

令和7年度 文教委員会資料

【所管事務の調査（報告）】

「区役所改革の基本方針（改定版）」（案）について

- 資料1 「区役所改革の基本方針（改定版）」（案）に関するパブリックコメント手続の実施結果について
- 資料2 「区役所改革の基本方針（改定版）」【概要版】（案）
- 資料3 「区役所改革の基本方針（改定版）」（案）

市 民 文 化 局

（令和8年2月9日）

「区役所改革の基本方針（改定版）」（案）に関するパブリックコメント手続の実施結果について

1 概要

本市では、平成２８年３月に「区役所改革の基本方針」を策定し、区役所発のサービス向上と共に支え合う地域づくりの取組を進めてきましたが、策定から約１０年が経過し、デジタル化の進展や地域コミュニティにおけるつながりの希薄化など、区役所を取り巻く環境が大きく変化しました。

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、デジタル技術の活用や地域づくりの推進等の取組の方向性を改めて示すため、令和８年３月に本方針を改定します。改定案として「区役所改革の基本方針 改定版）」（案）を取りまとめ、パブリックコメント手続を実施し、市民の皆様からの御意見を募集しました。

その結果、１２通８１件の御意見をいただきましたので、その内容とそれに対する本市の考え方を次のとおり公表します。

2 意見募集の概要

意見の募集期間	令和７（２０２５）年１１月２６日（水）～１２月２５日（木）（３１日間）
意見の提出方法	電子メール（専用フォーム）、郵送、持参、FAX
募集の周知方法	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページ ・市政だより全市版（令和７年１２月１日号掲載） ・各区役所・支所及び出張所の閲覧コーナー、各市民館、各図書館、かわさき情報プラザ、市民文化局区政推進課での資料閲覧 ・市民説明会（令和７（２０２５）年１２月１４日（日）１４：００～１６：００（場所：市役所本庁舎）） ・オープンハウス型での説明・周知広報４回（市内で開催された各区イベント等と併せて実施）
結果の公表方法	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページ ・各区役所・支所及び出張所の閲覧コーナー、各市民館、各図書館、かわさき情報プラザ、市民文化局区政推進課での資料閲覧

3 結果の概要

意見提出数（意見件数）		１２通（８１件）
内訳	電子メール	６通（６７件）
	持参	６通（１４件）

※上記のうち市民説明会でいただいた御意見は６通（１４件）です。

4 意見の内容と対応

意見募集の結果、デジタル化の推進やデジタルデバйд対策、地域づくりの推進等に関する御意見が寄せられました。

本市の対応として、将来的な人口増減の詳細を求める御意見を踏まえ、本編資料編に将来人口推計に関する図表を追加するとともに、そのほか所要の整備等を行った上で「区役所改革の基本方針（改定版）」（案）を取りまとめました。

【対応区分】

A：御意見を踏まえ、案に反映したもの

B：御意見の趣旨が案に沿ったものであり、御意見の趣旨を踏まえ、取組を推進するもの

C：今後取組を進めていく上で参考とするもの

D：案に対する質問・要望の御意見であり、案の内容を説明するもの

E：その他（今回の意見募集の趣旨・範囲と異なる御意見）

【御意見の件数と対応区分】

項 目	A	B	C	D	E	計
(1) 本方針全般に関すること	0	2	0	1	0	3
(2) これまでの取組に関すること（第2章）	0	1	1	0	0	2
(3) 区役所を取り巻く状況変化に関すること（第3章）	1	0	1	0	0	2
(4) 区役所像の実現に向けた取組に関すること（第5章）	0	17	6	3	3	29
(5) 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上に関すること（第6章）	0	4	7	5	0	16
(6) 各区の取組に関すること	0	6	5	0	0	11
(7) その他	0	0	1	1	16	18
合 計	1	30	21	10	19	81

5 具体的な意見の内容と市の考え方

(1) 本方針全般に関すること 3件

番号	意見の要旨	市の考え方	区分
1	区役所改革は、市民と行政が共に未来をつくる絶好の機会です。市民として、この改革が川崎市の新しい行政モデルにつながることを強く期待しています。	本方針では、今後の10年程度を見据えたこれからの区役所が果たすべき役割（区役所像）と方向性を示しており、めざすべき区役所像の実現に向けて、市民をはじめとする多様な主体の参加と協働を行いながら取組を進めてまいります。	B
2	市民ニーズは区ごとに大きく異なるため、全市一律の施策では届かない現状があります。区独自の課題を明確にし、その区だけの重点施策を示していただければ、市民として行政の姿勢に一層の安心と信頼を持つことができます。	総合計画における区のまちづくりの方向性において、区の現状と課題や計画期間の主な取組を示すとともに、市民ニーズへの対応については、地域との対話・意見聴取の機会（地域デザイン会議等）の活用により、市民視点による地域課題の把握に努め、多様な主体の参加と協働により課題解決に取り組んでまいります。	B
3	区役所が積極的に地域の課題を発見し、早期に対応できる体制が整えば、市民の行政への安心感は大きく高まります。予防的な行政を推進してほしいです。	地域課題への対応については、社会状況の変化、多様化・複雑化する市民ニーズなどを踏まえながら、地域との対話や意見聴取等の機会である地域デザイン会議等を通じて地域課題の把握に努めることとしております。また、サービス提供の一層の効率化と質の向上に向けては、デジタル化の推進、業務プロセスの見直しにより業務効率化を進め、それによって生じた時間等を活用し、地域支援など専門性の高い業務への注力を進めることとしております。	D

(2) これまでの取組に関すること (第2章) 2件

番号	意見の要旨	市の考え方	区分
4	マイナンバーカードの利用が普及したことにより便利になってきたように思います。	市民の利便性の向上や業務の効率化に向けて、マイナンバーカードを利用する行政手続の利用促進等を行ってまいりましたが、更なる市民の利便性の向上等に向けて、マイナンバー制度の利活用に向けた取組を推進してまいります。	B
5	S D C (ソーシャルデザインセンター) の役割が曖昧であり、どの程度市民に必要とされているのか不明	ソーシャルデザインセンターについては、人や団体・企業、資源・活動をつなぐコーディネート機能や「まちのひろば」への支援などを担う区域レベルのプラットフォームとして、令和6(2024)年度までに全区で立ち上がりました。今後につきましても、ソーシャルデザインセンターの活動内容等について周知を図るとともに、活動の広がりや持続的な運営を目指してまいります。	C

