

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（旭区）

[illegible]

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 (旭区)

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					
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	[2-2-2] ・地域活動に対する信頼感や地域コミュニティの醸成、活動参加者や担い手の確保、地域活動への関心と参加の促進のため、公益性の高い地域活動の取組みや実績等の広報を行う。 ・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種事業を実施し、人と人との出会いの機会をつくる。 区民まつり 1回 スポーツフェスティバル 1回 文化のつどい 1回 子どもフェスティバル 1回	・地域活動が行われていることを知っている区民の割合60%以上 ・区民対象のスポーツ大会やレクリエーション活動があることを知っている区民の割合60%以上	上記目標が40%以下であれば、情報提供の取組を再構築する。	・地域活動をホームページで総会(24年度:32回 25年度:130回 26年度31件) ・区民まつり:23年度 雨天のため縮小して区民センターで実施 24年度30,000人 25年度30,000人 26年度35,000人 ・スポーツフェスティバル:23年度 参加者3,000人 24・25・26年度 雨天中止	・地域活動をホームページで紹介(68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人	地域活動が行われていること、区民対象のスポーツ大会やレクリエーション活動があることが知っている区民の割合 88.7%	①(i)	○	—	—	
	(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	[2-2-1] 地域活動協議会が、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保し、自律的な地域運営に取り組むことができるよう運営支援を行う。 ・相談件数360件 地域活動協議会に交付した公金の使途や地域活動協議会の活動が、ホームページ等多様な媒体を用いて公表されるよう取組む。 ・ホームページ等掲載10校下	全地域活動協議会(10校下)で年度ごとに会計情報を公表する。	上記目標が達成できなければ、運営支援と会計の透明性の確保策を再構築する。	・会計処理及びホームページ構築等についての研修会等を開催(計15回) ・情報公開に係る26年度実績 10協議会	・相談件数394件・ホームページ等掲載10校下会計処理及びホームページ構築等についての研修会等を開催(計15回)、情報公開に係る27年度実績 10協議会	全地域活動協議会(10校下)において、地域活動協議会に交付した公金の使途や地域活動協議会の活動が、ホームページ等多様な媒体を用いて公表を行い、地域活動協議会が、民主的で開かれた組織運営と会計の透明性を確保した取組みができた。	①(i)	○	—	—	
	①	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	・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種イベントや、校区の枠にとらわれない防災訓練の実施、子ども・青少年を育むため子ども・青少年に関わる諸機関との連携などを通じ、人と人との出会いの機会をつくる。 ・区民まつり 1回 ・スポーツフェスティバル 1回 ・文化のつどい 1回 ・子どもフェスティバル 1回 ・避難所開設訓練を含む訓練やワークショップ 10回 ・子ども・青少年を育むため社会総がかりでの意識啓発事業 2回	地域活動が行われていることを知っている区民の割合 60% 区民対象のスポーツ大会やレクリエーション活動があることが知っている区民の割合 60% 区の青少年の健全育成に係る主要取組の内容を認知している区民の割合 ・子ども110番の家 27年度 50%	—	・避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 25年度 26回、26年度 41回 ・地域活動をホームページで紹介 25年度 130回掲載、26年度31件(26年度9月現在) ・区民まつり 25年度 30,000人、26年度 35,000人 ・スポーツフェスティバル:23年度 参加者3,000人、24・25・26年度 雨天中止 子ども・青少年健全育成啓発事業(25年度)講演会(7月)あさひユースコレクション(11月) (26年度)講演会(7月)、作文表彰式(9月)、中高生ラインサミットワークショップ(12月)、中高生ラインサミット(3月)	避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 45回 ・地域活動をホームページで紹介(68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。	地域活動が行われていることを知っていること、クリーエーション活動があることが知っている区民の割合 88.7% 区の青少年の健全育成に係る主要取組の内容を認知している区民の割合 ・子ども110番の家 27年度 67.1%	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 (旭区)

