

重点的に取り組む主な経営課題

経営課題1

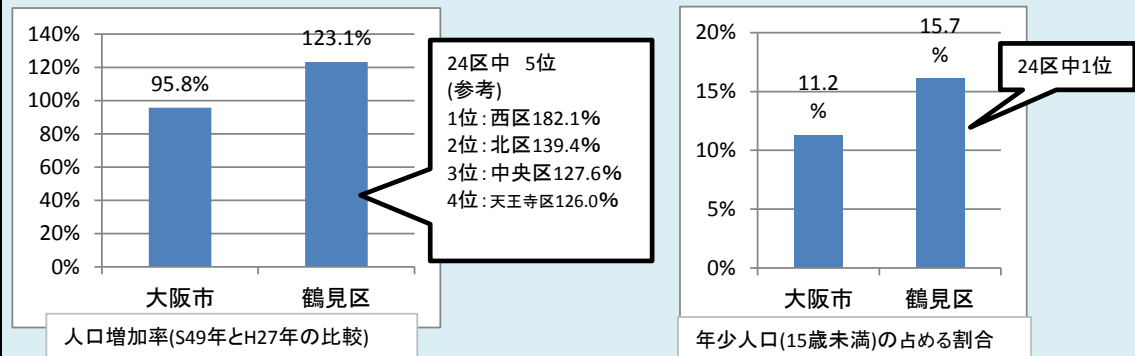
【魅力あふれるまちづくり】

めざすべき将来像（最終的なめざす状態）＜概ね10～20年を念頭に設定＞

区民が世代を問わず鶴見区に魅力を感じ、「住んでよかった。今後も住み続けたい。」と思えるまちになっている。

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

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）



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。

計画

・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「ホタルのタペ」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みを行う必要がある。
- ・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みをさらに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

自己評価

魅力発信の取組みとして各種イベントをボランティアや企業等の協力を得ながら実施し、多くの来場者が訪れ、世代を超えた交流の促進に寄与できた。特に、新たな取組みとして鶴見区の歴史やまちの魅力を感じることで区への愛着を深めることを目的として小学生から大人までを対象に実施した「つる魅力検定」は、想定人数を超える応募があり、区民の皆さんに自分たちのまちを見つめ直す機会を提供できた。これら事業に取り組んだ結果、区の魅力が向上していると感じている区民の割合が昨年度を上回っており順調に進捗している。

「環境」や「花と緑」をキーワードにした取組みの推進として「種花活動」や「環境フェスタ」等に取り組む、環境に対する意識の高揚につなげていくことができた。引き続き取組み内容を検証するとともに、事業内容の改善や新たな取組みを展開し、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> 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。	戦略<中期的な取組の方向性> ・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	イ	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 イベント内容の調整に時間を要したため、広報・周知の期間が短くなってしまった。 個々の取組は成果が出ているが、継続した展開が必要である。
	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 イベント実施までに十分な時間を設け、さまざまな広報媒体を活用し広報に努める。 広報を含め、区役所の施策事業を効果的に連携し持続的な取組としていく。
	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:73%		71.7%	B	B	
	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 【魅力発信の取組み】

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 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 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	業績目標(中間アウトカム) 「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 【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: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
	業績目標の達成状況	① (i)
	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	

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)
	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須		

自己評価	取組実績	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	区の魅力向上の取組み ・「つるみワールドフェスタ」の開催 1回 ・「つるみミュージック&アート展」の開催 1回 ・「TSURUMIウィンターフェスティバル」の開催 1回 ・「TSURUMIスプリングフェスティバル」の開催 1回 ・「楽園会議Presents おおぞら王国」の開催 1回 ・「トワイライトコンサート」の開催 11回 鶴見区の歴史やまちの魅力を広める取組み ・「発見！！つる魅力」冊子の転入世帯への配付 ・「つる魅力検定」の実施〔子ども・一般〕 各1回 広報媒体を活用して、区の魅力PR ・区広報紙、HP、フェイスブック、広報板等による情報発信を随時実施	—
	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
	「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：74.7%	① (i)
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
	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	① (i)	—
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
	・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	—
	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
	「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：77%	① (i)
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

