

## 基本政策Ⅶ

### 参加と協働による市民自治のまちづくり

本格的な地方分権時代を迎える中で、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現に向けて、新たな自治のしくみをつくり、市民本位の行政運営を推進するとともに、地域課題の解決や新たな公共サービス提供のための環境を整備し、市民と行政の協働によるまちづくりを推進します。

また、市民参加による地域主体のまちづくりに向けて、地域の課題を解決できる区役所の機能を整えるほか、迅速で的確な総合相談サービスの提供や情報環境の整備を進め、市民満足度の高い行政サービスを提供していきます。

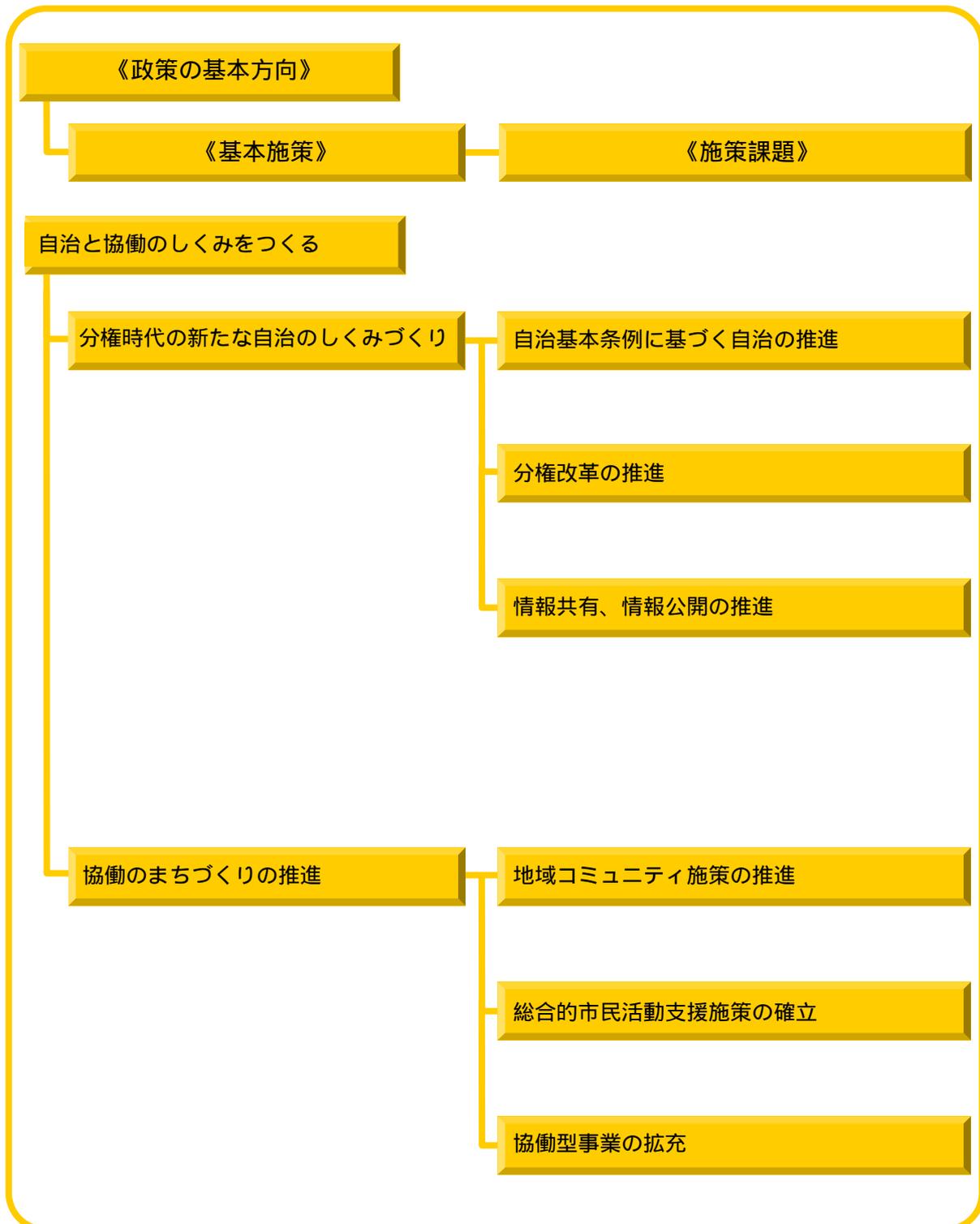
#### 政策の基本方向

- 1 自治と協働のしくみをつくる P499
- 2 市民と協働して地域課題を解決する P507
- 3 市民満足度の高い行政サービスを提供する P521



## - 1 自治と協働のしくみをつくる

本格的な少子高齢社会の到来などに伴う、市民の価値観の変化と市民ニーズの多様化に的確に対応し、個性豊かで活力に満ちた地域社会を形成するため、分権時代にふさわしい新たな自治のしくみづくりと市民と行政による協働のまちづくりを推進します。



【基本施策 - 1 - (1)】分権時代の新たな自治のしくみづくり

自治基本条例に基づく自治の推進

現状と課題

分権型社会にふさわしい自治体運営と市民自治の確立を図るため、情報共有、参加、協働という自治運営の基本原則を踏まえながら、自治基本条例に規定されている制度やしきみの適切な運用を進めていく必要があります。自治基本条例の理念をより地域に浸透させ、地域の自治力の向上につなげていく必要があ

ります。  
住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正、また、国の制度改正等の動向を見極めながら、住民投票の実施に支障を来たさないよう十分な準備を進める必要があります。

計画期間(2011～2013年度)の取組

自治基本条例に規定されている制度やしきみがその趣旨に沿って、適切に運用されるよう、川崎市自治推進委員会において調査審議を行い、その提言の具現化を進めていきます。住民投票制度の適正な運営、住民及び庁内関係部署への制度周知、住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及び投票資格者名簿等に係る住民投票システムの改修を実施します。

自治運営の基本原則である情報共有と参加を具現化していくため、パブリックコメント制度を適切に運用します。  
多様な広報媒体、機会を活用して自治基本条例の周知を図るとともに、自治意識を醸成し、多様な主体による自治推進の取組を共有していくため、自治推進フォーラムを開催し、地域の自治力の向上を図ります

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
自治拡充推進事業 自治推進委員会からの提言を踏まえながら、自治基本条例に基づく自治運営に関する制度等を適切に運用します。	第3期自治推進委員会の発足、同委員会による自治運営に関する取組状況等の調査審議 自治推進委員会の提言を踏まえた取組の推進	第3期自治推進委員会による自治運営に関する取組状況等の調査審議及び提言 自治推進委員会の提言を踏まえた取組の推進	第4期自治推進委員会の発足、同委員会による自治運営に関する取組状況等の調査審議	第4期自治推進委員会による自治運営に関する取組状況等の調査審議及び提言	事業推進
住民投票制度運営事業 市政に係る重要事項について、直接、住民の意思を確認するしくみである住民投票制度を適正に運営し、住民の市政への参加の推進を図ります。	住民投票制度の安定した運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及びシステム改修についての検討	住民投票制度の適正な運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及び投票資格者名簿等に係るシステム改修実施			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
パブリックコメント制度運営事業	パブリックコメント制度を適切に運営し、自治運営の基本原則である情報共有と参加の実効性を高めます。	事業推進
自治推進フォーラム開催事業	自治基本条例の理念をより浸透させるためにフォーラムを開催し、地域の自治力の向上につなげていきます。	事業推進

## 分権改革の推進

### 現状と課題

「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律（一括法〔第1次〕）」に基づき、義務付け・枠付けの見直しが行われ、「地域主権戦略大綱」による「一括法（第2次）」に基づき、義務付け・枠付けの見直し（第2次）基礎自治体への権限移譲などが行われる予定となっています。これらに適切に対応していくほか、2012年に「地域主権推進大綱」の策定が予定されていることから、更なる改革の推進に向け、国等への主体的な働きかけ

などを行っていく必要があります。現在、基礎自治体には、自主的・自立的な行財政運営を行う上で必要となる事務権限が十分ではなく、また、その役割に見合った税源配分になっていません。特に、指定都市である本市は、さまざまな都市的課題や大都市特有の行財政需要を抱えており、これらに対応するため、包括的な事務権限の確保と税制上の措置が不可欠であることから、国等への働きかけなど、新たな大都市制度の創設に向けた取組を行っていく必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

「一括法」等に基づく義務付け・枠付けの見直しや「地域主権推進大綱」に盛り込まれた項目への対応や条例等の整備を行うなど、政府の地域主権改革に適切に対応します。また、更なる改革の推進に向け、国等への主

