

平成 22 年度 市民局 運営方針

基本目標

“すべては市民の元気のために”

つなぐ つくる まもる

目標達成に向けた施策・運営

【施策 1】元気のある地域づくりや協働の取組の推進

地域の抱える課題が多様化・複雑化している中、いきいきとした地域コミュニティを形成し、地域が主体的に課題解決に取り組めるよう、市民協働の推進、地域の様々な活動への支援、区役所の地域支援機能の強化などを推進します。

【施策 2】横浜の活力と創造力を高めるスポーツ・文化芸術の振興

スポーツを観る・する機会を多く設け、スポーツ人口を増やすことにより、市民の皆さんの健康を増進するとともに、地域活力の向上を図ります。

また、文化芸術活動による地域コミュニティの活性化を目指し、市民の皆さんの主体的・創造的な文化芸術活動を支援するとともに、次世代を担う子どもの創造力を育みます。

【施策 3】窓口サービスの向上と区庁舎等施設的安全確保や整備の推進

安心し信頼できる区役所となるよう、窓口サービスの満足度向上に向けた取組を進めます。

併せて、地域の災害対策本部となる区庁舎などの市民利用施設について、安全で利用しやすく親しまれる施設となるよう、耐震補強やPFIによる建替え再整備等を行います。

【施策 4】人権を尊重しあい、男女共同参画が進む社会づくりの推進

市民一人ひとりが互いに人権を尊重する社会の実現を目指して、市民の皆さんや事業者への啓発、職員研修など人権施策を推進します。

また、性別にかかわらず、個性と能力を十分に発揮し、あらゆる分野に対等に参画する社会の実現を目指して、働きやすい職場づくりの企業支援、女性に対する暴力防止などに取り組みます。

【施策 5】市内外への効果的な情報発信と市民の声の市政への反映推進

市政情報を分かりやすく確実にお伝えするとともに、横浜への愛着や横浜のブランドイメージを高めるため、市内外への情報発信を効果的に行います。

併せて、各種広聴事業を通じて把握した市民ニーズを、市民サービス向上や施策反映につなげます。また、適正で円滑な情報公開を進めるとともに、個人情報保護施策を推進します。

【運営】現場主義とチーム力の発揮

市民生活が営まれる「地域」こそが現場であると認識し、現場を見て、声を聞き、現場の空気を感じながら、具体的な取組を実現します。

また、職員一人ひとりの持つ多様な能力と知恵を結集することで、1+1=2以上の相乗効果が生まれるようなチーム力を発揮して、質の高いサービス提供と、市民満足の向上に取り組みます。

<3つの姿勢>

1 連携の強化と目標や情報の共有

正確さ・公平さだけでなく、市民の皆さんとの共感を一番大切にした対応をします。

また、地域や区役所と共に考え、連携して課題に取り組むとともに、目標や情報を共有し、風通しのよい組織をつくります。

共感と協働

2 仕事の見直しや工夫

創意工夫による資源の有効活用や経費削減などに取り組み、仕事の進め方や時間の使い方の見直しなどにより、ワーク・ライフ・バランスを推進しつつ、日常的に改革・改善を進めます。

3 人材の育成と組織力の向上

使命感と誇りを持って職務に取り組める人材の育成をするとともに、チーム力を活かして事業や課題に取り組みます。

また、「市民局人材育成ビジョン」や「女性ポテンシャル発揮プログラム」に基づいて取組を進め、誰もがいきいきと活躍できる組織の実現を目指します。

主な事業・取組

1 元気のある地域づくりや協働の取組の推進



【主な事業・取組】

- ① 日常的な生活圏で、自治会町内会、NPOなど、様々な主体が協働して、福祉、防犯、まちづくり等の地域課題の把握・解決に向けての取組を進めるため、モデル地区を指定し、区・関係局が総合的に支援します。また、持続可能な市民主体の地域運営の仕組みづくりに向け、区の取組を検証するなど、自治の視点に立った検討を進めます。
- ② 協働の重要なパートナーである自治会町内会への加入促進、活性化への支援を進めます。
- ③ 22年4月からNPO法人の設立認証等事務を開始し、同じ建物で民間団体が運営する横浜市市民活動支援センターと連携して、市民活動を総合的に支援します。
- ④ 地域の様々な活動の担い手として、新たな人材の発掘・育成のために、地域活動・市民活動への参加を促すきっかけづくりに取り組みます。

