

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(福島区)

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 改善策	
					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	[4-2] これまで地域活動への関わりが薄かった人たちははじめ、あらゆる世代が、地域における「つながり」や「きずな」の大切さを感じられるようにする。	住んでいる地域で、日頃から話をする相手が増えたと感じている区民の割合:平成27年度までに60%以上(区民モニターアンケート)	地域での支え合いを生み出す取り組みや、地域課題を市民協働により解決する機会をつくることで地域のつながりを推進する。	ア	24.7%	30.3%	B	B	b	引き続き地域での支え合いを生み出す取り組みや、地域課題を市民協働により解決する機会をつくることで地域のつながりを推進する。
(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	[4-1] 地域団体が、より一層民主的で開かれた組織運営のもと活動できるようになる。 住民が地域活動に今以上に参加しやすい状態。 地域活動協議会が地域課題解決の基盤として今以上に機能する。	住んでいる地域で、地域団体の活動内容や会計の状況を知る機会が増えたと感じている区民の割合:平成27年度までに60%以上 地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合:平成27年度までに60%以上 地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上	これまで地域活動への関わりが薄かった人たちなどより幅広い人たちが地域団体の活動に理解を示し参画するよう、組織運営・会計の透明性の確保などについて支援する。 地域活動に関心のある人たちがこれまで地域活動に関わりの薄かった人たちが、新たな地域活動の担い手として活動できる機会や場の拡充、これらの人たちが地域で活動している人たちの交流の機会づくりを積極的に行う。 地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体が幅広く(参画し、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら自律的な運営に取り組めるよう地域活動協議会を積極的に支援するとともに、そうした地域運営を行うために形成された地域活動協議会による法人格の取得など社会的信用を高めるための取組を支援する。	ア	29.1%	25.5%	B	B	b	複数の取り組みで目標に達することができなかったが、今後は「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づいて、各種事業に取組む。
⑧	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	[4-1] 地域活動協議会が地域課題解決の基盤として今以上に機能する。	地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上	地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体が幅広く(参画し、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら自律的な運営に取り組めるよう地域活動協議会を積極的に支援するとともに、そうした地域運営を行うために形成された地域活動協議会による法人格の取得など社会的信用を高めるための取組を支援する。	ア	12.3%	38.9%	B	B	b	複数の取り組みで目標に達することができなかったが、今後は「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づいて、各種事業に取組む。
(3) 地域資源の循環													
⑦	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。		[4-1] 住民が地域活動に今以上に参加しやすい状態。	地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合:平成27年度までに60%以上	これまで地域活動への関わりが薄かった人たちなどより幅広い人たちが地域団体の活動に理解を示し参画するよう、組織運営・会計の透明性の確保などについて支援する。	ア	22.0%	33.0%	B	B	b	複数の取り組みで目標に達することができなかったが、今後は「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づいて、各種事業に取組む。
⑧	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	[4-1] 地域活動協議会が地域課題解決の基盤として今以上に機能する。	地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合:平成27年度までに60%以上	地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体が幅広く(参画し、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら自律的な運営に取り組めるよう地域活動協議会を積極的に支援するとともに、そうした地域運営を行うために形成された地域活動協議会による法人格の取得など社会的信用を高めるための取組を支援する。	ア	22.0%	33.0%	B	B	b	複数の取り組みで目標に達することができなかったが、今後は「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づいて、各種事業に取組む。

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(福島区)

