



自治・文化・経済部会資料

施策5-1-3 共に支え合う地域づくりに向けた区役所機能の強化

市民文化局
令和4年6月

資料をご覧ください。上での注意事項

掲載している数値等は、6月2日（令和4年度川崎市政策評価審査委員会第3部会の開催日）時点のものであり、今後、修正・変更になる可能性があります。

施策の概要

基本政策(1層)

誰もが生きがいを持てる市民自治の地域づくり

政策(2層)

参加と協働により市民自治を推進する

施策(3層)

共に支え合う地域づくりに向けた区役所機能の強化

直接目標

市民満足度の高い区役所サービスを提供する

主な事務事業

区役所改革推進事業	地域課題対応事業(高津区)
区役所サービス向上事業	地域課題対応事業(宮前区)
戸籍住民サービス事業	地域課題対応事業(多摩区)
地域課題対応事業(川崎区)	地域課題対応事業(麻生区)
地域課題対応事業(幸区)	区役所等庁舎整備推進事業
地域課題対応事業(中原区)	

実施計画に位置付けた成果指標

概要 背景 取組 成果 まとめ

成果指標① 区役所利用者のサービス満足度

算出方法	各区役所利用者への聞き取り調査(年1回実施、1回に各区300人程度)の質問(「本日は気持ちよく利用できましたか」)に対して「はい」、「どちらでもない」と否定的ではない回答をした人の割合			
指標の考え方	市民満足度の高い区役所サービスを提供するため、「区役所サービス向上指針」に基づき、区役所が主体となったPDCAサイクルによる取組を進め、一層のサービス向上を図っている。区役所利用者の実感としての満足度を調査し、取組の成果を測る指標として設定する。			
指標の目標値	第1期策定時 97.1%(H27)	第1期目標 98.0%以上(H29)	第2期目標 98.0%以上(R3)	第3期目標 98.0%以上(R7)
目標値の考え方	H28実績(96.9%)が第1期計画策定時より低下していることから、第2期では、まず第1期計画策定時の水準への回復、続いて更なる上昇をめざすというステップで目標達成を図ることとし、第3期においても、その水準を維持することを目標とする。			

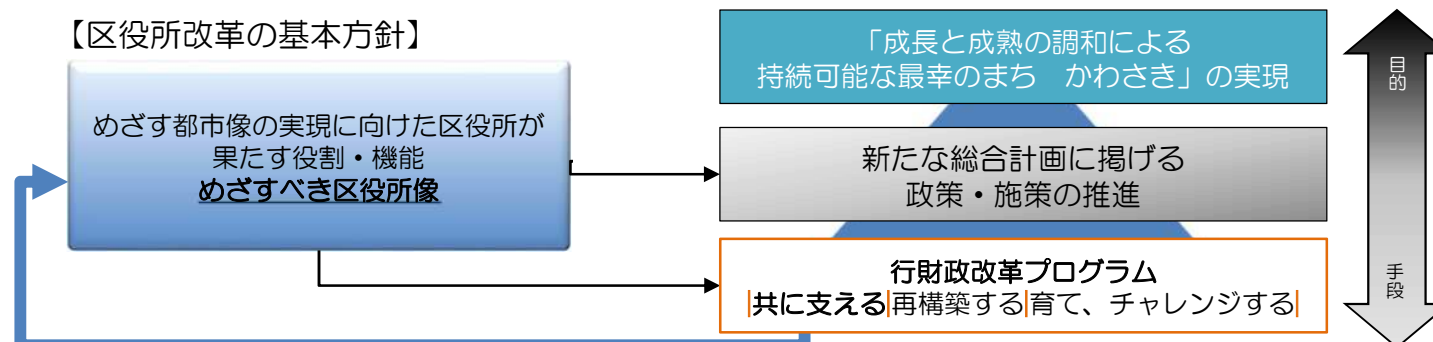
成果指標② マイナンバーカード(個人番号カード)交付率

算出方法	市内で交付されたマイナンバーカードの累計枚数/住民基本台帳人口×100(%)			
指標の考え方	マイナンバーカードに搭載されている電子証明書は、現在、オンラインで本人確認ができる唯一の公的手段であり、行政手続きのオンライン化推進の基盤となることから、その交付率を証明書交付の利便性等、市民サービス向上を測る指標として設定する。			
指標の目標値	平成28年1月から 交付開始	第1期目標 7%以上(H29)	第2期目標 20%以上(R3)	第3期目標 85%※以上(R7)
目標値の考え方	H28実績(10%)が第1期目標値より大きく達成していることから、第2期では、H29年度上半期の申請件数をもとに設定する。※第3期では国の方針及び市の施策を踏まえた上で、年10%増をめざすものとし、目標値を変更(26%以上→85%以上)しています。			



