

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題6

【区民意見を反映した区政運営】

計 画	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＞
	多様な区民の意見・ニーズを的確に把握し、区政運営に反映するなど区内の実情や特性に即した自律した自治体型の区政運営が行われている。
	現状（課題設定の根拠となる現状・データ）
	<p>〔区民モニターアンケート〔26⇒27年度〕より〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区長により、基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じている区民の割合〔37.1%⇒30.3%〕 ・居住する区の区長の顔や名前を知っている区民の割合〔49.3%⇒未測定〕 ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合〔31.8%⇒35.2%〕 ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、計画段階から区民との対話や協働により進められていると感じている区民の割合〔23.1%⇒31.1%〕 ・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、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〔24.1%⇒24.0%〕 ・日常生活に関するさまざま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ている区民の割合〔75.8%⇒70.5%〕 ・区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合〔37.5%⇒46.9%〕 ・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じている区民の割合〔76.6%⇒81.2%〕 ・区役所の効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、取組が進められていると感じている区民の割合〔40.8%⇒26.9%〕
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＞	
<ul style="list-style-type: none"> ・区内の実情や特性に応じた施策や事業を実施し、その取組や成果を発信してきたが、「特色ある施策・事業が展開されている」と答えた区民が30.3%と低い割合になっており、区民等への情報発信が不十分と感じている区民が多い。 ・多様な区民の意見・ニーズの把握に努めてきたが「多様な意見やニーズが区役所に届いている」と答える区民の割合が35.2%と低い割合になっており、区役所による意見等の把握が不十分と感じている区民が多い。 ・区民の意見・評価を反映して区政運営を進めてきたが、「区民による評価が区に届いている」と答える区民の割合は24.0%と低い割合になっており、区政運営への反映が不十分と感じている区民が多い。 	
課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞	
<ul style="list-style-type: none"> ・区内の実情や特性に即して施策・事業を総合的に展開するとともに、その取組や成果についての情報を積極的に発信していく必要がある。 ・多様な区民の意見・ニーズを的確に把握する必要がある。 ・安全・安心など区民の日常生活に関する相談や要望を総合的に受け付け、解決に導くための機能を備える総合拠点として、区民が利用しやすい便利で親切的な区役所づくりを進める必要がある。 ・施策・事業についての成果を区民が評価し、施策・事業の改善や新たな展開につなげていく必要がある。 	

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・区内の実情や特性に応じた施策や事業を各部署と連携して実施するとともに、区政会議において、施策・事業への意見や評価をいただくなど、区の施策・事業についての区民の意見反映を行った。また、自治体型の区政運営の取組を進めるため、フェイスブック・ツイッター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、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とともに、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。

めざす成果及び戦略 6-1 【多様な区民の意見・ニーズの的確な把握】

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>
	・区民モニターアンケートをはじめ、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ことにより、区の特性や地域実情に即した施策・事業を展開できている状態 ・区役所が、区民から寄せられる日常生活に関する様々な相談や要望を総合的に受け付け、個々の事業に応じて関係局等への連絡や指示を適切に行うとともに、状況を相談者等にフィードバックしたりするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たしている状態。	・区政運営について、区民モニターアンケートや「市民の声」などを通じて、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し区政に反映する。 ・区民の日常生活の安全・安心を担う身近な総合行政の拠点として、区民から寄せられるさまざまな相談や要望を受け付け、各局と連携し適切に対応する。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	
	※重点目標 ○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%→29年度：60%以上 ○日常生活に関するさまざま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ている区民の割合 27年度：70.5%→29年度：80%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	
	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：12.5%		10.6% B	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須
	日常生活に関するさまざま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ている区民の割合：77.8%		73.1% 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6-1-1 【区の広聴関係事業】

