

鎌倉行政経営戦略力

平成 18 年 4 月
鎌 倉 市

はじめに

鎌倉市の行財政改革は、バブル崩壊により右肩上がりの経済成長が終焉し、本市の税収が平成4年度をピークとして減少に転じ始めた平成6年度から、本格的な取り組みを進めています。

特に平成11年度には、市税収入の見込み額が大きく落ち込んだことを受け、限られた行政資源を最大限有効活用して、高まる市民ニーズに对应していくための指針として、平成17年度までを計画期間とした「かまくら行財政プラン」を策定し、「協働」と「効率化」を柱とした行財政改革に取り組んでまいりました。

さらに平成14年度には、「協働」と「効率化」の二つの目標に加え「行政サービスの向上」「財政力の向上」「運営プロセス効率の向上」「運営資源の最大活用」というバランススコアカードの発想に基づく4つの視点を戦略目標とした「かまくら行財政プラン後期実施計画」をスタートさせ、行財政改革をさらに推進してまいりました。

この間、職員数の適正化、市民サービスの向上、行政評価の実施等に取り組み、その結果、職員数の適正化では200名以上の削減を達成し、財政的な効果額も7年間の累積額で200億円以上に達する成果を見込んでいるところです。

「かまくら行財政プラン」が計画期間を満了するにあたり、日本の経済情勢には、回復の兆候がわずかながらも見られるものの、予想を大きく上回る速度で進行する少子高齢化や、ますます多様化する市民ニーズ、地方分権の推進や、指定管理者制度を始めとする公共領域の民間への開放等、行政を取り巻く環境は、単に厳しいだけでなく、さらに複雑な変化を進めています。

市として、こうした変化に対応し、市民の満足度を高めていくため、目標管理による成果を重視する経営の視点に立ち、行政を運営する計画として、今回策定したのがこの「鎌倉行政経営戦略プラン」です。

目 次

【総論】編

1	これまでの取り組みと新たなプランの必要性	1
2	プランの計画期間	3
3	プランの構成、3つの柱（基本方針）と16の実施項目	4
4	プランの推進体制	5

【取り組み項目】編

1	成果を重視した行政経営	6
2	新しい公共空間の形成	8
3	健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営	11

【アクションプログラム】編

	鎌倉行政経営プランアクションプログラム一覧表	14
1	成果を重視した行政経営	20
(1)	行政評価制度の推進	20
(2)	目標と成果指標による施策展開	22
(3)	行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施	25
(4)	市民本位のサービス提供体制の充実	26
(5)	職員の意識改革と人材育成	34

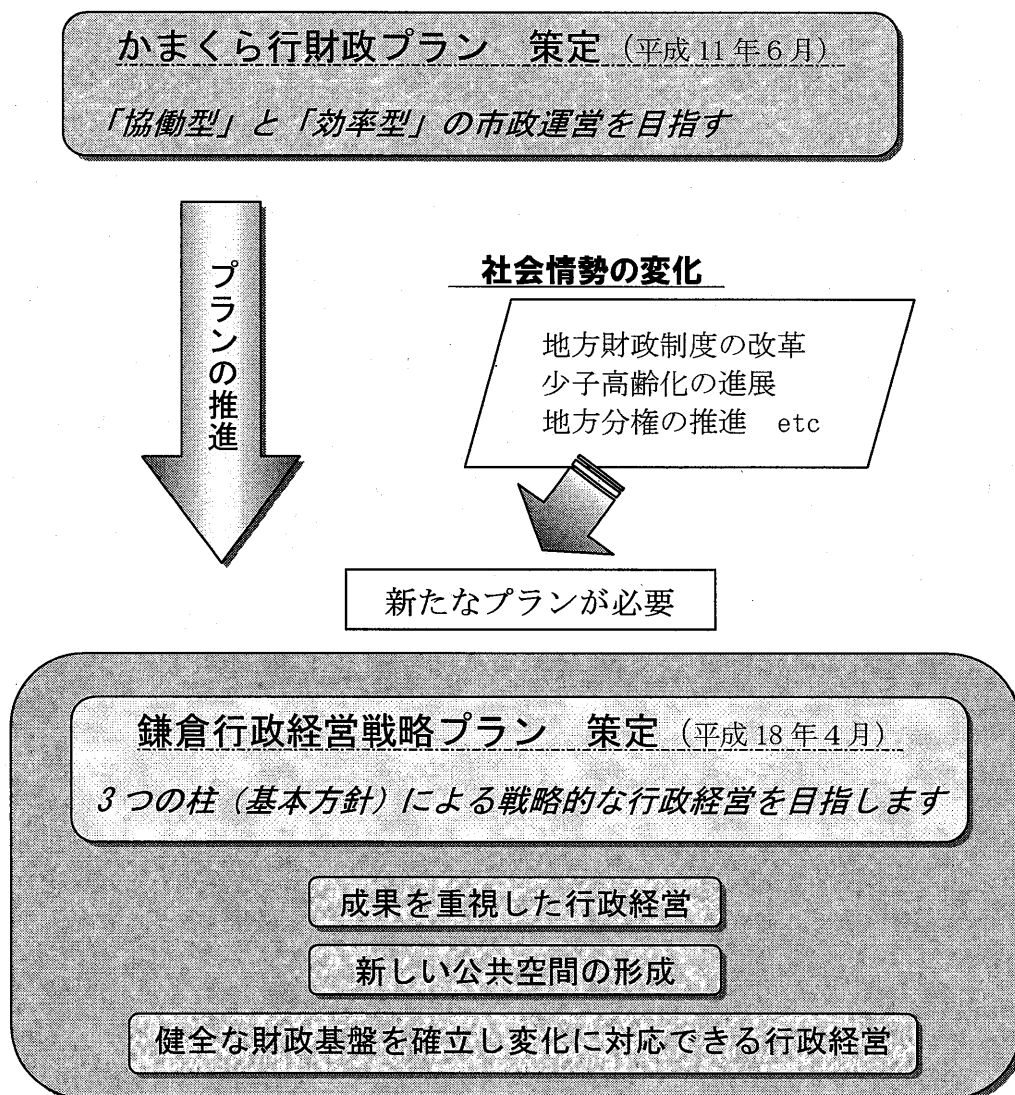
2	新しい公共空間の形成	36
(1)	行政の役割分担の明確化	36
(2)	市民等との協働による地域経営	37
(3)	民間の活力を生かした施策展開	42
(4)	市民と行政の情報の共有化	54
(5)	透明で公平・公正な行政の推進	56
3	健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営	58
(1)	収入確保への積極的な取り組み	58
(2)	行政コストの縮小化	64
(3)	市有財産の活用及び公共施設の機能再編等	67
(4)	職員数の適正化	69
(5)	組織・機能の見直し	70
(6)	電子自治体の推進	72
	用語の解説	75

【総論】

1 これまでの取り組みと新たなプランの必要性

(1) これまでの取り組み

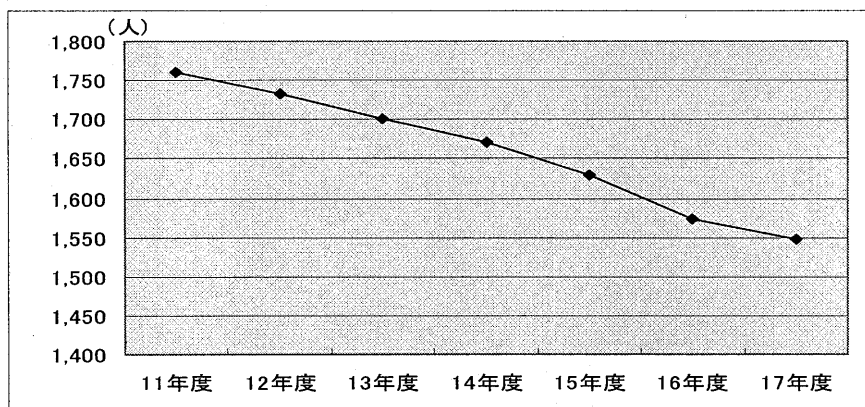
鎌倉市は、平成11年6月に「かまくら行財政プラン」を策定し、その中で、行財政改革を進める理念として『これからの行財政改革は、少ない予算（歳入）に合わせるためにやるのではなく、明るい将来を築くために市民と行政が協力して行政運営そのものを根底から見直すことである』との考えに立ち、21世紀における鎌倉市の目標は、『社会経済状況の変化に柔軟に対応できる行政運営システムを構築すること』とし、そのシステムとして「協働型」と「効率型」の市政運営を目指し、行財政改革に取り組んできました。特に平成14年12月に策定した「かまくら行財政プラン後期実施計画」の取り組みでは、次のような成果を挙げることができました。



【主な成果】

- ① 窓口開設時間の拡大や電子申請導入等サービスの向上を図りました。
- ② 「職員数の適正化」では、平成 11 年度に策定した職員数適正化計画を推進し、計画目標の 1,574 人を 1 年前倒しで達成しました。
- ③ 職員給与の 3 年間の暫定削減により、人件費支出を抑制しました。
- ④ 退職手当の支給率の見直しや、退職時の特別昇給を廃止し、退職手当支出を抑制しました。
- ⑤ 収入確保対策プロジェクトにより、都市計画税率の引き上げ等の実施により 7 億円近い財政的効果を上げることができました。
- ⑥ クリーンセンター施設の運転保守や事業系ごみの収集など、民間への業務委託化を推進したことで、職員数の適正化も図りました。
- ⑦ 行政評価制度を導入し、全庁的に浸透させることができました。
- ⑧ 窓口イメージアップチームの立ち上げ等、職員の意識改革を図りました。

職員数の推移

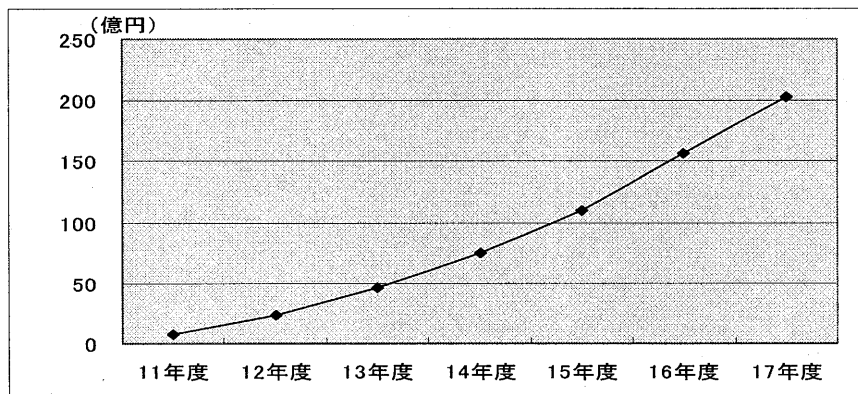


(1)平成 11 年度～16 年度 鎌倉市職員数適正化計画

(2)平成 17 年度～(22 年度) 鎌倉市第 2 次職員数適正化計画

※週 40 時間未満の勤務形態の再任用職員や非常勤嘱託員は含みません。

財政的効果額の累積



(1)平成 11 年 12 月～14 年 11 月 かまくら行財政プラン前期実施計画

(2)平成 14 年 12 月～18 年 3 月 かまくら行財政プラン後期実施計画

(2) 新たなプラン策定の必要性

自治体を取り巻く行財政環境については、依然として厳しいものがあり、本市においても、次のような状況にあります。

- ① 少子高齢化のさらなる進行、さらに人口の減少も予想されており、財源の確保について、なお厳しい状況が予想されること。
- ② 総合計画第2期基本計画及びそれに基づく新たな実施計画推進のために、財源確保や組織整備が必要なこと。
- ③ 市民が求める質の高いサービスを提供するために、行政経営への転換や成果主義の導入を図る必要があること。
- ④ 指定管理者制度やPFIなど、公共領域へ民間のノウハウを導入する条件が整備され、「官から民へ」の流れがより進んでいること。
- ⑤ 職員数については、類似団体との比較で、まだ平均値を上回る状況にあり、第2次職員数適正化計画の推進の必要があること。
- ⑥ 行政評価は、未だ予算・決算へ直結するシステムが確立しておらず、効率的な行政経営実現のために、行政評価をツールとしたPDCAサイクルの確立が必要であること。

以上のことから、市民と行政のパートナーシップを基本として、これまで以上にスピードと柔軟性を持って、社会情勢の変化に対応できる行政運営システムを構築することが必要となっています。

そのため、行政を経営の視点に立って運営する新たな行財政プランを策定することにしました。

2 プランの計画期間

鎌倉行政経営戦略プランは、激しく変化する行政環境を考慮し、平成18年度から22年度までの5年間を計画期間として設定します。「かまくら行財政プラン」のように前期・後期の実施計画は設定しませんが、プランの具体的な取組となるアクションプログラムを設定し、進行管理を行っていきます。また、この間の社会情勢の変化に対応するために、随時見直しを行います。

