

基本政策 VII 参加と協働による市民自治のまちづくり



【基本施策 Ⅶ-1-(1)】分権時代の新たな自治のしくみづくり

主な取組① 自治基本条例に基づく自治の推進

■現状と課題

- 分権型社会にふさわしい自治体運営と市民自治の確立を図るため、自治基本条例に規定されている制度やしukみの適切な運用を進めていく必要があります。
- 自治基本条例の理念をより地域に浸透させ、地域の自治力の向上につなげていく必要があります。
- 住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正、また、国の制度改正等の動向を見極めながら、住民投票の実施に支障を来たさないよう十分な準備を進める必要があります。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 自治基本条例に規定されている制度やしukみがその趣旨に沿って、適切に運用されるよう、川崎市自治推進委員会において調査審議を行い、その提言の具現化を進めていきます。
- 多様な広報媒体、機会を活用して自治基本条例の周知を図るとともに、自治意識を醸成し、多様な主体による自治推進の取組を共有していくため、自治推進フォーラムを開催し、自治力の向上を図ります
- 住民投票制度の安定した運営、住民及び庁内関係部署への制度周知、住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正や住民投票システムの改修を実施します。



川崎市自治基本条例 DVD

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
自治拡充推進事業 自治推進委員会からの提言を踏まえながら、自治基本条例に基づく自治運営に関する制度等を適切に運用します。	●自治推進委員会の発足、運営 ●第1期、第2期自治推進委員会からの提言を踏まえた取組の推進	●自治推進委員会による自治運営に関する取組状況等の調査審議及び提言 ●自治推進委員会の提言を踏まえた取組の推進	事業推進
自治推進フォーラム開催事業 市民自治の理念への理解を深めるとともに、自治に係るきっかけの創出をめざした取組を推進します。	●「かわさき自治推進フォーラム」を開催	●「かわさき自治推進フォーラム」を開催	事業推進
住民投票制度運営事業 市政に係る重要事項について、必要に応じて、直接、住民の意思を確認するしくみである住民投票制度を適正に運営します。	●住民投票制度の安定した運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 ●住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及びシステム改修についての検討	●住民投票制度の安定した運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 ●住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及びシステム改修実施	事業推進

主な取組② 分権改革の推進

■現状と課題

- 「地域主権改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律（地域主権推進一括法〔第1次〕）」に基づき、義務付け・枠付けの見直しが行われ、「地域主権戦略大綱」による「地域主権推進一括法案（第2次）」に基づき、義務付け・枠付けの見直し（第2次）、基礎自治体への権限移譲などが行われる予定となっています。これらに適切に対応していくほか、2012年に「地域主権推進大綱」の策定が予定されていることから、更なる改革の推進に向け、国等への主体的な働きかけなどを行っていく必要があります。
- 現在、基礎自治体には、自主的・自立的な行財政運営を行う上で必要となる事務権限が十分ではなく、また、その役割に見合った税源配分になっていません。特に、指定都市である本市は、さまざまな都市的課題や大都市特有の行財政需要を抱えており、これらに対応するため、包括的な事務権限の確保と税制上の措置が不可欠であることから、国等への働きかけなど、新たな大都市制度の創設に向けた取組を行っていく必要があります。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 「地域主権推進一括法案（第1次）」等に基づく義務付け・枠付けの見直しや「地域主権推進大綱」に盛り込まれた項目への対応や条例等の整備を行うなど、政府の地域主権改革に適切に対応していきます。
- また、更なる改革の推進に向け、国等への主体的な働きかけなどを行っていきます。
- 新たな大都市制度の創設等に向けた取組と国への働きかけ、市民の理解を得るための広報などを行います。

