

平成29年度 鶴見区運営方針

(区長:河村 浩一)

◆計画

区の目標（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）

区民の信頼に応え暮らしを支えること。
 区民の自主的な地域運営を支援すること。
 区民協働による取組みを推進すること。
 区の魅力を向上させること。

平成29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。
 ・窓口サービスの向上に取り組む、区民にもっとも身近な行政として、区民から信頼される区役所づくりを進める。
 ・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。
 ・行政財産目的外使用料及び広告料について、前年度実績額以上の確保をめざす。

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図り、賑わいを創出する。	【1-1 つる魅力(つるみりょく)の創造】 区民が世代を問わず鶴見区の歴史やまちに魅力を感じ、愛着を深められる取組を進める。
主な具体的取組（29年度予算額）	
【1-1-1 魅力発信の取組み】(予算額 6,998千円) 地域やボランティア等と連携・協力して、賑わいの創出や地域の活性化を促進し、文化・芸術に身近に触れることができるイベントを実施するなど、区の魅力向上に取り組む。	
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を行う。また、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（29年度予算額）	
【2-1-1 地域活動の活性化と自律的な地域運営の支援】(予算額 26,625千円) 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て行う。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。	
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】 安心して子育てできる環境づくりを進め、次世代を担う子ども・青少年が健やかに成長できるよう、学校、地域、家庭と連携して取り組む。	【3-2 教育支援】 学校や地域・保護者のニーズや意向を把握し、効果的な学校支援を行える取組を進める。
主な具体的取組（29年度予算額）	
【3-2-1 教育支援の充実】(予算額 4,010千円) 学校、地域、保護者の教育に対するニーズに沿った学校支援を行う。	

経営課題の概要	主な戦略
【経営課題4 安全なまちづくり】 区民が安心して暮らせるまちとなるよう、より一層の防犯意識の向上や犯罪を起こしにくい環境づくりを進める。また、災害に強いまちづくりをめざし、自助・共助の意識を高め、区全体の防災対策を進める。	【4-1 街頭犯罪・交通事故の少ないまちづくり】 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（29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】 （予算額 6,296千円） 地域実情にあった防犯カメラの設置とともに、防犯プレートや防犯バナーを設置することにより、さらなる犯罪抑止のための取組みを進める。	
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】 高齢者や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力の向上を図る。また、区民の健康づくりに向けた支援に取り組む。	【5-1 住み慣れた地域で安心して暮らせる地域福祉の推進】 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、人権を尊重し、みんなで支えあう社会づくりの機運を高めると共に、平成27年3月に策定した「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（29年度予算額）	
【5-1-1 地域福祉力の向上】 （予算額 30,746千円） 住民主体の地域福祉ネットワーク活動推進事業を進め、地域住民からの相談受付や、生活課題等の解決につなげる。要援護者見守りネットワーク事業と連携を図り、要援護者の把握や日頃からの見守り活動の強化を図る。	
経営課題の概要	主な戦略
【経営課題6 区役所力の強化】 窓口サービスの向上をはじめ、もっとも身近な行政として区民に信頼される区役所づくりを進める。	【6-1 窓口サービスの向上】 快適で利用しやすい区役所となるよう、窓口対応の向上に取り組むとともに、待ち時間の短縮をめざし、業務プロセスの見直し・改善をすすめ事務の効率化を図る。
主な具体的取組（29年度予算額）	
【6-1-1 快適な窓口サービスの提供】 （予算額 44,034千円） 窓口サービス課市民サービス向上検討委員会を中心に、窓口サービス課内の連携（住民情報・保険年金）だけでなく、保健福祉課を含めたさらなる連携強化を進め、利用者の視点にたった窓口サービスの提供を図る。	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等（様式3）	
主な取組項目	取組内容
歳入の確保（諸収入確保の推進）	行政財産目的外使用料及び広告料について、庁舎内における壁面などの有効スペースを活用し広告主の募集を行い、平成28年度実績額以上の確保をめざす。
◆自己評価	
1年間の取組成果と今後取り組みたいこと	
解決すべき課題と今後の改善方向	

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題 1

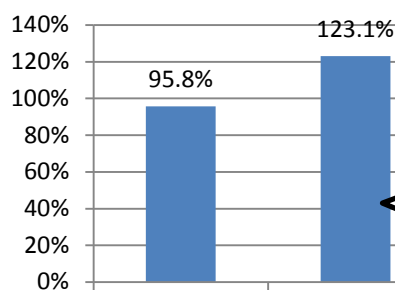
【魅力あふれるまちづくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

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。

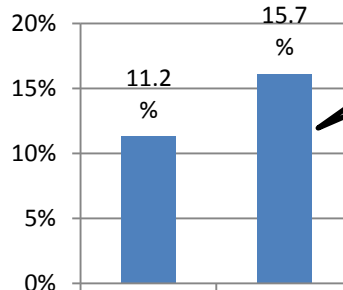
また、区外からも「鶴見区に住みたい」と思われ、転入者が増えていくまちになっている。

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H27年の比較)

24区中 5位
(参考)
1位:西区182.1%
2位:北区139.4%
3位:中央区127.6%
4位:天王寺区126.0%



年少人口(15歳未満)の占める割合

24区中1位

区制がスタートした約40年前と人口を比較すると(昭和49年と平成27年の比較)、市内全域では95.8%に減少しているが、鶴見区は123.1%と増加している。また、市内24区の中で年少人口の割合が最も高い。

・毎年多数の参加者や来場者がある盛大な「区民まつり」をはじめ、区内小学校での「ホテルのタペ」や「種から育てる地域の花づくり活動」など、区内各地域が連携した取り組みや各地域での活動が活発に行われている。

・鶴見区役所においては府内最大規模の鶴見緑地を有する優位性を活かし、区民ニーズの高い音楽系イベントや子育て世帯対象イベントをはじめとした多様なイベントのほか、環境への関心を高める事業を展開し、区のプレゼンスを向上させる取組を行っている。

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＞

- ・子育て世帯を中心に人口が増加する中で、地域への愛着や、同世代、また世代を超えた交流やつながりが求められる。
- ・鶴見緑地等を活用したイベント等の開催により、生活環境や利便性だけでなく鶴見区の魅力の発信が求められる。
- ・鶴見区の生活環境やイメージのさらなる向上を図るため、活発な区民の社会貢献や地域主体の取り組みとの連携が求められる。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・世代を超えて参加しやすいイベントや、ボランティア活動を通じた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を行う必要がある。
- ・イベント開催に際して、一過性で終わらせるのではなく、内容を精査・整理しながら継続的に取り組むことで区の認知度を高めていく必要がある。
- ・区民や地域との連携を通じ区の魅力をより高めるため、区のイメージでもある「花と緑のまち」づくりや環境に関する取組をさらに推進していく必要がある。

めざす成果及び戦略 1-1 【つる魅力(つるみりよく)の創造】

計画	めざす状態＜概ね3～5年を念頭に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	区民が世代を問わず区への愛着を深めている。 区外にも広く鶴見区の魅力を感じる人が増えている。	・魅力的で賑わいのある取組を通じて、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。 ・区民が世代を問わず鶴見区の歴史やまちの魅力を感じ、愛着を深められる取組を行う。 ・身近な生活の中で実践できるエコ活動の普及や環境に対する意識を高める取組を推進する。 ・地域住民が楽しく積極的に参加できるような機会の創出を進めていく。	
	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		

自己評価	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	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		
			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：順調 b：順調でない		

具体的取組 1-1-1 【魅力発信の取組】

		27決算額	8,678千円	28予算額	6,554千円	29予算額	6,998千円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	地域やボランティア等と連携・協力して、賑わいの創出や地域の活性化を促進し、文化・芸術に身近に触れることができるイベントを実施するなど、区の魅力向上に取り組む。 ・魅力創造事業のイベント 随時	「鶴見区は楽しく面白い、魅力のあるまちであると感じる」と回答した区民の割合：70%以上					
	鶴見区の歴史やまちの魅力を広める取組を行う。 ・（仮）つる魅力検定の実施 ・「発見！！つる魅力」冊子の転入世帯への配布	【撤退基準】上記目標が40%未満であれば、事業を再構築する。					
計画	さまざまな広報媒体を活用して、区の魅力PRに取り組む。 ・区広報紙、HP、フェイスブック、広報板等による情報発信 随時	前年度までの実績					
		平成28年度実績：つるみワールドフェスタ開催1回、鶴見緑地写真彩開催1回、TSURUMIウィンターフェスティバル開催1回、TSURUMIスプリングフェスティバル開催1回、鶴見活性化楽園会議の運営及び企画イベント開催1回、トワイライトコンサート開催11回、スプリングコンサート開催1回、「発見！！つる魅力」冊子増刷（転入世帯に配布）、鶴見緑地ポップカルチャーコスプレDay～つるコス～実施8回					
		平成27年度実績：つるみブランドフェスティバル開催1回、つるみワールドフェスタ開催1回、鶴見光の花枝敷2015開催1回、「発見！！つる魅力」冊子製作・発行実施1回、鶴見活性化楽園会議の運営11回及び企画イベント開催1回、区役所庁舎等を活用した音楽コンサート開催6回、「いも苗植え～いも掘りプロジェクト」実施1回、鶴見緑地ポップカルチャーコスプレDay～つるコス～開催7回					

中間振り返り	業績目標の達成状況	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）	

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		
	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	
	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 【「環境」や「花と緑」をキーワードにした取組みの推進】

		27決算額	1,553千 円	28予算額	3,035千 円	29 予算額	2,000千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	関係局や地域団体、企業等と連携しながら、花と緑のまちづくりや環境活動を推進する取組を行う。 ・環境フェスタの開催 1回 ・環境学習講座の開催 3回 ・種花活動（春蒔き・秋蒔き）の実施各1回 ・鶴見緑地でのホタル幼虫放流の実施2回			「環境に対する意識が高まっている」と感じている区民の割合：70%以上 【撤退基準】 上記目標が40%未満であれば、事業を再構築する。			
				前年度までの実績			
				平成28年度実績 環境フェスタ開催1回、環境学習講座実施3回、種花活動（春蒔き・秋蒔き）実施、種花活動の花づくり広場増設、鶴見緑地でのホタル幼虫放流1回 平成27年度実績 環境フェスタ開催1回、環境学習講座実施3回、種花活動（春蒔き・秋蒔き）実施、地域と連携した低炭素化の推進（環境局実施事業）、鶴見緑地でのホタル幼虫放流			
中間振り返り	業績目標の達成状況			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）				
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			
	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）				

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題2

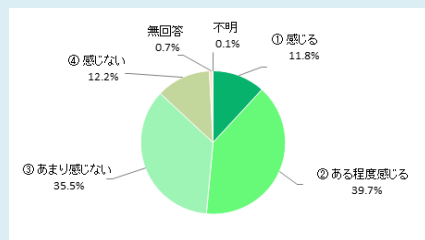
【地域コミュニティの活性化】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

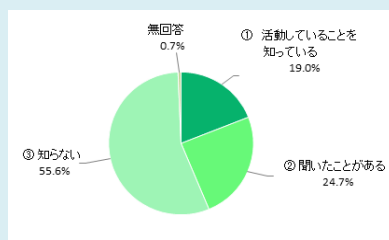
あいさつを通じてだれもが人のあたたかさを感じる活力のあるまちになっている。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

