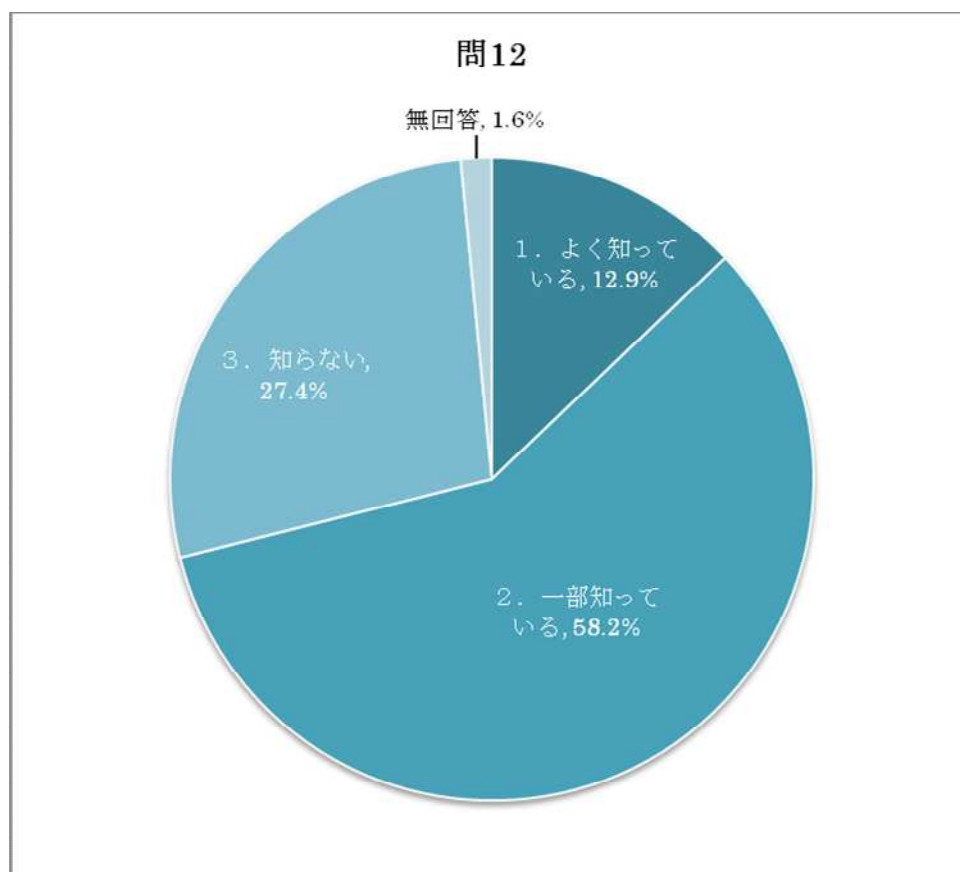


問12 あなたは自分の住んでいる区でどのような特色のある施策・事業（例えば区民まつりや子育て支援、高齢者の寝たきり予防の推進、震災訓練等の地域防災、青パトによる巡回等の防犯活動等）が行われているか知っていますか。（1つ選んでください）

1. よく知っている	12.9%	【83】
2. 一部知っている	58.2%	【374】
3. 知らない	27.4%	【176】
無回答	1.6%	【10】
n = 643		



【分析・コメント】

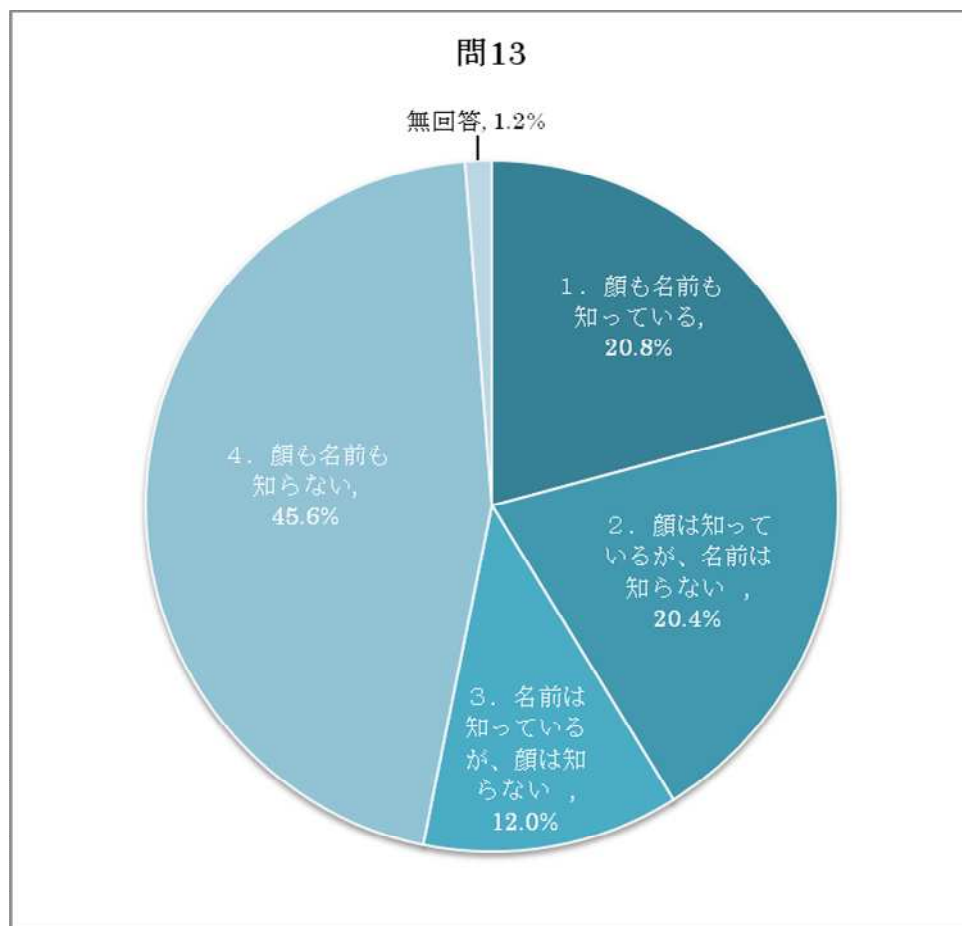
自分の住んでいる区でどのような特色のある施策・事業が行われているか知っていますかとたずねたところ、約6割の方は「一部知っている」(58.2%)、約3割の方は「知らない」(27.4%)、1割の方は「よく知っている」(12.9%)と答えました。

年代別で見ると、「知らない」と答えている人の割合が、若い年代になるにつれて高くなることがわかりました。(20歳代以下 41.2%、30歳代 37.2%、40歳代 32.2%、50歳代 23.5%、60歳以上 20.9%)

問13 あなたは自分の住んでいる区の区長の顔や名前（姓のみで結構です。）を知っていますか。（1つ選んでください）

1. 顔も名前も知っている	20.8%	【134】
2. 顔は知っているが、名前は知らない	20.4%	【131】
3. 名前は知っているが、顔は知らない	12.0%	【77】
4. 顔も名前も知らない	45.6%	【293】
無回答	1.2%	【8】

