

# 令和3年度 港区運営方針に関する自己評価の概要版

## 自己評価

### 1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

「港区まちづくりビジョン」に基づき、区民の意見を反映する区政運営を横糸、「地域活動協議会」を中心とした自律的な地域活動を縦糸として、横糸と縦糸が交わる強いネットワークで、区民主体のまちづくりをめざし取り組んだ。地域活動協議会の自律的な運営が持続的に進められ、地域活動と新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策が両立できるよう、地域実情に即した支援を行ってきたこともあり、地域活動協議会の認知度は順調に向上している。

全体を通して、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて計画どおり取組を実施することができなかつたものもあるが、例えば防災面においては、コロナ禍での避難所開設訓練の確認・学習や親子で防災学習が行えるよう新たに啓発動画を作成した。今後も地域と連携し、個別避難計画を策定するなど、地域の防災力強化を進めていく。

また、産業振興やにぎわい創出では、企業によるキャリア教育プログラム、E-bike やスケートボードなどによる実証実験、タウンミーティング等によるまちづくりの推進など、「港区エリア別活性化プラン」による新しい取り組みを進めて公民地域連携を展開する基盤を固めてきたが、これらの成果を次年度以降に活かしていくとともに、引き続き区民主体のまちづくりを進めていく。

### 解決すべき課題と今後の改善方向

#### 【経営課題1 区民主体のまちづくり】

- ・区民主体のまちづくりをより一層進めるためには、コロナ禍だけでなくアフターコロナを見据えながら、地域における様々な活動を自律的かつ持続的に進められるよう支援するとともに、地域活動協議会をはじめ企業や NPO などの様々な活動主体の連携・協働を促進し、多様な主体が協働するマルチパートナーシップを進めつつ、それらの活動を積極的に情報発信していく。

## **【経営課題2 安全・安心・快適なまちづくり】**

・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて、予定していた防災学習会や避難所開設訓練等が多くの地域で中止または規模を縮小しての開催となったが、大規模災害の発生に備えた地域防災力の強化のためには、地域の自主防災組織による防災学習会等の継続的な取組が有効であることから、可能な限りコロナ禍に対応しながら、これらの取組の支援を実施していく。また、大規模災害時における「自助」、「共助」、「公助」の役割分担のもと、迅速かつ的確な対応が行えるよう、今後も新型コロナウイルスの感染状況や気候変動の影響にも注視しながら、区の特性を踏まえた防災対策を着実に進めていく。

## **【経営課題3 健やかにいきいきと暮らせるまちづくり】**

・各地域における地域福祉活動計画の推進支援や要支援高齢者の見守り、障がい者等への相談支援、児童虐待の防止、区民の健康増進等の各取組みを進めてきたことで一定の成果は出ているので、引き続き地域福祉の推進や要支援者を支えるセーフティーネットの充実を図り、高齢化が進む中、医療や介護が必要と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、要支援者の生活を支えるサービスを総合的かつ継続的に提供する体制「地域包括ケアシステム」の構築及び推進に関して特に重点的に取り組んでいく。

## **【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】**

・「子どもの学びの応援」については、学校・教育コミュニティのモニタリングを行い多様な意見・ニーズをくみ取りながら不登校児童生徒アウトリーチ型支援事業など学校支援に努めたほか、家庭学習の習慣づくりに取組んできたが、今後はスクールカウンセラーを拡充するなどにより、家庭学習の習慣づくりが困難な児童生徒の課題の改善に努めていく。

・「子育て世代」への応援については、子育て支援機関や地域の子育て支援団体等との連携を強化し、地域の身近なところで気軽に相談できる機会の提供等、安心して子育てできる環境づくりを進めていく。さらに、待機児童の解消に至っていないため、市における待機児童解消に向けた取り組みと連携を図りながら、共働き世帯のニーズに応える多様な保育サービスの充実をめざす。

## **【経営課題5 訪れたい魅力と活気あふれるまちづくり】**

・区内には、市岡商業高校跡地、弁天埠頭などの遊休地、資産があり、令和3年度の段階では具体的な方針が未定となっているが、タウンミーティングによる区民との意見交換を実施し、その意見等を踏まえながら、今後のまちづくりの方向性や開発を巡る動向などを据えて、これらの資源・資産の活用策等について、「港区エリア別活性化プラン」による港区のまちづくり方針に沿った売却や活用を図っていく。

