

●区行政改革取組の背景

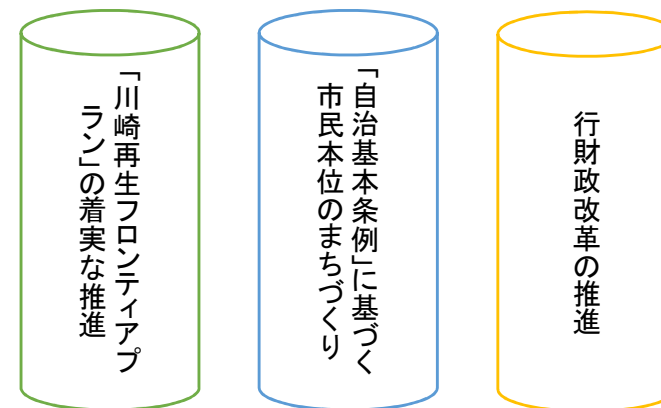
地方分権改革や高齢化が進む中で、より豊かな市民生活を継続的に支えていくため、自己決定・自己責任の原則を基本とした地域社会の確かな枠組みを構築することが求められている。

区役所を「快適な窓口サービスの提供に加え、地域の課題を自ら発見し解決する市民協働拠点」へ

「区行政改革の基本方向」
(平成16年5月)



市政運営を進める3つの柱



「区行政改革の基本方向」に示された「めざすべき4つの区役所像」の実現に向けて、区行政改革を市の実行計画における事務事業と位置付け、市政運営を進める3つの柱と整合性を取りながら取り組んだ。

●めざすべき4つの区役所像と主な取組

1 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

- 子育て支援**
 - 各区役所に「こども総合支援担当」を設置(H17年度)、「こども支援室」を設置(H20年度)
 - 公設保育園の管理運営及び地域子育て支援センター事業を区役所に移管(H23年度)
 - こども文化センター・わくわくプラザの管理運営を区役所に移管(H24年度)
 - 各区役所に児童家庭課を設置(H25年度)
 - 各区役所に「待機児童ゼロ対策担当」を配置(H25年度)
- まちづくり**
 - 各区役所に「まちづくり支援担当」(技術職員)を配置(H19年度)
 - 「地区まちづくり育成条例」の施行(H22年度)
 - 各区役所に「道路公園センター」を設置(H22年度)

2 地域活動や非営利活動を支援する市民協働拠点としての区役所

- 協働**
 - 市民活動支援拠点の整備・拡充(H17年度～)
 - 「協働型事業のルール」(H19年度策定)に基づく、区における市民提案型協働事業の実施
 - 支所・出張所への市民活動支援コーナーの整備・拡充(H20年度～H23年度)
- 生涯学習**
 - 各区役所に市民館職員を併任(H17年度～H21年度)
 - 教育文化会館、市民館等の管理運営を区役所に移管(H22年度)
- スポーツ**
 - 各区役所に「地域スポーツ推進担当」の配置(H22年度)
 - スポーツセンター等の管理運営を区役所に移管(H22年度)

3 市民に便利で快適なサービスを効率的、効果的かつ総合的に提供する区役所

- サービス向上**
 - 戸籍電算化(H19年度)
 - 行政サービス端末稼働(H20年度)
 - 区役所窓口(区民課・保険年金課)の毎月第2・第4土曜日の開設(H19年度)
 - 各区役所区民課にフロア案内を設置(H23年度)
 - 「区役所サービス向上指針」の策定・改定
 - 自動交付機による証明書交付実施方針の策定(H23年度)
- 機能再編**
 - 登戸行政サービスコーナー(H18年度)、菅行政サービスコーナー(H22年度)開設
 - 行政サービスコーナー窓口開設時間延長(H22年度)
 - 「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」の策定(H20年度)
 - 出張所の届出窓口を区役所へ集約(H23年度)
 - 区役所快適化リフォーム事業の実施(H24年度)
 - 宮前連絡所(証明書発行有人窓口)の廃止(H23年度)
 - 柿生連絡所の廃止(H26年度)

4 地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

- 予算**
 - 「(款)区役所費」の創設(H17年度)
 - 「魅力ある区づくり推進費」を「協働推進事業費」に改め、予算額を各区役所5,000万円から5,500万円に増額、「区の課題解決に向けた取組予算」の創設(H18年度)
 - 平成23年度予算において、「協働推進事業費」と「区の課題解決に向けた取組予算」を「地域課題対応事業費」として統合し、予算要求権限を区長に付与(H22年度)
 - 「地域課題対応事業」における「区独自事業」を各区一律枠から積み上げ方式へ見直すとともに、新たな課題に対して区長権限で対応する「区の新たな課題即応事業」を新設(H26年度)
- 区役所機能強化**
 - 「区における総合行政の推進に関する規則」を制定(H18年度)
 - 各区に区民会議を設置(H18年度)
 - 各区役所に「総務企画課」を設置(H16年度)
 - 各区役所に「企画課」を設置(H20年度)
 - 各区役所に「危機管理担当」を設置(H24年度)

