

## 外部評価意見への対応方針

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
第1回区政会議（合同会議）				
1	H29.7	【区民の声の区政への反映】 経営課題1の「めざす成果及び戦略1-1」の「区政運営について区民の意見や要望を反映していると思う区民の割合を平成29年度までに60%以上」という目標は、回答する区民の年齢構成や考えも違う中、目標が高すぎるのではないか。（飛田委員）	この目標は、「自律した自治体型の区政運営」に向けて、「区政運営基本方針」に24区共通で定められた目標値です。平成28年度に24区で60%を超えている区はなく、目標値としては、かなり高く設定されていました。平成29年8月に策定された「市政改革プラン2.0（区政編）」において、当該目標と同種の内容の目標「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 29年度 35%」が定められたため、平成29年度運営方針の当該目標は、新たな目標に変更いたしました。	①
2	H29.7	【情報発信】 区民に有用なサービスでも知られていなものがある。こうした情報をもっと積極的に発信すれば、区民と区役所が近くなると思う。（一例、特定健診・がん検診、日曜開庁時のサービス内容など）（粟谷委員）	広報紙を始め広報媒体は、「知りたい情報が見つかる」ことが重要であると考えています。広報紙は、掲載情報の充実を図るとともに、29年5月からイベントカレンダーの掲載を開始するなど、「見つけやすさ」の観点から紙面構成の変更を行いました。また、7月から、LINE@による情報発信を新たに開始するなど発信方法の多様化にも努めているところです。引き続き、わかりやすい情報発信をめざし、多様な媒体を活用しながら取り組んでまいります。  （特定健診・がん検診） 特定健診・がん検診をはじめ、各種検診については、区広報紙で毎月お知らせをし、受診の勧奨をしています。なお、区広報紙3月号では、特集ページを組み、詳細なお知らせをしています。また、がん検診では、29年度より、ポスター・チラシを活用しての周知も開始しました。 今後も、周知方法や周知内容を工夫し、多くの方に受診いただけるよう努めてまいりたいと考えています。  （日曜開庁） 日曜開庁につきましては、毎月発行の広報紙を始めホームページに掲載していますが、トップページの上段スクロール面に掲載し、効果的に周知できるよう工夫しました。	①
3	H29.7	【情報発信（まちかどパートナー会議）】 食事サービス、ふれあい喫茶などの地域の活動の場に、区役所にももっと関わってほしい。（石川委員、一本松委員）	区職員が、定期的に各地域の食事サービスやふれあい喫茶にうかがい、区民の皆さんとの交流や区政情報の提供等を行う「まちかどパートナー会議」を実施しています。引き続き、こうした取組みを通じて、区民の皆さんとの交流を深めたいと考えています。	①
4	H29.7	【身近な総合拠点としての区役所づくり】 区役所全体の雰囲気が温かくなっていると、ここ数年で、目に見えて感じる。「あなたの声をつなげ隊」による区民からの意見聴取などが効いているのか対応がよくなっている。（石川委員）	区役所に来庁された方が気持ちよく過ごしていただけるよう、職員の接遇には特に力を入れています。引き続き、来庁者サービスの向上に取り組んでまいります。また、「あなたの声をつなげ隊」による意見聴取についても引き続き取組み、適切に「区民の声」を区政に反映してまいります。	①
5	H29.7	【英語ディベートスクール・英語体験活動】 ・英対話力向上のために300万円の予算を使っているのに、効率を上げていくことが大事だが、若い人に力を入れるのは良いことだ。（石川委員、一本松委員）  ・英対話力向上のための講座に参加した人の満足度が高いのであれば、区の事業として参加人数を増やして広く浅く広げてはどうか。（越村委員）  ・社会のグローバル化が進む中で、今の子どもたちが社会人となって活躍するために、ディベート力を強化することが必要である。 ・ディベートスクールを、区内の各学校の授業で実施できないのか。（原田照久委員、原田久仁彦委員）	・当区における英対話力向上のための取組は平成26年度から2年間は予算400万円、平成28年度から2年間は開催回数等見直し、予算300万円で行いました。次年度はさらに事業の効率化を意識して実施してまいります。また、小学生の参加希望が非常に多いことから、次年度はより小学生が参加しやすくなるよう検討してまいります。  ・グローバル社会で活躍する社会人となるには、英語によるコミュニケーション力を高めることのほか、海外の文化・行動様式に対する理解を深めることも重要と考えており、次年度取組の検討にあたっては国際理解の観点も留意して取り組んでまいります。  ・英語によるディベートを学校の授業で行うことについては、中学校の英語授業が学習指導要領に基づく年間カリキュラムにより行っていることや、生徒間の学力差などから、学校授業での実施には課題があると考えておりますが、自分の考えを英語で発信する機会を多く設けることの重要性について、学校側にもお伝えしてまいります。	②
6	H29.7	【ジュニアクラブ】 ジュニアクラブ活動にもっと参加してほしい（現在30～40人）。会員募集する時期が遅いのではないか。（山本委員）	ジュニアクラブ活動の参加者を増やすためにも多くの方に会員になってほしいと考えています。広報紙(5月号)やチラシ配付により会員募集を行っているところですが、広報紙記事内容の工夫やチラシ配付時期を早めるなど改善してまいります。	②
7	H29.7	【ジュニアクラブ】 地域のお祭りなどにジュニアクラブが参加できないか。子どもたちが地域行事に参加することが未来に繋がるのではないか。（服部委員）	ジュニアクラブは区内各地域から児童生徒が参加していることに加え、30人程度が一緒に活動できるプログラムとしていること、年間5回の限られた回数で体験学習を含む活動を主に行っているなどから、ジュニアクラブとして地域のお祭りに参加することは難しいと考えています。地域のお祭りについては、子ども達がそれぞれ地元地域のお祭りに、地域の大人の方々に見守られながら活動に関わっていただくことが望ましいと考えています。	④

