

# 区役所サービス向上指針

(平成24年3月改定版)

平成24年3月

川崎市

## はじめに

本市では、「誰もがいきいきと心豊かに暮らせる持続可能な市民都市かわさき」の実現に向け、「新総合計画・川崎再生フロンティアプランの着実な推進」「自治基本条例に基づく市民本位のまちづくり」「行財政改革の推進」を3本柱に市政運営に取り組んでいます。区役所については、これらの取組を踏まえて取りまとめた区行政改革の実行計画書(平成17年～)において、「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に取り組む市民協働拠点とすること」を基本的な考え方として区行政改革に取り組んでいます。

とりわけ、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、全市的な取組として、混雑期における区役所窓口の臨時開設(平成17年～)、毎月第2・第4土曜日の区役所窓口の開設(平成19年～)などの取組のほか、平成21年3月には「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、区役所を中心とした分かりやすい窓口体制の構築や、行政サービスコーナーの開設時間の延長、菅連絡所の行政サービスコーナー化などに取り組んできました。

各区役所においては、平成20年4月に策定した「区役所サービス向上指針」に基づき、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の取組を主体的に進めてきました。こうした従来の取組をさらに進め、市政運営の基本的な考え方を踏まえたうえで、より一層の区役所サービスの向上を図ることを目的に、従来の指針を改定いたしました。

また、指針の改定にあたっては、今後、各区役所がサービス向上を図るうえで拠りどころとして活用できるよう、検討段階から実際にサービスに携わる各区役所の職員が参加して積極的に議論を行い、その結果、「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、従来の指針にはない新たな項目を盛り込み、従来の指針より多岐に渡った内容となっています。

今後、新たな「区役所サービス向上指針」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の向上も図ってまいります。

平成24年3月

## 目 次

<b>1</b>	<b>区役所サービス向上指針改定の目的</b> .....	<b>1</b>
(1)	指針の位置づけ及び改定の目的.....	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
<b>2</b>	<b>区役所サービスの向上によりめざすもの</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>区役所サービスの理念</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>区役所サービス基準</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>区役所サービス向上方針・向上目標と取組</b> .....	<b>11</b>
(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の取組.....	11
(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.....	13
<b>6</b>	<b>推進体制</b> .....	<b>14</b>
(1)	区役所における推進体制.....	14
(2)	全市的な推進体制.....	15
(3)	区役所サービス向上のP D C Aサイクルの構成.....	16
(4)	区役所サービス向上のP D C Aサイクルの運用.....	16
(5)	年間スケジュール.....	16
	<b>資料編</b> .....	<b>21</b>



# 1 区役所サービス向上指針改定の目的

## (1) 指針の位置づけ及び改定の目的

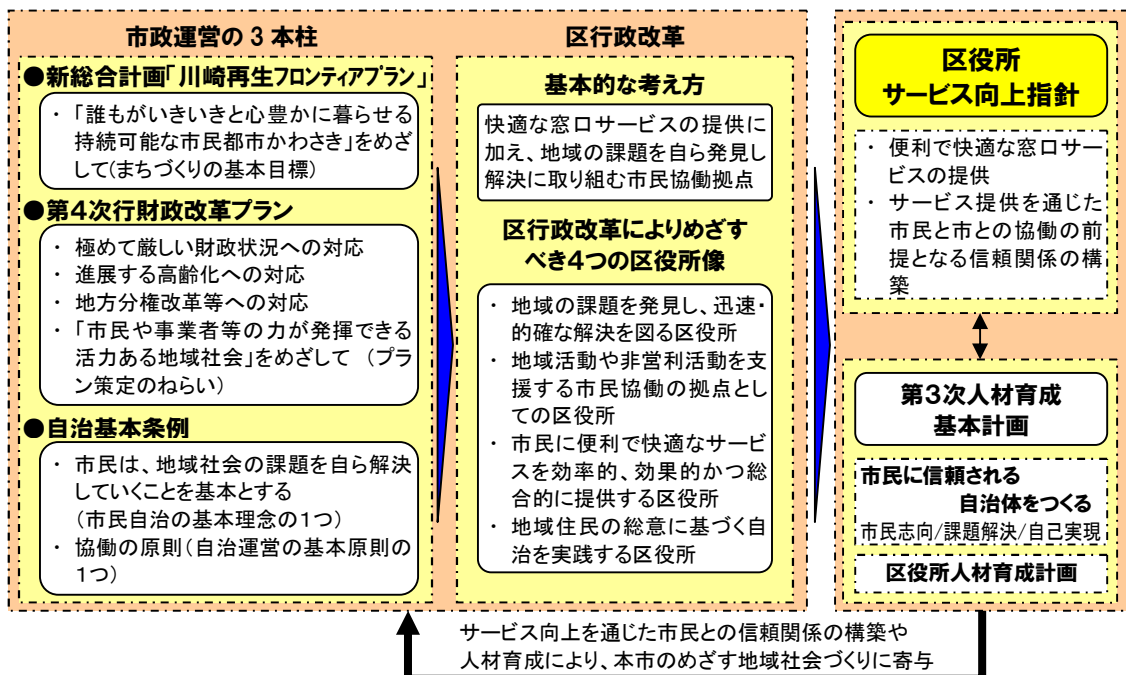
本市では「誰もがいきいきと心豊かに暮らせる持続可能な市民都市かわさき」の実現に向けて、「新総合計画・川崎再生フロンティアプランの着実な推進」「行財政改革の推進」「自治基本条例に基づく市民本位のまちづくり」を3本柱として市政運営に取り組んでいます。区役所については、これらの取組を踏まえて取りまとめた区行政改革の実行計画書(平成17年～)において、「快適な窓口サービスの提供に加え、地域の課題を自ら発見し解決に取り組む市民協働拠点とすること」を基本的な考え方とし、4つの区役所像の実現に向けて区行政改革に取り組んでいます。

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たところですが、今後も継続的・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ました。

本指針については、従来の指針を見直し、「区役所サービス向上によりめざすもの」や「区役所サービス基準」などの新たな項目を追加し、区役所サービスを提供し向上を図るうえでの基本的な枠組み・考え方を示すことと、市政運営の3本柱によって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することを目的として改定したものです。

また、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面があることから、第3次人材育成基本計画における取組とも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（総合計画、行財政改革プラン、区行政改革の基本的な考え方等）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。なお、後述する区役所サービス基準については毎年度見直しを図るものとします。

