

<平成 25 年度>

## 市民安全部の取り組み実績

市民活動課  
危機管理室  
市民室  
消費生活センター

### ■ 基本方針 ■

平成 25 年度は、市民自治の推進に向けた枠組みづくりと防災体制の強化のための施策を中心に、安全・安心のまちづくりに取り組みます。

また、市民サービス向上の取り組みとして窓口業務においては、接遇や業務知識に関する職員研修を促進し、親切丁寧なサービスに努めます。

### 実績

市民と行政が一体となって住みよいまちづくりを進めるための具体的な仕組みを定めた条例の制定に向け、審議会での審議を進め、条例案の答申を受けた。

地震対策や大雨、台風による浸水対策などに取り組み、防災体制の充実・強化を図った。

枚方警察署、交野警察署の二署体制となったことに伴い、防犯キャンペーンの充実等警察署との連携強化を図るとともに、防犯灯のLED化を推進した。

ラッピングバス、K-CAT、FMひらかた、りそな銀行ATMの待受け画面、枚方市駅構内の電照看板等多様な媒体による広告及び著名人による消費生活セミナーの開催により消費者問題の啓発に努めた。これにより、消費生活に関する相談は前年比で 10%以上増加し、3 千件を超えた。

大阪府戸籍住民基本台帳事務協議会や河内支会主催の研修会へ延べ 16 名が参加。年度当初には、市民課・支所の新規配属者を中心に初任者研修を実施した。



### I 重点施策・事業

#### ◆（仮称）市民まちづくり基本条例の制定

行政が担う役割と責任を明確にしたうえで、市民自らが主体的にまちづくりに関わり、市民の声を市政に活かせる仕組みを定めた（仮称）市民まちづくり基本条例を平成 25 年度中に制定します。

### 実績

平成 24 年 2 月から計 17 回（仮称）枚方市市民まちづくり基本条例策定審議会（途中（仮称）枚方市市民まちづくり基本条例策定委員会から（仮称）枚方市市民まちづくり基本条例策定審議会へ改組）にて審議され、平成 25 年 11 月 5 日に市長へ条例案が答申された。

条例化については、さまざまな意見があることから、さらなる論点整理を進める。

#### ◆防災体制の強化

東日本大震災を教訓に、地域防災計画の修正、業務継続計画（BCP）の策定、同報系防災行政無線のデジタル化、新消防本部庁舎の整備、戸籍副本データ管理システムとの連携など、今

後予測される大規模な災害に備えた防災体制の強化に取り組みます。

### 実績

地域防災計画を一部修正するとともに、業務継続計画（BCP）の策定に着手した。

防災行政無線の屋外拡声子局について新設局を中心に設置工事を行った。

消防救急無線のデジタル化と、それに対応した新しい消防情報システムを備えた新消防本部庁舎の建設工事に着手した。

戸籍副本データ管理システムと連携し、戸籍のデータを遠隔地に保管した。

### ◆市内防犯灯のLED化促進

地域における防犯力の確保と消費電力の削減による環境負荷の抑制を図るため、防犯灯のLED化に向けた助成制度を創設し、2,600灯のLED化をめざします。

### 実績

助成制度を創設し、2,600灯のLED化を実施した。また、自治会負担の軽減に向け、助成制度の一部見直しを行った。

### ◆住民票等のコンビニ交付による利便性の向上

市民の利便性の向上を目的として、コンビニエンスストアでの住民票等の自動交付業務を平成25年10月から開始します。

### 実績

平成25年10月1日からセブンイレブン、ローソン、サークルKサンクス、12月からはファミリーマートが参入し、現在、枚方市内においては計95店舗のコンビニで証明発行サービスを行っている。

### ◆地方消費者行政活性化交付金事業

相談員のレベルアップなど「消費生活センター機能充実事業」並びに消費者被害の未然防止を目的とした「消費者行政啓発充実事業」に取り組みます。

### 実績

国民生活センターや大阪府消費生活センターが主催する研修会や弁護士会との共同事例研究会等に相談員を派遣し、情報収集と研修に努めた。

著名人を講師とする消費生活セミナーを開催し、また、自治会などの要請を受けて相談員を派遣する「出前講座」を市内各地で16回実施する等啓発に努め、消費者被害の未然防止に取り組んだ。

## II 行政改革・業務改善

### <行政改革実施プラン（前期）の改革課題>

改革課題	取り組み内容・目標
3.(仮称)市民まちづくり基本条例の制定	市民参画と協働のまちづくりに関する基本的な事項を定めた(仮称)市民まちづくり基本条例を平成25年度中に制定する。

