

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

《区行政改革の実行計画書》



平成17年3月

川崎市

は じ め に

地方分権改革の進展、少子・高齢社会の到来などを背景に、地方自治体には、より豊かで持続的な市民生活を支えていくために、自己決定・自己責任の原則を基本とした地域社会の確かな枠組みを構築することが求められています。

このような状況の下で、政令指定都市である本市においては、平成 16(2004)年 12 月 22 日に公布した「川崎市自治基本条例」において、自治の基本理念として市民が地域社会の課題を自ら解決していくことを明らかにし、改めて「区及び区役所」を、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に設置することを規定するとともに、区長の役割や区民会議の設置などについて定めています。

また、同日に告示した「川崎市基本構想」においても、基本政策の一つに「参加と協働による市民自治のまちづくり」を掲げ、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するとともに、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できる区役所の整備を進めることを明らかにしています。

このたび、こうした自治基本条例の規定や基本構想の考え方を具現化するために、平成 16(2004)年 5 月 26 日に区行政改革検討委員会から提出された報告書「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～」を踏まえ、区行政改革の実行計画を取りまとめました。

今後、この実行計画に基づき、各事業を着実に推進し、分権型社会に対応した区を中心とする本市行政の取組を積極的に進めてまいりたいと考えております。

平成 17(2005)年 3 月

川 崎 市

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

《区行政改革の実行計画書》

目 次

1. 区行政改革の基本的考え方	1
2. 区行政改革の具体的な方向	
(1) 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所をめざして	2
(2) 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をめざして	4
(3) 市民に便利で快適なサービスを効果的、効率的かつ総合的に提供する区役所をめざして ...	6
(4) 地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所をめざして	8

1. 区行政改革の基本的考え方

「地域のことは地域で決めて実行する」ことを原則として、地域社会が抱える様々な課題を、市民との協働により解決していくことを目指して、「窓口サービス機能中心の区役所から、地域課題を自ら発見し解決できる市民協働拠点へ」を区行政改革の基本的考え方とします。

また、この基本的考え方に沿った改革によって目指すべき4つの区役所像を明らかにするとともに、具体的な改革をすすめていきます。

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

1

地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

➔ 区における地域課題への的確な対応

- ①区役所を地域のまちづくり拠点として整備
- ②区役所を総合的な子ども支援拠点として整備

2

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施策の推進

- ①区における市民活動支援体制の整備
- ②区における市民利用施設のネットワーク化



3

市民に便利で快適なサービスを効果的、効率的かつ総合的に提供する区役所

➔ 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

- ①利便性の高い快適な窓口サービスの提供
- ②区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化

4

地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

➔ 市民参加による区行政の推進

- ①区民会議の設置
- ②区役所機能の強化

かわさきの区役所は、ちょっと違う!?



2. 区行政改革の具体的方向

(1) 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所をめざして

区行政改革の方向 (1)

区における地域課題への的確な対応

● 現状と課題

都市化の進展や本格的な少子高齢社会の到来が及ぼす地域社会の変化の中で、道路、河川、公園等の地域環境の整備や子ども支援、教育、高齢者介護等の市民生活に身近な課題について、地域の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、「地域のことは地域で決めて実行する」ことを原則に、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。

他方、こうした地域社会が抱えるさまざまな課題を、市民自ら解決していこうとする活動が活発に行われるようになってきており、このような地域社会を巡る状況変化を踏まえながら、市民にとって最も身近な存在である区役所を、こうした課題解決に向けた「市民協働の拠点」として整備していくことが重要な課題となっています。

● 施策課題

区役所を地域のまちづくり拠点として整備

区役所を総合的な子ども支援拠点として整備

区役所を地域のまちづくり拠点として整備

日常的なまちづくり課題を的確に把握し、地域で解決できる区役所とするために、地域住民等の主体的なまちづくり活動の支援、地域特性を活かした地域環境整備に関する課題への対応、開発等に絡む課題への事前対応などを図る体制を整備します。

市民との協働によるまちづくり拠点としての区役所の体制を整備します。

区役所を総合的な子ども支援拠点として整備

区役所を地域の総合的な子ども支援の拠点とするために、区役所を中心にして子どもに関する相談・情報提供・子育てグループに対する活動支援、区内民間保育所との連携・公立保育園の運営指導、地域と学校教育の連携強化などを推進し、子育て世代を総合的