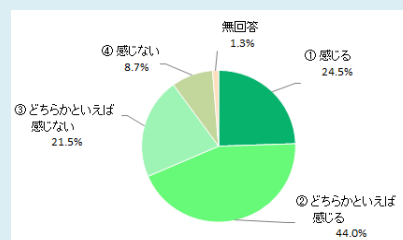
・区民アンケート



「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」が行われていると感じる区民の割合



地域活動協議会の認知度



地域活動への参加等により理解が進んだと感じる区民の割合

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＞

- 計画
- ・「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」などのつながり意識の希薄化が進んでいる。
 - ・地域活動協議会の認知度がまだまだ低い。
 - ・地域におけるつながり意識の希薄化とともに、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。

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。
- ・地域活動等に参加するきっかけづくりなど、地域住民が参加しやすい環境づくりや団体間の連携・協力を促進することが必要である。
- ・地域住民の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。

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

めざす成果及び戦略 2-1 【地域全体で支え合う地域コミュニティづくり】

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＞	
	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、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域コミュニティをめざす。		・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や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、人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図る。	
自己評価	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞		課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	地域活動協議会の取組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		今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
	戦略のアウトカムに対する有効性		A: 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	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体	
		A: 順調 B: 順調でない		
戦略の進捗状況		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】

27決算額 31,418千円 28予算額 24,459千円 29予算額 26,625千円

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。 ○人材、モノ、資金、地域情報等の地域資源が活用され循環する地域社会の活性化を図り、地域の自主財源確保に向けた支援を行う。		「地域活動協議会の取組等地域活動への理解が進んだ」と回答した区民の割合：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。	
	・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性の確保に向けた助言・指導を行い、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、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・新たな担い手の確保に向けた支援 随時 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時		前年度までの実績 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性の確保に向けた助言・指導を行い、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、各地域の広報活動に助言・指導 12地域 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 ・地域の法人格取得支援 随時	
中間振り返り	業績目標の達成状況		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)	

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	
	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)	

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題3

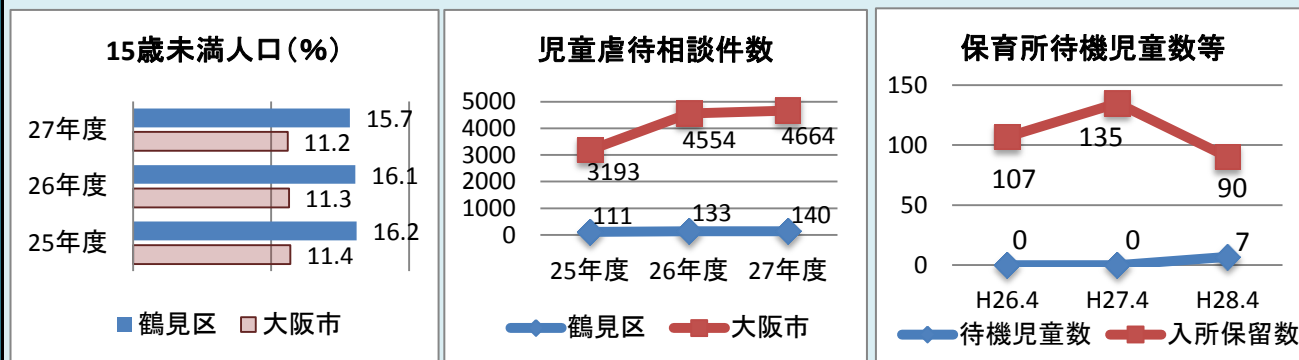
【次世代育成に向けたまちづくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で設定＞

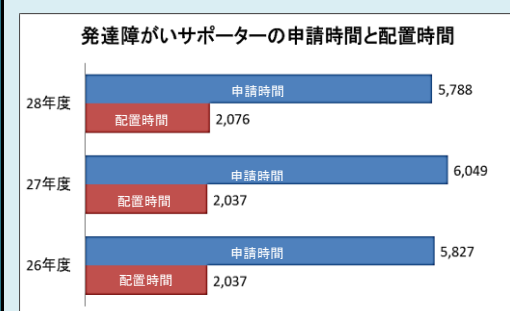
- ・地域と学校園等が連携し、自らの夢と希望にあふれた子どもたちが育っている。
- ・地域活動で子ども・青少年のにぎやかな声が聞こえている。

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15.7%、1世帯当たり人員が2.39人と、市内24区の中で最も高い。＜H27.10.1 国勢調査＞
- ・平成27年度における児童虐待の相談件数は140件となっている。
- ・平成28年4月1日現在 待機児童数7人（入所保留数90人）である。



- ・区内小・中学校に在籍する発達障がい等がある児童・生徒に適切な支援を行うため、発達障がいサポーターを学校に配置し、学校生活の支援を行っている。
- ・地域の青少年の非行防止活動として、青少年指導員・青少年福祉委員を中心に、毎月、校下ごとに夜間パトロール活動等を実施し、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。



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）の割合が市内24区中最も高く、出生率の割合も高い。子育て世代が多く居住しているが、家族形態の変化や地域におけるつながりの希薄化などに伴い、孤立している家庭や、子育てに対する不安感や負担感を持っている家庭も多く見られ、児童虐待対応を含む相談件数についても増加傾向にある。また、保育ニーズも高い状況にある。
- ・発達障がいサポーターを区内小・中学校に配置しているが、学校からの申請に対して十分な時間数を配置できていない。
- ・少年非行は減少傾向にあるが、取り巻く情勢は、引き続き厳しい状況にある。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・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。
- ・児童虐待防止に向け、関係機関と連携を図り対応するとともに、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。
- ・特色ある学校運営並びに児童・生徒が安心して学校生活を送ることができるよう学校を通じた支援を行っていく必要がある。
- ・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、青少年健全育成に向けた継続的な取り組みが必要である。

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

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＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	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。		地域の関係機関や関係団体と連携し、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。	
自己評価	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:80%以上			
自己評価	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	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		
			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		
自己評価	戦略の進捗状況	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】

		27決算額	1,463千 円	28予算額	2,004千 円	29予算額	1,714千 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、子育て層の交流の場の設定、児童虐待の早期発見と防止のための啓発活動、待機児童の解消などに向け、状況に応じた適切な支援、相談、情報提供等、子育て支援に取り組む。		子育てについて「楽しいと思うことの方が多い」と感じる保護者の割合:70%以上				
	・「愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回 ・「つるみっ子ルーム」の利用率 90%以上 ・地域団体等と連携した、年間を通じた児童虐待防止啓発活動の実施 20回 ・児童虐待防止のための学習会・講演会等の開催 3回 ・関係局との保育ニーズ検討会議の実施 2回 ・保育環境の充実に向けた保育施設への働きかけの実施 26保育所 ・(仮称)子育て施設情報博の開催 1回		【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば事業手法等を再構築する。				
			前年度までの実績				
中間振り返り	業績目標の達成状況		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)				
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				
	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 3-2 【教育支援】

計画	めざす状態＜概ね3～5年間で実現に設定＞	戦略＜中期的な取組の方向性＞
	学校や地域、保護者の教育行政に関するニーズを把握し、学校と連携した取組みができています。	・区役所が、学校や地域、保護者のニーズや意向を把握して効果的な学校支援を行えるような取組みを進める。 ・次世代を担う子ども・青少年が、将来の夢をふくらませ、社会に目を向けるきっかけとなる取組みを図る。
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞	
	学校や保護者のニーズや意向が教育行政に反映されていると思う、学校協議会委員の割合：平成30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：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			
			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：順調 b：順調でない			

具体的取組3-2-1 【教育支援の充実】

27決算額 1,803千円 28予算額 2,016千円 29予算額 4,010千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	学校、地域、保護者の教育に対するニーズに沿った学校支援を行う。 ・教育行政連絡会（学校と区役所による連携調整、協議の場） 小・中学校 各学期1回 ・学校協議会への参画 市立幼稚園、小、中、高校(20校園)にて各学期1回 ・校長会・教頭会への参画 毎月1回 ・学校カルテ（小・中学校）の作成及び課題解決に向けた取組み 17校 ・校長経営戦略支援予算を活用した小・中学校の支援 17校 ・発達障がいサポーターを活用した小・中学校支援の拡充 17校（2,076時間の配置⇒4,320時間の配置）	・区役所からの支援により教育環境が向上したと思う学校の割合：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。 前年度までの実績 ・区政会議の部会 3回開催 ・教育行政連絡会 小・中学校 各学期1回 ・学校協議会 市立幼稚園、小、中、高校(20校園)にて各学期1回 ・校長経営戦略支援予算を活用した小・中学校の支援 17校 ・発達障がいサポーターを活用した小・中学校の支援 14校

中間振り返り	業績目標の達成状況		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）			

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	
	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
	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）

		27決算額	348千 円	28予算額	508千 円	29予算額	56千 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のもつ知識や経験談を、区内小中高校生に伝えてもらうためマッチングを行う。	青少年「夢・未来」講座を通じて、興味、関心が高まったと回答した参加者の割合：80%以上					
	・青少年「夢・未来」講座の開催 10校(延べ60回)	【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば、事業を再構築する。					
		前年度までの実績 青少年「夢・未来」講座の開催 9校(延べ99回)					

中間振り返り	業績目標の達成状況		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)	

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		
	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
	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 3-3 【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80%以上	

自己評価	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	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	
			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：順調 b：順調でない	

具体的取組3-3-1 【地域と連携した青少年の健全育成の取組み】

27決算額 5,149千 円 28予算額 5,163千 円 29予算額 3,805千 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みを推進する。	各事業が青少年健全育成としての有効な取組になっていると回答した参加者の割合：65%以上
	・高校軽音ライブクリーンプロジェクトの開催1回 ・青少年カーニバルの開催1回 ・青少年健全育成鶴見区民大会の開催1回	【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 ・青少年健全育成鶴見区民大会の開催 1回

中間振り返り	業績目標の達成状況	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）

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	
	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
	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

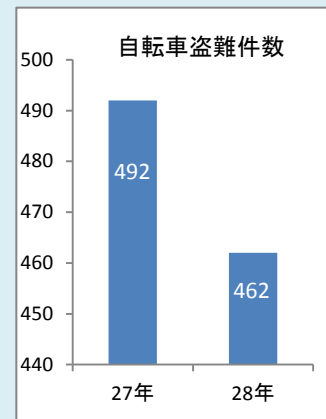
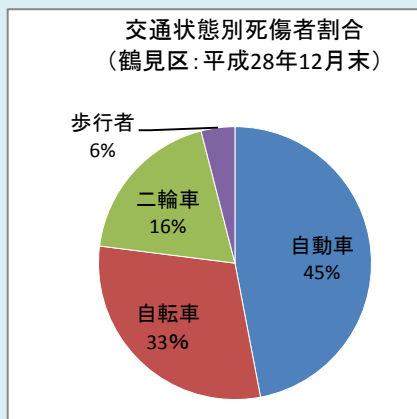
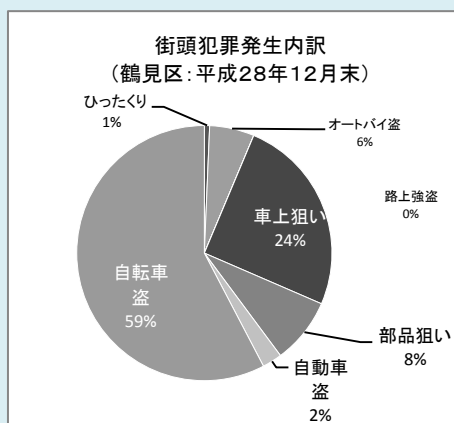
【安全なまちづくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で念頭に設定＞

