

令和3年度 第1回住吉区区政会議 グループディスカッションについて

テーマ：区民へ伝わる有効な情報発信について

令和2年度住吉区運営方針のアウトカム指標〈めざす状態を数値化した指標〉の達成状況において、「B 順調でない」となった事業の課題や今後の対応方向等を見てみると、区民への取組内容等の周知が十分でなく、今後は情報発信の強化・充実が必要とするものが多くありました。

そこで、区民のみなさまに各事業の取組内容等を十分にお伝え（情報発信や啓発）するためには、どのようにしていけば良くなるのか（発信の方法・回数や対象等の工夫の仕方、コロナ禍を踏まえた新しい取組等）を区政会議委員のみなさまにグループディスカッションで自由にご意見を出していただきたいと存じます。

いただいたご意見を参考に検討を行い、今後の事業推進に役立てていきます。

【グループディスカッションについて】

- ◆区政会議委員（24名）を3グループに分けて、同じテーマで自由討議を行う。
 - ・各グループに区役所職員がファシリテーター、書記として入る。
 - Aグループ：区政会議委員（8名）、ファシリテーター、書記（区役所職員）
 - Bグループ：区政会議委員（8名）、ファシリテーター、書記（区役所職員）
 - Cグループ：区政会議委員（8名）、ファシリテーター、書記（区役所職員）
 - ・各グループより発表役を区政会議委員の中から1名決める。（手上げ方式）
- ◆ファシリテーター（区役所職員）が進行し、各委員より順に意見を述べてもらう。一巡後は出された意見に対する意見やその他の意見がないかを聞く。（意見は実現性の有無を問わないものとする。）
- ◆書記（区役所職員）が発言された意見を簡潔に記録する。
- ◆発表役（区政会議委員）が記録された意見より発表する。

【参考】

令和2年度住吉区運営方針において、アウトカム指標の達成状況「B 順調でない」の項目

1-1 防災の取組

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・住吉区が災害に対して安全なまちと感じている区民の割合：59.6%（区民意識調査）
 - * 令和5年度までに85%以上（令和2年度目標値68.3%以上）

〔課題〕

- ・災害に対して安全なまちと感じる区民の割合が伸びておらず、災害時の避難行動や避難場所がわか

らない、地域での防災の取組が進んでいないことがその理由にあげられていることからして、防災に関する情報が区民に十分伝わっていない。

〔今後の対応方向〕

- ・災害時の正しい避難行動を記載した防災情報リーフレットを作成し、全戸配付する。
- 区民の防災訓練等への参加機会を増やすことは当面難しいと考えられるので、広報紙やホームページ・Twitter 等での発信が区民に伝わるよう、内容の充実や見せ方の工夫に取り組む。

1 - 2 地域安全防犯対策事業

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・住吉区の治安が良いと感じている区民の割合：76.8%（区民意識調査）
* 令和5年度までに80%以上（令和2年度目標値76.9%以上）

〔課題〕

- ・区内の犯罪発生件数は近年減少傾向にあるが区内の治安が良いと感じている区民の割合は微増にとどまっており、さらに増やしていくためには区民の不安軽減につながる内容の啓発を進めていく必要がある。

〔今後の対応方向〕

- ・区内の犯罪発生件数が減少傾向にあるといったプラスの情報も周知するとともに、区内で多く発生している犯罪から身を守るための具体的な情報提供や啓発活動を警察との連携のもと積極的に展開する。新型コロナウイルス感染症の影響により従来の集客型の啓発活動が困難となっているので、非接触型のオンライン、SNS、動画等を使った啓発活動を強化する。
- ・特殊詐欺被害の再発防止のため、警察が取り組んでいる被害者宅への家庭訪問に協力し、被害発生エリアに対し青色防犯パトロールカーで重点的な啓発を行う。また、高齢者への直接的な啓発を強化する「特殊詐欺対策アクションプラン」を継続し、地域資源の「つながり」「連携」を活用した高齢者に直接働きかける取組を強化する。

2 - 2 区民とともにすすめる健康づくり

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・特定健康診査の受診率：24.8%（令和元年度）
* 令和5年度までに65%以上（令和2年度目標値25.6%以上）

〔改善策（具体的取組2-2-2より）〕

- ・新型コロナウイルス感染状況の影響によるいわゆる検診控えが検診率を引き下げている可能性があり、検診における感染防止対策のPRを積極的に行う必要がある。

3 - 3 学校教育等への支援

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・区民の意見が学校園の運営に反映され、学校や地域の実情に応じた教育が行われていると感じる区

民の割合：39.4%（区民意識調査）

* 令和5年度までに70%以上（令和2年度目標値54.1%以上）

〔課題〕

- ・学校園関係者や教育総合会議、学校協議会メンバーからは「学校・地域の実情に応じた教育が行われている」と評価されているが、一般区民の4割程度にしか同様の評価を得られておらず、区の教育施策や学校園の取組が区民に十分に伝わっていない。

〔今後の対応方向〕

- ・区の教育施策への学校関係者や地域等の意見反映や学校園の特色ある取組などが区民に伝わるよう、ホームページや広報紙などでの情報発信を強化する。

3-4 教育コミュニティづくりの推進

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・学校・家庭・地域が連携して子どもが育まれていると感じる区民の割合：57.4%（区民意識調査）

