

令和元年度 城東区区政会議まちづくり部会（5月）

日時：令和元年5月27日

開会 19時00分

○安川部会長 それでは定刻になりましたので、ただ今から令和元年度城東区区政会議まちづくり部会、5月部会を開会します。

まず最初に、事務局より事務連絡があるようですので、事務局よりよろしくお願いいたしますします。

○縣総務課長 皆さんこんばんは。総務課長の縣でございます。

開会にあたりまして、事務連絡をさせていただきます。

最初に、本日の手話通訳の方を紹介します。手話通訳を担当するのは、「城東区手話サークルひだまり」の皆さんです。

委員の皆さまにおかれましては、発言にあたり、マイクは区の職員がお持ちしますので、マイクを通して、少しゆっくり目に話していただければ幸いです。

次に、区政会議は公開の会議でございます。これまでと同様、録音、写真撮影等行いますので、ご了承ください。また、ネットでのライブ配信については都合により本日は実施いたしません。後日録画映像を配信する予定です。

続きまして、委員の皆様のご紹介ですが、前回から変更はございませんので、割愛をさせていただきます。

また、毎回配付しておりました名簿と配席図につきましても、省略をさせていただいておりますので、ご了承ください。

なお、この部会では、部会長は安川委員、副部会長は北田委員にお願いしておりますが、規約上、部会長、副部会長も、自らの意見を述べることもできておりますので、あわせてよろしくお願いいたします。

なお、ご発言いただく際には、冒頭で「委員として発言します」ということで、お断りいただくようお願いいたします。

次に、本日の区役所の出席者でございますが、最初に区長の松本からご挨拶いたします。

○松本区長 あらためて、皆さんこんばんは。区長の松本でございます。

皆様方には、大変お忙しい中、当部会にご出席を賜りましてありがとうございます。

4月に新たな年度が始まりまして、初めての区政会議でございます。皆様方におかれましては、今年の9月末までが任期となっているところでございますけれども、今年度につきましても、どうぞよろしくお願いを申し上げます。

さて、今年度の区政会議のスケジュールにつきましては、3月の本会でご案内を申しあげましたとおり、部会で先に議論を深めていただきまして、本会で皆さんにその議論の内容を報告し、さらに、他の方からも多様なご意見を頂戴し、部会を先に実施することといたしました。

また、全体的なスケジュールにつきましても、予算要求等に反映しやすいような、そういったスケジュールに改めているところでございます。

新年度1回目となる本日でございますけれども、昨年度、平成30年度の運営方針の自己評価案をお示ししておりますので、皆様方からの忌憚りの無いご意見を頂戴し、今年度の取り組みへの反映や来年度の運営方針案の策定に活かしてまいりたいと考えているところでございます。

また、部会の進め方につきましては、この間、色々と試行錯誤を行っているところでございますけれども、今回につきましては、各経営課題ごとに意見交換をいたいたいと考えておりますので、是非とも委員の皆さんで活発に意見交換をいただきまして、区としての見解につきましては、都度都度お答えするというのではなく、まずは全て受けとめさせていただいた上で、後日文書、または次の本会の場で区の考え方、対

応をお示しさせていただきたいと考えております。

それでは、委員の皆様方のお知恵もいただきまして、より良いまちづくりを進めてまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○縣総務課長 それでは次に、本日お配りしております資料のうち、別紙1「令和元年度城東区役所担当業務一覧」をご覧くださいませでしょうか。

この資料は、区役所が担うそれぞれの業務の担当課長と連絡先、そして主な業務内容を記載しています。

4月の人事異動で副区長および課長が4人着任いたしましたので、ご紹介させていただきます。

最初に、副区長の足立でございます。

○足立副区長 足立でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○縣総務課長 市民活動支援担当課長の谷でございます。

○谷市民活動支援担当課長 谷でございます。よろしくお願いいたします。

○縣総務課長 保険年金担当課長の久本でございます。

○久本保険年金担当課長 久本でございます。よろしくお願いいたします。

○縣総務課長 その他、本日は出席しておりませんが、保健福祉課長には貴志が、それから裏面を見ていただいて、一番下になります、生活支援担当課長には新田が着任しております。

それから、本日の部会でございますが、その他関係する担当の課長、その他の職員も参加させていただいておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、本日お手元に配付させていただいております資料の確認をさせていただきます。

次第、担当業務の一覧、資料2「ご意見・ご質問シート」、この3枚を本日お手元にお配りさせていただいております。

それから、事前に配付させていただいた資料については、資料1「平成30年度運営

方針自己評価（案）」です。お揃いでしょうか。無いようでしたら、お声掛けください。

続きまして、本日の部会の進行ですが、先ほど区長の挨拶にもございましたように、限られた時間の中で議論の活性化を図っていきたいという趣旨で、事前に資料でもご案内させていただきましたが、本日は経営課題ごとに進めさせていただきたいと思います。

具体的には、本日はまちづくり部会でございますので、資料1の運営方針自己評価に基づきまして、経営課題1, 2, 5の順番で、区役所から説明をさせていただいた後、皆さんで意見交換いただきたいと思いますと考えております。

時間配分ですが、テーマごと、経営課題ごとの時間は区切らず、意見が出尽くすまで意見交換いただきたいと思いますと考えています。

ひとまず、8時30分を目途とし、遅くとも9時までには終われるようにしたいと思いますが、それまでに時間が足らなかった場合や意見交換できなかったテーマがあった場合については、後日でも結構ですので、ご意見シートのほか、メール等でも結構でございますので、ご意見をお寄せいただきたいと思いますと考えております。

その際には、区政会議で出された意見と同様に、区の考え方を文書にてお答えさせていただきます。

また、委員の皆さんに活発な意見交換をいただけますよう、議論を進めるにあたり必要なデータ等がございましたら、ご質問いただければ区の方よりお答えさせていただきますが、区としての見解につきましては、その都度お答えするというのではなく、皆さま方の意見をお聞かせいただいた上で、本日お答えできるものにつきましてはテーマ毎の最後に、また、本日お答えできなかったものにつきましては、先ほど申しました、ご意見・ご質問シートでのご質問も含めて、後日文書にてお答えをさせていただきたいと考えております。

本日三つの経営課題について意見交換をしていただいた後、その他の意見につき

ましてもお聞かせをいただきたいと考えておりますので、よろしくお願ひいたします。

以上でございます。

○安川部会長 それでは、議事に入りたいと存じますが、まず本日の進行ですが、事務局から報告がありましたように、経営課題1、2、5の順番で意見交換を行います。

まず、事務局から資料について総括的な説明をいただきます。その後、経営課題ごとに事務局に説明いただき、その後、議題ごとに意見交換をお願いします。

3項目の意見交換が終了しましたら、その他のご意見を頂戴する予定です。

その後、8時30分を目途に会議を進め、延長がありましても、9時には終了してまいりたいと存じますので、皆様ご協力の程よろしくお願ひ申しあげます。

それでは、議題について、事務局より説明をお願いします。

○大谷企画調整担当課長代理 企画調整担当課長代理の大谷でございます。

今年度より区政会議の担当として着任いたしました。何卒よろしくお願ひいたします。

では、資料につきまして総括的な説明をさせていただきます。資料1をご覧ください。

こちらの資料につきましては、平成30年度の運営方針自己評価（案）ということで、とりまとめた資料となっております。年度当初に策定いたしました運営方針について、年度末の結果として、予定どおり事業が行えたのかどうかや、目標を達成したのかどうかについて、戦略と具体的取組ごとに記載しております。

資料の表紙をご覧くださいませでしょうか。左側が当初の計画、右側が自己評価、実績ということで、それぞれ対比しながら見ていただくような様式になっております。

具体的取組の自己評価については、特に達成できなかった取組を中心に、課題認識や今年度以降の改善策を記載しております。

後ほど、経営課題毎に関係課長から概要を簡単に説明させていただきますが、その後、区役所の自己評価は適切か、結果を受けて今年度や来年度に取り組むべきこと

はないかなどの観点でご意見を頂戴できればと考えております。

なお、本自己評価は5月20日時点の案となっておりますので、本日のご意見等も踏まえて、6月中ごろに自己評価を確定し、ホームページで公表していく予定となっております。私からは以上でございます。

