

総務委員会資料

所管事務の調査（報告）

「川崎市行財政改革プログラム
平成 28（2016）年度の取組結果」について

資料 1 川崎市行財政改革プログラム
平成 28（2016）年度の取組結果【概要版】

参考資料 各局等改革プログラム評価シートの見方

別冊資料（冊子）

川崎市行財政改革プログラム
平成 28（2016）年度の取組結果

平成 29 年 8 月 29 日

総 務 企 画 局

川崎市行財政改革プログラム

平成 28（2016）年度の取組結果

【概要版】

平成 29（2017）年 8 月

目 次

1	川崎市行財政改革プログラムについて	1
2	取組評価の手法	2
3	取組評価の結果	3
4	主な取組実績.....	12
	【参考資料 1】「川崎市行財政改革プログラム・平成 28 年度の取組の実施結果 （内部評価）」に関する審議結果について（川崎市行財政改革推 進委員会）	27
	【参考資料 2－1】活動指標一覧.....	43
	【参考資料 2－2】成果指標一覧.....	44

1 川崎市行財政改革プログラムについて

少子高齢化の一層の進展等の社会状況の変化に的確に対応した市民満足度の高い行財政運営に向け、必要な経営資源の確保等を行うことにより「川崎市総合計画」に掲げる政策・施策を着実に推進するため、平成28(2016)年度及び平成29(2017)年度の2か年を計画期間とする「川崎市行財政改革プログラム」(以下「プログラム」という。)を平成28(2016)年3月に策定しました。

プログラムにおいては、『市民ニーズと地域課題の的確な把握』、『市民サービスの質的改革の推進』、『市役所内部の質的改革の推進』、『効率的・効果的な行財政運営による「持続可能な最幸のまち」の実現』の基本理念のもと、『取組1「共に支える」』、『取組2「再構築する」』、『取組3「育て、チャレンジする」』の3つを取組の柱に据え、計176の改革課題を掲載(図表1)しています。

その各改革課題において、計画期間初年度となる平成28(2016)年度の取組を推進しました。

図表1 各取組の概念と改革課題数



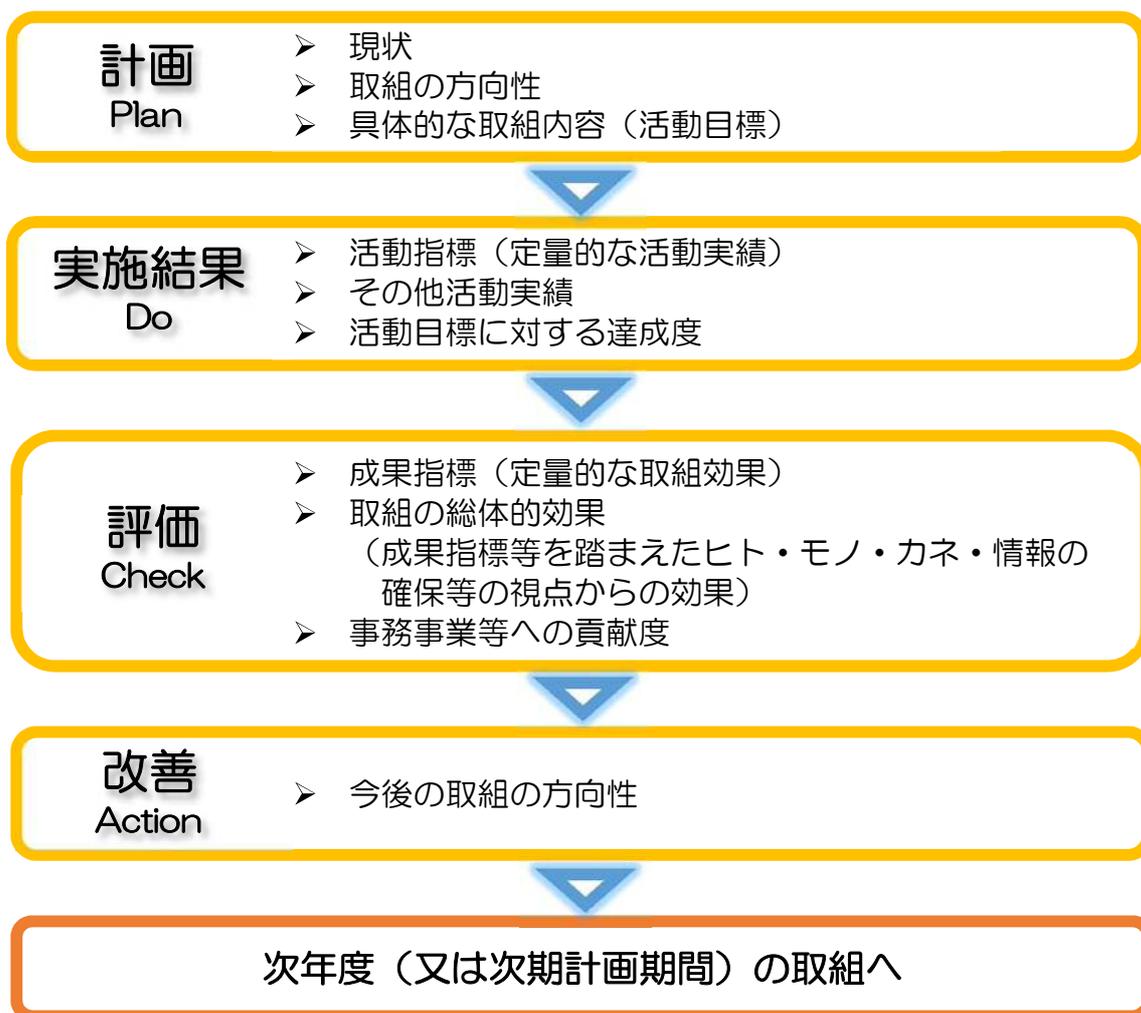
2 取組評価の手法

各改革課題の取組について、活動指標・成果指標を活用したP D C Aサイクルにより、年度当初に設定した活動目標のもとでの活動実績のみならず、必要な経営資源であるヒト・モノ・カネ・情報（※）の確保等の視点による取組の効果についても評価しました（図表2）。また、外部有識者で構成する「川崎市行財政改革推進委員会」において評価を行うことにより、評価の客観性を確保しました。

※プログラムに掲げる4つの経営資源

- 【ヒト】 将来を見据えた課題解決に向けた必要な人材と最適な組織
- 【モノ】 市民満足度の向上に向けた質の高い市民サービス
- 【カネ】 中長期的視点に立ったあらゆる手法により確保していく財源
- 【情報】 市民ニーズや地域課題を的確に把握するための市民との情報共有

図表2 取組評価の手法の概略



3 取組評価の結果

(1) 「実施結果 (Do)」の結果

活動目標に対する達成度について、「1. 目標を上回った」は3件(1.7%)、「2. ほぼ目標どおり」は168件(95.5%)となっており、全体として、取組は概ね順調に進捗した一方で、「4. 状況の変化により目標を達成できなかった」は5件(2.8%)ありました。

図表3 区分・取組別の件数・割合

区分 (※) 取組	1	2	3	4	計
取組1 共に 支える	0件 (0.0%)	48件 (94.1%)	0件 (0.0%)	3件 (5.9%)	51件 (100.0%)
取組2 再構築す る	2件 (2.0%)	98件 (96.1%)	0件 (0.0%)	2件 (2.0%)	102件 (100.0%)
取組3 育て、 チャレン ジする	1件 (4.3%)	22件 (95.7%)	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	23件 (100.0%)
全体	3件 (1.7%) 【図表4】	168件 (95.5%)	0件 (0.0%)	5件 (2.8%) 【図表5】	176件 (100.0%)

※区分の内容

1. 目標を上回った
2. ほぼ目標どおり
3. 目標を下回った
4. 状況の変化により目標を達成できなかった

図表4 「1. 目標を上回った」とした取組の内訳

取組	課題名	理由
取組2 再構築する	◆一層の市税収入確保に向けた取組強化 【P.165・166/2-(4)-1(財政局)】	・滞納整理の早期化・集中化に取り組んだことにより、平成29(2017)年5月末時点での電話催告件数は、目標としていた115,460件を上回り、161,958件となりました。
	◆市バスの安定的な事業運営に向けた人材の確保と育成 【P.219・220/2-(9)-9(交通局)】	・即戦力となる公募非常勤嘱託運転手を確保するため、応募者が希望する営業所での採用選考などに取り組んだことにより、前年度より7名多い22名を採用しました。
取組3 育て、チャレンジする	◆更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進 【P.321・322/3-(1)-8(幸区役所)】	・幸区役所人材育成推進委員会で主催する地域包括ケアシステム研修やファシリテーション研修、区役所サービス向上研修などの各種研修について、内容の重要性や職員からの反響等を踏まえ、年間14回の予定を上回る19回実施しました。

図表5 「4. 状況の変化により目標を達成できなかった」とした取組の内訳

取組	課題名	理由
取組1 共に支える	◆日吉合同庁舎機能の見直し 【P.37・38/1-(2)-10(幸区役所)】	・日吉健康ステーション業務の区役所への一元化に伴う庁舎フロアの有効活用について、費用対効果、スケジュール等の面から予定していた保育所整備を見直し、新たな有効活用の方向性をとりまとめました。
	◆富士見公園の管理運営における更なる民間活力の導入 【P.91・92/1-(4)-15(建設緑政局)】	・富士見公園再編整備の計画策定に向け、庁内検討会議を設置し、調整を進めましたが、国の新たな施策に対応するため、計画の方向性の確認までとなりました。

取組	課題名	理由
(取組 1 共に支える)	◆等々力緑地の管理運営体制の再構築 【P.93・94/1-(4)-16 (建設緑政局)】	・平成 30 (2018) 年度からの指定管理者制度の導入に向け準備を進めていましたが、等々力緑地の魅力を更に高める、より効果的・効率的な管理運営を可能とする新たな手法の導入に向けた検討を開始しました。
取組 2 再構築する	◆中原区安全・安心ネットワークによる市民への情報提供 【P.161・162/2-(3)-4 (中原区役所)】	・区における安全・安心に関する重要な情報等を一元的に配信する「中原区安全・安心ネットワーク」の構築に向け、取組を進めていましたが、対象を市内全域に拡大し、平成 30 (2018) 年 3 月の事業開始をめざす方向に見直しを行いました。
	◆都市計画道路網のあり方検討 【P.299・300/2-(13)-30 (まちづくり局)】	・「都市計画道路網のあり方に基づく見直し方針」の策定を予定していましたが、「総合都市交通計画」の見直しと連携し検討を進める必要があると判断し、平成 28 (2016) 年度は方針策定に向けた基本的な見直しの考え方等の整理を行いました。

(2) 「評価 (Check)」の結果

取組の効果を示す「事務事業等への貢献度」について、「A. 大きく貢献した」は5件 (2.8%)、「B. 貢献した」は55件 (31.3%) ありました。

一方、未だ効果の発現には至っていないことを示す「Y. その他」が65件 (36.9%) と、最も多くありました。

また、「C. 貢献できたが課題もあった」は29件 (16.5%)、「X. 測定できない」は22件 (12.5%) あり、取組を進める上での課題も明らかとなりました。

図表6 区分・取組別の件数・割合

区分 (※) 取組	A	B	C	D	X	Y	計
取組1 共に 支える	1件 (2.0%)	10件 (19.6%)	10件 (19.6%)	0件 (0.0%)	6件 (11.8%)	24件 (47.1%)	51件 (100.0%)
取組2 再構築す る	4件 (3.9%)	43件 (42.2%)	12件 (11.8%)	0件 (0.0%)	4件 (3.9%)	39件 (38.2%)	102件 (100.0%)
取組3 育て、 チャレン ジする	0件 (0.0%)	2件 (8.7%)	7件 (30.4%)	0件 (0.0%)	12件 (52.2%)	2件 (8.7%)	23件 (100.0%)
全体	5件 (2.8%) 【図表7】	55件 (31.3%)	29件 (16.5%)	0件 (0.0%)	22件 (12.5%)	65件 (36.9%)	176件 (100.0%)

※区分の内容

- A. 大きく貢献した B. 貢献した C. 貢献できたが課題もあった
D. 課題があった X. 測定できない Y. その他

図表7 「A. 大きく貢献した」とした取組の内訳

取組	課題名	理由
取組1 共に支える	◆「かわさき市政だより」のリニューアル 【P.59・60/1-(3)-3（総務企画局）】	<ul style="list-style-type: none"> ・読者アンケートによる市政だよりがわかりやすいと感じる人の割合は、平成27（2015）年度の85%から向上し、平成28（2016）年度は94%となり、効果的な情報発信に寄与しました。 ・わかりやすく、伝わる紙面づくりに取り組んだ結果、全国広報コンクールにおける総務大臣賞等の2年連続の受賞とともに、県のコンクールでも入賞するなど、外部から高い評価を受けました。
取組2 再構築する	◆一層の市税収入確保に向けた取組強化 【P.165・166/2-(4)-1（財政局）】	<ul style="list-style-type: none"> ・市税収入率は、前年度の98.1%から向上し、平成28（2016）年度は98.6%（見込み）となり、昭和54（1979）年度の水準を抜き、過去最高となりました。 ・収入未済額を前年度から1,390,462千円（見込み）縮減しました。 ・取組による563,563千円の財政効果を平成29（2017）年度予算に反映しました。
	◆一層の国民健康保険料収入確保に向けた取組強化 【P.169・170/2-(4)-3（健康福祉局）】	<ul style="list-style-type: none"> ・国民健康保険料の現年度分収入率は、前年度から0.21%改善し、目標の93.8%を上回る94.12%（見込み）となるとともに、滞納繰越分収入率は前年度から4.68%改善し、32.52%（見込み）となりました。 ・収入未済額を前年度から599,696千円（見込み）縮減しました。 ・取組による200,000千円の財政効果を平成29（2017）年度予算に反映しました。