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									
		計画				自己評価					
項目	成果指標と目標値	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		課題	改善策	
							:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	:有効 x:有効でないため見直す			
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	[4-2-1] ・高齢者や障がい者の日常生活の軽微なニーズに対し、身近な地域の有償ボランティアにより支えることができるよう、マッチングを行う。 ・年間1000件以上のマッチングをめざす。また、活動登録数100名をめざす。	マッチング件数が600件未満の場合は事業を再構築する。	・平成25年度実績(事業期間7月～3月)利用者登録数 52名、活動者登録数 28名、マッチング件数(延べ) 203件 ・平成26年度実績(4月～3月)利用者登録数 102名、活動者登録数 55名、マッチング件数(延べ) 566件	・事業の実務を担うコーディネーターを前年度の1名から2名に増員し、地域の需要を掘り起こすため、高齢者食事サービスの会場などでも事業の周知に努め、昨年度を上回る利用実績を達成した。	・マッチング件数 709件 活動登録数 61名	()	・年度後半から区民を対象に地道で直接的な働きかけを行い実績を伸ばすことができた。継続的に需要を掘り起こしていく必要がある。	・口コミで利用者の紹介をお願いするなど様々な取組みで利用者を増やすことができたので、引き続き積極的な事業の周知などを通して新たな利用者の発掘に努める。
(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	[4-1-1] ・地域団体に交付した公金の使途をホームページ等を用いて公表するとともに、公表の事実を区広報紙(年間3回程度)等で地域に積極的に発信する。 [4-1-4] ・さまざまな活動主体に対して地域活動協議会への参画を促す。 ・地域活動協議会に対し、より民主的で開かれた組織運営と会計の透明性が確保できるよう支援する仕組みを構築する。 ・将来的な社会的信用の向上のため、地域活動協議会に法人格取得の意義についての説明・啓発を行う場を年間2回程度設ける。	・補助金の使途の公表のホームページへの掲載 :10校区等地域 区ホームページ等での補助金の使途の公表ができなければ、支援の方法を見直すなど事業を再構築する。 ・すでに、10校区等地域で地域活動協議会が形成されており、全地域に対し中間支援組織が会計処理等の運営支援を日常的に行っている。	・補助金の使途の公表のホームページへの掲載 :10校区等地域 ・補助金の使途については、全校区分をホームページで公表した。	・10校区 ・6校区等地域	()	・公表の事実について、区広報紙などで発信することについて、効果的なタイミングを逸したため、平成27度は実施できなかった。	・補助金の使途が確定し、ホームページで公開したタイミングを逸することなど(区広報紙に情報を発信するなど、効果的に会計の透明性を確保することに努める。	
⑧	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	[4-1-3] ・地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体が連携・協働に向けて意見交換や話し合いなどの交流の場を年間2回程度提供するとともに、中間支援組織の活用も図りながら活動主体間の連携・協働をコーディネートする仕組みを構築し運営する。	・地域活動への企業・団体の参加の実例:4団体以上 ・地域活動への企業・団体の参加の実例が2団体以下ならば、交流の場の開催の仕方やコーディネートの方法を見直すなど、事業を再構築する。	・区内で事業を行っている民間事業者など7団体	・校区等地域を超える様々な課題等について、多様な活動主体が顔をあわせてまちづくりについて話し合える場が少ない。	・校区等地域を超える様々な課題等について、多様な活動主体が連携し、広域的な対応も視野に入れ、互いに補充しながら協働して取り組んでいくネットワークを拡充するために、顔をあわせてまちづくりについて話し合える場をこれまでのスポット開設から常設の場を設定するなど、拡充して様々な支援を行う。			
(3)	地域資源の循環										
⑦	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。		[4-1-2] ・中間支援組織も活用しながら、地域で行われている活動の情報を区HPや広報物(年間3回程度)等で発信し、地域で求められている新たな担い手を地域活動へ誘導していく。 ・新たな担い手の参加があったと感じた地域数:4校区等地域 ・新たな担い手の参加があったと感じた地域数が、2校区等地域以下ならば、情報提供方法等を見直し事業を再構築する。	・区広報紙などで地域の活動を紹介するとともに、中間支援組織から地域活動への参加を促す冊子を発行するなど新たな担い手発掘支援に努めた。	・6校区等地域	・いずれの地域も担い手の高齢化が進んでおり、引き続き新たな担い手の発掘支援を継続する必要がある。				
⑧	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	[4-1-5] ・中間支援組織も活用して、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスや事務事業の社会的ビジネス化についての意義やメリット、具体的な事例の紹介やその情報等を提供する場を年間2回程度設け、コーディネートを行う仕組みづくり、各種研修等の実施、相談体制の整備等進めていく。 ・紹介する場に参加した人のうち、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスや事務事業の社会的ビジネス化についての意義等を理解できたと答えたと答えた参加者の割合 50%以上 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義等を理解できたと答えた参加者の割合が30%に満たない場合は、事業を再構築する。	・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットについて理解している。区民24.7% 職員未測定 ・コミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの具体的な事業提案を行い、2地域(上福地区・野田地区)については検討に係る説明会を実施した。	18.0%	・具体的なコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの実施と絡めて考えると、人手や担い手の負担など様々な課題があり、意義を納得しづらいという声が多い。	・少ない負担から始められるコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネス事例を探するなど、地域が理解しやすいかたちで引き続き周知に努める。			