○安川部会長 それでは続きまして、一つ目の項目「経営課題1」について、事務局より説明をお願いします。

○横谷市民協働課長 市民協働課長の横谷でございます。それでは資料に沿いまして、かいつまんで説明をさせていただきます。

資料1の2ページをご覧ください。経営課題1「人と人がつながり、城東区を誇りに思えるコミュニティ豊かなまちに」ということをごさいますして、戦略といたしましては、1-1と1-2に分かれております。

まず、1-1「タテ・ヨコ・ナナメでつながるまちづくり」についてご説明いたします。めざす状態といたしましては、地域において様々な活動主体が連携いたしまして、豊かに自らの力で地域課題の解決が図れる状態というところを目標にしております。

これにつきまして、具体的な取組としましては、1-1-1「地域活動協議会に対する支援」というところは私で担当しておりますので、ご説明させていただきます。

まず、左側の取り組み内容をご覧ください。大きく二つに分かれております。

一つ目、区役所及び中間支援組織、これはまちづくりセンターでございます。まちづくりセンターによる地域活動協議会に対する活動支援というのが一つ目。

この取組実績といたしましては、右の方にずれていただきました自己評価というところがございます。まず、中間支援組織、区役所によりまして、会計担当者情報交換会でありますとか、広報担当者情報交換会等を実施いたしました。

さらに、企業、NPO、学校、地域、これらの方に集まっていた交流会も開催いたしております。

さらに、まちづくりセンターによりまして、「みんなの地域活動ハンドブック」というものを編集、発行いたしました。これが一番目でございます。

2番目といたしましては、計画部分の2番目、各地域活動協議会の活動内容等の情報発信支援ということでございます。

これは、右の方にずれていただきました2番目、Facebook、Twitter、ホームページ等を16地域全ての地域で何らかの形で開設していただいております。

さらに昨年度末には、紙媒体によります広報紙を全16地域で発行をいただいております。これら紙媒体につきましては、区役所1階の区民情報コーナーへの配架によりまして、できるだけ多くの方に知っていただくということに努めております。

これらによりまして、できるだけ裾野を広げていきまして、地活協の活動にできるだけ多くの方に参画していただくということで活動しております。

取組1-1-1につきましては以上でございます。中身によって担当が変わりますので、一旦交代させていただきます。

○谷市民活動支援担当課長 市民活動支援担当課長の谷でございます。よろしくお願いいたします。

具体的取組1-1-2「生涯学習及びスポーツ等を通じたコミュニティづくり」でございますが、取組実績のところを見ていただきますと、生涯学習ルームの開催、スポーツカーニバルの開催、区民スポーツ大会の開催、ミニマラソン・駅伝大会の開催となっております。

これは全て計画の取組内容に沿った実施がなされております。業績目標につきましては、当初の業績目標を達成いたしております。

続きまして、経営課題1-2「魅力あるまちづくり」のところをご覧ください。

これにつきましては、めざす状態が多くの区民が一度は音楽、花づくり、まちづくりのいずれかの事業に参加し、今後も参加したいと思っている状態をめざしております。

ます。これらの計画を満たすために具体的な取組を三つ挙げております。

まず1点目が、具体的取組1-2-1ということで、「城東区ゆめ～まち～未来会議・アイラブ城北川実行委員会と協働したまちづくり」ということでございます。

これにつきましても、取組実績のところを見ていただきますと、名曲の祭典、JOTO合唱祭、城東区SARUGAKU祭、JOTO区ラシック～第九演奏会～、キャンドルナイトin城北川、これら全て計画通りに開催いたしております。

これにつきましても、業績目標の達成状況は、参加者アンケートで「次回も参加したい」と感じる区民の割合が目標を達成いたしております。

次めくっていただきまして、1-2-2「音楽にあふれるまちづくり」ということで、これにつきましては取組実績で、吹奏楽フェスティバル、ロビーコンサート、音楽の祭日、JOTO合唱祭、JOTO区ラシック等、計画どおりに開催を実施し、目標の達成状況につきましても達成をいたしております。

最後に、1-2-3「花と緑と人を育むまちづくり」ということで、取組実績としましては、緑化リーダー育成講習会、緑のカーテン推進事業、種から育てる地域の花づくり事業ということで、たくさんのボランティア従事をしていただきまして、目標につきましても、緑化ボランティアへの従事者数が目標数を達成いたしております。

説明は以上でございます。

○安川部会長 それでは、これより議論に入りたいと思います。

発言にあたっては、手話通訳の関係上、挙手の上、毎回お名前を名乗っていただいた後に、ご発言をゆっくりお願いします。

是非みなさんで意見交換をして議論を深めたいと思いますので、いくつか意見があらましても、一つずつご意見をお願いします。

一つ目の項目「経営課題1」につきまして、ご発言をお願いします。

では、江ノ口委員さん、お願いいたします。

○江ノ口委員 中浜の江ノ口ですけれども、自己評価のね、僕も前の時の目標値とい

うのが、あまり真剣に考えてなかったんですけど、こうやって見ていただいたら、どうも目標の設定が低いと言いますか、実際には全てがA評価とかいうようなことで、良くできてるというふうな格好になるんですけど、その時にそれでええかなというの
がちよっと疑問があります。

それで実際の例として、例えば1-1-2とか1-2-2とかいうので、各取組実績が非常にたくさんなものをされてるんですけども、その時の人数がだいたいその時の業務目標ということで、3,000人とかですね。それから全体的には、30,000人、何人以上となってまして、それが達成されてるんですけど、16地域の中で、例えば全ての参加者の比率というのを見た時に、まんべんなく出ておられるのか、それともそれぞれのもの
で特徴があって偏っているのかというのがちよっと何か心配になります。

例えば、16地域の参加者の比率、今の達成した数値の中で偏っていないかどうか。それが偏っておれば、それぞれが均一にしていく方向性とか、そういう目標値の設定
というのがあるんじゃないかなというふうに考えます。以上です。

○安川部会長 はい、ただいまの江ノ口委員さんのご意見に対しまして、何かございますでしょうか。松村委員、お願いいたします。

○松村委員 江ノ口委員に対する意見ではなくてもいいですよ。この経営課題の全てに関わることになると思うんですけど、この自己評価の基準にしているのが、多分これ区民アンケートの結果をベースに自己評価をされてるのかなというふうに、この自己評価案を見させてもらって思ったんです。

この自己評価を見ますと、先ほども江ノ口委員言われたように、ほぼ全ての項目が順調に
いってるということで、大変素晴らしい結果が出てるということになってるかと思うんですけど、この評価の基準になっている区民アンケートなんですけど、ちよっと中には全く出てこない
ので、このアンケートといった時に、どのくらいの人たちがこのアンケートに回答されてるのか、区民全体に対するそのアンケート結果の、どれくらいの区民がアンケートに答えられてるのかというパーセンテージでありま

すとか、あと年代ですね、どのぐらいの年代の人たちが回答されるのかとか、あと男女比とかね、そんなことが資料として一つあれば、評価の基準にされてるところがより明確になるんですけど、ちょっとここでは区民アンケートのパーセンテージが何%以上あったからということしか書かれてないんでね、ちょっとその辺のところは分かりにくいと思うので、ちょっとそこをもうちょっと丁寧をお願いしたいなということと、これも同じなんですけど、昨年度との比較なんかも所々出てるんですけど、昨年のアンケートがどれぐらいの割合があって、今年度どないなっているのかっていう、アンケートそのものの実情といいますか、実態といいますか、その辺のところも少し提示をしていただけたら、よりこの自己評価の中身が明瞭、明確になるんじゃないかなということを感じました。

