

1 鶴見区役所が実施する区民アンケートについて

項目	内容
①事業名称	令和5年度鶴見区民アンケート調査業務
②事業目的	無作為に抽出した区民にアンケートを実施し、表面化しにくい多様な意見の収集・把握を行い、施策・事務事業を進めるうえでの基礎資料とする。
③調査回数	2回（1回あたりの設問数 24問・26問）
④対象者	18才～80才の鶴見区の住民基本台帳に登録されている者のうち、無作為に抽出した者（1,000人×2回=2,000人）
⑤回答率	57.8%（1回目）、60.4%（2回目）

- ✓ 令和6年度においても、令和5年度と同様の仕様にて実施済（令和7年3月公表予定）
- ✓ また、鶴見区役所が実施する区民アンケートとは別に、本市市民局では、全市的な課題として取り組んでいくべき項目について、全区共通的な指標を設定し、その指標における区民の割合を測定するため、統一的手法のもと無作為抽出した区民に対してアンケートを実施しています。
（対象者：18才以上の区民のうち、各区2,000人×24区=48,000人）

2 令和7年度鶴見区運営方針（案）に係る指標について

成果指標 （中期・単年度別）	区民アンケート結果を 活用した指標数	区民アンケート結果以外を 活用した指標数
中期	11 [※]	1
単年度	11 [※]	19

※ 市民局が実施する区民アンケート結果を含む

令和7年度鶴見区運営方針（案）では、中期・単年度別に成果指標を設定しており、そのなかで「区民アンケート結果」を活用した指標数は **22** あります。

3 本市市政改革室の通知について

運営方針の策定・評価を所管している市政改革室から各所属宛て、令和7年2月に次の通知がありました

(略)

これまで、各所属が策定する運営方針に関しては、アウトカム測定の際、客観的に経営課題の解決に向けた進捗度合いを測定できるよう、できる限り数値化した指標を設定していただいております。

また、各所属におかれては、アウトカム測定に関して、「令和7年度運営方針策定・評価要領」でお示しているように、①過去との結果比較が可能か、②測定側の主観が入り込まない数値データで測定しているか、③比較的簡単に入手することが可能か、といった点に留意し、目標に応じた様々な手法を検討していただいているところです。

しかし、答申では、区民アンケートや同様の手法で行われるアンケート調査は、統計学的な調査ではないとの指摘がされています。このため、答申の結果を考慮すると、これらのアンケート結果を運営方針の目標達成の判断材料に使用することは、区民の代表性を有しているかのような誤解を招く恐れがあり、運営方針のアウトカム測定に用いることは望ましくないと考えられます。

一方、各所属におかれては、現在、令和7年度の運営方針を策定中であり、2月の公表に向けて準備を進めている段階であるため、令和7年度の運営方針については、対応が可能であればアウトカム指標の設定を再考していただくこととし、令和8年度以降の運営方針については上記を踏まえて適切に対応していただくようお願いいたします。

なお、アウトカム指標として、市民（区民）の認知度に関する目標を設定する場合、その達成度を評価する一般的な手法として、統計調査があげられますが、統計調査の実施にあたっては相当の費用と事務負担も生じるため、上記でお示している「比較的簡単に入手することが可能か」といった点からは、必ずしも指標として適切ではないと考えられます。このような場合には、具体的な行動、例えば「○○の申込者（参加者、入場者など）を○人以上とする」などを指標に設定することを検討し、そのような指標の設定が困難なときには、各所属においてP D C Aを推進するにあたり支障が無いことを前提に、定性的な目標（活動指標）での設定を検討してください。

- ✓ 今回の通知を踏まえ、運営方針の「成果指標（中期・単年度）」に区民アンケート結果を用いることを改め、新たな指標の検討を進めていきます。
- ✓ 一方で、当区としては区民アンケートを次のように考えています。
 - 区内の不特定多数者を対象とした「比較的簡単に入手することが可能」な調査方法であり、費用・事務負担も限られている。
 - とりわけ、事業やイベント等に参加していない（又は興味がないなど）否定的な見解の方へのアプローチでは、他に代替性が見当たらない。
 - 施策・事業を進めるうえでの総合的な判断や評価する際に、区民を代表すると必ずしも言えないということを認識したうえで、必要に応じて様々な関連情報と合わせて、判断資料となりうる有用なデータの一つである。
- ✓ そのため、区民アンケート結果を引き続き活用できるよう、自己評価の際の「評価結果や今後の方向性」などを示すにあたっての**参考データ**として掲載し、運営方針の様式を変更します。

