

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～

平成16年5月

川崎市 区行政改革検討委員会

はじめに

地方分権改革の進展や、地域において多様な市民活動が活発化する兆し等を背景として、地方自治体においては自己決定・自己責任の原則に基づく自治の仕組みを地域の中でいかに構築していくかが問われている。

また、地方自治体を取り巻く厳しい財政環境の中で、少子高齢社会に向けた諸課題への対応や、多様化する市民ニーズに対してできる限り効果的かつ効率的に行政サービスを提供する体制づくりなどが求められている。

とりわけ、政令指定都市である川崎市においては、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再検討することが重要課題となっている。

区役所機能のあり方については、古くから川崎市の重要課題とされ、区役所の業務や組織編成等について、これまでもその都度検討が進められてきた。しかしながら、区行政を取り巻く状況は、わが国の社会経済環境の変化を背景に、以前とは随分異なってきている。その要因として、「増税時代の到来」：厳しい財政環境に基づく増税の時代へと進みつつある中で、区役所の働きに対して「税金を安く」、「無駄を少なく」という声がより厳しく広がる可能性が大きいこと 「IT化、民間委託時代の到来」：IT化やコンビニエンスストアでの納税が可能になるなど、区役所における窓口業務を含めた機能の見直しが必要となること 「地域社会が担う課題の増大」：週休2日制の普及により、日常生活において余暇に充てる時間が増加し、「地域のことは自分たちで行なう」という市民の自主的な活動の兆しが見えはじめていること、などが挙げられる。

したがって、これらの状況変化を十分念頭におき、区行政の改革を進めていかなければならない。

平成14年9月に策定された「川崎市行財政改革プラン」では、主な再構築施策の一つに、「市民参画による地域主体のまちづくり」が掲げられ、『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に努め、市民の自主的活動と責任ある自己決定を支援する仕組みを再構築する。また、そうした点を踏まえて、「地域における行政サービスの提供拠点」及び「区民と行政の協働の拠点」としての区役所の機能を強化していく。』とされており、川崎市として区行政改革を進めていく方向性が示されている。

本報告書は、こうした経緯等を踏まえ、平成15年度から区行政改革検討委員会が川崎市の関係局・区を含めて重ねてきた議論に基づき、当面する区行政改革の基本方向として『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』を掲げ、これからの具体的方向性を取りまとめたものである。

今後、本報告書の内容を踏まえ、実効性ある区行政改革が進められることを期待する。

目 次

区行政改革の基本的考え方	1
地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所	5
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	5
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	6
イ 区における重要プロジェクトへの的確な対応	8
ウ 区に関する諸計画の的確な進行管理	8
2 地域保健福祉の総合的拠点としての整備	10
ア 子育ての総合的な支援拠点としての整備	10
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	13
ウ 地域福祉計画の策定と的確な進行管理	13
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	15
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	16
ア 支援策の具体的検討	16
2 市民協働の諸形態の構築	18
ア 市民活動団体に対する事業委託	18
イ 市民パートナーとしての地域住民との協働	18
ウ 市民活動団体との事業共催等	19
3 市民利用施設のネットワーク化	20
ア 市民利用施設のネットワーク化の推進と支援施策の総合性の確保に向けて	20
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	23
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	24
ア ファーストコンタクト機能の向上	24
イ ワンストップサービス化の推進～「転入者にやさしいサービスの構築」	24
ウ 職員の意識改革への取り組み～ISO9001 認証取得の取り組み	25
2 非来訪者へのサービス向上策	26
ア コンタクトセンターの設置（非来訪者への応接）	26
イ ITの活用	27
ウ コンビニエンスストア等の活用	28
3 効率的・効果的な体制の整備	28
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	28
イ 定型業務、現業業務等における民間活力の活用	29

地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所.....31

- 1 区の自律性向上のための整備..... 31
 - ア 区長職の位置づけ..... 32
 - イ 実効性のある区予算のしくみづくり..... 35
 - ウ 区長の総合調整機能の整備..... 37
 - エ 区長の人事・組織・定数に関する権限の整備..... 38
- 2 地域住民の総意に基づいた地域自治を実践するための体制整備..... 40
 - ア 区民会議の設置..... 40
 - イ まちづくり及び地域福祉計画等への市民意見の反映と進行管理..... 43

おわりに45

区行政改革検討委員会名簿・検討経過.....46

区行政改革の基本的考え方

提 言

区行政改革の基本的考え方

区行政改革の基本方向を

「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」

とする。

今回の区行政改革については、「地域のことは地域で決めて実行する」ことを原則に、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、改革の基本方向を「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」とした。

また、この基本方向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し、具体的な改革の方向を示した。

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市民協働の拠点としての区役所

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

地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

都市化の進行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なかで、道路、河川、公園等の地域環境の整備や子育て支援、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。

(主な取組)

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

地域においては、子育て、高齢者介護、配食サービス、リサイクル、まちづくり、防犯、防災など、市民が自ら地域課題に取り組む多様な活動が活発に行われており、こうした活動を一層推進し、市民と行政が協働して地域の中で支えあえるまちづくりの風土をつくっていくために、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構築する。

(主な取組)

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

市民のライフスタイルや生活サイクルの変化・多様化が進むなかで、住民票、戸籍謄本等の各種証明書の交付や、市民生活に密接に関わる問い合わせ、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の提供を進めるとともに、問い合わせ・要望等に一元的に対応する「市民お客様センター」等の取り組みを推進する。

(主な取組)

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

区における様々な課題を迅速かつ的確に解決するため、「区において解決できることについては区民とともに主体的に解決していく」ための区長職の新たな位置づけや区民との検討の仕組みを整備し、地域における自治を着実に実践できる区役所を構築する。

(主な取組)

区長職の新たな位置づけ

区予算の確立

区民会議の設置

検討にあたっての基本的な視点

視点 1 地域の課題を自ら発見し、解決できる「市民協働拠点」としての整備に向けて

区役所は、地域における市民サービスの総合的提供拠点として、市民に最も身近な存在であり、「窓口サービス機能」は、こうした区役所における基礎的なサービス機能として位置づけられるものである。

したがって、今回の改革案も、こうした「窓口サービス機能」を否定するものではなく、むしろ、より迅速で利便性の高い窓口サービスを提供することを目指して、さらに一層の改善に向けた努力を求めるものである。

しかし、今後においては、IT化の急速な進展等によって、現在、区役所窓口を通して行なわれている各種の証明書発行や税・保険料・使用料等の納付、各種申請等の諸手続きについては、行政サービスコーナーやコンビニエンスストア、あるいは郵便局もしくはパソコン等の電子媒体での処理に移行していくものと考えられ、その方が市民にとっての利便性も高くなるものと考えられる。

一方で、冒頭に述べたように、都市化の進展や本格的な少子高齢社会の到来等による地域社会の変化のなかで、地域環境の保全・整備等のまちづくりや地域における子育て・教育、安心・安全の確保（防犯）等が、住みやすく快適な地域社会の実現のために重要な課題となっている。

また、他方では、こうした地域社会が抱える様々な課題を、市民自ら解決していこうとする活動が活発に行なわれるようになっており、この様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最前線の「市民協働」の拠点として整備していくことは、大変重要かつ緊急の課題となっている。

今回の区行政改革の大きな基本方向を、「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」としたのは、以上のような認識によるものである。

視点 2 区役所機能の強化と業務の効率化の関係について

これまで述べてきたように、今回の区行政改革の基本方向は、「地域の課題を市民との協働により解決していく」ための機能強化に向けて、区役所組織の整備を行なっていくことであるが、そのことと、業務の簡素効率化は矛盾するものではなく、むしろ「効率化できる業務については徹底して効率化を進め、市民から委ねられている貴重な人的・財政的資源を、地域課題の解決に向けた資源として活用していく」ことが求められている。

市全体で取り組まれている行財政改革プランの基本的な考え方は、区行政改革においても貫かれるべきであり、「民間でできるものは民間で」を基本的な考えとして、効率的かつ利便性の高いサービス提供を目指して、区役所においても徹底した改革を推進する必要がある。

視点 3 区役所と本庁の事務分担について

区役所の事務の範囲としては、地域課題の解決に向けて、区長の権限と区役所の組織体制で実施する事務、あるいは区役所の視点で本庁部門と連携・調整すべき事務が存在するが、新たな事務を区役所で行なう場合や本庁部門から区役所に事務を移管する場合には、当該事務を区役所で行なうことによる効率性及び有効性、区長の裁量権の有無等を勘案して判断することとし、本庁部門との二重の事務処理が生じないよう十分配慮することとする。

視点 4 区役所の予算の考え方

区役所の予算は、市民に対して一括してわかりやすく示すことを基本とする。また、区の予算には、区長の権限と区役所の組織体制で執行できる予算を計上することとし、区長の裁量権がない形式的な予算計上や本庁部門との二重の事務処理を必要とする様な予算移譲は行なわないこととする。

視点 5 地方自治制度改革と今回の検討

地方分権の流れの中で、地方制度調査会を軸に地方自治制度改革が検討され、今国会にも地方自治法の改正案が提出されている。しかし、今回の改正案は、市町村合併に関連する法改正を主な内容としており、行政区における「地域協議会」の設置等のほかは、指定都市のあり方に大きな変更を加えるような改正案とはなっていない。

したがって、本委員会の今回の検討においては、基本的には現行制度の中で、可能な限りの工夫を行なうことにより、現実的・具体的に実現可能な「区行政改革」を中心に検討を行なったものである。

将来的な、あるべき地方自治制度（大都市制度）については、別途、機会を捉えて検討することとしたい。

地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

都市化の進行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なかで、道路、河川、公園等の地域環境の整備や子育て支援、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。

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

提 言

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ものとする。

イ 区における重要プロジェクトへの的確な対応

区内の重要な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。

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。

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

(1) まちづくり課題の現状について

「まちづくり」という言葉は大きく分けて二つの意味が含まれており、一つは「地域社会をどのように作るか、どのような地域社会を目指すのか」という広い意味でのまちづくり、もう一つは道路や河川の管理、建築や開発指導、緑や公園の整備などのまちづくりである。

現在の区役所は、住民記録・税・建築・保健医療福祉・道路河川など、地域の総合行政機関という「名」にふさわしい、市民生活に密着した部門がほぼ網羅されており、また、地域振興課（区政推進部門）においては、「区民懇話会」、「区づくり白書の策定」、「まちづくり推進組織の立ち上げ」、「都市計画マスタープラン区別構想区民提案」と区民との協働によるまちづくりを行ってきた。ただし、区は事業局の領域別での事務執行を担ってきた事務所であり、予算及び権限も限られていることから自ら積極的にまちづくり課題の掘り起こしや開発、施設建設に絡む地元調整を行なうには限界があるといえる。

(2) 区役所の担うべき「まちづくり」について

現在、身近な総合行政機関としての区役所が、区域内のまちづくり課題について、区が何を行なうのか、区民に対してどのような責務を果たすのか、また、事業局との役割分担をどのように整理し、調整するかが求められてきている。このまちづくり課題のうち、特に対応が迫られている事項として次の三点が挙げられる。

