

令和５年度第１回東淀川区区政会議安全・安心・まちづくり部会 会議録

１ 日 時 令和６年１月２３日（火）午後７時４０分から午後９時

２ 場 所 東淀川区役所３階 ３０４会議室（Web併用）

３ 出席者の氏名

（東淀川区区政会議委員）

宇田 聖司議長、萩原 昭広副議長、生島 靖委員、梅田 純子委員、梶 賢二委員、
倉田 千夏委員、清水 俊明委員、高井 勝津雄委員、高倉 敏夫委員、高月 正人委員、
仲宗根 慎也委員、西本 和三委員、村富 和広委員（Web）、山田 美千代委員

（東淀川区選出市会議員）

橋本 まさと議員、岩池 きよ議員、ますもと さおり議員

（大阪府議会議員）

笹川 理議員

（東淀川区役所）

古川地域課長、大橋安全安心企画担当課長、吉矢企画調整担当課長、奥野総務課長、宮本総合企画担当課長、上村窓口サービス課長、宇野地域課長代理、森兼地域課担当係長、富康地域課担当係長

４ 委員に意見を求めた事項

議題（１）議長・副議長の選任について

（２）令和６年度東淀川区運営方針（たたき台）について

（３）その他

５ 議事内容（発言者名及び個々の発言内容）

○森兼係長 それでは、定刻の午後７時４０分になりましたので、ただいまより令和５年度東淀川区区政会議第１回安全・安心・まちづくり部会を開催いたします。

なお、前回７月開催の会議は、委員定数に満たず部会としては成立しておりませんので、学習会として意見聴取したところです。

委員の皆様におかれましては、お忙しいところ、また夜間にもかかわらずご出席賜りまして、誠にありがとうございます。

私は本日の司会進行を務めさせていただきます、東淀川区役所の地域課の森兼でございます。

よろしくお願いします。

本日の部会は21時までの予定としておりますので、ご理解、ご協力お願いいたします。

それでは、開会に当たりまして、地域課長の古川よりご挨拶申し上げます。

○古川課長 皆様、改めましてこんばんは。区役所地域課長の古川でございます。

本日はご多忙の中、また、大変寒い中、本会に引き続き安全・安心・まちづくり部会にご出席いただきましてありがとうございます。

皆様方には、日頃から東淀川区政の各般にわたりましてご理解、ご協力をいただいておりますことに感謝申し上げます。

この後、令和6年度の運営方針（たたき台）についてご説明をさせていただき、ワークショップ用のシートにたたき台に対するご意見を頂戴する予定でございます。いただいた意見を基に次回の部会で意見交換をさせていただきまして、よりよい東淀川区運営方針を策定してまいりたいと思っておりますので、ご協力よろしくお願いいたします。

また、岩池議員におかれましては、お忙しい中、引き続きご参加いただきましてありがとうございます。

それでは、委員の皆様、最後までどうぞよろしくお願いいたします。

○森兼係長

それでは、今回は委員改選後の最初の正式な部会でもございますので、委員の皆様のご紹介をさせていただきたいところでございますが、既に先ほど本会で委員の皆様のご紹介は済んでおりますので省略させていただきたいと思います。

職員の紹介に関しても、今日お配りさせていただいております安全・安心・まちづくり部会の裏面に座席表がついておりますので、これでご紹介に代えさせていただきたいと思います。

あと、本日、岩池議員にご出席いただいております。条例の規定により、区政会議に出席し、必要な助言をすることができるとされておりますので、よろしくお願いいたします。

ここで本日の定足数の確認をさせていただきたいと思います。

Web会議で村富委員が出席いただいておりますけれども、聞こえていますでしょうか。大丈夫でしょうか。

○村富委員 はい、大丈夫です。

○森兼係長 それでは、確認が取れましたので、本日の会議は、この会場に今現在13名の委員の方がいらっしゃいます。それとWeb会議の1名、合わせて14名がご出席いただいております。

出席者数が委員定数18名の半数以上でありますので、この会議は有効に成立していることをご報告いたします。

本日の会議の様子については、会議録を後日公表するとともに、写真を撮影したり、ホームページなどに掲載させていただくこともございますのでご了承ください。会議録ができました