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。
- ・放置自転車の台数推移（毎年11月の平日に、駅を中心に概ね半径300mの範囲で午前中に計測した台数） 平成27年度鶴見区4駅 109台
- ・各地域において自主防災の取組が行われているが、内容は様々であり、活動状況に地域間で濃淡が生じてきている（自主防災組織による避難所開設運営訓練や防災講演会開催の取組の実施12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＞

- ・鶴見区の街頭犯罪件数は平成28年12月末現在788件で、前年より約7.0%減少しているが、依然としてその約6割を「自転車盗」が占めている（街頭犯罪発生率は24区中19番目）。原因として考えられることは、路上の放置自転車、施錠忘れや短時間の買い物時等に無施錠で置かれた自転車等である。
- ・放置自転車も含めた自転車利用者のマナーの悪化が言われており、交通状態別死傷者数を見ても約3割が自転車に関わるものとなっている。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・街頭犯罪の約6割を占める自転車盗を始め、ひったくりや車上狙い等の街頭犯罪防止に向けた取組を推進し、街頭犯罪発生件数のさらなる減少を図っていく必要がある。
- ・区民の防犯意識の向上を図り、犯罪を起こしにくい環境づくりが重要である。
- ・自転車のマナーアップについての取組を引続き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、各地域で展開される自主防災活動・訓練の実施について積極的に働きかけ、活動状況の濃淡の解消を図るとともに、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・強化を強める必要がある。
- ・地域で支えあう自助・共助の視点を盛り込んだ防災活動が自発的に行われるための仕組みづくりが必要である。
- ・区災害対策本部の機能強化と質的向上が必要である。

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年間で念頭に設定＞		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。 ・依然として街頭犯罪の約6割を占める自転車盗について、今後も重点的に取り組む。 ・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、学校等の区内関係機関等と連携し、引き続き交通安全の普及・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31年度までに85%以上			
自己評価	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			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		
					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：順調 b：順調でない				

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】

27決算額 7,144千円 28予算額 11,000千円 29予算額 6,296千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・防犯カメラの設置 30台 ・防犯プレートの設置 50枚 ・防犯に関するバナーの設置 7枚 ・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、毎月26日を「26（ツーロック）の日」として啓発に取り組むとともに、鍵の取付けキャンペーンを実施 12回		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：75%以上 街頭犯罪件数 前年比△5%（自転車盗 前年比△10%） 【撤退基準】 区実施の防犯事業の認知度が30%以下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「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 ー：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	
	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 ー：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】

27決算額 1,551千 円 28予算額 1,801千 円 29予算額 1,980千 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 3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 2回 ・転入者へ区内駐輪場マップ（民営含む）の配布	交通安全に関する知識が高まったと感じる区民の割合：60%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 子育て層への交通安全教室の実施 12回 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 2回 スケアードストレート学習の実施 2回 放置自転車啓発活動 36回

中間振り返り	業績目標の達成状況		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)	

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	
	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
	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年間で念頭に設定＞		地震・風水害等の災害に対し、区全体の防災対策が進んで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、学校等が連携した訓練などを通じて区全体の防災対策を進めていく。 ・地域の自主防災力を強化するための啓発や支援を行う。 ・地域コミュニティの活性化を図り、自主防災組織による自助・共助の視点を盛り込んだ防災活動が活発に行われるための仕組みづくりや支援を行う。 ・区災害対策本部の充実に向けた研修及び装備品の充実を図る。	
	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し、区全体の防災対策が進んで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：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		
						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：順調 b：順調でない				

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】

27決算額 2,200千円 28予算額 2,497千円 29予算額 5,080千円

計画	取組内容		地域自主防災力強化のため、住民・各種団体、学校と連携した訓練等を行う。 ・避難所開設運営訓練 12地域 ・安全・安心フェスタ、つまみピックの実施 1回 ・自助・共助の意識向上をめざした防災講演会の開催 1回 ・小・中学生を対象とした防災学習会の開催		業績目標（中間アウトカム） 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1地域、避難所開設運営訓練等12地域、地域防災計画1地域、防災マップ1地域、出前講座10回、鶴見区震災訓練1回	
	業績目標の達成状況				課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	
中間振り返り	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）			
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	
	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）			

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題5

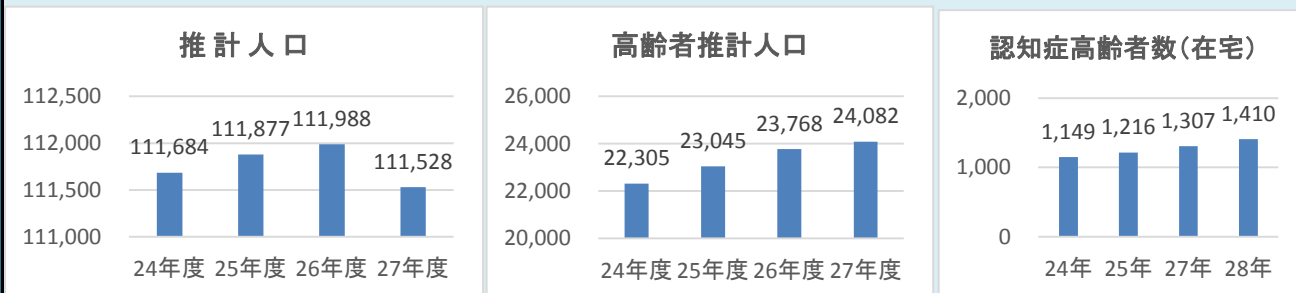
【健康で安心して暮らせるまちづくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間で設定＞

- ・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）

◆推計人口等



※推計・高齢者人口は10月1日推計人口より。

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Ⅱ以上としており、24年・25年は11月30日現在、27年・28年は4月1日現在。

◆障がい者手帳交付者数(3月31日現在)



・平成27年4月の介護保険法の改正・総合事業の実施により、市町村の実情に応じた地域課題への取り組みが求められている。

・「だれもが安心して暮らせるまちづくりの推進」の実現に向けて、平成27年3月に「鶴見区地域保健福祉ビジョン」を策定し、事業推進を図っている。

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＞

・鶴見区では団塊の世代が65歳を迎え、高齢者が増加してきており、老老介護、孤立死、認知症による徘徊など、地域の福祉課題が多様化、複雑化、深刻化している。

・高齢者虐待の通報・相談件数は49件、内虐待と認定したケースは24件（平成27年度）となっている。また、老老介護や生活困窮等の対応が難しいケースも増加の傾向にある。

・障がい者手帳の交付数も年々増加しているが、障がい者への支援は生活全般にわたるものであり、障がいに応じたニーズも多種多様である。

以上のことから、高齢者や障がい者が住み慣れた地域で暮らし続けるための地域福祉活動や見守り支援等の取り組みが必要であると考えます。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

・高齢者や障がい者が安心して暮らしていくには、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整備され、地域や地域包括支援センター、障がい者相談支援センター、その他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、高齢者や障がい者に対する正しい理解の普及が求められている。

めざす成果及び戦略 5-1 【住み慣れた地域で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＞		戦略＜中期的な取組の方向性＞	
	高齢者や障がい者が周囲に支えられ、また、安心して暮らせるようになったと感じる区民の割合を増やす。		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、人権を尊重し、みんなで支え合う社会づくりの機運を高めると共に、平成27年3月に策定した「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。	
	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
自己評価	高齢者や障がい者にやさしい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			
	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	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		
			今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	
自己評価				
	戦略の進捗状況		a：順調 b：順調でない	

具体的取組5-1-1 【地域福祉力の向上】

		27決算額	17,500千 円	28予算額	29,997千 円	29予算額	30,746千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	○住民主体の地域福祉ネットワーク活動推進事業の推進 ・コミュニティソーシャルワーカーの設置 ・各地域に地域福祉コーディネーター（つなげ隊）を配置 ・各地域の福祉活動に対する助成 ・コミュニティソーシャルワーカーや地域福祉コーディネーター（つなげ隊）の活動紹介の広報 随時 ・有償ボランティア制度の定着 広報紙での事業周知 1回 HPでの情報発信 随時 ○要援護者見守りネットワーク強化事業との協働 要援護者見守りネットワーク強化事業（福祉局重点枠事業）と連携を図り、当該事業が作成する要援護者名簿を活用して、要援護者の把握や日頃からの見守り活動の強化を図る。 ・要援護者名簿にかかる同意確認および名簿の整備 ・広報紙やHPなどを活用した事業周知			・地域のつなげ隊を知っていると答えた区民の割合：50%以上 ・有償ボランティア制度（あいまち）を知っていると答えた区民の割合：50%以上 【撤退基準】 上記目標達成が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 ・コミュニティソーシャルワーカーの設置 3名 ・各地域に地域福祉コーディネーター（つなげ隊）を配置 12地域各1名 ・各地域の福祉活動に対する助成金の設置 ・有償ボランティア制度の定着 広報紙での事業周知 1回 HPでの情報発信 随時 ・広報紙でのつなげ隊紹介 1回 ・要援護者名簿にかかる同意確認および地域への情報提供 12地域			
中間振り返り	業績目標の達成状況			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）				
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			
	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5-1-2

【高齢者・障がい者への理解の啓発等】

		27決算額	489千 円	28予算額	534千 円	29予算額	596千 円
計画	取組内容			業績目標（中間アウトカム）			
	・高齢者への理解を深めるための講演会等の開催 1回 ・障がい者支援関連の研修会・講習会等の開催 1回 ・高齢者福祉に関して、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ための勉強会・事例検討会の開催 12回 ・福祉資源マップの作成・配付			高齢者や障がい者に対する理解を深めたと回答した講演会等参加者の割合：70%以上 【撤退基準】 上記目標達成が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			
				「つながろうふれあいフェスタ」の開催 医師会主催「区民で支えよう認知症」に共催 認知症に関する多職種共同グループワークを開催 障がい者支援にかかる講演とワークショップの開催			
中間振り返り	業績目標の達成状況			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 ー：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			
	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 ー：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

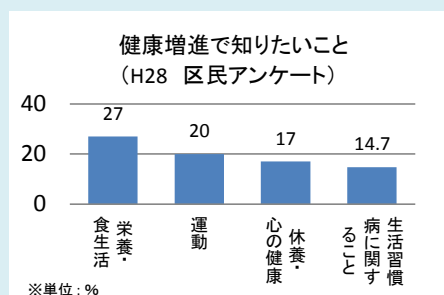
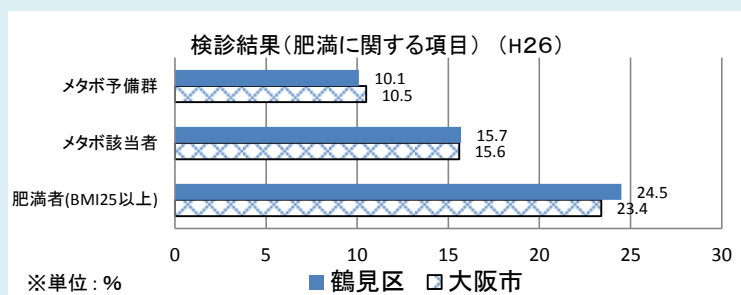
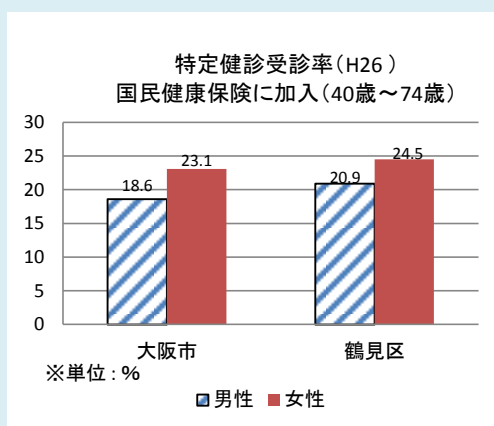
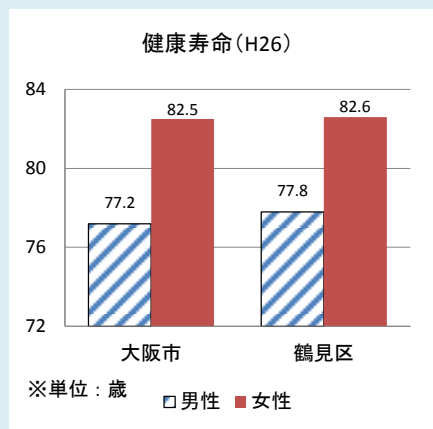
経営課題5