一つは、頻発する大規模マンション等の開発、建設に絡む地域紛争への対応である。現在、まちづくり局が開発業者、地域住民との調整を行っており、紛争の未然防止のため平成 15 年度に、北部の二区に非常勤嘱託職員による「まちづくり相談窓口」の開設、「まちづくり三条例（総合調整条例・紛争調整条例・開発許可基準条例）」の制定（平成 16 年 1 月施行）などに取組んでいるが、相談窓口については、相談件数及び内容からは十分に機能しているとは思えない状況にある。区は大規模マンション等の開発については、状況等に係る情報もない反面、関与もしていない。紛争の防止のためには、初動期において地域に入りながら情報を把握し、市民意見を開発や建築計画に反映する必要があり、地域情報や地域との関係が蓄積されている区が担えるものもあると思われる。

二つ目として、地域から発信されるまちづくり課題への対応をどのように区が対応すべきなのかが挙げられる。例えば、各区で策定した「区づくり白書」では、より良い住環境確保するため「水と緑」の保全が提案されており、特に「緑」については、創る緑、残す緑、育てる緑などの取り組みが求められている。この「緑」の取り組みについては、各区とも「市民健康の森」の住民主導による整備及び管理、公共施設等における「緑」の管理などを区が住民との協働で行なっていることや公園は住民にとって身近な憩いの場であり、緑を保全している場でもあることから、「緑」「公園」について、区が

環境局、公園事務所との役割をどのように分担し、連携を図りながら地域展開をすることも課題となっている。また、地域から発信される様々な課題に区がどのように対応するか、またすべきか、受け止め方をはじめ、区が担う範囲、事業局及び事業所とどのように連携を図るかが課題といえる。

三つ目として、区民が安心して暮らせる安全なまちづくりについての取り組みの中での課題が挙げられる。平成 15 年度において試行した「地域課題調書」において、安全なまちづくりの一環として、放置自転車対策が宮前区・麻生区を除いた全区から、その課題解決に向けて、関係局への事業等の提案と区として取り組む事項の提案がなされた。この放置自転車対策は建設局の所管であるが、区（地域）でみると単に駐輪場建設だけでなく、商店街（所管：経済局）との連携、交通バリアフリー（所管：まちづくり局）との整合性など複数局に係る事業調整が必要となってくる。また、昨今の治安情勢の悪化により、警察・地元との連携による防犯対策に取り組む動きがでてきているが、防犯については、県の事務であることから、所掌する事業局がないなかでの取り組みとなっている。これらのように住民が身近なまちづくりの課題としているものが、単なる領域別、県・市の事務別で解決できるものではなく、また、住民サイドから区の取り組みが要請される事項への対応をどのように行なうかが課題となっている。

(3) 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に向けて

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）について

個々のケースにより時期や対応は異なるものと思われるが、まちづくり局が区と連携し、開発業者等と地域住民との調整を協力しながら対応していく必要がある。また、区長のもとに的確な情報が集約される必要があり、建築課を中心とした区内の連携及び区とまちづくり局の連携体制を強化していく必要がある。具体的には次のような方法が考えられる。

- a まちづくり局の地区担当者を当該区の兼務職員とし、情報の共有、対応について局・区の連携を推進する。
- b 各区の建築課長と北部 4 区の開発指導係長を地域振興課（又は総務企画課）の兼務職員とし、まちづくり局との連携、情報の共有、区としての対応の調整を行なう。

地域環境整備への対応

放置自転車対策、道路維持補修等について、建設センターが区組織に編入された効果を発揮し、地域環境の整備に迅速に対応できるよう予算執行のあり方を含めて、体制の整備を行なう必要がある。

区における「公園」「緑」行政の展開について

- a 公園事務所と「街区公園」の区役所移管については、局事業所の移管による効果と現行の 4 公園事務所体制が 7 ヶ所体制となることによる事務所の位置、設置問題及び執行体制（配置人員等）を精査し、平成 17 年度に向けて判断する必要がある。

- b 公園事務所の区役所への移管に係わらず、「街区公園」の住民管理、「緑」の保全等について、環境局と区役所の連携による展開について推進する必要がある。

イ 区における重要プロジェクトへの的確な対応

(1) 現状と課題

地域の課題解決に向けた区の主体的な取り組みは、昨年度から実施した「地域課題調査」、それに伴う予算要求の試行からであり、従前は、事業局に課題解決に対する予算要望を行なっていたにすぎない。地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所を目指すためには、より一層、区域内で実施される事業への地域・住民の目線に立った関与が求められる。

現在、各区の拠点駅を中心とする課題を始め、市民生活や地域環境に大きな影響を及ぼすまちづくりの課題が存在する。こうした各区における重要課題について、事業局と区が緊密な連携を図りながら地域課題の解決を図ることが必要であり、そのための体制整備が必要である。

〔区における重要プロジェクト例〕

- a 川崎駅周辺の諸課題への対応（ホームレス、放置自転車、環境美化、防犯等）
- b 新川崎・鹿島田地区のまちづくり（地域環境整備）
- c 小杉周辺の再開発とまちづくり（放置自転車、地域環境整備、周辺公共施設）
- d 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

(2) 区における執行体制の考え方

重要プロジェクトのうち、特定地域（区）で展開されるものについて、次のような考え方ができる。

主たる事業局にそのプロジェクト担当組織又は専任職員が配置される場合

プロジェクトに対応した課題が区としても取り組むべきものであり、また、主たる事業局の職員が現場において執務した方が効果的・効率的である場合について、区への配置又は兼務とし、事業局と区が十分な連携体制のもとに課題の解決を図る。

主たる事業局にそのプロジェクト担当組織又は専任職員が配置されない場合

主たる事業局の職員は、他の業務もあることから、区への配置又は兼務とするような体制の整備は行わず、今後、制定が予定されている（仮）総合調整規則に基づく連携・協力を推進していく。

ウ 区に関する諸計画の的確な進行管理

(1) 区における計画等の進行管理の現状について

計画、事業の進行管理は、策定主体及び事業実施主体が行なうべきであり、また、行

なえるものである。現行は、区域内に係る計画等であっても区の関与はなく、領域別に事業局が計画等の策定・事業の実施を行ってきたものであることから、区は計画等の進行管理をする立場ではなく、中期計画のローリング時や予算に係る区要望事項の検討の際に区域内の事業の進捗状況を確認してきたにすぎない。

(2) 今後の区における計画等の進行管理のあり方

区及び区民による計画策定への参加が「区づくり白書」、「市民健康の森」、「都市計画マスタープラン区別構想区民提案」などの取り組みを通して進められてきており、区民提案の計画等への反映状況や実施状況の進行管理を区及び区民が自ら行なっていこうという動きがある。また、区長の総合調整機能の向上を目指し、区域内の計画・事業・施設建設などに区が関与する制度の構築が必要であることから、区側においても計画の所管局と連携し、進行管理を行なっていく必要がある。

したがって、平成 16 年度において、区における企画調整部門（総務企画課）を整備したことから、区民提案の計画への反映状況、区域内における計画策定への参加、各行政計画の整合の調整への参加を主体的に行なっていくものとする。

2. 地域保健福祉の総合的拠点としての整備

提 言

2. 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等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。

ア 子育ての総合的な支援拠点としての整備

(1) 地域における子育て支援の現状

都市化の進行と少子化・核家族化により、家庭や地域の子育て機能の低下など児童や家庭を取り巻く環境は大きく変化している。また、地域における人間関係の希薄さから、多くの親が孤立し不安な中で子育てしている状況にあり、それが要因となって過保護や過干渉、放任や虐待を生み出していると指摘されている。

こうした中で、保健福祉センターは保健・医療・福祉の一体的サービス提供を目指し、平成15年度に保健所と福祉事務所を統合して設置されたものである。保健福祉サービス課の児童・家庭支援担当では、母子保健法・児童福祉法・母子寡婦福祉法などの関係

法令に基づき必要な保健・医療・福祉サービスを提供している。また、保健師や助産師を配置して母子保健の専門的な視点、家庭児童相談員を配置して児童福祉の専門的な視点、こども教育相談員を配置して教育の専門的な視点などから相談支援を行なっているほか、地域の子育てグループの育成支援など、子どもに関する総合的な支援拠点として展開している。

また、公立保育園では現在、3区に設置している「地域子育て支援センター」を中心に、子育て情報の提供や遊びの紹介、育児相談などを実施するとともに、保育園ごとに行なっている園庭開放や園行事の地域開放などへの支援を行なっており、保育事業のみならず、地域の子育て支援を強化すべく保健福祉センターとの連携のもとに活動している。

さらに、公立幼稚園では、平成14年度までは5歳児のみの1学年であったものを、平成15年度からは幼稚園教育の研究実践園と位置づけた上で3歳児からの3学年とした。また、廃止した幼稚園の施設を活用して、子育て支援や幼児教育に関する調査・研究、情報提供機能の全市的充実を図ることを目的とした「子育て広場」を平成15年度から開設している。

このようなことから、保健福祉センター・保育園・幼稚園が児童・家庭という支援対象に対してそれぞれが「地域における子育て支援」を実施しているが、これらを有効かつ効率的に機能させることが求められている状況にある。

一方、子育て支援に関わる施設は、保健福祉センターのほか、地域に保育所、幼稚園・学校、こども文化センターやわくわくプラザ、子育て広場などが、また、専門機関として児童相談所や地域療育センターなどが設置されている。さらに、病院や診療所、民間の地域保育園なども考え合わせれば、子育てに関わる施設や機関などの社会的資源は公設・民間を問わず一定の整備がされており、これらは保健・医療・福祉の各社会保障制度の中でそれぞれの機能分担を行ないながら、子育て支援の拠点としての役割を果たしている。

(2) 区における総合的子育て支援の展開

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）、多様化する子育てニーズ（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）に的確に対応するため、以下の取り組みを中心に、区役所を総合的子育て支援拠点として整備していく必要がある。

区内における子育て関連施設等の連携

先に述べたように、区内には、区・保健福祉センターをはじめ、区の所管とはなっていないが、学校・幼稚園、保育園、児童相談所（市内2箇所）、子育て広場、わくわくプラザ、こども文化センター、市民館等の子育て支援に関連する施設（機関）が整備されている。

しかしながら、これらの施設（機関）は、それぞれの制度や設置目的別に整備され

てきたことから、「地域における総合的な子育て支援」という観点からみると、十分な連携が確保されているとは言い難い状況にある。したがって、これらの子育て関連施設がそれぞれの目的に添った適切な役割を果たすととともに、相互の連携を強化することによって、子育てを巡る地域の環境変化や様々な課題に的確に対応していく必要がある。

また、連携強化に当たっては、区・保健福祉センターや総務企画課の企画部門が中心となって、それぞれの機能分担を踏まえて進めて行くことが必要である。

区における保育支援・管理体制の強化

現在、駅前型保育・長時間保育・一時保育などの多様な保育施策の展開のニーズが高まっているが、その内容は、保護者の職業や所得、年齢、家族構成、あるいは交通機関の整備状況などの社会資本が地域によって異なることから、ニーズの内容も各区により大きく異なるものとなっている。これらの地域における保育ニーズを迅速かつ効果的に施策に反映させるためには、現在の本庁部局一元管理のもとでは全市一律な対応となりがちであり、課題把握から政策決定までに多くの調整を要することから限界があることは否めない。