体的な働きかけなどを行います。新たな大都市制度の創設等に向けた取組と国への働きかけ、市民の理解を得るための広報などを行います。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
分権改革推進事業 大都市制度のあり方の調査研究等に取り組むとともに、国等へ働きかけなど、分権型社会の実現をめざした取組を推進します。	「地方分権の推進に関する方針」の策定 「一括法」による義務付け・枠付けの見直しに伴う条例等の整備の検討  「地域主権戦略大綱」による義務付け・枠付けの見直し、基礎自治体への権限移譲等への対応の検討 九都県市首脳会議、指定都市市長会等を通じた国等への働きかけなど 地方自治法に基づく県市間の権限移譲の推進 大都市制度のあり方を含む、地方自治制度全般の調査研究 地方分権に関する市民への広報	「一括法」等に基づく義務付け・枠付けの見直し及び基礎自治体への権限移譲等に伴う条例等の整備  九都県市首脳会議、指定都市市長会等を通じた国等への働きかけなど 地方自治法に基づく県市間の権限移譲の推進 大都市制度のあり方を含む、地方自治制度全般の調査研究 地方分権に関する市民への広報	「地域主権推進大綱」に盛り込まれた項目の対応の検討と条例等の整備		事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
都市政策研究事業	政策課題研究事業などの調査研究や、政策情報誌の発行等を通じて、さまざまな政策課題への対応を図っていきます。	事業推進

## 情報共有、情報公開の推進

### 現状と課題

情報公開制度や個人情報保護制度などに対する市民意識が高まっており、行政内部での浸透を図るとともに、市民への積極的な情報提供を進め、統合的情報公開制度を実効性のあるものとする必要があります。

公文書館は、開館 25 年が経過し、施設、設備の劣化が進んでおり、公の施設としてふさわしい環境を保つため、設備の更新や改修を行う必要があります。同様に、市民の利用に供する歴史的公文書等のマイクロフィルム化

及び損傷の激しいものの修復を行っていく必要があります。

市民への確に情報を伝え、情報共有を進めるために公文書をカラーバリアフリーに配慮したものとする必要があります。

計画的に外部監査、内部点検及び研修等の情報セキュリティ対策を実施してきましたが、公文書・歴史的公文書をはじめ、さまざまな重要な情報資産をより適正に管理・保管するために、情報セキュリティ対策が必要です。

### 計画期間(2011～2013 年度)の取組

市民との情報共有をめざし、情報提供をはじめとして統合的情報公開制度を推進するとともに歴史的公文書等の情報提供も引き続き行います。

新たな公文書管理制度の構築にあわせ、適正な公文書管理と連携した情報公開制度の検証と歴史的公文書等に関する規定の整備を行います。

経年劣化が進んでいる公文書館は、「建物劣化調査及び診断」結果に基づいた施設、設備の更新、改修を行うとともに、歴史的公文書等

のマイクロフィルム化及び損傷の激しいものの修復を行います。

公文書のカラーバリアフリーを実現するため、本市のカラーバリアフリーガイドラインに基づく研修を実施します。

情報セキュリティ基準等に基づき、個々の情報資産に合った情報セキュリティ実施要領等を策定し、実効性の高い情報セキュリティ対策を講じます。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
情報公開推進事務 市民ニーズに的確に対応し、市民との情報共有や情報公開、個人情報保護等に関する取組を推進します。	統合的情報公開制度に関する研修・啓発の実施 恒常的に全部開示している公文書の情報提供や公表の推進 個人情報保護に関するマニュアルの整備及び周知	統合的情報公開制度の浸透 情報公開条例の再検証 情報提供制度の推進 個人情報保護の徹底	公文書管理と連携した情報公開制度の構築		事業推進 公文書管理と連携した情報公開制度の実施

事業名	事業概要	計画期間の取組
公文書館運営事業	公文書館の効率的な運営と歴史的公文書等の情報提供に関する取組を推進します。	事業推進
新たな公文書管理制度の構築事業	公文書管理法の施行を踏まえて、新たな公文書管理制度を構築し、市民との情報共有及び積極的な情報公開を推進するとともに、公文書のカラーバリアフリー化に努めます。	事業推進
情報セキュリティ対策事業	市が管理すべき情報資産がどのような状況にあるかを把握し、自ら情報セキュリティ対策を行うしくみを構築し、推進することにより、情報セキュリティ対策の向上をめざします。	事業推進

【基本施策 - 1 - (2)】協働のまちづくりの推進

地域コミュニティ施策の推進

現状と課題

大型共同住宅等の建設に伴う住民の大量転入による若年世代家族、単身世帯の増加や、ライフスタイル・価値観の多様化などによって、地縁意識が希薄化している中で、町内会・自治会への加入率の向上などが課題となっています。

地域コミュニティの核となる町内会・自治会などの地縁型住民組織の機能強化や地域コミュニティの活性化を進め、市民主体のまちづくりの推進と市民の自治意識の向上につなげていく必要があります。

町内会・自治会などの地縁型住民組織と目的に応じて組織された市民活動団体の活動の充実を図り、これらの団体が緩やかに連携し、地域のさまざまな課題に対応できるよう支援していく必要があります。

地域住民の自治活動の拠点である町内会・自治会会館の安全・安心の確保は、地域活動の活性化やコミュニティづくりに必要です。

計画期間(2011～2013年度)の取組

地域コミュニティ推進事業については、「都市型コミュニティ検討委員会」の最終報告書に基づき作成された地域コミュニティ活性化に向けたガイドラインにより取組を推進します。ガイドラインにより推進される事業や区役所が行う地域コミュニティ施策の中からモデルとなる事業の実施・検証を行うことで、地域コミュニティ施策の推進を図ります。

地域コミュニティの中心的存在である町内会・自治会への加入率の向上などの課題についての対応策を実施していきます。

地域コミュニティの活性化をめざし、新住民や町会等と連携した事業を推進します。

町内会・自治会会館の耐震化を進め安全・安心の確保を図るため、対応が必要な館について、町内会・自治会会館耐震診断士派遣事業を2011年度まで、耐震設計・改修補助事業を2012年度まで実施します。

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
地域コミュニティ推進事業 町内会・自治会、市民活動団体等が緩やかに連携して、地域の課題を解決する都市型のコミュニティづくりを推進します。	「都市型コミュニティ検討委員会」の最終報告に基づく地域コミュニティ活性化に向けたガイドラインの作成	ガイドラインによる地域コミュニティ活性化に向けた取組の推進 地域コミュニティ活性化に向けたモデル事業の実施	モデル事業の検証	モデル事業の施策化による総合的展開に向けた取組の推進	事業推進
地域振興事業 地域住民組織活動の活性化と自治意識の高揚を図るため、全町内会連合会の活動を支援します。	「川崎市全町内会連合会」の活動支援 町内会・自治会の振興施策の検討・実施	「川崎市全町内会連合会」の活動支援 町内会・自治会活動の活性化及び加入率向上に向けた施策の改善・実施			事業推進



事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
町内会・自治会会館耐震化事業 町内会・自治会会館の耐震化を促進し、施設の安全・安心の確保を図ります。	町内会・自治会会館耐震診断士派遣事業の推進 町内会・自治会会館耐震設計・改修補助事業の推進	町内会・自治会会館耐震診断士派遣事業の推進・完了 町内会・自治会会館耐震設計・改修補助事業の推進	町内会・自治会会館耐震設計・改修補助事業の推進・完了		
地域コミュニティ活性化推進事業(各区)(再掲) 新住民や町会等と連携した事業を推進します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	区が主体となり新住民や町会等と連携した事業を推進	新住民や町内会・自治会と連携した地域コミュニティづくりや地域コミュニティの活性化の取組により、参加と協働の市民自治のまちづくりを推進			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
川崎市市民自治財団補助・運営事業	市民自治活動の健全な発展と振興を図り、町内会・自治会などに必要な支援を行う川崎市市民自治財団の活動及び運営を支援します。	事業推進
商店街と連携した地域のまちづくり推進(再掲)	商店街と連携した地域コミュニティの活性化により、地域のまちづくりを推進します。	事業推進

## 総合的市民活動支援施策の確立

### 現状と課題

市民活動団体は、自発的に地域の課題解決に取り組み、新たな公共の担い手として社会的役割がより一層増しています。そのため、効果的に地域の課題解決を促進し、豊かな地域社会の実現をめざし、市民活動の活性化が重要となっています。

市民活動の活性化のためには、市民活動支援指針に掲げる「活動の場の提供」、「資金の確保」、「人材育成」、「情報の共有化」の4つの柱を基本に継続的に支援することが必要となります。

また、市民活動団体への支援には、市民活動の中間支援組織である「かわさき市民活動センター」の役割が重要なものとなっています。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

