

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(鶴見区)

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					
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	[2-1] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、CＢ・ＳＢの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。 [4-1] 安全で住みやすいと感じている区民の割合を増やす。 [4-2] 地震・風水害等の災害に対する、区全体の危機管理対応能力が向上していると感じている区民の割合を増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：平成29年度までに70%以上 安全で住みやすいと感じている市民の割合：平成29年度までに70% ・地震・風水害等の災害に対する、区全体の危機管理対応能力が向上していると感じている区民の割合：平成29年度までに70%以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。 ・鶴見区の街頭犯罪発生件数の減少に向け、区民、地域、関係機関、事業所などが連携・協働し、区民のより一層の防犯意識の向上につながるよう区を挙げての啓発活動を推進する。 ・街頭犯罪の約6割を占める自転車盗について重点的に取り組む。 ・放置自転車も含めた自転車利用者のマナー向上をはじめ、広く交通ルールが守られるよう、区内関係機関等と連携し、交通安全の普及・啓発活動に取り組む。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4%	47.8%	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	[2-1] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、CＢ・ＳＢの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：平成29年度までに70%以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4%	47.8%	A	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	[2-1] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、CＢ・ＳＢの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：平成29年度までに70%以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4%	47.8%	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(鶴見区)

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	「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	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 ・地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする ・地域活動のC B / S B 化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C B やS B 起業に関する支援 1地域	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60%以上	左記目標が30%未満であれば、事業手法を再構築する。	・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計勉強会の開催 5地域 ・地活協フォーラムの開催 2回 ・いきいき放課後事業実施 2地域(4小学校) ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域の魅力や地域活動情報を区HPへ掲載 随時 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域5回 ・C B / S B に関する研修等への参加 4回	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C B やS B 起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4%	()	○	—	—	
					[4-1-1] ・防犯推進委員会を中心に、各地域団体・関係機関が連携した区内一斉防犯活動 12回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織(青色防犯パトロール隊、子ども見守り隊、防犯推進委員等)による合同連絡会の実施 1回	区で実施している防犯事業を知っていると回答した区民の割合50%以上	左記目標が30%以下であれば事業手法を再構築する。	防犯一斉行動 8回 青パト車を活用した啓発 164回	・区内一斉防犯活動 12回 ・区職員による青色防犯パトロール245回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織による合同連絡会 1回 ・鍵の取付けキャンペーン 15回：内2回休日 ・防犯カメラの設置 11地域24台 ・毎月26日の“ソーロック(2重ロックの日)”キャンペーン 6回	区で実施している防犯事業を知っていると回答した区民の割合：74.6%	()	○	—	—	
					[4-2-1] 地域の自主防災力強化のため、住民・各種団体と連携した訓練等を行う。 ・避難所開設運営訓練 12地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回	防災等に対する理解が高まったと感じる区民の割合80%以上	左記目標が30%未満であれば事業手法を再構築する。	小学校区単位の災害図上訓練5地域、避難所開設運営訓練11地域、自主防災組織への要援護者支援にかかるワークショップの開催3地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回	・避難所開設運営訓練等 12地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回 ・小学校区単位の災害図上訓練 1地域 ・地域防災計画策定 1地域、防災マップ 1地域、出前講座 10回	防災等に対する理解が高まったと感じる区民割合：76.6% 避難所開設訓練実施地域の増加	()	○	—	—	
	(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	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 ・地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 ・地域活動のC B / S B 化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C B やS B 起業に関する支援 1地域	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60%以上	左記目標が30%未満であれば、事業手法を再構築する。	・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計勉強会の開催 5地域 ・地活協フォーラムの開催 2回 ・いきいき放課後事業実施 2地域(4小学校) ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域の魅力や地域活動情報を区HPへ掲載 随時 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域5回 ・C B / S B に関する研修等への参加 4回	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C B やS B 起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4%	()	○	—	—	
		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	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 ・地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする ・地域活動のC B / S B 化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C B やS B 起業に関する支援 1地域	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60%以上	左記目標が30%未満であれば、事業手法を再構築する。	・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計勉強会の開催 5地域 ・地活協フォーラムの開催 2回 ・いきいき放課後事業実施 2地域(4小学校) ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域の魅力や地域活動情報を区HPへ掲載 随時 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域5回 ・C B / S B に関する研修等への参加 4回	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区HPで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C B やS B 起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4%	()	○	—	—	