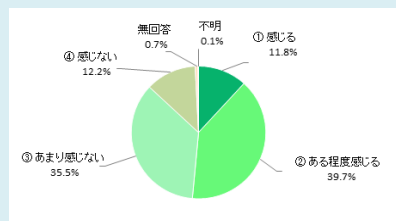
【地域コミュニティの活性化】

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＞

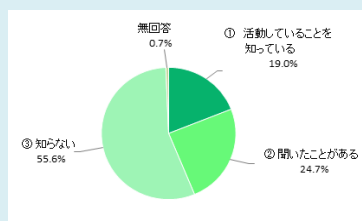
あいさつを通じてだれもが人のあたたかさを感じる活力のあるまちになっている。

現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

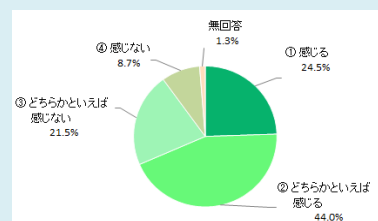
・区民アンケート



「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。

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

地域活動協議会の広報力及び認知度向上を目的に、TSURUMIC AWARDを実施した（29年度は各地活協が発行する広報紙を庁内ロビーに張り出し、来庁者によるコンテスト形式）。来庁者への地域活動の紹介も兼ね、各地活協広報担当者にとって広報紙の他地域比較が可能となることにより、自らの広報紙作成業務を見直す契機にもなった。しかしながら、地域活動協議会の認知度は昨年と比べ上昇しているものの、「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は24.5%と全体の4分の1にも満たない状況であるので、引き続き、TSURUMIC AWARDをはじめとし、地域住民が地域活動に参加しやすい環境づくりや担い手確保に繋がる取組みを行っていく。

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年間を念頭に設定>	戦略<中期的な取組の方向性>
	幅広い人たちが参加しやすい魅力ある地域活動が行われ、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等地域活動への理解が進んだと回答した区民の割合：49.7%		68.5% 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	b	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)
	<p>○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。</p> <p>○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> <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>「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</p> <p>【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。</p> <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<p>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</p> <p>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</p> <p>③:撤退基準未達成</p>		—
	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	
	<ul style="list-style-type: none"> ・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として、中間支援組織と連携し「ツルラボ」:3回「鶴探〜大人の社会見学」:4回実施 ・地域活動や地域の魅力などの情報発信 随時 	地域活動の紹介や地域活動への参加促進等についての手法の検討が必要である。	
	業績目標の達成状況	② (i)	改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	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：49.7%		区広報紙やホームページ等の活用に加え、今年度より実施している「TSURUMIC AWARD」による地域と連携した取り組みを行い、幅広い世代への効果的な情報発信を行う。 ※「TSURUMIC AWARD」とは、地域活動協議会の広報力及び認知度向上を目的に実施
	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

