淀川区区政会議 第2回コミュニティ力向上部会

日 時：令和3年3月10日（水）

午後6時43分～午後7時33分

場 所：淀川区役所5階 会議室

○藏本政策企画課担当係長

進行を務めさせていただきます、政策企画課の藏本です。よろしくお願いします。

今から7時半ぐらいまで、来年度の運営方針のコミュニティ力向上部会の所管している経営課題3、コミュニティの活性化と、経営課題4の区役所づくりのところを意見交換させていただきたいと思っています。

早速なんですけども、区役所のほうから16ページの具体的取組3-1-1から3-1-3のところまでまとめて説明をさせていただきます。今回事前に行ったアンケートの中で、数値目標の設定の仕方についても根拠があれば説明してほしいという声がありましたので、そこについても触れさせていただこうと思います。全体を通して共通の内容として、運営方針の数値目標の設定は、区民アンケートを使うパターンですと、前年度と比較するときには増減で5%以上無いと統計的な見地から意味があったかどうかというのを確認できないという理由で、増減の目安5%というのを使っています。少なくとも上げる目標だと5%増、下げる目標だと5%減という考え方でやっておりますので、御理解いただければと思います。

以上です。

○畑中市民協働課長

皆さん、こんばんは。市民協働課長の畑中です。御無沙汰です。

私のほうから3-1-1から3-1-3まで説明をさせていただきます。座って説明させていただきます。失礼します。

まず、1つ目の3-1-1、市民活動の理解促進ということで、今回、各項目の下にある令和3年度の実績における数値目標（プロセス指標）、こちらの内容を簡単に説明するという形になります。この3-1-1の市民活動の理解促進としましては、取組における数値目標として、1番目、区民アンケートにおいて、身近な地域活動について必要性を感じている割合、2番目が区民アンケートにおいて、地域活動協議会を知っている割合というふうに、この令和3年度の実績というのを、対象をこちらのほうにしております。実は、これは去年の分の言い回しで言いましたら、1番が身近な地域のつながりに関して肯定的に感じている割合、必要性というふうに僕らは言っているんですけども、肯定的に感じている区民の割合というふうにさせてもらっています。2つ目はほとんど同じです。地域活動協議会を知っている区民の割合という形にしております。目標の数値が、1番が身近な地域活動について必要性を感じている割合というのを令和2年度の実績プラス5%以上。先ほどあった統計学上とかいうものです。2つ目は40%以上という形で置かせていただいているのは、これは当初設定させてもらってました。

ただ、目標を設定する段階では、実は令和元年度の数値は出ていますけれども、令和2年度はまだ出ていない。2年度は出ていないけど、3年度の目標を決めないといけない。数値を設定しないと決まらない。こういう流れになります。前年度のことを考えて次の年の目標を決めるのではなくて、前々年度は出てくるけども、決めるときには次の年の目標を決めないといけないので、3年度決めるときには2年度の状況はまだ見えていないというところで書かせてもらっているという前提があるということをお聞きいただければ。ちょっとややこしいことを言ってすみません。そんな状況の中で、この目標値としまして1番の2年度の実績プラス5%以上と2番の40%以上ということ。こちらについては、令和元年度は1番のほう为目标値、実は48%以上で設定してございまして、でも実際的には44.4%と目標を達してございませんでした。2番目の地域活動協議会を知っている割合も目標40%以上という形で、これも実質

37. 4%という形で目標を達していない状況がありました。この間、この1番と2番につきましては、どちらも目標を達成できていないというのがずっと続いているという状況があります。

ただ、ここからややこしいお話をさせてもらわないといけないのですが、2年度につきましても、今年度なんですけども、2年ももう終わりなんですけども、今年度の目標は、1番は50%にしてみました。50%以上。2番は同じく40%としておりました。これは、なぜかと言いますと、1番のほうを50%に上げた理由は、目標を達成していない中でも、毎年確実に上がっていくのが分かっておりましたので、一定ちょっと前年度より上げたほうがええかなということで、50%。2番目の目標値40%以上というのは、同じような数字の経過をたどっておったというのがあったので、40%以上という数字を置かせてもらっていたんですけども、ここで、実はすみません、令和2年度でアンケートの取り方がちょっと変わりました、これ急遽10月になって初めて分かった話なんですけども、今まで市民局のほうが行っているアンケートでこの数字の実績を出しておったんですけども、実は市民局のアンケートのところ、これがちょっと出せないという形になりました。急遽、区のほうでこのアンケートをとるという形になりました。前回の区政会議のときに意見があったんですけども、もうちょっと地域活動協議会何しているのって形のところ、例えば、行事の中身を書いたほうがいいのではないかという御意見があったということだったので、区でとるアンケートの中に、そういう行事、こういう行事みたいな形でのアンケートを。あと、地域では地域活動協議会をはじめ、様々な方々により防災訓練や夏祭り、子育てサロン、児童の登下校時の見守り活動、高齢者食事サービス、こうやってる中身をあえて挙げて、こういうので必要ですかという聞き方に変えました。すると、このアンケートの取り方が令和元年度と2年度で違うんですけども、ちょっと実績値がすごく跳ね上がりまして、令和2年度は1番目の目標値が50%以上にしていたのが、これすごいですよ、90.3%まで上がりました。要は、肯定的に感じるというか、必要とい

