

## 施策5-1-1 市民参加の促進と多様な主体との協働・連携のしくみづくり

### 直接目標

● 多様な主体が協働・連携して地域課題の解決を進める

### 主な成果指標

名 称 (指標の出典)	現 状	第1期実施計画期間 における目標値	第2期実施計画期間 における目標値	第3期実施計画期間 における目標値
地域貢献活動に関する 取組にかかわったこと のある人の割合 (市民アンケート)	19.8% (平成27年度)	21%以上 (平成29年度)	23%以上 (平成33年度)	25%以上 (平成37年度)
町内会・自治会加入率 (市民・こども局調べ)	63.8% (平成27年度)	64%以上 (平成29年度)	64%以上 (平成33年度)	64%以上 (平成37年度)
市内認定・条例指定 NPO法人数 (市民・こども局調べ)	8 団体 (平成26年度)	14 団体以上 (平成29年度)	22 団体以上 (平成33年度)	30 団体以上 (平成37年度)

### 計画期間の主な取組

事務事業名	現 状	事業内容・目標		
	平成 26～27 (2014～15)年度	平成 28(2016) 年度	平成 29(2017) 年度	平成 30(2018) 年度以降
<b>○多様な主体による協働・連携推進事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     多様な主体が主体的に地域課題解決に向けて取り組めるよう、必要な環境を整備します。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●協働・連携のあり方検討委員会の運営及び報告書のとりまとめ、並びに「協働・連携の基本方針」の策定</li> <li>●プロボノ（社会的・公共的な目的のために、仕事で培った経験やスキルを活かすボランティア活動）による人材マッチングモデル事業の実施</li> <li>●ICTを活用した情報ポータルサイトの構築に向けた検討</li> <li>●企業、大学、他自治体などの多様な主体と、それぞれの得意分野や地域特性を活かした協働・連携の取組の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「協働・連携の基本方針」に基づく総合的な事業の推進</li> <li>●プロボノによる人材マッチングモデル事業の実施</li> <li>●ICTを活用した情報ポータルサイトの構築及び運営</li> <li>●地域における中間支援機能の検討</li> <li>●企業、大学、他自治体などの多様な主体と、それぞれの得意分野や地域特性を活かした協働・連携の取組の更なる推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地域人材の担い手拡充に向けた取組の実施</li> <li>●ICTを活用した情報ポータルサイトの機能の拡充</li> <li>●地域における中間支援機能の拡充</li> </ul>	事業推進
<b>○自治推進事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     パブリックコメント制度や住民投票制度などの「自治基本条例」に基づく自治運営に関する制度等の適切な運用を進め、自治の推進に取り組めます。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自治基本条例の理念等の広報・普及啓発</li> <li>●市民参加の促進に向けた調査、手法等の検討・実施</li> <li>●多くの意見提出を促すためのパブリックコメント制度の周知</li> <li>●住民投票制度の安定した運営と円滑な実施に備えた住民への制度周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自治基本条例の理念等の広報・普及啓発</li> <li>●若者をはじめとする市民参加の促進に向けた調査、手法等の検討・実施及び若者からの意見聴取の機会の創出</li> <li>●多くの意見提出を促すためのパブリックコメント制度の周知</li> <li>●住民投票制度の安定した運営と円滑な実施に備えた住民への制度周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●若者をはじめとする市民参加の促進に向けた調査、手法等の実施及び若者からの意見の行政参加施策への反映</li> </ul>	事業推進

