

第1回 区民モニター報告書

区役所についてのアンケート



平成22年8月

大阪市此花区役所総合企画担当

も く じ

【Ⅰ】調査の概要

- 1 調査の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 調査の実施状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 3 区民モニターの定数および回答者数・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 4 回答者の性別、年齢別分布・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

【Ⅱ】調査結果について

- 1 1年にどのくらい区役所を利用しますか？・・・・・・・・・・・・ 3
 - 2 窓口で対応した職員の説明についてお聞かせください・・・・・・・・ 4
 - 3 窓口で対応した職員の服装、身だしなみについてお聞かせください・・・・ 5
 - 4 申請書等の記載例や手続きの説明文はわかりやすかったですか？・・・・ 6
 - 5 窓口案内員の印象はいかがですか？・・・・・・・・・・・・・・ 7
 - 6 庁内案内表示はわかりやすかったですか？・・・・・・・・・・・・・・ 8
 - 7 区民情報コーナー（区役所1階窓口案内 横）の各種リーフレットに
ついて分類・設置はみやすいですか？・・・・・・・・・・・・・・ 9
 - 8 区民情報コーナーの情報量はいかがですか？・・・・・・・・・・・・ 10
 - 9 平成22年3月より区役所1階に広告モニターを設置していますが
ご存知ですか？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
 - 10 今後、広告モニターに載せる情報はどのような情報がいいですか？・・・・ 12
- 区民モニターからいただいたご意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- 「区役所についてのアンケート」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

【I】調査の概要

1 調査の目的

今回の調査では、昨年に引き続き区役所の窓口サービスに対するご意見のほか、区民情報コーナーや平成22年3月から設置している広告モニターについてのご意見をお聞きし、窓口サービスに対する昨年からの変化の把握や、区民ニーズに応じた的確な情報の提供を目的としてアンケート調査を実施しました。

アンケートの結果については、今後の区政運営の貴重な資料として活用させていただきます。

2 調査の実施状況

調査期間：平成22年8月5日～8月20日

方 法：郵送及び電子申請アンケートシステム

対 象：区政モニター登録者（210名）

回 答 数：177票

回 答 率：84.3%

3 区民モニターの定数および回答者数

		区民モニターの数			回答者数		
		男	女	計	男	女	計
計		106	104	210	90	86	177
年齢別	29歳以下	9	17	26	5	12	17
	30歳代	26	33	59	22	27	49
	40歳代	18	22	40	18	18	36
	50歳代	16	13	29	14	13	27
	60歳代	27	9	36	24	7	31
	70歳以上	10	10	20	7	9	16
	不明	0	0	0	0	0	1

4 回答者の性別、年齢別分布

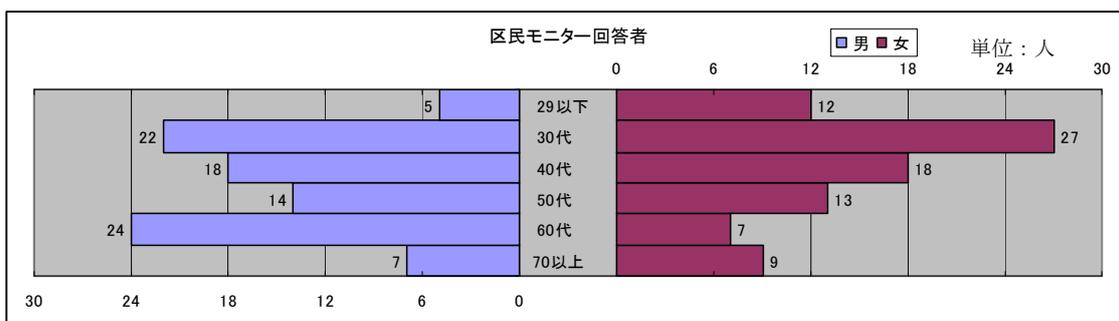
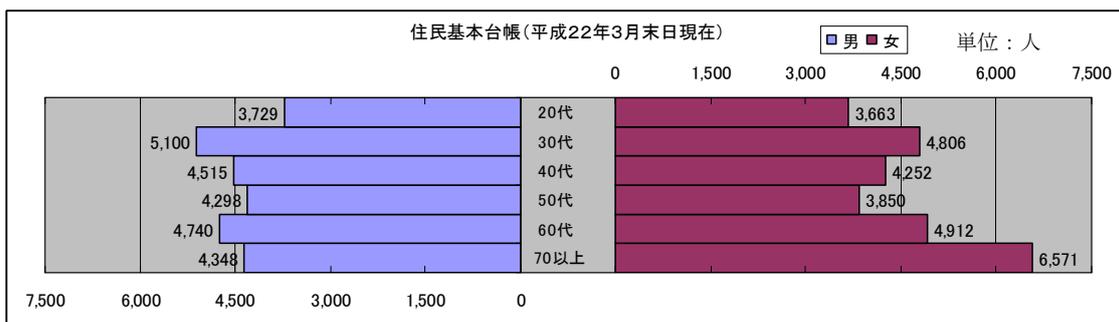
本調査は、此花区に在住する18歳以上の方を対象としている。参考に住民基本台帳人口（平成22年3月末日現在）の20歳以上の性別、年齢階層別分布と、回答者の性別、年齢階層別分布の割合を比較した。

(1) 性別分布

	住民基本台帳	区民モニター	回答者
男	48.8%	50.5%	51.1%
女	51.2%	49.5%	48.9%

(2) 年齢別分布

	住民基本台帳	区民モニター	回答者
29歳以下	13.5%	12.4%	9.7%
30歳代	18.1%	28.1%	27.8%
40歳代	16.0%	19.0%	20.5%
50歳代	14.9%	13.8%	15.3%
60歳代	17.6%	17.1%	17.6%
70歳以上	19.9%	9.5%	9.1%

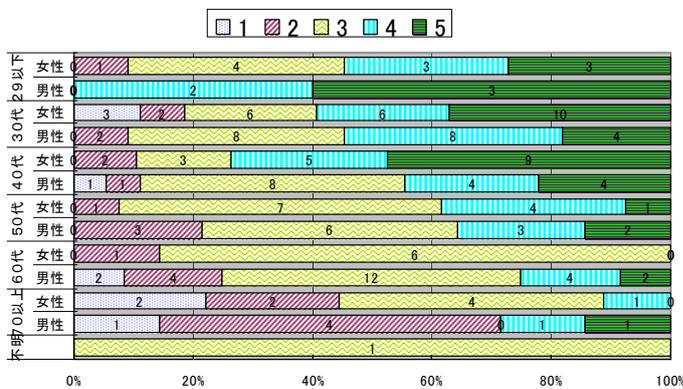
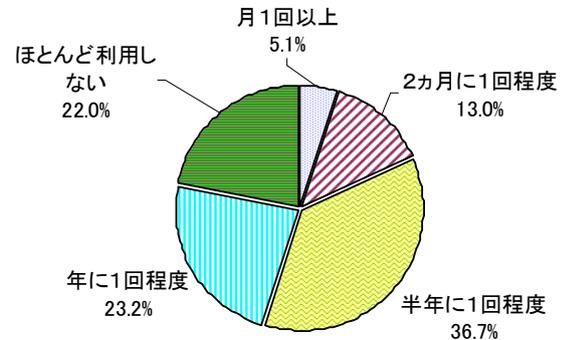


