区役所改革の基本方針

～区役所発のサービス向上と共に支え合う地域の実現に向けて～

平成２８（２０１６）年3月

川　　崎　　市

区役所改革の基本方針について

本市では、これまでおよそ１０年にわたり区行政改革として区役所の機能強化に取り組んできましたが、昨今の社会環境の変化や、平成 28 年 3 月に新たに「川崎市総合計画」や「川崎市行財政改革プログラム」が策定されることを踏まえ、１０年後の地域社会を見据えた今後の区役所の果たす役割と取組の方向性を明らかにするため、「中長期的な区役所のあり方」について検討を進め、平成２７年７月に「『区役所改革の基本方針』策定に向けた中間取りまとめ」を公表いたしました。

その後、庁内検討に加え学識経験者からなる「川崎市行財政改革に関する計画策定委員会　区役所のあり方検討部会」での意見聴取や、平成 27 年 9 月から 10 月にかけ 3 回にわたって開催された「かわさき改革カフェ」での市民意見なども参考にしながら検討を進め、平成２７年１１月に区役所改革の基本方針(素案)を公表のうえパブリックコメントを実施し、その結果等を踏まえ、このたび「区役所改革の基本方針」を策定いたしました。

今後は、この方針に基づき区役所発のサービス向上と共に支え合う地域づくりの取組を進め、「川崎市総合計画」に掲げる「成長と成熟の調和による最幸のまち かわさき」の実現をめざしてまいります。

目　次

第１章　総論 2

1　策定の目的 2

2　本市における区役所の位置付けについて 2

3　総合計画・行財政改革プグラムとの関係 3

第２章　これまでの区行政改革の取組 4

1　区行政改革の取組 4

2　主な成果と課題 4

3　区行政改革の課題の総括 12

第３章　本市を取り巻く社会状況の変化とめざすべき区役所像 13

1　本市を取り巻く社会状況の変化 13

2　めざす都市像の実現に向けた区役所の果たすべき役割の基本的な考え方 15

3　めざすべき区役所像 16

第４章　「めざすべき区役所像」に基づく取組 17

1　市民目線に立った行政サービスを総合的に提供する区役所 17

2　共に支え合う地域づくりを推進する区役所 18

3　多様な主体の参加と協働により地域の課題解決を図る区役所 19

第５章　「めざすべき区役所像」の実現に向けた区役所の機能強化 21

1　区役所と局との役割分担 21

2　執行体制の整備 25

3　行政のプロフェッショナルの育成 25

4　区予算のあり方 26

5　広報・広聴機能 26

資料編 27

第１章　総論

１　策定の目的

本市では、平成 14 年策定の行財政改革プランで「市民参画による地域主体のまちづくり」に向けて「区の機能強化」を位置付けたのを契機に、平成 16 年度の区行政改革検討委員会からの報告書「区行政改革の基本方向」を受け、これまで区行政改革として様々な区役所機能の強化に取り組んできました。

この間、平成 23 年の東日本大震災の発生や、第 30 次地方制度調査会における「大都市制度の改革及び基礎自治体の行政サービス提供体制」の答申とこれに基づく地方自治法改正、さらには世界に類を見ないほど急激な超高齢社会への進展を背景に地域包括ケアシステムの構築が急務となっていることなど、地方自治体とりわけ政令指定都市をとりまく社会環境は急激に変化しています。

また、平成 28 年 3 月に「川崎市総合計画(以下、「総合計画」といいます。)」と「川崎市行財政改革プログラム(以下、「行財政改革プログラム」といいます。)」が策定されましたが、この方針は、総合計画で掲げる政策・施策の推進に向けて、これまでの取組を通じて生じた課題は見直しを図りつつも、伸ばすべきところをさらに伸ばすことを基本としながら、当面の人口増に対応しつつやがて来る人口減少に向けて適切に備える必要があるという本市の特性や行財政改革に関する計画を踏まえ、今後 10 年間を見据えて区役所が果たす役割(区役所像)とその実現に向けた取組の方向性について明らかにすることを目的に策定するものです。

なお、本方針のとりまとめにあたっては、庁内検討に加え学識経験者からなる「川崎市行財政改革に関する計画策定委員会　区役所のあり方検討部会」での意見聴取や、平成 27 年 9 月から 10 月にかけ 3 回にわたって開催された「かわさき改革カフェ」での市民意見なども参考にしながら検討を進めました。

２　本市における区役所の位置付けについて

(1) 地方自治法上の位置付け

政令で指定する人口 50 万人以上の市(以下「指定都市」といいます。）は、市長の権限に属する事務を分掌させるため、条例で、その区域を分けて区を設け、区の事務所(以下「区役所」といいます。)又は必要があると認めるときはその出張所を置くものとされています（地方自治法第 252 条の 20）。

この区役所は、同法第 155 条に定める支所・出張所の設置の規定に関する指定都市における特例規定であることから、その基本的な性格はこれらと同様に市長の権限に属する事務の全般にわたって地域的に分掌する総合行政機関であり、市民が行政サービスの提供等を受ける際における利便性を確保するために設置されるものです。

なお、平成 26 年の改正地方自治法では、第 30 次地方制度調査会の答申(都市内分権関係)を受けて大都市制度が見直され、住民自治を強化する観点から、区役所が分掌する事務を条例で定めることや、条例で区に代えて総合区を設置できることなどが新たに規定されました。総合区長は議会の同意を得て選任される特別職として、通常の行政区長の事務のほか区域内におけるまちづくりや住民同士の交流に関する事務などを所掌し、併せて総合区の職員の任免権、総合区の歳入歳出予算に関する市長への提案権などの権限が付与されます。

本市においては、総合計画でめざす地域の姿に向けては、現段階では総合区制度を活用する必要性は低いものと考えているところですが、今後も特別自治市制度※1の検討状況などを踏まえつつ、他都市動向等を引き続き注視します。

(2) 川崎市自治基本条例上の位置付け

本市は、平成 16 年に自治基本条例を制定し、市民自治のまちづくりを進めています。区に関して、自治基本条例第 19 条では「市に、本市の区域を適正な規模の区域に分けて、身近な行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供し、参加及び協働による暮らしやすい地域社会を築くため、それぞれの区域を単位として区を設け、区役所を置きます。」と規定し、地方自治法上の総合行政機関としての基本的な性格に加え、参加と協働の拠点として位置付けています。

また、区長の果たす役割として第 20 条で次のとおり規定しています。

(1) 区における課題を的確に把握し、参加及び協働により、その迅速な解決に努めること。
(2) 区における便利で快適な行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供するよう努めること。
(3) 区における市民活動を尊重した上で、その活動に対する支援に努めること。

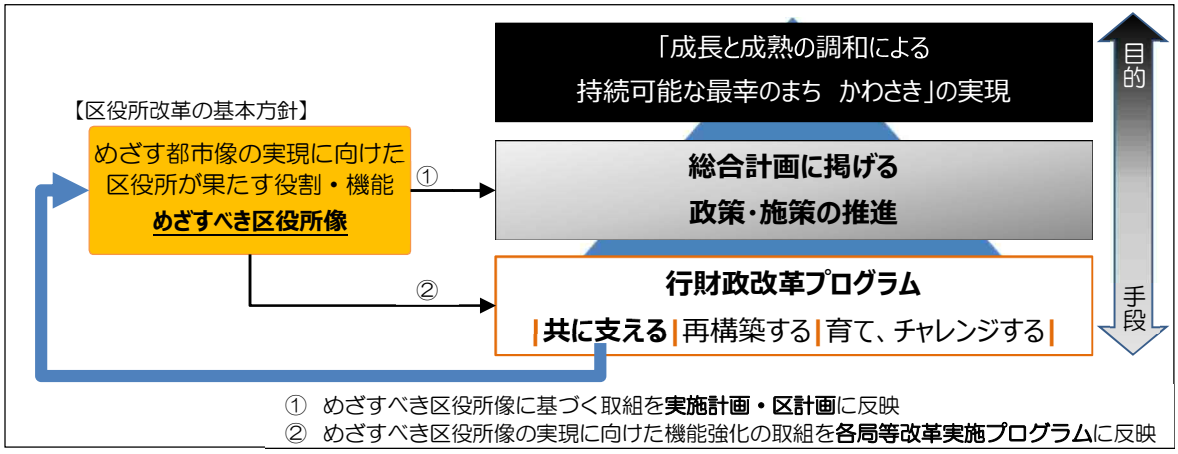
3　総合計画・行財政改革プログラムとの関係

本市では、平成 28 年度末に総合計画と行財政改革プログラムを策定し、前者では基本構想において 30 年後を展望した「めざす都市像」や「まちづくりの基本目標」を掲げ、後者では、総合計画に掲げる政策・施策の着実な推進に向けた必要な経営資源（ヒト・モノ・カネ・情報）の確保による市民満足度の高い市政運営を推進する手段として位置付けます。

本方針は、総合計画との整合性を図りながら、行財政改革プログラムを踏まえてめざすべき区役所像を明らかにするとともに、めざすべき区役所像に基づく取組を実施計画に反映させるほか、区計画における「地域の課題解決に向けた主要な取組」にも本方針の考え方を反映させます。

一方、区役所が果たす役割・機能などの具体化にあたっては、執行体制の整備や区予算のあり方の検討、人材育成などに取り組む必要があります。こうした区役所の機能強化の取組については、行財政改革プログラムの「各局等改革実施プログラム」に反映させます。

【図 1：総合計画・行財政改革プログラムとの関係イメージ】



※1　特別自治市制度……原則として、市域において行われる市民に身近な生活に関連する全ての事務権限等を担うことにより、地域の課題を一元的に解決することを可能とする制度として、本市をはじめ指定都市市長会等で検討されている制度

第２章　これまでの区行政改革の取組

１　区行政改革の取組

区行政改革については、平成 14 年度策定の行財政改革プランにおいて「区の機能強化」を位置付け、平成 15 年度から平成 16 年度にかけて設置された学識経験者からなる区行政改革検討委員会からは「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」を基本的な考え方とし、4 つの区役所像からなる「区行政改革の基本方向」が平成 16 年 5 月に報告されました。

また、平成 16 年 12 月に議決の「川崎市自治基本条例」では区役所を前章のとおり位置付けるとともに、平成 16 年 12 月議決の「川崎市基本構想」では、基本政策の１つに「参加と協働による市民自治のまちづくり」を掲げ、「市民参加による地域主体のまちづくりを進めるための地域の課題を発見し、解決できる区役所づくりの推進」と「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できる区役所の整備」を進めることを明らかにし、行財政改革プラン及び総合計画に基づき、平成 17 年度から平成 26 年度までのおよそ 10 年にわたり、区行政改革に取り組んできました。

【めざすべき４つの区役所像】

① 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所
② 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
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
④ 地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

２　主な成果と課題

(1) 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

ア 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設置	
取組	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、地域の実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ため、各区役所に「道路公園センター」を設置しました。（H22 年度）
成果	身近なインフラの維持管理に一体的に取り組むことにより、より迅速な地域課題への対応と、効率的な業務執行が可能となったほか、維持管理に関する知識や作業ノウハウの共有による職員の業務スキルアップにつながるとともに、災害時における区役所内での連携強化などが図れました。 また、公園等の維持管理の拠点が４ヶ所から７ヶ所へと増えたことにより、公園の維持管理担当と地域との距離が縮まり、従来の「公園緑地愛護会」から「公園緑地管理運営協議会」への移行など、地域団体との協働による取組の推進が図られました。
課題	多様化する市民のニーズにより的確に対応するため、円滑な業務執行に向けた専門知識の習得や技術・技能の継承を図るなど、計画的な人材育成が課題となっています。 また、これからの地域づくりに向けてオープンスペースとしての公園の有効活用が期待されるところであり、公園緑地管理運営協議会との関係も含めて利用に関する地域の合意形成に向けた取組も進めていく必要があります。

まちづくり支援担当の設置	
取組	地域情報や地域との関係が蓄積されている区役所とまちづくり局とが連携しながら、区内におけるまちづくりの課題を的確に把握し、都市計画や建築関連の専門的な知識が必要とされる課題に適切に対応するため、各区役所に「まちづくり支援担当」（技術職員）を配置しました。（H19 年度）
成果	地域の実情を的確に把握し、関係局との連携を図る上で要となる役割を果たすとともに、専門的知識を活かすことにより、「地区まちづくりグループ」による「まちづくりルール」づくりなど、地域の主体的な活動に対する支援体制となりました。 また、区における様々な地域課題に適切に対応する上で、まちづくり支援担当が持つ技術的な視点が効果を発揮しています。
課題	多様な地域のまちづくりの課題に対応するため、各局の施策・事業とのより一層の連携・調整を進めていく必要があります。

地区まちづくり育成条例の施行	
取組	自治基本条例に掲げる参加と協働の原則に基づく市民自治のまちづくりを推進するため、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仕組みや手続きを定めた「地区まちづくり育成条例」を施行しました。（H22 年度）
成果	市民が主体となったまちづくり活動に対して、条例に基づく制度を活用するための支援を行いました。平成２６年度末の状況としては、地区まちづくりグループとして６団体、地区まちづくり組織として３団体が活動しており、地区まちづくり構想の認定件数が２件となりました。
課題	さらなる地域発意のまちづくりの推進に向けて、市民に制度を周知するとともに、より一層各局との連携と情報の共有化を図る必要があります。

