

## 第1回 鶴見区民アンケート

鶴見区役所では、だれもが「住んでよかった」と笑顔で言えるまちづくりの実現に向け、広く区民の皆さんのご意見をお伺いし、今後の施策の進め方の参考にさせていただきますと考えています。

※質問ごとに該当する答えを選んで、○印を付けてください。

貴重なお時間を頂戴することとなりますが、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

### 1. 鶴見区の広報について

問1 区役所からの情報（イベントやお知らせなど）を、入手する媒体はなんですか。  
（複数回答可）

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 1 区役所ホームページ             | 2 区役所フェイスブック             |
| 3 区役所ツイッター              | 4 区広報紙「広報つるみ」            |
| 5 小学校で配布している「つるみ子どもだより」 | 6 区役所内のポスターや行政情報コーナーのチラシ |
| 7 広報板・町会からの回覧・掲示板       | 8 友人、知人からの口コミ            |
| 9 その他（ ）                |                          |

問2 区広報紙「広報つるみ」で充実してほしいと思う記事の内容はどれですか。  
（3つまで選んでください）



- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| 1 区の施策や予算       | 2 制度・各種届出・手続き     |
| 3 福祉・子育て関連情報    | 4 防災・防犯の情報        |
| 5 イベント・催し・講座    | 6 健診・予防接種の情報      |
| 7 各種市民無料相談情報    | 8 読者（区民）の方の声やレポート |
| 9 地域活動協議会に関する情報 | 10 その他（ ）         |

問3 区役所では、SNS（フェイスブック、ツイッター）を活用し、さまざまな情報発信を行っています。あなたは、区役所のSNS（フェイスブック、ツイッター）を利用していますか。

- 1 利用している（⇒問4へ）
- 2 利用していない（⇒問5へ）



区役所フェイスブック



区役所ツイッター

平成29年度 第1回区民アンケート

## 第2回 転入者リサーチアンケート

### 1. 情報の入手について

問1 区広報紙「広報つるみ」は、毎月1～3日の間で、各ご家庭・区内事業所に全戸配布しています。

「広報つるみ」は、お手元に届いていますか。（1つ選んでください）

- 1 届いている
- 2 届いていない
- 3 わからない



広報つるみ

※「広報つるみ」が届いていない方は、（株）ラバンプラス  
フリーダイヤル：0120-939-689まで  
ご連絡いただけますようお願いいたします。

問2 鶴見区が実施している広報（区広報紙「広報つるみ」、区ホームページ、区フェイスブックなど）で、必要とする区政情報は入手できていますか。（1つ選んでください）

- 1 できている
- 2 ほぼできている
- 3 あまりできていない
- 4 できていない



### 2. 地域活動協議会について

問3 鶴見区内には、校区等地域（おおむね小学校区）を範囲として、地域団体やNPO（非営利団体）、企業など地域のまちづくりに関するいろいろな団体が集まり、話し合い、協力しながら、地域課題の解決やまちづくりに取り組んでいくための仕組みである「地域活動協議会」が12地域あります。

あなたは、この「地域活動協議会」のことを知っていますか。（1つ選んでください）

- 1 活動していることを知っている
- 2 聞いたことがある
- 3 知らない

平成29年度 第2回  
転入者リサーチアンケート

## 30年度の 取組み

【継続】区政会議(全体会・部会)を開催し、さまざまな事務事業について、ご意見や評価をいただき区政へ反映

【継続】区民アンケートの実施 3回

【継続】転入者リサーチアンケートの実施

## 31年度の 方向性

## 区民に身近な区役所づくり

### 計画

区役所が、来庁・電話・郵便・インターネット等により区民から寄せられる日常生活に関する様々な相談・要望等を総合的に受け付け、個々の事案に応じて、関係局に連絡、調整を行う等、適切かつ迅速な対応を行う。

### 目標

過去1年間に区役所に相談や要望を行った区民のうち、区役所が市政の総合窓口として適切に対応したと思う区民の割合80%以上 ⇒ 87.0%

## 実績・評価

- ・各種専門相談の実施
- ・区役所版FAQの更新
- ・鶴見区担当事業所(署)との連携
- ・各課へ意見箱を設置し(平成29年8月～)、区民からの声や意見をいただく機会を増やした。
- ・区長と区民との意見交換会として、乳幼児をもつ保護者から子育てに関するニーズ等を聴取した。(平成29年12月)
- ・市民の声、意見箱、窓口相談、電話などを通じて寄せられた区民の意見・提案に対して、  
区役所として迅速かつ丁寧に対応し、その対応状況を逐次HPで公表、また、一部を庁舎内掲示板で公表した。



