

令和3年度運営方針の自己評価（重点ポイント）

令和3年度運営方針の自己評価を行い、現状と課題を分析しました。

経営課題

- 安全・安心のまちづくり
- 人と人がつながり、助け合うまちづくり
- 明日に誇れるまちづくり
- 区役所力の強化



4つの経営課題に掲げる戦略の成果指標に対する有効性はすべて

有効であり、継続して推進することとしています。

なお、更なる推進をめざし、戦略の進捗状況や成果指標の評価が「順調でない」となった3つの課題について、令和4年度は重点的に取り組んでいます。

1-1 防災のまちづくり

めざす状態

区民が自助・共助の役割を認識し、日頃から災害への備えができています

災害への備えが出来ていると回答した区民の割合



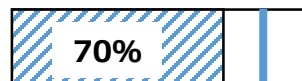
目標
75%以上

(参考：令和2年度 69%)

現状と課題

「災害への備え」や「避難場所認知度」の割合が目標に未到達。
啓発活動の更なる取組が必要。

避難場所を知っていると回答した区民の割合



目標
85%以上

(参考：令和2年度 81%)

令和4年度に重点的に取り組むこと

- 地域と連携した防災訓練や防災意識向上のための啓発
- 個別避難計画や地区防災計画の策定による地域防災力向上のための支援

1-2 防犯のまちづくり

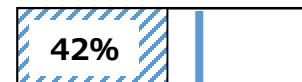
めざす状態

街頭における犯罪を防止し、犯罪に巻き込まれない安全で安心なまち

現状と課題

交通安全教室などの取組が交通事故防止につながっていると感じる区民の割合が目標に未到達。
啓発の機会を増やし、意識向上をめざす。

交通安全教室などの取組が交通事故防止につながっていると感じる区民の割合



目標
60%以上

(参考：令和2年度 64%)

令和4年度に重点的に取り組むこと

- 自転車マナー・駐輪マナー啓発の実施
- 交通安全教室や出前講座の実施
- SNSを活用した交通安全情報の発信強化

4-2 区民が満足・納得できる区役所運営

めざす状態

区役所来庁者等に対する窓口サービスを向上させ、24区中トップレベルのサービスを実現している状態

来庁者等に対するサービスの格付け結果における評価点3.5点以上の項目数（全5項目）

1 / 5

(参考：令和2年度 3 / 5)

現状と課題

「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、評価点3.5点以上の項目数が目標に未到達。
職員の接遇改善に向けた取組が必要。

令和4年度に重点的に取り組むこと

- カイゼンチームによる市民サービス向上への取組
- 外部講師による接遇研修の実施
- 高評価を獲得した他区への視察