

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-223-7023(地域課)

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区役所	組織名(準部・課・機関名)	地域課
組織の目的	地域づくりのパートナーであるコミュニティ協議会の活性化を図り、協働することにより、安心してすこやかに暮らせるまちの実現を目指すとともに、いしがた2kmの取り組みと連携しながら、歴史や文化など区の魅力を戦略的に発信し、シビックプライドの涵養を図ります。		

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部 区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標							目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標	R4結果	補足・参考指標			
1		コミュニティ協議会と協働して地域課題の解決に向けた支援に取り組めます。	・コミュニティ協議会との意見交換の実施 ・地域活動補助金による活動支援	意見交換を行うコミュニティ協議会数(件)	10	4	22	22	22	22	・地域活動補助金件数については、コロナウイルスの影響により停止していた活動の再開の兆しが見られるものの、令和4年度も引き続き大規模な活動は自費が見込まれることから、目標値をR3年度実績並に設定し、安全な活動の継続を支援します。	各コミュニティ協議会の総会への出席をはじめ、各種勉強会や区長との懇談会等を通じて、コミュニティ協議会との意見交換を行い、各コミュニティ協議会が抱える課題等の把握に努め、コミュニティ活動の支援を行った。新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中においても、感染対策を行いながら活動を再開する機運が高まり、目標を超える補助件数となった。	達成
2		人口減少、高齢化が進行するしもまち地域において賑わいを創出するため、いしがた2kmの取り組みと連携を図りながら、地域資源を確保・発信し、特に若者層への認知拡大を地域と一体となって取り組みます。	・しもまち地域活性化事業	WEBコンテンツの年間再生数(回)	-	270,000	282,000	290,000	270,845	270,845	はじめて、しもまちSNS 174,455件 中央区公式Instagram、市公式LINE等 96,390件 ※市保有の広報媒体の閲覧数のみカウント	地域資源を最大限に活用するため、地元保育園や中学校、コミ館、商店街や地域団体等と協力・連携し、各種イベントを実施した。しもまちの魅力を多くの人に知ってもらうため、「はじめて、しもまち。」公式HPやSNSを活用した情報発信のほか、新潟市LINEや、中央区インスタグラム、地元情報誌等への掲載依頼など、多様な広報媒体を活用した情報発信に努めた。このほか、住民バスを活用したPRや地元商店街イベントと連携した取り組みなどを行った。市以外の取り組みと連携することを重点的に取り組んだため、市保有のWEBコンテンツの再生数については目標を達成することが出来なかったが、あらゆる主体との関わりの中でしもまちの情報発信をおこなった。その結果現地イベントの参加者数は昨年度を大きく上回る人数となった。また、ルフル広場を活用した、しもまちの動画放映など、いしがた2kmの取り組みと連携し、しもまち地域の認知拡大に努めた。	一部未達成
3		幅広い年齢層の方に中央区の地域資源に関心を持ち、区の魅力を再発見してもらえよう、いしがた2kmの取り組みと連携しながら、戦略的に情報発信します。	・区公式Instagramの更新 ・Instagramを活用したフォトコンテストの実施	中央区の魅力を伝える動画の投稿数(件)	-	-	-	5	5	5	・区の魅力を伝えるための新たな試みとして動画を作成し、より幅広く情報発信を行います。	・区の魅力を広く情報発信するため、おすすめスポットなどを紹介する動画を当初の目標どおり5本(長編1本、ショート4本)作成し、市公式YouTubeやInstagramにも投稿した。 ・「いしがた2kmの街巡り」をテーマにフォトコンテストを開催し、目標を上回る872件の応募があった。入賞作品は区だよりやInstagram、アトリウムでのパネル展示で紹介したほか、作品を活用した中央区カレンダーの作成・配布を行い、中央区の魅力発信に努めるとともに、いしがた2kmのPRにも貢献することができた。	達成
4		中央区の伝統的産業である「新潟漆器」「発酵食」「古町芸妓」についての認知度向上や産業的観点からの利用促進に取り組むことで、産業の振興を図ります。	・新潟漆器利用促進事業 ・発酵食PR事業 ・料亭の味と芸妓の舞 ・古町芸妓によるPR事業	リス実施店舗で新潟漆器を利用した客数(人)	-	-	7,710	8,000	7,473	7,473	・リス店舗については、新潟漆器PRに拡がり期待できることを審査基準としているほか、月別報告書において、「新潟漆器の魅力を伝えるための利用を支援していきます。」 ・R3実施店舗 10店舗	・新潟漆器 9店舗で実施し、区だよりなどで新潟漆器の魅力をリス店舗について掲載したほか、各店舗では料理提供時に新潟漆器を使用している旨を説明したり、SNSで発信するなどPRに努めた。採用店舗数が前年度より1店舗少なかったため目標は達成できなかったが、1店舗あたりの利用者数で比較すると71人から830人に増加した。 ・発酵食: 給食提供に合わせて発酵食産業PR冊子を配布した。アンケートの結果、「地域で作られた発酵食についてもっと知りたかった」と児童の割合が日和小88.2%、山崎小87.4%で当初の目標を概ね達成することができた。 ・古町芸妓: 「料亭の味と芸妓の舞」については、通常の会期に加えて若者限定の開催を予定したが、コロナの影響により全会期中止となった。「古町芸妓お星の舞スペシャル」では学生用の招待席を設けたが、コロナの影響で校外活動自粛中や学校行事との日程重複などの理由で参加しなかった。	一部未達成
		幅広い年齢層の方に中央区の地域資源に関心を持ち、区の魅力を再発見してもらえよう、いしがた2kmをテーマとしたフォトコンテストを実施します。	・区内発酵食を使用した給食実施校の児童へのアンケート結果で「中央区の伝統的産業に発酵食があることを知り、興味を持った」と回答した人の割合(%) ・古町芸妓事業への30代以下の参加割合(%)	-	-	87.3	90	87.8	87.8	87.8	・年度ごとに異なる学校2校で実施。		
		伝統的産業への取り組みについては、切り口を変えながら、魅力再発見の場を提供し続けることで、認知度を上げ、消費に繋がっている取り組みを行っています。		7.9	1.6	7.7	20	3.9	3.9	3.9	・R1「料亭の味と芸妓の舞」実績(R2・R3中止) ・R2・R3「古町芸妓お星の舞スペシャル」実績		

