資料６

事前にいただいたご意見

令和８年度第２回福島区区政会議でいただいたご意見と区役所の考え方等（令和８年11月12日開催分）

	委員名	ご意見内容	回答内容	担当課
1	森委員	**窓口支援システムについて** 大阪市DX戦略アクションでは、東淀川区と福島区が窓口支援システムのモデル区とされ、モデル区でBPRやシステム導入を行ったうえで、順次他区へ展開する計画とされています。 そうすると、今回説明されている「書かない、漏れがない、待たない窓口」は、大阪市全体の施策を福島区がモデル区として実施するものなのか、それとも福島区独自の取組や工夫があるのか、その違いを明確にしていただきたいです。 特にモデル区ということであれば、福島区で何を検証し、その結果を全市展開にどうつなげていくのかを説明していただければと思います。 また、区民にとっては「システムを導入します」という説明より、 「これまで10分かかっていた手続きが５分になる」 「住所・氏名を何度も書く必要がなくなる」 「複数の手続きを一度の案内で漏れなく済ませられる」 というように、実際に何が、どれだけ便利になるのかを示していただいた方が分かりやすいと思います。 大阪市のDX戦略でも「短縮された手続時間」が評価指標として設定されています。そのため福島区でも、「書かせない」「待たせない」をどのような数値で評価するのか、導入前後を比較できる目標を設定していただきたいと思います。	大阪市では、「大阪市DX戦略」に基づき、窓口支援システムなどの活用による窓口業務の改善・自動化や、フロア環境の整備などに取り組むこととしています。窓口支援システムの導入により「書かない窓口」を実現し、待ち時間の短縮や、来庁者・職員双方の負担軽減が期待されています。 福島区は大阪市全体のモデル区として、窓口並びに職員配置を含むフロアのレイアウト変更案を検討するとともに、システム導入に伴い必要となる電源工事など執務環境面における検討案の作成を担っております。窓口案内や業務遂行の観点から窓口レイアウト変更の効果を検証し、他区に展開してまいります。 また、当区では令和６年に窓口実態調査を実施し、各種手続きにかかる時間や必要な書類等の現状把握を行っております。今後、「書かない窓口」を実施することによって、待ち時間の短縮、必要書類の数、記入時間など比較を行い、効果を検証してまいります。	窓口サービス課（住民登録）

	委員名	ご意見内容	回答内容	担当課
2	森委員	**AI音声認識ツールについて** 大阪市DX戦略アクションプランには「みんなにやさしい音声認識サービスの提供」が既に全市の取組として掲載されています。 一方、今回の福島区の資料では、スクリーン型２台、タブレット型４台を導入して「使いやすさや効果を確認します」とされています。 そこで、福島区で改めて確認する「効果」とは具体的に何でしょうか。 既に大阪市として進めている施策を福島区へ展開するものなのか、それとも福島区で新たな利用方法や運用方法を検証し、その結果を他区へフィードバックするものなのか、その位置付けを分かりやすく説明していただきたいです。 また、「効果を検証する」ということであれば、 利用件数 対応時間の短縮 聞き返し等の減少 利用者の満足度 職員の負担軽減 など、何をもって「効果があった」と判断するのかも、あらかじめ明確にしていただければと思います。	大阪市DX戦略アクションプランに掲げる「みんなにやさしい音声認識サービスの提供」は、令和７年度にモデル区２区で先行実施した成果を踏まえ、他の区へ展開しているものです。福島区では、令和９年度中の実施に向けて予算を要求しています。 AI音声認識ツールの設置により、言語や障がいの有無、年齢にかかわらず、来庁者にとって「よりわかりやすい窓口」となることが期待されており、設置後は、職員への聞き取りを通じて、対応時間の短縮、利用者の満足度や職員の負担軽減などについて当区における効果を検証してまいります。	企画総務課 （総務）
3	中野委員	**経営課題３の取組について** 令和８年度の主な取組に”小学校熱中症対策事業”があり、令和８年度予算額が5,346千円となっておりました。 令和９年度の主な取組のなかの、令和８年度予算額に5,346千円が入っておらず取組内容の項目にも”小学校熱中症対策事業”がありません。 金額の合計からもちょうど、5,346千円が抜けた金額となっております。 令和８年度取組内容からどこへ行ったのでしょうか？ 何故、令和９年度取組内容にないのでしょうか？ そもそも、”小学校中症対策事業”の中身は何でしょうか？	「小学校熱中症対策事業」は、近年の猛暑による熱中症予防のため、区内の全小学校を対象に、ミスト機器等の購入費用として令和８年度に計上したものです。各校に散水型ミストと大型ミスト扇風機の種別及び台数の希望調査を行い、全校に配置いたしました。 なお、教育会議において「小学校だけでなく市立の中学校や幼稚園にも配置を」と要望があり、また本事業に余剰予算があったことから、中学校３校、幼稚園２園にも今年度中に配置する予定であり、本事業は今年度で完了となります。	保健福祉課 （子育て教育）