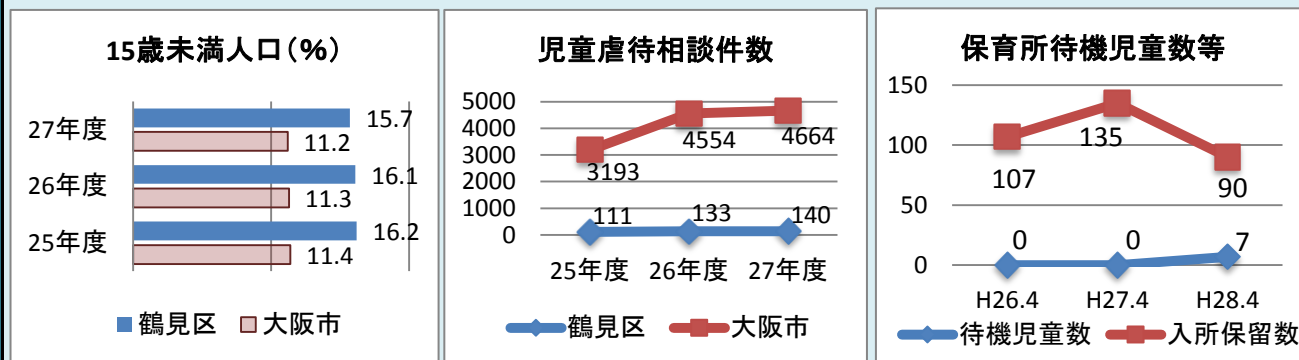
【次世代育成に向けたまちづくり】

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＞

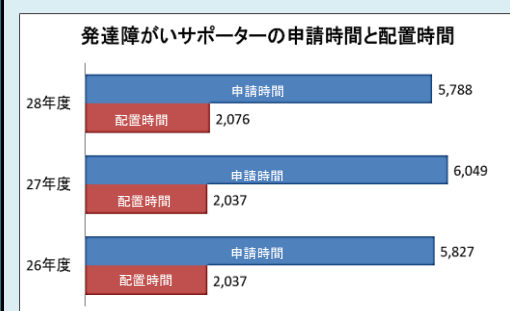
- ・地域と学校園等が連携し、自らの夢と希望にあふれた子どもたちが育っている。
- ・地域活動で子ども・青少年のにぎやかな声が聞こえている。

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。

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
	<ul style="list-style-type: none"> ・29年4月に小規模保育事業所2園、29年10月に保育園1園が開園したほか、30年4月に区内市営住宅の空き室を利用した保育施設を含む小規模事業所3園が開園したものの、区内の保育ニーズは依然として高い状態にあるので、引き続き保育所の受入れ枠の拡大に努めていく。 ・幼稚園・保育所入園前に、保護者と施設側が一堂に会することによりマッチングしやすくなるよう、幼稚園・保育所等情報フェアを開催し、保護者の不安や負担軽減に成果をあげた。 ・特色ある学校運営及び学力の向上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、発達障がいサポーターの配置拡充など、様々な学校支援を行ってきた。今後も学校や地域、保護者のニーズの把握に努め、効果的な学校支援を行っていく。

めざす成果及び戦略 3-1 【安心して子育てできる環境づくり】

計画	めざす状態<概ね3~5年間で念頭に設定> 地域ぐるみで安心して子どもを生み、育てられる環境の整備が進んでいると感じる区民の割合を増やす。	戦略<中期的な取組の方向性> 地域の関係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。
	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	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:87.8%		90.9%	A	A	
	子育て世帯で子育てに関する相談窓口の認知度の割合:83.0%		86.80%	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 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) 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					
	<ul style="list-style-type: none"> ・「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					
		愛Loveこどもフェスタ」の開催 1回 「つるみっ子ルーム」の利用拡大 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、講演会の開催3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 関係局との保育ニーズ検討会議 2回					

中間振り返り	業績目標の達成状況	① (i)	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
	<ul style="list-style-type: none"> ・「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 99.8% ・児童虐待防止啓発活動 21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 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 29保育所 ・幼稚園・保育所等情報フェアの開催 1回 	—
	業績目標の達成状況 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:72.3%	① (i)
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 3-2 【教育支援】

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>
	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。 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	・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。

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、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:85.9%	77.6%	A	A
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3-2-1 【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	① (i)	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	
	・教育行政連絡会(学校と区役所による連携調整、協議の場合) 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 14校 4,320時間の配置		—
	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	
	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: 100%	① (i)	—
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 3-2-2 【学校と社会を結ぶ】

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」講座の開催 10校(延べ60回)	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 【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	① (i)	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	
	・青少年「夢・未来」講座の開催 11校(延べ103回)		—
	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	
	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: 93.0%	① (i)	—
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 3-3 【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> 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。	戦略<中期的な取組の方向性> 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	ア：有効であり、継続して推進 イ：有効でないため、戦略を見直す	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須	—	
	アウトカムの達成状況		前年度 個別 全体		—	
	青少年健全育成の取組を区民協働により進められていると感じている区民の割合：79.5%		76.0%	A A	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須	—
	戦略の進捗状況	a	a：順調 b：順調でない	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 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。 ・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	業績目標（中間アウトカム） 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 【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	① (i)	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 ・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	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須	—
	業績目標の達成状況 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：87.5%	① (i)	—
	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

