

前回いただいたご意見に対する区の考え方（フィードバック）

番号	年月	いただいた意見	区の考え方
1	30.6 (中村(又)委員)	各取組みの目標値（パーセンテージ）について、アンケートの母数がわかりにくい。 またその目標値が、たとえばなぜ 80%なのか、設定の考え方はあるのか。	区民モニターアンケート(全 3 回)は約 380～530 人、区民アンケートは約 570 人が母数ですが、今後わかりやすい表記に努めます。 目標値の設定方法は、原則として実績を踏まえたうえで、より高い目標値を設定しています。
2	30.6 (川合委員)	目標値に対する結果について「なぜそうなったか」という理由がなく、打つ手だてが示されている。理由が明確でないと、打つ手だてが有効な手段かどうか判断できないし、PDCA が適切になされているとは言えないのではないか。	業績目標が予定通り達成できなかった項目については「課題」及び「改善策」をお示しているところですが、ご指摘のとおり「原因」の記載が不十分でした。なぜ達成できなかったのかという原因分析をできるかぎり明記するよう改めます。
3	30.6 (丹羽委員)	資料を 2 週間前までに送って欲しい。そうすると事前に全部目を通して地域の人と話し合った上で、この場で意見を述べるができる。 評価シートは無記名でもよいと思う。	現在は区政会議資料を 1 週間前に送付しておりますが、より早く送付するよう努めるとともに、運営方針の一覧表を添付するなど資料を見やすくし委員のご負担の軽減に努めます。 評価シートの記名は必須ではありませんが、委員全員から評価していただく必要があるため、できる限り記名をお願いしています。
4	30.6 (堀野委員)	(H29 年度運営方針具体的取組 5-2-1) 「適切な窓口等への案内にかかる苦情件数について目標ゼロ件に対して 1 件発生し未達成」とある。いろんな苦情を耳にするが区役所に届いているのか、反映されていないのか気になるので、この 1 件はどのような内容・形（メール・投書・人づて、など）のものだったのか教えて欲しい。	お問い合わせの苦情については、「窓口案内のスタッフに用件も聞かず番号札を取られ、案内された窓口は自分の用件に関する担当ではなく、結局再度、待たされた。」という内容でした（庁舎内の意見箱に投書）。 今後とも委託業者への指導の徹底や、誤案内の防止に向けた取組をすすめるとともに、妥当な目標設定についても検討してまいります。
5	30.6 (堀野委員)	(H29 年度運営方針具体的取組 4-2-2) サロンの開催回数が 2 回以上の目標に対して年間 44 回開催されている。場所や人員の確保など、どういういきさつで	福島区まちづくりセンター（前事業者）が、地域のあらたな担い手の発掘と地域活動の活性化を目的に、常設のコミュニティスペース「ふくしまサードプレイス」を自ら開設し

		こうなったのか？	管理運営を行ったことにより、子育てサークルや体操教室、その他各種イベント的なサロンの開催が円滑に進み、目標を大きく上回る結果となりました。
6	30.6 (堀野委員)	(H29 年度運営方針具体的取組 4-1-1) 「地域福祉コーディネーターの管理監督・指導を行う『専門指導員』を配置し、適宜アドバイスを行うことでレベルアップを図れた」と自己評価されている。自分はコーディネーターをしているが、『専門指導員』から指導を受けておらず、難しい質問は直接区役所に連絡しているので、来季は専門指導員にしっかり指導してもらいたい。	委託先の区社協では専門指導員 2 名を配置し、コーディネーターに対して研修や適宜アドバイスをを行っています。 相談室利用者のアンケートで示された満足度の高さは、上記の取り組みによるコーディネーターのレベルアップが寄与していると判断し、記載の評価を行いました。 今後も専門指導員によるコーディネーターへの効果的な指導方法についての検討を委託先へ求めていきたいと考えます。
7	30.6 (堀野委員)	(H29 年度運営方針具体的取組 4-1-2) お助けネットワークについて。複数人数による力仕事が必要な依頼に対して数か月待たされたり、断られたりした人が自分の地域にいる。平日の昼間の力仕事などについて、企業とタイアップして空き時間に若い人に手伝ってもらえるなどできないか。	お助けネットワークについては、あくまでもボランティアによる事業であるため、委託事業者によると、双方の条件が合わない場合には長い間お待ちいただいた例もあるとのこと。 サポーターは、昨年より登録の基準を「福島区に在住・在勤・在学の方」に広げて募集に努めています。 今後も登録者数の増加に向けた取組を委託事業者に求めていきます。
8	30.6 (堀野委員)	(前回いただいたご意見に対する区の考え方) 「転入者に対して地域活動協議会と地域振興会を紹介するチラシを配付」とあるがどの窓口でどんな資料を配付しているか。 また、その資料にみんなの相談室も掲載して欲しい。	転入者に対し、窓口サービス課で配布している「暮らしの便利帳」に大阪市地域振興会発行の「くらしと町会」、まちづくりセンター作成の地域活動協議会の紹介チラシ(「がんばってまっせ!!福島区」)、区作成の加入促進ちらしを挟んで配布しています。 みんなの相談室の広報については、区社会福祉協議会など関係機関とご相談させていただきます。