

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（福島区）

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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				
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	[4-1] 身近な地域の中で、「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」を実感できる状態 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：平成29年度までに50%以上(区民に対するアンケート)	これまで培われてきた人と人との「つながり」や「きずな」を礎にしなが、若い世代やマンション住民など、より幅広い住民も参加し「自らの地域のことは自らの地域が決める」という意識のもと、隣近所での「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」といった身近な地域の中で、高齢者や障がい者、また放置自転車等に関する課題の解決に取り組むことによって、豊かなコミュニティを醸成し、大規模災害をはじめ様々なリスクに耐え得る復元力の高い強靱な地域社会づくりをめざす。	ア	49.6%	54.2%	B	B	b	「声かけ」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」などお互いが助け合う事の大切さの啓発や支え合いの意識の醸成	支援を受ける側と支援をする側の立場や双方向性の理解を深め、担い手となるボランティアの拡大を引き続き長期的な視点のものと粘り強く取り組む。
	(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律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	[4-2] 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る区民の割合：平成29年度までに50%以上(区民に対するアンケート) ②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状態	地域における住民生活に関わる社会の課題や資源などを最もよく知っている地域団体のほか、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が、互いに補完しながら協働し、また、これらの主体と行政とが協働するマルチパートナーシップの実現をめざす。	イ	①95.0%	82.40%	A	B	a	「地域活動協議会を知っている」と回答した区民の割合は14.0%であり、地域での認知度は高くない。 地域活動に関わらない区民にとっては、地域活動そのものへの関心が低く、運営状況等の変化を感じ取ってもらうことが困難である。	各種取組は順調に進捗しているがアウトカムは目標値に達することができなかった。本戦略は一朝一夕に効果が上がるものではないと考えており、地域活動協議会の活動はもちろん、組織そのものの知名度も向上するように、地域での広報活動の活性化を呼び掛けるとともに、今後も地域活動が活発に、自律的に運営され、地域課題の解決に向かえるよう粘り強く各種事業に取組む。
		⑦	校区等地域を超えた多様な主体のネットワーク拡充の支援	校区等地域を超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	[4-2] 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る区民の割合：平成29年度までに50%以上(区民に対するアンケート) ②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状態	地域における住民生活に関わる社会の課題や資源などを最もよく知っている地域団体のほか、市民、NPO、企業などの様々な活動主体が、互いに補完しながら協働し、また、これらの主体と行政とが協働するマルチパートナーシップの実現をめざす。	イ	①95.0%	82.40%	A	B	a	「地域活動協議会を知っている」と回答した区民の割合は14.0%であり、地域での認知度は高くない。 地域活動に関わらない区民にとっては、地域活動そのものへの関心が低く、運営状況等の変化を感じ取ってもらうことが困難である。	各種取組は順調に進捗しているがアウトカムは目標値に達することができなかった。本戦略は一朝一夕に効果が上がるものではないと考えており、地域活動協議会の活動はもちろん、組織そのものの知名度も向上するように、地域での広報活動の活性化を呼び掛けるとともに、今後も地域活動が活発に、自律的に運営され、地域課題の解決に向かえるよう粘り強く各種事業に取組む。

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(福島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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								③:撤退基準未達成				
