

第2回 区役所改革の基本方針の改定に関する有識者懇談会 会議録

日 時		令和7年7月2日（水）午前10時00分～午前12時00分
場 所		川崎市役所本庁舎3階復元棟 301会議室
出席者	委員	(1) 秋山 美紀 委員 (2) 庄司 昌彦 委員 (3) 松井 望 委員
	川崎市	(1) 伊藤 総務企画局デジタル化施策推進室担当課長 (2) 澤野 市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長 (3) 久保 市民文化局コミュニティ推進部協働・連携推進課長 (4) 片倉 市民文化局コミュニティ推進部市民活動推進課長 (5) 神田 健康福祉局総務部企画課長 (6) 村上 健康福祉局医療保険部医療保険課長 (7) 佐藤 こども未来局総務部企画課長 (8) 成沢 川崎区役所まちづくり推進部企画課長 (9) 塚本 幸区役所まちづくり推進部企画課長 (10) 齋藤 中原区役所まちづくり推進部企画課長 (11) 星 高津区役所まちづくり推進部企画課長 (12) 玉井 宮前区役所まちづくり推進部企画課長 (13) 佐藤 多摩区役所まちづくり推進部企画課長 (14) 田島 麻生区役所まちづくり推進部企画課長
	事務局	(1) 阿部 市民文化局コミュニティ推進部長 (2) 菅原 市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長 (3) 石見 市民文化局コミュニティ推進部区政推進課担当係長 (4) 長瀬 市民文化局コミュニティ推進部区政推進課担当係長 (5) 佐藤 市民文化局コミュニティ推進部区政推進課担当係長 (6) 山手 市民文化局コミュニティ推進部区政推進課職員
	傍聴者	0名
議 題		(1) 区役所におけるデジタル化への対応について (2) その他
配布資料		・座席表 ・委員名簿 ・区役所改革の基本方針の改定に関する有識者懇談会開催運営等要綱

	・資料1 「川崎市デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進プラン」について ・資料2 本市のこども・子育て施策におけるD Xの現状と取組の方向性 ・資料3 医療・介護D Xの対応&区役所業務の棚卸し等について ・資料4 区役所窓口におけるデジタル化の取組 ・資料5 川崎市における証明書発行体制について ・資料6 地域社会における環境変化への対応に向けて
--	--

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

定刻前ですが、ほぼ皆さんお集まりでございますので、開始させていただきたいと存じます。それでは、第２回区役所改革の基本方針の改定に関する有識者懇談会を開催させていただきます。

私は、本日司会を務めさせていただきます市民文化局コミュニティ推進部区政推進課の菅原でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、会議に先立ちまして、幾つか事務連絡をさせていただきます。本日の懇談会は公開とさせていただいております。傍聴及びマスコミの方々の取材を許可しておりますので、御了承いただきたいと思います。本日のところまだお見えになってございません。

また、本日の会議録でございますが、前回同様に事務局で作成をしまして、委員の皆様にご確認いただいた上で、公開の手続を進めさせていただくということでよろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは次に、資料の確認をさせていただきます。まず、本日の次第、その次に座席表、次に委員の皆様の名簿。その次に、有識者懇談会開催運営等要綱がございまして、他に本日の資料といたしまして、資料１「川崎市デジタル・トランスフォーメーション推進プラン」について。資料２本市のこども・子育て施策におけるＤＸの現状と取組の方向性、資料３医療・介護ＤＸの対応＆区役所業務の棚卸し等について、資料４区役所窓口におけるデジタル化の取組、資料５川崎市における証明書発行体制について、資料６地域社会における環境変化への対応に向けてでございます。

それでは、前回１回目は地方自治大都市制度という分野でお話を、広く本市の行財政改革プログラムですとか総合計画の動き、区役所改革の考え方などを御説明しました。本日は個別具体のテーマ、全４回のうち２回目ということで、ＤＸ政策等を分野としてテーマを設定してございます。

次第を御覧ください。本日、次第の１区役所におけるデジタル化への対応について、になってございます。その下の（１）の川崎市におけるデジタル化の取組ということで、アイウとございますが、こちらはそれぞれの所管部署から資料に基づきまして説明をさせていただいて、本市の取組状況をまず皆様に御説明をさせていただき、内容等で御質問あれば質疑応答をさせていただいて、認識を揃えた上で、（２）の区役所窓口におけるデジタル化の取組、こちらについて論点等を整理しながら意見を賜ればと考えているところでございます。

それでは、議題の１でございます。区役所におけるデジタル化への対応についてでございますが、まずは（１）川崎市におけるデジタル化の取組として、デジタル・トランスフォーメーション推進プランについて、こども・子育て施策におけるＤＸの現状と取組の方向性について、健康福祉局における医療・介護ＤＸの対応及び業務改善等について、一括して担当部署から御説明させていただきます。

それでは、よろしくお願いいたします。

伊藤総務企画局デジタル化施策推進室担当課長

総務企画局デジタル化施策推進室の伊藤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。私からは、川崎市DX推進プランについて御説明申し上げます。

資料5ページを御覧ください。このプランですが、策定した時がちょうどコロナ禍でございまして、その後、目的のところに、「新しい日常」という言葉がございますけれども、コロナ禍を踏まえながらつくったプランとなります。新しい日常に対応しながら市民サービスを向上させて、また、業務効率化を図るためにもデジタル技術を活用して、これまでの考え方や仕組みを変革する、いわゆるDXを推進していくことを目的として定めており、このプランにおいては、デジタル社会実現のための中長期的な方向性と、重点的に取り組む事項を示しております。中段、③計画期間でございまして、令和4年から令和7年度まで、今年度が最終年度となっております。現在、改定作業に取りかかっている最中でございまして、今日お示しできる部分が現行の計画ということで、大変申し訳ないのですが、一定程度、議論の中で今後の考え方をお示ししていきます。④要旨ですが、めざす姿、「デジタル技術とデータを活用して、「誰でも、どこでも、便利に」行政サービスを利用することができるデジタル市役所の実現」があり、これをベースとして、その下に基本的な考え方、7つのDX推進における今後の方向性を示しております。

6ページを御覧ください。大きく3つの施策を掲げております。図の左側ですが、施策1、デジタルファーストの行政サービスの提供です。デジタル技術を活用して、市民、事業者が便利で使いやすい行政サービスを提供するということで、行政手続のオンライン化、マイナンバーカードの活用ですとか、オンライン相談の導入、情報発信の強化というようなところでございます。右側の施策2、市役所内部のデジタル化につきましては、業務プロセス改革の徹底ですとか、デジタル技術の活用による市役所内部のデジタル化に関する事業の推進についてでございます。下段の施策3、地域社会のデジタル化につきましては、市民の方のデジタルデバイス対策、中小企業のデジタル化支援、そういったものを内容として盛り込んでおります。

7ページを御覧ください。重点取組事項の現状を簡単に御紹介させていただきたいと思っております。1つ目は、行政手続のオンライン化について、令和5年4月に原則オンライン化を実施しております。これは、窓口でも申請はできますが、オンラインでもできるようにするということで、基本的には法令上制限があるもの以外は全てオンラインで申請できるようにしたということでございます。ただ一方で、オンライン申請を使う方の数を増やしていく、率を上げていくところが課題になっていきます。また、区役所の事務にも関わりますけれども、入口がオンライン化されても、内部事務にアナログ的な事務処理があり、それにより非効率になる部分が課題となっております。2つ目、窓口のデジタル化につい

て、これはコロナ禍ということもあり、現金でのやりとりをなくしたほうがよいとして、キャッシュレス決済を導入しようということで取組を進めております。一方、標準化の状況も踏まえた、本市に適した「書かない窓口」にする取組ですが、これは今日の後段の方で、窓口体験調査を踏まえて検討していくものです。一部、区役所の中でも区民課には「書かない窓口」が導入されておりますけれども、それ以外の部署には導入されていませんので、そういったところも課題として認識しているところでございます。3番目、標準化・共通化への対応という、これは基幹業務システムを国の方針に基づいて標準化していくということですが、標準化の完了が令和7年度末の予定でしたが、ベンダーのリソース不足により遅れている状況でございます。次に、職員の働き方ということでは、新本庁舎の整備に併せて、ペーパーレスの推進に向け無線LANを導入しパソコンを一体となって使用するような環境を整備しました。また、AI・RPAの利用促進も進めてきたところでございます。また、デジタルデバйд対策ですとか、オープンデータの推進といった取組も進めてきました。

9ページを御覧ください。現行プランにおける区役所関連事業の取組をまとめたものでございます。右側の図は先ほど説明させていただいたオンライン化ですとか、標準化・共通化、窓口のデジタル化の取組ですとか、マイナンバーの利活用に向けた取組でございます。左側の「今後の方向性」より抜粋というところでございます。このプランの計画期間は4年間ではあるのですが、その先、将来的な姿を少し書かせていただいております。下段の方に書かせていただいておりますけれども、将来的にはデジタルファーストでワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ、こういう形で、デジタル化された行政サービスをワンストップで提供することを将来的な姿としても掲げております。この4年間でそこまで全部できるか分かりませんが、そういった取組を考えております。

