

---

基本目標5 市民と行政がともに築くまち

---

## 基本目標5 市民と行政がともに築くまち

### 施策の方向1

市民と行政とのパートナーシップのもとでまちをつくります

(大分類) 3 7 協働・市民参加

(大分類) 3 8 情報の発信・提供

### 施策の方向2

まちづくりのための新しいコミュニティをつくります

(大分類) 3 9 地域コミュニティ・市民活動

### 施策の方向3

分権時代にふさわしい行財政運営を推進します

(大分類) 4 0 政策展開

(大分類) 4 1 行政体制

(大分類) 4 2 窓口・相談機能

(大分類) 4 3 財政運営

(大分類) 4 4 広域行政

### 施策の方向4

情報通信技術を市民生活の向上に活かします

(大分類) 4 5 情報化

## ■ 施策の状況

大分類	市民意向調査結果		
	平成23年度(%)	令和2年度(%)	増減(ポイント)
37 協働・市民参加	10.0	10.1	+0.1
38 情報の発信・提供	18.3	27.4	+9.1
39 地域コミュニティ・市民活動	16.1	13.0	-3.1
40 政策展開	10.5	13.0	+2.5
41 行政体制	7.3	22.4	+15.1
42 窓口・相談機能	33.6	36.7	+3.1
43 財政運営	8.5	15.2	+6.7
44 広域行政	10.6	13.3	+2.7
45 情報化	21.1	19.9	-1.2
基本目標5(施策37~45)の平均	15.1	19.0	+3.9
全施策(施策1~45)の平均	18.0	22.2	+4.2

## ■ 市民意向調査結果

基本目標5「市民と行政がともに築くまち」は、協働・市民参画、行政体制、財政運営、情報化など、市民と行政の橋渡しや、市民に開かれた市政を目指すためのまちづくりの目標である。この10年間で、情報技術の進展により、行政事務の効率化が進んだほか、高度な行政サービスの提供が可能になった。一方、少子高齢化に伴う社会保障費の増大や税収の減少、市民ニーズの多様化、公共施設の老朽化に伴う修繕費用など、これまで以上に効果的・効率的な行政運営が求められており、市民に開かれて行政運営が重視されている。

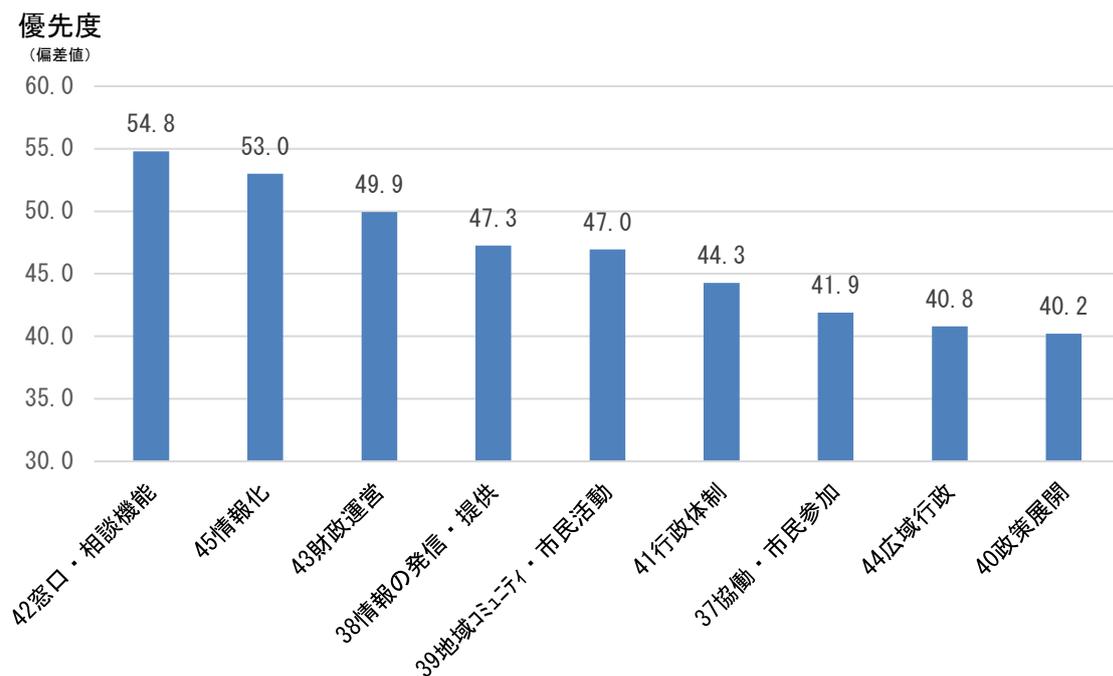
### 【満足度の考察】

市民満足度をみると、基本目標5の満足度平均は策定時と比較して+3.9ポイントと増加しているが、全施策の平均と比較すると減少している。

施策別にみると、「41 行政体制」は+15.1ポイントと満足度が15ポイント以上増加している。「38 情報の発信・提供」は+9.1ポイント、「43 財政運営」は+6.7ポイントであり、5ポイント以上増加している。全国的にも先駆けて行ったLINEによるオンライン申請がメディアに取り上げられ、市民にも広く伝わっていることから、市民の満足度も高いことが考えられる。

一方、「39 地域コミュニティ・市民活動」は-3.1ポイント、「45 情報化」は-1.2ポイントとなっており、策定時と比較しても満足度が低い傾向にある。「45 情報化」については、デジタルトランスフォーメーションの推進やAI等の先進技術の活用の推進で特に満足度が低く、施策の優先度が高いため、市民の期待や関心が高いと考えられる。市の取り組みについて広くPRする必要がある。

### 【優先度の考察】



市民優先度をみると、基本目標5の優先度は「42 窓口・相談機能」が最も高く54.8、次いで「45 情報化」が53.0と続いており、これらは全施策平均の50を上回っている。一方、「37 協働・市民参加」「44 広域行政」「40 政策展開」は40程度と低くなっている。

施策別にみると、「40 政策展開」では政策決定の見える化の推進、「43 財政運営」では健全な財政運営、「44 広域行政」では市民への情報発信、「45 情報化」では行政手続の簡素化・効率化が、施策全体の満足度は低いものの特定の事業において市民優先度が高いことが伺える。

社会情勢を踏まえると、「45 情報化」に対する市民の関心度が高く、市民が実感しやすい行政手続の簡素化・効率化の推進などで優先度が高くなっていると考えられる。

## 37 協働・市民参加



### (1) 施策をとりまく環境の変化

産学官連携の推進、民間企業の CSR 活動、  
多様化する行政へのニーズ など

### (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた

事業費の合計】

0円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】

○市民参加の推進（マーケティング事業 [H23～H25]）

○協働によるまちづくりの推進

（大学との連携 [H26～H28]）

### (3) 設定した目標値に対する現状の数値（代表的な指標）

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成23年度)	(令和2年度)	
1 協働による行政運営が推進されていると思う市民の割合	8.6%	11.4%	達成
2 市政への市民参加が進んだと感じる市民の割合	11.2%	11.9%	達成
3 大学と市が連携して実施した事業の数	64 事業	77 事業	達成
4 協働事業提案制度の提案件数	4 件	5 件	達成
5 パブリックコメント1件あたりの意見件数	20.5 件	29.7 件	達成
6 市の審議会等における市民委員の割合	3.2%	6.8%	達成