## (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などがありますが、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。

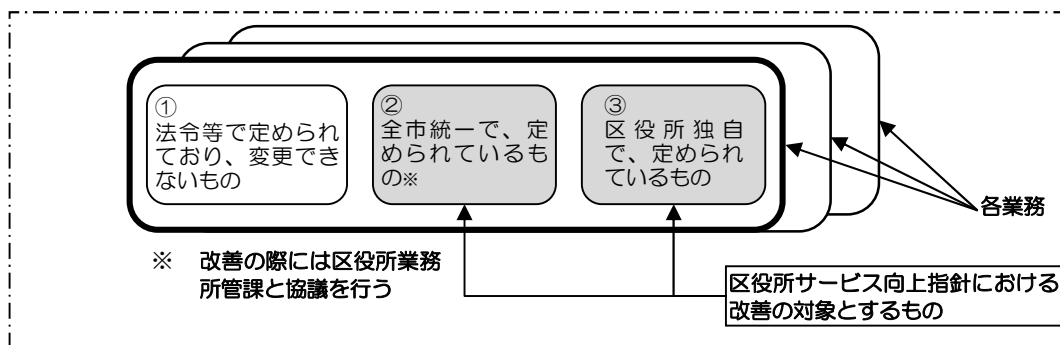
#### (4) 本指針による区役所サービス向上の範囲

「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: 保育園業務
① 法令等で定められており、変更できないもの	<b>住民票の写しを発行する行為</b> ・ 住民基本台帳法に基づき、住民票の写しを発行している。	<b>保育園の運営</b> ・ 児童福祉法に基づき、入所児童の保育を実施している。
② 全市統一で、定められているもの	<b>業務システムの運用方法</b> ・ 全市統一的に業務システムを運用している。	<b>保育相談・地域活動事業</b> ・ 保育相談事業、地域活動事業は公営保育園全園で実施している。
③ 区役所独自で、定められているもの	<b>市民からの申請を受け付け、住民票を手渡す行為</b> ・ 渡し方や、説明の仕方などは区独自で工夫が可能	<b>地域における子育て支援</b> ・ 区、園独自で地域の課題に即した様々な工夫が可能

## 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】

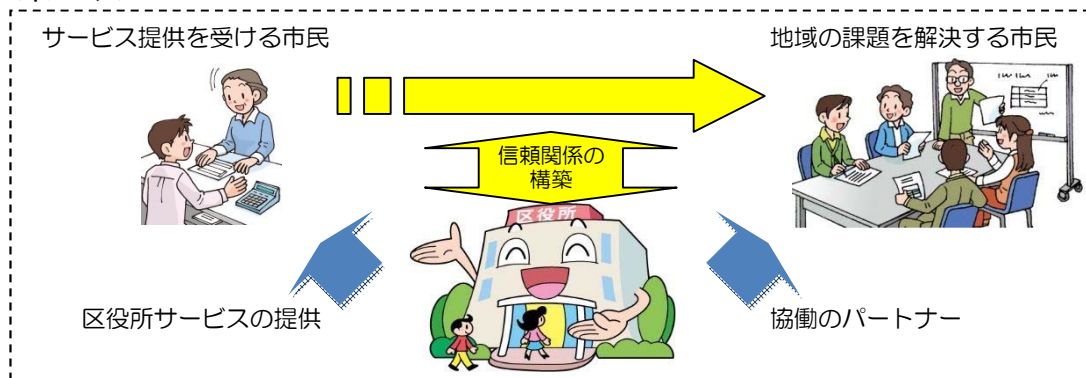
川崎市は、区役所サービスを向上することにより、市民とともに暮らしやすい地域社会を築く協働のパートナーとして、市民と区役所との間に信頼関係を築き、深めていくことをめざします。

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、区行政改革の基本的な考え方としては「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に取り組む市民協働拠点とすること」としています。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「地域の課題を自ら発見し解決に取り組む市民協働拠点」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。
- 「地域の課題を自ら発見し解決に取り組む市民協働の拠点とすること」という区行政改革の基本的な考え方に基づき、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、協働の前提となる「市民と区役所との相互信頼関係」の構築に向けて、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ることで、市民から区役所が信頼を得ることにつながっていきます。

#### ＜イメージ＞





### 3 区役所サービスの理念

総合計画におけるまちづくりの基本目標「誰もがいきいきと心豊かに暮らせる持続可能な市民都市かわさき」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、第3次人材育成基本計画における「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。

## 【第3次人材育成基本計画における「めざす職員像」】

	考え方の基本	行動の基本	取り組む姿勢の基本
めざす職員像	(市民志向) ・ 市民の視点で考え、市民のために、市民と共感しながら仕事をする職員	(課題解決) ・ 環境の変化に的確かつ機動的に対応し、市や地域の課題の解決に向けて取り組む職員	(自己実現) ・ 市政の方向をしっかりと理解した上で、職務に主体的に取り組みながら、職員としての自己実現を図る職員
本市職員として求められる姿	・ 市民との協働により「市民の力が発揮できる活力ある地域社会」の実現をめざす。 ・ 「市民のために」、「市民にとってどうか」という視点から、行政の進め方を考える。 ・ よりよい市政運営のために、率先して市民の間に飛び込む意識を持つ。	・ 地域の中から多くを学び、日々の業務遂行の中から課題を発見する。 ・ 市政の方向を踏まえ、課題に合った解決策の方向性を見定める。 ・ 市民とともに考え、具体的な解決策へとまとめていく。	・ 公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、「市政運営の三本柱」に沿って無駄なく仕事を進める。 ・ 組織目標を常に意識しながら、「行政のプロ」として職務に主体的に取り組む、その中で自分の力を十分に発揮する。 ・ 職員としての様々な経験を通じて成長する中で、自らのキャリアを形成するとともに達成感を得る。

<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、できない理由を丁寧に説明し納得していただけるよう努めます。

### 【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、「市民志向」というめざす職員像の基本的な考え方に立ち、全体の奉仕者として「市民生活のお手伝いをさせていただいている」という意識・姿勢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、業務効率の改善を常に追求しコスト削減を図ります。
- ・ 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、他の窓口の案内ができる程度の業務知識の習得とともに、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内連携を十分に図ります。

## 4 区役所サービス基準

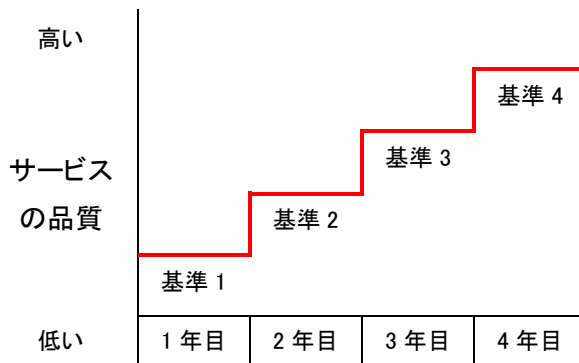
区役所では、「サービス向上によりめざすもの」の実現に向け、「サービスの理念」に則ってサービス向上の取組を進めるため、全区役所において守られるべき全市統一の基準としての「区役所サービス基準」を設定します。この「区役所サービス基準」は、各区役所におけるサービス向上の取組の実態を踏まえ、「区民サービス部長会議」にて毎年度検証し、全市的な区役所サービスレベルの向上を継続的に全体として底上げするものとしします。

### <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、当該年度の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場合には、後述する「区役所サービス向上目標」として設定し、より高い向上に取り組むための運用を図ることが可能です。

### 【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、達成状況に応じた段階的な引き上げや、各区役所での取組の中から、新たな基準として設定することなど、毎年度検証を行います。

「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ことができるものとしします。

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ではありませんが、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 電話対応・・・ 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)
- ③ 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
- ④ 対面対応・・・ 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してもらい、用件を済ます場面
- ⑥ 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
- ⑦ 共通・・・ ①～⑥の複数の場面にわたって共通する基準

## 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」を区企画調整会議における協議の結果を踏まえて策定し、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