(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	[4-1-1] ・高齢者や障がい者、子育て家庭など支援の必要な方に福祉サービスへの橋渡しを行うとともに、地域福祉活動の中心的役割を担う地域福祉コーディネーターを設置する。 地域福祉コーディネーターの設置(10地域×1人＝10人) ・コーディネーターの管理監督・指導を行う「専門指導員」を配置し、より専門的なアドバイス・研修等をコーディネーターに行い、地域での相談業務へのレベルアップに繋げる。 専門指導員の設置(区1名)	見守り活動支援者へのアンケートで「地域福祉コーディネータは地域福祉活動の中心的役割を担っている」と回答する割合が60%以上	アンケート結果が40%以下の場合、コーディネーターの選定基準等を見直し、事業の再構築を行う。	—	事業の実務を担うコーディネーターを区内10地域すべてに1名配置し、地域の需要を掘り起こすため、高齢者食事サービスの会場などでも事業の周知に努めた。また、要援護者にニーズがあると予想される課題をテーマで実施した研修が効果的であったため、アンケートの目標数値を上回る実績を達成した。	91.42%	①(i)	○			
				[4-1-2] 高齢者や障がい者の日常生活の軽微なニーズに対し、身近な地域の有償ボランティアにより支えることができるよう、マッチングを行う(社会的ビジネスとして実施)。	年間1000件以上のマッチングをめざす。また、活動登録数100名をめざす。	マッチング件数が600件未満の場合は事業を再構築する。	平成25年度実績(事業期間7月～3月):利用者登録数 52名、活動者登録数 28名、マッチング件数(延べ) 203件 平成26年度実績(4月～3月):利用者登録数 102名、活動者登録数 55名、マッチング件数(延べ) 566件 平成27年度実績(事業期間4月～3月ただし実績は2月末時点):利用者登録数 179名、活動者登録数 61名、マッチング件数(延べ) 607件	地域の需要を掘り起こすため、区内のコンビニエンスストアやスーパーなどの店舗で事業の周知をし、昨年度を上回る利用実績を達成した。	・マッチング件数 1,145件 ・活動登録数 74名	②(i)	○	昨年度より登録者数は増加したが、担い手となる活動者の登録促進が必要。	ボランティア養成の新たな講座や研修会の開催、活動者の募集の広報を充実させる。	
				[4-1-3] 地域住民が主体となって放置自転車の課題を解決するため、地域と区役所が連携して次の取組を行う。 [「地域住民による安心・安全・快適駅前構築モデル事業」及び市民協働型自転車利用適正化事業「Do!プラン」] 「地域住民による安心・安全・快適駅前構築モデル事業」については、JR福島駅周辺に地域の実情を熟知している地域住民を啓発指導員として配置し、既存のコミュニティを活用した効果的な啓発を行う(社会的ビジネスとして実施)。 市民協働型自転車利用適正化事業「Do!プラン」については、JR野田駅周辺及び阪神野田駅周辺に、啓発指導員を効率的な配置となるよう、時間、場所を適宜見直しながら配置する。 [放置自転車啓発キャンペーン] 放置自転車防止並びに自転車乗車マナーの向上に向け、市民協働啓発キャンペーンや、区民まつり等におけるマナー講習会等を3回以上実施する。	・駅前アンケート調査により、「JR福島駅周辺は地域が積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合が70%以上 ・区内放置自転車台数:464台以下、 「平成26年度の514台から毎年5%削減する。平成29年度440台を目指す(放置禁止区域内の特定区域において、調査した時の台数)」	JR福島駅周辺は地域が積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合が50%以下ならば、事業を再構築する。	・放置自転車対策協議会、3駅合同部会の開催(7/16・11月予定・3月予定) ・放置自転車追放キャンペーン(7/27・11月下旬予定) ・「道路ふれあい月間」合同パトロール11/6参加予定 ・春、秋の交通安全大会(5/9・9/18) ・区民まつりにてこども自転車マナー教室(9/12)	・放置自転車対策協議会、3駅合同部会の開催(5/31・3/7) ・放置自転車追放キャンペーン(10/28・2/28) ・「道路ふれあい月間」合同パトロールへの参加(11/1) ・春・秋の交通安全大会開催(4/4・9/23) ・福島区民まつりでの“こども自転車マナー教室” (10/29)	・「JR福島駅周辺は地域が積極的に放置自転車対策に取り組んでいる」と感じる人の割合が67%(未達成) ・区内放置自転車台数457台(達成)	②(i)	○	・地域は積極的に放置自転車対策に取り組んでいるが、JR福島駅周辺では、駐輪場が不足しており、駐輪場へ案内をおこなっても、満車になっているときがあるなど、啓発＝状況の改善に結びついていない部分がある。	・JR福島駅周辺で新規駐輪場用地の確保を目指す。	
(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律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	[4-2-1] 校区等地域において、地域団体、市民、NPO、企業など多様な活動主体の参画のもとに形成された地域活動協議会が核となって、自律的に地域運営を行えるように会計処理をはじめとした事務手続きの技能習得支援やイベント企画・広報に関する助言等、様々な支援を行う。	区民を対象にしたアンケートで、「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」と回答した区民の割合:50%以上	アンケートの割合が30%未満であれば、支援の方法を見直すなど事業を再構築する。	「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」と回答した区民の割合:82.4%	地域活動協議会の予算・決算情報を区ホームページで公開するとともに、広報紙でも当該公開情報の閲覧を呼び掛けるなど、地域活動の状況について広報支援を行った。また、地域活動を紹介する小冊子を地域の企業等に配架してもらうことで、自律的な地域運営が進んでいることの周知に努めた。	「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」と回答した区民の割合(「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問):95.0%	①(i)	○			地域活動協議会の活動はもちろん、組織そのものの知名度も向上するように、地域での広報活動の活性化を呼び掛ける。
