

総務委員会資料

所管事務の調査（報告）

「川崎市総合計画」第2期実施計画・令和3年度事務事業評価結果について（市民オンブズマン事務局に関する部分）

資料1 「川崎市総合計画」第2期実施計画・令和3年度事務事業評価結果について（市民オンブズマン事務局）

資料2 令和3年度の事務事業の評価結果一覧（市民オンブズマン事務局）

参考資料 令和3年度の事務事業の評価シート（市民オンブズマン事務局）

令和4年8月26日
市民オンブズマン事務局

「川崎市総合計画」第2期実施計画・令和3年度事務事業評価結果について (市民オンブズマン事務局)

1 趣旨

「川崎市総合計画」第2期実施計画における、市民オンブズマン事務局の令和3年度の事務事業評価結果を取りまとめました。

2 「川崎市総合計画」第2期実施計画・令和3年度事務事業評価結果(概要)

「川崎市総合計画」第2期実施計画に基づく施策に位置付けられた事務事業のうち、市民オンブズマン事務局が所管する事務事業は1事業あり、目標をほぼ達成しました。(表1)。

表1 施策に位置付けられた事務事業の達成状況区分別 事業数と構成比(市民オンブズマン事務局)

達成状況区分		内容	事業数	構成比(%)
1	目標を大きく上回って達成	<ul style="list-style-type: none"> ・目標に明記した期日よりも相当早く達成し、そのことによりコスト面や市民サービスに大きく貢献した。 ・目標に明記した内容よりも相当高い水準であった。 ・目標に明記した数値を大きく上回った。 	0	0.0%
2	目標を上回って達成	<ul style="list-style-type: none"> ・目標に明記した期日よりも早めに達成し、そのことによりコスト面や市民サービスに貢献した。 ・目標に明記した期日どおり達成し、明記した内容よりも高い水準であった。 ・目標に明記した数値を上回った。 	0	0.0%
3	目標をほぼ達成	<ul style="list-style-type: none"> ・目標に明記した期日、内容どおりに達成した。 ・途中で多少の遅れはあったものの、最終期限には間に合う形で、目標に明記した内容どおりに達成した。 ・目標に明記した数値とほぼ同じであった。 ・おおむね適正に処理し業務遂行に支障がなかった。 	1	100.0%
4	目標を下回った	<ul style="list-style-type: none"> ・目標に明記した内容は達成したが、期日が遅れた。 ・目標に明記した期日どおりであったが、明記した内容に満たない水準であった。 ・目標に明記した数値を下回った。 ・所定の期日に間に合わないなど、業務を適正に処理できなかった。 	0	0.0%
5	目標を大きく下回った	<ul style="list-style-type: none"> ・目標に明記した期日よりも遅れ、明記した内容に満たない水準であった。 ・目標に明記した数値を大きく下回った。 	0	0.0%
合計			1	100.0%

令和3年度の事務事業の評価結果一覧(市民オンブズマン事務局)

番号	事務事業コード	事務事業名	サービス分類	事務事業の概要 (簡潔に記載)	主な取組の実績	事業費 (千円)		事業の 進捗度	参考資料 掲載頁
						予算額	決算額 (見込)		
1	50201050	人権オンブズパーソン 運営事業	公聴及び相談・ 苦情申し立ての 聴取等	子どもの権利の侵害と男女平等に関 わる人権侵害について、相談及び救 済の申立てを簡易に、かつ、安心して 行うことができ、市民の理解と相互の 協調の下に迅速かつ柔軟に救済を図 ります。	<ul style="list-style-type: none"> ●相談者に寄り添い、相談者と問題解決を図るとともに、解決に向け相談者を支援(子どもの相談受付件数89件、男女平等の相談受付件数27件) ●第三者として公平に調査し、調査結果をもとに関係者間の調整、事案の適切な救済 ●広報・啓発活動及び報告書の公表 ●相談・救済に向け、市の機関や関係機関等との連携・協力 	33,095	32,259	3	P6

主な事務事業の評価結果一覧の見方

令和3年度の主な事務事業の評価結果一覧は、各局が所管する事務事業のうち、「政策体系別計画に記載のある事務事業」及び「施策を推進する経常的な事務事業の中でも特に重要なものや進捗に遅れのあるもの」を取りまとめ、個別に進捗状況をお示したものです。

一覧の見方は次のとおりです。

令和3年度の主な事務事業の評価結果一覧(総務企画局)