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(鶴見区)

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 a:順調 b:順調でない	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						
(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。	継続実施	[2-1] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、C・B・S・Bの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した 区民の割合：平成29年度までに70％以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	47.80%	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	[2-1] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、C・B・S・Bの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した 区民の割合：平成29年度までに70％以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	47.8%	A	A	a	—	—	
	㊨	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] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、C・B・S・Bの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した 区民の割合：平成29年度までに70％以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	47.8%	A	A	a	—	—	
(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	[2-1] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、C・B・S・Bの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した 区民の割合：平成29年度までに70％以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	47.80%	A	A	a	—	—	
	㊧	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	[2-1] ・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、C・B・S・Bの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。	・地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだと回答した 区民の割合：平成29年度までに70％以上	・自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域活動への関心が低い人たちが地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進する。	ア	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	47.8%	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(鶴見区)

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				
(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。	継続実施	[2-1-1] 地域活動のＣＢ／ＳＢ化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60％以上	上記目標が30％未満であれば、事業手法を再構築する。	・いきいき放課後事業実施 2地域(4小学校) ・ＣＢ／ＳＢに関する研修等への参加 4回	・地域活動事例などの情報発信 随時 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	()	○	—	—
	㊧	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	[2-1-1] 地域活動のＣＢ／ＳＢ化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60％以上	左記目標が30％未満であれば、事業手法を再構築する。	・いきいき放課後事業実施 2地域(4小学校) ・ＣＢ／ＳＢに関する研修等への参加 4回	・地域活動事例などの情報発信 随時 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	()	○	—	—
	㊨	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	[2-1-1] 地域活動のＣＢ／ＳＢ化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 1地域	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60％以上	左記目標が30％未満であれば、事業手法を再構築する。	・いきいき放課後事業実施 2地域(4小学校) ・ＣＢ／ＳＢに関する研修等への参加 4回	・地域活動事例などの情報発信 随時 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	()	○	—	—
(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	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にＰＲする。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 1地域	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60％以上	左記目標が30％未満であれば、事業手法を再構築する。	・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計勉強会の開催 5地域 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域5回 活協フォーラムの開催 2回 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域5回	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区ＨＰで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	()	○	—	—
	㊪	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	[2-1-1] 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にＰＲする。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 1地域	・「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60％以上	上記目標が30％未満であれば、事業手法を再構築する。	・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計勉強会の開催 5地域 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域5回 活協フォーラムの開催 2回 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域5回	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地域活動団体に交付した公金の使途を区ＨＰで公表 12地域 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・ＣＢやＳＢ起業に関する支援 2地域	地域活動協議会の取組み等、地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：67.4％	()	○	—	—

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(鶴見区)

[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(鶴見区)