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<p>安心してすこやかに暮らせるまちの実現に向け、地域づくりのパートナーであるコミュニティ協議会が行う地域課題解決への取り組みを促し支援することで、コミュニティ協議会の活性化を図ります。</p> <p>未利用公共用地については、財産経営推進計画に基づき対応を基本としつつ、地域住民のご意見をお聞きしながら、課題解決の支援と地域の活性化に努めます。</p> <p>人口減少、高齢化が進行するしもまち地域の知られざる地域魅力をいしがた2kmの取り組みと連携を図りながら発信し、特に若者層への認知・交流を拡大することで、地域の賑わいを創出します。</p> <p>幅広い年齢層の方に中央区の地域資源に関心を持ち、区の魅力を再発見してもらえよう、SNSを活用した情報発信やいしがた2kmをテーマとしたフォトコンテストを実施します。</p> <p>伝統的産業への取り組みについては、切り口を変えながら、魅力再発見の場を提供し続けることで、認知度を上げ、消費に繋がっている取り組みを行っています。</p> <p>様々な取り組みを通じて、区の魅力を戦略的に発信するとともに、中央区のまちづくり計画「区ビジョン」の策定に向け、広く区民の皆さまのご意見をお聞きしながら着実に実施し、シビックプライドの涵養に繋がっていきます。</p>	<p>・コミュニティ協議会の活動支援については、各地域が抱える課題の把握に努めるとともに、補助金交付によりコミュニティ活動の継続を支援しました。今後も引き続き、相談業務や補助金の交付等を通じて、コミュニティ協議会が行う地域課題解決のための取り組みを支援していきます。</p> <p>・未利用公共用地については、利活用に向けた地域住民との勉強会を開催し、地域課題の把握と解決に資する活用方法の検討を進めています。</p> <p>・しもまち地域活性化事業については、引き続きSNS等を活用したしもまちの魅力を発信を行いました。加えて現地イベントでは地域の商店や観光スポットを巡るスタンプラリーの実施や、地域のイベント同士を繋げ、しもまち地域の一体感を醸成する取り組みを行いました。また、イベント内容としても、地域に根付く企業と商店とのコラボ商品の販売や、地元の子どもの認知度向上と交流人口の増加を目指し、地域と連携した取り組みを実施し、地域の魅力「賑わい創出」に取り組めます。</p> <p>・幅広い年齢層の方に中央区の地域資源に関心を持ち、区の魅力を再発見してもらえよう、区の魅力を伝える動画の作成・発信を行うとともに、「いしがた2km」をテーマにしたフォトコンテストを実施し、多くの方からInstagramを通して区の魅力を発信してもらうことができました。今後もSNS等、さまざまな媒体を戦略的に活用しながら中央区の魅力発信に取り組んでいきます。</p> <p>・伝統的産業の振興は「新潟漆器」「発酵食」「古町芸妓」について取り組み、新型コロナウイルスの影響により料亭の味と芸妓の舞は中止しましたが、区内発酵食を使用した給食提供や古町芸妓PR事業を開催しPRすることができました。来年度も関係者と効果的な手法を検討しながら認知度向上や消費に繋がるといふ引き続き伝統的産業の振興を図っていきます。なお、発酵食についてはR4年度で区づくり事業は終了となりますが、今後も機会を捉えPRに努めていきます。</p> <p>・区自治協議会をはじめ、区民の皆様からのご意見をいただきながら、令和5年度から令和12年度までの8年間を計画期間とする「中央区ビジョンまちづくり計画」を策定し、公表しました。今後、区民の皆さまと中央区が掲げる取組の方向性や事業を共有しながら、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるまちを目指していきます。</p>

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-223-7106(窓口サービス課)

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区	組織名(準部・課・機関名)	窓口サービス課
組織の目的	親切・丁寧・迅速・正確な窓口サービスに努め、市民の満足度を向上させます。また、鳥屋野潟の自然環境を守り未来につなぐため、協働によるSDGsに関連した取り組みを推進します。		

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標						R4年度末 目標達成見込み	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標	R4実績			補足・参考指標
1		窓口サービス提供における市民満足度の向上を図ります。	・窓口アンケートの実施	窓口アンケートの平均点	4.53	4.47	4.60	4.60	4.52	・制度の見直しにより、令和2年度からアンケート1回の点数(5点満点)	前年より△0.08点の減少となり目標には若干届きませんでした。駐車場からの案内など構造的なご意見によることもあり、全体的には過去3年と比較しても一定の評価を得ることができました。	未達成
2		窓口・業務改善活動を推進します。	・各係と改善チーム等がそれぞれ3件以上の改善を実施	改善件数	30	27	37	37	38	・窓口サービスの向上、働きやすい職場環境を目指し、更なる業務改善の実施します。	各係及び改善WGで市民サービスと業務能力向上のため改善に取り組み、繁忙期に向けた2階フロアのレイアウト変更など、38件の改善を実施しました。	達成
3		繁忙期における窓口の混雑緩和を図ります。	・広報の拡充 ・混雑状況インターネット配信 ・窓口間の連携、支援の推進	住民異動届の繁忙期間中(令和5年3月)、最大待ち時間が30分を超える日数	6	2	2	2	2	・住民異動届の繁忙期の待ち時間短縮を図ります。	令和5年3月における最大待ち時間が30分を超えた日は20日(月)と27日(月)の2日となり、特に混雑する日を強調したチラシの配布や混雑状況のインターネット配信、LINEの活用などによる周知を図り、目標を達成することができました。	達成
4		鳥屋野潟の環境啓発に取り組みます。	・特色ある区づくり事業「とやの物語」の実施	・出前講座で鳥屋野潟の魅力を知った児童・生徒数累計		2,000	4,300	6,800	6,100	・出前講座の参加者を増やし、子ども達の環境意識の向上を図ります。	学校や地域教育コーディネーターへの案内など事業PRIに取り組みましたが、当初はコロナ感染拡大の影響で申込が伸び悩んだこともあり、受講した児童・生徒は小・中・高校8校1,800人、累計6,100人となりました。	未達成
5												

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<p>窓口職場として「市民満足度の向上」を目的に、「市民の視点」を重視して目標設定を行ないました。窓口アンケートや意見箱等により市民ニーズの把握に努め、窓口・業務改善活動を推進し、窓口サービスの向上、職場環境の改善を図ります。</p> <p>住民異動届の繁忙期の混雑緩和を図るため、広報の拡充や効果的な業務連携、支援を推進します。都市部の貴重な自然環境である鳥屋野潟の魅力子ども達に伝え、SDGsとの関連など身近な自然環境の大切さを伝えます。</p>	<p>窓口アンケートは、目標に若干届きませんでした。新任職員研修をはじめ課内研修などの実施により、窓口対応については一定レベルを維持できています。今後も引き続き、相手の立場に立ち親切・丁寧な対応に努め、市民の皆様に満足していただける区役所を目指します。</p> <p>窓口・業務改善活動では、改善ワーキンググループが中心となり前年の検証を行うことで更なる改善を図り、市民サービスの向上や職場環境の改善につながりました。また、2階4階の職員相互の連携など意識向上が図られていることから、今後も取り組みを進めます。</p> <p>繁忙期対策では来庁者がスムーズに移動できるよう、記載台の位置を変更するなど試験的な取り組みも実施しており、次年度に向け検証を行います。</p> <p>区づくり事業「とやの物語」は、出前講座をきっかけに児童・生徒が継続して学習に取り組み、その成果を発表する場を設けるなど、一部の学校ではより深化した取り組みが見られるようになったことから、今後も継続して取り組んでいきます。</p>

