

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

資料2

【地域保健福祉部会】（経営課題1）

N0	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
1	金児委員 南口委員 桑名委員	3	【困りごとに対する「支え合い」への対応について】 ・成果指標（中期）の「日常生活の中で『お元気ですか』や『何かお困りですか?』など住民同士の『声かけ』『見守り』『支え合い』が行われていると感じる」と回答した区民の割合では、令和5年度実績値が37.8%と低い結果となっており、現状の「つなげ隊」や「あいまち」などの取組だけでは当該数値が高まるとは思えない。 ・高齢者などの「声をかけられる側」と30代や40代などの「声をかける側」が接点を持たない限りは成果指標（中期）の目標を達成することは困難と考えられることから、現状とは異なる角度からの取組を進めていくべきである。 ・若い方にとっての「支え合う」といった心情をどのようにして感化させていくのかを検討いただきたい。	・大阪市福祉局が令和4年度に実施した地域福祉実態調査において、住民が「地域とのつながりを感じる」として最も多くの回答があったのが「近所の人とあいさつするとき」であり、全体の88.6%を占めており、「困りごとに対する『支え合い』」についてもあいさつや声かけといった日常の身近な活動を通してつながり（接点）を持つことが重要であると考えています。 ・鶴見区では、「区地域保健福祉ビジョン」において「地域での支え合い、助け合いの意識づくりと活動への参加促進」や「これまで積極的に関わってこなかった人も含め、様々な人が地域活動に参画できるよう広報活動を充実させ、新たな担い手の拡大につなげること」、さらには「地域団体や福祉関係機関等と連携した、気軽につどい、交流できる場を提供すること」等を掲げています。 ・現在の取組としては、「つなげ隊の配置」や「あいまち活動」のほか、見守りや声かけ、災害時の支援、世代間交流、子どもや高齢者等の居場所づくり、ひきこもりや虐待、ケアラーへの気づきなど、身近な地域に暮らす者同士が支え合う取組、いわゆる共助の取組を推進しています。	高齢者支援

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				・ 共助の気持ちを醸成するのは、それに関わる全ての方の意識を高めることが肝要であり、特に委員ご指摘のとおり、「若い方」の心情の感化を図ることが大切だと考えられることから、そうした観点からの啓発にも今後努めていきます。	
2	桑名委員	5	【まちづくりセンターの業務内容などについて】 ・ まちづくりセンターによる支援の必要性が薄くなっている団体が増えてきているとの自己評価については、同感である。 ・ まちづくりセンターに相談しても、市民協働課に確認等を行うため、時間を要し、直接、市民協働課に相談したほうが早く解決することになる。まちづくりセンターの在り方や業務内容を見直す必要があるのではないか。	・ 各地域がこれまでの経験を踏まえ、自律的に活動を実施している事例が多くなってきていることから、従来からのまちづくりセンターによる支援を要する態様の濃淡も顕著となり、支援の必要性が薄くなっている団体が増えてきていると考えています。 ・ 現在、まちづくりセンターが地活協支援のため各地域へご訪問等を行う中で、さまざまな相談を受けています。その回答・対応については、相談内容によって、まちづくりセンターが自らできるものと区役所が直接回答すべきものや区役所に確認を要するものに分かれることから、委員ご指摘のとおり、相談内容に応じて区役所に確認するためのお時間をいただく場合があります。 ・ 引き続き、区役所とまちづくりセンターが連携し、各地域の現状や課題認識の共有化を行いながら、まちづくりセンターの活動がより実効性のあるものとなるよう、取組を行っていきます。	市民協働