11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
かまくら行財政プラン(基本方針)							鎌倉行政経営戦略プラン				
前期実施計画			後期実施計画								

3 プランの構成、3つの柱（基本方針）と16の実施項目

従来の「かまくら行財政プラン」は「協働型」と「効率型」の市政運営を目指すことを目標に前期・後期実施計画を推進してきました。特に後期実施計画では、バランススコアカードの視点を取り入れ「行政サービス成果の向上」「財政力の向上」「運営プロセス効率の向上」「運営資源の最大活用」の4つの戦略目標を立て、その推進を図ってきました。

新しいプランは、従来のプランの理念は継承しながら、地方分権の進展や自己責任・自己決定の原則に基づいた都市間競争を視野に入れ、限られた経営資源をより効果的・効率的に活用し、最大の効果を上げるために、**経営の視点**を重視します。プランの柱となる基本方針には、経営のために不可欠な「成果主義の導入」や、協働を一步進め、行政だけではなく市民や企業など様々な担い手により公共を運営していく「新しい公共空間の形成」という考え方を取り入れるとともに、経営の基礎となる「健全な財政基盤の確立」を掲げて戦略的な行政経営を目指します。

1 成果を重視した行政経営

- (1) 行政評価制度の推進
- (2) 目標と成果指標による施策展開
- (3) 行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施
- (4) 市民本位のサービス提供体制の充実
- (5) 職員の意識改革と人材育成

2 新しい公共空間の形成

- (1) 行政の役割分担の明確化
- (2) 市民等との協働による地域経営
- (3) 民間の活力を生かした施策展開
- (4) 市民と行政の情報の共有化
- (5) 透明で公平・公正な行政の推進

3 健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営

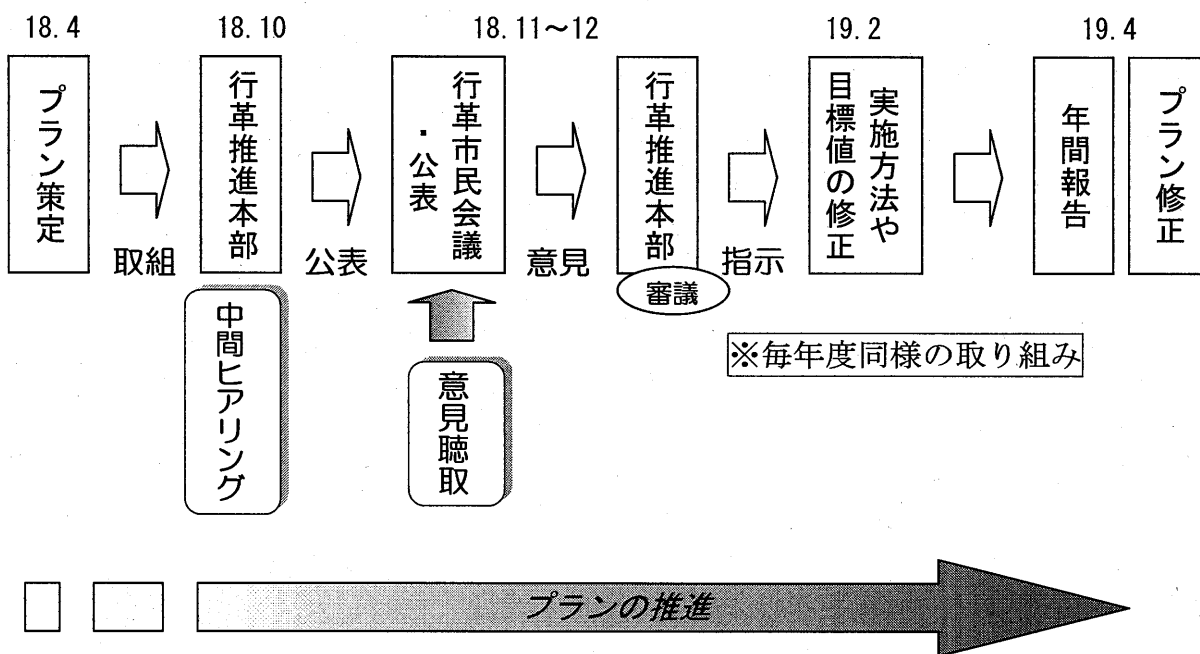
- (1) 収入確保への積極的な取り組み
- (2) 行政コストの縮小化
- (3) 市有財産の活用及び公共施設の機能再編等
- (4) 職員数の適正化
- (5) 組織・機構の見直し
- (6) 電子自治体の推進

アクションプログラム

4 プランの推進体制

鎌倉行政経営戦略プランについては、市長を本部長とする鎌倉市行革推進本部会議において進行管理を図るとともに、市民による会議を組織し、意見や取組についての評価を行う外、一般の市民へも進行状況を積極的に提供し、意見を求めながら進行管理を行っていきます。

○進行管理の流れ



プラン推進のスタンス

- 1 市民の視点に立った改革
- 2 市民と協働による改革
- 3 現場からの改革
- 4 スピードを持った改革
- 5 民間のノウハウを活用した改革

【取り組み項目】

1 成果を重視した行政経営

これまでの「行政運営」は、事業にどれだけの予算や人員等の行政資源を投資し、どれだけの事業を行ったかという執行管理を重視してきました。

このプランでは、予算や人員を投資して行われた事業が、市民にどれだけ高い満足度を提供したかという成果重視の行政経営への転換を目指します。

そのために、事業目標を定め、その達成に必要な組織等の体制を整え、弾力的に運営しながら、限られた行政資源を効率的かつ有効に活用していきます。また、そうした取り組みの結果について、事務事業評価や施策評価などの行政評価を活用し、成果の測定を市民等と共に継続的に行いながら、評価結果を事業の改善に反映させるPDCAのマネジメントサイクルを確立します。

さらに、職員一人ひとりに対しても、新人事評価制度を活用して、意識改革を図っていきます。

(1) 行政評価制度の推進

行政評価制度の充実をはかり、事務事業評価から施策、政策評価への展開を図るとともに、評価結果を活用し、施策や予算、事務事業の見直しへと反映させる制度の確立を図ります。

(2) 目標と成果指標による施策展開

市民の満足度を高めるためには、市民ニーズを的確に把握し、限られた行政資源を効率的・効果的に活用していかなければなりません。

そのために、市が推進する施策や事務事業に適切な「目標」と「成果指標」を定め、その達成に向け「効率的な手段」を検討するとともに、目標や成果指標に対する結果を「評価分析」して市民に説明するという成果重視の行政を進めます。

(3) 行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施

厳しい財政状況の中で、限られた行政資源を有効に活用するには、「選択と集中」により、効果的・効率的に行政資源を活用することが必要となります。

このため、行政評価の分析を基に、施策・事務事業の優先度を明らかにし、スクラップ・アンド・ビルドを行います。

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

市民サービスの向上には、窓口業務や公共施設の利便性を高めることが必要です。正確かつ迅速に窓口サービスを提供するためにも、一元的な処理体制ができるワンストップサービスを推進するとともに、利用時間や利用日の拡大、接遇の向上に努めます。また防災・防犯体制の強化を図り、市民サービスの基盤として安全で安心なまちづくりに努めます。

市民満足度調査の実施等により、市民ニーズの把握に努め、市民の意向を尊重した行政全般の改善を目指します。

(5) 職員の意識改革と人材育成

成果重視の行政、市民等との協働による市政経営の展開には職員の意識改革が不可欠です。

新人事評価制度を活用することで、職員の「能力」や「意欲」を最大限に引き出すとともに、職員の努力が公平・公正に評価されるような制度を確立し、その評価が昇任や給与に反映する仕組み作りを進めます。

また、社会の変化に対応し、多様化する行政課題を迅速に解決できるよう専門的知識、政策形成能力、折衝力を向上するための研修制度の充実を図り、変化に対応できる職員を育成します。

2 新しい公共空間の形成

平成17年3月29日付総務省の「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」にも示されましたが、かつては「公共」の領域と行政により提供されるサービスの範囲は概ね一致していました。しかしながら昨今は、少子高齢化などにより「公共」の領域が拡大する一方で、財政難等により行政で対応できる範囲が縮小の傾向にあります。このため「公共」の領域と「行政」により提供されるサービスの範囲にかなりのズレが生じています。

このズレの領域も「公共」の領域であることに変わりないため、行政が一定の関わりを保ちながらも、新たに地域住民やNPO、民間企業など地域における様々な主体が、それぞれの立場で「公共」を担うことで、従来の行政の手法では対応が難しくなってしまった領域や内容のサービスが提供されるようになるというのが「新しい公共空間」の考え方です。

行政の役割は「新しい公共空間」の進展に伴い、企画立案や条例制定など「行政」でなければ対応しえない部分に重点化していくこととなります。

(1) 行政の役割分担の明確化

限られた行政資源の中で多様化・複雑化する地域課題に対応するには、これまでのように公共サービスの全てを行政が担っていくには限界があります。

柔軟かつ機動的な対応が可能な市民やNPO、企業等が公共サービスの一翼を担うことで、市民ニーズへの対応領域を広げることが可能となります。また、それにより行政は、企画立案や条例制定など地域経営の戦略本部としての役割に集中していくことができます。

そのために、「事務事業に対する公的関与の点検指針」等を活用し、行政と市民、NPO、企業等との役割分担を明確にしていきます。

(2) 市民等との協働による地域経営

今まで行政が担っていた様々な分野で、市民やNPO等とが行政と役割分担をしながら課題の解決に取り組む動きが拡大しています。地域の課題を身近に把握している市民やNPO等の力を活かして、地域の経営を行っていくことで、地域特性に合ったサービスの提供を目指します。

そのために、行政と市民やNPO等が相互に信頼・協調しあう協働のネットワークを創出していくことに努めます。

(3) 民間の活力を生かした施策展開

「民間でできることは民間に委ねる」ことを基本に民間の資金、経営能力・技術能力を積極的・効果的に導入し、サービスの質や量を共に確保します。

従来から行政が行ってきた公共サービスの領域においても、民間や地域に委ねることで、効果的かつ適切なサービス提供が可能であれば、積極的に民間や地域の力を活用していきます。

特に公共施設の管理運営については、新たに設けられた指定管理者制度等を有効に活用しながら、計画的に民間活力の導入を進めます。

(4) 市民と行政の情報の共有化

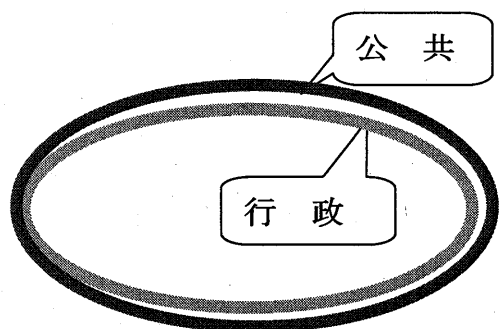
地域に密着した施策や事業を展開していくため、積極的に行政の持つ情報を提供すると共に、パブリックコメント制度等の導入によって、市民から様々な声を聞く機会を設け、行政と市民との情報の共有化を図ります。情報の共有化に当たってはITを活用することで、地域の身近な課題の解決に役立てます。

(5) 透明で公平・公正な行政の推進

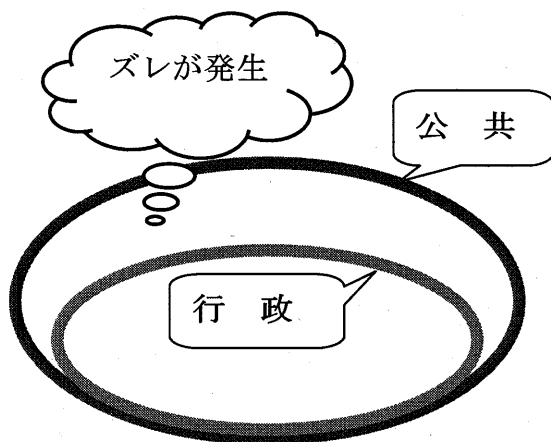
第三者によるチェック機関として、外部監査制度等の導入についての検討や、法や条例に適合しているかだけでなく、第三者の視点から事業や施策が効率的に行われているかどうかを判定するために、行政評価における外部評価を推進します。