ら、本日ご発言いただきました委員の皆様に発言内容をご確認いただく予定ですので、ご協力をお願いしたいと思います。

続きまして、お手元の資料の確認をさせていただきます。

まず、本日配付しております議事次第と裏面が出席者名簿及び配席図となっております。ありますでしょうか。

あと、先ほど本会で資料をお配りさせていただいております、資料1から8までですがお持ちでしょうか。大丈夫でしょうか。

それでは、皆さんそろっているようですので、では、最初の議題に入りたいと思います。

まず、議題の1、議長・副議長の選任についてですが、議題1について、部会の議長がおられませんので、事務局が進行させていただきます。

区政会議の根拠法令でございます区政会議の運営の基本となる事項に関する条例で、議長、副議長につきましては、互選により選任するということが定められております。

では、議長についてどなたか立候補される方はいらっしゃいますでしょうか。

すみません。どなたも手が挙がらないようですので、事務局から、先ほども本会でありましたけど、宇田委員をお願いしたいと思います、いかがでしょうか。よろしければ拍手をお願いしたいと思います。（拍手）

ありがとうございます。それでは、当部会の議長につきましては、宇田委員をお願いしたいと思います。

続きまして、副議長について、どなたか立候補される方はいらっしゃいますでしょうか。また、推薦される方はいらっしゃいますでしょうか。

では、立候補等がないようですので、事務局から、萩原委員をお願いしたいと思います。どうでしょうか。よろしければ拍手をお願いしたいと思います。（拍手）

ありがとうございます。

それでは、当部会の副議長につきましては、萩原委員をお願いしたいと思います。

議長、副議長は前の席に移動いただいてよろしいでしょうか。こちらから向かって左側に議長、宇田委員がかけていただいて、萩原委員は右側にかけていただけますでしょうか。よろしくをお願いします。

それでは、ここからの進行につきましては、ただいま就任いただきました宇田委員をお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○宇田議長 ただいま安心・安全・まちづくり委員会の議長に選出されました、淡路地活協の宇田と申します。よろしくお願いいたします。

○萩原副議長 ただいま副議長に選任いただきました公募委員の萩原です。よろしくお願いいたします。

○宇田議長 それでは、議題２の令和６年度東淀川区運営方針（たたき台）について、区役所から説明をお願いします。

○古川課長 地域課長の古川です。すみませんが、着座にて説明させていただきたいと思います。

それでは、資料１をお手元にご準備いただけますでしょうか。

既にご承知おきかと存じますが、この安全・安心・まちづくり部会につきましては、運営方針の経営課題１と４と５についてご議論いただくことになっております。私から順番に資料に沿って、説明させていただきます。

資料を１枚めくっていただきまして、経営課題１が自助・共助を担う地域力と、にぎわいのある元気なまちとなっております。

経営課題１－１、地域活動協議会による自律的な地域運営の促進についてご説明させていただきます。

課題認識といたしまして、地域活動協議会による積極的、自律的なまちづくり活動を持続的に行うために様々な支援が必要であり、主な戦略といたしまして、地域活動協議会による自律した地域運営、活動の活性化、それから多様な地域活動への参画を促すための広報の活用や必要な情報の提供、発信に努めてまいります。

具体的な取組といたしましては、地域活動協議会が民主性、透明性を確保し、自律した運営と地域の課題やニーズに応じた活動が継続的に行えるよう、地域実情に応じたきめ細やかな支援を進めてまいります。

また、下段ですが、地域活動協議会の組織運営と活動が広く住民等に理解されますよう、地域活動協議会の認知度向上に向けた支援にも取り組んでまいります。

このアウトカム指標、取組が進んでいるかどうかの数値化を見ていくものにつきましては、地域活動協議会の構成団体が地域特性に即した地域課題の解決に向けた取組が自律的に進められている状態にあると思う割合を聞かせていただきまして、令和６年度末までに９０％以上かつ令和８年度末まで毎年度９０％以上を維持することとしております。

参考までに、令和４年度の数値は８２．２％となっております。

続きまして、資料を１枚めくっていただきまして、経営課題１－２、にぎわいのある元気なまちについて説明をさせていただきます。

課題認識といたしまして、地域における新たな担い手の発掘や地域で協力しやすい仕組み、地域と企業等が交流、連携できる場づくりと情報の発信、それから、様々な活動を通じて日常から協力し合える仕組みが必要であると考えておりまして、主な戦略といたしまして、新たな担い手の発掘、気軽に人が集える居場所づくりをはじめ、区内外の人の交流を促進してまいりたいと考えております。