(3) 区役所を取り巻く状況変化に関すること (第3章) 2件

番号	意見の要旨	市の考え方	区分
6	人口増減(構成)について、今後の想定をもう少し詳しく教えてください。これにより様々な取組の方針が大きく変わっていくと思いますが、その対応策についても教えてほしいです。	<p>本方針の策定に当たっては、将来的な人口減少への転換などの人口構造の変化をはじめとする区役所を取り巻く社会状況の変化とともに、市民意見等も踏まえながら、これからの区役所が果たす役割や方向性をお示ししております。</p> <p>また、今後10年程度を見据えた方針であり、社会状況の変化を注視しながら取組を進めていくこととしておりますので、いただいた御意見を踏まえ、本編資料編に、将来人口推計の図表と、社会状況の変化を踏まえ柔軟に対応を行っていくことを補足掲載いたしました。</p>	A

7	<p>つながりの希薄化の対策として、様々な具体的活動に関する意見交換の場を設けてもらいたいです。キーワードは「ゆるいつながり」「顔の見える関係」「多世代交流」「コーディネーター的役割」「コミュニケーションツールの拡充」⇒場の多様性（こども食堂、スナック、公民館、おまつり）</p>	<p>意見交換の場については、市民視点による地域課題の把握に向けて、地域との対話・意見聴取の機会（地域デザイン会議等）を活用してまいります。また、地域での顔の見える関係の構築に向けて、町内会・自治会への支援や地域交流イベントを開催するとともに、ソーシャルデザインセンターやかわさき市民活動センターといった中間支援機能を通じた多様な主体同士のネットワーク構築を進めていきたいと考えておりますので、いただいた御意見についてはこれらの取組を進めていく際の参考とさせていただきます。</p>	C
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

（４）区役所像の実現に向けた取組に関すること（第５章） ２９件

番号	意見の要旨	市の考え方	区分
8	<p>DXは単なる効率化ではなく、職員が市民と向き合う時間を生み出すための手段として活用してほしいです。定型業務を減らし、その分、市民との対話や地域課題の発見に時間を充てられる仕組みを期待しています。</p>	<p>第５章取組１－１に記載のとおり、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とともに、一層の効率化と質の向上に向けては、デジタル化の推進、業務プロセスの見直しにより業務効率化を進め、それによって生じた時間等を活用し、地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力を進めることとしておりますので、今後取組を進めてまいります。</p>	B
9	<p>デジタル化によって窓口業務がますます便利になると思います。その一方で、デジタル機器に不慣れな方が取り残されないよう、サポート体制を充実させてほしいです。（同趣旨他２件）</p>	<p>デジタル化の推進やサポート体制については、サービス提供の一層の効率化と質の向上に向けて、デジタル化の推進、業務プロセスの見直しにより業務効率化を進め、それによって生じた時間等を活用し、地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力を進めてまいります。また、業務全般にデジタル技術等を最大限活用するとともに、デジタルデバйд対策を推進することとしておりますので、市民目線に立った着実な行政サービスの提供に向けて、取組を進めてまいります。</p>	B

1 0	区役所内で情報がうまく共有されず、市民が何度も同じ説明をする負担を減らしてほしいです。部署横断の情報連携が進めば、行政全体の質が高まり、市民のストレスも大幅に軽減されと考えます。	区役所内における情報共有については、第5章取組1－2に記載のとおり、デジタル技術を活用した窓口間のデータ連携等による一層の効率化を進めることとしております。また、複数の部署にまたがるような相談については、部署間における情報共有や連携を十分に図ることとしておりますので、総合行政機関としての着実なサービス提供を進めてまいります。	B
1 1	窓口予約制の拡充やオンライン相談の導入は、市民の利便性向上に大きく寄与します。働く世代や子育て世代も利用しやすくなるため、幅広い層の市民が行政とつながりやすい環境整備を進めていただきたいです。	デジタル技術の活用につきましては、第5章取組1－2に記載のとおり、オンライン申請や証明書のコンビニ交付等の来庁不要な手続きに関する認知度の向上を図るとともに、原則オンライン手続等ができる「行かなくてよい」窓口の取組を推進するなど、区役所サービスの向上を推進してまいります。また、こうした取組を進める中で、取組2－2に記載のとおり、将来的には手続のために来庁する市民が減少することを見据えて、区役所等庁舎における受付窓口や待合スペースを相談・支援に関するオンライン環境や個室ブース等に有効活用するなど、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を進めてまいります。	B
1 2	区役所は市民生活に最も近い行政機関であり、従来の窓口機能だけでは地域の多様化と複雑化に対応しきれません。市民の悩みを“共に考える伴走者”のような存在となるよう、より柔軟で寄り添う姿勢を大切にした改革を期待しています。	第5章取組1－1に記載のとおり、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とともに、一層の効率化と質の向上に向けては、デジタル化の推進、業務プロセスの見直しにより業務効率化を進め、それによって生じた時間等を活用し、地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力を進めることとしておりますので、御意見の趣旨を踏まえ、今後取組を進めてまいります。	B
1 3	区役所が地域へ積極的に向き、市民活動や自治会と日常的に対話する文化が根付くと、市民と行政の距離が縮まり、相談しやすい雰囲気が生まれます。行政のほうから地域に足を運ぶ姿勢をぜひ強化してほしいです。		
1 4	職員が地域へ出ることは、市民の声に触れ、行政への信頼を育む上で非常に重要です。地域訪問の時間を確保し、職員の現場力を高める仕組みを期待します。		