※不明者（1名）については、回答者数に含まれていません。

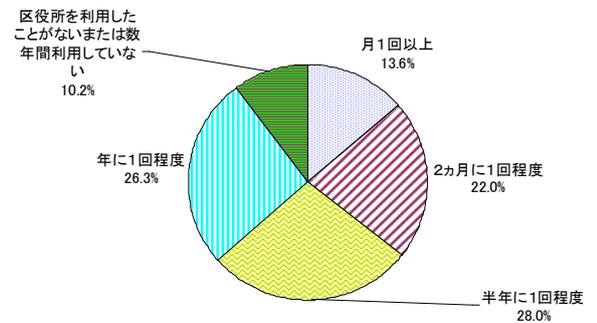
【Ⅱ】調査結果について

問1 1年にどのくらい区役所を利用しますか？

1、月1回以上	9名 (5.1%)
2、2ヵ月に1回程度	23名 (13.0%)
3、半年に1回程度	65名 (36.7%)
4、年に1回程度	41名 (23.2%)
5、ほとんど利用しない	39名 (22.0%)



(参考) 平成21年7月調査



【全体的傾向】

「3、半年に1回程度」が36.7%で最も多く、次いで「4、年に1回程度」が23.2%、「5、ほとんど利用しない」が22.0%となっている。平成21年7月時の調査（回答者118名）と比較すると、「1、月1回以上」「2、2ヵ月に1回程度」の割合が減っており、「3、半年に1回程度」「5、ほとんど利用しない」の割合が増加している。

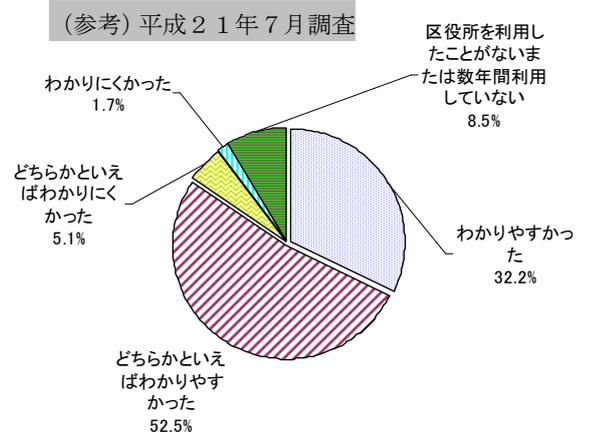
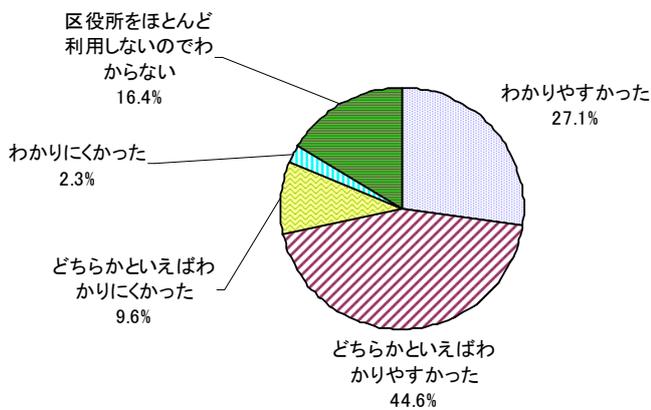
【属性的傾向】

年齢別にみると、30歳代、40歳代の女性では、「5、ほとんど利用しない」の割合が最も高く、50歳代、60歳代、70歳以上の女性では、「3、半年に1回程度」の割合が最も高くなっている。半年に1回以上利用されている方が、30歳代以下では半分以下、50歳代以上では過半数となっている。

問2 窓口で対応した職員の説明についてお聞かせください。

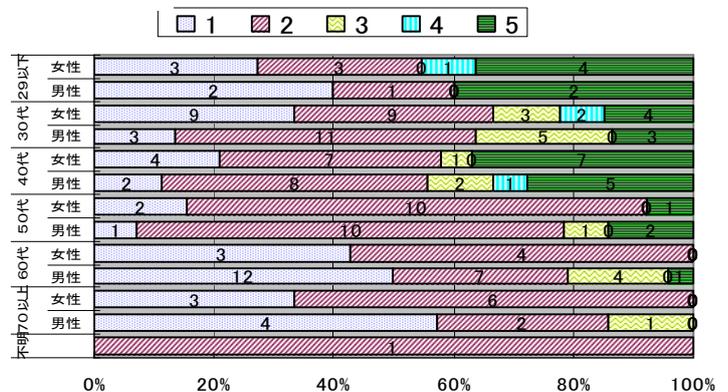
回答	人数	割合	(5を除いた割合)
1、わかりやすかった	48名	(27.1%)	(32.4%)
2、どちらかといえばわかりやすかった	79名	(44.6%)	(53.4%)
3、どちらかといえばわかりにくかった	17名	(9.6%)	(11.5%)
4、わかりにくかった	4名	(2.3%)	(2.7%)
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない	29名	(16.4%)	(-)

《5を除いた割合》



【全体的傾向】

「2、どちらかといえばわかりやすかった」が44.6%で最も多く、次いで「1、わかりやすかった」が27.1%となっている。平成21年7月時の調査と比較すると、「1、わかりやすかった」「2、どちらかといえばわかりやすかった」が84.7%から71.1%と減っており、「3、どちらかといえばわかりにくかった」「4、わかりにくかった」が6.8%から11.9%と増加している。



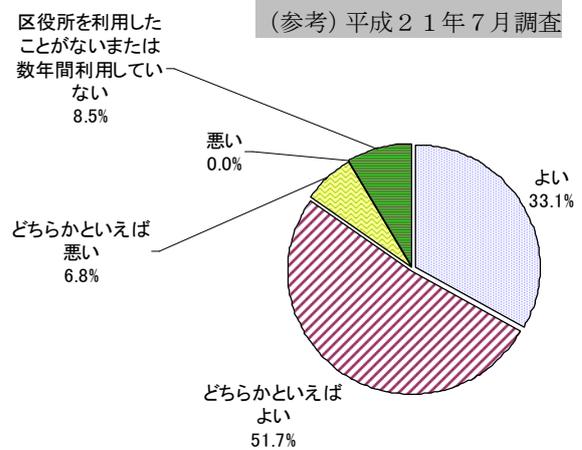
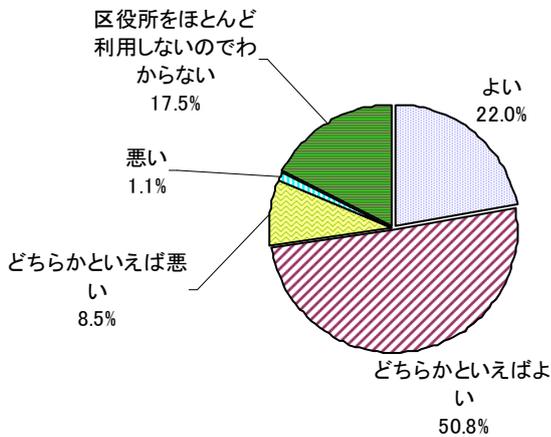
【属性的傾向】