に支援する体制を整備します。

総合的な子ども支援拠点としての区役所の体制を整備します。

● 具体的な事業と事業目標

事業名	現 状	事業目標(実施時期)			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
区役所を地域のまちづくり拠点として整備					
地域のまちづくり拠点としての区役所整備 区役所を日常的なまちづくり課題に迅速・的確に対応し、解決を図る地域拠点として整備します。		地域のまちづくり活動支援のための体制整備	順次機能整備		
新百合ヶ丘南口市民利用施設活用事業 新百合ヶ丘駅南口の新しい市民利用施設の活用に係る基本計画策定にあたり、区民代表等による検討委員会を設置し、市民意見を反映します。	検討委員会による検討	区民提案策定 基本計画作成	基本計画に基づく設計・工事(民間)	施設利用開始	
まちづくり初期調査事業 市民主体の地区まちづくり計画の策定を支援し、身近なまちづくりを実現します。	地区まちづくり計画の策定・支援	継続実施 自主的なまちづくりを促進する制度検討		制度の制定	
道路維持補修事業 道路を快適に利用できるよう、舗装や側溝などの補修を行うとともに、駅前広場などの維持管理を適切に進めていきます。	適切な維持管理	区の主体的な維持管理の実施			
水路整備事業 身近な水辺空間として適切に維持管理するとともに、環境整備を図り、水辺との一体的な空間を創出し、水と緑のネットワークの形成に努めます。	適切な維持管理	区の主体的な維持管理の実施			
放置自転車対策事業 駐輪場の新增設や改修を行い、収容台数を増やすとともに、自転車の放置禁止区域の指定拡大を図るなど、放置自転車対策を推進します。	駐輪場の収容台数 54,092台 29駅	57,000台 新たに八丁畷駅 向河原駅	58,000台 新たに生田駅	60,000台 新たに1駅	整備推進
自転車利用環境整備事業 利用者の視点に立った使いやすい駐輪場の設置をめざすとともに、料金格差などの導入により利用率が70%に満たない駐輪場の利用率向上等の取組を推進します。	利用率が70%に満たない駐輪場の数 15か所	使いやすい駐輪場への改善 利用率向上に向けた取組の推進			
区役所を総合的な子ども支援拠点として整備					
総合的な子ども支援拠点としての区役所整備 区役所を地域における総合的な子ども支援を推進する拠点として整備します。		区における総合的な子ども支援のための体制整備	順次機能整備		
地域子育て支援体制の確立(地域事業) 子育てに対する不安などを軽減するための相談体制の充実や援助活動を支援し、地域特性に応じた育児しやすい環境づくりを進めます。	母親クラブ 育成事業の見直し	子育て交流支援事業の実施			
地域子育て支援体制の確立(保育事業) 地域子育て支援センターと子育て広場を効率的に活用し、相談事業とともに親子で遊べる場づくりを進め、子育て支援を充実します。	設置箇所数(地域子育て支援センター) 8か所	17か所 (子育て広場8か所含む)	18か所	19か所	2009年度 22か所

) は区行政改革検討委員会報告書に示された事項

(2) **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**をめざして

区行政改革の方向 (2)

区における市民活動支援施策の推進

● 現状と課題

地域においては、子育てや福祉、まちづくりなどの地域課題解決に向けた市民活動団体による活動が活発に行われ、課題解決の主体として、その社会的役割が増してきています。このため、これら市民活動団体に対する活動の場、資金、情報、人材などの支援の枠組みや支援を行う際の基準づくりが課題となっています。

市民活動支援指針で掲げている市・区・地域の支援拠点整備については、現状では、かわさき市民活動センターが全市的な拠点として整備されましたが、区、地域の拠点については今後整備していく必要があります。特に、区の拠点は、市民協働の拠点として区役所を位置づけ、市、地域の拠点との整合性を持った整備が必要です。

より積極的な地域主体のまちづくりを進めるために、市民が活動しやすい環境づくりなど、市民の自主的な活動を支援するしくみの構築が求められています。



● 施策課題

- 区における市民活動支援体制の整備
- 区における市民利用施設のネットワーク化

区における市民活動支援体制の整備

各区の支援拠点整備の円滑な推進を図るため、市民活動支援指針等を基に、区の支援拠点の基本的機能等を明確にし、具体的整備内容等をガイドラインとして定めます。

ガイドラインに基づき、各区の市民活動拠点等の整備を推進します。

区における市民利用施設のネットワーク化

各区に設置されている市民館をはじめ、各中学校区に設置を進めてきたこども文化センター、老人いこいの家等について、目的別施設としての機能に加え、施設の有効活用を図る観点から、ネットワーク化を図り、あわせて市民活動団体などへの活動の場として提供を進めます。

