

**区役所と支所・出張所等の
機能再編実施方針
改定版
(素案)**

平成29(2017)年11月

川 崎 市

区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版（素案）について

川崎市では、平成21（2009）年3月に「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、効率的で利便性の高いサービスの提供を目指して、届出受付窓口の区役所への集約や地域振興・市民活動支援機能の整備・充実などの取組を進めてきました。

この間、策定から8年が経過し、区役所や支所・出張所等を取り巻く状況にもさまざまな変化が生じています。そこで、平成28（2016）年3月に策定した「川崎市総合計画」第1期実施計画において、現状に即した実施方針の改定に向けた取組を位置付け、庁内検討を重ねてきました。

この度、「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」（素案）を取りまとめましたので、広く市民の皆様からの御意見を募集いたします。

今後は、いただいた御意見を踏まえ、平成30（2018）年2月には案として取りまとめるとともに、更なる検討・調整を加え、同年3月をめどに「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」を策定していきます。

なお、今回の改定版では、今後のコミュニティ施策の検討や地域包括ケアシステムの取組など、「窓口サービス」の枠組みを超えた内容を追加しているため、方針名称から「窓口サービス」を削除しました。

ご意見の募集について

【募集期間】

平成29(2017)年11月24日(金) ~ 平成29(2017)年12月25日(月)

【ご意見の提出方法】

以下のいずれかの方法で実施方針改定版(素案)についての御意見をお寄せください。書式は自由ですが、巻末に「意見書」を添付してありますので、コピー等によりご利用ください。

◆ FAX、郵送、持参による提出

・ F A X

0 4 4 - 2 0 0 - 3 8 0 0

・ 郵送(または持参)先

〒 2 1 0 - 0 0 0 7

川崎市川崎区駅前本町11番地2 川崎フロンティアビル7階
市民文化局コミュニティ推進部区政推進課

◆ インターネットによる提出

市のホームページ「パブリックコメント」のページから意見の提出が可能です。アドレス、QRコードは次のとおりです。

<http://www.city.kawasaki.jp/templates/pubcom/250/0000092517.html>



目次

区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版の全体像.....	2
第1章 総論	5
1 改定の背景と目的.....	5
2 区役所と支所・出張所等の位置付け.....	5
3 区役所と支所・出張所等の成り立ち.....	6
4 実施方針改定版の位置付け	7
第2章 これまでの機能再編の取組	8
1 区役所	8
2 支所・地区健康福祉ステーション	8
3 出張所	9
4 行政サービスコーナー	11
5 連絡所	11
6 行政サービス端末	12
第3章 区役所等を取り巻く主な状況変化	13
1 社会状況等の変化	13
2 新たな取組の推進	14
3 継続して検討が必要な状況	15
第4章 区役所等の現状と課題.....	17
1 現在の組織体制と主な取扱業務.....	17
2 現在の区役所等の主な課題.....	18
第5章 機能再編の方向性と取組	25
1 基本目標	25
2 機能再編の方向性と今後の取組	25
3 庁舎整備の方針と取組の方向性.....	34
第6章 今後のスケジュール	36
資料編	38

1 改定の目的

前回実施方針策定後、8年が経過し、区役所や支所・出張所等を取り巻く状況にも変化等が生じているため、平成28年に策定した「区役所改革の基本方針」に基づき、共に支え合う地域づくりに向けた区役所機能の更なる強化を図るため、現状に即した実施方針へ改定を行います。

2 前回実施方針（平成21年3月）策定後の主な取組

区役所

川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生

- ・市税部門の市税事務所への再編【平成23年実施】

支所・地区健康福祉ステーション

大師・田島

- ・川崎区役所の移転・整備および大師・田島支所の機能再編等について検討【平成21年～】

出張所

日吉・橋・向丘・生田

- ・住所変更や戸籍等の届出窓口を区役所に集約【平成24年実施】
- ・市民活動コーナーの整備【平成24年実施】
- ・日吉健康ステーションの区役所への一元化【平成28年実施】

行政サービスコーナー

川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅

- ・日曜日開設時間を17時まで延長【平成22年実施】
- ・管連絡所の行政サービスコーナー化【平成22年実施】
- ・川崎行政サービスコーナーのJR川崎駅北口への移転、観光案内・魅力発信施設と複合化して祝日開設【平成30年実施予定】

連絡所

宮前・柿生

- ・宮前連絡所廃止【平成24年実施】
- ・柿生連絡所廃止【平成27年実施】

行政サービス端末（市内21台）

- ・行政サービス端末廃止【平成29年実施予定】

3 区役所等を取り巻く主な状況変化

前回実施方針策定後、8年が経過し、以下のような状況の変化等が生じている。

◎ 社会状況等の変化

- ・地域包括ケアシステム構築の必要性
- ・地域防災機能の必要性

◎ 新たな取組の推進

- ・「区役所改革の基本方針」の策定
- ・マイナンバー制度とコンビニ交付の開始
- ・今後のコミュニティ施策の検討

◎ 継続して検討が必要な状況

- ・複雑な窓口体制
- ・庁舎の高経年化

4 現在の区役所等の主な課題

◎ 共に支え合う地域づくりに向けた機能・体制の構築

- ・区役所改革における課題
- ・専門的・機動的な保健・福祉サービス提供体制の構築
- ・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
- ・地域防災機能の強化

◎ マイナンバー制度等を踏まえた、わかりやすく利便性の高い窓口サービスの提供

- ・窓口サービス提供体制のわかりにくさの解消
- ・証明書発行件数の変化
- ・適地への移転
- ・マイナンバーカードの交付率の向上
- ・コンビニ交付の利用数の増加

◎ 庁舎の老朽化対策

◎ その他

- ・富士見周辺地区整備実施計画等の一部改定に向けた取組

機能再編実施方針改定版の全体像

5 機能再編の方向性と取組

■ 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。

◎ 機能再編の方向性と今後の取組

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

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

行政サービスコーナー 川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅（6か所）

方向性

マイナンバー制度等による利用状況の変化を踏まえた取組を推進

取組

- ・証明書発行のあり方の検討

コンビニ交付（全国約53,000店舗・市内約490店舗 ※平成29年10月末現在）

方向性

証明書取得における市民の利便性の向上のため、コンビニ交付の利用促進に向けた取組を推進

取組

- ・マイナンバーカード取得の促進
- ・コンビニ交付の利便性の周知

◎ 庁舎整備の方針と取組の方向性

■ 基本方針

庁舎を良好な状態で活用するために、次の4つの視点を持ち、社会状況の変化や機能面との調整を図りながら、それぞれの庁舎の整備を適切に進めます。

【庁舎整備の視点】

- ・地域の防災拠点としての庁舎整備
- ・市民が快適にサービスを受けられる庁舎整備
- ・身近な地域拠点づくり、地域の実情に即した庁舎整備
- ・資産保有の最適化・有効活用を踏まえた庁舎整備

取組の方向性

・経過年数に応じた庁舎整備

建物を目標活用年数の60年以上活用していくために、庁舎の経過年数に応じて整備内容を検討し対応する。

・状況変化による庁舎整備

社会状況の変化や、周辺のまちづくり・施設整備の動きがある場合など、区役所に求められる機能やそれに見合った規模、空間を効率的・効果的に整備するための手法について検討し、整備方針を立てる。

第1章 総論

1 改定の背景と目的

川崎市では、これまで、区役所や支所・出張所等の窓口サービスについて、市民満足度の高い便利で快適なサービスを効率的に提供することを目標に掲げ、さまざまな取組を実施してきました。

平成21（2009）年3月には、新総合計画「川崎再生フロンティアプラン」第2期実行計画に掲げた基本施策「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」を踏まえ、区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能を見直し、効率的で利便性の高いサービスの提供を行うことを基本目標とする「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（以下「実施方針」といいます。）」を策定し、この実施方針に基づく取組を推進してきました。

一方で、実施方針策定から8年が経過し、この間、地域包括ケアシステムの構築や社会保障・税番号制度（以下、「マイナンバー制度」といいます。）の導入、建物の老朽化など、区役所や支所・出張所等を取り巻く状況の変化も発生しています。

「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」（以下「実施方針改定版」といいます。）は、平成21（2009）年3月に策定した実施方針について、現在の状況に即した内容となるよう見直しを行うことで、今後の取組の方向性を明らかにし、着実な取組を推進することを目的として策定するものです。

2 区役所と支所・出張所等の位置付け

（1） 地方自治法上の位置付け

政令で指定する人口50万以上の市（以下「指定都市」といいます。）は、市長の権限に属する事務を分掌させるため、条例で、その区域を分けて区を設け、区の事務所又は必要があると認めるときはその出張所を置くものとされています。また、区の事務所又はその出張所の位置、名称及び所管区域並びに区の事務所が分掌する事務は、条例でこれを定めるものとされています（地方自治法第252条の20）。

川崎市では、地方自治法上の区の事務所として区役所を7か所（川崎、幸、中原、高津、宮前、多摩、麻生）、同じくその出張所として支所を2か所（大師、田島）^{〔※〕}と出張所を4か所（日吉、橘、向丘、生田）を設置しています。

また、川崎市では、市民が日常通勤で利用する駅舎等で、市民生活上利用頻度の高い各種証明書の交付や市政案内を行うことにより、市民サービスの向上に努めることを目的として6か所の行政サービスコーナー（川崎、小杉、溝口、鷺沼、登戸、菅）を設置しています（川崎市行政サービスコーナー設置要綱）。

〔※〕：大師支所、田島支所については、名称としては「支所」を使用していますが、地方自治法上では、区の事務所の出張所として解されます。

(2) 自治基本条例上の位置付け

川崎市では、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、平成16(2004)年に自治基本条例を制定しています。

本条例上では、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、区役所を置くことが定められています(川崎市自治基本条例第19条)。

また、区長の役割として、「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」、「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」、「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」としています(川崎市自治基本条例第20条)。

このように、自治基本条例では、区・区役所には、これまでの地域における行政サービスの総合窓口としての拠点であるだけでなく、地域社会の課題を解決するための市民の参加と協働の拠点としての機能を必要としており、地方自治法に定めるあり方だけではない、本市における区・区役所の位置付けを定めています。

3 区役所と支所・出張所等の成り立ち

大正13(1924)年、橘樹郡川崎町・御幸村・大師町の3町村が合併して市制を施行し、川崎市は誕生しました。その後、昭和2(1927)年の橘樹郡田島町の編入からはじまり、昭和14(1939)年の都筑郡柿生村及び岡上村の編入に至るまで、町村の編入を行い、市域の拡張を行ってきました。

昭和27(1952)年には、本庁に加え、6か所の支所(大師・田島・御幸・中原・高津・稲田)と6か所の出張所(日吉・橘・宮前・向丘・生田・柿生)を設けていますが、従来の村役場・町役場だったものがさまざまな過程をたどり支所・出張所となっており、各管轄区域も明治22(1889)年の市制町村制実施の際の町や村が基盤となっていました。

その後、昭和47(1972)年には政令指定都市に移行し、新たに区役所を5か所(川崎・幸・中原・高津・多摩)設け、支所は2か所(大師・田島)、出張所は6か所(日吉・橘・宮前・向丘・生田・柿生)となりました。

さらに、昭和57(1982)年には高津区および多摩区を分区し、新たに宮前区及び麻生区を設けたことから、区役所は7か所(川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生)、支所は2か所(大師・田島)、出張所は4か所(日吉・橘・向丘・生田)となりました。この時点で、宮前出張所と柿生出張所については廃止となり、新たに区役所の連絡所(証明書発行窓口)と地区会館の機能を併せ持つ施設として、再編整備しました。なお、平成5(1993)年には新たに菅連絡所を設置しています。