イ 区役所を総合的な子ども支援拠点として整備

こども支援室の設置	
取組	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、各区役所に「こども総合支援担当」を設置し（H17 年度）、その後「こども支援室」として組織の拡充を図りました。（H20 年度）
成果	区役所や学校、地域団体等と区内における子育て支援ネットワークを構築することで、地域全体における子ども・子育てへの支援体制が整いました。
課題	地域包括ケアシステムを踏まえて、区役所内のみならず区内の子ども・子育て支援団体や民生委員など地域の担い手との連携をさらに強化して切れ目のない支援を推進するとともに、これまで以上に地域全体でこども子育てを支援していくことが課題となっています。

公立保育所等の区役所への移管	
取組	区役所が構築してきた子ども・子育てに関するネットワークや培ってきたノウハウを活用しながら、より幅広く子ども・子育て支援の充実を図ることができるよう、公立保育所と地域子育て支援センターの管理運営を区役所に移管するとともに（H23 年度）、こども文化センターとわくわくプラザの管理運営を区役所に移管しました。（H24 年度）
成果	公立保育所やこども文化センター等の管理運営を区役所が所管したことや、民間保育所への支援と連携などにより、市民ニーズをより的確に把握し、区内全体の保育の質の向上や子育て支援の場の確保などに取り組むことが可能となりました。
課題	「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しくみづくりを進めるとともに、老朽化した施設の計画的な施設保全を図る必要があります。また、管理運営の区役所移管により執行体制の効率化が課題となっています。

児童家庭支援機能の強化	
取組	地域における身近な相談機関である各区役所の保健福祉センターにおいて、児童及びその家庭への専門的な支援を総合的に提供できる体制を整備するため、「児童家庭課」を設置しました。（H25 年度）
成果	相談支援について、多職種協働により個々のニーズにきめ細やかに対応をすることが可能となりました。
課題	地域包括ケアシステムを踏まえて、区役所内をはじめ児童相談所等の専門支援機関との連携をさらに強化して切れ目のない支援を推進することが課題となっています。

待機児童ゼロ実現に向けた取組	
取組	平成２７年４月の待機児童ゼロの実現に向けて最優先で取り組むため、各区役所に区長をトップとした「待機児童ゼロ対策推進会議」を設置し、各区役所児童家庭課に「待機児童ゼロ対策担当」を配置しました。（H26 年１月）
成果	各区役所窓口等において保育を希望する保護者一人ひとりにきめ細やかな相談・支援等を行った結果、平成 27 年４月１日現在の保育所等利用待機児童の解消を達成しました。
課題	今後も待機児童ゼロ状態を持続させていくための効率的な手法の検討が必要となっています。

(2) 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

ア 区における市民活動団体との協働の取組

市民提案型協働型事業の実施	
取組	各区役所において順次市民提案型協働事業を実施しました（H18 年度～）。実施にあたっては、自治基本条例における自治運営の基本原則の１つである「協働」を推進するため、同条例第３２条を踏まえて（平成 20 年に）策定した「協働型事業のルール」を参考としました。
成果	毎年度、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取組が行われています。
課題	より多くの活動団体から幅広く効果的な事業提案の応募をしてもらうために、制度の広報の充実を図るとともに事業終了後においても持続的に課題解決に取り組むための担い手の育成などが課題となっています。 また、事業提案制度には、まちづくり推進組織等が取り組む市民活動団体支援など他のしくみと重複する点もあるため、地域の実情に合わせた制度相互間の関係の整理が課題となっています。

イ 区における市民活動拠点の有効活用

区における市民活動拠点の整備	
取組	平成１３年度策定の「市民活動支援指針」及びそれに基づく市民活動推進委員会からの提言に基づき、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として、区役所や支所・出張所の市民活動支援コーナーをはじめとする市民活動支援拠点の整備・拡充を順次行いました。（H17 年度～）
成果	区役所だけでなく、支所・出張所への市民活動支援スペースの整備・拡充などにより、市民が地域課題を解決するための活動の場の確保が着実に図られてきています。
課題	一部の区では、市民による市民活動支援スペースの自主的な管理・運営を進めていますが、一方で、予約受付を区役所職員が担っている施設もあるなど、自主的な運営の推進が課題となっています。

市民館の管理運営業務等の区役所への移管	
取組	市民館等の施設について、地域の市民協働拠点として地域課題や地域ニーズへの的確な対応など区役所機能の強化を図るため、各区役所に生涯学習支援課を設置するとともに市民館職員を併任（H17 年度～21 年度）し、その後教育文化会館・市民館等の管理運営を区役所に移管しました。（H22 年度）
成果	市民館における生涯学習を通じて地域課題解決の担い手の育成を図るとともに、市民が学んだ成果を活かして課題解決の実践に取り組むなど、協働による地域課題の解決を推進する上で、地域人材の育成から実践まで、区役所が一貫して対応することが可能になりました。
課題	区が実施する市民活動支援に係る事業や協働型事業と、市民館が実施する市民自主学級・市民自主企画講座の事業内容や対象者に重複が見られることや、条例・財産所管と管理運営所管、予算所管がそれぞれ異なることによる運用上の分かりにくさがあること、老朽化への対応等の施設の維持管理などが課題となっています。

スポーツ施設の管理運営の区役所への移管と地域スポーツ推進担当の設置	
取組	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ため、各区役所に「地域スポーツ推進担当」を配置するとともに、スポーツセンター等の管理運営を区役所に移管しました。（H22 年度）
成果	区役所とスポーツ関係者との連携強化が進み、地域の特性や市民活動団体の多様性等に応じたスポーツ振興など、スポーツを通じた地域の課題解決の取組が進んでいます。
課題	条例・財産・予算所管と管理運営所管が異なっており、より効率的な運営についての検討や適切な役割分担が必要です。

(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

ア 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の取組	
取組	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ことを目的に、平成１５年度からの高津区役所・多摩区役所におけるＩＳＯ９００１の認証取得の取組を踏まえて、「区役所サービス向上指針」を策定し(H19 年度)、各区役所においてサービス向上の方針を毎年定め主体的な取組を進めてきました。 その後、継続的かつ安定的に区役所サービスの向上を図るため、従来の指針を改定し(H23 年度)、「区役所サービスによりめざすもの」「区役所サービスの理念」「区役所サービス基準」などを新たに盛り込むとともに、ＰＤＣＡサイクルの明確化や人材育成計画、人事評価制度とも密接に関連させることにより、指針の実効性を高めました。
成果	サービスレベルの向上を継続的に底上げできるしくみを構築したほか、区民課等においては、窓口の混雑緩和や市民利用機会の拡大を図ることができました。
課題	区役所サービス向上の取組については、サービス向上の取組の効果的な運用手法を確立・定着させ、PDCA サイクルに基づく窓口サービス向上の取組を着実に推進するしくみづくりが必要です。 区役所窓口の混雑緩和については、一部の区役所では依然として多くの利用者が混雑期に集中して来所し、長時間の待ち時間が生じていることから、引き続き臨時窓口開設日の広報をはじめとする分散利用に向けた取組が必要です。

【具体的な窓口サービス改善の取組】

年月	取組
平成 16 年 3 月～	窓口混雑期の臨時窓口開設の適宜実施
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 6 月	戸籍システム稼働。行政サービス端末設置(区役所・支所・出張所)
平成 19 年 10 月	区役所窓口の毎月第２・第４土曜日の開設
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
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
平成 22 年 4 月	行政サービスコーナーの日曜日時間延長
平成 22 年 4 月	菅連絡所の行政サービスコーナー化を実施
平成 23 年 4 月	区役所区民課にフロア案内を設置
平成 24 年 3 月	自動交付機による証明書交付実施方針の策定
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

イ 区役所等の窓口サービス機能再編の取組

出張所・連絡所等の機能再編	
取組	本市の区役所・支所・出張所等における窓口サービス提供体制は、明治から昭和の時代にかけての市町村合併や昭和４７年の政令指定都市への移行、さらに昭和５７年の高津区と多摩区の分区などの経過の中で、従来の村役場・町役場だったものを支所・出張所などとして区役所機能の一部を担うなど、様々な過程をたどり現在に至っています。 このような窓口体制は、市民にとっては複雑で分かりにくく、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ったことから、「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」を策定し、窓口サービス機能再編に順次取り組みました。(H20 年度～)
成果	出張所の届出窓口の区役所集約により、窓口サービスの分かりにくさを解消したほか、市民活動支援コーナー等の整備により、市民活動拠点の充実につながりました。 また、宮前連絡所については、平成 24 年度末をもって廃止し、証明書発行体制の効率化を図り、同跡地を有効活用して、知的障害者の日中活動支援拠点施設として機能再編を行います。柿生連絡所についても、平成 26 年度末をもって廃止となりました。 なお、日吉健康ステーションについても、平成 27 年度末をもって区役所に集約する予定です。
課題	地域包括ケアシステムの構築や町内会・自治会の活動の活性化に関する条例の制定など、「区役所・支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」後の状況変化等への対応方針について検討する必要があります。

【具体的な窓口サービス機能再編の取組】

年月	取組
平成 22 年 4 月	菅連絡所の行政サービスコーナー化を実施(再掲)
平成 24 年 1 月	出張所の届出窓口を区役所へ集約
平成 24 年 3 月	宮前連絡所（証明書発行有人窓口）の廃止
平成 27 年 3 月	柿生連絡所（証明書発行有人窓口）の廃止

ウ 区役所等庁舎の計画的・効率的な整備

幸区役所庁舎整備、区役所快適化リフォーム等の推進	
取組	市民に最も身近な行政サービスを提供する施設である区役所等の庁舎については、各庁舎の施設や設備の老朽化等の状況や窓口サービス機能再編の取組を踏まえながら、計画的・効率的な整備を実施し長寿命化を図ることを基本とし、日常的な維持管理のほか大規模施設整備に取り組んでいます。

	この間の具体的な取組として、「幸区役所庁舎整備基本計画」(H22 年度)に基づく幸区役所庁舎の再整備（H２７年度供用開始）や、出張所等の機能再編に伴う区役所快適化リフォーム事業(H２３～２４年度)、川崎区役所道路公園センターの改築(H24 年度)などの整備を実施しました。
成果	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が図られました。 また、平成２７年５月には幸区役所新庁舎が供用開始となりました。
課題	区役所が管理する庁舎等の施設は、竣工から２５年を経過している施設が全体の約７０%、３０年を経過している施設が全体の約５０%となっているなど、近年、庁舎や設備の老朽化が顕在化し課題となっているため、施設の現状を踏まえ、「川崎版ＰＲＥ戦略かわさき資産マネジメントプラン」等の取組と連携しながら、長寿命化に向けた修整・更新を計画的・効率的に実施していく必要があります。

(4) 地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

ア 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	
取組	区役所が地域の総合的な視点から、市民との協働や関係局等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を推進するため、「区における総合行政の推進に関する規則」を制定しました。(H18 年度) 同規則では、「区における総合行政の推進を図るために必要な組織・機能等の整備及び予算の確保に関する基本的な方針及び方策」についての協議の場として「区総合行政推進会議」を、区役所内における調整の場として「区企画調整会議」を、区域内における連絡調整等の場として「区行政連絡調整会議」を、主要な事務事業等についての局区間の調整の場として「区課題調整会議」をそれぞれ位置付けて運用しています。
成果	区間の調整のルールが明確化になるとともに、局と区にまたがる横断的な課題解決に向けて、円滑に事業化されるようになりました。また、「区企画調整会議」の創設により区役所内の意思決定の過程が明確になり、区役所内の行政分野を横断した総合的な課題解決を図れるようになりました。
課題	区の総合行政化が進み、区域内で実施する事業の多様化等に伴い、局区間で調整すべき事項も増加する傾向にあることから、局区間の役割分担が的確に行われるよう、各局区に対して規則運用の徹底を図ることが課題となっています。

区役所予算の充実	
取組	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、順次、区役所の予算機能の強化を図りました。 ① 区役所の予算については、従来、「(款）市民費」でしたが、区における総合行政の推進に向け、区の機能強化の現状を予算面から明確化し、市民にも分かりやすくするため、「(款）区役所費」を創設しました。「(款）区役所費」の創設に合わせて、従来、健康福祉費や建設費であった保健所や建設センター(現：道路公園センター)の管理運営費についても、区役所費としました。（H17 年度） ② 従来は地域の魅力アップのための予算とされていた「魅力ある区づくり推進費」について、区民との協働で地域課題の解決に活用していくという趣旨から、「協働推進事業費」に改めるとともに、予算額を各区 5,000 万円から 5,500 万円に増額しました。(H18 年度) ③ 区役所が局と連携して、地域の課題解決を図る「区の課題解決に向けた取組」予算も創設するとともに、各区役所の創意工夫による財源確保に対するインセンティブ効果を狙い、協働推進事業費（5,500 万円）に特定財源（交付金・補助金、広告収入等）を上乗せできるしくみを導入しました。(H20 年度)

	④ 地域の課題解決に向けたこれらの取組を、効果的、一体的に推進するため、「協働推進事業費」と、区役所主管局を通じて予算要求していた「区の課題解決に向けた取組」の予算を、区独自事業(各区一律 5,500 万円の枠)と局区連携事業(7 区合計 1 億 4,000 万円の枠)からなる「地域課題対応事業費」として統合し、区長に予算権限を付与しました。(H23 年度) ⑤ 区独自事業の 5,500 万円の一律枠を撤廃し積上方式にするとともに、年度途中に発生する新たな課題に区長の権限で適切かつ迅速に対応するための「区の課題即応事業費」を新設しました。(H26 年度) ⑥ 局区連携事業を区独自事業との事業区分をなくすとともに、事業費の一律枠を撤廃し、積上方式に改めました。(H27 年度)
成果	区役所が地域の課題解決を図る事業を実施するための予算権限を区長に付与したことにより、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できることとなりました。
課題	区長権限で活用できる地域課題対応事業費については、事業局が取り組むべき課題と、区役所が地域課題として取り組む課題との役割分担や、区役所の取組に対する事業局の受け止め方に温度差が見られることが課題となっています。

