

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															
					[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	※重点目標 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 (地域サポーター・推進コーディネーターの活動、要援護者名簿の名簿整備により前進している)	—	A	A	b										
					[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。	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 (区民アンケート)	・災害に強いまちをめざして、区防災拠点を活用した防災訓練や、避難所開設訓練、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。	ア	平成28年度区民アンケートでの地域の防災活動が取組まれていると感じる割合51.3％	49.80%	A	A	b										
					[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	※重点目標 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%)	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や、子ども見守り活動等の地域防犯活動を積極的に支援することにより、地域コミュニティの防犯力を向上させる。また、区内小学生に対する防犯ブザーの配布とあわせ、防犯カメラの増設に向けた取組により、犯罪抑止に努める。	ア	平成28年度区民アンケートで、あなたのお住まいのまちが安全で安心だと感じる割合79.0％	75.60%	A	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 (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			
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	[2-2-1] ・「地域サポーター」を中心に、地域における要援護者の情報収集等、災害時要援護者支援を推進 ・「推進コーディネーター」を中心に、各校下において地域の実情に応じた多様な取組の推進支援を実施 ・コミュニティカフェなどの新たな地域福祉活動を促進するコーディネーターを配置し、事業展開を図る (研修等実施 毎月1回)	地域サポーター・推進コーディネーターの年間会議や事業活動等への参加・参画件数2,000件。	目標を達成しない場合、事業の再構築を行う。	平成27年度実績 地域福祉講座 (1月～3月開催)	地域サポーター・推進コーディネーターの配置:15地域 地域サポーター・推進コーディネーターの年間会議や事業活動等への参加・参画件数2,013件 研修等含む連絡会を毎月1回開催。	地域サポーター・推進コーディネーターの年間会議や事業活動等への参加・参画件数2,013件 (3月末現在)	① (i)	○	地域サポーター・推進コーディネーターの配置が16地域中、15地域となっている。 地域でより機能的な相談支援体制づくりが必要。	未配置をなくすため、地域への支援を行うとともに、より身近な関係機関等との情報共有、連携、相互支援が行えるしくみを検討。		
				[2-2-2] ・要援護者情報の整備 ・孤立世帯等への専門的対応 ・認知症高齢者等の行方不明時の早期発見 [区CM事業 (福祉局所管)] ※対象者は高齢者から始め (27年度)、2年目に障がい者、3年目に難病患者へと順次拡大する。	対象障がい者の60%以上の名簿整備を行う。	目標が40%に達しない場合、実施方法を再構築する。	平成27年度実績 ・高齢者の名簿整備 (対象高齢者の名簿整備:66.79%) ・孤立世帯等への専門的対応 (595件) ・見守り相談システムの構築 (協力者の登録327件)	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備:2,286人 見守りネットワークカーによる孤立世帯等への専門的対応:601人 行方不明高齢者の早期発見に向けたメール配信協力者:357人 (3月末現在)	対象障がい者の名簿整備:62.16% (3月末現在)	① (i)	○	整備された名簿をより有効に活用する方法を検討するとともに、名簿整備の拡大が必要。	要援護者を支援するため、これまでの取り組みを踏まえた地域ごとの見守り体制の構築を支援。		
				[3-1-1] ①地域での防災訓練の充実 ・中学校で生徒参加の防災訓練を開催 ・各地域の防災訓練の充実 ②出前講座の開催 ・子育てサークルやマンション住民等を対象にした、世代や居住形態に合わせた出前講座の開催	区民モニターにおいて、自主的な防災活動に参加したことがあると回答した区民の割合30%以上 (区民アンケート)	前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。	平成27年度実績 自主的な防災活動に参加したことのあと回答した区民の割合 28.2% (区民モニター) 平成26年度実績 自主的な防災活動に参加したことのあと回答した区民の割合 23.9% (区民モニター)	・中学生参加の防災訓練実施2校。区内16全地域で防災訓練は実施され、避難訓練実施2地域、避難所開設訓練実施2地域、学校土曜授業と地域訓練の連携実施9地域等、訓練内容の充実を図る地域が増加した。 ・子育てサロン2ヶ所、マンション3カ所、地域女性学級5ヶ所、信愛女学院中学校1回、障がい者作業所1ヶ所、高齢者支援者向け講座1回、災害時協定高齢者施設研修会1回等、世代や居住形態別等の出前講座の開催。	自主的な防災活動に参加したことがありと回答した区民の割合 (区民アンケート) 23.9%	③	×	中学校での防災訓練開催は、1つの中学校下に複数の地域がまたがっているため地域の防災訓練が開催されにくい。 地域が自主的に行う訓練は、計画から実施まで地域が主体的に行うため、訓練実施の相談等があった場合を除いて、広く地域住民を参加させるための訓練実施等を勧奨することは難しい。 出前講座では地域防災訓練への参加を勧奨しているが、参加意欲を掻き立てられる話のできる講師がいない。	広報の充実。 小学校土曜授業と地域が合同の訓練での保護者の参加。		
				[3-1-2] ・調査員による要援護者情報の整備 [「2-2-2 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の一部を再掲]	対象障がい者の60%以上の名簿整備を行う	目標が40%に達しない場合、実施手法を再構築する。	[平成27年度] ・高齢者の名簿整備 ・対象高齢者の名簿整備:66.79%	要援護者名簿に係る郵送・訪問等による同意確認・名簿整備:2,286人 (3月末現在)	対象障がい者の名簿整備:62.16% (3月末現在)	① (i)	○				
				[3-2-1] ・青色防犯パトロール車の普及・啓発 ・子ども見守り活動等の地域防犯活動への支援	地域での防犯活動に参加したいと思う区民の割合 (複数回答あり) 子ども見守り活動40%以上、青色防犯パトロール15%以上 (区民アンケート)	前年度実績を下回った場合、手法を再構築する。	平成27年度実績 区民モニター: 子ども見守り活動42.3%、青色防犯パトロール11% 平成26年度実績 区民モニター: 子ども見守り活動36.7%、青色防犯パトロール10%	・子ども見守り活動団体等の防犯ボランティア保険加入支援。 ・子ども110番の家事業で協力家庭等が掲示する懸垂旗やステッカー等の表示物支援。 ・地域・警察と協働した防犯キャンペーンで使用する自転車盗難防止のためのワイヤーロック等の啓発用品支援。	地域での防犯活動に参加したいと思う区民の割合 (複数回答あり) 子ども見守り活動25.0%、青色防犯パトロール7.0%	③	×	地域活動団体や子ども見守り活動団体の高齢化による参加者の減少。 子どもを持つ世帯の活動参加者の確保が困難。	広報の充実。		
