

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(西区)

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 ・ 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)	多様な主体の協働(マルチパートナーシップ)の実現														
	㊦	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] 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、自律的に運営している	各地域で多様な住民が参加して、個性ある地域活動が行われていると感じる区民の割合：平成27年度までに60%以上	・地域の各種団体やNPO、企業等の各主体が、地域社会の将来像を共有し地域の多様な意見を聞きながら、それぞれが特性を発揮して、活動の透明性を確保しつつ、さまざまな地域課題に取り組み自律的に地域運営ができる仕組みづくりを支援する。 ・地域活動に関心のある人たちが地域活動に関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。	ア	未測定(地域が自律的に運営されていると感じる区民の割合が85.7%あり、地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援が有効であると考えられる)	—	A	A	a	地域活動協議会の組織運営については順調に進んでいるものの、地域活動協議会の地域活動への区民の参加割合はまだ低く、継続して取り組み支援が必要である。	地域活動に関心のある人たちやかわりの薄かった人たちに向けて地域課題への取り組みや地域活動への参加・参画が拡大していくことに重点を置いて支援を行なう。	
	㊧	校区等地域を越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区民の割合	H29年度までに50%以上	[2-4] 14校区等地域ですべての住民が健康を保持・増進し、積極的に社会参加できるような地域ぐるみの取組みを行うとともに、提議を必要としている方のニーズの発見や相談支援、関係機関への連絡調整、地域での支え合い(「大阪市地域福祉推進指針」から)が行えている。	重点目標 地域福祉に関する活動がそれぞれの地域で地域活動協議会が主体にな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60%以上	・地域福祉活動の交流の場を確保し、取組みの持続性・発展性に寄与する ・高齢者・障がい者見守りの強化のため、地域福祉活動の担い手に対する支援を進める。	ア	地域福祉に関する活動がそれぞれの地域で地域活動協議会が主体になり進められていると感じている区民の割合(推計)：62.7%	未測定	A	A	a	・地域福祉活動の担い手が不足しており、一部の区民に負担が掛かっている。また、活動を開始したばかりの地域もあり、担い手の育成が必要である。	・地域における福祉活動への理解・協力を広く区民に求め、担い手としての参加を促すとともに、地域福祉活動に対する支援を充実していく。	
					[3-1] ・企業ネットワークや地域との連携により西区ブランド創出の基盤ができており、地域の活力がアップしている。	・地域企業や商店街が元気になってきつつあると感じる区民の割合：平成27年度までに60%以上	・商店会、中小企業、経済団体、各種学校等、地域団体が連携し、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り組みを進める。	イ	西区が活性化し、地域企業や商店街が元気になってきつつあると感じる区民の割合：28%	15%		B	a	・戦略の進捗は順調である。しかし、各団体が行う地域課題解決の取り組みについて、そのエリアが限られており区全体に浸透しにくい状況にある。	・地域実情に応じたエリアマネジメントの取り組みを進める。	
[3-2] ・公園やリバーフロント等地域資源を活かして、にぎわいの場が生まれている。					・歴史的文化的な建造物、公園・水辺など地域資源を活用したまちづくり活動が、地域団体やNPO、企業、ボランティアグループなど様々なメンバーの連携・協働により、地域に定着しつつあると感じる区民の割合：平成27年度までに80%以上	・公園やリバーフロント等の地域資源を活用し、区の魅力としてブランド力向上や地域コミュニティの活性化につなげるため区民と協働した取り組みを進めるとともに、全市的な関心を高めるため、近隣区との連携事業を展開する。	ア	地域団体や市民、NPO、企業など様々な方々が連携し、協働することによって、まちづくりに関する活動が進められていると感じる区民の割合：19%	21%		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(西区)

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	
									:目標達成 () :目標未達成 ()	:取組は予定どおり実施しなかった :取組は予定どおり実施しなかった 撤退基準未達成				
(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] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・地域事情に精通したまちづくり支援員を、地域の要望に応じて地域の活動拠点場所に積極的に配置する。 ・地域公共人材制度などを活用しながら、地域づくり、法人化、コミュニティビジネス等に関するワークショップや講習会など地域ごとに開催する。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・組織運営や会計報告の公開を促すとともに、補助金の使途を区役所ホームページ等で公開する。 ・主体的に情報発信できるようフェイスブック・広報紙等の運営を支援する。 ・運営課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会情報共有会(2回以上)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	区役所や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていると感じる地域活動協議会の数:11地域活動協議会以上	目標が11地域活動協議会未満であれば、支援内容を再構築する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営を支援するため、中間支援組織のまちづくり支援員を地域の活動拠点に配置した。 ・各地域活動協議会間で活動の課題等を共有できる場として「地域づくり」をテーマとしたワークショップ形式のセミナーの実施し、また地域活動協議会情報共有会を開催した。 ・区役所ホームページにおいて、各地域活動協議会の規約・構成団体や事業実施計画、補助金の使途、活動の公開、お知らせを提出した。 ・地域の情報発信を支援するため、各地域活動協議会のフェイスブック立ち上げを支援し、5つの地域で公開された。また、中間支援組織を活用して、広報勉強会を実施した。	・要望のあった地域全て(5地域)について、地域活動拠点場所に地域まちづくり支援員を配置した。 ・地域活動協議会テーマ別勉強会を開催した(6回) ・住民の地域活動への参加促進ため、広報紙や区HP、区役所庁舎において地域活動を紹介した。 ・補助金の実績報告を区HPに掲載した。 ・地域広報運営の支援を行った(広報実施地域:10地域) ・地域活動協議会情報共有会を開催した(3回)	区役所や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていると感じる地域活動協議会の数:11地域	()	○	—	—	
④	校区等地域を越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区民の割合	H29年度までに50%以上	[2-4-1] 交流事業を実施することで、各地域での活動が交流することにより、情報交流・自らの活動の確認などができ、各地域での取組みの持続性・発展性に寄与する。 ・子育て層の交流の場「てをつなごう!」を開催する。(1回) 参加者数700名、ボランティア100名、参加団体41団体 ・障がい者部会、高齢者部会、こども部会が共同企画開催する交流イベント「そよかぜまつり」を開催する。(1回) 参加者数1,600名、ボランティア数600名、参加団体80団体 ・居場所づくりである「立ち寄り処」の運営について、地域主体の運営にむけて支援する。 2か所で毎月開催(計24回)	「てをつなごう!」「そよかぜまつり」が、交流の場、情報共有の場であったと感じる参加者・ボランティアの割合:70%以上	目標が70%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 ・「てをつなごう!」参加者574名、ボランティア100名、参加団体41団体 ・「そよかぜまつり」(11月23日実施予定) ・交流の場、情報共有の場であったと感じる参加者・ボランティアの割合:67.5% (「てをつなごう!」でのアンケート結果) 平成25年度実績 ・「てをつなごう!」参加者686名、ボランティア100名、参加団体26団体 ・「そよかぜまつり」参加者1,500名、ボランティア600名、参加団体75団体	・「手をつなごう」6月30日開催、参加者589名、ボランティア150名、参加団体44団体 ・「そよかぜまつり」12月19日開催、参加者960名、ボランティア140名、参加団体67団体 ・居場所づくり「立ち寄り処」区内3ヶ所で毎月1回開催中	・「手をつなごう」において、交流の場となったと感じる参加者の割合72.7%、情報共有の場となったと感じる参加者の割合100% ・「そよかぜまつり」において、生活課題を理解しあえる場となったと感じる参加者の割合95.2%、情報共有の場となったと感じる参加者の割合87.0%	()	○	—	—	
				[3-1-1] ・区内のものづくり企業やクリエイター等と連携し、地域産業に関する魅力を情報発信するとともに、区民の地域産業への関心を高めるため、ものづくり体験(1回開催)や職場見学を実施する。 ・西区のまちの魅力を多くの人知ってもらい、また感じてもらうことにより、西区のブランド力を向上させるため、新たなマンション住民等と地域や地域事業者とのつながりを深め、ともにまちづくりに参加・参画する機会を提供する「にし恋マルシェ」(1回開催)を引き続き開催する。	事業に参加することで、区内の企業や店舗の良さを知り、再訪などにより企業や店舗を応援していきたいと感じた参加者の割合:60%以上	目標が50%以下であれば、事業を再構築する。	平成26年度実績 ・ものづくり企業見学会を実施予定。 ・マルシェ:H25実施内容のほか、アートワークショップを新たに実施。 平成25年度実績 ・マルシェ参加者の満足度51%。 平成24年度実績 ・商店会、地域、専門学校等学校園と連携し、写真展、アート展示、募金活動等空き店舗6店舗を活用した経済活性化事業を実施。	・H28.3月に企業見学、体験会を開催協力企業:2社 ・H27.10月に「にし恋マルシェ」を開催来場者数:3,000人	・「にし恋マルシェ」での「参加店舗の再訪」についてのアンケート結果で、「後日また行きたい」の回答が71%	()	○	—	—	
				[3-2-1] ・都心で自然と触れ合い、人と人とのつながりを深める「バラ祭」「えほんpicnic」を鞆公園で継続実施することにより、魅力あるまちづくりに取組む。 ・区のコーディネートにより、民間企業との連携も模索しながら年間を通した公園利用事業の調整などを行う。	イベントを公園で実施することで、西区の魅力向上につながると感じる参加者の割合:80%以上	目標が70%以下であれば、事業内容を再構築する。	平成26年度実績 ・バラ祭で西区の魅力向上につながると感じる参加者の割合:98%(参加者数30,000人) ・絵本ピクニックで西区の魅力向上につながると感じる参加者の割合96%(参加者数250組、892人)	・H27.5月に「バラ祭」を開催。(来場者数:30,000人) ・H27.10月に「えほんpicnic」を開催。(貸出受付者数:1,076人) ・鞆公園では、ネットワーク組織「鞆公園くらしとみどりネットワーク」と区が協働で「バラ祭」、「セミの羽化シーンを見る会」、「冬の防災イベント」を開催した。 ・新町北公園、新阿波座公園を会場とした地域グループ主催の交流イベント「新町・アウザサーカス(西区まちの活力創造プロジェクト認定事業)」と、鞆公園での大阪彫刻家会議による「花と彫刻展」の開催にあたって、公園利用にかかる調整などの支援を行った。	「西区の魅力向上につながるか」のアンケートでは、バラ祭では94%、えほんpicnicでは96%の方から「つながる」の回答を得た。	()	○	—	—	