これまでの区行政改革の変遷①

- 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」を位置付けました。
- 平成16年5月に区行政改革検討委員会から報告された「区行政改革の基本方向」を踏まえ、「区行政改革の実行計画」を取りまとめました。
- 平成16年12月に制定した「川崎市自治基本条例」では、区役所を地方自治法上の総合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ました。
- 平成17年度から平成26年度までのおよそ10年にわたり、総合計画及び行財政改革プランに基づき、区行政改革を推進しました。
- 平成28年、新たな「総合計画」及び「行財政改革プログラム」の策定に合わせ、以後10年間を見据えて、「区役所改革の基本方針」を策定しました。同方針では、目指すべき区役所像として、①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、②共に支えあう地域づくりを推進する区役所、③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、を掲げ、具体的な取組を推進しています。

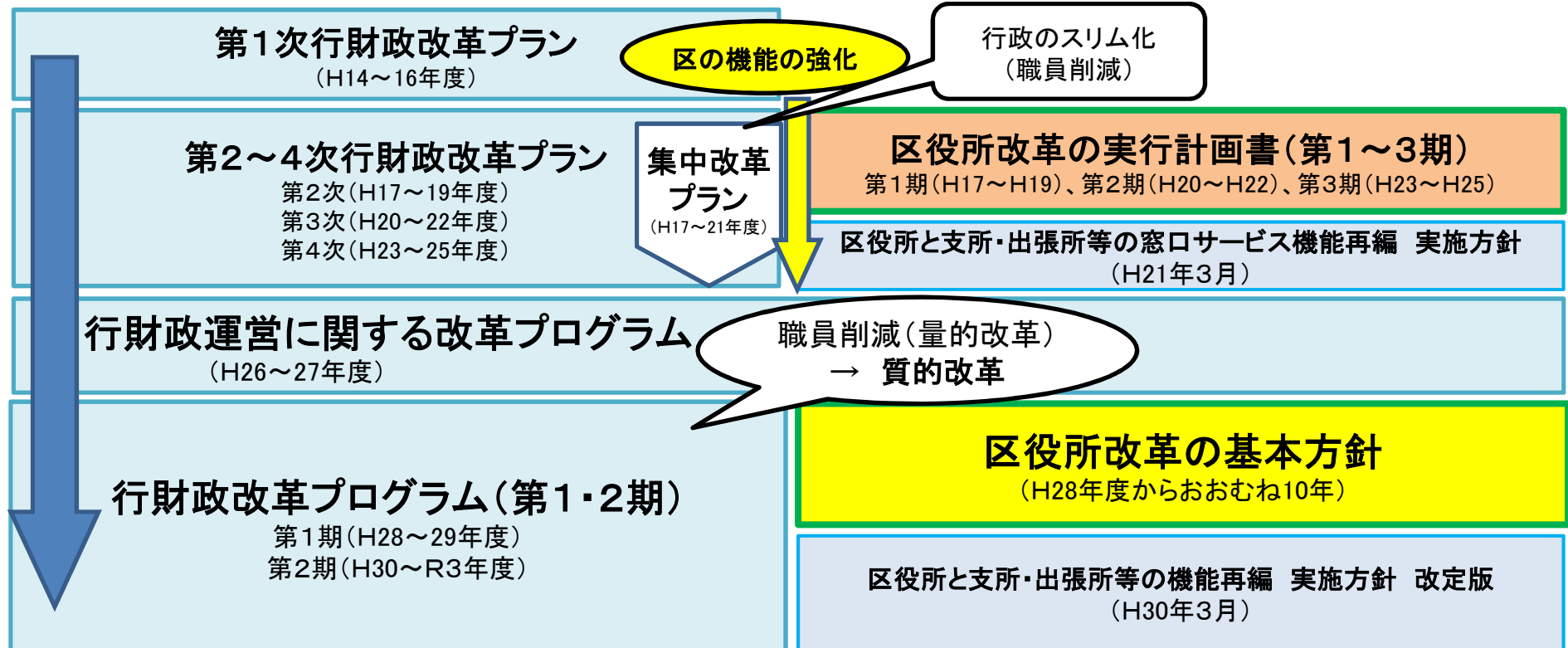


これまでの区行政改革の変遷②

概要 背景 取組 成果 まとめ

平成14年 財政危機宣言

税収減



【この間の主な社会状況の変化】

- ・高齢化、都市化の進展
- ・住民自治の充実に向けた都市内分権の推進
- ・個人番号制度(マイナンバー制度)の導入 (平成27年10月~)

区役所改革の基本方針（平成28(2016)年3月策定）

概要 背景 取組 成果 まとめ

◆区役所の果たすべき役割の基本的な考え方

- 都市化の進展に伴い、地域や近隣住民とのつながりを感じにくく、関係が希薄化する中、地域包括ケアシステムの土台づくりとして、地域における互助活動を促進する取組が進められています。
- 地域の課題が複雑化・多様化している状況の中で、身近な行政機関としての区役所等には、これまで担ってきた行政サービスを迅速かつ効率的に提供することに加え、地域の実情に応じたきめ細やかな相談支援や市民の主体的な取組を促す役割が求められています。



区役所の役割

「安心のふるさとづくり」に向けて、身近な課題は身近なところで解決するという補完性の原則に基づく地域に密着した総合行政機関

これまで担ってきた
行政サービスの提供

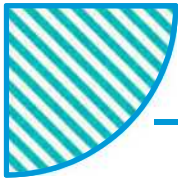


市民同士のつながりやコミュニティづくりを通じて、**市民の主体的な取組を促す役割**

◆めざすべき区役所像

- ① 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
- ② 共に支えあう地域づくりを推進する区役所
- ③ 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



