

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

【経営課題1：区のブランド価値向上】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・鶴見緑地の活性化の取組みは、広がりを見せつつあるが、その取組みに参加するきっかけづくりなど緑地に誘導する仕掛けづくりや、参加しやすい環境づくり及び団体間での連携・協力を促進することが必要である。 ・鶴見緑地の新規利用者及びリピーターを呼び込むため、鶴見緑地でのイベントを計画的に実施していくことが必要である。 ・鶴見緑地や鶴見緑地でのイベント等の周知を図るため、積極的な情報発信に取り組む必要がある。	鶴見緑地を中心に、地域やボランティアの連携・協力を得て、各種イベントの実施やその周知、情報発信に努めてきた。その結果、鶴見区の魅力向上について区民の関心が高まったと考えられるが、今後も世代を問わず鶴見区に住んでよかったと実感していただけるよう、新たな鶴見の魅力創造に向けた取組みを進めていく。

〔戦略1－1：鶴見緑地のブランド価値向上〕

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
鶴見緑地を主会場とした鶴見区の魅力向上に向けた様々な取組みについて、区民の認知度が高く(75.4%)、各イベントに多くの来場者があったことから、鶴見緑地の魅力は向上していると考えられ、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
鶴見緑地を主会場とした音楽、スポーツ、環境教育、食等の取組みを通じて、鶴見緑地の魅力が向上したと感じている区民の割合:平成28年度までに75%以上	42.90%	19%	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
地域や関係機関等と連携しながら、緑地の情報を広く発信し幅広い人たちが参加しやすい魅力ある取組みを行っていく。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【1－1－1 鶴見緑地を主会場とした事業・イベントの取組み】 ・鶴見緑地全体を活用し地域、区、関係機関等と協働したイベントについて取組みを進める。 (環境分野) 鶴見緑地を舞台として、花博の理念をいかしつつ、地域、環境関連機関、施設等と連携し、幅広い多くの区民に呼びかけて、「環境」をキーワードとしたまちづくりをめざした取組みを実施する。 ・環境フェスタの開催 1回 ・区の花チューリップを活用した啓発(鶴見緑地風車の丘に咲いたチューリップの球根の再生品を区内全小中学校及び区民を対象に配布) (音楽分野) 鶴見緑地を主会場として、区内に点在する、独自の活動を展開している、質の高い音楽人材・団体等の連携を進め、音楽を通じた地域コミュニティの更なる醸成を進める ・区制40周年記念「区民音楽祭」の実施 1回 (魅力・賑わい向上分野) 鶴見緑地を主会場として、鶴見緑地の魅力・賑わい向上を図るイベントを開催する。 ・鶴見緑地魅力・賑わい向上事業 2回 (農業分野) 鶴見緑地で農作業等に携わることにより、シニア層の健康増進、子ども・青少年への食育推進に取り組む。 ・「いも苗植えプロジェクト」及び「みんなでいも掘り」事業の実施 1回 ・「玉ねぎ苗植えプロジェクト」及び「みんなで玉ねぎ掘り」事業の実施 1回 (スポーツ分野) 鶴見緑地を主会場として、地域・関係機関と連携しスポーツ大会等の取組みを進める。 ・スポーツフェスタ 1回	鶴見緑地を主会場とした取組みの認知度70%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 鶴見緑地を主会場とした取組みの認知度75.4% 【取組実績】 (環境分野) ・環境フォーラムの開催に向けた取組(当日台風により中止) ・鶴見緑地風車の丘に咲いたチューリップの球根の再生品を配布(10月) (音楽分野) ・区制40周年記念音楽祭の実施 1回 ・TSURUMIサウンドフェスティバル実施1回 (魅力・賑わい向上分野) ・鶴見魅力賑わい向上事業実施 2回 鶴見 光の花栈敷 鶴見 春の草花散策ウォーク (農業分野) ・玉ねぎ収穫 1回 ・いも苗植え 1回 ・みんなでいも掘り実施 1回 (スポーツ分野) ・スポーツフェスタ 1回	① (i)	○			
【1－1－2 鶴見緑地の活性化にかかる取組み等の情報発信】 地域・区・関係機関等と連携・協力し、幅広い層の鶴見緑地の取組みへの関心を高めるため、様々な媒体を活用した情報発信を行う。 ・新たな情報発信手段の構築 1手段	区HP(鶴見緑地情報発信ページ)へのアクセス数 前年度比10%アップ <撤退基準> 上記目標を達成できなければ、事業手法を再構築する	【目標達成状況】 区HP(鶴見緑地情報発信ページ)へのアクセス数 前年度比812%アップ 【取組実績】 ・鶴見緑地情報サイト(4月開設) アクセス数 38,320件(4月～3月) ※前年度アクセス数 3,147件(8月～3月)	① (i)	○	より利用者の利便性向上を図るため、平成27年度以降鶴見緑地指定管理者との連携を図る必要がある。	鶴見緑地情報サイトを鶴見緑地指定管理者のホームページへ一元化することで、より迅速な情報提供を行う。	

	(※4) 具体的取組の目標達成状況 ①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は定どおり進捗していない ②: 目標未達成 (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	(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性 ○: 有効 ×: 有効でないため見直す ー: 中間アウトカム未設定(未測定)
--	---	--

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

【経営課題2：地域コミュニティの活性化】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・地域活動の担い手の確保や地域活動への参加促進などにつながる地域活動づくりとともに、地域や地域活動への関心を高めるため、積極的な情報発信が必要である。 ・地域活動等に参加するきっかけづくりなど、皆が参加しやすい環境づくりや団体間での連携・協力を促進することが必要である。	・地域担当職員、中間支援組織とともに地域の特性や課題を把握しつつ、区政情報の発信や地域の情報収集を行ってきた。また、より密接に地域との交流や議論を行うため、各地域の会議・活動等に参加しながら、地域活動協議会の運営に対する指導や助言も行ってきた。 ・地域活動協議会の自律した組織運営や会計の透明性確保に向けた支援を引き続き中間支援組織と連携し行う。

