

プラン9 市民自治と区役所機能の拡充

アクションプログラム

市民自治の拡充

【主な実施結果】

自治基本条例に基づく自治運営に関する制度の調査・審議

- ・自治運営の基本原則に基づく制度等の在り方について調査審議を行うために、自治推進委員会を設置し、自治運営に関する市の取組状況や課題、方向性などを検討した結果を、市民自治の推進に向けた10の提言と併せて報告書にまとめました。

パブリックコメント手続の制度化

- ・「パブリックコメント手続制度」について制度化しました。

市政に係る重要事項について住民に直接意思を確認するための住民投票制度の創設

- ・2005年12月に住民投票制度検討委員会を設置し、2006年10月に報告書が市長へ提出されましたが、制度の創設に向けて、報告書で示された考えを踏まえて制度の骨格となる事項について制度(素案)を作成し、2008年2月26日から3月31日までパブリックコメント手続を実施しました。

【課題と第2期実行計画における取組】

「市民自治の拡充」は順調に実施されており、更なる市民自治の推進のため、引き続き自治推進委員会において自治運営に関する制度等の調査・審議等を着実に進めます。

住民投票制度は、法解釈を含め専門的な知識を要する論点や議会権限と深く関連する論点も多く、また、コスト削減策についても必須の課題とされることから、当初の見込みと比べ、慎重かつ十分な検討が求められることとなったため、制度の創設目標を2008年度としたものです。

協働のまちづくりの推進

【主な実施結果】

協働の意義、手法等を基本的な内容とする「協働型事業のルール」の策定

庁内や市民活動団体に対し協働に関する事前調査を行い、それらの結果も参考にしながら、「ルール」策定に関する検討委員会(学識経験者・公募市民で構成)において検討し、その委員会報告書を基に調整を進め、2008年2月に「ルール」を策定しました。ルール概要版や事例集の作成、庁内・市民向けの説明会の開催等によりルールの周知を行いました。

C S R (企業の社会的責任)の視点に立った取組みの推進

- ・C S Rセミナーを開催し、企業・市民へのC S Rの普及啓発を行いました。
- ・市自らが取り組むべきC S R活動について検討を進めました。

【課題と第2期実行計画における取組】

「協働型事業のルール」を基に協働推進窓口を充実させ、協働型事業の推進を図ります。

C S Rセミナーを継続して開催し、C S Rの普及啓発を推進するとともに、市自らが取り組むC S R活動の先導的取組の展開ができるよう検討を進めます。

アクションプログラム

区行政改革の推進

【主な実施結果】

区における地域課題への的確な対応

- ・放置自転車対策や防災・防犯などの地域の環境整備や安全・安心のまちづくりを推進するための体制整備に取り組みました。
- ・区におけるまちづくりの課題への対応機能を強化するため、まちづくり支援担当を配置するとともに、総務企画課から企画担当を分離させ、企画課を設置しました。
- ・道路、公園などの都市施設を総合的に維持管理する（仮称）道路公園事務所や効率的に整備を進める（仮称）都市基盤整備事務所の体制整備に向けた検討を実施し、2010年度を実施目標として新たな計画に反映しました。
- ・各区の子ども支援担当組織の整備・充実を図るとともに、本市の子ども関連施策の総合化を進めました。

区における市民活動支援施策の推進

- ・ガイドラインに基づく区・地域拠点の市民活動拠点の整備を進めるとともに、利用促進のための案内をホームページに掲載しました。また、高津区において区内の市民活動拠点ネットワークの構築に着手したことから、これをモデルとしていく方向での検討を行いました。

魅力ある区づくりの推進

- ・各区において、それぞれの課題解決に向けた事業を実施しました。
- ・区民の参加と協働を重視して、区の個性を活かしたまちづくりを推進する事業の充実を図るため、「魅力ある区づくり推進事業」を2006年度に「協働推進事業」に改めるとともに、「川崎市協働推進事業実施要綱」及び事業実施指針を策定するとともに、予算を増額して事業の拡充を図りました。また、事業のより効率的・効果的な実施のため、評価手法の見直しなどの検討を行い、2007年度に事業実施指針を一部改正しました。