10ページを御覧ください。計画の改定の議論についてでございます。左側は社会の動向で、皆さん御存じのとおり、コロナの収束ですとか、労働力人口の減少顕在化、また、インターネット利用率がどんどん増えている傾向にありますので、このような状況を踏まえていきたい。また、国の方でも、「自治体DX推進計画」、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が改定されています。例えば、左下でございますけれども、自治体フロントヤード改革、窓口の改革というところを強く打ち出してきているので、その取組を今後進めていかなければならないと考えております。

11ページを御覧ください。今後の取組を考えていく中で、AIの進化というのは強く意識していかなければならないと考えております。こういったものが生活・仕事の基本のツールとなっていく可能性があると考えております。2番目のセンシング・通信技術の更なる進化ということで、センサーとAIの組合せにより都市・生活全体がスマート化していくというところもありますので、行政として、提供するサービスもこういった点を考えていかなければならないと思っております。3番目として、これらのデジタル技術を使

っていく中では、セキュリティの強化というところでも必要になってくると思いますので、しっかりとサイバーセキュリティとレジリエンスのレベルを高めていくことも併せて考えていかなければならないと考えております。

12ページを御覧ください。先ほどお話しした標準化のスケジュール、現時点の状況をお示ししております。当初の移行期限は令和7年度末でしたが、区役所で使われている様々なシステムについては、令和10年度にかけて段階的に移行することとされ、川崎市の標準化は令和11年1月に移行を完了するというのが現時点での見込みとなっております。私からの説明は以上でございます。

佐藤 こども未来局総務部企画課長

続きまして、本市のこども・子育て施策におけるDXの現状と取組の方向性につきまして、こども未来局企画課佐藤から説明をさせていただきます。

資料につきましては、13ページからでございます。まず、前提といたしまして、国の取組といたしまして、2024年にデジタル社会の実現に向けた重点計画の中で、こども・子育て関連といたしましては、必要な情報を最適に届ける仕組みの構築ですとか、保育DX、母子保健DXなどの方向性が示されておまして、国の動きや今後の計画を見据えまして、本市として対応を進めているところでございます。

13ページの資料は、川崎市のこども・子育てのDXの現状を可視化したものでございまして、オンライン化されているものについて濃いピンクで、そうでないものを薄いピンクで色分けをして記載させていただいております。例えばですけれども、資料の左側の妊娠から出産までの手続のところでございます。妊娠届、妊婦支援給付金、いわゆる出産応援ギフトでございますけれども、こちらは既にオンラインでの申請が可能となっておりますが、右下にございます一時保育、こちらにつきましては、空き情報の確認ですとか現状につきましては、それぞれ行政から各施設に電話でお問い合わせいただき、予約をする必要がございます。まだまだデジタル化されていないものがございますので、引き続き、こども・子育て関係の手続のデジタル化ですとか、オンライン申請率の向上に向けた取組を進めることで、市民の利便性の向上、また同時に、行政の業務の効率化についても図っていく必要があると考えております。また、(2)取組の方向性でございますけれども、国のDX化ですとか各制度の周辺環境なども踏まえまして、可能な手続から段階的にDX化を進めていくというようなもので、今年度、この資料で青い四角で記載をさせていただいておりますけれども、まず①かわさき子育てアプリのリニューアルとして申請機能の追加等、②乳幼児健診のDX化、③といたしまして、一時保育システムの導入の取組を現在進めているところでございます。

次のページを御覧ください。こちらの資料につきましては、今年度の川崎市予算案として公表しております資料の抜粋でございまして、こども・子育て関係のDXの取組につき

ましては、予算案の中でも重点的な取組として特出しをしているところでございまして、初めに、かわさき子育てアプリのリニューアル、こちらにつきましては、現状の子育てアプリでございまして、令和3年3月に運用開始しているのですが、妊産婦登録の累計が約3万人を超えている状況になっておりますけれども、通常、日常的に使ってくださっているヘビーユーザー数が頭打ちの状況にございまして、なかなか継続的にアプリが利用されていないという状況がございました。ユーザー目線でアプリの機能ですとか掲載情報の充実を図り、子どもを産み育てる全ての家庭で日常的に利用していただけるような便利で魅力的なアプリへのリニューアルを進めているところでございまして、来年の1月リリース予定としております。リニューアル予定の内容といたしましては、アプリのポータルサイト化ですとか、新たに予約・申込機能、申請・届出機能、乳幼児健診手続機能等を実装するとともに、国で進めております電子母子健康手帳に対応するものとしていく予定でございます。

次ページにお進みいただきまして、2つ目の乳幼児健診のDX化でございしますが、乳幼児健診システムを新たに導入することで、集団健診の予約変更ですとか問診票提出、また、健診結果の確認を先ほどのかわさき子育てアプリから行えるようにして、保護者の利便性を向上させるということと同時に、これまで健診結果を業務システムにパンチ入力しておりましたが、健診結果のシステムへの取込をするというところで、業務効率化についても図っていく予定でございます。こちらは来年1月以降の1歳半と3歳児健診で導入をしていく計画でございます。

次ページにお進みいただきまして、3つ目の一時保育システムの導入でございしますが、一時保育システムを新たに導入するというところで、空き状況の確認ですとか予約をスマホから行えるようにして、保護者の利便性を向上させるということと、あとは、施設と市の間のやり取りといたしまして、一時保育の事業にかかります補助金申請交付事務というものがございしますが、これらの事務手続をDX化することで、施設側の事務作業を効率化して、保育業務に従事する時間を確保していくことを目指すものでございます。こちらのシステムにつきましても、令和8年8月の運用開始を目指しておりまして、現在登録作業を進めているところでございます。

資料の説明につきましては以上になりますけれども、来年度以降につきましても、国の子育てDXの動向なども注視しながら、今年度導入を目指しますかわさき子育てアプリ、こちらを市民側のインターフェイスとして活用を図りながら本市としてのこども・子育てDXを推進します。以上になります。

神田健康福祉局総務部企画課長

健康福祉局企画課の神田と申します。よろしくお願いいたします。

区役所のデジタル化の取組について、健康福祉局から、資料17ページとなります。資

料としては、医療DX、介護DXの対応&区役所業務の棚卸し等についてとなっていますが、資料にありますとおり、令和8年度以降のDXに伴う①から⑥の業務の仕組み等の情報収集や準備を進めている状況でございます。1つ目としては公費負担医療、2つ目としては地方単独医療費助成、3つ目が予防接種、4つ目が介護、5つ目が自治体健診、6つ目が感染症の届出となります。

19ページの資料は国が示している医療DX、介護DXの推進に関する工程表ですが、3行目が、自治体、医療機関、介護事業所の連携になるのですが、赤枠で囲ってあるところは、2026年度、令和8年度以降、下記について全国的に運用ということで、先ほどこども未来局が説明されていた母子保健情報以外のものについては、健康福祉局が所管しておりますが、母子保健情報以外はあまり進んでいない状況でございまして、令和9年度以降に進んでいく予定でございます。

2ページ戻っていただいて、17ページ、星印のところですが、6つの取組の中で③の取組が先行して進んでいます。③は予防接種になります。これは、市が直接医療機関と契約しておりますので、区役所業務には影響がないものでございます。それ以外については国から詳細情報がない状況になっております。一定、区役所業務へ影響が生じるものの、詳細な情報や準備すべき事項が定まっていないため、今後の対応が見通せていない状況でございます。とはいえ、国の対応を待っているだけではないので、左下のところですが、介護保険業務の棚卸しとしまして、高齢者数の増加、リソース不足、区役所の業務負担の軽減としまして、令和6年に1区で業務の一部委託化を開始しております。また、今年度は3区に拡大しているところで、これらの効果検証をしつつ、更に対象を広げて拡充していくことを検討しております。その右側ですが、障害福祉業務の棚卸しを進めておりまして、障害者、精神障害者、知的障害者の数が増えておりますし、多様化・重度化していること、また、障害者の事業所も増えていて、制度が複雑化し、区役所業務を圧迫していることから、各区の障害者支援・精神保健業務の内容・量・フロー等の整理と改善策を進めていくための検討を進めているところでございます。

次のページに移りまして、全国医療情報プラットフォームの全体像についてですが、右下の行政・自治体情報基盤については、全体としてまだこれからだという印象を持っています。右上の介護情報基盤につきましては、区の業務への影響が大きいところであると思っておりますので、注視しているところでございますけれども、具体的には、紙の介護保険証がなくなって、介護認定情報や資格情報がデータベース化され、区の業務に加え医療機関にとっても負担軽減につながるものと思っております。先ほど申し上げましたが、令和9年度以降に動き出すものが多くなっています。医療・介護DXに関する説明は以上でございます。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

御説明ありがとうございました。まずは資料 1 から 3 といたしまして、川崎市におけるデジタル化の取組として、D X 施策について、前提となる取組等をお伝えするために説明させていただいたところでございます。先ほど御説明したとおり（２）の方で質疑応答を予定しているところですが、こちらの今までの御説明の中で委員の皆様から御質問等がもしございましたら、お受けしたいと思います。いかがでしょうか。お願いいたします。松井先生、お願いします。