取組	課題名	理由
(取組 2 再構築する)	<p>◆一層の保育料収入確保に向けた取組強化 【P.173・174/2-(4)-5 (こども未来局)】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保育料収入率は、前年度から 0.72%改善し、目標の 97.6%を上回る 98.52% (見込み) となりました。 ・収入未済額を前年度から 37,201 千円 (見込み) 縮減しました。 ・取組による 3,789 千円の財政効果を平成 29 (2017) 年度予算に反映しました。
	<p>◆証明書のコンビニ交付に伴う証明書発行体制の見直し 【P.253・254/2-(13)-7 (市民文化局)】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの交付率 (市内で交付されたカードの累計枚数/住民基本台帳人口) は、平成 28 (2016) 年度において、平成 29 (2017) 年度目標値 7.0%をも上回り、10.48%となりました。 ・平成 30 (2018) 年度からの予定を前倒し、平成 29 (2017) 年 12 月から行政サービス端末での証明書発行を廃止することによる端末等の賃貸借及び保守経費の削減に伴う 190 千円の財政効果を平成 29 (2017) 年度予算に反映するとともに、平成 30 (2018) 年度以降は年間約 4,000 万円の財政効果が得られる見込みとなりました。

(3) 「改善 (Action)」の結果

実施結果 (Do) や評価 (Check) を踏まえた今後の取組の方向性について、「Ⅱ. 現状のまま取組を継続」は 119 件 (67.6%) あり、最も多い一方、取組の中で明らかとなった課題に対応するための「Ⅲ. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続」は 46 件 (26.1%) ありました。

また、「Ⅰ. 計画期間中の目標を達成」は 11 件 (6.3%) ありました。

図表 8 区分・取組別の件数・割合

区分 (※) 取組	I	II	III	IV	計
取組 1 共に 支える	1 件 (2.0%)	34 件 (66.7%)	16 件 (31.4%)	0 件 (0.0%)	51 件 (100.0%)
取組 2 再構築す る	10 件 (9.8%)	80 件 (78.4%)	12 件 (11.8%)	0 件 (0.0%)	102 件 (100.0%)
取組 3 育て、 チャレン ジする	0 件 (0.0%)	5 件 (21.7%)	18 件 (78.3%)	0 件 (0.0%)	23 件 (100.0%)
全体	11 件 (6.3%) 【図表 9】	119 件 (67.6%)	46 件 (26.1%)	0 件 (0.0%)	176 件 (100.0%)

※区分の内容

- I. 計画期間中の目標を達成 II. 現状のまま取組を継続
 III. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 IV. 状況の変化により取組を中止

図表9 「I. 計画期間中の目標を達成」とした取組の内訳

取組	課題名	理由
取組1 共に支える	◆市民ミュージアムにおける指定管理者制度の導入 【P.69・70/1-(4)-4（市民文化局）】	・指定管理者の募集、選定等の準備を行い、平成29（2017）年度から指定管理者制度を導入しました。
取組2 再構築する	◆競輪事業の運営手法の見直し 【P.109・110/2-(1)-4（経済労働局）】	・事業者の募集、選定等の準備を行い、平成29（2017）年度から包括的な業務委託を導入しました。
	◆資源物収集業務の委託化 【P.111・112/2-(1)-5（環境局）】	・多摩区・麻生区（多摩生活環境事業所管内）における空き缶・ペットボトル収集運搬業務を平成29（2017）年度から委託化し、全市で委託を実施しました。
	◆県費負担教職員制度の見直しへの対応 【P.143・144/2-(1)-21（教育委員会事務局）】	・平成29（2017）年度からの県費負担教職員の給与費負担等の権限移譲にあわせ、人事、給与等諸制度についての条例規則などの改正や、各種システムの改修等を適切に行い、県からの事務の移管を円滑に完了しました。 ・児童生徒数の増加への対応とともに、学校指導体制における諸課題にも対応した教職員定数を決定しました。
	◆学齢簿のオンライン化 【P.163・164/2-(3)-5（教育委員会事務局）】	・住民基本台帳システムと連携する「就学事務システム」の構築を進め、平成29（2017）年1月から本稼働を開始しました。
	◆低CO2川崎ブランド及び川崎メカニズム認証制度の再構築 【P.257・258/2-(13)-9（環境局）】	・川崎市と産業支援団体等で構成する「低CO2川崎ブランド等推進協議会」を平成28（2016）年度に発足するとともに、低CO2川崎ブランドについては、同年度から、事業者からの登録料の徴収を開始しました。

取組	課題名	理由
(取組 2 再構築する)	<p>◆事業系一般廃棄物処理手数料の見直しの検討 【P.263・264/2-(13)-12 (環境局)】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「川崎市廃棄物の処理及び再生利用等に関する条例」を改正し、平成 29 (2017) 年 4 月から事業系一般廃棄物処理手数料を、従来の 1 kg 当たり 12 円から 15 円へと見直しを行いました。 ・事業系ごみの不適正搬入を未然に防ぐための内容審査体制の強化や、搬入されたごみ量を計量するためのシステムの再構築を行いました。
	<p>◆保健福祉センター健康診断事業の再構築 【P.275・276/2-(13)-18 (健康福祉局)】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生活習慣病対策として、健康診断による従来からの手法を見直し、生活習慣病の発症や重症化の可能性がある方に、職員が出向き、適切な医療につなげる事業を、平成 27 (2015) 年度は試行で実施しましたが、平成 28 (2016) 年度からは全市で展開しました。
	<p>◆歯科保健センター等運営費補助のあり方の検討 【P.277・278/2-(13)-19 (健康福祉局)】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各診療事業の利用実績及び民間歯科診療所を対象とした実態調査の結果を踏まえ、歯科休日急患診療事業における年末年始及びゴールデンウィーク以外の診療を廃止しました。 ・心身障害児(者) 歯科治療事業と在宅寝たきり高齢者歯科診療事業を統合し、障害者・高齢者等歯科診療事業としました。
	<p>◆小児医療費助成事業等の安定的な運営に向けた検討 【P.291・292/2-(13)-26 (子ども未来局)】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 (2017) 年 4 月から通院医療費助成対象年齢を小学校 4 年生から 6 年生に引き上げました。 ・あわせて、小学校 4 年生から 6 年生までについては、保護者の市民税の所得割が非課税である場合は通院医療費の全額、それ以外は 1 回当たり 500 円を超えた額を助成することとしました。
	<p>◆保育所保育料の見直し 【P.293・294/2-(13)-27 (子ども未来局)】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「川崎市子ども・子育て会議」における調査・審議結果等を踏まえ、利用者への事前通知も行いながら、平成 28 (2016) 年 9 月から保育料の一部改定を行いました。

4 主な取組実績

「3 取組評価の結果」に掲載したのものも含め、平成 28（2016）年度における取組の主な実績は次のとおりです。

取組 1 「共に支える」

（1）キングスカイフロントにおける立地企業等による拠点マネジメント機能の構築【P. 17・18／1-(1)-9（臨海部国際戦略本部）】

○殿町国際戦略拠点キングスカイフロントにおいて、ライフサイエンス分野の最先端技術を有する企業や研究機関等の誘致を推進しました。あわせて、ホテル整備の決定等の研究活動を支援するサポート機能の導入に向けた取組を進めました。

<取組による効果>

- ・立地する企業・研究機関の数は、平成 27（2015）年度の 13 機関から大きく増加し、平成 28（2016）年度は 29 機関となりました。
- ・国の「リサーチコンプレックス（世界に誇る地域発研究開発・実証拠点）推進プログラム」の東日本唯一の拠点として、平成 28（2016）年 9 月に本採択されたことに伴い、その中核機関である慶応義塾大学と連携したマネジメント機能の構築を行うとともに、集積する多様な大学・研究機関・企業の協働によるイノベーション創出に向けた取組が図られました。

（2）中原区役所窓口の混雑緩和・サービス環境改善の推進【P. 39・40／1-(2)-11（中原区役所）】

○混雑期の待ち時間解消に向け、受付窓口を増加するとともに、混雑状況や待ち時間などのホームページへの掲載や、番号案内のメール配信サービスの実施等を行いました。

<取組による効果>

- ・混雑期の区役所窓口の最長待ち時間は、平成 27（2015）年度の 2 時間 15 分から平成 28（2016）年度の 1 時間 55 分に短縮が図られました。
- ・混雑情報サイト「中原区なう！」における窓口混雑情報や区役所周辺の商店街情報などの掲載とあわせ、「お呼び出しメール」による順番案内を行うことにより、待ち時間の有効活用に寄与しました。

(3)「かわさき市政だより」のリニューアル【P. 59・60／1-(3)-3 (総務企画局)】

- 市政だよりを年 24 回、合計 11,635,000 部を発行し、市民にとって必要な市政情報を発信しました。
- 読者アンケート等の結果をもとに、分かりやすい、伝わる紙面づくりを行うとともに平成 29 (2017) 年度年間特集計画に反映させました。

＜取組による効果＞

- ・読者アンケートによる市政だよりがわかりやすいと感じる人の割合は、平成 27 (2015) 年度の 85%から向上し、平成 28 (2016) 年度は 94%となり、効果的な情報発信に寄与しました。
- ・わかりやすく、伝わる紙面づくりに取り組んだ結果、全国広報コンクールにおける総務大臣賞等の 2 年連続の受賞とともに、県のコンクールでも入賞するなど、外部から高い評価を受けました。

(4) 市民ミュージアムにおける指定管理者制度の導入

【P. 69・70／1-(4)-4 (市民文化局)】

- 平成 29 (2017) 年度からの指定管理者制度の導入に向け、指定管理者の募集、選定、指定を行うとともに、基本協定書及び年度協定書を締結しました。

＜取組による効果＞

- ・職員人件費削減額と新たに発生する指定管理料との差による 29,526 千円の財政効果を平成 29 (2017) 年度予算に反映しました。

(5) 公立保育所の民営化【P. 85・86／1-(4)-12 (こども未来局)】

- 平成 29 (2017) 年 4 月に 4 か所 5 園 (渡田・向丘・向丘乳児・東中野島・橘) を民営化しました。

＜取組による効果＞

- ・保育受入定員の増加 (定員 45 名増)、長時間延長保育の実施など、待機児童対策の推進に寄与するとともに、利用者ニーズに合わせた保育サービスの充実が図られました。
- ・職員人件費削減額と民間保育所運営費の増加額との差による 131,829 千円の財政効果を平成 29 (2017) 年度予算に反映しました。

(6) 公設民営（指定管理者制度導入）保育所の民設民営化

【P. 87・88／1-(4)-13（こども未来局）】

- 建物の有償譲渡又は無償貸付の手法により、平成 29（2017）年 4 月に 4 か所 5 園（塚越・小田中・小田中乳児・たちばな中央・くじ）を民設民営化しました。

<取組による効果>

- ・指定管理者制度においては、指定管理期間の終了により運営法人が変更となる可能性がありましたが、民設民営化に伴い同一法人による安定した保育サービスの提供が可能となりました。
- ・子どものための教育・保育給付費国庫負担金及び県費負担金の歳入増による 198,524 千円の財政効果を平成 29（2017）年度予算に反映しました。

(7) 川崎港コンテナターミナルの管理運営体制の見直し

【P. 97・98／1-(4)-18（港湾局）】

- 横浜川崎国際港湾（株）と川崎臨港倉庫埠頭（株）の共同事業体を指定管理者とした平成 28（2016）年 4 月からの川崎港コンテナターミナルの管理運営の開始に伴い、本市と横浜川崎国際港湾（株）が連携し、国の国際戦略港湾競争力強化事業を活用した航路誘致や集貨支援の手法を構築しました。
- 同指定管理者による管理運営における利用料金制の導入等の運営方法の見直しについて検討を進めました。

<取組による効果>

- ・休日及び早朝・夜間のシャーシー搬出を可能とするなど、利用者ニーズに対応した川崎港ならではのきめ細かなサービスを提供することができました。
- ・コンテナ取扱量が、平成 27（2015）年度の 99,640TEU から平成 28（2016）年度の 100,183TEU に増加したことに伴い、施設使用料は平成 27（2015）年度の 235,739 千円から平成 28（2016）年度の 241,850 千円（見込み）に増加しました。

(8) 中学校完全給食実施に向けた取組

【P.101・102/1-(4)-20 (教育委員会事務局)】

- 平成 29 (2017) 年 1 月から、調理業務委託の導入等による自校方式 2 校及び小中合築校方式 2 校における完全給食を開始し、「健康給食」をコンセプトとして、米飯給食中心に野菜を豊富に取り入れた献立を提供しました。
- PFI 方式による学校給食センター整備等事業における財源確保に向け、国の補助制度を最大限活用するため、国に対する予算要望等を行いました。

<取組による効果>

- 完全給食を実施した中学校において給食に関するアンケートを実施（平成 29 (2017) 年 2 月）した結果、生徒、保護者からおおよそ高い評価を得られました。

（結果抜粋）

➤ 生徒

（問）給食は、「おいしい」ですか。

⇒ おいしい+どちらかといえば、おいしい 93.8%

（問）給食で出された食べ物は、残さず食べていますか。

⇒ いつも残さず全部食べている 70.5%

（問）中学校給食が始まったことについて、どう思いますか。

⇒ よい+どちらかといえばよい 78.0%

（問）給食の時間は、楽しいですか。

⇒ 楽しい+どちらかといえば楽しい 84.8%

➤ 保護者

（問）中学校給食が始まったことについて、どう思いますか。

⇒ よい+どちらかといえばよい 97.9%

- 平成 28 (2016) 年度補正予算により、学校給食センター整備等事業に対し 1,520,190 千円の国庫補助金が交付されることとなりました。

取組 2

「再構築する」

(1) 資源物収集業務の委託化【P. 111・112/2-(1)-5 (環境局)】

- 多摩区・麻生区（多摩生活環境事業所管内）の空き缶・ペットボトル収集運搬業務について入札を実施し、委託事業者を決定するとともに、事業者への事前研修を実施しました。
- これに伴い、資源物等収集車両数に占める委託車両数の割合は平成 29（2017）年 4 月現在において 100%となりました。

