

# 平成29年度 鶴見区的主要な取組みの方向性



## 1 - 1 つる魅力の創造

### 現 状

- ・住宅開発等に伴って子育て世帯を中心に人口が増加する中で、同世代、また世代を超えた交流やつながりをつくることで、地域への愛着が深まることが考えられる。
- ・鶴見緑地等を活用した区民ニーズの高いイベントを開催することで、生活環境や利便性だけでなく鶴見区のまちの魅力を高めることができる。
- ・区民の社会貢献や地域主体の取組みと連携することで、区的生活環境やイメージのさらなる向上に資する取組みが可能である。

### 課 題

- ・世代を超えて参加しやすいイベントや、ボランティア活動を通じたつながりを持つことで、区に深い愛着をもつことができる取組みを行う必要がある。
- ・イベント開催に際して、一過性でなく内容を精査・整理しながら継続的に取り組むことで区の認知度を高めていく必要がある。
- ・区民や地域との連携を通じ区の魅力をより高めるため、区のイメージでもある「花と緑のまち」づくりや環境に関する取組みをさらに進めていく必要がある。
- ・イベント・事業に関する情報をさまざまな広報媒体を活用して広く発信し、区内外に向けて区の魅力をPRできるような取組みをより推進していく必要がある。

### 29年度の取組みの方向性

- 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
- 文化・芸術を身近に感じ、触れることのできる機会の創出
- 他課事業との連携・調整を図り、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
- 花と緑のまちづくりや環境活動の推進
- 区役所等の行政機関や地域などが有するさまざまな広報媒体を活用した区の魅力PR

### 29年度考えられる取組み

- 「発見！！つる魅力」冊子増刷、(仮)鶴見区検定 など
- トワイライトコンサート、(仮)鶴見アートフェスタ など
- TSURUMIウィンターフェスティバル、TSURUMIスプリングフェスティバル、つるみワールドフェスタ、楽園会議企画イベント、鶴見緑地コスプレDay～つるコス～ など
- 種から育てる地域の花づくり活動、鶴見緑地でのホタル幼虫放流、環境フェスタ、環境学習講座 など
- 区広報紙、つるみっこだより、区ホームページ、区フェイスブック、各区役所及び区内商業施設や駅へのポスター掲出及びチラシ配架、地下鉄駅構内・車両のアナウンス など

## 6 - 1 窓口サービスの向上

### 現 状

- 窓口アンケート結果では一定の評価はあるものの、格付け評価にはつながっていない。
- 来庁された方々に快適にご利用いただくためには、区役所全体の接客力の向上がより一層必要である。
- 窓口アンケートでの「不満」に“待ち時間の長さ”があり、関係部署間での業務の連携及びそれぞれの窓口における事務効率向上や市民サービスの創意工夫が必要である。

### 課 題

- 窓口サービスの向上が必要。
- 研修等により職員の接客のスキルアップが必要。
- 常に市民目線での窓口利用を想定し、「待ち時間短縮」を含めた業務改善を図る必要がある。

### 29年度の実施の方針

- 区役所窓口サービスの満足度の向上をめざす。
- 引き続き待ち時間の短縮をめざし、事務の効率化を図る。

### 29年度考えられる実施の方針

- 外部講師による接客研修や窓口対応についての現場指導
- 窓口アンケートの公表
- 窓口サービス課内の連携(住民情報・保険年金)だけでなく、保健福祉課を含めたさらなる連携強化

## 6 - 2 積極的な情報発信の推進

### 現 状

広報紙やHP、フェイスブック、広報板などの媒体により区民に情報発信を行っているが、区民に必要な情報が十分に届いているとは言えない状況にある。

### 課 題

広報媒体の有効活用と内容の充実を図り、情報を積極的に発信していく必要がある。

### 29年度の取組みの方向性

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。  
広報紙の全戸配布を生かした地域課題解決に向けた取組みを行う。

### 29年度考えられる取組み

- ・区民の関心が高い記事、デザイン・ページ構成等により、手にとって読んでもらえる広報紙となるよう、内容の充実を図る。
- ・組織ごとに分類表示されている現在のHPを全面的にリニューアルし、訪問者側に立った分類により、アクセス・検索しやすい情報発信を行う。
- ・フェイスブックにより、区政を身近に感じてもらえるよう発信内容の充実を図る 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
- ・「見守り」を兼ねた広報紙配布事業 毎月
- ・各地域発行の広報紙配布 毎月
- ・マスコットキャラクター着ぐるみの機能的改良

# 今後の鶴見区運営方針・予算のスケジュール

平成28年				平成29年	
9月下旬	11月初旬	11月中旬	12月初旬	2月中下旬	3月下旬
鶴見区主な事業の取組の方向性の説明 (各部会)	鶴見区運営方針(素案)についての説明及び意見聴取 (各部会)	鶴見区運営方針(素案)作成 予算要求調書提出	鶴見区運営方針(素案)に対する各部会での報告及び意見聴取 (全体会)	鶴見区運営方針(案)・予算(案)説明 (全体会)	市会で審議 鶴見区運営方針・予算確定