

淀川区区政会議 第1回コミュニティ力向上部会

日 時：令和2年10月2日（金）

午後6時40分～午後7時36分

場 所：淀川区役所5階 会議室

○藏本政策企画課担当係長

事務局をやらせていただきます藏本です。

9月15日に意見交換会をやって、半分ぐらいの方が来られていろいろお考えを聞かせていただいたんですけども、その中で運営方針の数値目標がこれでいいのかみたいな御意見があって、来年度、ちょうど運営方針の数値目標も考え方を見直さないといけないなという思いも区役所のほうも思っていましたので、今回、各部会で数値目標の在り方について、意見交換をしてもらって、この取組やったらどういう目標にするほうがよかったのかとか、それで今のままでいいのかどうか、区役所がどういうふうを考えてこの数値目標にしてたのかとか、そういうのをお互い意見交換して、御理解を深めていただきたいなというところから、今回、議題にさせていただきます。

部会はコミュニティなので「まちづくり」と「区役所づくり」の項目を簡単に説明させてもらって、その項目ごとに意見交換して、ポイントと板書していきますけど、最後に発表、最後というか後半の全体会議で発表をしてもらえたらと。発表者は委員のどなたかから決めといてもらえたらと思うんですけど。奥委員長どうしましょう。

○福岡委員

議長が。

○藏本政策企画課担当係長

誰でも結構です。

○奥委員

はい。

○藏本政策企画課担当係長

奥さんですね。では、早速時間もないので、始めさせていただきます。まず、「まちづくり」です。具体的取組の3-1-1から、お願いします。

○畑中市民協働課長

改めまして、こんばんは。市民協働課長をしております。畑中です。今日は、うちの課のまちづくりもちょっと出席させていただきます。

○山崎市民協議課課長代理

同じく市民協働課長代理の山崎です。

○宮本市民協働課担当係長

担当係長、宮本です。どうぞよろしく願いいたします。

○畑中市民協働課長

そうしたら、私のほうからまず概略を説明させていただきますので、よろしく願いいたします。

具体的取組、まず3-1-1市民活動の理解促進ということで、こちらについては書いておりますとおり継続的取組では、広報誌「よどマガ!」や区役所ホームページ、SNS等の広報媒体を活用した情報発信、年間200回以上ということを取り組みしたいと思っているんですけど、すいません、今の段階で主にイベントとかあった場合にこうやって見ると、るるあったんですけども、ちょっと今年に関連しましては、これが全然ストップしておりまして、今段階でまだ26回ぐらいに発信がとどまっているというのが現実であります。

その中で、令和2年度のこの取組への自己評価というか指標は、これは去年と同じ設定になっておりまして、身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合。それと2番目としまして、地域活動協議会を知っている区民の割合というこの2つになっています。

こちらについては、測定の方はまだアンケートがとれていないという状況なんですけども、今年の目標は50%以上、1個ずつ、1つ目の①の身近な地域のつながりに関する方が51%。2つ目の地域活動協議会を知っている区民の割合40%ということとさせていただきます。これ実は、去年はどうだったかと申しますと1番のほうの身近な地域でのつながりの方は、目標値48%以上という目標に対しまして、実績値が44%。ちょっと達成できていないということです。2つ目のほうの地域活動協議会を知っている区民の割合、これはもうずっとこの間40%で目標を立てておるんですけども、こちらについても実績値37%という形になってございます。

今回目標値の議題として、これでいいのかという話、一応考え方としては、今年の目標値の50%というのは、去年も達成はできておらないんですけども、実は1年前の数字が39.3%という実績から、去年が44.4%で約5%上がっているという実績があり、そこをちょっと踏まえまして去年、実際48%以上とれていないんですけども、ちょっとそこは50%ということで、これまで取れていないような数字なんですけども、そこをちょっと目標にさせていただけたらなという形で、ちょっと一旦置かせてもらっています。

続きまして、2番目の地域活動協議会を知っている区民の割合ということ、これが、ちょっとこの間もう5年ぐらい、ちょうど取っている中で、それがちょっと40%行ったことがない。最高でも去年これ、去年が最高で37.4%ということになっております。これは、どうしても40%にさせていただきたいということで、目標の設定をさせていただいたところです。

先ほども申しましたとおり、新型コロナの感染拡大等があつて予定より大分進捗が進んでない部分があるんですけども、現在、「よどマガ！」において「地活協ってなあに」という連載記事において、各地域の広報活動を紹介します。あと重点的取組として、転入者向けの小冊子の作成を各地域にお願いして、独自の冊子を作ってくださいねということのお願いをさせてもらっているところであります。

それと地域活動をお知らせするチラシについて、チラシというかまず転入される方については、冊子がありますのでそっちでやるものは印刷済みで終わっているんですけども、さらに今度10月からは先ほど配らせてもらっております、こちらの地域活動に参加しませんかというこういうビラなんですけども、10月から国民健康保険に切替えに来られた引っ越しではなくって、単に保険を切替えに来られた方にも、これを1枚お渡しするような形で、周知を開始しているという段階であります。

まず、1つ目の具体的取組3-1-1市民活動の理解促進については、以上です。

続きまして、3つとも御説明させていただきますので、よろしくお願ひします。

続きまして、3-1-2地域実情に応じたきめ細やかな支援ということで、こちらについては、継続的な取組としては、地活協の会議等、地域公共人材について情報発信を行う。それと重点的な取組としては、中間支援組織と連携したSNSを活用した若い世代への情報発信に向けた取組を全地域が行えるよう支援するという取組となっております。