				校区等地域を超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	[4-2-2] 校区等地域を越える様々な課題等について、地域団体、市民、NPO、企業など多様な活動主体が連携し、広域的な対応も視野に入れ、互いに補完しながら協働して取り組んでいくネットワークを拡充するために、顔をあわせてまちづくりについて話し合える場を設定するなど、様々な支援を行う。	市民、企業などが参加するサロンの開催:年2回以上	市民、企業などが参加するサロンの開催回数が2回未満の場合は、ネットワーク拡充手法の再検討など事業を再構築する。	サロンの開催実績:平成27年度実績5回	中間支援組織が中心となって、地域団体や企業などさまざまな活動主体が話しあえる交流の場となるコミュニティサロンを5回実施した。 また、11月には常設サロンを開設した。	市民、企業などが参加するサロンの開催:年5回	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（福島区）

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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。	—	[4-3] ・容易に地域資源情報を得ることができる仕組みがあり、様々な活動主体に活用されている状態 ・地域や社会の課題の解決やニーズへの対応に向けた取組みがビジネス手法により継続的に展開されている状態 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットが理解され、本市の事務事業が社会ビジネス化している状態	①平成28年度中に地域資源に関する情報が得られるホームページ等の立ち上げを1箇所以上増やす。 ②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：平成29年度までに1件以上 ③社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数：平成29年度までに1件以上	地域や社会における課題の解決やニーズへの対応に向けた様々な取組を、継続的な活動とし、地域の活性化つなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環する地域社会をめざす。	ア	①1件 ②1件 ③1件	0件 0件 0件	A 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	[4-3] ・容易に地域資源情報を得ることができる仕組みがあり、様々な活動主体に活用されている状態 ・地域や社会の課題の解決やニーズへの対応に向けた取組みがビジネス手法により継続的に展開されている状態 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットが理解され、本市の事務事業が社会ビジネス化している状態	①平成28年度中に地域資源に関する情報が得られるホームページ等の立ち上げを1箇所以上増やす。 ②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：平成29年度までに1件以上 ③社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数：平成29年度までに1件以上	地域や社会における課題の解決やニーズへの対応に向けた様々な取組を、継続的な活動とし、地域の活性化つなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環する地域社会をめざす。	ア	①1件 ②1件 ③1件	0件 0件 0件	A 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	[4-3] ・容易に地域資源情報を得ることができる仕組みがあり、様々な活動主体に活用されている状態 ・地域や社会の課題の解決やニーズへの対応に向けた取組みがビジネス手法により継続的に展開されている状態 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義やメリットが理解され、本市の事務事業が社会ビジネス化している状態	①平成28年度中に地域資源に関する情報が得られるホームページ等の立ち上げを1箇所以上増やす。 ②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：平成29年度までに1件以上 ③社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数：平成29年度までに1件以上	地域や社会における課題の解決やニーズへの対応に向けた様々な取組を、継続的な活動とし、地域の活性化つなげていくために、様々な人材が集まり、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され、循環する地域社会をめざす。	ア	①1件 ②1件 ③1件	0件 0件 0件	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（福島区）

