

## 平成27年度 市民委員会資料 ②

### 【「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】

資料 1

「区役所改革の基本方針」策定に向けた中間取りまとめ（概要版）

資料 2

「区役所改革の基本方針」策定に向けた中間取りまとめ

市民・こども局

（平成27年7月21日）

## ～区役所発のサービス向上と共に支える地域の実現に向けて～

### 1 総論(2ページ)

#### ①策定の目的

政令指定都市をとりまく社会環境の急激な変化

新たな総合計画・行財政改革に関する計画の策定

10年後の地域を見据え今後の区役所が果たす役割(目指すべき区役所像)と取組の方向性を明らかにすること目的に策定

#### ②本市における区役所の位置付け

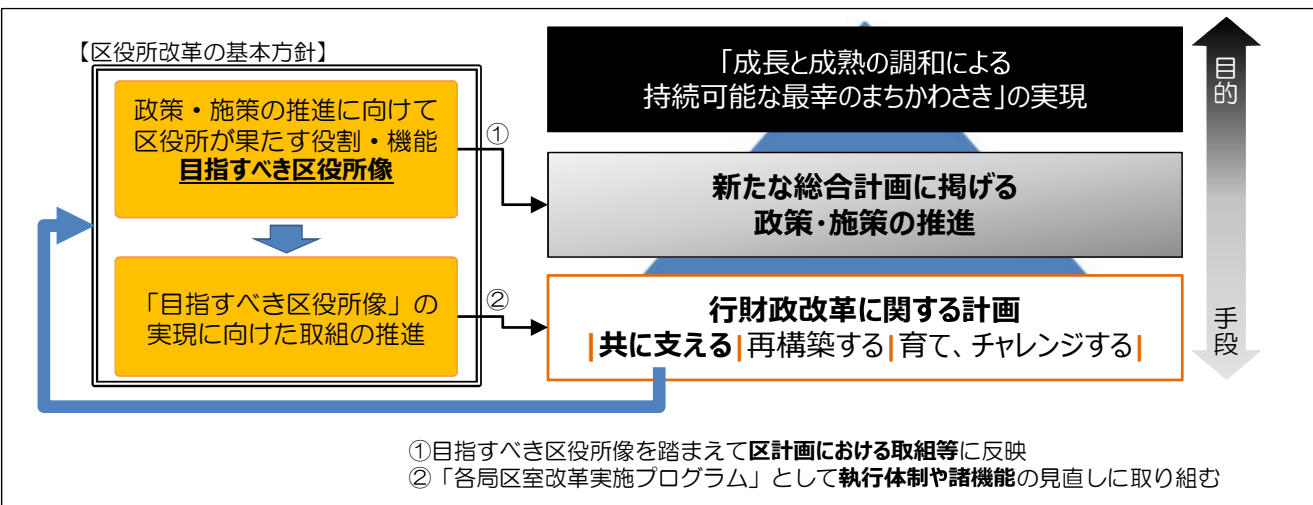
##### ■ 地方自治法

- 市町村における支所・出張所の設置規定(155条)の特例で、住民の利便性を確保するための窓口サービス機能が中心(総合行政機関)
- 区に代えて設置できる総合区については、現段階では設置せず特別自治市の検討状況などを踏まえつつ、引き続き他都市動向等を注視

##### ■ 自治基本条例

- 身近な行政サービスを効率的、効果的かつ総合的な提供
- 参加及び協働による暮らしやすい地域社会を築く

#### ③総合計画・行財政改革に関する計画との関係



### 2 これまでの区行政改革の取組(4ページ)

～快適な窓口サービスの提供に加え、地域の課題を自ら発見し解決する市民協働拠点へ～

- 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

まちづくりや子ども・子育て支援の拠点としての整備をはじめ、スポーツセンター・市民館などの施設移管、区予算の拡充、区民会議の設置など区役所機能の強化により地域の課題解決のしくみや各区役所の創意工夫による区役所サービスの向上などに成果がある一方、局区間の連携・役割分担・調整のあり方、人材育成(専門性・参加と協働・サービス向上)、市民の地域活動への参加促進などが課題