【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）



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、男女とも大阪市の平均より高い。
- ・特定健診受診者(40歳～74歳)の受診率は大阪市平均より高く、健康への意識は高いと考えられるが、生活習慣病の要因となる肥満者やメタボ該当者の割合が、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」が最も高く、次いで「運動」となっている。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・健康寿命の延伸には、生活習慣病の改善及び早期発見・早期治療が重要な要素であり、その原因となる肥満者やメタボ該当者を減少させるため、「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。

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年間で念頭に設定＞	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。	生活習慣病の原因である、肥満者やメタボ該当者を減少させるために、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、情報を提供する。また、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＞	
	平成33年度までに、肥満者やメタボ該当者の割合が大阪市の平均を下回る。	

自己評価	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	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	
			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: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】

27決算額 272千円 28予算額 319千円 29予算額 326千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	○地域のさまざまな取組みと連携し、区民の健康保持・増進を促すとともに、関係団体と協働し、運動習慣づくりや食生活の改善など、区民の自主的な健康づくりを進めるため、幅広い年齢層が参加できるイベントを開催する。 ・食育フェスタの開催 1回 ・健康展・健康に関する講演会の開催 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参加者の満足度:80%以上 【撤退基準】 業績目標が50%未満であれば事業手法を再構築する。
	○健康づくりに役立つ情報発信に取り組む。 ・「栄養・食生活」「運動」に関する知識、情報について、がん検診・乳幼児健診など保健福祉事業での啓発の実施及び広報紙、HP、フェイスブック、啓発チラシの配布（随時）	前年度までの実績 ・健康まつり&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	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)

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
	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)

重点的に取り組む主な経営課題

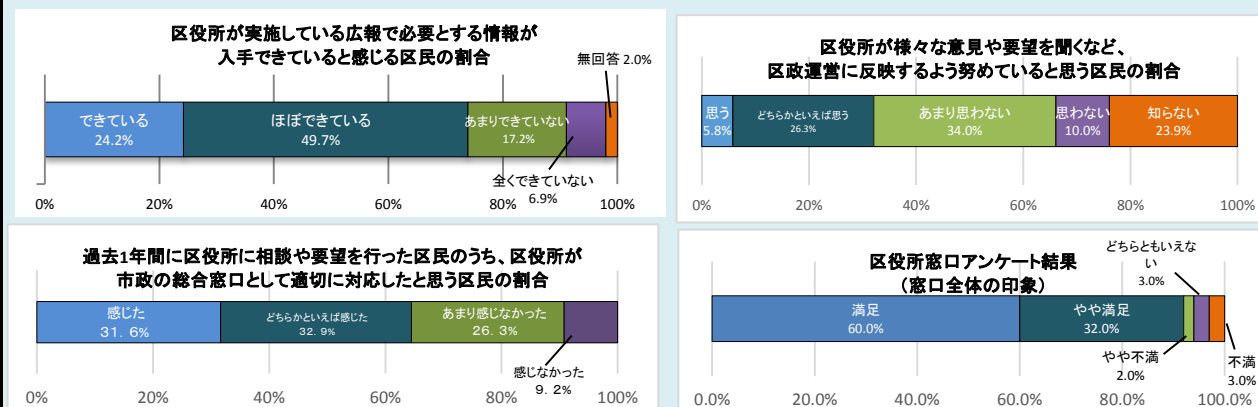
経営課題6

【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年間で念頭に設定＞

- ・区民の方にとって「優しい」、「相談しやすい」、「信用・信頼できる」区役所・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）



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＞

計画

- ・広報紙やHP、フェイスブック、広報板などの媒体により区民に情報発信を行っており、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感じる区民の割合は73.9%に達している。
- ・区民の意見や要望を反映するよう努めていると思う区民は32.1%であり、大阪市平均(30.2%)よりも高いが、区民のニーズに沿った施策、事業が実施できているとはいいいきれない。
- ・市政の総合窓口として適切に対応したと思う区民の割合が64.5%となっており、求められている要望が区役所業務にとどまらず、多岐に渡っているため、各事案に応じて、関係局等への更なる連携・調整が必要である。
- ・窓口アンケート結果では、窓口サービスについては92%が肯定的な回答であった。

- ・来庁された方々に快適にご利用いただくためには、関係部署間での業務の連携及びそれぞれの窓口における事務効率向上による待ち時間の短縮や、区役所全体の接遇力の向上がより一層必要である。
- ・常に市民目線での窓口利用を想定し、業務改善を図る必要がある。
- ・区民のニーズを幅広く把握し、区政への反映を図る必要がある。
- ・区民の要望を関係局等に迅速・確実に繋げるために、FAQの内容の充実と職員間での情報共有が必要である。
- ・広報媒体の有効活用と内容の充実を図り、引き続き情報を積極的に発信していく必要がある。

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

めざす成果及び戦略 6-1 【窓口サービスの向上】

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＞		
	区役所来庁者等に対する窓口サービスを向上させ、自治体トップレベルのサービスを実現している状態	来庁者のみなさんが快適で利用しやすい区役所となるよう、窓口対応の向上に取り組むとともに、待ち時間の短縮をめざし、業務プロセスの見直し・改善をすすめ、事務の効率化を図る。		
計画	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	区役所を過去1年間に訪れた区民のうち、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 平成29年度までに 80%以上			
自己評価	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		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
自己評価	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：順調 b：順調でない		

具体的取組 6-1-1 【快適な窓口サービスの提供】

		27決算額	418千 円	28予算額	423千 円	29予算額	44,034千 円
計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）					
	・外部講師による接客研修や窓口対応についての実地指導 ・窓口アンケートの公表 ・窓口サービス課市民サービス向上検討委員会を中心に、窓口サービス課内の連携（住民情報・保険年金）だけでなく、保健福祉課を含めたさらなる連携強化 ・混雑予想日をHP等に掲載することによる、窓口の混雑緩和	窓口アンケートにおいて、窓口サービスについて肯定的な回答をした区民の割合：80%以上					
計画		【撤退条件】 上記目標が50%未満であれば、事業手法を再構築する。					
		前年度までの実績 接客CS研修10回（内1回は実地指導）、よりわかりやすい案内表示等の整備、保健福祉課の授乳スペースの整備、混雑予想のHP掲載（窓口サービス課（住民情報））、窓口サービス課（住民情報）における業務フローの見直し、窓口サービス課（保険年金）へのテレビ設置・受付のローカウター化					
中間振り返り	業績目標の達成状況	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）					
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						
	①：目標達成（i）取組は予定どおり実施（ii）取組は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）取組は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					
	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 【住民主体の区政運営】

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＞	
	区民にもっとも身近な行政として地域の課題解決に向け、区政運営を実施している。 また、総合行政の窓口として、区民から信頼されている。		多様な区民の意見やニーズを的確に把握し、区の特性や地域の実情に応じた区政運営を展開する。また、それらの取組みを広報紙、HP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。	
自己評価	アウトカム＜めざす状態を数値化した指標＞			
	区のさまざまな取組みについて、企画・計画段階並びに終了時において区民からの意見を聞き、区政運営の改善につなげていると思う区民の割合：平成29年度までに60%以上			
	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	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 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：順調 b：順調でない		

具体的取組6-2-1 【区民のニーズに適切に対応する区政運営】

		27決算額	1,909千円	28予算額	3,899千円	29予算額	3,520千円
計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）				
	区政におけるさまざまな事務事業について、ご意見や評価をいただき区政へ反映する。 ・区政会議（全体会、部会）の開催 幅広く区民の意見やニーズを把握するとともに、区の施策や事業について、区民の客観的な評価を得るなど、企画・計画にかかる基礎データを収集する。 ・区民アンケートの実施（年4回）		区政会議等での意見について、対応、反映を行った件数：15件 【撤退基準】 上記件数が10件以下の場合、事業手法を再構築する。				
	前年度までの実績		区政会議開催（全体会・4回、各部会・各3回） 区民アンケートの実施（4回）				
中間振り返り	業績目標の達成状況	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						
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）					
	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					
	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6-2-2 【区民に身近な区役所づくり】

		27決算額		- 円		28予算額		- 円		29予算算定額		- 円	
計画	取組内容				業績目標（中間アウトカム）								
	区役所が、来庁・電話・郵便・インターネット等により区民から寄せられる日常生活に関する様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事案に応じて、関係局に連絡、調整を行う等、適切かつ迅速な対応を行う。				過去1年間に区役所に相談や要望を行った区民のうち、区役所が市政の総合窓口として適切に対応したと思う区民の割合：80%以上								
	各種専門相談の実施 区役所版FAQの更新（随時）				【撤退基準】 上記割合が50%以下の場合事業手法を再構築する								
					前年度までの実績 各種専門相談の充実（司法書士相談・不動産相談を新設） 区役所版FAQの更新、庁内ポータルへの掲載により職員への情報提供								
中間振り返り	業績目標の達成状況				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）								

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			
	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6-2-3 【さまざまな広報媒体を活用した情報発信】

		27決算額		16,112千円		28予算額		19,313千円		29予算額		18,450千円	
計画	取組内容						業績目標（中間アウトカム）						
	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・広報板等さまざまな媒体を活用し情報発信する。 ・広報紙の作成及び全戸配布 毎月 ・HP、フェイスブックによる情報発信 随時 ・小学校を通じたイベント、区政情報等の発信 11回 ・職員向けHP操作研修 1回						広報紙やHPなど区役所からの情報発信により区政への理解や関心が高まったと感じる区民の割合 75%以上 【撤退基準】 上記目標が50%未満であれば、事業を再構築する。						
							前年度までの実績						
							・広報紙・HPやフェイスブックの更新、広報板や情報コーナー、青色防犯パトロール車等を活用した情報提供 随時 ・地域課題解決型広報紙配布業務の実施 毎月 ・小学校を通じたイベント、区政情報の発信 11回 ・職員向け広報通信配信 毎月 ・地下鉄駅壁面への区PRシート掲示 ・HPリニューアル H29年1月						
中間振り返り	業績目標の達成状況						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)						
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						
	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)						

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目1

【歳入の確保(諸収入確保の推進)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 「大阪市広告事業行動指針」に基づき、媒体別の取組を進めて広告主を獲得し、鶴見区全庁的に税等の負担軽減に取り組む。		(取組の内容) 庁舎内における壁面などの有効スペースを活用し、広告主の募集を行う。
	(取組の概要) ・行政財産(区役所等)を活用した広告主の獲得 ・広告代理店制度を活用した広告主の獲得		(目標) 29年度の行政財産目的外使用料及び広告料の28年度実績額以上の確保をめざす。
	(目標) 「市政改革プラン2.0」の取組期間中(28～31年度)5,200千円の広告料等の確保をめざす。(27実績:4,681千円)		

