

区役所サービス向上指針

(平成28年4月 第2次改定版)

平成28年4月

川崎市

はじめに

市民生活にとって密接な関わりのある区役所サービスについては、「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」の位置づけのもと、高津区役所・多摩区役所におけるISO9001の認証取得や、毎月第2・第4土曜日及び混雑期の土曜日の区役所窓口の開設などの取組を行ってまいりました。

こうしたことを背景に、平成20年4月に「区役所サービス向上指針」を策定し、各区役所がサービス向上の方針を毎年定め、職員の意識改革や業務改善、接遇研修によるスキルアップなど区役所が主体となって取組を進めてきました。

平成24年3月には、こうした取組をさらに進め、より一層の区役所サービスの向上を図ることを目的に指針の改定（第1次改定）を行いました。

この第1次改定に当たっては、今後、各区役所がサービス向上を図る上で拠りどころとして活用できるよう、実際にサービスに携わる区役所職員の参加による検討を行い、「区役所サービス向上によりめざすもの」、「区役所サービス基準」などの新たな項目を盛り込むとともに、PDCAサイクルの明確化など指針の実効性を高めました。

こうした中、平成27年度に、第1次改定の指針に基づく4年間の取組の総括を実施し、必要な見直しを行うとともに、「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、併せて10年後の地域社会を見据えた今後の区役所の役割等を示す「区役所改革の基本方針」が策定されたことから、これらの内容との整合を図るため、この度の第2次改定を行いました。

今後、この「区役所サービス向上指針（第2次改定版）」に基づき、引き続き各区役所が主体的に、より一層のサービス向上に取り組むとともに、全市統一的な区役所サービス向上も図ってまいります。

平成28年4月

目次

1	区役所サービス向上指針の位置づけ	1
(1)	指針の位置づけ.....	1
(2)	指針の期間.....	2
(3)	「区役所サービス」の定義.....	2
(4)	本指針による区役所サービス向上の範囲.....	3
2	区役所サービスの向上によりめざすもの	4
3	区役所サービスの理念	5
4	区役所サービス基準	9
5	区役所サービス向上方針・向上目標と取組	11
(1)	区役所サービス向上方針の策定.....	11
(2)	区役所サービス向上目標の設定.....	11
(3)	区役所サービス向上目標達成に向けた取組.....	12
(4)	進行管理及び評価.....	12
(5)	区役所サービス向上に関する情報の共有及び公表.....	13
(6)	職場における人材の育成.....	14
6	推進体制	15
(1)	区役所における推進体制.....	15
(2)	全市的な推進体制.....	16
(3)	区役所サービス向上のP D C Aサイクルの構成.....	17
(4)	区役所サービス向上のP D C Aサイクルの運用.....	17
(5)	年間スケジュール.....	17
	資料編	20

1 区役所サービス向上指針の位置づけ

(1) 指針の位置づけ

区役所サービスについては、過去の高津区役所・多摩区役所におけるISO9001の認証取得の取組を踏まえて、平成20年4月に「区役所サービス向上指針」を策定し、各区役所が主体的に取組を進めてきました。

平成24年の第1次改定では、区役所サービスを提供し向上を図る上での基本的な枠組み・考え方を示すことと、川崎市がめざす地域社会づくりにおいて、区役所サービスの向上が果たすべき役割を改めて整理しました。

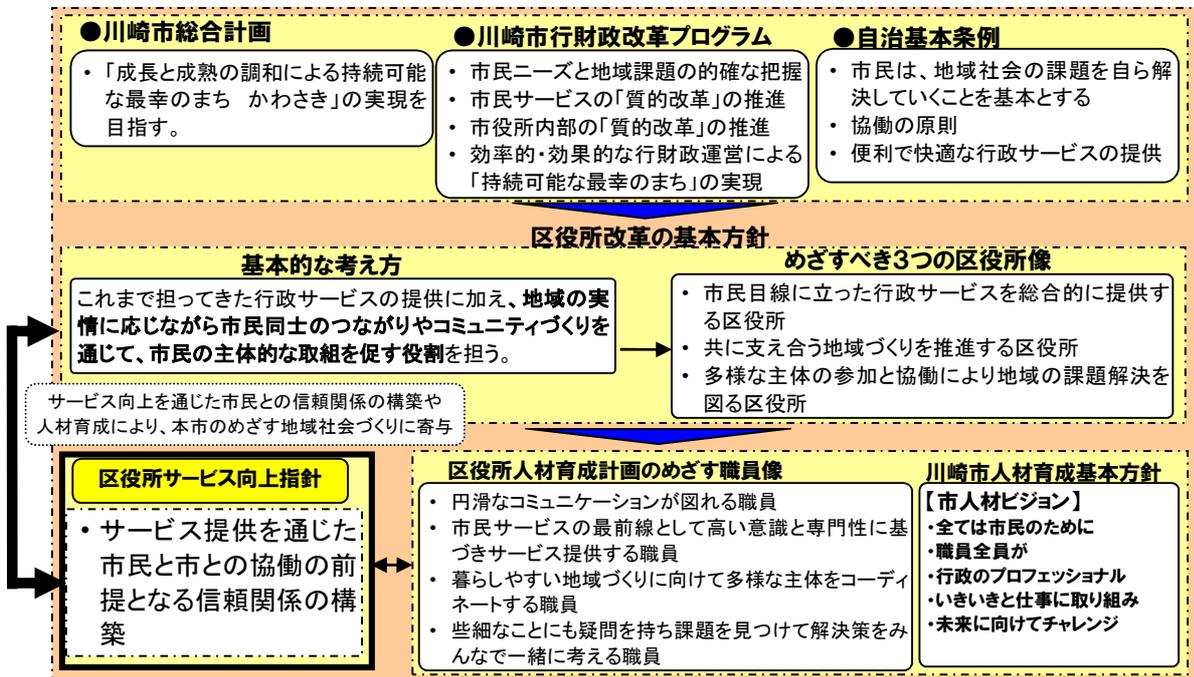
さらに、この度の第2次改定においては、川崎市行財政改革プログラムにおいて「市民サービスの『質的改革』の推進及び市役所内部の『質的改革』の推進」が基本理念として新たに位置付けられたことを受け、この基本理念の実現に寄与するため区役所サービス向上の取組を推進するものとします。

そして、この度策定された「区役所改革の基本方針」において、区役所が果たすべき役割として「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」こととした上で、区役所人材育成計画においても「めざす職員像」に「円滑なコミュニケーションが図れる職員」を掲げています。

区役所サービス向上がめざす市民との信頼関係の構築は、こうした市民とのつながり方と同様のことを職員に求めており、区役所サービス向上の取組は、窓口や電話、訪問を問わず、市民と接する場面を中心にサービスのあり方を定め、取り組むことで区役所が果たすべき役割を務めることにつながっていきます。

こうしたことから、本指針の実現には人材育成との連携が不可欠であり、本指針の取組が人材育成につながることから、川崎市人材育成基本方針の取組と連携を図るものとします。

【区役所サービス向上指針の位置づけイメージ】



(2) 指針の期間

本指針の期間は特に定めず、上位計画（川崎市総合計画、川崎市行財政改革プログラム、区役所改革の基本方針）や条例等の改定、社会環境の変化などがあった場合に、適宜指針の改定を行うものとします。