n = 643



【分析・コメント】

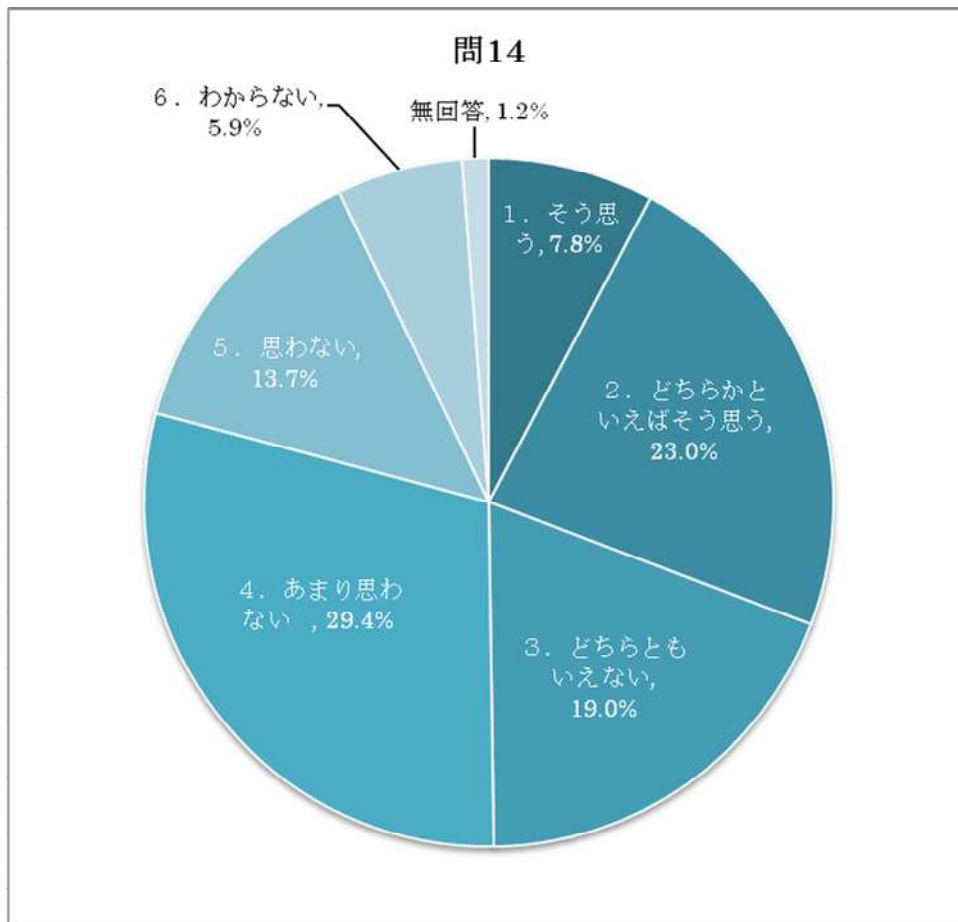
自分の住んでいる区の区長の顔や名前を知っていますかとたずねたところ、一番多かったのは「顔も名前も知らない」(45.6%)、次に「顔も名前も知っている」(20.8%)、「顔は知っているが、名前は知らない」(20.4%)、「名前は知っているが、顔は知らない」(12.0%)が多い順となっています。

問14 あなたは、区政に関する情報が区民に届けられていると思いますか。

(1つ選んでください)

1. そう思う	7.8%	【50】
2. どちらかといえばそう思う	23.0%	【148】
3. どちらともいえない	19.0%	【122】
4. あまり思わない	29.4%	【189】
5. 思わない	13.7%	【88】
6. わからない	5.9%	【38】
無回答	1.2%	【8】

n = 643



【分析・コメント】

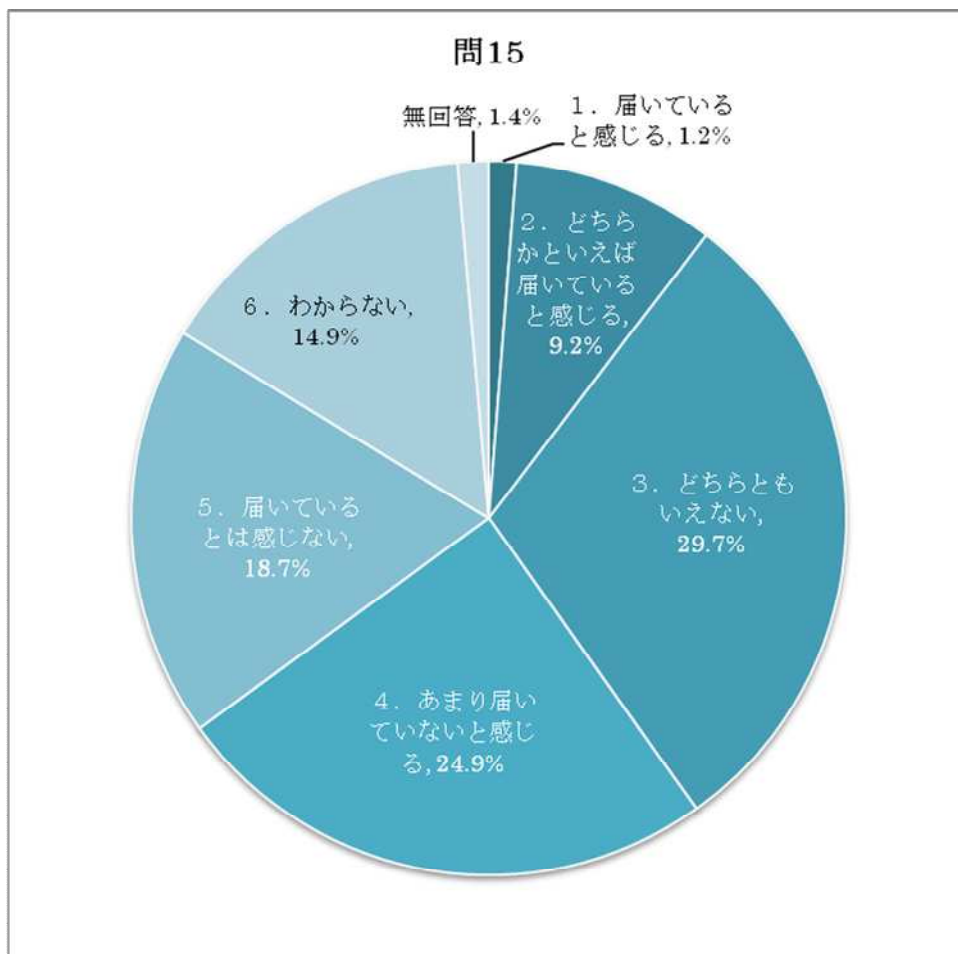
区政に関する情報が区民に届けられていると思いますかとたずねたところ、「あまり思わない」(29.4%)と「思わない」(13.7%)をあわせた4割の方は届いていないとっており、「どちらかといえばそう思う」(23.0%)と「そう思う」(7.8%)をあわせた3割の方は届いているとされているということがわかりました。また、約2割の方は「どちらともいえない」(19.0%)と答えました。

問15 あなたは、区民の多様な意見やニーズが、区役所に届いていると感じますか。

(1つ選んでください)

1.届いていると感じる	1.2%	【8】
2.どちらかといえば届いていると感じる	9.2%	【59】
3.どちらともいえない	29.7%	【191】
4.あまり届いていないと感じる	24.9%	【160】
5.届いているとは感じない	18.7%	【120】
6.わからない	14.9%	【96】
無回答	1.4%	【9】

