

(4) 区政会議の運営の基本となる事項に関する条例第9条第1項の規定により区長が講じた措置の内容

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・区民アンケートだけによって成果を測定することには疑問が残る。</p> <p>・また様々な視点から成果を測定しているのであれば、それらの測定結果を踏まえた成果を漏れなく運営方針に記載したうえで、区民アンケート結果はその裏付けとなるような記載内容にしてはどうか。</p>	<p>・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、これまでからアンケート結果を活用していますが、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きております。</p> <p>・今般、令和7年2月に本市運営方針の策定・評価を所管する市政改革室から「区民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(中期の成果指標)測定に用いることは望ましくない」との見解が示されました。</p> <p>・当該見解を踏まえ、令和8年度以降からは成果指標としては区民アンケート結果に代わるものを設定することといたしますが、適切な総合評価につなげていけるよう区民アンケート結果についても引き続きの活用を検討を進めていきます。</p> <p>・また、各種事業を実施する際には、当該事業の性質等に応じた手法により成果を測定していますが、それらを漏れなく運営方針に記載することで情報量が多くなり、区民等にとって分かりにくくなるが見込まれ、一定の簡素化も必要と考えています。そのため、成果指標に設定する指標数については、これまでどおり主要なものを1つから複数程度設定することが望ましいと考えています。</p>
<p>・SNSの活用について、Instagramの活用は困難であり、大阪市LINE公式アカウントの活用に注力することのことだが、SNSの各種媒体には一長一短があり、Instagramが決定的に不適であるとは思えない。若年層に支持されているInstagramの活用を始めることには一定の意義があるのではないか。</p>	<p>・ご指摘のとおり、Instagramの活用を始めることについては、一定の意義があるものと考えます。</p> <p>・令和6年度区政会議(第1回全体会)では、当区としてInstagramを活用しない理由について、次のとおりお示しました。</p> <p>【以下抜粋】</p> <p>・Instagram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。</p> <p>・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。</p> <p>・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、Instagram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。</p> <p>・その他、Instagram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。</p> <p>・区の広報として、必要ときに必要な情報をわかりやすく区民の皆様へ提供することを目的としています。こうした課題があることから、Instagram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。</p> <p>・現時点ではInstagramの活用を見送っていますが、今後、Instagramに新しい機能が実装され、区政情報に関する区民等のニーズと合致するようであれば、活用を検討していきます。</p>
<p>・区政会議の様子を録画したユーチューブの再生回数が多かったとのことだが、視聴者が当該動画を視聴するに至った過程等を分析することによって、効果的な発信媒体や手法を明らかにするきっかけになるのではないか。</p>	<p>・当区では令和5年度鶴見区政会議(第3回全体会)から区政会議(全体会)の様子を録画したうえで、後日、区役所ホームページ内のユーチューブにて動画配信を行っています。</p> <p>・動画配信の再生回数は、令和5年度鶴見区政会議(第3回全体会)では約1,500回、令和6年度鶴見区政会議(第1回全体会)では約130回でした。ちなみに他区における再生回数は約50回～約300回程度となっています。</p> <p>・令和5年度鶴見区政会議(第3回全体会)での再生回数が多かったことから、ユーチューブのチャンネル管理画面から分析したところ、主な特色として、視聴者の約95%は関連動画(主としてコロナワクチンや他自治体関連情報)からアクセスしたことなどが分かりました。</p> <p>・令和6年度鶴見区政会議(第1回全体会)でも同様に分析したところ、再生回数が少ないこともあり、特段顕著なものは見当たりませんでした。</p> <p>・今後は、継続して分析を進めるとともに、得られたデータについては有効性を含め、効果的な情報発信に活用できるかどうか検証していきます。</p>