<取組による効果>

- ・職員人件費・車両費削減額と収集運搬業務委託料の増加額との差による 104,674 千円の財政効果を平成 29（2017）年度予算に反映しました。

(2) 待機児童対策の継続した取組の推進

【P. 127・128/2-(1)-13 (こども未来局)】

- 保護者の多様な保育ニーズに適切に対応するため、各区役所における取組の好事例を共有化するなど、利用者支援の一層の充実を図りました。
- 横浜市との「待機児童対策に関する連携協定」に基づく川崎認定保育園と横浜保育室の相互利用を促進しました。また、同協定に基づき、平成 29（2017）年 4 月に、共同整備保育所の 2 施設目となる「尻手すきっぷ保育園」を横浜市鶴見区に開設しました。

<取組による効果>

- ・保護者一人ひとりの保育ニーズに応じて、市が提供する多様な保育施設、サービスへの適切なマッチングを行うことで、市民サービスの向上とともに、待機児童対策の推進に寄与し、厚生労働省の「保育所等利用待機児童数調査要領」に基づく待機児童数は 0 人（平成 29（2017）年 4 月現在。ただし、算定に当たっての「育休中」の人数は改正前の調査要領を適用）となりました。
- ・横浜市との連携協定に基づき、横浜保育室を利用する川崎市民は、平成 29（2017）年 4 月現在で 29 人となり、横浜市との「ともに子育てしやすいまち」の推進に寄与しました。また、こうした保育施設の相互利用や、保育所の共同整備を行うことで、本市単独で対応する場合と比較して中長期的なコスト削減につなげることができました。

(3) 学校用務業務執行体制の見直し

【P. 145・146/2-(1)-22 (教育委員会事務局)】

○学校用務員の退職動向にあわせ、定数2名の非常勤化を行うとともに、川中島小学校において学校施設地域管理業務委託方式を導入しました。

<取組による効果>

- ・学校施設地域管理業務委託方式の導入により、用務業務、受付業務、安全管理業務、学校施設有効活用業務において地域人材を活用しました。また、児童が使用しない土日・夜間を中心とした時間帯における学校施設の有効活用が可能となるとともに、地域に開かれた学校として、児童の安全確保にも寄与しました。
- ・職員人件費の削減額と非常勤報酬額の増加額との差による11,945千円の財政効果を平成29(2017)年度予算に反映しました。

(4) 福利厚生事業の見直し【P. 151・152/2-(2)-2 (総務企画局)】

○川崎市職員厚生会が実施する事業に対する公費負担の見直しを行いました。
○その結果、職員厚生会事業費に占める市の補助金額の割合は、平成27(2015)年度の15.72%から縮小し、平成28(2016)年度は12.50%(見込み)となりました。

<取組による効果>

- ・職員厚生会補助金の削減による11,747千円の財政効果を平成29(2017)年度予算に反映しました。

(5) 新たな情報通信技術を活用した取組の推進

【P. 155・156/2-(3)-1 (総務企画局)】

○本市ホームページにおいて、二次利用可能な69件のオープンデータを提供しました。
○インターネット利用環境を更に充実させるため、公衆無線LAN環境の整備を進めました。
○「かわさきアプリ」について、民間事業者と連携した「子育てアプリ」による情報発信を開始しました。

<取組による効果>

- ・民間アクセスポイントの活用による財政負担の抑制も図りながら、市内約1,500か所の無線LANアクセスポイントを整備することにより、市民のインターネット利用環境の充実に寄与しました。
- ・「かわさきアプリ」のアクセス数は平成29(2017)年2月末までの累計で約180万件に達し、伝わる、タイムリーな情報発信に寄与しました。

（６）学齢簿のオンライン化【P. 163・164／2-(3)-5（教育委員会事務局）】

- 就学事務の正確化・効率化を推進するため、住民基本台帳システムと連携する「就学事務システム」の構築を進め、平成 29（2017）年 1 月から本稼働を開始しました。

＜取組による効果＞

- ・従来、紙の帳票で管理されていたことにより手作業で行っていた学齢簿の更新作業が自動化されたことやデータ検索が可能となったことに伴い、全庁の就学事務全般において、3,100 時間（／年）の作業時間の削減に寄与しました。

（７）一層の市税収入確保に向けた取組強化【P. 165・166／2-(4)-1（財政局）】

- 債権・動産差押えや、インターネットを利用した公売を積極的に行うとともに、初動体制を強化し、滞納整理の早期化・集中化を図りました。これにより、平成 29（2017）年 5 月末時点での電話催告件数は、目標としていた 115,460 件を上回り、161,958 件となりました。

＜取組による効果＞

- ・市税収入率は、平成 27（2015）年度の 98.1%から向上し、平成 28（2016）年度は 98.6%（見込み）となり、昭和 54（1979）年度の水準を抜き、過去最高となりました。
- ・収入未済額を平成 27（2015）年度から 1,390,462 千円（見込み）縮減しました。
- ・取組による 563,563 千円の財政効果を平成 29（2017）年度予算に反映しました。

(8) 市税以外の滞納債権徴収に向けた取組強化

【P. 167～176・P. 223・224/2-(4)-2～6・2-(9)-11 (財政局・健康福祉局・こども未来局・まちづくり局・病院局)】

○川崎市債権管理条例等の全庁統一的なルールに基づき、全庁的な推進体制である債権対策本部会議のもと適正な債権管理と滞納整理を推進しました。

<取組による効果>

- ・市税を除く全ての市の債権の収入未済額は、平成 27 (2015) 年度の約 150 億円から平成 28 (2016) 年度の約 142 億円 (見込み) に縮減しました。
- ・取組による 438,045 千円の財政効果を平成 29 (2017) 年度予算に反映しました。

(強化 12 債権 (※) の状況)

		平成 28 (2016) 年度取組効果	
全 体		現年度分収入率 (見込み)	: 96.31% (対前年度+0.18% (改善))
		滞納繰越分収入率 (見込み)	: 20.58% (対前年度+0.69% (改善))
		収入未済額 (見込み)	: 10,226,408 千円 (対前年度▲614,388 千円 (改善))
主 な 内 訳	国民健康 保険料	現年度分収入率 (見込み)	: 94.12% (対前年度+0.21% (改善))
		滞納繰越分収入率 (見込み)	: 32.52% (対前年度+4.68% (改善))
		収入未済額 (見込み)	: 4,353,507 千円 (対前年度▲599,696 千円 (改善))
	介護保険料	現年度分収入率 (見込み)	: 98.67% (対前年度+0.06% (改善))
		滞納繰越分収入率 (見込み)	: 9.69% (対前年度▲1.64% (悪化))
	収入未済額 (見込み)	: 686,724 千円 (対前年度+22,470 千円 (悪化))	
保育料 (保育所運営 費負担金)	現年度分収入率 (見込み)	: 99.58% (対前年度+0.05% (改善))	
	滞納繰越分収入率 (見込み)	: 34.71% (対前年度+13.14% (改善))	
	収入未済額 (見込み)	: 126,298 千円 (対前年度▲37,201 千円 (改善))	
市営住宅 使用料	現年度分収入率 (見込み)	: 99.18% (対前年度+0.11% (改善))	
	滞納繰越分収入率 (見込み)	: 10.73% (対前年度▲1.13% (悪化))	
	収入未済額 (見込み)	: 583,249 千円 (対前年度▲55,869 千円 (改善))	
入院・外来 自己負担金	現年度分収入率 (見込み)	: 91.99% (対前年度▲1.26% (悪化))	
	滞納繰越分収入率 (見込み)	: 55.01% (対前年度+4.64% (改善))	
	収入未済額 (見込み)	: 292,035 千円 (対前年度+22,809 千円 (悪化))	

※国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育料 (保育所運営費負担金)、ごみ処理手数料、国民健康保険被保険者返納金、生活保護費返還金、市営住宅使用料、生活資金貸付金、高齢者住宅整備資金貸付金、母子父子寡婦福祉資金貸付金、入院・外来自己負担金

(9) 財産の有効活用【P. 183・184/2-(5)-4 (財政局)】

道路予定地等を活用した賑わいの創出

【P. 189・190/2-(5)-7 (建設緑政局)】

- ネーミングライツ（命名権）の導入拡大に取り組んだことにより、新たに歩道橋へのネーミングライツを導入しました。
- 新たな取組として、道路予定地の占用について入札による募集を行った結果、平成 29（2017）年度から国道 409 号予定地等を駐車場などとして有効活用を図りました。

<取組による効果>

- ・財産の有効活用の取組全体として、平成 28（2016）年度における 617,713 千円（見込み）の歳入確保とともに、669,359 千円の財政効果を平成 29（2017）年度予算に反映しました。
- ・道路予定地を活用することにより、路上駐車などの地域課題の解決とともに、歳入拡大にも寄与しました。

(10) 公契約制度の的確な運用【P. 193・194/2-(6)-2 (財政局)】

- 最低賃金等の動向や作業報酬審議会の意見を踏まえ、作業報酬下限額の引上げを行いました。
- 平成 29（2017）年度以降に契約を締結する特定業務委託契約のうち、複数年度にまたがるものについて、各年度の最新の作業報酬下限額が適用されるよう見直しを行いました。

<取組による効果>

- ・本市の事業に従事する労働者の労働環境整備とともに、公共事業の品質確保に寄与しました。

(11) 戦略的な資金調達と資金運用の推進【P. 195・196/2-(7)-1 (財政局)】

- 金融市場関係者等との情報交換を定期的実施するとともに、投資家への個別訪問等による総合的な IR 活動を展開し、安定的な資金調達や基金運用に取り組みました。
- 市場動向を勘案した適切な公債管理に取り組みました。

<取組による効果>

- ・補償金を必要としない市債の借換えを行うことにより、17 年間で約 1,500 万円の利子負担を軽減しました。
- ・効果的な資金運用を行うことにより、約 18 億 3 千万（見込み）の運用益を確保しました。

(12) 競輪事業特別会計の健全化に向けた取組の推進

【P. 199・200/2-(8)-1 (経済労働局)】

- 特別競輪（GⅡサマーナイトフェスティバル）の実施、メインスタンド整備による観戦環境の向上、開催規模に応じた投票所等の運営を行うことにより、売上の向上及び経費削減を図りました。
- 平成29（2017）年度からの包括的な業務委託の導入に向け、事業者の公募・選考等に取り組みました。

<取組による効果>

- ・一般会計への繰出額は、平成27（2015）年度の約1.3億円から増額し、平成28（2016）年度は約1.7億円（見込み）となりました。
- ・包括的な業務委託の導入による職員人件費及び委託料の削減に伴う146,342千円の財政効果を平成29（2017）年度予算に反映しました。

(13) 持続可能な下水道に向けた執行体制の再構築

【P. 207・208/2-(9)-3 (上下水道局)】

- 加瀬水処理センター・ポンプ場の一体的な運転点検業務の段階的な委託化とあわせ、アセットマネジメント手法の本格的な導入に向けた執行体制の整備を段階的に進めました。
- 施設の健全度調査・診断等とともに改築計画の検討・見直し等を行うことで、突発的な機器の故障を最小化する計画的な施設管理を段階的に推進しました。

<取組による効果>

- ・運転点検業務の委託化の推進による6名の減員とともに、新たな取組であるアセットマネジメント手法の導入への体制構築に向け2名を増員することにより、下水道施設全体としての効率的・効果的な体制構築に寄与しました。

(14) 上下水道局における効率的・効果的な組織整備の推進

【P. 209・210/2-(9)-4 (上下水道局)】

- 市内2か所に設置していたお客様窓口である営業センターと給水装置センターを統合することにより、新たに「サービスセンター」とし、市内3か所に設置しました。

<取組による効果>

- ・お客様窓口の統合とともに市内2か所から3か所に増設したことにより、お客様の利便性の向上に寄与しました。
- ・営業センターと給水装置センターの統合による職員人件費削減額と委託料の増加額との差による2,924千円の財政効果を平成29（2017）年度予算に反映しました。

(15) 市バスの安定的な事業運営に向けた人材の確保と育成

【P. 219・220/2-(9)-9 (交通局)】

- 即戦力となる公募非常勤嘱託運転手を確保するため、応募者が希望する営業所での採用選考などに取り組んだことにより、前年度より7名多い22名を採用しました。
- 職員表彰、職員提案、技能コンクール、職種別研修等を実施しました。

<取組による効果>

- ・4月1日現在の公募嘱託運転手職員数は、平成28(2016)年度から12名(40%)増加し、平成29(2017)年度は42名となり、バスネットワークの維持による安定的な事業運営に寄与しました。
- ・運転技能に優れ、業務改善への意識が高い職員2名の市長表彰がマスコミにも取り上げられ、職員のモチベーションの向上に寄与しました。

(16) 多摩病院の効率的な運営【P. 221・222/2-(9)-10 (病院局)】

- 指定管理者から毎月提出される実績報告書によるモニタリングや、年度報告書による事業評価を実施しました。
- 外部有識者等で構成する多摩病院運営協議会の開催により専門的見地等からの意見を聴取し、運営に反映しました。

