

新大田区経営改革推進プラン中間報告書

基本方針 1 区民ニーズと環境変化に即応する行政経営の推進

改革事項（1）区民との情報受発信と対話の推進						
具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン頁
				部局	課	
① 広報・広聴機能の充実・強化	社会状況の変化や区民ニーズの多様化に合わせた施策を展開するためには、行政ニーズの把握、施策の立案と実施、結果に対する適切な評価、施策の見直し、全体の情報提供というサイクルを確立する必要があることから、区民の意見・要望を施策へ反映させる体制づくりを行うとともに、区民の声に対する職員の意識改革を図る。	<p>○世論調査について、平成27年度から隔年実施から毎年実施とし、平成28年度からは対象年齢を18歳以上に拡大した。また、集計結果や区民の自由意見を各部署が効率的に活用できるよう掲示板等で提供した。</p> <p>○冊子「区民の声」を区ホームページで平成26年度分（平成27年9月発行）から公開した。</p> <p>○平成27年4月から職員向けの掲示板で「区民の声Report」の配信を始めた。平成27年度は全9回（No.1～No.9）、平成28年度は全5回（No.10～No.14）配信した。</p> <p>○区政情報コーナーの保管資料について調査及び点検を実施し、区民への情報提供体制の精度向上を図った。</p>	<p>○世論調査の回収率は、ここ数年、55%前後で推移しているため、調査票を転居先にも転送できるような発送方法への見直しや、回答の督促方法の見直し等により回収率のアップを図っていく。</p> <p>○窓口、メール、手紙等「区民の声」として得られた情報を迅速に所管課に提供することにより、事務改善や職員対応の向上につなげる。</p> <p>○区政に関連する事項について、ツイッター等のSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）上の傾向の把握を試みる。</p>	企画経営部	広聴広報課	17
	○区政情報発信の大きな柱である区報の発行事業については、紙面の充実を進め、今後も区民に身近な情報媒体として強化していく。 <p>○また、今後さらに進展するインターネット環境や、SNSの利用拡大を鑑み、HPを始めとするICTを利用した情報発信を推進する。</p>	<p>○適切な時期に的確な広報を行うため、区報掲載記事の年間計画を立て進めた。また、おた区報ウェブ版の提供やスマートフォン用無料アプリ「マチイロ」を活用し、区民の多様なライフスタイルにあわせた区報提供を実施した。</p> <p>○更なる「使いやすさ」「わかりやすさ」の向上を目指し、HPトップページの改修を実施した。</p> <p>○多言語化の拡大・精度向上を目指し、新たにタガログ語、タイ語の自動翻訳の導入を行った。また、写真フィルムのデータ化を行い、HPに写真閲覧コーナーを設置し、貸し出しデータの有料化を図った。</p>	<p>○新聞購読者数が減少傾向にあり、新聞折込で配布の区報11・21日号が区民に届きにくくなる状況が危惧される。区報配布箇所を増やし、区報を手に取りやすい環境を整備していく。</p> <p>○社会状況の変化に対応した区民ニーズを捉え、既存の広報媒体の運動・連携、及び新たな広報ツールの研究を行い、区民が確実に情報入手できる環境を目指す。</p> <p>○引き続きおたweb写真館（HPでの写真閲覧コーナー）を充実させ、有料での貸し出しを継続する。</p>	企画経営部	広聴広報課	18
② 区民参画の機会の充実	複雑化・多様化する区民ニーズを的確にとらえることにより、適切な施策の立案や評価が可能となることから、区民の区政参画機会の充実が重要である。 <p>よって、区民提案制度「わたしの提案」については、より多くの区民により建設的な提案をしていただける仕組みとし、また、区政サポーター制度については、今後、幅広い世代の区民が参加できる制度に向け再構築の検討を行う。</p>	<p>○区民提案制度にて受付を行った案件のうち、提案として受理したものは所管課にて調査検討を行い、区ホームページや区政情報コーナーで結果を公表した。その他の案件については、区政への意見・要望として所管課で検討し回答を送付した。また、「区民と区長との懇談会」等の機会を捉えて積極的に制度のPRを行った。</p> <p>27年度 受付21件（うち受理1件） 28年度 受付41件（うち受理1件）</p> <p>○区政サポーター制度について、4年間の実績をとりまとめて検証した。区民の区政参画機会を拡充するものとして区民提案制度を積極的に推進したほか、世論調査の設問に新たに自由意見欄を設けた。</p>	<p>○区民提案制度は、提案として受理した案件のみならず、「意見・要望」として取り扱う案件についても迅速な処理に努め、区政参画に対する区民の満足度を高めていく。また、既存の広報チャンネル等を活用して制度の趣旨について、より効率的・効果的なPRを実施し、さらなる周知、定着化を図る。</p> <p>○区政サポーター制度2期4年間の実績の検証結果を踏まえ、幅広い世代の区民の区政参画機会を拡充するものとして、区民提案制度のさらなる推進、世論調査の回収率アップ・分析強化に努める。</p>	企画経営部	広聴広報課	19
	○一人でも多くの区民が区政に関心を持ち、区政運営に反映できる体制整備を行う。 <p>○加えて、会議のスリム化を通じた効率的な区政運営をめざす。</p>	<p>○各部署が計画等を策定する際にパブリックコメントを実施し、区民意見の把握を行った。</p> <p>パブリックコメント実施件数 平成27年度…実施件数13件 意見数244 平成28年度…実施件数10件 意見数546</p> <p>○全庁の会議体について実態調査を実施し、現状把握を行った。</p>	<p>○区民の意向・要望・生活実態を把握するために実施している世論調査や計画策定時に行うパブリックコメントに加え、各種計画に掲げる施策の効果検証等を行うため、WEBアンケートをはじめとする多様な手法により区民への意識調査を実施し、区民意見を政策に反映させていく。</p> <p>※会議のスリム化については、3-(1)-①「業務改善運動の実施」において推進する。</p>	企画経営部	企画課	25
	○他区の状況を調査して、公募の可能性を検討する。 <p>○1日に国保年金課窓口に来庁する方の3分の1以上の回収を目標とする。</p>	<p>○運営協議会の委員は偶数年に委嘱するので、27年時点で国保運営協議会の公募の状況を確認したが、23区ではまだ公募はそれほど多くで実施していない。28年度の保険者代表としての委嘱は、従来同様、74歳以下の国保加入者で町会役員・民生委員から選出することとした。</p> <p>○委託窓口に来庁者への窓口満足度アンケート調査を年2回実施している。窓口スタッフが業務の合間をぬって配布している。毎日300件近くの来庁があり、アンケート実施時には30件/日程度のアンケート実施となっている。</p>	<p>○従来の選出方法では、町会役員等の高齢化のため、委員の委嘱が難しくなっている。今後も公募の可能性を引続き検討する。</p> <p>○アンケートは窓口が混み合う6・12月に敢えて実施しているため、業務優先のため回収率を上げることが難しい面もある。委託スタッフの協力を得ながら回収率のアップを目指す。</p>	区民部	国保年金課	50
区民活動団体等が主体となって企画から運営に至るまで事業の自主的な活動ができるよう、事業の委託化等の拡充や自主活動の支援の充実を図る。	<p>区民活動団体等による自主活動を支援し、区民参画の充実、区民との情報受発信と対話を推進するため以下の取組みを進めた。</p> <p>○エコフェスタワンダーランドについて、区民、事業者、区が協働して実行委員会を組織し開催した。</p> <p>○環境フォーラムは、NPOが主体となり、実行委員会形式で開催した。</p> <p>○区民活動団体等に委託して自然観察会、区民協働調査を行った。また、28年度の事業実施にあたっては、環境マイスター修了者がスタッフとして活動した。</p>	<p>区民参画の充実、区民との情報受発信と対話の推進を図るため以下の取組みを進める。</p> <p>○環境フォーラムについて企画から運営に至るまでNPOによる自主的な開催とする。</p> <p>○自然観察会、区民協働調査を始め、今後も環境マイスターの活動の場の拡大を図る。</p>	環境清掃部	環境計画課	96	

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン頁
				部局	課	
② 区民参画の 機会の充実	教育環境の充実はもとより、地域防災活動の拠点としての機能維持や他の公共施設との複合化など、地域に根差した“ランドマーク”として受け入れられる施設づくりを進める。	大森第七中学校及び入新井第一小学校の改築にあたり、各校の地域教育連絡協議会の委員を中心とした「改築計画協議会」を立ち上げ、基本計画・基本構想について意見を聴取し、理解を得て策定することができた。	東調布第三小学校、赤松小学校、田園調布小学校及び東調布中学校の基本構想・基本計画にあたり、改築計画協議会を設置し、地域の意見を聴取し、理解を得ながら検討を進める。	教育総務部	教育総務課	102
	民主政治の基盤となる公明かつ適正な選挙のため、区民の政治への関心を高め、投票率の向上を目指す。	○各地区明い選挙推進委員の自主的活動は、協議会を通じた活動紹介などにより拡大している。(ふるさとまつり、子どもガーデンパティー、駅頭選挙時啓発など) ○小学校選挙体験教室の実施校は、枠を超えて応募全校の実施を目指し、従来の5割増となっている。 ○生徒会役員選挙企画・実施支援などを通じ、主権者教育連携校が拡大している。 ○明い選挙推進委員研修にグループワークなどを取り入れ、主体性を助長する取組みを行っている。 ○特別支援学校生徒会役員選挙支援などを通じ、教職員・保護者との連携を進めている。また、この成果を投票事務従事者研修などに反映させる実践を行っている。	○明い選挙推進委員の改選期を迎え、新委員研修などの取組みに工夫をこらし、主体性の育成に努める。 ○生徒会役員選挙支援、社会科授業支援を通じた連携の拡大をはかる。 ○障がい者とのつながりを大切にし、投票所運営への反映を図る。	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	105
③ オープンデータの活用推進	区民や地域団体のほか、企業・NPO・大学などの民間団体も一体となり「地域力」を高めていくためには、区の特長情報を積極的に公開し、その活用を促進することが、重要な取組みである。したがって、区によるオープンデータの方策の検討を推進し、可能な情報から順次公開していく。	○他自治体の取り組み状況やオープンデータのニーズなど、情報収集を実施した。	○他自治体のオープンデータ活用状況を参考にし、オープンデータ推進の具体的な手法及び枠組みについて研究を行っていく。	企画経営部	広聴広報課	21
	オープンデータの活用推進に向けた検討を行い、以下の事項の達成を目指す。 ○行政の透明性・信頼性の向上 ○住民参加・官民協働による公共サービス提供の促進 ○新ビジネスの創出や企業活動の効率化	○他自治体の取組み状況の調査や、各種セミナーへの参加などにより情報収集を行った。	○行政の透明性、信頼性の向上に向け、大田区が実施すべきオープンデータ活用の取組みについて整理し、推進方法の検討を行う。	企画経営部	情報システム課	26
	区道の路線名を付与し、平成27年2月告示及びHPにて公開をした。今後は、道路現況平面図(整備率80%、残り20%は旧図面)や土地境界測量に使用する基準点を、順次HPにて公開していくことにより区民等に区道管理状況等の1次判断ができるように情報提供する。	○平成31年度までの道路台帳整備完了に向けて、台帳未整備地区の整備に取り組んだ。 ○基準点について、関係部局との調整や運用方法の検討、要綱改訂を行い、HPに公開した。	○引続き、未整備地区の対応及び、現況と相違がある道路台帳平面図の更新を行う必要がある。 ○道路台帳整備とともに、道路台帳平面図の補正に向けた、手法、技術等の検討を進めていく。	都市基盤整備部	道路公園課	84

