

(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をめざして

区行政改革の方向(3)

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

● 現状と課題

- 市民のライフスタイルや生活サイクルの多様化が進む中で、区役所においては、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、事務処理のIT化の効果を活用するなど、利便性の高いサービスを、効率的、効果的かつ総合的に提供することが求められています。
- 現在の区役所・支所・出張所等で提供している窓口サービスについて機能整理を行い、効率的で利便性の高いサービス提供体制を構築する必要があります。
- 地域に身近な行政サービスを提供する区役所等の庁舎について、耐震性や設備の老朽化等の状況を踏まえながら、安全で快適に利用していただけるよう、計画的・効率的な整備を行う必要があります。



● 施策課題及び主な事業

- ① 利便性の高い快適な窓口サービスの提供
 - 区役所サービス向上事業
 - 区役所転出入窓口の土曜日等開設事業
- ② 区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化
 - 区役所窓口サービス機能の再編
- ③ 区役所等庁舎の計画的・効率的な整備
 - 区役所等庁舎整備事業

① 利便性の高い快適な窓口サービスの提供

■計画期間(2008～2010年度)の取組

- 高津区役所及び多摩区役所における ISO9001 認証取得の成果を全区で共有し、PDCA サイクルの定着化に向けて策定した「区役所サービス向上指針」に基づく各区の主体的な取組を推進します。
- 毎月第 2、第 4 土曜日の午前中に全区役所区民課・保険年金課の窓口を開設して、転出入等の届出を受け付けます。また、試行期間における利用状況について検証を行い本実施します。
- 転入転出が集中する 3 月、4 月に、窓口の混雑期対策を実施します。
- コンタクトセンター、案内窓口、各業務課との連携強化と職員の意識改革に取り組み、ファーストコンタクト機能（庁舎に入って初めて接する窓口の機能及びサービス）の向上を図ります。
- 2007 年度に電子化が完了した戸籍をはじめ住民基本台帳等に関する事務について、迅速かつ確実なサービス提供を行います。

■具体的な事業と事業内容・目標

| 事業名 | 現状 | 事業内容・目標 | | | |
|--|---|---|---|--------|----------|
| | | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度以降 |
| 区役所サービス向上事業 PDCAサイクルに基づく窓口サービス向上の取組を推進し、一層の区役所サービスの改善を図ります。 | <ul style="list-style-type: none"> ●サービス所管部門の各種会議を通じたサービス向上の全庁的な調整・取組推進 ●ISO9001認証取得成果の活用・共有化のあり方検討 ●区役所サービス向上に関する指針の検討・策定 | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所サービス向上指針に基づくサービス向上の取組推進 ●サービス所管部門の各種会議を通じたサービス向上の全庁的な調整・取組推進 | | | 事業推進 |
| 区役所転出入窓口の土曜日等開設事業 便利で快適な窓口サービスを提供するため、区役所転出入窓口の土曜日開設等を実施します。 | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所転出入窓口の土曜日開設の広報及び実施 ●窓口混雑期対策のあり方検討、実施 | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所転出入窓口の土曜日開設の試行実施 ●試行実績の検証及び本実施へ向けた調整 ●窓口混雑期対策の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所転出入窓口の土曜日開設の本実施 | | 事業推進 |
| 戸籍住民基本台帳事務 戸籍、住民基本台帳、外国人登録、印鑑登録等事務の迅速かつ確実なサービス提供を進めます。 | <ul style="list-style-type: none"> ●戸籍の電子化完了 ●事務等の迅速・確実な執行 | <ul style="list-style-type: none"> ●事務等の迅速・確実な執行 | | | 事業推進 |
| 区役所サービス向上事業（川崎区） 区民に身近な区役所づくり推進事業（幸区） 区役所サービス向上事業（中原区） 区役所サービス向上事業（高津区） 窓口サービス等向上推進事業（宮前区） 窓口サービス改善推進事業（多摩区） 窓口サービス改善推進事業（麻生区） | 「区計画」の各区のページを参照 | | | | |

② 区役所と支所、出張所等の機能分担と効率化

■計画期間(2008～2010年度)の取組

- 市民の利便性向上や分かりやすいサービス提供の取組、戸籍・住民基本台帳及び印鑑登録等の電子化の効果などを踏まえ、区役所サービスの効率的・効果的・総合的な提供体制の構築に向けて検討を進め、区役所・支所・出張所等の機能再編に取り組みます。
- 戸籍の電子化等の効果を活用して、戸籍、住民基本台帳等に関する住所地による区内の取扱窓口の指定を廃止し、区役所における総合的なサービスの提供に取り組みます。
- 支所、出張所における地域振興機能の充実を図り、地域の市民協働拠点としての機能を順次強化します。
- 行政サービスコーナー及び連絡所において行政サービス端末を稼動し、利便性の向上を図るとともに、行政サービスコーナーについては、利用者の利便性を向上させる付加サービスの提供や、より利便性の高い場所への移転を検討します。
- 税制改正や税源移譲等に対応し、歳入の根幹である市税収入を確保すると同時に、職員のスキルアップと納税者への説明責任能力の向上を図るため、より効率的・効果的な執行体制の構築に向けて、(仮称)市税事務所の設置にかかる取組を進めます。