1 5	<p>区役所の改革には、効率化ではなく「市民が安心できる行政」を基本理念として据えてほしいです。複雑な制度の説明や丁寧な相談対応など、人の温かさが求められる場面が多いため、それを支える職員体制と環境整備が重要だと感じます。</p>	<p>第5章取組1－1に記載のとおり、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とともに、一層の効率化と質の向上に向けては、デジタル化の推進、業務プロセスの見直しにより業務効率化を進め、それによって生じた時間等を活用し、地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力を進めることとしております。</p> <p>また、第5章取組2－2に記載のとおり、デジタル化の進展により、将来的に来庁不要なオンライン手続の利用者が増加することで、手続のために来庁する市民の減少が見込まれており、区役所の窓口が手続中心の場から相談・支援中心の場へ移行することを見据えながら、区役所等庁舎における受付窓口や待合スペースを相談・支援に関するオンライン環境や個室ブース等に有効活用することとしておりますので、御意見の趣旨を踏まえ、今後取組を進めてまいります。</p>	B
1 6	<p>高齢化が進むことで高齢者が安心して行政サービスを受けられるよう、身近で分かりやすい、親切的な職員であってほしいです。</p>	<p>高齢者への行政サービスの提供については、少子高齢化の進展等を見据え、業務の効率化・合理化を図り、限られた人的資源を地域支援や相談対応などの専門性の高い業務に注力することとしております。</p> <p>併せて、「区役所サービス向上指針」において、区役所サービスの理念を定めており、その中で、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止めることとしており、その達成に向けて職員研修を行うなど区役所サービスの向上に取り組んでまいります。</p>	B

17	区役所は災害時の拠点として、平時から地域と連携して備える体制を強めてほしいと感じます。地域防災に行政が主体的に関わる重要性は高まっています。	区役所における災害対応については、第5章取組1-1に記載のとおり様々な危機事象に対し、関連計画等に基づく訓練や事前予防の取組等を関係局、関係機関等と一体となって行うことで、災害発生時に、より機動的・効率的に対応できるように取組を推進することとしております。現在、自主防災組織や避難所運営会議等と連携した防災訓練や会議などの取組を進めており、今後も引き続き取り組むことで、災害時における地域との連携強化を進めてまいります。	B
18	区役所が地域の活動団体や大学、企業などと協働し、地域課題の解決に向けた取組を進める環境を整えてほしいです。行政だけでは届かない領域を、多様な主体が力を合わせることで補えると感じます。	<p>これまで大学や企業等とは協定締結や各種協議会等に参画していただきながら、課題解決等に向けて連携した取組を進めているところです。</p> <p>また、多様な主体との連携を進めるためには、多様な主体同士のネットワーク構築や、地域人材の育成等が必要となっていることから、中間支援機能の充実強化等が求められており、その効果的な推進が図れるよう、ソーシャルデザインセンターやかわさき市民活動センターといった区域又は市域の取組の役割分担や連携の検討を進めてまいります。</p>	B
19	区役所が地域の学校、企業、団体と連携し、地域全体で課題に取り組む枠組みを整えることで、行政だけでは生み出せない新しい価値が地域に生まれると感じます。		
20	区役所が大学と連携し、学生が地域課題を調査・提案する仕組みを整えることで、若者が地域に関わる貴重な機会が生まれ、行政に新しい視点がもたらされると期待しています。		
21	市民と行政が共に地域を育てていくという視点を大切にしてほしいです。行政任せにせず、市民の力を生かすための仕掛けを区役所が担うことで、地域の可能性は広がります。	多様な主体との連携により地域の課題解決を図るとともに、更なる連携に向けて、多様な主体同士のネットワーク構築や、地域人材の育成等が必要となっていることから、中間支援機能の充実強化等が求められており、その効果的な推進が図れるよう、ソーシャルデザインセンターやかわさき市民活動センターといった区域又は市域の取組の役割分担や連携の検討を進めてまいります。	B

2 2	<p>行政と市民の協働を推進する場が増えれば、地域が抱える課題が共有され、解決のスピードも速くなります。共創の文化を区役所から広げてほしいです。</p>	<p>地域課題が多様化・複雑化する中、市民をはじめとする多様な主体との協働による地域課題の解決が必要と考えております。第5章取組3－1に記載のとおり多様な主体との連携を進めるためには、多様な主体同士のネットワーク構築や、地域人材の育成等が必要となっていることから、中間支援機能の充実強化等が求められており、その効果的な推進が図れるよう、ソーシャルデザインセンターやかわさき市民活動センターといった区域又は市域の取組の役割分担や連携の検討を進めてまいります。また、協働により地域課題の解決に取り組む市民提案型協働事業について、更にその取組を推進してまいります。</p>	B
2 3	<p>相談の質を高めるため、専門性のある相談員の育成や配置を強化してほしいです。生活困窮、子育て、高齢者、外国人支援など、複雑な相談に対応できる職員がいることで、市民の安心感は大きく向上します。</p>	<p>相談対応の質の向上については、第5章取組1－1に記載のとおり、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とともに、一層の効率化と質の向上に向けては、デジタル化の推進、業務プロセスの見直しにより業務効率化を進め、それによって生じた時間等を活用し、地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力を進めることとしております。</p> <p>相談員の育成・配置については、これらの専門性の高い業務への注力を進める際の参考とさせていただくとともに、区役所内部はもとより制度所管局や外部の関係機関と連携・協力して、きめ細やかな相談支援に対応できるよう取組を推進してまいります。</p>	C

2 4	<p>取組 3－1 多様な主体の参加による地域課題の把握や中間支援の取組について、最も課題だと感じることは、地域包括ケアシステムとソーシャルデザインセンターの意義が別々に説明されることが多く、主管である健康福祉局と市民文化局の連携が十分取れていないと感じます。</p>	<p>「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」において、コミュニティに関わる施策を推進する上で、地域包括ケアシステム推進ビジョンの取組を、コミュニティ施策の視点から支え、相互補完的に充実させる位置付けとし取組を進めているところです。各種計画や施策の検討、実施に当たりましては、会議等を通じ情報共有や意見交換を行うとともに、イベントの合同開催なども行ってきたところです。今後につきましては、更に関係部署が連携を図りながら各種施策等の推進を図ってまいります。</p>	C
2 5	<p>区役所改革の基本方針において、「共に支えあう地域づくり」を実現する取組として次のことを提案します。</p> <p>区役所は、住民に最も身近な行政機関として、地域の多様な課題に対応し、住民同士が支え合う仕組みを育む役割を担うべきです。そのためには、単に区全体を対象とするのではなく、区内を複数の区域に分け、小地域ごとの特性に応じたまちづくりを推進することを、実現に向けた取り組みとして明示するよう、検討してください。</p> <p>小地域に分けることで、町内会・自治会、学校、福祉団体、商店街など、様々なステークホルダーとの連携が取りやすくなります。また、防災・福祉・子育て・環境など、分野横断的な協働が進みやすくなると思います。</p>	<p>区ごとに地形や人口構成など様々な違いがあり、それによって各区が抱える地域課題も異なりますが、区内においても地域ごとに特徴は異なり抱える地域課題も様々です。地域課題が多様化・複雑化する中、課題の早期発見・解決に向けて、地域との対話・意見聴取の機会を活用し、市民視点による地域課題の把握に努めるとともに、地域に関する蓄積した情報や知見を共有し、併せて市内44地域ごとに人口をはじめとした基礎的なデータをまとめた地区カルテも公表しているところです。それらを活用して小地域への対応も進めるとともに、多様な主体の参加と協働により、現場起点による地域課題の解決に取り組むこととしております。</p>	C