* 令和5年度までに60%以上（令和2年度目標値60.0%以上）

〔課題（具体的取組3-4-1より）〕

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、人と人が直接的・対面的につながる事が難しくなり、地域のネットワークの深まりを実感しにくい状況がある。

〔改善策（具体的取組3-4-1より）〕

- ・令和2年度に、校区ごとで新型コロナウイルス感染症対策を講じて開催されたイベント等の事例を情報共有し、令和3年度の開催につながるよう活動の継続を支援していく。

3-5 人権尊重のまちづくり

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・一人ひとりの人権が尊重されているまちと思う区民の割合：61.1%（区民意識調査）

* 令和5年度までに80%以上（令和2年度目標値64.8%以上）

〔課題（具体的取組3-5-1より）〕

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により集客型イベントが中止され、対面式の啓発活動が実施できなかった。

〔改善策（具体的取組3-5-1より）〕

- ・新型コロナウイルス感染症拡大状況下を想定した情報発信の充実を図る。

5-1 つながりづくりの促進

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・日頃から、「声掛け」、「見守り」、「助け合い」、「支え合い」が行われていると感じる区民の割合：44.8%（区民意識調査）

* 令和5年度までに60%以上（令和2年度目標値50.7%以上）

- ・住んでいる地域において、様々な地域活動に気軽に参加できると感じる区民の割合：39.2%（区民意識調査）

＊令和5年度までに45%以上（令和2年度目標値44.0%以上）

〔課題〕

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、つながりの場や機会の創出が困難になっていることが地域のつながりや地域活動への参加のしやすさを感じる区民の割合の低下の一因と考えられ、場や機会を確保する必要がある。

〔今後の対応方向〕

- ・集客型の行事等は、感染状況を見ながら可能な限り区民が参加できるようにするとともに、集客が困難な場合に備えてオンライン等の手法も並行して準備し実施できない場合には切り替えるなど、何らかの形で事業が実施できるように工夫する。

5-2 自律的な地域運営の促進（改革の柱4-1）

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じている区民の割合：44.1%（区民意識調査）

＊令和5年度までに60%以上（令和2年度目標値51.3%以上）

〔課題〕

- ・各団体により地域の特性や課題に応じた活動が進められていると感じる区民の割合が低下しており、各団体の活動が区民に十分に伝わっていない。
- ・地域活動協議会の自律運営に地域格差が生じており、これまで以上に地域実情に応じた支援が必要である。

〔今後の対応方向〕

- ・各団体の活動を区民に周知するため、地域活動協議会による広報紙の発行やSNSを活用した情報発信を重点的に支援していく。
- ・地域活動協議会が自律的に運営が進められるよう、会計事務の適正な執行の支援、地活協広報紙の発行やICTを活用した情報発信及び企業やNPO等との連携促進などまちづくりセンターも活用しながら、全地域一律ではなく、地域の実情に応じた最適な支援を実施していくとともに、地域の自律状況に応じて、支援内容の見直しを進めていく。

6-1 区政運営への住民参画

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・区役所が、様々な機会を通じて区民の意見やニーズを把握していると感じる区民の割合：41.1%（市民局実施の区民アンケート調査）

＊令和5年度までに70%以上（令和2年度目標値51.7%以上）

- ・区政会議において、各委員からの意見や要望、評価について、適切なフィードバックが行われたと感じる

区政会議の委員の割合：66.7%

* 令和5年度までに80%以上（令和2年度目標値80.0%以上）

〔課題〕

- ・把握した意見やニーズのうち、区政に反映した事項について、十分に情報が伝わっていない。
- ・区政会議において、委員が意見を出しやすくするため、議論するポイントを整理する必要がある。

〔今後の対応方向〕

- ・意見やニーズの施策反映状況が区民に伝わるよう、区広報紙への掲載の仕方・頻度や区ホームページで目立つように発信するといった工夫を行う。
- ・区政会議において、事前の資料作成時にテーマを絞るよう工夫するとともに、グループディスカッションやフリートーク形式により、委員と区役所が自由に議論できる環境づくりを行う。

6-2 情報発信の機能強化

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が、区役所から届いていると感じる区民の割合：44.6%（市民局実施の区民アンケート調査）

* 令和5年度までに70%以上（令和2年度目標値55.2%以上）

〔課題〕

- ・区の様々な取組（施策・事業・イベントなど）に関する情報が区役所から届いていると、より多くの区民に感じてもらうことが必要。

〔今後の対応方向〕

- ・情報を入手する媒体として、広報「すみよし」、区ホームページ、掲示板が多いことから、これらを活用した周知を強化する。また、動画による発信や見せ方などの工夫により、区役所からの情報を見たいと感じてもらえるよう取り組んでいく。

6-3 区民が集う、快適な区役所づくり

〔アウトカム指標と達成状況〕

- ・窓口での接客態度や説明について、適切であったと感じている区民の割合：74.8%（区民意識調査）

* 令和5年度までに80%以上（令和2年度目標値79.4%以上）

〔課題〕

- ・窓口での接客態度などの評価が、昨年度より低下しており、電話での対応を含め、基本的な接遇力の強化に向けた取組が必要である。

〔今後の対応方向〕

- ・区民目線でのサービス提供ができるよう、接遇研修において、「挨拶」や「対応についての印象」など基本的事項の習得を強化する。