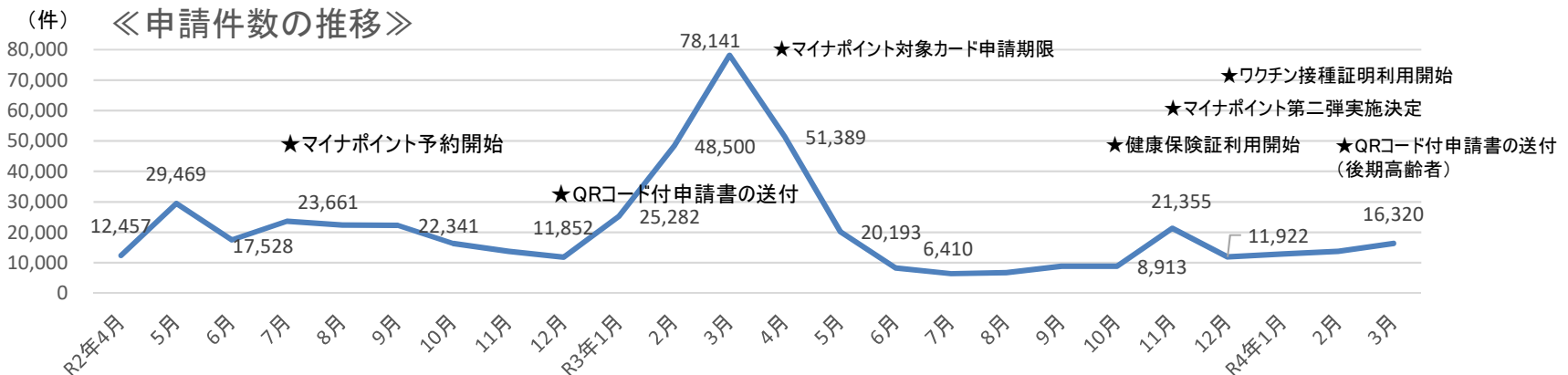


マイナンバーカード(個人番号カード)に関する動向

概要 背景 取組 成果 まとめ

国が策定した市町村交付円滑化計画等により、令和2年度末から3年度初にかけてカード申請件数が急増

国の動向	
令和2年7月	マイナポイント第一弾(最大5,000ポイント還元)予約開始
令和2年12月～	マイナンバーカード未取得者全員(川崎市は約99.6万人)にQRコード付交付申請書を送付
令和3年10月	マイナンバーカードの健康保険証利用本格開始
令和3年11月	マイナポイント第二弾の実施について閣議決定
令和3年12月	新型コロナワクチン接種証明アプリ運用開始
令和4年2月	マイナンバーカード未取得の後期高齢者にQRコード付交付申請書を送付
令和4年6月(予定)	マイナンバーカードの健康保険証利用で7,500ポイント還元、公金受取口座設定で7,500ポイント還元
令和4年度中(予定)	スマートフォンへのマイナンバーカード機能の搭載
令和6年度末(予定)	マイナンバーカードへの運転免許情報の一体化



区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針 改定版

平成30(2018)年3月策定

概要 / 背景 / **取組** / 成果 / まとめ

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。

区役所 川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生（7か所）

方向性

「区役所改革の基本方針」に基づく取組の推進と関連計画や周辺のまちづくりと整合した取組の推進

取組

- わかりやすい窓口サービスの提供と共に支え合う地域づくりの推進（地域包括ケアシステムの構築、地域防災機能の強化等）
- 川崎区役所庁舎の移転・整備の見直し
- 鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能の検討

支所・地区健康福祉ステーション 大師・田島（2か所）

方向性

支所を含めた川崎区全体として機能・体制を再編・強化し、さまざま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

取組

- 支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討
- 地域包括ケアシステムにおける地域づくりと地域振興業務の連携・推進
- 「身近な活動の場」や「地域の居場所」としての活用策の検討
- 地域防災機能の検討
- 支所庁舎等の整備の検討