一方、平成 14 年 2 月に策定された「川崎市保育基本計画」においては、具体的な推進計画として各行政区の区域別に（仮）基幹保育所を整備し、公立保育所のネットワーク化の拠点、地域における子育て支援の核、公立保育所の管理運営、民間認可保育所、地域保育園等との連携、保育所全体の助言・指導を担っていくこととしている。

しかし、これらの考え方は、地域の子育て支援を担っていく上でも重要であり共通する部分ではあるが、保育行政という枠組内の連携が主体となり「地域における子育て支援」という視点では不十分である。

したがって、今後、区役所を子育て支援の拠点として機能強化していく観点から、両者の間で連携を十分に行なうことができる体制を整備することが必要である。また、検討に当たっては、保健福祉センターと保育所などの子育て支援の各機関との連携を中心として、民間の認可保育園との調整を含めた保育事業を始めとする子育て支援機関との連携体制の構築、保育事業に関する本庁との施策調整、さらに区内保育園の運営指導を行なっていくことを視野に入れたものとする必要がある。

生涯学習の再構築と学校の地域への開放・連携強化

教育委員会においては、従来の教科・領域ごとの指導主事の体制を改め、平成 16 年度から 7 行政区を 4 つのブロックに分けて指導主事を配置する体制を整えた。これは、教育委員会（指導主事）と学校現場が日常的な連携を強化し、地域特性を踏まえた学校運営体制を確立することを目指したものである。

また、いじめ、不登校、虐待など、教育現場や地域の子どもたちが抱える様々な課題に対応するためには、学校現場のみならず児童相談所等の諸機関や PTA をはじめとする地域社会全体との連携が必要不可欠である。こうした連携強化に向けて、先に述べた区を中心とした子育て関連施設の連携体制を構築するとともに、当面、市民館の

社会教育振興担当と各行政区担当の指導主事が連携して、地域と学校教育の連携強化を推進していくことが必要である。

こうした取り組みにより、例えば生涯学習における学校施設の活用の促進や、学校教育における地域人材や生涯学習における教員人材の活用、地域の特色を取り入れた教科教育などの展開が可能となるほか、教育相談についても地域の実情を踏まえた対応を行なうことが可能となるものと考えられる。

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

(1) 保健福祉センターの現状と今後のあり方

平成 15 年に保健所と福祉事務所を統合して発足した保健福祉センターは、多様化する区の「地域ニーズ」を的確に把握しそれを施策に反映できる組織を目指して地域の保健福祉に関する企画調整を行なう部門を設置するとともに、市民の視点に立ち、分かりやすく利用しやすい窓口を目指して児童・家庭、障害者、高齢者などの支援対象別に保健・医療と福祉が一体となってサービス提供や支援を行なう体制を構築したものである。

一方で、保健福祉センターは行政機関としての保健所・福祉事務所の機能も有していることから、内部的な事務執行の観点からすれば、様々な事務が区長権限、保健所長又は福祉事務所長（保健福祉センター所長又は副所長）の権限、あるいは市長に属する権限を区の組織に分掌しているものなどが錯綜している状況にある。

したがって、保健福祉センターの運営面・施策展開面での課題を整理した上で、地域住民の視点に立った業務改善を積極的に行なっていく必要があるが、区長権限を強化するため、市長に属する権限で区に事務分掌で分担している事務の区長、あるいは区役所の内部組織である保健所長又は福祉事務所長（保健福祉センター所長又は副所長）への権限の移管、保健福祉相談窓口の役割と各支援担当との機能分担の検証と再構築、少数医療職のあり方など検討していく必要がある。

また、高度経済成長の崩壊と少子高齢化の進展という大きな社会変化のなかで、人口増加と高度成長を前提とした諸制度の抜本的改革（＝社会福祉基礎構造改革）が進められており、地域にける保健福祉サービスの最先端を担っている区・保健福祉センターにおいても、これらの改革に対応し、地域社会の現実に正面から向き合った改革を推進していくことが強く求められている。

ウ 地域福祉計画の策定と的確な進行管理

(1) 地域福祉計画の策定

社会福祉法の改正により、地方自治体においては地域福祉計画の策定が義務づけられたことから、川崎市においても、平成 14 年度に全市的な地域福祉計画を策定し、平成 15 年度には各区単位で区地域福祉計画が策定されたところである。

一方で、川崎市では目下、総合計画の策定作業を行なっている最中であり、これまで

に策定された地域福祉計画を実効あるものとするために総合計画の策定に参加するとともに、総合計画との整合性を担保しつつ地域福祉計画の具体的な実行計画を策定していく必要があることは言うまでもない。

(2) 地域福祉計画の理念の実現に向けて

地域福祉計画の理念は「高齢や障害などハンディキャップがあってもすべての市民が安心し、活力をもって暮らしつづけられる地域社会づくり」であり、これはまさに「地域のまちづくり」の課題であるといえる。

したがって、区役所において地域のまちづくりを計画する際には他の計画と地域福祉計画との調整を、企画調整担当を中心に行なっていかなければならない。また、地域福祉計画は3年ごとに見直しを行なうこととしていることから、今後策定される総合計画との関係においても十分な調整と見直しが必要なことは言うまでもない。

さらに、地域福祉計画を含む区域のまちづくり計画を具体的に実行していくためには、区役所による広汎な地域課題の的確な把握とともに、その実行を担保できるだけの権限や予算を区長（区役所）に移管する必要がある。

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

地域においては、子育て、高齢者介護、配食サービス、リサイクル、まちづくり、防犯、防災など、市民が自ら地域課題に取り組む多様な活動が行なわれており、こうした活動を一層推進し、市民と行政が協働して地域の中で支えあえるまちづくりの風土をつくっていくために、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構築する。

提 言

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

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、協働型事業委託の手法を確立する。

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。

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

(1) 区レベルでの市民活動支援機能（方向性）

川崎市は、川崎市市民活動支援指針（平成13年9月）の中で、全市・区・地域の三タイプにわたる市民活動の拠点が必要であるという考え方を示した。

また、この指針に基づき設置された市民活動推進委員会からは、「市民活動センターの開設に向けて」（平成14年11月）として提言があり、「中間支援組織による全市的な拠点」や「区の拠点」の必要性が明らかにされている。

これらを踏まえ全市的な拠点としては、平成15年4月から「財団法人かわさき市民活動センター」が役割を担っている。

一方「区の拠点」については、30人前後が利用できる会議室、印刷機などを備えた作業室、区内で活動する市民活動団体相互の情報交換のための情報展示、情報提供など、利用者団体が交替で使える事務所機能が必要とされている。

また、「設置場所」としては、区役所、市民館、学校、空き店舗、貸しスペースなどが考えられ、ハード面は区行政が責任を持ち、管理運営面は市民が責任を持つことで、利用する市民活動団体にとって使い勝手の良いものになるとされている。

さらに区の拠点における「市民と行政の役割」について、区の拠点は、各区のまちづくりを推進する拠点としての役割が期待されることから、市民と行政が相互に留意する点として、利用する市民活動団体の希望にそった施設・機器類・時間の設定になっているか、利用する市民活動団体の希望にそった管理運営になっているか、利用する市民活動団体の主体的管理運営になっているかが挙げられている。

区の拠点の「将来像」としては、地域の拠点が市民活動の発展により充実し、当初、区の機能としたものも担うようになると、区の機能は地域と全市の情報の中継基地、あるいは地域のネットワークや拠点間の調整役として機能が変わっていき、最終的に区パートナーシップ型事業とのかかわりの中で、区独自の個性に応じた全市ではできない政策的志向を担う地域の拠点の一つになるという考え方が明らかにされている。

(2) 区における市民活動支援の現況

「区民活動支援コーナー」

区における「区民活動支援コーナー」は高津区を除き6区に設置されている。

区を比較してみると、打合せスペースや作業スペースの確保など具体的内容が異なり、利用団体の登録方法や料金の有無など利用方法に開きがある。

市民活動団体への補助・助成について

宮前区では市民活動団体への助成が次のように行なわれている。

事業名：「宮前区区づくりプラン推進委員会支援活動」

所管：宮前区区づくりプラン推進委員会

選考：宮前区区づくりプラン推進委員会支援活動運営委員会

開始：平成13年2月5日

根拠：宮前区区づくりプラン推進委員会による区民活動の支援に関する要領

参考：支援対象の3条件～ 区づくりプラン推進に寄与、非営利目的、区内で行なわれる区民活動

支援金額…総額200万円、上限15万円 / 二段階審査…支援対象資格審査、公開審査会（公開による本審査） / 支援期間…通算3回まで / 報告書の提出義務と活動報告（評価）会の開催」

以上のとおり、市民委員会による公開審査により支援団体を決定するほか、活動結果の報告会を開催しており、補助・助成をガラス張りで行なっているが、交付決定についてより客観的な指標を整備するなど、制度の成熟化に向けたいくつかの課題解決が必要である。

(3) 区レベルの拠点として求められる機能

市民活動推進委員会の方針に基づき、区レベルの拠点として、区役所等の公共施設や民間施設を活用した市民活動支援機能を高めていく必要がある。

場の確保については、「区民活動支援コーナー」の利用方法についての市民要望を踏まえ、提言で示された内容（30人前後が利用できる会議室、印刷機などを備えた作業室、区内で活動する市民活動団体相互の情報交換のための情報展示、情報提供など、利用者団体が交替で使える事務所機能）にできる限り近づけていく必要がある。

また、その運営については、まちづくり推進組織に委ねるなど、市民による自主的な管理形態にすることがより望ましく、将来的には、運営組織自体のNPO化や、施設自体の外部化、自立化についても検討を進める必要がある。

資金支援のあり方については、宮前区の支援の仕組みを一つの参考にしながら課題の整理を行なっていく必要がある。また、今後、提言に基づき市民活動センターにおいて新たに財政支援を行なうことが予定されるが、区レベルの支援は活動エリアが狭域でスタートアップ資金を必要とするような草創期の若い小さな団体を中心にするなど、かわさき市民活動センター助成金制度検討委員会における検討状況を踏まえ、新たな助成制度との住み分けを図ることが考えられる。

また、同時に、その財源についても、市民や企業等による出資を可能な形にするなど、より自立性を高める方向での検討が必要である。

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

(1) 現在の考え方

市民活動の推進には、直接的に補助・助成を行なう方法だけでなく、協働型事業委託が市民活動団体の自立や活動活性化等につながると考えられる。また、従来型の委託の方法では、行政の下請け的な面が強く、受託者側が創意工夫を発揮する余地が殆どなかったが、これからは、多様化・複雑化したニーズに対応するためにも、市民活動団体の意見や意向を反映させる協働型の事業委託が重要となってくる。川崎市市民活動推進委員会から平成 15 年 11 月に出された提言書「市民活動の活動資金の確保に向けて」において協働型事業委託を推進するための注意点として以下のことが明らかにされている。