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
分権改革推進事業 真の分権型社会を実現するため、政府の地域主権改革に対応した取組を行うとともに、更なる改革の推進に向け、国等への働きかけなどの主体的な取組を行います。	<ul style="list-style-type: none"> ●「地方分権の推進に関する方針」の策定 ●「地域主権推進一括法案（第1次）」による義務付け・枠付けの見直しに伴う条例等の整備の検討 ●「地域主権戦略大綱」による義務付け・枠付けの見直し、基礎自治体への権限移譲等への対応の検討 ●九都県市首脳会議、指定都市市長会等を通じた国等への働きかけなど ●地方自治法に基づく県市間の権限移譲の推進 ●大都市制度のあり方を含む、地方自治制度全般の調査研究 ●地方分権に関する市民への広報 	<ul style="list-style-type: none"> ●「地域主権推進一括法案（第1次）」等に基づく義務付け・枠付けの見直し及び基礎自治体への権限移譲等に伴う条例等の整備 ●「地域主権推進大綱」に盛り込まれた項目の対応の検討と条例等の整備 ●九都県市首脳会議、指定都市市長会等を通じた国等への働きかけなど ●地方自治法に基づく県市間の権限移譲の推進 ●大都市制度のあり方を含む、地方自治制度全般の調査研究 ●地方分権に関する市民への広報 	事業推進

【基本施策 Ⅶ-1-(2)】協働のまちづくりの推進

主な取組① 地域コミュニティ施策の推進

■現状と課題

- 大型共同住宅等の建設に伴う住民の大量転入による若年世代家族、単身世帯の増加や、ライフスタイル・価値観の多様化などによって、地縁意識が希薄化している中で、町内会・自治会への加入率の向上などが課題となっています。
- 地域コミュニティの核となる町内会・自治会などの地縁型住民組織の機能強化や地域コミュニティの活性化を進め、市民主体のまちづくりの推進と市民の自治意識の向上につなげていく必要があります。
- 町内会・自治会などの地縁型住民組織と目的に応じて組織された市民活動団体の活動の充実を図り、これらの団体が緩やかに連携し、地域のさまざまな課題に対応できるよう支援していく必要があります。
- 地域住民の自治活動の拠点である町内会・自治会会館の安全・安心の確保は、地域活動の活性化やコミュニティづくりに必要です。

■計画期間(2011～2013 年度)の取組

- 地域コミュニティ推進事業については、「都市型コミュニティ検討委員会」の最終報告書に基づき作成されたガイドラインにより取組を推進します。
- ガイドラインにより推進される事業や区役所が行う地域コミュニティ施策の中からモデルとなる事業の推進・検証を行うことで、地域コミュニティ施策の推進を図ります。
- 地域コミュニティの中心的存在である町内会・自治会への加入率の向上などの課題についての対応策を検討・実施していきます。
- 町内会・自治会会館耐震診断士派遣事業及び耐震設計・改修補助事業を円滑に実施し、町内会・自治会会館の耐震化を進め安全・安心の確保を図ります。

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013 年度)の具体的な取組	2014 年度以降
地域振興事業 地域コミュニティの核となる町内会・自治会の活性化に向けた支援を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> ●川崎市全町内会連合会の活動支援 ●町内会・自治会の振興施策の検討・実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●川崎市全町内会連合会の活動支援 ●町内会・自治会の振興施策の検討・実施 	事業推進
地域コミュニティ推進事業 町内会・自治会、市民活動団体等が緩やかに連携し、地域の課題に対応できる地域コミュニティづくりを推進します。	<ul style="list-style-type: none"> ●都市型コミュニティ検討委員会最終報告に基づくガイドラインの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ●ガイドラインに基づく取組の推進 	事業推進
町内会・自治会会館耐震化事業 町内会・自治会会館の耐震化を促進し、施設の安全・安心の確保を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> ●町内会・自治会会館耐震診断士派遣事業の推進 ●町内会・自治会会館耐震設計・改修補助事業の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●町内会・自治会会館耐震診断士派遣事業の推進(2011 年度完了) ●町内会・自治会会館耐震設計・改修補助事業の推進(2012 年度完了) 	

