

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(城東区)

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											
			[1-1] 様々な活動主体が連携し、コミュニティが豊かになっている状態	・住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 平成29年度末までに60%以上(区民モニター:平成26年度実績47.9%) ・各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 平成29年度末までに80%以上(事業アンケート) ・イベント・事業に参加したい(次回も参加したい)と思う区民の割合 平成29年度末までに80%以上(区民アンケート:平成26年度実績71.9%)	・各地域活動協議会が取り組んでいる、様々な活動の内容や会計について、広く区民に周知し、住民への活動の浸透と会計の透明化を図るとともに、その活動が地域課題の解決やコミュニティづくりに寄与していくように支援する。 ・小学校等を拠点として取組まれている生涯学習活動・生涯スポーツ活動を支援し、それぞれの活動を通じて、「区民同士を結ぶお互いのつながりと思いやり」を育むことにより、地域コミュニティづくりを推進する。 ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」や「アイラブ城北川実行委員会」等との協働により、まちづくりの担い手となる住民の自主的活動が活性化するように支援する。・さまざまな世代の方々が音楽・芸術文化にふれる機会を提供する。 ・種から育てる地域の花づくり支援事業を展開する。緑化リーダー育成講習会を通じ新たな担い手育成に取組むとともに、小学校園や各種団体等と連携するなど、新たな担い手の発掘もを行い、広範で持続可能な緑化活動をめざし取り組む。 ・既存の各種区民大会の実施とともに、より内容の充実を図れるよう検証を行う。城東区体育厚生協会及び城東区スポーツ推進委員協議会により開催される事業に関し、事業の拡大も視野に入れながら支援を行う。	住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 65.6% 各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 80% イベント・事業に参加したい(次回も参加したい)と思う区民の割合 73.0%	47.9%	A				
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			ア			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(城東区)

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 ()	:目標未達成 ()				:有効	: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	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	より多くの区民に地域活動協議会に関する様々な活動について情報発信できるよう、SNSやHPの立ち上げ、及び紙媒体による広報の作成を16地域で行う。	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域 ・紙媒体による広報/11地域	取組実績のとおり	()	○	紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。	引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。	
				[1-1-2] 「小学校区教育協議会-はぐみネット-」事業 ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはぐむ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人) 区における生涯学習事業 ・生涯学習ルーム等の学びを通じた地域住民間の交流を促進することによるコミュニティづくりの推進 ・学校体育施設開放事業 ・市立学校の体育施設を地域に開放し、地域住民による自主的、主体的な運営の推進	～の各事業の参加者数を前年度より増加させる。	上記目標に達しない場合は実施手法を再構築する。	16校下/1,868名(協力者) 160講座/33,487名(ルーム・受講者延べ人数) 22小中学校/214,625名(参加者人数)	・ともに、各事業主体者と連携して、予定通り取り組んだ	16校下/1,936名(協力者) 158講座/31,958名(ルーム・受講者延べ人数) 22小中学校/182,552名(参加者人数)	()	○	取組事業、ともに一定の参加者数は確保できており、事業の有効性は十分であると考えているが、参加者の増加に繋がる改善策を検討する余地はあると思われる。	事業主体者側に、参加者の増加に繋がるような講座・メニューの提供などの協力依頼等を行う。
				[1-1-3] 「城東区未来わがまちビジョン」が10年目を迎えることから、これまでの活動の振り返りや検証を行い、今後の方向性について検討を行う。 ・フォーラム等の開催 ・PR冊子、ポスター等の作成 「城北川アメニティゾーン化計画」の実現に向け各種事業を展開する。 ・城北川フェスティバルの開催 ・城北川桜の通り抜け、夜桜ライトアップの開催	参加して良かったと感じる区民の割合85%以上(事業参加者アンケート)	上記目標が70%に満たない場合は、手法を再構築する。	・「城東区ゆめ～まち～未来会議」主催により、各地域活動団体と連携し、「フラワーロード」活動の推進、「合唱祭」、「第九演奏会」、「SARUGAKU祭」等を実施。 ・アイラブ城北川実行委員会を中心に「城北川フェスティバル」、「キャンドルナイト」等を実施。 ・住民同士の「つながり」や「きずな」が増えたと感じる区民の割合、平成26年度実績 56%	フォーラムの開催、記念誌の発行、10年間の活動の総括、 ・城北川桜の通り抜け・夜桜ライトアップの開催 ・キャンドルナイトin城北川の開催 ・城北川フェスティバルの開催	参加して良かったと感じる区民の割合91%(事業参加者アンケート)	()	○		
				[1-1-4] 若年層が音楽にふれる機会を増やし、他校との交流によるスキルアップを図る ・城東区内中学校等による吹奏楽フェスティバルの開催 さまざまな世代が芸術文化にふれる機会の増加ときっかけづくり ・城東区ロビーコンサートの開催 ・音楽の祭日の開催 ゆめ～まち～未来会議が主催する「城東区第九演奏会・合唱祭」などの開催支援 城東区青少年指導員による中学生	来場者アンケートで「満足した」と回答した割合90%以上	上記目標が80%以下の場合、再構築する	・各種音楽事業における来場者アンケート満足度89%(平成26年度実績) ・絵画写真展等各種団体等と連携し開催。	城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/21) 城東区ロビーコンサートの開催(奇数月・5回) 音楽の祭日の開催(6月・3回) 城東区第九演奏会の開催(3/20) 合唱祭の開催(8/2) 中学生絵画・写真コンクール作品の展示(3/17～3/21) アンケート未実施	左記取組における、来場者アンケートで「満足した」と回答した割合 94.0%	()	○		
				[1-1-5] 花と緑のまちづくり事業の内容充実、区内緑化の推進 ・城東区緑化リーダーの育成(32名) ・既存団体のみに止まらず、小学校園・NPO等との多様な連携 ・緑化活動を通じ人と人とのつながりの構築、地域コミュニティの推進 ・区民スポーツ・レクリエーション事業 ・既存10大会及びミニマラソン、小学校駅伝大会の実施 ・体育厚生協会及びスポーツ推進委員協議会の事業支援	年間緑化ボランティア従事者延べ人数7000人以上 各種スポーツ大会参加者延べ人数2000人以上	年間緑化ボランティア従事者の延べ人数が3500人を下回った場合は再構築 各種スポーツ大会参加者の延べ人数が1000人を下回った場合は再構築	年間緑化ボランティア従事者延べ人数約5000人(平成25年度実績) 年間緑化ボランティア従事者延べ人数5945人(平成26年度実績) 各種スポーツ大会参加者延べ人数1724人(平成25年度実績) 各種スポーツ大会参加者延べ人数2,004人(平成26年度実績)	花と緑のまちづくり事業 ・城東区緑化リーダーの育成(15名) ・年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 ・区民スポーツ・レクリエーション事業 ・区民スポーツ大会の実施(10大会) ・城東区ミニマラソン大会、小学校駅伝大会の実施(2/7) ・城東区スポーツカーニバル(11/1実施)の開催支援 ・各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人	年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人	()	○	について、緑化ボランティアの新たな層の取り込みや学校園・NPO等との連携が不足している。	従来の緑化ボランティアの活動を支援するための仕組みを、より多くのボランティアが支援を受けられるよう見直し・拡充を図る。 ボランティアの活動をHP等で積極的に周知するとともに既存団体・学校園・NPO等との連携を強化していく。