○区役所に係る主な組織整備(再掲載有)

- ◆ 税務部門
 - 政令指定都市移行時から区役所内部組織(移行前は各支所の内部組織)
 - 平成23年12月に税務部門を集約し市税事務所を設置
 - 区役所・支所内には市税証明発行コーナーを設置
- ◆ 民生・衛生部門
 - 平成7年に福祉事務所を区役所に編入(区民福祉部)
 - 平成9年に保健所を区役所に編入
 - 平成15年に保健所と福祉事務所を統合し、保健福祉センターを設置
 - 平成23年に公立保育所の管理運営を区役所に移管

- ◆ 土木部門
 - 政令指定都市移行時から建築部門は、区役所内部組織(移行前は各支所の内部組織)
 - 平成15年に土木事務所を区役所に移管(建設センター)
 - 平成19年に建築部門をまちづくり局に集約
 - 平成22年に公園事務所を区役所に移管(建設センター→道路公園センター)
- ◆ 教育部門
 - 平成22年にスポーツセンター等を区役所に移管(地域振興課の分掌事務)
 - 平成22年に教育文化会館、市民館等を区役所に移管(生涯学習支援課)
- ◆ その他
 - 平成24年にこども文化センター・わくわくプラザを区役所に移管

これまでの区行政改革の取組における成果と課題

区役所像	項目	取組	目的	成果	課題
1 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所	区役所を地域のまちづくり拠点として整備	道路公園センターの整備 ・平成22年度 各区役所に「道路公園センター」を設置	公園等の都市施設の維持管理や自転車対策等の地域における課題について、地域の实情に応じた迅速かつ的確な対応を行うとともに、土木部門と公園部門を統合し、道路や街路樹、公園、緑地等の整備から維持管理を一体的かつ効率的に推進する。	・区民や地域団体の声に対して迅速に対応 ・効率的な業務執行 ・作業ノウハウ等の共有で、職員の業務スキルアップ ・災害時の区役所内の連携強化	多様化する区民のニーズにより的確に対応し、地域の实情に即した課題に対応するため ・専門知識や技術・技能の継承についての計画的な人材育成 ・道路部門と公園部門の考え方の相違 ・事業局との適切な役割分担
		地区まちづくり育成条例 ・平成22年度 「地区まちづくり育成条例」の施行(平成21年12月制定)	市民自らが地域の合意形成を図りながらまちを育てていくことを支援し、市民発意のまちづくりの提案を受けとめるルールなどを整備する。	・地区まちづくりグループ6団体、地区まちづくり組織3団体が活動、地区まちづくり構想1件認定	・市民発意のまちづくり制度活用に向けて、制度の周知と的確な情報提供
		まちづくり支援担当の設置 ・平成19年度 各区役所に「まちづくり支援担当」(技術職員)を配置	区役所とまちづくり局とが連携しながら、区内のまちづくり課題を的確に把握し、地域のまちづくりルールづくりにつなげていくとともに、都市計画や建築関連の技術的な課題に適切に対応する枠組みを構築する。	・地域の実情を的確に把握し、専門的知識を活かした市民の取組の支援が可能 ・事業局との連携の要となる役割 ・技術的視点で区の様々な地域課題に適切に対応	・まちづくりルールや、多様な地域のまちづくり課題に対応するため、事業局とのより一層の連携・調整
