

平成26年度鶴見区運営方針自己評価シート説明資料

【経営課題6:区役所力の強化】

【戦略6-1:地域の特性に合った区役所づくり】

- ・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。

◎戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム (どういう状態をめざすのか)	アウトカムの 達成状況	前年度 数値	アウトカムの達成状況 に対する評価結果
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	順調
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%	順調でない
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%	順調でない
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%	順調でない
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%	順調でない
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%	順調



○具体的取組の目標達成状況

【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】

取組内容	取組実績	評価結果
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体会 4回開催</li> <li>・部会（3部会） 延べ7回開催</li> </ul>	<b>目標達成</b> (取組は予定通り進捗)
業績目標	目標達成状況	
区政会議での意見の区政への反映 6件	区政会議での意見の区政への反映：15件	
課題	改善策	
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。	

【6-1-2 区民ニーズの把握】

取組内容	取組実績	評価結果
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民アンケート5回実施（市民局実施分含む）</li> <li>・FAQの更新 随時</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>目標未達成</b> (取組は予定通り進捗)</p>
<p style="text-align: center;"><b>業績目標</b></p> <p style="text-align: center;">区民アンケートの回答率<b>50%以上</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>目標達成状況</b></p> <p style="text-align: center;">区民アンケート回答率 4回平均<b>38.2%</b> (市民局区民アンケート 回答率38.9%)</p>	
<p style="text-align: center;"><b>課題</b></p> <p>回答率の向上</p>	<p style="text-align: center;"><b>改善策</b></p> <p>質問形式の簡略化や書式変更などの工夫をしていく。</p>	

## [戦略6-2:積極的な情報発信の推進]

- ・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。

### ◎戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム (どういう状態をめざすのか)	アウトカムの 達成状況	前年度 数値	アウトカムの達成状況 に対する評価結果
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%	44.7%	順調でない
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%	36.6%	順調でない
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%	順調



### ○具体的取組の目標達成状況

#### 【6-2-1 広報媒体の活用・拡充】

取組内容	取組実績	評価結果
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区広報紙の発行 毎月</li> <li>・区ホームページの点検・更新 随時</li> <li>・区広報板や情報コーナーを活用した情報提供 随時</li> <li>・フェイスブックの更新 随時</li> <li>・区の広報紙・ホームページへの区長メッセージ掲載 毎月</li> <li>・フェイスブックによる区長からの情報発信 随時</li> </ul>	<b>目標達成</b> (取組は予定通り進捗)
業績目標	目標達成状況	
広報つるみ・フェイスブックの認知度80%	認知度 88.2%	
課題	改善策	
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、さまざまな媒体をかけ合わせ、広報の量、質ともに高めていく。	

### 【戦略6-3: 区民に信頼される職員の育成】

鶴見区役所職員力向上基本プランに基づき、係長・係員を中心に接客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客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。

#### ◎戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム (どういう状態をめざすのか)	アウトカムの 達成状況	前年度 数値	アウトカムの達成状況 に対する評価結果
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%	順調
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%	順調でない
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%	順調でない
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	8件	4件	順調でない
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	順調でない



#### ○具体的取組の目標達成状況

##### 【6-3-1 接客研修】

取組内容	取組実績	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」に重点を置いた接客・CS研修を2回開催するとともに、振返りテストを行うことで、研修内容の定着を図る。</li> <li>・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。</li> </ul>	接客研修の実施 (5回) アンケート結果の公表 (2回)	目標未達成 (取組は予定通り進捗)
<b>業績目標</b> 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。	<b>目標達成状況</b> 挨拶：2.6 身だしなみ：2.4	
<b>課題</b> 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。	<b>改善策</b> 研修方法の見直しを行う	

【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】

取組内容	取組実績	評価結果
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・全職員を対象にコンプライアンス研修・サービス規律研修を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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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・サービス研修を実施（10回）</li> </ul>	<p>目標未達成 (更なる改善が必要)</p>
<p>業績目標</p>	<p>目標達成状況</p>	
<p>証明書誤交付等による個人情報に関する事故について前年比<b>10%減</b></p>	<p>前年度比<b>100%増</b> (件数)26年度：8件 25年度：4件 24年度：8件</p>	
<p>課題</p>	<p>改善策</p>	
<p>研修は予定どおり実施したものの、誤交付等の件数は昨年度より増えてしまった。</p>	<p>研修方法の見直しを行う</p>	

## 【戦略6-4:褒める・認める組織風土醸成】

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。

### ◎戦略の進捗状況とアウトカムの達成状況

アウトカム (どういう状態をめざすのか)	アウトカムの 達成状況	前年度 数値	アウトカムの達成状況 に対する評価結果
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%	順調
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%	順調
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%	順調



### ○具体的取組の目標達成状況

#### 【6-4-1 研修の実施】

取組内容	取組実績	評価結果
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。	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）	目標達成 (取組は予定通り進捗)
業績目標	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：60%以上	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%	
課題	改善策	
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	

#### 【6-4-2 元気アップサポーターの活用】

取組内容	取組実績	評価結果
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。	・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	目標達成 (取組は予定通り進捗)
業績目標	目標達成状況	
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	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%	
課題	改善策	
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するなど、サポーターに実行力を持たせる仕組を構築する。	