		27決算額	32千円	28予算額	126千円	29予算額	121千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	「区民モニターアンケート」「市民の声」「み・な・と改善箱」、「みなりんプロジェクト」、「twitter」を毎年実施 区政・市政に関する区民の意見・要望等を適切かつ迅速に処理を行い、説明責任を果たすとともに、ご意見を区政・市政に反映させるなど、区民主体の区政を実現する。	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：60%以上（27年度：24.0%） 【撤退基準】 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が30%以下であれば事業を再構築する。 27年度 ・届いた意見のうち、その対応を区の広報紙やホームページ、掲示板などで公表した割合：全件					
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						
	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					
	・「区民モニターアンケート」：3回・「市民の声」：59件・「み・な・と改善箱」：64件を実施	「区民モニターアンケート」「市民の声」「み・な・と改善箱」、「twitter」を毎年実施したが、届いた意見の発信が不十分であったため、業績目標には至らなかった。					
	業績目標の達成状況 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：12.5%	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	×	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。 ○：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6-1-2

【区役所の相談機能の強化】

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）	
	日常生活に関する様々な相談や要望を来庁・郵便、電話やインターネットなどにより受け付け、関係局と連携して適切に対応するとともに、状況を相談者等にフィードバックするなど、区における市政の総合窓口としての役割を果たす。 ・来庁・郵便、電話やインターネット等による受付、フィードバック：随時	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：80%以上(27年度：70.5%) 【撤退基準】 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が70%以下の場合は事業を再構築する。 前年度までの実績 27年度 ・受け付けた相談や要望を適切に対応した件数：全件	
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	
	来庁・郵便、電話やインターネット等による受付、フィードバック：随時	昨年度以上の指標を達成し、今年度設定した業績目標もほぼ達成できているが、さらに相談状況を速やかにフィードバックするなど区役所が適切に対応していると感じてもらえる工夫が必要である。	
	業績目標の達成状況	②(ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 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。
	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：77.8% 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 6-2 【区民の参画と協働による区政運営】

計画	めざす状態<概ね3~5年を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	・区政会議をはじめ、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ことにより、区の特長や地域実情に即した施策・事業を展開できている状態 アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ※重点目標 ○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・・・27年度:35.2%→29年度:60%以上 ○区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るように努めていると思う区民の割合・・・27年度:31.1%→29年度:60%以上 ○区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、区民からの評価を受けて運営の改善につなげるように努めていると思う区民の割合・・・27年度:24.0%→29年度:60%以上	・区政運営について、区政会議や区民モニターアンケートなどを通じて、計画段階から多様な区民の声を反映させながら進めるとともに、より多くの区民からの評価をいただき区政に反映させる。 ・区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、それらの企画・計画段階から区民の意見や要望を把握し反映させる。 ・教育行政連絡会議や区教育会議(区政会議・子ども青少年部会)を活用して、学校・地域・保護者の多様なニーズを汲み取った教育施策を推進する。

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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	
	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:23.2%		38.7%	B	B	
	区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るように努めていると思う区民の割合:20.9%		29.9%	B		
	区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、区民からの評価を受けて運営の改善につなげるように努めていると思う区民の割合:15.0%		26.5%	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	
戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない				

具体的取組6-2-1 【区政会議の運営】

計画	取組内容	27決算額	558千円	28予算額	709千円	29予算額	680千円
	地域活動協議会の代表者や公募の区民等による「区政会議」において、区の施策や事業についての意見や評価をいただく。 ・平成29年4月～平成30年3月 区政会議(全体会議 3回、部会3部会×3回程度)	業績目標(中間アウトカム) 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:60%以上(27年度:35.2%) 【撤退基準】 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が30%以下であれば事業を再構築する。 前年度までの実績 区政会議において表明された意見や評価を施策・事業に反映させた件数。 25年度:16件 26年度:15件 27年度:6件					