出張所 日吉・橋・向丘・生田（4か所）

方向性

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

取組

- 証明書発行のあり方の検討
- 地域包括ケアシステムにおける地域づくりと地域振興業務の連携・推進
- 「身近な活動の場」や「地域の居場所」としての活用策の検討
- 地域防災機能の検討
- 生田出張所の建替えに向けた取組の推進



区役所改革の推進

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

- 「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針 改定版」に基づき、分かりやすい窓口サービスの提供と共に支え合う地域づくりの推進に向け、支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討や、鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能の検討、宮前区役所向丘出張所の活用の検討等について、関係団体へのヒアリングやワークショップ等の実施により市民意見を把握しながら取組を推進しました。



公園でのイベント時に実施した親子向けのシール投票



ワークショップの様子



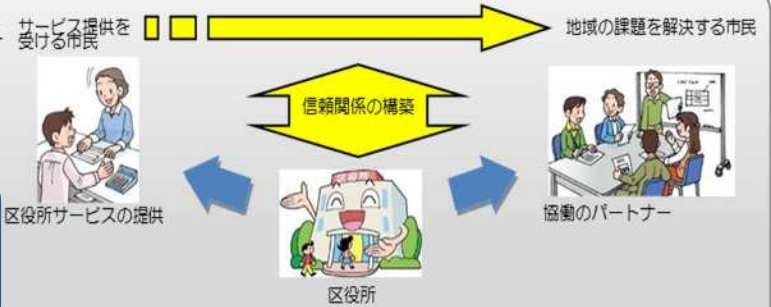
ワークショップの様子



オンラインを活用した意見交換

区役所サービス向上に向けた取組

- 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ています。



～市民の満足度が高い区役所をめざしたサービス向上の取組～

→区役所サービス向上指針 評価・研修の実施、第2・4土曜日の区役所窓口・混雑期の臨時窓口の開設、新型コロナウイルス感染症対応として窓口での設備・備品の工夫等

【区役所サービスの理念】

実現に向けては、区役所職員が拠って立つべきものとして、次の8つの理念を定めています。

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。

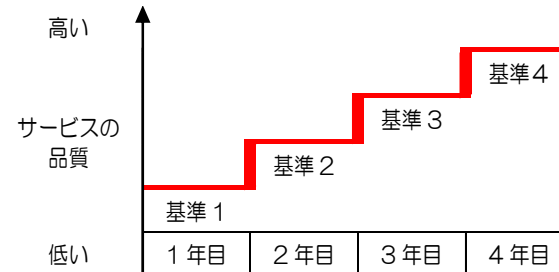
【区役所サービス基準】

全区役所において守られるべき全市統一の基準です。
例)・来庁された市民に、こちらからお声がけします。

- 電話は3コール以内で受けます。それ以上お待たせする場合には、「お待たせしました。」と一言添えています。
- 担当者が不在のときも含め、即答できない場合には折り返し、確実に返答しています。 など約30項目