番号	事務事業コード	事務事業名	サービス分類	事務事業の概要 (簡潔に記載)	主な取組の実績	事業費 (千円)		事業の達成度	参考資料掲載頁	
						予算額	決算額 (見込)			
1	10101070	本庁舎等運営事業	その他	本庁舎等について災害対策活動の中核拠点としての耐震性能を確保するため、建替えの取組を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> ●新本庁舎超高層棟新築工事の推進 ●新本庁舎後元棟新築工事の着手 ●第2庁舎解体設計の推進 (当初計画の令和元年度新本庁舎新築工事着手に至らなかったため、全体事業計画に遅れが生じ、完成見込みは当初計画と同じ年度ではあるものの、令和4年度末となっています。) 	6,263,976	6,040,238	4	P●●	①「政策体系別計画に記載のある事務事業」及び「施策を推進する経常的な事務事業の中でも特に重要なものや進捗に遅れのあるもの」を掲載
2	40205010	地域情報化推進事業	その他	市民生活の更なる利便性の向上等を図るため、市内の公衆無線LAN環境の構築を進めるとともに、地域情報の効果的な発信を図ります。公共データを市民サービスやビジネスにつなげるため、オープンデータの公開を進め、その効果的な利活用を推進します。	<ul style="list-style-type: none"> ●かわさきWi-Fiの利用範囲の拡張(アクセスポイント数:目標2,400か所のところ実績1,785か所) ●かわさきアプリの運用(アプリダウンロード数:359,707回) ●「イベントアプリ」のサービス提供(民間事業者登録数:337団体) ●更なるオープンデータの公開(公開データセット数:319件) ●川崎市LINE公式アカウントやAIチャットボットを活用した情報発信 ●簡易版電子申請サービスを活用した行政手続のオンライン化の推進 	19,815	18,311	4	P●●	②市民サービス等の分類を記載 ※分類区分 ○施設の管理・運営 ○補助・助成金 ○イベント等 ○表彰・顕彰・認定 ○参加・協働の場 ○公聴及び相談・苦情申し立ての聴取等 ○許認可等 ○出版物等 ○その他
3	40205020	行政情報化推進事業	その他	「情報化推進プラン」に基づく情報化関連施策の進捗管理を進めるとともに、マイナンバー制度の効果的・効率的な運用や、働き方・仕事の進め方改革に基づいたICTの活用を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> ●川崎市デジタルトランスフォーメーション(DX)推進プランの策定 ●他の自治体等とのマイナンバーによる情報連携の安定的かつ円滑な運用 ●区役所・支所へのマイナビポイント支援窓口の設置及び健康保険証利用の事前登録作業の実施(支援件数:66,034件) ●1,000台のテレワーク専用端末を活用したモバイルワーク・在宅勤務の本格運用開始 ●ICT活用・ワークスタイル検討部会における新本庁舎での機器や回線など環境整備の検討及び全庁への提示 	164,429	143,440	3	P●●	③事務事業の概要を記載
4	40205030	電子申請推進事業	その他	パソコンなどを利用してインターネット上から24時間申請することが可能な電子申請システムの安全で安定的な運用を行い、利便性の高い電子行政サービスを提供します。	<ul style="list-style-type: none"> ●電子申請システムの安定的な運用及び利用者の利便性向上に向けた機能改善の実施(電子申請システムの利用件数:目標172,000件、実績437,158件) ●次期電子申請システムの導入に向けた検討 ●IDC(インターネットデータセンター)の適切な運用 	326,002	323,989	2	P●●	④令和3年度に実施した主な取組の実績を定量的な数字を含めて記載
5	40901010	シティプロモーション推進事業	その他	本市の多様な魅力をさまざまなメディアやブランドメッセージを効果的に活用し、市内外や海外に情報発信するとともに、民間活力を活かした地域資源の発掘や新たな魅力づくり、連携等により、川崎の魅力をより高め、市民のシビックプライドを醸成します。	<ul style="list-style-type: none"> ●「シティプロモーション戦略プラン」に基づく下記の各取組推進の結果、シビックプライド指標は前年度を上回るも、「愛着」は目標6.5に対し結果5.5、「誇り」は目標5.5に対し結果4.9と、いずれも目標を下回った。 ●PR事業者の活用、メディアミックスによる魅力発信 ●Twitterや動画等を活用した情報発信 ●新型コロナウイルス関連情報発信(動画特設ページ、子どもたちへのメッセージ等) ●ブランドメッセージポスターの制作及び市内全域への展開 ●都市ブランド推進事業の実施支援 	32,505	23,514	4	P●●	⑤令和3年度の予算額及び決算額(見込)を記載
6	40901020	国際交流推進事業	イベント等	海外からの視察受入や国際交流協会との連携により、行政だけでなく市民による国際交流を推進します。	<ul style="list-style-type: none"> ●瀋陽市との姉妹都市提携40周年を記念した市長親書の交換、両市の高校生によるオンライン青少年交流等を実施 ●ウーロンゴン市に対し、川崎ジュニア文化賞受賞者等によるビデオメッセージを制作し、送付するなどの交流を実施 	37,229	23,532	3	P●●	⑥事務事業の達成度を記載 ※達成状況区分 1. 目標を大きく上回って達成 2. 目標を上回って達成 3. 目標をほぼ達成 4. 目標を下回った 5. 目標を大きく下回った
7	50101060	地方分権改革推進事業	その他	自主的・自立的な行政運営に向けた取組を推進するため、国に対して事務・権限の見直し等に関する提案を行います。また、県・市間の事務・権限の見直し等に関する協議を行います。	<ul style="list-style-type: none"> ●他の指定都市等と共同で提案を行うなど、地方自治体が協調した取組の推進 ●新たな地方分権改革の推進に関する方針の改訂 ●国等に指定都市市長会や九都県市と連携し要望活動を実施 	724	737	3	P●●	⑦参考資料における当該事務事業の評価シートの掲載ページを記載
8	50102010	広聴等事務	公聴及び相談・苦情申し立ての聴取等	車座集会での市長と市民との直接対話のほか、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"> ●車座集会の実施(実績:年2回/目標:年8回) ●市長への手紙による市民の声の収集(実績:年4,059件/目標:1,200件) ●市民アンケートの実施(実績:年2回/目標:年2回) ●広聴等業務に係るスキルアップ研修の実施(効果を感じた受講者の割合 実績:86%/目標:80%) 	8,309	10,868	4	P●●	