うか、若干ニュアンスは違うんですけども、90.3%まで上がってしまった。2番目が、これも今まで40%を超えてなかったのが、47.1%。これも同じような取り方をアンケート自体はしているんですけども、これはちょっとかなり数字的に初めてクリアしたというような状況になっているところでございます。で、今回御議論いただくのは、もちろん3年度の目標として、この1番と2番、令和2年度実績プラス5%以上、いいましたら90%以上プラス5%としておくというような話。2番は40%というのは、先ほども申しました2年度のとときに実態が出てなかったのも、このおかせてもらった数字ですと、今回は47%まで2年度で上がりました。ということでの、この中身のほうをどういうふうに設定させてもらったらいいのかなというのが、この3-1-1の中身という話です。すみません、ちょっと長くなりましたけれども、ちょっと変遷がありまして、途中でアンケートの取り方も変わっているし、とらまえかたも変わっている中で、結果がこういうふうになってしまっているというのを御理解した上で御議論のほうをお願いしたい。

続けて、2番と3番もいってまいります。2番目は、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、中間支援組織、いわゆるまちづくりセンター等の支援を受けた団体、地域の団体が支援に満足している割合という形。これは84%以上、令和3年度しております。これは、令和2年度も84%以上と変わっておりません。ただ、これにつきましては、昨年度の後半から、最後のほうから来てます新型コロナの感染拡大によって、ほとんど地域活動自体がもう止まっているという中で、中間支援組織との連携がほぼできていなかったという中があります。それで、目標自体は84%変わらずです。これが令和元年度は79%以上という目標だったのが、83%と目標に達してました。令和2年度で、私が申しました84%以上、令和元年度が83%来たので、次の年に84%という目標にさせてもらったのですけれども、この84%以上に対して、やっぱりコロナの関係とかいろいろあった中で、実績値としては78.1%。やっぱり83%から78.1%まで落ちているという。で、令和3年

度はどうするかという形ですので、ここにつきましては、新型コロナの感染の影響もあるので、もう一度84%を目指すのはどうだろうという中身で設定のほうをさせていただいているという次第でございます。

続けまして、3番目の、様々な活動団体の連携・協働という形で、これについては、新たに地域活動協議会とNPO、または企業等とが連携した取組を行った具体的な件数を目標という形になっております。こちらについては、令和元年度は目標5件以上という形だったのが、11件、もう令和元年度は大きく超えているところでございます。ただ、令和2年度は目標の置き方がちょっと遠慮したというか、低い目標で、前年度実績として11件まで行ったんですけども、令和2年度の目標としては5件という形にしました。これが実績としましても、これもコロナの影響がかなりありまして、実績的にも5件ということで、一応目標は達成しているんですけども、そのまま行っているところでございます。今回、令和3年度の目標としましては、コロナの関係もあるんですけども、令和元年の実績が11件というのが最高と示しておりますので、ここを目標に置いたらどうかということで、11件の目標を設定しております。ただ、今回、これにつきましては、前回の区政会議のときも、こちらの部会の御意見だと思うんですけども、今までだったらその地域活動とNPO、企業さんとかとつなぎという形をやっていくということもNPOさんと企業さん、NPOさんと専門学校さんとか、そちらのほうのつながりとかできへんのっていうような御指摘があつて、そこにつきましては、令和3年度から、次年度からの中間支援組織への委託の仕様の中にそういうのを盛り込むという形でやっていくということで今回改変をさせてもらっている。前回頂いた意見のところの反映というのをさせてもらっているというところなんです。それも踏まえたうえで、そういうことを土壌にしながら、地域活動にも加わっていくことで、令和3年度の目標は11件以上、これまでの最高にもう一回もっていきたいなという設定にさせていただいたところでございます。

ちょっと早口で、いろいろ言いました。1番から3番までの一応御説明ということ

でさせていただきました。よろしく申し上げます。

○藏本政策企画課担当係長

そうしましたら、今から、今出た話で御意見や御質問をお願いできたらと思います。

最初に決めておきたいのですが、この後7時半から5分休憩を挟んだ後に各部会から簡単に発表が必要なので、その発表者だけ先に決めさせてもらっていいでしょうか。

どうしましょう。奥議長どうしましょう。いいですか。

では、奥さん、そのつもりで聞いといてください。

そうしましたら、今の説明で何かありますでしょうか。

○福岡委員

ちょっと質問。すみません。3-1-1の②の目標ですが、40%以上のところですけども、これが令和元年度は47.3%、実績。

○畑中市民協働課長

47.2、はい。

○福岡委員

これはアンケートの取り方が変えたからですか。それとも、これは変えようがないですよ。

○畑中市民協働課長

これは変えてないです。1番はちょっと変えたんですけども。市から区にアンケートを変えているんですが。

○福岡委員

これ、立派なものですな。

○畑中市民協働課長

ありがとうございます。

○中井委員

ひとつ気になったんですけど、取り方っていうのはどんな年齢層というのか、ここ

にちょっと占めてますかね。

○畑中市民協働課長

これは。取り方。

○中井委員

年代の。

○畑中市民協働課長

もう無作為で。

○藏本政策企画課担当係長

無作為です。

○中井委員

無作為で。年代層を。

○畑中市民協働課長

無作為で抽出した18歳以上の区民。

○中井委員

当然18歳以上で。

○畑中市民協働課長

2000人。

○中井委員

高齢者も含めてということ。

○畑中市民協働課長

そうです。

○藏本政策企画課担当係長

住民基本台帳データの18歳以上の中から完全にランダムでとっています。

○中井委員

ランダムになっとるんですね。そうですか。そのアンケートの取り方というのにもか

なり左右するかなと思ひまして、申しました。そうですか、分かりました。

○福岡委員

今さっきのアンケートの取り方ですと、そりゃ上がりますわな。必要と思う人は多いでしょうね。

○畑中市民協働課長

そうなんです。だから、その前までは1番のところ、肯定的に感じるという言い方とその必要性という言い方に確かに変えているところ。確かに、ちょっと誘導とまでは行きませんが。

