

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

平成 21 年 3 月

川崎市

区役所と支所・出張所等の 窓口サービス機能再編 実施方針について

川崎市では、新総合計画「川崎再生フロンティアプラン」第2期実行計画の基本政策Ⅶ「参加と協働による市民自治のまちづくり」の施策のひとつに、「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」を掲げています。

この施策を実現するためには、これまでの区役所、支所・出張所、行政サービスコーナー、連絡所の機能と役割を見直し、市民にとって利便性が高い窓口サービスを提供できる体制づくりが不可欠であるとともに、今後の区役所、支所・出張所等の業務運営にあたっては、制度や手法の見直し等も含めた、新たなしくみづくりが必要です。

そこで、「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編」についての考え方や方向性を平成20年10月に「実施方針素案」としてとりまとめ、市民の皆様にお示しするとともに、パブリックコメント手続きや市民説明会を実施し、多くのご意見、ご質問等をいただきました。

こうした市民の皆様のご意見も踏まえながら、区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編に向けた今後の取組内容を検討し、このたび「実施方針」としてとりまとめました。

なお、本書に示しました取組につきましては、引き続き市民の皆様にも適宜ご説明し、ご意見やご要望をお聞きする機会を設けながら、窓口サービスの機能再編に取り組んでいくとともに、区役所機能の強化や区における総合行政の推進に取り組んでまいります。

目 次

区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編の全体像	1
1. これまでの窓口サービス向上の取組と現在の窓口体制	3
これまでの窓口サービス向上の取組	3
窓口体制と所管区域	4
2. 窓口機能の課題と機能再編の方向性	7
課題1 総合的・機能的・効率的な窓口サービス提供体制の構築	7
課題2 支所・出張所に求められる新たな機能と役割への対応	10
課題3 行政サービスコーナーの利便性向上と連絡所の効率化	11
課題4 行政サービス端末の利用促進	13
3. 窓口機能の再編と効率化のための主な取組	15
取組1 区役所と支所・出張所の窓口サービス機能再編	15
取組2 行政サービスコーナーと連絡所の再編と機能充実	19
取組3 行政サービス端末の利便性の向上	20
取組4 区役所市税部門の（仮称）市税事務所への再編	22
4. 機能再編スケジュール	23
5. 資料編	24
実施方針の主な検討経過	24
実施方針素案 パブリックコメント手続き及び市民説明会の実施状況	25

区役所と支所・出張所等の窓

基本目標

区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能を

第2期実行計画 における取組

- ◆ 区役所を中心としたわかりやすい窓口サービス提供体制の構築
- ◆ 支所・出張所等の地域振興機能と地域の市民活動支援機能の充実
- ◆ 行政サービスコーナーの利便性向上と行政サービス端末の利用促進
- ◆ (仮称)市税事務所の設置による市税部門の充実と効率化

1 これまでの窓口サービス向上の取組と現在の窓口体制 【3～6ページ】

区役所 川崎、幸、中原、高津、 宮前、多摩、麻生

【これまでの主な取組】

- ◆ 窓口混雑期の臨時窓口開設を適宜実施 平成16年3月～
- ◆ 行政サービス端末の設置(各2台) 平成19年6月実施
- ◆ 毎月第2・第4土曜日窓口開設 平成19年10月～
- ◆ 区役所サービス向上指針の策定 平成20年4月実施
- ◆ 区内全域の届出を区役所で受付 平成20年10月実施

市民税課・資産税課・納税課

支所 大師、田島

【これまでの主な取組】

- ◆ 行政サービス端末の設置(各1台) 平成19年6月実施

出張所 日吉、橘、向丘、生田

【これまでの主な取組】

- ◆ 行政サービス端末の設置(各1台) 平成19年6月実施

行政サービスコーナー 川崎、小杉、溝口、 鷺沼、登戸

【これまでの主な取組】

- ◆ 登戸行政サービスコーナーの開設 平成18年12月実施
(図書返却・観光案内等のサービスも提供)
- ◆ 行政サービス端末の設置(各1台) 平成20年4月実施

連絡所 宮前、菅、柿生

【これまでの主な取組】

- ◆ 行政サービス端末の設置(各1台) 平成20年4月実施
- ◆ 証明発行の市内全域対応 平成20年4月実施
- ◆ 証明取扱種類の拡大(端末設置による) 平成20年4月実施

2 窓口機能の課題と機能再編の方向性 【7～14ページ】

【課題1】

総合的・機能的・
効率的な
窓口サービス提供体制
の構築

【課題2】

支所・出張所に
求められる新たな
機能と役割への対応

【課題3】

行政サービスコーナー
の利便性向上と
連絡所の効率化

【課題4】

行政サービス端末の
利用促進

窓口サービス機能再編の全体像

見直し、効率的で利便性の高いサービスの提供を行います。

3

窓口機能の再編と効率化のための主な取組

【15～24 ページ】

区役所

川崎、幸、中原、高津、宮前、多摩、麻生

- ◎市民参加と協働による区行政の推進
- ◎地域の課題解決と窓口サービスの総合的な拠点

【幸区・高津区・宮前区・多摩区】

- ◆日吉・橘・向丘・生田出張所の住所変更や戸籍等の届出窓口を区役所に集約 平成23年度内実施予定

【川崎区】

- ◆今後概ね10年程度の期間で進めていく富士見地区の整備にあわせて、川崎区役所の移転・整備について具体化し、大師・田島支所の機能再編について検討する。

【全区】

- ◆(仮称)市税事務所の設置に伴う区役所市税部門の機能再編 平成23年度内実施予定

支所・出張所

大師、田島、日吉、橘、向丘、生田

- ◎地域振興・市民活動を支援する機能の充実
- ◎市内全域を対象とした証明発行サービスの地域における拠点

【出張所】

- ◆地域振興・市民活動支援機能の整備・充実 平成23年度以降順次供用開始
- ◆日吉・橘・向丘・生田出張所の住所変更や戸籍等の届出窓口を区役所に集約 平成23年度内実施予定

【支所】

- ◆今後概ね10年程度の期間で進めていく富士見地区の整備にあわせて、川崎区役所の移転・整備について具体化し、大師・田島支所の機能再編について検討する。

(仮称)行政サービスコーナー

川崎、小杉、溝口、鷺沼、宮前、登戸、菅、柿生

- ◎市内全域を対象とした証明発行サービスの地域における拠点
- ◎地域の身近な情報提供スポット

【今後の取組内容】

平成22年度以降可能なものから順次実施

- ◆川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸行政S Cの日曜日開設時間の拡大
- ◆菅連絡所の開設日・開設時間の拡大
- ◆宮前・柿生連絡所の証明発行体制の見直し
- ◆川崎、小杉行政S Cの適地移転の検討

行政サービス 端末の 利便性の向上

【今後の取組内容】

- ◆かわさき市民カードの広報の充実
- ◆証明発行手数料の見直し
- ◆旧印鑑登録証からかわさき市民カードへの切替えの促進

(仮称)市税事務所

南部、中部、中部分室、北部

【今後の取組内容】

平成23年度内実施予定

- ◆市税専門組織として市内3カ所の事務所と1カ所の分室に再編
- ◆よりわかりやすく、内容の充実したサービスを提供
- ◆市内全域の申告や証明発行の手続きを受付
区役所では、引き続き証明発行窓口や税務相談窓口を設置するとともに、市・県民税の申告の時期には、臨時窓口を開設します。

1

これまでの窓口サービス向上の取組と 現在の窓口体制

これまでの窓口サービス向上の取組

川崎市はこれまでも「川崎市基本構想(平成16年12月議決)」や「川崎市自治基本条例(平成17年4月施行)」の考え方を踏まえ、市民本位のまちづくりを実現するため、区行政改革の取組を推進してきました。

とりわけ、区役所や支所・出張所等の窓口サービスについては、市民満足度の高い便利で快適なサービスを効率的に提供することを目標に掲げ、さまざまな取組を実施してきました。

