

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について (北区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成27年度												
				めざす成果および戦略												
項目		成果指標と目標値		計画			自己評価									
				めざす状態	アウトカム	戦略	戦略のアウトカムに対する有効性	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	戦略の進捗状況	課題	今後の対応方向		
							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			A：順調 B：順調でない	a：順調 b：順調でない					
1	「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて															
	(1)	豊かなコミュニティの実現														
	⑦	人と人とのつながりづくりの促進	身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合	H29年度までに50%以上	[1-1] ・北区の全19地域において地域活動協議会が形成されており、地域住民、地域団体等が、これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、自律的な地域運営に取り組んでいる状態 ・多様な活動主体の課題やニーズに応じた支援が中間支援組織の活用により行われている状態	・校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合：平成29年度までに50%以上 ・多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合：平成29年度までに50%以上	・これまで地域活動に関心や関わりの薄かった方に対して、地域活動協議会の活動を周知し、多くの参加を得ることにより、地域活動への関心を深めてもらい、新たな人材発掘に結び付けていく。 ・これまで地域コミュニティを支えてきた地域振興会などが中心となり、さまざまな市民活動団体を巻き込みながら、地域自らが責任を持って地域課題解決に取り組めるよう、その組織運営について支援を行う。	ア	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合：8.0%	6.6%	B	B	b	区民アンケートにおいて、地域活動協議会の認知度が未だ低い水準である。そのため、大半の区民が、地域課題の解決など具体的な取組内容や運営方法を理解するまでには至っていない。戦略が機能し、アウトカムに反映されるまでは短期的には難しい。	取り組みの方向性としては間違っていないと考えている。引き続き、地域活動協議会の活動内容を幅広く周知し、適切な支援に努めていく。	
	(2)	多様な主体の協働（マルチパートナーシップ）の実現														
	⑦	地域活動協議会を核とした自立した地域運営の支援	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合	H29年度までに50%以上	[1-1] ・北区の全19地域において地域活動協議会が形成されており、地域住民、地域団体等が、これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしながら、自律的な地域運営に取り組んでいる状態 ・多様な活動主体の課題やニーズに応じた支援が中間支援組織の活用により行われている状態	・校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合：平成29年度までに50%以上 ・多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合：平成29年度までに50%以上	・これまで地域活動に関心や関わりの薄かった方に対して、地域活動協議会の活動を周知し、多くの参加を得ることにより、地域活動への関心を深めてもらい、新たな人材発掘に結び付けていく。 ・これまで地域コミュニティを支えてきた地域振興会などが中心となり、さまざまな市民活動団体を巻き込みながら、地域自らが責任を持って地域課題解決に取り組めるよう、その組織運営について支援を行う。	ア	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合：8.0%	6.6%	B	B	b	区民アンケートにおいて、地域活動協議会の認知度が未だ低い水準である。そのため、大半の区民が、地域課題の解決など具体的な取組内容や運営方法を理解するまでには至っていない。戦略が機能し、アウトカムに反映されるまでは短期的には難しい。	取り組みの方向性としては間違っていないと考えている。引き続き、地域活動協議会の活動内容を幅広く周知し、適切な支援に努めていく。	