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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。	—	[4-3-1] 地域や社会に存在する資源(人材、モノ、資金、地域情報など、以下「資源」という)を地域住民が容易に確認できるように、ホームページの開設などにより可視化するとともに、ICTなど新たな手法の活用により潜在する新たな資源の創出を進め、これらの地域資源が地域団体をはじめとする多様な活動主体に活用されやすい仕組みづくりを検討する。	地域情報を発信できるホームページを持つ地域活動協議会:3ヵ所以上	地域情報を発信できるホームページを持つ地域活動協議会が3ヵ所未満の場合は事業を再構築する。	地域情報を発信できるホームページを持つ地域活動協議会:2ヵ所	中間支援組織が要望のある地域へ伺って、初心者に基本操作を習得してもらうパソコン教室を開催し、インターネット講座などを経て、SNSを活用した情報発信を開始した。	3ヵ所	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	[4-3-2] 地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、住民が進める取組について、事業者のサービス提供手法(ビジネス手法)を取り入れ、地域資源が循環する継続的な活動となるように事業のコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化の検討に関する助言など、様々な支援を行う。	地域社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、住民が進める取組について、新たにコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を地域活動協議会が検討する:1事業以上	新たにコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を1事業も検討できなかった場合は、事業を再構築する。	区内におけるコミュニティ・ビジネス実施件数:2件	新たなコミュニティ・ビジネス事業として、2事業を地域活動協議会に提案し、実施に向けた検討を依頼した。	2事業について、各地域活動協議会で実施を検討した。	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	[4-3-3] 地域や社会における課題の解決やニーズへの対応に向け、当区が実施している若しくは今後実施することになる事務事業について、他区の社会的ビジネス事例を紹介することなどにより地域住民の関心を高め、コミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を推進する。	当区が実施若しくは今後実施することになる事務事業について、新たにコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を検討する:1事業以上	当区が実施若しくは今後実施することになる事務事業について、新たにコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を1事業も検討できなかった場合は、事業を再構築する。	区内におけるコミュニティ・ビジネス実施件数:2件	当区が実施もしくは今後実施することになる2事業について、新たにコミュニティ・ビジネス化することを検討した。	2事業について検討した。	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（福島区）

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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
	(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	[4-4] ・地域の活動において、地域公共人材や中 間支援組織が活躍している状態 ・多様な活動主体の課題やニーズに応じた 支援が中間支援組織の活用により行われ ている状態	・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を持った人材が 活躍していると感じている区民の割合：平 成29年度までに50%以上(区民に対するアン ケート) ・多様な活動主体が課題やニーズに応じて 支援が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：平成29年 度までに50%以上(団体に対するアンケート)	市民活動団体をはじめ様々な活動主体が、 「豊かなコミュニティづくり」、「多様な主体の 協働(マルチパートナーシップ)」、地域社会 における資源の循環」を推進するに当た り、これらの活動主体と行政との間に立ち、 人と人・活動と活動をつなぐ中間支援機能 の充実によって、地域人材の育成と活用を めざす。	イ	①17.6%	4.5%	B	B	b	中間支援組織による支援で概ね地域活動 が支障なく運営されており、現在のところ地 域公共人材等への需要が見込まれない。	地域公共人材等を必要とするようなより高 度な調整作業が求められる機会があれば 地域に随時紹介するなど、適切な人材が活 躍できるよう状況を伺いつつ対応する。	
