

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（平野区）

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														
		㊦	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] ◇地域活動力の向上 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態 ◇こどもの生きる力の向上 こどもが「生きる力」を身につけ、自ら大人や友達と関わりを持ち育つことができる状態	◇地域活動力の向上 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60% ◇こどもの生きる力の向上 こどもたちの「生きる力」につながる学習や外遊びへの意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：平成31年度末までに70% ※重点目標	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援 「こどもの生きる力の向上」 ・こどもが「生きる力」を身につけることができるよう、こどもたち一人ひとりに対するきめ細やかな支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	A A 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														
		㊦	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	[3] [地域活動力の向上] 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態	[地域活動力の向上] 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60%	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援 「こどもの生きる力の向上」 ・こどもが「生きる力」を身につけることができるよう、こどもたち一人ひとりに対するきめ細やかな支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	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	[3] [地域活動力の向上] 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態	[地域活動力の向上] 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60%	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援 「こどもの生きる力の向上」 ・こどもが「生きる力」を身につけることができるよう、こどもたち一人ひとりに対するきめ細やかな支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	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（平野区）

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 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	○：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												
	㊦	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] ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合30%以上 ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合50%以上	①15%未満であれば、事業を再構築する。②30%未満であれば、手法を再検討する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営支援 全22地域・地域担当制の体制の再構築 平成25年度実績 ・地域活動協議会の設立支援 全22地域	[3-1] ・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合53.1% (地域活動協議会の活動を知っている方) ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合 81.8%	①(i)	○	—	—
					[3-2] 概ね中学校下を単位として、PTA等若い世代を中心に実行委員会を構成し、イベント等を実施することで、日常的に若い世代が地域活動に関わり、多世代による地域活動が取り組まれるような仕組み、土壌づくりを支援する。 ・3地域	イベント等 (地域活動) に参加した若い世代 (50歳以下) の参加した割合50%以上	上記目標が30%未満であれば、手法を再検討する。	27年度新規事業	[3-2] ・3地域 長吉東小学校PTAと長吉東部地域活動協議会が実施する「サマーフェスタ」への支援 喜連中学校下のPTAが実施する「喜連4校PTAフェスティバル」への支援 長吉地域のPTA、青少年指導員、青少年福祉員が実施する「ゆきまつり」への支援	イベント等 (地域活動) に参加した若い世代 (50歳以下) の参加した割合：78.2%	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												
	㊦	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	[3-1] ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合30%以上 ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合50%以上	①15%未満であれば、事業を再構築する。②30%未満であれば、手法を再検討する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営支援 全22地域・地域担当制の体制の再構築 平成25年度実績 ・地域活動協議会の設立支援 全22地域	[3-1] ・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合53.1% (地域活動協議会の活動を知っている方) ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合 81.8%	①(i)	○	—	—
	㊦	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	[3-2] 概ね中学校下を単位として、PTA等若い世代を中心に実行委員会を構成し、イベント等を実施することで、日常的に若い世代が地域活動に関わり、多世代による地域活動が取り組まれるような仕組み、土壌づくりを支援する。 ・3地域	イベント等 (地域活動) に参加した若い世代 (50歳以下) の参加した割合50%以上	上記目標が30%未満であれば、手法を再検討する。	27年度新規事業	[3-2] ・3地域 長吉東小学校PTAと長吉東部地域活動協議会が実施する「サマーフェスタ」への支援 喜連中学校下のPTAが実施する「喜連4校PTAフェスティバル」への支援 長吉地域のPTA、青少年指導員、青少年福祉員が実施する「ゆきまつり」への支援	イベント等 (地域活動) に参加した若い世代 (50歳以下) の参加した割合：78.2%	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（平野区）

