

区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版(素案)の概要

第1章 総論

1 改定の背景と目的

- ・ 前回の実施方針策定から8年経過し、区役所等を取り巻く状況の変化等が発生
- ・ 現在の状況に即した内容となるよう見直しを行い、今後の方向性や取組を明らかにするために策定

2 区役所と支所・出張所等の位置付け

- ・ 地方自治法（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）
- ・ 自治基本条例（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）

3 区役所と支所・出張所等の成り立ち

- ・ 大正13年：橘樹郡川崎町、御幸村、大師町が合併し市政施行
- ・ 昭和2～14年：周辺町村を編入（市役所、出張所9か所）
- ・ 昭和47年：政令指定都市へ移行（区役所5か所、支所2か所、出張所6か所）
- ・ 昭和57年：高津区から宮前区、多摩区から麻生区が分区（区役所7か所、支所2か所、出張所4か所）

4 実施方針改定版の位置付け

- ・ 「川崎市総合計画」の第1期実施計画に「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」の改定を位置付け
- ・ 「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」（平成30年3月策定予定）等、関係する計画と整合

第2章 これまでの機能再編の取組

1 区役所

- ・ 市税部門の市税事務所への再編【平成23年実施】

2 支所・地区健康福祉ステーション

- ・ 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～】

3 出張所

- ・ 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】（*）
⇒ わかりにくい窓口体制や、専門的かつ切れ目のない相談支援が困難といった課題に対応するために実施

4 行政サービスコーナー

- ・ 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】

5 連絡所

- ・ 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】

6 行政サービス端末

- ・ 行政サービス端末廃止【平成29年実施予定】（*）
⇒ 平成22年2月から一部の自治体でコンビニ交付が導入されたことを受け、平成24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、コンビニ交付導入と行政サービス端末の順次削減・廃止の検討について方針決定

（*）： 前回実施方針には記載していない項目

第3章 区役所等を取り巻く主な状況変化

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

- ・ 急激な少子高齢化の進展や子育て環境の変化等を背景に「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

（2）地域防災機能の必要性

- ・ 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必要
- ・ 大規模災害時の公共施設の必要性や役割が改めて認識

2 新たな取組の推進

（1）「区役所改革の基本方針」の策定

- ・ 「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（平成28年3月）

（2）マイナンバー制度とコンビニ交付の開始

- ・ 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（平成27年10月）
- ・ 一部の行政手続きにおいては、住民票の写し等の書類の添付が簡略化するため、証明書発行需要が変化
- ・ コンビニ交付を開始（平成28年1月）し、全国約53,000店舗（平成29年10月末現在）で証明書取得が可能
- ・ 従来の行政サービス端末から取扱時間が拡大

◇マイナンバーカード(イメージ)



◇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

- ・ 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」の検討を進めるため、平成29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
- ・ 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

3 継続して検討が必要な状況

（1）複雑な窓口体制

- ・ 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

（2）庁舎の高経年化

- ・ 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%

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

- ・区役所〔川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生〕：戸籍、住民基本台帳等の手続き及び証明書発行、医療・保健等に関する手続き・相談、生活保護・児童・障害者・高齢者等の福祉に関する手続き・相談、地域住民組織の振興…等
- ・支所・地区健康福祉ステーション〔大師・田島〕：戸籍、住民基本台帳等の手続き及び証明書発行、生活保護・児童・障害者・高齢者等の福祉に関する手続き・相談、地域住民組織の振興…等
- ・出張所〔日吉・橘・向丘・生田〕：証明書発行、地域住民組織の振興、市民活動支援
- ・行政サービスコーナー〔川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅〕：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

