

平成 29 年度 港区運営方針に関する自己評価の概要版

事前配付資料 B

平成 30 年 6 月
区政会議資料

自己評価

1 年間の取組成果と今後取り組みたいこと

大阪港開港 150 年記念行事を実施するとともに、天保山周辺施設を集客と地域交流の場「みなとオアシス」として国の認定を受け、「築港・天保山まちづくり計画」を策定し、日常の賑わい創出の方向性を示した。防災面では津波襲来時の区を超えた水平避難の検討を湾岸エリア5区で連携し進めた。引き続き産業と文化の両面の発展をめざしたまちづくりを進める。

解決すべき課題と今後の改善方向

少子・高齢化社会の中で、子育て支援や高齢者の見守りなど身近な生活課題の解決に住民どうしが協力して取り組むためには、豊かな地域コミュニティの形成や多様な協働による活力とうるおいのある地域社会をめざす必要がある。そのため①昔ながらの人情あふれる地域のつながりの継続、②集客やメディア発信等によるまちのイメージアップ、③公民連携で地域の経済力と価値を向上させるエリアリノベーションを柱に、区内の実情や特性に即した施策・事業を総合的に展開し、まちづくりを推進するとともに、区民が利用しやすい親切で信頼される区役所づくりを進める。

経営課題 1 区民主体のまちづくり

戦略1-1 豊かなコミュニティの促進

具体的取組		業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) コミュニティ育成支援	運営方針 P4	目標達成	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの促進について、これまで機会提供や啓発、情報発信に取り組んできたが、これら以外の効果的な手法についても検討が必要。 ・機会提供や啓発、情報発信だけではなく、自治会、町会などのつながりづくりのための活動を支援する。
(2) 地域活動協議会による広報活動の支援	P.5	目標未達成⇒改善	
(3) つながりづくりの支援	P.5	目標未達成⇒改善	

【目標未達成状況】

(2) 地域活動協議会による広報活動の支援

まちづくりセンターの「地域活動協議会にかかわっている人へのアンケート」で、組織運営や会計、活動情報、つながりやきずなの大切さの啓発・広報が、地域活動への理解と活動への参画の促進に役立ったと感じている割合

〔目標〕：80%以上 ⇒ 〔実績〕79.2% (27年度：77.6%)

〈改善策〉

広報技術や手法に関する研修会、情報提供を行うことで、地域活動協議会の啓発・広報がより効果的なものとなるよう支援する。

(3) つながりづくりの支援

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の割合

〔目標〕：50%以上 ⇒ 〔実績〕49.9%

〈改善策〉

広報紙等で「地域とのつながりの大切さ」を伝えるとともに、防災訓練等の機会をとらえ啓発に努める。

戦略1-2 自律した地域運営の支援

具体的取組		業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 地域活動協議会に対する財政的支援	P.6	目標達成	・ビジネス的手法による自主財源の確保などを促進することにより、自律的・持続的な地域運営を促進する必要がある
(2) 地域活動協議会に対する運営支援	P.7	目標達成	
(3) 地域活動のコミュニティビジネス化等の支援	P.7	目標達成	
(4) 地域課題解決に向けての社会的ビジネスの促進	P.8	目標未達成(撤退基準)⇒改善	

【目標未達成状況】

(3) 地域課題解決に向けての社会的ビジネスの促進

新たに社会的ビジネスを活用して地域課題の解決に向けて取組む地域

〔目標〕：1地域 ⇒ 〔実績〕0地域 (27年度0地域)

<改善策>

社会的ビジネスに関する研修会等を実施し、必要に応じて個別に説明会を行うなど、引き続き地域実情にあった社会的ビジネスの促進を図る。

戦略1-3 多様な主体の協働の推進

具体的取組		業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 多様な協働のための機会と場の提供	P.9	目標達成	・地域団体のほか、商店街や企業、NPOなどの多様な活動主体の連携・協働を促進するとともに、これらの主体と行政が協働するマルチパートナーシップを進める必要がある
(2) 校庭等の芝生化	P.10	目標達成	

経営課題 2 安全・安心・快適なまちづくり

戦略2-1 防災対策の強化

具体的取組

(1) 地域防災の活動支援	運営方針 P.12
(2) 避難行動要支援者対策の促進	P.13
(3) 防災リーダーの育成	P.13
(4) 防災サポーター登録企業等の確保	P.14
(5) 災害時における初期初動体制の強化	P.14
(6) 津波避難ビルの確保	P.15
(7) 福祉避難所の設置運営支援	P.15
(8) 防災・減災教育の推進	P.16
(9) 防災広報・啓発	P.16

