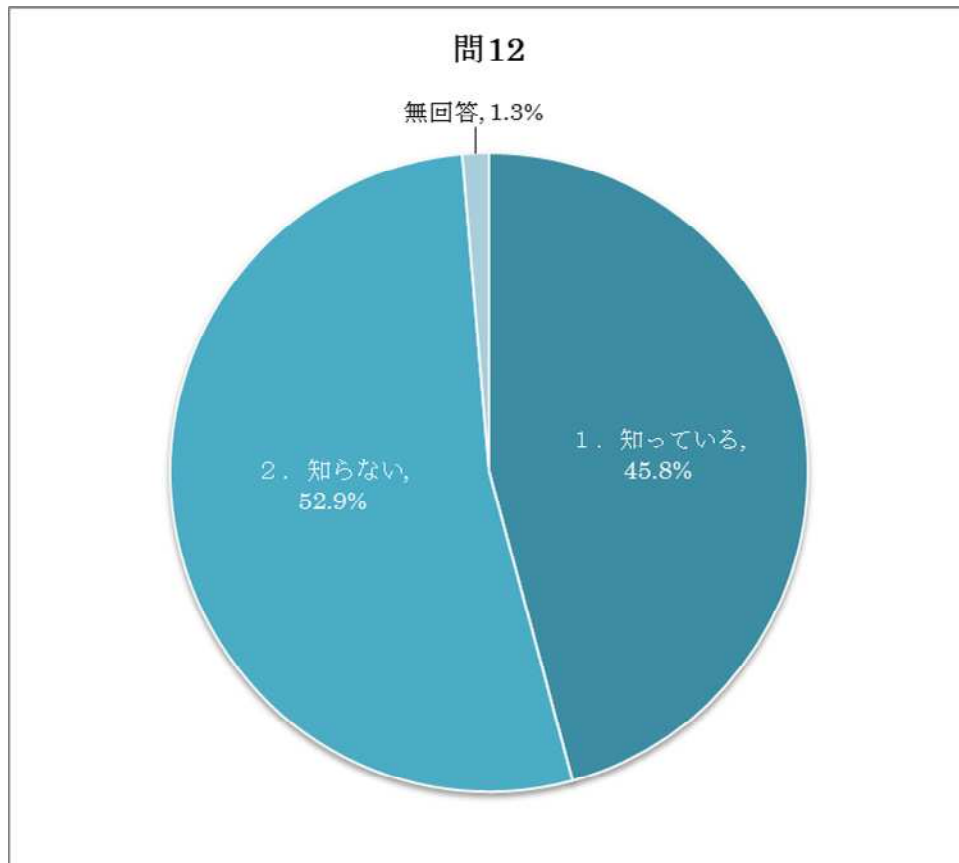


問12 あなたは区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っていますか。
(1つ選んでください)

1. 知っている	45.8%	【272】
2. 知らない	52.9%	【314】
無回答	1.3%	【8】

n = 594

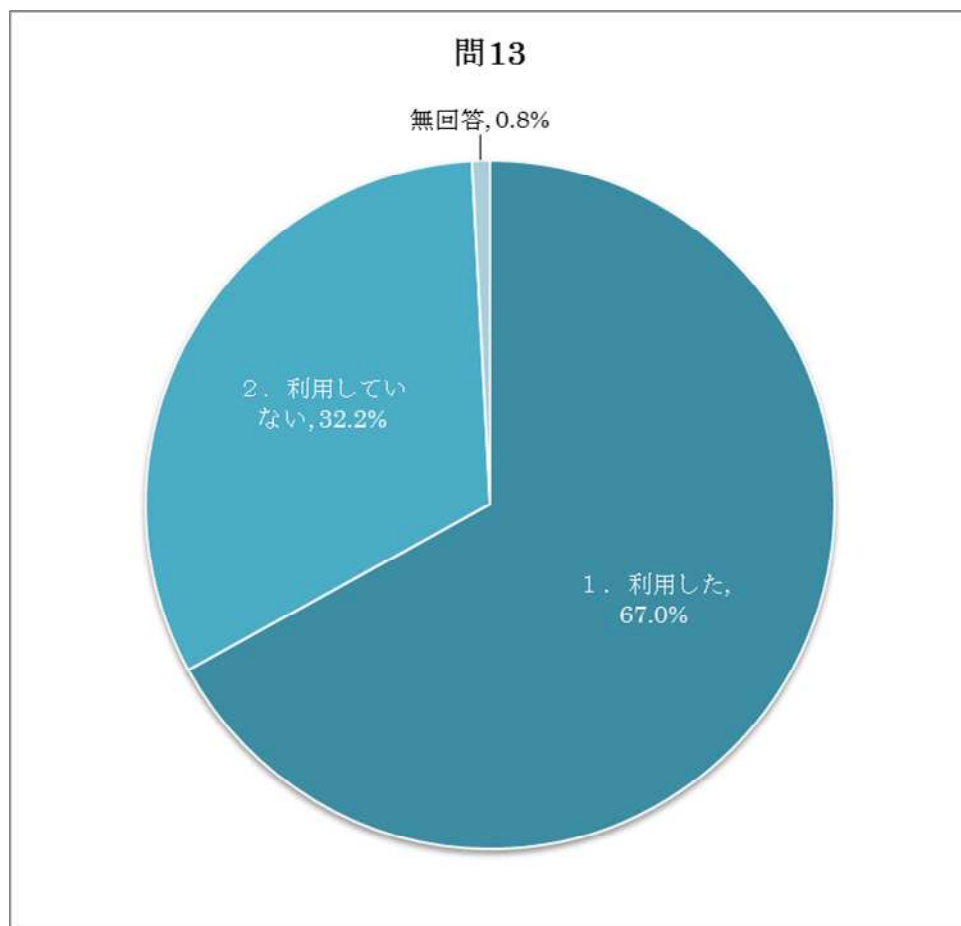


【分析・コメント】

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、5割の方は「知らない」(52.9%)ということがわかりました。

問 13 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	67.0%	【398】
2. 利用していない	32.2%	【191】
無回答	0.8%	【5】
n = 594		