松井委員

松井でございます。おはようございます。

基本的なことだけですが、D X プランは今のところどれくらいの達成度でしょうか。

伊藤総務企画局デジタル化施策推進室担当課長

御質問ありがとうございます。我々でK P I を持っているものが幾つかございまして、電子申請システムの利用件数として、令和 7 年度の目標を 6 0 万件としておりますが、令和 6 年度末時点で 6 2 万 3 , 0 0 0 件でございました。

幾つか御紹介させていただきますと、先ほどのキャッシュレス決済導入について、もともと目標は 6 0 の窓口としておりましたが、昨年度末で 8 2 の窓口に導入を進めてきたところでございます。

また、先ほどお話ししました行政手続のオンライン化については、1 0 0 % を目指しておりますが、これは法令上の課題があると先ほどこども未来局の説明でもありましたけれども、まだ紙でないといけないものが残っているのですが、それ以外の手続はオンライン化しているということで 1 0 0 % オンライン化としております。法令上の課題の解決を受けて、更なるオンライン化を目指していきたいと考えているところでございます。

一方で、先ほどのキャッシュレス決済については、利用率 4 0 % を目指しているのですが、令和 6 年度末時点で 1 7 % とあまり利用が進んでいない状況でございます。標準化、共通化の取組については、令和 7 年度末までに対象の業務システムの標準化・共通化に対応する予定でございましたが、予定が遅れている状況でございます。説明は以上でございます。

松井委員

ありがとうございました。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

秋山先生、お願いします。

秋山委員

確認だけさせてください。まず、資料２ですけれども、先ほど子育てアプリの登録ユーザーが３万人というお話がありましたが、出産される方の何％ぐらいがアプリを使っているのか教えてください。

佐藤こども未来局総務部企画課長

目安といたしまして、毎月の出生届が約１，０００件で、新規でアプリに登録していただく方が約６００人となっておりますので、６割ぐらいの方が出生時点ではダウンロードしていただくものの、その後も継続して使い続けられるかということ、そこがなかなか難しく課題であると認識しております。

秋山委員

ありがとうございます。あともう１点、資料３について教えていただきたいのですが、介護保険業務の棚卸しということで、令和６年度に１つの区で業務の一部を委託化したということで、これはどういう業務を委託化したのか教えていただければと思います。

神田健康福祉局総務部企画課長

介護認定調査票の作成、主治医意見書の作成、審査判定の依頼、主治医への情報提供などの業務を委託しております。

秋山委員

はい。承知しました。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

庄司先生、お願いします。

庄司委員

武蔵大学の庄司です。御説明ありがとうございます。

簡単な質問だけさせていただきたいのですけれども、まず、標準化のところ、１２ページのところですけれども、期限が迫っている中で、期限に間に合わないということはあまり重要ではなく、むしろ安全にできるかどうかということのほうが非常に重要です。それから、話題になっているところではコストについてです。移行経費は国が出しますと言っていますが、上限があるというようなことや運用経費のほうが莫大になるのではないかなということも言われています。スケジュールよりも、むしろ安全性とコストのほうが気にな

っているのですが、そのあたりもう少し補足いただければと思います。

伊藤総務企画局デジタル化施策推進室担当課長

御質問ありがとうございます。おっしゃるとおりで、我々も、今手元に数字がなくてお答えできないのですが、当初は運用経費が下がるという話だったのですが、むしろ上がってしまうおそれがあると言われていました。ほかの自治体も同じ状況でございますので、国に対してお金が必要ということは要望せざるを得ないと考えております。安全性に関しては、おっしゃるとおりで、スケジュールが後ろ倒しされ、ベンダーのリソース不足によって、システムに不備があるのは非常に危険な状況と思いますので、もちろんなるべく早くやることに越したことはないのですが、きちんと移行体制がとれる中で各システムをクラウド上に構築していかなければならないという認識でございます。

庄司委員

ありがとうございます。期限に間に合うかどうかは重要ではなくて、安全にできるかどうか。期限をずらしたことによって、移行できたものとできなかったものが並行稼動したりするので、それはそれでまた問題が出てくる可能性があるのも、その辺は気になる場所ではあります。

あと、こどもに関することですが、例えば資料13ページで、各種届出等をオンライン化しましたという御説明をいただいたのですが、いわゆるDXというのは、やり取りの部分をオンライン化するかどうかということだけではなくて、可能なものは1つに束ねてしまう。それによって入力を1回で済むようにしたり、何件入力が行われたかがぱっとデータで出るようにしたりすることで、何か施策に役立てていく。個別の取組をつなぎ効率化させていくのがDXですが、そのあたりの御説明がなかった気がするもので、少し補足をお願いできればと思います。

佐藤こども未来局総務部企画課長

御指摘のとおり、単にオンライン申請できるようにしただけではなく、例えば乳幼児健診や一時保育のDXにつきましては、今やっていることを単にデジタルに置き換えるということではなく、今行っている業務をまず棚卸しして、その上でデジタル化しながら効率化していく、市民に向けてサービスを向上させていく、そういったところは大切にしたいと思いますか、忘れてはいけない点だと思っておりますので、特に一時保育システムなどにつきましては、これまで手作業であったり、請求書を出力していただいて、システムでその状況を本庁が把握していたりですとか、また、データを分析することで、こういったエリアでどのくらいの運用がなされているとか、そういった分析がシステム化することで可能になっていくと考えております。

庄司委員

やっている取組があれば伺ってみたかったということでしたが、例えば、オンライン申請にすることによって、保育園のマッチングなどが迅速にできる。データで入ってきて、A Iとマッチングすることによって保育園の手続が短期でできるようになり、業務を効率化することができましたというようなことが保育園関係のD Xで言われるのですが、そのようなことはまだやられていないのでしょうか。

佐藤こども未来局総務部企画課長

保育園に関しましては、国が子育てD Xということで、全国的な共通基盤を今整えているということでございますので、そちらが整い次第、本市としましてもデジタル化を進めまして、業務の効率化や申請手続等が効率的に行えるよう取組を進めてまいりたいと考えております。

庄司委員

分かりました。後ほど改めて議論させていただければと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

松井先生、どうぞ。

松井委員

こども・子育て施策のD Xの推進自体は進めていただきたいと思います。ところで、実際にオンライン化を進める段階で、区役所児童家庭課の業務状況をどれぐらい考察したのでしょうか。また、どの程度調整を行われましたか。純粹に考えますと、窓口業務とオンライン業務が二重になっているだけではなく、職員にとってみると二重の負担になっているように見えかねません。デジタル化では、各区役所で行われている事務を本庁に引き上げることにもなります。その場合、業務の二重性をできるだけ軽減化していく点でいろいろな調整を今回されたのではないかと思います。もう一つは、次のテーマに関わってきますが、棚卸しをされていく中で、本庁に引き上げられるものと引き上げられないものが出てきてはないのでしょうか。例えば全てオンライン化してしまえば、区役所に行く必要もなくなるわけです。また、職員が担当する必要もなくなります。このような議論を想定しますと、実際にオンライン化を進める前には、どれくらい児童家庭課と調整されたのか、調整されていたのであれば、どのような調整をしたのか教えていただきたいと思います。

佐藤 こども未来局総務部企画課長

様々な制度がございますけれども、制度ごとに関わりが異なるところがございまして、一つ一つ調整を図っていかないといけないような状況でございます。例えば、資料13ページの右側の小児医療費助成の申請につきましては、オンライン申請されたものは本庁の事務処理センターで申請の処理を行っております。また、左側の妊娠届につきましては、妊娠届を出していただいて、母子手帳を交付するタイミングで保健師が面談を実施し、様々な相談を受ける中で心配な家庭の情報をキャッチする。実際に対面で行うことが重要でありまして、例えば、それに関しては、届出がオンラインで完了するのではなく、事前に情報を送っていただくことで、今度面談にいらっしゃる方の情報を区役所が把握した上で面談に臨むというような使い方をしている制度がございますので、制度ごとに所管課と調整をさせていただいているという状況でございます。

松井 委員

分かりました。後ほどまた議論させていただきます。

菅原 市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございました。

それでは、次第に従いまして、次に進めさせていただきたいと思います。次第の1の（2）になります。区役所窓口におけるデジタル化の取組について検討いただきたいと思います。まずは事務局からお願いします。

長瀬 市民文化局コミュニティ推進部区政推進課担当係長

それでは、区役所窓口におけるデジタル化の取組につきまして、御説明いたします。20ページ、資料4を御覧ください。区役所窓口におけるデジタル化の取組につきましては、DX推進プランの重点取組事項として位置付けられておりまして、デジタル化施策推進室と連携しながら事業を進めております。DX推進プランにおける窓口のデジタル化に関する内容を簡単に御説明しますと、（1）これまでの主な取組状況としまして、1つ目の丸にありますとおり、市民サービスの向上と職員の事務負担の軽減を実現するために、異動届などの申請書作成を事前にウェブサイト等で行える仕組みであります区役所フロントシステムを令和4年1月に各区役所区民課に導入しております。続いて2つ目の丸のとおり、区役所フロントシステムの導入によりまして、区民課における一部の申請手続において、ウェブサイト、スマートフォン、区役所窓口に設置するタブレット端末等を使って申請ができるようになってございます。また、3つ目の丸のとおり、キャッシュレス決済につきましては、戸籍、住民票、税証明等の手数料につきまして、令和3年10月からキャッシュレスの支払いが可能になっております。4つ目の丸のとおり、区役所においてオ