業績目標の達成状況

目標達成
目標達成
目標達成
目標達成
目標未達成 ⇒ 改善
目標未達成 ⇒ 改善
目標達成
目標達成
目標未達成 ⇒ 改善

評価結果の総括

- ・地域活動協議会が主体となった防災学習会及び避難所開設訓練が全地域で開催され、自助・共助の意識や地域防災力は向上している。
- ・大規模災害時に自助・共助・公助の役割のもと、迅速かつ的確な対応が行えるよう、区の特性を踏まえた防災対策を引き続き強化する必要がある。

【目標未達成状況】

- (5) 災害時における初期初動体制の強化
 訓練に参集した直近参集職員の割合
 [目標] : 95% ⇒ [実績] : 90% (28年度 : 94.1%)

〈改善策〉 訓練実施の通知を早期に送るほか、研修等を通じ直近参集者の意識向上を図る。

【目標未達成状況】

(6) 津波避難ビルの確保

新たに指定した津波避難ビルの数

〔目標〕：5箇所⇒〔実績〕：3箇所

〈改善策〉 広報紙及びHPの防災欄をみていただけるよう、テーマの選定や目を引く紙面づくりを行い、より魅力的な紙面等を作成する。

(9) 防災広報・啓発

「災害の備えとして港区の広報紙やホームページが参考になった」と答えた区民の割合

〔目標〕：70%以上⇒〔実績〕：53.3%

〈改善策〉 広報紙およびホームページの防災欄をみていただけるようテーマの選定や目を引く紙面づくりを行い、より魅力的な紙面を作成する。

戦略2-2 防犯対策の強化

具体的取組

(1) 地域防犯啓発	P.17
(2) 子どもの安全見守り防犯カメラ設置	P.18
(3) 子ども見守り隊活動に対する支援	P.18

業績目標の達成状況

目標未達成(撤退基準)⇒改善
目標未達成(撤退基準)⇒改善
目標未達成(撤退基準)⇒改善

評価結果の総括

- ・市内全体の街頭犯罪発生件数は減少したものの、港区では増加した。こうした状況を地域の自律的・自主的な防犯活動に繋げ、改善に結び付ける必要がある。また、子どもが被害者となることが無いよう、子どもを見守る取組の強化が必要である。
- ・警察との連携を引続き強化しながら、地域が自律・自主的に実施する防犯活動への積極的な情報提供や支援を図るとともに、子どもを見守る各種事業の効果的な実施を図る。

【目標未達成状況】

(1) 地域防犯啓発

防犯意識が向上した区民の割合〔目標〕：前年（43.7%）比5%以上増加⇒〔実績〕：（39.1%）4.6%減少
 港区安まちメール登録者数〔目標〕：前年（6,400件）比5%以上増加⇒〔実績〕：（6,000件）6.3%減少

〈改善策〉 警察との連携を引続き強化しながら、防犯活動情報交換会や地域毎の防犯関係者が集まる場において、地域が自律・自主的に実施する防犯活動への積極的な情報提供や支援を図る。

(2) 子どもの安全見守り防犯カメラ設置 平成29年1～12月の通学路や公園等で子どもが被害にあった犯罪発生件数

（声かけ事案含まず）

〔目標〕：0件⇒〔実績〕：8件

〈改善策〉 警察と連携し、目的に合わせた防犯カメラ（子どものための見守りカメラ、街頭防犯カメラ）の新規設置を図るとともに、既設の本市関連防犯カメラの現状把握を実施する。

(3) 子ども見守り隊活動に対する支援 平成29年1～12月の子どもに対する声かけの安まちメール件数を5件以下とする。

〔目標〕：5件以下⇒〔実績〕：12件

〈改善策〉 地域が実施する子ども見まもり活動への引き続きの支援を実施しながら、自律・自主的に効果的な活動が実施できるよう、防犯活動情報交換会や地域毎の防犯関係者が集まる場において、地域が自律・自主的に実施する子ども見まもり活動への積極的な情報提供や支援を図る。

戦略2-3 歩行や移動の安全性の確保

具体的取組

(1) 自転車利用の適正化	P.19
(2) 弁天町駅周辺のバリアフリーに向けた取組	P.20

業績

目標達成
目標達成

評価結果の総括

- ・放置自転車台数や自転車事故の発生件数が減少しているが、更なる自転車利用の適正化を図る必要がある。
- ・「交通バリアフリー基本構想」の具体化に向け関係機関との連携を密にする必要がある。

