

## 平成28年度 鶴見区運営方針

【様式1】

(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。  
 区の歴史の再発見や魅力を創造すること。

## 平成28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実態に対応するため、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。
- ・利用者の視点に立った区役所づくりを進め、快適な窓口サービスの提供に取り組むなど、区役所力の強化を図る。
- ・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。
- ・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・徹底や、こまめな空調管理により、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（28年度予算額）

【1-1-1 魅力発信の取組み】(予算額 6,554千円)  
 より魅力的で来場者や参加者の満足度が高いイベントを実施することで、賑わいを創出し、地域の活性化を促進しながら区外にも鶴見区の魅力を広める取組を行う。

経営課題の概要	主な戦略
<p>【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。</p>	<p>【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。</p>
<p>主な具体的取組（28年度予算額）</p>	
<p>【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 40,778千円) 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。</p>	
経営課題の概要	主な戦略
<p>【経営課題3 次世代育成に向けたまちづくり】 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、地域と連携して取り組む。</p>	<p>【3-3 区役所による教育の支援】 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みを進める。</p>
<p>主な具体的取組（28年度予算額）</p>	
<p>【3-3-1 教育の支援の充実】(予算額 - 円) 学校、地域、保護者の教育に対するニーズを把握するための仕組みとして、区政会議部会や教育行政連絡会、学校協議会等を通じた情報共有を行う。</p>	
経営課題の概要	主な戦略
<p>【経営課題4 安全なまちづくり】 街頭犯罪や放置自転車等が減少し、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。</p>	<p>【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。</p>
<p>主な具体的取組（28年度予算額）</p>	
<p>【4-1-1 地域・関係機関と連携した防犯対策事業】(予算額 11,000千円) 街頭犯罪等の抑止を図るため、地域実情にあった防犯カメラの設置。 自転車の2重ロック推進のため「26(ツーロック)の日」の啓発や鍵の取付けキャンペーンの実施。</p>	
経営課題の概要	主な戦略
<p>【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。</p>	<p>【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。</p>
<p>主な具体的取組（28年度予算額）</p>	
<p>【5-1-2 地域福祉力の向上】(予算額 29,997千円) 住民主体の地域福祉ネットワーク推進事業を進め、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。 要介護者見守りネットワーク事業と連携を図り、要介護者の把握や日頃からの見守り活動の強化を図る。</p>	
経営課題の概要	主な戦略
<p>【経営課題6 区役所力の強化】 来庁された方々に快適にご利用いただくため、区役所全体の窓口サービスのより一層の向上を図る。</p>	<p>【6-1 窓口サービスの向上】 利用者の視点に立った快適で効率的な窓口サービスの提供に向け、職員が一体となって窓口サービスの改善に取り組む。</p>
<p>主な具体的取組（28年度予算額）</p>	
<p>【6-1-1 快適な窓口サービスの提供】(予算額 423千円) 部署を超えての窓口事務の連携強化や、業務フローの見直し等による業務の効率化を進め、待ち時間の短縮を図る。 職員の接遇力向上をめざし、接遇研修等を実施する。</p>	

現行の「市政改革の基本方針」に基づく取組等（様式3）

主な取組項目	取組内容
<p>庁舎維持管理経費の削減</p>	<p>空調機器の運転制御による、窓口業務閉庁時間後の庁舎内全館の一斉停止や、空調・照明機器の使用にあたり、各職員に対し適正な利用を周知し、意識の向上に努める等により、平成22年度比で約10%の削減をめざす。</p>

## 自己評価

## 1年間の取組成果と今後取り組みたいこと

各事業について計画的に取組みを進めた結果、具体的取組の業績目標は概ね達成できており、どれもが「住んでよかった」と笑顔でいえるまちの実現が図られていると認識している。

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・協働しながらさまざまな取組みを進めていく。

- 地域コミュニティの活性化については、各地域活動協議会が自律した地域運営ができるよう支援を行うことで、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だ。
- 地域福祉については、福祉課題の身近な相談窓口として各地域に配置している地域福祉コーディネーター（つなげ隊）に加えて、専門的な知識をもつコミュニティーソーシャルワーカー（CSW）を新たに配置したことにより、住民主体のネットワークの活性化を推進した。
- 防災事業については、自主防災力の強化をめざし、地域での防災訓練などの取組みの支援を行うとともに、つるみんピック（地域防災リーダーが集い日頃の訓練の成果を競う競技会）や安全安心フェスタを開催し、地域防災力の向上を図った。
- 魅力発信の取組みについては、区の歴史やまちの魅力に関心を持ち、区民が世代を問わず区への愛着を深めることができるよう、魅力的で賑わいのある取組みを行うなど、地域住民が楽しく積極的に参加できるような機会を創出することができた。

## 解決すべき課題と今後の改善方向

- 地域活動の新たな担い手の発掘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、担い手の発掘・活用や人材・モノ・資金や地域情報等の地域資源が活用・循環するしくみづくりなど、地域コミュニティの活性化に向けた様々な支援をしていく。
- 地域が抱えるさまざまな課題の解決に向け、区役所をはじめ区社会福祉協議会やまちづくりセンターなどが連携し活動を支援している。しかし、地域が抱える多種多様な課題にきめ細やかな対応を行うためには、これまでの連携に加え、組織横断的な取組みとして地域活動支援施策を所管する部署と健康福祉施策を所管する部署との連携強化が必要である。
- それぞれの取組みについて、参加者・利用者の満足度は高いものの、取組み自体を知らない区民が多い事業や参加者・利用者の固定化がみられる事業もあるため、今後はより効果的な広報となるよう手法・媒体について改善をすすめる。