ンラインイベントや企業向けの経営相談なども実施しております。（２）目指す姿としましては、デジタルデバイドにも配慮しながら、「書かない、お待たせしない」を実現し、スマートフォンを活用して「どこからでも手続や相談ができる」窓口を目指すとしております。本市は、将来的にデジタル化された行政サービスをワンストップで提供することを今後の方向性として示しておりまして、その実現に向けまして、まずは書かない窓口の取組を進めているところでございます。続きまして、（３）事業推進における現状と課題にありますとおり、区民課以外の課におきましても、区役所フロントシステムの活用などによりまして、書かない窓口の導入について検討を進めていく必要があるとしております。また、（４）事業の方向性にありますとおり、区役所フロントシステムの導入結果やマイナンバーカードの普及、活用状況を踏まえまして、窓口のあり方について検討を進めていくこととしてございます。

次のページを御覧ください。川崎市DXプランが目指す姿と区役所サービス向上指針を踏まえ、市民の負担軽減と同時に職員の業務効率化を図ることを目的に、市民と職員双方の視点から課題の見える化を図るものとして、窓口体験調査を実施することとしてございます。窓口体験調査につきましては、仮の世帯・人物像を設定しまして、職員が市民役を演じて、実際の手続と同様に必要な課を回って一連の手続をシミュレーションするものでございまして、対応する職員の動線等も観察することで、市民・職員双方の目線の課題や改善点を抽出するものとなっております。利用者目線で調査を行うことによりまして、市民の負担感の軽減に向けて、改善を行うこととしております。

次のページを御覧ください。本市では昨年７月に多摩区役所をモデルケースとしまして、デジタル庁からのアドバイザー派遣を受けて調査を実施しまして、現状と課題について整理してございます。現状としましては、１点目、混雑期以外でも区役所窓口にて長時間の待ち時間が生じている。２点目、ライフステージの一連の手続につきまして、基本情報の連携が行われておりません。３点目、手続の全体像が分からないことが来庁者の不安や不満につながっているとしてございます。続いて、課題としましては、１点目、出生、婚姻、転入など区民課業務がライフステージの手続の起点となっておりまして、窓口対応に時間を要しております。また、様々なケースが常時混在するため、簡易なケースであっても長時間の順番待ちが生じる場合があります。２点目、起点となる区民課で収集した基本情報について、部署間連携が十分にはなされていないと考えております。３点目、区役所での手続全体を見据えた案内機能を担う窓口が存在しないことと考えております。こうした状況を踏まえまして、窓口サービスにおける課題の解決に向けて必要な取組をまとめてございます。①窓口来庁者を減らす取組、②窓口業務の効率化、③デジタル技術を活用した部署間の情報連携、④手続全体を見据えた案内機能を担う窓口となります。それぞれ具体的な取組としましては、①につきましては、区役所窓口の混雑解消に向けて、オンライン申請等を推進していきたいと考えております。②につきましては、窓口体験調査を活

用しまして、窓口BPRの取組が必要と考えております。③につきましては、①②の取組を踏まえまして、デジタル技術を活用した窓口のスマート化を推進し、書かない窓口の拡大を検討していきたいと考えております。④につきましては、次のページに国の資料を添付しているところでございますけれども、ワンストップ窓口に向けた取組としまして、他都市事例を参考にしながら、本市の状況や取組に合致する形での総合窓口化に向けた検討が必要と考えております。説明は以上となります。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

御説明ありがとうございました。

それでは、(2) 区役所窓口におけるデジタル化の取組に関する説明で、委員の皆様から御意見をいただければと思うのですが、可能であればポイントを絞りまして意見交換ができればと思っております。先ほども話がありましたが、総合窓口というものを検討していかなければならないと考えております。窓口のデジタル化に向けて、書かない窓口実現に取り組んでおりまして、22ページの資料にありまして、昨年度、多摩区役所をモデルケースとして窓口体験調査を行いました。一方で、広範な業務を担う指定都市の区役所という観点で、究極は1つの部署で全ての手続を完結させるワンストップ型の総合窓口というところになると思うのですが、課の状況などからなかなか難しい部分もございます。現実的なステップといたしまして、他都市の事例を踏まえながら、転入等のライフステージに関する手続について、部署を跨ぎますけれども、御案内をしっかりとやっていくという意味でのライフステージ型のいわゆる総合窓口を研究しているところでございますけれども、こうした総合窓口を目指していく中で、必要な要素や踏まえるべき留意点、他都市の事例等につきまして御意見を伺えればと思っております。よろしくお願いいたします。

秋山委員

先に前提の確認をさせていただきたいのですが、窓口に来る人を減らすために総合窓口をつくるというふうにおっしゃっているのだと理解しているのですが、それでよろしいですか。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

窓口混雑の解消に向けて、区役所窓口に来ないでオンラインで申請できる手続の広報ですとか、案内を適切に行うという意味での総合窓口を目指しておりまして、まず、その中でも届出の記入を不要としタブレットで入力してもらうなどの取組を進めておりまして、最終的には案内型の総合窓口というのを目指しているところでございます。

秋山委員

今おっしゃっているのは、いらっしゃる方に応じて今日行う手続の全体像をお見せして、なるべくその方が少ない作業量で済むように入力をどこかで1回行えば、それを紐づけることによって、他の窓口では氏名等の入力が必要になるということでしょうか。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

基本的にデジタル化して、バックヤードの連携ももちろん視野に入れておりますし、まずは転入、出生等の主要なライフステージの手続に対応する際に、回っていただく部署を御案内し、入力していただいたデータを他部署間で連携して進めていきたいと考えております。

秋山委員

御案内機能というのは、A I やボットなどではないものを想定していらっしゃいますか。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

他都市ではA I を活用している事例もございますが、基本的にはナビゲーション機能みたいなものが画面に出て、職員の漏れがないようにし、システムはこれを補助するような仕組みを考えております。

秋山委員

想定されているもののイメージがつかなかったので質問させていただきましたが、だいぶ理解できました。ありがとうございます。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

庄司先生、お願いします。

庄司委員

書かない窓口の取組として、ライフステージに関係する手続について、部署を跨いで、まとめて対応する総合窓口にしたいというのは、大変すばらしい理想だと思います。それであれば、先ほどの御説明の中で、医療とか介護とか子育てとか、国の取組が動いているので動けません、様子見をしていますみたいな姿勢は物足りないと思います。その姿勢でいると、総合窓口の実現は大分先の話になるのではないかと感じています。前回の会議で議論したような人口減少とか職員の人口減少という話は、ものすごい勢いで進んでいて、そんなにゆっくりしてられない話だと思いますので、川崎市としてできることはどんど

ん動くという認識が必要だと思います。その上で、総合窓口なのですけれども、一番イメージしやすいのは銀行だと思います。銀行の例を私はよく出すのですが、昔は全員が銀行の窓口に行って、お金を下ろすには通帳を持っていき判子を押して行っていたわけですが、ATMがあちこちに増えて、さらにパソコンや携帯電話からでも手続きができるようになり、多くの手続は自分のいる場所から自分のペースで、オンラインでセルフサービスでできるようになったわけです。その結果、銀行の支店の窓口に余裕ができて、支店を減らしたものもありますし、窓口で対面が必要な方については手厚く窓口で対応できるようになったということだと思います。メリハリが必要ですね。デジタルにしてセルフサービスでできることはどんどんやっていただいて、本当に必要なものについては対面で行うこととし、せっかく来ていただいたた機会を上手く活用して総合的に行う。そのようなメリハリをつけていくことが必要だと思います。だから、オンラインでできるようなことをわざわざ区役所の窓口に来てもらってやるようなことはしない。国が給付金を支給しているのに対して、自治体が、国が一括で行えばよいと批判しているがあれと同じです。だから、オンラインでできるものはどんどんオンラインでやってもらって、本当に必要なものだけを区役所の対面の窓口で手厚くやる。そうしたものの再設計みたいなことを大胆にしっかりと自分の頭で考えていかなければならないと思います。