各所属において区役所サービス向上の取組を進めるにあたっては、区長が設定した「区役所サービス向上方針」のもと、各所属長（課長級）が、「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、毎年度当初に設定し、各所属の組織目標と関連づけるものとします。

「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守る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、事務事業総点検の目標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、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。

### (3) 区役所サービス向上の取組

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各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。

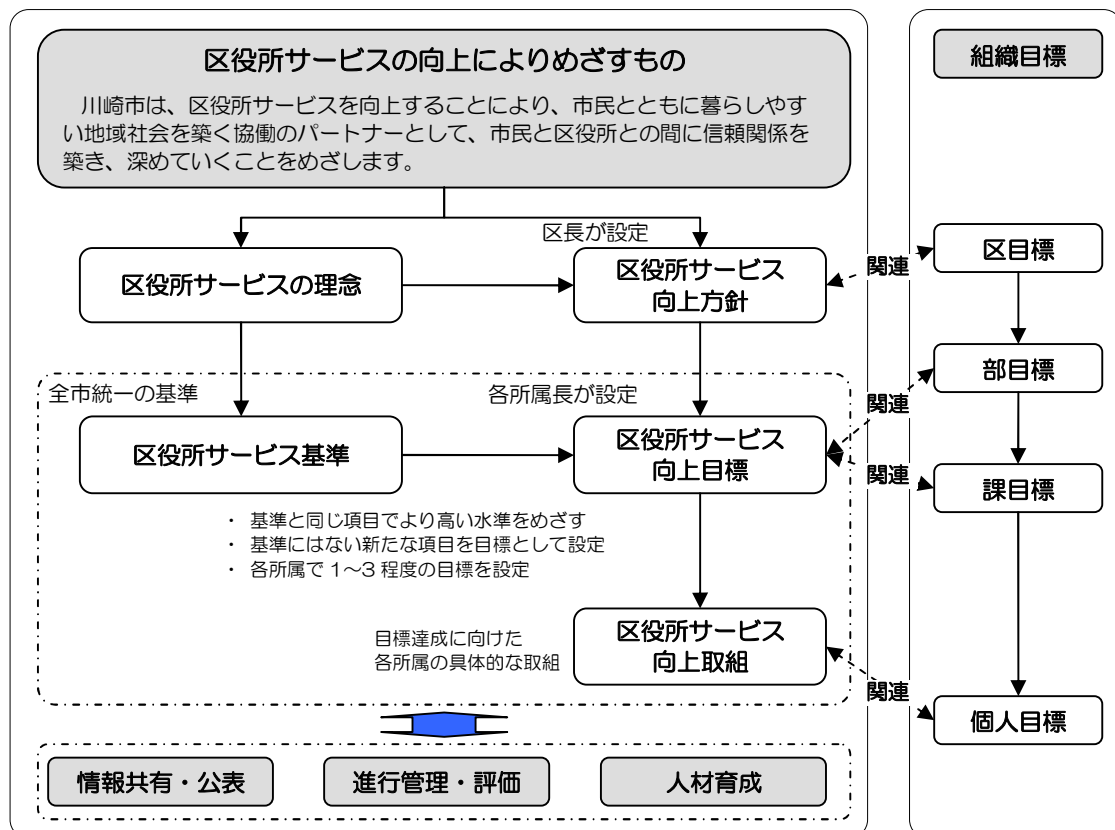
	区役所サービスの理念	区役所サービス基準	サービス向上目標	サービス向上の取組
例1	【市民の視点】 市民が自らの課題を解決するためのサポートをしているという姿勢を持ちます。	・ 市民ニーズの高い各種証明書は区役所開庁時間外でも一定の時間、取得できるようにしています。	・ 行政サービスコーナーの利用時間について、市民の利便性を高めます。	・ 休日の行政サービスコーナーの開設時間を17時まで延長
例2	【快適な環境】 市民が快適さを感じることができるよう、庁舎内施設の環境整備に努めます。	・ 市民が快適さを感じられるか、年に1回、所属の庁舎環境を点検しています。	・ 来庁者が待ち時間を有効活用できるようにします。 ・ 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の取組」を進行管理するとともに、その取組により区役所サービス向上目標が達成することができたか自己評価し、「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、それぞれ年度当初と年度末に各区役所でホームページや市政だより等を活用し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。

第3次人材育成基本計画の「めざす職員像」において「課題解決」では「地域の中から多くを学び、日々の業務遂行の中から課題を発見する」ことが、「自己実現」では「職員としての様々な経験を通じて成長する中で、自らのキャリアを形成するとともに達成感を得る」ことなどが、「本市職員として求められる姿」とされています。

したがって、区役所サービス向上の取組は、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、積極的に所属職員に区役所サービス向上に取り組ませるよう努めることとします。

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☆かわさき選手権」の発表者として積極的に推薦することとします。

### ※ チャレンジ☆かわさき選手権について

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☆かわさき選手権」（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、人材育成計画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

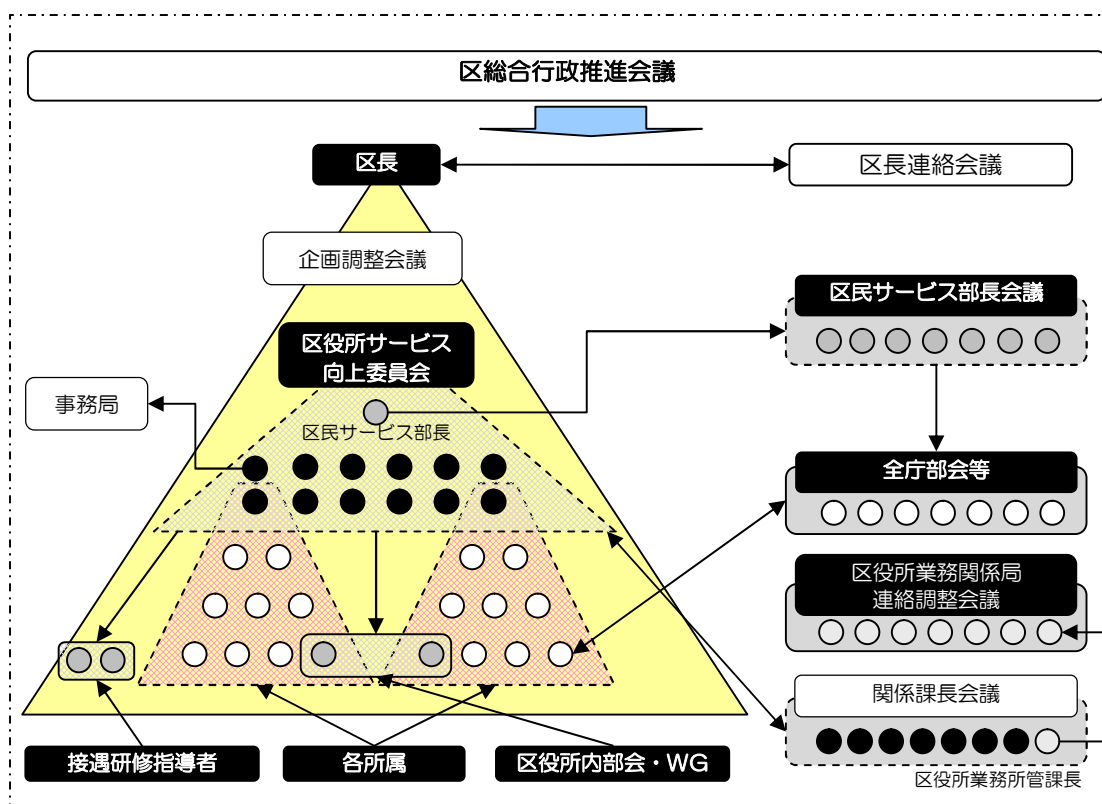
全市的な区役所サービス向上を継続的にマネジメントしていくための推進体制として、従前どおり「区民サービス部長会議」を位置づけます。「区民サービス部長会議」は、各区民サービス部長、市民・こども局区政推進部長、同区調整課長のほか必要に応じて関係課長により構成します。