(3) 「区役所サービス」の定義

区役所サービスとは、**区役所において市職員が市民に直接提供する業務及びその提供手法**とします。

<考え方>

- ・ 区役所全体としてサービス向上を図っていく観点から、「市民に直接提供する業務」には、区民課・保険年金課などいわゆる窓口職場に限定したものではなく、保健福祉や地域振興、道路・公園の維持管理なども含みます。
- ・ 区役所庁舎内においては、市税証明発行コーナーなど区役所以外の組織において業務を提供している場合がありますが、こうした場合でも、市民の視点からは同じ区役所で勤務している職員と映ります。このため、本指針では区役所において市職員*が市民に直接提供している業務とその提供手法を「区役所サービス」として定義します。
- ・ 指定管理者制度の導入により運営されている施設に関しては、市民にとって質の高いサービスを効率的かつ多様に享受できるよう、選考の際には「民間活用ガイドライン」に基づき、「サービスの水準」の確保やその評価方法など、運用面について適切に判断されることから、本指針の対象外とします。
- ・ 守衛や総合案内業務など外部に委託している業務であっても、市民に対し直接提供するサービスであることから、本指針の基本的な考え方に基づき業務を遂行するよう、所管課は業務仕様書等により委託先に対し示すものとします。

※ 「市職員」は、一般職員(再任用職員及び任期付職員を含む)、非常勤嘱託員及び臨時的任用職員とします。

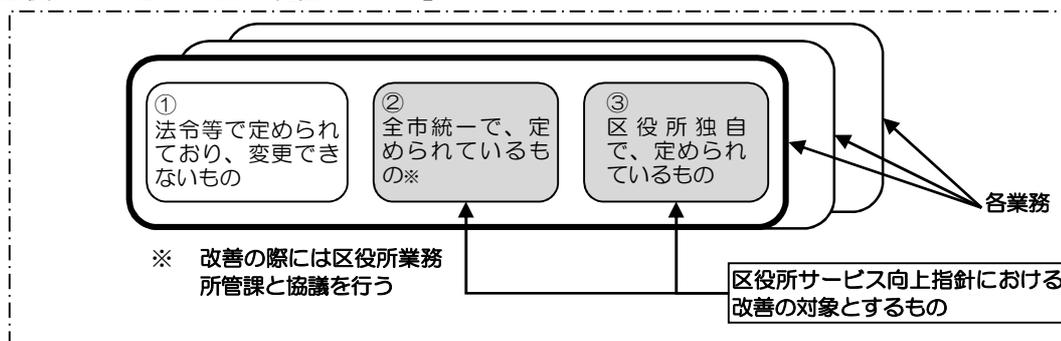
(4) 本指針による区役所サービス向上の範囲

「区役所サービス向上指針」に基づいて改善を行う対象は、本市または各区役所で改善（変更）が可能なものとしします。

<考え方>

- ・ 区役所サービスは、法令等によって規定された部分のほか、法令等による規定はないが全市統一的な基準により運用されている部分、さらに区役所独自に工夫を凝らしている部分があり、概ねこれら3つを総合して市民に提供しています(業務によって異なります)。
- ・ したがって、本指針では、市として変更ができない法令などに規定された業務内容そのものではなく、その業務の「実施手順」や「市民に提供する手法」などを対象とします。

【区役所サービス向上の範囲イメージ】



【例示】

業務 内容	例1:住民票の写し発行業務	例2:道路管理業務
① 法令等で定められており、変更できないもの	住民票の写しを発行する行為 ・ 住民基本台帳法に基づき、住民票の写しを発行している。	道路の整備や管理 ・ 道路法等に基づき道路の整備や管理を行っている。
② 全市統一で、定められているもの	業務システムの運用方法 ・ 全市統一的に業務システムを運用している。	放置自転車の撤去事業 ・ 条例に基づき放置自転車の撤去等を行っている。
③ 区役所独自で、定められているもの	市民からの申請を受け付け、住民票を手渡す行為 ・ 渡し方や、説明の仕方などは区独自で工夫が可能	市民からの陳情対応 ・ 説明の仕方や受付方法などは区独自の様々な工夫が可能

2 区役所サービスの向上によりめざすもの

区役所サービスを提供する職員は、次の「区役所サービスの向上によりめざすもの」を常に意識し、区役所サービスの改善に取り組むものとします。

【区役所サービスの向上によりめざすもの】

川崎市は、区役所サービスを向上することにより、市民とともに暮らしやすい地域社会を築く協働のパートナーとして、市民と区役所との間に信頼関係を築き、深めていくことをめざします。

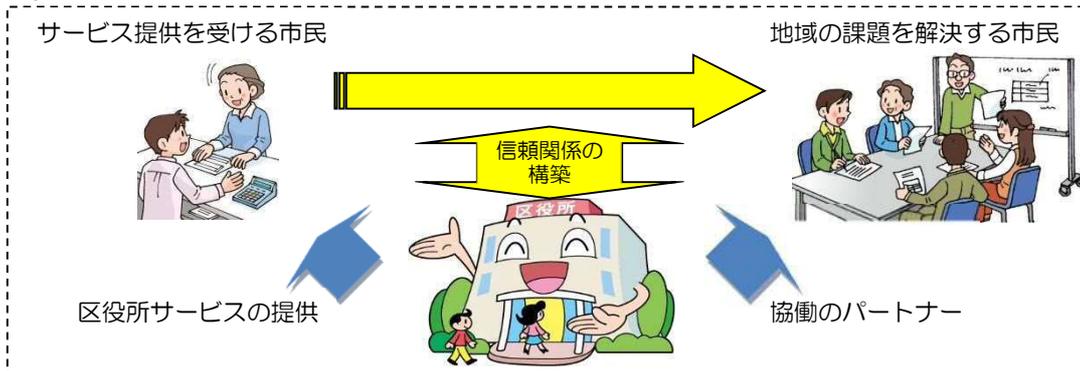
本市では区役所について、自治基本条例においては「身近な行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供すること」、また、区役所改革の基本方針では、「めざすべき区役所像」のひとつとして「市民目線に立った行政サービスを総合的に提供する区役所」を定めています。

区役所サービスの向上は、直接的には「快適な窓口サービスの提供」を目的とするものですが、本指針では、区役所サービスの向上を通じ市民と区役所との信頼関係が構築された結果として「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」につながることも視野に入れて、次の考え方により区役所サービス向上をめざすものとします。

＜考え方＞

- 自治基本条例においては、市民一人ひとりが地域社会の課題を解決する主体であることを市民自治の基本理念の1つとして定めています。
- また、市民が主体的に地域課題の解決に向き合うには、市と協働で取り組むことが必要となる場合もあり、自治基本条例では「暮らしやすい地域社会の実現に寄与するよう」協働を行うことを「協働の原則」として定めています。
- めざすべき区役所像の一つである「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」に基づき、ある課題の解決という同じ目的に向かって各主体が協働するには、お互いに信頼しあえる関係になっていることが重要であり、市民と区役所とが協働する場合でも同じであると考えられます。
- したがって、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、市民サービスの最前線である区役所において適切にサービス提供を行うとともにその向上を継続的に図っていきます。**

＜イメージ＞



3 区役所サービスの理念

川崎市総合計画におけるまちづくりの基本目標「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」をめざして、区役所サービスの果たすべき役割を明確にするとともに、「区役所サービスを向上することによりめざすもの」を実現するために区役所職員が拠って立つべき区役所サービスの理念を次のとおり定めます。

区役所職員は、川崎市人材育成基本方針における「市人材ビジョン」や区役所人材育成計画の「めざす職員像」を踏まえながら、この理念に基づき区役所サービスを提供するものとします。

【区役所サービスの理念】

【基本的な使命】

公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、全体の奉仕者として正確な情報に基づき公平・公正に区役所サービスを提供します。

