

令和3年度 市民部の運営方針

部(局)	市民部	部(局)長	桐藤 英樹
理事(監)	森口 秀樹(にぎわい観光担当)	理事(監)	(担当)

【基本方針】

市民部では、戸籍、住民基本台帳や人権、環境など、市民生活に直結した業務を市民目線に立ち、市民ニーズの把握に努めながら進めるとともに、産業の振興、地域資源の活用や魅力向上、そして地域との協働を推進することで、魅力あふれるまちづくりを目指します。

目標達成に向けまして住民票等のコンビニ交付など、市民の利便性向上のためマイナンバーカードの普及促進に努めますとともに、市民に寄り添った窓口サービスを提供するために「おくやみコーナー」を開設します。

そして、人権が常に尊重される地域社会の実現のため、部落差別やコロナ差別など人権課題の解消、さらには差別解消法3法の普及に向け、啓発や相談体制の充実に取り組みます。

また、環境施策としてごみの減量化を進め、地域のリサイクル活動を支援し、関係機関との連携により河川の水質改善や環境整備に努めます。

産業振興につきましては、森林環境譲与税を活用した森林整備に取り組みながら、整備に関わる人材の育成や、森林保全に市民が参加しやすくなる仕組みづくりを進めてまいります。

さらに、日本遺産をはじめとした地域資源の活用により、交流人口の増加やにぎわいづくりへと繋げていくとともに、市民の安全安心を守るため、地域と一体となって防犯カメラの設置をはじめとした防犯対策を推進し、選ばれるまちを目指します。

【重点目標】

1	目標	(5)	みんなでつくる暮らし続けられるまち	分野	市政運営	令和3年度 達成状況
	デジタル化による市民サービスの充実に向けたマイナンバーカードの取得促進と市民ニーズに対応した窓口サービスの導入					A
2	目標	(4)	やさしさと思いやりを育むまち	分野	人権・男女共同参画	令和3年度 達成状況
	部落差別をはじめとする様々な人権課題の解消に向けた、周知・啓発の推進と相談体制の充実					A
3	目標	(2)	地域資源を活かした魅力あふれるまち	分野	環境保全	令和3年度 達成状況
	安心して暮らせる生活環境の形成【ごみの分別、減量及びリサイクルの促進】					B
4	目標	(2)	地域資源を活かした魅力あふれるまち	分野		令和3年度 達成状況
	森林環境譲与税を活用した森林整備の推進					B
5	目標	(2)	地域資源を活かした魅力あふれるまち	分野	観光	令和3年度 達成状況
	交流人口・関係人口の増加とおもてなし環境の整備					A
6	目標	(1)	安全で安心して健やかに暮らせるまち	分野	防犯	令和3年度 達成状況
	防犯対策の推進					A

【達成度について】

- A: 達成(設定した目標を達成することができた。100%)
- B: 概ね達成(概ね目標どおり達成することができた。70%以上100%未満)
- C: 一部達成(目標の一部を達成できた。50%以上70%未満)
- D: 未達成(目標達成に向け取り組んだものの、目標達成にはいたらなかった。50%未満)
- E: 未実施(事業の取りやめなどにより評価不能又は困難。0%)

部(局)名	市民部
-------	-----

重点目標 1	デジタル化による市民サービスの充実に向けたマイナンバーカードの取得促進と市民ニーズに対応した窓口サービスの導入
--------	---------------------------------------------------------

今年度の達成目標
マイナンバーカードの取得率向上により、コンビニ交付サービスの利用促進を図ります。



達成状況	達成度
令和3年度末のマイナンバーカードの取得率は45.0%となり、前年度末から14.4ポイント増加しました。また、コンビニ交付サービスを利用した証明書発行件数は8,459件で、前年度の約1.85倍に増加しました。	A 達成

今年度の達成目標
死亡後の手続きについて、ご遺族の皆様に寄り添い少しでも心身のご負担を軽減するために「おくやみコーナー」を開設し、利用促進を図ります。



達成状況	達成度
令和3年9月1日に「おくやみコーナー」を開設し、145件の利用がありました。	A 達成



具体的取組
庁舎内に設置した行政キオスク端末により住民票等コンビニ交付サービスの利便性をアピールし、マイナンバーカードの取得促進を図ります。



具体的な取組実績
窓口において積極的に庁内キオスク端末の利用を促しました。マイナンバーカード取得者には利用方法を説明し、コンビニ交付を体験していただきました。未取得者には、コンビニ交付などマイナンバーカードの利便性をアピールし、取得促進を図りました。