○安川部会長 それでは、ただいまの江ノ口委員さん、松村委員さんのご意見に関しまして、区役所何かございますでしょうか。

○谷市民活動支援担当課長 ご意見ありがとうございます。まずアンケートですけれども、区民アンケートといいますか、取っているアンケートはその事業にご参加いただいた方々の中からアンケートに回答いただいて、その中で、例えばSARUGAKU祭なんかですと、当然回答数というものが参加者の人数に限定されるんですが、92%を超えておるといふような状況にあります。

区全体の区民からどれぐらいの方が答えられているのかという指標は、申し訳ございませんが手元に無いんですが、今後、こういった形でアンケートを取って行って、中身をPDCAが回るように進めていけるかっていうのは今後検討していきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○安川部会長 はい。それでは経営課題1に対して、他にご意見ございますでしょうか。はい、島井さん。

○島井委員 森之宮の島井です。昨日、森之宮地域におきまして、森之宮フェスティバルというものを実施いたしました。

地域のみinnで作っていく、森之宮地域の中では一番大きな行事かなというふう
に思っておりますが、こういった行事を推進していく上において、やはり中間支援組
織の方たちの応援というものがどうしても外せないということもあります。

昨日は貴志課長が朝一番から来られて、最後までお付き合いいただきました。そ
ういった部分を見ていまして、内容的に見ても体育館の中で健康フェスティバルっ
ていうものをやりました。グラウンドでは屋台を中心に地域の人たちが店舗を運営し
て運営してまいりました。

そういった中でも、やっぱり外部からのそういった応援、また店舗、施設を運営、
そういった部分があったことによって非常に多くの方々が、昨日は健康に関する思い
つていうものをやっぱりそこで現場として感じられたのではないかなと。

私、前々回だと思ふんですが、お話し申しあげたと思ふんですが、こういった地
域の中で行事を行っていかないと中々年配の人たちが参加できない。そういうふう
に考えたときに、昨日たまたまそういうのを見かけました。

かなり年配の方が杖をついて来られました。区で昔色んな行事に行きました。で
も、年いってこんな状態になって行けないんです。

たまたま小学校に来られて、昔そういった方々と一緒に歓談をされてる姿を見て、
ああこういうのを地域の中でやってよかったなというふうと考えております。

ただ、やっぱりそれを運営できたことについても、色んな方々の応援があったか
と、これは一つ感謝をしております。

ただ、色んな状況の中でこういったものを推進していく上において、やっぱりも
う少し具体的な地域としての取り組み、こういったものが明確なものとして運営され
るような補助がいただければなど。

だが、内容的なもの云々ではなくて、具体的に人員が非常に少なくなってきてお
ります。そういった運営をするにあたって、外部の人たちの応援を求めなければな
らない状況にもなりつつあるというふうと考えていきますと、やっぱり区で運営する

んじゃなくて、地域で運営するにはどうすればいいか。

そういったことを、やっぱり中間支援の方々も含めて、もう一度再考していただければなというふうに思います。

○安川部会長 はい、ありがとうございます。他に何かご意見ございますでしょうか。では、こちらからご指名させていただきたいと思います。

このSARUGAKU祭等で色々活躍しておられます清水委員さん、何かございましたらお願いいたします。

○清水委員 榎並地域の清水でございます。今、お話がありました、昔、私はゆめ〜まち〜未来会議を担当しておりましたので、SARUGAKU祭ですとか第九演奏会、色々やらせていただきましたけれども、先ほど江ノ口さんから話ありました、参加していただいた方がどこの地域からたくさん来られてるかとか、年代がどうかという分析がちょっと無いので、ゆめ〜まちやってる頃によく、どうしたら人がたくさん来てもらえるやろかという話をしてたんですけれども、やはりこの区役所の周辺で、蒲生公園、区民センターでやる行事について、集まりやすい地域と集まりにくい地域があるようでございます。

ですから、どうしてもこちらの地域まで出てくるのが大変だという地域もありますので、そういう地域のことでももう少し考えて、色々行事を考えていかなあかんのちゃうかなと。要するに、具体的に言いますと南の方ですね、南の方、川越えて中々来られへんという話をよく聞きましたので、そしたら、そのためにはどうしたらいいのかとかいうことも今後考えていかなあかんのちゃうかなという気はしております。ありがとうございます。

○安川部会長 ありがとうございます。他にどなたか。では、江ノ口委員。

○江ノ口委員 今、清水委員がおっしゃっていただいたみたいに、南の方とかはね、これだけの予算をかけて色々まちづくり、花づくりということで、ずらっと項目が並んでるんですけど、それが全体的に、16地域で供用されて、全てが同じ比率ぐらいで

参加していってれば、それは全然この評価で問題ないんですけど、それが非常に偏っておりますと、やはりその偏りを無くすとか、新しい取り組みとかということで、そのアンケートのサンプリングも考えていただいて、城東区のまちづくりに生かすしていただきたいなというふうに思います。ちょっとここの中での項目が、南の方の人はそれほど身近に考えてなかったんですけど、すごく評価高いと。そしたらどうしたらええかなという視点もやはり区役所の方で持っていただきたいなと思います。

○安川部活動 はい、ありがとうございます。ただいまの意見で、区役所何かございましたら。

○横谷市民協働課長 先ほど島井委員の方からご意見いただきました、外部の方の応援でありますとか、地域の運営をいかにして効率的にやっていくとか、そういうところでございまして、もうまさにそこも大きな課題だと思っております、そこをめぐらして昨年度から企業、NPO、学校、地域交流会。これは一昨年からですかね、始まってございまして、できるだけ今まであまり地域の活動に参画する機会の無かった方に、特に企業の方とかNPOの方とかとできるだけ横の繋がりをつけていけないかなということで、まだ大きな、具体的な成果はあがってないんですけども、できるだけ色々な方に参画いただいて、労力だけではなくてアイデアも含めて、色々な担い手を増やしていくということが何かできないかなところが今の課題だと思っております。

まさに清水委員おっしゃったように、出てきにくい地域とかでもその地域の中で十分満足していただけるようなことが何なのかなというところを、地域の皆さんでアイデアを出し合って、力を出し合ってやっていただけるような形が理想ですので、できるだけそのためのバックアップということは考えていきたいと思っております。

また、ボランティアビューローとの繋がりでありますとか、私どもが間に立つということでは可能ですので、そのあたりも含めてやっていきたいと考えております。

○安川部会長 他に区役所の方からはございませんか。

○谷市民活動支援担当課長 ご意見いただきましてありがとうございます。

確かに南部地域ですとか、中々全区全てにおいてやるっていうのは難しいのかなと思うんですが、前回のこの区政会議部会の方で、南部地域で何か催しができないかというようなご意見をいただいたと聞いております。

それに関しましては、音楽の祭日事業というもので、これは区役所が実施しておりますんですけども、その後、諏訪地域で開催をしていっているというような経過もございます。ですから、もし地域でそういう方々がイベントなり、色々な市民活動をやっていたとすることであれば、それを支援していくのが私どもの役目だと思っておりますので、何か相談がありましたらご相談いただければというふうに思っております。以上でございます。

○安川部会長 それでは他に、経営課題1につきまして何かご意見ございませんか。

では、松村委員、お願いいたします。

○松村委員 松村です。一つだけなんですけど、私、障がい者の福祉に関わらせていただいている関係で一つお願いというか提案なんですけど、この「魅力あるまちづくり」の中で様々な取り組みがされてます。これはこれですごく良いことだし、引き続きその取り組みを進めていただければと思うんですけども、その時に、障がいを持っている方がこういう色んなイベント、取り組みにどう参加するのかという視点でもね、是非取り組みをしていく上で考えていただきたいと思うんです。

もちろん、今現時点でもそれぞれ取り組みされてる時に、障がい者が来られた時にどんなふうに参加してもらったらいいのかということも当然色々考えた上で取り組みをされておられると思います。それはそれで大変ありがたいことだと思うんですけども、でもやっぱりまだまだ、本来であれば障がいを持っていても全然普通の人と一緒に楽しめる、そんな取り組みが全てになればいいですけど、実態としては中々そうになってないというのが実情だと思うんです。