【市民の視点】

市民が自らの課題を解決するためのサポートをしているという姿勢を持ちます。

【市民と共感】

市民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、市民の話をよく聞いて受けとめます。

【ニーズの把握】

市民が何を求めているのか、市民の話をよく聞いて引き出すことに努めます。

【適切なサービス提供】

市民が目的を達成するために、すべきことを考え、手間を惜しむことなく誠実に行動し、適切なサービス提供や課題の解決につなげます。

【快適な環境】

市民が快適さを感じることができるよう、庁舎内施設の環境整備に努めます。

【効率的運営】

市民・区役所双方のトータルなコスト意識を持って取り組みます。

【組織間の連携】

職場内・部署間で相互に情報共有を図り連携を良くします。

【川崎市人材育成基本方針における「市人材ビジョン」】

市人材ビジョン

全ては市民のために	職員全員が	行政のプロフェッショナルとして	いきいきと仕事に取り組み	未来に向けてチャレンジ
市役所の仕事は、全て市民のためにあります。「常に市民視点」に立って考え、行動する必要があります。	一部の限られた職員だけでなく、全ての職員が自らの知識、能力を最大限に発揮し、意欲を持って主体的に職務に取り組む必要があります。	公務員として高い倫理観を持ち、職務における高い専門性と職位に応じた役割を的確に果たし、コスト意識、スピード感を持って、地域の課題を解決していく必要があります。	職場内では、健康で明るく仕事に取り組み、コミュニケーションを活発にチームワークをよくして、より効率的、効果的に仕事をしていく必要があります。	どうやったら、今より良い仕事ができるかを自ら考え、行動し、周囲を巻き込みながら実現に向けてチャレンジしていく必要があります。

〈考え方〉

【基本的な使命】

公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、全体の奉仕者として正確な情報に基づき公平・公正に区役所サービスを提供します。

- ・ 区役所職員は自らが「全体の奉仕者」であるという自覚を常に持ち、区役所サービスを適切に市民に提供します。
- ・ また、区役所職員は全体の奉仕者として、法令に則り全ての市民に対して公平・公正に区役所サービスを提供します。
- ・ 区役所サービスは、対応できることは適切に対応し、対応できないことについては、納得していただけるよう、できない理由を丁寧に説明します。

【市民の視点】

市民が自らの課題を解決するためのサポートをしているという姿勢を持ちます。

- ・ 市民が区役所を訪れる、もしくは電話をかける理由は、イベント等への参加や問い合わせなど、自らの積極的な意思による場合もありますが、市民生活を送るうえで何らかの手続き等が必要になり、自分の貴重な時間を割いている場合もあります。
- ・ こうした市民の気持ちを踏まえ区役所職員は、市人材ビジョンに掲げられる「全ては市民のために」という市民の視点に立って行動することを基本的な態度として、暮らしの満足度を高めることを目標に区役所サービスを提供します。

【市民と共感】

市民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、市民の話をよく聞いて受けとめます。

- ・ 市民生活に密着している区役所は、窓口や電話などで市民から様々な相談や意見・要望、苦情などを寄せられることがあります。
- ・ その際職員は、「市民のために」「市民にとってどうか」という視点で話しをお聞きすることで、その方が伝えたいことが何であるかを理解します。

【ニーズの把握】

市民が何を求めているのか、市民の話をよく聞いて引き出すことに努めます。

- ・ 市民が区役所で何らかの手続き等を行う場合、実際にはその手続きを必要とする本来の目的があります。
- ・ しかしながら、初めての手続きであったり、不慣れな場合、本来の目的にはつながらない手続きを取ろうとしたり、そもそもどのような手続きを取ったらよいか分からないといったこともあります。
- ・ こうしたことから、区役所職員は、市民にとって話しやすく、相談しやすい雰囲気をつくり、その方が本当に必要としていることが何であるのかを引き出すよう努めます。
- ・ また、窓口などにおいて市民の話をよく聞くことにより、個別のニーズだけでなく地域の課題を知ることのできる場としても活用できることから、こうした情報については【組織間の連携】にあるように区役所内で情報共有を図り、今後の取組に活かすものとします。

【適切なサービス提供】

市民が目的を達成するために、すべきことを考え、手間を惜しむことなく誠実に行動し、適切なサービス提供や課題の解決につなげます。

- ・ 【ニーズの把握】により市民が本当に必要としていることを把握したら、その方にとって必要な手続きを御案内するなど誠実に対応し、適切なサービス提供や課題の解決につなげます。
- ・ また、対応している窓口だけでは用件が終了せず、区役所内の他の窓口や別の行政機関に行っていただくことが必要になる場合には、次に行くべき窓口等を適切に御案内するなどの対応を図ります。

【快適な環境】

市民が快適さを感じることができるよう、庁舎内施設の環境整備に努めます。

- ・ 上記の理念を実現するには、区役所に来庁された方にとって分かりやすく快適である必要があります。このため区役所は、区役所サービス向上の一環としてユニバーサルデザインに基づく案内サインの見直しや待合スペースの快適化など庁舎内施設の環境整備に努めます。

【効率的運営】

市民・区役所双方のトータルなコスト意識を持って取り組みます。

- ・ 「無駄なく仕事を進める」という観点から、区役所職員は、区役所サービスの提供にあたっては、コスト意識を持って業務効率の改善を図ります。
- ・ また、来庁される方にとっては、区役所に来る場合の交通費や時間など一定のコストがかかり、電話で問い合わせする際には通信費などがかかります。
- ・ 業務効率の改善により、業務の時間短縮が図られれば、来庁される方にとっての待ち時間なども短縮されることになり、市民・行政双方のトータルなコスト削減につながります。
- ・ なお、区役所サービスの向上に取り組む場合、行政として際限なくコストをかけることはできないため、当然、費用対効果を踏まえて実施します。
- ・ ただし、効率的運営を求めるあまり、他の理念がおろそかにならないようにします。

【組織間の連携】

職場内・部署間で相互に情報共有を図り連携を良くします。

- ・ 上記の理念を実現するため、区役所職員は自らの業務にとどまらず、関連する他の窓口の案内ができる程度の業務知識を習得するとともに、係内・課内での情報共有に努め、職員間の連携を良くします。
- ・ また、市民への適切な対応には、課や区役所を超えた連携も必要になるため、そのための情報共有や組織間連携を十分に図ります。

4 区役所サービス基準

区役所では、「サービス向上によりめざすもの」の実現に向け、「サービスの理念」に則ってサービス向上の取組を進めるため、全区役所において守られるべき**全市統一の基準**としての「区役所サービス基準」を設定します。

区役所職員は、少なくとも年に1回以上自らの遵守状況の振り返りを行うものとします。

また「区役所サービス基準」は、各区役所におけるサービス向上の取組の実態を踏まえ、「区民サービス部長会議」にて毎年度検証し、全市的な区役所サービスレベルの向上を継続的に全体として底上げするものとします。

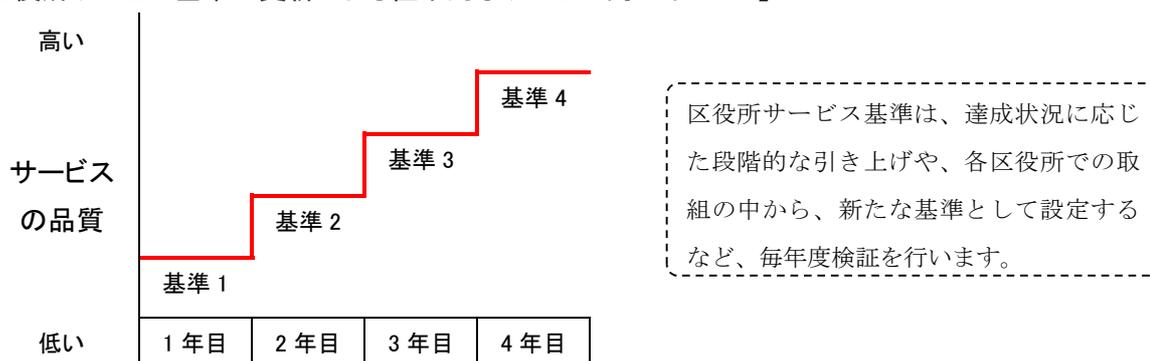
<区役所サービス基準の考え方>

- ・サービス向上の取組は、P D C Aサイクルにより効果的にマネジメントしていくことが重要です。
- ・その際、取組内容の評価・検証にあたっては、何がどこまで向上しているのかを確認することが必要であることから、サービス向上の取組の基礎となるものとして「区役所サービス基準」を設定します。

