

## 平成29年度各部の重点課題の取組結果

部名	市民部
部長名	脇田 直行

### 【基本方針】

市民部は、戸籍や住民基本台帳や国民健康保険、人権、環境などを所管する市民生活に関わりが深い部署です。

まず、市民課では市民の方々に寄り添った親切かつ丁寧な対応を基本に迅速で質の高い窓口業務を提供することにより、市民満足度の向上に努めます。

次に、国民健康保険事業においては、市民の健康に関する意識を高めるとともに保健事業の充実に努め、健康な家庭を築いていただくことで、医療費の抑制を実現し、国保財政の健全化を目指します。

人権施策としましては、人権が常に尊重される地域社会の実現に向け、部落差別やヘイトスピーチの解消などへの啓発や相談体制の充実に取組みます。

環境施策ではごみの減量化を進めるとともに、地域のリサイクル活動を支援します。また、関係機関と連携し河川の水質改善に努めます。

(平成29年8月1日から「にぎわい都市創造部」と統合)

### 【達成度について】

A: 達成(設定した目標を達成することができた。100%)

B: 概ね達成(概ね目標どおり達成することができた。70%以上100%未満)

C: 一部達成(目標の一部を達成できた。50%以上70%未満)

D: 未達成(目標達成に向け取り組んだものの、目標達成にはいたらなかった。50%未満)

E: 未実施(事業の取りやめなどにより評価不能又は困難。0%)

### 【重点課題】

	重点課題	平成29年度 達成状況
1	窓口業務の充実	B
2	部落差別解消に向けてのさらなる啓発の推進	A
3	保健事業の充実に努めることで医療費を抑制するとともに、各種補助金の獲得に努めます。	A
4	安心して暮らせる生活環境の形成【ごみの分別、減量及びリサイクルの推	A
5	安心して暮らせる生活環境の形成【河川の維持管理】	B

部名	市民部
----	-----

重点課題 1	窓口業務の充実
--------	---------

全体の達成度
B
概ね達成

目指すべき方向 (中期的な目標)	市民にわかりやすい説明と、丁寧な対応により窓口サービスを充実します。
---------------------	------------------------------------

活動目標
職員の自己啓発を促すため研修等を行い、個々のスキルアップを図ります。

具体的な取組実績
職員は戸籍の研修を年6回・17日間、住民基本台帳に関する研修を1回、パスポート研修を4回受講しました。戸籍研修はランクアップするための研修を全ての窓口職員が受講しました。マイナンバーカードにつきましては、スムーズな窓口対応ができるように、受付方法や配布物等の改善を行いました。

達成目標
市民の窓口サービスへの満足度を高めます。

達成状況	達成度
研修による知識を業務に反映させ、市民の求めるものに対して、正確な知識を持って対応できました。マイナンバーカードにつきましては、窓口や電話でのわかりやすい説明を心掛けたことにより、円滑に業務を遂行できています。	B 概ね達成

総合評価・総括
市民に満足していただける窓口とするために、職員のスキルアップを図りました。それにより正確で丁寧な窓口対応を提供することができています。しかし、限られた人員や複雑・多様化する業務の中において、窓口でのスピードを求める事ができませんので、スムーズな窓口にするための改善が今後の課題となります。また、マイナンバーカードにつきましては、引き続き丁寧でわかりやすい説明を行い、普及率を拡大させていきます。

部名	市民部
----	-----

**重点課題 2 部落差別解消に向けてのさらなる啓発の推進**

全体の達成度  
**A**  
達成

目指すべき方向 (中期的な目標)	部落差別解消法の施行に伴う啓発活動及び相談事業の充実を図ります。
---------------------	----------------------------------

活動目標
広報、市ウェブサイト及び市内公共施設等を活用した啓発活動に加え、柏原市人権協会などの関係機関と連携した啓発活動のさらなる充実を図ります。また、相談窓口担当者連絡会議を活用した相談体制の充実を図ります。

具体的な取組実績
<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報かしわらに2回、市ウェブサイトにも当該法律の記事を掲載・市内54か所に啓発ポスターを掲示・女と男のフォーラムや平和展などの人権に関する行事や市民総合フェスティバルで関係機関とチラシ等を配布・ジョイフル国分で人権出張啓発を2度設置し差別撤廃のポスター掲示や冊子やグッズを配布・人権いろいろ相談の実施しました。また、相談員は毎年大阪府人権協会等が開催の研修、講座等を受講し、今年度は人権擁護士の資格取得の大阪府人権総合講座を受講・大阪府人権協会等の関係機関と連携した対応や本市相談窓口担当者連絡会議を開催し窓口一覧の作成や困難事例などの情報交換等を実施しました。</li> </ul>

達成目標
市民意識調査の「人権教育」の満足度を前回数値より高めます。

達成状況	達成度
「人権教育」の満足度は、前回の「3.02」から「3.15」に上がり、設定目標は達成しました。	<b>A</b> 達成

**総合評価・総括**

部落差別解消推進法の周知・その他も人権課題の啓発や相談事業の充実について、様々な機会をとらえて積極的に取り組みました。数値での達成状況は把握しづらいですが、市民意識調査においては満足度が僅かではありますが向上しています。今後も積極的な取り組みを続けることが重要と考えます。