●職員のサービス意識の向上

取組内容	主な影響・効果
平成15年11月 高津区保険年金課でISO9001(※)の認証取得 平成16年12月 多摩区区民課でISO9001の認証取得	◆継続的な事務改善と職員の意識改革を図ることができました。 ◆窓口発券機の設置や混雑予想カレンダーの作成など、お客様の視点に立った取組が活性化しました。
平成20年4月 「区役所サービス向上指針」を策定	◆区長のリーダーシップにより区の取組方針を策定し、窓口サービス向上の取組を推進しています。

(※) ISO9001…国際標準化機構(ISO)が定めた、製品やサービスの品質マネジメントシステムの国際規格。
ISO9001の要求事項を満たしていると判断されると、審査登録機関の審査により認証登録が得られる。

●窓口混雑緩和の取組

取組内容	主な影響・効果
適宜実施 大型マンション開発等に伴う集中的な転入への対応	◆転入された方々に手続きに関する案内の送付、入居説明会等での手続きの説明や書類の事前配布などにより、窓口混雑の緩和を図りました。
平成16年3月～ 窓口混雑期(3月・4月)の臨時窓口開設の適宜実施	◆平成20年は全区区民課・保険年金課で開設し、3月30日と4月6日の2日間で延べ3,702人のご利用がありました。

●窓口と取扱区域の拡大

取組内容	主な影響・効果
平成18年12月 登戸行政サービスコーナーの開設	◆平成19年度は34,747件の証明発行のご利用がありました。
平成19年6月 ◆戸籍システムの稼働 ◆区役所・支所・出張所に行政サービス端末を設置 (区役所に2台、支所・出張所に各1台)	◆手続きに要する時間の短縮や、市内全域の証明書の発行が可能になりました。 ◆端末機の導入により、17:00以降や土曜日・日曜日に証明書の発行が可能になりました。
平成19年10月～ 区役所窓口の毎月第2・第4土曜日の開設 (区役所区民課・保険年金課)	◆平日に区役所等の窓口に来られない方々を中心にご利用いただいています。

取組内容	主な影響・効果
平成20年4月 行政サービスコーナー・連絡所に行政サービス端末を設置（各1台）	◆連絡所における証明書発行の取扱区域が市内全域に拡大されました。
平成20年10月 区内全域の住所変更や戸籍等の届出を区役所で受付（区役所区民課・保険年金課）	◆支所や出張所の所管区域にお住まいの方が、区役所でも住所変更や戸籍の届出を行うことができるようになりました（一部手続きを除く）。

窓口体制と所管区域

●窓口体制について

川崎市には現在21カ所の区役所関係の窓口サービス拠点がありますが、それぞれ取り扱う業務に違いがあります。

(1) 区役所（7カ所）【総合的な窓口サービスの拠点】

市内7区に設置している区役所は、総合的な窓口サービス拠点として、区内の全ての窓口サービスを取り扱っています。

【区役所の主な窓口サービス】

- ①戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、外国人登録等の届出・手続き及び証明発行
※住民票の写し等の証明は市内全域分の発行を行っています。
- ②市税関係の届出・手続き及び証明発行
- ③医療、保健、福祉、国民健康保険、国民年金等に関する手続き
- ④地域振興、市民活動支援等
- ⑤子ども支援・相談等
- ⑥各種相談（市民相談、法律相談、税務相談等）
- ⑦市政情報提供、市政案内

(2) 支所（2カ所）【届出受付窓口】【証明発行窓口】【地区健康福祉ステーション】

川崎区にある2カ所の支所は、所管する区域に住所のある市民を対象に業務を行っています。

【支所の主な窓口サービス】

- ①戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、外国人登録等の届出・手続き及び証明発行
※届出手続きは、一部を除き平成20年10月から区役所でも手続きが可能になりました。
また、証明は市内全域分の発行を行っています。
- ②市税関係の証明発行
- ③地域振興、市民活動支援等
- ④市政情報提供、市政案内

【地区健康福祉ステーションの主な窓口サービス】

- 医療、保健、福祉、国民健康保険、国民年金等に関する手続き

(3) 出張所（4カ所）【届出受付窓口】【証明発行窓口】【健康ステーション(日吉)】

市内4カ所にある出張所は、所管する区域に住所のある市民を対象に業務を行っています。

【出張所の主な窓口サービス】

①戸籍、住民基本台帳、印鑑登録等の届出・手続き及び証明発行

※届出手続きは、一部を除き平成20年10月から区役所でも手続きが可能になりました。

また、証明は市内全域分の発行を行っています。



②地域振興、市民活動支援等

③市政情報提供、市政案内

【日吉健康ステーションの主な業務】

○母子健康手帳、乳幼児健康診査、予防接種(BCG、ポリオ)、小児特定疾患・養育医療・育成医療の申請、公害に関わる補償手続き

(4) 行政サービスコーナー（5カ所）【証明発行窓口】

鉄道ターミナル駅を中心として、市内5カ所に設置している証明発行の窓口です。

【行政サービスコーナーの主な窓口サービス】

○戸籍、住民票の写し、印鑑登録証明書等の市内全域分の証明発行

(5) 連絡所（3カ所）【証明発行窓口】

市内3カ所に設置している地域の証明発行窓口です。

【連絡所の主な窓口サービス】

○戸籍、住民票の写し、印鑑登録証明書等の市内全域分の証明発行

●住所地による窓口指定（所管区域）について

戸籍や住所変更の届出等、区役所区民課、支所区民センター、出張所で取り扱っている届出手続きは、「川崎市区の設置並びに区の事務所の位置、名称及び所管区域を定める条例（昭和46年10月2日条例第38号）」及び「川崎市区役所支所及び出張所設置条例（昭和46年10月2日条例第39号）」の定めるところにより、住所地ごとに窓口が定められています。

かつては、戸籍や住民基本台帳等が紙の台帳であったこともあり、区域をさらに細分化して、支所や出張所を設置し、所管区域の事務を分担していましたが、現在では、台帳も電子化され、住民票等の証明書は市内のどこの窓口でも入手できます。また、平成20年10月からは、支所・出張所の所管区域に住所地のある市民も、一部の手続きを除き、区役所の窓口で戸籍や住所変更等の届出ができるようになり、同一区内で窓口の所管区域を設定する必要性が薄れてきています。

なお、福祉事務所の窓口サービスについては、「川崎市福祉事務所条例（昭和26年10月28日条例第50号）」により、区役所と支所の9カ所（保健福祉センター及び地区健康福祉ステーション）で提供しております。



●参考

所管区域内人口
（平成21年1月1日現在）

【川崎市】

- ◆川崎区役所 92,259人
- ◆大師支所 71,036人
- ◆田島支所 50,391人

【幸区】

- ◆幸区役所 93,870人
- ◆日吉出張所 57,263人

【中原区】

- ◆中原区役所 226,149人

【高津区】

- ◆高津区役所 123,957人
- ◆橘出張所 88,572人

【宮前区】

- ◆宮前区役所 149,579人
- ◆向丘出張所 65,276人

【多摩区】

- ◆多摩区役所 156,742人
- ◆生田出張所 53,817人

【麻生区】

- ◆麻生区役所 164,849人

2

窓口機能の課題と機能再編の方向性

川崎市では、現在の窓口機能とそれを取り巻くさまざまな状況について検証してきた結果、次に示す4つの課題に対応する必要があると考えました。

- 課題1 総合的・機能的・効率的な窓口サービス提供体制の構築
- 課題2 支所・出張所に求められる新たな機能と役割への対応
- 課題3 行政サービスコーナーの利便性向上と連絡所の効率化
- 課題4 行政サービス端末の利用促進

