

**■区行政改革のこれまでの「歩み」（平成16年～）****■区行政改革の推進の根拠となるもの**

- ・川崎市基本構想（抄）
- ・川崎市自治基本条例

**■区行政改革のこれまでの取組の成果であり、今後の参加と協働による区行政の推進を図る上で基本となるもの**

- ・川崎市区民会議条例
- ・川崎市区民会議条例施行規則
- ・川崎市区における総合行政の推進に関する規則
- ・川崎市局・区役所間事業提案等の調整に関する要綱
- ・区役所サービス向上指針（抜粋）
- ・川崎市地域課題対応事業実施要綱

## ■区行政改革のこれまでの『歩み』（平成16年～）

年	計画・規則・要綱等の策定	区役所機能強化に向けた組織の整備
平成16年	<ul style="list-style-type: none"> <li>○区行政改革検討委員会が報告書「区行政改革の基本方向」をまとめる。</li> <li>●川崎市基本構想</li> <li>●自治基本条例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区役所の企画調整部門創設 ⇒総務課を総務企画課に改組</li> <li>●区政推進・地域振興・相談情報部門を地域振興課へ一元化</li> </ul>
平成17年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「川崎市新総合計画(川崎再生フロンティアプラン)」</li> <li>●「第2次川崎市行財政改革プラン」</li> <li>●「区行政改革の実行計画書」</li> <li>●区民サービス部長会議設置要綱</li> <li>●区役所業務所管本庁部局連絡調整会議設置要綱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民協働推進部を設置 ⇒地域振興課を移管 ⇒地域振興課に身近な環境整備担当、まちづくり支援担当(まちづくり局計画部景観・まちづくり支援課主査が兼務)を設置 ⇒生涯学習支援課(教育文化会館・市民館・市民館分館職員が併任)を設置</li> <li>●区民生活部を再編し、区民サービス部を設置</li> <li>●区役所付け担当組織として、こども総合支援担当(参事・主幹・主幹(教育委員会事務局学校教育部指導課(川崎区～麻生区学校運営支援担当)が併任))を設置</li> </ul> <p>【部体制】区民協働推進部・区民サービス部・保健福祉センター・建設センター</p>
平成18年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民会議条例</li> <li>●区民会議条例施行規則</li> <li>●区における総合行政の推進に関する規則</li> <li>●協働推進事業実施要綱</li> <li>●区総合行政推進会議要綱</li> <li>●区課題調整会議要綱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区行政改革関係業務の総合企画局へ一元化 ⇒市民局区調整課を廃止し、区役所の予決算・施設管理に係る事務を総合企画局自治政策部(区行政改革推進担当)に移管 ⇒総合企画局に「区の課題調整担当」を設置</li> <li>●保健福祉センターに高齢者支援課を設置</li> <li>●区長権限により配分できる職員枠(各区1名)を創設</li> </ul>
平成19年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●川崎市行政サービスコーナー及び連絡所における市民税・県民税証明書交付事務取扱要領</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●建築課を廃止し、建築確認業務及び開発指導業務をまちづくり局指導部に一元化</li> <li>●地域振興課にまちづくり支援担当を設置</li> </ul>
平成20年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「川崎市新総合計画(川崎再生フロンティアプラン)第2期実行計画」</li> <li>●「新行財政改革プラン」</li> <li>●「区行政改革の実行計画書第2期」</li> <li>●住民投票条例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●総務企画課を廃止し、総務課・企画課を設置</li> <li>●まちづくり支援担当を地域振興課から企画課に移管</li> <li>●地域振興課に地域安全担当主幹を設置、身近な環境整備担当を廃止</li> <li>●こども総合支援担当を廃止し、こども支援室を設置</li> <li>●区長権限により配分できる職員枠(各区1名)を廃止</li> <li>●総合企画局「区の課題調整担当」を廃止</li> </ul> <p>【部体制】区民協働推進部・区民サービス部・保健福祉センター・こども支援室・建設センター</p>
平成21年	<ul style="list-style-type: none"> <li>●住民投票条例施行規則</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●危機管理主幹を設置(消防局消防署副所長が併任)</li> <li>●区民課に窓口サービス向上担当を設置</li> <li>●衛生課に感染症対策担当を設置、水道衛生担当を廃止</li> <li>●保険年金課・地区健康福祉ステーションに収納担当(健康福祉局地域福祉部収納管理課主査が兼務)を設置</li> </ul>
平成22年		<ul style="list-style-type: none"> <li>●建設センターを廃止し、道路公園センターを設置</li> <li>●教育文化会館・市民館の管理運営業務を教育委員会から各区役所(生涯学習支援課)に委任</li> <li>●有馬野川生涯学習支援施設(アリーノ)の管理運営業務を教育委員会から宮前区役所に委任(指定管理者による管理運営)</li> <li>●スポーツセンター・とどろきアリーナ・体育館・武道館を各区役所が管理運営(指定管理者による管理運営)</li> <li>●大山街道ふるさと館を高津区役所が管理運営(指定管理者による管理運営)</li> <li>●地域振興課に地域スポーツ推進担当を設置</li> </ul> <p>【部体制】区民協働推進部・区民サービス部・保健福祉センター・こども支援室・道路公園センター</p>

区の予算機能強化に向けた取組	区役所サービスの向上に向けた取組		年
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高津区役所区民課で繁忙期日曜窓口開設</li> <li>●新市税システム〔固定資産税・事業所税オンライン、市税統計〕稼動(順次)</li> <li>●多摩区役所区民生活部区民課ISO9001認証取得</li> </ul>	プラン 第1次 取組期間 財政改革	平成16年
●款・区役所費の創設	●全区役所区民課で繁忙期日曜窓口開設	第1期実行計画・第2次行財政改革プラン取組期間	平成17年
<ul style="list-style-type: none"> <li>●魅力ある区づくり推進事業費を協働推進事業費に改め、1区5,000万円から5,500万円に増額</li> <li>●区の課題解決に向けた取組の予算を創設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全区役所区民課・保険年金課・市民税課で繁忙期日曜窓口開設</li> <li>●登戸行政サービスコーナーの開設</li> </ul>		平成18年
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全区役所区民課・保険年金課で繁忙期日曜窓口開設を開始</li> <li>●戸籍総合システム稼働</li> <li>●区役所・支所・出張所において川崎市行政サービス端末稼働</li> <li>●第2・第4土曜日午前中に区民課・保険年金課業務取扱を試行開始</li> </ul>		平成19年
<ul style="list-style-type: none"> <li>●協働推進事業費1区5,500万円に特定財源を上乗せできる方式に変更</li> <li>●区の課題解決に向けた取組の予算に要求基準枠を設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●連絡所・行政サービスコーナーにおいて川崎市行政サービス端末稼働</li> <li>●区役所サービス向上指針を策定</li> </ul>	第2期実行計画・第3次行財政改革プラン取組期間	平成20年
	●4月第1土曜日にも全区区民課、保険年金課臨時窓口開設を実施		平成21年
●23年度予算において、協働推進事業と総合企画局を通じて予算要求していた区の課題解決に向けた取組を地域課題対応事業として統合し、区長へ予算権限を付与	<ul style="list-style-type: none"> <li>●行政サービスコーナーにおいて行政サービス端末稼働時間を拡大</li> <li>●行政サービスコーナーにおいて窓口開設時間を延長</li> <li>●菅行政サービスコーナーの開設（多摩区役所菅連絡所の廃止）</li> </ul>		平成22年