				[3-2-2] ・防犯カメラの設置に向けた地域との調整	各校下1台以上	目標を達しない場合、事業を再構築する。	11台設置 (26年度) 14台設置 (27年度)	平成28年度36台設置	取組実績のとおりに	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（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				
(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	[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。 ・城東区教育会議を開催し、地域や保護者 の声を反映した学校・教育関係の具体的 な取組や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 ラブ城北北川実行委員会」など、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。 ・だれもが気軽に音楽・芸術文化にふれあ える機会の提供と、区民の芸術文化活動へ の支援により、心豊かでうおいのあるま ちづくりを推進する。 ・気軽にスポーツに参加できる機会を提供 し、スポーツを通して人と人とのつながりを 広げる。 ・「区民による緑化活動」を支援すること により、主体的かつ継続して地域の緑化を担 う人材を育成し、花と緑にあふれたまちづ くりを推進する。	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 58.2% 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 82.4% 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 73.7%	65.6% 80% 73%	B A A		A	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	[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。 ・城東区教育会議を開催し、地域や保護者 の声を反映した学校・教育関係の具体的 な取組や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 ラブ城北北川実行委員会」など、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。 ・だれもが気軽に音楽・芸術文化にふれあ える機会の提供と、区民の芸術文化活動へ の支援により、心豊かでうおいのあるま ちづくりを推進する。 ・気軽にスポーツに参加できる機会を提供 し、スポーツを通して人と人とのつながりを 広げる。 ・「区民による緑化活動」を支援すること により、主体的かつ継続して地域の緑化を担 う人材を育成し、花と緑にあふれたまちづ くりを推進する。	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 58.2% 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 82.4% 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 73.7%	65.6% 80% 73%	B A A		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 (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	○:有効 ×: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														
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	[1-1-1] 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) ②地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援 ・区広報誌等における活動紹介の継続	地域活動協議会に関する様々な活動について、より多くの地域の方に情報発信できるよう、広報誌の作成を16地域で行う。	16地域すべてで達成できなかった場合、支援内容を再構築する。	平成27年度実績 ・広報誌作成11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14地域 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架	各地域活動協議会における広報誌の作成 14地域	③	×	紙媒体による広報について、残り2地域(昨年より3地域減)が作成に至っていない。	引き続き、残り2地域に対して情報発信の重要性、広報誌などの紙媒体による広報の有効性を周知し、全地域での発行にむけ取り組みを行う。		
				[1-1-2] ①「小学校区教育協議会－はくみネット」事業 ・学校・家庭・地域が一体となって、子どもをはくむ「教育コミュニティ」づくりの推進(16校下、2,000人) ②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 ③教育会議の開催	・①～②各事業の参加者数を前年度より増加させる。 ・③教育会議での意見を反映した取組件数3件以上	目標に達しない場合は実施手法を再構築する。	平成27年度実績 ①16校下/1,936名(協力者) ②144講座/31,596名(ルーム受講者延べ人数) ③2回開催	①・②ともに、各事業主体者として、予定どおり取り組んだ。実績は右記のとおり。 ③教育会議の意見を反映し、以下の取組を実施 ・中学校夜間学習会 小学校時間外学習会支援 ・居場所づくり事業 中学校クラブ活動支援	①16校下/2,031名(協力者) ②160講座/33,250名(ルーム受講者延べ人数) ③教育会議の意見を反映した取組実績4件	①(i)	○	取組事業①②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あると考えられるが、初めて参加する者の増加に繋がるような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、初めて参加する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。		
④	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] ①「城東区未来わがまちビジョン」が一定の目的を達成したことから、「城東区ゆめ〜まち〜未来会議」が自律的な活動を継続して展開できるよう支援する。 ・SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会等 ②アイラブ城北川実行委員会と協働し、地域住民、地域活動団体、学校、企業など、幅広い層と協力して各種事業を実施する。 ・城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川等	参加してよかったと感じる区民の割合85%以上	70%に満たない場合は再構築	平成27年度実績 ①フォーラムの開催、記念誌発行、「フラワーロード」「合唱祭」「第九演奏会」「SARUGAKU祭」等 ②「城北川フェスティバル」「キャンドルナイトin城北川」等 ・参加してよかったと感じる区民の割合91%以上	①SARUGAKU祭、合唱祭、第九演奏会、全体会議等の開催支援。 ②城北川桜まつり〜桜の通り抜け・夜桜ライトアップ〜、城北川フェスティバル、キャンドルナイトin城北川の開催。	参加して良かったと感じる区民の割合98%(事業参加者アンケート)	①(i)	○				