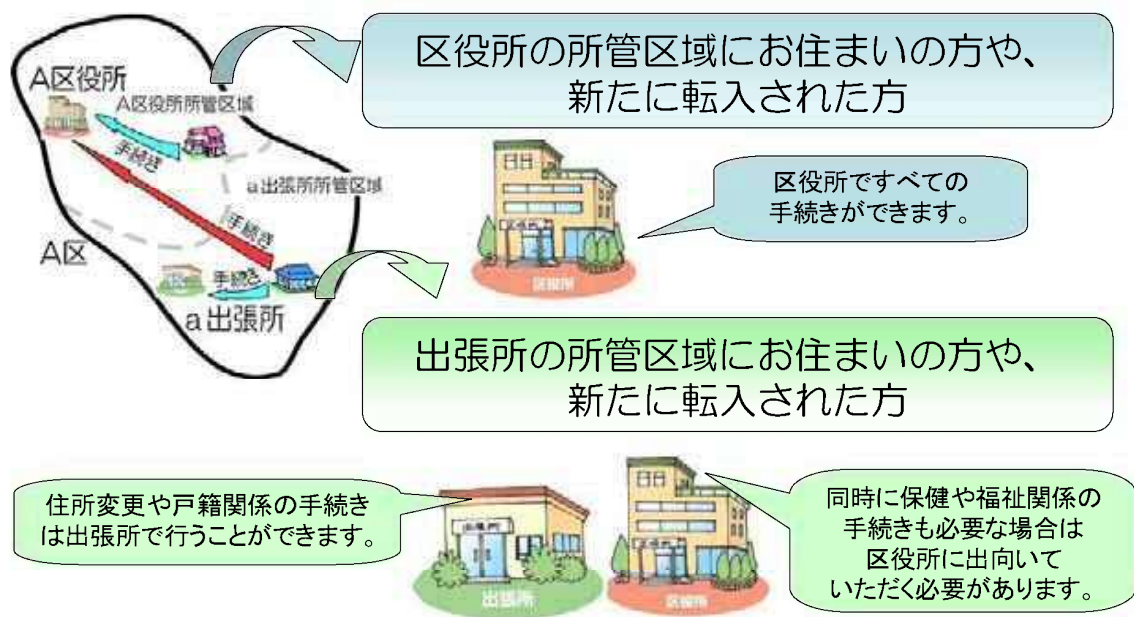
課題1 総合的・機能的・効率的な窓口サービス提供体制の構築

●窓口サービスの複雑さとわかりにくさの解消

窓口サービスの利便性向上のため、これまで川崎市ではさまざまな取組を進めてきましたが、現在の窓口サービス提供体制では、出張所の所管区域にお住まいの方や新たに転入した方が、住所変更の届出手続きのみを行う場合は、出張所でも行うことができますが、同時に福祉サービスを受けたい等という場合には、区役所に出向いていただいています。

また、支所の所管区域にお住まいの方の場合、例えば子どもに関する手続きでも、ポリオ等の予防接種は区役所で実施しておりますが、保育所の入所手続きは支所の地区健康福祉ステーションで行っています。

区役所と出張所を設置している区の窓口サービス提供体制イメージ



所管区域により窓口が異なる例



◆予防接種は区役所地域保健福祉課

◆保育所の入所手続きは
支所の地区健康福祉ステーション

このような複雑でわかりにくい窓口体制は、長い年月の間さまざまな経過を辿って現在に至っておりますが、場合によっては思わぬ時間の浪費や出費につながる恐れもあります。

したがって、市民の利便性や効率性を確保する観点からも、すべての市民に1カ所のサービス拠点で、必要なすべての窓口サービスを提供できる総合的な体制を、できる限り早期に構築することが必要であると考えています。

●市民ニーズや窓口の利用状況への機能的な対応

人々の生活には、一般的に結婚、出生、転居等といったライフサイクルの節目があります。

出張所では、戸籍、住民基本台帳、印鑑登録等、一般的にライフサイクルの節目のときに行う一部の手続きを受け付けておりますが、こうした手続きは、多くの市民にとって日常的に発生するものではないと考えています。

ライフサイクルと一般的な届出手続き

ライフサイクル	一般的な届出手続き	ライフサイクル	一般的な届出手続き
出生	出生届 妊娠届（母子健康手帳）	結婚・離婚	婚姻届 離婚届
子育て	児童手当 小児医療費の助成 予防接種・乳幼児健康診査 保育所入所 子ども支援・相談 小中学校の転入学手続き	転居	住所異動の届出 印鑑登録 戸籍の届出 小中学校の転入学手続き 国民健康保険資格取得・喪失 国民年金の住所変更
成人	国民年金への加入 印鑑登録	高齢者	国民年金への任意加入 介護保険・介護予防の手続き等
就職	国民健康保険資格喪失届 国民年金資格喪失届	死亡	死亡届 埋火葬許可申請

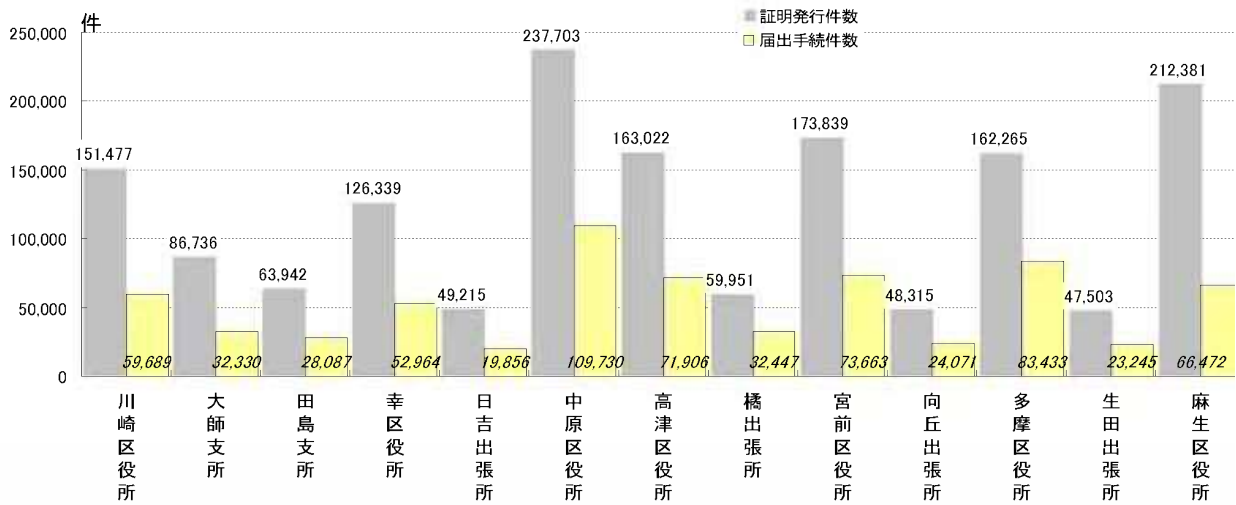
注1) その他の手続きが必要となる場合があります。

注2) 太字は出張所で受け付けている届出手続き。

また、窓口で取り扱う手続きには、大きく分けて「届出」と、住民票や印鑑登録証明書等の「証明発行」の2種類があります。

平成19年度の区民課事務取扱件数実績から見ると、区役所、支所、出張所のいずれの窓口も、「証明発行」の取扱件数のほうが「届出」よりも多いことがわかります。

平成19年度の区民課事務取扱件数実績



こうしたことから、戸籍、住民基本台帳、印鑑登録等の窓口サービスについては、市民ニーズや利用件数に対応した、効率的かつ利便性の高いしくみに改編することが、より機能的であると考えています。

●効率的でバランスのとれたしくみの構築

川崎市は平成20年3月に「新行財政改革プラン」を策定しました。行財政改革の本旨は、見直すべきところは手を緩めることなく見直し、厳しい財政環境のもとでも限られた財源や資源を最大限に有効活用し、市民が真に必要なとするサービスを確実に届けることにあります。

窓口サービス提供体制については、支所や出張所において、市民が必要なすべての窓口サービスを提供することにより、「複雑さとわかりにくさ」という課題は解消することができます。

しかしながら、そのためには庁舎の大規模な改修工事や駐車場の確保、それに伴う用地取得等に多額の経費が必要となり、また職員の人件費もこれまで以上に必要になります。

したがって、窓口サービス提供体制の機能再編にあたっては、窓口の利用状況をはじめ、本市の厳しい財政状況、区役所や支所・出張所の設備、交通体系、社会状況等を総合して勘案しながら、窓口業務の効率性とさまざまな施策とのバランスに配慮する必要があると考えています。