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(福島区)

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: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	アウトカムの達成状況	前年度	個別		全体		課題
A:順調 B:順調でない	a:順調 b:順調でない												
②	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	[4-1] ・地域活動協議会が地域課題解決の基盤として今以上に機能する。 ・地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合:平成27年度までに60%以上	・地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体が幅広く参画し、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら自律的な運営に取り組めるよう地域活動協議会を積極的に支援するとともに、そうした地域運営を行うために形成された地域活動協議会による法人格の取得など社会的信用を高めるための取組を支援する。	ア	12.3%	38.9%	B	B	b		複数の取り組みで目標に達することができなかったが、今後は「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づいて、各種事業に取組む。
(4) 地域公共人材の充実と中間支援組織の活用													
⑦	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	[4-1] ・住民が地域活動に今以上に参加しやすい状態 ・地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合:平成27年度までに60%以上	・地域活動に関心のある人たちがこれまで地域活動に関わりの薄かった人たちが、新たな地域活動の担い手として活動できる機会や場の拡充、これらの人たちが地域で活動している人たちの交流の機会づくりを積極的に行う。	ア	22.0%	33.0%	B	B	b		複数の取り組みで目標に達することができなかったが、今後は「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づいて、各種事業に取組む。
④	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	[4-1] ・地域団体が、より一層民主的で開かれた組織運営のもと活動できるようになる。 ・住民が地域活動に今以上に参加しやすい状態 ・地域活動協議会が地域課題解決の基盤として今以上に機能する。 ・地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上	・これまで地域活動への関わりが薄かった人たちなどより幅広い人たちが地域団体の活動に理解を示し参画するよう、組織運営・会計の透明性の確保などについて支援する。 ・地域活動に関心のある人たちがこれまで地域活動に関わりの薄かった人たちが、新たな地域活動の担い手として活動できる機会や場の拡充、これらの人たちが地域で活動している人たちの交流の機会づくりを積極的に行う。 ・地域のまちづくりに関するさまざまな活動主体が幅広く参画し、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保しながら自律的な運営に取り組めるよう地域活動協議会を積極的に支援するとともに、そうした地域運営を行うために形成された地域活動協議会による法人格の取得など社会的信用を高めるための取組を支援する。	ア	29.1%	25.5%	B				複数の取り組みで目標に達することができなかったが、今後は「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」に基づいて、各種事業に取組む。
							12.3%	38.9%	B		b		

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(福島区)

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										
		計画				具体的取組						
項目	成果指標と目標値	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	
							: 目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった	: 目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった				: 有効
㊟	本市区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	[4-1-5] ・中間支援組織も活用して、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスや事務事業の社会的ビジネス化についての意義やメリット、具体的な事例の紹介やその情報等を提供する場を年間2回程度設け、コーディネートを行う仕組みづくり、各種研修等の実施、相談体制の整備等進めていく。	・紹介する場に参加した人のうち、コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスや事務事業の社会的ビジネス化についての意義等を理解できたと答えた参加者の割合 50%以上	・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義等を理解できたと答えた参加者の割合が30%に満たない場合は、事業を再構築する。	・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットについて理解している。区民24.7% 職員未測定	・コミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの具体的な事業提案を行い、2地域(上福地区・野田地区)については検討に係る説明会を実施した。	18.0%		・具体的なコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネスの実施と絡めて考えると、人手や担い手の負担など様々な課題があり、意義を納得しづらいという声が多い。	・少ない負担から始められるコミュニティ・ビジネス/ソーシャル・ビジネス事例を探するなど、地域が理解しやすいかたちで引き続き周知に努める。
(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	[4-1-4] ・「地域公共人材」に関する情報を収集し、地域の要請に応じて派遣する。	・地域活動協議会が、地域課題やニーズの把握ができていて、それを解決するための活動ができていると感じている。:8校区等地域	・地域活動協議会が、地域課題やニーズにあった活動ができていると感じている校区等地域が5校区等地域以下であれば、支援の方法を見直すなど事業を再構築する。			6校区等地域	()		・引き続き基本的な運営や地域活動の新たな担い手発掘支援に努めるとともに、必要に応じて地域公共人材等の活用を検討する。
㊟	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	[4-1-6] ・区として中間支援組織を活用し、地域活動協議会の自律的な運営支援などに取り組む。要請に応じて、地域活動協議会にファシリテーションを行う人材の派遣を行い、地域団体の自主的な活動を促進する。	・中間支援組織から必要な支援を受けることができていると感じている地域活動協議会 :8団体以上	・中間支援組織から必要な支援を受けることができていると感じている地域活動協議会が5団体以下であれば、支援の方法を見直すなど事業を再構築する	・すでに、10校区等地域で地域活動協議会が形成されており、全地域に対し中間支援組織が会計処理等の運営支援を日常的に行っている。	・中間支援組織が各地域へ向って、会計説明会や初心者に基本操作を習得してもらうパソコン教室を開催するなど、地域が自律的に運営できるように様々な支援を実施した。	8団体	()		さらに効果的な支援内容を検討・実施する。