## 重点的に取り組む主な経営課題

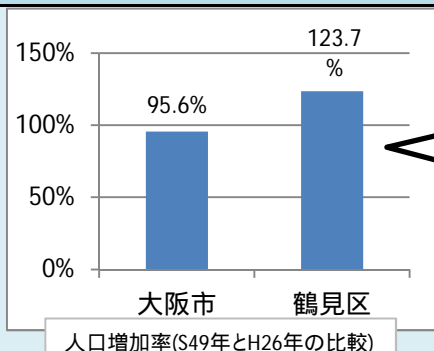
### 経営課題 1

### 【魅力あふれるまちづくり】

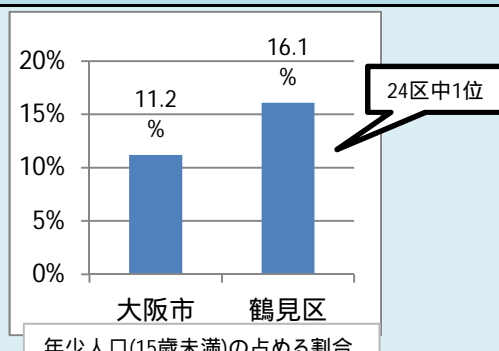
めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

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）



24区中 4位  
(参考)  
1位: 西区178.6%  
2位: 北区136.0%



24区中1位

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26年の比較)、市内全域では95.6%に人口が減少しているが、鶴見区の人口は123.7%と増加しており、(西区の178.6%、北区の136%、天王寺区の123.8%に次いで、市内第4位)、また、市内24区の中で年少人口の割合が最も高い。

計画

・毎年多数の参加者や来場者がある「区民まつり」をはじめ、鶴見緑地の清掃ボランティア活動である「クリーングリーン鶴見緑地」、区内小学校での「ホタルの夕べ」など、区内各地域が連携した取組みや各地域での活動が活発に行われている。

・鶴見区では、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、区内に散在する名所・旧跡にスポットを当てた事業を実施し、区の広報紙やホームページ(HP)、フェイスブック等でPRに努めているが、区民アンケート等で「イベント開催を知らなかった」等の回答がまだ多い。

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＞

・住宅開発等に伴って子育て世帯を中心に人口が増加する中で、同世代、また世代を超えた交流やつながりをつくることで、地域への愛着が深まることが考えられる。

・鶴見緑地等を活用した区民ニーズの高いイベントを開催することで、生活環境や利便性だけでなく鶴見区のまちの魅力を高めることができる。

・区民の社会貢献や地域主体の取組みと連携することで、区的生活環境やイメージのさらなる向上に資する取組みが可能である。

・イベント実施に際して、各世代ごとに適したPR手法の検討など広報機能を強化する必要がある。

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みを行う必要がある。

・イベント開催に際して、一過性でなく継続的に取り組むことで区の認知度を高め、また一方で、マンネリ化にならないように内容を精査整理していく必要がある。

・区民や地域との連携を通じ区の魅力をもっと高めるため、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施策をさらに推進していく必要がある。

・イベント・事業に関する情報をさまざまな広報媒体を活用して広く発信し、区内外に向けて区の魅力をもっとPRできるような取組みをより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

実績

府内最大規模の鶴見緑地を有する優位性を活かし、区民人気がある音楽系イベントや子育て世帯対象イベントをはじめ多様なイベントの実施、環境への関心を高める事業を展開した結果「区の魅力が向上している」と感じている区民の割合は前年度に比べ5.5%上昇していることから、順調に進んでいると考えられるため、引き続き、区の魅力の向上、歴史や魅力を広める取組みを実施することにより、魅力あふれるまちづくりを進めていく。



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	・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。 ・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。 ・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：71.7%		66.2%	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 1 - 1 - 1 【魅力発信の取組】

26決算額 10,295千円 | 27予算額 9,170千円 | 28予算額 6,554千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	地域の団体やボランティア、関係機関と連携・協力を得て、より魅力的で来場者や参加者の満足度が高いイベントを実施することで、賑わいを創出し、地域の活性化を促進しながら区外にも鶴見区の魅力を広める取組を行う。 ・魅力創造事業のイベント 随時 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。 ・「発見！！つる魅力」冊子の転入世帯への配布 ・撮影体験イベント 1回 ・区役所庁舎等を活用した音楽コンサート実施 12回 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	事業を通じて、「多種多様なイベント・事業が行われているので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 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、鶴見光の花栈敷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実施1回、区役所庁舎等を活用した音楽コンサート実施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～実施7回 平成26年度実績：つるみブランドフェスティバル開催1回、スポーツフェスタ開催1回、区制40周年記念音楽祭開催1回、TSURUMIサウンドフェスティバル開催1回、鶴見光の花栈敷開催1回、鶴見春の草花散策ウォーク開催1回、鶴見活性化楽園会議の運営12回及び企画イベント実施1回、「いも苗植え～いも掘りプロジェクト」実施1回、鶴見緑地ポップカルチャーマナー講習会実施7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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	・つるみワールドフェスタ 実施1回 ・TSURUMIウィンターフェスティバル 実施1回 ・TSURUMIスプリングフェスティバル 実施1回 ・トワイライトコンサート 実施11回 ・TSURUMIスプリングコンサート 実施1回 ・おさかな王国 実施1回 ・鶴見緑地写真展 実施1回 ・鶴見緑地コスプレDay 実施8回 ・「発見！！つる魅力」冊子の転入世帯への配布 ・区の魅力PR 随時 業績目標の達成状況			
	事業を通じて、「多種多様なイベント・事業が行われているので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：75.8%	(i)	改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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 1 - 1 - 2

