

第5章 市民サービスの再構築

1 これまでの取組

第1次改革プランでは、次の4つの基本方向に沿った改革を推進してきました。

(市民参画による地域主体のまちづくり)

「地域のことは地域で決めて実行する」ことを原則に、市民参画による地域主体のまちづくりをめざして、市民が活動しやすい環境づくりや、地域資源である学校の有効活用、ITを活用した情報サービスの向上を図ったほか、「窓口サービス機能中心の区役所から、地域の課題を自ら発見し解決できる市民協働拠点へ」の基本方向のもと、区行政改革の取組を推進しました。

(社会環境の変化にあわせた施策の再構築)

また、限られた財源や資源を最大限活用し、社会経済環境の変化に的確に対応しながら、諸施策を公平で効率的・効果的なものへと再構築していくという考えのもとで検討を進め、「交通災害共済事業」の廃止など、プランで例示した13事業のうち10事業について見直しを実施しました。

こうした一方で、市民ニーズが高く生活に密着した課題に的確に対応するため、保育受入れ枠の拡充や、教育環境の整備、障害者施策の充実を図ったほか、市民利用施設の通年開館の実施や開館時間の延長、窓口・相談体制の充実など市民サービスの充実を図りました。

(効率的・効果的な市民サービス供給システムの構築)

さらに、地域社会の抱える課題は、市民の置かれた立場・状況や価値観、生活様式の違いにより多種多様なものとなっています。こうしたニーズに的確に対応し、効率的・効果的なサービス提供を行うために、民間事業者やNPO、市民ボランティアなど、多様な供給主体や地域社会の担い手と協働し、民間でできるものは極力民間部門に移行していくことを基本に、検討・見直しを進めました。

(公平性の観点に立った受益と負担の適正化)

公平性の観点に立った受益と負担の適正化については、現にサービスを受けている方や納税という形で事業を支えている方など、それぞれの市民の置かれている立場や、世代間における公平性といった視点を考慮しながら、真に必要なサービスを将来にわたって持続可能な制度にしていくという方針のもと、敬老特別乗車証の見直しや事業系ごみ処理手数料の控除制度の廃止など、プランで例示した9事業中7事業について、おおむね当初の見直しの方向に基づいて適正化を図りました。

2 第2次改革プランにおける取組

持続可能な施策展開と確かな財政基盤の確立をめざし、市民サービスに関わる分野についても引き続き改革を進めていきます。

平成16年12月に新たな基本構想が策定され、本市の新たなまちづくりの基本目標や基本方向が示されたことや区行政改革の基本方向が明らかになったこと等を受けて、第2次改革プランにおいては、具体的な改革の基本方向を次のとおり定め、「真に必要とする人々に、必要なサービスが、迅速に、適正な費用で選択的に提供される環境をつくりあげる」ための改革を推進していきます。

(1) 社会経済環境の変化に対応した施策の再構築

引き続き「市民が求める質の高いサービスを、効率的かつ多様に享受できる環境をつくりあげる」という基本的な考え方のもとで、単に経費を削減し、採算性を追求するというのではなく、少子高齢化や社会経済環境の変化、またこれに伴う市民ニーズの変化などに的確に対応するため、限られた財源を有効に活用し、公平・公正で効果的な市民サービスが行われるよう、次のとおり見直し等を進めます。

補助・助成金の見直し

平成15年度から市のホームページ等において補助・助成金の交付状況を公開するとともに、新たな視点での補助・助成金の分類作業を行い、その分類ごとの見直しの方向性に基つき、所管局及び補助団体においては、目標年次を定めた上で補助率を原則50%以下とする見直し計画を策定しました。

さらに、平成16年度からは市民活動に関する補助・助成金について、公正性・透明性を確保する観点から外部委員の審査を通じて市民活動団体に配分できるよう、かわさき市民公益活動助成金制度を創設するなどの取組を進めてきました。

【改革の視点・方向性】

(1) 総括的事項

制度発足当時には行政需要があった事業であっても、社会経済状況の変化とともにその必要性は薄れていくこともあります。時代の変遷とともに移り変わる市民ニーズに的確に対応するためには次に掲げる事項について、常に見直しを続ける必要があります。

市の政策目標に合致しているのか

政策目標実現のための手段として補助事業が適正な執行方法か

(2) 分類毎の見直し基準

補助・助成金は人件費を含む出資法人への補助金から個人に対する補助金まで多様な形態を有しており、その内容に即した見直しを行うため補助・助成金の性質に沿った分類をした上で見直す必要があります。