年齢別にみると、30・40歳代の男性、女性、及び60歳代の男性に「3、どちらかといえばわかりにくかった」「4、わかりにくかった」という意見が多い。また、60歳代以上では「1、わかりやすかった」の割合が高くなっている。

問3 窓口で対応した職員の服装、身だしなみについてお聞かせください。

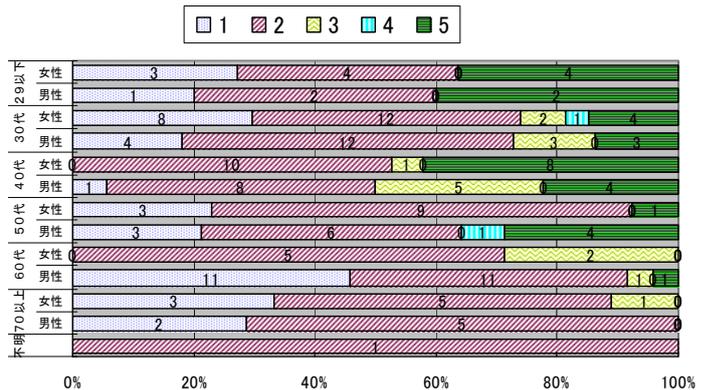
《5を除いた割合》

1、よい	39名	(22.0%)	(26.7%)
2、どちらかといえばよい	90名	(50.8%)	(61.6%)
3、どちらかといえば悪い	15名	(8.5%)	(10.3%)
4、悪い	2名	(1.1%)	(1.4%)
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない	31名	(17.5%)	(-)



【全体的傾向】

「2、どちらかといえばよい」が50.8%で最も多く、次いで「1、よい」が22.0%となっている。平成21年7月時の調査と比較すると、「1、よい」「2、どちらかといえばよい」が84.8%から72.8%と減っており、「3、どちらかといえば悪い」「4、悪い」が6.8%から9.6%と増加している。



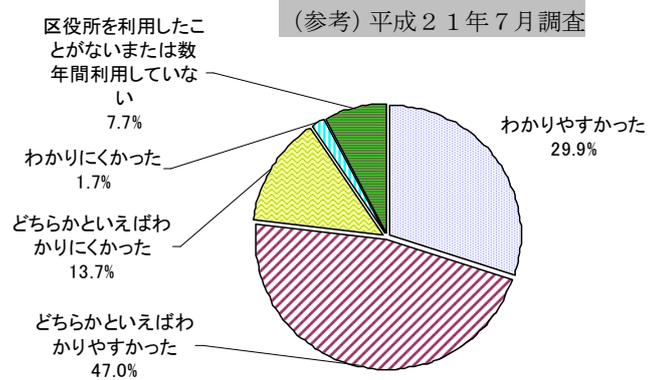
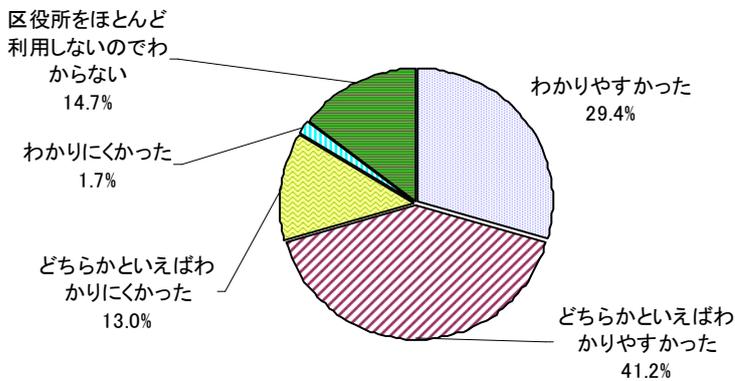
【属性的傾向】

年齢別にみると、40歳代の男性に「3、どちらかといえば悪い」という意見が多い。また、29歳以下では「3、どちらかといえば悪い」「4、悪い」という意見はなかった。

問4 申請書等の記載例や手続きの説明文は分かりやすかったですか？

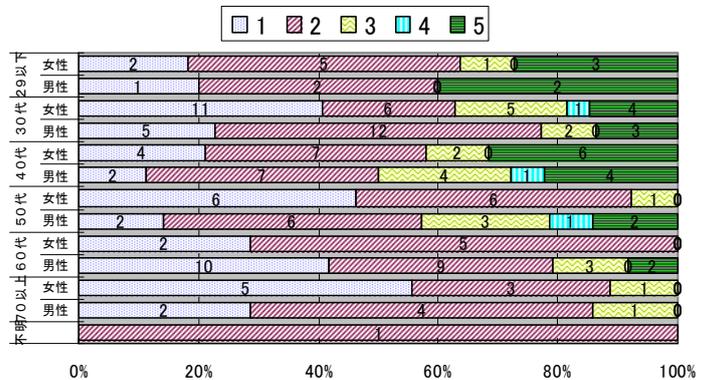
回答	人数	割合	《5を除いた割合》
1、わかりやすかった	52名	(29.4%)	(34.4%)
2、どちらかといえばわかりやすかった	73名	(41.2%)	(48.3%)
3、どちらかといえばわかりにくかった	23名	(13.0%)	(15.2%)
4、わかりにくかった	3名	(1.7%)	(2.0%)
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない	26名	(14.7%)	(-)

《5を除いた割合》



【全体的傾向】

「2、どちらかといえばわかりやすかった」が41.2%で最も多く、次いで「1、わかりやすかった」が29.4%となっている。平成21年7月時の調査と比較すると、「1、わかりやすかった」「2、どちらかといえばわかりやすかった」が76.9%から70.6%、「3、どちらかといえばわかりにくかった」「4、わかりにくかった」が15.4%から14.7%とわずかに減少している。



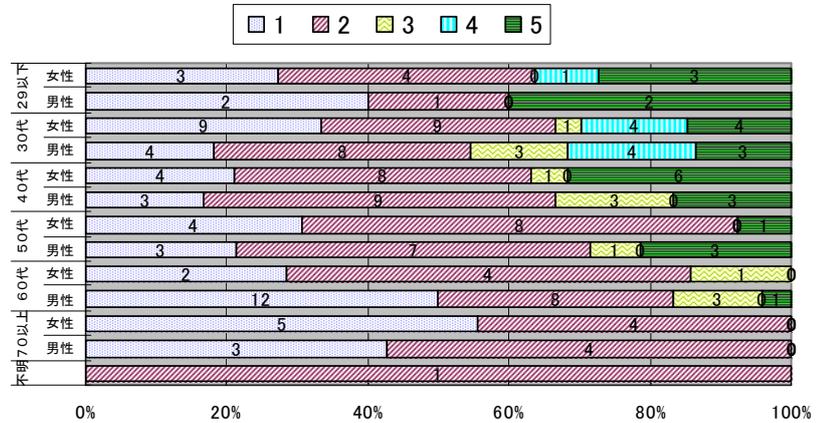
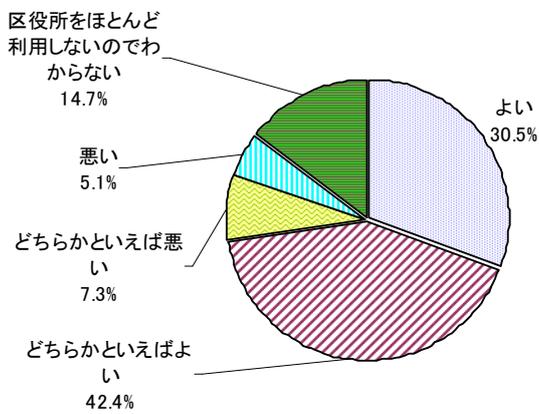
【属性的傾向】