【「環境」や「花と緑」をキーワードにした取組みの推進】

26決算額 1,280千円 | 27予算額 2,454千円 | 28予算額 3,035千円

計画	取組内容	業績目標（中間アウトカム）
	花と緑のまちづくりへの活動参加者の裾野を広げていくとともに、環境に関する活発な区民活動を支援していく。 ・環境フェスタの開催 1回 ・環境学習会の開催 3回 ・種花活動の複数拠点化	事業を通じて、「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  平成27年度実績 ・環境フェスタ開催1回 ・環境学習会実施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）  平成26年度実績 ・環境フォーラム1回（荒天により中止） ・環境学習会実施3回 ・種花活動（春蒔き・秋蒔き）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
	・環境フェスタの開催 1回 ・環境学習会の開催 3回 ・種花活動の複数拠点化 ・種花活動（春蒔き・秋蒔き）の実施各1回		
	業績目標の達成状況		
	事業を通じて、「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:66%	(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

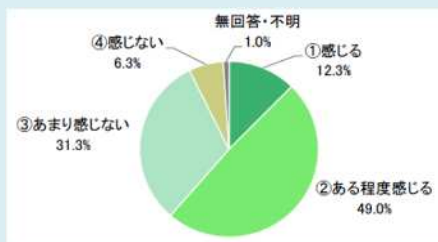
【地域コミュニティの活性化】

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＞

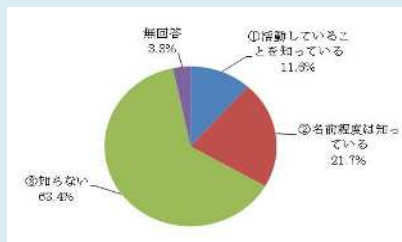
あいさつを通じてだれもが人のあたたかさを感じる活力のあるまちになっている。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

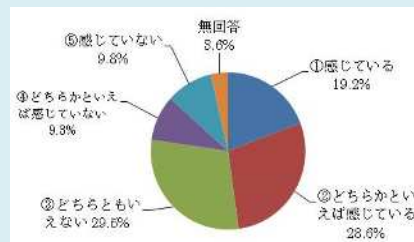
（課題設定の根拠となる現状・データ）  
区民アンケート



「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



地域の行事・活動への理解が進んだと感じる区民の割合

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＞

- ・「声かけ」「見守り」「助け合い」「支え合い」を実感できていない。
- ・地域活動協議会の認知度がまだまだ低い。
- ・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。

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、皆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。

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

評価

- ・地域活動協議会の取組等地域活動への理解については、地域活動の活性化と自律的な地域運営を支援を実施することにより、「地域活動への理解が進んだ」と感じている区民の割合は前年度に比べ1.1%上昇（区民アンケート結果）していることから、順調に進んでいると考えられる。
- ・地域活動協議会の認知度については、43.7%（区民アンケート結果）と前年度（33.3%）より大きく上昇している。引き続き、電子媒体の活用を支援するなど地域のさまざまな活動を幅広い世代へ積極的に情報発信を行うとともに、新たな担い手の確保や地域活動への参加促進につながる取組を行う。

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。
	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	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		
	「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 68.5%		67.4%   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 2 - 1 - 1 【地域活動の活性化と自律的な地域運営の支援】

26決算額 49,228千円 | 27予算額 48,290千円 | 28予算額 40,778千円

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て行う。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。 ・中間支援組織と連携し、地域団体に会計の透明性に向けた助言・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	「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。  前年度までの実績 ・地域活動協議会運営支援 12地域 ・会計勉強会の開催 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 ・地域の魅力や地域活動情報を区HP・フェイスブックへ掲載 随時 ・広報事業勉強会 10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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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 ・各地域への広報活動に助言・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		-
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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 68.5% ( )  ・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

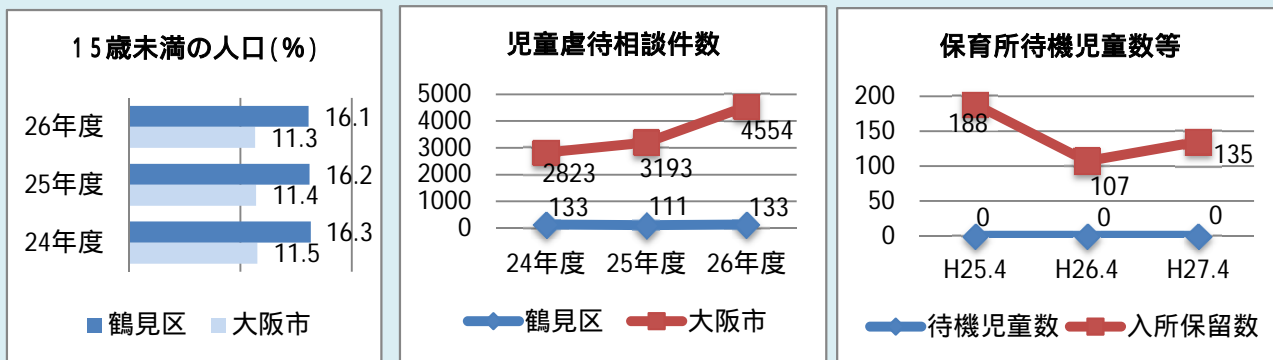
【次世代育成に向けたまちづくり】

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16.1%、1世帯当たり人員が2.39人と、市内24区の中で最も高い。  
＜H26.10.1 推計人口＞
- ・平成26年度における児童虐待の相談件数は133件と依然として多い状況にある。
- ・平成27年4月1日現在 待機児童数0人（入所保留数135人）
- ・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。



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。
- ・また、子ども・青少年の健全な育成に向けた取組みが重要となっている。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・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。

