

平成29年度 文教委員会資料①

【所管事務の調査（報告）】

「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」改定に向けた取組と検討課題について

資料 「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」改定に向けた取組と検討課題

市 民 文 化 局

(平成29年5月18日)

「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」改定に向けた取組と検討課題

基本目標
 共に支え合う地域づくりに向けて、区役所等の窓口サービス機能や体制を見直し、市民目線に立った利便性の高いサービスの提供を行います。

1 前回実施方針(平成21年3月)策定後の主な取組

区役所
 川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生(7か所)

- 市税部門の市税事務所への再編【平成23年実施】

支所・地区健康福祉ステーション
 大師・田島(2か所)

- 富士見周辺地区整備に向けた検討の中で、川崎区役所の移転・整備および大師・田島支所の機能再編について検討

出張所
 日吉・橋・向丘・生田(4か所)

- 住所変更や戸籍等の届出窓口を区役所に集約【平成24年実施】
- 市民活動コーナーの整備【平成24年実施】
- 日吉健康ステーションの区役所への一元化【平成28年実施】

行政サービスコーナー
 川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅(6か所)

- 日曜日開設時間を夕方5時まで延長【平成22年実施】
- 菅連絡所の行政サービスコーナー化【平成22年実施】
- 川崎行政サービスコーナーのJR川崎駅北口への移転、観光案内・魅力発信施設と複合化して祝日開設【平成30年実施予定】

連絡所
 宮前・柿生(2か所)

- 宮前連絡所廃止【平成24年実施】
- 柿生連絡所廃止【平成27年実施】

行政サービス端末 (市内21台)

- 行政サービス端末廃止【平成29年実施予定】

2 社会状況の変化等

前回実施方針策定後、8年が経過し、区役所や支所・出張所等を取り巻く状況にも変化が生じています。

平成28年に策定した「区役所改革の基本方針」に基づき、共に支え合う地域づくりに向けた区役所機能の更なる強化を図るため、現状に即した実施方針へ改定を行います。

■ 実施方針策定後の主な状況変化

- 「区役所改革の基本方針」の策定
- マイナンバー制度の開始
- 地域包括ケアシステムの推進
- 地域防災機能の強化の必要性
- 多様性を尊重した取組の推進
- 建物の老朽化

コンビニ交付 (市内約540店舗)

- コンビニ交付導入【平成28年実施】
 - 住民票の写し
 - 住民票記載事項証明書
 - 印鑑登録証明書
 - 戸籍の附票の写し
 - 戸籍全部(個人)事項証明
 - 市民税・県民税課税額(非課税、免除)証明書

※戸籍関係の取扱時間は7:30~19:00、それ以外は6:30~23:00
 ※年末年始を除き年中無休

(廃止)

3 各機能の主な取組の方向性

区役所 川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生(7か所)

「区役所改革の基本方針」に基づく取組を推進する。

- 今後の主な取組と検討課題(「めざすべき区役所像」に基づく取組)
 - 市民目線に立った行政サービスの総合的な提供に向けた取組の推進
 - 共に支え合う地域づくりの推進
 - 多様な主体の参加と協働による地域の課題解決に向けた取組の推進
 - 富士見周辺地区整備計画の一部改定を視野に入れた検討との連携(川崎区)

支所・地区健康福祉ステーション 大師・田島(2か所)

支所を含めた川崎区全体として機能・体制を再編・強化し、様々な状況の変化や困難な課題に的確に対応した取組を推進する。

- 今後の主な取組と検討課題
 - 支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討
 - 支所庁舎等の建替えを含めた整備の検討

出張所 日吉・橋・向丘・生田(4か所)

共に支え合う地域づくりを推進する身近な地域の拠点として、出張所に求められる各機能について、地域の実情に即した取組を推進する。

- 今後の主な取組と検討課題
 - 証明発行体制のあり方、地域振興業務のあり方の検討
 - 地域包括ケアシステムの構築に資する地域活動の場の提供や地域防災機能強化の検討
 - 地域性を踏まえた出張所ごとの機能の検討
 - 生田出張所庁舎の建替えに向けた取組の推進

行政サービスコーナー 川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅(6か所)

- 証明書発行件数やコンビニ交付の利用状況を踏まえ、行政サービスコーナーを含めた証明発行体制のあり方についての検討

コンビニ交付 (市内約540店舗)

- コンビニ交付の利便性の周知及びマイナンバーカード普及促進のための広報の実施

■ 「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」改定スケジュール

年度	H28年度			H29年度									備考		
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2		3	
機能再編 実施方針 改定	検討作業			取組と 検討 課題 の報告	素案策定作業					実施方針 改定素案 策定	案作成 作業	実施方針 改定案 策定	最終 調整	実施 方針 改定	改定実施方針に基づく取組については、丁寧な地域説明・意見交換を行いながら、必要に応じて適宜修正・確認を行い、地域の実情に即して着実に推進していく。
第2期 実施計画 策定	検討	策定 方針	検討作業 (計画期間の取組の検討調整、かわさき10年戦略 検討等)		(仮)基本的 な考え方	素案策定作業		実施計画 素案策定	案作成 作業	実施計画 案策定	最終 調整	実施 計画 策定			
次期行革 プログラム 策定	検討	策定 方針	検討作業 (各局等改革プログラム検討、調整)		(仮)基本的 な考え方	素案策定作業		次期 プログラム 素案策定	案作成 作業	次期 プログラム 案策定	最終 調整	次期 プログラム 策定			
議会			定例会 ○ 5月18日 委員会			定例会			定例会 ○ 委員会		定例会 ○ 委員会				

パブリックコメント
○ 市民説明会
※第2期実施計画策定等とは別に開催することを想定

パブリックコメント
○ 市民説明会

パブリックコメント
○ 市民説明会

定例会
○ 委員会