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(西区)

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 ・ 改善策	
							A: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。	-	[3-4] ・個性的な魅力あふれるまちづくりの実現に向けて動き出していると感じる区民を増やす。	・地域住民に加え、企業やNPOなどがまちの活性化に協力し、区のイメージがさらに向上したと感じる区民の割合:平成27年度までに60%以上	・区民に区に対する誇りや愛着を持ち続けていただくために、様々なステークホルダー(活動主体)と区が連携して進めている取組みを戦略的に発信し、区に対する理解と愛着を喚起する。また、区民に情報が伝わることによって、区民自ら西区情報を発信してもらい、区内、区外の住民にとって住みたい、住み続けたいというイメージを定着させる。 ・スマートフォンの普及に対応したアプリケーションを運用し、ICTを活用した積極的な情報発信を行う。	ア	地域住民に加え、企業やNPOなどがまちの活性化に協力し、区のイメージがさらに向上したと感じる区民の割合:15%	—	B	B	b	様々な活動主体と区が連携して進めている取組み等の情報が区民に十分に伝わっておらず、区に対する理解と愛着が喚起されていないものの、情報発信の手法を精査しながら地道に継続することにより、個性的な魅力あふれるまちづくりへの取組みに対する区民の理解につなげていく。	区政情報や区の魅力が届いていると区民に実感してもらうため、区民アンケートや区政会議等を活用し、区の情報発信に関する実態を調査・分析し、区民ニーズに応じた戦略的な情報発信につなげる取組みを実施する。また、情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す。	
㊧	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	[3-1] ・企業ネットワークや地域との連携により西区ブランド創出の基盤ができており、地域の活力がアップしている。	・地域企業や商店街が元気になってきつつあると感じる区民の割合:平成27年度までに60%以上	・商店会、中小企業、経済団体、各種学校等、地域団体が連携し、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り組みを進める。	イ	西区が活性化し、地域企業や商店街が元気になってきつつあると感じる区民の割合:28%	15%		B	a	・戦略の進捗は順調である。しかし、各団体が行う地域課題解決の取り組みについて、そのエリアが限られており区全体に浸透しにくい状況にある。	・地域実情に応じたエリアマネジメントの取り組みを進める。	
㊨	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	[2-1] 安心して子育てができる環境を整える。	安心して子育てができる環境が整備されていると感じる区民の割合:平成27年度までに80%以上	・安心して子育てできるよう身近な地域での相談や支援体制を充実するとともに、家庭における子育てを支援するため、子育てに関する情報提供の充実や、保護者や子ども同士の交流機会を提供する。 ・働き続けることを希望する人が、仕事と出産・子育てを共に選択できる社会の実現に向けて、仕事と子育ての両立を支援するため、小規模保育事業の充実・活用など多様なニーズに対応する保育サービスを充実する。 ・子育て支援室及び要保護児童対策地域協議会の機能強化に向け、関係機関との連携を強固にしてい。	ア	安心して子育てができる環境が整備されていると感じる区民の割合:46%	—	B	B	b	・戦略のアウトカムは目標値に達していないものの、具体的取り組みの多くは中間アウトカムの目標値を上回っており、アウトカムは順調に推移すると考えられる。 ・要保育児童数の増加傾向が続き、依然として待機児童の解消に至っていない。	・安心して子どもを産み、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体制を構築するとともに、子育て家庭のさまざま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できる環境を整える。 ・子ども青少年局と連携し、保育所整備にかかる調整を支援し、待機児童の解消につなげる。	

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(西区)