部名	市民部
----	-----

重点課題 3	保健事業の充実を図ることで医療費を抑制するとともに、各種補助金の獲得に努めます。
--------	--

全体の達成度
A
達成

目指すべき方向 (中期的な目標)	特定健診と人間ドックの受診率の向上を図り、国や府の補助金の継続獲得及び増額に努めます。
---------------------	---

活動目標
特定健診受診率50%、人間ドック受診者数1,000人を目標に、予防医療の活性化を図ります。
国及び大阪府の財政調整交付金の継続獲得及びさらなる増額交付に努めます。

具体的な取組実績
現在のところ確定していませんが、特定健診受診率は、35.8%で、今後も伸びる見込みです。また、現時点で人間ドックの受診者数は790名で、今後受診される方を含めた受付人数（受診見込人数）は897名です。
国及び大阪府の財政調整交付金の継続獲得や増額交付は、現在のところ確定していませんが、保健事業等による医療費適正化や収納率の向上が実践できていることから、交付金は確保できる見込みです。また、国の特別調整交付金の経営努力分は継続獲得できる見込みです。

達成目標
医療費の支出額を、前年度額より、2%（1億2千万円）抑制します。
単年度収支の黒字額を、1億4千万円とします。

達成状況	達成度
医療費の支出額は現在のところ確定していませんが、目標どおりの抑制を見込んでいます。	A 達成
単年度収支は現在のところ確定していませんが、目標どおりの黒字を見込んでいます。	A 達成

総合評価・総括
具体的な取組実績として、現在のところ確定していませんが、特定健診受診率と人間ドック受診者数は活動目標を概ね達成しており、国及び大阪府の財政調整交付金の活動目標についても達成できる見込みです。また特定健診や人間ドック等の保健事業に関する目標を達成することで、医療費の支出額は前年度額より2%（1億2千万円）以上の抑制を見込んでおり、国と府の財政調整交付金も継続獲得できる見込みのため、単年度収支についても目標どおりの黒字となる予定です。

部名	市民部
----	-----

重点課題 4	安心して暮らせる生活環境の形成【ごみの分別、減量及びリサイクルの推進】
--------	-------------------------------------

全体の達成度
A
達成

目指すべき方向 (中期的な目標)	ごみの分別、減量及びリサイクルをより一層推進することにより、循環型社会の構築を目指します。
---------------------	---

活動目標
啓発活動を一体的に実施する環境フェアや子供服や陶磁器等のリユースフェアを実施します。また、町会や子供会などによる新聞紙等の集団回収事業を拡大します。

具体的な取組実績
環境フェア：6月4日実施 子供服リユースフェア：6月25日及び12月10日実施 陶磁器リユースフェア：12月10日実施 集団回収事業の登録団体数：町会34、子供会12

達成目標
市民意識調査の「資源の循環利用」、「地球温暖化防止」の満足度を前回数値より高めます。

達成状況	達成度
「資源の循環利用」の満足度は、前回の3.34から3.57に上昇し、また「地球温暖化防止」の満足度は、前回の2.95から3.07に上昇し達成目標どおりとなりました。成果としては、集団回収事業の登録団体が1団体増加したことにより、資源の循環利用が促進されました。	A  達成

総合評価・総括
<p>循環型社会を構築する本市の取組として、環境フェアの実施や町会や子供会などによる集団回収事業を拡大することにより、3R（リデュース：廃棄物発生抑制、リユース：廃棄物再利用、リサイクル：廃棄物再利用）の推進が図られ、地球温暖化防止にも寄与できました。そのため、市民意識調査の満足度数値も上がったものと思われます。</p>

部名	市民部
----	-----

重点課題 5	安心して暮らせる生活環境の形成【河川の維持管理】
--------	--------------------------

全体の達成度
B
概ね達成

目指すべき方向 (中期的な目標)	河川（恩智川）を市民協働で継続的に清掃等を行うことにより、河川の維持管理に努めます。
---------------------	--

活動目標
恩智川の流域住民の環境美化の意識をさらに向上するため、恩智川ワークショップを開催します。
定期的に恩智川の河川水質を調査し、また、年1回流域住民とともに清掃を実施します。

具体的な取組実績
ワークショップ開催日 第1回：6月14日、第2回：7月14日 第3回：8月23日、第4回：11月22日 第5回：12月21日、第6回：2月7日 第7回：3月8日
平成30年3月18日実施

達成目標
市民意識調査の「環境保全活動」の満足度を前回数値より高めます。
恩智川の水質を向上させます。

達成状況	達成度
「環境保全活動」の満足度は、前回の2.98から3.10となり、達成目標どおりとなりました。成果としては、流域住民と7団体によるワークショップ開催により、流域住民の環境美化意識の向上をより一層図ることができました。	A 達成
柏原市では、恩智川水質調査として、八尾市との境界で12月末までに5回実施しましたが、昨年度の平均値と比較して若干の悪化傾向が示されました。	B 概ね達成

総合評価・総括
恩智川の河川管理者である大阪府と流域4市（柏原市、八尾市、東大阪市、大東市）の連携を図り、また、流域住民と協働して清掃することで環境美化意識の向上を図ることができました。今後も、流域住民がより一層親しみが持てるようワークショップを継続して開催し、より良い環境保全に努めていきます。