

# 参加と協働による市民自治のまちづくり

## •分権時代の新たな自治と協働のしくみづくり

- 個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現に向けて . . . . . P1
- 川崎市自治基本条例検討委員会中間報告書概要 . . . . . P2
- 川崎市市民活動支援指針（抜粋） . . . . . P3

## •区行政改革

～ 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 ～

- 区行政改革の基本方向 . . . . . P4
- 区行政改革検討委員会報告書概要 . . . . . P5

# 個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現に向けて

## 分権時代の新たな自治と協働のしくみづくり

### 現状と課題

持続型・成熟型社会への転換  
・持続型経済成長へ ・本格的な少子高齢社会へ  
市民の価値観の変化とニーズの多様化  
地方分権改革の進展～国・県との対等・協力の関係へ  
地域社会の変貌と市民活動の活性化

施策の再構築

### 施策の方向性

個性豊かで活力に満ちた地域社会の形成  
市民の選択によるサービスが多様な主体により提供されるしくみづくり  
自己決定・自己責任の原則による自律的自治体運営の確立  
市民との協働により地域課題を解決するしくみづくり  
市民活動支援施策の推進

### 分権時代の新たな自治のしくみをつくる

本格的な地方分権時代を迎えるなかで、改めて市民・議会・行政の関係や自治体運営の基本原則・しくみを明らかにし、市民主体の行政運営を推進していく。

#### 新たな自治のかたち

・市民がまちの主体として、自ら責任を持ち、決め、実践、「自ら治める」自治  
・自治を実現するためには、市民、議会、行政がその責務を果たしながら、協働して地域づくりを進めていくことが不可欠  
・川崎市は基礎的自治体として、国・県と対等な立場で行政運営することが必要

#### より開かれた議会へ

・市民の信託に応える議会として、市民の声に耳を傾け、説明責任を果たしながら、自治体としての意思決定、行政の監視などの役割を果たすことが重要  
・議員は、身近な生活者の視点とともに、全市民的視点に立って活動することが必要  
・市民に開かれた、わかりやすい議会運営とともに、政策立案機能の強化が必要

#### コミュニティと区のあり方

・地域社会において重要な役割を担っている町内会・自治会やテーマ別コミュニティなど既存の多様なコミュニティについて、社会環境の変化に対応するための運営、新しいコミュニティの具体像、その支援策についての検討が必要  
・市民生活に最も身近な行政機関で、市民自治の基礎的な拠点である区役所が市役所(本庁)と連携しながら、地域の課題を見出し解決できるしくみの検討が必要

#### 豊かな市民社会の形成に向けて

・自治を担う市民の定義、その権利・義務の明確化  
・暮らしやすい市民社会の形成のためには、市民活動団体の役割・位置づけを明確にし、より自立的な活動を推進していくことが重要  
・多様な価値観を持つ市民間の合意形成のあり方について検討することが必要

#### これからの行政運営のあり方

・市民の信託に基づいた総合的行政の運営  
・市民主権の原則の尊重、積極的な情報開示による説明責任の遂行、積極的広報による行政情報の共有化  
・市民との協働の推進  
・市民ニーズの的確な反映、公正かつ公平、効率的な行政運営、市民ニーズの多様化に対応できるよう総合的、横断的、効率的な行政組織の運用  
・「全体の奉仕者」、「市民が主役」という職員の意識形成、総合的、効率的な職務の遂行、職員の育成、意識改革の推進

#### 制度・しくみの整備と運用

・市民自治の理念の実現、市民権利保障のために、情報共有や情報公開、パブリックコメントなど広聴制度、住民投票制度、権利救済、政策評価、財政運営などに関する基本原則の確認と制度開発、その運用が必要

### 協働のまちづくりの推進

市民と行政が協働関係に基づき、地域課題の解決と新たな公共サービスの提供等に取り組む環境を整備し、協働によるまちづくりを推進する。

#### 地域コミュニティ施策の確立

##### 課題

・様々な暮らしのニーズが発生する一方、安全・安心に対する人々の不安が増す中で、身近なところで課題解決を担ってきた多様な地域コミュニティの活性化に向けた施策を確立することが求められている。