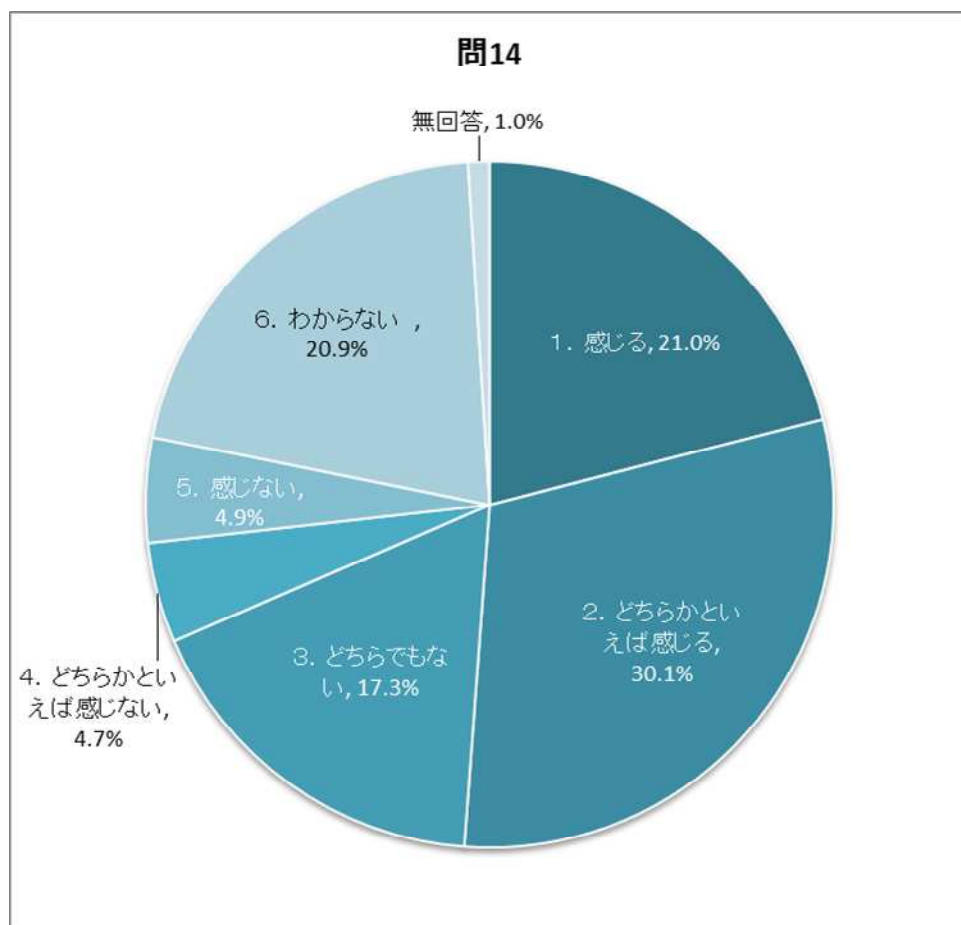
【分析・コメント】

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、7 割の方は「利用した」(67.0%)、3 割の方は「利用していない」(32.2%) と答えました。

問14 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	21.0%	【125】
2. どちらかといえば感じる	30.1%	【179】
3. どちらでもない	17.3%	【103】
4. どちらかといえば感じない	4.7%	【28】
5. 感じない	4.9%	【29】
6. わからない	20.9%	【124】
無回答	1.0%	【6】

n = 594



【分析・コメント】

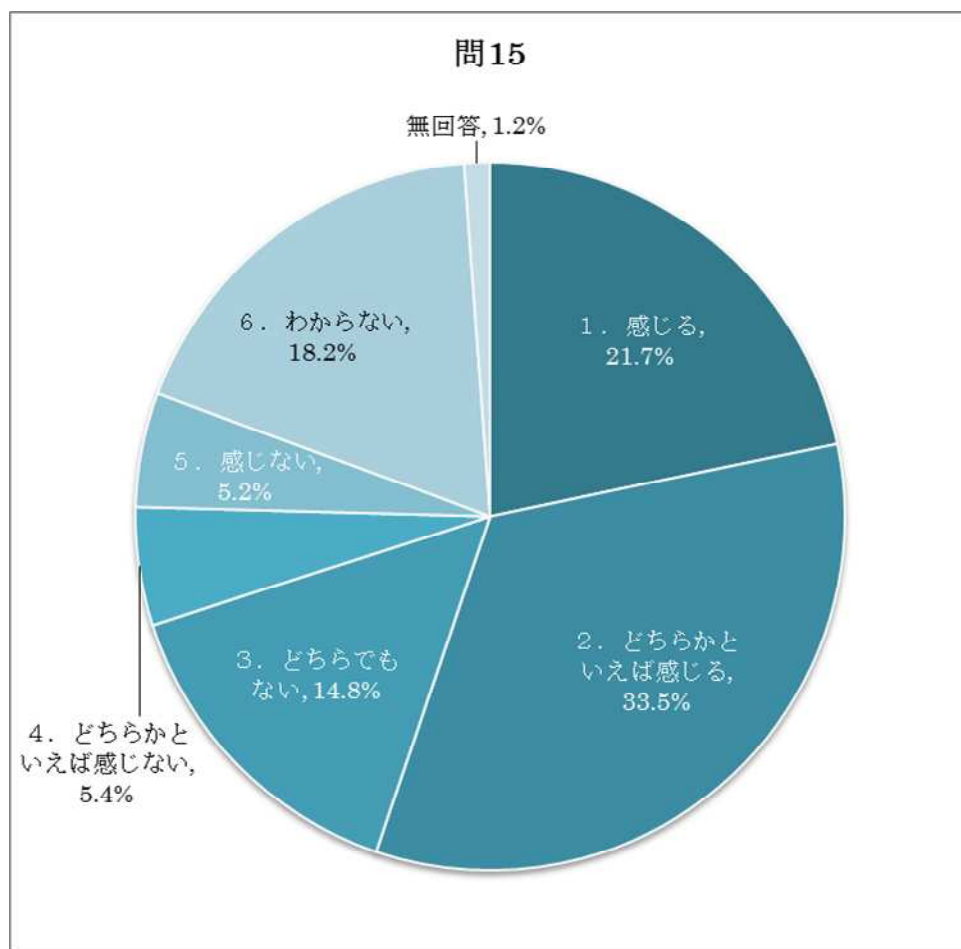
来庁者の案内や証明書発行をはじめとする窓口業務について、平成24年4月以降、サービスの向上が図られていると感じますかとたずねたところ、「感じる」（21.0%）と「どちらかといえば感じる」（30.1%）をあわせた5割の方はサービスの向上を感じており、「感じない」（4.9%）と「どちらかといえば感じない」（4.7%）をあわせた1割の方は感じていないということがわかりました。また、2割の方は「わからない」（20.9%）、「どちらともいえない」（17.3%）と答えました。

