連携し、ひたくり防止や特殊詐欺防止の啓発活動を行い、防犯意識の高揚を図る。

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	
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	「自助や共助の重要性について認識している、どちらかといえば認識している」と答えた区民割合：79.6%	77.3	B	A	—
	「防犯カメラの設置は、街頭犯罪の減少・抑止に効果がある。どちらかと言えば効果がある」と答えた区民割合：92.4%	92.4	A		—
戦術の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	—		

具体的取組 1-1-1 自主防災組織の防災活動・訓練への支援

元決算額	2,216千円	2 予算額	2,781千円	3 予算額	2,452千円
------	---------	-------	---------	-------	---------

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）
	自主防災組織が行う防災訓練や避難所開設訓練の実施に際して、ワークショップを開催するなど、訓練が円滑に行えるよう支援する。また、地域ごとの防災計画や防災マップの更新を支援し、地域防災力の向上を図る。	①防災訓練や避難所開設訓練への支援：3地域以上 ②地域ごとに防災計画や防災マップを作成していることを知っている区民モニターアンケート回答者の割合：60%以上 【撤退・再構築基準】 ①防災訓練や避難所開設訓練への支援：2地域未満 ②上記指標が40%未満 ①・②どちらか一方でも上記指標を下回った場合、事業を再構築する。 前年度までの実績 地区防災計画 計画作成済み地域累計 平成27年度～令和2年度 10地域 防災訓練・避難所開設訓練 平成22年度～令和2年度 10地域 延べ23回

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	
	・海老江東地域と吉野地域において、コロナ禍での避難所開設訓練を実施。鷺洲地域、上福島地域においては、ワークショップ等を開催したが、訓練本番はコロナウィルス蔓延防止のため中止。 ・玉川地域、福島地域において、地域防災マップの更新を実施。	—	
	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	
	避難所開設訓練支援：4地域 地域ごとに防災計画や防災マップを作成していることを知っている区民モニターアンケート回答者の割合：84.3%		① (i)
	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	60千円	2 予算額	66千円	3 予算額	72千円
------	------	-------	------	-------	------

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)			
	東日本大震災の教訓を踏まえて、地域・学校・行政が一体となった訓練を実施し、小学生・中学生の防災意識の向上及び地域防災の担い手育成の効果的な訓練を小学校・中学校で行う。		①小学校:7校以上参加 ②中学校:3校参加、訓練を受けて良かったと回答した割合:85%以上(参加者アンケートによる) 【撤退・再構築基準】 ①小学校:参加校3校以下 ②中学校:訓練を受けて良かったと回答した割合が70%未満 ①・②どちらか一方でも上記指標を下回った場合、事業を再構築する。 前年度までの実績 訓練実施 【平成30年度】 小学校:6校 中学校:3校 【令和元年度】 小学校:7校 中学校:2校 【令和2年度】 小学校:4校 中学校:2校 (中学校1校はコロナ禍により中止)			
中間振り返り	プロセス指標の達成状況		② (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		・8月末までに、新型コロナウイルスの感染拡大により、2小学校、1中学校での防災訓練の中止が決まった。延期の予定としているところもあるが、児童・生徒への感染が拡大している中で実施は困難であると考えられる。今後は防災動画の視聴やリモート型の防災訓練を取り入れるなど、withコロナにおける事業を検討する必要がある。			
	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			
	・小・中学校で防災訓練や防災意識の向上を目的とした防災学習を実施。 (吉野小学校、大開小学校、下福島中学校、八阪中学校のほか、中間振り返り時に中止となっていた玉川小学校、海老江東小学校でも実施。野田小学校は実施予定であったがコロナウイルス蔓延防止のため中止。)		・10歳未満、10代の新型コロナウイルス感染症の新規陽性患者が多い感染状況下において校内での防災訓練の実施はとて困難である。			
	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			
	防災訓練・防災学習を実施した小学校4校、中学校2校 中学生が訓練を受けて良かったと回答した割合:98.3%		② (ii)	・新型コロナウイルス感染症の影響をできるだけ抑えてスケジュール通りに実施するために、感染状況に応じた感染対策を十分に検討し、またリモートでの防災授業などの検討も進める。		
	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	367千円	2予算額	400千円	3予算額	400千円
------	-------	------	-------	------	-------

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)
	・20歳～40歳代の子育て世代をターゲットにした「防災イベント」を開催し、防災に関する啓発を行う。 ・乳幼児の子育てママを対象に、家庭での備えなど防災についての啓発事業を開催する。		・参加して良かった、また開催してほしいと回答した参加者:85%以上(参加者アンケート) 【撤退・再構築基準】 ・参加者アンケートで「参加してよかった、また開催してほしい」と回答した割合が60%未満の場合、アプローチ手法の見直し等事業を再構築する。 前年度までの実績 【平成29年度】97.9% 【平成30年度】92.0% 【令和元年度】未測定(新型コロナウイルス感染症の影響により事業中止のため) 【令和2年度】未測定(同上)
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	—	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 ー: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
	・リモート型防災アトラクション 2月27日開催 2公演 約450名参加 ・乳幼児健診等において、備蓄用液体ミルク等の配布やローリングストックなどの啓発を実施(11回 451人)		—
自己評価	プロセス指標の達成状況	① (i)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	リモート型防災アトラクションに「ぜひ参加したい」、「参加してもよい」と回答した割合:99.1% 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	—	—
自己評価	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 ー:プロセス指標未設定(未測定)

元決算額	1,798千円	2 予算額	231千円	3 予算額	2,241千円
------	---------	-------	-------	-------	---------

