

3 情報を積極的に提供し、市民の声を広く聴く情報受発信拠点をめざして

(1) 情報通信技術の積極活用等による情報発信の強化と市民との双方向コミュニケーションの拡大

区独自コンテンツの充実と迅速な情報更新など区のホームページの充実
インターネットを活用したアンケートの実施
区独自の地域性のあるメールマガジンの発行
総合コールセンターの開設

区の広報紙の掲載、動画配信など区のホームページの独自コンテンツの充実

区のホームページへの広報紙の掲載や区民との協働の取り組みの内容を発信するページを作成するなど、各区において、区のホームページを活用した情報発信を積極的に行っています。

＜平成21年度の取組み例＞

- ・携帯サイトの開設（都島、福島、生野、中央、西、港、淀川、東淀川、東成、城東、阿倍野、住之江、東住吉）
- ・携帯サイトでの子育て情報の発信（北、港、天王寺、淀川、東成）
- ・携帯サイトでの各種健診・予防接種情報の配信（港、淀川、東淀川、旭）
- ・メールマガジンの配信（中央、西、淀川、旭、住之江）
- ・地域との協働による放置自転車対策の取り組み状況を紹介（都島、福島、此花、中央、港、天王寺、淀川、東成、鶴見、住吉）
- ・いくみんイラスト、ガチ★メンダウンロードサービスの開始（下の記事参照）など、ホームページでの情報提供コンテンツの充実（生野）
- ・政策推進ビジョンの事業計画にある、安全・快適な暮らし力アップの取り組みの中から、市民との協働による活動状況を日記風に紹介
緑のカーテン・カーペット（天王寺、淀川、東成、城東、鶴見、住之江、住吉、平野）
種から育てる地域の花づくり（都島、西、港、西淀川、城東、鶴見、住吉） など

防犯標語「おこのみやき」とガチ★メン【生野区】

「いくみん」の絵柄の入ったガチ★メン（めんこ）で、遊びながら防犯標語を覚えましょう

- 【お】 おおきな声であいさつしよう
- 【こ】 交通ルールを守ろう
- 【の】 のびのび遊ぼう
- 【み】 みんな仲良くしよう
- 【や】 約束ごとは守ろう
- 【き】 きれいな町にしよう



電子申請システムを活用したアンケートの実施

大阪市では、インターネットを通じて大阪市ホームページから申請のポータルアドレスに接続し、「公文書の公開請求」などの手続きや各種イベント・講座の申込みを行うことができる「大阪市電子申請システム」が平成 17 年 11 月より稼働しており、区役所においても、この電子申請システムを活用したアンケート等を実施しています。

区民モニター

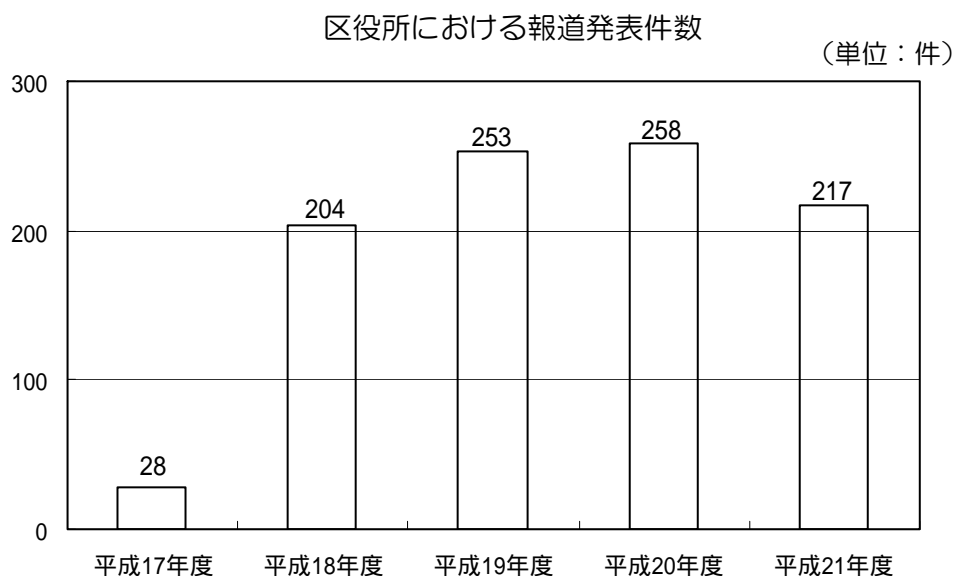
平成 21 年度より、区民モニターを 8 区で試行実施し、アンケート実施方法については、モニターの希望により、郵送によるアンケート票の送付・回答又は電子申請システムにアクセスし、アンケートに回答することとしました。モニターアンケート結果については、ホームページで公開しています。平成 22 年度より、全区で区民モニターを実施する予定です。