改革事項（2）行政手続きの利便性向上						
具体的取組み	目 標	27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
① 窓口サービス向上のための取組み強化	これまでの各部局における取組みの検証と、その結果を確実に業務改善につなげるにより全庁的な窓口サービスの向上と事務の効率化を実現する。	○企画経営部、総務部、地域力推進部、区民部で本庁舎及び特別出張所の窓口サービスの課題整理等の検討を行った。	○本庁舎の混雑解消に向けた対策を進めるとともに、マイナンバーカードの普及率向上等の社会状況の変化に対応し、更なる区民サービスの向上と行政事務の効率化を図るため、調査・分析等を通じ、総合窓口の導入等も含めた今後の窓口サービスのあり方の検討を進める。	企画経営部	企画課	27
	○迅速な窓口対応 窓口サービスのワンストップ化を心がけ、事務処理に関する基礎知識を習得し、適切かつ迅速な行政手続きを行う。 ○利用者本位の窓口対応 区民のライフスタイルに応じた多様な相談に適切に対応し、信頼される利用者本位の窓口づくりを進める。	○来庁者の待ち時間を短縮するため、導線の見直しや発券機を導入、職員のローテーションを工夫した。窓口の混乱やトラブルが一定程度減少した。 事例集や事務マニュアルの作成、職場内研修の実施、職員ポータルを活用などにより職員の知識習得、情報共有が図られた。 ○専門知識を要する相談には関係部局への照会、案内するなど対応した。区民サービス向上支援研修を実施し、職員の接遇のスキルアップが図られた。	○マイナンバーを利用した行政手続きの拡充や法改正、制度改正、区民のライフスタイルの多様化へ対応するための組織体制や職員の育成が課題。引続き職場内研修の充実、マニュアルの整備など知識習得や接遇の向上など区民満足度の向上に取り組む。	地域力推進部	地域力推進課 各特別出張所	36
	【住民担当（外国人）】 平成27年度以降順次、特別永住者証明書の更新手続きのための勸奨計画を策定する。 【住民担当（証明窓口）】 「安全・安心な暮らし」のできる大田区を実感していただくため、外国人住民が最初に利用するであろう「戸籍住民窓口事務」の場面で、「おもてなし」の心による適切かつ的確な対応・案内ができる体制整備を行う。 【住民担当（繁忙期・土日窓口）】 ○繁忙期の住所変更手続きは60分以内とする。 ○土日窓口においても住所異動届出書の預かりを実施する。	○特別永住者証明書勸奨計画は事務処理要領を策定し、更新手続きは順調に実施できた。 ○28年度に窓口レイアウトを変更し、受付窓口を増設するとともに窓口へ荷物置き場、傘立てなどを設け利便性を高めた。また外国人にも視覚的に窓口の場所を訴えられる配慮を実施した。また、委託事業者による英語、中国語、韓国語のスキルアップも達成できクレーム等も発生していない。 ○繁忙期対策の時間短縮に取り組んだが、住所変更手続きは受付までに60分を超過する日が発生した。 ○土日窓口において住所異動届出書の預かりを実施した。	○特別永住者については、他の外国人同様期限の2か月前に通知し更新の周知をしている。 ○証明窓口では誤交付ゼロをめざし、職員の指導監督を徹底する。 ○29年度中に住民異動届の一部について予約制度を導入する。また、ホームページを活用し時間帯別の混雑状況の表示とその際に特別出張所でも同様の手続きができる旨表示し、混雑を分散させる取組みを実施する。	区民部	戸籍住民課	51
	窓口来庁者に目的・要件に応じた適切な対応及び来庁者の目線を意識したわかりやすい対応やシームレスなサービスの向上を目指す。	【平成27年度】 「窓口案内用番号発券機および番号表示器」（ボイスコールシステム）を導入し、混雑時でも窓口の流れがスムーズになるよう努めた。 【平成28年度】 実施対象職場となっていた「区民サービス向上支援研修」を活用して、窓口対応・電話対応、案内表示・ディスプレイおよび身だしなみについても、来庁者の目を意識し、丁寧な対応を心掛けるように取り組んだ。	今後も来庁者に分かりやすい窓口の流れ、分かりやすい案内表示（サイン）の改善に努め、「区民サービス向上支援研修」を活用し、区民サービスの向上に努めていく。	区民部	課税課	53
	滞納者の担税能力を見極めた納付交渉を行うことができるよう職員のスキルアップを図り、収納率向上・歳入確保につなげる。	職員のスキルアップを図るため外部研修派遣とともに課内研修を実施した。 【外部研修派遣】 関係機関主催研修（都税事務所・主税局） 特別区専門研修 第三ブロック研修 【OJT研修】 課内研修PTI主催による課内研修 納税課・都税事務所若手PTIによる研修	○職場研修のみならず、関係機関とも連携した研修等を企画し個々のスキルアップを図るとともにノウハウの蓄積を促す。 ○都税事務所との若手PTI等、関係機関との交流を進め新しい技術等の習得を図る。 ○28年度より開始している都主税局への行政実務派遣研修の継続により、職員の能力のさらなるレベルアップ及び職場全体の底上げを図る。	区民部	納税課	53
	○平均窓口処理時間の短縮を目指す。 ○待ち時間に関する窓口満足度アンケートの満足度を90%以上にする。 ○平日夜間、土・日曜日の窓口対応を職員が積極的に、また審査業務を職員が担うことでその能力の維持・向上を図る。 ○国保資格、給付の適正化、収納率向上対策に関する年間計画を作成し、計画に沿った実績を着実に上げる。	○平成26年4月から本格実施した窓口委託により、通路で来訪の目的を一人ずつ確認するなど事前受付で、窓口での待ち時間は繁忙期でも以前に比べて長く30分程度と相当短縮されている。 ○26年度当初から継続して窓口満足度アンケートを実施している。満足度も窓口での待ち時間の項目を除いて徐々に増加している。物理的スペースの関係で窓口を増やすことが難しい現状では、一気に待ち時間を減らすことは難しい。 ○27年度は夜間窓口25回、土曜窓口7回、28年度は夜間窓口25回、土曜窓口9回行った。審査業務を担い知識の習得、維持、継承を行った。 ○収納率向上対策に関する年間計画を作成し、計画に沿った業務を行った結果、平成27年度及び平成28年度の現年度分の対前年度収納率が向上した。 ○海外療養費など、外国語の添付書類の翻訳等について、委託業者を介して適正な対応に努める。 ○年金事務所と連携し年間計画に基づき、国民年金2号及び3号資格取得者の情報を活用し資格の適正化に努めた。	○窓口業務の習熟度を高める研修や、留学生の加入が多い9月は大学に分散して来庁をお願いするなどして時間短縮を図り、さらに満足度を高めていく。 ○平成29年度実施の結果では窓口での待ち時間の項目を除いてほぼ90%以上の満足度が得られている。今後も多くの来庁者に満足いただけるよう継続して調査を実施していく。 ○夜間窓口、土曜窓口、時間外窓口対応を継続し困難ケースなど職員で共有しさらに知識の向上、維持、継承に努める。 ○今後も、収納率向上対策に関する年間計画を作成し、計画に沿った実績を着実に上げる。 ○柔道整復等の療養費申請について、区独自で被保険者アンケートを実施して不正請求防止する。 ○引続き年金事務所と連携し資格の適正化に努める。また、情報連携の活用により適正化を図る。	区民部	国保年金課	54