合わせて、行政経営のパートナーである市民に対して、十分な説明責任を果たすため、積極的に情報を公開し、情報を共有することで、透明で公平・公正な行政経営を行います。

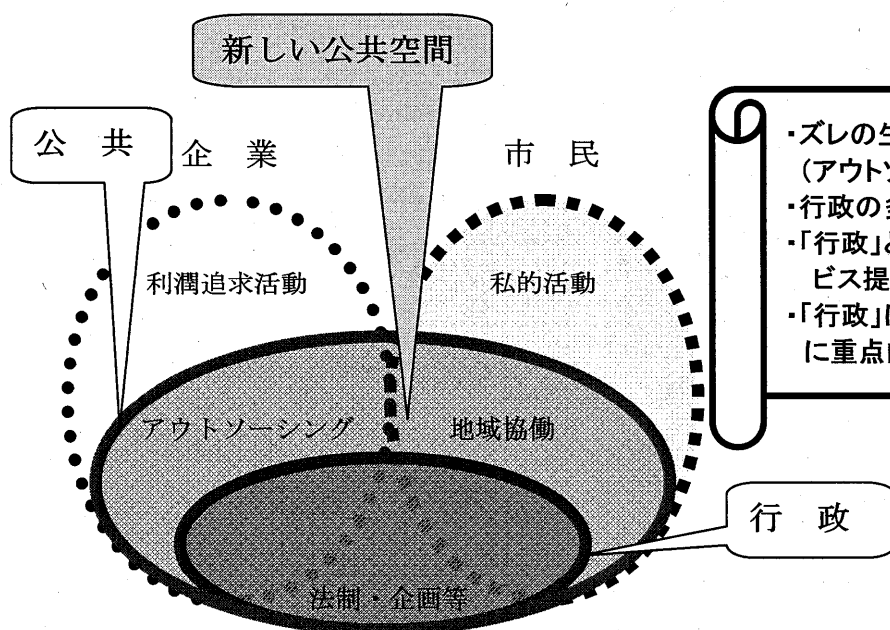
新しい「公共空間」のイメージ



- ・かつては公共サービスは専ら行政が提供
- ・「行政」と「公共」の領域がほぼ一致



- ・少子高齢化の進展に伴う市民ニーズの拡大による「公共」の領域の拡大
- ・税収の減少等による経営資源の制約の発生「行政」の範囲の縮小
- ・「行政」と「公共」の領域にズレが発生



- ・ズレの生じた領域を企業や住民等が担う取組（アウトソーシング・地域協働）の推進
- ・行政の多元化（行政内部への人材派遣等）
- ・「行政」と「民間」の多角的な協働によるサービス提供により「公共」が豊かに
- ・「行政」は行政でなければ対応しえない領域に重点的に対応

3 健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営

昨今の社会経済情勢を見る限りにおいては、市税収入の大きな伸びが容易に期待できない一方、少子高齢化を背景に介護や医療等の扶助費の大幅な増加が見込まれています。また、公共施設の維持管理や更新にも大きな財源を必要としています。

こうした状況の中で、多様化する市民ニーズに応えていくためには健全で安定した財政構造の確立と、より効率的で問題解決能力のある組織への転換が急務となっています。

職員数の適正化による人件費支出の抑制をはじめ、経費全般にわたる見直しを行うとともに、収納率の向上や新たな財源の確保に取り組み、健全な財政基盤を築くことを目指します。また、庁内分権化や電子自治体の推進により、効率的で問題解決能力を備えた組織作りを進めていきます。

こうした取り組みにより、市民ニーズや新たな行政課題を的確にとらえ、柔軟に社会経済情勢の変化に対応できる行政経営を行っていきます。

(1) 収入確保への積極的な取り組み

市税や使用料・手数料等の公金について、収納率向上のための体制を強化します。また、コンビニエンス・ストアでの納付やマルチペイメントネットワークの導入等、納付の機会や場所を広げて納付しやすい環境づくりを検討し、未納防止に取り組みます。また、新たな財源の検討を行い、自主財源の確保に向けた取り組みを積極的に行います。

(2) 行政コストの縮小化

人件費の抑制はじめ経費全般にわたる見直しを行い、市税収入等の歳入の規模に見合った財政規模の中での行政経営に努力します。

また、市の出資団体等の見直しを行い、補助金削減に努めます。

(3) 市有財産の活用及び公共施設の機能再編等

未利用の土地建物など資産の有効活用を積極的に進めます。

また、既存の施設については、適切な維持修繕を行うことにより長寿命化を図るため長期修繕計画を策定する他、有効かつ多目的な活用を検討し、新たな施設建設による財政負担の軽減を図ります。

(4) 職員数の適正化

第2次職員数適正化計画を推進し、職員数の適正化に努めます。そのためにアウトソーシングを拡大すると共に、再任用職員、嘱託職員さらには新たに法制度化された任期付職員など多様な雇用形態の職員の効率的・効果的な組み合わせを検討し、それぞれの特徴を生かした職員配置を行います。

(5) 組織・機構の見直し

総合計画の第2期基本計画を推進するにあたり、行政課題に迅速・柔軟に対応可能な、スリムで効率的な組織作りを行います。


それには各部の創意工夫が生かされる組織作りが必要であるため、各部の権限を強化し、事業やサービス提供を行う事業部門にも予算の他、職員配置などの権限と責任を移し、各部長のリーダーシップのもとに各部の経営機能が発揮できる仕組み作りを検討します。

(6) 電子自治体の推進

ITを活用して市民との情報の共有化や市民参加機会の拡充、住民サービスの更なる向上、一層の業務の効率化を図ります。

その際、システムの共同開発・共同運営等広域的な対応を検討し、効率的なIT推進を図ります。また、IT社会において弱い立場にある市民への配慮や、情報の管理などITが生み出した新たな課題にも的確に対応します。

アクションプログラム



鎌倉行政経営戦略プランの具体的な取り組み（アクションプログラム）は101項目あり、進行管理を行いながら、目標の実現を目指します。

鎌倉行政経営戦略プランアクションプログラム一覧表

1 成果を重視した行政経営

(1) 行政評価制度の推進

No	具体的取り組み項目	担当課
1	① 事務事業評価の推進	経営企画課
2	② 施策評価の導入	経営企画課
3	③ 政策評価の導入	経営企画課

(2) 目標と成果指標による施策展開

No	具体的取り組み項目	担当課
4	① 第2期基本計画の進行管理の導入	経営企画課
5	② 人口施策の推進	経営企画課
6	③ 人権施策の充実	人権・男女共同参画課
7	④ 男女共同参画の推進	人権・男女共同参画課
8	⑤ 若年層からの生活習慣病予防事業の推進	市民健康課

(3) 行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施

No	具体的取り組み項目	担当課
	(再掲) 事務事業評価の推進	経営企画課
	(再掲) 施策評価の導入	経営企画課
	(再掲) 政策評価の導入	経営企画課
9	① 観光客(市民含む)の満足度を指標にした観光事業の推進	観光課
10	② 在宅障害者に適した福祉サービス提供体制の形成	障害者福祉課

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

No	具体的取り組み項目	担当課
11	① 窓口開設時間の拡大	行革推進課
12	② 土曜日の窓口開設	市民課
13	③ 昼休み窓口業務の拡大等、窓口業務の充実	4支所
14	④ 市民サービスコーナーの業務拡充	市民課
15	⑤ 地域相談員の勤務体制の拡大等、相談業務の充実	4支所
16	⑥ スポーツ施設の月曜開館の実施	スポーツ課
17	⑦ 青少年会館の月曜開館の実施	青少年課
18	⑧ 子ども会館・子どもの家の適正配置の検討	こどもみらい課
19	⑨ 子どもの家の開設時間の拡大	こどもみらい課

20	⑩ 鎌倉芸術館開館日の拡大	鎌倉芸術館担当
21	⑪ ワンストップサービスの検討	行革推進課
22	⑫ 消費者被害の防止、救済と消費生活センターの設置・運営	市民活動課
23	⑬ 障害者総合窓口の整備と横断的な組織づくり	障害者福祉課
24	⑭ 市が主催・共催する講座・イベント情報の一元化	生涯学習課
25	⑮ コールセンターの開設	市民相談課

(5) 職員の意識改革と人材育成

No	具体的取り組み項目	担当課
26	① 新人事評価制度の処遇への反映	職員課
27	② 職員の接遇能力の向上	職員課
28	③ 職員提案制度の推進	行革推進課

2 新しい公共空間の形成

(1) 行政の役割分担の明確化

No	具体的取り組み項目	担当課
29	① 自治基本条例の制定	経営企画課
30	② 公共施設管理者等との協議会等の設立	都市景観課

(2) 市民等との協働による地域経営

No	具体的取り組み項目	担当課
31	① NPOとの協働を推進するための体制づくり	市民活動課
32	② 市民参加型政策研究機関の設立・運営	経営企画課
33	③ 環境教育の人材登録制度の創設・活用	環境政策課
34	④ 地域防犯体制の充実	安全安心推進課
35	⑤ 地域ごとの土地利用ルールの充実	経営企画課
36	⑥ 地域住民と協働でつくる景観づくりの地区プラン	都市景観課
37	⑦ NPO団体との連携による駐輪場整備	交通政策課
38	⑧ 史跡維持管理の市民NPO及び市民団体等の積極的な活用	文化財課
39	⑨ 地域特性を生かした商店街づくりの推進	産業振興課
40	⑩ 市民等との協働による世界遺産登録推進に向けた啓発事業等の実施	世界遺産登録推進担当

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No	具体的取り組み項目	担当課
41	① 民間委託の推進	行革推進課
42	② 広報紙作成の民間委託	広報課
43	③ 公立保育園給食調理業務の民間委託	保育課
44	④ 胃がん集団検診事業一本化とフォローアップ	市民健康課
45	⑤ クリーンセンター焼却施設の運転管理業務の委託化の拡大	名越・今泉クリーンセンター
46	⑥ し尿の収集運搬及び徴収業務の完全委託化	資源循環課 深沢クリーンセンター
47	⑦ 山崎水質浄化センターの民間委託化の拡大	山崎浄化センター
48	⑧ 七里ガ浜水質浄化センターの民間委託化の拡大	七里ガ浜浄化センター
49	⑨ 鎌倉国宝館窓口業務の民間への委託化	鎌倉国宝館
50	⑩ アウトソーシングによる文化事業の見直し	文化推進課
51	⑪ ごみ収集の委託化	名越・今泉クリーンセンター
51-2	⑪-② 公立小学校給食調理業務の民間委託化	学務課

52	⑫ 指定管理者制度・PPPの導入拡大	行革推進課
53	⑬ 指定管理者によるレイ・ウェル鎌倉の効率的な管理運営	市民活動課
54	⑭ 指定管理者制度導入等を含めたあおぞら園のあり方の検討	障害者福祉課
55	⑮ 鎌倉文学館の管理運営への指定管理者制度の導入	生涯学習課
56	⑯ 鍋木清方記念美術館の管理運営への指定管理者制度の導入	生涯学習課
57	⑰ 鎌倉芸術館の管理運営への指定管理者制度	鎌倉芸術館担当
58	⑱ 市民参画及び民間活力導入による野村研究所跡地の有効活用	文化・教養施設整備担当
59	⑲ (仮)保健・医療・福祉センターの機能見直しと建設準備における民間活力導入の検討	市民健康課
60	⑳ 民間活力を生かした再開発事業の実施	再開発課
61	㉑ スポーツ施設の維持管理運営へのPPPの導入によるサービスの質の向上と財政縮減	スポーツ課
62	㉒ 民間活用による市営住宅の建替えの導入	建築住宅課
63	㉓ 公立保育園の民営化	保育課

(4) 市民と行政の情報の共有化

No	具体的取り組み項目	担当課
64	① ふれあい地域懇談会の拡大開催	市民相談課
65	② 災害情報システムの整備	総合防災課
66	③ (仮称)空き家、空き店舗等の情報バンク制度の創設	福祉政策課
67	④ 事業体系の明確化と情報共有化	財政課

(5) 透明で公平・公正な行政の推進

No	具体的取り組み項目	担当課
68	① 外部評価の拡大	経営企画課
69	② 外部監査制度導入の検討	行革推進課
70	③ オンブズマン制度導入の検討	行革推進課

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(1) 収入確保への積極的な取り組み

No	具体的取り組み項目	担当課
71	① 第2次収入確保対策プロジェクトの検討・実施	行革推進課
72	② 企業施設整備助成事業の創設	産業振興課
73	③ 下水道使用料の適正化	下水道課
74	④ 街路・道路・交通安全施設等整備事業における国・県の支援策活用	道路整備課
75	⑤ スポーツ施設駐車場の有料化	スポーツ課
76	⑥ 青少年会館の一般利用者に対する利用料徴収	青少年課
77	⑦ コンビニ公金収納システムの構築	会計課
78	⑧ インターネット公金収納システム(マルチペイメントネットワークシステム)の構築	会計課
79	⑨ (仮称)景観ファンドの創設形成	都市景観課
80	⑩ 廃棄物処理手数料の適正化	資源循環課
81	⑪ 市税徴収率の向上	納税課