									②87.5%	80.0%	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	[4-4] ・地域の活動において、地域公共人材や中 間支援組織が活躍している状態 ・多様な活動主体の課題やニーズに応じた 支援が中間支援組織の活用により行われ ている状態	・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を持った人材が 活躍していると感じている区民の割合：平 成29年度までに50%以上(区民に対するアン ケート) ・多様な活動主体が課題やニーズに応じて 支援が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：平成29年 度までに50%以上(団体に対するアンケート)	市民活動団体をはじめ様々な活動主体が、 「豊かなコミュニティづくり」、「多様な主体の 協働(マルチパートナーシップ)」、地域社会 における資源の循環」を推進するに当た り、これらの活動主体と行政との間に立ち、 人と人・活動と活動をつなぐ中間支援機能 の充実によって、地域人材の育成と活用を めざす。	イ	①17.6%	4.5%	B	B	b	中間支援組織による支援で概ね地域活動 が支障なく運営されており、現在のところ地 域公共人材等への需要が見込まれない。	地域公共人材等を必要とするようなより高 度な調整作業が求められる機会があれば 地域に随時紹介するなど、適切な人材が活 躍できるよう状況を伺いつつ対応する。
②87.5%										80.0%	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（福島区）

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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 ③:撤退基準未達成	○:有効 ×: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	[4-4-1] 地域における市民活動の振興に向けて、課題の抽出、それぞれの強みを活かせる活動主体間の連携・ネットワークづくり、地域や社会の資源の橋渡しなどのための調整を図るため、適宜地域公共人材の活用を提案することなどにより、活動主体間の話し合いを促す人材を充実し、地域での活用を促進する。	地域公共人材の活用事例:年1件以上	地域公共人材の活用事例がない場合は事業を再構築する。	地域公共人材活用事例:平成26年度1件	組織運営や各種事業の企画段階に地域公共人材の活用の機会があるか、地域活動の状況を伺っていたが、今年度については該当する機会がなかった。	新たな地域公共人材の活用事例:0件	③	×	現在のところ、地域に地域公共人材の需要がない。	現在のところ地域公共人材の需要はないが、引き続き地域活動の動向を見守りつつ、組織運営や各種事業の企画段階に地域公共人材の活用の機会があれば周知・提案を行う。	
	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	[4-4-2] 多様な活動主体による取組が自律的に推進されるよう、専門的なノウハウやネットワークを持つ中間支援組織を活用して、担い手の発掘、活用や資源の確保、情報提供、団体間の連携促進など様々な支援を行う。	区民を対象にしたアンケートで、中間支援組織の支援が「地域の活動に役立った」と回答した区民の割合:65%	区民を対象にしたアンケートで、中間支援組織の支援が「地域の活動に役立った」と回答した区民の割合が60.5%未満であれば、支援の方法を見直すなど事業を再構築する。	区民を対象にしたアンケートで中間支援組織の支援が「地域の活動に役立った」という回答の割合:73.1%	中間支援組織が各地域へ伺って、会計説明会や初心者に基本操作を習得してもらうパソコン教室を開催するなど、地域が自律的に運営できるように様々な支援を実施した。	区民を対象にしたアンケートで中間支援組織の支援が「地域の活動に役立った」という回答の割合:70.8%	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(福島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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				
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	[5-1] ・多様な区民の意見やニーズを適切に把握できており、それらを踏まえた説明責任が果たされるよう、区政の情報が区民全体に着実に届いている。 ・施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至るすべてのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特性や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治が実現している。	①区政運営に区民の意見や要望が反映されている ②区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがある ③それら取組に関して、必要な情報が伝えられている 以上3点について、平成29年度までに区民の60%以上が肯定的に捉えている。 ④区の様々な取組について企画・計画の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 ⑤区の様々な取組についてそれらの終了時に意見を聴くなど、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 以上④・⑤について、平成29年度までに60%以上	・様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握する。 ・区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得る。 ・区政運営について、様々な取組の企画・計画段階から、区民との対話や協働を行うとともに、区民から受けた評価を改善につなげるなど、PDCAサイクルを適切に運用する。	イ	①区政運営に区民の意見や要望が反映されている：41.1% ②区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがある：33.4% ③「区政運営に区民の意見や要望が反映されている」「区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがある」それら取組に関して、必要な情報が伝えられている：33.4%	37.2% 30.2% 36.6%	B B B	B B B	区民アンケートと業績目標の達成状況の結果が乖離していることについて検証していく必要がある。	SNSをはじめとする広報および区民モニターアンケートの充実を図ることでアウトカムの達成に努める。		
		㊧	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	[5-1] ・多様な区民の意見やニーズを適切に把握できており、それらを踏まえた説明責任が果たされるよう、区政の情報が区民全体に着実に届いている。 ・施策や事務事業の企画・計画の段階から評価の段階に至るすべてのプロセスにおいて区民の参画を得ながら、区の特性や地域実情に即した区政が運営される区民主体の自治が実現している。	①区政運営に区民の意見や要望が反映されている ②区の様々な取組の中に、区の特性や地域実情に応じたものがある ③それら取組に関して、必要な情報が伝えられている 以上3点について、平成29年度までに区民の60%以上が肯定的に捉えている。 ④区の様々な取組について企画・計画の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 ⑤区の様々な取組についてそれらの終了時に意見を聴くなど、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 以上④・⑤について、平成29年度までに60%以上	・様々な機会を活用して、区民の意見やニーズを的確に把握する。 ・区民に対して区政運営についての十分な情報を届け、理解を得る。 ・区政運営について、様々な取組の企画・計画段階から、区民との対話や協働を行うとともに、区民から受けた評価を改善につなげるなど、PDCAサイクルを適切に運用する。	イ	④区の様々な取組について企画・計画の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：34.5%	34.9%	B	B	B	区民アンケートと業績目標の達成状況の結果が乖離していることについて検証していく必要がある。	SNSをはじめとする広報および区民モニターアンケートの充実を図ることでアウトカムの達成に努める。	

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(福島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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				③:撤退基準未達成	
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	[5-1-1] ①多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査によって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声(ご意見箱)」により、意見収集や区政評価を行う。 ②また、把握したニーズを踏まえ、広報紙やホームページを中心に、フェイスブックやツイッター等の新しい媒体も利用しながら区政情報を発信する。	①区役所に区民の意見が届いていると回答する区民の割合:50% ②区政情報を取得しやすいと回答する区民の割合:50%	①、②について、それぞれ30%以下であれば事業を再構築する。	①区政会議開催回数:全体会議3回(H27) 「区長に届け…」受付件数:230件(H27・H28.3.22現在) ②広報紙をよく読む(年9回以上)区民の割合:45.9%(H27)	①区民モニターアンケート3回:回収率平均71.1% 「区長に届けみんなの声、そして小さな声」:188件 ②広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブックでの情報発信。 ホームページアクセス件数:136,055件 ツイッターフォロワー:1,820件数	①63.6%②68.2%	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	[5-1-1] ①多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査によって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声(ご意見箱)」により、意見収集や区政評価を行う。 ②また、把握したニーズを踏まえ、広報紙やホームページを中心に、フェイスブックやツイッター等の新しい媒体も利用しながら区政情報を発信する。	①区役所に区民の意見が届いていると回答する区民の割合:50% ②区政情報を取得しやすいと回答する区民の割合:50%	①、②について、それぞれ30%以下であれば事業を再構築する。	①区政会議開催回数:全体会議3回(H27) 「区長に届け…」受付件数:230件(H27・H28.3.22現在) ②広報紙をよく読む(年9回以上)区民の割合:45.9%(H27)	①区民モニターアンケート3回:回収率平均71.1% 「区長に届けみんなの声、そして小さな声」:188件 ②広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブックでの情報発信。 ホームページアクセス件数:136,055件 ツイッターフォロワー:1,820件数	①63.6%②68.2%	①(i)	○	—	—	
					[5-1-2] 区政会議などを活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていく。	委員の意見や評価を区政運営に反映させる件数 5件以上	左記件数が3件未満なら再構築する。	区政会議開催回数:全体会議3回(H27) 委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数 5件(H27)	14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	[5-1-1] ①多様な区民の意見やニーズの把握のため、能動的には区政会議や区民モニターアンケート調査によって、受動的には「区長に届けみんなの声、そして小さな声(ご意見箱)」により、意見収集や区政評価を行う。 ②また、把握したニーズを踏まえ、広報紙やホームページを中心に、フェイスブックやツイッター等の新しい媒体も利用しながら区政情報を発信する。	①区役所に区民の意見が届いていると回答する区民の割合:50% ②区政情報を取得しやすいと回答する区民の割合:50%	①、②について、それぞれ30%以下であれば事業を再構築する。	①区政会議開催回数:全体会議3回(H27) 「区長に届け…」受付件数:230件(H27・H28.3.22現在) ②広報紙をよく読む(年9回以上)区民の割合:45.9%(H27)	①区民モニターアンケート3回:回収率平均71.1% 「区長に届けみんなの声、そして小さな声」:188件 ②広報紙、ホームページ、ツイッター、フェイスブックでの情報発信。 ホームページアクセス件数:136,055件 ツイッターフォロワー:1,820件数	①63.6%②68.2%	①(i)	○	—	—
			[5-1-2] 区政会議などを活用し、区における施策や事業について、区民にその企画・計画段階から参画していただくとともに、協働してこれに取り組み、その成果について評価を得て改善につなげていく。			委員の意見や評価を区政運営に反映させる件数 5件以上	左記件数が3件未満なら再構築する。	区政会議開催回数:全体会議3回(H27) 委員の意見や評価を区政運営に反映させた件数 5件(H27)	14件						

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（福島区）

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針					平成28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		
(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	[5-2] ・区役所が、区民に身近な総合行政の拠点として、信頼されるものであることをめざす。 ・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 平成29年度までに 80%以上	・区民が抱える様々な課題に対して、内容に応じて関係局と連携して、責任をもって対応するなど、インターフェイス機能を拡充させ区民に身近な総合行政の拠点として区民から信頼されるようにする。		ア	77.9%	78.8%	B	B	b	・区民ニーズが多様化する中で、広範囲に及ぶ知識や新しい窓口案内スキルの向上が求められている。 ・窓口の民間委託をすすめる副作用である経験・ノウハウの蓄積が問題となっている。	経験の浅いスタッフにもわかりやすく「たらい回し」にしない窓口応対力の向上策を検討する。
(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 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	[5-3] ・区役所来庁者等に対する窓口サービスを向上させ、自治体トップレベルのサービスを実現している状態 ・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 平成29年度までに 80%以上 ・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 平成29年度までに 3.5点以上	・区民の皆さんが快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる		ア	・85.6% ・3.4	・77.7% ・3.5	・A ・B	B	b	一部取組において見直しを要する。	取組のアピール力向上についても検討する。