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

- ・安心して子どもを生み育てられる環境づくりに向け、関係局と連携し保育施設の充実に努めてきた（平成28年度 保育所1園開設、平成29年度 小規模保育事業所2園開設）が、保育施設への申込者数も年々増加しており、待機児童・入所保留児童の減少には至っていない。今後も引き続き、保育ニーズに応えるべく受入枠の拡大に努める必要がある。
- ・子育てに対する不安感や負担感を解消するため「つるみっ子ルーム」の運営や「愛Loveこどもフェスタ」を実施し、子育て層の交流の場の提供に努めた。また、児童虐待防止啓発に取組み、区民の虐待防止の理解を深めた。今後も引き続き児童虐待の防止に繋がる支援、児童虐待の相談等に加えて、地域の関係団体、関係機関と連携した子育て支援の取組みを進めていく。
- ・家庭・学校・地域と連携し、年間を通じてさまざまな事業を実施した。今後も学校や地域、保護者のニーズの把握に努め、効果的な学校支援や青少年の健全育成の取組みを進めていく必要がある。

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年間を念頭に設定>	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産み、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。	地域の関係団体・関係機関と連携し、区民が安心して子どもを産み、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>	

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 : 90.9%	91.7%	B	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 : 86.8%	83.0%	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】

26決算額 | 1,743千円 | 27予算額 | 1,908千円 | 28予算額 | 2,004千円

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。	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65%以上
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回</li> <li>「つるみっ子ルーム」の利用率80%以上</li> <li>地域や関係者等と連携した児童虐待防止啓発活動の実施 20回</li> <li>児童虐待防止学習会・講演会等の開催 3回</li> <li>関係局との保育ニーズ検討会議 2回</li> <li>保育環境の充実に向けた働きかけ 26保育所</li> </ul>	【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 <b>平成27年度実績</b> ・「つるみっ子ルーム」の利用拡大・イベント等での児童虐待防止啓発活動の実施 20回・関係局と保育ニーズ検討会議 4回 <b>平成26年度実績</b> ・「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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>撤退基準未達成</li> </ul>			
	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	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回</li> <li>「つるみっ子ルーム」の利用率97%</li> <li>地域や関係者等と連携した児童虐待防止啓発活動の実施 20回</li> <li>児童虐待防止学習会・講演会等の開催 3回</li> <li>関係局との保育ニーズ検討会議 2回</li> <li>保育環境の充実に向けた働きかけ 26保育所</li> </ul>			
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「、」、「×」がある場合は必須	
	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69%	( )		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>: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</li> <li>: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</li> <li>:撤退基準未達成</li> </ul>		—	
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年間を念頭に設定>	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。 ・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。
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	

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みを区民協働により進められていると感じている区民の割合: 76.0%	82%	B	B	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】

26決算額 | 4,042千円 | 27予算額 | 4,591千円 | 28予算額 | 4,186千円

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。 ・音楽祭や文化祭の開催 2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有効な取組み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 ・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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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 x :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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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 ・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 ・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	改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	各事業が青少年健全育成としての有効な取組みになっていると回答した参加者の割合:88.7% (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 x :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 【区役所による教育の支援】

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>
	区役所が、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る。 アウトカム<めざす状態を数値化した指標>	・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の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、世界に目を向けるきっかけとなる取組みを図る。
	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を平成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	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
	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:77.6%			A	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	今後の対応方向		
有効性が「イ」の場合は必須					

具体的取組 3-3-1 【教育の支援の充実】

		26決算額	27予算額	28予算額
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を把握するための仕組みとして、区政会議部会や教育行政連絡会、学校協議会等を通じた情報共有を行う。 ・区政会議の部会 3回開催 ・教育行政連絡会(学校長と区役所による連絡調整、協議の場) 小学校 各3回開催 中学校 各3回開催 ・学校協議会 市立幼稚園、小・中・高校(20校園)にて各3回開催	・学校や地域、保護者の意見が反映する取組みが進んでいると思う、学校協議会委員の割合を50%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  (新規取組)		
	業績目標の達成状況	(i)		

中間振り返り	: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「 <b>、</b> 」、「 <b>、</b> 」、「 <b>x</b> 」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	:有効 x: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「 <b>、</b> 」、「 <b>、</b> 」、「 <b>x</b> 」がある場合は必須
	・区政会議の部会 3回開催 ・教育行政連絡会(学校長と区役所による連絡調整、協議の場) 小・中学校 各3回開催 ・学校協議会 市立幼稚園、小・中・高校(20校園)にて各3回開催 ・校長会・教頭会への参画 毎月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		
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「 <b>、</b> 」、「 <b>、</b> 」、「 <b>x</b> 」がある場合は必須
	学校や地域、保護者の意見が反映する取組みが進んでいると思う、学校協議会委員の割合:89.5% (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		
戦略に対する取組の有効性	:有効 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 3 - 3 - 2

【異文化・英語に親しむ】

26決算額 円 27予算額 993千円 28予算額 977千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	小学生が異文化にふれる機会の提供や、中学生対象に、英語に親しみ外国に対する興味や関心を高める機会を提供する。 ・異文化交流(小学生対象) 6回 ・中学生と留学生の英語による交流事業 4回	・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。 前年度までの実績 ・異文化交流 9回 ・英語スピーチコンテスト 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「 」、「 」、「 x 」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 x : 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「 」、「 」、「 x 」がある場合は必須
	・異文化交流(小学生対象) 4回 ・中学生と留学生の英語による交流事業 5回		
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「 」、「 」、「 x 」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:98.3% (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 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 3 - 3 - 3

【学校と社会を結ぶ】

26決算額 559千円 27予算額 508千円 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のもつ知識や経験談を、区内小中高校生に伝えてもらう。 ・青少年「夢・未来」講座の開催 20回(延べ10校)	「夢・未来創造事業」を通じて、興味、関心が高まったと回答した参加者の割合を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 ・出前授業の実施40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「 」、「 」、「 x 」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 x : 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「 」、「 」、「 x 」がある場合は必須
	・青少年「夢・未来」講座の開催 9校(延べ99回)		
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「 」、「 」、「 x 」がある場合は必須
	「夢・未来創造事業」を通じて、興味、関心が高まったと回答した参加者の割合:96.0% (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 x : 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