(2) 行政コストの縮小化

No	具体的取り組み項目	担当課
82	① プライマリーバランスの堅持	財政課
83	② 職員給与の見直し	職員課
84	③ 外郭団体の見直し	行革推進課
85	④ 公社の経営健全化	財政課
86	⑤ 補助金の見直し	財政課

(3) 市有財産の有効活用及び公共施設の機能再編等

No	具体的取り組み項目	担当課
87	① 公共施設の全市的配置計画の策定	経営企画課
88	② し尿等の山崎水質浄化センターへの直接投入の検討、深沢クリーンセンター施設活用の検討	施設建設担当・資源循環課
89	③ 公共建築物の維持保全システムの構築	建築住宅課

(4) 職員数の適正化

No	具体的取り組み項目	担当課
90	① 職員数適正化計画の推進	行革推進課
91	② 技能労務職職員数(学校技能員)の適正化	教育総務課

(5) 組織・機能の見直し

No	具体的取り組み項目	担当課
92	① 組織の整備	行革推進課
93	② 鎌倉消防の未来設計図の作成	消防総務課
94	③ 庁内分権化の推進	行革推進課
95	④ 審議会等の見直し	行革推進課

(6) 電子自治体の推進

No	具体的取り組み項目	担当課
96	① 職員用OAパソコン1人1台配備	情報推進課
97	② 情報セキュリティ対策の強化	情報推進課
98	③ 文書管理システムの構築	総務課
99	④ 議会本会議・常任委員会のインターネット中継	議会事務局
100	⑤ 電子申請システムの推進	行革推進課・情報推進課
101	⑥ 給与人事管理システムの更新	職員課

1 成果を重視した行政経営

(1) 行政評価制度の推進

No. 1

アクションプログラム	①事務事業評価の推進				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	1 成果を重視した行政経営 (3) 行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施
目標値	<ul style="list-style-type: none"> 各事務事業の指標を100%設定し、目標管理を行う。 予算策定と評価との連携、決算と評価との連携 事務事業評価システムの導入を図り、事務事業評価の効率化を図る。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
全事務事業への指標設定	全事務事業の90%設定	全事務事業の100%設定			
予算策定・決算と評価との連携	予算策定との連携	決算との連携	予算への反映		
事務事業評価システムの導入	導入検討			導入・稼動	

No. 2

アクションプログラム	②施策評価の導入				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	1 成果を重視した行政経営 (3) 行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施
目標値	<ul style="list-style-type: none"> 施策評価の導入（内部評価は全事業課、外部評価は各部1施策以上の実施） 施策評価をもとに施策を見直しスクラップアンドビルドを実施。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
第2期基本計画策定による事業体系の見直し					
施策内部評価及び外部評価の実施	試行	本格導入			
施策の見直しの実施					

1 成果を重視した行政経営

(1) 行政評価制度の推進

No. 3

アクションプログラム	③政策評価の導入				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	1 成果を重視した行政経営 (3) 行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施
目標値	・政策評価の導入 ・市民満足度 19年度値<20年度値<21年度値<22年度値				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
政策評価の検討	→				
政策評価の目標値に対する実績値の検証		→	→	→	→
市民満足度調査の実施		→	→	→	→

1 成果を重視した行政経営

(2) 目標と成果指標による施策展開

No. 4

アクションプログラム	①第2期基本計画の進行管理の導入				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (4)市民と行政の情報の共有化
目標値	第2期基本計画の「第2章まちづくりの展望」の24分野におけるめざすべきまちの姿及び「第5章計画の推進」における3つの分野において、目標指標を設定し、数値目標をもとにした進行管理及び評価を、毎年度実施する。具体的な目標値は、 ・評価結果を市民に公表するため、毎年度、WEB版基本計画の更新を行う。(27分野) ・目標指標(統計指標・アンケート指標・満足度指標)の管理を行う。(約100本) ・市民意識調査を毎年度実施し、その結果を目標指標とする。(無作為抽出による市民2,000人への郵送調査)				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
第2期基本計画の進行管理及び評価及び目標指標の管理、WEB版基本計画のデータ更新	—————▶				
市民意識調査の実施	—————▶				
総合計画実施計画進行管理要綱の改正	▶				

No. 5

アクションプログラム	②人口施策の推進				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	
目標値	・次代の鎌倉を支える年少人口の確保に努め、少子高齢化の進行への対応準備を行いつつ年齢構成バランスに配慮し、ゆるやかな人口減少に留める。 ・第2期基本計画終了年度である平成27年度には、総人口165,000人を見込むが、アクションプラン最終年度の平成22年度では、総人口170,000人を見込むものとする。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
住宅マスタープラン等の推進	—————▶				
転出入市民意識調査 市外在住職員意識調査	▶				

1 成果を重視した行政経営

(2) 目標と成果指標による施策展開

No. 6

アクションプログラム	③人権施策の充実				
担当部名	市民経済部	担当課名	人権・男女共同参画課	関連他項目	
目標値	「一人ひとりの基本的人権を尊重し、人種・国籍・性別・出身・障害・年齢・デジタルデバインドなどによる差別を受けることなく、誰もが市民として尊重されるまち」を目標としており、市民意識調査における、人権侵害を受けたことがあるかどうかの設問に対する回答で、「ある」とする回答を平成21年までに10%以下にする。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
市民意識調査における、人権侵害を受けたことがあるかどうかの設問に対する回答で、「ある」とする率	啓発事業の実施			調査を実施。10%以下に。	

No. 7

アクションプログラム	④男女共同参画の推進				
担当部名	市民経済部	担当課名	人権・男女共同参画課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (2)市民等との協働による地域経営
目標値	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度に（仮称）男女共同参画推進条例の制定を目指す。 審議会等における女性の登用率を平成22年には30%以上とする。 性別役割分業意識に対し賛成が40%以下となることを目指す。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
（仮称）男女共同参画推進条例	制定推進				
審議会等における女性の登用率	推進				30%
「男性は仕事、女性は家庭」という固定的な性別役割分業意識の解消	啓発の実施			調査を実施。賛成する率を40%以下に。	

1 成果を重視した行政経営

(2) 目標と成果指標による施策展開

No. 8

アクションプログラム	◎若年層からの生活習慣病予防事業				
担当部名	健康福祉部	担当課名	市民健康課	関連他項目	1成果を重視した行政経営 (4)市民本意のサービス提供体制の充実
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ● 検診結果を、本人の生活習慣の改善に活かすためには、生活習慣行動質問票を健診と同時にセットし、一人ひとりのデータから総合判定し、個々人に、<生活習慣改善プログラム>を提示する。 ● 20歳～38歳までは、検診キット受診率を25%になるようにする。 ● 受診者のうち、「異常なし」を、40～49歳（現在29%）を35%に、50～59歳（現在14%）を20%になるようにめざす。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
20歳からの健診(検診キット導入)	—————→				
20歳からの健康手帳導入検討			—————→		

1 成果を重視した行政経営

(3) 行政評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施

No. 9

アクションプログラム	①観光客（市民含む）の満足度を指標にした観光事業の推進				
担当部名	市民経済部	担当課名	観光課	関連他項目	
目標値	◆鎌倉観光の結果、不満と感じた人の割合 ・調査方法：観光課WEBアンケートの結果から、満足できたかの問いに「やや不満」「たいへん不満」と答えた件数【現状値】9.7% → 【目標値】5%以内 ◆事業のサイクル ・アンケート結果の公表→修繕などの取り組み→取り組み結果の公表・・・				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
アンケート結果の公表 (目標値、現状値の公表)	→				
アンケートでの指摘に対する対応 (改修場所などの公表)	→				

No. 10

アクションプログラム	②在宅の障害者に適した福祉サービス提供体制の形成				
担当部名	健康福祉部	担当課名	障害者福祉課	関連他項目	1成果を重視した行政経営 (4)市民本意のサービス提供体制の充実
目標値	福祉手当の給付、タクシー・ガソリン券の交付等の在宅福祉サービスを統合し、選択制による障害者の希望に沿って、内容と量を選択できる制度を導入し、障害者本位のサービス提供体制の形成を図る。 自立支援法（案）の施行が予定されることに伴い、市が担うべきサービスを明確にするため、平成18～20年度で制度の研究・検討を進め、平成21年度から実施を目指す。実施にあたって、給付・交付等の状況を整理し、その結果をサービス提供体制に反映する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
在宅障害者福祉サービス提供体制の形成	調査・検討	周知		実施	
システムの構築			システム開発	稼動	

1 成果を重視した行政経営

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

No. 11

アクションプログラム	①窓口開設時間の拡大				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週土曜日の窓口を開設し、200件以上の利用件数を見込む ・市民ニーズを把握するためにアンケート調査を適宜行い。ニーズの高い業務について土曜日の窓口開設を検討していく。 ・また業務の他に、17時以降の開設や本庁舎外への拡大について検討していく。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
土曜日窓口開設実施(市民課・保険年金課の一部)	→		拡大実施		拡大実施
実績やアンケート調査をもとに検証		→		→	
窓口拡大策(時間帯や業務、本庁舎外)の可否を検討		拡大検討		拡大検討	

No. 12

アクションプログラム	②市民課土曜日窓口の開設				
担当部名	市民経済部	担当課名	市民課	関連他項目	
目標値	<p>通年の土曜日に市民課窓口を開設し、住民異動・印鑑登録・諸証明発行等の事務を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者目標 18年度平日利用者の7%が土曜日窓口に移行(土曜日の取扱い利用人数は平日の35%の人数となる)。 ・19年度以降は平日利用者の12%が土曜日に移行(土曜日の取扱い利用人数は平日の60%の人数となる)。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
嘱託員等の採用及び研修	→				
窓口の開設	実施	→			

1 成果を重視した行政経営

(4)市民本位のサービス提供体制の充実

No. 13

アクションプログラム	③昼休み窓口業務の拡大等、窓口業務の充実				
担当部名	市民経済部	担当課名	4支所共通	関連他項目	
目標値	1 昼休み時間帯についても各種届出受付業務を行ない、窓口業務の拡大を図る。 2 コンビニ等への収納業務委託等進行状況により廃止を含め支所収納業務の見直しを行い、人件費削減及び職員の有効活用を図り窓口業務の充実に努める。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
1 昼休み窓口業務の拡大	実施				
2 会計(収納)事務の見直し (全庁的な取り組みが必要)	協議・検討				

No. 14

アクションプログラム	④市民サービスコーナーの業務拡充				
担当部名	市民経済部	担当課名	市民課	関連他項目	
目標値	①土日祝祭日取扱い時間の拡大。(窓口開始時間を10時から9時に変更。) ②土日祝祭日の開設日の拡大。(現在、閉鎖している第3土日の開設。) ③土日祝祭日の戸籍謄抄本等の発行。 ④上記に伴う利用者増133%。(平成16年度証明発行件数約19,400件18年度目標値26,000件)				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
土・日・祝祭日の取扱い時間拡充	実施				
第3土日の開設	実施				
戸籍謄本等の土日祝日交付	実施				

1 成果を重視した行政経営

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

No. 15

アクションプログラム	⑤地域相談員の勤務体制の拡大等、相談業務の充実				
担当部名	市民経済部	担当課名	4支所共通	関連他項目	
目標値	1 地域相談員の週5日勤務体制の実施 2 業務内容の充実 <ul style="list-style-type: none"> (1) 行政・生活等一般相談事業の実施 (2) 地域コミュニティー支援事業の充実 (3) 福祉関連各種申請等の取次ぎ等 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
地域市民相談業務週5日勤務の実施	検討・実施				
業務内容の充実	協議・実施				

No. 16

アクションプログラム	⑥スポーツ施設の月曜開場の実施				
担当部名	生涯学習部	担当課名	スポーツ課	関連他項目	
目標値	市民本位のサービス提供体制を充実することから最低限の施設の保守管理日のみ休場する以外開場し、利用環境を向上させるものである。 利用見込み（平日の利用者数平均を39日で乗じた数値） ・鎌倉体育館 10,443人の増加、大船体育館 7,332人の増加 見田記念体育館 2,196人の増加、鎌倉武道館 11,299人の増加				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
月曜開場の実施					

1 成果を重視した行政経営

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

					No. 17
アクションプログラム	⑦青少年会館の月曜開館の実施				
担当部名	生涯学習部	担当課名	青少年課	関連他項目	
目標値	月曜日についても開館日とする。実施は平成19年度当初を予定 職員体制は現行 再任用職員（事務嘱託を含む）週3日勤務×2名（延べ6日）であるが、 開館日数の増に対応するため週3日勤務×3名とする なお、この実施に合わせ一般利用者の会館利用について有料化を図る。 年間利用者増4,000人を見込む。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
条例改正	→				
月曜開館の実施 再任用職員の増員		月曜開館実施	→		