<p>・町会による活動について、なかなか人が集まらない。参加者を増やすことが課題である。</p> <p>・町会に加入することで、班長や役員といった役割を負うことになり、その負担感から加入に消極的になるのではないか。町会加入の魅力を発信すべきである。</p> <p>・市営住宅では自治会加入とあわせて町会へも加入することになっているが、加入を嫌がる人も多く、自治会費や町会費の減少が問題となっている。若い世代は町会等の活動に関心が薄く、参加が難しい状況であり、また役員の高齢化や町会の運営に関する課題もある。</p>	<p>・本市では、もっとも身近な地域コミュニティである町会の加入世帯数が減少し、加入率の低下に歯止めがかかっているとは言い難い状況に鑑み、地域コミュニティの維持・活性化を目的として、「大阪市町会加入促進戦略」を策定しました。</p> <p>・当区においても、地域の現状や課題を把握したうえで、優先順位を決めて効果的な施策に取り組むため、「鶴見区 町会加入促進アクションプラン」を策定し、町会等と協働で加入率向上に取り組んでいます。</p> <p>・今回いただいたご意見については、当区としても課題認識しており、区の様々な広報媒体を活用して町会加入の魅力を発信するなど、「町会プロモーション」を徹底していきます。</p>

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・広報紙に掲載されている運動等のイベントは大人向けが多いが、身体を動かすことは非常に大切なことであることから、小さい子どもからお年寄りまで参加できる取組が必要である。</p>	<p>・当区では、令和4年度から鶴見区在住・在勤の方であれば誰でも参加できる「鶴見区民レクリエーション体験会」を毎年7月頃に鶴見区体育厚生協会と共催で開催しています。</p> <p>・このほか、ポッチャやスリーアイズなど、年齢や身体状況を問わず参加いただけるスポーツの機会を区社会福祉協議会や各地域団体が主催となり開催されています。</p> <p>・このような機会に、より広く多くの皆様がご参加いただけるよう、引き続き区広報紙等を通じて情報発信していきます。</p>
<p>・成果指標を『『困難事例に対し、つながる場において情報共有や支援の方向性が確認できたと思う』と回答したつながる場の参加者』としたうえで、目標値を80%以上に設定しているが、つながる場の参加者はボランティアではなく業務で参加しているため、全員が情報共有や支援の方向性を確認しなくてはいけないのではないかと。</p>	<p>・各つながる場で取りまとめた「支援の方向性」や「必要な情報の共有」は、ファンリテーターや参加者が共通に確認する必要がある、「確認できたと思う」参加者は100%が理想であると考えますが、つながる場の歴史はまだ浅く、開催頻度も少ないこと、また、進行のスキルや参加者も様々であることから運営進行はまだまだ発展途上にあります。</p> <p>・このため、会を重ねるごとに創意工夫を加えるなど理想に近づけることとし、現時点では参加者の概ねが共有できていると考えられる80%と設定しています。</p>
<p>・堺市では、行方不明となった認知症高齢者等に関して、アプリを活用して地域等が捜索に協力するといった取組を開始した。地域と専門職のネットワークづくりの一つの事例として、情報提供させていたが、他都市などでの有用な事業について、鶴見区としても実現可能なものはできるだけ実現していただきたい。</p>	<p>・本市では「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」として、認知症高齢者に限らず、一定要件を満たした要援護者に対して、地域などへの個人情報の提供について同意を得たうえで、区が認定した地域団体等へ要援護者名簿を提供するなどし、地域団体が行う見守り活動への支援を行っています。</p> <p>・また、それに加えて、本人やその家族の方からの事前登録により、認知症高齢者等が行方不明になった際に事故発生の防止や早期発見ができるよう、地域などの協力者にメール等の配信を行っています。</p> <p>・認知症高齢者をはじめとする要援護者に対する見守りの仕組みについては、今後、ますますその必要性が高まってくることから、ご紹介いただいた他都市の取組やICTを活用した民間団体等との連携など、新たな見守りの仕組みについても、その有効性を検討していきます。</p>
<p>・地域における需要の集約や鶴見区の魅力を高めるため、X(旧ツイッター)内の「コミュニティ」という仕組みを活用し、鶴見区インフルエンサーを募集したうえで、情報発信してみてもどうか。</p>	<p>・X(旧ツイッター)の「コミュニティ」は、共通の関心やテーマを持つ利用者が集まり、特定の話題について議論や情報共有を行うことができる場であり、鶴見区の地域活性化などに関心を持つ方が集まり、議論等することには一定の意義があるものと考えます。</p> <p>・しかしながら「コミュニティ」の作成者は、コミュニティ内のルールを設定したうえで、投稿内容の管理や交流の促進など、参加者が安心して意見交換等できる環境を維持する必要があります。</p> <p>・「コミュニティ」はとりわけ参加者間での意見交換等が見込まれることから、不適切発言や配慮のない発言、個人情報漏洩及び誤情報拡散など、一連の対応を要する事象が発生することが想定されます。</p> <p>・当区のアカウントにて「コミュニティ」を健全かつ適切に運営するには、そのようなリスクへの対応は不可欠であり、当該対応には複数人の職員にて投稿内容を常時監視等する必要があります。</p> <p>・そのため「コミュニティ」作成に係る事務量と区民等への便益を比較衡量すると、現時点では「コミュニティ」の仕組みを活用することは考えておりませんが、鶴見区の活性化に高い関心があり、かつSNS等の積極的な活用を検討している団体等と接する機会があれば、頃合いを見て当該団体等に「コミュニティ」の機能などを情報提供していきます。</p> <p>・次に「インフルエンサー」の募集について、インフルエンサーはインターネット上やSNS等で多くのフォロワーを有しているため、普段区役所が行う区政情報の発信が届いていない層にアプローチできることが見込まれ、フォロワーに親近感を持って受け入れられることが期待できます。</p> <p>・一方で、区政情報の発信を特定の個人に委ねることにより、インフルエンサー個人の信頼性や発信する情報の一貫性などの観点からのリスクも内包しています。</p> <p>・そのようなリスクを勘案等すると、現時点では鶴見区インフルエンサーを起用した情報発信は考えておりません。</p>