	㊦	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	[5-3] ・区役所の業務が効果的・効率的に運営されるような取組みが進められており、区民がそのことを知っている状態 ・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 平成29年度までに 60%以上	・区役所業務の運営について、業務プロセスの改善・事務の集約化などにより、効果的・効率的なものとしていくとともに、区民にそのことを伝えていく		ア	52.0%	38.6%	A	B	b	一部取組において見直しを要する。	取組のアピール力向上についても検討する。

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(福島区)

豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針				平成28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											
(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	[5-2-1] ・従来から作成している区役所の庁内電話番号表と合わせて、各担当の業務内容を詳しく掲載し、全職員に周知:随時 ・転入、転出、出生、死亡、婚姻、離婚等の主な手続き窓口のご案内を作成し、1階総合案内に設置:1回	・区役所に日常生活に関する相談や要望を行った区民から、適切な機関や窓口を調べ情報提供などの対応がされていない等の苦情件数:0件	・苦情が発生したら、事業を再構築する。	・区役所等をご利用いただく市民の方にお気軽に ご意見やご提案をお寄せいただくために運用している「区長に届けみんなの声、そして小さな声」で、「区役所職員が適切に対応されていない」との苦情件数:0件	・担当業務内容を記載した電話番号表を全職員へ周知 ・主な手続き窓口のご案内を1階総合案内に設置	苦情件数1件	③	×	・取組については計画通り実施したものの、総合案内窓口(民間委託)において苦情が1件発生した。 ・民間事業者内で担当者が頻繁に変わり、窓口案内のノウハウが定着しにくいことが、苦情発生の根本原因であると考ええる。	・窓口案内の知識・経験が浅いスタッフでもわかりやすい資料やツールを提供できるよう、その具体案について検討する。		
(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	[5-3-1] 庁舎案内の改善及び窓口での対応の向上に取り組む。 ・職場活性化PTを中心に庁舎案内改善の検討、実施:4～6月 ・外部講師による全職員対象の接遇研修を実施:1回 ・来庁者アンケートを実施:1回	①来庁者アンケートによる庁舎案内満足度:80%以上 ②来庁者アンケートによる職員の対応・説明満足度:80%以上 ③接遇研修受講者アンケートによる理解度:80%以上 ④来庁者アンケートの回答者:100名以上	各業績目標の達成率の90%に満たなければ事業を再構築する。	平成27年度実績 ・庁舎案内改善の検討、実施:4～10月 ・接遇研修実施:1回 ・接遇研修受講者アンケートによる理解度:82.3% ・来庁者アンケートによる職員の対応・説明満足度:100% ・来庁者アンケート:1回・回答者:103名 平成26年度実績 ・庁舎案内改善の検討、実施:平成27年度新規 ・接遇研修実施:1回 ・接遇研修受講者アンケートによる理解度:88% ・来庁者アンケートによる職員の対応・説明満足度:94% ・来庁者アンケート:1回・回答者:103名	・1階待合スペースにリユース図書館を設置 ・接遇研修を実施:1回(9/23、28) ・来庁者アンケートを実施:1回(1/24、25)	①87% ②90% ③82% ④112名	① i	○	来庁者アンケートの母数について目標を上回ったものの、効果測定の指標としては不十分である。	来庁者アンケートの手法(サンプル件数の増)または目標とする指標設定の再検討をすすめる。		
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	[5-3-2] 区役所業務の運営について、効果的・効率的なものとしていく。 ・フロアマネージャの体制変更:窓口案内員1名+フロアマネージャ1名体制⇒フロアマネージャ2名体制(うち1名は窓口案内業務も含む) ・職員応援制度の推進:応援制度実施回数4回	①フロアマネージャ満足度(来庁者アンケート):80%以上 ②応援制度登録者の割合:対象とされる係員等の60%以上 ③効果的・効率的な区政運営が行われていると感じている区民の割合(区民モニターアンケート):60%以上	各業績目標の達成率の90%に満たなければ事業を再構築する。	平成27年度実績 ・フロアマネージャの体制変更について検討 ・応援制度実施回数:2回・登録者割合:59% 効率的な業務運営が行われていると感じる区民の割合(区民モニターアンケート):38.6% 平成26年度実績 ・応援制度実施回数:6回・登録者割合:51% ・民間委託など効率的な業務運営が行われていると感じる区民の割合(区民モニターアンケート):38.3%	・フロアマネージャを2名体制に変更 ・職員応援制度を実施:4回	①92% ②62% ③52%	③	×	・計画通りに取組はすすめたものの、効果的で効率的な業務運営について十分な区民の実感を得ることはできなかった。 ・「区役所が変わった」と実感できるような取組の検討とその伝え方(広報力)が不足している。	フロアマネージャの体制変更により来庁者からは高い満足度を得ることができた等、一定の成果を得たものの、一部で目標達成率の90%をわずかに満たせなかったことから、取組内容の見直しを検討するとともに、より積極的な区政運営にかかる情報発信に努める。		