なお、それぞれの区役所において、区役所ごとに守られるべき基準（各区独自サービス基準）を設け、当該年度の全市統一的な区役所サービス基準を超える独自の基準または新たな項目を定めることができます。

また、各所属においては、後述する「区役所サービス向上目標」を設定し、より高いサービス向上に取り組むため具体的な目標を設定します。

【区役所サービス基準の更新による恒常的なサービス向上イメージ】



「区役所サービス基準」は、サービスレベルを見る指標として、市民の用件に応じた基本的な場面別に設定しています。具体的な区役所サービス基準は、区役所サービスの取組状況をもとに毎年度検証を行います。また、「基本的な場面」については、必要に応じて見直すものとします。

なお、庁舎内の環境整備などハード整備については、これまで各区役所において、来庁した市民が快適さを実感できるようにするためのサービス向上の取組として実施してきた事例がありました。

本指針においては、現段階の「区役所サービス基準」に庁舎内の環境整備に直接関係する

ものはありませんが、後述する各区役所の「区役所サービス向上目標」として設定することにより、ハード的なサービス向上にも取り組めるものとします。

【区役所サービス基準を設定する基本的な場面】

- ① お知らせ・・・市民が、様々な情報(制度変更や一般的な制度案内など)に関する区役所からのお知らせを受け、用件が発生する場面
- ② 応 対・・・市民が区役所に来庁するか電話するかを問わず、区役所の職員に問い合わせ等を行う場面
- ③ 電 話・・・市民が、用件の概要や手続き方法などについて、電話で問い合わせ、確認する場面(職員から市民に電話する場合も含む)
- ④ 対 面・・・市民が、区役所において職員から手続き等について必要に応じて説明をしてもらい、用件を済ます場面
- ⑤ 地域訪問・・・地域において、市民が区役所職員の訪問を受け、手続き等について必要に応じて説明をもらい、用件を済ます場面
- ⑥ 共 通・・・①～⑤の複数の場面にわたって共通する基準
- ⑦ 庁内体制・・・市民へのサービスを効率的・効果的に遂行するための運営体制のあり方に関する場面
- ⑧ 庁舎案内・・・市民が、用件に対処するために区役所に訪れ、目的の窓口等に行き着くまでの場面

5 区役所サービス向上方針・向上目標と取組

(1) 区役所サービス向上方針の策定

区長は、区役所サービス向上について区役所が一体的に統一感を持って取り組み、各所属において区役所サービス向上の取組を実施するにあたり、その方向付けができるよう、当該年度における「区役所サービス向上方針」を策定するものとします。策定にあたっては、区企画調整会議での協議を行い、区役所の組織目標と関連づけるものとします。

(2) 区役所サービス向上目標の設定

各所属長（課長級）は、区長が設定した「区役所サービス向上方針」のもと、「区役所サービス基準」を踏まえて具体的な「区役所サービス向上目標」を1つから3つ程度、組織目標と関連づけながら、毎年度当初に設定するものとします。

「区役所サービス向上目標」は、「**市民の立場から見てどうか**」という視点で、基準と同じ項目でより高い水準をめざす目標として設定するほか、基準にはない新たな項目も「区役所サービスの理念」を踏まえ目標として設定することも可能とします。

この「区役所サービス向上目標」は、それぞれの所属において職員が取り組むべきものとして設定し、必要に応じ、課を超えて部、区役所全体で取り組む区役所サービス向上目標を設定できるものとします。さらに、市全体として取り組む区役所サービス向上目標も設定できるものとします。

その目標が、各所属で達成された場合には、当該所属における基準としての性質を持つものとし、その後、その目標達成の取組が全区役所において広がりが見られた場合には、区役所サービス基準として設定することを「区民サービス部長会議」で検討します。

また、「区役所サービス向上目標」は、取組の効果や成果について、評価・検証が可能であり次年度以降につなげることができるような内容を設定するものとします。

なお、区役所サービス向上目標の設定は、組織目標の設定と一体的に進めることで、本市の行政サービス全体の向上を図っていきます。また、人事評価における組織目標や個人の目標設定と関連できるものは可能な限り関連させることにより、サービス向上の意識を促すとともに、個々の職員のやりがいや成長と結びつけた取組としていきます。

サービス向上目標設定イメージ



区役所サービス向上に関する目標を、各事業執行に当たっての共通の目標となるよう設定をすることで、全ての職員がサービス向上を意識するようにします。

事業×サービス目標

(3) 区役所サービス向上目標達成に向けた取組

所属長は、既存の「区役所サービス基準」を遵守する一方で、新たに設定した「区役所サービス向上目標」の達成に向けて職場で職員とともに具体的な向上の取組を進めます。経費が必要となる場合には、原則として次年度の地域課題対応事業での対応となりますが、緊急を要する場合には、当該年度において対応を図るものとします。地域課題対応事業の活用にあたっては、要綱・指針を踏まえるとともに、各区企画調整会議において必要に応じて優先順位等の調整を図るものとします。

また、市全体として取り組むサービス向上については、設定した目標に基づき、それぞれの業務関係局所管課が中心となり区役所の業務所管課と連携を図りながら取り組みます。

※ サービス向上目標と取組の具体例

これまでの取組事例を今回の指針ベースを踏まえるとこのような形になります。

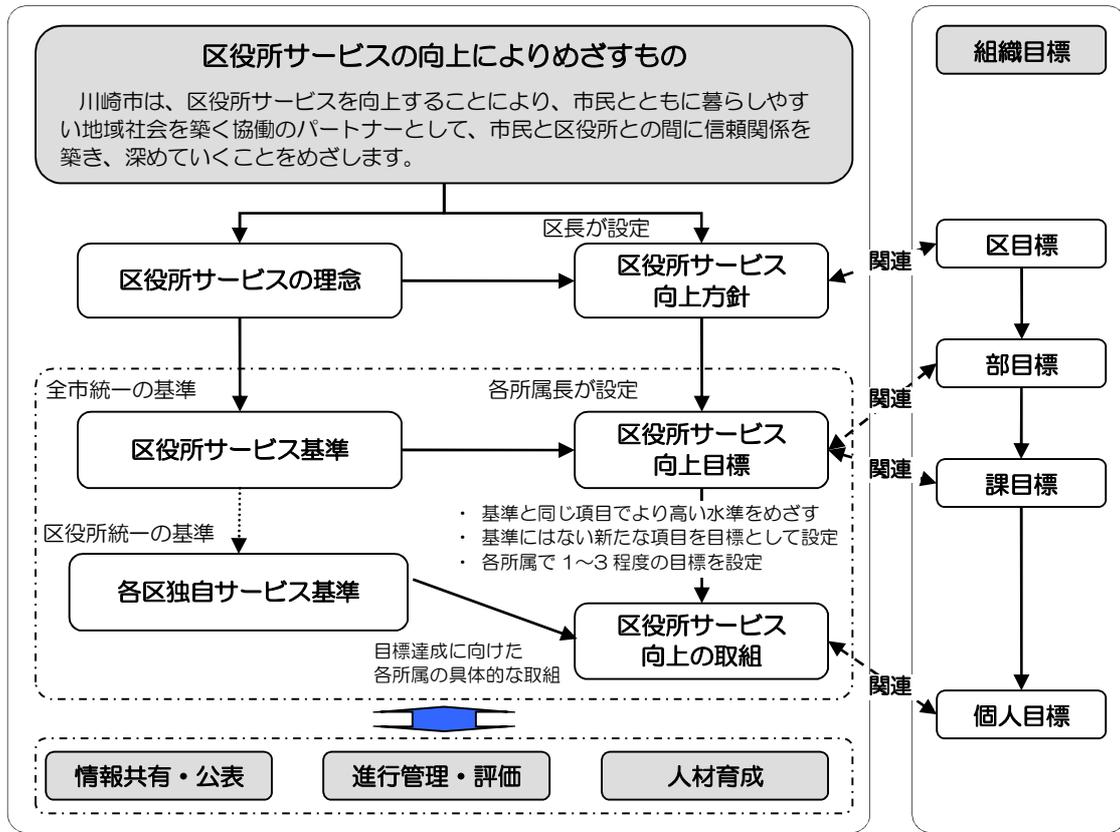
	区役所サービスの理念	区役所サービス基準	サービス向上目標	サービス向上の取組
例1	【市民の視点】 市民が自らの課題を解決するためのサポートをしているという姿勢を持ちます。	・市民ニーズの高い各種証明書は区役所開庁時間外でも一定の時間、取得できるようにしています。	・行政サービスコーナーの利用時間について、市民の利便性を高めます。	・休日の行政サービスコーナーの開設時間を17時まで延長
例2	【快適な環境】 市民が快適さを感じることができるよう、庁舎内施設の環境整備に努めます。	・市民が快適さを感じられるか、年に1回、所属の庁舎環境を点検しています。	・来庁者が待ち時間を有効活用できるようにします。 ・待合スペースの混雑緩和を図ります。	・ITを活用し、庁舎外からも窓口の混雑状況や自分の前の待ち人数が把握できる番号発券機を導入