毎年度、庁内会議において検討を行い、区役所サービスの継続的な底上げを図っています。

また、区役所ごとに独自基準を設定し運用しています。



- ◆達成状況に応じた段階的な引き上げ
- ◆各区役所での取組の中から新たな基準として設定など

地域コーディネーター研修の実施

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

- 「区役所改革の基本方針」に基づく地域づくりの推進に向け、区役所職員等を対象に、地域をコーディネートする能力、自ら課題を発見しチームで解決できるスキルの習得とともに、意識醸成(協働のマインド)を図るため職員研修を実施しています。
- 研修では、基礎研修として地域課題の把握、地域等へのヒアリング、ワークショップの運営やファシリテーション手法などのコミュニティデザインの基礎に加え、ステップアップ研修では地域課題の解決につなげるための「地域コーディネーター」のあり方について考え、さらにはコロナ禍での実践的なスキルとして、オンラインでのアイデア出しやワークショップの実践などに取り組みました。

【平成30年度】



【令和元年度】



【令和2年度】



【令和3年度】



地域課題対応事業(各区)



概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

- 各区の地域課題や特性などを踏まえ、安全・安心なまちづくりの推進や多様な主体との連携による地域コミュニティの活性化の推進、地域資源を活用した魅力あるまちづくりなど、区役所が主体となって、区民の参加と協働による地域の身近な課題解決や魅力ある地域資源を活かした事業・取組を推進しています。

多摩区



住民主体の外遊びイベント

高津区



たかつ花街道の花植え体験

幸区



地元高校生との協働による梅の摘果

麻生区



地球環境保全に関する出前授業

宮前区



「冒険遊び場」活動風景

中原区



なかはらメディアネットワークでの地域情報発信
(かわさきFM「Enjoy★なかはら」収録の様子)

川崎区



5か国籍の子育て世帯が参加
(地域づくりワークショップ)



区役所等庁舎整備推進事業

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

- ・区役所等庁舎のトイレ改修を計画的に推進するとともに、庁舎の不具合発生時には関係局区と調整の上、緊急補修対応を行いました。
- ・生田出張所については、これまでの行政サービスの窓口に加え、地域の身近な拠点となるよう、新たに市民利用スペースを整備し、令和3年6月に供用を開始しました。
- ・川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針を令和2年3月に策定、実施方針を令和3年5月に策定し、「大師地区複合施設・田島地区複合施設 整備・運営基本計画(案)」の公表に向け、施設規模や整備手法等の検討を進めました。



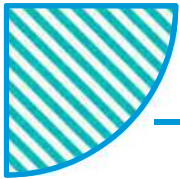
トイレ改修後(麻生区役所)