【基本施策 Ⅶ-2-(1)】 区における地域課題への的確な対応

主な取組① 区における地域のまちづくりの推進

■現状と課題

- 地域のまちづくり拠点である区役所の機能を強化するとともに、区役所と事業局が連携し、魅力ある住みやすいまちづくりに向けた一層の取組を推進することが必要となっています。
- 特に、地域の魅力や個性を活かしたまちづくりの推進のほか、地域に固有な課題の解決に向け、地域団体や企業など、多様な主体が自ら課題を発見し、その解決に取り組んでいくことが重要となっています。
- また、住民に身近な区役所において、住民のニーズを把握しながら、地域課題の解決に向け、住民と協働した取組を推進していくことが求められています。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 地域団体や関係機関が連携してパトロール等を実施するなど、安全・安心なまちづくりを推進します。
- 地域住民が主体となって活動するボランティアグループ、社会福祉協議会など、多様な主体が連携しながら、福祉、保健関連の事業を推進します。
- 地域特性を踏まえながら、地域の緑化やごみの減量など、環境を守り地域と調和したまちづくりを推進します。
- 多様な地域資源を活用しながら、地域の魅力や個性を活かしたまちづくり事業を推進します。
- 地域コミュニティの活性化をめざし、新住民や町会等と連携した事業を推進します。
- 商店街が持つ地域コミュニティの核としての機能に着目し、商店街と連携した地域コミュニティの活性化や地域の課題に対応する協働のまちづくりを進めます。



ゴーヤーによる緑のカーテン

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
安全・安心まちづくり事業 (各区) 安全・安心なまちづくりを推進します。	●区が主体となり地域の実情にあわせた交通安全、地域防災等の事業を推進	●地域の実情にあわせた交通安全、地域防災力の向上のための取組などにより、安全・安心で快適なまちづくりを区民の参加と協働により推進	事業推進
地域福祉・健康づくり事業 (各区) 地域の福祉・健康づくりを推進します。	●区が主体となり地域における福祉、保健関連の事業を実施	●地域における福祉、健康づくりをはじめとした保健関連の取組などにより、地域で幸せな暮らしを共に支え合うまちづくりを区民の参加と協働により推進	事業推進

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
環境まちづくり事業(各区) 環境に係る取組を推進します。	●区が主体となり、環境を守り、地域の自然と調和したまちづくりを実施	●エコロジー活動や地域の自然を活かしたさまざまな活動により、環境を守り、地域の自然と調和したまちづくりを区民の参加と協働により推進	事業推進
地域資源活用事業(各区) 区の地域資源を活用したまちづくりを推進します。	●区が主体となり地域の資源を活かした事業を実施	●地域の歴史・文化、産業、自然、地域活動など多様な地域資源を活用し、地域の魅力や個性を活かしたまちづくりを区民の参加と協働により推進	事業推進
地域コミュニティ活性化推進事業(各区) 新住民や町会等と連携した事業を推進します。	●区が主体となり新住民や町会等と連携した事業を推進	●新住民や町内会・自治会と連携した地域コミュニティづくりや地域コミュニティの活性化の取組により、参加と協働の市民自治のまちづくりを推進	事業推進
商店街と連携したまちづくり推進 商店街と連携した地域コミュニティの活性化により、地域のまちづくりを推進します。	●商店街と連携した地域まちづくり方策の検討	●区における商店街を活用した地域課題解決型事業の実施	事業推進