令和５年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				・また、次年度以降の契約更新に向け、町会などの第一層支援等を業務内容に加えるなど、より地域にとって活用しやすいまちづくりセンターとなるよう、業務内容の見直しについて検討していきます。	
3	南口委員	8	【認知症対策について】 ・認知症の方に対する支援策として、地域による見守り以外にも、区役所として何か施策や取組を行っていく予定はあるのか。 ・認知症の方も含め、困っておられる方をすぐに発見できるような仕組みが出来上がれば、住みやすいまちになると思われる。	・認知症の方に対する支援策としては、区内に見守り相談室(区社協委託)を設置し、事前に登録いただいた認知症高齢者の方が行方不明になった場合に、氏名や身体的特徴等の情報をメールやFAXにより協力者に配信し、認知機能の低下等により帰宅困難な状態に陥った方の早期発見につなげています。 ・また、認知症の早期発見・早期診断・早期支援として、鶴見区地域包括支援センターを認知症強化型地域包括支援センターと位置づけ、認知症が疑われる方や認知症の方及びその家族を医師と医療・介護・福祉の専門職で構成されたチームが訪問し、必要な医療や介護等のサービスの導入・調整、あるいは家族支援等の初期支援を集中的に実施しています。 ・さらに、専門チームにおける初期集中支援後の体制を構築すべく、認知症サポーター養成講座の受講機会を設けるとともに、既に認知症サポーターとして活躍されている方に対してステップアップ研修の受講を促し、地域において認知症の方やその家族と支	高齢者支援

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				援者をつなぐ仕組みである「チームオレンジ」の取組を推進しています。 • 今後の方向性としては、地域を巡回する機会を有する企業等に見守り協力を働きかけ、見守る目を増やすなど、協力者のネットワークの強化を図るとともに、認知症サポーター養成講座の受講機会を広く周知するなどし、認知症サポーターの増員及び「チームオレンジ」の設置数の増加を図っていきます。	

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

【こども教育部会】（経営課題3）

N0	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
1	西山委員	17	【SNSを活用した子育て情報の発信について】 ・ SNSを活用した子育て情報の発信では、インスタグラムが含まれていない。若い世代を標的とするならば、フェイスブックよりもインスタグラムを活用することが有用と思われる。	・ 令和5年度に実施した区民アンケートでは、区民の方が情報を入手する手段として、インスタグラムは32%、LINEは26.9%、X（旧ツイッター）は21.2%、フェイスブックは6.0%などとなっており、ご指摘のとおりインスタグラムは利用者の多い発信媒体と考えています。 ・ インスタグラムはビジュアル面に特化したSNSであり、写真・画像や動画をメインとした視覚的な情報発信ができるのが強みです。 ・ 区役所からの情報発信に際しての利用では、チラシやお知らせ用に作成した画像の投稿、または写真・動画を用いた催しの周知報告といった場面での活用が考えられ、これまでもその利用を検討しましたが、次の理由で見送っています。 ・ 区役所の発信する情報は、その要件はじめ詳細な情報をリンク情報として併せて掲載するところですが、インスタグラムは、Webページへのリンク機能が限定的であることから、投稿を入り口として区役所ホームページを参照いただきたい場合などは、簡単な操作で情報を取得できないことがデメリットとして挙げられます。	政策推進 子育て支援

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				・その他、インスタグラムでは独自の解析・分類により利用者の関心が高い情報を学習し、そうした情報を含む投稿を上位におすすめ表示する機能も特長であることから、発信する情報を十分検討し、投稿する時間帯や頻度にも配慮したうえで、他の情報に埋没しないような工夫も必要であり、一般的な広範囲の住民を対象としている以上、その対応は困難なところです。 ・区の広報として、必要なときに必要な情報をわかりやすく区民の皆様に提供することを目的としていますが、こうした課題があることから、インスタグラムを活用した情報発信は現時点では目的にそぐわないものと考えています。 ・一方、大阪市では「大阪市DX戦略アクションプラン」に基づき、市民一人ひとりの状況にあった情報発信をめざして大阪市LINE公式アカウントにセグメント配信機能を実装しました。 ・このセグメント配信機能は、大阪市LINE公式アカウントと「友だち登録」した方がお住まいの区や知りたい情報を選択して受信設定できるようになっており、鶴見区で「こども・教育」に関する情報を受信設定している方は令和6年8月現在で1,029名おられますので、今後は区広報紙等の各種媒体を活用し、当該セグメント配信機能の利便性等について広報したうえで、利用者の増加に	