○福岡委員

そりゃ、上がりますわ。

○藏本政策企画課担当係長

全市統一でやっていたころの聞き方は、あなたの身近で声かけ・見守り・助け合いが行われていると思いますかっていう質問なんです。それを丸めて肯定的に捉えているというところまで、全市共通で決められている。

○福岡委員

それは3-1-1の目標ですか。

○藏本政策企画課担当係長

そうです。それは去年までの話です。それを丸めて肯定的に捉えているという。

○福岡委員

何かこんな行事が必要だと思いますかとかいったら、そりゃ必要って出ますわ、そら。

○畑中市民協働課長

今回90点まで。

○中井委員

そのパーセンテージっていうのをあれすると、どうですかね、住居の層とかいろいろとね、地域によってかなり格差があるからどうなんかなと思ってみたんですけどね。

我々の18連合の中で、大きな地域ですけどね。

マンション関係も、正直言って、私どもの地域ではマンションがまた新たに立っている。群発的にその居住地域の様相がだんだん変わってきているわけですね。その中でアンケートを取った時に、それほどのパーセンテージが確保できるのかなというちょっと心配を。私も一覧表で年間行事、さっき言った夏祭りとか餅つき大会とか、年寄りの子どもの見守り、そういうやられていることの、あるいは全部資料をお願いして、先般ちょっとそういうマンション用に配る資料を頂きましたわな。

○藏本政策企画課担当係長

アンケートの回答率を上げるため、去年くらいから本格的に初めて、ボールペンを一緒に入れてみたり。

○中井委員

いっぱい書かれてましたわな、前回。

○藏本政策企画課担当係長

来年度は、山本さん、年齢のやつってやるんでしたっけ。

○山本政策企画課担当係員

今検討しています。

○藏本政策企画課担当係長

今考えているのは、年代ごとに回答率が、低い年代、高い年代があるので、回答率低い年代に多く送って、実際の人口比の年代分布に近い回答を集めようかなと最近ちょっと検討しています。

○中井委員

アンケートのやり方というのを、我々高齢者が多い地域のところが、正直言ってある程度いろんな、子どものおられるところもある程度認識しておられるけど、それ以外の、マンションに新しく入られた方のターゲットにしていくという、そういうやつを底上げしていかないと、なかなか我々うまくいかない。

○藏本政策企画課担当係長

また参考にさせていただきます。

○奥委員

良くしたいというのは思っていると思うんです。みんな理解は上げてほしいと思っているんですけど、アンケートって数値なので、文言変えると比較できないですよ、はっきり言うと。

○畑中市民協働課長

すみません。

○奥委員

はなからできないですよ。だから、比較できる要素ではなかったら、このパーセントってはなから意味がないのかなというところになってしまいます。

○福岡委員

ここで議論するのは、ここの目標値をどうするかということですか。

○畑中市民協働課長

そうです。

○福岡委員

今議論することは、これでいいかどうかということだな。

○藏本政策企画課担当係長

目標値とここの内容とかも、こんなんもっとできるんじゃないのとか。この目標だったら、こういう取組はどうか、そういうところも含めて、何でもとりあえず頂けたらと。

○中井委員

今言われたような、説明があった数値そのものについては、いわゆる高い目標を持つということは大事なことで、そんなにあれはないんですけども。ただ、実態として、先ほど言われたボールペンのようないろんな計画とか、そういう形のをどういか

にして、そういう年代層の、下の部分と言ったら失礼な言い方ですけど。

○藏本政策企画課担当係長

アンケートの取り方は、まだ工夫をしていくので。ちょっと時間があまりないので、こっちの取組の中身に入らせてもらえたら。

○杉本委員

これ、理解の促進ということに対して、最終的にどういうふうに行きたいのかっていうことが分からないんですよ。例えば、95%も知ってるんだったら、このアンケートをとる必要はないと思うんですよ、正直言って。もう終わりですわ、よう知ってはりますということですね。例えば、盆踊りやりますかやりませんか、よう知っているからやりましょうって言ったら、もうそれでアンケート終わりです、もうやりましょうって話。

ところが、もっとほかに具体的なものがあって、これはどうですか、ああですかっという話があれば、反対する人もあるし、賛成する人もあるから。逆にそういうふうな形に流れていくのか。もっと言えば、もっと大枠なところで知りたいと。こういう知っているところから地活協のことを理解してほしいというところへ持っていくのか。それとも地域として、こういう開発などをしたいから、このアンケートをとってやっていこうとしているのか。その辺が分からないと次へ流れていく方向が僕見えないんですけど。その辺はどうなんですかね、最終的に。