##### 方向性

・活力ある安全で安心なまちづくりを進めるため、地域における自治組織の活性化と地域力の向上に向けた新たな都市型のコミュニティ施策の確立を目指す。

##### 施策

・地域型コミュニティとテーマ型コミュニティとの相互支援・協力関係を確立しながら、多様なコミュニティによる地域社会の課題解決と活性化に向けた施策方針を策定していく。

#### 総合的市民活動支援施策の確立

##### 課題

・多様化・複雑化した市民ニーズに画一的な行政サービスだけでは対応が困難になってきている一方、市民活動が新たな公共サービスの担い手として重要性が増してきていることから、その活性化を図ることが必要となってきている。

##### 方向性

・市民自治の実現やパートナーシップ型事業の推進を目指し、市民活動が自主的・自立的に発展できるように支援する。

##### 施策

・市民活動支援指針を見直し、条例化等を検討する。  
・市、区、地域レベルの支援拠点の整備を進める。

#### 協働の推進

##### 課題

・市民自らが地域課題の解決を担おうとする意識が成熟し、地域発意・地域主導型の事業手法が、求められていることから、行政としても、「協働」に対する認識を明確にして取り組んでいく必要がある。

##### 方向性

・本市としての「協働」についての共通認識の中で、市民と行政が信頼関係を構築しながら、地域発意・地域主導型の事業展開を図っていく。

##### 施策

・協働の意義、事業手法、評価のあり方等基本的な事項を定めたルールを策定する。  
・協働型事業委託や市民提案事業等を拡充する。

# 川崎市自治基本条例検討委員会 中間報告書概要

## 中間報告書の構成について

- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| I 自治基本条例の必要性と意義 | VI 市長・行政                |
| II 自治基本条例について   | VII コミュニティと区            |
| III めざす自治のイメージ  | VIII 自治体における市民・議会・行政の関係 |
| IV 市民のあり方？      | IX 制度・しくみ               |
| V 議会            | X 条例の運用                 |

## 中間報告書の内容（概要）について

### 自治基本条例の必要性と意義

- 私たちの考える自治基本条例 … 「川崎市の“憲法”ともいうべき基本的な条例」「市民、議会、行政の関係を定義した身近な指針」等
- 「市民の権利と義務」を明確にすることによって、主体的に考えて行動する市民が生まれ、身近な課題を自ら解決する自治の仕組みが構築される。
- 自治基本条例で「市長、行政の役割と責務」と「行政運営の基本的ルール」を規定することによって、市民意見が反映された開かれた行政運営が可能となる。
- 「議会、議員の役割と責務」を明確にすることによって、市民に開かれた身近な議会が実現される。

### 自治基本条例について

- 市民にとってわかりやすく、市民が、その必要性を実感できる条例にすることが必要
- 地方分権の時代における市民、議会、行政のあり方やそれぞれの関係、自治体運営の原則などを市民自らが確認し、策定する自治体の憲法としての位置づけの明確化が必要

### めざす自治のイメージ

- 自治基本条例の前文で、市民自治、参加、川崎らしさなど条例の理念の表現が必要
- 私たちが考える自治…「市民が主役のまちであること」「市民が自ら責任を持ち、決め、実践していくこと、つまり“自ら治める”こと」
- 自治を実現するためには、市民、議会、行政がその責務を果たしながら、協働して地域づくりを進めていくことが不可欠
- 川崎市は基礎的自治体として、国・県と対等な立場で行政運営することが必要

### 市民のあり方？

- 基本的人権、平等性とともに、条例で規定する権利義務を考慮しながら、条例の適用範囲や具体的な市民の定義を検討することが必要
- 権利と義務は表裏一体のものであるため、市民の権利と義務それぞれの明確化が必要
- 暮らしやすい地域社会の形成のためには、市民活動団体（町内会・自治会、NPOなどを含む）の役割・位置づけを明確にし、自立的な活動を推進していくことが重要
- 多様な価値観を持つ市民間の合意形成のあり方について検討することが必要