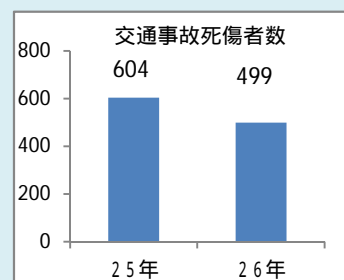
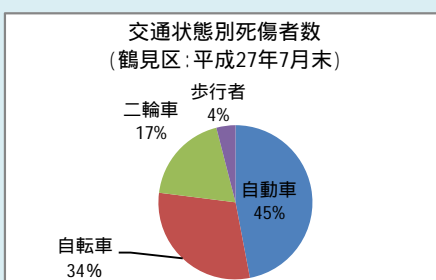
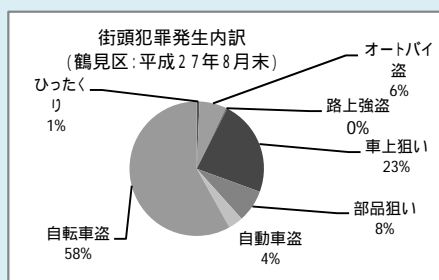
【安全なまちづくり】

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。
- ・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26年度鶴見区4駅 126台
- ・各地域において自主防災の取組みが行われているが、内容について地域格差が生じてきている。（自主防災組織による避難所開設運営訓練等取組みの実施 12地域）



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＞

- ・鶴見区の街頭犯罪件数は平成27年12月末現在847件で前年より約18%減少しているが、その6割を「自転車盗」が占めており（街頭犯罪発生率は24区中14番目）、その要因として、路上の放置自転車や施錠忘れの自転車が一因となっていると考えられる。
- ・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。
- ・自助・共助の視点を盛り込んだ防災の取組みを進める必要があるが、自主防災組織への働きかけが十分にできていない。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・区民の防犯意識の向上と犯罪を起こしにくい環境づくりが重要である。
- ・街頭犯罪の6割以上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みを推進し、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。
- ・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、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。

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

自己評価

- ・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の実施により、街頭犯罪件数、自転車盗件数の抑制に繋がった。  
(平成28年12月末時点で昨年度と比べ街頭犯罪件数 7%、自転車盗件数 6.1%)
- ・交通安全対策事業では、年齢層に合わせた講座やスクアードストレート方式の学習会を実施するなど、より効果的な事業となるよう工夫した結果、参加者アンケートでは多くの方が交通安全に関する知識が高まったと回答している。交通事故の防止や自転車マナーの向上に向けて、引き続き多くの方に参加いただけるよう事業を実施していく。
- ・さまざまな取組みにより防災等に対する理解は高まったと認識しているが、区全体の危機管理能力が向上していると感じている区民の割合は依然として低い。災害に強いまちづくりに向け、地域の状況に応じた支援を行っていくとともに、取組みについてより広く区民に情報を発信していく必要がある。

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>	戦略 <中期的な取組の方向性>
	安全で住みやすいまちと感じている区民を増やす。 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80%以上	・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。

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：81.6%	84.7%		B	B	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 4 - 1 - 1 【地域・関係機関と連携した防犯対策事業】

26決算額 5,512千円 | 27予算額 10,098千円 | 28予算額 11,000千円

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 ・小・中学生防犯標語コンクールの実施 1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 防犯カメラの設置24台、防犯一斉行動12回、鍵の取付けキャンペーンの実施12回、青パト車を活用した巡視 245回、毎月26日の「26（ツーロック）の日」キャンペーン6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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	戦略に対する取組の有効性	<input type="checkbox"/> ：有効 <input checked="" type="checkbox"/> ：有効でないため取組を見直す <input type="checkbox"/> ：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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	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：89.3%	改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	業績目標の達成状況		
	戦略に対する取組の有効性	<input type="checkbox"/> ：有効 <input checked="" type="checkbox"/> ：有効でないため見直す <input type="checkbox"/> ：中間アウトカム未設定(未測定)	

26決算額 909千円 27予算額 1,606千円 28予算額 1,801千円

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 ・小・中学生交通安全絵画コンクールの実施 1回 ・転入者への駐輪場マップの配布	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 高齢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 45回（追加啓発を含む）

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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	・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 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 ・小・中学生交通安全絵画コンクールの実施 1回 ・転入者への駐輪場マップの配布 ・放置自転車啓発活動 36回		
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	交通安全に関する知識が高まったと感じる区民の割合:95.4% (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 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>	戦略<中期的な取組の方向性>
	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。 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	・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危機管理対応能力を向上させる。 ・地域の自主防災力の強化とそのための支援を行う。 ・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、支援を行う。

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	区役所で取り組んでいる事業や地域で実施している避難所開設訓練等について、事業について、知らない、興味がわからないなどにより参加者が固定化している。	
	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：35.7%		40.5% B B	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	HPやSNSの活用など、より効果的に広報を実施することにより、広く区民への周知を図るとともに、体験型学習と組み合わせることで実施することにより、今まで興味のなかった方が参加したいと思う事業を実施する。	

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】

26決算額 5,036千円 27予算額 2,442千円 28予算額 2,497千円

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、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 ・鶴見区震災訓練の実施 1回 ・小・中学生を対象とした防災学習会の開催 5校	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