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

N0	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				努めるとともに、新たに鶴見区にお住まいになる方には転入時にチラシを配布するなどの周知を行っていきます。	
2	西山委員 宮田委員 西岡委員	21	【生涯学習ルームフェスティバルの運営について】 ・生涯学習ルームフェスティバルでは、貴重な体験ができることから、若い世代にも参加いただけるような工夫が必要である。 ・また、作品展示等の場では、解説等する方を常駐させたうえで、参加者と対話や説明等することによって、さらに生涯学習に対する興味が深まるものと思われる。 ・この事業は単なる展示や発表の場だけではなく、学びを支援するといった視点で展開すべきではないか。	・生涯学習ルームフェスティバルは、基本的に鶴見区生涯学習推進員が中心となり区内の生涯学習ルームでの活動成果を展示・発表するイベントで、企画・運営に当たっては区と協働して実施しています。 ・委員のご意見を踏まえ、生涯学習ルーム参加者の活動の様子や、活動の雰囲気、プロセス等が伝わるよう、作品の製作工程の写真を展示するなど、生涯学習ルームをより身近に感じていただき、学びへ繋いでいけるような工夫ができないか、区生涯学習推進員と協議を行い、今後の企画・運営に活かしていきます。 ・また若い世代をはじめ、幅広い世代の区民の参加意欲をかきたて、参加者のすそ野を広げていけるような企画・広報活動等を、区生涯学習推進員と検討していきます。	教育

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

【くらし安全部会】（経営課題 2・4・5）

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
1	坂本委員 黒澤委員	9 -12	【区民アンケート結果の活用について】 - 多くの成果指標では区民アンケート結果を用いているが、区民アンケート結果によって現状把握や成果を測定することについては、甚だ疑問を感じざるを得ない。 - 区民アンケートや参加者向けのアンケートの回答者については、そもそも肯定的な回答をする方が多い傾向にあることから、当該結果が実態を反映しているかどうか非常に疑問である。当該結果のみに依拠せず、さまざまな指標や角度から分析すべきである。 - 地域にてイベントの企画・運営を行う立場としては、アンケートを行うことによって改善策等を把握することができることから、参加者向けのアンケートは決して無用の長物ではないと思われる。	- 施策や事務事業を評価するためには、定量的な評価は不可欠との考えから、アンケート結果を活用しています。総合的に評価する際には、当該結果以外の定性的な評価も考慮することが重要と考えており、運営方針においてもそのような総合的な評価結果を記載しています。 - 防災事業は不断に取り組むべきもので、取組成果について、区民アンケートや参加者向けアンケートにより経年変化を見ていくべきものとして、毎年同じ設問を設定したうえで、時系列に比較し割合等の変化を見ることで取組成果を測定しています。 - さらに、区民アンケートの設問については、区政会議でのご意見を踏まえ、一部改良しながら取組を進めることで、その結果を当年度の評価結果に反映するとともに、次年度以降の取組みの方向性に取り入れています。 - 具体的には、災害に対する備えに関して「今年度から始めた」や「昨年度以前からやっていた」との選択肢を増やすことにより、啓発等による備えの必要性の理解が進み効果として出てきたもののなか否か、把握する助けとするなど、より効果的なアプローチに努めています。	市民協働

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				また、防災訓練に参加されなかった方に対し、訓練に参加されなかった理由を問う設問を加えた結果、「訓練を行うことを知らなくて参加できなかった」と回答する区民の割合が高いことを認識することができたことから、訓練に関する広報に力を入れるなどの対策を行っています。	
2	黒澤委員 坂本委員	9 -12	【防災意識向上に係る対象者等について】 - 防災訓練に参加した方へのアンケート結果では、非常に多くの方から肯定的な評価をいただいているが、成果指標（中期）に設定している区民アンケート結果では防災に係る区民意識は決して高くない。そのため、防災に関与していない、一般の区民に対するアプローチが必要ではないか。 - アンケート結果で防災に関して意識の低い方や無関心な方への底上げが必要であり、当該意見等を活用したうえで、改善策を検討することが重要である。	- 委員ご指摘のとおり、防災に関与していない、一般の区民に対するアプローチは必要と考えています。 - 訓練に参加する機会があまりない住民をはじめ、一般の区民の皆様に対しては、広報つるみで年数回「つるみっぶの防災講座」として銘打って、様々な防災に関する情報などを発信しています。さらに、毎年10月開催の「安全・安心フェスタ」をはじめ、様々な方に来場していただけるように内容を工夫した防災イベントを実施し、多くの方に来場いただき、体感してもらうことを通して、防災意識の向上を図ることに努めています。 - 例えば、X（旧ツイッター）で区が策定した「鶴見区防災計画」や「鶴見区防災マップ」などの取組を紹介したところ、本年8月8日の南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）発表後に表示回数が1,000件を超えました。市民の防災への関心が高まったと思われるこうした時期を逃さずに、引き続いて様々	市民協働