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。	—	地域活動に対する信頼感や地域コミュニティの醸成、活動参加者や担い手の確保、地域活動への関心と参加の促進のため、公益性の高い地域活動の取組みや実績等の広報を行う。 ・旭区ホームページの旭区見聞録で随時発信 100件＝10（校下）×10月	地域活動が行われていることを知っている区民の割合 60% 区民対象のスポーツ大会やレクリエーション活動があることが知っている区民の割合 60%	—	・地域活動をホームページで紹介。(24年度:32回掲載 25年度:130回掲載 26年度31件) (26年度9月現在)	・地域活動をホームページで紹介 (68件)	地域活動が行われていることを知っていること、クリーエーション活動があることが知っている区民の割合 88.7%	①(i)	○	—	—	
㊧	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	・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種イベントや、校区の枠にとられない防災訓練の実施、子ども・青少年を育むため子ども・青少年に関わる諸機関との連携などを通じ、人と人が出会いつながる機会をつくる。 ・区民まつり 1回 ・スポーツフェスティバル 1回 ・文化のつどい 1回 ・子どもフェスティバル 1回 ・避難所開設訓練を含む訓練やワークショップ 10回 ・子ども・青少年を育むため社会総がかりでの意識啓発事業 2回	地域活動が行われていることを知っている区民の割合 60% 区民対象のスポーツ大会やレクリエーション活動があることが知っている区民の割合 60% 区の青少年の健全育成に係る主要取組の内容を認知している区民の割合 ・子ども110番の家 27年度 50%	—	・避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 25年度 26回、26年度 41回 ・地域活動をホームページで紹介 25年度 130回掲載、26年度31件) (26年度9月現在) ・区民まつり 25年度 30,000人、26年度 35,000人 ・スポーツフェスティバル:23年度 参加者3,000人、24・25・26年度 雨天中止 子ども・青少年健全育成啓発事業 (25年度) 講演会(7月) あさひユースコレクション (11月) (26年度) 講演会(7月)、作文表彰式(9月)、中高生ラインサミットワークショップ (12月)、中高生ラインサミット (3月)	避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 45回 ・地域活動をホームページで紹介 (68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。	地域活動が行われていることを知っていること、クリーエーション活動があることが知っている区民の割合 88.7% 区の青少年の健全育成に係る主要取組の内容を認知している区民の割合 ・子ども110番の家 27年度 67.1%	①(i)	○	—	—	
㊨	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	・地域活動が持続的に実施されるよう、区民まつりやスポーツフェスティバルなど、コミュニティづくりに資する各種イベントや、校区の枠にとられない防災訓練の実施、子ども・青少年を育むため子ども・青少年に関わる諸機関との連携などを通じ、人と人が出会いつながる機会をつくる。 ・広報紙の配布を町会が行い、配布活動に伴う地域におけるつながりの強化を図るとともに、本市事務事業の社会的ビジネス化を進める。	地域活動が行われていることを知っている区民の割合 60% 区民対象のスポーツ大会やレクリエーション活動があることが知っている区民の割合 60% 区の青少年の健全育成に係る主要取組の内容を認知している区民の割合 ・子ども110番の家 27年度 50% ・広報紙の配布を町会で行えるよう、10連合すべての合意を得る。	—	・避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 25年度 26回、26年度 41回 ・地域活動をホームページで紹介 25年度 130回掲載、26年度31件) (26年度9月現在) ・区民まつり 25年度 30,000人、26年度 35,000人 ・スポーツフェスティバル:23年度 参加者3,000人、24・25・26年度 雨天中止 子ども・青少年健全育成啓発事業 (25年度) 講演会(7月) あさひユースコレクション (11月) (26年度) 講演会(7月)、作文表彰式(9月)、中高生ラインサミットワークショップ (12月)、中高生ラインサミット (3月)	避難所開設を含む防災訓練・ワークショップ等実施 45回 ・地域活動をホームページで紹介 (68件) ・区民まつり:30,000人 ・スポーツフェスティバル:3,000人 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。 ・広報紙の配布について、10連合すべての町会長会議で説明した。(連合によっては複数回出席)	地域活動が行われていることを知っていること、クリーエーション活動があることが知っている区民の割合 88.7% 区の青少年の健全育成に係る主要取組の内容を認知している区民の割合 ・子ども110番の家 27年度 67.1% ・広報紙の配布について、10連合すべての合意を得た。	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（旭区）

[illegible]

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 (旭区)