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(福島区)

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・改善策	
					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			
2	「自律した自治体型の区政運営」に向けて												
(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	[5-1] 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、区民ニーズを的確に捉えながら区政運営を行うのみならず、事業の立案や評価の段階にも区民が参加できる仕組みを確立する。	多様な意見やニーズが区に届いていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定) 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ている区民の割合:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定)	防犯や福祉、子育て等の各施策に自律的に取り組むにあたっては、計画段階から多様な区民との対話や協働により、区の地域事情や特性に応じて推進していくとともに、より多くの区民から区政運営を評価してもらう。また、サイレント・マジョリティなど表面化しにくいものを含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握するよう努め、適宜事業への反映につなげるのみならず、対応方向を区民にフィードバックする。さらに、区民から寄せられた様々な相談や要望を、区長の指示のもと所管局において適切に対応されるようインターフェイス(仲介)機能を拡充する。	ア	37.2% 78.6%	23.9% 73.0%	B B	B	b	「区民の意見を聴取する機会の拡充」については、目標に達することができなかったが、認知度向上に向けた改善策を講じることでアウトカムの達成に尽力する。
		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	[5-3] 区長の積極的な情報発信により、区長・区役所の特色ある施策・事業が区民にとって身近なものとして認識される。 区民各々が利用しやすい広報媒体を通じて、市政・区政情報を入手できる。	・公募区長により、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:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定)	区長が行う地域実情や特性に応じた個性あふれる区政運営について、その取組や成果を自ら積極的に区民に対して様々な広報媒体を通して効果的に情報発信する。 ・世代によって利用する媒体や手に入れたいと思う情報が異なるため、それぞれのニーズに合った形で媒体を活用し、広報担当者のみならず全職員を巻き込んで効果的・効率的な情報発信を行う。	ア	30.2%	35.4%	B	B	b	

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(福島区)

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: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	アウトカムの達成状況	前年度	戦略の進捗状況		課題	今後の対応方向 ・ 改善策	
										個別	全体			
							A:順調 B:順調でない		a:順調 b:順調でない					
⑦	多様な区民の意見やニーズの確かな把握と区政情報の発信	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	[5-3] ・区長の積極的な情報発信により、区長・区役所の特色ある施策・事業が区民にとって身近なものとして認識される。 ・区民各々が利用しやすい広報媒体を通じて、市政・区政情報を入手できる。	・公募区長により、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:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定)	・区長が行う地域実情や特性に応じた個性あふれる区政運営について、その取組や成果を自ら積極的に区民に対して様々な広報媒体を通して効果的に情報発信する。 ・世代によって利用する媒体や手に入れたいと思う情報が異なるため、それぞれのニーズに合った形で媒体を活用し、広報担当者のみならず全職員を巻き込んで効果的・効率的な情報発信を行う。	ア	30.2%	35.4%	B	B	b		

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(福島区)