	委員名	ご意見内容	回答内容	担当課
4	中野委員	**経営課題5の取組について** 令和９年度の取組概要の中に、清掃活動を取り入れた「ふくしまてんこもり」と「ノダヤオン」があります。 令和８年度の取組機要では「ノダヤオン」だけでしたが令和９年度は「ふくしまてんこもり」もあります。 その清掃活動とは何でしょうか？ 何故、「ふくしまてんこもり」が入ったのでしょうか？	今回経営課題５でお示ししている清掃活動は、区民等に呼びかけ、区民、企業、行政等が一体となって、ごみ拾いや掃き掃除など行い、環境をきれいにするための取組のことをいいます。 ふくしまてんこもりでは、上福島地域及び福島地域における放置自転車や防犯対策の啓発などを行うとともに、令和６年度から当日のイベントの一環として、参加者とともに清掃活動を行っているところです。また、令和７年度からはノダヤオンを再開し、ミュージシャンによる演奏の前に、区民等に呼びかけ、阪神野田駅前広場の清掃も行っています。 このように、当区として実施してきた清掃活動について、少しずつ認知度が上がってきており清掃活動に参加していただく方が増えていることや、まちをきれいに保つことが治安につながることなどから、経営課題５の地元への愛着を育むまちづくりを達成する一つの取組になると判断し、清掃活動を実施している事業として周知するため、ふくしまてんこもりを含めました。	企画総務課 （企画推進）
5	中野委員	**福島区役所窓口におけるDXの取組について** DXについてお聞きします。それとお願いです。 対応される職員は、区役所の方ですか？委託の方ですか？ 一人ひとり対応すれば時間がかかり、待ち時間が長くなりませんか？ 対応される方も大変だと思いますが、より良き対応をお願いいたします。 私の体験としてお伝え致します。 戸籍がほしくてどうしたらいいか聞きに行きました。 ややこしい内容だったかもしれませんが、何度も奥へ行き聞いてきては回答をして、だいぶと待たされました。 分かる人が窓口にいるべきやと思います。 結局、戸籍謄本は出せないことがわかりました。 こちらは知識がないので丁寧にお願いしたつもりでしたが、その方の説明の口調が大変きつく、怒られているような感じをうけました。 同じことを何度もダメダメと聞かされ段々腹が立ってきて、途中で帰りました。 窓口にはわからない人が来るので優しい対応が必要だと思います。	ご不便をおかけし、不快な思いをさせてしまいましたことを、心よりお詫び申し上げます。 窓口業務については、区役所職員または委託事業者が対応する場合がございますが、いずれにしても、研修を通じて必要な知識や対応力を身につけることで、職員の知識不足によりお待たせしたり、待ち時間が長くなったりすることのないよう努めてまいります。 また、複雑な場合においても分かりやすく説明できるよう、接遇教育にも力を入れ、親切で丁寧な案内を徹底してまいります。 なお、いただいたご意見を共有し、引き続き指導してまいります。ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。	窓口サービス課 （住民登録） （戸籍）

	委員名	ご意見内容	回答内容	担当課
6	中野委員	**自転車マナーについて** 自転車マナーに関することです。 法律が変わって自転車の乗り方が厳しくなりました。 あまり取り締まりをしていないようで、有名無実だと思います。 雨の日に傘を差してはいけないので、わざわざそれ用のカッパを買いました。 しかしながら雨天時に傘を差してる人が多いです。 それで、正直者が馬鹿を見ることにならないように取り締まりをしてほしいです。 これは区政会議で言うことではないと思いますが、区の方でも注意喚起して頂ければと思いました。	令和８年４月１日より自転車への交通反則通告制度（いわゆる「青切符」）が導入されたことに伴い、当区においては正しく自転車に乗っていただけるよう「自転車に乗るときのルール（違反行為の周知）」や「違反者には反則金が科されること」について、広報誌等による周知啓発を行っております。 取り締まりは警察の対応となるため、福島警察署へ伝達いたしました。区としましては引き続き啓発に努めてまいります。	市民協働課 （市民協働）