ですから、日本の国も障がい者の権利条約も批准しましたし、それから差別解消法という法律もできてるんですけど、中々その差別解消法の中身が一般の人たちにと

ここまで浸透してるかいうと、中々そこがまだ浸透しきれてないというのが実情なんだろうと思うんです。

だから、そういう権利条約や差別解消法、そういう法律やそんな趣旨に基づいてそれぞれの取り組みがしっかりと進めば、もっともっと障がいを持ってる人たちもこの社会に参加する、社会参加という意味で垣根が低くなっていくと思うんです。

ですので、そういう意味でも是非一つ一つの取り組みする時に、障がい者の視点で、障がい者やったらこういう時どうしたらいいんだろうっていうような視点を持って取り組みの企画をやっていただければありがたいかなと思うんです。

それが一つと、もう一つはそれ障がいを持っている人の差別解消法、その中身がどんなものなんということ、そのものを区民に知ってもらえるような、そんな取り組みなんかを、これは福祉の課題になって、まちづくりの課題ではないかもしれないんですけど、そんなこともちょっと意識して取り組みができれば、もっともっと障がいを持っている人にとっても住みやすい城東区になっていくんじゃないかなというように感じました。

○安川部会長 ただいまの松村委員さんのご意見に関して何かご意見ございますでしょうか。それでは無いようですので、おそらく次の経営課題2の方がご意見があるかと思しますので、ここで経営課題1に関しましてはとりあえず、区役所の方からただいま議論を受けての総括をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

○谷市民活動支援担当課長 様々なご意見ありがとうございました。最後にご指摘のありましたように、障がいをお持ちの方に対する合理的配慮といえますか、そういった配慮を欠かさないように今後も事業を展開していきたいと思っております。ありがとうございました。

○安川部会長 それでは続きまして、二つ目の項目、経営課題2について事務局長より説明をお願いします。

○横谷市民協働課長 それでは資料の6ページをご覧ください。経営課題2といたしま

して、「地域で支えあう安全で安心なまちに」でございまして、戦略2-1で防災、戦略2-2で防犯となっております。

まず、戦略2-1の防災でございます。めざす状態といたしましては、住民の皆さんが日頃から災害に対する備えを行い、災害が発生しても避難行動要支援者、高齢者でありますとか障がいをお持ちの方を含めた、地域の住民皆さんが助け合って安全な環境で避難所を開設できる状態ということでございます。

こちらに関しての具体的な取り組みとしまして、2-1-1で「防災意識の向上」ということを挙げております。

その取り組み内容の一番目、地域ごとの防災計画及び防災マップの作成支援。これに関しまして、1地域で防災マップの作成、配布を行いました。

中身が非常に各地域で重たい作業をやっていただかないといけないものですので、大概是各年度1地域もしくは2地域ぐらいですけれども、着実に進めていっておるところでございます。

二番目の区防災訓練の充実でございますが、当初9月8日に予定しておりました、区役所職員全員参加の防災訓練、日曜日を予定しておりましたが、台風21号の対応のため中止とさせていただきます。

三番目におきましては、地域における防災訓練の開催支援、これにつきましては各連合ですね、16地域全てで防災訓練が行われておりまして、これにつきましては私も防災担当の方も計画段階から参加させていただいております。

四番目につきましては、防災出前講座の開催です。去年は地震、台風が連続しました関係でこの防災出前講座のリクエストを多くいただきまして、十か所において行わせていただいております。

この目標と達成状況の関係なんですけれども、これはアンケートですが、自主的な防災活動に参加したことがあるかどうかというところで、29年度実績が25.3%であったものに対して、30年度の目標を30%以上としておりまして、結果が26.6%でした

ので目標未達成ということになっております。

ただ、内容的には大きく変えてしまいますと今までのやり方が崩れてしまうというところもありますので、取り組みは予定通り実施していこうということで考えております。

課題といたしまして、一番右側、防災訓練の方に避難訓練を取り入れるなど広く地域の方が参加にできるよう、訓練の内容というのが非常に工夫が進んできております。各地域、皆さんご参加いただきますと分かりますように、従前から比べますと色んな要素が入ってきております。ところが、問題点といたしまして、やはり若年層の参加がどうしても進まないというところがあります。ここを何とか改善していきたいなということで、学校の土曜授業と地域の合同開催ができないだろうか。そういう参加促進を図っていくというところ。さらには、地域で行われます訓練の広報に何とか行政の方も力を貸せないかなということで、来年度はそのような改善を進めていきたいと考えております。

続きまして、具体的取組2-1-2「避難行動要支援者情報の共有」になりますが、こちらについては、4-1-2と同じ内容になっておりまして、地域福祉部会の案件となっております。地域福祉部会の方で検討、作成されました要援護者名簿、こちらは見守りネットワークの方で、強化事業として行われる名簿作成です。

防災の方といたしましては、作成された名簿をどうやって有効に使っていくのかというところを、地域福祉の方とあわせて今後協議していくこととなります。

続きまして、8ページ、防犯です。経営課題2「犯罪の少ない安全で安心なまちづくり」ということで、めざす状態といたしましては、多くの方が防犯活動に参加していただきまして、自分たちが住んでいらっしゃるまちが安全で安心だと感じることができるといった状態を目標としております。

具体的取組といたしましては、一番としては車上狙い、部品盗、自転車盗などの減少に向けた啓発の強化ということで、横にずれていただきまして、取組実績ですね、

防犯キャンペーンで使用しますひったくり防止カバーや自転車盗難防止ワイヤロックの取付キャンペーンを継続的に実施しております。

また、二番として、子ども110番の家や子ども見守り活動等への積極的な支援という事で、具体的に申しますと、見守り活動団体のボランティア保険の加入でありますとか、子ども110番事業の協力の依頼を進めております。

目標といたしましては、これらの啓発活動が犯罪の抑制に繋がっていると感じている区民の割合80%が目標ですけれども、結果は68.8%にとどまっており、未達成となっております。これも改善を進めながら、予定どおりの取組を続けていこうと考えております。

問題点としましては、やはり新たな担い手が不足しているということでございます。改善策といたしましては、子ども見守り、あるいは子ども110番の家に対する対策を構築していくということで考えておまして、具体的には、子ども110番の家事業にご協力いただける事業者でありますとか、個人のご家庭などをもっと増やしていこうということで考えております。

具体的取組2-2-2「犯罪抑止力の向上」ということで、取組内容としましては、一つは、防犯カメラの設置、これは昨年度33台を新たに設置しました。

二つ目としましては、区内の小学生に対する防犯ブザーの配布でございまして、こちらは新一年生を対象に全員に防犯ブザーを配布しますとともに、配布の際、朝礼等に参加させていただきまして、防犯の啓発、ついていけないとか、大きな声を出しましょうとか、そういう防犯の啓発活動をあわせて実施しました。

これに関しましては、32台の目標に対して33台設置しましたので、目標は達成という事にさせていただいております。

防災、防犯は以上でございます。

○安川部会長 はい、ありがとうございます。それでは、二つ目の項目、経営課題2につきまして、ご発言をお願いします。どなたかご意見ございませんでしょうか。

はい、松村委員、お願いします。

○松村委員 何度も申し訳ないです。松村です。やっぱり障がい者の人たちに関わっての発言になります。というのはですね、この戦略2-1のところで、めざす状態の中で、災害が発生しても高齢者や障がい者が助け合いという、計画は持っていただいて、しかもこれに基づいて様々努力していただいているだろうとは当然思っています。

ただ、それと関連して、2-1-1の防災訓練のところですね、一番右側の課題のところ、防災訓練に避難訓練を取り入れるなど等等ということで文書が出てるんですけども、この中でも最後に、若年層の参加が少ないという文書が出てますよね。こう出されるとやっぱりそしたら、障がい者はどうなってんのというふうにどうしても思ってしまうんです。