事務事業名	現状	事業内容・目標		
	平成 26～27 (2014～15)年度	平成 28(2016) 年度	平成 29(2017) 年度	平成 30(2018) 年度以降
<b>○地域振興事業</b> 良好な地域社会の維持・形成のため、地域的な共同活動を行うことを目的として一定の区域に住所を有する者の地縁に基づき形成される町内会・自治会活動を支援することにより、市民が相互に協力しながら暮らしやすい地域社会づくりを進めます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「町内会・自治会の活動の活性化に向けた条例」に基づく取組の推進</li> <li>●町内会・自治会館の整備に関する補助の充実</li> <li>●自治功労者表彰の実施</li> <li>●新総合自治会館の移転整備に向けた検討</li> <li>●市民自治活動を支援する（公財）市民自治財団の運営支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「町内会・自治会の活動の活性化に向けた条例」に基づく取組の推進</li> <li>●町内会・自治会館の整備に関する補助の実施</li> <li>●自治功労者表彰の実施</li> <li>●新総合自治会館の工事設計</li> <li>●市民自治活動を支援する（公財）市民自治財団の機能強化の推進</li> </ul>	●新総合自治会館の整備推進	●新総合自治会館の完成（H31 予定）
<b>○市民活動支援事業</b> 市民活動の自主性・自立性に配慮した市民の相互支援を促進するために定めた「市民活動支援指針」に基づき、人材育成・資金の確保・活動の場・情報の共有化に関する取組を推進し、市民活動の活性化を図るとともに、市民活動支援の担い手である中間支援組織の機能強化を推進します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民活動支援指針改訂検討委員会報告書の提言を踏まえた取組の推進</li> <li>●市民活動における全市・全領域の中間支援組織である「（公財）かわさき市民活動センター」の運営支援（H26 登録団体数：全 647 団体）</li> <li>●市民活動（ボランティア活動）補償制度の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民活動支援指針改訂検討委員会報告書の提言を踏まえた取組の推進</li> <li>●市民活動における全市・全領域の中間支援組織である「（公財）かわさき市民活動センター」の機能強化の推進（登録団体数：全 650 団体以上）</li> <li>●市民活動（ボランティア活動）補償制度の実施</li> </ul>		事業推進
<b>○NPO 法人活動促進事業</b> NPO 法人（特定非営利活動法人）活動の健全な発展を一層促進するため、法人設立・運営支援や監督・指導を行うとともに、法人への寄附促進に向けた取組を推進します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●NPO 法に基づく設立認証や情報公開、監督等の適切な実施</li> <li>●NPO 法人の認定及び条例指定制度の適正な運用</li> <li>●NPO 法人への寄附促進に向けた情報発信や法人運営の基盤強化の支援等の取組の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●NPO 法に基づく設立認証や情報公開、監督等の適切な実施</li> <li>●NPO 法人の認定及び条例指定制度の適正な運用</li> <li>●NPO 法人への寄附促進に向けた情報発信や法人運営の基盤強化の支援等の取組の推進</li> </ul>		事業推進
<b>○地方分権改革推進事業</b> 基礎自治体への権限移譲や義務付け・枠付けの見直しを国等へ働きかけるなど真の分権型社会の実現をめざした取組を推進します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●第 4 次一括法及び第 5 次一括法の成立に伴う条例等の整備の検討・調整</li> <li>●地方分権改革に関する「提案募集方式」制度を活用した積極的な国への権限移譲や義務付け・枠付けの見直しの提案</li> <li>●地方自治法に基づく県市間の権限移譲の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●新たな法案等による、基礎自治体への権限移譲や義務付け・枠付けの見直しに伴う条例等の整備の検討・調整</li> <li>●地方分権改革に関する「提案募集方式」制度を活用した積極的な国への権限移譲や義務付け・枠付けの見直しの提案</li> <li>●地方自治法に基づく県市間の権限移譲の推進</li> <li>●「（仮称）新たな地方分権改革の推進に関する方針」の策定と方針に基づく取組の推進</li> </ul>	●「（仮称）新たな地方分権改革の推進に関する方針」に基づく取組の推進	事業推進
<b>都市政策研究事業</b> 都市政策に関する情報収集及び調査研究等の取組を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●学会への参加や学識経験者等を招いての研究会の実施</li> <li>●職員の研究チームによる政策課題の研究</li> <li>●本市の政策課題に関連した政策情報誌の発行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●学会への参加や学識経験者等を招いての研究会の実施</li> <li>●職員の研究チームによる政策課題の研究</li> <li>●本市の政策課題に関連した政策情報誌の発行</li> </ul>		事業推進

