

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 31 年 4 月 1 日

市民生活部長 牧 野 浩

【基本方針】

本市の総合窓口として更なる利便性の向上を目指し、多様なニーズに対応できる、満足度の高い窓口サービスを提供します。

中核市移行により新たに実施する事業に関し、あじさいトークや市政出前講座の開催の増加も想定されるため、新たな講座を用意するなど幅広く市民の意見の聴取に努めます。

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。

市民活動団体、ボランティアなどそれぞれの特性に応じた支援を行い、市民活動に対する理解や活動への参加促進に努めるとともに、平成 30 年度の国体・障スポを契機に高まったボランティア活動への意欲・関心を更なる活動につなげ、みんなで担う協働のまちづくりを進めます。

環境にやさしい持続可能なまちづくりを目指し、地球温暖化防止やごみの発生抑制と資源としての活用に引続き取り組むとともに、環境問題を自らの問題として捉え行動できる人づくりを推進します。

また、中核市移行により新たに実施する産業廃棄物関連業務の的確な遂行に務め、快適な生活環境の向上を図ります。

市民の安全・安心については、災害や犯罪等に備え、市民、市民組織、応援協定締結の事業者、連携中枢都市圏域をはじめとする他の行政とも連携し、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。

【組織目標】

- ・ 市民の利便性向上のため、効果的・効率的な窓口サービスを提供します
 - ・ 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、消費者行政の充実に図ります
 - ・ 市民活動団体やボランティア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、廃棄物減量や産業廃棄物の適正処理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】

- ・市民の利便性向上のため、効果的・効率的な窓口サービスを提供します

1 窓口サービスの向上

住民票、戸籍及び印鑑証明書を複数請求する場合、個別に記入していただいている交付請求書を1枚にまとめることで手続きを簡素化し、請求時の負担軽減を図るとともに、よりわかりやすい窓口となるよう努めます。

また、マイナンバーカードを利用してコンビニでも新たに戸籍証明書が取れるようシステムの改修を行い、利便性を高めます。

マイナンバーカードについては、各種証明書のコンビニ交付や図書貸出などのサービスについてイベント等でPRを行うとともに、カード交付の申請書記載や顔写真撮影の補助等を新たに商業施設でも行うなど、新規取得の普及拡大に努めます。

さらに、繁忙期やゴールデンウィークの休日開庁を行い、窓口サービスの向上を図ります。

各種証明交付請求書の様式変更	: 5月
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	: 1,851人(平成30年度) 2,250人(令和元年度)
休日に市役所や商業施設で行うマイナンバーカードの申請補助(記載補助及び顔写真撮影等)	: 6回

2 新「窓口受付システム」の導入と「手続きチェックシート」の作成

多くの市民が利用する戸籍・住民窓口及び国保・年金窓口において、新たな窓口受付システム(1)を導入し、待ち状況を明確にするなど、市民サービスの向上を図ります。

また、「手続きチェックシート」(2)を作成し、手続きに来られた方に対し、必要書類や担当窓口をわかりやすくご案内できるようにします。

窓口受付システムの導入	: 5月
「手続きチェックシート」の作成	: 4種類(転入、転居、転出、出生)

1 窓口受付システム

大型モニターにより、窓口番号と待ち人数を表示するシステム

2 手続きチェックシート

届出内容に応じて、担当所属・場所、手続きに必要なものなどを記載したシート

・市民が主体となるまちづくりを推進するため、広く市民の提案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・各種団体等の活動場所へ出向き、団体の活動状況を聞きながら、「みんなが輝く 全国に誇れる ふくい」の実現を目指し語り合う、「あじさいトーク」を開催します。

また、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、中核市移行により新たに実施する事業や参加者の要望を反映します。

市の重要な施策について、市民から広く意見や情報を募集する「パブリック・コメント制度」を運用するとともに、市民サービスの向上や市の活性化につながるアイデアや提案を、市民ポスト・メール・電話等で広く受け付ける「フェニックス通信」を実施し、広聴の充実を図ります。

新規出前講座数	:	10 講座以上
---------	---	---------

・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

4 消費者保護の充実

高齢化の進展等による社会状況の変化や悪質商法の巧妙化に伴い、消費生活に関する相談内容が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し、交渉力及び解決力の向上に努めます。また、より高度な相談に対しては、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ます。

併せて、高齢者だけでなく若者に対しても啓発を行い、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
若者への啓発活動	：	5回

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30年度実績 (1,995件 - 23件) / 1,995件 98.8%