<p>・公営住宅をサービス付き高齢者住宅化し、また空家を活用して訪問介護事業所を誘致してみてもどうか。併せて、公営住宅に住む若い人に対して、ヘルパーの募集を行い、公民館で初任者研修などの資格取得を支援してはどうか。</p>	<p>・いただいたご意見については、当区が所管する施策及び事業の範囲外であるため、市営住宅の管理等を所管する都市整備局、高齢者福祉施策等を所管する福祉局にそれぞれ情報提供させていただきました。</p>

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・鶴見区は住みやすいまちとされているが、地域によっては評価が異なることも考えられる。各種調査を実施する際には、地域別に分析等する必要がある。</p>	<p>・令和5年度区民アンケートでは「鶴見区は安全で住みやすいまちと感じますか」との設問に対して、肯定的に回答した区民の割合は91.2%となっており、12地域別にみても82.8%から100%となっています。</p> <p>・ただし、地域別に分析等するにあたっては、12地域毎に一定の回答者数を確保する必要があるため、地域別の当該結果は参考として取り扱うことになります。</p> <p>・委員ご指摘の調査については必要性はあるものの、現行の区民アンケートのような簡便で低廉費用での調査では調査設計等の都合上、その確保は困難な状況です。</p> <p>・地域別に分析等するには、国勢調査などの統計法に基づくような調査にて実施する必要があり、現時点での実施は難しいと考えています。</p>
<p>・鶴見区は町会加入率が約7割であり、24区中、最も高いとのことだが、それは地域のつながりや世代間のコミュニケーションが良好であることを示している。町会へ加入することのメリットがデメリットを上回ることや、多くの方が加入していることをPRすることで、さらに加入率が上がるのではないか。</p>	<p>・ご指摘のとおり、当区としても町会へ加入するメリットについてのプロモーションが重要であると考えており、「鶴見区 町会加入促進アクションプラン」においても、優先的に取り組む内容と位置づけたいと、引き続き町会等と協働で加入率向上に取り組んでいきます。</p>
<p>・人口減少や高齢化に伴い、自治会費が減少し、町会の運営がますます困難なものとなる。</p>	<p>・ご指摘のとおり、当区としてもそのような現状や課題があると認識しています。</p> <p>・優先順位を決めて効果的な施策に取り組むため、「鶴見区 町会加入促進アクションプラン」を策定し、引き続き町会等と協働で加入率向上に取り組んでいきます。</p>
<p>・市営住宅における共益費の使途について、内訳は不明だが、清掃作業などは民間業者を活用した方が効率的かもしれない。</p>	<p>・いただいたご意見については、当区が所管する施策及び事業の範囲外であるため、市営住宅の管理等を所管する都市整備局に情報提供させていただきました。</p>
<p>・また地域ごとに楽しい催し物や茶話会を企画するのも良いと思う。</p>	<p>・ご指摘のあった活動につきましては、各地域活動協議会や各町会がそれぞれの地域特性に即して自律的に実施するとともに、情報発信を行っています。</p> <p>・当区としても、そういった魅力ある活動をより区民に認知されるよう、区の様々な広報媒体を活用してPRしていきます。</p>
<p>・成果指標の妥当性について、この間、区政会議にて議論がなされており、区役所が設定している指標は適切と考えているが、疑義を指摘された場合は、運営方針に掲載していない関連データ(実数)を示すなどしたうえで補足説明し、取組の成果や評価結果に対して区政会議委員から賛同を得られるよう努めるべきである。</p>	<p>・成果指標(単年度)・目標値については、当年度取組によるめざす成果として、主要なものを設定しています。</p> <p>・そのため、各担当部署において運営方針に掲載していない指標や実績といった関連データを有している場合、それらのデータを示すなどして取組の成果や評価結果が適切である旨、補足説明したうえで、当該評価結果等に対して区政会議委員の皆様からご理解を得られるよう努めています。</p>
<p>・アンケート結果に係る数値の増減を把握すること以外にも、その増減理由を分析することによって、防災力の強化に繋がると思われる。</p>	<p>・ご指摘のとおり、増減理由の把握や分析が防災力の強化につながると考えています。</p> <p>・区政会議での議論を踏まえ、例えば、令和5年度から防災に関する備えに関わる設問では、単に増減だけでなく、「いつから取組を始めたのか」を設けるなど工夫を行い、今後の分析に資するよう努めています。</p>
<p>・備蓄量や避難所面積に制限があることから、区民一人ひとりがどれだけの備えをしているのかが重要である。行政としても区民の備蓄に関する周知や啓発、さらには意識向上に向けた取組に注力すべきである。</p>	<p>・ご指摘のとおり、一人ひとりの備えは大変重要であると考えています。自助に対する意識の向上を図るため、これからも広報紙や防災イベントでの周知を図るほか、SNSでの発信や防災イベント以外の区が実施するイベントで備蓄の大切さを伝えるチラシを配布するなど、幅広く啓発を行っていきます。</p>
