

平成 30 年度

# 市民安全部の取り組み実績

<部の構成>

市民室、市民活動課、危機管理室、大阪北部地震等被災者支援対策室、消費生活センター

## 1. 重点施策・事業

### (1) 協働によるまちづくりの推進

方向性	<p>地域の公共的課題を効果的に解決するためには、行政だけでなく、市民や市民団体（校区コミュニティ協議会、NPO など）、事業者といった様々な主体がまちづくりの担い手となり、協働してまちづくりに取り組んでいくことが重要です。</p> <p>協働の実現には、職員の協働に対する理解をより深め、従来の形にとられない新たな発想が必要であり、全庁的な協働の機運を高めていきます。</p>
取り組み	<p>協働によるまちづくりを今後さらに推進していくため、導入後 3 年目を迎える地域担当職員制度について、これまでの成果や課題を踏まえ、枚方市コミュニティ連絡協議会の意見を聴きながら、そのあり方について検討を進めます。</p> <p>また、行政と NPO との意見交換会を特定非営利活動法人ひらかた市民活動支援センターと協働して実施するほか、協働ハンドブックを活用した職員研修を実施し、職員の協働の意識を高めていきます。</p> <p>《目標値》</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域担当職員が枚方市コミュニティ連絡協議会のブロック会議に参加する回数：12 回（9 回）</li><li>・行政と NPO との意見交換会の回数：3 回（2 回）</li></ul> <p>※これらの取り組みを実現することにより、多様な主体との相互理解をより深め、さらなる協働を推進していきます。</p> <p>※（）内は平成 29 年度実績。</p> <p>平成 30 年度当初予算：576 千円</p>
実績	<p>地域担当職員制度については、枚方市コミュニティ連絡協議会と市で設置した検討会において検討を行い、同協議会から制度に関する提言を頂きました。また、行政と NPO との意見交換会については、昨年度と同様の取り組みとして 11 月と 1 月に開催し、協働ハンドブックを活用した職員研修については、平成 31 年 2 月に実施しました。</p> <p>《実績値》</p> <p>地域担当職員が枚方市コミュニティ連絡協議会のブロック会議に参加した回数：14 回</p> <p>行政と NPO との意見交換会の回数：2 回</p> <p>平成 30 年度決算：109 千円</p>
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

<b>(2) 校区コミュニティ協議会に対する補助制度の再構築</b>	
<b>方向性</b>	<p>校区コミュニティ協議会の主体的な活動を支援するため補助金を交付していますが、地域では役員の高齢化や担い手不足、活動資金の確保など、様々な課題を抱えています。</p> <p>協働によるまちづくりを一層推進していくため、コミュニティ活動がより活発に展開されるよう、さらに効果的な支援の再構築を進めます。</p>
<b>取り組み</b>	<p>校区コミュニティ協議会への補助制度については従来の手法を見直し、地域の自主性が高められるよう、枚方市コミュニティ連絡協議会の意見を聴きながら制度の再構築を行います。</p> <p>平成 30 年度当初予算：54,613 千円</p>
<b>実績</b>	<p>校区コミュニティ活動補助金制度については、枚方市コミュニティ連絡協議会からの提言等を踏まえ、地域の自主性を尊重し自立した活動を促進する観点から、各校区のニーズに応じた柔軟な活用ができるよう制度の見直しを行い、平成 31 年度から実施することとなりました。</p> <p>平成 30 年度決算：53,857 千円</p>
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ◎ 】	

<b>(3) 枚方市地域防災計画の修正と枚方市受援計画の策定</b>	
<b>方向性</b>	<p>上位計画との整合を図るために、枚方市地域防災計画の修正と災害時の応援の受入れ体制をあらかじめ整備するための枚方市受援計画を策定し、大災害に備えた庁内体制の確立を図ります。</p>
<b>取り組み</b>	<p>平成 31 年 3 月までに、上位計画となる国の防災基本計画および大阪府地域防災計画の修正内容を枚方市地域防災計画に反映させるとともに、大災害時に他の自治体等からの支援受入れを円滑に行うことができるように枚方市受援計画を策定します。また、枚方市受援計画の内容に整合させるため、枚方市業務継続計画（BCP）の修正にも取り組みます。</p> <p>平成 30 年度当初予算：551 千円</p>
<b>実績</b>	<p>昨年発生した大阪北部地震、7 月豪雨及び台風で既存の防災関係計画・マニュアルで対応した結果、新たな課題が浮き彫りになりました。</p> <p>これら課題の中で、早急に対応する必要があるものについて、庁内意見を集約し「枚方市職員災害時初動マニュアル（暫定版）」を取りまとめました。</p> <p>枚方市地域防災計画の修正については業務委託契約を平成 30 年度に締結しました。令和元年度中の修正完成を予定しています。</p> <p>平成 30 年度決算：0 千円</p>
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ○ 】	