[戦略2－1：地域社会全体で支え合うコミュニティづくり]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
・地域活動協議会運営に対する支援を行うことにより、会計の透明化や地域課題を地域と共に考える機会が増えた ・地域活動協議会の意義・各地域の活動を地域住民に広く発信するため、全地域で広報紙を発行することができている。 ・地域活動等へ参加しやすい環境づくりは十分に行えていないものの、取組みそのものについては普遍的な課題であり、継続して行うべきである。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・住んでいる地域で、日頃から話をする相手が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに60％以上	32.80%	27%	B	B
・住んでいる地域で、地域団体の活動内容や会計の状況を知る機会が増えたと感じている区民の割合：平成26年度までに60％以上	31.90%	26%	B	
・地域活動を始めたいときにどうすればいいかなど地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じている区民の割合：平成26年度までに60％以上	30.60%	27%	B	
・地域のまちづくりに関する活動が地域団体やNPO、企業などさまざまな活動主体の連携・協働により進められていると感じている区民の割合：平成26年度までに60％以上	22.80%	21%	B	
・地域運営にさまざまな活動主体が参画し、会計をオープンにするなど、地域が一体となって運営されていると感じている区民の割合：平成26年度までに80％以上	61.20%	9%	A	
・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：平成26年度までに60％以上	12.50%	13%	B	
・中間支援組織による支援を必要とする団体のうち、適切な中間支援組織による支援を受けることができる環境が整備されていると感じている団体の割合：平成26年度までに60％以上	85.60%	72%	A	
・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を知っている人の割合：平成26年度までに区民60％以上、職員100％	65.00%	14%	A	
・地域活動をしている人のうち、区役所が中間支援組織と連携して各地域の実情に応じた一体的・総合的な支援を行っていると感じている区民の割合：平成26年度までに80％以上	52.80%	47%	B	
・区が関与したコミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスの起業件数：平成26年度までに1件	1件	1件	A	
・社会的ビジネス化された区の事務事業：平成26年度までに1件	1件	1件	A	A
・環境に着目した取組みを区民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28年度までに75％以上	37.80%	—	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・地域コミュニティを支えている住民や各種団体と連携し、地域特性や地域が抱える課題などを抽出・整理しながら、自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援を行う。 ・地域に埋もれた人材の発掘や育成に向け、地域活動団体とも連携し、若い世代やマンション住民など地域活動への関心が低い人たちが関心はあるがこれまで地域活動に関わりの薄かった人が地域活動へ参加しやすい環境づくりに向けた支援を行う。 ・多様な分野における市民活動についてコミュニティ・ビジネス化、ソーシャル・ビジネス化を促進し、地域における雇用の創出やヒト・モノ・カネ・情報などの資源の循環による地域経済の活性化を図る。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【2－1－1 地域活動の活性化と新たな担い手の発掘・育成に向けた支援】 各地域に担当職員を複数名配置し地域活動団体等の、より民主的で開かれた組織運営・会計の透明性の向上、法人格取得などに向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 「新たな人材の活躍の機会や場の拡充」「人材とニーズとのマッチングの促進」をテーマに各地域の地域活動協議会で議論となるよう運営支援を行う。 地域公共人材など地域活動の担い手の発掘・育成に向け、地域活動団体等が抱える課題などの整理と、情報の共有化を中間支援組織と連携し進める。 地域が主体となった地域活動を広く区民や地域活動団体にPRする。 若い世代やマンション住民など日頃地域活動への関わりが薄い人たちなどをはじめ、幅広い層の人たちの地域活動への参画に向けた取組みを進めるため中間支援組織と連携した地域活動フォーラムの実施や、取組み事例の情報発信を積極的に行う。 ・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・地活協の法人格取得支援 10地域 ・地域活動の担い手育成に向けた取組みや法人格取得の事例などの情報発信 随時 ・地域活動フォーラムの開催 2回	「地域活動協議会の取組み等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合60％ 【撤退基準】 上記目標が30％未満であれば、事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 ・47.8％ 【取組実績】 ・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計勉強会 12地域 ・地活協の法人格取得支援 10地域 ・地域活動の担い手育成に向けた取組みや法人格取得の事例などの情報発信 随時 ・地域活動フォーラムの開催 3回	② (i)	○	各地域とも担い手確保に苦慮している	中間支援組織と連携し、人材確保・育成支援を重点的に行う	改革1－(1)① 改革1－(2)－ア・②/ア・ウ 改革1－(2)－イ・①・③ 改革1－(3)－ア・① 改革1－(3)－イ・④ 改革1－(4)－ア・②/ア・イ・ウ 改革1－(6)・⑤ 改革2－(3)－イ①・②

【2－1－2 地域活動等の情報発信】 中間支援組織等と連携・協力し、幅広い層に対する地域活動への関心を高めるため、積極的に情報発信を行うとともに、地域活動団体等の情報発信力強化に向けた支援を行う。 ・地域活動団体に交付した 公金の使途を区HPで公表 12地域 ・中間支援組織等と連携し、地域の魅力や 地域活動情報を区HPへ掲載 随時 ・地域の広報紙の配架 随時 ・地域の広報紙集の作成・配布 3回 ・中間支援組織等と連携した地域向けの 広報事業勉強会 10回	地域の魅力や活動情報等が入手 できていると回答した区民の割合 60%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、 事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 ・40.0% 【取組実績】 ・公金使途を区HPで公表 12地域 ・地域の魅力や地域活動情報を 区HPへ掲載 随時 ・地域の広報紙の配架 随時 ・地域の広報紙集の作成・配布 3回 ・広報事業勉強会 全体：5回 地域別：3地域6回	② (i)	○	さらなる情報発 信力の強化が必 要	中間支援組織と連 携し、各地域の広 報媒体に見合った 効果的な広報活 動を支援する	改革1－(1)－② 改革1－(6)－⑤ 改革1－(2)－ア ②イ 改革2－(3)－ア
【2－1－3 CB・SB・社会的ビジネスの支援】 コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスに関する情報を収集するとともに各地域 へ積極的に情報発信を行う。 ・コミュニティ・ビジネスやソーシャル・ビジネスに 関する情報を区HPに掲載 随時 ・区職員を対象とした、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を学習 できる研修会への参加 2回 太陽光パネルを活用したコミュニティ・ビジネスを地域とともに検討する。 ・検討会議2回	HPアクセス件数 100 【撤退基準】 上記目標が50以下であれば事 業手法を再構築する	【目標達成状況】 ・HPアクセス件数 107 【取組実績】 ・区HPにCBやSBに関する情報の 掲載 随時 ・CBやSBの研修会への参加 6回 ・太陽光パネル検討会 2回	① (i)	○	CB／SBという 言葉自体を知ら ない区民が多く (区民アンケート 結果から)、さら なる情報提供が 必要	区HPに加えて、 各地域で行われ る会議等でも情報 提供を行う	改革1－(5)－ア ④ 改革1－(5)－イ ④
【2－1－4 環境をキーワードにした取組みの推進】 区内の環境関連機関・施設や環境活動を展開している人たち と連携しながら、環境意識を高めるための取組や学習会等 を実施する。 ・環境フェスタの開催 1回(再掲) ・環境学習会の開催 2回	事業を通じて、「環境に対する意 識が高まった」と回答した区民の 割合50%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、 事業を再構築する。	【目標達成状況】 事業を通じて、「環境に対する意識が高 まった」と回答した区民の割合 81.5% 【取組実績】 環境フォーラムの開催に向けた取組(再 掲)(当日台風により中止) 環境学習会の実施 3回	① (i)	○	-	-	改革1－(3)－ア ②
【2－1－5 花と緑のまちづくり推進】 ・種から育てる地域の花づくりやまちなかの花飾りなど、活動実 施にかかる支援 (12地域) ・花づくりにかかる講習会等開催支援 2回	「まちなかで種花活動等花と緑を 推進するまちづくり活動をよくみ かける」と回答した区民の割合 60%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、 事業を再構築する。	【目標達成状況】 「まちなかで種花活動等花と緑を推進す るまちづくり活動をよくみかける」と回答し た区民の割合51.5% 【取組実績】 種から育てる地域の花づくりにかかる支 援(12地域) 花づくりにかかる講習会実施 2回	② (i)	○	ボランティア参加 者の裾野が広が らない。	種花活動等花と緑 を推進するまちづ くり活動のPRを積 極的に行い、参加 者の裾野を広げ る。	