26	<p>区役所の案内表示や動線を分かりやすく改善することで、初めて来る市民にも優しい空間が生まれます。迷わず相談場所にたどり着ける環境は、行政への心理的距離を縮める重要な要素です。</p>	<p>「区役所サービス向上指針」において、区役所サービスの理念を定めており、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ることとしており、各区において、市民に分かりやすい案内表示など環境整備に取り組んでいるところです。</p> <p>併せて、令和6(2024)年度から、職員が市民役となって区役所窓口における一連の手続をシミュレーションすることで、市民と職員双方の視点で課題や気付きの抽出を行い、窓口サービスの改善につなげる窓口体験調査を実施しており、その結果なども踏まえ、区役所サービスの向上に向けた取組を進めてまいります。</p>	C
27	<p>こども会はコロナの打撃を強く受けていたのですが、直近の餅つきイベントに向けて、事前にチラシを配ったところ、人が集まりすぎるといった事態が発生したと聞きました。</p> <p>そのため、既存の在りどころを活かす方針を一緒に考えていけたら嬉しいです。</p>	<p>町内会・自治会などの既存団体については、第5章取組2-1に記載のとおり、町内会・自治会への加入促進に向けた取組や会員の負担軽減となる取組の継続とともに、各団体が抱える課題を把握しながら、持続可能な運営に向けて必要な支援を行うこととしておりますので、いただいた御意見については、こども会をはじめとする地域の様々な既存団体の支援に向けた取組を検討する際の参考とさせていただきます。</p>	C
28	<p>コロナ禍を機に、これまで惰性で継続していたプログラムは全て休止したように感じます。その内容を精査し、新たな施策のヒントを見つけてほしいです。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大を含む新たな危機事象の発生など、区役所を取り巻く社会状況が変化し、地域課題が多様化・複雑化している状況を踏まえ、環境変化に対して機動的・柔軟に対応し、持続可能な地域社会の実現に向けて地域を支える区役所を目指すため、各種施策については、公共性、必要性、効果などの検証を行うとともに、適宜見直しを行いながら、取組を進めてまいります。</p>	C

29	<p>現在SDCは、本来、広く開かれるべきであるはずなのに、特定の人、団体のための組織になっていると思いますので、「多くの人がSDCを名乗れること」「～区でなく全員が『川崎市』のSDCメンバー」として認められたほうが、今よりはるかに活性化していくと思います。</p>	<p>ソーシャルデザインセンターについては、人や団体・企業、資源・活動をつなぐコーディネート機能や「まちのひろば」への支援などを担う区域レベルのプラットフォームとして、令和6(2024)年度までに全区で立ち上がりました。今後につきましても、活動の広がりや持続的な運営を目指してまいります。</p>	D
30	<p>団塊の世代が田園都市線沿線に多く住んでいると思われ、区ごとにその世代への対策が変わってくると思いますが、その対策はどのような方針になっているのでしょうか。</p>	<p>区別人口推計結果において、総人口や老年人口のピークが区ごとに異なっており、それらの状況も踏まえ、多様化・複雑化する地域課題や社会状況の変化に的確に対応できるよう、局区が一体となって課題解決に向けた取組を進めてまいります。</p>	D
31	<p>区役所の対応にばらつきが出ないよう、柔軟性を保ちながらも一定の判断基準を示していただければ、市民として安心して相談できる環境が整うと考えます。</p>	<p>市民の皆様から相談を受け付けた際には、その方が本当に必要としていることが何であるのかを引き出すよう努め、適切な判断が行えるよう取り組むとともに、各種会議や職員研修等で情報共有を行うなどして、区によって提供するサービスにばらつきが出ないよう今後も引き続き取り組んでまいります。</p>	D
32	<p>取組2-1 持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進について、最も課題だと感じることは、地域ケア会議や自立支援協議会等で地域の課題が議論される中、その内容が公開されていないことである。地域全体で取り組むためにも、個人情報を除く地域の課題については議事録を公開すべきです。</p>	<p>本市においては、地域包括支援センターの設置及び運営や地域包括ケアの推進に関することを調査審議する「川崎市地域包括支援センター運営協議会」及び「各区地域包括支援センター運営協議会」が地域ケア会議を兼ねておりまして、個人情報を除き、本市ホームページで審議会の資料及び議事録を公開するとともに、地域自立支援協議会についても、個人情報を除き、市ホームページで資料を公開させていただいております。</p> <p>それぞれ、次のページ（URL）に掲載しておりますので、今後、地域で活動する際等に御活用いただければと思います。</p> <p>【地域包括ケア支援センター運営協議会（地域ケア会議）】 https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000166495.html</p> <p>【地域自立支援協議会】 https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000150782.html</p>	E

3 3	<p>オンライン化が進んでいく（ギガ端末による教育含む）のであれば、市民館、区役所、こども文化センター、いこいの家等にW i - F i スポットを設置してほしい。</p>	<p>本市では、市民及び来訪者の皆様の利便性向上や安全・安心な暮らし、地域の活性化等につなげることを目的として、市内施設に無料でインターネットに接続できるにW i - F i スポット「かわさきW i - F i」の整備を進めております。</p> <p>これまで、各区役所、市民館、こども文化センター、いこいの家等に整備してきており、今後につきましても、利便性の向上に向けた環境の整備や適切な運用を進めてまいります。</p>	E
3 4	<p>デジタル化全体の考えとして、各住民のスマホ、P Cに「デジタル川崎市役所」的なアプリを配ってみてはいかがでしょうか。これは医者カルテのようなものであって、名前とナンバーを照会すれば、必要な医療支援や常備薬、住民票のレベルよりもより細やかな情報が一気に表示されるもので、即座にコンビニプリントすることができると思えます。</p> <p>緊急時に医者があれこれと荷物を探さずとも、患者のデータに必要なものが揃っていたら対応は楽ではないかと思えます。</p>	<p>医療のデジタル化については、国が進める医療D Xの中で、本人同意のもと、電子カルテ情報や処方情報を医療機関で共有する仕組みを構築しているところでございます。</p> <p>今後、国の動向を注視しながら必要な取組を進めてまいります。</p>	E