また、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の部会等を設置できるものとします。

### イ 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。

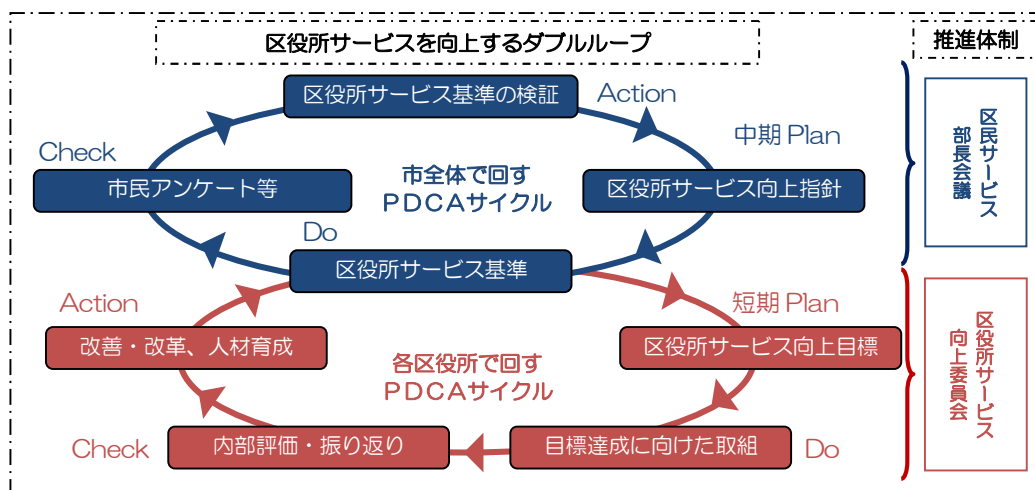
#### 【区役所サービス推進体制イメージ】



### (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】



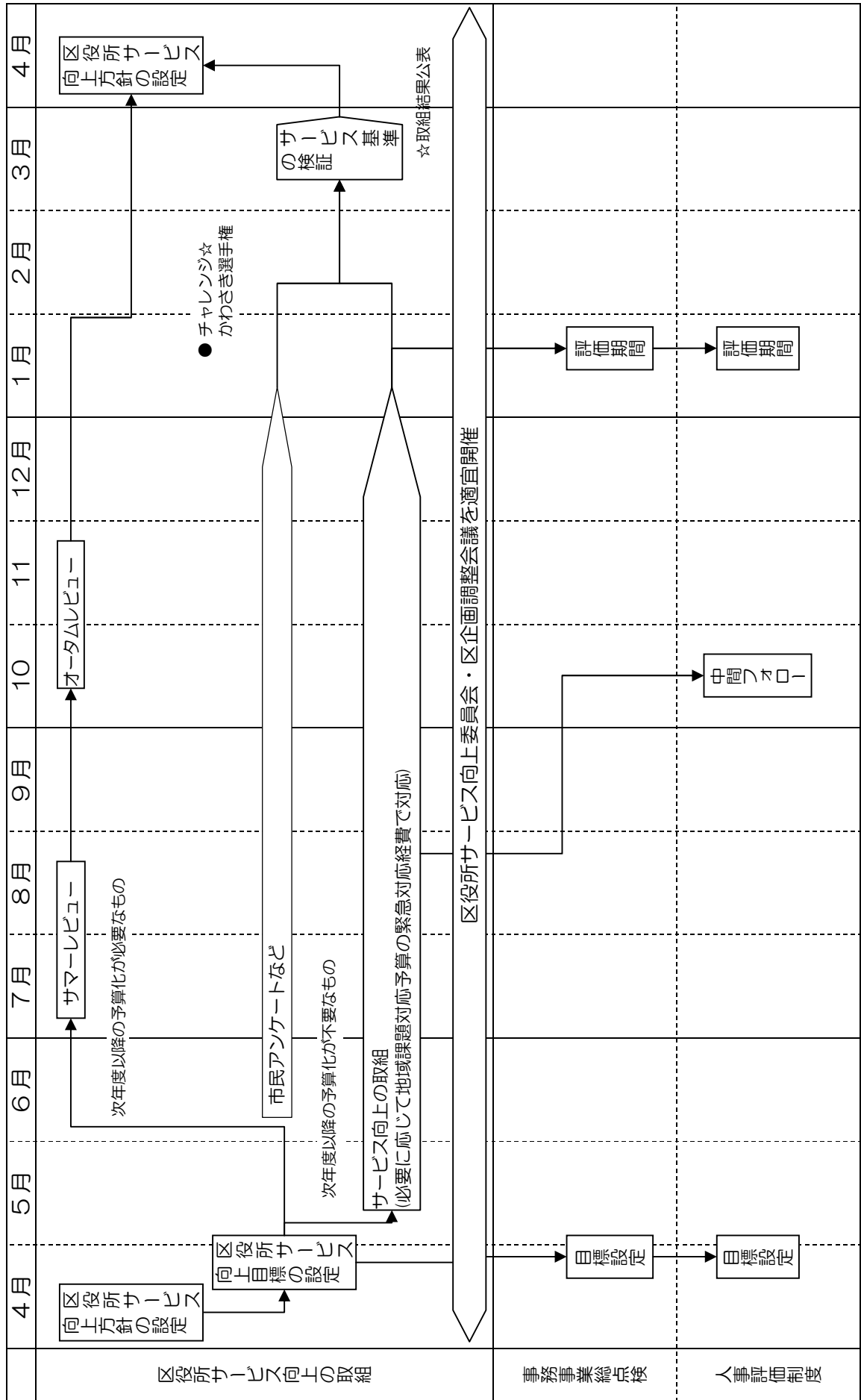
### (4) 区役所サービス向上のPDCAサイクルの運用

この推進体制に基づく、各会議の役割やPDCAサイクルについては、具体的には18・19ページに記載の内容で運用するものとします。

### (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



# 全市的なPDCAサイクル

## ●Action

### ◆区役所サービス基準の検証

- ・区民サービス部長会議は、各区役所の「区役所サービス向上」の取組結果を踏まえ、次年度の区役所サービス基準案を検討します。
- ・次年度の区役所サービス基準案は、事務局において然るべき手続きで意思決定します。