事業委託を構築する当初の段階からの市民活動団体が関わる必要がある

広く公募する必要がある

入札方法を、多様な価値観を評価して決定する方式へ改善する必要がある

市民活動団体がその優位性を発揮できる条件、また、不利な条件の是正の検討が必要

柔軟な仕様書と明確な評価基準が必要

(2) 実施にあたっての課題

委託を行なう際には、上記の点に注意するとともに、このような協働型の事業委託を進めるために、行政側から市民活動団体への委託が好ましい事業を探し出すことが重要であり、「公共サービスの漕ぎ手から舵取りへ」と行政自体の発想の転換が求められる。さらに、市民活動団体が入札に参加できるような条件整備も併せて必要となってくる。また、逆に市民の側から委託事業を提案してもらう仕組みの導入についても検討が必要である。

既に区レベルでは麻生区において、平成 16 年度予算において、「あさお市民調査研究事業」が実施されており、その進捗状況を見極めつつ、検証作業を行なう必要がある。

イ 市民パートナーとしての地域住民との協働

地域においては、子育て、教育、公園、緑、まちづくり、防犯、防災など様々な課題に自ら主体的に取り組む市民や市民活動団体が、それぞれ活発に活動を続けている。

地域課題を地域の中で、できるだけ自主的に解決していくためには、こうした地域で根ざした市民や市民活動団体と協働して、地域の実情に応じた解決策を見つけ出していくことが重要と考えられる。そのために、このような市民や市民活動団体を積極的に市民パートナーと位置づけ、行政と協働して地域課題の解決を図っていく必要がある。

また、業務の中で市民や市民活動団体が担えるもので、事業委託や共催に合わないものについて、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ことも必要である。

ウ 市民活動団体との事業共催等

(1) 事業委託の他、協働として考えられている形態

情報提供・情報交換...行政が相手方からの提案、協働の取り組みに関する意見、住民のニーズなどを聞く場合や相互に情報交換することも一つの協働の形態と考えられる。

後援...相手方が主催する取り組みに対して行政が「後援」という形式で名を連ねること、または、行政主催のイベント等にその相手方が「後援」という形式で名を連ねることもある。主に金銭的支出を伴わない協働の形態といえることができる。

政策提言...相手方が有する専門的な知識、技術や地域に密着したきめ細やかな活動経験の蓄積を背景に、行政施策に対し独自の企画や代案を提案すること。

共催(合同企画・企画参加)...相手方と行政がともに事業主体となって、共同で短期間の取り組みを行なう形態。相互の役割分担、経費の役割分担、ともに社会的責任が求められる。

事業協力...その相手方と行政との間で、それぞれの特性を活かし、一定期間、継続的な関係のもとで協力して取り組みを行なう協働の形態。一般的には、取り組みの目的、役割分担、責任分担、経費分担、有効期限などの項目を取り決めた協定書を締結する。

実行委員会・協議会...相手方と行政で構成された「実行委員会」や「協議会」が事業主体となって、取り組みを行なう協働の形態。

補助・助成...要綱などに基づく補助金等の行政からの財政支援により、相手方が事業を行なう場合も、広い意味での協働の形態の一つと考えることができる。

(2) 事業共催等の活用に向けた展開

協働型事業委託は、行政が責任をもって担うべき分野として考えられている領域において、相手方の有する専門性・柔軟性・先駆性などの特性を活用して、より効果的な取り組みを進めるため、行政が相手方に業務を委託する協働の形態といえる。この他の協働の形態として、より市民活動団体の自主性を尊重した事業共催等も考えられる。いずれの場合も、それぞれの事業の内容や目的に応じ、最も効率的で効果的な形態を選択することが必要となる。

3 . 市民利用施設のネットワーク化

ア 市民利用施設のネットワーク化の推進と支援施策の総合性の確保に向けて

(1) 市民利用施設と関連する支援施策の現状・課題

市民利用施設（「場の提供」）の現状

川崎市では、高度経済成長期における急激な人口増加への対応として、小中学校や市営住宅等とともに、こども文化センター、老人いこいの家などが整備されてきた。また、より広域的な施設整備に着目すると、各区1箇所には市民館、図書館などが、全市レベルでは生涯学習の拠点としての生涯学習プラザや市民活動の拠点としての市民活動センターが整備されてきた。こうした施設整備は主に事業局によって整備されてきたものであり、目的別施設としての特徴を強く持っているが、こども文化センターについては、市民活動支援指針における中学校区を対象とした三層目の市民活動支援の拠点としての位置づけがなされ、「児童の健全育成」という目的を掲げながら、それ以外の市民活動団体にも門戸を開放している状況にある。同様に、老人いこいの家についても「老人の心身の健康増進」という目的をもちながら、市民活動団体の利用を許容する方向（各区2箇所の開放）で検討が進められている。

こうした取り組みについては、施設の有効活用を企図したものとして一定の評価が与えられるべきであるが、目的別施設については、有効活用を視野に入れた取り組みとあわせて、条例上規定されている目的を達成していくことも重要であり、両者の機能のバランスを考慮する必要がある。さらに、効率性の視点から、中学校区を対象として二つの施設を同時に開放する必要性とともに、支援施策のネットワーク化（総合化）推進とセットで検討していく必要がある。また、現状では目的別施設としての機能に対応した施設整備が行なわれているが、施設目的の拡大に対応した一定の施設や備品の整備を検討していく必要がある。

市民活動支援施策の状況

市民活動支援施策については、市民活動支援指針に基づき、かわさき市民活動センターが設置され、高齢者、青少年育成、環境といった分野に限定されない支援施策が講じられている。また、事業局によって整備されてきた施設についても、市民館では生涯学習支援、老人いこいの家では社会福祉協議会を通じてデイサービスといった活動に対する支援が行なわれており、こども文化センターも同様の状況にある。

ただ、市民館における生涯学習支援機能については、市民による自主講座の開催など、市民の主体的な活動展開に向けた見直しが進められており、市民活動の「場の提供」機能に重点を移していく傾向も見られる。一方、区のまちづくり団体への支援機能などは強化していく方向性があり、事業局と区の支援施策をどのように接合させていくのが大きな課題となっている。

(2) 区役所との関係からみた市民利用施設と関連する支援施策について

区役所では、まちづくり支援、健康づくりの推進という視点から、市民活動団体に対する事務局機能の補完、保健師派遣など様々な市民活動の支援が行なわれてきた。特に、都市計画マスタープランや地域福祉計画の策定を起点として、地域における活動が広がりを見せていくことも想定され、区における市民活動支援機能は重要になっていくと考えられる。また、区によってはまちづくり推進組織が地域の市民活動団体とネットワークを構築し、支援をしながら、活動を展開しているものも見受けられる。

こうした区における市民活動支援の取り組みの中で、市民利用施設という点で特筆すべきは、区民活動支援ルーム等が設置されている点である。具体的な取り組みの内容については区毎に異なるものの、区民による運営委員会を立ち上げ、打ち合わせスペースや作業スペースの運用がなされており、地域振興課を中心として運用に対する支援が行なわれている。また、区民活動支援ルームの利用団体については、各区のまちづくり推進組織と関係性を持っている団体も多いほか、限定的ではあるが、帳合機やコピー機の利用といった活動への支援等も行なわれている。

このように区役所では、その保有している資源を活用しながら、「場の提供」「市民活動支援」を関連づけた取り組みが行なわれている。

(3) 市民利用施設のネットワーク化の推進と支援施策の総合性の確保の方向性

このように市民利用施設は「場の提供」という側面と、「活動の支援」という二つの機能を担っており、「場の提供」については使いやすい施設利用という視点、「活動の支援」については今後の地域社会のありようを踏まえた市民活動の推進という視点に立って再構築を進めていく必要があり、施策の方向性、その中での区役所の位置づけは、再構築の時間軸から、次のとおり整理することができる。

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の推進

これまで目的別に事業局が整備してきた市民利用施設について、市民活動団体の施設利用実態調査などを踏まえながら、市民生活、市民活動の実態にあわせ、その利用制限を緩和し、有効利用を積極的に推進していく。ただし、この開放にあたっては、単に地域の施設を全て開放していくのではなく、地域ごとの施設配置状況、目的施設としての利用実態を踏まえることとし、効率性の視点からの検証も必要である。

また、開放を推進するには、目的別施設として整備されてきた施設であり、目的外利用を想定した施設や備品が整備されていないため、青少年施設については成人の利用にあわせた備品整備や、組織運営のために必要となる印刷機などの整備など、実態にあわせながら、活動に必要な機能を検討し、その整備を行なっていく必要がある。

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の確保

目的別施設における市民活動団体の利用を許容していくことによって、施設を利用する活動団体は増加していくと考えられる一方で、目的別施設における事業局からの支援施策は縮小していくことも想定される。こうした中で、市民生活に身近な区役所

で市民活動を支援していくこと、さらにはまちづくり推進組織が区レベルでの中間支援組織としての機能を担っていくことが重要となる。このため、現状では、区役所組織の中で総務企画課や地域振興課や保健福祉センターが担っている支援機能、そして市民館や本庁組織が担っている機能を市民活動の実態にあわせて総合化していく必要がある。

区の施設運営への関与のあり方の検討

市民にとって使いやすい「場の提供」とともに、支援施策体系の総合化を進める上で、支援施策については区役所機能を強化する方向の中で区が担うべき部分も多いと考えられるが、施設運営については、指定管理者制度の導入などの動向を踏まえながら、施設運営の効率性を考慮し、区の関与のあり方について検討していく必要がある。

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

市民のライフスタイルや生活サイクルの変化・多様化が進むなかで、住民票、戸籍謄本等の各種証明書の交付や、市民生活に密接に関わる問い合わせ、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の提供を進めるとともに、問い合わせ・要望等に一元的に対応する「市民お客様センター」等の取り組みを推進する。

提 言

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

窓口案内の改善を図る。

イ ワンストップサービス化の推進

窓口案内、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。

ウ 職員の意識改革への取り組み

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、機能整理を行ない、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

効率的かつ効果的なサービス提供を行なうため、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行なうなど、執行体制の見直しを一層推進する必要がある。

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

(1) 区役所における窓口案内機能の向上

区役所における窓口案内については、各区とも総合案内ブースに職員を配置し、市民からのアプローチに対して「案内の手引き（総務局庁舎管理課作成）」や「市民便利帳（市民局相談情報サービス課作成）」等をベースに業務、窓口等の案内を行なっている。

また近年では、ISO 認証取得や事務事業総点検等の取り組みにより、窓口レイアウトの変更や窓口サービスについての来庁者アンケート、窓口案内人の配置、窓口混雑期対策等新しい取り組みが広がっている。

区役所に初めてきた市民、特に「転入者」への対応を中心とした案内表示の改善、総合案内ブースと各課窓口との連携を図るとともに、接遇研修の充実、広報機能の活用などファーストコンタクト機能の強化に取り組んでいく必要がある。

(2) 窓口混雑期対策の充実・拡充

高津区においては、年度末から年度当初の転入・転出が多い窓口混雑期対策の充実・拡充として、日曜日（平成 16 年 3 月 1 回・4 月 1 回）に区民課窓口を臨時に開設したが、こうした高津区の取り組みを検証し、「待たせない窓口」の実現に向けて、費用対効果も検証しながら検討すべきである。また、税務・国民健康保険窓口においても臨時的に土日を開設している時期もあることから、開設日を合わせるなど業務の連携を図る必要がある。