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(城東区)

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			
		[2-2] ・地域住民、NPO、企業などさまざまな福祉の担い手の協働により、地域で支え合う活動ができてきている状態 ・高齢者、障がい者など、支援を要する方を地域で把握できている状態。	・地域でさまざまな福祉の担い手の協働により、支え合う活動ができていていると感じている人の割合 平成31年度末までに60%以上(事業アンケート)	・地域の特性を活かした、アクションプランを推進し、より地域の実情に応じた地域福祉システムを構築する。・これまで地域で活動への関わりが薄かった人や地域で働く人など新たな地域福祉の担い手の育成を支援する。	ア	未測定(要援護者名簿の同意確認、地域福祉講座の実施により前進している)	—	A	A	a			
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	[3-1] ・住民各自が日頃から災害に対する備えを行い、災害が発生しても、避難行動要支援者(高齢者や障がい者等)を含めた地域の住民同士が助け合い、安全な環境で避難所を開設・運営する。 [3-2] ・地域防犯活動に多くの住民が参加し、地域コミュニティの防犯力を向上させることで、安全・安心に感じて暮らすことができる状態	・地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合平成29年度末までに60%以上(区民モニター) ・住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合 平成29年度末までに75%以上(区民モニター・平成26年度実績 63.7%)	・災害に強いまちをめざして、区の防災拠点を整備するとともに、避難所開設訓練や図上訓練等、地域で開催される各種防災訓練の充実を図る。さらに、子育て世代向けやマンション住民向けの防災講座を開催し、幅広い層の住民の防災意識の向上を図る。・避難行動要支援者(高齢者や障がい者等)を対象に、地域との情報共有を進める。 ・犯罪の少ない安全・安心なまちづくりを目指して、地域および警察と連携協働して、青色防犯パトロール車の貸出、防犯カメラの設置を行うとともに、子ども見守り活動等の地域防犯活動を積極的に支援し、地域コミュニティの防犯力を向上させる。	・地域が防災活動に取り組んでいると思う区民の割合49.8%(平成27年度区民モニター)	45.0%	A	A	a		
					ア	・住んでいるまちが安全・安心だと感じる区民の割合 75.6%	63.70%	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(城東区)

