

# 市民生活部 マネジメント方針

市民生活部では市長との政策協議のもと、次のとおり基本方針・組織目標・行動目標を定めました。この方針に基づき目標の達成に向け着実に取り組みます。

平成 30 年 4 月 1 日

市民生活部長 牧 野 浩

## 【基本方針】

市民の身近な総合窓口として更なる利便性向上を目指し、窓口サービスの充実を図ります。

幅広く市民意見の把握に努め、市の施策立案や事業の実施等に活かします。

市民が安心して暮らせるよう、消費者保護対策の推進に努めます。

ボランティア、市民活動団体など、それぞれの特性に応じた支援を行い、今年度の国体・障スポを契機に高まるボランティア活動の普及・拡大に努めるとともに、市民活動に対する理解や活動への参加促進に努め、みんなで担う協働のまちづくりを進めます。

中核市への円滑な移行準備を図り持続可能な社会づくりを進めるため、一人ひとりの環境問題に対する意識の向上を目指し、自らの考えを持って行動する人材を育成するとともに、地球温暖化防止や廃棄物減量等の取組を推進します。

市民の安全・安心について、近年多発する自然災害や犯罪等に備え、実情に即した地域防災計画に見直すなど、市民の生命・身体・財産を守るため、市民、市民組織、事業者、行政が連携し、被害の軽減と支援体制の充実に努めます。

## 【組織目標】

- ・ 窓口サービスの充実を図るため、効果的・効率的な窓口機能の構築を進めます
  - ・ 市民が主体となるまちづくりを推進するため、広く市民の提言等を市政に反映します
  - ・ 安心して消費生活を送れるように、消費者行政の充実を図ります
  - ・ ボランティアや市民活動団体の特性に応じた支援を行い、市民、市民組織、行政が持てる力を発揮し合い、みんなで担う市民協働のまちづくりを推進します
  - ・ 豊かな自然環境や良好な生活環境を保全するとともに、環境負荷低減や廃棄物減量等の取組を推進します
- < 危機管理局担当 >
- ・ 地震、津波、大雪などの災害や犯罪等に対して、市民、市民組織、事業者、行政が連携し、市民の生命・身体・財産を守り、被害の軽減と支援体制の充実に努めます

## 【行動目標】

- ・ 窓口サービスの充実を図るため、効果的・効率的な窓口機能の構築を進めます

### 1 窓口サービスの向上

総合窓口のサービス向上を推進するため、相談体制の強化やワンストップサービスの拡充を行います。

また、お客様が快適にサービスを受けることができるよう、総合窓口のレイアウトを改修します。

- ・ 視覚的に分かりやすい案内サインの設置
- ・ お客様の動線に合わせた受付窓口の配置変更及び待合スペースの拡大
- ・ 高齢者や障がい者にも利用しやすいカウンターへの変更

総合窓口のレイアウト改修	:	1月
--------------	---	----

### 2 証明書コンビニ交付サービスの利用促進

マイナンバーカードを取得された方に、カードがあれば、「いつでも、どこでも、かんたんに」コンビニで住民票や印鑑証明書が取れることをPRし、コンビニでの証明書交付サービス利用者数の増加に努めます。

また、マイナンバーカードの新規取得については、窓口での促進をはじめ、ポスター掲示やチラシ配布を行うほか、運転免許自主返納啓発イベントや市政出前講座等において、カードが身分証明書として使えることや、今後の利便性が向上することなどをPRして普及に努めます。

なお、今年度も、休日の交付窓口を開設します。

マイナンバーカードを使ったコンビニでの証明書交付サービス利用者数	:	1,528人(29年度)	2,100人(30年度)
イベント等でのコンビニ交付利用のPR回数	:	6回(29年度)	8回(30年度)

・市民が主体となるまちづくりを推進するため、広く市民の提言等を市政に反映します

### 3 「あじさいトーク」と「市政出前講座」の開催

市長が各地域や各種団体等の活動場所へ出向き、それぞれの活動状況を聞きながら、住みよいまちづくりについて語り合う「あじさいトーク」を開催します。

また、市民に市政への理解と関心を深めてもらうため、市職員が公民館や集会場等に出向き、市を取り巻く状況や施策等について直接市民に説明する「市政出前講座」を開催します。講座内容には、市の新たな施策や参加者の要望を反映します。