年齢別にみると、30歳代女性、40歳代男性、50歳代男性に「3、どちらかといえばわかりにくかった」「4、わかりにくかった」という意見が多い。

問5 窓口案内員の印象はいかがですか？

《5を除いた割合》

1、よい	54名	(30.5%)	(35.8%)
2、どちらかといえばよい	75名	(42.4%)	(49.7%)
3、どちらかといえば悪い	13名	(7.3%)	(8.6%)
4、悪い	9名	(5.1%)	(6.0%)
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない	26名	(14.7%)	(-)



【全体的傾向】

「2、どちらかといえばよい」が42.4%、「1、よい」が30.5%となっている。一方、「3、どちらかといえば悪い」「4、悪い」という回答が12.4%あった。

【属性的傾向】

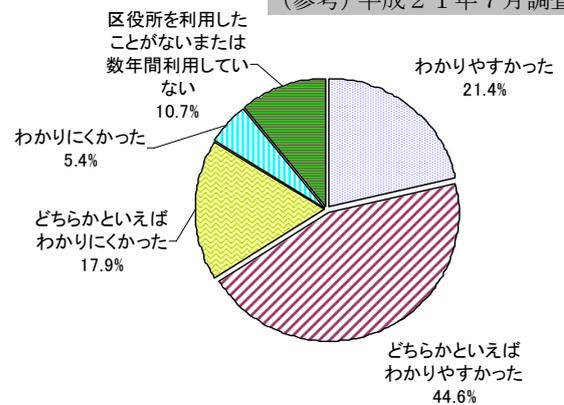
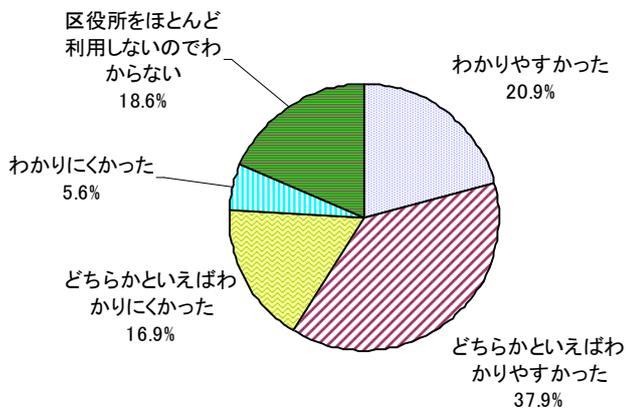
年齢別にみると、30歳代の男性、女性に「4、悪い」という意見が集中している。また、30歳代から60歳代の男性に「3、どちらかといえば悪い」「4、悪い」という意見が多い。

問6 庁内案内表示はわかりやすかったですか？

回答	人数	割合	《5を除いた割合》
1、わかりやすかった	37名	(20.9%)	(25.7%)
2、どちらかといえばわかりやすかった	67名	(37.9%)	(46.5%)
3、どちらかといえばわかりにくかった	30名	(16.9%)	(20.8%)
4、わかりにくかった	10名	(5.6%)	(6.9%)
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない	33名	(18.6%)	(-)

《5を除いた割合》

(参考) 平成21年7月調査

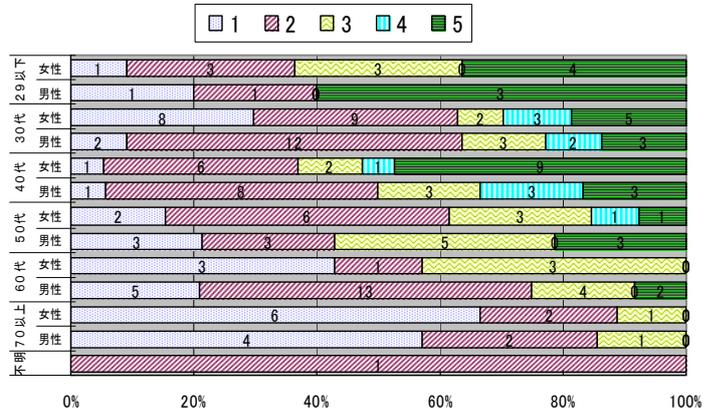


【全体的傾向】

「2、どちらかといえばわかりやすかった」が37.9%で最も多く、次いで「1、わかりやすかった」が20.9%となっている。平成21年7月時の調査と比較すると、「1、わかりやすかった」「2、どちらかといえばわかりやすかった」が66.0%から58.8%、「3、どちらかといえばわかりにくかった」「4、わかりにくかった」が23.3%から22.5%とそれぞれ減少している。

【属性的傾向】

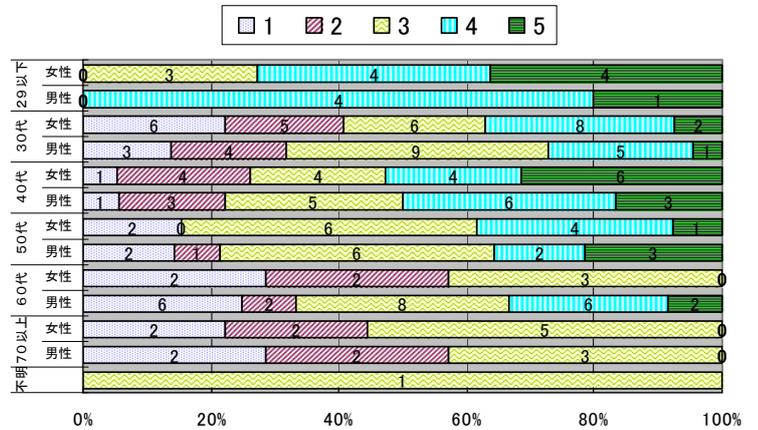
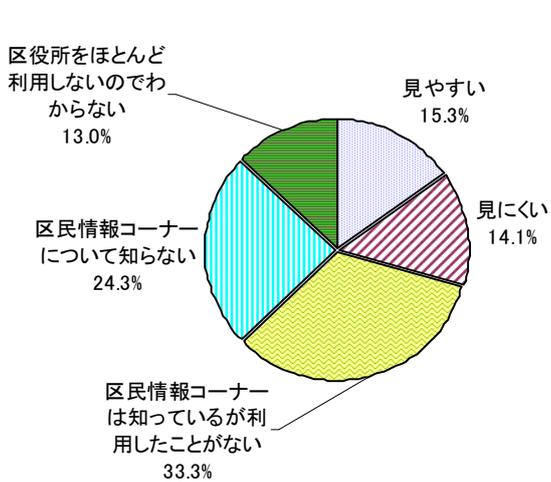
各世代にわたり、「3、どちらかといえばわかりにくかった」「4、わかりにくかった」という回答があった。特に29歳以下女性、50歳代男性、60歳代女性の割合が高い。