大師地区・田島地区
まちづくりのコンセプトブック



生田出張所新庁舎



マイナンバーカード交付体制の整備

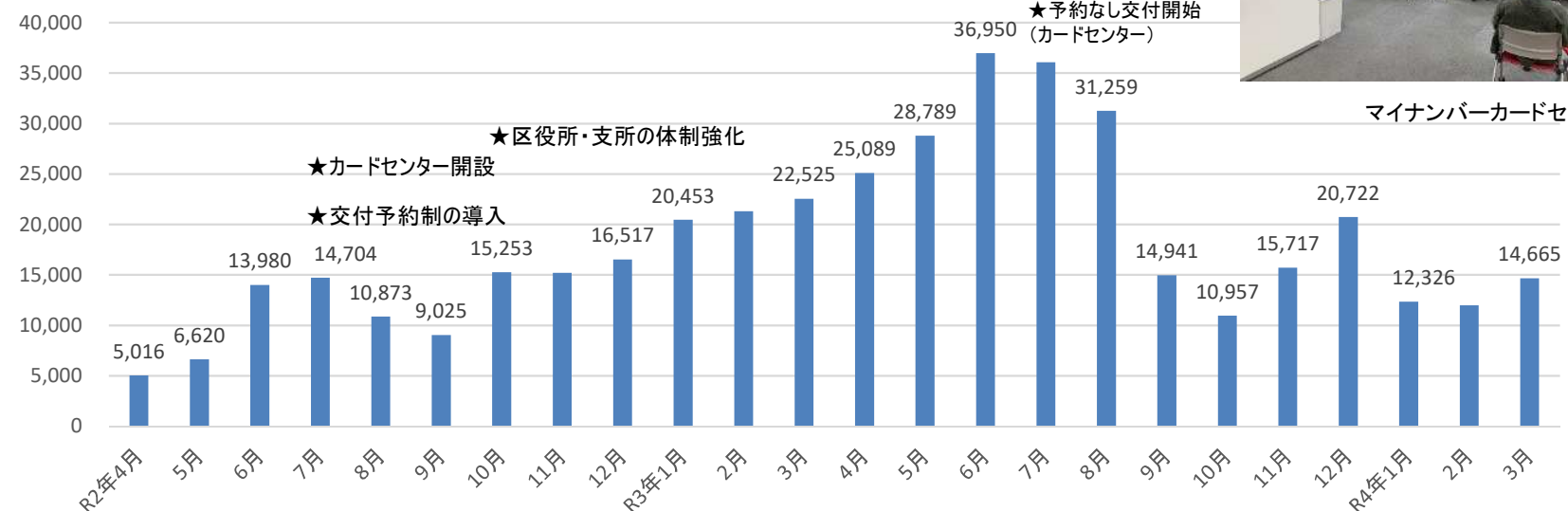
マイナンバーカードセンターの開設等、円滑なカード交付のための体制を整備

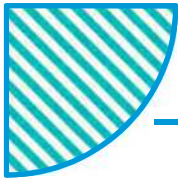
本市の動向	
令和2年3月	区役所、支所におけるカード交付体制強化①(人員増、交付用端末の増設)
令和2年7月	マイナンバーカードセンターの開設、平日夜間(20時まで)、土日祝日の交付開始
	マイナンバーコールセンター開設、全市交付予約制を導入(インターネットでは24時間受付可能)
令和2年10月	区役所、支所におけるカード交付体制強化②(人員増、交付用端末の増設)
令和3年7月	マイナンバーカードセンターにおいて予約制に加え予約なしでの交付を開始



マイナンバーカードセンター

《交付件数の推移》





マイナンバーカード交付率向上に向けた取組

概要 / 背景 / **取組** / 成果 / まとめ

更なる交付率向上に向けて、各区役所とマイナンバーカードセンターが主体となり、出張申請等を実施

＜令和3年度における出張申請等実施状況＞

日付	場所
10月30日	JR武蔵溝ノ口駅南北自由通路
11月6日	JR武蔵溝ノ口駅南北自由通路
11月14日	コジマ×ビックカメラ梶ヶ谷店
11月1日～14日	グランツリー武蔵小杉
11月16日～17日	川崎アゼリア(川崎南税務署と連携)
11月18日	上作延第二自治会
12月7日～9日	高津市民館

日付	場所
1月24日～28日	川崎アゼリア(川崎南税務署と連携)
1月31日	e-TAX説明会/幸区役所
2月14日～15日	
1月25日～28日	税理士による確定申告相談会/宮前区役所
2月1日～4日	税理士による確定申告相談会/中原区役所
2月1日～8日	税理士による確定申告相談会/多摩区役所
2月1日～10日	税理士による確定申告相談会/幸区役所
2月16日～3月15日	確定申告会場(川崎南税務署と連携)
	確定申告会場(川崎北税務署と連携)
	確定申告会場(川崎西税務署と連携)
3月12日～18日	イオンスタイル新百合ヶ丘



- 延190日間開催し、4,000件以上の申請サポートを実施しました。



成果指標①の達成状況(目標達成)