### (4) いちかわ いろいろアプローチの10の視点に基づく取り組み事例

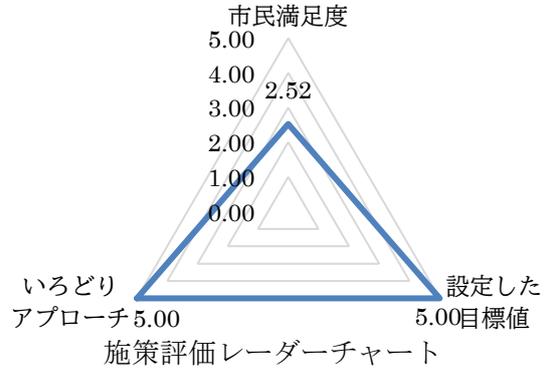
環 境	じゅんさい池の自然環境改善の取り組みへの大学の協力
安 全 安 心	災害ボランティアネットワークへの支援
エバ-サルデザイン	より多くの市民が協働・市民参加ができるよう、障がい者などに配慮 (場所の選定、手話通訳の実施、点字資料等)
健 康	市川市健康都市推進講座への大学の協力
文 化	市史編さん事業への大学の協力
子 育 て	協働・市民参加時における託児所の確保等
教 育	市川市民アカデミー講座への大学の協力
協 働	協働・市民参加に関する取り組み全般
地 域 経 済	創業支援に関する事業への大学の協力
I C T	Web やアプリケーション、SNS を活用した連絡調整・情報発信等

### (5) 施策の評価と総括

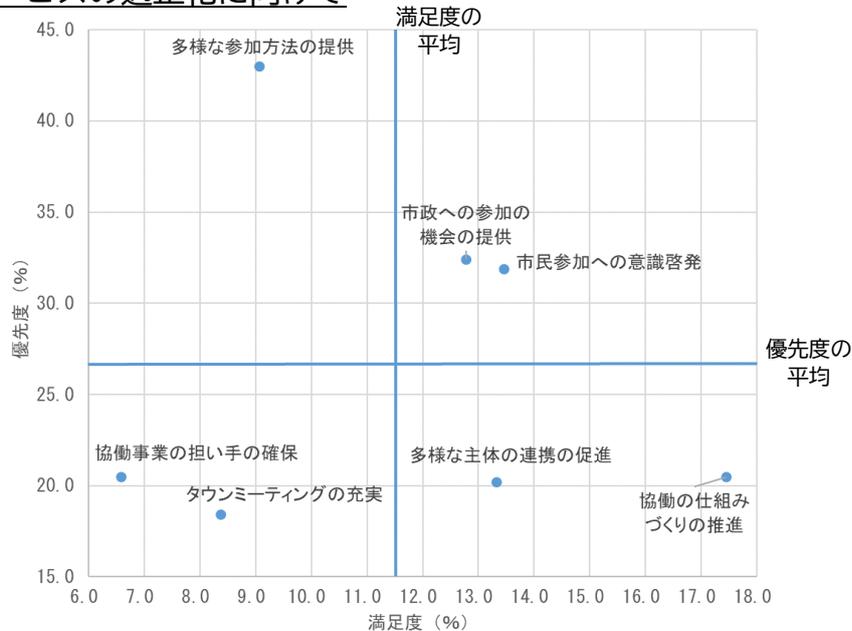
行政において、市民参加の推進、協働によるまちづくりの推進などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果（P110）では、協働・市民参加分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて0.1ポイント上昇し、10.1%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「協働による行政運営が推進されていると思う」と回答した割合は約3ポイント上昇、「市の審議会等における市民委員の割合」は約4ポイント増加するなどした。この結果、6つの指標のうちすべての指標について目標を達成した。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「安心安全」「ユニバーサルデザイン」「子育て」「協働」「ICT」の5つの視点に関連していたが、施策推進の結果、すべての視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

地域課題の複雑化や市民意識の向上などにより、行政主導ではない住民との協働によるまちづくりの重要性が注目されている。一方、少子高齢化の進行や核家族世帯の増加に伴い、地域のつながりの希薄化や地域活動の減少が問題となっており、積極的な支援が求められている。また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、人と人の接触が減少する中、新しい生活様式における市民参加のあり方が注目されている。さらに、市民との協働だけではなく、民間事業者や大学との連携による協働事業の重要性が高まっている。

このような社会情勢を踏まえて、多様な市民参加方法の提供を積極的に行う必要がある。従来の対面型の市民参加に加え、参加が困難な人に向けた SNS 上でのコミュニティ基盤の創出や、オンラインワークショップ・シンポジウムの実施など、新しい生活様式に合わせた市民参加を企画・実施していく必要がある。また、市民参加や協働に関する情報を事業者や市民に広く周知するため、広報紙や市公式 Web サイト、SNS を活用し、情報伝達手段の多様化を図る必要がある。

## 38 情報の発信・提供



## (1) 施策をとりまく環境の変化

SNS の普及、スマートフォンの普及、  
デジタルサイネージの普及、オープンデータの推進、  
動画による情報提供、メディアの多様化、公文書管理の適正化 など

## (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた

事業費の合計】

1 億 7,790 万 5,000 円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】

- 市民と行政の情報の共有化  
(市ホームページ管理運営事業 [H23~H25]、  
インターネット放送局運営事業 [H26~H28]、  
シティプロモーション事業 [H29~R1])
- 公文書の正確、迅速な取り扱い  
(保存文書整備事業 [H23~H25])
- 情報公開の一層の推進  
(情報公開・個人情報保護事業 [H23~H25])

## (3) 設定した目標値に対する現状の数値(代表的な指標)

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成 23 年度)	(令和 2 年度)	
1 市からのお知らせの方法や内容に満足している市民の割合	37.3%	39.1%	達成
2 市は市政情報を公開していると思う市民の割合	27.3%	30.6%	達成
3 市公式 Web サイト(トップページ)へのアクセス件数	3,269,793 件	2,389,936 件	未達成
4 インターネット放送の番組へのアクセス数	39,573 件	18,747 件	未達成
5 市の広報番組の放送回数	1,456 回	1,460 回	達成
6 公文書公開請求件数	95 件	1,016 件	達成
7 市政情報センターの資料点数	4,697 種類	4,566 種類	未達成

## (4) いちかわ いろいろアプローチの 10 の視点に基づく取り組み事例

環 境	
安 全 安 心	
エバーグリーンデザイン	点字広報、声の広報
健 康	
文 化	
子 育 て	
教 育	LINE を通じたオンデマンド授業の導入
協 働	LINE を通じたオンデマンド授業の導入
地 域 経 済	公式 Web サイト、いちかわ便利帳等における企業広告掲載
I C T	SNS を活用した情報発信等