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			
(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] [地域活動力の向上] 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態	[地域活動力の向上] 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60%	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援 [こどもの生きる力の向上] ・こどもが「生きる力」を身につけることができるよう、こどもたち一人ひとりに対するきめ細やかな支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	A A A		A	—	—
	㊱	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] [地域活動力の向上] 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態	[地域活動力の向上] 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60%	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援 [こどもの生きる力の向上] ・こどもが「生きる力」を身につけることができるよう、こどもたち一人ひとりに対するきめ細やかな支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	A A A		A	—	—
	㊲	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	[3] [地域活動力の向上] 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態	[地域活動力の向上] 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60%	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援 [こどもの生きる力の向上] ・こどもが「生きる力」を身につけることができるよう、こどもたち一人ひとりに対するきめ細やかな支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	A 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	[3] [地域活動力の向上] 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態	[地域活動力の向上] 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60%	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援 [こどもの生きる力の向上] ・こどもが「生きる力」を身につけることができるよう、こどもたち一人ひとりに対するきめ細やかな支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	A A A		A	—	—
	㊱	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	[3] [地域活動力の向上] 地域団体間で連携・協働し、地域と行政が協働しながら地域課題の解決に取り組んでいる状態	[地域活動力の向上] 地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：平成31年度末までに60%	[地域活動力の向上] ・これまで地域活動に参加していなかった層の地域活動への参加促進 ・地域活動協議会に新たな地域団体などが参画し、地域が主体となってまちづくり活動に取り組むことができる体制づくりの支援	ア	地域活動の重要性や役割を理解している区民の割合：87.3% こどもたちの「生きる力」につながる学習意欲が高まったと感じる事業参加者の割合：86.3% 子育て支援活動に参加したいと思ったと回答した参加者の割合 91.8%	— 85.0% —	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（平野区）

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				○: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。	—	[3-1] ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合30%以上 ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合50%以上	①15%未満であれば、事業を再構築する。②30%未満であれば、手法を再検討する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営支援 全22地域・地域担当制の体制の再構築 平成25年度実績 ・地域活動協議会の設立支援 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合 53.1% (地域活動協議会の活動を知っている方) ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合 81.8%	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] ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合30%以上 ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合50%以上	①15%未満であれば、事業を再構築する。②30%未満であれば、手法を再検討する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営支援 全22地域・地域担当制の体制の再構築 平成25年度実績 ・地域活動協議会の設立支援 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合 53.1% (地域活動協議会の活動を知っている方) ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合 81.8%	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	[3-1] ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合30%以上 ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合50%以上	①15%未満であれば、事業を再構築する。②30%未満であれば、手法を再検討する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営支援 全22地域・地域担当制の体制の再構築 平成25年度実績 ・地域活動協議会の設立支援 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合 53.1% (地域活動協議会の活動を知っている方) ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合 81.8%	①(i)	○	—	—	
(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	[3-1] ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合30%以上 ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合50%以上	①15%未満であれば、事業を再構築する。②30%未満であれば、手法を再検討する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営支援 全22地域・地域担当制の体制の再構築 平成25年度実績 ・地域活動協議会の設立支援 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合 53.1% (地域活動協議会の活動を知っている方) ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合 81.8%	①(i)	○	—	—	
	㊦	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	[3-1] ・地域活動協議会の自立的・継続的な活動を支援する仕組みとして、よりきめ細やかな広報活動に対して支援し、広く地域住民に地域活動のPRを行い参画を促す。 ・地域活動協議会の活動に新たな参加者を増やすため、区役所職員が地域活動の取材を行い、区ホームページや区内広報板等を活用して広報するとともに、地域活動協議会自らの広報活動に対しても中間支援組織とともに支援する。 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合30%以上 ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合50%以上	①15%未満であれば、事業を再構築する。②30%未満であれば、手法を再検討する。	平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営支援 全22地域・地域担当制の体制の再構築 平成25年度実績 ・地域活動協議会の設立支援 全22地域	・「広報ひらの」(毎月・特集)で、成功事例を含めた地域活動協議会の活動の紹介 ・ホームページで、地域イベント等の情報発信 全22地域	①地域活動協議会の活動に参加したことがある区民の割合53.1% (地域活動協議会の活動を知っている方) ②区役所の支援が地域にとって適切であると感じる小学校区等地域の割合 81.8%	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（平野区）