8	H29.7	【子育て層の交流・情報発信】 お母さん方が友達になると、口コミで情報が広がる。情報を意欲的に知ろうとする人も多いので、子育て世代への情報発信をしたら効果的である。(一本松委員)	天王寺区では子育て情報アプリ「ぎゅっと!」を平成26年度から運用し、子育て世代に子育てイベントや保育所・幼稚園などの施設情報を発信しています。平成30年2月23日時点でダウンロード数は3,090件に達しており、情報発信ツールとしてご利用いただいています。また、子育て応援施設マップの配布や、イベント開催時にはチラシ・ポスターをファミリーマンションに掲示するなど広く情報発信に努めているところです。	①
9	H29.7	【待機児童対策】 聖和地区に保育所が2つできると聞いている。そのうちの1つが駐輪場や送迎スペースの不足などが課題で難航していると聞いたので、行政が(事業者と)住民との間を上手に取り持ってもらえたらと思う。(一本松委員)	地域の方々から提示された課題解決に向けこれまで4回にわたり事業者が近隣説明会を実施し、所管局であることも青少年局も参加して、保育所整備の必要性を丁寧に説明のうえ、地域の方々にご理解いただくよう努めております。また、工事の進捗の都度、地域の方への説明及び周知を行うことにより、現在のところ平成30年8月開設に向け計画どおり進捗しているところです。	①
10	H29.7	【待機児童対策】 五条グランドの西側、天王寺公設市場の跡地に保育所ができるというような話を聞いているが、実際はどうなっているのか聞きたい。(江畑委員)	天王寺公設市場跡地につきましては、区の喫緊の課題である待機児童解消に向け、認可保育所として保育所運営事業者の公募をこども青少年局が実施し、10月に事業者が選定されました。30年10月に80人定員の保育所を開設する予定となっております。	①
11	H29.7	【高齢者】 経営課題3の「めざす成果及び戦略3-1」の「独居高齢者等の見守り体制が構築されていると感じる区民の割合を平成28年度80%」という目標は、目標値が非常に高い中で2年連続で数値が下がってきている。目標を達成できないまでも、少しずつ上がっていくのが成果であり、下がっていているのは問題ではないか。(原田照久委員)	平成25年度から区の独自事業として実施している「独居高齢者等見守りサポーター事業」については、4年が経過しており、各地域における見守り体制は、着実に構築されつつあると認識しています。しかしながら、平成25年度事業実施当時は、広報紙等による周知活動や対象となる75歳以上の方全員を訪問することにより事業説明と同意確認をしておりましたが、平成26年度以降は、その年度に75歳になる方のみを対象に事業案内をしているため、見守り体制が構築されていると感じる区民の割合が低下したと考えられます。また、この達成状況の調査については、毎年、無作為抽出で行っており、高齢者の方を対象にした調査にはなっていないことも原因の一つと考えます。なお、平成27年度からは、天王寺区社会福祉協議会に「見守り相談室」を設置し、各地域や関係機関とネットワークを築きながら事業を進めております。高齢者の方が気軽に相談できる身近な場所である「見守り相談室」の周知・広報活動を広報紙や掲示板を通じて積極的に進めることにより、区民からの事業の理解を高めていき、見守り体制の構築につなげてまいりたいと考えております。	①