<b>(4) 防災啓発ブース（フェア）の出展</b>	
<b>方向性</b>	集客力のある市内イベントにおいて防災啓発ブース（フェア）を出展し、市民一人ひとりの防災意識の向上を図ります。
<b>取り組み</b>	集客力のある市内イベントにおいて防災啓発ブースを出展し、非常持ち出し袋の展示や、来場者が楽しみながら防災を学べるクイズを実施し、防災知識の普及、意識啓発につなげていきます。
	<<目標値>> 年間防災啓発ブース出展日数等：出展人数 7 日以上、啓発人数 2,500 人（2,270 人） 防災クイズの正解率 60%（55%）  ※（）内は平成 29 年度実績。
	平成 30 年度当初予算：450 千円
<b>実績</b>	市内で開催されるイベントを活用し防災啓発ブースを 4 回出展し、来場者に防災知識を普及するとともに防災意識の啓発に努めました。
	平成 30 年度決算：311 千円
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ○ 】	

<b>(5) 消費者被害対策の推進</b>	
<b>方向性</b>	消費者問題が複雑化・多様化する中、消費者被害の未然防止を図るため、情報発信や啓発を積極的に行います。また、幅広い消費生活に関する知識を身につけていただくため、消費者教育の機会を提供します。
<b>取り組み</b>	消費者被害の未然防止を図るため、市内各所での PR 活動を通じて、幅広い年齢層を対象に消費生活センターを周知するとともに、市民向け講演会や教育機関への消費者教育支援等を通し、消費生活における的確な意思決定・行動が出来る消費者の育成に努めます。また、高齢相談者への取り組みを強化するため、関連部門との連携をより強化するとともに、情報収集に努めます。
	<<目標値>> 消費生活セミナー等講演会への参加者数 8,000 人（7,633 人）  ※（）内は平成 29 年度実績。
	平成 30 年度当初予算：2,125 千円
<b>実績</b>	枚方市駅・樟葉駅での啓発物の配布をはじめ、公共施設の液晶モニターや市役所壁面への横断幕の掲示を通じて、消費者ホットライン 188（いやや！！）を幅広い年齢層へ周知し、消費者被害の未然防止に努めました。
	消費者教育に関しては、消費生活相談員出前講座（18 回実施、3,129 名参加）、消費生活セミナー（8 回実施、209 名参加）、消費者教育講演会（1 回実施、130 名参加）、情報リテラシー講演会（市内小学校 14 校及び教員向け研修 1 回、5,720 名参加）を実施しました。  高齢相談者への取り組みの強化については、全国的に高齢者等を中心に消費者トラブ

	ルが増加し、悪質化・深刻化していることから、関係機関が連携して高齢者等を見守る「消費者安全確保地域協議会」の設置に向けて、事前の準備会を開催しました。
	平成 30 年度決算：1,840 千円
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ◎ 】	

### ●その他の実績

- ◆平成 30 年 6 月 18 日に発生した大阪北部地震、平成 30 年台風 21 号等により被災した建物の外装修繕に要した費用について「枚方市被災建物修繕補助金」を設立し、早急な修繕の実施を促進することにより、被災建物を修繕せずに放置することが原因で発生する二次被害の防止及び被災建物の安全性の確保に努めました。

<b>実績</b>	平成 30 年 8 月 1 日から（台風 21 号等については同年 10 月 18 日から）平成 31 年 3 月 31 日までの申込期間中に 4,849 件の申込みを受け付け、そのうち工事完了の報告があった 3,063 件について、補助金の交付を行いました。
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ◎ 】	

- ◆ブロック塀等の除却に要した費用やブロック塀等に替わる軽量フェンス等の設置に要する費用について「危険ブロック塀等対策補助金」を設立し、危険なブロック塀等の除却を促進することにより、ブロック塀等の倒壊による被害の防止及び災害時の避難路等の確保に努めました。

<b>実績</b>	平成 30 年 8 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までの申込期間中に 435 件の申込みを受け付け、そのうち工事完了の報告があった 261 件について、補助金の交付を行いました。
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ◎ 】	

