

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(大正区)

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	[6-1] 地域に関わる人のすべてが、お互いに支えあいながら、住み慣れた地域で自分らしく暮らせる地域づくり	アンケートにおいて、「地域で支えあっている感じる割合」が平成31年度までに70%以上	区民との協働による地域福祉アクションプランの推進 地域見守り体制の充実・強化 内部障がい者への理解の促進を通じた、人にやさしいまちづくりへの気運の醸成	アンケートにおいて、「地域で支え合っていると感じる割合」が47.4%	45.4%	A	A	a	
(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	[7-1] 地域まちづくり実行委員会が、さまざまな活動主体の参加を得て機能的に活動できる状態	地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合:60%以上(平成27年度)	地域まちづくり実行委員会が、今後後継者を確保するため若い世代で構成された地域団体の加入を促しネットワーク化を図るとともに、NPOや企業などさまざまな活動主体の参加を得て機能的に活動できるよう支援する。	小学校区を越えて地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などいるんな団体が連携・協働して進められていると感じている区民の割合45.2%	28.1%	B	A	a	
⑧	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	[7-1] 地域まちづくり実行委員会が、さまざまな活動主体の参加を得て機能的に活動できる状態	地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合:60%以上	地域まちづくり実行委員会が、今後後継者を確保するため若い世代で構成された地域団体の加入を促しネットワーク化を図るとともに、NPOや企業などさまざまな活動主体の参加を得て機能的に活動できるよう支援する。	小学校区を越えて地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などいるんな団体が連携・協働して進められていると感じている区民の割合45.2%	28.1%	B	A	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(大正区)