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			
					③:撤退基準未達成									
(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	地域防災力の向上 (地域防災リーダー研修の実施) ・新任研修1回、実技研修各連合1回、座学研修1回 子ども・青少年に関わる諸機関と連携し、社会総がかりで子ども・青少年を育む ・地域の様々な世代の区民が「まなび」を通じてつながり、その成果を地域における活動に活かすことにより地域コミュニティを活性化させる。	—	—	地域防災力の向上 (地域防災リーダー研修の実施) 毎年開催 子ども・青少年健全育成啓発事業 (25年度) 講演会 (7月) あさひユースコレクション (11月) (26年度) 講演会 (7月)、作文表彰式 (9月)、中高生ラインサミットワークショップ (12月)、中高生ラインサミット (3月) (25年度) 生涯学習関連機関・区民ボランティア等との共催事業5回 親子のふれあいイベント・小学生対象3回 (8月)・未就学児対象1回 (11月)、生涯学習フェスティバル (3月)、生涯学習フェスティバルの認知度23.6% (26年度) 生涯学習関連機関・区民ボランティア等との共催事業4回 親子のふれあいイベント・小学生対象3回 (8月)、生涯学習フェスティバル (3月)	地域防災力の向上 (地域防災リーダー研修の実施) 毎年開催 区青少年育成推進会議を構成する団体のつながり強化や事業の連携にむけ、交流会や協働事業に取り組んだ。こどもがのびのびとホール遊びができるよう、3公園で地域の理解をえながらフェンスの設置を行った。 生涯学習関連機関・区民ボランティア等との共催事業4回 親子のふれあいイベント・小学生対象3回 (8月)・未就学児対象1回 (11月)、生涯学習フェスティバル (3月)	—	—	—	—	—
	㊧	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	まちづくりセンターの助言や指導により、地域活動協議会の活動内容を充実させるとともに、会計の透明性の確保等、開かれた組織運営や法人化に向けた取り組みを促す。	全地域活動協議会 (10校下) で年度ごとに会計情報を公表する。	—	会計処理及びホームページ構築等についての研修会等を開催 (計15回) 情報公開に係る26年度実績 10協議会 ・相談件数394件 ・ホームページ等掲載10校下 会計処理及びホームページ構築等についての研修会等を開催 (計15回)、情報公開に係る27年度実績 10協議会	全地域活動協議会 (10校下) において、地域活動協議会に交付した公金の使途や地域活動協議会の活動が、ホームページ等多様な媒体を用いて公表を行い、地域活動協議会が、民主的に開かれた組織運営と会計の透明性を確保した取組みができた。	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 (旭区)

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 なかった	②:目標未達成 (i)取組は予定どおり実施 なかった					
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	[4-1-1] 区政会議を開催し、区民の意見を区役所の施策や事務事業に反映することで協働による区政運営をめざす。 ・全体会議 3回、部会 6回 区政会議で取り扱われた意見や提言などの成果について、区ホームページ等に公表するほか、インターネット区政会議を継続する。	区政会議委員の区政会議に対する満足度 80%以上	上記目標が60%以下となれば運営方法を見直す。	23年度 全体会議 3回 部会 6回 24年度 全体会議 3回 部会 9回 25年度 全体会議 2回 部会 6回、インターネット区政会議 1回(1月) 26年度 全体会議 2回 部会 3回(10月末現在)	区政会議 全体会議3回、部会6回開催	未測定(毎回、委員間で活発に議論が行なわれ会議が活性化しており、委員から貴重な意見をいただいている。)	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	[4-1-3] ・区民モニターの実施(年間3回、回収率75%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置する。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板と区ホームページに掲載する。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにする。	区広聴に満足している区民の数の割合80%以上	上記目標が70%未満であれば事業を再構築する。	区民モニター 24年度 3回実施、25年度 2回実施、26年度 2回実施 市民の声 24年度 524件、25年度 300件、26年度 184件	・区民モニターの実施(年間3回、回収率72.7%) ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fと3Fの庁内掲示板に掲載。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにした。	区広聴に満足している区民の数の割合 68.9%	③	×	旭区役所では、多種・多様な方法で区民の方の意見を聴取し、数多くのご意見をいただいている。それを受けて事務改善や施策実施を積極的に行っている。しかしながら、そのことが区民の方に十分伝わっていない。	多種・多様なご意見のもとに取り組んだ実績の内容を今年度は正確に伝えるために、区広報紙やホームページに区民の方の意見を事務改善や施策実施に活かした事例を紹介し、区の取組みが十分に伝わるようPRを強化する。	
			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] 区広報紙、区ホームページに区長のコーナーを設け、区長からのメッセージを発信する(12回) 区ホームページに「地元に戻ろう!旭区に住もう!」のバナーを作成し、旭区の魅力・住みやすさを広報発信していく。 ・動画2点以上 ・写真:自然、教育、通勤・通学、買い物、安全・安心、医療環境の6つの分野に分け、各2点以上 区広報紙のデザインコンペを外部委員だけで構成された審査により実施し、より魅力ある広報紙を発行していく。 ・毎月1回発行 ホームページをより見やすくするため、トップページ等を変更する。 ・年1回	区広報に満足している区民の数の割合80%以上	上記目標が70%未満であれば事業を再構築する。	区広報紙の発行 24年度 12回、25年度 12回、26年度 7回(10月末現在)	区広報紙、区ホームページで区長のメッセージを発信。(12回) 区ホームページに「地元に戻ろう!旭区に住もう!」のバナーを作成し、旭区の魅力・住みやすさを発信。(動画4点)(写真:自然、教育、通勤・通学、買い物、安全・安心、医療環境の6分野で、各2点以上) 区広報紙のデザインコンペを外部委員だけで構成された審査により実施。ホームページをより見やすくするため、トップページ等を変更。	区広報に満足している区民の数の割合 83.5%	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（旭区）

