

資料6 西区将来ビジョン（2018年～2022年版）の振り返り（区役所自己評価）

基本方針1 安全で安心なまちづくりに向けたコミュニティ力の向上

（1）地域コミュニティの活性化

①人と人のつながりづくりの活動支援

<めざす状態>	<取組の方向性>	<達成できたこと>	<残された課題・対策>	区役所の担当	検討グループ
<p>近所に住む人どうしが集まり、福祉や防災といった身近な課題に気付き日常から顔見知りになり、地域の中での生活課題の解決に取り組んでいる状態</p>	<p>・子育て世帯や高齢者・障がい者への支援、まちの安全や安心の確保、まちの美化などの多様な地域活動への支援を行う。</p>	<p>○「にっしー広場」、「にっしー広場（公園版）」を開催。 ・親子がマンションの集会施設等に集う催しを開催 ・「事業に参加してコミュニティづくりが必要と感じた」区民の割合：100%（令和3年度実績）</p> <p>○地域における交流の場の活動支援 ・こども・子育て世帯、高齢者、障がい者など多様な方が気軽に集い、参加することができるサロンやイベントなどの開催を通じ、交流が広がるよう支援</p> <p>○各種地域活動の紹介、情報発信 ・広く区民に、広報紙「かぜ」やチラシ・HP等により地域活動への参加・参画について情報発信 ・マンションコミュニティづくりへの取り組みとして「防災出前講座」「にっしー広場」「いきいき百歳体操」を活用</p>	<p>○「にっしー広場」の継続 ・コロナ禍でも活動が継続できるよう、開催場所を工夫し、またHP以外にも周知手段を増やしていく。</p> <p>○気にかける地域づくりの推進 ・地域における交流の場の活動支援を継続するとともに、身近な地域に暮らす者同士がお互い気にかけて、つながり合い、支え合う地域づくりの啓発を行う</p>	<p>子育て支援</p> <p>保健福祉</p>	<p>教育・子育て</p> <p>福祉・健康</p>
	<p>・多くの人につながりづくりの大切さと地域活動への興味をもってもらい、地域活動に参加してもらえるよう、事例の共有や情報発信を行う。</p>	<p>○区民が誰でも楽しめる交流の場の提供 ・より地域活動への興味を持てるよう地域活動団体と協働しながら「区民まつり」や「たこあげ大会」等を開催。</p> <p>○広報紙「かぜ」やチラシ・HP等により情報発信 ・町内会や子ども会等の地域団体の活動状況について、活動目的の周知や活動への参加呼びかけを実施</p>	<p>○達成目標「身近な地域でのつながりを肯定的に感じるアンケート回答者の割合」は、4年間で31.2%～40.3%となり、目標達成（38%以上）に至らなかった。 ・マンションコミュニティの中核となる子育て層に対して継続的に情報発信を行うとともに、区主催、地域主催のイベントの再開にあわせて効果的な情報発信を行っていく</p>	<p>安全安心きずな地域支援</p>	<p>防災・防犯・コミュニティ</p>
	<p>・各団体の活動が持続的なものになるよう、誰もが気軽に参加するための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援を行う。</p>	<p>○各種団体の活動等（食事サービス・ふれあい喫茶・夏祭り・もちつき大会等）の情報発信 ・まちづくりセンターによる地域活動協議会や各種団体等への情報提供等の支援、広報紙「かぜ」やチラシ・HP等による情報発信</p>	<p>○達成目標「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アンケート回答者の割合」は、4年間で33.5%～47.1%となり、目標達成（46%以上）に至らなかった。 ・「活動を知らない」との回答もあることから、コロナ禍からの活動の再開にあわせて効果的な情報発信を行っていく</p>	<p>地域支援</p>	<p>防災・防犯・コミュニティ</p>