(4) 進行管理及び評価

所属長は、「区役所サービス基準」が所属内で遵守されているか適宜確認し、「区役所サービス向上委員会」で遵守状況を報告するものとします。遵守できていない場合には改善方策も併せて報告するものとします。

また、所属長は「区役所サービス向上目標」の達成に向け、進行管理するとともに、その結果について自己評価し、「区役所サービス向上委員会」で評価結果を報告するものとします。目標が達成できていない場合には、今後の対応方策についても併せて報告するものとします。

【区役所サービス向上方針・向上目標と取組と組織目標との関係】



(5) 区役所サービス向上に関する情報の共有及び公表

各所属における区役所サービス向上目標と取組状況については、区役所内においては「区役所サービス向上委員会」を通じて職場間の情報共有を図り、全市的には「区民サービス部長会議」などで区役所間の情報共有を図ります。

また、向上目標と向上取組の結果については、それぞれ年度当初に各区役所でホームページにより公表することとします。

(6) 職場における人材の育成

区役所サービス向上の取組は、「課題の発見」「課題解決策の検討」「具体的な課題解決策の実行」「振り返り・評価」等のプロセスが必要であり、また取組を終えた際には結果が目に見えやすいことから、一定の達成感が得られる場合が多いと考えられます。

「川崎市人材育成基本方針」の「職員の行動指針」における「行動原則」では「市民の視点で考え行動する」、「行政のプロフェッショナルとして自分の役割を果たす」、「チャレンジする」を定めており、「行動姿勢」は「やり抜く（あきらめない）」としています。

行動原則を徹底し、決して、あきらめることなく、やり抜くことで、市民目線での改善・改革を実践し、川崎の未来をつくることができるとされています。

区役所サービス向上の取組は、こうした本市のめざす職員の人材育成につながるものと考えられることから、所属長は、所属職員に対して、区役所サービス向上への積極的な取組を推奨することとします。

さらに、職員の視野拡大・改善意欲の向上などさらなる意識改革を図るため、意欲的で先駆的なサービス向上取組については、各区役所サービス向上委員会が、該当する所属又はプロジェクト等を、各職場における業務改善等の成果発表の場である「チャレンジ☆かわさきカイゼン発表会」に積極的に推薦することとします。

※ チャレンジ☆かわさきカイゼン発表会について

川崎市では、各職場で実践している改善の取組や研究成果を共有することを目的に、その成果を発表する場として、「チャレンジ☆かわさきカイゼン発表会」（愛称：チャレ☆かわ）を毎年開催しています。

発表者はパワーポイントや映像、寸劇など、さまざまに趣向を凝らした発表を行い、審査員や来場者の審査により各賞を決定します。最優秀賞を受賞したチームには、毎年全国各地で行われる「全国都市改善改革実践事例発表会」への出場権が与えられます。

6 推進体制

(1) 区役所における推進体制

ア 区役所サービス向上委員会

区役所サービス向上を継続的にマネジメントしていくため、これまでの各区役所の「窓口サービス向上検討委員会(名称は区によって異なります)」の取組を踏まえ、区民サービス部長を委員長とする「区役所サービス向上委員会」を設置し、毎年度、適宜開催するものとします。

「区役所サービス向上委員会」の名称及び構成メンバーについては、各区役所がその実情に応じて定めるものとします。また、川崎市人材育成基本方針との連携や地域課題対応事業の調整などを含め区役所が一体となって区役所サービスを効果的に推進するため、事務局を設置するものとします。このほか、委員長は必要に応じ、区役所庁舎内で業務を行っている区役所以外の組織の所属長(課長級)をメンバーとすることができるものとします。

さらに、区役所全体又は部全体の区役所サービス向上に取り組む際の推進組織として、区役所サービス向上委員会のもとに関係職員で構成する部会やワーキング等を設置できるものとします。

イ 区企画調整会議

区企画調整会議では、区役所サービス向上委員会において検討された内容をもとに、区役所における区役所サービスに関する調整や、必要な改善措置等について検討するものとします。

※ 区役所サービス向上委員会と区企画調整会議について

区企画調整会議は、「区における総合行政の推進に関する規則」第7条に基づく会議で、所掌事務として、「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を行う。」こととされています。また、構成としては、「区長、副区長、区の部長その他区長が必要と認める職員」とされています。

区役所サービスの向上についても、区役所内部における総合調整を図る観点から、企画調整会議において最終的な協議や調整を行うものとし、その前段階における各所属間の情報共有や必要な検討などを行う組織として区役所サービス向上委員会を位置づけるものとします。

(2) 全市的な推進体制

ア 区民サービス部長会議

全市的な区役所サービス向上を継続的にマネジメントしていくための推進体制として、従前どおり「区民サービス部長会議」を位置づけます。「区民サービス部長会議」は、各区民サービス部長、市民文化局コミュニティ推進部長、同区政推進課長のほか必要に応じて関係課長により構成します。