区役所を総合的な子ども支援拠点として整備	子ども支援担当・子ども支援室の整備、保育園及び子ども文化センターの区役所への移管 ・平成17年度 各区役所に「子ども総合支援担当」を配置 ・平成20年度 各区役所に「子ども支援室」を設置 ・平成23年度 各区役所に「公設保育所の管理運営及び地域子育て支援センター事業」を移管 ・平成24年度 各区役所に「子ども文化センターの管理運営」を移管 ・平成25年度 各区役所に「児童家庭課」を設置 各区役所に「待機児童ゼロ対策推進会議」設置 各区役所に「待機児童ゼロ対策担当」を配置	地域における子ども、子育てをめぐる様々な問題、多様化する子育て支援ニーズ、学校教育における諸問題に対応し、市民及び学校をはじめとする関係機関等と連携しながら総合的に支援するため、区役所を「地域における子育ての総合的な拠点」として整備する。	・区役所や学校、地域団体等と区内の子育て支援ネットワークを構築 ・公立保育所等の管理運営や民間保育所との連携により、区民ニーズを的確に把握し、区内全体の保育の質の向上や子育て支援の場の確保に取り組むことが可能	・局区間、区役所内部での十分な連携 ・「新たな公立保育所」としての直営保育所による人材育成や地域で子育てを支える仕組みづくり、老朽化した施設の計画的な施設保全 ・社会環境の変化に応じて、「子ども・子育て関連3法」を踏まえた適切な対応	
2 市地域活動拠点や非営利活動としての区役所	区における市民活動支援の推進	協働型事業の実施 ・平成19年度に策定した「協働型事業のルール」に基づき、区における市民提案型協働事業を実施(平成23年度123事業、平成24年度125事業)	「協働型事業のルール」に基づき協働型事業の拡充を図る。	・毎年、市民活動団体等からの提案を受け、多様な主体の連携・協働による地域課題の解決に向けた制度として有効に機能	・多くの活動団体からの幅広く効果的な事業提案のため、制度の広報の工夫 ・持続可能な取組のための担い手の育成 ・地域の実情に合わせた他の制度との整理
	区における市民活動拠点の整備	区における市民活動拠点の整備 ・区役所、支所、出張所等における市民活動支援コーナーの設置	市民が、地域課題の解決に向けた諸活動に取り組むにあたって必要となる活動の場を確保する。	・市民が地域課題を解決するための活動の場を確保	・「市民の相互支援」のため、市民主体による管理運営体制に移行
	区における市民活動拠点の有効活用	市民館等の管理運営の移管 ・平成17年度 市民館職員を区役所に併任 ・平成22年度 教育文化会館・市民館等の管理運営を区役所に移管	区における市民館等の施設について、区役所が管理運営を担うことにより、地域課題や地域ニーズへの的確な対応を図るなど、地域の市民協働拠点としての区役所機能の強化を図る。	・新たな方法での地域課題や区民ニーズの把握 ・協働による課題解決に向けた、地域人材の育成から実践まで区役所が一貫した対応が可能	・条例・財産所管と管理運営所管、予算所管が異なることによる運用の混乱 ・老朽化への対応等の施設の維持管理
	スポーツ施設の管理運営の移管と地域スポーツ推進担当の設置 ・平成22年度 各区役所に地域スポーツ推進担当の配置 各区役所にスポーツ施設の管理運営を移管	区におけるスポーツ施設について、区役所が管理運営を担うとともに、これまでのスポーツの取組をさらに広げ、スポーツを通じた地域づくりや地域の課題解決につなげることにより、魅力あるまちづくりや地域コミュニティの活性化などを図る。	・スポーツを通じた地域の課題解決につなげる区役所としての機能向上 ・スポーツ施設の運営上の細やかで迅速な対応、スポーツ団体との交流	・条例・財産・予算の所管、管理運営所管との適切な役割分担 ・指定管理に関する業務知識の適切な継承	