戦略2-4 生活環境の向上と改善

具体的取組

(1) 種から育てる地域の花づくり支援	P.21
(2) 国道43号沿道環境の改善	P.22
(3) 特定空家対策	P.22

業績

目標達成
目標達成
目標達成

評価結果の総括

- ・緑化講習会等の取組を実施し、花づくり広場で活動するボランティアの増を図った。
- ・沿道環境の改善を図るため、区民まつりでの啓発事業など地域と関係機関との連絡を密にし、地域の声を踏まえた取組を実施した。
- ・特定空家への適切な対応を行うとともに、地域資源としての空家利活用の積極的な検討を行い、特定空家に陥らないための啓発活動等の実施を図る必要がある。

経営課題 3 健やかにいきいきと暮らせるまちづくり

戦略3-1 地域福祉の推進

具体的取組

業績目標の達成状況

評価結果の総括

(1) 地域福祉アクションプランの推進支援	運営方針 P.24	目標達成	・高齢者要支援者の見守り支援、障がい者等にかかる相談支援、児童虐待の防止の取組み、区民の健康増進等により、区民一人ひとりが健やかにいきいきと暮らせるまちづくりに向けた取組を進めてきた。 ・今後、引き続き地域福祉の推進やセーフティネットの充実、健康寿命の延伸に努める。
(2) 高齢者等要支援者の見守り支援	P.25	目標達成	
(3) 認知症支援ネットワークの充実	P.25	目標達成	

戦略3-2 地域包括ケアシステムの構築

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 在宅医療・介護連携の推進 P.26	目標未達成(撤退基準)⇒改善	<p>・介護が必要な状態になっても住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、医療と介護の関係機関の連携による包括的な在宅医療・介護サービスや、多様な事業主体による生活支援サービスが提供される、地域包括ケアシステムの構築に重点的に取り組む必要がある。</p>
(2) 生活支援コーディネーターの配置による生活支援・介護予防の基盤整理 P.27	目標達成	

【目標未達成状況】

(1) 在宅医療・介護連携の推進

在宅医療・介護連携に関する専門職向研修受講者に対するアンケートで「港区では在宅医療・介護連携の取組みが進んでいる」と回答した人の割合

〔目標〕：70%以上⇒〔実績〕：45%

〈改善策〉 専門職向研修受講者に対するアンケートでは、他区の状況が不明のため、港区における取組みの比較ができず、「どちらともいえない」を択

したという回答が複数あった。他区と比較することなく、港区の取組みを評価できる設問にする必要がある。

業績目標を「在宅医療・介護連携に関する専門職向研修受講者に対するアンケートで『港区の在宅医療・介護連携の取組みに対する満足度』

で、満足と回答した人の割合」に変更する。

戦略3-3 セーフティーネットの充実

具体的取組

業績目標の達成状況

評価結果の総括

(1) 高齢者等要支援者の見守り支援<再掲>	P.28	目標達成
(2) 乳幼児発達相談事業の強化	P.29	目標達成
(3) 発達障がい児の養育者支援	P.29	目標達成
(4) 児童虐待の防止・DV被害者の支援	P.30	目標達成
(5) 障がい者・高齢者虐待の防止の取組み	P.31	目標達成
(6) 生活困窮者対応の充実	P.32	目標達成

・高齢者、障がい者、子どもなどに関する相談機能を充実させるとともに、関係機関や地域で活動する団体・グループとの連携強化を図った。引き続き、支援を必要とする住民一人ひとりの多様なニーズに適切に対応する必要がある。

戦略3-4 健康寿命の延伸

具体的取組

- | | |
|------------------------|------|
| (1) 区民の健康増進 | P.34 |
| (2) がん検診・特定健康診査の受診率の向上 | P.35 |

業績目標の達成状況

目標達成

目標未達成(撤退基準)⇒改善

評価結果の総括

・区民の健康寿命の延伸のための取組を実施してきたが、自ら健康づくりに向けて取り組む意識が希薄と考えられる。意識付けに有効な広報・周知を行う必要がある。

【目標未達成状況】

(2) がん検診・特定健康診査の受診率の向上

- ・保健福祉センターで実施するがん検診（胃がん）の受診者数〔目標〕：50人/回⇒〔実績〕：42人/回
- ・がん検診の受診率
〔目標〕：・胃がん：4.9%以上・大腸がん：9.9%以上・肺がん：6.0%以上・子宮頸がん：19.8%以上・乳がん：13.1%以上
（各がん検診とも、26年度実績の1.0%増）
⇒〔実績〕：・胃がん：4.0%・大腸がん：7.7%・肺がん：5.2%・子宮頸がん：13.0%・乳がん：12.6%（29年11月に発表の28年度の数値）
- ・特定健康診査の受診率
〔目標〕：18.8%以上（平成26年度実績（17.2%）の1.6%増）⇒〔実績〕：19.5%（29年11月に発表の28年度の数値）

