

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(中央区)

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
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	[4-1] ・大きな公共を担う活力ある地域社会づくりを構築するため、人と人が出会いつながる機会を作り、地域コミュニティの再生を図ることにより、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	・地域の特性を活かしたコミュニティ活動・まちづくりを、より幅広い住民の参加のもと推進し、身近な地域の中で生活課題等の解決に取り組むことができる豊かなコミュニティづくりに取り組む。	・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 32.2%	37.7%	B	B	a	地域活動の認知度は高く、また地域のイベントへの参加者は増加傾向にあるが、一過性の参加にとどまっており、継続的な地域活動への参加につながっていない。こうしたことから「支え合い」など、つながりを実感することができていないことが課題となっている。	地域における「つながり」や「きづな」づくりを促進するため、一過性の参加から継続的な地域活動への参加につながるよう、地域活動を活性化させるとともに、人と人のつながりづくりを促進する。	
	(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] ・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く参画し、自律的に地域運営がなされている状態。	・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 平成29年度までに50%以上	・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等様々な市民活動団体の連携・協働にかかる支援を中間支援組織と連携して行う。	・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 86.0% 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問	88.5%	B	B	b	—	—	
		㊦	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	[4-2] ・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く参画し、自律的に地域運営がなされている状態。	・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 平成29年度までに50%以上	・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等様々な市民活動団体の連携・協働にかかる支援を中間支援組織と連携して行う。	・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 86.0% 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問	88.5%	B	B	b	—	—	

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(中央区)

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		
									・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													
		㊦	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] 地域コミュニティ活動の推進を図るため、地域担当制等を活用して地域の様々な情報を収集・発信し、地域のイベントや活動への参加を呼びかけていくことで、人と人とのつながりづくりを促進する。 ・「あらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集区内全地域(25地域) ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載年8回以上 ・Twitter等多様な媒体を活用した情報発信 年50回以上 ・地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業 ・地域福祉見守り活動事業	地域のイベント等を知っていると答え た区民の割合 70%以上	左記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・地域担当制を活用し、地域のイベントや活動に関する情報を収集 ・Twitterによる情報発信 41回 平成26年度実績 ・地域担当制を活用し、地域のイベントや活動に関する情報を収集 ・Twitterによる情報発信 32回	・あらゆる世代に対して、「つながり」や「きずな」の大切さを啓発 ・地域のつながりづくりに向けた様々なイベントや活動に関する情報の収集区内全地域(25地域) ・地域活動協議会から提供された自主的なまちづくり活動を広報紙に掲載年12回 ・Twitter等多様な媒体を活用した情報発信 年32回	・地域のイベント等を知っていると答え た区民の割合 81.9%	()	○	—	—
	(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] 地域活動協議会を核として自律的に地域運営が行えるよう、中間支援組織と連携して支援を行う。 ・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介1回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	地域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 40%以上	目標が20%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・地域活動協議会の運営に対する支援 区内全地域 平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営に対する支援 区内全地域	・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営に会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙に地域活動協議会を紹介 2回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	・地域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催の割合 80.8%	()	○	—	—
		㊦	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	[4-2-2] 市民による自律的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取り組みを支援する。 ・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供6回 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体と連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援する。	まちづくりに関する活動が、地域活動協議会等の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 40%以上	左記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・中間支援組織に関する情報提供 6回 平成26年度実績 ・中間支援組織に関する情報提供 12回	・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供5回 ・様々な地域課題について、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援	まちづくりに関する活動が、地域活動協議会等の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 17.5%		×	多様な活動団体を支援するための地域資源情報や支援メニューがあるものの十分に情報提供できていなかった。	地域活動協議会を含めた多様な活動主体のネットワークの拡充のため、活動主体のニーズを把握したうえで必要な情報を提供するなど積極的に支援する。
		㊦	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	[4-2-2] 市民による自律的な地域運営を実現するため、多様な活動主体のネットワークの拡充に向けた取り組みを支援する。 ・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供6回 ・様々な地域課題について、地域活動協議会、地域団体等多様な活動主体と連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援する。	まちづくりに関する活動が、地域活動協議会等の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 40%以上	左記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・中間支援組織に関する情報提供 6回 平成26年度実績 ・中間支援組織に関する情報提供 12回	・多様な活動主体が主体的に中間支援組織を活用できるよう、様々な中間支援組織に関する情報を収集・提供5回 ・様々な地域課題について、地域団体等多様な活動主体が連携、協働して取り組んでいけるよう、ネットワークの拡充に向けて、中間支援組織と連携して支援	まちづくりに関する活動が、地域活動協議会等の連携・協働により進められていると感じている区民の割合 17.5%		×	多様な活動団体を支援するための地域資源情報や支援メニューがあるものの十分に情報提供できていなかった。	地域活動協議会を含めた多様な活動主体のネットワークの拡充のため、活動主体のニーズを把握したうえで必要な情報を提供するなど積極的に支援する。