やっぱり訓練の時から、もちろん要支援者の名簿をどう活用するのかっていうことも大きな課題になっていて、それはそれで色々努力していただいているところなんですけども、日常的な防災訓練のところにも、やっぱり障がい者の人たちにどうやって参加をしてもらうのか、どんな参加の形態があるのか、その辺のことも一緒に、是非日常の防災訓練、防災活動の中に障がい者や高齢者で歩けないというのは、もう障がい者の方々と同じなんで、若年層だけに視点を当てるのではなくって、もっとその若年層とともに、日頃の訓練の時から障がい者や高齢者の人たちをどう巻き込んで訓練していくのかみたいなどころもちょっと、考えていただけないというふうには思っていないですけど、ただ若年層の参加が少ないということだけが前面に出されると、やっぱり障がい者は、高齢者はって思ってしまうので、その辺のところをちょっと配慮いただけたらと思いました。

○安川部会長 ありがとうございます。松村委員さんのご意見に関して皆さん何かございますでしょうか。では、森下委員。

○森下委員 森下です。今の松村さんの件に対して、避難訓練の時に今福連合では各町会長に「車椅子は何台ありますか」というのがありました。たまたま私ところの町

会ではゼロでした。一応そういうことは配慮していると思います。以上です。

○安川部会長 他に何か。はい、江ノ口委員。

○江ノ口委員 2点ぐらいありまして、やっぱりアンケート結果で目標値のですね、アンケート結果でこれだけですよというふうに全て評価されてるんですけど、その時の区民アンケートというのは、こういう防災の場合はどのような格好で集められているのかというちょっと基本的なところで、全体の区民のアンケートの評価がそれぞれで結構低いものですから、目標値としては低いんじゃないかなと思っただけの質問です。

それから防災関係で、去年、中浜地域でも学校の土曜日授業と合同じゃないんですけど、学校の土曜日授業をちょっと手伝ってくれということで、それに対して防災リーダーさんとかボランティアの方々に集まっていただいて、消防さんの代わりに消火器の使い方とか色んなことをやりました。それはちょっと調整が悪くて、10月12日とかいうふうになってまして、その日が消防のフェスティバルかなんかの日にあたりました、それで消防はほとんど来れないということで、そしたらそういう子どもたちを、消火器とか防災関係のものも含めて指導する者がおられないということで、ちょっと前もって消防さんと相談しまして、先にちょっと中浜の防災リーダーさんと、それからボランティアの方と一緒に勉強会をさせていただいて、それで当日は土曜日授業を

アシストをしたという経緯がございます。

将来的に小学校とこのようなことでの方向づけをされるのであれば、やはりそういうやり方とか含めて色々相談というか、していなあかんのちゃうかなど。案外、小学校の方が自分たちの授業の中で動きたいということですので、そういう所と地域の防災訓練と一緒にできるのかということ、ちょっと中々難しいところがございました。

その辺、実際していく方向づけの場合は検討されたらどうかなと思います。

○安川部会長 他に何かご意見ございますでしょうか。それでは奥委員、お願いします。

○奥委員 公募委員の鯉江の奥です。今、避難訓練とかそういったものは大分できているように思うんですけども、前回は質問したんですけども、台風とか地震で家が倒壊した場合、被災者の方をどのように避難させるかというのを、計画がどこまで進んでいるかというのをお聞きしたいと思います。

○安川部会長 はい、ありがとうございます。ただいまの奥委員さんのご意見に対しまして、区役所から回答はありますでしょうか。

○横谷市民協働課長 今おっしゃっていただいた話でございます。まず、障がい者、高齢者をどのように訓練に入ってきてもらうのかというところでございます。

○奥委員 いや、違いますよ。

○横谷市民協働課長 奥委員の意見ということですか。

○安川部会長 総合的でもいいですよ。

○横谷市民協働課長 まずは奥委員さんがおっしゃられた、実際に家が倒壊してしまった方をどのようにして避難所まで誘導、連れていくのかという話ですけども、これにつきましては、まずは倒壊した家屋からいかにして助け出すかというところで、最大の問題点は、やはりすぐには消防なり区役所も駆けつけることができないということで、まずは地域の皆さんの共助の中で助け出していただく必要がどうしても出てきてしまう。その後、その方をどこに連れていくのかということになりますと、やはり一旦下敷きになってたりしておりますので、まずは病院かなと思いますが、一体この病院が発災時に機能するのかというところは、これから保健福祉の方と協議していかないといけない。

理想どおりに進まない時にはどうするのかという、次の手をどう打っていくのかというところは、本当に今後検討していかないといけない部分だと思っております。

結果的に言うと、必ずこうという100%間違いのないやり方っていうのはおそらく想定できないと思いますので、基本的にはこうだけれども、もしそれがだめだったら次の段階としてはこうしようというところを、ある程度の深さで考えていかない

といけないというふうには思います。ただ、中々ここが一番難しいところなのかもしれないですね。

例えばお医者さん、相手のあることですので、役所が勝手に描いた絵のとおりにお医者さんが集まってもらえるのかどうかというところもありますので、医療防災というのは、そういう側面でも今後医師会さんとかと協議を進めていかないといけない話だと思っております。

それと、障がい者、高齢者をどのように訓練に参加してきてもらうかというところでございます。実際に各地域の避難訓練などを見せていただいておりますと、以前に比べると、やはり車椅子のままで参加されておられる方とか増えてはきておるように思います。安全にどうやって移動してくるのかなというふうなところも考えて進めておられるところも出てきております。

私どもが今、理想の姿として思っておりますのは、若年層ですね、中学生とか高校生とかの方に訓練に参加してきてもらって、できるならば実際にエレベーターが止まったという想定でおんぶして1階まで下してくれたり、できればそこまで持っていけたら理想だなと思っております。

そもそも、中々若年層は訓練に出てきてくれませんので、一朝一夕にはいけなしかと思いますが、それでも進めていかなければいけないと思います。

あと、実際問題の学校との調整ですね、当然ながら授業の邪魔をするわけにはいきませんので、どこに組み込んでもらえるのか、あるいは組み込んでもらえるとして、何人ぐらい出てきてもらえるのかというようなところも、これはもう本当にその都度その都度、学校と調整さしてもらった上でやっていかないといけないと思いますので、地域の防災訓練に私どもの防災担当もある程度の段階から入らせていただくようにしておりますので、場合によりましたら小学校、中学校との調整とかを間に立ってやらせていただくことは考えていかないといけないと思っております。以上です。

○安川部会長 他に経営課題2につきましてご意見ございますでしょうか。では、江

ノロ委員。

○江ノロ委員 江ノロですけれども、経営課題2-2「犯罪の少ない安全で安心なまちづくり」、「地域コミュニティによる防犯力の向上」ということで、これもアンケートのパーセンテージで目標値が達成しましたとか、そのような評価になってるんですけども、これは反対にそういう城東区の地域、こういう発生件数であるとか警察の状況のデータであるとか、そういうところからも含めて実際にはこれだけの犯罪が少ないので、これらの効果が上がってますよというような評価の仕方がちょっと必要じゃないかなと。これ防犯とか、地域活動協議会の防犯活動であるとか、防災活動も含めて、その時の目標値としてテーマごとに求められる場合もやはりそういう去年の防犯の発生件数がこれを下回らないとか、今度はそれを下回ることとかいうふうなことで、実際にそういう効果があったということの評価するということになっていると思うんですね。

ですから、これはアンケートというよりもこの活動に対してはアンケートでいいかもしれませんが、実際に安心安全なまちになってますよということであれば、そういうところの評価もちょっと入れていくべきじゃないかなというふうに思います。

それから、子どもの見守り活動の協力に対して担い手の確保というようなことがちょっと対策として、コミュニティの防犯力の向上ということで挙げられてますけど、私どもの中浜地域では青パトの運行をまずやりたいということで今年取り組んでまして、そういうところを含めて子ども見守りの活動をできるだけ支援するといいますか、そういう新しい担い手も必要ですし、それから支援するということでできるだけ担い手、そういう力をつけていくということで取り組ましていただけたらなというふうに思っております。

