

2 これまでの具体的な取組み

「区政改革基本方針」の「目標とする4つの区役所像」には、それぞれに取り組むべき項目を「具体的な取組み」として掲げており、これらの取組み項目に沿って、この間、制度改正や地域活動、各区の独自取組みなどを進めてきました。

ここでは、「区政改革基本方針」に基づき進めてきた具体的な取組みをまとめました。



1 地域ニーズに迅速・的確に対応する身近なまちづくり拠点をめざして

(1) 予算に関する区長権限の強化と区の独自財源の充実

- ① 局から区への予算の移譲と区長からの直接予算要求
- ② 区の創意工夫による「アイデア予算」など区独自予算の創設による個性と特色ある「オンリーワン」事業の実施
- ③ 区の努力により確保した歳入等の区独自財源化

① 予算規則を改正、区長からの直接予算要求実施（平成 18 年 11 月）

改正前の予算規則では、財政局に予算要求できるのは各局長のみで、区役所で執行する予算は関係局の一部の予算を区役所に配分されるものに限られていました。

区の自律経営を確立し、地域ニーズを迅速・的確に施策に反映させるため、平成 18 年 11 月には予算規則を改正して予算に関する区長権限の強化を図り、区役所で執行する予算の一部ではありますが、地域に密着した一部の事業については、区自らが予算の編成（要求）や執行ができるようにしました。

② 区への局予算の一部移管、重点政策予算枠の活用により、「区予算」を創設（平成 19 年度予算から）

ア 局事業予算の一部の区への移管による地域のニーズに沿った事業の実施

区として機能強化をめざす施策分野について、区と局の役割分担を見直し、これまで局にあった、地域特性を活かしたまちづくりに関連する予算や市民の地域活動に関する予算などを各区へ移管しました。

<局からの予算移管>

	移管予算額（累計）	移管した事業数	主な内容
平成 19 年度	4 億 7,500 万円	20	区震災訓練、地域防災リーダーの育成、防災会議関係経費、子ども 110 番の家事業、コミュニティ関係事業、すきやねん大阪・環境整備事業、青少年非行防止活動、区青少年育成推進会議、地域福祉アクションプラン推進事業、区の広報紙、区における生涯学習推進事業 など
平成 20 年度	7 億 4,600 万円	17	地域防災活動支援事業、めいわく駐車追放運動、交通安全運動の推進、高齢者福祉月間行事、生涯学習ルーム事業、はぐくみネット事業、区民レクリエーション事業、区における人権啓発推進事業 など

イ 重点政策予算枠等を活用した「個性と特色ある事業」の実施（区の自主企画事業の拡充）

これまで、区長の裁量で独自事業を実施するための区の自主企画事業予算は、市民局予算から配分される「企画調整事業費」のみでした。「企画調整事業費」は、それぞれの区において、地域特性に密着した事業を展開するために大きな役割を果たしてきました。平成 19 年度の区予算の創設に伴い、この「企画調整事業費」を市民局から各区へ移管して区長の裁量予算とし、各区において区の特性を生かした事業を引き続き展開しています。

また、大阪市では、厳しい財政状況のもと、施策の選択と集中を図り、優先的に取り組むべき課題について迅速に対応するとともに、今後の施策の方向性をよりわかりやすく示すため、平成 17 年度から予算編成時に「重点政策予算枠」を設定し、重点事業に取り組んできました。この「重点事業」として、各区における市民の参画を得て実施する事業や市民との協働による事業、市民主体の地域活動等の支援など、区の自主企画事業が拡充され、各区の地域実情に応じた「個性と特色ある事業」が展開されています。

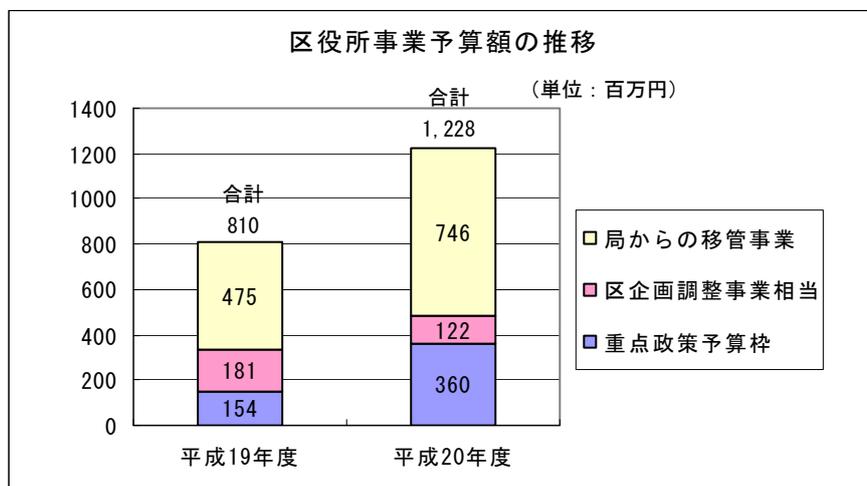
個々の事業の具体的な内容については、「3 市民との協働による特色ある地域づくり」及び「資料編」で紹介していますので、ご参照ください。

ウ 事務費（平成 19 年度移管） <平成 20 年度予算> 8 億 6,200 万円

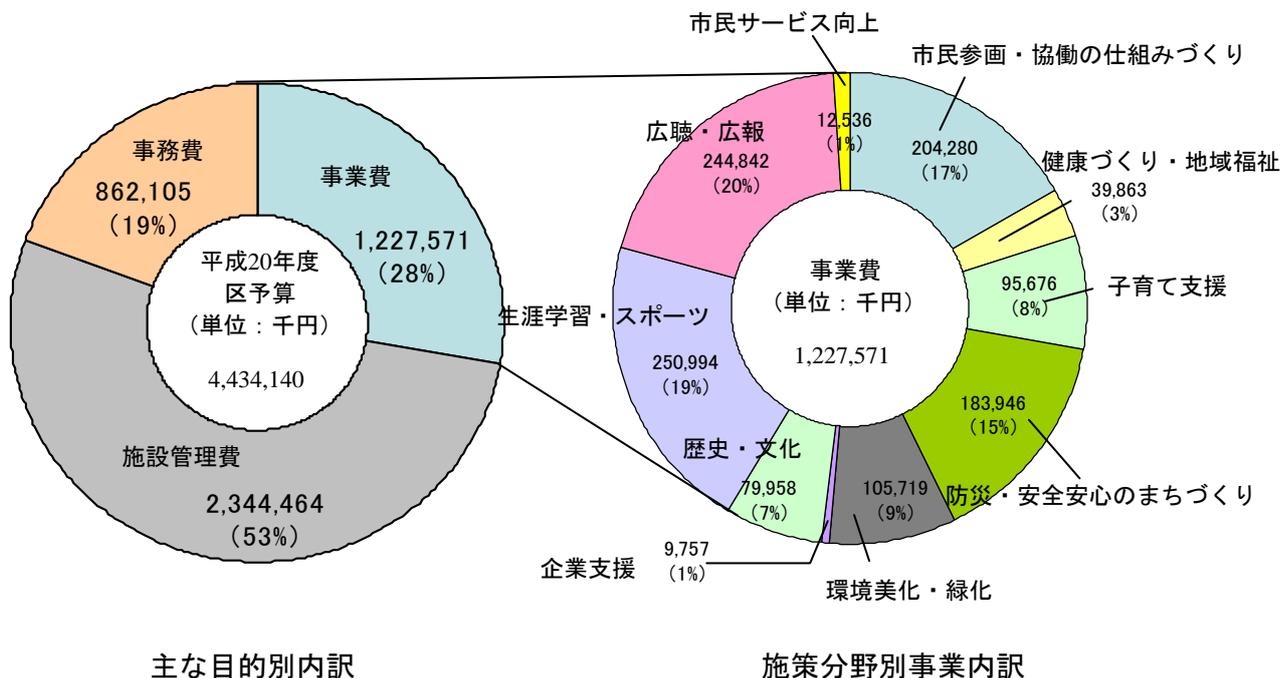
事務事業を効率的に執行するため、事務事業を行っていくうえで必要な各種消耗品、通信運搬費、印刷製本費、備品購入費、パソコン経費などの事務費を局から各区へ移管しました。

エ 区が管理する施設（区役所庁舎、区民センター等）の維持管理経費（平成 20 年度移管） <平成 20 年度予算> 23 億 4,400 万円

施設の管理責任者である区長がより迅速かつ効果的な保守管理を行えるようにするため、区役所庁舎、区民センター等の施設の維持管理経費を局から各区へ移管しました。



＜平成 20 年度区予算の内訳＞



オ 未利用地の売却に伴う地域還元予算の新設

平成 21 年度予算より、各局所管の未利用地の売却を各区と一体となって促進するためのインセンティブとして、未利用地売却にあたっての財産売却代の一部を区政の充実、振興を図るための財源として区に配分するインセンティブ制度が新設されています。

③ 区の努力により確保した歳入の独自財源化

広告収入など、区独自の努力により確保した新たな歳入については、区の独自財源として区に還元することとし、新たな収入源の確保に対するインセンティブとしながら歳入の拡大を図っています。

- ・ 平成 19 年度区予算創設にあわせて、行政財産目的外使用料、広告収入等を区に移管
- ・ 平成 20 年度予算から、区民センター等会館使用料を区に移管

＜独自財源の主な内容＞

(単位：千円)

	行政財産目的外使用料		広告収入			
	地下駐車場	自動販売機	広報紙	ホームページ	電子番号表示板	玄関マット
19 年度予算	7,964	16,762	5,673	3,624	8,035	1,373
20 年度予算	28,301	86,941	16,852	10,329	8,491	315