こちら取組への自己評価、評価の指標は中間支援組織（まちづくりセンター等）の支援を受けた団体が、支援に満足している割合という形で、これは今年目標は84%以上という形になっています。これ、去年の数字で言いますと、目標は79%以上で、実績値として83%。一応こちらのほうは目標をクリアできたという形になっているところで、ですので、去年が83%ということでしたので、少し幅が小さいかもしれないですけど、一応目標84%以上という形で来させてもらっているところでございます。

地域公共人材活用については、既に6月から7月に各地活協にお邪魔させてもらって会計の関係などいろいろなこと見させてもらっているんですが、その都度、こちらについて地域公共人材活用の促進については、お知らせしているということで、これは18地域終わっているところでございます。

一応これは2つ目の地域実情に応じたきめ細やか支援です。

3つ目、3-1-3 様々な活動団体の連携・協働という形のところでございます。

こちらについては、令和2年度の取組の自己評価は、新たに地域活動協議会とNPO及び企業等が連携した取組を行った結果、件数という形になります。今年目標はこちら5件となっております、今のところまだ今年については実績はないんですけども、去年も実は目標値、5件以上という形の中で、実は11件以上取れているということです、この目標の5件というのはどうなのとちょっと出てくるかなというところにあるんですけども、この間ちょっと5年ぐらいいさかのぼりましては、目標値的には一応5件で置かせてもらっている中で、実際としてはそれを越えていくような数値が出てきてるというのが実情でありますので、この辺は御議論の反映なのかなと、私は思っているところです。

重点的取組としましては、地域活動協議会とNPO及び企業等が連携した取り組みについて、全地域が共有できるようにホームページ等へ掲載することとしておりまして、今後SNSと地域活動に関する講演会は今年に限って11月と3月に開催を予定するところです。あと区内の企業、NPO、福祉施設等について、これも前回の区政会議で御案内したんですけども、コロナの影響と地域連携に関するアンケートを実施しておりまして、ただいま集計中という段階になってございます。

以上、ちょっと早口でしゃべりましたけども、一応3つのこのまちづくりの関係についての指標の形では以上です。

よろしく申し上げます。

○藏本政策企画課担当係長

一応、今、紹介させていただいた3つの目標の内容自体は、去年まで市政改革プランという市統一の計画の中で、各区の目標として決まっていたので、内容は区でいじれなかったという事情があります。市全体のプランが今終わって、もう自由に設定できるような状態にはなっているんですけど、この項目になっているのは一応そういう事情でなっていますので、御理解いただけたらと。

また、もっとこんな目標のほうがよかったんじゃないかといただけたら、来年度、今たたき台を作っている来年度の運営方針には、できる限り反映できるかなと思っています。

○福岡委員

これにちょっと違うんですけど、その前の一番表紙ところ、表紙というか、3-1。

○畑中市民協働課長

はい。

○福岡委員

これ市政改革の、大阪市のほうの数値目標、これ実績が90.8%とすごい高い値になっていますね、これ。

○畑中市民協働課長

はい。

○福岡委員

市政のほう、淀川区じゃなくて市政のほう。

○畑中市民協働課長

はい。ここですね、はい。

○福岡委員

これがあまりにも高過ぎて、どういうところで、このデータをとったんでしょうね、これ。むちゃくちゃ高いですよ。淀川区で42.6で設定してます。

○藏本政策企画課担当係長

淀川区の数値です。

○福岡委員

淀川区が42.6ですよ。で、市政改革プランのほう。

○畑中市民協働課長

これが連動している数字じゃない。

○藏本政策企画課担当係長

わかりづらくて申しわけないです。両方とも淀川区の数字です。

○福岡委員

淀川区。

○藏本政策企画課担当係長

目標の中身が違います。これただ単に、2つの目標があるだけで。

○畑中市民協働課長

こちらの90.2と書かせてもらっているやつは、地活協にお邪魔させてもらってから、その地活協の中のこういう、いわゆるチェックリストみたいな形であって、要は、いろいろな議事録があるかとか、会議がきちりできているかとか、そういうのチェックリストがある中でそれを、チェックを並べていった上で数字化できるような数字があります。淀川区、決して40何%ということではなくて、各地域ともちょっと若干ばらつきありますけど。

○福岡委員

活動団体の。

○畑中市民協働課長

はい。

○福岡委員

地域活動協議会の中での。

○畑中市民協働課長

そうです。そうです。

○福岡委員

はいはいはい。

○畑中市民協働課長

その要は、こういうことができてるっていうことをちょっと確認させてもらった

ところで、若干ばらつきありますけども、決してそんな低い数字ではなくて、なつてるところです。

○藏本政策企画課担当係長

目標の中身が違つて、右側の普段、関わりのある団体に直接、ちゃんとサポートできてますかつていうのを聞ける目標で、左側は、無作為抽出で市民から聞ける分です。

○福岡委員

よくわかりました。要するに、具体的取組の3-1-2と同じような取り方ですわね。

○畑中市民協働課長

そうです。

○藏本政策企画課担当係長

そうです。3-1-1は無作為抽出。

○奥委員

先ほどの今の3-1-2のほうなんか、やっぱり84%と同じで、やっぱりやるは人からアンケートをとれば高い。今度一般の人つていうことにして、まだ半分至らないつていうところが、今一番の問題でやったんですね。

○福岡委員

3-1-1のこの数値は、これが妥当ではないかと私は思います。というのは、今その淀川区の、この若い人たちは、例えばワンルームに住んでおられる方たちというのは、地域でいうたら生きていこうというんじやなしに、会社なのか友達とのつながりほうがむしろ重要で、地域の中のつながりつていうようなこっちのほうが重要やと思うですよ。ですので、この人たちをこの地域活動、中にはおられますよ。よく若い人たちで、それ、何か地域のために活動したりという人5%いうたら物すごく少ないように思うんです。ですので、その人、若い人たちはどこを重視しているかいうたら