②地域活動の活性化

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当の課長	検討グループ
地域活動協議会において地域の各種団体が連携・協働して、民主的で開かれた地域運営と会計の透明性を確保し、地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組みが自律的に運営されている状態	・地域活動協議会が活動の透明性を確保しつつ各地域の特色や課題、ニーズに応じ、自律的な地域運営を促進できるよう支援する。	○ 地域活動協議会の活動、運営に対する支援 ・各地域活動協議会の自律度の向上に向け、財政的支援や組織運営支援、地域活動協議会自らの情報発信支援等	○達成目標「 地域活動協議会の構成団体が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 」は、3年間で87.5%～89.6%と上昇し目標（89%以上）をクリア ・各地活の更なる自律にむけて、引き続き財政的支援及び組織運営支援等を実施。	地域支援	防災・防犯・コミュニティ
	・地域活動に関心のある人たちが地域活動にかかわりが薄かった人たちが活動できる機会や場の拡充、地域の人材と地域で求められている活動のマッチングなどのコーディネートを積極的に行う。	○ 各地活の構成団体数等の増加 ・広報紙「かぜ」やチラシ等による地活の活動状況等の周知、周知後による地域活動協議会との企業連携等の支援 ・地域活動協議会の役員や構成団体等に対して準行政的機能や総意形成機能の認識の深化・共有化	○達成目標として掲げた「 地域活動協議会を知っている区民アンケート回答者の割合 」は、4年間で33.5%～39.0%と上昇し目標（38%以上）をクリア ・更なる認知度向上のため、引き続き継続した周知等を実施	地域支援	

③多様な活動主体のネットワークづくり

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当の課長	検討グループ
地域活動団体やNPO等の地域を限定しないテーマ型団体及び企業ネットワークとの連携により地域コミュニティ創出の基盤ができており、地域の活力がアップしている状態	・商店会、中小企業、経済団体、各種学校等、地域団体など多様な活動主体が連携し、地域課題の解決や住民同士の交流など地域の活力向上をめざした取組みを進めるため、多様な活動主体が協働して取り組む機会を創出するなど、活動主体相互のネットワーク拡充に向けた支援を行う。	○ 活動主体相互のネットワーク拡充に向けた支援を実施 ・多様な活動主体が連携し、地域活性化を目的として開催する催事に対して、区が共催・後援、新たな機会を創出 【共催】：韮公園バラ園コンサート・にし恋マルシェ 【後援】：えほんpicnic・とさぼりサマーセミナー・花と彫刻展・中之島まつり・バラ祭り 【新たなネットワークづくり】：NGOによる学校支援（日本語サポート）・NGOによるウクライナ避難者支援 ○達成目標として掲げた「 区役所との協働で、新たなネットワークづくりが進んでいると感じる活動主体の割合は85.7%（令和3年度実績）と目標をクリア 」	○引き続き、様々な活動主体相互の連携・ネットワークづくりを支援 ・企業・団体等に社会貢献事業への協力を働きかけ、課題解決や協力を求めている団体等とのマッチングを図る	安全安心きずな	防災・防犯・コミュニティ

(2) 安全・安心で快適なまちづくり

①災害に強いまちづくり

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当の課長	検討グループ
災害時に、区民の皆さん一人ひとりが自分の命を守る手法等を把握し、さらに地域住民と企業・事業所などが連携する自主防災組織が、災害時の避難対応をはじめとした初期初動対応力が強化されることで、多くの区民の皆さんの命が守られる状態	<ul style="list-style-type: none"> ・地域等に対する地域防災力向上に向けた様々な活動支援を通じて、自主防災組織による初期初動対応力を強化し、自助・共助の意識向上を図る。 ・津波から一人でも多くの命を守るため、避難手法等を広く周知することで、区民の防災意識・知識を高め、早期避難につなげる。 ・小中学校を中心とした学齢期からの防災意識や災害対応知識の向上を図る。 	<p>○各地域の自主防災組織による防災訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度まで：全地域 ・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和2年度は5地域、令和3年度は8地域の訓練実績 <p>○被害想定啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域防災訓練や出前講座の中で津波災害の特性や避難手法等の啓発 ・区内各所の津波浸水深を示した「どうぶつものさし多言語化版」(約100か所)やハザードマップポスター(約60か所)の掲出 ・西区防災マップ(毎年約1万部)の配付 <p>○学校での土曜授業実施支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要望のあった学校を対象に、西消防署と連携して実施 ・生徒に災害から命を守るための知識の習得と、実技による体験学 	<p>○新型コロナウイルス感染症の影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の活動機会が減少したことに伴い、防災訓練を実施する地域も減少 ・今後も感染症対策を取りながら、部分的な訓練から再開する等、地域の実態に即した訓練支援に取り組む 	安全安心きずな	防災・防犯・コミュニティ