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-223-7252(健康福祉課)

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区役所	組織名(準部・課・機関名)	健康福祉課
組織の目的	一人ひとりがお互いに支えあい・助けあい、誰もが安心して心豊かに暮らせる地域づくりを推進します。		

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部区組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標						目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標	R4結果			補足・参考指標
1		だれもがいつまでも住み慣れた地域で、安心して暮らしていけるよう、高齢者世帯や子育て世代、障がいのある方など支援が必要な方に対して、地域が一体となって支え合い、共に生きていける環境づくりを進めます。	・赤ちゃん誕生お祝い会の開催を支援	・赤ちゃん誕生お祝い会が今後の地域との交流のきっかけとなった人の割合	97.1%	87.5%	100%	90%	88.1%	開催団体数(参加者赤ちゃん数) R1 7団体(100人) R2 6団体(58人) R3 5団体(87人) R4 8団体(112人)	・参加者にアンケートを実施。88.1%の参加者が、赤ちゃん誕生お祝い会が今後の地域との交流のきっかけとなったと回答。 ・アンケートの自由記載欄には、地域の方や他の子育て世帯とつながるきっかけを喜ぶ声が多く寄せられた。	一部未達成
			・障がい者への理解をより深めるため市職員等を対象に周知啓発を実施	・障がい者に対する理解度	80%	100%	100%	100%	100%	研修参加者にアンケートを実施	3月2日に研修会を開催し、アンケートを実施した結果、障がい者に対する「理解が深まった」「理解がやや深まった」と参加者全員が回答。	
2		健康寿命延伸にむけて、特定健診の受診率の向上(全市目標受診率:53%、中央区のR2受診率:32.9%)及び糖尿病予防に取り組みます。	・小学校等を通じ保護者へ受診勧奨を実施	・実施校数	1,981	500	19校(中央区全校)	24校(小学校19校、中学校5校)	25校(小学校20校、中学校5校)	学校を通じ小学6年生及び中学生の保護者へ受診勧奨を実施(小学校一公立18校、附属1校、附属特別支援(中等部含む)1校)(中学校一公立4校、附属1校) ※R1~2実績は受診勧奨人数	・小学校への勧奨は教育支援センターや小学校校長会での説明を経て、11月に各学校養護教諭に説明後、保護者に配布した。中学校は学校毎に個別に相談し、実施。	達成
			・糖尿病予防セミナー参加者のHbA1c・疾病について理解できた割合	98.7%	98.0%	97.7%	90%	HbA1c 94.9% 疾病91.0%	セミナー全会期(6回)でアンケート実施	セミナーを全会期(6回)実施。講義編参加者78人のアンケート結果より、HbA1cは94.9%、疾病は91.0%が理解できた(よく理解できた・理解できた)と回答。		
			・健康講座参加者HbA1cについて理解できた割合			98.8%	90%	94.4%	健康講座はセンター管内各1回開催	講座を東C1回、南C2回、地域保健福祉担当1回の計4回実施。参加者108人中102人がHbA1cについて理解できた(よくわかった・わかった)と回答		
3		子育ての不安、負担の軽減を図るため、学習機会の提供や仲間づくりを支援するとともに、児童虐待防止に向け、関係機関と協働で啓発活動を行います。	「みんなでつながるにっこにこ子育て応援事業」	・妊カフェ・育カフェ・育ばる参加者の参加後に育児不安が軽減した割合	妊カフェ93.0% 育カフェ93.1% 育ばる84.5%	妊カフェ90.2% 育カフェ91.9% 育ばる86.7%	妊カフェ96.0% 育カフェ96.6% 育ばる98.2%	90%	妊カフェ97.5% 育カフェ96.6% 育ばる98.8% 妊カフェ・パートナー 98.9%	参加者にアンケートを実施 妊カフェについては夫・パートナーにもアンケートを実施	妊カフェは2回コースを計12回、育カフェは月2回計24回、育ばるは月1回計12回実施。参加者の90%以上が育児不安が軽減したと回答。	達成
			・10か月育ちの講座	・10か月育ちの講座参加者の10か月の発達・今後の発達の見通しについて理解できた割合	100%	100%	発達99.5% 関わり方99.0% 見通し99.0%	90%	発達100% 関わり方100% 見通し98.3%	参加者にアンケートを実施	月2回計24回実施。講座参加者へのアンケートにて、子どもの発達やかかわり方、今後の見通しに関して、参加者の90%以上が理解できたと回答。	
			・関係機関職員等を対象とした児童福祉に係る啓発活動の実施(研修・講座・会議等)	・啓発活動の実施回数	11	10	13	10	10	関係機関職員等を対象に、児童虐待防止や児童福祉に係る啓発活動を実施	各区児童福祉専門相談員や自治協議会委員等の関係機関を対象に、児童虐待防止を目的とした研修等を10回実施した。	
4		市民の視点で業務改善を推進し、市民サービスの向上に取り組みます。	・各係がそれぞれ3件以上の改善を実施	・改善件数	30	38	29	21	31		庶務関係マニュアルの見直しなどにより、窓口業務の改善や事務負担の軽減に取り組んだ。	達成

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<p>誰もが住み慣れた地域で安心して心豊かに暮らせる地域づくりを目指して、引き続き地域住民が主体となった支え合い・助け合い活動を支援します。具体的には、支えあいの仕組みづくり推進員や関係機関と連携しながら、赤ちゃん誕生お祝い会開催を支援し、地域の関係づくりを推進します。</p> <p>健康寿命延伸に向けて、広く中央区の健康課題である糖尿病予防についての啓発や特定健診受診勧奨の実施、糖尿病予防セミナー、健康講座を開催します。若い世代への働きかけとして小学生に加え、中学生を持つ保護者への受診勧奨を行います。</p> <p>保護者の子育てを不安を軽減し孤立化を防ぐため、妊娠期から乳児期に安心して子育てができる体制づくり及び保健師・助産師などの専門職による切れ目ない支援を地域の子育て支援施設や医療機関と連携・協議して行います。また、妊婦支援強化のため妊カフェは2回1コースで実施、夫・パートナーも参加しやすい32回目は土曜開催とし、個別相談の時間も設けます。</p>	<p>地域住民主体の「赤ちゃん誕生お祝い会」の開催を支援し、子育て中のママ・パパ同士及び地域住民との交流促進を図り、地域全体で子育てを支援する環境づくりに取り組みました。</p> <p>特定健診受診率向上については学校を通じて小学校20校、中学校5校、計25校の保護者への受診勧奨と生活習慣病予防の啓発を行いました。区の健康課題である糖尿病予防については「糖尿病予防セミナー」やコミュニティ協議会等に専門職を派遣した講座を開催し、糖尿病予防やHbA1cの理解を図ることができました。</p> <p>「みんなでつながるにっこにこ子育て応援事業」は感染対策を講じたうえで会場開催とし、専門職への相談や仲間づくり、児の成長・発達や関わり方を学ぶ講座を通じ、参加者の育児不安を軽減することができました。また、妊婦支援強化として「妊カフェ」は2回1コースに変更、2回目は夫・パートナーも参加可とし、アンケート結果から夫・パートナーの育児不安を軽減することができました。</p>