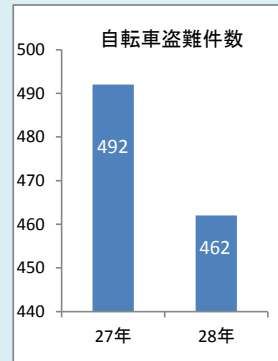
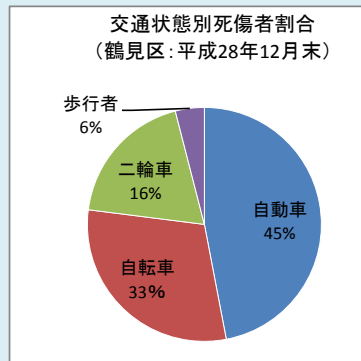
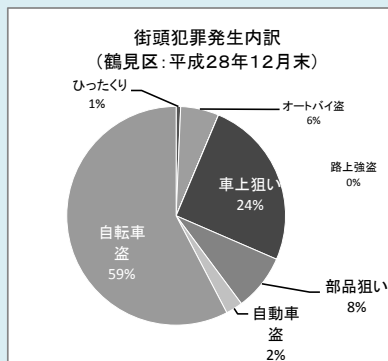
【安全なまちづくり】

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。
- ・区民の防犯意識の向上を図り、犯罪を起しにくい環境づくりが重要である。
- ・自転車マナーアップについての取組み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。

戦略の進捗状況を踏まえた経営課題全体としての評価結果の総括

- ・防犯カメラの設置や自転車へのひったくり防止カバー、鍵の取り付けキャンペーンなど防犯対策事業を実施してきたが、街頭犯罪件数については昨年より増加となってしまった。今後は個人個人の防犯意識向上に繋げるための取組みを行っていく必要がある（平成29年12月末時点 昨年比 街頭犯罪件数+8%、自転車盗難件数+0.1%）。
- ・交通安全対策事業では、スクエアード・ストレート方式の交通安全教室に多くの方が参加いただけるよう内容を工夫した。またYouTubeなどの広報媒体も活用し、会場まで足を運んでもらえなかった方たちにも、交通マナーの大切さについて周知を行ったことなどにより、交通安全に関する知識の向上につなげた。
- ・災害に強いまちづくりに向けて、地域ごとに支援内容を工夫し取り組むとともに、新たに高校生への防災学習を行うことで、災害時ボランティア活動の意識付け、地域防災力向上につなげた。

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年を念頭に設定> 安全で住みやすいまちと感じている区民を増やす。		戦略<中期的な取組の方向性>		
	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		・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。		
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	ア	課題 ※有効性が「イ」の場合は必須		
	アウトカムの達成状況		前年度	個別	全体
	安全で住みやすいまちと感じている区民の割合:82.5%		81.60%	A	A
	戦略の進捗状況	b	今後の対応方向 ※有効性が「イ」の場合は必須		
			—		
			—		

具体的取組 4-1-1 【地域・関係機関と連携した防犯対策事業】

		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			—			
			—				

自己評価	取組実績			課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須			
	・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・各地域防犯組織による合同連絡会の実施 1回 ・26(ツーロック)の日、鍵の取付けキャンペーンの実施 12回			青色防犯パトロールや、ひったくり防止カバーの取付けなど、区が実施している防犯事業については約9割の方に知ってもらっているが、個人の防犯に対する意識や行動につなげていく必要がある。			
	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			
	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:87% 街頭犯罪件数 前年比+8%(自転車盗 前年比+0.1%)			② ①			
	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			ホームページ、ツイッター、チラシの作成など、広く区民の防犯意識の向上を図る広報活動を行うとともに、警察とも連携し、啓発キャンペーンの回数を増やしたり、駐車場に防犯啓発ポスターの設置を進める。			
	戦略に対する取組の有効性			○			
			—				