また、昭和61(1986)年には、証明書発行の窓口として、川崎及び小杉行政サービ

スコナーを開設、平成 22（2010）年までに市内 6 か所（川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅）に設置しています。

昭和 47（1972）年の政令指定都市への移行以降、区役所が所管する業務については、社会状況の変化等に合わせてその都度見直しを図ってきました。特に、保健・福祉の分野では、平成 7（1995）年に福祉事務所（川崎・大師・田島・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生）[※1]を、平成 9（1997）年に保健所（川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生）[※2]と健康ブランチ（大師・田島・日吉）を区役所に編入しています。

また、平成 15（2003）年には、大師・田島健康ブランチを川崎区役所へ一元化しましたが、日吉健康ブランチについては、幸区役所庁舎の狭隘等の課題があったことから一元化ではなく業務を縮小することとし、日吉健康ステーションと改称しています。

[※1]：大師・田島については、平成 7（1995）年からは地区福祉センター、平成 15（2003）年からは地区健康福祉ステーションと改称

[※2]：平成 28（2016）年からは保健所支所

4 実施方針改定版の位置付け

平成 28（2016）年 3 月に策定した「川崎市総合計画」の第 1 期実施計画では、「共に支え合う地域づくりに向けた区役所機能の強化」を施策として掲げ、身近な行政機関としての区役所には、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。この役割を担うため、区役所・支所・出張所機能のあり方の検討を進めることとしており、そのための主な取組として「実施方針」を改定することを位置付けています。

また、実施方針の改定やその後の取組にあたっては、「区役所改革の基本方針」や「富士見周辺地区整備計画」、「地域包括ケアシステム推進ビジョン」、「多摩区役所生田出張所建替基本計画」等、関係する計画と整合を図ります。

なお、今回の実施方針改定版では、今後のコミュニティ施策の検討や地域包括ケアシステムの取組など、「窓口サービス」の枠組みを超えた内容を追加しているため、方針名称から「窓口サービス」を削除しました。

第2章 これまでの機能再編の取組

前回実施方針策定後、次のとおりさまざまな取組を実施してきました。

(*) : 前回実施方針には記載していない項目

1 区役所

(1) 市税部門の市税事務所への再編【平成23(2011)年実施】

職員の専門性を高め、より適正・公平な税務行政を推進するため、各区役所の市税部門（市民税課、資産税課、納税課）を、財政局の市税専門組織である市税事務所（かわさき・みぞのくち・しんゆり市税事務所およびこすぎ市税分室）へ再編しました。これに伴い、川崎市の市税窓口は、市税事務所等において、専門性の高い課税内容の説明や相談に適切に対応できる機能を充実しながら、区役所においては、証明書交付等のニーズの高いサービスに対応する機能を持つこととし、市民の利便性の向上と税務事務の強化・効率化を図りました。

2 支所・地区健康福祉ステーション

(1) 川崎区役所の移転・整備および大師・田島支所の機能再編等について検討【平成21(2009)年～】

川崎区役所については、平成20(2008)年3月に策定した「富士見周辺地区整備基本計画」において、現在の教育文化会館の「立地の良さを活用し、教育文化会館の市民館機能と庁舎狭隘など課題のある川崎区役所を基本に複合化」を図ることとされており、平成23(2011)年3月に策定した「富士見周辺地区整備実施計画」においても、「今後、教育文化会館の市民館機能と川崎区役所を基本に、必要な機能を整理し、具体的な検討を進める」こととされていました。

また、前回実施方針では、大師・田島支所について、「基本的には出張所の場合と同様に取り組んでいきたい」として、利用頻度の高い「証明書発行業務」や町内会・自治会への支援や地域スポーツの推進、青少年の健全育成等に取り組む「地域振興・市民活動支援業務」を実施する拠点とする方向で、機能再編について検討することとしていました。そこで、川崎区役所の移転・複合化の検討と併せて、大師・田島支所のわかりやすく効率的で機能的な窓口サービス提供体制の構築や、地区健康福祉ステーションの今後のあり方についても、庁内で検討体制を設置し、課題の整理・検証を進めてきました。

一方、平成23(2011)年度に川崎区役所の市税部門がかわさき市税事務所へ移転し、狭隘問題が一定の解消をされたことで、川崎区役所庁舎の移転の緊急性が低下し、移転・整備計画は一定程度事業化を据え置かれたことや、地域包括ケアシステムの構築に向けた取組がスタートしたことなどから、地区健康福祉ステーションの

あり方も含め、各局区が連携し、平成 28（2016）年 3 月に策定した「川崎市総合計画」の第 1 期実施計画期間中に再検討することとされました。

3 出張所

（1） 住所変更や戸籍等の届出窓口を区役所に集約【平成24(2012)年実施】

平成 23（2011）年までは、出張所の所管区域にお住まいの方や新たに転入した方が手続きを行う場合、住所変更の届出のみであれば出張所で手続きを完結させることが可能でしたが、同時に福祉サービスを受けたいという場合には、さらに区役所に出向いていただく必要があるなど、一部わかりにくい窓口体制となっていました。

そこで、これまでのように手続きの種類によって区役所と出張所を使い分ける必要をなくすとともに、限られた財源・資源を最大限に有効活用していく観点から、平成 24（2012）年に出張所の届出窓口を区役所に集約化し、わかりやすく効率的・機能的な区役所窓口サービス提供体制を構築しました。

（2） 市民活動コーナーの整備【平成24(2012)年実施】

地域の課題を自ら解決していこうとする市民の活動が活発に展開される中、区役所等に設置されている市民活動コーナー（会議室や印刷・作業スペース等）を出張所にも整備することで、登録した市民団体の方々が活動する環境を整えました。

■区役所等で運営されている市民活動の支援拠点（平成 29 年 10 月時点）

区	拠点名称	所在地	主な施設	主な設備
川崎	教育文化会館コーナー	教育文化会館 1 階	会議室(18 名)	パソコン・印刷機・紙折機等
	大師支所コーナー	大師支所 2 階	会議室(12 名)	印刷機・紙折り機等
	田島支所コーナー	田島支所 3 階	会議室(12 名)	印刷機・紙折り機等
幸	幸区市民活動コーナー	幸区役所 1 階	会議室 1・2 (各 12 名)、作業室、フリースペース	印刷機・紙折り機・丁合機等
	日吉合同庁舎市民活動コーナー	日吉合同庁舎 1 階	ミーティングスペース(16 人)	
	幸市民協働プラザ	河原町団地 2 号館 1 階	会議室(30 人)	
中原	中原区民交流センター「なかはらっば」	中原区役所 5 階	会議室(24 人)、印刷室、フリースペース	印刷機・紙折り機・丁合機等
高津	高津区市民活動支援ルーム	高津区役所 4 階	会議室(18 人)、作業室	印刷機・紙折り機・丁合機・製本機等
	高津区市民活動支援ルーム	橘出張所 2 階	会議室(18 人)、作業室	印刷機等
	高津区市民活動支援ルーム	高津市民館 11 階	打合せスペース	
	高津区市民活動支援ルーム	プラザ橘 1 階	打合せスペース	
宮前	宮前区役所区民活動支援コーナー	宮前区役所 1 階	会議室(15 人)、作業スペース	印刷機・紙折り機等
	向丘地区区民活動支援コーナー	向丘出張所 2 階	会議室 A(15 人)、会議室 B(24 人)、作業スペース	印刷機・紙折り機等
	ふれあいスペース宮前	高齢者施設「富士見プラザフォンテーヌ鷺沼」1 階	会議室(15 人)、作業スペース	印刷機・紙折り機等
	アリーノ(有馬・野川生涯学習支援施設)	アリーノ 2 階	グループ室 1 (18 人)・グループ室 2(12 人)、作業室、フリースペース	紙折り機・丁合機等
多摩	多摩区民活動・交流センター多摩交流センター	多摩区役所 7 階	会議室(30 人)、交流室、情報コーナー	印刷機・紙折り機等
	多摩区民活動・交流センター生田交流センター	生田出張所 2 階	会議室(30 人)、交流室、情報コーナー	印刷機・紙折り機等
麻生	麻生市民交流館やまゆり	上麻生 1 丁目	会議室 A(24 人)、会議室 B(30 人)、作業スペース等	印刷機・紙折り機・丁合機等

(3) 日吉健康ステーションの区役所への一元化【平成28(2016)年実施】(*)

日吉健康ステーションでは母子健康手帳交付事務や小児ぜん息医療費申請受付及び医療費受給証交付事務等のいくつかの申請・交付事務を行っていましたが、区役所で取り扱っている保健福祉に関する事務の一部であることから、例えば保育所入所の手続きを行いたい場合には、改めて幸区役所へ出向いていただく必要があるなど、一部わかりにくい窓口体制となっていました。

また、申請の際に同時に子育ての相談ニーズがあったとしても、区役所と異なり保健師などの専門職が常駐していなかったことから、専門的な相談に応ずることが難しく、切れ目のない相談支援の提供という点で課題のある体制となっていました。

そこで、平成 27 (2015) 年の幸区役所新庁舎供用開始を契機に、これまでのように手続きの種類によって区役所と健康ステーションを使い分ける必要をなくすとともに、医師、助産師、保健師等の専門職への相談を常時可能とし、多職種連携による専門的かつ総合的な対応を実現するために、健康ステーション業務の幸区役所への一元化を行いました。

4 行政サービスコーナー

(1) 日曜日開設時間を17時まで延長【平成22(2010)年実施】

行政サービスコーナーの日曜日の開設時間について、9時から13時までであったところを17時まで延長することにより、平日に証明書を受け取ることができない方を中心に、利便性の向上を図りました。

(2) 菅連絡所の行政サービスコーナー化【平成22(2010)年実施】

菅連絡所は、平日8時30分から17時まで証明書を受け取ることができる窓口でしたが、JR南武線と京王相模原線の交通結節点である稲田堤駅に近い場所に立地していることなどから、開設時間の拡大や土・日曜日開設を行って行政サービスコーナー化することにより、これまで仕事等で菅連絡所を利用できなかった方にもサービスを拡大しました。

(3) 川崎行政サービスコーナーのJR川崎駅北口への移転、観光案内・魅力発信施設と複合化して祝日開設【平成30(2018)年実施予定】

川崎行政サービスコーナーや市バス乗車券川崎発売所を、川崎駅地下街アゼリア西広場からJR川崎駅北口に移転するとともに、好立地を活かして、「川崎のまちのゆしみ」を外国人も含めた多様な利用者に伝える観光案内・魅力発信の拠点と複合化することで、証明書発行等の身近な行政サービスを今まで以上に便利で快適に提供します。

さらに、周辺店舗との調和や、複合施設としての特性に配慮し、川崎行政サービスコーナーについては祝日開設を新たに実施し、利便性の向上を図ります。

■川崎行政サービスコーナー移転後の各窓口利用時間

	川崎行政サービスコーナー (予定)	小杉・溝口・鷺沼・登戸・ 菅行政サービスコーナー	区役所(区民課)
平日	7:30～19:00	7:30～19:00	8:30～17:00
土曜日	9:00～17:00	9:00～17:00	8:30～12:30 (第2・第4土曜に限る)
日曜日	9:00～17:00	9:00～17:00	閉庁日
祝日	9:00～17:00	休所日	閉庁日

5 連絡所

(1) 宮前連絡所廃止【平成24(2012)年実施】

宮前連絡所は、住民票の写し等の証明書発行業務、地区会館、障害福祉サービス事業所の3つの機能を有している施設でしたが、証明書発行取扱件数の減少によ

る証明書発行体制のあり方や、宮前区内における市民活動支援や特別支援学校卒業生対策の必要性等の課題がありました。

そのため、宮前連絡所を廃止し、証明書発行体制の効率化を図り、同跡地を有効活用し、地域交流スペースを併設する知的障害者の日中活動支援施設として機能再編を行いました。