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(中央区)

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。	—	[4-2] ・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く(参画し、自律的に地域運営がなされている状態。	・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 平成29年度までに50%以上	・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等様々な市民活動団体の連携・協働にかかる支援を中間支援組織と連携して行う。	ア	・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 86.0% 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問	88.5%	B	B	b	—	—	
	㊧	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	[4-2] ・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く(参画し、自律的に地域運営がなされている状態。	・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 平成29年度までに50%以上	・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等様々な市民活動団体の連携・協働にかかる支援を中間支援組織と連携して行う。	ア	・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 86.0% 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問	88.5%	B	B	b	—	—	
	㊨	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	[4-2] ・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く(参画し、自律的に地域運営がなされている状態。	・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 平成29年度までに50%以上	・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等様々な市民活動団体の連携・協働にかかる支援を中間支援組織と連携して行う。	ア	・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 86.0% 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問	88.5%	B	B	b	—	—	
(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	[4-2] ・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く(参画し、自律的に地域運営がなされている状態。	・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 平成29年度までに50%以上	・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等様々な市民活動団体の連携・協働にかかる支援を中間支援組織と連携して行う。	ア	・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 86.0% 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問	88.5%	B	B	b	—	—	
	㊧	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	[4-2] ・地域活動協議会を核として様々な市民活動団体が幅広く(参画し、自律的に地域運営がなされている状態。	・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 平成29年度までに50%以上	・地域活動の活性化を支援しながら、区民に対して、地域活動の必要性や重要性を啓発し、活動への参加を促すとともに、地域活動協議会等様々な市民活動団体の連携・協働にかかる支援を中間支援組織と連携して行う。	ア	・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 86.0% 「地域活動協議会を知っている」と回答した区民に質問	88.5%	B	B	b	—	—	

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(中央区)

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		
									：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					
(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。	—	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1回	地域資源を活用し、課題解決等に取り組んだ活動件数 1件以上	左記目標が0件であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・地域資源に関する情報が得られる仕組みの立上げ 平成26年度実績 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義等に関する説明会の開催 1回	・中間支援組織と連携し、地域資源の活用に向けた支援を実施 ・社会的ビジネスの手法を活用し、こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業(1事業)を実施	取組実績どおり	()	○	—	—	
	㊧	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	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1回	地域資源を活用し、課題解決等に取り組んだ活動件数 1件以上	左記目標が0件であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・地域資源に関する情報が得られる仕組みの立上げ 平成26年度実績 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義等に関する説明会の開催 1回	・中間支援組織と連携し、地域資源の活用に向けた支援を実施 ・社会的ビジネスの手法を活用し、こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業(1事業)を実施	取組実績どおり	()	○	—	—	
	㊨	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	[4-2-4] 地域の活性化につなげていくため、ICT等により地域資源(人材・モノ・資金・地域情報など)を活用し、課題解決等に取り組む活動を中間支援組織と連携して支援する。 ・こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業 1回	地域資源を活用し、課題解決等に取り組んだ活動件数 1件以上	左記目標が0件であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・地域資源に関する情報が得られる仕組みの立上げ 平成26年度実績 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの意義等に関する説明会の開催 1回	・中間支援組織と連携し、地域資源の活用に向けた支援を実施 ・社会的ビジネスの手法を活用し、こどもと地域をむすぶ「きずな」活性化事業(1事業)を実施	取組実績どおり	()	○	—	—	
(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	[4-2-5] 地域活動の担い手の拡大を図るため、幅広い層の人たちに活動への参加を促すとともに、地域の人材と地域で求められている活動の橋渡しなどに取り組む。 ・中間支援組織と連携し、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取り組みの実施 ・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回 ・区の地域特性を活かした地域公共人材の育成に向けた支援 ・地域において求められている活動に関する情報やニーズを把握・収集 ・人材とニーズの橋渡しを図るべく、中間支援組織を活用しながら支援	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持った人材が活躍していると感じている区民の割合 40%以上	左記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・育成にかかる講習会の開催 1回 平成26年度実績 ・育成にかかる講習会の開催 2回	・中間支援組織と連携し、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取り組みの実施 ・地域活動の担い手の発掘・育成にかかる講習会の開催 1回 ・区の地域特性を活かした地域公共人材の育成に向けた支援 ・地域において求められている活動に関する情報やニーズを把握・収集 ・人材とニーズの橋渡しを図るべく、中間支援組織を活動しながら支援	・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持った人材が活躍していると感じている区民の割合 66.7% 「地域公共人材の活動を知っている」と回答した区民に質問	()	○	—	—	
	㊧	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	[4-2-1] 地域活動協議会を核として自律的に地域運営が行えるよう、中間支援組織と連携して支援を行う。 ・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営と会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙等に地域活動協議会を紹介 1回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	地域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 40%以上	左記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・地域活動協議会の運営に対する支援 区内全地域 平成26年度実績 ・地域活動協議会の運営に対する支援 区内全地域	・運営に対する地域の主体的な取り組みを支援 ・組織運営に会計処理などの説明や地域の先進的な取り組みを紹介 各地域1回 ・広報紙に地域活動協議会を紹介 2回 ・活動主体間の連携・協働に向けた取り組みの支援	・地域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 80.8%	()	○	—	—	