<p>・防犯対策に係る成果指標・目標値として、「街頭犯罪件数を5%減」との設定は妥当性があるものと思われるが、一方で交通安全対策に係る成果指標として、「交通事故死傷者数における自転車事故の割合」及び「自転車事故死傷者数」を設定しているが、当該指標では成果を適切に把握できるか疑問である。</p>	<p>・当区では交通事故発生件数のうち、自転車事故が一定割合を占めていることから、交通安全対策に係る当年度の取組として自転車マナー向上をめざした啓発活動に係る取組を重点的に実施しています。</p> <p>そのため、取組の代表的な成果指標として、自転車事故に関わるものを用いています。</p> <p>・なお、自転車事故は事故内容により、死傷者数に違いがあることから、成果指標に「交通事故死傷者数における自転車事故の割合」に加えて、区政会議での議論を踏まえ、「自転車事故死傷者数」を新たに設定し、経年比較することで成果を把握することになりました。</p>

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・交通安全対策について、自転車の罰則が強化されても、マナーの悪い人が多く、無灯火で走る自転車が問題である。オートライトや片手運転防止装置の導入を自転車業界に要請すべきである。</p> <p>・また自転車マナーアップキャンペーンの効果は乏しく、なにか強制力のある安全対策を検討できないか。鶴見区が新しい安全対策を発信し、全国に広めることができれば素晴らしいと思われる。</p>	<p>・ご指摘のような自転車業界への要請や強制力のある取組については、本市市民局を通じて、警察等関係機関にお伝えさせていただきます。</p>
<p>・若年層へ区政情報を届けるためにSNSを活用することが広報活動の課題である。それらを活用することで、より多くの区民とつながり、アンケートなどで貴重な意見を集めることが可能となる。</p> <p>・特に、広報紙にQRコードを掲載し、簡単にアンケートに答えられる仕組みを構築することが重要であり、これにより、区民全員が区政モニターのような役割を果たすことが今後期待される。</p>	<p>・区広報紙にQRコードなど二次元コードを掲載したアンケートについては、簡便で有効と考えられますので、まずは他市町村等の事例を参考にしうえで、その仕組みを研究していきます。</p>
<p>・区民が区政情報を真に必要とするのは非常時であることから、平常時である現在において、大阪市LINE公式アカウントの友だち登録者数増加に向けて注力いただきたい。</p>	<p>・区広報紙等の各種媒体を活用し、大阪市LINE公式アカウントのセグメント配信機能(希望する行政区・カテゴリのみ受信設定できる機能)の利便性等について広報するとともに、友だち登録者数増加に向けて大阪市LINE公式アカウント広報チラシを作成のうえ、区内の転入者や各種イベント参加者に配布していきます。</p>
<p>・SDGsの推進にあたっては、経済合理性とのバランスが重要であり、また区民に対してSDGsの理念をどの程度まで求めるべきなのかを検討する必要がある。</p>	<p>・SDGsの推進に際しては、区民の皆さまにSDGsへの理解を深めていただき浸透を図りながら、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ています。</p> <p>・そのため、SDGsに係る情報発信の際には、過度な負担を要する必要はなく、身近でできることから取り組んでいただける内容になるよう努めていきます。</p>
<p>・SDGsを推進するには、国や企業が主導する必要があるが、区レベルでも具体的な取組が可能である。例えば、SDGsに積極的に取り組むNPOや団体と提携し、区役所がフードロス削減のためのフードドライブを実施するなど、具体的な活動を示すことで、地域全体が協力しやすくなる。具体的な取組内容を明示することが重要である。</p>	<p>・SDGsの推進に係る当区での取組については、運営方針に記載のとおりであり、引き続き具体的な取組内容を明示していきます。</p> <p>・なお、NPOや団体と提携に関しては、大阪信愛学院大学やイオンモール鶴見緑地と連携した取組を行う予定であり、フードドライブに関しては、本市環境局と連携しフードドライブ実施施設の一つとして食品の回収を行っています。</p>
<p>・区民アンケート結果を用いた成果指標では、「備蓄」といった文言が記載されているが、それだけでは粗いと思われる。具体的に、備蓄の中でも食料や簡易トイレなど、区役所として備蓄が必要と考えるものをアンケートの選択肢に加えるべきではないか。区防災計画についても、知っている方と読んだことがある方では大きな違いがあるため、アンケートを実施する際には、区役所として区民に求める水準を検討しうえで、選択肢等を設定すべきである。</p>	<p>・ご指摘を踏まえ、今後の区民アンケートの実施に際して工夫していきます。</p>
<p>・成果指標(中期)では「区民アンケートで『鶴見区で実施している取組みが、今後の災害に対する備えにつながっていると感じる』と回答した区民の割合」を設定しているが、取組みを知らない方にとっては、アンケートの設問によって初めて取組みを知り、区役所が実施している取組みならば、備えに繋がるであろうといった心理に至ることにものなりかねず、この設問は厳密には特定の選択肢を選ばせるように誘導を行っている。さらに選択肢も「感じる、どちらかといえば感じる」などの4択に設定されているが、「知らない」や「わからない」といった選択肢を設けることで、結果は大きく異なってくる。設問や選択肢を再検討するべきではないか。</p>	<p>・ご指摘を踏まえ、今後の区民アンケートの実施に際して工夫していきます。</p>