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)
	<ul style="list-style-type: none"> 区内3中学校の生徒(合計9名)及び職員等で、東日本大震災の被災地に12月頃に訪問(1泊2日を予定)。 訪問先で体験したことを持ち帰り全校生徒及び地域に報告を実施する。 防災訓練や防災啓発など防災事業との連携を進める。 本事業のために地域からいただいた寄付金を財源として活用する。【改定履歴あり】 		①被災地訪問事業に参加した中学生へのアンケートで「防災に関してこれまでより自らの役割を意識するようになった」と回答する割合100% ②地域住民及び中学校の生徒を対象とした報告会を実施後、アンケートで「防災への意識が高まった」と回答する割合50% 【撤退・再構築基準】 上記の目標のうち、いずれかひとつでも目標割合の70%未満の場合、事業を再構築する。 前年度までの実績 【令和元年度】①100%②地域住民100% 中学校生徒95.8% 【令和2年度】未測定(新型コロナウイルス感染症の影響により事業中止のため)
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 ・新型コロナウイルス感染症の感染リスクについて、大阪府下に緊急事態宣言が発出されたことも踏まえて考慮した結果、当初予定していた8月の被災地への訪問は中止せざるを得なかった。 ・各中学校と協議し、被災地への訪問時期を12月に延期のうえ、1泊2日に期間を短縮して事業を実施する。
	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
	<ul style="list-style-type: none"> 区内3中学校の生徒(合計9名)及び職員等で、12月11日～12日に宮城県を訪問した。 参加生徒が中心となって各中学校で体験内容を報告することで、生徒の防災意識向上に努めた。 地域の防災イベントとの連携は新型コロナウイルス感染症の影響で実施できなかったため、リーフレットを各地域のコミュニティセンターに配架することで事業の周知を図った。 		・新型コロナウイルス感染症の影響により地域での防災活動との連携は図れなかったものの、感染防止策を講じて被災地への訪問は実施できた。同感染症の感染状況も考慮のうえ、安全な事業実施に努める必要がある。 ・被災地への訪問も3回目を数え、今後新たな訪問施設等の選択肢が狭まる可能性が高い。
自己評価	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
	①被災地訪問事業に参加した中学生へのアンケートで「防災に関してこれまでより自らの役割を意識するようになった」と回答する割合:100% ②地域住民及び中学校の生徒を対象とした報告会を実施後、アンケートで「防災への意識が高まった」と回答する割合:地域住民未測定、中学校生徒 98.4%		・新型コロナウイルス感染症に配慮しつつ、可能なかたちで事業の実施に努める。 ・防災学習に限定せず、中学校での学習内容より一歩踏み込んだ学びを通して中学生が自主性やまちづくりへの関心を一層高められるような体験学習事業を企画・実施する。
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 ー:プロセス指標未設定(未測定)

元決算額	1,969千円	2 予算額	2,600千円	3 予算額	2,600千円
------	---------	-------	---------	-------	---------

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)
	① 区民の防犯意識の高揚及び犯罪の抑止力をさらに高めるため、防犯カメラを区内に13台設置するほか、街路防犯灯等の増設を推進する。 ② 安全なまちづくりの実現に向け、警察等の関係機関と連携し啓発活動等を年20回以上実施する 【改定履歴あり】		① 区民モニターアンケートで防犯カメラ等を設置することで街頭犯罪の減少・抑止につながると回答した割合 : 90%以上 ② 街頭アンケートで啓発活動を行うことで防犯意識が高まっていると感じると回答した割合 : 50%以上 【撤退・再構築基準】 ① 上記目標が50%未満であれば事業を再構築する。 ② 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	プロセス指標の達成状況		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		① 防犯カメラについては、故障等への対応など日常的な維持管理にかかる地域の負担を軽減するため、増設ではなく、経年劣化したものの付替えを主に実施している。また、その際には記録媒体(SDカード)を取り出さずにダウンロードできるWi-Fi式に付替えることにしたため、設置経費が増となり、設置台数が減少した。 ② 新型コロナウイルス感染拡大の影響により啓発活動が計画どおり実施できていない。 同感染症の感染防止策を考慮し、参加者が密集しないかたちでの啓発活動等(区広報板・町会掲示板に注意喚起のポスター掲示や、巻付け看板等の設置)を実施する。
自己評価	戦略に対する取組の有効性		課題 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	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 ー: プロセス指標未設定(未測定)		・新型コロナウイルス感染症の感染状況やワクチン接種の状況を踏まえ、街頭啓発活動を再開する必要がある。 ・今後の感染状況にかかわらず、継続的に取り組める手法を構築する必要がある。
自己評価	当年度の取組実績		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	・地域の意見や要望を勘案し、区内にWi-Fi式防犯カメラ13台(更新12台)及び防犯灯6台の設置を行った。 ・警察等の関係機関と連携した街頭啓発活動が中止(新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため)となったが、区掲示板・町会掲示板に警察と連携した特殊詐欺防止啓発チラシの掲出を行った。 ・要請のあった地域と交通安全などを呼びかける啓発巻き付け看板の設置を行った。 ・地域の意見や要望を勘案し、区内にWi-Fi式防犯カメラ		① 防犯カメラの設置は街頭犯罪の減少・抑止に効果がある。どころかと言えば効果がある」と回答した区民モニターアンケートの回答者割合: 92.4% ② 街頭アンケートで啓発活動を行うことで防犯意識が高まっていると感じると回答した割合: 未測定
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		・街頭啓発以外の方法として、区役所1階ロビー等を活用し、啓発ビデオの上映・チラシの配架、企業及び各種団体への防犯啓発チラシの配付、青色防犯パトロール巡回時における防犯啓発放送の実施、Webを活用した防犯活動・啓発の取組の推進を図る。
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	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 ー: プロセス指標未設定(未測定)		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

