

# 令和7年度 市民部の運営方針

部	市民部	部長	北井 潤一
---	-----	----	-------

## 【基本方針】

市民部では、「市役所の顔」となる窓口サービスをはじめ人権、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。目標達成に向けましては、市民課においては、マイナンバーカードの交付率の更なる向上を受け、窓口の混雑緩和によるサービスの向上に努めます。

また、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LGBTなどの性的マイノリティ、インターネットによる誹謗中傷など、様々な人権課題の解消及び男女共同参画社会の実現に向けて情報提供や啓発活動に取り組むとともに、多岐に渡る事案に対応できるよう相談体制の充実を図ります。

環境施策につきましては、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、資源リサイクルの推進や再生エネルギーの啓発を行うとともに、昨年度に改定した柏原市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）に基づいて、温室効果ガスの要因となる電気及び燃料使用量の更なる削減に努めます。

また、産業振興においては、新規出店の増加を目指すため、支援の周知を図るとともに、観光施策においては、大阪・関西万博において、本市の魅力ある観光資源を広く発信し、交流人口の増加やにぎわいづくりへと繋がります。

最後に、防犯対策としましては、関係機関や地域コミュニティと連携して、犯罪にあわないよう啓発活動に取り組むとともに、防犯カメラの設置を推進することで地域の防犯体制の強化を図り、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7年度 達成状況
	窓口サービス等の充実				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7年度 達成状況
	部落差別をはじめとする人権課題の解消や男女共同参画社会の実現に向けた周知・啓発の推進				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7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】				C
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7年度 達成状況
	創業を目指す方や、新規出店者への支援を周知拡大し、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。				A
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7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7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	窓口サービス等の充実
--------	------------

今年度の達成目標
マイナンバーカードの交付率が令和7年3月末時点で87.5%になったことから、証明書発行におけるコンビニ交付の利用率を更に上げてまいります。

達成状況	達成度
コンビニ交付の利用率が令和7年度末時点で49.6%となり、利用率が上昇しました。	A 達成

具体的取組	
市役所窓口に出向く必要がなくご利用いただけるコンビニ交付サービスの利便性を、窓口や電話問い合わせにおいて周知啓発してまいります。	
所管室・課	市民課

具体的な取組実績
市ウェブサイトや市広報誌において、あらためてコンビニ交付システムの利用を促してまいりました。

総合評価・総括
マイナンバーカードが普及し、コンビニ交付の利用案内を行ったことで、コンビニ交付の利用率も上がる結果になりました。

全体の達成度
A 達成

今後検討すべきこと
窓口の混雑状況の緩和のため、コンビニ交付の利用率がさらに上がるよう、コンビニ交付のご利用案内を続けてまいります。

部	市民部
---	-----

重点目標 2	部落差別をはじめとする人権課題の解消や男女共同参画社会の実現に向けた周知・啓発の推進
--------	--

今年度の達成目標
部落差別やLGBTなどの性的マイノリティ、インターネットによる誹謗中傷など、様々な人権課題の解消に向けて周知・啓発活動を行います。 また、男女が互いに尊重し合い、性別にかかわらず、個性や能力が発揮できる男女共同参画社会の実現に向けて、情報提供や啓発活動を行います。

達成状況	達成度
様々な人権課題について理解を深めつつ周知・啓発活動に取り組みました。また、男女共同参画フォーラムや講座等を通じて男女共同参画社会の実現の推進に向けて情報提供や啓発を行いました。	A 達成

今年度の達成目標
人権いろいろ相談や女性・子ども電話相談など、人権に関わるものやDVなどの性暴力、家庭や仕事での困りごとなど、多岐に渡る事案に対応できるよう、相談体制の充実を図ります。

達成状況	達成度
相談員が幅広い相談に対応するため、大阪府人権総合講座等の研修への参加を推し進め、経験や知識を深めました。	A 達成

具体的取組
広報誌や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人権課題や男女共同参画について周知・啓発活動に取り組みます。また、人権課題を抱える当事者等が情報交換や交流を行えるコミュニティスペース事業や、男女共同参画センターにて男女共同参画推進のための講座を実施します。

具体的な取組実績
施設等でのチラシ・パンフレットの配布に加え、イベントにおける周知・啓発活動を行いました。コミュニティスペース事業を通じて少人数でのかかわりあいを行いました。男女共同参画センターで行う講座では、テーマによってはメディアで話題になった題材を取り入れて、初めての方も引き付けられる内容を心がけました。

所管室・課	人権推進課
具体的取組	
講座や研修会に参加し対応力の向上を図るとともに、他課や外部の関連機関と連携するなど、相談体制の充実に取り組みます。	
所管室・課	人権推進課

具体的な取組実績
積極的に講座や研修会に参加し、新たな知識や情報の収集に取り組みました。また、他課や外部の関連機関との情報交換や交流を行うことにより連携の強化を図りました。