<p>・区民アンケート結果では、備蓄をしていない方が25%程度いるとのことだが、回答者の住宅(一戸建てやマンションなど)や家族構成(1人暮らしや2人暮らしなど)を把握することによって、防災対策における分析に活かすことができるのではないか。</p>	<p>・ご指摘を踏まえ、今後の区民アンケートの実施に際して工夫していきます。</p>

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・「区防災計画の取組を知っている」という成果指標について、「知っている」だけでは求める水準として低いのではないか。実績値が低くとも、「ちゃんと読んでいる」という割合を成果指標とし、継続して取り組むことによって割合を上げていく方が大事ではないか。</p> <p>・現状の数値が低くとも、1年間の事業を通して昨年度よりも数パーセントの改善を積み重ねることによって、5年間で防災力が向上したと評価できる。成果指標を設定する際にはそういった視点を持っていたいただきたい。</p>	<p>・ご指摘のとおり、計画を知るだけでなく、内容を理解している方を増やすため継続して取り組むことが重要だと考えており、これまでから広報紙やイベントなどで計画の存在を伝えるだけでなく、計画の内容も含め周知してきました。しかしながら令和5年度のアンケート結果では、「内容、取組を知っている方の割合4.8%」「見たことはあるが内容、取組は知らない方の割合28.5%」と、どちらも低水準でした。</p> <p>・3分の2程度は「知らない」という状況であり、まずは知っていただき、それから掘り下げて読んでいただくというステップを踏んでいくことが必要と考えています。</p> <p>・そのため、まずは知っていただくことにターゲットを置き、公助の取組に関する成果指標に関しては、「区防災計画などの取組を知っている」区民の割合を成果指標としています。もちろん、取組としては、委員ご指摘の「ちゃんと読んでいる」に該当する「内容、取組を知っている方の割合」を高めるよう努めていきます。</p>
<p>・防災意識の向上(自助)では、耐震と備蓄の2つの備えが必要であり、防災訓練などに参加される意識の高い方は、備えなどしていることが見込まれる。一方で備えをしていない方の底上げが課題であるが、その対策を検討するにあたって、現行の区民アンケート結果ではその活用は困難である。</p>	<p>・当区では、防災への関心が低い方をはじめ区民の皆様に、SNSや広報紙での防災の取組の発信、防災イベントの開催、様々な場所での出前講座の実施など、自助とその後の共助の重要性につながる意識向上に向けた取組を行っています。</p> <p>・ご指摘のとおり、「備えをしていない方への底上げ」は課題であり、令和5年度の区民アンケートから、防災訓練などに参加されない方に対する不参加の理由を求めています。不参加理由を分析すると、訓練に「参加する必要性がない」という答えを除き、大部分は「時間がない」「参加日時がわからない」などがございました。</p> <p>・そうした方へ情報を届くよう、広報紙で防災特集記事を組むことや、隔月の防災記事で啓発を行うとともに、必要な情報を掲載したホームページへ誘導する二次元コードを掲載することにより、防災情報にアプローチできるように工夫しています。</p>
<p>・防災に係る実態を把握するためには、防災訓練の際に複数の項目をヒアリングしたうえで、世帯毎の防災力・防災意識を評価するような取組が有益である。それによって例えば戸建て・マンション別に居住する世帯の意識や傾向等が明らかになるのではないか。</p>	<p>・ご指摘の取組は有用なものであり、令和7年度以降に実施する防災出前講座等の参加者アンケートで防災意識等が把握できる項目を追加し、さらに地域で実施される防災訓練時のアンケート項目においても、防災意識等が把握できる項目を追加していただけるよう協力依頼を行うなど、区として実態把握を行っていきます。</p>
<p>・交通安全対策での成果指標(単年度)では「自転車事故死傷者数」を設定しているが、仮に自転車事故死傷者数が減ったことをもって、区役所の取組が奏功したとは言えず、要は因果関係が不明である。</p> <p>・区役所の事業として、マナーアップのための取組みしかないのであれば、成果指標としては、どれだけマナーがアップしたかどうかを測定すべきではないか。具体的にはヘルメットの着用率が考えられるのではないか。</p>	<p>・交通安全対策については、当区だけでなく警察と連携し、交通事故防止をめざし、ヘルメット着用や道路交通法の改正による「ながらスマホ」「飲酒運転」禁止など自転車マナーの向上に向けた啓発に取り組んでいます。</p> <p>・警察庁のHPでは、自転車乗用中のヘルメット非着用時の死傷者に占める死者の割合は着用時に比べて約1.9倍高く、また「ながらスマホ」が原因となる交通事故の発生が後を絶たず、事故の相手方である歩行者が亡くなる事故も発生していると記載されていることから、自転車であっても交通ルールを守らずに運転すれば、重大な事故につながる可能性が高くなると考えます。</p> <p>・そういったことから、当区が実施する自転車マナー向上の取組と、成果指標として設定している「自転車事故死傷者数」については、一定の因果関係があるものと考えています。</p>
<p>・令和5年度の自転車事故死傷者数は156人とのことであるが、その中にはお亡くなりになった方もいると思われる。自転車マナーの啓発をされる際には、自転車事故で命を落とすかもしれないといった重大性を伝えていくべきである。</p>	<p>・ご指摘のとおり、自転車事故で頭を損傷し死亡されることが多い実態を踏まえ、自転車マナーの啓発の際には、自転車事故は命を落とすかもしれないといった重大性をはらんでいることを伝え、ヘルメット着用など自転車マナー向上の必要性を訴えているところです。</p> <p>・引き続き自転車マナーの啓発に努めていきます。</p>