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目2

【環境に配慮した率先的な取組(光熱水量の削減)】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 「大阪市地球温暖化対策実行計画」に沿って、日常的なエネルギー等の使用量抑制に取り組む。		(取組の内容) ・空調機器の運転制御により、窓口業務閉庁時間に庁舎内全館の一斉停止を行う。 ・空調、照明機器の使用にあたり、職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める。
	(取組の概要) ・設備機器の日常的なきめ細やかな運転制御 ・職員の意識改革		(目標) 29年度の電気使用量を、28年度比で約1%の削減をめざす。
	(目標) 31年度の電気使用量を27年度比で約4%の削減をめざす。		

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目3

【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を行う、③民間委託業者が行う早期・短期滞納者への納付督促業務では対応できなかった中期滞納者に対し、電話・文書による納付勧奨を行い、未収金を発生させない取組みを進める。
	(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。	(目標) 平成28年度収納率以上をめざす。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目4

【収納率向上・未収金対策の強化(国民健康保険料)】

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課題とする。	(取組の内容) ①保険料の口座振替を推奨する取組 ②滞納初期段階での接触で未納額を累積させない取組 ・滞納データを活用した納付督促強化、滞納者と接触し、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 ・差押予告による自主納付、滞納処分の強化。悪質、常習等の滞納者への来庁勧奨及び納付督促 ④国保資格の適正化による調定額の減算定を図る取組 ・他保険加入調査、不現住調査
	(取組の概要) 局予算による区長マネジメント「区独自の国民健康保険料収納対策事業」の継続した取組みを実施する。[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)]とも協議連携のうえ収納率向上に取り組む。	
	(目標) 当面、現年度分の収納率92.0%をめざし重点的に取り組む。また、滞納繰越分の解消についても取組みを図っていく。	(目標) 目標収納率 現年度分92.0%以上、滞納繰越分19.55%以上をめざす。

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

外部評価意見への対応方針

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
1	H28.6	区政会議委員より、高齢者等のイベント参加促進策について鶴見緑地で開催される区のイベントに参加しやすいよう、バスを運行できないかという意見をいただいた。	鶴見緑地から遠い地域に居住し、緑地への交通手段が少ない高齢者等のイベントバス利用ニーズを調査するため、9月11日(日)の鶴見区民まつりでイベントバスの試行運行を実施した。	①
2	H28.9	区政会議委員より、(仮)鶴見区検定の実施について、小学校(高学年)がチャレンジできるような内容となるのではないかという意見をいただいた。	検定の実施により、鶴見区の魅力の発信や区に愛着を抱いていただけるよう、受検の対象者や出題内容等の検定実施方法を検討する。	②
3	H28.9	区政会議委員より、鶴見緑地国際庭園の活用について、リフォームやリノベーションのコンペを実施してはどうかという意見をいただいた。	平成28年度より、所管部局において改修工事を計画的に実施する予定となっているが、今後も鶴見緑地及び国際庭園の整備や活用等について所管部局へ働きかけていく。	① ②
4	H27.9	区政会議委員より、種花活動のボランティアメンバーを増やす努力と合わせて、活動を活性化させるため、育てた花がどこに配付され、どのようにまちを飾っているのかが分かるように工夫する必要があるという意見をいただいた。	種花活動の拠点を増やすことでボランティアの方々が活動しやすい環境づくりを行うとともに、種花活動ボランティアの方々の意見を反映させながら、育てた花の配付先等について関係部局との調整や広報での周知を行う。	① ②
5	H28.6	区政会議委員より、地域の公園等で、地域の皆さんと子どもたちが一緒になって、種花活動で育てた花を植えて育てる機会を拡充してはどうかという意見をいただいた。	地域の子どもたちが、地域の種花活動ボランティアと交流しながら、花を植える取組みが広がるよう、ボランティアの方々のご意見をお聞きし、植え込み場所については施設管理者等と調整を行う。	① ②
6	H28.6	区政会議委員より、地域ごとにアンケートの結果を集計し、地域別にプランを立てていく必要があるのではないかという意見をいただいた。	地域ごとのアンケート結果や意見を聞きながら、地域に応じた支援等を継続していく。	① ②
7	H28.8	区政会議委員より、公金の使途を区HPだけでなく、地域もそれぞれに公表する必要があるのではないかという意見をいただいた。	公表を義務付けられているNPO法人以外の地域に対しても、会計の透明性確保の観点からHP等で公表するよう働きかけていく。	① ②
8	H28.9	区政会議委員より、鶴見緑地を活用して老若男女が参加できるような行事を開催すれば、話題提供や交流ができる。引きこもりがちな人達が地域活動に接する機会にもなるのではないかと。老人会でも会員の減少に苦慮しているという意見をいただいた。	区役所では、鶴見緑地を活用し、区民まつりやワールドフェスタなど、様々なイベントを実施してきた。今年度は、地域が主体となった「チャリティ盆踊り」が開催され、多くの世代の参加があった。引き続き鶴見緑地を活用したイベントを実施するとともに、各地域が広報紙をはじめ様々な広報媒体を活用して情報発信を行い、各世代が地域活動に接する機会を推進できるよう支援を行う。	① ②
9	H28.9	区政会議委員より、「地域に関わりたいが何をしたらいいのか、どこに聞いたらいいのか分からない」という意見をよく耳にするので、活動したい人と地域をつなぐ「マッチングサイト」のようなものを検討してみてもという意見をいただいた。	魅力ある地域情報等を手軽に見られるよう、各地域活動協議会において、紙媒体(広報紙・チラシ等)だけでなく、電子媒体(HP・フェイスブック)も活用した情報発信が行えるような広報支援を行うとともに、区のHPにおいても、各地域活動協議会や各種団体の紹介を掲載する。	① ②

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
10	H28.9	区政会議委員より、「2025年問題」対策には地域福祉の変革が必要なことから、地域活動支援課だけでなく、保健福祉課、子育て関係、区社協やまちづくりセンターなどが入ったチームを区長直轄で設置して、横断的な地域支援を行ってほしいという意見をいただいた。	平成29年度、地域活動支援施策と健康福祉施策との連携を強化し、よりきめ細やかな対応を行うため、「地域健康福祉戦略会議(仮称)」を、区長直轄のもと設置する。 平成28年11月中に詳細を決定し、年度内に準備会を立ち上げる。	① ②
11	H28.11	区政会議委員より、補助金の会計処理方法について、実務担当者がなかなか理解できていないのではないかと、もう少し支援が必要との意見をいただいた。	会計処理について、これまでも簡素化できるところは簡素化するなど、少しでも地域の負担が減るよう工夫するとともに、会計担当・事業担当者を対象に会計の勉強会も合わせて行っており、今後も区役所、中間支援組織と連携し、会計勉強会の開催などの支援を行っていく。	① ②
12	H28.6	区政会議委員より、鶴見区について若者の意見を聞ける場を設けてはどうかという意見をいただいた。	鶴見区について若者と意見交換を行う場として、高校生会議(区内3高校参加)を開催するとともに、若者の意見や考え方等を聞ける場として、成人の日記念のつどいに区政会議委員の席を設ける。	①
13	H28.9	区政会議委員より、入りやすい状況の保育園の情報の公開や、人気の高い保育園へ寄せられているニーズを分析して保育要求を分散させる等、区民に見える形で動いていく必要があると思うという意見をいただいた。	10月の一斉入所申込みにかかる募集数及び申込数のほか、毎月の途中入所可能人数を各区HPで公表している。これを受けての希望保育施設の変更や選択が行いやすくなると考えている。また、鶴見区保育施設一覧を区HPに掲載しているが、各保育施設の公式HPにリンクする等、各保育施設にアクセスしやすいページにリニューアルする。	① ②
14	H28.11	区政会議委員より、子育て中の保護者同士の情報交換や情報共有ができる場を設けてもらい、いずれは保護者が中心となって、区に対してもいろいろな働きかけをできるような、保護者同士のつながりができていけばよいという意見をいただいた。	子育て支援室ではサークル活動の支援もおこなっており、自主サークル的なものができるための支援も行いたいと考えている。 まずは情報交換の場の創出など、サークル活動のきっかけづくりとなる支援の方策について、検討していく。	②
15	H28.11	区政会議委員より、「こども110番の家」の旗をスーパーや大きな企業に掲げてもらえるよう、もっと積極的な働きかけが必要なのではないかとの意見をいただいた。	地域に依頼するだけでなく、スーパー等の施設や企業にも積極的に協力依頼していく。	①
16	H28.12	区政会議委員より、まわりとのつながりを持たず、孤立化している子育て中の保護者について、掘り出しを含め、きっちり対応してほしいという意見をいただいた。	子育てに対する負担感や不安感を持つ保護者に対し、講演会や子育てサロンなどの情報を提供するほか、新生児訪問や健診時等いろいろな関わりの中で、支援が必要な保護者についてはフォローしていく。	①
17	H28.12	区政会議委員より、子育てに悩んでいる方が子育てサロンやイベントに参加することは少ないと考えるので、買い物や美容院、娯楽施設など、普段の利用の際につながっていけるように、区内の事業所等に協力いただいたり、協定を結ぶなど、支援をつなげていってはどうかという意見をいただいた。	地域団体等と連携し、地域の事業者や店舗等に対し、子育てに関する相談窓口や子育てサロン、講演会等のポスターの掲示やチラシの設置による情報提供の協力を依頼し、保護者の身近なところで情報に触れる機会を創出していくなど、支援につながるよう進めていく。 あわせて虐待防止に関しても、ポスターの掲示やチラシなどの設置を依頼し、啓発に努める。	②
18	H28.6	区政会議委員より、毎月第2金曜日に行っている「区内一斉防犯活動」について、毎回同じメンバーが地域を回っているだけで、マンネリ化しているのではないかと意見をいただいた。	各地域の防犯推進委員との会議を開催し、意見交換を行って、今後の取組みについて検討する。	①