12	H29.7	【高齢者】 高齢になると、男性はなかなか外出の機会がなく、一歩外に出てもらうことが必要。例えば、老人憩の家を活用して何かできたらいいのではないかと。(江畑委員)	老人憩の家の活用については、各地域での自主的な取り組みが行われているところであります。現在、各地域の老人憩の家では、高齢者食事サービスやふれあい喫茶、また最近では100歳体操などが行われておりますので、地域とも連携しながら、広報・周知等により男性の積極的な参加に努めてまいります。	①
13	H29.7	【高齢者】 待機児童の取組みも必要であるが、高齢社会は急速に進んでいるので、高齢者向けの施策・対策を早く取り組んでおかないと手遅れになるのでは。(平田委員)	現在、大阪市高齢者保健福祉計画に基づき、地域や天王寺区社会福祉協議会などと連携しながら高齢者施策に取り組んでおります。引き続き、高齢者の生活実態や社会情勢の変化に伴うニーズを的確に把握し、時宜を得た施策の取組みを進めてまいりたいと考えております。	②
14	H29.7	【下寺町交通手段確保事業】 共同運行のバスルートが、南行き的一方通行では使い勝手が悪い。区内の公共施設や病院に行くためには、あべの橋でバスの乗り継ぐことになるが、停留所が遠いため不便。(原田恵子委員)	新たにルートとなった松屋町筋は、一部、南行き一方通行の区間が存在することから、北行きへの折返し運行が困難となります。ご理解いただきますようお願いいたします。あべの橋でのバスの乗継ぎについてご不便をおかけしますが、移動の所要時間(ゆっくり歩いて最大約8分)とバリアフリールートを示した「近鉄バス・大阪市営交通乗り換えマップ」を作成しました。ホームページ等に掲載しておりますが、引き続き、利用者の皆さんに丁寧に周知してまいります。	④
15	H29.7	【公衆衛生】 野良猫や鳩に餌やりをする人がおり、繁殖したり、糞害によって困っている状況。野良猫に寄生するマダニによる死亡例も発生しているため、区で啓発に取り組んでほしい。(飛田委員)	4月・10月の「犬・猫を正しく飼う運動強調月間」では、飼い主や野良猫にエサを与えている方のマナー向上について、区広報紙・ホームページで啓発に取り組んでいます。また、ねずみやカラスなどへの対策方法なども、区広報紙やリーフレット等を通して、随時啓発を行っています。さらに、29年度からは、区ツイッターを活用し、公衆衛生に関する様々な情報発信を開始しました。今後も、多様な媒体を活用し、公衆衛生の啓発に取り組んでまいります。	①
16	H29.7	【防犯(防犯カメラ)】 ・防犯カメラは他区より積極的に取り組んでいる。(出村委員) ・引き続き、防犯カメラの増設をしてほしい。(栗谷委員)	防犯カメラについては、平成25年度から区役所による設置を進めており、今年度末時点では累計設置台数100台に達する見込みです。今後、費用対効果を検証しつつ、設置を進めてまいります。	①