	④	校区等地域を超えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を超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区民の割合	H29年度までに50%以上	[1-3] ・校区等地域を超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状態 ・区内に住み、働き、学び、訪れる人々が、さまざまなまちづくり活動を知り、参加し、北区に魅力を感じる状態 ・北区に魅力を感じ、住み続けたいと感じる区民の割合：平成29年度末までに90%以上 ・北区の魅力が十分に情報発信されていると感じる区民の割合：平成29年度末までに50%以上	・校区等地域を超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区民の割合：平成29年度までに50%以上 ・北区に魅力を感じ、住み続けたいと感じる区民の割合：平成29年度末までに90%以上 ・北区の魅力が十分に情報発信されていると感じる区民の割合：平成29年度末までに50%以上	・地域住民・団体や商店街・企業・大学・専門学校など多様な主体と連携して、地域資源・観光資源・歴史的遺産などを活用した特色ある施策・事業を行い、その取組や成果を区民に共感してもらうよう、積極的に区民に対して発信する。 ・また、北区の魅力発掘・創造を行い、情報発信のネットワークや担い手・仕組みを構築する。	ア	まちづくり活動が、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区民の割合：16.3%	19.9%	B	B	a	戦略としての効果が現れるまでは時間を要するので、中長期的に継続した取り組みが必要である。	平成28年度も引き続き、区内の様々なまちづくり活動主体と連携・協働した取り組みを推進していく。	
									北区に魅力を感じ、住み続けたいと感じる区民の割合：91.1%	82.5%	A	B				
									北区の魅力が十分に情報発信されていると感じる区民の割合：55.9%	37.0%	A					

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について (北区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成27年度 具体的取組											
項目		成果指標と目標値		計画				自己評価							
				取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策		
									①:目標達成 (i)取組は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しなかった ③:撤退基準未達成						
1	「大きな公共を担う活力ある地域社会づくり」に向けて														
	(1)	豊かなコミュニティの実現													
	⑦	人と人とのつながりづくりの促進	身近な地域の中で「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感している区民の割合	H29年度までに50%以上	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会を年10回開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。	・地域活動協議会主催行事の参加者を前年度同行事に比べ増やす。	・地域活動協議会主催行事への参加者が前年度実績の80%を下回った場合、取組を再構築する。	◇地域活動協議会の形成及び運営支援 財政的支援及び人的支援 ◇地域活動協議会への補助金交付内容をHPで掲載	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙・ホームページ・フェイスブックを活用した地域活動の情報発信の実施	防災訓練参加者数 26年度 1,720人 → 27年度 1,800人 対前年比で5%増加	①(i)	○	—	—	
					・北区民カーニバル	・カーニバルを通じて繋がりが広まったと感じている人の割合:60%以上(毎年)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	(2)	多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現													
	⑦	地域活動協議会を核とした自立した地域運営の支援	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合	H29年度までに50%以上	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会を年10回開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。	・地域活動協議会主催行事の参加者を前年度同行事に比べ増やす。	・地域活動協議会主催行事への参加者が前年度実績の80%を下回った場合、取組を再構築する。	◇地域活動協議会の形成及び運営支援 財政的支援及び人的支援 ◇地域活動協議会への補助金交付内容をHPで掲載	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回 ・広報紙・ホームページ・フェイスブックを活用した地域活動の情報発信の実施	防災訓練参加者数 26年度 1,720人 → 27年度 1,800人 対前年比で5%増加	①(i)	○	—	—	