令和５年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				な媒体を使い周知を図り、防災意識の向上を図っていきます。 ・また、地域で実施する防災訓練等にも広く区民の方が参加していただけるよう、地域と区役所で協力しながら、引き続き取り組みます。	
3	坂本委員	10	【災害に備えた対策について】 ・区民アンケートの防災に関する設問にある「いざという時に備えているもの」について、選択肢としていくつかの対策が羅列されているが、本来的には備蓄や耐震対策など、全ての対策をしない限りは減災につながらない。	・委員ご指摘のとおり、様々な備えについての対策を講じることで、より一層の減災につながるものと考えています。 ・令和５年度の区民アンケートの結果でも、約 60%の方が食べ物や飲み水の備蓄をしている一方で、家の内外の危険個所の確認ができている方は約 17%と低くなっているなど、備えの実態はまちまちのものとなっています。 ・防災に対する備えを漏れなく行っていただくために、今後も区民アンケートでの回答結果を踏まえながら、災害に対する普段からの備えの重要性について、繰り返し情報を発信していきます。	市民協働
4	坂本委員	15	【交通安全対策の取組について】 ・毎年、自転車マナーアップキャンペーンなどを実施されているが、自転車マナーやルールを遵守する方が増えているといった実感はあるのか。	・自転車マナーキャンペーンなどは、自転車事故の防止に向けた啓発として、長年にわたり取り組んでいます。 ・自転車事故については、平成 28 年は 200 件超過していましたが、コロナ禍前の平成 30 年・令和元年には	市民協働

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
	黒澤委員		・そもそも交通安全対策に係る取組については、本来的には警察が主体となって実施すべきものである。	120 件台になるなど大きく減少し、コロナ禍の際にも行動制限の影響もあり同程度で推移していました。令和5年は、コロナ禍による日常生活の行動制限が解除されたのを受け156件と増えています。増加トレンドとならないよう、自転車マナーアップキャンペーンなどの啓発をきめ細かく取り組んでいきます。 ・交通安全の対策のうち、その取締りは専ら警察が行うものの、啓発については「交通事故をなくす運動」鶴見区推進本部など、警察と行政が連携して市民の安全確保のための取組を進めています。今後とも警察と連携し啓発活動に取り組んでいきます。	
5	坂本委員	15	【成果指標の妥当性について】 ・成果指標（単年度）では、「交通事故死傷者数における自転車事故の割合」を設定されているが、「実数」ではなく「割合」だけを掲載することには疑問が残る。	・当区は、自転車事故の多い現状を踏まえて令和5年度のみならず、令和6年度の運営方針においても引き続き交通事故死傷者数における自転車事故の割合を交通安全対策に係る成果指標（単年度）としています。 ・令和6年度の運営方針作成の際に委員からご指摘いただいた実数については、令和5年度の運営方針の自己評価に際して実績として記載し、前年度と比較することとしており、令和6年度についても同様の取扱いとする予定です。 ・成果指標として運営方針に取り上げることについては、令和7年度運営方針作成の際に検討することとしています。	市民協働