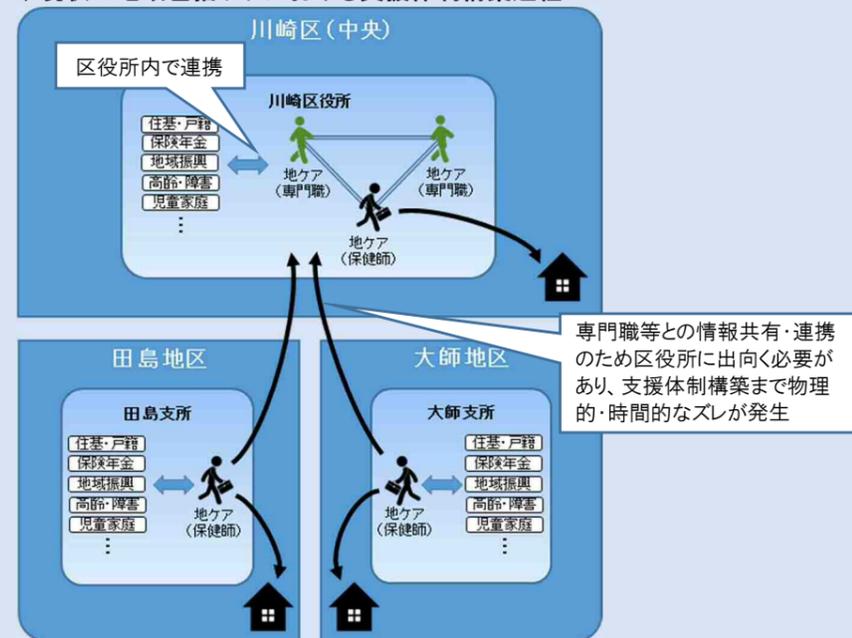
ア 区役所改革における課題

- ・「区役所改革の基本方針」では、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について課題と総括
- ・また、これからの区役所には、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ことが必要

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ST)

- ・川崎区では、生活保護受給世帯数、1人暮らし高齢者数、虐待通報件数等が多く、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も多いため、より高度で専門的かつ機動的な対応が必要
- ・区役所と支所・地区健康福祉ST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
- ・所管区域をまたがった事象も発生

◇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ST、出張所)

- ・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から、区役所の地域包括ケアシステム構築の取組と支所・出張所の地域振興業務等のより効率的・効果的な連携等について検討が必要

エ 地域防災機能の強化(支所・地区健康福祉ST、出張所)

- ・公共施設における災害時の役割を改めて見直すことが必要
- ・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。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ことが必要

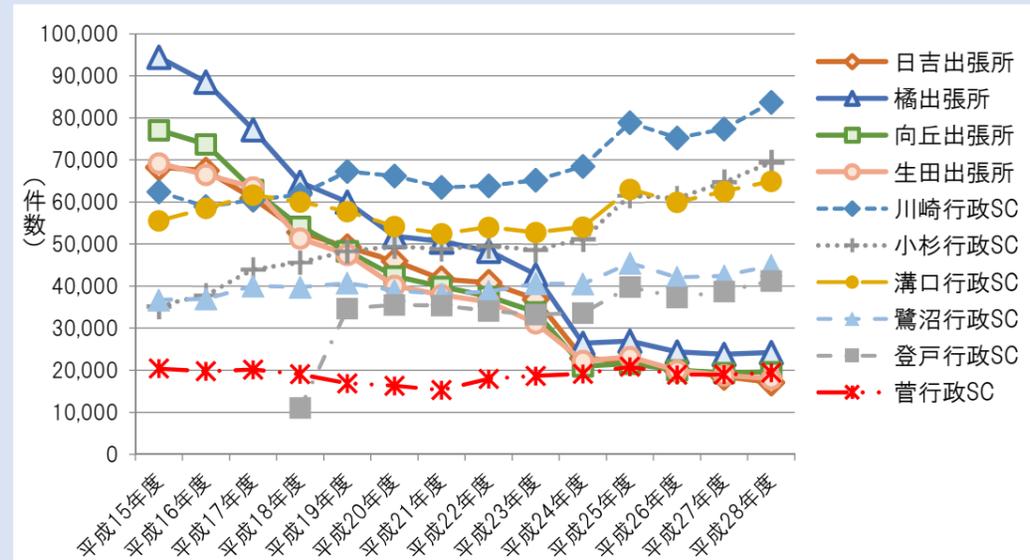
(2) マイナンバー制度等を踏まえた、わかりやすく利便性の高い窓口サービスの提供

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ST)