具体的な取組といたしましては、皆さんも参加いただいているかと思いますが、区民まつりを開催するとともに、地域と企業、教育機関、NPO、個人等が意見や情報の交換ができる場として東淀川みらいEXPO。それから、東淀川区内の企業、事業所のBCPの策定と地域連携の推進。それから、東淀川区内には大阪経済大学、大阪成蹊大学と2つの大学がございいますので、その大学連携。また、地域住民向けのスマホの使い方の相談でありますとか教室等ICTの活用の促進。2025年に向けたにぎわいづくりといたしまして、来年、大阪・関西万博の開催がございしますが、機運醸成に向けて取り組むことと、東淀川区創設100周年を2025年に迎えることになりますので、その検討を開始してまいりたいと考えております。

私から、1-1、1-2について説明をさせていただきました。

○吉矢課長 企画調整担当課長の吉矢でございます。

私からは、経営課題1-3、区民による西部地域のまちづくりについて説明させていただきます。

地域の自律的なまちづくりやコミュニティ活動の活性化など、地域力の向上が求められている中、西部地域では阪急連立等の基盤整備が進行中で、また、処分検討地も多数存在している状況です。

そのような中、戦略としまして、鉄道網の充実、交通の要衝としてさらに発展する可能性や都市基盤整備の進捗など、区内に存在する多様な将来性にあわせ、民間活力を最大限生かした未利用地の活用を行うなど、地域との共生、にぎわいと交流を促進する手法を検討してまいります。

具体的な取組としましては、区民による西部まちづくりとして、各地域が主体となった課題解決へ向けたアクションプランの作成を支援する。また、新大阪駅東口において、まちづくりビジョンに基づく本市未利用地の活用方針を検討するということで進めてまいります。

もと西淡路小学校に係る活用方策策定としまして、大きなポテンシャルを有するもと西淡路小学校跡地の活用について、災害時避難所機能を確保するとともに、地域、活用事業者のニーズを踏まえ、にぎわい創出の拠点となるよう検討を進めてまいります。

アウトカム指標としましては、西部地域8地域のアクションプランの策定を令和8年度末までに行う。また、新大阪駅東口のまちづくりビジョンに基づく土地活用を令和8年度末までに2件以上実施することということで設定させていただいております。

○大橋課長 安全安心企画担当課長の大橋でございます。

私からは、経営課題4の安全・安心のまちにおける3つの課題を説明させていただきます。

はじめに、11ページの防災意識が高いまちと一番上に書いてあるページをご覧ください。

まず、課題認識でございますが、防災・減災対策に関する知識の啓発等に加え、災害が起こったときに自助・共助による消火や救助活動といった初動対応が迅速にできる体制の構築の

ため、地域での避難所開設・運営等の訓練の実施を支援する必要があること。また、福祉避難所、区の医師会等関係機関と連携した防災訓練を実施し、福祉・医療分野との連携を強化する必要があること。さらに、この能登半島の地震でも、避難所にて感染症の拡大というのが非常に問題になっているところです。引き続き、この避難所運営の取組においても感染症対策の観点を取り入れて取組を進める必要があること。この３点を防災意識が高いまちにおける課題と認識しているところでございます。

続きまして、その下の主な戦略のところをご覧ください。

各家庭で災害に対する十分な備えを促すことや適切な避難行動が取れるよう継続して啓発に努めるとともに、地域の特性や様々な状況を想定した自主的な地域の防災活動の促進とその活性化を図るための支援を行うこと。また、災害時に要援護者に支援が届くよう、平時から地域における見守り活動等と連携し、つながりをつくることを支援するとともに、福祉避難所、医療分野での災害時の実行体制、連携強化に取り組むこと。さらに、スマートフォンの普及に伴い、災害時のコミュニケーションツールとして、SNSや大阪市防災情報システムの活用を推進することを主な戦略としております。