○安川部会長 はい、ただいまの江ノロさんのご意見に対しまして、何かご意見ありますでしょうか。無いようでしたら、区役所の方から何かございませか。

○横谷市民協働課長 はい、防犯の関係の評価の仕方ですが、実はこれ毎年悩んでる

ところではあるんです。それをやらなかったらどうなってたっていうのが誰にも分からないのでいつも困ってるところなんですけれども、大きな考え方としてのめざす状態としまして、地域の皆さんが安全だ、安心だと感じてもらえているかどうかというところに着目をして、犯罪抑制に繋がっていると感じている割合ということで、このアンケートの回答を出さしていただいているところです。

現実問題、街頭犯罪は大きくは大分減ってきております。これはもう全国的な傾向、特に大阪は以前が悪かったというのもありまして、はっきりと減ってきているというところですので、それを当面の目標にさせてもらえれば、逆に言うありがたいところもあるんですけれども、令和元年度の運営方針につきましても、今のところはどお感じておられるかという思いとといったところに着目いたしまして、アンケートを答えにさせてもらっているところです。そこはまた、もうちょっと具体的に何か良いアイデアがあったら反映させてもらおうかなと思いますので、また検討させていただきたいと思います。

おっしゃられてた子ども見守りですが、中浜地域は新しく青パトを導入されたということで、青パトの運用というのは非常にしんどいと聞いていますが、人を何人も段取りして、しかも場合によっては夜に走らないといけないということで非常にしんどいと聞いております。私どももできるだけ最初の方に戻ってしまうところはあるんです、経営課題1に戻ってしまうところはあると思うんですけど、地活協活動そのものに、この防犯に限らず地活協そのものに、いかに人が参加してもらえるのかなというところ、それに対して区役所は何ができるのかなというところをあらためて考えていかないといけないのかなと思っております。

当面できるのは、やはり広報活動などかなと思います。こんなことをやってます、頑張ってるんで是非とも皆さん参加してくださいっていうところを訴えてでいくことかなと思っております。

○安川部会長 それでは経営課題2について、他にご意見ございますでしょうか。

では、的場委員さん。

○的場委員 東中浜の的場と申します。自助、共助のところに戻るんですけど、災害に強いまちづくりのところで、私たちのところでは、地域で独自の防災協定というのを隣の地域と結んで、災害が起こった時にも少し対応しようということでやってるんですけども、例えば城東区というと川が非常に多かったです。それから、学区と地域が異なるとか、真ん中に道路があったりとか、中学校ですと小学校の校区を離れて隣の地活、連合に行っているようなこともありますので、もし災害が起こった場合にどういうふうに対応しようかということで、もう少し細かく地域に合った形で対応しということでやっているんですけど。それを決める段階では、やっぱり専門の方とか色々なことをご存知の方のご意見を伺いたいなということで、役所の方でも色々ご支援をいただければなと思っております。以上です。

○安川部会長 ただいまのご意見に対して、皆さんご意見無いでしょうか。無いようでしたら、区役所の方からお願いいたします。

○横谷市民協働課長 東中浜さんと中浜さんとで結ばれた協定書の写しをいただいております。非常に現実的な視点で作られた協定で、頑張っておられるなど感心しているところですが、やはりおっしゃられたように、災害ってというのはどう起こるか分からないので、まさにここが境界前だからここから向こうの人は知りませんというわけにはいかないというのが現実の世界だと思います。今おっしゃられたような隣と協力し合うというところを、大きくこれから他の地域の皆さんにも知っていただくようにして、できるだけ現実的な、実効性のある計画というのを各地域で作っていただけたらいいなと思っております。そこで当然ながら、各地域ごとで防災に対する知識とかこれまで積み上げてこられたものも違いがありますので、中々全て同列で話をするわけにはいかないですけれども、できるだけ色々な良い事例、頑張っておられる良い事例というのは、できるだけ皆さんに知っていただけるような方法を考えていきたいなと思っております。以上です。

○安川部会長 他にどなたかご意見ございませんでしょうか。清水委員、お願いいたします。

○清水委員 榎並の清水です。防災訓練の件で、榎並地域では、先日小学生を交えて防災訓練をしました。これは学校との調整もうまくいきまして、小学校の全学年を対象に集まっていたいただいて、地域の方も集まっていたいたんです。

ただ、色々問題はありました。子どもたちが多くなると、今度は大人方の訓練が中々ちゃんとできなかつたんですけれども、これは次の課題にして考えていこうという事で今話し合っております。

ただ、良かったのは子どもたちとそれから地域の人たち、子どもたちも自分の地域っていうのがよく分からなかつたようなので、地域ごとに子どもたちと大人を集めて、お互いに顔を合わせて、こんな子がおったんやというふうな認識を持ちまして、あらためて自分とこの地域にはこんな子がおるんやというのを認識し合ったという体験をしまして、これは非常に良かったかなと思っております。

それとあと、普段の子どもの見守りなんですけれども、これも防災にも関連してくるんですが、今、榎並では各町会長にトランシーバーを持たそうということで、徐々に地活さんの予算を使いましてですね、増やしていっております。

ただ、トランシーバーを持ってても使いもんにならんと、要するに使い方がわからんということになったら困るので、朝の見守り隊の方々にトランシーバーを持っていただいて、榎並地域は結構南北に長いんで、南の方から小学校の方に集まってくる子どもたちを見守る際にトランシーバーを使って訓練を、防災の時にも必要なその訓練を兼ねてやっております。

どこまで実際にトランシーバーが届くのかとか、そういうのも分かってきますので、そういうことも兼ねて今やっておりますので、もしご参考になればと思って発言させていただきました。ありがとうございます。

○安川部会長 ありがとうございます。他に何かご意見ございませんでしょうか。無

いようでしたら、こちらからちょっとご指名させていただきますので一言よろしくお願いいいたします。それでは、奥田委員さん、何かございましたら。

○奥田委員 諏訪の奥田でございます。

ちょっと地域ですね、安全な、安心なまちづくりということで、ちょっと私思ってるのが、最近自動車事故で大変な事故がありまして、登校の列に突っ込んだりしますんで、この城東区の区政会議の案件の中には、道路状況とかそういった安全対策をどうするかというような項目がちょっとございませんで、その辺はいかがなお考えされてるんかなと一つ思っているところでございますので、もし道路の安全対策とかそういった面でお考えございましたら、ちょっとお聞かせ願いたいと思います。よろしくお願ひします。

○安川部会長 はい、ありがとうございます。この件に関しまして、区役所の方は何かございますか。では区長よろしくお願ひいたします。

○松本区長 通学の安全対策ということでございますけれども、昨年、大阪北部地震において、高槻の方で残念なことにお亡くなりになられたお子さんがいらっしゃるということも踏まえまして、まずブロック塀ですね、通学路のブロック塀の点検を学校の方でやっていただきまして、危険箇所の洗い出しをいっております。

また、その補強でありますとか、あるいは撤去に向けました補助制度なんかも大阪市としては作っておったりします。

それとあと、交通安全ですね。どちらかというところ、今まで通学路の安全というところ交通安全をメインに点検をしてきたところですが、今回はブロック塀といひますか、ああいった構造物ですね、そちらの方の点検も併せてやっております。

昨今、通学の列に車が突っ込むとか、あるいは信号待ちの小さい子どものところ、に車が突っ込んでいくとか、非常に悲しい事故が多発している状況にございます。

そういった観点からも、学校と区と地域、この三者が協力し合ひまして、子どもたちの通学路が果たして安全なのかどうかということについて、点検をしていきたい

と思っておりますので、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

○安川部会長 ありがとうございます。続きまして、江ノ口委員さん。

○江ノ口委員 今の交通安全の件で私どもちょっと悩んでまして、城東警察の方にご相談してる件がございまして、今里筋のところでは中浜地域と東中浜地域を結ぶところの横断歩道とか信号のところ非常に線が薄くなってしまって、消えかかっているところがあるところがあります。それと、一方通行の標識がちょっと壊れてたりとかいうことで、この辺はどちらに相談したらいいかということで、城東警察の交通規制課ですか、そここのところで相談させていただきました。