(2) 柿生連絡所廃止【平成27(2015)年実施】

柿生連絡所は、住民票の写し等の証明書発行業務、地区会館に加え、平成 16(2004)年から暫定的にホールや展示スペースの地域開放を行う施設でしたが、証明書発行取扱件数の減少による証明書発行体制の効率化や、地区会館機能をさらに利用しやすくするための取組、ホール及び展示スペースの今後の活用方法等に課題がありました。

そのため、柿生連絡所を廃止し、証明書発行体制の効率化、市民活動支援拠点機能をあわせ持つ施設としての地区会館の継続的な活用、ホール及び展示スペースの地域課題解決に向けた事業実施場所としてさらなる活用を図りました。

6 行政サービス端末

(1) 行政サービス端末廃止【平成29(2017)年実施予定】(*)

前回実施方針では、平成 19(2007)年 6 月から順次導入した、住民票の写し等の証明書の自動交付や電子申請をすることができる行政サービス端末の利用促進を図ることとしておりましたが、平成 22(2010)年 2 月から一部の自治体で各種証明書をコンビニエンスストアのマルチコピー機等で交付するサービス(以下、「コンビニ交付」といいます。)が導入されたことなどを受け、川崎市においても、平成 24(2012)年 3 月に「自動交付機による証明書交付実施方針」を取りまとめ、より一層の市民サービス向上と業務効率化の観点から、コンビニ交付の導入、行政サービス端末の順次削減・廃止の検討を行うこととしました。

コンビニ交付については、平成 28(2016)年 1 月から新たにサービスを開始し、取扱時間や場所ともに行政サービス端末以上のサービスを提供できるようになったことから、行政サービス端末については、平成 29(2017)年 12 月に廃止することとしました。

第3章 区役所等を取り巻く主な状況変化

前回実施方針策定以降、区役所等を取り巻く状況に、さまざまな変化が生じています。一方、一部の課題については、現時点でも継続して解決に向けた取組が必要な状況となっています。

1 社会状況等の変化

(1) 地域包括ケアシステム構築の必要性

近年の急激な少子高齢化の進展や人口減少社会への突入、要介護認定者や認知症高齢者等のケアを必要とする人の増加、子どもの貧困や児童虐待等の子育て環境の変化、災害や犯罪など生活上の安全・安心を脅かす問題を背景に、地域の実情に応じて、「医療・介護・福祉・予防・住まい・生活支援」等が切れ目なく一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の構築が必要となっています。

川崎市では、平成 27（2015）年 3 月に「川崎市地域包括ケアシステム推進ビジョン」を策定し、高齢者、障害者、子ども、子育て中の親、現時点でケアの必要がない方等、全ての地域住民を対象とした地域包括ケアシステム構築を目指して、ビジョンに基づく取組を推進しています。平成 28（2016）年 4 月には各区役所内に地域みまもり支援センターを設置し（大師・田島地区健康福祉ステーションには地域支援・児童家庭（課）を設置）、生活課題を抱える住民に対する適切なケアの提供や地域課題の把握、地域のネットワークの構築など「個別支援の強化」と「地域力の向上」を図っています。

(2) 地域防災機能の必要性

川崎市では、今後想定される首都圏直下型地震、南海トラフの大地震等への備えとして、地域防災力の強化が求められています。何よりも重要なのは防災に対する意識であり、その向上を図り、地域防災力の強化につなげることが必要とされています。

また、平成 23（2011）年に発生した東日本大震災、平成 28（2016）年に発生した熊本地震等において、避難所指定の有無にかかわらず利用可能な建物は避難所として使用されるなど、大規模災害時の公共施設の必要性や役割が改めて認識されています。

2 新たな取組の推進

(1) 「区役所改革の基本方針」の策定

平成28(2016)年3月、川崎市では、「川崎市総合計画」及び「川崎市行財政改革プログラム」と合わせて「区役所改革の基本方針」を策定しました。この方針は、「川崎市総合計画」で掲げる政策・施策の推進に向けて、本市の特性や行財政改革に関する計画を踏まえ、今後10年間を見据えて区役所が果たす役割(区役所像)とその実現に向けた取組の方向性について明らかにすることを目的に策定しています。

「区役所改革の基本方針」では、これからの区役所について、これまでも担ってきた行政サービスの提供に加え、地域の実情に応じながら、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が求められるとされています。そのため、区役所はもとより、区役所の出先機関である支所や出張所等についても、こうした役割を踏まえて、機能再編等の取組を推進することが必要となっています。

(2) マイナンバー制度とコンビニ交付の開始

平成27(2015)年10月、「マイナンバー制度」が導入されて以降、マイナンバーの通知やマイナンバーカードの交付が開始され、一部の行政手続きにおいては住民票の写し等の証明書の添付が簡略化される等、さまざまな取組が行われています。これらにより、将来的には証明書発行の需要が変化することが予想されています。



マイナンバーカード(イメージ)

また、川崎市では、平成28(2016)年1月に、マイナンバーカードを活用し、住民票の写し等の各種証明書を全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機等で交付するコンビニ交付を開始しました。以前は、川崎市外ではその場ですぐに証明書を取得することができず、市内の区役所等まで出向いて交付を受けていただく必要がありましたが、コンビニ交付の開始により、市外の勤務先やお出かけ先近くの全国のコンビニ約53,000店舗(平成29(2017)年10月末現在)で証明書を取得できるようになり、従来の行政サービス端末と比較して取扱時間も大幅に拡大したことから、利便性は大きく向上しています。

■コンビニ交付で取扱う証明書と取扱時間（平成29年10月現在）

証明書	手数料	取扱時間	備考
住民票の写し	300円	6:30～23:00	
住民票記載事項証明書	300円	6:30～23:00	
印鑑登録証明書	300円	6:30～23:00	川崎市内に印鑑登録をされている方に限ります。
市民税・県民税課税額（非課税、免除）証明書	300円	6:30～23:00	最新年度のものに限ります。また、扶養に入っている等で未申告の方などを除きます。
戸籍の附票の写し	300円	7:30～19:00	川崎市内に本籍及び住民登録のある方に限ります。
戸籍全部（個人）事項証明	450円	7:30～19:00	川崎市内に本籍及び住民登録のある方に限ります。

（3）今後のコミュニティ施策の検討

平成29（2017）年3月に、「川崎市共に支え合う地域づくり検討委員会」（附属機関）報告書において、今後の「参加と協働による地域課題の解決の新たなしくみ（以下「新たなしくみ」といいます。）」の検討が提言されました。

これを受け、川崎市では、この「新たなしくみ」の構築に向けた検討を進めるため、平成29（2017）年8月に「（仮称）今後のコミュニティ施策の基本的考え方」検討方針を公表しました。今後、地域包括ケアシステムや地域防災などの既存の施策との連携・調整を進めつつ、地域レベルの取組、区域レベルの取組、市域レベルの取組等について検討していきます。

3 継続して検討が必要な状況

（1）複雑な窓口体制

前回実施方針では、基本目標として「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能を見直し、効率的で利便性の高いサービスの提供を行う」ことを掲げ、区役所を中心としたわかりやすい窓口サービス提供体制の構築に取り組んできました。

こうした中、支所・地区健康福祉ステーションについても、わかりやすく効率的で機能的な窓口サービス提供体制の構築に向けて検討してきたところ、川崎区役所の移転・整備の事業化が一定程度据え置かれたことなどにより、現在も複雑でわかりにくい窓口体制が継続しています（第4章参照）。

（2）庁舎の高経年化

区役所が総合行政機関として各種行政サービスを提供している建物は、主なものとして、区役所が8（別館を含みます。）、支所・出張所等が8、道路公園センターが7、合計23か所があり、その他、付随する車庫や倉庫、テナント入居している行政サービスコーナーも含めて、区役所等庁舎（以下「庁舎」といいます。）としています。

主な庁舎 23 か所のうち、竣工から 30 年を経過している施設が全体の約 60%、40 年を経過している施設が全体の約 30%と高経年化が進んでいます(平成 30(2018)年 3 月現在)。

第4章 区役所等の現状と課題

1 現在の組織体制と主な取扱業務

現在、川崎市には下記の区役所関係の拠点があり、それぞれ取り扱う業務に違いがあります。

(1) 区役所 [川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生]

市内7区に設置している区役所は、総合的な行政サービスの提供拠点として、以下の業務を取り扱っています。

【主な取扱業務】

- ① 戸籍、住民基本台帳等の手続き及び証明書発行
- ② 国民健康保険、国民年金等に関する手続き
- ③ 医療、保健等に関する手続き・相談
- ④ 生活保護、児童、母子・父子、障害者、高齢者等の福祉に関する手続き・相談
- ⑤ 地域住民組織の振興、市民活動支援、生涯学習支援
- ⑥ 防災、防犯
- ⑦ 道路・公園等の維持管理
- ⑧ 選挙、統計

※下記の業務については、区役所庁舎以外で事務を行っています。
 ・生涯学習支援に関する業務 … 教育文化会館・市民館
 ・道路・公園等の維持管理に関する業務 … 道路公園センター

(2) 支所・地区健康福祉ステーション [大師・田島]

川崎区にある2か所の支所・地区健康福祉ステーションは、主に所管する区域に住所のある市民を対象に業務を行っています。地区健康福祉ステーションは、社会福祉法に基づく福祉事務所の機能を有しています。

【支所の主な取扱業務】

- ① 戸籍、住民基本台帳等の手続き及び証明書発行
- ② 国民健康保険、国民年金等に関する手続き
- ③ 地域住民組織の振興、市民活動支援
- ④ 防災、防犯
- ⑤ 統計

【地区健康福祉ステーションの主な取扱業務】

- ① 生活保護、児童、母子・父子、障害者、高齢者等の福祉に関する手続き・相談

(3) 出張所 [日吉・橘・向丘・生田]

市内 4 か所にある出張所は、主に所管する区域に住所のある市民を対象に業務を行っています。

【主な取扱業務】

- ① 戸籍、住民基本台帳等の証明書発行
- ② 地域住民組織の振興、市民活動支援

(4) 行政サービスコーナー [川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅]

交通結節点となる鉄道駅を中心として、市内 6 か所に設置している証明書発行の窓口です。

【主な取扱業務】

- ① 戸籍、住民基本台帳等の証明書発行

2 現在の区役所等の主な課題

(1) 共に支え合う地域づくりに向けた機能・体制の構築

ア 区役所改革における課題

川崎市では、平成 14 (2002) 年策定の行財政改革プランで「区の機能強化」を位置付けたのを契機に、これまで区行政改革としてさまざまな区役所機能の強化に取り組んできました。

平成 28 (2016) 年に策定した「区役所改革の基本方針」では、これまでの区行政改革の取組について、局区間の連携・役割分担・調整のあり方、人材育成(専門性・参加と協働・サービス向上)、市民の地域活動への参加促進等が課題であると総括しています。

また、これからの区役所には、区行政改革における課題や社会状況の変化を踏まえつつ、地域に密着した行政機関として、これまでも担ってきた行政サービスの提供に加え、地域の実情に応じながら、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を果たしていくことが求められるとしています。