●人口増加への対応と広報の強化

川崎市の人口は、大規模な住居系開発事業等による社会増を主要因として、特に生産年齢人口（15～64歳）を中心に今後も増加が続く見込みです。このため、区役所窓口の増設や待合スペースの拡張、手続きの迅速化等、窓口を利用する市民の快適性を高める取組がたいへん重要であると考えています。

また、区役所に住民票等の証明書のみを入手するために来庁する方が多くいらっしゃいますが、戸籍や住民票等に関するほとんどの証明書は、市内21カ所のどこの窓口でも入手することができますので、市民にこうした情報を確実に提供していくため、広報をこれまで以上に強化していく必要があります。

課題 2 支所・出張所に求められる新たな機能と役割への対応

●地域社会が抱えるさまざまな課題を市民自ら解決しようとする活動が活発化

近年、地域の課題を自ら解決していこうとする市民の活動が活発に展開される中で、その活動の場の充実、参加と協働による市民協働社会の実現と、市民の自主的な地域活動の支援という観点から、川崎市が果たすべき重要な役割のひとつになっています。

市民活動等の例

- ◆子ども支援・子育て支援
- ◆高齢者地域活動支援
- ◆安全・安心のまちづくり
- ◆放置自転車対策 など

●窓口サービスの利便性向上

かつて支所や出張所の所管区域に住んでいる方々は、指定された支所・出張所に行かなければ、住民票や戸籍等の証明書が入手できませんでしたが、電算化等のさまざまな取組を進めてきたことによって、窓口サービスの利便性は従来に比べ確実に向上してきました。

これまでの取組例

- ◆住民票、戸籍等の電算化
- ◆行政サービスコーナーの開設
- ◆行政サービス端末の導入
- ◆毎月第2・第4土曜日の窓口開設
- ◆証明書発行地域の拡大

●支所・出張所の新たな機能と役割への対応

◆地域振興や市民活動を支援するしくみの構築

支所や出張所においては、地域のさまざまな活動を支援する拠点として、近年その機能や役割に変化が求められていると考えています。

そのため、これまでと同様に町内会・自治会をはじめとした地域の方々とともに、地域を主体としたまちづくりを進めながら、市民が活動しやすい環境と支援するしくみを構築するため、すでに区役所等で運営されている、市民活動の支援拠点を整備していきたいと考えています。

区役所等で運営されている市民活動の支援拠点

平成21年2月現在

区	拠点名	所在地	面積	利用日(年末年始は休館)	利用時間
川崎区	市民活動コーナー	教育文化会館1階	55㎡	全日(毎月第3月曜日休館)	9時~21時
	市民活動コーナー	大師支所2階	18㎡	月~金	9時~16時
	市民活動コーナー	田島支所3階	18㎡	月~金	9時~16時
幸区	市民活動支援コーナーCha-Cha-Cha	幸区役所1階	25㎡	月~金	9時~17時00分
	幸市民協働プラザ	河原町団地2号館1階	60㎡	全日	9時~21時
	タウンホール	日吉出張所1階	55㎡	月~金	9時~16時30分
中原区	区民交流センター	中原区役所5階	69㎡	月~金	9時~16時30分
	市民活動支援ルーム	高津区役所4階	32㎡	全日	9時~21時
高津区	市民活動支援ルーム	高津市民館11階	20㎡	全日(毎月第3月曜日休館)	9時~21時
	市民活動支援ルーム	高津市民館橋分館1階	30㎡	全日(毎月第3月曜日休館)	9時~21時
	市民活動支援コーナー	宮前区役所1階	55㎡	全日	9時~21時
宮前区	向丘地区区民活動支援コーナー	向丘出張所2階	40㎡	全日	9時~21時
	市民活動支援コーナー	多摩区総合庁舎2階・6階	49㎡	全日(6階は原則木曜午後を除く)	9時~20時45分
麻生区	市民交流館やまゆり	麻生区上麻生1-11-5	164㎡	月~金 夜間及び土・日は要1ヶ月前予約	平日9時30分~17時

◆証明書発行ニーズへの対応

住民票や戸籍等の証明書については、市内6カ所の支所や出張所においても、窓口取扱件数の約70%を占めており、平成19年度実績による1カ所の1日平均は約224件となっています。

こうしたニーズの高さから、証明発行窓口は、引き続き支所・出張所に必要な機能としてサービスを提供していくべきものと考えています。

課題3 行政サービスコーナーの利便性向上と連絡所の効率化

●これまでの設置経過と開設時間

◆行政サービスコーナー

昭和61年度の川崎及び小杉行政サービスコーナーの開設以来、現在市内5カ所で証明発行サービスと市政情報提供を中心に業務を実施しています。

昭和61年10月	川崎行政サービスコーナー開設
	小杉行政サービスコーナー開設
平成9年9月	溝口行政サービスコーナー開設
平成12年11月	鷺沼行政サービスコーナー開設
平成18年12月	登戸行政サービスコーナー開設

【窓口開設時間】	平日7:30～19:00 土曜9:00～17:00 日曜9:00～13:00
【端末機利用時間】	平日8:30～19:00 土・日・祝日 9:00～19:00

◆連絡所

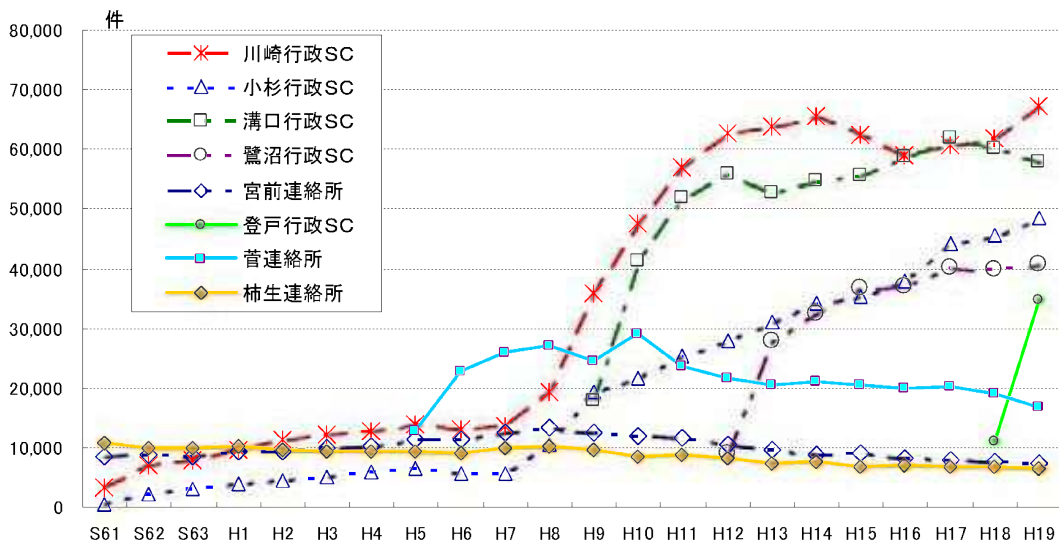
連絡所は現在市内3カ所に設置しています。宮前連絡所と柿生連絡所については、昭和57年度に高津区から宮前区、多摩区から麻生区が分区した際に、当時の出張所を連絡所に改編し現在に至ります。菅連絡所は平成5年度に証明発行の窓口として開設しました。

昭和57年7月	宮前連絡所開設
	柿生連絡所開設
平成5年9月	菅連絡所開設

【窓口開設時間】	平日8:30～17:00
【端末機利用時間】	平日8:30～19:00 土・日・祝日9:00～19:00

●証明発行件数の状況

行政サービスコーナーと連絡所の証明発行件数推移



証明発行件数の推移を見ると、行政サービスコーナーでは、土曜日・日曜日の窓口業務と証明書の即日交付を開始した平成8年度頃から急速に増加し、その後も年々増加傾向にあり、駅に近い行政サービスコーナーの需要の高さがわかります。

対照的に、連絡所では平成10年度頃から減少傾向にあります。菅連絡所については、駅に近いこともあり、宮前連絡所や柿生連絡所の約2倍の取扱件数を示しています。

また、区役所や支所・出張所と同様に、住民票の写しと印鑑登録証明書の発行割合が高く、平成19年度は住民票の写しと印鑑登録証明書で249,560件の発行実績があり、これは証明発行件数全体の約89%を占めています。