[illegible]

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（旭区）

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			
									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						
				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	[4-1-1] 区政会議を開催し、区民の意見を区役所の施策や事務事業に反映することで協働による区政運営をめざす。 ・全体会議 3回、部会 6回 区政会議で取り扱われた意見や提言などの成果について、区ホームページ等に公表するほか、インターネット区政会議を継続する。	区政会議委員の区政会議に対する満足度 80%以上	上記目標が60%以下となれば運営方法を見直す。	23年度 全体会議 3回 部会 6回 24年度 全体会議 3回 部会 9回 25年度 全体会議 2回 部会 6回、インターネット区政会議 1回（1月） 26年度 全体会議 2回 部会 3回（10月末現在）	区政会議 全体会議3回、部会6回開催	未測定（毎回、委員間で活発に議論が行なわれ会議が活性化しており、委員から貴重な意見をいただいている。）	①(i)	○	—	—	
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	[4-1-1] 区政会議を開催し、区民の意見を区役所の施策や事務事業に反映することで協働による区政運営をめざす。 ・全体会議 3回、部会 6回 区政会議で取り扱われた意見や提言などの成果について、区ホームページ等に公表するほか、インターネット区政会議を継続する。	区政会議委員の区政会議に対する満足度 80%以上	上記目標が60%以下となれば運営方法を見直す。	23年度 全体会議 3回 部会 6回 24年度 全体会議 3回 部会 9回 25年度 全体会議 2回 部会 6回、インターネット区政会議 1回（1月） 26年度 全体会議 2回 部会 3回（10月末現在）	区政会議 全体会議3回、部会6回開催	未測定（毎回、委員間で活発に議論が行なわれ会議が活性化しており、委員から貴重な意見をいただいている。）	①(i)	○	—	—	
				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	[4-1-3] ・区民モニターの実施（年間3回、回収率75%） ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置する。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fの庁内掲示板と区ホームページに掲載する。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにする。	区広聴に満足している区民の数の割合80%以上	上記目標が70%未満であれば事業を再構築する。	区民モニター 24年度 3回実施、25年度 2回実施、26年度 2回実施 市民の声 24年度 524件、25年度 300件、26年度 184件	・区民モニターの実施（年間3回、回収率72.7%） ・区役所情報コーナーにご意見箱を設置。 ・市民の声等に対する改善事例などを庁舎1Fと3Fの庁内掲示板に掲載。市民の声を投稿する際、写真を添付できるようにした。	区広聴に満足している区民の数の割合 68.9%	①(i)	○	—	—	
				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80%以上	日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所職員のスキルを向上させるとともに、関係局と連携して適切に対応する。	—	—	平成25年10月から「子育てに関する情報提供」「産後のお母さんの負担軽減」「必要書類の提出漏れの防止」「区役所での待ち時間の短縮」など住民サービスをより一層充実させるため、子どもが生まれてからの必要な手続きの案内（出生届、児童手当申請書、こども医療証申請書、健康保険加入届）及び子育て情報を1冊のファイル（「ベベくろファイル」にまとめ、区役所で母子健康手帳を交付の時にお渡ししている。	日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所職員のスキルを向上させるとともに、関係局と連携して適切に対応した。 「ベベくろファイル」を活用し、引き続き質の高いサービスを提供した。	—	—	—	—	—	
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											