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)	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】 様々な活動主体が連携し、コミュニティが豊かになっている状態 ・住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 平成29年度末までに60%以上(区民モニター:平成26年度実績47.9%) ・各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 平成29年度末までに80%以上(事業アンケート) ・イベント・事業に参加したい(次回も参加したい)と思う区民の割合 平成29年度末までに80%以上(区民アンケート:平成26年度実績71.9%)	・各地域活動協議会が取り組んでいる、様々な活動の内容や会計について、広く区民に周知し、住民への活動の浸透と会計の透明化を図るとともに、その活動が地域課題の解決やコミュニティづくりに寄与していくように支援する。 ・小学校等を拠点として取組まれている生涯学習活動・生涯スポーツ活動を支援し、それぞれの活動を通じて、「区民同士を結びお互いのつながりと思いやり」を育むことにより、地域コミュニティづくりを推進する。 ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」や「アイラブ城北川実行委員会」等との協働により、まちづくりの担い手となる住民の自主的活動が活性化するように支援する。 ・さまざまな世代の方々が音楽・芸術文化にふれる機会を提供する。 ・種から育てる地域の花づくり支援事業を展開する。緑化リーダー育成講習会を通じ新たな担い手育成に取り組むとともに、小学校園や各種団体等と連携するなど、新たな担い手の発掘も行い、広範で持続可能な緑化活動をめざし取り組む。 ・既存の各種区民大会の実施とともに、より内容の充実を図れるよう検証を行う。城東区体育厚生協会及び城東区スポーツ推進委員協議会により開催される事業に関し、事業の拡大も視野に入れながら支援を行っていく。	ア	住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 65.6% 各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 80% イベント・事業に参加したい(次回も参加したい)と思う区民の割合 73.0%	47.9% - 71.9%	A A A	A	a		
㊧	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	【1-1】 様々な活動主体が連携し、コミュニティが豊かになっている状態 ・住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 平成29年度末までに60%以上(区民モニター:平成26年度実績47.9%) ・各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 平成29年度末までに80%以上(事業アンケート) ・イベント・事業に参加したい(次回も参加したい)と思う区民の割合 平成29年度末までに80%以上(区民アンケート:平成26年度実績71.9%)	・各地域活動協議会が取り組んでいる、様々な活動の内容や会計について、広く区民に周知し、住民への活動の浸透と会計の透明化を図るとともに、その活動が地域課題の解決やコミュニティづくりに寄与していくように支援する。 ・小学校等を拠点として取組まれている生涯学習活動・生涯スポーツ活動を支援し、それぞれの活動を通じて、「区民同士を結びお互いのつながりと思いやり」を育むことにより、地域コミュニティづくりを推進する。 ・「城東区ゆめ～まち～未来会議」や「アイラブ城北川実行委員会」等との協働により、まちづくりの担い手となる住民の自主的活動が活性化するように支援する。 ・さまざまな世代の方々が音楽・芸術文化にふれる機会を提供する。 ・種から育てる地域の花づくり支援事業を展開する。緑化リーダー育成講習会を通じ新たな担い手育成に取り組むとともに、小学校園や各種団体等と連携するなど、新たな担い手の発掘も行い、広範で持続可能な緑化活動をめざし取り組む。 ・既存の各種区民大会の実施とともに、より内容の充実を図れるよう検証を行う。城東区体育厚生協会及び城東区スポーツ推進委員協議会により開催される事業に関し、事業の拡大も視野に入れながら支援を行っていく。	ア	住民同士の「つながり」や「きずな」があると感じる区民の割合 65.6% 各活動を通じてまちづくりの輪が広がったと感じる区民の割合 80% イベント・事業に参加したい(次回も参加したい)と思う区民の割合 73.0%	47.9% - 71.9%	A A 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(城東区)

