

## 【取組1】市民の納得と共感

|       |                 |     |    |
|-------|-----------------|-----|----|
| 推進項目① | 市民との情報受発信と対話の推進 | ・・・ | 1  |
| 推進項目② | 行政手続きの利便性向上     | ・・・ | 26 |
| 推進項目③ | 市民との共働          | ・・・ | 36 |



## 取組1 市民の納得と共感

### [推進項目① 市民との情報受発信と対話の促進]

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                              | 4年間の実施状況                                                                                                                              |        |        |
|------|------|-----|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 1    | ①    | 市長室 | 市政だより多メディア化の検討                                                    | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○平成25年度の市政アンケートにおいて、市政だよりについて紙以外でどのような発行方法を求めているか、市民のニーズを把握しました。<br>平成26年度以降は毎年、アンケート上でニーズの把握を行っています。 |        |        |
|      |      |     | 市政だよりに掲載された情報を、多様なメディアで効果的に発信する手法について、市民アンケートを行い、その結果をもとに検討を行います。 |                                                                                                                                       |        |        |
|      |      |     |                                                                   | <b>【取組の成果】</b><br>○ニーズの高かったスマートフォンへの対応として、平成27年度にスマートフォンでも見やすいように「市政だよりWEB版」を、平成28年度にスマートフォン用アプリ「マチイロ」に掲載をそれぞれ開始しました。                 |        |        |
|      |      |     |                                                                   | 実施スケジュール                                                                                                                              | 28年度予定 | 28年度実績 |
|      |      |     | アンケートの実施                                                          | 実施                                                                                                                                    | 実施     | 実施     |
|      |      |     | 市政だより多メディア化の検討（スマートフォンアプリの利用）                                     | 実施                                                                                                                                    | 実施     | 実施     |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                        | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ①        | 市長室 | <b>職員の広聴マインド向上</b>                                                                          | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○市民の声を真摯に受け止め、市民と行政が良好な関係を築いていくために、職員を対象とした「広聴マインド研修」を実施しました。<br>○平成24年度は年4回だった「市民の声だより」の発行回数を平成25年度に年6回、平成27年度には年12回発行に増やし、市民の声の中から業務の参考となるものの紹介や、局別の統計、直近の件数が多い内容など情報の共有に努めました。<br>＜平成27～28年度＞<br>○平成27年10月からは市民から寄せられた「お礼の声」についても、庁内LAN掲示板に掲載し、広聴マインドを醸成する職場の風土づくりに努めました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |     | 職員の広聴マインド向上のために、職員を対象とした研修を実施します。<br>また、市民から寄せられた声の内容や統計を「市民の声だより」として、年4回程度、庁内LAN掲示板に掲載します。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                             | <b>【取組の成果】</b><br>○「市民からの苦情や要望に対して、改善が続いていると思う職員の割合」は現状値35.5%から30%に低下しましたが、「市民の声だより」の発行回数を増やし、「お礼の声」の掲載をはじめるなど、市民の声の情報発信を増やし、職員の広聴マインドの醸成に努めました。                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                             | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|          |          |     |                                                                                             | 広聴マインド研修                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                             | 市民の声だよりの作成                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                             | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     |                                                                                             | 市民からの苦情や要望に対して、改善が続いていると思う職員の割合【職員意識調査】                                                                                                                                                                                                                                                                      | 35.5%         | 40%             | 45%             | 30%     |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                              | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                 |         |  |
|----------|----------|-----|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1        | ①        | 市長室 | 広報効果の調査・分析・活用                                     | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○基本の広報媒体である市政だよりとホームページについて、より読みやすく使いやすくりニューアルしました。また、テレビ・新聞・インターネットによる動画配信やフェイスブック等の多様な広報媒体を効果的に組み合わせた広報や、報道機関への情報提供等により、市政情報や市の魅力を適宜わかりやすく発信することに努めました。<br>○職員を対象に市の広報や報道対応の充実に向けた研修やユニバーサルデザインに配慮した広報研修を実施しました。<br>○市民の市政に関する広報満足度調査を実施しました。 |                 |                 |         |  |
|          |          |     | 広報効果の調査、分析を行うとともに、ノウハウの蓄積を図り、さらなる効率的・効果的な広報を行います。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |         |  |
|          |          |     |                                                   | <b>【取組の成果】</b><br>○福岡市の情報発信における満足度調査において、「福岡市の情報発信に対する総合的な満足度」に「満足している」「やや満足している」と回答した人の割合が平成24年度は28.4%だったものが、平成28年度には42.0%へと13.6%増加しました。<br>今後も市政情報や市の魅力を分かりやすく伝えとともに、情報発信力の強化に取り組みます。                                                                                         |                 |                 |         |  |
|          |          |     |                                                   | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|          |          |     | 広報効果の調査・分析                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 実施              | 実施      |  |
|          |          |     | 指標項目                                              | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                   | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|          |          |     | 市の情報発信に対する満足度                                     | 28.4%                                                                                                                                                                                                                                                                           | 40%             | 55%             | 42.0%   |  |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                           | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |  |
|----------|----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|
| 1        | ①        | 総務企画局 | <b>オープンデータの活用推進</b>                                                                                                                                            | <p>【取組内容】<br/>           ○オープンデータの活用推進のため、下記のとおり取り組みを行いました。<br/>           〈平成25年度〉<br/>           ・平成25年4月1日に千葉市・奈良市・武雄市と共同で「ビッグデータ・オープンデータ活用推進協議会」を発足させ、11月にアイデアコンテストとシンポジウムを開催しました。<br/>           ・オープンデータにかかる調査・検討支援業務として、個人情報保護やデータ形式・公開方法などの諸課題を整理し、本市としての活用推進の方向性を検討しました。<br/>           ・Webマップ(地図を基盤とした地域情報システム)を活用し地域情報を市民に提供しました。<br/>           ・「ビッグデータ&amp;オープンデータ・イニシアティブ九州(旧ビッグデータ・オープンデータ研究会in九州)」(BODIK)を立ち上げました。<br/>           〈平成26年度〉<br/>           ・本市を含む6県市で構成する「ビッグデータ・オープンデータ活用推進協議会」において、平成27年1月に本市でコンテストを開催しました。<br/>           ・本市のオープンデータを企業等が利用するための最適なデータ提供の在り方を検討しました。<br/>           ・Webマップ(地図を基盤とした地域情報システム)を活用し地域情報を市民に提供しました。<br/>           ・BODIKで講演会やイベント等を開催しました。<br/>           〈平成27年度〉<br/>           ・「オープンガバメント推進協議会(旧ビッグデータ・オープンデータ活用推進協議会)」において、平成26年度アプリコンテストの最優秀作品をアプリ化し、「感染症流行警告アプリ ワーニング」としてリリースしました。<br/>           ・本市のオープンデータサイトの改修を行い、北九州市との共同利用、本市Webまっぷ(地図を基盤とした地域情報システム)との機能連携を開始しました。また、BODIKのオープンデータサイト(BODIK ODGS)に久留米市が利用参加しました。<br/>           ・まちかど安全ガードアプリ「けいご君」のiPhone版の提供を開始しました。<br/>           ・BODIKでワークショップや研究会を開催しました。<br/>           〈平成28年度〉<br/>           ・BODIKおよび九州オープンデータ推進会議へ参加するとともに、市民の皆様と防災をテーマにオープンデータの活用アイデアを考えるワークショップ(アイデアソン)をBODIKにて開催しました。<br/>           ・BODIKと連携して他自治体へオープンデータサイトの共同利用参加を働きかけ、BODIKのオープンデータサイト(BODIK ODGS)に宇都市、佐賀県が利用参加しました。<br/>           ・情報公開請求が多かった営業許可施設一覧等をオープンデータサイトで提供しました。<br/>           【取組の成果】<br/>           ○取組の結果、本市のオープンデータの活用事例が7つ創出されました。</p> |        |  |
|          |          |       | 市民生活の利便性向上や企業活動の活性化を図るため、市が保有する統計情報等を利用できるように公開する「オープンデータ」について、公開方法や個人情報保護等の課題整理を行うとともに、活用推進の方向性を検討し、活用事例の創出に取り組みます。<br>○活用アイデアのコンテスト開催<br>○活用の可能性に関するシンポジウム開催 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |  |
|          |          |       |                                                                                                                                                                | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |  |
|          |          |       | アプリコンテスト・シンポジウムの開催<br>オープンデータ推進に関する調査検討                                                                                                                        | 28年度予定                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 28年度実績 |  |
|          |          |       | 活用事例の創出                                                                                                                                                        | 検討・実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 検討・実施  |  |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                  | 4年間の実施状況                                                                                                                                           |        |        |
|----------|----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 1        | ①        | 総務企画局 | 市政運営会議の積極的な情報提供                                                                                                       | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○平成25年度に市政運営会議の情報提供の方法を見直し、配布資料の公表、発言内容の公開、発言者の明記を実施しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○市政運営会議の積極的かつ分かりやすい情報提供を推進しました。 |        |        |
|          |          |       | 市では市政運営の基本方針及び重要施策に関する事項を審議し、方針決定を行う場として市長・副市長等をメンバーとした市政運営会議を設置しています。この市政運営会議による議事の内容をこれまで以上に分かりやすく、市公式ホームページに公表します。 |                                                                                                                                                    |        |        |
|          |          |       |                                                                                                                       | 実施スケジュール                                                                                                                                           | 28年度予定 | 28年度実績 |
|          |          |       | ホームページへの掲載                                                                                                            |                                                                                                                                                    | 実施     | 実施     |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                       | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                 |
|----------|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1        | ①        | 総務企画局 | 附属機関等の会議の公開                                                                                | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○附属機関等の会議の開催日時、場所、議題等の情報について、会議開催の2週間前までに情報公開室へ連絡することとし、適時市ホームページに掲載しました。<br>○会議の議事録等を市ホームページに掲載していない附属機関等所管課に対して、掲載を促し、公開状況を改善しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○平成24年度には60%であった「会議の議事録等をホームページに掲載している附属機関等の割合（※公民館運営懇話会は除く）」が、平成28年度には68.3%に上昇しました。 |                 |                 |
|          |          |       | 附属機関等の会議の開催日時、場所、議題等の情報を集約し、ホームページに掲載します。また、会議の議事録、配布資料等を市民が容易に入手できるよう、ホームページへの掲載の促進を図ります。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                 |
|          |          |       |                                                                                            | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                           | 28年度予定          | 28年度実績          |
|          |          |       | 会議開催情報のホームページへの掲載                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 実施              | 実施              |
|          |          |       | 会議の議事録等のホームページへの掲載                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 実施              | 実施              |
|          |          |       | 指標項目                                                                                       | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                      | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) |
|          |          |       | 会議の議事録等をホームページに掲載している附属機関等の割合 ※公民館運営懇話会は除く                                                 | 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                | 70%             | 80%             |
|          |          |       |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 28年度実績値         |
|          |          |       |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 68%             |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                     | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |
|----------|----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 1        | ①        | 総務企画局 | 公文書管理制度の検証・見直し                                                                                           | <b>【取組内容】</b><br><平成25年度><br>○公文書管理制度の検証・見直しを実施するため、文書管理における課題を整理し、「短期的に検討・実施すべき事項」と「中期的に検討すべき事項」に分類しました。<br><br><平成25～28年度><br>○「短期的に検討・実施すべき事項」のうち、特に公文書の適正な作成・保存及び文書管理システムの活用等については、平成25年度に「文書事務マニュアル(職級別4種)」を作成し、職員に周知を行い、改善に努めています。また、平成26年度から、同マニュアルを活用した階層別文書事務研修(係長、総括主任、主任昇任者及び新規採用職員)を実施しています。<br>○文書管理システムについては、各所属の電子決裁率、收受文書数、未完結率等を掲示し、情報提供及び注意喚起を行っています。また、平成26年度には、職員意見等を参考に一部システム改修を行い機能改善に努めました。<br>○「中期的に検討すべき事項」については、公文書を取り巻く社会状況の変化や国の動向等を踏まえ、検証・見直しを進めてまいります。 |        |        |
|          |          |       | 文書事務のあり方については、公文書の適正な作成・保存・利用を確保しつつ、事務の簡素化及び文書管理システムの活用を進め、効率化を図るとともに、公文書管理法の趣旨を踏まえ、公文書管理制度の検証・見直しを行います。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |        |
|          |          |       |                                                                                                          | <b>【取組の成果】</b><br>○階層別文書事務研修(係長、総括主任、主任昇任者及び新規採用職員)については、年間約1000名の職員が受講し、文書事務の適正化に努めています。<br>○「庁内における照会・通知文書に関するガイドライン」の見直しにより、文書管理システム掲示板等のルールを整備し、職員の業務の効率化を図りました。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |        |
|          |          |       |                                                                                                          | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 28年度予定 | 28年度実績 |
|          |          |       | 公文書管理制度の検証・見直し                                                                                           | 実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 実施     |        |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                 |                 |            |
|------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|------------|
| 1    | ①    | 財政局 | 市民目線の情報発信の推進                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>【取組内容】</p> <p>＜平成25～28年度＞</p> <p>○市の財政状況に関する内容をホームページ上で随時公開するとともに、「ふくおかの家計簿」や「財政のあらまし」、行財政改革プランの概要説明のマンガなど、予算や決算の概要などを分かりやすく説明する冊子を作成し、区役所などで配布しました。</p> <p>○「ふくおか応援寄付」について、デザインや色使いなどにも配慮し、利用者にとって分かりやすく使いやすなものとなるよう、パンフレットやホームページ、事業実績報告書の内容の充実に取り組みました。</p> <p>＜平成25年度＞</p> <p>○局内各課が現在行っている広報・計画中の広報の広報ツールについて現状を把握し、SNSの活用について検討を行いました。</p> <p>＜平成26～28年度＞</p> <p>○市ホームページのリニューアルに合わせ、税務関係のホームページの課題を全税務関係課へのアンケート等により洗い出し、体系を整理し、統一感を出すために更新等を行いました。</p> <p>【取組の成果】</p> <p>○「ふくおか応援寄付」については、ホームページの閲覧数が平成25年度当初と比較して平成28年度は2倍超に増加し、パンフレットの配布部数も大幅に増加しました。</p> <p>○財政局ホームページ利用アクセス件数が平成28年度は1,975,063件であり、最終目標値の1,780,000件を達成しました。</p> |               |                 |                 |            |
|      |      |     | <p>現在、財政局においては、福岡市ホームページ、市政だより、パンフレットなど様々な情報媒体を活用して情報発信していますが、受信者にとって、より使いやすく役に立つものとするため、次の取組を行います。</p> <p>・財政局内に職員で構成する委員会を設置し、福岡市ホームページなどに掲載している財政局の情報をより分かりやすくして、市民目線の情報発信を行います。</p> <p>・市民、事業者などのニーズにあった情報を発信するために、今までの広報媒体に加え、SNS（ソーシャルネットワークサービス）等の活用を検討します。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                 |                 |            |
|      |      |     | <p>・財政局から発信している情報についての利用者満足度（使いやすさ）の評価方法については、使いやすさ（見つけやすさ）を反映するとともに客観的な目安で把握もしやすいことからホームページのアクセス数を評価方法として用いることとしました。</p>                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                 |                 |            |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                 |                 |            |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 局内委員会の設置                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               | 28年度予定          | 28年度実績          |            |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 設置・運営                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 設置・運営           | 設置・運営           |            |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 評価方法の構築                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               | 構築・実施           | 構築・実施           |            |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        | より分かりやすい情報の発信                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               | 検討・実施           | 検討・実施           |            |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値    |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 財政局ホームページ利用アクセス件数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -             | 1,700,000件      | 1,780,000件      | 1,975,063件 |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4年間の実施状況                                                                                                                                              |                 |                 |         |     |
|------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|-----|
| 1    | ①    | 市民局 | 市民局業務改善プロジェクトチームの設置                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○毎年、各部より3名ずつ職員を募り、3つのプロジェクトチームを設置しました。<br>・広報・事務改善プロジェクト<br>・地域活動等参加促進プロジェクト<br>・職員活き活きプロジェクト<br>それぞれの部会ごとに取組項目を検討し、取り組みました。 |                 |                 |         |     |
|      |      |     | ＜平成25～28年度＞<br>○広報・事務改善プロジェクトで取り組みました。<br>・来庁者のスムーズな担当部署への案内、情報発信の充実、職員全体の意識・スキル向上等の業務改善に向けた取組みを11件実施しました。<br>その取組みのうち、案内表示の工夫として、来庁者への案内がわかりやすいものとなるよう課の案内表示を統一し、大きく掲示するとともに、フロア案内図を作成して掲示し、組織編成に変更があるごとに更新を行うことを平成26年度から継続して実施しています。(26～28年度)<br>・職員の広報能力の向上のため広告代理店の講師を招き、効果的な広報に関する講習会を実施しました。(27～28年度) |                                                                                                                                                       |                 |                 |         |     |
|      |      |     | 【取組の成果】<br>○毎年、プロジェクトチームを設置し、「業務改善に向けた取組の累積件数」は11件と目標に達しました。                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                       |                 |                 |         |     |
|      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                       | 28年度予定          | 28年度実績          |         |     |
|      |      |     | プロジェクトチームによる検討と取組の推進                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                       | 検討・実施           | 実施              |         |     |
|      |      |     | 情報発信の充実                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                       | 検討・実施           | 実施              |         |     |
|      |      |     | 来庁者案内の充実                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                       | 検討・実施           | 実施              |         |     |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                         | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |     |
|      |      |     | 業務改善に向けた取組の累積件数                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                       | -               | 5件以上            | 10件以上   | 11件 |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名    | 取組内容                                                                                                      | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                 |                 |         |
|----------|----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ①        | こども未来局 | 子育て情報の受発信と共有                                                                                              | <b>【取組内容】</b><br>＜平成26年度＞<br>○各課の広報担当者が集まり「ふくおか子ども情報」ホームページを積極的に活用した情報発信や、フェイスブックの活用について意思統一を図りました。<br>○メルマガの新たなコンテンツとして、妊婦やその家族を対象とした「産前メール」の配信を検討するとともに、子育て支援に関するスマートフォンアプリの活用についても、子育て中の職員へヒアリングを実施するなどの検討をおこないました。<br>＜平成27年度＞<br>○子育て情報の掲載を「ふくおか子ども情報」ホームページへ一元化するなど、情報発信ツールの整理にも取り組みました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |        | 情報の受信・発信については、ツールの整理を行った上で、アクションプランを策定し、運用方法の改善を行います。<br>また、情報共有については、区役所も含めた情報共有手段の検討をした上で共有ツールの構築を行います。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                 |                 |         |
|          |          |        | <div>※指標に用いる数値についてはHPへのアクセス数としています。</div>                                                                 | <b>【取組の成果】</b><br>○平成27年4月から「産前メール」の配信を開始しました。<br>○今後も、より分かりやすく、より効果的な情報発信が行えるよう、スマートフォンや多言語対応など様々な手法を検討し、子育て情報の受発信の充実に取り組みます。                                                                                                                                                                 |               |                 |                 |         |
|          |          |        |                                                                                                           | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|          |          |        |                                                                                                           | 情報発信                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               | 本格実施            | 一部実施            |         |
|          |          |        |                                                                                                           | 情報受信（ニーズの把握）                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | 本格実施            | 一部実施            |         |
|          |          |        |                                                                                                           | 情報共有                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               | 本格実施            | 一部実施            |         |
|          |          |        |                                                                                                           | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |        |                                                                                                           | 情報ツールの反応指数（フェイスブック、ホームページなどの反応数）                                                                                                                                                                                                                                                               | 77,306        | 81,000          | 85,000          | 48,100  |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                                                        | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                 |                 |                                   |
|----------|----------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| 1        | ①        | 保健福祉局 | 保健福祉施策情報受発信機能の強化                                                                                                                                                                                            | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○平成25年度にプロジェクトチームを立ち上げて内容の検討を行い、平成26年9月の市政だよりに合わせて「知って得する シニアライフ応援通信」(保存版)を発刊しました。<br>○平成27、28年度は財政的な点から既存誌を有効活用した方が効率的なため、各所属から市政だよりに保健福祉に関する情報を掲載するなど情報発信に努めました。また、来庁者の多い業務を所管する部署がすぐわかるよう局のフロアマップを作成しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○平成24年度に25.1%であった「市民が保健・福祉・医療に関する情報提供や案内に満足している割合」が、平成27年度には55.1%に上昇しました。 |               |                 |                 |                                   |
|          |          |       | 超高齢社会を迎えるにあたり、保健・医療・福祉などの各種制度がますます複雑化・多様化しています。このため、市民が自らよりよい各種サービスを選択できるように、一元的に相談窓口が分かる広報物を発刊するなど必要な情報を必要ときに分かりやすく得られる仕組みを充実させる必要があります。<br>また、市民の話を聴く姿勢を持つことの重要性を再認識し市民との対話重視の精神を徹底するため、市民対応のマニュアルを作成します。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                 |                 |                                   |
|          |          |       | ※指標については、数値の表し方に関する考え方を変更したため、現状値及び目標値を再設定しています。                                                                                                                                                            | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               | 28年度予定          | 28年度実績          |                                   |
|          |          |       |                                                                                                                                                                                                             | 保健福祉局だよりの発刊(広報物の統一等)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               | 実施              | 実施              |                                   |
|          |          |       |                                                                                                                                                                                                             | 市民との対話重視(市民対応の局マニュアルの作成)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               | 実施              | 実施              |                                   |
|          |          |       |                                                                                                                                                                                                             | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値                           |
|          |          |       |                                                                                                                                                                                                             | 市民が保健・福祉・医療に関する情報提供や案内に満足している割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 25.1%         | 35.0%           | 40.0%           | 55.1%(H28年度はアンケート調査未実施の為H27年度の数値) |