地域じゃなしに友達だとか、会社の中の関係だとか、そういうところのほうをむしろ重視してて、地域じゃないと思うんですよ、若い方たちは。ある程度、チーフになるあるいは、子供ができてくれば、その地域のつながりっていうのを重視してくると思うんですけど。今そういう若い人たちは、どうしても含めたらこんな形になるんじゃないだろうかな。これを上へものすごく上げていくというのは、ものすごく難しいことじゃないかなと、僕は思うんですよ。

○奥委員

今、言っているのは、話が多分ね、世の中がそう向いてるっていうのは、同感です。なので、もうそもそもそこまでできるわけがないわっていうことにするのか、やっぱりそこを何とか上げていこうというような考えを持つのかということ、やっぱり決めておくっていうのは大事だと思うんですよ。なので、例えば町会加入率っていうのでいいのかどうか、またそれは、また話は別になりますけれども、とにかくもここで言われている共助っていうのが、もっとこうアップするっていうんであれば、このアンケートで60、70、80が出てくることになるかもしれません。そこを目指すアクションをとるのか、それはそもそも、もう今何やっても無駄なのかみたいないところからは、どうお考えでしょうねっていうところから、あるんじゃないか。

○福岡委員

例えば防災だとか、自身に関わることに限っては、いざいうときには、こうしようというものも持っていると思うんです、その人たちは。けれども、その地域とのかかわりをしていこうかということになるとどうしても少なくなるのかなという予想は、数値的に、これを上へ上げていくのか。その祭りのようなイベントをして、いうのには参加してくるかもわからないんだけど、何かその自分の好みに合ったものには参加するやろうけど。国がその人たちを一つの地域のグループとしてやられても難しいんかなと数値的には、これはもうこんなもんかなと。今、奥さんが言うように、いや、そういう人もやっぱり地域に引き込もうやないかと、それをどうしたらいいかという

ふうを考えるのも、この数値で出た……。

○中井委員

今おっしゃっておられたあとに、パーセンテージが上がらないというのは今、この設定値がやはり。淀川区でも、マンション関係のやはり、その私らの地域でもかなりの、主にワンルームマンションが建設っていうのがかなりあったんですよ。私どもの地域は特に。7町会あり、それ以外でもかなりあって、やっぱり今言われた、その若い方と入ってこられた方と、我々地域の古い地元のファミリータイプの方との接触点がやはり少なくなったっていうのは、大きな原因のもとになるんですよ。ですから人口は増えているけども、中身が物すごく薄くなっているっていうことで、パーセンテージ上がってこない。我々はやはり数年前から、ほかの地域がやれて、餅つき大会、今言われたように、祭りっていうか、太鼓をやってますけども、少人数なんで、やっぱり餅つき大会とか、そういうことをやっていくと、多少やはり、ワンルームの方は少ないですけども、ファミリータイプの方とか、子供さんがおられなくてもやはり、そこに外国人の方も来ていただいたり、そういう接触というのができてるといって、ちょっとジレンマが、恐らく淀川区のある程度の地域は、そういうものを人口をあげてるけども、実態はそうだというのを抱えていると思いますね。私の地域なんか、特にここ数年、マンションが少なくとも、もう4、5軒、近々にまた私どもの会館の前に建てるみたいですね。

○藏本政策企画課担当係長

そしたら何かそういう、長年の課題みたいな話でいつもこの話になっちゃうんですけど、ただ一方で市民活動の理解促進とか、地域に対して大阪市を支援していかないといけないとか、今度項目3つ目の団体の連携協働を進めていこうとかいうのは一方でやらないとっていう思いはあるんですよ。それをやっていくのに、何かこれを挙げたらいいんじゃないかと、この数字を目標にしたらいんじゃないかと、そういうのがもしあれば、ぜひ参考にさせてもらいたいんですけど。

どんな目標、一応具体的な目標を立てればいいかっていうのを区役所側も結構悩んで、去年までは全市統一だったんですけど。今年、作っているやつは統一目標もないし、こんな統一目標がよかったかどうか正直バクっとし過ぎてどうだったろうというのもあるんで。

○横山委員

おっしゃるように私も、この解決策とすると、その3-1-3のNPOなり企業なり、今まではそういう住民対象にこういういろんな活動を広げて行こうということでしたけども、おっしゃるようになかなか取り込めない、けどもその枠には企業もあれば、学校もあれば、NPOたくさんある、ここには多分若者をたくさん抱えてるんですよね。多分、地元への問題意識、社会的問題意識がすごい高いと思うので、この子らをいかにその引き寄せて住民とくっつけることによって、いろんなことが新しく起こってくるような気はするんですよ。だから、せっかくさっきおっしゃった5件目標、去年で11件、実績でゼロ。これ、もっともっと高くてもええと思うんですよ。どんどんこれを積み重ねることによって、もちろん住民の意識の高さは、多分高まってくるような気がするので、この3-1-3をもっともっと練って、目標も高くして、意識みたいなものを持ってみんな取り組むことが何かちょっとした解決策になりそうな気持ちでね。

○藏本政策企画課担当係長

この目標は別にもうこのままで数字どんどん上げていったらいいんじゃないかっていう。

○横山委員

のような気がします。目標自体はやっぱりさっきおっしゃっていたように、11件あるのに5件に下がっていること自体は概念とは思いますが、ちょっと西淀川区の例なんか言うと、やっぱりまちづくりのその区役所とNPOなんかとにかく参加して、いろんなことをもう実際やってるっていうのは聞くんでね。そういうのを淀川区は交