(※4) 具体的取組の目標達成状況

- ①: 目標達成
(i) 取組は予定どおり進捗
(ii) 取組は定どおり進捗していない
- ②: 目標未達成
(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

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性

- : 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)

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

【経営課題3：次世代育成に向けたまちづくり】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・子育ての不安感等を解消するために、地域・関係機関と連携し、安心して生み育てられる環境づくりを推進する必要がある。 ・保育ニーズの高まりに対しては、関係局と連携し、保育環境の充実に努める必要がある。 ・児童虐待防止のために、関係機関と連携を図るとともに、啓発活動を推進する必要がある。 ・非行防止に向けて、小中学生を中心に意識啓発や環境づくりに取り組み、改善を図っていく必要がある。	・区内の保育ニーズは依然として高い状態にあり、引き続き保育所の受入れ枠の拡大に努める必要がある。 ・児童虐待の相談件数が依然として多いことから、要保護児童対策地域協議会において個別ケースの継続的支援等を行う。また、啓発活動に組み、児童虐待防止の理解を深めていくとともに、「つるみっ子ルーム」の運営や「愛loveこどもフェスタ」の開催など、引き続き関係機関と連携して子育て支援に取り組み、子育ての不安感解消に努める必要がある。 ・青少年育成に向けた活動への区民の参加意識を高める取組を継続していく。 ・学校・地域企業との連携により、子どもたちが様々な分野の方の社会経験を聞いたり体験したりすることができおり、夢のある職業観を育んでいく良い機会となっている。

【戦略3－1：安心して子育てできる環境づくり】

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
・戦略の進捗や取組み実績により、子育て支援事業(つるみっ子ルーム等)の利用者の満足度が高く、保育所受入れ枠が拡大するなど順調に推移していることから、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・子育て支援事業(つるみっ子ルーム等)の利用者が満足していると答えた人の割合 平成28年度85%以上(事業実施時のアンケートで把握)	93%	97%	A	A
・子育て世帯の中で、子育てに関する相談窓口の認知度の割合 平成28年度までに70%以上(子育て事業実施時のアンケートで把握)	74%	68%	A	
・保育所受入れ枠等の拡大 平成28年度150人以上(平成23年度比)	未確定	311人	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・地域の関係団体・関係機関と連携し区民が安心して子どもを生み、育てられる環境づくりを進めていく。 ・保育環境の充実に向けて、関係局と連携するとともに既存保育所に働きかけを行う。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない
(※3)戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランとの 関連
【3－1－1 子育て支援の充実】 関係機関等と連携し、待機児童の解消、子育て層の交流の場の設定及び児童虐待防止など子育て支援に取り組む。 ・「愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回 ・「子ども安全大会」の開催 1回 ・「つるみっ子ルーム」の利用拡大。利用率60%以上 ・戸別訪問型児童虐待防止啓発活動の実施 24回 ・児童虐待防止学習会・講演会等の開催 3回 ・若年層を対象にしたデートDVに関する講演会の開催 1回 ・関係局との保育ニーズ検討会議 4回 ・保育環境の充実に向けた働きかけ 21保育所	事業に参加しやすいと回答した区民の割合60% 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば事業手法等の再構築を行う。	【目標達成状況】 事業に参加しやすい(楽しい)と回答した区民の割合90% 【取組実績】 ・「愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回 ・「子ども安全大会」の開催 1回 ・つるみっ子ルームの利用率 99% ・戸別訪問型等児童虐待防止啓発活動の実施 27回 ・児童虐待防止学習会・講演会等の開催3回 ・若年層を対象にしたデートDVに関する講演会の開催 1回 ・関係局との保育ニーズ検討会議 4回 ・保育環境の充実に向けた働きかけ 21保育所	① (i)	○	・保育所の受入れ枠は増えているが、未入所児が多い状況である。 ・啓発に努めているが、依然として、児童虐待に関する相談等が多い状況である。	・引き続き、関係局への働きかけや連携を行うことで、保育所の入所枠拡大に努める。 ・引き続き、児童虐待防止のために啓発活動に努めるとともに、個別ケースの継続的な支援等に努める。	

【戦略3－2：子ども・青少年の健全育成】

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
戦略の進捗や取組み実績により、青少年健全育成への取組の認知度は高い水準で推移していること、また家庭・学校・地域・関係団体が連携することで、より効果的に事業が進められていることから、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
青少年健全育成の取組みを区民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28年度までに65%以上	72%	74%	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)

・鶴見区青少年育成推進会議を中心とした青少年健全育成事業に取り組むとともに、各種イベントに参加する青少年やその保護者を通じて広く地域・家庭との連携を図れる仕組みづくりに取り組み、行政と地域が一体となって青少年健全育成を進める。	a
---	---

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【3-2-1 青少年健全育成事業】 歌やダンス等の活動をしている区内高校生や青少年グループに、日頃の活動成果を発表する機会を提供するとともに関係機関と連携した非行防止啓発活動等を実施するなど青少年健全育成の取組みを推進する ・音楽祭や文化祭の開催3回 ・青少年健全育成鶴見区民大会の開催1回 ・こどもの環境ととのえ隊(鶴見緑地公園内夜間巡視)の実施 1回	青少年健全育成としての取組みになっていると回答した参加者の割合60%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 青少年健全育成としての取組みになっていると回答した参加者の割合78% 【取組実績】 ・高校軽音ライブブクリーンプロジェクトの開催 1回 ・青少年健全育成鶴見区民大会の開催 1回 ・こどもの環境ととのえ隊(鶴見緑地公園内夜間巡視)の実施 1回 ・鶴見区青少年カーニバルの開催準備 1回 (当日台風により中止) ・鶴見区中学校総合文化祭(きさらぎコンサート)実施 1回 ・鶴見区東日本復興支援チャリティーコンサートへの支援 1回	① (i)	○	保護者等の参画を促す仕組みづくりが必要。	親子など幅広い世代で参加できる機会を取組みの中へ設ける。	