年代別でみると、サービスの向上が図られていると感じる方は60歳以上で高いことがわかりました。（20歳代以下 7.1%、30歳代 8.1%、40歳代 12.1%、50歳代 18.9%、60歳以上 32.2%）

問15 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	21.7%	【129】
2. どちらかといえば感じる	33.5%	【199】
3. どちらでもない	14.8%	【88】
4. どちらかといえば感じない	5.4%	【32】
5. 感じない	5.2%	【31】
6. わからない	18.2%	【108】
無回答	1.2%	【7】

n = 594



【分析・コメント】

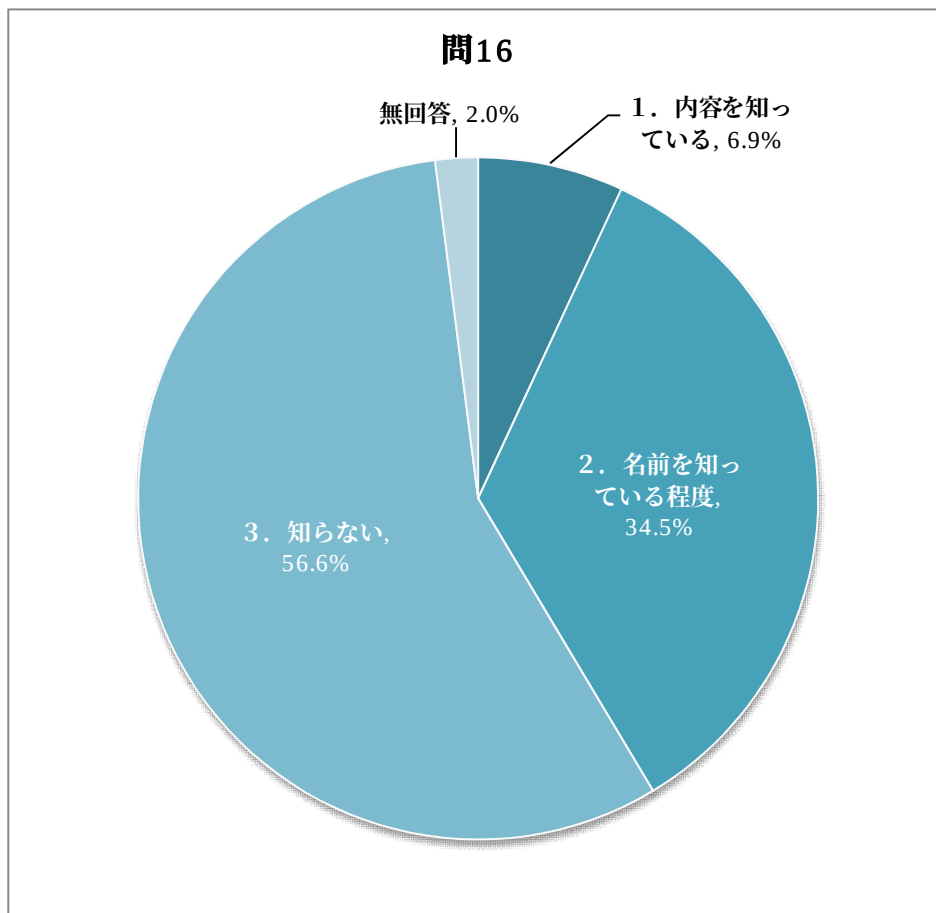
区役所の効率的な業務運営に向け、窓口で受付に来られた方に記載支援や書類確認などを担うフロアマネージャーの導入など迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供への取組みが進められていると感じますかとたずねたところ、「感じる」(21.7%)と「どちらかといえば感じる」(33.5%)をあわせた6割の方は感じており、「感じない」(5.2%)と「どちらかといえば感じない」(5.4%)をあわせた1割の方は感じていないということがわかりました。また、2割の方は「わからない」(18.2%)、1割の方は「どちらでもない」(14.8%)、と答えました。

問16 「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	6.9%	【41】
2. 名前を知っている程度	34.5%	【205】
3. 知らない	56.6%	【336】
無回答	2.0%	【12】
n = 594		



【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」(56.6%)、次に「名前を知っている程度」(34.5%)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」と答えた人は30歳代、40歳代で特に高く60歳以上で若干低いことがわかりました。(20歳代以下 60.7%、30歳代 77.8%、40歳代 70.7%、50歳代 61.1%、60歳以上 40.2%)

問17 問16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
【246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。

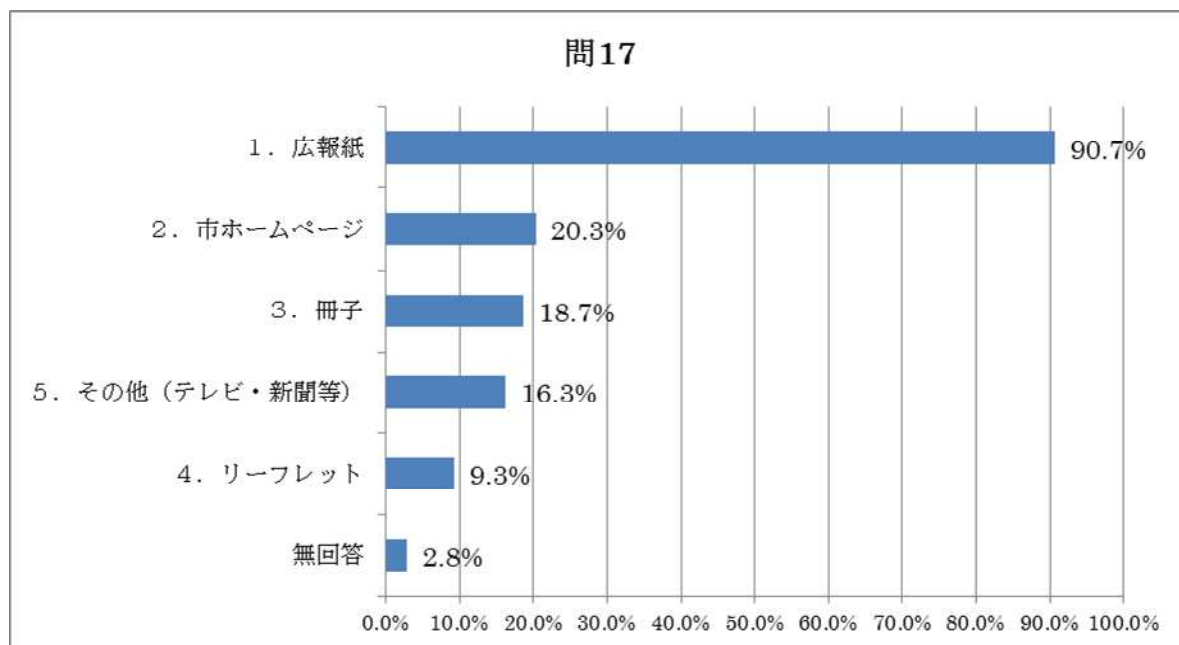
- ・広報紙（区政だより・市政だより）への掲載
- ・大阪市ホームページへの掲載
- ・各区役所や各サービスカウンター等での、「市政改革プラン」冊子及びリーフレットの配布