そして、一応はその線をすぐに引いてほしいということで、それが薄くなってますので、前の信号に引きずられてそこで一旦停止しない。赤信号になっているのに一旦停止しないで車が突っ込むというのが何回かありまして、非常に危険ということで、中浜小学校の通学する人にも近いということもありまして、その辺のところ、そういう依頼をしました。

結果は、一応城東警察さんの方にも動いていただいたんですけど、予算がありませんということで、実際には来年の年度末までということになりましたということで、できるだけ早くそういう動きがしたいということですね。できればこの区政会議としての意見として、全体的に子どもの安全、もしくは通学路、横断歩道の再見直しということで、薄くなっているところとかを早急に何か実施していただけるようなことをお願いできないかなと思っております。

○安川部会長 はい、ありがとうございました。他に何かご意見ございますでしょうか。無いようでしたら、役所の方から経営課題2について総括をお願いします。

○横谷市民協働課長 色々なご意見ありがとうございました。経営会議2の防災、防犯につきましては、基本的にはやはり地域の皆さんご自身でいかに身を守っていただくか、これは災害も犯罪もそこが基本になろうかと思えます。

私どもが出てまいりますのは、やはり災害が起こっても何十分、一時間、二時間

後になってしまいます。消防の方も限られた人数で優先順位の高い所からまいりますので、最終的にやはり頼りになるのは、まずは自分自身を守ることと、あと、地域同士で助け合うということに尽きるかなと思います。

私どもは日頃、具体的取組の中で何ができるかというところ、皆さんがいざという時に動ける体制を作るために何ができるのかなというところを考えていかなあかんということで、今日あらためて考えさせていただきましたので、今後とも色々ご意見をお伺いすることになるかと思っておりますけれども、よろしくお願いたします。

○安川部会長 それでは続きまして、三つ目の項目、経営課題5について、事務局より説明をお願いいたします。

○大谷企画調整担当課長代理 大谷企画調整担当課長代理の大谷でございます。私の方から経営課題5の概要につきまして説明させていただきます。

まず、18ページ、経営課題5「区民の皆さんに信頼される区役所づくり」のページをご覧ください。戦略5-1のコンプライアンスの確保についてですが、目標はその下の具体的取組5-1-1と共通で、不適切な事務処理の発生件数を前年度より10%減らすというのを目標にしております。

30年度につきましては、記載している取組の実施により結果として、前年度16件発生のところ10件ということで、40%近く減少することができましたので、目標達成としております。

続いて、19ページですが、戦略5-2として「窓口サービスの向上」でございます。

こちらは、具体的取組5-2-1をまずご覧いただけますでしょうか。5-2-1は「窓口環境の改善」ということで、前年度からの取組に加え、オリジナル婚姻届の作成・配布や、マイナンバーカードの取得促進等を行い、「気持ちよく窓口利用できた来庁者の方」の割合について、目標80%のところ86.4%という結果でしたので、目標達成としております。

次の20ページ、具体的取組5-2-2「接遇能力の向上」についても、外部委託によ

る接遇研修等を実施しまして、業績目標として、無作為抽出の区民のみなさん対象に「相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う割合」を、76%を目標としたところ、結果76.8%と上回ることができましたので、目標達成としています。

一方で、前の19ページに戻っていただきたいのですが、戦略5-2の目標としまして、全区役所対象に行われる窓口サービスの格付け調査において、「二つ星」以上をめざしておりましたが、結果として昨年より星を一つ減らして一つ星ということになり、目標達成に至りませんでした。

課題としては、先ほどの二つの取組みの指標でも成果は出ている一方で、まだまだ基本的な接遇について職員によっては徹底が図られていないという認識であり、あらためて挨拶や身だしなみなど接遇の基本を徹底し、窓口サービスの底上げを図りたいと考えています。

続いて、21ページをご覧ください。戦略5-3「区民のみなさんとすすめる区政運営」ですが、具体的取組5-3-1、5-3-2について、一部、教育会議の実施が台風等もあり、計画的に開催できなかつた部分はありますが、新たに取組みました広報誌の全戸配布など、全般的に予定通り取組は進捗し、目標を達成しているところです。

経営課題5につきましては以上です。

○安川部会長 はい、ありがとうございます。それでは、三つ目の項目、経営課題5について、ご発言をお願いいたします。では、奥委員、お願いいたします。

○奥委員 公募委員の奥です。前回も質問したと思うんですけども、窓口で、国民年金の窓口と市民税の窓口が別々で、市民税の相談は京橋まで行ってくれということで、年配者としたら京橋まで行かなあかんのかというあれです。

それと質問ですが、市税事務所というのは市内に何か所あるんですか。

○安川部会長 区役所の方。

○奥委員 いやいや、市税事務所は市内に何か所かあるんですか。

○西中窓口サービス課長 窓口サービス課長の西中でございます。市税事務所につき

ましては、法人税の部分を別にしまして、個人市民税を扱っているところだとしましては4か所ございます。

○奥委員　それで、〇〇に行かなくて良いような改善をお願いしたんですけども、そのままでしょうか。すいません。

○安川部会長　区役所の方、どうでしょうか。

○縣総務課長　元々、市民税の関係につきましても、以前はこの区役所でも税金の関係、市民税、固定資産税の関係を一緒にやらせていただいております。

しかしながら、大阪市全体でより効率的に事務をやっていくうえでどうしたらいいかということで、税金の関係についてはある程度集約化した方が良いということで、市税事務所というのを設けて、24区ばらばらではなくて、一定の数と取りまとめてやっていこうという流れの中でやってきております。確かにおっしゃっておられるように区民の皆様の立場に立ちますと、区役所で全て済んでいたものが2か所に分かれるという面があるんですけども、一方で集約化することによるメリットとも大きいということもございまして、今のところ集約化してやっていくという方向を継続しておる状況でございます。

○西中窓口サービス課長　窓口サービス課長の西中です。先ほど市内の市税事務所の数は4か所と言いましたが、正しくは5か所ですので、訂正させていただきます。

それと、窓口サービス課の方では、税の証明書の交付については引き続きさせていただきます。詳しい税の課税等についてのお問い合わせということになりますと、どうしても市税事務所にお問い合わせいただく必要があるんですが、窓口サービスの中でできるだけ区役所の中でできることはやっていくということで、証明書の交付に関わってはこちらの方でやらせていただいておりますので、ご理解をよろしくお願いいたします。

○安川部会長　はい、ありがとうございます。その他、何かご意見ございますでしょうか。では松村委員、お願いいたします。

○松村委員 松村です。戦略5-2の件に関してなんですけど、今の報告の中にあつたように、窓口に来られてる方の評価っていうのはぐっと上がっているのに、格付けの結果が下がったっていうのは、本来、窓口に来てる人の評価が上がるということは格付けも普通考えると上がって当然なのに下がったということで、そこにはえらい大きなギャップがあるなっていうことを感じたんです。

そのギャップがどこからきてるのかっていうのが、ここの課題のところによると、職員に徹底が図られてなかったっていう簡単に一言でくくられて、個人がちゃんとしてなかったからやみたいなことでも評価がされてるのかなあと思うんですけど、果たして本当にそうなんだろうかなっていう気がするんです。ですから、区役所としてもここをきっちり、なぜ区役所に来ている人の評価は上がっているのに格付けが下がってるんやっていう、ここをきっちり、その原因を究明してもらったらおのずと解決策は見えてくるのかなと思ったりするので、なぜこういう反対の結果が出てくるのかというところが十分、中々外から見てたら分からないところもありますので、ちょっと内部できちっと総括をして、何でだったのっていうところをきちっと再評価してもらえたらありがたいなと思います。

○安川部会長 先ほどの松村委員のご意見に対して何かございませんでしょうか。

はい、では江ノ口委員、お願いいたします。

○江ノ口委員 すいません、江ノ口です。窓口のサービス向上というのは、一般の会社で言えば、僕らも会社勤めをやった時に、職場で5S活動というのがありましてね、整理、整頓、清掃、清潔、しつけということで、新しい区役所がスタートして3年ぐらい経つんですけど、最初の時は非常に綺麗になってたんですけど、段々とそういう窓口を見たりしますと、棚とかが並んでいって、それが段々と段ボールが積まれていたりというような、整理整頓という必要なものの整理をして、最低必要なものだけを残して整頓して、それで清掃はどれだけされてるのかということですけど、やはりね、それも日常活動の一つとして、それが維持されるかどうかということになりますし、