所管室・課	市民課
-------	-----

具体的取組
市役所における死亡後の手続きがスムーズに行えるよう、関係各課と連携し「おくやみコーナー」の運営方法を構築します。また、多くの方に利用していただけるよう周知に努めます。



具体的な取組実績
死亡後の手続きについて改めて整理を行い、関係各課と手続き方法や連携の手法などについて協議を重ね、運営方法を構築しました。また、利用促進を図るため、市ホームページのトップページに予約サービスのバナー画像を掲載しました。

所管室・課	市民課
-------	-----

総合評価・総括
<p>コンビニ交付はマイナンバーカードの利便性を実感することができるサービスであり、その利用が増加し市民の間に浸透していくことは、マイナンバーカードの取得促進にも好影響を与えていると考えます。</p> <p>おくやみコーナーについては、利用された方から「個室で落ち着いて手続きができて良かった」「1ヶ所で手続きが済んで助かった」といった感想をいただき、好評を博しています。開設当初は、連携に必要な時間として予約から来庁までの日数を最低3日としていましたが、令和4年1月からは、1日短縮して2日とすることで利便性の向上を図りました。</p>

全体の達成度
A 達成

今後検討すべきこと
<p>マイナンバーカードについては、デジタル推進課と協力し取得促進に努めるとともに、カードの利用機会を増やし利便性の向上を図っていかねばならないと考えます。</p> <p>おくやみコーナーについては、今後もより多くのご遺族の方にご利用いただけるよう運営方法の見直しなどについて関係各課と検討します。</p>

部(局)名	市民部
-------	-----

重点目標 2	部落差別をはじめとする様々な人権課題の解消に向けた、周知・啓発の推進と相談体制の充実
--------	--------------------------------------------

今年度の達成目標	達成状況	達成度
柏原市人権協会や大阪法務局などの関係機関と連携し、情報収集しながら啓発活動を行います。	新型コロナウイルス感染症の影響により、人権啓発活動自体が中止となっている状況ですが、関係団体と連携し、人権に対する市民意識の向上に努め、特にコロナ差別におきましては、独自のポスターを作成するなど可能な限り啓発活動を行いました。	A 達成
今年度の達成目標	達成状況	達成度
様々な事案に対応出来るように相談体制を充実させます。	コロナ禍において、人権に対する相談が増加傾向にある中、相談員のスキルアップを図り、様々な人権課題に対応できるような体制づくりを行いました。	A 達成

具体的取組	具体的な取組実績
広報誌、市ウェブサイト及び市内公共施設等や各種行事を活用した啓発活動も引き続き行います。	新型コロナウイルス感染症の影響により、人権啓発活動の機会が中止となっている状況ですが、市民意識調査の結果を踏まえ、市ウェブサイトなどを利用して市民の人権に対する意識の向上を図りました。また、コロナ差別においては、柏原市人権協会等との協働で独自のポスターを作成し、庁内及び関係施設(学校、企業など)に掲出して啓発に努めました。
所管室・課	人権推進課
具体的取組	具体的な取組実績
職員(相談員)を研修などへ参加させ、相談対応力のスキルアップを図ります。	関係相談窓口と連携しながら、人権いろいろ相談、男性のための相談、女性のための相談、女性・子ども電話相談を実施し、さらに今年度は12月の人権週間に合わせて休日特設相談日を設けました。また、相談員のスキルアップを図り、様々な相談に対応可能となるよう、積極的に研修に参加させるなど、相談体制の充実にも努めました。
所管室・課	人権推進課

総合評価・総括	全体の達成度
新型コロナウイルス感染症の影響により啓発活動が減少する中、部落差別をはじめとする様々な人権課題に取り組みましたが、特に令和3年度は、コロナ差別を重点課題と捉え、創意工夫を凝らしながら啓発活動等に取り組むとともに相談体制の充実を図りました。	A 達成

次年度以降に向けて検討すべきこと
柏原市民を対象に実施しました、「人権問題に関する市民意識調査」において集約した人権課題を踏まえ、令和4年度には、柏原市人権擁護審議会を重ねた上で「柏原市人権行政基本方針」「柏原市人権行政推進プラン」を改定し、あらゆる差別解消に向けて取り組んでいきます。