めざす成果及び戦略 1-2 「福島区地域福祉ビジョン」の取組

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）
	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	これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、若い世代やマンション住民などを含む身近な地域の中で、隣近所での「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」といったつながりで高齢者や障がい者、子ども等に関する課題の解決に取り組むことによって、「福島区地域福祉ビジョン」が掲げる“誰もが住み慣れたまちで安心して安全に暮らし続けるまち”の実現をめざす。
	アウトカム（成果）指標（めざす状態を数値化した指標）	
	身近な地域でのつながりに関して肯定的に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
	アウトカム指標の達成状況		前年度 個別 全体	・新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い、区民の生活や行動が制約を受ける中、地域では工夫しながら福祉活動が行われたものの、人と人がふれあう機会や助け合い支え合いを実感する機会が減少した。
	身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民モニターアンケート回答者の割合：39.7%		未実施 B B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
				・既存の事業や福祉活動を継続しつつ、ICTの活用、非接触型での活動方法について検討を進める。
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	

具体的取組 1-2-1 地域のつながりづくりへの支援

元決算額 14,893千円 | 2 予算額 15,224千円 | 3 予算額 15,224千円

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）
	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障がい者、子育て家庭など支援の必要な方に福祉サービスへの橋渡しを行うとともに、地域福祉活動の中心的役割を担う地域福祉コーディネーターを引き続き配置し、地域のつながりづくりを支援する。 ・地域福祉コーディネーターの配置（10地域×1人＝10人） ・コーディネーターの管理監督・指導を行う「専門指導員」を配置し、より専門的なアドバイス・研修等をコーディネーターに行い、地域での相談業務へのレベルアップに繋げる。 ・専門指導員の配置（区2名） 	地域福祉コーディネーターの相談窓口利用者へのアンケートで「相談して良かった」と回答する割合が60%以上 【撤退・再構築基準】 上記アンケート結果が40%以下の場合、コーディネーターの連絡調整などの業務指導等を見直し、事業の再構築を行う。
		前年度までの実績
		<ul style="list-style-type: none"> ・区内の各地域（10地域）に地域福祉コーディネーター1名を配置。 ・専門指導員を区社会福祉協議会に2名配置。 ・地域福祉コーディネーターの相談窓口利用者へのアンケートで「相談して良かった」と回答する割合 【令和元年度】85.05% 【令和2年度】88.46%

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
	戦略に対する取組の有効性	—	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、各地域における福祉活動が停滞していることに伴い、「つながりづくりへの支援」も思うように進捗していない。一方、地域福祉コーディネーターの相談業務については、必要に応じて電話相談に切り替えつつ継続して相談受付を実施している。

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	
	<ul style="list-style-type: none"> ・「みんなの相談室」として、地域福祉コーディネーターを区内10地域に1名ずつ配置し、地域のつながりづくりを支援した。（新型コロナウイルス感染症拡大の影響により対面での相談は一時休止） ・「専門指導員」を2名配置し、各地域での相談内容の情報共有、研修や意見交換を定期的に行うことで、コーディネーターのスキル向上に努めた。 	—	
	プロセス指標の達成状況		
	地域福祉コーディネーターの相談窓口利用者へのアンケートで「相談して良かった」と回答する割合：97.0%	① (ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	<ul style="list-style-type: none"> 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)

		元決算額	- 円	2 予算額	- 円	3 予算額	- 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)					
	<p>・「多様化する福祉ニーズ」を受け止め対応できる仕組みや活動づくりを支援するため、高齢者や障がい者の日常生活の軽微なニーズに対し、身近な地域の有償ボランティアにより支えることができるよう、マッチングを行う(社会的ビジネスとして実施)。</p> <p>・活動者数の登録促進のため認知症サポーター地域活動促進事業とも連携し、サポーターを増やす。</p> <p>・タイムリーな生活支援のニーズを把握し、利用登録者が利用しやすい制度、また、活動登録者側の負担を考慮した内容等を再検討する。</p> <p>※事業費については、「具体的取組1-2-1 地域のつながりづくりへの支援」に含む。</p>	<p>年間400件以上のマッチング件数をめざす。また、活動登録者数80名をめざす。【改定履歴あり】</p> <p>【撤退・再構築基準】</p> <p>マッチング件数が200件未満の場合は事業を再構築する。</p> <p>前年度までの実績</p> <p>【平成29年度】</p> <p>利用者登録数331名、活動者登録数76名、マッチング件数1,043件</p> <p>【平成30年度】</p> <p>利用者登録数388名、活動者登録数79名、マッチング件数768件</p> <p>【令和元年度】</p> <p>利用者登録数429名、活動者登録数79名、マッチング件数745件</p> <p>【令和2年度】</p> <p>利用者登録数442名、活動者登録数89名、マッチング件数472件</p>					
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	②	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須				
	<p>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</p> <p>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</p> <p>③: 撤退・再構築基準未達成</p>	<p>・新型コロナウイルス感染拡大により、4月26日から6月21日までの緊急事態宣言中は活動を休止し、以降は感染防止を徹底しながら事業を実施しているが、利用者は減少している(8月末時点のマッチング件数は146件)。</p> <p>・11月には活動者の登録拡大を目的として、活動者の負担を考慮した利用料金改定を実施予定であり、その周知と同時に事業の利用拡大に向けたPRを行う。</p>					
	戦略に対する取組の有効性	ア	<p>ア: 有効であり、継続して推進</p> <p>イ: 有効でないため、取組を見直す</p> <p>ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>				
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					
	<p>・コロナ禍により一時休止したものの「福島お助けネットワーク」として有償ボランティアのマッチングを行い、事業周知について各関係機関、コンビニエンスストア、スーパーマーケット等にチラシを配布した。</p> <p>・認知症サポーター養成講座(キャラバンメイト)の参加者に有償ボランティア募集のチラシ配布を行った。</p> <p>・有償ボランティアの登録拡大と事業の活性化を目的として令和3年11月に利用料金の改定を行い、広報紙やホームページ等でも広報を行った。</p>	-					
	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					
	<p>マッチング件数: 750件</p> <p>活動者登録数: 92人</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>③: 撤退・再構築基準未達成</p>	①	-				
戦略に対する取組の有効性	ア	<p>ア: 有効であり、継続して推進</p> <p>イ: 有効でないため、取組を見直す</p> <p>ー: プロセス指標未設定(未測定)</p>					