<取組による効果>

- ・入院患者の満足度調査において「満足」又は「やや満足」と回答した人の割合は、平成27(2015)年度の85.4%から向上し、平成28(2016)年度は88.7%となりました。
- ・外来患者の満足度調査において「満足」又は「やや満足」と回答した人の割合は、平成27(2015)年度の77.0%から向上し、平成28(2016)年度は78.4%となりました。

(17) 全庁的な使用料・手数料の見直し【P. 243・244/2-(13)-2 (財政局)】

- 「使用料・手数料の設定基準」に基づき、個々のサービスの性質に応じた受益者負担と公費負担のあり方を踏まえ、サービス提供に要するコストと利用状況のもと、平成29(2017)年度施行に向けた各施設設置条例、手数料条例等の改正を行いました。

<取組による効果>

- ・24施設・8手数料について、受益と負担の適正化を図りました。
- ・その結果として生じた493,106千円の財政効果を平成29(2017)年度予算に反映しました。

(18) 全庁的な補助・助成金の見直し【P. 245・246/2-(13)-3 (財政局)】

- 「補助・助成金見直し方針」のもと、各補助金等の性質を踏まえた見直しを行いました。

<取組による効果>

- ・補助金等の目的や対象を明確にした上で所要額を精査した結果、平成 29 (2017) 年度予算において、対前年度比で 170,185 千円の財政効果が生じました。

(19) 国際交流センターのあり方の見直し【P. 247・248/2-(13)-4 (市民文化局)】

- パブリックコメント手続の実施によりいただいた市民からの御意見も参考としながら、施設駐車場の有料化に取り組みました。
- 施設内ホテル・レストランの運営事業者に対する行政財産の目的外使用許可を見直し、4年間の定期建物賃貸借契約に変更しました。

<取組による効果>

- ・施設駐車場の有料化により、平成 29 (2017) 年度予算における指定管理料を前年度から 1,072 千円削減しました。
- ・ホテル・レストラン施設の定期建物賃貸借契約について、公募によるプロポーザル方式で事業者選定を行ったことにより、今後4年間における本市の施設運営の考え方に沿った施設運営とともに、安定した歳入確保に寄与しました。

(20) 証明書のコンビニ交付に伴う証明書発行体制の見直し

【P. 253・254/2-(13)-7 (市民文化局)】

- マイナンバーカード (個人番号カード) の普及促進に向け、ホームページ等による広報を行うとともに、カードの交付通知書の送付後、しばらく経過してもカードの受け取りに来ない方へ、受け取りを勧奨するお知らせを送付しました。

<取組による効果>

- ・マイナンバーカードの交付率 (市内で交付されたカードの累計枚数/住民基本台帳人口) は、平成 28 (2016) 年度において、平成 29 (2017) 年度目標値 7.0%をも上回り、10.48%となりました。
- ・平成 30 (2018) 年度からの予定を前倒し、平成 29 (2017) 年 12 月から行政サービス端末での証明書発行を廃止することによる端末等の賃貸借及び保守経費の削減に伴う 190 千円の財政効果を平成 29 (2017) 年度予算に反映するとともに、平成 30 (2018) 年度以降は年間約 4,000 万円の財政効果が得られる見込みとなりました。

(21) 市民農園の開設形態及び利用者負担の見直し

【P. 255・256/2-(13)-8 (経済労働局)】

○市が開設する市民農園について、貸付料を 6,000 円（/年）から 8,000 円（/年）に改定しました。

<取組による効果>

- ・サービスに要するコストと利用状況を踏まえ、市開設型市民農園の貸付料を見直すことにより、受益と負担の適正化を図りました。
- ・その結果として生じた 1,306 千円の財政効果を平成 29（2017）年度予算に反映しました。

(22) 低CO2川崎ブランド及び川崎メカニズム認証制度の再構築

【P. 257・258/2-(13)-9 (環境局)】

○川崎市と産業支援団体等で構成する「低CO2川崎ブランド等推進協議会」を発足しました。

○認定・認証製品等のより一層の普及促進に向け、「かわさき低CO2ビジネス交流会」を開催するとともに、パンフレットの充実や展示会において事業者による製品紹介等を行いました。

○低CO2川崎ブランドの登録料として1件2万円の徴収を開始しました。

<取組による効果>

- ・協議会による事業運営に移行したことにより、その構成団体等のネットワークなどを通じ、低CO2川崎ブランド累計認定件数は、平成 27（2015）年度の 65 件から増加し、平成 28（2016）年度は 70 件となりました。
- ・低CO2川崎ブランドについて、平成 28（2016）年度は 10 万円の登録料を徴収しました。

(23) 高齢者見守り事業の再構築【P. 269・270/2-(13)-15 (健康福祉局)】

○高齢者の見守り事業を効率的・効果的に推進するため、平成 28（2016）年 10 月から、ICTを活用した、外出時にも利用可能な「携帯型緊急通報システム」を新規に導入しました。

<取組による効果>

- ・高齢者緊急通報システム設置運営事業等の従来からの事業と比べ、市町村民税非課税世帯の場合において、利用者負担額を 4,980 円（/年）から 2,700 円（/年）に軽減するとともに、対象者一人当たりの公費負担額を 43,020 円（/年）から 24,396 円（/年）に削減しました。
- ・取組による 3,898 千円の財政効果を平成 29（2017）年度予算に反映しました。

(24) 歯科保健センター等運営費補助のあり方の検討

【P. 277・278/2-(13)-19 (健康福祉局)】

- 各診療事業の利用実績及び民間歯科診療所を対象とした実態調査の結果を踏まえ、歯科休日急患診療事業における年末年始及びゴールデンウィーク以外の診療を廃止しました。
- 心身障害児(者) 歯科治療事業と在宅寝たきり高齢者歯科診療事業を統合し、障害者・高齢者等歯科診療事業としました。

<取組による効果>

- ・公的事業としての必要性の観点から事業の見直し及び再編を行うことで、結果として生じた 12,356 千円の財政効果を平成 29 (2017) 年度予算に反映しました。
- ・障害者歯科診療事業と高齢者歯科診療事業を統合することで、対象となる市民にとって利用可能な診療時間帯や施設が増加しました。

(25) 小児医療費助成事業等の安定的な運営に向けた検討

【P. 291・292/2-(13)-26 (こども未来局)】

- 平成 29 (2017) 年 4 月から通院医療費助成対象年齢を小学校 4 年生から 6 年生に引き上げました。
- あわせて、小学校 4 年生から 6 年生までについては、保護者の市民税の所得割が非課税である場合は通院医療費の全額、それ以外は 1 回当たり 500 円を超えた額を助成することとしました。

<取組による効果>

- ・子育て不安の解消や安心して子どもを育てることのできる環境づくりに寄与するとともに、保護者から一定の負担をいただくことで、安定的・継続的な制度設計を行うことができました。

(26) 保育所保育料の見直し【P. 293・294/2-(13)-27 (こども未来局)】

- 「川崎市子ども・子育て会議」における調査・審議結果等を踏まえ、利用者への事前通知も行いながら、平成 28 (2016) 年 9 月から保育料の一部改定を行いました。

<取組による効果>

- ・保育需要の高まりにより保育サービスに必要な経費が増加する中、多子世帯の負担軽減を図りながら、3歳児以上の基本保育料の見直しや保育料階層区分ごとの間差額の標準化などを実施することで、保育事業の持続的かつ安定的な運営に貢献しました。

取組3

「育て、チャレンジする」

(1) ワーク・ライフ・バランスの推進【P. 341・342/3-(2)-3 (総務企画局)】

- 「職員子育て応援ガイドブック」の各職場への配布とともに、8月3日と11月9日にワーク・ライフ・バランスデーを実施しました。
- ワーク・ライフ・バランスに関する啓発を目的として、新任課長を中心とする業務管理者向け研修（イクボス研修会）と全職員向け研修を実施しました。全職員向け研修では、育児休業取得者の体験談をテーマとしたパネルディスカッションを実施しました。

<取組による効果>

- ・職員一人当たりの年次有給休暇の取得日数は、平成31（2019）年度までに16日以上とする目標のもと、平成27（2015）年度の13.0日から平成28（2016）年度の13.2日に向上しました。
- ・配偶者の出産特別休暇完全取得率は、平成31（2019）年度までに70%以上とする目標のもと、平成27（2015）年度の53.1%から平成28（2016）年度の59.0%に向上しました。
- ・男性の育児参加特別休暇完全取得率は、平成31（2019）年度までに30%以上とする目標のもと、平成27（2015）年度の22.3%から平成28（2016）年度の25.6%に向上しました。

(2) スポーツ大会を通じたボランティア人材の育成

【P. 347・348/3-(4)-1 (市民文化局)】

- ボランティアマニュアルについて、よりわかりやすいものとなるよう見直しを行いました。
- 企業ボランティアや障害者ボランティアへの事前説明会や、各責任者との綿密な事前調整を行うことなどにより、安全で、安心してスポーツが行うことができる環境づくりとともに、各大会が地域主体のものとなるよう取り組みました。

<取組による効果>

- ・一般募集しているボランティア全体に占めるボランティアリーダーの割合は、平成27（2015）年度の7.6%から平成28（2016）年度の8.6%に向上しました。

【参考資料 1】「川崎市行財政改革プログラム・平成 28 年度の取組の実施結果
（内部評価）」に関する審議結果について（川崎市行財政改革推
進委員会）

平成 29 年 7 月 28 日

川崎市長 福田 紀彦 様

川崎市行財政改革推進委員会
会長 伊藤 正次

「川崎市行財政改革プログラム・平成 28 年度の取組の実施結果（内部評
価）」に関する審議結果について

内部評価に基づく川崎市行財政改革プログラムにおける平成 28 年度の取組
の実施結果について、平成 29 年度第 1 回及び第 2 回川崎市行財政改革推進委
員会にて審議を行いましたので、その結果について具申します。

（審議実施事案）

川崎市行財政改革プログラムに掲載の取組（176 件）

「川崎市行財政改革プログラム・ 平成28年度の取組の実施結果 (内部評価)」に関する審議結果

平成29年7月

川崎市行財政改革推進委員会

※審議結果(P.28~P.42)については、平成29(2017)年6月30日現在の行政内部での評価結果に基づくものであるため、件数等の表記が現在のものと異なる場合があります。

1 川崎市行財政改革プログラムについて

少子高齢化の一層の進展等の社会状況の変化に的確に対応した市民満足度の高い行財政運営に向け、必要な経営資源の確保等を行うことにより「川崎市総合計画」に掲げる政策・施策を着実に推進するため、川崎市では平成28年度及び平成29年度の2か年を計画期間とする「川崎市行財政改革プログラム」（以下「プログラム」という。）を平成28年3月に策定したところである。

プログラムにおいては、『市民ニーズと地域課題の的確な把握』、『市民サービスの質的改革の推進』、『市役所内部の質的改革の推進』、『効率的・効果的な行財政運営による「持続可能な最幸のまち」の実現』の基本理念のもと、『取組1「共に支える」』、『取組2「再構築する」』、『取組3「育て、チャレンジする」』の3つを取組の柱に据え、計176の取組を掲載している。

2 取組の評価について

プログラムの取組を着実に推進するため、PDC Aサイクルによる取組評価を行うものとしている。

その手法については、年度当初に設定した活動目標（計画（Plan））のもと、活動実績（実施結果（Do））とともに、政策・施策の着実な推進において必要となる経営資源であるヒト・モノ・カネ・情報の確保等の視点により、取組の効果（評価（Check））についても評価を行い、その結果を踏まえ、次年度以降の取組目標を設定（改善（Action））するといったものである。

なお、活動実績又は取組の効果について定量化を図るため、57の取組において活動指標又は成果指標を設定している。

平成29年6月末現在において、各事業局による計画期間初年度となる平成28年度の取組について、上記の評価手法のもと、「川崎市行財政改革プログラム・平成28年度の取組の実施結果（内部評価）」がとりまとめられたところであり、その内容について、平成29年6月30日開催の第1回及び7月13日開催の第2回の川崎市行財政改革推進委員会にて審議を行った。

以下、その行政内部の評価に対する意見である。

3 評価全般に対する意見

市民満足度の高い行財政運営に向け、改革の効果を最大限に発現するためには、各取組の評価において、課題の洗い出しを行うといった視点が不可欠である。それを見る上で、「評価（Check）」の項目が大変重要となるが、同項目中「事務事業等への貢献度」の区分について「C. 貢献できたが課題もあった」を選択した取組は全176件中26件であった。

また、「X. 効果を測定できない」とした取組は22件あり、全体の1割強を占めているが、これも今回の評価により見出した課題であるといえる。その内訳としては、職員の人材育成や、多様な主体との協働・連携に向けた取組の件数が多い状況であるが、効果の測定により取組の有効性を検証すること、取組の見える化を図ることは、大変重要であることから、そもそもの取組の目的に照らし、工夫も凝らしながら、平成29年度における効果の測定に努めていく必要がある。

一方、「事務事業等への貢献度」の区分について、件数で見た場合には「Y. その他」、すなわち、未だ効果創出には至らないとした取組が最も多く、65件あり、全体の4割弱を占めている。

これは、もとより、改革の項目出しとして、計画期間中に検討を進める、体制を構築する等の期間の満了となっても効果創出には至らないものがあることのほか、未だ計画期間の初年度として検討・準備段階であることが理由として挙げられる。プログラムは、2か年と短い計画期間ではあるものの、後者を理由とするものについては、最終年度となる平成29年度の効果発現に向けた取組が求められるところである。

その他、全般を通じ、取組の目的、活動実績、効果の因果関係等のより分かりやすい記載に努めていくべき部分もあり、その点については、平成29年度の取組評価に向け、取組を所管する各部署への事務局からのアドバイスを願いたい。