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				
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	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	区政への区民意見の反映に向け、区政会議を開催	区政会議の意見を区政へ反映する	—	・全体会 4回開催 ・部会 延べ7回開催	・全体会 4回開催 ・部会 延べ11回開催	区政会議での意見の区政への反映15件	-	-	—	—
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	[1-1-1] 幅広い世代が参加しやすく、区の魅力を感じることができる取組を進める。 (歴史、まちの魅力発見) ・まちあるき実施 3回 ・区の歴史に関する冊子発行 1回 ・区役所庁舎を活用した音楽コンサート実施 6回 (賑わい向上) ・鶴見緑地会場で光のイベント実施 1回 ・鶴見緑地国際庭園を会場とした国際交流の取組み 1回 (情報発信) 鶴見緑地情報サイトによる情報発信随時	事業を通じて、「区の魅力を感じることができた」と回答した区民の割合60%以上	左記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。	・「いも苗植え～いも掘りプロジェクト」1回実施 平成25年度実績・子どもサッカー教室1回開催・「いも苗植え」及び「みんなでもいも掘り」1回実施・「玉ねぎ苗植え」及び「みんなで玉ねぎ掘り」1回実施。	・つるみブランドフェスティバル実施1回 ・まちあるき実施3回 ・冊子「発見！！つるの魅力」発行1回 ・「トライライトコンサート」実施5回、 ・「TSURUMI(スプリングコンサート)」実施1回 ・「鶴見 光の花枝敷2015」実施1回 ・「つるみワールドフェスタ」実施1回 ・「田んぼでどろんこ王国」実施1回 ・「いも苗植え～いも掘りプロジェクト」実施1回 ・「鶴見緑地コスプレDay」実施7回 ・鶴見緑地情報サイトによる情報発信随時	事業を通じて、区の魅力が向上していると感じている区民の割合 66.2%	()	○	—	—	
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	[6-2-1] 区民が求める情報を確実に分かりやすく提供できるよう、広報紙・フェイスブック・HP等さまざまな媒体を活用し情報発信する。 ・広報紙全戸配布 毎月 ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる区長メッセージ等の情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回	・広報つるみ・フェイスブックの認知度80%以上	・左記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。	・区広報紙の発行(全戸配布) 毎月 ・区ホームページやフェイスブックの更新、区広報板や情報コーナーを活用した情報提供 毎日 ・職員向けホームページ操作研修	・広報紙全戸配布 毎月 ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる区長メッセージ等の情報発信随時 ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回	広報つるみの認知度:89.2%	()	○	若い世代は広報紙から情報入手する割合が低い(20歳未満42.9%、20～29歳53.7%) 「区役所フェイスブックを見たことがない」と回答した区民の割合」は68.4%と最も多い。	広報紙の紙質や紙面構成の工夫をし、また、HP、FBの職員研修を実施する。 また、地域情報の発信を強化するため、地域の広報紙の挟み込み同時配布を行い、さらに、地域課題の解決に資するため、広報紙配布時における見守り、声かけを実施する。	
	㊦	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	区政への区民意見の反映に向け、区政会議を開催	区政会議の意見を区政へ反映する	—	・全体会 4回開催 ・部会 延べ7回開催	・全体会 4回開催 ・部会 延べ11回開催	区政会議での意見の区政への反映15件	-	-	—	—
			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	区政への区民意見の反映に向け、区政会議を開催	区政会議の意見を区政へ反映する	—	・全体会 4回開催 ・部会 延べ7回開催	・全体会 4回開催 ・部会 延べ11回開催	区政会議での意見の区政への反映15件	-	-	—	—
	(2)	区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり												
	㊦	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	市民からの各種お問い合わせに迅速に対応するため区役所版FAQを作成	—	—	—	作成したFAQについて庁内ポータルへ掲載し職員への情報提供を行った。	—	-	-	—	—

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(鶴見区)

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)	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	[6-1] ・窓口来庁者に「優しい」、「相談しやすい」、「頼りになる」、「信用・信頼できる」区役所職員となること、 ・窓口来庁者アンケートで、平成29年度までに満足度80%以上の維持	・鶴見区役所職員力向上基本プランに基づき、係長・係員を中心に接遇研修を継続的に実施し、職員の能力開発、意識改革により窓口・案内サービスの改善や接遇力の向上に取り組む。 ・鶴見区役所職員力向上基本プランに基づき、全職員を対象にコンプライアンス研修を継続的に実施し、コンプライアンスに対する更なる意識改革を進める。 ・鶴見区役所職員力向上基本プランに基づき、真の住民自治の確立に向けた改革を進めていくため、研修等を利用して前向きで主体性・チャレンジ意識を持った職員の育成と組織風土づくりを進める。	ア	窓口来庁者アンケート区民満足度：91.5% 仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合：79.1%	87.0% 73.9%	A A		A	b	—	—
	㊧	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	(1)歳出の削減(庁舎等の維持管理費) 区庁舎等の省エネルギー化を図り維持管理費の削減をめざす。 (2)未収金対策の強化(介護保険料) 介護保険事業の安定した運営と負担の公平性の確保のため、収納率の維持・向上に取り組む。 (3)未収金対策の強化(国民健康保険料) 国民健康保険事業の安定した運営と負担の公平性の確保のため、未収保険料の回収と未納額圧縮及び現年度収納率向上をめざす。 (4)歳入の確保(広告事業の推進) 行政財産(区役所)を活用した区独自歳入の確保に努め、税等の負担を軽減させる。	(1)平成29年度の電気使用量を平成22年度比で約15%の削減をめざす。 (2)毎年、前年度収納率を上回る。 (3)毎年、前年度収納率を上回る。 (4)毎年、前年度歳入額を上回る。	(1)省エネルギー効果に優れた機器の採用、職員の意識啓発 (2)電話、文書による納付勧奨により、未収金を発生させない取組みを進める。 (3)区長マネジメントによる「区独自の国民健康保険料収納対策事業」の取組みの実施、国民健康保険料収納率向上ワーキングチーム(区)及び滞納整理チーム(局)とともに協働調整のうえ収納率向上に取り組む。 (4)行政財産(区役所)を活用した広告事業を実施する。	ア	(1)平成22年度比で約32%削減 (2)現年度収納率 98.09% (3)収納率 91.1%(出納閉鎖時(6/1)の最終予測)、口座振替率 49.5% (4)平成27年度広告歳入(2,148,171円)	(1)約32%削減 (2)97.96% (3)90.36% (4)916,339円	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(鶴見区)