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)
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)	

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	
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体		
	・地域活動協議会の構成団体を対象としたアンケートにおいて、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合:88.7% (令和5年度末までに90%)	76.1%	A		A	—
	・同上アンケートにおいて、様々な市民活動団体が集まって、地域の活動や地域課題について話し合うことが活発になっていると感じている地域団体の割合:79.0%	76.5%	A		A	—
・同上アンケートにおいて、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合:93.3%	93.0%	A		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	
戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない			—	

元決算額 34,415千円 2 予算額 33,774千円 3 予算額 33,753千円

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)
	<ul style="list-style-type: none"> 地域活動協議会に対し、地域ごとの特性や地域課題を把握したうえで、地域実情に応じ、活動の活性化に向けて支援を実施する。具体的な取組としては、地域が活動に際して必要としている支援内容に留意して効果的な支援を行うとともに、アンケートにより年1回以上その評価を受け、改善につなげる。 まちづくりセンター等による地域活動協議会への支援の効果検証に基づき、地域の実情に即した最適な支援を行う。 「地域活動協議会」の認知度向上を図るため、地域活動等の情報を区のホームページや広報紙で年2回以上PRを行う。 		地域活動協議会を知っている区民の割合:47%(無作為抽出アンケートによる) 【撤退・再構築基準】 ・目標について、令和2年度の比率の7割を下回った場合は、地域への支援方法を見直すなど事業を再構築する。 前年度までの実績 【令和元年度】 36.3% 【令和2年度】 46.9%
中間振り返り	プロセス指標の達成状況	② (ii)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、従来と同じような活動はなかなかできない状況であるが、8月には地域活動協議会補助金の会計処理の効率化を図るため様式改正等を各地域へ周知した。今後のコロナ禍での地域活動の継続やあり方については、各地域と相談し、きめ細やかな支援に取り組んでいく。
	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
	<ul style="list-style-type: none"> 地域活動協議会への効果的な支援が行われるように、まちづくりセンターの支援に関するアンケートを行い、その評価とこれまでの支援効果検証に基づき、支援内容改善につなげた。 地域活動協議会の認知度向上のために地域活動協議会の活動紹介を広報紙に掲載するなど、区ホームページや広報紙で地域活動協議会のPRを年2回以上行った。また、区役所1階の地域活動協議会広報専用ラックや庁舎内・駅掲示板にチラシの掲出と配架を行った。 地域実情に応じ、コロナ禍における総会の書面決議支援や会計・広報など、分野ごとに強弱をつけた支援を行った。 		—
	プロセス指標の達成状況	① (i)	改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須
	地域活動協議会を知っている区民の割合:51.8% 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 ー:プロセス指標未設定(未測定)

元決算額	8,218千円	2予算額	7,894千円	3予算額	7,894千円
------	---------	------	---------	------	---------

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)
	地域住民が主体となって放置自転車の課題を解決するため、地域・企業・行政機関等が連携して取組を行う。 ・「地域住民による安心・安全・快適駅前構築事業」については、JR福島駅周辺に地域の実情を熟知している地域住民を啓発指導員として配置し、既存のコミュニティを活用した効果的な啓発を行う(社会的ビジネスとして実施)。 ・「自転車利用適正化事業Do!プラン」については、JR野田駅周辺及び阪神野田駅周辺に、啓発指導員を効率的に配置し、啓発、整理・誘導等を行う。 ・放置自転車対策・啓発活動 放置自転車対策協議会を開催し、放置自転車解消に向け、地域・企業・行政機関等が連携して取り組む。		・区民モニターアンケート調査により、「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合が75%以上 【撤退・再構築基準】 「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合が50%以下ならば、事業を再構築する。 前年度までの実績 【令和元年度】 ・放置自転車対策協議会の開催(5/31) ・啓発キャンペーン等(13回) ・「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合 区民モニターアンケート 74.5% 【令和2年度】 ・放置自転車対策協議会の開催(新型コロナウイルス感染症の影響により事業中止) ・啓発キャンペーン等(2回) ・「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合 区民モニターアンケート 84.6%
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		—	—
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
	・放置自転車対策協議会については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため開催を中止とし、会議資料を各委員へ送付することにより開催に代えた。		—
	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
	区民モニターアンケート調査により、「駅周辺では積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合:86.8% ① (ii) 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	—