また、PDCAサイクルを着実に回していくためには、評価シート自体の修正も適宜行いながら、全庁における評価に関する認識の共有を一層深めていく必要がある。

なお、指標は、取組の進捗管理や効果の測定、さらには、これらを通じた取組の有効性の検証を容易とし、また、その客観性を具備するものである。

各取組について、あくまで施策・事業を着実に推進するための手段としての総合計画とのつながりを念頭に置いた上で、定量的な効果測定とともに、より多くの指標設定を行うことが望ましい。

今年度は、行財政改革第2期プログラムの策定年度であり、そうした点にも留意の上、策定作業を進めていただきたい。

4 個別の取組評価に対する意見

※いただいた御意見とあわせ、これに対する各局区等の対応の区分及び考え方を追記し、一覧としています。

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各局区等	
			対応区分	意見に対する考え方
1	1-(1)-1 多様な主体の協働・連携による地域課題解決のためのプラットフォームの構築 (市民文化局)	<p>①成果指標「地域貢献活動に関する取組に関わったことのある人の割合」が下がったことについて、全国的な調査でも下がっているから仕方がないということにはならない。分析が必要である。</p> <p>②関わる各主体と市にとってWin-Winになるような事業スキームを構築する必要がある。経済的な見返りには財政的な限界もあり、政策的に各主体からの意見を吸い上げて、市の政策へ反映していくなどのインセンティブをつくりだす工夫が必要である。</p> <p>③成果指標として、講座等に参加したメンバーが、他の主体にどの程度まで広報・アプローチできたのかについて、新規参加者の増加数などで計測するなどの手法も考えられる。</p>	①その他 ②・③第2期プログラムにおいて対応	<p>①成果指標の減少は、市民アンケートの職業別の集計において、学生が6.5%、勤め(全日)が10.0%と15.3%を大きく下回っており、いわゆる現役世代が少ないことが原因となっています。</p> <p>②・③参加と協働による地域課題解決の「新たなしくみ」の検討を、現在進めているところであり、ご指摘いただきました内容も含めて、成果指標の設定に向け引き続き検討してまいります。</p>
2	1-(1)-8 夢見ヶ崎動物公園の効率的な管理運営体制の構築 (建設緑政局)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域商店街連合会によるグッズの販売の売上額がどの程度あったのか、動物専門学校による園内清掃活動によってどの程度の効率化が図られたのか、その実績を明記することが望ましい。 ・動物専門学校の学生による園内清掃活動の効果についても、清掃した時間、面積など数値化が可能であると考えます。 	H28年度評価において対応	<p>平成28年11月20日(日)開催の秋の動物園まつりにおいて、動物イラスト入りキーホルダー等を118個販売し、35,400円の売上げがありました。</p> <p>また、動物専門学校の学生による園内清掃活動につきましては、専門学校が夏休みとなる8月の水曜日及び木曜日に2名ずつ学生を派遣していただき、動物園側の普段の清掃では目の行き届かない箇所の雑草の除去作業や清掃等を行って頂きました。</p> <p>平成28年度においては、専門学校生が1日あたり、5.5時間の作業で、合計88時間(5.5時間×2人×8日)の清掃等に從事していただきました。</p> <p>平成29年度においては、飼育実習(獣舎清掃、餌づくり等)を兼ねつつ、清掃等の活動をしていただくことで、1人の専門学校生が6回の活動を行い、年間を通じて合計4人の受入れをする予定(総時間数:5.5時間×6回×4人=132時間)となっており、概ね、6回のうち3回を飼育実習に、残り3回を園内清掃活動に充てたいと考えています。</p> <p>なお、評価シートには協働・連携の効果がよりわかりやすいものとなるよう、上記の内容を追記いたします。</p>

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
3	1-(2)-1 めざすべき区役所像の実現に向けた取組の推進 (市民文化局)	<p>①成果指標「区役所利用者のサービス満足度」が1ポイント下がっており、「C.貢献できたが課題もあった」とするのが妥当である。また、目標が高すぎるという感もある。</p> <p>②成果指標については、区役所職員の意識調査を行い、将来像の共有の度合い、活動への参加の度合いを測ることなども考えられる。</p>	<p>①H28年度評価において対応</p> <p>②第2期プログラムにおいて対応</p>	<p>①「区役所サービス向上指針」に基づき、人材育成の取組とも連携しながら、サービスの向上や市民との信頼関係の構築に向け、区役所利用者のアンケートにより得られた結果を共有し、改善点を見出すとともに、その解決を図るための具体的な手法について職員へ研修等を行っております。</p> <p>「区役所利用者のサービス満足度」につきましては、 平成26年度：95.32%、 平成27年度：97.09%、 平成28年度：95.58% と、過去3年間95%を超える評価をいただいております、目標設定としては高く設定させていただきました。</p> <p>一方で、不満足と回答した方の御意見の中には、庁舎環境への課題が挙げられたものがあり、その解決には予算と一定の期間が必要と考えます。</p> <p>28年度の改革プログラムシートの評価につきましては、ご指摘を踏まえて、BからCに評価を修正いたします。</p> <p>②ご指摘のとおり区職員の意識の向上とめざすべき区役所像の共有は重要なものであると認識しており、それらの向上を図るため、「区役所改革の基本方針」について各区役所に赴き、職員向けに丁寧に説明を行い、共有を図ってきました。</p> <p>ご指摘いただきました内容を踏まえ、成果指標の設定に向け引続き検討してまいります。</p>
4	1-(2)-9 幸区ご近所支え愛モデル事業の実施 (幸区役所)	<p>①「取組の総体的効果」のところ「町内会の取組の参加者が増えた」、「部会において、市民ニーズを的確に把握することができた」とあるが、どの程度参加者が増えたのか、市民ニーズをどのように把握したのか、具体的な記述が必要である。</p> <p>②成果指標の設定が必要である。成果指標については、モデル事業の検討会への参加者数ではなく、その検討した内容を地域で何件実施できて、それにより何人の市民の参加を得たのか、といったことや、それによって「支え愛」を実感した市民の数などが考えられる。</p>	<p>①H28年度評価において対応</p> <p>②H29年度評価において対応</p>	<p>①市民ニーズの把握につきましては、まず町内会ごとに部会を設置し、部会ごとに身近な地域課題を出していただき、この地域課題を区役所内外の担当課へフィードバックすることで、地域の課題について共有いたしました。</p> <p>次に、具体的な参加者数の増減につきましては、部会の参加人数が相当すると考えており、平成27年度：37人→平成28年度：152人と大幅に増加しておりますので、このことを「取組の総体的効果」欄に明記いたします。</p> <p>②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引続き検討してまいります。</p>

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
5	1-(2)-11 中原区役所窓口混雑緩和・サービス環境改善の推進 (中原区役所)	<p>・窓口待ち時間を減らすことができた点は評価できるが、それによって利用者の満足度が向上したのか、把握することが望ましい。</p> <p>ただし、主に転入による中原区役所を利用したことのない人が調査の対象となるため、これまで居住していた地域の別の市役所、区役所のサービスとの比較にならないよう、聞き方を、例えば「今回利用してみて便利だったか」とするなど工夫が必要である。</p>	H29 年度評価 において対 応	<p>中原区役所では、武蔵小杉駅の再開発等に伴う人口増や転入増により、窓口が大変混雑しております。そこで、この混雑緩和の解消に向け改善を推進してきたところでございますが、ご指摘のとおり「利用者満足度」は、窓口サービス提供における重要な指標であると認識しております。</p> <p>しかしながら、混雑期にアンケートの実施することにより、さらに混雑化する懸念もありますことから、実施に至ってはおりません。</p> <p>一方で、取組結果が市民サービスの向上に寄与しているのかを把握することは重要な課題であると認識しておりますことから、今回頂きましたご意見も踏まえ、平成 29 年度の定量的な効果測定に向け検討していきたいと考えております。</p>
6	1-(2)-12 多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進 (中原区役所)	<p>・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。</p>	H29 年度評価 において対 応	<p>ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引続き検討してまいります。</p>
7	1-(2)-13 多様な主体による地域コミュニティ活性化の推進 (高津区役所)	<p>①「取組の総体的効果」が空欄である。数値化ができなくとも、まち歩きイベントを通じた交流活動でどのような成果が得られたのかを記述することが望ましい。</p> <p>②事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。</p>	①H28 年度評価 において対 応 ②H29 年度評価 において対 応	<p>①まち歩き(謎解き)イベントを実施し、参加者アンケートやイベント後の懇談で、高津区や自分の住む地域について新たな発見があった、高津区の歴史や地形を学んだことで身近に感じ興味関心が増した、という声が聞かれました。小学生やその保護者を主な対象とする回、不特定多数の当日参加者を対象とする回と計 2 回のイベントを実施しましたが、将来の地域活動に携わる人材の育成という点では一定程度の成果はあげられたと考えておりますことから、取組の総体的効果に記載してまいります。</p> <p>②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引続き検討してまいります。</p>

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
8	1-(2)-14 区役所サービスの向上に向けた取組の推進（高津区役所）	<ul style="list-style-type: none"> ・「取組の総体的効果」が空欄である。成果指標については、市民文化局の取組である「めざすべき区役所像の実現に向けた取組の推進」と同様の「区役所利用者のサービス満足度」が活用できると考えられる。 ・区独自でアンケートを行う場合には、取組の効果の測定に資するデータが得られるよう、内容について精査する必要がある。 	平成 29 年度 評価において対応	<p>「区役所利用者のサービス満足度」につきましては、主に電話対応や窓口サービスにおける職員の対応などに関するアンケート指標となっており、接客能力研修につきましては、指標として活用が可能であると考えております。</p> <p>一方、当該取組については、「たかつ一言ポスト」の活用など、区役所に関する様々なニーズを把握し、サービス改善を図ることとしており、取組の範囲が窓口サービス等に限られず広いことなどから「区役所利用者のサービス満足度」を活用しておりません。</p> <p>ご指摘いただきました点を踏まえ「区役所利用者のサービス満足度」を指標として活用することも検討を行ってまいります。また、上記の課題もございませぬことから、あわせて、関係局と連携し、適切な手法による定量的な効果の測定に向け検討してまいります。</p>
9	1-(2)-17 より利用しやすい区役所に向けた取組の推進（多摩区役所）		平成 29 年度 評価において対応	<p>「区役所利用者のサービス満足度」につきましては、電話対応や窓口における職員の対応など、接客を主としたアンケート指標となっております。一方、この度の取組につきましては、区役所サービス全般にわたって寄せられている「来庁された方の意見」や「窓口アンケート」の意見をもとに庁舎環境整備等の改善を図ったものでございませぬことから、「区役所利用者のサービス満足度」を活用しておりません。</p> <p>ご指摘いただきました点を踏まえ「区役所利用者のサービス満足度」を指標として活用することも検討を行ってまいります。また、上記の課題もございませぬことから、あわせて、関係局と連携し、適切な手法による定量的な効果の測定に向け検討してまいります。</p>

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
10	1-(2)-16 多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進（多摩区役所）	①「取組の総体的効果」が空欄である。地域の課題解決に向けた取組に関しては「ヒト」の区分として効果を記述することができると思われる。 ②事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。	①・②H29年度評価において対応	①地域包括ケアシステムの構築に向けた地域づくりでは、地域の自主的な取組により課題解決が図られるなど、一定の成果があったものと認識しております。 しかしながら、区内全域での地域活動やその担い手の状況などについては把握することは困難なため、取組の総体的効果としての記載は行っておりません。 今後、平成29年度評価時における定量的効果の把握や当該欄の記述に向け検討してまいります。 ②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引続き検討してまいります。
11	1-(2)-18 多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進（麻生区役所）	①情報の効果について、ホームページへのアクセス件数670件は効果的な情報共有に寄与するほど十分な値といえるのか疑問がある。 ホームページへのアクセス件数670件が多いか少ないかは相対的な評価であるので、市のトップページや、他の市役所との同部門のアクセス数との比較が必要である。 ②「実施結果（Do）」に記載のある「環境教育・学習に関する情報共有のネットワーク」について、「評価（Check）」に効果が明記されていない。新しいことを始めたのであれば、その効果の記載があることが望ましい。	①・②H29年度評価において対応	①地域課題の解決や市民ニーズへの対応を図るため、町内会提案事業など様々な事業を実施し、多数の方に参加いただきながら、協働・連携が行われるなど、一定の成果があったと認識しております。しかしながら、地域における担い手が増加してきたなどの具体的な効果が出るには時間を要するため、空欄といたしました。 平成29年度評価時においては、地域における活動状況等の具体的な記述に向けて検討してまいります。 ②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引続き検討してまいります。
12	1-(3)-4 環境教育における効果的な手法の検討（環境局）	①情報の効果について、ホームページへのアクセス件数670件は効果的な情報共有に寄与するほど十分な値といえるのか疑問がある。 ホームページへのアクセス件数670件が多いか少ないかは相対的な評価であるので、市のトップページや、他の市役所との同部門のアクセス数との比較が必要である。 ②「実施結果（Do）」に記載のある「環境教育・学習に関する情報共有のネットワーク」について、「評価（Check）」に効果が明記されていない。新しいことを始めたのであれば、その効果の記載があることが望ましい。	①・②H28年度評価において対応	①環境教育については、平成28年度に環境教育支援ポータルサイトの開設や新たにコーディネーターを育成するなど、総合的な推進を図りました。 環境教育の更なる推進には、ポータルサイトでのアクセス数の向上も必要と考えていますので、これを課題と捉え、「C. 貢献できたが課題もあった」とします。なお、情報誌等を通じて広く周知を行うとともに、発信した情報を活動団体に紹介されるなど新たなつながりも見られていますので、今後も活動団体との連携の輪を広げ、情報が必要な方にしっかり届くよう取り組むことで、アクセス数の向上にもつなげていきます。 ②新たに構築したプラットフォームを活用し、市内の環境教育・学習を推進する団体等の活動の情報の集約・発信などを行いましたので、「取組の総体的効果」欄に追記します。

