

【様式1】

平成27年度 鶴見区運営方針

(区長:河村浩一)

◆計画

区目標（何をめざすのか）

区の魅力「つる魅力」の創造や多様な交流により新たなつながりが生まれ、区民がお互いに支え合い、だれもが「住んでよかった」と笑顔でいえるまちの実現

区の使命（どのような役割を担うのか）

区の歴史の再発見や魅力を創造すること。
 区民の信頼に応え暮らしを支えること。
 区民による自主的な地域運営を支援すること。
 区民協働による取組を促進すること。

平成27年度 区運営の基本的な考え方（区長の方針）

・世代を問わず鶴見区への愛着を深めるため、地域と連携した各種イベントの開催や区の歴史や誇り、まちの魅力発信に取り組む。
 ・地域社会全体で支え合うコミュニティづくりをめざし、地域活動の活性化と自立的な運営に向けた支援を行う。
 ・子育て世代や年少人口の比率が高い当区の特性に対応するため、安心して子育てできる環境づくりや、次世代を担う子ども・青少年が将来への夢を膨らませ、健やかに成長できるよう、家庭・学校園・地域と連携した取組を進める。
 ・災害に強い安全安心のまちをめざして区民ひとりひとりが自助・共助の意識を高め、防犯・防災・交通安全の取組を進める。
 ・だれもが健康で安心して暮らせるように、高齢者・障がい者にやさしいまちづくりや、区民の生活習慣の改善・健康増進に取り組んでいく。
 ・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に取り組む。
 ・庁舎維持管理経費については、空調・照明の利用等節減に対する全職員への周知・徹底を図り、電気使用量を平成22年度比で約10%の削減をめざす。

重点的に取り組む主な経営課題（様式2）

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題1 魅力あふれるまちづくり】 地域・関係機関・団体と連携・協働し地域の活性化や鶴見区の魅力向上を創出する。	【1-1 つる魅力(つるみりょく)の創造】 区の歴史やまちの魅力について触れる機会が少ない区民(特に転入者や子育て世帯等)が、区の歴史やまちの魅力を知り、関心をもつ機会を創出する。
主な具体的取組（27年度予算額）	
【1-1-1 地域資源を活用した魅力再発見の取組み】 幅広い世代が参加しやすく、区の魅力を感じることができるよう「歴史、まちの魅力発見」「賑わい向上」「情報発信」の取組を進める。 (予算額8,431千円)	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題2 地域コミュニティの活性化】 地域では人と人のつながりが希薄化している中、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の活性化に向け支援する。	【2-1 地域全体で支え合うコミュニティづくり】 自律的な地域運営や地域活動の活性化に向けた支援や地域活動への関心が低い人たちが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。
主な具体的取組（27年度予算額）	
【2-1-1 地域活動の活性化と自立的な地域運営の支援】 各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。また地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。(予算額 48,334千円)	

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題3 次世代育成に向けたまちづくり】 子どもが将来への夢を膨らませる事が出来るよう、次世代を担う子ども・青少年の健全育成に区民協働で取り組む。	【3-2 子ども・青少年の健全育成】 次世代を担う子ども・青少年が、将来の夢をふくらませ、世界に目を向けるきっかけとなる取組みを図る。
主な具体的取組（27年度予算額）	
【3-2-2 世界にはばたく人材の育成】将来のグローバル人材の育成に向け、子どもたちが英語に親しみ、外国に対する興味や関心を持つ機会を設ける。（予算額993千円）	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題4 安全なまちづくり】 街頭犯罪の減少に向けて区民一人一人が犯罪に合わないよう意識づける。	【4-1 地域・関係機関と連携した防犯対策事業】 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。
主な具体的取組（27年度予算額）	
【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の実施や区役所・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等区をあげて啓発活動に取り組む。（予算額10,098千円）	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題5 健康で安心して暮らせるまち】 高齢者、障がい者を地域全体で支える仕組みづくりなど、関係機関・団体等と連携しながら地域福祉の向上を図る。	【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】 区の地域福祉計画を着実に進めるため、地域福祉活動に関する広報や啓発を行い、みんなで支えあう社会づくりの機運を高めるとともに、「鶴見区地域保健福祉ビジョン」に基づき、活動の充実が図られるよう支援する。
主な具体的取組（27年度予算額）	
【5-1-4 要援護者等の見守り支援】 要援護者対象者に地域への名簿情報の提供に係る「同意」「不同意」の確認を行い「要援護者名簿」を作成する。また高齢者世帯等を対象に民生委員児童委員やふれあい員と連携し、定期的に訪問し、安否確認、状況把握、ニーズの把握と支援へのつなぎ等を行う。（予算額31,946千円）	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題6 区役所力の強化】区民に必要な情報が十分に届いているとは言えない状況にあるため、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。	【6-2 積極的な情報発信の推進】プッシュ型の広報手段（広報紙）を中心に、プル型（HP等）と連携して、区民に必要な情報を届ける。
主な具体的取組（27年度予算額）	
【6-2-1 さまざまな広報媒体を活用した情報発信】 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の全戸配布やフェイスブック・HP等さまざまな媒体を活用し区長メッセージ等の情報発信に取り組む。また、広報紙からピックアップした情報（小学生が対象のイベントなど）をA4チラシにまとめ、小学校を通じて情報発信を行う。（予算額19,366千円）	

「平成27年度 市政改革の基本方針（案）」に基づく取組等（様式3）	
主な取組項目	取組内容
庁舎維持管理経費の削減	空調・照明の使用にあたり、各職員に対し適正な利用の周知・徹底を図る等電気使用量を平成22年度比で約10%の削減を目指す。

◆自己評価

1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

地域社会全体で支えあうまちづくりに向けて、区民のさまざまなニーズや信頼に応え暮らしを支えとともに、区民による自主的な地域運営を支援し、区民協働によるさまざまな取組みを進めた結果、具体的取組の業績目標については概ね達成できたと認識している。

●魅力再発見の取組みについては、区のシンボルとも言える鶴見緑地を活用したイベントに多くの区民が参加し、好評をいただいた。また、区を広く紹介する冊子「発見！！つる魅力」を発行し、幅広い世代へ区の歴史や魅力を発信することにより、区への関心を高める機会を創出できた。

●地域コミュニティの活性化に関しては、地域活動協議会の取組み等、地域活動への区民の理解は進んできているものの、地域活動の担い手不足や高齢化は、依然として地域における大きな課題である。引き続き中間支援組織を活用しながら、イベントの開催等を通じた幅広い人たちが参加しやすい環境づくりや情報発信等、地域における様々な取組みを支援していく。

●地域福祉については、要援護者等の見守り支援の取組みを進めたことにより、各種団体との連携が図られるなど、地域を中心とした見守り体制の強化に向けた工夫や検討が行われている。今後さらに、広報紙の全戸配布時に見守り、声かけを合わせて行うことで、地域コミュニティの活性化と区の情報発信力の向上との相乗効果を図っていく。

●防犯対策事業については、防犯カメラの設置や自転車への鍵の取付けキャンペーンなどを実施し、街頭犯罪件数、自転車盗難件数について昨年度から大幅減となった。今後も区を挙げて取組みを推進する。

解決すべき課題と今後の改善方向

少子高齢化の進行が見込まれる中、高齢者や障がい者が住み慣れた地域で安心してらせるまちづくりを推進するためには、地域全体で助け合い、支えあえる仕組みづくりが更に必要となってくる。今後、地域における福祉推進活動の充実に向け、地域住民を主体とした地域福祉ネットワーク活動の推進を図る取組みを進める。

また、区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付けにおいて、今年度は星1つを獲得することができた。この結果に満足することなく、職員一丸となって、さらなる区民サービスの向上に取り組む。