続きまして、同じページ右側、具体的取組のところをご覧ください。

この防災意識が高いまちという課題につきましては、平成6年度につきましては、予算的には732万1,000円の予算を予定しておるところでございます。

その取組としましては、ホームページやSNSを積極的に活用した防災情報等の発信、地域での災害時初期初動体制の構築のため、各地域で一次避難所、避難場所への避難、また、安否確認が浸透するよう取組を進めていくこと。また、女性の視点、また感染症に配慮した地域主体の避難所開設・運営訓練等の実施を支援してまいります。また、個別避難計画作成指針サポーターを活用した地域での個別避難計画の作成の機運醸成を支援してまいります。

さらに、新大阪駅での帰宅困難者対策といたしまして、新大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会の開催、並びに同協議会主体で新大阪駅周辺の情報提供拠点及び一時滞在スペースの開設・運営訓練の実施を行ってまいります。

さらに、福祉と医療の領域では、福祉避難所、区社会福祉協議会、区医師会等の関係機関と連携した防災訓練の実施。地域での訓練における福祉施設との連携、要配慮者支援を盛り込んだ訓練の実施の支援。さらにそれに加えて、福祉避難所の運営をテーマにした講習会を実施してまいります。

最後に、アウトカム指標ですけれども、区内17地域で実施する防災訓練や学習会を行う中で、令和3年度と比較しまして、新たな人材やつながりが増えたと感じる地域の割合が令和8年度末までに17地域中17地域ということを目指してございまして、令和4年度はコロナ禍の影響もまだ残っておりまして5地域という実績でございました。今年度6年度以降、さらに増加させ

るよう取組を進めてまいります。

続きまして、12ページをご覧ください。

防犯意識が高いまちについてですが、まず、課題認識ですが、こどもや女性及び高齢者をはじめ、全ての区民を犯罪から守り、街頭犯罪及び特殊詐欺被害の防止に向け、地域や警察、企業等と連携し、効果的な防犯対策に取り組む必要があること。これがこの防犯意識が高いまちの課題と認識しているところでございます。

主な戦略ですけれども、防犯カメラの維持管理や特殊詐欺被害防止対策など防犯対策の推進。地域へ十分な犯罪情報の提供と地域住民の防犯意識の向上により、青色防犯パトロール活動やこどもの見守り活動等、地域が主体となり、警察、行政等が連携した防犯活動を促進することとしております。

恐れ入りますが、右側の具体的取組をご覧ください。

防犯対策といたしましては、令和6年度763万9,000円の予算を予定しているところでございます。

その取組といたしましては、区防犯カメラの更新・維持管理・運用、ツーロック促進の啓発、青色防犯パトロール活動の地域間連携の促進。さらに、警察と連携した夜間青色防犯パトロールの実施のほか、啓発ポスター、SNS等の利用による広報活動を行ってまいります。さらに、こどもや女性を狙った犯罪や事案の防止、防犯意識の向上を目的とした防犯教室、啓発活動を実施してまいります。また、地域や警察、企業等と連携した街頭における犯罪防止の啓発活動の実施。さらに、警察等と連携し、特殊詐欺被害防止や消費者保護を目的としまして、高齢者を対象に犯罪発生状況や手口等に応じた講習会や自己防衛対策向上の取組及び啓発活動を実施することとしております。

最後に、アウトカム指標ですけれども、区民アンケートで「地域が主体となり、警察、行政、企業等が連携して犯罪の防止、防犯対策に向けた取組が進められている」と回答する人の割合が令和8年度末までに令和3年度実績より1割以上増加することとしております。令和3年度実績が44.0%でございましたので、その後、1割以上を目指して取組を進めてまいります。

続きまして、13ページを開いていただきますようお願いいたします。

まず、交通安全への意識が高いまちの課題認識でございますが、東淀川区の交通事故件数は増加傾向にあり、そのうち自転車事故の割合も高い。そのため、交通ルールの遵守と交通・駐輪マナーの啓発・指導を地域や警察、企業と連携して推進する必要があること、これが課題と認識しているところでございます。

次に、主な戦略でございますが、警察等と連携し、交通ルールの遵守や交通・駐輪マナーの啓発・指導の徹底、通学路の安全点検の実施とともに、地域住民が交通安全を自分自身や地域の課題として日常的に取り組めるように、地域が主体となった、警察や行政と連携しました交