## 2. 行政改革・業務改善

### ◆新行政改革実施プランの改革課題

改革課題	取り組み内容・目標
14. 外郭団体等の経営健全化の促進	<p>特定非営利活動法人枚方市勤労市民会については、市が設立から関わり支援を行っていますが、団体運営補助金については、平成 31 年度を終期と設定していることから、会員数拡大など自立運営に向けた経営プランを策定するよう求めるなど、会との十分な協議を行う中で今後の支援のあり方について検討します。また、産業振興基本条例の趣旨に基づく、市としての役割である勤労者の福利厚生の向上のあり方についても、併せて検討します。</p> <p>また、特定非営利活動法人ひらかた市民活動支援センターについては、平成 28 年度に策定した中長期プランに基づき、引き続き改善に向けた取り組みを進めるよう求めていきます。</p>

<b>実績</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勤労市民会については会の自立運営や今後の支援の在り方について、協議を4回行い、平成31年度を団体運営補助金の終期と設定していることを踏まえ、会に対して、自立運営に向けた課題の整理など、検討していくことを求めました。</li> <li>・ 特定非営利活動法人ひらかた市民活動支援センターについてはプランで定めた方向性に基づき、取り組みを進めました。</li> </ul>
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ◎ 】	

◆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	<p>市民室での住民異動に連動する各種手続き（国民健康保険・児童手当等）について、担当課と連携し、丁寧な説明や適切な取り継ぎを行うとともに、迅速な対応に努めます。</p> <p>3・4月の繁忙期については、平日の混雑を緩和するため、休日開庁日の利用をPRしていきます。</p>
<b>実績</b>	<p>新任職員に対し、担当課職員による各種手続き（国民健康保険・児童手当等）についての研修を実施するとともに、住民異動に連動する各種手続きについて、丁寧な説明や適切な取り継ぎに取り組みました。</p> <p>3・4月の繁忙期とともに、毎月第4日曜日に延べ14日、休日開庁を行いました。多くの方が休日開庁を利用していただけるように、広報ひらかたやホームページなどでPRに努めました。</p>
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ◎ 】	

テーマ	取り組み内容・目標
マイナンバーカードの普及促進	<p>マイナンバーカードの普及促進を図るため、昨年より開始した市民室・支所での申請受付と、他の施設での臨時受付窓口の設置などの取り組みを継続します。また、各機関での出張申請受付や効果的なPR手法などについても検討します。</p>
<b>実績</b>	<p>マイナンバーカードの申請については、平成30年10月から11月に計3日間、中央図書館と市駅ふれあいホールで出張受付を行い、前年度比90%増の209件の申請を受け付けました。</p> <p>平成31年3月末までに、枚方市全体で、マイナンバーカードの申請受付件数70,645件に対し、57,937人に交付しており、今後も継続して、マイナンバーカードの普及に努めます。</p>
<b>取り組みに対する達成状況</b>	
【 ◎ 】	

テーマ	取り組み内容・目標
自主防災組織への支援	継続的かつ効率的に地域防災力を向上させるため、既存受講者に対するフォローアップに取り組むなど、地域防災推進員の育成事業について、研修内容の改善・充実を図ります。
実績	地域防災推進員の育成研修に 60 名が参加し、地域の防災リーダーとしての防災知識を修得しました。なお 60 名の内 6 名は既存受講者であり、フォローアップとして研修を行いました。
取り組みに対する達成状況	
【 ○ 】	

### 3. 予算編成・執行

- ◆地方消費者行政推進交付金等を活用し、消費生活相談員のレベルアップや、大型講演会の実施など様々な消費者教育・啓発事業に取り組めます。

実績	地方消費者行政推進交付金等を活用して、最新の専門知識及び相談処理のノウハウを学ぶための研修に消費生活相談員を派遣し、レベルアップを図りました。さらに、消費者教育講演会（1回実施、130名参加）、情報リテラシー講演会（市内小学校14校及び教員向け研修1回、5,720名参加）の実施に加え、消費者ホットライン「188（いやや!）」クリアファイルの作成等、様々な消費者教育・啓発事業に取り組めました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

### 4. 組織運営・人材育成

- ◆窓口事務や相談事務における正確、迅速、親切丁寧な対応をめざして、職場内研修等や専門研修を通じて、職員一人ひとりのスキルアップを図ります。

実績	市民室の新任職員に対する担当課職員による各種手続き（国民健康保険、児童手当等）についての研修に、延べ 28 名が参加しました。法務局主催の戸籍研修、協議会主催の戸籍事務や住民基本台帳事務、マイナンバー制度に係る研修等に参加し、職員のスキルアップを図りました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆消費生活を取り巻く環境は日々変化しています。消費生活相談に適切に対応するため、国民生活センター等の専門研修への派遣や職場研修を実施するなど、職員の専門的な能力向上を図ります。