今後も、鶴見区に住んでよかったと実感していただけるよう、地域とも連携・協働しながら様々な取組みを進めていく。

重点的に取り組む主な経営課題

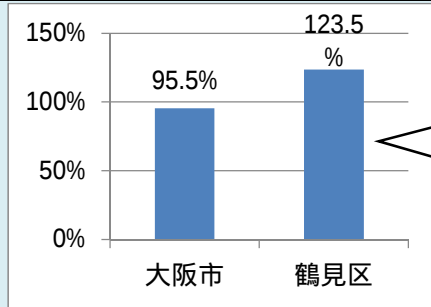
経営課題 1

【魅力あふれるまちづくり】

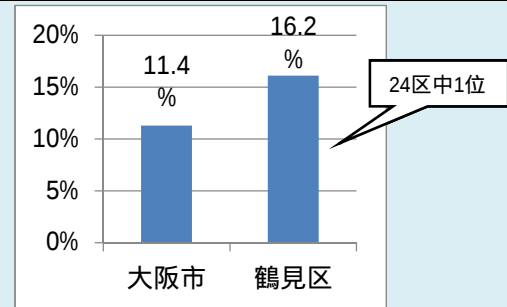
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

区民が世代を問わず鶴見区に魅力を感じ「住んでよかった。今後も住み続けたい」と思えるまちになっている。
また、区外からも「鶴見区に住みたい」と思われ、転入者が増えていくまちになっている。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）



人口増加率(S49年とH25年の比較)



年少人口(15歳未満)の占める割合

H25・H26年度 鶴見緑地活性化取組み実績

- ・「いも苗植え」「いも掘り」 ・「みんなでつろう！どうぶつ王国～巨大アート～」 ・「アーモンドの木を植樹」
- ・「TSURUMIサウンドフェスティバル」
- ・「区の花チューリップの球根配布」 ・「鶴見 光の花栈敷」 等

計画

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＞

区制がスタートした40年前と人口を比較すると(昭和49年と平成25年の比較)、市内全域では95.5%に人口が減少しているが、鶴見区の人口は123.5%と増加しており、(西区の174%、北区の132.5%に次いで、市内第3位)、また、市内24区の中で年少人口の割合が最も高い。

平成25年度から、区のシンボリック的存在である鶴見緑地の活性化に関する取組みを行い、区民のニーズの高い音楽系イベントや主に子どもを対象としたさまざまな取組みを実施してきた。

しかし、転入者や子育て世帯の方々が鶴見区全体の魅力に触れ、今後も鶴見区に住み続けていきたいと感じてもらうためには、鶴見緑地に限らずさまざまな角度から区の魅力を発掘、創造していく必要がある。

また、世代を超えて参加しやすいイベントやボランティア活動など、多様なコミュニティをとoshitつながりを持つことで区に深い愛着をもつことができる取組みを行う必要がある。

また、区内にとどまらず、区外に向けても鶴見区の魅力を広くPRできるような取組みを行う必要がある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・地域の団体やボランティア、関係機関との連携や協力を得て、地域の活性化や鶴見区の魅力向上を創出するような取組みを推進する。
- ・世代を問わず鶴見区への愛着を深めるため、区の歴史や誇り、まちの魅力を再認識する取組みを推進する。
- ・環境をテーマにしたイベントなど、環境への意識の高まりが区全体に広がるような取組みをさらに推進していく。
- ・各種のイベントや取組みに関して、利用者ニーズに合ったさまざまな情報発信に努めていく。

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

各種イベントや事業に取り組んだ結果、区の魅力向上を感じる区民の割合は徐々に高まっており、順調に成果が出てきている。引き続き、これまでの取組みを検証して、事業内容の改善や新たな事業を展開し、魅力あふれるまちづくりを進めていく。

自己評価

めざす成果及び戦略 1 - 1 【つる魅力(つるみりょく)の創造】

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＞
	区民が世代を問わず鶴見区の歴史やまちの魅力を感じ、愛着を深めている。 区外にも広く鶴見区の魅力を感じる人が増えている。 アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 区の魅力創造につながる取組を通じて、区の魅力が向上したと感じている区民の割合：平成29年度までに80%以上	・地域事情に詳しい地域の団体やボランティア、関係機関等との連携を通じて、区の歴史やまちの魅力について触れる機会が少ない区民(特に転入者や子育て世帯等)が、区の歴史やまちの魅力を知り、関心をもつ機会を創出する。 ・魅力的で賑わいのある取組を通じて、区内外を問わず全ての世代が参加しやすく、相互に交流を持つことができる取組を行う。 ・地域や家庭レベルの身近な生活の中で実践できるエコ活動など、さまざまな角度から環境に対する意識を高める取組を推進する。 ・環境や花と緑に関する地域活動について、意見交換や情報提供など、地域住民が主体的かつ積極的に取り組む体制作りや活動のサポート、関係機関との連携等を進めていく。

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	—
	区の魅力創造につながる取組を通じて、区の魅力が向上したと感じている区民の割合：66.2%	—	A	A	今後の対応方向
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	—	有効性が「イ」の場合は必須

具体的取組 1 - 1 - 1 【地域資源を活用した魅力再発見の取組み】

25決算額 2,677千 円 26予算額 10,797千 円 27予算額 8,431千 円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	幅広い世代が参加しやすく、区の魅力を感じることができる取組を進める。 (歴史、まちの魅力発見) ・まちあるき実施 3回 ・区の歴史に関する冊子発行 1回 ・区役所庁舎を活用した音楽コンサート実施 6回 (賑わい向上) ・鶴見緑地会場で光のイベント実施 1回 ・鶴見緑地国際庭園を会場とした国際交流の取組 1回 (情報発信) ・鶴見緑地情報サイトによる情報発信 随時	事業を通じて、「区の魅力を感じることができた」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。 前年度までの実績 ・スポーツフェスタ 1回開催・光のイベント1回開催、ウォーキングイベント1回開催(予定)・区制40周年記念音楽祭1回開催・TSURUMIサウンドフェスティバル1回開催、鶴見緑地情報サイトの新規開設(アクセス数23,028件 H26年4月～12月) ・「いも苗植え～いも掘りプロジェクト」1回実施 平成25年度実績・子どもサッカー教室1回開催・「いも苗植え」及び「みんなでいも掘り」1回実施・「玉ねぎ苗植え」及び「みんなで玉ねぎ掘り」1回実施、

中間振り返り	業績目標の達成状況	(i)	課題と改善策	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	：目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない ：目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない ：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)	—	—	—

自己評価	取組実績	課題	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	・つるみブランドフェスティバル実施 1回 ・まちあるき実施 3回 ・冊子「発見！！つる魅力」発行 1回 ・「トワイライトコンサート」実施 5回、「TSURUMIスプリングコンサート」実施 1回 ・「鶴見 光の花枝敷2015」実施 1回 ・「つるみワールドフェスタ」実施 1回 ・「田んぼでどろんこ王国」実施 1回 ・「いも苗植え～いも掘りプロジェクト」実施 1回 ・「鶴見緑地コスプレDay」実施 7回 ・鶴見緑地情報サイトによる情報発信 随時	—	—
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	事業を通じて、区の魅力が向上していると感じている区民の割合：66.2% ：目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった ：目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった ：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)	(i)	—

具体的取組 1 - 1 - 2

【「環境」や「花と緑」をキーワードにした取組みの推進】

		25決算額	1,858千 円	26予算額	3,646千 円	27予算額	2,454千 円
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）				
	区内で環境活動を展開している人たちや関係局と連携しながら、環境意識を高めるための取組みや学習会等を実施する。 ・環境フェスタの開催 1回 ・環境学習会の開催 3回 ・地域と連携した低炭素化の推進 1,200世帯（環境局実施事業） ・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） ・「みどり」を活用した区役所庁舎周りの花かざり		「環境に対する意識が高まった」と感じている区民の割合が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。 前年度までの実績 ・環境フォーラム1回開催（荒天により中止） ・環境学習会3回実施（予定）				
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	: 目標達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない : 目標未達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない : 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)			
自己評価	取組実績			課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	・環境フェスタの開催 1回 ・環境学習会の開催 3回 ・地域と連携した低炭素化推進事業の実施（環境局実施事業） ・種から育てる地域の花づくり活動支援（12地域） ・区役所庁舎周りの花かざりの実施			—			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	「環境に対する意識が高まった」と感じている区民の割合: 61% : 目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった : 目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった : 撤退基準未達成		(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)		