個々の補助・助成金の性質に合わせて分類し、次の基準に従い見直します。

特定財源型補助金

国庫補助金等の対象経費と対象外経費を明確化し、対象外経費については行政目的や公益性などを改めて検証し、段階的削減を図り、原則として廃止します。

協調型補助金

国・県等との負担基準を明確にし、行政目的や公益性などを改めて検証して負担割合の適正化を図り、付加されている部分は原則として廃止します。

出資法人（25%以上）への補助金

第3章行政体制の再整備の「出資法人改革の推進」と連携し、「出資法人の経営改善指針」に従い見直すこととします。

調整・補完型補助金

民間との格差、行政目的や公益性などを改めて検証してその適正化を図り、付加されている部分は原則として廃止します。

団体支援型補助金

団体が行う事業の公益性や継続期間を検証し、団体の自立を促す観点から、原則として、補助・助成金の上限はその団体が自ら調達できる財源と同額とし（補助対象経費に対し最大限1/2補助）、補助・助成金交付の終期が設定できる計画を策定します。

事業支援型補助金

事業の公益性を検証し、目的、達成目標を明確にします。

個人支援型補助金

公平性と受益者の負担を検証します。

(3) 市民とのパートナーシップの構築

市民・各種団体とのパートナーシップを強化し、新たな公・民の役割分担を構築する有効な行政手段のひとつとして、補助・助成金を積極的に活用する必要があります。

そのため、市民や様々な団体の支援を通して地域の公益目的を達成するための補助・助成金は、市民と行政のパートナーシップを築く観点から、NPO等を含め、必要性の高いところには重点的な活用を図ります。

受益と負担の適正化

【改革の視点・方向性】

公共サービスの中には、個人の意思による選択的なサービスや対象者が特定・少数の市民に限定されているサービス、年齢など一定の要件によって提供されるサービス、基礎的なサービスに上乘せして提供されるサービスなど、さまざまな形態のものがあります。

こうしたサービスを一律に税で賄うことは、かえって公平性を逸することにもなるので、直接受益を受ける当事者だけでなく、納税という形でコストを負担している多くの市民や世代間にわたる市民の負担をも考慮し、引き続き受益に対する負担の適正化を図っていきます。

債権確保策の強化

市税等の債権確保については、滞納を放置することにより納付義務の履行に対する市民の公平感を阻害することとなり、これまでも負担の公平性と着実な収入確保等の観点から、さまざまな取組を進めてきました。その結果、市税収入に関しては、休日窓口の開設や不動産公売などの効果もあり、特に滞納繰越分の収入率において着実な成果を収め、滞納額も、ピークであった平成11年度の160億円から、平成15年度には132億円へと圧縮されました。

また、国民健康保険料も、特別収納対策の実施、さらには休日夜間臨時戸別訪問、休日窓口の開設等により滞納額の抑制において効果をあげています。

さらに、保育所保育料については、園長による納付指導の徹底等により、在園児の保護者の滞納件数が大きく減少しました。

一方で、市税や国民健康保険料のコンビニエンスストア収納を開始し、市民の利便性向上と納付しやすい環境整備を図りました。

【改革の視点・方向性】

○ 債権確保策の概要

- ・市税・・・引き続き滞納額の圧縮と収入率の向上に向けた取組を続け、平成20年度の目標である滞納額100億円未満、収入率95.0%(平成15年度実績94.2%)の達成に向け、債権確保策を一層強化します。
- ・国民健康保険料・・・滞納処分の強化、特別収納対策の拡充を図ります。
- ・その他、保育料や住宅使用料、介護保険料、水道料金などの納付すべき使用料等についても、公平性の観点から引き続き債権確保策を強化していきます。

持続可能な制度基盤の確立と施策の転換

【改革の視点・方向性】

低成長経済への移行や少子高齢化の急速な進行、さらには人口減少過程への移行など、かつて経験したことのない大きな社会経済環境の転換期を迎える中、今までの「成長」を前提とするさまざまなしくみを「持続」型へと根本的に見直していくことが求められており、多様な市民生活やニーズに即した真に必要なサービスを、将来にわたって維持していくため、持続可能な制度として再構築していきます。