					・北区民カーニバル	・カーニバルを通じて繋がりが広まったと感じている人の割合:60%以上(毎年)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	④	校区等地域を超えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を超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区民の割合	H29年度までに50%以上	[1-3-1] ・まちづくり活動団体、企業、大学・専門学校等との情報交換(年15回) ・地域緑化人材の育成とボランティア間のノウハウの継承(講習会・育苗計画会議年9回) [北区の魅力発信・創造・情報発信] ・商店街・企業・大学・専門学校等と協働の取組やイベント開催(年4回) ・地域の担い手による情報発信と自律運営の仕組みの構築(1団体) ・区役所区民交流プラザでの魅力発信(展示・イベント・講座等:年15回)	・まちづくり活動主体間による公開型成果発表会:年2回以上 ・公共施設への花苗の無償提供:年間2万株以上 ・フリーペーパー発行:年3回9,000部以上	業績目標の指数の50%未満の場合、事業を再構築	・まちづくり活動団体との共催による生涯学習講座(1回) ・花苗出荷(年間2万株) ・商店街・企業との協働(2件) ・大学・専門学校との協働(2件) ・フリーペーパー発行(3回) ・区民交流プラザ(コンサート6回、展示・講座 32回)	まちづくり活動の紹介・情報発信(広報紙掲載8件、交流プラザでのコンサート4回、展示等47回)、花苗出荷(年間2万株)、商店街・企業との協働(3件)、フリーペーパー発行(3回)	取組実績どおり	①(i)	○	—	—	

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について (北区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成27年度										
					めざす成果および戦略										
					計画			自己評価							
項目		成果指標と目標値			めざす状態	アウトカム	戦略	戦略のアウトカムに 対する有効性	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	戦略の 進捗状況	課題	今後の対応方向
								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			A：順調 B：順調でない		a：順調 b：順調でない		
(3)	地域資源の循環														
	㊦	地域資源が活用されやすい仕組みづくり	平成27年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	㊦	地域資源の循環による継続的な地域活動の促進	地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け住民が新たに取組む継続的な活動（コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネス）が創出された件数	H29年度までに 1件以上	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	㊦	本市事務事業の社会的ビジネス化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数	H29年度までに 1件以上	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(4)	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用														
	㊦	地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合	H29年度までに 50%以上	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	㊦	中間支援組織の活用	多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合	H29年度までに 50%以上	[1-1] ・多様な活動主体の課題やニーズに応じた支援が中間支援組織の活用により行われている状態	・多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合：平成29年度までに50%以上	・これまで地域活動に関心や関わりの薄かった方に対して、地域活動協議会の活動を周知し、多くの参加を得ることにより、地域活動への関心を深めてもらい、新たな人材発掘に結び付けていく。・これまで地域コミュニティを支えてきた地域振興会などが中心となり、さまざまな市民活動団体を巻き込みながら、地域自らが責任を持って地域課題解決に取り組めるよう、その組織運営について支援を行う。	ア	校区等地域において、様々な活動主体が協働し、その話し合いのもと合意を形成し自ら地域課題の解決に取り組むなど、地域が自律的に運営されていると感じている区民の割合：8.0% 多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合：74%	6.6% 63.1%	B A	B b	区民アンケートにおいて、地域活動協議会の認知度が未だ低い水準である。そのため、大半の区民が、地域課題の解決など具体的な取組内容や運営方法を理解するまでには至っていない。戦略が機能し、アウトカムに反映されるまでは短期的には難しい。	取り組みの方向性としては間違っていないと考えている。引き続き、地域活動協議会の活動内容を幅広く周知し、適切な支援に努めていく。	