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	[6-1-2] 高齢者や障がい者等に対する地域における見守り活動及び高齢者食事サービス事業の一体的な実施により、セーフティ機能の強化を図るとともに、活動を通して把握された要援護者の情報を、地域の防災対策や地域福祉活動に役立てる。 「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる。 [6-1-3] 区社会福祉協議会に「見守り相談室」を設置し、調査員による要援護者名簿に係る同意確認・名簿整備、福祉専門職のワーカーによる孤立世帯等への専門的対応、認知症高齢者等の行方不明時の早期発見の強化を行う。 「地域見守り活動を通じた要援護者支援強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる	地域福祉の担い手に対するアンケート調査で、地域見守り活動が区民の福祉や災害時における要援護者の把握に寄与しているとの評価の割合が60%以上	評価の割合が50%を下回った場合は、事業を再構築する。	平成26年度実績 見守り推進員による災害時要援護者の所在把握・ニーズ調査数 10地域 1,054人 見守り推進員による災害時要援護者の実情把握票作成数 25年度 10地域 728件	見守り推進員による相談援助、相談者延べ人数:10地域で3,090人、関係機関との連絡調整延べ件数:515回	地域見守り活動が要援護者の早期発見や状況の把握につながっているとの評価の割合が89.5%	()	成果指標を大きく上回っており、この取り組みをはじめとして、地域のつながりを実感できる取り組みが順調に実施されていると考える。	このような豊かな地域コミュニティをひきつづき維持していくような取り組みを実施していく。
				年度末までに全地域において本事業に関する説明・打合せが完了し、地域側に本事業に係る理解と機運の醸成を図る。	平成29年度末までに「同意」「不同意」の確認達成率が80%を下回った場合は、実施手法を見直し事業を再構築する。	平成26年度実績 コミュニティソーシャルワーク推進事業相談支援件数 平成26年度 853件(1月末現在) 平成25年度 951件	全地域において本事業に関する説明・打合せが完了し、対象者1,853人に対し同意確認書を送付、882件の回答を得た。(回答率47.60%)。	全地域において本事業に関する説明・打合せが完了し、対象者に同意確認書を送付した。	()	成果指標を大きく上回っており、この取り組みをはじめとして、地域のつながりを実感できる取り組みが順調に実施されていると考える。	このような豊かな地域コミュニティをひきつづき維持していくような取り組みを実施していく。	
(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	[7-1-1] 各地域の関係団体を中心に構成する地域まちづくり実行委員会の自主的な運営に向け、地域担当職員を配置し市政情報の提供や活動の支援を行う。 中間支援組織を活用し、区民の地域活動への関心や参加をしてみようという意欲の向上が図れるよう、まちづくり実行委員会の存在や活動目的、活動実績を地域の実態に応じた効果的な手法で広く周知するとともに、新たな地域活動の担い手拡大に向けたラウンドテーブルを開催する。(年間12回)将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティづくりが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を発揮した取り組みを行う	地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合を平成27年度までに全区で80%以上	50%以下の場合事業再構築	平成26年度実績 ・地域担当職員による活動支援440回 ・ラウンドテーブル等、各種支援事業の開催11回 ・中間支援組織による広報支援 毎月1回～2回	・新たな地域コミュニティ支援事業業務委託(4～3月分)の実施 ・コミュニティ育成事業、コミュニティ育成事業(地域版)(4月～3月分)の実施 ・地域担当職員による活動支援507回 ・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(10回) ・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合 88.1%	()	成果指標を大きく上回っており、地域の自律的運営が実感されている状態であると認識している。	今後も地担当職員を中心として、地域の情報を収集し、その声を反映させるといったこと等を着実にやっていく。
⑧	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	[7-1-1] 各地域の関係団体を中心に構成する地域まちづくり実行委員会の自主的な運営に向け、地域担当職員を配置し市政情報の提供や活動の支援を行う。 中間支援組織を活用し、区民の地域活動への関心や参加をしてみようという意欲の向上が図れるよう、まちづくり実行委員会の存在や活動目的、活動実績を地域の実態に応じた効果的な手法で広く周知するとともに、新たな地域活動の担い手拡大に向けたラウンドテーブルを開催する。(年間12回)将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティづくりが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を発揮した取り組みを行う。	地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合を平成27年度までに全区で80%以上	50%以下の場合事業再構築	平成26年度実績 ・地域担当職員による活動支援440回 ・ラウンドテーブル等、各種支援事業の開催11回 ・中間支援組織による広報支援 毎月1回～2回	・新たな地域コミュニティ支援事業業務委託(4～3月分)の実施 ・コミュニティ育成事業、コミュニティ育成事業(地域版)(4月～3月分)の実施 ・地域担当職員による活動支援507回 ・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(10回) ・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合 88.1%	()	現時点では、成果指標に達していないものの、他区の状況等と比べても高い水準にあり、平成29年度には、達成の可能性を大いに感じられる状況であり、特段の課題はないと考えている。	今後も地担当職員を中心として、地域の情報を収集し、その声を反映させるといったことに加え、中間支援組織による多面的な支援を行い、成果指標の達成に向け、着実に施策を実施していく。

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(大正区)

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				
(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。	[7-2] 区と区民で構成する「区わがまちビジョン部会」による魅力活性化事業や、「T-1ライブグランプリ」等の音楽イベント、ボランティアとの連携による緑化事業などを開催し、区民の大正区への愛着心を高める。	区民の大正区への愛着が深まったと答えた人の割合 70%(27年度)	イベント・事業を通じて区民の大正区への愛着を深めることにより、これまで地域活動に関わりの薄かった人たちと地域活動との連携を促し、地域活動の新たな担い手の拡大を図る。	ア	大正区への愛着度 88.5%(各事業でのアンケート結果の平均)	90%	A	A	a		
㊧	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	[28年度] 魅力拠点における各店舗来店者数 6,000人/年度・店舗(全6店舗)	区外の方が、にぎわい創造拠点に来訪したくなるよう、新たな水陸運動型の都市ライフスタイルを発信するとともに、にぎわい創造拠点を中心に、隣接4区(大正区・西区・浪速区・福島区)間を舟運や自転車、ランニングなどのさまざまな手法で気軽に回遊でき、ショートステイできるようステーション(ハブ)化を図る。 また、にぎわい創造拠点を中心とした高い回遊性を広く認知・定着させるため、定期的に各区が連携した水陸運動体験型イベントなどを展開する	ア	未測定(平成28年度測定のため)		A	A	a		
㊨	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区務事業件数	H29年度までに1件以上	アンケートにおいて、「地域で支え合っていると感じる割合」が平成31年度までに70%	区民との協働による地域福祉アクションプランの推進 ・地域見守り体制の充実・強化 ・内部障がい者への理解の促進を通じた、人にやさしいまちづくりへの気運の醸成	ア	アンケートにおいて、「地域で支え合っていると感じる割合」が47.4%	45%	A	A	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(大正区)

