

令和5年度 市民部の運営方針

部	市民部	部長	小林 一裕
理事	奥野 秀樹（にぎわい観光担当）		

【基本方針】

市民部では、「市役所の顔」となる窓口サービスを始め、人権・環境など、市民生活に直結した業務を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、地域資源の活用や観光資源の充実、そしてコミュニティ活動への支援等を行っています。各部署の目標達成に向けては、まず市民課において、マイナンバーカードの交付率の向上を受け、窓口の混雑緩和によるサービスの向上を目指します。

また、人権が常に尊重される地域社会の実現のため、令和4年度に改正された柏原市人権行政基本方針・推進プランに沿って、部落差別を始めとする様々な人権課題の解消に向けて、啓発や相談体制の充実、平和事業の推進、さらには、令和6年度に予定している「第4期かしわら男女共同参画プラン」の策定に向けて、今年度に策定の基礎資料となる「市民意識調査」を実施し、男女共同参画社会の実現に向け、取組を進めます。

環境施策については、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。

また、産業振興においては、既存の制度を見直すことで、市内空き店舗等を活用した新規出店の増加を目指すとともに、観光施策においては、日本遺産を中心に、旅行会社のツアー誘致やプロモーションの充実、さらにはおもてなし環境を整備し、交流人口・関係人口の増加を図ることで、にぎわいの創出に努めます。

最後に、防犯対策として、地域の皆様が安心して暮らしていただけるように、関係機関や地域コミュニティと一体となって、防犯意識の高揚に努めるとともに、防犯カメラの設置を進め、生活防犯対策を一層推進することで、安全で安心して暮らせ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5年度 達成状況
	窓口サービスの充実					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5年度 達成状況
	部落差別をはじめとする様々な人権問題の解決に向けて、周知・啓発の推進や相談体制の充実及び平和事業の推進を図るとともに、男女共同参画社会の実現に向けた取組を実施					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5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推進】					B
4	目標	(2)	地域資源を活かした魅力あふれるまち	分野	商工業	令和5年度 達成状況
	新規出店者に向けた支援策を利用しやすく改正し、市内空き店舗等を活用した新規出店の増加を目指します。					D
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5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5年度 達成状況
	防犯対策の推進					A

【達成度について】

- A：達成（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が、目標達成に至らなかった。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	市民部
---	-----

重点目標 1	窓口サービスの充実
--------	-----------

今年度の達成目標	達成状況	達成度
マイナンバーカードの交付率が令和4年度末時点で68.8%になったことから、コンビニ交付サービスの更なる利用促進により、窓口の混雑緩和をはかります。	→ コンビニ交付の利用率が令和5年度末時点で37.3%となり、利用率が上昇しました。	A 達成

具体的取組	具体的な取組実績
↓ 庁舎内に設置した行政キiosk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、利用促進をはかります。	↑ 窓口来庁者に庁舎内に設置された行政キiosk端末をご案内することで、コンビニ交付サービスの利用を体験していただきました。
所管室・課	市民課

総合評価・総括	全体の達成度
市役所来庁者に庁舎内設置の行政キiosk端末を一度ご利用いただくことで、今後のコンビニ交付の利用につなげることができます。	A 達成

今後検討すべきこと
コンビニ交付が増加することで、窓口の混雑状況の緩和が図られるように今後とも継続してマイナンバーカードの取得促進に努めてまいります。

部	市民部
---	-----

重点目標 2	部落差別をはじめとする様々な人権問題の解決に向けて、周知・啓発の推進や相談体制の充実及び平和事業の推進を図るとともに、男女共同参画社会の実現に向けた取り組みを実施
--------	---

今年度の達成目標	達成状況	達成度
令和4年度に改定された人権行政基本方針・推進プランに沿って関係団体と連携しながら、様々な人権課題の解決に向けて、周知・啓発や相談体制の充実を図ります。同時に平和事業の推進に取り組みます。	人権課題の解決に向けて、様々な手法により周知・啓発を行うとともに、相談員のスキルアップや関係機関との情報共有を行い相談体制の充実を図りました。 平和展では、子どもも参加してもらえるよう工夫し、多くの親子連れに参加してもらうことができました。	A 達成
今年度の達成目標	達成状況	達成度
男女共同参画社会の推進を目的として、法定にて令和6年度に策定予定の「第4期かしわら男女共同参画プラン」の基礎資料となる市民意識調査を実施します。	調査票を発送した2,000人のうち、約35%から回答を得ることで、令和6年度に策定する「第4期かしわら男女共同参画プラン」の基礎資料とすることができました。	A 達成