部(局)名	市民部
-------	-----

重点目標 3	安心して暮らせる生活環境の形成【ごみの分別、減量及びリサイクルの促進】
--------	-------------------------------------

今年度の達成目標	達成状況	達成度
市民意識調査の「資源の循環利用」、「地球温暖化防止」の満足度を前回数値より高めます。	柏原市第5次総合計画の開始により、調査項目の変更があったため、2項目を包括する「生活環境」及び「環境保全」で判断すると、満足度に関しては合計点が前回6.53点から0.08点増加し6.61点になりました。	A 達成
今年度の達成目標	達成状況	達成度
集団回収による回収量と実施団体数を、前年度より増とすることを目指します。	今年度の実施団体は51団体で、前年より1団体増加しています。また、12月までの回収量を前年と比較すると今年度は約693トンで、前年より59トン減少しています。	B 概ね達成

具体的取組	具体的な取組実績
水銀による環境汚染を防止するため、水銀使用廃製品について、市内公共施設における拠点回収を実施します。	市内公共施設に回収ボックスを設置し、蛍光灯・乾電池・ボタン電池・水銀温度計・水銀血圧計の回収を実施。2月末時点で約3,603kg回収しており、前年度より1,848kg増加しています。
所管室・課 環境対策課	
具体的取組	具体的な取組実績
町会や子ども会などによる新聞紙等の回収事業を拡大します。	今年度の町会や子ども会などリサイクル登録団体は51団体になり、前年度より1団体の増となりました。
所管室・課 環境対策課	

総合評価・総括	全体の達成度
リサイクル登録団体数は1団体の増となっており、リサイクル活動は拡大していると考えています。また回収量も全体的に増加しておりますが、一方で、たとえば、新聞購読者の減少によって、古新聞が減少するといった具合に回収対象品目によっては減少するものも見受けられます。	B 概ね達成

次年度以降に向けて検討すべきこと
地区によっては回収拠点が少ない場合もあり、引き続き、一つでも多く拠点を増やすことがごみの減量やリサイクルの促進につながると考えています。

部(局)名	市民部
-------	-----

重点目標 4	森林環境譲与税を活用した森林整備の推進
--------	---------------------

今年度の達成目標	達成状況	達成度
市民参加による森林整備活動を進めるため、ガイドライン作成に着手します。	第1回森林保全検討会を開催し、森林整備の目標や、望ましい森林像など森林整備の考え方などについて検討しました。意識調査アンケートを実施しました。	B 概ね達成
今年度の達成目標	達成状況	達成度
森林保全に必要な知識と技術を持つ人材の育成に取り組みます。	森林環境保全員に必要な研修を実施し、また、実地の作業を通じて、一定森林保全に必要な知識と技術の習得ができました。	A 達成

具体的取組	具体的な取組実績
ガイドライン作成に向けて、検討会やフォーラムを実施します。	第1回柏原市森林保全検討会を開催しました。
所管室・課 産業振興課	
具体的取組	具体的な取組実績
森林環境保全員を雇用し、実際に森林整備活動を実施します。	令和3年10月～令和4年1月において、5名を雇用し、森林整備活動を実施しました。
所管室・課 産業振興課	

総合評価・総括	全体の達成度
第1回検討会と保全事業の他に、意識調査も実施しましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、第2回森林保全検討会や市民フォーラムの開催には至りませんでした。	B 概ね達成

今後検討すべきこと
森林保全ガイドライン策定のための、意識調査の結果を踏まえた検討会の開催や、市民参加のプラットフォームづくりにつながるフォーラムの実施などについて検討してまいります。

部(局)名	市民部
-------	-----

重点目標 5	交流人口・関係人口の増加とおもてなし環境の整備
--------	-------------------------

今年度の達成目標
地域資源の活用により知名度の向上と交流人口・関係人口の増加に繋がります。
今年度の達成目標
観光資源の充実によりおもてなし環境の整備を図ります。