○ 施策の転換〈例〉

- ・ごみ減量化の推進・・・分別収集の拡大、収集回数の見直し、委託化などについて検討を進め、具体化します。また、家庭系ごみの減量に向けたインセンティブとして経済的手法等についても検討を進めます。
- ・被保護世帯援護事業・・・生活保護制度の趣旨である自立の促進を図るため、就労能力を有する被保護者に対して自立支援相談を通じた就労指導を実施する一方、入浴援護などの国の制度に上乘せして行っている援護事業について見直しを進めます。
- ・ホームレス自立支援・・・これまでの「緊急援護」から「生活づくり支援」へと施策を転換するなかで、就労支援センターの設置、ホームレス自立支援市民事業助成制度の充実等、ホームレスの自立支援策を総合的に展開し、自立を促進します。
- ・老人医療費助成事業・・・平成20年度実施予定の国における新たな高齢者医療制度創設の動きを注視し、制度の見直しに向けて検討を進めます。
- ・特定疾患療養費補助金・・・難病患者の経済的負担軽減を図る目的で現金給付してきましたが、難病以外に罹患する患者との不公平が生じてきたことから、県、横浜市との整合性を図り平成17年度上半期までで終了し、居宅生活支援事業の充実へと転換を図ります。
- ・学校適正配置推進事業・・・早急に検討を要するとされている11校について、行政区ごとの検討委員会での検討を踏まえて方針を決定し、順次適正規模化へ向けた取組を進めます。

ニーズの変化や代替等による施策の見直し

【改革の視点・方向性】

制度創設から相応の年限が経過したことに伴い、当初の施策目的が失われたものや、この間の取組により目標が達成されたものなど、時代状況の変化に対応した適切な見直しを進め、限られた財源をより効果的・効率的に配分することによって、総体として市民生活の維持・向上を図ります。

○ 施策の見直し<例>

- ・結婚式場・・・労働会館については、平成17年10月をもって廃止し、平成18年度から新たな市民利用施設として供用開始します。また中原会館についても、中原会館運営委員会からの答申を踏まえ、結婚式関連施設を含む会館全体の機能について見直しを進めます。
- ・勤労者福祉共済事業・・・加入者の減少により制度の運営が困難になっていること、政令市において市が直接事業を実施しているのは本市のみであること等から、第三者による検討委員会の報告を踏まえ、制度・事業運営のあり方を検討し、平成19年度を目途に事業の方向性を決定します。
- ・診療所管理運営事業・・・無医地区対策として開設された向丘・三田の両診療所については、所期の目的を達成したことから見直します。
- ・長寿荘の運営・・・井田福祉施設全体の再編整備の中で、機能転換や事業主体のあり方等について方針を決定します。なお、宿泊部門については、先行して今後の方針を決定します。
- ・東生田寮の運営・・・住居のない生活保護受給世帯を入居させ、保護指導を行う施設ですが、近年の公営住宅や住宅扶助の充実、ニーズの減少等に伴って機能の見直しを行い、市民ニーズに対応した資産の活用を図ります。
- ・公文書館運営事業・・・行政情報の電子化に伴って、これまで公文書を保管していた公文書館の役割が変化することから、施設機能のあり方について検討を進めます。
- ・市立幼稚園(研究実践園)の運営・・・公立幼稚園(研究実践園)検討委員会で、これまでの研究実践を踏まえた市立幼稚園のあり方の検討を行い、検討の結果に基づいた見直しを行います。

(2) 迅速で利便性の高いサービスの効率的・効果的な提供

電子的に行政手続きを行う電子申請システムの構築や、市民との円滑なコミュニケーションを実現するコンタクトセンターの整備を図るほか、顧客志向を重視した市民に身近な区役所等の窓口や相談体制を整備することにより、市民満足度の高い電子行政サービスや利便性の高い快適な窓口サービスを効率的・効果的に提供します。

IT社会に対応した効率的・効果的な情報環境の整備

【改革の視点・方向性】

○ 情報環境の整備<例>

- ・電子申請推進事業・・・電子的なネットワーク上で、24時間どこからでも行政手続きが行える電子申請システムの充実に向け、粗大ごみ収集など6業務で行っている実証実験の成果を踏まえ、対象業務を大幅に拡大し本格実施します。

- ・戸籍電算化事業・・・区役所・支所・出張所の13の管轄ごとに処理されてきた戸籍事務の電算化を進め、市内のどこでも証明書交付ができるよう利便性の向上と事務の効率化を図ります。
- ・システム評価調整事業・・・電子行政サービスを市民や企業が安心して利用できるように、全システムのセキュリティ実施手順書の策定や技術的な対応を行うとともに、セキュリティ監査を計画的に実施し、個人情報の保護等情報セキュリティレベルの向上を図ります。