区役所利用者のサービス満足度

- 各区役所で実施した外部評価・聞き取り調査の結果を踏まえたサービス向上研修や、区役所が主体となったサービス向上に取り組むなど、PDCAサイクルに基づくマネジメントを推進し、令和3年度の満足度は99.4%と、目標値を上回りました。

○聞き取り調査対象：約2,200人
各区役所：約300人
各支所：約50人

	第1期 策定時 (H27)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
目標		98%	98%	98%	98%
実績	97.1%	98.2%	99%	—※	99.4%

※新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、接触機会の低減等を図るため未実施

本日は気持ちよく利用できましたか？
97.8%：はい
1.6%：どちらでもない



【サービス向上研修の様子】

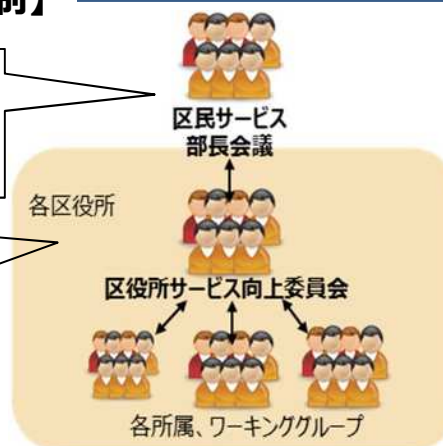
【サービス向上に向けた推進体制】

区民サービス部長会議・ワーキングチーム

各区の取組状況の把握及び情報共有を行い、全市的な区役所サービス向上の手法を検討
ワーキングチームは、必要に応じて設置

区役所サービス向上委員会

各区に設置し、区役所全体でサービス向上の取組を推進



各区の区役所サービス向上委員会と区民サービス部長会議を中心に
「区役所サービス」の向上を図っています。

成果指標②の達成状況(目標達成)

マイナンバーカード(個人番号カード)交付率

概要 / 背景 / 取組 / **成果** / まとめ

- 交付需要の拡大に対応したマイナンバーカードセンター及び各区役所・支所の予約枠の拡充、マイナンバーカードセンターにおける予約外交付窓口の開設、及び申請喚起を目的としたイベント、商業施設、税務署等へ出向いての出張申請会の開催等により令和3年度における交付率が48%と目標値を上回りました。

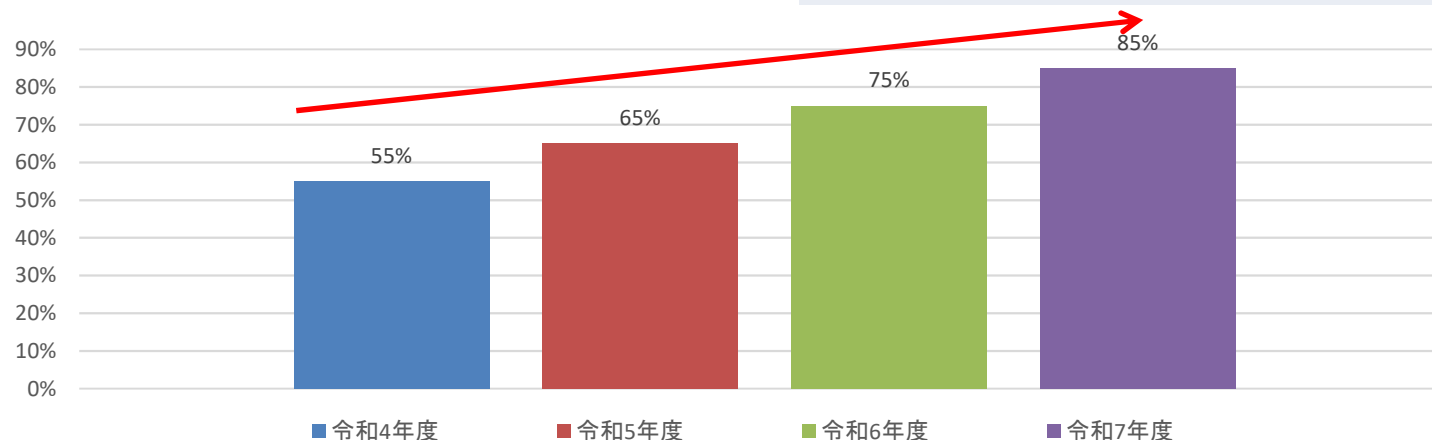
- <第2期目標> 令和3年度における交付率20%以上
- <第3期目標> 令和7年度における交付率85%以上