松井委員

庄司先生の御指摘は全くそのとおりです。私も混乱してきたのですが、職員が総合的な対応をするという話なのか、要するに総合窓口を1本にするみたいな話なのかというと、多分、後者の話をしているようです。タブレットを持ちながら、案内対応する職員は非常に大変になってきます。その方が楽だという人もいるかもしれないですけれども、現状はとても冗長な対応をされている現状があるのではないのでしょうか。職員が総合的な対応をするというのはむしろやめてもよいかもしれません。総合窓口と言われているものは、現行の婚姻届や死亡届、転入転出等の全ての手続を1つの窓口で対応したものだと思います。そういうものにシフトしてしまえばよろしいのではないかと思います。お手伝いはせずにオンラインで全てできる方は住民の皆さんで全部やっていただく。これにより、窓口でできるものを限定していくことになります。これは次の論点に関わってきますが、庁舎へ実際に来なくても手続きができる人が窓口に来て混雑が生じるので、庁舎に来なくてよい人は自分で手続きしていただく仕組みこそがデジタル化ではないのでしょうか。他方、窓口に来ないとできない方がいて、それに対応するのが総合窓口ではないのでしょうか。その場合、窓口は必ずしも総合的である必要が実はなくなってくるのではないかと思います。恐らく、デジタルでほとんどの手続ができてしまう時代がもうすぐやってくると思います。それを考えていけば、もっと特化した窓口が必要ではないかと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。こちらの説明が不足している点もございますが、総合窓口については窓口が1本で全部受け付けますという考え方もございます。区役所に様々な権限がある中で、いろいろな方がいらっしゃいますので、住民登録等を初めに行う区民課が、案内をしっかりと総合的に行う。これを総合窓口と言っていいのかという議論がありますが、その部分をまずは取り組んでいきたいと考えております。

松井委員

区民課が持っている窓口と児童家庭課が持っている窓口、高齢・障害課が持っている窓口を1つにする。1つで全ての所掌事務が対応できる窓口をつくるということでしょうか。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

究極の形ですね。区民サービス部という言い方をしているのですが、区民課や関連性の高い保険年金課でまずはしっかり実現していき、その先、先生がおっしゃったように全部の届出を一括で受けられる窓口を目指すべきだと思っておりますが、どういうステップを踏んでいくかというところは今後議論していきたいと考えております。

松井委員

その場合、システム上で連携ができるのかということが最初の論点になります。総合窓口立つ職員は、それなりの経験と知識を持つ職員でないと対応できないと思います。総合窓口座っている職員は、様々な手続のことをよく分かっているかなければならない。そのような職員を区役所に配置できるかどうかで総合窓口がうまく機能するかどうかが決まってくる。これは、1990年代から2000年代初頭に各自治体で導入された総合窓口のコンシェルジュを配置した結果から証明されていることではないでしょうか。適切に対応できる職員を配置できるかどうか、そのような職員が残っているかについては、確認したほうがよいと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。庄司先生、お願いします。

庄司委員

書かない窓口のモデルとされているような自治体がやっているのは、見た目の窓口を一本にするということよりもバックヤードの取組を大事にされています。総合窓口と言われる場所にきたときに、どんな手続でもできるように、総合窓口の端末はいろんなシステム

につながっている。住所変更であったり、子どもの出生であったり、条件が何か変わった場合に分野を超えてデータが連携され、窓口の統一もできているから、そこでできるということになるわけで、その後ろ側のデータ連携をしっかりと行わなければならないと思います。とはいえ、総合窓口を担当する職員のところには色々な相談が寄せられることになるので、万能な職員を配置しなければならなくなります。そんな人をたくさん確保できますかというのが、先ほどの投げ掛けでしたが、セルフサービスでできるものはどんどん行ってもらい、コンシェルジュが各区役所に1日1人か2人いれば回るようにしておくというようなメリハリが必要になると思います。

また、最近は税務署に行って確定申告しようとしても、それは自宅からパソコンでやるのと同じですと言われる。セルフレジみたいなもので、結局自分でやってくださいと言われ、ユーザーサポートが後ろに立っている。これはある種の総合窓口であり、そういうことも意識したらどうかなと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

御意見ありがとうございます。

松井委員

セルフ端末は庁舎のどの辺りにありますか。しばしば、庁舎のスペースの端にあるのではないのでしょうか。例えば、セルフ端末を庁舎のフロアのど真ん中に置いて、セルフ端末で手続きしていただくことを前提に進めるのも一つの案ではないのでしょうか。考え得てみるとセルフ端末は総合窓口のようなものです。訪れた方がご自分で手続きを行ってもら。でもそれでも困っている方がいらっしゃれば職員さんが支援するという考え方のほうが総合窓口という発想に近いのではないかと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。配置や動線を工夫し業務の改善につなげていくことは、目指すべきところの1つかと思います。ありがとうございます。その他に補足等はございますでしょうか。

それでは、次の議題に移らせていただきたいと思います。(3) 証明書発行体制について、事務局からお願いします。

佐藤市民文化局コミュニティ推進部区政推進課担当係長

市民文化局区政推進課の佐藤です。川崎市における証明書発行体制について、資料5、24ページから説明をさせていただきます。

まず初めに、発行体制の経過についてです。平成19年度から行政サービス端末を区役

所等に順次導入してまいりました。平成２２年度以降ですけれども、証明書発行窓口である連絡所については、取扱件数が減少してきたことにより順次廃止してまいりました。平成２７年度については、マイナンバー制度が始まったことにより、本市は平成２８年１月からコンビニ交付を始めております。平成２８年度については、行革の一環で今まで各区役所で対応していた郵送における交付請求について、一括対応できる郵送請求センターを設置しました。平成２９年度については、コンビニ交付が開始されたことによって、ほぼ同等の機能を持つ行政サービス端末を廃止いたしました。令和３年度については、キャッシュレス決済を開始。令和５年度については、オンライン手続の開始に伴い、証明書発行についてもオンライン申請できるようになりました。直近の令和６年度については、令和７年３月よりコンビニ交付の手数料を減額し、窓口よりも１００円安くしました。

続きまして、現在の証明書発行体制についてです。有人窓口は区役所、支所、出張所、行政サービスコーナーが４種類あります。本市においては区役所が７つありまして、区役所では全ての証明書発行を取り扱っています。

続いて、支所、出張所については、区役所の出先機関となっております。機能としては主に証明書発行の窓口と地域振興業務です。支所については、川崎区役所の出先機関として大師と田島にありますが、直近で令和７年４月に機能再編を行いました。再編前は、住民票等の届出業務や福祉部門の業務がありましたが、手続内容によって、支所では受けずに、区役所に行かなければならないものなど窓口サービスの分かりにくさがあり課題等があったので、再編により、届出業務と収納については区役所に一元化し、出張所と同等の機能となりました。

続きまして、出張所については、各区役所の出先機関として一部を除く証明書と納税証明書を扱っています。

続いて、行政サービスコーナーについてですが、主に、鉄道ターミナル駅を中心に駅前に設置、平日は１９時、土日は１７時まで開設されて、証明書発行窓口となっております。箇所としては５か所ありまして、主に発行件数の多い証明書を扱っております。

続いて、非対面のものとしては、郵送、コンビニ交付、オンライン手続等、この３種類があります。

次のページに移りまして、こちらは区役所等における証明書発行の推移になります。まず１番、証明書発行件数の推移になります。証明書発行全体の件数は、近年では平成２７年度をピークに低下傾向にあります。令和６年度には、平成２７年度比で１０％減の約１６６万３,０００件でした。令和６年度の発行件数は、区役所は約７４万件、支所は５万件、出張所は約４万件、行政サービスコーナーは約１６万件、郵送センターは約２１万、コンビニ交付は約４３万件、オンライン手続は約５００件でした。令和６年度の発行件数が増えた理由については、本籍地以外でも区役所で戸籍証明書が取得できる広域交付が始まった影響と考えています。続きまして、平成２８年度以降、コンビニ交付による発行件

数の増加が続く一方で、有人窓口の発行件数は減少傾向となっています。4点目です。令和7年3月にコンビニ交付手数料を減額したことから、今後は利用拡大が予想されるということで、3月以降は対前年同月比で見ると約20%増えています。続きまして(2)窓口ごとのシェアの推移とマイナンバーカードの保有率についてです。本市の人口に対するマイナンバーカードの保有枚数については、令和7年3月実績で76.6%というところで、一定程度普及が進んできております。続いて、マイナンバーカード保有率の上昇に伴い、コンビニ交付の取扱件数も増加傾向にあります。全体の発行件数における窓口の種別ごとの件数の割合で見ると、コンビニ交付の割合は令和6年度で全体の約26%と順調に増えてきています。逆に、有人窓口の割合については下降傾向にあり、区役所は平成27年度の約69%から令和6年度の約45%と、24ポイント下落しております。令和6年度で支所が3%、出張所は2.6%、行政サービスコーナーは10%と低いシェア率となっております。ちなみに、令和6年度の区役所のシェアが少し上がったというところについては、広域交付が始まった関係が影響していると考えられます。

続いて、次のページについては各有人窓口の設置場所等になります。

説明としては以上になります。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございました。こちらにつきましては、証明書発行体制のデジタル化に絡んで動いていく中、有人窓口がどうあるべきかというところが、私どもとしては課題認識しているところです。コンビニ交付の減額による証明書交付窓口の混雑緩和、待ち時間の短縮、来庁しないことによる市民の負担軽減などを進めていますが、マイナンバー保有率は76%を超えまして、コンビニの手数料減額によるコンビニ交付の件数が増加しました。先ほど説明あったとおり、出張所につきましては、4拠点合わせて発行件数4.2万件、シェア率26%という状況でございまして、今後はコンビニ交付のシェア率等が高まっていくことが想定されます。その中で証明書発行体制における有人窓口については、出張所を中心に、縮小等の見直しについて検討していくべきと考えております。