## ○川崎市基本構想（平成 16 年 12 月 22 日 告示第 612 号）（抄）

### 前文

本格的な少子高齢社会を迎えるとともに、今後は長期的な人口減少過程に入ることが予想される今日、人口の増加やピラミッド型の年齢構成を前提とした諸制度の大きな転換期を迎えています。

これまでの社会全般の枠組みや、私たちの判断と行動の基底には、成長という規範が大きな割合を占めてきました。我が国の高度経済成長を支えたこの考え方は、私たちに物質的な豊かさをもたらし、生活水準の向上に大きく貢献してきました。しかし、時代状況や社会環境は大きく変化しています。今までの社会経済のシステムに代わって、地球に暮らすすべての人々が質的な豊かさを享受しうる、持続型社会を実現していくためのしくみづくりが不可欠になっています。そして、そのためには、新たな時代においてよりどころとなる基本的な考え方や価値観を創造し、共有するとともに、これをもとに社会を支えるしっかりとした土台をつくりあげる必要があります。

一方、こうした中で、地方分権が進み、地域社会における市民の安心で豊かな暮らしを守るために果たすべき行政の役割や機能についても変化が表れてきています。

自立した地方自治体が、地域の判断に基づき自己責任のもとで、自主的、自律的に行政を行っていく分権の考え方は、新たな時代の地方自治をつくりあげていくための基礎となるものです。そして、こうした考えのもとで、地域の個性を活かし、きめ細やかなまちづくりを進めていくために、まちづくりの主役である市民が、自らの主体的な意思によってまちづくりを進めていくという、市民自治のしくみを整えるとともに、まちづくりに参加するさまざまな主体が、それぞれの力を持ち寄り、協力関係を築き、手を携えながら協働のまちづくりを進めることが大切になります。

これからの川崎のあるべき姿を展望するとき、都市における快適で暮らしやすい環境が整うとともに、我が国の未来を支える、あるいは、地域生活に密着したさまざまな産業が活力にあふれて活動しているまちの中で、すべての世代がいきいきと活躍し、そして心豊かに生活している姿を目に浮かべることができます。

持続型社会にふさわしい自治と分権のしくみのもと、時代の要請に応えながら、川崎が持つ歴史と伝統を受け継ぎ、そして豊かな可能性を最大限に追求することによって、活力とうるおいのある川崎を創造し、魅力にあふれた川崎の未来を確かなものにしていくために、ここに、めざすべきまちづくりの基本目標を定めるとともに、取り組む基本政策を明らかにします。

### Ⅲ まちづくりの基本目標

これまでの、多くの英知と努力により育てられてきたこの川崎を、さらにさまざまな課題を解決しながら、川崎に暮らす人々が活力とうるおいのある生活を送ることができるまちへと発展させていくために、新たな時代に向けたまちづくりの基本目標を次のとおり掲げます。

「誰もがいきいきと心豊かに暮らせる持続可能な市民都市かわさき」をめざして

これは、民主主義のもとでの人権の尊重と平和への貢献を、この基本構想を貫く根本的な理念とした上で、市民本位の自治のまちづくりを進めることを基本方針としながら、人々の地球市民としての責任ある諸活動のもと、川崎というまちが都市としての自立と持続可能性を確かなものにするとともに、自助・共助・公助のバランスのとれた地域社会の中で、川崎市民の誰もが生きがいと幸せを感じられるような取組を推進する、という考えを示したものです。

そして、この基本目標の達成に向けて、川崎で暮らし、活動するすべての主体が力を合わせて取り組むまちづくりの基本方向を次のとおり掲げます。

### 1 協働と協調をもとに、いきいきとすこやかに暮らせるまちをつくる

まちづくりを担うさまざまな主体のパートナーシップに基づく協働の取組を進めるとともに、市域内にとどまらず、広域的視点を大切に、近隣自治体などとの協調や機能分担・補完を適切に行うことによって、その成果を分かち合い、市民がいきいきとすこやかに暮らせるまちづくりを進めます。

### 2 川崎の特徴や長所を活かし、持続型社会の実現に貢献する

川崎には、我が国を数々の産業集積や豊かな地域人材、首都圏に位置する地理的条件など、数多くの特徴や長所があります。こうした川崎の財産をしっかりと認識するとともに、それぞれの主体が率先してその力を発揮し、我が国や世界がめざす、将来にわたる生活の基盤となる、環境の保全と経済や社会の発展とが両立できるような持続型社会の実現に貢献することによって、国際的に存在感のあるまちづくりを進め、また、こうしたまちで、市民の自立的な活動が持続的・安定的に行われることをめざします。

### 3 自治と分権を進め、愛着と誇りを共有できるまちをつくる

地域が主体となった課題解決や身近なまちづくりを、わかりやすいしくみで進め、地域の力によってその魅力や個性を引き出すとともに、川崎を代表する魅力を大きく育てることによって、市民が愛着と誇りを共有できるまちづくりを進めます。

## IV 基本政策

### 1 基本政策に取り組む視点

#### (3) 相互信頼に基づき自立と自己決定を尊重する

少子高齢化の急速な進行や人口減少過程への移行など、社会構造が従来とは大きく変化する中で、地域のさまざまな課題解決に向けて市民活動が活発化するなど、まちづくりにおいて行政が主体となって担ってきた領域に変化が生まれてきています。こうしたことから、今後は市民・地域・企業と行政との相互信頼に基づいて、しっかりとしたパートナーシップを確立し、市民や地域の自立に向けた活動を促しながら、自己決定を尊重していきます。

#### (4) 市民が実感できる効果的な政策を経営的視点に立って創造する

これからも厳しい財政状況が続くことが予想される中、活用できる財源に限度があることから、行政が取り組む施策の厳選が必要となります。その際には、行政が執行する施策の効果を市民が実感できるかどうかということが重要になります。そのために、施策展開の着眼点を画一性重視から多様性重視へと転換しながら、身近な日常生活圏における課題解決に向けてきめ細やかな取組を進めます。

さらに、こうした施策を進めるにあたっては、地域における既存のさまざまな資源や財産を有効に活用するほか、行政サービスの顧客として市民は何を望んでいるか、解決すべき課題に対して施策が有効に機能しているかなど、行政運営を市民本位に進めていく、顧客志向の考え方を重視していきます。また、施策の効果を最大限に発揮するために、地域での活動やさまざまな団体による取組と連携・協調するなど多種多様な事業主体や事業手法の適切な選択も心がけていきます。

### 2 基本目標を達成する7つの基本政策

#### (1) 安全で快適に暮らすまちづくり

市民の日々の生活は、個人の生命や財産などの安全が保障されることを基礎として成り立っています。近年こうした安全が脅かされるような出来事が増加していることから、市民の身近な暮らしの安全を確保するとともに、防災体制を強化し災害に強いまちづくりを推進します。

また、都市の成熟化や少子高齢化によって、市民の価値観や地域を取り巻く環境に変化が生じており、より快適で暮らしやすい地域環境の創造をめざし、市民協働による地域課題の

解決や、日常生活での利便性向上に向けた取組により、市民がいつまでも地域に住み続けたいと思えるような環境づくりを進めていきます。

## (2) 幸せな暮らしを共に支えるまちづくり

高齢社会にあっても、住み慣れた地域で、個人としての自立と尊厳を大切にし、生涯にわたりいきいきとすこやかに暮らせるように、自助・共助・公助の適切なバランスを保ちながら、市民の安心を保障する持続型の地域福祉社会を構築していきます。