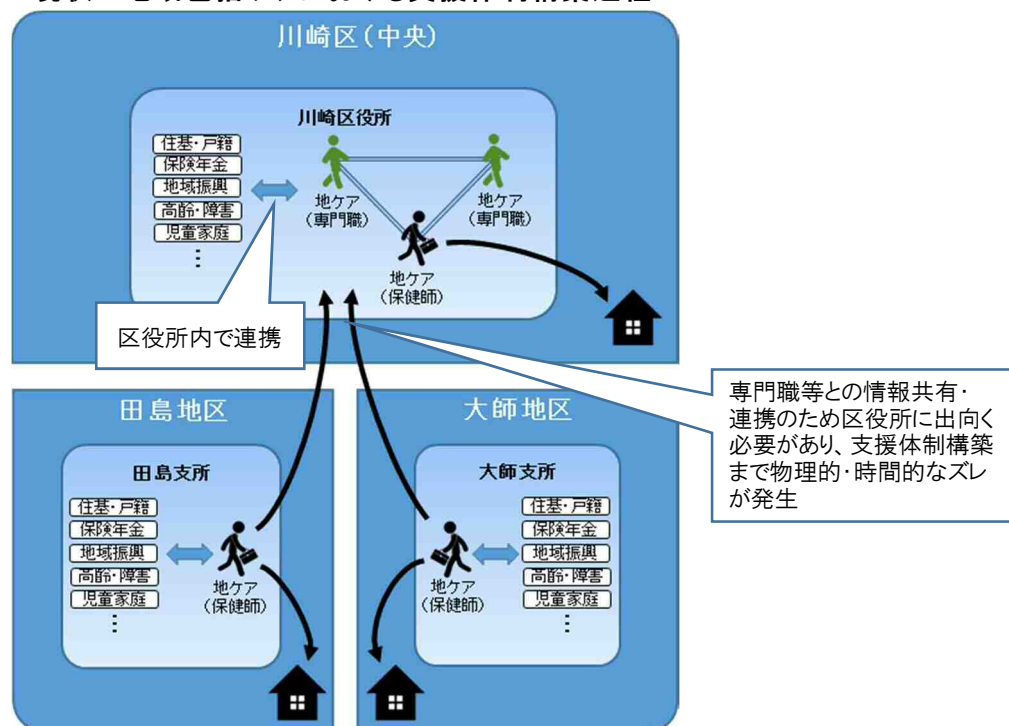
イ 専門的・機動的な保健・福祉サービス提供体制の構築 (支所・地区健康福祉ステーション)

川崎区では、生活保護受給世帯数、1人暮らし高齢者数、要介護認定者数、虐待通報件数、障害者手帳等交付者数等が市内他区と比較しても非常に高く、増加傾向にあります。川崎市としても、このような方々への積極的な支援を行っているものの、例えば、1つの世帯に生活困窮や疾病・障害をはじめとした複合的な課題がある家庭が多いなど、複雑な状況を背景として、より高度で専門的かつ機動的な対応が求められる場合があります、川崎区の支援体制の見直しが必要となっています。

現在、川崎区では、川崎区役所に保健福祉センター（地域保健法に基づく保健所の機能と社会福祉法に基づく福祉事務所の機能を有するもの）、大師・田島支所には地区健康福祉ステーション（社会福祉法に基づく福祉事務所の機能を有するもの）を設置しています。

区役所と支所・地区健康福祉ステーションでは、所管区域や所管業務、専門職の配置等に違いがあり、支援に至るまでの体制づくりや機動性に差異がある状態となっていることに加え、所管区域をまたがった事象が発生する場合があります。どの所管区域にお住まいの方でも、同じように専門的・機動的な保健・福祉サービスを受けることができるよう、支所所管区域も含めた川崎区全体としての体制強化を考える必要が生じています。

■現状の地域包括ケアにおける支援体制構築過程



ウ 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 (区役所、支所・地区健康福祉ステーション、出張所)

地域包括ケアシステムの構築にあたっては、行政だけではなく、事業者や町内会・自治会などの地縁組織、地域・ボランティア団体、住民など地域内の多様な主体の取組が求められるとともに、主体間の緊密な連携が求められます。

また、住民一人ひとりが地域活動に積極的に参加し、さらにはそのような活動を地域全体に広げていくことにより、地域のコミュニティが活性化され、誰もが安心して暮らし続けることができる地域社会の構築につながると期待されています。

一方、区役所や支所、出張所では、町内会・自治会への支援や地域スポーツの推進、青少年の健全育成等の地域振興業務を行うとともに、市民活動コーナー等による市民活動支援機能を提供しており、地域活動や地域のコミュニティづくりを促し、活性化するという点では、地域包括ケアシステム構築の取組と密接に関係しています。

現在、区においては、区役所に設置された地域みまもり支援センターを中心に地域包括ケアシステム構築の取組を進めていますが、今後、区役所地域振興課はもとより、支所・出張所業務とのより効率的・効果的な連携等について、検討していく必要が生じています。

また、現時点で利用数が少ない一部の市民活動コーナーについては、その要因を精査し、使いやすさや利便性を高める検討を行う必要があります。

さらに、平成30(2018)年度内の策定を目指している「(仮称)今後のコミュニティ施策の基本的考え方」の取組においても、地域包括ケアシステムの構築や地域防災力の向上に向けた取組推進など、すでに地域の方との協力により進めている施策との連携のあり方について検討することが必要です。

エ 地域防災機能の強化(支所・地区健康福祉ステーション、出張所)

東日本大震災や熊本地震の例に見られるように、地震等の発災直後は、避難所として指定されていなくても、周辺住民や帰宅困難者が最新情報や飲食物等を求めたり、一時的な避難のために支所や出張所等の公共施設に集まったりすることが予想されることから、公共施設における災害時の役割を改めて見直す必要があります。

また、発災直後など、公的な応急対応に限界があるときには、被害の軽減には市民の自助に加え、住民同士の共助(互助)が必要です。そのためには、普段からの地域社会における結びつきや交流などを進める必要があります。

(2) マイナンバー制度等を踏まえた、わかりやすく利便性の高い窓口サービスの提供

ア 窓口サービス提供体制のわかりにくさの解消 (支所・地区健康福祉ステーション)

川崎区においては、区役所と支所で取り扱う業務に違いがあり、複雑でわかりにくい窓口体制となっています。例えば、支所の所管区域にお住まいの方が、保健・衛生に関する手続きのうち、指定難病や特定疾患の医療費助成の手続きを行う場合は区役所で、成人ぜん息・小児ぜん息患者医療費助成の手続きを行う場合は支所の地区健康福祉ステーションでと、それぞれ違う場所の窓口に行ってください必要があります。また、子どもに関する手続きでも、乳幼児健康診査と保育所の入所手続きでは、区役所と支所の2か所の窓口に行ってください必要があります。

このような窓口体制は、さまざまな経過を辿って現在に至っており、場合によっては思わぬ負担につながる可能性もあります。

市民の利便性や効率性を確保する観点からも、すべての市民が迷うことなく、必要なすべての窓口サービスを提供できる総合的な体制を構築する必要があります。

■ 所管区域により手続きの窓口が異なる例



イ 証明書発行件数の変化（出張所、行政サービスコーナー）

近年における証明書発行件数の推移を見ると、実感しにくい景気動向や人口構造の変化、法制度の改正等を背景として、全国的に減少傾向にあります。川崎市においても例外ではなく、特に出張所の発行件数は、ここ10年で約3分

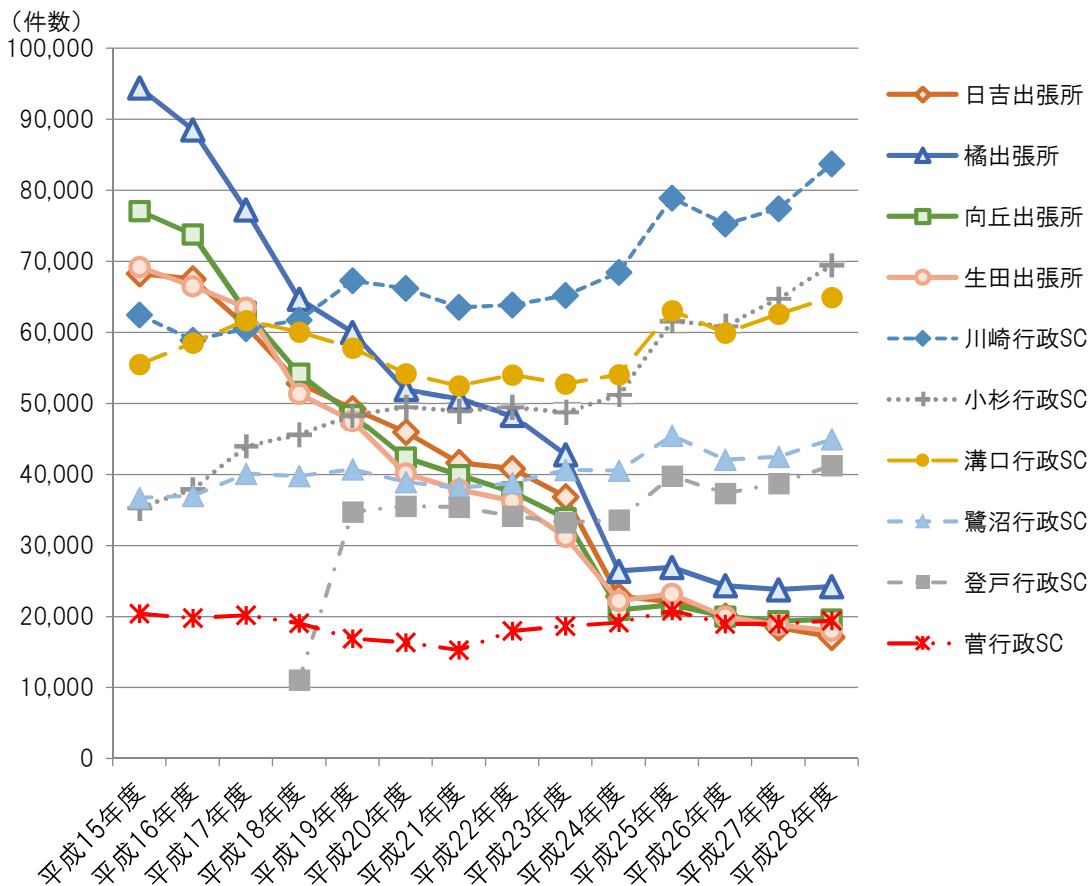
の1となっています。

一方、行政サービスコーナーにおける証明書発行件数は、ここ10年で約1.1～1.5倍に増加しています。これは、区役所や出張所等と異なり、土曜日・日曜日や平日夜間も利用可能であることや、交通結節点である鉄道駅近くに設置されていることなど、利便性の高さが要因であると考えられます。

こうした中、第3章で述べたとおり、マイナンバー制度の開始により、全国各地のコンビニで証明書の取得が可能となったことに加え、行政手続きにおける書類添付の簡略化により、証明書発行需要そのものの減少が想定されていることから、現在も減少傾向が顕著な出張所はもとより、やや増加している行政サービスコーナーも含め、その影響が予測されます。

今後、このような状況を踏まえ、発行件数の推移や必要経費等を検証し、効率的・効果的な証明書発行体制を再構築することが必要です。

■ 証明書発行窓口別取扱件数推移



※税証明は除く

ウ 適地への移転（小杉行政サービスコーナー）

前回実施方針では、小杉行政サービスコーナーについて、周辺の整備事業等の動向も視野に入れて、市民の利便性の観点から、より適地に移転できるよう関係機関等との調整を進めることとしていました。しかしながら、J R 武蔵小

杉駅舎下という現在の立地は利便性が高く、今以上に適地となる移転先は見つかっていません。

一方、施設については、市内6か所ある行政サービスコーナーの中で、川崎行政サービスコーナーに次いで2番目に証明書発行件数が多いにもかかわらず最も狭隘であり、プライバシーの保護や待合スペースの確保等の課題が継続している状況です。