②安全で快適な居住環境づくり

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当の課長	検討グループ	
地域住民の防犯意識や交通安全に対する関心が高まり、西区内の街頭犯罪や交通事故件数が減少することで、区民一人ひとりが安全・安心なまちと感じている状態	<ul style="list-style-type: none"> ・街頭犯罪や交通事故から区民を守るため、これらを未然に防ぐ施策の充実と区民一人ひとりの防犯や交通安全に対する意識向上を図る。 	<p>【防犯対策】</p> <p>○各種防犯啓発活動の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・街頭犯罪の約8割を占める自転車盗難に対する防止啓発 <p>○安全対策職員による青色防犯パトロール活動</p> <p>○下校時の子ども見守り活動</p> <p>○落書き消去用品貸出事業</p> <p>【交通安全対策】</p> <p>○春秋の交通安全運動における街頭啓発</p> <p>○西区民交通安全大会における啓発</p> <p>○交通安全出前講座での啓発活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西警察署等と連携 	<p>【防犯対策】</p> <p>○引き続き、安全安心なまちづくりため、西警察署や関係団体、地域の方々と協力して防犯活動に取り組み、区民の皆さんに防犯意識を持っていただくよう発信</p> <p>【交通安全対策】</p> <p>○引き続き、関係機関・地域団体との緊密な連携のもとに交通事故防止に向けた対策を推進し、交通事故を減らすことをめざすとともに、自転車利用者のマナー向上に向けた取組を支援</p>	安全安心きずな	防災・防犯・コミュニティ	
	<ul style="list-style-type: none"> ・青色防犯パトロール活動や防犯啓発活動など、地域や関係機関と協働して防犯活動に取り組むことにより、区民の防犯意識の向上を図るとともに、犯罪が起りにくい地域環境の整備を図る。 	<p>○上記取組の結果、順調に街頭犯罪件数は減少(目標値)前年からの減</p> <p>平成30年 → 令和元年 → 令和2年 → 令和3年</p> <p>793件 → 700件 → 580件 → 525件</p>				安全安心きずな
	<ul style="list-style-type: none"> ・春秋の交通安全運動の推進に向け、西警察署をはじめ関係団体と連携し、交通安全運動の啓発活動とともに、児童・生徒・成人への交通安全講座を実施することで交通ルールの遵守や自転車利用者のナー向上を図る。 	<p>○上記取組の結果、順調に交通事故件数は減少(目標値)前年からの減</p> <p>平成30年 → 令和元年 → 令和2年 → 令和3年</p> <p>490件 → 474件 → 394件 → 391件</p>				安全安心きずな

③誰もが自分らしく生き生きと暮らせるまちづくり

<めざす状態>	<取組の方向性>	<達成できたこと>	<残された課題・対策>	担当の課長	検討グループ
誰もが地域で安全で安心して自分らしく生き生きと暮らせるように、医療・保健・福祉にかかわる支援者が相互に連携し、地域住民と協働し、地域で互いに理解し支え合って暮らす仕組みができてきている状態	・高齢者・障がい者などに対する住民主体の見守り活動などを支援し、地域住民と協働することにより、必要な支援につながる仕組みづくりに取り組む。	<p>○地域における見守り活動の継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に配置した見守りコーディネーターにより、支援が必要な高齢者・障がい者などへの福祉情報提供・相談対応等を行うと共に、地域住民が主体となった見守り活動組織を継続して運営していくための支援を実施 <p>○支援者が対応を協議する場を継続的に開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こども・高齢者・障がい者の支援者などが、個別の支援を積み重ね、地域の課題や情報を共有し、地域の実情に応じた対応を協議 ・各協議会の運営を通じて、身近な地域での相談・情報提供から生活困窮者支援、虐待対応や成年後見制度の利用などの専門的な対応まで、必要なときに必要な支援が受けられるよう連携して取り組んだ 	<p>○地域での見守り活動の継続、充実、活性化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見守り組織の継続した運営のため、課題の解決を支援 ・ボランティア等活動者同士の情報共有の場の開催による負担感軽減 ・活動の啓発による参加促進 <p>○分野を超えたつながりによる相談支援体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合的課題を抱える支援困難事例に対して、関係者が分野を超えて横断的に一堂に会し、支援方針を共有し、適切な支援につなげるため連携することができる相談支援体制の充実 	保健福祉	福祉・健康
	・地域福祉活動の交流の場を確保することにより、地域住民がお互いに理解し支え合うまちづくりをめざす。	<p>○子育て層の交流の場「てをつなごう」、高齢者・こども・障がい者の交流の場「そよかぜまつり」を開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な方が気軽に集い、参加し、交流できるサロン、イベントなどの活動が広がるよう、区社会福祉協議会、こども・高齢者・障がい者の各協議会や各種団体と連携して取り組んだ <p>○認知症サポーター養成講座や障がい者週間啓発活動などによる、啓発や福祉教育の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者や認知症高齢者などの特性が正しく理解され、適切な配慮や支援が受けられるよう取り組んだ 	<p>○お互いを理解し、支え合う福祉コミュニティの形成支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民同士が互いに理解し知り合うきっかけとなる交流の場が自主的に形成・継続されるよう支援をし、気にかけて、つながり合い、支え合うための福祉コミュニティの形成に繋げる ・コロナ禍での経験を活かし、多様な手法を取り入れて開催を継続できるよう取組内容について検討を進める 	保健福祉	
	・多様な主体や職種の連携により、医療、介護、生活支援、介護予防などが、包括的・継続的に提供され、住み慣れた地域で暮らせるよう支援する。	<p>○在宅医療・介護連携相談支援室による医療・介護関係者に対する相談支援を継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療・介護関係者の情報共有ツール「連携シート」の活用促進により、介護関連事業者と医療機関の連携を推進 <p>○高齢者を支える生活支援の体制づくりの支援を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な主体と協力・連携して、地域資源の把握・ネットワーク化や地域資源・サービスの開発等のコーディネート機能を担う、生活支援コーディネーターを配置 <p>○介護予防などへの取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民や地域包括支援センター等と連携し、介護予防に最も重要な人と人とのつながりづくりを進めるとともに、「いきいき百歳体操」による運動器、「かみかみ百歳体操」による口腔機能の向上、栄養改善、認知症予防などに取り組んだ 	<p>○多様な主体や職種の連携を促進し、支援が包括的に行われるためのより一層の継続支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在宅医療・介護連携相談支援室による相談支援や情報共有ツール「連携シート」の活用、地域包括支援センター等と連携した生活支援、介護予防の事業の継続 ・区民の方々がもしもの時のために、自身が望む医療や介護について前もって考え、家族や医療・介護チーム等と繰り返し話し合い、共有したうえで行動できるよう啓発 	保健福祉	