## ●Check

### ◆市民意見の把握

- ・区民サービス部長会議は、区役所サービスに関する全市的な来庁者アンケートの実施、意見や苦情の確認など市民意見の把握に努めるものとします。

### ◆取組状況の把握

- ・区民サービス部長会議は、各区役所の「区役所サービス向上目標」に対する進捗状況、達成度など具体的な取組状況を把握し、事務局において区総合行政推進会議に報告します。
- ・区民サービス部長会議は、各区役所が業務を遂行するにあたって区役所サービス基準に適合しているか、市民アンケートの結果などを踏まえながら自己評価を行います。

### ◆評価手法の確立

- ・評価は、自己評価を基本とします。今後、各区役所の相互評価など、自己評価以外の視点からの内部評価手法と外部機関や市民による外部評価手法について、今後、区民サービス部長会議で実施に向けた検討を行います。

## ●Plan

### ◆区役所サービス向上指針の改定

- ・区民サービス部長会議では、上位計画や条例等の改定や社会環境の変化などがあった場合、本指針の改定に向けた検討を行います。
- ・改定作業にあたっては必要に応じ、庁内ワーキングを設置し、進めるものとします。

## ●Do

### ◆区役所サービス基準に基づく各区役所における区役所サービスの提供、区役所サービス向上の取組

- ・各区役所は、本指針の区役所サービス基準を踏まえ、区役所サービスの提供、区役所サービス向上目標の取組を行います。
- ・区民サービス部長会議は、各区役所の区役所サービス向上目標について情報共有を図ります。
- ・特定の分野に関する区役所サービス向上の取組については、区役所業務関係局連絡調整会議において、検討を行います。

# 区役所におけるPDCAサイクル

## ● Action

### ◆ 取組の検証と改善措置の検討・実施

- ・ 区企画調整会議は、適宜、区役所サービス向上委員会から報告を受けるとします。
- ・ 年度途中においては、区企画調整会議は、区役所サービス向上委員会からの各所属の取組状況の報告を受け、区役所サービス基準の遵守状況に問題がある場合には、その徹底を図るため、人事評価の取組に準じて区長が当該所管部長を通じて指導・助言を実施します。また、区役所サービス向上の取組に問題がある場合には、区長が当該所管部長に対して改善を指示するなど、緊急対応が求められる課題の改善に取り組みます。
- ・ 年度末においては、区企画調整会議は、区役所サービス向上委員会からの評価結果の報告を踏まえて、区役所サービス基準の遵守状況や区役所サービス向上目標達成状況の確認、予防・改善措置の確認などの検証(マネジメントレビュー)を行い、次年度の区役所サービス向上目標の設定につなげます。

### ◆ 人材育成推進管理者と連携した人材育成

- ・ 区役所サービス向上委員会は、評価結果を踏まえて、各区役所の人材育成推進管理者と連携し、庁内の接遇研修指導者の積極的な活用を図るなど、区役所サービスの向上に向けた職員の育成を次年度の取組目標に反映させていくこととします。

### ◆ 予算措置

- ・ 各所属では、庁舎環境整備など予算が必要な課題については、サマレレビュー・オータムレビューにあげると、次年度の取組に向けた準備を進めるものとします。また、緊急に対応が必要な場合は、地域課題対応予算の緊急対応費等による対応を検討します。
- ・ 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、区企画調整会議が必要に応じて優先順位等の調整を図り、事業の実施を決定するものとします。

### ◆ ホームページ、庁舎掲示等による公表

- ・ 区役所サービス向上委員会は、目標達成状況等について、区ホームページや庁舎掲示等により公表します。



## ● Check

### ◆ 市民意見の把握

- ・ 区役所サービス向上委員会は、来庁者アンケートの実施、意見・苦情内容の確認など、市民意見の把握に努めます。

### ◆ 取組状況の把握

- ・ 区役所サービス向上委員会は、年度途中においては各所属から「区役所サービス基準」の順守状況や「区役所サービス向上の取組」の進捗状況などについて報告を受け、区役所内で情報共有を図ります。年度末には、当該年度におけるこれらの取組結果について、市民アンケートの結果なども参考にしながら内部評価を行います。
- ・ 委員長はこれらを取りまとめて、適宜、区企画調整会議に報告します。
- ・ こうした評価の結果については、事務事業総点検における達成状況の把握にも反映させていただきます。



## ● Plan

### ◆ 区役所サービス向上方針の策定

- ・ 区長は、各所属が区役所サービス向上目標を区役所としての統一感を持って設定できるよう、当該年度の「区役所サービス向上方針」を区企画調整会議の決定に基づき策定します。
- ・ 「区役所サービス向上方針」は、区役所の組織目標と関連づけるものとします。

### ◆ 区役所サービス向上目標の設定

- ・ 各所属長は、区役所サービス基準及び前年度の取組を踏まえ、「区役所サービス向上目標」を設定し、区役所サービス向上委員会に報告します。
- ・ 区役所サービス向上委員会は、所属横断的なものについて「区役所サービス向上目標」を設定できるものとします。
- ・ 「区役所サービス向上目標」は、取り組んだ効果や成果について客観的な評価・検証を可能にするため定性的な表現ではなく具体的な内容とし、次年度以降につなげることができる項目を設定します。
- ・ 区役所サービス向上委員会は、「区役所サービス向上目標」を、今後、区役所サービス基準の更新につなげることを視野に入れて関係部長と調整するものとします。
- ・ 区役所サービス向上委員会は、各所属の「区役所サービス向上目標」について情報共有を図るとともに、委員長が区企画調整会議で報告します。
- ・ 「区役所サービス向上目標」は、事務事業総点検の事業目標やその年度の取組内容のほか、課の組織目標と関連づけ、人事評価制度と一定の連携を図ります。

### ◆ 年間取組計画の作成

- ・ 各所属長は、「区役所サービス向上目標」に基づき、「年間取組計画」を作成し、スケジュールを管理することで、「区役所サービス向上目標」の達成をめざします。

### ◆ ホームページ、庁舎掲示等による公表

- ・ 区役所サービス向上委員会は、「区役所サービス向上方針」、「区役所サービス向上目標」などについて、区役所ホームページや庁舎掲示等により公表します。



## ● Do

### ◆ 区役所サービスの提供、区役所サービス向上の取組

- ・ 各所属長は、区役所サービス基準に基づく区役所サービス提供のほか、具体的な区役所サービス向上目標に基づく、向上の取組・改善措置を行います。
- ・ 各所属では、業務の改善措置を実施した場合には、さいごなことであってもできるだけ記録し、文書化します。
- ・ 区役所内に設置された部会等では、具体的な区役所サービス向上目標に基づく、向上の取組・改善措置を行います。

### ◆ 文書化による情報共有

- ・ 苦情・相談の内容、情報発生前の予防的な取組、問題発生後の事後的な是正措置等について、それぞれの確に対処するとともに、文書化して関係職員で情報共有を図ります。
- ・ 必要に応じて業務手順書(各担当業務のマニュアル等)を作成し、業務の標準化に努め、効率的なサービス提供をめざします。





## 資料編

- 資料1 区役所サービス向上指針改定 検討体制
- 資料2 区役所サービス向上指針改定 検討の経過
- 資料3 各区役所のこれまでの取組
- 資料4 川崎市自治基本条例
- 資料5 川崎再生フロンティアプランにおける政策体系