### 実績

平成24年2月から合計17回の審議会等での審議が行われた。

市民・学生・NPO等を対象に、条例を制定しようとする背景の説明や、参加者からの意見聴取を兼ねた説明会を開催した。

平成25年11月5日に「枚方市市民参画と協働のまちづくり条例（案）」が市長に答申された。

条例化については、さまざまな意見があることから、さらなる論点整理を進める。

改革課題	取り組み内容・目標
7.地域コミュニティ・NPOとの連携	校区コミュニティ協議会と連携し、地域活動の担い手育成や自治会加入促進の具体策を検討する。 また、(特活)ひらかた市民活動支援センターと連携し、地域・NPO・行政等での協働型事業の推進を図る。

### 実績

枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、自治会加入啓発のステッカー等を製作・配布し自治会加入促進を図った。

NPOと地域が協働で自主防災訓練を実施する「防災小学校」を校区コミュニティ協議会等で11回実施。市と枚方市コミュニティ連絡協議会、(特活)ひらかた市民活動支援センターの共催で、防災イベント「ひらかた防災学校」を実施した。



改革課題	取り組み内容・目標
8.市民活動の情報収集と情報発信	市民活動の情報収集・発信、情報交換や人材育成につなげる場としてサブリ村野NPOセンターを運営する。

### 実績

平成25年4月に、一時利用室(8室)、長期利用室(7室)、貸しロッカー等を備えたサブリ村野NPOセンターをリニューアルオープンした。平成26年3月末日現在、一時利用室の利用登録団体は120団体、長期利用室の利用団体は6団体、貸しロッカーの利用団体は14団体となっている。

改革課題	取り組み内容・目標
12.地域防災体制の強化	大規模災害等の発生に備え、同報系防災行政無線のデジタル化、地域防災推進員の育成、校区コミュニティへの活動補助等を通して地域防災体制の強化を図る。

### 実績

防災行政無線のデジタル化工事に着手すると共に、屋外拡声子局の新設局を中心に設置工事を行った。

地域防災推進員 修了者数 119名(総修了者数 351名)

枚方市校区コミュニティ活動補助金の特別事業として「自主防災活動補助金」(1校区20万円)を全45校区に交付し、有効に活用していただいた。

改革課題	取り組み内容・目標
19.市有財産等の有効活用 ②集会所用地に関する方針の策定	小規模公園内の集会所用地の移管の方策を協議し、貸付内容を検証する。

### 実績

集会所等が建設されている小規模公園用地の取扱いについて、関係部署で協議し、方針を定めた。

改革課題	取り組み内容・目標
24.支所等のあり方に関する方針の策定	平成25年10月から実施する住民票等のコンビニ交付の利用状況を検証し、支所等の役割と今後のあり方について方針を策定する。

#### 実績

『今後の市民課・支所の在り方について』を作成し、今後、証明交付などはコンビニ活用を基本とし、支所等のあり方を一部見直すこととした。この方針については、2月の総務委員協議会において報告した。

改革課題	取り組み内容・目標
29.外郭団体等における中期的な「経営プラン」の策定	市が設立に関わり補助金交付等の支援をしている特定非営利活動法人の枚方市勤労市民会及びひらかた市民活動支援センターについて、今後も健全な経営を維持するよう求めていく。

#### 実績

事業を確実に実施し、会費の徴収等とあわせて、健全な経営に努められ、収支均衡の決算となった。

事務事業	取り組み内容・目標
31.枚方寝屋川消防組合の運営の効率化	構成市において組合の運営経費の検証・協議を行い、運営の効率化を進める。また、消防指令業務について、交野市消防本部との共同運用を進める。

#### 実績

消防情報システムや人事給与システムを統合した新システムの構築を進め、一部事務組合として必要な事務の省力化を図った。交野市と消防指令業務の共同運用に向けて連携を図った。

#### <事務事業総点検に係る対応>

事務事業	取り組み内容・目標
市民交流センター施設維持管理事業	利用率の低い調理室の利用方法の検証及び利用率向上対策を検討する。市民交流センターへの指定管理者制度導入の可能性を検討する。

#### 実績

調理室については、今後も利用率向上に向け他部署での活用など周知に努める。指定管理者制度の導入については、当館を全部委託した場合の予備見積もりを徴取したが、従来通りの部分委託の方が効率的であるとの結果であったため、当面は現状通りとした。

事務事業	取り組み内容・目標
NPO活動支援事業	事業の効果の検証・評価を行い、制度内容の検討を進める。

#### 実績

枚方市NPO活動応援基金制度の検証・評価を行い、今後の制度のあり方について検討を進めている。



<業務改善のテーマ・目標>

テーマ	取り組み内容・目標
窓口サービスの向上	市民課や支所での住民異動に連動して生ずる各種の手続き（国民健康保険、介護保険、児童手当等）について、総合窓口や担当課の窓口と連携し、できるだけ短時間に対応できるよう丁寧な説明や適切な取り継ぎに努める。