[戦略3-3: 学校と社会を結ぶ]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
学校と地域や企業を結び、さまざまな分野の社会経験を、こどもたちが体験することにより、青少年健全育成を図ることができており、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)
		(対応方向)

(※1)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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・「夢・未来創造事業」を通じて、興味・関心が高まったと回答した参加者の割合 平成28年度までに60%以上	72%	—	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・「学校に社会人を」をキーワードに関係機関と連携を図り、小中高校生のニーズを把握し、興味がある体験事業の機会を提供する。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果 (※4)	戦略に対する有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【3-3-1 青少年「夢・未来」創造事業】 区内企業・経営者・スポーツ選手の方々がもつ知識や経験談を、区内小中高校生に伝えてもらう。 ・青少年「夢・未来」講座の開催3回	参加校5校以上 【撤退基準】 上記目標が3校未満であれば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 参加校7校 【取組実績】 ・花卉卸売市場による体験授業 7回 ・UNEP・IETC(国際環境技術センター)による授業(テーマ: 国連と環境) 3回 ・新聞社による新聞づくり体験 2回 ・夏休みの英語遊び 2回 ・英語でクリスマス 1回 ・英語で遊ぼう 1回 ・春休みダンス教室 1回	① (i)	○	学校のスケジュールとの調整が難しい。	出前授業のメニューを早期に学校へ提示していく。	

(※4) 具体的取組の目標達成状況
①: 目標達成
(i) 取組は予定どおり進捗
(ii) 取組は定どおり進捗していない
②: 目標未達成
(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

(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性
○: 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)

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

【経営課題4:安全なまちづくり】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・街頭犯罪の6割以上を占めている「自転車盗」についての取組みを、重点的に推進する必要がある。 ・自転車のマナーアップについての取組みを推進する必要がある。 ・区民ひとりひとりの防犯・交通安全意識を向上させることが必要である。 ・災害時の中核を担う区災害対策本部の確立と、地域防災組織との連携・強化が必要である。 ・区全体の防災力の強化を図るためには、自主防災活動における地域格差解消が不可欠であり、訓練未実施地域に積極的に働きかける必要がある。 ・年々、高齢者が増加する中、地域で支え合う、災害時要援護者支援に向けた仕組みづくりが必要である。	・街頭犯罪抑止チームにより、自転車盗啓発チラシの配布・自転車盗難・ひったくり防止キャンペーンを実施し、街頭犯罪の抑制につなげた。 ・自転車マナーアップおよび交通安全意識向上のための取組みとして、今年度初めてスケアードストレートを実施したが、ほぼ全ての参加者が自転車マナー・交通安全の必要性を実感され、アンケート結果も良好だった。一方、区政会議等で子育て世代の父母や中高生のマナー・ルール違反が目立つとの声が聞かれるので、そこにターゲットを絞った重点的な取組みが必要である。 ・職員個々の防災に関する知識等については向上しているものの、まだまだ不十分なため訓練内容の充実を図るとともに、区役所・地域・関係機関等が一体となった取組みを行うなど区全体の防災力向上を図る必要がある。 ・全地域で自主防災の取組みが行われているが、まだまだ地域格差が生じているため、今後も地域の進捗状況に応じた支援を行う。 ・地域での避難行動要支援者支援の取組みの必要性については、一定理解は得られているが、継続して取り組む必要性など課題が多いため地域、区役所、関係機関等とが連携して進めていく必要がある。

【戦略4－1:街頭犯罪・交通事故の少ないまちづくり】

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
前年度より街頭犯罪件数は増えているものの、安全で住みやすいと感じている区民の割合は高く推移しており戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・安全で住みやすいまちと感じている区民の割合:平成28年度までに65%	78.3%	-	A	A
・鶴見区の街頭犯罪発生件数の減少(前年比△10%)	1,036件(前年比18.4%増)	875件	B	
・鶴見区の交通事故死傷者数の減少(前年比△10%)	499名(前年比△17%)	604名	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・鶴見区の街頭犯罪発生件数の減少に向け、区民、地域、関係機関、事業所などが連携・協働し、区民のより一層の防犯意識の向上につながるよう区を挙げての啓発活動を推進する。				b
・街頭犯罪の約6割を占める自転車盗について重点的に対策を行う。				
・放置自転車も含めた自転車利用者のマナー向上をはじめ、広く交通ルールが守られるよう、区内関係機関等と連携し、交通安全の普及・啓発活動に取り組む。				

(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

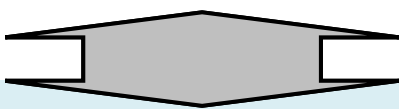
取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【4－1－1地域・関係機関と連携した防犯対策事業】 ・防犯推進委員会を中心に、各地域団体・関係機関が連携した区内一斉防犯活動 12回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織(青色防犯パトロール隊、子ども見守り隊、防犯推進委員等)による合同連絡会の実施 1回 ・鶴見区広報紙、ホームページ及びフェイスブック等において、防犯活動や犯罪情報にかかる広報の充実を図る 随時 ・自転車の2重ロックを推進するため、鍵の取付けキャンペーンの実施 15回:内3回休日実施 ・区職員による青色防犯パトロール車両を活用した巡視 244回	「安全で住みやすいまちと感じている」と回答した区民の割合50%以上 【撤退基準】 「安全で住みやすいまちと感じている」と回答した区民の割合が30%以下であれば事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 「安全で住みやすいまちと感じている」と回答した区民の割合78.3% 【取組実績】 ・区内一斉防犯活動 12回 ・合同連絡会の実施 2回 ・広報紙への掲載 11回、HPへの掲載8回、フェイスブック掲載 10回 ・鍵の取付けキャンペーンの実施 11回: ・区職員による青色防犯パトロール車両を活用した巡視 244回	① (i)	○	－	－	