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		
									: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					
(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。	-	[3-4-1] 広報紙等による区の魅力や地域情報など情報発信の強化 ・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月60件)、LINE(月4件) ・区の魅力を発信するためのスマートフォンアプリによるICTを活用した情報発信(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行(年2回)	区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる区民の割合:60%以上	目標が35%以下であれば、事業を再構築する。	平成26年度実績 ・区広報紙による発信 毎月 ・区フェイスブックによる発信 720回 ・LINEによる発信48件 ・区スマートフォンアプリを活用した情報発信12回 ・情報誌の発行 2回(予定)	・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月平均47件)、LINE(月平均6件)、スマートフォンアプリ(月1回)による情報発信 ・スマートフォンアプリのコンテンツ充実のため、「にし恋マルシェ」と連携したクイズラリーサイトを試験的に追加し、ビーコン機能等について検証するとともに、子育て支援サイトとして予防接種歴の管理機能を追加。 ・ホームページの大バナーの作成や、広報紙ポスティング制度の周知及びアンケートなど、区民ニーズに応じた情報発信につながる取組みを実施(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行し、特集に因んだイベントも開催(それぞれ年2回)	区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる区民の割合:33%		×	・区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる割合は、昨年度の32%から増加しているものの、区の取り組みについて情報発信は十分だと思う割合は昨年度から減少しており、区政に関する情報が区民にいき届いていない。各情報発信媒体の閲覧数・利用者等は大幅に増加しており、戦略的かつ継続的に情報を発信していくことにより、区政情報が届いているという区民の実感につなげる必要がある。 ・情報誌は概ね公表であるが、幅広く区民に届いていない。	・区民が必要としている情報や区の魅力が、区民に届いていると実感してもらうため、情報発信にかかる区民ニーズについて、区民アンケートや区政会議等を活用して調査・分析し、区として積極的に伝えていくべき内容や手法を媒体別に検証することにより、事業手法の再構築を図る。 ・媒体別に利用実績を検証し、今後の動向や区民ニーズを十分に調査したうえで、各課と連携を密にして各コンテンツの精査と充実、媒体間の連携・誘導、周知拡大に取組み、各媒体の利用者数の増をめざす。 ・情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す。	
	㊧	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	[3-1-2] ・「西区まちの活力創造プロジェクト」認定事業として「暮らしを豊かにするビジネスアイデアコンテスト」(1回開催)を引き続き実施するとともに、優秀賞の事業を認定事業化に向け支援し、認定事業となった場合の広報支援などを行う。	・認定事業化に向けた支援 1件以上	・認定事業化に向けた支援ができなかった場合、事業を再構築する。	平成26年度実績 ・「西区まちの活力創造プロジェクト」認定事業として「第2回暮らしを豊かにするビジネスアイデア」コンテストを実施 ・昨年度優秀賞の1事業を「西区まちの活力創造プロジェクト」事業として認定。 平成25年度実績 ・「暮らしを豊かにするビジネスアイデア」コンテストを実施し、2点のアイデアを優秀賞として選定。 ・コンテスト優秀賞の内、1事業を「西区まちの活力創造プロジェクト」事業として認定。	・「ビジネスアイデアコンテスト」を開催し25件の応募があり、発表会では優秀賞2件を選定した。	・優秀賞2件について広報紙やホームページへの掲載を行った。 ・1件について事業化に向けたアドバイス(関係者の紹介)を行った	()	○	区内高校へのアプローチにより今年度は25件の応募があったものの、「西区まちの活力創造プロジェクト」認定事業や「ビジネスアイデアコンテスト」の知名度が十分でなく、コンテストへの参加促進を図る必要がある。	次年度の開催に向けて参加促進(参加しやすいコンテスト)や広報の手段について検討を行う。	
	㊨	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	[2-1-3] 病気・病後における保育ニーズに対応するため、保育サービスの提供が確約されている訪問型病児保育(共済型)サービス(0歳から小学校3年生までの子ども対象)を提供し、病児保育施設などでは十分に対応できない多様な区民ニーズに対応する。	・訪問型病児保育(共済型)の登録者数:月平均5人以上	左記目標が月平均25人以下であれば、事業手法を再構築する。	—	平成27年12月1日 訪問型病児保育(共済型)事業開始	訪問型病児保育(共済型)の登録者数:月平均8人	()	○	病児保育利用者にとって使い勝手のよいサービスになるよう工夫し、登録者を増やしていくことが必要である。	病児保育利用者のニーズをくみ取り、より良いサービスのあり様について検討を行ったうえで、受診代行を含め事業のさらなる充実に向け、検討していく。	

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(西区)

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 ・ 改善策		
							A:有効であり、継続して推進 I: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)	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	[1-1] 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、自律的に運営している	各地域で多様な住民が参加して、個性ある地域活動が行われていると感じる区民の割合:平成27年度までに60%以上	・地域の各種団体やNPO、企業等の各主体が、地域社会の将来像を共有し地域の多様な意見を聞きながら、それぞれが特性を発揮して、活動の透明性を確保しつつ、さまざまな地域課題に取り組み自律的に地域運営ができる仕組みづくりを支援する。 ・地域活動に関心のある人たちが地域活動に関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。	ア	未測定(地域が自律的に運営されていると感じる区民の割合が85.7%あり、地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援が有効であると考えられる)	—	A	A	a		地域活動協議会の組織運営については順調に進んでいるものの、地域活動協議会の地域活動への区民の参加割合はまだ低く、継続して取り組み支援が必要である。	地域活動に関心のある人たちがかわりの薄かった人たちに向けて地域課題への取り組みや地域活動への参加・参画が拡大していくことに重点を置いて支援を行なう。
	㊧	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] 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、自律的に運営している	各地域で多様な住民が参加して、個性ある地域活動が行われていると感じる区民の割合:平成27年度までに60%以上	・地域の各種団体やNPO、企業等の各主体が、地域社会の将来像を共有し地域の多様な意見を聞きながら、それぞれが特性を発揮して、活動の透明性を確保しつつ、さまざまな地域課題に取り組み自律的に地域運営ができる仕組みづくりを支援する。 ・地域活動に関心のある人たちが地域活動に関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。	ア	未測定(地域が自律的に運営されていると感じる区民の割合が85.7%あり、地域活動協議会を核とした自律した地域運営の支援が有効であると考えられる)	—	A	A	a		地域活動協議会の組織運営については順調に進んでいるものの、地域活動協議会の地域活動への区民の参加割合はまだ低く、継続して取り組み支援が必要である。	地域活動に関心のある人たちがかわりの薄かった人たちに向けて地域課題への取り組みや地域活動への参加・参画が拡大していくことに重点を置いて支援を行なう。

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(西区)