## 施策5-1-2 迅速で的確な広報・広聴と市民に開かれた情報共有の推進

### 直接目標

- 市民の意見を幅広く聴取するとともに、分かりやすい情報発信を行う

### 主な成果指標

名称 (指標の出典)	現 状	第1期実施計画期間 における目標値	第2期実施計画期間 における目標値	第3期実施計画期間 における目標値
コンタクトセンター内 サンキューコールかわ さきの対応満足度 ※5点満点（総務局調べ）	4.9点 (平成27年度)	4.9点以上 (平成29年度)	第1期実施計画の取組状況を踏まえてよりよい状況の実現に向けて目標値を定め、目標達成に向けて取り組みます。	
必要な市政情報を得ることができていると思う人の割合 (市民アンケート)	37.5% (平成27年度)	39%以上 (平成29年度)		

### 計画期間の主な取組

事務事業名	現 状	事業内容・目標			
	平成 26～27 (2014～15)年度	平成 28(2016) 年度	平成 29(2017) 年度	平成 30(2018) 年度以降	
<b>○広聴等事務</b> 市民との直接対話や、手紙、FAX、メールなどの身近な手段により、市政に対する声を広く収集します。また、市政に対する市民の意識を調査するため、市民アンケートを実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●さまざまな手法により、幅広く市民参加を促す「区民車座集會」の実施（月1回程度実施）</li> <li>●「市長への手紙」の適切な運用</li> <li>●市民アンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●さまざまな手法により、幅広く市民参加を促す「区民車座集會」の実施</li> <li>●「市長への手紙」の適切な運用</li> <li>●戦略的な市民アンケート手法の構築に向けた取組の推進</li> </ul>	→	→	事業推進
<b>○コンタクトセンター運営事業</b> コンタクトセンターで受け付けた案件を迅速、親切、的確に対応し、可能な限り回答することにより、市民の利便性と満足度の向上を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コンタクトセンターの適切な運用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市政に関する問合せ、意見、相談等に対応する「サンキューコールかわさき」</li> <li>・ 本庁舎代表電話交換業務</li> <li>・ 幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生区役所代表電話交換業務</li> </ul> </li> <li>●川崎区役所（支所を含む）代表電話の統合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コンタクトセンターの適切な運用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市政に関する問合せ、意見、相談等に対応する「サンキューコールかわさき」</li> <li>・ 本庁舎代表電話交換業務</li> <li>・ 各区役所代表電話交換業務</li> </ul> </li> </ul>	→	→	事業推進
<b>○区相談事業</b> 市民が安心して生活を送れるよう、各区に相談窓口を設け、日常的な悩みごとから、法律的な専門相談まで問題解決の助言等を行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民からの日常的な悩みごとに関する相談への助言、適切な窓口の紹介などの一般相談の実施</li> <li>●弁護士や司法書士等による法律、土地・建物の登記などに関する専門的な特別相談の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民からの日常的な悩みごとに関する相談への助言、適切な窓口の紹介などの一般相談の実施</li> <li>●弁護士や司法書士等による法律、土地・建物の登記などに関する専門的な特別相談の実施</li> </ul>	→	→	事業推進