## 区役所サービス向上指針改定 検討体制

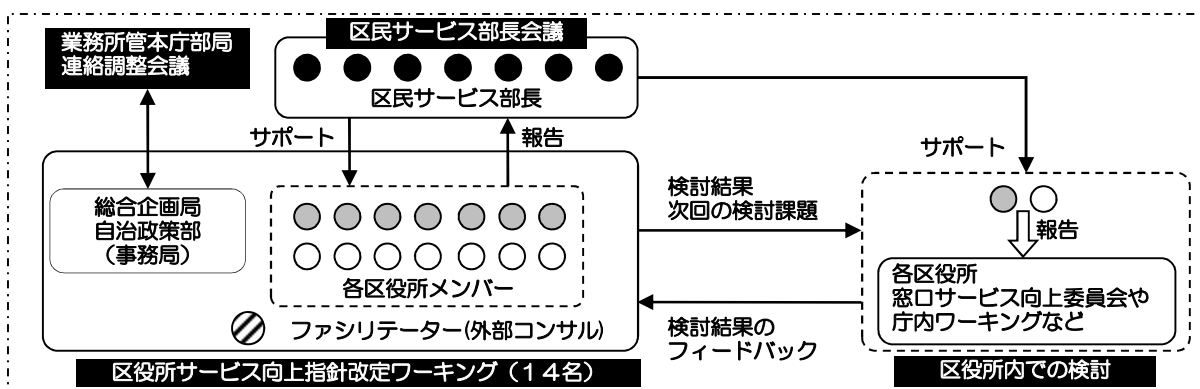
### 1 区民サービス部長会議

所 属	氏 名
川崎区役所区民サービス部長	武 田 良 知
幸区役所区民サービス部長	石 塚 貞 雄
中原区役所区民サービス部長	風 間 研 一
高津区役所区民サービス部長	星 雅 之
宮前区役所区民サービス部長	松 村 洋 一
多摩区役所区民サービス部長	西 義 行
麻生区役所区民サービス部長	小 沼 博 司
事務局	総合企画局自治政策部区行政改革推進担当

### 2 区役所サービス向上指針改定ワーキング(本指針の1～4までを検討)

	所 属	氏 名
川崎区役所	保健福祉センター保健福祉サービス課	児童・家庭支援係長 五十嵐 里美
	田島支所区民センター	髙 巢 麻美
幸区役所	区民サービス部区民課	課長 松野 光延
	区民サービス部区民課	志村 政一
中原区役所	区民サービス部区民課	課長 今井 重忠
	保健福祉センター保険年金課	大寺 泰
高津区役所	子ども支援室	担当課長 進藤 昌子
	保健福祉センター保護課	木野田 敬一
宮前区役所	区民サービス部区民課	区民係長 大津 美和
	区民協働推進部地域振興課	小池 真哉
多摩区役所	保健福祉センター保護課	保護第3係長 押田 智寿代
	区民サービス部区民課	戸塚 益生
麻生区役所	区民サービス部区民課	担当係長 丸山 明子
	保健福祉センター地域保健福祉課	村越 健一
事務局	総合企画局自治政策部区行政改革推進担当 コーディネーター：株式会社スコラ・コンサルト プロセスデザイナー元吉 由紀子	

### 3 検討体制イメージ



## 区役所サービス向上指針改定 検討の経過

**平成23年 4月22日（金） 第1回 区民サービス部長会議**

区役所サービス向上指針の改定の必要性と、区役所職員が主体となって改定作業を進めていくことや外部コーディネーターを導入することについて提案

**平成23年 4月26日（火） 第1回 区役所サービス向上指針関係課長会議**

区役所サービス向上指針に関係する部署に対し、区役所サービス向上指針を改定することを報告

**平成23年 7月 5日（火） 第2回 区民サービス部長会議**

区役所サービス向上指針改定に向けた事務作業の進捗状況の報告と、ワーキングメンバーの推薦について依頼

**平成23年 8月11日（木） 第1回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**

※第1回は拡大ワーキングとして各区役所区民サービス部長も参加

## 【検討内容】

- ① 区役所サービス向上指針改定の目的と取組の全体像
- ② 区役所サービスの向上によってめざす姿

**平成23年 9月 7日（水） 第2回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**

## 【検討内容】

区役所サービスの向上によってもたらされる効果

**平成23年10月 5日（水） 第3回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**

## 【検討内容】

- ① ワーキングの取組課題の整理
- ② 区役所サービスとはなにか
- ③ 区役所サービスを向上してめざす地域の姿について

**平成23年11月 8日（火） 第3回 区民サービス部長会議**

これまでの経過とワーキングでの検討内容を各区区民サービス部長に報告し、各部長からの意見を伺い、今後の進め方について確認を行った。

**平成23年11月 8日（火） 第4回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**

【検討内容】

- ① 区役所サービス向上指針構成（案）について
- ② これまでの検討内容についての再確認
- ③ 区役所サービス向上のための基本理念について



**平成23年12月 9日（金） 第5回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**

【検討内容】

区役所職員が最低限守るべき区役所サービス基準について



**平成23年12月21日（水） 第6回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**

【検討内容】

第5回ワーキングで検討した基準についての整理と新たな項目について



**平成24年 1月20日（金） 第7回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**

【検討内容】

これまでの検討結果の確認と、指針（案）についての検討



**平成24年 2月 9日（木） 第4回 区民サービス部長会議**

区役所サービス向上指針（たたき台）の内容確認と推進体制について検討

**平成24年 2月27日（月） 第5回 区民サービス部長会議**

区役所サービス向上指針（素案）の内容確認と、今後の区役所サービス向上の取組について検討




**平成24年 2月28日（火） 第2回 区役所サービス向上指針関係課長会議**




区役所サービス向上指針（素案）の内容確認と、今後のスケジュールについて説明




**平成24年 3月15日（木） 第8回 区役所サービス向上指針改定ワーキング**




【検討内容】




区役所サービス向上指針の最終確認とこれまでの活動の総括のほか、来年度以降の取組について検討




	年度	代表的な取組例	
川崎区	20	① 子育て情報や外国籍児童入学案内等の子どもに関する情報をまとめた「こども情報コーナー」を開設しました。(区役所4階) ② 市民からの問い合わせに対し、職員が他の課の業務についての確に案内できるように手続き別窓口案内冊子を作成しました。 ③ 接客マニュアル「コンシェルジュ」を活用し、接客能力の向上やサービス向上意識の浸透を図りました。(写真)	
	21	① 外国人市民向けにフロアガイド英語版の掲示版を作成しました。(写真) ② 窓口案内リーフレット外国語版を6カ国語で作成しました。 ③ 外国人市民向けに携帯電話のメールマガジン「インターコムかわさきく」を5カ国語で配信しました。	
	22	① 区役所市民税課、大師・田島支所区民センターに番号発券機を導入し、プライバシーの保護及び受付時の混乱解消を図りました。(写真) ② 田島支所区民センター(庶務係、地域振興係)にカウンターを設置し、市民がより相談しやすい環境へと整備しました。 ③ 区役所保健福祉センター相談室にプライバシー保護のためパーテーションを設置しました。	