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									
		計画				具体的取組					
項目	成果指標と目標値	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
							:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった	:目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった			
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	<p>[5-3-1]</p> <p>区長が、区の広報紙や区のホームページを利用し、区独自の取組や成果について、区民に対する自らのメッセージとして継続的に発信する。</p> <p>・広報紙及びホームページでの区長メッセージの掲載：各、月1回以上</p> <p>・広報紙を全面カラーにし、より見やすい紙面づくりを行う。</p>	<p>・区ホームページ内「区長の部屋」へのアクセス数：前年度比30%増</p>	<p>区ホームページ内「区長の部屋」へのアクセス数増加率が前年度比10%未満であれば、事業を再構築する。</p>	<p>・区長メッセージの掲載</p> <p>24年度(8月開始) 広報紙：8回(月1回)、ホームページ：33回</p> <p>25年度 広報紙：12回(月1回)、ホームページ：48回</p> <p>26年度 広報紙：12回(月1回)、ホームページ：38回</p> <p>・区ホームページ内「区長の部屋」へのアクセス数</p> <p>26年度：10,891件(25年度より、15.9%減)</p> <p>・平成25年5月号より広報紙の全戸配布を開始</p>	<p>区長メッセージの掲載 広報紙12回(月1回)、ホームページ：23回</p> <p>対前年比4.4%減</p>			×	<p>アクセス数が減少している。</p> <p>区長出席イベント関連の投稿が減っているので、各担当に積極的なコンテンツ作成を依頼する。</p>	
											<p>[5-3-2]</p> <p>・区民が入手したいと思う情報のニーズ把握に努め、そのうえで、区民が毎月楽しみにするような広報紙を作成することにより、より多くの区民に区政情報が行き渡るようにする。(広報紙 毎月1日発行) また、区民が見たくなる区ホームページにするため、随時ツイッターからホームページへ誘導する等、情報発信機能をより強化する。</p> <p>・若い世代、現役世代、団塊の世代、マンション住民、地域の企業等、あらゆる世代などあらゆるターゲットに対して、それに対応した広報媒体を活用して効果的に区政情報を発信する。</p>

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(福島区)

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
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						
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	[5-1] 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、区民ニーズを的確に捉えながら区政運営を行うのみならず、事業の立案や評価の段階にも区民が参加できる仕組みを確立する。	多様な意見やニーズが区に届いていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定) 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ている区民の割合:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定) 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:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定)	防犯や福祉、子育て等の各施策に自律的に取り組むにあたっては、計画段階から多様な区民との対話や協働により、区の地域事情や特性に応じて推進していくとともに、より多くの区民から区政運営を評価してもらう。また、サイレント・マジョリティなど表面化しにくいものを含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握するよう努め、適宜事業への反映につなげるのみならず、対応方向を区民にフィードバックする。さらに、区民から寄せられた様々な相談や要望を、区長の指示のもと所管局において適切に対応されるようインターフェイス(仲介)機能を拡充する。	ア	37.2% 78.8% 34.9%	23.9% 73.0% 19.9%	B B b		「区民の意見を聴取する機会の拡充」については、目標に達することができなかったが、認知度向上に向けた改善策を講じることでアウトカムの達成に尽力する。
	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	[5-1] 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、区民ニーズを的確に捉えながら区政運営を行うのみならず、事業の立案や評価の段階にも区民が参加できる仕組みを確立する。	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:平成27年度までに80%以上(無作為抽出区民アンケートにより測定)	防犯や福祉、子育て等の各施策に自律的に取り組むにあたっては、計画段階から多様な区民との対話や協働により、区の地域事情や特性に応じて推進していくとともに、より多くの区民から区政運営を評価してもらう。また、サイレント・マジョリティなど表面化しにくいものを含めた多様な区民の意見やニーズを的確に把握するよう努め、適宜事業への反映につなげるのみならず、対応方向を区民にフィードバックする。さらに、区民から寄せられた様々な相談や要望を、区長の指示のもと所管局において適切に対応されるようインターフェイス(仲介)機能を拡充する。	ア	25.5%	21.0%	B B b		「区民の意見を聴取する機会の拡充」については、目標に達することができなかったが、認知度向上に向けた改善策を講じることでアウトカムの達成に尽力する。

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(福島区)