### 3 本市を取り巻く社会状況の変化と区役所の役割(13ページ)

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| ①地域で支え合う時代     | ③住民自治の充実に向けた都市内分権の推進 |
| ②地域包括ケアシステムの構築 | ④新たな視点による行財政改革の必要性   |
|                | ⑤マイナンバー制度の導入         |

区行政改革の課題と社会状況の変化を踏まえた区役所の役割

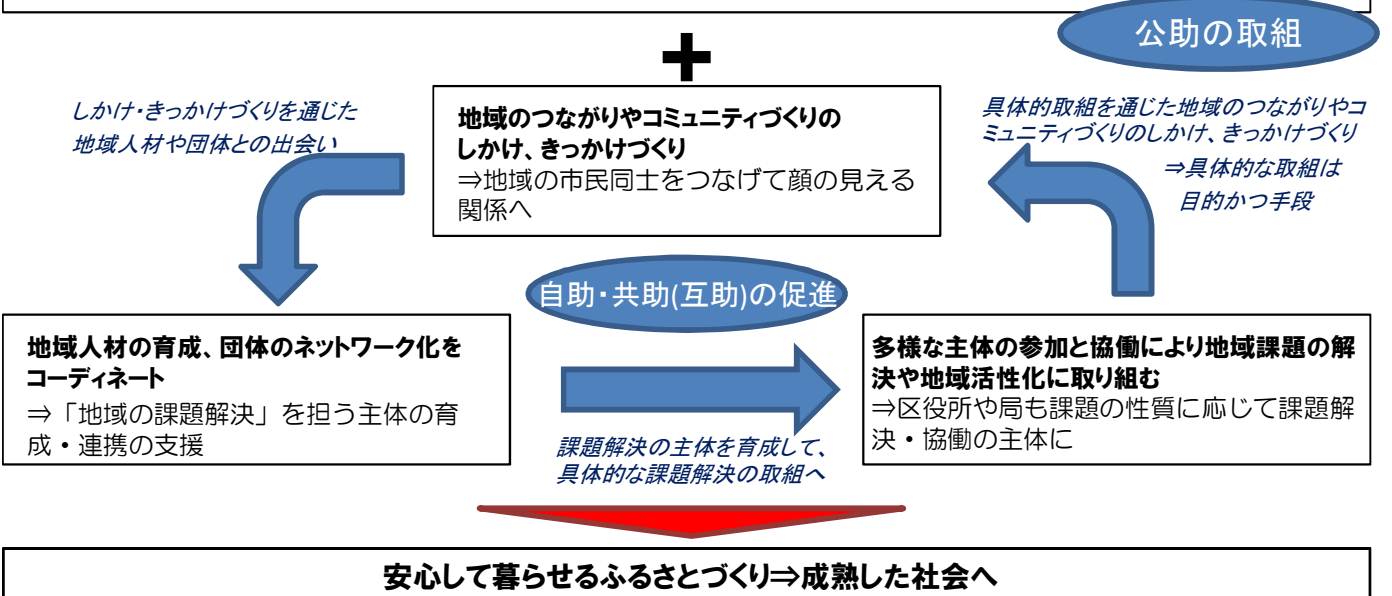
これまで担ってきた行政サービスの提供



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

#### 【「目指すべき区役所像」の検討に向けた区役所の役割イメージ】

身近なところできめ細やかな相談支援の実施(各種相談・高齢者・障害者・児童家庭支援・経済的支援等)、地域では解決困難な課題の解決(危機管理・ハード整備(インフラの維持保全)等)、公平性や安定性が求められる行政サービスの迅速で適切かつ効率的な提供(戸籍・住民基本台帳・国民健康保険等)



### 4 取組の方向性(16ページ)

#### 【自助・共助(互助)の促進】

- ①区役所職員と地域の多様な主体との丁寧な対話などを通じた地域での「顔の見える関係づくり」
- ②市民活動支援コーナーや既存の目的別施設などの有効活用による地域づくりに向けた場の確保
- ③地域人材の育成や多様な主体間のネットワーク化などを通じた参加と協働による地域の課題解決の取組
- ④住民自治の拡充に向けた区民会議のあり方の検討