流会やっていましたよね。もっともっとやってみたりとか、学生を呼んできたりだとか、そういうところをこの実績のところにつなげていけば目標はもっと高くても達成可能じゃないかなと思います。

○藏本政策企画課担当係長

これ「連携」の定義は、何なんでしたっけ。何したら連携って。

○横山委員

その11件はどういう定義をもって。

○山崎市民協働課長代理

もう新たについてということなんで、本当はとある専門学校とここの地活協でいろいろイベントをやりましたよってというのが、次の年はこの専門学校とここの地域がついて、何か地域と決定の数っていうのも必要なんで、この専門学校はいろいろやりたいなと思っていても、受ける地域のほう方がやっぱり、ええ、何でそんな企業さんとか専門学校が来るの営業じゃないのみたいになっていると、受け手が増えないので数が上がらないっていう悩みはあります。

○横山委員

キーワードとして、地域活動協議会とどこかが連携しないと実績も上がるということですね。

○山崎市民協働課長代理

そうですね。

○福岡委員

おっしゃったようにやっぱり、個人個人やなしに企業の経営者の方が、地域活動協議会と何か一緒にやりたいなということで、その自分ところの社員にもこういうことがあるから参加しようやないかというようなことをしたら、いいかもわかりませんね。そやから企業の経営者にうまく、企業を引っ張り込むと、まずはね。いうことで、ですからそこに住んでないかもわかりません。よそから来られるかもわかりませんけ

ど、そういう形。

○山崎市民協働課長代理

そうですね、事例でも挙がっているのが、その地域の防災訓練にその会社の方が来られるという事例も確かにありました。

○藏本政策企画課担当係長

横山さん、さっきのイメージだと地活協に別に限定しなくてもいいんじゃないかっていう。

○横山委員

そうなんですよ。別に地元にある企業同士でコラボして、そこには多分住民も入ってるはずですからね。近くの。それはそれで。

○山崎市民協働課長代理

企業同士と。

○横山委員

企業同士、NPOと企業とか。別にその地活協に確かに限るとちょっと受け皿としては少ないですし。

○山崎市民協働課長代理

やっぱりどうしても、今までその市政改革プランの文言でいくと、地活協とっていうのが。だけれどもっていうことで。

○横山委員

「地活協も」にしたらいい。

○山崎市民協働課長代理

も。

○横山委員

「と」にするからちよっともう限定されてしもて。

○藏本政策企画課担当係長

地活協の含め。

○山崎市民協働課長代理

含め。

○横山委員

含めてね。

○光在委員

ほんで、今ごろ気が付いたんですけど、ここのこの新たに地域活動協議会とNPOとか企業の、日頃の活動に取り組むって何なのかな思ったけど、それはうちの場合だったらもう移動販売とか。

○山崎市民協働課長代理

そうそう、それ挙がっています。

○藏本政策企画課担当係長

そうです。そういう件数も挙がって。

○山崎市民協働課長代理

挙がってる。ああいう、ああいうことです。本来。

○光在委員

そういうことやね、今までやった取り組みって、どんな取り組みなんかな思って。

○山崎市民協働課長代理

じゃあ、そういうのをちゃんと発信してないから、何って感じなんですね。わかりました。

○福岡委員

今まで、ここにされた地域活動、主に地域活動協議会とのコラボをされた事例ですね。どんな事例があるのかいうのを、私、今言われて「ああ、それか」と思うんですけどもね。

○光在委員

そうですね。

○山崎市民協働課長代理

それが足りないということですね。

○福岡委員

そういう情報を情報を挙げていただいたら、あ、そうか、こういうことがあるんだ。

○畑中市民協働課長

その情報発信がね。

○光在委員

本人が知らなさ過ぎから。

○山崎市民協働課長代理

ありがとうございます。

○横山委員

例えば枠が小っちゃいけどね。うち、ちょっと私も4年前までは、自営業やってたので、地元のその地域の運動会に、うちの従業員を連れて行ったんですよね。もうこれでも十分連携ですよ。

○畑中市民協働課長

そうです。

○横山委員

ただ、挙がらないんですよ。

○山崎市民協働課長代理

そうですね。

○横山委員

多分そういうことをもっともっと、掘り起こして。

○山崎市民協働課長代理

アピールっていうか。

○横山委員

アピールして、こんなことができますよ、もっとこんな力が欲しいですってやれば、お互い助かりましたよ、うちら従業員は福利厚生で遊びに行っていますからおもしろいですよ。それで、運動会に若手が来て盛り上がるし。そんなことからでいいと思いますけどね。

○畑中市民協働課長

なので、いきなり大きなことせんでも、例えば十三さんやったら、河川敷のフェスティバル実行委員会と要は十三東公園「こどもキラキラまつり」、これも1件カウントで、加島でしたら先ほどもあったんですけども、「加島人権勉強会」7月10日実施して。ちょっと山崎、ええって。企業さんのところはちょっと入ってないです。これも1件。

西中島ですけど、大阪ウェディング&ブライダル専門学校と防災訓練がありました。そんな感じですね。

○藏本政策企画課担当係長

ちなみにちょっと話変わるんですけど、3-1-1の市民活動の理解促進というのは、一番何ていうか永遠の課題で、今さっきもちょっと話題に出てましたけど、興味のない人たちに、いかにこう理解を深めてもらうかっていうのは広報誌ぐらいしか使えてないんですけど、ここは何か、目標として「こんなんいいんじゃないか」みたいな御意見はないですか。