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(中央区)

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 a:順調 b:順調でない	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	「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] ・多様な区民の意見を聴取し、区政運営に反映していると区民が感じている状態。	・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 平成29年度までに60%以上 ・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	・ニア・イズ・ベターを徹底するため、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特性や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取り組みを広報紙をはじめとする広報媒体を効果的に活用し、幅広い世代に対し情報発信を行う。	ア	28.7%	B	A	b	—	—
	ア		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	[5-1] ・多様な区民の意見を聴取し、区政運営に反映していると区民が感じている状態。	・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 平成29年度までに60%以上 ・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	・ニア・イズ・ベターを徹底するため、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特性や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取り組みを広報紙をはじめとする広報媒体を効果的に活用し、幅広い世代に対し情報発信を行う。	ア	28.7%	B	A	b	—	—

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(中央区)

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			
								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						
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] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。 また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 80%以上	左記目標が50%未満であれば、手法を再構築する。	平成27年度実績 ・区政会議の開催 2回 平成26年度実績 ・区政会議の開催 4回	・区政会議の開催 3回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信 3回	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 87.8%	()	○	—	—			
			[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。 また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 30件以上	左記目標が15件未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回 平成26年度実績 ・市民の声の受付 307件 ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 31件 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 35件	()	○	—	—			
			[5-1-3] 広報紙やホームページなどの広報媒体を活用し、地域特性に応じた区政運営など、区政に関する情報が区民全体に届けられるよう情報発信を行う。 ・区の特徴ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	広報紙の「地域情報コーナー」を知っている区民の割合 平成27年度実績の10%増	左記目標が5%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回 平成26年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回 ・ホームページにスマートフォン用トップページ作成	・区の特徴ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	広報紙の「地域情報コーナー」を知っている区民の割合 8.7%増		○	「地域情報コーナー」の認知度は向上したものの、前年度比10%増の目標を達成することはできなかった。	「地域情報コーナー」の認知度が向上するよう感心の高い地域情報を積極的に情報発信する。			
	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	[5-1-1] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。 また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 80%以上	左記目標が50%未満であれば、手法を再構築する。	平成27年度実績 ・区政会議の開催 2回 平成26年度実績 ・区政会議の開催 4回	・区政会議の開催 3回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信 3回	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 87.8%	()	○	—	—			
			[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。 また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 30	左記目標が15件未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回 平成26年度実績 ・市民の声の受付 307件 ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 31件 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 35件	()	○	—	—			
			[5-1-3] 広報紙やホームページなどの広報媒体を活用し、地域特性に応じた区政運営など、区政に関する情報が区民全体に届けられるよう情報発信を行う。 ・区の特徴ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	広報紙の「地域情報コーナー」を知っている区民の割合 平成27年度実績の10%増	左記目標が5%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回 平成26年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回 ・ホームページにスマートフォン用トップページ作成	・区の特徴ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	広報紙の「地域情報コーナー」を知っている区民の割合 8.7%増		○	「地域情報コーナー」の認知度は向上したものの、前年度比10%増の目標を達成することはできなかった。	「地域情報コーナー」の認知度が向上するよう感心の高い地域情報を積極的に情報発信する。			