<p>・区民アンケートで区民の実態を把握できるのかと疑問視してきたが、取り組む時間や項目も多く、参加者アンケートに比べれば余程信憑性がある。</p> <p>・参加者アンケートを成果指標として用いるのであれば、参加者アンケートで区民の実態を把握できると証明する必要があると思うが、どのように考えているのか。</p>	<p>・参加者アンケートにより全区民の意識を推測することはできませんが、事業の対象である参加者のご意見や評価を把握することは、事業の改善につながる等、一定の意義があると考えます。</p> <p>・今後も運営方針(鶴見区独自様式)には、参考として区民アンケートの結果を併記していく予定ですが、参加者アンケートと区民アンケートの結果が整合的であれば、参加者アンケートが区民全体の傾向の裏付けになるとも考えます。</p> <p>・成果指標の代替案については、今後の区政会議で皆様のご意見を伺いながら検討してまいります。</p>

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・SNSはそれぞれに特色があり、若者にはInstagramが支持されている事実がある。若者向けの発信であればInstagramは有効だと思うので、まずやってみてほしい。</p>	<p>・Instagramは、動画・画像をメインとしたビジュアル面に特化したSNSであると認識しております。また、Instagram独自の解析により利用者の関心が高い情報がおすすめ表示される機能のため区の広報として「必要なときに必要な情報をわかりやすく」区民の皆様提供するという目的にそぐわないものと現段階では考えております。「大阪市DX戦略」においても、SNSの活用はXと大阪市LINE公式アカウントとしております。</p> <p>・事業対象を絞ればInstagramが有効なツールであることは認識しており、今後検討の余地はありますが、現在は大阪市LINE公式アカウントからの発信に注力したいと考えております。</p>
<p>・昨年度の区政会議第3回全体会の様子を録画したYouTube動画の再生回数が多かったが、視聴者の95%は関連動画から偶然当該動画を視聴していたということは、従来の動画の周知方法はあまり市民に届いていないということであり、次は何がやれるかももう一歩踏み込んで次の施策を考えてほしい。</p>	<p>・区政会議の議事録作成・公開までに時間を要していたことを踏まえ、区政会議の内容を速やかにお知らせするため、令和5年度より全市的に区政会議(本会議)の様子を動画で公開することとなりました。</p> <p>・これまで周知については、「広報つるみ」の区政会議(本会議)報告記事に、動画へのリンクや会議資料を載せている区ホームページの二次元コードを掲載しておりますが、今後は通年で実施のSNSの案内などにおいても工夫を加えてまいります。</p>
<p>・「交通マナーの向上が事故件数や死傷者数の減少につながる」とは言えても、「事故件数や死傷者数が減ったから区民の交通マナーは向上した」とは言えない。つまり、両者は因果関係にはないので、交通安全対策・交通マナー向上に向けた啓発活動の成果指標が自転車事故の割合や死傷者数であるのは不適切と指摘してきたが、因果関係が一定あるとの見解に接し、改めて成果指標の有効性について確認したい。</p>	<p>・交通安全対策の目的は生命身体安全であり、目的達成のための定数的な指標として「事故件数や死傷者数の減少」としています。「交通マナーの向上」は、その目的達成のための手段の一つです。</p>
<p>・大阪市LINE公式アカウントを友だち登録することで、「つるりっぶ」のLINEスタンプがダウンロードできるというような特典があれば登録者数も増えるのではないかと。</p>	<p>・大阪市LINE公式アカウントを所管する政策企画室によると、ご意見のような取り組みをした他都市に状況を調査した結果、登録者数は一時的に増えるもののスタンプをダウンロード後にブロックされる傾向がみられたことから、行政情報の発信には逆効果となる可能性があるため、大阪市では同様の取り組みは実施しておりません。</p>
<p>・成果指標の「地域で支援を必要としている人に必要な支援が行き届く地域社会になっていると感じる」と回答した区民の割合が31.2%というのは、目標値も低く、多いのか少ないのかの感覚がわからない。</p> <p>・行政サービスが行き届いていないとは思われないので、逆に6割の人は何が不満なのかストレートに聞くほうが早いのではないかと感じた。</p>	<p>・この成果指標については区民アンケートを用いており、当該アンケートは無作為抽出の区民を対象としたものであることから、回答者には現在特に支援を必要としていない方、さらにはそもそも関心の無い方も多く含まれ、そうした方々が「どちらかといえば感じない」「感じない」と回答されると推測されるため、目標値も低く設定しております。</p> <p>・不満を表すものではないと考えておりますが、次年度より区民アンケートを指標に用いないことから、新たな指標を設けて把握することとしています。</p>
<p>・「支援が必要な人に必要な支援が行き届く地域社会か」という成果指標はコロナ禍が落ち着き、割合が上がらなければならないのに下がっているのは、アプローチに問題があるからと考えられる。</p> <p>・「あいまちの認知度」についてもコスト等を度外視しての意見であるが、チラシを置くだけでなく、役所以外の場所や区民まつり等の場において、支援を熟知した人が制度の良さを伝えたり、動画を流しながら解説をするような、双方向的なアプローチを進めなければ実績は上がらないのではないかと。</p>	<p>・広報紙掲載、区役所の広告用モニターでの動画放映、またイオンや駅でのチラシ配架のほか、各種イベントでのビラ撒きなど、広報周知に努めていますが、あいまちの認知度をみると、不十分であると真摯に受け止めなければいけないと考えております。</p> <p>・なお、ケアマネジャー研修会などの小規模の集まりを活用した対面での説明も行っており、受講者のケアマネジャーからあいまち登録者をご紹介いただくこともあるなど、徐々に効果も出ているところでありますので、今回いただいたご意見を参考にさせていただいて、あいまちの運営を担う鶴見区社会福祉協議会と連携し、費用対効果を踏まえながら対面・双方向の周知活動も実施してまいりたいと考えております。</p>