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
	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
	・避難所開設運営訓練等 12地域 ・鶴見区安全・安心フェスタの実施 1回 ・つるみんピックの実施 1回 ・小・中学生を対象とした防災学習会の開催 4校 ・出前講座 10回		
	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：89.4%	(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)

## 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】

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＞

- ・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	高齢者推計人口
平成24年	111,684人	22,305人
平成25年	111,877人	23,045人
平成26年	111,988人	23,768人

推計人口・高齢者推計人口は10月1日現在。

・高齢者虐待の通報・相談件数は55件、内虐待と認定したケースは32件(平成26年度)となっており、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、障がい者相談支援センターとも連携を図りながら、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(H26.3.31現在)

・身体障がい者手帳	4,816人
・療育手帳	969人
・精神障がい者保健福祉手帳	816人

・「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＞

- ・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必要であり、地域や地域包括支援センター、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。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

- ・高齢者や障がい者への理解が深まる研修会、講演会等を開催し、啓発に努めており、その参加者アンケートの結果により区民の理解度は深まっていると認識している。
- ・有償ボランティア制度(あいまち)については、会員登録者数は増加しており利用者の満足度も非常に高いが、区民の認知度はまだ目標に達していないため、必要な人に情報が届くように、引き続き制度の理解や周知の効果的な方法について検討していく必要がある。一方、要援護者の見守りネットワーク強化事業を進めるにあたり、要援護者リストを各地域に提供することにより地域で連携や見守り体制を強化するための検討・工夫が進み、ネットワーク力の向上のきっかけとなっており、地域の福祉力向上につながっていると考えられる。

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年間を念頭に設定>		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。	
	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				
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	
	アウトカムの達成状況		前年度	個別
	高齢者・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：46.8%		45.8%	A
			A：順調 B：順調でない	
戦略の進捗状況	b	a：順調 b：順調でない		
		課題 有効性が「イ」の場合は必須		
		今後の対応方向 有効性が「イ」の場合は必須		

具体的取組 5 - 1 - 1 【高齢者・障がい者への理解の啓発等】

26 決算額 319千円 | 27 予算額 575千円 | 28 予算額 534千円

計画	取組内容		業績目標（中間アウトカム）	
	・高齢者、障がい者と地域、団体とのつながり、ふれあいをテーマとした啓発事業の実施 1回 ・障がい者支援関連の研修会・講習会等の開催 1回 ・高齢者への理解を深めるための講演会等の開催 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		講演会等を通じて高齢者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 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 ・高齢者、障がい者と地域、団体とのつながり、ふれあいをテーマとした「つながろうふれあいフェスタ」の開催 1回 ・障がい者相談支援センター主催の「事例研究の意義と方法」に関する講演会に共催 ・医師会主催の講演会「区民で支えよう認知症」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 ・行動障がいへの理解に関する講演会の開催 ・事例検討会 12回開催	
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	
	・つながりをテーマとしたつながろうふれあいフェスタの開催 1回 ・障がい者相談支援に関する研修会開催 1回 ・医師会主催の講演会「区民で支えよう認知症」に共催 1回 ・認知症に関する多職種協働グループワークを開催 1回 ・事例検討会 12回開催			
	業績目標の達成状況			
	講演会等を通じて高齢者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 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)	

26決算額 10,226千円 27予算額 17,961千円 28予算額 29,997千円

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を新たに設置 ・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 ・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。	・地域のつなげ隊、ふれあい員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  ・区社協に事業を委託し、各地域につなげ隊を配置 ・つなげ隊連絡会の開催 9回 ・有償ボランティア制度にかかる各種啓発の実施
	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

中間振り返り	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)
	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
	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を新たに設置 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名 広報紙での「つなげ隊」紹介 1回 ・各地域の福祉活動に対する助成 ・有償ボランティア制度の定着 広報紙での事業周知 2回 講演会 1回 はじめての「あいまち」講座 4回連続講座 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 ・要援護者対象者(高齢者・身体1・2級)1,406名に同意確認文書を発送し、返送により「同意」「不同意」の確認を行い、要援護者名簿の作成を行った。うち「同意」の得た方のリスト(658件)を各地協及び民生委員協議会に提供した。 ・孤独死リスクの高い要援護者の見守り:相談延べ1,486件(うち訪問651件) ・認知症高齢者等徘徊時メール配信:事前登録者27名 協力機関14件	・コミュニティーソーシャルワーカーやつなげ隊の配置、広報つるみへの掲載など、事業全体としては計画どおり実施できた。  ・だれもが住み慣れた地域でいきいきと安心して暮らせるために、支援が必要な方を地域にかかわる全ての人で支える必要があるが、つなげ隊やふれあい員、有償ボランティア制度(あいまち)の認知度は、高齢者には高い傾向にあり、若い世代の認知度が上がる周知となり得ていない。
	業績目標の達成状況 ・地域のつなげ隊、ふれあい員を知っていると答えた区民の割合:26.6% ・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:32.0% ( )	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 ×:有効でないため見直す :中間アウトカム未設定(未測定)	広報紙への掲載に加え、ホームページ・SNS等を活用するなど周知方法を検討し、支援を必要とする人を中心に幅広い世代へ積極的に周知を行う。



## 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】

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＞

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22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26年度特定健診受診率

大阪市：20.9% 鶴見区 22.8%

平成25年度肥満者の割合

（40～74歳国民健康保険加入者で特定健診受診者）

男：大阪市 30.3% 鶴見区 29.8%

女：大阪市 18.0% 鶴見区 20.0%

平成25年度脂質異常症有者の割合

（40歳～74歳国民健康保険加入者で特定健診受診者）

男：大阪市 42.3% 鶴見区 44.1%

女：大阪市 54.4% 鶴見区 57.6%

区民が健康増進で知りたいと思っていること（平成26年度区民アンケート）

第1位：栄養・食生活に関すること 28.5% 第2位：運動に関すること 24.3%

第3位：生活習慣病に関すること 16.1%

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～74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」「運動」「生活習慣病」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＞