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

- ・2006年12月に登戸行政サービスコーナーを開設しました。
- ・戸籍、除籍及び戸籍の附票のデータセットアップを完了し、戸籍総合システムを全面稼働しました。
- ・2007年6月に区役所・支所・出張所へ「川崎市行政サービス端末」を設置・稼働しました。
- ・窓口サービスの向上に向けた取組として、年度末、年度初めの混雑期における日曜臨時窓口開設を継続して実施しました。また、2007年10月から、第2・第4土曜日に区役所の区民課及び保険年金課の窓口を試行開設しました。
- ・区役所・支所・出張所等の機能分担に関する方向性について検討を進めました。

市民参加による区行政の推進

- ・各区において区民会議を設置し運営しました。また、各区において、区民会議フォーラムの開催等による情報発信を行うとともに、参加と協働による課題解決の取組を進めました。
- ・区における総合行政の推進に関する規則の施行に伴い、区役所がより主体的かつ計画的に地域の課題解決等に取り組めるように、区の課題解決予算への要求基準額の設定など、区の予算機能の強化を図りました。

【課題と第2期実行計画における取組】

「区行政改革の推進」は、おおむね順調に実施されています。引き続き、区役所が地域の総合行政機関として、地域課題への対応や効率的・効果的なサービス提供を行えるよう、区役所機能の強化や必要な機能再編の実施、窓口等のサービス向上に向けた取組などを進めます。また、区民会議をはじめとする市民参加の推進を区における地域課題への的確な対応につなげられるよう総合的な取組を推進します。

アクションプログラム

市民満足度の高い行政サービスの提供

【主な実施結果】

市民からの問合せ・相談に一元的に対応する総合コンタクトセンターの整備

- ・総合コンタクトセンター「サンキューコールかわさき」を2005年11月から運用時間を午前8時30分から午後5時までの平日のみとして試行を開始し、2006年4月から運用時間を午前8時から午後9時までの年中無休へ拡大して本格運用を開始しました。
- ・総合コンタクトセンターで、予約受付、イベント案内、ヘルプデスク、電話アンケート等の電話対応業務の一部を統合実施しています。さらに、2007年6月から申請・届出の代行入力業務として、市民カード申請機能停止届出の受付を開始しました。

ITを活用した利便性の高いシステムとして電子申請の整備を推進

- ・2007年度に103の手続きについてオンライン申請をすることが可能となりました。また、パソコンを持たない市民や企業の方へも電子申請のサービスが提供できる行政サービス端末を区役所、支所及び出張所に導入し、運用を開始しました。

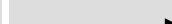
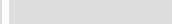
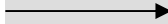
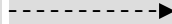
【課題と第2期実行計画における取組】

- ・総合コンタクトセンターの応答率及び回答率を向上し、利用者の利便性及び満足度のさらなる向上を図るとともに、総合コンタクトセンターで統合実施する電話対応業務を増やし、業務の効率化を進めます。
- ・電子申請サービスの推進については、2008年4月に行政サービスコーナー及び連絡所へ行政サービス端末の設置を完了し、運用を開始しております。今後も利用状況の検証と、利用促進を図りながら、市民ニーズを踏まえた整備、運用を推進します。