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					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 ()	: 目標未達成 ()				: 有効
(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。	[7-2-1] 区役所と、区民で構成する「わがまちビジョン部会」が中心となり、区民協働による魅力活性化事業を推進し、「いちばん住んでみたい・住んでよかったまち大正区」の実現に向けた取組みとして、区の特長を活かした文化事業や小学生や高齢者まで多様な世代の参加ができる自主事業を企画し、区民協働の拡充を図っていく。	参加者のアンケートによる区への愛着度 80%以上	参加者のアンケートにより区への愛着度が60%未満であればその事業を再構築する。	平成26年度実績 ・子どもたちによる公園への樹木札設置(年1回) ・小学4年生を対象とした10年後の私への手紙(年1回) ・文楽体験と公演(年1回) ・40年後の同窓会(年1回)	自主企画事業 ・「子どもによる樹木札設置」(7月) ・「文楽講座(体験・公演)」(1月) ・「10年後の私への手紙」(2月) ・「40年後の同窓会」(3月)	自主企画事業に係る参加者アンケートによる大正区に愛着を感じたとの回答 83.7%	()	個別な地域資源の掘り起こしは行われていたものの、組織として立ち上げるということは行っていなかった。	リノベーションの手法を用いた地域資源の活用を行うため、平成26年度に「まちづくりキャンプ」を実施し、その繋がりの中から、地域資源に関する情報を得られる組織が平成28年度には立ち上がる予定となっている。	
㊧	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	[1-1-1] ・尻無川河川広場に常設の飲食店舗やイベント広場などを設置するため、「都市・地域再生等利用区域」の指定を大阪府(河川管理者)へ要望するとともに、尻無川河川広場において事業展開する民間事業者を公募する。 ・大阪府より「都市・地域再生等利用区域」の指定を受け、にぎわい創造拠点開業に向けたインフラ整備工事を実施。 ・平成27年10月頃を目途に、尻無川河川広場を中心とした4区エリア(大正区・西区・浪速区・福島区)において、「水辺」と「陸地」の運動性・回遊性を体感できる魅力向上・体験型イベントを4区合同で実施。 参加者数 延べ2万人	H29年度までに1件以上	・大阪府より「都市・地域再生等利用区域」の指定を受け、尻無川河川広場において事業展開する事業者を決定する。 ・平成27年度中にインフラ整備工事着工。 ・「水辺」と「陸地」の運動性を体感し、当該エリアに再訪したいと回答した参加者の割合60%以上。	なし 【別途、平成26年度 C Bとして1件実施済】	尻無川河川広場にて社会実験事業「大正リバービレッジ」実施(6/6~10/18) 延べ約2万5000人 来訪 4区合同イベント「リバーサーカス2015」実施 (10/11延べ7,832人来訪)	未測定 (但し、大正リバービレッジに対する肯定的な意見の割合81.7%)	()	平成25年度に1事業実施済。	現状としては、C B・S Bの創出という動きはないが、リノベーション手法を用い、様々な地域課題の解決に向けた民間主導の動きがあり、そのフォローアップに努め、C B・S B以上の効果を求めていく	
㊨	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	[6-1-2] 高齢者や障がい者等に対する地域における見守り活動及び高齢者食事サービス事業の一体的な実施により、セーフティ機能の強化を図るとともに、活動を通して把握された要援護者の情報を、地域の防災対策や地域福祉活動に役立てる。 「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」との連携により、両事業を効果的に実施し、区内の要援護者の支援のネットワークを張りめぐらせる。	H29年度までに1件以上	地域福祉の担い手に対するアンケート調査で、地域見守り活動が区民の福祉や災害時における要援護者の把握に寄与しているとの評価の割合が60%以上	左記評価の割合が50%を下回った場合は、事業を再構築する。	平成26年度実績 見守り推進員による災害時要援護者の所在把握・ニーズ調査数 10地域 1,054人 見守り推進員による災害時要援護者の実情把握票作成数 25年度 10地域 728件 【平成26年度 社会的ビジネス事業として実施】	見守り推進員による相談援助、相談者延べ人数:10地域で3,090人、関係機関との連絡調整延べ件数:515回	地域見守り活動が要援護者の早期発見や状況の把握につながっているとの評価の割合が89.5%	()	平成26年度に実施済事業として、順調に推移している。	今後も様々な地域課題の解決に向けた民間主導の動きがあり、そのフォローアップに努め社会的ビジネス実施以上の効果を求めていく