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									
		計画				具体的取組					
項目	成果指標と目標値	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		課題	改善策	
							:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成	:有効 ×:有効でないため見直す			
① 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	[5-1-1] 区民モニターを対象に、区政に関する意見や地域ニーズを把握するため、アンケート調査を実施するとともに結果を事業に反映させる。 ・区民モニターアンケート調査:4回実施 ・区政運営の進捗管理(いわゆる格付け調査)にかかるアンケート:1回実施	・アンケートの調査結果を事業に反映させた項目数 :15項目	項目数が7項目以下であれば、事業を再構築する。	23年度(モニター登録者アンケート):2回、回答率 平均66.5% 24年度(無作為抽出アンケート):3回、回答率 平均43.6% 25年度(モニター登録者アンケート):4回、回答率 平均70.2% 26年度(モニター登録者アンケート):3回、回答率 平均67.3%	27年度(モニター登録者アンケート):3回、回答率 平均84.0%(格付け調査アンケート(市民局実施)):1回	341項目	()	漸減しているアンケート回答率の維持(向上(27年度 1回:88.1%、2回:84.6%、3回:79.2%))	アンケート依頼時に、アンケートの活用事例を紹介し、アンケートの有用性を伝える。	
		[5-1-2] 「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として、区役所各フロア・区民センター等区内5施設内の計10か所にご意見箱を設置するほか、区内各駅も含め11施設内計20か所に配架して、局所管事業も含めた区政に対する区民の意見を広く聴取し、意見やニーズを事業に反映させる。さらに、ご意見に対する回答を区ホームページや庁内の掲示板に随時掲出する。	・福島区が独自に「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として区民のご意見を受け付けていることを知っている区民の割合:70%(区民モニターアンケート)	福島区が独自に「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として区民のご意見を受け付けていることを知っている区民の割合が50%未満であれば、事業を再構築する。	・ご意見投稿数 23年度:32件 24年度:202件 25年度:273件 26年度:224件	ご意見箱設置フロアの見直しがあったが、その他は計画通り	33%	()	×	認知度の低さ	広報紙やSNS(ツイッター・フェイスブック)による発信を強化し、認知度の向上を図る
		[5-1-3] 区民が、区政における様々な課題について意見を述べたり、区政に関する評価を行う「区政会議」を開催し、委員の意見を事業に反映する。なお、必要に応じて部会(分科会)を開催し、テーマごとの検討も行う。 ・区政会議の開催回数:全体会議 4回、部会 2回×2部会	・区政会議における委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数 :5件	区政会議における委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数が0件であれば、事業を再構築する。	・区政会議の設置:23年7月 ・開催回数、委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数(25年度以降) 23年度:全体会議 2回 部会 1回×2部会 24年度:全体会議 3回 部会 0回 25年度:全体会議 2回 部会 1回×2部会、7件 26年度:全体会議 3回 部会 2回×2部会、5件	全体会議 3回	5件	()	()	より活発な議論ができる会議にする。	資料の事前配布を徹底し、予備知識を持って会議に臨んでいただく。
	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	[5-1-2] 「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として、区役所各フロア・区民センター等区内5施設内の計10か所にご意見箱を設置するほか、区内各駅も含め11施設内計20か所に配架して、局所管事業も含めた区政に対する区民の意見を広く聴取し、意見やニーズを事業に反映させる。さらに、ご意見に対する回答を区ホームページや庁内の掲示板に随時掲出する。	・福島区が独自に「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として区民のご意見を受け付けていることを知っている区民の割合:70%(区民モニターアンケート)	福島区が独自に「区長に届け みんなの声、そして小さな声」として区民のご意見を受け付けていることを知っている区民の割合が50%未満であれば、事業を再構築する。	・ご意見投稿数 23年度:32件 24年度:202件 25年度:273件 26年度:224件	ご意見箱設置フロアの見直しがあったが、その他は計画通り	33%	()	×	認知度の低さ	広報紙やSNS(ツイッター・フェイスブック)による発信を強化し、認知度の向上を図る
		[5-1-3] 区民が、区政における様々な課題について意見を述べたり、区政に関する評価を行う「区政会議」を開催し、委員の意見を事業に反映する。なお、必要に応じて部会(分科会)を開催し、テーマごとの検討も行う。 ・区政会議の開催回数:全体会議 4回、部会 2回×2部会	・区政会議における委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数 :5件	区政会議における委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数が0件であれば、事業を再構築する。	・区政会議の設置:23年7月 ・開催回数、委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数(25年度以降) 23年度:全体会議 2回 部会 1回×2部会 24年度:全体会議 3回 部会 0回 25年度:全体会議 2回 部会 1回×2部会、7件 26年度:全体会議 3回 部会 2回×2部会、5件	全体会議 3回	5件	()	()	より活発な議論ができる会議にする。	議事内容について、十分に事前周知する。

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(福島区)