基本方針2 こども・子育て施策の充実

(2) 安心して子育てや教育ができる環境づくり

① 子育て環境の充実

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当課・担当	検討グループ		
<p>・保護者が安心や喜びを感じながらこどもを育てられる状態</p> <p>・多様なニーズに対し、希望する人が働きながらこどもを育てられる環境がある状態</p>	<p>・安心してこどもを産み、育てられるように、妊娠期から子育て期にわたる切れ目のない相談支援体制を構築するとともに、積極的に情報を発信する。</p>	<p>○子育て支援情報誌「てをつなごう！」 8200部配布</p> <p>○OHP、LINE、Facebook、Twitterによる活動情報の配信：70件/年</p> <p>・「子育ての相談ができる場が身近にあることを知っている」と答えた割合が8割超を維持</p>	<p>○SNSのさらなる活用</p> <p>・とりわけ子育て世帯に対してはSNSの活用が効果的</p> <p>・子育てサークル等の活動の様子を1つのSNSだけでなく複数のSNSに配信していく</p>	子育て支援	教育・子育て		
	<p>・出産・子育てと仕事の両立など、子育て家庭の多様なニーズにきめ細かく対応できるよう、身近な地域で子育てができる環境を整える。</p>	<p>○「訪問型病児保育（共済型）」事業の実施</p> <p>・子どもの急な病気でも勤務が必要な親に対して、事業者が保護者宅を訪問して一時保育</p> <p>H30年度 99人 R1年度 98人 R2年度 84人 R3年度 73人</p>	<p>○事業の周知及びニーズの把握</p> <p>・新型コロナウイルス発生以降、利用者が減少</p> <p>・今後、事業のさらなる周知を行うとともに、利用者のニーズを把握</p>			子育て支援	
	<p>・こども相談センターや地域における支援者等との連携強化を図り、児童虐待の防止に努める。</p>	<p>○保育所など区内の就学前機関（91施設）を訪問</p> <p>・子育て支援及び児童虐待が疑われる場合の区役所への相談、協力依頼</p> <p>○支援団体などとの連携に継続して取り組む</p> <p>○専門職を増員し、増加傾向にある相談件数に対応</p>	<p>○適切に「つなぐ」ことができるよう、さらなる連携</p> <p>・連携先の専門（関係）機関や支援団体を増やすなど、事案ごとに適切につなぐことにより、引き続き重大な事案を発生させない</p>				子育て支援
	<p>・子育て家庭の育児不安を解消し孤立化を防ぐため、地域とのつながりづくりを支援する。</p>	<p>○親子のつながりに加え、親同士・子ども同士のふれあいの場を提供</p> <p>「子育て支援サークル（14か所（全連合町会地域に開設）」</p> <p>「つどいの広場（6か所。H30年度当初より2か所増）」</p>	<p>○SNSを通じた配信を増加</p> <p>・さらなる参加者の増のため、活動状況について情報発信を増やす</p> <p>・「つどいの広場」はさらに2か所開設ができるよう事業者公募</p>				