平成19年度の行政サービスコーナー・連絡所の証明発行取扱件数

単位:件

	川崎行政SC	小杉行政SC	溝口行政SC	鷺沼行政SC	登戸行政SC
住民票の写し	33,983	24,660	28,791	17,482	17,408
住民票記載事項証明	1,079	546	979	799	581
印鑑登録証明書	23,531	19,425	23,726	19,491	13,663
外国人登録原票記載事項証明書	923	230	208	124	166
戸籍事項証明書	7,716	3,447	4,047	2,792	2,858
戸籍の附票	70	60	65	62	71
合 計	67,302	48,368	57,816	40,750	34,747

	宮前連絡所	菅連絡所	柿生連絡所	行政SC・連絡所合計
住民票の写し	2,940	7,186	2,417	134,867
住民票記載事項証明	93	395	216	4,688
印鑑登録証明書	3,927	7,716	3,214	114,693
外国人登録原票記載事項証明書	—	—	—	1,651
戸籍事項証明書	530	1,603	667	23,660
戸籍の附票	10	22	11	371
合 計	7,500	16,922	6,525	279,930

*連絡所では、平成20年度から「外国人登録原票記載事項証明書」の交付を開始

*行政サービスコーナー及び連絡所には平成20年度から行政サービス端末を設置

●課題解決に向けた考え方

◆行政サービスコーナーの利便性の向上

川崎市の人口が今後も増加傾向にあることや、行政サービス端末の利用者の増加等によって、土曜日や日曜日も開設しており、便利な立地条件にある行政サービスコーナーは、今後もさらに利用者が増加すると予測しています。

したがって、行政サービスコーナーは、区役所に行かなくても証明書が入手できる窓口として、今後の利用者の増加に着実に対応するため、利便性をさらに向上させるとともに、区役所窓口の混雑緩和に資する役割も担っていく必要があると考えています。

◆宮前・柿生連絡所の効率化と菅連絡所の利便性の向上

宮前連絡所と柿生連絡所については、この10年程度利用件数が減少傾向にあることや、その立地条件や周辺の状況等から考えて、今後も需要が増加に転じる状況にはないと判断できることから、現在の証明発行体制や手法について、効率化を検討する必要があります。

菅連絡所については、利用件数は現在のところ減少傾向にありますが、一定程度の利用があることや、JR南武線と京王相模原線の交通結節点である稲田堤駅付近に位置しているという立地条件等から、行政サービスコーナーと同様に、身近な場所で証明書が入手できる窓口として、その利便性を向上させるとともに、区役所窓口の混雑を緩和する役割も担っていく必要があります。

課題4 行政サービス端末の利用促進

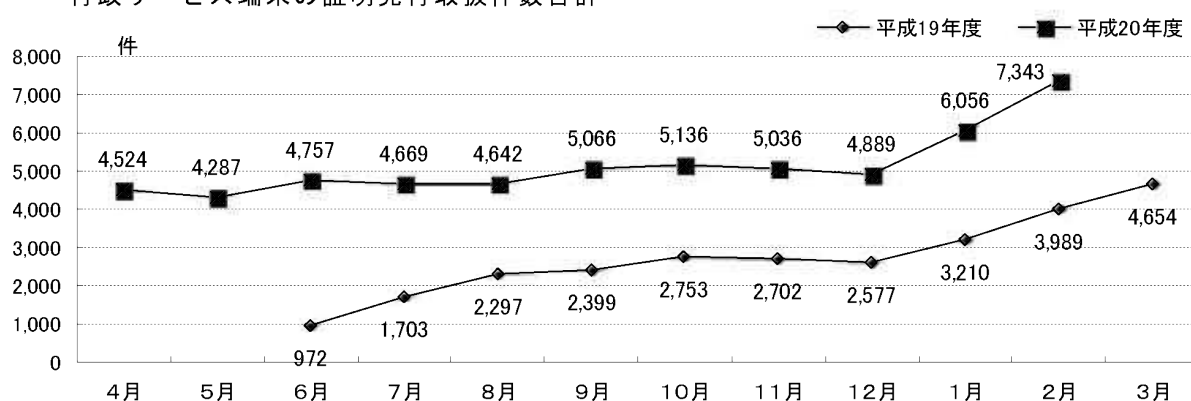
●行政サービス端末の利用状況

川崎市の行政サービス端末は、平成19年6月から順次設置され、現在28台が稼動しています。

平成19年度の端末機で発行された証明書は、区役所等窓口で発行した証明発行件数約186万件の約1.5%にあたる、27,256件に過ぎませんでしたが、平成20年1月頃から次第に利用者も増加し、平成20年4月～平成21年2月までの11カ月間の端末機による証明発行件数は56,405件にのぼり、利用者の増加傾向は現在も続いています。

今後こうした傾向を持続させ、さらなる利用促進に向けた取組が必要です。

行政サービス端末の証明発行取扱件数合計



●課題解決に向けた考え方

◆行政サービス端末を使うメリットと「かわさき市民カード」の広報強化

行政サービス端末は、区役所、支所・出張所、行政サービスコーナー、連絡所の市内21カ所に設置しており、窓口よりもスピーディで、土曜日や日曜日、祝日でも夜7時まで利用が可能で、さらには粗大ゴミの収集や水道使用開始等の電子申請も行うことができます。

行政サービス端末には、このようなメリットがたくさんありますが、今後も他都市の事例等も参考にしながら、さらなるメリットの充実について検討し、多くの方々により迅速で便利な行政サービス端末を利用していただきたいと考えています。加えて「かわさき市民カード」についても、引き続き市民にわかりやすい形でお知らせできるよう、広報の強化に取り組んでいきます。

◆十分なサポートと窓口との併設

現在、行政サービス端末を多くの方々に使っていただくため、ヘルプデスク直通の電話機を備える等、初めての方でもわかりやすく、安心して操作できるように配慮しております。

今後も引き続きこうしたサポートを十分に行っていきますが、証明発行業務をすべて機械化してしまうのではなく、高齢者の方々等にも配慮して、引き続き職員のいる証明発行窓口も必要であると考えています。

(参考) 川崎市行政サービス端末

行政サービス端末は、画面にタッチするだけで簡単に住民票の写し等の証明書取得や電子申請が行えます。

● 証明書等の自動交付

- ◆ 住民票の写し（除票は除く。本人及び同一世帯の方のものに限ります。）
- ◆ 住民票記載事項証明書（本人及び同一世帯の方のものに限ります。）
- ◆ 印鑑登録証明書（印鑑登録されている方に限ります。）
- ◆ 戸籍の全部事項証明書又は個人事項証明書（除籍は除く。川崎市内に本籍がある方に限ります。）
- ◆ 戸籍の附票の写し（除附票は除く。川崎市内に本籍がある方に限ります。）
- ◆ 外国人登録原票記載事項証明書（利用者本人のみの主要事項の証明に限ります。）
- ◆ 市民税・県民税 課税額・非課税・免除（所得）証明書
（最新年度のものに限ります。扶養に入っている等で未申告の方、転出している方は交付できません。）

● 電子申請

- ◆ 公文書開示請求
- ◆ 粗大ごみの収集申込
- ◆ 水道の使用開始・休止届、
- ◆ 市民農園利用申込等
（ただし添付書類を必要とするものを除きます。）



【設置場所】 区役所・支所・出張所・行政サービスコーナー・連絡所

【利用日】 原則として無休（年末年始、システム保守時等は除きます。）

【利用時間】 平 日 8:30～19:00 土・日・祝日 9:00～19:00

3

窓口機能の再編と効率化のための主な取組

窓口サービスの提供体制については、これまで抱えてきた課題を解決しながら、また、限られた財源や資源を最大限に有効活用していく観点からも、誰もがわかりやすく機能的かつ効率的なものに再編していきます。

その具体的な取組については次のとおりです。

- 取組1 区役所と支所・出張所の窓口サービス機能再編
- 取組2 行政サービスコーナーと連絡所の再編と機能充実
- 取組3 行政サービス端末の利便性の向上
- 取組4 区役所市税部門の（仮称）市税事務所への再編