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 36回

中間振り返り	業績目標の達成状況	① (1)	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
	・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、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の実施1回(1回は雨天により中止) ・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	課題 ※左記に「②、③」、「×」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:85.7%	① (1)
	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 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。 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	・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に向けた研修及び装備品の充実を図る。
自己評価	戦略のアウトカムに対する有効性	イ
	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:43.4% 35.70% B B
	戦略の進捗状況	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 区・地域が行う防災訓練等事業について、広報紙による開催日の予告や、ホームページによる実施結果報告など、多くの媒体を活用し広く周知を図る。また、他の事業と組み合わせるなど、参加者を増やす工夫を行っていく。

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	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 ・安全・安心フェスタ、つるみんピックの実施 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	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	① (1)	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	① (1)	課題 ※左記に「②、③」、「×」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 ・防災講演会の開催(安全・安心フェスタと併催) 1回 ・小・中学生、高校生を対象とした防災学習会の開催 9校 ・出前講座 11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： 96.8%	① (1)	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

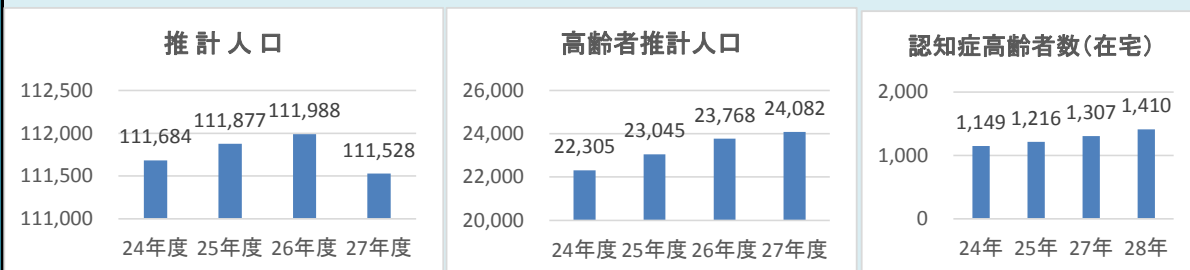
【健康で安心して暮らせるまちづくり】

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。

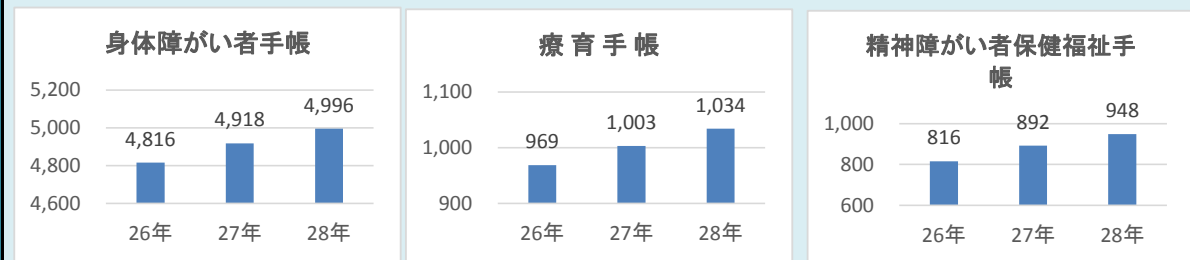
現状（課題設定の根拠となる現状・データ）

◆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。

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

- ・住民主体のネットワーク強化事業を推進するため、コミュニティソーシャルワーカー(CSW)や各地域の地域福祉コーディネーター(つなげ隊)を配置し、地域福祉ネットワークづくりや相談支援体制の強化を着実に進めている。さらに認知度を上げるための活動紹介や広報活動を進めていく。
- ・地域包括支援センター、障がい者相談支援センターなど関係機関と連携し高齢者や障がい者への正しい理解を深める研修会、講演会等を開催した。参加者アンケートの結果では区民の理解度や関心度は深まっている。引き続き関係機関との連携を強化し地域包括ケアの取り組みを進めていく。

