

平成20年 9 月

## 浪速区政モニターアンケート報告書

「防災」「窓口業務等」「新たな収入源の確保」  
及び「職員の不祥事」について

### 1 調査の目的

浪速区では、区民の皆様や区に来訪される方が災害から生命・財産の安全を確保できるよう、大阪市の関係部署との連携の強化・充実を図っています。また、皆様には日ごろから、災害に対する備えの大切さや、家族・近所の方と話し合いをして、お互いに助け合えるように呼びかけています。

そこで、防災週間や台風シーズンなどで防災に関心が高まる時期に、防災に関してどのような意見を持っているか。また、区役所の抱える課題である窓口業務・新たな収入源の確保・職員の不祥事についてもお聞きし、今後の施策の参考とするためにアンケートを実施しました。

### 2 調査の実施状況

平成20年 9 月19日に質問書を送付し、提出期限を10月 3 日として回答を求めたところ、54人のうち、48人から回答があり、回収率は88.9%でした。

### 3 浪速区政モニターの構成

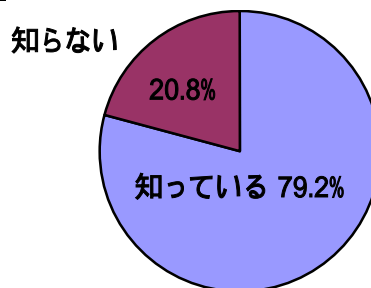
区内在住モニター 43名、区外在住モニター 11名

浪速区役所 総合企画担当

## (1) 防災について

問1 地震や大雨・台風などにより自宅から避難が必要になった場合、最寄りの避難所をご存じですか。

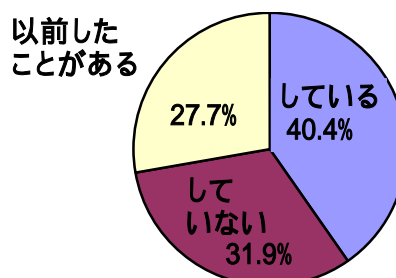
知っている	38(79.2%)
知らない	10(20.8%)
回答数	48



問2 災害時の避難や連絡方法などについて、家族の方や近所の方と話をされていますか。

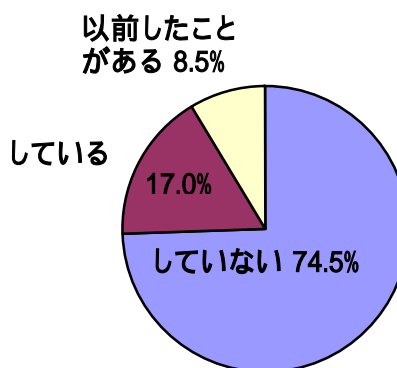
### < 1 家族の方と >

している	19(40.4%)
以前したことがある	13(27.7%)
していない	15(31.9%)
回答数	47



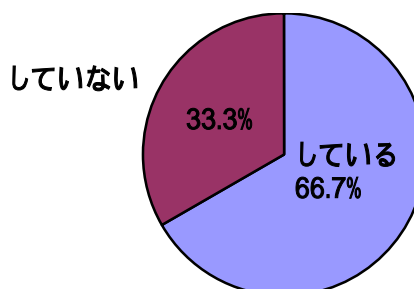
### < 2 近所の方と >

している	8(17.0%)
以前したことがある	4( 8.5%)
していない	35(74.5%)
回答数	47



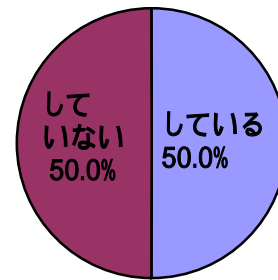
問3 浪速区役所防災マップ（平成20年3月発行）や災害時の避難場所などが分かるものを、自宅（浪速区外居住の方は勤務先等）に保管されていますか。