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				
	平成29年4月～平成30年3月 区政会議(全体会議3回、部会3部会×3回) ラウンドテーブル4回 反映した件数:13件	資料をわかりやすい内容にしたり、事前配布により会議までに内容をご確認いただくなど、区民から様々なご意見をいただけるよう会議運営について工夫したが、出されて意見が少なく、また、会議当日の意見も少ないうえに偏った意見内容となった。				
	業績目標の達成状況		③			
	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:23.2% 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	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 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6-2-2

【分権型教育行政の推進、教育課題解決への取り組み】【再掲 具体的取組4-1-1】

		27決算額	- 円	28予算額	76千 円	29予算額	7千 円
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）				
	分権型教育行政を推進し、保護者や地域住民の学校教育への参加を促進しその意向を学校運営に反映して、より良い学校教育を推進する。また、保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り、学校だけでは解決できない横断的な課題への対応について学校を支援する。		保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り実施した新たな取組み件数3件 【撤退基準】 保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り実施した新たな取組みができなかった場合は見直す。				
	○分権型教育行政の推進 ・教育会議（区政会議・子ども青少年部会）の開催：3回以上 ・学校協議会委員への研修会の開催：1回以上 ・区教育行政連絡会の開催：小学校、中学校各3回以上 ・区内17校園の学校協議会への職員の出席：各3回以上 ・区小学校長会・教頭会への出席・連絡調整：各11回以上 ・小学校の適正配置について、学校・教育委員会と調整をし、具体的かつ現実的な適正配置計画案を関係者に示し合意形成に向けた取組を進める。		前年度までの実績 27年度実績 ・教育会議（区政会議・子ども青少年部会）の開催：3回 ・区内17校園の学校協議会への区職員の出席：17校×3回 ・学校協議会委員研修の開催：2回 ・区小学校長会・教頭会への出席・連絡調整：各11回 ・区教育行政連絡会の開催：小学校、中学校各3回 ・学校園との連携強化に係る新規取組の実施件数：4件 28年度実績（12月末現在） ・教育会議（区政会議・子ども青少年部会）の開催：2回 ・区内17校園の学校協議会への区職員の出席：17校×2回 ・区小学校長会・教頭会への出席・連絡調整：各6回 ・区教育行政連絡会の開催：小学校2回、中学校3回 ・学校園との連携強化に係る新規取組の実施件数：6件				
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	—	○：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				
	・教育会議（区政会議・子ども青少年部会）の開催：3回 ・学校協議会委員への研修会の開催：2月1回 ・区教育行政連絡会の開催：小学校3回、中学校3回、 ・区内17校園の学校協議会への区職員の出席：17校×3回 ・区小学校長会・教頭会への出席・連絡調整：各11回 ・学校園との連携強化に係る新規取組の実施件数：6件 ・小学校の適正配置について、教育委員会と調整を進めるとともに、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開始						
	業績目標の達成状況 保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り実施した新たな取組み件数：5件		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)				

めざす成果及び戦略 6-3 【区政情報の積極的な発信】

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>
	<ul style="list-style-type: none"> 区政運営に関する情報が区民全体に着実に届けられ、理解を得ている状態。 	<ul style="list-style-type: none"> 多様な区民の意見やニーズを踏まえた施策を実施し、その取組や成果等の区政運営に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。
	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)について行っている情報発信の内容は十分と感じている区民の割合・・・平成27年度:31.7%→平成29年度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	
	区の様々な取組(施策、事業、イベントなど)について行っている情報発信の内容は十分と感じている区民の割合:43.9%		31.3% B B	今後の取り組み例 ※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	b	a:順調 b:順調でない	