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-243-5312

年度	令和4年度
組織名(部)	中央区役所
組織名(準部・課・機関名)	東地域保健福祉センター
組織の目的	一人ひとりがお互いに支えあい・助けあい、誰もが安心して心豊かに暮らせる地域づくりを推進します。

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標					補足・参考指標	目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標				R4結果
1		だれもがいつまでも住み慣れた地域で、安心して暮らしていけるよう、高齢者世帯や子育て世代、障がいのある方など支援が必要な方に対して、地域が一体となって支え合い、共に生きていける環境づくりを進めます。	・終活きっかけづくり人生会議リーフレットを活用し、区民へ周知します ・地域包括支援センターと連携して地域の集団やケースに対して人生会議を実施します。	意思表示の重要性について理解した人の割合	100%	91%	86.6%	85%	100%	地域包括支援センターやケアマネジャーと協力して支援の場で人生会議2回実施	地域の老人クラブと圏域ケアマネジャー研修に人生会議2回実施。理解した人の割合100%。	達成
2		健康寿命延伸にむけて、特定健診の受診率の向上(全市目標受診率:53%、中央区のR2受診率:32.9%)及び糖尿病予防に取り組めます。	受診率向上のために地域の関係機関、窓口、センター事業、保健師活動の中で受診勧奨します	・受診勧奨数	268	490	592	450	737	地域の関係機関、センター事業、窓口等で啓発チラシ等の配布	受診勧奨啓発チラシ、ティッシュを対面で、民協定例会、依頼健康教育、育児相談等で、配布263 がん集団検診 474 合計737配布	達成
			健康相談、健康教育等で運動・栄養を基本とした糖尿病予防のための生活習慣知識の普及	・参加者の糖尿病予防HbA1cについて理解度	84%	80%	80%	80%	95.8%	健康相談、地域での健康教育を実施しアンケート	コミ協の茶の間、企業からの依頼健康教育実施。理解度95.8%	達成
3		子育ての不安、負担の軽減を図るため、学習機会の提供や仲間づくりを支援するとともに、児童虐待防止に向け、関係機関と協働で啓発活動を行います。	・児童虐待ハイリスクケースには早期に支援を実施し月1回モニタリングを行う ・支援技術向上のためのケース検討会を実施 ・関係機関との連携を強化する	・要支援ケースのフォロー率	39回	48回	40回	フォロー率100%	100%	・特定妊婦等への支援モニタリングの実施 ・地域や医療機関との連携強化 ・母子のケース検討会の実施 ・フォローは訪問・電話・文書など様々な手段で行う	毎月センター内会議でモニタリング実施・保育園、産科訪問、主任児童委員と情報交換会実施。・確実なフォロー実施とアセスメントでフォロー率100%	達成
4		市民の視点で業務改善を推進し、市民サービスの向上に取り組めます。	保健福祉センター事業、窓口の支援の質を向上します	・所内研修の実施 ・事業改善策	3	3	3	3	3	センター内で改善策を話し合い実施し定期的に効果を検証する	・難病、母子手帳交付時の窓口相談研修をセンター内で実施。・育児相談併設で地域の主任児童委員と共催で子育て支援まつり実施。・窓口健康寿命延伸展示の見直し	達成

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<p>住み慣れた地域で、一人ひとりがお互いに助け合いながら、健やかでいきいきと心豊かに暮らせるよう保健福祉を通して支援します。</p> <p>令和3年度に中央区が作成した人生会議啓発リーフレットを活用し、高齢者をはじめ誰もが望む医療やケアについて前もって考え、家族や支援者と話しあい共有できるよう地域の関係機関と連携しながら啓発します。</p> <p>健康寿命延伸のため、市民自らの健康状態を知る特定健康診査の受診者が増えるよう、保健福祉センターのあらゆる活動の中で受診勧奨します。また糖尿病予防のための生活習慣改善への理解を啓発します。</p> <p>児童虐待等困難ケースに対して支援技術の向上のための研修や事例検討を積極的に行います。また関係機関と連携を強化します。</p> <p>市民の視点に立ち、窓口申請等の各種相談業務、保健福祉センター業務を改善し、サービス向上を実践します。</p>	<p>・地域別人生会議は、老人クラブは比較的活動的な対象で「今後のことを考えると大切なことだ」「子どもと話したい」という感想があった。ケアマネ研修では「対象者について家族と話すきっかけになる」との意見があり、本人が意思表示できるときに(元気な時に)前もって考えることが必要と考える。また、子ども世代にも「終活きっかけづくり」を啓発することが重要である。</p> <p>・特定健診受診勧奨は日頃の活動の中で説明をしながら資料を配り、健診の重要性を説明した。主任児童委員と共催で育児相談併設の子育て応援まつりを行い、保護者の健康についても啓発した。若い世代への健康寿命延伸の啓発が必要である。</p> <p>・児童虐待予防のため個別ケースに寄り添い、関係機関と連携しながら慎重に対応し、センター内で事例検討の機会を設け援助技術の向上を図った。</p>

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-285-2373

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区役所	組織名(準部・課・機関名)	南地域保健福祉センター
組織の目的	一人ひとりがお互いに支えあい・助けあい、誰もが安心して心豊かに暮らせる地域づくりを推進します。		