## **【経営課題6 区民意見を反映した区政運営】**

・令和3年度の区政会議では、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からオンライン会議を一部導入し、また、活発で効率的な議論を行えるよう会議資料は可能な限り事前に送付し、ご意見もあらかじめお伺いしたうえで、会議時間は1時間程度とし、委員からの質疑応答を中心に実施した。今後は、議論の内容や開催手法に関しても、さらに工夫しながらより良い区政会議の運営に取り組んでいく。

# 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) 人と人とのつながりづくり	目標未達成	・2年続くコロナ禍において、これまで培ってきた地域コミュニティを停滞させない取組や支援が必要である。
(2) 地域活動の活性化	目標未達成	・コロナ禍だけでなくアフターコロナを見据えながら、各地域の取組を支援するとともに、多様な広報媒体を活用して人と人とのつながりづくりの大切さについて幅広く情報発信していく。
(3) コミュニティ育成支援	目標達成	
(4) ひと・まち・まなびをつなぐ生涯学習の推進	目標未達成	

### 【目標未達成状況】

(1) 区民モニターアンケートにおいて、住んでいる地域（おおむね小学校区）で日頃から近所どうしで「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」が行われていると感じると回答した割合　〔目標〕：55%以上 ⇒ 〔実績〕47.6%

〈改善策〉　・コロナ禍でも開催されている地域活動について、「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」などの人と人とのつながりづくりに焦点を当てた広報紙面やSNS記事を作成、掲載することにより、区内で取り組まれている地域コミュニティづくりを幅広く周知する。  
・今年度行った防災を切り口としたマンションコミュニティ構築のためのイベントをさらに広げながら、マンション住民と地域の連携に取り組む。

(2) 区民モニターアンケートにおいて、各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じていると回答した割合  
〔目標〕：50%以上 ⇒ 〔実績〕46.7%

〈改善策〉　コロナ禍だけでなくアフターコロナを見据え、オンラインの活用など活動の多様化に応じた地域活動の支援を地域の実情に即して行う。

(4) 区民モニターアンケートによる「コロナ禍が収束した際には、過去の経験も含めて、生涯学習活動で身に付けた知識・技術等の成果や人とのつながりを、ボランティア活動や地域活動、他人への学習指導等に活用したいと思う」と回答する割合　〔目標〕：45% 以上 ⇒ 〔実績〕36.1%

〈改善策〉　各地域の推進員や各事業の運営委員会、各学校とも連携を密にして、新型コロナウイルスの感染状況を注視しながら、実施可能なタイミングになれば、各事業の実施に際しては迅速に伝達するとともに、生涯学習の裾野を拡大するためにも事業の周知に努めていく。

## 戦略1－2 地域活動協議会による自律的な地域運営の促進

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 地域活動協議会の自律的運営の支援	目標達成	
(2) 地域課題解決に向けた取組の支援	目標達成	
(3) 地域活動協議会の認知度向上のための支援	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍に対応して、補助金に係る説明会をオンライン併用で開催するとともに、地域のオンライン環境整備の支援を実施した。また、新型コロナウイルスワクチンの接種予約について、高齢などでウェブ予約が困難な方のため、職員を派遣し、地域との協働で予約支援を実施した。</li><li>・コロナ禍だけでなくアフターコロナも見据え、オンラインの活用など多様化に応じて、地域活動協議会の自律的な運営に向けた取組を支援する。</li></ul>

## 戦略1－3 多様な主体の協働の促進

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 多様な主体による協働の支援	目標未達成	<ul style="list-style-type: none"><li>・地域と他の活動主体のどちらか一方にメリットが享受されるのではなく、双方に享受されるような連携が必要である。</li><li>・地域と他の活動主体の課題やニーズを把握し、連携によるメリットが双方に実感されるよう相互調整や連携創出に向けた支援を行う。</li></ul>