#### 【公助の取組】

- ①総合行政機関として、行政サービスを効率的、効果的かつ総合的に提供
- ②マイナンバー制度の導入を踏まえた、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取組
- ③支所・健康福祉ステーション等の窓口サービス機能再編
- ④施設の目標活用年数(60年)に向けた、計画的・効率的な区役所等の庁舎整備の推進

### 5 区役所機能について(20ページ)

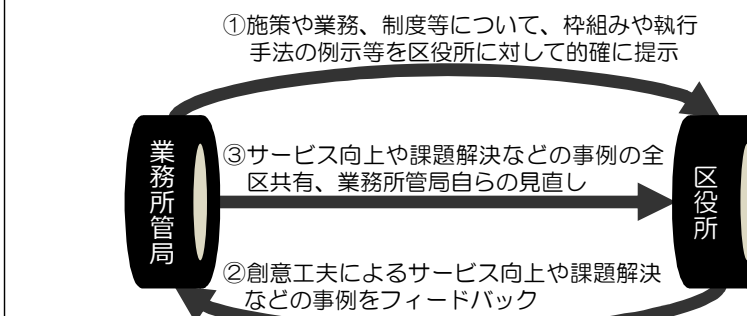
#### 【区役所の所管事務・区長権限等】

- 利便性
- 地域優位性
- 効率性

これらの点を総合的に勘案し、  
・区役所が所管した方が市民サービスの向上等につながる事務について移管を検討  
・直接的な市民サービスを伴わない純然たる内部事務等について、局への集約化を検討

#### 【区役所に関する庁内調整】

##### 全区での取組に関する区役所と局との役割分担のイメージ



全市的なサービス向上・課題解決の取組の底上げへ

#### 【区役所の機能強化】

- 地域包括ケアシステムや地域での「顔の見える関係づくり」等を踏まえた執行体制の整備
- 専門性の確保や地域での「顔の見える関係づくり」等に向けた人材育成の推進
- 区ごとに異なる地域特性を踏まえて課題に柔軟な対応をするための区予算のあり方の検討
- 地域の課題を直接把握するとともに、真に必要な情報が必要な人に届くための広報・広聴機能の検討

「区役所改革の基本方針」の策定に向けた検討スケジュール

	平成26(2014)年度						平成27(2015)年度									
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
新たな総合計画	政策分野ごとの検討 都市構造・交通体系の検討 指標・進捗管理など評価制度の検討 作業状況報告						中間報告 新たな総合計画素案	具体的な事業に関する検討・調整 有識者会議 1か月～2か月に1回程度開催予定: 専門領域について部会を開催 市民検討会議 1か月～2か月に1回程度開催予定: 分野ごとに部会を開催 連携								
区計画	・政策体系における区役所事業の位置付けの検討 ・区の概況、現状と課題、まちづくりの方向性等の整理 ・具体的な事業に関する検討、調整						・区計画素案検討 ・具体的な事業に関する検討・調整 パブコメ									
中長期的な区役所のあり方	あり方の考え方(案)	あり方の考え方の検討	あり方の考え方	区役所改革の基本方針策定の検討			区役所改革の基本方針策定に向けた中間とりまとめ	方針策定についての市民参加の取組			区役所改革の基本方針(素案)	パブコメ	方針案検討	区役所改革の基本方針(案)		
今後の区民会議のあり方	区における住民自治のあり方の庁内検討						学識経験者からの意見聴取			区における住民自治のあり方の検討			今後の区民会議のあり方の検討			
区役所事務分掌条例	条例化に向けた準備・関係部署との調整			関係部署との調整・法制課協議						議会提出	条例案					
行財政改革に関する計画	事務・サービス等の見直しの考え方検討・とりまとめ	事務等の見直しの考え方パブコメ・策定	素案策定資料検討			計画の考え方と取組の方向	パブコメ	計画策定についての市民参加の取組			計画素案	パブコメ	計画案検討	計画案		
予算	収支見直し	H27年度予算案				今後の財政運営の基本的な考え方案案	編成方針	平成28年度事業の予算調整			財政的枠組みの検討	今後の財政運営の基本的な考え方案案			H28年度予算案	
議会		定例会			定例会	市民委員会		定例会		市民委員会		定例会		定例会		