市民満足度の高い窓口・相談サービスの提供

【改革の視点・方向性】

- 窓口体制等の改善<例>
 - ・総合コンタクトセンター整備運営事業・・・市民や企業からの電話・電子メール等に対応するとともに、市長への手紙、市政相談等広聴業務を一元管理して、迅速かつ適切に処理する総合コンタクトセンターを整備し、市民からの問合せ・苦情・相談等に一元的に対応します。
 - ・利便性の高い快適な窓口サービスの提供(区役所窓口の混雑期対応)・・・転入転出が増加し窓口が混雑する3月・4月の対応策として、休日における区民課窓口の開設や、番号札発券機及び窓口混雑予想カレンダーの設置などの方策により、利便性の高い窓口サービスの提供に向けた取組を推進します。
 - ・ISO9000シリーズ認証活用事業・・・政令市で初めて認証取得した、ISO9001導入後の成果を検証し、区役所における窓口サービスの向上と効率化に向けた取組を推進します。
 - ・老人いこいの家運営(夜間・休日開放の推進)・・・市民活動団体等を対象として実施している老人いこいの家夜間・休日等施設開放モデル事業を推進します。

(3) 公共公益施設の有効活用の推進

「何を増やし、何をつくる」といった発想や目的ごとの施設整備、組織縦割りの管理運営など、これまでの執行方法等を転換し、施設整備に際して他に必要な施設・機能がある場合には、当該機能との合築や複合化・多機能化を進めるとともに、管理運営の総合化、機能の転換、供用時間の延長など、必ずしも新たな整備を行わなくても市民ニーズを充足する機能が提供できるように、地域における既存のさまざまな資源や財産を有効に活用していきます。

また施設の管理・運営についても、引き続き民間活用や地域住民の参画等を推進します。

市民利用施設等における機能の総合化・高度化

【改革の視点・方向性】

公共施設についても、資産活用や経営的視点を取り入れ、既存施設の多機能・多目的化による弾力的な対応を進めるほか、用途廃止や目的喪失となった施設は、廃止(売却)、転用、暫定利用等を含む個々の対応方針を定め、有効活用を図ります。

○ 市民利用施設の有効活用<例>

- ・区における市民利用施設のネットワーク化・・・市民活動支援体制の整備に向けて策定される「区・地域拠点整備のためのガイドライン」に基づいて、市民活動を支援する区域内の市民利用施設のネットワーク化を推進します。
- ・市民館等の管理運営・・・市民館を区における生涯学習や市民活動を支援する拠点として、また分館を地域における拠点としていくための機能整備を進めるとともに、新たな管理運営手法の導入をめざします。
- ・子ども文化センター運営事業・・・乳幼児の子育て支援活動の場や中高生の居場所としても利用しやすいように環境を整えるとともに、地域における市民利用施設、活動拠点としての活用も進めます。

学校施設の有効活用、複合化の推進

【改革の視点・方向性】

学校施設の新築・改築時における福祉施設等との複合化、生涯学習・市民活動の場としての活用、学校図書館の市民利用拡充、学校施設有効活用事業における市民主体の管理運営等の取組をとおして、地域資源である学校施設を有効に活用します。

○ 学校施設の有効活用<例>

- ・学校施設の有効活用の推進・・・学校施設を市民の学習や活動の拠点として活用できるようにするため、校庭、体育館や特別教室等の有効活用を推進していくとともに、その対象範囲を普通教室等にも拡大していきます。
また、地域における市民の読書活動を支援するため、学校図書館の有効活用を推進します。
- ・さらに、学校施設の有効活用における市民の利便性と主体性を高めるため、学校の施設利用を市民が主体となって管理運営していくことをめざすほか、地域防災拠点としての活用を図ります。
- ・新築・改築時の複合化・・・周辺地域において整備の必要性が高く、かつ用地が確保されていない等の条件に合致する施設等については、学校整備時に複合化等学校施設の活用を検討・実施します。

効率的・効果的な執行体制の実現

【改革の視点・方向性】

これまで主として行政が担ってきた事業執行体制を見直し、指定管理者制度の活用や市民協働の取組等により、引き続き「民間でできるものは民間で」という基本的な考え方に基づいて「民間活用型公共サービス提供システム」への転換を進めます。

なお、取組内容の詳細については第3章「行政体制の再整備」に記載しています。

○ 民間活用型システムへの転換＜例＞

- ・ 恵楽園の運営・・・指定管理者制度の導入等民間活力の活用を図ります。
- ・ 公立保育所・・・改築時等における民営化や指定管理者制度の導入、調理業務の委託化など引き続き民間活力の活用を推進します。
- ・ こども文化センター・・・各館ごとに指定管理者制度を導入することにより、特色のあるきめの細かい管理運営を行います。