- ・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

鶴見区の特定健診や各種がん検診の受診率は大阪市トップクラスを維持しており、特定健診受診者の肥満・脂質異常症有者の割合は、男女ともに大阪市平均より高いものの女性に一定の改善が見受けられる（肥満者割合 20.0% 19.4%、脂質異常症有者 57.6% 57.5%）。また、健康寿命についても延伸が見受けられることから、日常生活の中で健康増進を習慣化している区民の割合が増加しているものと考えられる。引き続き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に取り組んでいく。

自  
己  
評  
価

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	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
	国の健康寿命の最新調査は平成22年度が最新のため未測定ではあるが、平成26年度の鶴見区の健康寿命が公表されており、男女共に伸びている。(H26男77.8歳・女82.6歳)	-	A	A
	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		
		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】

26決算額 277 円 | 27予算額 702千 円 | 28予算額 476千 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。 ・健康まつりの開催 1回 ・食育フェスタの開催 1回 ・ウォーキング教室の開催 1回		健康づくり事業に対する満足度:70%以上 【撤退基準】 業績目標が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 ・乳がん予防講演会の開催 ・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	
	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	
	・健康まつり・食育フェスタの同時開催 1回 ・ウォーキング教室の開催 1回 ・健康に関する講演会『食育講演会』 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	
	健康づくり事業に対する満足度 88% ( )			
		: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

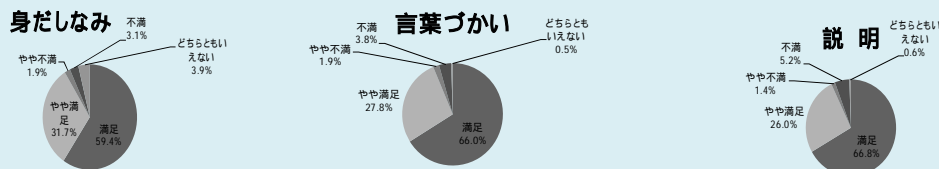
【区役所力の強化】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年間を念頭に設定＞

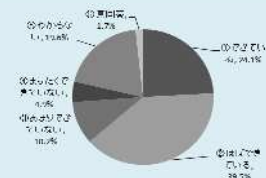
区民の方々にとって「優しい」、「相談しやすい」、「頼りになる」、「信用・信頼できる」区役所、職員となる。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

- ・区役所業務の格付け結果は、2年連続、星なし(民間の窓口サービスを下回る水準)
- ・平成26年度「鶴見区役所窓口アンケート」結果



- ・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(63.6%)



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＞

- ・窓口アンケート結果では一定の評価はあるものの、格付け評価にはつながっていない。
- ・来庁された方々に快適にご利用いただくためには、区役所全体の接遇力の向上がより一層必要である。
- ・窓口アンケートでの「不満」に「待ち時間の長さ」があり、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や市民サービスの創意工夫が必要である。
- ・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＞

- ・案内サービスの向上が必要。
- ・研修等による職員の接遇スキルアップが必要。
- ・常に市民目線での窓口利用を想定し、「待ち時間短縮」を含めた業務改善を図る必要がある。
- ・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

- ・業務改善プロジェクトチームや窓口サービス課市民サービス向上委員会を中心に区民が快適に利用できる区役所づくりを進めた結果、窓口アンケート結果では区民満足度が97.9%に達している。
- ・情報発信については、区民が求める情報を広報紙をはじめHPやフェイスブック等さまざまな広報媒体により発信しており、広報紙においては高い認知度となっている。
- ・今後も引き続き、区民の信頼、満足を得られるよう窓口サービスの向上やSNSの活用など効果的な情報発信に努める。

計  
画

自  
己  
評  
価

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年間を念頭に設定>	戦略 <中期的な取組の方向性>
	窓口案内や庁内環境が改善されて、快適な区役所づくりが進められている。	業務改善プロジェクトチームや、窓口サービス課市民サービス向上委員会を中心に、職員が一体となって、窓口サービスの改善に取り組む。
	アウトカム <めざす状態を数値化した指標> 窓口サービスの向上が図られていると感じる区民の割合 平成30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	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		
	窓口サービスの向上が図られていると感じる区民の割合:57.6%		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 6 - 1 - 1 【快適な窓口サービスの提供】

26決算額 272千円 | 27予算額 462千円 | 28予算額 423千円

計画	取組内容	業績目標(中間アウトカム)
	利用者の視点に立った快適で効率的な窓口サービスを提供するとともに、待ち時間の短縮や「待たされ感」の軽減を図る。 ・証明書発行業務等において業務フローの見直しを行い、申請から発行までの時間短縮を図る。 ・混雑予想日をHP等に掲載することにより、窓口混雑の緩和を図る。 ・職員の接遇力向上をめざし、接遇研修(2回)、職員の窓口対応について実地指導(2回)を実施する。 ・窓口アンケート(2回)を実施し、結果を公表することにより啓発を図る。 ・部署を超えて窓口事務の連携を強化し、手続きの効率化を図る。	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が80%以上  【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  接遇CS研修4回(内2回は実地指導) 待合スペースにおける広報、イベント情報等の配架等業務改善プロジェクトチーム、窓口サービス課市民サービス向上検討委員会の設置 よりわかりやすい案内表示等の整備