【4-1-2 地域・関係機関と連携した交通安全対策事業】 交通事故防止や自転車マナーの向上をめざし様々な年齢層に対して啓発活動等を行う。 ・子育て層への交通安全教室の実施 12回 ・高齢者への交通安全研修会の実施 1回 ・園児への交通安全教室の実施 4回 ・警察署、区内の学生と協働した自転車マナーアップキャンペーンの実施 4回 ・スケアードストリート学習(スタントマンを活用した交通安全教室)の実施 1回 ・放置自転車禁止区域4駅周辺(JR放出、地下鉄横堤・今福鶴見・鶴見緑地)での放置自転車撤去	「鶴見区全体の交通マナーが向上している」と回答した区民の割合50%以上 【撤退基準】 ・「鶴見区全体の交通マナーが向上している」と回答した区民の割合が30%以下であれば事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 「鶴見区全体の交通マナーが向上している」と回答した区民の割合27.8% 【取組実績】 ・子育て層への交通安全教室(12回) ・高齢者への交通安全研修会(1回) ・園児への交通安全教室(1回) ・自転車マナーアップキャンペーン(3回) ・スケアードストリート学習実施(1回) ・放置自転車撤去 実施駅・撤去回数・撤去台数(H26.4～H27.2) JR放出・169回・2266台 地下鉄横堤・174回・1030台 今福鶴見・177回・1160台 鶴見緑地・179回・24台	③	×	交通マナー向上をなにをもって実感するのか、区の取組みと区民意識との乖離があった	交通マナー向上に対する区民志向を把握したうえで取組内容の精査を行い、事業手法の検討を行う。	
--	---	--	---	---	---	---	--

【戦略4-2:災害に強いまちづくり】

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
区全体の危機管理対応能力が向上していると感じている区民の割合が28%と低いものの、今後、取組む手法の改善により目標達成が見込まれるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)
		(対応方向)



(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・地震・風水害等の災害に対する、区全体の危機管理対応能力が向上していると感じている区民の割合:平成28年度までに60%以上 ・区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っている区民の割合:平成26年度までに80%以上	28%	-	A	A
	39%	31%	B	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
2				a



(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【4-2-1 区民の安全・安心を担う総合拠点としての区役所づくり】 職員の危機対応能力の向上を図るための研修及び訓練の実施 5回 区地域防災計画等の周知に取り組む。 随時	研修、訓練参加職員にアンケートを行い、「防災に対する技術が高まった」と回答した職員の割合70%以上 【撤退基準】 研修、訓練参加職員にアンケートを行い、「防災に対する技術が高まった」と回答した職員の割合が30%以下なら事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 災害時に初期初動活動内容について理解出来たと回答した職員の割合95.5% 【取組実績】 ・職員研修・訓練 5回 ・区地域防災計画12月策定・周知	① (i)	○	・実災害を想定した訓練を行い、個々の役割については一定理解してるものの、災害対応については、まだまだ不十分である。 ・区防災計画の策定を行い、HPや広報誌等で周知を行ったものの、まだまだ認知度が低い。	・さらなる危機対応能力の向上に向け、訓練・研修の企画を関係課と連携しながら行っていく。 ・地域での訓練や出前講座等を活用し、認知度の向上に繋げていく。	改革2-(4)②
【4-2-2 地域における自主防災力の強化・支援】 地域の自主防災力強化のため、住民・各種団体と連携した訓練・ワークショップを実施する。 訓練未実施地域に対し防災意識の向上を図るため、出前講座を実施する。 地域と企業・事業所等が協働して地域防災力の強化に取り組む。 ・災害図上訓練 4地域 ・避難所開設運営訓練 8地域 ・出前講座 10回 ・地域協力貢献企業・事業所の新規登録募集 随時 ・自主防災組織への要援護者支援にかかるワークショップの開催 3地域	防災等に対する理解が高まったと感じる区民の割合80% 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 地域主催の防災訓練に参加し、防災に対する意識が向上したと感じる区民の割合81.6% 【取組実績】 ・図上訓練 3地域 ・避難所開設運営訓練 11地域 ・出前講座 10回 ・企業登録制度の募集 随時 ・ワークショップ開催 3地域	① (i)	○	・地域での防災の取組みについては、着実に進んでいるものの、地域特性に応じた訓練の実施には至っていない地域もある。	・地域ごとに災害の特性が異なることから、地域での会議の場において、災害特性に応じた訓練の提案・支援を行っていく。	

(※4)具体的取組の目標達成状況
①:目標達成
(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
(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

(※5)具体的取組の戦略に対する有効性
○: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)

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

【経営課題5：健康で安心して暮らせるまち】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・高齢者が安心して暮らせるには、地域ネットワークが効果的に機能し、地域包括支援センターや関係機関との連携が緊密に図られなければならない。 ・認知症や障がい者に対する理解が進んでいない。 また、認知症患者が関連した高齢者虐待も増加すると考えられるので、関係機関と連携を図るとともに啓発活動を推進する必要がある。 ・健康寿命の延伸や肥満者の減少には、「栄養・食生活」の改善や「運動」の動機づけを推進していく必要がある。 ・生活習慣病の予防のために、健康チェックとして、特定健診やがん検診受診率の向上を図ることが必要である。	・高齢者や障がい者が安心して暮らせるように、認知症問題講演会や多職種連携グループワークの開催、障がい者やその家族を対象とした相談会の開催などにより、認知症や高齢者虐待、障がい者問題に対する区民の理解度は進んでいると認識している。今後、地域のネットワーク機能を活かしながら高齢者や障がい者の見守り活動を充実していく必要がある。有償ボランティアについては、アンケートでの認知度は低いが会員数や利用者数は着実に増加していることから、高齢者や介護保険事業所、地域の福祉関係者への周知は進んでいると考えている。今後、区民全般にわたる制度の周知について効果的な方法を検討していく必要がある。 ・特定健診や各種がん検診の受診率は、市内ではトップクラスであるが、さらなる受診率向上と区民が自ら健康増進を習慣づけて取り組めるような啓発や事業を行う必要がある。