● 具体的な事業と事業目標

事業名	現 状	事業目標(実施時期)			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
区における市民活動支援体制の整備					
市民活動支援事業 市民活動の中間支援組織であるかわさき市民活動センターの運営やセンターによる市民活動への助成を支援し、市民活動の活性化を図ります。	助成件数 32件 かわさき市民公益活動助成金制度の開始	人材、資金、活動の場、情報提供等の支援の充実 区・地域拠点整備のためのガイドラインの策定	区・地域拠点の整備		
魅力ある区づくり推進事業 各区が地域特性、地域課題、区民ニーズを反映した事業を企画・実施し、区の個性を活かしたまちづくりを推進します。	各区で個性を活かした事業の推進	事業指針の策定	指針に基づく効率的な事業実施	自己点検による自己評価と指針の検証	指針に基づく効率的な事業実施
地域振興事業 地域住民組織活動の活性化と自治意識の高揚を図るため、全町内会連合会の活動を支援します。	町内会・自治会等住民組織団体数 631団体 (2004年4月1日)	継続実施			
区における市民利用施設のネットワーク化					
区における市民利用施設のネットワーク化 市民活動団体への場の提供などのために、区・地域拠点整備のためのガイドラインに基づき、市民利用施設のネットワーク化を図ります。		区・地域拠点整備のためのガイドラインの策定	順次整備拡充		
公共施設利用予約システム事業 公共施設利用予約システム(ふれあいネット)を全面的に民間事業者に委ねることにより効率的・効果的な運用を進め、市民サービスの向上を図ります。		調査・研究	委託化作業	全面委託化	
教育文化会館・市民館の管理運営 市民館を区における生涯学習や市民活動を支援する拠点として、また分館を地域における拠点としていくための機能整備を進めるとともに、業務の委託化を推進し、効率的な運営をめざします。	業務の一部委託化	拠点機能の整備 委託化推進			新たな管理運営手法の導入
こども文化センター運営事業 乳幼児の子育て支援活動の場や中高生の居場所として、さらに、市民活動の地域拠点として活用します。	こども文化センター-利用人数 1,110,000人	継続実施			利用の促進
老人いきいの家運営 高齢者の健康づくりや介護予防など、福祉活動の場として機能転換することなどにより、新たな利用者の拡充を図ります。	設置箇所数 44中学校区 46か所		47か所 中原中学校区	48か所 西高津中学校区	2008年度 49か所 西生田中学校区

) は区行政改革検討委員会報告書に示された事項

(3) **市民に便利で快適なサービスを効果的、効率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

市民のライフスタイルや生活サイクルの多様化・変化が進む中で、各種証明書の交付や、市民生活に密接にかかわる問い合わせ、要望等に迅速かつ的確に対応するため、ITの活用等を含めた利便性の高いサービスを、効率的、効果的かつ総合的に提供する区役所が求められています。

案内表示・総合案内等の改善、案内窓口と各業務窓口との連携の強化、職員の意識改革等への取組を行い、ファーストコンタクト機能（庁舎に入って初めて接する窓口の機能及びサービス）の向上を図る必要があります。

コンタクトセンター、案内窓口、各業務窓口、各事業所との連携を確保し、ワンストップサービス化を推進する必要があります。

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事業所）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、利便性の高い新たなサービス提供体制を構築する必要があります。

区役所窓口サービス機能の現状

名称	か所数	主な行政サービスの取扱状況																
		戸籍届出	戸籍証明	住基届出	住基証明	外国人登録	外国人登録証明	印鑑登録	印鑑証明	税関係	税証明	地域振興	建築	保健	福祉	衛生	国保年金	土木
区役所	7か所 (各区1か所)																	
支所	2か所 (大師・田島)												-			-		-
出張所	4か所 (日吉、橋、向丘、生田)						-					-	-		-	-		-
連絡所	3か所 (宮前、菅、柿生)	-		-			-	-				-	-	-	-	-	-	-
行政サービスコーナー	4か所 (川崎、小杉、溝口、鷺沼)	-		-			-					-	-	-	-	-	-	-

：行政区全域 ：行政区の一部地域（管轄地域） ：一部業務 ：取扱いなし
 ：戸籍、住民基本台帳、外国人登録、印鑑及び税に関する証明発行事務 は市全域の扱い



施策課題

利便性の高い快適な窓口サービスの提供
区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化

利便性の高い快適な窓口サービスの提供

転入転出が多くなる年度末・年度当初の窓口混雑期の対策として、番号札発券機・窓口混雑予想カレンダーの設置、窓口案内の配置、区民課窓口での日曜日開設などの取組の検証をもとに、利便性の高い窓口サービスの実現をめざし、混雑期対策の充実・拡充を図ります。

区役所における窓口サービスの向上と効率化に向け、高津区役所保険年金課及び多摩区役所区民課において取得したISO9001の認証を踏まえ、取得したその成果を検証するとともに、今後の展開についてさらに検討を進めます。

市民にとって利便性の高い窓口サービスを提供するため、戸籍事務の電算化を進めるとともに、住民基本台帳事務等に関する確実なサービス提供を行います。

区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化

地域における戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等の窓口サービスは、現在、7区役所、2支所、4出張所、3連絡所、4行政サービスコーナーの5層20か所体制で提供されていますが、施設によって受けることができるサービス内容に違いがあることから、市民にとって利用しやすいサービス提供体制へと整理し、あわせて事務の効率化を図ります。戸籍事務の電算化などによる業務のIT化により、市民サービスの向上を図るとともに、区役所を中心としたサービス提供体制の再構築を進めます。