エ マイナンバーカードの交付率の向上（コンビニ交付）

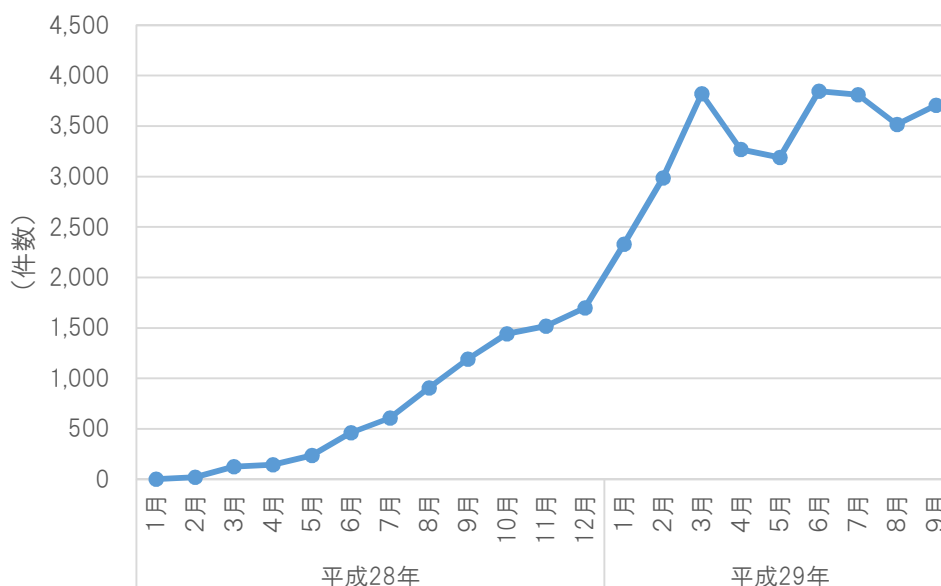
平成29（2017）年8月31日時点では、マイナンバーカードの交付率は約11.8%となっております。川崎市では、総合計画において、交付率の目標値を平成33（2021）年度に20%以上、平成37（2025）年度に26%以上と設定しています。コンビニ交付の利用にはマイナンバーカードが必要であるとともに、国においてもマイナンバーカードの多機能化が検討されており、市民の利便性の向上が期待できることから、川崎市としてはさらに多くの方にマイナンバーカードを取得していただくよう、取組を進めているところです。

オ コンビニ交付の利用数の増加（コンビニ交付）

コンビニ交付の取扱件数は、平成28（2016）年1月のサービス開始以降、徐々に増加しています。区役所等の有人窓口で証明書の交付を受ける場合、引っ越しシーズンなどの混雑期には、思いのほか長い時間お待たせしてしまうことがあります。

コンビニ交付では、全国のお近くのコンビニで、早朝から深夜まで証明書の交付を受けられます。その利便性を多くの市民に知っていただき、さらには利用していただくよう、取組を進めることが必要となっています。

■ 月別コンビニ交付取扱件数推移



(3) 庁舎の老朽化対策

区役所等庁舎は、「区役所改革の基本方針」において、「窓口サービスの状況や地域の防災拠点としての機能を考慮しながら、施設の目標活用年数（60年）に向けて躯体や設備の適切な維持保全を行っていく」こととしています。高経年の建物が増える中で建物・設備や庁舎環境の整備が追いつかず、市民・職員の利用に影響を及ぼしています。

庁舎としての機能を発揮するために、このような建物の老朽化への対応はもちろんのこと、良好な状態で建物を長く使うための予防保全、各区役所で取り組むサービス向上に対応する整備、技術革新・環境配慮など時代に合った庁舎づくりを行っていく必要があります。

(4) その他

ア 富士見周辺地区整備実施計画等の一部改定に向けた取組

富士見周辺地区における公共施設再編については、概ね10年程度の整備スケジュールを想定して平成23（2011）年3月に策定した「富士見周辺地区整備実施計画」の中間年次を経過したため、各施設の整備進捗状況や以下のような事業を取り巻く主な状況変化等を踏まえ、方向性の再整理を行うこととしています。

今後、平成30年度以降に同実施計画等を改定し、整備スケジュール等をお示しする予定です。

- ・ 県立川崎図書館の移転
- ・ 教育文化会館の老朽化及び教育文化会館大ホールの閉鎖
- ・ 市税部門のかわさき市税事務所への移転による庁舎狭隘の一定の解消・川崎区役所庁舎移転の緊急性の低下
- ・ 公園における民間活力導入によるまちの賑わい創出等の取組
- ・ 富士見公園に隣接する富士見中学校の生徒数、学級数の増加（平成20（2008）年と比較して約100人増）

第5章 機能再編の方向性と取組

1 基本目標

前回実施方針では、基本目標を「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能を見直し、効率的で利便性の高いサービスの提供を行います」としていました。

実施方針改定版では、「川崎市総合計画」や「区役所改革の基本方針」等における中長期的な区役所の役割に関する考え方を踏まえ、基本目標を次のとおりとします。

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。

2 機能再編の方向性と今後の取組

(1) 区役所

<方向性>

区役所については、「区役所改革の基本方針」に基づく取組を今後も進めていきます。また、関連計画や周辺のみちづくりと整合した取組を推進します。

ア 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）

区役所は、これまでも担ってきた行政サービスの提供に加え、地域の実情に応じながら、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を果たしていくため、「区役所改革の基本方針」に定めた3つの「めざすべき区役所像」に基づく取組を推進します。

また、少子高齢化のますますの進展や首都直下地震等の発生リスクの高まりなどを踏まえ、身近な地域の総合行政機関として、地域包括ケアシステムの構築に向けた取組のさらなる推進や地域防災機能のさらなる強化等に取り組みます。

【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 共に支え合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

イ 川崎区役所庁舎の移転・整備の見直し

川崎区役所庁舎については、狭隘の問題が一定の解消をされたことに加え、富士見周辺地区整備実施計画策定後の状況変化を踏まえ、関連計画との整合を図りながら、移転・整備計画の事業化を見直し、後述する「(2) ア 支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討」で今後定める方向性等によって、川崎区役所の執務スペースの拡充が必要となる場合には、民間ビルも含めた既存施設の活用について検討を行います。

(2) 支所・地区健康福祉ステーション

<方向性>

支所・地区健康福祉ステーションについては、支所を含めた川崎区全体の機能・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します。

ア 支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討

第 4 章で述べたとおり、川崎区では生活保護受給者をはじめ、保健・福祉サービスを必要とする市民の数が市内で最も多いことに加え、これらの中には困難な状況が複数重なっていたり、川崎区役所と両支所の管区をまたがった事象が発生したりするケースもあるなど、より専門的かつ機動的な支援が必要な状況です。

また、区役所と支所で取り扱う業務の違いによる窓口体制のわかりにくさを解消する必要があります。

こうしたさまざまな状況や困難な課題に的確に対応するためには、川崎区役所と両支所間の情報共有・連携で生じている課題の解消や、保健師・心理職をはじめとした多職種連携体制の強化、市民の利便性や効率性の確保に取り組むなど、支所を含めた川崎区全体として機能・体制を再編・強化することが重要です。

そこで、川崎区にお住まいの方々がより専門的かつ一体的な支援や、わかりやすい窓口サービスを受けることができるようにするため、「川崎市総合計画」第 2 期実施計画期間中に、川崎区全体における機能・体制の再編・強化の方針策定に向けた検討を行います。

検討にあたっては、共に支え合う地域づくりの観点から、区民参加による丁寧な検討機会の創出に取り組んでいきます。

イ 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

大師・田島支所では、地域振興業務として、町内会・自治会への支援や地域スポーツの推進、青少年の健全育成等を実施しています。

一方、大師・田島地区健康福祉ステーションでは、民生委員児童委員協議会や保護司会、日本赤十字社等、保健・福祉に関わる団体支援業務を実施するとともに、平成28(2016)年4月には、川崎区役所に地域みまもり支援センターが、各地区健康福祉ステーションには地域支援・児童家庭担当が設置され、各所管区域において地域包括ケアシステムの構築に向けた地域づくりの取組が進められています。

今後、川崎区におけるさまざまな状況の変化や困難な課題にしっかりと対応していくためには、地域との積極的な関わりが重要であり、関係部署の密接な連携が不可欠です。「川崎市総合計画」第2期実施計画期間における川崎区全体の機能・体制の再編・強化に向けた検討においても、各地域における具体的な取組を進めるとともに、区全体としての地域振興業務や地域包括ケアシステム構築の取組とも連携を図りながら、地域の実情に即した機能・体制について検討していきます。

ウ 「身近な活動の場」や「地域の居場所」としての活用策の検討

「川崎市地域包括ケアシステム推進ビジョン」では、「安心して暮らせる『住まいと住まい方』の実現」のためには、地域コミュニティの再構築に向けて、全ての地域住民の交流機会の創出などを通じて、地域における「顔の見える関係」を構築していくことが求められるとしています。

また、川崎市では、普段の近所付き合いについて、その必要性を感じる意識は高い(第3回川崎市地域福祉実態調査平成25(2013)年1月)とされ、「そのような意識を後押しするためには、例えば、地域の子どもから障害者、高齢者の方まで、その対象を限定しない多目的な拠点や交流の場を確保し、地域の中で機能させることなどが1つの方策として考えられる」としています。

一方、「『(仮称)今後のコミュニティ施策の基本的考え方』検討方針」では、「現時点で想定される検討項目」のうち、「地域レベルの取組」として、「新しい取組を創発する、身近な活動の場のあり方検討」や「顔の見える圏域内で、市民同士のつながりやふれあいを深める『地域の居場所づくり』に向けた検討」を行うこととしています。

支所においても、共に支え合う地域づくりを推進する身近な地域の拠点の1つとして、これまで以上に「身近な活動の場」や「地域の居場所」として活用していけるよう、川崎区全体の機能・体制の検討や庁舎整備のタイミング等に合わせて、施設の位置付けや必要な環境の整備について検討します。

エ 地域防災機能の検討

一時的な避難のために市民等が来所する可能性があること等を考慮し、地域の実情に応じて、支所の防災上の活用方法について、検討します(展開時期や手法等は各支所別に決定)。

また、発災時の初期段階の情報収集や広報機能等の強化、周辺住民や帰宅困難者等の来庁に備えた備品の整備について検討します。

オ 支所庁舎等の整備の検討

大師・田島支所（大師分室を含む）は、それぞれ築 40 年を超え、建物・設備の劣化が著しく、利用に支障が生じています。

今後、地域包括ケアシステムを推進し、「誰もが住み慣れた地域や自らが望む場で安心して暮らし続けることができる地域」の実現に向けた取組を進めるためには、行政だけではなく、町内会・自治会やボランティア団体など、さまざまな地域の方々の主体的な活動と、地域のつながりづくりが重要です。