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

- ・市民活動団体やボランティア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

5 市民と行政との協働によるまちづくりの推進

将来にわたり市民が誇りを持てるまちづくりを進めるため、市役所の各所属が、市民、市民活動団体等と連携し、共通の目標に向かって、対等な立場で努力し、その成果と責任を共有し合う市民協働を積極的に進めていきます。

ふくい市民活動基金助成事業では、市民協働推進委員会の提言に基づき設けた、「協働提案コース」()等を通じて新たな協働事業の実現を図ります。

市民、市民活動団体等と協働して事業に取り組む市所属の数	：	54 (平成30年度)
		55 (令和元年度)

ふくい市民活動基金助成事業「協働提案コース」

市民活動団体の公益的な事業の経費を助成するふくい市民活動基金助成事業において、「自由提案コース」のほかに、昨年度から市民活動団体と市が協働で取り組むことを条件とした「協働提案コース」を設定した。

6 ボランティア活動の支援

国体・障スポを契機に高まったボランティアへの気運が、レガシーとして定着するよう、ボランティアネットでの情報提供、コーディネーターによる活動相談、ボランティアアカデミーなどの体験講座を充実させることで、国体ボランティアをはじめとして、ボランティアに意欲と関心のある方々の思いを実際の活動に着実につなげます。

また、市内の小中学校のうち、将来のボランティア活動の担い手育成を目指す学校を「子どもボランティアコーディネート支援校」として選定し、今年度から総合ボランティアセンターのコーディネーター等が積極的に関わり、地域や子どもの特性に応じたボランティア学習や体験活動への各種支援を行います。

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	：	231件 (平成30年度)	250件 (令和元年度)
ボランティア活動相談件数	：	461件 (平成30年度)	470件 (令和元年度)
子どもボランティアコーディネート支援校	：	6校	

V. 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、廃棄物減量や産業廃棄物の適正処理等の取組を推進します

7 地球温暖化防止と自然環境保全の取組と環境教育の拡充

低炭素社会の実現に向け、環境負荷の少ないライフスタイルの定着と市民の自発的な行動を促すため、継続して COOL CHOICE () FUKUI 事業を実施します。

また、福井市の豊かな自然を守り次世代につないでいくため、地域住民等の自然保護活動を支援するとともに福井市自然ファンクラブ等の環境ボランティアとの協働を推進していきます。

さらに、環境問題に対し自発的に行動する人づくりのため、児童館に出向いての環境講座など、未来を担う子どもたちへの環境教育を拡充していきます。

COOL CHOICE賛同者数（累計）	： 6,794人（平成30年度）	8,000人（令和元年度）
福井市自然ファンクラブ登録者数	： 153人（平成30年度）	170人（令和元年度）
環境に関する講座参加者数	： 1,727人（平成30年度）	1,750人（令和元年度）
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。

8 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まちづくりを目指し、市民や事業者が主体となって、2R（排出抑制【リデュース】、再使用【リユース】）に取り組めるよう、引き続きごみの発生抑制と資源化の啓発活動に取り組みます。

家庭系ごみについては、市民に分かりにくい雑がみの種類や排出方法について広報啓発活動を推進し、雑がみの回収をさらに進めるとともに、3キリ（「使いきり」「食べきり」「水きり」）などの具体的な取組の紹介を通して、食品ロス（ 1）削減について知識の普及や啓発に努めていきます。

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、ごみ減量化の取組事例を紹介し、マル優エコ事業所認定制度（ 2）への登録を促進するとともに、分別・排出方法を指導するなど、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。

可燃ごみ混入資源物の割合（ 3）	： 23.0%（平成30年度）	22.6%（令和元年度）
一人1日当たりのごみ排出量	： 899g（平成30年度見込み）	884g（令和元年度）
マル優エコ事業所登録数	： 42社（平成30年度）	45社（令和元年度）
事業所への戸別訪問・説明	： 48件（平成30年度）	55件（令和元年度）

1 食品ロス

手つかず食品や食べ残しなど、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 マル優エコ事業所認定制度

福井市内で事業系一般廃棄物の削減等に積極的に取り組む事業所を「ふくいマル優エコ事業所」として認定し、その活動を広く他の事業所へ広報することにより、ごみ削減の取り組みを推進する制度

3 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

9 新ごみ処理施設整備事業

現在の処理施設が令和 7 年度に耐用年数を迎えるなか、安定したごみ処理を継続するために、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。