○光在委員

すいません。このさっきチラシ、これはもう既に何人か来た人にはもう配られてるんですか。

○畑中市民協働課長

4階の、国民健康保険の切替えに来られた方に、ちょっと全市的にやってるんですけど。新たに、今まででしたら転入された方だけにはやっと思ったみたいな形だったん

で。

○光在委員

何か転入届を出しに来られた方に、何か。

○畑中市民協働課長

もう冊子があって、あの中に入っているんですけどね。

○光在委員

その冊子は、もう既に配付されているんですか。

○山崎市民協働課長代理

もう去年の秋から暮らしの便利帳って言ってごみの捨て方とかいろんな、児童手当はどこの窓口ですよみたいな冊子の中に、地域活動協議会に。

○光在委員

じゃあ、もう転入された個人、御本人には言ってるんですね。

○山崎市民協働課長代理

もう、お家に1冊はあって、今回その国民健康保険に切りかえられたということは、その会社を辞められたとか、転入の方にも1階でその暮らしの便利帳を渡しますけど、さらにとこのような形で。

○藏本政策企画課担当係長

さっきの将来ビジョンの目標に出てますけど、周りで声かけとかされてますかっていう、この内容がちょっと書き方違うのであれですけど、身近な地域でのつながりに関して肯定的に感じている区民の割合っていうのが、その質問なんです。そのバクッとした質問を、出た数字をどうやって上げんねんっていう話があって、そうやったら違う目標もありじゃないかなというところから、理解度を市民の理解度を上げた理由の目標として、じゃあ何があるんやろうっていうところを今、結構考えている。

○横山委員

そこで言うとな、今あるのは例えばこのツールの中で若者を引き入れようとしても、

もう今さんざんから皆さんがそうやって、頭を使ってやった中で伸び悩みじゃないですか。これは新たに、新たになっていうか、今持っているもの合わせても足りないと思うんですけど、だからこそ、そのさっきの仕掛けを企業なりNPOと一緒にやって、おもしろいもんを作れば寄ってくるんですよ。そこがないのに、何か今あるものを表現を変えて伝えようとしても、多分そうは思わないような気がして。やっぱりさっきの3-1-3をしっかりとすることによって、3-1-1の結局、結果につながってくる。

○藏本政策企画課担当係長

それを広報誌とかで発信していくってことですよね。

○横山委員

はい。そうです。

○福岡委員

地域活動協議会の受入れ体制という部分、どういうんですか、門戸を開けるような姿勢が必要かもわかりませんね。閉じこもってはないんだけど、あえてそれを探してるかいうたら、そうでもない。まちづくりセンターから言うていただいて、やる。さあ言うてやってるような段階で、私ところはね。というような感じでありますのでね。もうちょっと、何か門戸を開いて、入ってきやすいような体制を地域活動協議会は作っている。まあいうたら、今、理事会いうても理事会のメンバーだけでわあっとやって、毎月やってるだけで。

○中井委員

ただ、私らも年間の行事っていうのは当然、その地域でいろいろあって、総合的にやってるいろいろな地域活動協議会の年間行事みな、一応年間の収支報告を出してんねんけど、ところが、若い方にそんなもん出してもあんまり字面でも出してあまり興味なくて、さっき言われたようにやはり興味を持つというのは、何かやっぱり年間行事の中で、興味のある例えば防災の何か展示会でも、何かおもしろいものをするよう

な展示会とか、さっき言った、例えばこの学校でやる、餅つき大会なんかやると意外に小学校入ってる子供さんがある方とか、日ごろ来られない方なんかを、ですから、何かそういうイベント的なことで、私どもの公園でもちょっとボランティアでやられることあったんだけど、夏にちょっと時期が悪かったから、ちょっと失敗してましたけどね。ですから、そういう何か、先般ちょっとこけら落としに、マンションの図書館が建ったときにつちゅうことでちょっと、これは年に1回ぐらいしかできないでしょうから、完成で。そういう年間の中で一つでも、一人でも何かおもしろいっていうのはおかしいけども、何かこれ行ってみようかなという、そういうものをちょっと催した、私どもは途中で餅つき大会やったんですけどね。そしたら多少やっぱり人が集まるっていうことがありましたわ。食べられるし、おもしろいし、子供にとっては楽しいです。大人もいろいろやってるの見てるで。

○藏本政策企画課担当係長

そうしたら、ちょっと議題が詰まってて、次にそろそろ行かないとまずいので、まだいっぱい聞きたかったんですけど、一旦次に移らせてもらっていいですか。

次、「区役所づくり」を簡単にざっと4-1-1から説明させていただきます。

まず4-1-1、広聴なんですけど、企業でいうところのお客様相談センターの機能の話なんですけど、区民アンケートやっていますので、そのことが書かれています。対象を絞ってやりたいっていう話をしていたんですけど、今回、子育て層っていうことで、18歳までの子供がいる家の親にアンケートをとって、ちょっとその結果はまだ集計できてないんですけど、対象を絞ったアンケートで、子育てにコミットしたような施策の参考にしようっていう取り組みをやりました。去年、10代、20代のアンケートをやったときにあまりにも書いて来なかったのが、今回ボールペンも一緒に入れて送ったら、回答率が50%ぐらいまで上がっていて、効果的に返ってくる方法が見つかったので、それはちょっとよかったなっていうことで、今後も何かいろんなアンケート、区政会議とかでも意見を聴きながら、こんなふうみたいな、やっ

ていきたいなと思っています。

評価の指標は、区民の意見やニーズを把握していると感じている区民の割合と、これも市政改革プランで決められた目標なので、来年度変えようと思ったらまた変えられるんですけど、ご意見があればお願いします。