令和4年度においては、年間を通じて重点的に出張申請に取り組むとともに、未交付カードに対しての交付勧奨策を推進するなど更なる交付率向上に向けた取組を行います。また、令和5年度以降においても引き続き国の動向等を注視し、費用対効果の観点も踏まえながら、交付率向上に取り組めます。

目標・実績	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	単位
目標値	14	16	18	20	%
実績値	16.5	19.7	30.9	48.0	

【参考】マイナンバーカード交付率(令和4年4月1日時点・総務省発表)

川崎市	48.0%
全国	43.3%
神奈川県	46.9%



その他成果(定性的な成果)

各種行政計画の策定

- 支所を含めた川崎市全体の機能・体制について、支所等の申請・届出業務を川崎市役所に集約すること等を基本的な考え方とする「川崎市役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」等を策定し、着実に取組を推進しました。
- 鷺沼駅周辺の再開発の機会を捉え、宮前区全体の機能向上等について、宮前区役所等の鷺沼駅周辺への移転等を基本的な方向性として示した「鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能に関する基本方針」を策定しました。
- 宮前区役所向丘出張所の機能のあり方について、市民意見等を把握・整理し、「宮前区役所向丘出張所の今後の活用に関する方針」を策定しました。

区役所サービスの向上

- 住民基本台帳法改正時において、旧姓併記に対応するための区役所事務サービスシステムの改修や、新たな運用マニュアルの策定及び既存マニュアルの改定を行うことで、来庁者への迅速かつ的確なサービスの提供につなげました。

庁舎整備の着実な推進

- 多摩区役所生田出張所の建替えを行い、地域の身近な拠点として新庁舎の供用を開始しました。



施策の達成状況

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / **まとめ**

施策の達成状況

A 順調に推移した(目標を達成した)

理由

- ① 成果指標のマイナンバーカード(個人番号カード)交付率は、目標を上回って達成しました。また、各区役所で外部評価・聞き取り調査を実施し、その結果を踏まえたサービス向上研修を実施するなど、区役所サービスの向上に向けた取組を推進し、区役所利用者のサービス満足度は、99%と目標を上回りました。
- ② 地域課題対応事業においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度は各種イベントの中止など多くの取組に制約を受けましたが、令和3年度は代替として冊子の配布やオンラインを活用した取組を実施するなど、共に支え合う地域づくりに向けて、他の事業についても着実に取り組んでおり、施策として順調に推移したと総合的に評価しました。

【施策の達成状況区分】

- A 順調に推移した(目標を達成した)、B 一定の進捗があった(目標未達成のものがあるが一定の進捗があった)
C 進捗が遅れた(1期策定時を下回るものが多くあった)、D 進捗は大幅に遅れた(1期策定時を大幅に下回った)

施策の今後の方向性

概要 / 背景 / 取組 / 成果 / まとめ

今後の方向性

I 効果的な事業構成である(現状のまま継続する)

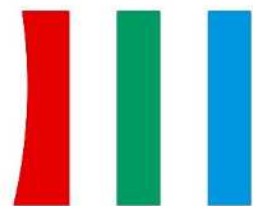
理由

- ① 成果指標の目標値を達成しており、かつ、高い水準を保っていることから、これまでの各事業の構成や方向性は今後も維持しつつ、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、各取組における各種イベントや研修等について、感染拡大防止のための延期・中止等も含め、状況に応じて適切に実施していきます。
- ② あわせて、共に支え合う地域づくりに向けて、新型コロナウイルス感染症の影響による社会変容、デジタル化の急速な進展に伴うライフスタイルの多様化、非対面・非接触型のサービス提供など、引き続き今後の社会環境の変化に応じて、事業の目的を達成できるよう様々な手法を検討しながら、次年度以降の取組を引き続き進めます。

【今後の方向性区分】

I 効果的な事業構成である(現状のまま継続する)、II 概ね効果的な構成である(一部見直し等の余地がある)

III あまり効果的な事業構成でない(見直し等の余地が大きい)、IV 事業構成に問題がある(抜本的な見直し等が必要である)



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市