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					
(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	[1-1-1] 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	より多くの区民に地域活動協議会に関する様々な活動について情報発信できるよう、SNSやHPの立ち上げ、及び紙媒体による広報の作成を16地域で行う。	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域 ・紙媒体による広報/11地域	取組実績のとおり	()	○	紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。	引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。	
				[1-1-2] 「小学校区教育協議会-はぐみネット-」事業 ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはぐみ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人) 区における生涯学習事業 ・生涯学習ルーム等の学びを通じた地域住民間の交流を促進することによるコミュニティづくりの推進 学校体育施設開放事業 ・市立学校の体育施設を地域に開放し、地域住民による自主的、主体的な運営の推進	～の各事業の参加者数を前年度より増加させる	上記目標に達しない場合は実施手法を再構築する。	16校下/1,868名(協力者) 160講座/33,487名(ルーム・受講者延べ人数) 22小中学校/214,625名(参加者人数)	・とともに、各事業主体者と連携して、予定通り取り組んだ。	16校下/1,936名(協力者) 158講座/31,958名(ルーム・受講者延べ人数) 22小中学校/182,552名(参加者人数)		()	○	取組事業、ともに一定の参加者数は確保できており、事業の有効性は十分であると考えているが、参加者の増加に繋がる改善策を検討する余地はあると思われる。
㊧	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	[1-1-3] 「城東区未来わがまちビジョン」が10年目を迎えることから、これまでの活動の振り返りや検証を行い、今後の方向性について検討を行う。 ・フォーラム等の開催 ・PR冊子、ポスター等の作成 「城北川アメニティゾーン化計画」の実現に向け各種事業を展開する。 ・城北川フェスティバルの開催 ・城北川桜の通り抜け、夜桜ライトアップの開催	参加して良かったと感じる区民の割合85%以上(事業参加者アンケート)	上記目標が70%に満たない場合は、手法を再構築する。	・「城東区ゆめ-まち-未来会議」主催により、各地域活動団体と連携し、「フラワーロード」活動の推進、「合唱祭」、「第九演奏会」、「SARUGAKU祭」等を実施。 ・アイラブ城北川実行委員会を中心に「城北川フェスティバル」、「キャンドルナイト」等を実施。	フォーラムの開催、記念誌の発行、10年間の活動の総括。 ・城北川桜の通り抜け・夜桜ライトアップの開催 ・キャンドルナイトin城北川の開催 ・城北川フェスティバルの開催	参加して良かったと感じる区民の割合91%(事業参加者アンケート)	()	○		
				[1-1-4] 若年層が音楽にふれる機会を増やし、他校との交流によるスキルアップを図る ・城東区内中学校等による吹奏楽フェスティバルの開催 さまざまな世代が芸術文化にふれる機会の増加ときっかけづくり ・城東区ロビーコンサートの開催 ・音楽の祭日の開催 ゆめ-まち-未来会議が主催する「城東区第九演奏会・合唱祭」などの開催支援 城東区青少年指導員による中学生絵画・写真コンクールの開催支援	来場者アンケートで「満足した」と回答した割合90%以上	上記目標が80%以下の場合、再構築する	・各種音楽事業における来場者アンケート満足度89%(平成26年度実績) ・絵画写真展等各種団体等と連携し開催。	城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/21) 城東区ロビーコンサートの開催(奇数月・5回) 音楽の祭日の開催(6月・3回) 城東区第九演奏会の開催(3/20) 合唱祭の開催(8/2) 中学生絵画・写真コンクール作品の展示(3/17～3/21) アンケート未実施	上記取組における、来場者アンケートで「満足した」と回答した割合 94.0%	()	○		
				[1-1-5] 花と緑のまちづくり事業の内容充実、区内緑化の推進 ・城東区緑化リーダーの育成(32名) ・既存団体のみに止まらず、小学校園・NPO等との多様な連携 ・緑化活動を通じ人とのつながりの構築、地域コミュニティの推進 区民スポーツ・レクリエーション事業 ・既存10大会及びミニマラソン、小学校駅伝大会の実施 ・体育厚生協会及びスポーツ推進委員協議会の事業支援	年間緑化ボランティア従事者延べ人数7000人以上 各種スポーツ大会参加者延べ人数2000人以上	年間緑化ボランティア従事者の延べ人数が3500人を下回った場合は再構築 各種スポーツ大会参加者の延べ人数が1000人を下回った場合は再構築	年間緑化ボランティア従事者延べ人数約5000人(平成25年度実績) 年間緑化ボランティア従事者延べ人数5945人(平成26年度実績) 各種スポーツ大会参加者延べ人数1724人(平成25年度実績) 各種スポーツ大会参加者延べ人数2,004人(平成26年度実績)	花と緑のまちづくり事業 ・城東区緑化リーダーの育成(15名) ・年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 区民スポーツ・レクリエーション事業 ・区民スポーツ大会の実施(10大会) ・城東区ミニ・マラソン大会、小学校駅伝大会の実施(2/7) ・城東区スポーツカーニバル(11/1実施)の開催支援 ・各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人	年間緑化ボランティア従事者延べ人数 6,059人 各種スポーツ大会参加者延べ人数 3,030人	()	○	について、緑化ボランティアの新たな層の取り込みや学校園・NPO等との連携が不足している。	従来の緑化ボランティアの活動を支援するための仕組みを、より多くのボランティアが支援を受けられるよう見直し・拡充を図る。 ボランティアの活動をHP等で積極的に周知するとともに既存団体・学校園・NPO等との連携を強化していく。

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(城東区)