新たな総合計画・区役所改革の基本方針・行財政改革に関する計画の策定

区役所  
事務分掌  
条例施行

# 「区役所改革の基本方針」策定に向けた

## 中間取りまとめ

～区役所発のサービス向上と共に支える地域の実現に向けて～

平成27（2015）年7月

川 崎 市



# 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・行財政改革に関する計画との関係.....	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区役所の役割 .....	13
1 本市を取り巻く社会状況の変化.....	13
2 これからの区役所の果たすべき役割の基本的な考え方.....	14
3 「目指すべき区役所像」について .....	15
第4章 取組の方向性.....	16
1 自助・共助(互助)の促進について .....	16
2 公助の取組について .....	18
第5章 区役所機能について .....	20
1 区役所と局との役割分担 .....	20
2 執行体制の整備.....	23
3 人材育成の推進.....	23
4 区予算のあり方.....	23
5 広報・広聴機能.....	24
今後のスケジュール.....	25

# 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27年度末には新たな総合計画と行財政改革に関する計画の策定が予定されています。この方針は、新たな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、策定にあたっては、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」での意見聴取や市民との対話なども行いながら進めてまいります。

## 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、新たな総合計画で目指す地域の姿に向けては、現段階では総合区制度を活用せずとも、基本的にこれまでの大都市制度の範囲内で対応可能と考えているところですが、



今後も特別自治市制度\*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。

※ 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

## (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。

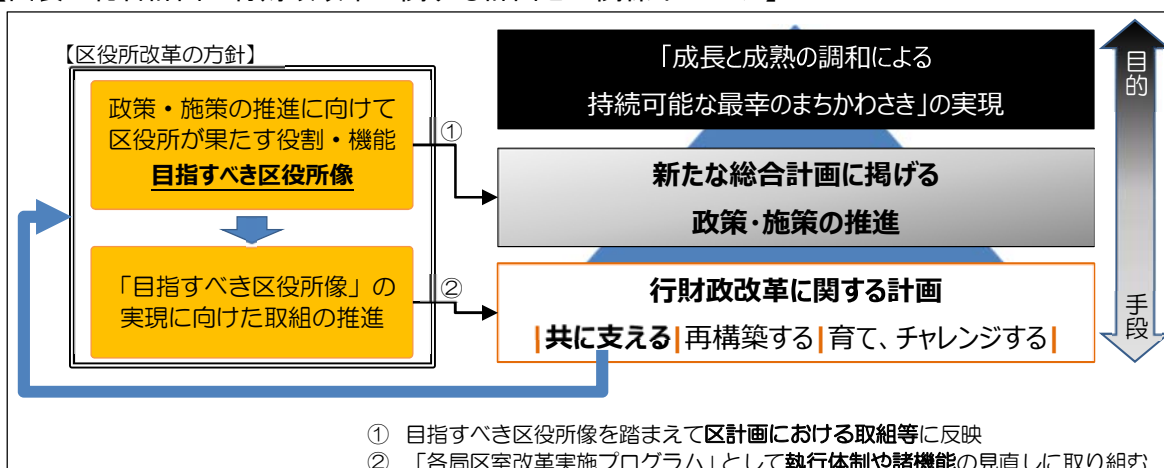
## 3 総合計画・行財政改革に関する計画との関係

今年度末に新たな総合計画と行財政改革に関する計画の策定が予定されています。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、新たな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、新たな総合計画との整合性を図りながら、行財政改革に関する計画を踏まえて区役所が果たす役割・機能(目指すべき区役所像)を明らかにするとともに、区計画における具体的な取組等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。こうした市内部のしくみの見直しについては、行財政改革に関する計画の「改革実施プログラム」として取り組みます。