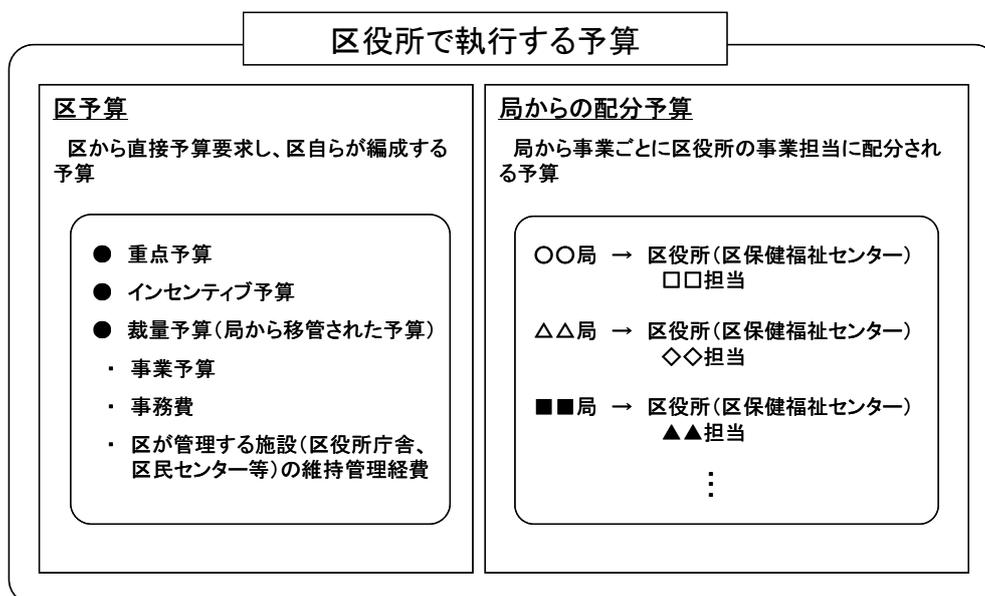
その他の広告収入 … 自動式カレンダー、AED 収納ボックス、窓口番号札、庁舎内壁面広告、エレベータ内広告など

○ 「大阪市市民活動推進基金」に「区役所市民協働型事業」への寄附枠を創設

区民や市民活動団体と区役所との協働による地域課題の解決を図るため、市民等からの寄付により運営される「大阪市市民活動推進基金」に、区役所が市民活動団体等と協働で行うまちづくり事業の財源に充てることができる「区役所市民協働型事業」への寄附枠を新たに創設しました。（平成20年度。事業化は平成22年度予算から）

なお、「大阪市市民活動推進基金」は大阪市のふるさと納税制度の寄付金活用方法のひとつとして、税制上の優遇措置が受けられます。

<参考>



(2) 区・局関係の再構築

- ① 局事業に対する区長意見反映システムの強化
- ② 地域ニーズをよりの確に局施策に反映するため区からの提案による区・局連携事業の実施
- ③ 区・局の役割分担の再構築
- ④ 局から区への権限移譲にあたっての特区的手法の導入

① 局事業に対する区長意見反映システムの強化

ア 区に関連する新規事業等について、区長の意見聴取を実施

(平成 20 年度予算編成時… 3 項目について実施)

地域ニーズや区の意見を局の事業に反映させるため、局で実施する予定の事業のうち、地域に密接に関連する事業などについて、事前に区長会議等の場において局から区に対して事業内容等についての説明や意見聴取を行っています。

イ 次年度予算への反映に向け、区長施策要望の実施時期を前倒し(平成 19 年度から実施)

区長施策要望は、区長が地域課題や地域ニーズを的確に把握し、局事業・施策に確実に反映させるといった区役所機能の一環を担うもので、区長が特に必要と思われる事業等を要望することにより、地域ニーズの実現を図るものです。

従来は、実施時期の関係から次年度予算への反映が困難な場合が多かったため、平成 19 年度からは、実施時期を前倒しするなど、次年度予算要求時期を見据えたスケジュールで実施しています。

<平成 20 年度実施に向けた区長施策要望の局施策への反映状況>

総要望項目数	103 項目
局予算に反映 (要望項目の全部または一部について局予算に反映して実施するもの)	29 項目
予算化以外での協力 (要望項目の全部または一部についてノウハウの提供や制度面での支援など、予算化以外の方法で関係局が実現に向けた協力をするもの)	61 項目
継続調整 (実現に向けては、今後継続して調整が必要なもの)	62 項目

注) 複数の局を対象とした要望項目があるため合計は総要望項目数と異なります。

② 区からの提案による区・局連携事業の取組み（平成 20 年度予算から）

地域ニーズを踏まえた区長からの施策要望に合理性があり、事業の必要性・実現性が高く、施策の効果が期待される場合などに、区からの要望に基づき、区と局が連携して予算要求を行い、区・局間の連携・協力による事業展開を図ります。

<事業例>

- ・ 自転車利用適正化事業「トライアルプラン」（20 年度：10 区⇒21 年度：16 区予定）

（ 此花区、中央区、大正区、天王寺区、西淀川区、東成区、生野区、阿倍野区、住吉区、東住吉区、建設局 【P58 参照】 ）

- ・ 種から育てる地域の花づくり支援事業（20 年度：12 区⇒21 年度：15 区予定）

（ 都島区、西区、港区、大正区、東淀川区、生野区、旭区、城東区、鶴見区、阿倍野区、住吉区、西成区、ゆとりとみどり振興局 【P57 参照】 ）

③ 局が全市展開を進めてきた事業の区への移管

地域における市民との協働事業や、地域特性に応じて地域ニーズを直接反映した取組みが必要な事業について、区役所が企画立案の段階から中心的役割を果たせるよう、区と局との役割分担を見直し、必要な権限を区長へ移譲しています。

<事業例>

生涯学習ルーム事業、はぐくみネット事業など（平成 19 年度から）

④ 平成 20 年度予算において、重点政策予算枠を活用し、これまで局が担ってきた役割について、24 区一律でなく、一部の区での実施を可能として、区に予算化

<事業例>

自転車利用適正化事業「トライアルプラン」



(3) 柔軟な職員配置、弾力的な組織体制の整備

- ① 柔軟な職員配置
- ② 管理職も含めた区・局間の人事交流の拡大
- ③ 各区の特性に応じた組織・体制整備

(4) 区における政策立案・経営企画機能強化のための体制の充実整備

① 柔軟な職員配置

限られた人材の能力を最大限発揮するため、区ごとに柔軟な業務執行体制の構築を可能とし、職員数の総枠内で、区の特性や現場状況に応じた職員配置を進めています。

<実施例>

国民健康保険料決定通知時など窓口繁忙期に応援職員を配置

(平成19年度：9区、平成20年度：9区で実施)

年度途中の係長級の所属内異動の実施など(平成19年度：6区で実施)

② 区・局間人事交流の継続実施

区における企画立案機能の強化、実務レベルのスキルアップを図るとともに、現場経験を局事業にも活かして区・局間の相互理解を深め、幅広い視野に立った人材の育成を図るため、区・局間の人事交流を積極的に推進しています。

(単位：人)

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
局から区へ	219	455	439	400
区から局へ	141	272	279	259

③ 平成19年度当初の職制改正から、各区から総務局に直接要望

これまでは各区役所の組織や個々のポスト(課長、係長など)については、24区横並びの事務事業を基本として整備されてきましたが、地域ニーズにより的確に対応するとともに区役所機能の向上を図り、区の自律経営の確保を図る観点から、既存ポストを廃止し、各区の課題に応じたポストを設置するなど、区からの要望に基づく実情に応じた組織体制の整備、担当課長制の導入を行っています。【次ページ参照】

④ 区における政策立案・経営企画機能強化のための体制整備

平成19年度以降、区長・課長級で構成する「区経営会議」などにおいて意思決定するなど、企画立案・方針決定について、各区が独自に意思決定のプロセスを設定しています。

<議題例>

区長改革マニフェストの進捗状況等について、取組み方針の作成・進捗状況について、区の予算編成方針について、区政運営に係る重要事項について など

○ 各区からの要望に基づく組織体制の整備

<平成20年度 課長級>

区役所名	廃止ポスト	新設ポスト	独自の重点課題 (その他の主な担当事務)
平野区	企画調整担当課長	総合企画担当課長	区の総合的な政策立案機能の充実
都島区 福島区 西淀川区			区の総合的な政策立案機能の充実 広報広聴機能の強化
生野区			区の総合的な政策立案機能の充実 地域防災・地域安全の向上
此花区	区民企画担当課長 人権生涯学習担当課長	地域振興担当課長 市民協働担当課長	市民協働まちづくりの推進
港区	区民企画担当課長 企画調整担当課長 住民情報担当課長 保険年金担当課長	総合企画担当課長	区の総合的な政策立案機能の充実 広報広聴機能の強化
		地域振興担当課長 市民協働担当課長	市民協働まちづくりの推進
		窓口サービス担当課長	窓口サービスの充実
大正区	区民企画担当課長 企画調整担当課長	総合企画担当課長	区の総合的な政策立案機能の充実 広報広聴機能の強化 市民協働まちづくりの推進
		地域振興担当課長	地域の振興、地域防災の向上
東成区	総務担当課長 総合企画担当課長 区民参画協働担当課長 区民活動支援担当課長	総務・総合企画担当課長	区の総合的な政策立案機能の充実 広報広聴機能の強化
		市民協働担当課長	市民協働まちづくりの推進 ひがしなり市民協働ステーション（ふれ愛パンジー）の運営
		窓口サービス担当課長	窓口サービスの充実
北区 中央区	支援運営担当課長 地域保健福祉担当課長	地域保健担当課長 地域福祉担当課長	効果的・効率的な保健福祉業務の推進
住吉区	支援運営担当課長	生活支援担当課長	効果的・効率的な保健福祉業務の推進