| 取組番号                 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |               |                 |                 |
|----------------------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|-----------------|-----------------|
| 1                    | ①    | 環境局 | 市民への効果的な情報発信や市民ニーズの共有等に関する取組                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○広報に関する情報共有と効果的な情報発信<br>広報に関する情報交換の場として、「広報関係連絡会議」を月1回開催しました。会議には各部から2名程度が参加し、広報スケジュールの共有、連携可能な広報PRの調整、効果的な広報に関する意見交換等を行いました。開催後、参加者が各部における周知を図りました。<br><br>○市民ニーズの共有<br>広報関係連絡会議を活用し、市民向けに実施したアンケート結果を共有し、意見交換を行いました。<br><br>○広報PRスキルアップのための研修<br>局内の広報PRのスキルアップを図るため、広報に関する課題等について学ぶ研修会を開催しました。研修テーマについては、局内でのアンケート結果を基に設定しました。<br>[H25nd: 1回(23名参加)、H26nd: 2回(49名参加)、H27nd: 2回(45名参加)、H28nd: 3回(80名参加)]<br><br>＜平成28年度＞<br>○その他<br>環境局のホームページをリニューアルするとともに、定期的にフェイスブックの投稿を行い、局内の様々な情報を発信しました。<br><br>【取組の成果】<br>○指標項目「広報PRスキルアップ研修の実施」について、最終目標値3回/年を達成したほか、上記の取組を継続したことで、局内における情報共有及び広報PRの連携が定着しました。 |   |               |                 |                 |
|                      |      |     | 広報PRに関する局内の横断的な情報交換の場（広報関係連絡会議）を活用し、市民への効果的な情報発信や市民ニーズの把握などについて、情報共有・意見交換を行います。<br>＜内容＞<br>○局内の広報関係のスケジュールを共有し、連携可能な広報PRの調整や、広報先・ツールのより効果的な活用について意見交換を行います。<br>○各施策について市民アンケート等の市民ニーズを確認できる取組みを実施した際には、当該結果を共有し、意見交換を行います。<br>○出前講座や各種プレゼン資料を共有し、統一感をもったわかりやすい資料作成のための意見交換や研修を行います。<br>○広報PRのスキルアップのための研修会を年2回程度実施します。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |               |                 |                 |
|                      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |               |                 |                 |
|                      |      |     | スケジュールの共有と効果的な広報PRについての意見交換                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   | 28年度予定        | 28年度実績          |                 |
|                      |      |     | 市民ニーズの把握に関する情報共有と意見交換                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   | 実施            | 実施              |                 |
|                      |      |     | 広報PRのスキルアップのための研修会                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   | 実施            | 実施              |                 |
|                      |      |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) |
| 広報PRスキルアップ研修の実施(回／年) |      |     | －                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3 | 3             |                 |                 |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名     | 取組内容                                                                    | 4年間の実施状況                                                                                                 |               |                 |                 |         |
|------|------|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ①    | 経済観光文化局 | 情報発信の充実                                                                 | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○市民生活の利便性や福岡市の魅力向上を図るため、経済観光文化局所管のホームページやSNSなど多様な媒体を通して福岡市の情報を通年で発信しました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |         | 経済観光文化局所管のホームページに、産業、観光、文化、文化財情報などの最新情報をアップし、市民や福岡市への来訪者等へ積極的に情報提供していく。 |                                                                                                          |               |                 |                 |         |
|      |      |         |                                                                         | 実施スケジュール                                                                                                 |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|      |      |         |                                                                         | ホームページによる情報発信                                                                                            |               |                 | 実施              | 実施      |
|      |      |         |                                                                         | 指標項目                                                                                                     | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |         | 経済観光文化局所管のホームページへのアクセス件数(回)                                             | 310,000                                                                                                  | 319,000       | 328,000         | 336,865         |         |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名     | 取組内容                                                                    | 4年間の実施状況                                                                                     |               |                 |                 |         |
|------|------|---------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ①    | 経済観光文化局 | マーケティング調査等の実施と調査に基づく事業の実施                                               | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○毎年度2回(7月及び1月)、福岡市内約30の企業、団体を訪問し、抱えている課題やニーズ等の聞き取り調査を実施しました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |         | 地域住民や企業、関係者へ調査を実施し、ニーズや課題を把握する。<br>調査結果に基づき、地域住民等のニーズに応じたサービスの提供や支援を行う。 |                                                                                              |               |                 |                 |         |
|      |      |         |                                                                         | 実施スケジュール                                                                                     |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|      |      |         |                                                                         | 景気動向ヒアリング調査の実施                                                                               |               |                 | 実施              | 2       |
|      |      |         |                                                                         | 指標項目                                                                                         | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |         | 景気動向ヒアリング調査回数(回)                                                        | 2                                                                                            | 2             | 2               | 2               |         |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                                       | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |         |  |
|------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1    | ①    | 農林水産局 | 市民への情報発信                                                                                                                                                                                   | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○ホームページについて<br>・農林水産局ホームページは、平成27年度にホームページのコンテンツの整理とホームページデザインのリニューアルを行いました。<br>・長浜鮮魚市場ホームページやフェイスブックを活用し、毎月第2土曜日開催の市民感謝デーや料理教室などのイベント情報、魚のさばき方動画や健康効能をはじめ、魚のレシピを随時更新するなど情報発信に努めました。<br>・平成27年度より「ふくおかさん家のうまかもん(福岡市内産の農林水産物及びその加工食品)」や、その商品を提供・販売する「優先利用事業者」を紹介する専用ホームページを開設しました。<br>・平成28年度より「ふくおかさん家のお気に入り」(福岡市が開発支援した市内産農畜産物を使用した加工品)を紹介する専門のホームページを開設しました。<br>○イベントについて<br>・農林水産まつりは、毎年11月に開催し、多くの来場者で賑わいました。<br>・長浜鮮魚市場市民感謝デーは、毎月第2土曜日の年12回開催し、毎回多くの来場者で賑わいました。     |                 |                 |         |  |
|      |      |       | 本市の農林水産業や農林水産局の取組みをPRするため、局ホームページの充実を図るとともに、各種イベント等の発信など積極的に活用します。また、長浜鮮魚市場のPRや魚食普及推進のため、長浜鮮魚市場ホームページやフェイスブックを情報受発信ツールとして活用します。<br>また、農林水産まつり、鮮魚市場市民感謝デーなど市民が参加できるイベントについても、引き続き実施してまいります。 | <b>【取組の成果】</b><br>○ホームページについて<br>・農林水産局ホームページのアクセス件数は、平成25年度 382,275件、平成26年度 425,761件、平成27年度 339,436件、平成28年度 365,333件と推移しており、最終目標値の343,000件を上回りました。<br>・長浜鮮魚市場ホームページ(平成24年6月開設)のアクセス件数は、平成25年度 68,614件、平成26年度 53,683件、平成27年度 115,862件、平成28年度 69,992件と推移しており、最終目標値の66,000件を上回りました。<br>○イベントについて<br>・農林水産まつりの来場者数は、平成25年度25,000人、平成26年度22,000人、平成27年度21,000人、平成28年度25,000人と推移しております。<br>・長浜鮮魚市場市民感謝デーの来場者数は、平成25年度118,000人、平成26年度119,000人、平成27年度116,000人、平成28年度118,000人と推移しており、毎回約10,000人(年12回)来場いただいています。 |                 |                 |         |  |
|      |      |       |                                                                                                                                                                                            | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|      |      |       | 局ホームページによる情報発信                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 長浜鮮魚市場ホームページによる情報発信                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 農林水産まつり等のイベントの実施                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 指標項目                                                                                                                                                                                       | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|      |      |       | 局ホームページへのアクセス数(件)                                                                                                                                                                          | 312,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 327,000         | 343,000         | 365,333 |  |
|      |      |       | 長浜鮮魚市場ホームページへのアクセス数(件)                                                                                                                                                                     | 60,000<br>(年度換算値)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 63,000          | 66,000          | 69,992  |  |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |                 |         |  |
|------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1    | ①    | 住宅都市局 | 広聴と対話の促進(まちなみのルールづくり制度についての出前講座の実施)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 【取組内容】<br>＜平成25～27年度＞<br>○中高層のマンション建設に伴う紛争の発生が予想される地域には、積極的に向き出前講座を行い、協定締結に向けての働きかけを行ってきました。<br>＜平成25～28年度＞<br>○また、建築協定を締結している地区については、地区の住民に協定の存在と重要性を認識してもらうため、協定の運営や更新についての出前講座の利用を呼びかけ、出前講座を実施しました。                                                                                                                       |                 |                 |         |  |
|      |      |       | 建築協定等のまちなみのルールづくり制度について市民への周知を図るため、出前講座「みんなで作るまちなみのルール～良好な住環境を目指して～」について積極的に周知し、実施します。<br>〈取り組み内容〉<br>(1)ルールづくり制度及び出前講座の周知<br>・建築紛争が予想される地区については、自治会・町内会等を通じて、住民への周知啓発のため、出前講座の利用を積極的に働きかけます。<br>(2)個別地区に対する出前講座利用の呼びかけ<br>①出前講座実施済み地区について<br>・建築協定についての関心が高かった地区については、さらに締結の進め方や手続き等についても理解を深めていただくよう、出前講座の再利用を呼びかけます。<br>②建築協定締結地区について<br>・協定の有効期間満了が近い地区や、協定運営がほとんど行われていない地区の住民に協定の存在と重要性を認識してもらうため、出前講座の利用を呼びかけます。 | 【取組の成果】<br>○実施回数・地区について平成25年度は28回15地区、平成26年度は31回19地区、平成27年度は13回12地区、平成28年度は4回4地区、4年間で合計76回50地区実施しました。(平均19回12.5地区)<br>○早期の取り組みにより、平成27年度までに紛争の発生が予想される地域への出前講座による働きかけが終了したため、平成28年度は実績値が減少しておりますが、引き続き市報やホームページを使った制度の周知、出前講座利用の呼びかけを行い、出前講座において協定地区の運営や更新について理解を深めていただくとともに、新規で要望される地区に対して建築協定等のまちなみのルールづくりについて啓発を図ってまいります。 |                 |                 |         |  |
|      |      |       | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|      |      |       | 講座内容の改良                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 地区指定                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|      |      |       | 出前講座実施回数(回)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 25              | 25              | 4       |  |
|      |      |       | 地区数(地区)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 18              | 20              | 4       |  |