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 (旭区)

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			
(3)	区民が満足・納得できる区役所運営														
㊦	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	[4-2] ・職員の意識改革により業務全体の再構築が進むシステム（職員自らが、常にムダがないか業務を見直し、それが職場全体の改善につながっていく「好循環」が確立された組織となる。 ・区長が区民からの多様な声を受け止め、地域実情や特性に応じた個性あふれる区政運営を行う。	・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じる区民の割合：平成27年度までに区で80%以上	・仕事のムダをとることから何がムダかに気づく意識改革を喚起することにより、業務全体の再構築を行う。・真の住民自治の確立に向けた改革を進めていくため、職員が前向きで主体性・チャレンジ意識をもつとともに、職員の気づきを促進する取組みを進める。・区民との接点である窓口サービスの改善と公平・公正で迅速なサービスの提供をめざし、業務に関するスキルアップに取り組む。・「安心して住み続けられるまち「旭区」づくりのために～旭区職員力向上基本プラン」に基づき、職場風土改善に取り組む。・区民との良好な関係を構築するうえで、公務外であっても職員の社会貢献に対する意識の涵養に取り組む。	ア	来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じる区民の割合　89.9%	87.2%	A	A	a	—	—	
㊧	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	[4-2] ・職員の意識改革により業務全体の再構築が進むシステム（職員自らが、常にムダがないか業務を見直し、それが職場全体の改善につながっていく「好循環」が確立された組織となる。 ・区長が区民からの多様な声を受け止め、地域実情や特性に応じた個性あふれる区政運営を行う。	・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じる区民の割合：平成27年度までに区で80%以上	・仕事のムダをとることから何がムダかに気づく意識改革を喚起することにより、業務全体の再構築を行う。・真の住民自治の確立に向けた改革を進めていくため、職員が前向きで主体性・チャレンジ意識をもつとともに、職員の気づきを促進する取組みを進める。・区民との接点である窓口サービスの改善と公平・公正で迅速なサービスの提供をめざし、業務に関するスキルアップに取り組む。・「安心して住み続けられるまち「旭区」づくりのために～旭区職員力向上基本プラン」に基づき、職場風土改善に取り組む。・区民との良好な関係を構築するうえで、公務外であっても職員の社会貢献に対する意識の涵養に取り組む。	ア	来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じる区民の割合　89.9%	87.2%	A	A	a	—	—	
				[様式3　取組項目4] (趣旨・目的) 職員の発想をプロダクトアウトからマーケットインに変えることにより、業務の見直しを図り、組織の効率化と市民サービスの向上をめざす。 (目標) 平成27年度末までに区職員が感じるムダ（平成24年度末148件）の90%を削減する。	[取組の概要] 区長自らが講師となった意識改革セミナーを通じたカイゼンの取組み～「Asahi Management System」～として、5S（整理・整頓・清掃・清潔・習慣化）と6つのムダ（作りすぎ・手持ち・運搬・加工・在庫・動作）取りを行い、「行政クオリティの向上」をめざす。 (目標) 平成27年度末までに区職員が感じるムダ（平成24年度末148件）の90%を削減する。	—	—	—	—	—	—	—	—		

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 (旭区)