					No. 18
アクションプログラム	⑧子ども会館・子どもの家の適正配置の検討				
担当部名	こども部	担当課名	こどもみらい課	関連他項目	
目標値	子ども会館・子どもの家は、1小学校区に1施設の建設を目標に事業を進めている。既存施設 の中には学区の端に位置するものもあり、帰宅に1時間を要するケースもある。全小学校区に 一定の施設建設が調った時期を見定め、既存の施設活用や空家の借り上げを含め、児童の安全 確保の観点からも検討していく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
子ども会館・子どもの家の適正配置の検討	調査・研究	調査・研究	中間纏め作業	方針検討	纏め作業
	→				

1 成果を重視した行政経営

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

No. 19

アクションプログラム	◎子どもの家の開設時間の拡大				
担当部名	こども部	担当課名	こどもみらい課	関連他項目	
目標値	学校休校日のうち夏休み等の長期休暇時の子どもの家の開設時間を、保護者要望を踏まえ平成18年4月から学校休校日の平日の開設時間を午前8時からとする。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
子どもの家開設時間の拡大	実施				
	→				

No. 20

アクションプログラム	⑩鎌倉芸術館の開館日の拡大				
担当部名	生涯学習推進担当	担当課名	鎌倉芸術館担当	関連他項目	
目標値	平成18年度からは、年末年始を除き月2回の休館日を廃止し、保守点検業務を含め、平成18年度から導入する指定管理者制度における指定管理者の創意工夫により開館日数の増加を図る。 平成17年度 開館日数 310日 平成22年度目標 開館日数 333日 指定期間内5カ年で行う				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
鎌倉芸術館開館日の改善					開館日数 333日
	→				

1 成果を重視した行政経営

(4)市民本位のサービス提供体制の充実

No. 21

アクションプログラム	⑩ワンストップサービス（窓口の一本化）の検討				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	土曜開庁を利用して、試行をしながら、総合的な窓口の開設について検討し、一括して事務を取り扱う総合的なワンストップサービスの実現を目指すとともに、市の建物の制約上総合的な窓口の設置が困難な場合は、部門別のワンストップサービスについての検討を行う。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
臨時窓口開設・土曜日窓口開設時のワンストップサービスの試行		—————→			
ワンストップサービスのあり方の検討（総合・部門別）		—————→			
機構改革を視野に入れたワンストップサービス実施の検討				-----→	

No. 22

アクションプログラム	⑫消費者被害の防止、救済と消費生活センターの設置・運営				
担当部名	市民経済部	担当課名	市民活動課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターを設置、消費生活相談への助言、斡旋等を行う 消費者と事業者間の紛争を、付託基準に基づき、消費生活委員会紛争調停小委員会に対して調停の付託を行う 消費者被害防止のための啓発を行う。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
消費生活センターにおける消費生活相談への助言、斡旋等	センター設置	助言、斡旋等	—————→		
消費生活委員会紛争調停小委員会による消費者と事業者間の紛争の調停	—————→				
消費者被害防止のための啓発	—————→				

1 成果を重視した行政経営

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

No. 23

アクションプログラム	⑬障害者総合相談窓口の整備と横断的な組織づくり				
担当部名	健康福祉部	担当課名	障害者福祉課	関連他項目	3健全な財政基盤と変化に対応できる行政経営 (6)電子自治体の推進
目標値	平成18年度早期に試行的に障害者総合相談窓口を設け、業務の課題の把握、整理に努め、障害者計画を実行する平成19年度にはより充実した相談窓口にしていく。さらに相談業務についてワンストップサービスが行えるよう相談体制の整備を図る。 また、障害児等とその家族のライフサイクルに沿った地域生活支援体制を整備するため、発達支援システムネットワークを設置して一貫した支援を行っていく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
障害総合相談窓口設置	試行	開設			
横断的な組織体制の構築 〔ライフサイクルに沿った一貫した地域生活支援 発達障害児者への支援〕					
ITネットワークシステムの整備	研究	開発	稼動		

No. 24

アクションプログラム	⑭市が主催・共催する講座・イベント情報の一元化				
担当部名	生涯学習部	担当課名	生涯学習課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (4)市民と行政の情報の共有化
目標値	各課個別の講座・イベントを効率的に実施できる体系を整備し、主催・共催事業すべてを網羅した横断的な情報を発信（100%情報提供できる環境整備）する。情報発信の方法としてインターネット等で行い、どこからでも市民が情報を取れる。これらにより市民の利便性がよくなる。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
各課情報(講座・イベントの時期や内容)の整理及び情報の提供方法等について検討					
情報の発信 一元管理により100%の情報提供を目指す					

1 成果を重視した行政経営

(4) 市民本位のサービス提供体制の充実

No. 25

アクションプログラム	⑮コールセンターの開設				
担当部名	経営企画部	担当課名	市民相談課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (4)市民と行政の情報の共有化
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・19年度中にコールセンターを開設し、市民からの問合せに対応。コールセンター内での処理完結率90%を目指し、たらいまわし状態の発生を解消することを目指す。 ・問合せ等行政情報をFAQ化し、職員だれも見ることができるようにすることで、窓口対応能力の向上が図られる。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
仕様の検討 委託業者選定を行うとともに、オペレーターの数や勤務体制を検討する。	→				
データセットアップ 電話対応のベースとなるFAQの作成、データベース化セットアップ	→				
運用開始・検証 運用状況を検証しながら処理完結率90%を目指す。		→			

1 成果を重視した行政経営

(5) 職員の意識改革と人材育成

No. 26

アクションプログラム	①新人事評価制度の処遇への反映				
担当部名	総務部	担当課名	職員課	関連他項目	
目標値	職員の能力や成果を適正に評価することによって「努力した成果が適正に昇給や昇格等に反映される処遇」を目指す。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
意欲・能力評価の導入	導入済み				
実績評価の試行・導入 勤勉手当・昇給・昇格の反映	検討	試行		実施	

No. 27

アクションプログラム	②職員の接遇力の向上				
担当部名	総務部	担当課名	職員課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に「市役所は最大のサービス産業である。」ことを徹底させ、より市民の立場にたった接遇を目標とする。 ・外部講師に調査票を基に職員の接遇マナーを調査してもらう。 ・調査した課の職員を対象にフィードバック研修を実施し、弱点を克服していく。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
接遇マナー研修の実施・職員の意識改革					

1 成果を重視した行政経営

(5) 職員の意識改革と人材育成

No. 28

アクションプログラム	③職員提案制度の推進				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、各課1件以上100件程度の提案応募を目指す。 ・優秀提案のうち毎年1件以上の実施。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
職員提案制度の実施	→	→	→	→	→
優秀提案について実施の検討	→	→	→	→	
提案項目の実施			→	→	→

2 新しい公共空間の形成

(1) 行政の役割分担の明確化

No. 29

アクションプログラム	①自治基本条例の制定				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (2)市民等との協働による地域経営
目標値	条例制定に、何人の市民が参加したか。(平成17年フォーラム参加者 150人を目標) 平成20年4月 条例施行 パブリックコメントの位置づけ(自治基本条例の中に、広く市民意見を募集する考え方を位置づける)				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
市民との協働による条例策定委員会の運営	→ 提言				
条例策定委員会からの提言を受けて、条例制定に向けた調整 条例の周知及び運用	→ 条例制定 → 条例の周知及び運用				
市民との協働やパブリックコメント等の位置づけについて検討	→				

No. 30

アクションプログラム	②公共施設管理者等との協議会等の設立				
担当部名	景観部	担当課名	都市景観課	関連他項目	
目標値	庁内を横断的に調整する「景観形成事業推進ワーキング」の充実や、国や県などの施設管理や関係団体と、景観法のツールである景観協議会を設立し、事業推進に取り組む。 またその中で、策定した計画は、景観重要公共施設の整備方針として景観法に基づく「景観計画」に位置づけ、景観形成の実現を図る。 具体的には、国道134号線や若宮大路から北鎌倉にかけての県道に対して、景観協議会を設置する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
景観形成事業推進ワーキングの充実	→				
景観形成協議会の設置・運営	→				
景観計画への位置づけ	→				

2 新しい公共空間の形成

(2) 市民等との協働による地域経営

No. 31

アクションプログラム	①NPOとの協働を推進するための体制づくり				
担当部名	市民経済部	担当課名	市民活動課	関連他項目	
目標値	具体的な協働事業の拡大については、平成18年度からの実施計画事業の展開を踏まえ、協働事業を調整（提案・採用・実施・報告・検証）する「場作り」を柱としたシステムを導入し、このシステムによる協働事業の実施を平成22年度を目標に準備を進める。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
システムの検討・準備	→				
システムの導入				→	
システムによる協働事業の実施					→

No. 32

アクションプログラム	②市民参画型政策研究機関の設立・運営				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	1成果を重視した行政経営 (5)職員の意識改革と人材育成
目標値	1.基礎調査の件数 【年間4件】 庁内各部局の課題解決のために、地域の現状・市民ニーズなどの調査と分析、先進自治体の政策・施策調査研究、地域の将来予測、独自性のある政策・施策の提言などを行ないデータベース化していく。 2.市民研究員 市民が研究員として参加し、地域潜在力の活用・市民協働を図る。 3.職員研究員 職員が研究員として参加し、職員の施策立案能力の向上を図る。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
設立準備	転出入市民意識調査等実施 →				
政策研究機関の設置 職員研究員の募集選考 市民研究員の募集選考			設置 →	運営開始 →	
調査研究報告(年間4件) 政策・施策への反映				→	

2 新しい公共空間の形成

(2) 市民等との協働による地域経営

No. 33

アクションプログラム	③環境教育の人材登録制度の創設・活用				
担当部名	環境部	担当課名	環境政策課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (4)市民と行政の情報の共有化
目標値	環境教育人材登録制度の創設 環境教育講座、環境体験学習等の実施回数…年間50回以上				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
環境教育講座、環境体験学習等の実施		→			
環境教育人材登録制度の創設及び運用	創設	人材登録制度の情報提供、公開			
人材の育成・情報交換の機会の提供		→			

No. 34

アクションプログラム	④地域防犯体制の充実				
担当部名	防災安全部	担当課名	安全安心推進課	関連他項目	1成果を重視した行政経営 (4)市民本位のサービス提供体制の充実
目標値	犯罪のない安全で安心して暮らせるまちづくりを目指し、市民が犯罪被害に遭わないようにするためには、市民一人ひとりが防犯意識を持ち、防犯対策に取り組むことが必要であることから、防犯意識の普及・啓発活動を行いつつ、地域ぐるみの防犯活動の促進を図っていく。このため、自主防犯活動団体を約140団体組織化していききたい。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
防犯意識の普及・啓発活動の推進 ホームページ、広報、ニュースの充実、つどい等の開催などにより推進を図っていく。			推進		
情報提供の充実 機構改革により防災との組織体制の連携を図り、緊急情報体制の検討を行う。	検討	携帯メール等の活用実施	携帯メール等の活用の推進		
自主防犯活動の育成・支援 平成20年度からは、未整備地域の組織設立に重点を置く。	80団体	110団体	140団体	140団体	140団体

2 新しい公共空間の形成

(2) 市民等との協働による地域経営

No. 35

アクションプログラム	⑤地域ごとの土地利用ルールの充実				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	
目標値	制度の実効性を高めるため、まちづくり条例の改正を行うとともに、自主まちづくり計画の策定について支援を行い、1年間に1地区の提案を目標とする。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
まちづくり条例の改正	→				
自主まちづくり計画の策定支援	→				

No. 36

アクションプログラム	⑥地域住民と協働でつくる景観づくりの地区プラン				
担当部名	景観部	担当課名	都市景観課	関連他項目	
目標値	地域の景観資源や景観構成要素を調査し、地域の景観形成の考え方を市が先導的に示し、その後、地域住民へ提示し、協議を経て「地区（景観）プラン」として位置付け、景観誘導の根拠とする。 さらには、住民合意のもと景観計画、景観地区、地区計画に位置づけ、適正な規制誘導を行う。 19年度 鎌倉地区での指定 20年度 大船地区での指定				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
地区プラン策定	→				
景観計画策定	→				
景観地区指定		鎌倉地区での指定 ☆			大船地区での指定 ☆

2 新しい公共空間の形成

(2) 市民等との協働による地域経営

					No. 37
アクションプログラム	⑦NPO団体との連携による駐輪場整備、自転車の資源化対策				
担当部名	都市整備部	担当課名	交通政策課	関連他項目	
目標値	①他市において実績のあるNPO団体及び商店会等が協働した駐輪場の確保を行い、また誘導することにより道路上への放置を防止し、安全な歩行者空間の確保を行っていきます。 ②再利用を促進して廃棄自転車の減少を図り、廃棄処分に係る費用の削減を図る。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
NPO、集客施設等との調整	→				
現状を維持しながら対応強化	→				

