

(3)

**市民に便利で快適なサービスを効率的、効果的
かつ総合的に提供する区役所**

をめざして

区行政改革の方向(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

● 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、更なるサービス向上を進めていく必要があります。
- 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、「ワンストップサービス」のあり方について検討し、利便性をより向上させていく必要があります。
- 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年半が経過し、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。
- 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、来庁者にとってわかりにくい状況となっています。
- 区役所庁舎については、来庁者からわかりにくく、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り、他都市ではこうした取組が進められていることを踏まえながら、市民の利便性の向上を推進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。
- 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窓口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。



● 施策課題及び主な事業

- ① 利便性の高い快適な窓口サービスの提供
 - 区役所サービス向上事業
 - 区役所転出入窓口の土曜日等開設事業
- 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
 - 区役所窓口サービス機能の再編
 - 区役所快適化リフォーム事業
- ③区役所等庁舎の計画的・効率的な整備
 - 幸区役所庁舎整備事業
 - 区役所等庁舎整備事業

① 利便性の高い快適な窓口サービスの提供

■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、「フロア案内」の設置を行うとともに、ワンストップサービスの拡充などに向けた検討を進めます。
- 毎月第2・第4土曜日午前中の区役所区民課・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4月第1土曜日の臨時窓口開設を引き続き実施します。

■具体的な事業(取組)と事業(取組)内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	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改定 ●「フロア案内」による窓口案内等の実施 ●ワンストップサービス拡充に向けた検討	●区役所サービス向上指針に基づく窓口サービス提供 ●「フロア案内」による窓口案内等の実施及び効果の検証		事業推進
区役所転出入窓口の土曜日等開設事業 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等を実施します。	●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	●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			事業推進
戸籍住民基本台帳事務 戸籍、住民基本台帳、外国人登録、印鑑登録等事務の迅速かつ確実なサービス提供を進めます。	●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	●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		●戸籍事務、住民基本台帳事務、印鑑登録事務の迅速かつ確実なサービスの提供	事業推進
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(各区の具体的な取組は区計画をご覧ください)。	●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	●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			事業推進

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

■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出張所届出窓口の区役所集約や区役所税務部門の（仮称）市税事務所への移転に伴い、来庁者の利便性、快適性の向上のため、区役所等庁舎のリフォームを進めます。
- 現在の支所、出張所におけるエレベーター設置を進め、バリアフリー化を図るとともに、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。
- 宮前連絡所については、2011 年度末をもって廃止し、その用地等を有効活用して、特別支援学校等卒業生対策として、地域交流スペースを有する日中活動支援拠点施設へ機能再編を図るとともに、同施設内での行政サービス端末による証明発行業務を継続します。また、柿生連絡所については、今後のあり方について検討を進めます。

■具体的な事業（取組）と事業（取組）内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	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 ●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 ●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 ●宮前連絡所機能再編の基本的な考え方・基本計画策定 	<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 ●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 ●年度末をもって宮前連絡所を廃止 ●障害者の日中活動支援拠点施設への宮前連絡所機能再編に向けた取組の推進 ●柿生連絡所のあり方検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●検討結果を踏まえた取組の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●柿生連絡所機能再編実施計画策定 	<ul style="list-style-type: none"> ●開所(2014年度)
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。	●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	●区役所快適化リフォーム事業の実施（橋・向丘出張所へのエレベーター設置）	●区役所快適化リフォーム事業の完了（各支所へのエレベーター設置）		
税務事務の集約化 （仮称）市税事務所の開設に向けた取組を進めます。	●（仮称）市税事務所開設に向けた検討・整備	●（仮称）市税事務所の整備・開設			

③ 区役所等庁舎の計画的・効率的な整備

■計画期間(2011～2013年度)の取組

- 幸区役所庁舎整備基本計画に基づいて、再整備を推進します。
- 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について補改修を適切に行い、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。

■具体的な事業（取組）と事業（取組）内容・目標

事業名	現状	事業内容・目標			
		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度以降
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。	●幸区役所庁舎の再整備に向けた基本方針・基本計画の策定	●基本設計	●実施設計 ●整備着手	●整備	●完成・供用開始 (2014年度)
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。	●耐震対策補強工事の実施(宮前区役所) ●区役所の長寿命化へ向けた整備の実施 ●区役所等庁舎及び庁舎設備の計画的・効率的な補改修の実施 ●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 ●富士見周辺地区整備計画と連携した川崎区役所庁舎複合化整備に係る検討	●耐震対策補強工事の完了(宮前区役所) ●区役所の長寿命化へ向けた整備の実施 ●区役所等庁舎及び庁舎設備の計画的・効率的な補改修の実施 ●川崎区役所道路公園センターの再整備着手 ●川崎区役所庁舎の複合化整備に係る検討	●川崎区役所道路公園センターの再整備完了		事業推進