17	H29.7	【防災】 家具転倒防止器具取付など事業者が入り出す作業の際に、一人暮らしの人などは事業者だけではなく、町会や役所の人に同席・随伴してもらえたら安心なのではないか。(中上委員)	天王寺区では家具転倒対策を実施済の方の割合が5割程度であり、区ではより多くの区民の皆さんに家具の転倒対策をとっていただきたいと考えています。 そのために、区ではマンションなどで積極的に取り組んでいる防災出前講座の際には家具転倒対策の大切さを啓発しているほか、家具転倒対策の必要性や対策方法について説明するリーフレットを作成し、出前講座などで配付するなど、お一人お一人による備えの大切さを啓発し行動を促す取組を積極的に進めています。 また、天王寺区では、区社会福祉協議会に見守り相談室を設置し、地域と連携しながら、独居高齢者の方などが安心して暮らせるよう見守り活動の支援を行っております。 一人暮らしや地域で孤立している高齢者で気になる方や様子に気がかりなことがあれば、区役所や区社会福祉協議会へご連絡くださいますよう、お願いします。	①
18	H29.7	【防災】 以前実施していた家具転倒防止器具取付事業について、ポスターなどで周知していたが実績は少なかった。しかし、高齢者などニーズはあると思うので、例えば賃貸マンション居住者へも啓発の取組を広げるなど取り組んではどうか。(出村委員、田淵委員)	区では、区内住戸の約8割を占めるマンションの防災力向上に向け積極的に取り組んでおり、主に分譲マンションにおいてマンション単位の居住者向け出前講座の実施や自主防災組織構築に向けた支援などを進めています。 ただ、賃貸マンションは、分譲マンションにおける管理組合に相当する居住者で構成される団体がいないケースが多々あることから、防災力向上に向けた取組を進めるにあたり、居住者を集めて啓発を行いつつ取組への合意形成を図り、賃貸マンションを単位とした防災の取組を進めることは難しいと考えています。 当面、区広報紙による啓発やポスターの掲出などによる啓発に取り組みつつ、分譲マンションを中心にマンション単位の防災力向上に向けた取組を進めていきます。 もちろん、賃貸マンションを代表する組織からご依頼があれば出前講座において啓発を行いたいと考えています。	③
19	H29.7	【防災・地域活動】 防災に関心のある人が地域の取組に参加しやすくなればよい。若い人向けの防災講座には人がきてくれるので、地域と連携できたらよいと思う。(出水委員)	区では防災出前講座において、特にマンション住民の方に対して災害時には地域との関係が重要になることから、平常時から地域での防災訓練など地域行事への参加の必要性を説明しています。 若い区民の皆さんや、これまで地域との関わりが比較的少なかった方にも、地域との関わり大切さを認識していただけるよう、引き続き、啓発を図ってまいります。 地域活動に関心をお持ちの方には、地域と連携いただけるように平素から繋がりづくりを進めておりますが、引き続き、防災講座等とも連携し取り組んでまいります。	①