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
19	H28.6	区政会議委員より、区民からのアンケートの取り方と業績目標の評価の方法を再考し、単に区が行う防犯事業の認知度を測るのではなく、具体的な取組みに反映する工夫が必要ではないかという意見をいただいた。	アンケートの質問内容を工夫し、具体的な取組みに反映していく。	①
20	H28.6	区政会議委員より、実際の災害時に大きな力となる中学生に、地域の防災訓練に参加してもらうなど、現役世代や次世代に力点を移していくことが大事ではないかという意見をいただいた。	すでに生徒会やボランティアの参加によって、避難誘導訓練等実施している地域もあり、引き続き中学校へ、各地域で実施する防災訓練への参加を呼びかけていく。	① ②
21	H28.6	区政会議委員より、これまでの東日本大震災、熊本地震などの情報を整理し、どういった備蓄が有効なのかなど、地域へ返す工夫をしてほしいという意見をいただいた。	区役所では、昨年度、兵庫県広域防災センターにて他県の取組みを学び、本年度は被災地熊本県で避難所運営に携わるなど、防災力の向上に努めている。知りえた情報については、各地域の防災訓練など、様々な機会を捉えて情報提供を行っていく。	①
22	H28.8	区政会議委員より、防犯カメラの設置が進められてきているが、より効果的な設置を検討してはどうかという意見をいただいた。	防犯カメラの設置については地域要望も高いため、カメラ設置と組み合わせ、より街頭犯罪抑止効果が上がるよう、“防犯カメラ作動中”のプレートを取付ける。	②
23	H28.8	区政会議委員より、各地域で取組んでいる防災訓練について、参加者が同じ人ばかりにならないよう、幅広くひとりでも多く参加できるように考えてほしいという意見をいただいた。	各地域ごとに様々な取組が進んできており、他地域の取組みについての情報提供を、訓練打合せの際などに行い、より多くの人に参加していただけるような実施内容となるよう、一緒に取り組んでいく。	①
24	H28.9	区政会議委員より、防犯活動について、のぼりや横断幕などを活用し、区をあげて取り組んでいることをアピールしてはどうかという意見をいただいた。	区役所正面前の照明柱を利用したバナーの掲出など、効果的なアピール方法を検討する。	②
25	H28.9 H28.11	区政会議委員より、交通安全対策について、高齢者・園児に対し取り組んでいるが、現役世代へのアプローチがない。 また、イベントと組み合わせるなどし、効果的に参加者を増やす必要があるのではないかという意見をいただいた。	スケアード・スト레이트方式の交通安全教室を安全・安心フェスタで実施することで、幅広い世代に対し、啓発を行った。今後とも、警察署と連携し、交通マナーの効果的な啓発に取り組んでいく。	① ②
26	H28.9	区政会議委員より、撤去後の自転車の管理(返還料の徴収)、引取りがない自転車でのレンタルサイクル事業など、地域の取組みとして解決することはできないかという意見をいただいた。	放置自転車に関する業務を所管する建設局にも情報提供を行い、今後の施策の参考とさせていただく。	③
27	H28.9	区政会議委員より、自転車のマナーが悪いということだけ伝えるのではなく、サイクルロードの整備や、自転車で買い物しやすいまちづくりなど、自転車の利点をアピールしたり、マナーのいい人へのマナーアップカードなど、発想の転換が必要ではないかという意見をいただいた。	警察署、建設局等関係機関にも情報提供し、今後の施策の参考とさせていただく。	③
28	H28.9	区政会議委員より、「つるみんピック」について、消防署との連携の中で競技種目を洗練化・定型化させ、地域防災リーダーだけでなく、地域の訓練でも活用できるようそ野を広げてほしいという意見をいただいた。	今後も消防署と連携し、一般参加の検討など開催内容を工夫していく。	②

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
29	H28.9	区政会議委員より、地域防災リーダーの情報伝達手段として、精度のよい防災用トランシーバーの配備を考えてほしいという意見をいただいた。	必要な資機材であると考えられるため、配備に向けた検討を進める。	②
30	H28.9	区政会議委員より、地域が防災の取組みを行う際に、講師の紹介など区として情報提供できるようにしてほしいという意見をいただいた。	防災に適した講師に関する情報収集に努め、地域に提供していく。	②
31	H28.9	区政会議委員より、地域でなかなかできない、三師会（医師会、歯科医師会、薬剤師会）や福祉事業所との連携を進めてほしいという意見をいただいた。	医師会や社会福祉施設連絡会とは、以前より連携し訓練や研修を行っているが、より実践的な連携が行えるよう取り組んでいく。	① ②
32	H28.9	区政会議委員より、「広報つるみ」に、安全・安心掲示板のようなページをつくり、1年間を通じて区役所、警察、消防と協力し、時期にあった啓発活動を行ってみてほしいという意見をいただいた。	警察署・消防署と連携し、広報紙に毎号 区の安全・安心に関するコーナーを設け、情報を発信する。	②
33	H28.11	区政会議委員より、地域の防災訓練に中学生の力を活かす動きがでていますが、防犯活動も同様に、中学生が参加することでPTA等、横のつながりがでてくるのではないかと意見をいただいた。	今年度、中学生を対象に標語の募集を行い、防犯意識の向上を図ってきたところであるが、学校の意見を聞きながら、中学生の参加について検討していく。	②
34	H28.11	区政会議委員より、防犯一斉行動について、各種団体へも参加要請するなど、地域の防犯推進委員が活動しやすいように取り組んでほしいとの意見をいただいた。	地域によって参加状況が異なるところもあるが、PTAなどに働きかけを行っていく。	① ②
35	H28.6	区政会議委員より、高齢者や障がい者への理解の啓発にかかる講演会等の開催について、開始時間をバスの時間に合わせてもらえないかとの意見をいただいた。	講演会等の開始時間については、講師との調整や会場の借り上げ時間の関係等も含めて検討する。	①
36	H28.6	区政会議委員より、地域有償ボランティア事業について、自立運営ができないと区事業として継続していかなければならず、限界があるのではないかと意見をいただいた。	会員数は少しずつ増加しているものの、自立運営が難しい状況であるが、介護保険制度など制度改革がある中、制度のはざまで支援を求める方は増加すると考えられ、事業の継続は必要と考えている。 区全体のバランスも必要と考えることから、当面は現在の制度運営とするが、今後、事業進捗や状況を検証しつつ、制度運営を検討する。	③
37	H28.6	区政会議委員より、地域有償ボランティア事業について、募集を含めた周知については、広報紙以外の有効な手立てはないのかとの意見をいただいた。	募集を含めた周知については、広報紙等も重要であるが、事業名称等がはいったウエアの作製など、目に見える周知も工夫する。	①
38	H28.6	区政会議委員より、要援護者見守りネットワーク強化事業について、27年度は「高齢者」を対象とした同意確認を行ったが、特に孤立世帯の人たちの同意をどのような形でとって、どうフォローしていくのかとの意見をいただいた。	区役所で要援護者のリストを整理し、区社協より同意確認を行っている。同意を得た要援護者については、地域に情報を提供し、普段の見守り活動に活用している。 また、孤立世帯等については、必要に応じて見守り支援ネットワークが対応していく。 今後も区役所と区社協とが連携し、地域での見守り手法などについて、支援を行っていく。	①
39	H28.9	区政会議委員より、障がいのある方々が地域活動に参加される場面や発表できる場をもっと増やせないかとの意見をいただいた。	昨年度から実施している「つながろうふれあいフェスタ」では、公募も含めて舞台出演者を募集してきた。 今後も、活動の場やつながりづくりに向け、区役所や地域等が開催する様々なイベントへの参加を促していく。	① ②

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
40	H28.9	区政会議委員より、以前に比べて区役所職員と街中で出会うことが少なく、区役所へ来た時やイベントの時にしか会わないが、以前のように区役所職員が各家庭に戸別訪問できるように体制をつくって欲しいとの意見をいただいた。	区役所職員と地域の方々が顔の見える関係を作ること大切であり、少しでも多く、区民の方々と関わられるよう努めていきたい。	① ②
41	H28.11	区政会議委員より、要援護者の名簿について、各地域活動協議会と民生委員協議会に情報提供を行っているが、活用方法などの検証は行っているのかとのご意見をいただいた。	名簿の活用方法については、要援護者名簿の更新(1月下旬予定)にあわせて実態把握を行い、支援が必要な地域等があれば区社協と連携し支援を行っていく。	①
42	H28.6	区政会議委員より、健康づくりの取組みについて、地域が自分たちでやっていくための支援づくりも大切である一方、地域によっては指導者が高齢化しているので地域だけではできないところもあるとの意見をいただいた。	地域別アンケート集計によって出される課題等を整理し、地域の意見を聞きながら必要な支援を実施していく。	① ②
43	H28.9	区政会議委員より、食育の活動や普及啓発を、身近な地域の施設を利用して行いたいとの意見をいただいた。	食育活動の普及啓発をすすめるため、各地域の情報を収集し、啓発を実施する場所として身近な施設が利用できるよう地域団体や関係団体と協力して推進する。	① ②
44	H28.11	区政会議委員より、地域施設で食育活動を行えるか調べた結果、利用が難しいことが判明したため、他の利用可能な施設の活用に向け努力していきたいとの意見をいただいた。	食育の普及啓発をすすめるため、食育関係団体活動を支援し地域団体や関係団体とも協力して推進する。	②
45	H28.11	区政会議委員より、健康まつりと食育フェスタを共同開催したことで、幅広い年齢層で多くの方の集客につながり良かったという意見をいただいた。	共同開催することでいろいろな視点で見ていただけるよう検討する。	① ②
46	H28.6	区政会議委員より、個人情報流出事故について、達成は難しくても目標は高く設定しておく必要があるのではないかというご意見をいただいた。	個人情報流出事故はあってはならないものであり、今後も事故防止のために定めている「重要管理ポイント」の遵守に努め、発生件数0件をめざす。	① ②
47	H28.9	区政会議委員より、窓口の待ち時間の活用として、転入届出時において、各地域の案内ができればいいのではないかという意見をいただいた。	現在は、各地域の広報誌を待合スペースに掲示し、待ち時間の合間等、来庁者にご覧いただいている。 今後は、区政情報をお知らせするため、転入届時にお渡しする「転入セット」に、地域活動協議会を紹介するチラシも新たに入れることにより、更なる地域情報の提供に取り組む。	①
48	H28.9	区政会議委員より、鶴見区のことはこの人に聞けばいいというような、エキスパートな存在の職員がいればいいのではないかという意見をいただいた。	職員が区のさまざまな情報について学べる機会や情報について積極的に提供する。 また、平成29年度に実施予定の「つる魅力検定(仮称)」に職員も積極的に参加することにより、鶴見区のエキスパートとなる職員の人材育成に努める。	① ②
49	H28.9	区政会議委員より、防犯以外の情報に関しても青色防犯パトロール車等を活用した区政情報発信を行ってはどうかという意見をいただいた。	青色防犯パトロール車や公用車の車体や音声アナウンスを活用した広報紙「広報つるみ」のPR等、区政情報の発信を行う。	①

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
50	H28.12	区政会議委員より、無作為抽出のアンケートのほかに、転入6ヶ月後と1年後にアンケートを実施し、鶴見区の印象や感想を調査することにより、新たな観点があるのではないかという意見をいただいた。	転入者の中で、ご協力いただける方を対象に、定期的なアンケートを実施する。	②

※分類

①当年度(28年度)において対応 ②29年度運営方針に反映または29年度に対応予定

③29年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可

⑤その他

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目5

【人と人とのつながりづくり(区政編 改革の柱1 I-A)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 近所に住む人同士の日常生活の中で顔見知りになる機会を設けていく。 (取組の概要) ・近所に住む人同士が集まり、福祉や防災といった身近な課題に気が付き日常から顔見知りになりつながっていることの大切さを感じてもらえるよう、防災訓練などの機会を捉えて啓発を行う。 ・若い世代をはじめ多くの人に、つながりづくりの大切さと興味を持ってもらえるよう、事例の共有や取組の情報発信を行う。 ・地縁による団体やグループへの加入を促進するため、地域のつながりの基礎となる自治会・町内会などのつながりづくりのための活動(マンション内での活動を含む)を支援する。 (目標) ○ 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・29年度実績値に比べて3%増 【平成31年度】 ・29年度実績値に比べて5%増	(取組の内容) ・身近な人同士のつながりづくりの重要性について、転入者向けパンフレットの作成や区広報紙への掲載等により啓発するとともに、鶴見区まちづくりセンターと連携して実施する「ツルラボ」や「鶴探」などの取組みを通じて、つながりづくりの場の提供や情報発信を行う。 ※ツルラボ…地域活動にまつわる事例を集めて整理・分析を行い地域活動にいかしてもらい情報と機会の提供を図る場。今年度は、各地域で行われている防災訓練の事例共有や新しい防災訓練のプログラムを作るなど「防災」をテーマに実施。 ※鶴探…地域に立地している企業・事業所との連携の糸口として事業所見学をするとともに参加者の交流促進のため地域の会館等を利用してテーマに関するクイズや事業所の活動紹介などを行っている。 (目標) ○ 身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合 【平成29年度】 ・30%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須