| 取組番号                        | 推進項目 | 局区名    | 取組内容                                                                                                               | 4年間の実施状況                                                                                                            |                 |                 |         |  |
|-----------------------------|------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1                           | ①    | 道路下水道局 | 工事情報提供の見直し                                                                                                         | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○市民から工事への理解と協力を得られるよう、過年度末までの道路の開通情報を毎年更新し、ホームページなどで周知しました。<br>○イベントPRや民間企業への工事情報提供も行いました。 |                 |                 |         |  |
|                             |      |        | 建設部発注の工事情報を市民に幅広くPRし、工事への理解と協力を図ります。<br>・工事箇所、工事の目的、工事期間、交通規制など                                                    |                                                                                                                     |                 |                 |         |  |
|                             |      |        | 【取組の成果】<br>○道路下水道局ホームページ工事情報へのアクセス件数が増加しました。<br>・平成25年度 872件<br>・平成26年度 2,222件<br>・平成27年度 2,258件<br>・平成28年度 2,534件 |                                                                                                                     |                 |                 |         |  |
|                             |      |        | 実施スケジュール                                                                                                           |                                                                                                                     |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|                             |      |        | 局ホームページでの情報提供                                                                                                      |                                                                                                                     |                 | 実施              | 実施      |  |
|                             |      |        | 指標項目                                                                                                               | 現状値<br>(24nd)                                                                                                       | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
| 道路下水道局ホームページ工事情報へのアクセス件数(件) |      |        |                                                                                                                    | －                                                                                                                   | 2000件           | 4,000           | 2,534   |  |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                    | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                 |                 |         |
|------|------|-------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ①    | 港湾空港局 | 市民との情報受発信による、博多港の理解度UP                  | 【取組内容】<br>○港湾空港局の取り組みや博多港が市民生活に果たしている役割等について、情報を発信し、博多港に対する理解を深めていただくために、下記の取り組みを行いました。<br><br>○博多港見学会について<br>・博多港をバスや船で見学し、港が果たす役割や市民生活との関わり等を分かりやすく紹介する博多港見学会を実施しました。（平成25年度～平成28年度）<br>・参加者アンケートを実施し、より活用しやすい博多港見学会を目指して、改善に取り組みました。（平成25年度～平成28年度）<br>・小学校の社会科見学での利用促進を目的に、小学校の教員を対象とした博多港見学会を実施し、ここでいただいたご意見をもとに、また、関係部署とも連携し、社会科の単元に沿ったモデルコースを作成しました。（平成27年度）<br>○博多港ホームページについて<br>・博多港ホームページを運営し、博多港の取り組みや船の寄港情報等についての情報を発信しました。（平成25年度～平成28年度）<br>・「お問い合わせ」ページを更新し、項目ごとに担当や連絡先を掲載することで、スムーズにお問い合わせいただけるようにしました。（平成25年度～平成28年度）<br>・キッズページを更新し、イラストを多用すること等により、これまで以上に楽しく学べるようにしました。（平成26年度）<br>○フェイスブックについて<br>・フェイスブック「ポートくんの博多港ぽ一つと散歩」を立ち上げ、港に関する情報を発信しました。（平成25年度～平成28年度）<br>○広報・宣伝ワーキンググループについて<br>・月1回の定例会を継続して実施し、局内の各所属が行う広報活動等について、情報共有を行うとともに、より効果的な広報活動に努めました。（平成26年度～平成28年度）<br>○その他<br>・福岡市役所15階のPRコーナーを更新しました。（平成27年度）<br>【取組の成果】<br>○視察参加者を対象としたアンケートにおいて、視察内容について理解できたと答えた人の割合は、平成28年度には98%に達しました。<br>○平成23年度は80万件であった、博多港ホームページへのアクセス数は、平成28年度には目標値を大幅に上回る1,297万件となりました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |       | 実施スケジュール                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |       | 博多港見学会・視察の実施                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |       | 博多港ホームページの充実                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |       | 指標項目                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |       | 視察参加者を対象としたアンケートで、視察内容について理解できたと答えた人の割合 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | -             | 60%             | 80%             | 98%     |
|      |      |       | 指標項目                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |       | 博多港ホームページへのアクセス数(件)                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80万           | 90万             | 100万            | 1,297万  |
|      |      |       |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                 |                 |         |
|      |      |       |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                 |                 |         |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                 | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ①        | 中央区 | 情報発信力向上委員会(区民の視点に立った情報発信の推進)                                                                                                         | 【取組内容】<br>区民の視点に立った情報発信の推進を図るため、以下のとおり取り組みました。                                                                                                                                                                                                                       |               |                 |                 |         |
|          |          |     | 区民の視点に立った情報発信の推進を図るため、「情報発信力向上委員会」を立ち上げ、SNS(ソーシャルネットワークサービス)など新たな広報媒体を活用した情報発信を強化するとともに、誰もが分かりやすく、利用しやすいホームページを構築し、区民に伝わる広報の充実を図ります。 | OSNSの活用(平成25～28年度)<br>・SNS(ソーシャルネットワークサービス)のフェイスブックを積極的に活用して、中央区の行政情報や地域の魅力を積極的に発信しました。<br>・フェイスブックの活用に向け、職員向けにマニュアルを作成(平成28年度)するとともに、全体研修や個別の研修(平成27～28年度)を実施しました。<br><br>○ホームページの改善(平成27～28年度)<br>・分かりやすく利用しやすいホームページを目指し、職員アンケートと改善点の検討を行い、ホームページのデザインや内容を改善しました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                                                                      | 【取組の成果】<br>○新規「いいね」の数については、最終目標値が達成できませんでしたが、今後とも積極的な情報発信に努めます。ホームページのアクセス数については、最終目標値を達成しました。                                                                                                                                                                       |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                                                                      | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|          |          |     |                                                                                                                                      | SNSを活用した区民への情報発信の強化                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                                      | 区ホームページの充実                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                                      | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                 | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     |                                                                                                                                      | 区フェイスブック新規「いいね」の数(累計)(人)                                                                                                                                                                                                                                             | 829           | 2,000           | 3,500           | 2,958   |
|          |          |     |                                                                                                                                      | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                 | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     |                                                                                                                                      | 区ホームページのアクセス数(月平均)(件)                                                                                                                                                                                                                                                | 13,443        | 14,000          | 15,000          | 15,289  |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                    |                    |                    |
|----------|----------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1        | ①        | 城南区 | 市民意見の区政への反映                                                                                         | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○「区役所への提案」を通じて、来所者から提案された回答が必要な案件は全て回答を行いました。また、提案された案件で改善ができるものは、すみやかに着手し、その改善事例を年度末に区役所1階掲示板及び区ホームページで公表しました。<br>＜平成26・28年度＞<br>○2年に1度行っている来所者アンケートについては、平成26年度は平成27年1月16日・19日、及び平成28年度は平成29年3月7日・14日に実施しました。<br>＜平成27・28年度＞<br>○住民と区長が意見交換を行う事業「こんにちは区長です」は、2年間で区内全11校区で実施しました。<br><b>【取組の成果】</b><br>○区役所周辺のバスの時刻表の設置や窓口の案内表示の充実等、提案された案件を改善することにより、来所者の利便性の向上につながりました。<br>○来所者アンケートによる窓口サービスの満足度は、以下のとおりでした(5段階による評価)。<br>平成26年度:4.17  平成28年度:4.03<br>○区長が実際に地域活動に参加することで、地域活動の実情を把握し、地域や各種団体の意見や地域課題等を聞くことができました。 |                  |                    |                    |                    |
|          |          |     | 区役所や市民センターなどに設置された区政への提案箱や来所者及び事業参加者へのアンケートなどで出された市民意見を区政に反映させます。また、区長が地域に出向き、地域課題等について住民と意見交換をします。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                    |                    |                    |
|          |          |     |                                                                                                     | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                    | 28年度予定             | 28年度実績             |
|          |          |     |                                                                                                     | 区役所への提案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                    | 実施                 | 実施                 |
|          |          |     |                                                                                                     | 来所者アンケート                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                    | 実施                 | 実施                 |
|          |          |     |                                                                                                     | 「こんにちは区長です」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |                    | 実施                 | 実施                 |
|          |          |     |                                                                                                     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 現状値<br>(24nd)    | 中間目標値<br>(26nd)    | 最終目標値<br>(28nd)    | 28年度実績値            |
|          |          |     |                                                                                                     | 市民からの提案に対する回答率(回答件数/提案件数)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%             | 100%               | 100%               | 100%               |
|          |          |     |                                                                                                     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 現状値<br>(23・24nd) | 中間目標値<br>(25・26nd) | 最終目標値<br>(27・28nd) | 28年度実績値            |
|          |          |     |                                                                                                     | 「こんにちは区長です」の実施回数(校区)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 11(全校区)          | 11(全校区)            | 11(全校区)            | 11(全校区)<br>※27年度合算 |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                    | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                 |                |                 |                 |         |
|----------|----------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ①        | 城南区 | 多様な広報媒体による区・地域情報の発信                                                                                                     | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○市政だより区版(毎月2回発行。1月のみ1回)やフェイスブック(随時配信)、広報テレビ番組(27年度末終了)などのさまざまな広報媒体を活用し、区政情報や地域が取り組んでいる情報の発信を行いました。<br><b>【取組の成果】</b><br>○行政情報を分かりやすく発信することで、市民の行政への理解と信頼を高め、また地域情報の配信をすることで、区民同士の共感と呼び、地域の輪を広げることに努めました。 |                |                 |                 |         |
|          |          |     | 市政だより区版や区ホームページに加え、フェイスブック、広報テレビ番組等、多様な広報媒体により、区や地域の取り組みを発信します。また、年度当初に自治協議会に対して区政の取り組み方針を説明するとともに、市民向けリーフレットを作成・配布します。 | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                 |                |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|          |          |     |                                                                                                                         | フェイスブック等での情報発信                                                                                                                                                                                                                           |                |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                         | 区政取組方針説明会、市民向けリーフレットの作成・配布                                                                                                                                                                                                               |                |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                         | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                     | 現状値<br>(24nd)  | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     |                                                                                                                         | 市政だより区版、広報テレビ番組で紹介する延べ校区数(校区)                                                                                                                                                                                                            | 22<br>(11校区×2) | 22<br>(11校区×2)  | 22<br>(11校区×2)  | 15      |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                 |                 |               |
|------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|
| 1    | ①    | 早良区 | 窓口サービス向上のための満足度調査等の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○窓口での来庁者満足度アンケートを平成25年度と平成27年度の隔年で実施するとともに、平成28年度には職員に対して庁舎等の改善についてのアンケートを行い、それらの結果も踏まえ、早良区市民サービス向上委員会等で改善策を検討のうえ、接遇マニュアルの作成やサイン表示の改善などを行いました。<br>なお、当初計画では、アンケートは毎年実施としておりましたが、調査の翌年度は結果等を踏まえた改善に取り組むこととしたため、隔年でのアンケート実施へ変更しました。<br><br>○インターネット会員募集については、25年度のアンケート結果を踏まえ、実際の窓口状況や窓口対応に接していただいたの率直なご意見をお聞きすることを重視するとの考えから、実施しないことといたしました。 |               |                 |                 |               |
|      |      |     | 区役所の窓口サービスの向上に資するため、窓口サービスに関する満足度について、アンケート調査を実施します。<br>○ 来庁された方を対象に、職員のあいさつ、言葉遣い、服装、説明の分かり易さなどに関する満足度等を尋ねる紙ベースのアンケートを実施します。<br>（毎年1回、同じ時期、同じ質問で）<br>○ 来庁された方を対象に、チラシやパンフレット、庁内案内サイン等の感想を尋ねるヒヤリング形式のアンケートを実施します。（パンフレット作成時等随時）<br>○ インターネット会員を募集し、e-メールによるアンケートを実施します。<br>○ 区内関係課によるプロジェクトチームでアンケートの内容を検討するとともに、アンケートの結果を踏まえての改善策等の検討を行います。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |               |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>【取組の成果】</b><br>○平成27年度実施の満足度アンケートの結果では、「満足」「どちらかと言えば満足」との回答が80%を超えました。<br>・実施日 平成27年9月15日(火)・28日(月)<br>・有効サンプル(回収)数 1,407票<br>・調査結果:「満足」「どちらかという満足」の合計<br>職員対応面 87.5%<br>施設環境面 80.2%                                                                                                                                                                                     |               |                 |                 |               |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               | 28年度予定          | 28年度実績          |               |
|      |      |     | 関係課によるプロジェクトチームにより、アンケートの内容を検討                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | 実施              | 実施              |               |
|      |      |     | インターネット会員を募集                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | 実施              | 未実施             |               |
|      |      |     | アンケートの実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | 実施              | 実施              |               |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値       |
|      |      |     | アンケートによる満足度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | —             | 60%             | 80%             | 84%<br>(27年度) |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ①    | 水道局 | <b>お客さまとの相互理解の促進</b><br><br>・お客さまに水道事業に対する理解を深めてもらうため、市民を対象にした講座「水道カルチャークラブ」や水道局職員が小学校での出前講座を行う「こども水道教室（仮称）」などお客さまとの対話を通して、様々な情報を分かりやすく、きめ細やかに提供します。<br>一方でお客さまの水道事業に対するニーズをサービス向上や事業運営に反映するために、お客さまのご意見などを職員全体で共有するとともに、4年に1度の「水道水に関する意識調査」の実施サイクルを2年に1度とし、お客さまニーズをより的確に把握します。<br>・また、お客さまに水道事業の財政状況についても、より理解を深めてもらうように、現在公表している今後の事業計画や財政収支計画、水道事業ガイドラインに基づく業務指標等に加え、財政状況の経年比較等を公表し、水道局の方針や取組み・課題等の情報を多様な手法でわかりやすく積極的に発信します。 | <b>【取組内容】</b><br><b>&lt;平成25～28年度&gt;</b><br><b>○お客さまとの対話を通じた情報提供</b><br>水の大切さ、水道水の安全性やおいしさを知ってもらい、水道事業に対する理解を深めてもらうため、小学校向けの出前講座「水道ボーイフクちゃんのかども水道教室」を平成25年度より市内小学校で実施し、平成28年度までの4年間で合計約7,700人の児童(小学4年生)が受講しました。<br>なお、「水道カルチャークラブ」については、PR効果や参加者の減少などにより、平成26年度より実施を中止しましたが、得られたノウハウを他事業に活かしました。<br><b>○水道事業の財政状況についての情報発信</b><br>誰にでも分かりやすい情報の発信を目指し、財政状況の経年比較および他都市との財政状況の比較について、水道局ホームページにて公表しました。<br><br><b>&lt;平成25年度・27年度&gt;</b><br><b>○お客さまニーズの把握</b><br>多様化するお客さまのニーズを把握し、サービスの向上や事業運営に活かすため、「福岡市の水道に関するお客さまアンケート」を平成25年度及び平成27年度に実施しました。アンケートを通して得られたご意見を各事業のほか、平成29年2月策定の「福岡市水道長期ビジョン2028」等に反映させました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>【取組の成果】</b><br><b>○水道行政に関するお客さま満足度について、「満足である」との回答が4年（平成25年度から平成28年度）連続で8割を超えました。</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 水道カルチャークラブの実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               | 実施              | H26より中止         |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | こども水道教室の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 財政情報の経年比較の公表                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 財政情報の他事業体との比較の公表                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 「水道水に関する意識調査」の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | -               | H28は対象外         |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | お客さま満足度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 83.7%         | 84%             | 85%             | 81.9%   |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                 | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ①    | 交通局 | 情報提供の強化等によるお客様満足度の向上 | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○交通局ホームページについて、平成25年度からスマートフォン専用ページを新設するとともに、お客様の声を改善に生かした事例の紹介を行うなど、情報提供の強化に取組みました。<br>○車いす・ベビーカー等をご利用のお客様の利便性向上のため、平成25年度から車両優先スペースに優先表示を行ったほか、ダイヤ改正や臨時列車の運行等を行うなど、利便性の向上に努めました。<br>○「お客様の声」や「地下鉄モニター制度」等の広聴事業によっていただいたご意見を「交通局局議」等で共有し、お客様のご意見を反映した施策作りに努めています。<br><br><平成27～28年度><br>○平成27年度から天神駅及び天神南駅における乗換利便性の向上を図るための時刻案内や運行情報を表示するモニターの設置、列車のリアルタイムの運行情報をより分かりやすく発信するための運輸指令員の増員などを実施し、情報提供の強化を図りました。<br>○平成27年度から毎年7月15日号に、タブロイド紙「地下鉄だより」を市政だよりに折り込んで発行することで、地下鉄の取組みを広く紹介することとしました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○「お客様満足度調査」は2～3年おきの頻度で実施しており、平成25年度に満足度7.7（平成23年度から0.4ポイント向上）となりました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                      | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     |                      | 「お客様満足度調査」の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               | 実施              | 未実施             |         |
|      |      |     |                      | お客様満足度向上の取組の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                      | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     |                      | 「お客様満足度調査」によるお客様満足度(ポイント ※10点満点)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7.3           | 8.0             | 8.0             | －       |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                     | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                              |         |         |         |               |                 |
|------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------------|-----------------|
| 1    | ①    | 教育委員会 | 学校と家庭・地域の連携強化                                                                                                            | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○学校公開週間の推進<br>全市一斉の学校公開週間(11/1～11/7)を設定し、毎年、保護者や地域住民に対して学校を公開する取り組みを実施しました。<br>学校公開週間における各学校・園の公開内容を一覧にまとめ教育委員会ホームページに掲載したほか、情報プラザ等、各区窓口にも一覧を設置し、市政だよりでも広報を行いました。<br>各学校・園では、来校者に対してアンケートを実施し、アンケートによって得られた意見などを学校運営に活用しました。 |         |         |         |               |                 |
|      |      |       | 信頼される学校づくりを推進するため、学校の教育活動に関する情報を保護者や地域住民等に広く提供し、学校への理解を深めてもらい、開かれた学校づくりを積極的に進めるとともに、学校・家庭・地域で共働き、子どもを育てる「共育」の場づくりを推進します。 | ○学校評価の推進及び公表の促進<br>各学校・園における教育活動や学校運営の組織的・継続的な改善を図るために、「学校評価ガイドブック」に基づき、自己評価及び学校関係者評価を実施してきました。27年2月には改訂版のガイドブックを策定し、具体的取組の進め方や解決すべき課題等を示すことで、より実効性の高い学校評価を実施しています。また、学校評価の公表を促進することで、保護者や地域の方々と共通理解を深め、連携して教育活動を行えるよう努めています。                         |         |         |         |               |                 |
|      |      |       |                                                                                                                          | 【取組の成果】<br>○学校公開週間における学校来校者数が平成23年度の133,344人から平成28年度は199,295人と増加しました。<br>○学校評価をホームページで公表している学校数が平成23年度の49校から平成28年度は223校に増加しました。                                                                                                                       |         |         |         |               |                 |
|      |      |       |                                                                                                                          | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                              |         |         |         | 28年度予定        | 28年度実績          |
|      |      |       |                                                                                                                          | 学校公開週間の推進                                                                                                                                                                                                                                             |         |         |         | 実施            | 実施              |
|      |      |       |                                                                                                                          | 学校評価の推進及び公表の促進                                                                                                                                                                                                                                        |         |         |         | 実施            | 実施              |
|      |      |       |                                                                                                                          | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                  |         |         |         | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) |
|      |      |       | 学校公開週間の来校者総数(人)                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                       | 133,344 | 140,000 | 144,000 | 199,295       |                 |
|      |      |       | 学校評価(学校関係者評価)をホームページで公表している学校数(校)                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                       | 49      | 141     | 231     | 223           |                 |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                    | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ①        | 人事委員会 | <b>市職員の採用に関する情報の提供</b><br><br>市ホームページの職員募集に、市職員の採用に関する情報をわかりやすく提供するとともに、学校関係者等に対して市職員の採用に関する情報をメールマガジンで配信し、受験者の確保に努めます。 | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○IT等の活用<br>・ホームページ情報の修正・追加等の更新を随時行い、適時、最新の情報及びわかりやすい内容の掲載に努めました。<br>・ホームページQ&Aについては、閲覧者がより詳細を求めるであろう質問を想定し、また、直接の問い合わせなど実態に合わせて内容の更新に努めました。<br>・メールマガジンの配信、24時間テレホンサービス、求人サイトへの掲載等を行いました。<br>○各種案内<br>・募集パンフレット等を各種施設(900施設以上)に配付・設置のうえ周知を図りました。<br>・市政だより、公報、新聞等へ掲載を行い情報発信しました。<br>○説明会<br>・大学、高校等での説明会等を実施しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○平成28年度において、「ホームページ閲覧者へのアンケート調査満足度」は82.1%に達し、最終目標値の70%を達成することができました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |       |                                                                                                                         | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|          |          |       |                                                                                                                         | ホームページ閲覧者へアンケート調査                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               | 実施              | 実施              |         |
|          |          |       |                                                                                                                         | わかりやすいホームページの作成                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | 実施              | 実施              |         |
|          |          |       |                                                                                                                         | メールマガジンの配信                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | 実施              | 実施              |         |
|          |          |       |                                                                                                                         | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |       |                                                                                                                         | ホームページ閲覧者へのアンケート調査満足度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -             | 50%             | 70%             | 82.1%   |
|          |          |       |                                                                                                                         | メールマガジンの配信件数(件)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -             | 50              | 100             | 82      |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                  | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                       |                 |                 |         |  |
|----------|----------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1        | ①        | 監査事務局 | ホームページの充実                                                                                             | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○ホームページを通して、監査情報の市民への分かりやすい提供等のため、以下の点に取り組みました。<br>・監査の結果や指摘等に対する是正・改善の状況、決算審査意見書などの監査情報について、随時速やかに更新するとともに、スマートフォンでも見やすいようにするなどレイアウトの変更や、外部監査結果報告書概要版を新たに掲載するなど掲載内容の充実を行いました。 |                 |                 |         |  |
|          |          |       | 「市民の視点に立った監査」を推進するため、ホームページを通して、監査結果や指摘等に対する是正・改善の状況並びに決算審査意見書などの監査情報を市民に分かりやすく提供するとともに、掲載内容の充実に努めます。 |                                                                                                                                                                                                                |                 |                 |         |  |
|          |          |       | 実施スケジュール                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|          |          |       | ホームページのレイアウト変更                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |                 | 実施              | 実施      |  |
|          |          |       | ホームページの掲載内容の充実                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |                 | 実施              | 実施      |  |
|          |          |       | 指標項目                                                                                                  | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                  | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|          |          |       | ホームページのアクセス件数(件)                                                                                      | 7,103                                                                                                                                                                                                          | 8,700           | 9,200           | 7,265   |  |