### 【目標未達成状況】

- (1) 区民モニターアンケートにおいて、校区等地域を越えたまちづくりに関する活動が、地域活動協議会をはじめ地域団体や市民、NPO、企業など様々な活動主体の連携・協働により進められていると感じていると回答した割合　〔目標〕：50%以上 ⇒ 〔実績〕 25.7%
- 〈改善策〉 地域活動の再開状況を見ながら地域実情に応じて多様な活動主体間の連携支援に取り組むとともに、連携により進められるまちづくりの活動についてさまざまな広報媒体を活用しながら幅広く周知する。

## 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	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 地域防災の活動支援	目標未達成	
(2) 防災リーダーの育成	目標達成	
(3) 津波避難ビルの確保	目標未達成	
(4) 福祉避難所の設置運営支援	目標達成	
(5) 防災広報・啓発	目標達成	
(6) 津波による浸水区域外における災害時避難所等の確保	目標達成	・地域が主体となった防災学習会及び避難所開設訓練は、新型コロナウィルス感染症の影響で多くの地域で中止または規模を縮小しての開催となった。大規模災害時に自助・共助・公助の役割分担のもと、迅速かつ的確な対応が行えるよう、今後も引き続き、新型コロナウィルスの感染状況や気候変動の影響にも注視しながら、区の特性を踏まえた防災対策を着実に進めていく。

#### 【目標未達成状況】

(1) 地域が主体的に避難所開設訓練に取り組んだ地域　〔目標〕：11 地域 ⇒ 〔実績〕：6 地域

地域が主体的に地区防災計画を活用して防災学習会を実施した地域　〔目標〕：11 地域 ⇒ 〔実績〕：1 地域

〈分析〉 新型コロナウィルスの感染拡大に伴い、密を避けるため集合型の訓練及び学習会の実施が困難な状況にあった。

〈改善策〉 コロナ禍においても実施が可能な方法を地域と協働して検討する。例えば、十分な感染症対策を講じたうえで、主要な役員に限った少人数での訓練及び学習会の実施といった手法等について各地域と調整を図る。また、コロナ禍に対応するために防災学習資料として作成した動画をホームページに掲載して周知することで、集合を必要としない地域防災活動を支援する。

(3) 新たに指定した津波避難ビルの数　〔目標〕：1箇所 ⇒ 〔実績〕〇箇所（働きかけた施設数：2箇所）

〈分析〉 新型コロナウィルスの感染拡大の影響による感染リスクを避けるため、地域との対面形式での連携や津波避難ビル指定候補の関係者への働きかけが十分に行えなかった。

〈改善策〉 新型コロナウィルスの感染状況を注視しながら、新規の津波避難ビルの指定に向けた働きかけを継続する。

## 戦略2－2 防犯対策の強化

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 地域防犯・安全対策	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>警察と連携して、ツイッター・ホームページ等で区内の犯罪情報や防犯意識を高めるための情報を発信した。また、防犯カメラの設置や子ども見守り活動のほか、高齢者を狙った特殊詐欺被害防止注意喚起のステッカーやポスターを作成した。</li><li>引き続き、警察や地域等との連携を強化し、犯罪の発生状況を踏まえた臨機かつ機動的な防犯活動に取り組んでいく。</li></ul>

## 戦略2－3 歩行や移動の安全性の確保

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 弁天町駅周辺のバリアフリーに向けた取組	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>令和4年1月に「交通バリアフリー弁天町地区連絡調整会議」を開催し、関係者間で地下道エレベーター設置に向けての進捗を確認した。なお、事業実施主体が国等のため、港区が事業の進捗を管理・裁量することができないため、令和4年度以降の運営方針上の取り扱いを見直しする。</li></ul>

## 戦略2－4 生活環境の向上と改善

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 特定空家対策	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>特定空家への適切な指導を行うとともに、空家の利活用を促進し、特定空家に対する啓発や特定空家に陥らないための啓発を広報紙等により行った。</li></ul>