している	32(66.7%)
していない	16(33.3%)
回答数	48



問4 災害時に備えて、非常持ち出し品（水、非常食、携帯ラジオ、懐中電灯など）を自宅に保管されていますか。

している	24(50.0%)
していない	24(50.0%)
回答数	48



問5 問4で〔 している 〕とお答えの方におたずねします。あなたの世帯では、どのようなものを、どのくらいの量、保管されていますか。

24人から回答があり、複数の物品を保管させている方がほとんどでした。

回答では、「水・お茶（飲料）」を保管されている方が18人で最も多く、続いて「懐中電灯」が17人、「ラジオ」も16人とほぼ同数でした。

また、非常食を保管されている方も多く、「乾パン」「米」「飴」「ラーメン」などの順で、「レトルト食品」や「缶詰」などもありました。

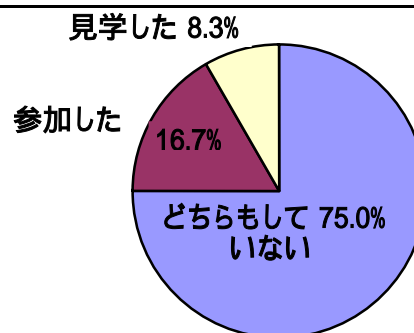
そのほかには、「タオル・手ぬぐい」を保管の方が6人、続いて「ビニール袋」「衣類」「医療・衛生用品」「ろうそく・マッチ」、そして「小銭」などでした。

さらに、これらの物品の保管として、段ボール箱や非常用持ち出し袋にまとめていること、玄関近くに置いていること、水・食料品は消費期限を見て入れ替えしているなどの回答もありました。

問6 浪速区震災訓練（毎年8・9月頃）や大阪市総合防災訓練（毎年9月頃）に参加したり、訓練会場を見学したことがありますか。

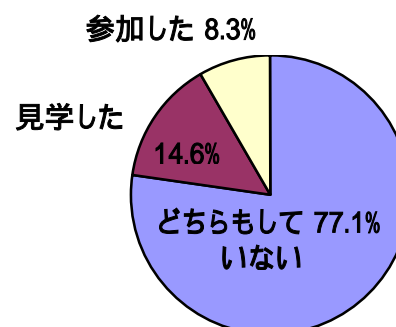
< 1 浪速区震災訓練 >

参加した	8(16.7%)
見学した	4(8.3%)
どちらもしていない	36(75.0%)
回答数	48



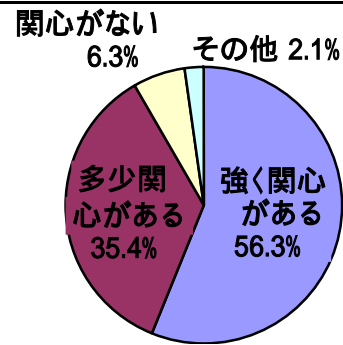
< 2 大阪市総合防災訓練 >

参加した	4(8.3%)
見学した	7(14.6%)
どちらもしていない	37(77.1%)
回答数	48



問7 大阪市では、大きな被害を及ぼす上町断層帯地震や東南海・南海地震を想定していますが、これらの地震に関心がありますか。

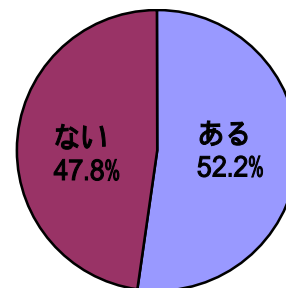
強く関心がある	27(56.3%)
多少関心がある	17(35.4%)
関心がない	3( 6.3%)
その他	1( 2.1%)
回答数	48



「その他」には、「阪神・淡路大震災で被災したので、2度と地震がないように」との願いがありました。

問8 防災に関する避難や備えのことで、知りたい情報や知識がありますか。

ある	24(52.2%)
ない	22(47.8%)
回答数	46



「ある」の内容には、避難場所に関するものが5件と多く、「最寄りの避難場所を知りたい」のほか、「高齢者・障害のある方の避難救助の方策」「災害時の避難所収容人員の満員への対応」などがありました。また、「災害時の初期対応」「食料の配付」や「119番通報が不通時の対応」を知りたいといった意見もありました。