大師・田島支所は、地域の重要なコミュニティ拠点として、こうした活動やつながりづくりの場として、これからも活用されることが期待されています。

そこで、今後推進する川崎市全体の再編・強化の方針策定に向けた検討と合わせて、第 2 期実施計画期間中に具体的な調査・検討に着手します。

(3) 出張所

<方向性>

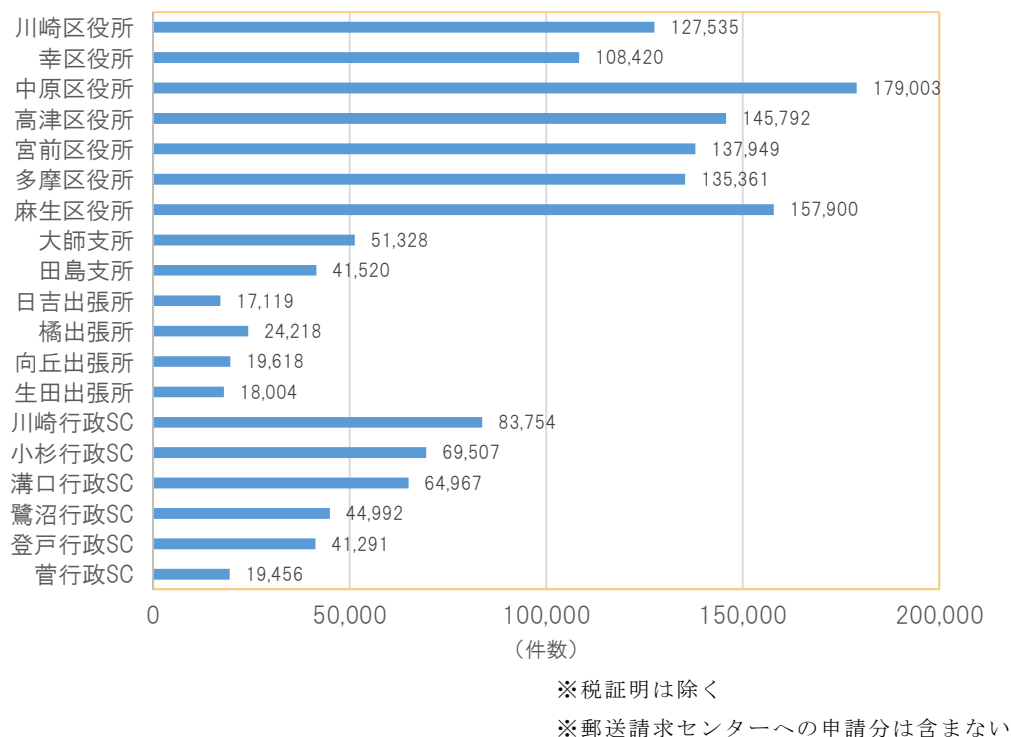
出張所については、共に支え合う地域づくりを推進する身近な地域の拠点として、出張所に求められる各機能について、地域の実情に即した取組を推進していきます。

ア 証明書発行のあり方の検討

マイナンバー制度においては、平成 29（2017）年 7 月から地方自治体間の情報連携の試行運用が開始され、今後本格運用が予定されており、社会保障の給付を地方自治体に申請する際など、住民票の写し等の証明書の提出が不要となります。この影響により、平成 30（2018）年度～平成 31（2019）年度頃には、証明書発行需要の変化が一定程度明らかになることが予想されます。

こうした状況を踏まえ、証明書発行件数やコンビニ交付の取扱件数等の推移を検証し、第 2 期実施計画期間中（平成 30（2018）年度～平成 33（2021）年度）に、出張所を含めた川崎市全体の証明書発行体制のあり方について改めて検討し、必要な取組を推進します。

■平成 28 年度区民課等証明書発行取扱件数



イ 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

出張所では現在、証明書発行業務に加え、町内会・自治会への支援や地域スポーツの推進、青少年の健全育成等の地域振興業務を実施しています。

一方、平成 28 (2016) 年 4 月には各区役所に地域みまもり支援センターが設置され、区における地域包括ケアシステムの構築に向けた取組を推進するため、社会福祉協議会や地域包括支援センターなどの関係機関と連携し、地域ごとのニーズや課題の把握に努めながら、多世代交流などの場づくりや地域の見守り体制の構築などの地域づくりを進めています。

こうした地域との積極的な関わりには、関係部署の密接な連携が不可欠です。今後、各地域における具体的な取組を進める中で、区全体としての地域振興業務や地域包括ケアシステム構築の取組との連携を図りながら、地域の実情に即した出張所の地域振興業務を推進します。

ウ 「身近な活動の場」や「地域の居場所」としての活用策の検討

出張所においても、支所の場合と同様に、共に支え合う地域づくりを推進する身近な地域の拠点の 1 つとして、これまで以上に「身近な活動の場」や「地域の居場所」として活用していけるよう、区全体の取組を踏まえ、施設の位置付けや必要な環境の整備について検討します（大規模な環境整備は、庁舎整備のタイミング等に合わせて検討します。）。

エ 地域防災機能の検討

出張所においても、前述の支所の場合と同様に、大規模災害時における情報収集や広報機能等の強化、周辺住民や帰宅困難者等の来庁に備えた最低限の備品の整備について検討を進めます。展開時期や手法等は、地域の実情を踏まえて、出張所ごとに個別に決定します。

オ 生田出張所の建替整備の推進

多摩区役所生田出張所は、昭和 50（1975）年 3 月に建築されてから 42 年が経過し、建物や設備の劣化が著しいことから、平成 28（2016）年に実施した建物劣化調査の結果等を踏まえ、建替えに向けた取組を進めています。

建替えにあたっては、「区役所改革の基本方針」に基づき、共に支え合う地域づくりを推進するため、従来の出張所機能の検証を行うとともに、今後も「人が集い合える場」となるよう、立地条件・地域ニーズを踏まえた機能や、地域の方々がより使いやすい利用方法等について検討することとしています。

そこで、平成 29（2017）年度末に策定を予定している「生田出張所建替基本計画」に地域の意見を反映することを目的として、参加者を公募し、「意見交換会」を開催しました（概要は 31 ページ参照）。

この度、「意見交換会」での御意見などを踏まえ、川崎市として「多摩区役所生田出張所建替基本計画（案）」を策定しました。今後、パブリックコメント手続きで広く意見を募集するとともに、市民説明会を開催し、「意見交換会」の結果の反映状況等を含めて説明、改めて御意見を伺うこととしています。

【参考】 多摩区役所生田出張所建替えに向けた意見交換会について

■ 意見交換会の趣旨と「生田出張所建替基本計画」の策定に向けた流れ

- ・ 生田出張所では、地域住民組織の振興をはじめとした行政サービスに加え、身近な地域の拠点としての取組を進めるため、今後も「庁舎」として一定のスペースを必要とします。また、都市計画法で定められた用途地域（第1種中高層住居専用地域）により、建築条件にも制約があります。
- ・ こうした条件の中でも、限られたスペースを有効に活用し、より使いやすい利用方法等を検討することで、これまで以上に「人が集い合える場」としていけるよう、参加者の皆さんで話し合う場として、意見交換会を開催しました。



■ ワークショップ形式での実施

- ・ 意見交換会は、市政だより多摩区版などで公募した参加者を5つのグループに分けて話し合うワークショップ形式(3回連続シリーズ)で実施しました。
- ・ ワークショップでは、参加者の意見の把握だけでなく、理解を深め質的な議論を高めるため、コミュニケーションを促し、お互いの触発による創造、発展の機会を提供して、「参加してよかった」と実感していただくとともに、今後の地域づくりにつながる契機とすることを目指しました。

■ 市民意見の概略

- ・ 意見交換会の成果は、各グループの創意・工夫、お互いの触発により作り上げた模造紙に表現されています。ここでは、新しい生田出張所のイメージにつながるポイントを、コンセプトと方向性として整理しました。

◎ コンセプト

意見交換会で話し合った「コンセプト・方向性」を中心に、「誰が」、「どのように」、「何をしたいのか」という観点で意見を整理しました。

- ・ 新しい生田出張所は、乳幼児から高齢者までの**多様な世代の多くの人**が、**気軽に、そして便利に集い、活動、交流**することで、**ふれあい、学び、つながることのできる地域の拠点**であることが望まれています。

◎ 基本方向

「コンセプト」を踏まえた地域の拠点としての「基本方向」を、以下の 2 点に整理しました。

(1) ふらっと立ち寄れる場

「地域の居場所」として、子どもから高齢者までの多世代が気軽に立ち寄り、くつろげる場が必要です。

(2) 企画や活動を通してつながり交流できる場

孤立を防ぎ、人生を豊かにする交流の場として、ちょっとした飲食や土日夜間の利用、音を出す活動も可能な、便利で多目的に使える「活動の場」が求められています。



(4) 行政サービスコーナー

<方向性>

行政サービスコーナーについては、マイナンバー制度等による利用状況の変化を踏まえて、今後の取組を推進していきます。

ア 証明書発行のあり方の検討

前述のとおり、市全体の証明書発行体制のあり方について、第 2 期実施計画期間中（平成 30（2018）年度～平成 33（2021）年度）に改めて検討し、必要な取組を推進します。検討の際は、行政サービスコーナーについては、証明書発行体制のあり方とともに、市政案内等、地域の身近な情報スポットとしてのあり方も併せて検討を行います。

また、行政サービスコーナーは便利な場所に立地しており、区役所の窓口が混雑する 3 月から 4 月の引っ越しシーズンなどには、その混雑を緩和させる役割も担っている面もあることから、検討にあたっては、区役所との関係性も含めて整理していきます。

なお、小杉行政サービスコーナーの適地移転については、周辺の整備事業の動向を注視しながら、市全体の証明書発行体制のあり方の検討とあわせ、必要性も含めた検討を引き続き行っていきます。

(5) コンビニ交付

<方向性>

証明書取得における市民の利便性の向上のため、コンビニ交付の利用促進に向けた取組を推進していきます。

ア マイナンバーカード取得の促進

川崎市では、コンビニ交付の利用に必要なマイナンバーカードを市民の皆様にもっと知っていただき、さらに多くの方々に取得していただくため、インターネットや街頭ビジョン等での広報を行っていますが、今後もこうした広報を積極的に実施していきます。

イ コンビニ交付の利便性の周知

コンビニ交付についても、さらなる利用促進を図るため、マイナンバーカードの取得とあわせて積極的に広報等の取組を行い、取扱件数の増加傾向を持続させていきます。

3 庁舎整備の方針と取組の方向性

(1) 基本方針

庁舎を良好な状態で活用するために、次の 4 つの視点を持ち、社会状況の変化や機能面との調整を図りながら、それぞれの庁舎の整備を適切に進めます。

【庁舎整備の視点】

・ 視点1 地域の防災拠点としての庁舎整備

区役所が地域の防災拠点として災害時に確実に機能する必要があることから、庁舎の各種設備機器の不具合や二次災害につながる管理不全のないよう、日頃から庁舎の適切な保全を行います。

・ 視点2 市民が快適にサービスを受けられる庁舎整備

市民が快適に庁舎を利用できるよう、明るく清潔で使いやすい環境をつくるとともに、各区役所におけるサービス向上委員会の取組に対応した、場・空間づくりを行います。

・ 視点3 身近な地域拠点づくり、地域の実情に即した庁舎整備

地域性や庁舎の立地によって求められる庁舎の役割・機能が異なるため、地域でのコミュニティづくりを促す身近な活動の場をはじめとし、地域の実情に即した建物づくり・空間づくりをします。

・ 視点4 資産保有の最適化・有効活用を踏まえた庁舎整備

庁舎整備にあたっては、資産マネジメントの観点を念頭に、現在から将来にわたっての財政状況や人口減少社会における需要の変化を見据え、庁舎機能について検証・検討し、効果的・効率的な整備を行います。

また、限られた財源で効率よく運営を行うため、新たな技術の採用や環境配慮等も検討し、維持管理費の縮減につながる庁舎整備を進めます。

(2) 取組の方向性

ア 経過年数に応じた庁舎整備の考え方

建物を目標活用年数の 60 年以上活用していくために、次の考え方を基本に庁舎の経過年数に応じて整備内容を検討し、対応していきます。

【考え方】

建物の各部位の劣化度を鑑み、修繕・更新周期や工事推定単価等を中長期的にまとめた中長期保全計画等に従い、適切な時期に「修繕・更新」（「長寿命化改修」を含む）を実施するとともに、利用環境を向上させる「改善」、不具