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2

【地域コミュニティの活性化】

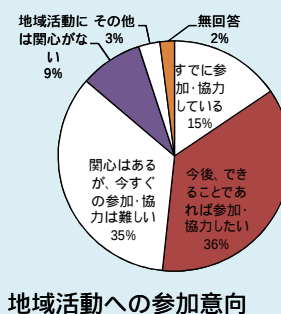
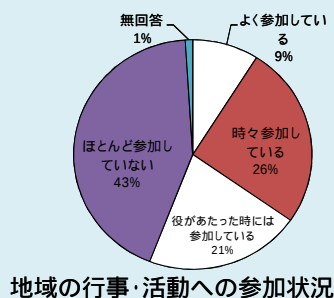
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

あいさつを通じてだれもが人のあたたかさを感じるまちになっている。
区内でのC B / S B が活発になり地域経済が豊かになっている。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

(課題設定の根拠となる現状・データ)

■身近な地域のまちづくりに関するアンケート



計

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＞

画

- ・地域活動の担い手の不足や高齢化とともに、地域活動への参加や関心が十分な広がりを見せていない。
- ・地域活動への参加状況では、約4割がほとんど参加していないと答えている。
- ・地域活動に関心が薄いと言われている若い世代や賃貸マンション住民等の中でも、地域活動等への参加・協力意向のある人が約4割いる。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・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。

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

業績目標は達成しているものの、地域活動の担い手不足の解消までには至っていない。地域活動への関心を高めたり、地域活動等に参加しやすい環境づくりや、きっかけづくりなどに繋がる取組みの検討・工夫を引き続き行う。

自己評価

めざす成果及び戦略 2 - 1 【地域全体で支え合うコミュニティづくり】

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＞	
	・幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、C・B・S・Bの活用など自律的な地域運営を行う地域コミュニティを増やす。		・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。 ・地域活動への関心が低い人たちが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・ビジネス化を促進する。	
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	・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：平成29年度までに70%以上			
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 有効性が「イ」の場合は必須	
	アウトカムの達成状況		—	
	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：67.4%	47.8%	A	A
			A：順調 B：順調でない	
自己評価	戦略の進捗状況	a	課題 有効性が「イ」の場合は必須	
		a：順調 b：順調でない	—	

具体的取組 2 - 1 - 1 【地域活動の活性化と自律的な地域運営の支援】

25決算額 36,450千円 26予算額 50,275千円 27予算額 48,334千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	各地域に担当職員を複数名配置し、自律した地域運営に向けた支援を中間支援組織と連携し行う。 地域活動に関するさまざまな情報を収集・把握するとともに、広く区民や地域活動団体にPRする。 地域活動のC・B・S・B化など地域の自主財源確保に向けた支援を行う。 ・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・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 ・地域活動や地域の魅力、法人格取得後の活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C・BやS・B起業に関する支援 1地域		・「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%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。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策 左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
	(i)		—	
中間振り返り	戦略に対する取組の有効性		課題と改善策 左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
	—		—	
自己評価	取組実績		課題 左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
	・会計の透明性に向けた勉強会 12地域 ・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 ・地域活動事例などの情報発信 随時 ・地域向けの広報事業勉強会 10回 ・C・BやS・B起業に関する支援 2地域		—	
自己評価	業績目標の達成状況		改善策 左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
	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：67.4%		()	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策 左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
	○		—	

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

【次世代育成に向けたまちづくり】

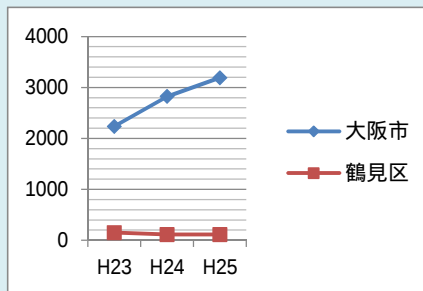
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

- ・地域と学校園等が連携し自らの夢と希望にあふれた子どもたちが育っている。
- ・地域活動で子ども・青少年のにぎやかな声が聞こえている。

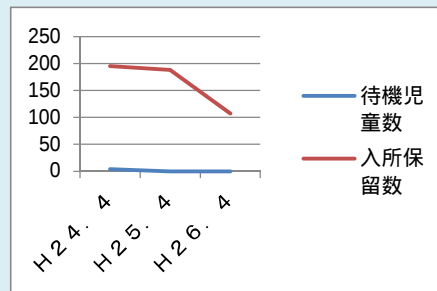
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・年少人口（15歳未満）の割合が16.2%、1世帯当たり人員が2.41人と、市内24区の中で最も高い。＜H25.10.1 推計人口＞
- ・地域の青少年の非行防止活動として、青少年指導員・青少年福祉委員会を中心に、毎月の校下ごとの夜間パトロール活動や毎年8月に鶴見緑地の夜間巡視活動を実施し、青少年の夜間外出に対する帰宅の促しなどを行っている。

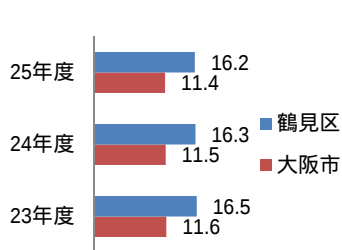
児童虐待相談件数



保育所待機児童数等



15歳未満人口(%)



・年少人口（15歳未満）の割合が市内24区の中で最も高い。

・平成25年度における児童虐待の相談件数は111件（市平均133件）と依然として多

・平成26年4月1日現在 待機児童数 0人（入所保留数107人）

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＞

- ・年少人口（15歳未満）の割合が高く、安心して子どもを生み育てられる子育て・保育環境の整備が重要であるが、現状では子育てに対する不安感・負担感が見られ、児童虐待の相談件数も多く、保育ニーズも高い状況にある。
- ・少年非行は年々増加傾向にあり、また年齢は、低年齢化の傾向にある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・安心して子どもを生み育てられる環境づくりには、地域・関係機関との連携を推進する必要がある。
- ・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。
- ・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。
- ・次世代を担う子ども・青少年が、将来への夢をふくらませ、健やかに成長できるよう、家庭・学校・地域が連携を図り、継続的に取り組む必要がある。
- ・非行防止に向けた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。

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

- ・次世代を担う子どもや青少年の健全育成にむけて、家庭・学校・地域との連携した取り組みについては継続して進める必要があると考える。
- ・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。
- ・児童虐待防止啓発活動に取り組み、児童虐待防止の理解を深めていくとともに、児童虐待に陥る前の、子育てに対する不安感や負担感の解消のため、「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、関係機関と連携した子育て支援の取り組みを引き続き進める必要がある。

めざす成果及び戦略 3 - 1 【安心して子育てできる環境づくり】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ 地域ぐるみで安心して子どもを生み、育てられる環境の整備が進んでいると感じる区民の割合を増やす。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・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。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・平成29年度までに子育て支援事業の利用者で満足していると答えた人の割合 85%以上の維持 ・平成29年度までに子育て世帯で子育てに関する相談窓口の認知度の割合 75%以上		

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		—
	子育て支援事業の利用者で満足していると答えた人の割合：91.7%		93.0% A	今後の対応方向	有効性が「イ」の場合は必須
	子育て世帯で子育てに関する相談窓口の認知度：83.0%		74.0% A		
	A：順調 B：順調でない				—
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない		

具体的取組 3 - 1 - 1 【子育て支援の充実】

25決算額 1,323千円 26予算額 2,339千円 27予算額 1,949千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	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 ・「つるみっ子ルーム」の利用拡大、利用率80%以上 ・地域や関係者と連携した児童虐待防止啓発活動の実施 20回 ・児童虐待防止学習会・講演会等の開催 3回 ・関係局との保育ニーズ検討会議 4回 ・保育環境の充実にに向けた働きかけ 22保育所	事業に参加しやすい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等の再構築を行う。
		前年度までの実績 ・「愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回 ・戸別訪問型等児童虐待防止啓発活動の実施 23回 ・関係局と保育ニーズ検討会議 4回

中間振り返り	業績目標の達成状況	(i)	課題と改善策	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	：目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない ：目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない ：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)	

自己評価	取組実績	課題	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	・「愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回 ・「つるみっ子ルーム」の利用時間の延長実施 利用率98% ・児童虐待防止啓発活動の実施 20回 ・児童虐待防止学習会・講演会等の開催 3回 ・関係局との保育ニーズ検討会議 4回 ・保育環境の充実にに向けた働きかけ 24保育所	・区民から「つるみっ子ルーム」の利用時間の延長の要望があった。 ・児童虐待防止の講習会の参加者が少なかった。	
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	事業に参加しやすいと回答した区民の割合：84.4%	(i)	・10月から「つるみっ子ルーム」の利用時間の延長を行った。 ・児童虐待防止の講習会参加者を増やすため、広報の期間を長くし、開催の時期や時間を検討する。
	：目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった ：目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった ：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 3 - 2 【子ども・青少年の健全育成】