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		自己評価		
<small>○</small> :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 <small>×</small> :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	<small>○</small> :有効 <small>×</small> :有効でないため見直す								課題	改善策			
(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。	[1-2-1] 区内名所・旧跡等への案内板の設置(11箇所) 城東区ふれあいマップの改訂版の作成と配布(4,900部) 城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1,500部) 区広報紙の刷新やホームページ、ツイッターを活用した情報発信	住んでいるまちに愛着を感じる理由が、「歴史・伝統が残っているから」、「まちの雰囲気が良いから」と答える区民の割合 前年度比増(区民モニター)	上記目標に達しない場合は手法を再構築する。	・区民モニター:平成26年度実績「歴史・伝統が残っているから」2.5%、「まちの雰囲気が良いから」5.3% ・ふれあいマップ作成(10,000部) ・城東区歴史冊子作成(14,500冊)	区内名所・旧跡等への案内板の設置(5箇所) 城東区ふれあいマップの改訂版の作成と配布(62,000部) 城東区歴史冊子作成事業(小学校の地域学習への活用)(1,550部) 区広報紙をA4版に変更し、見やすい広報誌に刷新	住んでいるまちに愛着を感じる理由が、「歴史・伝統が残っているから」、「まちの雰囲気が良いから」と答える区民の割合 0.4%、6.7%	()	○	「まちの雰囲気が良いから」については、6.7%と向上しているものの、「歴史・伝統が残っているから」については、0.4%と減少している。一方で27年度に実施した区民アンケートでは「区の歴史や文化に関心がありますか」について、52.5%が関心があると答えており、こうした層について、まちの愛着形成にも繋げていくことが課題である。	区内名所・旧跡等への案内板の設置については、記載内容の調査や管理者との調整等に時間を要しているが、順次設置を進めていく。 ふれあいマップの改訂版については、希望者および転入者への配付に加え、3月には広報誌とあわせて配布を行うなど、計画に比して取組を拡充した。今年度は目標未達成ではあったものの、来年度への成果につながっていくものとする。	
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	中間支援組織と連携し、地域実情の把握や、自主財源確保に向けた支援に取り組む。			区広報誌のポスティングや古紙集団回収など、他区等の先進的な取組を随時情報発信。				地域においては財源の確保が課題であるという認識はあるものの、実施するにあたって、地域における人材不足等による負担が大きく、事業実施には至っていない。	比較的取り組みやすい他都市の先進事例等を紹介するなど、引き続き、中間支援組織による支援を続ける。	
⑨	本件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	中間支援組織と連携し、地域実情の把握や、自主財源確保に向けた支援に取り組む。			区広報誌のポスティングや古紙集団回収など、他区等の先進的な取組を随時情報発信。				地域においては財源の確保が課題であるという認識はあるものの、実施するにあたって、地域における人材不足等による負担が大きく、事業実施には至っていない。	比較的取り組みやすい他都市の先進事例等を紹介するなど、引き続き、中間支援組織による支援を続ける。	

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(城東区)

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		自己評価		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	戦略に対する取組の有効性	: 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												
㊦ 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〕 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	より多くの区民に地域活動協議会に関する様々な活動について情報発信できるよう、SNSやHPの立ち上げ、及び紙媒体による広報の作成を16地域で行う。	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域 ・紙媒体による広報/11地域	取組実績のとおり	()	○	紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。	引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。	
㊧ 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	〔1-1-1〕 区役所及び中間支援組織による地域活動協議会に対する活動支援(会計処理及び情報公開、住民参加促進等の支援) 地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやHPの運営支援の継続及びその他広報媒体の作成支援 ・区広報紙等を通じた活動紹介の継続(年2回発行)	より多くの区民に地域活動協議会に関する様々な活動について情報発信できるよう、SNSやHPの立ち上げ、及び紙媒体による広報の作成を16地域で行う。	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域	・SNS(ツイッター、ブログ、フェイスブック等)/16地域 ・HP/2地域 ・紙媒体による広報/11地域	取組実績のとおり	()	○	紙媒体による広報については、残り5地域では作成に至っていないが、地域によっては作成に向けた検討を行っている地域と、そうでない地域とに温度差が生じている。	引き続き、情報発信の重要性、特に紙媒体による広報の有効性等を周知するとともに、既存の広報媒体等との連携等を模索するなど、体制の構築を図る。	

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(城東区)