（５）取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上に関すること（第６章） １６件

番号	意見の要旨	市の考え方	区分
3 5	<p>区役所が地域のまちづくりに果たす役割については、区役所が場所を用意して、区役所職員が直接動かしていくような方法は長続きしないし、広がらないと思えます。時間はかかるかもしれませんが、もっと区民を信じて、行政はコーディネートする役割に軸足を置くべきと考えます。すぐに表に見える分かりやすい成果は得られないかもしれませんが、役所のスケジュールや予算、計画、目標設定などと関係なく活動している方々の動きに想像を巡らし、コーディネートしていける柔軟な行政であってほしいです。</p>	<p>地域のつながりの希薄化、価値観の多様化等、区役所を取り巻く環境が変化する中では、地域づくりの取組を進めるとともに、区役所のコーディネート（人や団体・企業、資源・活動などをつなぐ）機能の強化が必要と認識しておりますので、第６章２及び３に記載のとおり、各部署が保有する地域情報の共有と事業の整理を行うなどの区役所の執行体制の整備や、地域における多様な主体と連携・調整する能力や地域課題の解決に率先して取り組むマインドを持つ職員の育成を図るなどの人材育成の強化を図ってまいります。</p>	B

3 6	<p>区役所で働く職員が誇りを持って働ける環境を整えることは、行政サービスの質に直結するため、市民にとっても大きな利益になります。</p>	<p>職場環境の整備については、第6章3に記載のとおり基礎自治体職員として、市民や地域に関わる現場での経験を積むこともできるやりがいと魅力ある職場づくりを進めることとしておりますので、御意見の趣旨を踏まえ、今後とも取組を進めてまいります。</p>	B
3 7	<p>地域の個人、団体等の様々な活動で役所が把握しているものは実はほんの一部でしかなく、役所の力を借りなくてもしっかり地元で活動している方々がいらして、その力を役所が知らないだけということがたくさんあると感じています。</p> <p>まちづくりを区役所が直接担う、形作るといったことではなく、地域のために頑張っている方々が少しでも動きやすくなるようにするためのコーディネートに力を注いでもらいたいです。</p>	<p>地域のコーディネートについては、地域課題の解決に向けて、地域住民のほか、多様な主体をつなぎ、その力を引き出していくことが必要となることから、地域のことをよく知り、多様な主体と連携・調整する能力や地域課題の解決に率先して取り組むマインドを持つ職員の育成を図るとともに、地域との対話・意見聴取の機会を増やすなど地域のコーディネートに向けた取組を推進してまいります。</p>	B
3 8	<p>取組1－2デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービス向上の推進については、賛成である一方、区役所職員、地域包括支援センター等専門職のICTの苦手意識を克服し、自ら積極的に活用し、高齢者等にも分かりやすく説明できる教育が必要です。</p>	<p>デジタル技術の活用については、第6章3に記載のとおり研修等を通じデジタル技術を正しく理解し活用できる能力の向上を図ることとしておりますので、区役所サービスの向上に向けて取組を進めてまいります。</p>	B
3 9	<p>障害等により見た目や会話能力からは困難さが伝わりにくい人もいます。</p> <p>区役所含め職員には、徹底して「話せる＝困っていない」という偏見をなくす教育を行ってほしいです。</p>	<p>本市では障害者差別解消法に基づき、「合理的配慮の提供等に関する基本方針」を令和5(2023)年に策定し、研修等を通じてその理解を深め、合理的配慮の提供に取り組んでおります。</p> <p>いただいた御意見については、区役所サービスの向上に向けた取組の参考とさせていただきます。</p>	C

40	<p>職員だけで完結せず、「伝えるプロ」と連携し、動画や図解を用いた「見たくなる広報」があると親しみやすいと今回改めて感じました。</p> <p>また、文章作成が困難な市民のため、動画や図、音声によるコメント提出があってもいいのかなと思いました。</p>	<p>広報活動については、一方的に情報を「伝える」だけでなく、市の施策等の情報が市民にしっかり「伝わる」ことが重要であり、本市の広報媒体を効果的に活用するほか、マスメディアの積極的な活用や、多様な媒体や手法の活用等、効果的な取組を推進することとしております。</p> <p>いただいた御意見については、今後の広報等に関する取組の参考とさせていただきます。</p>	C
41	<p>必要な情報が「どこにあるのか」「どこで入手できるのか」が、いまだに「分からない」という声を聞きます。パンフレットをスーパーや病院などの身近な場所にも配架してほしいです。</p>	<p>広報活動については、一方的に情報を「伝える」だけでなく、市の施策等の情報が市民にしっかり「伝わる」ことが重要であり、本市の広報媒体を効果的に活用するほか、マスメディアの積極的な活用や、多様な媒体や手法の活用等、効果的な取組を推進することとしております。</p> <p>いただいた御意見については、効果的な広報の取組の参考とさせていただきます。</p>	C
42	<p>次の10年を担う子どもたち、若者たちにも取組を知ってもらえるように広報、PRを工夫して、多くの人に伝わるようにしてほしいです。個人的には、絵本にしてみたり、動画で表現してもよいと思います。今までより多くの住民が、区や市の取組を身近に感じて「自分ごと化」してもらえると、より地域に愛着が湧くと思います。</p>		
43	<p>行政施策の背景や効果を市民に分かりやすく伝える広報を重視していただきたいです。情報が整理されて伝わることで、市民は行政の取組を理解しやすくなり、信頼性がより高まります。</p>		

