

# 区行政改革の基本方向～窓口サービス機能中心の「区役所」から、地域の課題を自ら発見し解決できる「市民協働拠点」へ

## 区行政改革への要請

### 現状・背景

#### 地方分権改革の進展

- ・内なる分権化への対応

#### 少子高齢社会の到来

- ・地域で支えあえるシステム構築の必要性

#### 市民の価値観の多様化

- ・市民生活に身近な課題解決への期待

#### 市民活動の活発化

- ・市民の自主的な活動意欲の高まり

#### 指定都市における住民自治の強化

- ・市民の声を踏まえた行政運営の追求

### 課題

地域の課題を地域で解決する仕組みづくり

自己決定・自己責任の原則に基づく自治の仕組みづくり

効果的・効率的に行政サービスを提供する体制づくり

市民との協働により地域課題を解決できる区役所への転換

### 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

地域におけるまちづくり拠点としての整備

- ・初動期におけるまちづくりへの対応
- ・放置自転車対策等の地域環境整備への対応
- ・区内の重要プロジェクトに対応した地域課題の解決に向けた体制整備
- ・区域内の諸計画の的確な進行管理など子育ての総合的な支援拠点としての整備
- ・区内における子育て関連施設の連携体制の構築
- ・長時間保育、一時保育など多様化する保育ニーズに対応する体制整備
- ・区別に配置した指導主事と市民館・社会教育振興担当との連携体制の構築など

### 市民に便利で快適なサービスを効果的かつ効率的に提供する区役所

利便性の高い快適な窓口サービスの提供

- ・案内表示、総合案内ブースの改善、案内ブースと各業務窓口との連携システム整備等ファーストコンタクト機能の向上など
- コンタクトセンターの設置
- ・電話、電子メール等による問合せ・相談・苦情等に一元的に対応するコンタクトセンターの設置
- 区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化
- ・7区役所、2支所、4出張所、3連絡所及び4行政サービスコーナーで提供されている窓口サービスについて機能整理を行うことによる新たなサービス提供体制構築など

### 地域活動や非営利活動を支援する市民協働の拠点としての区役所

区における市民活動支援体制の整備

- ・区レベルの市民活動拠点を、全市レベルの拠点である市民活動センター及び地域レベルの拠点との機能分担を考慮して整備
- ・活動拠点、基金、補助・助成、情報提供など具体的支援策の実施
- ・市民活動団体に対する事業委託の推進
- ・市民パートナーとしての地域住民との協働
- ・市民活動団体との事業共催など
- 区における市民利用施設のネットワーク化
- ・市民館、こども文化センター、老人いこいの家等を中心とする市民利用施設のネットワーク化など

### 地域住民の総意に基づく自治を实践する区役所

区民会議の設置

- ・区域における地域課題全般について、地域の代表者等による審議を行う場として区民会議を設置
- 区長の総合調整機能の強化
- ・地域課題の解決を図るため、区長の区域内における計画・施策等の調整機能を強化する「総合調整規則」を制定
- 区予算の確立
- ・区長権限の強化を実効あるものとするために、区長権限と区の組織で執行できるものについて、区役所費に位置づけ、区予算を確立など

# 区行政改革の基本方向

窓口サービス機能中心の「区役所」から、地域の課題を自ら発見し解決できる「市民協働拠点」へ

区役所が目指す4つの柱	地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所	→	まちづくり拠点・総合的子育て支援拠点としての整備
	地域活動や非営利活動を支援する市民協働の拠点としての区役所	→	市民協働の拠点としての整備
	市民に便利で快適なサービスを効果的かつ効率的に提供する区役所	→	コンタクトセンター（市民お客様センター）の設置
	地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所	→	区長職の新たな位置づけ 区予算の確立 区民会議の設置