事務事業名	現状	事業内容・目標		
	平成 26～27 (2014～15)年度	平成 28(2016) 年度	平成 29(2017) 年度	平成 30(2018) 年度以降
<b>○広報事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     市の制度や施策から暮らしに関する手続、イベントや本市の魅力に関する情報まで、あらゆる広報媒体を活用しながら、市政に関するさまざまな情報を市民にわかりやすく、効果的に伝えます。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●リニューアルした「市政だより」の発行による市政全般に関する情報発信</li> <li>●市ホームページによる市政情報・本市の魅力に関する情報発信 (H26 月平均ページ閲覧回数：4,792,836回)</li> <li>●情報ブラザの運営や広報コーナー、広報掲示板の活用による市の制度・施策の積極的な広報活動の推進</li> <li>●「市勢要覧」の発行による市政情報の発信</li> <li>●市民便利帳「生活ガイド」の発行による効果的な市政情報の発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●紙面の更なる充実など「市政だより」をわかりやすく感じるための取組の推進</li> <li>●市ホームページによる市政情報・本市の魅力に関する情報発信 (月平均ページ閲覧回数：4,888,000回以上)</li> <li>●情報ブラザの運営や広報コーナー、広報掲示板の活用による市の制度・施策の積極的な広報活動の推進</li> <li>●「市勢要覧」の発行による市政情報の発信</li> <li>●市民便利帳「生活ガイド」の発行による効果的な市政情報の発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市ホームページによる市政情報・本市の魅力に関する情報発信 (月平均ページ閲覧回数：4,936,000回以上)</li> </ul>	事業推進
<b>○放送事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     テレビ・ラジオ等のメディアを活用して、市政等に関する情報をタイムリーかつ積極的に提供します。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●テレビ・ラジオによる広報番組の放送等を活用した、分かりやすく、親しみやすい情報のタイムリーな発信</li> <li>●市内唯一のコミュニティ放送局であるかわさきエフエムの認知度向上及び経営改善支援</li> <li>●JR川崎駅に設置してある大型映像装置による市政情報等の放映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●テレビ・ラジオによる広報番組の放送等を活用した、分かりやすく、親しみやすい情報のタイムリーな発信</li> <li>●市内唯一のコミュニティ放送局であるかわさきエフエムの認知度向上及び経営改善支援</li> <li>●JR川崎駅に設置してある大型映像装置による市政情報等の放映</li> </ul>		事業推進
<b>報道事務</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     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、報道機関を通じた効果的な情報発信を行います。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●記者会見、報道機関への情報提供、ホームページなどによる、わかりやすく効果的な市政情報の発信</li> <li>●報道機関との円滑な連絡調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●記者会見、報道機関への情報提供、ホームページなどによる、わかりやすく効果的な市政情報の発信</li> <li>●報道機関との円滑な連絡調整</li> </ul>		事業推進
<b>情報公開推進事務</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     市民の知る権利を保障し、開かれた市政を実現することを目的として、総合的な情報公開制度の運用を行います。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●実施機関への指導・助言や、研修等を通じた統合的な情報公開制度の的確な運用</li> <li>●行政不服審査法の改正に伴う情報公開制度及び個人情報保護制度における審査請求のあり方の検討</li> <li>●マイナンバー制度の導入に伴う特定個人情報保護評価(PIA)の第三者点検の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●実施機関への指導・助言や、研修等を通じた統合的な情報公開制度の的確な運用</li> <li>●マイナンバー制度の導入に伴う特定個人情報保護評価(PIA)の第三者点検の実施</li> </ul>		事業推進
<b>公文書館運営事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     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。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●公文書や歴史的公文書等の適正な管理と情報提供</li> <li>●「公文書館だより」の定期的な発行や、歴史講座及び古文書講座の開催による広報と啓発</li> <li>●公文書館施設・設備の維持補修など適切な管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●公文書や歴史的公文書等の適正な管理と情報提供</li> <li>●「公文書館だより」の定期的な発行や、歴史講座及び古文書講座の開催による広報と啓発</li> <li>●公文書館施設・設備の維持補修など適切な管理</li> </ul>		事業推進

## 施策5-1-3 共に支え合う地域づくりに向けた区役所機能の強化

### 直接目標

- 市民満足度の高い区役所サービスを提供する

### 主な成果指標

名称 (指標の出典)	現 状	第1期実施計画期間 における目標値	第2期実施計画期間 における目標値	第3期実施計画期間 における目標値
区役所利用者のサービス満足度 (市民・子ども局調べ)	97% (平成27年度)	98%以上 (平成29年度)	第1期実施計画の取組状況を踏まえてよりよい状況の実現に向けて目標値を定め、目標達成に向けて取り組みます。	
個人番号カード交付率 (市民・子ども局調べ)	平成28年1月 から交付開始	7%以上 (平成29年度)		