市民活動を支援していくため、市民活動団体の行う事業への助成を行い資金確保につなげます。

また、市民活動ポータルサイトを活用し、団体の情報共有を図り、活動の連携につなげるとともに、団体の相互交流や研修などを通じた人材育成を推進します。

これまでの拠点機能の整備などの検証に基づき、市民活動支援拠点に求められる機能について検討し、充実を図ります。

「かわさき市民活動センター」について、市民活動の中間支援組織としての機能の充実等について検討し、市民活動支援の強化を図ります。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
市民活動支援事業 市民活動支援指針に基づき、人材、資金、場、情報に関する施策に取り組むことにより、市民活動の活性化を図ります。	市民活動支援指針に基づく支援の推進 市民活動団体の行う事業に対する助成金制度の充実 市民活動ポータルサイトの構築・運営 人材育成方針に基づく育成の推進 区及び地域の市民活動支援拠点の充実  市民活動センターの機能強化	市民活動支援指針に基づく支援の推進 市民活動団体の行う事業に対する助成金制度の充実 市民活動ポータルサイトの運営による情報の共有化 人材育成等への支援の充実 市民活動推進委員会における市民活動支援拠点に関する検証及び機能充実に向けた取組の推進 市民活動センターの機能強化			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
特定非営利活動法人の設立認証等に関する事業	特定非営利活動法人の設立等の手続きに関する相談、支援を行うことで、特定非営利活動の健全な発展を促進します。	事業推進

## 協働型事業の拡充

### 現状と課題

多様化、複雑化する市民ニーズに的確に対応していくためには、市民活動団体の多様性、地域性、先駆性等の特性を地域の課題解決に活かすなど、市民活動団体と行政の協働型事業の拡充が必要となっています。

また、市内で事業活動を行う事業者の地球環境配慮や地域社会への貢献につながる事業活動を促進し、持続可能な地域社会の構築に向けた協働型事業を拡充していく必要があります。

市民、事業者、行政は、地域社会を構成する一員として社会的責任を自覚し、協働して地域の課題解決に向けた取組を促す施策や、地方自治体は、事業者としての立場から自ら先導的な取組を展開していく必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

協働型事業の拡充に向けては、協働の意義や手法、市民活動団体と行政の役割などを明確にした「協働型事業のルール」に基づき、既存の事業や事業手法を見直し、協働型事業を推進します。

CSR(企業の社会的責任)の推進については、かわさきコンパクトと連携した取組を進めながら、事業者のCSRの視点に立った取組の促進を図ります。

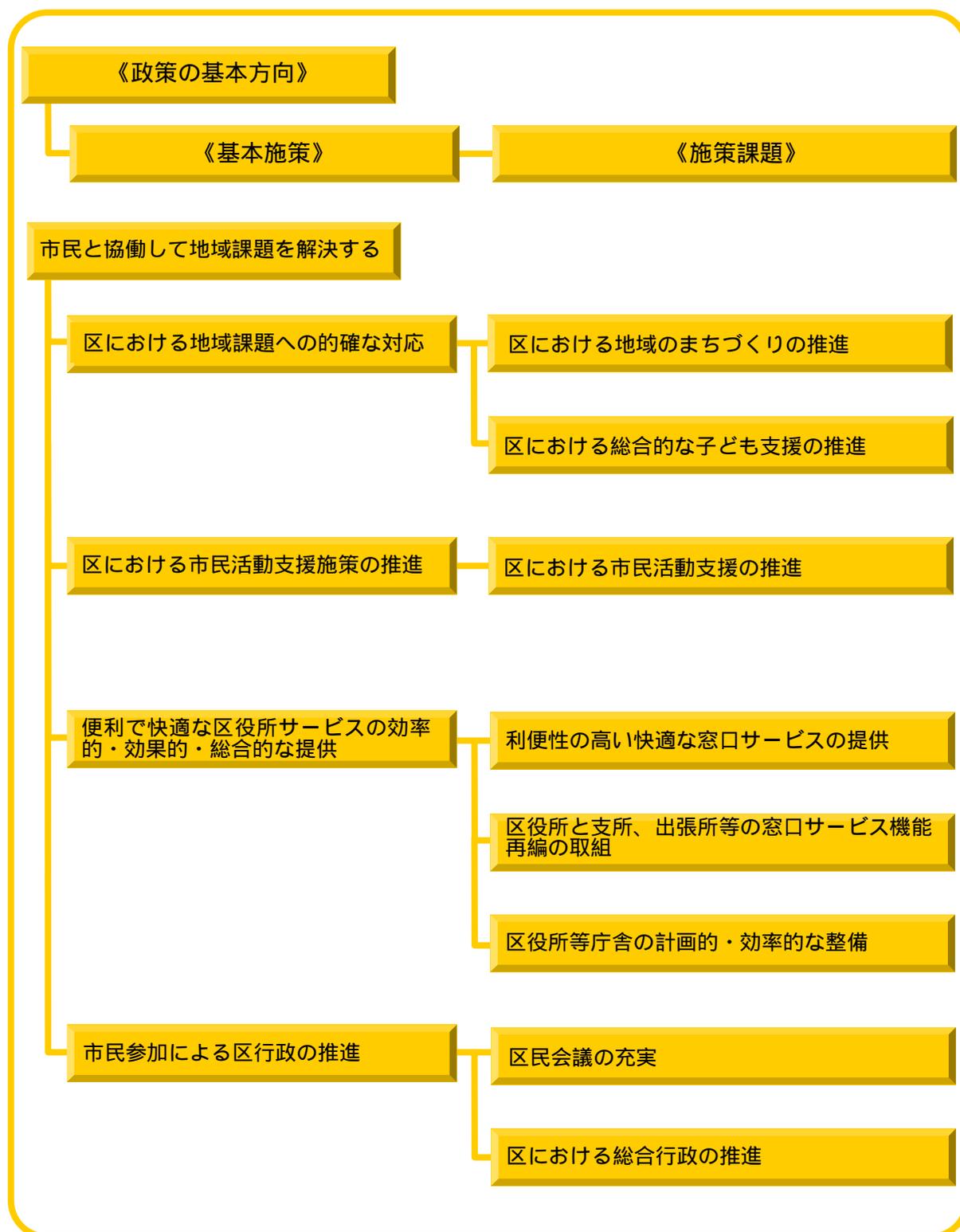
### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
協働型事業の推進 協働の意義、手法等を基本的な内容とする「協働型事業のルール」に基づき協働型事業の拡充を進めます。	ルールに基づく協働型事業の拡充 ルールの広報や市民・職員向け説明会の開催	「協働型事業のルール」に基づく協働型事業の拡充 ルールの広報及び説明会の開催			事業推進
CSR推進事業 CSR(企業の社会的責任)の視点に立った事業者の取組を促進するとともに地方自治体としての取組を進めます。	CSRの普及の促進、関連情報の収集 かわさきコンパクトと連携した取組の推進	CSRの普及の促進、関連情報の収集 かわさきコンパクトと連携した取組の推進			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
国連環境計画(UNEP)連携協調事業(再掲)	臨海部立地企業の有する環境技術を活かし、UNEPと連携しながら川崎発の国際貢献施策を推進します。	事業推進
自治推進フォーラム開催事業(再掲)	自治基本条例の理念をより浸透させるためにフォーラムを開催し、地域の自治力の向上につなげていきます。	事業推進
大学連携推進事業(再掲)	大学等の高等教育機関に蓄積された知識・技術・人材を地域の貴重な財産としてとらえ、教育、産業、市民活動等の分野で大学と地域の多様な連携を推進します。	事業推進

## - 2 市民と協働して地域課題を解決する

市民参加による地域主体のまちづくりを進めるため、地域の課題を発見し、解決できる区役所づくりを推進します。また、便利で快適なサービスが効率的、効果的かつ総合的に提供できるように区役所の整備を進めます。



## 【基本施策 - 2 - (1)】区における地域課題への的確な対応

### 区における地域のまちづくりの推進

#### 現状と課題

地域のまちづくり拠点である区役所の機能を強化するとともに、区役所と事業局が連携し、魅力ある住みやすいまちづくりに向けた一層の取組を推進することが必要となっています。特に、地域の魅力や個性を活かしたまちづくりの推進のほか、地域に固有な課題の解決に向け、地域団体や企業など、多様な主体が自

ら課題を発見し、その解決に取り組んでいくことが重要となっています。

また、住民に身近な区役所において、住民のニーズを把握しながら、地域課題の解決に向け、住民と協働した取組を推進していくことが求められています。

#### 計画期間(2011～2013年度)の取組

区役所が地域からの総合的な視点を活かし、主体的に事業局と調整し、局と区の連携による地域の課題解決に向けた取組を進めます。また、区民の参加と協働により、地域特性を活かしたまちづくりや地域課題の解決に向けた取組を進めます。

地域団体や関係機関が連携してパトロール等を実施するなど、安全・安心なまちづくりを推進します。

地域住民が主体となって活動するボランティアグループ、社会福祉協議会など、多様な主体が連携しながら、福祉、保健関連の事業を推進します。

地域特性を踏まえながら、地域の緑化やごみの減量など、環境を守り地域と調和したまちづくりを推進します。

多様な地域資源を活用しながら、地域の魅力や個性を活かしたまちづくり事業を推進します。

地域コミュニティの活性化をめざし、新住民や町会等と連携した事業を推進します。

商店街が持つ地域コミュニティの核としての機能に着目し、商店街と連携した地域コミュニティの活性化や地域の課題に対応する協働のまちづくりを進めます。



落書き消しの活動  
(麻生落書き消し事業)