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部 区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標					補足・参考指標	目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標				R4結果
1		だれもがいつまでも住み慣れた地域で、安心して暮らしていけるよう、高齢者世帯や子育て世代、障がいのある方など支援が必要な方に対して、地域が一体となって支え合い、共に生きていける環境づくりを進めます。	・中央区が作成した人生会議啓発リーフレットを活用し、地域の茶の間等で人生会議を実施し、区民へ周知します。 ・包括支援センターと連携し、高齢者の相談、支援を実施します。	・意思表示の重要性について理解した人の割合	98.5%	96.2%	96.2%	85%	91.2%	・地域の茶の間等で2か所で開催 ・2か所の包括支援センターと情報交換会開催 ・困難ケース、虐待ケースのケース検討会を開催	・3か所の地域の茶の間等で人生会議を開催した。 ・2か所は地域包括支援センターと協力して開催した。1か所は地域医療推進課と連携し、新潟市在宅介護連携ステーションの事業を活用して開催した。 ・意思表示の重要性について理解した人の割合は、91.2%で目標は達成した。	達成
2		健康寿命延伸にむけて、特定健診の受診率の向上(全市目標受診率:53%、中央区のR2受診率:32.9%)及び糖尿病予防に取り組めます。	・受診率向上のために、南出張所と連携し、国民健康保険加入者に、受診勧奨を実施 ・専門職を派遣した健康講座の実施	・国民健康保険新規加入者へ受診勧奨チラシを配布した割合	719枚	980枚	480枚	100%	100%	・南出張所と連携し、国民健康保険新規加入者に、受診勧奨。手続きの待合時に読んでもらう、受診勧奨チラシを加入者全員に配布する。 (5月～2月末まで) ※R1～3実績は配布枚数	・南出張所と連携し国民健康保険新規加入者全員に、受診勧奨のチラシを配布した。配布件数:565件	達成
				・健康講座参加者HbA1cについて理解できた割合	-	-	-	90%	94.3%	センター管内1回実施	・上山地区、山湯地区のコミュニティ協議会の2か所で健康講座を開催した。 ・健康講座参加者HbA1cについて理解できた割合は、94.3%で目標を達成した。	達成
3		子育ての不安、負担の軽減を図るため、学習機会の提供や仲間づくりを支援するとともに、児童虐待防止に向け、関係機関と協働で啓発活動を行います。	・児童虐待防止に向け、関係機関と連携協力し、ケースそれぞれに適した支援内容を検討します。 ・関係機関との会議や検討会その他、所内でも定期的に個別ケースの検討会を実施します。子育ての不安、負担の軽減を図るために事例検討会を開催します。	・特定妊婦、要確認妊婦の支援率	-	-	特定妊婦の検討会 12回 ケース検討会 5回	100%	100%	・毎月1回、特定妊婦の支援方針及びモニタリングを実施。 ・産科等関係機関と連携し、妊娠～産後の支援を実施。 ・児童虐待や子育ての不安、負担軽減のためのより良い支援ができるようにセンター内でケース検討会を開催。	・毎月1回、特定妊婦の支援方針及びモニタリングを実施し、方針を確認し支援を実施した。支援方針検討及びモニタリング件数:409件	達成
				・継続看護ケースの支援率	-	-	-	100%	100%			
4		市民の視点で業務改善を推進し、市民サービスの向上に取り組めます。	窓口申請や相談に関する改善を実施し支援の質を向上	・OJTによる研修会の開催回数	8回	8回	8回	8回	8回	・主要な窓口業務についてOJTで研修を行い係員が迅速・正確に窓口対応ができるようになる。	・主要な窓口業務の研修会を8回開催し、職員全員が窓口の申請相談に対応した。	達成

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<p>誰もが住み慣れた地域で安心して心豊かに暮らせる地域づくりを目指して、引き続き地域住民が主体となった支え合い・助け合い活動を支援します。</p> <p>R3年度に中央区が作成した人生会議啓発リーフレットを活用し、高齢者をはじめ誰もが事前に自らが意思表示する医療やケアを人生の最期まで受けられ安心して暮らし続けられるため、地域の茶の間等で啓発を実施します。また、高齢者が地域で安心して医療や介護をうけることができるように、地域包括支援センター等の関係機関と連携して支援します。</p> <p>成人・高齢者の健康づくりに関しては、積極的に健診を受診し健康管理できるように様々な場面で啓発・勧奨し受診率の向上を図ります。また、南出張所と連携し、国民健康保険加入者に対する受診勧奨を重点的に取り組みます。</p> <p>出生数が多く、転勤族で支援者がいない方が多い地域であり、子育て支援は重要です。特定妊婦、要確認妊婦が必要時に相談、支援をうけることができ、安心して妊娠・出産・育児ができるように取り組みます。また、育児不安のある保護者が、不安を軽減でき安心して養育できるように支援します。</p> <p>窓口業務や相談、支援の質を向上させるために研修会を行います。</p>	<p>・R3年度に中央区が作成した人生会議啓発リーフレットを活用し、3か所の地域の茶の間で啓発に取り組みました。また、地域包括支援センターや新潟市在宅介護医療連携ステーションと連携して実施しました。参加者の意思表示の重要性について理解度の目標も達成できました。来年度も、関係機関と連携し、継続して地域の茶の間等で啓発に取り組みます。</p> <p>・健康寿命延伸の取り組みは、南出張所と連携し、国保新規加入の手続きをした者全員に受診勧奨チラシを配布しました。来年度も引き続き、南出張所と連携し国保新規加入者の受診勧奨に取り組みます。</p> <p>・子育ての不安、負担の軽減を図るため、支援を必要とする妊産婦、母子へのケース検討を実施し、職員の子育て支援の資質向上を図りました。</p> <p>・市内で最も窓口件数の多い地域保健福祉センターであるため、幅広い窓口申請及び相談に対応できるように研修会やケース検討を実施しました。引き続き、市民視点でサービス向上できるように研修を継続していきます。</p>

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-223-7340

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区	組織名(準部・課・機関名)	保護課
組織の目的	市民生活の礎となる「安心・安全な暮らし」を最終的に保証する、セーフティネットとしての生活保護制度を適切に運営することを通じて、被保護世帯の自立に向けた支援の充実強化を図ります。 また、職場内に業務担当グループを編成することで、業務が適正かつ円滑に遂行できるよう、全職員一体となって取り組んでいます。		