					No. 38
アクションプログラム	⑧史跡維持管理業務の市民、NPO及び市民団体等の積極的な活用				
担当部名	生涯学習部	担当課名	文化財課	関連他項目	
目標値	公有地化を拡大（既買収面積の50%増加）していく中で、（財）鎌倉風致保存会、（社）鎌倉市シルバー人材センターのほかに市民や市民団体等の協力を得ながら、国指定史跡の維持管理経費4,300,000円の抑制を図る。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
市民、NPO及び市民団体等との協働についての検討	→				

2 新しい公共空間の形成

(2) 市民等との協働による地域経営

No. 39					
アクションプログラム	◎地域の特性を生かした商店街づくりの推進				
担当部名	市民経済部	担当課名	産業振興課	関連他項目	
目標値	本市の持つ特性や資源を活用するなどの新しい事業アイデアに対し、市が認定・支援する制度（新活性化事業）を創設する。支援対象は、個人・法人など新規事業意欲のある事業者、事業者グループ、NPO団体、商店街団体等。 平成19年度から平成22年度まで、毎年度1事業を認定・支援することを目標値とする。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
・商店街元気up事業の認定・実施	1事業認定	商店街の活性化推進			
・新規活性化事業の推進 平成18年度に要綱を整備。 平成19年度から22年度に掛けて、毎年度1つの新規事業の推進を図る。	要綱制定	認定・実施・活性化事業の推進			

No. 40					
アクションプログラム	⑩市民等との協働による世界遺産登録推進に向けた啓発事業等の実施				
担当部名	世界遺産登録推進担当	担当課名	世界遺産登録推進担当	関連他項目	
目標値	平成18年度中に（仮称）推進協議会を設置し、シンポジウムなどの啓発事業を実施する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
（仮称）推進協議会	設置	啓発事業			

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 41

アクションプログラム	①民間委託の推進				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	《民間委託の推進》 ・「事務事業における公的関与の点検指針」に基づく全事務事業の再点検。 ・委託化を推進すること等により、第2次職員数適正化計画の目標である、平成22年度4月1日までに職員数150人以上の削減を目指す。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
具体的な委託化取り組み方針の決定	→				
全事務事業の再点検	→				
ヒアリングの実施	→	→	→	→	→

No. 42

アクションプログラム	②広報紙作成の民間委託				
担当部名	経営企画部	担当課名	広報課	関連他項目	
目標値	広報紙製作に当たり、平成20年度から、専門的な知識、技術、経験を有する事業者に取材、編集から校正までを委託し、より訴求力のある、洗練された広報紙作りを目指す。 外部委託することにより、職員及び非常勤嘱託職員を削減していく。委託範囲に応じて、削減人数を拡大する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
調査検討	→				
広報紙製作委託業者の選定、編集、校正作業の委託			→		
委託の拡大(取材、編集、校正作業)					→

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 43					
アクションプログラム	③公立保育園給食調理業務の民間委託				
担当部名	こども部	担当課名	保育課	関連他項目	
目標値	公立保育園5園のうち3園を平成22年度までに民間委託する。 (1園については17年度に実施する。)				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
腰越保育園、深沢保育園、岡本保育園、材木座保育園又は稲瀬川保育園	評価	1園民間委託	1園民間委託	1園民間委託	

No. 44					
アクションプログラム	④胃がん集団検診事業一本化とフォローアップ				
担当部名	健康福祉部	担当課名	市民健康課	関連他項目	1成果を重視した行政経営 (4)市民本位のサービス提供体制の充実
目標値	●胃がん集団検診事業のうち①予約受付業務 ②問診票発送 ③結果通知 ④精密検査フォローを検診機関に委託し、現在専任で胃がん集団検診事業の業務についている人員を、検診事業全体の進行管理に活用する。この予約受付業務が検診機関に移行することにより、超過勤務時間の減が可能となる。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予約受付業務等委託化					
問診票発送・結果通知・フォロー					

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 45

アクションプログラム	⑤クリーンセンター焼却施設の運転管理業務の委託化				
担当部名	環境部	担当課名	名越クリーンセンター 今泉クリーンセンター	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (4)職員数の適正化
目標値	運転管理業務の委託化の推進することにより、第2次職員数適正化計画の実現を図る。 名越クリーンセンターにおいては減員目標を10名程度とし、今泉クリーンセンターにおいては平成18年度中に2名の減員を図る。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
委託化の拡大による職員数の減員(名越クリーンセンター)	委託化の拡大 →				
委託化の拡大による職員数の減員(今泉クリーンセンター)	委託化の拡大 →				

No. 46

アクションプログラム	⑥し尿の収集運搬及び手数料の徴収業務の完全委託化				
担当部名	環境部	担当課名	資源循環課、 深沢クリーンセンター	関連他項目	
目標値	・し尿の収集運搬業務、市施設の浄化槽清掃、汚泥汲み取り等の業務及び手数料の徴収業務のすべてを18年度から委託化し、深沢クリーンセンター作業担当職員の減員を図る。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
し尿の収集運搬及び手数料の徴収業務の委託化	→				

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 47

アクションプログラム	⑦山崎浄化センターの民間委託化の拡大				
担当部名	都市整備部	担当課名	山崎浄化センター	関連他項目	
目標値	包括的民間委託、水質試験補助業務の委託化による職員数の削減				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
性能発注内容の検討 (包括的民間委託)		調査・検討			実施
一部委託範囲を拡大 (水質試験補助業務)	体制作り・準備		実施		

No. 48

アクションプログラム	⑧七里ガ浜浄化センターの民間委託化の拡大				
担当部名	都市整備部	担当課名	七里ガ浜浄化センター	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年7月から民間委託の拡大。 平成22年7月以降、業務量を勘案しながら、職員数について検討していく。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
運転管理委託(長期継続契約)		長期継続契約(平成22年6月まで)			
民間委託の拡大			検討		実施

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 49

アクションプログラム	◎鎌倉国宝館窓口業務の民間への委託化				
担当部名	生涯学習部	担当課名	鎌倉国宝館	関連他項目	
目標値	17年度、職員1名が定年退職を迎えるが補充せず、現行の実施方法を取りやめ、窓口業務を全面的に民間へ委託する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
委託の実施	→				

No. 50

アクションプログラム	⑩文化事業の見直し（受益者負担とアウトソーシング）				
担当部名	生涯学習推進担当	担当課名	文化推進課	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (2)行政コストの縮小化
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ●市民文化祭の開催期間や、参加資格などについての再検討と、平成18年4月からの、指定管理者制度に基づく運用が開始することを契機に受益者負担の観点から、舞台行事参加団体から参加者負担金を徴収する制度の導入の可能性を検討する。 ●上記両事業について、「市民の芸術文化活動の育成及び支援する」事業を行うとしている鎌倉市芸術文化振興財団等へ委託化していくことで文化推進課の職員の減員を図る。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
鎌倉市民文化祭のあり方の検討	→				
委託実施	業者との調整	実施	→		
1名減体制		職員数1名削減	→		

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 51

アクションプログラム	⑪ごみ収集の委託化				
担当部名	環境部	担当課名	名越クリーンセンター 今泉クリーンセンター	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (4)職員数の適正化
目標値	ごみ収集部門は、退職者不補充による減員を名越・今泉両クリーンセンターの運転管理業務やし尿の収集運搬業務等の委託化により対応している。 今後については、退職者数の推移をみながら委託化の検討を進めていく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
委託化による職員数の減員 (名越クリーンセンター)			委託化の検討		
委託化による職員数の減員 (今泉クリーンセンター)			委託化の検討		

H18. 7追加 No. 51-2

アクションプログラム	⑪-② 公立小学校給食調理業務の民間委託化				
担当部名	教育総務部	担当課名	学務課	関連他項目	
目標値	平成19年度から平成23年度までに給食調理員の退職等による欠員状況に応じて、小学校8校以上(平成22年度までに7校)の給食調理業務を委託していく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
検討・準備	→				
実施		4校委託	2校委託	1校委託	

アクションプログラム	②指定管理者制度・PPPの導入拡大				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (3)民間の活力を生かした施策展開
目標値	平成18年4月、11種17施設について指定管理者制度を導入。 13種61施設について平成18年度中に指定管理者制度やPPPの導入を検討し、平成19年度を導入準備期間、平成20年度以降随時導入を図り、22年度に指定管理者等の導入率50%以上を目指す。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
「公の施設」における指定管理者制度の導入(11種17施設)	平成18年4月1日 指定管理者導入		指定期間3年の施設(再募集)	指定管理者による管理運営	
指定管理者制度・PPP導入に向け再検討(13種61施設)	全施設の再検討(13種61施設)	導入準備 6月議会(条例改正) 12月議会(指定議決)	導入		

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 53

アクションプログラム	⑬指定管理者によるレイ・ウェル鎌倉の効率的な管理運営				
担当部名	市民経済部	担当課名	市民活動課	関連他項目	
目標値	平成18年度から指定管理者制度を導入し指定管理者によるレイ・ウェル鎌倉の管理運営を行い、経費の削減を図ると共に利用率の向上を図る。 指定期間5年間の最終年度、平成22年度までに経費10%削減、利用率50%を目指す。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
指定管理者による管理運営	—————→				

No. 54

アクションプログラム	⑭指定管理者制度導入等を含めたあおぞら園のあり方の検討				
担当部名	健康福祉部	担当課名	障害者福祉課	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (3)市有財産の有効活用及び公共施設の機能再編
目標値	これから到来する時代のニーズに十分対応できて、しかも市民のコンセンサスを得られるあおぞら園を確立する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
指定管理者制度導入の是非を含めたあおぞら園のあり方の検討	—————→				
方向性の確立			—————→		
実施				—————→	

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

					No. 55
アクションプログラム	⑮鎌倉文学館の管理運営への指定管理者制度の導入				
担当部名	生涯学習部	担当課名	生涯学習課	関連他項目	
目標値	指定管理者制度を導入するとともに指定管理者に支払う指定管理料を毎年1%ずつ削減する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
指定管理者制度導入	→				
指定管理料の削減		1%の削減	1%の削減	1%の削減	1%の削減
指定管理者の見直し					→

					No. 56
アクションプログラム	⑯鍋木清方記念美術館の管理運営への指定管理者制度の導入				
担当部名	生涯学習部	担当課名	生涯学習課	関連他項目	
目標値	鍋木清方記念美術館管理運営経費の削減 指定期間内（3カ年）で5%削減				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
鍋木清方記念美術館の管理運営経費の削減	→				
収支状況等の確認（毎年度終了後に事業報告書の提出を義務付けている。）	→				
美術館の平成21年度以降の管理運営について検討				検討結果に基づく管理運営	→

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 57

アクションプログラム	⑰鎌倉芸術館の管理運営への指定管理者制度の導入				
担当部名	生涯学習推進担当	担当課名	鎌倉芸術館担当	関連他項目	
目標値	鎌倉芸術館管理運営経費の削減 平成17年度予算ベース 456,498千円（固定経費を除く） 指定期間内（5カ年）で10%削減				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
指定管理者による鎌倉芸術館の管理運営	指定管理者制度導入 →				
指定管理者の見直し					→

No. 58

アクションプログラム	⑱市民参画及び民間活力導入による（野村総研跡地への）公共施設の整備・運営と財産の有効活用				
担当部名	経営企画部	担当課名	文化・教養施設整備担当	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (3)市有財産の有効活用及び公共施設の機能再編
目標値	公共的機能である複合博物館・市民活動交流館は、民間活力による効率的な手法により整備・運営する。 公共的機能との相乗効果が期待できる民間機能を導入し、土地使用料等の収入を確保する。 緑地の維持管理について、行政による初期整備を行った上で、市民参画により段階的に実施していく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
民間事業者の募集 ・公共的機能の整備・運営 ・民間機能の導入	→				
民間活力を生かした整備・運営				●21年度開設	→
市民参画による 段階的な緑地の維持管理	●行政による 初期整備	→			

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 59

アクションプログラム	①9 (仮) 保健・医療・福祉センターの機能見直しと建設準備における民間活力導入の検討				
担当部名	健康福祉部	担当課名	市民健康課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ● 基幹型の保健センター機能を整備し、市民への「食育」他多角的啓発事業ならびに常時相談機能等が可能になるようにする。 ● 審議会等で、機能を見直し、今後取るべき手法を審議して行く。PFIのみならず、センターの機能に合わせた民間企業による運営も含めて、時代の変化に対応して行けるような導入・建設方法をとる。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
審議会の設置・開催 基本構想の策定	→				
用地選定・基本計画				→	