(4) 市民協働による地域課題の解決

社会構造が従来と大きく変化する中で、地域のさまざまな課題解決に向けて市民活動が活発化するなど、これまで行政が主体となって担ってきた領域に変化が生まれており、今後とも、「地域のことは地域で決めて実行する」ことを原則としながら、協働に関する基本的な考え方を示す「協働のルール」づくりや高齢者が地域の主役として活躍できるしくみづくりなど、地域の自立や活性化に向けた取組を推進していきます。

市民活動支援、協働のルールづくり

【改革の視点・方向性】

市民活動の活性化を促進するとともに、市民と行政の協働によって、地域社会におけるさまざまな課題の解決を図っていくためのしくみづくりを推進します。

○ 市民活動を支援する取組＜例＞

- ・ 活動拠点の整備・・・市民活動団体への「場の提供」などの支援に向けて「区・地域拠点整備のためのガイドライン」を策定し、全市的拠点とあわせ、区レベル、地域レベルの各階層を基本とした活動拠点の整備を進めます。

- ・「協働のルール」の策定・・・市民と行政が、地域課題の解決と暮らしやすい地域社会の実現に向け、協働して取り組むための共通認識として基準を策定します。
- ・コミュニティビジネス支援融資補助事業・・・保障制度の完備されていないNPO法人等が行うコミュニティビジネスについて、資金調達のための支援を行います。
- ・市民活動の育成支援・・・公益的活動を行う市民活動団体に対する資金支援制度である「かわさき市民公益活動助成金制度」の充実を図ります。

シニア能力等活用のためのしくみづくり

【改革の視点・方向性】

多様な地域の人材が経験や能力を発揮して、いきいきと暮らしていくためのしくみづくりや環境整備を進めます。また、今後定年を迎えるシニア世代の知識・能力を、シニア自ら地域で開花させるためにワークショップを開催し、市民による中間支援組織の立ち上げと活動を支援するほか、市民活動、ボランティア、コミュニティビジネス、雇用など、幅広い視点でシニア能力活用に取り組みます。

また、大学のもつ専門知識・技術や人材等、貴重な地域資源を活かして地域の活性化を図り、地域における大学連携のしくみづくりを支援します。

(5) 区行政改革の総合的推進

自治基本条例の基本理念に基づく市民自治の拡充と、参加と協働によるまちづくりや地域の課題解決のための中心的役割を果たす区役所の機能を高め、「窓口サービス機能中心の区役所から、地域の課題を自ら発見し解決できる市民協働拠点へ」を基本方向とする区行政改革を総合的に推進します。

区における地域課題への的確な対応

【改革の視点・方向性】

日常的なまちづくり課題を的確に把握し、地域で解決できる区役所とするために、地域住民等の主体的なまちづくり活動への支援、地域特性を活かした地域環境整備に関する課題への対応、開発等に絡む課題への事前対応などを図る体制を整備します。

また、区役所を地域の総合的な子ども支援の拠点とするために、子どもに関する相談・情報提供・子育てグループに対する活動支援、区内民間保育所との連携・公立保育所の運営指導、地域と学校教育の連携強化などを推進し、子育て世代を総合的に支援する体制を整備します。

区における市民活動支援施策の推進

【改革の視点・方向性】

各区の市民活動支援拠点整備の円滑な推進を図るため、「川崎市市民活動支援指針」等をもとに、区の支援拠点の基本的機能等を明確にし、具体的整備内容等をガイドラインとして定めます。なお、区の支援拠点と地域の支援拠点の整備は密接に関連するため、ガイドラインは両者を含めたものとして検討します。

また、各区に設置されている市民館をはじめ、各中学校区に設置を進めてきたこども文化センター、老人いこいの家等について、目的別施設としての機能に加え、施設の有効活用を図る観点から、ネットワーク化を図り、市民活動団体への「場の提供」など支援施策を進めます。

便利で快適な区役所サービスの効率的・効果的・総合的な提供

【改革の視点・方向性】

転入・転出が多くなり混雑が想定される年度末・年度当初の区役所窓口の改善を図るとともに、これまでに認証取得したISO9001の導入後の成果を活かした窓口サービス向上の取組等を推進します。

また、戸籍の電算化等により、区役所・支所・出張所等の窓口サービス機能の見直しを行い、事務の効率化・迅速化を図り、便利でわかりやすいサービス提供体制の整備を進めます。

市民参加による区行政の推進

【改革の視点・方向性】

区における課題を的確に把握し、区民の参加と協働によって地域で解決するための調査審議を行う「区民会議」を設置します。

また、区長による計画等の調整機能の強化や区予算の確立など、区役所の機能強化を推進します。