

区役所のあり方に関する検討報告書（概要）

窓口サービスの向上・市民満足度アップの実現に向けての提言

～ 日本一身近で、はやい行政を目指して ～

【検討の前提】

- ・検討範囲：しあわせ倍増プラン2009「すべての窓口業務を区役所で行えるようにします」
- ・行政区画については、現行の区画を前提

【検討の視点】

- 区役所における窓口サービスの向上・市民満足度アップの視点
- 行政の最先端窓口（第一義的な拠点機関）としての視点
- 市民目線・市民起点による市民本位の区役所構築の視点
- 「分散と集中」による限られた人的資源の有効活用の視点
- 費用対効果の視点
- 区が主体的に取り組むべき地域的課題としての視点
- 社会情勢の変化に迅速・柔軟に対応できる区役所構築の視点

【区役所の位置づけ・基本的役割】

1) 区役所の位置づけ

地域における総合的・完結的な市民サービスの最前線
 地域における絆づくりの最前線

地域における情報の受信及び発信の最前線
 地域と行政を結ぶ最前線

2) 区役所の基本的役割

市民生活の身近な窓口
 さまざまなイベント、コミュニティ活動などの支援による絆で結ばれた個性あるまちづくりの推進
 市民に開かれた行政の展開と区政への市民参加の推進
 市民と市政のパイプ役

【区役所改革の基本方針（2本の柱）】

第1の柱

区役所の総合行政機能の強化・充実
 （市の最先端窓口、第一義的な窓口としての区役所に、窓口業務を包括的に移管すると共に窓口業務の改善を図る）

第2の柱

区民ニーズや行政課題に自主的・主体的に取り組むことのできる区役所の構築（区役所が独自性・裁量性を発揮することのできる仕組みを構築する）

【区役所の窓口サービスに関するアンケート調査結果】

(H22.5.27～6.11 / 有効回答数 1,069人)

- ア) 職員の窓口対応等に関する不満
 区役所への改善・要望事項の約2割
- イ) 細分化された窓口への不満、窓口一本化の要望
- ウ) 何らかの時間外窓口を望む回答が約7割
 通年での定期的な土日の窓口開設を望む回答が46%
 コンビニでの証明書の発行を望む回答が25%

【基本方針に基づく施策体系（大きく三つの内容を包括的に提言）】

1) 区役所の新しい役割分担

窓口業務の拡大(安心安全に係る組織を新設し、地域防災に関する業務を包括的に移管 ほか)
 業務の集約(住民票等の郵送請求受付・交付事務の集約化 ほか)
 課題を整理・検討の上、可能なものから順次移管

2) 業務改善(窓口サービス)

の提供方法の改善)
 明るい区役所づくりの推進
 福祉部門の窓口統合可能性の検討
 通年の休日窓口開設
 コンビニでの証明発行 ほか

3) 区長権限の強化

(区の独自性・裁量性の確保)
 予算要求権限の付与
 組織編制権限の付与
 人事配置権限の付与
 区長の議会出席

課題を整理し、優先順位・スケジュールを明確にした上で、計画的に実施することが望まれる。