【指標】

- ⇒ 身近な地域・元気づくりモデル地区を40地区程度に拡大し、地域で課題解決に向けた主体的な取組が進んでいます。
- ⇒ 活動事例集を3,500部発行し、自治会町内会への加入促進が図られています。
- ⇒ 市民活動団体向けの専門講座(税務・労務)が12回開催され、団体に必要な人材が育成されています。
- ⇒ 地域デビュー応援フェアが開催され、6,000人(目標)が参加しています。

2 横浜の活力と創造力を高めるスポーツ・文化芸術の振興



【主な事業・取組】

- ①誰もが身近な場所で気軽にスポーツ活動を行える環境をつくるため、地域の方々が自主運営し、子どもから高齢者までが様々なスポーツに参加できる**総合型地域スポーツクラブの育成・支援**を行います。また、現在活動を行っている地域のスポーツ団体と連携し、**広く地域の方々を対象とした活動を増や**していきます。
- ②国際スポーツ大会の誘致や地元プロチームと横浜市民とのつながりを強めることで、**市民の皆さんがスポーツを観戦する機会を増や**します。また、横浜マラソンをはじめとする**市民参加型のスポーツ大会を開催**し、スポーツに親しむ機会を提供します。
- ③次世代を担う子どもたちの市民力、創造力を育成するため、NPO、企業などと連携して、**市内小中・特別支援校で芸術文化教育プログラムを実施**します。
- ④市民の皆さんとアーティストが協働して行う、地域特性を活かしたアート作品の制作・展示、イベントなど、**文化芸術の創造性を活かしコミュニティの活性化を図る取組を支援**します。

【指標】

- ⇒市内で活動する**総合型地域スポーツクラブが前年度より5クラブ増え**、23クラブが活動しています。
- ⇒**新たな国際スポーツ大会や市民参加型スポーツ大会が3大会以上**、誘致・開催されています。
- ⇒**芸術文化教育プログラムが70校以上**で実施され、子どもたちの創造性、豊かな情操が育まれています。
- ⇒**文化芸術の創造性を活かした活動が市内10か所以上**で実施され、地域の魅力・活力が高まっています。

3 窓口サービスの向上と区庁舎等施設の安全確保や整備の推進



【主な事業・取組】

- ①ぬくもりあるサービスの向上が実感できるような区庁舎などの快適性・安全性など**区民満足度の向上につながる各区役所の取組**（高齢者等のための窓口カウンター改善など）を支援します。
- ②災害時に重要な拠点となる**区庁舎等の再整備や耐震補強工事**等を進めます。
再整備：瀬谷区（工事）、戸塚区（設計、保留床取得）、
港南区・南区（調査）
耐震補強等：西区・中土木事務所（設計）、金沢区・緑区（調査）
- ③地域活動や交流の拠点として、**コミュニティハウスを整備**します。
鶴見中央・日野南・浅間（工事）、別所・桂台（設計）
- ④外国人住民を市町村の住民基本台帳に登載する**住民基本台帳法改正**（24年度施行予定）に対応するため、**システム改修等準備作業に着手**します。
- ⑤高齢化やIT化の進展に伴い多様化するニーズに対応し、**利便性の高い証明発行サービスを効率的に提供していくための調査・検討**を行います。
- ⑥【環境への配慮】局が所管する**公共施設**において、運営する団体や企業と連携して、**きめ細かなエネルギー管理**を促進します。