n = 643



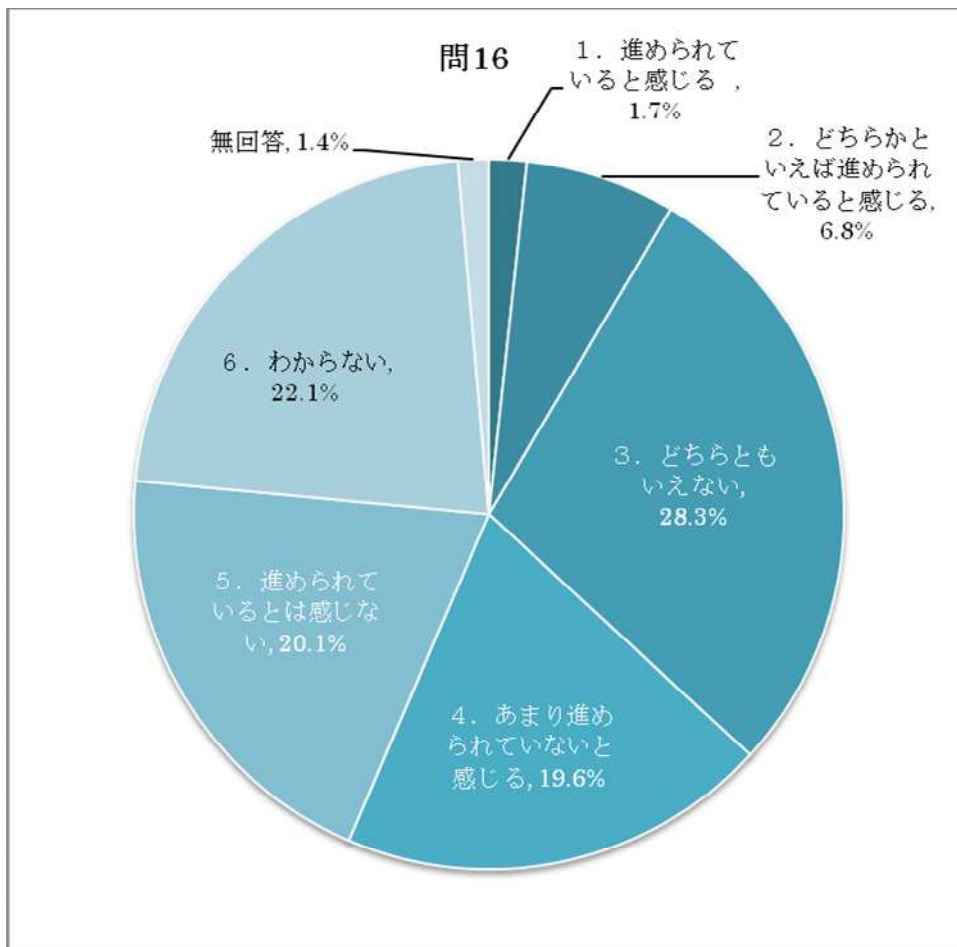
【分析・コメント】

区民の多様な意見やニーズが、区役所に届いていると感じますかとたずねたところ、「あまり届いていないと感じる」(24.9%)と「届いているとは感じない」(18.7%)をあわせた4割の方は感じていない、「どちらかといえば届いていると感じる」(9.2%)、「届いていると感じる」(1.2%)とをあわせた1割の方は感じているということがわかりました。また、3割の方は「どちらともいえない」(29.7%)、1割強の方は「わからない」(14.9%)と答えしており、区民の多様なニーズや意見が区役所に十分に届いていないという結果となりました。

問16 あなたは、区政運営について、計画段階から区民の対話や協働によって進められていると感じますか。
(1つ選んでください)

1. 進められていると感じる	1.7%	【11】
2. どちらかといえば進められていると感じる	6.8%	【44】
3. どちらともいえない	28.3%	【182】
4. あまり進められていないと感じる	19.6%	【126】
5. 進められているとは感じない	20.1%	【129】
6. わからない	22.1%	【142】
無回答	1.4%	【9】

n = 643



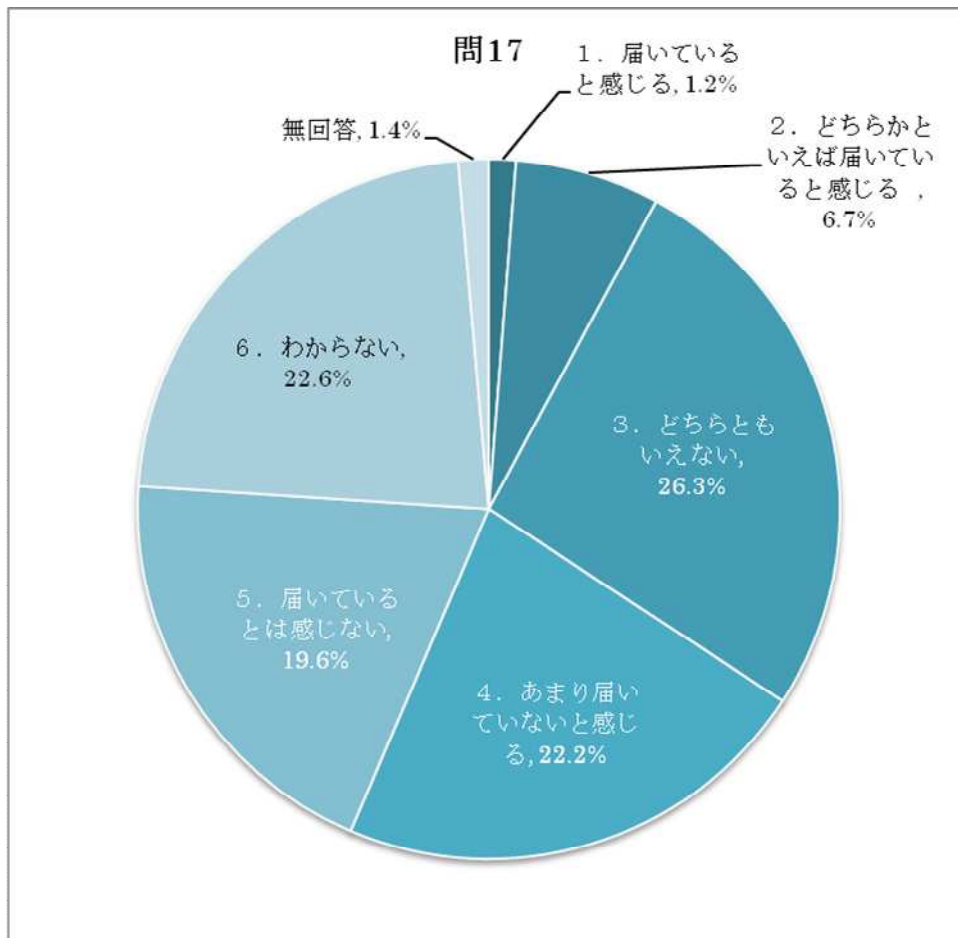
【分析・コメント】

区政運営について、計画段階から区民の対話や協働によって進められていると感じますかとたずねたところ、「進められているとは感じない」(20.1%)と「あまり進められていないと感じる」(19.6%)をあわせた4割の方が感じていないと答え、「どちらかといえば進められていると感じる」(6.8%)と「進められていると感じる」(1.7%)とをあわせた約1割を大きく上回った結果となりました。また、約3割の方は「どちらともいえない」(28.3%)、2割の方は「わからない」(22.1%)と答えました。

問17 あなたは、区政運営について、多様な区民による評価が行なわれ、それが区に届いていると感じますか。
(1つ選んでください)

1. 届いていると感じる	1.2%	【8】
2. どちらかといえば届いていると感じる	6.7%	【43】
3. どちらともいえない	26.3%	【169】
4. あまり届いていないと感じる	22.2%	【143】
5. 届いているとは感じない	19.6%	【126】
6. わからない	22.6%	【145】
無回答	1.4%	【9】

n = 643



【分析・コメント】

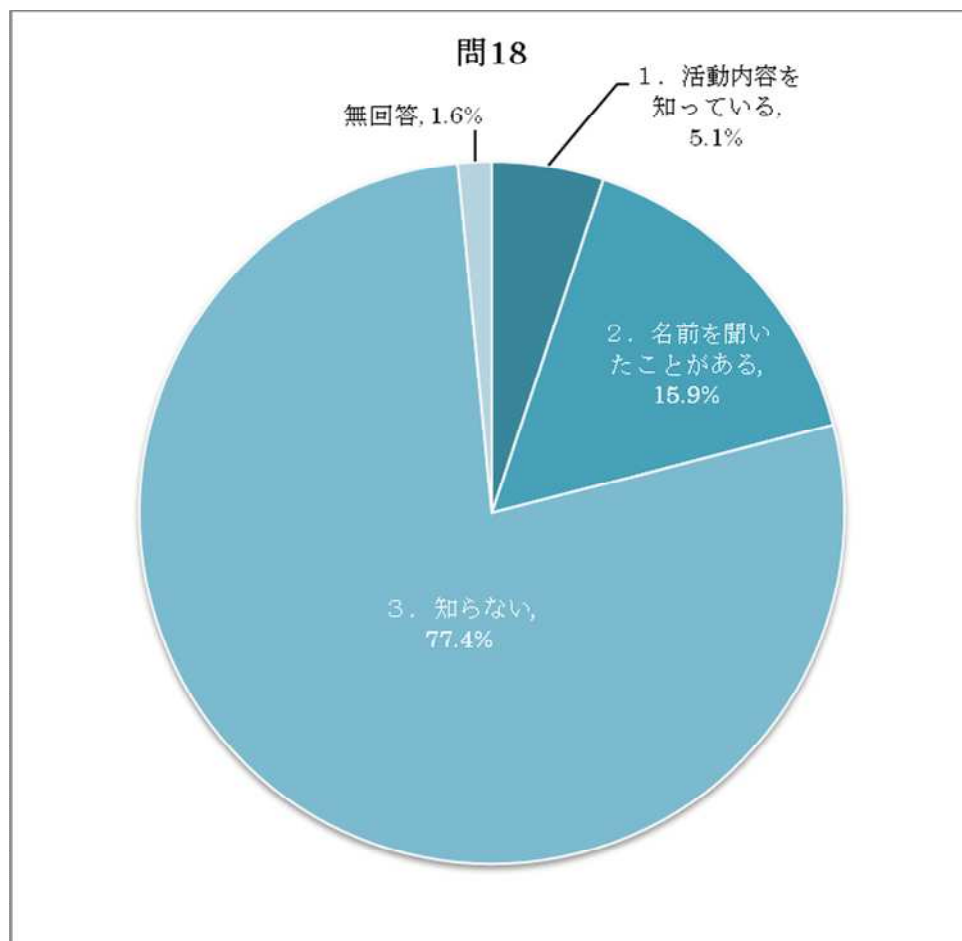
区政運営について、多様な区民による評価が行なわれ、それが区に届いていると感じますかとたずねたところ、「進められているとは感じない」(20.1%)と「あまり進められていないと感じる」(19.6%)をあわせた4割の方が届いていると感じていないと答えており、「どちらかといえば進められていると感じる」(6.8%)と「進められていると感じる」(1.7%)をあわせた約1割を大きく上回った結果となりました。また、約3割の方は「どちらともいえない」(28.3%)、2割の方は「わからない」(22.1%)と答えました。