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標						目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標	R4結果			補足・参考指標
1		生活保護世帯の就労意欲の向上を図り、就労に結び付けていきます。	・生活保護受給者の事業への参加 ・就労支援相談員との連携 ・ハローワーク職員との連携	就労自立支援事業の参加者数(人)	229	180	225	200	216	・求職や増収を指導している受給者 令和2年度末 967人 令和3年度末 812人 ・事業参加者の67%が就労開始できるようハローワークと連携して取り組む ・目標は、新潟労働局も構成員となっている「生活保護受給者等就労自立促進事業運営協議会」の目標値と同じ	3月末で就労自立支援事業の参加者は216人、そのうち就労開始173人。 ハローワークとの連携も上手いき、参加者のうち80.0%が就労を開始し、参加者、就労開始者ともに当初の目標を達成することができました。	達成
				就労自立支援事業での支援対象者から就労を開始した人数(人)	158	123	184	134	173			
2		生活保護世帯(生活困窮者世帯及びひとり親世帯を含む)の中学生の学習習慣を定着させ、学力向上を図ります。	・「子ども勉強会」の開催 ・学習支援員による家庭訪問や個別相談の実施	子ども勉強会への出席率(%)	-	50	48	50	50	・平成27年度から生活困窮者世帯、平成30年度からひとり親世帯の生徒も参加 ・ボランティアの大学生と連携して運営するとともに、学習支援員が個別に相談するなどし、出席につながるよう支援 ・参加者の出席率 令和2年度 50% 令和3年度 48%	子ども勉強会への出席率は3月末で50%、年間目標に何とか届きました。 また、家庭訪問や個別相談については、前期は実施ありましたが、後期29回実施し、目標は達成できませんでした。 次年度も現状維持できるよう取り組んでいます。	達成
				学習支援員による家庭訪問や個別相談の実施回数(回)	14	12	27	15	29			
3		生活保護世帯の適切な健康管理を行います。	・特定健診の受診率向上	40歳から64歳の保護受給者の特定健診受診率(%)	11.2	8.6	8.6	12	9.4	・特定健診の対象は40歳以上 ・そのうち受診率の低い64歳以下の受給者について重点的に受診勧奨 ・R4の64歳以下対象者 1,225人(参考)・受診率 令和2年度 8.6% 令和3年度 8.6% ※過去最高値を目標とする	3月末現在で9.4%(対象者1,225人中115人受診)R4年度もまだ新型コロナウイルスの影響があり、受診控えが続いていると思われる、昨年度よりも伸びているが今年度も目標達成は難しい。	未達成
4		生活保護を必要とする市民の生活保障を図ります。	・事務処理の適正化・効率化	改善件数	-	14	13	10	20	事務処理の適正化及び効率化を目指し、事務改善グループを中心に業務改善を実施 ・事務処理の効率化 16件 ・事務処理ミスをなくす取り組み 4件	前期で年度末までの目標であった10件の改善を実施済みで、後期はさらに10件の改善を実施し件数としては合計で20件となりました。 今後も適宜改善を実施し、職員の負担が軽減できるよう取り組んでいます。	達成
5												

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容や評価結果を踏まえた今後の方針など)
生活保護世帯に対し、就労による経済的自立(就労自立)のみならず、自分自身で健康・生活管理を行うなど日常生活において自立した生活を送ること(日常生活自立)、地域社会の一員として充実した生活を送ること(社会生活自立)などの自立を支援します。生活保護世帯の抱える多様な課題に対応できるよう、関係機関とも連携しながら、積極的に取り組んでいます。 また、生活困窮者世帯の子供たちが社会で自立して生きていく力を身につけるように、中学生を対象として学習支援に取り組めます。	就労支援については、就労支援員やハローワーク職員との連携が上手いき、今年度も無事に目標値を達成することができました。 子ども勉強会については、今年度も新型コロナウイルス感染症の影響があり出席率が思うように伸びませんでした。 家庭訪問や個別相談については、受験の直前に集中するため前期ではなく後期で目標値が達成となりました。 特定健診については、対象者に対し特定健診のチラシを送付するなど受診勧奨に努めているが、新型コロナウイルス感染症の影響で受診控えが続いていると思われる、思うように受診率が伸びませんでした。 事務改善については、前期で既に目標値を達成し、年度末では当初目標値を大きく上回る結果となった。 今後いろいろな工夫しながら、保護受給者の抱える課題に対応できるよう、組織として取り組んでいきます。

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-223-7403(建設課)

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区役所	組織名(準部・課・機関名)	建設課
組織の目的	様々な施設が集積する拠点として都市機能の向上を図るとともに、利用者の視点に立った、利便性が高く、安心・安全に暮らせる、快適で住みよい賑わいあふれるまちづくりを推進します。		

作成日	令和4年4月1日
修正日	
評価日	令和5年3月31日

No.	部区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標						目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標	R4結果			補足・参考指標
1		西海岸公園における松くい虫被害の収束を図るため、対策に取り組みます。	・被害木の伐倒燻蒸の実施 ・薬剤の空中散布及び地上散布の実施	前年度被害木調査に対して、5月末で処理する本数の割合(%)	—	100	100	100	100	・空中散布 1回実施 ・地上散布 1回実施	5月末までに被害確認数について全数駆除することができました。また、予定通り空中散布及び地上散布を行い予防、駆除に努めました。	達成
2		西海岸公園の海岸林がもつ防風機能などの役割や重要性を周知し、防風対策を図るため、市民と協働して取り組みます。	・クロマツの密度管理(除伐) ・海浜植物園の植栽 ・協議会の実施	植栽・除伐などの参加人数				参加人数 100人	350	・地域住民と協働で行うクロマツの管理(除伐)活動や海浜植物園の植栽活動などへの参加人数。 これまでのクロマツ植樹本数:5,590本	当初予定どおり、植栽したクロマツについての密度管理(除伐)を行いました。浜浦小学校の総合学習にも取り入れてもらい、小学生をはじめ多数の地域の方や区民と協働で活動することができました。	達成
3		速やかなサービス提供と事業効果の早期発現を図ります。	・工事の早期発注 ・委託業務の早期発注	第2四半期発注率(%)	89	89	86	80	88	・当初箇所付け事業の発注率	発注についての進捗状況の確認や課題の整理を行い、課内で情報共有を図ったことで、目標を達成することができました。	達成
4		安心・安全で快適な道路空間を確保するため、駐輪マナーの向上・路上駐輪の削減を図ります。	・啓発活動の実施 ・放置自転車の撤去	新渡駅前での放置禁止区域内の違反自転車数(警告台数)	—	1,436	685	1,340	1,116	・過去3年間の違反自転車数(警告台数)の平均値(1,410台)の5%削減	目標を達成しましたが、感染過が落ち着いた活動が活発化した影響もあり、昨年度より増加しました。今後も駐輪マナーに関して啓発活動を行い削減に努めたいと思います。	達成
5		職員の専門知識、技術力を高めます。	・課内勉強会の実施	開催回数(回)	10	8	11	8	11		勉強会を開催することにより、課内の情報共有及び職員の技術力の向上を図りました。	達成