具体的取組み	目 標	27、28年度の取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
① 窓口サービス向上のための取組み強化	○来庁者が必要とするサービスを迅速かつ正確に提供する。 ○来庁者から信頼される利用者本位の窓口づくりを進めるため、職員の接遇面を向上させる。	○創業支援等において各種関係制度をまとめたパンフレットを作成し、利用者がわかりやすい制度PRを進めた。 ○企業立地促進においては、助成金相談・申請受付について、窓口に限らず、よりきめ細やかな出前型支援にサービスを拡大し、事業者の利便性を高めた。 ○窓口対応が多い職員を中心に、専門業者による区民サービス向上支援研修(実地調査及びサポート研修)を行った。個々の気づきと改善に向けた取組みをはじめ研修結果は部内共有し、職員一人ひとりの意識啓発につなげた。 ○来庁者目線に立ち、パンフレットスタンドを活用するなど、窓口環境の整備を行った。	○産業分野においては、時代の変化を捉え諸施策を展開する必要がある。また、国・都等において頻りに制度改正・創設が行われる。区制度をはじめ多くの情報の中から、区民・事業者が必要な制度情報をワンストップで入手できるように、利用者の立場に立ってPR方法を工夫し、効果的な情報提供を実施していくとともに、出前型支援等の積極的な制度利用促進も進めていく。また、グループウェア等を活用し、諸制度について職員間の情報共有を強化していく。 ○区民サービス向上支援研修の成果を風化させないため、研修テキストを活用し、グループウェアや係会等で定期的に接遇や窓口環境整備のポイントを喚起していく。	産業経済部	産業振興課	64
	情報提供のユニバーサルデザイン化を進め、区役所窓口にて、誰もが、必要な情報を得ることができるようにする。	○平成27年度：高齢者・障がい者等へのアンケート調査及び障がい者団体・区の関係各課へのヒアリング調査を実施し、課題の整理を行った。 平成27、28年度：障がい当事者や専門家による専門部会(全8回)及び区民検討会(全4回)を開催し、窓口サービスガイドライン策定に向けた検討を行った。 ○平成29年3月「ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン」を策定し、ユニバーサルデザインの視点で窓口サービスを改善するための指針とした。	○「ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン」の普及・活用を推進し、窓口サービスのユニバーサルデザイン化を進め、区民の立場に立った適切な窓口サービスの改善に取り組む。 ○職員向け研修及びUDパートナーによる窓口対応等の点検を実施し、職員にUDの理念を浸透させ、区民サービスの質の向上を図っていく。	福祉部	福祉管理課	75
	手話通訳をいつでも利用できるようにし、窓口における相談・支援の際に円滑なコミュニケーションを確保する。	○障害福祉課では、これまでの週1回の手話通訳者の配置に加え、窓口にタブレット端末を配備し、遠隔手話通訳を実施した。また、課に配備していたコミュニケーションボードを全庁窓口に配備した。 ○地域福祉課では、障がい者総合サポートセンターと連携し、タブレット端末のビデオ通話ソフトを介して遠隔で手話通訳サービスを実施している。 ○障がい者総合サポートセンターでは、1階相談窓口到手話通訳者が2名配置されている。障がい者総合サポートセンターは、来館された聴覚障がい者に対して窓口開設時間中はいつでも手話通訳者が対応可能となっており、手話通訳や要約筆記の派遣申込みで経常的に利用されている。平成28年度からは、タブレット端末にビデオ通話ソフトを導入したものを活用して、障害福祉課と各地域福祉課窓口に来所した聴覚障がい者に対して、障がい者総合サポートセンター手話通訳者による遠隔通訳サービスの提供ができるようになった。	○引続き、タブレット端末による遠隔手話通訳サービスを提供し、聴覚障害を持つ対象者に対し周知していく。 なお、上記サービスが利用できない際には必要に応じて筆談等に対応していく。 ○タブレット機種が新しくなり通信環境の改善は確認しているが、利用件数はまだ多くはない。今後は様々な場面での検証が必要である。	福祉部	障害福祉課 各地域福祉課 障がい者総合サポートセンター	75
	○来庁者を待たせない速やかなサービスを提供する。 ○訪れた区民が気持ちよく手続きができる環境を整備する。 ○乳幼児と保護者が落ち着いて待ち時間を過ごせるスペースを提供する。	○27年度より期間限定で3階展示ホールを保育園入所の申請受付場所として有効活用した。 ○28年度よりスペースを拡張し受付ブースを11か所に増やした。 ○28年度よりキッズコーナーと授乳室を設置し乳幼児連れの来庁者も安心して過ごせるスペースを確保した。	○現在あるパンフレットや掲示コーナーだけでなく、来庁者が待ち時間に有効な情報を手に入れられるような環境を整備する。	子ども家庭部	子育て支援課 保育サービス課	80
	平成27年度の成果を前提として、業務のアウトソーシング化を目標とする。	【建築計画概要書窓口閲覧システム】 ○平成27年10月に、タッチパネルを用いた「窓口閲覧システム」を導入した。 【建築物統合データベースシステム】 ○分散管理している建築確認関係台帳を統合管理するシステムの導入に向け、平成28年8月「導入基本計画」策定業務の事業者をプロポーザルにより選定した。 ○平成28年度中に、同計画の検討を行い、他課との連携や、窓口閲覧システムへ随時反映ができる汎用性のあるシステム導入計画へと進展した。 ○平成28年度12月に、「導入基本計画」を策定した。	【まちづくり情報閲覧システムへの発展】 ○更なる窓口サービス向上のため、「窓口閲覧システム」と、平成28年度から稼働している「建築基準法道路情報閲覧システム」と新規に導入する「都市計画情報」を統合した「まちづくり情報閲覧システム」として再構築し、平成30年4月に稼働予定である。 ○構築したシステムを一箇所に集約し、閲覧コーナーを新たに設置する。 ○稼働後も、他部が所有するまちづくりに関する情報を随時追加していく。 ○今後は、システム導入の検証を行うとともに、バージョンアップ等利便性の向上に努めていく。 【建築物統合データベースシステム】 ○平成29年度中にシステムを構築し、平成30年1月から本稼働する。本稼働後は、「まちづくり情報閲覧システム」と連携し活用していく。 ○システムの更新データの作成にあたっては、引続き業務委託等について検討していく。	まちづくり推進部	都市計画課 建築審査課	82
【地域交通対策：自転車】 ○定期利用等においても、機械化を図る。 ○設置が必要な自転車駐車場はすべて設置する。 ○放置自転車所有者に対し、円滑な自転車返還を実現するため、一括対応が可能な総合コールセンター化を目指す。 【道路台帳窓口】 説明内容により時間の長短があるため、整理番号札を発行して来庁者が待ち時間を有効に使えるようにする。 【境界窓口】 申請者の手戻り回数の減少。	【交通安全対策：自転車】 ○自転車駐車場を新規に5か所設置した。うち4か所には、機械式(ゲート式)を導入した。 ・久が原駅前第二：平成27年4月 ・京急蒲田駅本線高架下、京急蒲田駅空港線高架下、大森町駅：平成28年6月 ・糀谷駅：平成28年7月 ○コールセンターについて、特別区で導入している8区にヒアリングを行った。 【道路台帳窓口】 ・窓口のレイアウト変更を行い、待ち順番を明確化した。屋窓口の取扱い業務については、一部だけでなく全面的に行うことにした。 【境界】 ○処理が難しい案件等の申請書の写しをとり、資料として保管、活用した。 ○受付チェックシートについて、不都合が生じた際に係会と協議を行い、見直しを行った。	【交通安全対策：自転車】 ○既存の自転車駐車場の定期利用においても、機械化を進める。 ○各駅の自転車駐車場の実態調査及び将来需要予測」に取り組み、その結果に基づき、条件整理を進め、今後整備すべき箇所を検討していく。 ○コールセンターの導入は、支障となる要因を洗い出し、可能性について引続き検討する。 【道路台帳窓口】 ・来客者数は高止まり傾向にあるが、更なる窓口業務の改善を検討する。 【境界】 処理が難しい案件は、資料収集を行うとともに、担当者が常時間閲覧できるようにする。受付チェックシートについても、必要な見直しを進める。	都市基盤整備部	都市基盤管理課 道路公園課	85	

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
ICTの活用による行政サービスへのアクセス向上	<p>○タブレット端末の業務活用により、区民サービスにおける正確性・迅速性を向上する。</p> <p>○セキュリティ対策により、取り扱う住民の個人情報の安全性を高める。</p>	<p>○タブレットを新機種に更新し、ログイン方法を顔認証に切り替えたことにより、セキュリティを強化し、ユーザの利便性を高めた。</p>	<p>○主管課でのタブレット端末の業務活用等（テレビ電話機能利用による手話通訳、翻訳業務）の相談に対して支援を行っていく。</p> <p>○自治体システム強靱性向上モデルに合致するセキュリティ基準を満たせるよう、さらにセキュリティを強化していく。</p>	企画経営部	情報システム課	28
	<p>申請者にとって、より利便性の高い証明書類の交付サービスを実現する。</p>	<p>○28年5月からマイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで6時30分から23時までの間、住民票の写し、印鑑登録証明書の取得ができるようになった。また、29年5月から本庁舎1階にコンビニエンスストアと同様の証明書の取得ができる交付機を導入し、窓口開庁時間内で取得ができるようになった。</p> <p>○公的個人認証サービスによる電子証明書を利用し、インターネット経由による27、28年度の利用者数はなし。</p>	<p>○今後は、マイナンバーカードを所有することで、住民票の写し及び印鑑登録証明書のほか戸籍証明書や税証明書もコンビニで取得できるようになり手数料が窓口で取得するより安いことや、取得時間も拡大することを積極的に周知していく。</p>	区民部	戸籍住民課	55
	<p>給与支払報告書に関して、電子申告による件数が申告全体の約50%程度になることを目指す。</p>	<p>【平成27年度】 給与支払報告書取扱件数 約473,000件 のうち電子申告件数 約177,200件 (37.46%)</p> <p>【平成28年度】 給与支払報告書取扱件数 約493,200件 のうち電子申告件数 約195,400件 (39.61%)</p>	<p>区への給与支払報告書における電子申告の割合は、平成26年度 34.42%→平成27年度 37.46%→平成28年度 39.61%と年々上昇している。業務の効率化ならびに特別徴収義務者の利便性向上の観点からも年末調整説明会等を通じて電子申告による給与支払報告書提出の比率向上へ取り組んでいく。</p>	区民部	課税課	55
	<p>自動登録機利用による口座振替が可能であることの認知度を上げる。</p>	<p>納税通知書への申請書同封及び区報、ポスター等で周知を図ってきた。</p> <p>【自動登録機利用数】 27年度利用件数 221件 28年度利用件数 219件</p>	<p>○今後とも広報の見直し等を図りながら口座振替を推進する。</p> <p>○納税貯蓄組合連合会と連携して広報活動を行う。</p> <p>○30年度よりモバイルレジを利用した口座振替手続きを開始する。</p>	区民部	納税課	56
	<p>マイナンバー法対応のためのシステム改修を行い、他区市町村、行政機関や医療機関との連携を実現することで、資格の確認、手続きの簡素化や添付書類をなくすなど、被保険者の利便性を向上させるとともに、不当利得の解消、業務の効率化を実現するための取組みを行う。</p>	<p>【取組内容】 ○27年度 情報連携の事前準備として、下記のシステム改修を実施した。 ・住民登録者の個人番号連携機能追加 ・住外登録者の個人番号登録機能追加 ・情報照会連携に関する要件定義</p> <p>○28年度 情報連携の事前準備として、下記のテスト実施した。 ・他市区町村と自治体間情報連携テスト</p> <p>【成果】 28年度末までに対応可能であるシステム改修および自治体間連携テストを完了した。</p>	<p>【課題】 ①所得情報の自動照会・取込機能のシステム改修が照会可能項目の設定不足のため改修対応が未了である。 ②29年7月に開始した情報照会において、照会結果がエラーや照会先の副本未登録が多く発生しているため、本格運用への移行が困難な状況である。 ③医療機関受診時の資格確認も、社会保険等の情報更新が迅速に行われていない現状では実現が困難である。</p> <p>【今後の取組み】 ①29年7月からの連携開始のため、自治体以外の医療保険者および職業安定局と連携テストを実施した。(29年5月) ②所得情報照会については、30年7月から照会可能項目が追加となったため、29、30年度でシステム改修を実施して、30年7月からの連携開始時から業務の効率化を実現する。</p>	区民部	国保年金課	57
	<p>【地域交通対策：自転車】 より分かりやすい掲載内容とするため、標記の仕方、レイアウト、図表導入等を、さらに検討していく。</p> <p>【道路台帳窓口】 現況平面図は現在80%完了しているため、未了箇所の測量計画状況を踏まえ順次HPにアップする。</p> <p>【道路・河川・公園管理：公園（多摩川田園調布緑地）】 HP等を活用して施設の利用状況等を広く周知し、利用者の拡大や利用率向上に向け円滑な情報提供を行う。</p>	<p>【地域交通対策：自転車】 各種キャンペーンやイベント等の情報についてHPへの掲載を開始し、「高齢者交通安全大田区民のつどい」など7件を掲載した。また、交通安全に関する各種情報は、写真や絵を入れるなど、誰もが理解しやすいものになるよう工夫を図った。</p> <p>【道路台帳窓口】 ○未整備地区の道路台帳整備を進め、作成済み箇所はHPに掲載した。 ○基準点についても、要綱改定を行うとともに、HPに掲載した。</p> <p>【公園管理（多摩川田園調布緑地）】 HPをリニューアルした。施設利用状況を分かりやすく広報し、雨天時やグラウンドコンディション不良等の告知も速やかに行うことで利用者へのサービスの向上を図った。</p>	<p>【地域交通対策：自転車】 各種キャンペーンやイベントについては、前年度に実施した際の写真やパンフレットをHPに掲載するなど、区民の興味を引く工夫を凝らし参加者の増加を目指す。また、交通安全に関する各種情報は、絵図を多用することで、区民の関心を引き立てる工夫をし、交通ルール・マナーの啓発に努める。</p> <p>【道路台帳窓口】 HPで公開しているが、閲覧動作が遅いなどの課題がある。快適な閲覧ができるよう、HP改善の検討を進める。</p> <p>【公園管理（多摩川田園調布緑地）】 世田谷区、公社との三者で利用率向上に向けた取組みを行う。</p>	都市基盤整備部	都市基盤管理課 道路公園課	86
	<p>申請者の負担を軽減し、区民サービスを向上させるために、電子申請による指定校変更申請の可能性を検討する。</p>	<p>○指定校変更申請の一斉受付日を3日間から11日間に拡大し、最大2時間程度であった待ち時間を20分程度に短縮することができた。</p> <p>○待ち時間をなくすための電子申請の導入については、添付書類をどのようにするか、等の技術的課題があるため、引き続き検討する。</p>	<p>○電子申請の具体化に向けた技術的課題を個別に検討、整理する。</p> <p>○電子申請に向けた申請の簡素化の可能性について検討する。</p>	教育総務部	学務課	103
<p>マイナンバー制度の効果的活用</p>	<p>○平成27年10月の法施行にあわせ、番号利用条例を制定した。また、独自利用事務の拡大や省令の改正に合わせ、利用条例及び規則改正を行った。</p> <p>○マイナンバー利用事務に係る窓口対応、システム整備などの課題検討を進め、安定した制度導入を図ることができた。</p> <p>○平成29年度開始予定の行政機関間の情報連携に関するシステムテスト等の準備を行った。</p>	<p>○平成29年度から開始となった行政機関間の情報連携について安定運用を図る。</p> <p>○マイナンバーの機能拡充を進めるとともに、マイナンバーの独自利用の推進、マイナンバーカードの活用などの検討を進める。</p>	企画経営部	企画課	29	