問9 問8で〔ある〕とお答えの方におたずねします。情報や知識を、市や区からどのような手段（広報紙・チラシ）で伝えることがよいと思いますか。思い当たるものをご記入ください。

「広報紙（保存版を含む）」が10件と最も多く、次に「チラシ」が7件、続いて「小冊子」といった保存型に回答がありました。

一方で、災害時を想定し、「掲示板（看板を含む）」「ラジオ放送」「広報車での巡回」などでの伝達にも複数の回答がありました。また、「高齢者にも分かりやすい広報をしてほしい」との意見もありました。

問10 防災に関する行政の取り組みについて、ご意見があればご記入ください。

28人からご意見が寄せられました。

広報・講習に関するものが8件と最も多く、「防災週間等の期間だけでなく、常に実施」「こまめな広報」や「災害時にまず何をすればよいか知りたい」など具体的・継続的な実施を望むものに「防災講座の開催」との意見などがありました。

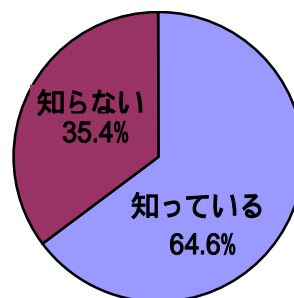
次に訓練に関するものが7件で、「町会単位やマンション1棟単位」「交通遮断やエレベーターの閉じ込めなど」とより多様で災害時を想定した訓練の実施や、「高齢者などの救援の仕組み作りの訓練」「訓練の実施をよく知らせてほしい」との要望もありました。

これらのほか、「地域と区役所・行政の連携強化」「災害時に業者から飲・食料品の提供を受けられるような準備」「防災予算は削減しないで」といった意見がありました。

## (2) 窓口業務等について

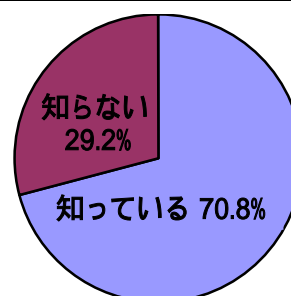
問11 大阪市の各区役所では、金曜日に窓口延長（17時30分～19時）して、住民票の写しの交付などを行っていることをご存じですか。

知っている	31(64.6%)
知らない	17(35.4%)
回答数	48



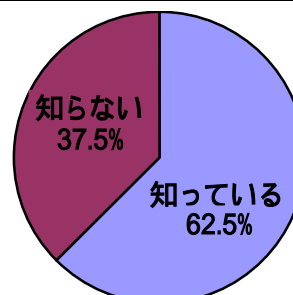
問12 大阪市の各区役所では、第4日曜日に開庁（9時から17時30分）して、住民票の写しの交付などを行っていることをご存じですか。