20	H29.7	【空家対策】 空家対策を早めに取り組む必要がある。空家にさせないための啓発や、空家と疑われる家屋の居住状況の把握、空家の活用策などに取り組んでおかないと、災害時に危険である。また、放火されるおそれがあるのではないか。(飛田委員)	ご意見のとおり、空家の問題では空家を発生させないための啓発が大切な取組と考えていますので、区では、区広報紙や区HPにおける相談窓口のご紹介など、所有者や相続人が空家を発生させないための対策に取り組んでいます。 同時に、対応を要する空家については所有者・相続人に早急な対応を求めていくことが大切です。家屋の状況については地域にお住まいの方が一番詳しいと考えていますので、空家の疑いがある家屋が身近にある場合は、区役所へご相談いただけますよう、お願いします。	①
21	H29.7	【シティ・プロモーション】 歴史に残る著名な作家の織田作之助氏が天王寺区出身で、日本の文学の礎になったことをもっと発信できれば、文教の天王寺区の発信がもっとできると思う。(栗谷委員)	区内にある歴史的・文化的資産の一つとして、引き続き、織田作之助ゆかりの口縄坂の文学碑や生國魂神社の銅像なども含め、さまざまな天王寺区の魅力発信を継続してまいります。	①
22	H29.7	【地域のつながりづくり】 近所の人のつながりが希薄になっており、居住する地域のことを誰(町会長や長年地域に居住している方)に相談していいのかわからない方もいるのではないかと。誰に聞けば良いかを周知する役割を区が担ってはどうか。区の広報紙や広報板で町会長などを紹介することはできないか。(原田久仁彦委員)	個人情報保護の観点から、個人の連絡先等を広報紙等で広く周知することは極めて難しいと考えます。区役所にお問い合わせがあった場合には、理由を確認したうえで個別に対応させていただいております。	④
23	H29.7	【地域のつながりづくり】 ・民生委員の連絡先が書かれた看板の存在を知らない方がいる。看板と同内容を広報紙や広報紙を使って周知してはどうか。(原田久仁彦委員、原田照久委員、平田委員)	民生委員の広報・啓発につきましては、毎年、5月12日の「民生委員児童委員の日」にあわせ、広報紙や懸垂幕による周知を行っております。また、区民まつりや乳幼児健診時には、民生委員・児童委員のチラシやリーフレットを配布し、PRに努めています。民生委員の連絡先については、現在、各地域の学校または、地域集会所に掲示しております。引き続き、民生委員児童委員協議会が中心となって、民生委員の広報・周知に努めてまいります。	①
24	H29.7	【町会】 まずは町会に入ってもらい、地域の活動にも参加してもらえたらよい。(小野委員) 町会組織の強化のため、マンション居住者への働きかけに力を入れて欲しい。(出村委員)	現在、区HP等での地域振興会のご紹介や、地域活動の情報発信などで、住民の方の地域活動への参加につなげています。引き続き、つながりづくりの基盤となる地域の活動への支援策について検討してまいります。	①
25	H29.7	【地域活動】 地域公共人材があまり活用されていない中で、新たに地域からいろんな方々に登録してもらって「天王寺区サポーター制度(テンサポ)」が始まったが、どのように活用して今後発展させていくのか聞きたい。(出水委員)	「天王寺区サポーター制度(テンサポ)」は、区内に立地するさまざまな団体や企業、事業所等に登録いただき、それぞれの団体等が協力できる時期に協力できる範囲内で支援・協力いただくことで、安心・安全のまちづくりや、未来人材の育成、まちのにぎわいづくりなどに貢献いただく制度です。 今後、より多くの団体等に周知して登録いただき、地域課題の解決や公共の福祉の増進等に取り組んでまいります。	①