通安全運動の普及啓発活動を促進することとしております。

具体的取組ですけれども、予算に関しましては、令和6年度交通安全対策として717万4,000円を予定しているところでございます。

具体的取組につきましては、地域や学校、PTAによる交通安全、自転車利用のルール・マナー向上のための安全教室の実施の支援、また、高齢者、保護者、こどもに対する自転車ルールの普及啓発を行ってまいります。

また、11月の自転車マナーアップ強化月間中、警察等と連携いたしまして、自転車利用適正化を目的としました普及啓発活動を実施するとともに、ホームページやSNSを利用しまして、交通事故防止とともに法改正に伴うヘルメット着用を含む自転車利用ルール周知、マナー向上の普及啓発を行ってまいります。

また、春、秋の交通安全運動の実施、各交通事故防止運動期間中、チラシやポスター配架等の実施及びSNSを活用した広報啓発活動を実施してまいりますとともに、淡路駅、上新庄周辺において放置自転車対策を推進することを取組としております。

最後に、交通安全への意識が高いまちのアウトカム指標ですけれども、区民アンケートで「地域が主体となり、警察や行政、企業等と連携して交通安全に向けた取組が進められている」と回答する人の割合を令和8年度末までに3年度実績より1割以上増加ということで、防犯のときと同じく、こちらが令和3年度実績は41.0%でございます。その1割以上を目指して取組を進めてまいります。

以上が経営課題4、安全・安心のまちの3つの戦略の説明でございます。

私からの説明は以上でございます。

○宮本課長 すみません。続きまして、経営課題5、区民の役に立つ区役所があるまちということで、総合企画担当課長、宮本から経営課題5－1、経営課題の5－2をご説明させていただきます。

まず、経営課題5－1は、区民ニーズを的確に把握し反映する住民参画型の区政運営ということで、こちらにつきましては、区政会議や広聴広報について記載させていただいております。

課題認識としましては、区政運営については、区民ニーズの的確な把握というのが非常に重要であるということで、それを反映する必要があるという課題認識の下、主な戦略としまして、まず、区政会議でICTの活用ですとか会議資料ですとかフィードバックの内容を充実することで効果的、効率的に区政会議を運営させていただいて、委員の皆様の知識とかご理解を深めていただいて、そのご意見を反映させていただきたいというふうな戦略が1つ。

もう一つが、インターフェース機能として、区民の方々から様々なご意見を受けて、その関連部署と連携して、大阪市は大きな組織なので、様々な部署につなぐというのが区民の方一人一人で行われるとかなり大変ですので、そこを適切につなげていくことをやっていきたいとい

うようなところで戦略を立てております。

右に行っていただいて具体的な取組ということで、区政会議につきましては、まず、区政会議の本会の開催を年3回実施したいというふうに考えているのと、あと、学習会などを適宜開催していくと。今日ご参加いただいているように、Webとかで参加しやすいような形を取りたいというのと、本日から始まりましたライブ中継というのも行っていきたいというふうに考えています。委員の皆さんにアンケートをまたお願いしたいと思っていますので、そこで忌憚ないご意見をいただいて、この会議運営というのをよりよいものにしていきたいというふうに考えております。

分かりやすい資料の作成ということで、こちらの運営方針、本当はこの形じゃないんですけども、できるだけ皆さんが分かりやすいようにということで見やすいような形に今改善させていただいて資料で作らせていただいていると。いただいたご意見もフィードバックしながらよりよい区政を行っていきたいというのがこの区政会議の運営方法です。

その下、広聴広報ということで、市民の声という皆さんの声をいろいろ伺うという制度がございますが、こちらでいただいたご意見について迅速かつ確実に回答していくということでよりよい事務につなげていきたいというふうに考えています。先ほども申しましたとおり、適切な部署に皆さんが調べてつないでいくというのはかなり大変ですので、こちら我々が迅速にその関係部署とおつなぎできるように取り組んでいきたいというふうに考えております。

それをもって左下のアウトカム指標につなげていきたいと考えておりますけれども、こちらは、区民アンケートで「区役所が様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる」というふうに回答いただいている方というのを令和8年度末までに50%以上にしたいというふうに考えております。そこに向けての取組というふうになっております。