計画

評価

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。	
計画	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	
	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		—	
中間評価	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 全体
	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:45.8%	46.8%	B	B
戦略の進捗状況	b	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
		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)					
	<p>○住民主体の地域福祉ネットワーク活動推進事業の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○要援護者見守りネットワーク強化事業との協働</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>・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</p> <p>・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</p> <p>【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。</p> <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須				
	<p>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</p> <p>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</p> <p>③:撤退基準未達成</p>	—					
	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 ○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配置 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 ・各地域の福祉活動に対する助成 ・SNSでの地域福祉活動の紹介 1回 ・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 2回 ・有償ボランティア制度の定着 ・広報紙での事業周知 3回 ・SNSでの情報発信 3回 ・講演会 1回 ・はじめてのあいまち講座 3回連続講座 ○要援護者見守りネットワーク強化事業との協働 ・今年度新たに要援護者対象者(高齢者・障がい者)1,166名を対象に同意確認文書を送付し、返送により「同意」「不同意」の確認を行った。「同意」を得た589件については名簿の整備を行った。 ・各地活協及び民生委員協議会に対し、同意を得た方のリストを更新し1,994件の情報提供を行った。 ・孤独死リスクの高い要援護者見守り:相談延べ1,190件(うち訪問407件) ・認知症高齢者等徘徊時メール配信:事前登録者32名、協力機関66件 ・広報紙やHPなどを活用した事業周知:随時	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 ・つなげ隊や有償ボランティア制度(あいまち)の認知度は、前年度を上回るも目標値には届いていないため、認知度向上の既存の取組みに加え、新たな方法の検討を行う必要がある。	
	業績目標の達成状況 ・地域のつなげ隊を知っていると答えた区民の割合: 31.2% ・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: 34.1%	
	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	
	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 ・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	業績目標(中間アウトカム) 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	
	業績目標の達成状況 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)

取組実績 ・区医師会主催の講演会「区民で支えよう認知症」に共催 1回 ・社会福祉講演会「愛だけでは介護できない」を開催 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 ・障がい者支援に関する研修会「実践事例から学ぶネットワークの力」1回 ・「就労支援フェスタ」1回 ・事例検討会開催 12回 ・福祉資源マップの作成	課題 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須 —	
	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等への理解を深めたと回答した参加者の割合: 93%	
	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	
	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

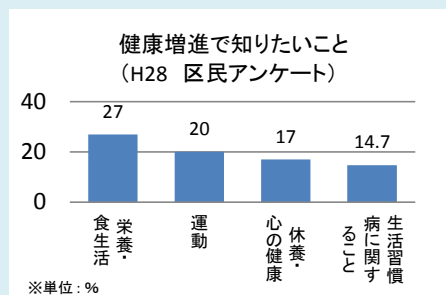
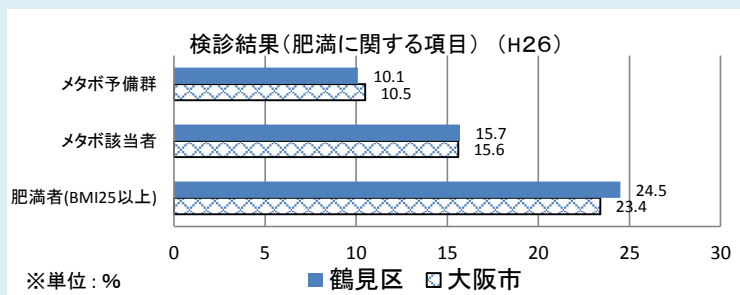
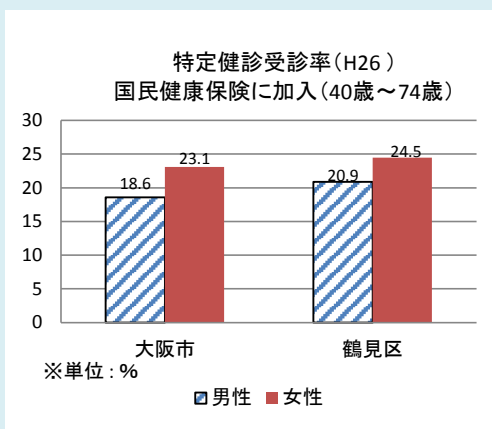
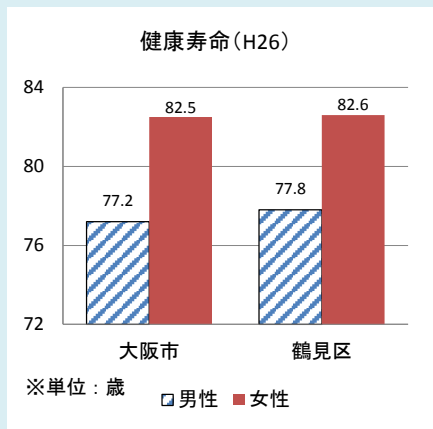
経営課題5