主な取組② 区における総合的な子ども支援の推進

■現状と課題

- 核家族化の進行、都市化の進展、就労環境の変化など、子ども・子育てを取り巻く環境等が大きく変化している中で、地域に身近な区役所については、地域の総合的な子ども支援拠点として、子ども・子育て支援を行っていく必要があります。
- また、地域においては、子育てをはじめとした地域課題の解決に向け、市民自らが活発な活動を行っていることから、区役所においては、こうした地域の活動と連携しながら、子ども・子育て支援を行っていく必要があります。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 地域に身近な区役所においては、「地域の総合的な子ども支援拠点」として、学校をはじめとする関係機関と連携しながら、子どもに関する相談や保健福祉サービスの提供など、地域の実情にあわせた総合的な子ども支援施策を実施し、安心して子育てできる環境づくりに取り組みます。
- あわせて、地域の市民活動と連携し、地域での子育てを支え合う環境づくりを進めます。

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
総合的な子ども支援事業(各区) 総合的な子どもの支援を実施します。	●区が主体となり地域の実情にあわせた総合的な子どもの支援を実施	●区役所を地域における子ども支援の拠点として、地域の実情にあわせた総合的な子ども支援施策を実施	事業推進

【基本施策 Ⅶ-2-(3)】 便利で快適な区役所サービスの効率的・効果的・総合的な提供

主な取組① 利便性の高い快適な窓口サービスの提供

■現状と課題

- 2008年4月策定の「区役所サービス向上指針」に基づき、各区役所において窓口サービス向上に主体的に取り組み、具体的な成果をあげてきましたが、その評価・検証手法とともに、今後の区役所サービスのあり方について、検討していく必要があります。
- 来庁者が区役所で各種手続きをする際、担当窓口や申請書の書き方などが分かりにくく、結果として手続きに時間がかかってしまう現状があります。
- 区役所区民課では、来庁者が転出入などの手続き時に複数の窓口に行かなくて済むよう、いわゆる「ワンストップサービス」を実施していますが、各種制度が複雑化している中、利便性をより向上させるため、よりよい「ワンストップサービス」のあり方について検討する必要があります。
- 住民票の写し等証明書のコンビニエンスストアにおける自動交付について、今後の方向性を検討する必要があります。
- 毎月第2・第4土曜日の区役所転出入窓口の開設は、2007年10月の開始から3年近くが経過し、年々利用件数が増えてきていますが、一方で市民の認知度は4割程度となっており、その向上が課題となっています。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 更なる区役所サービス向上に向け、各区役所の窓口サービス向上の取組の評価・検証手法の確立とあわせて、「区役所サービス向上指針」の見直しを行います。
- 手続きに要する時間の短縮化やたらいまわしの防止など来庁者にとって快適な区役所サービスを提供するため、適切な窓口案内やワンストップサービスの拡充などに向けた取組を進めます。
- コンビニエンスストアでの証明書交付については、今後のあり方について検討し、検討結果に基づく取組を進めます。
- 毎月第2・第4土曜日の午前中については、全区役所区民課・保険年金課の窓口開設を引き続き実施し、転出入等の届出を受け付けます。また、広報の強化を図り、あわせて、開設曜日・時間・窓口等サービス拡充の必要性を検討するため、窓口利用動向などの検証を引き続き実施します。
- 混雑期対策としての4月第1土曜日の臨時開設を引き続き実施します。

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
区役所サービス向上事業 PDCA サイクルに基づく 窓口サービス向上の 取組を推進し、一層の区 役所サービスの改善を 図ります。	●区役所サービス向上指針 に基づくサービスの向上 の取組推進	●区役所サービス向上指針の見直し ●(仮称)フロアマネージャーの設置 ●ワンストップサービス拡充に向けた 取組の推進	事業推進