26ページにございますとおり、区役所以外の支所、出張所、行政サービスコーナー、証明書発行に特化した行政サービスコーナーというところもございます。こちらはまさに証明書を交付するための手続の窓口でございますけれども、行政サービスコーナーは、ターミナル駅に立地しておりアクセスしやすいこと、土日や夜間に開庁していることから優位性があり、コンビニ交付に対応できない高齢者の方の対応のため有人によるサポートの必要性もあるかなと考えておりまして、当面は存続させる方向で検討していきたいと考えておりまして、支所、出張所それぞれ、今後どういうふうに進めていけばいいかというところもお尋ねをさせていただきたいところでございます。

また、長期的な視点で考えますと、行政サービスコーナーというのは、広さの課題はあ

るんですけれども、便利なところに立地しておりますので、証明書発行以外の機能の付加や、機能転換等の検討も必要であると考えますが、そのような特性を踏まえた行政サービスのあり方についても御意見をいただきたいと思いますので、支所、出張所、行政サービスコーナー含め御意見をいただければと思っております。よろしくお願いいたします。

庄司先生、お願いします。

庄司委員

ありがとうございます。まず、資料1の25ページのグラフを見ているんですけれども、証明書の発行枚数自体を減らしたいですねというのがまずあると思います。恐らく民間でそういうものが求められている部分もあると思うんですけれども、もしも行政手続の中で住民票を持ってきてくださいというものが残っていたりするのであれば、まずそっちから削るというところからやっていかないといけないだろうと思いますし、場合によっては、大口のユーザーに対して、何かデータ連携できませんかねという話を考えていかなければいけないんじゃないかと思います。そうすることで、そもそも発行枚数自体が減るんですね。逆に言えば、棒グラフが横ばいになって若干増えているというのは嫌だなと思うところです。

また、オンライン手続という項目がまだ全然ないというのも非常に気になるところで、先ほどの最初の御説明の中でも大変気になったんですけれども、オンライン手続が前提ですよという方向に少し強く振って、方針を変えていく必要があると思います。よくデジタルガバメント先進国デンマークとか言われるんですけど、あそこは2014年の段階で通知とかのペーパーレスを達成しています。だから紙にならないんです。紙で通知もしないし、紙で手続していない。10年前の話です。その基盤はマイナンバーカード的なものであったり、マイナポータル的なものであったりするわけですけど、それは日本も整ったわけですから、それぐらい目指していい状況になってきていると思います。ですから、まずオンライン申請の方にどんどん振り向けていきながら、証明書の発行を減らしながら、この窓口要りますかという話になっていくのかなと思います。行政サービスコーナーと出張所がいるのかという話だと思います。

さっき御説明いただいたように、確かにこれから総合窓口を目指すのであれば、便利な場所にそういう場所があるのは、もしかしたら転用できるかもしれないので、無くせばいいかということそこはどっちも考えられるかなと思います。残すのであれば、まさにセルフサービスでやっていただく人たちのサポートをするとか、あるいは対面業務をどんどんそこに集めていくとか、そういう役割の変更をしていくことになるのかなと思います。そこはコンビニに任せてしまうというふうにして撤退するのも1つでしょうし、残して進化させていくというのも1つかなと思います。以上です。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。松井先生、お願いいたします。

松井委員

まず、事実関係を教えていただけますか。25ページの証明書発行件数の推移ですが、これは誰がどこで発行していた数値でしょうか。特に、個々の区の住民の方の発行数と区以外の住民の方の発行数は分かるものでしょうか。おそらく、川崎市の住民ですから、仕組み上はどこからでも発行できると思います。でも場所の問題は重要だと思います。要するに、近くのところではしか発行できない方はコンビニを利用される。まずそこに行ってしまうでしょう。また、川崎は縦長な地形であるので移動する方もたくさんいらっしゃると思います。そうすると、例えば、麻生区にお住まいがありながら、川崎区で発行するという方もいらっしゃるかもしれない。そうなりますと、特定の区である必要はないことになる。有人であるかどうかというのは、使われているところ使われてないところで減らし方も違ってくると思います。もしかすると増やすこともあるかもしれません。その判断のためにも、まずはデータでとらまえることはできるかを教えていただけますか。

2つ目は、これは単純に要望です。26ページの地図はなるほど面白いなと思って見ていました。ここにコンビニの場所をプロットすることはできないでしょうか。この図を見ると、区内外のどこで発行ができるのかも分かるでしょうし、少なくとも近くのところの発行はコンビニが一番近いことがよく分かる。しかもこれは図で見るものだと思いますけど、デジタル化されていれば自分の位置情報からも分かるようになればもっと便利です。出張所やサービスコーナーはよく見れば遠いよなと気が付かれ、そうすると自ずと自前で処理していただける。そうすると、サービスコーナーや出張所というものの自体がそれほど必要ではなくなってくるのかなと思いました。

最後は場所問題です。空いたところに端末は置いておいて、空いたスペースは子どもの居場所や高齢者の居場所みたいに他の人に使ってもらう。居場所問題はよほど地域の問題だと思います。役所が自分たちでは使わず居場所として活用していくのは面白そうです。住民の皆さんの居場所として活用していく。これは完全な希望です。前の2つはできるのか現実はどうなのか、できるかできないか、教えていただければと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

御質問ありがとうございます。

佐藤市民文化局コミュニティ推進部区政推進課担当係長

まず、データについて、どこの区民がどこで取っているかというデータについては、細かいところまで取れていません。コンビニについては、出張所については調べていて、近

隣１００メートル以内はコンビニがありますが、日吉出張所は３００メートル離れています。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

現状、区役所ではオンラインの申請、フロントシステムというシステムを入れておりますので、住民基本台帳と同じように、システムを使って証明書を発行申請することはできるんですけども、ただ、一方で、紙で申請をして、受理をして交付しているのが実態で、それは行政サービスコーナー、出張所、支所も同様になっています。そのため、申請書を１件１件確認して、記載されている申請者の住所と交付する証明書の住所を１件１件整理していけば把握できるんですけども、現状、そうした状況であり、システム的に統計を取ることはできないという状況になっています。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

２６ページの地図については、私どもが発行している区政概要という資料の配置図として使っております。

秋山先生、お願いします。

秋山委員

ありがとうございます。基本的に有人窓口を減らしていくという試みは賛成をしています。利用者を誘導するに当たり、経済的なインセンティブは結構大きいと思っていて、窓口より１００円安くなるということで、１年間でも効果は出ていますけれども、これからもっとそれが周知されれば更に利用が広がることでしょう。一方で、「オンライン手続かわさき」というものが開始されたものの、下のグラフには見えないぐらい、まだ利用がされていないと思います。こちらはオンラインで自分の家で自分の端末で手続ができるんですよね。「オンライン手続かわさき」で証明書を発行してもらうときというのは、費用というのはどのようなになっているんですか。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

費用につきましては、証明書交付の手数料と郵送料を御負担いただきます。返信で原本をお送りしなければいけないので、返送分の郵送料を併せて負担していただく形になります。

秋山委員

なるほど。郵送料は普通の郵便ですか。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

そうです。郵便代としていただくという形になっております。

秋山委員

金額はそれぞれ幾らになるのでしょうか。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

すいません、ちょっと今手元に金額の情報がないんですけれども、普通郵便でお送りさせていただくの、あと、請求の書類が多いと重量が重くなりまして、それだけ郵便代が加算されてしまうことになります。

秋山委員

そうすると、費用は幾らですか。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

手続自体にお金はかかりません。請求いただいて証明書交付の料金をいただきます。

秋山委員

証明書交付の料金は幾らでしょうか。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

住民票ですと1通300円です。

秋山委員

それはコンビニの料金と比べるといかがでしょうか。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

定価、通常の料金でいただく形となっています。コンビニだけが100円安いです。

秋山委員

そうすると、これが普及するインセンティブはあまりないということなんですか。

澤野市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長

コンビニは取れる証明書の種類が限られておりまして、郵送による請求ですとか、「オンライン手続きわさき」はもう少し取れる証明書の種類が広いので、その辺は少し差別化

があると考えています。

秋山委員

多分、住民のメリットが見えないと、なかなか利用は進まないと思います。同じ値段で郵送料もかかるのであれば、窓口へ行ったほうがよいとなってしまうことも考えられますので、ユーザーを移動させる策を併せて考えていただく必要があるのかなと思いました。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。庄司先生から、発行枚数自体を減らしていったほうがいいのかというお話がありましたが、一自治体が発行自体を減らす取組をどのようにやっていけばいいのでしょうか。その観点は確かにあるなと思ったんですけども、国マターといいますか、市としてどのように考えればいいのでしょうか。

松井委員

法令上規定されたものであれば、法改正を求めなければいけませんね。区の条例事項であれば自治体で決められているものの、庄司先生がおっしゃっているのは、提出を求めている公文書があればそれは見直せるのではないかと、ということでしょうか。