市民一人ひとりが自らにかかわることは自らの責任と選択によって決定できるための取組を促進するとともに、自立した生活を送る上で必要な支援については、地域で活動するさまざまな担い手による、地域社会での支え合いや課題解決の取組を進め、さらに、市民生活を支援する効果的できめ細やかな施策を展開することにより、行政の責務として地域社会に必要なセーフティネットはしっかりと維持・提供していきます。

## (3) 人を育て心を育むまちづくり

地域で人を育て、人が地域を育てるという新たな価値観により、子どもから大人に至るまでの、教わる、教える、育ち、育てるといった取組を、地域と行政との協働と相互信頼に基づきながら総合的に展開することにより、未来を担う子どもたちがたくましく生きる力を身につけ、すこやかに成長する姿を市民が実感できるような地域社会をつくります。

また、市民が生涯を通じていきいきと学び、活動することを支援し、多様な市民の経験や能力が地域の中で活かされるような環境づくりを進めるとともに、人権が尊重され、誰もが共に生きていける社会の構築を進めていきます。

## (4) 環境を守り自然と調和したまちづくり

持続型社会を実現し、人々の暮らしを確かなものにしていくための地球環境配慮の考え方を基本的な価値観としながら、快適な市民生活を守るための地域の環境対策に取り組むとともに、廃棄物の抑制やリサイクルなど、循環型社会の構築をめざした責任ある行動を推進します。

また、生活にうるおいとやすらぎをもたらす市民共有の貴重な財産である緑を、次世代に継承していくために、適切な保全と育成を図るほか、市民が憩い、親しむことのできる緑環境を協働の取組によりつくりだしていきます。

## (5) 活力にあふれ躍動するまちづくり

環境と産業が調和した持続可能な社会をめざし、首都圏における川崎の地理的優位性や我が国を代表する先端技術産業の集積、数多くの研究開発機関の立地などを活かして、活力ある産業の創出や臨海部の再生、さらには環境や福祉をはじめとした新産業の創造・育成など、国際競争力の強化と国際社会への貢献に向けた取組を推進します。

また、都市拠点や基幹的な交通網などについては、首都圏における川崎の位置付けや役割を認識しながら、市民の行動範囲の広域化や近隣都市との機能分担を踏まえ、市域を越えて広域的な調和を重視するとともに、地域生活圏における相互の適切な連携をめざした、広域調和・地域連携型のまちづくりを基本に、民間活力との連携を図りながら総合的・効果的な整備を進めていきます。

## (6) 個性と魅力が輝くまちづくり

地域の歴史や文化に根ざした川崎らしさを大切にするとともに、さらに新しい魅力を創造し、それらが互いに融合し合いながら変貌を遂げる川崎の姿を発信することにより、都市イメージの向上と、多くの人々が集う賑わいのあるまちづくりを進めます。

また、市民が自ら暮らすまちに、いつまでも愛着と誇りが持てるよう、市民の文化・芸術活動を支援するとともに、個性にあふれ国際性に富んだ多様な文化の振興や地域間交流を推進するほか、多摩川をはじめとした貴重な地域資源を活かし、川崎の魅力として育てていきます。

## (7) 参加と協働による市民自治のまちづくり

本格的な地方分権時代を迎える中で、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現に向けて、新たな自治のしくみをつくり、市民本位の行政運営を推進するとともに、地域課題の解決や新たな公共サービス提供のための環境を整備し、市民と行政の協働によるまちづくりを推進します。

また、市民参加による地域主体のまちづくりに向けて、地域の課題を解決できる区役所の機能を整えるほか、迅速で的確な総合相談サービスの提供や情報環境の整備を進め、市民満足度の高い行政サービスを提供していきます。

### ア 自治と協働のしくみをつくる

本格的な少子高齢社会の到来などに伴う、市民の価値観の変化と市民ニーズの多様化に的確に対応し、個性豊かで活力に満ちた地域社会を形成するため、分権時代にふさわしい新たな自治のしくみづくりと市民と行政による協働のまちづくりを推進します。

(ア) 分権時代の新たな自治のしくみづくりを進めます。

(イ) 協働のまちづくりを推進します。

### イ 市民と協働して地域課題を解決する

市民参加による地域主体のまちづくりを進めるため、地域の課題を発見し、解決できる区役所づくりを推進します。また、便利で快適なサービスが効率的、効果的かつ総合的に提供できるよう区役所の整備を進めます。

(ア) 区における地域課題への的確な対応を図ります。

(イ) 区における市民活動支援施策を推進します。

(ウ) 便利で快適な区役所サービスの効率的・効果的・総合的な提供を図ります。

(エ) 市民参加による区行政を推進します。

### ウ 市民満足度の高い行政サービスを提供する

情報化による効果的な行政サービスの提供や情報共有のしくみづくりを進めるとともに、さまざまな問合せや相談に迅速で適切な対応を図るための総合的な体制を整備し、市民満足度の高い行政サービスを提供します。

(ア) 市民本位の情報環境の整備を進めます。

(イ) 迅速で的確な総合相談サービスの提供を図ります。

## V 基本構想の実現に向けて

### 1 分権の推進と市民自治の確立

地方分権の大きな流れの中で、分権時代にふさわしい新たな自治のしくみづくりと市民と行政による協働のまちづくりを推進し、市民本位の行政運営の確立を図ります。

### 2 新たな時代にふさわしい行財政システムの構築

この基本構想に掲げる政策の実施を通じて新たな川崎の姿をつくりあげていくために、新たな時代にふさわしい行政の姿や役割を整理し、効率的で効果的な行財政システムをめざした改革を推進します。

### 3 地域経営の確立

さまざまな環境変化や諸課題に適切に対応しながら、安定的な市民福祉と持続可能な行政運営を確保していくために、自助・共助・公助のバランスを重視した地域経営の確立を図ります。

## ○川崎市自治基本条例（平成 16 年 12 月 22 日 条例第 60 号）

私たちのまち川崎市は、多摩川や多摩丘陵の自然に恵まれ、我が国産業を支える拠点を擁した多様な顔を持つ都市として、公害や急速な都市化の進行への対応など、高度成長期の大都市が抱えた課題の克服に、全市民の英知を結集しながらその歩みを進めてきました。

今、成長と拡大を基調としてきた社会の仕組みや制度の再構築が求められ、少子高齢社会への対応や地球環境への配慮が求められる中で、改めて暮らしやすい地域社会とは何か、自治とは何か、市民と自治体の関係や自治体と国の関係はどうあるべきかが問われています。

私たち市民は、私たち自身が、このような地域社会の抱える課題を解決する主体であることを改めて確認するとともに、信託した市政が、私たちの意思を反映して行われるよう、その運営に主体的に参加し、また、国や神奈川県と対等な立場で相互協力の関係に立って、自律的運営を図り、自治体としての自立を確保する必要があります。

こうした市民自治の基本理念を確認し、情報共有、参加及び協働を自治運営の基本原則として、行政運営、区の在り方、自治に関する制度等の基本を定め、市民自治を確立するため、ここに川崎市自治基本条例を制定します。

そして、私たち市民は、人類共通の願いである恒久平和と持続可能な社会が広く世界に築かれることを希求し、川崎市民としての誇りを持ち、一人ひとりの人権が尊重される「活力とうるおいのある市民都市・川崎」の創造を目指します。

### 第 1 章 総則

#### （目的）

第 1 条 この条例は、本市における自治の基本理念と自治運営の基本原則を確認し、自治運営を担う主体である市民、議会及び市長その他の執行機関（以下「市長等」といいます。）の役割、責務等を明らかにするとともに、行政運営、区の在り方、自治運営の基本原則に基づく制度等本市の自治の基本を定めることにより、市民自治を確立することを目的とします。