■具体的な事業と事業内容・目標

| 事業名 | 現状 | 事業内容・目標 | | | |
|---|--|--|--|--|--------------|
| | | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度以降 |
| 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、効率的で利便性の高いサービスの提供を行います。 | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所・支所・出張所等の機能再編の検討 ●同一区内における住所地による窓口指定(管轄)の廃止へ向けた検討 ●行政サービスコーナーの付加サービス及び適地移転のあり方検討 ●行政サービス端末の稼動(区役所・支所・出張所) ●行政サービス端末の稼動準備(行政サービスコーナー・連絡所) | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所を中心とした効率的なサービス提供体制に向けた機能再編の検討 ●機能再編にあわせた(仮称)区民センター(現支所・出張所)における地域振興機能の充実に向けた検討 ●同一区内における住所地による窓口指定(管轄)の廃止 ●行政サービスコーナーの付加サービスの検討、適地移転の調整及び取組推進 ●行政サービス端末の稼動(行政サービスコーナー・連絡所) ●行政サービス端末の利用状況の検証、利用促進策の検討及び広報 | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所を中心とした効率的なサービス提供体制に向けた機能再編の調整・準備 ●(仮称)区民センターにおける地域振興機能の充実策の準備 ●行政サービスコーナーの適地移転の調整、取組推進 ●行政サービス端末の利用促進策の検討及び広報 | <ul style="list-style-type: none"> ●区役所を中心とした新体制[区役所・(仮称)区民センター・行政サービスコーナー]によるサービス提供の実施 ●(仮称)区民センターにおける地域振興機能の充実 | 事業推進 |
| 税務事務の集約化 (仮称)市税事務所の開設にかかる取組を進めます。 | ●(仮称)市税事務所構想の具体化 | ●(仮称)市税事務所の開設に向けた検討 | | | ●(仮称)市税事務所開設 |

③ 区役所等庁舎の計画的・効率的な整備

■計画期間(2008～2010年度)の取組

- 区役所、支所、出張所等に求められる機能再編の検討にあわせて、庁舎の計画的・効率的な整備を進めます。
- 各庁舎等の耐震性の向上、長寿命化、バリアフリー化などを計画的に推進します。
- 川崎区役所、幸区役所など整備が必要な庁舎について、整備実施に向けた取組を進めます。

■具体的な事業と事業内容・目標

| 事業名 | 現状 | 事業内容・目標 | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| | | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度以降 |
| 区役所等庁舎整備事業 区役所等庁舎の現状を踏まえながら計画的・効率的な整備を図ります。 | <ul style="list-style-type: none"> ●緊急耐震対策補強工事の実施(幸区役所、大師支所) ●区役所等庁舎の整備・更新方策等の検討 ●幸区役所庁舎整備に係る検討及び事前調査 ●富士見周辺地区整備基本計画の策定と連携した川崎区役所庁舎複合化整備に係る検討 | <ul style="list-style-type: none"> ●耐震対策実施計画に基づく補強工事の実施(田島支所、幸区建設センター、中原区保健福祉センター、向丘出張所工事完了) ●区役所等庁舎の環境整備の実施(多摩区役所のセキュリティ強化) ●幸区役所庁舎整備に向けた基礎調査及び整備に係る検討 ●富士見周辺地区整備実施計画の策定と連携した川崎区役所庁舎複合化整備に係る検討・調査 ●区役所等庁舎の長寿命化に向けた整備の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ●耐震対策実施計画に基づく補強工事の実施(大師支所工事着手) (各出張所の会議室の改修) ●幸区役所庁舎整備基本方針の検討・調整 | <ul style="list-style-type: none"> ●耐震対策実施計画に基づく補強工事の実施(大師支所工事完了、宮前区役所工事着手) (各支所の会議室の改修、バリアフリー化) ●幸区役所庁舎整備基本計画の策定準備 ●川崎区役所庁舎の複合化整備に係る調整 | <ul style="list-style-type: none"> ●耐震補強工事完了(宮前区役所工事完了) 事業推進 ●幸区役所庁舎整備基本計画策定 事業推進 事業推進 |