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>
	・家庭、学校、地域住民が一体となって、社会性を身につけ、心身ともに健全に育つ青少年の割合を増やす。	・鶴見区青少年健全育成推進会議を中心として、各種イベントに参加する青少年や保護者を通じて広く地域・家庭との連携を進め、青少年の健全育成に向けて取り組む。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標> ・青少年健全育成の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 平成29年度までに70%以上	・次世代を担う子ども・青少年が、将来の夢をふくらませ、世界に目を向けるきっかけとなる取組を図る。

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		—
	青少年健全育成の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：82.0%		72.0% A A	今後の対応方向	有効性が「イ」の場合は必須
			A：順調 B：順調でない		—
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない		

具体的取組 3 - 2 - 1 【地域と連携した青少年の健全育成の取組】

25決算額 1,924千円 26予算額 4,628千円 27予算額 4,592千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	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	各事業が青少年健全育成としての取組になっていると回答した参加者の割合65%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。
		前年度までの実績 ・高校軽音ライブクリーンプロジェクトの開催 1回 ・鶴見区青少年カーニバルの開催 1回（雨天中止） ・鶴見区中学校総合文化祭の開催 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

中間振り返り	業績目標の達成状況	(i)	課題と改善策	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	：目標達成（見込）（ ）取組は予定どおり進捗（ ）取組は予定どおり進捗していない ：目標未達成（見込）（ ）取組は予定どおり進捗（ ）取組は予定どおり進捗していない ：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）	

自己評価	取組実績	課題	左記に「」、「×」がある場合は必須
	高校軽音ライブクリーンプロジェクトの開催 1回 鶴見区青少年カーニバルの開催 1回 鶴見区中学総合文化祭の開催 1回 （きさらぎコンサート） 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		—
	業績目標の達成状況		
	青少年健全育成としての取組になっていると回答した参加者の割合：90%	(i)	改善策 左記に「」、「×」がある場合は必須
	：目標達成（ ）取組は予定どおり実施（ ）取組を予定どおり実施しなかった ：目標未達成（ ）取組は予定どおり実施（ ）取組を予定どおり実施しなかった ：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 3 - 2 - 2

【世界にはばたく人材の育成】

		25決算額	円	26予算額	円	27予算額	993千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	将来のグローバル人材の育成に向け、子どもたちが英語に親しみ、外国に対する興味や関心を持つ機会を設ける。 ・英語によるスピーチコンテストの開催 1回 ・大阪市で活躍する外国人による出前講座の開催 2校			・英語や外国に対する関心が高まった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。			
中間振り返り	業績目標の達成状況			(i)			
	・目標達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ・目標未達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ・撤退基準未達成			課題と改善策 左記に「 」、「 」、「×」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「 」、「 」、「×」がある場合は必須			
	英語スピーチコンテスト わがまちつみ英語で話すの開催 1回 異文化交流事業 9回			区政会議委員より英語スピーチコンテストを目的とせず、英語に触れるプログラムに参加した子どもが最終的にプレゼンできるようにした方がよいのではないかとご意見をいただいた。			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「×」がある場合は必須			
	英語や外国に対する関心が高まったと回答した参加者の割合: 90%			(i)			
	・目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ・目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ・撤退基準未達成			28年度は、中学生と留学生による異文化交流を中心とした事業を開催していく。			
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 3 - 2 - 3

【学校と社会を結ぶ】

		25決算額	461千 円	26予算額	1,508千 円	27予算額	508千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	区内企業・経営者・スポーツ選手の方々がおもつ知識や経験談を、区内小・中・高校に伝えてもらう。 ・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。			
中間振り返り	業績目標の達成状況			(i)			
	・目標達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ・目標未達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ・撤退基準未達成			課題と改善策 左記に「 」、「 」、「×」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「 」、「 」、「×」がある場合は必須			
	青少年「夢・未来」講座の開催 延22校で63回開催 その他 ・花卉卸売市場への親子で施設見学 1回 ・中学校の職業講話への講師派遣 1校1回			—			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「×」がある場合は必須			
	参加校 9校			(i)			
	・目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ・目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ・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)				

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題4

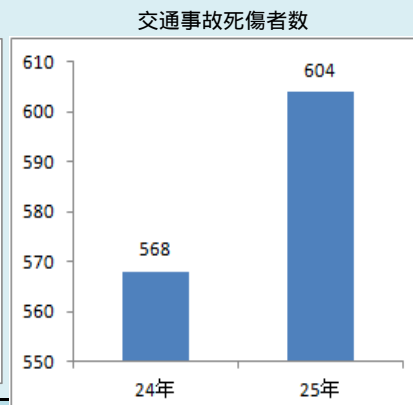
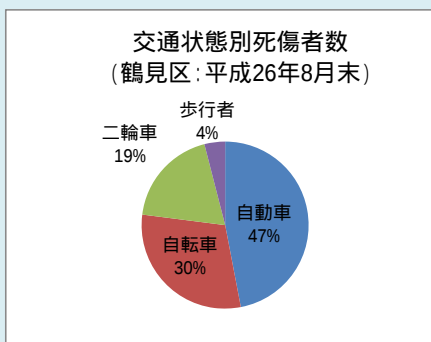
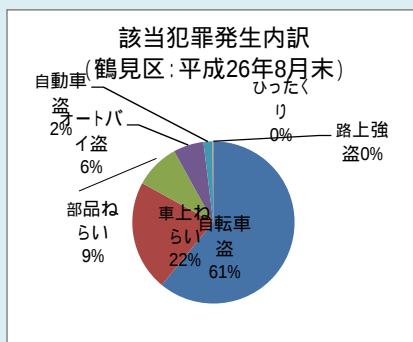
【安全なまちづくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

区民一人ひとりが安全・安心に暮らし、いきいきと生活を楽しんでいる。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・地域が主体となった青色防犯パトロール活動や防災訓練等が行われている。
- ・鶴見区の街頭犯罪件数は平成26年8月末現在686件で前年より約50％増加しており、犯罪発生率は24区中13番目で推移している。
- ・鶴見区の交通状態別死傷者数は、平成24年度以降増加している。
- ・自主的な避難所開設運営訓練の実施 10地域
- ・要援護者支援にかかる自主防災組織の確立 6地域



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＞

- ・街頭犯罪の6割以上を「自転車盗」が占めている。
- ・交通事故の現況として、全事故死傷者数に占めている自転車が関わる死傷者が約3割を占めている。
- ・放置自転車も含めた自転車利用者のマナーの悪化が問題視されている。
- ・地域における自主防災の取組みについて、地域格差が生じている。
- ・地域での要援護者支援の取組みについては、その必要性や理解が重要であるが、現状、なかなか理解が得られない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・街頭犯罪発生件数のさらなる減少を図る必要がある。
- ・とくに街頭犯罪の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、訓練の実施について積極的に働きかけるとともに災害時の中核を担う区災害対策本部と地域防災組織等との連携・強化を図る必要がある。
- ・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。

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

- ・防犯カメラの設置や自転車への鍵の取り付けキャンペーンなどを実施し、街頭犯罪件数、自転車盗件数の抑制に繋がった。（平成27年12月末時点まで昨年度と比べ街頭犯罪件数▲18.2%、自転車盗件数▲15.8%）
- ・交通マナーについて、向上していると回答した区民の割合は昨年度より7.9%上昇したが、目標数値の55%には至らなかった。幅広い年齢層が利用する自転車マナーについて、区政会議などでも意見が寄せられているところであり、引き続き取り組んでいく必要がある。
- ・災害に強いまちづくりに向けては、地域の状況に応じた支援を行っていくとともに、各地域での様々な取組みや区・市の事業など、広く区民に情報提供を行い、防災意識の向上を図っていく必要がある。