総合コールセンターの開設、区役所代表電話対応業務を集約（平成 20 年 4 月完了）

大阪市では、大阪市総合コールセンター（なにわコール）を設置し、区役所業務のみならず、各種手続きに関するお問合せなどに対応していますが、この機能を拡充し、代表電話機能と統合することで、区役所の代表電話番号を利用される市民の皆さんへのサービスの向上を図っています。

各区における報道発表の拡充

これまでは、区役所から報道機関等に対して情報を提供することはほとんどありませんでしたが、平成 18 年度以降、区民の方々に対して区の施策に関する情報をできるだけ発信する手段の一つとして、各区において積極的に報道機関等への情報提供を行っています。



（平成 21 年度は、21.4.1～21.12.31 分）

(2) 地域との対話と積極的ニーズ把握による「顔の見える」行政の実現
 出前講座や区役所職員による地域担当制の拡大
 区民と区役所、関係事業所との意見交換会の実施
 区民の意識調査やニーズ調査等による地域ニーズの掘り起こし

出前講座の全区実施

地域の皆さんで構成された概ね10名以上の団体・グループからのお申込みを受けて、区役所の職員等が直接ご希望の場所に伺い、区役所や事業所などで行っている業務内容や事務手続き、皆さんの暮らしに関わる様々な情報など、ご要望のテーマについて、できるだけわかりやすく説明・解説する取り組みを行っており、一部の区では、市税事務所、消防署、警察署など官公署も参加しています。平成21年度は、24区で計549講座を開設し、多くの方に参加いただいています。



住之江区「たずねてガッテン」と
 城東区「出前一庁」

地域担当制の全区実施

地域への行政情報の提供を行うとともに、地域課題やニーズの掘り起こしを行い、本市の行政施策等に反映するため、区役所の職員が、区内地域を分担して担当し、地域に出向いて地域行事への参加や広聴活動などを行っています。(小学校区単位15区、中学校区単位9区、課長級・係長級が中心。)

ZOOM UP!

地域レポーターとして取り組んでいます
 (港区)



港区では、職員が担当地域を分担し、地域に出向いて情報収集などを行う「地域担当制」を導入し、課長級職員が各小学校区において地域行事や防災活動に参加しています。平成20年6月からは、さらなる地域ニーズの吸い上げと地域担当の認知度の向上をめざし、職員が「地域レポーター」として地域活動取材し、区ホームページで広く情報発信するなど取り組みを拡充しています。今後、区民の皆さんと協働した元気な地域づくりのため、「地域担当制」の一層の強化を図ります。