#### （位置付け等）

第 2 条 この条例は、本市の自治の基本を定める最高規範であり、市は、自治運営に関する他の条例、規則等の制定改廃及び運用に当たっては、この条例の趣旨を尊重し、この条例との整合を図ります。

2 市民及び議員、市長その他の市の公務員は、この条例に定められたそれぞれの役割、責務等に従い、本市の自治運営を担っていきます。

#### （定義）

第 3 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによります。

(1) 市民 本市の区域内に住所を有する人、本市の区域内で働き、若しくは学ぶ人又は本市の区域内において事業活動その他の活動を行う人若しくは団体をいいます。

(2) 参加 市民が、暮らしやすい地域社会をつくるために、市政に主体的にかかわり、行動することをいいます。

(3) 協働 市民及び市が、共通の目的を実現するために、それぞれの役割と責任の下で、相互の立場を尊重し、対等な関係に立って協力することをいいます。

#### （基本理念）

第 4 条 市民及び市は、次に掲げることを基本理念として市民自治の確立を目指します。

(1) 市民は、地域社会の課題を自ら解決していくことを基本として、その総意によって市を設立し、地域社会における自治の一部を信託していること。

(2) 市民は、その信託に基づく市政に自ら主体的にかかわることにより、個人の尊厳と自由が尊



重され、市民の福祉が実現される地域社会の創造を目指すこと。

(3)市は、国及び神奈川県と対等な立場で相互協力の関係に基づいた自律的運営を図り、自治体としての自立を確保すること。

#### **(自治運営の基本原則)**

第5条 市民及び市は、次に掲げる原則に基づき、自治運営を行います。

- (1)情報共有の原則 市政に関する情報を共有すること。
- (2)参加の原則 市民の参加の下で市政が行われること。
- (3)協働の原則 暮らしやすい地域社会の実現に寄与するよう協働を行うこと。

2 市は、参加又は協働による自治運営に当たっては、参加又は協働をしないことによって、市民が特別の不利益を受けることのないようにします。

### **第2章 自治運営を担う主体の役割、責務等**

#### **第1節 市民**

##### **(市民の権利)**

第6条 市民は、すべて人として尊重され、平和で良好な環境の下で、自らの生命、自由及び幸福追求に対する権利が保障され、自己実現を図ることができるほか、自治運営のために、次に掲げることができます。

- (1)市政に関する情報を知ること。
- (2)政策の形成、執行及び評価の過程に参加すること。
- (3)市政に対する意見を表明し、提案をすること。
- (4)行政サービスを受けること。

##### **(市民の責務)**

第7条 市民は、自治運営において、次に掲げることを行うものとします。

- (1)互いの自由と人格を尊重し合うこと。
- (2)参加及び協働に当たり、自らの発言と行動に責任を持つこと。
- (3)次の世代に配慮し、持続可能な地域社会を築くよう努めること。
- (4)市政の運営に伴う負担を分担すること。

##### **(事業者の社会的責任)**

第8条 事業者は、地域社会を構成する一員としての社会的責任を自覚し、地域社会との調和を図り、暮らしやすい地域社会の実現に寄与するよう努めるものとします。

##### **(コミュニティの尊重等)**

第9条 市民は、暮らしやすい地域社会を築くために、コミュニティ(居住地、関心又は目的を共にすることで形成されるつながり、組織等をいいます。以下同じ。)をそれぞれの自由意思に基づいて形成することができます。

2 市民及び市は、暮らしやすい地域社会の担い手であるコミュニティの役割を尊重するものとします。

3 市は、コミュニティの自主性及び自律性を尊重しながら、コミュニティにかかわる施策を推進します。

#### **第2節 議会**

##### **(議会の設置)**

第10条 市に、議事機関として、選挙によって選ばれた議員で構成される議会を設置します。

##### **(議会の権限及び責務)**

第11条 議会は、市の重要な意思決定、市の事務に関する監視、政策の立案等を行います。

2 議会は、前項の権限を行使するに当たり、市民の意思が適切に反映されるよう必要かつ十分な会議を行うとともに、議会活動について市民との情報の共有化を図り、開かれた議会運営に努めます。

### (議員の責務)

第 12 条 議員は、地域の課題や市民の意見を把握するとともに、市政全体の観点からの確な判断を行うことにより議会が前条第 1 項の権限を適切に行使できるよう努めます。

2 議員は、市民に開かれた議会運営の実現に寄与するための活動を行うよう努めます。

## 第 3 節 市長等

### 第 1 款 市長等

#### (市長の設置)

第 13 条 市に、選挙によって選ばれた市の代表である市長を設置します。

#### (市長等の権限、責務等)

第 14 条 市長は、この条例に基づいて自治を運営するとともに、市民の福祉の増進を図るため、市政全体の総合的な調整その他の権限を行使します。

2 市長等は、自らの判断と責任においてその所掌する事務を誠実に執行するとともに、相互の連絡を図り、一体として、行政機能を発揮します。

3 職員は、市民と共に自治を運営する者としての認識に立ち、職務を誠実かつ公正に執行します。

### 第 2 款 行政運営等

#### (行政運営の基本等)

第 15 条 市は、その将来像を示す総合的な計画を策定し、部門別の基本計画等と調整を図りながら、計画的な行政運営を行います。

2 行政運営は、次に掲げることを基本として行います。

(1) 市政に関する情報は、市民の財産であり、その適切な発信及び管理を市民からゆだねられていることを踏まえて、情報の共有を推進すること。

(2) 市民の意思を市政に適切に反映するため、市民の参加を推進すること。

(3) 市民からの提案等に的確に応答すること。

(4) 市民の自主的な活動を尊重するとともに、市民との協働による施策、事業等の推進を図ること。

(5) 施策、事業等の実施に当たっては、公正性及び公平性を確保するとともに、効率的、効果的かつ総合的に行うこと。

(6) 法令の解釈及び運用に当たっては、この条例の趣旨にのっとり、市民の福祉の増進を目的として行うこと。

3 市の組織は、簡素で、効率的かつ機能的なものとなるよう社会環境の変化等に的確に対応して整備します。

4 市長は、市の出資法人がその目的や趣旨に沿って運営されているか等について、当該出資法人(市長が所管するものに限りません。)又は当該出資法人(市長が所管するものを除きます。)を所管する執行機関若しくは公営企業管理者に対して適切な指導及び調整を行います。

#### (財政運営等)

第 16 条 市長は、中長期的な展望に立って、計画的な財政運営を図るとともに、評価等に基づいた効率的かつ効果的な行政運営を行うことにより、財政の健全性の確保に努めます。

2 市長は、財政状況に係る情報並びに予算の編成及び執行に係る情報を分かりやすく公表することにより、財政運営の透明性の確保に努めます。

3 市長、教育委員会及び公営企業管理者は、その所管する財産の適正な管理及び効率的な運用を行い、市長は、その状況について、分かりやすく公表するよう努めます。

#### (評価)

第 17 条 市長等は、効率的かつ効果的な行政運営を行い、第 15 条第 1 項の総合的な計画の着実な実行と進行管理を行うとともに、施策、事業等の成果を市民に明らかにするため、評価

を実施します。

- 2 評価の指標等は市民の視点に立脚したものとし、評価の結果は市民にとって分かりやすいものとします。
- 3 市長等は、前項の評価の結果を公表するとともに、施策、事業等に適切に反映させます。