改革事項（3）社会構造の変化に応じた地域コミュニティ支援						
具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
① 地域の担い手づくりの推進	【区民活動コーディネーター、大田ボランティア塾】 若者から高齢者まで幅広い年齢層の区民が、地域の担い手として活躍できる環境づくりを進める。	【区民活動コーディネーター養成講座】 区民活動や連携・協働に関する基本的な知識・技能をもった人材（つなぎ役）を養成するための講座（全10回、27、28年度とも7回以上出席した者に修了証を授与）を実施した。（H27：受講者26人、修了者21人 H28：受講者36人、修了者34人）。平成28年度から夜間開催としたことで、今まで参加の少なかった若い世代の参加者が増えたとともに、全体参加者も増加した。 【大田ボランティア塾】 被災地ボランティアを対象とした「防災語り部養成講座（H27 12人、H28 5人）」や被災地ボランティアが講師となり区民を対象とした「出前防災講座（H27 11回延参加者690人、H28 11回延参加者390人）」を実施し、被災地ボランティアを地域に繋ぐ取組を行った。	引き続き、地域活動についての情報提供や活動への参加のきっかけとなる取組を実施し、地域活動の担い手として活躍できる環境整備を図る。	地域力推進部	地域力推進課	37
	【生涯学習リーダーの育成】 ○生涯学習リーダーが中心となり、地域の施設や団体等が連携した学習機会の提供、生涯学習の活動の活性化を進める。 ○区民が主体的に気軽に学び合える地域づくりを推進する。	【生涯学習リーダー育成】 ○人材の発掘、育成するため「生涯学習人材育成講座」や「生涯学習リーダー企画講座」を実施し、生涯学習と地域活動をつなげる推進役を育成する。 「生涯学習人材育成講座」は平成20年から開催し、平成27年度は21名、平成28年度は17人受講した。 「生涯学習リーダー企画講座」は平成22年から開催し、平成27年度は121人、平成28年度は136人受講した。 ○学び合いの地域づくりを推進するため、本庁舎、区民に身近な特別出張所や図書館で生涯学習相談会を開催し、区民活動の紹介や平成27年度は10日290件、平成28年度は9日240件相談を受け地域団体などを紹介するなどした。 生涯学習の区民活動を広く区民に伝える「マナビ★おた」を平成27年は12回、平成28年は6回を各号2300部発刊した。	○生涯学習活動の活性化を進めるため、生涯学習リーダーを育成するとともに「（仮称）生涯学習リーダー交流会」を新たに開催する。 ○学び合いの地域づくりを進めため、生涯学習のPR活動を充実するとともに、区民活動の拠点として（仮称）生涯学習センターの開設を目指す。	地域力推進部	地域力推進課	38
	コミュニティビジネスに対する潜在的ニーズの掘り起しと創業者を輩出するため、地域課題をビジネスの手法で解決するコミュニティビジネスの創業支援を強化し、商店街を中心とした新たな「産業」の担い手を創出する。	コミュニティビジネスシンポジウム・創業塾・個別相談会を開催し、地域課題解決を目的とした新規ビジネス創業を支援している。27年度＝全4回、参加者延べ93名、28年度＝全4回、延べ80名。	創業希望者だけでなく、既に創業している方に対しての支援も行う。過去の創業塾受講者について追跡調査を行い、今後の事業に活かしていく。	産業経済部	産業振興課	64
	○公園緑地内の未活用の施設や空間を活かした地域コミュニティ支援制度の拡充などにより、地域の担い手が育っていくような魅力ある公園をつくる。 ○公園・緑地等での自主的活動（ふれあいパーク）について、大田区緑の基本計画「グリーンプランおた」に掲げる、『平成42年（2030年）に200団体』という目標に向けて、着実に団体数を増加させる。 ○活動に関する要綱等を策定する。	○NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用に取り組んだ。洗足池公園旧管理棟などの公園内未活用施設の今後のあり方について部内検討を進めた。 ○ふれあいパーク活動の広報に取り組み、区民への周知を図った。 ・区設掲示板や区報に掲示、本庁舎デジタルサイネージによる広報 ・ふれあいパーク活動ニュース作成、パンフレット配布 ・シティニュースおたによる活動内容のPR ・地元企業の活動参加に向けて、周知と協力依頼をおこなった。 ・既存の要綱を検討した。	○洗足池公園の旧管理棟や大森南園場施設等の有効活用に向けた検討や改修整備を進める中で、地域の担い手が育っていくような施設活用や公園づくりの検討を進める。 ○ふれあいパーク活動団体の増加に向け、広報等に取り組む。 ・区設掲示板や区報に掲示、本庁舎デジタルサイネージによる広報や・ふれあいパーク活動ニュース作成、パンフレット配布を引き続き実施する。 ・地元企業の活動参加に向けての対策を講じていく。	都市基盤整備部	道路公園課	87
	○地域が自主的に活動できる支援体制を整え、「ふれあいパーク活動」や「おた花街道」など他部局事業との連携を図り、地域活動の充実を目指す。 ○中長期的な環境保全の取組みの原動力となる人づくりを積極的に進めている。	○環境マイスターを養成した。 ○区民活動団体等の自主的な活動に対し、会場、広報等により支援した。 ○平成27・28年度羽田・稲谷地区のふれあいパーク活動団体に対し18色の緑づくり支援の一環として地域の花の花苗計約8000株を提供した。 ○環境に関するNPO法人等が集まり、シンポジウムや展示を行う環境フォーラムを実施した。 一来場者数 27年度160人 28年度200人 ○18色の緑づくり支援では特別出張所からの要望に応じ育成講習会、巡回調査・出張指導等を開催して支援を行った。 ・育成講習会 →27年度 7回、参加者231人 →28年度 4回、参加者115人 ・巡回調査、出張指導 →27年度 99回 →28年度 110回 ○大田区名義使用による支援 ・共催事業→27、28年度ともに3団体 ・後援事業→27、28年度ともに5団体	○区民活動団体等が主体となって企画から運営に至るまで事業の自主的な活動ができるよう、自主活動の支援の充実を図る。 ○引き続き、区民活動団体等の環境活動に対し、会場、広報等により支援する。 ○環境活動拠点の効果的な活用等による区民活動団体等の自主活動の充実を図る。 ○引き続き地域力推進部と連携しながら、区民のニーズを適切に把握することに努め、地域コミュニティの形成に寄与する支援を行っていく。 ○27年度に指導者育成講習会に参加した方を中心に、地域の緑づくりの輪が広がりはじめている。今後人材育成に重点を置いて、出張指導等に取組んでいく。 ○他部局の事業（ふれあいパーク活動等）との連携を図る等、地域の自主的な活動を支援していく。	環境清掃部	環境計画課 環境対策課	97