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
13	1-(4)-4 市民ミュージアムにおける指定管理者制度の導入 (市民文化局)	・成果指標の年間総来館者数の平成28年度実績が目標を下回ることが予想されているが、この点が「取組の総体的効果」の記述に反映されていない。財政的な効果があったとはいえ、貢献度を「B.貢献した」としていることに疑問がある。	その他	平成28年度は、指定管理者制度の導入に向けて仕様書の作成、事業者の募集・選定等を実施し、本年4月から指定管理者制度を導入して運営しております。 成果指標となっている「年間来館者数」については、28年度実績は目標を下回る状況となりましたが、年間来館者数の伸びは指定管理者制度への移行後に現れてくるものと考えており、28年度は制度導入による経費削減という財政的効果があったため、「B」といたしました。
14	1-(4)-7 市場の管理運営体制の見直し (経済労働局)	・成果指標である「市場の年間卸売取扱量」の実績値が減少した理由について検証した上で、その内容を記述する必要があります。・民間部門を活用し取扱量を伸ばしていこうという取組であるため、指定管理者制度を導入している南部市場の検証結果を記載の上、取組の主旨を踏まえた分析を行う必要がある。	H28年度評価において対応	市場の年間取扱量については、全国的に減少傾向となっており、本市ほか、近隣の築地市場、大田市場、横浜市場も同様の状況です。また、平成28年度における減少については、産地における天候不順等の影響もあります。 南部市場については平成27年2月に青果卸売会社が撤退したことにより取扱量が減少していますが、平成28年3月に新たな卸売会社が入場したため、取扱量については今後増加していくものと思われます。 南部市場で導入している指定管理者制度について、利用者の満足度の向上や施設利用者へのサービスの向上及び業務の改善、適正な業務実施等について評価・検証を行い、その検証をもとに今後の効率的な管理運営体制について検討を行っているところです。 これらの内容について、評価シートに追記いたします。
15	1-(4)-10 休日急患診療所運営体制の見直し (健康福祉局)	①「取組の総体的効果」が空欄となっている。成果指標である「休日(夜間)急患診療所患者数」の実績に関する説明が必要である。 ②その他、例えば、休日診療における診療科の増加など、記載できる効果があると思われる。	①H29年度評価において対応 ②H28年度評価において対応	①平成28年度までは市事業としての実績であり目標値の設定がないため、参考数値として取り扱います。平成29年度評価からは、平成28年度までの実績を比較対象として、事業移管の効果等について検証を進める予定です。 ②診療科については増加しておりませんが、運営体制を見直したことにより、例えば、インフルエンザが蔓延した際に配置する医師を増やすなど、柔軟な医師の配置等が期待されます。 取組の総体的効果に、その旨を記載いたします。

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
16	2-(1)-11 介護・障害福祉サービス等指導監査業務執行体制の再構築 (健康福祉局)	<p>①指導・監査の実績が上がっていることは理解できるが、それによって施設利用者の満足度や給付額がどの程度改善又は是正されたのかに関する情報の把握が必要である。</p> <p>②効果として、より具体的な指標を掲げる必要がある。施設利用者等の満足度調査(アンケート)や給付額の是正額、是正勧告の対象件数などの数値的な指標が望ましい。</p> <p>③今後、個別に改善できた事例が出てくると、例えば、数の少ない障害者施設を対象に指標化できる部分もあると考えられる。</p>	①～③H29年度評価において対応	<p>①～③利用者満足度につきましては、指導監査により施設が適切な運営を行うことと利用者満足度が密接に関係しているとは言えないことから、効果測定には適さないものであると考えます。また、是正による給付の適正化額については、各施設の運営が適正に行われることで是正の必要がなくなることを踏まえると、こちらも効果測定には適さないものであると考えます。</p> <p>しかしながら、適切な監査・指導の効果測定は必要であると考えておりますので、ご指摘の視点も踏まえ、平成29年度の評価に向けて、引き続き検討してまいります。</p>
17	2-(3)-5 学齢簿のオンライン化 (教育委員会事務局)	<p>・「取組の総体的効果」のところに「業務処理時間の削減に寄与した」とあるが、どの程度削減できたのか、具体的に記述する必要がある。</p> <p>・システム構築には経費がかかっており、費用対効果は何らかの形で算出する必要がある。</p>	H28年度評価において対応	<p>学齢簿の更新その他の就学事務に係る事務に要していた時間は、システム導入前の時点で、7区役所・2支所の合計で年間約10,100時間です。システムの本稼動が本年1月であるため、システム導入後の年間所要時間数は正確なものではありませんが、約7,000時間と推計しております。</p> <p>したがって、システム導入による業務の効率化の効果については、全区役所及び支所の合計で、年あたり約3,100時間と推計しておりますので、このことについて評価シートに追記します。</p>
18	2-(5)-2 施設の長寿命化 (財政局)	<p>・取組の効果については、長寿命化による長期にわたる費用通減効果額を対象年数で割り、単年度当たりの額を算出する方法も考えられる。</p>	その他	<p>修繕・更新費の将来見通し額は、非長寿命化の場合は20年間平均が423億円/年度であり、長寿命化した場合は、20年間平均が255億円/年度になります。単年度の費用通減効果は、差額である平均168億円となっております。</p>
19	2-(5)-3 資産保有の最適化 (財政局)	<p>①各局の取組に関する成果が記述されているが、財政局として資産保有の最適化をどのように進めていくのか、より具体的な記述が必要である。人口がピークアウトする前の段階で最適化に向けた全体としての戦略を構築しておくことが重要である。</p> <p>②他の部署の取組を促進するために、財政局自ら先導的(モデル的)な取組事例をつくること(新規分野で毎年1件など)や同種類別の資産活用の取組事例、手続等のマニュアル、情報提供などを行うことも考えられる。</p>	①第2期プログラムにおいて対応 ②その他	<p>①2030年度(人口ピーク)以降の重点的取組期間を見据え、財政局として資産保有の最適化をどのように進めていくのか、より具体的な方向性について今後検討します。</p> <p>②川崎市では各所管局で施設毎の再編の取組を進めており、財政局では資産マネジメントカルテにおいて、資産保有の最適化に関する考え方や取組事例を記載するなど情報提供を行っております。</p>

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
20	2-(6)-1 多様な入札制度の実施（財政局）	①「取組の総体的効果」のところでは落札率の減少や費用削減の効果に言及されているが、具体的な数値を明らかにする必要がある。 ②工事登録業者の格付けに当たっての事業者の社会貢献要素に、国に倣い、働き方改革に貢献しているか、といった要素を入れることについても検討が必要である。	①H28年度評価において対応 ②その他	①落札率について一部（机・いす）効果があったものについて数値を記載します。 ・机 93.5%（H26） → 77.4%（H28） ・いす 99.1%（H26） → 73.5%（H28） ②透明性、競争性、公平性に配慮し、他都市の動向も踏まえながら検討してまいります。
21	2-(9)-3 持続可能な下水道に向けた執行体制の再構築（上下水道局）	・「取組の総体的効果」について、「委託化で生み出した人員の一部を活用してアセットマネジメント手法の段階的な導入に向けた体制整備を進めた」とあるが、どのようなことなのか、より具体的な記述が必要である。	H28年度評価において対応	平成28年度の取組成果としては、委託化範囲の拡大に伴い6人減員し、アセットマネジメント体制の整備として2人増員したことを「取組の総体的効果」欄に追記します。
22	2-(9)-8 市バス事業における労働の生産性向上に向けた取組の強化（交通局）	①運転手の乗務計画の見直しやダイヤ改正等の取組が、本局職員の時間外労働削減とどのような因果関係に立つのか不明である。 ②活動により直接的に影響する事象を効果として具体的に記載する必要がある。 ③不定期に発生する業務がなくなることはないと思うが、それをどのようにコントロールするかが重要である。その対応への準備とともに、不測の事態そのものを少なくするよう取り組む必要がある。	①・②H28年度評価において対応 ③その他	①ダイヤ改正等の機会にあわせた乗務計画の見直しについては、運転手の労働の生産性向上に寄与するものとなっており、本局職員の時間外勤務削減と因果関係にあるものではありません。なお、本局職員の時間外勤務削減に向けた取組としては、時間外勤務の事前手続の徹底、水曜日・金曜日のノー残業デーの実施及び局独自の毎月17日の完全定時退庁の実施などを行っておりますので、「その他の活動実績」にその旨を明記いたします。 ②平成28年度は、対前年度において一人当たりの時間外勤務がやや増加しておりますが、管理委託営業所の変更に向け、本局事務職員の業務量が増加したことと、路線研修により運転手の業務量が増加したことがその主な理由と考えられます。その他にも増加要因や減少要因があると思われませんが、時間外削減の取組が全体的な時間外増加の抑制に一定の効果があったものと考えております。御意見を踏まえ、平成28年度評価シートに上記内容を記載します。 ③時間外勤務の増減要因には、不定期に発生する業務（業務計画策定、ダイヤ改正等）や、降雪対応等の不測の事態に発生する業務などがありますが、増加した業務には効率的に対応するよう努めており、災害、台風、降雪時には作成した対応マニュアルに基づき迅速な対応を行っています。
23	2-(9)-9 市バスの安定的な事業運営に向けた人材の確保と育成（交通局）	・大きな成果を上げており、高く評価できる。職員のモチベーション向上の度合いによっては、貢献度は「A.大きく貢献した」とすることも考えられる。	その他	市長表彰等はモチベーション向上に役立ちましたが、職員の意識改革等の取組はまだ途上にあることから、「大きく貢献した」とまではいえないと判断し、貢献度は「B」であると考えております。

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
24	2-(11)-1 地方分権改革の積極的な推進 (総務企画局)	<p>①提案募集方式に関する庁内からの提案数を活動指標とすることも考えられる。</p> <p>②仮に提案数を活動指標とできない場合でも、取組を見える化する必要がある。他都市等との共同提案であっても、実際に提案を行い、実現している部分もあるため、そうした内容を記載する必要がある。</p> <p>③取組を「運動」といった視点で見れば、地方分権一括法の施行を受けたその後の対応状況についての記載があることが望ましい。</p> <p>④権限移譲などを伴わなくとも、条例の制定などによる地域課題に対する市独自の取組を記載することも可能である。</p>	①その他 ②～④平成28年度評価において対応	<p>①提案募集方式は、本市が関与した提案か否かに関わらず、提案の協議過程や結果において本市にも影響が及ぶ手法であることから、本市の提案数を直接の活動指標とするのではなく、全国からの提案に適切に対応していくことが地方分権改革の重要な成果であると考えています。</p> <p>②～④国との協議等において進める地方分権改革については、本市が関与した提案により実現した事例や全国からの提案結果を踏まえた地方分権一括法の施行への対応等を記述するなど、取組の見える化を行うとともに、国の制度改正を伴わない本市独自の取組については、個別の事業の中で進めてまいります。</p>
25	2-(13)-6 地域安全施策の更なる推進 (市民文化局)	<p>・「取組の総体的効果」に「客引き行為の減少」とあるが、どの程度減少したのか、具体的に記述する必要がある。</p>	H28年度評価において対応	<p>市内における客引き行為等の件数につきましては、平成27年度と平成28年度における平均概数として把握しておりまして、「川崎市客引き行為等の防止に関する条例」の制定前における状況といたしましては、平日20時台では、107件となっておりますが、制定後においては、79件に減少しております。</p> <p>ご指摘を踏まえ、この点に関する記述を加筆いたします。</p>
26	2-(13)-18 保健福祉センター健康診断事業の再構築 (健康福祉局)	<p>・「取組の総体的効果」に「受診勧奨のための働きかけの実施」とあるが、働きかけの結果、実際の受診者数が増加することが重要である。受診者数を成果指標とすることが望ましい。</p>	その他	<p>対象者には経済的・時間的制約が強い方が多い中、疾病について正しい理解のもと受診に結びつくよう、説明方法や連絡方法等を工夫し、対象者389人全員に対して働きかけを行いました。その結果、87人(22.4%(平成29年1月時点))の方々について医療機関受診に結びつけることができました。</p> <p>この項目については、今後も事業を進める上で効果測定に必要であると考えておりますので、評価シートにも当該数値を追記するとともに、引き続き受診者数の増加につながるよう、対象者の状況に応じて様々な働きかけを進めてまいります。</p>

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
27	2-(13)-28 ひとり親家庭の自立 に向けた支援の検討 (こども未来局)	・新たに開始した高卒認定試験合格支援 事業や高等職業訓練促進資金貸付事業に ついて、利用実績がどの程度あったの か、具体的に記述することが必要であ る。	H28 年度評価 において対 応	<p>平成28年4月から実施して いる高卒認定試験合格支援事 業は、受講する講座の指定申請 の後、受講修了後に給付金の支給 申請を行うこととなっております が、平成28年度は講座の指 定申請が1件あり、平成29年 度に受講の修了に基づき給付金 を支給する予定です。</p> <p>また、高等職業訓練促進資金 貸付事業につきましては、補助 事業として平成29年2月に社 会福祉法人川崎市社会福祉協議 会が事業を開始したところで すが、平成29年4月の入学にか かる入学準備金及び就職決定者 に対する就職準備金を平成29 年度に貸し付けする予定です。</p> <p>平成28年度には支給の実績 がないことから評価シートに具 体的な記述をしておりません でしたが、制度の創設により、ひ とり親家庭の資格取得や就業に 向けて活用できる制度が増えた ことで、より一層自立支援を拡 充することができたと考えてい るところです。</p> <p>平成28年度の評価シートの 総体的効果欄にその旨記載いた します。</p>
28	3-(1)-1 計画的な人材育成の 推進（総務企画局）		①・②H29 年 度評価にお いて対応	①・②平成29年度より職員アン ケート調査において研修やOJ Tに対する取組の効果について の設問を設定し、人材育成につ いての効果測定を実施してまい ります。
29	3-(1)-4 市民活動を効果的に 支援する職員の人材 育成（市民文化局）	①事業に参加した人の意識変化と合わせ て、その研修を踏まえた取組がどのくら い実践できたのか、さらには、この研修 をきっかけとして主体的な取組を新たに いくつ考え、実践できたのかなどで効果 を測定できるものと考えられる。 ②人材育成は長期的な視点で取り組む必 要があり、効果測定において工夫が必要 である。	①・②H29 年 度評価にお いて対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた 効果測定に向け、引き続き検討し てまいります。
30	3-(1)-7 更なる区役所サービ ス向上に向けた人材 育成の推進 (川崎区役所)		①・②H29 年 度評価にお いて対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた 効果測定に向け、引き続き検討し てまいります。