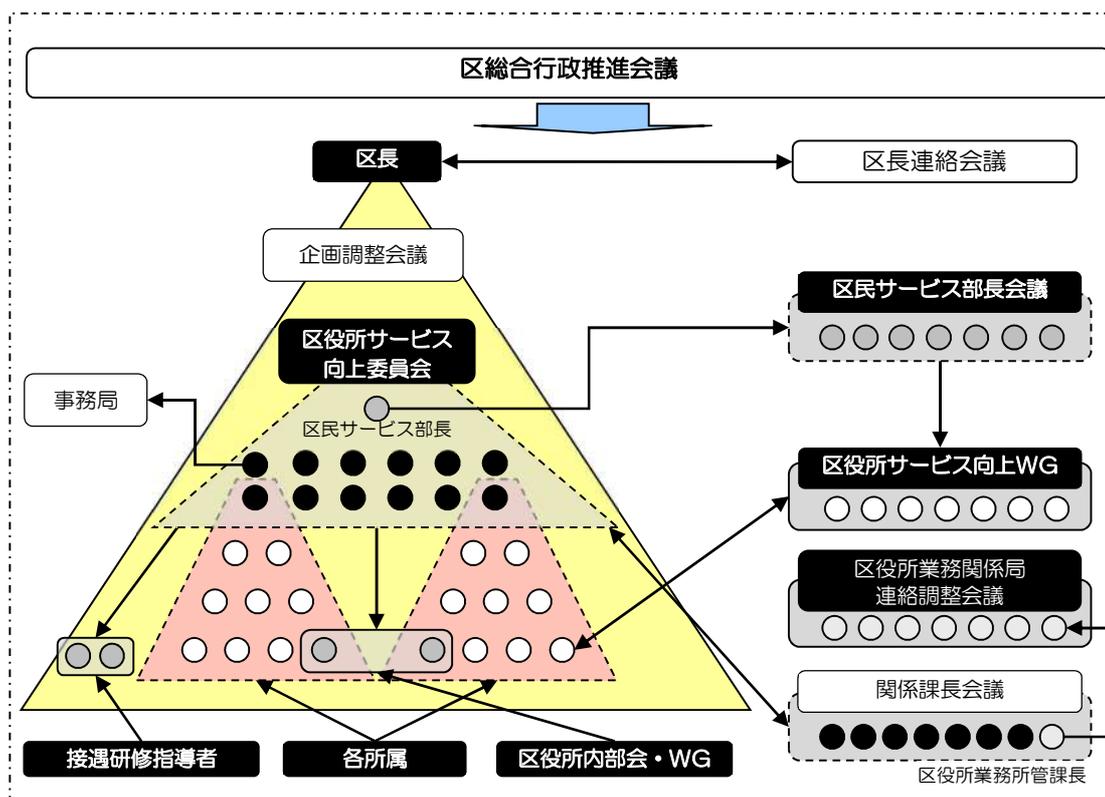
イ 区役所サービス向上ワーキンググループ

区民サービス部長会議のもとに、より具体的な検討を行うために設置し、区民サービス部長会議と連携しながら、全市的なサービス向上を推進します。構成員は区長により推薦されるものとします。

ウ 区役所業務関係局連絡調整会議

区役所サービスの向上の取組課題によっては、その業務を所管する本庁部局との調整が必要になる場合があります。このような場合、本庁部局と区役所の業務所管課との間で設けられる関係課長会議(例：区民課長会議・保険年金課長会議等)などで、検討・調整が行われますが、こうした相互の取組について情報共有を図るとともに全区役所統一的な区役所サービス向上方策を調整・検討するため、従来の、「業務所管本庁部局連絡調整会議」の名称を「区役所業務関係局連絡調整会議」と改めて設置するものとします。

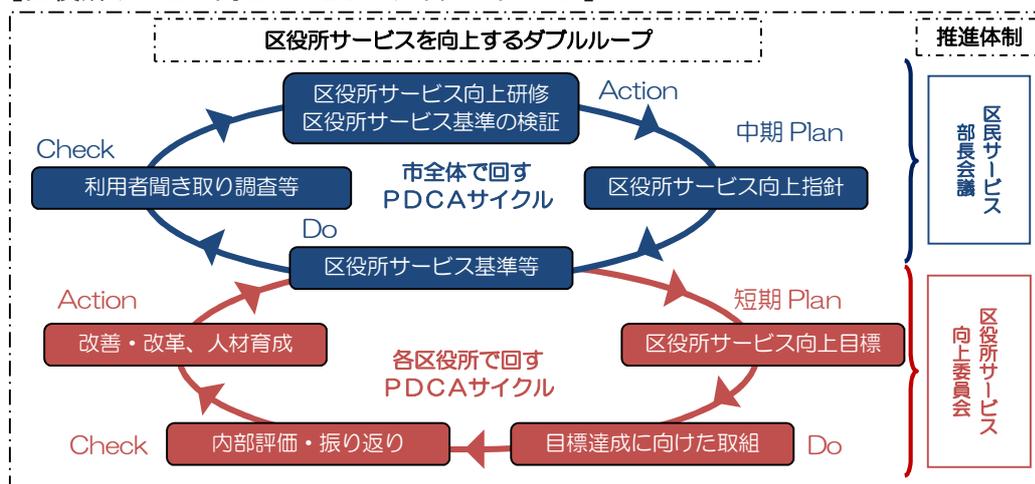
【区役所サービス推進体制イメージ】



(3) 区役所サービス向上のPDCAサイクルの構成

区役所における取組を踏まえて、全市的に区役所サービス向上を図るため、区役所サービス向上のPDCAサイクルは、区役所でマネジメントする部分と全市的にマネジメントする部分の「区役所サービスを向上するダブルループ」によって構成します。

【区役所サービス向上のPDCAサイクルイメージ】



(4) 区役所サービス向上のPDCAサイクルの運用

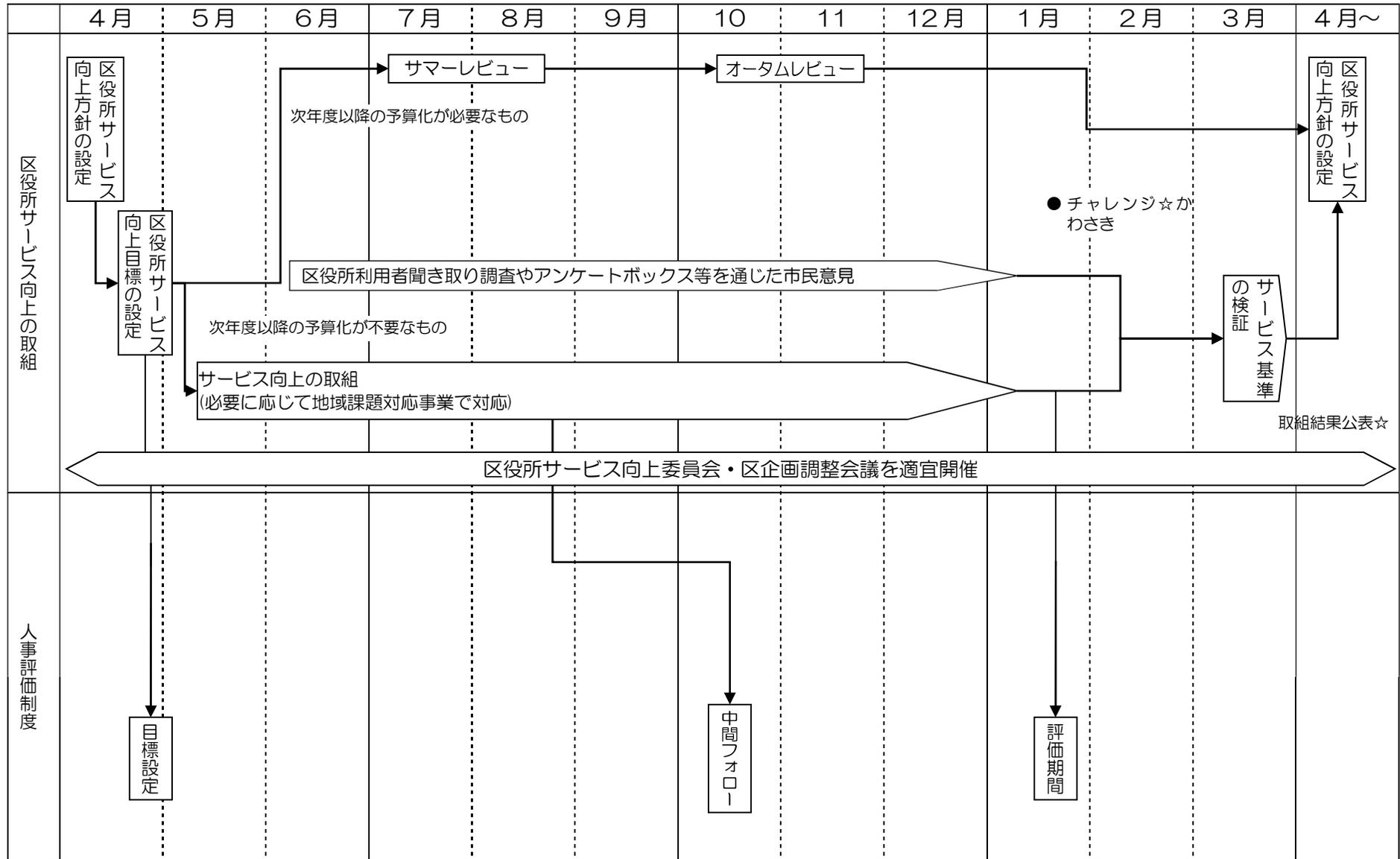
この推進体制に基づき、各会議の役割に応じたPDCAサイクルを運用するものとします。