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	
										:目標達成 ()取組は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しなかった :撤退基準未達成	○:有効 ×:有効でないため見直す				
(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	[1-1-1] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・地域事情に精通したまちづくり支援員を、地域の要望に応じて地域の活動拠点場所に積極的に配置する。 ・地域公共人材制度などを活用しながら、地域づくり、法人化、コミュニティビジネス等に関するワークショップや講習会など地域ごとに開催する。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・組織運営や会計報告の公開を促すとともに、補助金の使途を区役所ホームページ等で公開する。 ・主体的に情報発信できるようフェイスブック・広報紙等の運営を支援する。 ・運営課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会情報共有会(2回以上)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	区役所や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていると感じる地域活動協議会の数:11地域活動協議会以上	目標が11地域活動協議会未満であれば、支援内容を再構築する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営を支援するため、中間支援組織のまちづくり支援員を地域の活動拠点に配置した。 ・各地域活動協議会間で活動の課題等を共有できる場として「地域づくり」をテーマとしたワークショップ形式のセミナーの実施し、また地域活動協議会情報共有会を開催した。 ・区役所ホームページにおいて、各地域活動協議会の規約・構成団体や事業実施計画、補助金の使途、活動の公開、お知らせを掲出した。 ・地域の情報発信を支援するため、各地域活動協議会のフェイスブック立ち上げを支援し、5つの地域で公開された。また、中間支援組織を活用して、広報勉強会を実施した。	・要望のあった地域全て(5地域)について、地域活動拠点場所に地域まちづくり支援員を配置した。 ・地域活動協議会テーマ別勉強会を開催した(6回) ・住民の地域活動への参加促進ため、広報紙や区HP、区役所庁舎において地域活動を紹介した。 ・補助金の実績報告を区HPに掲載した。 ・地域広報運営の支援を行った(広報実施地域:10地域) ・地域活動協議会情報共有会を開催した(3回)	区役所や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていると感じる地域活動協議会の数:11地域	()	○	—	—	
	㊧	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] 自律的な地域運営を積極的に推進するため、中間支援組織と連携し、次の取組を行う。 ・地域事情に精通したまちづくり支援員を、地域の要望に応じて地域の活動拠点場所に積極的に配置する。 ・地域公共人材制度などを活用しながら、地域づくり、法人化、コミュニティビジネス等に関するワークショップや講習会など地域ごとに開催する。 ・他の地域団体との連携や地域活動への住民の参加促進を支援する。 ・組織運営や会計報告の公開を促すとともに、補助金の使途を区役所ホームページ等で公開する。 ・主体的に情報発信できるようフェイスブック・広報紙等の運営を支援する。 ・運営課題や活動等を各地域活動協議会間で共有できる場として、地域活動協議会情報共有会(2回以上)を開催する。 ・地域担当制の区役所職員が地域の実情やニーズ、課題を把握し、各関係機関等と連携を図りながら、地域活動を支援する。	区役所や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていると感じる地域活動協議会の数:11地域活動協議会以上	目標が11地域活動協議会未満であれば、支援内容を再構築する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営を支援するため、中間支援組織のまちづくり支援員を地域の活動拠点に配置した。 ・各地域活動協議会間で活動の課題等を共有できる場として「地域づくり」をテーマとしたワークショップ形式のセミナーの実施し、また地域活動協議会情報共有会を開催した。 ・区役所ホームページにおいて、各地域活動協議会の規約・構成団体や事業実施計画、補助金の使途、活動の公開、お知らせを掲出した。 ・地域の情報発信を支援するため、各地域活動協議会のフェイスブック立ち上げを支援し、5つの地域で公開された。また、中間支援組織を活用して、広報勉強会を実施した。	・要望のあった地域全て(5地域)について、地域活動拠点場所に地域まちづくり支援員を配置した。 ・地域活動協議会テーマ別勉強会を開催した(6回) ・住民の地域活動への参加促進ため、広報紙や区HP、区役所庁舎において地域活動を紹介した。 ・補助金の実績報告を区HPに掲載した。 ・地域広報運営の支援を行った(広報実施地域:10地域) ・地域活動協議会情報共有会を開催した(3回)	区役所や中間支援組織が各地域の実情に合った支援を行っていると感じる地域活動協議会の数:11地域	()	○	—	—	

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(西区)

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 ・ 改善策		
					A:有効であり、継続して推進 I: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													
⑦	(1) 区における住民主体の自治の実現													
	多様な区民の意見やニ ーズの確な把握と区政情 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	[4-2] 自分の意見が区役所に届いたと実感する区民 を増やす	・区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所 に届いていると思う区民の割合:平成27年度ま でに50%以上	区の地域事情や特性に応じて、多様な区民の 意見やニーズを的確に把握し、区民の声が区 政に反映されるとともに、区民から区政運営の 評価をしてもらえる仕組みづくりを行う、	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合:27.8%	21.1%	B	B	b	区民の意見等が反映された取組みや、区政を評価してもらうための仕組みの情報が区民に十分に届いていないものの、区民の様々な意見や要望を区政運営に反映するよう努めていると思う区民の割合は増加しており、引き続き取組内容を精査しながら積極的に情報発信していくことにより、自分の意見が区役所に届いたと実感する区民を増やしていく、	区政会議について区民にわかりやすく広報するとともに、区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の意見や要望を反映した取組の積極的な広報に取り組む、	
		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とを感じる区民の割合	H29年度までに 60%以上	[3-4] ・個性的な魅力あふれるまちづくりの実現に向けて動き出していると感じる区民を増やす、	・地域住民に加え、企業やNPOなどがまちの活性化に協力し、区のイメージがさらに向上したと感じる区民の割合:平成27年度までに60%以上	・区民に区に対する誇りや愛着を持ち続けていただくために、様々なステークホルダー(活動主体)と区が連携して進めている取組みを戦略的に発信し、区に対する理解と愛着を喚起する。また、区民に情報が伝わることによって、区民自ら西区情報を発信してもらい、区内、区外の住民にとって住みたい、住み続けたいというイメージを定着させる。 ・スマートフォンの普及に対応したアプリケーションを導入し、ICTを活用した積極的な情報発信を行う、	地域住民に加え、企業やNPOなどがまちの活性化に協力し、区のイメージがさらに向上したと感じる区民の割合:15%	—	B	B	b	様々な活動主体と区が連携して進めている取組み等の情報が区民に十分に伝わっておらず、区に対する理解と愛着が喚起されていないものの、情報発信の手法を精査しながら地道に継続することにより、個性的な魅力あふれるまちづくりへの取組みに対する区民の理解につなげていく、	区政情報や区の魅力が届いていると区民に実感してもらうため、区民アンケートや区政会議等を活用し、区の情報発信に関する実態を調査・分析し、区民ニーズに応じた戦略的な情報発信につながる取組みを実施する。また、情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す、	
					</									

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(西区)