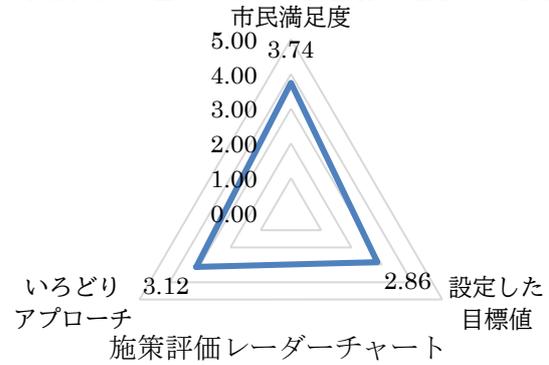
## (5) 施策の評価と総括

行政において、市民との行政の情報の共有化、公文書の正確、迅速な取り扱いなどの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果

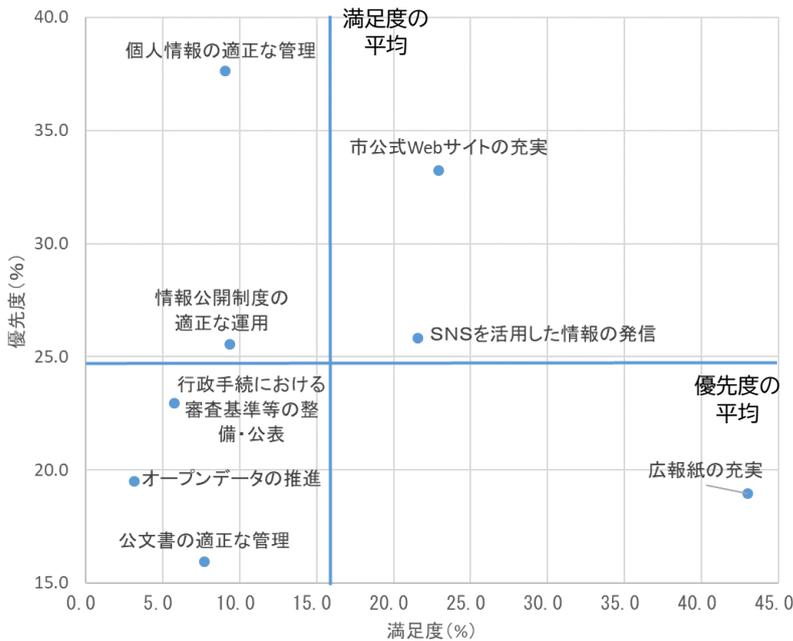
(P110) では、情報の発信・提供分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて 9.1 ポイント上昇し、27.4%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「市からのお知らせの方法や内容に満足している」と回答した割合は約 2 ポイント、「市は市政情報を公開していると思う」と回答した割合は約 3 ポイント上昇するなどした。一方で、「市公式 Web サイト（トップページ）へのアクセス件数」は 879,857 件、「市政情報センターの資料点数」は 131 種類減少するなどした。この結果、7つの指標のうち4つの指標について目標を達成した。

いちかわ いろどりアプローチでは、計画策定時は「ユニバーサルデザイン」「教育」「地域経済」「ICT」の4つの視点に関連していたが、施策推進の結果、「ユニバーサルデザイン」「教育」「協働」「地域経済」「ICT」の5つの視点に関連する取り組みを実施することができた。



## (6) 行政サービスの適正化に向けて



市政への関心を高め、協働のまちづくりを進めるためには、効果的な情報発信と市民ニーズの的確な把握が重要である。SNSの急速な普及により、発信者が速報性の高い情報発信を可能にした一方、情報の受け手側は自らが興味のある情報だけ選択する傾向が高まっており、情報発信手法の工夫が求められている。

これらの社会情勢を踏まえ、市や市政について広く理解してもらい、関心を高めてもらう

取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】 ためには、市公式 Web サイトの充実に加え、時代に合った多様な媒体を活用して情報発信していく必要がある。特に、これまで市が蓄積してきた情報を市民と共有・発展させていくため、オープンデータの推進に引き続き取り組んでいく必要がある。また、台風や集中豪雨、大規模地震等の自然災害が激甚化する中で、災害時の情報発信は喫緊の課題であり、市民に避難所の開設状況などの必要な情報を迅速かつ適切に提供することが重要になる。加えて、市民に開かれた市政運営とするためには、行政手続における審査基準等を積極的に公表することも必要である。個人情報の適正な管理や情報公開制度の適正な運用については、優先度が高いことから、より一層の適正な対応が必要である。

## 39 地域コミュニティ・市民活動



### (1) 施策をとりまく環境の変化

自治会加入率の減少、地域コミュニティの希薄化、  
地方創生、関係人口、プロボノ活動 など

### (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた  
事業費の合計】  
4 億 2,087 万 6,000 円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】  
○地域コミュニティの活性化  
(防犯灯設置事業 [H23~H25]、  
自治会総合支援事業 [H26~R1])  
○市民活動の活性化と公共サービスの担い手の創生  
(市民活動団体支援制度 (1%支援制度) 運営事業  
[H23~H25]、いちかわ市民活動サポート事業 [H29~R1])

### (3) 設定した目標値に対する現状の数値 (代表的な指標)

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成 23 年度)	(令和 2 年度)	
1. 地域のコミュニティ活動が活発になったと思う市民の割合	22.0%	16.2%	未達成
2. ボランティアや NPO などの市民活動が活発になったと思う市民の割合	24.5%	14.6%	未達成
3. 自治会加入世帯数 (加入率)	138,228 世帯 (63.0%)	134,886 世帯 (55.1%)	未達成
4. 市内に事務所を置く NPO 数	105 法人	100 法人	未達成
5. ボランティア・NPO 活動センターの利用者数	12,357 人	7,530 人	未達成
6. 1%支援制度の有効届出数	8,893 人	0 人	未達成

### (4) いちかわ いろいろアプローチの 10 の視点に基づく取り組み事例

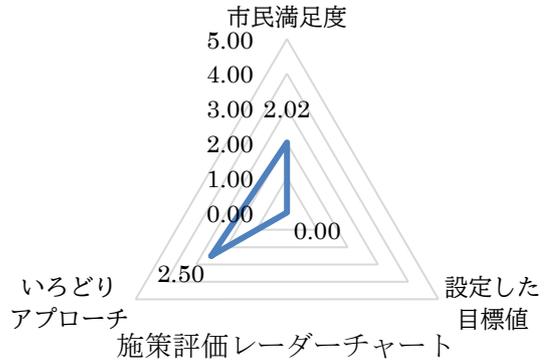
環 境	アルミ缶回収による地域ポイント (エコポイント) の付与、 省電力の防犯灯への移行
安 全 安 心	災害ボランティアネットワークへの支援、ふれあい保険、防犯灯の設置
エバ-カルデザイン	地域ふれあい館や集会施設のバリアフリー化
健 康	
文 化	
子 育 て	
教 育	夏休み体験ボランティア
協 働	自治会や NPO 団体等との協働
地 域 経 済	コミュニティビジネスやスタートアップ企業の支援
I C T	SNS を活用した地域コミュニティ活動