(5) 複数区単位での広域的取組みによる地域課題の効果的な解決を可能とする、新たな政策立案単位と組織の検討

① 複数区連携による事務事業の共同実施にかかる検討

平成 19 年 11 月、大阪市立大学と「行政区と区役所のあり方研究会」を設置し、複数区を単位とする新たな仕組みづくりにむけた方向性について検討してきました。

複数区連携による事務事業の共同実施にかかる検討について

○ 基本的な考え方

- ・本市の行政区は人口・面積ともに規模小さく、政令指定都市最多の行政区数となっており、このことは市民に身近な行政を展開できるメリットがある反面、非効率などデメリットにもつながっている。
- ・市民に身近な行政機関である区役所が市民の意見を反映し、地域の実情に応じた事業を効果的に実施できるようにするためには、縦割りとなりがちな事業を地域レベルで総合化することが必要であるが、現状の24行政区の体制では、効率性や専門性の確保など課題がある。
- ・このような本市の行政区の規模を背景とした課題を克服し、効率性を確保しながら、市民に身近な区役所の総合性を高めるため、複数区を単位とする新たな仕組みを検討する。

○ 主な検討事項

- ・複数区共同実施業務の検討対象
- ・新たな機能を実現するための複数区ブロック化の形態
- ・ブロック化により期待される効果
- ・その他の課題



<参考> 政令指定都市 人口・面積等比較

平成20年10月1日現在

都市名	人口(人)		面積(k㎡)		区数		1区平均人口(人)		1区平均面積(k㎡)		人口密度(人/k㎡)	
		順位		順位		順位		順位		順位		順位
札幌市	1,898,473	4	1,121.12	3	10	5	189,847	6	112.11	5	1,693	12
仙台市	1,031,163	11	788.09	6	5	16	206,233	2	157.62	3	1,308	13
さいたま市	1,200,739	9	217.49	15	10	5	120,074	13	21.75	13	5,521	6
千葉市	947,223	13	272.08	13	6	15	157,871	8	45.35	11	3,481	8
川崎市	1,390,270	8	144.35	17	7	10	198,610	5	20.62	15	9,631	2
横浜市	3,651,428	1	434.98	10	18	2	202,857	4	24.17	12	8,394	3
新潟市	812,034	16	726.10	7	8	8	101,504	17	90.76	6	1,118	15
静岡市	709,673	17	1,388.74	2	3	17	236,558	1	462.91	1	511	17
浜松市	813,184	15	1,511.17	1	7	10	116,169	15	215.88	2	538	16
名古屋市	2,247,752	3	326.45	12	16	3	140,485	11	20.40	16	6,885	4
京都市	1,467,313	6	827.90	5	11	4	133,392	12	75.26	7	1,772	11
大阪市	2,652,099	2	222.30	14	24	1	110,504	16	9.26	17	11,929	1
堺市	836,098	14	149.99	16	7	10	119,443	14	21.43	14	5,574	5
神戸市	1,533,034	5	552.80	8	9	7	170,337	7	61.42	9	2,773	9
広島市	1,166,547	10	905.01	4	8	8	145,818	9	113.13	4	1,289	14
北九州市	984,953	12	487.71	9	7	10	140,708	10	69.67	8	2,020	10
福岡市	1,437,718	7	340.96	11	7	10	205,388	3	48.71	10	4,217	7

資料)各市統計資料より作成

2 地域活動を支援し、地域課題の解決に市民とともに取り組む協働の拠点をめざして

- (1) 地域活動プラットフォーム¹の形成
- (2) 地域課題解決にむけた市民の主体的取組みに対する新たな支援の仕組み
- (3) 各区コミュニティ協会、区社会福祉協議会との緊密な連携

① 地域活動プラットフォームの形成

各区では、平成16年度から平成17年度にかけて地域の各種団体や公募による区民等の参加により、「未来わがまちビジョン²」、「地域福祉アクションプラン³」などが取りまとめられ、以降、ビジョンやアクションプランの推進の取組みが広がっています。

その推進に向けては、区民が主体となり、区役所・区社会福祉協議会・区コミュニティ協会とともに考え、企画・実施するなど、市民参画協働の場となっています。

これらの取組みでは、広く区民への周知啓発を目的とした事業のほか、地域福祉や健康づくり、子育て支援、防災、安全・安心のまちづくり、駐輪対策、環境保全、美化推進、緑化推進、地域の歴史・文化など地域資源の活用や音楽によるまちづくりなど、それぞれの区や地域の特性に応じてさまざまな形でプラットフォームを形成し、連携協力のもとで取組みが進められています。



区民とともに、これからの地域の活性化を考えました！
【港区】

港区では、平成20年7月に「わがまちみなとフォーラム」を開催し、区内の各種団体やNPOの活動に関する情報交換や活動発表を行いました。

また、フォーラムで立ち上げた「にぎわい・交流」「環境改善」などをテーマとした分科会を継続して開催し、行政、地域団体、NPO、区民がお互いの情報を交換し、課題を共有する中で、新たな連携や協働の取組みが生まれてきています。



まちづくり委員会からの提言で“自転車対策連絡協議会”を設立！ 【大正区】

大正区では、わがまちビジョンとアクションプランの推進委員で構成される「まちづくり委員会」から自転車対策が重要課題であると提起を受け、平成18年8月に地域各種団体、鉄道・バス事業者、まちづくり委員会、区役所などの行政機関などが参画した「大正区自転車対策連絡協議会」が設立され、放置自転車対策などが進められています。

¹ 地域活動プラットフォーム：ここでは、「地域を支える幅広い人々や活動団体等が参画し、さまざまな地域課題を共有し、課題解決に向け議論を重ね、魅力あるまちづくりをめざす場」を「地域活動プラットフォーム」と呼んでいます。

² 未来わがまちビジョン：各区において、区民自らが地域の特性や魅力を活かした将来像を描き、その実現に向けて互いに協力し合いながら地域での活動に取り組んでいくための方向性について取りまとめた活動指針です。

³ 地域福祉アクションプラン：誰もが安心して暮らせるような地域の支えあいの仕組みづくりが必要であるという地域福祉の考え方にに基づき、区役所及び区社会福祉協議会を調整役として、より身近な地域での地域福祉の推進をめざして、公私協働により各区で策定されています。

CHECK



わがまちビジョンとアクションプランを一緒に取り組むことで、活動が広がりました！【平野区】

平野区では、「未来わがまちビジョン」と「地域福祉アクションプラン」で掲げた課題と計画が重なっていることが多く、より効果的に推進していくため、平成18年度から『和っしょい！ひらの』を立ち上げ福祉課題からまちづくりまで、さまざまな活動を進めています。

住民・社会福祉協議会・行政・施設・学校・企業・団体など平野区に関わる人々が、それぞれのもつ役割・力・知恵を出し合い、地域全体、区全体で“元気な平野区”をめざして一緒に取り組んでいます。

CHECK



“なにわの日”を制定し、区への愛着を高めます！【浪速区】

浪速区では、未来わがまちビジョンの取組みとして、7月28日を「なにわの日」に制定しました。

わがまちビジョン推進委員、地域の各種団体、区コミュニティ協会、地元企業、芸術関係者、区役所などの行政機関が参画した「なにわの日実行委員会」を設立し、区民による浪速区の魅力発信に取り組んでいます。

【P61 参照】

CHECK



活動を知ってもらい、メンバーを増やす、資金のことも考えて！【西成区】

西成区では、「地域福祉アクションプラン」の取組みを多くの区民に知ってもらい、活動に賛同していただける方からの協賛金を募集しています。

継続的な活動を進める上で重要な取組みの一つとして、区役所ホームページで情報発信を行うとともに、区役所が実施するイベントでのメンバー募集のコーナー設置などの支援を行っています。

○ 小中学校区での取組み

小学校区や中学校区などのより身近な地域単位で、地域版の未来わがまちビジョンの策定など、地域が主体となって地域課題の発掘や解決に向けた取組みが進められている区もあります。

CHECK



中学校単位でビジョンを策定しています！【淀川区】

淀川区では、中学校単位で地域の各種団体や住民が参加して「わがまち会議」を立ち上げ、より地域に密着した課題の掘り起こしや将来のまちの姿を描いた地域版ビジョンを策定しています。

【P40 参照】

CHECK



小学校区ごとにリーダーを育て、地域ゆめ・まち会議を立ち上げています！【東淀川区】

東淀川区では、小学校区単位で地域活動を担うリーダーを育成するため、区役所と地元の大学が協働し、人材育成事業に取り組んできました。

それぞれのリーダーが中心となって地域ごとに「地域ゆめまち会議」を立ち上げ、地域のコミュニティづくりや地域課題の解決のための議論の場を形成し、具体的な取組みを進めています。

また、これら地域の主体的な活動に対しては、物資面での支援制度を創設しました。

【P41 参照】



がんばれば実現できる地域のまちづくり計画を策定！
【生野区】

生野区では、地域での協働による住みよいまちづくりを進めるため、小学校区ごとに地域の各種団体や公共施設の代表、学校関係者、社会福祉協議会、医療・教育・福祉の研究者を交えた座談会を開催し、地域の課題を明確にし、今後3年間でがんばれば実現できる目標を冊子にまとめました。

地域での生活の将来像を描く、手づくりの「まちづくり計画」にしたことで、実現に向けて具体的に取り組みやすくなりました。

○ 課題テーマごとの協議会の設置

まちの安全や駐輪対策など、それぞれの地域や区の課題ごとに区民が主体となり、区役所と協働して課題解決に向けた議論や取組みを進める協議会なども設置されています。



京橋地域の快適で活気に満ちたまちづくりに取り組んでいます！
【都島区】

都島区の京橋地域では、はみだし看板・放置自転車などの課題を解消し、安全で安心して通行できるよう、地域住民・商店街・関係企業及び関係行政機関が一体となって「京橋地域の安全なまちづくり連絡協議会」を設立しました。

現在、路上への「はみだし営業」、「放置自転車」、「ごみのポイ捨て」、「路上喫煙」などを解消することによって、快適で活気に満ちた京橋づくりをめざした活動をしています。



区内のボランティア団体やNPOのネットワークづくりを支援します！
【東淀川区】

東淀川区では、区内で活動しているボランティア団体やNPOの連絡会「東淀川区ボランティアNPO連絡会」を平成18年度に区社会福祉協議会と協働して立ち上げました。

地域のさまざまな課題の解決に向けて、それぞれの団体の専門性や特技がうまく連携し、活動のさらなる充実に向けた情報交換や、区役所との協働による取組みへの推進に努めています。