**実績**

平成 25 年 1 月から枚方市駅市民課サービスセンター横に枚方市パスポートセンターを開所した。これまで、旅券の申請には大阪市内まで行く必要があったが、市内で取得することができるようになり、市民の利便性が格段に向上した。平成 25 年度は旅券の申請受付で 10,783 件、交付で 10,749 件の利用があり、好評であった。

全職員を対象に接遇及びセキュリティ研修を実施した。また、窓口に関するアンケートを 9 月と 2 月に実施したところ、待ち時間や接遇については概ね満足度は高かったが、市民課の案内表示について不満とする回答があったので、今後、案内表示等の改善に取り組む。

総合窓口事務について各所管課と調整会議を開催し、総合窓口事務処理マニュアルの再整備及びこれに基づく研修を実施した。

支所窓口で発券機を設置したことにより、順番が明確になるとともにゆとりを持って順番待ちできることにより、市民満足度が格段に向上した。

業務の進捗状況や課題についてグループ間の情報共有を図った。また、会議内容を朝礼での報告やメール配信により職員への周知を行った。



テーマ	取り組み内容・目標
朝礼等を活用した危機管理情報等の共有	朝礼等を活用し、常に最新の災害情報や危機管理情報等を部全体で共有する。

**実績**

鳥インフルエンザや口蹄疫、北朝鮮によるミサイル発射の予想等、様々な危機管理情報を、市民安全部の全課に提供した。

朝礼や終礼、課内会議、メール配信等で危機管理情報の共有を行った。

**Ⅲ 予算編成・執行**

◆住民票等のコンビニ交付に伴い自動交付機を廃止することにより、平成 30 年までの間に約 2300 万円の経費削減を行います。

**実績**

平成 25 年 10 月 1 日からコンビニ交付を実施し、住民基本台帳カードの普及に繋がった。平成 25 年度のカードの発行枚数は、4,009 枚で昨年度より約 1,000 枚増加した。

◆市民課・支所等の窓口で交付する証明書類を入れる封筒の作成と封筒に掲載する広告を募集し、広告料収入を確保します。

**実績**

競争入札により、広告収入 47 万 2500 円を確保。期間は、平成 25 年 4 月 1 日から平成 28 年 5 月 31 日まで。

- ◆地方消費者行政活性化交付金を活用し、さまざまな消費者啓発事業等に取り組みます。

#### 実績

地方消費者行政活性化交付金を活用して、ラッピングバス、ポスター掲示、電照看板、テレビ・ラジオでのPR、消費生活セミナーの開催、公募市民による「くらしのリーダー」の協力でオリジナルティッシュペーパーの配布など、様々な啓発活動を実施した。

### IV 組織運営・人材育成

- ◆災害対応、事務繁忙等、一時的に応援体制が必要な場合における部内各課の相互応援体制を強化します。

#### 実績

災害時における危機管理室の窓口対応等で部内連携を図った。

住民異動などの届出が混み合う3月末の休日に、開庁日を設けて対応した。

また、部署間で相互応援を行うとともに同一事務の処理手順の共通化を図る等、人事・実務交流を行った。

- ◆戸籍事務や外国人住民の住民登録事務などの業務に必要な知識の習得と窓口業務のスキルの向上を図るため、市民課、支所を通じた研修を促進します。また、共通の業務を執行する課・支所間の業務の標準化とさらなる協力体制の促進に取り組みます。

#### 実績

初任者向け研修を市民課・三支所合同で実施し33名が受講。

戸籍事務研修（初級3名、中級1名）、河内支会戸籍事務研修会（3名）、市民課実地事務研修（延べ3名）を担当職員が受講した。

### V 広報・情報発信

- ◆市民生活の安全安心に資するため、ホームページ、ツイッター、ひらかた安全安心メール、防災行政無線などを活用して、災害情報、防犯情報、消費生活に関する被害情報等をすばやく提供するよう努めます。

#### 実績

ホームページの防災情報リンク集を更新し、提供する災害情報を充実させた。

特殊詐欺や点検商法などの未遂事案が寄せられた場合、ホームページ、FM放送、防災行政無線、消費者啓発月刊誌『くらしの赤信号』号外などで素早い情報提供と注意喚起に努めた。

- ◆『くらしの赤信号』『シグナル』等の啓発紙を発行し、消費生活に関する情報等を発信します。

#### 実績

『くらしの赤信号』では、緊急性の高い情報を簡潔に発信することに努め、月々7,500部発行し、駅前でのPR活動時にも配布した。

『シグナル』は、相談員が持つ「専門性の高い情報」を「分かりやすく」編集する消費者問題全般を体系的に取り上げる消費者教育誌。「通信販売」「LCC」「生命保険」「NISA」などのタイムリーなトピックを取り上げた。季刊、6,500部発行。