	年度	代表的な取組例	
幸区	20	① 利用者に対し分かりやすいよう、行政サービス端末のカード挿入口に、端末で利用可能なカードの見本を表示しました。 ② 受付や手続きの時間にお子様が無言で過ごすように、子供用椅子付きラック・絵本を設置しました。(写真) ③ 大規模集合住宅(マンション)説明会に出向き、転入手続きの方法や混雑予想日について説明し、窓口混雑の軽減に努めました。	
	21	① 地域保健福祉課(保健所)の授乳室をリニューアルし、木製ベッドや椅子を配置しました。(写真) ② 窓口・会議室等の表示板を大きくするなど改修を行いました。 ③ 来庁者アンケートの結果をサービス向上に活用しました。	
	22	① 子育て情報誌「おこさまっぴさいわい」にブランコ、滑り台、砂場など公園の情報を写真付きで掲載し、子育て中の方がお出掛けの際に使いやすくしました。(写真) ② 庁舎入口に電子案内板を設置し、本日の会議や行事などをわかりやすく表示しました。 ③ 案内書を作成し、高齢者の方の転入時に医療・介護保険などの手続きをわかりやすく説明しました。	




	年度	代表的な取組例	
中原区	20	<p>① 記入方法を分かりやすくするため、申請書の記載に便利な携帯式の記載例を作成し、窓口にて配布しました。</p> <p>② 相談等でカウンターに来られる方の個人情報に配慮した窓口環境の整備を行いました。</p> <p>③ 外国人市民にとって相談窓口をより分かりやすいように、日本語と英語で行政サービスの概要と担当窓口を明示した「フロア案内」の英語版を作成しました。(写真)</p>	
	21	<p>① 外国人市民向けに、昨年度の英語版に加えて、韓国・朝鮮語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語版「フロア案内」を作成しました。(写真)</p> <p>② 区民課記載台の各種届書記載例を市民にわかりやすく改善</p> <p>③ 保険年金課窓口が高齢者等に配慮したローカウンターを増設</p>	
	22	<p>① 保健福祉サービス課に車椅子対応のローカウンターを設置し、障害等により車椅子を利用されている方でも、座りながら申請や記入ができるようにしました。(写真)</p> <p>② 区ホームページを外国人市民にも利用していただくため、「外国人市民むけのホームページ」のサイトを新たに設けました。</p> <p>③ 顧客満足度(CS)向上を図るため、テーマ別サービス向上研修を実施するとともに、個人情報保護を目的とした情報セキュリティ研修を実施しました。</p>	

	年度	代表的な取組例	
高津区	20	<p>① 来庁者に対して目的場所が分かりやすいよう、庁舎内全て統一のサインに変更し、さらにフロアガイドを配布しました。</p> <p>② 接遇マニュアルを全課配付し、職員が適切な接遇を継続的に提供することができるようにしました。</p> <p>③ 遠くからでも区役所そのものが外からすぐ分かるように、区役所外壁に「高津区役所」(光触媒使用)のサインを設置しました。(写真)</p>	
	21	<p>① 庁舎内の全館案内板と各フロア案内板を、より文字が鮮明で見やすいように統一したデザインにリニューアルしました。(写真)</p> <p>② 1階区民課と3階こども支援室フロアに絵本コーナーを作り、ブックスタンドとキッズソファを設置しました。</p> <p>③ 入口の音声誘導装置の補修を行いました。</p>	
	22	<p>① 高津区役所内のトイレ洗面台蛇口を、衛生的で高齢者や障害者にやさしいセンサー式自動水栓(発電タイプ)に改修しました。(写真)</p> <p>② 視覚障害者に、より丁寧で的確な案内を図るため、総合庁舎案内へ繋がる誘導ブロックを整備しました。</p> <p>③ 親切で丁寧な窓口対応能力の向上を図るため、全ての職員を対象にした接遇研修を実施しました。</p>	

	年度	代表的な取組例	
宮前区	20	① 待合スペースの混雑緩和及び情報表示によるサービス向上を図るため、区民課に新たな番号案内表示板を設置しました。(写真) ② 体の不自由な方やベビーカーでお越しの方等に、より利用しやすいよう、区役所北西側駐輪場・通路のバリアフリー化を行いました。 ③ 窓口案内表示及び庁舎入り口総合案内板を改善し、目的窓口がわかりやすい窓口案内表示を設置しました。	
	21	① 区役所2階区民課フロアに「キッズコーナー」を設置しました。(写真) ② 市民広場スロープを滑らないように改修しました。 ③ 区民課の受付番号表示装置の画面を利用して、行政情報の提供を開始しました。	
	22	① 窓口での接遇ルールや、問い合わせの多い業務に関し、スムーズに案内を行うことができるよう用件別の案内先を一覧にした冊子「宮前区役所職員の基礎知識Ⅰ・Ⅱ」を作成しました。(写真) ② 宮前区役所のホームページに「宮前区こども子育てホームページ」を開設。便利で手軽にわかりやすく、こども・子育てに関する情報の提供に取り組みました。 ③ 若手職員を主体としたワーキングチームにおいて、区役所サービス向上や業務改善などに関する議論を行うことにより、職員としての意識改革・業務遂行能力の向上が図られました。	

	年度	代表的な取組例	
多摩区	20	① 来庁者の待ち時間解消のため市民税課に発券機を設置しました。 ② 「区民満足度調査」の実施と考察チームを編成し、区民ニーズの把握のためのアンケート調査、分析、提言を実施しました。 ③ 地域保健福祉課においてフロアの看板の表示の変更、プライバシー配慮の目隠し板の設置、パーティションによる面接室の設置等窓口環境を整備しました。(写真)	
	21	① 区民課などの手続きを分かりやすく説明した「案内カード」を作成、区役所・出張所・行政サービスコーナーで配布しました。(写真) ② 多摩区子育てBOOK改訂版を配布、新1年生の家庭に「こども支援室のご案内」を配布しました。 ③ 保健福祉サービス課の窓口表示を改善しました。	
	22	① アトリウム等に、液晶モニターの設置や床面表示の設置等、フロア案内や会議内容の表示等を分かりやすくしました。(写真) ② 区役所総合案内や行政サービスコーナーなどで、分かりやすい案内に対応するため、「多摩区総合庁舎のご案内」を作成し、区役所総合案内、出張所、行政サービスコーナー等で配布しました。 ③ 窓口業務担当職員を対象に、窓口対応能力向上を図る目的で、「コミュニケーションの基本」、「きく(聴く、訊く)の意味」、「わかりやすく伝える」をテーマに研修会を実施しました。	



	年度	代表的な取組例	
麻生区	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 来庁者に窓口を視覚的に分かりやすく案内することができるよう、現状に即した内容のフロア案内図を作成しました。</li> <li>② 市民の快適性を高めるため、周辺案内図を見やすく分かりやすいように更新しました。(写真)</li> <li>③ 職員にサービス提供者としての自覚とを持たせ、接遇能力の向上を図るため接遇研修(職場集合研修)を実施しました。</li> </ul>	
	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 区民課の職員が待ち合いスペースで、窓口案内や手続きの説明、申請書の書き方などをアドバイスする「フロア案内」を通年で実施しました。(写真)</li> <li>② 保健福祉サービス課のカウンター座席不足を解消し、通路の狭あいも解消しました。</li> <li>③ 説明をより分かりやすくするため、高齢者支援課の窓口対応のしおりを改訂しました。</li> </ul>	
	22	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 保健福祉サービス課から保健福祉センター各課への案内ラインを更新し、ライン上に行先課名と窓口番号を表示しました。(写真)</li> <li>② 区民課では、ホームページをより見やすいページにリニューアルし、それに併せ「よくある質問とその回答」等、利用者に向けたページを新設しました。</li> <li>③ こども支援室では、保育所申請時の混雑緩和のため、窓口の状況をお知らせするポスターの掲示、番号札の担当別色分け、受付表示板の設置等を実施しました。</li> </ul>	