①:目標達成 ②:目標未達成

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目6

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-A)】
担い手不足の解消

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、担い手不足の解消を進めることで活動の活性化をめざす。 (取組の概要) ① 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・高齢者や子どもの居場所づくりなど、誰もが気軽に参加できる場の情報など、活動のきっかけとなる情報を収集・発信し、市民活動への参加を呼びかける。 ② ICTを活用したきっかけづくり ・地縁型団体への参加が少ない若い世代に向けて、活動への参加を呼びかけるため、SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組みを進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。 (目標) ○ 地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合 【平成29年度】 ・15% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は、平成30年度運営方針で設定)	(取組の内容) ① 気軽に活動に参加できる機会の提供 ・地域で行われる行事などの情報を収集し、区HPや広報紙などによる情報発信を行う。 ② ICTを活用したきっかけづくり ・地域活動協議会の広報部員等を対象にSNS活用勉強会の実施 (目標) 【29年度】 ○区ホームページや広報紙などによる情報発信:随時 ○ICTを活用した市民との対話を促進する取組みが新たに創出された件数:1件 ○地縁型団体が行う活動に参加している区民の割合:15%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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:達成見込み ②:達成できない見込み	

振り返り評価	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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目7

【地域に根ざした活動の活性化(地縁型団体)(区政編 改革の柱1 II-ア)】
負担感の解消及び活動の充実

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 子育てや高齢者への支援、地域の安全・安心の確保、まちの美化、地域の魅力創出など、多様な分野における地域活動について、それぞれの活動の範囲やステージに応じた支援を行う。 地域の方々が感じている「やらされ感」「負担感」を解消し、問題意識や意欲をもって活動していただけるよう、委嘱する活動内容を見直し地域の実態に即したものとしていくとともに、補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定してお願いしているものではないことをしっかりと説明し理解していただく。 (取組の概要) ① 補助金についての理解促進 ・補助金を出すことによって具体的な活動内容まで指定しているものではないことについて、地域活動協議会の会議の場などで説明を行うなど、地域活動協議会のメンバーの理解促進を図る。 ② 活動の目的の再確認 ・各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認する機会を作るなどの支援を行う。 ③ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・身近な地域課題に取り組む団体などの運営に関する情報を一元的に発信する「市民活動総合ポータルサイト」に、各団体の登録及び積極的な活用を促す。 ④ 活動への参加促進 ・各団体の活動が持続的なものとなるよう、誰もが気軽に参加(短時間や短期間だけ活動に参加)できるための仕組みや工夫に関する情報を提供するなどの支援を行う。 (目標) ○ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合 【平成29年度】 ・40% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)	(取組の内容) ① 補助金についての理解促進 ・地域活動協議会の会議等の場を通して地域活動協議会補助金の趣旨について説明を行う。 ② 活動の目的の再確認 ・運営委員会や部会などの場を活用し、活動目的を改めて確認する機会を作る。 ③ 市民活動総合ポータルサイトの充実 ・市民活動総合ポータルサイト周知のためのチラシ配布や各種団体へ登録の働きかけを行う。 ④ 活動への参加促進 ・地域活動協議会の会議等の場を通して、誰もが気軽に参加できるための仕組みや工夫に関する情報の提供や各地域のベストプラクティスを共有する場の提供を行う。 (目標) 【平成29年度】 ○ 地域活動協議会補助金の趣旨について、地域活動協議会の会議の場などで説明を行った回数: 12地域(随時) ○ 各団体に対して、活動が形骸化することのないよう活動目的を改めて確認するきっかけとなる機会を作った回数: 随時 ○ 市民活動総合ポータルサイトへの各団体の登録件数: 1件 ○ 各団体に対し、短時間や短期間だけ活動に参加できるなど、誰もが気軽に活動に参加できるための仕組みや工夫に関する情報を提供する回数: 随時 ○ 各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合: 40%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: 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「②」の場合は必須
	①: 目標達成 ②: 目標未達成	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目8

【地域を限定しない活動の活性化(テーマ型団体)(区政編 改革の柱1 II-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 活動圏域を限定せず、地域社会の課題に取り組むテーマ型団体に対しては、「市民活動総合ポータルサイト」を活用するなど「IV多様な市民活動への支援メニューの充実」で整理する支援メニューの情報を適切に提供することで、活動の活性化の支援を充実させる。 また、区とテーマ型団体との接点が増加するよう職員意識の向上に取り組む。 (取組の概要) ① テーマ型団体への支援窓口の設置 ・多様な活動主体間の交流の場への参画などにより、テーマ型団体とのつながりをつくるとともに、「市民活動総合ポータルサイト」の活用などにより、テーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口を設置する。 ② ICT活用による市民協働のきっかけづくり(取組項目2の②再掲) ・SNSなどのICTを活用した、地域住民への情報発信や対話を進める取組みを進め、市民同士または市民と行政がつながり、様々な地域課題を市民協働で解決するきっかけづくりを行う。また、ICTを活用して地域課題解決に取り組む「Code for OSAKA」によるCivicTech活動と、地域課題解決に取り組む市民や市民活動団体との橋渡しを行うなど、地域活動への新たな担い手の参画につなぐ。 (目標) ○ 各区の市民活動支援情報提供窓口への問合せ件数 【平成29年度】 ・窓口の設置 【平成30年度】 ・29年度の窓口への問合せ件数(平年度化したもの)の10%増 【平成31年度】 ・30年度の窓口への問合せ件数の10%増	(取組の内容) ①テーマ型団体への支援窓口の設置 ・区役所内にテーマ型団体も対象とした支援情報の提供ができる窓口の設置 ② ICTを活用したきっかけづくり(再掲) ・取組項目2の②再掲 (目標) 【平成29年度】 ○ テーマ型団体への支援窓口を設置する ○ ICTを活用した市民との対話を促進する取組みが新たに創出された件数 : 1件

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目9

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(地域実情に応じたきめ細やかな支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域活動協議会に対し、地域ごとの特性や地域課題を把握したうえで、地域実情に応じたきめ細やかな支援を実施する。 (取組の概要) 地域実情に応じたきめ細やかな支援 ・統計データも活用して、地域ごとに、人口動態などの地域特性や地域課題、地域活動協議会の活動状況や運営上の課題などについて、客観化・明確化するための「地域カルテ」の作成を支援し、各地域活動協議会との間で認識共有する。 ・各地域活動協議会に対し、地域カルテに基づくきめ細やかな支援を行うとともに、支援の内容について各地域活動協議会の評価を受け、改善につなげる。 (目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)	(取組の内容) ・地域カルテに記載された内容を地域活動協議会、区役所、鶴見区まちづくりセンターの間で共有し、地域の実情に応じたきめ細やかな支援を行うとともに、検証を行い、次年度につなげる。 (目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、自分の地域に即した支援を受けることができていると感じた割合 【平成29年度】 ・80%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
		①:目標達成 ②:目標未達成	

取組項目10

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(地域活動協議会の認知度向上に向けた支援)

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域活動協議会が地域住民に知られるよう支援する。		(取組の内容) ・区役所1階の地域活動情報コーナーの充実やTURUMIC AWARDを開催し、各地域の広報力アップを目指すなど地域活動協議会の認知度向上に向けた取組を行う。 ・認知度向上に向け、区民アンケートを校区別に集計し、認知度の高い地域の事例共有を行うなど各地域に対して認知度向上に向けた効果的な支援を行う。
	(取組の概要) 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援 ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する。 ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う。		※TURUMIC AWARD・・・地域活動協議会の広報力及び認知度向上を目的に実施
	(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30% 【平成30年度】 ・35% 【平成31年度】 ・40%		(目標) ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合 【平成29年度】 ・30%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目 1 1

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

① 活動の活性化に向けた支援(準行政的機能の趣旨についての理解度向上)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域活動協議会に対して「準行政的機能」が求められることについて、地域住民の理解が深まるよう働きかける。 (取組の概要) 地域活動協議会に期待する準行政的機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会に期待する準行政的機能について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、地域活動協議会の役員や構成団体の方をはじめ地域住民の理解が深まるよう引き続き機会あるごとに積極的に発信する。 (目標) ○ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 【平成29年度】 ・80% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)	(取組の内容) ・地域を担当する職員全員が、eラーニングを受講する。 ・補助金説明会等の場を活用し準行政的機能の理解促進を図る。 (目標) ○ 地域を担当する職員のeラーニング受験率及び理解度 【平成29年度】 ・受験率100% かつ 理解度全員95点以上 ○ 地域活動協議会の構成団体が、地域活動協議会に求められている準行政的機能を認識している割合 【平成29年度】 ・80%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須

①:目標達成 ②:目標未達成

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目12

【地域活動協議会への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-ア)】

② 総意形成機能の充実

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることについて、構成団体はもとより、地域住民の理解が深まるよう働きかける。 総意形成機能を発揮するために地域活動協議会が備えておくべき要件が、継続して満たされているかどうかについて、定期的に確認する。 (取組の概要) ① 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目6の再掲) ・地域活動協議会の認知度が低い原因を分析したうえで課題を抽出し、地域カルテに記録する ・各地域の課題に応じ、学校との連携やICTなども活用しながら、認知度向上に向けた効果的な支援を行う ② 地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・地域活動協議会が総意形成機能を期待されていることや、そのために必要な要件について、地域を担当する職員全員を対象にeラーニングの実施などにより改めて職員の理解を促進するとともに、役員や構成団体はもとより地域住民の方の理解が深まるよう機会あるごとに積極的に発信する ③ 総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・大阪市として、地域の総意を求める際には、地域活動協議会に積極的に求めていく必要があるため、地域活動協議会において、総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件を満たしているか、行政として定期的に確認するとともに、必要に応じて、各地域活動協議会への支援や関係規定の整備などを行う。 (目標) ○ 総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 【平成29年度】 ・各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)	(取組の内容) ① 地域活動協議会の認知度向上に向けた支援(取組項目6の再掲) ・取組項目6の再掲 ② 地域活動協議会に期待する総意形成機能の趣旨についての理解度向上 ・補助金説明会等の場を活用し総意形成機能の理解促進を図る。 ③ 総意形成機能を発揮するために備えておくべき要件の確認など ・運営委員会において定期的な確認および助言、指導を行う。 (目標) ○ 地域を担当する職員のeラーニング受検率及び理解度 【平成29年度】 ・受検率100% かつ 理解度全員95点以上 ○ 地域活動協議会を知っている区民の割合(再掲) 【平成29年度】 ・30% ○ 総意形成機能を認識している地域活動協議会の構成団体の割合 【平成29年度】 ・各地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 13