イ 区役所機能強化に向けた主な組織整備

企画課の設置	
取組	地域の課題を自ら発見し解決する区役所を実現するため、地域課題の解決に向けた一連のプロセス「課題の発見、解決手法の選択、事業局等との調整、事業化・予算化、事業執行、完結」の進捗管理や調整を担うため、各区の総務課と区政推進課を再編して総務企画課を新設し(H16 年度)、その後、総務企画課から企画調整部門を分離し、企画課を設置しました。(H20 年度)
成果	迅速かつ的確に地域課題の解決に向けて区における様々な課題や新たな市民ニーズに対する初動期対応の機能を担い、区役所内や局の関係部署と連携・調整等の機能拡充が図られました。
課題	企画調整業務と新たな地域課題への対応業務の整理や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・調整業務の圧迫などが課題となっています。

危機管理担当の設置	
取組	地域における防災力の向上に向けて、区地域防災計画や自主防災組織、防犯対策などの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、総合的な危機管理体制の強化を図るため、副区長直轄の組織として危機管理担当を設置しました。(H24 年度)
成果	区役所における危機管理等業務を一元化し、区役所内の役割分担が明確になり、地域との連携や予算等に関する意思決定の迅速化、責任所在の明確化、地域とのネットワークの構築など、区における総合的な危機管理体制を強化しました。
課題	自主防災組織への支援など区役所が取り組む地域課題と、備蓄や防災行政無線、避難所標識の整備など総務局危機管理室が取り組む全市的な課題について、双方が連携を図りながら、お互いの役割を明確化していく必要があります。

ウ 区民会議の設置・運営

・ 本市では、暮らしやすい地域社会をめざして地域の身近な課題を区民が主体となって解決するしくみとして、自治基本条例及び区民会議条例に基づき平成 18 年度から各区に区民会議を設置しており、平成 28 年度からは 6 期目を迎えます。

【区民会議の概要】

【役割】　区における地域課題の把握、解決を図るための方針・方策についての調査審議
【委員】　各分野からの団体推薦・公募・区長推薦の委員２０人以内で組織し、市長が委嘱（任期２年）
（推薦団体は区の全町内・自治会連合会、商店会連合会、民生委員・児童委員協議会、ＰＴＡ協議会、交通安全協会、文化協会など）
【部会】　必要に応じ専門部会を設置することが可能
【参与】　市議会議員・県議会議員は選挙区とされる区民会議に区民会議参与として出席し、必要な助言が可能
【課題解決の流れ】　課題把握→審議テーマ選定→解決策検討→審議結果の区長報告→取組の実践
【区長の役割】　区長は調査審議結果を尊重し、区民との協働による取組等を進め、暮らしやすい地域社会形成に努める
【市長の役割】　市長等は調査審議結果を尊重し、区長の役割が果たされるための措置を講じ、市政に反映するよう努める

【これまでの主な取組】

● 主な審議テーマ

第 5 期までで 7 区合計で 111 件のテーマについて審議されました。取り扱われたテーマのうち多かったものとしては、地域コミュニティ(28 件)、まちの魅力づくり(14 件)、子育て支援(12 件)などとなっています。

各区では、審議結果に基づき区役所を含む多様な主体が協働で、地域の課題解決や魅力づくりに取り組んできました。

● 区民会議交流会

第 1 期自治推進委員会からの提言に基づき、各区の区民会議委員の交流と相互連携を目的に、地域の課題解決の取組事例などに関する委員間の情報交換の場として、平成 21 年度から毎年度区民会議交流会を開催してきました(H22 年度は、東日本大震災の発生により中止）。

平成２７年度区民会議交流会

【主な課題】

現行の区民会議の制度的な枠組みを前提とした場合、今後は、新たな課題を取り上げるだけではなく、過去に調査・審議した課題であっても更に掘り下げてみることも考えられます。また、区民会議の情報を広く発信して認知度を更に向上させることや、審議結果を踏まえた取組の成果を地域の中で広げること、委員となる地域人材の発掘、提案された取

組を地域で実践する地域団体等の担い手の確保、より効果的な審議を行うための委員の任期の検証、参与の関わり方などが課題となっています。

一方、本方針に基づく区役所の果たす役割や今後策定予定の川崎市協働・連携の基本方針を踏まえると、区民会議のあり方についても今後の検討課題としていく必要があります。

3　区行政改革の課題の総括

区行政改革の取組についての課題はこれまで述べてきたとおりですが、取組全般に共通している課題が局区間の連携・役割分担・調整のあり方です。以前の地域課題対応事業(旧局区連携事業)を中心に、区役所と局とで地域課題の捉え方や認識に差異がある場合にこれを双方ですり合わせる必要があること、区役所に移管された施設・業務がある一方で集約された業務もあり分かりにくいこと、さらに、施設・業務の区移管により市民サービスの向上等に成果があった一方で、当該分野の職員数が局区を合わせて増加したことなど、効率性の観点からは改善すべき課題が残っています。

また、戸籍・住民基本台帳・国民健康保険・保健・医療・福祉・土木・公園等の各分野における制度やしくみ、市民ニーズなどが複雑化・多様化するなかで、専門知識や技術・技能の継承についても計画的な人材育成の必要性が高まっているほか、一層の住民自治を促進する観点からは、自治基本条例に規定する自治運営の基本原則である情報共有・参加・協働の促進や、市民との信頼関係の構築を目的としたサービス向上に向けた区役所職員の人材育成なども課題となっています。特に職員の意識面では、業務や施設の区移管に伴って様々な課題があり、例えば、局においては、従来どおりの本庁・出先機関という関係性を重視する職員がいる一方で、逆に区移管により区役所内各課の判断を尊重する意識の職員もいます。さらに、区役所においては、区役所の職員というよりも業務所管局の関係職員としての意識が強いケースも見受けられ、区役所内において情報共有が適切になされないケースがあるなど、区長のマネジメントが発揮しづらい事例もあります。

このほか、自治基本条例の基本理念の１つである、「市民が地域社会の課題を自ら解決していく」ことについて、これまで地域課題の解決に意欲のある市民や団体との協働や支援については、区民会議や地域課題対応事業、市民活動支援などにより取り組んできましたが、一方で、市民による地域課題解決に向けては、その前提として「地域活動に参加していない市民にいかに地域に目を向けてもらうか」が課題となります。これについては、それぞれの区役所でコミュニティづくりや地域交流に創意工夫を図ってきたところですが、市民自治の更なる充実に向けては、全市的な具体的な考え方や手法を明確にしていくことが必要となります。

第３章　本市を取り巻く社会状況の変化とめざすべき区役所像

１　本市を取り巻く社会状況の変化

(1) 地域で支え合う時代

内閣府による「社会意識に関する世論調査」(H24.4)によれば、東日本大震災前と比較した社会における結びつきの大切さについて、政令市において「前よりも大切だと思うようになった」と答えた人の割合が 79.1%、「特に変わらない」と答えた人の割合が 20.2%などとなっています。また、第 3 回川崎市地域福祉実態調査(H25.1)でも、近所づきあいや住民同士の交流について、「地域で助け合うことは大切でありそのためにも普段からの交流は必要だ」との回答が 35.4%と最も高くなっています。

また、これまでの各区の区民会議においても、地域コミュニティや地域交流、地域のつながりといったテーマで議論され、具体的な取組につなげているものもあります。

こうしたことから、地域社会の結びつきや交流などの大切さについての社会での認識が以前と比較して大きく変わってきていると考えられます。

【表 1：震災前と比べた、社会における結びつきの意識変化（政令市）】　n=1,202

前よりも大切だと思うようになった	特に変わらない	前よりも大切だとは思わなくなった	わからない	合計
79.1%	20.2%	0.4%	0.2%	100%

出典：「社会意識に関する世論調査(内閣府)」(H24.4)

【表 2：近所付き合いや住民同士の交流について】　n=2,676

質問	割合
地域で助け合うことは大切であり、そのためにもふだんからの交流は必要だ	35.4%
いざという時に助け合いたいので、多少面倒でもふだんから交流しておいた方が良い	26.8%
困った時は当然助け合うべきだが、日ごろの交流は面倒なのであまりしたくない	26.9%
地域での助け合いは必要だと思わないが、地域で交流すること自体は大切だ	1.6%
地域との交流より、気の合った仲間やグループで交流し、その中で助け合えば良い	3.3%
困った時は行政などが支援すべきで、地域での助け合いや日ごろの交流は必要ない	2.2%
その他	1.9%
無回答	1.8%
合計	100.0%

出典：第３次川崎市地域福祉実態調査(H25.1)

(2) 地域包括ケアシステムの構築

平成 25 年 10 月 1 日の推計人口によれば、日本の総人口に占める 65 歳以上人口の割合は 25.1%となり、4 人に 1 人が高齢者という時代を迎えました。この高齢化率は、先進諸国の中では最も高く、日本は世界に類をみないスピードで超高齢社会に足を踏み入れたといえます。さらに、団塊の世代が後期高齢者となる平成 37 年では、日本の高齢化率は 30.3%になるものと推計されており、その後も引き続き高齢化が進むことが予測されています。

本市においては、全国平均と比較して若い世代の流入が多く、生産年齢人口は増加傾向にあり、現時点では若い世代の多い都市であるといえます。平成 52 年には高齢者人口は約 45 万人となり総人口の 30.4%になることが予想されていることから、地域包括ケアシステムの構築が

急務となっています。

また、過去に措置制度のもとでそれぞれの対象に対して提供されてきた福祉サービスについては、少子高齢化や家族機能の変化を背景に福祉ニーズが普遍化したことにより、介護保険法や障害者総合支援法、子ども・子育て支援新制度等へと順次社会福祉の枠組みが大きく変わってきているなか、医療・看護・介護・福祉・生活支援などの多様なケアについて、一体的かつ利用者本位の提供ができるようきめ細やかな相談支援が必要となっています。

こうしたなか、これまで高齢者を中心に議論が展開されてきた地域包括ケアシステムですが、本市では、高齢者のみならず「全ての地域住民」を対象に、「誰もが住み慣れた地域や自らが望む場で安心して暮らし続けることができる地域の実現」を基本理念とする「地域包括ケアシステム推進ビジョン」を策定しています。

(3) 住民自治の充実に向けた都市内分権の推進

第 30 次地方制度調査会において、「指定都市、とりわけ人口が非常に多い指定都市における住民に身近な行政サービスについて、住民により近い単位で提供する『都市内分権』により住民自治を強化するための区役所の役割の拡充」という趣旨から、区役所の事務分掌を条例で定めることや、区長の権限強化や区地域協議会や地域自治区等のしくみの更なる活用などを内容とする答申がなされるなど、指定都市の機能強化やより小さな単位での住民自治の充実が求められています。

また、答申内容については、新たに総合区制度が設けられるなど、その一部が平成 26 年の改正地方自治法に反映されています。

(4) 新たな視点による行財政改革の必要性

前述した少子高齢化の一層の進展や、引き続き見込まれる人口の増加等により多様化・増大化する市民ニーズに的確に対応するため、市民サービスだけではなく、職員や組織など市役所全体の質の向上を重視した改革を推進していく必要があります。

また、事業の実態や特性に応じた多様な改革を生み出すため、「だれもが」・「どこでも」・「できることから」の３Ｄ改革の推進を基本姿勢とし、市民サービス提供の最前線である区役所が起点となり、改革に取り組んでいく必要があります。

(5) マイナンバー制度の導入

平成 27 年 10 月から個人番号制度(以下「マイナンバー制度」といいます。)が導入されました。マイナンバー制度は、現段階では主に税・社会保障・災害対策の分野で活用することとされており、今後、法令で定められた事務等について順次マイナンバーを活用し、手続きにおける添付書類の簡略化などの市民サービスの向上や事務改善を図ります。また、本市では 28 年 1 月にはマイナンバーカードを活用した住民票の写し等の証明書のコンビニエンスストアでの交付(以下「コンビニ交付」といいます。)を開始しました。

今後も、国においてはマイナンバーの活用について拡大する方向で検討しており、将来的には手続等のために市民の来庁が不要となったり、いわゆるプッシュ型のサービス※2提供が可能

※2 プッシュ型のサービス …… 市民一人ひとりに関する情報に基づき、その人に合った情報（市政広報等お知らせや給付金等の資格通知、権利の得喪に係るアラート等）を提供するサービス

となるなど、行政サービスの提供手法の多様化を視野に入れつつ、本市においても国の動向を注視しながら更なる窓口サービス向上や事務改善に向けた検討をしていく必要があります。