取組1 区役所と支所・出張所の窓口サービス機能再編

●届出受付窓口を区役所に集約 【出張所は平成23年度内実施予定】

現在市内4カ所の出張所（日吉、橘、向丘、生田）で行っている住所変更や戸籍等の届出受付窓口は、後述する（仮称）市税事務所の設置完了後、平成23年度内に区役所に集約します。

届出受付窓口の集約にあたっては、集約による混雑がないように、区役所窓口の増設や待合スペースの拡張等の改修工事を実施します。

また、証明発行については、これまでどおり出張所に窓口を設けて業務を実施します。

なお、川崎区にある2カ所の支所（大師、田島）で行っている届出受付窓口の区役所への集約については、現在の川崎区役所庁舎が狭いいため、今後の川崎区役所の富士見地区への移転・整備にあわせて検討していきます。

●区役所に集約する主な届出手続き

- ◆住民異動届（転出届・転入届など）
- ◆小・中学校の入学・転校の手続き
- ◆戸籍の届出（婚姻届、出生届など）
- ◆国民健康保険に関すること
- ◆印鑑登録
- ◆国民年金に関すること
- ◆かわさき市民カードの発行
- ◆住民基本台帳カードの発行
- ◆児童手当の申請
- など

●区役所に集約せずに引き続き行う主な証明発行業務

- ◆住民票の写し
- ◆戸籍の全部・個人事項証明書（戸籍謄本・抄本の写し）
- ◆住民票記載事項証明書
- ◆戸籍の附票の写し
- ◆印鑑登録証明書
- ◆外国人登録原票記載事項証明書
- など

●地域振興・市民活動支援機能の整備・充実【平成23年度以降順次供用開始】

届出窓口を区役所に集約する一方で、出張所には、地域振興・市民活動支援のための機能を順次整備し、平成23年度以降、整備が終了したところから供用を開始します。

管理運営方法等の詳細については、既に市民を主体として取り組んでいる事例等を踏まえ、地域の方々のご相談させていただきながら、今後も引き続き検討していきます。

また、支所においては既に市民活動コーナーを整備し、登録した市民団体の方々には平成20年度より作業コーナー等をご利用いただいておりますが、機能充実について、地域の方々のご相談させていただきながら検討していきます。

さらに、誰もが快適にこうした施設を利用できるよう、エレベーター等のバリアフリー設備が十分でない支所・出張所については、庁舎の構造上の安全性等を確認しながら、適宜整備を進めていきたいと考えています。



【地域振興・市民活動コーナーのイメージ】

会議室



- 登録した利用団体が予約制により使用できるかたちで検討を進めます（支所においては、現在すでにご利用いただいております。）
- マイクやスクリーン等、会議や研修に必要な機材を使用することができます。

作業コーナー



- 登録した利用団体が予約制により使用できるかたちで検討を進めます（支所においては、現在すでにご利用いただいております。）
- 印刷機、紙折り機等の機材を使用することができます。紙代、インク代等の消耗品費は利用団体で負担していただきます。

フリースペース



- 川崎市民であればどなたでも利用することのできるミニ会合スペースです。
- 支所においては、今後こうした機能の充実について検討します。

情報コーナー



- 市民団体の活動報告等の情報やパンフレット等の地域の情報のほか、市政に関する情報も集めたスペースです。
- 支所においては、今後こうした機能の充実について検討します。

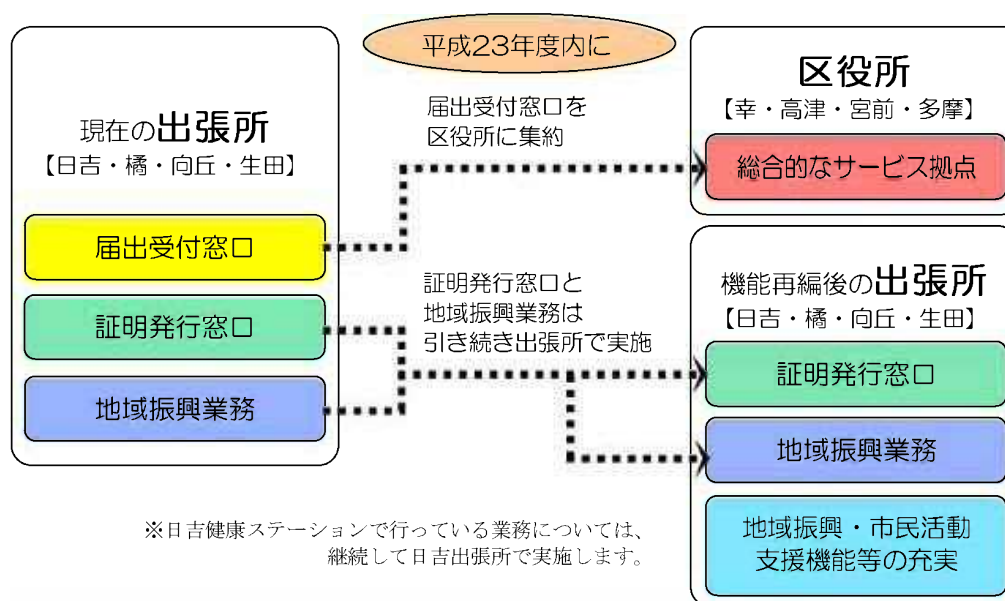
●出張所では平成23年度以降も証明発行窓口と地域振興業務を継続して実施

機能再編後の出張所の名称については、これまでどおり「出張所」とする方向で考えています。

出張所においては、地域振興・市民活動支援コーナーの提供のほかに、利用頻度の高い住民票や印鑑登録証明書などの証明発行業務や、町内会・自治会をはじめとした地域の方々とともに、青少年の健全育成、スポーツ振興等の地域振興業務を実施します。

なお、日吉健康ステーションで行っている業務については、継続して日吉出張所で実施します。

出張所の機能再編イメージ



●出張所における機能再編の影響と効果

こうした取組により、出張所の所管区域に転入する方や、既にお住まいの方々には、住所変更や戸籍等の届出を区役所で行っていただくこととなりますが、地域によっては、交通網が必ずしも十分ではないという理由や、坂道が多い等の地形的な条件、区役所駐車場の混雑等により、出張所の所管区域から区役所まで行きにくいという声をいただいております。

このような課題については、できるだけ市民の利便性を確保するといった観点から調査を進めるとともに、窓口の利用状況や取扱件数の実績等も勘案しながら、今後さらに検討します。

一方で、機能再編が実施されると効率的で機能的な区役所窓口サービス提供体制が構築され、これまでのように手続きの種類によって区役所と出張所を使い分ける必要がなくなり、多岐にわたるさまざまな窓口手続きを区役所ですべて行うことができるようになります。

さらに出張所では、地域振興・市民活動支援コーナーの整備により、市民にとって出張所がこれまで以上に身近で活用しやすくなる等、機能再編による効果も大きいと考えています。

●大師・田島支所における窓口サービス機能の再編について

大師・田島支所における窓口サービス機能再編については、効率的で機能的な区役所窓口サービス提供体制の構築と、支所における地域振興・市民活動支援コーナーの充実等により、さまざまな窓口手続きをすべて区役所で行うことができるようになるとともに、支所がこれまで以上に身近で活用しやすくなる等の効果が期待できることから、基本的には出張所の場合と同様に取り組んでいきたいと考えています。

しかしながら、川崎区役所については、今後富士見周辺地区に移転・整備を予定しており、また、支所には地区健康福祉ステーションを設置していることから、今後、概ね10年程度の期間で進めていく富士見周辺地区整備に向けた検討の中で、川崎区役所の移転・整備について具体化するとともに、機能再編について検討していきます。

なお、大師・田島支所にある地区健康福祉ステーションは、区の保健福祉センターと同様に社会福祉法に基づく福祉事務所の機能を有しております。

本市はこれまで福祉事務所を区役所と支所の所管区域に合わせて設置してきたため、本市では川崎区にのみ3カ所の福祉事務所がありますが、全市的な公平性やバランス、現在ほとんどの指定都市において各区ひとつの福祉事務所を設置している状況、住所変更や戸籍等の届出窓口を区役所に集約した場合の関係性などを踏まえながら、大師・田島地区健康福祉ステーションの区役所への集約について、今後も十分に検討していきます。