### (5) 施策の評価と総括

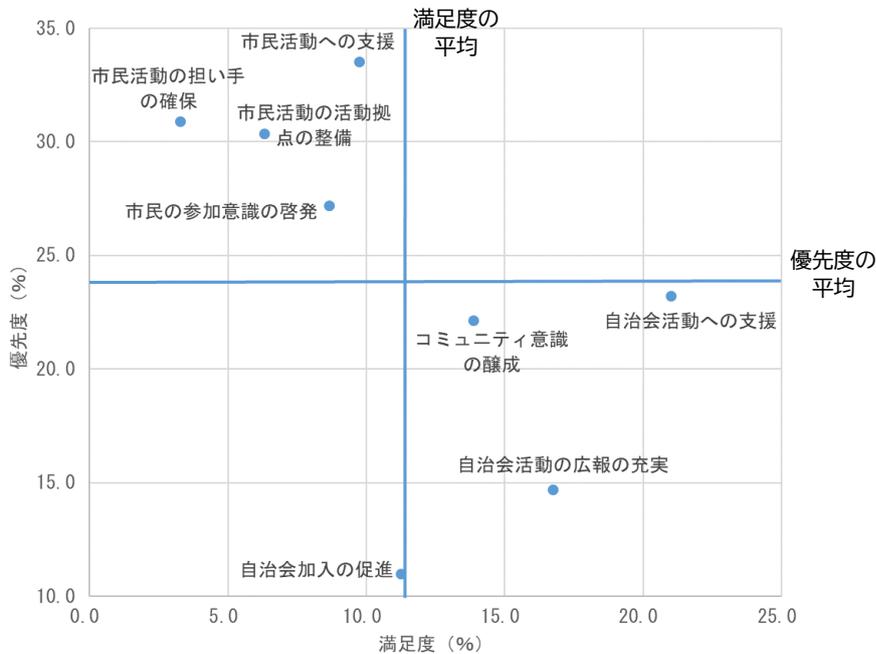
行政において、地域コミュニティの活性化、市民活動の活性化と公共サービスの担い手の創生などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果（P110）では、地域コミュニティ・市民活動分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて3.1ポイント減少し、13.0%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「地域のコミュニティ活動が活発になったと思う」と回答した割合は約6ポイント低下、「自治会加入世帯数」は3,342世帯減少するなどした。この結果、6つの指標のうちすべての指標について目標を達成できなかった。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「健康」「文化」「子育て」を除く7つの視点に関連していたが、施策推進の結果、計画策定時と同様の7つの視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

少子高齢化や核家族化が進むことで地域のつながりが希薄化しており、市民活動の担い手が不足している。また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、対面型の市民活動の自粛が要請される中、オンライン上への活動拠点の転換や感染症対策を実施したうえでの交流会の開催など、新しい生活様式に対応した参加手法が試行されている。今後においては、コミュニティ・市民活動団体などの連携・協力体制の強化が求められている。

このような社会情勢を踏まえ、市民活動団体が自立的かつ安定的に活動を継続できるよう、活動資金の助成や後継者の確保等に引き続き取り組む必要がある。

また、自治会の加入者の減少や地域活動の担い手不足が課題になっており、あらゆる世代の市民が気軽に地域活動に参画できるよう、情報提供や相談、交流、マッチング等の支援を行っていく必要がある。

## 40 政策展開



## (1) 施策をとりまく環境の変化

オープンデータ・ビッグデータ利活用の推進、  
情報通信技術を活用した広聴機能の強化 など

## (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた  
事業費の合計】  
6,910万8,000円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】

- 情報の収集と整備  
(e-モニター制度運営事業 [H23~H25])
- 法務能力の向上(法制実務研修事業 [H23~H25])
- 適正な人事管理(職員研修事業 [H23~H28])
- 施策の評価と反映(市民意向調査 [H25])

## (3) 設定した目標値に対する現状の数値(代表的な指標)

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成23年度)	(令和2年度)	
1 市民の声が市政に反映されていると感じる市民の割合	8.6%	12.6%	達成
2 e-モニターの登録者数	4,774人	8,121人	達成
3 市長目安箱への意見の数	258件	6,960件	達成
4 移動市長室の開催回数	4回	6回	達成
5 法制実務研修の受講者数	28人	307人	達成
6 市民意向調査の回答率	41.5%	37.7%	未達成

## (4) いちかわ いろいろアプローチの10の視点に基づく取り組み事例

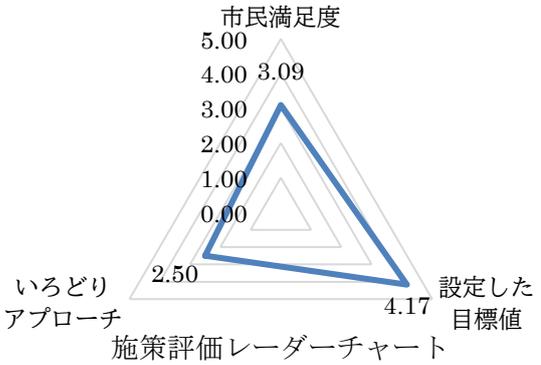
環 境	
安 全 安 心	
エバ-サルデザイン	
健 康	
文 化	
子 育 て	
教 育	
協 働	市民の意見箱、タウンミーティング
地 域 経 済	
I C T	e-モニター制度

### (5) 施策の評価と総括

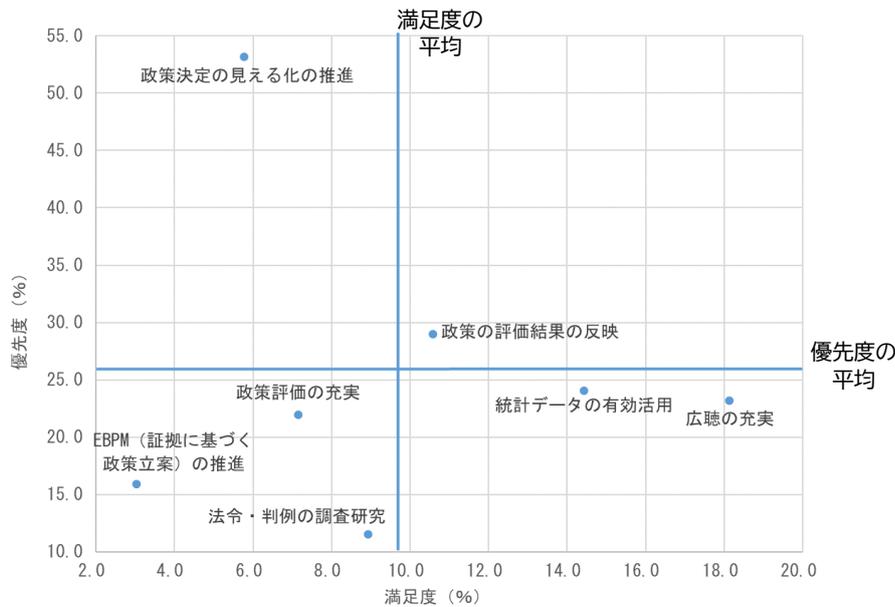
行政において、情報の収集と整備、法務能力の向上などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果（P 110）では、政策展開分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて2.5ポイント上昇し、13.0%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「市民の声を市政に反映されていると感じる」と回答した割合は約4ポイント上昇、「eモニターの登録者数」は3,347人増加するなどした。一方「市民意向調査の回答率」は約4ポイント減少した。この結果、6つの指標のうち5つの指標について目標を達成した。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「協働」「ICT」の2つの視点に関連していたが、施策推進の結果、計画策定時と同様の2つの視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