### 議会

- 市民の信託に応える議会として、市民の声に耳を傾け、説明責任を果たしながら、自治体としての意思決定、行政の監視などの役割を果たすことが必要
- 議員は、身近な生活者の視点とともに、全市的な視点に立って活動することが必要
- 市民に開かれた、わかりやすい議会運営とともに、政策立案機能の強化が必要

### 市長・行政

- 地方分権改革により求められる行政等のあり方を踏まえ、市民から直接選ばれた市長は、市民の信託に基づいた総合的行政の運営、職員が市民に奉仕するためのリーダーシップの発揮が必要
- 行政は、施策の立案、執行にあたって、市民主権の原則を尊重し、積極的な情報開示による説明責任を果たすとともに、積極的な広報による行政情報の共有化が必要
- 協働を推進し、市民の主体性を引き出しながら市民生活をサポートすることが必要
- 行政運営は市民ニーズを的確に反映し、公正かつ公平、効率的であることが求められ、行政組織は、市民ニーズの多様化に対応できるよう総合的、横断的、効率的な運用が必要
- 職員は、全体の奉仕者として、市民が主役という意識を持ちながら、総合的、効率的に職務を遂行する必要がある、こうした職員の育成、意識改革が必要

### コミュニティと区

- 地域社会において重要な役割を担っている町内会・自治会やテーマ別コミュニティなど既存の多様なコミュニティについて、社会環境の変化に対応するための運営、新しいコミュニティの具体像、自己統治のあり方についての検討が必要
- コミュニティ活動のための場の確保、行政の支援、適切な単位等についての検討が必要
- 市民生活に最も身近な行政機関で、市民自治の基礎的な拠点である区役所が市役所（本庁）と連携しながら、地域の課題を見出し解決できる仕組みの検討が必要
- 7区の地域特性に応じて、各区役所が独自性を発揮しながら区政を運営することが必要

### 自治体における市民・議会・行政の関係

- 市民と行政の果たすべき責務と役割を明確にし、相互に助け合い、協力するための仕組みとしての協働ルールのあり方を規定するとともに、市民参加を促すために情報の共有化、行政の説明責任の規定が必要
- 市民の信託に基づく議会は、市民意見が反映され、市民に身近なものとなるため、様々な場面で議会や議員の活動を市民が知ることのできる仕組みが必要
- 議会、行政の役割を明確化し、両者が互いの役割を認識し、行動すべきことが必要

### 制度・しくみ

- 市民自治の理念の実現、市民権利保障のための行政制度や基本原則が必要
  - 情報公開 … 使いやすい制度のあり方の議論に基づく情報等の公開、情報の共有化等の検討
  - 広聴のしくみ … パブリックコメントなど広聴制度の拡充の検討
  - 住民投票制度 … あり方などを含めた検討
  - 権利の救済 … 市民オンブズマン制度など現行制度の検証に基づく運営の改善、拡充の検討
  - 評価 … 政策、施策、事業等の達成度など政策評価のしくみの検討
  - 財政運営 … 健全な財政運営の原則と分かりやすい財政運営情報の提供

### 条例の運用

- 社会情勢の変化に応じて、条例の内容を検証していくための見直し規定が必要
- 市民が使いやすい制度とともに、市民が実際に活用できる仕組みが必要

# 川崎市市民活動支援指針（抜粋）

（平成13年9月）

## 市民活動支援指針の基本的な考え方

支援指針の策定目的は、市民活動の自主性・自立性に配慮した行政の支援基準づくりにあるが、ここで言う『支援』とは、行政が市民活動を支援するという一方的な関係としてではなく、市民社会の中で市民同士が『相互支援』していくことを原則に、それを促進し、応援していく施策とする。

市民活動とは、『ボランティア活動をはじめ、市民が自発的、継続的に参加し、社会サービスの提供など、第三者や社会の課題解決に貢献する、営利を目的としない活動』のことをいうが、支援にあたっては、形式的な面にとらわれず、その活動が担っている課題ベースからとらえる。

支援に際しては、市民の自己決定の拡大と、市民活動の活性化に留意し、また、市民活動と行政のパートナーシップの推進にあたっては、両者は市民に対し情報の公開と説明責任を負う。