花づくりリレーで地域の輪を広げています！
【阿倍野区】

阿倍野区では、ふれあい花づくり事業として花づくり拠点で区民が種から育てた花苗を、保育所や学校へ移し、開花（つぼみ）まで育て、その後に商店街や公共施設へ配置し管理を委ねる「花づくりリレー」を住民のアイデアで実施しています。

この取組みで、住民同士の交流、道路等への配置による路上駐輪やごみの不法投棄など環境改善にもつながっています。

○ 「はぐくみネット」事業の区への移管

小学校区を単位として、学校やPTA、地域の各種団体、教育関係団体が参画した「小学校区教育協議会—はぐくみネット—」事業を区役所へ移管し、地域に身近な区役所で地域の教育コミュニティづくりへの取組みを支援しています。（平成19年度～）

② 地域課題解決に向けた市民の主体的取組みに対する新たな支援の仕組み

ア 区独自の支援制度

地域課題解決に向けて地域が主体的に取り組む活動に対して、資金や物資の支援制度を区独自で新たに創設している区もあります。

 わがまちビジョンの実現に向けて各地域で取組みを決定しています！【東成区】

東成区では、わがまちビジョンの実現に向けて、ビジョンの方針に沿った取組みを各地域が主体的に決定し、取組みを進められる仕組みづくりとして、「東成区未来わがまちビジョン活動補助金」を平成 18 年度に創設しました。【P41 参照】

 わがまちビジョンの実現に向けた区民主体の取組みを支援します！【城東区】

城東区では、わがまちビジョンの実現に向けて、区内で活動する団体が取り組むビジョンの方針に沿った先駆的な取組みに対する支援の仕組みづくりとして、「城東区未来わがまちビジョンまちづくり活動補助金」を平成 20 年度に創設しました。

(このほか、平成 20 年度は北区・都島区・港区で補助金制度、また、東淀川区で物資の支援制度を運用しています。)

イ 区役所を対象とした寄附制度の新設

区民や市民活動団体と区役所との協働による地域課題の解決を図るため、市民等からの寄附により運営される市民活動推進基金に、新たに区役所市民協働事業枠を創設しました。(平成 20 年度。事業化は平成 22 年度予算から)

ウ 市民交流スペースの設置

区役所が市民協働の拠点として、地域活動の情報受発信や個人・団体の出会いの場となるよう、税務事務集約化に伴う区庁舎の有効活用として市民交流スペース等を設置しました。【P34 参照】

 地域団体・市民活動団体の交流と情報の受発信でネットワークを広げます！【北区】

北区では、地域団体や NPO・ボランティアグループなどの市民活動団体の交流や情報の受発信の場として、「区民交流プラザ」を平成 20 年 10 月に開設しました。

今後、より多くの団体間のネットワークが広がるよう、現在、NPO や企業の皆さんを対象に、アンケートとインタビューによりニーズ把握を行い、交流事業の充実を進めています。

【P45 参照】

 拠点づくりから市民と協働で！【東成区】

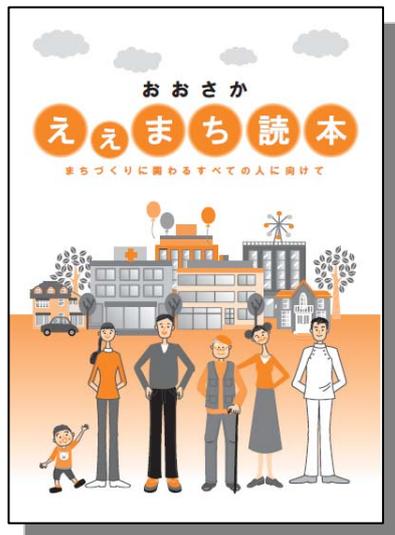
東成区では、区庁舎再整備で生まれるスペースを地域活動プラットフォームの形成支援拠点としての活用に向けて、企画段階から区民の意見を積極的に取り入れるため、公募によるメンバー募集を行い、区民による検討を進めてきました。

また、施設内備品等も区内有志企業の協力のもと整備され、ハード・ソフト両面で区民との協働が進められ、平成 20 年 3 月に、ひがしなり市民協働ステーション「ふれ愛パンジー」を開設しました。

【P44 参照】

③ 人材育成と地域での連携協力の促進に向けた取組み

ア 地域活動の実態把握のためのアンケートの実施、地域活動促進のための「ええまち読本」の作成



地域各種団体役員（連合振興町会・小学校区などの代表者）や各区未来わがまちビジョン・アクションプラン関係者、NPO・ボランティア団体の代表者のほか、3,000人の市民の方へ延べ 7,244 人を対象に地域活動に関するアンケートを実施しました。

アンケートでは、「他の地域活動情報を知りたい」、「人材育成・発掘が困難」、「団体間の連携が大切」などの意見が多くありました。

その結果をもとに、多くの地域活動の事例を盛り込んで、地域活動を楽しく進めるための冊子「おおさか ええまち読本」を作成しました。（平成 19 年度）

また、地域活動の促進、市民と行政との協働と地域の各種団体間の協働による地域コミュニティの活性化に向けて、公開フォーラム「おおさか・ええまち・わがまちフォーラム～大阪の元気は地域から～」を開催（平成 20 年 7 月）し、連合振興町会や地域社会福祉協議会、また、子育て関係の NPO 法人それぞれから活動報告を行い、各団体間や参加者との意見交換を実施しました。

イ 「つながる・ひろがる・おもしろまちワーク」の開催

「ええまち読本」を活用し、活動発表などを盛り込んだ講習会「つながる・ひろがる・おもしろまちワーク」を大阪市コミュニティ協会・各区コミュニティ協会と協働して各区で実施し、地域活動を進めるうえで大切な「人材」づくりを中心に、人や団体が「つながり」、活動が「ひろがる」ことの大切さと楽しさを市民の皆さんと学びました。

講習会には、延べ 1,924 名が参加し、参加者へのアンケート結果では、市民の皆さんが主体的に地域活動に取り組む意識が高まっていることがわかりました。（平成 20 年度）

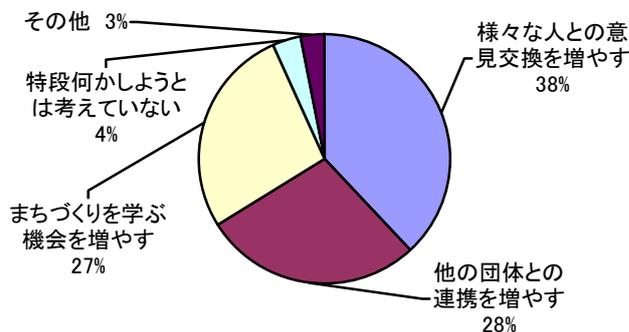


ウ 「ファシリテーション実践講座」の開催

地域活動を進める上で、人と人のつながりづくりや会議の円滑な進め方などを学ぶ体験型の学習会「ファシリテーション実践講座」を市内 5 箇所で開催しました。（平成 20 年度）

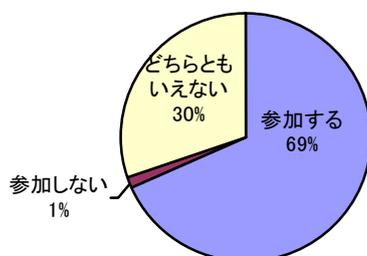
【「つながる・ひろがる・おもろいまちワーク」参加者アンケート結果から】

設問【講座で得たことをご自身の地域でどのように活かそうと思えますか？】 N=769



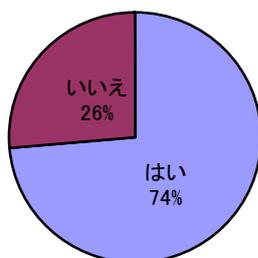
まちづくり活動を進める上で、人や団体間のつながりを増やしたいと感じた市民の方が多いとともに、学習機会を増やしたいと考えている方も多くおられました。

設問【今後このようなまちづくりに関する講座や学習会があれば参加しますか？】 N=784



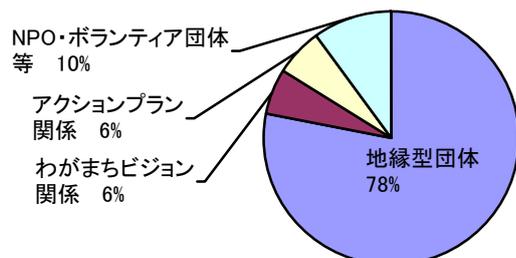
学習会等への参加意欲が高く、今後も区役所と市民がともに学ぶ機会が求められています。

設問【現在、まちづくり活動をしていますか？】 N=836



現在、まちづくり活動をされていない市民の方の参加が3割程度あり、地域活動への関心が高まっていることが感じられます。

設問【どのような団体に所属されていますか？】 N=486



地域を支える幅広い市民や活動団体からの参加がありました。

エ 職員研修の開催

地域活動を支援し、地域課題の解決に市民とともに取り組むためには、地域活動や市民との協働に対する本市職員の意識改革も重要課題となっていることから、区役所職員をはじめ、本市職員に対して、「市民活動団体と行政との協働促進」のための職員研修を開催しました。

(平成 20 年度)

また、地域活動への支援や区民との協働促進に向けて、区役所が独自に職員研修を実施しています。



地域を知る！区職員として何ができるのかを考える！ 【西成区】

西成区では、職員が「地域を知る」をキーワードに、まちのことを熱く語る地域の方を講師に招いて「西成塾」を開催しています。

地域の課題を共有し、地域の魅力を再発見し、区職員として何ができるのかを考える機会として平成 20 年 9 月から実施しています。

④ 情報提供による地域活動の支援

地域主体のまちづくり活動や区役所との協働の取組みなどについての情報提供と、地域活動を支援する本市の施策をとりまとめ、市民局ホームページ（NPO・ボランティアネット）で一元的に情報提供（平成 19 年度～）