続きまして、めくっていただいて5-2です。

伝えて、行動につなげる情報発信力の強化ということで、こちらについては、主に広報紙ですとかSNSを使った情報発信について記載させていただいております。

左上の課題認識には広報紙に関して、新聞の発行部数の減により発行減となっていると書いていますが、東淀川区の広報紙につきましては、新聞の折り込みを入れさせていただいております。今、新聞の購読者数が減ってきていますので、ちょっとそこで減になってしまっているという部分があると。ただ、そこを補うものとして、SNS、LINEですとか旧Twitter、Xですとか、そういったものを利用して、災害時、特に情報発信。災害時についてはこちらが情報発信の中心になりますので、そこを強化し、ホームページにつないでいただいてそこで情報発信していただくということを進めていきたい。こちらについては、特に高齢の方中心になかなかちょっとここがまだ伝え切っていないところがあるので、ここについて強化していきたいというのが課題認識となっています。

それに対しての主な戦略、その下のところですけども、SNSを中心にアナログ、デジタルを問わずというのは、広報紙もありますのでアナログになってまいりますので、こちらをフル活用して全体に広報していきたいというふうに考えております。

右側に行っていただいて具体的な取組ということで、区民が必要とする情報発信の強化ということで、まず、広報紙については、皆さんのより知りたい情報を載せることによって、より読みたい広報紙というのを作っていききたいというふうに考えています。さらにSNSなどを利用して様々な媒体で、広報紙に限らず、いろんな媒体を使って広報していきたいというのでも取り組んでいこうと考えています。

東淀川区については、マスコットキャラクターとして「こぶしのみのりちゃん」というキャラクターがおりますので、それを活用したり、あと、住みます芸人として吉本興業の福さんがいろんなイベントに出ていただいているので、そういった方々も通じて情報発信を行っていききたいというふうに考えています。

特に災害時はやはりSNSで大分皆さん、情報を取ろうと思って見られる方が多いですので、そこで遅滞なく情報発信することによってそういったユーザーにつなげていききたいというのと、皆さんが必要としている情報を発信していけたらというふうに考えています。

大阪市LINE公式アカウントによるセグメント配信と書いてありますが、実はLINE社から各自治体に1アカウントずつ無料で配信できるアカウントを提供していただいております。このセグメント配信というのができる前、区は有料のアカウントを利用していたので通数に制限がありまして、月に4通ぐらいしか発信できないというふうな制限がありましたが、このセグメント配信は区や項目を選択でき、チェックで選んでいただいたところに発信でき、しかもLINE社が提供しているので通数制限がほとんどなくなっているという状況なので、それを使って、今まであまりLINEが発信できなかったところも強化していきたいというふうに考えています。

あと、この一番下にスマホ教室がありますが、これはJ:COMに協力いただき、スマホの使い方が分からないなというような方に対してJ:COMのスマホ教室で、使い方というのを教えていただいているという取組があるので、これらを使ってこういった情報提供をどんどん進めていければなと思っています。

その下の行動につなげる情報発信力の強化。こちらが大分難しいですが、こういったいろんなツールですとか広報紙を分かりやすく作って、区のイベントや、あるいは啓発でいろいろ取り組んでいただきたいというものについても参加していただきやすいような、そういったものをつくり上げていってよりよい広報につなげていければというふうに考えております。

左下のアウトカム指標ということで、こちらが区民アンケートで「区の様々な取組に関する情報が伝えられていると感じる」と回答していただける区民の方を令和8年度末までに40%以

上を目指すとともに、広報紙の配布部数及びSNSのフォロワー数を合わせて、8年度末までに5万以上というふうにできればと考えております。

5－2までは以上です。

○上村課長 窓口サービス課長の上村と申します。

私からは、経営課題5－3、快適な窓口サービスの提供と利便性の向上について説明させていただきます。

マイナンバーカードの交付率が大阪市全体でも70%を超えたことを背景に、より区民、市民の方の利便性の向上を図っていきたいと考えております。

まず、課題認識としましては、年間を通して来庁者が多く、窓口が混雑し、長時間の待ち時間が発生していることから、来庁者の減少に取り組む必要があるという課題認識をしております。

主な戦略といたしまして、マイナンバーカードの利活用を促し、証明書発行のコンビニ交付を促進することやICTを活用して手続の簡素化を図る。また、民間活力を効果的に活用し、窓口サービスの向上を図ってまいりたいと考えております。