26	H29.7	<b>【地域活動(その他)】</b> 各連合会館の利用料が異なるようであるが、それでいいのか。 (出村委員)	各連合会館は、各館の運営委員会が自主的に運営されており、 収支状況や今後の維持管理に要する経費などを鑑み、利用料が 設定されています。各館ごとに収支状況も異なることから、利用料 を共通の定額設定とする事は難しいと考えます。	⑤
----	-------	--	--	---

## ※分類

- ①当年度(29年度)において対応 ②30年度運営方針に反映または30年度に対応予定  
 ③30年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可  
 ⑤その他

## 外部評価意見への対応方針

番号	年月	外部評価意見	対応方針	分類
第2回区政会議（合同会議）				
1	H29.12	【区政会議】 2年前の区政会議委員の改選時に継続された方が多かったので、今回の改選でほとんどの委員が新しいメンバーとなった。2年後の改選では改善してほしい。（平嶋委員）	2年前の改選時に継続希望される委員が多かったので、今回2期4年の任期満了になられた委員が多く、大幅な改選となりました。次回改選時（31年度）には、任期満了による大幅な改選があまりないように工夫を講じてまいります。	③
2	H29.12	【あなたの声をつなげ隊】 「あなたの声をつなげ隊」を今後も続けていくかどうか、何かほかの形で成果をあげることができないかどうかを検証すべきではないか。（菊山委員）	今後、職員が減少していく中で、活動をどの程度維持していくのがいいのか、より効果的で有効な実施方法がないかということは、引き続き、検討してまいります。	②
3	H29.12	【グローバル人材の育成】 ・英語ディベート授業をするのもいいが、将来働くことができる人材、そういうところに重点を置くべきでないかと思う。（平嶋委員）  ・「日本一の文教『都市』」掲げているのであれば、現状の取組だけでは不足しているのではないか。（玉井委員）	英語交流事業について、昨年度まではディベート力の向上を意識した事業として実施していましたが、30年度はグローバル社会の中で力を発揮して働くうえでも大切なことである、英語によるコミュニケーション力を養うことに加えて、海外の文化・行動様式を理解するプログラムも付加して実施していきたいと考えています。  「日本一の文教『都市』」をめざしてグローバル人材の育成やイノベーションを起こせる人材の育成など、子どもの力を伸ばしていく取組のほか、子育てスタート応援事業など子育てを応援する先駆的な取組みも実施しています。さらには事業効果を広げるため、学校と連携して事業を行うことにも力を入れています。限られた予算ではありますが、今後も委員の皆さまのご意見をお聞きしながら、効果的に事業を実施してまいります。	②
4	H29.12	【イノベーション人材の育成】 ・職業体験を広げていくべきだと思う。（平嶋委員）	学校と連携して、職業体験を含むキャリア教育の機会を幅広く提供できるよう取り組んでまいりたいと考えています。	②
5	H29.12	【子育て世帯の支援】 子どもの数は減っているのに、虐待件数は増加している。虐待の予防として、暴力や力に頼らないしつけを理解するプログラムを子育て世帯の支援の中に加えることができないか。（井川委員）	そういったプログラムをされている子ども・子育てプラザや子育て支援センターなどの関係施設と連携し、側面的な支援、広報をすることによって、より広げていきたいと考えております。	②
6	H29.12	【がん検診周知事業】 広報で周知していくのが大事だと思う。開業医の方からの声かけが効果的な面があるので、できれば医師会の協力も得られるように努力してほしいと思う。（平嶋委員）	区医師会にはがん検診の受診を呼びかけるポスターを掲示いただくなどご協力をいただいております。	①
7	H29.12	【高齢者見守り】 個人情報保護の問題もあるが、誰が見守りサポーターなのかわかるように、地元住民に知らせることができないか。（平嶋委員）	見守りサポーターについては、75歳以上の独居高齢者等で見守りを希望され、情報提供の同意をされた方に担当の見守りサポーターをお知らせしています。	④
8	H29.12	【防災】 災害時に地域で助け合うという観点から、地域活動協議会や町会などと協力しながら、地域網羅的にはなかなかできないかと思うが、計画をたてて訓練などの取組を進めていただきたい。（山崎委員）	地域活動協議会や町会単位の防災訓練を、いろいろな団体の協力のもと、地域で主体的に取り組んでいただいております。今後とも、各地域が計画的に取組を進められるよう支援してまいります。	①
9	H29.12	【防災】 寺社の協力により一時避難場所を拡充するという取組があるが、広大な天王寺を一時避難場所にするにはできないか。（東浦委員）	広いスペースをお持ちのお寺を中心に、現在10寺院と災害時に一時避難場所としての活用を図れるよう協定を締結しています。今後とも、一時避難場所の拡充に向けて取り組んでまいります。	②
10	H29.12	【防災】 防災力向上のために「天王寺区サポーター制度（テンサポ）」を区の事業の中で具体的に活用していくような方法があれば、より一層、地域資源の活用につながるのではないか。（出水委員）	防災力向上に向けた取組として、災害時に協力いただける事業所を登録する「災害時協力事業所登録制度」の取組を進めています。災害時協力事業所にご登録いただくと、自動的に「天王寺区サポーター制度（テンサポ）」にもセットで登録できるため、引き続き、セットでの取組を進めてまいります。	①
11	H29.12	【シティ・プロモーション】 市外に発信していくことができないか、検討していく必要があるのではないか。（玉井委員）	今年度、周辺区と連携して開催した大阪・熊野街道ウォークが好評でしたので、今後、こういう取組を市外も視野に入れながら広げていきたいと考えております。	②
12	H29.12	【地域のつながりづくり】 町会を強化して、町会が中心となって活動することで、地域のつながりがもっとできると思うので、強化策などの方針を考えたらよいと思う。（菊山委員）	マンションが増えることに伴い、町会加入率が下がってきている中、天王寺区では、まず、マンション防災の切り口から、地域のつながりの重要性に気づいていただくことを1つの目的で取り組んでいるところです。	①

## ※分類

- ①当年度(29年度)において対応 ②30年度運営方針に反映または30年度に対応予定  
③30年度では対応できないが、今後引き続き検討 ④対応困難または対応不可  
⑤その他