○奥委員

数値目標は必要なんですかね。

○藏本政策企画課担当係長

数値目標は、そこは大阪市のルールで設定しないとイケないということになっています。

○奥委員

では、大阪市の中での質問の文言というのはみんな一緒なんですか。

○藏本政策企画課担当係長

ちょっとややこしくて申し訳ないんですけど、運営方針って区で作るものなんですけど、今年も一部残ってはいるんですけど、ところどころ市全体でこの目標を作らないといけないと決められていた箇所が幾つかあるんです。それは市政改革プランっていう全市的な計画があって、この目標を追いかけてというのが本庁から区役所へ下りてきて、区がどう思ってるかとは限らずそれは負わせられていたというのがあった。今は基本的にはそれが、今言ったこの3項目の中では残ってないんですけど。これまでの流れもあるので、基本的には同じ項目で継続的にとっていくというのが、やはり望ましいのかなという話で、そのころの項目が残っているものも多いです。

○奥委員

でも、1の2番目とかだと、同じ内容でされているのであれば、数値目標として十分分かります。でも、内容が必要性感じるかとしたことによって、ほぼ100%になるんだったら、今後、設定そのものが多分できないと思うので、今しても本当にそれって意味のないことを議論しているだけしかないんじゃないかなと。

○福岡委員

アンケートとしては、ここのこういう身近な地域活動が必要ですかっていう問いかけよりか、今さっきのように具体的にこういう行事はどう感じますか、必要ですか、そっちのほうの方が私はベターだと思います。こちらのほうが地域活動とは余りにも漠然としますからね。どういう活動している、どういう活動って言うて、アンケートをとって、例えば、そのの平均値をとるというのは、やり方としては私は良いと思いますよ。だから、前の令和元年ですか、その時のやり方としては、私は良いと思いますわ。具体的にこういうこと、こういうことって、そっちのほうイメージ出てくる。最後に、どういう行事がほかにあったらいいと思いますかでも付け加えておけばいいと思いますよね。

○畑中市民協働課長

今、地域活動の必要性っていうので、福岡委員がおっしゃられたように、中身の話は今回初めて出したんですけど、それでもいいよねっていうふうにはなっている話なんで。

○福岡委員

私はそれは具体的にイメージ湧きやすいと思いますよ。

○畑中市民協働課長

だから、大きなこの枠の中に大きな話をに入れて、小さいやつをとるところは要るかなと思いますよ、そこは。

○光在委員

いきなり地域活動協議会を知っていますかっていう、そういうアンケート、地域の活動に全然関心がない人もいると思うんですよ。入りたいと思っている人もいるけど、だから最初地域の活動に関心がありますかということ聞いて、それで細かくしていったらアンケートをしてくれるんじゃないかなと思いますけどね。いくら聞いても関心がない人は全然受け付けませんもんね。だから、そこにいきなり地域活動協議会を知ってますかって言っても、知らないと思いますよ。だから、地域の活動に関心を持っている人、そういう人を集めるというか、そういう人たちのアンケートをとって、最後にやっぱりいろんな人に地域に関心を持ってもらう感じにね。

○畑中市民協働課長

そうですね。関心を持ってもらって、できたら参加していただきたいっていうのが本来と思うんですけどね。

○福岡委員

私思うに、地域活動協議会というものがあるということはやっぱり知らせないといけないと思うんですよ。知ってほしいと思います。だから、これは地域活動協議会知ってるかという設問はあってもいいと私は思います。それはやっぱり知らせていかないといけないと思います。地域活動協議会というのはこういうことをやっているんだ

ということを、知らない人が多すぎるから。

だから、これはその設問があつていいと思いますよ。

○光在委員

地域活動協議会っていうのは、いいと思います。だから、その前にその協議会を知っているとかどうとか聞くよりか、地域の活動に関心がなかったら、知ろうと思わないでしょう、と思いますけどね。

○奥委員

本当に2番に関しては、40%というところが37から47と着々に上がっていているというのが、実績として評価できると思いますけど、1番に関してはそもそも比べるものが違うので、あくまで今回のアンケートを土台にして、来年度のアンケートとどう変わったかなから議論することしかできないような気がします。

○福岡委員

しかし、これ一応、目標値は作らなあかんのですか、目標値としてこの2番の40%というのがええかどうかって言ったら、本当に言ったらもうちょっと上げておくべきだと思います。

○畑中市民協働課長

今回実績が初めてできたので、40というのはやっぱりちょっと。

○福岡委員

50ぐらいにするとか、すべきだと思います。

○畑中市民協働課長

ありがとうございます。

○藏本政策企画課担当係長

地活協の地名度は3年前ぐらいからずっと毎年着実に上がってきて、もともと30%ぐらいしかなかったんです。広報誌で毎年特集を巻頭で組んで、こんなありませんみたいなのをやっていって、今一応2人に1人まで知っているというところまで来

れたんで、これをこのまま上げていきたいとは思っています。

1つ目のところで、さっき杉本さんから何をめざしているんだというところで言われたんですけど、目標としては、やっぱり地域活動とか市民活動っていうのが地域にとって、自分にとって有用なんだということをみんな分かってほしいっていうところが目標なんです。だから、それを分かってもらうにはどうしたらいいかなっていうのがこの3-1-1なんで、ではそれを達成するために、今さっきアンケートをこういうふうに聞いてみたけど数値余りにも高かったから目標にするのちょっと難しいよねみたいな話から、これ目標にしてみたらどうみたいなのを頂けたら反映しやすいというか。なかなか地域活動って答えがない中で、いつもこういう数値目標の設定とか難しいんです。