				[1-1-4] ①区内の中学生が音楽を通して交流する機会を提供する。 ・吹奏楽フェスティバル ②区民に身近なところで気軽に音楽にふれあえる機会を提供する。 ・ロビーコンサート(年間5回) ・音楽の祭日 ③区民組織が主体となって開催する音楽事業への支援 ・合唱祭(再掲) ・第九演奏会(再掲) ④区役所新庁舎を活用した音楽イベントを実施する。	・取組①②③における来場者アンケートで、「満足した」と回答した割合90%以上 ・取組①③における出場者アンケートで、「満足した」と回答した割合85%以上	目標が、それぞれ80%未満の場合、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・取組①〜③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%	[取組①] ・城東区吹奏楽フェスティバルの開催(3/26) [取組②] ・ロビーコンサートの開催(年間5回5/27・7/27・9/30・11/22・1/31) ・音楽の祭日の開催(6月・3回 6/18・6/19・6/21) [取組③] ・合唱祭の開催(8/7) ・第九演奏会の開催(2/26) [取組④] ・区役所ロビー及び庁舎北側蒲生公園内扇形部分を一体利用した野外ロビーコンサートの開催(11/22) ・新区民ホールを会場とした「音楽の祭日」の開催(6/19) ・新区民ホールを会場とした「オペレッタ「メリー・ウィドウ」」の開催(2回公演7/23・7/24)	・取組①②③における来場者アンケートで、「満足した」と回答した割合93.8% ・取組①③における出場者アンケートで、「満足した」と回答した割合94.2%	①(i)	○				
				[1-1-5] 区民へのスポーツの機会の提供 ①ミニマラソン・小学校駅伝大会 ②区民スポーツ大会(11大会)	・事業参加のべ人数 2,000人以上	・事業参加のべ人数が1,000人未満の場合、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・各種スポーツ大会参加者延べ人数3,030人 平成26年度実績 ・①、②(10大会)の事業参加のべ人数2,004人	[取組①] ・ミニマラソン・小学校駅伝大会(2/5当日雷注意報発令のため中止) [取組②] ・区民スポーツ大会の実施(年間11大会) [取組③] ・スポーツカーニバル	・事業参加のべ人数 3,416人	①(i)	○				
				[1-1-6] ①「はなびとコスモスタッフ」「緑のカーテンサポーター」をはじめとする緑化ボランティアの育成 ・緑化リーダー育成講習会(年間6回) ・緑のカーテン推進事業 ②緑化ボランティアの活動促進と支援 ・種から育てる地域の花づくり事業 ・小学校との連携事業 ・地域の緑化ボランティアグループ活動の支援	・年間緑化ボランティア従事のべ人数6,000人以上	・年間緑化ボランティア従事のべ人数が3,000人未満の場合、事業を再構築する。	平成27年度実績 ・年間緑化ボランティア従事のべ人数6,059人 平成26年度実績 ・年間緑化ボランティア従事のべ人数5,945人	[取組①] ・緑化リーダー育成講習会の実施(年間6回) ・緑のカーテン推進事業の実施(種配布・相談会・募種・記録表展示会等) [取組②] ・種から育てる地域の花づくり支援事業の実施(年間6回14,116株出荷) ・ボランティアと小学校の協働への支援(1件) ・地域の緑化ボランティアグループ活動への支援(2団体)	・年間緑化ボランティア従事のべ人数5,907人	②(i)	○	ボランティアの活動場所の一つであった旧庁舎前花壇が、区役所庁舎移転にともない廃止され、活動の場が減少した。出荷数については平成27年度12,229株から平成28年度14116株と安定した出荷数を保っており活動内容は安定している。	学校園と地域住民が連携した緑化推進を支え、また、やりがいを持って活動してもらえるしくみ作りを検討する。		

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（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。	—	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	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。 ・城東区の歴史的・文化的な魅力に触れられるよう、分かりやすく情報を発信する。		ア	27年度実施事業を継続的に実施	2件	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	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	・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	中間支援組織と連携し、地域資源の継続的な循環ができるよう、地域への情報提供、地域間の情報交換を行う。	ア	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 0件	0件	B	B	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	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的ビジネス化している状態	・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	中間支援組織と連携し、C B・S Bの実施に向けた支援を行う。	ア	社会的ビジネス効果が見込まれる事務事業件数 0件	0件	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（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	○:有効 ×:有効でないため見直す					
(3)	地域資源の循環				①区内名所・旧跡等への案内板の設置（11箇所） ②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） ③区広報誌やホームページ、ツイッターを活用した情報発信	「区の歴史や文化に関心がありますか」について、関心があると答える区民の割合 前年度比増（区民アンケート）	前年度実績に達しない場合は手法を再構築する。	〔平成27年度〕 ・「区の歴史や文化に関心がありますか」について、関心があると答える区民の割合 52.5% ・ふれあいマップ作成、城東区歴史冊子作成、区広報誌A4版化	①区内名所・旧跡等への案内板の設置（9箇所、10基） ②城東区歴史冊子作成事業（小学校の地域学習への活用）（1550冊作成、1466冊配布済） ③区広報誌やホームページを活用した情報発信	「区の歴史や文化に関心がありますか」について、関心があると答える区民の割合 47.8%	③	×	取組についてはおおむね予定通りに進捗したものの、結果として、歴史・文化に関心が向上にはつながっていない。	目標は下回ったものの、無作為抽出によるアンケートにおいて半数近い区民が関心があると答えていることや、ホームページ等を見て、歴史や由来等を尋ねてくる区民等も多い。引き続き、積極的に情報発信を行うとともに、イベントとのタイアップ等を検討し取組を進めていく。	