問18 あなたは地域活動を支援する中間支援組織（社会の変化やニーズを把握し、さまざまな団体の活動や団体間の連携を支援する組織のこと）のことを知っていますか。

（1つ選んでください）

1. 活動内容を知っている	5.1%	【33】
2. 名前を聞いたことがある	15.9%	【102】
3. 知らない	77.4%	【498】
無回答	1.6%	【10】

n = 643



【分析・コメント】

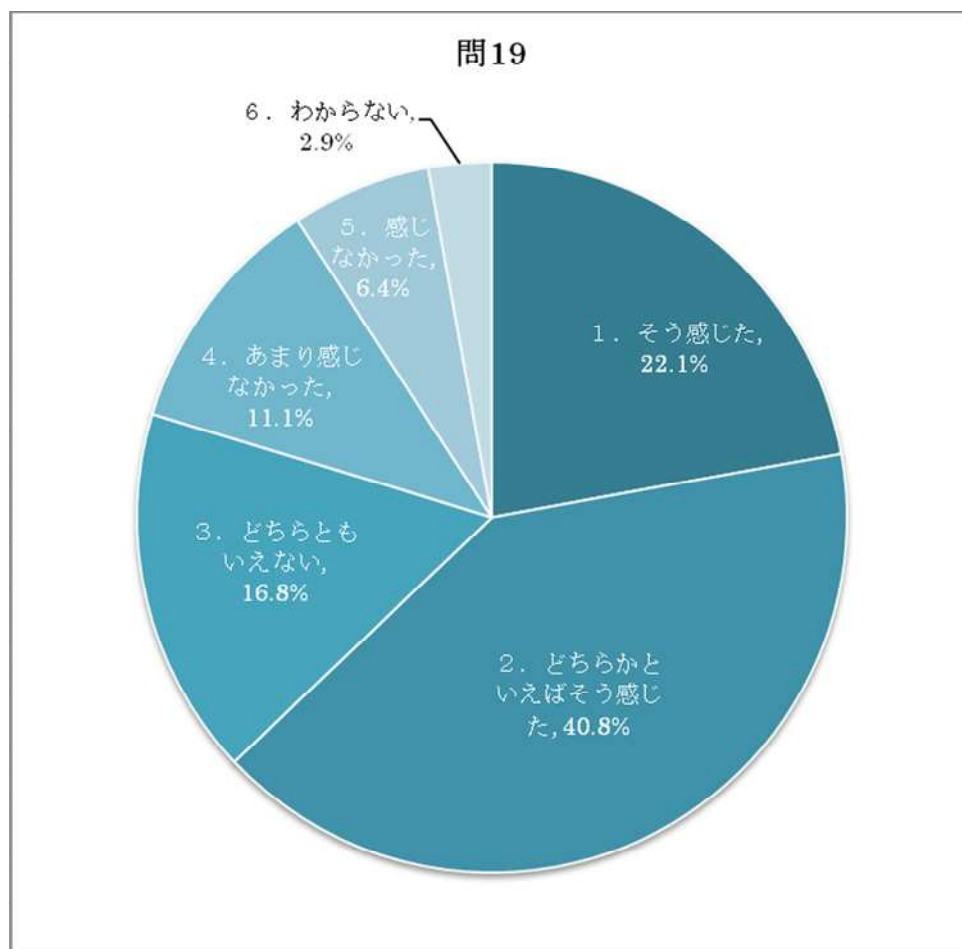
あなたは地域活動を支援する中間支援組織のことを知っていますかとたずねたところ、7割強の方が知らないことがわかり、中間支援組織の存在が浸透していないことがわかりました。

(平成 24 年 8 月以降に、お住まいの区の区役所を訪れたことのある方【488名】にお聞きしました。)

問19 あなたは、来庁者への案内等区役所の窓口業務について、サービスがよいと感じましたか。(1つ選んでください)

1. そう感じた	22.1%	【108】
2. どちらかといえばそう感じた	40.8%	【199】
3. どちらともいえない	16.8%	【82】
4. あまり感じなかった	11.1%	【54】
5. 感じなかった	6.4%	【31】
6. わからない	2.9%	【14】

n = 488



【分析・コメント】

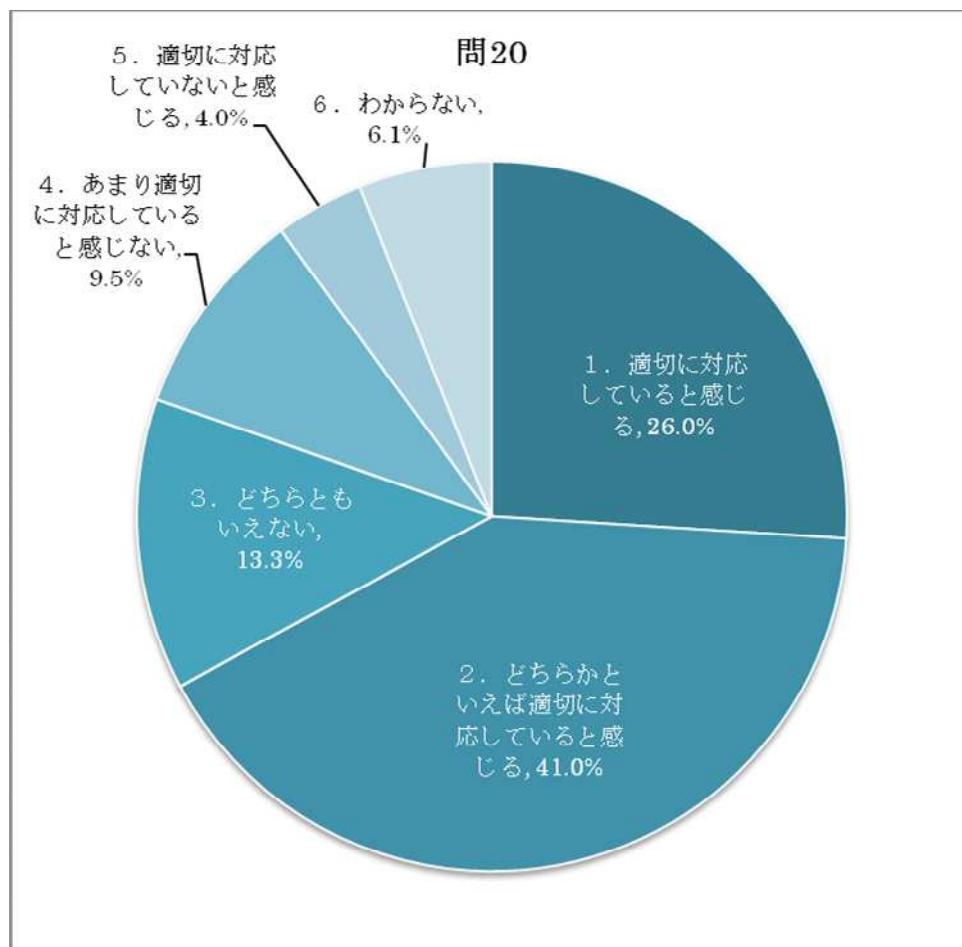
来庁者への案内等区役所の窓口業務について、サービスがよいと感じましたかとたずねたところ、「どちらかといえばそう感じた」(40.8%)と「そう感じた」(22.1%)をあわせた6割の方はサービスがよいと感じており、「あまり感じなかった」(11.1%)と「感じなかった」(6.4%)をあわせた約2割の方はよいと感じていないということがわかりました。また、約2割の方は「どちらともいえない」(16.8%)と答えました。