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選んでください）

1. 広報紙	90.7%	【223】
2. 市ホームページ	20.3%	【50】
3. 冊子	18.7%	【46】
4. リーフレット	9.3%	【23】
5. その他（テレビ・新聞等）	16.3%	【40】
無回答	2.8%	【7】

n = 246



【分析・コメント】

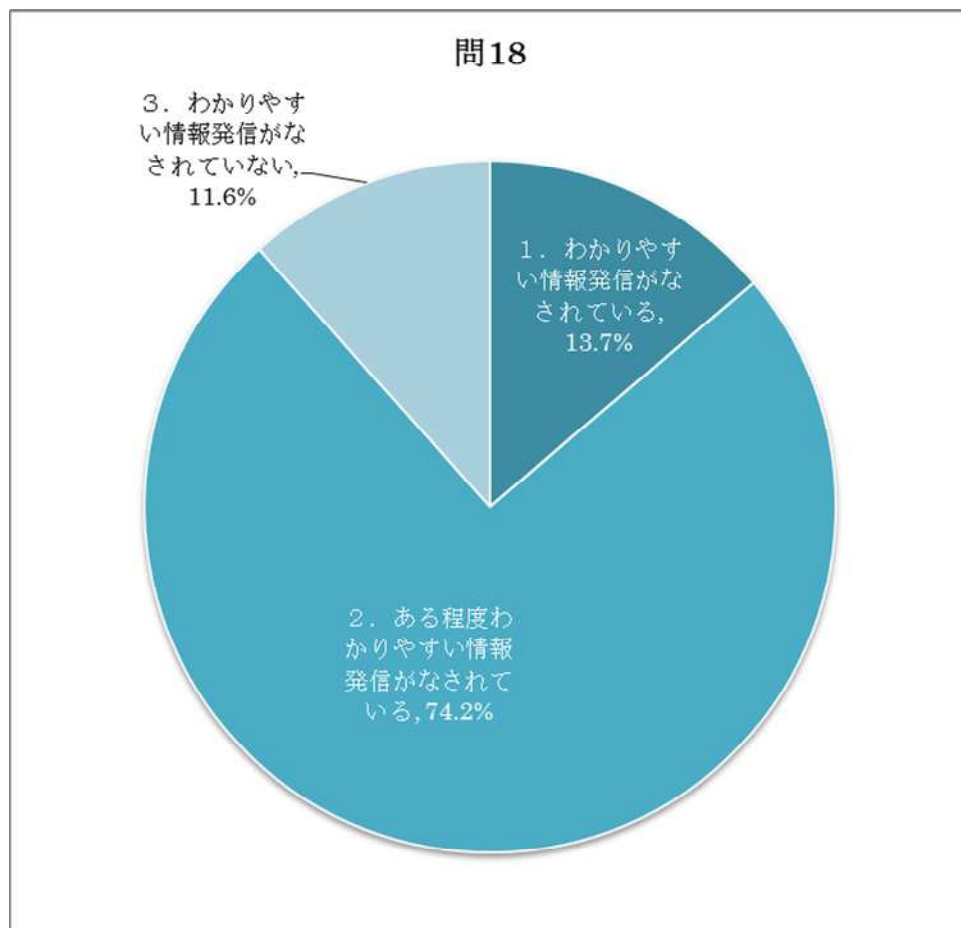
「市政改革プラン」について、何でお知りになりましたかとたずねたところ、一番多かったのは「広報紙」（90.7%）、次に「市ホームページ」（20.3%）、「冊子」（18.7%）、「その他（テレビ・新聞等）」（16.3%）、が多い順となっています。

問18 問17で「1」～「4」のいずれか1つでも答えた方【233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	13.7%	【32】
2. ある程度わかりやすい情報発信がなされている	74.2%	【173】
3. わかりやすい情報発信がなされていない	11.6%	【27】
無回答	0.4%	【1】