ゴーヤーによる緑のカーテン  
(川崎区エコプロジェクト事業)

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
安全・安心まちづくり事業(各区) 安全・安心なまちづくりを推進します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	区が主体となり地域の実情にあわせた交通安全、地域防災等の事業を推進	地域の実情にあわせた交通安全、地域防災力の向上のための取組などにより、安全・安心で快適なまちづくりを区民の参加と協働により推進			事業推進
地域福祉・健康づくり事業(各区) 地域の福祉・健康づくりを推進します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	区が主体となり地域における福祉、保健関連の事業を実施	地域における福祉、健康づくりをはじめとした保健関連の取組などにより、地域で幸せな暮らしを共に支え合うまちづくりを区民の参加と協働により推進			事業推進
環境まちづくり事業(各区) 環境に係る取組を推進します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	区が主体となり、環境を守り、地域の自然と調和したまちづくりを実施	エコロジー活動や地域の自然を活かしたさまざまな活動により、環境を守り、地域の自然と調和したまちづくりを区民の参加と協働により推進			事業推進
地域資源活用事業(各区) 区の地域資源を活用したまちづくりを推進します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	区が主体となり地域の資源を活かした事業を実施	地域の歴史・文化、産業、自然、地域活動など多様な地域資源を活用し、地域の魅力や個性を活かしたまちづくりを区民の参加と協働により推進			事業推進
地域コミュニティ活性化推進事業(各区) 新住民や町会等と連携した事業を推進します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	区が主体となり新住民や町会等と連携した事業を推進	新住民や町内会・自治会と連携した地域コミュニティづくりや地域コミュニティの活性化の取組により、参加と協働の市民自治のまちづくりを推進			事業推進
商店街と連携した地域のまちづくり推進 商店街と連携した地域コミュニティの活性化により、地域のまちづくりを推進します。	商店街と連携した地域まちづくり方策の検討	区における商店街を活用した地域課題解決型事業の実施			事業推進
地域コミュニティ推進事業(再掲) 町内会・自治会、市民活動団体等が緩やかに連携して、地域の課題を解決する都市型のコミュニティづくりを推進します。	「都市型コミュニティ検討委員会」の最終報告に基づく地域コミュニティ活性化に向けたガイドラインの作成	ガイドラインによる地域コミュニティ活性化に向けた取組の推進 地域コミュニティ活性化に向けたモデル事業の実施		モデル事業の検証	事業推進 モデル事業の施策化による総合的展開に向けた取組の推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
地区まちづくり推進事業(再掲)	市民自らが合意形成を図りながらまちを育てていくことを支援し、市民主体のまちづくりを推進します。	事業推進
道路維持補修事業(再掲)	道路等の適正な維持補修を実施するとともに、経営的視点を踏まえた管理手法を検討します。	事業推進
放置自転車対策事業(再掲)	放置自転車の解消に向けた駐輪場整備や放置禁止区域の指定など、放置自転車防止対策を推進します。	事業推進
自転車利用環境整備事業(再掲)	駐輪場の利用促進や自転車を利用しやすい環境づくりに向けた取組を推進します。	事業推進
水路整備事業(再掲)	水路の環境整備を図り、水辺との一体的な空間を創出し、水と緑のネットワークの形成に努めます。	事業推進

## 区における総合的な子ども支援の推進

### 現状と課題 .....

核家族化の進行、都市化の進展、就労環境の変化など、子ども・子育てを取り巻く環境等が大きく変化している中で、地域に身近な区役所については、地域の総合的な子ども支援拠点として、子ども・子育て支援を行っていく必要があります。

また、地域においては、市民自らが子育て支援をはじめとした活動を活発に行っていることから、区役所においては、こうした地域の活動と連携しながら、子ども・子育て支援を行っていく必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組 .....

地域に身近な区役所においては、「地域の総合的な子ども支援拠点」として、保育所や学校をはじめとする子育てなどにかかわる区内の関係機関と連携しながら、子どもに関する相談や保健福祉サービスの提供など、地域の実情にあわせた総合的な子ども支援施策を実施し、安心して子育てできる環境づくりに取り組めます。

区役所における子ども・子育て支援機能の強化を図るため、2011年4月から保育所及び地域子育て支援センター、2012年4月にこども文化センターの管理運営を区役所に移管します。

あわせて、地域の市民活動と連携し、地域での子育てを支え合う環境づくりを進めます。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
総合的な子ども支援事業(各区) 総合的な子どもの支援を実施します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	区が主体となり地域の実情にあわせた総合的な子どもの支援を実施	区役所を地域における子ども支援の拠点として、地域の実情にあわせた総合的な子ども支援施策を実施			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
地域における子育て支援の推進(地域支援事業)(再掲)	地域子育て支援センター等を効率的に活用し、相談事業や、親子で遊べる場づくりを推進するとともに、地域における子育て援助活動の支援を行います。	事業推進
地域における子育て支援の推進(相談支援事業)(再掲)	子育てに対する不安などを軽減するための相談・支援体制の充実を図ります。	事業推進
地域における子育て支援の推進(保育事業)(再掲)	保育所における地域子育て支援体制づくりを推進します。	事業推進
区における教育支援推進事業(再掲)	学校が抱えるさまざまな課題を地域社会との連携を強化して解決していくために、区における教育支援を充実します。	事業推進

【基本施策 - 2 - (2)】区における市民活動支援施策の推進

区における市民活動支援の推進

現状と課題

地域主体のまちづくりを進めるために、市民が活動しやすい環境づくりや、市民の自主的

な活動を支援するしくみの構築が求められています。

計画期間(2011～2013年度)の取組

市民活動の中間支援組織である「かわさき市民活動センター」について、各区支援拠点との連携を図ります。

地域の課題解決に向け、市民活動団体等からの提案を受けるなどしながら、「協働型事業のルール」に基づいた事業を拡充します。

地域コミュニティ推進事業については、地域コミュニティの活性化に向けたガイドラインに基づく取組を推進し、区役所が行う地域コミュニティ施策の中からモデルとなる事業の推進・検証を行うことで、地域コミュニティの推進を図ります。

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
市民活動支援事業(再掲) 市民活動支援指針に基づき、人材、資金、場、情報に関する施策に取り組むことにより、市民活動の活性化を図ります。	市民活動支援指針に基づく支援の推進 市民活動団体の行う事業に対する助成金制度の充実 市民活動ポータルサイトの構築・運営 人材育成方針に基づく育成の推進 区及び地域の市民活動支援拠点の充実  市民活動センターの機能強化	市民活動支援指針に基づく支援の推進 市民活動団体の行う事業に対する助成金制度の充実 市民活動ポータルサイトの運営による情報の共有化 人材育成等への支援の充実 市民活動推進委員会における市民活動支援拠点に関する検証及び機能充実に向けた取組の推進 市民活動センターの機能強化			事業推進
協働型事業の推進(再掲) 協働の意義、手法等を基本的な内容とする「協働型事業のルール」に基づき協働型事業の拡充を進めます。	ルールに基づく協働型事業の拡充  ルールの広報や市民・職員向け説明会の開催	「協働型事業のルール」に基づく協働型事業の拡充 ルールの広報及び説明会の開催			事業推進
地域コミュニティ推進事業(再掲) 町内会・自治会、市民活動団体等が緩やかに連携して、地域の課題を解決する都市型のコミュニティづくりを推進します。	「都市型コミュニティ検討委員会」の最終報告に基づく地域コミュニティ活性化に向けたガイドラインの作成	ガイドラインによる地域コミュニティ活性化に向けた取組の推進 地域コミュニティ活性化に向けたモデル事業の実施	モデル事業の検証	モデル事業の施策化による総合的展開に向けた取組の推進	事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
こども文化センター運営事業(再掲)	乳幼児の子育て支援活動の場や、小学生、中高生の居場所、市民活動支援の拠点等として活用を進めます。	事業推進

【基本施策 - 2 - (3)】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

利便性の高い快適な窓口サービスの提供

現状と課題

2008年4月策定の「区役所サービス向上指針」に基づき、各区役所において窓口サービス向上に主体的に取り組み、具体的な成果をあげてきましたが、その評価・検証手法とともに、更なるサービス向上を進めていく必要があります。

来庁者が区役所で各種手続きをする際、担当窓口や申請書の書き方などがわかりにくく、結果として手続きに時間がかかってしまう現状があります。

区役所区民課では、来庁者が転出入などの手続き時に複数の窓口に行かなくて済

むよう、いわゆる「ワンストップサービス」を実施していますが、各種制度が複雑化している中、「ワンストップサービス」のあり方について検討し、利便性をより向上させていく必要があります。

毎月第2・第4土曜日の区役所転出入窓口の開設は、2007年10月の開始から3年半が経過し、年々利用件数が増えてきていますが、一方で市民の認知度は4割程度となっており、その向上が課題となっています。