	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	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、各地域活動協議会の持ち回りにより、当該地域の活動状況や、特色ある取組み、独自財源の確保、新たな担い手の確保等などの紹介、意見交換・質疑等を行う「情報交換会」を開催する。	情報交換会の開催 6回以上	目標が達成できない場合、手法の再検討を行う。	情報交換会の開催 9回	情報交換会の開催 7回	取組実績のとおり	①(i)	○	平成27・28年度で各地域活動協議会持ち回りによる「情報交換会」を各地域1回ずつ開催できた。 平成29年度以降は、引き続き中間支援組織と連携し、各地域共通の課題やテーマ別の「情報交換会」の開催を検討する。		
	⑤	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	中間支援組織と連携し、コミュニティ回収など他区で取り組まれているC・B・Sの具体的な取組事例の情報提供を行う。	コミュニティ回収などのC・B・Sの実施1件以上	目標が達成できない場合、手法の再検討を行う。		C・B・Sの実施 0件	取組実績のとおり	③	×	中間支援組織と連携し、C・B・Sについての情報提供を行っているが、特に意義について理解を得るのが難しい。また、一部地域でコミュニティ回収に関心を示す地域はあるものの、具体的に実施するには、組織内で解決すべき課題が数多くあり、実施には至っていない。	引き続き、中間支援組織と連携し情報提供を行う。 特にコミュニティ回収については、開始当初よりも実施しやすいよう改善されてきているので、そうした点についての情報提供に努める。	

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（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 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		
(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] 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。 ・城東区教育会議を開催し、地域や保護者 の声を反映した学校・教育関係の具体的 な取組や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」など、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。 ・だれもが気軽に音楽・芸術文化にふれあ える機会の提供と、区民の芸術文化活動へ の支援により、心豊かでうおいのあるま ちづくりを推進する。 ・気軽にスポーツに参加できる機会を提供 し、スポーツを通して人と人とのつながりを 広げる。 ・「区民による緑化活動」を支援すること により、主体的かつ継続して地域の緑化を担 う人材を育成し、花と緑にあふれたまちづ くりを推進する。	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 58.2% 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 82.4% 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 73.7%	65.6% 80% 73%	B A A	A	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	[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。 ・城東区教育会議を開催し、地域や保護者 の声を反映した学校・教育関係の具体的 な取組や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」など、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。 ・だれもが気軽に音楽・芸術文化にふれあ える機会の提供と、区民の芸術文化活動へ の支援により、心豊かでうおいのあるま ちづくりを推進する。 ・気軽にスポーツに参加できる機会を提供 し、スポーツを通して人と人とのつながりを 広げる。 ・「区民による緑化活動」を支援すること により、主体的かつ継続して地域の緑化を担 う人材を育成し、花と緑にあふれたまちづ くりを推進する。	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 58.2% 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 82.4% 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 73.7%	65.6% 80% 73%	B A A	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 (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										
	(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] 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) ②地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援 ・区広報誌等における活動紹介の継続	地域活動協議会に関する様々な活動について、より多くの地域の方に情報発信できるよう、広報誌の作成を16地域で行う。	16地域すべてで達成できなかった場合、支援内容を再構築する。	平成27年度実績 ・広報誌作成11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14地域 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架	各地域活動協議会における広報誌の作成 14地域	③	×	紙媒体による広報について、残り2地域(昨年より3地域減)が作成に至っていない。	引き続き、残り2地域に対して情報発信の重要性、広報誌などの紙媒体による広報の有効性を周知し、全地域での発行にむけ取り組みを行う。	
		㊧	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] 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) ②地域活動協議会に関する各活動の情報発信支援 ・SNSやホームページを用いた情報発信の継続支援、及び、他の広報媒体の作成支援 ・区広報誌等における活動紹介の継続	地域活動協議会に関する様々な活動について、より多くの地域の方に情報発信できるよう、広報誌の作成を16地域で行う。	16地域すべてで達成できなかった場合、支援内容を再構築する。	平成27年度実績 ・広報誌作成11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14地域 ・複合庁舎1階「区民情報コーナー」への広報誌の配架	各地域活動協議会における広報誌の作成 14地域	③	×	紙媒体による広報について、残り2地域(昨年より3地域減)が作成に至っていない。	引き続き、残り2地域に対して情報発信の重要性、広報誌などの紙媒体による広報の有効性を周知し、全地域での発行にむけ取り組みを行う。