支援の基本は、必要とされる活動資源（人材、資金、活動の場、情報など）が市民社会の中で提供されていく仕組みを構築するということである。また、行政がそれらを提供する際には、市民活動の自立した社会的役割を尊重し、できるだけ中間支援組織を通して行うようにするとともに、市民活動推進委員会を設置し、支援の推進について協議・検討を行う。

## 人材育成

市民活動団体の人材育成は、市民が主体的に行うことを基本とし、行政が関わる場合にも、できる限り市民活動団体や中間支援組織にゆだねるなど、間接的な方法をとることが望ましい。行政の直接的な関与は、ボランティア等のすそ野の拡大や市民活動の啓発を目的とする活動など、広く行う必要があるものとする。

市民活動団体の運営自体や方向性に直接関わる専門領域の人材育成については、大学・大学院やシンクタンク等との連携・活用を図ることが望ましい。

行政と市民活動団体の協働を進めるためには、行政全体が、その推進に取り組むことが望ましい。こうした観点から、職員の意識改革に取り組む必要がある。

## 資金の確保

市民活動団体の資金確保に向けて、資金源の多様化を図り、異なるタイプの資金源の拡大に努める。

- 市民活動団体が自主財源としての会費や寄付金を集めやすい環境整備に努める。
- 市民活動団体の事業収入の確保・拡大に向け、行政や企業などの事業委託の促進を図る。
- 市民活動団体への財政的な支援（助成）制度について、民間の基金制度を含め検討する。
- 間接的な資金確保につながる団体の活動経費削減・抑制などの制度や施策を検討する。

行政の財政支援（補助金、助成金及び委託料）については、公平性・公正性を重視し、ルールに基づいた支援を行う。

- 補助金・助成金については、サンセット方式を導入し、ルールに基づいた支出とその評価を審査する仕組みが必要である。
- 委託にあたっては、行政とのパートナーシップの関係を明確にするルールづくりが必要となる。

## 活動の場

全市の中心的拠点及び、区や地域における市民活動の場の整備を促進する。

公共施設を活用した拠点の整備にあたっては、拠点のタイプに応じて自主的な管理運営方式の導入を検討する。

市民活動団体や企業が自ら設置し、管理運営している一定規模の事務所等も拠点の一つと位置づける。

## 情報の共有化

市民活動に関する情報の共有化を進めるため、電子媒体と印刷媒体を活用して、情報の共有化拠点としての「ひろば・ポータル」の形成に取り組む。

- 電子媒体については、市民・市民活動団体の多様な情報需要・情報供給に対応できる「ひろば・ポータル」を形成する必要がある。  
「ひろば・ポータル」が活動のための情報の流通・共有の場となるためには、行政情報はもちろん、企業や市民活動団体自身の情報も広く流通・共有することを目指す。
- 印刷媒体については、全市また区単位に「ひろば・ポータル」となる拠点の形成を図る。区拠点では区独自情報の提供もできる体制づくりを目指す。

『市民との協働』の観点から広報媒体の活用を検討し、市民活動の推進に必要な情報の提供に努める。

「ひろば・ポータル」の形成及び広報媒体の有効活用を図るため、中間支援組織を中心に市民・行政・企業等の間における交流と連携を進める。

## 中間支援組織

市民活動の自主性・自立性に配慮した支援には、市民主導型の中間支援組織の確立が望まれており、その環境整備に努める。

市民活動支援に関わりの深い出資法人を行政主導型の中間支援組織と位置づけ、市民活動の全市的な拠点として機能整備する。

市民活動との連携を図る出資法人について、分野別支援組織としての役割活用について検討を進める。

## 市民活動推進委員会

市民活動支援指針に基づく市民活動の健全な発展に向けて、市民活動団体等と行政との協働による市民活動支援の推進についての協議・検討する機関として、『市民活動推進委員会』を設置する。