《NPO・ボランティアネットでの情報提供内容》

<http://www.city.osaka.jp/shimin/npo/index.html>

【地域のまちづくり活動情報】（件数等は平成 20 年 12 月 25 日現在）

- 地域まちづくり活動の紹介（141 件）
 - ・ジャンル別（地域社会、地域福祉、環境美化、教育文化）
 - ・区別
 - ・全体一覧
- 地域のまちづくり活動のまとめサイト集（16 所属 21 サイト）
各局・各区役所のホームページの中で、地域のまちづくり活動をご紹介するために特設ページを設けているものなどを集めています。

【地域活動に役立つ大阪市の支援情報ガイド】（件数等は平成 20 年 12 月 10 日現在）

- 地域活動に役立つもの（205 件）
 - ・テーマ別： ジャンル別（地域社会、地域福祉、環境美化、教育文化）
カテゴリ別（お金、知識、物品、場所、人材）
 - ・全体一覧
- 地域活動やまちづくり活動に役立つサイト集（10 所属 12 サイト）
各局・各区役所のホームページの中で、特に地域活動やまちづくり活動に役立つ特設ページを設けているものなどを集めています。

⑤ 各区コミュニティ協会、区社会福祉協議会との緊密な連携

各区役所と各区コミュニティ協会、区社会福祉協議会は、これまでから日常的なつながりを持ち各種活動を行ってきていますが、より緊密に連携をとりながら、地域でのまちづくりや地域福祉活動の事業展開が始まっています。

区民のニーズに応じて、イベント等を区コミュニティ協会と協働して開催するなど、地域資源の発信や地域コミュニティづくりに取り組んでいます。

また、区社会福祉協議会との協働により、地域福祉の視点から障害のある方、子育て世代の方などが抱える課題を広く区民と共有し、地域で支えあうための交流会なども展開しています。



旭区民音楽祭

【旭区】

旭区では、軽音楽好きの区民が集まり実行委員会を立ち上げ、区民音楽祭の企画・運営を行いました。

区役所と区コミュニティ協会が広報活動や運営を支援し、多くの区民が来場されました。

この取組みの実績から「花しょうぶと音楽の夕べ」の企画・運営も実行委員会が担うことになり、音楽を通じた地域コミュニティづくりに大きく貢献しています。



そよかぜまつり

～障害者・児による文化祭～

【西区】

西区では、アクションプランを契機に、障害の違いを超えた西区障害者・児ネットワーク「そよかぜ」を設立しました。

地域住民と身近な交流を深め、誰もが地域で楽しく暮らせる地域づくりを考えていくため、「そよかぜ」と地域福祉関係団体、地域各種団体、区社会福祉協議会、区役所が協力し、「そよかぜまつり」を開催。当日は、一般のボランティアスタッフ 300 名、来場者 1,100 名も参加するなど、地域の交流づくりの場にもなりました。

○ 団塊・シニア世代の地域活動への参加促進

地域活動の担い手として期待されている団塊・シニア世代の区民の地域活動への参加促進に向けて区社会福祉協議会を中心として講座やイベントが展開されています。



『団塊・シニア生き方講座』

【浪速区】

浪速区では、区社会福祉協議会、区コミュニティ協会、市ボランティア情報センターが共催して、講座を開催しました。

講座の企画では、生涯学習推進員、青少年指導員、ボランティア団体、区役所が企画し一緒に考えました。

また区民への広報には地域福祉アクションプランの PR と一体的に実施し新聞折込による広報を行い、多くの区民の方が講座のみならず地域福祉アクションプランへの関心を持って参加されました。



『孫そだて和っしょい！セミナー』

『仕事・趣味・遊び・“和っしょい！”縁日』【平野区】

平野区では、「和っしょい！ひらの推進委員会」（未来わがまちビジョンと地域福祉アクションプランの推進に向けた委員会）、区社会福祉協議会、市ボランティア情報センターが共催して、セミナーやイベントを開催しました。

事業企画は、地域住民・NPO・福祉事業所・区コミュニティ協会、区役所を含めた実行委員会形式で進めました。

またイベント当日には PTA の皆さんも運営に協力するなど、人と人や団体相互のつながりが深められました。

3 情報を積極的に提供し、市民の声を広く聴く情報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

- ① 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
- ② インターネットを活用したアンケートの実施
- ③ 区独自の地域性のあるメールマガジンの発行
- ④ 総合コールセンターの開設

① 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 20 年度の取組み例>

- ・ 区の広報紙の音声版を配信（生野区、住之江区）
- ・ 携帯サイトでの保険年金担当窓口の混雑状況のリアルタイム配信（西淀川区）
- ・ 未来わがまち会議の取組みとして地域情報を携帯サイトで配信（西区）
- ・ 区民の方から募集したまちの情報を情報発信（東成区）
- ・ いくみん健康体操等の動画配信（生野区）
- ・ 区民のまちづくり活動に参加するきっかけづくりや、区民とまちづくり活動団体の交流を支援・促進する双方向のホームページをめざしたコンテンツの掲載（北区）
- ・ 区民と協働で行う「中央区環境浄化強化月間」についての取組み状況の掲載（中央区）
- ・ 「東淀川健康づくり区民会議」による健康づくり情報（健康ワンポイントアドバイス、元気いきいきレシピ紹介、健康づくりイベント情報等）の掲載（東淀川区）
- ・ 子ども向けサイト「すみのえキッズ」の掲載（住之江区）

② 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。

<平成 20 年度の取組み例>

区のホームページの利用者アンケート（11 区）、区のマスコットキャラクター⁴投票（中央区）、中央区都市景観資源の募集（中央区）、区政モニター募集（住之江区）

⁴区のマスコットキャラクターは、区民の方々からの公募等により平成 20 年 12 月現在、16 区で設定されており、区の広報紙やホームページ、区や地域のイベントなどで活躍しています。（資料編 P37 参照）

③ 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。

《大阪市総合コールセンター（なにわコール）》

大阪市のさまざまな手続きや制度で分からないことなどを気軽に問合せすることができます。

また、大阪市のイベント情報や施設案内など、どこに聞けばいいのかといったことも、気軽にお問合せいただけます。

受付時間：8時から22時まで 年中無休

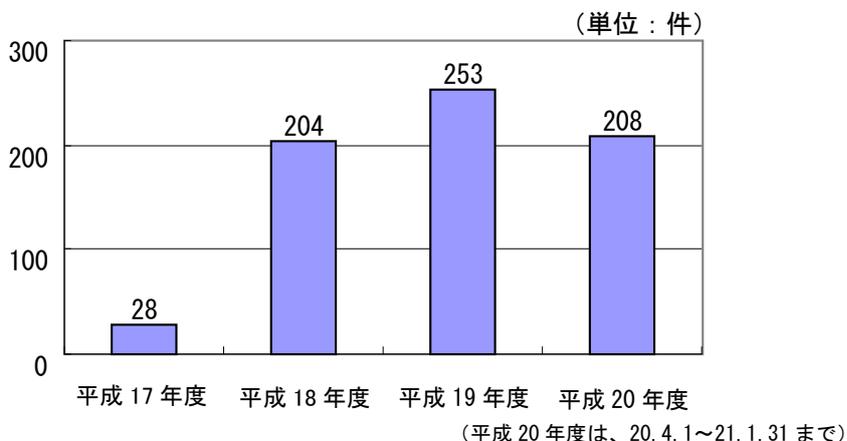
電話：06-4301-7285

Fax：06-6644-4894

④ 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。

区役所における報道発表件数



(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

- ① 出前講座や区役所職員による地域担当制の拡大
- ② 区民と区役所、関係事業所との意見交換会の実施
- ③ 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

① 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・解説する取組みを行っています。

	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
実施区数	4 区	14 区	20 区	24 区

23 区では、ホームページに講座メニューを掲載（平成 21 年 1 月現在 延べ 576 講座）

○ 一部の区では、市税事務所、消防署、環境事業センター、警察署など官公署も参加

市税事務所（此花区、港区、生野区、阿倍野区、住之江区）

消防署（此花区、港区、天王寺区、西淀川区、淀川区、生野区、阿倍野区、住之江区、住吉区、西成区）

環境事業センター（港区、生野区、住之江区、住吉区）

下水道管理事務所（港区、住之江区、住吉区）

警察署（港区、生野区、住吉区） など

<メニュー例> 生野区役所「いくみん出前講座」

番号	講座名	内容	担当名
1	区役所ってどんなところ？	区役所の組織や各担当業務、役割について説明します	総務
2	選挙ってなあに？	選挙の制度や仕組みについて、わかりやすく説明します	
3	変わります！生野区役所	生野区における区政改革の取り組み、進捗状況についてわかりやすく説明します	
4	住宅密集地の木造住宅除却補助制度について	今里筋以西で、昭和25年以前の木造住宅の取り壊しの際の補助金について説明します	
5	住宅の耐震診断について	住宅の耐震診断の補助制度について説明します	
6	いくバトのかみしばいやさん(防犯編～幼児向け)	就学前のお子様を対象に、かみしばいを使ってわかりやすく防犯の説明をします	
7	みんなでいっしょに考えよう！ひと・まち・防災	いつ起こるかかわからないと言われている東南海・南海地震などの災害への備え、大阪市・生野区の災害対策についてお話しします	
8	みんなでワイワイ！ 災害時に役立つ「ちょっとイイ話」	「風呂敷を使ったリュックサック」「ホットタオルの作り方」など、災害時や避難所で「ちょっと使える」ワザを実演します	
9	いくみんも応援します！学びと出会い	大阪市内の生涯学習施設や講座に関する情報を紹介します	区民企画
10	戸籍の仕組み	戸籍の制度、戸籍の見方などについて、わかりやすく説明します	住民情報
11	住民票・印鑑証明書は生活とどんな関係があるの？	住民基本台帳制度や印鑑登録、住民基本台帳カードについてお話しします	
12	聞いてよかった国民健康保険	国民健康保険に加入する際の手続きや保険料の決め方について、わかりやすく説明します	保険年金
13	後期高齢者医療制度ってどんなもの？	後期高齢者医療制度について、わかりやすくお話しします	
14	国民年金保険料の免除制度をご存知ですか？	保険料納付が困難な方に対する、全額または一部を免除もしくは納付猶予する制度について、わかりやすく説明します	