**令和3年度の
事務事業の評価シート
(市民オンブズマン事務局)**

令和3年度 事務事業評価シート

事業の概要

事務事業	事務事業コード	事務事業名				政策体系別計画の記載							
	50201050	人権オンブズパーソン運営事業				有							
担当	組織コード	所属名											
	750000	市民オンブズマン事務局 人権オンブズパーソン担当											
実施期間	事業開始年度	事業終了年度	事務・サービス等の分類	分類1(市民サービス等)	分類2(内部事務)								
	平成14年度	—		公聴及び相談・苦情申し立ての聴取等	—								
実施形態	<input checked="" type="checkbox"/> 市が直接実施 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託・指定管理 <input type="checkbox"/> ボランティア等との協働 <input type="checkbox"/> その他												
実施根拠	<input type="checkbox"/> 国・県の制度 <input type="checkbox"/> 国・県の制度+市独自の制度 <input checked="" type="checkbox"/> 市独自の制度 (法令・要綱等) 川崎市人権オンブズパーソン条例、川崎市子どもの権利に関する条例、男女平等かわさき条例												
総合計画と連携する計画等	まち・ひと・しごと創生総合戦略、地域福祉計画、自殺対策総合推進計画、子ども・若者の未来応援プラン、人権施策推進基本計画、男女平等推進行動計画												
行財政改革第2期プログラムに関連する課題名	改革項目		課題名										
予決算 (単位:千円)	年度	H30年度		R1年度		R2年度		R3年度					
		予算額	決算額	計画事業費	予算額	決算額	計画事業費	予算額	決算額	計画事業費	予算額	決算額(見込)	
	事業費 A	40,195	38,922	40,195	39,890	37,414	40,195	38,178	36,943	40,195	33,095	32,259	
	財源内訳	国庫支出金	260	—	260	240	—	260	260	—	260	260	—
		市債	0	—	0	0	—	0	0	—	0	0	—
		その他特財	2,535	—	2,535	2,386	—	2,535	2,384	—	2,535	0	—
		一般財源	37,400	—	37,400	37,264	—	37,400	35,534	—	37,400	32,835	—
	人件費※ B	14,823	14,823	14,868	14,868	14,868	14,875	14,875	14,875	14,831	14,831	14,831	
総コスト(A+B)	55,018	53,745	55,063	54,758	52,282	55,070	53,053	51,818	55,026	47,926	47,090		
人工(単位:人)	1.75		1.75		1.75		1.75		1.75				

※ 人件費は、予算・決算における職員1人当たり人件費に、人工を乗じて算出

計画 (Plan)