〈改善策〉 専門職向研修受講者に対するアンケートでは、他区の状況が不明のため、港区における取組みの比較ができず、「どちらともいえない」を択したという回答が複数あった。他区と比較することなく、港区の取組みを評価できる設問にする必要がある。業績目標を「在宅医療・介護連携に関する専門職向研修受講者に対するアンケートで『港区の在宅医療・介護連携の取組みに対する満足度』で、満足と回答した人の割合」に変更する。

戦略3-5 多様性を尊重しあう共生社会づくりの推進

具体的取組

(1) 区における人権啓発推進・人権相談事業 P.36

業績目標の達成状況

目標達成

評価結果の総括

- ・LGBT当事者とその友人やアライ（協働パートナー）が集う場の定例開催、区民まつりでのLGBT啓発ブースの出店、LGBTについての入門講座や交流会の開催を行うなどの企画運営を行なうなど、多様性を活かし力にできるまちづくりに取組んだ。
- ・引き続き多様な学習機会を提供し、新たな参加者のより一層の拡大を図る必要がある。

経営課題 4 「子どもの学び」と「子育て世代」を応援するまちづくり

戦略4-1 「子どもの学び」の応援

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 分権型教育行政の推進、教育課題解決への取組 P.39	目標達成	・分権型教育行政を推進するとともに、学校・教育コミュニティのモニタリングを行い、保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取った、港エンパワメント塾、不登校児童生徒アウトリーチ型支援事業などの新たな取組みを実施し、教育施策のパッケージを構築し、必要なサポートを行った。平成28年度に実施した子どもの生活に関する実態調査からも、子どもや子育てを取り巻く環境は依然として厳しい状況にあり、今年度構築した教育施策のパッケージを基盤に公民連携の手法も用いて、課題を抱える子どもや家庭への支援や、こどもの学力・体力や教育環境の向上の取組みを、より一層進める必要がある。
(2) 学校配置の適正化 P.40	目標未達成(撤退基準)⇒改善	
(3) 家庭学習促進 P.40	目標達成	
(4) 地域の強みを活かした教育力向上 P.41	目標達成	
(5) 多文化共生教育スタートアップ事業 P.42	目標達成	
(6) 学校園における福祉的課題をかかえる児童生徒への支援 P.42	目標達成	
(7) 発達障がいサポート等 P.43	目標達成	
(8) 港区サードプレイス・不登校児童生徒支援 P.44	目標達成	
(9) 青少年の健全育成の推進 P.45	目標未達成(撤退基準)⇒改善	

【目標未達成状況】

(2) 学校配置の適正化 [目標]: 学校関係者に、具体的現実的な適正配置計画案を示し、小規模化による課題や統合による教育環境向上について説明をする。

⇒ [実績]: 小規模化による課題は説明しているが、具体的現実的な適正配置計画案を示せていない。

<改善策>

教育委員会に対し、「施設一体型小中一貫校の今後の進め方の方針」の提示を求めていくとともに、一方では大規模な施設整備を必要としない単学級解消策の検討を進める。

【目標未達成状況】

(9) 青少年の健全育成の推進

区民モニターアンケートによる「1年間でこどもの健全育成の活動に参加したことがある」と回答する割合

〔目標〕：23%以上⇒ 〔実績〕：8.8%

<改善策>

- ・「こどもの健全育成活動」についての広報

まずは参加者の負担感が少ないと思われるものに絞った活動へ参加を呼びかける。

- ・「こども110番の家」について、家庭・事業所等への積極的な取組を実施して協力の輪の拡大を図るとともに、小学校との連携を密にして情報共有を図る。

戦略4-2 「子育て世代」の応援

具体的取組

(1) 保育所待機児童への対応	P.46
(2) 子育て支援情報の提供	P.47
(3) 子育て相談機関による支援の充実	P.47

業績目標の達成状況

目標達成
目標達成
目標達成

評価結果の総括

・小規模保育事業所の新設や、子育て支援機関や地域の子育て支援団体・グループとの連携強化による支援の取組み等により、子育てしやすい環境づくりを進めてきた。引き続き待機児童ゼロに向けた取組みとともに、子育て支援機関等と連携して積極的・一体的に子育て情報をわかりやすく発信し、より多くの子育て世代に「子育てしやすい」と感じていただけるよう、地域の身近なところで気軽に相談できる環境整備に取り組む必要がある。