4 4	<p>市民への対応が型通りになりすぎないように、状況に応じて柔軟に寄り添える判断力を育てる研修が必要です。形式的なマニュアルでは拾えない場面が多く、職員の“人としての対応力”が市民を支える重要な要素だと考えます。</p>	<p>「区役所サービス向上指針」に基づき「区役所サービス向上研修」を実施し、区役所サービス向上の取組を推進しております。また、本方針において、多様化・複雑化する市民ニーズに常に的確かつ柔軟に対応するために必要な職員の能力・専門的知識の向上や地域における多様な主体と連携・調整する能力や地域課題の解決に率先して取り組むマインドを持つ職員の育成を図ることとしております。</p> <p>いただいた御意見については、人材育成の強化に向けた取組の参考とさせていただきます。</p>	C
4 5	<p>区役所の窓口スペースはプライバシーの確保が課題です。相談内容が他の人に聞こえないように配慮されたブースが増えると、市民は安心して悩みを話すことができ、相談の質も高まると考えます。</p>	<p>窓口等でのプライバシーの確保については、これまで仕切りの設置や個室相談ブースの設置などを行ってきたところでございます。</p> <p>将来的には手続のために来庁する市民が減少することを見据えて、区役所等庁舎における受付窓口や待合スペースを相談・支援に関するオンライン環境や個室ブース等に有効活用するなど、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を進める中で、いただいた御意見については参考とさせていただきます。</p>	C
4 6	<p>区役所改革の進捗を市民に定期的に共有することで、透明性が高まり、市民も行政と共に歩んでいる実感を持つことができます。行政の姿勢が見える改革を求めます。</p>	<p>本方針は、今後の10年程度を見据え、これからの区役所が果たすべき役割と方向性を改めて示す方針であり、本方針に位置付けた取組については、その内容が市民サービスの向上につながるよう全庁的に取組を進めるとともに、取組内容に応じて、適宜、必要な情報を市民の皆様へ発信してまいります。</p>	D
4 7	<p>市民の声を継続的に拾い、施策づくりに反映する仕組みを強化してほしいです。パブリックコメント以外にも、日常的な意見募集やオンライン参加の場が増えると、市民参加の文化が育つと思います。</p>	<p>地域との対話・意見聴取の機会（地域デザイン会議等）の活用により、市民視点による地域課題の把握に努め、多様な主体の参加と協働により、現場起点による課題解決に向けた広聴に取り組んでいくこととしております。また現在、広聴の取組として、手紙や専用入力フォーム等を通じて市民の皆様から寄せられた声を貴重な情報として市政運営に反映していく「市長への手紙」を実施しております。</p>	D
4 8	<p>市民の意見を行政職員が日常的に取り入れられる仕組みがあると、施策の質が自然と向上していくと思います。市民からの声を“負担”ではなく“資源”として扱う体制をつくってほしいです。</p>	<p>広聴機能の充実に向けて取り組んでまいります。</p>	

49	区役所職員がもっと自分の判断で動けるよう、裁量範囲の明確化と組織的な支援体制を整備してほしいです。状況に合わせて柔軟に判断できる職員が増えるほど、市民は行政に安心感と信頼感を持てるようになります。	平成28(2016)年に策定した「区役所改革の基本方針」に基づき、行政のプロフェッショナルの育成を位置付け、職場での改善運動を含む区役所サービス向上の取組を通じて、自ら課題を発見しチームで解決することのできる職員の育成を推進してきました。	D
50	区役所は前例がないことを「決まりで無理」ということがとても多いので、そこを混同しないよう教育をお願いしたいです。	今後は、第6章3に記載のとおり、地域課題の解決に率先して取り組むマインドを持つ職員の育成など、人材育成の強化を進めてまいります。	

(6) 各区の取組に関すること 11件

番号	意見の要旨	市の考え方	区分
51	川崎区の多文化性と生活課題に対応するため、相談支援の専門性を更に高め、行政が地域の“つなぎ役”として機能する体制を整えてほしいと感じます。	川崎区では、令和7(2025)年9月末時点で外国籍区民の数は9%を超え、今後も増加が見込まれているため、地域の実情に即した多文化共生の取組を推進してまいります。	B
52	幸区は再開発による人口増が続いており、生活利便性と子育て支援の強化が急務です。働く世代が多いため、オンライン相談や柔軟な窓口体制を積極的に導入していただきたいです。	各区役所において、これまでも弁護士や行政書士によるオンライン相談を実施するとともに、区役所の一部窓口を第2・4土曜日の午前中にオープンするほか、一部手続のオンライン化などを進めてきているところですが、今後も、デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービスの向上を推進してまいります。	B

5 3	<p>高津区は住宅地と商業地が混在し、多世代が安心して暮らせる地域です。地域包括ケアの充実や交流拠点の整備により、世代を超えて支え合う地域づくりを区役所が後押ししてほしいです。</p>	<p>高津区は、住宅地と商業地や学校等が調和し、多様な世代が共に暮らす魅力ある地域であり、その特性を更に活かした「歴史と進歩が調和した、心豊かに安心して暮らせるまちづくり」を、まちづくりの方向性としています。</p> <p>御提案いただいた地域包括ケアの充実や、多世代が交流できる拠点づくりの推進については、住民同士のつながりづくりをサポートし、地域力を高めるためにも非常に有効であると認識しております。本市としても様々な取組を進めており、今後も、地域団体や関係機関の皆様と連携しながら、各種取組を推進するとともに、地域の中の「まちなひろば」という交流の場の創出やその周知により一層取り組むなど、引き続き、誰もが安心して暮らせる地域づくりに向けて取り組んでまいります。</p>	B
5 4	<p>麻生区は都市農業と文化が根付いた貴重な地域です。農と都市の魅力を一体的に生かす行政施策を進めることで、持続可能な地域モデルとして発展できると市民として期待しています。</p>	<p>麻生区は、黒川・岡上・早野の農業振興地域をはじめ市内の農地や山林の約44%が区内に集積するなど、都市部にありながら、豊かな自然を身近に感じることができます。また、新百合ヶ丘駅周辺をはじめとして、芸術・文化関連の施設や団体が集積し、区民が芸術・文化を身近に感じることができます。</p> <p>麻生区役所では、区民、市民団体、事業者、大学等の多様な主体の一層の連携のもと、こうした区内の貴重な地域資源を生かした取組を進め、地域の魅力やブランド力を更に高めることで、魅力と活力にあふれるまちづくりを進めてまいります。</p>	B