## 柱 改革の方向性

### 1 まちづくり課題に迅速・的確に対応し、解決する地域拠点としての整備

#### (1) 日常的なまちづくり課題に迅速・的確に対応し、解決する地域拠点としての整備

- ア 日常的なまちづくり課題を的確に把握し、現地解決できる体制の整備
  - ・総務企画課、地域振興課、建築課、建設センター及び本庁関係局との連携体制を整備し、地域における日常的なまちづくりの課題を的確に把握し、迅速な解決を図る。
    - 初動期におけるまちづくり（開発等に絡む紛争の未然防止）への対応
    - まちづくり局との連携、情報の共有化を図り、区としての対策の調整を行なう。
    - 地域環境整備への迅速・的確な対応
    - 放置自転車対策等の地域環境の整備に、迅速な対応ができるように体制整備を行なう。
    - 区における「公園」、「緑」行政の展開について
    - 公園事務所と「街区公園」の区への移管については、現行の4公園事務所体制が7ヶ所体制となることによる執行体制（配置人員等）等を精査して判断する。
- イ 区における重要プロジェクトへの的確な対応
  - ・区内の重要プロジェクトに対応した地域課題（周辺環境、放置自転車対策等）の解決を図るため、事業局と連携して対応する。
    - 《区における重要プロジェクト例》
    - 川崎駅周辺の諸課題への対応（ホームレス、自転車、環境美化、防犯等）
    - 新川崎・鹿島田地区のまちづくり（地域環境整備）
    - 小杉周辺の再開発とまちづくり（自転車、地域環境整備、周辺公共施設）
    - 生田緑地周辺の一体的整備と施設管理及び登戸・向ヶ丘遊園駅周辺の整備
- ウ 区に関する諸計画の的確な進行管理
  - ・区域内における計画（各行政計画）の的確な進行管理を行なう。

### 2 地域保健福祉の総合的拠点としての整備

#### (1) 地域保健福祉の総合的拠点としての整備

- ア 子育ての総合的な支援拠点としての整備
  - ・地域における子育てをめぐる様々な問題（育児不安、虐待等）、多様化する保育ニーズ（長時間保育、一時保育等のニーズに応じた保育機能の多様化）、学校教育における諸問題（不登校、いじめ等）に的確に対応するため、区役所を地域における子育ての総合的拠点として整備する。
    - 区内における子育て関連施設の連携体制を構築する。
    - 学校・幼稚園、保育園、子育て広場、わくわくプラザ、こども文化センター、市民館等の連携体制を、保健福祉センター・総務企画課の企画部門を中心に構築する。
    - 長時間保育・一時保育等の保育ニーズの多様化への対応を的確に図るため、区における保育支援・管理体制を強化する。
    - 生涯学習の再構築と学校の地域への開放・連携を強化するため、区別に配置した指導主事と市民館・社会教育振興担当との連携体制を構築する。
- イ 本格的な少子・高齢社会に対応した保健福祉センターの整備
  - ・保健福祉を取り巻く環境変化と本格的な少子高齢社会の到来に対応した体制整備を図る。
- ウ 地域福祉計画の策定と的確な進行管理
  - ・総合計画との整合性を確保しながら、地域福祉計画の的確な進行管理を行なう。

### 3 市民活動支援の拠点としての整備

#### (1) 地域課題の解決に向けた地域活動・非営利活動の支援体制の整備

- ア 支援策の具体的検討（活動拠点・基金・運営費補助・事業費補助・情報交換等）
  - ・区レベルの市民活動拠点として区の独自性を生かしながら、全市レベルの拠点である「市民活動センター」及び地域レベルの拠点との機能分担等を考慮した整備を進める。

#### (2) 市民協働の諸形態の構築

- ア 市民活動団体に対する事業委託
  - ・各種事業への導入を促進するために、協働型事業委託手法を確立する。
- イ 市民パートナーとしての地域住民との協働
  - 地域課題に取り組む市民や市民活動団体等を市民パートナーとして、行政と協働して地域課題の解決を図る。
  - 地域住民を非常勤職員として任用するなど、業務における協働を進める。
- ウ 市民活動団体との事業共催等
  - ・市民活動団体の自主性をより尊重することができる事業共催等、他の協働形態の活用を図る。

#### (3) 市民館、こども文化センター、老人いこいの家、スポーツセンター等を中心とする市民利用施設のネットワーク化

- 市民生活、市民活動の実態に即した市民利用施設のネットワーク化を推進する。
- 市民利用施設のネットワーク化に対応した支援施策の総合性を確保する。
- 施設利用、支援施策の総合化を図った上での区の施設運営への関与のあり方を検討する。