右側の具体的取組ですけれども、住民情報窓口の混雑緩和といたしまして、新たな取組として、令和6年度中に行政キオスク端末の設置。この行政キオスク端末というのが、現在、コンビニエンスストアにあるマルチコピー機の行政仕様のもので、マイナンバーカードを利用して住民票等の証明書の取得ができる機械なんですけれども、そこに案内人の方を配置して、証明書の発行をマイナンバーカードを使って慣れていただくことによってコンビニ利用を促進してまいりたいと考えております。ほかには、待合ロビーでのマイナンバーカード取得促進の動画放映でありますとか、来庁予約受付システムの運用、他拠点窓口の利用促進やSNSによる他拠点案内、マイナンバーカードの交付・利用の促進などを進めてまいります。

また、窓口業務委託につきましては、住民情報・保険年金窓口、総合案内1階と保健福祉課総合相談窓口2階において引き続き実施してまいります。

窓口サービスの向上につきまして、出張所を含む住民情報の窓口におきましては、これも新たな取組といたしまして、令和6年度中に区役所窓口のDXとして、レジのキャッシュレス化。現在では現金でしか証明書等の手数料のお支払いはしていただいていないんですけれども、これをクレジットカードやQRコードが選択できるレジを導入したいと考えております。

また、マイナンバーカード券面記載事項を読み取り機器の設置。マイナンバーカードを使いまして、それを読み取ることによって、手続に必要な届出書や申請書等に読み取った氏名、住所、生年月日、性別などの4情報が記載された申請書が印刷できるということで、手で書いていただかなくて4情報については印刷されるという機械を導入いたしまして、より利便性の向上を図ってまいりたいと考えております。

ほかは引き続き、待合フロアでのBGMでありますとか出生届出者への記念品の贈呈、東淀川区オリジナル婚姻届の無料配布も引き続き行ってまいります。

その他の窓口で、総合案内窓口におきましては、遠隔手話・外国語通訳機能を持つタブレット端末の活用やおくやみコーナーの設置、また、スマート申請の利用促進も図ってまいります。

アウトカム指標といたしまして、令和8年度末までにコンビニでの証明書の交付件数の増、証明書発行件数のうちコンビニ発行件数の割合を51.8%以上を図ってまいりたいと考えております。

また、委託事業者による市民満足度アンケートで「よい」、「ややよい」と回答した来庁者の割合を令和8年度末まで、毎年度90%以上を維持したいと思っております。

以上です。

○奥野課長 総務課長の奥野でございます。

私からは、経営課題5-4、区民の役に立つ区役所を担う職員づくりの項目についてご説明をさせていただきます。

まず、課題認識としましては、区役所が区民の役に立つ区役所であり、また、地域の要、まちづくりの拠点としてあるためには、区役所で働く職員一人一人が市民志向、チャレンジ精神、プロ意識を持って業務に当たることが重要であると認識をしております。その職員づくりを進めるために、主な戦略として2つの取組、1つ目はコンプライアンス確保等の取組、2つ目は自ら学び考え行動する自律した職員づくりの取組を進めることとさせていただきます。

まず、コンプライアンス確保等の具体的な取組といたしまして、コンプライアンス研修や個人情報保護の研修等を実施し、職場の内部統制機能を向上させることで職員のコンプライアンスの自覚と覚悟の徹底、不正を未然に防ぐ職場風土の醸成に取り組んでまいります。また、内部統制員である課長等が全市で発生している不適切な事務処理誤りについて発生原因や再発防止策等を確認し、自らの課でも起こり得るものであると考える場合は、課内の各担当者に注意喚起をするなどの対応を行ってまいります。さらに、5S活動や業務の標準化を実践して、適正な業務執行を行うための基盤整備の充実を図ってまいります。

次に、自ら学び考え行動する自律した職員づくりの具体的な取組といたしまして、新規採用者や区役所に転入した職員などに外部講師を招いた接遇マナー研修を継続して実施することで相手に好印象を与える話し方や聞き方を習得するとともに、職場ぐるみで接遇マナーの弱点に気づき、改善する組織風土醸成に向けた取組を進めてまいります。また、上司が組織目標を明確にし、部下を共有するとともに、部下の役割を明確にすることにより、OJTによる人材育成や将来の方向性の明示などキャリアプランに役立てるような取組を実施してまいります。

以上の取組を踏まえまして、最後に、アウトカム指標といたしまして、東淀川区の発展のために尽力したい、東淀川区を今以上に良くしていきたいと思う職員の割合を令和8年度末まで、