また、川崎市総合計画の成果指標として、区役所利用者への聞き取り調査結果を用いるものとします。

(5) 年間スケジュール

本指針に基づく区役所サービス向上は、おおむね次ページにある年間スケジュールで取り組むものとします。

●区役所サービス向上の年間スケジュール



資料編

資料1 区役所サービス向上指針に係るこれまでの取組

資料2 川崎市自治基本条例

区役所サービス向上指針に係るこれまでの取組

平成20年度

4月 区役所サービス向上指針 策定

平成23年度

3月 区役所サービス向上指針（第1次改訂版） 策定

「区役所サービス向上によりめざすもの」、「区役所サービスの理念」「区役所サービス基準」、「サービス向上目標」を設定

※区役所サービス向上指針改定ワーキング（各区2名）及び改定支援委託による検討体制

平成24年度

区役所サービス向上指針運用支援業務委託（指針の定着）

各区役所 区役所サービス向上指針管理職研修（※高津、宮前、多摩、麻生にて実施）

平成25年度

区役所サービス向上指針評価・研修業務委託 継続実施

平成26年度

区役所サービス向上指針評価・研修業務委託 継続実施

平成27年度

区役所サービス基準の項目追加（30項目）

区役所サービス向上指針評価・研修業務委託 継続実施

3月 川崎市総合計画への成果指標設定（区役所利用者のサービス満足度）

平成28年度

4月 区役所サービス向上指針（第2次改訂版） 策定

区役所改革の基本方針、川崎市総合計画、川崎市行財政改革プログラム
川崎市人材育成基本方針を踏まえた改定

※区役所サービス向上に関するワーキング（各区2名）による検討体制

前文

第1章 総則（第1条～第5条）

第2章 自治運営を担う主体の役割、責務等

第1節 市民（第6条～第9条）

第2節 議会（第10条～第12条）

第3節 市長等

第1款 市長等（第13条・第14条）

第2款 行政運営等（第15条～第18条）

第3款 区（第19条～第22条）

第3章 自治運営の基本原則に基づく制度等

第1節 情報共有による自治運営（第23条～第27条）

第2節 参加及び協働による自治運営（第28条～第32条）

第3節 自治運営の制度等の在り方についての調査審議（第33条）

第4章 国や他の自治体との関係（第34条）

附則

私たちのまち川崎市は、多摩川や多摩丘陵の自然に恵まれ、我が国産業を支える拠点を擁した多様な顔を持つ都市として、公害や急速な都市化の進行への対応など、高度成長期の大都市が抱えた課題の克服に、全市民の英知を結集しながらその歩みを進めてきました。

今、成長と拡大を基調としてきた社会の仕組みや制度の再構築が求められ、少子高齢社会への対応や地球環境への配慮が求められる中で、改めて暮らしやすい地域社会とは何か、自治とは何か、市民と自治体の関係や自治体と国の関係はどうあるべきかが問われています。

私たち市民は、私たち自身が、このような地域社会の抱える課題を解決する主体であることを改めて確認するとともに、信託した市政が、私たちの意思を反映して行われるよう、その運営に主体的に参加し、また、国や神奈川県と対等な立場で相互協力の関係に立って、自律的運営を図り、自治体としての自立を確保する必要があります。

こうした市民自治の基本理念を確認し、情報共有、参加及び協働を自治運営の基本原則として、行政運営、区の在り方、自治に関する制度等の基本を定め、市民自治を確立するため、ここに川崎市自治基本条例を制定します。

そして、私たち市民は、人類共通の願いである恒久平和と持続可能な社会が広く世界に築かれることを希求し、川崎市民としての誇りを持ち、一人ひとりの人権が尊重される「活力とうるおいのある市民都市・川崎」の創造を目指します。

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、本市における自治の基本理念と自治運営の基本原則を確認し、自治運営を担う主体である市民、議会及び市長その他の執行機関（以下「市長等」といいます。）の役割、責務等を明らかにするとともに、行政運営、区の在り方、自治運営の基本原則に基づく制度等本市の自治の基本を定めることにより、市民自治を確立することを目的とします。

（位置付け等）

第2条 この条例は、本市の自治の基本を定める最高規範であり、市は、自治運営に関する他の条例、規則等の制定改廃及び運用に当たっては、この条例の趣旨を尊重し、この条例との整合を図ります。

2 市民及び議員、市長その他の市の公務員は、この条例に定められたそれぞれの役割、責務等に従い、本市の自治運営を担っていきます。

（定義）

第3条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによります。

- (1) 市民 本市の区域内に住所を有する人、本市の区域内で働き、若しくは学ぶ人又は本市の区域内において事業活動その他の活動を行う人若しくは団体をいいます。
- (2) 参加 市民が、暮らしやすい地域社会をつくるために、市政に主体的にかかわり、行動することをいいます。
- (3) 協働 市民及び市が、共通の目的を実現するために、それぞれの役割と責任の下で、相互の立場を尊重し、対等な関係に立って協力することをいいます。

(基本理念)

第4条 市民及び市は、次に掲げることを基本理念として市民自治の確立を目指します。

- (1) 市民は、地域社会の課題を自ら解決していくことを基本として、その総意によって市を設立し、地域社会における自治の一部を信託していること。
- (2) 市民は、その信託に基づく市政に自ら主体的にかかわることにより、個人の尊厳と自由が尊重され、市民の福祉が実現される地域社会の創造を目指すこと。
- (3) 市は、国及び神奈川県と対等な立場で相互協力の関係に基づいた自律的運営を図り、自治体としての自立を確保すること。

(自治運営の基本原則)

第5条 市民及び市は、次に掲げる原則に基づき、自治運営を行います。

- (1) 情報共有の原則 市政に関する情報を共有すること。
 - (2) 参加の原則 市民の参加の下で市政が行われること。
 - (3) 協働の原則 暮らしやすい地域社会の実現に寄与するよう協働を行うこと。
- 2 市は、参加又は協働による自治運営に当たっては、参加又は協働をしないことによって、市民が特別の不利益を受けることのないようにします。

第2章 自治運営を担う主体の役割、責務等

第1節 市民

(市民の権利)

第6条 市民は、すべて人として尊重され、平和で良好な環境の下で、自らの生命、自由及び幸福追求に対する権利が保障され、自己実現を図ることができるほか、自治運営のために、次に掲げることができます。

- (1) 市政に関する情報を知ること。
- (2) 政策の形成、執行及び評価の過程に参加すること。
- (3) 市政に対する意見を表明し、提案をすること。
- (4) 行政サービスを受けること。

(市民の責務)

第7条 市民は、自治運営において、次に掲げることを行うものとします。

- (1) 互いの自由と人格を尊重し合うこと。
- (2) 参加及び協働に当たり、自らの発言と行動に責任を持つこと。
- (3) 次の世代に配慮し、持続可能な地域社会を築くよう努めること。
- (4) 市政の運営に伴う負担を分担すること。

(事業者の社会的責任)

第8条 事業者は、地域社会を構成する一員としての社会的責任を自覚し、地域社会との調和を図り、暮らしやすい地域社会の実現に寄与するよう努めるものとします。

(コミュニティの尊重等)

第9条 市民は、暮らしやすい地域社会を築くために、コミュニティ（居住地、関心又は目的を共にすることで形成されるつながり、組織等をいいます。以下同じ。）をそれぞれの自由意思に基づいて形成することができます。

- 2 市民及び市は、暮らしやすい地域社会の担い手であるコミュニティの役割を尊重するものとします。
- 3 市は、コミュニティの自主性及び自律性を尊重しながら、コミュニティにかかわる施策を推進します。

第2節 議会

(議会の設置)