計画期間(2011～2013年度)の取組

更なる区役所サービス向上に向け、各区役所の窓口サービス向上の取組の評価・検証手法の確立とあわせて、「区役所サービス向上指針」の見直しを行います。

手続きに要する時間の短縮化やたらいまわしの防止など来庁者にとって快適な区役所サービスを提供するため、「フロア案内」の設置を行うとともに、ワンストップサービスの拡充などに向けた検討を進めます。

毎月第2・第4土曜日午前中の区役所区民課・保険年金課の窓口開設を引き続き実施し、転出入等の届出を受け付けます。また、広報の強化を図り、あわせて、開設曜日・時間・窓口等サービス拡充の必要性を検討するため、窓口利用動向などの検証を引き続き実施します。

混雑期対策として4月第1土曜日の臨時窓口開設を引き続き実施します。



職員によるフロア案内

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
<p>区役所サービス向上事業</p> <p>PDCAサイクルに基づく窓口サービス向上の取組を推進し、一層の区役所サービスの改善を図ります。</p>	<p>区役所サービス向上指針に基づくサービスの向上の取組推進</p>	<p>区役所サービス向上指針の改定</p> <p>「フロア案内」による窓口案内等の実施</p> <p>ワンストップサービス拡充に向けた検討</p>	<p>区役所サービス向上指針に基づく窓口サービス提供</p> <p>「フロア案内」による窓口案内等の実施及び効果の検証</p>	<p>→</p> <p>→</p> <p>→</p>	<p>事業推進</p>
<p>区役所転出入窓口の土曜日等開設事業</p> <p>便利で快適な窓口サービスを提供するため、区役所転出入窓口の土曜日開設等を実施します。</p>	<p>毎月第2・第4土曜日区役所窓口開設の実施</p> <p>4月第1土曜日臨時窓口開設の実施</p>	<p>毎月第2・第4土曜日区役所窓口開設の実施</p> <p>4月第1土曜日臨時窓口開設の実施</p>		<p>→</p> <p>→</p>	<p>事業推進</p>
<p>戸籍住民基本台帳事務</p> <p>戸籍、住民基本台帳、外国人登録、印鑑登録等事務の迅速かつ確実なサービス提供を進めます。</p>	<p>戸籍事務、住民基本台帳事務、外国人登録事務、印鑑登録事務の迅速かつ確実なサービスの提供</p>	<p>戸籍事務、住民基本台帳事務、外国人登録事務、印鑑登録事務の迅速かつ確実なサービスの提供</p>	<p>→</p>	<p>戸籍事務、住民基本台帳事務、印鑑登録事務の迅速かつ確実なサービスの提供</p>	<p>事業推進</p>
<p>区役所サービス向上事業(各区)</p> <p>窓口サービス等を効果的・効率的・総合的に提供するための事業を実施します(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。</p>	<p>区が主体となり、効果的・効率的・総合的な窓口サービス提供のための事業を実施</p>	<p>区が主体となり、効果的・効率的・総合的な窓口サービス提供のための事業を実施</p>		<p>→</p>	<p>事業推進</p>

## 区役所と支所、出張所等の窓口サービス機能再編の取組

### 現状と課題

区役所・支所・出張所では、それぞれで提供している窓口サービスが異なり、来庁者にとってわかりにくい状況となっています。区役所庁舎については、来庁者からわかりにくく、利用しづらいレイアウトとなっているほか、支所・出張所については、バリアフリー化が完了していない庁舎もあり、対応が必要となっています。

各種証明書の発行拠点については、コンビニエンスストアでの証明書交付が可能となり、他都市ではこうした取組が進められていることを踏まえながら、市民の利便性の向上を推進する必要があります。

行政サービスコーナーや連絡所の今後のあり方について、証明書の発行拠点の展開の方向性を踏まえながら、総合的な見直しを進める必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」に基づき、2011年度に出張所の届出業務を区役所に集約し、窓口業務の分かりにくさを解消します。

2011年度に予定されている出張所届出窓口の区役所集約や区役所税務部門の(仮称)市税事務所への移転に伴い、来庁者の利便性、快適性の向上のため、区役所等庁舎のリフォームを進めます。

現在の支所、出張所におけるエレベーター設置を進め、バリアフリー化を図るとともに、地域の市民活動支援拠点としての機能を順次強化します。

川崎と小杉の行政サービスコーナーについては、利便性の高い場所への移転に向けた取組を進めるとともに、その立地優位性を活かし、本市の魅力発信拠点としての新たな機能についても検討を行います。

自動交付機による証明書発行拠点については、コンビニエンスストアでの交付も含め、今後のあり方について検討し、検討結果を踏まえた取組を進めます。

宮前連絡所については、2011年度末をもって廃止し、その用地等を有効活用して、特別支援学校等卒業生対策として、地域交流スペースを有する日中活動支援拠点施設へ機能再編を図るとともに、同施設内での行政サービス端末による証明発行業務を継続します。また、柿生連絡所については、今後のあり方について検討を進めます。



行政サービス端末による証明書発行

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
<p>区役所窓口サービス機能の再編</p> <p>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、効率的で利便性の高いサービスの提供を行います。</p>	<p>「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」の策定・これに基づく取組の推進</p> <p>出張所の市民活動コーナーの整備 自動交付機による証明書発行拠点の検討 行政サービスコーナーの適地移転の調整・新たな機能の検討</p> <p>宮前連絡所機能再編の基本的な考え方・基本計画策定</p>	<p>「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」に基づく取組の推進 出張所届出窓口の区役所集約 出張所の市民活動コーナーの整備 自動交付機による証明書発行拠点の検討 行政サービスコーナーの適地移転に向けた取組の推進、新たな機能の検討 年度末をもって宮前連絡所を廃止 障害者の日中活動支援拠点施設への宮前連絡所機能再編に向けた取組の推進 柿生連絡所のあり方検討</p>	<p>検討結果を踏まえた取組の推進</p> <p>柿生連絡所機能再編基本計画策定</p>	<p>柿生連絡所機能再編実施計画策定</p>	<p>事業推進</p> <p>開所(2014年度)</p>
<p>区役所快適化リフォーム事業</p> <p>区役所・支所・出張所のリフォームにより、利用者にとって便利で快適な環境整備を行います。</p>	<p>区役所快適化リフォーム計画の策定及び基本・実施設計の実施</p>	<p>区役所快適化リフォーム事業の実施(橋・向丘出張所へのエレベーター設置)</p>	<p>区役所快適化リフォーム事業の完了(各支所へのエレベーター設置)</p>		

## 区役所等庁舎の計画的・効率的な整備

### 現状と課題

市民に最も身近な行政サービスを提供する施設である区役所等の庁舎については、各庁舎の設備老朽化等の状況や窓口サービス機能再編の取組を踏まえながら、計画的・効果的な整備を行うとともに長寿命化を図っていく必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

幸区役所庁舎整備基本計画に基づいて、再整備を推進します。  
区役所・支所・出張所等に求められる機能にあわせて、庁舎の計画的・効率的な整備を進めます。

区役所等庁舎の老朽化した施設や設備について補改修を適切に行い、長寿命化を進めます。  
老朽化の進む川崎区役所道路公園センターについて、再整備を実施します。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
幸区役所庁舎整備事業 幸区役所庁舎の再整備に向けた取組を進めます。	幸区役所庁舎の再整備に向けた基本方針・基本計画の策定	基本設計	実施設計整備着手	整備	完成・供用開始(2014年度)
区役所等庁舎整備事業 区役所等庁舎の現状を踏まえながら、計画的・効率的な整備を進めます。	耐震対策補強工事の実施(宮前区役所) 区役所の長寿命化へ向けた整備の実施 区役所等庁舎及び庁舎設備の計画的・効率的な補改修の実施 川崎区役所道路公園センターの再整備に向けた基本・実施設計 富士見周辺地区整備計画と連携した川崎区役所庁舎複合化整備に係る検討	耐震対策補強工事の完了(宮前区役所) 区役所の長寿命化へ向けた整備の実施 区役所等庁舎及び庁舎設備の計画的・効率的な補改修の実施 川崎区役所道路公園センターの再整備着手 川崎区役所庁舎の複合化整備に係る検討	川崎区役所道路公園センターの再整備完了		事業推進

## 【基本施策 - 2 - (4)】市民参加による区行政の推進

### 区民会議の充実

#### 現状と課題

各区で運営している区民会議の審議結果を、参加と協働による課題解決の実践活動につなげるとともに、施策・事業等に適切に反映させるなど、着実に課題解決につなげていくことが求められています。

地域の課題解決に向けた取組を進めるため、各区の区民会議委員が互いに情報交換を行い、学び合う場を設定すること、また、相互の連携を図り、取組を発展させていくことが必要

です。

暮らしやすい地域社会を築くための地域課題の解決には、より多くの市民の参加・協働につなげていく必要があります。そのためには区民会議に関する取組などについて多様な広報媒体を活用して継続的に広報することにより、多くの市民と区民会議に関する情報の共有を進めることが必要です。