毎年度90%以上を維持することとしております。

以上で区役所からの説明を終わらせていただきます。

○宇田議長 ありがとうございます。

では、皆様から議題2についてご意見を承りたいと思っておりますが、一旦非公開にして、今回はもう一つ、お手元のワークショップ用シートに令和6年度運営方針（たたき台）へのご意見を記入いただきたいと思います。

今回いただいた委員の皆さんからの意見につきましては、区役所にて集約し、2月開催予定の部会にて区役所から説明があります。それを参考に委員の皆様で意見交換を行い、4月に公表する運営方針に反映していくとのことです。

本日中にお書きになれない場合は、今月末までに記入したシートを総務課（総合企画）まで提出いただければ次回の部会までに反映することが可能となっておりますので、慌てずにご記入いただければと思います。

（休 会）

○宇田議長 それでは、これより区政会議を再開いたします。

ご記入いただいたワークショップ用シートにつきましては、机に置いたままお帰りください。

シート記入前にお伝えしたとおり、今回いただいた委員の皆さんからの意見につきましては、区役所にて集約し、2月開催予定の部会にて区役所から説明があります。それを参考に委員の皆様で意見交換を行い、4月に公表する運営方針に反映していくとのことです。よろしくお願いいたします。

それでは、議題3、その他について区役所から連絡事項等ございますでしょうか。

○森兼係長 それでは、本会でも説明があったんですけど、今後2月に部会を実施し、3月に本会を開催する予定としております。いただきましたご意見を反映させて、令和6年度の東淀川区役所の運営方針を確定させていただきたいと思っております。

それで、次回の部会開催の日にちをできればちょっと今日決めさせていただきたいと思っております。次回の都合なんですけど、2月の下旬ということで設定をさせていただきたいんですが、会場の場所とかの都合もありまして、2月22日の木曜日か27日の火曜日の夜のいずれかの日程でちょっと開催させていただきたいと思っております。今日来ていらっしゃる皆さんの多数決で22日か27日どちらがいいかというのを聞かせていただいて日にちを決定させていただきたいと思うんですけれどもよろしいでしょうか。

村富委員も聞こえていますでしょうか。

○村富委員 はい、聞こえています。

○森兼係長 それでは、両日ともいける方もちょっとどちらかに一旦絞っていただいて、一旦私が聞きますので、ちょっと数を数えさせていただきたいと思います。

22日が都合のいいという方、手を挙げていただけますでしょうか。

27日が都合のいい方。

27日が多かったようなので、27日に開催させていただこうと思います。

また追って連絡はさせていただこうとは思いますが、ご予約だけ空けていただければと思っています。

○宇田議長 ありがとうございます。

ご出席の議員の皆様より助言などございましたらお願いできますでしょうか。

○笹川議員 府議会議員の笹川です。本日もありがとうございます。

今日たくさんのことを聞いていただいたと思います。初めての方もいらっしゃるの、なかなか分かりにくい行政用語なんかもあるかもしれませんし、聞いたことのない施策もあったかと思います。

今後議論するに当たっては、そういったところが一つ一つクリアになっていかないとなかなか区役所の職員の皆さんとコミュニケーションが難しいかもしれないので、今日配られているような資料、ご多用の中だとは思いますが、読んでいただけたら議論の活発化につながっていくんじゃないかなと思っています。

また、この部会は防犯、警察のことであったり防災のことです。これに関しては大阪府議会とも絡んでくる内容がありますので、そういったあたりはご意見等もいただければと思っていますので、今後も引き続きよろしくをお願いします。本日はありがとうございました。

○宇田議長 ありがとうございます。

本日の部会での議事は以上になります。皆様ありがとうございました。

ここからは進行を事務局にお返しします。

○森兼係長 参加委員の皆様、どうも夜遅くまでありがとうございました。

本日いただきましたご意見を踏まえて、2月27日火曜日に開催の、またこちらの安全・安心・まちづくり部会でご説明し、ご意見を伺いたいと思います。よろしくお願いします。

これをもちまして、令和5年度東淀川区区政会議第1回安全・安心・まちづくり部会を閉会したいと思います。

忘れ物ないようにお気をつけてお帰りください。どうもありがとうございました。