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(大正区)

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				
(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	[7-2] 区と区民で構成する「区わがまちビジョン部会」による魅力活性化事業や、「T-1ライブグランプリ」等の音楽イベント、ボランティアとの連携による緑化事業などを開催し、区民の大正区への愛着心を高める。	区民の大正区への愛着が深まったと答えた人の割合 70%(27年度)	イベント・事業を通じて区民の大正区への愛着を深めることにより、これまで地域活動に関わりの薄かった人たちが地域活動との連携を促し、地域活動の新たな担い手の拡大を図る。	ア	大正区への愛着度 88.5%(各事業でのアンケート結果の平均)	90%	A	A	a		
⑧	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	[7-1] 地域まちづくり実行委員会が、さまざまな活動主体の参加を得て機能的に活動できる状態	地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合:60%以上(平成27年度)	地域まちづくり実行委員会が、今後継承者を確保するため若い世代で構成された地域団体の加入を促しネットワーク化を図るとともに、NPOや企業などさまざまな活動主体の参加を得て機能的に活動できるよう支援する。	ア	小学校区を越えて地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などいるんな団体が連携・協働して進められていると感じている区民の割合45.2%	28.10%	B	A	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(大正区)

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 :撤退基準未達成	:有効 x :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												
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	[7-2-1] 区役所と、区民で構成する「わがまちビジョン部会」が中心となり、区民協働による魅力活性化事業を推進し、「いちばん住んでみたい・住んでよかったまち大正区」の実現に向けた取組みとして、区の特色を活かした文化事業や小学生や高齢者まで多様な世代の参加ができる自主事業を企画し、区民協働の拡充を図っていく。 自主企画事業への参加者募集の実施(年間2回) 区内学校・団体・地域団体等に協働・連携を呼び掛け自主企画事業を実施する(年間4～5事業)	参加者のアンケートによる区への愛着度 80%以上	参加者のアンケートにより区への愛着度が60%未満であればその事業を再構築する。	平成26年度実績 ・子どもたちによる公園への樹木札設置(年1回) ・小学4年生を対象とした10年後の私への手紙(年1回) ・文楽体験と公演(年1回) ・40年後の同窓会(年1回)	自主企画事業 ・「子どもによる樹木札設置」(7月) ・「文楽講座(体験・公演)」(1月) ・「10年後の私への手紙」(2月) ・「40年後の同窓会」(3月)	自主企画事業に係る参加者アンケートによる大正区に愛着を感じたとの回答 83.7%	()	個別的な地域資源の掘り起こしは行われていたものの、組織として立ち上げるといったことは行っていないかった。	リノベーションの手法を用いた地域資源の活用を行うため、平成26年度に「まちづくりキャンプ」を実施し、その繋がりの中から、地域資源に関する情報を得られる組織が平成28年度には立ち上がる予定となっている。
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	[7-1-1] 各地域の関係団体を中心に構成する地域まちづくり実行委員会の自主的な運営に向け、地域担当職員を配置し市政情報の提供や活動の支援を行う。 中間支援組織を活用し、区民の地域活動への関心や参加をしてみようという意欲の向上が図れるよう、まちづくり実行委員会の存在や活動目的、活動実績を地域の実態に応じた効果的な手法で広く周知するとともに、新たな地域活動の担い手拡大に向けたラウンドテーブルを開催する。(年間12回) 将来的に自律した地域運営を可能とするためには、地域におけるコミュニティづくりが最も重要であり、準行政的な機能を担う地域活動協議会を中心に、各種地域団体や企業、NPO等、多様な主体が地域社会の将来像を共有しながら、それぞれの特性を発揮した取り組みを行う。	