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		
					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													
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	[4-3] 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年度末までに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年度末までに30%以上 (格付けアンケート:平成26年度実績12.8%)	・区政会議や教育会議等において、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、その評価をしてもらう仕組みを効果的に運営する。 ・区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。 ・区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。	A	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 26.4%	26.4%	A	A	b	—	—
		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	[4-3] 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年度末までに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年度末までに30%以上 (格付けアンケート:平成26年度実績12.8%)	・区政会議や教育会議等において、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、その評価をしてもらう仕組みを効果的に運営する。 ・区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。 ・区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。	A	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 26.4%	26.4%	A	A	b	—	—
		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	[4-3] 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年度末までに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年度末までに30%以上 (格付けアンケート:平成26年度実績12.8%)	・区政会議や教育会議等において、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、その評価をしてもらう仕組みを効果的に運営する。 ・区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。 ・区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。	A	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 26.4%	26.4%	A	A	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（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	「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	[4-3-1] 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） ②区長との「ふるさとーく」の実施 ③教育会議の開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上（区民アンケート） ③教育会議での意見を反映した取組件数3件以上	前年度実績を下回る場合手法を再構築	平成27年度実績 ①、②区民モニター：平成26年度実績20.3%（①②の平均値） ③2回開催 平成26年度実績 ①、②区民モニター：平成26年度実績15.6%（①②の平均値）	・区政会議本会（2回）、各部会（2回）の開催 ・「ふるさとーく」1回開催 ・教育会議1回開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値7.2% ③教育会議での意見を反映した取組件数4件	③	×	区政会議については、予定通り開催し、動画配信等に加えて、「区政会議かわら版」を発行し、区政会議の情報発信に努めたが、区民全体の認知度は非常に低いものとなっている。「ふるさとーく」についても、区民まつりでの配布や、広報誌への掲載など情報発信に努めたが、認知度は極めて低く（3.8%）、また申込みも1回に留まった。	区政会議については、引き続き広報誌を活用した情報提供や、継続的な「かわら版」の発行、待合スペースの電光掲示板の活用など、認知度の向上に向けて工夫を行うとともに、「ふるさとーく」については、事業の実施方法も見直し、より効果的な実施、情報発信に努める。
				[4-3-2] ・区政会議や教育会議、区民アンケート（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 ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。	「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	平成27年度実績 「区運営方針」の認知度21.6%（区民モニター） 平成26年度実績 「区運営方針」の認知度18.4%（区民モニター）	・無作為抽出による区民アンケート2回実施 ・コスモスメール、市民の声により随時区民意見を聴取 ・区オリジナルの運営方針の作成（カラー版） ・「区政会議かわら版」の作成	「区運営方針」の認知度5.6%	③	×	区オリジナルの運営方針冊子については、一部カラー版も作成の上、継続した配架により、多数の方に持ち帰りができているが、区民全体の認知度はまだまだ低い。	区オリジナルの運営方針冊子についても、多くの方が気軽に読むにはページ数も多く、内容・表現等についてもさらなる工夫が必要である。区運営方針を知ってもらうきっかけとなるようなダイジェスト版等を作成し、認知度向上に努める。
