

# 平成28年度 鶴見区の主な取組み



## つる魅力向上部会

所管する経営課題

経営課題1 魅力あふれるまちづくり

経営課題6 区役所力の強化

## 経営課題 1 魅力あふれるまちづくり

### 【戦略1 - 1】

### つる魅力(つるみりよく)の創造



### めざす状態 概ね3～5年間で念頭に設定

区民が世代を問わず鶴見区の歴史やまちの魅力を感じ、愛着を深めている。  
区外にも広く鶴見区の魅力を感じる人が増えている。

### 戦略 中期的な取組の方向性

- ・魅力的で賑わいのある取組みを通じて、全ての世代が参加しやすく、相互に交流を持つことができる事業を行う。
- ・区の歴史やまちの魅力について触れる機会が少ない区民（特に転入者や子育て世帯等）が、区の歴史やまちの魅力を知り、関心をもつ機会を創出する。
- ・地域や家庭レベルの身近な生活の中で実践できるエコ活動など、さまざまな角度から環境に対する意識を高める取組みを推進する。
- ・地域住民が主体的かつ積極的に取り組む体制作りや活動のサポート、関係機関との連携等を進めていく。

## 《魅力発信の取組み》

地域の団体やボランティア、関係機関と連携・協力を得て、より魅力的で来場者や参加者の満足度が高いイベントを実施することで、賑わいを創出し、地域の活性化を促進しながら区外にも鶴見区の魅力を広める取組みを行う。

- ・魅力創造事業のイベント 随時

区民が世代を問わず鶴見区の歴史やまちの魅力を感じ、愛着を深められる取組みを行う。

- ・「発見！！つる魅力」冊子の転入世帯への配布
- ・撮影体験イベント 1回
- ・区役所庁舎等を活用した音楽コンサート実施 12回

さまざまな広報媒体を活用して、区の魅力PRに取り組む

- ・区広報紙、HP、フェイスブック、広報板等による情報発信 随時



魅力創造事業  
ウィンターフェスティバル



区役所庁舎を利用した音楽コンサート  
トワイライトコンサート



「発見！！つる魅力」  
転入世帯への配布

## 《「環境」や「花と緑」をキーワードにした取組みの推進》

花と緑のまちづくりへの活動参加者の裾野を広げていくとともに、環境に関する活発な区民活動を支援していく。

- ・種花活動の複数拠点化
- ・環境フェスタの開催 1回
- ・環境学習会の開催 3回



種から育てる地域の花づくり活動事業



環境フェスタ

## 経営課題 6 区役所力の強化

【戦略6 - 1】

窓口サービスの向上



**めざす状態 概ね3～5年間で念頭に設定**

窓口案内や庁内環境が改善されて、快適な区役所づくりが進められている。

**戦略 中期的な取組の方向性**

業務改善プロジェクトチームや、窓口サービス課市民サービス向上委員会を中心に、職員が一体となって、窓口サービスの改善に取り組む。

## 《快適な窓口サービスの提供》

利用者の視点に立った快適で効率的な窓口サービスを提供するとともに、待ち時間の短縮や「待たされ感」の軽減を図る。

- ・ 証明書発行業務等において業務フローの見直しを行い、申請から発行までの時間短縮を図る。
- ・ 混雑予想日をHP等に掲載することにより、窓口混雑の緩和を図る。
- ・ 職員の接遇力向上をめざし、接遇研修（2回）、職員の窓口対応について実地指導（2回）を実施する。
- ・ 窓口アンケート（2回）を実施し、結果を公表することにより啓発を図る。
- ・ 部署を超えて窓口事務の連携を強化し、手続きの効率化を図る。



窓口サービス課(保険年金)のボイスコール入替えに合わせてローカウンター化を行いました。

【戦略6 - 2】  
積極的な情報発信の推進



**めざす状態 概ね3～5年間で念頭に設定**

必要な情報が入手できていると感じている区民を増やす。

**戦略 中期的な取組の方向性**

広報紙、HPをはじめとするさまざまな広報媒体を有効に活用し、きめ細かい情報発信に努める。

## 《さまざまな広報媒体を活用した情報発信》

区民が求める情報を確実に分かりやすく提供できるよう、広報紙、フェイスブック、HP、広報板等さまざまな媒体を活用し情報発信する。

- ・ 広報紙、HP、フェイスブックによる情報発信 随時
- ・ 大阪市広報板掲示 区内61箇所 毎月2回更新
- ・ 小学校を通じたイベント、区政情報等の発信 11回
- ・ 地域課題解決型広報紙配布業務の実施 毎月



広報紙「広報つるみ」毎月発行



鶴見区役所フェイスブックによる情報発信



大阪市広報板掲示 区内61箇所  
毎月2回更新