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・改善策		
					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				
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	<p>[5-4] ・職員の意識改革や業務に関するスキルアップを図り、区民にわかりやすく、便利で快適なサービスが提供できるようにする。</p> <p>・より質の高い窓口サービスの向上を図り、「区役所が変わった」と実感してもらえる区民の割合を増やす。</p>	<p>便利で快適なサービスが提供できていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上(区民モニターアンケート)。</p> <p>「区役所が変わった」と実感してもらえる区民の割合:平成27年度までに80%以上(区民モニターアンケート)。</p>	<p>・職員の主体性や士気の向上及び職場の活性化に向けた職員力向上基本プランに基づく職員マネジメントの推進とコンプライアンス遵守の徹底等、市民から信頼される自律的な職員と組織風土を構築する。</p> <p>・来庁者や電話等で問合せされた方に職員が「おもてなしの精神」をもって対応し、全ての方に満足してもらえるような市民サービスの提供に努める。</p>	ア	49.6% 61.8%	54.8% 未測定	B B	B B	a	<p>区民から寄せられた様々な相談や要望を、区長の指示のもと所管局において適切に対応されるようインターフェイス(仲介)機能を拡充し、対応方向を区民にフィードバックしていることを認知していただけるよう取り組み必要がある。</p>	「区民の意見を聴取する機会の拡充」については、目標に達することができなかったが、認知度向上に向けた改善策を講じることでアウトカムの達成に尽力する。
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	<p>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</p> <p>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権面調査員による調査(5点満点)での点数</p>	H29年度までに80%以上 H29年度までに3.5点以上	<p>[5-4] ・職員の意識改革や業務に関するスキルアップを図り、区民にわかりやすく、便利で快適なサービスが提供できるようにする。</p> <p>・より質の高い窓口サービスの向上を図り、「区役所が変わった」と実感してもらえる区民の割合を増やす。</p>	<p>便利で快適なサービスが提供できていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上(区民モニターアンケート)。</p> <p>「区役所が変わった」と実感してもらえる区民の割合:平成27年度までに80%以上(区民モニターアンケート)。</p>	<p>・職員の主体性や士気の向上及び職場の活性化に向けた職員力向上基本プランに基づく職員マネジメントの推進とコンプライアンス遵守の徹底等、市民から信頼される自律的な職員と組織風土を構築する。</p> <p>・来庁者や電話等で問合せされた方に職員が「おもてなしの精神」をもって対応し、全ての方に満足してもらえるような市民サービスの提供に努める。</p>	ア	49.6% 61.8%	54.8% 未測定	B B	B B	a	<p>自治体トップレベルのサービスを実現するため、全職員の接客スキルを高める必要がある。</p>	外部講師による接客研修を実施して、職員一人ひとりの意識改革を図るとともに全職員の接客スキルの向上を図る。
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	<p>[5-4] ・証明書発行をはじめとする窓口業務の民間活用、庶務関係業務やバックオフィス業務等の集約化により、効率的な業務運営の構築。</p>	<p>・民間活用により効率的な業務運営を行っていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上(区民モニターアンケート)。</p>	<p>・民間活用により、一層効率的な窓口業務を推進する。</p>	ア	38.60%	38.30%	B	B	a	<p>住民票等の証明書発行業務を民間委託するなど、民間の力の活用をしているが、効率的な業務運営が行われていると感じている区民の割合が低く、「どちらとも言えない」と回答している方が多くなっている。</p>	委託事業者のスキルアップを図るとともに、区役所の業務を効率的・効果的に運営していることを区民に伝えていく必要がある。

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(福島区)

