

# 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 29 年 4 月 1 日

市民生活部長 野 阪 常 夫

## 【基本方針】

市民サービスの向上及び業務の効率化を図るため、市民目線に立ち、住民異動に伴う業務を市民課窓口で一元化します。

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うことで、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。

一人ひとりが環境問題を意識し、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、持続可能な社会づくりを進めます。

特に、市民の安全・安心について、危機管理局は、災害や犯罪等に備え、市民、市民組織、事業者、行政と連携し、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】

- I. 市民生活に必要な手続き等の事務事業を効率的に運営し、市民の利便性を向上させます
- II. 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
- III. 安全で安心な消費生活を送ることができるよう、消費者行政の充実を図ります
- IV. 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
- 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、環境負荷の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＞
- VI. (I) 地震、津波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】

### I. 市民生活に必要な手続き等の事務事業を効率的に運営し、市民の利便性を向上させます

#### 1 窓口サービスの向上

市民サービス向上及び業務の効率化を図るため、各種証明書交付、戸籍届出、住民異動、住民異動に伴う国民健康保険、介護保険等各種手続きの窓口を総合窓口として一元化します。

さらに、来庁者が快適にサービスを受けることができるよう、窓口レイアウトの改修を検討します。

市民に、コストを意識した効率的で質の高いサービスを提供するため、総合窓口の民間委託について検討します。

また、より良い窓口サービスを提供するため、お客様アンケートを継続的に実施し、窓口サービスの点検・改善に役立てていきます。

新体制による総合窓口業務の開始	:	8月
-----------------	---	----

#### 2 新 証明書コンビニ交付サービスの普及

マイナンバーカードを持っていれば、休日、夜間でもコンビニで住民票の写しや印鑑証明書が取れることや、印刷機器の操作が簡単なことを周知するなど、コンビニ交付利用者数の増加に努めます。

また、マイナンバーカードについては、ポスターやチラシのほか、運転免許自主返納啓発イベントや出前講座等で、カードが身分証明書として使えることや、今後の利便性向上などをPRし普及に努めます。

なお、平日のカードの受取が困難な方のために、休日の交付窓口を昨年度に引き続き開設します。

マイナンバーカードを使ったコンビニでの証明書発行利用者数	:	967人(28年度)	→	1,100人(29年度)
イベント等でのコンビニ交付利用のPR回数	:	5回以上		

## Ⅱ. 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、幅広い市民及び団体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、市の新たな政策や講座受講者アンケートによる講座に対する要望を反映します。

アンケート結果を反映した新たな内容の講座数	:	5 講座以上
-----------------------	---	--------

### 4 市民意見募集の推進

市の政策等に市民のニーズを反映させ、より良いものとするため、広く意見や情報を募集するパブリックコメントを実施するとともに、市民意識調査を行い意見を分析します。市民意識調査の実施にあたっては、回収率の向上や回答者の記入負担の軽減を図る観点から、スマートフォン、タブレット等を活用した回答方式も新たに導入します。

また、市民から、市民サービス向上や市の活性化につながるアイデア・提案を幅広く募集するため、「フェニックス通信」として市民ポスト・電話・電子メール等で意見を受け付け、広聴制度の充実を図ります。

市民意識調査の公表	:	10 月
-----------	---	------

### Ⅲ. 安全で安心な消費生活を送ることができるよう、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、相談内容も複雑、多様化してきていることから、消費生活相談員の解決能力、交渉力を向上させるため、専門機関が実施する研修等へ参加するとともに内部研修を行い、相談の解決に努めます。

また、高度な法律的知識を必要とする相談にも対応するため、弁護士が同席する特別相談を実施します。

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

#### ※ 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 年度目標 (相談件数 - 斡旋不調・処理不能件数) / 相談件数 ≒ 98.0%

なお、28 年度の消費生活相談件数は 1,665 件

#### IV. 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

総合ボランティアセンターを拠点に、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のほか、ボランティアアカデミーなどのセミナーや体験講座等を実施し、市民のボランティアへの関心や意欲を高め、その思いを実際の活動に結び付けていきます。また、次世代を担う子どもたちがボランティア活動に参加する環境づくりを行います。

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	:	205 件 (28 年度)	→	210 件 (29 年度)
ボランティア活動相談件数	:	354 件 (28 年度)	→	380 件 (29 年度)
学校ボランティア活動協力校数(累計)	:	3 校 (28 年度)	→	9 校 (29 年度)

##### 7 市民と行政との協働によるまちづくりの推進

市民協働推進条例が施行され 10 年以上が経過したことから、市民協働推進委員会において、市民協働のあり方、進め方について検証します。

協働を行うメリットや取組方法などについて具体的なイメージを掴むことができる職員研修を行うなど、多方面から働きかけを行い、効果の高い協働事業の実現を図っていきます。