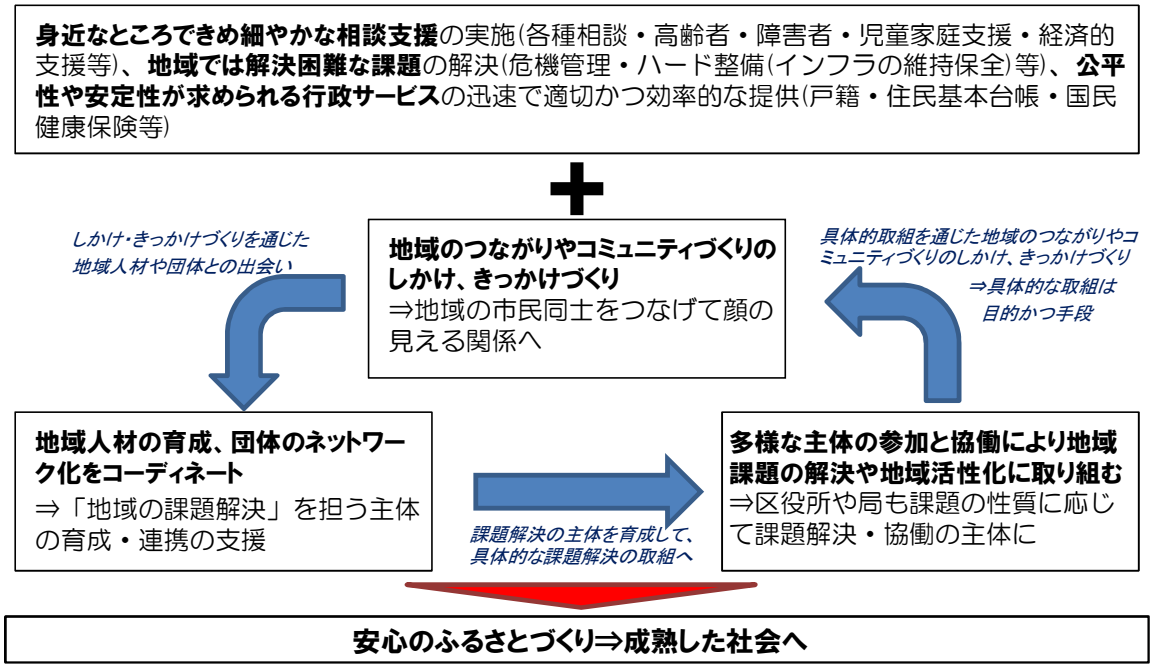
2　めざす都市像の実現に向けた区役所の果たすべき役割の基本的な考え方

総合計画第１期実施計画では、めざす都市像として「成長と成熟の調和による持続可能な最幸のまち　かわさき」を、まちづくりの基本目標として「安心のふるさとづくり」と「力強い産業都市づくり」掲げ、「市民が幸せに暮らし続けるためには、心のよりどころとなる『安心のふるさとづくり』を進めていく必要があります。安心のふるさととは、子どもたちの笑顔があふれ、高齢者をはじめとした誰もが、多様な生き方や考え方を寛容に認め合いながら、寄り添い、支え合い、社会に貢献することで生きがいを持ち、日常生活の質的な充足や郷土への愛着と誇りを強く感じることができる成熟したまちです。(以下省略)」としています。

特に「安心のふるさとづくり」の実現に向けては、行政は従来のように意欲のある市民や団体の参加と協働により地域課題を解決するだけでなく、地域での「顔の見える関係づくり」やコミュニティの再構築を推進し、一人でも多くの市民に自らが住む地域に関心を持ってもらい、将来的には市民同士が支え合いながら地域の課題解決につなげていくことが重要になります。

こうしたことから、これからの区役所は主に「安心のふるさとづくり」に向けて、区行政改革における課題や社会状況の変化を踏まえつつ、身近な課題は身近なところで解決するという補完性の原則に基づく地域に密着した行政機関として、これまでも担ってきた行政サービスの提供に加え、地域の実情に応じながら、こうした市民同士のつながりやコミュニティづくりを通じて、市民の主体的な取組を促す役割を果たしていくことが求められます。

【図 ２：これからの区役所の果たすべき役割のイメージ】



3　めざすべき区役所像

前項を踏まえ、身近な課題は身近なところで解決するという補完性の原則に基づく、10 年後を見据えた「めざすべき区役所像」を次のとおりとします。

(1) 市民目線に立った行政サービスを総合的に提供する区役所

- 区役所は、地方自治法上の総合行政機関として、区役所内部はもとより外部の関係機関と連携し、身近なところできめ細やかな相談支援や、地域では解決困難な課題の解決、公平性や安定性が求められる行政サービスなどを、迅速かつ効果的、効率的、総合的に提供します。
- 地域の課題解決に向けた協働のパートナーである市民との信頼関係を構築するため、区役所サービス向上指針に基づき、継続的なサービス向上に取り組みます。
- 市民にとって利便性が高く分かりやすい窓口サービスの提供体制の整備に向けた取組を進めるとともに、窓口サービスや防災の拠点として区役所等の庁舎の適切な維持保全に努めます。

(2) 共に支え合う地域づくりを推進する区役所

- 区役所は、市民同士が支え合い、課題の解決が図られる地域づくりに向けて、一人でも多くの市民に自らが住む地域に関心を持ってもらうために、「楽しく」などをキーワードに実践につながるワークショップなどを開催し、地域での「顔の見える関係」や地域コミュニティの形成につながるきっかけづくりの取組を進めます。
- また、この取組を通じてリーダーとなる人材やグループなどの主体を見いだすとともに、こうした連携により地域が主体となった持続的な地域づくりが進むよう、区役所のコーディネート機能の強化を図ります。
- １０年後の地域社会を見据え、今後の区民会議のあり方の検討も含め、区における住民自治の更なる充実を図ります。

(3) 多様な主体の参加と協働により地域の課題解決を図る区役所

- 区役所は、地域課題対応事業の活用などにより、多様な主体の参加と協働による地域の課題解決に取り組みます。
- また、こうした課題解決の取組自体を工夫することにより、(２)の「共に支え合う地域づくり」に向けたきっかけとしていきます。
- 地域での多様な活動ができる場の確保に向けて、地域における様々な既存施設の有効活用に取り組みます。

第４章　「めざすべき区役所像」に基づく取組

１　市民目線に立った行政サービスを総合的に提供する区役所

(1) 総合行政機関としての着実なサービス提供の推進

- 区役所は、地方自治法上の総合行政機関として、防災・地域安全・戸籍・住民基本台帳、国民健康保険、保健・医療・福祉、子育て支援、道路・河川・公園の維持管理など市民生活に密着した行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供します。
- 特に、保健・医療・福祉分野については、多様化・複雑化している法制度や施策・事業を円滑に執行するため、区役所における専門的支援機能として、高度な知識と専門性をベースに個別的なニーズに的確に対応するとともに、さらに高次の専門性を必要とする事案に対しては、地域リハビリテーションセンターや児童相談所などの公的な専門機関、地域包括支援センターや障害者相談支援センターなどの相談支援機関、福祉施設や医療機関など外部の専門機関とも連携しながら対応します。
- 国におけるマイナポータル※3をはじめとする今後の個人番号制度の動向を見据えつつ、定型的なサービス提供は市民に身近なところで受けられるようにする一方、区役所の窓口等ではさらに専門性を高め、今まで以上に市民一人ひとりのニーズに沿った相談支援を提供する役割を担う方向とします。

(2) 市民感覚・現場起点による継続的な区役所サービス向上の推進

- 各区役所は、区役所サービス向上指針に基づき、各区役所のサービス向上委員会(名称は区によって異なります。)が中心となって、来庁者のニーズに寄り添った丁寧な対応や、窓口の混雑緩和、利用者目線に立った分かりやすいサイン表示、バリアフリー化などの快適な利用環境の整備等、市民感覚を大切に現場起点の継続的なサービス向上に取り組みます。
- 平成 27 年 10 月からの個人番号制度の導入に伴い、本市では平成 28 年 1 月から運用を開始したコンビニ交付をはじめ、今後について区役所における各種申請・手続き等に添付する証明書の省略を図るなど、市民サービスの向上をめざします。

(3) 窓口サービスの機能再編

- 大正から昭和の初期にかけて市町村合併を行ってきた本市の歴史的経緯から、市民にとって複雑で分かりにくくなっていた窓口サービス提供体制の解消などを目的に、平成 21 年 3 月に策定した「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、連絡所の廃止や出張所の届出窓口の区役所への集約など一定の取組が完了しました。
- 今後、地域包括ケアシステムの構築や、町内会・自治会の活動の活性化に関する条例の制定など「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」後の状況変化等への対応方針について検討し、その改定に取り組みます。
- コンビニ交付の開始に伴い、ほぼ同一の機能を持つ行政サービス端末については、平成２９年度内に廃止することとし、また、行政サービスコーナーについては、今後の利用状況の推移を踏まえながら、そのあり方を検討します。

※3 マイナポータル …行政機関がマイナンバーの付いた自分の情報をいつ、どことやりとりしたのか確認できるほか、行政機関が保有する自分に関する情報や行政機関から自分に対しての必要なお知らせ情報等を自宅のパソコン等から確認できるものとして、整備するもの(平成 29 年 1 月開始予定)。例えば、各種社会保険料の支払金額や確定申告等を行う際に参考となる情報の入手等が行えるようになる予定であり、今後、引越しなどの際の官民横断的な手続のワンストップ化や納税などの決済をキャッシュレスで電子的に行うサービスも検討中である。

(4) 計画的な庁舎整備の推進

- 区役所等の庁舎については、窓口サービスの状況や地域の防災拠点としての機能を考慮しながら、施設の目標活用年数(60 年)に向けて躯体や設備の適切な維持保全を行っていく必要があるため、「かわさき資産マネジメントカルテ※4」と連携しながら施設の状況を踏まえて長寿命化工事を実施する部分や時期等の検討を進め、計画的・効率的に整備を実施します。

2　共に支え合う地域づくりを推進する区役所

(1) 地域づくりに向けた取組の推進

- 市民同士がお互いに支え合い参加と協働による課題の解決が図られる地域づくりには、その前提として地域での「顔の見える関係」が築かれ、地域コミュニティが形成されていることが必要です。
- 区役所は、地域との丁寧な対話や市民同士の話し合いなどを通じて把握した、従来からの地域の取組や、課題認識、市民の関心事など、地域や市民が当事者意識を持てるものをもとに、現役世代や若年層でも関心を向けられるような「楽しく」等をキーワードとするアイデアを市民とともに考え実践します。
- この実践を通じて、地域への愛着の醸成や地域での「顔の見える関係づくり」を継続的に模索し、ひいては多様な主体の参加と協働による地域の課題解決につなげていきます。
- この一連の取組については、本市の地域包括ケアシステム推進体制における地域支援機能の１つとしても位置付けるとともに、こうした地域づくりの過程で真に見守りが必要な市民の情報を把握した場合には、速やかに専門的な支援へとつないでいきます。
- また、区役所がこれまで地域の参加と協働で取り組んできた地域課題対応事業等を今後実施する際には、協働のパートナーと丁寧な対話を重ね、どのようにすれば「市民同士がお互いに支え合い参加と協働による課題の解決が図られる地域づくり」につなげられるか等の観点で取組を進めます。

宮前区での住民参加型ワークショップの様子(H27)

※4 かわさき資産マネジメントカルテ ……「施設の長寿命化」・「資産保有の最適化」・「財産の有効活用」の３つの戦略により、中長期を見据えた施設の効率的な維持管理や保有量の最適化を推進するための方針

(2) 地域人材への支援と多様な主体間のネットワーク化の推進

- 多様化する地域課題への柔軟な対応に向けて、平成 28 年 3 月策定の「川崎市協働・連携の基本方針」に基づき、従来から地域活動の中心的な役割を果たしてきた地縁組織や、市民活動団体、企業など地域の様々な人材を活かし、市民主体の持続的な地域づくりを進めます。
- また、課題解決の担い手となる地域人材が活躍できるよう適切な支援を行うとともに、区役所のコーディネート機能の拡充により、地域で活動を行っている様々な主体間のネットワーク化を図ります。

(3) 区民会議のあり方の検討

- 自治基本条例に基づき、第 4 期自治推進委員会が実施した同条例の総合的な評価において、区民会議については、「調査審議結果を具体的な事業として実行していくためのしくみづくり」や「認知度向上」、「委員の役割や任期、参与の位置付け等区民会議のしくみ自体の整理」などが必要であると提案がなされました。
- こうした提案を踏まえ、平成 28 年度からの第 6 期の取組については現行制度を前提に運用面での改善を図るものとしますが、その後については、審議結果を受けた実践活動の手法などの課題があることから、新たな区民会議のあり方について、より多くの区民が当事者意識を持てるよう、身近で小さな単位での実施など、前ページの「地域づくりに向けた取組」との関係を含めて検討を進めます。

3　多様な主体の参加と協働により地域の課題解決を図る区役所

(1) 地域課題対応事業の活用

- 地域課題対応事業は、区における総合行政の推進を目的に、区役所が主体となって、区民の参加と協働により、地域の抱える課題解決や地域の特性を活かした事業を実施しているもので、次の分野別事務事業に分類されます。このほか、年度途中に発生する新たな課題に区長の権限で適切かつ迅速に対応するため、各区 500 万円を枠とする「区の新たな課題即応事業」があります。
- 地域課題対応事業は、一義的には次の分野に該当する地域の課題解決を目的に行うものですが、今後は同時に「市民同士が共に支え合う地域づくり」のきっかけとしていくことも目的としながら、区民の参加と協働により事業を実施するものとします。
- また、この地域課題対応事業のうち、多様な主体と協働で地域課題の解決に取り組む具体的な手法として、現在、ほとんどの区役所で市民提案型協働事業を設けています。
- 市民提案型協働事業は、地域の課題解決に自ら取り組むことを希望する市民(団体)が、区役所が設置する「市民提案型事業審査委員会」に対する具体的な解決手法の提案(プレゼンテーション)・事業採択という過程を経て、区役所と委託契約を締結し主体的に事業に取り組むものですが、今後も、区役所は協働のパートナーとして協働型事業のルールに則って課題解決に取り組むとともに、18 ページの「地域づくりに向けた取組」との関係の整理を行います。