施 策 計 画

事業名	現 状	目 標			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
アクションプログラム：市民自治の拡充					
○ 市民自治の拡充に向けた制度構築 自治基本条例に基づく自治運営に関する制度の調査・審議、パブリックコメント手続などの新たな制度づくりを推進します。	自治基本条例の制定	自治推進委員会設置に向けた検討 パブリックコメント制度の構築	自治推進委員会の設置・運営	自治推進委員会の運営	→
実施結果	進捗状況区分 1	・川崎市自治基本条例の自治運営に関する制度等の調査・審議を行う「自治推進委員会」を、2006年2月に設置し、2008年3月までに委員会7回、講演会1回、フォーラム1回を開催するとともに、報告書を取りまとめました。 ・パブリックコメント手続条例を2006年12月に制定するとともに、市のホームページで制度の説明や意見の募集などを行うためのシステムを構築し、制度の運用を開始しました。			
○ 住民投票制度の創設 市政運営の重要事項について住民の意思を的確に反映できる市民参加の制度として、住民投票制度を創設し、適正な運営を図ります。	制度の調査研究	検討委員会の設置	制度の施行・運営	制度の運営	→
実施結果	進捗状況区分 7	・2005年12月に住民投票制度検討委員会を設置し、2006年10月に報告書が市長に提出されました。制度の創設に向けて、報告書で示された考えを踏まえて制度の骨格となる事項について制度(素案)を作成し、2008年2月26日から3月31日までパブリックコメント手続を実施しました。 ・法解釈を含め、専門的な知識を要する論点や議会権限と深く関連する論点も多く、また、コスト削減策についても必須の課題とされることから、当初見込みと比べ、慎重かつ十分な検討が求められることとなったため、制度の創設目標を2008年度としたものです。 【変更後の目標】 2006年度・2007年度 制度の検討 / 2008年度以降 制度の創設			
アクションプログラム：協働のまちづくりの推進					
○ 協働のルールの策定 協働のルールを策定するとともに協働型事業拡充の環境づくりを進めます。	協働に関する調査・研究	市民と行政が協働するため基準の検討	協働のルール策定	協働型事業の拡充	→
実施結果	進捗状況区分 6	協働に関する庁内実態調査や市民活動団体へのヒアリング調査等を行い、これらの結果も基にしながら、学識経験者や公募市民からなる検討委員会において「ルール」の検討を行いました。この委員会からの報告書に基づき庁内等調整を行い、2008年2月に「協働型事業のルール」を策定しました。その後、「ルール」周知のため、ルール概要版や事例集を作成し、庁内説明会や市民説明会を実施するとともに、2007年度に実施された協働型事業の一覧をホームページ上で公開しました。 【変更後の目標】 2006年度 協働型事業のルール検討 / 2007年度 協働型事業のルール策定、協働型事業の拡充			
○ 市民活動支援 市民活動の中間支援組織であるかわさき市民活動センターの運営や市民活動への助成を実施し、市民活動の活性化を図ります。	かわさき市民公益活動助成金制度の開始	区・地域拠点整備のためのガイドラインの策定 支援施策の充実	区・地域拠点整備支援施策の充実		→
実施結果	進捗状況区分 1	・2005年度に「区・地域レベルでの市民活動支援拠点の整備に関するガイドライン」を策定し、ガイドラインに基づく区・地域の拠点整備を進めました。2006年4月には利用促進のために各拠点の案内をホームページに掲載し、市民活動センターも含め全市・区・地域の拠点間の連携を進めました。 ・かわさき市民公益活動助成金については、助成金原資を当初の1,200万円から2,000万円に増額し、新たな助成メニューの創設等充実を図りました。			