(平成24年8月以降に、お住まいの区の区役所へ相談や要望を行った方【346名】にお聞きしました。)

問20 区役所は適切に対応していると感じますか。(1つ選んでください)

1. 適切に対応していると感じる	26.0%	【90】
2. どちらかといえば適切に対応していると感じる	41.0%	【142】
3. どちらともいえない	13.3%	【46】
4. あまり適切に対応していると感じない	9.5%	【33】
5. 適切に対応していないと感じる	4.0%	【14】
6. わからない	6.1%	【21】

n = 346



【分析・コメント】

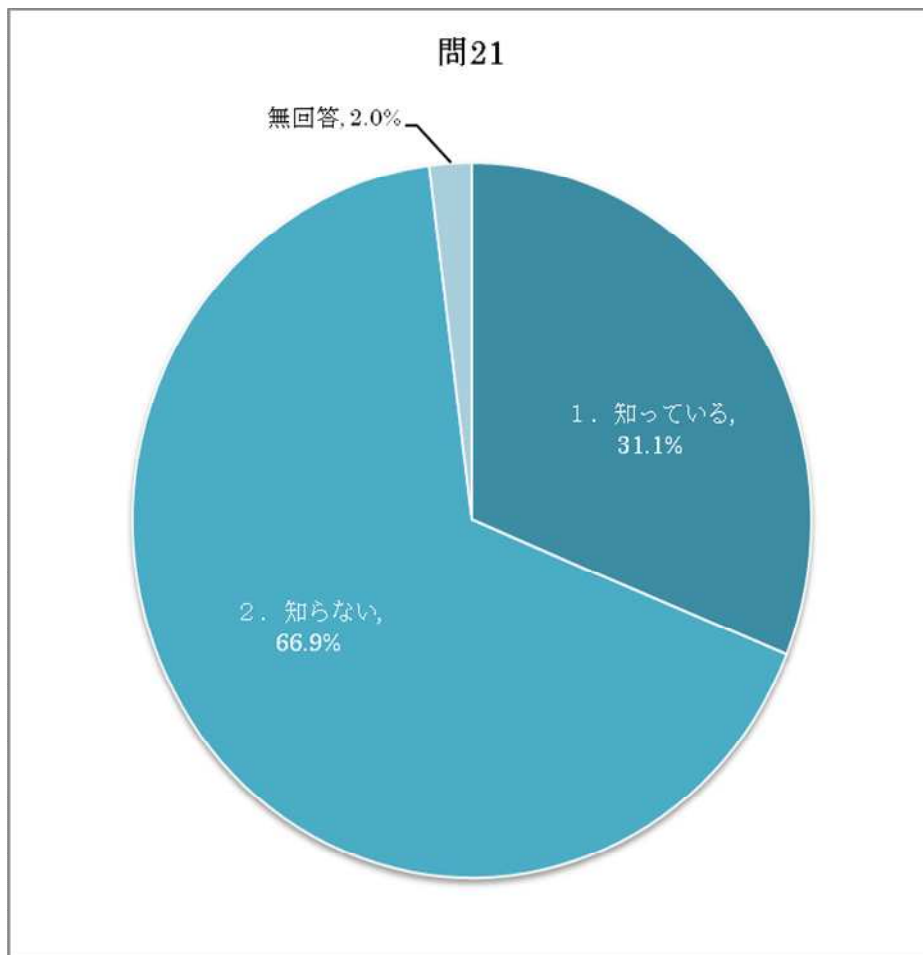
区役所は適切に対応していると感じますかとたずねたところ、「どちらかといえば適切に対応していると感じる」(41.0%)と「適切に対応していると感じる」(26.0%)をあわせた約7割の方は適切に対応していると感じていますが、「あまり適切に対応していると感じない」(9.5%)と「適切に対応していないと感じる」(4.0%)をあわせた1割の方は適切に対応していないと感じているということがわかりました。また、約2割の方は「どちらともいえない」(16.8%)と答えました。

年代別でみると、「適切に対応していると感じる」と答えている人の割合が、40歳代・50歳代で低いことがわかりました。(20歳代以下 31.6%、30歳代 25.5%、40歳代 13.6%、50歳代 15.4%、60歳以上 33.5%)

問21 あなたは区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っていますか。
(1つ選んでください)

1. 知っている	31.1%	【200】
2. 知らない	66.9%	【430】
無回答	2.0%	【13】

n = 643



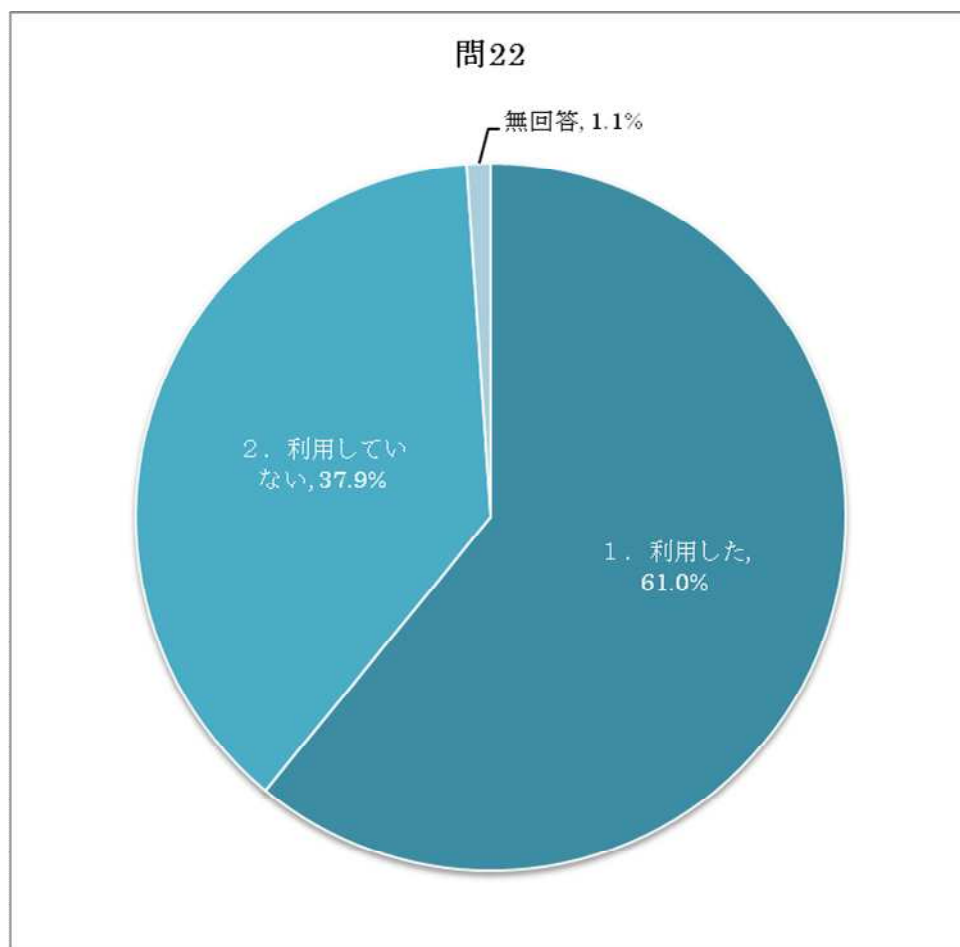
【分析・コメント】

区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っていますかとたずねたところ、約7割の方は「知らない」(66.9%)と答えており、防災に関する取り組みの周知が不十分であることがわかりました。