n = 233



【分析・コメント】

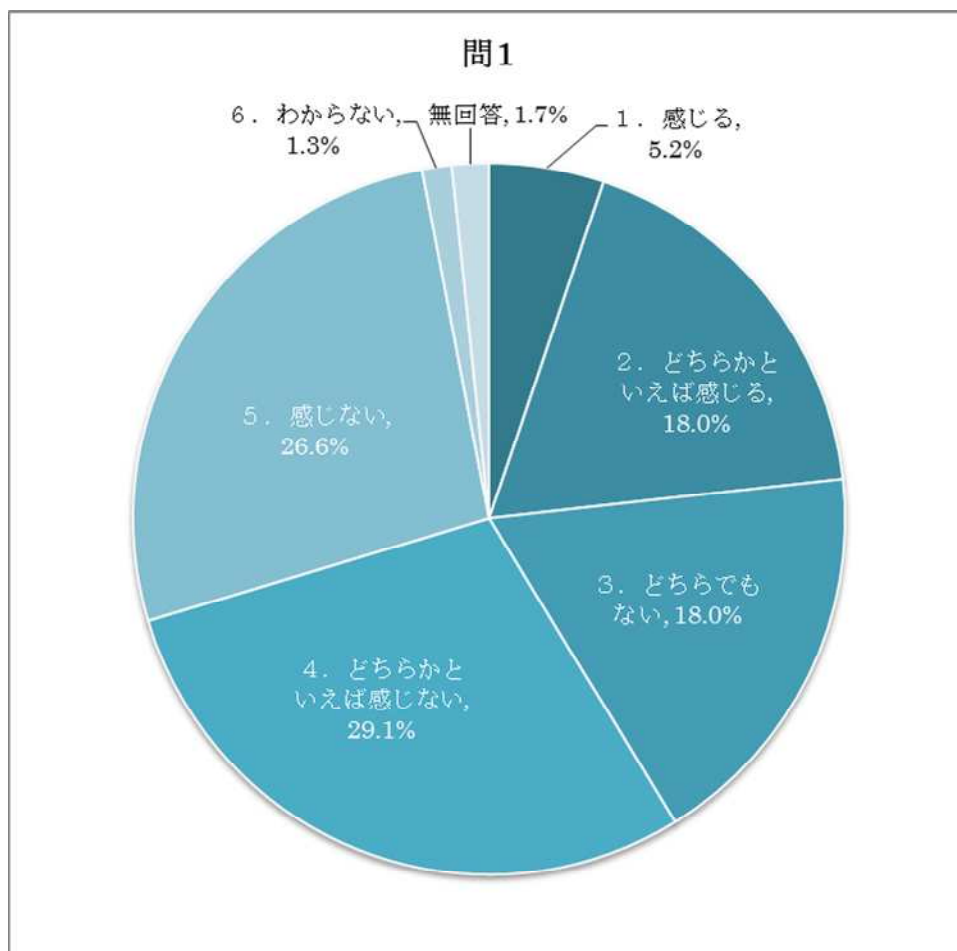
「市政改革プラン」について、わかりやすい情報発信がなされていると思いますかとたずねたところ、「わかりやすい情報発信がなされている」(13.7%)と「ある程度わかりやすい情報発信がなされている」(74.2%)をあわせた9割の方は、わかりやすい情報発信がされていると感じていることがわかりました。

Ⅱ．区の運営方針について

問1 あなたは城東区は、自転車の利用や飼い犬のふんの始末など、地域マナーのよいまちだと感じますか。
(1つ選んでください)

1. 感じる	5.2%	【31】
2. どちらかといえば感じる	18.0%	【107】
3. どちらでもない	18.0%	【107】
4. どちらかといえば感じない	29.1%	【173】
5. 感じない	26.6%	【158】
6. わからない	1.3%	【8】
無回答	1.7%	【10】

n = 594

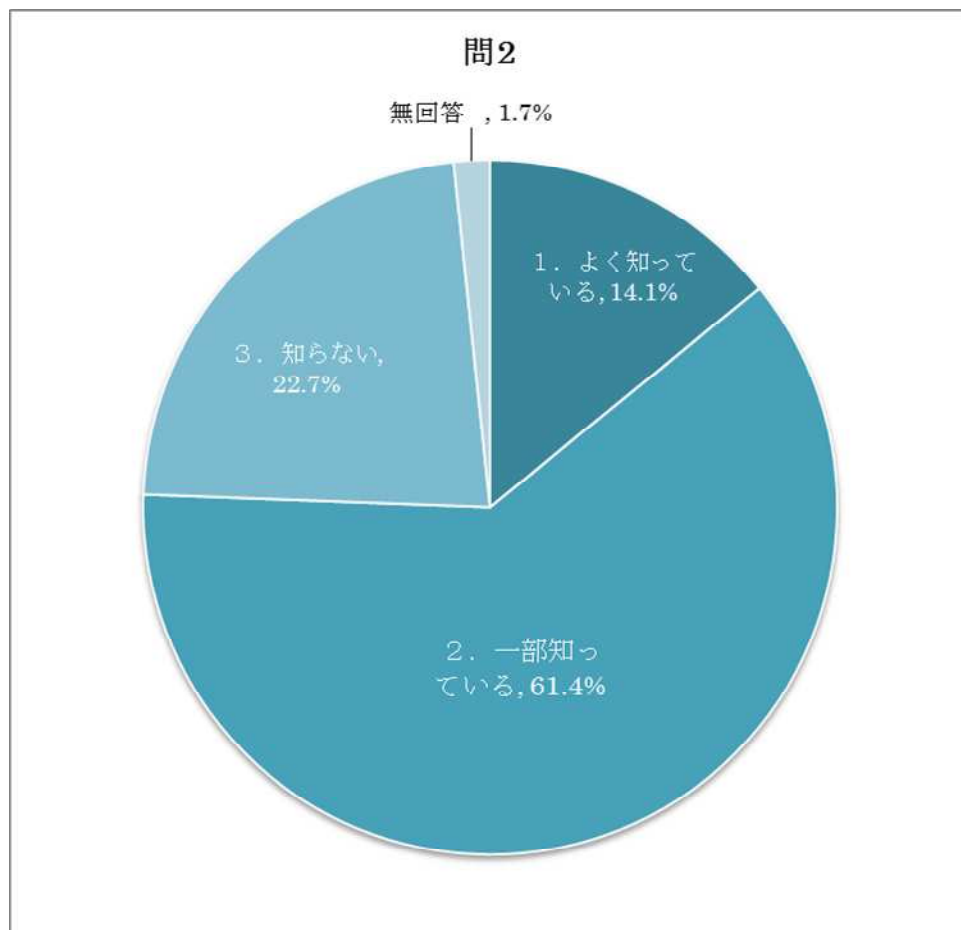


【分析・コメント】

城東区は、自転車の利用や飼い犬のふんの始末など、地域マナーのよいまちだと感じますかとたずねたところ、「感じない」(26.6%)と「どちらかといえば感じない」(29.1%)をあわせた6割の方は感じていないことがわかりました。

問2 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	14.1%	【84】
2. 一部知っている	61.4%	【365】
3. 知らない	22.7%	【135】
無回答	1.7%	【10】
n = 594		