【多様な主体のネットワーク拡充への支援(区政編 改革の柱1 Ⅲ-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 市民活動団体、企業等、行政といった多様な活動主体間の連携協働の促進に向けて、各地域の実情に応じた支援を行う。 特に、地縁型団体に対しては、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を積極的に行う。 (取組の概要) ① 交流やコーディネート場の場づくりなど ・多様な活動主体間の連携協働に向けた交流やコーディネート場の場を、より課題に近いエリアである各地域において提供する。 ② 地縁型団体への情報提供など ・地縁型団体については、団体の課題やニーズを把握し、他の活動主体との連携協働のメリットが実感されるよう事例の情報提供を行うとともに、適切な支援メニューを選択・提供するなど、新たな連携が創出されるよう支援を行う。 (目標) ○ 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 【平成29年度】 ・5件 【平成30年度】 ・5件 【平成31年度】 ・5件	(取組の内容) ① 交流やコーディネート場の場づくりなど ・鶴見区まちづくりセンターと連携して実施する「鶴探」などの取組を通じて交流やコーディネート場の提供を行う。 ② 地縁型団体への情報提供など ・「鶴探」などを通じて地縁型団体への事例の情報提供および連携創出への支援を行う。 (目標) ○ 新たに地域活動協議会とNPO及び企業等とが連携した取組を行った件数 【平成29年度】 ・5件

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須

①:目標達成 ②:目標未達成

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 1 4

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 IV-イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(まちづくりセンター等による支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方策をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。 (取組の概要) まちづくりセンター等による支援内容の見直し ・地域活動協議会の立上げを重点的に進めるために行ってきたまちづくりセンター等による支援について、地域活動協議会の自立運営に向けた支援へと転換していくため、支援内容の見直しを行い、地域の実情に即した支援を行う。 (目標) ○ まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 【平成29年度】 ・75% 【平成30年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定) 【平成31年度】 ・前年度以上(具体的な数値は平成30年度運営方針で設定)	(取組の内容) ・まちづくりセンター評価基準を参考に支援内容を適宜見直しを行い、各地域の実情に合わせた支援を行う。 (目標) ○ まちづくりセンター等の支援を受けた団体が、支援に満足している割合 【平成29年度】 ・75%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

取組項目15

【多様な市民活動への支援メニューの充実(区政編 改革の柱1 IV-イ)】
 地域の実態に応じたきめ細やかな支援(派遣型地域公共人材による支援)

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 地域コミュニティの活性化から多様な協働(マルチパートナーシップ)の推進に対する支援にあたっては、その課題に応じて、まちづくりセンター等や派遣型地域公共人材などが適切に活用されるよう、活用方をわかりやすく取りまとめ、活用を促進する。(再掲) (取組の概要) 派遣型地域公共人材の活用促進 ・幅広い市民活動団体を対象として構築してきた派遣型地域公共人材機能について、ホームページやSNSを活用した情報発信を行い、積極的な活用を促す。 (目標) ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・1件 【平成31年度】 ・1件	(取組の内容) ・派遣型地域公共人材の周知及び活用の促進 (目標) ○ 派遣型の地域公共人材が活用された件数 【平成29年度】 ・1件

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 16

【市民活動の持続的な実施に向けた
CB/SB化、社会的ビジネス化の支援(区政編 改革の柱1 IV-ウ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 区役所職員がまちづくりセンター等の職員と連携して、持続的な活動のための財源確保の手法としてのCB/SB化、社会的ビジネス化を的確に支援する (取組の概要) CB/SB化、社会的ビジネス化の支援 ・CB/SB化、社会的ビジネス化の支援を進める (目標) ○ 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件 【平成30年度】 ・2件 【平成31年度】 ・3件 平成29年度～平成31年度の3年間で6件	(取組の内容) ・CB/SB化等に向けた取組を検討し、地域活動協議会に説明、実現に向け支援 (目標) ○ 区が関与したCB/SB起業件数及び、社会的ビジネス化事業創出件数 【平成29年度】 ・1件

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目17

【「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進
(区政編 改革の柱2 I-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(趣旨・目的) 職員や校長が分権型教育行政の制度や趣旨に基づいて業務を進めることで、「ニア・イズ・ベター」に基づく分権型教育行政の効果的な推進を図り、学校や地域における教育の活性化につなげる。 (取組の概要) ① 分権型教育行政の効果的な推進に向けて、分権型教育行政の理解促進に向けた取組等、具体的な取組を進める。 (目標) ○ 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50% ○ 自校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校長の割合 ○ 委員を務める学校において、学校の実情に応じた教育が行われ教育内容がより充実したと感じる区内小・中学校の学校協議会委員の割合 ○ 区内において、学校、地域の実情に応じた教育が行われたと感じる「保護者・区民等の参画のための会議」の委員の割合 【平成30年度】 ・30% 【平成31年度】 ・40%	(取組の内容) ・分権型教育行政の理解促進に向けて、①教育委員会事務局兼務の区職員対象の研修、②区教育行政連絡会で小・中学校長向けの研修、に取り組む。 ・学校協議会の運営の補佐・学校との情報共有及び連携した取組の実施・学校の状況に応じたサポート (目標) ○ 分権型教育行政の制度、趣旨の理解に基づいて業務を進めている教育委員会事務局兼務の区職員、区内小・中学校長の割合 【平成29年度】 ・教育委員会事務局兼務の区職員 50% ・区内小・中学校長 50%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 18

【区における住民主体の自治の実現(区政編 改革の柱2 Ⅲ-ア)】

取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
(戦略) 区政運営への区民の参画をより一層推進するため、区政会議において区民の意見やニーズを的確に把握するとともに、出された意見への対応について説明責任を十分に果たすことができるよう、より効果的な会議運営に向けたPDCAを実施する。 (取組の概要) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 施策・事業の企画段階や事後だけではなく執行段階においても区政会議の委員の意見を聴取して必要に応じて反映するなど、区政会議の委員とより活発な意見交換を行う。 区政運営について、区役所の自己評価に対する意見に加え、委員の評価を直接受ける。 区政会議の委員が区政運営に参画しているという実感がより得られるよう、区政会議において委員から出された意見などについて、区政への反映状況や反映できなかった場合の理由を区政会議の場で明らかにする。 ②区政会議と地域活動協議会との連携 区政会議と地域の総意形成機能を担う地域活動協議会との連携を促進するため、各地域活動協議会からの区政会議の委員の選定に向けて取り組む。 (目標) ①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度 60% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 60% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。	(取組の内容) ①区政会議の運営についての効果的なPDCAの実施 【区政会議委員とのより活発な意見交換】 より活発な意見交換に向け区政会議運営上の課題把握のためのアンケートを区政会議委員に対して実施する。 アンケート結果に基づき会議運営の改善を図るとともに、いただいた意見についての対応状況を区政会議において示す。 【区政会議での委員の意見の反映状況のフィードバック】 区政会議における意見への対応状況(予算への反映状況を含む)について、区政会議において説明する。 ②区政会議と地域活動協議会との連携 地域活動協議会から推薦を受けた区政会議の委員を選定する。 (目標) ①-1 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、十分に区役所や委員との間で意見交換が行われていると感じている区政会議の委員の割合 29年度 60% ①-2 区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる区政会議の委員の割合 29年度 60% ②地域活動協議会からの推薦を受けた区政会議の委員を選定する。

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

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「②」の場合は必須
自己評価	
①:目標達成 ②:目標未達成	

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目 19

【多様な区民の意見やニーズの的確な把握(区政編 改革の柱2 Ⅲ-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(戦略) 区民の意見やニーズの把握手法について、これまでの取組や他都市の事例を参考に様々な工夫を凝らしていく。 (取組の概要) ①意見やニーズの把握手法の多角化 これまで区において実施してきた様々な取組を継続するとともに、他区・他都市の事例を参考に、効果的な取組であると区長会議において判断され、ベストプラクティスとして、24区で共有された内容について、当区においての実施検討し、ニーズ把握の手法の多角化につなげる。 (目標) ①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29年度 35% (28年度 32.4%) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定	(取組の内容) 市民の声、意見箱、窓口相談、電話などを通じて寄せられた区民の意見・提案に対して、区総体として迅速かつ丁寧に対応し、その対応状況を逐次HPで公表する。 (目標) ①区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合 29年度 35%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目20

【さらなる区民サービスの向上（区政編 改革の柱2 IV-A）】

計画	取組の方針・目標内容		当年度の取組内容	
	(趣旨・目的) 区民の抱える様々な課題に対応する区役所の総合行政の窓口としての機能を充実するとともに、来庁者などのニーズを踏まえ、窓口サービス、区政情報の発信機能のより一層の向上を図る。 (取組の概要) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係局と連携して、責任を持って対応するなど、インターフェイス機能を充実させるとともに、政策課題を解決するために区役所が中心となって関係局と連携する総合拠点機能を充実させる。 ②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、引き続き、庁舎案内や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を適切に把握し改善につなげる。 ③区政情報の発信 区政に関する情報が区民全体に届けられるようきめ細やかな情報発信を行う。 (目標) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。 ③区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 30% ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定		(取組の内容) ①区民に身近な総合行政の窓口としての機能の充実 ・各種専門相談の実施 ・区役所版FAQの更新(随時) ・メール等を活用した各事業所との情報共有 ②庁舎案内や窓口サービスにおけるサービス向上 ・課長代理級を中心とした業務改善PTの取り組みや外部講師を招いての状況調査・実地調査から浮かび上がってくる問題点に対する対応方法を検証・検討し、取り組むことにより、窓口サービス等の向上を図る。 ③区政情報の発信 ・広報紙の作成及び全戸配布 ・SNSを活用した情報発信 ・小学生向け広報紙によるイベント、区政情報の発信 ・職員向けSNS研修の実施 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。 (目標) ①区役所が、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合 29年度 75% ②「区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果」において、☆☆(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)以上を獲得する。 ③区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合 29年度 30%	

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①: 目標達成 ②: 目標未達成		

「市政改革プラン2.0」に基づく取組等

取組項目21

【効率的な区行政の運営の推進(区政編 改革の柱2 IV-イ)】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	(戦略) 不適切な事務処理の発生を防ぎ、24区における事務レベルの底上げを図るため、区役所事務について、計画的に標準化・BPRに取り組む。 (取組の概要) ①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 共通の区役所事務のうち区民への影響が大きいものから標準化に取り組む。標準化の検討にあたっては業務プロセスを抜本的に見直すBPRの視点で取り組む。 ②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進(※「市政改革プラン2.0ー新たな価値を生み出す改革」P68の再掲) 各区の自主性・自律性の向上に向けたノウハウや成功事例などの情報を共有。 (目標) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(8件)から10%減(7件) ※30・31年度の目標は、29年度の結果を踏まえて設定 ②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合(※「市政改革プラン2.0ー新たな価値を生み出す改革」P68の再掲) 29年度 77% 31年度 83%	(取組の内容) ①区役所事務についての標準化・BPRの計画的推進 契約事務についての標準化を図る。 【重要ポイントの共有化】 ・契約事務を進める中で重要となってくるポイントについてまとめた「Q&A」を作成 【仕様書の統一および共有化】 ・「仕様書のひな形」を作成 ②各区による自主的・自律的なPDCAサイクル徹底の促進 ・事業、イベントが終了するごとに時機を失することなく振り返りを実施(反省点、改善点をとりまとめ、次年度の事業実施の継続・撤退を判断) ・事業ごとに進捗管理表を作成し、予算執行を含めた計画的な事業執行を確保 効果的な取組であると区長会議において判断された内容を検討し、可能なものを実施する。 所属長からの指示事項について、進捗管理表を作成し随時意見交換を行い進捗状況を把握 (目標) ①不適切な事務処理事案の件数(公表ベース) 29年度 28年度件数(8件)から10%減(7件) ②日頃からPDCAサイクルを意識して業務に取り組んでいる職員の割合 29年度 77%

中間振り返り	取組内容の実施見込み	(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: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「②」の場合は必須
	①:目標達成 ②:目標未達成	