**[推進項目② 行政手続きの利便性向上]**

| 取組番号                                 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                            | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                  |                 |                 |         |  |
|--------------------------------------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1                                    | ②    | 市長室 | みんなが使いやすいホームページの作成                                                              | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○ホームページのアクセシビリティ向上に向けて、マニュアルの充実化や職員研修などにより、既存のページや新規公開するページの改善に取り組みました。<br>○誰もが知りたい情報を探しやすく利用しやすいホームページにするために、平成27年度からページデザインの見直しに着手し、平成29年1月にホームページをリニューアルしました。 |                 |                 |         |  |
|                                      |      |     | 高齢者や障がいのある人も含め、誰に対しても情報がきちんと伝わったり、サービスを利用できたりするための取組み(アクセシビリティの向上に向けた取組み)を行います。 | 【取組の成果】<br>○ウェブアクセシビリティにかかるJISの基準(障がいのある人や高齢者だけでなく誰もがホームページを利用できるようにする基準)のうち、公的機関が求められるAAのレベルを達成しました。                                                                                     |                 |                 |         |  |
|                                      |      |     | 実施スケジュール                                                                        |                                                                                                                                                                                           |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|                                      |      |     | 福岡市ホームページ基本方針の改定                                                                |                                                                                                                                                                                           |                 | 運用              | 運用      |  |
|                                      |      |     | アクセシビリティの向上に向けた取組み                                                              |                                                                                                                                                                                           |                 | 実施              | 実施      |  |
|                                      |      |     | 指標項目                                                                            | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                             | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
| 福岡市ホームページ基本方針の改定(25年度予定)により、設定した達成基準 |      |     |                                                                                 | -                                                                                                                                                                                         | -               | AA              | AA      |  |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                    | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                          |               |                 |                 |         |
|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ②    | 総務企画局 | ICT(情報通信技術)の活用による行政サービスへのアクセス向上                                                                                                         | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○平成25年度より、オンライン手続の認知率向上のため、毎週発行の福岡市メールマガジンでの啓発活動に加え、5～6月と12月～1月には、市役所内および天神エリアのデジタルサイネージ(広報・宣伝用の大型ディスプレイ装置)で、電子手続のPRを行いました。<br>○市民サービス向上のため、積極的に手続きのオンライン化を進めました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |       | 市民サービスの向上のため、効果があると判断される手続については、積極的にオンライン化を進めていきます。<br>また、オンライン手続の認知率は27.7%(平成24年度市政アンケート)となっており、今後とも周知広報に努め、総件数に占めるオンライン件数の割合を高めていきます。 | <b>【取組の成果】</b><br>○市民・企業が利用できるオンライン行政サービスに、新たに5手続が追加されました。<br>・平成25年度:薬局の処方箋届出、産廃処理実績報告<br>・平成26年度:市立霊園の利用申込<br>・平成27年度:犬の死亡届、犬の登録事項変更届                                                           |               |                 |                 |         |
|      |      |       |                                                                                                                                         | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                          |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |       |                                                                                                                                         | 「行政手続のオンライン化指針」「電子収納導入指針」の活用による、手続オンライン化の促進                                                                                                                                                       |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |       |                                                                                                                                         | オンライン手続に係る周知広報                                                                                                                                                                                    |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |       |                                                                                                                                         | 指標項目                                                                                                                                                                                              | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |       | 総件数に占めるオンライン件数の割合                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   | 65.9%         | 68%             | 70%             | 63.0%   |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                   | 4年間の実施状況                                                                                                                                                       |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ②    | 財政局 | 証明書交付業務の改善による市民サービスの向上                                                                                                                                                                                                                 | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○行政手続における添付書類削減の取り組み状況について、総務企画局と連携し、証明書を必要としている事業の現状把握を行うとともに、各事業所管課に税情報の内部照会による添付書類削減の必要性および手続きについて周知・説明を行い、照会実施事業の拡大に努めました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |     | 市税に関する証明等の添付が必要となる各種申請・届出等について、手続に伴う市民の負担の軽減・利便性の向上と区役所等における証明窓口の混雑解消を図る観点から、次の取組により、当該添付書類の削減を図ります。<br>・所得証明の添付に替え、本人からの同意を基にした税務部門から事業所管課への課税情報の提供の実施を検討します。<br>・「市税に滞納がないことの証明」の添付に替え、本人からの同意を基にした事業所管課からの税務部門への納税情報の内部照会の実施を検討します。 | <b>【取組の成果】</b><br>○市税に関する証明等の添付が不要となる手続きが、平成23年度の75件から平成28年度には162件と2倍以上に拡大し、市民サービスの向上や窓口混雑の改善などの効果がありました。                                                      |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                        | 実施スケジュール                                                                                                                                                       |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                        | 証明書を必要としている事業数を各局へ照会・現状把握                                                                                                                                      |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                        | 全事業のうち、内部照会が可能な事業を行っている部署へ内部照会等の実施を提案                                                                                                                          |               | 提案・実施           | 提案・実施           |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                        | 内部照会等の新規受付開始                                                                                                                                                   |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                        | 指標項目                                                                                                                                                           | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     | 内部照会方式等による照会実施事業件数(件)                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                | 75            | 110             | 135             | 162     |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                             | 4年間の実施状況                                                                                     |                 |                 |              |        |
|------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|--------|
| 1    | ②    | 市民局 | <b>区役所窓口支援システムの導入</b>                                                                                                                            | <b>【取組内容】</b><br>○東区、博多区、南区の市民課及び保険年金課の2課間のシステムとして本格運用を行いました。課題が多かったことから7区展開は見直しました。         |                 |                 |              |        |
|      |      |     | 住民異動届を市民課で受付後、関係各課に住民異動届をスキャンして送付することで、各業務の申請用紙に自動的に住所及び氏名を印字するシステムを導入します。<br>市民が、各種申請書に何度も、住所や名前を記載する必要をなくすことにより、手続きの簡素化と時間短縮を図ると共に、手続きもれを防ぎます。 | <b>【取組の成果】</b><br>○全区での導入には至りませんでしたが、今後は、技術革新の著しいICTの活用を図りながら、窓口サービスのさらなる向上について、検討を進めてまいります。 |                 |                 |              |        |
|      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                                         |                                                                                              |                 |                 | 28年度予定       | 28年度実績 |
|      |      |     | 区役所窓口支援システムの導入                                                                                                                                   |                                                                                              |                 |                 | 実施<br>(全区導入) | 見直し    |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                             | 現状値<br>(24nd)                                                                                | 中間目標値<br>(25nd) | 最終目標値<br>(26nd) | 28年度実績値      |        |
|      |      |     | 区役所導入数(区)                                                                                                                                        | 1                                                                                            | 3               | 7               | 3            |        |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                       | 4年間の実施状況                                                                                                         |                 |                 |         |        |
|------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--------|
| 1    | ②    | 市民局 | <b>郵送請求事務の集約化・委託化の推進</b>                                                                                                   | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○平成26年1月から各区市民課から「住民票等郵送請求センター」に業務の集約を行い、同年4月から、郵送請求対応と付随する電話問合せ対応業務を民間へ委託しています。 |                 |                 |         |        |
|      |      |     | 現在、7区役所の市民課で行っている住民票の写し等の郵送請求及びその手続きに関する問い合わせ等に係る事務を、“郵送請求事務センター”1ヶ所に集約化し、その大部分の業務を民間委託することで、行政運営を効率化するとともに市民サービスの向上を図ります。 | <b>【取組の成果】</b><br>○これまで、複数区にまたがる請求は各区で対応していましたが、窓口を一元化したことにより、一括して対応できるようになりました。                                 |                 |                 |         |        |
|      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                   |                                                                                                                  |                 |                 | 28年度予定  | 28年度実績 |
|      |      |     | 郵送請求事務センターでの事務取り扱い開始                                                                                                       |                                                                                                                  |                 |                 | 実施      | 実施     |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                       | 現状値<br>(24nd)                                                                                                    | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |        |
|      |      |     | 請求を受けてから発送するまでの日数(日)                                                                                                       | 2                                                                                                                | 1               | 1               | 2       |        |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                    | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                 |         |      |
|------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|------|
| 1    | ②    | 市民局 | コンビニエンスストアでの証明書自動交付の推進                                                                                                                                  | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○平成24年当初は利用できる店舗はセブン-イレブンのみでしたが、ローソン、ファミリーマート、サークルKサンクス、ミニストップにまで利用できる店舗を拡大しました。<br>○平成26年度に東区役所内に、平成28年度には千早証明サービスコーナーに、コンビニ交付と同様に証明書を取得できるローソンのマルチコピー機を導入しました。また、体験型デモ機を各区役所、出張所及び千早証明サービスコーナーに設置し、来庁者にコンビニ交付を身近に体感できるようにしました。<br>○平成28年1月からは、個人番号カードの交付が始まり、個人番号カードのPRと併せて、市政だよりやチラシ等を使い、コンビニ交付の更なる普及促進に努めました。<br>○平成28年11月からは、福岡市外に住民登録があり、本籍が福岡市の方についても、戸籍証明を取得できるサービスを始めました。 |                 |                 |         |      |
|      |      |     | 区役所まで出向くことなく、より身近なコンビニエンスストアで、住民票の写し等の各種証明を自動交付するサービスを、平成24年8月より開始しました。<br>このサービスを推進するためにコンビニでの証明書交付手数料を窓口より恒常的に50円安く設定しており、より一層の利用者増を図るため、周知・広報を推進します。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                 |         |      |
|      |      |     | 【取組の成果】<br>○個人番号カードの交付も進んできており、コンビニ交付の利用者も着実に増加しています。                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                 |         |      |
|      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |      |
|      |      |     | コンビニ交付事業に関する広報の充実                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 実施              | 実施      |      |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                                    | 現状値<br>(24年8月)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |      |
|      |      |     | 全ての有料証明発行数に占めるコンビニ交付発行証明の割合                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0.5%            | 2.7%            | 6.1%    | 2.8% |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                                             | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |         |      |
|------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|------|
| 1    | ②    | 住宅都市局 | 手続きのオンライン化等による利便性向上(市立霊園、市営住宅)                                                                                                                                                                   | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○市営住宅の入居者募集については、窓口や郵送での受付に加え、電子申請による申込受付を行うとともに、周知に努めました。<br>＜平成26～28年度＞<br>○市立霊園の利用者募集については、平成26年度から、電子申請による申込受付を開始し、住民票等の添付も不要としました。<br><br>【取組の成果】<br>○平成24年度から電子申請による市営住宅への申込受付について周知に努めた結果、定期募集(抽選方式)の申込者のうち約25%が利用しています。<br>○指標項目としている「市立霊園利用者募集」ウェブサイトのアクセス件数は、25年度より目標値を上回る件数で推移しています。 |                 |                 |         |      |
|      |      |       | 市民の利便性向上を図るため、手続きが簡略化できるものについて、オンライン化や簡素化に取り組めます。<br>○申請書様式などの市ホームページ掲載を進めます。<br>○市立霊園の利用者募集について、ホームページ掲載情報をより充実させるとともに、資料の配布など、ウェブ上で可能な機能を拡充します。<br>○市営住宅の入居者募集について、窓口や郵送での受付に加え、電子申請への対応を進めます。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                 |         |      |
|      |      |       | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |      |
|      |      |       | 「市立霊園利用者募集」ウェブサイトの充実                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 実施              | 実施      |      |
|      |      |       | 市営住宅入居者募集時の電子申請受付                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 実施              | 実施      |      |
|      |      |       | 指標項目                                                                                                                                                                                             | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |      |
|      |      |       | 「市立霊園利用者募集」ウェブサイトのアクセス件数(件)                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 471             | 700     | 1000 |