### 計画期間の主な取組

事務事業名	現 状	事業内容・目標		
	平成26～27 (2014～15)年度	平成28(2016) 年度	平成29(2017) 年度	平成30(2018) 年度以降
<b>○区役所改革推進事業</b>  市民に身近な行政機関である区役所では、複雑化・多様化する地域課題の解決に向けて、これまで担ってきた行政サービスの提供に加え、地域の実情に応じながら、市民同士のつながりやコミュニティづくりを進めるとともに、市民の主体的な活動を促進する取組を進めます。また、区役所等庁舎の利活用の推進に向け、効率的・効果的な整備を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区役所機能強化に向けた「区役所改革の基本方針」の策定</li> <li>●「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」の改定の検討</li> <li>●JR川崎駅北口自由通路への川崎行政サービスコーナー移転に向けた調整</li> <li>●区役所庁舎等の長寿命化に向けた改修・補修の実施                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・幸区役所庁舎の供用開始及び旧庁舎等解体、駐車場・多目的広場等の整備</li> <li>・麻生区役所柿生分庁舎(旧柿生連絡所)の耐震等工事の実施</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「区役所改革の基本方針」に基づく市民と協働した取組の推進                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材育成や地域課題の検討のためのワークショップの開催</li> <li>・ワークショップの討議結果を踏まえた川崎らしい地域づくりプロジェクトの企画・実施</li> </ul> </li> <li>●「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」の改定の検討</li> <li>●JR川崎駅北口自由通路への川崎行政サービスコーナー移転に向けた調整</li> <li>●区役所庁舎等の機能や建物の状態を踏まえた保全・改修工事の実施                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・幸区役所の駐車場・多目的広場等の整備</li> <li>・麻生区役所柿生分庁舎(旧柿生連絡所)の供用開始</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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」の改定</li> <li>●JR川崎駅北口自由通路への川崎行政サービスコーナーの移転</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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」の改定に基づく取組の推進</li> </ul>

事務事業名	現状	事業内容・目標		
	平成 26～27 (2014～15)年度	平成 28(2016) 年度	平成 29(2017) 年度	平成 30(2018) 年度以降
<b>○区役所サービス向上事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">                     市民の満足度が高い区役所をめざしてサービス向上の取組を進めます。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民の声を踏まえた区役所サービス向上の取組の推進</li> <li>●第2・第4土曜日の区役所窓口開設の実施</li> <li>●混雑期の臨時窓口開設の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民の声を踏まえた区役所サービス向上の取組の推進</li> <li>●第2・第4土曜日の区役所窓口開設の実施</li> <li>●混雑期の臨時窓口開設の実施</li> </ul>	→ → →	事業推進
<b>○戸籍住民サービス事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">                     マイナンバー（社会保障・税番号）制度の導入や市民の利便性の向上を踏まえながら、戸籍や住民票などの証明書を交付します。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●マイナンバーの通知及び個人番号カードの交付の開始（H28.1からカード交付開始）</li> <li>●コンビニエンスストアでの戸籍・住民票等の証明書自動交付の開始（H28.1）</li> <li>●証明書等郵送業務の集約化に向けた検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●マイナンバー制度の個人番号カードの普及促進</li> <li>●コンビニエンスストアでの戸籍・住民票等の証明書の自動交付</li> <li>●麻生区役所柿生分庁舎での証明書等郵送業務の実施</li> </ul>	→ → →	事業推進
<b>○地域課題対応事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">                     各区役所が主体となって、区民の参加と協働により地域の身近な課題解決や地域の特性を活かした魅力あるまちづくりに向けた事業を実施します。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各区役所が主体となった地域の身近な課題解決に向けた事業の実施（H26 301 事業）</li> <li>●各区の魅力ある地域資源を活かした区づくりの推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各区役所が主体となった地域の身近な課題の解決に向けた事業の実施</li> <li>●各区の魅力ある地域資源を活かした区づくりの推進</li> </ul>	→ →	事業推進
<b>○区民会議運営事業</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">                     各区における地域社会の課題を区民の参加と協働により地域が主体的に解決するため、区民会議を運営します。                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各区における参加と協働による地域社会の課題解決に向けた区民会議の開催（H26 開催数 96 回）</li> <li>●区民会議の認知度向上のための取組の推進</li> <li>●各区の委員の相互連携に向けた区民会議交流会の開催</li> <li>●「区民会議のあり方」の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各区における参加と協働による地域社会の課題解決に向けた区民会議の開催</li> <li>●区民会議の認知度向上のための取組の推進</li> <li>●区民会議交流会など各区の委員の相互連携に向けた取組の推進</li> <li>●「区民会議のあり方」の検討</li> </ul>	→ → → →	●「区民会議のあり方」の検討結果に基づく取組の推進

市民の暮らしに身近な区役所が市民、地域で活動する住民団体などと協働で行う地域課題の解決に向けた主要な取組については、実施計画 371 ページからの区計画に掲載しています。