#### 計画期間(2011～2013年度)の取組

第3期に入った区民会議の運営を通じた課題解決のサイクルがより的確に機能し、審議結果に基づく区民の参加と協働による実践活動の推進や施策・事業への反映が図られるよう、各区において実効性のある運営を図ります。

各区の区民会議委員が情報交換を行い、相互の連携を深めるため、また、広く市民に区民会議の取組内容をPRするため、7区の区民会議交流会を開催します。

より多くの市民に区民会議の審議内容に関心を持ってもらい、協働のまちづくりを推進するため、ホームページやパンフレットなどによる広報の拡充、フォーラム等の開催による市民への浸透を図ります。また、市民アンケ

ートを実施するなど、その検証結果を活用し、取組に反映させることにより、制度の充実につなげていきます。



区民会議交流会の様子

#### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
区民会議運営事業 区民会議制度の定着及び、より実効性のある制度運用を進めます。	第3期区民会議の運営 区民会議交流会の開催 認知度向上のための取組の推進	第3期区民会議の運営 審議結果に基づき、区民の参加と協働による課題解決の取組 区民会議交流会の開催  ホームページ等を活用した認知度向上のための取組の推進 市民アンケートの実施	第4期区民会議の運営   市民アンケートの検証結果を活用した取組の推進	→  区民会議交流会の検証及び今後のあり方の検討 →	事業推進
区民会議運営事業(各区) 区民の参加と協働により、地域社会の課題を解決するための調査審議を行う区民会議の適切な運営を図ります。	第3期区民会議の運営 審議結果に基づき、協働による課題解決の取組を推進	第3期区民会議の運営 審議結果に基づき、参加と協働による課題解決の取組を推進	第4期区民会議の運営	→	事業推進

## 区における総合行政の推進

### 現状と課題

地域の課題について、市民に身近な総合行政機関としての区役所が果たすべき役割はますます重要となっており、地域の課題を自ら発見し、迅速かつ確かな解決を図っていく区役所を構築する必要があります。

区役所が地域の総合的な視点から、より主体的に地域の課題解決を進められるよう、地域の課題解決や協働の推進に向けた区の計画及び事業を充実するとともに、局と区の適切な役割分担により課題解決が図られるよう、「区における総合行政の推進に関する規則」を的

確に運用し、地域に身近な総合行政機関として機能していくことが必要です。

各区では、地域の特性を活かした区づくりを推進する事業や、地域が抱える課題の解決を図るための事業に取り組むことが求められています。また、これらの取組を推進するための人材育成も行っていくことが必要です。

地方分権改革の進展に伴い、地域に身近な区役所の今後のあり方について検討する必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

市民に身近な区役所で、総合的な対応が図れるよう、「区における総合行政の推進に関する規則」に基づき、局区間の情報共有及び課題調整を進めます。

地域の課題について、区役所が主体的に解決できるよう、区役所の予算機能の強化を図ります。

また、市民の参加と協働による地域のまちづくりを推進するため、人材育成基本計画や区人材育成基本計画に基づき、区役所職員の人材育成に取り組みます。

分権型の地域社会にふさわしい区役所とするため、今後の区役所のあり方について検討を進めます。

### 具体的な事業と事業内容・目標

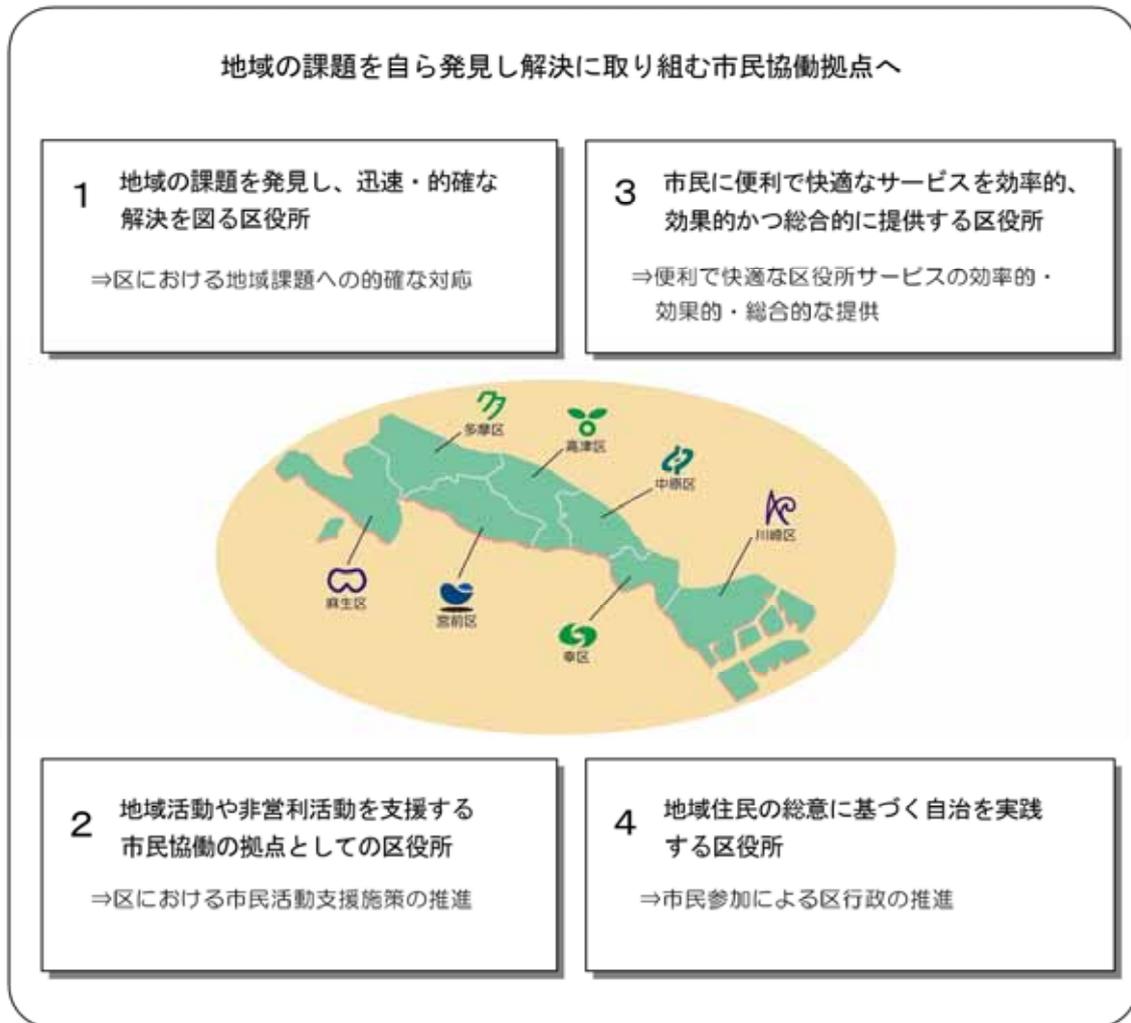
事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
区役所機能の強化 地域の視点から総合的に課題解決に取り組む市民協働拠点として区役所機能を強化します。	地域の課題解決や協働の推進に向けた区の計画に基づく取組の推進 「協働推進事業」・「区の課題解決に向けた取組」の見直しの検討及び「地域課題対応事業」として再編 「区における総合行政の推進に関する規則」の運用 地域における課題解決や協働の担い手となる職員の育成 区行政改革の推進	地域の課題解決や協働の推進に向けた区の計画に基づく取組の推進 区の予算機能強化に向けた検討及び取組の推進 「区における総合行政の推進に関する規則」の運用 人材育成基本計画や区人材育成計画に基づき、市民との協働の担い手となる区役所職員の育成 区行政改革の取組の検証及び今後の区役所のあり方の検討			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
放置自転車対策事業(再掲)	放置自転車の解消に向けた駐輪場整備や放置禁止区域の指定など、放置自転車防止対策を推進します。	事業推進
道路維持補修事業(再掲)	道路等の適正な維持補修を実施するとともに、経営的視点を踏まえた管理手法を検討します。	事業推進
水路整備事業(再掲)	水路の環境整備を図り、水辺との一体的な空間を創出し、水と緑のネットワークの形成に努めます。	事業推進



事業名	事業概要	計画期間の取組
鷺沼駅周辺まちづくり調査事業(再掲)	交通広場などの駅周辺の交通環境の向上に向けた検討などを進め、拠点地区の魅力の増進を図ります。	事業推進
地域情報化推進事業(再掲)	本市の魅力発信、市民の生活や活動に役立つ地域情報を発信するポータルサイトを整備します。	事業推進
道路改良事業(市道)(再掲)	地域の特性に応じた歩車道の拡幅・電線類の地中化などを行い、安全で快適な地域の交通環境を確保します。	事業推進