今年度は、前年度策定した新ごみ処理施設基本計画に基づき、施設整備基本設計を行います。

また、令和 3 年度まで行う予定の環境影響評価について、今年度は「現況調査」()を実施します。

新ごみ処理施設整備基本設計の実施
環境影響評価の実施（現況調査の実施）

現況調査

建設時を含め施設の立地が周辺環境へ及ぼす影響を予測・評価するため、事前に大気環境や動植物の生息環境などを調査するもの。

10 新産業廃棄物の適切処理と良好な生活環境の保持

中核市移行により新たに実施する産業廃棄物関連業務について、産業廃棄物の適正処理が進むよう、廃棄物処理業者、排出者等への指導を的確に行っていきます。特に、PCB（ 1）廃棄物については処分期限（ 2）が定められており、その早期処分を促進するため、対象となりうる事業者に該当機器の保有について照会するなど、PCB を含む安定器の掘り起こし調査を実施します。

また、良好な生活環境を維持するため、大気・水質等の環境調査を継続するとともに、ボイラーや焼却炉等大気汚染に係る施設への立入調査を行うなど、公害の未然防止のため事業者への指導・啓発に取り組みます。

PCB 含有安定器の掘り起こし調査件数	:	6,500 件
大気中の二酸化窒素の環境基準達成率（ 3）	:	100%
主要河川の BOD（ 4）の環境基準達成率（ 5）	:	100%

1 PCB（ポリ塩化ビフェニル化合物）

電気製品の絶縁油、ノンカーボン紙など様々な用途で使用されてきたが、毒性が高く発がん性があり、皮膚障害、内臓障害等を引き起こすため、現在は製造・輸入ともに禁止されている。

2 処分期限

高濃度 PCB 廃棄物は、PCB 特措法に基づき地域ごとに定められた処分期間内に、必ず処分しなければならない。福井県は北海道事業エリアに属しており、同エリアでの処分期限は次のとおり。

変圧器・コンデンサー：令和 4 年 3 月 31 日、安定器等：令和 5 年 3 月 31 日

3 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 30 年度実績 3 局 / 3 局 = 100%

令和元年度目標 3 局 / 3 局 = 100%

4 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。

5 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 30 年度実績 7 河川 / 7 河川 = 100%

令和元年度目標 7 河川 / 7 河川 = 100%

- ・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

1.1 実践的・広域的な防災訓練等の実施

大規模な災害が発生し、被災市町のみでは十分な応急対策ができない場合に備え、連携中枢都市圏域の市町や災害時応援協定を締結している民間事業者等との連携強化を図るための訓練を実施します。また、県や関係市町と連携し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、連携中枢都市圏域の市町による自主防災組織相互の意見交換会や研修会を開催します。

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
災害時応援協定締結事業者との連携訓練の実施	: 1回
連携中枢都市圏域の職員研修の開催	: 1回
連携中枢都市圏域の自主防災組織リーダー研修会の開催	: 1回

1.2 災害時の支援体制の充実

福井市備蓄計画に基づき、令和3年度までに、想定避難者数の2日分相当の食糧を計画的に整備します。また、食物アレルギーをもつ避難者にも配慮し、アレルギーフリーであるアルファ化米や粉ミルクなどの備蓄を進めます。

大規模な災害に備え、水洗トイレが使用不能になる場合を想定し、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することで、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します。

避難行動要支援者の避難支援について、主に個別支援計画が進んでいない地区の自治会長や自主防災会長等へ個別支援計画の作成を促すことで、支援体制の充実に努めます。

非常食備蓄数（累計）	: 179,483食（平成30年度）	195,686食（令和元年度）
災害時マンホールトイレの設置箇所数(累計)	: 17カ所（平成30年度）	19カ所（令和元年度）
個別支援計画新規作成者数	: 300人以上	

1 3 新 災害時における民間事業者等との連携強化

災害時の避難所における通信手段を確保するため、通信事業者との連携協定の締結を行います。また、市民の安全安心を確保するため、様々な業種の民間事業者等との連携強化に向けて取り組みます。

災害時応援協定の締結 : 3月

1 4 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。

特に、子どもや女性を狙った声かけ事案等が増えていることから、犯罪の発生箇所や子どもの通学路を重点に、防犯隊員が積極的にパトロール活動を見せることで、犯罪の未然防止に努めます。

また、女性に各地域での見まもり活動等の身近な防犯活動への参加を呼びかけるなどし、女性隊員の登用を促します。

その他、高齢者や認知症の方による徘徊が増加傾向にあることから、防犯パトロールを行う際に併せ、高齢者等への声かけを行い事故や事件の未然防止に努めます。

防犯パトロール実施回数 : 1,515 回 (平成 30 年度) 1,537 回 (令和元年度)