それからあと、清潔というのは多分維持しているかという、僕らも教えられたのは、保守点検をして維持しているかということが、清潔、清掃で、しつけというのは全体の人々がそれを認識してやっていますかということで、それは今のサービスなってくると思うんですよね。

それで、その5Sにプラス2ということで、省エネとサービスというのを付け加えた運動をインターネットでひきますと、東京の荒川区が7S活動ということで何かされてまして、それを区内で設定して、区役所に徹底して、反対に中小企業の人達に出前で7S活動を進めてるといようなことが紹介されてました。

そういうことで、これは職場がいかに新しくなっても、これを維持していくことと、それから常にそれを意識した組織を動かしていただいたら、サービスも多分反映されてくるんじゃないかなというふうに思いますんで、ちょっとこの格付けの評価点というよりも、内部の運営の方に重点を置いた誰か目標を作っていただいて、していただくことによって、良くなるんじゃないかなと思います。

私は70歳になりましたけど、昔の城東区役所がちょうどできた3年後ぐらいの時が、ちょうど中学3年ぐらいで、アルバイトをした経験がございまして、非常に綺麗な城東区役所だったんですけど、それも70年も経っちゃうと、50年も経っちゃうと非常に汚くなってしまいますので、せっかくお役所が新しくなったのであれば、目についたところは、ちょっと目につくんですけど、ダンボールが置いてあったりとかそういうことがね、全体的に区役所に訪れる方の印象、そういう事に繋がってくるんじゃないかなと。

ちょっとした綺麗さというのもあれですし、よろしくお願ひしたいと思います。

○安川部会長 ただいまの江ノ口委員のご意見に対しまして、区役所の方、何かございますでしょうか。

○足立副区長 私の方から、まさに今ご意見いただいたとおり、私は区のいわゆるサービス向上のためのプロジェクトをやっているんですけど、先ほど江ノ口委員が言われたとおり、実は格付けの原因の中に、必ずしも接遇のことだけではなくて庁舎の状

況も見られてまして、おっしゃられたとおりダンボールを積まれているとか、棚の上に物が置いてあるとか、職員が業務をするのに支障が無いのかもしれませんが、外から見た時にそれは、いわゆる5Sができていないというふうになってまして、格付け調査、外から見たらそういうところは減点になっているということで、この説明では、確かに職員によって接遇の徹底ができていないという部分はありますけれども、我々の5Sのところは十分できていないところは分析しております。

ですので、今後の取り組みとしてやはりそういったところ、例えば表示一つにしても見ていただくという点できれいに貼るとか、そういった基本的なところの徹底もしていきたいと思っていますし、先ほどおっしゃられた7S、そういう意識を持ってやっていきたいと思っています。

また、松村委員のお話もそうだったと思うんですけども、窓口に来られた方の評価と格付けが異なっているところは、そういったところも見られているというところもあるので、区としても5Sの徹底もし、接遇のところの底上げも図りながら、区民に気持ち良くきていただける区役所にしたいと思いますので、どうぞよろしく願います。

○安川部会長 それでは、経営課題5につきまして、他に何かございますでしょうか。

それでは無いようですので、区役所の方から経営課題5について、総括をお願いいたします。

○大谷企画調整担当課長代理 課長からの総括の前に、先ほど来からご指摘が出ておりました、区民アンケートの概要につきまして、今手元の資料の範囲で簡単にご説明をさせていただきますと思います。

調査につきましては、住民基本台帳から無作為抽出しました1,500名の18歳以上の城東区民の方を対象にしまして、郵送でアンケートを送らせていただいております。

そのうち、回収できました数が522件ということで、有効回収率につきましては、35.0%となっております。そのデータをもとにして、先ほどのそれぞれのパーセンテ

ージをはじめいております。

また参考ですけれども、20ページのところで出ております格付けアンケートというものが別にありまして、こちらの方は市役所の方が24区全体に対して出しております、こちらの方は各区2,000の数が発送されています。

そのうち、城東区で回収できてますのが771件ということで、回収率につきましては38.6%になっております。

また、それぞれのアンケートについて整理いたしまして、次の区政会議の場で提示させていくように検討してまいりたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○安川部会長 それでは、経営課題5についてのまとめをお願いいたします。

○縣総務課長 総務課長の縣です。先ほど副区長からもお話しさせていただきましたように、やはり窓口サービスの向上、区民の皆さんに心良く来ていただけるような区役所づくりは非常に重要なことと考えておりますので、これからも一生懸命取り組んでまいりたいと思います。皆様方のご意見をいただきながら、取り組んでいきたいと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。

○安川部会長 それでは、時間が参りましたのでこれで終了させていただきたいと思いますが、事務局からも冒頭でご案内がありましたと思いますが、言い足りないご意見については、ご意見シートなどを活用していただきまして、意見を表明いただいたら、区の考え方も回答いただけるようですので、ご活用いただきたいと思います。

それでは、最後に区長にまとめていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○松本区長 それぞれの経営課題につきまして、真摯なる意見交換、あるいはご提案等を頂戴しまして大変ありがとうございました。

松村委員の方からは、特にイベント参加であるとか、あるいは防災訓練への参加、あるいは発災時の障がい者、あるいは高齢者の対応につきまして、貴重なご意見を頂戴したところでございます。

また、昨年は地震に台風と非常に災害が多かった一年でございまして、実際に思っていた状況と発災して直面した状況について、かなり差がありました。

こういうふうにしたらいいんだと思っていたことができなかつたんですね。あるいは、このはずなのにこうなってなかったとか、そういった非常に教訓となるべき課題がたくさん見えてきたということで、これは別に城東区だけの問題ではございませので、オール大阪でそういった事例を分析いたしまして、それに対する対策を作っているところでございます。

今日も非常に暑かったですが、今年も大きな台風が来るとか、南海トラフも心配されてますけども、そういった発災時につきましてはそういった教訓を十分生かしながら対応してまいりたいと考えているところでございます。

また、先ほど格付けの件、あるいは5S、7Sの件でご意見を頂戴しております。窓口サービスが非常に気持ち良く受けていただけるというのが、区役所の仕事の基本かというふうに思っております。そういった意味では、色々と工夫もさせていただいておるんですけども、いかんせん城東区は人口も多ございまして、非常にお待たせをする時間も長くなったりして、お叱りを頂戴しているところでございます。

そういった中にありましても、少しでも気持ち良く窓口の方においでいただきますよう、あるいは庁舎内を見ていただいた時に、例えば先ほど段ボールの話がありましたけれども、きちんと片付いてるな、あるいは床が綺麗に掃除されているなど、気持ちよく使っていただけるような、そういった区役所づくりに努めていきたいと思っております。

本当に本日は様々な意見を頂戴しました。これらを次年度の予算、あるいは運営方針に生かしていきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。本当にどうもありがとうございました。

○安川部会長 ありがとうございます。区役所の皆さんにおかれましては、この区政会議で交わされました意見を踏まえ、区政運営に努めていただきたいと思います。

で、どうぞよろしくお願いいたします。

委員の皆様ありがとうございました。それでは最後に事務局よろしくお願いいたします。

○縣総務課長 安川部会長、北田副部会長、委員の皆様、どうもありがとうございました。本日いただきました意見等を踏まえまして、今後、平成30年度自己評価の確定を行うとともに、今年度の取組や来年度の運営方針への反映を検討してまいりたいと考えております。

また、資料2の「ご意見・ご質問シート」でございますが、今日の議題で言い漏れた意見、またお気づきの点等ございましたら、後日でも結構ですので、ファックス、メール等で是非ご提出をお願いしたいと思います。

それでは、これで本日の区政会議まちづくり部会を終了させていただきます。本日はどうもありがとうございました。