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								：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												
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 2 1] ・区政会議を効果的に運営 区政会議本会(年3回)、3部会(年2回) ・区長との「ふるさとーく」の実施 随時	「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上(区民モニター)	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	区民モニター：平成26年度実績15.8% 区政会議本会 4回開催、3部会 2回開催	・区政会議 本会3回、(7月、10月、2月)、部会(2月) ・「ふるさとーく」 2回(10月、3月)	「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値 20.3%(区民モニター)	()	○	「ふるさとーく」については、認知度が5.9%から、14.4%と向上しているものの、どちらの取組についても20歳代・60歳以上に比べて、30～50歳代の認知度が低く、世代間のばらつきがある。	区政会議については引き続き、区広報誌を活用して随時会議報告等を掲載するとともに、ツイッターからのリンクやかわら版の発行など、情報発信の工夫、強化に取り組む。
		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 2] ・区民モニター(年2回)、無作為抽出によるアンケート(年2回)、コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 ・区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映 ・区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する	「区運営方針」の認知度30%以上(区民モニター)	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	区民モニター：平成26年度実績18.6%	・区民モニター2回、無作為抽出によるアンケート2回(うち1回市民局実施) ・城東区オリジナル様式の区運営方針を作成し、内容をわかりやすく周知	「区運営方針」の認知度 21.6%(区民モニター)	()	○	アンケート結果では、他の年齢層に比べ40歳代の認知度が低く、9.3%にとどまっている。幅広い年代への働きかけが課題である。	引き続き、城東区版の運営方針を作成し、グラフや写真等を配置し、見やすい冊子作成を行うとともに、カラー版の配架など情報発信の工夫を行っていきたい。
		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 2] ・区民モニター(年2回)、無作為抽出によるアンケート(年2回)、コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 ・区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映 ・区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する	「区運営方針」の認知度30%以上(区民モニター)	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	区民モニター：平成26年度実績18.6%	・区民モニター2回、無作為抽出によるアンケート2回(うち1回市民局実施) ・城東区オリジナル様式の区運営方針を作成し、内容をわかりやすく周知	「区運営方針」の認知度 21.6%(区民モニター)	()	○	アンケート結果では、他の年齢層に比べ40歳代の認知度が低く、9.3%にとどまっている。幅広い年代への働きかけが課題である。	引き続き、城東区版の運営方針を作成し、グラフや写真等を配置し、見やすい冊子作成を行うとともに、カラー版の配架など情報発信の工夫を行っていきたい。
		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1] 広報紙を刷新し区民の方が必要とする情報を届ける。 ・A4版に変更し、より手にしやすく、見やすい広報誌にする。 ・記事スペースを増やし、情報量の増加に対応する。 区民ニーズに応じた媒体による情報発信 ・ホームページ、携帯サイト、ツイッターを用いた発信強化	区役所からの情報発信により必要な区政情報は入手できていると思う区民の割合 60%以上	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	H25区民モニター：57%	・区広報紙を、平成27年5月号よりA4版の広報誌に変更し、情報発信を強化。 ・新庁舎の竣工にあわせて、広報誌の増刊号を発行し、全戸配布を実施。	31.4%(格付けアンケート)(H26年度24.3%)	()	○		
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 2 2] ・区民モニター(年2回)、無作為抽出によるアンケート(年2回)、コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 ・区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映 ・区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する	「区運営方針」の認知度30%以上(区民モニター)	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	区民モニター：平成26年度実績18.6%	・区民モニター2回、無作為抽出によるアンケート2回(うち1回市民局実施) ・城東区オリジナル様式の区運営方針を作成し、内容をわかりやすく周知	「区運営方針」の認知度 21.6%(区民モニター)	()	○	アンケート結果では、他の年齢層に比べ40歳代の認知度が低く、9.3%にとどまっている。幅広い年代への働きかけが課題である。	引き続き、城東区版の運営方針を作成し、グラフや写真等を配置し、見やすい冊子作成を行うとともに、カラー版の配架など情報発信の工夫を行っていきたい。
		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1] 広報紙を刷新し区民の方が必要とする情報を届ける。 ・A4版に変更し、より手にしやすく、見やすい広報誌にする。 ・記事スペースを増やし、情報量の増加に対応する。 区民ニーズに応じた媒体による情報発信 ・ホームページ、携帯サイト、ツイッターを用いた発信強化	区役所からの情報発信により必要な区政情報は入手できていると思う区民の割合 60%以上	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	H25区民モニター：57%	・区広報紙を、平成27年5月号よりA4版の広報誌に変更し、情報発信を強化。 ・新庁舎の竣工にあわせて、広報誌の増刊号を発行し、全戸配布を実施。	31.4%(格付けアンケート)(H26年度24.3%)	()	○		

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(城東区)