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											
		計画				具体的取組							
		項目	成果指標と目標値	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		課題	改善策	
: 目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった : 目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった 撤退基準未達成	: 有効 x : 有効でないため見直す												
(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	[5-4-1] 市民目線に立った親切・丁寧な対応が徹底されるよう外部講師による接遇研修を全職員対象として1回実施し、職員一人ひとりの意識改革、接遇スキルの向上を図る。 また、元気アップサポーターを中心に改善案を検討し、自主的・自発的な創意工夫を促して実施を進めることで、窓口対応の質の向上に取り組む。	・接遇研修受講者アンケートを実施し、理解度80%以上 ・来庁者アンケートを実施し、職員の対応・説明満足度70%以上	業績目標を達成しなければ事業を再構築する。	25年度以前 ・課長級または外部講師による接遇研修を実施 ・接遇研修受講者アンケートを実施 ・来庁者アンケートを実施 ・窓口改革PTで、区役所業務の格付け結果が良かった他の区役所を視察 ・区の花「のだふじ」を庁舎内へ飾り付ける ・電話機へ「あいさつ励行カード」設置 ・標語ポスターを設置 26年度 ・外部講師による接遇研修を実施(受講者アンケートも予定) ・来庁者アンケートを実施(職員の対応・説明 満足度調査も実施予定)	・外部講師による接遇研修を実施 ・職場活性化委員会(旧元気アップサポーター)を中心に窓口案内表示を改善	・82%(接遇研修受講者アンケートを実施し、理解度) ・100%(1/28、1/29に来庁者アンケートを実施、職員の対応・説明満足度)	()	・窓口案内表示を来庁者の目線でわかりやすく改善しているが、新たな業務等に対応するため、常に改良を加える必要がある。 ・自治体トップレベルのサービスを実現するために、職員の接遇力を一層向上させる必要がある。	・「区長に届け」等のご意見により、表示物を見直す。 ・接遇研修を実施して、職員の接遇力を向上させる。	
(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 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権面調査員による調査(5点満点)での点数	H29年度までに80%以上 H29年度までに3.5点以上	[5-4-1] 市民目線に立った親切・丁寧な対応が徹底されるよう外部講師による接遇研修を全職員対象として1回実施し、職員一人ひとりの意識改革、接遇スキルの向上を図る。 また、元気アップサポーターを中心に改善案を検討し、自主的・自発的な創意工夫を促して実施を進めることで、窓口対応の質の向上に取り組む。 [5-4-3] 来庁者への案内サービス向上をめざし、引き続き窓口サービス部門にフロアマネージャーを配置し、適切な窓口案内や申請書等の記載要領の説明を行い、来庁者がスムーズに快適に事務手続きを行える体制を整える。	・接遇研修受講者アンケートを実施し、理解度80%以上 ・来庁者アンケートを実施し、職員の対応・説明満足度70%以上 フロアマネージャーについて、来庁者アンケートを実施し、満足している区民の割合:70%以上	フロアマネージャーについてアンケートを実施し、満足している区民の割合が60%未満であれば、事業を再構築する。	25年度以前 ・課長級または外部講師による接遇研修を実施 ・接遇研修受講者アンケートを実施 ・来庁者アンケートを実施 ・窓口改革PTで、区役所業務の格付け結果が良かった他の区役所を視察 ・区の花「のだふじ」を庁舎内へ飾り付ける ・電話機へ「あいさつ励行カード」設置 ・標語ポスターを設置 26年度 ・外部講師による接遇研修を実施(受講者アンケートも予定) ・来庁者アンケートを実施(職員の対応・説明 満足度調査も実施予定) 26年度 ・1階フロアに1名配置 ・来庁者アンケート実施 職員・フロアマネージャーの対応満足度95% 25年度以前 ・1階フロアに1名配置 ・窓口サービス満足度調査実施 「最も良い」と回答した区民の割合89%	・外部講師による接遇研修を実施 ・職場活性化委員会(旧元気アップサポーター)を中心に窓口案内表示を改善 引き続き窓口サービス部門にフロアマネージャーを配置し、適切な窓口案内や申請書等の記載要領の説明を行い、来庁者がスムーズに快適に事務手続きを行える体制を整え、また、2月からは窓口案内員も申請書の記載説明業務が出来る体制を整えた。	・82%(接遇研修受講者アンケートを実施し、理解度) ・100%(1/28、1/29に来庁者アンケートを実施、職員の対応・説明満足度) 97%	()	引き続き適切な窓口案内や申請書の記載要領の説明を行える体制を整える必要がある。	来庁者の声を適切に把握し、改善につなげる。	
⑧	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	[5-4] 証明書発行をはじめとする窓口業務の民間活用、庶務関係業務やバックオフィス業務等の集約化により、効果的な業務運営の構築。	・民間活用により効率的な業務運営を行っていると感じている区民の割合:平成27年度までに80%以上(区民モニターアンケート)。		・26年2月から住民票等の証明書発行業務を民間委託	・証明書発行をはじめとする窓口業務の民間委託、庶務関係業務やバックオフィス業務等の集約化を継続実施。	38.6%	()	住民票等の証明書発行業務を民間委託するなど、民間の力の活用をしているが、効果的な業務運営が行われていないと感じている区民の割合が低く、「どちらとも言えない」と回答している方が多くなっている。	委託事業者のスキルアップを図るとともに、区役所の業務を効果的・効果的に運営していることを区民に伝える必要がある。	