## 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ません。）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。

# 川崎再生フロンティア

まちづくりの基本目標 「誰もがいきいきと心豊かに暮らせる持続可

まちづくりの基本方向

協働と協調をもとに、いきいきとすこやかに暮らせるまちをつくる

川崎の特徴や長所を活かして持続型社会の実現に貢献

## 政策体系

### 7つの基本政策

**I** 安全で快適に暮らすまちづくり

**II** 幸せな暮らしを共に支えるまちづくり

**III** 人を育て心を育むまちづくり

**IV** 環境を守り自然と調和したまちづくり

### 30の政策の基本方向・90の基本施策

#### ◇暮らしの安全を守る

- ・身近な安全の確保
- ・救急体制の強化
- ・良好な生活衛生環境の確保

#### ◇災害や危機に備える

- ・危機事象への的確な対応
- ・防災対策の推進
- ・消防力の強化
- ・治水・雨水対策の推進

#### ◇身近な住環境を整える

- ・良好な都市景観形成の推進
- ・暮らしやすい住宅・住環境の整備
- ・市民の提案や自主的な活動が活きるまちづくりの推進

#### ◇快適な地域交通環境をつくる

- ・身近な地域交通環境の整備
- ・地域の生活基盤となる道路整備
- ・バス輸送サービスの充実
- ・総合的自転車対策の推進

#### ◇安定した供給・循環機能を提供する

- ・良質な水の安定供給
- ・良好な下水道環境の形成

#### ◇超高齢社会を見据えた安心のしくみを育てる

- ・地域で共に支え合う福祉の推進
- ・健康で生きがいを持てる地域づくり
- ・介護予防の促進
- ・介護サービスの充実

#### ◇障害のある人が地域で共に暮らせる社会をつくる

- ・障害への理解と支え合いの促進
- ・障害者の地域生活支援の充実
- ・障害者の自立と社会参加の促進

#### ◇安心な暮らしを保障する

- ・自立生活に向けた取組の推進
- ・確かな安心を支える給付制度の運営

#### ◇すこやかに健康に暮らす

- ・市民の健康づくりの推進
- ・地域での健康づくりのネットワーク化の推進

#### ◇地域での確かな医療を供給する

- ・医療供給体制の確保
- ・信頼される市立病院の運営

#### ◇子育てを地域社会全体で支える

- ・安心して子育てできる環境づくり
- ・子どもがすこやかに育つ環境づくり
- ・子育てを支援する体制づくり

#### ◇子どもが生きる力を身につける

- ・子どものすこやかな成長の保障
- ・教育環境の整備
- ・地域に開かれた特色ある学校づくり

#### ◇生涯を通して学び成長する

- ・いきいきと学び、活動するための環境づくり
- ・地域のスポーツ・レクリエーション活動の支援

#### ◇地域人材の多様な能力を活かす

- ・シニア世代の豊かな経験を活かすしくみづくり
- ・大学などを地域で活かすしくみづくりと若者の社会参加への支援

#### ◇人権を尊重し共に生きる社会をつくる

- ・人権・共生施策の推進
- ・男女共同参画社会の形成に向けた施策の推進
- ・平和施策の推進

#### ◇環境に配慮し循環型のしくみをつくる

- ・地球温暖化防止対策の推進
- ・ごみをつくらない社会の実現に向けた取組の推進
- ・環境配慮型社会の形成に向けた取組の推進

#### ◇生活環境を守る

- ・地域環境対策の推進
- ・廃棄物対策の推進

#### ◇緑豊かな環境をつくりだす

- ・多摩丘陵の緑の保全と育成
- ・魅力ある公園緑地や水と親む空間の整備
- ・協働の取組による緑の創出と育成
- ・都市農地の多面的な機能の活用

# プランにおける政策体系

「**能な市民都市かわさき**」をめざして

かし、  
貢献する

自治と分権を進め、愛着と  
誇りを共有できるまちをつくる

**V** 活力にあふれ  
躍動するまちづくり

**VI** 個性と魅力が  
輝くまちづくり

**VII** 参加と協働による  
市民自治のまちづくり

◇川崎を支える産業を  
振興する

- 産業の競争力強化と活力ある産業集積の形成
- ものづくり産業の高度化・複合化
- まちづくりと連動した商業の振興
- 中小企業の経営環境の整備
- 都市農業の振興

◇新たな産業をつくり育てる

- 新事業創出のしくみづくり
- 市民生活を支援する新たな産業の育成
- 新エネルギー産業の育成
- 科学技術を活かした研究開発基盤の強化

◇就業を支援し勤労者福祉を推進する

- 人材を活かすしくみづくり
- 勤労者施策の推進

◇川崎臨海部の機能を高める

- 臨海部の産業再生
- 臨海部の都市再生
- 羽田空港再拡張・国際化に対応した基盤づくり
- 広域連携による港湾物流拠点の形成
- 市民に開かれた安全で快適な臨海部の環境再生

◇都市の拠点機能を整備する

- 民間活力を活かした魅力ある広域拠点の形成
- 個性ある利便性の高い地域生活拠点の整備

◇基幹的な交通体系を構築する

- 広域的な交通幹線網の整備
- 市域の交通幹線網の整備

◇川崎の魅力を育て  
発信する

- 新たな観光の振興
- 音楽のまち・かわさきの推進
- ホームタウンスポーツの振興
- 地域資源を活かした魅力づくり
- 都市イメージの向上

◇文化・芸術を振興し  
地域間交流を進める

- 市民の文化・芸術活動の振興
- 個性ある多様な文化の振興
- 国際交流の推進
- 地域間交流の推進

◇多摩川などの  
水辺空間を活かす

- 多摩川の魅力を活かす総合的な取組
- 水とのふれあいの場づくり

◇自治と協働の  
しくみをつくる

- 分権時代の新たな自治のしくみづくり
- 協働のまちづくりの推進

◇市民と協働して  
地域課題を解決する

- 区における地域課題への的確な対応
- 区における市民活動支援施策の推進
- 便利で快適な区役所サービスの効率的・効果的・総合的な提供
- 市民参加による区行政の推進

◇市民満足度の高い  
行政サービスを提供する

- 市民本位の情報環境の整備
- 迅速で的確な総合相談サービスの提供

基本政策に  
取り組む視点

新たな時代にあふさわしい価値観の創造と先駆的な取組を進める

首都圏の好位置にある川崎としての個性を活かす

相互信頼に基づき自立と自己決定を尊重する

市民が実感できる効果的な政策を経営的視点に立って創造する





## 区役所サービス向上指針

平成24年3月

【お問い合わせ】

市民・子ども局区政推進部区調整課

電話：044-200-2309

F A X：044-200-3912

E-mail：25kusei@city.kawasaki.jp