イ ワンストップサービス化の推進～「転入者にやさしいサービスの構築」

(1) 川崎市における区民課窓口の現状と課題

川崎市の区民課窓口は、区民課本来の事務である住民基本台帳、戸籍、外国人登録事務に加えて、国民健康保険、国民年金、児童手当、老人医療、災害遺児等福祉手当、就学事務といった事務を取り扱っていることにより、転入者に対してはある意味で「総合窓口」といえる。これは、昭和 42 年 11 月の住民基本台帳制度発足時、制度の趣旨（住民の地位の変更に伴う届出の簡素化、台帳の正確性・統一性の確保、事務の合理化、効率化）に沿うよう、従来の各課の窓口から区民課へ事務を集約したものであり、他政令市と比較しても特徴的な形態であるといえる。

こうした本市の「総合窓口」制度は、市民サービス面からは優れた制度であると評価されているが、近年、各業務の内容が多岐、複雑かつ専門的になっていること、業務別にシステムが設計・稼働されていること等からシステム間の連携には限度があることな

ど、取り扱い業務の拡充による1件当たりの窓口応接の長時間化等、現行の「総合窓口」による更なる業務拡大への対応は限界にきていると思われる。

(2) ワンストップサービス化の推進

案内・窓口連携の強化

将来的には「究極の」ワンストップサービスの実現（IT化の推進、システム連携基盤の整備、戸籍の電算化等及び大胆なシステム変更等により1ヶ所で各種行政サービスを提供する。）の可能性も視野に入れつつ、当面は総合案内窓口での的確な案内を第一に、次に区民課を始めとする区役所庁舎内における他の専門窓口（保険年金課、税務、保健福祉、その他）との連携を強化する。今後は、単に一つの窓口で全てを解決するのではなく、次の窓口へきちんと繋げる、区役所に来庁して帰るまでのサービスのフローチャートを明確にする等区役所全体を一つの窓口のように考えるなどの発想の転換も必要である。

事業所との連携による提供サービスの拡充

区民がよく利用するサービスで、区内の事業所や本庁でのみ受付等を行なっている事務について、連携を深めることにより区役所で提供できるように検討を行なう必要がある。

また、市民ニーズに的確に応え、電話による第一次対応への充実を図るために、コンタクトセンター（市民お客様センター）の導入や電子市役所の推進を図る必要がある。

ウ 職員の意識改革への取り組み～ISO9001 認証取得の取り組み

現在、企業を中心に広がっているISO9001 認証取得の取り組みについては、従来から取り組まれている「当事者による見直し・改善」がマンネリ化していることがその背景の一つにあると思われる。各企業では「ISO9001」というツールによる持続的な改善システムの導入、顧客ベースの視点からの指摘や疑問を受けることで、より一層の業務改善や再構築を推進している。

行政がISO9001 を認証取得することについても、従来の「正確、公平、普遍性」の視点から構築してきた業務を顧客ベースの視点から眺めることにより、「迅速性、効率性、柔軟性」を加味したものへと改善すること、また、その持続的な改善システムを導入することなどの点で企業と同様の効果があると思われる。

川崎市では既に区役所等における市民サービスの向上と仕事の効率化に向けて、平成15年11月には高津区役所保険年金課で政令市初のISO9001 の認証取得し、現在、多摩区役所区民課において平成16年度中の認証取得に向けての取り組みが行なわれているところである。

なお、既に認証取得をした高津区役所保険年金課においては、その認証取得作業中か

ら市民サービスの向上に向けて職員の自発的かつ具体的な取り組みが始まっていること等から、ISO9001 を認証取得することについては職員の意識改革も含めて有効な手法であると評価できる。

2 . 非来訪者へのサービス向上策

ア コンタクトセンターの設置（非来訪者への応接）

(1) 非来訪者への対応の現状

コンタクトセンターは「第2の市役所」として、窓口まで来訪できない市民からの電話や電子メールによる様々な相談や手続きに関して、予め用意された回答用FAQデータベースに基づき対応するものである。すでに札幌市では平成15年4月から開設し、横浜市でも3区を対象として平成16年3月から試行的に開設していることから、川崎市でも総務局を中心に、その実現性や効果、手法について検討している段階である。

ところで、民間企業では相談や問合せの約7割は書類の記入方法や所在地の確認、商品の取扱方法などといった軽易なものであることから、「お客様センター」のような一元的に相談や問合せに対応する部署を設置することにより、いくつかの種類の相談や問合せに対しても、電話の転送をすることなく対応する体制が作られている。また、「お客様センター」で受けた相談や問合せについては、迅速にデータベース化し、その内容を定量的・定性的に分析することにより、次世代の商品開発にすぐに活用されるようなシステムが作られている。

一方、川崎市では、様々な相談や手続きに関する問合せへの対応は、基本的には各局室区の担当課が直接行なうこととしているが、これは平成11年度以降、管理部門の効率化を目指し電話のダイヤルイン化を進め、平成14年度からは電話交換設備の更新による庁内総合内線化により本庁と区役所、出先機関との間で電話の転送も可能になったことによるものである。

その結果、現状の施策に対してどのような相談や問合せが多いのか、定量的なデータは蓄積されていないのが現状であり、例えば、申請書の書き方が分かりにくい、あるいは所在地の案内が不親切であるといった、ちょっとした配慮があれば相談や問合せにつながらないようなものも見過ごされているのが現状である。

(2) コンタクトセンター（市民お客様センター）の整備に向けた考え方

現状では、市民がある行政サービスについて問合せをするために電話帳を検索したとしても、部署名が並んでいるだけで、電話をどこにかければよいのかは見当がつかないであろう。

市民にとっては、制度を所管している部署の名前はさほど重要ではなく、自らが必要

としている情報はどの電話番号に問合せすれば得られるのかが重要なのである。しかも、その電話番号はいくつもある必要はなく、一度電話すれば必要な情報が全て得られることが重要である。

また、行政機関でのクレーム対応は一般に「遅い」ことが常識になっているが、民間企業ではクレーム処理の迅速性がその商品の売れ行き、あるいはその会社自体の業績に大きく関わるとの考え方からかなり迅速に行なわれることが常識となっている。コンタクトセンターの必要性はこういった議論に基づくものである。

これらの点を踏まえ、コンタクトセンター（市民お客様センター）においては、単に案内業務だけでなく、相談や苦情処理に的確かつ迅速に対応する機能を重点とした体制の整備を行なう必要がある。したがって、設置にあたっては、相談や苦情に対して、迅速かつ責任ある対応が可能となるよう、市長に素早く情報を伝え、指示を仰げる組織として設置する必要がある。

イ ITの活用

平成 15 年版情報通信白書によれば、世帯における情報通信機器の保有率は、平成 14 年末で、携帯電話が 86.1%、うちインターネット対応型携帯電話が 47.7%となっている。また、パソコンの世帯保有率は 71.7%、ファクシミリは 50.8%などとなっており、これらを単純に川崎市の世帯数（平成 14 年度末で約 56 万 8 千世帯）に当てはめれば、携帯電話で約 49 万世帯、インターネット対応型携帯電話で約 27 万世帯、パソコン保有世帯で約 41 万世帯、ファクシミリで約 29 万世帯などとなる。

現在、総務省では各省庁の行政手続きについてインターネットを介して行なうべく、ホームページの整備や平成 16 年 1 月の「公的個人認証制度」のスタートなどにより条件整備を進めている。例えば、名古屋国税局管内では国税の申告がインターネットを介して行なうことができるようになり、社会保険庁では年金受給資格の取得・喪失の届出がインターネットを介して行なうことができるようになった。

川崎市では、すでに市、区のホームページを開設しているほか、主要な施策については各局室や出先機関がホームページを開設して情報提供を行なっているが、そのコンテンツの充実や即時性の確保などが求められてきている。また、一部の申請・届出書はホームページ上から取得できるようになり、さらに試行的ではあるが平成 15 年度からは粗大ゴミの受付を皮切りに手続き自体をインターネットを介して行なうことができるようになった。今後、各種申請等の手続きも行なえるように全庁的な取り組みが必要である。

情報提供機能に関しては、すでに各区とも区役所のホームページを開設していることから、そのコンテンツの充実が課題である。

一方、行政手続きについては、国と同様に今後順次、実施をしていく計画であるが、全庁的な課題でもあることから、区役所のみならず関係各局室区が連携して取り組んでいく必要がある。

ウ コンビニエンスストア等の活用

川崎市でも市民の利便性を図る観点から、既に行政サービスコーナーの設置や地域に点在するコンビニエンスストアを活用しての収納事務（粗大ゴミ処理料、市民税等、国民健康保険料及び水道料金の納付）を実施しているが、近年では共働き世帯や単身世帯の増加、生活様式の多様化等に伴い、行政サービスの提供手法についても区域等管轄にとらわれないサービスの提供や休日を含む窓口開庁時間の延長など、様々な要望の声が市民から出てきている。

コンビニエンスストアでの住民票等の交付については、「個人情報保護の観点からも問題がある」との総務省の見解も出ていることから慎重に検討する必要があるが、収納業務については、コンビニエンスストアの料金収納システムを活用することで運用されており、市としては多額の開発費用もかからず業務の拡大が可能であることから、今後も拡大の方向で検討していくことが必要である。

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

(1) 現状と課題

川崎市における戸籍・住民記録・印鑑等の区民課サービス（以下「区民課サービス」という。）については、町村合併による市域の拡大に伴い、歴史的な経緯で地域に配置された区役所、支所、出張所、連絡所で提供されている。それぞれの管轄及びサービス内容の観点から見ると、区全域を対象としてフルサービスを提供している区役所と、区内の一部地域に対して一部のサービスを提供している支所、出張所、連絡所という構造になっている。そのため、区民同士でも住む地域により受けられるサービスに格差が生じている現状がある。

また、その後の市民生活様式の多様化等に伴い、区役所、支所、出張所、連絡所の補完的機能を持つ行政サービスコーナー（1年340日以上開設、月～金曜日7：30～19：00、土曜日9：00～17：00、日曜日9：00～13：00）を交通結節点（川崎駅・武蔵小杉駅・溝口駅・鷺沼駅）に設置したことにより、特に区民課サービスが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箇所体制で提供されており、他の政令市と比べても市域面積、人口から勘案すると多いという現状にある。

行政サービスコーナーでは区民課サービスの証明発行を中心にサービスを提供しているが、住民票の写し・印鑑登録証明については即時交付、戸籍については取次交付を行なっているなか、行政サービスコーナーにおける住民票等の証明書交付総件数は年間185,406件（平成14年度）で、その割合は市全体の10%で、横浜市（同割合の20%超）の半分となっている。

また近年は、市民ニーズの拡大に伴い、行政サービスコーナーの機能の拡充（観光案内所、図書の返却等を含め）を求める声もある。

(2) 機能分担と効率化について

以上のような現状を踏まえ、区役所業務システムの構築に伴い、複雑で重複したサービス提供体制をシンプルで市民に分かりやすい体制へと整理するとともに、併せて事務の効率化を検討する必要がある。

特に、平成 16 年度以降については、固定資産税システム及び事業所税システムの稼働により税システムが一体的に稼働することになることから、これを契機に支所税務課の区役所への一元化など税務執行体制の再編を行なう必要がある。また、支所と出張所、連絡所と行政サービスコーナーの取扱業務の均質化を図り、区役所を中心とした新たなサービス提供体制を構築していくことが必要である。