具体的取組	具体的な取組実績
広報誌や市ウェブサイト、各種行事を活用した啓発活動を引き続き実施します。また、相談者一人ひとりに寄り添い、十分に傾聴することのできるよう相談体制の充実を図ります。	従来からの啓発活動に加え、市民の方に手に取っていただけるよう啓発カードを作成し、市内各公共施設に設置しました。 また、大阪府人権総合講座等を受講し、相談員の相談対応力のスキルアップを図りました。
所管室・課 人権推進課	
具体的取組	具体的な取組実績
市民意識調査については、関連する法改正を反映させるとともに、男女共同参画に関する実態の把握を目的とした設問や実施方法などを調査研究し、男女共同参画審議会に意見を図りながら実施します。	市民意識調査票については、専門知識を持った学識経験者より助言指導を受けながら、前回の調査票項目を取捨選択しつつ、法改正や社会情勢を反映させた素案を作成し、男女共同参画審議会に諮り決定し、調査については市内2,000人に郵送を行いました。
所管室・課 人権推進課	

総合評価・総括	全体の達成度
従来からの周知・啓発活動に加えて、持ち運びしやすいカードサイズの周知カードを作成し市内各施設に設置するなど新たな試みに取り組み、相談事業については通年行っている各種相談に加え、行事に合わせて特設相談を実施しました。 来年度策定予定の男女共同参画プランの基礎資料となる市民意識調査を実施するとともに、男女共同参画センターで日中開催している講座に参加しづらい子育て世代に向けて、初めての試みとなる、講座の動画配信を行いました。	A 達成

今後検討すべきこと
様々な人権課題に関する差別解消に向けての周知・啓発を実施し相談体制の充実を図るなど、人権施策の推進に取り組んでいきます。 また、令和6年度には、今年度行いました「男女共同参画社会づくりに関する市民意識調査」を基礎資料として、「第4期かしわら男女共同参画プラン」の策定に取り組んでいきます。

部	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推進】
--------	-------------------------------------

今年度の達成目標		達成状況	達成度
拠点回収場所を増やすことにより、市民意識調査の「環境保全」の満足度を前回数値より高めます。	→	市民の利便性を考慮し、水銀廃棄物の回収場所を拡充し、市民意識調査の「生活環境」「環境保全」の満足度に関しては、合計点が前回の6.87点から0.21点減少し6.66点になりましたが、項目全体の30項目では、平均値より上を維持することができました。	B 概ね達成
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昨年度と横ばいで、活動内容についても例年どおり聞き及んでいる中で、世間的に新聞や雑誌の発行部数が減少していることも一つの要因となり、回収量は前年度と比較し、880トンから155トン減少し、725トンという結果になりました。	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。今年度は、約5,686kg回収しており、前年度より952kg増加しています。
具体的取組		具体的な取組実績
町会やこども会などによる新聞紙等の回収事業を拡大します。	→	今年度の町会やこども会などリサイクル登録団体は52団体と横ばいですが、回収量に応じて1キロあたり4.5円をリサイクル助成金として補助していましたが、4半期の内、2期から助成金の単価を1キロあたり0.5円上げて5円とし地域のリサイクル活動の活性化と資源の循環利用の推進に努めました。
所管室・課	環境対策課	
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ますが、リサイクル活動においても現状維持という内容となっており、4品目のうちダンボールとアルミ缶は微減で、新聞紙と雑誌は、前年比22%と15%の減となっており、様々な要因でこの傾向は続くものと思われます。	B 概ね達成

今後検討すべきこと
ごみ減量やリサイクルの促進に繋がる取組を考える上で、ごみ処理の基本的事項を定めた一般廃棄物（ごみ）処理基本計画を策定してまいりたいと考えております。

部	市民部
---	-----

重点目標 4	新規出店者に向けた支援策を利用しやすく改正し、市内空き店舗等を活用した新規出店の増加を目指します。
--------	---

今年度の達成目標	達成状況	達成度
柏原市で新規に出店したいという方を支援します。	より多くの方が申請しやすい事業と するため制度改正を行いました が、3件の交付決定に止まりました。	D 未達成

具体的取組	具体的な取組実績
柏原市新規出店促進事業者補助事業の一件当たりの交付額を変更して、交付件数を増やします。	一件当たりの交付上限額を60万円から10万円に変更して、交付件数を最大3件から18件に増やしました。
所管室・課 産業振興課	
具体的取組	具体的な取組実績
補助金交付後2年間にわたり、提出を求めていた業務報告を、交付の翌年度末のみとします。	補助金交付後2年間にわたり、提出を求めていた業務報告を、申請者負担軽減のため、交付の翌年度末のみとしました。
所管室・課 産業振興課	

総合評価・総括	全体の達成度
創業者数は増加しているものの、ネット販売や自宅を店舗にするなど、市内の空き店舗や空き家を活用して、新規出店される方が増えていません。 また、新規出店される方に、この補助制度の存在が届いていないことも考えられるため、制度を知ってもらう機会が必要と考えます。	D 未達成

今後検討すべきこと
市広報誌やホームページ、SNSによる周知を充実させるほか、商工会の創業支援セミナー事業やチャレンジショップ事業と連携した、周知・広報にも努めてまいります。