○杉本委員

例えば、さっきの具体的な話なんですけど、子育てサロンとか年寄りの食事会ですとか盆踊り、誰がやっているんですかってご存知ですかなんて話があれば、誰やろう。いわば、小学校かな、役所かな、地域の市場なんかなって、いや地活協なんですよって話になる。なら、地活協ってなんやねんって話になるかもしれないし。そういうことも必要なんじゃないかなと思うんですけど、今。

○福岡委員

アンケートを通じて、知らしめるということですよ。いいことだと思いますね。

○山崎市民協働課課長代理

そうなんです。皆さんが、本当にいろんな若い方たち参加しないよねっていういろいろ聞くじゃないですか、皆さんたちが必要と思っているかどうかを一回も聞いたことがなかったので、今回初めてお伺いしたらなんと90%以上ということで、必要なんだっていうのはすごい感じましたんですね。

○福岡委員

いいアンケートだったと思いますよ。

○山崎市民協働課課長代理

なので、次年度に向けて今おっしゃっていただいたような御提案とか、今回まだ第2回目の区民アンケートの結果って速報値で公表させてもらってないんですけど、必要と思っておりますかの設問の次に、でもあまり来られないんだけどもどうしたらみんな参加していただけますかねっていうのを2つ目の質問で聞いているんですね。そして、3つまで選んでくださいということで、ランキングじゃないんですけども、一番多かったのが実施日や実施内容をもっと言ってくれたらいいのにお声が多かったんですよ。やはりそういう声を反映というか、受けとめて、いろんな形で広報するとか、あとお知り合いから声かけてもらったらやるよっていうお声も多かったんですよ。そういうことをちょっとずつ積み重ねながら、まず参加しないと運営者にはとてもなれないので、まず参加してもらって、これなら私もできそうだ、やろうというふうにつなげていったらいいんじゃないかって考えているのが令和2年度っていう形ですね。

○藏本政策企画課担当係長

それ、情報が届いてないって答えた人何人いたんですか。

○山崎市民協働課課長代理

42.8%。

○藏本政策企画課担当係長

全体の。二、三百人いるってことですか。

○山崎市民協働課課長代理

そうですね。365人の方が。

○藏本政策企画課担当係長

それだったら、その数値を下げるとかを目標にしたら分かりやすくいいんじゃないですか。

○山崎市民協働課課長代理

そうかもしれない。もうみんなは知ってて当たり前、ちょっとどういう表現か分からないし。

○奥委員

前回までに、その手段についてを議論していたと思うんです。ですから、その数値目標にするともう土台が違うので、意味がないので、先ほど言ったみたいに、情報の発信もありましたけど、本当に若い世代が特に、引っ越してきたばかりとかいうような方たちの、淀川区独特の持たれてるところに関しては、ホームページとかSNSとかがあったじゃないですか。あちらのほう、どれぐらい発信したっていうのを、これは成果としては。なので、この1番の、とりあえず50にしときましようかみたいな話ってもう要らないような気がしてならなくて、それをするならあくまで2年で情報を集めて、同じ設問で3年で比較するんだったら分かるんですけども、そうじゃないんであれば、ずっとこれは言ってきたと思うんです。だから、SNSとかホームページの発信の方法、手段ってことに対しての評価を求めていくようなもののほうが具体的なのかなっていうふうに思います。

○福岡委員

何かアンケートの方法を言うてるような感じになりますけど、地域活動協議会をどうして知りましたかという項目ほしいな。何をみてるのかとか。

○藏本政策企画課担当係長

それは簡単に入れますんで、検討して。

○福岡委員

何で知ったか。

○奥委員

でも肌で感じるのは、本当に「よどマガ！」でかなり発信している力というのは実績として上がっていると思います。

○福岡委員

「よどマガ！」だと思っただけだね。

○奥委員

肌で感じているとしてはね。数字というのは今捉えられないとすれば、やはり広報の力というのが大きいんだろーと思っます。

○福岡委員

「よどマガ！」と、僕は掲示板だと思っんです。その辺は勝手に言っただけだから。その辺知りたっです。

○畑中市民協働課長

数字としてですっね。

○中井委員

掲示板というの、子どもさんのおられるところについては、ママ友なんかは意外に伝達ができるんですけど、それ以外の世代にあふれちゃうと、先ほど言われたように、知らなかったとか、何日の日にやりますよっっていう案内が、今の言ってる「よどマガ！」でもきちっと見れてる。例えば、地域の狭い地域とかですと、毎月来たら。

○福岡委員

「よどマガ！」でも見たよと。掲示板にも載っったよっというような、複数のあれで、アピールする。

○藏本政策企画課担当係長

そうです。ちよっとその辺も、次回アンケートのときには、ちゃんと覚えといて、参考にしってもらっうということ。

3-1-1の①の目標はどうしっしょう。検討しっます。それで一旦来年度これで行く。

○福岡委員

今としては、①はプラス5%だと大き過ぎるね、これね。

○畑中市民協働課長

ただ続けることには、あんまり、あれじゃないのかな。

○山崎市民協働課課長代理

どうしましょう。

○杉本委員

狙うんだったら100%やね。

○藏本政策企画課担当係長

今持つてる、今回のアンケートで出したほかの項目を使うというのも手なので。

○山崎市民協働課課長代理

そうなんです。もうみんな必要だと分かってらっしゃる上で、なのに何で参加しないのかなというのが。

○福岡委員

そっちのほうね。

○藏本政策企画課担当係長

なので、目標として設定するのをどれにするのかというのは、一旦区役所で検討する。最終的にこれでという。

○福岡委員

そのアンケートの中には、今さっき挙げられたように、こういう行事、こういう行事やってますというのはほしいと思います。こういうことをやっているのは地活協とか。地域の活動とかというのは欲しいと思います。それで、あと今おっしゃったような項目を入れる。