5 5	<p>多摩区は大学・自然・文化が揃う独特の地域性があります。この強みを生かした“地域づくりモデル区”として、行政が大学や市民と協働する仕組みを強化してほしいです。</p>	<p>多摩区には、市内随一の緑の宝庫である生田緑地や多摩川などの貴重な自然環境、多彩な魅力にあふれる美術館、博物館、スポーツ施設、多くの学生が学ぶ大学等、個性豊かな地域資源が数多く存在しています。</p> <p>多摩区役所では、こうした地域の強みを生かした連携の重要性を踏まえ、これまでも専修大学、明治大学、日本女子大学との協働により、地域をフィールドとした研究や授業、学生による地域参加の促進、音楽を通じた地域交流等、幅広い取組を進めてまいりました。</p> <p>今後も、大学や市民、地域団体等との連携の枠組みを一層強化し、地域課題の解決に向けて取り組んでまいります。</p>	B
5 6	<p>宮前区は高齢化が進んでおり、移動支援や生活支援の強化が欠かせません。地域包括支援センターとの協働を更に深め、暮らしの安心を守る行政としての体制を整えてほしいと感じます。</p>	<p>宮前区は、坂道により移動に制約があることなどが、地域課題となっております。今後も高齢化の進展など社会状況の変化も見据えながら、地域による支え合いや助け合いのしくみづくりである「地域包括ケアシステム」を着実に進め、安心して住める地域づくりに向けて、ハード・ソフト両面から様々な取組に努めてまいります。</p>	B
5 7	<p>中原区は若い世代や外国人が多く、スピード感ある行政対応が求められます。武蔵小杉周辺の防災課題にも取り組み、誰もが安心して暮らせる都市型行政のモデルを示していただきたいです。</p>	<p>中原区役所では、武蔵小杉周辺の防災課題について、駅周辺の帰宅困難者対策は武蔵小杉駅周辺エリア防災計画に基づき対策を進めています。また、マンションの防災対策や短時間での大雨対策等について、様々な機会をとらえ啓発等を実施しているところです。引き続き、地域特有の防災課題に関する取組を進めてまいります。</p>	C
5 8	<p>多摩区の生田緑地、日本民家園、藤子・F・不二雄ミュージアムなどの魅力を、行政が積極的に地域価値として発信し、観光と生活の調和を図る地域モデルを目指していただきたいです。</p>	<p>多摩区役所では、多摩区観光ガイドブックや多摩区ガイドマップでの生田緑地や関連施設情報の掲載、SNSでのイベント情報の発信のほか、観光ガイドによる生田緑地周辺コースのガイドツアーの開催やモデルコース冊子での紹介など、生田緑地や関連施設の魅力発信に取り組んでいるところでございます。</p> <p>今後も広く生田緑地や関連施設の魅力を知っていただき、多くの方を訪れていただけるよう、引き続き魅力発信に取り組んでまいります。</p>	C

59	<p>多摩区は人口構成の幅が広く、多世代交流が自然と生まれています。この特徴を生かし、市民参加の場や多世代型の支援を行政が支えることで、地域のつながりがより強くなると感じます。</p>	<p>多摩区役所では、第7期多摩区地域福祉計画に基づき、地域のつながりや多世代の交流を促進するため、地域の居場所づくりや見守り活動の支援に取り組んでいるところでございます。また、町内会・自治会などの地縁団体や、民生委員児童委員、地区社会福祉協議会に加え、多摩区ソーシャルデザインセンター（多摩SDC）や区内3大学との連携を通じて、地域の支援者・関係団体と協働し、誰もが参加しやすい地域づくりを進めております。</p> <p>今後も、地域資源のネットワーク強化や、多世代が自然と関われる環境づくりを推進するとともに、大学等との連携による地域課題解決の取組も進め、住み慣れた地域で支え合える仕組みづくりに取り組んでまいります。</p>	C
60	<p>多摩区は地域ごとの差が大きく、エリアごとの重点施策が必要です。区役所が課題を丁寧に分析し、地域ごとの方針を明確に示していただければ、市民の安心感が高まります。</p>	<p>地域ごとに課題や特性に違いがあると認識しております。今後も引き続き、地域ごとのデータや地域からの御意見等を踏まえ、状況を丁寧に把握し、地域の皆様と対話を重ねつつ、地域づくりに取り組んでまいります。</p>	C

6 1	<p>多摩区は坂道が多く移動困難者への支援が重要です。コミュニティ交通の充実や移動支援策を行政がリードすることで、地域の暮らしやすさが大きく向上すると考えます。</p>	<p>コミュニティ交通については、社会環境の変化等を踏まえ、「コミュニティ交通の充実に向けた今後の取組」を令和4(2022)年3月に取りまとめ、これまでの地域の主体的な取組については、取組手順の見直しや支援内容の拡充を行うとともに、民間事業者をはじめとする多様な主体と連携し、ICT等新技術・新制度を活用した新たな取組を進めることとしております。</p> <p>また、地域公共交通が利用できない要介護高齢者や重度障害者等の移動に困難を要する方については、車いすでも利用可能な車両等による外出支援事業（高齢者：高齢者外出支援サービス事業（おでかけGo!）、障害者：福祉キャブ運行事業、福祉有償運送）の実施等、移動支援の取組を実施しております。</p> <p>今後、関係局が連携しながら、移動に困難を要する方等も含め、住み慣れた地域での生活を継続できるよう、移動手段の確保に向けた取組を進めてまいります。</p>	C
-----	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

（7）その他 18件

番号	意見の要旨	市の考え方	区分
6 2	<p>多言語対応は川崎市で特に重要です。外国籍市民の方も安心して相談できるよう、相談体制や情報提供を強化し、多文化共生の観点から区役所の体制を整えていただきたいと思います。</p>	<p>多言語対応については、各区役所の窓口タブレット端末による機械通訳及びTV通訳システムを導入しております。また、外国人相談窓口として、国際交流センターに「ワンストップセンター」、市役所南庁舎に「多文化共生プラザ」を設置し、生活相談や情報提供を実施しております。</p> <p>今後市民目線に立った着実な行政サービスの提供を推進してまいります。</p>	C