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2

次世代を元気に育むまちづくり

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年間で念頭に設定＞

子育て支援を充実させ、安心して楽しく子育てができるまちをめざす。
教育行政に関して地域に身近な区が教育委員会とともに、保護者・区民等の声をくみ取りながら施策を実施する分権型教育行政を推進する。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

【区の子育て支援】

福島区では、出生者数や子育て世代の転入が増加傾向である。転入者や若い子育て世代は地域へのつながりを持ちにくい。
・出生数の増加（平成21年674人→令和元年826人）＊H21.11月、R元.11月大阪市の推計人口年報

【区の教育行政】

福島区では分権型教育行政の考え方に沿って保護者・区民等の声をくみ取りながら、教育行政に係る施策を進めている。
福島区の児童生徒については、全国体力状況調査の結果からも比較的体力に課題があるといえる。

一方、学力については概ね全国平均を上回るなど比較的良好といえるが、学習習慣について、既に習慣となっている児童とそうでない児童とで2極化している。

大阪市教育振興基本計画において「子どもが安心して成長できる安全な社会の実現」が最重要目標として位置づけられている。

＜H28年度 子どもの生活実態調査結果＞

小学生の授業以外の勉強時間について「まったくしない」と回答する児童の割合7.2%（市平均6.8%）。

「2時間以上勉強する」と回答する児童の割合19.3%（市平均16.6%）

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）

- ・妊娠・出産・育児等の悩みを相談する相手が近くにおらず、妊娠・出産・育児で感じる不安や負担感を増加させている。
- ・体力については、区内にボール遊びのできる公園が少ないなど、区内の小・中学生はスポーツや運動にふれる機会が少なく、また、運動に興味を持つような施策が必要である。
- ・学力については学習習慣の2極化が進んでおり、習慣化されていない児童の学力低下が懸念される。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

【妊娠期から就学前の子どもを持つ親に対して】

・妊娠期から適切な助言や支援を受けることや、親同士が交流したり気軽に相談できる場が提供されることが必要である。

【就学中の子どもを持つ親に対して】

区内の学校園や地域の実態を把握し、安全で安心できる教育環境の実現や、学力・体力の向上などの教育課題を解決するため、学校園と連携し、体力向上をはじめとする各種課題解決に向けた取組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

・次世代を元気に育むまちづくりをめざし、妊娠期から就学前のこどもの保護者に対して、母親の健康づくりや仲間づくり、親子の居場所づくりを支援するという視点を持って子育て支援事業を行っている。令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、開催が中止となり目標を達成することができなかったものもあるが、参加者アンケートでは満足度が高い結果が出ている。今後も引き続き子育て支援事業を充実させていく。

・分権型教育行政として小・中学生の基礎学力向上事業や体力向上事業などに取り組んでいる。こちらも新型コロナウイルス感染症の影響で個々の取り組みは一部中止したものもあるが、感染症防止策を講じつつ可能な限り事業を実施した。

めざす成果及び戦略 2-1 妊娠期から就学前の子どもを持つ親に対しての子育て支援

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)
	・保護者が、区役所の取組によって子育ての不安や負担感が軽減されたと感じる	・妊娠期から就学前の子どもを持つ親に対して、交流や相談できる場を提供する。 ・子どもとの関わり方や遊び方を学び、養育者同士の交流できる場を提供する。
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)	
・アンケートで「区役所の取組によって子育ての不安や負担感が軽減された」と回答した割合:80%以上		

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	
	アウトカム指標の達成状況	前年度	個別	全体	—
	アンケートで「区役所の取組みによって子育ての不安や負担感が軽減された」と回答した割合:97.6%	100%	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 育児不安軽減に向けた子育て支援事業

元決算額 75千円 2予算額 1,102千円 3予算額 1,368千円

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)
	・母親の子育てに対する負担感・疲労感の軽減や健康づくりのスキルアップのためのセミナーを実施(年3回) ・家庭での関わり方と、養育者同士の交流を目的とした親子教室を開催(1クール6回×2クール) 【改定履歴あり】	①自身の健康に関心を持つ母親の割合:90%以上(健康セミナー参加者アンケート) ②子どもとの関わり方や「気づき」が変化した割合:70%以上(参加者アンケート) 【撤退・再構築基準】上記目標が85%未満であれば事業を再構築する。
		前年度までの実績 【平成29年度】①91.9% 【平成30年度】①98.4% 【令和元年度】①96.7% 【令和2年度】①100% ②100% ※②について令和2年度から実施

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 ・新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴う緊急事態宣言が発出されたことに鑑み、セミナーについては、6月開催分を7月開催に変更して実施した。8月開催分は9月に延期したが、緊急事態宣言延長にともない中止せざるを得なかった。今後2回開催予定である。 ・親子教室については、感染防止策を講じて計画通り実施できる見込みである。
	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	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
	実施回数・延べ参加者数 ・母親の健康づくりセミナー:3回・58名 ・親子の絆づくりプログラム:2クール(1クール4回)20組 ・授乳相談:12回・113名 ・親子教室:2クール(1クール6回)16組	—
	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
	①自身の健康に関心を持つ母親の割合:100% ②子どもとの関わり方や「気づき」が変化した割合:90.9%	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・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)