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)	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	[6-1-1] ・窓口・案内サービスの向上を図るため、係長と係員を中心に接遇研修を実施する。1回 ・格付け評価の結果に基づき、弱点を克服するような内容と、クレーム対応力を醸成する内容とする。研修後に実地指導研修を行うことにより、研修内容の定着を図る。 ・窓口アンケートを2回実施し、結果を公表することにより啓発を図る。	窓口アンケートにより、満足度80%以上の維持	窓口アンケートにより満足度が30%以下の場合事業手法を再構築する。	課長級職員から係員まで接遇研修実施(計5回・のべ59名受講) アンケートの公表:2回	・窓口・案内サービスの向上を図るための接遇研修 1回 ・窓口アンケート実施 2回	窓口来庁者アンケート区民満足度:91.5%	()	○	—	—	
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	(1)区庁舎耐震改修工事に伴う空調・照明設備等の機種更新を迎えるにあたり、省エネ機器を採用する。空調・照明の使用にあたり、各職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める。 (2)介護保険制度の情報提供を行うとともに、保険料の口座振替を勧奨すると、区独自に滞納者をリストアップし、電話・文書による納付勧奨により、未収金が発生させない。 (3) 保険料の口座振替を推奨する取組み・滞納初期段階での接触で未納額を累積させない取組み(収納状況を観察し滞納者と接触、所得や困窮状況を把握)差押処分を積極的に実施する取組み(悪質、常習等の滞納者への来庁勧奨及び納付奨励) 国保資格の確認をもって適正調定額の算定を図る取組み(社保加入調査、不現住調査) (4)1階玄関ホール内の壁面スペースに、広告事業主の募集を行う。	(1)平成27年度の電気使用量を平成22年度比で約10%の削減をめざす。 (2)現年度収納率98.0%以上をめざす。 (3)現年度分の目標収納率91.1%以上・口座振替率50%以上 (4)平成26年度以上の歳入の確保をめざす。	—	(1)耐震改修工事に伴い、空調設備等が機種更新により性能が向上され、ガス・上下水道料の使用量を削減。 (2)中期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を実施。保険料段階が1段階、10・11段階の滞納者に対し、納付勧奨を実施。本人課税(7～11段階)滞納者に対し、納付書・文書の送付、または電話勧奨を行い、納付交渉を実施。 (3)「区独自の国民健康保険料収納対策事業(区長マネジメント)」として局からの予算配分を受け臨時的任用職員を登用。滞納処分としての財産調査、差押えを積極的に実施。国保の資格を外れた方の確認により調定額の縮減。 (4)広告入り地図・庁舎案内を設置。新規で壁面広告を募集。	(1) 区庁舎耐震工事に伴い、空調・照明設備等を省エネ機器に機器更新した。また、空調・照明の使用にあたり、各職員に対して適正な利用を周知したり、会議室等に表示物を掲示し、意識向上に努めた。 (2)・中長期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を実施。・短期滞納者で委託業者が接触不能であった者に対し、文書による納付勧奨を実施。・保険料段階が第1段階の滞納者に対し、納付勧奨を実施。・特別徴収停止者に対し、口座勧奨文書を送付。・第1次～第3次対策として、本人課税者(7～11段階)滞納者に対し、納付書・文書を送付、または電話勧奨を行い、納付交渉を実施。 (3)・新規加入ケースに、窓口及び文書での口座振替勧奨を随時実施・納付約束不履行者へ文書督促1,110件・特別催告348件・財産調査6,066件・差押予告510件・不現住調査303件 (4)1階玄関ホール内の壁面スペース及び1階窓口サービス課の広告機能付電子番号表示機の募集を行った。	(1)平成22年度比で約32%削減 (2)現年度収納率 98.09% (3)収納率 91.1% (出納閉鎖時(6/1)の最終予測)、口座振替率49.5% (4)平成27年度広告歳入(2,148,171円)	()	○	—	—	