達成状況	達成度
亀瀬隧道内でのお話し会やインフラツーリズムEバイクツアー等のイベントをメディアに取り上げていただき、知名度の向上を図ることが出来ました。また、亀の瀬地域を周遊するウォーキングイベントを開催し、約230名の方に現地を訪れていただきました。大阪市内で開催した日本遺産アウターシンポジウムでは、259名の方にご来場をいただき、日本遺産の周知を行うことが出来ました。	A 達成
達成状況	達成度
ボランティアガイドとして61名を認定したほか、おみやげ商品の開発に取り組み、23品を日本遺産ブランド商品として認定しました。Eバイクや河川アクティビティを活用した社会実験により、将来的な観光商品としての販売に向けて取組を進めました。	A 達成

具体的取組	
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」の魅力を内外に伝えるためのプロモーション動画及び宣伝媒体の作成と、誘客に繋がる新たな観光資源の開発に取り組みます。	
所管室・課	にぎわい観光課
具体的取組	
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」ボランティアガイドを募集し、研修を行います。	
所管室・課	にぎわい観光課

具体的な取組実績
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」のプロモーション動画及びポスターを制作し、本庁各階エレベーターホールに設置されたデジタルサイネージにて継続的に動画再生を行っています。観光資源の開発に向けては、大和川川下り実証実験を行ったほか、国交省によるインフラツーリズム社会実験において亀の瀬上面を利用したEバイクツアーや亀瀬隧道利活用意見交換会にも参加しました。
具体的な取組実績
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」推進協議会においてボランティアガイドを募集し、66名の参加申し込みがありました。今年度は育成研修を4回開催し、61名を日本遺産ガイドとして認定しました。

総合評価・総括
昨年度に引き続き日本遺産「龍田古道・亀の瀬」のプロモーションを行うとともに、ボランティアガイドの募集・育成研修及び日本遺産ブランド商品の認定等、おもてなし環境の整備も行い、来訪促進と来訪者の満足度向上の両面に向けて取組を進めました。イベント開催等にあってはメディアにも数多く取り上げていただき、本市ならびに地域の魅力発信について効果的に取組を行えたと考えます。

全体の達成度
A
達成

今後検討すべきこと
2025年の大阪・関西万博開催に向けて、日本遺産「龍田古道・亀の瀬」事業を中心におもてなし環境の整備を進めていますが、来訪促進に当たっては地域の魅力を更に高め、広く発信していく取組が必要と考えます。広域連携での取組も含め、効果的に誘客を見込める企画の検討を進めていきます。

部(局)名	市民部
-------	-----

重点目標 6	防犯対策の推進
--------	---------

今年度の達成目標
自治会・町会設置の防犯灯について、新設・取替合わせて400本以上をLED化します。 また、防犯カメラについては、10台以上の新設を推進します。
今年度の達成目標
市民意識調査の「防犯体制」満足度を前回数値より高めます。



達成状況	達成度
防犯灯につきましては、新設24灯、取替452灯の合計476灯をLED化しました。 防犯カメラにつきましては、10台の新規設置を実施することができました。	A 達成
達成状況	達成度
令和3年度の市民意識調査結果では「防犯」項目の満足度が3.31となり、前年度の3.22より高めることができました。	A 達成



具体的取組	
自治会・町会と連携し、LED防犯灯の取替工事を実施するとともに、LED防犯灯及び防犯カメラ新設補助金の積極的な活用を促進します。	
所管室・課	地域連携支援課
具体的取組	
各目標の進捗率向上を図るため、上記取り組みを確実に実施することにより、市民満足度を高めます。	
所管室・課	地域連携支援課



具体的な取組実績
LED防犯灯取替工事につきましては、予算の範囲内で可能な限り灯数を増やすことができるように工夫しました。 また、防犯灯および防犯カメラの新設補助金につきましては、積極的に活用していただくよう、自治会・町会に対して啓発を行いました。
具体的な取組実績
上記の取組に加え、柏原警察署、柏原防犯協会と連携し、市民への周知・啓発活動を行いました。ただし、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、対面での周知・啓発活動は実施することができませんでした。

総合評価・総括
新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、予定していた事業が思うようにできない部分はありましたが、可能な範囲で取組を進めた結果、目標を達成することができました。

全体の達成度
A
達成

次年度以降に向けて検討すべきこと
引き続き、自治会・町会等との協働により防犯灯のLED化および防犯カメラの設置を進めてまいります。また、柏原警察署、柏原防犯協会と連携し、市民の防犯意識の高揚に努めてまいります。