知っている	34(70.8%)
知らない	14(29.2%)
回答数	48



問13 平日、土・日曜、祝日にも（年末年始を除く）、住民票の写しの交付などを行っているサービスカウンター（梅田・難波・天王寺）をご存じですか。

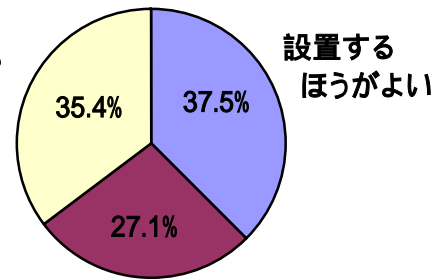
知っている	30(62.5%)
知らない	18(37.5%)
回答数	48



問14 住民票の写しや印鑑登録証明書の交付などで自動交付機を設置している都市がありますが、交付機を設置することについて、どう思いますか。

設置するほうがよい	18(37.5%)
設置しないほうがよい	13(27.1%)
どちらともいえない	17(35.4%)
回答数	48

どちらとも  
いえない



設置しないほうがよい

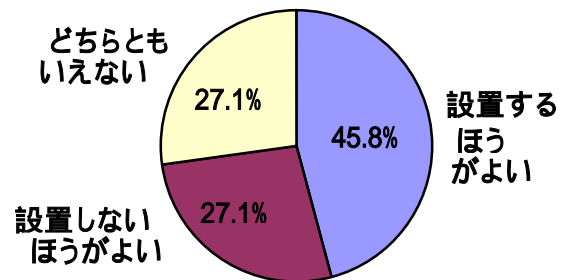
「設置するほうがよい」の理由としては、「便利」との回答が7件と最も多く、具体的には「時間短縮になる」「人件費の削減」、そして「気軽に行ける」などの意見がありました。

一方、「設置しないほうがよい」の理由としては、「悪事に使われる恐れがある」が5件、「情報システムの安全性に不安」が4件ありました。

問15 書類を記入するカウンター付近に、案内員を配置することについて、どう思いますか。

配置するほうがよい	22(45.8%)
配置しないほうがよい	13(27.1%)
どちらともいえない	13(27.1%)
回答数	48

どちらとも  
いえない



設置する  
ほう  
がよい

設置しない  
ほうがよい

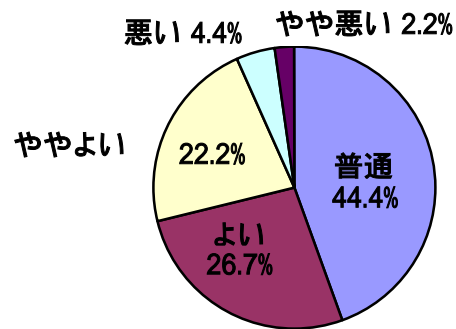
「配置するほうがよい」の理由としては、「質問しやすい・安心」といった回答が9件と最も多く、次に「時間短縮になる」「高齢者や外国人の方により」がそれぞれ4件ありました。また、「必要なサービス」「銀行でよくしている」との意見もありました。

「配置しないほうがよい」の理由としては、「人件費のムダ」との回答が6件と最も多く、次に「窓口で聞いたほうがよい」が5件と続き、「余力である職員での対応」「詳細な記入方法があれば、不要では」といった意見もありました。

問16 最近1年間に浪速区役所に来られた方におたずねします。職員の言葉づかい・服装について、どう感じられましたか。

< 1 言葉づかい >

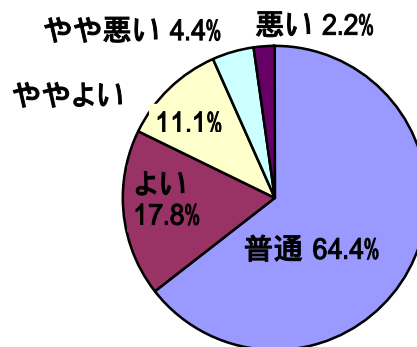
よい	12(26.7%)
ややよい	10(22.2%)
普通	20(44.4%)
やや悪い	1( 2.2%)
悪い	2( 4.4%)
回答数	45



「悪い」ものとして、「接客態度・言語に横柄な職員」「子どもに言うような言葉づかいにあきれた」と、「やや悪い」ものとして、「窓口になかなか来てくれなかった、来てもただなら面倒な様子だった」と意見がありました。

< 2 服装 >

よい	8(17.8%)
ややよい	5(11.1%)
普通	29(64.4%)
やや悪い	2( 4.4%)
悪い	1( 2.2%)
回答数	45



「やや悪い」ものとして、「遊び服の着用」「服装のバラバラさ、制服があったほうがよい」と、「悪い」ものとして、「服装・サンダル履き」との意見がありました。

問17 区役所来庁時の満足度・便利さの向上に向け、望まれることがあれば、ご記入ください。

< 1 職員の対応について >

28人からご意見が寄せられました。

「熱心に親切に対応してくれる」「専門的知識を学んでいる」などの職員を評価する内容が9件と最も多く、次に「言葉づかい」「分かりやすい対応」や「親切な対応」などの接遇の改善を望むものが6件、「手続きの待ち時間短縮」を望むものが3件ありました。また、「職員の専門知識の向上策」「市民、来庁者を『お客様』と捉えたCS(顧客満足度)向上の取り組み」などの意見もありました。