【分析・コメント】

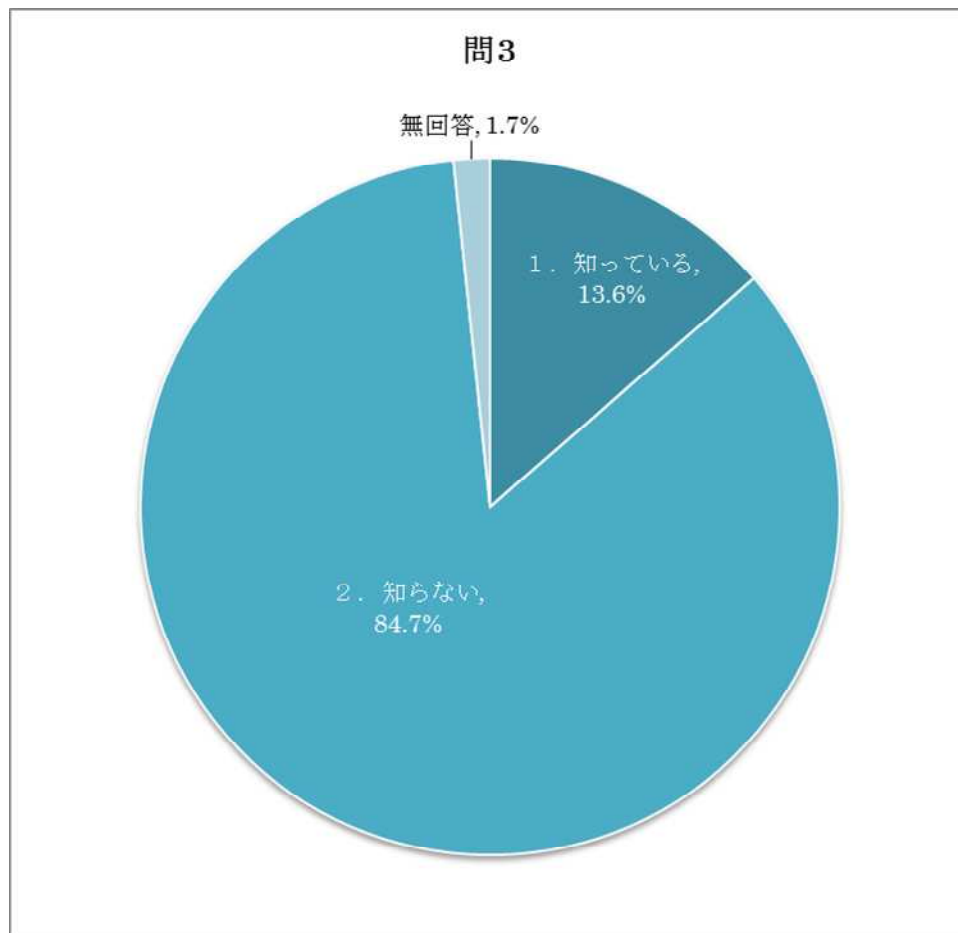
自分の住んでいる区でどのような特色のある施策・事業が行われているかを知っていますかとたずねたところ、「よく知っている」（14.1%）と「一部知っている」（61.4%）をあわせた8割の方は知っていることがわかりました。

年代別でみると、「よく知っている」では年代が高くなるにつれて多いことがわかりました。（20歳代以下 0%、30歳代 4.0%、40歳代 6.9%、50歳代 10.0%、60歳以上 24.1%）

問3 あなたは城東区のキャッチフレーズが「輝く城東区」であ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	13.6%	【81】
2. 知らない	84.7%	【503】
無回答	1.7%	【10】

n = 594



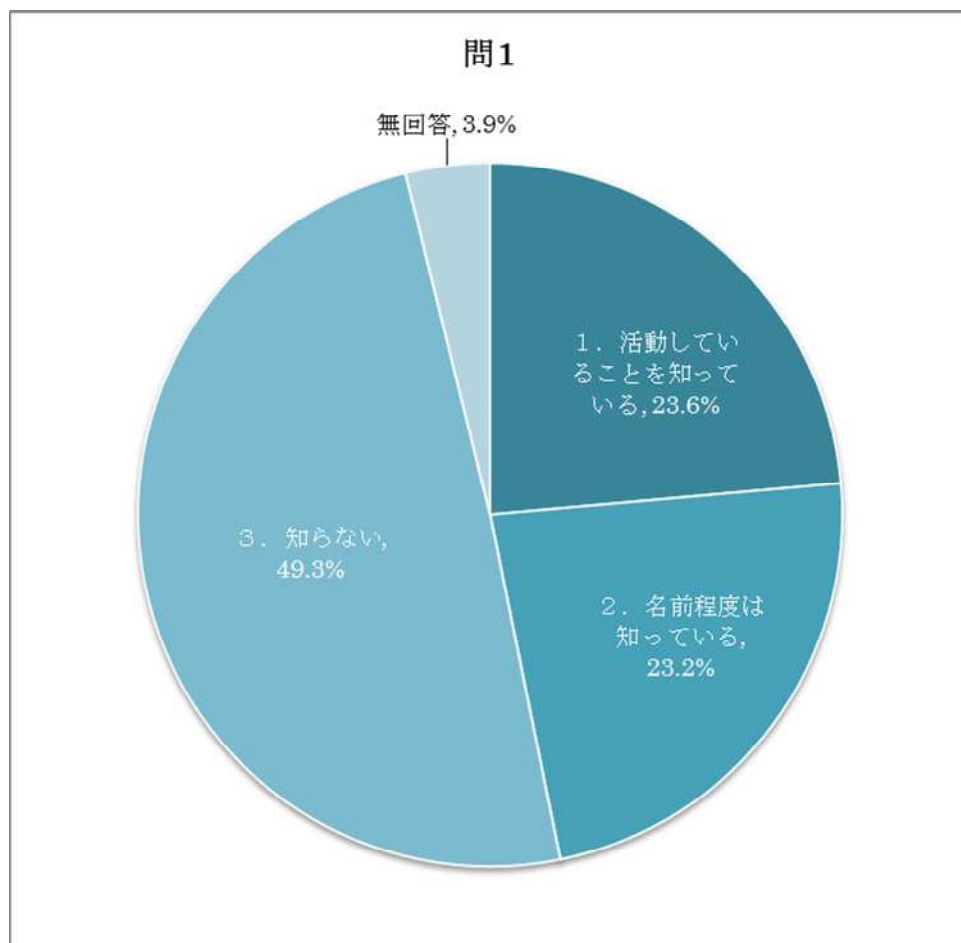
【分析・コメント】

あなたは城東区のキャッチフレーズが「輝く城東区」であることを知っていますかとたずねたところ、8割の方が「知らない」（84.7%）ということがわかりました。

III. 地域活動協議会について

問1 地域団体をはじめ、NPO、企業など地域のまちづくりに関する多様な団体が参画する地域運営の仕組となる「地域活動協議会」のことを知っていますか。(城東区では16地域活動協議会が設立されています。)
(1つ選んでください)