【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）



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。

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健康への意識は高いものと考えられるが、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を上回っていることから、「運動」や「食事」などの啓発により、生活習慣の改善を図るための事業に取り組んだところであるが結果、直近データ(H28)では、特定健診受診者の肥満者割合(24.1%→24.6%)とメタボ該当者割合(15.6%→17.0%)は、若干ではあるが増加となり、目標である大阪市平均を上回っている。そのためあらゆる広報媒体を活用し、手軽に取り組める運動としてウォーキング教室の案内を強化するとともに、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。

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。	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。
計画	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	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	—
	直近データ(H28)で大阪市平均と比較すると肥満者割合は+0.5%、メタボ該当者割合は+0.4%		— B B		—
	戦略の進捗状況	b	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)
	<p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○健康づくりに役立つ情報発信に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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) 	<p>健康づくり事業に対する参加者の満足度:80%以上</p> <p>【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。</p> <p>前年度までの実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	① (i)	課題と改善策 ※左記に「②、③」、「×」がある場合は必須
	<p>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</p> <p>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</p> <p>③:撤退基準未達成</p>		—
	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	
	<ul style="list-style-type: none"> ・食育フェスタ&健康展の同時開催 1回 ・ウォーキング教室の開催 1回(講義・実践に分けて2日開催) ・健康に関する講演会「睡眠と健康」 1回 ・健康づくりに役立つ情報発信 随時 	—	
	<p>業績目標の達成状況</p> <p>健康づくり事業に対する満足度 88.2%</p> <p>① (i)</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>③:撤退基準未達成</p>	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