## 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) 地域福祉活動計画の推進支援	目標達成	
(2) 高齢者等要支援者見守り支援	目標達成	
(3) 認知症支援ネットワークの充実	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>・広報みなど特集号（1月）で「港区・福祉のまちづくり」を紹介し、広く区民に「つながり名簿」を活用した港区地域見守りマッピング等を周知した。また、港区の地域福祉の課題について共有し、活動の担い手を発掘・育成するための合同研修会を開催した。</li><li>・高齢者等の相談や見守り支援を行い、地域における住民主体のコミュニティづくりを促進した。引き続き見守り体制強化に努める。</li><li>・コロナ禍において、オンラインで認知症講演会を開催し、認知症に関する正しい知識の啓発を行った。また、認知症連絡会・地域代表者級会議を開催し関係機関との連携強化を図った。今後も手法を凝らしながらより認知症や予防に関する啓発を推進する。</li></ul>

### 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	目標達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍において、一般向けの講演会等を開催できなかったが、今後は感染対策を徹底しつつ、実施時間や参加人数を分けることで密を避けるプログラム構成を検討する。</li> <li>在宅医療・介護連携に関する推進会議や専門職向け研修会を開催し、関係機関と連携して取組を進めた。今後も、コアメンバー会議を中心にこれまでの課題やニーズを整理し、創意工夫しながら、多職種の連携を強化し、区民の理解を深める取組みを進める。</li> </ul>

### 戦略3－3 セーフティネットの充実

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】	目標達成	
(2) 乳幼児発達相談事業の強化	目標達成	
(3) 発達障がい児の養育者支援	目標達成	
(4) 児童虐待未然防止・早期発見機能の強化・DV被害者の支援	目標達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域と支援機関が連携し、高齢者や障がい者等の支援の必要な方の相談や見守り活動を行うことで、住民主体で支えあう福祉コミュニティづくりが図られている。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、一部事業予定の変更があったが、児童虐待未然防止・早期発見機能の強化のため、保育施設へのアウトリーチ等により、虐待リスクの判断や対応についての指導や助言を行い、関係性づくりに努めた結果、保育施設等からの相談ケースが増え適切な支援につなげる等連携強化が図れた。</li> </ul>
(5) 障がい者・高齢者虐待の防止の取組み	目標達成	
(6) 生活困窮者対応の充実	目標達成	
(7) こどもの貧困対策の推進	目標達成	

### 戦略3-4 健康寿命の延伸

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 区民の健康増進	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>・新型コロナウイルス感染症の感染状況も影響したと思われ、自宅待機による予約キャンセルが相次ぎ特定健康診査の受診率は目標値に達しなかったが、取組は予定どおり実施した。</li></ul>
(2) がん検診・特定健康診査の受診率の向上	目標未達成	<ul style="list-style-type: none"><li>・事業者のノウハウを活用した各種健診の受診率向上のための健康セミナー・出張健診の実施（区内6地域）、ユーチューブによる健康情報の提供など、引き続き、健康寿命の延伸や健康増進に向け受診しやすい環境整備や積極的な広報など、受診率の向上に向けて取組を進める。</li></ul>

#### 【目標未達成状況】

(2) 保健福祉センターでの肺がん・乳がん検診を併せた充足率　〔目標〕：80%以上 ⇒ 〔実績〕 70.2%

〈改善策〉 特定健康診査の受診率が計画時に設定した数値(16.8%+1.0%)を下回っているものの、受診率は前年度より0.6%増(16.8%→17.4%)となっており、引き続き、勧奨ハガキの送付等、受診率の向上に向けて効果的な取組を進める。また、各種がん検診の充足率についても検診の必要性や感染症対策の徹底など受診を促す取組を進める。

### 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	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 区における人権啓発推進・人権相談	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍において、「レインボーカフェ3710」や他区と連携した人権展では、オンライン開催を実施するなど、感染対策を徹底しながら人権啓発の推進に取組んだ。</li><li>・人権週間事業の街頭啓発についても予定どおり実施した。</li></ul>

## 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) 子どもの学力・体力の向上	目標達成	• R3年度の各取組は目標を達成しており戦略はいずれも有効であるが、「青少年の健全育成の推進」のプロセス指標が大きく向上しており推移を注視していく必要がある。
(2) 子どもの教育環境の向上	目標達成	• 新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況によって取組を見直してきたところであり、引き続き、状況に応じて取り組んでいく必要がある。
(3) 青少年の健全育成の推進	目標達成	