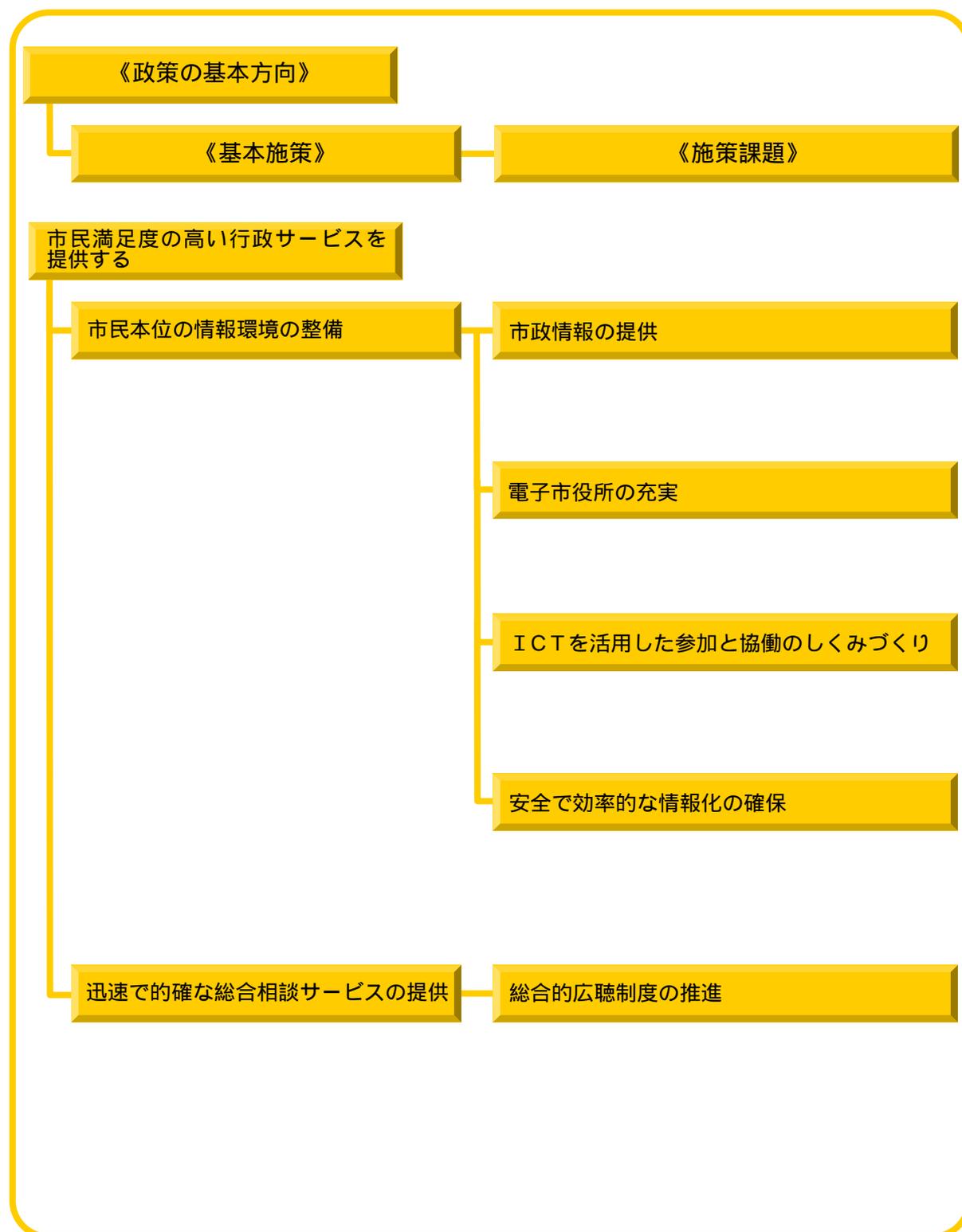
●区行政改革の具体的な方向 ～4つの区役所像～





## - 3 市民満足度の高い行政サービスを提供する

情報化による効果的な行政サービスの提供や情報共有のしくみづくりを進めるとともに、さまざまな問合せや相談に迅速で適切な対応を図るための総合的な体制を整備し、市民満足度の高い行政サービスを提供します。



【基本施策 - 3 - (1)】市民本位の情報環境の整備

市政情報の提供

現状と課題

市民が市政に参加し、市民自治を推進していくためには、市政情報を十分に得られる環境を整備する必要があります。

市政だよりをはじめとするさまざまな情報媒体を活用し、市民が地域で活動するために必要な市政の情報等をより積極的に提供していくことが求められています。

計画期間(2011～2013年度)の取組

広報紙「市政だより」をはじめ、ホームページ、テレビ、ラジオ等のさまざまなメディアを活用して、市政情報を市民にわかりやすく、親しみやすい内容にして積極的に提供していきます。

市政情報を一元管理している「情報プラザ」について、市民が利用しやすい環境づくりを進めます。

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
<b>広報事業</b> 「市政だより」や広報誌、市ホームページを通じて、市政に関する情報を積極的に提供します。	「市政だより」の編集・発行と配布世帯の拡充 ホームページによる市政情報の提供 「市政だより」配布場所の拡充 「市勢要覧」、「グラフ誌ひろば」の編集・発行	広報紙(誌)や市ホームページなどによる市政情報の積極的な提供 「市政だより」の配布拡大に向けた対策の検討及び取組の推進 「市勢要覧」、「グラフ誌ひろば」の発行による川崎市の魅力の発信			事業推進
<b>放送事業</b> テレビ・ラジオ放送等を活用して、市政に関する情報を積極的に提供します。	テレビ・ラジオによる広報番組の放映・放送 JR川崎駅の大型映像装置等による広報映像の放映	テレビ・ラジオ広報番組を通じた、市政や市の魅力に関する情報の提供 大型映像装置等による広報映像の放送 かわさきFMの認知度向上及び経営改善支援			事業推進
<b>情報プラザ等広報事業</b> 情報プラザや各区市政資料コーナーを活用して、川崎の行政情報や魅力を市内外に積極的に提供します。	「情報プラザ」の管理・運営 広報掲示板の管理・運営 「市民便利帳」の編集・発行	「情報プラザ」の管理・運営 広報掲示板の管理・運営 「市民便利帳」の編集・発行			事業推進
<b>教育の広報に関する事務</b> 教育行政に関する情報や事業を市民へ広く周知するため、広報紙やパンフレット、統計資料の発行などを行います。	「教育だよりかわさき」の発行(年3回)	「教育だよりかわさき」の発行(年3回)			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
報道事務	市政情報を広く市民と共有し、信頼される市政を実現するため、戦略的・効果的な情報発信を行います。	事業推進

## 電子市役所の充実

### 現状と課題

情報化を取り巻く環境の変化や多様な市民や企業のニーズに的確に対応した行政サービスを提供するため、行政事務の効率化を図り、ICT を効果的に活用した行政運営を推進する必要があります。

行政運営には、業務システムの安全で安定した構築と運用が不可欠になっていますが、そのためには、各システムの基盤となる情報環境や連携基盤の安全・安定性の向上及び情報化を担う人材の育成を行っていく必要があります。

市民・企業等のニーズへの的確な対応や利便性が向上するような電子行政サービスの充実と安定供給が求められています。

市のホームページをはじめとした電子行政サービスにおけるユーザビリティ及びアクセシビリティの向上を図るとともに、統括的な視点から運用ルールを見直し、市民にわかりやすく利用しやすいサービスの提供をめざす必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

第2次情報化基本計画及び情報化実施計画に基づき、本市の情報化施策を推進します。情報化の推進にあたっては、業務の最適化を前提に、システムの統合や連携による内部事務の効率化を図ります。

利用者本位のユーザビリティを念頭に、統括的な観点から電子行政サービスの見直しを行います。

高齢者や障害者が制約を受けずに市ホームページを利用できるよう、アクセシビリティの向上をめざしたりリニューアルを行います。利用者の増加が見込まれる携帯端末や、新たな情報機器に対応した行政情報の発信・サービスの提供を検討していきます。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
行政情報化推進事業 効率的で信頼性が高い情報システムの整備や、職員のICT活用能力の向上を進める情報化基本計画を策定し実施します。	情報化実施計画に基づく情報化施策の推進	情報化推進に係る調査研究  第2次情報化基本計画に基づく情報化推進  情報化実施計画の推進	デジタル技術を活用した行政事務の簡素効率化・標準化計画策定  次期情報化基本計画策定のための基礎的調査	デジタル技術を活用した行政事務の簡素効率化・標準化段階実施  次期情報化基本計画の策定  情報化実施計画の改定作業	事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
情報環境整備事務	電子行政サービスの運用に必要な情報システムや通信ネットワーク等の情報環境を整備します。	事業推進
電子行政サービス向上事業	わかりやすい、使いやすいサービスの提供をめざすとともに、運用ルールの策定など、電子行政サービスの統括的な視点から各種電子行政サービスの見直しを行います。	事業推進
公共施設利用予約システム事業	公共施設利用予約システム(ふれあいネット)の効率的・効果的な運用を進め、市民サービスの向上を図ります。	事業推進
電子申請推進事業	電子申請システムの充実を図り、時間や場所の制約を受けない利便性の高い行政サービスを提供します。	事業推進
CALS/EC整備推進事業	CALS/EC(公共事業支援統合情報システム)の推進に向けて、公共事業の各段階の情報を電子化し、関係部局・市民・施工業者間で情報の共有をすることにより、公共工事の生産性の向上や、コスト縮減、品質向上とともに、維持管理の負担の軽減や効率化を図ります。	事業推進
CALS/EC整備推進事業(まちづくり局)	CALS/EC(公共事業支援統合情報システム)の推進に向けて、公共建築物の図面の電子化、書類等の保管管理の効率化を図ります。	事業推進