問7 区民情報コーナー（区役所1階窓口案内横）の各種リーフレットについて分類・設置は見やすいですか？

《3.4.5を除いた割合》

1、見やすい	27名	(15.3%)	(51.9%)
2、見にくい	25名	(14.1%)	(48.1%)
3、区民情報コーナーは知っているが 利用したことがない	59名	(33.3%)	(-)
4、区民情報コーナーについて知らない	43名	(24.3%)	(-)
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない	23名	(13.0%)	(-)



【全体的傾向】

「3、区民情報コーナーは知っているが利用したことがない」が33.3%で最も多く、次いで「4、区民情報コーナーについて知らない」が24.3%となっている。利用されている方(29.4%)の意見では、「1、見やすい」が15.3%、「2、見にくい」が14.1%とほぼ同数となっている。

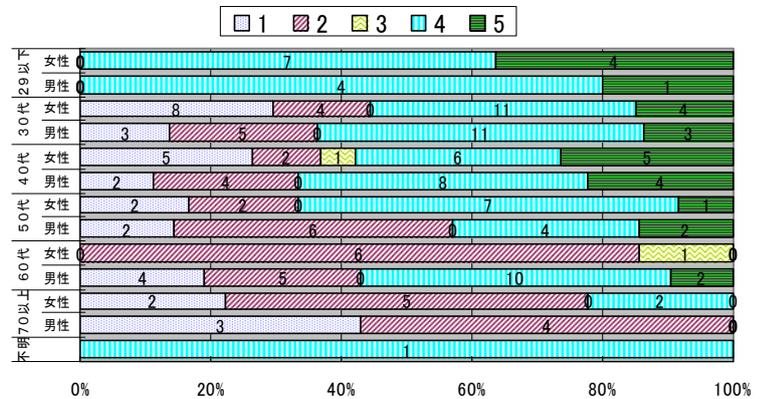
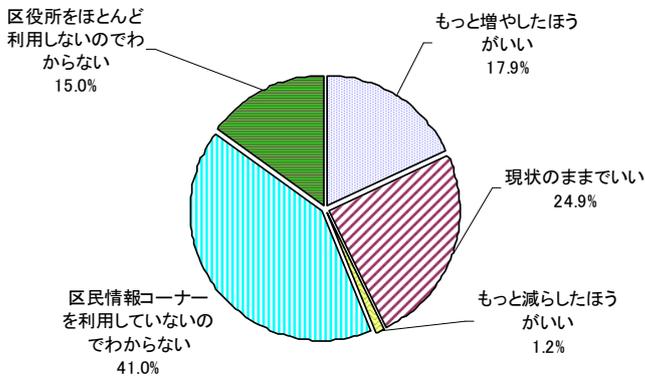
【属性的傾向】

年齢別にみると、29歳以下で区民情報コーナーを利用されている方はいない。利用されている方のうち、40歳代で「2、見にくい」という意見が多い。

問8 区民情報コーナーの情報量はいかがですか？

《4.5を除いた割合》

1、もっと増やしたほうがいい	31名 (17.9%)	(40.8%)
2、現状のままでいい	43名 (24.9%)	(56.6%)
3、もっと減らしたほうがいい	2名 (1.2%)	(2.6%)
4、区民情報コーナーを利用していないのでわからない	71名 (41.0%)	(-)
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない	26名 (15.0%)	(-)



【全体的傾向】

「4、区民情報コーナーを利用していないのでわからない」が41.0%で最も多く、「5、区役所をほとんど利用しないのでわからない」とあわせると、過半数となっている。利用されている方(44.0%)の意見では、「2、現状のままでいい」が24.9%、「1、もっと増やしたほうがいい」が17.9%、「3、もっと減らしたほうがいい」が1.2%となっている。

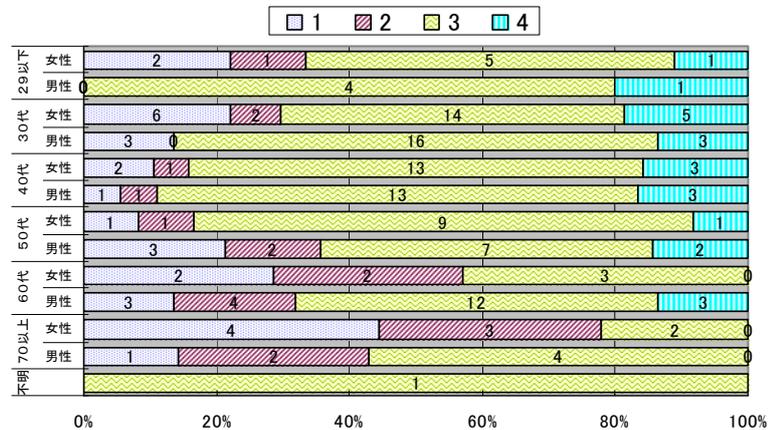
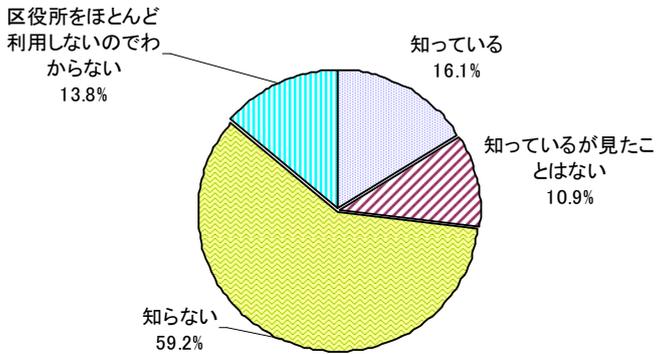
【属性的傾向】

年齢別にみると、29歳以下で区民情報コーナーを利用されている方はいない。利用されている方のうち、30・40歳代女性で「もっと増やしたほうがいい」という意見が多い。

問9 平成22年3月より区役所1階に広告モニターを設置していますがご存知ですか？

《4を除いた割合》

1、知っている	28名 (16.1%)	(18.7%)
2、知っているが見たことはない	19名 (10.9%)	(12.7%)
3、知らない	103名 (59.2%)	(68.7%)
4、区役所をほとんど利用しないのでわからない	24名 (13.8%)	(-)