経営課題 5 訪れたい魅力と活気あふれるまちづくり

戦略5-1 地域資源を活かしたまちの活性化

具体的取組		業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 商工業者のビジネス機会の提供	運営方針 P.50	目標達成	<p>・事業連携等によるビジネスチャンスを広げるため、大阪商工会議所と連携し近隣区等のものづくり事業者間の情報交換やネットワークの拡充を目的とした交流会を開催し、販路拡大につながる支援を行ったが、区内の事業者数や販売額が年々減少するなか、新たな企業連携（商談）を創出するためには、事業者の交流の場づくりと参加の働きかけ等の日常的な情報収集と企業ニーズにあったマッチングの積み重ねが必要である。</p>
(2) 港区の魅力発掘・創出	P.51	目標未達成 ⇒ 改善	
(3) 地域や事業者等と連携した商店街による取組の支援	P.52	目標達成	

【目標未達成状況】

(2) 港区の魅力発掘・創出

「みなトクモン」の区民モニターアンケートによる認知度

〔目標〕：50%以上 ⇒ 〔実績〕：47.1%

<改善策>

- ・みなトクモン発掘レクチャーについて、新規開発に関心を持つ事業者向け、継続参加者向け、両者交流等対象者やテーマを絞った開催とするとともに、区広報紙や区HP・ツイッター等を通じて告知・報告を行う。
- ・認定事業者等の各種広報ツールの有効活用の促進・関係機関と連携した事業・広報活動の強化
- ・「みなトクモンのたまご」のうち「あなご」を重点テーマとした取組の強化

戦略5-2 まちの魅力の発信

具体的取組

(1) 港区に住む魅力の発信	P.53
(2) 港区の魅力発掘・創出 <再掲>	P.54

業績目標の達成状況

目標達成
目標未達成 → 改善

評価結果の総括

- ・港区の魅力ある資源を活かした産品等を創出するみなトクモプロジェクトを通じた商店や事業者間の連携も進んでおり、まちの魅力の発信につながっている。
- ・さらに今後は、観光施策の取組と連携して、まちづくりの視点から港区に住む魅力の発信を行う必要がある。

【目標未達成状況】

- (2) 港区魅力発掘・創出 <再掲>

戦略5-3 築港地区のにぎわいづくり

具体的取組

(1) 「築港・天保山地区まちづくり計画」の策定	P.55
(2) 大阪港開港 150 年を契機としたベイエリア魅力向上事業	P.56

業績目標の達成状況

目標達成
目標達成

評価結果の総括

- ・築港・天保山エリアでは、人口減少・流出が顕著であるなど、まちの衰退が進んでいるが、エリア内には活用されていない既存ストックや資源が数多く存在している。このため、にぎわい創出や居住人口増によるエリアの活性化を目標とする「築港・天保山まちづくり計画」を平成 29 年度末に策定、今後、居住地として魅力あふれるまち、来訪者による消費活動が活発なまち、起業・創業がしやすいまちをめざして、様々な取り組みを進めていく。

戦略5-4 まちづくりに向けた行政資産等の活用

具体的取組

(1) 弁天町駅前土地区画整理記念事業に係る検討 P.57
(2) 八幡屋公園の利活用 P.58
(3) 市岡商業高校跡地、弁天埠頭などの有効活用 P.59

業績目標の達成状況

目標達成
目標達成
目標達成

評価結果の総括

- ・公募区民等によるワーキングや区政会議をふまえ、「(仮称)区画整理記念・交流会館」が果たす機能など、基本的な考え方を基本構想としてとりまとめた。また、供用廃止する区民センターや図書館移転後の建物の取扱いについて、区分所有者と協議しながら検討を進めた。港区にさらに豊かなコミュニティを醸成し、将来に向けにぎわいと活力あるまちづくりをめざすため、区画整理事業の円滑な推進を図る。
- ・区内には、市岡商業高校跡地、JR臨港(貨物)線跡地など、まちづくりに活用できる遊休地、資産があるため、今後のまちづくりの方向性を踏まえて、これらの資源・資産の活用策等について区民の意見を踏まえて検討し具体化していく必要がある。