地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

地域活動や非営利活動を支援する区役所

#### 4 利便性の向上と効果的・効率的なサービス提供

##### (1) 窓口案内及び広聴・相談機能の向上とワンストップサービス化の推進

###### ア ファーストコンタクト機能の向上

- ・窓口案内の改善  
案内表示、総合案内ブース等の改善、案内ブースと各業務課窓口との連携システムの整備、職員の意識改革等への取組を行なう。

###### イ ワンストップサービス化の推進

- ・案内窓口、コンタクトセンター、業務窓口、各事業所との連携を確保する。

##### (2) 非来訪者へのサービス向上策

###### ア コンタクトセンター（市民お客様センター）の設置

- ・電話、電子メール等による問合せ・相談等に一元的に対応し、迅速・的確な処理を行なうため、コンタクトセンター（市民お客様センター）を設置する。

###### イ ITの活用

- ・情報の提供、電子申請等を推進する。

###### ウ コンビニエンスストア等の活用

- ・収納業務等においてコンビニエンスストア等を活用する。

##### (3) 効率的・効果的な体制の整備

###### ア 区役所と支所、出張所、連絡所、行政サービスコーナー等の機能分担と効率化

- 現在、7区役所、2支所、4出張所、3連絡所及び4行政サービスコーナー（7区役所+13施設）で提供されている窓口サービスについて、機能整理を行い、区役所を中心とした市民にわかりやすい新たなサービス提供体制を構築する。  
IT化の推進に伴い行政サービスコーナー等との業務整理を行なう（行政サービスコーナーの活用）。

###### イ 定型業務、現業業務等における民間活力の活用

- ・業務の見直しと業務分析を行ない、民間活力の活用が可能なものについてはアウトソーシングを推進する。

#### 5 区長の職

区長が責任をもって地域課題に対応し区の特色あるまちづくりを進めるためには、区長の予算に関する権限や事業調整権限の強化とともに、それに見合う区長職の位置づけが必要である。

現行法制度においては、区長を政治職とすることには課題が多いため、任期付職員としての区長の外部からの登用、合併後の市町村に設置が認められている地域自治区を援用した区長の特別職化等を含め、その具体化について引き続き検討が必要である。

#### 6 区予算のあり方

区役所費を「款」に位置づけ、そのもとに区別の項又は目を設ける（川崎区役所費等）。

区長の権限のもとに執行できる事業等については、区役所費（款）・区役所費（項あるいは目）に予算を計上し、実質的な予算要求権を認める。

事業内容は、区長が自身の権限と区の組織で執行できる事業とし、事業局との協議や合議・決裁が必要なものは、予算計上しない（形式的で二重の事務処理を必要とする予算移譲は避ける）。

具体的な事例としては、

- ・現行の「魅力ある区づくり推進事業費」（各区5,000万円）
- ・道路維持補修費や登戸・遊園～生田緑地間の環境整備費（多摩区）等のように区で企画・事業執行が可能な事業
- ・市民活動の資金的支援にかかる経費等

#### 7 総合調整機能

区長の区域内における計画・施策等の調整機能の拡充を図るために制度（規則）を創設する。  
制度（規則）の実効性を担保するため、本庁の所管（局区間の調整部署）を施策調整部門とする。

#### 8 人事・組織・定数に関する考え方

地域課題を的確に把握し、調整し、解決するために、組織・定数について一定の枠内での区長の権限を整備し、自由度を高める。  
繁忙期・閑散期の業務量の増減に対応するため、職員体制の拡大・縮小を柔軟に実施することができるよう区長の人事権を整備する。

区と本庁部局との人事ローテーションを確立する。

#### 9 区民会議の設置

改正自治法により、行政区ごとの設置が認められている「区地域協議会」を活用して「区民会議」を設置する。

区民会議の構成員は、区内に住所を有するものの中から、市長が任命する。

具体的には、町内会・自治会等の地域を代表するもの、活動分野別の区民代表、公募による区民代表、市議員、県議員等とする。

区民会議には、まちづくりや福祉等の分野に応じて分科会を設けることができる。

区民会議に、区民代表としての会長及び副会長をおく。

構成員の任期は4年以内で、具体的には条例で定める（報酬の支給については、別途検討）。

#### 10 区民会議の職務・権限

次の事項について、審議し意見を述べる。

区政方針の策定に関すること。

区に関する諸計画に関すること。

区の主要事業（まちづくり等）の推進に関すること。

区予算（「魅力ある区づくり推進事業費」を含む。）に関すること。

市民活動の支援に関すること。