〔戦略5－1：住み慣れた地域で人権を尊重し安心して暮らせる地域福祉の推進〕

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
戦略の進捗が進んでいないため、アウトカムの達成状況は低い。今後、取組の改善により戦略の進捗を図ることで、アウトカムも順調に推移することが見込まれるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
高齢者・障がい者にやさしく人権が尊重されているまちになっていると感じている区民の割合：平成28年度までに65%以上	26.50%	－	B	B
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・地域包括支援センターや医師会などの関係機関・関係団体と連携し認知症に関する講演会の開催等に取り組み、認知症に対する区民の理解を深める。 ・地域における高齢者に対する見守り活動や介護事業者と連携し、高齢者虐待の早期発見に努める。 ・地域自立支援協議会の活動を通じ当事者本人やその家族、関係機関、障がい者団体等の連携を図り、障がい者に対する区民の理解を深める。 ・区民一人ひとりの人権意識の普及・高揚を図り、地域活動協議会等と連携して、人権尊重のまちづくりを推進する。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない
(※3)戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【5－1－1 高齢者や障がい者等みんなでささえあう地域づくり】 ・地域包括支援センター連絡会・認知症地域連携連絡会による認知症高齢者に関わる講演会の開催 1回 ・関係機関等と連携した障がい者の自立に向けた支援を行う。「障がい児・者いろいろ相談会」の定期開催 6回 障がい者支援関連のシンポジウム等の開催 2回 地域活動協議会等との連携した人権啓発事業を実施する。 ・人権を考えるつどい 1回 ・校下別人権学習会 6回 ・人権問題研修 3回 ・区民まつりにおける啓発 1回 ・人権啓発パネル等による啓発 2回 ・街頭啓発 2回 ・人権相談の実施 随時	・認知症高齢者や障がい者に対する理解を深めた、講演会等参加者の割合：60%以上 ・人権をキーワードにした取組を区民協働により進められていると感じている区民の割合：60%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば、事業を再構築する。	【目標達成状況】 ・認知症高齢者や障がい者に対する理解を深めた、講演会等参加者の割合：96% ・人権をキーワードにした取組を区民協働により進められていると感じている区民の割合：72.9 % 【取組実績】 ・認知症に関する講演会の開催 2回 ・「障がい児・者いろいろ相談会」の開催 5回 ・障がい者支援関連のシンポジウム(防災研修会)開催 1回 ・人権を考えるつどい 1回 ・校下別人権学習会 12回 ・人権問題研修 3回 ・区民まつりにおける啓発 1回 ・人権啓発パネル等による啓発 2回 ・街頭啓発 2回 ・人権相談実施 随時	① (i)	○	講演会に色々な世代が参加してもらう工夫	・認知症地域連携事業連絡会で案を練り工夫をこらす。	

〔戦略5－2：地域有償ボランティア派遣制度の推進〕

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
戦略の進捗により、制度の利用対象者である高齢者やボランティアは着実に増加しており、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・地域有償ボランティア利用者:28年度末までに180人以上	119名(平成27年3月末現在)	—	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・地域有償ボランティア派遣制度を効果的に運営できるよう福祉アドバイザーや関係団体との連携を図り、利用者のニーズを把握し制度を定着させる。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【5-2-1 有償ボランティア派遣制度の定着】 関係機関と連携して地域ニーズを把握し地域有償ボランティア派遣制度の運用を図る。 ・地域有償ボランティアセンター(仮称)設置 1か所	有償ボランティア派遣制度を知っている区民の割合60%以上 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 27% 【取組実績】 ・地域有償ボランティアセンターを区在宅サービスセンター内に設置。 ・区内関係機関と情報交換会を開催し、制度の周知とニーズの掘り起こし。 ・周知用チラシの配布 区内146か所、2,787枚	③	×	・制度周知の方法 ・活動者、利用者の掘り起こし ・運営の自立化	・チラシ、ポスターによる周知以外に、各地域で説明会を開催する。 ・区広報媒体の活用。 ・経費の収支を検証し、自立運営に向けた資金計画を策定していく。	

[戦略5-3:健康づくりへの支援]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
健康づくり事業に対する区民の満足度は、高い達成状況にあることや、特定健診やがん検診の受診率も引き続き市内でも高い状況にあることから、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)
		(対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・健康寿命の延伸:国の平均健康寿命以上	未測定 ※がん検診・特定健診の受診率が高いことから順調であると認識する	—	A	A
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
肥満者率改善のために、健康づくりの2本柱である「栄養・食生活」「運動」に関する知識、情報を提供し、健康づくりが実践できる場を作る施策を地域団体や関係団体と協働して推進する。さらにがん検診や特定健診の受診率アップに取り組んで、区民の健康意識の向上と健康チェックの機会を確保する。				a

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【5-3-1 健康増進意識の向上】 幅広い年齢層に運動習慣の動機づけやより良い食生活習慣を身につける機会として、家族で楽しんでもらえる健康づくりイベントを開催する。 ・健康まつりの開催 1回 ・食育フェスタの開催 1回 ・ウォーキング教室の開催 1回	健康づくり事業に対する満足度:60% 【撤退基準】 ・上記目標が30%未満であれば事業手法を再構築する	【目標達成状況】 満足度 89% 【取組実績】 区制40周年を記念し、3つのイベントを同日開催した。	① (i)	○	—	—	
【5-3-2 健(検)診受診率の向上】 特定健診やがん検診の受診率の向上のために、啓発を実施する。 ・広報車を利用した広報活動 5回 ・地域へのきめ細やかな情報提供 5回 ・国民健康保険窓口来所者への広報活動 4回	特定健診受診率:24% 胃がん検診受診率 11% 大腸がん検診受診率 16% 肺がん検診受診率 10% 子宮頸がん検診受診率 29% 乳がん検診受診率 16% 【撤退基準】 以下の場合は手法を再構築する。 特定健診受診率18%以下 胃がん検診受診率7%以下 大腸がん検診受診率9%以下 肺がん検診受診率5%以下 子宮頸がん検診受診率21%以下 乳がん検診受診率11%以下	【目標達成状況】 平成26年度未測定 (参考:平成25年度特定健診数値) 21.5% (参考:平成25年がん検診数値) 胃がん検診受診率 9% 大腸がん検診受診率 14.4% 肺がん検診受診率 13.5% 子宮頸がん検診受診率 22.8% 乳がん検診受診率 13.7% 【取組実績】 ・広報車を利用した広報活動 4回 ・地域へのきめ細やかな情報提供 5回 ・国民健康保険窓口来所者への広報活動 2回	① (i)	—	—	—	

	(※4) 具体的取組の目標達成状況	(※5) 具体的取組の戦略に対する有効性
	①: 目標達成 (i) 取組は予定どおり進捗 (ii) 取組は定どおり進捗していない	○: 有効 ×: 有効でないため見直す ー: 中間アウトカム未設定(未測定)
	②: 目標未達成 (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	

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式2

【経営課題6：区役所力の強化】

○経営課題の評価結果の総括

内 容	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
・幅広い年齢層にも区政に関心・理解を得られる工夫が必要。 ・広報媒体の有効活用と内容の充実を図り、情報を積極的に発信していく。 ・職員がそれぞれ、自身の接遇のどこが評価され、どこが弱点なのかを認識し、更なるレベルアップをめざして意識を高く持つことが必要である。 ・個人情報を取り扱う際のチェック体制の見直しやヒューマンエラーを防ぐための継続的な意識啓発が必要である。 ・管理職だけでなく、係員同士の関係においても、風通しの良い、チームワークのよい職場づくりを意識し、行動することが必要である。	・区広報紙の全戸配布等を行い広報の充実を図ってきた。今後は若い世代への積極的な広報を行っていく ・個人情報の流出事故が前年よりも発生件数が増加しているため、個人情報保護やコンプライアンス意識のさらなる徹底や、個人情報を取り扱う際のチェック体制の見直しやヒューマンエラーを防ぐための継続的な意識啓発が必要である。 ・来庁者への定期的な窓口サービスアンケート調査では一定の成果が維持できていると考えられ、また、職員の仕事へのやりがいや業務連携が図られていると感じている割合等が前年度に比べ改善しており、この状況を維持しつつ更なる改善につなげる観点からの取組みが必要であると考ええる。

