

# 重点的に取り組む主な経営課題

## 経営課題 1

### 【区民の声集約プロセスの強化】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

市民満足度を高める能力を備えた区役所職員が、性別・年齢・居住年数等において多様な「サイレント・マジョリティ」を含めた区民の声を的確に把握し、区政運営への反映に取り組み、住民主体の自治の実現、区民に身近な総合行政の拠点としての区役所づくり、区民が満足・納得できる区役所運営が図られている状態。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- 【平成26年度区民モニター】※＜>は25年度区民モニター
  - ・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 29.4%<12.2%
  - ・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る区民の割合 22.2%<13.1%
  - ・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、多様な区民による評価が区に届いていると感じている区民の割合 22.0%<10.8%
  - ・基礎自治に関して、特色ある施策・事業が展開されていると感じている区民の割合 40.4%<37.9%
  - ・区長の顔や名前を知っている区民の割合 52.9%<46.1%
  - ・日常生活に関する様々な相談や要望について、区役所が適切に対応していると感じている区民の割合 78.5%<70.2%

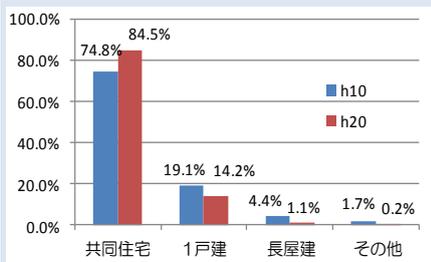
【平成26年度区役所業務格付け調査】

- ・区役所来庁者サービス格付け ☆1つ 3.0点/5点

【平成26年度職員アンケート】※＜>は25年度職員アンケート

- ・仕事にやりがいを感じている・ある程度感じている職員の割合 82.9%<75.8%
- ・効果・効率的に業務を進めるため職員どうしの協力・連携がとれている職場である・どちらかといえばそうであると感じている職員の割合 80.8%<74.2%

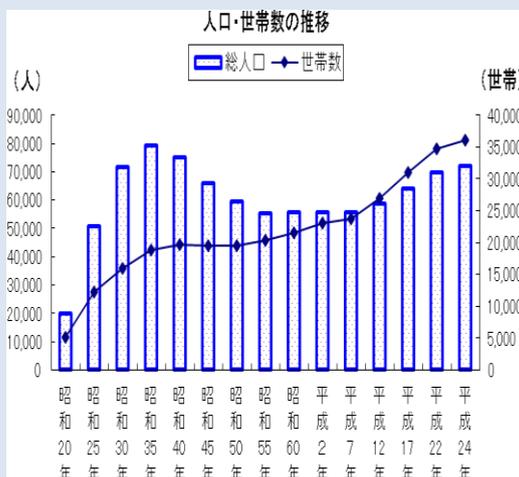
計画



区における各建て方の割合 (住宅土地統計調査より)

【参考 平成27年3月1日現在推計人口】

区民人口 74,794人  
 (男性34,731人、女性40,063人)  
 世帯数 37,536世帯



要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

日常生活に関する様々な相談や要望への区役所の対応など、向上している指標もあるが、特色ある施策・事業の展開や区長の顔や名前の認知度などの指標は低下しており、特色ある施策・事業展開が十分でなかった、あるいは情報発信が効果的でなかったと考えられる。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・区内の基礎自治に関する施策や事業にかかる決定権の局から区長への移譲に伴い、地域の特性・実情に即した施策・事業を展開するため、地域課題の的確な把握やPDCAサイクルの確立による不断の事務事業の見直しなど、区役所の総合力のより一層の向上。
- ・区民の日常生活を担う身近な総合拠点としての区役所および真の住民自治の確立に向けた改革の取組を進めるため、改革を担う職員づくり、改革を支える人材マネジメント。

戦略

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

- ・区政運営にかかる意見や評価をいただくため、区政会議や区民モニター（区政評価員）、「あなたの声をつなげ隊」の積極的な活用により区民意見の聴取に取り組むとともに、聴取した意見を今後の事業展開や予算編成に反映させる、区独自のPD“L”CAサイクル（“L”=Listen）を導入し、「区民の声集約プロセス」の更なる強化を図った。しかしながら、区の様々な取組に関して必要な情報が伝えられていると感じる区民の割合などのアウトカムは達成にはほど遠い状況にあるため、「区民の声」の施策等への反映状況の「見える化」を意識した情報発信を強化する必要がある。
- ・日常生活の総合拠点としての区役所および住民自治の確立のため、区独自の人材育成基本方針を進め、「地域の声を聞き取る経験」「区長との意見交換」「職員塾の開催」などを実施している。今後も行政職員としての「プロ意識」の徹底により、不断の市民サービスの向上及び不適切事務ゼロの実現に取組みながら人材マネジメントを進める必要がある。