政策体系	政策	人権を尊重し共に生きる社会をつくる
	施策	平等と多様性を尊重した人権・平和施策の推進
	直接目標	平等と多様性を尊重する意識を高める
事業の対象 (事業の対象となる人、物)	市民	
事業の目的 (対象をどのような状態にしたいか)	子どもの権利の侵害と男女平等に関わる人権侵害について、相談及び救済の申立てを簡易に、かつ、安心して行うことができ、市民の理解と相互の協調の下に迅速かつ柔軟に救済を図ります。	
事業の内容 (どういった業務内容で、どのような手段で実施しているか)	子どもの権利の侵害と男女平等に関わる人権の侵害に関する相談を受け付けて、相談者に寄り添い、相談者自身の力で問題解決が図れるよう、適切な助言や支援を行います。救済の申立てにおいては、調査、あっせん・調整、是正等勧告、制度改善の意見表明、公表も行います。	
当該年度の取組内容 (第2期実施計画に記載されている具体的な当該年度の取組)	①子どもの権利の侵害と男女平等に関わる人権侵害に関する相談に対する助言及び支援 ②救済の申立てに関する調査・調整等の実施 ③相談・救済についての広報・啓発の実施及び人権オンブズパーソンの運営状況の公表 ④市の機関及び関係機関等と連携した取組の推進	
当初計画からの変更箇所 (上記計画に記載されている内容から変更となる取組)		

実施結果 (Do)

上記「当該年度の取組内容」に対する達成度	3	1. 目標を大きく上回って達成 2. 目標を上回って達成 3. ほぼ目標どおり 4. 目標を下回った 5. 目標を大きく下回った
取組内容の実績等 (上記に掲げた取組内容に対し、「数値等でより具体的に実績を示すことができる取組」、又は「未達成部分」若しくは「より達成できた部分」を記載)	目標どおり達成できました。 ①については、相談者に寄り添い、相談者とともに問題解決を図るとともに、複雑なケースの場合等には継続して相談を受け解決に向け相談者を支援しました。 ◇子どもの相談:1回の相談で終了した件数62件、継続相談件数27件(令和3年度) ◇男女平等の相談:1回の相談で終了した件数22件、継続相談件数5件(令和3年度) ◇継続相談に対する相談・面談等回数:167回(令和3年度) ②については、関係者からの資料提出や聞き取り、現地調査等により第三者として公平に調査し、調査結果をもとに関係者間の調整を行い、適切に事案の解決に当たりました。 ◇救済活動回数:464回(令和3年度) ◇前年度からの継続件数5件及び今年度受付件数3件に関する救済活動の終了件数5件、次年度継続件数3件(令和3年度) ③については、各種広報物を見直し、より分かりやすいパンフレットを作成し配布したほか、相談カード等の配布(市内の保育園、幼稚園、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、外国人学校等)や人権オンブズパーソン子ども教室(小学校7校、中学校5校、児童養護施設2施設)の開催等を通じて広報・啓発を行うとともに、5月に令和2年度の報告書を公表しました。 ④については、市の機関や関係機関等と連携・協力し、相談・救済活動、広報・啓発活動、研修活動、関係会議への参画、関係機関・団体との意見交換等を行いました。	

指標分類	数値で事業の実績・効果等を把握できる指標 (指標の説明)	目標・実績	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位	
1	活動指標	救済の申立て受付件数	目標	-	-	-	-	件
	説明	相談の内、相談者から救済の申立てがあった件数 (※なお、当該指標は目標設定にふさわしくないため、実績のみの把握とします。)	実績	6	7	6	3	
2	活動指標	子どもの相談受付件数	目標	-	-	-	-	件
	説明	相談窓口寄せられた、子どもの権利侵害に関わる件数 (※なお、当該指標は目標設定にふさわしくないため、実績のみの把握とします。)	実績	135	118	90	89	
3	活動指標	男女平等の相談受付件数	目標	-	-	-	-	件
	説明	相談窓口寄せられた、男女平等の人権侵害に関わる件数 (※なお、当該指標は目標設定にふさわしくないため、実績のみの把握とします。)	実績	17	18	20	27	

評価 (Check)