○藏本政策企画課担当係長

今のは、地域活動協議会はこういうことをしているのを知っていますかっていうのを行事を並べてチェックしてもらいたいイメージですか。

○福岡委員

のようなものがほしいなと思うんですよ。

○藏本政策企画課担当係長

分かりました。

○福岡委員

地域活動協議会の理解を、アンケートしている人に理解してもらう意味で。

○藏本政策企画課担当係長

名前だけ知っていても実態を理解していなかったらということですよ。

○福岡委員

そうです。何をしているところかなと思ったら。

○藏本政策企画課担当係長

そうしたら、来年度、再来年度設定するときとかに、地域活動協議会正しく活動しているのを知っている人の割合とかも、そういうのも考えられますよね。

○福岡委員

そんなん入れてもらったらいんじゃないかなという気がします。

○藏本政策企画課担当係長

ちょっと時間の関係で、そろそろ次に行かないといけないので、じゃあここから区役所づくりということで、区役所の中の話になるので、いつも評判が良くないんですけど、とりあえずざっと簡単に説明させていただきます。

20ページからです。4-1-1の広聴機能の話なんですけども、こちらについては、区役所コールセンター的な問合せ窓口が5階にありまして、広聴っていうんですけど、そこを丁寧にやっていきますよっていうので、毎年載せさせていただいております。目標については、区民アンケートにおいて、区役所が適切に対応した割合ということで、さっきから話題に出てました、毎年全市共通でやっている指標、これがそれで、もうそのまま入っております。目標としては、淀川区が全24区の中で平均値以上をとろうというのを目標にしています。ちなみに、今年度の速報値は、大阪市の平均が73.8%で、淀川区が71.4%だったんで、まだもうちょっとほかの区に

比べて頑張りが足りないという結果になっていますので、来年度こそは半分以上を何とかクリアしようというところであります。

2つ目が、4-1-2が区政会議の効果的な運営なんですけども、これは今やっている会議をいかに建設的な会議にしていけるかというのを毎年毎年ちよつとずつ改善していっているんですけども、1年に1回、委員の皆さんにアンケートをもらって、意見交換がちゃんと区役所と委員でできているかとか、適切なフィードバックが行われているかっていうのを聞かせていただいております。目標としては、①が90%で②が100%ということで、これは事務局としては、これぐらいの数字を目指すべきであって、そんな低い数字をたてるべきでないというところからこういう数字になっています。ただ、実態として、前回とったのが、秋ぐらいにとったんですけども、①63%、②63%ということで、3人に1人ぐらいはあまり良く思っていないということで、もうちょっと改善が必要だなと思っております。これも先ほどの全市的な目標値で決まってまして、目標はこれで固まっているので、触わるのであったら取組内容をさわっていかうかなと思います。

ページめくっていただきまして、次、広報なんですけども、4-2-1です。こちらは、広報誌「よどマガ!」の件なんですけど、「よどマガ!」は24区の中でも比較的評判は良いんです。最近、1年ぐらい前に紙面を増やして、ページ数も増えたので、そこの増えたページをもっと効果的に使っていきたいということで、地域の伝言掲示板というのを作ったんですけど、このコロナの中であまりイベントとかもなく、利用率が低いので、一旦それは置いて、別の新しい連載記事を作るということで、何か斬新なアイデアでやっていきたいということで、担当からその思いを込めて、新たな連載企画の掲載件数1件ということで書かせていただいています。

次、ここから総務課から。

○西総務課課長

総務課長の西と申します。よろしくお願ひいたします。

私から残った2つ、25ページから27ページについて説明させていただきます。
座って失礼させていただきます。

まず、4-3-1の窓口サービスの向上でございます。毎回これ、ここでも説明させていただきますいておりますけれども、大阪市24区役所を対象に覆面調査で窓口サービス、我々窓口ミシュランって呼んでいるんですけれども、それを成績づけするというところでございます。平成29年度、この淀川区役所星2つ、長年の念願だったんですけど、とったんですけど、また平成30年度から星1つに戻りまして、今年度もつい先日結果が出まして、残念ながら星1つで終わってしまいました。私どもとしても非常に残念なところでございます。将来的には、星3をめざすということなんですけれども、まだ星1つで留まっておるので、来年度星2つ奪還をめざして頑張りたい。目標値、これ3.5以上をとれば星2つがとれるんですけれども、今年も昨年を引き続き3.4でした。0.1足らなかったということで、その0.1をクリアして、なおかつもうちょっと上積みをめざして、3.6以上、星2つを何とかめざしたいと思っております。ただ、今年度、前回の10月の会議のときにも申し上げたんですけど、コロナ対策ということで、カウンターのところにコロナ対策用のフィルムがかかっていたり、我々もマスクをしながら来庁される方々とお話をしているので、なかなか接遇というのは今年度は難しさがあったのかなと。来年度も同じ状態が続くのかなと思っておりますので、そんな課題を抱えながら、何がいいのかをちょっと考えていきたいと思っております。