庄司委員

そうですね。例えば、学校関係とか不動産関係とか、多分大口があると思うんです。だから、サンプル調査とかしてみてもいいのかもしれませんが、住民票だったり、印鑑登録証だったり、戸籍だったり、何に提出しているのかというのを把握するというのが1つと、それから、内部の公立の施設とかで紙で出してくださいというのがあるんだったら、それを見つけてきてとりあえずデータ提出を可能にするということをやるとかですね。パスポートの発行手続で戸籍謄本の提出を不要にするとかそういうのが進んできましたね。だからオンライン申請もできるようになって、ただし、受取では対面が必要となる。その辺りが非常に参考になると思いますね。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。

それでは次に、(4) 地域社会における環境変化への対応ということで、資料6に基づきまして事務局から説明をお願いいたします。

石見市民文化局コミュニティ推進部区政推進課担当係長

区政推進課の石見と申します。資料6を説明させていただきます。

27ページ、御覧いただければと思います。地域社会における環境変化への対応に向けてでございます。27ページから29ページにつきましては、本年5月に本市市議会の文教委員会にて御報告した資料でございまして、第1回の有識者懇談会においても説明させていただいたところでございます。左上から、1番、改定の目的、2番、本市のこれまでの取組、右側に行きまして、3番、区役所を取り巻く環境変化をまとめたものでございます。

28ページに参りまして、左上から4番、市民アンケート・有識者ヒアリングによる意見聴取として、令和6年度に実施したかわさき市民アンケートにおける結果等をおまとめたものでございます。

右側に参りまして、5番といたしまして、改定に向けた考え方というものを記載してございます。これまでの検討状況まとめというところでございますが、現行の基本方針に掲げる「めざすべき区役所像」に基づきまして、これまで取組を進めてきたものでございますが、改定に当たりまして、こうした取組の継続に加えまして、①・②の対応に必要な要素を追加した「これからのめざすべき区役所像」を検討するとしております。その下、①デジタル化の進展に伴う対応でございますが、1つ目の点といたしまして、市民の利便性向上と業務効率化のため、区役所の業務プロセス改革の徹底とデジタル技術等の活用が必要としてございます。次に②地域社会における環境変化への対応でございますが、1つ目の点といたしまして、自助・互助では解決できない課題、複合的な課題への対応が求められている。区役所が高い専門性を備え、市民に身近な行政機関として地域を支えることが必要。また、3つ目の点といたしまして、地域支援、相談対応など専門性の高い業務への注力が必要としております。

こうした観点を踏まえまして、「これからのめざすべき区役所像」を検討していくということで、取組を進めさせていただいているところでございます。

次に、1ページおめくりいただいて、29ページでございます。中段に現行の基本方針に掲げる3つの「めざすべき区役所像」を記載しておりまして、その右側にこれまでと変わらず大切なところ、その下段には「デジタル化の進展に伴う対応」や「地域社会における環境変化への対応」に向けて、めざすべき区役所像に追加する必要がある「プラスαのイメージ」と書いてございますけれども、こうしたものを記載した部分でございます。こちらについては、1つ目の点といたしまして、「デジタル技術を活用し、効率的で質の高い窓口サービスを提供すること」、4つ目の点として、「地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力」といったところを記載したものでございます。

続きまして、30ページに参りまして、こちら参考1でございますけれども、令和6年度かわさき市民アンケートの結果の抜粋でございます。「(1) 区役所などの窓口サービスに望むもの」におきましては、「介護や子育て、健康などの専門的な相談が受けられる窓口」について、最も黒いところ、「望む」と回答された方が44.7%であります、「ど

ちらかといえ望む」を含めると 88.4%にまでのぼり、全体の中で3番目に多い項目となっております。

続きまして、1ページおめくりいただきまして、31ページにつきましては、「これからの区役所などに期待する役割」でございます。こちらについては、最も当てはまるものを1つ選んでいただくような形のものでございましたが、「福祉や子育て等の身近な相談窓口としての役割」を求める方が約2割いらっしゃったというところで、3番目に多い項目となっております。右側に行きますと、「性別、年齢別、居住区別」のグラフでございますが、赤枠のところでございますけれども、30代から50代の年齢層の方が20%以上でございます、主に子育て世帯、あとは親の介護をする世代を中心に相談窓口の役割といったものが期待されているのかなというところで掲載したものでございます。

32ページ目に参りまして、こちら参考資料2といたしまして、川崎市の将来人口推計をまとめたものでございます。(1)が総人口でございます、赤いところはピークを示したものでございまして、総数・総人口につきましては、令和17年、約159.3万人となっております。こちらをピークに、減少に転じる見込みとなっております。下のところ(2)年齢3区分別人口でございます。こちらについては、赤枠でそれぞれピークをお示しさせていただいておりますが、斜めのしましまになっているところが65歳以上人口となっております。65歳以上の総数につきましては、令和32年まで増加が続く見込みとなっております、総人口が減少へ転じて以降、15年間、65歳以上人口は増え続ける見込みとなっております。

1枚おめくりいただいて、33ページに参ります。(3)人口動態でございますが、社会動態につきましては、一貫して社会増で推移するという予測になってございますが、増加幅については減少傾向というところです。一方、自然動態につきましては、自然減で推移し、減少幅は増加傾向と想定されているところでございます。折れ線グラフにつきましては、社会動態と自然動態を差し引きしたものでございますけれども、字が小さくて申し訳ないのですが、2035年から2040年を境に自然減が社会増を上回り、人口増加から減少に転じるという想定となっております。

(4)につきましては、区別人口でございます、こちら各区の積み上げの棒グラフになってございますが、こちら赤枠については区別人口のピークをお示したものでございます。令和2年頃に麻生区、令和12年頃に川崎区、令和17年頃に宮前区、多摩区、令和22年頃に中原区、高津区、令和32年頃に幸区となっており、区によってピークを迎える時期に差がついている状況です。

資料の御説明は以上でございます。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございました。前回御説明した考え方に併せまして、30ページ以降、市民

アンケートの内容ですとか人口動態、区別人口のピークが大分違うというところをお示しさせていただいたところでございます。

29ページ、プラスαのイメージ、下段のところでも赤枠にも書かせていただいていますけれども、論点といたしましては、これから先の10年程度を見据えまして、区役所が注力すべき業務として、地域におけるつながりなどの地域支援ですとか、課題を抱えた人を専門職につなぐ相談体制などが必要であると考えて、それを打ち出すということですが、注力するに当たって、先ほどもお話に出ているとおり人材育成の観点として留意すべき検討事項、時間を要しながらだと思えますが、注力するに当たっての検討すべき留意点と、また、もう一つの論点といたしましては、デジタル化を進める中で職員の意識改革や意識醸成、先ほどもお話出ておりましたが、デジタルとアナログの併存による現場での負担感がございます。DX推進に当たっての職員の意識醸成も着実にやっていくしかないかなと考えているところがございますが、職員意識の醸成に向けて御意見等を伺えればと考えているところがございます。よろしくお願いいたします。

松井委員

10年後を見据えた区役所の注力すべき要素では、窓口DX等を通じて定型業務を集約化していきながら、本当に困っている方といいますか、区役所で対面対応しなければいけない方の業務に集約化していくというのは考えられるべきだと思います。次に、これをうまく動かすにはどうするかということになると思います。恐らくこれは我々より皆さんの方がよく理解されている話ではないでしょうか。例えば、児童家庭課や高齢・障害課、区民課もそうですが、それぞれの部署で向き合っている専門家とか専門組織、専門的な人材は、それぞれの対応になってしまっているところがあります。区役所とのつながりは重要ですが、地域資源という言葉を使ってよいかは分かりませんが、地域資源を情報共有できているか、実際に会っているか、地域資源を区役所視点ではなくて、地域単位でつながっているか、つながっていないか。のいずれも明らかにした上でつなげていくということが、いざというときにつなげやすいのかなと思います。

専門職では三師会とかもそうだと思いますが、医師や歯科医師とのつながりも大切です。これらのつながりが市の中でうまくできているのか、エリアの中でできているのかというのを見直していきながら、うまく動きそうにないのであれば、ちゃんとつなぎ直すところに時間を費やしていくとよいのではないのでしょうか。相談業務を単に話を聞くだけではなくて、つないでいくときにつなぐ先が動いていかないと意味がないので、そこをしっかりと手当していかなければいけないと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。次回の懇談会のテーマである地域づくりにも関わる視点かなと

思います。ありがとうございました。

秋山先生、お願いいたします。

秋山委員

今の話と重なりますが、結局、今これだけデジタルが便利になった時代に窓口へいらっしゃる方というのは、例えば高齢で認知機能がかなり落ちている方であったり、あとは、若い方の場合でも周囲に助けてくれる人がおらずデジタルでの手続きにはかなり困難を来す方であったりとか、窓口対応自体が一人一人に対して大変になっているのではないかと思います。そのため、効率的に進めるといっても、なかなか難しい部分もあるのではないかと思います。今後のことを考えたときに、とにかく手のかからない人というのは、デジタルであったりオンラインであったりにシフトしていただいて、窓口にいらっしゃるのには、サポートやケアの専門性が求められる人が多いということを前提に、準備いただくことが大事だと思っています。そのときに、窓口対応する職員の方たちのサポートというところもとても大事だと思っています。最初に、デジタル化、ワークスタイル変革、働き方の話があったと思うのですが、職員の方が潰れないように、特に窓口での大変な対人業務をされている方たちへのサポート支援というのがうまくつながって連携していくというようなところをしっかりとつづけていかないと、なかなか難しいことになるのではないかなと感じています。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。庄司先生、お願いします。