区役所像	項目	取組	目的	成果	課題	
3 市民に便利で快適なサービスを提供する区役所、効果的かつ総合的に提供する区役所	利便性の高い快適な窓口サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> 平成15年度 窓口混雑期の臨時窓口開設の適宜実施 平成18年度 登戸行政サービスコーナーの開設 平成19年度 行政サービス端末の設置 平成20年度 区役所窓口の毎月第2・第4土曜日の開設 区内全域の住所変更や戸籍等の届出を区役所で受付 「区役所サービス向上指針」策定 平成22年度 行政サービスコーナーの日曜日時間延長 区内全域の住所変更や戸籍等の届出を区役所で受付 菅連絡所の行政サービスコーナー化を実施 平成23年度 区役所区民課にフロア案内を設置 「区役所サービス向上指針」改定 	市民生活にとって密接な関わりのある区役所等の窓口サービスについて、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。	<ul style="list-style-type: none"> サービスレベルの向上を継続的に底上げできる仕組みを構築 窓口混雑緩和と市民利用機会の拡大 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口サービス向上の取組を着実に推進する仕組みづくり 臨時窓口開設日などの分散利用に向けた広報等 	
	区役所等の窓口サービス機能再編の取組	<ul style="list-style-type: none"> 平成20年度 「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」策定 平成22年度 「宮前連絡所機能再編基本計画」策定 平成23年度 出張所の届出窓口を区役所に集約 宮前連絡所の有人窓口廃止 出張所における最新年度の課税証明等の取扱開始、市民活動支援スペースの整備、エレベーターの設置 平成25年度 「柿生連絡所機能再編計画」策定 	これまでの区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能を見直し、市民にとって効率的で利便性の高いサービスの提供を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 窓口サービスの分かりにくさの解消 市民活動拠点の充実 宮前連絡所の跡地活用した知的障害者の日中活動支援拠点施設の整備に向けた取組 	<ul style="list-style-type: none"> 支所機能再編の検討 「番号法」に基づく「個人番号カード」を利用した導入に向けての対策 既存の証明書発行拠点の適切な執行体制の構築に向けた検討 	
	区役所等庁舎の計画的・効率的な整備	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度 「幸区役所庁舎整備基本計画」を策定 平成23、24年度 区役所快適化リフォーム事業の実施 川崎区役所道路公園センターの改築 日常的な庁舎の維持管理 	区役所と支所・出張所等に求められる機能にあわせて、庁舎の計画的・効率的な整備を進め、区役所等庁舎の老朽化した施設や整備について補改修を適切に行い、長寿命化を進める。	<ul style="list-style-type: none"> 区役所快適化リフォーム事業により待合スペースの拡充、案内サインの見直し、支所・出張所のエレベーター設置によるバリアフリー化など 平成27年度幸区役所新庁舎供用開始に向けた工事 	<ul style="list-style-type: none"> 老朽化した庁舎や設備の長寿命化に向けた整備の実施 川崎区役所庁舎複合化整備の検討 	
4 地域住民の総意に基づく自治を實踐する区役所	区民会議の設置・運営	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度 各区役所に区民会議を設置 	区民の参加と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、暮らしやすい地域社会の形成に資する。	<ul style="list-style-type: none"> 地域の課題解決に向けた調査審議 様々な主体間の協働による課題解決への取組の実践 	<ul style="list-style-type: none"> 認知度の向上 参与の関わり方 より効果的な審議を行うため、委員の任期の検証 審議結果を踏まえた取組の成果を地域に広げること 取組を實踐する地域団体等担い手の確保 委員となる地域人材の発掘 	
	区役所機能の強化	区における総合行政の推進に関する規則の的確な運用	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度 「区における総合行政の推進に関する規則」制定し、各種会議等を位置づけて的確に運用 	区民との協働や関係局などとの連携を図りながら、地域の特性や実情に応じた総合的な施策・事業を推進し、区における総合行政の推進を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 局区間の調整のルールが明確化 区役所内の行政分野を横断した総合的な課題解決 	<ul style="list-style-type: none"> 事業の多様化等に伴い 規則運用の徹底 局区間の的確な役割分担のための新たな調整の仕組みやルールを検討
		区役所の予算機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年度 「(款)区役所費」の創設 保健所や建設センターの管理運営費を区役所費に統合 平成18年度 「魅力ある区づくり推進費」を「協働推進事業費」に改め予算額を5,500万円に増額、「区の課題解決に向けた取組」の予算を創設 平成22年度 「協働推進事業費」と「区の課題解決に向けた取組」の予算を「地域課題対応事業(区独自事業・局区連携事業)費」として統合し、平成23年度以降の予算権限を区長に付与 平成23年度 地域課題対応事業実施要綱を制定 	区役所が地域の総合的な視点から、より主体的に地域の課題解決に取り組むため、区役所の予算機能の強化を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 区長権限の下で、区の地域特性に応じて、自らの裁量により総合的・横断的に判断して執行できる区予算を確保 	<ul style="list-style-type: none"> 予算枠のあり方の検討 不用額への対応のために区役所のより効果的な予算の活用 局と区の適切な役割分担や、区の取組に対する事業局の理解
区役所機能強化に向けた主な組織整備	企画課・危機管理担当の設置	<ul style="list-style-type: none"> 平成16年度 各区役所に総務企画課を設置 平成20年度 各区役所に企画課を設置 平成24年度 各区役所に危機管理担当を設置 	<ul style="list-style-type: none"> 企画課 地域課題の解決に向けた一連のプロセスの進捗管理や調整を担い、区における企画調整機能の強化を図る。 危機管理担当 区役所における危機管理及び安全・安心に関する業務を一元化して、区役所の総合的な危機管理体制の強化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 区における様々な課題や新たな市民ニーズに対して交通整理の機能を担い、区の企画・調整機能が進展(企画課) 区役所内の役割分担の明確化、地域との連携等における意思決定の迅速化、責任所在の明確化による危機管理体制の強化(危機管理担当) 	<ul style="list-style-type: none"> 企画調整業務と新たな地域課題への対応業務の整理(企画課) 多分野にわたる取組に主体的に取り組むことによる、本来の企画・調整業務の圧迫(企画課) 区役所と局との役割分担の明確化(危機管理担当) 	