番号	講座名	内容	担当名
15	もっと知ろう！エイズのこと	エイズ(AIDS・HIV)について、医師がお話します	支援運営
16	結核は過去の病気ではありません！	結核について、医師がお話します	
17	あなたの骨、大丈夫？～骨粗鬆症を予防しよう！	骨がもろくなる病気である「骨粗鬆症」の予防について、医師がお話します	
18	食育ってなあに？～離乳食と幼児食	お子さん(就学前)の食生活のあり方についてお話します	
19	うま～く食べるコツ	健康づくりのための食生活のあり方についてお話します (内容についてはご相談に応じます)	
20	メタボリックシンドロームを撃退しよう！	メタボリックシンドロームについてお話します	地域保健福祉
21	こころのホットライン～すこやかな老後を目指して	うつ病の予防やひきこもり等についてお話します	
22	子育て中のママへ～ 乳幼児を育てるお母さんへのアドバイス	季節や年齢に応じた遊び、危険防止についてお話します	
23	いくみん健康体操で元気度アップ♪ ～楽しく身体を動かしてみませんか	いくみん健康体操の実技指導を行います	
24	アルコール・・・あとで後悔しないために	アルコール症のパッチテストを含め、アルコールに関する講演を行います	
25	がんを予防しよう	がんの予防についてお話します	
26	感染症から身を守ろう！	O(オー)157やノロウイルスなど感染症についてお話します	
27	ネズミ、ネコ、動物に困っていませんか？	ネズミの駆除方法等、小動物への対策を説明します	
28	住まいのおじやま虫をやっつけよう！	ダニ、ゴキブリ等衛生害虫の駆除方法を説明します	
29	子育てを応援します！～大阪市の支援制度について	区役所の子育て支援室での相談事業をはじめ、区内の子育て支援に関する情報を紹介します	
30	サポートします！高齢者の暮らし	ご高齢の方を対象とした大阪市の事業の内容や利用の仕方をご紹介します	
31	高齢者虐待を防ぐために	高齢者虐待の早期発見、対応と予防について説明します	
32	成年後見制度って？ ～成年後見制度について説明します	成年後見制度と後見人について説明します	
33	お教えします、介護保険の使い方	介護保険制度の利用のしかたや保険料について、わかりやすく説明します	
34	わかりやすい税金のはなし(小学生向け)	小学生を対象として、税金の仕組み等についてわかりやすく説明します	なんば市 税事務所
35	高齢者と税金	ご高齢の方に関わりのある税金について説明します	生野消防署
36	母と子の防火教室	お母さんとお子さんを対象に、防火に関する説明(お子さんにはかみしばい)をします	
37	わが家に火災警報器がいるって本当？	住宅用火災警報器について、DVDや家屋の模型を使って説明します	
38	AEDってなあに？～AEDの救命処置を体験	AED(自動体外式除動器)の説明のほか、AEDを使った救命処置を体験できます	東部環境 事業セン ター
39	ごみのことなら何でもおまかせ	ごみの正しい分別方法等、環境にやさしい日常生活から地球温暖化まで、わかりやすく説明します	
40	エコクッキング	食材を無駄にせず、すばやく出来る調理方法について説明します	真田山公 園事務所
41	緑化講習会	各種草花の寄せ植え講習をはじめ、植物の繁殖方法など、緑化に関わる講習を行います	
42	わが家の防犯活動	空き巣など侵入犯罪対策や、ご高齢の方を対象にしたひったくり事件や架空請求などの予防策についてご説明します	生野警察署
43	高齢者の交通安全教室	ご高齢の方の交通事故が増えています。事故に遭わないための歩行ルール、安全な自転車利用方法などをご説明します	

② 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。

(担当割は小学校区単位が15区、中学校区単位が9区、担当者は課長級・係長級が中心となっています。)

③ 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 20 年度取組み例>

区名	名称	内容
北区	高齢者虐待に関する意見交換会	区内の地域集会所等で、人権に関する問題として所管課長が地域の高齢化の統計などを用いた資料により意見交換会を行っています。
都島区	区民懇話会	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。
此花区	区長懇話会・区長との意見交換	区内の地域団体(連合町会、女性会、民生委員協議会、PTA協議会等)の学習会・研修会等で、区の取組方針やまちづくりについて説明と意見交換を実施。歩くことが好きな区民による「区長と歩こう」参加者と意見交換会を実施。
大正区	区長懇話会・区長との意見交換	地域の各連合町会長ほか団体役員と区長・全担当課長が区取組み方針や地域要望などについて、意見交換を行っています。
浪速区	区政モニター連絡会	区政モニター(平成20・21年度委嘱55名)を対象に区役所会議室において、区政概要・区役所業務の説明の後、区長・関係担当課長が出席し、区政に関わる幅広い要望聴取・意見交換を行いました。
西淀川区	区民代表等による区役所点検	地域団体の研修会において、参加された区民に庁内の職員の接遇や整理整頓状況を点検し、アンケート記入していただき改善につなげています。
東淀川区	区民参画・協働に関する研究会	地域での身近なまちづくりに関する区民の意識調査を実施(20年度)するとともに、区内大学の学識経験者とまちづくり活動に取り組んでいる区民による、区の実態・特性に応じた区民参画・協働の推進方策、まちづくり活動支援のあり方などについて検討を行う研究会を20年度から開催しています。
東成区	区長ふれあいサロン	各連合町会(地域)の町会長会議に出席して、「ふるさと納税(寄附)」など、意見交換会を行いました。
住之江区	まちづくりフォーラム	社会的立場や肩書を離れて自発的に参加した区民により、偶数月の第2木曜日夜に平成13年度から継続して開催している。
住吉区	各連合別開催の震災訓練等への参加	各連合振興町会長、地域防災リーダーほか震災訓練参加者を対象に自由な意見交換を実施しています。
東住吉区	区政改革推進会議	地域の連合町会長と区長・総務担当課長・区民企画担当課長が、区取組み方針の進捗状況等について意見交換を行いました。
平野区	区民懇談会	「まちづくりのしおり」作成の事業説明をするにあたり、当該地域で地域住民との懇談会を開催しています。地域役員だけではなく各活動団体の代表者と区役所の全ての担当と区社会福祉協議会が一堂に会し、地域の活性化について意見交換をしています。
西成区	区民懇談会	アクションプランにおける安心・安全マップづくりに向けた地域住民の方々との住民懇談会を実施しています。

④ 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り組みとして行っています。

<平成 20 年度の取り組み>

[調査項目]

- ・窓口の接遇・対応（北区、港区、浪速区、西淀川区、生野区、城東区、住之江区）
- ・広報紙・ホームページの内容（都島区、浪速区、東淀川区、生野区、旭区、城東区、住吉区）
- ・区役所庁舎の活用（大正区、東成区、東住吉区）
- ・まちづくり意識（此花区、浪速区、東淀川区）
- ・健康意識（西区、東淀川区）
- ・開庁時間、保健福祉センターのフロア統合について（東成区）
- ・区取り組み方針・20 年度主要事業・防災（浪速区）
- ・区役所が関わるイベントについて（住之江区）

[調査方法]

- ・郵送アンケート
- ・広報紙にアンケート用紙を印刷し、郵送により回収
- ・モニター制度
- ・来庁者アンケート
- ・区役所主催のイベント参加者への聞き取り
- ・庁舎内へのアンケートボックスの設置
- ・ホームページの電子申請システムを活用したアンケート

[結果の公表方法]

- ・広報紙やホームページへの掲載
- ・区長改革マニフェスト
- ・関係機関への結果送付 など



4 便利で快適なサービスを効率的に提供する身近な窓口をめざして

(1) 利用者の視線に立った窓口機能の充実と区庁舎の改善

- ① 日曜開庁など、利便性の高い窓口の運用
- ② ワンストップ窓口の実現、窓口案内等サービスの充実
- ③ 公共サービス改革法の活用を含む、証明書発行窓口サービスの充実
- ④ 申請届出等各種手続の改善
- ⑤ 市税事務所設置に伴う空スペースの活用により狭隘状態の解消や窓口の改善のほか、新たな観点からの区庁舎の改善を実施

① 日曜開庁等の実施

ア 日曜開庁

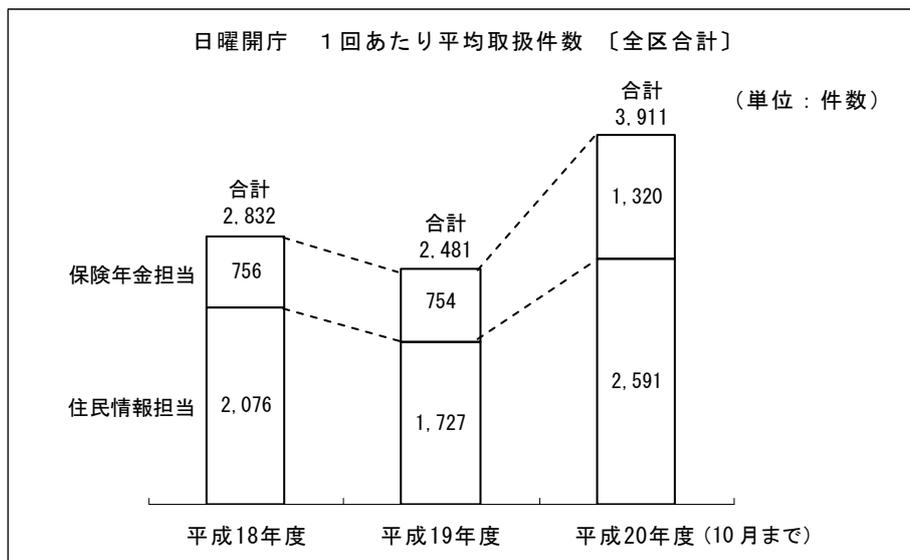
- ・ 平成 18 年 10 月から、毎月第 4 日曜の開庁を試行実施（午前 9 時～午後 1 時 30 分）
- ・ 平成 20 年度から、毎月第 4 日曜の全日開庁を実施（午前 9 時～午後 5 時 30 分）