| 取組番号         | 推進項目   | 局区名          | 取組内容                                                                                                                                                                        | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|--------------|--------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|----------|------|----------|------|-------------|------|-------------|-----|----------|------|-----------|------|---------|------|------------|--------|----------|--------|----------|------|----------|------|----------|------|------------|------|---------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|--------|------------|--------|-----------|--------|------------|------|----------|------|----------|------|--------------|------|--------------|------|---------|-----|-----------|------|-----------|------|--------------|------|--|--|---|---------|
| 1            | ②      | 道路下水道局       | 駐輪場におけるICカード精算の導入                                                                                                                                                           | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○ICカードによる清算が可能な機器を延べ17,972台導入しました。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|              |        |              | 都心部の駐輪場を中心に、ICカードによる精算が可能な機器を順次導入することで、支払い手続きの簡素化による駐輪場の利便性の向上を図ります。                                                                                                        | <table><tr><td>・清流公園駐輪場</td><td>425台</td><td>・中島公園駐輪場</td><td>352台</td></tr><tr><td>・中洲川端駅路上駐輪場</td><td>203台</td><td>・中洲川端駅路上駐輪場</td><td>77台</td></tr><tr><td>・明治公園駐輪場</td><td>711台</td><td>・雑餉隈駅南駐輪場</td><td>154台</td></tr><tr><td>・金山駅駐輪場</td><td>385台</td><td>・大橋駅高架下駐輪場</td><td>1,699台</td></tr><tr><td>・井尻駅前駐輪場</td><td>1,673台</td><td>・井尻駅東駐輪場</td><td>271台</td></tr><tr><td>・高宮駅西駐輪場</td><td>530台</td><td>・高宮駅東駐輪場</td><td>271台</td></tr><tr><td>・高宮駅高架下駐輪場</td><td>120台</td><td>・平尾駅駐輪場</td><td>335台</td></tr><tr><td>・笹原駅西駐輪場</td><td>200台</td><td>・吉塚駅東駐輪場</td><td>422台</td></tr><tr><td>・薬院駅南駐輪場</td><td>246台</td><td>・唐人町駅駐輪場</td><td>262台</td></tr><tr><td>・今宿駅西駐輪場</td><td>1,352台</td><td>・姪浜高架下西駐輪場</td><td>2,593台</td></tr><tr><td>・周船寺駅前駐輪場</td><td>1,147台</td><td>・箱崎駅高架下駐輪場</td><td>651台</td></tr><tr><td>・千早駅北駐輪場</td><td>655台</td><td>・千早駅南駐輪場</td><td>577台</td></tr><tr><td>・九大学研都市駅西駐輪場</td><td>770台</td><td>・九大学研都市駅東駐輪場</td><td>538台</td></tr><tr><td>・七隈駅駐輪場</td><td>58台</td><td>・博多口地下駐輪場</td><td>897台</td></tr><tr><td>・出来町公園駐輪場</td><td>232台</td><td>・清流公園駐輪場(追加)</td><td>166台</td></tr><tr><td></td><td></td><td>計</td><td>17,972台</td></tr></table> |             |      | ・清流公園駐輪場 | 425台 | ・中島公園駐輪場 | 352台 | ・中洲川端駅路上駐輪場 | 203台 | ・中洲川端駅路上駐輪場 | 77台 | ・明治公園駐輪場 | 711台 | ・雑餉隈駅南駐輪場 | 154台 | ・金山駅駐輪場 | 385台 | ・大橋駅高架下駐輪場 | 1,699台 | ・井尻駅前駐輪場 | 1,673台 | ・井尻駅東駐輪場 | 271台 | ・高宮駅西駐輪場 | 530台 | ・高宮駅東駐輪場 | 271台 | ・高宮駅高架下駐輪場 | 120台 | ・平尾駅駐輪場 | 335台 | ・笹原駅西駐輪場 | 200台 | ・吉塚駅東駐輪場 | 422台 | ・薬院駅南駐輪場 | 246台 | ・唐人町駅駐輪場 | 262台 | ・今宿駅西駐輪場 | 1,352台 | ・姪浜高架下西駐輪場 | 2,593台 | ・周船寺駅前駐輪場 | 1,147台 | ・箱崎駅高架下駐輪場 | 651台 | ・千早駅北駐輪場 | 655台 | ・千早駅南駐輪場 | 577台 | ・九大学研都市駅西駐輪場 | 770台 | ・九大学研都市駅東駐輪場 | 538台 | ・七隈駅駐輪場 | 58台 | ・博多口地下駐輪場 | 897台 | ・出来町公園駐輪場 | 232台 | ・清流公園駐輪場(追加) | 166台 |  |  | 計 | 17,972台 |
|              |        |              | ・清流公園駐輪場                                                                                                                                                                    | 425台                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ・中島公園駐輪場    | 352台 |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|              |        |              | ・中洲川端駅路上駐輪場                                                                                                                                                                 | 203台                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ・中洲川端駅路上駐輪場 | 77台  |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|              |        |              | ・明治公園駐輪場                                                                                                                                                                    | 711台                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ・雑餉隈駅南駐輪場   | 154台 |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・金山駅駐輪場      | 385台   | ・大橋駅高架下駐輪場   | 1,699台                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・井尻駅前駐輪場     | 1,673台 | ・井尻駅東駐輪場     | 271台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・高宮駅西駐輪場     | 530台   | ・高宮駅東駐輪場     | 271台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・高宮駅高架下駐輪場   | 120台   | ・平尾駅駐輪場      | 335台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・笹原駅西駐輪場     | 200台   | ・吉塚駅東駐輪場     | 422台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・薬院駅南駐輪場     | 246台   | ・唐人町駅駐輪場     | 262台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・今宿駅西駐輪場     | 1,352台 | ・姪浜高架下西駐輪場   | 2,593台                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・周船寺駅前駐輪場    | 1,147台 | ・箱崎駅高架下駐輪場   | 651台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・千早駅北駐輪場     | 655台   | ・千早駅南駐輪場     | 577台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・九大学研都市駅西駐輪場 | 770台   | ・九大学研都市駅東駐輪場 | 538台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・七隈駅駐輪場      | 58台    | ・博多口地下駐輪場    | 897台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
| ・出来町公園駐輪場    | 232台   | ・清流公園駐輪場(追加) | 166台                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|              |        | 計            | 17,972台                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|              |        |              | 【取組の成果】<br>○1日あたりの有料駐輪場の利用者数が増加しました。<br>平成24年度利用者数 31,953人（導入前）<br>平成25年度利用者数 33,629人（導入後）<br>平成26年度利用者数 35,728人<br>平成27年度利用者数 35,580人<br>平成28年度利用者数 36,261人<br>（小数点以下四捨五入） |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|              |        |              | 実施スケジュール                                                                                                                                                                    | 28年度予定                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 28年度実績      |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |
|              |        |              | 駐輪場へのICカード精算の導入                                                                                                                                                             | 実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 実施          |      |          |      |          |      |             |      |             |     |          |      |           |      |         |      |            |        |          |        |          |      |          |      |          |      |            |      |         |      |          |      |          |      |          |      |          |      |          |        |            |        |           |        |            |      |          |      |          |      |              |      |              |      |         |     |           |      |           |      |              |      |  |  |   |         |

| 取組番号                 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                      | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |               |                 |                 |
|----------------------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|-----------------|-----------------|
| 1                    | ②    | 東区  | 窓口の待ち時間短縮に向けた取組                                                                                           | 【取組内容】<br>＜平成25年度＞<br>○平成25年度には恒常的な窓口混雑を緩和するため、待合スペースの拡充、窓口増設等の本館1階フロアレイアウト改修を行い、平成26年1月にリニューアルオープンしました。<br>＜平成25～28年度＞<br>○繁忙期に臨時窓口・記載台の増設等を行い、待ち時間の短縮に努めました。<br>○フロア案内については、フロアマネージャーとの情報共有方法を見直し、来庁者からの意見をスピーディーに反映できるようにし、効率的なフロア運営と来庁者へのサービス向上を図りました。<br>＜平成28年度＞<br>○平成28年6月に東区千早に開設した「証明サービスコーナー」の広報を行い周知に努め、窓口の分散化を図りました。<br><br>【取組の成果】<br>○平成25年度のフロアレイアウト改修及び繁忙期の臨時窓口・記載台の設置等により、待ち時間は改善傾向にあります。平成28年度は、マイナンバーカード受付・交付による業務量の増加があったものの、「千早証明サービスコーナー」の広報を行い、窓口の分散化を図った結果、目標値を達成しました。 |     |               |                 |                 |
|                      |      |     | 市民課においては、恒常的な窓口混雑を緩和するため、受付窓口を増設し、繁忙時の待ち時間の大幅な短縮を図ります。<br>また、保険年金課等においても、BPR（業務プロセス改革）推進により、待ち時間の短縮を図ります。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |               |                 |                 |
|                      |      |     |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |               |                 |                 |
|                      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     | 28年度予定        | 28年度実績          |                 |
|                      |      |     | 市民課窓口の増設（2窓口）                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     | 実施            | 実施              |                 |
|                      |      |     | 各窓口の待ち時間短縮                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     | 検証・改善         | 検証・改善           |                 |
|                      |      |     | 指標項目                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     | 現状値<br>（23nd） | 中間目標値<br>（26nd） | 最終目標値<br>（28nd） |
| 繁忙時における来庁者の受付待ち時間の割合 |      |     | 【証明】<br>30分以内で対応                                                                                          | 12%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 50% | 50%           | 62%             |                 |
|                      |      |     | 【異動】<br>60分以内で対応                                                                                          | 22%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 80% | 80%           | 99%             |                 |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                 | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                           |               |                 |                 |         |   |
|------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|---|
| 1    | ②    | 博多区 | 特定健診及び各種がん検診における多様な予約システムの構築                                                                                                         | 【取組内容】<br>＜平成25年度＞<br>○全市的な予約システムの検討がなされました。<br><br>＜平成26年度＞<br>○福岡市の各保健福祉センター（保健所）や公民館等での特定健診および各種がん検診の予約は、「福岡市集団健診予約センター」に統合されました（電話、FAXによる予約）。<br><br>※全市的な予約システムに統合されたため、指標項目「年間電話外予約延べ件数（博多区）」については「－」としています。 |               |                 |                 |         |   |
|      |      |     | 現在、博多保健所で実施している特定健診及び各種がん検診は、健康課への直接電話予約を原則としています。<br>市民の多様な生活スタイルに対応するため、直接電話以外の、時間外でも予約可能なシステムを構築し、特定健診及び各種がん検診の予約に関する利便性の向上を図ります。 |                                                                                                                                                                                                                    |               |                 |                 |         |   |
|      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                    |               | 28年度予定          |                 | 28年度実績  |   |
|      |      |     | 電話外予約システム                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |               | 実施              |                 | 統合      |   |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |   |
|      |      |     | 年間電話外予約延べ件数（件）                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                    |               | －               | 100             | 300     | － |

| 取組番号             | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                 | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                 |         |  |
|------------------|------|-----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1                | ②    | 博多区 | 区役所内環境の見直し                           | 【取組内容】<br>○市民サービスの向上、待ち時間の短縮等を目的に、以下の見直しを実施しました。<br>・市民課窓口の増設(平成26年度)<br>・市民課、保険年金課などの窓口に鞆かけを設置(平成27年度)<br><br>○以下の案内サインを改善しました。<br>・保健福祉センター内の庁舎案内板(受付窓口のご案内、全館ご案内)の更新設置(平成25年度)<br>・博多区役所総合案内板(各階のご案内)の更新設置(平成26年度)<br><br>【取組の成果】<br>○窓口アンケート調査において、区役所環境に対する市民の満足度(満足あるいはやや満足と回答)が年々上昇しました。 |                 |                 |         |  |
|                  |      |     | ①区役所フロアのレイアウトの見直し案の策定(ローカウンター化などを含む) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |         |  |
|                  |      |     | ②案内掲示物のデザイン統一化                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |         |  |
|                  |      |     | 実施スケジュール                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|                  |      |     | 1階フロアのレイアウトの見直し案の策定                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 実施              | 実施      |  |
|                  |      |     | 掲示物のデザイン統一                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 実施              | 実施      |  |
|                  |      |     | 指標項目                                 | 現状値<br>(23nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
| 区役所内環境に対する市民の満足度 |      |     | 61.8%                                | 70%                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 80%             | 80.3%           |         |  |

| 取組番号             | 推進項目 | 局区名       | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4年間の実施状況                                   |         |  |  |  |
|------------------|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------|--|--|--|
| 1                | ②    | 中央区       | 窓口サービス向上委員会(窓口サービスの利便性向上)                                                                                                                                                                                                                                                           | 【取組内容】<br>窓口サービスの利便性向上を図るため、以下のとおり取り組みました。 |         |  |  |  |
|                  |      |           | ○ 来庁者アンケートの実施(平成26・28年度)<br>来庁者に対して、窓口で感じたことや改善すべき点をお尋ねするアンケート調査を実施することにより、ニーズを把握するとともに、その結果に基づき、プライバシー保護の強化、待合スペースの拡充など、来庁者の満足度が向上するよう努めました。<br>〈来庁者アンケートの実施状況〉<br>平成26年度:平成26年8月4日及び7日<br>平成28年度:平成29年1月16日及び19日                                                                  |                                            |         |  |  |  |
|                  |      |           | ○ 各課の業務一覧の作成(平成25～28年度)<br>区役所各課の業務一覧を作成・更新し、各課の連携強化を図るほか、来庁者への案内に利用できるようにしました。                                                                                                                                                                                                     |                                            |         |  |  |  |
|                  |      |           | ○ サービス介助士の設置・介助講習会の開催(平成27～28年度)<br>高齢の方や身体が不自由な方など、手助けを必要とする来庁者が安心して区役所を利用できるよう、介助講習会を開催するとともに、サービス介助士の資格を有する職員を各課に配置しました。<br>〈サービス介助士教習会〉<br>平成27年度:平成27年10月10日・11日<br>平成28年度:平成28年10月6日・7日<br>〈介助講習会〉<br>平成27年度:平成27年5月19日・27日、11月5日・16日<br>平成28年度:平成28年10月20日、12月15日、平成29年2月22日 |                                            |         |  |  |  |
|                  |      |           | 【取組の成果】<br>○「窓口サービスに対する満足度」について、来庁者アンケートを実施したところ、平成28年度の最終目標値80%に対して、94.5%と大きく上回りました。                                                                                                                                                                                               |                                            |         |  |  |  |
|                  |      |           | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                            |         |  |  |  |
|                  |      |           | 28年度予定28年度実績                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |         |  |  |  |
| 繁忙期の組織横断的な連携強化   |      |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 実施                                         | 実施      |  |  |  |
| 窓口案内機能の強化        |      |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 実施                                         | 実施      |  |  |  |
| 待ち時間の有効活用の仕組みづくり |      |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 実施                                         | 実施      |  |  |  |
| 指標項目             |      | 現状値(24nd) | 中間目標値(26nd)                                                                                                                                                                                                                                                                         | 最終目標値(28nd)                                | 28年度実績値 |  |  |  |
| 窓口サービスに対する満足度    |      | —         | 60%                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 80%                                        | 94.5%   |  |  |  |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                           | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ②    | 中央区 | 庁舎環境改善委員会(区民に分かりやすい庁舎環境の整備)                                                                                                                                    | <b>【取組内容】</b><br>○中央区役所の庁舎環境改善のため、以下の取組みを推進しました。<br>①市民目線に立ったよりわかりやすい庁舎案内表示(平成25～26年度)<br>②1階及び3階のフロア配置最適化(平成25～28年度)<br>③庁舎内の掲示物の整理(平成26～28年度)<br>④庁舎内空調の効果的・効率的な運転(平成26～27年度)<br>⑤正面玄関前の空間利用(平成27～28年度)<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○これらの取組みの結果、平成28年度に実施した庁舎環境に関する満足度では86%と最終目標を大きく上回って達成することができました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |     | 区民に分かりやすい庁舎環境の整備をおこなうため、「庁舎環境改善委員会」を立ち上げ、区役所入口への案内掲示板等の設置や、掲示物・誘導表示のルールづくり等、快適で分かりやすいフロア空間づくりを推進します。<br>また、特に区民の利用が多い1階フロアについて、利用者の立場に立ったフロア配置の最適化について検討を行います。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     | 快適で分かりやすいフロア空間づくり                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     | 1階フロア配置の最適化検討                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     | 庁舎環境に対する満足度                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | —             | 60%             | 80%             | 86%     |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ②    | 交通局 | 地下鉄ICカード「はやかけん」等による行政手続きの利便性向上                                                                                                                                                                                                                                                | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○「はやかけん」は、約96万枚(H29.3)発行しており、今後も利用者の利便性向上のために、本市施設における電子マネー決済が可能な箇所を順次拡大しています。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○電子マネー利用件数は、平成26年度末時点ですでに最終目標値(28nd)を大きく上回る結果となっており、本市施設(区役所・駐輪場・博物館・渡船場等)においても、電子マネー決済による行政手続きが可能な施設は、平成22年5月のサービス開始時の47施設から112施設(H29.3)となり、着実にお客様の利便性向上を図っています。 |               |                 |                 |         |
|      |      |     | 地下鉄ICカード「はやかけん」については、全国の主要な交通機関において乗車券として利用することができる利便性に加え、本市施設(区役所・博物館等)における電子マネー決済など行政手続きにおける利便性を有するため、普及促進等に取り組み、お客様の利便性向上を図ります。<br>また、平成25年3月23日開始の全国相互利用によって、「はやかけん」を利用できる本市施設では、全国の主要なICカードの電子マネーについても利用することができるため、「はやかけん」を利用できる本市施設の拡大等に取り組み、来街者を含め、本市施設利用者の利便性向上を図ります。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                               | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     | 「はやかけん」を利用できる本市施設の拡大                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     | 「はやかけん」の広報・PR等                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                                                               | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     | 本市施設における電子マネー利用件数(年間)(件)                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 35,450        | 42,000          | 50,000          | 285,051 |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                      | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                    |                 |                 |         |  |
|------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1    | ②    | 人事委員会 | 市職員採用試験申込みの利便性向上                                                                          | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○電子申請システムの安定稼働に努め、エラーによる郵送申し込みへの切り替えの抑制に努めました。<br>○郵送用申請書のダウンロードを提供しました。<br><br>【取組の成果】<br>○「受験申込み全体に占めるインターネット(電子申請)申込みの割合」は76.7%、「郵送申込みに占めるダウンロード申込書の割合」は61.4%に達し、ともに最終目標値の60%、30%を達成することができました。 |                 |                 |         |  |
|      |      |       | 市職員採用試験申込みについて、インターネット(電子申請)による申込みを推奨し、郵送による申込書をインターネットからダウンロードを可能にすることで、申込手続きの利便性を向上します。 |                                                                                                                                                                                                                             |                 |                 |         |  |
|      |      |       | 実施スケジュール                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                             |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|      |      |       | インターネット申込みの推奨                                                                             |                                                                                                                                                                                                                             |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 申込書のダウンロード化                                                                               |                                                                                                                                                                                                                             |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 指標項目                                                                                      | 現状値<br>(23nd)                                                                                                                                                                                                               | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|      |      |       | 受験申込み全体に占めるインターネット(電子申請)申込みの割合                                                            | 48.9%                                                                                                                                                                                                                       | 55%             | 60%             | 76.7%   |  |
|      |      |       | 指標項目                                                                                      | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                               | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|      |      |       | 郵送申込みに占めるダウンロード申込書の割合                                                                     | －                                                                                                                                                                                                                           | 20%             | 30%             | 61.4%   |  |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                                                       | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                         |                 |                 |         |     |
|------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|-----|
| 1    | ②    | 農業委員会 | 農地法関係手続きに係る情報提供                                                                                                                                                                                            | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○各制度のしくみや手続きの流れについてわかりやすく説明するとともに、各種申請書もダウンロードできるよう掲載することで、手続きの円滑化を図りました。制度改正やお知らせなども随時更新し、広く情報提供を行いました。<br><br>【取組の成果】<br>○電話での問い合わせや窓口での手続きにおいて、スムーズな案内、事務処理につながりました。 |                 |                 |         |     |
|      |      |       | ホームページにて「農業委員会の概要」をはじめ、「農地の売買・貸借」「農地の転用」「各種証明」「農業者年金」等にかかる諸手続きの流れ、標準処理期間や制度の説明を行なうとともに「農地の賃借料」「農業委員会からのお知らせ」などを掲載して広く情報提供を行ない各種手続の円滑化を図ります。また、各種証明の受付について、所管区域を越え事務局、西部出張所のどちらでも受け付け出来る体制を整え申請者の負担軽減を図ります。 |                                                                                                                                                                                                  |                 |                 |         |     |
|      |      |       | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |     |
|      |      |       | 情報の点検・更新                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                 | 実施              | 実施      |     |
|      |      |       | 指標項目                                                                                                                                                                                                       | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                    | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |     |
|      |      |       | 情報の更新累積回数(回)                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                  |                 | 30              | 90      | 150 |