めざす成果及び戦略 4 - 1 【街頭犯罪・交通事故の少ないまちづくり】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間を念頭に設定＞ 安全で住みやすいまちと感じている区民を増やす。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・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。 ・街頭犯罪の約6割を占める自転車盗について重点的に取り組む。 ・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。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・安全で住みやすいまちと感じている区民の割合：平成29年度までに70%		

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	—
	安全で住みやすいまちと感じている区民の割合：84.7%		78.30%	A	A	今後の対応方向
	戦略の進捗状況	b	a：順調 b：順調でない		有効性が「イ」の場合は必須 —	

具体的取組 4 - 1 - 1 【地域・関係機関と連携した防犯対策事業】

25決算額 4,228千 円 26予算額 8,377千 円 27予算額 10,098千 円

計画	取組内容 ・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 ・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 ・防犯カメラの設置 12地域	業績目標（中間アウトカム） 区で実施している防犯事業を知っていると回答した区民の割合50%以上【撤退基準】 上記目標が30%以下であれば事業手法を再構築する。
		前年度までの実績 防犯一斉行動8回、鍵の取付けキャンペーンの実施8回 青パト車を活用した啓発 164回

中間振り返り	業績目標の達成状況	(i)	課題と改善策	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	：目標達成（見込）（ ）取組は予定どおり進捗（ ）取組は予定どおり進捗していない ：目標未達成（見込）（ ）取組は予定どおり進捗（ ）取組は予定どおり進捗していない ：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）	

自己評価	取組実績 ・区内一斉防犯活動 12回 ・区職員による青色防犯パトロール245回 ・区役所・警察署・各地域防犯組織による合同連絡会 1回 ・鍵の取付けキャンペーン 15回：内2回休日 ・防犯カメラの設置 11地域24台 ・毎月26日の“ツーロック（2重ロックの日）”キャンペーン 6回	課題	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	業績目標の達成状況		
	区で実施している防犯事業を知っていると回答した区民の割合：74.6%	(i)	改善策
	：目標達成（ ）取組は予定どおり実施（ ）取組を予定どおり実施しなかった ：目標未達成（ ）取組は予定どおり実施（ ）取組を予定どおり実施しなかった ：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 4 - 1 - 2

【地域・関係機関と連携した交通安全対策事業】

		25決算額	807千 円	26予算額	1,304千 円	27予算額	1,606千 円
計 画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	交通事故防止や自転車マナーの向上をめざしさまざま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 ・スケアードストレート学習（スタントマンを活用した交通安全教室）の実施 1回			「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55%以上 【撤退基準】 上記目標が30%以下であれば事業手法を再構築する。			
				前年度までの実績			
				高年者交通安全研修会の実施1回 園児を対象とした交通安全教室の実施1回 放置自転車啓発活動 29回			
中 間 振 り 返 り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、 「 × 」がある場合は必須			
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :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)			
自 己 評 価	取組実績			課題 左記に「 」、 「 × 」がある場合は必須			
	・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 2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 4回 ・スケアードストレート学習 2回 ・地域と連携した放置自転車啓発活動 45回(追加啓発を含む)			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は昨年度より7.9%上昇したが、目標数値には至らなかった。多くの人が利用する自転車マナーについて、特に取り組む必要がある。			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、 「 × 」がある場合は必須			
	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 35.7%			(i)	警察・関係機関と協働し、幅広い層に正しい自転車マナーについて啓発を図るための取組を行う。		
			:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :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 4 - 2 【災害に強いまちづくり】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間を念頭に設定＞ 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を増やす。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・区民、地域、区役所、関係機関等が連携した訓練などを通じて区全体の危機管理対応能力を向上させる。 ・災害時における地域全体での自助・共助の意識の向上や地域コミュニティの活性化を図るため、地域の自主防災力の強化とそのための支援を行う。 ・要援護者支援に向け、区民協働で自主防災組織における災害時要援護者支援の仕組みづくりを進める。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・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29年度までに70%以上		

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	全地域で避難所開設訓練等実施されていることや、区役所で取り組んでいる事業について知らない区民が多い。
	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40.5%	28%	A	A	今後の対応方向
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	有効性が「イ」の場合は必須 区役所、地域が行う様々な取組について事前の周知方法の工夫により参加者を増やしたり、実施結果をホームページなどで広報するなど、広く周知を図る。	

具体的取組 4 - 2 - 1 【区民の安全・安心を担う総合的な防災力の強化】

25決算額 395千円 円 26予算額 556千円 円 27予算額 641千円 円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	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等を行う。 ・避難所開設運営訓練 12地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回	防災等に対する理解が高まったと感じる区民の割合80%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。 前年度までの実績 小学校区単位の災害図上訓練5地域、避難所開設運営訓練11地域、出前講座15回、地域協力貢献事業所・店舗等の新規登録2社、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・鶴見区震災訓練の実施1回

中間振り返り	業績目標の達成状況	(i)	課題と改善策	左記に「」、「」、「×」がある場合は必須
	：目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない ：目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない ：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)	

自己評価	取組実績		課題	
	・避難所開設運営訓練等 12地域 ・鶴見区震災訓練の実施 1回 ・小学校区単位の災害図上訓練 1地域 ・地域防災計画策定 1地域、防災マップ 1地域、出前講座 10回		左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須 地域防災リーダーが主体となって訓練を実施するなど、地域での防災への取組みは着実に進んでいるところであるが、地域特性に応じた自主的な訓練の実施には至っていない地域もある。	
	業績目標の達成状況			
	防災等に対する理解が高まったと感じる区民の割合:76.6% 避難所開設訓練実施地域の増加	(i)	改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須 地域での会議の場などを通じ、被害想定に応じた地域主体での訓練について、提案・支援を行っていく。	
	: 目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった : 目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった : 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)	

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題5

【健康で安心して暮らせるまち】

計画

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＞

- ・だれもが住み慣れた地域でいきいきと暮らしている。
- ・だれもがお互いを支え合い思いやる心豊かなまちになっている。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

・団塊の世代が65歳を迎え、高齢者世帯がますます増加してきており、老老介護、孤独死、認知症による徘徊、ごみ屋敷問題など地域の福祉課題は多様化、複雑化、深刻化してきている。鶴見区においても、高齢者人口、在宅の認知症高齢者、高齢者虐待などは着実に増加している。

	推計人口	高齢者人口	認知症高齢者（在宅）
平成23年	111,250人	21,695人	1,102人
平成24年	111,684人	22,305人	1,149人
平成25年	111,877人	23,045人	1,216人

高齢者人口は10月1日推計人口、認知症高齢者数は「何らかの介護・支援を必要とする認知症がある高齢者とされる認知症高齢者の日常生活自立度」が 以上としている。

- ・高齢者虐待の通報・相談件数は61件、内虐待と認定したケースは43件（平成25年度）で対応の難しいケースも見られる。
- ・障がい者への支援は、生活全般にわたるものであり、そのニーズも多種多様であることから、これらのニーズに適切なサービス等の提供で応えていく必要がある。
- ・障がい者への差別や偏見もさまざまな場面で見受けられる。

障がい者手帳交付者数（H25.3.31現在）

・身体障がい者手帳	4,691人
・療育手帳	936人
・精神障がい者保健福祉手帳	744人

- ・「だれもが安心して暮らせるまちづくりの推進」、「次世代育成に向けたまちづくりの推進～地域ぐるみで安心して子どもを産み、育てられる環境づくりの推進」の実現に向けて、「（仮称）鶴見区地域保健福祉ビジョン」の素案を策定し、区政会議や各専門部会で検討を行っている。

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＞

- ・社会環境や経済環境の変化により高齢世帯や単身世帯高齢者が増加していくと考えられる。
- ・支援を必要とする高齢者や障がい者を地域全体で支える仕組みづくりが十分でない。
- ・障がい者への理解が進んでいない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・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、高齢者や障がい者の相談支援体制が必要であり、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。
- ・地域で安心して暮らせるよう認知症高齢者の徘徊時の早期発見のための仕組みづくりや高齢者や障がい者虐待に対する正しい理解の普及が求められている。