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	
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	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できている状態	窓口サービス満足度：70%以上（平成29年度）	区民（来庁者）の意見や要望についての確に把握し、迅速な対応により窓口における満足度を高める。	ア	窓口サービス満足度：93%	—	A	A	a	区民の意見や要望は様々であり、広聴を担し、窓口における満足度を高める取組を確実に伝達し、区としての対応を迅速に検討する必要がある。	区民の意見や要望の対応策を迅速に検討し、窓口における満足度を高める取組を実施していく。
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	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できている状態	窓口サービス満足度：70%以上（平成29年度）	区民（来庁者）の意見や要望についての確に把握し、迅速な対応により窓口における満足度を高める。	ア	窓口サービス満足度：93%	—	A	A	a	区民の意見や要望は様々であり、広聴を担し、窓口における満足度を高める取組を確実に伝達し、区としての対応を迅速に検討する必要がある。	区民の意見や要望の対応策を迅速に検討し、窓口における満足度を高める取組を実施していく。	
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	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できている状態	区政情報の入手経路が区が発信する広報媒体の割合：70%以上（平成29年度）	区民が必要とする情報が、区の広報媒体より入手できるよう情報発信を強化する。	ア	区政情報の入手経路が区が発信する広報媒体の割合：79.5%	—	A	A	a	多様な広報媒体を活用しながら、区民に必要な情報を的確に提供していく必要がある。	区広報紙やフェイスブックなど多様な広報媒体を活用しながら、区民に必要な内容を充実させる。	
	㊧	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	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できている状態	地域の防災・防犯、高齢者やこどもの見守りなどの活動が重要であると感じる区民の割合：80%（平成29年度）	区の実情に応じた施策を展開し、区民の参画と協働による区政運営を進める。	ア	地域の防災・防犯、高齢者やこどもの見守りなどの活動が重要であると感じる区民の割合：87.3%	—	A	A	a	区の情勢変化に対応するため、区政会議で区将来ビジョンの改訂について意見交換を行うなど、区民と課題認識を共有する必要がある。	区将来ビジョンの改訂を行う過程を通じて、区民の参画と協働による区政運営を進める。
			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	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できている状態	地域の防災・防犯、高齢者やこどもの見守りなどの活動が重要であると感じる区民の割合：80%（平成29年度）	区の実情に応じた施策を展開し、区民の参画と協働による区政運営を進める。	ア	地域の防災・防犯、高齢者やこどもの見守りなどの活動が重要であると感じる区民の割合：87.3%	—	A	A	a	区の情勢変化に対応するため、区政会議で区将来ビジョンの改訂について意見交換を行うなど、区民と課題認識を共有する必要がある。	区将来ビジョンの改訂を行う過程を通じて、区民の参画と協働による区政運営を進める。
	(2)	区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり													
	㊦	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	区における市政の総合窓口機能の充実させ、区民の満足度が高い状態	フロアマネージャーのサービス満足度：80%（平成29年度）	地域に根ざした信頼される区役所づくりを進める。	ア	フロアマネージャーのサービス満足度：95%	85%	A	A	a	これまでの取組の成果を踏まえ、さらに一歩上をめざす必要がある。	何事も区民の立場で考え、丁寧にわかりやすい説明を心がける。
	(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	H29年度までに80%以上	庁舎案内や窓口業務におけるサービスに対して、区民の満足度が高い状態	フロアマネージャーのサービス満足度：80%（平成29年度）	地域に根ざした信頼される区役所づくりを進める。	ア	フロアマネージャーのサービス満足度：95%	85%	A	A	a	これまでの取組の成果を踏まえ、さらに一歩上をめざす必要がある。	何事も区民の立場で考え、丁寧にわかりやすい説明を心がける。
			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											
	㊧	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3] [趣旨・目的] 各課において、それぞれの業務を遂行するにあたって、本来めざしている目的や効果（ミッション）について職員一人ひとりが理解し行動できるよう働きかけることにより、新たな業務に挑戦できる職員づくりを行う。 [取組の概要] 各課のミッションを職員間で共有し、他課の業務を理解することができるよう、発表等の場を設定する。参加できなかった職員に対しても、庁内情報サイト等を活用し、情報の共有化を図る。	[目標] ・職員のやりがい度調査において、「仕事にやりがいを感じている」もしくは「ある程度やりがいを感じている」と回答した職員の割合92%以上（平成28年度末）	—	ア	[目標] ・職員のやりがい度調査において、「仕事にやりがいを感じている」もしくは「ある程度やりがいを感じている」と回答した職員の割合77.8%	84%	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（平野区）