【図表：総合計画・行財政改革に関する計画との関係イメージ】





## 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

##### ① 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、専門的な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。

## ② 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

### ① 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、地域の实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。

### ② 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

#### 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の取組	
取組	<p>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。</p> <p>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。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p>

#### 【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

## ② 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	<p>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。</p> <p>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～)</p>
成果	<p>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。</p> <p>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。</p>
課題	<p>今後、実施を予定している支所機能再編については、併設する地区健康福祉ステーションの機能とともに、基本的には出張所と同様に届出窓口を区役所に集約する方向で検討を進めます。</p>

### 【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

## ③ 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	<p>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。</p> <p>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。</p>
成果	<p>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。</p> <p>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。</p>

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

##### ① 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的的確な運用	
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	<p>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。</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>⑤ 区独自事業の 5,500 万円の一律枠を撤廃し積上げ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)</p> <p>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、積み上げ方式に改めました。(H27年度)</p>
成果	<p>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。</p>
課題	<p>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。</p>

## ② 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	<p>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)</p>
成果	<p>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。</p>
課題	<p>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。</p>



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。

### ③ 区民会議の設置・運営

- 本市では、暮らしやすい地域社会を目指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）  
（推薦団体は区的全町内・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、区民との協働推進等の取組による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。)

## 【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(仮称)協働・連携の基本方針の検討状況を踏まえると、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りその解消が困難なことや、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当該分野の職員数が局区を合わせて増加してしまい、移管により得られた効果と比較すると効率性に疑問の余地があるなど、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きみ、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。

さらに、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関心を持ってもらうか」が課題となります。これについては、全市的な考え方や具体的な手法がないなかで、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区役所の役割

### 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、「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79.6%、「特に変わらない」と答えた人の割合が19.7%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が大切であるとの認識が徐々に社会に浸透しつつあると考えられます。

#### (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るものの、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。)が導入されます。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、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を開始する予定となっています。

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\*提供が可能となるなど、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。

※ 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

## 2 これからの区役所の果たすべき役割の基本的な考え方

自治基本条例において、地域課題の解決については市民が地域社会の課題を自ら解決していくことを基本理念の 1 つとし(第 4 条第 1 号)、区長は区における課題を的確に把握し、参加と協働により迅速な解決に努めることとしています(第 20 条第 2 項第 1 号)。こうしたそれぞれの役割分担のもと、それぞれの主体が他の主体と協働しながら地域課題の解決に積極的に取り組んできました。

しかしながら、このような社会状況の変化と前章で述べた区行政改革における課題を踏まえると、従来のように区役所が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、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、最終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必要です。