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011~2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
<p>戸籍住民基本台帳事務 戸籍事務、住民基本台帳事務等の迅速かつ確実なサービス提供を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●戸籍事務、住民基本台帳事務、外国人登録事務、印鑑登録事務の迅速かつ確実なサービスの提供 ●コンビニエンスストアにおける証明書交付についての検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●戸籍事務、住民基本台帳事務、外国人登録事務、印鑑登録事務の迅速かつ確実なサービスの提供 ●コンビニエンスストアにおける証明書交付についての検討 	<p>事業推進</p>
<p>区役所転出入窓口の充実 便利で快適な窓口サービスを提供するため、区役所転出入窓口の土曜日開設を実施します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●毎月第2・第4土曜日区役所窓口開設の実施及びその効果の検証 ●4月第1土曜日臨時窓口開設の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●毎月第2・第4土曜日区役所窓口開設の実施 ●4月第1土曜日臨時窓口開設の実施 	<p>事業推進</p>
<p>区役所サービス向上事業(各区) 窓口サービス等を効果的・効率的・総合的に提供するための事業を実施します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●区が主体となり、効果的・効率的・総合的な窓口サービス提供のための事業を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●区が主体となり、効果的・効率的・総合的な窓口サービス提供のための事業を実施 	<p>事業推進</p>

主な取組② 区役所と支所、出張所等の窓口サービス機能再編の取組

■現状と課題

- 区役所・支所・出張所では、それぞれで提供している窓口サービスが異なり、来庁者にとって分かりにくい状況となっています。
- 区役所庁舎については、来庁者から分かりにくく、利用しづらいレイアウトとなっているほか、支所・出張所については、バリアフリー化が完了していない庁舎もあり、対応が必要となっています。
- 各種証明書の発行拠点については、コンビニエンスストアでの証明書交付が可能となったことを踏まえ、今後の方向性について検討する必要があります。
- 行政サービスコーナーや連絡所の今後のあり方について、証明書の発行拠点の展開の方向性を踏まえながら、総合的な見直しを進める必要があります。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」に基づき、2011年度に出張所の届出業務を区役所に集約し、窓口業務の分かりにくさを解消します。
- 2011年度に予定されている区役所市税務部門の(仮称)市税事務所への移転や出張所届出窓口の区役所集約に伴い、来庁者の快適性等の向上のため、区役所等庁舎のリフォームを進めます。
- 現在の支所、出張所における地域振興機能の充実を図り、地域の市民活動支援拠点としての機能を順次強化します。
- 川崎と小杉の行政サービスコーナーについては、利便性の高い場所への移転に向けた取組を進めるとともに、その立地優位性を活かし、本市の魅力発信拠点としての新たな機能についても検討を行います。
- 自動交付機による証明書発行拠点については、コンビニエンスストアでの交付も含め、今後のあり方について検討し、検討結果を踏まえた取組を進めます。
- 連絡所については、証明書発行等の市民利用実態や地区会館としての機能検証を踏まえ、機能再編に向けた取組を進めます。

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
区役所窓口サービス機能の再編 区役所・支所・出張所等の窓口サービス機能の見直しを行い、効率的で利便性の高いサービスの提供を行います。	<ul style="list-style-type: none"> ●「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」の策定・これに基づく取組の推進 ●自動交付機による証明書発行拠点の検討 ●行政サービスコーナーの適地移転の調整・新たな機能の検討 ●連絡所の機能再編の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」に基づく取組の推進 ●出張所届出窓口の区役所集約 ●出張所の市民活動コーナーの整備 ●自動交付機による証明書発行拠点の検討・検討結果を踏まえた取組の推進 ●行政サービスコーナーの適地移転に向けた取組の推進、新たな機能の検討 ●連絡所の機能再編に向けた取組の推進 	事業推進
区役所快適化リフォーム事業 区役所・支所・出張所のリフォームにより、利用者にとって便利で快適な環境整備を行います。	<ul style="list-style-type: none"> ●区役所快適化リフォーム計画の策定及び基本・実施設計の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●区役所快適化リフォーム事業の実施 	事業推進