#### (苦情、不服等に対する措置)

第 18 条 市に、市民の市政に関する苦情、不服等について、簡易迅速にその処理、救済等を図る機関を置きます。

- 2 前項に定めるもののほか、市は、市民の権利利益の保護に必要な措置を講じます。

### 第 3 款 区

#### (区及び区役所の設置)

第 19 条 市に、本市の区域を適正な規模の区域に分けて、身近な行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供し、参加及び協働による暮らしやすい地域社会を築くため、それぞれの区域を単位として区を設け、区役所を置きます。

#### (区長の設置及び役割)

第 20 条 それぞれの区役所にその長として区長を置き、区長は、区役所における事務を処理します。

- 2 区長は、前条に定める区及び区役所の設置目的を達成するため、次に掲げる役割を担います。
  - (1) 区における課題を的確に把握し、参加及び協働により、その迅速な解決に努めること。
  - (2) 区における便利で快適な行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供するよう努めること。
  - (3) 区における市民活動を尊重した上で、その活動に対する支援に努めること。

#### (必要な組織の整備等)

第 21 条 市長は、区長が前条第 2 項の役割を的確に果たすことができるよう必要な組織、機能等の整備及び予算の確保に努めます。

#### (区民会議)

第 22 条 それぞれの区に、区民(その区の区域内に住所を有する人、その区の区域内で働き、若しくは学ぶ人又はその区の区域内において事業活動その他の活動を行う人若しくは団体をいいます。)によって構成される会議(以下「区民会議」といいます。)を設け、参加及び協働による区における課題の解決を目的として調査審議します。

- 2 区長及び市長等は、区民会議の調査審議の結果を尊重し、その内容を区における暮らしやすい地域社会の形成及び市政に反映するよう努めます。

### 第 3 章 自治運営の基本原則に基づく制度等

#### 第 1 節 情報共有による自治運営

##### (情報提供)

第 23 条 市は、市民生活に必要な情報について、市民に積極的に提供します。

- 2 情報の提供は、分かりやすく、かつ、適時に行います。

##### (情報公開)

第 24 条 市民は、市政に関する情報について、市にその開示を求めることができます。

- 2 市は、前項の請求に対しては、正当な理由がない限り、これに誠実に応じます。

##### (個人情報保護)

第 25 条 市は、その保有する個人情報について、適切な保護を図ります。

- 2 市民は、自己の個人情報について、市にその開示、訂正及び利用の停止等を求めることができます。
- 3 市は、前項の請求に対しては、正当な理由がない限り、これに誠実に応じます。

##### (会議公開)

第 26 条 市長等に置かれる審議会、審査会等(以下「審議会等」といいます。)の会議は、正当な理由がない限り、公開します。

**(情報共有の手法等の整備)**

第 27 条 市は、市民との情報の共有化の積極的かつ効果的な推進並びに参加及び協働による自治運営に資するため、第 23 条から前条までに定めるもののほか、市民との情報の共有に係る手法等の整備を図ります。

**第 2 節 参加及び協働による自治運営**

**(多様な参加の機会の整備等)**

第 28 条 市は、事案の内容、性質等に応じて次条から第 31 条までに定めるもののほか、多様な参加の機会を整備し、その体系化を図ります。

**(審議会等の市民委員の公募)**

第 29 条 審議会等の委員には、市民のうちから公募により選任された委員が含まれることを原則とします。

**(パブリックコメント手続)**

第 30 条 市長等は、市民生活に重要な事案の策定に当たっては、市民から当該事案に係る意見を募る手続(以下「パブリックコメント手続」といいます。)を行います。

2 市長等は、パブリックコメント手続により提出された市民の意見を十分考慮して意思決定を行うとともに、その意見に対する考え方を取りまとめて公表します。

**(住民投票制度)**

第 31 条 市は、住民(本市の区域内に住所を有する人(法人を除きます。))をいいます。以下同じ。)、議会又は市長の発議に基づき、市政に係る重要事項について、直接、住民の意思を確認するため、住民投票を実施することができます。

2 議会及び市長は、住民投票の結果を尊重します。

**(協働推進の施策整備等)**

第 32 条 市は、市民との協働による公共的な課題の解決のため、協働を推進する施策を整備し、その体系化を図ります。

**第 3 節 自治運営の制度等の在り方についての調査審議**

第 33 条 市における自治の拡充推進を図り、暮らしやすい地域社会の実現に寄与するため、市民及び学識経験を有する者を委員とする審議会等を設けて、自治運営の基本原則に基づく制度等の在り方について調査審議します。

**第 4 章 国や他の自治体との関係**

第 34 条 市は、国及び神奈川県と対等な立場で相互に協力し、市政の運営に当たります。

2 市は、他の自治体と共通する課題に対しては、積極的な連携を図り、その解決に努めます。

## ○川崎市市民会議条例（平成 18 年 3 月 23 日 条例第 11 号）

### （目的及び設置）

第 1 条 区民（川崎市自治基本条例（平成 16 年川崎市条例第 60 号）第 22 条第 1 項に規定する区民をいう。以下同じ。）の参加及び協働による区における地域社会の課題の解決を図るための調査審議を行い、もって暮らしやすい地域社会の形成に資するため、各区に区民により構成される区民会議を設置する。

### （名称）

第 2 条 区民会議の名称は、その置かれた区の名称を冠するものとする。

### （所掌事務）

第 3 条 区民会議の所掌事務は、次のとおりとする。

- (1) 区における地域社会の課題を把握し、その解決を図るための方針及び方策について調査審議を行うこと。
- (2) 前号に掲げるもののほか、第 1 条の目的を達成するために必要な事項について調査審議を行うこと。

### （組織等）

第 4 条 区民会議は、委員 20 人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

- (1) 区の区域内において規則で定める分野における活動を行う団体から推薦された者
- (2) 区民会議の委員に応募した者
- (3) その他区民会議の目的を達成するために区長が必要と認めた者

3 委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員は、再任されることができる。

### （委員長及び副委員長）

第 5 条 区民会議に委員長及び副委員長を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、会務を総理し、区民会議を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

### （会議）

第 6 条 区民会議は委員長が招集し、委員長はその会議の議長となる。

2 区民会議は、委員の半数以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

### （専門部会）

第 7 条 区民会議は、必要に応じ専門部会を置くことができる。

### （関係者の出席）

第 8 条 区民会議は、調査審議のため必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

### （区民会議参与）

第 9 条 川崎市の議会の議員及び神奈川県議会の議員は、その議員の選挙区とされる区の区民会議の会議に出席することができる。

2 前項の規定により会議に出席した議員は、区民会議参与として必要な助言をすることができる。

### （区長等の役割）

第 10 条 区長は、区民会議の調査審議の結果を尊重し、区民との協働の推進、関係機関との連携その他必要な取組により、区における暮らしやすい地域社会の形成に努めるものとする。

2 市長その他の執行機関は、区民会議の調査審議の結果を尊重し、前項に規定する区長の役割

が的確に果たされるための必要な措置を講ずるよう努めるとともに、当該結果を市政に反映するよう努めるものとする。

(庶務)

第 11 条 区民会議の庶務は、各区役所において処理する。

(委任)

第 12 条 この条例に定めるもののほか、区民会議の組織に関し必要な事項は規則で定め、区民会議の運営に関し必要な事項は委員長が区民会議に諮って定める。

## ○川崎市市民会議条例施行規則（平成 18 年 3 月 31 日 規則第 28 号）

### （趣旨）

第 1 条 この規則は、川崎市市民会議条例（平成 18 年川崎市条例第 11 号。以下「条例」という。）第 4 条第 2 項第 1 号及び第 12 条の規定に基づき、区民会議の組織に関し必要な事項を定めるものとする。