(2) 区における中間支援機能の検討

- 本市における市民活動への中間支援機能としては、全市レベルの拠点として市民活動センターがありますが、今後は、地域で活動する団体や事業者、大学などからの相談への対応や、支援を必要としている団体等に対して必要な情報や資源を伝えたり、マッチングや相互補完することができる区レベルでの中間支援機能のあり方について、川崎市協働・連携の基本方針を踏まえて検討します。
- また、既存のまちづくり推進組織※5についても、地域づくりに向けた取組や区民会議、区レベルでの中間支援機能のあり方の検討等とあわせて、これらとの関係整理を行います。

(3) 地域づくりに向けた場の確保

- 市民活動センターや区役所・支所・出張所に設置されている市民活動支援コーナーなど、打合せ・印刷作業・交流等の場・情報提供、人材育成等の機能を持つ市民活動支援拠点について、地域づくりの場として活用を進めます。
- また、各区における老人いこいの家やこども文化センター、市民館、スポーツセンター、都市公園、公立学校など、それぞれの目的を持って整備されてきた既存施設についても、既存の利用者との調整を図り、地域づくりに向けた活動の場として活用の促進を図ります。
- さらに、多様な主体が地域づくりに向けた活動を行う場として、地縁組織の協力のもと町内会・自治会会館等の活用について検討を行うほか、多様な世代が楽しく地域づくりに向けた話し合いや活動が行えるよう、様々な地域資源の積極的な活用を図ります。

※5 まちづくり推進組織 …市民参加により市民の考えによる区の将来のあり方を明らかにするために策定された「区づくり白書」の理念に基づき、区民の合意形成を図りながら行政とのパートナーシップのもと、魅力あるまちづくりをめざすため、平成 12 年度に各区に設置。平成 27 年度現在、幸区と麻生区を除く各区に設置。

第５章　「めざすべき区役所像」の実現に向けた区役所の機能強化

「めざすべき区役所像」の実現に向けて、今後、次のとおり区役所機能の強化を図ります。

１　区役所と局との役割分担

(1) 区役所の所管事務・区長権限

ア 区役所の所管事務のこれまでの経過

- 昭和 47 年の政令指定都市への移行以後、区役所が所管する業務については、社会状況の変化等に合わせてそのつど見直しを図りつつ、基本的には拡大する方向で機能強化を図ってきました。
- 特に、平成 7 年度以降から区役所機能強化や区行政改革の取組により、区役所への施設・業務の移管を行いつつ、一方で局への集約も行ってきました。

【主な区役所所管事務の変遷】

	地域振興	生涯学習	スポーツ	戸籍住基	国保年金	福祉	保健衛生	税務	農政	建築	土木	公園
昭和 47 年	◎	○	×	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	○	×
平成 27 年	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	×	×	×	◎	◎

◎……区役所の内部組織
○……区ごとに設置された局の内部組織
×……市域の一部にのみ、もしくは本庁にのみ設置された局の内部組織

◆ 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

◆ 建築・土木・公園部門
- 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、市民館等の管理運営を区役所に移管(生涯学習支援課)

◆ 農政部門
- 政令指定都市移行時から農政部門は区役所内部組織(中原・高津(宮前)・多摩(麻生)のみ)
- 平成 2 年に農政部門を経済局に集約し農政事務所(農業振興センター)を設置

◆ 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

イ 区長権限等について

・ 区役所が所管する事務としてはアで見てきたとおりですが、区長権限で行う事務としては、区長委任規則をはじめとする各種規則により、市長や他の執行機関から区長に権限を委任されているもののほか、住民基本台帳事務など本来は市長事務であるものについて、法律で指定都市の区長の事務としているものがあります。
・ また、「区役所等事務決裁規程」に基づき市長権限が区長以下に委譲されており、この事務について区役所は、原則として局と同じ権限を有しています。これは、平成 14 年の行財政改革プランに基づき、権限の委譲と事務処理の迅速化や、区役所機能強化を目的に平成 15 年に変更され、その際、財務事項などをはじめとして大幅な権限の引き上げが行われ、区役所も局と同等の位置付けとなっているものです。

ウ これからの施設・業務等の移管・集約における基本的な考え方

・ 区役所が本方針に基づく役割を果たしていく上で、今後、施設・業務等の区役所移管や局への集約の必要性が生じた場合、次の考え方を総合的に勘案し、組織として移管または集約するもの、局所管の業務を担う組織を区役所庁舎内に置くもの、区域内に局所管の事業所として置くもの等の分類で、区における総合行政の推進の観点に留意しつつ関係局区が連携しながら検討するものとします。

◆ 利便性

・ 総合行政機関という区の本来の設置趣旨を踏まえ、直接サービス提供するなど市民の利便性の確保・向上に資するもの
・ 区役所で所管することにより迅速な対応が可能になるもの

◆ 地域優位性

・ 「身近な課題は身近なところで解決する」という考え方の実現に向けて、区長のマネジメントが有効に発揮しうる可能性のあるもの
・ 地域に身近なところで、地域の情報を活用しながら実施する方がよいもの

◆ 効率性

・ 各区役所単位で一定の行政需要が見込まれるもの
・ 区役所に移管することで職員定数が肥大化しないもの
・ 全市統一的に処理するよりも、区役所単位で処理したほうが効率性が高いもの
・ 各区で実施しても専門性の担保が可能なもの

エ 今後の取組

・ 公立保育所における軽易工事や小破修繕、物品調達など管理運営に関する事務や、こども文化センター・わくわくプラザの指定管理者選定評価委員会の事務などについて、施設の地域資源としての活用などの区移管したメリットについてはそのまま残しつつ、平成２８年度から効率性の観点により局への集約化を実施するとともに、今後もこうした直接市民サービスを行わない純然たる内部的事務については集約化の検討を進めます。
・ 市民館など区役所が維持管理を所管する施設について、条例・財産所管局が区役所間の維持管理の予算等に関する調整権限を有しておらず、円滑な業務執行上課題となっていることから、そのあり方について見直しを行います。

・ 区役所における地域課題への迅速な対応に向け、区役所等事務決裁規程のうち局と差異のある部分の見直しに向けて検討を進めます。

(2) 区役所に関する庁内調整

ア 現状と課題

(ア) 区役所に関する庁内調整のしくみの現状

・ 地域課題対応事業を中心に、区役所と局とで地域課題の捉え方や認識に差異があり、その調整のあり方や、事業局が取り組む課題と区役所が地域課題として取り組む課題との役割分担のあり方などが課題となっています。

・ 区役所と局との調整に係る諸制度(会議等)については、平成 17 年度に制定した「区における総合行政の推進に関する規則」をはじめ各種要綱等で整っていますが、調整の前提となる庁内の情報共有に課題がある状況です。

<局区間の調整に関する主な会議>

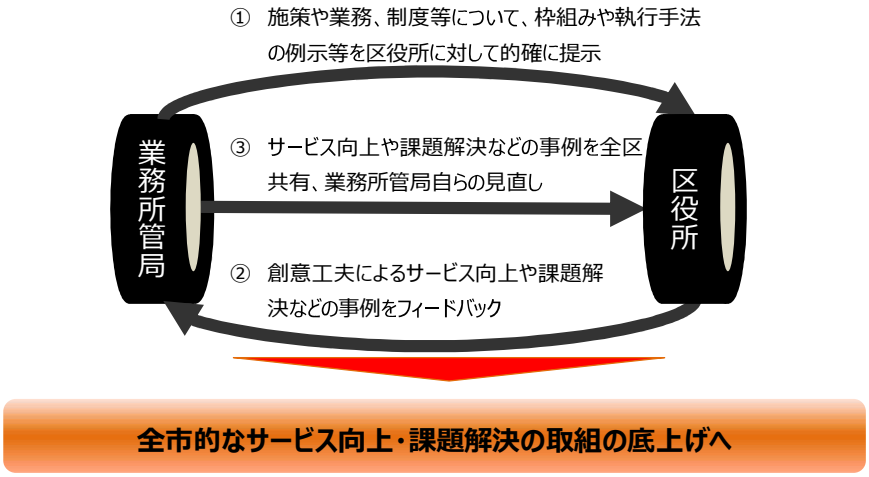
会議名称	設置の目的・機能	主な構成職員
区総合行政推進会議	区における総合行政の推進を図るために必要な組織、機能等の整備及び予算の確保に関する基本的な方針及び方策の策定について協議	副市長、区長、総務局長、総合企画局長、財政局長、関係局長
区企画調整会議	区における総合行政の推進を図るために必要な事項について、企画及び区役所の内部組織間での調整	区長、副区長、区の部長
区行政連絡調整会議	区の区域内における市の事務事業等について連絡調整し、及び区における総合行政の推進を図るために必要な事項について協議	区長、区域内における事業所等の長
区課題調整会議	重要な施策等に係る提案等についての調整	総合企画局長、総務局長、財政局長、関係局区長
区長連絡会議	区役所相互並びに区役所及び局との連絡調整	区長、市民・こども局長、市民・こども局区政推進部長、関係職員
副区長会議	区課題調整会議によらない提案等についての調整	副区長、市民・こども局区政推進部長、関係職員
各分野の所管部長級会議・課長級会議	各分野における協議、連絡調整等	各分野における本庁・区役所の部長級、課長級職員

イ 今後の方向性

(ア) 区役所と局との役割分担の基本的な考え方

・ 全区で取り組む施策や業務、制度等について、これらを所管する局は、その枠組みや執行手法の例などを区役所に対して的確に提示するものとします。区役所は、区の特性に応じて事業執行手法等について創意工夫を図り、市民サービスの向上に努めるものとします。また、業務所管局は、各区の創意工夫による市民サービス向上事例等について区間の情報共有を図るとともに、施策や業務、制度等の見直しにも活用するものとします。こうした区役所・局双方が車の両輪として取り組むことにより、全体的なサービス向上や課題解決の取組の質の向上につなげていきます。

【図 3：区役所と局との役割分担のイメージ】



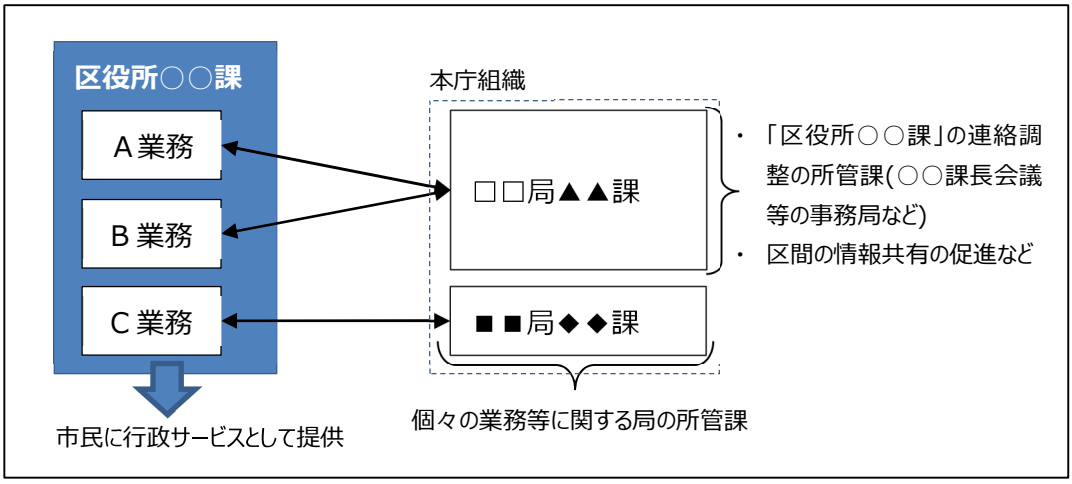
（イ） 既存制度の適切な運用に向けた情報共有の推進（庁内コミュニケーションの円滑化）

- 前ページのとおり、現在、区役所に関する庁内調整のしくみ自体は整っていますが、これからの適切な運用に向けては、制度自体の周知徹底はもとより、その前提として円滑な庁内コミュニケーションを推進する必要があると考えられることから、その向上に取り組みます。
- 現在、「区における総合行政の推進に関する規則」では、「区長及び局長等は、区の区域内における市の事務事業等について、相互に必要な情報の提供及び説明を積極的かつ的確に行うものとする。」と規定されていますが、それをより具体化する取組として、区役所と局との間で課題認識が共有できるしくみ（区役所と関係局と調整部門とによる合同現地視察や、調整部門を交えた関係局と区長との意見交換など）や、区役所に関する適切な情報が適切なタイミングで庁内共有できるしくみ（「（仮）区役所に関する情報共有の推進に関する要綱」の制定）の導入に向けた検討を進めます。

（ウ） 区役所各課と業務所管局との関係の明確化

- 区役所の各課が行っている業務は、局の課と１対１の関係ではなく、局の複数の組織が所管している制度やしくみを区役所の１つの課が行政サービスとして市民に提供しているのが通例です。
- このため、例えば制度変更などにより区役所の執行体制を見直す場合などにおいて、イニシアチブをとるべき局側の所管が明確でない場合があることから、個々の制度やしくみに関する局側の業務所管と、区役所のそれぞれの組織の連絡調整を担当する所管の明確化を図ります。

【図 4：今後の区役所各課と業務所管局との関係のイメージ】



2　執行体制の整備

(1) 地域づくりに向けた執行体制の整備

- 市民同士がお互いに支え合い、参加と協働による課題の解決が図られる地域づくりに向けて、地域での市民同士の「顔の見える関係」や地域コミュニティの形成を促進するための機能・体制について検討を進めます。