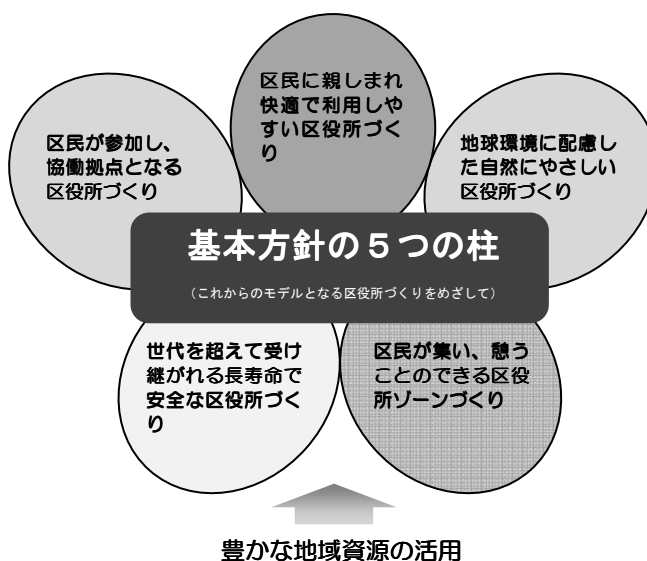
主な取組③ 区役所等庁舎の計画的・効率的な整備

■現状と課題

- 市民に最も身近な行政サービスを提供する施設である区役所等の庁舎については、各庁舎の設備老朽化等の状況や区役所・支所・出張所等におけるサービス機能再編の取組を踏まえながら、計画的・効果的な整備を行うとともに長寿命化を図っていく必要があります。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 区役所・支所・出張所等に求められる機能にあわせて、庁舎の計画的・効率的な整備を進めます。
- 区役所等庁舎の老朽化した施設や設備の補修について、適切に対応し、長寿命化を進めます。
- 老朽化の進む川崎区役所道路公園センターについて、再整備を実施します。
- 幸区役所庁舎の再整備に向けた基本計画に基づき、整備を推進します。



幸区役所庁舎整備の基本的な方針

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
区役所等庁舎整備事業 区役所等庁舎の現状を踏まえながら、計画的・効率的な整備を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> ●耐震対策実施計画に基づく区役所等の補強工事の実施 ●区役所等庁舎や庁舎設備の計画的・効率的な補修の実施 ●川崎区役所道路公園センターの再整備に向けた基本・実施設計の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●耐震対策実施計画に基づく区役所等の補強工事の完了(2011年度) ●区役所等庁舎や庁舎設備の計画的・効率的な補修の実施 ●川崎区役所道路公園センターの再整備の実施(2011年度) 	事業推進
幸区役所庁舎整備事業 幸区役所庁舎の再整備に向けた取組を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> ●幸区役所庁舎の再整備に向けた基本方針の策定 ●幸区役所庁舎の再整備に向けた基本計画の策定の取組 	<ul style="list-style-type: none"> ●幸区役所庁舎再整備に向けた基本・実施設計の実施 ●幸区役所庁舎の建設工事着手(2012年度) 	幸区役所庁舎の完成(2014年度)

【基本施策 Ⅶ-2-(4)】市民参加による区行政の推進

主な取組① 区民会議の充実

■現状と課題

- 各區で運営している区民會議の審議結果を、参加と協働による課題解決の実践活動につなげるとともに、施策・事業等に適切に反映させるなど、着実に課題解決につなげていくことが求められています。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 第3期に入った区民會議の運営を通じた課題解決のサイクルがよりの確に機能し、審議結果に基づく区民の参加と協働による実践活動の推進や施策・事業への反映が図られるよう、各區において実効性のある運営を図ります。
- より多くの市民に区民會議の審議内容に関心を持ってもらい、協働のまちづくりを推進するため、ホームページやパンフレットなどによる広報の拡充、フォーラム等の開催による市民への浸透を図ります。また、市民アンケートを実施するなど、その検証結果を活用し、取組に反映させることにより、制度の充実につなげていきます。