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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	・利用者目線に立った窓口の改善(窓口のローカウンター化、プライバシーに配慮した相談ブース改修、ボイスコールの機種更新):窓口サービス課(保険年金担当) ・業務フローの見直しによる処理時間(待ち時間)の短縮:窓口サービス課(住民情報担当) ・出生届出時の国民健康保険証交付にかかるワンストップサービスの実施:窓口サービス課 ・民間講師によるテーマ別接遇研修(全10回) ・窓口アンケートの実施	・業務フロー等の見直しによる処理時間(待ち時間)短縮 ・各窓口の相互連携の検討	
	業績目標の達成状況	改善策	左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須
	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:97.9% ( )  :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	・窓口サービス課窓口サービス向上検討委員会を中心に、窓口サービス課内(住民情報・保険年金)の連携だけでなく、保健福祉課を含めたさらなる連携強化 ・混雑予想日のホームページ等に掲載することによる、窓口の混雑緩和(保険年金担当)	
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>		戦略<中期的な取組の方向性>	
	必要な情報が入手できていると感じている区民を増やす。		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。	
	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力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				
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	イ	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力できていると感じている区民の割合:65.6%		73.9%	B B
	A:順調 B:順調でない		区政情報を発信するための広報媒体の1つである広報紙については、広く区民へ認知されている一方、SNSやHPを有効に活用した情報発信が実施できているとは言えない。	
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	SNSやHPを有効に活用し、ターゲット層を意識した効果的な区政情報の発信を行う。	

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】

26決算額 15,850千円 | 27予算額 19,366千円 | 28予算額 19,313千円

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。		区役所が実施している広報媒体の認知度90%以上	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙、HP、フェイスブックによる情報発信 随時</li> <li>・小学校を通じたイベント、区政情報等の発信 11回</li> <li>・地域課題解決型広報紙配布業務の実施 毎月</li> </ul>		【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を活用した情報提供 随時 ・小学校を通じたイベント、区政情報の発信 11回 ・職員向けHP操作研修 H27年6月	
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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	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「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙全戸配布 毎月</li> <li>・広報紙、HP、フェイスブックによる区長メッセージ・区政情報等の情報発信 随時</li> <li>・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 11回</li> </ul>			
	業績目標の達成状況		改善策 左記に「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」、「 <input type="checkbox"/> 」がある場合は必須	
	広報つるみの認知度 91.7%		( )	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・撤退基準未達成</li> </ul>		
戦略に対する取組の有効性			<ul style="list-style-type: none"> <li>・有効</li> <li>×:有効でないため見直す</li> <li>・中間アウトカム未設定(未測定)</li> </ul>	

## 「市政改革プラン2.0」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) ・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) 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) ・空調機器の運転制御により、窓口業務閉庁時間後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、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28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	( ) ( ) 実施見込み ( ) ( ) 実施できない見込み	課題と改善策	左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	: 達成見込み : 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「 」の場合は必須
	(取組実績) 中央監視操作盤において、小まめに運転制御調整を図った。 また、空調・照明の使用にあたり、毎回の庶務担当係長会議において各職員に対して適正な利用を周知したり、会議室等に節電対策関連の表示物を掲示し、意識向上に努めた。  (達成状況) 平成28年度の電気使用量を平成22年度比で約34%減  : 目標達成    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、保険料の口座振替を勧奨する。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。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。  (目標) 平成27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	( ) ( ) 実施見込み ( ) ( ) 実施できない見込み	課題と改善策	左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	: 達成見込み : 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「 」の場合は必須
	(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。  (達成状況) 現年度収納率 29年3月末現在 98.26%(昨年同月比 0.17%増)  : 目標達成    目標未達成			

取組項目3

【収納率向上・未収金対策の強化】

計画	取組の方針・目標内容	当年度の取組内容
	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(目標) 当面、現年度分の収納率91.7%をめざし重点的に取り組むが、並行して滞納繰越分の解消についても取組みを図っていく。</p>	<p>[取組の内容] 保険料の口座振替を推奨する取組 滞納初期段階での接触で未納額を累積させない取組 (収納状況を観察し滞納者と接触、所得や困窮状況を把握) 財産調査、差押処分を積極的に実施する取組 (悪質、常習等の滞納者への来庁勧奨及び納付督促) 国保資格の確認をもって適正調定額の算定を図る取組 (社保加入調査、不現住調査)</p> <p>[目標] 現年度分の目標収納率91.7%以上・口座振替率53%以上</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	( ) ( ) ( )実施見込み ( )実施できない見込み	課題と改善策	左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :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「 」の場合は必須
	<p>(取組実績) ・収納状況を観察し未納世帯への早期納付勧奨 ・財産調査の実施(2,080世帯 前年同月比 425件増) ・社会保険加入調査・不現住調査の実施 ・保険料の口座振替勧奨</p> <p>(達成状況) 現年度収納率 平成29年3月末現在 88.03%(昨年同月比0.24%増) 口座振替率 平成29年3月末現在 49.99%(昨年同月比0.45%増)</p> <p>:目標達成 目標未達成</p>		

取組項目4

【歳入の確保(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
	<p>(趣旨・目的) 行政財産(区役所等)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。</p> <p>(取組の概要) 行政財産(区役所等)を活用した広告事業を実施する。</p> <p>(目標) 毎年、前年度歳入額を上回る。</p>	<p>(取組の内容) エレベーター内等の壁面空きスペースに、広告事業主を募集を行う。</p> <p>(目標) 平成27年度以上の歳入の確保をめざす。</p>

中間振り返り	取組内容の実施見込み	( ) ( ) ( )実施見込み ( )実施できない見込み	課題と改善策	左記が「 」の場合は必須
	目標の達成見込み	:達成見込み :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「 」の場合は必須
	<p>(取組実績) 1階窓口サービス課に広告付電子番号表示機を設置し、歳入を年間通じて確保した。</p> <p>(達成状況) 庁舎利用広告歳入 2,374,971円 (平成27年度 2,148,171円)</p> <p>:目標達成 :目標未達成</p>		