### （課題の選定）

第 2 条 区民会議は、区民会議の委員が自らの活動等を通じて把握した課題及び区役所が業務を通じて把握した課題のうちから調査審議すべき課題を適切に選定するものとする。

### （分野）

第 3 条 条例第 4 条第 2 項第 1 号に規定する規則で定める分野は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 防災又は地域交通環境の向上など安全で快適な暮らしを支える分野
- (2) 福祉の推進、健康の増進など幸せな暮らしを支える分野
- (3) 子育て、教育など人を育て心をはぐくむ分野
- (4) 緑の保全、ごみの抑制など自然環境又は生活環境を向上させる分野
- (5) 産業の振興、都市拠点の形成などまちの活力を高める分野
- (6) 文化又は観光の振興などまちの魅力を発信する分野
- (7) 地域住民組織活動、まちづくり活動など市民自治を推進する分野
- (8) 前各号に定めるもののほか、各区の地域特性に応じた課題に関する分野

### （専門部会）

第 4 条 区民会議は必要に応じ委員で構成される専門部会を設置し、専門部会は専門的事項に関する調査検討を行うものとする。

- 2 専門部会に属すべき委員は、委員長が区民会議に諮って指名する。
- 3 専門部会に部会長を置き、専門部会に属する委員の互選により定める。
- 4 専門部会は、調査検討のため必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。
- 5 部会長は、専門部会の事務を掌理し、専門部会の調査検討の経過及び結果を区民会議に報告するものとする。

### （委任）

第 5 条 この規則に定めるもののほか、区民会議の組織に関し必要な事項は、区長が定める。

## ○川崎市における総合行政の推進に関する規則(平成18年3月31日規則第29号)

最近改正 平成22年3月31日規則第10号

### (目的)

第1条 この規則は、区の区域内における市の事務事業等に関して区役所の内部組織間並びに区役所及び局等相互の調整を円滑にし、あわせて区役所の企画及び調整の機能を強化することにより、区における総合行政の推進を図り、もって身近な行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供し、参加及び協働による暮らしやすい地域社会の形成に資することを目的とする。

### (定義)

第2条 この規則において「局等」とは、川崎市事務分掌条例(昭和38年川崎市条例第32号)第1条に掲げる局及び同条例第2条の規定により設置された本部、上下水道局、交通局、病院局、消防局、教育委員会事務局並びに選挙管理委員会事務局をいう。

2 この規則において「局長等」とは、局等の長をいう。

### (区長の役割)

第3条 区長は、区の区域内における市の事務事業等について必要な調整を行い、区における総合行政の推進を図らなければならない。

### (局長等の役割)

第4条 局長等は、区長と緊密に連携して、区における総合行政の推進を図らなければならない。

### (区総合行政推進会議等の設置)

第5条 第1条の目的を達成するため、本市に区総合行政推進会議及び区課題調整会議を、区に区企画調整会議及び区行政連絡調整会議を置く。

### (区総合行政推進会議)

第6条 区総合行政推進会議は、区における総合行政の推進を図るために必要な組織、機能等の整備及び予算の確保に関する基本的な方針及び方策の策定について協議を行う。

2 区総合行政推進会議は、区役所に属する事務を担当する副市長(以下「担任副市長」という。)、区長、総務局長、総合企画局長、財政局長、市民・こども局長、議題に関係する局長等その他担任副市長が必要と認める職員をもって構成する。

3 担任副市長は、会務を総理し、区総合行政推進会議を主宰する。

4 前3項に定めるもののほか、区総合行政推進会議の組織及び運営について必要な事項は、市長が定める。

### (区企画調整会議)

第7条 区企画調整会議は、区における総合行政の推進を図るために必要な事項について、企画及び区役所の内部組織間での調整を行う。

2 区企画調整会議は、区長、副区長、区の部長その他区長が必要と認める職員をもって構成する。



- 3 区長は、会務を総理し、区企画調整会議を主宰する。
- 4 前3項に定めるもののほか、区企画調整会議の組織及び運営について必要な事項は、区長が定める。

#### **(区行政連絡調整会議)**

第8条 区行政連絡調整会議は、区の区域内における市の事務事業等について連絡調整し、及び区における総合行政の推進を図るために必要な事項について協議を行う。

2 区行政連絡調整会議は、区長及び次に掲げる者をもって構成する。

- (1) 生活環境事業所長
- (2) 上下水道局営業センター所長
- (3) 交通局営業所長
- (4) 消防署長
- (5) その他区長が必要と認める職員

3 区長は、会務を総理し、区行政連絡調整会議を主宰する。

4 前3項に定めるもののほか、区行政連絡調整会議の組織及び運営について必要な事項は、区長が定める。

#### **(局区間の情報の提供等)**

第9条 区長及び局長等は、区の区域内における市の事務事業等について、相互に必要な情報の提供及び説明を積極的かつ的確に行うものとする。

#### **(局区間の協議等)**

第10条 区長は、次に掲げる事項について、地域の実情及び区民の意見等を踏まえ、関係する局長等と協議するものとする。

- (1) 区における課題の解決を目的とした事務事業
- (2) 区における便利で快適な行政サービスの効率的、効果的かつ総合的な提供を目的とした事務事業
- (3) その他区と密接な関係がある事項

2 局長等は、次に掲げる事項について、区における総合行政の推進に資するように区長と協議するものとする。

- (1) 主要な事務事業に係る計画の策定及び実施
- (2) 新規の事務事業に係る計画の策定及び実施
- (3) 公共施設の設置、変更及び廃止に係る事項
- (4) その他区と密接な関係がある事項

3 区長及び局長等は、前2項の規定による協議の結果を尊重するものとする。

#### **(局区間の調整)**

第11条 総合企画局長は、必要があると認める場合又は区長若しくは局長等から要請があった場合は、必要な調整を行う。

#### **(区課題調整会議)**

第12条 区課題調整会議は、前条の規定により調整が図られている事項のうち総合企画局長

が付議したものについて、必要な調整を行う。

- 2 区課題調整会議は、課題に係る区長及び局長等、総務局長、総合企画局長、財政局長、市民・こども局長その他総合企画局長が必要と認める職員をもって構成する。
- 3 総合企画局長は、会務を総理し、区課題調整会議を主宰する。
- 4 前3項に定めるもののほか、区課題調整会議の組織及び運営について必要な事項は、総合企画局長が定める。

**(委任)**

第13条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

# 区における総合行政の推進に向けて

— 区における総合行政の推進に関する規則と関連制度・政策 —

※ 区における総合行政の推進とは

区役所が快適な窓口サービスの提供とともに、地域の課題解決に取り組むため、区民との協働や関係局等との連携を図りながら、地域の個性や実情に合った総合的な施策・事業を推進することをいう。

## 参加及び協働による暮らしやすい地域社会の形成

●は、区における総合行政の推進に関する規則に規定する会議 ○は、直接の規定はないが補完する位置付けとなる会議

### 区における総合行政を推進するための庁内体制

#### ◎区総合行政推進の全庁体制

- 区総合行政推進会議(6条)

【目的】組織、機能及び制度等の整備に関する基本的な方針及び方策の策定

【構成】副市長、区長、関係局長等

#### (個別分野の調整)

- 区民サービス部長会議
- 区役所業務所管本庁部局連絡調整会議(ほか)