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		
									：目標達成（ ）取組は予定どおり実施（ ）取組は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（ ）取組は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					
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													
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	⑦	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	[4-2-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：16項目以上	目標が2項目以下であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 区政会議3回開催（予定）、施策等への反映項目数16項目（予定） 平成25年度実績 区政会議2回開催、施策等への反映項目数16項目	・区政会議3回開催（各回とも、会議でいただいた意見への区の考え方・回答を取りまとめて委員に交付し、ホームページで要旨を公開するとともに、運営方針や予算、当年度の施策等に活かした。） ・区の具体的な取組みを委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催（6/24防災、3/24情報発信）	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：31項目	()	○	平成27年10月より委員数が大幅に増員され、地域の抱える様々な課題や多岐にわたる区の施策について、限られた時間の中で、より効率良く、有意義な意見交換を行っていただく必要がある。	引き続き、会議前に資料を送付して意見をいただき、区の基本的な考え方を前もって示しておくことで、当日の意見交換をより有意義なものとするほか、重点的にご意見を伺うテーマを設定し、区の具体的な取組内容を知っていただくため事業説明会を行うなど、運営上の工夫をこらす。		
				[4-2-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対する区の対応や考え方について、広く情報発信できていないことから、主なご意見等への対応について、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民からのご意見の「見える化」を進める。 ・区長が区内で様々な活動を行っている団体等を訪問し、直接区民の方々と話し合い、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合：50%以上	目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 ・区民モニターアンケート 3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」4回実施 ・区長「ぶらっと訪問」 10回 平成25年度実績 ・区民モニターアンケート 4回実施 ・窓口来庁者アンケート 3回実施 ・区長「ぶらっと訪問」 16回 ・区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合 11%	・区民モニターアンケート 3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」5回実施 ・区長「ぶらっと訪問」 2回実施	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合：27.8%		×	業績目標が未達成であった原因については、様々な意見や要望が、区役所に届いているかどうかについて、区民のみならず判断材料を提供できていないことであるとと考えられるため、意見や要望を反映した取組について、より多くの区民に認識していただくことが必要である。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は、一昨年および昨年と比べ増加しており、取組の方向性は戦略に合致していると考えられる。	区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の声を受けて行った取組について、区民モニターアンケート実施時期に広報を行うなど、区民からの意見や要望を反映した取組について、よりわかりやすい形で区民へ伝わるようにする。		
		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	[3-4-1] 広報紙等による区の魅力や地域情報など情報発信の強化 ・区広報紙（毎月）、区ホームページ（随時）、区フェイスブック（月60件）、LINE（月4件） ・区の魅力を発信するためのスマートフォンアプリによるICTを活用した情報発信（12回） ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行（年2回）	区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる区民の割合：60%以上	目標が35%以下であれば、事業を再構築する。	平成26年度実績 ・区広報紙による発信 毎月 ・区フェイスブックによる発信 720回 ・LINEによる発信48件 ・区スマートフォンアプリを活用した情報発信12回 ・情報誌の発行 2回（予定）	・区広報紙（毎月）、区ホームページ（随時）、区フェイスブック（月平均47件）、LINE（月平均6件）、スマートフォンアプリ（月1回）による情報発信 ・スマートフォンアプリのコンテンツ充実のため、「にし恋マルシェ」と連携したクイズラリーサイトを試験的に追加し、ピーコン機能等について検証するとともに、子育て支援サイトとして予防接種歴の管理機能を追加。 ・ホームページの大バナーの作成や、広報紙がポスティング制度の周知及びアンケートなど、区民ニーズに応じた情報発信につながる取組みを実施（12回） ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行し、特集に因んだイベントも開催（それぞれ年2回）	区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる区民の割合：33%		×	・区からの情報発信により区の魅力をj知ることができたと感じる割合は、昨年度の32%から増加しているものの、区jの取り組みについて情報発信は十分だと思j割合は昨年度から減少しており、区政に関する情報が区民にいき届いていない。各情報発信媒体の間覧数・利用者等は大幅に増加しており、戦略的かつ継続的に情報を発信していくことにより、区政情報が届いているという区民の実感につなげる必要がある。 ・情報誌は概ね公表であるが、幅広く区民に届いていない。	・区民が必要としている情報や区の魅力が、区民に届いていると実感してもらうため、情報発信にかかる区民ニーズについて、区民アンケートや区政会議等を活用して調査・分析し、区として積極的に伝えていくべき内容や手法を媒体別に検証することにより、事業手法の再構築を図る。 ・媒体別に利用実績を検証し、今後の動向や区民ニーズを十分に調査したうえで、各課と連携を密にして各コンテンツの精査と充実、媒体間の連携・誘導、周知拡大に取組み、各媒体の利用者数の増をめざす。 ・情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す。		
				[4-1-1] 区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果について、区広報紙やホームページ等様々な媒体を活用し、区長メッセージを発信し、区政運営に対する区民の理解を得る。 ・区長メッセージを広報紙（12回）、区ホームページ（12回）、区長ツイッター、西区フェイスブックで発信する。 ・LINEで区jの取組みを発信する。（48回） ・各課と連携し、区jの施策やイベント情報等を報道機関へ効果的に提供する。	区の特性や地域実情に応じた取組が行われていると思う区民の割合：50%以上	目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 ・区広報紙での区長メッセージ掲載 12回（予定） ・区ホームページでの区長メッセージ 12回（予定） ・LINEによる区jの取組み発信 48回（予定） ・区長「ぶらっと訪問」 10回（予定） 平成25年度実績 区jの特性や地域実情に応じた取組が行われていると思う区民の割合35%	・区jの特性に応じた個性あふれる事業や施策について、各課と連携しながら広報紙の表紙写真及び特集面における関係者インタビュー等によりわかりやすく紹介するとともに、ホームページにおいて区長メッセージとして発信した。（12回） ・区jのさまざまな取組み・イベント情報等について、区フェイスブック（月平均47件）、LINE（月平均6件）により発信。	区役所が重点的に取り組むべき内容が積極的に行われていると思う区民の割合：27.0%		×	広報紙の特集面（区長ページ）は、区民の目を引く分かりやすい紙面構成・内容となっており、区民のまちづくりへの共感を喚起し、区政運営に対する区民の理解を得るうえで効果的な手法であった。しかし、区jの特性や地域実情に応じた取組が行われていると思う区民の割合は昨年度より減少しており、区jのさまざまな取組みに関する情報が区民にいき届いていない。	区jの特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果に関する情報を、一人でも多くの区民に届け、実感してもらえるよう、広報紙がポスティング制度の周知拡大に努めるとともに、情報発信にかかる区民ニーズについて、区民アンケートや区政会議等を活用して調査・分析し、区として積極的に伝えていくべき内容や手法を媒体別に検証することにより、事業手法の再構築を図る。		
	[4-2-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：16項目以上	目標が2項目以下であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 区政会議3回開催（予定）、施策等への反映項目数16項目（予定） 平成25年度実績 区政会議2回開催、施策等への反映項目数16項目	・区政会議3回開催（各回とも、会議でいただいた意見への区の考え方・回答を取りまとめて委員に交付し、ホームページで要旨を公開するとともに、運営方針や予算、当年度の施策等に活かした。） ・区の具体的な取組みを委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催（6/24防災、3/24情報発信）	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：31項目	()	○	平成27年10月より委員数が大幅に増員され、地域の抱える様々な課題や多岐にわたる区の施策について、限られた時間の中で、より効率良く、有意義な意見交換を行っていただく必要がある。	引き続き、会議前に資料を送付して意見をいただき、区jの基本的な考え方を前もって示しておくことで、当日の意見交換をより有意義なものとするほか、重点的にご意見を伺うテーマを設定し、区jの具体的な取組内容を知っていただくため事業説明会を行うなど、運営上の工夫をこらす。					
			[4-2-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対する区の対応や考え方について、広く情報発信できていないことから、主なご意見等への対応について、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民からのご意見の「見える化」を進める。 ・区長が区内で様々な活動を行っている団体等を訪問し、直接区民の方々と話し合い、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合：50%以上	目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 ・区民モニターアンケート 3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」4回実施 ・区長「ぶらっと訪問」 10回 平成25年度実績 ・区民モニターアンケート 4回実施 ・窓口来庁者アンケート 3回実施 ・区長「ぶらっと訪問」 16回 ・区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合 11%	・区民モニターアンケート 3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」5回実施 ・区長「ぶらっと訪問」 2回実施	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合：27.8%		×	業績目標が未達成であった原因については、様々な意見や要望が、区役所に届いているかどうかについて、区民のみならず判断材料を提供できていないことであるとと考えられるため、意見や要望を反映した取組について、より多くの区民に認識していただくことが必要である。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は、一昨年および昨年と比べ増加しており、取組の方向性は戦略に合致していると考えられる。	区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の声を受けて行った取組について、区民モニターアンケート実施時期に広報を行うなど、区民からの意見や要望を反映した取組について、よりわかりやすい形で区民へ伝わるようにする。			

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(西区)