実績	消費者問題が複雑化、多様化する中、消費生活相談員が被害に遭われた市民に寄り添い、適切かつ迅速に対応できるよう、国民生活センター等の専門研修へ派遣し、消費生活相談員のレベルアップを図りました。また、研修で習得した知識を職員間で共有するため、職場研修を通じて職員の能力向上に努めました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

## 5. 広報・情報発信

- ◆市民安全部の業務のうち、防災、防犯、消費者保護の分野は特に市民への周知啓発が重要なウエイトを占めるため、単なる事業実施にとどまらず、外部メディアに対しても積極的な情報発信に努めます。

実績	エフエムひらかたの情報発信番組である「安全・安心ひらかた」を活用し、防災や防犯をテーマに4回、情報発信を行いました。
取り組みに対する達成状況	
【 ○ 】	

- ◆マイナンバーカードの交付を円滑に進め、また、市民の利便性の向上に繋がるコンビニ交付サービスを普及させるため、市ホームページや広報ひらかたのほか、様々なPR手法を検討します。

実績	マイナンバーカードを普及させるため、平成30年10月から11月に計3日間、中央図書館と市駅ふれあいホールで出張受付を行いました。また、市ホームページや広報ひらかたで情報発信を行うとともに、PRグッズ（エコバッグ、クリアファイル等）の配布に取り組みました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆校区コミュニティ協議会や特定非営利活動法人ひらかた市民活動支援センターが発行する機関紙を市ホームページに掲載するとともに、NPOの継続的な活動を支援する各種講座やイベント情報、ボランティア活動に関する情報を掲載するなど、市民活動に関する情報発信に努めます。

実績	校区コミュニティ協議会が発行する広報紙や、NPOの中間支援組織である特定非営利活動法人ひらかた市民活動支援センターが発行する機関紙について、市ホームページに掲載するなど、市民活動に関する情報発信に努めました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆防災訓練や、防災マップを利用した出前講座等で、地域における災害リスクの周知を行うと共に、各イベントにおいて防災啓発ブースを積極的に展開し、市民一人ひとりに対し、防災情報を発信していきます。

実績	校区で実施された HUG 訓練(16 回)や、防災出前講座(21 回)、各イベントにおける防災啓発ブース(4 回)において、防災マップを利用して災害リスクや防災情報の周知を行いました。
取り組みに対する達成状況	
【 ○ 】	

- ◆枚方・交野両警察署、枚方市防犯協議会及び地域と連携し、防犯キャンペーンや青色防犯パトロール等を実施するとともに、防犯に関する情報をメールマガジン登録者やホームページ等で発信し、「安全安心なまち枚方」をめざします。

実績	市内のスーパーマーケットや駅周辺などにおいて、「ひったくり防止キャンペーン」や「特殊詐欺被害防止キャンペーン」などの防犯キャンペーンを枚方・交野両警察署、枚方市防犯協議会等と合同で 28 回開催するなど、地域住民の防犯意識の向上を図りました。公用車の青色防犯パトロール車による市内の巡回パトロール(240 回実施)や校区コミュニティ協議会等 14 団体による各校区を中心した青色防犯パトロール等により、地域における犯罪の未然防止等に努めました。また、「ひらかた安全安心メール」の登録者に対し、市内の不審者情報等のメールを 29 件配信するなど、迅速な注意喚起を行いました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆緊急性の高い悪質商法などの情報を提供する月刊『くらしの赤信号』と、専門性の高い情報を分かりやすく提供する季刊『シグナル』等の啓発紙を発行し、消費生活に関する情報発信に努めます。

実績	月刊『くらしの赤信号』では、緊急性の高い情報を市民に気軽に読んでいただけるための工夫として四コマ漫画形式で掲載するなどレイアウトの変更に努め、毎月 7,500 部発行し、駅街頭 PR 活動時にも配布をしました。中でも、大阪北部地震や大型台風などの自然災害を受けて「災害に便乗した悪質な点検商法」の注意喚起をはじめ、「定期購入トラブル」等に関する相談事例や「架空請求」、「転売ビジネス」等に関する注意喚起記事を掲載しました。季刊『シグナル』は、「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啓発誌で、平成 30 年度は、「クーリング・オフ」「原野商法」に関するトラブルなどタイムリーなトピックを取り上げました。季刊各 7,000 部。なお、これらについては、ホームページに掲載するとともに、Twitter 発信を行うことで、少しでも多くの市民の方の目につくよう、情報提供を行いました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	