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について (北区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成27年度										
					具体的取組										
項目			成果指標と目標値			計画				自己評価					
						取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策
											①:目標達成 (i)取組は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しなかった ③:撤退基準未達成				
(3)	地域資源の循環														
	㊦	地域資源が活用されやすい仕組みづくり	平成27年度中に地域資源に関する情報が得られる仕組みを立ち上げる。	—	・地域緑化人材の育成、フリーペーパー発行 ・商店街・企業・大学・専門学校等との協働の取り組みやイベント開催	—			・フリーペーパー発行(3回) ・商店街・企業との協働(3件)	—	—	—	・取り組みとして効果が現れ、仕組みとして機能するまでは時間を要する。	・引き続き、区内のさまざまなまちづくり活動主体と連携・協働した取り組みを推進していく。	
	㊦	地域資源の循環による継続的な地域活動の促進	地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け住民が新たに取り組む継続的な活動(コミュニティ・ビジネス、ソーシャル・ビジネス)が創出された件数	H29年度までに1件以上	・地域課題やニーズの把握、先進事例の調査等に取り組む。	—			・資源ごみのコミュニティ回収に関して、特定の地域での実態調査を行い、情報共有を行うとともに、各区分での情報共有にも努めた。	—	—	—	・コミュニティビジネス、ソーシャルビジネスによる地域課題解決のメリットについて、各地域の理解が浸透しにくい事情がある。	・各地域での地域課題の把握、情報提供、啓発など、区として取り組みを継続していく。	
	㊦	本市事務事業の社会的ビジネス化の推進	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数	H29年度までに1件以上	・地域課題やニーズの把握、先進事例の調査等に取り組む。	—			・資源ごみのコミュニティ回収に関して、特定の地域での実態調査を行い、情報共有を行うとともに、各区分での情報共有にも努めた。	—	—	—	・コミュニティビジネス、ソーシャルビジネスによる地域課題解決のメリットについて、各地域の理解が浸透しにくい事情がある。	・引き続き、社会的ビジネス化が可能な事務事業の検討を進めていく。	
(4)	地域公共人材の充実と中間支援組織の活用														
	㊦	地域公共人材の充実と活用の促進	地域の活動において、ファシリテーション能力やコーディネート力などをもった人材が活躍していると感じている区民の割合	H29年度までに50%以上	・地域と企業・NPO・学校などとの交流の場として「まちづくり塾」や「異次元交流ライブ」を開催し、つながり拡充に取り組む。また、会計事務の効率化、適正化のため、「会計おたすけ講座」を開催し、会計の透明性確保を支援する。	—			(主な取り組み) ・まちづくり意見交換会の開催:西天満地域 ・まちづくり塾の開催:7回 ・異次元交流ライブの開催:1回 ・会計おたすけ講座の開催:9回	—	—	—	・取り組みの効果が現れるのは短期的には難しい。継続した取り組みが必要である。	・中間支援組織と連携し、会計その他の講座開催、各種まちづくり団体との交流など推進していく。	
	㊦	中間支援組織の活用	多様な活動主体が課題やニーズに応じて中間支援組織から支援を受けていると感じている活動主体の割合	H29年度までに50%以上	[1-1-1] ・地域がそれぞれの実情に応じた地域活動ができるよう、財政的支援をはじめ、各地域を担当する職員を定め、中間支援組織と連携を図りながら、各地域活動協議会に対して、自律的な地域運営を行うための勉強会を年10回開催することにより、地域活動の活性化につなげる。 ・イベントや地域活動に関する情報を収集し、若い世代をはじめ、あらゆる世代に対して、ホームページはもとより、ツイッターやフェイスブックなどSNSを含めた多様な媒体を効果的に活用して発信し、参加を呼びかけるとともに、実際に行われた地域活動の内容や補助金事業実績等をホームページに掲載し周知する。	・地域活動協議会主催行事の参加者を前年度同行事に比べ増やす。 ・地域活動協議会主催行事への参加者が前年度実績の80%を下回った場合、取組を再構築する。	◇地域活動協議会の形成及び運営支援 財政的支援及び人的支援 ◇地域活動協議会への補助金交付内容をHPで掲載	・自律的な地域運営を行うための勉強会の開催:10回	・防災訓練参加者数 26年度 1,720人→ 27年度 1,800人 対前年比で5%増加	①(i)	○	—	—		