一方で、よその区を見ていますと、星1つから2つに上がった区が結構たくさんありまして、淀川区は24区の中で取り残され気味ですので、来年度何とか頑張れたらなというのを思っております。それが、4-3-1窓口サービスの向上ということでございます。

そして、最後の項目になります。効率的な業務運営ということで、これは不適切な事務をなくしていこうというものでございます。個人情報漏れたりだとか、区民の

方々へお支払いをする金額を間違えてしまったとか、そういった不適切な事務がどうしてもなくなりません。本来ゼロであるべきなんですけども、これを何とか減らしていきたいと考えております。10月にも令和2年度の指標で、ここでお話させていただいたときに、そのときの指標の考え方として、風通しのよい職場ということで、自由に物が言いあえるような職員の割合を増やすというようなことを令和2年度目標値で挙げておったんですけども、そういうことよりももっと職員のやる気を出すようなことに目を向けたらいいんじゃないかということで、この場で率直な御意見を頂きましたので、令和3年度は、視点をガラッと変えまして、重点的な取組と書いてあるところをご覧いただきたいんですけども、職員のやる気を喚起するという意味で、不適切事務を減少することに効果的な取組をした職員を表彰するような、そういった仕組みも来年度考えたい、この不適切事務を無くすためと職員のやる気というのを上げていきたいというようにところに重点を置いて書いております。10月に頂いた貴重な御意見を、ここへ反映させていただいている次第でございます。

あと、目標値のほうなんですけども、令和2年度比で10%以上減少とあるんですけど、実は今年度、3月に入ってもまだそういったミスが起こってまして、今年度まだ終わってませんけども、ここまで累計で16件実は発生しております。昨年度が14件で一昨年が12件と年々2件ずつ増えていっております。そして、今年は少なくとも16件ありますので、そこから1割減したところで、14にしかならないと。一昨年の数字にも追いつけないほど、この運営方針自体はちょっと前に作りましたので、令和2年度比10%以上減ということを目標にしているんですけど、私自身、まだこれちょっと甘いと、もうちょっと厳しくしないといけないと思っておりますので、例えば、30%以上減少にすると、一昨年度以下の数字にまで落とすことができるので、ちょっとそれぐらいの数字にここはしないといけないと私は思っております。これ、まだ運営方針（案）ということでございます。案がとれた段階では、この10%の数字を、私上げたいなど。まだ正式には決めてはいないんですけども、30%ぐらいにはし

とかないと、なかなか不適切事務の減少にはつながらないのかなと。それを目標に頑張りたいなというふうに思っているところでございます。

簡単ですが、私からの説明は以上でございます。

○藏本政策企画課担当係長

あと5分しか残っていないんですけど、今の話で何か御意見いただけますでしょうか。

毎回、昔から、これ運営方針に項目として区役所づくり、ずっとあるんですけど、組み立てとしていつも入ってくるんですけど。区役所の中のことは区役所で勝手に決めてよって区政会議でよく言われている話で。たしかにそうかなと。

どうぞ。

○杉本委員

窓口のことなんですけど、窓口って1階が窓口、それともほかの階のことも含めて窓口。

○西総務課課長

全部です。

○杉本委員

全体ですか。私、たまに来るんですよ。住民票取りに来たりとか。前よりはだいぶ良くなったと思いますよ、正直言って。個人的な感じとしては非常に良くなったんじゃないかなと。並び方も変えはりましたし、時間も大分短縮できるようになったと思ってるんで、よくなったと思う。

ただ、入った瞬間に思うのは、すごい雑然としているなど、どこへ行ったらいいのかなってというのがよく分からないっていうのが、知っているから行けるだけで。

○藏本政策企画課担当係長

動線が良くないということですか。

○杉本委員

そう。案内する人もおられるので、親切に言ってくれはるので、それもいいと僕は思ってるんですよ。それが1というのは、僕もちょっとよく分からないんですけど、正直に言って。

○福岡委員

星1って、よほど厳しすぎるなと思って。いつもそうなん。

○藏本政策企画課担当係長

ゼロというのもあります。

○福岡委員

えっ。

○藏本政策企画課担当係長

ゼロというのもあるから、1で最低というわけではないですよ。

○福岡委員

いつもこの席で言うけど、税務署に行ってみてください。どんだけひどいか。ほんまに。

○西総務課課長

ちなみに星1というのが、民間の窓口サービスの平均的なレベルですね。星2になると、民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル。星3つになると、全国で誇れる極めて高度な。

○藏本政策企画課担当係長

ヒルトンとかそういう感じですね。

○杉本委員

ただ、感覚として、役所に行って書類をもらってこようと思うと、大体30分なんです。感覚として。30分以内に帰ってこれるかっていったら、まず無理なんですね、今の状態やと。30分以上待たされるのでみんな評価が低いんじゃないかなと個人的には思うんですけどね。とすると、一つの案としては、今法務局なんかでも機械

化が進んでいるんですよ、受付がすごい。それをお金かけてやれとは言いませぬけれども、例えばコンビニの機械1台下に持ってきたら、これ知ってるからコンビニで住民票ぐらいとるわっていう人がひょっとしたらいるかもしれない。とすると、例えば、極端な話、1階にコンビニさんを一軒持ってくれば、それで住民票をとるのに半数とはいわないけども、何割かはそこへ行ってくれるから、減るんじゃないかなとは、変な話思ってるんですけど。時間の問題じゃないかな。