		区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）の中に、区の特長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	[4-3-1] 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） ②区長との「ふるさとーく」の実施 ③教育会議の開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上（区民アンケート） ③教育会議での意見を反映した取組件数3件以上	前年度実績を下回る場合手法を再構築	平成27年度実績 ①、②区民モニター：平成26年度実績20.3%（①②の平均値） ③2回開催 平成26年度実績 ①、②区民モニター：平成26年度実績15.6%（①②の平均値）	・区政会議本会（2回）、各部会（2回）の開催 ・「ふるさとーく」1回開催 ・教育会議1回開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値7.2% ③教育会議での意見を反映した取組件数4件	③	×	区政会議については、予定通り開催し、動画配信等に加えて、「区政会議かわら版」を発行し、区政会議の情報発信に努めたが、区民全体の認知度は非常に低いものとなっている。「ふるさとーく」についても、区民まつりでの配布や、広報誌への掲載など情報発信に努めたが、認知度は極めて低く（3.8%）、また申込みも1回に留まった。	区政会議については、引き続き広報誌を活用した情報提供や、継続的な「かわら版」の発行、待合スペースの電光掲示板の活用など、認知度の向上に向けて工夫を行うとともに、「ふるさとーく」については、事業の実施方法も見直し、より効果的な実施、情報発信に努める。
				[4-3-2] ・区政会議や教育会議、区民アンケート（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 ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。	「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	平成27年度実績 「区運営方針」の認知度21.6%（区民モニター） 平成26年度実績 「区運営方針」の認知度18.4%（区民モニター）	・無作為抽出による区民アンケート2回実施 ・コスモスメール、市民の声により随時区民意見を聴取 ・区オリジナルの運営方針の作成（カラー版） ・「区政会議かわら版」の作成	「区運営方針」の認知度5.6%	③	×	区オリジナルの運営方針冊子については、一部カラー版も作成の上、継続した配架により、多数の方に持ち帰りができているが、区民全体の認知度はまだまだ低い。	区オリジナルの運営方針冊子についても、多くの方が気軽に読むにはページ数も多く、内容・表現等についてもさらなる工夫が必要である。区運営方針を知ってもらうきっかけとなるようなダイジェスト版等を作成し、認知度向上に努める。
		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	[4-3-1] 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） ②区長との「ふるさとーく」の実施 ③教育会議の開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上（区民アンケート） ③教育会議での意見を反映した取組件数3件以上	前年度実績を下回る場合手法を再構築	平成27年度実績 ①、②区民モニター：平成26年度実績20.3%（①②の平均値） ③2回開催 平成26年度実績 ①、②区民モニター：平成26年度実績15.6%（①②の平均値）	・区政会議本会（2回）、各部会（2回）の開催 ・「ふるさとーく」1回開催 ・教育会議1回開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値7.2% ③教育会議での意見を反映した取組件数4件	③	×	区政会議については、予定通り開催し、動画配信等に加えて、「区政会議かわら版」を発行し、区政会議の情報発信に努めたが、区民全体の認知度は非常に低いものとなっている。「ふるさとーく」についても、区民まつりでの配布や、広報誌への掲載など情報発信に努めたが、認知度は極めて低く（3.8%）、また申込みも1回に留まった。	区政会議については、引き続き広報誌を活用した情報提供や、継続的な「かわら版」の発行、待合スペースの電光掲示板の活用など、認知度の向上に向けて工夫を行うとともに、「ふるさとーく」については、事業の実施方法も見直し、より効果的な実施、情報発信に努める。
				[4-3-2] ・区政会議や教育会議、区民アンケート（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 ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。	「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	平成27年度実績 「区運営方針」の認知度21.6%（区民モニター） 平成26年度実績 「区運営方針」の認知度18.4%（区民モニター）	・無作為抽出による区民アンケート2回実施 ・コスモスメール、市民の声により随時区民意見を聴取 ・区オリジナルの運営方針の作成（カラー版） ・「区政会議かわら版」の作成	「区運営方針」の認知度5.6%	③	×	区オリジナルの運営方針冊子については、一部カラー版も作成の上、継続した配架により、多数の方に持ち帰りができているが、区民全体の認知度はまだまだ低い。	区オリジナルの運営方針冊子についても、多くの方が気軽に読むにはページ数も多く、内容・表現等についてもさらなる工夫が必要である。区運営方針を知ってもらうきっかけとなるようなダイジェスト版等を作成し、認知度向上に努める。

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（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				
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	[4-3] 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年度末までに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年度末までに30%以上（格付けアンケート：平成26年度実績12.8%）	・区政会議や教育会議等において、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、その評価をしてもらう仕組みを効果的に運営する。 ・区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。 ・区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。	ア	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 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 30.1%	26.4%	A	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	[4-3] 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年度末までに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年度末までに30%以上（格付けアンケート：平成26年度実績12.8%）	・区政会議や教育会議等において、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、その評価をしてもらう仕組みを効果的に運営する。 ・区政会議をはじめ、様々な機会において区民ニーズを把握し、それらの内容を踏まえて区運営方針を策定する。 ・区政情報が区民全体に着実に届けられるようにする。	ア	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 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 30.1%	26.4%	A		A	b	—