### 戦略4-2 「子育て世代」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) 保育施設開設及び利用者支援の取組	目標達成	• 「子育て世代」の応援については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、予定の変更や一部の事業が中止となったが、積極的に子育て支援情報の発信に努めた。引き続き子育て支援機関や地域の子育て支援団体等との連携を強化し地域の身近なところで気軽に相談できる機会の提供等、安心して子育てできる環境づくりを進めていく必要がある。
(2) 子育て支援情報の提供	目標達成	• 令和4年度に待機児童は解消されたが、引き続き市における待機児童解消に向けた取り組みと連携を図りながら、共働き世帯のニーズに応える多様な保育サービスの充実をめざす必要がある。
(3) 子育て相談機関との連携による支援の充実	目標達成	

## 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) 産業振興・次世代人材育成支援事業	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>次世代を担う人材育成事業として企業によるキャリア教育プログラムを実施し、港区の課題解消に向けて区内小学生のアイデアを活用した商品を開発した。</li><li>港区の魅力を発掘・創出するみなトクモンプロジェクトでは、広報グッズを作成し、地域経済の活性化に取組んだ。</li></ul>
(2) 港区の魅力発掘・創出	目標未達成	<ul style="list-style-type: none"><li>しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大によるイベントや取組の中止により、まちの活性化をPRする機会が減少した。</li></ul>

#### 【目標未達成状況】

(2) 「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〕：60%以上 ⇒ 〔実績〕 41.6%

〈改善策〉 「みなトクモン」の認知度を向上する目標設定を見直し、発掘レクチャー等を通じて新たな港区の魅力発信を1件以上実施し、地域経済の活性化をめざす。

## 戦略5－2 港区エリア別活性化プランの推進

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 港区エリア別活性化プランの推進	目標達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・港区エリア別活性化プランにより、区内にある資産・資源を活かしたまちづくりを進めていく中で、E-bike 等によるシェアサイクル（区・近隣区を含むエリア）やスケートボードによる実証実験（大阪港駅周辺エリア）、タウンミーティング（3エリア）による区民とのまちづくりの意見交換、空飛ぶ車の実証実験との連携を実施するとともに公民地域連携プラットフォームを形成して、次年度以降のまちづくりを進める基盤を固めることができた。</li> </ul>

## 戦略5－3 まちづくりに向けた行政資産等の活用

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 弁天町駅前土地区画整理記念事業に係る検討	目標未達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙や区民フォーラムを活用して情報発信に取り組んだが、区民全体について情報が浸透しておらず、新たな広報のあり方を再検討する必要がある。</li> </ul>

### 【目標未達成状況】

(1) 区民モニターアンケートにおける、「(仮称) 区画整理記念・交流会館」の認知度　【目標】：50%以上 ⇒ 【実績】35.3%

〈改善策〉 これまでの広報媒体の活用や区民等との情報交流の場を増やすことが必要であるが、YouTube 動画の配信など、区民参加型の運営手法を検討するなかで、既存の公民地域連携プラットフォームの活用を含め、地域コミュニティと恒常的に情報交流や意見交換を行う場を設けるなど、新たな観点から取り組みを進めて区民全体の認知度を高めていく。

## 経営課題 6 区民意見を反映した区政運営

### 戦略6-1 区の広聴・広報事業

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 多様な区民の意見・ニーズの的確な把握	目標未達成	・「区民モニターアンケート」「市民の声」「み・な・と改善箱」「SNS」など、さまざまなツールを活用して区民の意見・ニーズの把握に努めてきたが目標達成には至らなかった。広報・広聴ツールを工夫し、区民の意見やニーズをより把握していく必要がある。
(2) 区政情報の積極的な発信	目標未達成	・区広報紙や広報板、区ホームページ・ツイッター・フェイスブック等SNSをはじめ、令和2年度からは港区役所 YouTube チャンネルを立ち上げ、区政情報を積極的に発信してきたが、目標達成には至らなかった。それぞれの広報媒体の認知度を高めるとともに、タイムリーな情報発信を行う必要がある。
(3) 区民の参画と協働による区政運営	目標未達成	・区政会議は、事前に会議資料を送付したうえで意見聴取を行い、会議当日の時間短縮を試みたが、資料内容を把握するための十分な時間と会議当日の十分な質疑時間を確保することができなかった。