また、川崎市における区民課窓口等での混雑の要因の一つとして、行政サービスコーナーでの証明発行割合が低いことが影響していると思われることから、行政サービスコーナーの利用度を向上させる具体策について、他の窓口利用との費用対効果も含めて、検討する必要がある。

イ 定型業務、現業業務等における民間活力の活用

(1) 区における取り組み

区役所における現業業務の例としては、総務企画課や建設センター管理課の庁用自動車運転業務（自動車運転手）、総務企画課における区役所案内業務（守衛・電話交換手）、建設センター工事課における道路維持管理業務（自動車運転手・土木作業員）がある。また、定型業務としては住民記録係におけるオペレーター（端末入力）業務がある。

現状においても、庁用自動車運転業務については非常勤（再雇用）嘱託員化や軽自動車化（各区役所とも退職動向に合わせ順次実施）、窓口サービス総合案内業務については委託化（平成 16 年度に幸区と麻生区で実施）、道路維持管理業務については直営班の 1 班減と一部の委託化（平成 15 年度に中原区、平成 16 年度に高津区で実施）への取り組みが行なわれている。

区民課オペレーター業務については平成 12 年度から転出入や印鑑登録に関する入力業務を委託して行なっている。

(2) 今後の取り組み

現業業務について「公共施設の管理・運営手法の見直し」により順次行なってきたが、今後も積極的に取り組みを進めていく必要がある。なお、公共サービス提供手法の転換として実施している道路維持管理業務の委託化については、市民が快適に道路等を利用できるように、委託業務と直営業務の範囲について早急に検証し整理する必要がある。

ある。

一方、区民課オペレーター業務については委託範囲の拡大を検討していく必要がある。また、戸籍事務のOA化については主として財源の制約からその検討は中断しているが、庁舎スペースの有効活用や和文タイプライターの維持の困難さ、あるいは住民記録業務と同じく入力作業はオペレーターに委託できる可能性など、いつでも実行できるよう電算化による費用対効果を詳細に検討する必要がある。

さらに、平成16年10月に全面稼働が予定されている市税システムについても、個人情報保護を考慮しながら、定型的な入力業務はオペレーター委託の導入が可能と考えられることから早急に具体的検討を行なっていく必要がある。

その他の業務についても、「民間で出来るものは民間で」行なうことを基本に、利便性の高い迅速なサービスを効率的かつ効果的に提供するという「行財政改革プラン」の基本的な考え方に沿った執行体制の見直しを進めていく必要がある。

地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

区における様々な課題を迅速かつ的確に解決するため、「区において解決できることについては区民とともに主体的に解決していく」ための区長職の新たな位置づけや区民との検討の仕組みを整備し、地域における自治を着実に実践できる区役所を構築する。

1. 区の自律性向上のための整備

提 言

1. 区の自律性向上のための整備

ア 区長職の位置づけ

区長が責任をもって地域課題に対応し区の特徴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することが必要である。

イ 実効性のある区予算のしくみづくり

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。

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、区長への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

ウ 区長の総合調整機能の整備

区長の区域内における計画等の調整機能を強化するために制度（規則）を創設する。

制度（規則）の実効性を担保するために、本庁の所管（局区間の調整部署）を、全市的な視点で施策調整ができる部門とする。

エ 区長の人事・組織・定数に関する権限の整備

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。

ア 区長職の位置づけ

(1) 区長職の考え方

区長職についての考え方は、市議会における市長答弁等において、次のとおり区長権限を強化する方向が明らかにされている。

「区長の政治職化については、区役所への分権を進め、区長が責任をもって政策判断できる仕組みを創設する上で一つの方向と考えている。特に、各区が市レベルの規模を有しており、各々特色あるまちづくりを進める上で、また、道路、河川、公園の整備や交通問題、子育て支援など、市民生活に身近な課題について、市民からの提案や要望に迅速に対応する上で、区長に縦割りの弊害を是正するための総合調整機能が必要不可欠であり、そのためにも区長の権限の強化が急がれる。」

(2) 区長の権限強化の必要性

現在の区長権限の状況を見ると、区長権限に関する条例及び関係規定により、印鑑や年金に関する事務など様々な権限が委ねられているが、各事務の運用は法令やそれぞれの所管局の要綱など内規によっており、基本的に区長自体が独自に判断を行なうものはない。

例えば、「国民健康保険条例施行規則第2条」は区長への委任を規定しているが、その内容は「地方自治法第153条第1項に基づき、次に掲げる事務を区長に委任する」とし、各々「被保険者資格に関すること、保険料その他の諸収入金の賦課徴収に関すること等」と規定されているだけであり、各々の事務内容は健康福祉局保険年金課の作成した要綱など内規に基づくものである。

また、現状では、区が主体となって地域の特性、地域的な課題、区民要望を反映した事業としては、魅力ある区づくり推進事業など数えるものしかなく、従事する職員数も、区職員全体に占める割合としては、高いものではない。

しかしながら、都市化の進行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なかで、道路、河川、公園等の地域環境の整備や子育て支援、高齢者介護等の市民生活に身近な課題に対して、地域の総合行政機関としての区役所が的確かつ迅速に responding していくこと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」ことを目指した区長権限の強化が、大きなテーマとなっている。

また、このような区長権限の強化については、区長の予算に関する権限や事業執行及び調整権限の強化等と併せて検討することが必要であり、そうした権限の強化に見合うかたちで、新たな区長職の位置づけについても検討する必要がある。

(3) 地方自治法上の区長職の位置づけ

区長の政治職化とは、事務吏員である区長を、「市長の権限に属する事務の補佐、補助機関たる職員の担当事務の監督、長の職務の代理を職務とする市長の最高の補佐機関」に改めようとするものである。

しかしながら、現行の地方自治法においては、区長は指定都市の事務吏員（上司の命を受けて事務を執るもの・同法第 173 条）をもって充てることとされている（同法第 252 条の 20 第 3 項）。また、同法第 7 章第 2 節第 3 款（同法第 161 条以下）には補助機関に関する規定があり、その中では「前 11 条に定める者を除くほか、普通地方公共団体に吏員その他の職員を置く」（同法第 172 条）とされており、同法第 161 条から第 171 条に規定される者以外が事務吏員とされているが、助役については、同法第 161 条第 2 項で規定が設けられていることから、助役を事務吏員に含めることはできない定めとなっている。

したがって、区長は上司の命を受けて職務を執る事務吏員であり、助役も一面では補助機関として首長の命を受けて行動することにはなるが、地方自治法は両者を明確に区分しており、現行法のもとで、川崎市の独自の判断によって区長職の性格を変えることについては、大きな制約がある。

(4) 区長職の位置づけの方向

こうした現行法制度の大きな制約のなかで、区長職の位置づけを強化する方法としては、次のような方法が考えられる。

一つは、任期付き職員として区長を外部から登用する方法である。これは、地方公共団体の一般職の任期付職員の採用に関する法律（以下「任期付職員採用法」という）を根拠とするもので、この法律に基づいて条例を制定することにより区長職の位置づけの強化を図ろうとする方法である。

この法律の趣旨は「公務部内では得られにくい高度の専門性を備えた民間人材の活用、

期限が限定される専門的な行政ニーズへの対応の観点から、地方公務員について、専門的な業務などに任期を定めて採用するもの」である。そして、高度の専門的な知識経験又は優れた識見を有する者を一定の期間活用することが特に必要とされる場合や、このほかに専門的な知識経験を有する者を、期間を限って業務に従事させる必要がある場合において、専門的な知識経験を有する職員の育成に相当期間を要するため一定期間適任の職員を内部で確保しがたい場合、急速に進歩する技術などその性質上専門的な知識経験を有効に活用できる期限が限られる場合、これらに準ずる場合として条例で定める場合に職員を採用することとしている。

また、採用の方法は、任命権者が選考により人事委員会の承認を得て採用すること、任期は最長でも5年間であること、給与は、国の任期付職員制度に準じて条例で定めること、身分は一般職の職員であり、原則的には地方公務員法が適用されることとされている。具体的な事例として想定されるものは、公立病院など公営企業の財務状況の分析・健全化への対応等のために、企業会計に精通した公認会計士を採用する場合、民間企業の役員などを時々の政策課題に関する政策の企画立案や長期総合計画の立案等のために採用する場合、電子自治体を推進するために、システムエンジニアなどの情報技術の専門家を採用する場合などである。

したがって、この方法を採用しようとした場合、制度設計上、任期付職員採用法の趣旨を踏まえて、任期付きの区長として必要な専門的な知識や経験、業務遂行の内容などを具体的に明らかにしていくことが必要となる。

なお、区長を任期付き職員として登用することについては、求められる知識・経験や高い専門性を有するものであれば、民間人に限らず、市の退職職員から採用することも可能である。

二つ目は、平成16年第159回国会に提出された市町村の合併の特例等に関する法律案において、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て区長の特別職化を図る方法である。

この法律案では、市町村の合併に際しては、合併関係市町村の協議で定める期間に限り、合併市町村の区域の一部の区域に、一又は二以上の合併関係市町村の区域であった区域をその区域とする地域自治区を設けることができるとされ、この地域自治区において、当該合併に係る地域自治区の区域における事務を効果的に処理するため特に必要があると認めるときは、合併関係市町村の協議により、期間を定めて合併に係る地域自治区の事務所の長に代えて区長を置くことができるとされた。また、区長は、地域の行政運営に関し優れた識見を有する者のうちから、合併市町村の長が選任するものとし、この区長の職は、特別職とされた。

したがって、この法律案を援用し、指定都市における行政区を地域自治区とみなし、その区長を特別職とすることを特区申請によって実現を図ることが考えられる。

以上のように二つの方法が考えられるが、前者については、根拠となる法の趣旨に照

らした任期付き職員としての職務の具体的明示、後者については、地方自治制度そのものの変更についての特区申請が結果として認められるかどうかという課題等が存在することから、具体化に当たっては、引き続き検討していく必要がある。

イ 実効性のある区予算のしくみづくり

(1) 区予算の現状と課題

現在、川崎市における区の予算のしくみについては「区要望及び区自主事業の予算化に関する要綱」により、二つの方法が定められている。生き生きとした区を創造することを目的に区が自主的に企画立案し実施する事業を予算化した「魅力ある区づくり推進事業費（1区5千万円）」と、区長が地域的な課題の解決に必要と考える施策の実現を所管局長に要望する制度である「区要望」である。

魅力ある区づくり推進事業費については、その前身である区政推進事業費（平成2年度設置）から長年にわたる事業実施の結果、イベント事業が多いこと、継続事業が多いこと、類似事業を複数展開していること等から、今後新しいニーズに対応するためにも事業の整理・廃止・再構築等が課題になっている。

区要望については、区から局へ毎年、同じ内容が形式的に要望がされていること等形骸化していることから、平成15年度には「地域課題調書」へと帳票を変更し、従来の「区から局への要望」形式から「区から局への課題解決提案」形式へと変更している。それに伴い、地域課題をサマーレビューという全庁的な施策調整システムの中に位置づけるとともに、試行的ではあるが地域課題を基にした区からの予算見積作業にも取り組んだ結果、地域課題の把握・抽出方法、区と局の調整方法、局予算における地域課題解決に係わる新たな取組予算の位置づけや魅力ある区づくり推進事業費との住み分け等について課題が生じている。