1. 活動していることを知っている	23.6%	【140】
2. 名前程度は知っている	23.2%	【138】
3. 知らない	49.3%	【293】
無回答	3.9%	【23】
n = 594		



【分析・コメント】

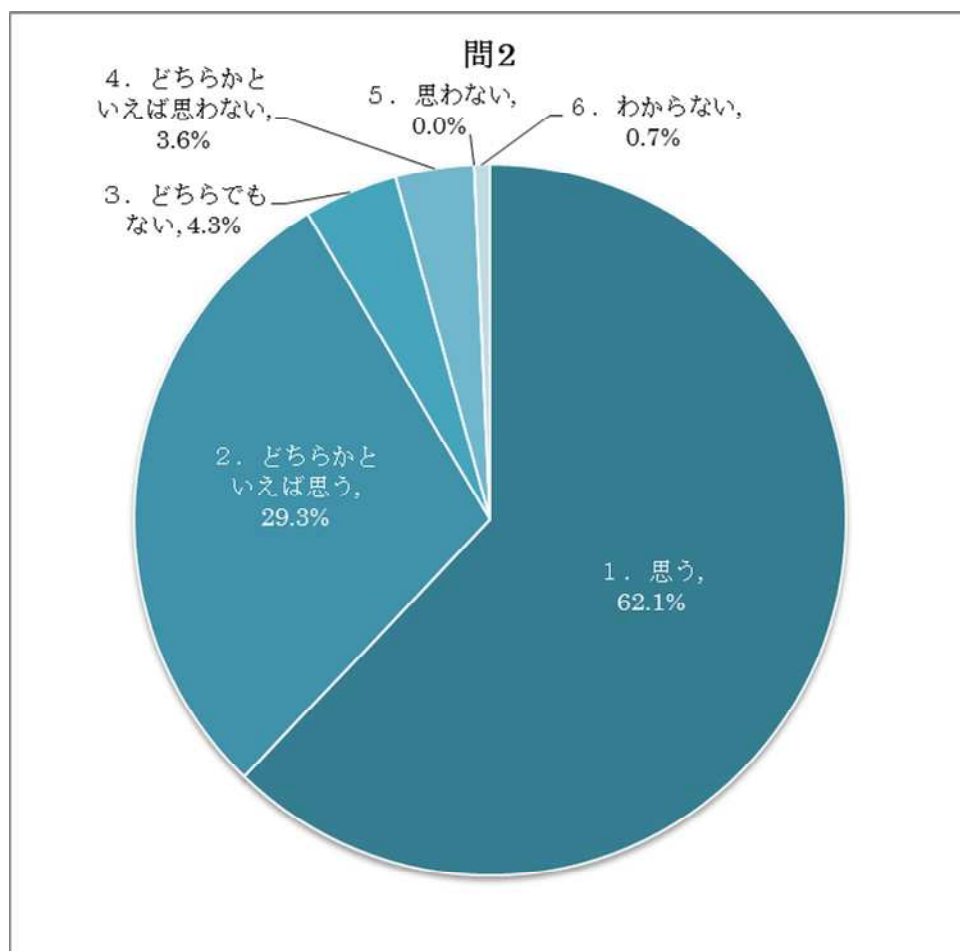
地域団体をはじめ、NPO、企業など地域のまちづくりに関する多様な団体が参画する地域運営の仕組となる「地域活動協議会」のことを知っていますかとたずねたところ、5割の方が「知らない」(49.3%)ということがわかり、2割の方は「活動していることを知っている」(23.6%)、「名前程度は知っている」(23.2%)ということがわかりました。

問2 問1で「1. 活動していることを知っている」と回答された【140名】にお聞きしました。
各地域活動協議会では、災害訓練や地域見守り活動や歳末夜警、子育てサロンや校庭キャンプ、ふれあい喫茶や百歳体操、地域清掃や緑化活動、地域まつりや運動会、老人憩いの家の維持管理など特色ある取組が行なわれています。(地域により取り組まれている活動内容や活動名称は違います。)

これらの活動が地域のために役立っていると思いますか。 (1つ選んでください)

1. 思う	62.1%	【87】
2. どちらかといえば思う	29.3%	【41】
3. どちらでもない	4.3%	【6】
4. どちらかといえば思わない	3.6%	【5】
5. 思わない	0.0%	【0】
6. わからない	0.7%	【1】

n = 140



【分析・コメント】

これらの活動が地域のために役立っていると思いますかとたずねたところ、「思う」(62.1%)と「どちらかといえば思う」(29.3%)をあわせた9割の方が役立っていると感じていました。

【3】調査結果を受けて

（城東区におけるまちづくり）

まちづくりに関して、まず地域コミュニティに関して、住民同士の「つながり」や「きずな」については9割の方が「大切である」と考えていることがわかりました。日頃の生活においてあいさつや立ち話程度のおつき合いができる相手が平成24年4月時点と比べ4割の方は「増えた」とし、半数の方は「変わらない」と答えています。

地域活動に関しては参画しやすい環境が整っているかとたずねたところ、4割の方は整っていると感じ、3割の方は環境が整っているとは感じていないということがわかりました。

また、地域活動に取り組んだことがありますかとたずねたところ、6割の方は「ない」と答え、「ある」と答えた方の傾向についても年代が高くなるにつれて割合が高くなり特に60歳以上で高いということがわかりました。

あいさつや近所づきあいといった、地域コミュニティの強化や地域活動への若い方の参画に関する取り組みが必要です。

地域防災に関して、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半数の方は「知らない」ということがわかりました。よりいっそうの防災意識の醸成が大切です。

（区役所の窓口サービス）

区役所の窓口業務に関しては、平成24年4月以降、7割の方は「利用した」と答え5割の方はサービスの向上を感じていただいています。年代別でみると、60歳以上で高いことがわかりました。

次に、窓口で受付に来られた方に迅速・正確・丁寧な窓口サービスの提供が進められていると感じるかについて「どちらかといえば感じる」を含めて6割の方は進められていると感じていることがわかりました。