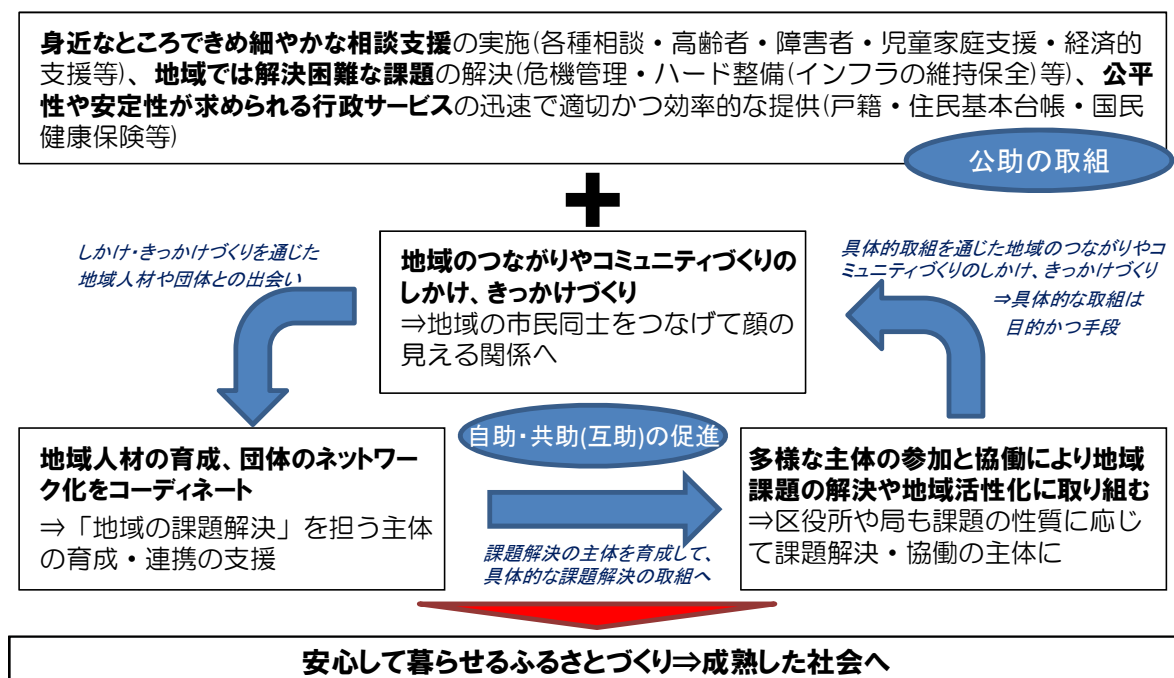
そのためには、地域での顔の見える関係づくりやコミュニティの再構築が重要であり、これからの区役所は、最も身近な行政機関として、これまでも担ってきた行政サービスの提供(公

助の取組)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(自助・共助(互助)の促進)役割を担うことが求められます。

### 3 「目指すべき区役所像」について

以下の図は、上記の「これからの区役所の果たすべき役割の基本的な考え方」をイメージ化したものですが、今後、議会や市民、学識経験者等からも意見をいただき、10年後を見据えた新たな「目指すべき区役所像」の検討を進めます。

【図表：「目指すべき区役所像」の検討に向けた区役所の果たす役割のイメージ】



※ なお、地域包括ケアシステムでは、「自助」を自らの生活を支え、自らの健康は自ら維持すること、「互助」をインフォーマルな相互扶助、「共助」を社会保険のような制度化された相互扶助、「公助」を受給要件を定めた上で必要な生活保障を行う社会福祉等と定義されている。

## 第4章 取組の方向性

---

### 1 自助・共助(互助)の促進について

#### (1) 地域づくりに向けた取組の方向性

- ・ 地域での合意形成が前提となる多様な主体の参加と協働による課題解決や、地域包括ケアシステムで目指す地域づくりに向けては、地域でお互いに「顔の見える関係」が築かれていることが必要です。
- ・ こうした地域づくりに向けて、地域におけるこれまでの取組や課題認識を大切にすることを前提に、区役所職員は、地域の多様な主体との丁寧な対話や、参加と協働による課題解決の取組などを通じて、地域への愛着の醸成や地域住民同士の「顔の見える関係づくり」を継続的に模索し、川崎らしい地域づくりに取り組みます。

#### (2) 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、それぞれの政策目的を持って整備されてきた既存施設についても、既存の利用者との利害を調整しつつ地域づくりに向けた具体的な取組の場として有効活用できるよう、市民の活動拠点として柔軟な管理運営を進めます。
- ・ 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、町内会・自治会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います。

#### (3) 参加と協働による地域の課題解決の取組

##### ① 地域人材の育成と多様な主体間のネットワーク化

- ・ 多様化する地域課題への柔軟な対応に向けて、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とともに、市民活動団体や企業など地域の様々な人材を活かすことにより市民主体の持続的な地域づくりを進めるため、課題解決の担い手となる地域人材の育成を進めるとともに、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。

##### ② 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、同時に「地域での支え合いのしくみづくり」につなげていくことも目的として、区民の参加と協働により事業を実施するものとします。