イ 年度末・年度始めの日曜開庁

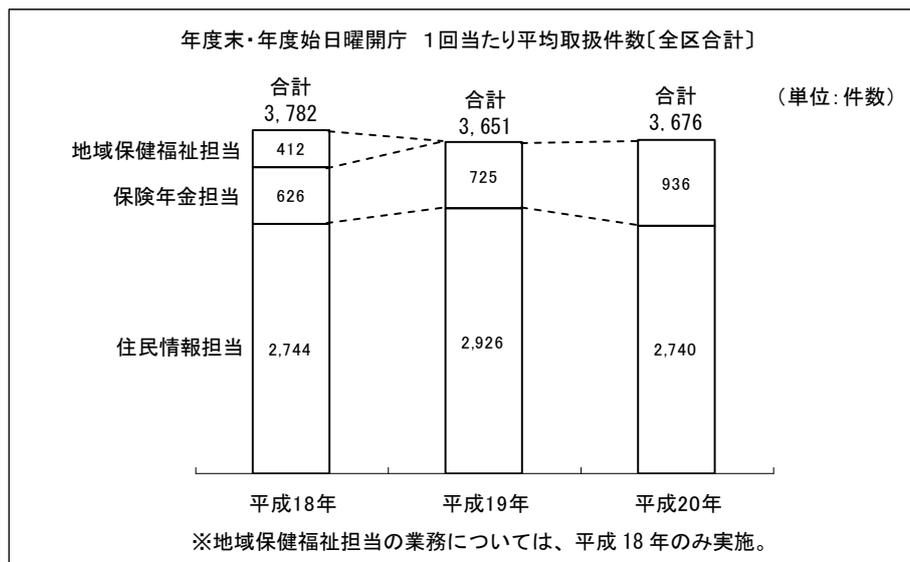
- ・ 平成 18 年から、引越しなどで多くの市民が区役所を利用する年度末・年度始めの日曜日に、区役所窓口を開設（開庁時間：平成 18 年・19 年実施…午前 9 時～午後 1 時 30 分、平成 20 年実施…午前 9 時～午後 5 時 30 分）

<主な取扱業務⁵>

窓口	主な取扱業務
住民情報担当	出生・婚姻などの戸籍の届出、戸籍謄抄本等の発行、転入・転出などの届出、住民票の写しなどの発行（他市町村の住民票を除く）、外国人登録の手続、外国人登録原票記載事項証明書の発行、印鑑登録の手続、印鑑登録証明書の発行、義務教育諸学校の就学手続
保険年金担当 （住民異動に関するものに限り）	国民健康保険の各種届出など、国民年金の各種届出など、長寿医療制度（後期高齢者医療制度）に係る各種届出の受付など



⁵主な取扱業務以外に、独自に業務を実施している区役所があります。

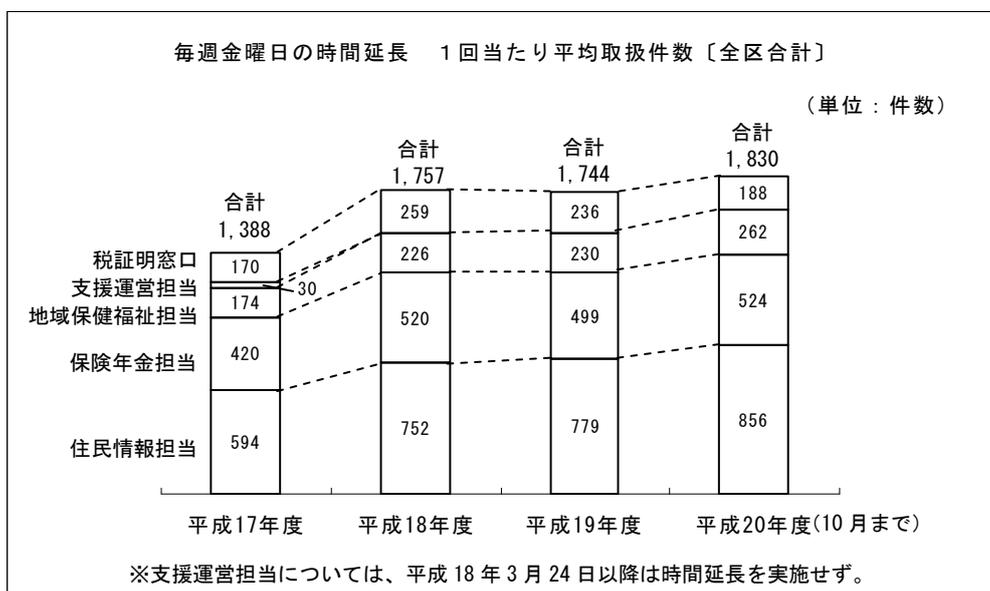


ウ 毎週金曜日の時間延長

- 平成17年6月24日より、祝日を除く毎週金曜日に午後7時まで、全区役所（出張所を除く）において窓口の時間延長を実施

<主な取扱業務>

窓口	主な取扱業務
住民情報担当	出生・婚姻などの戸籍の届出、戸籍謄抄本等の発行、転入・転出などの届出、住民票の写しなどの発行（他市町村の住民票を除く）、外国人登録の手続、外国人登録原票記載事項証明書の発行、印鑑登録の手続、印鑑登録証明書の発行、義務教育諸学校の就学手続
税証明の発行窓口	各種市税の証明書の発行
保険年金担当 (住民異動に関するものに限る)	国民健康保険の各種届出など、国民年金の各種届出など、長寿医療制度（後期高齢者医療制度）に係る各種届出の受付及び保険料納付
保健福祉センター (住民異動に関するものに限る)	介護保険・児童手当・老人医療費助成など福祉・医療制度関連の各種申請・届出など



③ 窓口業務の改善、サービスの向上

転入や出生などの住民異動に関連して行う必要のある国民健康保険、児童手当や乳幼児医療費助成の申請手続きについては、いくつかの窓口に出向いて手続きをする必要がありますが、どの窓口へ行ったらいいか、どの手続きが必要なのかが分かりにくい、というご意見をよくお聞きします。

このため、各区において窓口案内の充実や住民異動の届出時に関連する手続きのご案内に工夫をこらすなど、市民の方々の利便性の向上を図るための取組みを進めています。

また、住民票の写し等を請求する際の請求書の用紙選択の迷いや、それぞれの請求書に同じ内容を記入しなければならないといった煩わしさなどを解消し、市民の方々の利便性を図るため、平成18年10月、港区が初めて請求する証明書ごとに分かれていた証明書交付請求書を統合しました。その後、ベストプラクティス⁶を全区に広げるという観点から、順次、実施区を拡充してきました。

<平成20年度取組み例>

取組み項目	実施区
戸籍・住民基本台帳関係の証明書と税務関係の証明書の同一場所での発行	福島区、此花区、西区、港区、大正区、西淀川区、住之江区
住民異動届受付窓口における関係手続きの受付	港区
住民異動届受付窓口での国民健康保険被保険者資格の取得喪失手続等の実施	中央区
年度末・年度始の繁忙時期に住民異動届出専用窓口を設置	北区
保健福祉関係窓口等の同一フロアへの集約など	北区、西淀川区、東成区
住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍の附票の写し等の証明書交付請求書の統合	全区
適切な案内のために職員用担当間連絡用チェックシートの活用	此花区、西区、港区、西淀川区、阿倍野区
市民向けに手続き案内のためのリーフレット等を配布	中央区、港区、大正区、天王寺区、西淀川区、淀川区、東淀川区、生野区、旭区、城東区、阿倍野区、住之江区、住吉区、東住吉区、平野区、西成区
民間スタッフによる窓口案内	北区、都島区、福島区、此花区、中央区、西区、港区、大正区、西淀川区、東淀川区、東成区、生野区、旭区、城東区、阿倍野区、住之江区、住吉区、東住吉区、西成区

⁶ ベストプラクティス：課題克服や問題解決のためのすぐれた実践例。優良事例。

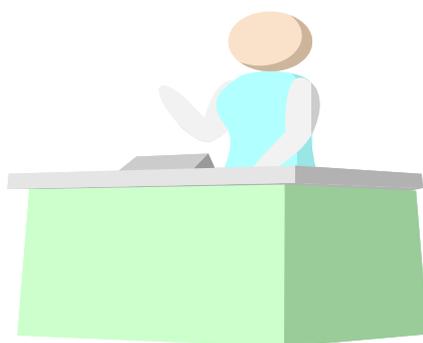
取組み項目	実施区
保健福祉センター等特定フロアにおける窓口案内等	北区、此花区、中央区、大正区、天王寺区、西淀川区、淀川区、東成区、生野区、阿倍野区、住之江区、東住吉区、平野区
区役所内のフロアガイドを作成し窓口等に設置	中央区、大正区、旭区、城東区、阿倍野区
戸籍・住民基本台帳関係の届出窓口と証明発行窓口の分離	北区、此花区、中央区、港区、大正区、西淀川区、東淀川区、東成区、生野区、城東区、鶴見区、住之江区
ボイスコールの設置 (受付窓口で並んでお待ちいただく必要がないよう、窓口に来られた方に、整理券発行機などで番号札をお渡しし、番号順に音声でのお呼び出しをします。)	北区、都島区、此花区、中央区、西区、港区、大正区、天王寺区、浪速区、西淀川区、淀川区、東淀川区、東成区、生野区、旭区、城東区、阿倍野区、住之江区、住吉区、東住吉区、平野区、西成区
電子番号表示板の設置 (住民票の写しや戸籍謄本などの交付請求に来られた方に、住民票等が作成できたことを、番号でお知らせします。)	北区、都島区、福島区、中央区、西区、港区、天王寺区、浪速区、西淀川区、淀川区、東淀川区、生野区、旭区、城東区、住之江区、住吉区、平野区、西成区