施策計画

事業名	現 状	目 標			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
○ C S R（企業の社会的責任）の視点に 立った取組の推進 地球環境保全、顧客対応、雇用面からの 人権や男女平等、地域への貢献などに配 慮したC S Rの視点に立った事業者の取組 促進や自治体としての取組を進めます。	C S Rをめぐる動 向の把握、自治体 としての取組可能 性の研究	セミナー開催 事業者の意向調 査 促進施策の検討	事業者の取組促 進 自治体での 先導的取組検討	 自治体での 先導的取組	 
実施結果 進捗状況区分 1	・C S Rセミナーを開催し、企業・市民へのC S Rの普及啓発を行うとともに、企業ヒアリングにより先 進事例の収集を進めました。また、庁内において、市自らが取組むべきC S R活動について検討し、 取組を進めました。				
アクションプログラム：区行政改革の推進					
○ 地域のまちづくり拠点としての区役所整 備 区役所を日常的なまちづくり課題に迅速・ 的確に対応し、解決を図る地域拠点として 整備します。		地域のまちづくり 活動支援のため の体制整備	順次機能整備		
実施結果 進捗状況区分 1	・放置自転車対策や防災・防犯などの地域の環境整備や安全・安心のまちづくりを推進するための 体制整備に取り組みました。 ・建築基準法の改正に伴う構造計算の厳格審査に対応した技術力確保に向け、2007年度に建 築・開発指導業務の集約化及び区建築課の廃止に係る調整を行い、また、区におけるまちづくりの 課題への対応機能を強化するため、まちづくり支援担当を配置しました。 ・当初の目標に加え、道路、公園などの都市施設を総合的に維持管理する(仮称)道路公園事務 所や効率的に整備を進める(仮称)都市基盤整備事務所の体制整備に向けた検討を実施し、201 0年度を実施目標として新たな計画に反映しました。				
○ 総合的な子ども支援拠点としての区役所 整備 区役所を地域における総合的な子ども支 援を推進する拠点として整備します。		区における 総合的な子ども支 援のための 体制整備	順次機能整備		
実施結果 進捗状況区分 1	・2005年度に各区に子ども支援担当を設置し、区が主体となった支援施策の企画調整や情報発 信等の事業を進めるための検討を進めるとともに、局区間整理や総合的な取組に向けた調整を行 い、2008年4月に各区こども支援室へと組織の充実を図るための調整を行いました。				
○ 区における市民利用施設のネットワーク化 市民活動団体への場の提供などのため に、区・地域拠点整備のためのガイドライン に基づき、市民利用施設のネットワーク化 を図ります。		区・地域拠点整備 のためのガイドラ インの策定	順次整備拡充		
実施結果 進捗状況区分 1	・区または地域における市民活動支援拠点を整備するために策定したガイドラインを踏まえ、市民 活動支援拠点としてのあり方を検討するとともに、新百合ヶ丘駅周辺の開発に伴い、民間事業者 から提供される市民利用施設の開設に向けた調整をしました。 ・区における市民活動支援拠点の整備に合わせ、高津区で施設利用状況等の情報を一元的に管 理するシステムを作成しました。併せて、市民活動を支援するためのホームページを立ち上げ、そ の中で支援拠点の施設予約状況が分かるように、予約情報を掲載しました。				

進捗状況区分の内容については33ページをご参照ください。

施策計画

事業名	現状	目標			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
○ 魅力ある区づくりの推進 各区が地域特性、地域課題、区民ニーズを反映した事業を企画・実施し、区の個性を活かしたまちづくりを推進します。	各区で個性を活かした事業を推進	事業指針の策定	指針に基づく効率的な事業実施	自己点検による事業評価と指針の検証	事業実施
実施結果 進捗状況区分 1		・各区が地域特性・地域課題を反映した事業を適切に企画・実施しました。 ・区民の参加と協働を重視して、区の個性を活かしたまちづくりを推進する事業の充実を図るため、「魅力ある区づくり推進事業」を2006年度から「協働推進事業」に改め、同時に「川崎市協働推進事業実施要綱」及び事業実施指針を策定するとともに予算を増額して事業の拡充を図りました。 ・事業のより効率的・効果的な実施のため、評価手法の見直しなどの検討を重ね、2007年度に事業実施指針の一部改正しました。			
○ 戸籍の電算化 区役所など13か所で行っている戸籍業務の電算化を実施し、市民サービスの向上を図ります。		電算化準備	電算化着手(セッアップ)	一部運用	全面運用
実施結果 進捗状況区分 3		他の政令市の実績では、着手から全面運用開始までに3～5年を要しているため、当初は2007年度中に現在戸籍電子化の一部運用開始を、2008年度中に全面運用開始を目標とし、今期実行計画における戸籍電子化の全面運用開始は予定していませんでした。しかし、実施段階での調整により、2007年6月に現在戸籍の運用を開始し、さらに、2008年3月には全てのセッアップ作業を終え全面運用を開始するなど、当初の計画を上回って目標を達成することができました。			
○ 区役所窓口サービス機能の再編 区役所・支所・出張所等の窓口サービス機能の見直しを行い、便利でわかりやすいサービス提供体制の整備を進めます。		区役所・支所・出張所等のあり方の検討			2008年度新体制によるサービス提供
実施結果 進捗状況区分 1		・2006年12月に市内5箇所目となる登戸行政サービスコーナーを開所しました。 ・住民票等の各種証明書類を自動交付する機械(川崎市行政サービス端末)の区役所、支所、出張所への設置に向けた調整を行い、2007年6月に稼働しました。 ・行政サービスコーナー、連絡所での川崎市行政サービス端末の2008年4月稼働に向けた設置調整を行いました。 ・区役所、支所、出張所等の機能分担に関する方向性について検討を進めました。			
○ ISO9001シリーズの活用等による窓口サービスの向上 窓口サービスの向上と効率化を図るため、取得済みのISO認証を維持するとともに、混雑期の対応など窓口サービスの向上に向けた取組を進めます。	高津区・多摩区でISO9001取得	ISO認証維持 ISO取得効果の検証 窓口サービス向上の取組実施			
実施結果 進捗状況区分 3		・高津区及び多摩区のISO9001認証取得の成果活用と各区での共有を図るため、「川崎市区役所サービス向上指針」の策定に向けた検討を行いました。 ・2007年10月から第2・第4土曜日における区民課及び保険年金課の窓口を試行開設しました。 ・年度末、年度初めの混雑期対策として日曜臨時窓口開設を継続して実施しました。			