- ・川崎区役所と大師・田島支所の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

イ 証明書発行件数の変化(出張所、行政サービスコーナー)

- ・全国的に減少傾向。ここ10年で出張所は3分の1に減少、行政サービスコーナーは約1.1~1.5倍に増加
- ・マイナンバー制度開始に伴い、証明書発行需要減少の想定



ウ 適地への移転(小杉行政サービスコーナー)

- ・前回実施方針に記載した小杉行政サービスコーナーの適地移転は未実施(今以上の適地が見つからず)
- ・市内の行政サービスコーナーの中で2番目に発行件数が多いにもかかわらず最も狭隘

エ マイナンバーカードの交付率の向上(コンビニ交付)

- ・さらなる交付率の向上が必要(総合計画上 平成33年度20%、平成37年度26%が目標)

オ コンビニ交付の利用数の増加(コンビニ交付)

- ・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

(3) 庁舎の老朽化対策

- ・庁舎としての機能を発揮するために、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ことが必要

(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

- ・各施設の整備進捗状況や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い、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示す予定

第5章 機能再編の方向性と取組

1 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。

2 機能再編の方向性と今後の取組

(1) 区役所

「区役所改革の基本方針」に基づく取組を今後も進めていく。また、関連計画や周辺のまちづくりと整合した取組を推進する。

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)

- 「区役所改革の基本方針」に基づき「めざすべき区役所像」に向けた具体的な取組を推進
- 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や地域防災機能のさらなる強化

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、狭隘問題の一定の解消に加え、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、移転・整備計画の事業化を見直し
- 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

(2) 支所・地区健康福祉ステーション

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する。

ア 支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討

- 区役所と支所間の情報共有・連携で生じている課題の解消や、多職種連携体制の強化、市民の利便性や効率性の確保など、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
- 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実施

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

- 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
- 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

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

- 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、施設の位置付けや必要な環境の整備について検討

エ 地域防災機能の検討

- 支所の防災上の活用方法、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

オ 支所庁舎等の整備の検討

- 第2期実施計画期間中に、具体的な調査・検討に着手

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る

- 【視点1】 地域の防災拠点としての庁舎整備
- 【視点2】 市民が快適にサービスを受けられる庁舎整備
- 【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
- 【視点4】 資産保有の最適化・有効活用を踏まえた庁舎整備

(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、庁舎の経過年数に応じて整備内容を検討し対応

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、空間を効率的・効果的に整備するための手法について検討を進め、整備方針を策定

(3) 出張所

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する。

ア 証明書発行のあり方の検討

- 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

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

- 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
- 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

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

- 支所の場合と同様に検討（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）

エ 地域防災機能の検討

- 支所の場合と同様に検討（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）

オ 生田出張所の建替整備の推進

- 建物劣化調査の結果等を踏まえ、建て替えに向けた取組を推進
- 「意見交換会」での御意見などを踏まえ、「多摩区役所生田出張所建替基本計画（案）」を策定

(4) 行政サービスコーナー

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する。

ア 証明書発行のあり方の検討

- 市全体の証明書発行体制のあり方について、第2期実施計画期間中に改めて検討し、必要な取組を推進
- 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実施

(5) コンビニ交付

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する。

ア マイナンバーカード取得の促進

- インターネットや街頭ビジョン等で、積極的に広報を実施

イ コンビニ交付の利便性の周知

- マイナンバーカードの取得とあわせて、積極的に広報を実施

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・地区健康 支所・ステーション	支所を含めた川崎区全体の機能・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					
行政サービス コーナー	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					

■ 「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」に係る今後の予定について

11月17日(金) 政策・調整会議
実施方針改定版(素案)策定

11月22日(水) 文教委員会へ報告

11月24日(金) パブリックコメント開始
※12月25日(月)まで

12月17日(日) 市民説明会(多摩区役所)
11時00分～12時00分

12月21日(木) 市民説明会(川崎区役所)
18時30分～20時00分

1月下旬～2月上旬 市民意見の反映

2月上旬 実施方針改定版(案)策定
文教委員会へ机上配布

3月上旬～中旬 最終調整

3月下旬 政策・調整会議
実施方針改定版策定