自己評価

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

- ・それぞれの具体的取組については概ね良好な達成状況であると判断する。
- ・アウトカムについても、前年度と比較すると大幅に改善されており、これまでの取組みの成果が徐々に表れてきていると考えられる。しかしながら目標値までには、まだ25%程度向上させる必要があり、今後も継続した取組が必要である。
- ・各講演会の参加者へのアンケートでも、理解が深まったという回答が多くみられ、区民の理解度は進んでいると認識している。
- ・地域有償ボランティア育成事業については、区民アンケートでの認知度はまだまだ低い（知っているもしくは聞いたあとと回答した割合 37.5%）が、会員数や利用者数は着実に増加しており、また利用者の満足度も非常に高いことから、今後も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。
- ・要援護者リストを各地域に提供することで、地域内でふれあい員の増員や各種団体との連携など見守り体制を強化するための検討・工夫が行われている。

めざす成果及び戦略 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】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で念頭に設定＞ ・高齢者や障がい者が「暮らしやすくなった」と感じる区民の割合を増やす。	戦略＜中期的な取組の方向性＞ ・区の地域福祉を着実に進めるため、地域福祉活動に関する広報や啓発を行い、みんなで支えあう社会づくりの機運を高めると共に、「鶴見区地域保健福祉ビジョン」（平成26年度中に策定予定）に基づき、活動の充実が図られるよう支援する。
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ 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29年度末までに70%以上。	

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		—
	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：45.8%		26.5% A A	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	a	a：順調 b：順調でない		—

具体的取組 5 - 1 - 1 【認知症・障がい等への理解の啓発】

		25決算額	452千 円	26予算額	617千 円	27予算額	474千 円	
計 画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）				
	・高齢者支援専門部会、認知症地域連携連絡会による認知症高齢者への理解を深めるための講演会の開催 1回 ・障がい者支援関連の福祉フォーラム等の開催 2回			・講演会等で認知症や障がい者に対する理解を深めたと回答した参加者の割合 65% 【撤退基準】 上記目標が30%未満であれば事業を再構築する。				
				前年度までの実績 ・医師会主催の講演会「認知症を生じる様々な病気」に共催 ・認知症に関する多職種協働グループワークを開催 ・シンポジウム「認知症になっても地域で住み続けたい」を開催				
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須				
	：目標達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ：目標未達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ：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)				
自己評価	取組実績			課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須				
	「援助を深める事例研究の意義と方法」講演会 1回 「障がいがある人が地域で暮らすために」講演会 1回 「区民で支えよう認知症」講演会に共催(医師会主催) 1回 障がい者支援団体と高齢者支援団体の協働による「つながろう ふれあいフェスタ」の開催 1回			—				
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須				
	認知症について理解できた参加者の割合：93.0% 高齢者や障がい者への理解を深めたと回答した参加者：89.2%		(i)					
	：目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ：目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ：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 5 - 1 - 2

【高齢者虐待対応力の向上】

		25決算額	0 円	26予算額	20千 円	27予算額	21千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	・地域包括支援センター職員や福祉専門職員のスキルアップを図るとともに区民啓発に取り組む。 ・事例検討会 12回 ・高齢者虐待に関する講演会の開催 1回			・講演会アンケートで高齢者虐待問題の理解が深まったと回答した区民の割合:60% 【撤退基準】上記目標が30%未満であれば手法を再検討する。			
				前年度までの実績 ・事例検討会 12回開催(予定)			
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :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)			
自己評価	取組実績			課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	・事例検討会 12回 ・高齢者虐待に関する説明会の開催 2回			—			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	参加者アンケートで高齢者虐待問題の理解が深まったと回答した区民の割合:64.0%		(i)	—			
	:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :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 5 - 1 - 3

【有償ボランティア制度の定着】

		25決算額	9,600千 円	26予算額	11,983千 円	27予算額	8,462千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	広報紙や区ホームページ等で事業を周知する。 ・広報紙での事業周知 1回 ・ホームページでの情報発信 随時			利用者アンケートによる満足度 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。			
				前年度までの実績			
				・地域有償ボランティアセンターの設置(1か所)			
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :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)			
自己評価	取組実績			課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	・広報紙での事業周知 1回 ・あいまちだよりの発行 年6回 ・ホームページでの情報発信 随時 ・講演会(3/10)でのチラシ・啓発ビデオ等での啓発活動 1回 ・活動会員養成講座 1回			有償ボランティア育成事業である、まちの支えあい活動「あいまち」の認知度が低い状況にある。 区民アンケートによる認知度 知っている 13.7% 聞いたことがある 23.8% 知らない・不明 62.5%			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	利用者アンケートによる満足度:95%		(i)	まちの支えあい活動「あいまち」の活動紹介や、募集案内をわかりやすく、興味を持てるような広報を積極的に行う。			
	:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :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 5 - 1 - 4

【要援護者等の見守り支援】

		25決算額	7,463千 円	26予算額	7,466千 円	27予算額	31,946千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	・要援護者対象者(2,580件)に地域への名簿情報の提供に係る「同意」「不同意」の確認を行い「要援護者名簿」を作成する。 ・孤立死のリスクが高い要援護者に対して、見守りネットワークが訪問し地域の見守りにつなげていく。 ・認知症高齢者等が徘徊したときに、情報を地域の協力者にメールで配信する。 ・高齢者世帯(8,525世帯 H22国勢調査)等を対象に民生委員児童委員やふれあい員と連携し、定期的に訪問し、安否確認、状況把握、ニーズの把握と支援へのつなぎ等を行う。			地域への情報提供に係る「同意」「不同意」の確認達成率30%以上。 【撤退基準】 「同意」「不同意」の確認達成率が30%を下回った場合は、実施手法を見直し事業を再構築する。 前年度までの実績 新規事業			
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :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)			
自己評価	取組実績			課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	・要援護対象者(2,075件)に同意確認文書を送付し、返送及び訪問により「同意」「不同意」の確認(1,576件)を行い、要援護者名簿を作成。うち「同意」を得た者のリスト(917件)を各地活協及び民生委員協議会に提供 ・孤立死リスクの高い要援護者の見守り:相談延べ844件(うち訪問382件) ・認知症高齢者等徘徊時メール配信:事前利用登録10名 協力機関8件			—			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	同意・不同意の確認達成率:76.0%		(i)	—			
		:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :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 5 - 1 - 5

【福祉バスの運行】

		25決算額	6,993千 円	26予算額	8,200千 円	27予算額	13,000千 円
計 画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	65歳以上の方、障がいのある方などの外出を支援するため、区内南北間の移動手段として、鶴見区福祉バスを運行する。 ・バス運行回数 平日1日5便以上運行			乗車人員が、平成26年度乗車人員実績の10%増 【撤退基準】 平成27年度上半期乗車人員が、平成26年度上半期乗車人員実績（11,505人）を下回ったら事業手法を再構築する。 前年度までの実績 ・門真南～放出駅間を平日1日6便運行 ・平成26年度上半期乗降実績 11,505人			
中 間 振 り 返 り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :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)			
自 己 評 価	取組実績			課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	・バス運行回数 平日1日6便運行			—			
	業績目標の達成状況			改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	平成27年度乗車人員実績 17.4%増 (平成26年度:24,305人/上半期:11,505人、下半期:12,800人) (平成27年度:28,539人/上半期:14,716人、下半期:13,823人)		(i)	—			
	:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :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)				

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題5

【健康で安心して暮らせるまち】

計 画	めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞
	・だれもがいきいきと生活を楽しんでいる。
	現状（課題設定の根拠となる現状・データ）
	■平成24年度健康寿命 男：国 78.2歳 大阪市 76.1歳 鶴見区 77.5歳 女：国 83.2歳 大阪市 81.9歳 鶴見区 82歳 ■平成24年度特定健診受診率 大阪市：19.9% 鶴見区 22.2% ■平成23年度肥満者の割合 （40～69歳国民健康保険加入者で特定健診受診者） 男：大阪市 31.8% 鶴見区 30.1% 女：大阪市 17.8% 鶴見区 19.9% ■平成23年度脂質異常症有者の割合 （40歳～69歳国民健康保険加入者で特定健診受診者） 男：大阪市 41.7% 鶴見区 44.7% 女：大阪市 53.6% 鶴見区 55.5% ■区民が健康増進で知りたいと思っていること（平成24年度区民アンケート） 第1位：栄養・食生活に関すること 27.6% 第2位：生活習慣病に関すること 22.1% 第3位：運動に関すること 19.3%
計 画	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＞
	・健康寿命は男女ともに大阪市の平均よりは高いが国の平均より低い。 ・特定健診受診率は、大阪市平均より高い。 ・国民健康保険に加入している特定健診受診者（40歳～69歳）は、男女とも肥満者やメタボ予備軍の割合が、大阪市平均より高い。 ・区民の健康づくりの関心は、「栄養・食生活」「生活習慣病」「運動」に向けられている。
	課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞
自 己 評 価	・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。
	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 特定健診や各種がん検診の受診率は、市内トップクラスであるが、特定健診受診者は男女とも肥満者やメタボ予備軍の割合が大阪市平均より高い。そのため、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。