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 ・ 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	
			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	H29年度までに 60%以上	[3-4] ・個性的な魅力あふれるまちづくりの実現に向けて動き出していると感じる区民を増やす。	・地域住民に加え、企業やNPOなどがまちの活性化に協力し、区のイメージがさらに向上したと感じる区民の割合：平成27年度までに60%以上	・区民に区に対する誇りや愛着を持ち続けていただくために、様々なステークホルダー(活動主体)と区が連携して進めている取組みを戦略的に発信し、区に対する理解と愛着を喚起する。また、区民に情報が伝わることによって、区民自ら西区情報を発信してもらい、区内、区外の住民にとって住みたい、住み続けたいというイメージを定着させる。 ・スマートフォンの普及に対応したアプリケーションを運用し、ICTを活用した積極的な情報発信を行う。	ア	地域住民に加え、企業やNPOなどがまちの活性化に協力し、区のイメージがさらに向上したと感じる区民の割合：15%	—	B	B	b	様々な活動主体と区が連携して進めている取組み等の情報が区民に十分に伝わってあらず、区に対する理解と愛着が喚起されていないものの、情報発信の手法を精査しながら地道に継続することにより、個性的な魅力あふれるまちづくりへの取組みに対する区民の理解につなげていく。	区政情報や区の魅力が届いていると区民に実感してもらうため、区民アンケートや区政会議等を活用し、区の情報発信に関する実態を調査・分析し、区民ニーズに応じた戦略的な情報発信につなげる取組みを実施する。また、情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す。
							[4-1] 区長が進めている特色ある施策・事業を多くの区民が知っている	・区の特性や地域実情に応じた取組が行われていると思う区民の割合：平成27年度までに50%以上	区長自らの権限と責任に基づき、地域実情や特性に応じた区政運営を進めるとともに、区民からの様々な相談や要望に適切に対応するためのインターフェース(仲介)機能を拡充し、個性あふれる区政運営が進められていることについて区民に理解してもらうため、取組みや成果について区長自ら積極的に発信する。	ア	区役所が重点的に取り組むべき内容が積極的に行われていると思う区民の割合：27.0%	30.7%	B	B	b	区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果に関する情報アウトカムの達成状況を前年度個別全体を、一人でも多くの区民に届け、実感してもらう工夫が必要である。	広報紙ポスティング制度の周知拡大に努めるとともに、情報媒体別に利用実績や区民ニーズを調査・検証し、各コンテンツの精査と充実、媒体間の連携・誘導を図り、積極的な情報発信に取り組む。
							[4-2] 自分の意見が区役所に届いたと実感する区民を増やす	・区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合：平成27年度までに50%以上	区の地域事情や特性に応じて、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区民の声が区政に反映されとともに、区民から区政運営の評価をしてもらえる仕組みづくりを行う。	ア	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合：27.8%	21.1%	B	B	b	区民の意見等が反映された取組みや、区政を評価してもらうための仕組みの情報が区民に十分に届いていないものの、区民の様々な意見や要望を区政運営に反映するよう努めていると思う区民の割合は増加しており、引き続き取組内容を精査しながら積極的に情報発信していくことにより、自分の意見が区役所に届いたと実感する区民を増やしていく。	区政会議について区民にわかりやすく広報するとともに、区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の意見や要望を反映した取組の積極的な広報に取り組む。

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(西区)

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		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 ・撤退基準未達成	○：有効 ×：有効でないため見直す				
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	H29年度までに 60%以上	[3-4-1] 広報紙等による区の魅力や地域情報など情報発信の強化 ・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月60件)、LINE(月4件) ・区の魅力を発信するためのスマートフォンアプリによるICTを活用した情報発信(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行(年2回)	区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる区民の割合:60%以上	目標が35%以下であれば、事業を再構築する。	平成26年度実績 ・区広報紙による発信 毎月 ・区フェイスブックによる発信 720回 ・LINEによる発信48件 ・スマートフォンアプリを活用した情報発信12回 ・情報誌の発行 2回(予定)	・区広報紙(毎月)、区ホームページ(随時)、区フェイスブック(月平均47件)、LINE(月平均6件)、スマートフォンアプリ(月1回)による情報発信 ・スマートフォンアプリのコンテンツ充実のため、「にし恋マルシェ」と連携したクイズラリーサイトを試験的に追加し、ピーコン機能等について検証するとともに、子育て支援サイトとして予防接種歴の管理機能を追加。 ・ホームページの大バナーの作成や、広報紙ポスティング制度の周知及びアンケートなど、区民ニーズに応じた情報発信につながる取組みを実施(12回) ・区の魅力や多彩な人材を発信する情報誌「にっしー」を民間事業者と共同発行し、特集に因んだイベントも開催(それぞれ年2回)	区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる区民の割合:33%		×	・区からの情報発信により区の魅力を知ることができたと感じる割合は、昨年度の32%から増加しているものの、区の取り組みについて情報発信は十分だと思う割合は昨年度から減少しており、区政に関する情報が区民にいき届いていない、各情報発信媒体の閲覧数・利用者等は大幅に増加しており、戦略的かつ継続的に情報を発信していくことにより、区政情報が届いているという区民の実感につなげる必要がある。 ・情報誌は概ね公表であるが、幅広く区民に届いていない、	・区民が必要としている情報や区の魅力が、区民に届いていると実感してもらうため、情報発信にかかると区民ニーズについて、区民アンケートや区政会議等を活用して調査・分析し、区として積極的に伝えていくべき内容や手法を媒体別に検証することにより、事業手法の再構築を図る。 ・媒体別に利用実績を検証し、今後の動向や区民ニーズを十分に調査したうえで、各課と連携を密にして各コンテンツの精査と充実、媒体間の連携・誘導、周知拡大に取組み、各媒体の利用者数の増をめざす。 ・情報誌が幅広く区民に届くよう、発行の手法を見直す。	
				[4-1-1] 区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果について、区広報紙やホームページ等様々な媒体を活用し、区長メッセージを発信し、区政運営に対する区民の理解を得る。 ・区長メッセージを広報紙(12回)、区ホームページ(12回)、区長ツイッター、西区フェイスブックで発信する。 ・LINEで区への取組みを発信する。(48回) ・各課と連携し、区の施策やイベント情報等を報道機関へ効果的に提供する。	区の特性や地域実情に応じた取組が行われていると思う区民の割合:50%以上	目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 ・区広報紙での区長メッセージ掲載 12回(予定) ・区ホームページでの区長メッセージ 12回(予定) ・LINEによる区への取組み発信 48回(予定) ・区長「ぶらっと訪問」10回(予定) 平成25年度実績 区の特性や地域実情に応じた取組が行われていると思う区民の割合35%	・区の特性に応じた個性あふれる事業や施策について、各課と連携しながら広報紙の表紙写真及び特集面における関係者インタビュー等によりわかりやすく紹介するとともに、ホームページにおいて区長メッセージとして発信した。(12回) ・区のみさまざまな取組み・イベント情報等について、区フェイスブック(月平均47件)、LINE(月平均6件)により発信。	区役所が重点的に取り組むべき内容が積極的に行われていると思う区民の割合:27.0%		×	広報紙の特集面(区長ページ)は、区民の目を引く分かりやすい紙面構成・内容となっており、区民のまちづくりへの共感を喚起し、区政運営に対する区民の理解を得るうえで効果的な手法であった。しかし、区の特性や地域実情に応じた取組が行われていると思う区民の割合は昨年度より減少しており、区のみさまざまな取組みに関する情報が区民にいき届いていない、	区の特性に応じた個性あふれる区政運営の取組みや成果に関する情報を、一人でも多くの区民に届け、実感してもらえるよう、広報紙ポスティング制度の周知拡大に努めるとともに、情報発信にかかる区民ニーズについて、区民アンケートや区政会議等を活用して調査・分析し、区として積極的に伝えていくべき内容や手法を媒体別に検証することにより、事業手法の再構築を図る。	
				[4-2-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区への考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目:16項目以上	目標が2項目以下であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 区政会議3回開催(予定)、施策等への反映項目数16項目(予定) 平成25年度実績 区政会議2回開催、施策等への反映項目数16項目	・区政会議3回開催(各回とも、会議でいただいた意見への区への考え方・回答を取りまとめて委員に交付し、ホームページで要旨を公開するとともに、運営方針や予算、当年度の施策等に活かした。) ・区のみ具体的な取組みを委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催(6/24防災、3/24情報発信)	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目:31項目			○	平成27年10月より委員数が大幅に増員され、地域の抱える様々な課題や多岐にわたる区の施策について、限られた時間の中で、より効率良く、有意義な意見交換を行っていただく必要がある。	引き続き、会議前に資料を送付して意見をいただき、区民の基本的な考え方を前もって示しておくことで、当日の意見交換をより有意義なものとするほか、重点的にご意見を伺うテーマを設定し、区のみ具体的な取組内容を知っていただくため事業説明会を行うなど、運営上の工夫をこらす。
				[4-2-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対する区への対応や考え方について、広く情報発信できていないことから、主なご意見等への対応について、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民からのご意見の「見える化」を進める。 ・区長が区内で様々な活動を行っている団体等を訪問し、直接区民の方々と話し合い、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合:50%以上	目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 ・区民モニターアンケート 3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」4回実施 ・区長「ぶらっと訪問」10回 平成25年度実績 ・区民モニターアンケート 4回実施 ・窓口来庁者アンケート 3回実施 ・区長「ぶらっと訪問」16回 ・区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合11%	・区民モニターアンケート 3回実施 ・区民モニターアンケートの「見える化」5回実施 ・区長「ぶらっと訪問」2回実施	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映できるよう努めていると思う区民の割合:27.8%			×	業績目標が未達成であった原因については、様々な意見や要望が、区役所に届いているかどうかという点について、区民のみならず判断材料を提供できていないことであると考えられるため、意見や要望を反映した取組について、より多くの区民に認識していただくことが必要である。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は、一昨年および昨年と比べ増加しており、取組の方向性は戦略に合致していると考えられる。	区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の声を受けて行った取組について、区民モニターアンケート実施時期に広報を行うなど、区民からの意見や要望を反映した取組について、よりわかりやすい形で区民へ伝えるようにする。