区政運営基本方針の成果目標の達成に向けた取組状況について (北区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成27年度 具体的取組										
項目		成果指標と目標値		計画				自己評価						
				取組内容	業績目標	撤退基準	前年度までの実績	取組実績	業績目標の達成状況		戦略に対する取組の有効性	課題	改善策	
									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				
2	「自律した自治体型の区政運営」に向けて									③:撤退基準未達成				
(1)	区における住民主体の自治の実現													
⑦	多様な区民の意見やニーズの的確な把握と区政情報の発信	区役所が、区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合	H29年度までに60%以上	[4-1-1] ・区政会議等で寄せられた意見・ニーズの把握と、区民から受けた区政に対する提案等について、所管局と連携を図りながら区政に反映させる。	・区民アンケート(回収率3割を目標)及び区政会議を通じて、区民から得られた適切な意見、要望、評価等を詳細に検証し、区事務事業で少なくとも1事業について、見直し、廃止など新たな展開へとつなげる。	・区民アンケート回収率が2割を下回った場合は、事業を再構築する。	・区政会議4回開催 ・区民アンケート 回収率 35.5% (1500人中532人)	業績目標を達成した。 ・区政会議4回開催(5月、8月、10月、1月) ・区民アンケート実施(11月、1,500人中553人から回答) 回収率36.9%	区事務事業の見直し: 区政会議委員からの意見により、28年度予算における自転車利用適正化事業の業務内容を精査し、算定額の減額見直しを図った。	①(i)	○	—	—	
		区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特性や地域実情に応じたものがあると感じる区民の割合	H29年度までに60%以上	・広報紙、HP等で、区の主要な施策を紹介する。 ・区内の団体、施設、イベント等に関わる記事を掲載、情報発信を行う。	—	—	—	・広報紙、HP等で、防災・福祉・子育て関連等、区の主要施策を紹介するとともに、区内の地域活動協議会の活動内容、イベント等に関わる記事を掲載し、情報発信を行った。	—	—	—	・区の情報発信機能である広報紙、ホームページ、SNSなどの仕組みは一定整っているが、現状、区民アンケートで高評価が得られていない。	・取り組みが直ちにアウトカムに結びついていないが、方向性として間違っていないと考えているので、今後もこれら情報発信の取り組みを継続していく必要がある。	
		区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じる区民の割合	H29年度までに60%以上	[4-1-2] ・区民生活にかかわる行政施策やサービス、地域のイベント・講座等記事の充実のため、広報紙の増ページを年4回実施、また記事中に区HPアドレスを必要に応じて掲載 ・イベント等について、HP、SNS(ツイッター・フェイスブック)を効果的に活用し、幅広くタイムリーな情報を発信する。	・HPアクセス件数、ツイッターフォロワー数、フェイスブックいいね数を前年度比10%増をめざす。	・上記の数値が前年比増2%未満であれば、事業手法を再構築する。	・ホームページアクセス件数 208,872件(H27.3末現在) ・ツイッターフォロワー数 1,882件(H27.3末現在) ・フェイスブックいいね数 444件(H27.3末現在)	・広報紙増ページについては、当初実施計画年4回に加え、マイナンバー制度を丁寧に説明するため緊急に1月号を増ページとし、年5回実施した。 ・当区が広く周知したいイベント等については、HPで認知されやすくなるようトップページの大きなバナーを活用し、1年で52種類を掲載しリンクさせることによって該当ページに誘導した。	平成28年3月末時点 HPアクセス数 204,568件、ツイッターフォロワー数 2,110件、フェイスブックいいね数 655件 HPアクセス数で前年実績を下回ったが、ツイッター、フェイスブックは順調に伸びている。	②(i)	○	・SNSにおいて、HPにリンクする際は、該当ページに直接誘導するため、トップページのアクセス数の増加に必ずしもつながらない。	・FBとツイッターの業績目標は達成しており、またHPのページビュー数自体は他の区と比べて多い傾向となっている。このことから、今後とも引き続きSNSによる情報発信に注力し、HPへの誘導を行うことに方針の変更はないが、HPに関しては目標の設定のあり方について検討を加える。	