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
② 特別出張所の機能強化	○地域力推進地区委員会の分科会で積極的な議論を行い、地域課題を解決する。 ○地域の様々な団体との連携・協力関係を強化する。	○各地区の地域力推進地区委員会において、新たに分科会が設置された。既存の分科会も合わせて、会議が開催された。活発な意見交換が行われ、地域課題や問題点が整理された。改善策が提案され具体的な改善が見られた事例もあった。 ○地域のイベントや高齢者の見守り、地域防災、緑のまちづくりなどの取組みが地域の企業、地域包括センター、行政機関、学校などの連携により実施され、各団体間の連携や地域力関係の強化につながった。	○引続き分科会を開催し、課題解決に取り組んでいく。 ○地域のニーズの変化に伴い、新たな課題に対する分科会の設置の検討が必要。地区委員会への参加者が若い世代の参加が難しい。研修等への参加を募り、地域団体の担い手となる人材とを「つなぐ場」を継続的に提供していく。 ○各団体が自主的・主体的に取り組んでいく仕組み作りが必要である。さらに地域団体との連携・協力関係を強化するためには、職員のコアディネーターとしての役割が重要である。会議や様々な取組へ参加、研修等を通して経験や知識を習得し、地域活動を支援していく。	地域力推進部	各特別出張所	39
③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	○地域活動への参加者のすそ野を拡大させるべく、退職した元気な高齢者を地域活動へ取り込み、地域活動を活性化し、地域のコミュニティの形成をめざす。 ○地域で単身高齢者を見守り、高齢者を1人にしない取組みを進める。	平成27年度から地域活性化事業助成を連合会活動への助成にも拡大し、高齢者見守りサロンや高齢者ふれあいフェスタなど元気高齢者対策を支援し、地域の活性化に寄与した。	地域活性化事業助成、地域活動負担金を廃止し、今まで以上に柔軟に地域活動に活用できる大田区地域力推進活動負担金を新設した。 自治会・町会等との連携・協働のもと、高齢者の見守りをはじめとする地域課題への取組みや地域自治活動を支援し、地域のコミュニティの更なる発展をめざす。	地域力推進部	地域力推進課	40
	【被保険者の利便性の向上】 ○高齢者に対し一度で正確な対応ができるようにする。 ○1枚の申請書で複数課への送付先変更依頼ができるようにする。 ○情報セキュリティを確保しつつ、短期間で被保険者証の再交付ができるようにする。 【所在不明者への対応】 関係機関と連携し不現住者の把握、住民記録の適正な管理を行って所在不明者の把握に努める。	【被保険者の利便性の向上】 「死亡届を出された後のご遺族の大田区役所等での主な手続き」作成に参画することにより、被保険者死亡の場合の遺族からの問い合わせに対しては、もれなくご案内することが可能となった。被保険者証の再交付については、本人確認書類の一覧を窓口へ備え置くようにして本人確認を厳格に行いつつ、事前の問い合わせに対して必要書類の案内を確実に行うよう取り組んだことにより、苦情、トラブルの発生は抑止できた。 【所在不明者への対応】 通知等の返戻状況、医療給付状況、保険料の支払い状況等を毎年度調査し所在不明者の把握に努めた。また判明した所在不明者については住所地を管轄する特別出張所に情報提供した。 特別出張所への情報提供件数 27年度 2件 28年度 19件	送付先変更の複数課での連携については引き続き検討が必要。	区民部	国保年金課	58
	商店街会館及び空き店舗等を活用して、「お休み処」や貸しトイレ、高齢者などが製作した手作り品の販売等を、来街者に開放し提供することにより、公共性のある利便性の高いコミュニティとしての商店街を創出する。	平成21年度から25年度の5年間は3,000円/日、平成26年度から28年度までの3年間は2,000円/日を開設補助として補助金を投入してきた。導入当初は5年間の補助金であったが、強い要望により3年間延長し、さらに平成29年度から1年間に限り1,000円/日の開設補助金を投入することとなった。	空き店舗型では家賃負担があるため、商店街会館併設型を主に、外部団体への貸し出しを含めた収益モデルを構築する等商店街としてのメリットを考えながら進めていく。	産業経済部	産業振興課	65
	高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるよう、さわかサポートが核となり、高齢者の生活を支える医療・介護・予防・住まい・生活支援などのサービスを適切かつ円滑に受け取ることができる「地域包括ケア体制」を構築する。	○平成27年度から30年度を計画期間とする「おおた高齢者施策推進プラン」に基づき、地域包括ケアシステム構築に向け取り組んだ。 ○中核となる地域包括支援センターの機能強化の取組 ・機能強化対応職員を各地域包括支援センターに1名配置 ・地域包括支援センター事業評価を実施 ・全地域包括支援センターにおいて、土曜日の開設時間を延長（9時～13時から9時～17時） ・地町特別出張所内に地域包括支援センターを移転するとともに田園調布地区に1所新設 ・新併設特別出張所内へ地域包括支援センターの移転 ・弁護士による法務支援事業の開始 ・取組事例発表会の実施 ○定期巡回・随時対応型訪問介護看護の整備支援 （平成27年度） ・公費により仲池上二丁目1事業所を選定し、整備に係る経費を補助した。また、補助金を利用せず指定申請した大森西七丁目事業所が開所した。 （平成28年度） ・仲池上二丁目と東瀬田一丁目事業所が開所した。 ○認知症高齢者グループホームの整備支援 （平成27年度） ・平成26年度公募分の中馬込二丁目（定員18人）について、東京都補助金の内訳を受けた。駒の木一丁目（定員27人）については東京都と協議し、平成28年度の補助金に際することとなった。 （平成28年度） ・平成26年度公募分の認知症高齢者グループホーム中馬込二丁目（定員18人）が開所した。 ・平成27年度公募分の認知症高齢者グループホーム東瀬田（定員18人）が開所し、認知症高齢者グループホーム駒の木一丁目（定員27人）については東京都補助協議の内訳を受けた。 ○地域ケア会議の実施 ①「個別レベル地域ケア会議」 各地域包括支援センターで50回実施した。 ②「日常生活圏域レベル地域ケア会議」 各地域福祉課で61回実施した。 高齢者の在宅生活を支えるため、関係機関と連携して地域課題の解決に向けた検討を進めている。	○地域包括ケアシステムの深化・推進に向け、中核となる地域包括支援センターの更なる機能強化への取組 ・公共施設適正配置による移転に伴う運営法人の選定 ・日常生活圏域変更後の、機能強化体制の構築 ・事業評価後のフォローアップによる全体の機能向上 ・介護予防事業の推進 ・認知症施策の推進 ○現在策定中の第7期介護保険事業計画に基づき、定期巡回・随時対応型訪問介護看護及び認知症高齢者グループホームの整備支援を進めていく。 ○地域ケア会議の充実 ①「個別レベル会議」…関係者の出席のもとに課題の共有と解決に向けた連携の強化を図る。 ②「日常圏域レベル地域ケア会議」…地域の課題を抽出し、課題解決に向けた地域づくり・資源の開発等を検討していく。	福祉部	高齢福祉課 介護保険課 各地域福祉課	76
○コミュニティバスについて、今後は、車内に行政情報等の生活情報を多数提供することなど、ソフト面での利用環境を向上させる方向で、高齢者が乗車回数を増やすよう改善を図っていく。	【たまちゃんバス（コミュニティバス）】 ○各種イベントに参加し、周知活動を行った。 ○停留所にベンチ3か所、上屋1か所設置した。（ガス橋二十一世紀桜、矢口中学校、武蔵新田駅） ○利用者数は、平成27年度が56,370人、平成28年度が57,708人であった。 ○利用調査結果から、高齢者の利用は全体の約7割を占めており、移動が困難な住民等の移動手段として、一定の役割を果たしている。	○高齢者の利便性向上を図るため、引続きベンチの設置等の環境整備を行う。 ○利用者（高齢者）数及び採算性の向上に向けたルート再編を行う。 ○高齢者を含めた利用促進につなげていくため、更なるPR活動を展開することにより、「たまちゃんバス」の周知を図る。	まちづくり推進部	都市計画課	89	

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン頁
				部局	課	
③ 高齢化社会の進展に応じた支援の充実	○高齢者が身近な地域の公園緑地などで、気軽に健康増進を図ることができるような環境を整える。	○新井宿児童公園の改良整備に併せて新たなシステム健康運動遊具を設置した。公園の新設改良整備の機会を捉えて区民の健康増進につながる公園施設整備に取り組んだ。	○社会構造の変化に応じた公園のあり方の検討や公園整備方針の見直しをしていく使用がある。 ○高齢者が身近な地域の公園で気軽に健康増進に取り組めるような、具体的な環境整備の方向性について調査検討を進めていく。	都市基盤整備部	都市基盤管理課	89
	区民ニーズの多様化に的確に対応していくため、今後の区の清掃事業のあり方について再構築していく。	○ごみの削減量の逓減化及び定年退職者の増加により不足する収集能力の補完を図るため及び多様化する区民ニーズへの的確に対応するため、安定的で持続可能なごみ収集体制の再構築に向けた準備を進め、平成29年4月から可燃ごみ収集業務を段階的に委託することとした。 直営職員については、今まで培ってきたノウハウを最大限活用することで、高齢者・障がい者に対する戸別収集等、福祉サービスを強化するなど、収集体制の再構築の検討を進めた。	○平成29年4月からの段階的な可燃ごみの収集業務を進める一方で、多様化する区民ニーズへの的確に対応するため直営職員の業務の見直しを進める。 →高齢者等に対する家庭廃棄物の戸別収集について、これまで実施していた要介護2以上あるいは身体障害者障害程度1級及び2級に認定されている者のみで構成される世帯のうち、他の者の協力を得ることができない世帯に加え、地域包括支援センター等で支援が必要であると判断した者で、他の者の協力を得ることができない世帯を対象とするなどサービス拡充を進める。(平成29年5月実施済み。)	環境清掃部	環境計画課 清掃事業課	98
④ 壮年期や中年期世代の地域への取り組み	様々な区民活動の情報が簡単に手に入り、地域活動に興味のある壮年期・中年期の区民が、自由に参加できる環境づくりを目指す。	区民活動情報サイトに多くの区民活動団体が登録を行ったことに加え、目標値として想定した以上のアクセス件数があった。様々な区民活動団体に係る基本情報やイベント情報及び募集情報などについて、若者から高齢者までの幅広い年齢層の方に周知することができた。 ○登録団体 624団体 (平成29年3月末) ○アクセス件数：H27 37,238件 H28 47,881件 ○ページビュー：H27 107,523ページ H28 127,685ページ ○Twitterを活用しイベント情報等の提供：H27 11件 H28 17件	区民活動の情報が簡単に入手できる環境を作るため、引続き区民活動情報サイトをニーズに応じて柔軟に運営するとともに区報、Twitterも積極的に活用し、幅広い年齢層の区民に情報を発信する。	地域力推進部	地域力推進課	40
	公園緑地内の未活用施設や空間を活かして、壮年期や中年期世代の地域への取り組みにつながる地域活動拠点を創り出す。	○NPO法人と連携した平和の森公園内の旧緑の展示室の有効活用に継続的に取り組むとともに、洗足池公園旧管理等などの公園内未活用施設に今後のあり方について部内検討を進めた。	○現在進めている公園のあり方検討や公園整備方針見直しの中で、壮年期や中年期世代の地域への取り組みにつながる地域活動拠点創出に取り組めるような、具体的な環境整備の方向性について調査検討を進める。	都市基盤整備部	都市基盤管理課	90
⑤ 区内企業による地域活動の促進	○民間企業との災害協定の締結 大規模災害が発生した場合にも区民生活に必要な不可欠な食料品、物資や車両の提供、施設の活用等について、民間企業へ協力を求めていく。 ○地域と企業との連携強化 災害に対する未然の準備を行い、災害発生時に企業と地域が共助に取り組めるよう対応力を高めていく。 ○企業の地域行事への参加 事業者が社会的責任(CSR)や地域の一員として協力体制を築くことができるよう支援を行う。	○平成27、28年度は民間企業等と「災害時における施設等の提供に関する協定」、「災害応急活動に対する協力に関する協定」、「災害時における応急物資の優先供給に関する協定」や「災害時における地図製品等の供給に関する協定」等、32団体(地方自治体を除く)と13協定の締結を進め、民間企業等との災害時協力体制の構築を進めてきた。	○課題としては、協定締結団体や企業との協定締結後の関係強化。具体的には、区主催の防災訓練への参加や日常的な連絡体制の構築等。 ○今後の取組みとしては、引続き自治体間の相互応援協定や、区にとって有為な資機材や施設を所有する民間企業・団体等との災害時の協力協定の締結を推進していく。	総務部	防災危機管理課	41
	人を育て、技術を磨き、地域に貢献する企業を積極的に支援していく。	○「人に優しく」「まち優しく」「技術・技能及び経営に優れた」工場を大田区「優工場」として認定・表彰。 平成27年度は8社を認定、内総合部門賞3社、人に優しい部門賞1社、まちに優しい部門賞1社、特別賞1社を選定・表彰した。 平成28年度は12社を認定、総合部門賞3社、人に優しい部門賞1社、まちに優しい部門賞1社、特別賞1社を選定・表彰した。 ○平成27年度から製造現場を持たないものづくりの関連企業等を対象とした「研究開発企業等拠点整備助成」事業を新設した。目的は、高付加価値を産み出す研究開発施設や、生産設備は持たず研究開発に特化したファブレス企業、ものづくり企業をサポートする企業の立地を支援することで、ものづくり関連産業の集積の維持・発展を図るとともに、区内ものづくり企業への波及効果を生み出すとしている。28年度は、本事業の活用により区外移転を検討していた企業の留置へ繋げた。	○既存の「優工場」認定企業(175社)の操業環境の維持を如何に喚起していくかが課題。今後の取組みとしては、昨年度から動きはじめた「優工場」認定企業同士のプロジェクト創設について、実現に向けてバックアップ・フォローをしていく。 ○「研究開発企業等拠点整備助成」の活用企業をさらに増やすべく周知を図り、区外からのベンチャー企業等の誘致に努める。	産業経済部	産業振興課	66