#### 【目標未達成状況】

(1) 市民局実施の区民アンケートにおいて、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思うと回答した割合

〔目標〕：60%以上 ⇒ 〔実績〕43.5%

〈改善策〉 現在の取組を継続して行うとともに、区広報紙や区ホームページ、SNSを積極的に活用し、区役所が区民の意見やニーズを把握するツール等の周知を行う。また、新たな広報・広聴ツールについても検討していく。

(次頁に続く)

#### 【目標未達成状況】

(2) 区のさまざまな取組（施策、事業、イベントなど）について行っている情報発信により、必要な時に必要な情報が届いていると思うと市民局実施の区民アンケートにて回答のあった割合　〔目標〕：60%以上⇒ 〔実績〕 44.5%

〈改善策〉 編集事業者とも協議しながら、読者目線でわかりやすく魅力ある区広報紙を作成し、区のさまざまな取組（施策、事業、イベントなど）について情報発信するとともに、区ホームページやSNSでの情報発信についても積極的に取り組んでいく。また、新たな広報ツールについても検討していく。

(3)-1 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 〔目標〕：前年度以上 ⇒ 〔実績〕：令和2年度 86% → 令和3年度 82.1%

(3)-2 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、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合  
〔目標〕：90%以上⇒ 〔実績〕 87.0%

〈改善策〉 早期に会議資料を送付するとともに、会議当日の十分な質疑時間を確保したうえで現在の取組を継続して行う。

#### 戦略6－2 区民が利用しやすく、信頼される区役所づくり

具体的な取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 窓口業務におけるサービスの向上	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>令和3年度窓口サービスの格付けの結果は、星3つ(評価点 4.5点以上・24区中2区)を獲得することができた。しかしながら、区役所の案内サービスや窓口応対についての肯定的意見の割合は、目標を達成することができなかった(目標: 86% ⇒ 実績: 83.5%)ので、引き続き接遇研修を実施し、全職員の接遇能力を向上させるとともに、区民が快適で利用しやすい区役所となるよう区役所庁舎内すべての案内表示等の点検を行う。</li></ul>
(2) 効率的な区行政の運営の推進	目標達成	<ul style="list-style-type: none"><li>令和3年度の不適切な事務処理事案の発生件数は3件であり、目標を達成することができた。</li></ul>

## 「市政改革プラン3.0」に基づく取組等

具体的取組	業績目標の達成状況	評価結果の総括
(1) 歳入の確保（独自財源の確保）	目標未達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場収入や自動販売機使用料収入については、入札により目標額を下回る結果となったことから、今後の目標設定は市況を十分に考慮するものとする。また、広報紙の広告収入が目標を大きく下回る低調な結果となっていることから、継続して広告の募集を行い、収入の確保に取り組む。</li> </ul>
(2) 歳出等の削減	目標達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>消耗品等の購入について、在庫管理を徹底するとともに、一括購入による単価の抑制や安価な商品の選択などに努め、経費を削減することができた。</li> </ul>
(3) 市民利用施設の見直し	目標達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係局と連携しながら（仮称）区画整理記念・交流会館の効率的な運営にむけた検討を進めた。</li> </ul>

### 【目標未達成状況】

#### (1) 広告料収入や目的外使用料収入など区独自財源の確保

- ・広報紙、ホームページバナー等　〔目標〕：5,338千円 ⇒ 〔実績〕2,074千円 (R2: 1,652千円)
- ・庁舎壁面、モニター広告等　　〔目標〕：2,941千円 ⇒ 〔実績〕3,605千円 (R2: 2,941千円)
- ・自動販売機の設置使用料　　〔目標〕：3,152千円 ⇒ 〔実績〕2,474千円 (R2: 2,983千円)
- ・駐車場収入　　　　　　　〔目標〕：3,937千円 ⇒ 〔実績〕3,501千円 (R2: 3,937千円)
- ・古紙売却代　　〔目標〕：100千円 ⇒ 〔実績〕27千円 (R2: 20千円)

〈改善策〉 広告主を確保するための手法を検討するとともに、引き続き庁舎敷地等を活用した新たな収入の確保に努める。