今後、区長権限の強化を実効あるものとするためには、区長が実質的な執行権を持つ予算を増やす必要があるが、併せて、予算の体系についても工夫の余地がある。

現行の予算書を見る限りでは、各区がどれだけの予算を持っているかが必ずしも明確ではないことから、市民にもわかりやすい区予算とするためには、その体系に修正を加え、強化された区長権限の内容が明らかとなるよう検討を行なう必要がある。

(2) 款：区役所費の新設による各区予算の明示について

区長権限が強化されたという事実をもっとも端的に表現する方法の一つに、区ごとの特別会計を設置するという案が考えられるが、まず、この実現可能性について検討する。

地方自治法第209条第2項では、特別会計を設置する場合を「普通地方公共団体が特定の事業を行なう場合その他特定の歳入をもって特定の歳出に充て一般の歳入歳出と区分して経理する必要がある場合」と規定している。

この場合、「特定の歳入」には、一般会計繰入金も含まれるが、この繰入金だけを特

別会計の特定財源として扱うことは法も予期しないところであることから、仮に区ごとに特別会計を設置する場合は、その歳入予算をどのように確保するかが課題となる。

さて、こうした区の独自財源になじむものとしては、第一に寄附金が思い浮かぶが、仮にこの寄附金をもって特別会計を設置したとしても、それが実際に歳入されるか否かという点では極めて不安定であり、寄附金歳入の有無が判明するまでの間は事業の執行を留保しなければならず、しかも最終的に年度末まで待ちながらも結局は執行ができなかったという局面に遭遇することも想像されることから、安定的な執行という点で問題の残る会計になってしまう可能性がある。

そこで、このような問題を回避するために条例で基金を設置し、寄附金は一度当該基金へ積立てをした上で、毎年の財源は基金からの繰入金で対応するという方法も考えられる。しかし、基金の運用益で毎年の事業費を賄う果実運用型の基金とするには、大きな基金原資が必要であり、一方、十分な運用益を期待できないがために取り崩しを前提とする基金とした場合には、基金が短期間に枯渇するおそれがある。

したがって、目標があくまでも区長の権限を可能な範囲内で広く強化することである以上、このような特別会計を設置することは、逆に区長権限の範囲に制約を加えることになりかねず、こうした会計設置については十分な意義を見出すことができない。

そこで、充当する財源の種類に左右されないかたちでの予算措置が可能となるよう、従来どおり一般会計で処理することを前提とした区長の予算権限の強化について、以下のとおり改善することが現実的な方策と考えられる。

現在、市民費の中に定められている区政振興費及び戸籍住民基本台帳費という項を、区役所費(款)として独立させ、その下に各区ごとの項あるいは目を設けることによって、各区がどれだけの予算を持っているのかがより鮮明となるよう改善する。

こうした款項の区分については、地方自治法施行規則第15条で、「歳入歳出予算の款項の区分等は、別記のとおりとする。」と規定し、別記として具体的な区分を掲げ、その備考欄において「指定都市等は行政機能の差により必要な款又は項を設けることができる」とされており、実際、名古屋市及び大阪市においては、区分に定めのない「区役所費」という名称の項を設けている。

なお、現状において各区役所費に計上することが想定可能な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」、平成16年度予算において新たに整理をした「地域課題」に関する事業費、区民ニーズに適確に対応するために本局の道路維持補修費から独立して措置することの検討が可能な当該維持補修費の一部、あるいは市民活動の支援にかかる経費等が想定される。

また、改正に当たっては、二重の手続きを要しないよう、区役所と本局との関係を十分に整理し、想定される問題点を解消した上で予算に反映しなければならないことは言うまでもないところである。

ウ 区長の総合調整機能の整備

(1) 区における総合調整の必要性と課題

区における行政の総合化の必要性

地域社会の変化に的確に対応していくためには、全市的視点から効率的かつ効果的に施策を推進するだけでなく、地域の実情を考慮した施策展開が求められている。

また、各区においては、区民参加で区におけるまちづくりのプラン・ビジョンである「区づくり白書」を策定し、また、「都市計画マスタープラン区別構想区民提案」にも取り組むなど、市民と一体なって区におけるまちづくりのあり方を検討し、その基本方向を明らかにしている。

こうした区民との協働で作上げたまちづくりの基本方向や計画等を、的確に具体的施策に反映していくためにも、区が事業局の計画策定作業と連携を図っていくことが重要となっている。

区における総合調整の課題

区における事業の総合調整への取り組みとしては、区長の総合調整機能の拡充として「総合行政の推進に関する規則（「区における行政の総合調整規則」）」の制定を平成元年の第1次区役所機能等調査検討委員会が提言したが、庁内における区役所機能の拡充の気運が醸成されておらず、また区側も「事業の調整は厳しい、情報だけあれば十分である」との認識があり実現に至らなかった。その後、平成8年度に立ち上げた第3次区役所機能等調査検討委員会において、規則案まで作成したが、事業局の負担増や区側の体制、実効性の問題などから、庁内合意は得られなかった。

この「区における行政の総合調整規則」については、他の政令市の多くで制定されているが、実効性があがっていないのが実情である。その理由としては、事業局と区の調整が難しいこと、局側の負担が大きいわりには区の事業への理解度や協力があまり得られないことなどが挙げられている。特に事業局と区との調整を区役所担当局（川崎市では市民局が相当する）が行なっているが、実態上の権限がないことから調整が難しいものとなっている。また、最近では、実効性をあげるために、調整権者を副市長（助役）としたり、局・区長の責務や権限、調整方法を詳細に設定する動きが見受けられる。

(2) 実効性のある区長の総合調整機能の向上に向けて

区長の総合調整機能の向上については、事業局との情報の共有をはじめ、区域内における計画の策定、施設の建設、事業の実施及び調整についての区の関与を制度化（規則の制定）することが必須である。制度化にあたっては、事業局との調整などの実効性を担保するために、次の事項を留意して制度設計する必要がある

事業局と区が情報の共有をすべき事項の設定

事業局と区の責務（権限）の明確化

事業局と区との調整（協議）事項の設定、時期、手法

制度の運営、事業局と区との調整の所管局

また、(1) で述べたように制度の所管局（調整担当局）については、実効性を担保するにあたっての最重要事項であり、現状から判断すると川崎市においては、事業の計画・施設の建設等の施策調整を全市的視点に立って行なう機能を有した部署（現行では総合企画局）とすべきである。

区側の所管としては、今年度の組織整備で、企画調整部門の位置づけを副区長直轄とし、総務企画課として体制の増強を図ったところであることから、今後、この総務企画課が区の人事・予算とともに事業等の企画調整にあたることになる。

(3) 特徴のある制度化に向けて

これからの川崎市の区行政の実効ある展開を確保するため、この規則に昨年度試行した「地域課題調書」「地域課題に係る新たな取組予算」と課題になっている「区における課題に対する執行体制の確保（区長の組織・定数に関する権限）」を盛り込み、計画・予算・組織の一体的な運用を目指すなど他都市の制度との差別化を図ることも必要である。

エ 区長の人事・組織・定数に関する権限の整備

(1) 川崎市における人事制度等の現状

区長の人事・組織・定数に関する権限の整備については、以前から区役所機能の強化と合わせての整備が要望されている。

人事権に関しては、総務局が所管しているが、実際の配置の権限は、事務決裁規程上、区長は主任以下の権限を有しており、他の局室と差異はなく（なお、事務決裁規程上では、係長級及び副主幹については助役に、課長以上の管理職は市長に権限が属している）区長と他の局室長との間において権限の差はないものといえる。

また、実際の人事異動業務を見てみると、区役所内における指定主査以下の配置換えは実質的に区長の権限で行なわれており、区役所外への異動についても区長の意向を受けた区総務企画課長（人事担当課長）と総務局人事課との間でヒアリングや意見交換を行ないながら調整をしている。ポスト係長以上についても、総務局人事課での異動案の作成にあたっては、各区長（課長級以上の管理職を対象）や区総務企画課長（副主幹・ポスト係長を対象）との間でヒアリングや意見交換を行なって作成しており、事務決裁規程の定めによる決裁権限よりも広い範囲で区長の意見・要望が反映させることができるものとなっている。なお、これらは本庁部局の局長と差はないものである。さらに、責任分担制組織を広く導入している川崎市の組織において、主査の責任分担内容についても、課の所掌事務の範囲内において課長が定めることができることとなっている。

組織・定数に関する権限に関しても、総務局が所管しており、現状においては、毎年

度の組織整備計画・職員配置計画により翌年度の要求書を総務局に提出し、総務局長と各区長や必要な場合には関係局長との調整を経て組織・定数を決定しているが、実態として、区役所は、行政領域別の組織となっているために本庁部局との関係が強く、調整を行なった場合は全区一律の基準で算定されており、他の局室との差異がある。なお、職員定数に関しては、川崎市では管理を課単位で行なっており、課内配置については所属の課長が事務分担で決定することが可能である。

(2) 人事・組織・定数の考え方

現状においても、区長の人事に関する権限は他の局室長と差異はないものの、今後、地域課題を適切に把握し、調整し、解決するためには、組織・定数について、一定の枠内での区長の権限による配分など、自由度を高める必要がある。ただし、このことは全庁的課題としての検討が必要である。

また、繁忙期・閑散期の業務量の増減に対応するため、職員体制の一時的な応援体制を組むことなどが柔軟に実施できるような人事に関する権限の拡充も必要である。

さらに、人事配置だけではなく、人材育成の観点から考えれば、現在の人事異動の実態として、入庁後の異動の中で区役所のみ経験しかない職員、あるいは本庁部局のみ経験しかない職員がいるのは事実であり、区役所と本庁部局との人事交流をより積極的に行なうためのルールを策定する必要がある。また、区役所内でも例えば生活保護事務や税務事務など専門性を要求される部署の職員についても、その育成にかかる時間等を踏まえて人事ローテーションを検討する必要がある。

2. 地域住民の総意に基づいた地域自治を実践するための体制整備

提 言

2. 地域住民の総意に基づいた地域自治を実践するための体制整備

ア 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）。

【職務と権限（以下の事項について、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。

イ まちづくり及び地域福祉計画等への市民意見の反映と進行管理

区民会議の審議事項として、区に関する諸計画に関すること、区政方針の策定に関することを含めることにより、各計画等への市民意見の反映を行なうとともに、区の企画調整部門において計画の進行管理を行っていく。

ア 区民会議の設置

(1) 区民会議の考え方と区の現状

区民会議についての考え方は、市議会における市長答弁等において、次のとおり明らかにされている。

「区民の日常生活における課題などについては、地域に身近な総合行政機関である区役所が、課題の把握・解決に向けて主体的に取り組むことが求められている。そのためには、区を単位として、区域における固有の課題について、地域を代表する方々（市議会議員、県議会議員、区民及び区長）が知恵を出し合い、決定する仕組みの一つとして区民会議の創設が必要と考えている。」