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(西区)

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										
				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	[4-2] 自分の意見が区役所に届いたと実感する区民を増やす	・区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合：平成27年度までに50%以上	区の地域事情や特性に応じて、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区民の声が区政に反映されるとともに、区民から区政運営の評価をしてもらえる仕組みづくりを行う。	ア	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合：27.8%	21.1%	B	B	b	区民の意見等が反映された取組みや、区政を評価してもらうための仕組みの情報が区民に十分に届いていないものの、区民の様々な意見や要望を区政運営に反映するよう努めていると思う区民の割合は増加しており、引き続き取組内容を精査しながら積極的に情報発信していくことにより、自分の意見が区役所に届いたと実感する区民を増やしていく。	区政会議について区民にわかりやすく広報するとともに、区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の意見や要望を反映した取組の積極的な広報に取り組む。
		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	[4-2] 自分の意見が区役所に届いたと実感する区民を増やす	・区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合：平成27年度までに50%以上	区の地域事情や特性に応じて、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区民の声が区政に反映されるとともに、区民から区政運営の評価をしてもらえる仕組みづくりを行う。	ア	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合：27.8%	21.1%	B	B	b	区民の意見等が反映された取組みや、区政を評価してもらうための仕組みの情報が区民に十分に届いていないものの、区民の様々な意見や要望を区政運営に反映するよう努めていると思う区民の割合は増加しており、引き続き取組内容を精査しながら積極的に情報発信していくことにより、自分の意見が区役所に届いたと実感する区民を増やしてい。	区政会議について区民にわかりやすく広報するとともに、区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の意見や要望を反映した取組の積極的な広報に取り組む。

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(西区)

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	
									：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	H29年度までに60%以上	[4-2-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：16項目以上	目標が2項目以下であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 区政会議3回開催(予定)、施策等への反映項目数16項目(予定) 平成25年度実績 区政会議2回開催、施策等への反映項目数16項目	・区政会議3回開催(各回とも、会議でいただいた意見への区の考え方・回答を取りまとめて委員に送付し、ホームページで要旨を公開するとともに、運営方針や予算、当年度の施策等に活かした。) ・区の具体的な取組みを委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催(6/24防災、3/24情報発信)	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：31項目	()	○	平成27年10月より委員数が大幅に増員され、地域の抱える様々な課題や多岐にわたる区の施策について、限られた時間の中で、より効率良く、有意義な意見交換を行っていただく必要がある。	引き続き、会議前に資料を送付して意見をいただき、区の基本的な考え方を前もって示しておくことで、当日の意見交換をより有意義なものとするほか、重点的にご意見を伺うテーマを設定し、区の具体的な取組内容を知っていただくため事業説明会を行うなど、運営上の工夫をこらす。	
			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	[4-2-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対する区の対応や考え方について、広く情報発信できていないことから、主なご意見等への対応について、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民からのご意見の「見える化」を進める。 ・区長が区内で様々な活動を行っている団体等を訪問し、直接区民の方々と話し合い、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合：50%以上	目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 区民モニターアンケート 3回実施 区民モニターアンケートの「見える化」：4回実施 区長「ぶらっと訪問」：10回 平成25年度実績 区民モニターアンケート 4回実施 窓口来庁者アンケート 3回実施 区長「ぶらっと訪問」：16回 区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合11%	・区民モニターアンケート 3回実施 区民モニターアンケートの「見える化」：5回実施 区長「ぶらっと訪問」：2回実施	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合：27.8%		×	業績目標が未達成であった原因については、様々な意見や要望が、区役所に届いているかどうかについて、区民のみならず判断材料を提供できていないことであると考えられるため、意見や要望を反映した取組について、より多くの区民に認識していただくことが必要である。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は、一昨年および昨年と比べ増加しており、取組の方向性は戦略に合致していると考えられる。	区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の声を受けて行った取組について、区民モニターアンケート実施時期に広報を行うなど、区民からの意見や要望を反映した取組について、よりわかりやすい形で区民へ伝えるようにする。
		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	[4-2-1] ・地域活動協議会からの推薦委員等により構成される西区区政会議を2回以上開催する。 ・会議でいただいた意見を次年度の運営方針や予算、当年度の施策等に活かすとともに、意見に対する区の考えや運営方針への反映状況を、広く区民に知ってもらうため、ホームページ等へ掲出する。	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：16項目以上	目標が2項目以下であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 区政会議3回開催(予定)、施策等への反映項目数16項目(予定) 平成25年度実績 区政会議2回開催、施策等への反映項目数16項目	・区政会議3回開催(各回とも、会議でいただいた意見への区の考え方・回答を取りまとめて委員に送付し、ホームページで要旨を公開するとともに、運営方針や予算、当年度の施策等に活かした。) ・区の具体的な取組みを委員にご理解いただき、会議における活発な意見交換を期するため、事業説明会を開催(6/24防災、3/24情報発信)	いただいた意見を運営方針等へ反映した項目：31項目	()	○	平成27年10月より委員数が大幅に増員され、地域の抱える様々な課題や多岐にわたる区の施策について、限られた時間の中で、より効率良く、有意義な意見交換を行っていただく必要がある。	引き続き、会議前に資料を送付して意見をいただき、区の基本的な考え方を前もって示しておくことで、当日の意見交換をより有意義なものとするほか、重点的にご意見を伺うテーマを設定し、区の具体的な取組内容を知っていただくため事業説明会を行うなど、運営上の工夫をこらす。	
			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	[4-2-2] ・無作為抽出による区民へのアンケートを3回以上実施し、アンケート結果はホームページ等で公表する。 ・区民の方からいただいた意見等に対する区の対応や考え方について、広く情報発信できていないことから、主なご意見等への対応について、庁内掲示やホームページへの掲載を行い、区民からのご意見の「見える化」を進める。 ・区長が区内で様々な活動を行っている団体等を訪問し、直接区民の方々と話し合い、多様な意見やニーズを把握し区政に反映する。	区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合：50%以上	目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。	平成26年度実績 区民モニターアンケート 3回実施 区民モニターアンケートの「見える化」：4回実施 区長「ぶらっと訪問」：10回 平成25年度実績 区民モニターアンケート 4回実施 窓口来庁者アンケート 3回実施 区長「ぶらっと訪問」：16回 区民の皆さんの様々な意見や要望が、区役所に届いていると思う区民の割合11%	・区民モニターアンケート 3回実施 区民モニターアンケートの「見える化」：5回実施 区長「ぶらっと訪問」：2回実施	区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思う区民の割合：27.8%		×	業績目標が未達成であった原因については、様々な意見や要望が、区役所に届いているかどうかについて、区民のみならず判断材料を提供できていないことであると考えられるため、意見や要望を反映した取組について、より多くの区民に認識していただくことが必要である。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は、一昨年および昨年と比べ増加しており、取組の方向性は戦略に合致していると考えられる。	区民モニターアンケートの「見える化」の公表方法の改善や、区民の声を受けて行った取組について、区民モニターアンケート実施時期に広報を行うなど、区民からの意見や要望を反映した取組について、よりわかりやすい形で区民へ伝えるようにする。

