

## 平成30年度各部の重点取組

部(局)名	市民部
部(局)長名	高田 徳也
人権政策長	横山 尚明

### 【基本姿勢】

市民部では、戸籍関係の届出や証明書の交付、各種の相談業務や情報公開・個人情報保護など市民生活の基本となる業務を取り扱っています。そのため、市民ニーズを的確に把握し、市民にわかりやすく、やさしい窓口対応をめざします。本庁舎1階を中心に配置しているコンシェルジュ（総合案内）を始めとして、来庁する一人ひとりの市民に対し、常に市民の立場に立ち親切・丁寧な対応に努めます。

また、一人ひとりの人権が尊重され、誰もが自分らしく、安心していきいきと暮らせるまちづくりを目指して、人権、男女共同参画、非核平和を施策の推進の基本として取り組めます。

住みやすい地域社会を作るために、自治会活動や様々なコミュニティ活動、NPO団体等の市民公益活動を支援するとともに、コミュニティ・スペースの活性化に努めます。また、市長が地域住民の声を直接お聞きするタウンミーティングを始めとして、地域住民と市の情報交換や交流を積極的に進めます。

### 【重点課題】

1	市民部窓口サービスの利便性向上（やさしい窓口対応）
2	パスポートセンターの開設による利便性の向上
3	広聴活動や相談・案内業務の充実
4	消費者への個別相談の充実、啓発と被害の未然防止策の推進
5	情報公開と個人情報保護の推進
6	非核平和への貢献
7	人権の保障
8	男女共同参画社会の実現
9	DV防止対策の推進
10	地域コミュニティの活性化
11	市民公益活動の促進

## 【重点課題1】

### 市民部窓口サービスの利便性向上（やさしい窓口対応）

#### （1）目指すべき方向（中期的な目標）

市民の方々が、引越や結婚に伴う届出、各種証明書サービス、国民年金関係手続きなどを、これまで以上にわかりやすく、便利に利用し、相談していただけるやさしい窓口の実現を目指します。

#### （2）今年度の目標

##### ア 活動目標

- |   |  |
|---|--|
| ① | 窓口サービスのレベルアップに向け、担当職員研修の充実や、委託事業者の活用、情報技術の活用に努めます。   |
| ② | 将来行政サービスの効果的なツールとなるマイナンバーカードについて、効果的に広報し、申請機会を拡大します。 |

##### イ 達成目標

- |   |  |
|---|--|
| ① | 市民の方々の立場に立ち、的確かつ迅速な対応、丁寧でわかりやすい説明のできる窓口を実現します。   |
| ② | マイナンバーカードを利用した証明書等自動交付の利用拡大により、コンビニエンスストアなど身近な場所で、便利な時間帯に、証明書の交付を行い、市民の方々に利便性の向上を実感していただきます。 |

#### （3）目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	住民基本台帳事務事業他	市民課
イ	個人番号カード交付等事務事業	市民課
ウ	戸籍・住基事務事業他	山田・千里丘・千里各出張所
エ	相談事業他	国民年金課
オ	コンシェルジュ（総合案内）事業	市民総務室

## 【重点課題2】

### パスポートセンターの開設による利便性の向上

#### （1）目指すべき方向（中期的な目標）

吹田市パスポートセンターをJR吹田駅前に開設することで、身近な場所で手続きを可能とします。また、戸籍証明書の発行を実施し、ワンストップサービスを実現します。

#### （2）今年度の目標

##### ア 活動目標

- |   |  |
|---|--|
| ① | 平成30年11月の吹田市パスポートセンター開設に向けた準備を進め、市民への広報等を行います。 |
| ② | パスポート交付の休日対応について、検討します。                        |

##### イ 達成目標

- |   |  |
|---|--|
| ① | 吹田市内でパスポートの申請・交付を可能とすることにより、利便性の向上を図ります。 |
| ② | 市民の方々が利用しやすいように、パスポートセンターを円滑に運営します。      |

#### （3）目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	パスポートセンター事業	市民課

### 【重点課題3】

#### 広聴活動や相談・案内業務の充実

##### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

複雑・多様化した市民ニーズを的確に把握すると共に、市民から寄せられる多種多様な相談・要望等に迅速かつ的確に対応するため、相談・案内等の充実を図ります。

##### (2) 今年度の目標

###### ア 活動目標

①	市民2,000名を対象に市民意識調査を実施し、市政に関する様々な市民ニーズの把握に努めます。
②	弁護士による法律相談を毎週火曜・金曜、司法書士による登記相談を月2回、土地家屋調査士による測量相談を月1回、弁護士・司法書士による多重債務相談をそれぞれ月1回実施します。（いずれも休日となる日を除きます。）