問22 あなたは区役所において、来庁者への案内サービスや証明書発行をはじめとする窓口業務を平成24年4月以降、利用されたことがありますか。（1つ選んでください）

1. 利用した	61.0%	【392】
2. 利用していない	37.9%	【244】
無回答	1.1%	【7】

n = 643



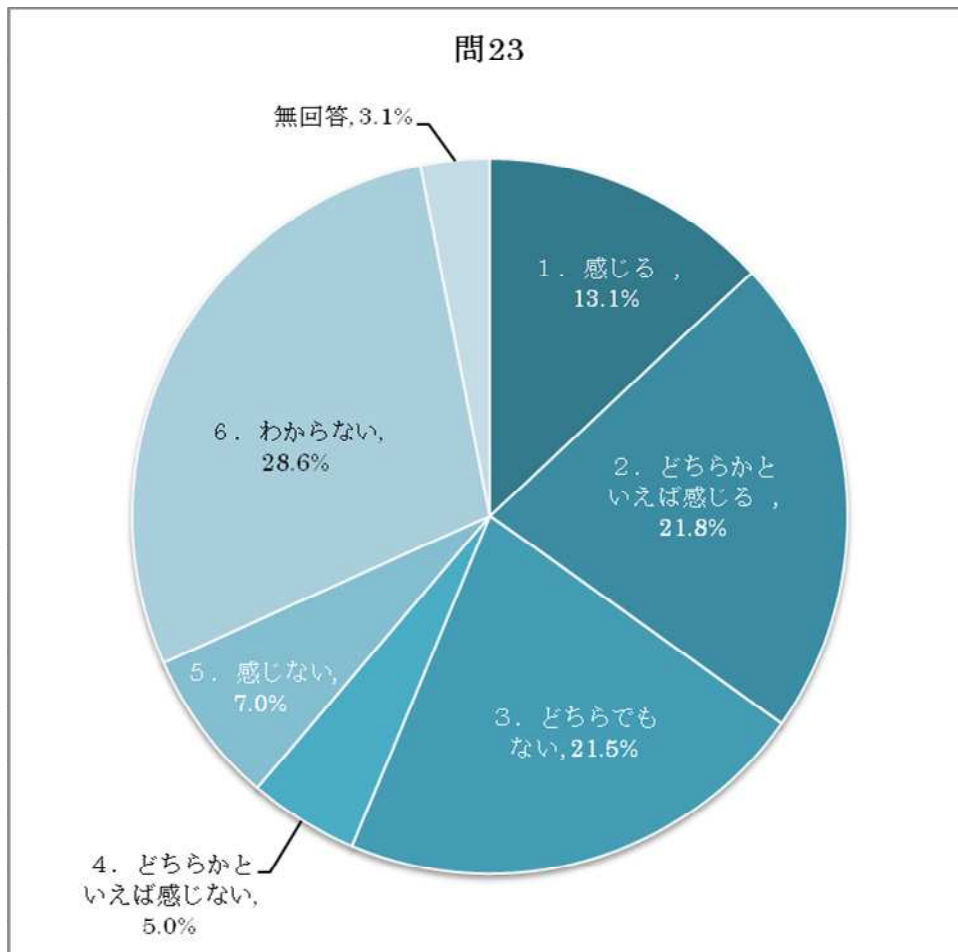
【分析・コメント】

区役所において、来庁者への案内サービスや証明書発行をはじめとする窓口業務を平成24年4月以降、利用されたことがありますかとたずねたところ、6割の方は「利用した」（61.0%）、約4割の方は「利用していない」（37.9%）と答えました。

問23 あなたは来庁者の案内や証明書発行をはじめとする窓口業務について、平成24年4月以降、サービスの向上が図られていると感じますか。（1つ選んでください）

1. 感じる	13.1%	【84】
2. どちらかといえば感じる	21.8%	【140】
3. どちらでもない	21.5%	【138】
4. どちらかといえば感じない	5.0%	【32】
5. 感じない	7.0%	【45】
6. わからない	28.6%	【184】
無回答	3.1%	【20】

n = 643



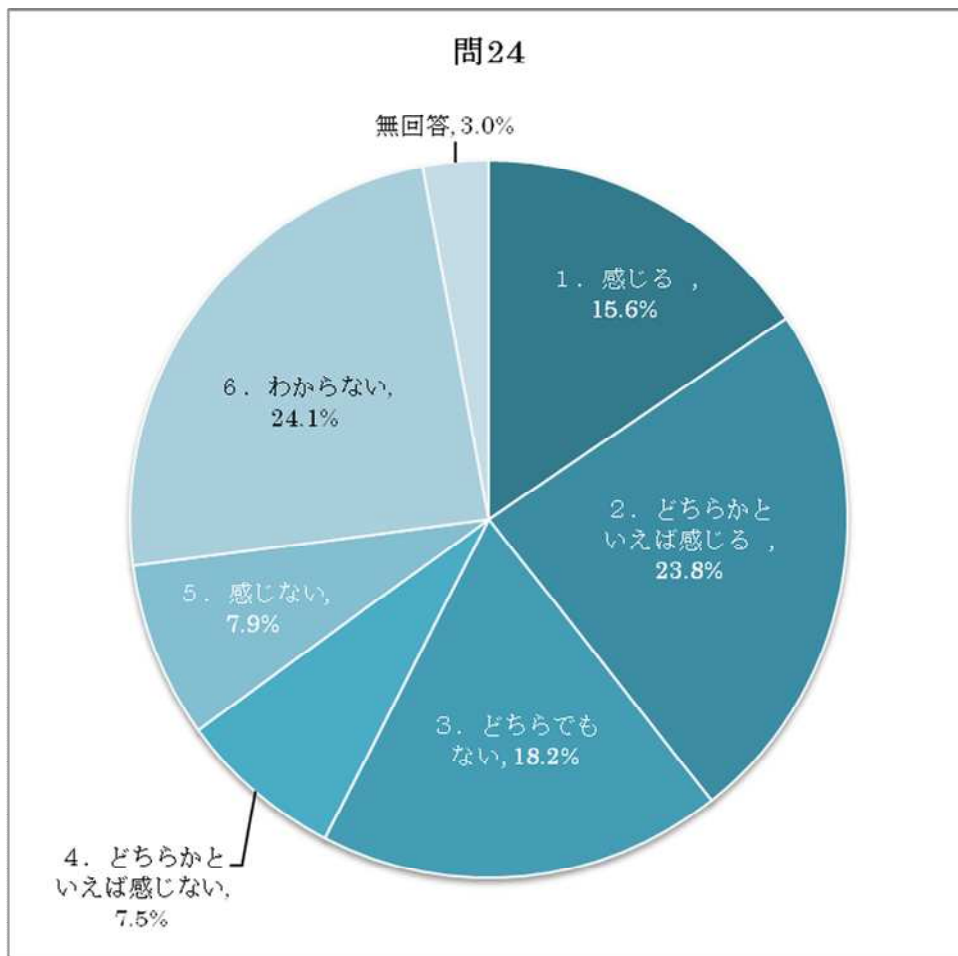
【分析・コメント】

来庁者の案内や証明書発行をはじめとする窓口業務について、平成24年4月以降、サービスの向上が図られていると感じますかとたずねたところ、「どちらかといえば感じる」(21.8%)と「感じる」(13.1%)をあわせた3割の方はサービスの向上を感じており、「感じない」(7.0%)と「どちらかといえば感じない」(5.0%)をあわせた1割の方は感じていないということがわかりました。また、3割の方は「わからない」(28.6%)、2割の方は「どちらともいえない」(16.8%)と答えました。

問24 あなたは区役所の効率的な業務運営に向け、窓口で受付に来られた方に記載支援や書類確認などを担うフロアマネージャーの導入など迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供への取組みが進められていると感じますか。 (1つ選んでください)

1. 感じる	15.6%	【100】
2. どちらかといえば感じる	23.8%	【153】
3. どちらでもない	18.2%	【117】
4. どちらかといえば感じない	7.5%	【48】
5. 感じない	7.9%	【51】
6. わからない	24.1%	【155】
無回答	3.0%	【19】

n = 643



【分析・コメント】

区役所の効率的な業務運営に向け、窓口で受付に来られた方に記載支援や書類確認などを担うフロアマネージャーの導入など迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供への取組みが進められていると感じますかとたずねたところ、「どちらかといえば感じる」(23.8%)と「感じる」(15.6%)をあわせた4割の方は感じており、「感じない」(7.9%)と「どちらかといえば感じない」(7.5%)をあわせた1割強の方は感じていないということがわかりました。また、2割の方は「どちらともいえない」(18.2%)、2割の方は「わからない」(24.1%)と答えました。