④	区民の参画と協働による区政運営	区役所が、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・計画段階において、区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合	H29年度までに60%以上	・区政会議において区政に関する意見聴取を行う。 ・区民アンケートの実施	—	—	—	・区政会議4回開催 ・区民アンケート実施 ・各事業、イベントの担当課が独自に参加者へのアンケートや満足度の調査を行い、次年度以降の取り組みに活かすこととした。	—	—	—	・区民から意見、要望を聴き、区政運営に反映させる仕組みは整っているが、アンケートでの高評価につながっていない。	・成果指標の目標数値を達成するため、継続した取り組みが必要である。	
		区役所が、区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、それらの終了時に意見を聞くなど、区民からの評価を受け、これらを区政運営の改善につなげていると思う区民の割合	H29年度までに60%以上	・区政会議において区政に関する意見聴取を行う。 ・区民アンケートの実施	—	—	—	・区政会議4回開催 ・区民アンケート実施 ・各事業、イベントの担当課が独自に参加者へのアンケートや満足度の調査を行い、次年度以降の取り組みに活かすこととした。	—	—	—	・区民から意見、要望を聴き、区政運営に反映させる仕組みは整っているが、アンケートでの高評価につながっていない。	・成果指標の目標数値を達成するため、継続した取り組みが必要である。	
(2)	区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり													
⑦	区における市政の総合窓口機能の充実	過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合	H29年度までに80%以上	[4-1-1] ・区政運営や実施した事務事業について、区民アンケート(年1回、無作為抽出の区民1,500人を対象)の実施及び区政会議を通じての区民の評価を受ける。	・区民アンケート(回収率3割を目標)及び区政会議を通じて、区民から得られた適切な意見、要望、評価等を詳細に検証し、区事務事業で少なくとも1事業について、見直し、廃止など新たな展開へとつなげる。	・区民アンケート回収率が2割を下回った場合は、事業を再構築する。	・区政会議4回開催 ・区民アンケート 回収率 35.5% (1500人中532人)	・区政会議4回開催(5月、8月、10月、1月) ・区民アンケート実施(11月、1,500人中553人から回答) 回収率36.9%	・区事務事業の見直し: 区政会議委員からの意見により、28年度予算における自転車利用適正化事業の業務内容を精査し、算定額の減額見直しを図った。	①(i)	○	—	—	
(3)	区民が満足・納得できる区役所運営													
⑦	庁舎案内や窓口業務におけるサービス向上	区役所を過去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	H29年度までに80%以上	[4-2-1] ・住民情報業務委託事業者との連携によるサービス提供 ・日常的な業務改善運動の継続実施(各担当職員が年間平均2件以上提案)	・平成27年度の格付け調査「来庁者等に対する窓口サービス」において、少なくとも評価☆(星1つ)・評価点3.3(5点満点)以上獲得をめざす。	・格付け調査において評価が星ゼロとなった場合、事業を再構築する。	・住民情報業務委託事業者との定期打合せ(毎月実施) ・所属内接遇研修実施(26年10月) ・職員による窓口フロアの自主的清掃(週1回)	・コンビニでの証明書等交付実績984件 ・接遇研修実施:1回 ・住民情報業務委託事業者との定期打合せ(毎月実施) ・総合窓口(広聴担当)、戸籍登録課、保険年金課及び住民情報業務委託業者による打合せ(計8回実施)	平成27年度の格付け調査「来庁者等に対する窓口」で、評価☆(星1つ)、評価点:3.1点(5点満点)	②(i)	○	・今年度の格付け評価においては、☆(星1つ:民間の窓口サービスの平均的レベル)を獲得できたが、評価点で目標には達しなかった。評価結果の分析では他区と比べて高評価の項目が少なく、著しく評価の低い項目も複数見られたので、評価の低かった項目を中心に底上げが必要である。	・他区の成功事例について、情報収集や視察を行う。 ・課横断的な取り組みの強化	
		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	H29年度までに3.5点以上	・来庁する市民の幅広いニーズ(手話・外国語等)に対応	—	—	—	・空調設備の熱源機器の交換、照明器具のLED化を行い、区役所庁舎の光熱費の削減に取り組んだ。 電気使用量を平成25年度比で、1.3%減	—	—	—	・取り組みの効果が現れるのは短期的には難しいので、継続した取り組みを進める。	・取り組みの効果が現れるのは短期的には難しいので、継続した取り組みを進める。	
④	区民が納税者の視点で納得できる効果的・効率的な業務運営	効果的・効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて、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	H29年度までに60%以上	・ESCO事業に着手した。(H27年度～H28年度)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	