4-1-2は、区政会議の効果的な運営なんですけど、コロナで今、会議のやり方がいろいろ制限されて、この何か会場の設えとかもベストな形だと思ってないんですけど、委員が半分改選して、評価がこの前のアンケート、非常に厳しかったので、これから頑張っていくますというところです。

その次、広報なんですけど4-2-1です。これは、広報はコロナ、直接関係ないんですけどもホームページの閲覧数を目標にしていたんで、それがコロナのおかげで増えて、それで目標を達成したって言えるのかどうかよくわかんない状況になってしまっています。広報誌、昨年度からページ数が増えて、広告も載ってるし、区民伝言板っていうイベントとか、やりとりはできるところをつくったんですけど、コロナでイベントとかも全部なくなっちゃって、全然記事が上がってこないというか、地域から活用してもらえてないっていうのが、今の大きな課題です。これも、市政改革プランで定められた目標と、あとホームページの閲覧数とかにしているので、これも何かご意見があればお願いします。

次からの項目は、総務課から説明します。

○西総務課長

総務課長の西でございます。

私の方から27ページ、4-3-1、窓口サービスの向上について、まず説明いたします。これは、職員は接遇の向上というところがあって、24区役所に対して、毎年、我々は窓口ミシュランって言っているんですけども、この接遇のレベルがどの程度あるのか星を付けるような取組が行われております。総合評価で3.5点以上あれば星2つということになるんですけども、平成29年度に我々3.7を取りましたが、

星2つ、これ長年の、積年の宿願だったんですけども、30年度以降、またこの点数が3.5を割り込んでしましまして、星1つに戻ってしまったと。ここは何とか星2つに戻りたいなと考えてまして、目標値としまして3.5以上あれば星2つに戻れるんですけども、平成29年度で3.7点だったということでそれを上回る3.9というところに置かせていただいております。

今年も既に接遇研修、ただコロナですので、みんなが集まって講座形式の研修というのは今年はやらないでおこうと思っているんですけども、既にそういう研修、接遇を主に手掛ける業者さんに入っていて、それぞれの現場で、現場というか窓口、職場へ赴いて、職員がどのような接遇をしてるのか、逐次チェックいただいて、それを2回に分けて講評をしてもらい、そこから何か見えてくるものがないかというのを探っていこうかなと思っています。また、職員間でもって、そこにあります「業務カイゼンチーム」を区役所職員が横断的に作っているチームがありまして、そこでいろんなことを模索していこうというふうに考えておりまして、コロナの対策のために、区役所に来られて御覧になられるとわかると思うんですけど、それぞれのカウンターのところに、シートを貼ったりだとか、来庁者の方と、接触の仕方というのも今までなかった現象も起こってきとると。我々、コロナの中で新たな接遇の在り方というのを、今までなかった接遇の観点で模索するものがあるのかなと考えております。ちなみにこの窓口ミュシユランは毎年やられているので、これ市民局のほうで主催でやるんですけども、今年まだやるとは聞いてないんですけど、一応やるという前提で目標値3.9点以上、星2つを目指すと言わせていただいております、職員の接遇のレベルを上げていくというところを目標にしているというのが、この27ページの窓口サービスの向上部分でございます。

続きまして、29ページのところで効率的な業務運営というところで、不適切な事務を撲滅しようというのを取組に掲げております。ずっとこれ、何年も口酸っぱく言っているんですけども、淀川区役所ではどうしても件数が減らない。去年、おとし

とも二桁を超えるような件数が発生しています。個人情報情報の漏えいであるとか、あるいは市民の方にお支払いするような金額を何か計算を誤って間違っ払ってしまった、あるいは公文書を間違っなくしてしまったと、そういった事故が起こります。今年も、実は課題と改善策というところにありますけども、8月時点で9件も発生して、昨年度の同時期よりも3件も上回っしまっっている。ちょっと危機感を持って、職員もこのコンプライアンス意識っていうのを何か高めないかかなんかということが喫緊の課題なのかと考えております。目標値の6%、職員アンケートで職員が自由に意見が言えないと感じる職員の割合6%とあるんですけども、これ昨年度のアンケートとの結果なんですけども、淀川区役所では、約9%の職員が自由に意見が言えないと答えています。

大阪市全体平均で大体5.8%にとどまっっているのに、淀川区が9%超えてるということで、職員、職場の中の風通しがひよっしたら悪いのではないかと。職場の中の風通しが悪いとどうしても、お互いに自由に物が言えなければ、また間違っことがあっても指摘もしにくようなそういった雰囲気も出るのかなと、そんなところからお互いに自由に意見が言える、風通しのよい職場を目指すことで、こういった不適切な事務の減少につながるのではないかとということで、目標を立てております。ただ、繰り返しになりますけども、今年も非常に残念ながらハイスピードで不適切事務が増えている傾向にありますので、この目標でええんかどうかも含めて、正直、私らも悩んでおるところです。職員もわざとそういった間違っ事務をしようと思っしているわけじゃないんですけども、ついうっかりだとか、忙しかっったとか、あるいはルールをよく知らずにやっってしまったと、原因はいろいろあるんですけども、そういったことを少しでもなくしていきたくて考えておる。それがこの29ページ4-4-1、効率的な業務運営で書かっせていただっっている内容ということになります。