(2) 継続的なサービス向上に向けた執行体制の整備

- 現在、区役所サービスの向上については、区民サービス部が事務局の区役所サービス向上委員会が中心となって取り組んでいますが、区役所全体として継続的・安定的に取り組む体制としては課題があることから、今後、そのあり方について検討を進めます。

(3) 地域包括ケアシステムの構築に向けた執行体制の検証

- 地域包括ケアシステムの構築に向けて、保健・医療・福祉分野における市民の個々のニーズにきめ細やかに寄り添うための専門的支援をはじめ、地域支援や総合調整を推進するための組織として、地区担当制の導入などを内容とする、平成 28 年度における保健福祉センターの再編に伴い、今後は具体的取組とあわせて執行体制の検証を進めます。

(4) 組織整備に関する区長権限の拡充

- 地域の課題に迅速かつ的確に対応するため、一定の範囲内で区長の判断で柔軟に執行体制を整備する権限について検討を進めます。

3　行政のプロフェッショナルの育成

(1) 高い意識と専門性を持つ職員の育成

- 高い意識と専門性を持つ人材育成の推進に向けて、政策分野ごとの専門性を高めるためのジョブローテーション等のあり方について、局区長の人事権との関係を含め、関係局区と検討を進めます。

(2) 地域をコーディネートする職員の育成

- 地域での「顔の見える関係づくり」や地域包括ケアシステムにおける地域支援を行うため、研修や多様な主体との協働の実践などを通じて、地域のことをよく知り、かつ地域をコー

ディネートする能力や協働のマインドを持つ職員の育成を図ります。

(3) 自ら課題を発見しチームで解決できる職員の育成

- 職場での改善運動を含む区役所サービス向上の取組を通じて、自ら課題を発見しチームで解決することのできる職員の育成を推進します。

(4) 局区間調整に関する職員の意識改革

- 区役所職員と局職員との連携による地域の課題解決や市民目線に立った行政サービスの提供を推進するため、「(仮) 区役所に関する情報共有の推進に関する要綱」などの運用を通じて、双方の課題認識や役割意識などに関するギャップの解消と意識改革を図ります。

4　区予算のあり方

(1) 地域づくりに向けた予算のあり方の検討

- 区役所の管理運営や地域課題に対応するための予算については、局と同等の権限があるため、今後、地域での「顔の見える関係づくり」の取組などを踏まえながら引き続きそのあり方について検討を進めます。
- 道路や公園の維持管理など、全市的なバランスを図る必要がある一方で地域性や突発的な事故発生などにより区役所ごとに異なる課題に対応する予算については、区の実情に合わせて柔軟な対応も可能とする執行手法について検討を行います。

(2) 局予算と区予算との役割分担の整理

- 地域課題対応事業で対応する予算と局事業で対応する予算との役割分担については、地域課題対応事業実施要綱によって「対人給付的な事業など開始段階から全市一律のサービス水準を確保すべき事業でない」ことや、「関係部局等との調整を十分に行う」ことを定めていますが、現在はこれ以外に役割分担に関する明確な基準等がなく調整のあり方に課題があることから、今後は「これからの施設・業務等の移管・集約における基本的な考え方」などを踏まえながら庁内調整を行います。

5　広報・広聴機能

(1) 地域課題の着実な把握

- 個人情報保護への配慮を前提としながら、地域との対話やワークショップ等を通じて、真に見守りが必要な市民の情報など地域の課題を直接把握する取組を進めます。

(2) 必要な人に必要な情報が届く広報の推進

- 市政だよりの見直しなど本市の取組を市民に的確かつ分かりやすく伝わる広報や、地域メディア等と連携し地域情報の積極的な発信を推進するとともに、SNS をはじめとする IT なども有効活用しながら、真に情報を必要とする市民に必要な情報を直接届けるためのしくみの検討を進めます。

(3) 区役所市政情報コーナーの有効活用

- 各区役所で行政からのお知らせや市民活動団体のイベントチラシなどを配架している市政情報コーナーについて、庁舎の利用実態などを総合的に勘案しながら、今まで以上に誰もが気軽に立ち寄り、行政や地域の情報にアクセスできるよう、機能の見直しを進めます。

資　料　編

1 本市の区役所の組織・主な取り扱い業務

平成 28 年 4 月 1 日現在

区 長

副区長

		主な取り扱い業務
副区長	危機管理担当(併)	防災、防犯、交通安全など
副区長	危機管理担当	
副区長 → まちづくり推進部(兼)【兼務元：副区長】	総務課	区役所の庶務、庁舎管理、選挙、統計など
まちづくり推進部(兼)	企画課	区政の企画立案・調整、区民会議など
まちづくり推進部(兼)	地域振興課	地域住民組織等支援、まちづくり、区民相談、ふれあいネットなど
まちづくり推進部(兼)	生涯学習支援課	社会教育、市民館の管理運営など
副区長 → 区民サービス部	区民課	戸籍、住民票、印鑑登録など
区民サービス部	保険年金課	国民健康保険・医療費助成・国民年金など
区民サービス部	出張所 ※日吉（幸区）・橘（高津区）向丘（宮前区）・生田（多摩区）	地域住民組織等支援、各種証明書の発行など
副区長 → 保健福祉センター	児童家庭課	母子手帳、保育園、児童・家庭支援など
保健福祉センター	高齢・障害課	介護保険、高齢者支援、障害者支援など
保健福祉センター	保護課	生活保護など
保健福祉センター	衛生課	環境・食品・水道衛生など
副所長	地域みまもり支援センター担当	地域包括ケアシステムなど
副区長 → 道路公園センター所長	管理課	道路・河川・水路等の占用許可、指導、公園施設の利用許可、放置自転車、財産管理など
道路公園センター所長	整備課	道路・河川・水路、公園緑地・街路樹等の整備、維持管理など
副区長 → 支所 ※大師・田島（川崎区）	区民センター	地域住民組織等支援、戸籍、住民票、印鑑登録、国民健康保険、医療費助成、国民年金など
副区長 → 地区健康福祉ステーション(兼)	保護課	生活保護など
地区健康福祉ステーション(兼)	担当課長〔地域支援・児童家庭〕	地域包括ケアシステム、母子手帳、保育園、児童・家庭支援など
地区健康福祉ステーション(兼)	担当課長〔高齢・障害〕	介護保険、高齢者支援、障害者支援など

2 区役所等位置図

菅行政
サービスコーナー
京王相模原線
溝口行政
サービスコーナー
登戸行政
サービスコーナー
生田出張所
多摩区役所
南武線
京王相模原線
小田急多摩線
麻生区役所
多摩区
しんゆり市税事務所
小田急小田原線
高津区役所
向丘出張所
麻生区
宮前区
宮前区役所
高津区
東急田園都市線
橘出張所
鷺沼行政
サービスコーナー
みぞのくち市税事務所

平成 28 年 4 月 1 日現在

3 素案策定までの主な検討経過

(1) 川崎市行財政改革に関する計画策定委員会　区役所のあり方検討部会

ア　設置目的

市民にとって最も身近な行政機関である区役所について、大都市制度に関する地方自治制度の見直しや地域包括ケアシステムの構築など、政令指定都市の区役所に求められる役割や周辺環境が大きく変わりつつあるなか、本市におけるこれまでの 10 年間にわたる区行政改革の取組を踏まえつつ、10 年後の地域の姿を見据え、川崎らしい新たな区役所のあり方を定める「区役所改革の基本方針」の策定に向けて重点的に調査審議するため、「川崎市行財政改革に関する計画策定委員会」に、学識経験者による「区のあり方検討部会」を設置し検討を行いました。

イ　委員構成

分野	氏名	所属
社会福祉・ソーシャルデザイン	秋山 美紀	慶應義塾大学環境情報学部准教授
行政学・都市行政論	伊藤 正次（部会長）	首都大学東京都市教養学部教授
コミュニティ政策	名和田 是彦	法政大学法学部教授

ウ　開催経過

	開催日時	主な内容
第 1 回	平成 27 年 6 月 8 日	・ 中長期的な区役所のあり方の基本的な考え方について
第 2 回	平成 27 年 7 月 17 日	・ 区役所改革の基本方針策定に向けた中間取りまとめについて ・ 区局間・区間の調整・連携機能について ・ 区役所に関する人材育成について
第 3 回	平成 27 年 9 月 4 日	・ 区における住民自治の現状について ・ 区民会議のあり方について
第 4 回	平成 27 年 10 月 30 日	・ 区役所改革の基本方針（素案）について
第 5 回	平成 28 年 2 月 24 日	・ 区役所改革の基本方針（素案）のパブリックコメント結果等について ・ 委員と区長との意見交換

エ　検討結果

(ア) 地域づくり<第４章２（１）関連>

・ 虐待や認知症も地域のネットワークが大事である。また、地域資源を協働でつなぐことも大事である。

- 地区割りの考え方をしっかりとするのが重要であり、どういう地区マネジメントを区民に担っていただくのか、それに対して地区担当職員がどういう支援をするのかというのを十分に煮詰めないといけない。
- 市民活動とか福祉ボランティア活動とかを担っている方と、生涯学習活動をしている方には若干の溝があるケースが見受けられる。地区レベルでこれらの人達が一緒に議論し行動する仕組みと、地域包括ケアシステムを連動して整理し、具体的な絵を川崎市は書かなくてはいけない場面にきていると思う。
- 顔の見える関係づくりとは、究極的には面識社会のことかと思うが、実現するには大きなハードルがある。
- 顔の見える関係になるためには顔の見えない人（面識が無い人）とどう出会うのか（つながるのか）という問題があり、言い換えれば地域に対する信頼感が重要である。
- 知らない人（面識が無い人）への信用が無いと町内会等は衰退するだろう。
- 小さな単位で助け合える仕組みづくりは必要だと思う。
- コミュニティカフェのように、肩肘張らず、顔の見えない人でも何か共通のことをしていける関係ができると良いと思う。
- 地域包括ケアシステムは対象者を高齢者だけでなく、障害を持った方や子ども等様々な方々が含まれるので、それらの地域資源を協働でうまくつなげられるとよいと思う。

(イ)区における住民自治のあり方<第４章２（２）関連>

- 政令市の区のような大きな自治体エリアの中に小さな単位でコミュニティレベルの仕組みを作っていく必要がある。
- 参考になるのは地方自治法上の地域自治区。地域協議会を形成し、そこで議決したことを実行する独占的団体をつくる。この団体には実行するための事業費が充てられている。この仕組みは上越市や宮崎市、豊田市等にある。
- 政令市においては、以上のような二層制の仕組みをつくっていく必要がある。
- 区をエリアに分けるときのとっかかりとなるのが、①中学校区であるが、行政側のエリアであり、地域になじみのないしくみであることや区をまたいでしまうという問題がある。次に②地区社協のエリア。福祉のところから入る形であるが、これは使えると思う。その次に③こども文化センター。ここに地域コーディネーターの役割を担わせるよう指定管理者に対して強く求めていく。
- 区民会議委員の動機付けも必要。提案を実行するに当たって委員自らも実行できるように任期終了後、あるいは任期中に実行するグループを立ち上げることも考えられる。
- 地域の土壌を耕すフォロワーづくりも重要。他の住民も地域で参加するにあたって、自分の子どもや親の介護等自分が参加することで解決できること、あなたの参加が地域を変えていくといったモチベートによる参加でないと長続きはしないであろう。
- それは重要な視点であり、区民会議の中からの動き、先進的な取組を地域において行っていくためにはゼロからでは難しく、始めはぎくしゃくして大変かと思うが自治会長のオーソライズを得た上で進める等の必要がある。
- まちづくり推進組織は各区における歴史的経緯もあり、区民会議からの提案を実践する組織という位置付けにはなっていないようであるが、区民の目に見える形で、区民会議

との関係を整理していく必要があると思う。

・ あなたの地域にはこのような組織があってそれに参加できる資格があるという情報がきちんと伝わるような仕組みを先程の提案と平行して行い、すぐに結果は出ないと思うが、長期的に見て市民性を育てていくことが必要であろう。

(ウ) 区役所と局との役割分担<第５章１関連>

・ 外部主体との連携の場面において、局と区役所がどういった役割を果たしていくのか整理していくのかが課題だろう。局と区役所の関係については重点的に整理する必要がある。

・ 国には様々な調整の仕組みや制度があるが上手く機能していないため、区局連携の制度があっても上手くいくのかと思う。

・ どこの会議が何をするのか分かりにくいならば、周知したり、制度改正も必要だろう。

(エ) 行政のプロフェッショナルの育成<第５章３関連>

・ 人事の話として、優秀な人を区役所に置き、区民のコーディネートをしていくのは重要である。

・ 地区担当はマンパワーが必要であり、労働面で大変である。効率性も考えないとならない。

・ 福祉とコミットして区役所の機能を考えた時、区長がある分野の専門団体と調整できるかという問題があり、区長には相応のスキルが求められる。特に幹部職員の育成が重要である。

・ 職員の能力に差異があっても、チームとして機能することが重要であり、職員の多様性を認めるのも大事である。

・ プロフェッショナルというキーワードがあるが、行政のプロフェッショナルという概念は何かを明確にする必要がある。

・ 人事評価制度において、区役所の現場で新しいことをやろうとしている人を積極的に評価できれば、職員は失敗を恐れずに新しいチャレンジができると思う。

・ 区局間の人事異動は重要だと認識している。

・ 顔の見える関係づくりを構築していくためには、区長としては優秀な職員を区役所に配置したいだろう。

オ　委員と区長との意見交換(平成 28 年 2 月 24 日実施)