具体的取組6-3-1 【区政情報の積極的発信】

27決算額 15,732千円 28予算額 18,374千円 29予算額 17,374千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	地域の実情や特性に応じた施策や事業を各部署と連携して実施し、その取組や成果を区の広報紙やホームページ、ツイッターなどで積極的に発信するとともに、区長自らも広報媒体を活用して積極的に発信する。	「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:80%以上(27年度:77.9%)
	<ul style="list-style-type: none"> 区広報紙・区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ツイッター・フェイスブック投稿:360回 	【撤退基準】 「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が40%以下であれば事業を再構築する。
		前年度までの実績 <ul style="list-style-type: none"> 区広報紙への区長メッセージの掲載:12回 区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 区長によるツイッター・フェイスブック投稿:309回 港区役所に寄せられた「声」を受けて改善した「やりました」の件数:12

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	
	<ul style="list-style-type: none"> 区広報紙、区ホームページへの区長メッセージの掲載:12回 ツイッター・フェイスブック投稿:727回 	区広報紙、区ホームページなどで区の施策や事業を掲載しているが、媒体を読んでもらえるような工夫が必要	
	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	
	「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:59.8%	②(ii) 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 6-4 【区民が利用しやすく、信頼される区役所づくり】

<p>めざす状態<概ね3～5年を念頭に設定></p> <ul style="list-style-type: none"> 暮らしに必要な情報や魅力ある情報が提供され、区の施策・事業が住民に十分に理解されている状態。 区役所来庁者に対する窓口サービスを向上させ、自治体トップレベルのサービスを実現している状態 区役所の業務が効果的・効率的に運営されるよう様々な取組が進められており、区民がそのことを知っている状態 <p>アウトカム<めざす状態を数値化した指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ○区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数 平成27年度:3.4点→29年度:3.5点以上 ○効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組をおこなっていることを知っている区民の割合 平成27年度26.9%→29年度:60%以上 	<p>戦略<中期的な取組の方向性></p> <ul style="list-style-type: none"> 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、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。 区役所業務の運営について、業務プロセスの改善・事務の集約化などにより、効果的・効率的なものとしていくとともに、区民にそのことを伝えていく。
--	---

	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
自己評価	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体	
	区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数:3.6点		3.5点	A	A	
	効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組をおこなっていることを知っている区民の割合:20.7%		27.7%	B		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	b	a:順調 b:順調でない				

具体的取組6-4-1 【窓口業務におけるサービスの向上】

	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)			
	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、職員による提案やみなと改善箱等に寄せられた区民の意見を踏まえ、区役所サービスの向上に向けた取組を推進する。		<ul style="list-style-type: none"> 区役所へ過去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:85%以上 区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数:3.5点以上 <p>【撤退基準】 区役所へ過去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が70%未満であれば事業を再構築する。</p> <p>前年度までの実績 区政運営に関する事項についてのアンケートで「区役所での来庁者への案内サービスや窓口での対応について、以前と比べて良くなったと感じましたか」との質問に対する肯定的意見の割合 25年度 71% 26年度 72.9% 27年度 81.2%</p>			
	窓口サービス向上委員会における取組と実践					

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
	<ul style="list-style-type: none"> 窓口における職場研修の実施 各課ごと重点取組の設定、実践 				
	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			
	<ul style="list-style-type: none"> 区役所へ過去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:85.7% 区役所来庁者に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数:3.6点 	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)		

具体的取組6-4-2 【区民が納得できる効果的・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	区役所業務の運営について、業務プロセスの改善・事務の集約化などにより、より効果的・効率的に行うとともに、区民にその取組を伝えていく。 -「市政改革プラン2.0」に基づいた市政改革の取組の実践と情報発信					
	業績目標（中間アウトカム）	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：60%以上 【撤退基準】 上記区民の割合が40%未満であれば事業を再構築する。 前年度までの実績 区役所の効率的な業務運営に向けた取組が進められていることを知っている区民の割合 26年度 40.8% 27年度 26.9%					
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	—		○：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	歳入確保の取組(広告料収入、目的外使用料収入などの独自財源確保) 歳出削減の取組(備品・消耗品等の購入費の削減、庁舎内照明のLED化) 5S活動の取組		課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	業績目標の達成状況	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：20.7%		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)			