元決算額 530千円 2 予算額 600千円 3 予算額 600千円

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)
	①発達障がい児の親によるグループカウンセリングの実施(年12回) ②乳児(1歳未満)とその保護者を対象とした「赤ちゃん広場」の実施(年9回) 【改定履歴あり】		①同じ障がいや悩みを抱える保護者同士の存在を実感できたと感じる参加者の割合:90%以上(グループカウンセリング参加者アンケート) ②知り合いができたという実感を持つ参加者の割合:95%以上(赤ちゃん広場参加者アンケート) 【撤退・再構築基準】上記目標が70%未満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】 ①95.2% ②95.1% 【令和2年度】 ①95.4% ②60.0%
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 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、「乳児(1歳未満)とその保護者を対象とした『赤ちゃん広場』」は4月、5月、6月の開催を中止せざるを得なかった。以降は新型コロナウイルス感染症の感染防止措置を踏まえつつ取組を進めている。
	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
	実施回数・延べ参加者数 ①発達障がい児の親によるグループカウンセリングの実施:12回 32名 ②乳児(1歳未満)とその保護者を対象とした「赤ちゃん広場」の実施:9回 219組		赤ちゃん広場について、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症による影響から、中止せざるを得なかった回次が複数あったことや、外出自粛の影響から参加者が連続して参加しにくい状況であった。そのため、参加者数についても減少の傾向となり、参加して知り合っていた機会が減った。なお、アンケートへの回答については、以下のとおり特別な状況だったと考えられる。 ・新型コロナウイルス感染症拡大対応で参加者が極端に少なかった。 ・ソーシャルディスタンスを確保するため参加者間での会話が困難であった。 ・各回とも参加者の半数程度が初参加であったため、知り合いを作る環境が十分でなかった。
	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
	①同じ障がいや悩みを抱える保護者同士の存在を実感できたと感じる参加者の割合:100% ②知り合いができたという実感を持つ参加者の割合:64.0%		② (i) ・赤ちゃん広場について、目標は未達成であるが、アンケート結果で満足度は高く(95%)、引き続き、手指消毒、マスク着用の徹底、ソーシャルディスタンスの確保などの感染防止策を行いながら、安全な事業実施に努め、また連続開催を通じて多数の参加者が気軽に知り合える環境づくりを行う。
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 ー:プロセス指標未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 2-2 「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進

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)	
	「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげる。		教育会議、学校協議会等において保護者や地域住民、校長等の多様な意見・ニーズを的確に把握しながら、学校や地域の実情や課題に適応した取組を展開することにより、「子どもたちが安心して成長できる安全な社会の実現」と「心豊かに力強く生き抜き未来を切り拓くための学力・体力の向上」をめざす。	
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)			
区内において、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議(教育会議)」の委員の割合 100%				

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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体	
	区内において、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議(教育会議)」の委員の割合:100%		100%	A	A	—
	今後の対応方向		A:順調 B:順調でない		※有効性が「イ」の場合は必須	
戦略の進捗状況	a	a:順調 b:順調でない			—	

具体的取組2-2-1 小・中学生の体力向上事業

元決算額 535千円 2予算額 661千円 3予算額 360千円

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)	
	①区内7小学校において、放課後の校庭等見守り支援のためにボランティアを派遣する。 ※令和3年度から放課後校庭等見守りボランティア事業を、学校活動支援ボランティア事業として再構築 ②区内3小学校、3中学校に運動に関心をもってもらうためのゲストティーチャーを派遣する。		①放課後における校庭等見守り支援ボランティアを派遣した学校の管理職へのアンケートで、本事業を実施したことで校庭で遊ぶ子どもが増えたと回答する割合80%以上 ②事業実施後の各校の児童・生徒へのアンケートで「運動への興味・関心が高まった」と回答する割合90%以上 【撤退・再構築基準】 ①アンケートで50%未満なら再構築 ②アンケートで60%未満なら再構築	
			前年度までの実績	
		【令和元年度】 ①100%(区内5小学校にボランティアを派遣) ②86.0%(区内3小学校、3中学校にゲストティーチャーを派遣) 【令和2年度】 ①75.0%(区内4小学校にボランティアを派遣) ②91.7%(区内3小学校にゲストティーチャーを派遣)		

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	
	①区内小学校にボランティアを派遣し、放課後の校庭を児童に利用してもらう際、事故や児童同士の喧嘩等がないよう、また定時に帰るようサポートを実施した。 ボランティア登録人数 17人 延べ活動日数 546日 ②区内3小学校、2中学校にゲストティーチャーを派遣し、講義・実技指導を行った。また、区内1中学校については新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。		・取組②について、アンケートにおいて「今後もこのような授業をして欲しいですか」という質問には回答者の95.6%から肯定的な評価を得ており、業績目標の質問項目でも多くの学校が目標値に近い結果となっている。肯定的な回答が得られなかった児童・生徒の意見として「他の種目が良い」等の声があり、実施種目の選択がアンケートに影響を与えていると考えられる。	
	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	
	①放課後における校庭等見守り支援ボランティアを派遣した学校の管理職へのアンケートで、本事業を実施したことで校庭で遊ぶ子どもが増えたと回答する割合:100% ②事業実施後の各校の児童・生徒へのアンケートで「運動への興味・関心が高まった」と回答する割合:84.8%		・取組②について、事業実施にかかる学校からの相談時に、過去に評判が良かった競技の情報なども踏まえて学校と調整を行う。	
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)		