4 運営方針様式変更等について

【イメージ（施策）】 令和7年度鶴見区運営方針（案）25ページ部分

現在

中期計画・目標・実績						
体系	将来ビジョン	柱4 聴く・伝える				
	経営課題	4 まちづくりを支える広報・広聴の充実				
施策 4-1	方向性	区政情報の発信及び区民ニーズの把握				
	内容	あらゆる世代に必要な情報をわかりやすく提供できるよう情報発信をおこなうとともに、区政会議等により多様な区民ニーズの把握に努めます。				
① 成果指標（中期）	区民アンケートで「鶴見区が実施する広報（区広報紙、区ホームページ、SNS、区広報紙など）で、必要とする区政情報が必要ときに入手できている」と回答した区民の割合					
② 目標・実績値						
	(R04)	R05	R06	R07	R08	R09
目標	(未設定)	70%以上	72%以上	72%以上		75%以上
実績	71.3%	59.8%				
③ 当年度までの評価結果及び今後の方向性						
「自己評価（振り返り）」の際に記載						

①

「成果指標（中期）」に設定していた指標・実績を「④参考」に移行

変更後

中期計画・目標・実績						
体系	将来ビジョン	柱4 聴く・伝える				
	経営課題	4 まちづくりを支える広報・広聴の充実				
施策 4-1	方向性	区政情報の発信及び区民ニーズの把握				
	内容	あらゆる世代に必要な情報をわかりやすく提供できるよう情報発信をおこなうとともに、区政会議等により多様な区民ニーズの把握に努めます。				
① 成果指標（中期）	●●●●●●している区民の人数					
② 目標・実績値						
	R05	R06	R07	R08	R09	
目標	(未設定)	(未設定)	(未設定)	☆☆人	□□人	
実績	◆◆人	★★人	▲▲人			
※成果指標（中期）について、令和8年度運営方針から設定						
③ 当年度までの評価結果及び今後の方向性						
「自己評価（振り返り）」の際に記載						
新たな指標に係る目標・実績を掲載						
④ 参考（区民アンケート結果）						
設問	「鶴見区が実施する広報（区広報紙、区ホームページ、SNS、区広報紙など）で、必要とする区政情報が必要ときに入手できている」と回答した割合					
	R05	R06	R07	R08	R09	
実績	59.8%	●●%	★★%			

新たな指標を設定

②

③

「自己評価（振り返り）」の際に記載

4 運営方針様式変更等について

【イメージ（具体的取組）】 令和7年度鶴見区運営方針（案）26ページ部分

現在

単年度計画・目標・実績	具体的取組4-1-1 【区民が必要としている区政情報の発信】														
④ 当年度の取組内容（予定）	<ul style="list-style-type: none"> 各種広報媒体を活用した情報発信 <ul style="list-style-type: none"> 広報紙「広報つるみ」の発行及び全戸配布（毎月1日発行、12頁、発行部数：56,100部） ホームページ、SNS（フェイスブック、X（旧ツイッター））及び広報板（53基）による区政情報の発信 大阪市LINE公式アカウント 友だち登録者数増加に向けた取組み <ul style="list-style-type: none"> 大阪市LINE公式アカウント広報チラシの配布（転入者や各種イベント参加者等向け） 														
※前年度運営方針と異なる箇所「下線」															
⑤ 成果指標（単年度）（当年度取組みによるめざす成果）	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R05</th> <th>R06</th> <th>R07</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>60%以上</td> <td>63%以上</td> <td>63%以上</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>60.3%</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				R05	R06	R07	目標	60%以上	63%以上	63%以上	実績	60.3%		
	R05	R06	R07												
目標	60%以上	63%以上	63%以上												
実績	60.3%														
⑥ 当年度の取組内容（実績）	【（予定）と異なる内容のみ記載】														
⑦ 当年度の評価結果（定性含む）	「自己評価（振り返り）」の際に記載														
⑧ 次年度の取組みの方向性	「自己評価（振り返り）」の際に記載														