## ICT を活用した参加と協働のしくみづくり

### 現状と課題

地域ポータルサイト等の ICT (Information and Communication Technology) を活用した情報交流サービスを、市民や企業が安心して利用できるしくみとして整備する必要があります。  
市民や企業にとって有用な地域情報を集積す

ることで、利用者が増えるといった循環をつくり出すために、効果的な事業広報を継続して行うことが必要です。  
多様化する地域情報ニーズに対応した行政情報の発信や、市民・市内企業の情報交流基盤の整備を行っていく必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

地域ポータルサイトについては、協定サイトの内容充実を事業者に求めていくとともに、市民ニーズの高いサイトを追加するなど、利用者の要望や視点に立った事業運営を行い、市民の認知度の向上をめざした取組を推進します。

情報技術や機器の進展にあわせ、既存メディア以外による地域情報化及び情報基盤の整備など、次世代情報受発信の方法について導入検討を行います。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
地域情報化推進事業 本市の魅力発信、市民の生活や活動に役立つ地域情報を発信するポータルサイトを整備します。	官民協働による地域ポータルサイトの試行実施(5サイト)  電子メール配信サービスの運用開始	民間地域ポータルサイトへの行政情報の提供			事業推進
		事業広報の実施			
		利用者アンケートの実施及び評価分析			
		既存協定サイトの運営状況の点検および新規協定サイト追加			
		次世代地域情報受発信方法の検討			

## 安全で効率的な情報化の確保

### 現状と課題

現在のシステムのライフサイクルや今後見込まれる再構築、大規模改修計画を見据えて、システムごとに再構築等の実施時期や方法などについて、調整する必要があります。

「ICT 部門の業務継続計画」を策定し、対策について検討を進めていく必要があります。安全で効率的な情報化を確保するためには、個々の情報資産にあった情報セキュリティ対策を実施する必要があります。

### 計画期間(2011～2013年度)の取組

引き続き CIO 体制のもと、企画・開発・運用開始時における経費の適正化や技術的妥当性についてシステム評価を実施します。あわせて、システム稼働後の事後評価についても取組を進めていきます。

「情報システム全体最適化計画」の進捗管理を行い、システムの集中管理やシステム連携基盤等の活用の拡大など、システムの最適化を推進します。同時に、総務省が進めている「自治体クラウド」については、情報技術の

推移などを見据えながら対応していきます。簡略的な現行の「ICT 部門の業務継続計画」を本格的な業務継続計画に改定し、実効性を高めます。

実効性の高い情報セキュリティ対策を講じるために、所管課が自ら行う情報セキュリティ対策を行うしくみをつくります。

### 具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
情報統括監視推進事業 安全で安定した電子行政サービスを提供するために、情報システムの最適化を図ります。	情報システム全体最適化計画及びアクションプランの策定 セキュリティ対策の中長期計画の策定  情報セキュリティ監査の実施	情報システム全体最適化計画に基づく、CIO 補佐業務、システム評価の実施  情報システム全体最適化計画の進捗管理			事業推進
		ICT部門の業務継続計画の検討	ICT部門の業務継続計画の策定	ICT部門の業務継続計画の見直し	

事業名	事業概要	計画期間の取組
情報セキュリティ対策事業(再掲)	市が管理すべき情報資産がどのような状況にあるかを把握し、自ら情報セキュリティ対策を行うしくみを構築し、推進することにより、情報セキュリティ対策の向上をめざします。	事業推進

【基本施策 - 3 - (2)】迅速で的確な総合相談サービスの提供

総合的広聴制度の推進

現状と課題

市民サービス向上のため、区役所代表電話など、総合コンタクトセンターで実施する業務を充実させるとともに、利便性や満足度を高めるため、サンキューコールかわさきにおける電話対応及び回答内容の質の向上を図る必要があります。  
住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法

等の一部改正に伴う条例改正、また、国の制度改正等の動向を見極めながら、住民投票の実施に支障を来たさないよう十分な準備を進める必要があります。

市政に対する市民のさまざまな「声」を個別・調査・政策広聴等さまざまな手段を用いて収集し、市政に反映する必要があります。

計画期間(2011～2013年度)の取組

総合コンタクトセンターにおける業務として、予約受付、イベント案内、ネット窓口かわさきのヘルプデスク等の電話対応業務を統合実施(30業務以上)し、区役所代表電話を総合コンタクトセンターに順次統合して、市民サービスの向上及び業務の効率化を推進します。  
住民投票制度の適正な運営、住民及び庁内関

係部署への制度周知、住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及び投票資格者名簿等に係る住民投票システムの改修を実施します。

インターネットや手紙、電話など市民に身近な手段を用いて収集するとともに、市民アンケートなどの調査広聴に取り組みます。

具体的な事業と事業内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
総合コンタクトセンター整備運営事業 市政に関する問合せなどを一元的に受け付け、迅速かつ的確に対応します。	「サンキューコールかわさき」の業務統合 地域ポータルサイトとの連携の検討  区役所代表電話の統合	総合コンタクトセンターの適正な運営 総合コンタクトセンターにおける統合業務の実施	区役所代表電話の追加統合		事業推進
住民投票制度運営事業(再掲) 市政に係る重要事項について、直接、住民の意思を確認するしくみである住民投票制度を適正に運営し、住民の市政への参加の推進を図ります。	住民投票制度の安定した運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及びシステム改修についての検討	住民投票制度の適正な運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及び投票資格者名簿等に係るシステム改修実施			事業推進

事業名	事業概要	計画期間の取組
広聴等事務	市政に対するさまざまな声をインターネットや手紙、電話など市民に身近な手段を用いて収集するとともに、市民アンケートなどの調査広聴を実施します。	事業推進
相談広聴事業	生活上の諸問題を解決するため、区役所等において行政機関や法律の専門家等による相談事業を実施します。	事業推進
パブリックコメント制度運営事業(再掲)	パブリックコメント制度を適切に運営し、自治運営の基本原則である情報共有と参加の実効性を高めます。	事業推進

## 政策の執行を支えるその他の事務事業・経費

### 政策を側面から支える事務事業

実行計画における政策体系に基づく事務事業は、まちづくりの基本目標の達成に向けて取り組む、基本構想に掲げる施策の手段として位置付けられるものです。

しかしながら、政策体系に位置付けられた個々の事務事業だけで課題解決に向けた取組がなされるわけではなく、こうした事務事業の執行を側面から支える人事・労務管理や財務、庶務などの内部管理的な事務が必要です。また、行政運営にあたっては、選挙管理委員会や人事委員会等の行政委員会や、市民意見の市政への反映の場である議会についても、これらを運営するための組織や費用予算が必要です。

### その他の経費

7つの基本政策や、「政策を側面から支える事務事業」の経費以外にも、行政にはその他の経費があります。主なものとしては、市債の償還金元金・利子や繰出金などがあります。公共公益施設や都市基盤等については、比較的長期にわたって市民に供用されるものであるため、その整備に要する費用は、現在の市民だけでなく、将来の市民においても負担するのが妥当であるとの考え方にに基づき、一定の基準のもと市債を発行することが認められ

ています。このため、毎年度支出される市債の償還金元金及びその利子については、現在行われている事務事業の経費ではないため、その他の経費として取り扱います。

地方自治体には一般会計のほか、特別会計や企業会計があり、一定の基準のもと会計間で経費の繰出・繰入が行われます。繰出金は、繰出先の会計で最終的に歳出予算として充てられるため、集計上は二重計上となることから、その他の経費として取り扱います。

### 計画の進行管理との関係

この実行計画は、すべての事務事業を対象にするとともに、3か年の財政的な裏付けをもった実行性に配慮した計画として策定するものです。

計画期間中においても社会経済状況や財政状況の変化等が十分予想されることから、その実行性を確保していくためには、計画の進行管理を行い、より効果的・効率的に事務事業の執行ができるよう施策調整を行っていく必要があります。

このため、政策体系に位置付けられた事務事業のみを対象として計画の進行管理を行うのではなく、内部管理的な事務や経費も含めたすべての経営資源を把握し、計画の進行管理を行っていくこととします。

### 政策体系とその他の事務事業・経費との関係