ボイスコール
(番号呼び出し機)



電子案内表示板
(画面下段左側は広告、右側は区役所からのお知らせ)





ワンストップ窓口の試行実施【港区】

港区役所では他の区に先駆けて、平成 19 年 1 月から「ワンストップ窓口」の試行実施を行っています。

来庁者がどの窓口に行けばよいのか分からず迷われている光景や、住民異動等の届出にあわせて数カ所の窓口をまわって手続きをしなければならない状況があったことから、「便利で快適なサービスを効率的に提供する身近な窓口」をめざし、できることから取り組もうという発想から生まれました。

この取組みにより、住民異動届や出生届に伴う国民健康保険や児童手当・乳幼児医療等の手続きが、1カ所で完結するため、他の窓口に戻る必要がなくなり、移動や並び直しの時間を省略できるようになりました。

また、平成 20 年 1 月から高齢者福祉、障害者福祉等に関する住所変更の手続きや各種医療証の交付等取扱業務を拡充し、サービスの充実を図っています。



いくみんコンシェルジュ【生野区】

介護保険法や障害者自立支援法の改正などにより、保健福祉センターの業務は年々複雑化しており、市民にとっては理解しづらいものとなっています。保険年金担当や区社会福祉協議会とも関連する業務もあり、内容が多種多様にわたることや、いくつもの課題を抱える相談者が多く、初めての来庁者、とりわけ高齢者や外国籍住民の方々等にとってはとまどいやすく、相談回数も数回に及びことが多くなっています。

また、生野区の特徴としては外国籍住民や高齢者が多いことがあげられます。

こうした課題に対応するため、平成 20 年 5 月より、保健福祉センターのフロアを中心に、社会福祉に専門的な知識を有し、ハンダで対応もできる担当者（「コンシェルジュ」）を配置しました。「コンシェルジュ」は、フロアで来庁者の意向を十分聞き、相談者に個々に対応することにより、いくつもの相談内容を整理して、用件に沿った適切な窓口案内を行うよう努めています。



窓口の再編、コンシェルジュの配置【東成区】

住民情報担当では、窓口を再編して証明書発行窓口と届出窓口を分けるとともに、待合スペースを広げ、高齢者・障害者の方に配慮した安全な通路を確保しました。

また、窓口が分かれていた保健と福祉関係の手続きを 1 箇所で済ませられるよう保健福祉の総合受付窓口を設置するとともに、相談室の充実と待合スペースの拡充を行いました。

あわせて、窓口案内の充実のため、来庁者を窓口へ案内するコンシェルジュ（窓口案内員）を配置し、市民サービスの向上を図っています。



住民異動関係窓口サービスの改善 【城東区】

城東区役所では、各種証明書、戸籍届出、住民異動届の取り扱い件数が相当数あり、来庁される区民の方々の待ち時間が非常に長くなっていました。

区役所を市民サービスの拠点として位置づけ、市民の利便性の向上をめざすため、平成19年3月に、届出窓口と、比較的短時間で手続きが済む証明書発行窓口を分割するとともに、従来使用していたベルトコンベアー（受付から作成担当への書類搬送装置）の廃止、ボイスコール（番号呼出機）・電子番号案内表示板の設置のほか、市民から見通せる事務室へと変更を行いました。

この結果、区民の方々の待ち時間が大幅に短縮されるとともに、受付番号順呼出による安心感、呼び出し順位に関するトラブルの解消など、取組み効果があったと考えています。

「Welcome! JOTO」プロジェクト

また、「笑顔がふれあう城東区」を合言葉に、職員による「Welcome! JOTO」プロジェクトチームを設置し、転入された方が必要とされる市・区の生活情報を容易に入手できるように、情報紙をひとまとめにして配布しています。さらに、婚姻届を出される皆さんが、笑顔で帰られるように、お祝いの心を伝える「結婚お祝いカード」を作成し配布しています。皆さんからは、「ありがとう」「結婚おめでとう」と言ってもらえてうれしいなど喜びの声をいただいています。



ひとまとめにした情報冊子類



結婚お祝いカード

③ 市税事務所設置に伴う区庁舎スペースの有効活用策の策定、改修着手

平成19年10月に区役所の税務事務が市税事務所に移管されたことに伴い、各区役所では庁舎内のレイアウト変更等を行い、区民との協働のためのスペース等の設置や区民の方々にとって使いやすい窓口スペースや通路等の確保など、新たな観点から区庁舎の改善に取り組んでいます。

<区役所庁舎での市民利用スペースの活用状況（H21.1現在）>

	名称	施設利用形態
北区	区民交流プラザ	情報コーナー、ミーティングコーナー、区民ギャラリー
都島区	赤ちゃんコーナー	授乳、おむつ替えスペース
福島区	地域情報の受発信コーナー	多目的コーナー
	区の歴史と文化を次世代に継承するための展示コーナー	展示スペース
此花区	市民協働スペース (平成21年度に愛称募集予定)	ミーティングスペース、情報コーナー
西区	西区生涯学習交流スペース	交流スペース、展示コーナー、情報コーナー
港区	区民情報コーナー	情報コーナー
大正区	さわやか広場	区民憩いのスペース(※催しスペースとしても利用) ミーティングテーブル設置スペース、まちづくり委員会室 ミニギャラリー(展示スペース)
天王寺区	市民協働スペース	ミーティングゾーン(3ブース)、情報交流ゾーン
浪速区	子育てつどいのひろば	交流スペース、情報コーナー、相談等
西淀川区	親子ゆったりスペース	健診待合スペース・情報提供スペース
	まちづくり区民協働スペース	情報コーナー、交流スペース
東淀川区	区民協働スペース	待合コーナー(区民ギャラリー) ミーティングスペース(区民情報コーナー併設)
東成区	ひがしなり市民協働ステーション 「ふれ愛パンジー」	交流スペース、催しスペース、情報コーナー、ミーティング、憩いスペース、 協働スペース、展示コーナー
生野区	区民ロビー	ミーティング・交流ゾーン、催しスペース、情報コーナー
旭区	授乳室・キッズエリア	授乳、オムツ交換スペース 子ども遊びスペース
鶴見区	多目的スペース	交流コーナー、情報コーナー、法律相談室(3室)
阿倍野区	区民交流コーナー	ミーティングスペース、多目的コーナー
住之江区	区民情報コーナー 「さんさん さざん家」	情報コーナー及び交流スペースとして利用
住吉区	区民協働スペース (愛称募集予定)	展示スペース、ミーティングスペース、交流スペース
東住吉区	なでしこ情報ルーム	相談コーナー(相談室3室、予備相談室1室) 情報コーナー、多目的コーナー、交流スペース
平野区	多目的スペース	交流スペース、催しスペース、子育て多目的ルーム、選挙時の期日前投票所、 税務申告会場などとして全スペースを流動的に利用
西成区	区民情報コーナー	情報コーナー

(2) 効果的・効率的業務遂行のための新たな業務単位等の検討

- ① 業務集約化
- ② 戸籍事務の電算化
- ③ バックオフィス業務を中心とした効果的な外部スタッフの活用や民間委託の推進

① 業務集約化

区役所の業務の多くは局の執行機関的性格も強く、基本的には24区で同一の事務を行ってききましたが、中には、必ずしも24区役所で対応しなければならないとは言い切れない業務や、むしろ集約化することで広域的に対応できるものや効率化を図ることができるものもあることから、効率的・効果的な業務執行体制の構築をめざし、一部業務を集約化しました。

○ 共通管理業務の総務事務センターへの集約化（平成20年10月稼働）

これまで各局・各区等で行われてきた職員の給与・人事・福利厚生等に係る業務及び臨時職員等の報酬支給業務などの共通管理業務について、総務事務センターにおいて集中処理を行い、業務の簡素化・集約化を図っています。

○ 環境衛生、食品衛生等生活環境業務の集約化（平成20年11月）

環境衛生・食品衛生・環境保全業務に係る事件の未然防止を図るとともに、大規模な食中毒事件など緊急事態が発生した場合に柔軟かつ的確な対応により健康被害の拡大防止を図るなど、健康危機管理体制及び環境保全監視体制の充実強化、及び、苦情処理の円滑化や申請・届出事務処理の効率化・迅速化によるサービス向上を図るため、これまで各区保健福祉センターで実施してきた生活環境業務の大部分を市内5か所に設置する保健所生活衛生監視事務所及び環境局環境保全部環境保全監視担当（通称：生活環境監視センター）に集約化しました。

② 戸籍事務の電算化（平成18年度～22年度）

大阪市では、市民サービスの向上と戸籍事務の効率化を図るため、平成18年度から戸籍事務のシステム化に取り組んでいます。また、大阪市の戸籍数は24区全体で約120万戸籍と膨大であることから、24区を3グループに分け、3カ年計画で順次戸籍情報システムを稼働します。

戸籍情報システム稼働後は、コンピュータによる処理を行うことにより、届出内容の確認や戸籍の作成が容易になり、戸籍の作成時間や証明書の発行に要する時間が短縮されます。

グループ	区名	稼働時期
1	天王寺区、浪速区、西淀川区、淀川区、東成区、城東区、西成区、鶴見区	平成21年3月
2	北区、中央区、住之江区、平野区、都島区、東淀川区、西区、港区	平成21年度中
3	阿倍野区、住吉区、大正区、生野区、旭区、東住吉区、福島区、此花区	平成22年度中

③ 外部スタッフの活用

住民情報担当端末操作業務の一部について、民間委託への移行を前提として、業務見直しを行うとともに、当面は、職員の流動化の一環として技能職員を充当しました。

(平成 19 年度)