①

「成果指標（単年度）」に設定していた指標・実績を「⑩参考」に移行

変更後

単年度計画・目標・実績	具体的取組4-1-1 【区民が必要としている区政情報の発信】														
⑤ 当年度の取組内容（予定）	<ul style="list-style-type: none"> 各種広報媒体を活用した情報発信 <ul style="list-style-type: none"> 広報紙「広報つるみ」の発行及び全戸配布（毎月1日発行、12頁、発行部数：56,100部） ホームページ、SNS（フェイスブック、X（旧ツイッター））及び広報板による区政情報の発信 大阪市LINE公式アカウント 友だち登録者数増加に向けた取組み <ul style="list-style-type: none"> 大阪市LINE公式アカウント広報チラシの配布（転入者や各種イベント参加者等向け） 														
※前年度運営方針と異なる箇所「下線」															
⑥ 成果指標（単年度）（当年度取組みによるめざす成果）	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R06</th> <th>R07</th> <th>R08</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>(未設定)</td> <td>(未設定)</td> <td>●件以下 □件以上</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>●○件 ◆◆件</td> <td>☆☆件</td> <td>▲▲件</td> </tr> </tbody> </table>				R06	R07	R08	目標	(未設定)	(未設定)	●件以下 □件以上	実績	●○件 ◆◆件	☆☆件	▲▲件
	R06	R07	R08												
目標	(未設定)	(未設定)	●件以下 □件以上												
実績	●○件 ◆◆件	☆☆件	▲▲件												
⑦ 当年度の取組内容（実績）	【（予定）と異なる内容のみ記載】														
⑧ 当年度の評価結果（定性含む）	「自己評価（振り返り）」の際に記載														
⑨ 次年度の取組みの方向性	「自己評価（振り返り）」の際に記載														
⑩ 参考（区民アンケート結果）	<p>「区広報紙や区ホームページ、SNS、区広報板を見て、区政（事業等の内容、イベントやお知らせ）について関心が高まった」と回答した割合</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R05</th> <th>R06</th> <th>R07</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td>60.3%</td> <td>●●%</td> <td>★★%</td> </tr> </tbody> </table>				R05	R06	R07	実績	60.3%	●●%	★★%				
	R05	R06	R07												
実績	60.3%	●●%	★★%												

新たな指標を設定

②

③

新たな指標に係る目標・実績を掲載

5 今後のスケジュールについて（案）

年度	日程	会議名など	本議題に関わる主な内容
R06年度	R07.03.26	区政会議（令和6年度 第2回全体会）	・成果指標変更の考え方などに関する説明
R07年度	R07.6月～7月頃	区政会議（令和7年度 第1回各部会）	・令和6年度運営方針 自己評価 ・代替指標の明示
	R07.9月頃	区政会議（令和7年度 第1回全体会）	・各部会で出された意見の共有等
	（区政会議委員 改選（9名予定））		
	R07.11月頃	【同日開催】 区政会議（令和7年度 第2回全体会） 区政会議（令和7年度 第2回各部会）	・令和8年度運営方針（素案）
	R08.1月～2月頃	区政会議（令和7年度 第3回各部会）	・令和8年度運営方針（案）
	R08.3月頃	区政会議（令和7年度 第3回全体会）	・第2回、第3回各部会で出された意見の共有等

反映

- ✓ 本日の区政会議（令和6年度 第2回全体会）にて、成果指標変更の考え方などに関するご説明をさせていただきました。
- ✓ 次年度、令和7年6月～7月頃に開催予定の区政会議（令和7年度 第1回各部会）では、例年通り、「運営方針 自己評価」に関してご説明させていただきますが、それ以外にも令和8年度運営方針（素案）に掲載（予定）の個別具体的な新たな指標をお示したうえで、区政会議委員の皆さまからご意見を伺いたいと考えています。
- ✓ いただいたご意見を踏まえ、当該新たな指標の適否を再検討したうえで、令和7年11月頃に開催予定の区政会議（令和7年度 第2回各部会）にて改めてご意見を伺いたいと考えています。