経営資源に限られる現代社会においては、経営的な視点を持って、これまで以上に効果的・効率的な組織及び行政運営を行うことが必要である。また、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けて、地方自治体は大きな役割を担っている。そのため、縦割りの組織の解消や分野を超えた政策を展開していくとともに、環境・経済・社会の三側面に統合的に取り組むことによって、相乗効果が期待される。

このような社会情勢を踏まえ、経済面では地域経済の活性化、社会面では「健康都市いちかわ」の実現、環境面では地域循環共生圏づくりの三側面を視点にして取り組みを推進していくとともに、適切な情報提供やエビデンスに基づく政策決定の推進など、透明性をもった政策運営を行う必要がある。地方自治体は、常にその組織及び運営の合理化に努め、最少の経費で最大の効果を挙げるとともに、透明性のある行政運営と市民への説明責任が求められている。市民意向調査の満足度が低い、EBPM（証拠に基づく政策立案）の推進や政策の評価結果の反映などに引き続き取り組む必要がある。

## 41 行政体制



### (1) 施策をとりまく環境の変化

地方自治体職員数の適正化、地方分権の推進、  
市民ニーズの多様化・複雑化、PPPの推進、  
外部委託の推進 など

### (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた

事業費の合計】

4,279万8,000円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】

○適正な人事管理

(職員研修事業 [H23~H25])

○民間活力の活用

(民営化推進事業 [H26~H28])

### (3) 設定した目標値に対する現状の数値(代表的な指標)

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成23年度)	(令和2年度)	
1 市民サービスが向上したと思う市民の割合	19.8%	29.5%	達成
2 ラスパイレス指数	104.0	102.1	達成
3 職員一人あたりの人口	150.7人	163.3人	未達成

### (4) いちかわ いろいろアプローチの10の視点に基づく取り組み事例

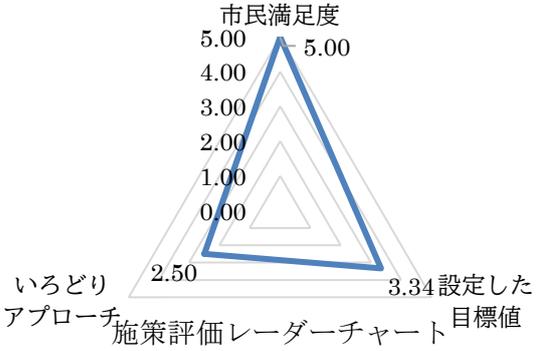
環 境	
安 全 安 心	
エバ-カルデザイン	
健 康	
文 化	
子 育 て	
教 育	
協 働	PPPの推進
地 域 経 済	PFIの推進、指定管理者制度、民営化の推進
I C T	情報通信技術を活用した行政事務の効率化

### (5) 施策の評価と総括

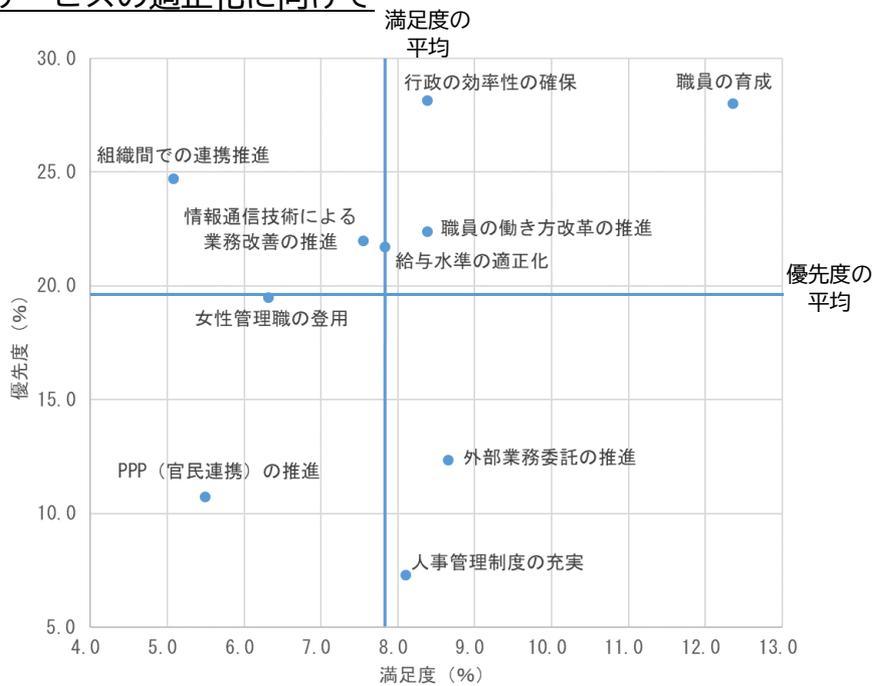
行政において、適正な人事管理、民間活力の活用などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果（P110）では、行政体制分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて15.1ポイント上昇し、22.4%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「市民サービスが向上したと思う」と回答した割合は約10ポイント上昇、「ラスパイレス指数」は1.9ポイント減少した。一方「職員一人あたりの人口」は12.6人増加した。この結果、3つの指標のうち2つの指標について目標を達成した。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「協働」「地域経済」「ICT」の3つの視点に関連していたが、施策推進の結果、計画策定時と同様の3つの視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

市民ニーズの多様化に伴い、地方自治体の業務量は増大している。地方自治体を取り巻く環境が大きく変化している中、時代のニーズに沿って業務を遂行できるよう、職員の能力向上や適正な人員配置が求められている。また、行政サービスを適正化するために、PPP（官民連携）やPFIの導入など民間事業者との連携体制の構築が求められている。

このような社会情勢を踏まえ、市民サービスを効果的・効率的に提供するため、外部業務委託の推進やPPP（官民連携）の推進などに積極的に取り組む必要がある。また、エビデンスに基づいた行政評価制度により事業の効果を判定し、選択と集中、改善を徹底することにより、PDCAサイクルマネジメントを強化しつつ、経営視点を持った行政運営が必要になる。

## 42 窓口・相談機能



## (1) 施策をとりまく環境の変化

市民ニーズの多様化・複雑化、SNS を活用した相談、マイナンバー制度の導入 など

## (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた

事業費の合計】

7,862 万 8,000 円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】

○市民相談機能の充実

(総合市民相談・案内事業 [H23~H28] )

## (3) 設定した目標値に対する現状の数値(代表的な指標)

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成 23 年度)	(令和 2 年度)	
1 市民相談室があって安心だと思う市民の割合	49.2%	54.0%	達成
2 窓口サービスに満足している市民の割合	34.5%	41.4%	達成
3 市民相談の件数	13,927 件	5,687 件	達成
4 まちの相談直行便の対応回数	2,038 件	2,321 件	未達成
5 窓口対応等に関する職場研修の回数	33 回	30 回	未達成
6 住民基本台帳カードの発行枚数(累計)	80,478 枚	131,865 枚	達成