(ア)　秋山委員　講話概要

●コミュニティヘルスについて

・ 1980 年代以降、不登校の問題の顕在化や、阪神・淡路大震災や東日本大震災の発生、また 2010 年には無縁社会という言葉が注目を浴びるなかで、コミュニティの大切や居場所をしっかりつくっていくことが人々の心の健康、そして体の健康にとって大事だと言われてきた。

・ 居場所という感覚を構成する要素は、対象によってさまざまで、例えば、学校では、本来感、役割感、被受容感、安心感が、子どもたちの居場所感を構成しているなどという研

究がある。また、職場の場合は当事者意識やメンバーとの関係性、自己効力感という要素が構成しているといった研究もされている。

- 核家族化や高齢化が進行するなかで、大震災の発生などにより地域コミュニティの重要性が再認識され、地域の中で居場所をつくるという活動も活発化しており、「コミュニティカフェ」「まちの縁側」「まちの居場所」「ふれあいの居場所」などと呼ばれる、様々な人が自由に交流できる小規模の地域コミュニティの拠点が 2000 年以降急増している。
- 居場所の研究は増えているが、居場所というのは偶発的に創発して何となく場が盛り上がったり、場が盛り上がらなかったりということが起きているので、なかなか科学にはなりにくく、事例報告どまりの研究がほとんどとなっている。研究者が、こうした居場所に入り、居場所が創発する条件を様々なケースから抽出するなかで、次の居場所づくりに生かせるような要素を検討するということが、少しずつだが進んでおり、それこそが今後の研究課題だと思っている。
- 居場所では、次のような要素を抽出・観察し、それを言語化していくということで居場所づくりに還元できるのではないかと考えている。
  - そこに参加している方たちに相互作用が起きるという特徴があるが、コミュニケーション相互作用というのはそこでどのようにして起きるのか
  - そこに参加する人たちが何かしらの役割を持つということも大事で、その役割がどう変化していくのか。
  - ここに信頼があるからこそ、そこでの相互作用が起きるということになるが、メンバー、参加者間の信頼というのはどう形成されていくのか。
  - 参加するインセンティブはほとんどが非経済的なインセンティブということになるが、その動機はどのようにしたら作っていけるのか。楽しいということは第一条件だと思うが、どうしたら参加する動機ができるのか。
  - 参加者に何かしら変化が起きるということが居場所の特徴でもあるが、プラスの内部変化をどうやったら起こせるのか
- 居場所で起こるプラスの内部変化の過程では、信頼できる人間関係が居場所にあり、信じられる人たちとの交流によって、自分もまた何か頑張ってみようという自己の探求が起きてくる。そして、また、新しいことを始めたりと、いう活動に向けた試行錯誤、これがサイクルになって繰り返されていくなかで、参加する前よりも一回り自分が大きくなっていくという内部変化がよい居場所には起きていくのではないか。こういうことを考えながら居場所づくりをやっていけるとよいと思う
- 保健、医療、介護の連携というのは地域包括ケアなども進む中でやりやすい部分であり、専門職ということでわかりやすいので進んできている。ここに、専門職以外の、地域住民も役割を持ちながら参加し、協働をしていく。これが、私が申し上げたいところのコミュニティヘルスということになる。このコミュニティヘルスがあるまちづくり、社会を作っていけたらと考えている。

(イ) 伊藤委員　講話概要

●大都市制度について

〈大都市制度改革の動向と区のあり方〉

・ 第 30 次地方制度調査会の答申に基づいて各種の大都市制度改革が行われ、他方で、いわゆる大阪都構想を踏まえて大都市地域特別区設置法が制定された。ただ、この答申では抜本的な制度改正というよりも、現状の指定都市を前提として、できるだけ都道府県から権限移譲をしていくという方向性が示されたものである。
・ 一方で指定都市市長会から提案されていた、府県から分離独立した一層制の特別自治市構想については、この答申では当面は様々な課題があるということで、長期的な課題とされた。指定都市市長会では、この構想を今後も推進するという方針を示しているようだが、第 31 次地方制度調査会の答申案には大都市制度に関する論点はほとんど入ってなく、今後、新しい議論の場ができるかどうかというのは、まだなかなか見通しは立たないのではないか、というのが私の見立てである。
・ 当面、特別自治市が導入される見込みが恐らくないなかで、住民自治をどのように実現していくかということが指定都市各市の課題になっているのだろうと思う。そのなかで行政区の区長の権限を含めて、その体制を充実強化していく、あるいは地域におけるサービスの主体としての特徴を明確にしていくということが当面の推進されるべき方向性と考えている。
・ 一方で、指定都市を含めた自治体の財政面での見通しがそれほどよくなく、さらに長期的には人口減少という状況下で、効率的な事務執行体制や職員数の適正化も求められるなかでは、従来のように指定都市の中に区を置いて、そこにできるだけ権限を移譲するだけで済むのかという論点もある
・ 事務執行体制の効率化という観点からは、場合によっては本庁に集約した方がいい事務もあるだろうし、職員の専門性を維持する観点からも、全てを各区に割り振るということが規模の経済を考えるとどうなのか、という問題もあり、区役所の体制の充実強化と効率性との兼ね合いという両者のバランスを考えなければいけない部分が出てくるのだろうと思う。また ICT の進展もあり、住民が生活するなかでは必ずしも区役所レベルではなく、もっと身近なところで行政サービスが受けられるという体制が必要かもしれない。これらをどのようにバランスをとっていくかというのがこれからの指定都市をめぐる大都市制度改革の一つの論点であろうと考えている。

〈総合区〉

・ 大都市制度改革の一環として、平成 26 年の地方自治法改正で制度化された総合区について、現在、この制度を導入しようと考えている市はほとんどないのではないか。実態として、本庁が有している事務・権限は、比較的いかようにも移管・移譲ができるため、現在、指定都市の区長が有している事務・権限は、職員の任命権等を除きかなり多様化しており、わざわざ総合区という仕組みを入れなくても実質的に総合区長が持っているような権限を与えることは不可能ではない。
・ 総合区のポイントは、特別職として設置をするということだろうと思う。仮に制度を活用する場合には、市長と政治的な一体性を持って市長の政権運営を支えるという形で総

合区長が使われるということは想定され、市長としても政治的に一体性があり特定の地域の経営を任せたい人がいるときには、総合区長にするという選択肢もあるのではないかと考える。例えば、特定の区で何か巨大プロジェクトがあって、これをきちん区に自立性をもって任せたい、かつ市長が信頼する人に多くの権限を与えてこうしたプロジェクトを推進させたい、というのであれば、もしかしたら活用できるかもしれないが、今のところは使い勝手がよくない仕組みになっている。

・ 地方自治法には、いろいろ制度化したもののほとんど使われていないものがたくさんあり、どうもそういう方向に落ちつくのかもしれない。こうした仕組みをあえて活用する余地というのは今のところはないのだろうと思っている。ただ、大阪の動向がどうなるかによって、この制度の評価も変わってくるのだろう。

〈住民自治の拡充〉

・ 住民自治の拡充という観点からは、指定都市におけるいわゆる区民会議等のあり方も長期的には課題になると考えるが、中身は市によってかなり多様であり、私が見るところ、モデルとなっているのは川崎市である。

・ 川崎市の取組は先端的なモデルになっているが、実際にいろいろな現場に出ていって何かプロジェクトを推進するというタイプではなくて、今まで地域のいろいろな問題について話し合うという形になっており、果たしてそのあり方がいいのかどうか。コミュニティヘルスという問題を議論するときに、今の区民会議でそういった話が出るだろうかということを考えていくと、もう少し分厚いいろいろな仕掛けというのを考えていかなければいけないと思う。

・ なお、福岡市では、こうした区民会議等を設置せずに小学校区単位で、従来の町内会・自治会を糾合するような形の自治協議会を置き、区のレベルよりも、身近なコミュニティのレベルで制度化をするという形で代替をしている。住民自治の推進には、区民会議等のように区レベルで住民自治の会議体をつくるか、それとももっと小さなコミュニティの単位で会議体をつくるかという選択肢がある。両方進めるというパターンもあるが、両者の関係をどう位置付けるかということが恐らく今後各市でそれぞれの地域の特性に応じて追求されるのだろうと思う。

(ウ) 意見交換

●共に支え合う地域づくり

〈参加の促進〉

・ 居場所づくりなどの活動において目立つのは女性で、男性はなかなかこうした集まりに出てこないが、そのためには、男性には女性以上に役割をきちっと持ってもらうとか、何か仕掛けとか特性をつかんで男性が出やすい環境を作る必要がある。

・ 関心が持てるかどうかの問題であり、興味の持てるものか持てないものか、両性が同時に興味を持てるものと持てないものというのはありそうなので、そのあたりを見極めながらやっていく必要がありそうだ。

・ 男性が地域活動に参加するきっかけには、奥様から誘われてといったものが多いらしく、社会活動をしていないとだんだん弱ってしまいますよというような話もさせていただい

ている。

・ 他都市の事例では、地域の活動に全然男性が来なかったのが、公民館でお酒を飲む会をつくったら増えたということもあって、麻生区の市民活動を支援する「やまゆり」という施設では、貸館事業として例えば音楽発表会のときにお酒も飲めるとか、そういうことで男性が参加しやすい環境を作っている。

・ 地域での様々なコミュニティづくりの取組において、中には一切を拒否する方もいるのが現実であるが、出ていかない自由というのもあるとは思う。ただ、地域は、そこで声をかけるのをやめないということがむしろ大事である。

〈介護・医療・保健分野における住民の役割〉

・ 地域住民が、介護や医療の分野で果たせる役割というものには、例えば、介護であれば見守りや配食サービスの活動などが考えられる。医療では、近所の方が関われるものの１つに看取りというのもあると思うが、ただ、そこにかかわるためには医療者も住民が入れるような仕掛けづくりをする必要がある。具体的には、緩和ケアは、体の痛みだけではなく心や社会とのつながりという部分をサポートしていくということだが、そうしたことについては、実は医療者以上に近所の住民の方だったりお友達だったりという方、その方が心を許している方というのがどんどん関わっていける分野ではないか。

・ このほかにも、残された方が生きていく支えというのも大事なので、亡くなった後のグリーフケアみたいなものは、今は医療保険、介護保険では一切カバーされない分野であり、そうしたことに対する役割もあるのではないか。

・ 介護保険とか地域包括ケアの中でも高齢者というのは支援の対象ということであるのだが、支援の対象にならないで、みずからが地域活動に参加して、みずからが地域包括ケアの中で一定の役割を果たすということのほうが実は結構重要なのではないかというのもある。

・ 区全体が同じ目線で問題意識を持って取り組み、それを行政職員も一体的にコーディネートできるかが今後の課題になるので、４月からに向けて頑張っていきたいと思っている。

〈担い手の世代交代〉

・ 様々な活動グループの課題の１つに、一旦１つのグループができると、そこに参加してくる人を増やすことの難しさと、その世代交代をしていくことの難しさみたいなことがあり、地域包括ケアに向けては、既存グループの世代交代を待つよりは、新しいグループをまた集めてつくったほうが早いと思ったりすることもある。

・ 行政が把握している住民組織というのは既存のお墨つきのある組織が多いが、リタイアした人たちの多くが老人会には入らない、シルバー人材センターも地域によっては全然人が集まらないが、そうした人も実際にはどこかには行っているわけで、それがフォーマルな組織にはなっていないので把握しづらいというところがあると思う。

・ 組織とかコミュニティというのは寿命があるものなので、寿命が来たものを胎動している組織にどう組みかえていくか。永続制とか責任とかいろいろなことを考え出すと問題はあるが、常にそういう草の根の動きの情報をキャッチしながら、今この地域で使える資源としては新しいこのグループがいいのではないかということでつながっていくとい

うのは、とても大事なことだと思う。

・また、凝集性が強いグループというのは、よい面がある一方、悪い面もあることが知られている。結びつきが強過ぎる社会というのはよそ者が入っていきづらいということがあるので、適度にオープンで、適度にクローズなそういうものが地域の中にたくさんあって、選べる、選択肢がいろいろあるという状況が個々人の健康のためにはよいと思う。

・子育てグループなどでは、ある程度指導的に動く人たちは固定化されていて、指導している人たちは自分の後継者を育てたいと思っていても、自分は主体的にやるのは嫌だけれども参加はさせてくれと、そういうグループは結構多いようだ。

・頼れる人がいるから頼ってしまうというのがあるので、子育てグループなどの場合は、リーダーシップをとっていた人が去っていくというのも一つの解決策なのではないかと思っている。子どもが大きくなって、次にバトンを渡していく。そういうことに気づいてやめていくリーダーの人たちというのはいるのだが、やめた後も組織がうまく続いていたりということもあるので、下が育たないというよりは、上の方が余りにも素晴らし過ぎてということはあるのかなと思う。

●小さな単位での住民自治のしくみについて

・福岡市での小学校単位で地域協議会の組織運営は、福岡はもともと戦後直後から町世話人制度というのがあって、自治会・町内会長さんみたいな方に町世話人というのを委嘱して、市が一定の補助を出して広報紙の配付とか回覧とかそういうものをやってもらっていたそうである。

・そのなかで、高齢化の進行と、特定の人ばかりが担っている状況はいかがなものかといった意見が出たようで、この際に小学校区を単位として自治会の連合会やＰＴＡ、防犯協会等で構成される組織を設置した。大体は自治会連合会の方が中心になってやっているようだ、ただ、学区によって状況が異なっており、むしろＰＴＡが主導しているようなところもあると聞いている。高齢化して、担い手が不足しているというのはどこでも同じ。