[推進項目③ 市民との共働]

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |                 |         |        |       |
|------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--------|-------|
| 1    | ③    | 財政局 | 施設利用者の満足度向上                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○利用開始後振返り評価<br>建て替えを実施した公民館・老人いこいの家12施設について、職員による利用開始後の振返り評価を実施し、その結果を事例集としてまとめ、改善点等の把握を行いました。施設設計にあたっては、この事例集を参考とする事でより良い施設づくりに努めています。<br><br>○市役所本庁舎等の利用者満足度の向上<br>毎年度、来庁者の方を対象としたアンケート調査を実施し、その意見等を踏まえて庁舎内の案内表示（身障者用トイレ案内板及び使用方法の注意書きの設置等）や設備の改善（1階トイレ洗面台水洗の自動化）等を行いました。<br><br>【取組の成果】<br>○利用開始後振返り評価<br>施設設計時にこの事例集を参考とすることで、新しく施設を設計する際の改善に繋げることができています。<br><br>○市役所本庁舎等の利用者満足度の向上<br>平成28年度の市役所本庁舎等の利用者満足度アンケートでは、最終目標値の80%を上回る、82.0%の利用者から「満足した」との回答がありました。 |                 |                 |         |        |       |
|      |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                 | 28年度予定  | 28年度実績 |       |
|      |      |     | 利用開始後振返り評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 本格実施            | 本格実施    |        |       |
|      |      |     | 市役所本庁舎等の評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 本格実施            | 本格実施    |        |       |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |        |       |
|      |      |     | 利用者・市職員評価の実施回数(回/年)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 0               | 6       | 12     | 12    |
|      |      |     | 市役所本庁舎等の利用者満足度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | —               | 78%     | 80%    | 82.0% |
|      |      |     | 多くの市民が利用する施設をより良くするため、従来型の市民アンケートの手法に加え、行政のプロである多様な分野の市職員の知識・経験を活かし、施設の評価を行うことで、安全安心、福祉、子育て、集客など、様々な視点から、より満足度の高い施設整備、運営を図ります。<br>また、市職員が縦割りの壁を超えて同じ施設の評価を行うことで、担当業務に関わらず、市民の満足度向上が市職員の重要な使命であるという意識付けに繋がります。<br>・利用開始後振返り評価<br>市有施設を建設する際には、ワークショップ等により利用者からの意見の収集、反映に努めているものの、実際に利用開始した後に、建設時には気づかなかった利用者の視点からの課題が明らかとなる場合があります。<br>そこで、利用開始後の施設について、利用者アンケートのほか、市職員による評価を行い、その結果を事例集等としてまとめ、今後の設計の際に参考とすることで、施設設計を利用者の視点から改善していきます。<br>・市役所本庁舎等の評価<br>市施設の中でも、財政局が所管する市役所本庁舎、北別館、西側広場等は、市民が頻繁に利用する施設であることから、特に利用者満足度の向上を図っていくべき施設であると考えられます。<br>そこで、これらの施設について、利用者アンケートのほか、市職員による評価を行い、その結果を踏まえ、利用者満足度の向上を図ります。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                 |         |        |       |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                               | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-----|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ③        | 市民局 | 社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援                                              | <b>【取組内容】</b><br><平成26年度><br>○外部委員をもって構成する「地域のまち・絆づくり検討委員会」を設置し、地域コミュニティによるまちづくりの推進と、それに向けた地域と行政の共働について検討を進めました。<br><平成27年度><br>○検討委員会よりいただいた提言を踏まえ、「“ふくおか”地域の絆応援団」事業の創設や校区・地区の目標（ビジョン）づくりをモデル的に実施するなど、実施可能な事業等について着手しました。<br>○「共創による地域づくり推進協議会」を設置し、外部委員と情報交換及び協議を行いながら、自治協議会と福岡市がパートナーとして、企業や商店街、NPO、大学など、様々な主体と地域の未来を共に創り出す共創の地域づくりに向けた取組みを推進しました。<br><平成28年度><br>○地域活動の担い手づくりや地域の絆づくりを推進するため、自治協議会に対する補助金を「自治協議会共創補助金」として拡充しました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |     | 地域コミュニティの基盤強化・活性化に向けた具体的方策等について、地域活動の関係者や有識者等と意見交換しながら検討し、取組を進めます。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                    | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|          |          |     |                                                                    | 地域コミュニティの基盤強化・活性化に向けた取組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                    | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 現状値<br>(22nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     |                                                                    | 地域活動に参加したことがある市民の割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 56.2%         | 62%             | 65%             | 54.5%   |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                   | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                 |                 |         |
|------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ③    | 市民局 | <b>共働事業提案制度の推進</b><br><br>多様な市民ニーズに対応したきめ細かい市民サービスを提供するため、NPOの柔軟で斬新な事業提案を募集し、採択された事業についてNPOと市が共働で事業に取り組む「共働事業提案制度」を実施します。さらに、共働をより一層促進するための啓発事業を実施します。 | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○NPO等からの事業提案を公募し、公開プレゼンテーションを経て採択しました。（累計：13事業）<br>○共働事業の成果を広く発信するため、終了した事業の「最終報告会（28年度より事業報告会）」や、継続事業にかかる「中間報告会（28年度より廃止）」を公開で開催し、併せて実施事業の評価を行いました。<br>○市民やNPO、企業など多様な人々が出会い共働を促進するため、「共働カフェ」を開催しました。<br>＜平成26年度＞<br>○これまで実施された共働事業についてフォローアップを行い、事業の成果や終了後の展開を検証しました。<br>＜平成27年度＞<br>○さらなる制度推進のため、提案を行うNPO等に向けたサポート事業の充実や行政側で課題の掘り起こしができる仕組みづくり等、制度の見直しを行いました。<br>○共働のポイントやエピソードを交えた「共働事例集」を作成しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○目標に達しませんでした、「担当業務においてNPOと共働したことがある市職員の割合」の実績値は平成26年度は28.9%、平成28年度は32.6%へと上昇しました。 |                  |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                        | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|      |      |     |                                                                                                                                                        | NPOからの提案募集・審査・実施事業評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |                 | 実施              | 実施      |
|      |      |     |                                                                                                                                                        | 共働への理解促進                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                 | 実施              | 実施      |
|      |      |     |                                                                                                                                                        | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 現状値<br>(20～24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     |                                                                                                                                                        | 共働事業提案制度による共働事業数<br>(新規採択数の累計件数) (件)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 24               | 32              | 40              | 37      |
|      |      |     |                                                                                                                                                        | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 現状値<br>(22nd)    | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     |                                                                                                                                                        | 担当業務においてNPOと共働したことがある市職員の割合                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 23.3%            | 36%             | 42%             | 32.6%   |

| 取組<br>番号                      | 推進<br>項目 | 局区名           | 取組内容                                            | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                 |                 |         |
|-------------------------------|----------|---------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1                             | ③        | 市民局           | 市職員の共働への理解と意識の向上及び連携強化                          | 【取組内容】<br>＜平成25～27年度＞<br>○地域コミュニティやNPO等との共働に関する理解を促進するため、全職員研修、新規採用職員研修、課長研修等を実施しました。<br><br>＜平成27年度＞<br>○NPOとの共働に関する一般職員研修については、NPOの基礎的事項に関する研修から、NPOの社会の捉え方、取組み方に触れることで、よりNPOへの理解が深まるよう、実際の現場を体験する体験型研修に内容を変更しました。<br>○課長研修については、共働による事業成果が効果的に伝わるよう、事業報告会への参加を研修プログラムとするなど、NPOと行政の共働事例を主に伝える内容に変更しました。<br>○全職員研修については、27年度末での職員の受講率が92.5%に達したため27年度で終了しました。<br><br>＜平成28年度＞<br>○地域のまちづくりについて、企業やNPO、大学など様々な主体を巻き込みながら、地域の未来を共に創る「共創」の取組みに関する内容を研修に追加しました。<br><br>＜地域コミュニティとの共働に関する研修＞・・・全職員研修、新規採用職員研修、課長研修<br>＜NPOとの共働に関する研修＞・・・課長研修、一般職員研修、新規採用職員研修、新任公民館職員研修<br><br>【取組の成果】<br>○全職員研修については、延べ10,258人の受講者となり、より多くの市職員の理解を促進することができました。 |               |                 |                 |         |
|                               |          |               | 地域コミュニティやNPO等との共働に関する市職員の理解を促進するため、職員研修等を強化します。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|                               |          |               |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|                               |          |               |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|                               |          |               | 実施スケジュール                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|                               |          |               | 新規採用職員研修                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 | 実施              | 実施      |
|                               |          |               | 地域コミュニティに関する全職員研修                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 | 実施              | 未実施     |
|                               |          |               | 共働を理解する課長研修                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                 | 実施              | 実施      |
|                               |          |               | 指標項目                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 現状値<br>(22nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|                               |          |               | 担当業務においてNPOと共働したことがある市職員の割合                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 23.3%         | 36%             | 42%             | 33.0%   |
| 指標項目                          |          | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd)                                 | 最終目標値<br>(28nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 28年度実績値       |                 |                 |         |
| 地域コミュニティに関する全職員研修を受講した職員の数(人) |          | 3,823         | 6,800                                           | 9,800                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10,258        |                 |                 |         |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                             | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                 |         |  |
|----------|----------|-----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1        | ③        | 市民局 | 企業の地域活動を促進する仕組みづくり               | <b>【取組内容】</b><br><平成27～28年度><br>○「地域のまち・絆づくり検討委員会」からの提言を踏まえ、企業やNPOの地域活動の促進や地域活動の新たな担い手として地域を応援するための「“ふくおか”地域の絆応援団」事業を創設し、企業などへ応援団への登録を呼びかけ、市ホームページで活動内容の紹介を行いました(28年度末登録団体数:32団体)。<br>○応援団の取組みの輪を広げ、共創の取組みを推進することを目的に、地域活動を応援している企業等の事例発表を行うセミナーを、28年8月から3回開催しました。<br>○28年3月に“ふくおか”地域の絆応援団の活動をはじめ、地域活動を応援する企業の取組みの普及・拡大や、企業間、企業と地域などの交流の促進に向けた意見交換の場として、“ふくおか”地域の絆応援団評議会を設立し、外部委員の意見を取り入れながら事業を推進しました。<br>○外部委員などによる選定委員会を開催し、地域のまちづくりに特に貢献している38の企業や商店街等に対して、28年11月の“共創”自治協議会サミット内で感謝状を贈呈しました。 |                 |                 |         |  |
|          |          |     | 企業の地域活動の促進に向け、具体的方策を検討し、取組を進めます。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |         |  |
|          |          |     | 実施スケジュール                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 28年度予定          | 28年度実績          |         |  |
|          |          |     | 企業の地域活動の促進に向けた取組                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 実施              | 実施              |         |  |
|          |          |     | 指標項目                             | 現状値<br>(22nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|          |          |     | 地域活動に参加したことがある市民の割合              | 56.2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 62%             | 65%             | 54.5%   |  |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                               | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ③        | 市民局 | <b>職員の地域活動・社会貢献活動等への参加促進</b><br><br>市民と直接接する実務経験を増やすことにより、市民ニーズや地方公務員としての役割などを再認識し、その経験・知識を業務に活かします。<br>具体的には、局職員に対して、局内各部が実施する市民を対象としたイベントや地域活動・社会貢献活動などに関する情報を収集・発信することで、局全体で参加しやすい風土を作るとともに、局内電子掲示板等で活動報告を行いながら、参加者の裾野を広げていきます。 | <b>【取組内容】</b><br>＜平成26～28年度＞<br>○地域活動等参加促進プロジェクトで取り組みました。<br>・各課が実施する対市民業務、地域活動や社会貢献活動について、イベント一覧表を作成するとともに、随時「ちい活通信」を発行し、職員の参加を呼びかけました。(26年度～28年度)<br>・電子掲示板を活用し、体験記やイベント紹介などの情報発信を行いました。27年度はフェイスブックも活用しました。(26年度～28年度)<br>・社会貢献活動の一環として、「★市民局びかびか隊★」を立ち上げ、天神地区及び所管施設周辺の清掃活動に取り組みました。(26年度、27年度)<br>・局内の書き損じ年賀ハガキを回収し、換金した後、NPO活動支援基金に寄付を行いました。(27年度) |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | <b>【取組の成果】</b><br>○目標に達しませんでした。平成24年度に実績値53.7%であった「他課が実施する対市民業務に参加したことがある職員の割合(過去1年間)」は平成28年度には70.8%に、54.5%であった「地域活動や社会貢献活動に参加したことがある職員の割合(過去1年間)」は65.5%に上昇しました。                                                                                                                                                                                        |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | 参加可能な対市民業務の情報収集・発信、職員の参加                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | 社会貢献活動等の情報収集・発信、職員の参加                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | 活動結果の評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | 他課が実施する対市民業務に参加したことがある職員の割合(過去1年間)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 53.7%         | 65%             | 75%             | 70.8%   |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                    | 地域活動や社会貢献活動に参加したことがある職員の割合(過去1年間)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 54.5%         | 65%             | 75%             | 65.5%   |