改革事項（４）産学公の連携による地域活性化の推進						
具体的取組み	目 標	27、28年度 of 取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン頁
				部局	課	
① 産学公の連携促進	<p>【産学公交流推進事業】 大学、公的研究機関との連携を推進することで、技術移転、共同研究、新製品開発などを促し、区内中小企業の潜在的な研究開発能力を引き出す。</p> <p>【川崎市との浴場連携事業】 川崎市との浴場連携事業では、日本工学院専門学校との連携を強化する。 様々なアンテナを張りケースに応じたコーディネートを行う。</p>	<p>○各種媒体での情報発信やヘルスケア・ロボティクスなどの各種セミナーの開催を行う中で、コーディネーターのつなぎにより大学と区内中小企業とのマッチングを実施した。このことにより共同研究や新製品開発が複数始まっている。</p> <p>併せて各大学との連携のもと「切削研削研究会」などの各種研究会を開催し、区内中小企業の研究開発能力を引き出す試みも行った。</p> <p>○川崎市との浴場連携事業については、1-(4)-④「他自治体との連携促進」において推進している。</p>	<p>研究開発型企業ガイドの作成や産学公連携の展示会「おおた研究・開発フェア」を通して、大田区の企業のニーズと全国の大学、公的研究機関のシーズを結び付ける事業展開をしていく。</p> <p>次世代産業への対応力を向上するため、産業クラスターの形成を図り、大学や研究機関、商社、金融機関も含めた連携により地域産業の活性化を進める。</p>	産業経済部	産業振興課	66
	高濃度酸素水浄化施設の整備、維持管理、効果検証などにおいて、大学や区内企業と連携していく。	○平成21年度から、大学や区内企業と連携して実施してきた高濃度酸素水浄化施設整備の検討・実験等を踏まえて、27・28年度に浄化施設の設計を行った。	○大学などと連携して、より効果的な水質浄化対策を検討する必要がある。 ○浄化施設稼働後の効果検証を行い、その結果を踏まえ、浄化対策の見直しの検討を進めていく。	都市基盤整備部	都市基盤管理課	90
② 医工連携支援	区内ものづくり企業、大学、医療機関、製造販売企業等との連携により、成長産業である医療分野の市場参入を促進する。	○文京区、大田区、川崎市で医工連携自治体協議会を組織。医工連携展示・商談フェアを年1回開催するなど、医療機器製造販売企業とものづくり企業の連携に努めている。	○医工連携自治体協議会を通じて、文京区と情報共有を深め、医工連携を引き続き進めていく。	産業経済部	産業振興課	68
③ 区内金融機関との連携促進	○普通徴収者への口座振替勧奨の強化を行う。 ○金融機関での収納を補完する納付機会の拡大を図る。	○口座振替キャンペーンを11月から12月に実施した。その結果、平成27年度では1,090件、平成28年度では732件の新規口座振替があった。 ○国民健康保険加入者の納付機会の拡大を図るべく、モバイルレジ口座振替及びMMK設置店における納付書による収納サービスを計画した。	○今後も口座振替キャンペーンを行い、口座振替勧奨の強化を行う。 ○平成29年度より、モバイルレジ口座振替及びMMK設置店における納付書による収納サービスを開始し、国民健康保険加入者の納付機会の拡大を図った。 ○納付機会の拡大を図るべく、クレジット収納の検討を重ねてきた。今後も実現に向けた取組みを行う。	区民部	国保年金課	59
	○地域の金融機関と連携することで、区内での創業・立地を促進し、ものづくり集積の維持・強化を推進する。 ○商店街と区内金融機関との連携した取組みがあった場合は、区が成功事例としてその取組みのPRに努める。	○企業立地の受け皿となる土地・建物の情報についての金融機関との連携を検討した。 ○平成27年4月より「大田区中小企業融資あっせん制度」のメニューの一つである開業資金の拡充を行い、ものづくり企業及び商店街空き店舗活用による創業は全額利子補給をすることとした。これに伴い、区内の全金融機関を集めて本制度のPRを実施し、積極的な活用を依頼した。あっせん実績：27年度22件、28年度14件	○情報提供について手続き等の調整を進め、更に金融機関との連携強化を図る。 ○今後も、金融機関と定期的に情報交換を行うなどして連携強化に努め、環境変化に即応した融資あっせん制度の円滑な運用を実施する。	産業経済部	産業振興課	69

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
④ 他自治体との連携促進	<p>○産学金公の連携のもと、先駆的な知識や技術を柔軟に取り入れるとともに資金を確保し、地域産業の振興を推進するなど地域の活性化を図る。</p> <p>○国家戦略特区を活用した地域の活性化に資する、産業の国際競争力強化及び国際的な経済活動拠点の形成を実現する。</p> <p>○地方の自治体が有する行政資源、地域資源等を把握し、区政への活用を図っていく。</p>	<p>○国家戦略特区における「旅館業法の特例（特区民泊）」、「エリアマネジメント（さかさ川通り）」、「都市計画法の特例（羽田空港跡地第1ゾーン整備事業）」の各メニューを活用し、まちの賑わい創出につなげた。</p> <p>○東邦大学及び民泊事業者と協定を締結し、病院へ入院する小児患者の付き添い家族が安価で特区民泊施設に滞在できる環境を整えた。</p>	<p>○各特区事業の現況及び課題の把握に努め、より高い事業効果の発現を目指す。</p> <p>○国、都、関係団体との関係構築を進め、新たな取組みや課題に向けた情報連携を密にする。</p>	企画経営部	企画課	22
	<p>年間に数件の検索を実施する。</p>	<p>【滞納者の財産検索実施件数】</p> <p>27年度 6件 （都税事務所との合同検索1件、大田区単独検索5件）</p> <p>28年度 3件 （都税事務所との合同検索1件、大田区単独検索2件）</p> <p>※単独検索実施にあたって、都のアドバイスを受けている。</p>	<p>○今後も、都税事務所や他の自治体と連携して検索を行う。（26年度：江東区との合同検索実績1件）</p> <p>○豊富な経験・実績を持つ都の事例を基に、完納に結びつく検索のみならず、公売、執行停止を前提とした検索等も行っていく。</p>	区民部	納税課	60
	<p>○平成26年度に川崎市との浴場連携事業として共同開発したスマートフォンアプリについて、オリンピック・パラリンピックを見据え、観光分野との連携をめざす。</p> <p>○商店街独自の連携情報を把握する。</p> <p>○文京区の製造販売企業との連携により、共同開発、実用化、市場参入事例の創出を促進する。</p>	<p>○新たな顧客獲得として、スマートフォンアプリを使ったスタンプラリーを実施した。さらに利用者にツイートしてもらい銭湯を盛り上げようとした仕組みづくりを行った。それらにより新たな層、ニッチな層へのアプローチができた。</p> <p>○平成26年に締結された「大田区と川崎市との産業連携に関する基本協定」に基づき、平成27年、川崎市と共に医療機器製造・設計に関する「アジア最大」の展示会「MEDTEC Japan2015」にて、企業の共同出展を連携して支援した。</p> <p>○文京区の製造販売企業との連携事業については、1-(4)-②「医工連携支援」において推進している。</p>	<p>○スマートフォンアプリによる連携事業を3年間継続し、利用者の新たな層の開拓を試みた。今後は、新たに女子層をターゲットにするなど、銭湯の魅力を再発見してもらえるよう、さらにPRに力を注ぐ。</p> <p>○川崎市とは、引き続き医工連携をはじめとした産学官の連携・協力により相乗効果を高め、両者が高技術集積を活かした、中小企業等の交流・マッチングなどの連携を促進する。</p>	産業経済部	産業振興課	70
	<p>○東京都や流域自治体と連携して、呑川の水質浄化対策を推進する。今後も、こうした各種協議会や懇談会などを通じて他自治体との連携を強化していく。</p> <p>○うのき・羽田の二つの「水辺の楽校」の運営支援についても、引き続き地域力推進課、環境・地球温暖化対策課、都市基盤管理課の3課が連携して取り組んでいく。</p> <p>※平成28年4月から「環境・地球温暖化対策課」は「環境対策課」に変更</p>	<p>○東京都や流域自治体が参加する呑川水質浄化対策研究会で定めた総合的な水質浄化対策の方向性に基づき、対策を推進した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スカム発生抑制装置の機能強化・稼働 ・高濃度酸素水浄化施設的设计 ・河床整正工事的设计・施工 ・合流式下水道の改善の検討 <p>○「水辺の楽校」の支援を行った。京浜河川事務所が整備した「うのき水辺の楽校親水護岸」を区が占有管理するため、既存の「多摩川田園調布南・船の木緑地」と一体的な施設として安全対策等に取り組んだ。</p>	<p>○引き続き、呑川水質浄化対策研究会を通じて、東京都や流域自治体と連携し、総合的な水質浄化対策を推進する。</p> <p>○「水辺の楽校」の活動拠点を有効に活用するため、必要に応じて関連3課（地域力推進課、教育総務課、環境対策課、都市基盤管理課）と連携し、国との調整、連絡窓口として支援を行っていく。</p>	都市基盤整備部	都市基盤管理課	91