No. 60

アクションプログラム	②0民間活力〔特定建築者制度（事業協力者）〕を生かした再開発事業の実施				
担当部名	拠点整備部	担当課名	再開発課	関連他項目	
目標値	特定建築者制度を活用した場合の市関連の想定事業費を、約102億円（市負担分：約30億円）にする。事業協力者との契約は、18年度。特定建築者との契約は、22年度後半から、23年度初頭にかけて、事業協力者の協力を得、権利者調整の円滑化を図り、より魅力的な再開発事業にしていく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
事業協力者の選定	→				
事業協力者の協力をのもと都市計画変更、事業計画認可、権利変換計画認可を受ける。	→				
特定建築者の選定					→

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 61

アクションプログラム	⑳ スポーツ施設の維持管理運営へのPPPの導入によるサービスの質の向上と財政縮減				
担当部名	生涯学習部	担当課名	スポーツ課	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (2)行政コストの縮小化
目標値	団塊の世代の職員が退職のピークになる平成20年度から、国の施策でもある民間にできることは民間に委ねる考え方を取り入れ、スポーツ施設の維持管理運営にPPPを導入し、経費縮減とサービスの向上に努める。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
募集方法、内容の検討	→				
募集		→			
運用開始			→		

No. 62

アクションプログラム	㉑ 民間活用による市営住宅の建替え				
担当部名	都市整備部	担当課名	建築住宅課	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (3)市有財産の有効活用及び公共施設の機能再編
目標値	平成22年度末までに市営深沢住宅・簡易2階建住宅120戸及び市営笛田住宅・簡易2階建住宅30戸を建替える。建替えにあたり、建築手法は、民間活用等の視点で、調査、研究を図り経費の縮減につとめる。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
市営深沢住宅建替え工事 調査・研究・ 設計・移転・入居者調整	→			→	
市営笛田住宅建替え工事 調査・研究 設計・移転・入居者調整	→			→	

2 新しい公共空間の形成

(3) 民間の活力を生かした施策展開

No. 63

アクションプログラム	⑳ 公立保育園の民営化				
担当部名	こども部	担当課名	保育課	関連他項目	
目標値	公立保育園8園のうち3園を平成22年度までに民営化する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
山崎保育園	準備 →	民営化	評価		
材木座保育園		準備 →	準備	民営化	
寺分保育園			準備 →		民営化

2 新しい公共空間の形成

(4) 市民と行政の情報の共有化

					No. 64	
アクションプログラム	①ふれあい地域懇談会の拡大開催					
担当部名	経営企画部	担当課名	市民相談課	関連他項目		
目標値	5地域ごとに行っているものを、当面、9中学校区ごとに拡大して開催するとともに、参加者も自治・町内会長等のほかに、地域のコミュニティー活動の担い手であるNPO団体などにも呼びかけ、よりキメ細かい情報の共有化を図っていくこととする。					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
ふれあい地域懇談会の開催(9中学校区)	—————→					

					No. 65	
アクションプログラム	②災害情報提供システムの整備					
担当部名	防災安全部	担当課名	総合防災課	関連他項目	3健全な財政基盤を確立し変化に対応できる行政経営 (6)電子自治体の推進	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ●携帯電話などを活用した災害情報提供システムを構築し、地域住民の安全確保を図る。 ●登録を希望する市民全員を対象とする。 					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
検討・準備	—————→					
導入・運用		—————→				

2 新しい公共空間の形成

(4) 市民と行政の情報の共有化

No. 66

アクションプログラム	③（仮称）空き家、空き店舗等の情報バンク制度の創設				
担当部名	健康福祉部	担当課名	福祉政策課	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (2)市民等との協働による地域経営
目標値	(仮称) 空き家・空き店舗等の情報バンクの創設により、情報の収集と提供を図り地域の主体的な取り組みによるつどいの場づくりを広めていく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
(仮称) 空き家・空き店舗等の情報バンクの設置	設置・試行 →				
運用		運用 →			

No. 67

アクションプログラム	④事業体系の明確化と情報共有化				
担当部名	総務部	担当課名	財政課	関連他項目	1成果を重視した行政経営 (3)施策評価によるスクラップ・アンド・ビルドの実施
目標値	<p>1 事務事業評価・実施計画事業・財務会計システム上の事業が連携した事業体系を構築する。また、今後新たな事業を行う際は、事業体系を踏まえた事業名称等を設定し、評価・実施計画・財務会計システムで統一的な活用を図る。</p> <p>2 事業体系を整理した後、予算の編成・執行・評価に対応するそれぞれの帳票（「事項別明細書内容説明」・施策の成果報告書・行政評価シート）について、事業を単位として一体の資料として有効活用ができるよう、また市民や議会への情報提供手段として効果的な活用が図れるように調製をする。</p> <p>また、重複している調査項目・記載項目を整理し、事業課の事務負担を軽減を図る。</p>				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算編成から決算、評価までの共通した事業体系を構築する (18年度予算編成時点で行う。)	→				
予算事項別明細書内容説明を共通様式で作成する。 (18年度予算編成時点から行う。)	→				
施策の成果及び事務事業評価シートを共通様式で作成する。		→			

2 新しい公共空間の形成

(5) 透明で公平・公正な行政の推進

					No. 68
アクションプログラム	①外部評価の拡大				
担当部名	行革推進担当	担当課名	経営企画課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・事務事業評価の外部評価対象事業を30事業への拡大 ・施策評価への外部評価の本格的導入（各部1施策の実施） 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
事務事業評価外部評価対象事業の拡大	20事業		25事業		30事業
施策外部評価試行	→				
施策外部評価導入		→			

					No. 69
アクションプログラム	②外部監査制度導入の検討				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	専門性・独立性を確保するために外部の人材による第三者的な観点からの監査を行う。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
外部監査制度の有効性や費用対効果、別の視点での監査制度の強化策検討	→		導入可否の決定		
可ならば外部監査制度導入			依頼先の検討、予算要求	→	導入
非ならば別の視点の強化策検討			→		

2 新しい公共空間の形成

(5) 透明で公平・公正な行政の推進

No. 70

アクションプログラム	③オンブズマン制度導入の検討				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	・市民の苦情を第三者の公平な立場から判断するオンブズマン制度について、その有効性や費用対効果を検討し、有効であればオンブズマンあるいはこれに代わり得る制度を確立する。また、市政全般にわたるオンブズマンが難しければ、部門単位のオンブズマンについても検討する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
オンブズマン制度の有効性や費用対効果、別の視点での監査制度の強化策検討					
可ならば オンブズマン制度導入					
非ならば 別の視点の強化策検討					

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(1) 収入確保への積極的な取り組み

					No. 71	
アクションプログラム	①第2次収入確保対策プロジェクトの検討・実施					
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目		
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・前収入確保対策プロジェクト提案項目の未実施部分の整理し継続すべきものを抽出する。 ・第2次収入確保対策プロジェクトを立ち上げ、収入確保対策の検討。 ・プロジェクト提案実施。1年間1億円、4年間の累積で10億円以上の収入確保 					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
前収入確保対策プロジェクト未実施項目の整理	→					
第2次収入確保対策プロジェクトの立ち上げ、収入確保対策の検討・提案	→					
提案項目実施、収入確保		1億円以上確保	1億円以上確保	1億円以上確保	1億円以上確保	

					No. 72	
アクションプログラム	②企業施設整備助成事業の創設					
担当部名	市民経済部	担当課名	産業振興課	関連他項目		
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・企業の施設整備（工場・研究所の新設・増設、建物の更新を伴う機械設備の更新）に対して助成措置を講ずることにより、市内企業の設備投資を促しその市外転出を防止するとともに、万一企業が転出した場合は、その跡地への企業立地を図る。 ・平成15年12月末現在における従業者50人以上の製造業の事業所数25を今後も維持する。 					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
主要経済団体との協議・調整	→					
条例・要綱の検討・策定		→				
助成措置の実施(5年間継続)			→	→	→	

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(1) 収入確保への積極的な取り組み

					No. 73	
アクションプログラム	③下水道使用料の適正化					
担当部名	都市整備部	担当課名	下水道課	関連他項目		
目標値	町内会長や公募による市民を含んだ下水道事業運営審議会に諮り、専門的あるいは一般市民の見地からの意見を参考にしながら、計画的に料金改定を実施し、維持管理費はもとより、資本費を含めて下水道使用料で賄うことを目指す。改定に当たっては、広報紙などを活用し市民への周知に努力する。					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
下水道事業運営審議会諮問	→		→			
下水道使用料改定	→ 条例改正	→ 改定実施	→		→ 条例改正	→ 改定実施
検証(充当率)	→					→

					No. 74	
アクションプログラム	④街路・道路・交通安全施設等整備事業における国・県の支援策活用					
担当部名	都市整備部	担当課名	道路整備課	関連他項目		
目標値	三位一体改革の動向で制度改正などもありえるが、当面は現行制度の中で街路・道路・交通安全施設等整備事業における、国・県の支援策を受ける事業費割合の下限を30%で維持して事業の進捗を図る。					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
総事業費に占める支援対象事業費 (国・県支援策対象事業費/関連事業費)	30%以上	30%以上	30%以上	30%以上	30%以上	
	→					

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(1) 収入確保への積極的な取り組み

No. 75

アクションプログラム	⑤スポーツ施設の駐車場の有料化				
担当部名	生涯学習部	担当課名	スポーツ課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉体育館 機械式駐車場ゲート設置費(1箇所) 7,875,000円 駐車台数 24台×3回/日×200円/1回×347日=4,996,800円 ・大船体育館 機械式駐車場ゲート設置費(2箇所) 12,390,000円 駐車台数 25台×3回/日×200円/1回×347日=5,205,000円 ・鎌倉武道館 機械式駐車場ゲート設置費(2箇所) 12,495,000円 駐車台数 62台×3回/日×200円/1回×347日=12,908,400円 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
根拠法令の整理、料金の設定、各種手続	→				
機器設置工事		→			
運用開始			→		

No. 76

アクションプログラム	⑥青少年会館の一般利用者に対する利用料徴収				
担当部名	生涯学習部	担当課名	青少年課	関連他項目	
目標値	一般利用者に対しては維持管理料相当額を徴収する。有料化に際しては負担増に考慮し段階的に引き上げることとする。(19年度50% 20年度100%) 収入見込額 1000千円。なお、これにあわせ月曜日の定期休館を廃止する				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
条例改正	→				
有料化の実施 月曜休館日の廃止		50%実施	100%実施	→	

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(1) 収入確保への積極的な取り組み

					No. 79
アクションプログラム	⑨ (仮称) 景観ファンドの創設形成				
担当部名	景観部	担当課名	都市景観課	関連他項目	
目標値	景観づくりに取り組んでいるNPO法人や公益法人を、景観法に基づく景観整備機構に指定することにより、景観重要建築物等に対する助成業務を委任し、その資金として、民都機構と市から、それぞれ5,000万円(最大)を拠出し、総額1億円の基金として、(仮称)景観ファンドを創設する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
ファンド創設の検討	→				
ファンド創設・運用				→	

					No. 80
アクションプログラム	⑩ 廃棄物処理手数料の適正化				
担当部名	環境部	担当課名	資源循環課	関連他項目	
目標値	廃棄物の処理手数料については、廃棄物処理原価との比較や近隣市の処理手数料との均衡、社会情勢等を踏まえながら、適正な処理手数料額の設定を検討していく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
廃棄物処理手数料の適正化の検討		検討	→		

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(1) 収入確保への積極的な取り組み

No. 81					
アクションプログラム	⑪市税徴収率の向上				
担当部名	総務部	担当課名	納税課	作成年月日	
目標値	単年度滞納整理に積極的に取り組み、現年度新規滞納者の発生を抑制し、また、滞納繰越分の現年継続滞納者の累積滞納金額の減少を図り、5年間で8.5億円以上の確保を目指す。 市税徴収率（平成22年度）現年課税分 98.60%、滞納繰越分 16.90%、市税合計 92.62%				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
滞納整理等徴収率向上への積極的な取組	市税合計 92.59%	市税合計 92.60%	市税合計 92.61%	市税合計 92.62%	市税合計 92.62%

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(2) 行政コストの縮小化

No. 82

アクションプログラム	①プライマリーバランスの堅持				
担当部名	総務部	担当課名	財政課	関連他項目	
目標値	本市のプライマリーバランス（一般会計）は、決算ベースで14年度「+17.8億円」、15年度「+5.8億円」、16年度「-6.1億円」で推移している。プライマリーバランスは、本市の行財政運営が市債へ過度に依存するなど、将来世代へ負担を先送りしていないかどうかを見極める上での重要な指標となるものである。計画的に起債を管理し、プライマリーバランスのプラスを確保する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
プライマリーバランスのプラスを堅持	(プラス保持)	(プラス保持)	(プラス保持)	(プラス保持)	(プラス保持)