【全体的傾向】

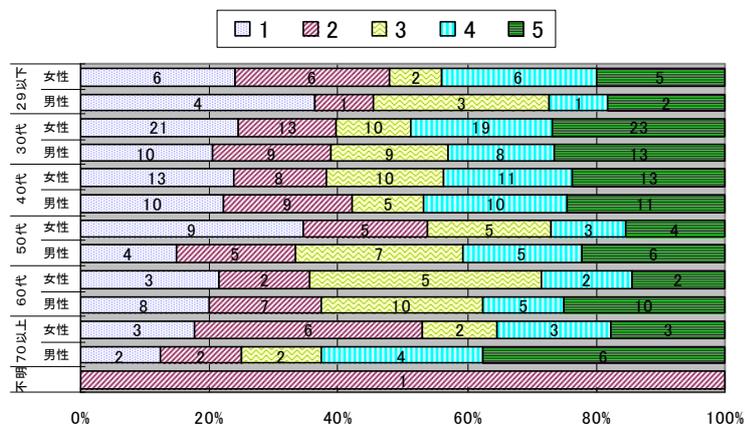
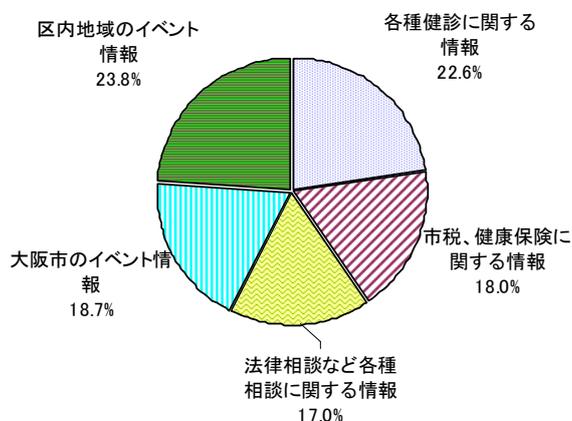
「3、知らない」が59.2%で最も多く、「1、知っている」は16.1%であった。

【属性的傾向】

年齢別にみると、29歳以下の男性で広告モニターをご存知の方はいない。「1、知っている」「2、知っているが見たことはない」と回答された方の割合は、70歳以上の男性、女性、60歳代女性で40%を超えており、70歳以上女性では「1、知っている」の割合が40%を超えている。

問 10 今後、広告モニターに載せる情報はどのような情報がいいですか？（複数回答可）

- 1、各種健診に関する情報 93名 (22.6%)
- 2、市税、健康保険に関する情報 74名 (18.0%)
- 3、法律相談など各種相談に関する情報 70名 (17.0%)
- 4、大阪市のイベント情報 77名 (18.7%)
- 5、区内地域のイベント情報 98名 (23.8%)



【全体的傾向】

「5、区内地域のイベント情報」が 23.8%で最も多く、次いで「1、各種健診に関する情報」22.6%、「3、大阪市のイベント情報」18.0%となっている。延べ412名（1人平均2.3項目）の回答があったが、各項目ともほぼ均等な割合となっている。

【属性的傾向】

年齢別にみると、各世代において各項目への回答があるが、29歳以下男性、50歳代女性で「1、各種健診に関する情報」、70歳以上女性で「2、市税、健康保険に関する情報」、50歳代男性、60歳代女性で「3、法律相談など各種相談に関する情報」という意見が多い。また、70歳以上男性では、「4、大阪市のイベント情報」「5、区内地域のイベント情報」の割合が50%を超えている。

（その他、載せれば良いと思う情報）

- 子育て関係の情報（教室、相談、参加・活躍できるイベント等）
- 保育所の情報
- 高齢者向けの情報（イベント、集い、優良多ジャンルの宅配業者情報）
- 介護、福祉施設に関する情報

- (救急) 病院、病気に関する情報
- 健康等に関する情報 (例えば今の時期は熱中症等の予防方法、注意事項等)
- ボランティア情報等
- 区内のサークルの活動内容や参加の仕方
- セミナー情報
- 求人情報
- リサイクル、バザーに関する情報
- 区役所で回収している物 (電池や牛乳パック等) の情報
- 市営、府営住宅情報
- 区内の工事や危険な場所などの情報
- 区内に新しくできた建物の情報
- 事件、事故に関する情報
- 市税、国民健康保険に関する情報 (納期、算定基準日等)
- 市職員の募集要項
- 此花区内のウォークコース等
- 此花区にまつわる伝承や昔話等
- わかりやすい地図、自由に見聞きできるような事を写した書物。
- 平松市長の橋下知事への区長公選制への意見

区民モニターからいただいたご意見

(区役所職員の対応に関するご意見)

- 先日、国民年金の減免手続きに行ったのですが、女性の担当者に、年収やら何やら色んなことについて、周りの来庁者にはっきり聞こえるくらい大きな声で対応されてとても不快でした。あまりにも不躰ではないでしょうか。もう少し人の気持ちに対して配慮すべきです。
- 私自身は区役所の方の対応を悪いと思ったことはないですが、ご近所の方たちが保育所の担当をされている部門の方の言うことが担当者によって異なるということを知りました。
- 此花区役所の職員の対応は、民間企業と比べて見劣りしています。言葉遣いから接客態度に、接客という気持ちが欠落しているのか、認識がないのだと思われます。トップダウンでの意識改革をしないことには、変わることはないでしょう。
- 窓口での対応が、まだ事務的すぎる人を見受けます…もちろん、親身に対応してくださる方がほとんどですが。
- 窓口の対応が無愛想で感じが悪く、初対面なのにタメ口で話された。こちらは敬語なのに信じられない。住民票や収入証明書などの受け取り窓口などは、お金を徴収しておいて一言も無い。妻が福祉センター(3階?)に子供の身体測定に行った際もなかなか

気づかれず、隣の部署の人とは何人とも目が合ったのに、そのまま無視で仲間内で談笑されていたそうです。とても不愉快だったそうです。なぜですか？公務員とかではなく、大人の社会人として対人マナーを身に付けて欲しいと思うのですが。

- 職員様の上から目線の態度は、とても恐ろしくてなりません。
- 職員の印象は悪いです。場所を案内してくれる方の印象はいいです。以前此花区の職員に不祥事がありました。それから更に悪い印象しかもてません。まずは目に見える対応からもっと笑顔で優しく丁寧に心をかけるべき。基本中の基本から徹底するべきです。此花区民の信頼を回復させて下さい。
- 年に1度くらいしか区役所を利用しないので、最近のことは分かりませんが、窓口の方の対応は、横柄というか、不親切だという印象があります。利用頻度がすくないので、手続きに戸惑いがちになるのですが、そのことが職員の方のカンに障るのでしょうか？これからは、やさしく対応していただけるように期待しています。
- ほとんど行かないのに、行った時の印象が最悪でした。たまたま担当の人の機嫌が悪かったのかもしれませんが、もう少し人間味のあるというか、ロボットみたいな感じをやめてほしいです。ちょっとこわかったので・・・。よろしくお願いします。
- 以前地域福祉の窓口で言葉がきついののでびっくりしました。もう少しやさしくお願いします。
- 区役所の職員さんに対してもっとテキパキと仕事してほしい。いつも利用してるんですが、いつもしゃべってばかりで、受付が遅い。一人一人の仕事をもっと責任をもってしてほしいです。
- 窓口での職員の対応、知識にむらがある。素人に話しているようで、毎回1から説明しないとイケなく、すぐ他の人を呼びに行くため、無駄に時間がかかる。
- 建物内が暑い。問合せに対して、たらい回しが多い。
- 仕事で他の区はほぼ毎日利用することがある。職員の態度など横柄な人を見かけることがある。
- 区役所の職員の数が多すぎる気がするのですが…。先日、区役所内の銀行に行きましたが窓口に着ている方以外にも2人中にいらっしゃって立っているだけでした。入り口の案内の2人の方も2人で笑いながらしゃべっていました。窓口対応もあまり印象よくなかったです。
- 書類手続きの時に、窓口で1人だけの対応で後ろの机に座っている人は、多数いるのにも関わらず、待ち時間がかなりある場合がある。
- 窓口によっては、多勢の人が待っているのに、対応する人が少ない場合があるのが気になる。他の部署からの応援や、デスクワークの人達も、臨機応変に対処してもらえたらと思う（出来る事と出来ない事があると思うが）。区役所が一体となって、協力出来ないものかと思う思います。
- 職員の方は始まる時間ぎりぎりに出勤して来ます。会社では30分～1時間前に出勤です。朝、利用者は早く役所に出て来ても時間ぎりぎりまで手続きしてくれません。相手の立場に立って、物事を進めてほしい。退社もきっちり帰られます。もっと利用