改革事項（5）シティセールスの推進						
具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
① 観光拠点PRによる区内回遊性の向上	<p>オリンピック・パラリンピック開催に向けた国内外からの来訪者対応など、今後さらに要請が高まる案内誘導サイン整備を、効率的・効果的に推進する。</p>	<p>○サイン整備の效果的、効率的な推進に寄与する「大田区内誘導サイン整備指針」を策定した。当該指針では、分かりやすく見やすいデザインや配置、外国語表記などについて定め、統一的な考え方に基づき、サインを整備することが可能となった。</p>	<p>○案内誘導サインの現況を把握し、台帳化を推進して、効果的、効率的で、景観にも配慮した整備・メンテナンスの実施を目指す。</p>	企画経営部	企画課	30
	<p>○多言語対応を含む、情報発信拠点機能を強化する。</p> <p>○テーマ性を持つ回遊コースの造成など、地域のネットワークの強化を図る。</p> <p>○誰もが迷わず区内を回遊できるような環境整備を行う。</p>	<p>○平成27年12月に、区主要施設15か所及び区内主要駅前周辺6か所に公衆無線LAN（OTA CITY FREE Wi-Fi）の環境を整備した。これにより、外国人旅行者を始め、誰もが区の情報を得られるようになった。</p> <p>○平成27年度において、京急蒲田駅、梅屋敷駅、大森町駅周辺に計8基、平成28年度において、池上駅周辺に計2基の観光案内サインを新規設置した。これにより、区内回遊における来訪者の安全性・利便性を向上させるとともに、その促進につなげることができた。</p> <p>○平成27年度に大田区ウェルカムショップ、まちかど観光案内所を対象とした実態調査を実施、その結果をもとに、平成28年度は、外国人旅行者等おもてなしハンドブックを作成した。支援メニューの拡充により、登録店舗は、平成27年度、平成28年度でウェルカムショップ59軒増、まちかど観光案内所106軒増となった。</p> <p>○平成27年12月に開設した大田区観光情報センターにおいて、外国語による観光案内を実施した。</p> <p>○平成27年12月に大田区公式観光サイトを開設。平成27年度、平成28年度で、約180軒の情報を6言語で発信、PV数は平成27年度、平成28年度で合計286,600となった。</p>	<p>○公衆無線LAN（OTA CITY FREE Wi-Fi）の外国語利用が10%未満であるため、大田区を訪れる外国人旅行者に大田区の情報、魅力を積極的に提供していく取組みについて検討を進める。</p> <p>○洗足池駅、羽田空港跡地、田園調布・多摩川駅周辺等、区内主要地域における観光案内サインの不足を解消するため、各地域でのランドマーク施設の整備状況を鑑みながら、順次、新規設置を図っていく。</p> <p>○大田区ウェルカムショップ、まちかど観光案内所に対する支援を拡充（24時間多言語コールセンターの開設）し、登録店舗の拡充を図る。</p> <p>○区内宿泊者、滞在者に対し、大田区観光情報センターの利用を促し、情報提供を行うことにより、回遊性向上を図る。</p> <p>○大田区公式観光サイトは、言語及び内容について拡充を図る。</p>	観光・国際都市部	観光課	44

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部 局	課	
① 観光拠点PRによる区内回遊性の向上	国登録有形文化財建造物である鳳凰閣（旧清明文庫）について、文化財建造物を有効活用し、（仮称）勝海舟記念館を魅力ある観光施設のひとつとして整備する。	○基本計画を策定し、施設及び展示の実施設計が完了した。 ○学識経験者による資料収集評価委員会が、学術的価値及び価額等を審議し、勝海舟ゆかりの資料207点購入した。 ○展示・整備計画等、設計に必要な事項を審議するために整備検討委員会を二回開催した。	○平成29年度より、本体工事及び展示工事に着手（予定） ○勝家ゆかりの資料（4,000点超）について、整理・研究を進める。 ○平成29年度より運営推進委員会を発足し、主に館運営方法、展示内容等をテーマに検討を進める。 ○学芸員による講座やギャラリートーク、常設展を実施する。近隣の文化施設等とも連携し、回遊性が高まる取組みを行い、開館へ向けて気運醸成を図る。	観光・国際都市部	文化振興課	44
	○高い観光展について、蒲田地区での面的広がりを拡充する。 ○蒲田駅東口地区で、食の国際交流「OIAおもてなしストリート（オリンピック・パラリンピック事業）」実現のための手法を検討する。 ○観光課や一般社団法人大田観光協会との連携を拡充する。	○高い観光展については、同時期に開催される蒲田エリアの各種イベント・団体と連携し、相乗効果を図り、面的広がりを拡充した。 ○平成28年度より始まった「大田のお土産100選」表彰事業により表彰された商品を大田区観光情報センター等で一部販売を行った。	○蒲田地区の面的広がりを拡充すべく、新たな連携先の検討。 ○周遊者を増やすための様々な手法の検討・導入。	産業経済部	産業振興課	71
	区民が「毎日の食事の中に野菜の摂取量の増加」を図れるよう様々な施策を展開し、生活習慣病予防に寄与する。このような区民の健康増進に向けた取組みを通じて、誰もが健康に暮らせるまちを区内外にPRしていく。	○おおた健康メニュー協力店登録数 27年度—10店舗、28年度—18店舗 ○27年度店舗アンケートの結果より「野菜たっぷりメニューの注文が増えた」「新規のお客が増えた」という回答あり。 ・若い世代の野菜摂取が少ないことから、地域健康課で実施している若い世代向け講習会で登録店のPRを積極的に行っている。	○28年度実施の店舗向けとお客様向けアンケート結果を分析し、店舗数拡大、区民への野菜摂取増のPR、既存店舗との協力強化へつなげていく。 ○区施設、イベントでパンフレット配布を強化していく。 ○おおた健康メニュー協力店の地域によるかたよりのないように商店街への働きかけをすすめていく。 ○外国語版パンフの作成を考えていく。	健康政策部	健康づくり課	78
	○大森ふるさとの浜辺公園を含む海辺の散策ルートの観光的なPR活動をさらに充実させる。 ○4か所の水門による散策ルートの分断箇所を早期に解消するため、東京都港湾局と連携し、地元調整や工事を実施する。 ○平成27年度に、国家戦略特区を活用したエリアマネジメントの民間開放に向けた手法の検討を行い、28年度の本格実施を目指す。	○大森ふるさとの浜辺公園内のレストハウスや隣接するビーチバレーコート完成に伴い、サイン看板の改善・修正や区報による依頼、完成記念イベントの開催などにより観光的なPRを促進した。 ○4か所の水門に関わって東京都港湾局の防潮堤整備工事の進捗状況に合わせて、南前堀の係留施設工事、貴船堀の係留施設・埋立工事と南前堀の一部埋立工事を実施した。 ○国家戦略特区による道路占用の特例の扱いについて、関係機関（東京都、警視庁）協議を行い、平成28年度からはイベント開催（道路占用の特例、道路使用許可）の手続き等を調整し、本格実施が可能となった。	○観光拠点の整備に合わせ、効果的なPRの取組みが必要となる。 ○海辺の散策路の整備を進めるとともに、大森ふるさとの浜辺公園から多摩川に至る散策ルートのサインの増設や既存サインの改修について検討を行っていく。 ○4か所の水門に関わっては、今後も東京都港湾局の工事に合わせて、南前堀、貴船堀、旧呑川、北前堀における係留施設や埋立工事を着実に進めていく。	都市基盤整備部	道路公園課建設工事課	92
② オリンピック・パラリンピックを意識したスポーツ施設の効果的活用	○既存施設の有効活用ができるよう、施設の整備・充実を図る。 ○国際都市、観光等の施策展開により、効果的な施設活用を進める。 ○以上により、オリンピック・パラリンピック開催に向けた区民の気運醸成を図る。	○ブラジルオリンピック委員会はじめ外国団体への事前キャンプ誘致活動を実施した。 ○平成27年度よりトップアスリート等派遣事業を実施。平成27年度33件、平成28年度40件の派遣を行い、東京2020大会に向けた気運醸成を実施した。	○東京2020大会に向けた区独自のボランティア事業の実施など、区民参画の機会を提供する。 ○事前キャンプ相手国であるブラジルとの国際交流事業を実施する。 これらの取組により、大会に向けた更なる気運醸成を目指す。	観光・国際都市部	スポーツ推進課	45
	施設の適切な維持更新とオリンピック・パラリンピックでの競技会場や練習会場、イベント開催などの施設活用を見据えた施設全体の改修計画を策定する。	○大田スタジアム施設改修工事基本構想・基本設計を実施した。さらに、同施設改修工事実施設計を実施している。（平成29年度完了予定） ○以上についての検討が始まった。	○施設がオープンしてから約20年が経過し、施設全体に老朽化が進行し、更新工事を行う必要がある。また、ユニバーサルデザイン対応及び多目的使用可能な施設の改修を合わせて行っていく。施設のレベルアップを図っていく。 ○平成29年度中に実施設計を完了し、平成30年度に施設改修工事に着工する。	都市基盤整備部	道路公園課建設工事課	94
③ 区内事業者等との連携	○シティセールスの推進に向けた、大田区地域のブランド確立や観光資源の差別化を図る。 ○周遊観光事業の創出、持続可能な実施体制の構築、羽田空港利用者の大田区への誘客を図る仕組みづくりを推進する。	○平成27年度、28年度において「HANEDA⇄OTAエンジンプログラム」冊子を作成（大田区観光推進連絡協議会発行）し、羽田空港周辺で楽しむ3時間を提案するモデルコース等を策定した。これにより、羽田空港利用者等に区の魅力を訴求し、区への誘客を図る契機とできた。	○区の観光振興の方向性を鑑みながら、大田区観光推進連絡協議会と更に連携を強め、区への来訪者増加、地域活性化等につながる施策展開を図っていく。	観光・国際都市部	観光課	46
	ものづくりにおける大田区産業界の卓越した力を大田ブランドとしてアピールするとともに、「ものづくりのまち・大田区」としてシティセールスを行う。	○大田ブランドについては平成27年度に東京商工会議所大田支部より「総合的な地域ブランド戦略」策定に関する要望書が提出され今後のあり方についての検討が始まった。 ○平成28年度より「大田のお土産100選」表彰事業が新設され、初年度は44件の応募を受け、26件を表彰した。区内外にプロモーションを開始した。想定以上の反響があった。 ○「下町ポズレー」は、平成28年1月にジャマイカポズレー連盟がソリ採用を決定し、平成30年2月のビョンチャンオリンピックに向けて、大田区のものづくりの優秀性を国内外に発信している。	○広聴広報課シティプロモーション担当の全体統括のもと、産業部門について産業団体と協力して進めていく。 ○2年目を迎える「大田のお土産100選」は、東京2020オリンピック・パラリンピックにおける観光客の来訪を見据え、区内外に戦略的な広報・プロモーションを展開しブランド化していく事が課題である。 ○「下町ポズレー」は平成30年2月に迫ったビョンチャンオリンピックに向けて情報発信していく。その後の「ものづくりのまち・大田区」として戦略的なシティセールスの手法を生み出すことが課題である。	産業経済部	産業振興課	72