元決算額 10,372千円 2 予算額 10,816千円 3 予算額 14,350千円

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）
	①区内の中学生を対象に、基礎学力の向上等、子どもの習熟に応じた学力向上及び学習習慣の形成を図るため、民間事業者による課外学習事業「TERACO」を実施する(週2回 2時間、4月～3月)。 ②区内の小学校6校を対象に、児童の学習習慣の形成等を目的に1校あたり週1～2回(1回あたり1時間)民間事業者を派遣し指導を行う(6月～3月)。		①受講者アンケートで「学校以外での学習習慣がこれまで以上に」と回答する受講者の割合:50%以上。 ②-1 受講定員のうち、児童の延べ出席率70%以上 ②-2 各学期末に事業を利用する児童を対象にアンケートを実施し、事業を利用することで授業以外での勉強時間が増えたと答える割合70%以上 【撤退・再構築基準】 ①上記アンケートの結果30%未満 ②-1,2の指標で40%以下 上記撤退基準未達成の場合、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		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「イ」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・再構築基準未達成		
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
	①区内の中学生を対象に、基礎学力の向上等、子どもの習熟度に応じた学力向上及び学習習慣の形成を図るため、課外学習事業を実施した(週2回 2時間、4月～3月)。 ②区内の小学校6校を対象に、児童の学習習慣の形成等を目的に、1校あたり週1～2回(1回あたり1時間)民間事業者を派遣し、個々の習熟度にあった指導を行った(6月～3月)。		・取組②-2について、新型コロナウイルス感染症の影響で、学習会を中止や延期、振替せざるを得ず、不定期開催になったことで、学習習慣のリズムを効果的につけることができなかった。
	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
	①受講者アンケートで「学校以外での学習習慣がこれまで以上に」と回答する受講者の割合:84.2% ②-1 受講定員のうち、児童の延べ出席率:79.7% ②-2 各学期末に事業を利用する児童を対象にアンケートを実施し、事業を利用することで授業以外での勉強時間が増えたと答える割合:61.0%		・取組②-2について、学習会開催曜日が同じ曜日にできるよう、年間開催数を無理のない回数で実施し、年間スケジュールを各学校と調整して実施する。
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		② (i)	
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)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

にぎわいと魅力あふれるまちづくり

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＞

地域団体や企業等と連携協力をし、魅力のあるイベント等を実施し、活気ににぎわいがあふれるとともに、うるおいとみどりのある美しいまちを実現することで区の魅力を高める。

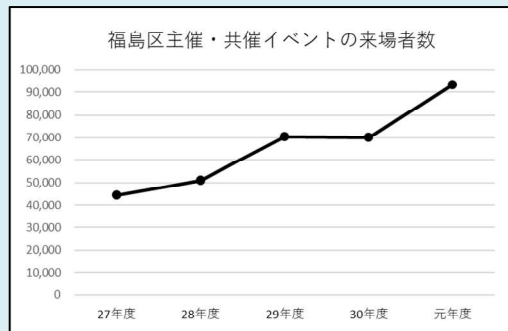
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・地域団体や企業等と連携し、当区が主催・共催した各種イベントの来場者数について、平成29年度、平成30年度は7万人を超過、令和元年度は9万人を超過した。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、集客型イベントの実施実績はなし。

■主催・共催イベントの来場者数

【単位:人】

イベント名	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
のだふじ巡り	4,326	25,519	32,175	26,780	41,775
阪神野田駅前広場(ノダヤオンほか)	995	1,755	7,195	830	762
ぼたるまちジャズライブ	1,500	1,800	1,800	1,500	2,160
ふくしま水辺フェス	6,150	920	2,000	2,000	1,080
ざこぼの朝市	31,445	19,090	27,141	19,659	12,353
その他	0	2,000	115	19,325	34,936
合計	44,416	51,084	70,426	70,094	93,066



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）

「のだふじ巡り」や「ざこぼの朝市」など区の特性を活かしたイベントを継続的に開催し、区外からの来場者も増加しているが、さらに駅周辺や水辺などの拠点となるエリアから福島区内を回遊させることができる新たな魅力づくりに取り組む必要がある。

課題（上記要因を解消するために必要なこと）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮したうえで、地域団体や企業等と一層の連携を図ることで、区内外からも「また参加したい」と魅力を感じてもらえるイベント等を開催し、効果的な区の魅力発信に努める。

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

・新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント開催が困難な中、商店街や企業等と連携を図り、新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じた安全・安心に配慮した「ふくしまてんこもり2022春」を開催し、効果的に区の魅力を発信することができた。

・区民や地域団体と連携した緑化活動を通じて地域コミュニティの活性化を図り、花とみどり豊かなまちとして区の魅力を高めることができた。

めざす成果及び戦略 3-1 にぎわいと魅力あふれるまちづくり

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)	
	・区の玄関口となる駅周辺や水辺など、にぎわい創出の拠点となるエリアにおいて、地域団体や企業団体等と連携して区の魅力発信につながるイベント等を開催し、区の魅力アップの強化を図る。 ・区民自らが育てた花をまちなかに植えることにより、区民がうるおいのある美しいまちと感じられるようにする。		地域団体や企業等と連携して、区内各所に点在する区の花「のだふじ」を活用し区の魅力を発信する。また、区の主要ターミナルである野田阪神駅前周辺地域の活性化に向けた駅前広場の活用や、「ざこばの朝市」などの各種イベントの実施、水辺活性化事業として中央卸売市場前港に開設した「おおさかふくしま・中之島ゲート海の駅」周辺の魅力向上など、エリアをさらに魅力あるものとする。さらに、メディア等へイベントの情報提供を積極的に行い、効果的な広報周知を図る。	
	アウトカム(成果)指標(めざす状態を数値化した指標)			
区主催・共催イベントの来場者数を26年度の2倍増にする(3.5万人⇒7万人)				