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(中央区)

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							
				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] ・多様な区民の意見を聴取し、区政運営に反映していると区民が感じている状態。	・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 平成29年度までに60%以上 ・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	・ニア・イズ・ベターを徹底するため、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特性や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取り組みを広報紙をはじめとする広報媒体を効果的に活用し、幅広い世代に対し情報発信を行う。		・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 28.6%	28.7%	B	A	b		—		—									
①		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] ・多様な区民の意見を聴取し、区政運営に反映していると区民が感じている状態。	・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 平成29年度までに60%以上 ・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	・ニア・イズ・ベターを徹底するため、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特性や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取り組みを広報紙をはじめとする広報媒体を効果的に活用し、幅広い世代に対し情報発信を行う。	A	・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 28.6%	28.7%	B	A	b		—		—											
			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] ・多様な区民の意見を聴取し、区政運営に反映していると区民が感じている状態。	・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 平成29年度までに60%以上 ・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	・ニア・イズ・ベターを徹底するため、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特性や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取り組みを広報紙をはじめとする広報媒体を効果的に活用し、幅広い世代に対し情報発信を行う。	A	・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 28.6%	28.7%	B	A	b		—		—											

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(中央区)

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	
									：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				○：有効 ×：有効でないため見直す
		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	[5-1-1] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。 また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 80%以上	左記目標が50%未満であれば、手法を再構築する。	平成27年度実績 ・区政会議の開催 2回 平成26年度実績 ・区政会議の開催 4回	・区政会議の開催 3回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信 3回	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 87.8%	()	○	—	—
					[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。 また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 30件以上	左記目標が15件未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回 平成26年度実績 ・市民の声の受付 307件 ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 31件 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 35件	()	○	—	—
					[5-1-3] 広報紙やホームページなどの広報媒体を活用し、地域特性に応じた区政運営など、区政に関する情報が区民全体に届けられるよう情報発信を行う。 ・区の特色ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	広報紙の「地域情報コーナー」を知っている区民の割合 平成27年度実績の10%増	左記目標が5%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回 平成26年度実績 ・広報紙の全戸配布 12回 ・ホームページにスマートフォン用トップページ作成	・区の特色ある取組や地域活動の紹介等の記事を掲載 (広報紙 12回・ホームページ 12回) ・広報紙の全戸配布 12回	広報紙の「地域情報コーナー」を知っている区民の割合 8.7%増	()	○	「地域情報コーナー」の認知度は向上したものの、前年度比10%増の目標を達成することはできなかった。	「地域情報コーナー」の認知度が向上するよう感心の高い地域情報を積極的に情報発信する。
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	[5-1-1] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。 また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 80%以上	左記目標が50%未満であれば、手法を再構築する。	平成27年度実績 ・区政会議の開催 2回 平成26年度実績 ・区政会議の開催 4回	・区政会議の開催 3回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信 3回	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 87.8%	()	○	—	—
			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] 地域実情に応じた施策・事業を、多様な区民との対話により推進するとともに、区民からの評価に基づきPDCAサイクルを着実に実施する。 また、区政会議に関わる効果的な情報発信や区間における情報共有を促進する。 ・区政会議の開催 3回以上 ・議事録や資料等の速やかで効果的な情報発信 3回以上	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 80%以上	左記目標が50%未満であれば、手法を再構築する。	平成27年度実績 ・区政会議の開催 2回 平成26年度実績 ・区政会議の開催 4回	・区政会議の開催 3回 ・区政会議開催後、配布資料及び議事録をホームページ等で情報発信 3回	区政会議に出席した委員の意見表明した割合 87.8%	()	○	—	—

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(中央区)