地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合を平成27年度までに全区で80%以上	50%以下の場合事業再構築	平成26年度実績 ・地域担当職員による活動支援440回 ・ラウンドテーブル等、各種支援事業の開催11回 ・中間支援組織による広報支援 毎月1回～2回	・新たな地域コミュニティ支援事業業務委託(4～3月分)の実施・コミュニティ育成事業、コミュニティ育成事業(地域版)(4月～3月分)の実施・地域担当職員による動支援507回 ・中間支援組織によるラウンドテーブルの開催(10回) ・地域担当職員による各地域での情報収集等(毎月)	地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている人の割合 88.1%	()	成果指標を大きく上回っており、地域の自律的運営が実感されている状態であると認識している。	今後も地担当職員を中心として、地域の情報を収集し、その声を反映させるといったこと等を着実にやっていく。

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(大正区)

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	【様式3 取組項目6】 区民との協働により区政を推進できるようにするため、より多くの区民の意見を聴取し、区民ニーズを把握するとともに、区の施策・事業に適宜反映させる。	区政会議の参加者が区政会議での内容が区政に反映されていると感じている割合50%以上									
	区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)の中に、区の特長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	【様式3 取組項目5】 区の方針や区政に関する情報などを広く区民に伝えることにより、円滑な区政を推進する環境・関係性を築く。また、区の魅力などを区内外に広く発信し、区の活性化に寄与する。	区の取組に関して、必要な情報が発信されていると感じる区民の割合80%									
	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	【様式3 取組項目5】 区の方針や区政に関する情報などを広く区民に伝えることにより、円滑な区政を推進する環境・関係性を築く。また、区の魅力などを区内外に広く発信し、区の活性化に寄与する。	区の取組に関して、必要な情報が発信されていると感じる区民の割合80%									
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	【様式3 取組項目6】 区民との協働により区政を推進できるようにするため、より多くの区民の意見を聴取し、区民ニーズを把握するとともに、区の施策・事業に適宜反映させる。	区政会議の参加者が区政会議での内容が区政に反映されていると感じている割合50%以上									
	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	【様式3 取組項目6】 区民との協働により区政を推進できるようにするため、より多くの区民の意見を聴取し、区民ニーズを把握するとともに、区の施策・事業に適宜反映させる。	区政会議の参加者が区政会議での内容が区政に反映されていると感じている割合50%以上									
(2) 区民に身近な総合行政の提供													
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	【8-1】 来庁される区民にとって利用しやすく信頼のできる区役所	区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果について、星2つの評価を得る(平成27年度)	職員一人ひとりが業務を見つめ直し、区民の思いや気持ちに配慮した接遇、庁舎案内表示、窓口延長や待ち時間の短縮等、日常的に区民サービスの向上に向けて取り組む。 市政改革室や人事室等関係局の取組と連携しながら、職員の意識改革・組織風土づくりを推進するとともに、職場内での情報交換・情報の共有化を推進する。	区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果:星一つ		星二つ	A	A	a	窓口サービスの格付においては一部の評価項目が低評価であったことから、わずかに星二つの評価に及ばなかったものの、窓口サービスに関するアンケートにおいて「良い」と回答した人の割合が85.0%と業績目標を達成しており戦略はアウトカムに対して有効であると認識している。	引き続き、区民の意見・質問に、的確かつ丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、来庁される方への積極的で気持ちの良い挨拶を行うことの徹底を含めた接客スキルの向上を図っていく。
						ア							