問25 「市政改革プラン」では、「住民に近いほど住民のニーズを的確に把握でき、そのニーズへの対応は住民に近いところで行うほうが望ましい」という考え方（「ニア・イズ・ベター」）のもと、地域団体や市民、NPO、企業、及び行政などの多様な協働による活力ある地域社会づくりと、それを支える区政運営の実現をめざしています。

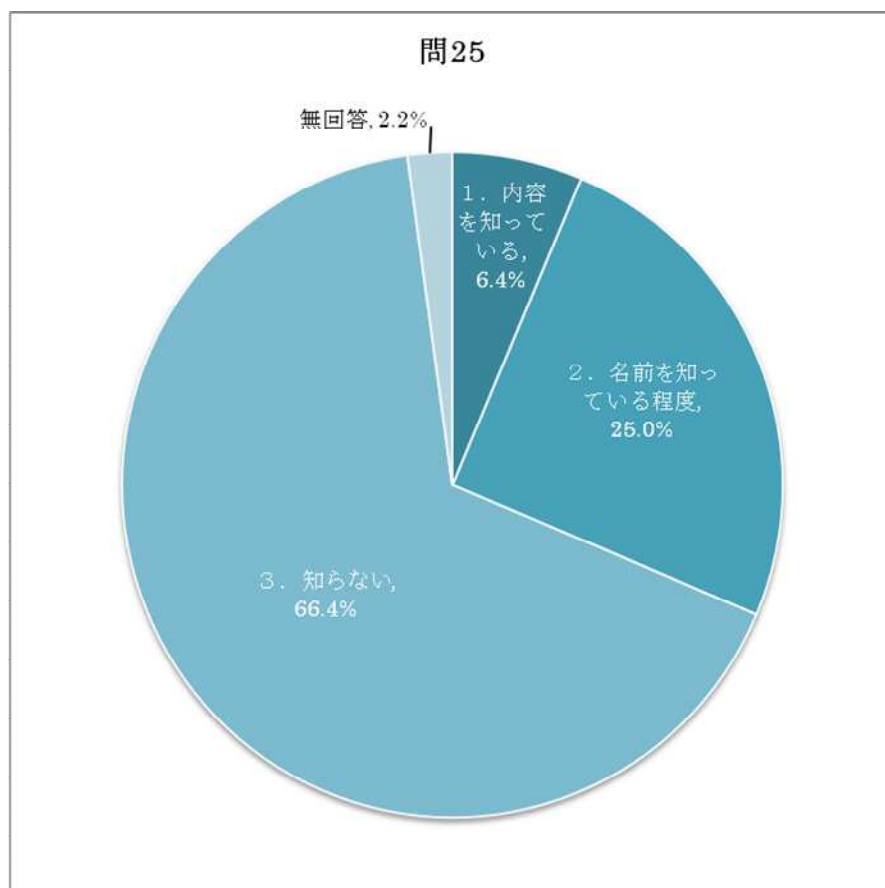
また、行財政運営については、本格的な少子高齢・人口減少社会の到来を見据え、「現役世代への重点的な投資」という政策転換を支える財源を捻出するとともに、スリムで確固たる行財政基盤を構築するため、ムダを徹底的に排除し、効果的・効率的な運営をめざしています。

あなたは、この区民モニターアンケート前から、「市政改革プラン」をご存知でしたか。

（1つ選んでください）

1. 内容を知っている	6.4%	【41】
2. 名前を知っている程度	25.0%	【161】
3. 知らない	66.4%	【427】
無回答	2.2%	【14】

n = 643



【分析・コメント】

この区民モニターアンケート前から、「市政改革プラン」をご存知でしたかとたずねたところ、一番多かったのは「知らない」（66.4%）、次に「名前を知っている程度」（25.0%）、「内容を知っている」（6.4%）が多い順となっており、内容まで知っている人の割合はごく少数であることがわかりました。

年代別でみると、「知らない」では20歳代以下、30歳代、40歳代で高いことがわかりました。（20歳代以下 94.1%、30歳代 84.1%、40歳代 78.5%、50歳代 65.7%、60歳以上 50.5%）

問26 問25で「1.内容を知っている」又は「2.名前を知っている程度」と答えた方【202名】にお聞きしました。）

これまで、大阪市では、「市政改革プラン」に関する情報発信について、以下の取組を進めてきました。

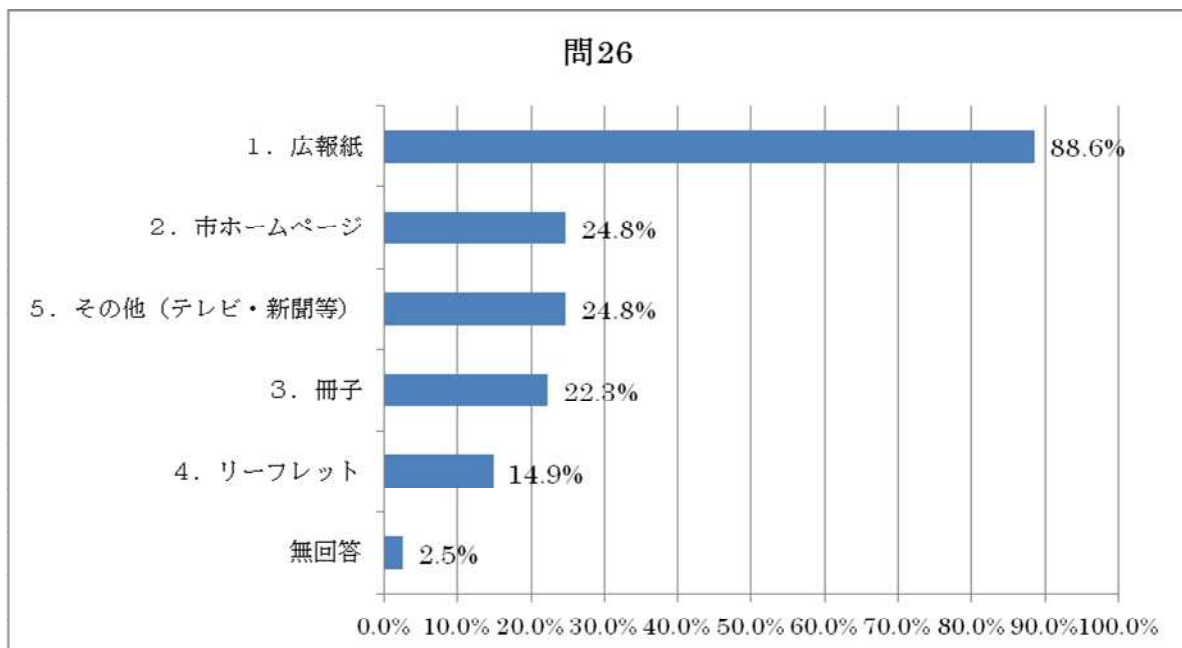
- ・広報紙（区政だより・市政だより）への掲載
- ・大阪市ホームページへの掲載
- ・各区役所や各サービスカウンター等での、「市政改革プラン」冊子及びリーフレットの配布

あなたは、「市政改革プラン」について、何でお知りになりましたか。

（あてはまるものすべてを選んでください）

1. 広報紙	88.6%	【179】
2. 市ホームページ	24.8%	【50】
3. 冊子	22.3%	【45】
4. リーフレット	14.9%	【30】
5. その他（テレビ・新聞等）	24.8%	【50】
無回答	2.5%	【5】