<p>・鶴見区社会福祉協議会は少し不便なところがあるので難しいかもしれないが、警察が詐欺の関係でいろんなところを回っているように地域を回れば、あいまちの普及になるのではないかと。</p>	<p>・現在、鶴見区社会福祉協議会への委託の中で、「あいまち」の運用や活動を促進しているところであり、「あいまち講座」をはじめとし、これまでから地域において普及啓発活動を行っていただいているところです。</p> <p>・今後も、いただいたご意見を参考に、区社会福祉協議会と連携し、積極的に地域に出向いた普及啓発活動に取り組んでまいりたいと考えております。</p>

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・鶴見区は市営住宅等の公営の住宅が核となって発展していったまちであるが、現在高齢化が進んでいるといった課題があると聞いており、公営の住宅の今後の気がなっている。</p>	<p>・市営住宅については都市整備局で管轄しており、住宅に困窮している方を広く対象としていますが、一方でコミュニティの活性化が課題であり、子育て世帯をはじめ若者世帯の入居特例を設けるなど入居の促進に努めているところです。</p> <p>・当区内分ははじめ市営住宅入居者の高齢化率は、市内居住者の高齢化率よりも高いものとなっています。本会議をはじめ様々な機会でもいただいた意見や懸念につきましては、都市整備局にお伝えいたします。</p>
<p>・生涯学習推進員の選出に苦慮している。他の地域から選べないかとの相談を地域から受けたが、可能か。</p>	<p>・生涯学習推進員は、本市が実施する養成講座を修了し、市から委嘱を受けて活動いただいております。養成講座は、原則として居住校区から推薦を受けた方が受講対象となっております。</p> <p>・生涯学習推進員は校下の生涯学習ルームの企画や実施の他、生涯学習ルーム事業の円滑な運営を図るため、地域諸団体の役員や学校の代表者等で構成され、校下の生涯学習推進に向け議論をする運営委員会での事務局的な役割も担っており、会議運営を行う上で地域住民との円滑な連携が欠かせないものとなります。</p> <p>・このため、当区では可能な限り、当該校区に居住されている方を推薦いただきたいと考えております。</p>
<p>・8月はこども人権月間となっているため、こども向けの人権に関する映画上映会を実施してはどうか。</p>	<p>・当区では予算規模の関係から、区民センター規模での人権に関する映画の上映については、10～12月に開催する「つるみヒューマンシアター」に限って実施しております。</p> <p>・子どもに対する事業としては、夏休み期間中に実施している「学び舎つるみ」というこども向けの生涯学習体験事業の中で、戦争の悲惨さや友達の大切さなどを伝えるアニメ上映コーナーを設けており、主に小学校中学年以下の子どもや保護者にご覧いただいております。</p>
<p>・「つるみっ子ルーム」の参加者はどのくらいか。</p> <p>・こどもの居場所づくりのため、区役所会議室等で実施している事業への参加者数はどのくらいか。</p> <p>区役所であれば行きやすいということもあると思われるので、引き続き取り組んでほしい。</p>	<p>・つるみっ子ルームの利用に当たっては、毎年度登録をさせていただいており、令和6年度の登録者数は、533人でした。</p> <p>・お尋ねの事業は「鶴見区こどもの学習支援事業」の一環として区役所会議室で実施しているもので、令和6年度は13名が参加されました。令和7年度も引き続き実施しています。</p>
<p>・成果指標「区民アンケートで『区で実施している防犯事業が鶴見区の犯罪抑止につながっている』と回答した区民の割合」と犯罪発生件数には関連がないと思われるので、前者は成果指標として適切ではないのでは。</p>	<p>・犯罪発生防止に向けては、警察による取り締まりなどによる対症的な対応及びその波及効果のほか、行政含め社会全体で取り組む必要があります。その一環として本市や当区においても防犯事業を実施しています。そのための成果指標として、該当の区民アンケート結果を用いていましたが、今般、区民アンケートの結果を成果指標として用いないとする本市方針のもと、別指標に変更することを検討しています。</p>
<p>・成果指標に「交通事故死傷者数における自転車事故の割合」が設定されているが、事業内容は主にマナーアップキャンペーンである。交通マナーが向上したことで交通事故や死傷者数が減ったとは言えても、死傷者数・交通事故割合の減少にマナー向上がどれだけ寄与したか根拠がない。また、死傷者数が減ったからマナーが向上したと評価・分析することはできないのではないかな。マナーがどれほど向上したかを指標にすべきではないか。</p> <p>・警察も自転車事故対策に注力しており、他の要素により変動する数値を指標に設定することは適切ではないのではないかな。</p>	<p>・交通安全対策の目的は生命身体安全であり、目的達成のための定数的な指標として「事故件数や死傷者数の減少」としています。「交通マナーの向上」は、その目的達成のための手段の一つです。</p> <p>・自転車事故防止に向けては、警察による取り締まりなどによる対症的な対応及びその波及効果のほか、行政含め社会全体で取り組む必要があります。その一環として本市や当区においても交通安全対策事業を実施しており、自転車事故防止の一助を担っていると考えます。</p>