庄司委員

相談については、秋山先生がおっしゃったこととほぼ似たようなことを考えていました。私、消費者庁の消費生活相談のDX問題に5年近く関わっているんですけど、相談も解像度を上げて見ていく必要があるだろうと思います。本当に手っ取り早く問題解決したい人であれば、それこそオンラインでどんどん解決していくことが必要で、それはそういう準備を進めれば良いと思うんです。一方で、相談というときには人と話すことによって自分の安心感を得たい方もいる。それから、今まさに秋山先生おっしゃったように、実は、表面的な問題だけではなくて、認知機能であったり別の課題を抱えていたりするようなケースもある。そうなってくると、もしかすると、これは公務員ではなくて、それこそ専門家が相談に乗ったほうがいいのかも说不定。そういうケースも出てくると思います。だとすると、そうやって分けていった中で、本当に区役所の職員の方が対応すべき相談はどの部分なのか。そういう場合分けというのをもしかしたらしていったほうが良いのではないかな。必要があれば、地域資源、その地域の専門家の方とつないでいくとか、場合

によっては、高齢者同士で雑談できれば解決するレベルの相談なのかもしれないわけですし、そういう整理が必要になってくるんじゃないかと思います。

それから、意識醸成の話でいうと、先ほど人口のグラフを拝見して思うのは、2035年からが川崎市にとっては新しい局面に入るんですね。人口減少ですね。35年からというか、35年までの間にそのタイミングがやってくる。つまり、あと10年以内ということですね。数年後にはいよいよ余裕のある川崎市ですら人口減少という局面に入ってくる。人口減少に入ると、やっぱりモードって変わってくると思うんですね。そこから増えるということは絶対あり得ない。恐らくどんどん減っていくわけですし、人口が減っていくということは、恐らく財政的にもきつくなっているでしょうし、地域の共助みたいなところもどんどんきつくなっていくということで転換点になる。それが数年以内にやってくる。10年以内にやってくるということで、その状況でわざわざ地域の課題に向き合おうとしてくれる職員をどう確保するのかということですね。そういう人たちが、こんな面倒くさい古くさい業務しているんだったらちょっと嫌だなというふうに思わないで、こんなにやりがいがある仕事だったら頑張りたいという方をどうやったら確保できるのかという観点から業務の見直しというのをしていく必要があると思うんですね。年長者はあまり変えたがらないとか、そういうことを言っている場合じゃなくて、来るべき危機に向けて見直すべきものは、この数年で準備しなきゃという意識が必要なんだろうと思います。抵抗感を示す方というのは、今が一番うまく回っているわけなんです。新しいものを入れると、多分何かを変えなければいけないので、仕事のクオリティーが極端に落ちてしてしまうとか、システム標準化もそうなんですけど、一旦落ちてしまうことが嫌だと。けれども、長期的目線で見たら、今の最適が将来の最適じゃないわけですから、将来の最適という観点で今やれることをやらなきゃいけないんですね。川崎市、露骨に言えば、今が一番財政的に余裕があるはずなんです。人もそうだと思います。これからの未来においては一番余裕があるわけですから、今が将来に向けて投資すべきタイミングで、これを5年10年遅らせると、ずるずる右肩下がりが加速していくというような危機感を持った方がいいのではないかなと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。先生おっしゃった人材の確保ですとか、若手職員を人材としてどう育てていくか、人材育成基本計画も今年度改定を予定しておりまして、その辺もお話できればいいかなと思いました。

抵抗勢力みたいな話、DXの話になるんですけども、区役所におけるDXの進め方の中で、なかなか標準化の部分でシステムに合わせて業務を変えていかなければならない、システムに合わせてどんどん変えていくというようなイメージがあります。そうは言っても、現場、区役所の抱える課題感を吸い上げた上で、DXを丁寧に進めていく必要がある

のかなと考えているんですけれども、その場合に、区役所の意見だけではなかなか進まないところがあり、本庁部門がシステムを設計し、バランス感覚が必要になってきます。そこをちゃんと丁寧にやりながら、移行スピードをどう保つかみたいなお話もあったと思いますけれども、今後標準化が進む中で、現場の納得感があるところで進めていくということに課題感を持っているところなんですけれども、その辺り御意見いただけるとありがたいです。

庄司委員

コミュニケーションはすごく大事だと思います。納得感を持ていただかないとやっぱり人は動かないので、コミュニケーションはすごく大事だと思います。だけど、聞き過ぎて何かシステムに変なカスタマイズをいっぱいしてしまうと元も子もなくなりますので、そこは譲らないで、システムに合わせていただくということもする。結局、各現場の方々の負荷を減らすことが目的なはずなわけです。来るべき危機に備えて、とにかくあなたの仕事を楽にしたいのですということとはちゃんと共有して、そうになっていないのであったら、そこは、むしろシステムの方も対処しなければいけないことがあると思いますけれども、基本的には目的はあなたをより忙しくさせることではないですということのをちゃんと握って、コミュニケーションを取りながら、しかし、変なカスタマイズとかせず、期限をなるべく守って進めていくことが必要かなと思いました。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

松井先生、お願いします。

松井委員

専門的なつながりという話ですけど、両先生から御指摘のあったところですが、一般事務職の職員の方に相談業務を担っていただいて、皆さんも経験されてきた方たくさんいらしたと思うんですけれども、それはそれで経験として意味があると私は思います。案件が非常に複雑であり、長期化にわたるものになると一般事務職の職員はほとんど素人ですから経験という名の能力によって乗り越えられる人もいれば、乗り越えられない人もいます。それであれば、餅は餅屋の世界で、専門職、いわゆる心理職の方をしっかりと採用して、そこに配置する。今でも配置しているところには配置していると思いますが、心理職の方々をいろんな分野で活用できると思います。相談業務に専門職をちゃんと配置できるようにすることが重要だと思いますが、専門職の方は特定の分野に特化していて、横に展開していくことが難しくなりがちです。そのときには、まさに一般事務職の方が、この人とこの人をつないでくださいとか、相談業務の中でも相談を実際にやる方と相談をつなぐ方ということで配置をしっかりと行ってはどうでしょうか。そのためにもまずは専門職の採

用もしっかり考えていくのがよいかなと思いました。これが1つです。

もう一つは、DXの意識改革と意識醸成です。まだそんなこと言うのですかというのが正直なところで、要するに、職員で最高齢の方は1965年生まれぐらいだと思います。そのような拒否反応を起こす世代なのでしょうか。拒否反応を起こすような人がいれば、その方々が担当されている職や職務内容を見直していただく方が良いと思います。少なくとも70年代生まれの方であれば、20代の頃からパソコンを普通に利用している世代です。その下の世代はこどもの頃から当たり前に使っています。意識醸成ということを強く言わなきゃいけない時代なのでしょうか。むしろそういう方が管理職に就いていらっしゃるのであれば、気負うことなく若い方に聞いていただくとよいと思います。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

貴重な御意見ありがとうございました。意識の醸成という言葉を使ってしまったのですが、一丸となって進めていこうというところの雰囲気作りかと思います。

秋山委員

恐らく世代的にデジタルの拒否反応というよりは、業務プロセス改革とかそちらへの拒否反応なのかと思います。今日はフロントラインの話が多かったと思うのですが、一番大事なのは、市役所内部の業務プロセス改革というところなのかなと思っています。

加えて、フロントラインの話は、先ほど先生たちがおっしゃっていたように、バックボーンというか基盤のところをしっかりとつくるという、フロントよりもまずそちらをちゃんと横連携できるような形で整えていくことが大事かなと思っていました。

窓口業務において対応に苦慮するような市民が多い時代になっていますので、もちろんソーシャルワーカーだったり保健師だったり、心理職もいたほうが良いと思うのですが、一般事務の方たちの対人スキルを上げていくような教育プログラムも必要かなと思います。今、銀行はインターネットバンキングなど一気にオンライン化が進んでいますが、銀行の窓口に来る人の中には認知機能が落ちている方が多く、銀行員の方たちがものすごく苦勞されているという話もあります。恐らく対人業務をやっているどの業態も同じ状況で、今そこに力を入れていると思いますので、区役所や市役所の職員の皆さんも対人スキル向上というところは、eラーニングとか様々な教育プログラムで図っていくことができるのではないかなと思っています。

菅原市民文化局コミュニティ推進部区政推進課長

ありがとうございます。

予定していた時間を超過しておりまして申し訳ございませんでした。4つの議題につきましてはこちらで締めさせていただきたいと思うんですが、皆さん、何かその他ございま

すでしょうか。

それでは、最後に事務連絡をさせていただきたいと存じます。次回の開催日程でございますけれども、8月1日金曜日を予定しておりますが、こちらでよろしいですか。

それでは、時間が超過してしまいまして申し訳ございません。本日、これもちまして第2回区役所改革の基本方針の改定に関する有識者懇談会を終了させていただきます。本日はどうもありがとうございました。