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実施し、様々な分野の市民活動を支援します。

市民協働推進委員会における市民協働の検証			
市民協働事業に取り組んでいる所属の割合 (※) :	42.2% (28 年度)	→	44.0% (29 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 28 年度実績 49 / 116 ≒ 42.2%

平成 29 年度目標 51 / 116 ≒ 44.0%

## 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、環境負荷の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

豊かな自然環境を守り将来に伝えるため、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協働し、里地里山の保護や利活用を図っていきます。

また、良好な大気・水質等の環境を維持するため、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ます。

福井市自然ファンクラブ登録者数	:	104人(28年度)→110人(29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 二酸化炭素の環境基準達成率

(達成観測局数/市内全観測局)

平成28年度実績 3局/3局=100%

平成29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28年度実績 7河川/7河川=100%

平成29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、国が進める国民運動「COOL CHOICE」(※)を展開します。COOL CHOICE事業では、地球温暖化防止の広報やイベントの開催、市民向けの省エネアイデアコンテストなどを各種団体と連携して実施します。

また、環境問題に対する関心と理解を深め、環境を大切に作る人づくりを進めるため、環境に関する講座の開催や学校・地域での環境学習活動の充実に努めます。

COOL CHOICE 賛同者数	:	1,500人
環境に関する講座参加者数	:	1,500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、リサイクル可能な古紙の削減を進めるため、「雑がみ回収袋」を新たに作成します。市内の小・中学生及び集団資源回収団体へ配布し、雑がみの種類や袋の活用法を案内するなど、資源物の回収に取り組みます。

事業系ごみについては、事業所を直接訪問し、引き続きマル優エコ事業所認定制度の認定登録を勧めるほか、不適正な排出を防止するとともに、業種ごとの特性に応じた分別排出の啓発や、リサイクル可能な古紙を可燃ごみとして排出している事業所には古紙回収業者へ排出するよう促す指導を行うなど、ごみの削減と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（※）	：	25.0%		
一人1日当りのごみ排出量	：	908g（28年度見込み）	→	903g（29年度）
マル優エコ事業所登録数	：	33社（28年度）	→	36社（29年度）
事業所への戸別訪問・指導	：	17件		

※ 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）

平成29年度目標 資源物量／可燃ごみ排出量≒25.0%

## 11 新新ごみ処理施設整備事業

現クリーンセンターは稼動から26年が経過し、これまでに大規模改修を行うなど、施設の延命化を図ってきました。しかし、平成37年度には耐用年数を迎え、更新が必要になります。

平成28年度に策定した新ごみ処理施設整備基本構想を踏まえ、29年度から30年度までの2年間で、より詳細な全体計画としての新ごみ処理施設整備基本計画を策定します。

また、ごみ処理施設の整備にあたっては、環境影響評価が義務付けられているため、平成33年度までの5年間で環境影響評価を実施し、29年度は配慮書(※)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（配慮書の作成）
---------------------------------------

※ 配慮書

事業の早期計画段階において、施設周辺の環境保全について適正な配慮をするべき事項（大気、騒音等）について検討し、その結果をまとめたもの。

なお、環境影響評価では、配慮書、方法書、準備書、評価書、報告書を順次作成する。

**VI. (I) 地震、津波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 ④ 応援・受援計画の作成**

近年、多くの災害が発生しており、自治体間での連携や円滑な支援体制の構築が必要になってきています。そこで、迅速で効果的な他の被災自治体への支援、並びに本市が被災した場合における他自治体の受入体制などを確立するため、新たに応援・受援計画を作成します。

応援・受援計画の作成

**1 3 ④ 防災ハンドブックの更新**

平成 25 年度に作成、全戸配布した防災ハンドブックの発行から 3 年が経過し、この間、災害対策基本法の改正や地域防災計画の見直しなどにより、新たな防災対策の構築や内容の見直しを行いました。民間事業者や自治会連合会との協働により、ハザードマップなどを新たに盛り込んだ防災ハンドブックを更新し、更なる市民の防災意識の高揚を促します。

防災ハンドブックの更新

**14 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を実施し、職員の災害対応能力の向上、防災関係機関との連携強化を図ります。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（D I G）、避難所運営訓練（H U G）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 ： 3 ブロック（28 年度） → 4 ブロック（29 年度）

## 15 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。

避難所となる宮ノ下公民館へ非常用貯水装置を整備し、飲料水を確保します。

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

: 129,290食(28年度) → 144,805食(29年度)

非常用貯水装置の設置箇所数(累計)

: 42カ所(28年度) → 43カ所(29年度)

災害時マンホールトイレの設置箇所数(累計)

: 9カ所(28年度) → 14カ所(29年度)

個別支援計画新規作成者数

: 300人

## 16 防犯活動の支援

福井市防犯隊は、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です。この防犯隊の地域における防犯活動を更に充実させるため、防犯パトロール等の増加や住民の防犯意識啓発などの活動支援により、地域住民の防犯意識の高揚と犯罪の未然防止に努めます。

防犯パトロール等の実施回数 : 1,479回