#### ◎区の総合化の体制

- 区企画調整会議(7条)

【目的】企画及び区役所内部組織間の調整

【構成】区長、副区長、部長級等

#### (区域内の総合化)

- 区行政連絡調整会議(8条)

【目的】区の区域内における市の事務事業に関する連絡調整等

【構成】区長、高の事業所の長等

#### ◎局区間の調整の体制

- 区課題調整会議(12条)

【目的】個別の事業、課題等に関する局区間の調整

【構成】課題に関係する区長及び局長等

局・区役所間事業提案等の調整に関する要綱

#### (局区間の連絡調整)

- 副区長会議
- 定型的な事務事業実施提案等

#### ◎局区間の情報の提供・局区間の協議等(9・10条)

##### ○区長連絡会議

【目的】全般的な情報交換、区長レベルの協議

【構成】区長、区企画課長、総合企画局関係局長等

##### ○区総務課長会議

【目的】全般的な情報交換、区総務課長レベルの協議

【構成】区総務課長、自治政策部、関係局長等

### 区行政改革に関する政策

#### 自治基本条例(平成17年4月施行)

【区及び区役所の設置(第19条)】身近な行政サービスを効果的、効果的かつ総合的に提供し、参加及び協働による暮らしやすい地域社会を築くため、区役所を置く。

#### 【区及び区役所の設置目的を果したため規定】

- ・区長の役割(第20条第2項)
- ・必要な組織、機能等の整備、予算の確保(第21条)
- ・区民会議の設置・運営(第22条)

#### 新たな行政改革プラン(平成23年度から25年度)

【市民や事業者等の力が発揮できる活力ある地域社会づくり】

- 1) 区役所機能強化と執行体制の確立に向けた取組
- 2) 地域人材の発掘や育成に向けた取組
- 3) 多様な主体の参加と協働による課題解決に向けた取組
- 4) 便利で快適な区役所サービスの提供に向けた取組

#### 第3期実行計画(平成23年度から25年度)

【区行政改革の推進】

- 1) 区における地域課題への的確な対応
- 2) 区における市民活動支援施策の推進
- 3) 便利で快適な区役所サービスの提供
- 4) 市民参加による区行政の推進

### 審議結果

#### 参加と協働の取組

##### ◎区民会議

【目的】参加及び協働による区における地域社会の解決を図るための調査審議

【構成】区民(団体推薦、公募等)

## ○川崎市局・区役所間事業提案等の調整に関する要綱(制定 平成11年10月1日)

最近改正 平成22年4月1日

### (目的)

第1条 この要綱は、川崎市における総合行政の推進に関する規則(平成18年規則第29号。以下「規則」という。)に定めるもののうち、局長等(規則第2条第2項に規定する局長等をいう。以下同じ。)から区長に対して行われる事務事業の実施の提案に係る調整の方法を定めることを目的とする。

### (事業提案)

第2条 局長等は、区長に対して前条の提案をするときは、事前に当該事務事業の概要をまとめた資料を総合企画局長あてに提出しなければならない。

### (協議及び調整方法)

第3条 総合企画局長は、前条の提出があった場合は、規則第11条に基づく調整を行うものとする。

2 総合企画局長は、前項の調整を行う場合、必要に応じて規則第12条に規定する区課題調整会議又は副区長会議に付議するものとする。

3 区課題調整会議に付議する場合の手続は、「川崎市課題調整会議要綱」の定めるところによる。

4 副区長会議に付議する場合、局長等は「区役所への事業提案書」(別紙様式1)を作成し、総合企画局長に提出するものとする。

5 総合企画局長は、調整の結果を区長及び事業提案局長等に通知するものとする。

### (副区長会議)

第4条 副区長会議は、副区長、総合企画局長自治政策部長、都市経営部企画調整課担当課長及び自治政策部担当課長で構成する。

2 副区長会議は、必要に応じて事業提案局長の職員その他関係職員に出席を求めることができる。

3 副区長会議の庶務は、総合企画局長自治政策部が処理する。

### (その他)

第5条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、総合企画局長が定める。

## ○区役所サービス向上指針（抜粋）

### （１） 区役所サービス向上に関する基本方針

ISO9001の規格は、組織（区役所）が顧客（市民）に品質（区役所サービスの質）に対する信頼感を与え、継続的にシステムを改善していくためのモデルを示しています。本市における認証取得の経験を活かしていくためには、今後もISO9001の基本理念を継承し、「市民重視」の姿勢を明確にして「継続的改善」を行い、「便利で快適な区役所サービス」を着実に提供していくことが必要です。

そこで、当指針では、区役所の取組に求められる基本的な理念を「区役所サービス向上に関する基本方針」として定めます。これを踏まえ、各区役所が主体的な取組を推進することで、利便性の高い快適な区役所サービスの提供を実現します。

#### ア 市民が快適性を実感できる取組の推進

##### ◆市民の視点に立った取組

- ・ 多くの市民は、不慣れな手続きのため、不安を感じながら区役所を訪れたり、問い合わせをしたりしているということを前提に考えなければなりません。
- ・ 職員は、業務を正確かつ効率的に処理するとともに、市民が気持ちよく用件を済ませることができるように対応します。
- ・ 職員は、常に市民の視点に立ち、油断と惰性を排して、日々新鮮な活力を発揮して市民が快適性を実感できる取組を推進します。

##### ◆丁寧な言葉遣い・親切な対応・清潔な身なり

- ・ 市民を「お客様」として尊重し、丁寧な言葉遣いを意識して、親切な対応を心がけます。
- ・ 窓口で応対する際には、「さん」付けではなく「さま」を用い、「〇〇番でお待ちの方」ではなく「〇〇番でお待ちのお客様」とお声がけします。
- ・ 日常接する様々な年代の市民に、不快感を与えない清潔かつ適切な身なりを心がけます。

##### ◆ユニバーサルデザイン・プライバシーへの配慮、統一的な案内表示の整備

- ・ 庁舎や設備の改修などに当たっては、ユニバーサルデザインやプライバシーに配慮した整備を行います。
- ・ 各窓口の連携を考慮し、統一的な案内表示の整備に努めます。

#### イ 継続的な改善によるサービス水準の向上

##### ◆実効性ある取組の推進

- ・ 「サービス向上のためのマネジメントサイクル」に基づき、各区役所が取組方針や取組目標を設定する際には、事務事業総点検における事業目標やその年度の取組内容、また、人事評価制度における組織目標と一定の連携を図るなど、区役所サービス向上の取組を、効果的かつ効率的に推進します。
- ・ 職員一人ひとりについても、人事評価制度における個人目標として、区役所サービス向上の取組を掲げるなど、個人レベルでPDCAサイクルを回すことにより、積極的な参画、主体的な職務遂行に努めます。

#### ◆継続的かつ計画的な改善の推進

- ・ 区役所サービス向上に関する取組を、川崎再生フロンティアプランの実行計画における区計画の中に位置付け、1年ごとの単発的な取組にとどまらず、継続的かつ計画的な改善を推進します。
- ・ 複数年度にわたる継続的な改善を推進することで、業務手順の標準化や職員の接遇能力の向上など、サービス水準の向上を図ります。