第10条 市に、議事機関として、選挙によって選ばれた議員で構成される議会を設置します。

(議会の権限及び責務)

第11条 議会は、市の重要な意思決定、市の事務に関する監視、政策の立案等を行います。

- 2 議会は、前項の権限を行使するに当たり、市民の意思が適切に反映されるよう必要かつ十分な会議を行うとともに、議会活動について市民との情報の共有化を図り、開かれた議会運営に努めます。

(議員の責務)

第12条 議員は、地域の課題や市民の意見を把握するとともに、市政全体の観点からの的確な判断を行うことにより議会在前条第1項の権限を適切に行使できるよう努めます。

- 2 議員は、市民に開かれた議会運営の実現に寄与するための活動を行うよう努めます。

第3節 市長等

第1款 市長等

(市長の設置)

第13条 市に、選挙によって選ばれた市の代表である市長を設置します。

(市長等の権限、責務等)

第14条 市長は、この条例に基づいて自治を運営するとともに、市民の福祉の増進を図るため、市政全体の総合的な調整その他の権限を行使します。

2 市長等は、自らの判断と責任においてその所掌する事務を誠実に執行するとともに、相互の連絡を図り、一体として、行政機能を発揮します。

3 職員は、市民と共に自治を運営する者としての認識に立ち、職務を誠実かつ公正に執行します。

第2款 行政運営等

(行政運営の基本等)

第15条 市は、その将来像を示す総合的な計画を策定し、部門別の基本計画等と調整を図りながら、計画的な行政運営を行います。

2 行政運営は、次に掲げることを基本として行います。

(1) 市政に関する情報は、市民の財産であり、その適切な発信及び管理を市民からゆだねられていることを踏まえて、情報の共有を推進すること。

(2) 市民の意思を市政に適切に反映するため、市民の参加を推進すること。

(3) 市民からの提案等に的確に応答すること。

(4) 市民の自主的な活動を尊重するとともに、市民との協働による施策、事業等の推進を図ること。

(5) 施策、事業等の実施に当たっては、公正性及び公平性を確保するとともに、効率的、効果的かつ総合的に行うこと。

(6) 法令の解釈及び運用に当たっては、この条例の趣旨にのっとり、市民の福祉の増進を目的として行うこと。

3 市の組織は、簡素で、効率的かつ機能的なものとなるよう社会環境の変化等に的確に対応して整備します。

4 市長は、市の出資法人がその目的や趣旨に沿って運営されているか等について、当該出資法人（市長が所管するものに限り、）又は当該出資法人（市長が所管するものを除きます。）を所管する執行機関若しくは公営企業管理者に対して適切な指導及び調整を行います。

(財政運営等)

第16条 市長は、中長期的な展望に立って、計画的な財政運営を図るとともに、評価等に基づいた効率的かつ効果的な行政運営を行うことにより、財政の健全性の確保に努めます。

2 市長は、財政状況に係る情報並びに予算の編成及び執行に係る情報を分かりやすく公表することにより、財政運営の透明性の確保に努めます。

3 市長、教育委員会及び公営企業管理者は、その所管する財産の適正な管理及び効率的な運用を行い、市長は、その状況について、分かりやすく公表するよう努めます。

(評価)

第17条 市長等は、効率的かつ効果的な行政運営を行い、第15条第1項の総合的な計画の着実な実行と進捗管理を行うとともに、施策、事業等の成果を市民に明らかにするため、評価を実施します。

2 評価の指標等は市民の視点に立脚したものとし、評価の結果は市民にとって分かりやすいものとします。

3 市長等は、前項の評価の結果を公表するとともに、施策、事業等に適切に反映させます。

(苦情、不服等に対する措置)

第18条 市に、市民の市政に関する苦情、不服等について、簡易迅速にその処理、救済等を図る機関を置きます。

2 前項に定めるもののほか、市は、市民の権利利益の保護に必要な措置を講じます。

第3款 区

(区及び区役所の設置)

第19条 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。

(区長の設置及び役割)

第20条 それぞれの区役所にその長として区長を置き、区長は、区役所における事務を処理します。

2 区長は、前条に定める区及び区役所の設置目的を達成するため、次に掲げる役割を担います。

(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。

(必要な組織の整備等)

第21条 市長は、区長が前条第2項の役割を的確に果たすことができるよう必要な組織、機能等の整備及び予算の確保に努めます。

(区民会議)

第22条 それぞれの区に、区民（その区の区域内に住所を有する人、その区の区域内で働き、若しくは学ぶ

人又はその区の区域内において事業活動その他の活動を行う人若しくは団体をいいます。)によって構成される会議(以下「区民会議」といいます。)を設け、参加及び協働による区における課題の解決を目的として調査審議します。

- 2 区長及び市長等は、区民会議の調査審議の結果を尊重し、その内容を区における暮らしやすい地域社会の形成及び市政に反映するよう努めます。

第3章 自治運営の基本原則に基づく制度等

第1節 情報共有による自治運営

(情報提供)

第23条 市は、市民生活に必要な情報について、市民に積極的に提供します。

- 2 情報の提供は、分かりやすく、かつ、適時に行います。

(情報公開)

第24条 市民は、市政に関する情報について、市にその開示を求めることができます。

- 2 市は、前項の請求に対しては、正当な理由がない限り、これに誠実に応じます。

(個人情報保護)

第25条 市は、その保有する個人情報について、適切な保護を図ります。

- 2 市民は、自己の個人情報について、市にその開示、訂正及び利用の停止等を求めることができます。
- 3 市は、前項の請求に対しては、正当な理由がない限り、これに誠実に応じます。

(会議公開)

第26条 市長等に置かれる審議会、審査会等(以下「審議会等」といいます。)の会議は、正当な理由がない限り、公開します。

(情報共有の手法等の整備)

第27条 市は、市民との情報の共有化の積極的かつ効果的な推進並びに参加及び協働による自治運営に資するため、第23条から前条までに定めるもののほか、市民との情報の共有に係る手法等の整備を図ります。

第2節 参加及び協働による自治運営

(多様な参加の機会の整備等)

第28条 市は、事案の内容、性質等に応じて次条から第31条までに定めるもののほか、多様な参加の機会を整備し、その体系化を図ります。

(審議会等の市民委員の公募)

第29条 審議会等の委員には、市民のうちから公募により選任された委員が含まれることを原則とします。

(パブリックコメント手続)

第30条 市長等は、市民生活に重要な事案の策定に当たっては、市民から当該事案に係る意見を募る手続(以下「パブリックコメント手続」といいます。)を行います。

- 2 市長等は、パブリックコメント手続により提出された市民の意見を十分考慮して意思決定を行うとともに、その意見に対する考え方を取りまとめて公表します。

(住民投票制度)

第31条 市は、住民(本市の区域内に住所を有する人(法人を除きます。))をいいます。以下同じ。)、議会又は市長の発議に基づき、市政に係る重要事項について、直接、住民の意思を確認するため、住民投票を実施することができます。

- 2 議会及び市長は、住民投票の結果を尊重します。

(協働推進の施策整備等)

第32条 市は、市民との協働による公共的な課題の解決のため、協働を推進する施策を整備し、その体系化を図ります。

第3節 自治運営の制度等の在り方についての調査審議

第33条 市における自治の拡充推進を図り、暮らしやすい地域社会の実現に寄与するため、市民及び学識経験を有する者を委員とする審議会等を設けて、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します。

第4章 国や他の自治体との関係

第34条 市は、国及び神奈川県と対等な立場で相互に協力し、市政の運営に当たります。

- 2 市は、他の自治体と共通する課題に対しては、積極的な連携を図り、その解決に努めます。

附 則

この条例は、平成17年4月1日から施行します。

区役所サービス向上指針（第2次改定版）

平成28年4月

【お問い合わせ】

市民文化局コミュニティ推進部区政推進課

電話：044-200-2309

F A X：044-200-3912

E-mail：25kusei@city.kawasaki.jp