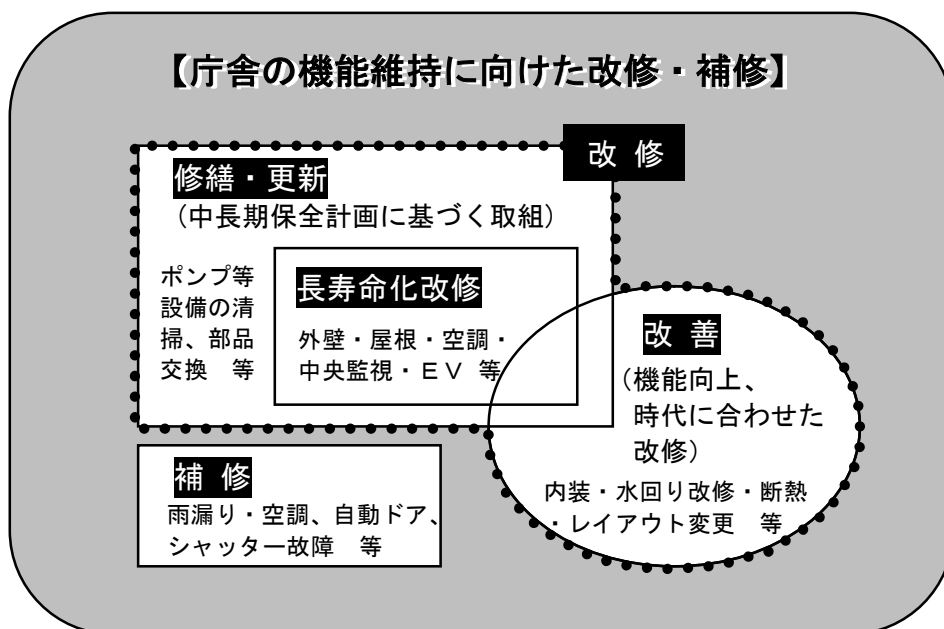
合に対する「補修」を行います。

築 40 年を経過した庁舎は、まずは築 60 年まで活用していくために、それまでの修繕・更新等履歴や建物の状態を踏まえ、改めてその後 10 年間の修繕・更新内容を検討し、適切な整備（長寿命化改修等）を行います。また、この頃には、建物の経年劣化により不具合も多く生じるため、逐次補修により対応していきます。

築 50 年を迎える頃には、建物の老朽化が進んでいることが予想されるため、庁舎機能について検証を行い、機能や時代に見合った建物を効果的・効率的に整備するための手法を検討し、方針を立てます。

なお、建替えとした場合、庁舎整備は、方針の立案から 5～10 年程度の期間を要することから、その間の庁舎機能維持に必要な修繕、補修等も行っていきます。

■改修・補修のイメージ



イ 状況変化による庁舎整備

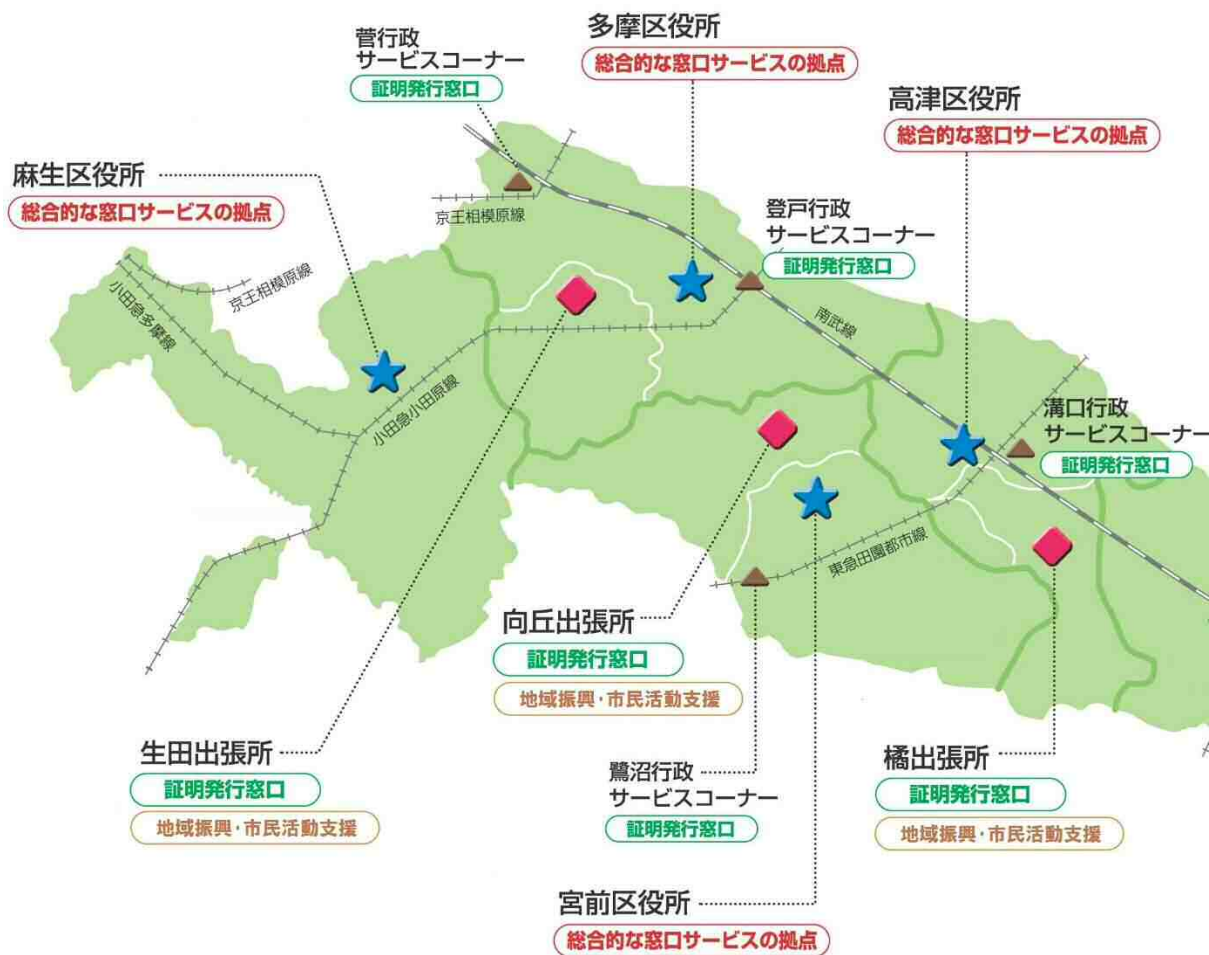
社会状況の変化や、周辺のまちづくり・施設整備の動きがある場合などは、庁舎の配置等も含めて区役所に求められる機能を検討し、それに見合った規模、空間を効果的・効率的に整備するための手法について検討を進め、整備方針を立てることとします。

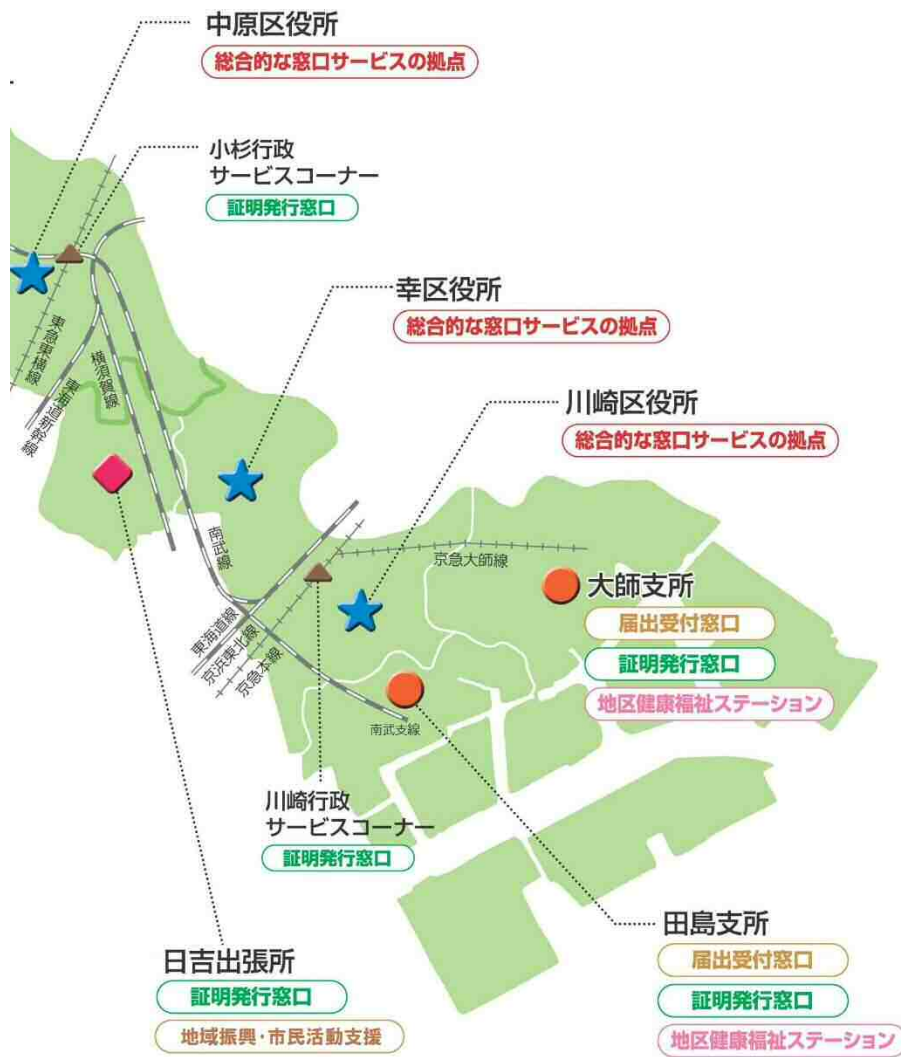
第6章 今後のスケジュール

	第2期実施計画期間				H34年度 (2022)	H35年度 以降 (2023)
	H30年度 (2018)	H31年度 (2019)	H32年度 (2020)	H33年度 (2021)		
区役所	「区役所改革の基本方針」に基づく取組の推進					
福祉 支所・地区健康 ステーション	支所を含めた川崎市全体の機能・体制の検討				検討に基づく取組の推進	
	身近な活動の場や地域の居場所としての活用策の検討、順次実施					
	地域防災機能の検討・順次実施					
出張所	証明書発行件数の検証	証明書発行のあり方の検討		検討に基づく取組の推進		
	身近な活動の場や地域の居場所としての活用策の検討、順次実施					
	地域防災機能の検討・順次実施					
コー ナー 行政 サービス	証明書発行件数の検証	証明書発行のあり方の検討		検討に基づく取組の推進		
コンビ ニ交 付	マイナンバーカード取得の促進					
	コンビニ交付利用の促進					
庁舎 整備 等	大師・田島支所庁舎整備の調査、検討、取組の推進					
	生田出張所基本・実施設計、建築工事			供用開始		
	各庁舎の適切な整備					