部	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		達成状況	達成度
地域資源の活用により、知名度向上と交流人口・関係人口の増加につなげます。	→	日本遺産に認定された龍田古道・亀の瀬地域で実施するプロジェクトマップに令和5年の1年間で2万人を超える観覧者があり、一定の知名度向上と交流人口の増加に寄与できました。	A 達成
今年度の達成目標		達成状況	達成度
観光資源の充実により、とおもてなし環境の整備を図ります。	→	昨年度に引き続き、ボランティアガイドの育成に務め、令和6年3月末時点で47名を認定したほか、新たに10品を日本遺産推奨商品として認定しました。市役所前大和河川敷でのイベント充実のため、河川空間のオープン化の指定を受けることができました。	A 達成

具体的取組		具体的な取組実績
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」を中心に、本市の地域資源を活用して、旅行会社のツアー誘致およびメディア等へのプロモーションを行います。	→	近畿日本鉄道株式会社との協力体制により旧玉手山トンネルと亀の瀬トンネルを巡るツアーが開催されました。また、ジャパンフィルムコミッションへの加盟により、映画やドラマのロケ地の候補地として、本市が選択される事例が増えました。令和5年度は短編映画を含む3件が撮影地として利用され、その他地上波等の情報番組では7件の番組で市内の各所や取組が発信されました。
具体的取組		具体的な取組実績
河川空間のオープン化に向けて、市役所前河川敷公園での社会実験の実績を積みとともに、亀の瀬では、来訪者の満足度を高め、滞在時間を延ばすための取組を行います。	→	市役所前河川敷でロハスパーク大阪柏原やサウナ飯フェス等、7件のイベントを社会実験として実施しました。亀の瀬では旧大阪鉄道亀瀬隧道内でのプロジェクトマップ投影を本格的に実施し、多くの方に観覧いただきました。アンケート結果では、5点満点の4.6点と高評価を得ることができました。
所管室・課	にぎわい観光課	
所管室・課	にぎわい観光課	

総合評価・総括	全体の達成度
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」にある、日本遺産構成文化財の一つである旧大阪亀瀬隧道内でのプロジェクトマップの実施をはじめ、情報発信を繰り返すことにより、亀の瀬の来訪者が飛躍的に増加し、観光地としての潜在的な可能性を引き出すことができました。この機運を市域に誘導し、さらなるにぎわいの創出を目指します。	A 達成

今後検討すべきこと
既存の日本遺産に関するコンテンツをさらにブラッシュアップするため、民間事業者の協力を得ながら、本市のプロモーションを進めてまいります。また大阪・関西万博の機運醸成に向けたイベントにおいて、本市の魅力を発信し、交流人口の増加に努めてまいります。

部	市民部
---	-----

重点目標 6	防犯対策の推進
--------	---------

今年度の達成目標	達成状況	達成度
警察などの関係団体と連携し、特殊詐欺被害や女性や子どもに対する犯罪被害防止の啓発、市民の防犯意識の高揚に努めるとともに、地域への防犯カメラの設置を推進します。	警察と連携し、女性や子どもに対する犯罪被害防止を目的とした啓発キャンペーンを行いました。また防犯カメラについては、新設・取替を促すことにより、合計して15台設置することができました。	A 達成
今年度の達成目標	達成状況	達成度
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。	令和4年度の市民意識調査結果では「防犯」項目の満足度が3.36となり、前年度の3.31より高めることができました。	A 達成

具体的取組	具体的な取組実績
関係機関や団体と連携し、防災無線を活用した特殊詐欺被害防止の呼び掛けを実施するとともに、犯罪被害防止に向けた啓発活動を行います。また、防犯カメラ新設補助金の積極的な活用を促進します。	警察と連携して駅周辺などで、防犯グッズの配布など犯罪被害防止に向けた啓発活動を実施したほか、市内で特殊詐欺の可能性がある事案を認知した際（38件）は、防災行政無線を活用して、事案の周知と注意喚起を行いました。また、安全なまちづくりに向けて防犯カメラの新設補助金を周知し、自治会・町会に対し防犯カメラの設置を促しました。
所管室・課	地域連携支援課
具体的取組	具体的な取組実績
各目標の進捗率向上を図るため、上記の取組を確実に実施することにより、市民満足度を高めます。	上記取組に加えて、警察車両や青色防犯パトロールを使用して巡回広報の実施や、防犯協会と連携して啓発グッズを金融機関へ設置するなど、特殊詐欺被害撲滅に向けた対策を強化しました。
所管室・課	地域連携支援課

総合評価・総括	全体の達成度
防犯カメラについては、自治会・町会の理解も得てさらなる設置を進めることができました。また街頭での防犯啓発について、近年はコロナ禍の影響を受けて活動の自粛も余儀なくされてきましたが、5類への移行に伴い関係団体と連携した啓発活動を再開することができました。	A 達成

今後検討すべきこと
今後も引き続き自治会や町会に対して補助制度の積極的な活用を促すことで防犯カメラの設置を進めていきます。また市民の防犯意識の醸成に向けて、柏原警察署や柏原防犯協会等との連携をさらに密にし、啓発活動を強化していくことが大切です。