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	戦略の進捗状況 a:順調 b:順調でない	課題	今後の対応方向 改善策
										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	[4-2] ・区民ニーズを正確に把握し、区民が区政運営に参画できる仕組みができている、と区民が実感している状態	・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、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29年度未だに30%以上(格付けアンケート:平成26年度実績9.6%) ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合 平成29年度未だに30%以上(格付けアンケート:平成26年度実績12.8%)	・区政会議等において、計画段階から区民との対話や協働により区政運営を推進し、また、その評価をもらう仕組みを効果的に運営する。・区政会議や各種ミーティング、市民の声や区民モニターアンケートなどの内容を踏まえて区運営方針を策定し、また、それを広く区民に伝える。	ア	・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 26.4% ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合 28.1%	9.6%	A	A	a			
			[4-2] ・区民ニーズを正確に把握し、区民が区政運営に参画できる仕組みができている、と区民が実感している状態	・区の区域内の基礎自治に関する施策や事業など区政運営について、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29年度未だに30%以上(格付けアンケート:平成26年度実績9.6%) ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合 平成29年度未だに30%以上(格付けアンケート:平成26年度実績12.8%)	・区政会議等において、計画段階から区民との対話や協働により区政運営を推進し、また、その評価をもらう仕組みを効果的に運営する。・区政会議や各種ミーティング、市民の声や区民モニターアンケートなどの内容を踏まえて区運営方針を策定し、また、それを広く区民に伝える。	ア	・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 26.4% ・多様な意見やニーズが区役所に届いていると感じている区民の割合 28.1%	9.6%	A	A	a			
(2) 区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり														
⑦ 区における市政の総合窓口機能の充実	過去1年間に、区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民のうち、区役所が、区における市政の総合窓口として、適切に対応したと思う区民の割合	H29年度までに80%以上	[4-1] ・迅速、正確、丁寧な窓口サービスを提供できる状態 ・来庁者がストレス少なく窓口対応を受けられる状態 ・職員が市民目線を理解し、区民とともに考え、市民の要求に迅速・正確に行動できる状態	・来庁者への案内や、証明発行、届出受付をはじめとする窓口対応について、サービス(説明や対応)の向上が図られていると感じる区民の割合 平成29年度未だに80%以上(格付けアンケート:平成26年度実績64.0%) ・区役所業務の格付けにおける「来庁者に対する窓口サービス」の格付け結果「2つ星」(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上(格付け調査:平成26年度実績「1つ星」)	・住民情報業務に関して、民間委託により対応、接遇面でそのノウハウを活用するとともに、本市職員の関与により正確な発行を維持して、区民満足度の高い、迅速・正確・丁寧なサービス提供と業務運営を行う。・フロアマネージャーの活用や繁忙期の職員配置の工夫などを通じて、窓口での処理がスムーズに進むように取り組む。・市民サービスの向上に向け、城東区職員力向上基本プランに基づき各種研修を実施し、職員の育成に取り組む。	ア	・窓口対応について、サービス(説明や対応)の向上が図られていると感じる区民の割合 80% ・区役所業務の格付けにおける「来庁者に対する窓口サービス」の格付け結果 2つ星	64.0%	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(城東区)

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
: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	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] ・区政会議を効果的に運営 区政会議本会(年3回)、3部会(年2回) ・区長との「ふるさとーく」の実施 随時	「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上(区民モニター)	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	区民モニター:平成26年度実績15.8% 区政会議本会 4回開催、3部会 2回開催	・区政会議 本会3回、(7月、10月、2月)、部会(2月) ・「ふるさとーく」 2回(10月、3月)	「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値 20.3%(区民モニター)	()	○	「ふるさとーく」については、認知度が5.9%から、14.4%と向上しているものの、どちらの取組についても20歳代・60歳以上に比べて、30～50歳代の認知度が低く、世代間のばらつきがある。	区政会議については引き続き、区広報誌を活用して随時会議報告等を掲載するとともに、ツイッターからのリンクやかわら版の発行など、情報発信の工夫、強化に取り組む。
		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] ・区民モニター(年2回)、無作為抽出によるアンケート(年2回)、コスモスメール(ご意見箱)、市民の声によるニーズ把握 ・区民ニーズや意見を正確に把握し、区政運営に反映 ・区運営方針が広く区民に届くよう、情報伝達の方法を工夫する	「区運営方針」の認知度30%以上(区民モニター)	前年度実績を下回る場合、手法を再構築	区民モニター:平成26年度実績18.6%	・区民モニター2回、無作為抽出によるアンケート2回(うち1回市民局実施) ・城東区オリジナル様式の区運営方針を作成し、内容をわかりやすく周知	「区運営方針」の認知度 21.6%(区民モニター)	()	○	アンケート結果では、他の年齢層に比べ40歳代の認知度が低く、9.3%にとどまっている。幅広い年代への働きかけが課題である。	引き続き、城東区版の運営方針を作成し、グラフや写真等を配置し、見やすい冊子作成を行うとともに、カラー版の配架など情報発信の工夫を行っていきたい。
(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	[4-1-4] ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。(年1回)	窓口における市民満足度 前年度比増(来庁者アンケート)	前年度実績を下回る場合は、手法を再構築	来庁者アンケート:平成25年度実績87.2%	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を1回実施。 ・職員の接客能力のスキルアップのため1回30分程度の窓口案内体験(コンシェルジュ研修)を実施。	来庁者アンケート 97.9%	()	○		