【戦略6－1：地域の特性に合った区役所づくり】

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
直接寄せられる区民の意見や要望のほか、無作為抽出した区民に対してのアンケート結果から、潜んでいる傾向などを把握することによって、今後の施策展開に役立てるために戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・区政会議等での意見の区政への反映:平成27年度までに30件以上	38件	23件	A	B
・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26年度までに80%以上	20.10%	17%	B	
・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:平成26年度までに80%以上	19.40%	12%	B	
・区政への理解や関心が高まったと回答した区民の割合 平成26年度80%	35.90%	24%	B	
・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26年度までに80%以上	22.90%	13%	B	
・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:平成26年度までに80%以上	69.70%	67%	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・区民の意見を区政に反映して地域特性に応じた施策を推進する。 ・サイレント・マジョリティーなど表面化しにくいものも含めた多様な区民ニーズを把握し区政に反映する。				b

(※2)アウトカムの達成状況
A: 順調
B: 順調でない
(※3)戦略の進捗状況
a: 順調
b: 順調でない
c: 中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【6－1－1 区民の意見を区政に反映し、区民による区政の評価を行うことのできる仕組みづくり】 第1期の区政会議での意見を踏まえつつ、区政への区民意見の反映に向け、全体会及び再編した部会を機動的に開催する。 ・全体会 4回開催 ・部会(3部会) 延べ12回開催	区政会議での意見の区政への反映 6件 【撤退基準】 区政会議での意見の区政への反映が3件以下であれば事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 区政会議での意見の区政への反映:15件 【取組実績】 ・全体会 4回開催 ・部会(3部会) 延べ7回開催	① (i)	○	全区共通の課題として、区政会議における女性委員の比率が低いことが指摘されている。	平成27年度の委員改選に際し、地域に十分説明していく。	改革2－(2)－ア①・②
【6－1－2 区民ニーズの把握】 無作為抽出することで区民の区政への参画の裾野を広げるとともに区政に関する多様なニーズを把握する。また、区民アンケートの結果を区の運営方針や事業改善に反映する資料として活用する。 所管局と連携し広聴相談機能の充実に取り組む。 ・区民アンケート5回実施 ・FAQの更新 随時	区民アンケートの回答率50%以上 【撤退基準】 区民アンケートの回答率が30%未満であれば事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 区民アンケート回答率 4回平均38.2%(市民局区民アンケート 回答率38.9%) 【取組実績】 ・区民アンケート5回実施(市民局実施分含む) ・FAQの更新 随時	② (i)	○	回答率の向上	質問形式の簡略化や書式変更などの工夫をしていく。	改革2－(2)－ア①・② 改革2－(4)①

【戦略6－2：積極的な情報発信の推進】

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
必要とする情報を入手できている区民の割合が前年に比べ飛躍的に増大しており、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)

(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・区長により、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:平成26年度までに80%以上	41.50%	44.70%	B	

・区長の顔や名前を知っている区民の割合：平成26年度までに60％以上	35.70%	36.60%	B	B
・区役所からの情報発信により必要とする市政情報を入手できていると感じている区民の割合：平成28年度までに85％以上	63.60%	39.0%	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果（※3）
・区広報紙、区ホームページをはじめとするさまざまな広報媒体を有効に活用し、きめ細かい情報発信に努める。 ・双方向のコミュニケーションツールであるフェイスブックの即時性を活かし、タイムリーな情報発信を行う。 ・区民の鶴見区をよりよくしていこうという気運や鶴見区への愛着を醸成するとともに、“多彩な人材が活躍するまち 鶴見区”を広く内外にPRしていく。 ・地域の情報を積極的に収集し、広く発信していく。 ・区長が地域実情や特性に応じた個性あふれる区政運営を行いその取組みや成果を自ら積極的に区民に対して発信する。				a



(※2)アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定

(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果（※4）	戦略に対する有効性（※5）	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【6－2－1 広報媒体の活用・拡充】 区民が求める情報を確実にわかりやすく提供できるよう広報紙・フェイスブック・HP等さまざまな媒体を活用し情報発信する。また区長メッセージ等を通じて区長の施策を積極的に発信する。 ・区広報紙の発行 毎月 ・区ホームページの点検・更新 随時 ・区広報板や情報コーナーを活用した情報提供 随時 ・フェイスブックの更新 随時 ・区の広報紙・ホームページへの区長メッセージ掲載 毎月 ・フェイスブックによる区長からの情報発信 随時 ・鶴見区表彰プロジェクトの表彰 5回	広報つるみ・フェイスブックの認知度80％ 【撤退基準】 ・広報つるみ・フェイスブックの認知度30％以下であれば取組みを再構築する。	【目標達成状況】 認知度 88.2％ 【取組実績】 ・区広報紙の発行 毎月 ・区ホームページの点検・更新 随時 ・区広報板や情報コーナーを活用した情報提供 随時 ・フェイスブックの更新 随時 ・区の広報紙・ホームページへの区長メッセージ掲載 毎月 ・フェイスブックによる区長からの情報発信 随時	① (i)	○	若い世代が区政情報に興味を持っていない、気づいていない。	広報紙、HP、フェイスブック等、さまざまな媒体を掛け合わせ、広報の量、質ともに高めていく。	改革2－(1)－ウ②・③ 改革3－(10)－イ

[戦略6－3：地域の特性に合った区役所づくり]

(1) 戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果（※1）	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
戦略における全体的なアウトカムは目標に達していないが、戦略の進捗により来庁者の満足度が継続して目標を達成しており、今後の接遇研修やコンプライアンス研修などの実施内容の改善により職員の意識もさらに向上すると考えられ、更なるアウトカムの実現に寄与すると想定されるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題) (対応方向)