新規出前講座数	:	5 講座以上
---------	---	--------

### 4 市民意見募集の推進

各種施策について、今後の市政運営の方向性を探るため、「市民意識調査」により市民ニーズを把握するとともに、「パブリック・コメント」を行い、広く意見や情報を募集します。

また、市民から、「フェニックス通信」として、市民サービス向上や市の活性化につながるアイデア・提案を幅広く市民ポスト・電話・電子メール等で受け付け、広聴の充実を図ります。

市民意識調査の公表	:	10月
-----------	---	-----

・安心して消費生活を送れるように、消費者行政の充実を図ります

## 5 消費者保護の充実

高度情報化社会の進展や社会構造の変革に伴い、相談件数が増加し内容も複雑かつ多様化しているため、福井県消費生活センター等が実施する研修へ積極的に参加するとともに、内部研修を通じ問題解決能力の向上に努めます。

また、より高度な相談にも対応するため、県が実施する市町相談体制強化事業を活用しながら迅速かつ的確な対応を行い、消費者保護の充実を図ります。

消費生活相談の解決率( ) : 98.0%以上
-------------------------

消費生活相談の解決率

((相談件数 - 斡旋不調・処理不能件数) / 相談件数)

平成 29 年度実績 (1,976 件 - 24 件) / 1,976 件 98.8%

平成 30 年度目標 (相談件数 - 斡旋不調・処理不能件数) / 相談件数 98.0%以上

- ・ボランティアや市民活動団体の特性に応じた支援を行い、市民、市民組織、行政が持てる力を発揮し合い、みんなで担う市民協働のまちづくりを推進します

## 6 ボランティア活動の支援

ボランティアによる国体・障スポの成功に向け、国体やおもてなしをテーマにした体験講座等を実施するとともに、大会終了後は国体ボランティアを更なる活動につなぐため、大会での活動を振り返りながら様々な市民活動を紹介する「ボランティアミーティング」を開催します。

国体・障スポを契機に醸成された市民のボランティアへの気運や意欲をより一層高めるため、ボランティアネットでの情報提供やコーディネーターによる活動相談を充実するほか、若年層やシニア層へ働きかけを行い、ボランティア活動に参加する環境づくりに努めます。

福井市ボランティアネットを通じたボランティア情報提供数	: 217 件 (29 年度)	230 件 (30 年度)
ボランティア活動相談件数	: 441 件 (29 年度)	450 件 (30 年度)
学校ボランティア活動協力校数(累計)	: 9 校 (29 年度)	15 校 (30 年度)

## 7 市民と行政との協働によるまちづくりの推進

平成 29 年度に実施した市民協働推進委員会による検証に基づき、協働の意義や成果が理解しやすい職員研修や SNS 等による若い世代への情報発信など、多方面から啓発や働きかけを行い、市民協働への意識醸成と市民と行政が互いの特性を生かした協働事業の実現を図ります。

また、ふくい市民活動基金の周知に努めるとともに、基金を活用した助成事業や市民活動団体のニーズに応じたセミナー等を充実させ、様々な市民活動を支援します。

市民協働事業に取り組んでいる所属の割合 ( )	: 44.7% (29 年度)	46.6% (30 年度)
-------------------------	-----------------	---------------

市民協働事業に取り組んでいる所属の割合

(市民協働に取り組んでいる所属数 / 市民協働推進員を置いている所属数)

平成 29 年度実績 51 / 114 44.7%

平成 30 年度目標 54 / 116 46.6%

・豊かな自然環境や良好な生活環境を保全するとともに、環境負荷低減や廃棄物減量等の取組を推進します

## 8 豊かな自然環境や良好な生活環境の保全

里地里山の保護や利活用などの促進を目的に、地域住民や市民組織等の自然環境を学び保護する活動を支援するとともに、自然ファンクラブ等の環境ボランティアとの協働を図り、豊かな自然環境を守り将来に伝えていきます。