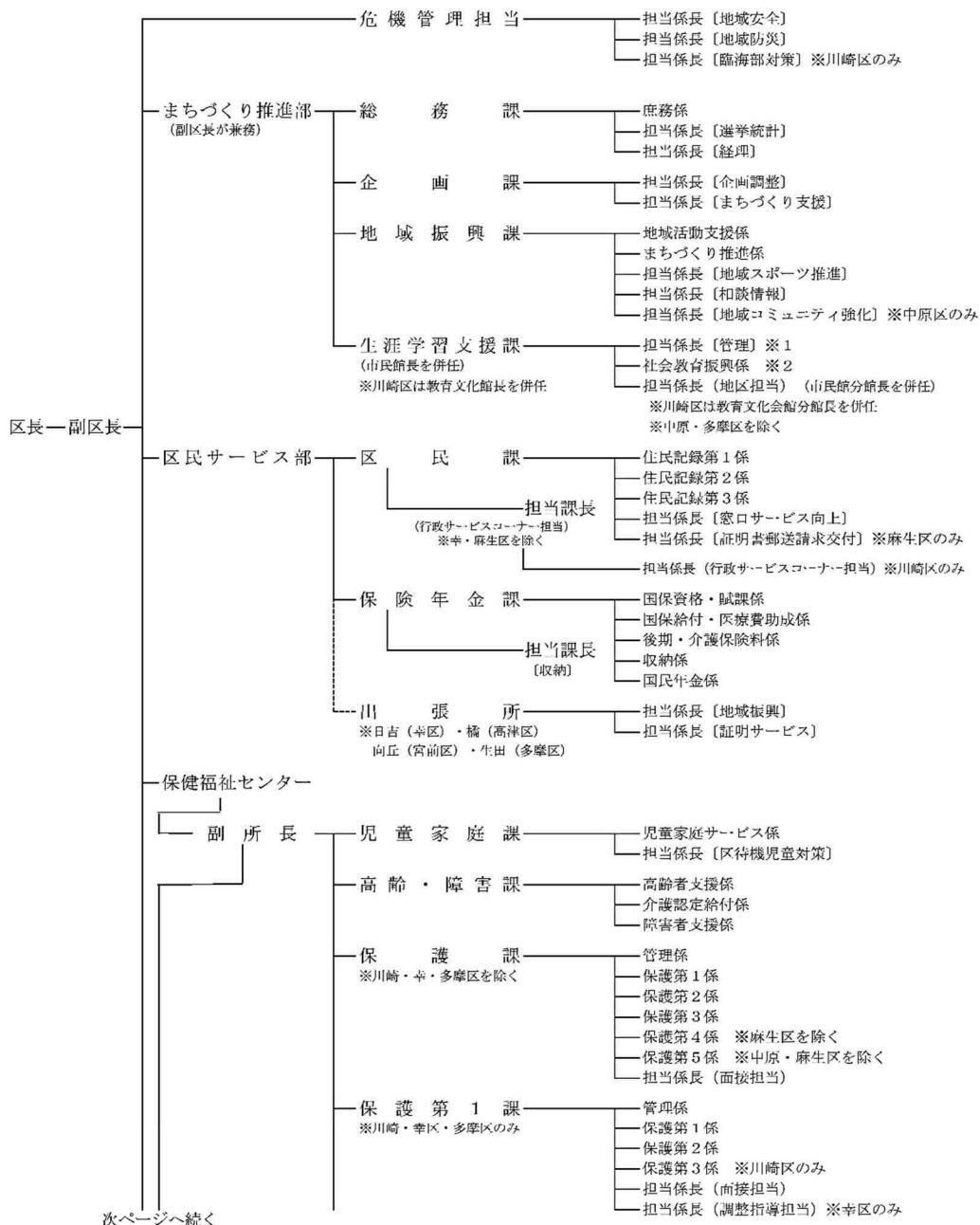
資料編

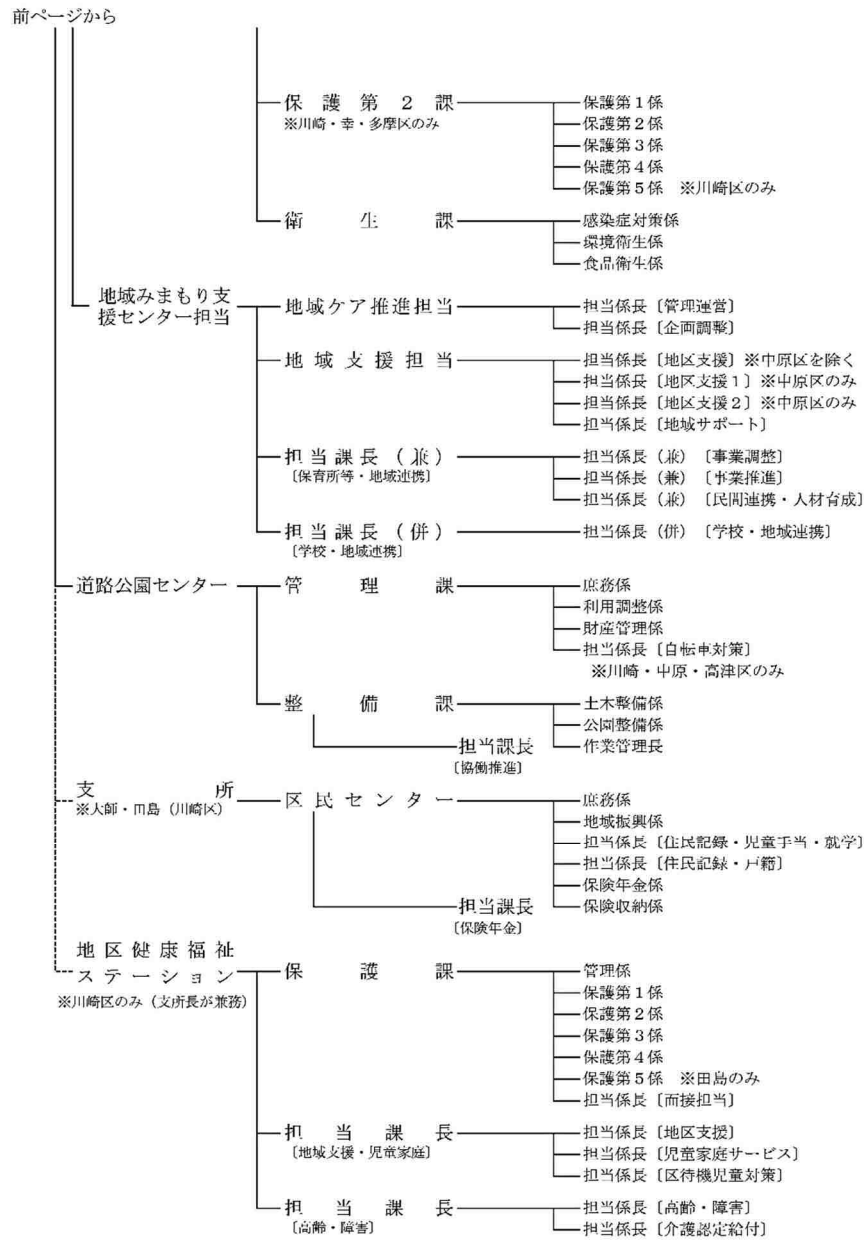
1 区役所等位置図 (平成29年10月現在)





2 区役所組織図 (平成29年4月現在)





※1 川崎区は教育文化会館担当係長〔管理〕を併任、幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生区は市民館担当係長〔管理〕を併任
※2 川崎区は教育文化会館社会教育振興係長を併任、幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生区は市民館社会教育振興係長を併任

3 主な区役所等庁舎の概要 (平成29年4月現在)

施設名	項目	所在地	建築年月	敷地面積 (㎡)	建物構造	延床面積 (㎡)	併設機関等
川崎区	川崎区役所	川崎区東田町8番地	平成 2年10月	5,673.25 (うち市の 持分割合 1,005.93)	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上20階建の 一部	6,600.34	こころの相談所 市税証明発行コーナー
	大師支所	川崎区東門前2丁目 1番1号	昭和 50年4月	2,323.76	鉄筋コンクリート造 地上3階建	2,588.34	市税証明発行コーナー
	大師分室	川崎区台町26番地7	昭和 41年3月	991.73	鉄筋コンクリート造 地上2階建	996.43	
	田島支所	川崎区鋼管通2丁目 3番7号	昭和 50年4月	2,375.74	鉄筋コンクリート造 地上4階建	2,644.32	市税証明発行コーナー
	川崎区役所 道路公園 センター	川崎区大島1丁目 25番10号	平成 24年6月	2,617.43	鉄骨造地上2階建	920.82	
幸区	幸区役所	幸区戸手本町1丁目 11番地1	平成 27年2月	9,177.74	鉄筋コンクリート造 地上4階建	8,444.41	市税証明発行コーナー
	日吉出張所	幸区南加瀬1丁目 7番17号	平成 15年3月	2,230.00	鉄筋コンクリート造 地上3階建	1,826.04	市民館・図書館分館
	幸区役所 道路公園 センター	幸区下平間357番地3	昭和 52年3月	2,496.56	鉄筋コンクリート造 地上2階建	599.75	
中原区	中原区役所	中原区小杉町3丁目 245番地	平成 2年4月	8,644.67	鉄筋コンクリート造 地下1階地上5階建	8,181.03	こすぎ市税分室
	中原区役所 (別館)	同上	昭和 48年3月		鉄筋コンクリート造 地上3階建	1,912.18	
	中原区役所 道路公園 センター	中原区下小田中2丁目 9番1号	昭和 54年10月	3,996.49	鉄筋コンクリート造 地上2階建	797.76	
高津区	高津区役所	高津区下作延2丁目 8番1号	平成 4年11月	3,618.72	鉄筋コンクリート造 地下2階地上5階建	10,276.94	建設緑政局中部道水路 台帳閲覧窓口 市税証明発行コーナー
	橋出張所	高津区千年 1362番地1	昭和 51年4月	1,146.19	鉄筋コンクリート造 地上2階建	1,057.20	
	高津区役所 道路公園 センター	高津区溝口5丁目 15番7号	昭和 61年4月	3,837.98	鉄骨造2階建	620.34	
宮前区	宮前区役所	宮前区宮前平2丁目 20番地5	昭和 57年6月	5,433.32	鉄筋コンクリート造 地下1階地上5階建	7,972.02	市税証明発行コーナー
	向丘出張所	宮前区平1丁目 1番10号	昭和 53年11月	1,323.01	鉄筋コンクリート造 地上2階建	1,025.40	
	宮前区役所 道路公園 センター	宮前区有馬2丁目 6番4号	昭和 61年4月	3,402.99	鉄骨造地上2階建	560.22	
多摩区	多摩区役所	多摩区登戸 1775番地1	平成 8年9月	6,167.47	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階地上12階建	18,544.10	休日夜間急患診療所 北部小児急病センター 市民館・図書館 薬事センター 防災センター 市税証明発行コーナー
	生田出張所	多摩区生田7丁目 16番1号	昭和 50年3月	1,369.00	鉄筋コンクリート造 地下1階地上3階建	1,647.00	
	多摩区役所 道路公園 センター	多摩区菅北浦4丁目 11番20号	平成 14年3月	1,999.18	鉄骨造地上2階建	725.78	
麻生区	麻生区役所	麻生区万福寺1丁目 5番1号	昭和 57年6月	8,846.34	鉄骨鉄筋コンクリート造 地上4階建	7,353.56	建設緑政局北部道水路 台帳閲覧窓口 市税証明発行コーナー
	柿生分庁舎	麻生区上麻生6丁目 29番18号	昭和 55年10月	1,479.36	鉄骨造地上2階建	689.71	
	麻生区役所 道路公園 センター	麻生区古沢 120番地	昭和 61年4月	3,314.32	鉄骨造地上2階建	508.54	

意見書

※コピー等によりご利用ください。

題名	「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」(素案)について		
氏名 (団体の場合は、 名称及び代表者名)			
電話番号		FAX番号	
住所 (又は所在地)			
意見の提出日	平成 年 月 日	枚数	枚 (本紙を含む)

「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」(素案)に対する意見

- ・ お寄せいただいた御意見に対する個別回答はいたしませんので御了承ください。
- ・ 記載していただいた個人情報は、提出された意見の内容を確認させていただく場合に利用します。また、個人情報は川崎市個人情報保護条例に基づき厳重に保護・管理されます。
- ・ 御意見などの概要を公表する際は、個人情報は公開いたしません。

提出先

部署名	市民文化局コミュニティ推進部区政推進課		
電話番号	044-200-2309	FAX番号	044-200-3800
住所	〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11番地2川崎フロンティアビル7階		

**区役所と支所・出張所等の
機能再編実施方針改定版(素案)**

平成29(2017)年11月

【お問合せ】

市民文化局コミュニティ推進部区政推進課

電話 : 044-200-2309

FAX : 044-200-3800

E-mail : 25kusei@city.kawasaki.jp