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
31	3-(1)-8 更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進 (幸区役所)	①事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ②人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	①・②H29年度評価において対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引き続き検討してまいります。
32	3-(1)-9 更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進 (中原区役所)		①・②H29年度評価において対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引き続き検討してまいります。
33	3-(1)-10 区役所サービスを支える人材の計画的な育成 (高津区役所)		①・②H29年度評価において対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引き続き検討してまいります。
34	3-(1)-11 多様な主体の参加と協働によるまちづくりの推進に向けた人材育成 (宮前区役所)		①・②H29年度評価において対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引き続き検討してまいります。
35	3-(1)-12 更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進 (多摩区役所)		①・②H29年度評価において対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引き続き検討してまいります。
36	3-(1)-14 適正な会計事務の執行に向けた人材育成 (会計室)		①・②H29年度評価において対応	①・②研修受講者の意識変化等については、アンケート調査の質問事項や手法を工夫するなどにより効果測定ができないか検討してまいります。
37	3-(3)-1 職員の改善意識・意欲の向上と職場改善運動の推進 (総務企画局)		①・②H29年度評価において対応	①・②平成29年度より職員アンケート調査において改善意識等についての設問を設定し、職員の改善意識・意欲の向上等についての効果測定を実施してまいります。

No.	課題名	個別取組の評価に対する意見	各 局 区 等	
			対応区分	意見に対する考え方
38	3-(1)-5 区役所における行政 のプロフェッショナル の育成 (市民文化局)	<p>①「川崎デザインスクール」に参加した職員数がわかれば、今後の取組を進めていく上で目標値の設定が可能になる。また、参加者へのアンケートを実施し、効果を把握しておくことが必要である。</p> <p>②事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。</p> <p>③人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。</p>	①～③H29年度評価において対応	<p>①デザインスクールについて、平成28年度は各回区役所職員60名を含む74名の定員制で実施しているため、参加した職員数による指標の設定は困難です。</p> <p>また、その実施に際し受講者アンケートを行いました。次年度に向け受講内容の改善点等の把握に努める材料として実施したため、効果の検証に資する項目がございません。</p> <p>しかしながら、ご指摘いただきました「効果の把握」については取組を推進するうえにおきましても重要なことと認識しております。</p> <p>つきましては、平成29年度に実施を予定しております。アンケートについてはご指摘の点を踏まえ行っていきたいと考えております。</p> <p>②・③ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引続き検討してまいります。</p>
39	3-(1)-13 ワーキンググループ を活用した課題解決 の取組と人材育成 (麻生区役所)	<p>①事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。</p> <p>②人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。</p> <p>③「X. 効果を測定できない」となっているものの、取組の意図がはっきりしておりわかりやすい。他の取組においても参考となるものである。</p>	①・②H29年度評価において対応	①・②ご指摘の内容を踏まえた効果測定に向け、引続き検討してまいります。

【参考資料 2 - 1】活動指標一覧

取組項目	No.	課題名	指標	現状値	平成28年度	目標値 (平成29年度)
1(2) 区役所改革の推進	9	「幸区ご近所支え愛モデル事業」の実施	「幸区ご近所支え愛モデル事業」の取組地区数	3地区 (平成27年度)	8地区	区内全域での事業展開
1(4) 市民サービス向上に向けた民間部門の活用	12	公立保育所の民営化	公立保育所の民営化箇所・園数	36か所・39園 (平成27年度) 40か所・43園 (平成28年度)	44か所・48園 (平成29年4月1日)	44か所・48園 (平成29年4月1日) 60か所・65園 (平成33年4月1日)
	13	公設民営(指定管理者制度導入)保育所の民設民営化	公設民営保育所の民設民営化箇所・園数	5か所・5園 (平成27年度) 7か所・7園 (平成28年度)	11か所・12園 (平成29年4月1日)	11か所・12園 (平成29年4月1日) 14か所・15園 (平成31年4月1日)
2(1) 市民ニーズへの的確な対応に向けた組織の最適化	5	資源物収集業務の委託化	資源物収集業務等の民間活用率	84% (平成27年度) 94% (平成28年度)	100% (平成29年4月1日)	100%
	14	市営住宅における工事監理業務執行体制の見直し	工事監理業務の委託件数	3件 (平成27年度)	7件	7件
2(2) 給与・福利厚生制度の見直し	2	福利厚生事業の見直し	福利厚生事業の公費負担率	15.72% (平成27年度)	12.50% (見込み)	13.25%以下
	3	教職員の福利厚生制度の見直し	教職員互助会事業における公費負担率	30.0% (平成27年度)	26.50% (見込み)	20.48%以下
2(3) ICTの活用による市民サービスの向上・行政運営の効率化	1	新たな情報通信技術を活用した取組の推進	提供しているオープンデータのデータセット数	27件	69件	100件以上
2(5) 戦略的な資産マネジメント	5	高齢者利用施設の今後のあり方の検討	こども文化センターとの連携事業実施館数	2館 (平成27年度)	6館	13館
	6	こども文化センターの今後のあり方の検討	いこいの家との連携事業実施館数	2館 (平成27年度)	6館	13館
2(13) 市民サービス等の再構築	6	地域安全施策の更なる推進	町内会・自治会等が維持管理する防犯灯のESCO事業への移行率	なし	なし	100%
	8	市民農園の開設形態及び利用者負担の見直し	市民農園等の累計面積	73,790㎡ (平成26年度) 74,748㎡ (平成27年度)	98,961㎡	78,000㎡以上
3(1) 計画的な人材育成	13	ワーキンググループを活用した課題解決の取組と人材育成	若手職員(入庁5年以内の職員)のワーキンググループ参加率	44% (平成27年度)	47%	50%以上

【参考資料 2-2】 成果指標一覧

((※)) は事務事業等の指標を活用)

取組項目	No.	課題名	指標	現状値	平成28年度	目標値 (平成29年度)
1(1) 多様な主体が共に担うまちづくりの推進	1	多様な主体の協働・連携による地域課題解決のためのプラットフォームの構築	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)	15.3%	21%以上
	3	NPO法人等への支援体制の構築	認定・条例指定NPO法人数	8団体 (平成26年度) 9団体 (平成27年度)	9団体	14団体以上
	4	スポーツ大会を通じた多様な主体の連携	ボランティア全体に占める障害を持つ方の割合	3% (平成26年度) 5.7% (平成27年度)	5.7%	6%以上
	5	「音楽のまち・かわさき」推進協議会及び「映像のまち・かわさき」推進フォーラム」の機能強化に向けた取組	「音楽のまち・かわさき」推進協議会」のホームページに掲載された市内で行われる音楽イベント・コンサートの年間件数	2,213件 (平成26年度) 2,216件 (平成27年度)	2,216件	2,300件以上
	7	緑のまちづくりの推進に向けた市民活動団体の設立・活動支援	緑のボランティア活動の箇所数	2,355か所 (平成26年度) 2,362か所 (平成27年度)	2,312か所	2,380か所以上
1(2) 区役所改革の推進	1	めざすべき区役所像の実現に向けた取組の推進	区役所利用者のサービス満足度	97% (平成27年度)	96%	98%以上
	11	中原区役所窓口混雑緩和・サービス環境改善の推進	混雑期における区役所窓口の最長待ち時間	3時間 (平成27年3月末) 2時間15分 (平成28年3月末)	1時間55分 (平成29年3月末)	3時間以内
1(3) 市民との積極的な情報共有の推進	1	効果的な情報発信の取組推進	シビックプライド指標 (市民の川崎への「愛着」)	6.0点 (平成26年度) 5.8点 (平成27年度)	5.9点	6.1点以上
			シビックプライド指標 (市民の川崎への「誇り」)	5.0点 (平成26年度) 4.9点 (平成27年度)	4.9点	5.1点以上
	3	「かわさき市政だより」のリニューアル	市政だよりがわかりやすいと感じる人の割合 (読者アンケート)	85% (平成27年度)	94%	67%以上
1(4) 市民サービス向上に向けた民間部門の活用	4	市民ミュージアムにおける指定管理者制度の導入	年間総来館者数	133,954人 (平成26年度) 177,176人 (平成27年度)	181,190人	201,000人以上
	7	市場の管理運営体制の見直し	市場の年間卸売取扱量	151,433トン (平成26年) 138,748トン (平成27年)	133,291トン (平成28年)	151,433トン以上 (平成29年)

取組項目	No.	課題名	指標	現状値	平成28年度	目標値 (平成29年度)
1(4) 市民サービス向上に向けた民間部門の活用	10	休日急患診療所運営体制の見直し	休日（夜間）急患診療所患者数（※）	32,044人	32,831人	32,931人
	18	川崎港コンテナターミナルの管理運営体制の見直し	川崎港コンテナターミナルにおけるコンテナ取扱量	約7.4万TEU (平成26年度) 99,640TEU (平成27年度)	100,183TEU	10万TEU以上
2(1) 市民ニーズへの的確な対応に向けた組織の最適化	4	競輪事業の運営手法の見直し	一般会計への繰出額	1.1億円/年度 (平成26年度) 1.3億円/年度 (平成27年度)	1.7億円/年度 (見込み)	1.5億円/年度以上
	13	待機児童対策の継続した取組の推進	保育所等利用待機児童数	0人 (平成27年4月1日) 6人 (平成28年4月1日)	0人 (平成29年4月1日)	0人
	16	応急手当指導体制の整備	市民救命士養成者数	14,290人 (平成26年度) 10,537人 (平成27年度)	11,895人	14,290人以上
	17	救急隊の適正配置	救急車の平均現場到着時間	8.4分 (平成26年度) 8.3分 (平成27年度)	8.4分	8.4分以下
2(3) ICTの活用による市民サービスの向上・行政運営の効率化	1	新たな情報通信技術を活用した取組の推進	提供しているオープンデータのダウンロード数	2,000件 (3月末時点) (平成26年度)	— ※平成29年度に調査を実施	4,000件以上
	3	電子申請システム等の利用促進	電子申請システムの利用件数	103,400件 (平成26年度) 122,500件 (平成27年度)	142,900件	108,000件以上
2(4) 債権確保策の強化	1	一層の市税収入確保に向けた取組強化	市税収入率	97.7% (平成26年度) 98.1% (平成27年度)	98.6% (見込み)	98.6%以上
	2	市税以外の滞納債権徴収に向けた取組強化	全ての市の債権（市税を除く。）の収入未済額	約162億円 (平成26年度) 約150億円 (平成27年度)	約142億円 (見込み)	134億円以下
	3	一層の国民健康保険料収入確保に向けた取組強化	国民健康保険料の現年度分収入率	92.96% (平成26年度) 93.91% (平成27年度)	94.12% (見込み)	93.80%以上
	4	一層の介護保険料収入確保に向けた取組強化	介護保険料の現年度分収入率	98.63% (平成26年度) 98.61% (平成27年度)	98.67% (見込み)	98.63%以上
	5	一層の保育料収入確保に向けた取組強化	保育料収入率	97.4% (平成26年度) 97.8% (平成27年度)	98.52% (見込み)	97.6%以上
	6	市営住宅使用料の収入率向上と効率的・効果的な運用の検討	市営住宅使用料収入率	99.2% (平成26年度) 99.1% (平成27年度)	99.2% (見込み)	99.4%以上