また、大気・水質等の環境状況の観測や調査を実施するとともに、公害の未然防止及び環境負荷の低減に向けた指導や啓発を行い、良好な生活環境を維持していきます。

福井市自然ファンクラブ登録者数	:	120人(29年度)	140人(30年度)
大気中の二酸化窒素の環境基準達成率(1)	:	100%	
主要河川のBOD(2)の環境基準達成率(3)	:	100%	

### 1 二酸化窒素の環境基準達成率

(達成観測局数 / 市内全観測局)

平成29年度実績 3局 / 3局 = 100%

平成30年度目標 3局 / 3局 = 100%

### 2 BOD(生物化学的酸素要求量)

水質汚濁の指標で、数値が大きいほど河川が汚れていることを示す。

### 3 BODの環境基準達成率

(達成河川数 / 環境基準が設定されている市内河川数)

平成29年度実績 7河川 / 7河川 = 100%

平成30年度目標 7河川 / 7河川 = 100%

## 9 地球温暖化防止の取組と環境教育の充実

環境負荷の少ないライフスタイルの定着を目指し、継続的にCOOL CHOICE FUKUI事業を実施します。COOL CHOICE FUKUI事業では、COOL CHOICE( )の更なる普及と生活における実践をめざすとともに、次世代を担う人材である若年層への積極的なアプローチを実施します。

また、これまでの環境講座に加え、児童館への出前環境講座を開催するなど、学校・地域での環境教育の充実に努め、環境を大切に作る人づくりを進めます。

COOL CHOICEのべ賛同者数	:	5,000人
環境に関する講座参加者数	:	1,700人
福井市環境学習プログラムの取組校	:	全幼小中学校

### COOL CHOICE(クールチョイス)

国が進める地球温暖化防止のための国民運動のこと。省エネ、低炭素型製品、サービス、行動など、地球温暖化対策となるあらゆる方策を「COOL CHOICE(賢い選択)」と銘打ち、政府、地方自治体、産業界、NPO等が連携して運動を展開している。

## 10 ごみの発生抑制、資源としての活用

環境にやさしい持続可能な循環型社会を形成するため、ごみの発生抑制と資源としての活用に引き続き取り組みます。

家庭系ごみについては、雑がみの種類や分別袋の活用法を案内するなど雑がみの回収をさらに進めるとともに、可燃ごみのうち食品ロス（1）が約12%を占めていることから、食材の使い切りや食べ切りのための事例をとりまとめ、広報・啓発するなど食品ロスの削減に努めます。

事業系ごみについては、事業所への直接訪問によって実態を把握し、適正にごみを排出するよう促します。また、マル優エコ事業所認定制度への登録を促進するとともに、ごみ減量化の優秀な取組事例を紹介する情報紙を発行するなど、各事業所におけるごみの発生抑制やリサイクル意識の高揚を図ります。さらに、小規模事業所を対象として機密書類などの古紙を無料で回収する古紙回収システムの取組を古紙回収業者等と協議し進めてまいります。

また、中核市移行に伴い産業廃棄物の事務が市に移譲されることから、円滑な移行に向け準備を進めます。

可燃ごみ混入資源物の割合（2）	：	23.2%以下	
一人1日当たりのごみ排出量	：	902g（29年度見込み）	900g（30年度）
マル優エコ事業所登録数	：	36社（29年度）	40社（30年度）
事業所への戸別訪問・説明	：	18件（29年度）	30件（30年度）

### 1 食品ロス

食べられる状態であるにもかかわらず廃棄される食品

### 2 可燃ごみ混入資源物の割合（サンプル調査による可燃ごみ混入資源物の割合） （資源物量 / 可燃ごみ排出量）

## 11 新ごみ処理施設整備事業

現クリーンセンターは、平成37年度には耐用年数を迎え、更新が必要となることから、新たなごみ処理施設の整備に向けて、計画的に事業に取り組んでいます。本年度は新ごみ処理施設整備基本計画を昨年度に引続き計画策定委員会に諮りながら策定します。