者側に立って頂けたらいいなあ。

- 6年前ぐらいの区役所の対応はすごく悪かったと記憶していますが、ここ2、3年対応がよくなったと思います。案内をしてくれる方が入り口に座ってらっしゃるので、わからない事が聞きやすくなった。
- 女性職員はほぼ全員が標準語なのですが、男性で中年以上の方が関西弁の使用が多いように感じます。色々な地域の方が住んでいるので、標準語に統一した方が分かりやすく、間違いがないように思います。
- 住民票を請求に行った時、説明もわかりやすく、以前よりも早く処置されたのが良かったと思います。

(区役所施設に関するご意見)

- 行く回数が少ないが、関連する窓口は隣同士にするとか工夫が欲しい。(たとえば、保険関係：介護保険、国民保険) 毎日の仕事をキッチリこなすことは大事なことが、利用者が利用しやすい仕組みつくり皆さんの知恵を働かして欲しい。常に改善しようとする努力が必要と思います。
- 待合以外で、気軽に立ち寄れる休憩スペースがあると嬉しいです。
- 申請書等の記載や手続きなどのサービス案内を設置し、他の窓口対応でも手続きなどの説明もしていただきたいです。
- 税に対する質問など弁天町まで行くというのは本当に不便なので、あきらめているが区役所内に分室は置けませんか。
- 区役所に週に1度、牛乳パック等資源ゴミのリサイクル回収をされておりますが、常時受付してくれる窓口があればありがたいです。
- 区役所のトイレの使用がどうしてもためらってしまいます。もう少し使用しやすいようにしてほしい。
- もっと駐車スペースを確保して欲しいです。先日も区役所に用事があって駐車場が一杯だったので仕方なく路上駐車したら、駐禁を切られてしまいました。何とか駐車スペースを大きくして下さい。
- もう少し広い駐車場が有れば有り難いですね。事情は分かりますけど、高見の淀川寄りからでは少し遠いです。特に、時間が無い時には車を使いますが何時も満車状態ですね。
- 情報コーナーのリーフレットの期限切れ等が散見されます。こまめにリーフレットのチェックをしてほしい。
- 短時間しか居ないので、広告モニターを見るとしたら文字を大きくすべきでは？
- 区役所に行かないので、行った人だけが得するような情報だと不愉快
- 広告モニター設置について再検討された方が良いと思います。内容、設置場所等、区役所として本当に必要なのか？
- 週の何日間はPM8：00～PM9：00頃までやってほしい。
- お仕事で平日に区役所を利用できなくて困るので、土曜日の午前中だけでも良いので

区役所をあけてほしいです。

- 区役所のあいている時間をはっきり知らない。日曜日もあいている日や遅くまであいている時間などがあると聞いたことはあるが。区役所は9時～17時という固定観念から仕事で利用できないと思い、いつも妻に頼んでいる。
- 区役所、市役所と堅いイメージが若干ありますが、時には金融機関、鉄道、地方自治体の1部では、夏限定の数日間、女性職員等による浴衣姿の応対も見られ、暑苦しい夏場の一服の清涼剤となっています。時には堅苦しいイメージを打破する意味でも良いメッセージとなっています。
- 区役所に明るさがほしい。
- 外観が古い。内装が暗い。
- 此花区役所もかなり老朽化しているように思います。財政も苦しいかも知りませんが、機会をみて新築にすればいろいろな情報が発信できるかと思います。

(その他のご意見)

- 区役所同士で連携をとり、現住所から近い他の区役所でも、届けを出したり、質問に答えてもらえればと思う。私の現住所は此花区だが、どちらかといえば福島区役所の方が近いので、そのようなことができると以前から思っていたので。
- 私が住んでいるユニバーサルシティ周辺はマンション建設ラッシュで子供の数が急激に増えているかと思えます。周辺の保育所や小学校は受け入れが大丈夫なのか？という不安があります。そして、この辺りで区が開催する子育てサロンなどもなく、此花区から孤立しているような印象を受けます。
- ユニバーサルシティ周辺でファミリーサポートを利用して子供を預けたい方は多いが、受け入れてくれる方の数が圧倒的に少なく利用できないと聞きました。情報も少ないのだと思うので、この辺りの地域にファミリーサポートの登録を促すようなチラシなどを配布して頂けたらと思っています。
- ボランティアで活動されている方々の活動の内容や勉強会の実施などもっとたくさん告知をしてお金がなくてもボランティア等に関してたくさん勉強できる機会を作りたいです。その告知もわかりやすくやって欲しいです。
- サークル、イベント等々の情報がほしい
- 子供の教育に関するイベントや勉強会の開催とボランティアの募集など。
- 初心者が楽器を練習できるようなサークルがあると嬉しいです。
- 専業主婦などの健康診断の区分けや料金がわかりづらい。
- カジノの事は誠によくありません。今後共に情報がほしい。
- 新しいマンションが建ち（増え）、引っ越してきた住人にはこの地区でいつ何が（イベントなど）あるのか全くの情報がなくわからない。もっと若い主婦たちの参加できるイベントやボランティアとかあればいいなあ～と個人的には思います。
- 私はもうすぐ69歳になる高齢者です。長い間お勤めをしておりましたので、お勤めをやめて専業主婦になりました。今お友達も限られております。そこで私のような高