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 ③: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													
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	区民モニターの分析結果を担当部署にフィードバック(広聴・広報事業)	区民モニターの分析結果を担当部署にフィードバックできた割合:100%	区民モニターの分析結果を担当部署にフィードバックできた割合が30%未満であれば、手法を再検討する。	区民モニターの分析結果を担当部署にフィードバックできた割合:100%	・無作為抽出した区民あてアンケート調査の実施	区民モニターの分析結果を担当部署にフィードバックできた割合:100%	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	区政について立案段階からの意見の把握、区政の実績やその成果の評価にかかる意見の聴取(区政会議運営事業)	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合:60%以上	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合が20%未満であれば、手法を再検討する。	—	・区政会議の小グループ形式の意見交換会の開催	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合:29%	②(i)	○	区政会議の小グループ形式の意見交換会を分野別のグループにする必要がある。	区政会議の小グループ形式の意見交換会を、防災・防犯、保健・福祉、地域活性化、子育て・子育ての分野でグループ分けを行う。
			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	区政情報やイベント・講座情報、地域での取組の紹介などを広報紙や平野区ホームページ、広報板への掲出(広聴・広報事業)	平野区の広報紙「広報ひらの」が見やすいと感じる方の割合:60%以上	平野区の広報紙「広報ひらの」が見やすいと感じる方の割合が30%未満であれば、手法を再検討する。	—	・広報戦略委員会の開催	平野区の広報紙「広報ひらの」が見やすいと感じる方の割合:69.9%	①(i)	○	平野区の広報紙「広報ひらの」が見やすさを向上させるためのさらなる工夫が必要である。	広報戦略委員会の意見や区民へのアンケートを行い、みやすい広報紙となるよう改善していく。
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	区政について立案段階からの意見の把握、区政の実績やその成果の評価にかかる意見の聴取(区政会議運営事業)	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合:60%以上	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合が20%未満であれば、手法を再検討する。	—	・区政会議の小グループ形式の意見交換会の開催	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合:29%	②(i)	○	区政会議の小グループ形式の意見交換会を分野別のグループにする必要がある。	区政会議の小グループ形式の意見交換会を、防災・防犯、保健・福祉、地域活性化、子育て・子育ての分野でグループ分けを行う。	
		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	区政について立案段階からの意見の把握、区政の実績やその成果の評価にかかる意見の聴取(区政会議運営事業)	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合:60%以上	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合が20%未満であれば、手法を再検討する。	—	・区政会議の小グループ形式の意見交換会の開催	区政会議において活発な意見が述べられたと感じる委員の割合:29%	②(i)	○	区政会議の小グループ形式の意見交換会を分野別のグループにする必要がある。	区政会議の小グループ形式の意見交換会を、防災・防犯、保健・福祉、地域活性化、子育て・子育ての分野でグループ分けを行う。	
(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	窓口サービスの提供	窓口サービス満足度:70%以上	窓口サービス満足度が50%未満であれば、手法を再検討する。	窓口サービス満足度:89%	・区民サービスの充実や事務事業の適正化のための取組を実施	窓口サービス満足度:93%	①(i)	○	窓口サービスに対するご意見等を検証し、満足度を高める取組を実施していく必要がある。	窓口サービスの提供にあたり、「おもてなし」の心について職員の理解を深め実践していく。
(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	H29年度までに80%以上	窓口サービスの向上	来庁者等に対する窓口サービス格付結果:3.5以上	来庁者等に対する窓口サービス格付結果が3.0未満であれば、手法を再検討する。	来庁者等に対する窓口サービス格付結果:3.2	・人権研修の実施 ・服務研修の実施 ・コンプライアンス研修の実施 ・「ひらめき”ひらちゃん”職場改善チーム会議の開催	来庁者等に対する窓口サービス格付結果:3.3	②(i)	○	来庁者等に対する窓口サービス格付結果の評価で指摘された事項に対し、改善策を検討する必要がある。	区役所への区民の信頼を得るため、来庁者等に対する窓口サービス格付結果の評価で指摘された事項に対する改善策を実施する。、
			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		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	(取組の内容) ミッション共有会(プレゼンテーション)の開催	(目標) 自課のミッションが理解できた職員の割合 80%	—	—	(取組実績) ミッション共有会(プレゼンテーション)の開催	(目標の達成状況) 自課のミッションが理解できた職員の割合 100%	①	○	—	—