また、福祉窓口を継続的に利用する方々の中には、再編後の区役所に来ることが負担となる場合もありますので、福祉の窓口を区役所に集約する場合でも、高齢者や障害者等の利用者の方々に十分に配慮し、区役所までのアクセスや臨時窓口の開設等について、あわせて検討していく必要があると考えています。

取組 2 行政サービスコーナーと連絡所の再編と機能充実

行政サービスコーナーについては、区役所に行かなくても証明書が入手できる窓口拠点として、また、地域における市政や市域に関する情報の身近な提供スポットとして、より多くの市民に利用していただくため、着手できるところから、順次機能再編の取組を進めていきます。

また、連絡所においては、利用状況に応じた取組を実施していきます。

●日曜日の開設時間を夕方5時まで延長（現在は午後1時まで）

【平成22年4月実施予定】

（川崎、小杉、溝口、鷺沼、登戸の各行政サービスコーナーで実施）

川崎、小杉、溝口、鷺沼、登戸の5カ所の行政サービスコーナーでは、現在、日曜日の開設時間は、朝9時から午後1時までですが、平日に証明書を受取ることができない方を中心にサービスを拡大するため、平成22年度より、窓口の開設時間を夕方5時までとして、4時間延長いたします。

日曜日時間延長後の開設日・開設時間

●開設日・開設時間
平日 7:30～19:00
土曜 9:00～17:00
日曜 9:00～17:00
●端末機利用時間
平日 8:30～19:00
土・日・祝日 9:00～19:00

●管連絡所を「管行政サービスコーナー」とします。【平成22年4月実施予定】

管連絡所については、現在、平日朝8時30分から夕方5時まで窓口を開設していますが、JR南武線と京王相模原線の交通結節点である稲田堤駅に近い場所に立地しており、連絡所の中でも証明発行件数が多いことから、土曜日や日曜日でも開設し、また開設時間を拡大することにより、これまで仕事等で管連絡所を利用できなかった方にもサービスを拡大していきます。



●宮前・柿生連絡所の証明発行体制の見直し 【平成21年度以降検討予定】

宮前連絡所と柿生連絡所については、年々証明発行件数が減少しているため、有人による窓口の廃止も含めた証明発行体制の効率化について検討していきます。

また、併設する地区会館については、施設の管理運営手法の改善等、市民がさらに利用しやすくなるための取組について検討していきます。

●川崎、小杉行政サービスコーナーの適地移転の検討 【現在検討中】

多くの方が訪れる川崎と小杉の行政サービスコーナーについては、周辺の整備事業等の動向も視野に入れ、市民の利便性の観点から、より適地に移転できるように、関係機関等との調整を進めます。

取組3 行政サービス端末の利便性の向上

先に述べたように、行政サービス端末は便利で窓口よりもスピーディな機械ですが、近い将来に川崎市の証明発行業務をすべて機械化してしまうようなことは想定しておりません。

証明書を申請した際に、窓口の職員から受け取りたいという方は、引き続き職員のいる証明発行窓口をご利用いただければと存じますが、行政サービス端末の操作方法は決して難しくありませんので、できるだけ多くの市民に活用していただきたいと考えています。

こうした考え方のもとで、川崎市では次の取組を実施・検討していきます。



●「かわさき市民カード」の広報の充実

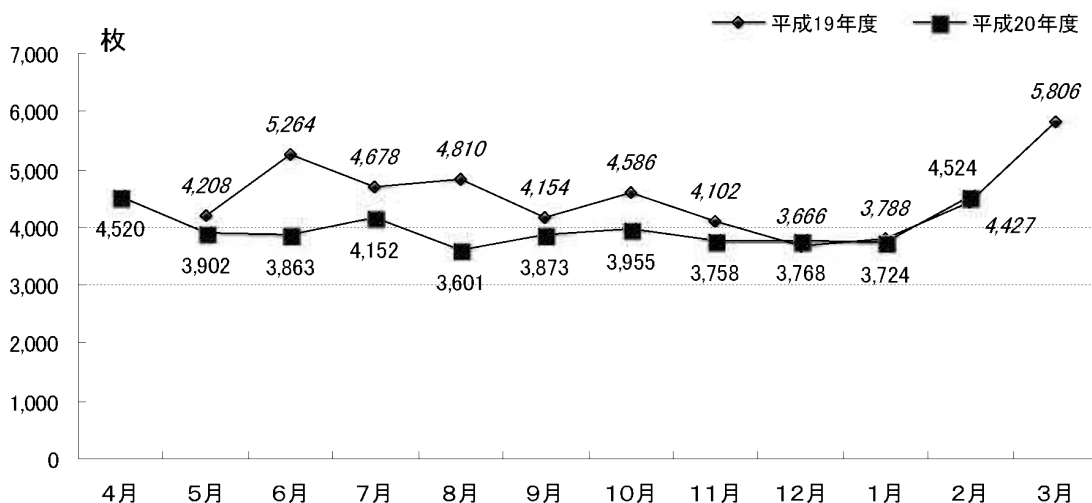
端末機の操作に必要な「かわさき市民カード」は、毎月一定量の発行件数がありますが、平成20年度は前年度の発行量を少し下回っている傾向にあります。

川崎市は、市民にもっと「かわさき市民カード」を知っていただき、証明書が必要なときには行政サービス端末を使っていただけるよう、インターネットでの広報や、パンチ佐藤さんに出演していただいたビデオコマーシャルの放映等、「かわさき市民カード」の普及促進の取組を強化しています。

今後もこうした広報については、引き続き積極的に実施していきます。



かわさき市民カード月別発行件数推移



●行政サービス端末の証明発行手数料の見直し 【平成21年度以降検討予定】

行政サービス端末の証明発行手数料は、窓口の手数料と同額をいただいています。行政サービス端末による証明発行の場合、人手が全く不要というわけではありませんが、一般的に考えて、今後行政サービス端末の利用率がある一定の水準に達すると、発行に係る人件費は、窓口に比べると安価になってくるのではないかと考えています。

現在の川崎市の行政サービス端末は利用率をもとに計算すると、残念ながら手数料よりも維持管理費用やリース料等のほうが上回っておりますが、利用促進と受益者負担の両方の観点から適切な料金設定ができれば、行政サービス端末の利便性をより高められると考えています。

実際、証明書交付機の証明発行手数料を引き下げたある地方公共団体では、利用率が急速に増加したという実績もあります。

●旧印鑑登録証から「かわさき市民カード」への切替えの促進

【平成21年度以降検討予定】

端末機の操作に必要となる「かわさき市民カード」は、印鑑登録証と一体になっています。したがって、旧版の印鑑登録証をお持ちの方々には、なるべく早い時期に「かわさき市民カード」への切替えをお願いし、カードの普及を促進したいと考えていますが、このための効果的な手法については、今後検討していきたいと考えています。

また、「かわさき市民カード」の普及を促進し、行政サービス端末の利用者が増加した段階で、端末機の設置台数を拡大していきたいと考えています。設置場所については、区役所や出張所等へのアクセスが不便な地域と、駅周辺等の利用しやすい場所の両面で検討を進めていきます。

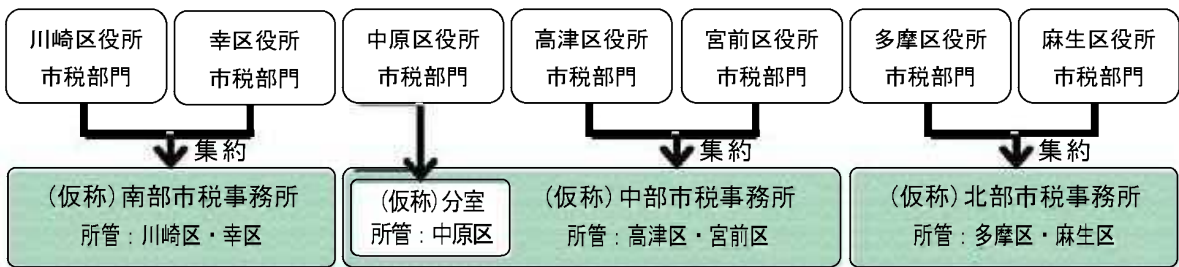
取組 4 区役所市税部門の（仮称）市税事務所への再編

川崎市では、人口の増加等によって市税の取扱件数が年々増加しています。

また、平成19年度に国の所得税から地方の住民税へ3兆円規模の税源が移譲されるなど、川崎市財政を支える市税の重要性は、これまで以上に高まっています。

こうした中で、職員の専門性を高め、より適正・公平な税務行政を推進するため、平成23年度内に区役所の市民税課、資産税課、納税課を、財政局の市税専門組織として市内3カ所の（仮称）市税事務所と1カ所の分室に再編し、区役所では引き続き市民に身近な税務窓口を開設します。