○藏本政策企画課担当係長

中に置くのはなかなかハードル高いですけどね。うちは隣にファミリーマートがあるので、一時期コンビニでとれますみたいなのを貼りまくったこともあるんです。

○杉本委員

ただ、難しく僕ようやらんもん。

○藏本政策企画課担当係長

そうだと思います。

○杉本委員

それがあるんで、なかなか抵抗感がある。それはたとえ話として、時間をもうちょっと短縮すれば評価が上がってくるんじゃないかなという気はするんですけどね。

○西総務課課長

年明けてから、1階の受付窓口にマイナンバーの受付に来る人が増えたんですね。余計混乱している部分が、正直職員の中にあるんです。我々も毎日ひしひしと、いろんな方々から苦言を頂いてます。実は職員も正直しんどいです。

受付窓口も1つであった分もあったので、分けたりしていくらか解消に向かうんじゃないかなということを我々も試行錯誤しながら。

あと、窓口、どれだけ混んでいるかというのを外から見て、例えばスマホから見て、区役所のホームページから、待ち人数あと何人、今混んでるからちょっとあとにしようとか、一旦受付だけして、一旦外に出てまた帰ってくるとか、待ち方にもいろいろ

ろストレスの少ないようなこともちょっと工夫しながらやっていこうかなと思っています。

○藏本政策企画課担当係長

それってもうやっているんですけど。

○西総務課課長

いや、まだ4月から。

○中井委員

今説明されました、マイナンバーの件なんですけど、今は淀川区の地域だけでも新聞なんかで発表されているように2割から2割ちょっとぐらいのパーセンテージしかされてませんか。現実には、今やっぱりアップされていってるんですか、淀川区でも。マイナンバーの登録。

○藏本政策企画課担当係長

マイナンバーの取得率ということですか。

○中井委員

その住民の方の。何か新聞に出ていると、全国で2割ぐらいしか、先般もちょっとインターネットでいろいろ登録すれば、何万だったかな、5,000円か、一人5,000円とか出て、登録しましたやんか。あれのおかげで、淀川区なんか結構増えたんですか。

○藏本政策企画課担当係長

数字をちょっと持ってないです。

ポイント還元で何ぼか上がってると思うんですけど、すみません、ちょっと今手元にないですね。

○中井委員

事務所の中も今言われているように、税務署も冷たい、つっけんどんに税金納めている割には腹立ったことがあったんだけど。こんなに納めているのに、何でそんなつ

っけんどんにせなあかんのってほんまに頭にきたことがあったんだけどね。だから、役所の方、非常に比べたら、昔のこと私あんまり来てないけど、府庁ばかりだったんでね。かなり良くなってきているとは、個人的に、さっきも言われたけどね、思います。だから、低いあれがちょっと僕も理解できない。ほかの役所へ行ったことがないのでね。その辺がどういう評価をされているのかなって。

○福岡委員

評価される方ってどういう方がされているんですか。

○西総務課課長

民間にそういった専門の調査するような業者がいて、そこを大阪市が一括して委託して、24区、僕らにわからないように覆面調査という形で。

○福岡委員

覆面でやられているわけか。

○西総務課課長

電話と窓口の対応とで。

○杉本委員

それ絶対評価。相対評価。

○西総務課課長

絶対です。

○杉本委員

絶対評価。それで下がってるんですか。

○西総務課課長

下がってはないですよ。よう上に上がらない。

○杉本委員

2から1に下がってる。

○藏本政策企画課担当係長

僕個人的な意見ですけどね、その調査員さん覆面でやってますよ。向こう人間でこっちも人間じゃないですか。それ結構、そのときの主観的な組み合わせの話もあるんですよ、結果見てたら。報告書にはいろいろ書いてあるんですけど。え、これ別の人だったら違う評価じゃないかなみたいなのもあって、なかなか運が悪かったところも。

○福岡委員

ここにいる人はみんな1が厳しいんじゃないかというような意見じゃないですか。

○藏本政策企画課担当係長

ありがとうございます。

○光在委員

でも、入ってなんか殺風景ですよ。入って椅子がばあっと並んでるだけでしょ。人が多いか少ないかは分かりますけど、何かもうひとつレイアウトを考えたらええの違うかな。

○杉本委員

すっきりしてないですよ。

○光在委員

すっきりしてないですね。

○奥委員

これ、サンプル数って出てるんですか。どれぐらいサンプル数が。これはランダムだと思うんですけど、調査の数ってどれぐらいの量なんですか。

○藏本政策企画課担当係長

あるのはあると思いますが、ミシュランの覆面調査員に何人ぐらい来ているかということですか。

○奥委員

それは分からないんですよ。それすら分からないんですよ。その母数が小さかったら、やはりこうなりますよね。

○藏本政策企画課担当係長

三、四人とかそういうようなレベルではないと思うんですけど。

○奥委員

でも、それが1,000人とかいう話じゃないですよ。

○藏本政策企画課担当係長

そうなんじゃない。全窓口に何人かずつ来ていると思います。

○奥委員

調査員の質によって全然変わってきちゃうわけですよ。

○藏本政策企画課担当係長

そうですね。

○奥委員

あまり一喜一憂するものでもない。

○藏本政策企画課担当係長

休憩の時間がとりたかったんですけど、あと2分で全体会議始まってしまいます