総合評価・総括
関係団体からの情報提供や意見交換を行いながら、様々な人権課題の解決に向けた周知・啓発活動を行いました。相談事業につきましては、イベントに合わせて平日来られない方々にも対応できるように休日特設相談を行いました。また、相談員はスキルアップのために研修や意見交換会に積極的に参加しました。 第4期かしわら男女共同参画プランを踏まえた周知・啓発活動を行ってまいりました。

全体の達成度
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まいります。また、「第4期かしわら男女共同参画プラン」に基づいて施策に取り組み、講座や啓発を幅広い世代に伝えていくように実施してまいります。

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
市内に居住する外国籍の方が増加傾向にある中で、ごみの出し方や分別が複雑で理解が困難なことから地域社会で問題が生じないように多言語情報の提供と住民との地域コミュニティの連携を強化していきます。

達成状況	達成度
外国籍の方は、市内の様々な地域に居住されていることから市内に6カ所あるコミュニティ会館の一つである玉手地域コミュニティ会館で教室を開催しました。	B 概ね達成

今年度の達成目標
昨年度に改定した柏原市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）に基づいて市の事務及び事業から排出される温室効果ガスの要因となる電気及び燃料使用量のさらなる削減に努めます。

達成状況	達成度
計画を改定し、目標達成に向けた4つの取組のうち現在は大規模な財源を投入しないソフト面での取組である職員の意識改革に注力し、本庁舎と市内公共施設で実施しました。	C 一部達成

具体的取組
「ごみの出し方・分け方」のコミュニケーションツールを利用してごみ教室を開催し、参加した外国籍の住民と地域住民が、ごみに対してルールを理解し、マナーの向上と地域コミュニティの醸成を図ります。

具体的な取組実績
市内のコミュニティ会館において多様な属性の住民が楽しく交流しながらごみの分別ルールを学ぶため「ごみの出し方・分け方教室」を開催し、参加した地域住民・市内にある大学の学生及び地域社会に暮らす外国人留学生等が、ごみに関する知識を深めるとともに連帯意識の高揚を図ることができました。

所管室・課	環境対策課
具体的取組	
今年の4月に立ち上がった公共施設の光熱水費の削減と環境負荷低減を図ることを目的に設置されたWGIにて取組事項を検討して実施していきます。また、環境のイベントで市域の温室効果ガス削減に向けた啓発や情報提供を行い、脱炭素の推進を図ります。	
所管室・課	環境対策課

具体的な取組実績
本庁舎において冷暖房温度の固定、廊下等共有部の照明の間引き、執務スペース照明の照度調整、公用車の予約制貸出の4つを取組事項として実施しました。同様に市内の各公共施設についても本庁舎に準じて実施しました。また、イベントにおいて温室効果ガス削減について啓発や意識高揚するチラシの配布やポスターの掲示を行いました。

総合評価・総括
光熱水費WGで、職員の意識改革に注力した取組を実施しましたが、国が掲げる2030年度に2013年度比50%の温室効果ガス削減目標達成に向けて、残り3つの取組である省エネルギーの推進、再生可能エネルギーの導入、循環型社会形成に向けた取組の推進についても関係部署と連携してまいります。

全体の達成度
C 一部達成

今後検討すべきこと
引き続きプラスチック廃棄物について研究し、ごみ減量・再資源化の必要性についても市民にも十分な説明と周知を行ってまいります。また、地球温暖化対策については、費用対効果を見極めながら推進してまいります。

部	市民部
---	-----

重点目標 4	創業を目指す方や、新規出店者への支援を周知拡大し、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
柏原市で新規に出店したいという方を支援します。新規出店促進事業者補助金活用件数12件以上（令和6年度実績11件）

達成状況	達成度
R6実績 11件 → R7実績 13件	A 達成

具体的取組
新規出店促進事業者補助金の制度を、創業セミナー受講者や金融機関、不動産事業者等を通じて周知を図るとともに、空き店舗ツアーの実施や、空き店舗情報集約サイトの運営により、空き店舗と、出店希望者をマッチングし交付件数の増加を図ります。

具体的な取組実績
創業セミナー受講者、金融機関、不動産事業者への周知依頼を行うとともに、空き店舗活用に協力していただける不動産事業者の登録制度を開始し、協力事業者や商工会と協力して空き店舗見学ツアーを2回実施しました。また、新規出店事業者に直接事業の案内を行いました。

所管室・課	産業振興課
-------	-------

具体的な取組実績
----------

具体的取組
新規出店促進事業者補助金の制度を活用された出店者の事例を取材し、広報やSNS等で発信し新規出店の機運を高めます。

新規出店事業者補助金を活用された出店者を取材し広報やSNSで発信することで、発信記事を見た新規出店希望者から事業の問い合わせがあり、新たな出店につながっています。また、広報記事を見て来客数が増えたなど、新規出店者の集客向上にもつながっています。
--