齢者でも気楽に集う場所がありましたら情報をお知らせ頂ければと思います。どちらかと言えば消極的な方なので。

- 地域ごとの催し、病院、施設などの情報をもっと知りたい。
- 此花通ですが、この数ヶ月夜遅く、早朝から車の交通量が増え（特にコンテナ車）、震動、騒音がひどく、その辺の取り締まりなどの対策情報などあれば教えてください。
- インターネットの知識不足です。検索すればすぐに詳しく情報を得ることをわかっているのですが、なぜかチュウチョしてしまいます。近くで研修できる所があれば勉強してみたいと思っています。家内は役所の情報コーナーや区民ホールで研修や講座（パンフ）を入手し、時々ですが参加しています。
- 5年ほど前に当地に越してきました。以前のところでは、無料又は格安の健診のお知らせが充実していたのですが、こちらに来てからはわかりにくく、一度も受けていません。もしあるのならば、わかりやすく広報していただきたいです。よろしく願います。
- 中高年の自転車の事故を何度か見ました。私（高年）も1ヶ月に2回ぶつけられたり、転びそうになりました。特に信号を渡る時、その付近です。信号機歩道近くによく見えるカンバンやポスター等で注意を持てる様に、と思います。
- 新聞に此花案内が入りますよね。とても役立ちます。くわしくお役立ち情報をわかりやすい文章でどんどん提供してほしいです。「好きになる」「行って教えてほしい」そんな此花区役所にして下さい。身近な。
- 区役所は普段あまり利用しない反面、ネットはかなり使用するので、このようなネットを利用したアンケートは区役所のことを理解することができる一つのツールだと思います。
- インターネット経由で情報が取得できればよい。
- 職員が昼に全員休憩とは不便。交替制にしてほしい。
- モニター依頼の手紙について、公印もなく、いたずらか新手のサギかと思いました。時代も刻々と変化しています。個人情報を入力、提出が必要な依頼文については公印を押されてはどうか。
- 区役所職員等のCSについて今回のようなアンケートも必要だろうが、例えば区役所職員（此花区外）がモニターチェックする等の方法もあって良いと思う。
- 基準日を知らなかった為に、国保料の算定に不利益になる場合がある。
- 此花区内に在住していて治安面など、これから安心して暮らしていく地域として、向上して行ってほしい。その為にも職員の方々と共にディスカッションしていきたい。
- 今問題になっている高齢者の生存に関する調査は、役所の怠慢の外何もものもないと思うのでしっかりして下さい。
- 最近のニュースで、100歳以上の高齢者の所在不明のニュースには驚きました。狭小な人口密度の高い我が国、しかも行政の整備された中での事案、世の中のスキ間、恥部とも言えます。いずれにしても、人の生死に関わる事、又、犯罪性の有無も気になります。私の居住点では町会長は該当なし、で安堵しています。やは

り集合住宅が問題との意見もあります。又、町会とか民生委員等による訪問、聞き取りも“監視”との誤解も招かれません。一市民としましては、警察、行政による広報、啓蒙活動を積極的に行っていただきたいと考えます。今年の敬老の日にあたり、この事案への行政による取り組みを見つめてまいります。

- 生活保護者全国一を返上するよう、税の無駄使いを止めてください。みんな精一杯生きています。
- 民間の税金をもとに成り立っているのに、納税額が下がったら給料も下がるのも当たり前で、民間より給料が高いのがおかしいのでは。給料が低かったら良い人材が集まらないという、理屈はおかしいのでは。低い給料の民間に悪い人材は生まれという事になります。区役所単体への意見としてはおかしいかも知れませんが、一つの意見として聞いて下さい。
- 大阪市全般に言えることであるが、区や区長の権限がよくわからない。区長は何処まで区のことを把握し、疑義が発生すれば対処できるのかが不明である。また、区長の専権事項や自由裁量権が何処まで持っているのかよくわからない。それと、地域振興会の性格もよくわからない。沢山の委員会などがあるが活動していない委員会などもあるのではないかと。この際、事業仕分けをする必要があるのではないかと。選挙管理委員会に選挙の際の候補者掲示板について数度意見具申したが一向に改善のあとが見られない。以上の点、再検討して欲しい。会議議事録や審議録は作成するように心がけて欲しい。
- 区役所 1 階に広告モニターを設置しているそうですが、駅やバス停なども設置に区役所に行かなくても情報が得られるようにしてほしい。
- 民生委員の活動が見えていない。地区によって差がある。ちゃんと世話のできる人を選んでほしい。
- 春日出市民プールの再開はあるのでしょうか？
- 私は学生なので、あまり区役所を利用することはないのですが、休みの日を利用して行ってみたいと思います。
- このアンケートに関係ないと思いますが、暮らして思うことがあります。なぜ商店街がもっと活性化されないのでしょうか？区役所ってそういうのは何もしないのでしょうか？春日出商店街にもスーパーがないし、カラオケや本屋とかも此花に何店舗あるんでしょう？西島や伝法、島屋って暮らしにくいんですね。病院ばかりあるし。コンビニも43号線から西側には少ないし。区役所の仕事じゃないんでしょうねって思いますが・・・すいません、まとまってなくて。思ったまま書きました。



☆ あなたの意見をお聞かせください ☆

区役所についてのアンケート

登録番号・認証番号は
必ずご記入ください

登録番号 _____
認証番号 _____

* 回答は当てはまる番号を選択してください

問1. 1年にどのくらい区役所を利用しますか?▶

1、月1回以上 2、2ヵ月に1回程度 3、半年に1回程度
4、年に1回程度 5、ほとんど利用しない

問2. 窓口で対応した職員の説明についてお聞かせください。.....▶

1、わかりやすかった 2、どちらかといえばわかりやすかった
3、どちらかといえばわかりにくかった 4、わかりにくかった
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない

問3. 窓口で対応した職員の服装、身だしなみについてお聞かせください。.....▶

1、よい 2、どちらかといえばよい 3、どちらかといえば悪い
4、悪い 5、区役所をほとんど利用しないのでわからない

問4. 申請書等の記載例や手続きの説明文はわかりやすかったですか?▶

1、わかりやすかった 2、どちらかといえばわかりやすかった
3、どちらかといえばわかりにくかった 4、わかりにくかった
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない

問5. 窓口案内員の印象はいかがですか?▶

1、よい 2、どちらかといえばよい 3、どちらかといえば悪い
4、悪い 5、区役所をほとんど利用しないのでわからない

問6. 庁内案内表示はわかりやすかったですか?▶

1、わかりやすかった 2、どちらかといえばわかりやすかった
3、どちらかといえばわかりにくかった 4、わかりにくかった
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない

問7. 区民情報コーナー（区役所1階窓口案内 横）の各種リーフレット
について分類・設置は見やすいですか?▶

1、見やすい 2、見にくい 3、区民情報コーナーは知っているが利用した
ことがない 4、区民情報コーナーについて知らない
5、区役所をほとんど利用しないのでわからない

*** 裏面にも質問があります。**

問8. 区民情報コーナーの情報量はいかがですか?

- 1、もっと増やしたほうが良い
- 2、現状のままでいい
- 3、もっと減らしたほうが良い
- 4、区民情報コーナーを利用していないのでわからない
- 5、区役所をほとんど利用しないのでわからない

問9. 平成22年3月より区役所1階に広告モニターを設置していますがご存知ですか?

- 1、知っている
- 2、知っているが見たことはない
- 3、知らない
- 4、区役所をほとんど利用しないのでわからない



問10. 今後、広告モニターに載せる情報はどのような情報がいいですか? (複数回答可)

- 1、各種健診に関する情報
- 2、市税、健康保険に関する情報
- 3、法律相談など各種相談に関する情報
- 4、大阪市のイベント情報
- 5、区内地域のイベント情報

上記選択肢以外に載せればよいと思う情報があればお書きください。

他にご意見があればお聞かせ下さい。

お手数ですが、平成22年8月20日(金)までに同封の返信用封筒に入れてポストに投函して下さい。

ご協力ありがとうございました。