施策計画

事業名	現 状	目 標			
		2005年度	2006年度	2007年度	2008年度以降
○ 区民会議の設置 区における課題を的確に把握し、区民の参加と協働によって、地域で解決するための調査審議を行う区民会議を設置します。		全区で要綱による試行実施	条例による設置・運営	運 営	→
実施結果 進捗状況区分 1	・試行実施を経て区民会議条例を制定するとともに、各区に区民会議を設置し、地域社会の課題を区民の参加と協働によって解決するための調査審議を進めました。また、区民会議フォーラムや区民会議だよりなどを通じて情報発信に努め、地域活動団体による課題解決のための取組に活かしました。さらに、市や区が行うべき課題解決に向けた取組について第2期実行計画に反映しました。				
○ 区役所機能の強化 区長による計画等の調整機能を強化するための制度の構築や区予算の確立など、区役所機能を強化します。		規則の制定・施行 区役所費(款)の創設	区予算の充実		→
実施結果 進捗状況区分 1	地域が主体となって地域の課題解決を進めるために、2005年度に款区役所費を創設しました。また、2006年度には協働推進事業費の導入及び区における総合行政の推進に関する規則の施行とともに、区の課題調整に関わる体制整備を実施しました。2007年度は、区役所がより主体的かつ計画的に地域の課題解決等に取り組めるよう、第2期実行計画の区計画を拡充しました。また、区の課題解決予算への要求基準額の設定など、区の予算機能の強化を図りました。				
アクションプログラム：市民満足度の高い行政サービスの提供					
○ 総合コンタクトセンターの整備 市民や企業からの電話・ファクス・電子メールなどによる問い合わせ・要望・苦情・相談などに対応するとともに、市の地域情報などの案内も行う総合コンタクトセンターを設置します。	基本計画策定	総合コンタクトセンターの設置・試行	(本格実施) 時間延長、既存コールセンターの一部統合	申請・届出の一部代行、アンケート調査	市の地域情報などの案内
実施結果 進捗状況区分 1	計画どおりに、総合コンタクトセンター「サンキューコールかわさき」の運用を開始し、予約受付、イベント案内、ヘルプデスク、電話アンケート、申請・届出の代行入力業務(市民カード申請機能停止届出)等の電話応対業務の一部の統合実施を開始しました。				
○ 電子申請の推進 電子申請システムの充実を図り、時間や場所の制約を受けない利便性の高い行政サービスを提供します。	(インターネットで申込・申請が可能な業務) 粗大ごみ収集、水道使用の届出など6業務で実証実験	→	新たに拡充を図り70業務で本格実施	100業務に拡大	ニーズを踏まえて拡充
実施結果 進捗状況区分 1	・2007年度には103手続のオンライン申請をすることが可能となりました。また、パソコンを持たない市民や企業の方でも電子申請サービスが行える行政サービス端末を区役所、支所及び出張所に導入し、運用を開始しました。				

進捗状況区分の内容については33ページをご参照ください。