聴覚障がい者や外国籍住民の窓口対応において、タブレット端末による遠隔手話通訳や、外国語通訳を実施 平成30年1月開始



法律相談(毎月2回)、司法書士相談(毎月1回)、行政書士相談(奇数月1回)、不動産相談(毎月1回)、就労相談(毎月1回)等 各種専門相談の実施



ご意見箱を各課窓口を設置 平成29年8月開始

## 区民の皆様からのご意見・ご提案への鶴見区役所の対応状況

ページ番号：413150 2018年6月28日

### 区民の皆様からのご意見・ご提案への鶴見区役所の対応状況

「市民の声」や「ご意見箱」、「電話」、「区役所の窓口での申し出」など、区民の皆様からお寄せいただいた主なご意見・ご提案に対しての鶴見区役所の対応状況を報告します。

### 区民の皆様からのご意見・ご提案への鶴見区役所の対応状況

#### 平成30年度

##### 【ご意見・ご提案】

鶴見区役所前の車道と歩道の間の植え込みの木が伸びていて、車道から区役所敷地に入り入れる際、歩行者や自転車の通行が見えず危険です。植え込みの剪定をしていただけないでしょうか。

市民の声、意見箱等で寄せられた区民の意見・提案と区役所の対応状況をHPに随時掲載

## 30年度の 取組み

### 【継続】区民の身近な総合行政の窓口としての機能の充実

- ・各種専門相談の実施
- ・区役所版FAQの更新(随時)
- ・メール等を活用した各事業所との情報共有

## 31年度の 方向性

## さまざまな広報媒体を活用した情報発信

### 計画

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・広報板等さまざま媒体を活用し情報発信する。

### 目標

広報紙やHPなど区役所からの情報発信により区政への理解や関心が高まったと感じる区民の割合75%以上 ⇒ 65.4%

## 実績・評価

- ・広報紙の作成及び全戸配布 毎月
- ・HP、フェイスブック、ツイッターによる情報発信 随時
  - 区民アンケートで「広報紙を読んでいない」と回答する区民(21.1%)に対し、少しでも目に触れる機会を増やすための取組みが必要がある。
  - また、「区の広報で必要とする区政情報が入手できていない」と回答する区民の割合が24.1%であることから、区民が必要とする情報を把握するため、アンケート結果等から分析を行い、さまざまな広報媒体をより有効に活用し情報発信する必要がある。
- ・LINEスタンプ制作及び販売
  - 区内高等学校と協働制作、販売件数 約800件(平成30年7月末現在)
- ・動画による区政情報発信
  - 区役所からのお知らせやイベントレポート等について動画19本制作し、Youtube、SNS、庁舎内モニターで配信
- ・職員向けHP操作研修 12月実施



広報紙「広報つるみ」毎月全戸配布  
毎月 54,700部発行



駅構内、イオンモール鶴見緑地、三井アウトレット  
パーク、区内掲示板(61基)での掲示



ホームページでの情報発信 随時



ツイッター、フェイスブックでの情報発信 随時  
ツイッターフォロワー数 888件  
フェイスブックいいね数 1,004件

<平成30年8月10日現在>

## 30年度の 取組み

- 【新規】 広報紙の全戸配布に加え、区内事業所や店舗等に広報紙やチラシを設置し、区民に広く情報発信することを目的とした「広報サポーター制度」を新たに立ち上げる。
- 【継続】 区民ニーズの把握に努め、あらゆる世代に手にとって読んでもらえる魅力的な広報紙の作成のほか、さまざまな広報媒体による有効な情報発信を行う。
- 【継続】 広報紙の作成及び全戸配布
- 【継続】 HP・フェイスブック・ツイッターによる情報発信

## 31年度の 方向性

## 【経営課題全体としての評価総括(自己評価)】

- 窓口サービスの向上に取り組んだ結果、窓口アンケートでは91.6%が窓口サービスに肯定的な回答であった。引き続きサービスの維持向上に努めていく。
- 今後も区民の意見や要望に迅速・確実に対応するため、引き続き職員間の情報共有や鶴見区担当事業所(署)との連携を図っていく。
- 広報紙を全戸配布しているほか、さまざまな広報媒体を活用し情報発信している。また、魅力的な紙面づくりや広報紙の設置場所拡大に努めたことにより、効果的な情報発信につながった。