###### イ 達成目標

①	回収率55%以上を目指して、的確な市民ニーズを把握します。
②	法律相談の稼働率80%以上を目標に、市民に専門家による的確なアドバイスを受けていただきます。

##### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	市民意識調査事業	市民総務室（広聴担当）
イ	法律相談等各種専門相談事業	市民総務室（広聴担当）

### 【重点課題4】

#### 消費者への個別相談の充実、啓発と被害の未然防止策の推進

##### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

複雑・多様化した消費者問題に対応するため、高齢者等を中心とした個別相談に注力するとともに、啓発と被害の未然防止に努めます。

##### (2) 今年度の目標

###### ア 活動目標

①	消費生活センターにおいて、バリアフリーや相談者のプライバシーにより一層配慮した相談スペースを設け、高齢者の相談や介助者を伴う相談にも丁寧・適切な対応に努めます。
②	通話録音装置の無償貸与事業を平成30年度も継続するとともに、警察と連携し、特殊詐欺被害の未然防止に直接関連するイベントを実施します。

###### イ 達成目標

①	高齢者や障がい者、介助が必要な方でも困った場合は一層身近な相談場所として気軽に来ていただける環境とします。
②	通話録音装置の普及と様々な啓発により、特殊詐欺被害の未然防止を図るとともに、市民に被害に遭わないための意識を持っていただきます。

##### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	消費者相談事業	市民総務室（消費生活担当）
イ	特殊詐欺被害等防止対策事業	市民総務室（消費生活担当）

## 【重点課題5】

### 情報公開と個人情報保護の推進

#### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

情報公開制度の適正運用により市政に関し市民の知る権利を保障するとともに、個人情報の適正な取扱いの確保に努めます。

#### (2) 今年度の目標

##### ア 活動目標

① 情報公開・個人情報保護制度を市民にとって分かりやすく、利用しやすい制度とするため職員向けと市民向けのマニュアル作りを進めます。

##### イ 達成目標

① 職員向けの事務処理マニュアルを作成し、併せて研修会も実施することにより職員の情報公開・個人情報保護制度の理解を深め、適正な制度運用を図ります。また、市民向けのマニュアルも作成し市民にとって分かりやすく利用しやすい制度になるよう努めます。

#### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	情報公開事業	市民総務室（情報公開担当）
イ	個人情報保護事業	市民総務室（情報公開担当）

## 【重点課題6】

### 非核平和への貢献

#### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

非核平和意識の高揚を図るための啓発を進めるとともに、市民の核兵器廃絶や恒久平和に向けた取組への支援など、市民とともに平和を愛するまちづくりを進めます。

#### (2) 今年度の目標

##### ア 活動目標

① 非核平和都市宣言35周年に因んで、講演会やパネル展示などの平和啓発事業のさらなる充実に努め、市民の平和意識の高揚に努めます。

② 非核平和都市宣言35周年記念事業として、中学生を中心する市民代表団を「平和大使」として、広島平和記念式典に派遣します。

##### イ 達成目標

① 市民平和のつどい、平和祈念資料館企画展をはじめとする平和啓発事業への多数の参加を図ります。

② 平和大使として派遣した中学生の学びの成果を、市民に伝える取組を実施します。

#### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	市民平和のつどい事業、平和祈念資料館企画管理運営事業	人権平和室
イ	非核平和都市宣言記念事業	人権平和室

## 【重点課題7】

### 人権の保障

#### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

「人権施策基本方針」に基づき、人権教育や啓発をはじめ、様々な人権課題に応じて、行政全般にわたり、総合的な視点を持って組織横断的に施策を推進します。

#### (2) 今年度の目標

##### ア 活動目標

①	吹田市人権施策審議会から意見をいただき、本市の人権施策の方向性をまとめます。また、世界人権宣言70周年を迎えるに当たり、改めて世界人権宣言の趣旨や重要性を訴えかける取組としてパネル展を実施します。
②	人権相談窓口の受付時間の延長や新たにアウトリーチの取組を行う等、相談業務の充実を図ります。

##### イ 達成目標

①	吹田市人権施策基本方針の見直しおよび(仮称)人権施策推進計画の策定を行います。また、世界人権宣言の趣旨及び重要性の周知を図ります。
②	より身近な人権相談窓口として、様々な相談内容に対応できるように努めます。

#### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	人権施策推進事業	人権平和室
イ	人権啓発パネル展事業	人権平和室
ウ	交流活動館運営事業	交流活動館

## 【重点課題8】

### 男女共同参画社会の実現

#### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

すべての人が性別にかかわらずいきいきと活躍し、安心して暮らすことができる豊かなまちを目指します。

#### (2) 今年度の目標

##### ア 活動目標

①	新たに策定した、第4次すいた男女共同参画プランの周知を図り、市、市民、事業者、地域、学校と連携して施策を推進します。
---	--

##### イ 達成目標

①	男女共同参画シンポジウム、男女共同参画センターで実施する各種講座、啓発冊子やチラシ等により第4次すいた男女共同参画プランの周知を図り男女共同参画社会の実現を推進します。
---	--

#### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	男女共同参画プラン推進事業	男女共同参画室、男女共同参画センター
イ	啓発事業	男女共同参画室、男女共同参画センター

## 【重点課題9】

### DV防止対策の推進

#### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

一人ひとりの人権が尊重され、暴力によらない対等な人間関係を構築できるよう、総合的な施策を積極的に推進し、暴力を許さない社会の実現を目指します。

#### (2) 今年度の目標

##### ア 活動目標

①	第4次プランに移行し充実を図ったDV防止基本計画に基づき、若年層に向けたデートDV等への予防啓発を強化し、吹田市DV防止ネットワーク会議により関係機関・部署とも強固な連携を図りながら、すいたストップDVステーション（DV相談室）の体制を強化し、より充実した相談・支援に努めます。
②	Wリボンプロジェクトの周知を図り、「ダブルリボンプロジェクト基金」の効果的な運用を目指します。

##### イ 達成目標

①	「予防」「発見」「支援」「フォロー」の4つのステージ毎に効果的な事業の推進を図ります。 特に、児童・生徒に対するデートDVの予防啓発を図るため、全中学校での出前授業の実施を目指します。
②	DV、児童虐待など、「暴力のない安心安全のまち、すいた」の実現をめざし、児童虐待担当部署との連携を強化し「Wリボンプロジェクト」を推進します。また、基金を財源として、啓発とともにDV被害者への支援事業の充実を図ります。

#### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	DV防止対策事業	男女共同参画室、男女共同参画センター
イ	主催講座等事業	男女共同参画センター

## 【重点課題10】

### 地域コミュニティの活性化

#### (1) 目指すべき方向（中期的な目標）

暮らしやすく、住み続けたいまちであり続けるためには、まちの出来事への関心や住民同士のつながりが強まり、日常的な助け合いの関係が築かれていくことが大切です。地域で人と人のつながりが更に深まるよう、自治会活動等を積極的に支援します。また、地域コミュニティの拠点となる公共施設等の効果的な運用を検討し、一層の利用促進を図るとともに、地域コミュニティの活性化に努めます。

#### (2) 今年度の目標

##### ア 活動目標

①	各連合自治会などの地域住民と市長が直接対話する場を引き続き設け、地域自治を支える方々の意見の把握に努めます。
②	定期的に原則毎月1回、市と各地区連合自治会等と会議を開催し相互連携を深めます。
③	コミュニティセンターや市民ホール等の地域コミュニティの拠点となる公共施設の効果的な運用や、他の公共施設との連携を一層行うとともに、地域コミュニティの活性化に向けて地域の方々などの意見をお聞きします。

##### イ 達成目標

①	18中学校区を対象に、地域課題等について直接、市長が対話をする場としてタウンミーティング（地域自治会意見交換会議）を開催し、さらに地域コミュニティの活性化につなげていきます。
②	各地区連合自治会等と市との間で相互連携を深め、緊密な情報共有を進めるとともに、各地区連合自治会等の相互交流の場を設け、自治会活動の推進につなげていきます。
③	市民センター、コミュニティセンター、市民ホールや地区集会所など地域コミュニティの拠点施設を利用いただくことにより、さらに地域コミュニティの活性化につながる運用を図るとともに、補助制度による地域コミュニティ支援への取組の検討を進めます。

#### (3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	自治会活動関係事業	市民自治推進室
イ	各地区市民ホール事業・各コミュニティセンター事業など	市民自治推進室

【重点課題11】

市民公益活動の促進

(1) 目指すべき方向(中期的な目標)

行政の手の届きにくい部分で社会を支えていただいている活動の支援を行い、支える人を支える施策を積極的に実施します。また、市民公益活動の拠点である市民公益活動センター(ラコルタ)の効果的な運用を図ります。

(2) 今年度の目標

ア 活動目標

①	「吹田市地域住民居場所づくり活動補助金」などにより、市民が自主的に行う様々な公益活動を積極的に支援していきます。
②	市民公益活動センター(ラコルタ)を拠点として、市民公益活動の担い手づくりに取り組みます。

イ 達成目標

①	市民が自主的に行う公益活動の支援策として「吹田市地域住民居場所づくり活動補助金」や「市民公益活動促進補助金」と市の様々な補助事業の整理・連携を行い、市全体として効果的に市民公益活動団体の支援を行います。
②	市民公益活動をより効果的に支援できるよう指定管理者と連携しながら、市民公益活動団体の支援を図ります。

(3) 目標を実現するための重点的な取組

	事業名	所管室・課
ア	地域住民居場所づくり活動補助事業	市民自治推進室
イ	市民公益活動センター事業	市民自治推進室