所管室・課	産業振興課
-------	-------

総合評価・総括
補助金の交付金額は多くありませんが、広報やSNS等を通じた出店情報を広く市民にお知らせすることによって、新規出店された事業者を支援するパッケージとしての仕組みを作り、また、新規出店をしようか迷っている方に対して、たくさん仲間がいることを知っていただき、市全体が、新規出店というチャレンジを応援しているという機運を高めることができました。

全体の達成度
A 達成

今後検討すべきこと
補助金予算の候補上限件数が最大18件であるため、次年度以降も引き続き新規出店事業者を支援するパッケージ施策として実施してまいります。新規出店者を含む市内の事業者の交流の場をつくり事業者同士のコラボにより新しい取組が生まれ機運を高めてまいります。

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
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。
今年度の達成目標
市民との共同による観光まちづくりを行います。

達成状況	達成度
日本遺産に認定された「龍田古道・亀の瀬」地域に1年間で2万人を超える来訪者が訪れ、交流人口の増加に寄与できました。	A 達成
達成状況	達成度
ボランティアガイドの育成に努め、令和8年3月末時点で3名の方を新たに登録しました。日本遺産推奨商品についても既存の認定商品に加え新たに16品ブランド認定しました。	A 達成

具体的取組	
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」を中心に、民間事業者等の協力を得ながら、本市の地域資源を広く周知するプロモーションを行います。また、来訪者の満足度を高め、滞在時間が長くなるような取組を行います。	
所管室・課	にぎわい観光課
具体的取組	
大阪・関西万博において、本市の魅力ある観光資源を広く発信し、より多くの方に柏原市を訪れていただけるような取組を行います。	
所管室・課	にぎわい観光課

具体的な取組実績	
民間事業者により構成される、柏原市マイクロツーリズム推進協議会との共催により亀の瀬で「ウェルカムフェスタ2025」を開催し、多くの来訪者に対し、日本遺産「龍田古道・亀の瀬」の認知向上を図ることができました。本市の魅力を活かした、映画やドラマのロケ誘致を進めながら、地域ブランディングを図り、本年度は2本の映画作品に舞台として採用されました。	
具体的な取組実績	
大阪・関西万博では地域の魅力を発信する「自治体ウィーク」に出展し、日本遺産「龍田古道・亀の瀬」や「葛城修験」、特産品などの地域資源を活かした本市の情報発信の取組を実施しました。	

総合評価・総括
日本遺産「龍田古道・亀の瀬」を核としたプロモーションやイベントの実施、並びに大阪・関西万博による「自治体ウィーク」への参加を通じて市内外に対する効果的な情報発信により、本市の認知度向上に一定の成果を上げることができました。今後も地域資源を活用し、さらなるにぎわいの創出を目指します。

全体の達成度
A 達成

今後検討すべきこと
これまでの取組を一過性のものとせず、持続的に誘客につなげるための仕組みづくりとして、体験型コンテンツの充実や滞在時間の延伸に繋げる受け入れ環境の整備を進めます。また周辺自治体との連携による周遊ルートの具体化や商品化を進めることで、さらなる誘客促進につなげてまいります。

部	市民部
---	-----

重点目標 6	防犯対策の推進
--------	---------

今年度の達成目標
町会・自治会と連携して防犯カメラの設置を推進し、地域の防犯体制の強化を図ります。



達成状況	達成度
防犯カメラの設置が推進されることにより、街頭における犯罪抑止効果を高め、地域の防犯力の向上を図ることができました。	A 達成

今年度の達成目標
犯罪被害にあわないよう啓発活動に取り組むことで、市民意識調査における「防犯」の満足度を前回数値より高めます。



達成状況	達成度
令和7年度の市民意識調査では、「防犯」項目の満足度が3.40となり、前年度の3.34より高めることができました。	A 達成



具体的取組
防犯カメラ設置等補助金の積極的な活用を促すことで、防犯カメラ設置のさらなる充実化を図ります。



具体的な取組実績
地域の防犯力向上を図るため、町会等へ補助金を活用した防犯カメラの設置を推進し、令和7年度においては13台の防犯カメラが新たに設置されました。

所管室・課	地域連携支援課
具体的取組	
警察や防犯関係機関と連携して防犯啓発に努めるとともに、犯罪被害が確認された際は、防災行政無線を活用して広く市民へ注意喚起を行います。	
所管室・課	地域連携支援課



具体的な取組実績
特殊詐欺に繋がる不審な電話を認知した際には、防災行政無線を活用して市民に注意喚起を行った（106件／年）ほか、警察や防犯関係団体と連携して犯罪被害に遭わないための防犯教室を各地域で開催しました。

総合評価・総括
全国でも深刻な被害が出ている特殊詐欺について、近年ではその手口が巧妙・複雑化していることから、防犯啓発活動の充実化を図ることにより、市民の防犯意識の高揚に努めてまいります。

全体の達成度
A 達成

今後検討すべきこと
地域で設置される防犯灯や防犯カメラについては、安全で安心なまちづくりの基礎となるものであり、今後も持続可能な形で維持管理ができるよう、補助制度の拡充について検討を行う必要があると考えています。