（仮称）市税事務所の再編イメージ



◆（仮称）市税事務所では・・・

賦課徴収事務のほかに、課税に関する証明、納税に関する相談等、高度な専門性を有する業務を中心とした税務事務を実施します。

また、詳細な資料が必要な業務を除いて、各事務所の所管にかかわらず、どこの事務所においても、市内の市税業務に関することについて全般的に取り扱います。

【（仮称）市税事務所設置予定地】

- ・（仮称）南部市税事務所・・・川崎市役所・川崎区役所等を含めた既存庁舎内を活用予定。
- ・（仮称）中部市税事務所・・・高津区役所第2駐車場を活用し建設予定。
- ・（仮称）中部市税事務所分室・・・中原区役所庁舎内を活用予定。
- ・（仮称）北部市税事務所・・・麻生区役所近隣の市関連施設内を活用予定。

◆区役所では・・・

- ・市税の証明・閲覧・・・個別対応が必要なものを除き、引き続き区役所でも取り扱います。
- ・市税に関する相談・・・現在週3日の税務相談を毎日に拡充します。
- ・個人の市民税・県民税(普通徴収)の申告・・・申告時期に区役所に臨時窓口を開設します。

こうした取組により、川崎市の市税窓口は、（仮称）市税事務所等において専門性の高い課税内容の説明や相談等に適切に対応できる機能を充実しながら、区役所においては、証明書交付等のニーズの高いサービスに対応する機能を持つことにより、市民の利便性の向上と、税務事務の強化・効率化を図ります。

なお、（仮称）市税事務所についての本市の考え方や取組の方針等については、別途、「（仮称）市税事務所整備方針」において詳しく説明しています。

4

機能再編スケジュール

	第2期実行計画期間			平成23年度 (2011)	平成24年度 (2012)	平成25年度 (2013) 以降	概ね 10年後
	平成20年度 (2008)	平成21年度 (2009)	平成22年度 (2010)				
取組1 区役所と支所・出張所の機能再編							
●出張所の届出受付窓口を区役所に集約	●課題検討・実施準備			●平成23年度内に実施予定			
●出張所の地域振興・市民活動支援コーナーの整備・充実	●平成21年度以降順次整備・整備終了後供用開始						
●支所の機能再編	●課題検討						●区役所移転・整備後実施予定
●支所の地域振興・市民活動支援コーナーの充実	●平成21年度以降検討・順次整備						
取組2 行政サービスコーナーと連絡所の再編と機能充実							
●日曜日の開設時間を夕方5時まで延長	●平成22年度 川崎、小杉、溝口、鷺沼、登戸で実施						
●管連絡所の開設日・開設時間の拡大	●平成22年度から実施						
●宮前・柿生連絡所の証明発行体制の見直し	●平成21年度以降検討。(実施時期未定)						
●川崎・小杉行政SC適地移転	●現在、場所・実施時期等調整中(内容未定)						
取組3 行政サービス端末の利便性の向上							
●かわさき市民カードの広報の取組	●現在実施中。今後も実施。						
●端末機の証明発行手数料の見直し	●平成21年度以降検討。(実施時期未定)						
●旧印鑑登録証から「かわさき市民カード」への切替えの促進	●平成21年度以降検討。(実施時期未定)						
取組4 区役所市税部門の(仮称)市税事務所への再編							
●課題検討・実施準備			●平成23年度内に実施予定				

5 資料編

実施方針の主な検討経過

●平成20年 主な検討経過

- ◆4月15日 平成20年度第1回区総合行政推進会議
- ◆5月16日 「区役所と支所・出張所等の機能分担と効率化の方向性について」公表
- ◆7月～8月上旬 平成20年度主要課題調整（サマーレビュー）
- ◆8月19日 平成20年度第2回区総合行政推進会議
- ◆8月26日 平成20年度第8回政策・調整会議
- ◆9月2日 「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編 実施方針素案の基本的な考え方」公表
- ◆10月中旬 平成21年度予算編成主要課題調整（オータムレビュー）
- ◆10月10日 平成20年度第11回政策・調整会議
- ◆10月28日 「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編 実施方針素案」策定・公表
パブリックコメント手続きを開始（～12月26日）
- ◆11月19日 市民説明会を開催（～12月12日 全10会場）

●平成21年 主な検討経過

- ◆3月16日 「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(案)」及び「パブリックコメント手続き等の実施結果について」を川崎市議会総務委員会に報告
- ◆3月17日 平成20年度第3回区総合行政推進会議
- ◆3月27日 平成20年度第23回政策・調整会議

実施方針素案 パブリックコメント手続き及び市民説明会の実施状況

● パブリックコメント手続き

- ◆題名 : 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素案
- ◆意見の募集期間 : 平成20年10月28日(火)～平成20年12月26日(金)
- ◆意見の提出方法 : 電子メール、FAX、郵送、持参、意見箱
- ◆募集の周知方法 : ホームページ、市政だより、紙資料の設置(かわさき情報プラザ、各区役所、支所・出張所、行政サービスコーナー、連絡所、市民館、図書館)
- ◆意見提出数、意見・質問数
 - ・意見提出数 49通(電子メール2通、FAX15通、意見箱32通)
 - ・意見・質問数 83件(内訳は下表参照)

● 市民説明会

- ◆説明会周知方法
ホームページ、市政だより、チラシの配布(かわさき情報プラザ、各区役所、支所・出張所、行政サービスコーナー、連絡所)

◆説明会日時・参加人数

会 場	日 時	参加市民人数
多摩区役所	11月19日(水) 18時00分～19時00分	16人
中原区役所	11月20日(木) 19時00分～20時00分	6人
宮前区役所	11月21日(金) 18時30分～20時00分	3人
日吉出張所	11月25日(火) 19時00分～19時40分	4人
田島支所	12月3日(水) 19時00分～19時50分	17人
橋出張所	12月8日(月) 18時30分～19時45分	36人
麻生区役所	12月9日(火) 19時00分～20時00分	10人
向丘出張所	12月10日(水) 19時00分～21時30分	43人
大師支所	12月11日(木) 19時00分～20時15分	30人
高津区役所	12月12日(金) 17時00分～18時00分	16人

説明会参加市民合計：181名

- ◆市民説明会でいただいた意見・質問数：100件(内訳は下表参照)

● 市民意見の概要

◆内訳別件数

内 訳	パブコメ	説明会	合計
A 区役所機能に関すること	10件	14件	24件
B 支所・出張所機能に関すること	25件	28件	53件
C 行政サービスコーナー・連絡所機能に関すること	5件	2件	7件
D 行政サービス端末に関すること	8件	12件	20件
E (仮称)市税事務所に関すること	3件	7件	10件
F 取組全般に関すること	9件	16件	25件
G パブリックコメント手続きや市民説明会に関すること	7件	17件	24件
H その他	16件	4件	20件
合 計	83件	100件	183件

◆区別意見数

	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	合 計
パブコメ	17件	—	8件	17件	28件	13件	—	83件
説明会	13件	6件	6件	18件	40件	6件	11件	100件
合 計	30件	6件	14件	35件	68件	19件	11件	183件

**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**

【お問合せ先】

川崎市総合企画局自治政策部（区行政改革推進担当）

電 話：044-200-2309

F A X：044-200-3800

E mail：20kusei@city.kawasaki.jp



KAWASAKI CITY

川崎市