【指標】

- ⇒上半期中に**18区**で実施され、**取組事例が共有**されています。
- ⇒適切な進行管理が行われ、関係者と調整しながら、**順調に進んでいます**。
- ⇒適切な進行管理が行われ、関係者と調整しながら、**順調に進んでいます**。
- ⇒10月までに影響調査を完了させ、**構造設計や事務運用案の検討**が進められています。
- ⇒10月までに**証明発行サービスの将来構想**がまとまっています。
- ⇒**32か所の公共施設**において建物のエネルギー使用量の削減などの取組が実施されています。

4 人権を尊重しあい、男女共同参画が進む社会づくりの推進



【主な事業・取組】

- ①人権尊重を基調とする市政を推進していくため、人権に関する市民意識調査の実施及び「**横浜市人権施策基本指針**」の見直しを行います。

【指標】

- ⇒**市民意識調査や人権団体の意見を踏まえた指針の見直し**により、人権尊重の市政がさらに推進されています。

- ②職員一人ひとりの人権感覚を磨く**人権啓発研修**を充実させます。
- ③女性の能力を活かし、**男女ともに働きやすい職場づくりを進める事業所**を「よこはまグッドバランス賞」として**認定・表彰**します。
- ④高校生・NPO等と協働で企画・実施する**デートDV防止**の取組など、**女性に対する暴力根絶に向けた啓発事業を推進**します。
- ⑤今後の本市における男女共同参画の推進を図るための**次期「男女共同参画行動計画」**を策定します。

- ⇒職員一人ひとりが**市民の人権に配慮した対応**を行っています。
- ⇒**15事業所を認定・表彰**し、他の事業所にその取組が普及しています。
- ⇒**デートDV防止講座を15か所で実施**し、生徒の理解が深まっています。
- ⇒**12月までに次期行動計画が策定**されています。



5 市内外への効果的な情報発信と市民の声の市政への反映推進

【主な事業・取組】	【指標】
①「ハマジン」を民間企業と協働編集し、地域情報や横浜の魅力を市内外に発信します。	⇒年6回、各10万部、360か所以上で配布され、市の施策・事業に対する関心が高まり、行動や理解に結びついています。
②民間鉄道会社と協働で、電車の広告枠を活用し、横浜の魅力や重要施策などを市内外へ発信し、シティプロモーションを推進します。	⇒東急線及び京急線にポスターが25,000枚以上掲出され、横浜への来街者が増えています。
③市民ニーズを市民サービス向上や施策反映につなげるため、職員に対し、様々な広聴研修を実施します。	⇒研修が年40回以上実施され、横浜市職員の広聴に対する意識が高まっています。
④施策に反映された事例を市民の皆さんに分かりやすく情報提供します。	⇒「広聴情報 かけはし」が年2回発行され、市民の皆さんからさらに建設的なご意見をお寄せいただけるようになっています。
⑤市政や生活情報などの問い合わせを「横浜市コールセンター」で年中無休で、午前8時から午後9時まで受け付けます。	⇒95%以上の応答率（つながりやすさ）で、より多くのお問い合わせにお答えしています。
⑥個人情報保護制度の正しい理解に向け、個人情報保護施策を推進します。	⇒研修や実地検査により職員の理解が深まり、「個人情報保護Q&A」の発行により、市民の理解も深まっています。
⑦情報公開制度を適正・円滑に運用するとともに、不服申立て案件を適正に処理します。	⇒年10回の職員研修や年80回以上の審査会等が開催され、より公正で透明性の高い行政が推進されています。

◇ 緊急経済対策への取組

昨今の経済状況の悪化に伴う対策として、横浜市では緊急経済対策を早急に進めていますが、その一環として、雇用創出のための事業や市民生活の不安などの解消に向けた市民相談の充実に取り組みます。

【主な事業・取組】	【指標】
①緊急雇用創出事業として、行政サービスコーナー利用者調査を実施します。	⇒延べ人数で96人日が雇用されています。
②交通利便性の高い横浜駅前にて、法律等特別相談を実施します。	⇒専門相談、相談窓口のパネル展示が行われ、市民の皆さんの生活不安の解消に寄与しています。