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 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)	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] 職員の主体的な参画のもと、改革に自ら取り組む自立的な職員の育成に向け「職員の意識改革」を図るとともに、「6つのムダ」取り。「5S」など組織風土の変革を行う。 ・意識改革セミナーの実施(全新規採用・異動者向け12回) 「AsahiManagement System」による取り組み ・5S実施、6つのムダ取り等のカイゼンを継続するとともに、区行政システムの再構築、政策立案能力の向上、迅速で高品質な行政サービスの提供を行うためのシステムの構築	意識改革により業務全体の再構築が進み、行政サービスの向上につながったと感じる職員の割合80%以上	上記目標が70%以下であれば取組内容の再構築を行う。	・意識改革セミナー 25年度11回(6月:全職員1回受講) 26年度10回(5月:全職員1回受講) ・5Sの取組・6つのムダとり 25年度 巡視チームの巡回による5Sの維持(不定期)、1階東側執務室レイアウトの変更・整備、物品倉庫、リユースコーナーの整備 26年度 窓口案内表示の変更及び窓口案内ラインの設置 ・改革支援チーム会議(25年度:12回、26年度:5回、8月現在)	・意識改革セミナーの実施 全員受講 ・改革支援チーム会議 毎月実施・カイゼン通信を区ホームページに掲載 ・窓口案内標示等を充実。 ・各課において事務室レイアウトの適正化や5Sを実施。	未測定(10月に実施したカイゼン発表会で、着実に職員の意識改革が進み行政サービスの向上に繋がっていることが窺えた。)	①(i)	○	—	—		
		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	[4-2-2] 各課・担当における区民サービス向上の目標設定と検証の継続を行う。 ・6月(設定) ・1月(振り返り・見直し) 窓口一本化・ワンフロア窓口を見据えて検討する。 業務の委託化を通じて、より良いサービスの向上を目指す。 職員の多能工化による個々の職員の資質向上を目指す。	区役所業務の格付けにおいて、区の平均評価点を3.0(★ひとつ)以上	上記目標が70%以下であれば取組内容の再構築を行う。	・窓口サービス向上についての来庁者へのアンケートの実施(5月) ・わかりやすい窓口案内表示の実施 ・情報コーナーの集約化 ・1階にキッズコーナーの設置 ・窓口サービス一本化に向けたレイアウト変更(11月)、業務委託導入(2月) ・窓口マスター3名を養成	受託業者と定期的な会議を開催、サービス水準の報告を受け、サービスの向上に努めた。 多能工化の一環として窓口マスター4名の研修を行い、育成に努めた。	区役所業務の格付けにおいて、区の平均評価点 3.3 ★1つを獲得	①(i)	○	—	—		
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	[4-2-1] 職員の主体的な参画のもと、改革に自ら取り組む自立的な職員の育成に向け「職員の意識改革」を図るとともに、「6つのムダ」取り。「5S」など組織風土の変革を行う。 ・意識改革セミナーの実施(全新規採用・異動者向け12回) 「AsahiManagement System」による取り組み ・5S実施、6つのムダ取り等のカイゼンを継続するとともに、区行政システムの再構築、政策立案能力の向上、迅速で高品質な行政サービスの提供を行うためのシステムの構築	意識改革により業務全体の再構築が進み、行政サービスの向上につながったと感じる職員の割合80%以上	上記目標が70%以下であれば取組内容の再構築を行う。	・意識改革セミナー 25年度11回(6月:全職員1回受講) 26年度10回(5月:全職員1回受講) ・5Sの取組・6つのムダとり 25年度 巡視チームの巡回による5Sの維持(不定期)、1階東側執務室レイアウトの変更・整備、物品倉庫、リユースコーナーの整備 26年度 窓口案内表示の変更及び窓口案内ラインの設置 ・改革支援チーム会議(25年度:12回、26年度:5回、8月現在)	・意識改革セミナーの実施 全員受講 ・改革支援チーム会議 毎月実施・カイゼン通信を区ホームページに掲載 ・窓口案内標示等を充実。 ・各課において事務室レイアウトの適正化や5Sを実施。	未測定(10月に実施したカイゼン発表会で、着実に職員の意識改革が進み行政サービスの向上に繋がっていることが窺えた。)	①(i)	○	—	—		
				(取組の内容) 新規配属者を含めた職員全員への「Asahi Management System」の浸透とチェンジリーダーの育成	(目標) 区職員が感じるムダ(24年度末148件)の90%を削減する。	—	—	・意識改革セミナーの実施 全員受講・改革支援チーム会議 毎月実施・カイゼン通信を区ホームページに掲載・窓口案内標示等を充実。 ・各課において事務室レイアウトの適正化や5Sを実施。	区職員が感じるムダ(24年度末148件)の90%以上の削減を達成	①	—	—	—		