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(西区)

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 ・ 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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
(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覆面調査員による調査(5点満点)での点致	H29年度までに80%以上 H29年度までに3.5点以上	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	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	[様式3 取組項目2] 区に関わる施策・事業について、目標とする成果を意識し、PDCAサイクルを徹底することで、責任ある区政運営を進める。	平成27年度までに、成果を意識して業務に取り組む職員の割合80%以上をめざす。	—	—	—	—	—	—	—	—	—

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(西区)

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										
									：目標達成（ ）取組は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しなかった													
	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	職場活性化PTでキーワードによる担当と電話番号案内を平成27年度版に改正し、「こんなとき」の問合せ・相談や「らしの便利帳、民生委員児童委員担当区域表(保健福祉課)」とともに職員間で情報共有し、電話や来庁者からの問合せに対応している。 また、窓口サービス課において、区役所周辺等地図や届出別の手続き案内を配布している。	平成27年度 区役所を利用した際、案内サービスや窓口や電話の応対について、良いと感じた区民の割合 80.2%(区政運営に関するアンケート調査の格付け結果)	—	—	職場活性化PTでキーワードによる担当と電話番号案内を平成27年度版に改正し、「こんなとき」の問合せ・相談や「らしの便利帳、民生委員児童委員担当区域表(保健福祉課)」とともに職員間で情報共有し、電話や来庁者からの問合せに対応している。 また、窓口サービス課において、区役所周辺等地図や届出別の手続き案内を配布している。	平成27年度 区役所を利用した際、案内サービスや窓口や電話の応対について、良いと感じた区民の割合 80.2%(区政運営に関するアンケート調査の格付け結果)	—	—	—	—	現状、成果目標の数値に達していないが、今後も引き続き取り組みを継続する。								
																(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	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応対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覆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	・住民情報担当窓口においてサービス改善による市民満足度の向上を図るため、PDCAサイクルにより各種取組みの進捗管理を行っている ・窓口サービス課における目標管理項目として、格付け星2個を目指した取組みを実施	・市民満足度80%以上 ・窓口格付け調査における星2個獲得 平成27年度 区役所での職員の対応や窓口サービスがかなり改善されていると感じる区民の割合 80%(西区将来ビジョン)	—	—	・受託事業者との意見交換、待合スペースの一部レイアウト変更等により、処理時間の短縮や待ち時間の快適性の向上に努めた。 ・過去の格付けサービスでの指摘事項および職場での改善取組み策の共有(月1啓発回覧等)	・年間4回の満足度アンケートにおいて、いずれも80%以上の満足度を得た。 ・保険年金担当へ調査が入った結果、3.6点(2つ)を達成	—	—	・マイナンバー制度の導入により新たな確認業務等が加わった結果、処理時間が増大している。また、来客数の増加も待ち時間増大の一因となっている。一方、業務スペースの狭隘さは限界に達しており、人員増も見込めないため、処理時間の短縮は望めず、満足度維持には大きな障害となっている。	・庁舎内に滞留しない待ち時間消化への誘導策等の検討(おおよその待ち時間表示など)									
															(3) 区民が満足・納得できる区役所運営								
	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	・施策目的の達成度を可能な限り数値化した上で、区長、副区長、各事業担当者によるPDCA検討会議を毎月実施し、事業の有効性や進捗状況をチェックしPDCAを徹底する。 ・区CM事業についてPDCA検討会議を実施し、区長の補助組織となる局の職員と区の特長や課題の共有化を図り、事業をチェックすることでPDCAを徹底する。 ・職員のPDCAにかかる意識向上をめざし、職員アンケートや研修等を実施する。	平成27年度までに、成果を意識して業務に取り組む職員の割合80%以上をめざす。	—	26年度実績 ・施策目的の実現(成果・アウトカム)を意識して事業や業務に取り組んでいる職員の割合73% ・運営方針作成研修 2回実施。研修に参加して、運営方針やPDCAの理解が深まった職員の割合77%	・区事業について、区長、副区長、担当課長・課長代理・係長が出席するPDCA検討会議を9回実施し、目標の達成度や事業の有効性等をチェックし、方向性等の検討を行った。また、各担当の係員の参加を促し、担当内での意識共有を図った。休会となる月も、PDCAシートで区長・副区長へ進捗状況の報告を行った。 ・区CM予算事業の中から16事業(6局)を抽出し、PDCA検討会議を3回実施し、局と区の意向を共有するとともに区CM予算へ反映した。 ・PDCAサイクルの理解を深めるため、各担当へチラシを配布するとともに、e-ラーニングを実施(70名)した。	成果を意識して業務に取り組む職員の割合78%(8月)	—	—	アンケート結果は目標数値に達しなかったものの、PDCAを意識して業務に取り組んでいる人の割合が、平成25年7月50%、平成26年1月67%、平成26年5月67%、平成27年1月73%、平成27年8月78%と年々上昇しており、職員の意識は少しずつ高まっている。 また、PDCAを理解していない人はわずかであり、そのうち半分は西区に勤務して1年未満である。	引き続き、PDCAサイクルの徹底に向けて、PDCAシートの作成や検討会議の実施、理解を深めるチラシの配布等の取組みにより、職員意識の浸透に努める。									