【地域課題対応事業実施指針による分野別事務事業】

分野	説明
(1) 安全・安心まちづくり事業	区民の安全・安心な生活環境の確保に向けて、防犯、防災及び交通安全対策等の事業
(2) 地域福祉・健康づくり事業	区民が共に支え合い、健康で生き生きと暮らせる地域をつくるための事業
(3) 総合的な子ども支援事業	地域の実情にあわせた総合的な子ども支援事業
(4) 環境まちづくり事業	地域の自然を保全する活動や環境問題を解決する事業
(5) 地域資源活用事業	地域の歴史、文化、産業、自然、人材等を活用し、地域の魅力や個性を活かした事業
(6) 地域コミュニティ活性化推進事業	町内会・自治会や市民活動団体等と連携し、地域コミュニティを活性化するための事業
(7) 区役所サービス向上事業	区役所サービスを効率的・効果的・総合的に市民に提供するため、区役所サービス向上指針及び区役所サービス取組方針等に基づき取り組む事業
(8) 地域課題対応その他事業	市民提案型協働事業及び地域課題対応事業における管理運営事業

③ 市民提案型協働事業の推進

- ・ 上記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)・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、実際には団体だけで完結することは困難なケースもあることから、このような点を補完するため区役所も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めます。

④ 区における中間支援機能の整備

- ・ 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に対応したり、支援を必要としている人や団体に対して必要な情報や資源を伝えたりすることができる区レベルでの中間支援機能の整備について検討します。

(4) 区民会議

- ・ 第4期自治推進委員会が実施した自治基本条例に基づく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せんが、その後については、「これからの区役所が果たすべき役割の基本的な考え方」に基づき、区における住民自治の充実の観点から、新たな区民会議のあり方について改めて検討を進めます。

## 2 公助の取組について

### (1) 総合行政機関としての役割

- ・ 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、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。

### (2) 区役所サービス向上の取組

- ・ 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、バリアフリー化などの快適な利用環境の整備等、市民感覚を忘れることなく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 月からのマイナンバー制度の導入に伴い、本市では平成 28 年 1 月をめぐり予定しているコンビニエンスストアでの証明書交付(以下「コンビニ交付」といいます。)をはじめ、今後についても、個人番号の利活用により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目指すとともに、今後の個人番号制度の動向を見据えつつ、将来の区役所サービスあり方について研究を進めます。

### (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・支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」に基づき、大師・田島地区の支所・健康福祉ステーションについて、届出窓口の川崎区役所への集約に向けた取組を進めるほか、この間の社会状況等の変化も踏まえ、日吉健康ステーションのあり方についても検討を進めます。
- ・ コンビニ交付の開始に伴い、機能がほぼ重複する行政サービス端末については、廃止に向けた検討を、機能が一部重複する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今後のあり方を検討します。
- ・ 町内会・自治会の活動の活性化に関する条例の制定を踏まえ、市として必要な支援を行っていく観点から区役所における地域団体支援機能の今後のあり方について検討を進めます。

#### (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<sup>※</sup>」と連携しながら施設の状況を踏まえて長寿命化工事の実施部位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。

※ 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

## 第5章 区役所機能について

### 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

##### ① 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・業務の移管が多くなる一方で集約されたものもあるなど、市民にとって分かりにくい取組となっています。
- ・ また、施設・業務の区移管により当該分野の職員数が局区を合わせて増加し費用対効果の観点から課題があるほか、区役所が維持管理を所管する施設に関する庁内調整の役割分担が分かりにくいことなどが改善すべき課題となっています。

##### 【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

## ② 区長権限等について

- ・ 区役所が所管する事務としては①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、事務決裁権限として「区役所事務決裁規程」に基づき市長権限が区長以下に委譲されており、原則として局と同じ権限を有しています。これについては、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りましたが、一部の決裁事項についてはなお局と差異がある状況です。

## ③ 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、現在、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所で解決する」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

## ④ 今後の業務移管・集約、区長の権限強化等について

- ・ 現在、各局が行っている市民サービスのうち本庁に来庁が必要な市民サービスや地域との協働など局より区役所が担う方が妥当な業務などについて、区役所への移管の検討を行います。
- ・ 一方で、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、わくわくプラザの管理運営、指定管理者選定評価委員会の事務など、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、施設の地域資源としての活用など区移管したメリットについてはそのまま残しつつ、効率性の観点から局への集約化