② 学校教育支援

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当の課長	検討グループ
<p>学校教育支援施策の立案段階から学校長及び保護者・地域住民等と意見交換を行い、学校・地域の実情に応じた施策・事業を持続的に取り組んでいる状態</p>	<p>・教育行政連絡会や教育会議等で学校や地域の支援ニーズを把握し、区長自由経費と校長経営戦略予算（区担当教育次長枠予算）を活用し、西区の実情に応じた学校教育支援事業を展開する。</p>	<p>○各会議等での学校長や保護者・地域住民との意見交換</p> <p>・学校教育における支援ニーズを把握し、事業実施手法等を適宜見直し</p> <p>・学校に対する区役所の支援について、学校に応じた支援を行っていると感じる学校が100%（令和3年度）</p> <p>（例）</p> <p>①児童生徒急増に伴う、学校施設の狭隘化への対策について、教育環境課題検討部会を開催し、教育委員会と共に保護者地域と意見交換したうえで、市としての方針を決めた。</p> <p>②H30年9月の教育行政連絡会において、中学校長から「英検受験料助成」にかかる要望があり、翌年度から助成を開始した。</p> <p>③H31年度まで「水泳」のみ実施対象としていた「小学校への体育授業への講師派遣」事業について、体操など複数種目実施にかかる要望があったため、令和2年度から体操や体幹トレーニングを追加した。</p>	<p>○学校施設の狭隘化対策</p> <p>・分校設置や校舎増築等で一定の解決策は講じられつつあるが、対策に伴う制度変更（学校選択制や指定外就学制度等）について整理が必要。</p> <p>・児童生徒の増加傾向は続くことから、区役所として支援できることを検討。</p> <p>○児童生徒が減少している地域への対策</p> <p>・学校再編等の対策</p> <p>○学力・体力向上支援にかかる各学校のニーズ把握</p> <p>・現在、「体育授業への講師派遣」、「英検受験料助成」、「夏期講習」を実施</p> <p>・各学校のニーズをとらまえ、ニーズに応えることにより、「学力・体力の向上」に少しでも寄与していく</p>	教育	教育・子育て

区長の権限・責任の拡充と区民参画のさらなる推進

ニア・イズ・ベターを徹底するための区役所づくり

①区民の声が反映される仕組みづくり

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当の課長	検討グループ
自分の意見が区役所に届いたと区民の皆さんが実感している状態	・区の地域事情や特性に応じて、多様な意見 ニーズを的確に把握し、区民の皆さんの声 が区政に反映されるとともに、区民の皆さんから 区政運営の評価をしてもらえる仕組みづくり をする。	<p>○区政会議を開催、区政運営に関して意見や評価を頂戴し、運営方針や予算へ反映</p> <ul style="list-style-type: none"> 各委員がより興味の深いテーマについて意見できるよう、テーマ別グループに分かれて討議いただくことに変更 <p>(目標値の達成状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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委員の割合 3年度 88.9% (目標値80%以上) 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 3年度92.3% (目標値80%以上) 	<p>○会議運営にかかる委員意見への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 区政会議委員を対象としたアンケート (3年度) では「意見を述べるために前提となる区の現状や行政の仕組み等についての知識が不足している」「資料が多すぎる、またはわかりにくい」という意見も一定数あり、より分かりやすい説明、資料作成が必要 	事業調整	全グループ