(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	[4-2] ・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（説明や応対）の向上が図られていると感じる区民の割合平成29年度末までに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、平成29年度までに「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」）	新庁舎への移転に伴い来庁者に快適で満足していただける窓口サービスの提供に取り組む。	ア	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「説明や応対」の向上が図られていると感じる区民の割合 79.2% 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「2つ星」	80%	A	A	b	—	—
										2つ星	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 (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			
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	[4-3-1] ①区政会議を効果的に運営 区政会議本部(年3回)、3部会(年2回) ②区長との「ふるさとーく」の実施 ③教育会議の開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上(区民アンケート) ③教育会議での意見を反映した取組件数3件以上	前年度実績を下回る場合手法を再構築	平成27年度実績 ①、②区民モニター:平成26年度実績20.3%(①②の平均値) ③2回開催 平成26年度実績 ①、②区民モニター:平成26年度実績15.6%(①②の平均値)	・区政会議本部(2回)、各部会(2回)の開催 ・「ふるさとーく」1回開催 ・教育会議1回開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値7.2% ③教育会議での意見を反映した取組件数4件	③	×	区政会議については、予定通り開催し、動画配信等に加えて、「区政会議かわら版」を発行し、区政会議の情報発信に努めたが、区民全体の認知度は非常に低いものとなっている。「ふるさとーく」についても、区民まつりでの配布や、広報誌への掲載など情報発信に努めたが、認知度は極めて低く(3.8%)、また申込みも1回に留まった。	区政会議については、引き続き広報誌を活用した情報提供や、継続的な「かわら版」の発行、待合スペースの電光掲示板の活用など、認知度の向上に向けて工夫を行うとともに、「ふるさとーく」については、事業の実施方法も見直し、より効果的な実施、情報発信に努める。	
				[4-3-2] ・区政会議や教育会議、区民アンケート(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 ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。	「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	平成27年度実績 「区運営方針」の認知度21.6%(区民モニター) 平成26年度実績 「区運営方針」の認知度18.4%(区民モニター)	・無作為抽出による区民アンケート2回実施 ・コスモスメール、市民の声により随時区民意見を聴取 ・区オリジナルの運営方針の作成(カラー版) ・「区政会議かわら版」の作成	「区運営方針」の認知度5.6%	③	×	区オリジナルの運営方針冊子については、一部カラー版も作成の上、継続した配架により、多数の方に持ち帰らな工夫が必要である。区運営方針を知ってもらうきっかけとなるようなダイジェスト版等を作成し、認知度向上に努める。		
		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	[4-3-1] ①区政会議を効果的に運営 区政会議本部(年3回)、3部会(年2回) ②区長との「ふるさとーく」の実施 ③教育会議の開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値40%以上(区民アンケート) ③教育会議での意見を反映した取組件数3件以上	前年度実績を下回る場合手法を再構築	平成27年度実績 ①、②区民モニター:平成26年度実績20.3%(①②の平均値) ③2回開催 平成26年度実績 ①、②区民モニター:平成26年度実績15.6%(①②の平均値)	・区政会議本部(2回)、各部会(2回)の開催 ・「ふるさとーく」1回開催 ・教育会議1回開催	①、②「区政会議」、「ふるさとーく」の認知度平均値7.2% ③教育会議での意見を反映した取組件数4件	③	×	区政会議については、予定通り開催し、動画配信等に加えて、「区政会議かわら版」を発行し、区政会議の情報発信に努めたが、区民全体の認知度は非常に低いものとなっている。「ふるさとーく」についても、区民まつりでの配布や、広報誌への掲載など情報発信に努めたが、認知度は極めて低く(3.8%)、また申込みも1回に留まった。	区政会議については、引き続き広報誌を活用した情報提供や、継続的な「かわら版」の発行、待合スペースの電光掲示板の活用など、認知度の向上に向けて工夫を行うとともに、「ふるさとーく」については、事業の実施方法も見直し、より効果的な実施、情報発信に努める。	
				[4-3-2] ・区政会議や教育会議、区民アンケート(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 ・区の様々な取組や区運営方針などの区政情報が広く区民に届くよう、工夫して情報発信する。	「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	平成27年度実績 「区運営方針」の認知度21.6%(区民モニター) 平成26年度実績 「区運営方針」の認知度18.4%(区民モニター)	・無作為抽出による区民アンケート2回実施 ・コスモスメール、市民の声により随時区民意見を聴取 ・区オリジナルの運営方針の作成(カラー版) ・「区政会議かわら版」の作成	「区運営方針」の認知度5.6%	③	×	区オリジナルの運営方針冊子については、一部カラー版も作成の上、継続した配架により、多数の方に持ち帰らな工夫が必要である。区運営方針を知ってもらうきっかけとなるようなダイジェスト版等を作成し、認知度向上に努める。		
(2)	区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり													
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	[4-2-2] 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実施する。(年2回)	職員の市民対応の向上が感じられる市民が70%以上(格付けアンケート)	前年度実績を下回る場合は手法を再構築	平成27年度実績 職員の市民対応の向上が感じられる市民80.0%(格付けアンケート) 平成26年度実績 職員の市民対応の向上が感じられる市民64.0%(格付けアンケート)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による接遇研修及び実地研修を各1回実施。 ・職員の接遇能力向上のため、1回30分程度の窓口案内業務研修(コンシェルジュ研修)を実施。	職員の市民対応の向上が感じられる市民79.2%	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（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		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														