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<ul style="list-style-type: none"> ・西海岸公園の松林では、松くい虫被害が顕著になっています。この松林は、防風・防砂機能を有し、区民の生活を守る重要な役割を担っており、このまま被害が進行すると、松林の消失につながるおそれがあることから、松くい虫対策に取り組み被害の収束を図ります。 ・西海岸公園の海岸林のもつ防風機能などの役割や重要性を市民に周知。海浜植物園周辺に植樹したクロマツの密度管理(除伐)や海浜植物園の植栽を地域住民と協働で行うとともに、この活動を継続して行っていくための仕組みもあわせて検討します。 ・工事・委託などの発注について早期に発注することにより、速やかなサービス提供と事業効果の早期発現を図ります。 ・駐輪対策については、安心・安全で快適な道路空間を確保するため自転車利用者に対し自転車駐車場への誘導を行い、駐輪マナーの向上・路上駐輪の削減を図ります。 ・課内で勉強会等を開催し、職員の専門知識・技術力を高め、幅広い視点をもって業務を行うことにより、区民サービスを向上させます。 	<p>西海岸公園周辺の松くい虫被害対策として、被害木の伐倒燻蒸、薬剤散布、樹幹注入に組み込み、被害木の数は減少しています。引き続き、松くい虫対策に組み込み、被害が早期に収束を図るとともに、被害が甚大な地区で植林を進めます。</p> <p>また、中央区の特徴である西海岸公園の海岸林について地域や団体との協働植樹したクロマツの密度管理(除伐)を行い、防風対策などの必要性・重要性の理解を深めました。引き続き、海岸林の保全に努めていきます。</p> <p>工事・委託などの発注については当初の目標を達成することができました。次年度以降も引き続き早期の発注について取り組んでいきます。</p> <p>目標は達成しましたが、駐輪対策については、感染禍の落ち着いた影響もあり昨年度より増加しました。引き続き、駐輪マナーの向上、路上駐輪の削減に努めます。</p> <p>区民サービスの向上につながるよう、課内勉強会を開催し、課内での情報共有や職員の能力向上を図りました。</p>

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 総務課(025-223-7086)

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区役所	組織名(準部・課・機関名)	総務課
組織の目的	災害に強い地域づくりを進めるため、災害時に市民一人ひとりが適切な避難行動をとれるような仕組みづくり、コミュニケーションづくりを支援します。 中央区サービス憲章に基づき、わかりやすく、親しみやすい区役所を目指して改善に取り組み、サービスの向上を図ります。 まちなかの活性化に資するため、にいがた2kmの取り組みと連携しながら、中央区役所(NEXT21アトリウム)や古町ルフル広場などを活用したPRを行います。		

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標					補足・参考指標	目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標				R4実績
1		避難所運営訓練を通じ、中学生、地域、防災士の連携を強化します。	・中央区ハイパージュニアレスキュー訓練	(R2まで) 参加した中学生へのアンケートで防災意識を調査し、「災害時に率先して行動する」を選択する割合	95%	97%				令和2年度より公募開催から学校個別開催へ変更 令和2年度 3校で実施 令和3年度 5校で実施 令和4年度 6校で実施予定	予定を上回り、区内の市立中学校8校全校(宮浦、白新、鳥屋野、山湯、上山、閑屋、寄居、柳都)で実施することができました。上山中のみ学校主催での実施となりましたが、今後は他校と同様に市主催の訓練を行い、地域や防災士との連携をより深められるよう引き続き働きかけていきます。	達成
				(R3から) 「防災資機材の取り扱いを他の人に説明できる」を選択する割合			90.1%	90%	93.40%			
2		中央区サービス憲章を踏まえた業務改善の取り組みを推進します。	・お客様満足度向上を見据えた中央区オリジナル研修の実施	研修受講者アンケートで「理解できた」「よく理解できた」と回答した人数/研修受講者数(R2までの実績は「中央区への理解が深まった職員の割合」)	97%	100%	90%	95%	90.0%	【研修テーマ】 ・中央区新任職員研修 ・契約事務研修 ・苦情対応能力向上研修 ・区長随行研修	研修テーマのうち契約事務研修は実施せず、区の魅力発見研修を開催しました。全体としては、目標達成に至りませんでした。が、区の魅力発見研修、接遇(苦情対応能力向上)研修では、指標に対し100%の結果を得ることができました。	未達成
3		まちなかを活性化させるため、古町のにぎわい創出に取り組みます。	・地域や民間の方々の情報発信の場としてNEXT21アトリウムやルフル広場などを活用してもらうためのPRや催事を実施	・アンケート調査によるイベント満足度(R4~「古町にまた来たいと思った」人の割合) ・イベント開催数 ・(R4~)イベント開催時における「このイベントのために古町に来た」人の割合		(-) 5回	(-) 3回	80% 3回 60%	4回	・R2・R3は集客型のイベント開催が難しく、アンケートは実施せず ・R4はQRコード電子申請によるアンケート(回答2件)	花の撮影スポット(7月)、ルフル広場イベント(9月)、古町エリアの商店街との協働によるルフル広場のライトアップ(12月)、アトリウムへのトリックアートを使ったフォトスポットの設置(3月)により、年間を通じて多くの方がまちなかを訪れるような催事を実施しました。 なお、イベント時のアンケートは回答数が少なかったため、効果測定の方法は今後見直します。	一部未達成

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
引き続き中学生を対象とした「中央区ハイパージュニアレスキュー訓練」を中学校のカリキュラムの一環で行い、防災士や地域の防災リーダーに指導役として参加してもらうことにより、各々が地域の主体となって防災に取り組むことができる体制づくりを進めます。「防災資機材の取扱いを他の人に説明できる」中学生参加者の割合を指標とし、事業の達成度を測ります。 中央区役所職員が同じ課題意識を持ち、継続して改善に取り組めるように、職員の中央区への理解を深め、さらには職員間の連携を進められるような研修を実施します。 にいがた2km×8区の取り組みと連携しながら、NEXT21アトリウムやルフル広場を活用したPRや催事を実施し、まちなかの活性化や交流人口の拡大を図ります。	区内の市立中学校全8校で避難所運営訓練を行い、防災資機材の使い方の理解を深めることができました。防災士や地域の防災リーダーと顔の見える関係をつくり、実践的な訓練を継続して実施することが地域の防災力の向上につながるため、今後も引き続き学校や地域と連携して実施していきます。 接遇研修は、お客様対応の知識・技術を体験的に学ぶことができると好評を得ています。また新任職員研修は、他所属の業務内容への理解の深化はもとより、職員同士の交流をきっかけに、所属間が連携した円滑な業務につながることから、いずれも継続して実施していきます。 まちなか活性化実行委員会では商店街など関係者と協働しながら4回の催事や情報発信を行いました。クリスマスシーズンのライトアップは、商店街主催のライトアップを補完するように行い、多くの関係者から喜ばれました。まちなかにおいて催事等を継続的に行うことが、にぎわい創出や区民のシビックプライドの醸成につながるため、今後も商店街や商工会議所など関係団体や、古町で働く人・学ぶ人の意見を聞き、にいがた2kmの取り組みとも連携しながら事業を進めていきます。

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-241-4111(東出張所)

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区役所	組織名(準部・課・機関名)	東出張所
組織の目的	出張所では、市民の皆さんの日常生活に密接に関わる行政サービスを提供していますが、丁寧で親切な対応をモットーに、迅速で間違いない窓口対応を行うとともに地域コミュニティの支援に努めます。		

