

「区役所改革の基本方針」の改定に向けた考え方（1／3）

1 改定の目的

- 平成28(2016)年に「区役所改革の基本方針」（以下、「基本方針」という。）を策定し、10年後の地域社会を見据え、区役所が果たす役割とその実現に向けた取組の方向性を示し、取組を進めてきた。
- 策定から約10年が経過し、区役所を取り巻く環境が大きく変化していることから、取組の進捗状況を確認するとともに、今後の10年程度を見据え、**これからの区役所が果たす役割や取組の方向性を改めて示すため、基本方針を改定**する。

めざすべき区役所像
(現行の基本方針)

- 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
- 共に支え合う地域づくりを推進する区役所
- 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

2 本市のこれまでの取組

(1) 区役所に関連する主な方針・計画（平成27(2015)年以降）

年月	計画・方針等
平成27年3月	「地域包括ケアシステム推進ビジョン」策定
平成28年3月	「 区役所改革の基本方針 」、「総合計画」、「行財政改革プログラム」策定
平成30年3月	「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」策定 「多摩区役所生田出張所建替基本計画」策定
平成31年3月	「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」策定 「鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能に関する基本方針」策定
令和3年5月	「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する実施方針」策定
令和4年2月	「宮前区役所向丘出張所の今後の活用に関する方針」策定
令和6年5月	「地域デザイン会議運営指針」策定

(2) 「めざすべき区役所像」に向けたこれまでの主な取組と課題

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

(取組) 総合行政機関として、市民生活に密着した行政サービスの効果的・効率的な提供を推進
(課題) 地域課題の複雑化・多様化が進み、**複合的な生活課題への対応が必要**

(取組) **行政手続の原則オンライン化**、キャッシュレス決済等を導入し、市民サービス向上、業務効率化を推進
(課題) 基幹システム標準化や制度改革に対応するための**窓口BPR(業務フロー等の見直し)の必要性**

(取組) **区役所中心の窓口サービス提供体制の構築**、手数料減額による**コンビニ交付の更なる利用促進**
(課題) **証明書発行体制のあり方**（区役所・支所・出張所・行政サービスコーナー等）の検討

共に支え合う地域づくりを推進する区役所

(取組) 地域との対話を通じた**自助・互助活動を推進**する取組の支援、**「顔の見える関係」づくり**を推進
(課題) 地域のつながりの希薄化や生活課題の複雑化・複合化を踏まえた**効果的な支援体制づくり**

(取組) **「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」を策定**し、多様な主体の連携による地域づくりを推進
(課題) 「まちのひろば」の更なる創出に向けた**見える化の取組**、中間支援組織へのより効果的な支援

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

(取組) 地域課題対応事業や市民提案事業等、市民の参加と協働により課題解決する事業を実施
(課題) 地域課題の実態に応じた柔軟な見直しが可能となる**事業のマネジメントのあり方等**の検討

(取組) 向丘出張所コミュニティカフェ、生田出張所地域利用等の地域づくりの場の確保に向けた取組を推進
(課題) より使いやすい利用方法や環境整備等、**身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用**の検討

3 区役所を取り巻く環境変化

デジタル化の急速な進展	- 新型コロナウイルスの感染拡大による社会変容に対応するため、社会のデジタル化が急速に進展 - デジタル改革関連法に基づく基幹システムの標準化への対応として、業務プロセス改革とデジタル技術等の更なる活用が必要 - マイナンバーカードの更新やマイナ保険証、戸籍の広域交付など、国の制度改革、システム変更等への対応が必要
想定外の危機事象の発生	新型コロナウイルス感染症の拡大において、感染症を所管する区衛生課や危機管理担当を中心に、区役所・関係局による応援体制を実施 - 想定外の危機事象へ対応するため、市民への対応、関係機関との調整等において、区役所・関係局の一体的かつ迅速な対応が必要 - 頻発する異常気象による自然災害の被害を軽減するための住民自身による自助、地域コミュニティにおける互助の役割の重要性の高まり
人口構造の変化	本市の人口は、令和17（2035）年頃の159.3万人をピークに減少過程への移行が見込まれ、少子高齢化の進展による労働力不足・人材不足、地域の担い手不足の深刻化や区役所に対する市民ニーズの変化が想定される
地域社会における環境変化	- 近所づきあいの程度について、「あいさつをする程度」が45.3%で最も多い。また、「ほとんどつきあいが無い」割合が増加傾向（前回調査に比べ2.8ポイント増、第2回調査以降増加が継続）を示すなど、地域におけるつながりの希薄化が進行（第6回川崎市地域福祉実態調査(令和4年実施)） - 地域のつながりの希薄化、家族構成の変化、外国人市民の増加、ライフスタイルや価値観の多様化などにより、地域の課題が多様化・複雑化