ちょっと走りまっしたが、私からは以上です。

○藏本政策企画課担当係長

一応前半の部会が19時30分までになっっていて、あと5分ちょっとしかないんですけど、今のところで御意見をお願いいたします。

○福岡委員

星1つというのは、厳しいですね、これ。もっと上のように思うんですけども、かなり厳しい点の付け方ですね。

○西総務課長

厳しく見られましたね。我々も思わぬところで低い点数を付けられた。例えば、フロアによったら、ちょっと背の低いカウンターを置いているような場のところがあると思うんです。ちょっと背の低いカウンター、背の高いカウンターを分けててやっぱり背の低いカウンターが、バリアフリーの観点で、どうしても必要なもので、それが各フロアにあるんですけども、その場所がわかりにくいということで、去年ちょっと低く点数を付けられて、我々、そこをそういう見られ方するのかというと、意外だったんですけどそういうことになった。バリアフリーに不親切やという評価をされたのかなと。

○福岡委員

税務署なんか行って見てください。もう、そらひどいもんです。本当に。もう全然雲泥の差ですよ。区役所は。

○藏本政策企画課担当係長

全市統一の市民局が考えた物差しで、委託業者が考えた物差しで測っているので、本当にそれで星2つ、3つも対応がいい対応なのかどうかっていうのは正直、人によって考え方が違うかなとは思っているんですけども。

○西総務課長

そうだから、本当は星1つ、2つやと言って、それで一喜一憂する必要もひよっとしたらないのかもしれないです。ただ、職員の接遇のレベルを上げるというのは、星2つ、3.5とか3.9とかいわずに、これは不断に取り組んでおくべきだと思いま

す。一つのこういう取組、24区役所全区的に行われておりますので、これは悪い区と捉えさせていただいて、そういう何か示される数値があるんだから、そこを一つ目標において、我々も接遇のレベルを上げていこうやないかということで、書かせていただいておりますということもあります。

○福岡委員

それと、風通しのいいようにするって、これ難しいですよ、これ。どないしたら風通しようなる。この風通しをするには。

○中井委員

意味がもう一つね。

○福岡委員

難しい、そら誰でも物を言いやすいというようにするわけやけども。

○奥委員

そうだと思います。

○福岡委員

優しい上司でないとあかんのでしょうか、これ。言うても怒られない。

○奥委員

僕ね、そもそも区役所ってサービス業にならなあかんのんと思ってるタイプなので、サービスするために一生懸命やってもらわんでもええわと思うんですけども、ただやっぱり気持ちよく仕事するのは、一般社会の会社の理屈から持ってくると、働いてることに誇りがあったり、自信があったりするとどうしても、お客さんじゃないけど人に対して明るくなりますわ。やっぱりそこが風通しがいい職場っていうのは、接遇も上がるっていうのはつながっていると思うんですね。そしたら、問題は何かというたら、ちょっと先ほどに戻って申しわけないですけど、僕もその区役所の役割ってなあについていうときに、僕も悪い経験というか今までしてきたのも、NPOでいながら、例えば地活協にとかにこういうイベントとか、こういう講座とかやったらどうですか

って言うても、金とんねやろってということで、ネガティブな話で全然もう受け入れられないっていうのが非常にあります。区役所さんも同じように、今、ボールペンの話しはったですよ。ボールペンを付けたら上がったよ、そのボールペンをあげようっていうアイデアをそんなもんで金を使っていう話になったら消えてるはずなんです。でも、ああ、なるほどな、ボールペン、一遍やってみいやって言うたら、ほら上がったわって、これが多いか少ないかは多分風通しがいいか悪いかと思うんです。だから地活協においても、何でそんな企業と入らなあかんねん、そなんしたらそこに、広告されることを認めるというのは、何でやねん。もう全部その役所とか税金を受けてんねんから、偏ったところにくっつくのはよくないっていう考え方が非常に強いのは、僕、ひしひしと感じています。今のボールペンなんかでも、本当にいい事例やと思うんです。そやからNPOとか企業とかいうものに引っ付くことに対して、何でやねんっていうことをまず排除していかないと、地活協なんかは全部、区役所から領収書は絶対個人名、個人では駄目です、本当駄目ですとかいう話。そんなことばかり長時間話しているのはね。もっともっとみんなが喜ぶ話、地域の人たちにお金を落としてあげたら、地域の人たちが商売してんねんやったら、そこ使ってあげたらいいやんっていう感覚が、何でそこをもうけさせなあかんねんという話がやっぱり出てきちゃう。その感覚って区役所さんないですかね。

何で、何でここ使うのとか。数ある、例えばいろんなお店があって、何でこの業者さん使うのっていう慎重になられるでしょ。その慎重になられることによって、身動きが取れなくなってるっていうのがあると思うんですよ。だからそこで、ボールペン付けるようにしたっていうような改革をしはったっていうようなことは、地活協も全部そうなんですけれども、そこ変わっていくとなると、いろいろ言うても受け入れもらえるねんというのがあれば、活発になると思ってます。抑えられるより。それがあれば、窓口だって元気になるんじゃないですかっていう話。思うところですけどね。

○藏本政策企画課担当係長

ちなみにボールペンも公募で事業者を決定しているので、見積もりが一番安かったところにやってもらったんですけど。目標の話で言うとどうですかね、さっきのその風通し、風通しがいいと思ってる職員の割合をあげていったら、不祥事がちょっとでも減るのかとか、いやもっと、こういう指標を目指したらどう、みたいなところは、もしあれば。