事業を取り巻く社会環境の変化 <small>(国・県・他団体の動向や法改正、規制緩和など)</small>	いじめ等の子どもの権利の侵害やDV等の男女平等に関わる人権の侵害については、依然として深刻な状況が続いており、新型コロナウイルス感染症の影響による社会変容もあり、川崎市子どもの権利に関する条例、男女平等かわさき条例に相談・救済機関として位置づけられていることから、引き続き相談・救済活動を行っていきます。
事業の見直し・改善内容 具体的な見直し・改善内容 <small>※過去に見直した履歴も記載できる場合は記載</small>	<input checked="" type="checkbox"/> 実施 (直近) R 3 年度 <input type="checkbox"/> 未実施 専門調査員のスキルアップをより一層図るため 令和3年度:子どもの権利侵害に関する見識を深めるため児童養護施設を見学したほか、DV等の男女平等に関わる人権侵害の相談のより一層の充実に向けて、川崎市男女共同参画センターと意見交換等を実施 令和2年度:市の子ども施策や里親に関する取組についての見識を深めるため民間支援団体や総合教育センターの施設を視察するとともに意見交換を実施 令和1年度:担当部署の職員による「性的マイノリティに関する本市の施策」及び「(仮称)川崎市差別のない人権尊重のまちづくり条例(素案)」についての研修や総合教育センター等の視察を実施 平成30年度:担当部署の職員による「特別支援教育制度」についての研修や子どもの権利担当職員との意見交換、総合教育センター、中央療育センター、川崎こども心理ケアセンターかなで等の視察を実施 平成29年度:担当部署の職員を講師に招き、「情報公開制度・個人情報保護制度」及び「児相一時保護等」についての研修や子ども夢パーク、特別支援級・通級指導教室の視察を実施 平成28年度:川崎市DV相談支援センター設置に関し、専門調査員向けに担当部署の説明会及び本市以外の機関である「せたホット」の相談員との意見交換会を実施

評価項目		評価	
必要性	【市民のニーズ】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対するニーズが薄れていないか？	a. 薄れていない b. 薄れている	a
	【市が実施する必要性】 他都市で、民間等でサービス提供している事例がないか？	a. 事例はない b. 事例がある	a
	評価の理由 子どもの権利の侵害や男女平等に関わる人権の侵害については、依然として深刻な状況が続いており、新型コロナウイルス感染症の影響による社会変容もあり、川崎市子どもの権利に関する条例、男女平等かわさき条例に位置づけられた相談・救済機関として、迅速かつ柔軟に解決できるよう相談・救済を引き続き行っていく必要があります。また、相談に対する関係機関との連携・調整等の支援や申立てに対する救済活動は民間で行えません。		
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか？	a. 上がっている b. 徐々に上がっている c. 上がっていない	a
	評価の理由 活動指標に掲げている救済件数、子ども及び男女平等の相談受付件数の多寡では成果は測れませんが、救済を申立てられた案件について適切に対応し、また、救済にまで至らない案件に関しても、迅速に解決に向けて適宜人権オンブズパーソンによる関係機関との連携・調査等の支援を行っていることから成果は上がっています。		
効率性	【民間の活用】 委託や指定管理者制度など、実施手法について民間活用によりコストを削減できる余地があるか？	a. 余地はない b. 余地はある c. 既に実施済み	a
	【事業手法等の見直し】 事業の成果を維持しながら、契約方法、仕様の見直しなどによる経費削減や事務手続きの見直しなどによる事務改善の可能性はあるか？	a. 可能性はない b. 可能性はある	b
	【質の向上】 事業を適正な(過小でも、過大でもない)規模の人員体制・費用で行いながら、市民サービスや市役所内部(職員・組織)の質の向上を図ることができる余地があるか？	a. 余地はない b. 余地はある c. 既に実施済み	b
評価の理由 条例に基づく人権オンブズパーソンの活動については、民間事業者での実施は不可能ですが、より多くの市民に制度の周知や気軽に相談できる窓口があることを広報・啓発する取組を推進し、人権オンブズパーソンを補佐する専門調査員に適切な研修や事例研究等を行うことにより常に質の向上を図っていく必要があります。			

施策への貢献度	貢献度区分 A. 貢献している B. やや貢献している C. 貢献の度合いが薄い	A	上記「有効性」の成果等を踏まえ左記区分を選んだ理由 指標で成果を測ることは困難ですが、制度のより一層の周知に向けた広報の見直しや、いじめ等の子どもの権利やDV等の男女平等に関わる権利侵害の案件に対し、相談に対する助言や関係機関との連携・調整等の支援、申立てに対する救済活動を通して適切かつ丁寧に対応し解決を図っているため、施策に貢献できていると考えます。

改善 (Action)

今後の事業の方向性	方向性区分 I. 現状のまま継続 II. 改善しながら継続 III. 事業規模拡大 IV. 事業規模縮小 V. 事業廃止 VI. 事業終了	II	実施結果(Do)や評価(Check)を踏まえた今後の方向性 いじめ等の子どもの権利の侵害やDV等の男女平等に関わる人権の侵害については、依然として深刻な状況が続いており、また、新型コロナウイルス感染症の影響による社会変容もあり、より一層の制度の理解と周知に向けて市民に分かりやすい広報・啓発に取り組むほか、専門調査員のスキルアップに努め、適切な相談・救済活動を推進していきます。特に、次年度は人権オンブズパーソン制度の運営開始から20年を迎えることから、より効果的な広報・啓発による制度周知を検討のうえ、実施したいと考えています。