取組項目	No.	課題名	指標	現状値	平成28年度	目標値 (平成29年度)
2(5) 戦略的な資産マネジメント	4	財産の有効活用	財産有効活用の歳入額	5.9億円 (平成26年度) 6.1億円 (平成27年度)	6.2億円 (見込み)	5.9億円以上
2(8) 特別会計の健全化	1	競輪事業特別会計の健全化に向けた取組の推進	一般会計への繰出額	1.1億円/年度 (平成26年度) 1.3億円/年度 (平成27年度)	1.7億円/年度 (見込み)	1.5億円/年度以上
	2	卸売市場事業特別会計の健全化に向けた取組の推進	市場の年間卸売取扱量	151,433トン (平成26年) 138,748トン (平成27年)	133,291トン (平成28年)	151,433トン以上 (平成29年)
2(9) 公営企業の経営改善	9	市バスの安定的な事業運営に向けた人材育成の確保と育成	公募嘱託運転手職員数 (※)	30人 (平成28年4月1日)	42人 (平成29年4月1日)	45人 (平成30年4月1日)
	10	多摩病院の効率的な運営	入院患者満足度 (※)	85.4% (平成27年度)	88.7%	87.4%
			外来患者満足度 (※)	77.0% (平成27年度)	78.4%	78.7%
	11	入院・外来自己負担金に係る債権対策の推進	川崎病院及び井田病院の入院・外来自己負担金の未収金額	264百万円 (平成26年度) 269.2百万円 (平成27年度)	292百万円	249百万円以下
	12	新公立病院改革プランに基づく経営健全化の推進	入院患者満足度 (※) (市立3病院の平均値)	87.5% (平成27年度)	87.6%	88.4%
			外来患者満足度 (※) (市立3病院の平均値)	77.6% (平成27年度)	76.8%	79.3%
			経常収支比率 (※)	97.7% (平成27年度)	96.4%	100.6%
	13	川崎病院におけるESCO事業活用等による省エネ設備の導入及びICT活用によるスマート化の推進	入院患者満足度 (※)	86.5% (平成27年度)	86.4%	87.5%
			外来患者満足度 (※)	74.6% (平成27年度)	69.3%	77.4%
	2(12) 内部の業務改善	1	庁用自動車運転業務執行体制の見直し	専用車、共用車の台数	33台 (平成27年度)	32台
4		事務執行の改善に向けた取組の強化	研修参加者満足度	80% (平成27年度)	80%	85%以上
			意見交換会参加部署数	2部署 (平成27年度)	6部署	8部署
2(13) 市民サービス等の再構築	7	証明書のコンビニ交付に伴う証明書発行体制の見直し	個人番号カード交付率	0.5% (平成27年度) ※平成28年1月から交付開始	10.48%	7%以上
	9	低CO2川崎ブランド及び川崎メカニズム認証制度の再構築	低CO2川崎ブランド累計認定件数	55件 (平成26年度) 65件 (平成27年度)	70件	80件以上

取組項目	No.	課題名	指標	現状値	平成28年度	目標値 (平成29年度)
2(13) 市民サービス等の再構築	12	事業系一般廃棄物処理手数料の見直しの検討	事業系一般廃棄物の焼却処理量	120,819 t (平成26年度) 119,547 t (平成27年度)	116,333 t	11.5万 t 以下
	23	地域子育て支援センター事業のあり方の検討	地域子育て支援センターの利用満足度 (10点満点)	8.9点 (平成27年度)	— ※平成29年度に調査を実施	8.9点以上
	24	母子保健事業の再構築	乳幼児健康診査の平均受診率	97.2% (平成26年度) 96.9% (平成27年度)	95.2%	97.3%以上
	25	わくわくプラザ事業のあり方の検討	わくわくプラザの登録率	46.3% (平成26年度) 47.4% (平成27年度)	48.1%	49%以上 (平成33年度)
	29	建築関連情報提供サービスの見直し	建築関連情報の提供における1件当たりの処理時間	15分 (平成26年度) 15分 (平成27年度)	15分	5分
	33	生田緑地ばら苑の魅力の向上と管理運営手法のあり方の検討	年間来苑者数	10万人 (平成26年度) 95,000人 (平成27年度)	102,529人	10万人以上
3(1) 計画的な人材育成	15	多様で有為な人材の確保	大学卒程度等採用試験の受験者数	1,743人 (平成27年度)	1,648人	1,743人以上
			大学卒程度等採用試験の採用予定者数と受験者数の比率	採用予定者数の3倍の受験者数を確保できていない職種 ・土木 ・電気 ・機械 ・獣医師 ・薬剤師 ・保健師 の6職種 (平成27年度)	採用予定者数の3倍の受験者数を確保できていない職種 ・社会福祉 ・土木 ・電気 ・機械 の4職種	全ての職種で3倍以上
3(2) 職員の能力が十分に発揮できる環境づくり	1	心と身体の健康管理の推進	長期療養の復職前後の産業医面談の実施割合	100% (平成26年度) 100% (平成27年度)	100%	100%
			健康診断の受診率	98.5% (平成26年度) 98.8% (平成27年度)	98.9%	100%
	2	職員個々の状況に応じた働く環境の整備	管理職 (課長級) に占める女性比率	16.8% (平成27年4月1日) 18.2% (平成28年4月1日)	19.1% (平成29年4月1日)	25%以上 (平成30年度末)

取組項目	No.	課題名	指標	現状値	平成28年度	目標値 (平成29年度)
3(2) 職員の能力が十分に発揮できる環境づくり	3	ワーク・ライフ・バランスの推進	職員一人あたりの年次有給休暇の取得日数	12.7日 (平成26年度) 13.0日 (平成27年度)	13.2日	16日以上 (平成31年度)
			配偶者の出産特別休暇完全取得率	56.3% (平成25年度) 53.3% (平成26年度) 53.1% (平成27年度)	59.0%	70%以上 (平成31年度)
			男性の育児参加休暇完全取得率	16.0% (平成25年度) 20.7% (平成26年度) 22.3% (平成27年度)	25.6%	30%以上 (平成31年度)
3(4) 地域人材の発掘・育成	1	スポーツ大会を通じたボランティア人材の育成	ボランティア全体に占めるボランティアリーダーの割合	7.0% (平成26年度) 7.6% (平成27年度)	8.6%	10%以上
	2	文化イベントを通じた地域人材の育成	「川崎・しんゆり芸術祭」「毎日映画コンクール表彰式」「アジア交流音楽祭」の延べ協賛・協力団体数	112団体 (平成26年度) 117団体 (平成27年度)	120団体	122団体
	3	消防団を中核とした地域防災力の充実・強化	消防団員数の充足率	87.8% (平成27年4月1日) 87.5% (平成28年4月1日)	86.5% (平成29年4月1日)	89.7%以上 (平成30年4月1日)

川崎市行財政改革プログラム
平成 28（2016）年度の取組結果
【概要版】

平成 29（2017）年 8 月

【お問い合わせ先】

川崎市総務企画局行政改革マネジメント推進室

電 話 : 044-200-2050

F A X : 044-200-0622

E-mail : 17manage@city.kawasaki.jp



各局等改革プログラム評価シートの見方

平成28年度 各局等改革プログラム評価シート

取組の概要	
課題名	改革項目 / 課題名
	2(4) 債権確保策の強化 / 1 一層の市税収入確保に向けた取組強化(財政局)

計画 (Plan)	
現状	<ul style="list-style-type: none"> 「市税収入確保対策本部」を設置し、市税収入の確保に積極的に取り組んだ結果、平成11(1999)年度に約160億円であった収入未済額を平成26(2014)年度には約61億円まで削減するなど、成果を上げています。 景気動向には持ち直しの動きが見られるものの、依然として厳しい財政状況の中、「市税滞納整理方針」を定め、新たな滞納整理体制のもと、徴収事務を効果的、効率的かつ積極的に進め、市税収入率の更なる向上をめざして取り組んでいます。
取組の方向性	債権・動産差押えや、インターネットを利用した公売、初期未納対策として民間委託による「納税お知らせセンター」の活用などの従来からの取組に加えて、滞納整理の早期化・集中化を図るとともに、組織体制を強化することにより、平成26(2014)年度97.7%の収入率を、平成29(2017)年度までの3年間で、本市における過去最高の98.6%にすることをめざします。
具体的な取組内容 (具体的に今年度どのような活動を するのか)	「市税滞納整理方針」により目標とする収入率を設定し、「市税収入確保対策本部会議」を開催し、当該目標収入率を確保するための具体的な施策を定め実施します。また、平成27(2015)年度に強化した体制に基づく滞納整理の早期化・集中化を進めます。

実施結果 (Do)	
行財政改革プログラムにおける活動(アウトプット)指標	目標・実績 / H27年度 / H28年度 / H29年度 / 単位
1	目標 / 実績
2	目標 / 実績
説明	
その他の活動実績	初動強化体制に基づき、早期に催告を開始し、迅速に滞納処分へ着手した結果、電話催告件数は、平成29年5月末現在で、目標としていた115,460件を上回る161,958件となりました。また、債権・動産差押えや、インターネットを利用した公売を積極的に推進し市税収入率向上を図りました。
具体的な取組内容 (活動目標)に対する達成度	1. 目標を上回った 2. ほぼ目標どおり 3. 目標を下回った 4. 状況の変化により目標を達成できなかった

取組目標

平成28年度の
活動目標

活動実績

定量的な活動実績
※行財政改革
プログラムに
掲載のもの

指標以外の定量的
な活動実績及び
定性的な活動実績

実績を踏まえた活動
目標に対する達成度

取組の効果
※ヒト・モノ・カネ・情報
の確保等の視点

定量的な効果
※行財政改革
プログラムほか
事務事業等の
指標も活用

指標ほか定性的な
効果等も踏まえた
取組の総体的効果

取組の総体的
効果を踏まえた
事務事業等
への貢献度

活動実績や取組の
効果を踏まえた
今後の方向性

評価 (Check)																			
総合計画又は行財政プログラムにおける成果(アウトカム)指標	区分 / 目標・実績 / H27年度 / H28年度 / H29年度 / 単位																		
1	市税収入率 / カネ / 目標 / 実績 / 98.1 / 98.3 / 98.6 / %																		
2	市税の調定額に対する収入額の割合 / カネ / 目標 / 実績 / / / / %																		
3	/ カネ / 目標 / 実績 / / / / %																		
説明																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">区分</th> </tr> <tr> <th>ヒト</th> <th>モノ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>カネ</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>情報</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th colspan="2">区分選択の理由</th> </tr> <tr> <td colspan="2">【カネの効果】 「市税滞納整理方針」により平成28年度の目標とする収入率を98.3%(現年分99.3%、滞納繰越分37.6%)に設定した上で、「市税収入確保対策本部会議」において、当該目標収入率を確保するための具体的な取組内容を定め、実施した結果、平成28年度の収入率は98.6%(現年度分99.4%、滞納繰越分44.6%)になる見込みであるとともに、563,563千円の財政効果を平成29年度予算に反映しました。 なお、収入未済額は3,218,109千円(対前年度▲1,390,462千円縮減)の見込みです。</td> </tr> </tbody> </table>		区分		ヒト	モノ	-	-	カネ	○	情報	-	その他	-	区分選択の理由		【カネの効果】 「市税滞納整理方針」により平成28年度の目標とする収入率を98.3%(現年分99.3%、滞納繰越分37.6%)に設定した上で、「市税収入確保対策本部会議」において、当該目標収入率を確保するための具体的な取組内容を定め、実施した結果、平成28年度の収入率は98.6%(現年度分99.4%、滞納繰越分44.6%)になる見込みであるとともに、563,563千円の財政効果を平成29年度予算に反映しました。 なお、収入未済額は3,218,109千円(対前年度▲1,390,462千円縮減)の見込みです。			
区分																			
ヒト	モノ																		
-	-																		
カネ	○																		
情報	-																		
その他	-																		
区分選択の理由																			
【カネの効果】 「市税滞納整理方針」により平成28年度の目標とする収入率を98.3%(現年分99.3%、滞納繰越分37.6%)に設定した上で、「市税収入確保対策本部会議」において、当該目標収入率を確保するための具体的な取組内容を定め、実施した結果、平成28年度の収入率は98.6%(現年度分99.4%、滞納繰越分44.6%)になる見込みであるとともに、563,563千円の財政効果を平成29年度予算に反映しました。 なお、収入未済額は3,218,109千円(対前年度▲1,390,462千円縮減)の見込みです。																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">区分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A. 大きく貢献した</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>B. 貢献した</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C. 貢献できたが課題もあった</td> <td></td> </tr> <tr> <td>D. 課題があった</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X. 測定できない</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y. その他</td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="2">区分選択の理由</th> </tr> <tr> <td colspan="2">過去最高であった昭和54年度の市税収入率を更新する見込みであり、財政面で大きく貢献しました。</td> </tr> </tbody> </table>		区分		A. 大きく貢献した	A	B. 貢献した		C. 貢献できたが課題もあった		D. 課題があった		X. 測定できない		Y. その他		区分選択の理由		過去最高であった昭和54年度の市税収入率を更新する見込みであり、財政面で大きく貢献しました。	
区分																			
A. 大きく貢献した	A																		
B. 貢献した																			
C. 貢献できたが課題もあった																			
D. 課題があった																			
X. 測定できない																			
Y. その他																			
区分選択の理由																			
過去最高であった昭和54年度の市税収入率を更新する見込みであり、財政面で大きく貢献しました。																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">改善 (Action)</th> </tr> <tr> <th>実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性</th> <th>方向性の具体的内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. 計画期間中の目標を達成 II. 現状のまま取組を継続 III. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 IV. 状況の変化により取組を中止</td> <td>II 「市税滞納整理方針」により目標とする収入率を設定し、「市税収入確保対策本部会議」を開催し、当該目標収入率を確保するための具体的な施策を定め実施します。また、平成27年度に強化した体制に基づく滞納整理の早期化・集中化を更に進め、より一層の市税収入の確保に向けて取り組みます。</td> </tr> </tbody> </table>		改善 (Action)		実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性の具体的内容	I. 計画期間中の目標を達成 II. 現状のまま取組を継続 III. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 IV. 状況の変化により取組を中止	II 「市税滞納整理方針」により目標とする収入率を設定し、「市税収入確保対策本部会議」を開催し、当該目標収入率を確保するための具体的な施策を定め実施します。また、平成27年度に強化した体制に基づく滞納整理の早期化・集中化を更に進め、より一層の市税収入の確保に向けて取り組みます。												
改善 (Action)																			
実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の取組の方向性	方向性の具体的内容																		
I. 計画期間中の目標を達成 II. 現状のまま取組を継続 III. 目標の見直し又は取組の改善を行い、取組を継続 IV. 状況の変化により取組を中止	II 「市税滞納整理方針」により目標とする収入率を設定し、「市税収入確保対策本部会議」を開催し、当該目標収入率を確保するための具体的な施策を定め実施します。また、平成27年度に強化した体制に基づく滞納整理の早期化・集中化を更に進め、より一層の市税収入の確保に向けて取り組みます。																		