一方、区役所においては、現在、区における地域課題の取り組みに関わる組織や話し合いの場として、「区政推進会議」、「まちづくり推進組織」、「区選出の市議会議員との会議」、「区選出の県議会議員との会議」があり、その概要は次のとおりである。

「区政推進会議」は、区長の諮問機関的な組織として、区政に関する自主的な企画立案機能を支援し、その実現を積極的に推進することを目的とし、区長が提案する「魅力ある区づくり推進事業」などの区域に関する事項について、区の住民団体の代表、区長、知識経験者及び公募区民など 15 人以内で審議するものである。

「まちづくり推進組織」は、区民の区民による区民のためのまちづくりを目指し、公募、推薦などにより選ばれた市民が一定期間にわたり、区民にかかわりのある事項を検討し、市民相互で合意形成を行ない、区づくり白書で明らかにされた区のまちづくりに関する事項の具体化など区民が主体的に進めていく事業について自ら取り組んでいる。

「区選出の市議会議員との会議」、「区選出の県議会議員との会議」は、各議員に区予算などの情報を提供する場としての性格をもつ会議である。

このように現状の区における組織や会議はそれぞれ性格が異なるが、区民会議の考え方は、区域における地域課題全般について、区の中で解決できることを地域の代表者との協議により解決を図る機能をもつ組織であり、こうした機能の一端を現状の区の組織や会議がそれぞれ担っているものと考えられる。

(2) 区民会議の制度設計の考え方

区が自ら地域課題を発見し、区の中で解決を図っていくためには、区民が主体的な役割を果たすことを基本にしなければならない。その上で、区民自らが地域の課題を発見し、共有し、解決策を検討し、区民の合意を形成する場をつくることが求められる。

このような場を制度設計するにあたっては、区民会議の役割、構成員、職務・権限、既存組織との関係などについて方向を定めることが肝要である。

(3) 区民会議の設置に向けて

平成 16 年第 159 回国会において提出された地方自治法の改正案では、住民自治の強化等を推進する観点から、市町村は市町村長の権限に属する事務を分掌させ、及び地域の住民の意見を反映させつつこれを処理させるため、条例でその区域を分けて定める区域ごとに地域自治区を設け、その事務所を置くことができるものとされた。

また、地域自治区には、地域協議会を置くものとされ、地域自治区の事務所が所掌する事務に関する事項、市町村が処理する地域自治区の区域に係る事務に関する事項、市

町村の事務処理に当たっての地域自治区の区域内に住所を有する者との連携の強化に関する事項のうち、市町村長その他の市町村の機関により諮問されたもの又は必要と認めるものにつき審議し、市町村長その他の市町村の機関に意見を述べるができるものとされた。とりわけ、指定都市においては、必要と認めるときは、条例で区ごとに区地域協議会を置くことができるものとされた。

こうした状況を踏まえ、区民会議の設置については、今回の地方自治法の改正案にある区地域協議会の設置という形で平成 17 年度に向けて実現を図る。その考え方は概ね次のとおりとする。

区民会議の役割

区民会議を区政全般の事項についての意思決定機関と位置づけた場合、法制度的には「区議会」または「準区議会」に近い性格のものとなるが、現行の地方自治法では、行政区に区議会を創設することを予定していない。これは、区長権限の強化の範囲と密接に関わり、例えば、区長が区政運営全般の権限をすべてもつことになれば、それに対する牽制作用としての「区議会」を置くことが必要とも考えられるが、区長の権限の範囲は区政全般の全ての権限を集中させるものではなく、基本的には区の中で自ら解決できる事項に関する権限の範囲に止まるものと考えられる。このため、区民会議の性格も単に区長に対する牽制機能を果たすためのものではなく、区民と区役所が協働してより良い区づくりを進めていくために、区域の地域課題を発見し、区の中で解決できる事項等についてその解決策を建設的に協議していく場としての性格が強い。また、協議結果を区長に対する意見として提出し、区長はその意見を尊重して忠実に実行することにより、区民会議の実効性は担保されることになる。したがって、区民会議については、意思決定機関という性格ではなく、区長の諮問機関として位置づけることでその役割を果たすことができるものと考えられる。

したがって、今回の地方自治法改正案にある区地域協議会を設置することで区民会議を実現することができるものと考えられる。

構成員

区域の地域課題を発見し、区の中で解決できる事項等についてその解決策を建設的に協議していくにあたっては、区民会議の構成員の構成が、区域の中の多様な意見が適切に反映されるものとなるよう配慮する必要がある。

具体的には、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こととし、町内会・自治会等の地域を代表するもの、活動分野別の代表、区民公募による代表、市会議員、県会議員等で構成するものとする。任期は 4 年以内で条例で定める期間とし、報酬の支給については無報酬とすることもできる。

また、区民代表としての会長及び副会長を置き、まちづくりや福祉等の分野に応じた分科会を設けることができるものとする。

職務と権限

区民会議の当初の考え方を踏まえれば、その審議事項は区域における地域課題に関

することが基本となる。具体的には、次の事項について審議し、区長に対し意見を述べるものとする。

- a 区政方針の策定に関すること
- b 区に関する諸計画（総合計画、地域福祉計画、都市計画マスタープラン区別計画等）に関すること
- c 区の主要事業（まちづくり等）の推進に関すること
- d 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
- e 市民活動の支援に関すること
既存組織との関係

「区政推進会議」や「まちづくり推進組織」については、前述のような内容である。「区政推進会議」については、区長の諮問機関的な組織として、主に魅力ある区づくり推進事業に関することを検討している会議であり、区民会議の審議事項にこの項目を含めることにより、区政推進会議は発展的に解消する方向と考えられる。また、「まちづくり推進組織」は、区民が主体的に進めていく事業について自ら取り組んでいく実行組織の性格が強いため、区長の諮問機関として区域の地域課題に関することを審議する区民会議とは性格が多少異なる組織と考えられるが、協議組織と実行組織という両者の性格が一体的に推進されてこそ、地域課題の実効性ある解決に結びつくことになるため、区民会議とまちづくり推進組織が連携できる制度設計とすることが必要と考えられる。

イ まちづくり及び地域福祉計画等への市民意見の反映と進行管理

(1) 区に関する計画策定の現状

地方分権型の行政運営を推進する観点等から、住民自治を進めるために地域に着目した市民参加型の事業が推進されるとともに、行政領域ごとの計画の策定が、市民の声をきめ細かく聴くために行政区を単位に進められることが多くなっている。

そのような事例として、具体的には、区づくり白書の策定、市民健康の森事業、都市計画マスタープラン区別構想、地域福祉計画が挙げられるが、将来に向けても、地域に着目した計画策定の機会が増加していくことが考えられる。

こうした計画等への市民意見の反映については、現段階では、都市計画マスタープラン区別計画や地域福祉計画等の策定経過にみられるように、所管局が自らの責任で区ごとに市民意見を反映させるために公募市民等を入れた検討委員会を設置することや、検討の節目において一般市民を対象とした市民討議の場を設けること、さらにはインターネットを活用した意見聴取やパブリックコメントなどを行なっている。また、計画の進行管理についても計画の所管局が行なっている状況にある。

(2) 区の総合的な視点に基づく市民意見の反映

区が自己決定・自己責任の原則のもとで、現在ある地域課題に主体的に取り組んでいくためには、区域のまちづくりの動きをトータルに把握し、区の将来像を常に見定めておくことが求められる。また、領域別に策定される計画に対しては、区の将来像を見定めた中で総合的な視点に基づいて市民意見が反映されることが望ましい。

しかしながら、現行の行政領域ごとの計画策定は所管局別に行なわれており、区の企画調整部門の職員が策定経過に関わっているものの、区として横断的に各局の計画内容を把握し、常に区の将来像を見定めておくことは困難な状況にある。

また、これらの計画策定に参加する市民も計画ごとに異なっており、区の将来像がどの方向に向いているかを総合的に見極めることは市民にとっても、非常に困難な状況にある。

こうした中で、前述したような常設の区民会議を市民意見の反映の受け皿の一つとして位置づけ、区に関する計画の策定にあたっては、区民会議で審議し意見を聴くこと、併せて、区政方針に関することを審議事項とすることにより、この審議の中で区の将来像を常に見定めていくことが可能となる。また、こうした取り組みを通じて、区の企画調整部門において計画の進行管理を行なう体制を整えていくことができるものと考えられる。

(3) 区民会議の審議に基づく市民意見の反映

前述したように、区民会議の審議事項として、区に関する諸計画（総合計画、地域福祉計画、都市計画マスタープラン区別計画等）の策定に関すること、区政方針の策定に関することを含めることにより、各計画等への市民意見の反映を行なうとともに、区の企画調整部門において計画の進行管理を行なっていくことが必要である。

おわりに

区行政改革検討委員会は、平成 15 年 11 月の発足以来、川崎市における区行政のあり方について、関係局・区の職員を含めて精力的に議論を重ね、地域課題の解決に市民と共に主体的に取り組んでいく積極的な区役所像の実現を図るために、地域社会の動向等を考慮しつつ、幅広い視点から検討を行ってきた。

地方分権改革の進展とともに、地域における自治のあり方が問われる中で、市民に期待される区役所であり続けるためには、区役所はもちろんのこと、川崎市行政全体が改革に向けた努力を惜しんではならない。今回の提言をもとに、「地域の課題を自ら発見し解決できる市民協働拠点」としての区役所の実現に向けて、改革が着実に進められるよう期待するものである。

なお、今回の報告書においては、当面の区行政改革の全体像について、かなり具体的かつ現実的な改革内容の取りまとめを行なったことから、今後は、実際に地域の中で様々な課題に取り組んでいる市民や市民活動団体、あるいは区役所にはほとんど訪れたことの無い市民についても、直接、あるいは間接的な方法（アンケート等）も含めて、幅広い市民の意見を伺いながら、一刻も早い改革の具体化を図っていくことが必要である。

改革の具体化に向けた精力的な取り組みを期待するものである。

区行政改革検討委員会名簿・検討経過

区行政改革検討委員会名簿

委 員	委員長	政策研究大学院大学教授	辻 琢 也
	副委員長	四日市大学総合政策学部教授	岩 崎 恭 典
	委員	法政大学社会学部助教授	野 口 貴公美
		女子栄養大学講師、高津区区政推進会議委員	佐 藤 順 子
事務局	総合企画局政策部 総合企画局企画部企画調整課 市民局地域生活部区政課 総務局行財政改革実施本部		

検討経過

項 目	日 時	内 容
第 1 回	H15.11.25 (火)	・区役所の現況
第 2 回	H15.12.26 (金)	・地域社会を取り巻く課題と区役所の担うべき役割
第 3 回	H16. 2. 6 (金)	・地域社会を取り巻く課題と区役所の担うべき役割
第 4 回	H16. 2.19 (木)	・区行政機能の強化
第 5 回	H16. 3.23 (火)	・区行政改革の基本方向と検討課題
第 6 回	H16. 4.26 (月)	・区行政改革の基本方向について(報告書素案の検討)
	H16. 5.10 (月)	・各区長との意見交換会

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～

平成16年5月

川崎市 区行政改革検討委員会

(お問い合わせ先)

事務局：川崎市総合企画局政策部

TEL 044-200-3707

FAX 044-200-3800

E-mail 20ziti@city.kawasaki.jp