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	[4-2] ・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年度末までに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、平成29年度までに「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」）	新庁舎への移転に伴い来庁者に快適で満足していただける窓口サービスの提供に取り組む。	ア	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 79.2% 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「2つ星」	80% 2つ星	A A	A b	—	—			
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	H29年度までに60%以上	[4-2] ・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年度末までに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、平成29年度までに「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」）	新庁舎への移転に伴い来庁者に快適で満足していただける窓口サービスの提供に取り組む。	ア	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 79.2% 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「2つ星」	80% 2つ星	A A	A b	—	—			
⑨				[様式3 取組項目3] 保険料収納率を向上し、期限内完納世帯との負担の公平性を確保する	前年度実績を上回る収納率の確保										

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 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				
(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	[4-2-1] ・「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、時宜に応じた細やかなサービスを提供する。 ・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。 ・子育て情報コーナーや、絵本スペース、授乳スペースなどを設け、子育て世代の方が利用しやすい窓口にする。 ・タブレット型端末機のテレビ電話機能を使用した、遠隔手話、遠隔外国語(英語、韓国・朝鮮語、中国語)通訳サービスの提供	気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合80%以上。(来庁者アンケート)	左記目標が70%に達しない場合、再構築する。	平成27年度実績 気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 69.8%(来庁者アンケート) ・「手続き案内書」の改訂・配布(年度当初・随時) ・「お祝いカード」の作成・配布(コスモちゃん挿入) ・うちわ型「番号札」の使用(夏季)	・制度改正等にあわせた「窓口案内書」を改正(年度当初・随時)、時季に応じた「お祝いカード(コスモちゃん入)」を作成、配布、夏季には「ウチワ型番号札」を活用。 ・新たに写真撮影スペース(婚姻届者・出生届者などが利用)を設置するとともに、待合スペースに図書コーナーを設置。 ・繁忙期のフロアマネージャー等による事前記入補助、国民年金の現況届提出専用ポストを設置。 ・子育て情報コーナーや、絵本スペース等を設置。 ・遠隔手話、遠隔外国語通訳サービスの提供。	気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合 78.0%	②(i)	○	来庁者アンケートの自由記入欄においても、職員の窓口対応や待合スペースの環境について、多くのお褒めの言葉をいただくなど、各種取組の成果が表れている一方で、待ち時間が長いことに対する意見が多く寄せられている状況にある。	来庁者が待ち時間を有効に活用できるように、今年度から新たに設置した図書コーナーや複合庁舎内にある図書館の開館情報の提供など、待ち時間を感じさせない環境の整備や充実に取り組む。また携帯端末等で窓口の呼び出し状況をリアルタイムで情報提供する仕組みの導入を検討する。	
				[4-2-2] 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実施する。(年2回)	職員の市民対応の向上が感じられる市民が70%以上(格付けアンケート)	前年度実績を下回る場合は手法を再構築	平成27年度実績 職員の市民対応の向上が感じられる市民 80.0%(格付けアンケート) 平成26年度実績 職員の市民対応の向上が感じられる市民 64.0%(格付けアンケート)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による接遇研修及び実地研修を各1回実施。 ・職員の接遇能力向上のため、1回30分程度の窓口案内業務研修(コンシェルジュ研修)を実施。	職員の市民対応の向上が感じられる市民 79.2%	①(ii)	○	—	—	
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	[4-2-2] 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実施する。(年2回)	職員の市民対応の向上が感じられる市民が70%以上(格付けアンケート)	前年度実績を下回る場合は手法を再構築	平成27年度実績 職員の市民対応の向上が感じられる市民 80.0%(格付けアンケート) 平成26年度実績 職員の市民対応の向上が感じられる市民 64.0%(格付けアンケート)	・全職員を対象に、窓口対応・電話対応の能力向上のため、外部講師による接遇研修及び実地研修を各1回実施。 ・職員の接遇能力向上のため、1回30分程度の窓口案内業務研修(コンシェルジュ研修)を実施。	職員の市民対応の向上が感じられる市民 79.2%	①(ii)	○	—	—	
				[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	—	—	—	・新規加入、納付相談、証更新等あらゆる機会をとらえての口座振替勧奨を行うとともに、所得不明世帯への簡易申告書提出勧奨や、正当に保険料減免が可能な世帯に対する減免申請勧奨を実施した。また自主納付に至らない世帯に対しては特別催告、最終催告、差押予告等督促文書の送付を行った。 ・差押予告については3月末時点で410件を送付し(H27実績19件)、差押については3月末時点で232件を実施している(H27実績9件)。 ・3月末現在の収納率では、対前年同月比で、現年度分で0.95パーセント、滞納繰越分では7.31パーセント向上している。	—	①(ii)	—	—		