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
④ SNSを活用した情報 交流人口の 増加	区が持つ多様な情報のうち、区民にとって有用であるものを、タイムリーに発信し、フォロワー数の増加を図る。	○開庁日には1日1回以上ツイートを行い、区民の関心を高め、災害発生時の情報拡散性に力を発揮できるよう努めた。フォロワー数は、平成26年度末6,000人、平成28年度末11,999人と順調に増加した。(23区中6位)	○情報発信について、ジャンルに偏りが生じないように、広報員研修や職員用掲示板等で庁内に周知を行い、ツイッター発信を推進していく。 ○SNS運用管理ツールを導入し、所属による情報発信及び閉庁日の催事等に対応できる体制を整える。	企画経営部	広聴広報課	23
	○ツイッターのフォロワーの増加に向けた戦略の策定と実施。 ○SNS活用により情報交流の関口を広げ、双方向発信ができる環境の整備。 ○情報交流環境の目的の明確化、ルール策定、主管組織の決定を行う。	○おおたCityWiFiの導入支援を行った。	○SNSの活用については各課の協力依頼によりセキュリティ確保やトラブル等の回避の視点で対応等の助言を行う。	企画経営部	情報システム課	31
	○メディアへの露出の頻度拡大を図る。 ○SNSの読者リーチ数の増加を図る。 ○視察旅行・教育旅行などインセンティブ旅行の誘致。	○平成27年度に大田区公式観光Facebook(英語)を開設し、運用。平成28年度末で6406件のページいいねを獲得。平成27年度、28年度の合計リーチ数は、1,467,905となった。 ○平成27年度の「シン・ゴジラ」、「拝啓、民泊様」の撮影協力を契機として平成28年度は、9件の撮影協力を実施し、ドラマ、バラエティ等で大田区が紹介された。	○大田区公式観光Facebookは、運用を継続し、主に訪日前の外国人に対して情報発信を行う。 ○区のPRに資すると判断される作品については、撮影協力を積極的に実施する。	観光・国際都市部	観光課	46
	各小売店や飲食店など個別店舗の情報発信に連動し、商店街での普及をサポートする。	個店のHP作成支援として、産業振興協会がHP・PRツール作成支援を行っている。商店街のHPは区商連と連携し普及をサポートしている。	商店街の個店は、SNSに関心が薄い店舗が多い。区商連と連携し、産業振興協会のサポートを紹介するなどメリットを周知していく。	産業経済部	産業振興課	72
⑤ 多言語対応による外国人へのPR 促進	今後さらなる増加が見込まれる来訪外国人が、区内を円滑に回遊し大田区の魅力を知ることができるよう、案内誘導サインの充実を図る。	○観光案内サインの整備 ・新設 京急蒲田駅周辺 大拠点サイン6基 大森駅前 中拠点サイン1基 梅屋敷駅前 中拠点サイン1基 糎谷駅前 大拠点サイン1基 雑谷駅前 大拠点サイン1基 池上本門寺周辺 中拠点サイン1基 ・盤面更新 蒲田地区 大拠点サイン6基 大森地区 大拠点サイン4基 平和島地区 大拠点サイン3基 中拠点サイン4基 ○その他の案内誘導サインの整備 ・大田区自然観察路「川と干潟のみち」「縄文のみち」の案内板を更新した。 ・大森ふるさとの浜辺公園内に船着場への誘導サインを設置した。 ・南馬込三丁目馬込文士村案内板(真野紀太郎)を設置した。	○引続き、各地域における開発や道路整備等の機会を捉えて、案内誘導サインの整備を推進する。	企画経営部	企画課	32
	英語、中国語、韓国語の組織名及び施設名については、外国人にとって「読むことができる」だけでなく「内容が理解できる」表記とする。	○平成27年度は、多言語対応に関する国や都の指針に沿い、外国人に理解しやすい表記の統一を図るため、大田区組織・施設名の外国語表記の基本方針を策定した。基本方針を踏まえて、組織・施設名について現行表記の見直しを行った。 また、平成27年度・平成28年度ともに外国語表記が確定していない施設名や公園名、組織改正による新たな組織名の表記を確定した。	○新規施設や組織改正に伴う組織名について、大田区組織・施設名の外国語表記の基本方針に沿い、外国人にとってわかり易い表記を確定していく。	総務部	総務課	34
	外国人宿泊者数及び外国人来訪者数の増加を図る。	○平成27年12月に開設した大田区観光情報センターにおいて、外国語による観光案内を実施した。 ○平成27年12月に大田区公式観光サイトを開設。平成27年度、平成28年度で、約180軒の情報を6言語で発信、PV数は平成27年度、平成28年度で合計286,600となった。 ○Visit Japan地方連携事業の枠組みを活用し海外旅行博出展を4回実施した。	○区内宿泊者、滞在者に対し、大田区観光情報センターの利用を促し、情報提供を行うことにより、回遊性向上を図る。 ○大田区公式観光サイトは、言語及び内容について拡充を図る。 ○周辺地域と連携し、海外旅行博出展及びインフルエンサー招請を行う。	観光・国際都市部	観光課	47

具体的取組み	目 標	27、28年度取組内容・成果	課題・今後の取組み	担当所属		プラン 頁
				部局	課	
⑤ 多言語対応による外国人へのPR促進	大田区多文化共生推進センターを外国人区民に周知し、生活相談や区役所の対応を充実させ、外国人の安全・安心を確保する。	多文化共生推進センターによる事業実績 【平成27年度】 (1) 外国人多言語相談1,811件 (2) 区が作成する文書の翻訳396件 (3) 区施設への通訳派遣 204件 【平成28年度】 (1) 外国人多言語相談2,251件 (2) 区が作成する文書の翻訳565件 (3) 区施設への通訳派遣169件	外国人の需要が高い英語、中国語、タガログ語による相談窓口の運営を継続し、また外国人向け生活情報誌の効果的配布や多文化共生推進センターHPの掲載内容の充実を図るなどにより、多文化共生推進センターで実施している事業の利用が増加の傾向にある。多言語相談員の研修を、今後も相談が多い内容やタイムリーなテーマで実施することにより、相談者の期待や要望に応えて行く。	観光・国際都市部	国際都市・多文化共生推進課	48
	多言語の通訳不足に対応できるよう課内教育及び通訳派遣期間、対応する言語の充実と連絡体制を強化する。	【外国語窓口研修受講者数 (課税課職員)】 27年度 8名 28年度 8名 【外国語研修受講者数(納税課職員)】 27年度 16名 28年度 11名	【課税課】 平成28年度より国際都市・多文化共生課から貸出されているタブレット端末での7か国語対応のテレビ電話型通訳を活用することによって、日本語が話せなかった外国人に対して、今までやり取りが難しかった細かい部分での説明・案内に大きな効果が上がっている。今後も積極的に活用していく予定。 また、職員の外国語能力の向上のため研修等に積極的に参加させる。 【納税課】 今後も区、関係機関で行われる研修参加を促すとともに、保管機器として配備されている多言語タブレット使用を継続し窓口での相談・交渉時に活用する。	区民部	課税課 納税課	61
	日本語があまり理解できていなくても広報物が参照できるようにする。	○3か月以上滞在の外国の方は他の健康保険未加入の場合、国保加入が義務付けられているため、従来から4か国語の国保のガイドブックを発行している。窓口では英語の対応ができる職員、さらに中国語対応も可能な委託スタッフを配置して対応している。また、他言語ではタブレット利用による外国語対応も多くなっている。	○国保のホームページにガイドブックのPDFの添付、特定健診の問診票の英語表記も実施している。また、委託窓口では、委託事業者が自主的に外国語の手引きを作成し外国人対応を進めている。 すべての国保加入者に平等に事業実施するために、国保加入時の対応同様、今後、保険料収納、保険給付、保健事業などにも外国語対応を充実させていく必要がある。	区民部	国保年金課	62
	オリンピック・パラリンピック開催時を目標に、区内の各商店街において、多くの外国人の来訪者に対して「商い」を通じておもてなしを提供できるようにする。	外国語版のパンフレットを作成、HPの多言語化を行った。	区商連、産業振興協会、商店街及び個店と共に外国人の増加をビジネスチャンスと捉えられるような施策を検討する。	産業経済部	産業振興課	73
	区内企業の環境製品、技術のアピール、活用により環境基本計画の産業分野の取組みを以下のとおり推進する。 ○事業活動に伴う環境負荷の低減などの環境経営の推進 ○環境産業の創出に向けた新製品・新技術の開発等	○区内企業の優れた環境製品や技術を紹介する「環境技術カタログ」の日本語版、英語版を発行し、区ホームページ掲載の他、産業振興協会経由でおおた工業フェアなどの展示会にパンフレットを置くなど、区内企業の技術を紹介した。 →掲載企業数 27年度15社 28年度19社	○掲載企業を増やすなど、内容の充実を図り、常に最新の情報を提供することで、環境技術による区内企業の情報発信を進める。	環境清掃部	環境計画課	99
	事業系ごみ用外国語版パンフレットのHP掲載などを通じ、すべての区民が住みよい環境を整備する。	○ごみと資源の区収集を利用する事業者用のパンフレットの外国語版(英語・中国語・ハンガール)を区HPに掲載し、正しい排出方法、事業系有料ごみ処理券の貼付等について周知した。	○平成29年10月の事業系有料ごみ処理料金の改定について新たにパンフレットに掲載し、周知を図る。 ○多様な言語に対応するため、ネパール語・タガログ語版についても作成し区HPに掲載する。 ○ごみの分け方出し方について外国語にも対応するスマートフォンアプリを開発し外国人や若年層を中心に積極的にPRを行う。	環境清掃部	清掃事業課	100