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(大正区)

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							
		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							
(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)での点数	H29年度までに80%以上 H29年度までに3.5点以上	[8-1] 来庁される区民にとって利用しやすく信頼のできる区役所 区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果について、星2つの評価を得る(平成27年度) 職員一人ひとりが業務を見つめ直し、区民の思いや気持ちに配慮した接遇、庁舎案内表示、窓口延長や待ち時間の短縮等、日常的に区民サービスの向上に向けて取り組む。 市政改革室や人事室等関係局の取組と連携しながら、職員の意識改革・組織風土づくりを推進するとともに、職場内での情報交換・情報の共有化を推進する。	職員一人ひとりが業務を見つめ直し、区民の思いや気持ちに配慮した接遇、庁舎案内表示、窓口延長や待ち時間の短縮等、日常的に区民サービスの向上に向けて取り組む。 市政改革室や人事室等関係局の取組と連携しながら、職員の意識改革・組織風土づくりを推進するとともに、職場内での情報交換・情報の共有化を推進する。	区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果:星一つ	星二つ	A	A	a	窓口サービスの格付においては一部の評価項目が低評価であったことから、わずかに星二つの評価に及ばなかったものの、窓口サービスに関するアンケートにおいて「良い」と回答した人の割合が85.0%と業績目標を達成しており戦略はアウトカムに対して有効であると認識している。	引き続き、区民の意見・質問に、的確かつ丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、来庁される方への積極的で気持ちの良い挨拶を行うことの徹底を含めた接客スキルの向上を図っていく。
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	[8-1] 来庁される区民にとって利用しやすく信頼のできる区役所 区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果について、星2つの評価を得る(平成27年度) 職員一人ひとりが業務を見つめ直し、区民の思いや気持ちに配慮した接遇、庁舎案内表示、窓口延長や待ち時間の短縮等、日常的に区民サービスの向上に向けて取り組む。 市政改革室や人事室等関係局の取組と連携しながら、職員の意識改革・組織風土づくりを推進するとともに、職場内での情報交換・情報の共有化を推進する。	職員一人ひとりが業務を見つめ直し、区民の思いや気持ちに配慮した接遇、庁舎案内表示、窓口延長や待ち時間の短縮等、日常的に区民サービスの向上に向けて取り組む。 市政改革室や人事室等関係局の取組と連携しながら、職員の意識改革・組織風土づくりを推進するとともに、職場内での情報交換・情報の共有化を推進する。	区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果:星一つ	星二つ	A	A	a	窓口サービスの格付においては一部の評価項目が低評価であったことから、わずかに星二つの評価に及ばなかったものの、窓口サービスに関するアンケートにおいて「良い」と回答した人の割合が85.0%と業績目標を達成しており戦略はアウトカムに対して有効であると認識している。	引き続き、区民の意見・質問に、的確かつ丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、来庁される方への積極的で気持ちの良い挨拶を行うことの徹底を含めた接客スキルの向上を図っていく。
				【様式3 取組項目4】 区長を内部統制責任者、副区長を分任内部統制責任者、総務課長をコンプライアンス担当者とした内部統制システムの継続、不祥事根絶に向けた取組を強化・推進し、職員一人ひとりの意識の深化を図る。各職員が職場や仕事の課題に気づき、主体的に考え、行動するような職場風土の醸成を図るため、適正な情報管理体制のもと、様々な情報の共有化を推進していくとともに、研修等を通じて職員の実務能力を向上させる。	コンプライアンス研修受講者アンケートで「研修の内容に満足した」と回答した職員の割合100%							