区役所を取り巻く課題や環境変化への対応が必要

「区役所改革の基本方針」の改定に向けた考え方（2／3）

4 市民アンケート・有識者ヒアリングによる意見聴取（令和6（2024）年度）

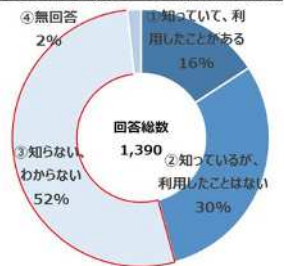
（1）市民アンケートの実施（個別調査項目）

令和6（2024）年10月～12月、区役所等のあり方をテーマに市民アンケートを実施。「オンライン手続サービスの利用意向」や「窓口サービスに望むもの」等について調査（「令和6年度かわさき市民アンケート」）

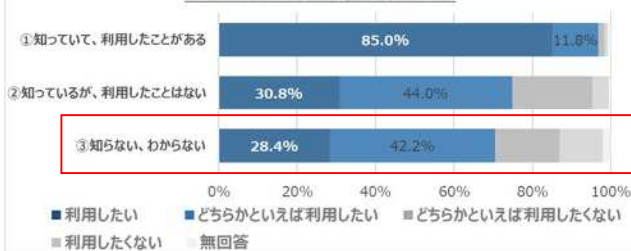
ア オンライン手続サービスの認知状況・利用意向

- オンライン手続サービスの認知状況について、「③知らない、わからない」を回答した方が最多（約5割）（左図）
 - 「③知らない、わからない」を回答した方うち、オンライン手続サービスを「利用したい」又は「どちらかといえば利用したい」を回答した方は7割以上（右図）
- ⇒オンライン手続サービスのニーズは高い

オンライン手続サービスの認知状況



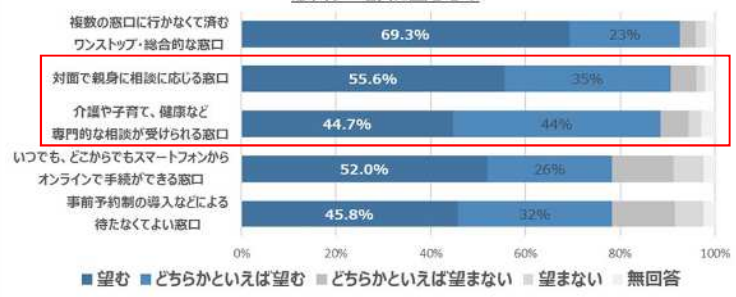
オンライン手続サービスの利用意向



イ 窓口サービスに望むもの

- 最も数値が高かったのは「複数の窓口に行かなくて済むワンストップ・総合的な窓口」であったが、窓口サービスの利便性向上だけでなく、「対面で親身に相談に応じる窓口」や「専門的な相談が受けられる窓口」についても、9割前後の方が「望む」「どちらかといえば望む」を回答

窓口サービスに望むもの



（2）有識者ヒアリングの実施

- 令和7（2025）年1月、3名の有識者にヒアリングを実施（東京都立大学 松井教授・武蔵大学 庄司教授・慶應義塾大学 秋山教授）
- <ヒアリング内容（一部）>
- DXとは、支える人を支えるためのもの。市民に接する時間を増やすため、それ以外の業務を効率化することにDXの意義がある
 - 地域課題への対応は、関係する部署と連携・協力しながら行うものであり、総合格闘技のようなものである
 - 区役所や本庁部署間の連携ができないと現場の職員が疲弊する悪循環が生じる

5 改定に向けた考え方

くこれまでの検討状況まとめ

現行の基本方針に掲げる「めざすべき区役所像」に基づき取組を進めてきたところであるが、改定に当たっては、こうした取組の継続に加え、以下①②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。

①デジタル化の進展に伴う対応

- 少子高齢化の進展により労働力不足・人材不足が予測される中、**市民の利便性向上と業務効率化のためには、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**
- デジタル化の進展により、来庁する市民の減少が予想されるため、証明書発行も含めた区役所の機能、施設としてのあり方について検討が必要（*1）