## (4) いちかわ いろいろアプローチの 10 の視点に基づく取り組み事例

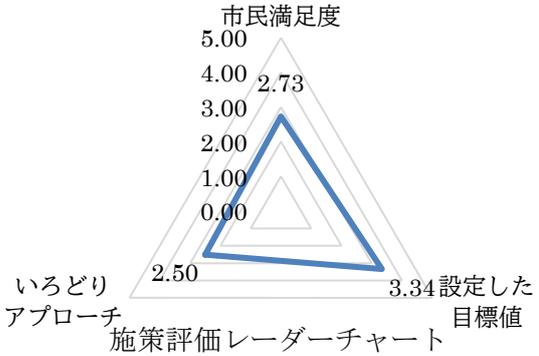
環 境	
安 全 安 心	まちの相談直行便、市民の生命・財産を守るための市民相談
エバ-カルデザイン	ローカウンターの導入、外国人相談窓口、手話通訳者の配置
健 康	
文 化	
子 育 て	
教 育	
協 働	
地 域 経 済	
I C T	外国人相談窓口における情報通信技術を活用した通訳

### (5) 施策の評価と総括

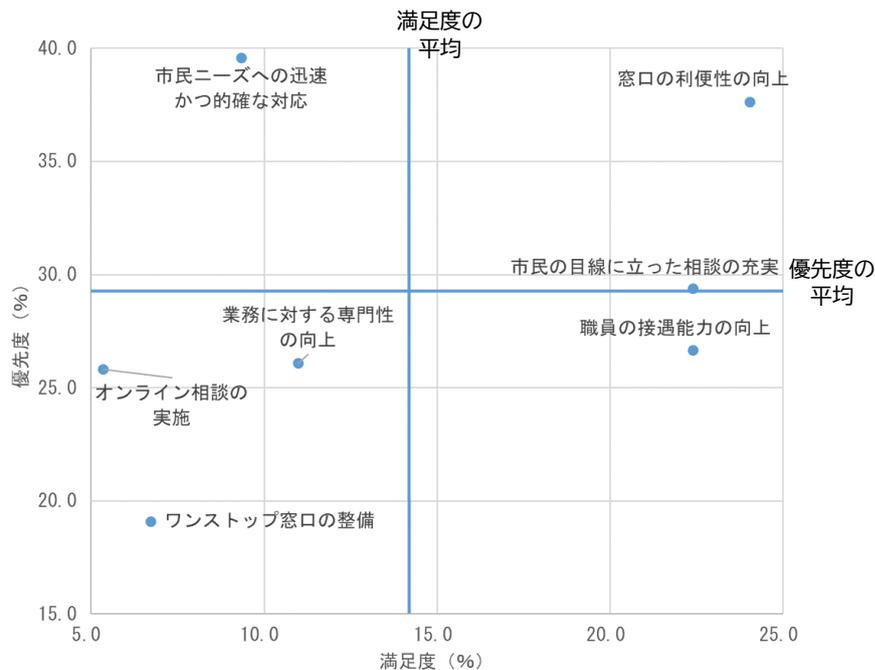
行政において、市民相談体制の充実などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果（P110）では、窓口・相談機能分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて3.1ポイント上昇し、36.7%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「市民相談室があって安心だと思う」と回答した割合は約5ポイント上昇、「市民相談の件数」は8,240件減少するなどした。一方「まちの相談直行便の対応回数」は283件増加、「窓口対応等に関する職場研修の回数」は3回減少した。この結果、6つの指標のうち4つの指標について目標を達成した。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「安全安心」「ユニバーサルデザイン」「ICT」の3つの視点に関連していたが、施策推進の結果、計画策定時と同様の3つの視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

近年の市民ニーズの多様化に伴って、個人が抱えるトラブルや相談内容に専門的な知識が求められることが多くなっている。市民の声を直に聞ける市民窓口の充実に向けて、市民ニーズの多様化に対応した相談体制の確保が求められている。また、スマートフォンやマイナンバーカードの普及に伴い、行政手続の簡素化など、利用者の利便性の向上に向けた取り組みが必要になっている。

このような社会情勢を踏まえ、日常生活の中で生じた不安や疑問を相談する各種窓口の周知強化やオンライン相談の実施が必要である。また、関係機関・部署と連携強化を図りながら、ワンストップ窓口の充実に取り組み、市民ニーズに迅速かつ的確に対応するため、高度化した行政サービスを提供する必要がある。

## 43 財政運営



### (1) 施策をとりまく環境の変化

新型コロナウイルス感染症による財政への影響、  
少子高齢化の進行、社会保障費の増大、  
公共施設の老朽化対策 など

### (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた

事業費の合計】

17 億 5,686 万 1,000 円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】

○財政健全化の推進（財政調整基金積立金 [H23～H25]）

○自主財源の充実・確保

（納税環境整備事業 [H23～H28]）

### (3) 設定した目標値に対する現状の数値（代表的な指標）

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成 23 年度)	(令和 2 年度)	
1. 財政が健全に運営されていると思う市民の割合	9.6%	17.3%	達成
2. 経常収支比率	88.9%	91.6%	未達成
3. 財政調整基金保有額	5,415,473 千円	22,909,075 千円	達成
4. 地方債残高	72,720,976 千円	55,504,486 千円	達成
5. 市税徴収率	91.7%	98.8%	達成

### (4) いちかわ いろいろアプローチの 10 の視点に基づく取り組み事例

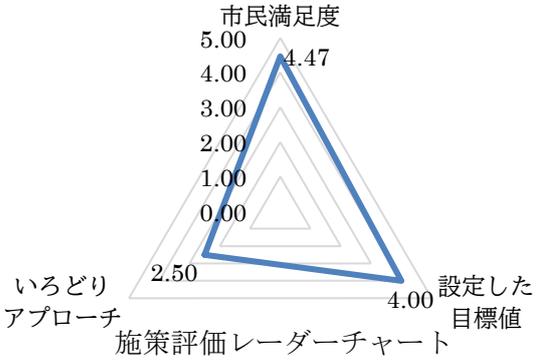
環	境	
安	全	安
心	安	心
エ	バ	-
サ	ル	テ
ザ	イ	ン
健	康	
文	化	
子	育	て
教	育	
協	働	市川市まちづくり債（市民公募地方債）の発行、電子入札の導入
地	域	経
経	済	地方債などの金融機関からの借り入れ、基金等の預入
I	C	T
		マルチペイメントネットワークやコンビニエンスストア、 クレジットカード、LINE Pay などでの納税