○福岡委員

今言われるように、やりがいでしょうね。

○藏本政策企画課担当係長

やりがい。

○福岡委員

うん。

○藏本政策企画課担当係長

仕事のやりがい。

○福岡委員

仕事のやりがいと誇りですかね。私らは、区民のために役に立ってるんだということですね。

○藏本政策企画課担当係長

そらそうですね。

○福岡委員

ボールペンですけどね、私、ボールペンで効果があったというのは思えないですよ。むしろ、むしろ、その子育て世代が、やはり関心があると思います。

○事務局

御案内させていただきます。7時半になりましたので、適宜まとめていただきまして、7時35分から全体会議に移行したいと思います。よろしくお願いいたします。

○福岡委員

それがあるんだと思いますよ。ボールペン、よそ行ってボールペンやってるんですかね。

○藏本政策企画課担当係長

鶴見区がやってて、それで何か鶴見区の回答率が高かったから、ちょっと真似してみようっていう形で。通常は区民アンケートを取って全世帯にやっていますけど、回答率が大体40%ぐらいなんです。10代、20代に絞ったときにも15%まで下がったので、多分若くすればするほど、答えてくれなくなるのかなっていう仮説を立てて、子育て世代大体40以下ぐらいなんで、何かしないと無理かなと。

○福岡委員

子育て世代は、高齢者より少ないですか。

○藏本政策企画課担当係長

少ないです。

○福岡委員

少ないですか。そうですか。子育て世代は、やっぱり区役所との情報を欲しがっているんじゃないかと思うんですが、やっぱり関心は少ないですか。

○藏本政策企画課担当係長

もしくは、子育て世代は結構アプローチ、うちで言うと2階のスタッフが積極的にアプローチをしてるんで、必要な情報は限られたジャンルの中である程度持っているのかもしれないです。区民アンケートの内容って、子育てと全然関係ない内容がいっぱいあるので、それもあるかもしれないです。

ちょっとすみません、全然、話ができなかったですけど、もうちょっと、5分休憩なんで、休憩されたい方は、トイレ等も行ってもらって。もしこのまま、話してても結構なんで。広聴の皆さんから話を聞きますよという、機能のところも目標の立てようが非常に難しいかと思っていて。今、区役所が意見をちゃんと把握していると思

ますか、ちゃんと聞いていると思いますかって、バクっとした質問を区民アンケートで無作為に聞いているんですけど、こんなもん正直上げようがないなと思ってて、何をもってその広聴の機能がちゃんと上がったとていうのを測ろうかなっていう、すごい難しいんですけど、何か、そんな。

○奥委員

普通に聞いて、あなた今、生きていくのは楽しいですかというような単純な質問をしたとしたら、やっぱりコロナで大分変わっているのは事実なんです。そういう意味では、同じ質問をしても、2年前と今年ではやっぱり絶対違う話やと思いますから、だから言っても、今お話があったみたいに盆踊り行くのは楽しいけど、テント立てるのは嫌やっていうの、めんどくさいっていうのがあっても、わかっちゃいるけども、いつテント立てるのか情報もないし。行ったときに御苦労さん、ありがとうございます、本当にそこで顔見知りになってよかったなとか、そういうものが全部セットされてないですもんね。だからそこら辺は、区役所さんが一生懸命頑張ってはるのものはものすごいわかってるんですけど、地域の現場の人たちというのは、現状維持をやっぱりしようとしてはるんじゃないかということをお役所さんも、いじってもらって役割にならないと動けへんのかなもしれない。

○中井委員

それと今いろいろ行動、地域活動もそうですけど、どこの地域もそうですけど、ある程度制限がかかって、今年の3月からもう当初から何もかも、もうほとんど活動できてないっていうような状況なんです。だから、地域の方のコミュニケーション、今回の国勢調査でもそうですけど、ほとんど対面でいろんなこともポスティングだけっていうふうな形でもしたら、やりたいことはあったとしても、何もかもが対応ができてない。コミュニケーションそのものが、みな取りあえずアンケートとっても楽しくないはずですよ、はっきり言って。若い方に見てみたら。

○奥委員

例えば国なんかをあげてG o T oとかね、やりなさい、やりなさいって支援してるわけじゃないですか。その支援したことに対して、何がG o T oやねん、この時期に言う人が出てきはりますよ、もちろん。でもそんな人ばかり気にしてたら、何もできへんのですわ。そこは役所も同じで、地活協も同じなんですよ。

○中井委員

だから庶民的に、私ども車でもう2回ほど行ったよと言った人は別ですけど、老人会にしても何にしてもバスでっていうのは、もう行きたいけども、せつかく集めてはんねんから言うて、結局みな大騒ぎしてね。だから行かなあかんやろが言うて、もうみな気を使ってね。できたらやめたいなっていうような感じでね。何も根本から行きたくないんやないんですよ。もうみなリスクがあるから話もできないし、それやったらもう大騒ぎしようかって。

○奥委員

今、我々コミュニティなので、コミュニティは間違いなく低下してると思う。

○中井委員

いや、もうおっしゃるとおり。

○奥委員

間違いなく低下。それが仕方がないのか、何とかしようなのかいうたら、何とかしようって言っているんですよね。そしたらリスクも出ますよと、そのリスクは出るのわかっているけど、けど、頑張ろう、やろうっていう姿勢を示すのか、そらあかんやろにするのかって、空気が決めると思うんですよね。その空気づくりっていうのをやらはるんやったら役所の仕事というのは、僕、あると思うんですよ。それ地活協さんに任せてしめて、ええかになってくると、やっぱり、しない無理する人は、もういいですって言わはるから、怖いっていう人は怖いでいいと思いますよ。でも、やりたい人っていうのは、もともと地域にはいっぱいあったんですよ。僕らNPOでもいっぱい言うてきたんですよ。やのに何でおまえのところにせなあかんねんって。経験者とし

ては。だから結局そこは根拠がないやろと。何でおまえところを入れなあかんの、ほ
なそれは宣伝やないかって、いっぱい言われる。

○藏本政策企画課担当係長

それでは全体会議で共有をお願いします。