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(城東区)

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												
(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	[4-1-1] ・全市民的な取組動向、新庁舎の建設計画等を踏まえ、住民情報業務の民間委託について円滑実施と充実に取り組む。	民間委託によるサービス(窓口対応や説明)について、良いと感じる来庁者の割合80%以上。(来庁者アンケート)	上記目標が70%に達しない場合、実施方法を再構築する。	平成26年2月より住民票等の証明書発行業務について民間委託を開始した。	引き続き民間のノウハウを活用し、サービスの向上と効率化を進めるとともに、平成28年3月の新庁舎への移転にあわせ委託範囲の拡大を行い、民間委託の充実を図った。	民間委託事業者によるサービス、窓口対応について良いと感じた来庁者の割合:93%	()	○			
			[4-1-2] ・「手続き案内書」の作成・配布、婚姻・出生届時の「お祝いカード」(コスモちゃん挿入)の作成、ウチワ型「証明交付用番号札」の使用など、時宜に応じたきめ細かなサービスを提供する。	市民サービスに役立つ対応と考える来庁者の割合80%以上。(来庁者アンケート)	上記目標が70%に達しない場合、再構築する。	・「手続き案内書」の改訂・配布(年度当初) ・「お祝いカード」の作成(季節ごと等) ・ウチワ型「番号札」の使用(夏季)	制度等の改正にあわせて「窓口案内書」を改正(年度当初、年明け等)するとともに、季節等に応じた「お祝いカード(コスモちゃん入)」「婚姻届・出生届時」を作成し、配付した。また、夏季には「ウチワ型証明交付用番号札」を利用するなど、きめ細かなサービスを提供した。	「手続き案内書」「お祝いカード」「ウチワ型番号札」について良いと感じた来庁者の割合:97.1%	()	○			
			[4-1-3] ・最繁忙期にフロアマネージャーや窓口以外の職員により事前の申請用紙交付と記入補助を行い、窓口での所要時間を短縮する。 ・回収するだけの書類は、専用ポストを設置して窓口処理の必要をなくす。	70分を超える待ち時間を年間1回も発生させない。	70分を超える待ち時間を年間7回以上発生する場合手法を再構築する。	70分を超える待ち時間が年間8回発生	繁忙期のフロアマネージャーによる事前記入補助のほか、内部の職員による窓口の応援や、国民年金の現況届提出専用ポストを設置して窓口で並ぶ必要を無くしたことなどにより、70分を超える待ち時間は発生しなかった。	取組実績どおり	()	○			
			[4-1-4] ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。(年1回)	窓口における市民満足度 前年度比増(来庁者アンケート)	前年度実績を下回る場合は、手法を再構築	来庁者アンケート:平成25年度実績 87.2%	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を1回実施。 ・職員の接客能力のスキルアップのため1回30分程度の窓口案内体験(コンシェルジュ研修)を実施。	来庁者アンケート 97.9%	()	○			
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	[4-1-4] ・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を実施する。(年1回)	窓口における市民満足度 前年度比増(来庁者アンケート)	前年度実績を下回る場合は、手法を再構築	来庁者アンケート:平成25年度実績 87.2%	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による研修を1回実施。 ・職員の接客能力のスキルアップのため1回30分程度の窓口案内体験(コンシェルジュ研修)を実施。	来庁者アンケート 97.9%	()	○			
			[様式3 取組項目2] ・外部研修を活用した迅速、正確、丁寧な市民サービス向上 ・個人情報、コンプライアンスなど、定期的な検証による徹底した法令順守	個人情報の漏えい事故、及び、職員不祥事の発生件数を0にする。			外部委員を含む現金取り扱い事務監査チームを結成し、全課における現金の取り扱い状況を監査し、改善を求めた。	目標未達成			職員による不祥事の発生が続き、個人情報の漏えい事故も減少していない。過去の事件や事故が他部署の事、他人の事としてとらえられ、自らの問題として業務を検証していない状況がみられる。	引き続き、事業の問題点を整理し、未然に防止できるよう業務改善に努め、また、風通しのよい職場風土づくりに取り組む。	
			[様式3 取組項目3] ・納め忘れ防止のための口座振替勧奨 ・所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や減免可能世帯に対する申請勧奨など、正当に保険料を減額できる可能性がある人への制度周知 ・自主納付のない世帯に対する納付勧奨の促進及び財産調査の強化	前年度実績を上回る収納率の確保			所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や、法定軽減が可能な世帯に対する減免申請勧奨を行うとともに、新規の国保加入者を中心に口座振替勧奨を実施した。また自主納付のない世帯に対しては督促状等納付勧奨文書を送付するとともに、差押えを前提とした財産調査を2,157件実施した。	3月末現在の収納率は昨年同月比で約1パーセント向上					