### (5) 施策の評価と総括

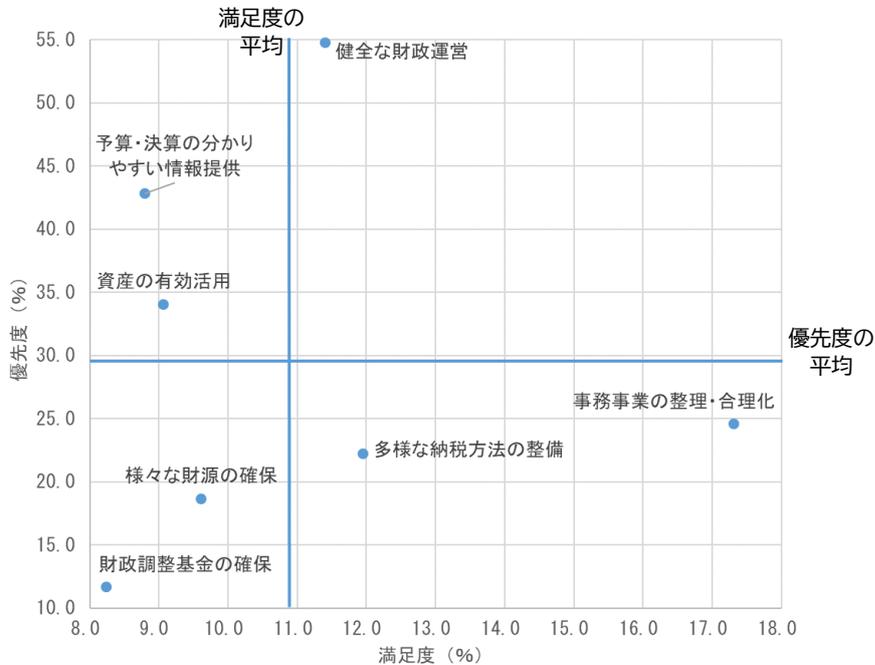
行政において、財政健全化の推進、自主財源の充実・確保などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果（P110）では、財政運営分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて6.7ポイント上昇し、15.2%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「財政がアプローチ健全に運営されていると思う」と回答した割合は約8ポイント、「市税徴収率」は約7ポイント上昇するなどした。一方「経常収支比率」は約3ポイント上昇した。この結果、5つの指標のうち4つの指標について目標を達成した。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「協働」「地域経済」「ICT」の3つの視点に関連していたが、施策推進の結果、計画策定時と同様の3つの視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

人口減少や少子高齢化、経済の停滞により、地方自治体の財政状況が一層厳しくなる中、変化が激しい社会経済状況に柔軟に対応しながら、限られた予算を最適に配分することで、持続可能で健全な財政運営が可能となる。人口減少による税収減や高齢化による社会保障関係費の増大、老朽化した施設の更新等を見据え、選択と集中に基づいた予算編成が求められている。

これらの社会情勢を踏まえて、健全な財政運営に引き続き取り組み、更なる満足度向上を図ることが必要である。厳しい財政状況が想定される中で、効率的で質の高い行政運営を担うためにも、限りある資産を有効活用することが必要になる。同時に、行財政改革の推進を単なるコスト削減や効率化の取り組みとするのではなく、行財政改革を通じて行政効果を更に高めていく必要がある。

多様な納税方法の整備については、市税等の収納率向上に有効であり、自主財源の確保において重要である。また、新型コロナウイルスの感染拡大により市民の消費が減退していることから、計画的に支援策を進める一方、財政調整基金の確保にも継続的に取り組む必要がある。

## 44 広域行政



### (1) 施策をとりまく環境の変化

連携中枢都市圏構想への取り組み、  
国民健康保険制度改革の実施、自治体クラウドの推進 など

### (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた 事業費の合計】	【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】
95 万円	○広域行政の推進 (広域行政推進事業 [H23~H28] )

### (3) 設定した目標値に対する現状の数値（代表的な指標）

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成 23 年度)	(令和 2 年度)	
1. 近隣自治体との連携が図られていると思う市民の割合	9.4%	14.0%	達成
2. 近隣自治体と連携して県へ要望した件数	延 29 件	延 25 件	未達成

### (4) いちかわ いろいろアプローチの 10 の視点に基づく取り組み事例

環 境	習志野市のし尿及び浄化槽汚泥の処理受け入れ
安 全 安 心	千葉北西部消防指令センターの設置・運営、災害時相互応援協定の締結
エバ-サルデザイン	
健 康	国民健康保険の広域化
文 化	葛飾区との市民まつり相互出店
子 育 て	子育て支援の充実に関する県への要望
教 育	教育体制の充実に関する県への要望
協 働	広域行政に関する取り組み全般
地 域 経 済	中小企業支援や雇用の確保などに関する県への要望
I C T	情報通信技術活用に関する近隣市との共同研究

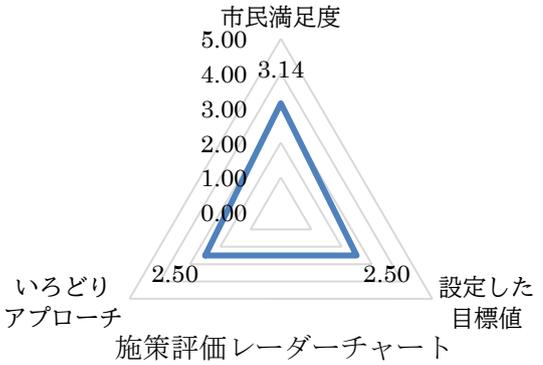
### (5) 施策の評価と総括

行政において、広域行政の推進などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果

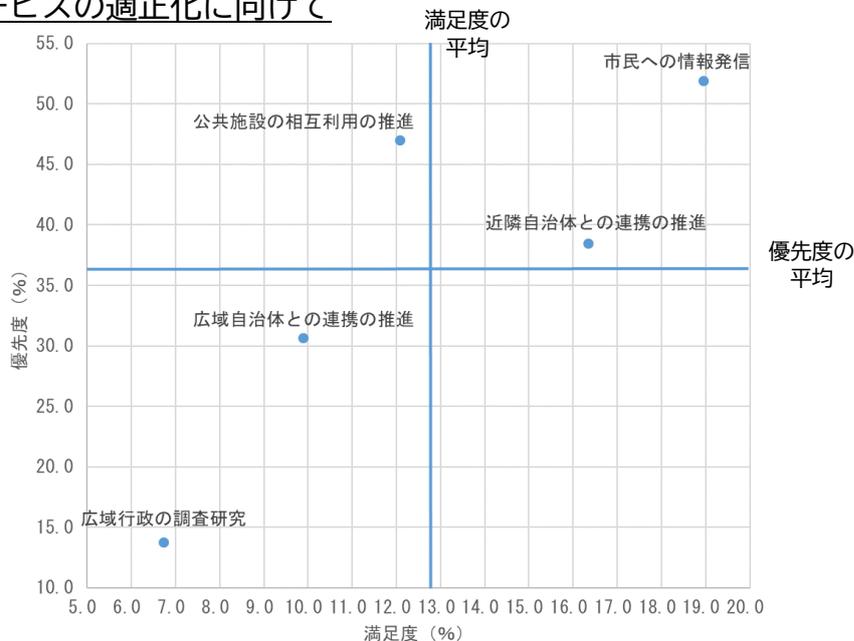
(P110) では、広域行政分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて 2.7 ポイント上昇し、13.3%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「近隣自治体との連携が図られていると思う」と回答した割合は約 5 ポイント上昇した。一方「近隣自治体と連携して県へ要望した件数」は延 4 件減少した。この結果、2つの指標のうち1つの指標について目標を達成した。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「ユニバーサルデザイン」を除く 9つの視点に関連していたが、施策推進の結果、計画策定時と同様の 9つの視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

社会・経済の発展に伴い、市民生活は複雑多様化している。人々の生活圏が拡大する中、市の区域を超えた拡がりでも効果的・効率的に行政サービスを提供することが求められている。特に、医療や防災、観光などの分野において、市民ニーズの多様化に対応するため、広域・近隣自治体との協力・連携が注目されている。また、環境負荷軽減や新型コロナウイルスの感染拡大、災害時の救援など、行政区域を超えて取り組む課題が顕在化しており、これまで以上に強力な連携体制の構築が必要となる。