# 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

## 現状・背景

**地方分権改革の進展**  
・内なる分権化への対応

**少子高齢社会の到来**  
・地域で支えあえるシステム構築の必要性

**市民の価値観の多様化**  
・市民生活に身近な課題解決への期待

**市民活動の活発化**  
・市民の自主的な活動意欲の高まり

**指定都市における住民自治の強化**  
・市民の声を踏まえた行政運営の追求

## 課題

**地域の課題を地域で解決する仕組みづくり**

**自己決定・自己責任の原則に基づく自治の仕組みづくり**

**効果的・効率的に行政サービスを提供する体制づくり**

**市民との協働により地域課題を解決できる区役所への転換**

## 区行政改革への要請

### 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

地域におけるまちづくり拠点としての整備

- ・初動期におけるまちづくりへの対応
- ・放置自転車対策等の地域環境整備への対応
- ・区内の重要プロジェクトに対応した地域課題の解決に向けた体制整備
- ・区域内の諸計画の的確な進行管理など子育ての総合的な支援拠点としての整備
- ・区内における子育て関連施設の連携体制の構築
- ・長時間保育、一時保育など多様化する保育ニーズに対応する体制整備
- ・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の構築など

### 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

利便性の高い快適な窓口サービスの提供

- ・案内表示、総合案内ブースの改善、案内ブースと各業務窓口との連携システム整備等ファーストコンタクト機能の向上など

コンタクトセンターの設置

- ・電話、電子メール等による問合せ・相談・苦情等に一元的に対応するコンタクトセンター（市民お客様センター）の設置

区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化

- ・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で提供されている窓口サービスについて機能整理を行うことによる新たなサービス提供体制構築など

### 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体制の整備

- ・区レベルの市民活動拠点を、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を考慮して整備
- ・活動拠点、基金、補助・助成、情報提供など具体的支援策の実施
- ・市民活動団体に対する事業委託の推進
- ・市民パートナーとしての地域住民との協働
- ・市民活動団体との事業共催など

区における市民利用施設のネットワーク化

- ・市民館、こども文化センター、老人いこいの家、スポーツセンター等を中心とする市民利用施設のネットワーク化など

### 地域住民の総意に基づく自治を实践する区役所

区民会議の設置

- ・区域における地域課題全般について、地域の代表者等による協議、区民の合意を形成する場として区民会議を設置

区長の総合調整機能の強化

- ・地域課題の解決を図るため、区長の区域内における計画・施策等の調整機能を強化する「総合調整規則」を制定

区予算の確立

- ・区長権限の強化を実効あるものとするために、区長権限と区の組織で執行できるものについて、区役所費に位置づけ、区予算を確立など

# 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

区役所が目指す4つの柱

地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所	→	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	→	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	→	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	→	区長職の新たな位置づけ 区予算の確立 区民会議の設置

柱

## 改革の方向性

### 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

#### (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庁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。
  - 地域環境整備への迅速・的確な対応
  - 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。
- 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。
  - 《区における重要プロジェクト例》
  - 川崎駅周辺の諸課題への対応（ホームレス、自転車、環境美化、防犯等）
  - 新川崎・鹿島田地区のまちづくり（地域環境整備）
  - 小杉周辺の再開発とまちづくり（自転車、地域環境整備、周辺公共施設）
  - 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
- 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。

### 2 地域保健福祉の総合的拠点としての整備

#### (1) 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。

### 3 市民活動支援の拠点としての整備

#### (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（活動拠点・基金・運営費補助・事業費補助・情報交換等）
  - ・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に、協働型事業委託手法を確立する。
- 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) 市民館、こども文化センター、老人いこいの家、スポーツセンター等を中心とする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。

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

#### 4 利便性の向上と効果的・効率的なサービス提供

##### (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
  - 案内表示、総合案内ブース等の改善、案内ブースと各業務課窓口との連携システムの整備、職員の意識改革等への取組を行なう。
- イ ワンストップサービス化の推進
  - ・案内窓口、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。

##### (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
  - ・業務の見直しと業務分析を行ない、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推進する。

#### 5 区長の職

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が必要である。

#### 6 区予算のあり方

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（川崎区役所費等）。  
 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、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

#### 7 総合調整機能

区長の区域内における計画・施策等の調整機能の拡充を図るために制度（規則）を創設する。  
 制度（規則）の実効性を担保するため、本庁の所管（局区間の調整部署）を施策調整部門とする。

#### 8 人事・組織・定数に関する考え方

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。

#### 9 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、市会議員、県会議員等とする。  
 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）。

#### 10 区民会議の職務・権限

次の事項について、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。