* プライマリーバランス 歳入から市債を除いた額と、歳出から公債費(元利)を除いた額とのバランス

No. 83

アクションプログラム	②職員給与の見直し				
担当部名	総務部	担当課名	職員課	関連他項目	
目標値	国や他の自治体との均衡の原則を踏まえながら、職員給与の見直しを行っていく。給与構造改革を実施するとともに、併せて技術職員1号加給廃止に伴う在職者調整を行っていく。また、特殊勤務手当については、「著しく危険、不快、不健康又は困難な勤務その他の著しく特殊な勤務で、給与上特別の考慮を必要とし、かつ、その特殊性を給料で考慮することが適当でない認められるもの」という本来の趣旨に合致しない手当について、引き続き見直しを図る。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
給与構造改革の実施	検討 ●▶ 実施				
技術職員1号加給廃止に伴う在職者調整	検討 ●▶ 実施				
特殊勤務手当の見直し	検討 ●▶ 実施				

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(2) 行政コストの縮小化

No. 84

アクションプログラム	③外郭団体の見直し				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の指定状況を踏まえながら、具体的な経営改善計画を策定し、それに基づいた改善を進めることで、効率化を図るとともに市の補助金を削減していく。 ・経営改善することにより、指定管理者の指定について民間企業と競っても、指定され得る体制作りを進めていく。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
経営改善計画書の策定指示	→				
改善計画に基づく補助金調整	→			再調整 →	
指定管理者制度導入の検証	→				
指定管理者の更新			指名分更新 →		→

No. 85

アクションプログラム	④公社の経営健全化				
担当部名	総務部	担当課名	財政課	関連他項目	
目標値	<p>土地開発公社については、公社経営健全化計画に基づいて計画的な買取りを進め、経営の健全化を図っていく必要がある。目標値 平成18年度約10億2000万円、平成19・20年度約16億4000万円、平成21・22年度約16億3000万円を買取る。</p> <p>同じく、学校建設公社については、今後5年間に御成小学校の建物を全て市が買収することを目標とし経営健全化を図る。目標値 平成18・19・20年度約1億7000万円を買取る。</p>				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
土地開発公社からの用地買収	10.2億円	16.4億円	16.4億円	16.3億円	16.3億円
学校建設公社からの建物買収	1.7億円	1.7億円	1.7億円		

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(2) 行政コストの縮小化

No. 86

アクションプログラム	⑤補助金の見直し				
担当部名	総務部	担当課名	財政課	関連他項目	
目標値	補助金を一度ゼロベースから見直し、使用用途や効果、繰越金の多寡等から、必要性を検討する				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
補助金調査、見直し	調査 → 見直し 指示				
原局において調整、予算要求	→				
実施	→				

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(3) 市有財産の有効活用及び公共施設の機能再編成

No. 87

アクションプログラム	①公共施設の全市的配置計画の策定				
担当部名	経営企画部	担当課名	経営企画課	関連他項目	
目標値	公共用地の適正な確保と効率的な土地利用を図るため、公共施設の全市的な配置計画を策定する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
既存施設のあり方について検討	→				
構想の整理		→			
配置計画の策定			→		

No. 88

アクションプログラム	②し尿処理に係る効率化、再編化				
担当部名	環境部	担当課名	施設建設担当・資源循環課	関連他項目	
目標値	・し尿等の山崎水質浄化センターへの直接投入を検討し、深沢クリーンセンター施設の活用を図っていく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
し尿等の処理業務の方向性及び深沢クリーンセンター敷地の活用の検討	→				

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(3) 市有財産の有効活用及び公共施設の機能再編成

No. 89

アクションプログラム	③公共建築物の維持保全システムの構築				
担当部名	都市整備部	担当課名	建築住宅課	関連他項目	
目標値	ストックを生きた資産として活用 公共建築物に係る維持保全システム（建替えも含む）を構築し、効率的で適正な維持管理、耐震性能の向上等を図ります。 利用者等の安全を確保し耐久性・快適性の向上を図ると共に施設の長寿命化を図ります。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
既設施設図面のCAD化 (委託・予算化)	→				
施設調査・台帳整備	→				
各指針等の作成(例:劣化診断基準、グリーン診断基準、バリアフリー診断基準等)	→				
各指針等の作成(例:ストック活用指針、既存施設の中長期修繕計画指針、施設管理者維持管理指針等)	→				
維持保全台帳の構築・運用	→				

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(4) 職員数の適正化

No. 90

アクションプログラム	①職員数適正化計画の推進				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	平成16年4月1日現在の職員数1,574人を平成22年4月1日までに1,424人以下にする。 1人当たり人件費900万円として、5年間の累積値で約33億円の人件費削減の財政的効果を見込む。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
第2次職員数適正化計画の推進	1,542人	1,516人	1,482人	1,453人	1,424人
第2次職員数適正化計画の検証		→		→	
第3次職員数適正化計画の策定				検討	実施

No. 91

アクションプログラム	②技能労務職職員数(学校技能員)の適正化				
担当部名	教育総務部	担当課名	教育総務課	関連他項目	
目標値	平成17年4月1日現在の学校技能員数(再任用職員を除く)34名を平成22年4月1日までに25名とする。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
第2次職員数適正化計画の推進	34名	33名	30名	28名	25名

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(5) 組織・機能の見直し

No. 92

アクションプログラム	①組織の整備				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	第3次鎌倉市総合計画（第2期基本計画）の推進ための組織の見直しを行い、特命の組織への位置付けを行う。20部（特命3）93課（特命7）205担当（特命4）				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
組織機構の再整備					
組織機構の機能点検の実施					
次期機構改革検討					

No. 93

アクションプログラム	②鎌倉消防の未来設計図の作成				
担当部名	消防本部	担当課名	消防総務課	関連他項目	
目標値	地域住民が安心して暮らせる安全なまちづくりを目指します。今後の鎌倉消防の政策を貫く軸をはっきりさせ、基本計画実施計画の執行がスムーズに行えるように位置付けていく。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
プロジェクトの設置、検討(17年10月から)					
部内での検討及び市長部局との調整					
各年度ごとに見直し(毎年9月)					

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(5) 組織・機能の見直し

No. 94

アクションプログラム	③庁内分権化の推進（部の権限強化）				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予算要求の所管別配当方式の継続。 ・ 部内の異動について、部長権限で可能にすることで、柔軟で流動的な人員配置を可能にする。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
部長権限による部内人事異動の検討	→				
年度途中における部長権限による人事異動の実施		→			
年度当初からの部長権限による人事異動の検討			→		

No. 95

アクションプログラム	④審議会等の見直し				
担当部名	行革推進担当	担当課名	行革推進課	関連他項目	
目標値	<ul style="list-style-type: none"> ・ 審議会等を見直し、類似した内容について審議会等の統合や、役割を終えた審議会等の廃止を行い、他市並みの審議会等の数を目指す。 				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
審議会等の全庁的調査	→				
審議会等の機能の点検		→			
統廃合の実施、予算への反映			→		

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(6) 電子自治体の推進

					No. 96
アクションプログラム	①職員用OAパソコン1人1台配備				
担当部名	経営企画部	担当課名	情報推進課	関連他項目	
目標値	100%の配備				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
OA用パソコンの導入	→	→	→	→	→
配備基準のチェック、見直し	→	→	→	→	→

					No. 97
アクションプログラム	②情報セキュリティ対策の強化				
担当部名	経営企画部	担当課名	情報推進課	関連他項目	
目標値	情報漏えい、損失事故0件、情報システム稼働率99.9%				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
情報セキュリティ対策のチェック及び見直し	→	→	→	→	→
セキュリティポリシー等の改訂	→	→	→	→	→
新たな対策実施		→	→	→	→

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(6) 電子自治体の推進

No. 98					
アクションプログラム	③文書管理システムの構築				
担当部名	総務部	担当課名	総務課	関連他項目	
目標値	職員数適正化計画を推進し、職員数を削減する中で、起案～決裁～施行～保管・保存～廃棄にいたる文書サイクルを電子化し、決裁処理の効率化、情報の共有化、情報提供・公開の迅速化等、効果的な行政運営を図る。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
基本システムの選定	←→				
システムの開発(カスタマイズ)			←→		
システム運用			←→	←→	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> テスト稼動・職員研修 </div>					

No. 99					
アクションプログラム	④議会（本会議・常任委員会）インターネット中継				
担当部名	議会事務局	担当課名	議会事務局	関連他項目	2新しい公共空間の形成 (4)市民と行政の情報の共有化
目標値	19年度に本会議のインターネット中継を導入し、アクセス件数などを検証。それと平行して22年度までに、常任委員会のネット中継も検討・導入する。				
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
本会議インターネット中継導入 試験運用 6月定例会 実施予定 9月定例会	←→	←→	←→	←→	←→
検証 アクセス件数など			←→		
常任委員会インターネット中継導入 試験運用 6月定例会 実施予定 9月定例会			←→	←→	←→

3 健全な財政基盤の確立と変化に対応できる行政経営

(6) 電子自治体の推進

						No. 100
アクションプログラム	⑤電子申請システムの推進					
担当部名	経営企画部・行革推進担当	担当課名	情報推進課・行革推進課	関連他項目		
目標値	取り扱い業務の拡大や広報活動を充実し、利用を拡大する。					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
電子申請手続の拡大	—————→					
広報活動	—————→					

						No. 101
アクションプログラム	⑥給与人事管理システムの更新					
担当部名	総務部	担当課名	職員課	関連他項目		
目標値	毎年度のランニングコストの削減を図る。 システムの不安定化による処理結果の不具合を解消し、効率的かつ正確な事務執行を行う。					
スケジュール	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
・給与人事管理システムの入替	—————→					

用語の解説

PDCA	典型的なマネジメントサイクルの1つで、計画 (plan)、実行 (do)、評価 (check)、改善 (action) のプロセスを順に実施し、最後の改善を次の計画に結び付け、らせん状に品質の維持・向上や継続的な業務改善活動などを推進するマネジメント手法。
デジタルデバイド	パソコンやインターネットなどの情報技術(IT)を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、待遇や貧富、機会の格差。
ワンストップ・サービス	一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービス。特に、様々な行政手続きをいっぺんに行なえる「ワンストップ行政サービス」のことを指す場合が多い。
コールセンター	企業等の中で、顧客への電話対応を専門に行なう部署。特に、消費財メーカーや通信販売事業者などが設けている、一般消費者からの問い合わせ受付窓口となる大規模な電話対応センターのこと。
FAQ	[frequently asked question] 誰もが疑問に思うために、頻繁に出てくる質問。インターネットやパソコン通信ではこういった質問と回答をまとめた一問一答集が文書としてまとめられ、この文書をさす場合もある。
パブリックコメント	行政機関が、政策決定や計画策定の過程で住民の方々から意見を募集し、提出された意見を考慮して意思決定を行う一連の手続。
NPO	[nonprofit organization] 非営利組織。政府や私企業とは独立した存在として、市民・民間の支援のもとで社会的な公益活動を行う組織・団体。
アウトソーシング	外部から生産に必要な部品・製品を調達したり、業務の一部を一括して外部の企業等に請け負わせる経営手法。社外調達。
指定管理者制度	指定管理者制度は、広く民間事業者等に公の施設の管理を代行させ、市民サービスの向上、経費の削減を図りながら、多様化する市民ニーズにより効率的・効果的に対応していくための制度。
特定建築者制度	平成11年の都市再開発法の改正で、市街地再開発事業の施設建築物(すべて権利床の建物を除く)を建設する場合は、第三者(特定建築者)にまかせることができる制度。保留床を取得する民間事業者にとって、利用しやすい建築物を計画・建築できる利点がある。

PPP

パブリック・プライベート・パートナーシップ (public private partnership) といい、公共的な社会基盤の整備や運営を、行政と民間が共同で効率的に行なおうとする手法。

オンブズマン

《代理人の意》苦情調査官。役所や公務員の違法行為を見張り、行政に関する苦情を調査・処理する機関、または人。

CAD

《computer-aided design》コンピューターを利用して行う機械や構造物の設計・製図。また、その機能を組み込んだシステム。

セキュリティポリシー

企業等の全体の情報セキュリティに関する基本方針。広義には、セキュリティ対策基準や個別具体的な実施手順などを含む。

鎌倉行政経営戦略プラン

発行・問い合わせ：鎌倉市経営企画部行革推進課

〒248-8686 鎌倉市御成町18-10

TEL0467-23-3000（内線2801）

E-mail gyoukaku@city.kamakura.kanagawa.jp



古紙配合率100%再生紙を使用しています