これらの社会情勢を踏まえて、近隣自治体との連携の推進に引き続き取り組むとともに、市民への情報発信についても満足度の向上に努める必要がある。魅力的な地域づくりのため、自治体間の相互協力・連携にもとづく相乗効果が期待されている。

## 45 情報化



### (1) 施策をとりまく環境の変化

公衆無線 LAN の普及、スマートフォンの普及、SNS の普及、オープンデータ、AI、IoT、スマートシティ、インターネット通信の高速化、Society5.0 など

### (2) 主要な事業の実績

【実施計画に位置付けた  
事業費の合計】  
9 億 1,624 万 9,000 円

【実施計画に位置付けて推進した主な取り組み】

- 電子行政サービスの刷新と拡充  
(住民票等コンビニ交付事業 [H23~H25] )
- ICT を活かした行政事務の効率化の推進  
(情報システム再構築事業 [H23~H24] 、  
個人番号制度に対応するための基幹系システム改修事業 [H26~H28] )
- 情報システムの安全性の強化  
(セキュリティ構築事業 [H23~H25] )

### (3) 設定した目標値に対する現状の数値 (代表的な指標)

指標	当初	実績	達成 状況
	(平成 23 年度)	(令和 2 年度)	
1. ICT が市民生活の向上のために適性に活用されていると思う市民の割合	23.3%	18.3%	未達成
2. 証明書自動交付機、コンビニ交付サービスの利用率	11.6%	11.9%	達成
3. 公共施設予約のオンライン利用率	57.5%	68.5%	達成

### (4) いちかわ いろいろアプローチの 10 の視点に基づく取り組み事例

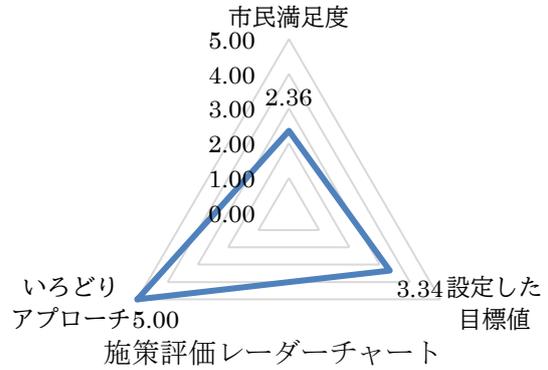
環 境	ゴミ分別アプリ、ごみスマート受付システムの導入、Web 版いちかわ環境フェア
安 全 安 心	情報システムのセキュリティ構築による市民情報の漏洩防止
エバー-カルデザイン	コンビニ交付メニューの充実、アクセシビリティに配慮した市公式 Web サイトなど、誰にとっても操作しやすい電子行政サービス
健 康	e-モニター制度等のアンケート結果の分析と整理、いちかわ健康マイレージ
文 化	オンラインミュージアム
子 育 て	情報通信技術を活用した児童虐待対策
教 育	GIGA スクール構想の推進
協 働	災害時における停電を想定した千葉商科大学との情報伝達の共同訓練
地 域 経 済	公共施設への Wi-Fi スポット設置などの情報インフラの整備
I C T	情報化に関する取り組み全般

### (5) 施策の評価と総括

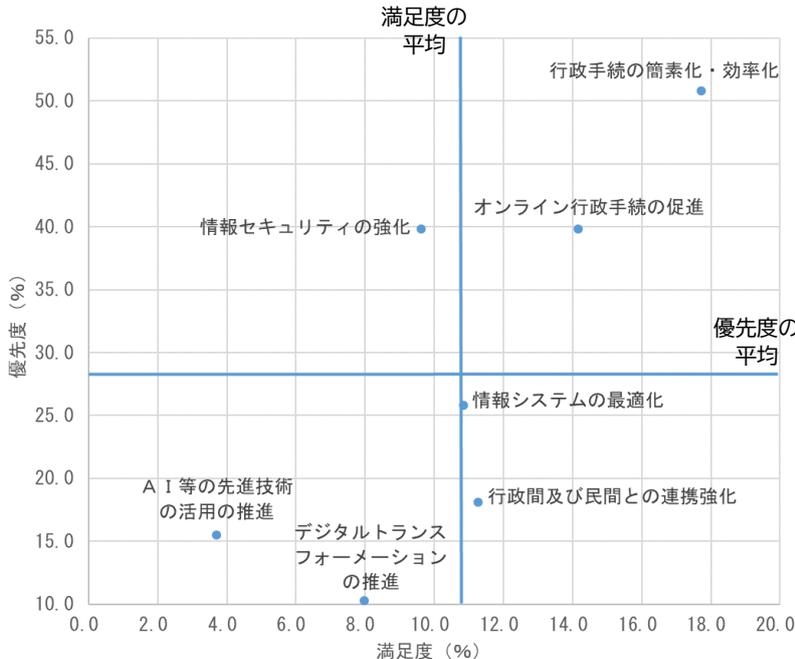
行政において、電子行政サービスの刷新と拡充、ICTを活かした行政事務の効率化の推進などの施策を推進した結果、施策の状況における市民意向調査結果（P110）では、情報化分野に満足していると回答した割合は計画策定時と比べて1.2ポイント減少し、19.9%となった。

設定した目標値に対する現状の数値では、「公共施設予約のオンライン利用率」は約11ポイント上昇するなどした。一方「ICTが市民生活の向上のために適性に活用されていると思う」と回答した割合は約5ポイント低下した。この結果、3つの指標のうち2つの指標について目標を達成した。

いちかわ いろいろアプローチでは、計画策定時は「安全安心」「ユニバーサルデザイン」「協働」「地域経済」「ICT」の5つの視点に関連していたが、施策推進の結果、すべての視点に関連する取り組みを実施することができた。



### (6) 行政サービスの適正化に向けて



取り組みの満足度×今後重点すべき取り組み（優先度）【市民意向調査結果から】

技術革新の進化は年々加速しており、先進技術を活用して社会課題解決を目指す Society5.0 の推進や、新しい生活様式に対応したデジタル技術が急速に普及・拡大するなど、情報通信技術を利用した新たな価値の創造に、国を挙げて取り組んでいる。

地方自治体においても、業務効率化に向け、情報通信技術を積極的に活用することが求められており、効果的な情報発信や行政サービスの効率化に加え、市民ニーズに即した先進技術の活用の推進が重要となっている。

また、市民意識の向上やサイバー犯罪の高度化により、情報セキュリティ対策の重要性が一層増している。

このような社会情勢を踏まえ、情報通信技術を活用して価値転換に挑戦するデジタルトランスフォーメーションの推進に引き続き取り組む必要がある。市民意向調査では、オンライン行政手続の促進や行政手続の簡素化など、市民が身近に感じやすい取り組みに対する満足度は高い。一方、AI等の先進技術の活用推進などは低い傾向にあるが、多様化する市民ニーズに対してきめ細やかな行政サービスを提供するには、これらの技術を活用していくことが必要不可欠である。

また、個人情報保護について不安を感じている市民がいることから、強固な情報セキュリティ対策を行っていることを広く周知するとともに、一層のセキュリティ強化を行う必要がある。さらに、情報公開をより積極的に進め、市民と行政の信頼関係を深めていくことが重要である。