引き続き改善を緩めず、若い方にも向上したと感じていただく取り組みが必要です。

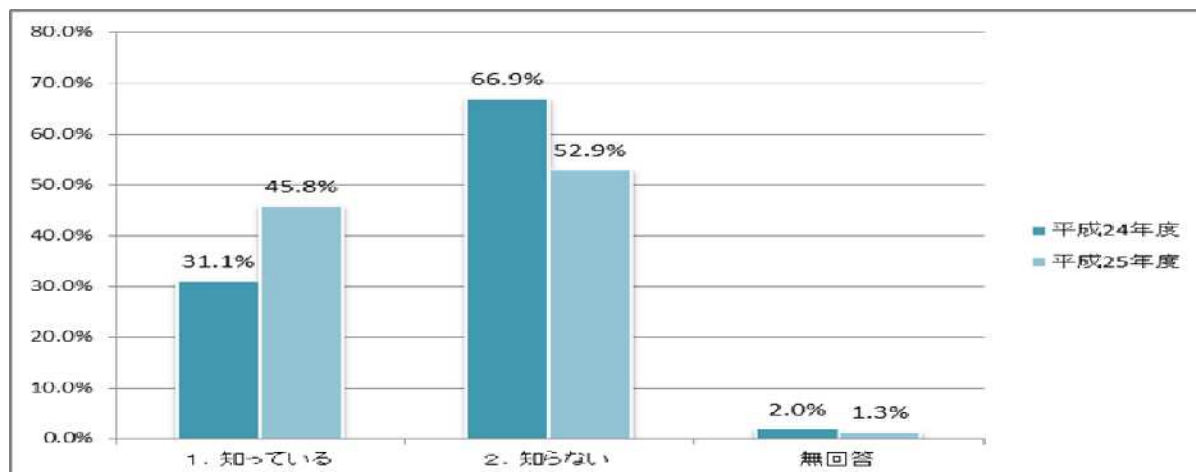
（参考）

問1から問18の質問項目に関しては、昨年も同内容のアンケートを実施し昨年度と比較して特徴的であった項目では、問12、問14、問15の項目で前回より割合が高くなっていることがわかりました。（次頁グラフ参照）

【前年比較】

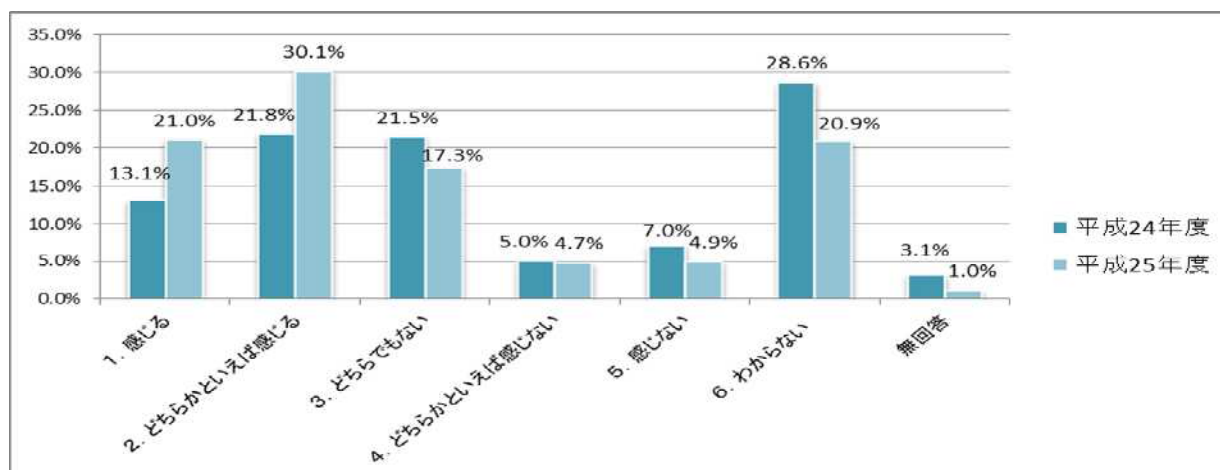
問 1 2 あなたは区役所で、防災など危機事象ごとの計画やマニュアルが作成されていることを知っていますか。

「知っている」の割合が前回より 1 4 . 7 % 増



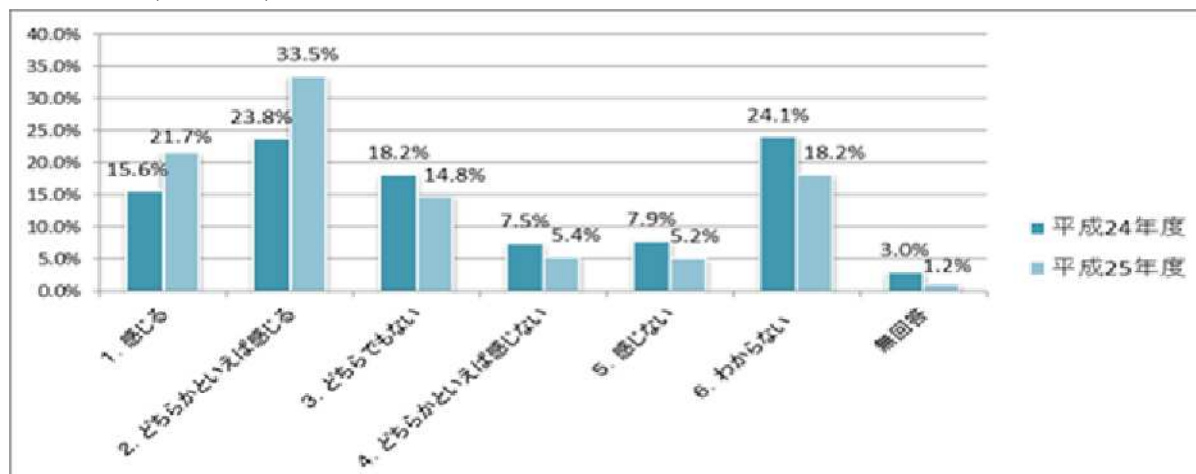
問 1 4 あなたは来庁者の案内や証明書発行をはじめとする窓口業務について、平成 24 年 4 月以降、サービスの向上が図られていると感じますか。

「感じる」(7.9%増)、「どちらかといえば感じる」(8.3%増)の割合が前回より増



問 1 5 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。

「感じる」(6.1%増)、「どちらかといえば感じる」(9.7%増)の割合が前回より増



担当 城東区役所総務課（総合企画）

電話 06-6930-9683