| 取組番号                               | 推進項目 | 局区名    | 取組内容                                                      | 4年間の実施状況                                                                                             |      |                                         |                 |                 |         |        |
|------------------------------------|------|--------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--------|
| 1                                  | ③    | こども未来局 | NPO・企業等との連携・共働による市民サービス意識の向上                              | 【取組内容】<br>＜平成28年度＞<br>○職員の市民サービス意識の向上を図るため、NPO活動をしている方を講師に招き、NPOの基礎知識や子どもに関わるNPOの役割等について局内研修を実施しました。 |      |                                         |                 |                 |         |        |
|                                    |      |        | NPO・企業等との連携により市民サービス意識の向上を図るため、各種研修及びNPOとのワークショップなどを行います。 |                                                                                                      |      |                                         |                 |                 |         |        |
|                                    |      |        |                                                           |                                                                                                      |      | 【取組の成果】<br>○取組の結果、職員の市民サービス意識の向上を図りました。 |                 |                 |         |        |
|                                    |      |        |                                                           |                                                                                                      |      | 実施スケジュール                                |                 |                 | 28年度予定  | 28年度実績 |
|                                    |      |        | NPO・企業等との連携、共働                                            |                                                                                                      |      |                                         |                 |                 | 検討・実施   | 実施     |
|                                    |      |        | 市民サービス意識の向上                                               |                                                                                                      |      |                                         |                 |                 | 実施      | 実施     |
|                                    |      |        | 職員アンケート                                                   |                                                                                                      |      |                                         |                 |                 | 実施      | 実施     |
|                                    |      |        | 指標項目                                                      |                                                                                                      |      | 現状値<br>(24nd)                           | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |        |
|                                    |      |        | 子育て環境満足度                                                  |                                                                                                      |      | 60%                                     | 62%             | 65%             | 69%     |        |
| NPO・企業等との連携の重要性に対する職員の理解度（職員アンケート） |      |        | －                                                         | 80%                                                                                                  | 100% | 79%                                     |                 |                 |         |        |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                                                   | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                               |                 |                 |         |       |
|------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|-------|
| 1    | ③    | 保健福祉局 | 市民同士の情報交換の場の創設                                                                                                                                                                                         | 【取組内容】<br>＜平成26～28年度＞<br>○保健福祉局フェイスブックページ運営事務局を立上げ、運用マニュアル・ポリシーなどの整備を行い、平成26年12月より保健福祉局フェイスブックページ「よかろーもんの部屋」の運用を開始しました。フェイスブックページでは、保健福祉局に関するあらゆる情報について、「リアルタイム」に「分かりやすく」発信するよう心掛けました。 |                 |                 |         |       |
|      |      |       | これからの時代は、一方的に行政のみでサービスを行うのではなく、地域での支え合いなど市民同士やNPOが様々な場でサービスを行う必要があります。<br>現在、市民が行政から情報を受け取る手法はある一方、市民同士で情報のやりとりができるような場が十分でないことから、保健福祉施策について気軽に情報交換できる場を創設し、個人やNPO、ボランティア団体などがお互いに交流を持ち、連携が図れる体制を整えます。 | 【取組の成果】<br>○フェイスブックページ「よかろーもんの部屋」への登録人数は目標値には届きませんでしたが、登録人数は年々増加しており(平成26年度末:391人登録→平成28年度末:685人登録)、今後も引き続き「よかろーもんの部屋」を通じて様々な情報を発信していきたいと思います。                                         |                 |                 |         |       |
|      |      |       | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                        |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |       |
|      |      |       | SNSの活用(フェイスブック等を利用した専用ページの開設)                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |                 | 実施              | 実施      |       |
|      |      |       | 指標項目                                                                                                                                                                                                   | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                          | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |       |
|      |      |       | SNS(ソーシャルネットワークサービス)登録人数(人)                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |                 | -               | 500     | 1,500 |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                            | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ③        | 保健福祉局 | <b>地域における福祉活動への支援</b><br><br>地域住民が主体的に取り組んでいる高齢者等に対する見守りなどの福祉活動(ふれあいネットワークやふれあいサロン)を支援するとともに、地域住民の地域活動による悩みや相談など下支え可能な環境を推進します。 | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○校区社会福祉協議会が行うふれあいネットワーク、ふれあいサロンに対して、市・区社会福祉協議会を通じて、活動費を助成しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○ふれあいネットワークを実施している自治会・町内会数については、最終目標値には達していないものの、1,671地区(平成25年度)から1,793地区(平成28年度)に増加しました。<br>○ふれあいサロンの実施箇所数については、327カ所(平成25年度)から385カ所(平成28年度)に増加しました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |       |                                                                                                                                 | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|          |          |       |                                                                                                                                 | ふれあいネットワーク                                                                                                                                                                                                                                                                    |               | 検証・拡充           | 検証・拡充           |         |
|          |          |       |                                                                                                                                 | ふれあいサロン                                                                                                                                                                                                                                                                       |               | 検証・拡充           | 検証・拡充           |         |
|          |          |       |                                                                                                                                 | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                          | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |       |                                                                                                                                 | ふれあいネットワークを実施している自治会・町内会数(地区)                                                                                                                                                                                                                                                 | 1,638         | 1,914           | 2,075           | 1,793   |
|          |          |       |                                                                                                                                 | ふれあいサロンの実施箇所数(カ所)                                                                                                                                                                                                                                                             | 292           | 325             | 336             | 385     |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                           | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ③    | 環境局 | 計画等策定時における対話手法(ワールドカフェ方式など)の導入 | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○行政計画などの策定の際に、ワールドカフェ方式など、市民との対話を重視した手法を導入しました。<br><br>○「福岡市環境・エネルギー戦略」(平成26年6月策定)<br>パブリック・コメント[H26.3.17～4.17]を実施したほか、「エネルギーを〔創り、賢く使う〕都市づくりカフェ」[H25.11.8開催(36名参加)、H25.12.7開催(31名参加)]を開催し、ワールドカフェ方式による対話を行いました。<br><br>○「福岡市環境基本計画(第三次)」(平成26年9月策定)<br>パブリック・コメント[H26.7.15～8.15]を実施したほか、「ふくおか環境市民カフェ」[H25.10.26開催(37名参加)]、「ふくおか環境未来カフェ」[H26.7.17開催(58名参加)]を開催し、ワールドカフェ方式による対話を行いました。<br><br>○「アイランドシティはばたき公園基本計画(整備プラン)」(平成27年7月策定)<br>平成25年度に「野鳥公園ラウンジカフェ」[全8回(+番外1回)開催(延べ321名参加)]を開催し、ストーリーボードの作成等を通して多くの方と対話を行いました。<br><br>○「博多湾環境保全計画(第二次)」(平成28年9月策定)<br>平成27・28年度に「トーク・カフェ」[H28.3.20開催(23名参加)、H28.7.31開催(20名参加)]を開催し、意見交換を行いました。<br><br>○「福岡市地球温暖化対策実行計画」(平成28年12月策定)<br>パブリック・コメント[H28.10.6～11.4]の実施に加え、各種会議において情報提供に努めました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○行政計画などの策定時における市民対話手法の導入率は、平成28年度の実績は100%となり、市民から広く意見聴取を行いました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     |                                | 計画等策定過程における市民対話手法の検討及び導入                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     |                                | 行政計画などの策定時における対話手法の導入率                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | —             | 50%             | 100%            | 100%    |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                       | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                 |                 |         |
|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ③    | 農林水産局 | <b>市民団体等との共働</b>                                                                                                                                                           | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○自然共生型ため池事業は、平成27年度に市内6箇所目となる南区市作池の整備を完了しました。<br>○森と海の再生交流事業は、漁業者、林業関係者及び市民ボランティア団体等（平成25年度から平成28年度のべ740名）が共働して、水域全体の環境保全や相互交流を図ることを目的とした植林作業（平成25年度から平成28年度のべ4,000本、総面積1.1ha）を実施しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○自然共生型ため池は、周辺の町内会、自治会等で構成された「ため池愛護会」により花壇の管理や清掃等が行われており、平成28年度は251回の活動実績となっております。 |               |                 |                 |         |
|      |      |       | 「自然共生型ため池」の整備にあたり、市民に親しまれる憩いの場となるようワークショップにより地域住民の意見やアイデアを引き出し整備計画に反映させ、整備後の管理についても、市民と共働して実施します。<br>また、漁業者、林業関係者や市民ボランティア団体などと共働して植林を行う「森と海の再生交流事業」を実施し、水域全体の環境保全に取り組めます。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |                 |                 |         |
|      |      |       |                                                                                                                                                                            | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|      |      |       |                                                                                                                                                                            | 自然共生型ため池整備事業                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                 | 実施              | 実施      |
|      |      |       |                                                                                                                                                                            | 森と海の再生交流事業                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                 | 実施              | 実施      |
|      |      |       |                                                                                                                                                                            | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |       |                                                                                                                                                                            | 市民による自然共生型ため池の清掃活動(回)                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 85            | 100             | 120             | 251     |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                  | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                             |               |                 |                 |         |
|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ③    | 港湾空港局 | <b>市民との共働によるエコパークゾーンにおける環境の保全と創造</b>                                  | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○干潟の生きものの観察会やバードウォッチングといった自然観察会、アオサ回収活動、アマモ場づくりを市民など多様な主体と共働で実施しました。<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○自然観察会(8回)、アオサ回収活動(19回)、アマモ場づくり(5回)を実施した結果、目標値を上回る2,682人の参加があり、市民など多様な主体との共働によるエコパークゾーンの環境保全活動を推進しました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |       | 博多湾東部の「エコパークゾーン」における環境の保全と創造に向けて、市民団体等との定期的な意見交換や市民共働による環境保全活動を実施します。 |                                                                                                                                                                                                                                      |               |                 |                 |         |
|      |      |       |                                                                       | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                             |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|      |      |       |                                                                       | 市民共働による環境保全活動                                                                                                                                                                                                                        |               |                 | 実施              | 実施      |
|      |      |       |                                                                       | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                 | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |       |                                                                       | 市民共働による環境保全活動の累積参加者数(人)                                                                                                                                                                                                              | 約300          | 650             | 1,300           | 2,682   |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                          | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                       |               |                  |                 |         |    |
|------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|-----------------|---------|----|
| 1    | ③    | 南区  | 「Webマップの活用」と「地域福祉ネットワークづくりモデル事業」の推進                                                                                                                           | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○従来のWebまっぷを活用した地域活動支援を行いました。<br>○地域福祉ネットワークづくりモデル事業を推進しました。<br>＜平成28年度＞<br>○新システムを活用したマップ作りについて、モデル校区3校区において行い、作成したマップの普及を図りました。<br>○地域の避難支援体制構築の強化に向け、市民局が行う避難行動要支援者名簿作成のサポートを行いました。 |               |                  |                 |         |    |
|      |      |     | 校区ごとに紙で作成し地域に提供している安全安心マップについて、各校区との協議や地域の理解と協力のもと、各校区でWebマップ上のデータを活用し、それぞれで必要な独自のマップを作成し校区の安全・安心に活用する方向に段階的に進め、地域福祉ネットワークづくりモデル事業をさらに拡大し、推進します。              | 【取組の成果】<br>○南区独自の取組みであった地域の福祉ネットワークづくりモデル事業を、平成26年度からお・も・い・やりネットワーク事業として再構築し、全市での展開につながることが出来ました。<br>○避難行動要支援者名簿を作成し、地域の避難支援体制を強化することができました。                                                                   |               |                  |                 |         |    |
|      |      |     | ① 現在の各校区の安全安心マップのデータを総務企画局主管のWebマップ上へ反映<br>② Webマップ上の安全安心マップを各校区で最新版にメンテナンスしながら活用<br>③ Webマップ上のデータを校区の必要性に合わせて、加工・充実し、用途に合わせて「要援護者支援マップ」、「避難経路マップ」など数種類を作成し活用 | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                       |               |                  |                 |         |    |
|      |      |     | Webマップ上の「安全安心マップ」データを地域で編集利用する                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |               | 28年度予定           | 28年度実績          |         |    |
|      |      |     | Webマップ上の地図データを利用して校区独自でマップを作成できるシステムを構築                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |               | 拡大               | 一部実施            |         |    |
|      |      |     | 地域において、「要援護者支援マップ」、「避難経路マップ」などを作成してコミュニティ活動に活用                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |               | 拡大               | 検討              |         |    |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd)  | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |    |
|      |      |     | Webマップの活用促進(安全安心マップの応用版まで作成・活用)(校区)                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |               | 0<br>(H25システム完成) | 10              | 25      | 0  |
|      |      |     | 災害時要援護者避難支援計画策定地域の増加(自治会、町内会)                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                |               | 0                | 20<br>(覚書締結数)   | 50      | 21 |