めざす成果及び戦略 1-1 【区民の声の区政への反映】

計画	めざす状態<概ね3～5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

中期評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体		
	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か。 35.7%	29.4%	A	A	
	区の様々な取組について、企画・計画段階において、区民の意見等を反映していると思うか。 30.3%	22.2%	A		
	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か。 21.0%	22.0%	B		
	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と感じるか。 32.1% (前年実績を下回っていたものの、30%(目標値の5割)を確保)	40.4%	B		
区の様々な取組に関して、あなたの必要とする情報が伝えられていると感じるか。 29.1%	36.1%	B			
A: 順調 B: 順調でない				今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
戦略の進捗状況	b	a: 順調 b: 順調でない			

具体的取組 1-1-1 【区政会議の開催と意見・評価の反映】

		25決算額	238千円	26予算額	599千円	27予算額	556千円
計画	取組内容	業績目標 (中間アウトカム)					
	区政会議を、区政有識者会議と区政戦略会議とに二分し、さらに議論を活発化させ、区政会議における意見・評価を、区運営方針及び区において実施される本市事務事業に反映させる。 区政会議の開催 3回	区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%以上 【撤退基準】 50%未満の場合には会議の運営方法を再構築する					
中期振り返り	業績目標の達成状況	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	①: 目標達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成						
	戦略に対する取組の有効性	—	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)				
中期評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	区政会議の開催 2回	会議の活性化を図りつつ、より効率的な運営が必要					
	業績目標の達成状況	① (ii)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
区政会議委員を対象としたアンケートで活発に議論されていると感じる区政会議委員の割合 70%	区政に関する知識・理解を深めていただくため、区政情報を定期的にお知らせするほか、テーマ別ワークショップ形式での討議の導入など、運営上の工夫を講じることにより、審議の効率化を図る。						
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							
戦略に対する取組の有効性	×	○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)					

具体的取組 1-1-2

【区民モニター(区政評価員)の活用】

		25決算額	1,556千円	26予算額	1,987千円	27予算額	1,140千円
計画	取組内容	区民モニターを区政評価員と位置づけ、区の施策・事業に対する、多くの多様な区民の意見やニーズ、施策・事業の成果・評価などに関する情報を収集・分析し、施策・事業の企画・立案から実施など全般に渡る意思決定に役立てるために、調査を実施する。 ・調査回数 2回(別途、格付け1回) ・調査対象者数 区実施(2回) 初回 1,500名(無作為抽出) 2回目は初回答者 市民局実施(格付け1回) 1,500名(無作為抽出)					
	業績目標(中間アウトカム)	区実施の初回答割合 30%以上 【撤退基準】 15%未満の場合にはアンケートの手法を再構築する 前年度までの実績 平成26年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数288名 初回答割合19.2% 平成25年度 調査回数3回(別途、格付け1回) モニター数494名					
中間振り返り	業績目標の達成状況	① (i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	-					
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す -: 中間アウトカム未設定(未測定)				
評価	取組実績	・区実施2回 モニター数 1回目 1,500名(345名回答) 2回目 373名(238名回答) ・市民局実施1回 モニター数 1,500名(566名回答)					
	業績目標の達成状況	区実施の初回答割合 23%		② (i)			
	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	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 回答率向上に向けた工夫が必要。					
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す -: 中間アウトカム未設定(未測定)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 調査期間を可能な限り延長するなどの見直しを行う。			

具体的取組 1-1-3

【あなたの声をつなげ隊による区民意見の聴取】★

		25決算額	56千円	26予算額	153千円	27予算額	183千円
計画	取組内容	区政運営にかかる意見や評価をいただくために、区役所職員から構成される区民の声集約チーム～あなたの声をつなげ隊～のメンバーが中心となって、意見聴取を行う。区民と直接対話を行うことで、区民モニター(区政評価員)でも捕捉できない区政への関心の薄い、サイレント・マジョリティの意見やニーズを的確かつ着実に把握する。 集約テーマ数 2テーマ以上					
	業績目標(中間アウトカム)	直接対話件数2,000件 集約意見の随時公表(区広報紙・ホームページ等) 【撤退基準】 直接対話件数が1,500件未満の場合には意見聴取手法を再構築する 前年度までの実績 平成26年度 区政全般等意見聴取件数 2,086件 平成25年度 子育て世帯を対象とする意見集約件数1,405件 独居高齢者等への見守りへの意見聴取2,047世帯					
中間振り返り	業績目標の達成状況	① (i)		課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	-					
	戦略に対する取組の有効性	-	○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す -: 中間アウトカム未設定(未測定)				
評価	取組実績	集約テーマ数 8テーマ					
	業績目標の達成状況	直接対話件数2,207件 集約意見を随時公表(区広報紙・ホームページ・区の広報板等)		① (i)			
	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	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
	戦略に対する取組の有効性	○	○: 有効 ×: 有効でないため見直す -: 中間アウトカム未設定(未測定)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			