経営課題 6 区民意見を反映した区政運営

戦略6-1 多様な区民の意見・ニーズの的確な把握

具体的取組

(1) 区の広聴関係事業	運営方針 P.60
(2) 区役所の相談機能の強化	P.61

業績目標の達成状況

目標未達成(撤退基準)⇒改善

目標未達成 ⇒ 改善

評価結果の総括

・ツイッター等の運用強化など積極的な情報発信やさまざまな方法による広聴などを行っているが、区役所による区民意見等の把握と区政への反映が十分と感じている区民の割合は高くない。そのため、今後より一層、多様な区民の意見・ニーズの的確な把握に努める必要がある。

【目標未達成状況】

- (1) 区の広聴関係事業 区政運営について、多様な区民による評価が区に届いていると感じている区民の割合(27年度:24.0%)
〔目標〕:60%以上 ⇒ 〔実績〕12.5%

〈改善策〉

これまでの取組に加え、効果的な取り組みである区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施していくことから、業績目標を区役所がさまざま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に変更する。

- (2) 区役所の相談機能の強化 日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所が適切に対応していると感じる区民の割合(27年度:70.5%)
〔目標〕:80% ⇒ 〔実績〕77.8%

〈改善策〉

サービスの受け手である相談者等の視点に立ち、窓口サービスの改善に向けた取組を進めながら、より適切かつ丁寧な対応に努める。

戦略6-2 区政の参画と協働による区政運営

具体的取組

- | | |
|------------------------------|------|
| (1) 区政会議の運営 | P.62 |
| (2) 分権型教育行政の推進、教育課題解決への取組(再) | P.63 |

業績目標の達成状況

目標未達成(撤退基準)⇒改善
目標達成

評価結果の総括

- ・区政会議や区教育行政連絡会議を中心に、施策・教育行政等への意見や評価をいただくなど、区の施策・教育行政に区民意見の反映を行った。
- ・意見の聴取を充実させるためには会議をより活性化させる必要がある。

【目標未達成状況】

(1) 区政会議の運営

区民の意見や要望を聞き、区政の運営に反映するよう努めていると感じている区民の割合
 [目標]：60%以上 ⇒ [実績] 23.2% (27年度：35.2%)

<改善策>

更にわかりやすい資料にすることを検討し、事前意見聴取も引き続き行い、意見が出やすい運営について各部会議長との意見交換も行う。

また、出された意見の内容の引き続きホームページへの掲載や、新たに広報紙での掲載をすることによって区民に反映していく。

戦略6-3 区政情報の積極的な発信

具体的取組

(1) 区政情報の積極的発信

P.64

業績目標の達成状況

目標未達成 ⇒ 改善

評価結果の総括

・区役所による区民意見等の把握と区政への反映が十分と感じている区民の割合は高くない。そのため、今後より一層、多様な区民の意見・ニーズの的確な把握に努め、区内の実情や特性に即した施策・事業を総合的に展開し、その取組や成果について積極的に発信する必要がある。

【目標未達成状況】

(1) 区政情報の積極的発信

「港区の施策・事業に関する区長からのメッセージやお知らせを読んだことがある」と答えた区民の割合

〔目標〕：80% ⇒ 〔実績〕59.8% (27年度：77.9%)

〈改善策〉

区広報紙は、引き続き、全戸、全事業所配付に加え、地下鉄3駅への拡大版の掲示や配架、関係機関への送付とともに、イベントでの配付等、多くの区民の方が手に取って読んでいただけるような機会を増やす。

またホームページに掲載する区長メッセージについて、ツイッター、フェイスブックでも複数回告知し、閲覧を誘導するよう取組む。

戦略6-4 区民が利用しやすく、信頼される区役所づくり

具体的取組

- | | |
|--------------------------|------|
| (1) 窓口業務におけるサービスの向上 | P.65 |
| (2) 区民が納得できる効果的・効率的な業務運営 | P.66 |

業績目標の達成状況

目標達成

目標未達成(撤退基準)⇒改善

評価結果の総括

- ・区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善や窓口での対応の向上を図るとともに、その取組について情報発信を行ってきた。
- ・更に区民の信頼・満足・納得を得ることができる区役所づくりを進める必要がある。

【目標未達成状況】

(2) 区民が納得できる効果的・効率的な業務運営

効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に即し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
〔目標〕：60%以上 ⇒ 〔実績〕 20.7% (撤退基準：40%未満)

〈改善策〉

区民にわかりやすく内容を工夫しながら、区役所の効果的効率的な業務運営について、情報発信していく。