(※1)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

(2) 戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果（※2）	
			個別	全体
・窓口来庁者を対象に定期的にアンケート調査を行い、満足度80％以上の維持	87.00%	90%	A	B
・来庁者への案内や証明書発行をはじめとする窓口業務についてサービスの向上が図られていると感じている区民の割合：平成26年度までに80％以上	58.90%	56.4%	B	
・区役所の効率的な業務運営に向け、区の実情や特性に応じて取り組みが進められていると感じている区民の割合：平成26年度までに80％以上	41.50%	44.7%	B	
・個人情報漏えい事故件数：平成28年度までに平成24年度比30％減を目指す	7件	4件	B	
・窓口業務の格付け調査で、平成28年度までに2つ星を獲得する	星なし	星なし	B	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果（※3）
鶴見区役所職員力向上基本プランに基づき、係長・係員を中心に接遇研修を継続的に実施し、職員の能力開発、意識改革等による窓口・案内サービスの改善や接遇力の向上に取り組むとともに、コンプライアンス研修をとおして更なる意識改革を進め、区民に信頼される職員を育成する。				b



(※2)アウトカムの達成状況
A：順調
B：順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a：順調
b：順調でない
c：中間アウトカム未設定

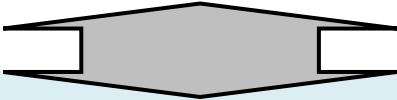
(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価結果（※4）	戦略に対する有効性（※5）	課題	改善策	市政改革プランとの関連
【6－3－1 接遇研修】 ・窓口・案内サービスの向上を図るため、「あいさつ」と「身だしなみ」に重点を置いた接遇・CS研修を2回開催するとともに、振り返りテストを行うことで、研修内容の定着を図る。 ・窓口アンケートを 2回実施し、結果を公表することにより啓発を図る。	格付け調査で、「挨拶」「身だしなみ」項目の点数を3以上とする。 (撤退基準) 格付け調査で、「挨拶」「身だしなみ」項目の点数を2以下であれば事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 挨拶：2.6 身だしなみ：2.4 【取組実績】 接遇研修の実施(5回) アンケート結果の公表(2回)	② (i)	○	研修は予定どおり実施したものの、格付けの結果には結び付かなかった。	研修方法の見直しを行う	改革2－(5)①・③
【6－3－2 個人情報保護及びコンプライアンス等の向上にかかる取組み】 ・全職員を対象に情報公開制度や個人情報保護に関する研修を1回実施する。 ・全職員を対象にコンプライアンス研修・服務規律研修を1回実施するとともに、各担当において内部コンプライアンス会議を12回開催する。	個人情報流出事故等について前年比10％減 (撤退基準) 個人情報流出事故等について前年比減が達成しなければ、事業手法を再構築する。	【目標達成状況】 個人情報流出事故等 前年度比100％増 (件数)26年度：8件 25年度：4件 24年度：8件 【取組実績】 ・情報公開及び個人情報保護について、総務局の出前講座を開催(係員を中心に2回) ・課長代理を講師に、係長・係員全員を対象にコンプライアンス・服務研修を実施(10回)	③	×	研修は予定どおり実施したものの、個人情報の流出事故等件数は、昨年度より増えてしまった。	研修方法の見直しを行う	改革3－(10)－オ

[戦略6－4:褒める・認める組織風土醸成]

(1)戦略の有効性評価

戦略のアウトカムに対する有効性	評価結果 (※1)	課題と今後の対応方向 ※評価結果が「イ」の場合のみ、記載
戦略におけるアウトカムの各項目は目標に達していないが、組織風土醸成研修や職場改善運動により、すべての項目において前年度数値から改善されている。 今後、取組レベルの改善により職員の意識もさらに向上すると考えられることから各目標の目標達成も見込まれ、更なるアウトカムの実現に寄与すると想定されるため、戦略はアウトカムに対して有効である。	ア	(課題)
		(対応方向)



(※1)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

(2)戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム	アウトカムの達成状況	前年度数値	評価結果(※2)	
			個別	全体
・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:平成26年度までに90%以上	73.90%	59%	A	A
・職場で自由に意見が言えると感じている職員の割合:平成26年度までに80%以上の維持	76.10%	75%	A	
・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:平成26年度までに80%以上の維持	77.20%	68%	A	
戦 略	戦略の進捗状況 ※評価結果が「C」の場合のみ、記載			評価結果 (※3)
・鶴見区役所職員力向上基本プランに基づき真の住民自治の確立に向けた改革を進めていくため、研修や職場改善運動を活用して、前向きで主体性・チャレンジ意識を持った職員の育成と組織風土づくりを進める。				a



(※2)アウトカムの達成状況
A:順調
B:順調でない

(※3)戦略の進捗状況
a:順調
b:順調でない
c:中間アウトカム未設定

(3)具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

取組内容	業績目標	目標達成状況・取組実績	評価 結果 (※4)	戦略に 対する 有効性 (※5)	課題	改善策	市政改革 プランと の関連
【6－4－1 研修の実施】 風通しの良い職場風土の醸成・推進に向け、研修を 実施し、 職員の業務に対する意欲向上を図る。 ・組織風土醸成研修 4回	研修アンケートで意識が高まったと回答した 職員の割合:60%以上 (撤退基準) 研修アンケートで意識が高まったと回答した 職員の割合が30%以下であれば事業手法を 再構築する。	【目標達成状況】 研修アンケートで意識が高まったと回答した職員の割 合:80% 【取組実績】 管理職対象の研修(2回)・アンケート結果公表(1回) 係員対象の研修(2回)・アンケート結果公表(1回)	① (i)	○	平成26年度の、市政 改革プランに係る職員 アンケートで、「職員同 士の連携が取れてい る」と回答した職員の割 合が、全区役所の平均 より下回っている。	研修方法の見直しを行う	改革3-(9)-ア ①・②、イ②
【6－4－2 元気アップサポーターの活用】 元気アップサポーターを中心に職場改善運動を行い、改善事 例を3事例(その中で所属全体で取り組むような事例を1事例 は入れる)提案、実施する。	アンケートで自らも改善意識が高まったと回 答した職員の割合:60%以上 (撤退基準) アンケートで自らも改善意識が高まったと回 答した職員の割合が30%以下であれば事業 手法を再構築する。	【目標達成状況】 接遇だより(職場改善ポイント集)を発行して参考にした と回答した職員の割合72.6% 【取組実績】 ・改善事例:8事例達成(内1事例は全体で取り組む内 容) ・サポーターニュース:5回	① (i)	○	元気アップサポーター に選出される人が、新 規採用職員等に偏りが ちで、サポーター会議 で決めたことを職場内 で実行する力が弱い。	来年度のサポーターに は、主担クラスの職員を 選出してもらうなど、サ ポーターに実行力を持た せる仕組みを構築する。	改革3-(9)-イ ①

(※4)具体的取組の目標達成状況
①:目標達成
(i) 取組は予定どおり進捗
(ii) 取組は定どおり進捗していない
②:目標未達成
(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

(※5)具体的取組の戦略に対する有効性
○:有効
×:有効でないため見直す
ー:中間アウトカム未設定(未測定)