### ウ 説明責任の明確化と効果的な取組の推進

#### ◆公開性の確保による説明責任の明確化

- ・ 取組目標や実施結果を公表することにより、区役所サービス向上に関する取組内容を市民に明らかにし、サービス提供主体としての説明責任を果たせるようにします。
- ・ 区役所の最高責任者である区長が、先頭に立って取組方針を示すことで、権限と責任を明確にし、区役所組織の活性化を図ります。
- ・ また、区長のリーダーシップのもと、区民サービス部長が、区役所サービスに関する管理責任者として、区役所全体のサービス改善・向上について調整する役割を担います。

#### ◆積極的なPRによる効果的な取組の推進

- ・ 区役所サービス向上の取組を積極的にPRし、有言実行のサービス向上に努めます。

#### ◆文書化による業務手順の標準化

- ・ 必要に応じて業務手順書を作成するなど、区役所組織内の情報共有を図り、業務の標準化に努め、効率的にサービスを提供します。

### エ 市民意見の反映・外部の視点の導入

#### ◆市民意見の把握

- ・ 来庁者アンケートを常設するなど、市民意見の把握に努め、区役所サービス向上の取組の検証に活用します。

#### ◆定期的な外部評価等の実施

- ・ 外部機関による評価や、各区役所の相互評価など、自己評価以外の視点からの評価手法について検討し、実施します。

## (2) サービス向上のためのマネジメントサイクル ～PDC Aサイクル形成のために～

区役所サービスの向上を目指して継続的改善に取り組むためには、PDC Aサイクルを明確にし、定着させることが不可欠です。何を目標として、どんな改善や作業を行い、どのような結果を得たいのかということを確認することで、取組が目標に達したのか否かを検証し、次のステップへ進むことが可能になります。

また、区長の責任においてPDC Aサイクル全体を把握・管理していくことで、個々の取組が一連の流れとなり、区役所全体のサービス向上につながります。

そこで、当指針では、PDC Aサイクルのそれぞれで行うべきことを「何をすべきか」という視点から明らかにし、「サービス向上のためのマネジメントサイクル」として決めました。これに基づき、各区役所が、取組方針や取組目標の設定（P）、それに基づくサービスの提供（D）、

取組状況の把握（C）、取組の検証と改善計画の検討・実施（A）などに取り組むことで、区役所サービスの継続的な改善を図ります。

なお、各区役所では、すでに独自の取組を推進し、成果を挙げていることから、個々の取組手法や実施内容（どのように行うか）は、各区役所の創意工夫によることとします。

## ア 計画（Plan）

### ◆取組方針の設定

- ・ ISO9001は、トップダウン型のシステムであるところにその特徴の1つがあります。区役所の最高責任者である区長がリーダーシップを発揮し、先頭に立って取組方針を示すことで権限と責任を明確にします。
- ・ 取組方針は「〇〇区 区役所サービス取組方針」等として区役所内に浸透させるとともに、来庁者にも公表します。
- ・ 人事評価制度の局の組織目標と一定の連携を図るなど、区役所サービス向上の取組を効果的かつ効率的に推進します。

### ◆取組目標の設定

- ・ 区長が定めた取組方針を実現するため、各課長は優先度の高い具体的な「取組目標」を設定します。
- ・ 各部長は、「取組目標」が、効果的かつ効率的な取組方針の実現につながるよう、調整します。
- ・ 「取組目標」は、達成度の判定が可能となるような、具体的な内容であることが必要です。事務事業総点検における事業目標やその年度の取組内容、また、人事評価制度の課の組織目標と一定の連携を図るなど、区役所サービス向上の取組を効果的かつ効率的に推進します。

### ◆年間取組計画の作成

- ・ 取組目標に基づき、各課長は「年間取組計画」を作成します。「いつ、どのようなことに取り組むのか」を明確にしたスケジュールを管理することで、取組目標の達成を目指します。

### ◆ホームページ、庁舎掲示等による公表

- ・ 取組方針、取組目標、年間取組計画について、区ホームページや庁舎掲示等により公表します。

## イ 実行（Do）

### ◆区役所サービスの提供、改善措置の実施

- ・ 取組方針実現のため、具体的な取組目標に基づく、区役所サービスの提供、向上の取組、改善措置を行います。
- ・ 業務の改善措置を実施した場合には、些細なことであっても記録、文書化します。

### ◆文書化による情報共有

- ・ 苦情・相談の内容、問題発生前の予防的な取組、問題発生後の事後的な是正措置等について、それぞれの確に対処するとともに、文書化して関係職員における情報共有を図ります。

- ・ 必要に応じて業務手順書（各担当業務のマニュアル等）を作成し、業務の標準化に努め、効率的なサービス提供を目指します。

## ウ 評価（Check）

### ◆市民意見の把握

- ・ 来庁者アンケートの実施、意見・苦情内容の確認など、市民意見の把握に努めます。

### ◆取組状況の把握

- ・ 取組目標に対する進捗状況、達成度など、具体的な取組状況を把握します。
- ・ この際、取組事項の自己評価を行うとともに、外部機関による評価や、各区役所の相互評価など、自己評価以外の視点からの評価手法について検討し、実施します。
- ・ こうした評価の結果については、事務事業総点検における達成状況の把握にも反映させていきます。

## エ 改善（Act）

### ◆取組の検証と改善計画の検討・実施

- ・ 年1回以上、区長を中心として取組の検証（マネジメントレビュー）を行い、目標達成状況の確認、予防・是正措置の確認、区役所サービスの一層の向上を図る改善計画の検討を行います。
- ・ 年度末における取組の検証は必須ですが、必要に応じて年度途中にも実施し、緊急対応が求められる課題の改善に取り組みます。

### ◆予算要求

- ・ 庁舎環境整備など、予算が必要な事項については、予算要求に向けた準備を進めます。また、緊急に対処が必要な場合は、緊急対応費等による対応を検討します。

### ◆ホームページ、庁舎掲示等による公表

- ・ 目標達成状況等について、区ホームページや庁舎掲示等により公表します。



## 川崎市地域課題対応事業実施要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、区役所が主体となって、区民の参加と協働により、地域の抱える課題解決や地域の特性を活かした事業を実施し、区における総合行政の推進に資することを目的とする地域課題対応事業に関して、必要な事項を定めるものとする。

### (事業の実施)

第2条 区長は、前条の目的を実現するために、区民意見、事業の必要性、効果及び効率性等を考慮の上事業を実施する。

2 対象事業は、次の各号に掲げる事業とする。

- (1) 地域の身近な課題の解決のための事業
- (2) 地域の特性を活かした区づくり事業
- (3) 区役所自らの裁量により総合的・横断的に判断し執行する事業及び緊急対応が必要な事業
- (4) 便利で快適な区役所づくりのための事業
- (5) その他、前条の目的を達成するために必要とする事業

3 前項の事業について、区役所が自主的に企画立案し、区民の参加と協働により地域の課題を解決する事業を「区独自事業」とし、区役所が主体となり、局と連携して、地域の課題を解決する事業を「局区連携事業」として、実施することとする。

4 事業実施に当たっては、次のいずれにも留意しなければならない。

- (1) 対人給付的な事業など開始段階から全市一律のサービス水準を確保すべき事業でないこと。
- (2) 後年度負担の発生を極力、抑えた事業であること。
- (3) 予算の硬直化を防ぎ、課題に柔軟に対応するために、事業評価を実施した上で、所期の目的を達成した事業は完了し、新たな展開を図ること。

### (実施方法)

第3条 区長は、実施に当たって、関係部局等との調整を十分に行うものとする。

### (事業の広報等)

第4条 区長は、事業計画及び事業結果・評価を区民に広報し、区民意見の聴取に努めるものとする。

### (委任)

第5条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は区長が定める。

### 附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