<p>・マナーアップキャンペーンについてであれば、区民アンケートに「あなたはヘルメットを着用していますか」、「信号を守っていますか」といった区民の意識の変化がわかるようなアンケート項目を設け、指標に設定してほしい。</p>	<p>・令和8年度の運営方針から本市の方針により成果指標に区民アンケートの結果を用いることができなくなり、他のアンケートを取ることが難しい場合は取組みの実施回数など別の指標を検討していくことになります。</p> <p>・なお、区民アンケート結果も自己評価の際の参考といたしますので、アンケート実施の際にはいただいた意見を参考に工夫してまいりたいと考えております。</p>
<p>・成果指標「『SDGsを知っていた』と回答した区民の割合」は質問自体が漠然としすぎている。この質問に対し、「SDGsという言葉は知っている」という人も、「17の目標まで全て言える」という人も〇をつける可能性があると思うが、どのレベルでの周知を目指しているのか。</p>	<p>・当該指標については「知っている」と「名前だけ知っている」で選択肢がわかれており、「名前だけ知っている人」は除外した目標値を設定し、同じく実績値も記載しております。</p> <p>・日常生活での取り組みや区役所が実施している事業など、普段行っていること全てがSDGsにつながっているということをまず知っていただくこと、そして日常でエコだと思ふ活動を続けていってもらうことが重要だと考えています。</p>

委員の意見	区長が講じた措置の内容
<p>・成果指標「『職員向け防災マニュアルを理解できている』と回答した区職員の割合」が設定されているが、令和6年度実績値で20%以上の職員が理解できていないのはなぜか。</p>	<p>・今回のアンケートは「理解している」と「理解できていない部分がある」という選択肢で、「理解している」75.5%「理解できていない部分がある」18.4%でした。「理解できていない部分がある」と答えた職員の意見は、「概要は理解できている」「細かい点の習熟は必要」というものがほとんどでした。</p> <p>・そうした意見を踏まえ、令和7年度は鶴見区災害対策本部全職員を対象に、各自の役割をより理解してもらえよう大規模な集合研修だけでなく、職員が細部まで理解ができるよう、少人数での研修を6月から9月までの期間実施しました。研修参加者には、質問や意見等をいつでも気軽に防災担当まで寄せ、理解を確実なものにするよう伝え、9月14日に全日程を終了しました。</p> <p>・今回の研修を踏まえ、令和8年1月に大阪市震災総合防災訓練を実施し、職員の習熟度を図ってまいります。</p>
<p>・花と緑豊かな環境の推進について、様々な事業が実施されていると思うが、実際に区内で緑を感じられるのは鶴見緑地公園くらいであり、鶴見緑地のイメージが緑のまちを連想させているだけではないかと感じる。</p> <p>・区役所の活動は認めているが、道路沿いに街路樹を植えたり、みんなで花を育てるための場所を設けたりするなど、まちを歩いたときに花や緑を感じられるような工夫がほしい。</p>	<p>・鶴見緑地のイメージで「鶴見区は緑が多い」と感じている方などに、広報等で当区が花や緑に関する事業や活動に力を入れていると感じていただくことが重要であると考えております。</p> <p>・「種から育てる地域の花づくり活動」では、地域ボランティアの方たちが種から育てた花苗を公園、学校、幼稚園、保育所、区役所、各地域の福祉会館などに配付し、各々で植えていただいております。近年では、ボランティアの募集啓発等をこまめに行い、ボランティア人数も増加傾向にあります。こうした取組みを通して、うるおいのあるまちづくりを進めております。</p>
<p>・参加者アンケートは成果指標として設定できるにも関わらず、参加者アンケートより信頼できる区民アンケートを成果指標に用いることができないのはなぜか。</p> <p>・アンケート以外で指標にできるものは何かないか。活動指標は活動内容の変更に過ぎず、事業を実施してどういう成果が出たかを成果指標に設定すべきではないか。</p>	<p>・運営方針を所管する市政改革室は、区民アンケートを運営方針の指標に用いると区民の代表性を有しているかのような誤解を招くことから、令和8年度より運営方針の指標に区民アンケートを用いないという方針を出しましたが、参加者アンケートについては参加した人の声ということで否定しておりません。</p> <p>・一方で、区民アンケートは、区の事業等に参加しない方にアプローチでき、かつ比較的簡単にデータを入手できる調査方法という点で他に代替性がないことから、区民アンケート結果を引き続き活用できるよう、運営方針(鶴見区独自様式)に自己評価の際の参考データとして掲載していきたいと考えております。</p> <p>・成果指標としては事業の参加者数・成果物の数等、活動指標としては情報発信・参加促進の回数等を考えております。可能な限り成果指標を検討しましたが、認知度のように他の成果指標が定めがたいところは、本市の方針をふまえて、活動指標に変更する案をお示ししております。</p>
<p>・高齢になると、文章だと理解しづらいが動画だとわかりやすいという人もいると思うので、SDGsやLINEの使い方等について、動画で情報発信できないか。</p>	<p>・現在、YouTubeの鶴見区役所チャンネルでは、区役所の様々な事業や各地域を紹介する動画を公開しています。まずは、チャンネルの認知度をあげるため広報周知に努め、通年で実施のSNSの案内などにおいても工夫を加えてまいります。</p>