

4 重点的に取り組む主な経営課題

様式4

【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：区民に信頼される職員の育成】

(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	8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

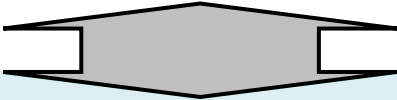
(3) 具体的取組の目標達成状況と戦略に対する有効性

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、総務局の出席講座を開催(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)