また、ごみ処理施設整備に係る環境影響評価については、33年度までに実施し、30年度は「方法書」（ ）を作成します。

新ごみ処理施設整備基本計画の策定  
環境影響評価の実施（方法書の作成）

### 方法書

環境影響評価の項目について、どのような方法で調査・予測・評価を行うかの計画を整理するもの

・地震、津波、大雪などの災害や犯罪等に対して、市民、市民組織、事業者、行政が連携し、市民の生命・身体・財産を守り、被害の軽減と支援体制の充実に努めます

## 1.2 新地域防災計画の見直し

国の防災基本計画や県の地域防災計画の見直しに加え、平成30年2月の大雪からの教訓を生かし、国・県との連携のあり方や市民生活に影響を及ぼす路線の確保、孤立する可能性のある地域への対応など、大雪による被害の拡大を防止するための対策について、国土強靱化地域計画や除雪体制の見直しとの整合性を図りながら、本市の地域防災計画が実情に即した実践的な計画となるよう見直しを行います。

地域防災計画の見直し : 10月

## 1.3 応援・受援計画の策定

他自治体が被災した場合の応援体制や、本市が地震等で被災した場合に外部からの人的・物的応援を円滑に受入れる体制等を明確にするため、国のガイドラインを基に応援・受援計画を策定します。

また、平成30年2月の大雪対応への実態を把握し、それらを検証し本計画に反映します。

応援・受援計画の策定 : 7月

## 1.4 新福井地震から70年事業の実施

福井地震から70年が経過するのに合わせ、過去の地震災害の教訓から学び、災害に強いまちづくりを推進するため、福井市防災フェアにおいて、過去に大規模な災害を経験した都市から講師を招き特別講演を行うほか、県や他市との協同による「地震防災セミナー」を新たに開催するなど、防災啓発に努めます。

福井市防災フェアの開催 : 8月

地震防災セミナーの開催 : 7月

## 1.5 実践的な防災訓練等の実施

各種災害を想定した防災訓練等において、被害情報の迅速な把握や災害時応援協定を締結している企業等との連携訓練を実施します。また、原子力発電所の事故を想定した訓練(図上訓練を含む。)を実施します。

地域の防災力を高めるため、防災リーダーの育成や女性の参加を推進するとともに、実践的で効果的な災害図上訓練(DIG)、避難所運営訓練(HUG)等を実施します。



職員防災訓練の実施（総合防災訓練、土砂災害対応訓練、地震対応訓練、職員初動対応訓練）	： 15 回
原子力防災訓練（図上訓練を含む。）の実施	： 3 回
自主防災組織を対象とした研修会の開催	： 3 回
避難所運営訓練等の実施	： 4 ブロック

## 16 災害時の支援体制の充実

食物アレルギーの避難者にも配慮した非常食や粉ミルクなどの備蓄品の更新を行います。想定避難者数の2日分の食糧を計画的に整備します。

避難所の衛生状態の悪化や被災者の健康への二次被害を防止するため、断水時にも使用可能な公共下水道接続型のマンホールトイレを整備します。

避難行動要支援者の避難支援について、個別支援計画の作成を推進し、支援体制の充実を図ります。

非常食備蓄数（累計）	： 163,280 食（29年度）	175,834 食（30年度）
災害時マンホールトイレの設置箇所数(累計)	： 14 カ所（29年度）	19 カ所（30年度）
個別支援計画新規作成者数	： 303 人（29年度）	305 人（30年度）

## 17 防犯活動の支援

地域住民の防犯意識の高揚と犯罪の未然防止を図るため、福井市防犯隊( )による防犯パトロール等の実施や住民に対する防犯意識の啓発活動などの充実に努めます。

また、「福井しあわせ元気」国体・障害者スポーツ大会の開催期間中、防犯パトロール等の警備強化に努めます。

防犯パトロール実施回数	： 1,482 回（29年度）	1,508 回（30年度）
-------------	-----------------	---------------

### 福井市防犯隊

戦後の混乱期や福井地震直後の治安維持のため、地区住民による自衛組織として設立された、他都道府県にはない福井県独自の防犯ボランティア組織