n = 202



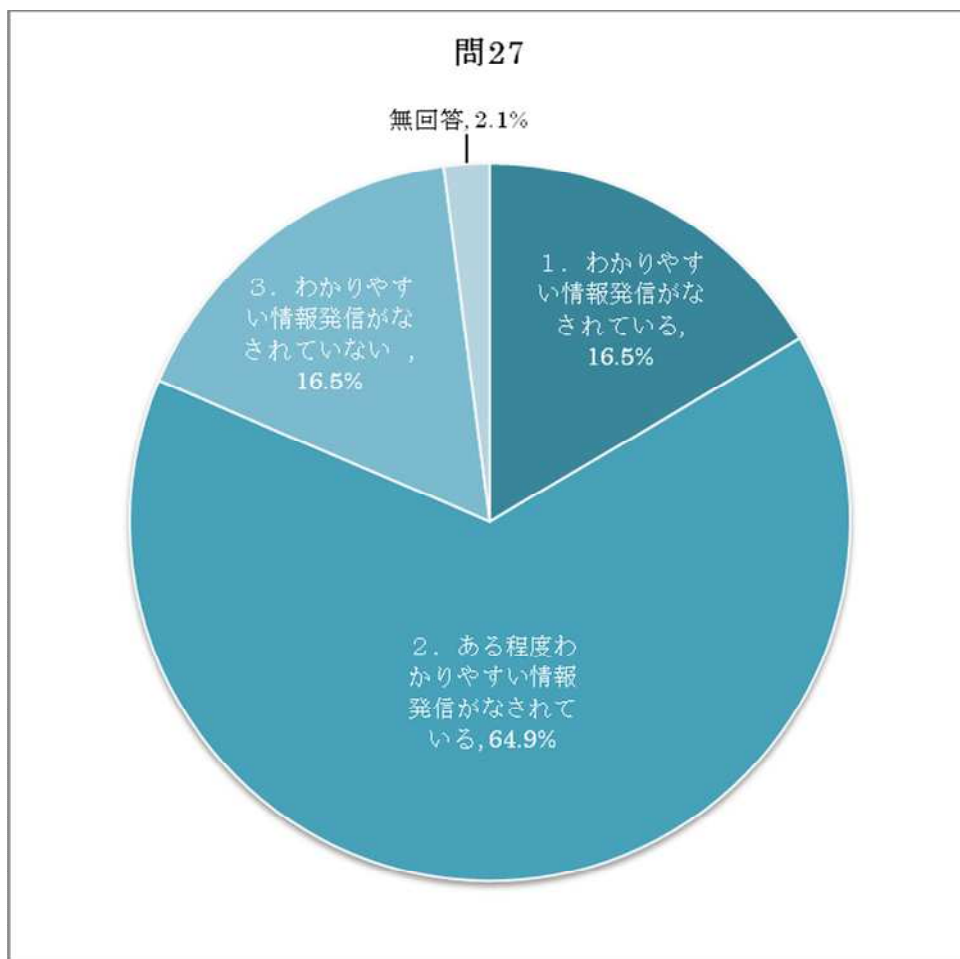
【分析・コメント】

「市政改革プラン」について、何でお知りになりましたかとたずねたところ、一番多かったのは「広報紙（88.6%）」次に「市ホームページ（24.8%）」「その他（テレビ・新聞等）」（24.8%）「冊子」（22.3%）が多い順となっています。

問27 問26で「1」～「4」のいずれか1つでも答えた方【194名】にお聞きしました。
あなたは、「市政改革プラン」について、わかりやすい情報発信がなされていると思いますか。
(1つ選んでください)

- | | | |
|--------------------------|-------|-------|
| 1. わかりやすい情報発信がなされている | 16.5% | 【32】 |
| 2. ある程度わかりやすい情報発信がなされている | 64.9% | 【126】 |
| 3. わかりやすい情報発信がなされていない | 16.5% | 【32】 |
| 無回答 | 2.1% | 【4】 |

n = 194



【分析・コメント】

「市政改革プラン」について、わかりやすい情報発信がなされていると思いますかとたずねたところ、一番多かったのは「ある程度わかりやすい情報発信がなされている」(64.9%)ということがわかりました。

．地域活動について

問1 現在、区内各地域において、住民の皆様が主体となり様々な活動が行われています。
(これらは活動の一例です。また、地域ごとに実施されている活動は異なります。)

分野 地域コミュニティを育む事業

(盆踊り、運動会、もちつき大会、公園清掃 など)

分野 地域の安全・安心を高める事業

(防災訓練、防犯パトロール、交通安全運動、通学児童の見守り活動 など)

分野 高齢者・障害者・児童への福祉的事業

(敬老会、ふれあい喫茶、安心カプセル、子育てサロン など)

分野 健康で文化的な生活のための事業

(健康体操、いきいき教室、文化発表会 など)

<参考>

「ふれあい喫茶」とは、地域の集会所などで飲み物や軽食を安価に提供することで、世代間交流や閉じこもりがちな高齢者などのふれあいの場を提供する活動です。

「安心カプセル」とは、高齢者・障害者世帯において、冷蔵庫の中のカプセルに持病やかかりつけ病院などを書いた紙を入れておくように決めておくことで、119番で駆けつけた救急隊員がすぐに必要な情報を得ることができるようにする取り組みです。

「子育てサロン」とは、子育て中の皆さんが気軽に参加して情報交換や育児相談などを行う場を提供する活動です。

「いきいき教室」とは、高齢者の方が介護を要する状態になることを予防するために、レクリエーションや軽運動、手工芸、学習会などの機会を提供する活動です。

問1 . これらの事業分野のうち、活発に実施するべきと思うものについて、順位づけをして選んでください。(あてはまるものすべてを順位づけして選んでください)

- 1 . 分野 地域コミュニティを育む事業
- 2 . 分野 地域の安全・安心を高める事業
- 3 . 分野 高齢者・障害者・児童への福祉的事業
- 4 . 分野 健康で文化的な生活のための事業

n = 6 4 3

【分析・コメント】

事業分野のうち、活発に実施するべきと思うものについて、順位づけをしてくださいとたずねたところ、1番目は「分野 地域の安全・安心を高める事業」、2番目は「分野 高齢者・障害者・児童への福祉的事業」、3番目は「分野 健康で文化的な生活のための事業」、4番目は「分野 地域コミュニティを育む事業」ということがわかりました。

問2 これらの活動を実施するために多くの住民の方がボランティアとして協力されていますが、あなたがボランティアとして参加してみたいと思う事業分野について、順位づけをして選んでください。 (あてはまるものすべてを順位づけして選んでください)

1. 分野 地域コミュニティを育む事業
2. 分野 地域の安全・安心を高める事業
3. 分野 高齢者・障害者・児童への福祉的事業
4. 分野 健康で文化的な生活のための事業
5. 特にない

n = 643

【分析・コメント】

ボランティアとして参加してみたいと思う事業分野について、順位づけをしてくださいとたずねたところ、1番目は「分野 地域の安全・安心を高める事業」、2番目は「分野 高齢者・障害者・児童への福祉的事業」、3番目は「分野 健康で文化的な生活のための事業」、4番目は「分野 地域コミュニティを育む事業」と問1の活発に実施するべきものと同じ順位ということがわかりました。

【3】調査結果を受けて

城東区におけるまちづくりに関して特徴的であった項目をみると、地域での住民同士の「つながり」や「きずな」について「どちらかといえば大切である」を含めて9割の方は『大切である』と答えています。次にお住まいの地域でのご近所づきあいが、平成24年4月までと比べて『増えた』と感じている方は、「どちらかといえば増えた」を含めて3割となっています。

これまでに地域活動に取り組んだことがあるかについて3割の方が取り組まれていることがわかり、そのうち60歳以上の方が全体の約半分を占めていることがわかりました。また、地域活動に参画しやすい環境が整っていると感じるかについて「ある程度感じる」を含めて『感じる』とした方は3割に留まっており、今後、環境整備等が必要と考えられます。

次に、区役所の窓口サービス等に関して特徴的であった項目をみると、区政に関する情報が区民に届いているかについて「どちらかといえばそう思う」を含めて3割の方は『届いていると思う』、また、区民の多様なニーズが区役所に届いているかについて「どちらかといえば届いていると感じる」を含めて1割の方は『届いていると感じる』ということがわかりました。しかし、いずれも4割の方は『区民に届いているとは思わない』、『区役所に届いているとは感じない』ということがわかりました。

平成24年8月以降に区役所をご利用いただいた方に、区役所の窓口業務のサービスがよいと感じたかについて「どちらかといえばそう感じた」を含めて6割の方は『よいと感じた』ということがわかりました。また、平成24年8月以降に区役所へ相談区役所は適切に対応していると感じるかについて「どちらかといえば適切に対応していると感じる」を含め約7割の方は『対応していると感じた』ということがわかりました。

今後、区の広報紙や区ホームページ、ツイッターなどを活用し、情報発信の強化や市民の声やご意見箱など皆様から気軽にご意見をいただけるように努めてまいります。また、区役所をご利用いただいた方の満足度を向上するため、引き続き「窓口アンケート」を実施し、職員の接遇研修等を行うなど区民の皆様にご満足していただける区役所づくりに努めてまいります。

担当 城東区役所総務課（総合企画）
電話 06-6930-9683