自己評価	戦略のアウトカム指標に対する有効性	イ	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	
	アウトカム指標の達成状況		前年度	個別	全体	・新型コロナウイルス感染症の影響により、集客を伴うイベント開催にあたっては、感染拡大防止策やガイドラインを遵守した安全、安心に一層配慮したイベントを開催する必要がある。 今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須 ・満足度の高いイベントを開催し、参加者を対象としたアンケート調査により「また参加したい」との回答で戦略の有効性を測る。
	・来場者数:3,000人		測定不可	B	B	
	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				

具体的取組3-1-1 福島区のにぎわいづくりのための事業

元決算額 15,775千円 2予算額 10,821千円 3予算額 21,742千円

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)	
	区の特性を活かした満足度の高い取組を実施する。 ・区の主要ターミナルである野田阪神駅前周辺地域の活性化に向けた駅前広場の活用(ノダヤオン) ・福島駅周辺のにぎわいと安全・安心のまちづくりの取組(ふくしまてんこもり年1回) ・平成29年に開設した「おおさかふくしま中之島ゲート海の駅」において、水辺エリアの恒常的なにぎわいづくりのため台船を活用したイベントなどの活性化事業を推進する。 ・「おおさかふくしま・中之島ゲート海の駅」において水辺エリアの魅力を高めるイベントの実施(ざこばの朝市) ・都市景観資源などを活用した区の魅力発信の取組(まちあるき他) ・商店街が実施する活性化事業の広報協力 【改定履歴あり】	・イベント満足度:参加者を対象としたアンケート調査により、「魅力を感じた」との回答:90%以上 【撤退・再構築基準】 同上アンケート調査の結果、「魅力を感じた」との回答が50%未満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】主なイベント来場者数 のだふじ巡り2019:41,775人(うち新規事業ののだふじまつり2019:6600人)、ノダヤオン:762人、ふくしまてんこもり2019:7,550人(参考:ABC:1000人)ふくしま水辺フェス2019:1,080人、ざこばの朝市:12,353人(3回)婚活イベント:19組(男性19人・女性19人)、ほたるまちJazzLive2,160人、「海の駅」来場者数:27,200人、まちあるき他:148人、イベント来場者アンケート調査:「また来たい」との回答した割合:92% 【令和2年度】イベント満足度アンケート調査「ふくしまてんこもり2020」魅力を感じた:82%	

中間振り返り	プロセス指標の達成状況	② (ii)	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	—	・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、集客を伴うイベント開催が困難な状況であるため、今後のイベント開催に向けて他区の取組状況等も参考にしながら来場者の安心・安全に配慮した開催手法の検討を進める。
	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	
	・イベント「ふくしまてんこもり2022春」を実施。 ・ざこばの朝市オンライン(3回) ・商店街が実施する活性化事業の広報(3回)	—	
	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	
	「ふくしまてんこもり2022春」で区の魅力を感じたアンケート回答者の割合:95.4% 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	① (ii)	
	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	766千円	2予算額	595千円	3予算額	543千円
------	-------	------	-------	------	-------

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）
	<ul style="list-style-type: none"> ・緑化リーダー（ボランティア）が種から花苗を育て、公共空間等に花を植え管理する。植え回数：2回（約15,000株を目標に育成） ・区民の緑化活動のきっかけ作りを目的として、区民へ花苗のプレゼントを実施する。 ・区役所前花壇・江成公園ふれあい花壇の植替え（年2回）を行うとともに、水やりや手入れ等維持管理を行い、来庁者・来園者にうるおいのある空間を提供する。 ・緑化リーダーの活動について、SNS、ホームページ等で区民へ情報発信する。 ・緑化リーダーの新規募集を随時実施する。 	左記取組に対する区民モニターアンケート回答者の認知度：50%以上 【撤退・再構築基準】 区民モニターアンケート調査の結果、回答者の認知度が30%未満であれば事業を再構築する。
		前年度までの実績

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	—	

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・春植え、秋植え花の出荷(16,460株) ・花苗プレゼント2回 ・区役所前花壇・江成公園ふれあい花壇 植替え2回、手入れ(毎月) ・緑化リーダー新規加入 9人 	・取組に対する認知度向上のため、幅広い年齢層の区民へ情報発信が必要。
	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
取組に対する区民モニターアンケート回答者の認知度：36.1%		② (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・再構築基準未達成		・緑化リーダーの活動内容や花づくりの魅力について、継続して広報紙やホームページ・SNS等を通じて情報発信するとともに、新規の緑化リーダーを随時募集する。
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 ー：プロセス指標未設定(未測定)

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

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。

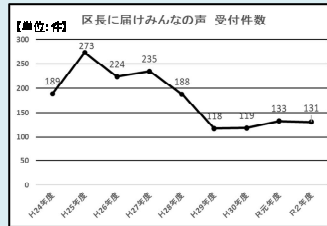


めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

- ・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年間を念頭に設定>	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。	

具体的な取組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	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。
	区政会議 本会議2回実施(うち1回は書面開催)	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。
	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		
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	
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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年間で念頭に設定>	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	
	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	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。
	戦略の進捗状況	b	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。 前年度までの実績 【令和元年度】 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:69.0% ②★(一つ星) 接客研修・モニタリング実施:各1回 【令和2年度】 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:73.3% ②★(一つ星) 接客研修・モニタリング実施:各1回					

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 ・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	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:75.3% 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。:★★(二つ星)	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。	
	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)	

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 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:42.5%		改善策 ※左記に「②、③」、「イ」がある場合は必須 ・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。	