②地域社会における環境変化への対応

- 地域課題の多様化・複雑化が進み、**自助・互助では解決できない課題や複合的な課題への対応が求められており、これまでの区役所の枠組みでは対応が困難な問題が生じることが想定されることから、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**
- 多様化する市民のニーズに対応するため、**市民視点による地域課題の把握が重要**
- 地域支援や相談対応など**専門性の高い業務への注力が必要**
- 気候変動の影響による豪雨・暑熱等の深刻化や、自然災害のリスク増大等に対し、機動的・効率的に対応するため、**機動的・柔軟な組織運営や地域との連携が必要**
- 複合的な課題や制度の狭間にある課題に対応するため、**区役所と関係局とが連携を深めながら、一体的・包括的な対応が重要**

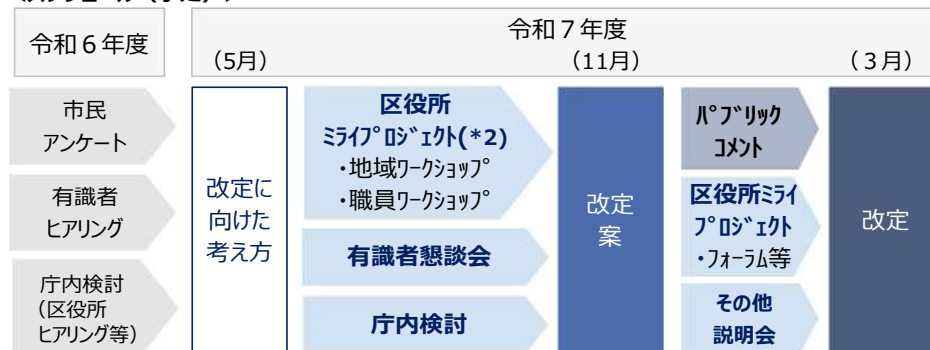
こうした観点を踏まえ

様々な手法により市民の声を聴きながら、改定に向けた取組を進める

6 改定に向けた進め方（令和7（2025）年度）

- 改定に向けた考え方を踏まえ、引き続き庁内検討を進めるとともに、区役所ミライプロジェクト（*2）により市民の声を聴きつつ、また有識者による専門的見地からの意見を取り入れながら検討を進め、**改定案を策定・公表する（令和7年11月予定）**
- 改定案公表後、パブリックコメントを開始するとともに、区役所ミライプロジェクト（フォーラム）等により、市民の声を聴く機会を設けながら、**令和8年3月に改定をする**

<スケジュール（予定）>



*1 証明書の発行のあり方を含む区役所等の機能再編については、「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）年策定）において取組の方向性を示してきたが、デジタル化の進展や地域社会における環境変化に対応するため一体的に検討を行う必要があることから、基本方針の改定に合わせ、同実施方針の見直しも含めた検討を行う

*2 区役所ミライプロジェクトとは、暮らしやすい地域社会の実現に向けて、市民とともに区役所のミライについて話し合い、考える場

「区役所改革の基本方針」の改定に向けた考え方（3／3）

- 現行の基本方針では、「市民目線に立った行政サービスを総合的に提供する」、「共に支え合う地域づくりを推進する」、「多様な主体の参加と協働により地域の課題解決を図る」をめざすべき区役所像として掲げ、取組を進めてきたところである。
- 基本方針の改定においては、こうした取組の継続に加え、「5 改定に向けた考え方」における「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、必要な要素を追加（プラスα）する必要があることから、「これからのめざすべき区役所像」について、市民の声を聴きながら検討を進めていく。

現行の基本方針

めざすべき区役所像

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

共に支え合う地域づくりを推進する区役所

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

これまでと変わらず大切なところ

市民目線に立った着実な行政サービスを総合的に提供する

地域での「顔の見える関係」や地域コミュニティの形成につながるきっかけづくりの取組を進め、地域が主体となった持続的な地域づくりを推進する

多様な主体と協働しながら、地域の課題解決を目指す



プラスαのイメージ

- デジタル技術を活用し、効率的で質の高い窓口サービスの提供
- デジタル化の進展により、来庁する市民の減少が予想されるため、身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用
- 自助・互助では解決できない課題、複合的な課題に対して機動的・柔軟に対応する組織運営
- 地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力
- 地域との対話・意見聴取の場の活用により、市民視点による地域課題の的確な把握
- 相互関連性の高い事業の情報共有と連携の円滑化