## < 2 区役所の設備について >

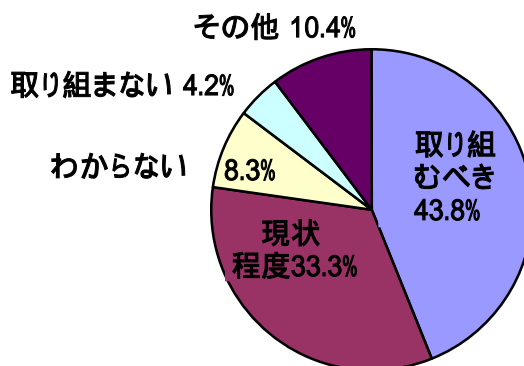
22人からご意見が寄せられました。

「便利・設備がよい、新庁舎になって美しくなった」といった設備などを評価する意見の11件以外は、「庁舎で多くの扇風機の利用よりも室温を1度下げる」「各窓口が何をしているか分かる案内」「待合のイスの背もたれ」「視覚障害のある方のための対面朗読室」などへの要望や、「税務担当が移転して不便」「1階にチラシ類が多いので整理整頓」や「牛乳パックをいつでも回収してほしい」など広範な意見・要望がありました。

## (3) 新たな収入源の確保について

問18 大阪市では、区役所ごとに新たな収入を得ることに取り組んでいます。これらについてどう思いますか。あなたの考えに近いものを選んでください。

さらに収入を得る策に取り組むべき と思う	21(43.8%)
現状程度でよいと思う	16(33.3%)
収入を得る策に取り組まないほうが よいと思う	2( 4.2%)
わからない	4( 8.3%)
その他	5(10.4%)
回答数	48



自由意見欄へは、「不正支出の壊滅」「経費削減」「ムダの見直し」が先決との意見が3件、「どのくらい収入があって、何に使ったか」分かるようにしないとイケないとの意見が2件ありました。

問19 問18で〔 さらに収入を得る策に取り組むべきと思う〕とお答えの方におたずねします。浪速区役所において、新たな収入を得るために取り組んだらよいと思われる策が具体的にあれば、ご記入ください。

16人からご意見が寄せられました。

「広報紙などの広告枠からの収入」が6件と多かったです。また、「経費削減に取り組むこと」との意見も5件と多く、ほかには、「資源ごみ（古新聞等）の売却」が3件、「庁舎1階に有料会議室の設置」に2件の意見がありました。

#### (4) 職員の不祥事について

問20 浪速区役所では、「不適正な手続による資金の捻出」や「職員による委託料の私的流用」が判明しました。このため、再発防止に向け「会計制度の適正運用の研修」「事業履行確認の厳正化」「口座振替払いの徹底」「抜き打ち検査の実施」などをまとめ、再発防止を進めていきます。こららについて意見があれば、ご自由にご記入ください。

37人から多数のご意見が寄せられました。

「監査の充実」に関するものが12件と最も多く、外部監査など他人のチェックの必要性についての内容が多くありました。

続いて、「信頼回復に努力すること」といった内容が11件とほぼ同数あり、がんばって良い浪速区をめざすことや、気を引き締めてやってほしいなどの意見がありました。

次に、新たな管理システムの導入や、内部統制の強化など「業務執行体制の見直し」に関するものが7件、信頼をなくした、税金をムダに使うなど「不祥事に憤りを感じる」との意見が5件ありました。

これらのほか「同一部署の在籍を長くしない、適切な人事異動」「公務員は生活態度から市民の手本になること」や「内部告発する人を守る方策をとること」などが少数の意見としてありました。