区民との意見交換会の実施

区役所が進める取組みなどを、広く区民に情報提供し、区民のご意見をお聞きするとともに、区民の参画意識の醸成にもつながるものとして、意見交換会を実施しています。

< 平成 21 年度の取組み事例 >

区名	名称	内容
北区	①各種団体への区取組み方針説明会 ②区庁舎周辺早朝清掃区民ボランティアと職員ボランティアとの懇談会	①年度始めに区内の地域団体の役員会において北区主要事業の説明と意見交換会を実施しました。 ②毎週水曜日に区役所庁舎周辺清掃に取り組んでいる地域ボランティアと職員ボランティアとの市民協働のあり方について意見交換を行いました。
都島区	①区民懇談会 ②広報モニター会議	①区内各種団体役員及び公募による区民で構成し、区が実施する事業の見直しや改善に向けた提言を行うことにより、透明性の高い区政運営を行うことを目的として開催しています。 ②読みやすく内容の充実した広報紙・ホームページづくりを行うため、区民より公募した広報モニターの意見交換の場として実施しています。
福島区	区長と各連合町会長・女性会長との意見交換	地域の各連合町会長・女性会長と区長が定期的に会合を開き、区取組み方針や地域要望などについての意見交換を行いました。
此花区	区長との意見交換	区内 3 中学校の生徒議会議員の生徒たちと区長が、「区長と語ろう！～中学生が望む“わがまち”～」と題し懇談会を開き、美化活動や区長が中学生に望むことなどをテーマに意見交換を行いました。
中央区	①各種団体の会議における区取組み方針等の説明、意見交換 ②中央区放置自転車等対策活動団体交流会	①年度当初に、連合振興町会長会議や地域女性団体協議会理事会等 13 の各種団体の会議において、区取組み方針や区の重点施策である地域防犯対策、放置自転車対策の取組みについて説明・協力要請するとともに、意見交換を行いました。 ②市民協働で放置自転車対策等に取り組む団体の交流会を 2 回開催し、活動成果の報告、課題の共有や情報交換、意見交換を行いました。
西区	各連合振興町会会議における区長懇話会	各連合振興町会会議の場に、区長・担当課長が出向き、区取組み方針の説明及び意見交換を行いました。広く区政市政に関する意見交換を行い、行政の取組みを発信するとともに、区民の直接の声を今後の施策に生かしていきます。平成 21 年度中に 7 連合で実施しました。
港区	連合町会長会議における区長との意見交換会	区長と区役所職員が地域（各連合の町会長会議）に出向き、「港区長改革マニフェスト（概要版）」をもとに平成 21 年度の区主要施策について説明するとともに、これらの施策や地域課題などについての意見交換等を行いました。
大正区	区長懇話会	地域の町会長会議などに区長が出席、取組み方針を説明するなどして意見交換を行っています。
浪速区	①区民と区内行政との意見交換会 ②区政モニター連絡会	①10 連合町会を 3 回に分けて、代表者延べ 50 名と区役所をはじめ区内各官公署が一堂に会し、区政に関わる幅広い意見交換会を実施しました。 ②区政モニター（54 名）を対象に、区政に関わる幅広い意見交換会を実施しました。
西淀川区	女性学級学習会における環境保全対策についての意見交換会	区役所による環境保全の取組みを説明し、その後地域における緑化等の環境保全対策について、市民協働の観点から意見交換会を行いました。
淀川区	連合町会長会議への地域コーディネーターの出席	18 連合町会へ区役所職員を「地域コーディネーター」として派遣し、地域ニーズや情報を把握し、施策・事業への反映に努めています。
東淀川区	①区民参画・協働に関する研究会 ②アクションプラン推進委員会推進作業部会 ③社会福祉施設と地域の交流事業	①区内の大学の学識経験者と地域活動・市民活動に携わる人々によって研究会を開催し、地域での身近なまちづくり活動や区民参画・協働について調査研究しています。 ②区アクションプランを推進するため、区内施設職員や地域住民による推進作業部会を開催しました。推進作業部会では各部会（5 部会）ごとにアクションプランの事業実施に向けたそれぞれの活動について、これまでの振り返りと、今後の計画について話し合い、各部会からの報告を行うことで情報の共有を図りました。 ③区民ホールにおいて、区内の各種団体役員と社会福祉施設職員 123 人が集まり、8 グループ（中学校下）にわかれ、それぞれの地域にある施設と地域住民が、お互いに必要としていること、協力してみたいことや出来そうなことを話し合い、交流を図りました。
東成区	区長ふれあいサロン	①各種団体との意見交換会として、各種団体業務の見直しについて区長自らが意見を求め、各種団体役員と施策について意見交換を行いました。 ②区民との意見交換会として、食事サービスや地域行事等に区長自らが参加し、参加者のみなさんと親しく意見交換を行いました。