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

N0	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
6	坂本委員	26	【SNSによる区政情報の発信について】 ・若い世代に対してはSNSによる区政情報の発信が有用と思われるが、大阪市LINE公式アカウントが各区からも情報発信できるようになったことを踏まえ、今後、どのような運用を考えているのか。	・大阪市では「大阪市DX戦略アクションプラン」に基づき、市民一人ひとりの状況にあった情報発信をめざして大阪市LINE公式アカウントにセグメント配信機能を実装しました。 ・今後は区広報紙等の各種媒体を活用し、当該セグメント配信機能の利便性等について広報したうえで、利用者の増加に努めるとともに、新たに鶴見区にお住まいになる方には転入時にチラシを配布するなどの周知を行っていきます。 ・広報や周知活動に並行して、区民の皆様が必要とする情報を適切なタイミングで発信できるよう、実効性のある運用に努めていきます。	政策推進
7	坂本委員	27	【区政会議委員の意見に係る反映状況について】 ・区政会議（全体会）では、区政会議委員の意見に対する区役所の対応や考え方等を資料としてまとめられているが、当該意見がどのように区政に反映されているのかが分かりにくい。 ・区政会議などでの意見が運営方針に反映された際には、当該反映箇所が分かるような体裁にしてはどうか。	・令和5年度鶴見区運営方針から当区独自様式を採用していますが、当該様式を検討するにあたっては、過去の区政会議委員の皆様のご意見も参考にしながら、分量や分かりやすさにも配慮した様式にしました。 ・そういった配慮すべき事項も念頭に置きながら、ご指摘のとおり、区政会議などでの意見が運営方針に反映された際には、当該反映箇所が分かるよう、例えば反映した内容をまとめて巻末に追記するなど、令和7年度運営方針から対応していきます。	政策推進

令和５年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

N0	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
8	坂本委員	28 -29	【SDGｓの達成に向けた取組などについて】 ・SDGｓといった大きな枠組みにおいては、国の政策による影響が大きく、区役所で実施できる取組は限られており、SDGｓの達成に向けて、具体的にどのような取組をすればよいのかが判然としない。 ・SDGｓに係る取組について、区役所としては成果指標（中期）に設定している「日頃から意識してSDGｓに取り組んでいる区民」を増やしたいということか。	・委員ご指摘のとおり、当区として「日頃から意識してSDGｓに取り組んでいる区民」を増やすことを意図しており、かつ成果指標（中期）に設定しています。 ・SDGｓに係る取組は多岐にわたっており、区役所で実施できる取組は限られていますが、SDGｓの達成に向けて、日常の生活行動がSDGｓの達成に繋がっているという意識づけが効果的であると考えられることから、SDGｓが「専門的で難解な遠い世界の話」といった意識を払拭できるような広報活動に重点を置いた取組を行っていきます。 ・そのような考えに基づき、区広報紙等の各種媒体を活用した情報発信を継続することで、区民の意識づけが進み、家族間でSDGｓを伝え、また一緒に考えたり、他人の良い行動を自身の生活に取り入れるなど、身近なところから取組の輪が広がり、その結果としてSDGｓの達成に繋がっていくと考えています。	政策推進
9	黒澤委員	29	【啓発物品に係る視認性について】 ・区役所が作成したSDGｓに係る特定の啓発物品について、文字が小さく判読できないことから、次回作成時には文字を大きくするなど、見やすくなるような工夫をしていただきたい。	・ご指摘の啓発物品については、「つるりっぷ」デザインのオリジナルSDGｓゴールをプリントした紙製クリアファイルであり、各ゴールに記した文言が小さく読みにくいとのことでした。	政策推進

令和5年度鶴見区運営方針自己評価にかかる意見とその対応等について

NO	委員名	頁	ご意見	対応や考え方等	担当
				・当該紙製クリアファイルは区内民間企業が作成し、ご厚意により寄贈いただいたものであり、各種啓発物品として活用させていただいています。 ・なお、当該啓発物品作成に際しては、事前に当区においてもデザインを確認しています。 ・今後は同様の取組含め、当区にて啓発物品を作成する場合は、SDGsの周知啓発という目的に沿うよう、文字を大きくするなど見やすい表示となるよう工夫します。	