・区役所の職員も、幾つかの校区を担当する形で自治協議会サポートをしていると聞いている。ただ、これも結構大変な仕事なので、果たして他の自治体でもできるかどうかは、難しいのかもしれない。

・福岡市の自治協議会は、地域自治区のような公式の地方自治法上の制度ではなく、推進要綱を制定して取り組んでいる。

●自治体の適正規模について

・平成の大合併のときに市町村の適正規模論というのがあり、これもいろいろな考え方があって一概には言えないが、一定程度自立的な行政サービスを提供する体制をつくるので最も効率的な人口規模、あるいは職員体制の規模も含めた規模というのは、色々な推計によってかなりばらつきはあるが、大体20万人から30万人という計算が出たということを聞いたことがある。

・逆に指定都市のように 100 万人を超えてくることになると、規模の経済とか範囲の経済が働いて、職員体制自体は比較的効率的になるが、インフラ整備などにかなりのコスト

がかかってくるということで、規模の経済という観点からすると 20～30 万人ぐらいだろうと言われていた。

・ただ、自治の単位を考えるというのは必ずしも人口規模だけではない。一方でこれからどんどん人口が減っていく。川崎市はまだしばらくは増えるということだが、今後減っていくなかで、それぞれの市町村が単独で行政サービスを提供できるのかどうか。今まで自立的だといわれていた 20～30 万人という人口規模も、長期的に見ると果たしてどうなるのか。そのなかで高齢者の方の割合が大きく増えていったときに、人口規模だけはある程度あるけれども、果たしてそれが自立的な自治体経営ができる単位として生き残れるのかどうかということは考えていかなければいけない。

・そのときに、ある程度の大都市としての一体性を持った行財政の体制を作っておくということのメリットは一方ではある。他方でも、単独では自立できないので、双方にカバーし合う、連携し合うという状況は恐らく出てくる。川崎市と横浜市とが連携して取り組んでいる子育て支援のように、そういった体制をつくっていく必要がある。

●職員の育成について

・プロフェッショナルをつくる、コーディネート能力の高い職員をつくるということは、職場内の研修や、いい人材を引っ張ってくるだけではなかなか難しいのではないかと思う。中堅職員というのは、１つの職場にいたら、次の異動希望は他区の同種の職場というのがあり、そこではプロフェッショナル化していく、という傾向がある。

・そういう職員が割と多く、専門性は増すのだろうが、今、区役所に求められているさまざまなサービスの中の視野という面はどうなのだろうか、チームワークというところもどうなのだろうかというところを含めて、入庁１年～５年ぐらいの若手職員を集めてプロジェクトチームみたいなものをつくり、今回の総合計画のようなものに対して、テーマを選び２年間ワーキングをやってきた。もう少し勉強が必要だと思うようなアイデアに対しても、それを抑えることはせず、チームを組んでいろいろなことを時間内、時間外に行ったものを共有化して発表するということを実施してきた。

・区の特徴を生かした取り組みに特化して取り組むなかで、保健師も栄養士も造園職も入り、いろいろな職種が連携して進めることですごく視野が広がり、チームワークが育って、地域へ行ったときには区役所が来てくれたということでの反応もよかったということもあり、成果の内容というよりも、取り組んだプロセスがとても大事で、本人たちも達成感を持てたようだ。

・彼らが一様に成果として挙げたのは、区の計画づくりの一環として取り組んだので課題の共有や、同世代の人たちとの交流、他の職場の仕事の理解も進んだということ。これから地域包括ケアで働き方が変わるということで、非常に先駆的な取り組みとして良い経験になったので、その達成感を忘れずに頑張ってというのが彼らに対する講評である。

・こうしたことを通じていかないとなかなかプロフェッショナルとかコーディネート力というものは保てないので、ＯＪＴ以外にもいろいろなことを総合的に取り組んでいければと考えている。

・高い専門性とコーディネート力の両方を上げるというのは、理想ではあるが相反する要

素もあり、現実論としてはちょっと厳しいところがあるというのが印象。

・ 区長の人事権について、区で優秀な職員を本庁に異動させると、本庁の中でずっと異動して帰ってこない。したがって、区と本庁とを行ったり来たりすることがいいのではないか。そういう意味でもう少し人事権を、という意見が出たことはあった。行政のプロフェッショナルの意味合いがゼネラリストを目指していくプロフェッショナルと、専門性を生かすプロフェッショナルと両方あるという意味合いだとは思うが、それによって育成の仕方も、あるいは人事配置も変わってくると思う。

・ ゼネラリスト型と本当のプロフェッションみたいなものというのももちろんあって、それのバランスをどうとるかということと、全体として組み合わせをどう考えていくかということがここでの課題になっているのだろうと思う。

(2) かわさき改革カフェ

計画の策定に向けて、今後の行財政改革の取組について市民の皆様と一緒に考える、カフェ方式での気軽な意見交換の場をつくりました。

今後の行政の役割、区役所のあり方、市民や職員に求められる能力について、さまざまな御意見をいただきました。

ア　目的

(ア) 市民に行財政改革に関する計画の考え方や取組の方向性をわかりやすくお示しし、取組に対する理解を深めていただくこと

(イ) 今後、求められる区役所・市役所の役割や人材などについて、市民の方々と気軽な雰囲気の中で一緒に考え、いただいた御意見を今後の行財政改革の取組の参考とすること

(ウ) 地域の多様な主体が力を一層発揮するために必要な職員のコーディネート力を育成すること

イ　開催日時・場所

	日時	場所	参加者数
南部地区	平成 27 年 9 月 19 日（土） 13:00～16:30	川崎フロンティアビル 第３・４会議室	44 名
北部地区	平成 27 年 9 月 27 日（日） 13:00～16:30	専修大学サテライト キャンパス多目的ホール	47 名
中部地区	平成 27 年 10 月 11 日（日） 13:00～16:30	ホテルＫＳＰ 701 会議室	48 名

ウ　実施概要

(ア) 参加者

・ 市民（本市で活動する企業等を含む）
　公募による参加者、区民会議、町内会、市内企業等関係者

・ 職員

区役所・市役所の若手・中堅職員（概ね 40 歳以下）

(イ) グループワークの内容

・ 参加者をテーマ別に６グループに分け、途中席替を行いながら２回に分けてグループワークを実施

グループごとのテーマ

グループ	テーマ
１・２	①協働のまちづくりを進めるに当たって行政が担う役割とは？
３・４	②どんな区役所になったらもっと良くなる？
５・６	③まちづくりを進めるに当たって、どんな力を持った市民や職員が必要？

(ウ) 進め方

■セッション①：こうなったらいいな！３つのテーマの理想の姿を出し合おう

↓

〈席替〉※各参加者グループ・テーマ変更

↓

■セッション②：理想の姿を実現するためのアイデアを出し合おう

エ　いただいた主な御意見(区役所関連)

テーマ②：どんな区役所になったらもっと良くなる？

※　区役所関連の御意見を掲載しています。その他の御意見も含めた全体の御意見については、準備が整い次第、ホームページにアップする予定です。

区役所サービスの向上<第４章 1(2)関連>

➢ 区役所の役割を市民に詳しく知ってもらうために、その役割を伝えるコンシェルジュの設置、区役所の社会科見学により、区役所の見える化をしてはどうか。

➢ 区役所が気軽に、待たずに相談できる場所となるために、SNS など様々な媒体を活用し区役所の内容などを PR することや、よく市役所に来る人から誘ってもらうことで垣根や敷居をなくすとともに、待たずに相談を受けられる優先チケットや予約制を設けることで待ち時間短縮を図る取組を行ってはどうか。

➢ 現在、一部実施している平日日中以外の区役所開庁について、来庁者への窓口に来やすい時間のアンケート及び開庁の試行実施を行い、その結果を踏まえ、よりニーズの高い時間・時期に開庁してはどうか。

- 区役所で市民が迷わないようにするため、案内板について課名だけでなく具体的な業務内容の表記や、導線を考慮した場所への設置を行ったり、コンシェルジュを配置したりしてはどうか。

計画的な庁舎整備の推進<第４章 1(4)関連>

- 区役所に普段訪れない人に来てもらい、人と人がつながる区役所となるために、朝市や市民活動団体の文化祭などの地域イベントの企画・開催、職員が対応するカフェルームの設置など、人が集まる機会を増やす取組を行ってはどうか。

- 行きたくなるような豊かな空間のある区役所となるために、フリースペースの拡充、Wi-Fi 環境の整備、魅力的なカフェの設置、展示イベントなどを行ってはどうか。

- 災害時にタイムリーな情報周知を行うため、災害情報の取得方法などについて定期的に発信するとともに、自主防災組織を活用して災害情報が地域で周知されるよう、自主防災組織に最新で正確な情報が伝達されるような仕組みづくりを行ってはどうか。

地域づくりに向けた取組<第４章 2(1)関連>

- 町内会など地域の組織を開かれた場にするために、区役所での呼びかけなど町内会への入会のバックアップ、地域のイベント情報の収集・スマートフォンなどを活用した発信といった取組を行ってはどうか。

- 地域が持つ良さを広めることや、企業と市民の相互交流のために、企業と市民のマッチングや、大学・企業・市の共催事業を増やすなどの取組を行ってはどうか。

- 市民と市民活動団体をつなげ、市民活動を支援するために、区役所において各種団体の活動内容のデータベース化、地域ボランティアの育成・市民活動団体とのマッチング、中間支援組織や公的資格化した上で「地域コーディネーター」の活用を行ってはどうか。

- 区民と区役所が信頼関係を築き、本音で言い合える関係を築くため、
  - はじめの一歩として、顔、名前と業務内容を一致させるため、担当区域ごとの担当者・担当業務の一覧を掲示してはどうか。
  - 職員が地域活動に参加したり、地域に職員が出てまちづくりをＰＲする機会を重ねるとともに、市民も区役所に来る回数を増やしたり、ボランティアなどへの参加による行政との対話の機会を重ねてはどうか。

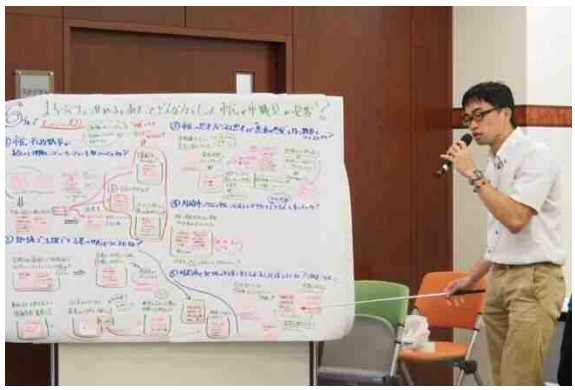
- 若い人の出会いの場を支援する区役所となるため、区内飲食店と連携した街コンや、土日・夜のイベントを行ってはどうか。

- 区役所と市民との顔が見える関係を深めるため、職員が 1 つの地域・分野に長く深く付き合えるようにするとともに、区役所と市民との交流会を設けてはどうか。

- 外部の団体のアイディアを受け止める体制をつくるため、職員の裁量を増やすとともに、市民のアイディアを持ち込む場の設定、タウンミーティングの夜間・祝日開催などを行ってはどうか。

- 地域には生活圏に合った小さなコミュニティづくりが必要であり、区役所はその支援を行うため、自治会ではない住民の担い手を育てたり、子どもや防災に関するイベント等をきっかけにしたつながりづくりを行ってはどうか。

区役所と局との役割分担<第５章１関連>



- 区役所がＣＳＲ等を踏まえた行政運営を意識して行うようにするため、地域・企業・大学の交流会実施による各主体の意見把握や、本庁と区役所の役割明確化を行ってはどうか。

行政のプロフェッショナルの育成<第５章３関連>

- 専門的な知識を持ち、市民に信頼されるような職員が必要であるため、地域のニーズを知るため職員が現場に行く取組や、専門スキル・コミュニケーション力を持つ人を任期付きでスカウトする取組を行ってはどうか。

- 市民満足度が高まる窓口サービスを提供するために、職員のコミュニケーション力などの能力向上などを目的とした人事異動のタイミングの検討、職員が笑顔で対応・声かけすることなどによる市民から職員への気軽に聞きやすい雰囲気づくりを行ってはどうか。

- 多様な地域課題へ効果的に注力するため、市民が職員と対面しなくても済む手続などはＩＣＴの活用などで対応するとともに、行政が真に対応すべきことを考え、実行してはどうか。また、そのために、プロ意識・知識を持った職員の教育を行ってはどうか。

- まちづくりに関する知識をもって地域に携わる職員が必要であるため、異動のサイクルを部署ごとに柔軟に見直すとともに、職員は社会人になる前からボランティアなど地域活動に参加して知識を養ってはどうか。

- ワンストップ窓口を持った区役所となるために、区に関する職員の知識蓄積や、総

合窓口、電話案内などの充実を行ってはどうか。

広報･広聴<第５章５関連>

- 市民が欲しい行政の情報を簡単に得られるようにするため、ＩＴやＳＮＳを活用し、それらについて、使う主体ごとに入口を設定し情報発信するなどの取組を行ってはどうか。
- 市民による区役所総合案内窓口の利用が進むよう、地域をよく知っており、何でも相談できる経験豊富なＯＢ・ＯＧを活用することや、地域のイベントなど区役所の情報を一元管理してはどうか。

区役所改革の基本方針

平成 28 年３月

【お問合せ】
市民文化局コミュニティ推進部区政推進課
電話：０４４－２００－２３０９
FAX：０４４－２００－３９１２
E-mail：25kusei@city.kawasaki.jp

KAWASAKI CITY

川崎市