2 これまでの具体的な取組み

鶴見区	①はぐみネットコーディネーターと区長との懇談会 ②連合町会役員懇談会 ③各種団体との懇談会	①各小学校下の情報共有と今後の進め方について意見交換を行いました。 ②連合ごとに、活動状況や地域の特性、魅力や現在抱えている課題、今後の活動方針、活動をしていくうえで区役所に期待すること等について意見交換を行いました。 ③団体ごとに、活動状況や現在抱えている課題、今後の活動方針、活動をしていくうえで区役所に期待すること、団体間の連携等について意見交換を行いました。
住之江区	まちづくりフォーラム	平成 12 年に「まちづくりレポート」を作成したことを契機として、まちづくりラウンドテーブルとして始まり、肩書きにとられない自由な意見交換・情報交換の場として現在に至っており、月 1 回開催しています。
住吉区	防災研修における区民との交流会	区長が地域の防災研修に参加し、地域特性による防災に対する取組みなどの意見交換を行い、安全なまちづくりをめざしています。
東住吉区	区政改革推進会議	地域振興会、社会福祉協議会、民生児童委員協議会などの地域の方々に対して、「区長マニフェスト」「区取組み方針」等について説明し、内容や進捗状況について意見をいただくことで、区政に区民の意見を反映させることを目的としています。
平野区	区民懇談会	「まちづくりのしおり」作成にあたり、当該地域で地域住民との懇談会を開催しています。地域役員だけでなく、各種活動団体の代表者と区役所、区社会福祉協議会の担当が一堂に会し、地域の活性化について意見交換を行っています。
西成区	①アクションプラン区民フォーラム・ワークショップ ②住民懇談会	①第 6 回西成区地域福祉アクションプラン区民フォーラムとして、多くの方が気軽に参加でき、アクションプランをより知っていただく機会として、参加者のグループディスカッションをメインの内容とした、フォーラムを毎年開催しています。 ②住民懇談会として、自分たちの地域を考え、つながりを助け、より地域に根ざした、安心して暮らせる安全なまちづくりを進める取組みとして、各地域で開催しています。

区民意識調査、アンケートの実施

これまで受け身的な広聴になりがちであった区役所の広聴機能について、地域課題やニーズの掘り起こしにつながるような、積極的広聴への転換を図るため、区民の意識調査やニーズ調査などを継続的な取組みとして行っています。

また、各区 400 名規模の区民モニターを募集し、広く区民から幅広い意見を聞くことができるようにするとともに、これまで区政に関わるきっかけの少なかった区民の方からも、気軽にアンケートに答えていただくことができるようにしました。区民モニターについては、平成 21 年度より 8 区で試行実施し、平成 22 年度より全区で実施することとしています。

ZOOM UP!

区民モニター



区の施策や事業の実施にあたっては、区民のニーズを的確に把握することが大切であり、その実施後においては、区民の客観的な評価を把握し、以降の事業実施に反映する仕組みを確立することが重要になってきます。区民モニター制度とは、よりよい施策や事業を実施するため、区民の意見を収集することを目的に、平成 21 年度から実施しています。

具体的には、公募、抽出により 400 名程度のモニターを募集し、自主企画事業等へのご意見や、地域の課題や現状の認識などの項目について、択一式のアンケートに回答いただきます。アンケートはホームページのほか、郵送でもお答えいただくことができます。

年間 2 回から 4 回程度のアンケートを予定しており、気軽にモニターに参加していただくことができるため、区民の区政への参画の機会が増えることにもつながると考えています。

平成 21 年度の試行実施においては、区役所の窓口業務や、区の広報、健康等について、アンケートを実施しました。各区ではいただいた回答を参考に今後の事業改善等につなげていきます。

参 考

○ 区民モニター制度を活用して行った、平成 21 年度のアンケート内容

区名	第 1 回テーマ	第 2 回テーマ	第 3 回テーマ	第 4 回テーマ
此花区	区役所にかかるアンケート	「広報」について		
中央区	区役所の窓口業務にかかるアンケート	中央区で実施している各種事業についての認知度アンケート	区の広報紙「広報ちゅうおう」について	健康増進事業に関するアンケート
港区	区役所にかかるアンケート	市民協働にかかるアンケート	健康づくり(生活習慣病予防)にかかるアンケート	区の広報にかかるアンケート
天王寺区	区役所にかかるアンケート	天王寺区取り組み方針について	天王寺区の広報について	区役所の窓口サービスと情報提供等について
淀川区	区役所にかかるアンケート	「まちづくり」について	地域防災に関するアンケート	
東成区	区役所の窓口にかかるアンケート	東成区役所の重点事業に関するアンケート	東成区役所の広報紙に関するアンケート	健康についてのアンケート
旭区	区役所にかかるアンケート	旭区民健康アンケート	旭区内の主な行事・催事・事業に関するアンケート	
住之江区	区役所にかかるアンケート	地域資源を活かしたまちの活性化に関するアンケート・赤バスに関するアンケート		