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 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					
(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	[5-1] ・多様な区民の意見を聴取し、区政運営に反映していると区民が感じている状態。 ・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 平成29年度までに60%以上 ・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	・ニア・イズ・ベターを徹底するため、多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特性や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取り組みを広報紙をはじめとする広報媒体を効果的に活用し、幅広い世代に対し情報発信を行う。	ア	・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 28.6% ・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 71.8%	28.7% 70.6%	B A	A	b	—	—		
(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	H29年度までに80%以上 H29年度までに3.5点以上	[5-2] ・区民ニーズの多様化や複雑化に積極的に対応するために市民の視点に立った、より利便性の高いサービスを提供できている状態。 ・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	・区民サービスの一層の向上をめざすため、証明書発行業務等の民間受託業者との連携を図った効率的な窓口業務の運用を実施する。 ・区民サービスの向上・効率的な業務運営と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・チャレンジ意識を持つとともに、職員の気付きを促進する取り組みを進める。 ・また、風通しの良い職場づくり、区民から信頼される職員・組織風土づくりに努める。	ア	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 77.9%	77.9%	B	B	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	[5-2] ・区民ニーズの多様化や複雑化に積極的に対応するために市民の視点に立った、より利便性の高いサービスを提供できている状態。 ・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	・区民サービスの一層の向上をめざすため、証明書発行業務等の民間受託業者との連携を図った効率的な窓口業務の運用を実施する。 ・区民サービスの向上・効率的な業務運営と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・チャレンジ意識を持つとともに、職員の気付きを促進する取り組みを進める。 ・また、風通しの良い職場づくり、区民から信頼される職員・組織風土づくりに努める。	ア	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 24.5%	26.2%	B	B	b	—	—		

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(中央区)

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	
									：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				○：有効 ×：有効でないため見直す
(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	[5-1-2] 多様な区民ニーズを的確に把握するとともに、インターフェイス機能を発揮することにより、所管局における適切な対応を推進する。 また、区民ニーズ等に関わる効果的な情報発信や総合窓口として相談者等に適切な情報を提供し、必要に応じて状況のフィードバックを行う。 ・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 30件以上	左記目標が15件未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回 平成26年度実績 ・市民の声の受付 307件 ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 31件 ・区民モニターアンケートの実施 2回 ・行政連絡調整会議の開催 10回	・市民の声の受付(随時) ・「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」によるアイデアの受付(随時) アイデアの対応状況をホームページで公開 ・区民モニターアンケートの実施 2回 アンケートの結果をホームページで公開 ・行政連絡調整会議の開催 10回	「ゆめまるくんのアイデアBOX(ボックス)」に寄せられた意見数 35件	()	○	—	—
(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	[5-2-1] 窓口サービスの向上のため、民間委託業者を含めた職員間の連携や情報共有を推進する。 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 12回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 6回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・住民情報業務等窓口にかかる情報交換会の開催 月1回以上 ・来庁者等サービス向上研修の実施	窓口サービスの向上が図られていると感じる来庁者の割合 60%以上	左記目標が50%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 11回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 2回 ・住民情報業務等窓口業務委託にかかる情報交換会の開催 12回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・来庁者等サービス向上研修の実施 平成26年度実績 ・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 11回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 8回 ・住民情報業務等窓口業務委託にかかる情報交換会の開催 21回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・来庁者等サービス向上研修の実施	・フロアマネージャー連絡票の活用 ・フロアマネージャー打合せ会の開催 11回 ・市民アンケートの実施 1回 ・窓口サービス課業務検討委員会の開催 1回 ・市民サービス向上委員会の開催 月2回 ・住民情報業務等窓口業務委託にかかる情報交換会の開催 月1回 ・来庁者等サービス向上研修の実施	窓口サービスの向上が図られていると感じる来庁者の割合 60%	()	○	—	—
	㊧	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	[5-2-4] 効果的・効率的な業務運営をめざし、若手職員を中心とした業務改善チームが主となり、業務の創意工夫・効率化・省力化に向けた積極的な改善を推進する。 ・オフサイトミーティングの実施 4回 ・改善に向けた取り組み内容を広報紙やホームページ等で紹介 4回	効果的・効率的な業務運営に向け、取り組みが進められていることを知っている来庁者の割合 40%以上	左記目標が20%未満であれば、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・オフサイトミーティングの開催 3回 平成26年度実績 ・オフサイトミーティングの開催 3回	・オフサイトミーティングの開催 3回 ・市民サービス向上委員会ニュースの発行 10回 ・改善に向けた取組内容等を所属サイトに掲載	効果的・効率的な業務運営に向け、取り組みが進められていることを知っている来庁者の割合 26.2%	()	○	・手話講習会など区民満足度の向上につながる取組を職員提案などにより実施してきたが、その取組が広く区民に周知できていなかったため、職員が自ら考え、効率的・効果的な業務運営に向け取り組んでいることを十分伝えられなかった。	・取組そのものは有効であると考えられるため、取組を継続して行うことはもとより、幅広く来庁者等に知ってもらえるよう積極的な情報発信を行っていく。引き続き、区民から信頼され利用しやすい区役所となるよう、窓口サービスの向上に努めるとともに一層の業務の効率化をめざす。