めざす成果及び戦略 5 - 2 【健康づくりへの支援】

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＞	
	区民がすこやかで心豊かに生活できる活力あるまちを実現するために、「健康寿命」の延伸をめざす。			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力して推進する。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞				
	健康寿命の延伸：平成29年度までに国の平均健康寿命以上				

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	—
	国の健康寿命は平成22年調査が最新のため27年度は未測定 (がん検診・特定健診の受診率の高さからみると順調であると認識する。)			—	A	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
	戦略の進捗状況			a	a：順調 b：順調でない		—

具体的取組 5 - 2 - 1 【健康増進意識の向上】

		25決算額	243千 円	26予算額	310千 円	27予算額	310千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	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。 ・健康に関する講演会の開催 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:65%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。			
				前年度までの実績			
				・健康まつりの開催 ・食育フェスタの開催 ・ウォーキング教室の開催			
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	: 目標達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない : 目標未達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない : 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)			
自己評価	取組実績			課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	・健康に関する講演会の開催 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			—			
	業績目標の達成状況						
	健康づくり事業に対する満足度:88%		(i)	改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須			
	: 目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった : 目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった : 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)				

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題6

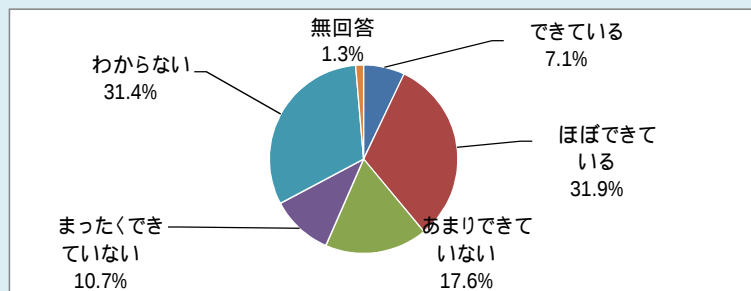
【区役所力の強化】

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＞

- ・区民の方々にとって「優しい」、「相談しやすい」、「頼りになる」、「信用・信頼できる」区役所や職員
- ・職員が仕事にやりがいを持ち、互いに認め合い、相談できる職場環境

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・平成25年度の区役所業務の格付け結果は、星なし（民間の窓口サービスより下回る水準）
- ・平成25年度の個人情報漏えい事故件数：4件
- ・職員同士の連携が取れている、どちらかと言えば取れていると思う職員の割合：67.5%
- ・仕事にやりがいを感じている、どちらかと言えば感じている職員の割合：58.5% 24区で最下位
- ・区役所が実施している広報で必要とする情報が入手できていると回答した区民の割合：39%



「区役所からの広報で必要とする情報が入手できていると回答した区民の割合（区民アンケート結果）」

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＞

- ・区役所全体の接遇力の向上や、職員一人ひとりがコンプライアンスについての意識を徹底することが必要であるが、職員により理解度に温度差がある。
- ・自分の仕事の意義を理解し、日頃から前向きかつ主体的に取り組む職員をサポートしていく組織マネジメントが必要であるが、組織全体としてその意識が浸透しきれていない。
- ・職場内での風通しやチームワークの良い職場づくりに向けた意識や行動が必要であるが、その意識がなかなか浸透していない。
- ・区広報紙や区HP、フェイスブックなどの媒体により区民に情報発信を行っているが、区民に必要な情報が十分に届いているとは言えない状況にある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・接遇研修を継続的に実施し、職員の能力開発・意識改革を行うことで、窓口・案内サービスの改善や接遇力の向上を図る。
- ・コンプライアンス研修を実施することで、コンプライアンス意識の更なる向上を図る。
- ・組織風土研修を継続的に実施することで、風通しの良い職場づくりに向けた意識啓発を図り、組織内での役割の再認識や、コミュニケーションや仕事のモチベーションについての理解を深めることで、組織力の底上げを図る。
- ・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。

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

- ・接遇研修を継続的に実施し、職員の窓口・案内サービスの改善や接遇力の向上を図ってきた。窓口アンケート結果では区民満足度91.5%と業績目標を達成している。今後も引き続き、窓口サービスの向上に努めていく。
- ・コンプライアンス研修の継続的な実施により、職員のコンプライアンス意識の向上を図っている。今後もさらなるコンプライアンス意識の向上に取り組んでいく。
- ・組織風土研修を実施し、風通しの良い職場づくりに向けた意識啓発を行ってきた。受講者の86%が「研修内容が組織風土の向上に役立った」と回答して一定の効果はあった。今後も継続して、より良い職場環境づくりに努めていく。
- ・さまざまな取り組みを行った結果、区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付けにおいて、星1つを獲得することができた。

めざす成果及び戦略 6 - 1 【区民に信頼される職員の育成および褒める・認める組織風土醸成】

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＞		
	・窓口来庁者に「優しい」「相談しやすい」「頼りになる」「信用・信頼できる」区役所・職員となること。 ・職員全員が、やりがいを持って仕事に取り組み、明るく楽しい気持ちで職場にすることができる。			・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、意識改革により窓口・案内サービスの改善や接遇力の向上に取り組む。 ・鶴見区役所職員力向上基本プランに基づき、全職員を対象にコンプライアンス研修を継続的に実施し、コンプライアンスに対する更なる意識改革を進める。 ・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、研修等を利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。		
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞					
	・窓口来庁者アンケートで、平成29年度までに満足度80%以上の維持・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29年度までに90%以上					

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	—
	窓口来庁者アンケート区民満足度：91.5%			87.0%	A	A	
	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：79.1%			73.9%	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
	戦略の進捗状況		b	a：順調 b：順調でない		—	

具体的取組 6 - 1 - 1 【接遇・CS研修】

25決算額 101千 円 26予算額 392千 円 27予算額 462千 円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・窓口・案内サービスの向上を図るため、係長と係員を中心に接遇研修を実施する。1回 ・格付け評価の結果に基づき、弱点を克服するような内容と、クレーム対応力を醸成する内容とする。研修後に実地指導研修を行うことにより、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。		窓口アンケートにより、満足度80%以上の維持 【撤退基準】 窓口アンケートにより満足度が30%以下の場合事業手法を再構築する。	
中間振り返り	業績目標の達成状況		課題と改善策	
	(i) ・目標達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ・目標未達成(見込) () 取組は予定どおり進捗 () 取組は予定どおり進捗していない ・撤退基準未達成		左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		課題	
	—		左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
自己評価	取組実績		課題	
	・窓口・案内サービスの向上を図るための接遇研修 1回 ・窓口アンケート実施 2回		左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
自己評価	業績目標の達成状況		改善策	
	窓口来庁者アンケート区民満足度：91.5% (i) ・目標達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ・目標未達成 () 取組は予定どおり実施 () 取組を予定どおり実施しなかった ・撤退基準未達成		左記に「」、「」、「×」がある場合は必須	
自己評価	戦略に対する取組の有効性		改善策	
	o		—	
自己評価	o		—	
	x：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 6 - 1 - 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】

		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）					
	個人情報漏えい事故を起こさせないために、全職員を対象に情報公開制度・個人情報保護・コンプライアンス・服務規律に関する研修を実施する。1回		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を上回った場合、事業手法を再構築する。					
			前年度までの実績 情報公開制度・個人情報保護研修実施（計2回・のべ37名受講）					
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)		課題と改善策			左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成		—					
	戦略に対する取組の有効性							—
自己評価	取組実績		課題					左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	情報公開制度・個人情報保護・コンプライアンス・服務規律に関する研修の実施 1回		個人情報保護・コンプライアンス等職員の意識向上を図っているものの、個人情報流出事故等が昨年と同推移である。					
	業績目標の達成状況		改善策					左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	個人情報流出事故等について昨年と同件数 8件		(i)		各事例を共有し、事故の原因・予防策等について職員間で検討するなど、個人情報流出事故防止に向けた取組みを実施していく。			
	:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :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 6 - 1 - 3