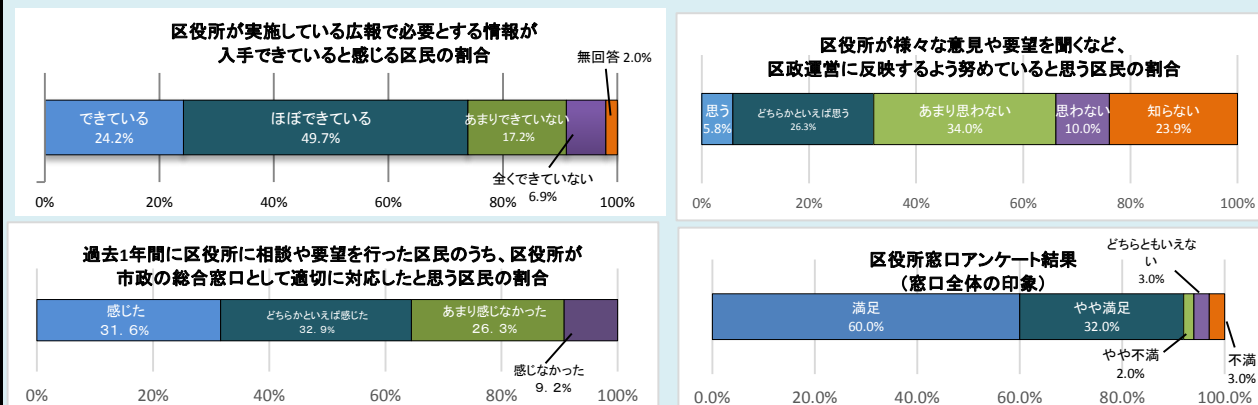
経営課題6

【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）



計 要因分析（現状・データから導かれる分析結果）＜めざすべき将来像と現状に差が生じる要因＞

- ・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。

課題＜上記要因を解消するために必要なこと＞

- ・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。

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
- ・業務改善プロジェクトチーム、窓口サービス向上検討委員会を中心に窓口サービスの向上に向けて取り組んだ結果、窓口アンケートでは、窓口サービスに肯定的な回答が91.6%であった。引き続き、サービスの維持向上に努めていく。
 - ・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回答した区民の割合が87.0%に達している。今後とも区民の意見や要望に迅速・確実に対応するため、引き続き、職員間の情報共有や鶴見区担当事業所(署)との連携を図っていく。
 - ・広報紙を全戸配布しているほか、さまざまな広報媒体により情報発信している。また、魅力的な紙面づくりや広報紙の設置場所拡大などに努めたことにより、効果的な情報発信につながった。

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	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 全体
	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:73.4%		57.60%	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		
		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)	
	<ul style="list-style-type: none"> 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 【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・受付のローカウンター化	
中間振り返り	業績目標の達成状況	① (i)	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	<ul style="list-style-type: none"> 外部講師による接客研修・窓口対応についての実地指導 窓口アンケートの公表 市民サービス向上検討委員会を中心とした窓口サービス課、保健福祉課の連携 混雑予想日をHPに掲載 		課題 ※左記に「②」、「③」、「×」がある場合は必須
自己評価	業績目標の達成状況	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:91.6%		① (i)
	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
自己評価	戦略に対する取組の有効性	○	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)	
	取組実績			課題 ※左記に「②」、「③」、「×」がある場合は必須
				—

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。	
	アウトカム<めざす状態を数値化した指標>			
自己評価	区役所が、施策・事業・イベントなどさまざま な取り組みについて、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	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
	区役所が、施策・事業・イベントなどさまざま な取り組みについて、企画・計画段階か ら、区民の方の参画や協働を得るように努 めていると思う区民の割合：43.1%	—	B	B
	A: 順調 B: 順調でない		区政会議等での意見についての対応や反映や区民アンケート、転入者リ サーチアンケートを実施し区民の意見やニーズ把握に努めているが、区 民に対する情報発信が不足している。	
	戦略の進捗状況	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	区民の意見やニーズの反映状況などについて、広報紙や区ホームページ などさまざまな広報媒体を活用し広く情報発信していく。	

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)				
	業績目標の達成状況	① (i)	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)				
	取組実績	・区政会議(全体会、部会)を開催し、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 ・区民アンケートの実施(4回) ・転入者リサーチアンケートの実施		課題 ※左記に「2」、「3」、「×」がある場合は必須			
自己評価	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				
	区政会議等での意見について、対応、反映を行った件数: 46件	① (i)	—				
	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。 各種専門相談の実施 区役所版FAQの更新(随時)	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 【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
	・各種専門相談の実施、区役所版FAQの更新(2回) ・鶴見区担当事業所(署)との連携	—
	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
	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 87.0% 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	① (i)
	戦略に対する取組の有効性	○:有効 ×:有効でないため見直す —:中間アウトカム未設定(未測定)

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
	・広報紙の作成及び全戸配布 毎月、・HP、フェイスブック、ツイッターによる情報発信 随時、・小学校を通じたイベント、区政情報等の発信 11回、・LINEスタンプ制作及び販売、・動画による区政情報発信、・職員向けHP操作研修1回	広報紙を全戸配布しており、区民アンケートでは「広報紙を手にとって読んでいる」と回答した区民の割合は75.5%に達したが、「読んでいない」と回答する区民(21.1%)へのアプローチについて検討する必要がある。また、「区の広報で必要とする区政情報が入手できていない」と回答する区民の割合が24.1%であることから、区民ニーズに対応した取組みが必要である。
	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
	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 65.4% 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	② (i) 「広報紙を読んでいない」と回答した区民(21.1%)に対し、少しでも目に触れる機会を増やすため全戸配布に加え、区内の事業所や店舗等に広報紙やチラシを設置し、区民に広く情報発信することを目的とした「広報サポーター」制度を立ち上げる。 また、区民が必要とする情報を把握するためアンケート結果の詳細な分析を行ったうえ、様々な広報媒体を活用し情報発信する。
	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)