作成日	令和4年4月11日
修正日	令和4年5月6日
評価日	令和5年3月31日

No.	部区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標					R4実績	補足・参考指標	目標達成状況	評価
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標				
1		窓口対応における市民満足度の向上を図ります。	接遇の質の向上に努めます。 ・過去アンケート結果の分析 ・研修の参加 ・係内での勉強会の開催	市民アンケート満足度調査の平均点	4.55	4.50	4.43	4.5	4.51	・5点満点の平均点	昨年度のアンケート結果を分析、対策を行うことで、高評価を維持することができた。	達成
2		リスク発生を回避する体制を整備、運用します。	リスク対応策を整備します。 ・リスクの洗い出し ・対応策の運用、評価	リスクを踏まえた業務改善の実施(件数)				3	3	・3つの業務担当がそれぞれ1件以上のリスクを踏まえた業務改善を実施	リスク管理シートを活用し、出張所全体でリスク回避できる体制づくりを行った。	達成
3		地域コミュニティの支援を行います。	地域の会合などに積極的に参加し、情報の収集や支援に努めます。 ・総会などへの参加 ・江東コミ協連絡会の支援	各地域団体の行事等への参加(件数)	26	1	6	10	12	・万代地域コミ協、南万代地区コミ協、沼垂小学校区コミ協、長嶺地域コミ協 ・新潟まつり江東地区実行委員会 ・東新潟ミゼン運営委 ほか	コロナ収束に合わせ、徐々に復活してきた行事に積極的に参加し、地域との信頼関係の構築に努めた。	達成
4		地域の問題解決を支援します。	随時寄せられる相談・要望について的確に対応し、対処状況を確認する。	地域から相談・要望等への対応(件数)	14	18	17	15	21	・各コミ協等からの相談・要望 ・困って窓口相談に来られる方への対応	21件の地域からの要望や相談があり、関係部署に取り次ぐなど、丁寧かつ適切に対応した。	達成
5												

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<p>出張所は市民サービス窓口の最前線であることから、出張所全体における連携、情報共有に努めるほか、各種の研修会等へ職員を積極的に参加させるなど、なお一層のスキルアップと接遇の向上を図ります。</p> <p>出張所業務においては、個人情報の流失、収納金の紛失など様々なリスクが想定されます。全職員がリスク発生の原因とその対応策を理解し、常に意識して業務を遂行できるよう、引き続き努めてまいります。</p> <p>また、コロナ禍で先が見通せないものの、コミ協をはじめとする各団体の会合や親睦会等に積極的に参加することによって、地域の実情の把握や意見交換等を通じ、信頼関係の構築に努め、地域にとって身近で頼れる出張所となるよう取り組んでいます。</p>	<p>(前期) 社会情勢から市民の問合せを先読みし、全職員が対応できるよう日々情報収集、情報共有に努めています。</p> <p>個人情報の流失、収納金の紛失など様々なリスクを想定し、全職員がリスク発生の原因とその対応策を理解し、常に意識して業務を遂行しています。</p> <p>コロナ禍で中止となっていた、コミ協をはじめとする各団体の会合や親睦会等が徐々に再開されました。それらに積極的に参加することによって、地域の実情の把握や信頼関係の構築に努め、地域にとって身近で頼れる出張所となるよう引き続き取り組んでいきます。</p>

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-283-0406(南出張所)

年度	令和4年度		
組織名(部)	中央区役所	組織名(準部・課・機関名)	南出張所
組織の目的	市民の身近な窓口として、正確、親切、丁寧なサービスを提供するとともに、地域コミュニティの醸成に寄与します。		

作成日	R4.4.1
修正日	
評価日	R5.3.31

No.	部区 組織目標	組織目標	主な取組(事業)	指標						目標達成状況	評価	
				項目(単位)	R1実績	R2実績	R3実績	R4目標	R4結果			補足・参考指標
1		身近な行政の窓口として市民満足度を高めます。	・満足度調査(窓口アンケート)	満足度調査の平均点(点)	4.4	4.4	4.5	4.5	4.5	・5点満点の平均点 ・窓口対応向上や事務改善に活かしていきます。	窓口アンケートを11/8~18まで実施し、満足度の平均値は目標を達成することができました。市民の皆様により満足していただけるように、アンケートに記載されたご意見はもちろん、日々の声に耳を傾け事務改善に努めます。	達成
2		地元との信頼関係を深め、地域コミュニティの醸成に寄与します。	・地域団体が行う会議や行事への参加 ・地区コミュニティ協議会連絡会の開催 ・市、区が共催する行事等への参加	会議や行事等の参加または開催した回数(回)	48	33	35	40	35	・校区コミュニティ協議会 7(連絡会 1) ・地区民生委員児童委員協議会 7(連絡会 1) ・消防団中央方面隊分団 2 ・地区PTA連絡会 1	コロナ禍で休会、中止になる会議・行事もあるため目標を下回りましたが、開催されたものに対しては可能な限り参加し地域との交流を深めました。	未達成
3		窓口事務や内部事務の簡便性・適法性・正確性・効率性を高めます。	・窓口事務、内部事務の点検と改善	窓口事務、内部事務の改善件数(件)	10	12	31	12	20	・所内の窓口数 3 (①地域 ②市民 ③厚生)	地域グループ10件、市民グループ5件、厚生グループ5件、合計20件の事務改善を行い目標を達成しました。常にお客様の立場に立って、窓口環境の整備を行っています。内部事務の効率性や正確性を高めるための点検と改善も積極的に行いました。	達成
4		職員の専門能力を高めます。	・専門研修 ・区の主催する研修 ・他出張所との交流研修	職員1人当たりの研修受講回数(回)	3.8	3.7	4.7	4.0	4.4	・研修対象職員数 20 (正職員 13、会計年度)	コロナ禍でリモートの研修も多かったですが、職員で協力しながら積極的に研修に参加し、専門性を高めることができました。	達成

取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)	取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)
<p>住民から愛され信頼される職場づくりを目指し、市民の目線に立った業務運営に取り組みます。そのため、出張所の基幹業務である窓口での各種手続きで市民満足度を向上させること、及び地域活動の活性化に資することを目標とし、日常的な事務改善及び職員の専門能力の向上に取り組みます。</p>	<p>窓口での満足度調査では、目標を達成することができました。また、記載いただいたご意見については、内部で共有し、検討しました。今後も、市民の皆様により満足していただけるよう、窓口の改善を図ります。地域との関わりについては、コロナ禍で参加する会議や行事の数は減りましたが、できるだけ参加し、地域との信頼関係の構築に努めました。業務改善については、窓口業務の改善に加え、新システムや新レジ導入によるマニュアル作成などの内部事務の改善も多く実施しました。これからも心配りを忘れずに職員一人一人が親切・丁寧な対応と正確な事務を心掛けて参ります。人材育成についてはスムーズな窓口対応に役立つよう、できるだけ研修機会を確保し、積極的に専門研修に参加しました。今後とも、市民の目線に立った業務改善や職員の資質向上に努め、市民満足度の向上を目指します。</p>