について検討を行います。

- ・ 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、他の円滑に運営できている事例等を参考に、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、局と差異のある区役所事務決裁規程の見直しを図ります。

## (2) 区役所に関する庁内調整

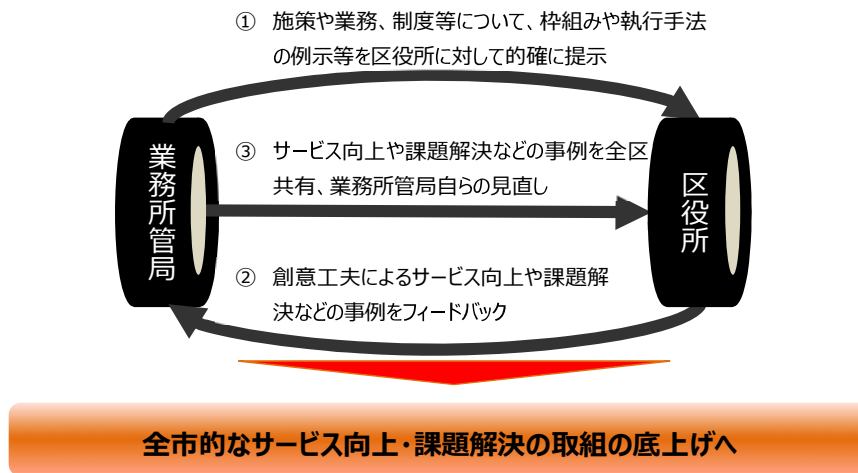
### ① 現状と課題

- ・ 業務や施設の区移管に伴い、一部において業務所管局による区に対する調整が安定的に機能していない現状があります。これは、局において従来どおりの本庁・出先機関という意識の職員がいる一方で、逆に区移管により区役所内各課の判断を尊重すべきという意識の職員もいることが一つの要因として考えられます。
- ・ また、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、区長のマネジメントが発揮しづらい事例もあります。
- ・ 区役所と局との調整に係る諸制度については、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、上記の事例のように効果的な運用に向けては課題がある状況です。

### ② 今後の方向性

- ・ 「区における総合行政の推進に関する規則」をはじめとする各種制度は整っているため、今後は、庁内における制度やその趣旨の周知徹底を図るなど適切な運用を進めます。
- ・ 地域課題対応事業について、区役所と局とで課題認識を共有化し、レベル合わせができるような運用手法を関係局区と検討します。
- ・ 全区で取り組む施策や業務、制度等について、これらの業務所管局は、その枠組みや執行手法の例示等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、その枠組みを受け、区のあらゆる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底上げにつなげていきます。

【図表：区役所と局との役割分担のイメージ】



## 2 執行体制の整備

- ・ 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な支援を提供するための機能・体制について検討を進めます。
- ・ 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の実施に向けて、地区担当制の導入について機能・体制を含め検討を進めます。
- ・ 持続的な区役所サービス向上を図るための機能・体制について検討を進めます。
- ・ 地域の課題に迅速かつ的確に対応するため、今後については、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 人材育成の推進

- ・ 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。
- ・ 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、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に向けて、継続的な実地研修実施を含む手法の検討を行います。

## 4 区予算のあり方

- ・ 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、ほぼ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。
- ・ 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安定的な調整が困難な

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

- 個人情報保護への配慮を前提としながら、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しくみについて検討を進めます。
- 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える広報を推進するとともに、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検討を進めます。



## 今後のスケジュール

---

この中間取りまとめ以後については、次のとおり検討を進め、年度末の策定をめざします。

- 7月： 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  
(その後、11月まで2回開催予定)
- 8月～9月： 計画策定についての市民参加の取組  
(行財政改革に関する計画の市民参加の取組と合同で実施予定)
- 11月： 区役所改革の基本方針(素案)公表
- 12月： パブリックコメント実施
- 2月： 区役所改革の基本方針(案)公表
- 3月： 区役所改革の基本方針策定