具体的な事業と事業目標

事業名	現 状	事業目標(実施時期)			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
利便性の高い快適な窓口サービスの提供					
ISO9000シリーズ認証活用事業 窓口サービスの向上と効率化を図るため、取得済みのISO認証を維持するとともに、窓口サービスの向上に向けた取組を進めます。	高津区、多摩区でISO9001取得	ISO認証維持 ISO取得効果の検証 窓口サービス向上の取組検討	窓口サービス向上の取組		
戸籍電算化事業 区役所など13事業所で行っている戸籍業務の電算化を実施し、市民サービスの向上を図ります。	13事業所管轄での非電算業務	電算化準備	電算化着手(セットアップ)	一部運用	全面運用
戸籍住民基本台帳事務 戸籍、住民基本台帳、外国人登録等事務の迅速かつ確実なサービス提供を進めます。	迅速・確実な事務執行	継続実施			
総合コンタクトセンター整備運営事業 市民や企業からの電話・ファクス・電子メールによる問合せなどに対応し、市の地域情報などの案内も行う総合コンタクトセンターを設置・運営します。	基本計画策定	総合コンタクトセンターの設置・試行	(本格実施)時間延長、既存コールセンターの一部統合	申請・届出の一部代行、アンケート調査	市の地域情報などの案内
区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化					
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、便利でわかりやすいサービス提供体制の整備を進めます。		区役所・支所・出張所等のあり方の検討			2008年度 新体制によるサービス提供
行政サービスコーナー管理運営事業 行政サービスコーナーの適切な運営を図るとともに、登戸行政サービスコーナーの2006年度開設をめざします。	行政サービスコーナー利用件数 190,126件 (2003年度)	行政サービスコーナーの管理運営	登戸行政サービスコーナーの開設		

) は区行政改革検討委員会報告書に示された事項

(4) **地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所** をめざして

区行政改革の方向 (4)

市民参加による区行政の推進

● 現状と課題

地方分権改革の進展、少子高齢社会の到来、市民の価値観の多様化、地域における多様な市民活動の活発化を背景として、自治体においては、自己決定・自己責任の原則に基づく市民自治のしくみを地域の中でいかに構築していくかが問われています。

政令指定都市である本市においては、市役所と市民の距離を縮め、市民にとって市政をより身近なものとするために、地域のことは地域で責任をもって決めていくことを基本に、市民に身近な行政機関である区役所を拠点とした区行政のあり方を見直すことが重要課題となっています。

区民の総意に基づく自治を実践する区役所づくりを進めるために、区民の参加と協働によって地域で課題を解決するための調査審議する機関(区民会議)の設置、地域の総合行政機関として地域課題の解決を図るための計画・施策等に対する区長の調整機能の強化、区予算の確立・充実などが求められています。



● 施策課題

区民会議の設置

区役所機能の強化

区民会議の設置

区における課題を的確に把握し、区民の参加と協働によって地域で解決するための調査審議を行う区民会議を設置します。

2005年度に全区で要綱による区民会議の試行を行い、これを踏まえて2006年度に全区に条例による区民会議を設置します。

区役所機能の強化

地域の総合行政機関として地域課題を解決していくために、地域の実情を考慮した施策展開や地域の視点で政策領域を横断した施策の展開、区域内における事業計画策定及び事業の実施について、区民及び区役所の意見の反映を図るなど、区長による計画等の調整機能の強化を図るための制度を創設します。

地域が主体となって地域の課題解決やまちづくりを進めるために、区長が実質的な執行権を持つ予算を確保することが必要であり、確保した予算を市民にもわかりやすいものとするため、新たな予算体系を構築し、区予算を充実していきます。

● 具体的な事業と事業目標

事業名	現 状	事業目標(実施時期)			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
区民会議の設置					
区民会議運営事業 区における課題を的確に把握し、区民の参加と協働によって、地域で解決するための調査審議を行う区民会議を設置します。		全区で要綱による 試行実施	条例による設置 ・運営	運営	→
区役所機能の強化					
区役所機能の強化 区長による計画等の調整機能を強化するための制度の構築や区予算の確立など、区役所機能を強化します。		規則の制定・施行 区役所費(款)の 創設	区予算の充実		→

) は区行政改革検討委員会報告書に示された事項

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
《区行政改革の実行計画書》

平成17年3月

川崎市総合企画局政策部

(お問い合わせ先)

電話 044(200)3707 / FAX 044(200)3800

Eメール 20ziti@city.kawasaki.jp

Web 自治基本条例

<http://www.city.kawasaki.jp/20/20bunken/home/site/jjchi/index.htm>



KAWASAKI CITY