区民會議交流会の様子

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
区民會議運営事業 区民會議制度の定着及び、より実効性のある制度運用を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> ●設置・運営 ●課題解決の取組推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●各區区民會議の運営 ●第3期区民會議(2010年度～) ●第4期区民會議(2012年度～) ●審議結果に基づき、区民の参加と協働による実践活動を推進 ●認知度向上のための取組 	事業推進

主な取組② 区における総合行政の推進

■現状と課題

- 地域の課題について、市民に身近な総合行政機関としての区役所が果たすべき役割はますます重要となっており、地域の課題を自ら発見し、迅速かつ的確な解決を図っていく区役所を構築する必要があります。
- 区役所が地域の総合的な視点から、より主体的に地域の課題解決を進められるよう、地域の課題解決や協働の推進に向けた区の計画及び事業を充実するとともに、局と区の適切な役割分担により課題解決が図られるよう、「区における総合行政の推進に関する規則」を的確に運用し、地域に身近な総合行政機関として機能していくことが必要です。
- 各区では、地域の特性を活かした区づくりを推進する事業や、地域がかかえる課題の解決を図るための事業に取り組むことが求められています。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 市民に身近な総合行政機関である区役所で、総合的な対応が図れるよう、「区における総合行政の推進に関する規則」に基づく取組を進めます。
- また、地域の課題について、区役所が主体的に解決できるよう、区役所の予算機能の強化を進めます。

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
区役所機能の強化 地域の視点から総合的に課題解決に取り組む市民協働拠点として区役所機能を強化します。	<ul style="list-style-type: none"> ●区の計画の充実の取組 ●区の主体的な課題解決のための予算機能の強化 ●「区における総合行政の推進に関する規則」の運用 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の課題解決や協働の推進に向けた区の計画に基づく取組の推進 ●区の主体的な課題解決のための予算機能の強化 ●「区における総合行政の推進に関する規則」の運用 	事業推進

【基本施策 VII-3-(2)】迅速で的確な総合相談サービスの提供

主な取組① 総合的広聴制度の推進

■現状と課題

- 市民サービス向上のため、区役所代表電話など、総合コンタクトセンターで実施する業務を充実させるとともに、利便性や満足度を高めるため、総合コンタクトセンターにおける回答内容や対応要員の質の向上を図る必要があります。
- 住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正、また、国の制度改正等の動向を見極めながら、住民投票の実施に支障を来たさないよう十分な準備を進める必要があります。

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 総合コンタクトセンターの利便性や市民の満足度を高めるため、予約受付、イベント案内、ヘルプデスク等の電話対応業務を統合実施（30業務以上）するとともに、地域ポータルサイトとの連携に向けた取組を推進します。
- 総合コンタクトセンターにおける区役所代表電話を順次統合します。
- 住民投票制度の安定した運営、住民及び庁内関係部署への制度周知、住民投票に係る法令の改正や住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正や住民投票システムの改修を実施します。

■主な事業

事業名	これまでの取組と現状	計画期間(2011～2013年度)の具体的な取組	2014年度以降
総合コンタクトセンターの運営 <small>市政に関する問合せ等を一元的に受け付け、迅速かつ的確に対応します。</small>	<ul style="list-style-type: none"> ●「サンキューコールかわさき」の業務統合 ●地域ポータルサイトとの連携の検討 ●区役所代表電話の統合 	<ul style="list-style-type: none"> ●総合コンタクトセンターの適正な運営 ●地域ポータルサイトとの連携に向けた取組の推進 ●区役所代表電話の追加統合 	事業推進
住民投票制度運営事業（再掲） <small>市政に係る重要事項について、必要に応じて、直接、住民の意思を確認するしくみである住民投票制度を適正に運営します。</small>	<ul style="list-style-type: none"> ●住民投票制度の安定した運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 ●住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及びシステム改修についての検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●住民投票制度の安定した運営と円滑な住民投票の実施に備えた住民及び庁内関係部署への制度周知 ●住民基本台帳法等の一部改正に伴う条例改正及びシステム改修実施 	事業推進