【組織風土向上研修】

		25決算額	101千 円	26予算額	392千 円	27予算額	462千 円	
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）					
	風通しのよい職場風土の醸成・推進に向け、研修を実施する。 1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:65%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%以下の場合、事業手法を再構築する。					
			前年度までの実績 係長および係員対象の研修実施（計4回・のべ51名受講）					
中間振り返り	業績目標の達成状況		(i)		課題と改善策			左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成		—					
	戦略に対する取組の有効性							—
自己評価	取組実績		課題					左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	職場風土の醸成研修の実施 1回							
	業績目標の達成状況		改善策					左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	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:86%		(i)					
	:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :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 6 - 2 【積極的な情報発信の推進】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間を念頭に設定＞ ・必要な時に必要な情報を入手できる区民を増やす。		戦略＜中期的な取組の方向性＞ プッシュ型の広報手段(広報紙)を中心に、プル型(HP等)と連携して、区民に必要な情報を届ける。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞ ・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29年度までに85%以上の維持			
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	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
	区役所からの情報発信により必要とする区政情報を入手できていると感じている区民の割合：73.9%		63.6%	A A
			A：順調 B：順調でない	
自己評価	戦略の進捗状況	a	今後の対応方向 有効性が「イ」の場合は必須	
		a：順調 b：順調でない		

具体的取組 6 - 2 - 1 【さまざまな広報媒体を活用した情報発信】

25決算額 18,709千 円 26予算額 18,864千 円 27予算額 19,366千 円

計画	取組内容 区民が求める情報を確実に分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。 ・広報紙全戸配布 毎月 ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる区長メッセージ等の情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回		業績目標（中間アウトカム） ・広報つみ・フェイスブックの認知度80%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。	
			前年度までの実績 ・区広報紙の発行(全戸配布) 毎月 ・区ホームページやフェイスブックの更新、区広報板や情報コーナーを活用した情報提供 毎日 ・職員向けホームページ操作研修	
中間振り返り	業績目標の達成状況	(i)	課題と改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須	
	:目標達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :目標未達成(見込) ()取組は予定どおり進捗 ()取組は予定どおり進捗していない :撤退基準未達成			
自己評価	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 ・広報紙全戸配布 毎月 ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる区長メッセージ等の情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回		課題 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須	
	業績目標の達成状況			
	広報つみの認知度：89.2%		(i)	改善策 左記に「 」、「 」、「 × 」がある場合は必須
	:目標達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :目標未達成 ()取組は予定どおり実施 ()取組を予定どおり実施しなかった :撤退基準未達成			
自己評価	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)		

「平成27年度 市政改革の基本方針」に基づく取組等

取組項目 1

【歳出の削減(庁舎等の維持管理費)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 区庁舎等の省エネルギー化を図り維持管理経費の削減をめざす。 (取組の概要) ・省エネルギー効果に優れた機器の採用 ・職員の意識啓発 (目標) 平成29年度の電気使用量を平成22年度比で約15%の削減をめざす。	(取組の内容) 区庁舎耐震改修工事に伴う空調・照明設備等の機種更新を迎えるにあたり、省エネ機器を採用する。空調・照明の使用にあたり、各職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める。 (目標) 平成27年度の電気使用量を平成22年度比で約10%の削減をめざす。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①	①:達成見込み ②:達成できない見込み	22年度比で現在約30%の削減で目標達成に見込みであるが、引き続き各職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める。

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須
	(当年度の取組実績) 区庁舎耐震工事に伴い、空調・照明設備等を省エネ機器に機器更新した。 また、空調・照明の使用にあたり、各職員に対して適正な利用を周知したり、会議室等に表示物を掲示し、意識向上に努めた。 (目標の達成状況) 平成27年度の電気使用量を平成22年度比で約32%削減し、目標を達成した。	①	—

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目 2

【未収金対策の強化(介護保険料の収納率の向上)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 介護保険事業の安定した運営と、負担の公平性の確保のため、収納率の維持・向上に取り組む。 (取組の概要) 電話・文書による納付勧奨により、未収金を発生させない取組みを進める。 (目標) 毎年、前年度収納率を上回る	(取組の内容) 介護保険制度の情報提供を行うとともに、①保険料の口座振替を勧奨する、②区独自に滞納者をリストアップし、電話・文書による納付勧奨により、未収金を発生させない取組みを進める。 (目標) 現年度収納率98.0%以上をめざす。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i)	(i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	①	①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須
	(当年度の取組実績) ・中長期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を実施。 ・短期滞納者で委託業者が接触不能であった者に対し、文書による納付勧奨を実施。 ・保険料段階が第1段階の滞納者に対し、納付勧奨を実施。 ・特別徴収停止者に対し、口座勧奨文書を送付。 ・第1次～第3次対策として、本人課税者(7～11段階)滞納者に対し、納付書・文書を送付、または電話勧奨を行い、納付交渉を実施。 (目標の達成状況) 平成28年3月末現在 ・現年度収納率 98.09%(前年同時期 97.96%)	①	・納付勧奨文書については、通常のものだけでなく特別催告書なども活用し、滞納者との接触をこれまで以上に図っていく。

①:目標達成 ②:目標未達成

取組項目3

【未収金対策の強化(国民健康保険料の収納率の向上)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 国民健康保険事業の安定した運営と負担の公平性確保のため、未収保険料の回収と未納額圧縮及び現年度収納率向上をめざす。 (取組の概要) 区長マネジメントによる「区独自の国民健康保険料収納対策事業」の取組み実施。 国民健康保険料収納率向上ワーキングチーム(区)及び滞納整理チーム(局)とも協議調整のうえ収納率向上に取り組む。 (目標) 毎年、前年度収納率を上回る。		(取組の内容) ①保険料の口座振替を推奨する取組み ②滞納初期段階での接触で未納額を累積させない取組み (収納状況を観察し滞納者と接触、所得や困窮状況を把握) ③財産調査、差押処分を積極的に実施する取組み (悪質、常習等の滞納者への来庁勧奨及び納付督促) ④国保資格の確認をもって適正調定額の算定を図る取組み (社保加入調査、不現住調査) (目標) 現年度分の目標収納率91.1%以上 ・ 口座振替率50%以上

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	—

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須
	(当年度の取組実績) ①新規加入ケースに、窓口及び文書での口座振替勧奨を随時実施 ②納付約束不履行者へ文書督促1,110件 ③特別催告348件・財産調査6,066件・差押予告510件 ④不現住調査303件 (目標の達成状況) ・収納率 91.1% (出納閉鎖時(6/1)の最終予測) ・口座振替率 49.5% ①:目標達成 ②:目標未達成		窓口サービス(市民対応・待ち時間・手続きの簡素化)の向上を充実させながら、限られた要員による収納対策に取り組むことについて、今後も創意工夫を図る必要がある。

取組項目4

【歳入の確保(工広告事業の推進)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 行政財産(区役所)を活用した区独自歳入の確保に努め、税等の負担を軽減させる。 (取組の概要) 行政財産(区役所)を活用した広告事業を実施する。 (目標) 毎年、前年度歳入額を上回る。		(取組の内容) 1階玄関ホール内の壁面スペースに、広告事業主の募集を行う。 (目標) 平成26年度以上の歳入の確保をめざす。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(i) (i)実施見込み (ii)実施できない見込み	課題と改善策 ※左記が「②」の場合は必須
	目標の達成見込み	① ①:達成見込み ②:達成できない見込み	26年度広告歳入(916,339円)を、27年度広告歳入(2,148,171円予定)は上回る予定であるが、引き続き掲示箇所の検討を行う。

自己評価	当年度の取組実績及び目標の達成状況		課題と改善策 ※左記が「③」の場合は必須
	(当年度の取組実績) 1階玄関ホール内の壁面スペース及び1階窓口サービス課の広告機能付電子番号表示機の募集を行った。 (目標の達成状況) 平成27年度広告歳入(2,148,171円)は、平成26年度広告歳入(916,339円)を上回り、目標を達成した。 ①:目標達成 ②:目標未達成		—