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(大正区)

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				
(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)での点数	H29年度までに80%以上 H29年度までに3.5点以上	[8-1-1] 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) 金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) 人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) 接遇研修の実施(1回)	窓口サービスに関するアンケートにおいて「良い」と回答した人の割合 85%以上	目標が60%以下であれば、取組を再構築する	・窓口サービスに関するアンケートを実施(23年度より毎年1回) ・金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ・区職員によるプロジェクトチームを設置し、総合力アップに向けた取組を実施(26年度) ・全職員を対象とした接遇研修を実施(26年10月)	窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知:毎月 接遇研修の実施:1回 保険年金担当窓口のハイカウンターをローカウンターに変更	窓口サービスに関するアンケートにおいて「良い」と回答した人の割合:85%	()	成果指標に比べ、若干低い状況となっている。課題としては、それぞれ意識の向上はみられるものの、まだ全ての職員が一定のレベルに達しているとは言えない状況にある。	接遇研修や職員への改善指導を着実にを行い、成果指標の達成に向け、職員一人一人の意識を向上させていく。
①	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	[8-1-1] 区民の意見・質問等に的確に丁寧で分かり易い説明に努めることを基本に、区民の思い、気持ちに沿った接遇の実施。窓口混雑時における応援体制の確立などによる待ち時間の短縮等、区民が利用し易い区役所づくりを推進し来庁者の満足度の向上をはかる。 窓口サービスに関するアンケートの実施(1回) 金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) 人事異動職員等に対する「大正区サービスアップマニュアル」の配布・啓発や市民の声などによる苦情に対する職員への改善指導・周知の実施(随時) 接遇研修の実施(1回)	窓口サービスに関するアンケートにおいて「良い」と回答した人の割合 85%以上	目標が60%以下であれば、取組を再構築する	・窓口サービスに関するアンケートを実施(23年度より毎年1回) ・金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知(毎月) ・区職員によるプロジェクトチームを設置し、総合力アップに向けた取組を実施(26年度) ・全職員を対象とした接遇研修を実施(26年10月)	窓口サービスに関するアンケートの実施:1回 金曜日の執務時間延長と第4日曜日の開庁の取組の広報紙への周知:毎月 接遇研修の実施:1回 保険年金担当窓口のハイカウンターをローカウンターに変更	窓口サービスに関するアンケートにおいて「良い」と回答した人の割合:85%	()	成果指標に比べ、非常に低い状況となっている。区役所で行われている効果的・効率的な業務運営についての情報発信が不十分である。	業務改善等の情報についても積極的に発信していく。
				・年度当初に、「大正区不祥事根絶プログラム」を全職員に周知・徹底。 ・服務規律の確保について、毎週定例開催している課長会・係長会で随時取り上げ、職員への周知を徹底。 ・区長以下各課長による大正区服務規律確保推進勉強会を随時開催。 ・課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化を行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝わるようにする。 ・職員が区長・副区長へ、業務上で抱える課題等について伝える機会を設ける。 ・職員の一ひとりの能力開発や意識改革、自己啓発に対する意欲を高めることを目的とした研修を実施する。	コンプライアンス研修受講者アンケートで「研修の内容に満足した」と回答した職員の割合85%以上。		・平成27年度の取組内容すべての取り組みを行った。 ・特に課長会・係長会・情報共有化委員会の開催により、各役職レベルでの横の連携を強化するとともに、それぞれの内容を各職場で周知徹底することによって、縦の連携の強化を行い、必要な情報や意見が迅速に、かつ確実に全職員に伝えることができた。	コンプライアンス研修受講者アンケートで「研修の内容に満足した」と回答した職員の割合(98%)			成果指標に比べ、非常に低い状況となっている。区役所で行われている効果的・効率的な業務運営についての情報発信が不十分である。	業務改善等の情報についても積極的に発信していく。