| 取組番号                          | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                           | 4年間の実施状況                                                                       |               |                 |                 |         |
|-------------------------------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1                             | ③    | 南区  | まちづくりボランティアのNPO団体などと共働した大橋エリアの活性化                                                                                                                                                                                              | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○NPO法人グリーンバード福岡・大橋が主体の定期活動である街そうじ(毎週水曜日)に、区職員が参加しました。 |               |                 |                 |         |
|                               |      |     | ＜平成26～28年度＞<br>○地域の歴史や文化を活かしたウォークラリー「みなみく・さるく」を、みなみくまちむすびプロジェクトと共働で実施しました。(平成27年度:大橋駅周辺エリア、平成28年度:長住・西長住エリア)<br>○大橋駅西口広場で開催しているイベント「楽しかおおはし」の会場で、キャンドルナイトを実施しました。<br>※「みなみくまちむすびプロジェクト」とは、NPO法人グリーンバード大橋チームと区役所職員が立ち上げた任意団体です。 |                                                                                |               |                 |                 |         |
|                               |      |     | ＜平成28年度＞<br>○平成28年9月から、「地域に根差し、地域に愛される区役所」を目指し、毎月第一金曜日に、南区役所職員を中心に、地元の企業や大学、住民と連携して「大橋駅周辺ピカピカクリーン大作戦！」を実施しました。                                                                                                                 |                                                                                |               |                 |                 |         |
|                               |      |     | 【取組の成果】<br>○「大橋駅周辺ピカピカクリーン大作戦！」は、毎月約60人の区職員が、地元企業や大学、住民の方々と連携して地域貢献活動に取り組んでおり、今後も継続して地域と共働したまちづくりの推進を図っていきます。                                                                                                                  |                                                                                |               |                 |                 |         |
|                               |      |     | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|                               |      |     | まちづくりボランティア活動への市職員としての参加（清掃・あいさつ運動）                                                                                                                                                                                            |                                                                                |               |                 | 検討・実施           | 検討・実施   |
|                               |      |     | 大学生、商店街、コミュニティへの参加働きかけと活性化推進                                                                                                                                                                                                   |                                                                                |               |                 | 検討・実施           | 検討・実施   |
|                               |      |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
| まちづくりボランティアへの市職員の年間の参加延べ人数（人） |      |     |                                                                                                                                                                                                                                | —                                                                              | 480           | 720             | 452             |         |
| 同活動への参加総数                     |      |     |                                                                                                                                                                                                                                | —                                                                              | 720           | 1,440           | 932             |         |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                       |           |  |
|----------|----------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------|--|
| 1        | ③        | 早良区 | 区民(市民)との共働による安全安心のまちづくり                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 【取組内容】<br>○「まちづくり基本計画」を策定するためのワークショップを、各年度2校区ずつ、4年間で8校区において実施しました。<br>H25年度…飯倉中央校区、小田部校区<br>H26年度…原北校区、室見校区<br>H27年度…入部校区、脇山校区<br>H28年度…有住校区、賀茂校区<br>○前年度に策定した「まちづくり基本計画」に基づいて、地域整備課において、カーブミラーや道路照明灯、交差点カラー化等の交通安全施設整備を実施しました。<br>H25年度…飯原校区、内野・曲淵校区<br>H26年度…飯倉中央校区、小田部校区<br>H27年度…原北校区、室見校区<br>H28年度…入部校区、脇山校区<br>○小学校の通学路の案内路面標示設置を、4年間で20校区において実施しました。<br>H25年度…飯原校区、四箇田校区、原西校区<br>H26年度…有住校区、飯倉中央校区、小田部校区、野芥校区<br>H27年度…飯倉校区、原校区、田村校区、高取校区、室見校区<br>H28年度…脇山校区、大原校区、内野校区、曲淵校区、早良校区、百道浜校区、田隈校区、百道校区 |                 |                       |           |  |
|          |          |     | ○ 地域の防犯・交通安全等をテーマに、ワークショップ形式により地域の課題を考え、まち歩き等現地で課題の解決方法を具体化し、「まちづくり基本計画」を策定します。<br>○ まちづくり基本計画に基づき、市民・行政・警察の役割分担により課題の解決を図ります。<br>①道路等の維持補修に係る課題などは、維持管理課で速やかに対応します。<br>②カーブミラーや道路照明灯、交差点カラー化等、即効性のある交通安全施設の整備は1校区1千万円を限度にワークショップの翌年度に地域整備課で整備を行います。<br>○ 災害時の要援護者対策や避難所の確保等、地域と行政の共働により防災の取組みを推進します。<br>また、避難所になっている小学校までの案内表示を地域・関係機関との共働により整備していきます。<br>○ 道路施設等の不具合・異常箇所に関する区民(市民)からの情報提供について、区民(市民)生活の安全確保、事故防止の観点から、原則、当日に現場立会や確認を行い、1週間以内での完了を目指します。(ただし、大規模工事は除きます。) | 【取組の成果】<br>○該当校区内の最新の地域状況を踏まえた「まちづくり基本計画」及び「安全安心マップ」の更新により、地域住民が危険箇所を共有し、課題の解決方法についての合意形成を図ることができました。<br>○「まちづくり基本計画」に基づき、交通安全施設を迅速に整備することができました。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |                       |           |  |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 | 28年度予定                | 28年度実績    |  |
|          |          |     | ワークショップ(WS)の実施<br>まちづくり基本計画の策定                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 2校区<br>※公募            | 2校区<br>実施 |  |
|          |          |     | 交通安全施設の整備                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 2校区<br>※前年度<br>WS実施校区 | 2校区<br>実施 |  |
|          |          |     | 迅速な維持管理の対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 実施                    | 実施        |  |
|          |          |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd)       | 28年度実績値   |  |
|          |          |     | 地域の課題解決のための交通安全施設の整備を行った校区数(校区)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 13              | 17                    | 17        |  |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                             | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ③    | 西区  | 市民との共働による区及び校区危機管理体制の充実・強化                                                                                                                                       | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○地域防災力の向上に特に効果的なHUG(避難所の運営を模擬体験できるゲーム)や、避難所運営訓練の実施について支援し、特に平成26年度から27年度については、避難情報の伝達訓練についても支援を行い、自助、共助の取組みの大切さについて認識を深めてもらいました。<br><平成28年度><br>○校区防災計画における住民の避難行動計画についても、今後、きめ細かい内容に変えていく必要があるものと考え、地域の特性を考慮しながら地域と一緒に校区防災計画を検証し、より実効性が高い校区防災計画に改訂するよう、まずは、今宿・金武・福重の3校区をモデル的に支援しました。 |               |                 |                 |         |
|      |      |     | 各校区と行政が連携し、地域住民の安全を確保するための取り組みを推進します。<br>西区ではすべての校区に自主防災組織が設置されていますが、組織強化を支援することにより、安全で安心なまちづくりを推進します。全校区で策定済の安全安心マップについては、平成24年度より防災情報をより充実させながら、順次改定を推進していきます。 | <b>【取組の成果】</b><br>○西区において、過去4年間に行ったHUG、避難所運営訓練の実施数は23校区中17校区に及び、自助・共助の取り組みへの意識は年々高まってきました。<br>また避難情報の伝達訓練においても、毎年全校区を対象に、防災無線とFAXを使い送受信のテストを行っているため、災害時における緊急連絡体制の円滑な運営の重要性を深く認識付けることができました。                                                                                                                          |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                  | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                  | 校区防災訓練の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                  | 総合防災訓練<br>防災危険箇所点検の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                  | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     | 安全安心マップの改定校区数<br>(校区)(年度当初)                                                                                                                                      | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 14            | 21              | 21              |         |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                               | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                             |                 |                 |         |    |
|------|------|-----|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|----|
| 1    | ③    | 西区  | 市民との共働による「西区の宝」磨き                                                  | 【取組内容】<br>○市民ボランティア団体「西区まるごと博物館推進会」が中心となり、学生ボランティアをはじめとした各種関係団体との協働、また企業等の協賛により、歴史・自然・文化・活動団体など様々な「西区の宝」を活かした多彩な事業を開催し、西区の魅力を発信しました。<br>(平成25年度イベント開催件数) 18件<br>(平成26年度イベント開催件数) 19件<br>(平成27年度イベント開催件数) 21件<br>(平成28年度イベント開催件数) 21件 |                 |                 |         |    |
|      |      |     | 【取組の成果】<br>○イベントの開催件数は目標値を達成し、西区を中心に多くの市民に「西区の宝」を体験していただく場を提供しました。 |                                                                                                                                                                                                                                      |                 |                 |         |    |
|      |      |     | 実施スケジュール                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |    |
|      |      |     | 魅力発信事業の開催                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 企画・実施           | 企画・実施   |    |
|      |      |     | 「西区の宝」の認定                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 認定・広報           | 認定・広報   |    |
|      |      |     | 指標項目                                                               | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                        | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |    |
|      |      |     | 魅力発信事業の開催数(件)(年度末)                                                 |                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 18              | 19      | 21 |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                 |         |  |
|----------|----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1        | ③        | 西区  | 市民との共働による環境啓発活動の推進                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>【取組内容】</b><br><平成25～28年度><br>○人材育成講座の開催<br>(平成25年度)平成25年10月～平成26年1月の間に7回開催し、17名が受講しました。<br>(平成26年度)平成26年10月～平成27年1月の間に7回開催し、17名が受講しました。<br>(平成27年度)平成27年10月～平成28年1月の間に6回開催し、17名が受講しました。<br>(平成28年度)平成28年10月～平成29年1月の間に6回開催し、14名が受講しました。<br>○環境活動団体への支援<br>「環境たくみの会」定例会に毎月出席し、活動の場の提供、補助金制度の活用などの情報提供、組織運営の指導助言を行いました。<br>○西区環境フェスタの開催<br>「環境たくみの会」を中心に環境に関心がある団体及び企業が共催し、開催しています。<br>(平成25年度)平成26年3月9日、さいとびあで開催。共催団体は22団体、来場者数は延べ5,319名でした。<br>(平成26年度)平成27年3月8日、西市民センター及び西区役所駐車場で開催。共催団体は22団体、来場者数は延べ5,447名でした。<br>(平成27年度)平成28年3月13日、さいとびあで開催。共催団体は20団体、来場者数は延べ5,523名でした。<br>(平成28年度)平成29年3月12日、西市民センター及び西区役所駐車場で開催、共催団体は23団体、来場者数は延べ7,001名でした。 |                 |                 |         |  |
|          |          |     | 地域に潜在する意欲的な人材を発掘・育成する「人材育成講座」を核に、講座修了生たちへの自主的な活動への支援、活動の発表・評価の場となる「西区環境フェスタ」を毎年共働で開催し、「市民と西区共働で環境啓発活動を行えるまち」を目指します。<br>修了生たちによる環境活動団体の共同体となる「環境たくみの会」が結成され、市民による市民のための環境啓発活動を展開中。所属している各団体(修了生による9団体と連携企業等3団体)は、バラエティに富んだ楽しい環境講座を地域へ提供することで、市民の環境に関する意識の向上はもちろん、地域の活性化へつなげていきます。環境啓発活動というのは、継続こそが力となるものなので、活動継続のために、修了生たちのモチベーション、充実度を重要視し、事業を推進していきます。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |                 |         |  |
|          |          |     | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 28年度予定          | 28年度実績          |         |  |
|          |          |     | 人材育成講座の開催                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 企画・実施           | 企画・実施           |         |  |
|          |          |     | 環境活動団体への支援                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 実施              | 実施              |         |  |
|          |          |     | 環境フェスタの開催                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 企画・実施・検証        | 企画・実施・検証        |         |  |
|          |          |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 現状値<br>(23nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|          |          |     | 修了生等の充実度の向上(環境フェスタスタッフのやりがい度)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 62%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 65%             | 70%             | 73%     |  |
|          |          |     | 市民の環境意識の向上(環境フェスタ来場者の実践したい環境行動の数)(個)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2.09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2.50            | 3.00            | 2.53    |  |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |               |                 |                 |         |
|------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1    | ③    | 消防局 | 小中学校における救命講習                                                                                                                                                                                                                        | 【取組内容】<br>＜平成25～28年度＞<br>○小学5年生を対象とした救命入門コースを実施しました。<br>○中学2年生を対象とした普通救命講習Ⅰを実施しました。<br>○小中学校の教職員を対象とした救命講習の指導者資格取得研修(応急手当普及員講習)を実施するとともに、平成28年度からは将来的に教職員が児童生徒に救命講習を実施できる体制づくりに取り組みました。<br><br>【取組の成果】<br>○累計79校(累計6,376名参加)の小学校及び累計55校(累計8,261名参加)の中学校に救命講習を実施し、教職員を対象とした救命講習の指導者資格取得研修により累計136名の指導者資格を認定しました。<br><br>○指標項目については、学校側とのスケジュールや講習資機材等の調整が難しく、最終目標値には達しませんでした。が、平成29年度も引き続き、救命講習の指導者資格を取得した教職員が小中学生に救命講習を指導できる体制づくり(全市立小中学校213校対象)に教育委員会と連携し取り組んでいるところです。 |     |               |                 |                 |         |
|      |      |     | 福岡市の小・中学生を対象とした救命講習を実施し、受講者の裾野を拡げるとともに、教職員への応急手当指導者講習を実施し、自学自習の救命教育を促します。<br>講習終了後は修了証、認定証を交付するとともに、アンケートを実施し講習会に反映させていきます。<br>(実施内容)<br>・小学5年生を対象とした救命入門コース(90分)を実施<br>・中学2年生を対象とした普通救命コース(180分)を実施<br>・小中学校の教職員を対象とした応急手当指導者講習の実施 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |               |                 |                 |         |
|      |      |     |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |               | 28年度予定          | 28年度実績          |         |
|      |      |     | 小中学校における救命講習                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |               | 拡充              | 実施              |         |
|      |      |     | 教職員を対象とした応急手当指導者講習                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |               | 実施              | 実施              |         |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     | 小中学校での救命講習(実施校数)                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 小学校 | 0             | 21              | 73              | 28      |
|      |      |     | ・平成25年度:各区1校(モデル校)<br>・平成28年度:市内半数の小中学校での実施を目標とする。                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 中学校 | 0             | 14              | 35              | 21      |
|      |      |     | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|      |      |     | 教職員を対象とした応急手当指導者講習の受講者(累計)(人)                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     | 0             | 100             | 200             | 136     |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                      | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ③        | 消防局 | 市民との共働による災害に強い地域づくり                                                                       | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○各消防署及び防災センターが相互に協力し、区役所等、関係機関と連携を図りながら、全校区・地区すべての自主防災組織等に対して講座、訓練等を実施してきました。指標である「災害に強い地域づくり講座の全校区での実施」(毎年度)については、25年度に目標値(100%)を達成しました。26年度以降は日程調整等の理由から目標値を達成できませんでしたが、実施できなかった校区・地区については翌年度の早い時期に実施することで、災害に強い地域づくりを推進してきました。<br><br>○様々な広報媒体を活用し、年間約30～50回の火災予防広報・啓発を実施するとともに、「みんなの防火・防災・救急ブック」や高齢者向けの啓発チラシの作成・配布を行うなど、市民の防火意識の向上を図りました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |     | 地域住民の方々が実施する防火・防災訓練等での指導や、ホームページ・メディアなどを活用した減災等の情報発信を強化し、安全で安心して暮らせる災害に強い地域づくりに共働で取り組みます。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                           | <b>【取組の成果】</b><br>○平成23年度に88.6%であった「災害に強い地域づくり講座の全校区での実施」が、平成28年度には98%に上昇しました。(平成25年度は100%実施)<br>○平成24年に337件であった年間の火災件数が、平成28年中は283件に減少しました。                                                                                                                                                                                                                                  |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                           | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|          |          |     |                                                                                           | 地域ニーズに応じた「災害に強い地域づくり講座」の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                           | ホームページ・メディアなどを活用した情報発信の強化                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                           | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 現状値<br>(23nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     |                                                                                           | 災害に強い地域づくり講座の全校区での実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 88.6%         | 100%            | 100%            | 98%     |
|          |          |     |                                                                                           | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 現状値<br>(24年)  | 中間目標値<br>(26年)  | 最終目標値<br>(28年)  | 28年実績値  |
|          |          |     |                                                                                           | 火災件数(件)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 337           | 320             | 300             | 283     |

| 取組<br>番号 | 推進<br>項目 | 局区名 | 取組内容                                                                                                                                                                                                       | 4年間の実施状況                                                                                                                                                           |               |                 |                 |         |
|----------|----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| 1        | ③        | 水道局 | 水源林ボランティアとの共働                                                                                                                                                                                              | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○水道局と水源林ボランティアの共働により、水源かん養林の保全活動をはじめ、市民に水源かん養林の大切さや水源地域への理解を広めるため、各種イベント時における広報活動、水源地域との交流活動、市民が参加できる水源林保全活動体験、除伐竹材の有効利用などを実施しました。 |               |                 |                 |         |
|          |          |     | 水源かん養林の保全活動に必要な知識・技術などを修得した水源林ボランティア(市民ボランティア)と共働して、水源かん養林の保全活動を行うとともに、市民に水源かん養林の大切さや水源地域への理解を広めるため、本市が行う各種イベント時における広報活動や市民が参加する水源かん養林保全活動の体験事業の実施、さらに、地元の協力を得ながら、保全活動において除伐した竹材を有効利用(竹炭製作等)する取り組みなどを行います。 |                                                                                                                                                                    |               |                 |                 |         |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                            | 実施スケジュール                                                                                                                                                           |               |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                            | 水源林ボランティアとの共働による水源林保全活動・広報活動                                                                                                                                       |               |                 | 実施              | 実施      |
|          |          |     |                                                                                                                                                                                                            | 指標項目                                                                                                                                                               | 現状値<br>(24nd) | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |
|          |          |     | 水源かん養林保全活動等へのボランティア参加者延べ人数(人)                                                                                                                                                                              | 400                                                                                                                                                                | 420           | 440             | 578             |         |

| 取組番号 | 推進項目 | 局区名   | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4年間の実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                 |         |  |
|------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------|--|
| 1    | ③    | 教育委員会 | <b>学校の安全体制の整備</b><br><br>子ども達の登下校時の安全確保を図るため、学校と地域諸団体、関係機関との連携により、地域ぐるみで学校の安全を守る取り組みを行います。<br><br><b>【取り組み内容】</b><br>○各学校におけるスクールガードの組織設立<br>地域から学校安全ボランティア(スクールガード)を募り、登下校時などに子ども達の見守り活動を実施します。<br>○スクールガード養成講習会の開催<br>学校で巡回・警備等に従事するスクールガードを養成するための講習会を開催します。<br>○スクールガード・リーダーによる学校巡回指導と評価及び防犯・安全教室の実施<br>警備会社等の防犯の専門家をスクールガード・リーダー(地域学校安全指導員)として委嘱し、教職員やスクールガードの指導や専門的視点からの安全点検等を実施するために定期的に学校を巡回し、学校安全に関する指導と評価を行います。また、保護者や地域の方の参画、協働による取組として防犯・安全教室を実施します。 | <b>【取組内容】</b><br>＜平成25～28年度＞<br>○地域ぐるみの学校安全整備推進事業<br>・スクールガード養成講習会で、通学路や安全対策についての講話や実践報告を、年2回実施しました。<br>・保護者や地域のボランティアによるスクールガードが、学校の巡回や登下校の見守りを実施しました。<br>・スクールガードリーダーによる学校巡回指導と評価を各学校年2回実施しました。<br>・スクールガードリーダーによる安全教室、防犯教室を実施しました。<br>○学校・子どもの安全対策<br>・幼児児童生徒の安全・危機管理体制推進連絡会議を設置し、効果的な危機管理体制や方策を協議しました。(平成28年8月～)<br>・小学校1年生の入学時に、防犯ブザー・防犯笛を配布しました。<br>・学校、PTA、地域関係者が協力し、全小・中学校で、通学路での危険箇所の点検を実施するとともに、「通学路マップ」及び「安全マップ」を作成しました。<br>・「安全マップ」を使用して、防犯・交通安全の視点から児童生徒への安全指導を実施しました。<br>・交通安全教室(自転車教室も含む)を全小・中・高等学校で実施しました。<br>・「福岡市通学路交通安全対策プログラム」(H.27・3月策定)」に基づく関係機関と連携した通学路の安全確保に取り組みました。(教育委員会・学校、警察署、道路管理者で通学路の危険箇所の合同点検)(平成27年4月～)<br><br><b>【取組の成果】</b><br>○各校区において、見守り活動を行うスクールガードとして参加・協力する団体が増加しました。<br>○防犯ブザー・防犯笛の携行やスクールガードの巡回等により、児童の防犯意識の向上につながりました。<br>○通学路点検で確認ができた危険箇所を安全マップに記載し、これを使用して防犯・交通安全の視点から児童生徒への安全指導を行い、自分の身を守る意識の向上につながりました。<br>○交通安全教室の実施によって、交通ルールやマナーの遵守、自転車の安全利用に関する意識の向上につながりました。 |                 |                 |         |  |
|      |      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 実施スケジュール                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 28年度予定          | 28年度実績  |  |
|      |      |       | スクールガード・リーダーによる学校巡回と評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 各学校における防犯・安全教室の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 中学校ブロックにおけるスクールガード連絡会の実施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 実施              | 実施      |  |
|      |      |       | 指標項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 現状値<br>(24nd)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 中間目標値<br>(26nd) | 最終目標値<br>(28nd) | 28年度実績値 |  |
|      |      |       | スクールガードの組織率(組織数/学校数)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 82.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 95%             | 100%            | 100.0%  |  |
|      |      |       | スクールガード養成講習会(年2回)の参加者数(人)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 548                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 600             | 700             | 655     |  |