②さらなる区民サービスの向上

＜めざす状態＞	＜取組の方向性＞	＜達成できたこと＞	＜残された課題・対策＞	担当の課長	検討グループ
<ul style="list-style-type: none"> 区役所が区民の皆さん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になっている 状態 区役所が、区民の皆さんに対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得ている状態 	<p>区民の皆さん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適切に対応する。</p> <p>・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。</p>	<p>○「市民の声」等への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内各担当部署及び局とも連携しながら、区民の意見・要望に対し、迅速な対応・解消に努めた。 区役所に日常生活に関する相談や問い合わせを行った区民のうち、区役所が、適切に対応したと思う区民アンケート回答者の割合：H30年度 (73.0%) 令和1年度 (84.4%) 令和2年度 (73.0%) 令和3年度 (91.5%) <p>○毎年度、職員接遇研修を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の窓口応対力向上 <p>○庁舎案内等の掲示物の整備</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整備 <p>○障がいのある方に配慮した庁舎内整備を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 車椅子を利用する方が庁舎内を移動しやすいようレイアウト変更を行うとともに、チラシ等を手に取りやすい配置に変更 	<p>○区民意見の区政への反映</p> <ul style="list-style-type: none"> 区役所に寄せられたご意見・ご相談に対し、関係局・関係部署と連携して引き続き迅速・適切な対応に努める 寄せられたご意見をもとに必要なに応じて関係局・関係部署において各種施策・事務事業の運営方法の改善等に活用・反映に努める <p>○職員の応対力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和元年度から3年度までの3か年における区役所格付結果 (全体) においては、1つ星 (民間の窓口レベルの平均レベル) であり、とりわけ、改善点として、「挨拶」や「身だしなみ」をはじめ、態度・話し方など窓口及び電話に係る応対力向上が課題となっている 上記課題分析を踏まえた対応方針をもとに、職員の窓口応対力及び意識改革を進める。 庁舎案内等については、引き続き来庁者の声や他所属での取組等を踏まえ、より来庁者にとってわかりやすく、快適で利用しやすい環境整備を図る 	安全安心きずな	<p>防災・防犯・コミュニティ</p> <p>全グループ共通</p>

<めざす状態>	<取組の方向性>	<達成できたこと>	<残された課題・対策>	担当の課長	検討グループ
<p>・区役所が区民の皆さん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になっている 状態</p>	<p>・区の特性や地域実情に応じた個性あふれる施策や事業について積極的に情報発信し、区民の皆さんに理解してもらおう。</p>	<p>OSNSによる情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時代の要請も踏まえ、SNSでの情報発信に注力したことにより、フォロワー数が約4,000件、73%増と大幅に伸長。 ・広報紙の内容については、地縁団体の活動を中心にNPO、ボランティア活動を行っている人たちの紹介とともに西区の良さをアピールすることで、アンケート結果ではおおよそ7割の方から「満足している」と回答を得た。 	<p>○電子媒体活用に係る広報・周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民アンケート結果によると、区の電子広報媒体の認知度は25%弱である一方、電子媒体から区政情報を得たいと考える率は68%と、高いニーズあり。 ・ニーズに応えるため、区政情報を電子媒体から取得できること、またその方法を周知し、認知度とニーズのギャップを埋める必要がある。 ・区政情報を電子媒体から取得する手法について、できるだけわかりやすく解説した広報紙やチラシ、広報板等を活用して広く周知を図っていく。 	<p>事業調整</p>	<p>全グループ共通</p>

③効率的な区行政の推進

<めざす状態>	<取組の方向性>	<達成できたこと>	<残された課題・対策>	担当の課長	検討グループ
<p>区民の皆さんに信頼れ、ニア・イズ・ベターを徹底し、区政運営する自律的な職員・組織となっている状態</p>	<p>・コンプライアンス違反を発生させないための自律的な取組みや服務規律の確保を促進し、区民から信頼される自律的な職員と組織風土づくりを進める。</p> <p>・施策の目的を明確にした上で事業を押し、定期的に目的に対する成果や取組みの有効性をチェックすることで、事業内容の改善や新たな事業展開につなげるよう、マネジメントサイクルを徹底することにより責任ある区政運営を進める。</p>	<p>○自律的な取組みの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、コンプライアンス研修を実施 ・事務処理誤り防止のための重要管理ポイントの遵守徹底 ・不適切事案の情報や改善策の共有 <p>○庁内PDCA会議の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営方針の進捗・成果管理を行うため年3回実施。 <p>○毎年、職員対象のPDCAに係るe-ラーニングを実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員アンケートにおける「日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合」が95.3%(H30年度)から99.3%(3年度)と上昇 	<p>○継続的な取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標は達成しているものの、不適切な事務処理事案が毎年発生していることから、さらなる区民から信頼される自律的な職員と組織風土づくりを進めるための取組みを継続的に実施 <p>○PDCA会議や職員研修を充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より効果的・効率的な行政運営を推進するため、PDCAの4つのステップが適切に機能しているか確認し、業務改善につなげる。 <p>○区政会議委員の運営方針への評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区政会議委員による運営方針の評価を通じ、PDCAを回していく。 	<p>総務</p> <p>事業調整</p>	<p>全グループ共通</p> <p>全グループ共通</p>