25決算額 9,960千円 | 26予算額 15,740千円 | 27予算額 14,702千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	区広報紙、ホームページ、フェイスブック、イベント等様々な媒体、機会を活用し、区長自らも施策・事業について説明するとともに、区民意見・評価を把握する。 とりわけ、多くの区民に読まれている区広報紙については、引き続き「区民に親しまれ、読んでもらえる広報紙」とするべく取り組む。また、多くの方に情報を届けるため、配架先を増やす。 新規配架先開拓 随時	新規配架先 25ヶ所 【撤退基準】 10ヶ所未満の場合には配架依頼方法を再構築する
		前年度までの実績 平成26年度 区広報紙リニューアル(5月号より) 新規配架先(理髪店・スーパー等23ヶ所) 平成25年度 区広報紙1面で新規施策を区長が紹介 8回

中間評価	業績目標の達成状況	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成		—
	戦略に対する取組の有効性	○ ○: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	

中期評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	年度上期に新規配架先を開拓	—
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	薬局、マンション、子育てカフェ 44ヶ所	① (i)
	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	
	戦略に対する取組の有効性	○ ○: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)

めざす成果及び戦略 1-2 【区民に身近な総合行政の拠点、安心・安全を担う総合拠点としての区役所づくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	過去の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が、区役所は、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か。	78.5%	B		B
	72.9%				
戦略の進捗状況	b	a:順調 b:順調でない		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	

具体的取組 1-2-1 【総合窓口機能の充実、安心・安全の拠点づくりの推進】

計画	取組内容	25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
	業績目標(中間アウトカム)	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政連絡調整会議への年間出席率 80%以上</li> <li>防災訓練・避難訓練 各1回実施</li> <li>【撤退基準】</li> <li>年間出席率60%未満の場合には会議の実施方法を再構築する</li> </ul>								
	前年度までの実績	<p>平成26年度</p> <p>行政連絡調整会議の開催 4回(年間出席率82.8%) 防災訓練・避難訓練 各1回実施</p> <p>平成25年度</p> <p>行政連絡調整会議の開催 6回(年間出席率82.2%) 防災訓練・避難訓練 各1回実施</p>								

中間振り返り	業績目標の達成状況	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	×

めざす成果及び戦略 1-3 【改革を担い支える職員づくり、人材マネジメント】

計画	めざす状態<概ね3~5年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

成果	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況	前年度	個別	全体	
	効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組を行っていることを知っている区民の割合: 21.4%	—	A	A	—
	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: 77.4%	65.8%	A		—
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調査: 3.3点	3.0点	A	—		
戦略の進捗状況	a	a: 順調 b: 順調でない	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	—	

具体的取組 1-3-1 【職員づくり、人材マネジメントにかかる基本方針に沿った取組の推進】

	25決算額	—	円	26予算額	—	円	27予算額	—	円
計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)							
		基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 90%以上 【撤退基準】 60%未満の場合には基本方針を再構築する							
		前年度までの実績							
		平成26年度 職員塾の開催6回 平成25年度 職員塾の開催6回 ※上記業績目標の割合(25年度94%、26年度集計中)							

成果	業績目標の達成状況	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	—	○:有効 ×:有効でないため取組を見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

成果	取組実績	職員塾の開催 5回 行政連絡調整会議の開催 2回 管理職情報共有会の開催 49回 服務規律確保推進委員会の開催 1回 内部統制連絡会議 1回	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況	基本方針に沿った取組が職員づくり・人材マネジメントの推進に有効だと感じる職員の割合 91%	① (i)
	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

具体的取組 1-3-2 【快適に利用できる区役所の追求】

		25決算額	60千円	26予算額	4,526千円	27予算額	286千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	来庁者の快適度を向上させる取組を推進していく。 接遇に関する窓口アンケートの実施 1回以上 接遇研修の実施 3回以上 区民意見をふまえた設備等の改修 随時	来庁者の満足度 80%以上 【撤退基準】 60%未満の場合には取組内容を再構築する					
中間評価	業績目標の達成状況	① (i)					
	①: 目標達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ②: 目標未達成(見込) (i)取組は予定どおり進捗 (ii)取組は予定どおり進捗していない ③: 撤退基準未達成	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
四半評価	戦略に対する取組の有効性	—					
	①: 有効 ×: 有効でないため取組を見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
四半評価	取組実績	—					
	接遇に関する窓口アンケートの実施 2回 接遇研修の実施 6回 各階のフロアカラーを多用した庁舎案内表示の設置 エレベーター内に防災キャビネットチェアを設置 タッチパネル方式庁舎案内表示を設置 各階トイレ照明LED化	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
四半評価	業績目標の達成状況	① (i)					
	来庁者の満足度 83%	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
四半評価	戦略に対する取組の有効性	—					
	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	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					
四半評価	戦略に対する取組の有効性	○					
	①: 有効 ×: 有効でないため見直す —: 中間アウトカム未設定(未測定)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須					