6 3	<p>次世代に何をしたいのか、よく分からなかった。毎日がわくわく生活できる施策を明確にしてもらいたい。</p>	<p>「区役所改革の基本方針」の策定から約１０年が経過し、区役所を取り巻く社会状況が大きく変化してきたことから、今後の１０年程度を見据え、これからの区役所が果たすべき役割と方向性を改めて示すものです。そのため、個別具体的な施策や事業を定めておりませんが、本基本方針で示した「これからのめざすべき区役所像」の実現に向けた取組等を着実に進めるとともに、本庁と区役所が一体的に政策形成及び実行していくことで、持続可能な地域社会に向けた取組を進めてまいります。</p>	D
6 4	<p>市民が市役所に感謝の声を届けたら民間支援者の皆さんは報われるでしょうか。そういう循環によって支援者を満たすことが、結果的に市民のサポートにつながると考えます。</p>	<p>市民と市とが協働するに当たっては、暮らしやすい地域社会のための目的や解決すべき課題を共有して、それぞれの役割と責任のもとで、お互いを尊重し、対等な関係に立つことが重要であると考えておりますので、職務を誠実かつ公正に執行してまいります。</p>	E
6 5	<p>相談現場でのトラブル対応は職員の心理的負担も大きく、サポート体制を強化してほしいと感じます。安心して働ける職場環境があるからこそ、市民に対して丁寧な対応ができると考えます。</p>	<p>本市では、市民視点に立った市政運営を実現するため、これまでも行政サービスの利用者等から寄せられる意見や要望等には、丁寧かつ真摯に対応してきたところですが、これらの意見や要望等の一部には、職員の人格を否定する言動や暴力行為、長時間又は頻回な対応の要求など、職員の尊厳を傷つけるものや、職員、職場に過剰な負担を生じさせるものがあり、このような行為に対しては、各職場において、「不当要求行為等防止対策に関するマニュアル」に基づき、「一人に対応せず、組織全体で対応する」等の基本的な対応を徹底しているところです。</p> <p>今後も職員が安心して働ける職場環境の確保に努めてまいります。</p>	E
6 6	<p>区役所は「市民が相談しやすい行政」であるべきです。敷居が高いと感じる市民が多いため、誰でも気軽に相談できる雰囲気づくりをお願いしたいです。</p>	<p>「区役所サービス向上指針」において、区役所サービスの理念を定めており、その中で、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ることとしており、その達成に向けて職員研修を行うなど区役所サービスの向上に取り組んでまいります。</p>	E

6 7	<p>発達障害支援センターや医療機関、訪問看護、区役所、だい J O B センター、地域相談支援センターなどの提携により、私は助けられています。</p> <p>その中で民間支援機関が区役所に意見を言えない場面を見ることがあり、民間と意見を交わす上で対等であるべきではと強く感じました。</p>	<p>市民と市とが協働するに当たっては、暮らしやすい地域社会のための目的や解決すべき課題を共有して、それぞれの役割と責任のもとで、お互いを尊重し、対等な関係に立つことが重要であると考えておりますので、職務を誠実かつ公正に執行してまいります。</p>	E
6 8	<p>町内会や自治会への加入者が減少しているといわれていますが、役員は高齢の方が多く、若い世代との考え方や価値観の乖離が大きいと感じています。娯楽が少なかった時代と現代では求められるものが異なるため、町内会等のプログラムの見直しを検討してみたいでしょうか。</p>	<p>町内会・自治会が行う各種イベント等については、独自の取組として会員の皆様からの意見を聞きながら工夫して行っていると認識しております。現在、町内会・自治会で行っている好事例をまとめた事例集を作成するなどして、各町内会等に情報提供を行っており、個別に相談があった場合については、それらの取組を紹介するなど活動の支援を行ってまいります。</p>	E
6 9	<p>区役所が、住所に基づき担当者を決めるのはよいのですが、人との相性や得意不得意があると思いますので、その後の変更に対してもっと柔軟な対応を求めます。</p>	<p>業務内容によっては地区エリアを定めて担当職員を配置して対応している場合があります。</p> <p>「区役所サービス向上指針」においては、区役所サービスの理念を定めており、その中で、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止めることとしており、その達成に向けて職員研修を行うなど区役所サービスの向上に取り組んでまいります。</p>	E

70	<p>体調の悪い中、更新手続のためだけに役所に行くのは大きな負担です。 障害福祉の観点からは、障害者手帳・自立支援の完全デジタル化、マイナンバーを活用し、更新手続をオンラインで完結できたら嬉しいです。</p> <p>また、判定結果（等級）が決定した時点で、即座にデジタル上で確認できるシステムを導入し、手続中であることもデジタルでわかると嬉しいです。</p>	<p>本市では、市民サービスの更なる向上等に向け、法令等により、対面による審査・指導・相談等や、証拠書類の原本提出が必要な手続を除き、行政手続の原則オンライン化を実施しておりまして、障害福祉分野においても、同様の対応を行っております。</p> <p>こうした中、自立支援医療（精神通院医療・更生医療）につきましては、診断書の提出が必要な場合には難しいものの、自立支援医療（精神通院医療）で診断書の提出が不要で現在お持ちの受給者証の内容に変更がない更新申請の場合には、オンラインで更新等の手続をできるようにしているところでございます。</p> <p>一方で、障害者手帳の申請・更新につきましては、診断書等の提出や対面による本人確認等が必要であることから、オンライン化が難しく、窓口での申請や手続をお願いしているところでございます。また、判定中の経過やその結果をデジタル上で確認できるようにすることにつきましても、個人情報の取扱やシステム連携の課題等があるため、現状では難しい状況がございます。</p> <p>しかしながら、障害のある方やその御家族、支援者の方々の利便性の向上や負担軽減を図っていくことは重要であると考えておりますので、今後も、障害福祉分野におけるD Xに向けた国の動向等も踏まえながら、引き続き、可能な行政手続等について、オンライン化などの対応を進めてまいります。</p>	E
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

7 1	<p>図書ボランティアに所属しており、ここでデジタルデバインドによる問題に直面しています。</p> <p>最近、図書館の協力でおはなし会の呼びかけをインターネットでやっていただき効果がありましたが、ボランティア団体の高齢化により、デジタルデバインドを感じています。</p>	<p>図書館ボランティアについては、今回の意見募集の趣旨・範囲とは異なりますが、本市では「DX推進プラン」に基づき、デジタルデバインド対策としてスマホ講座を実施するとともに、スマホ相談会の開催を希望する市内の施設・団体等へ、市からスマホ相談員（市内在住のデジタル推進委員）を紹介する取組も行っていますので、御活用ください。</p>	E
7 2	<p>職員が小さな改善や提案を行ったときに、きちんと評価される仕組みをつくってほしいです。挑戦が認められれば、行政全体の活力が高まり、市民に届くサービスの質も自然と上がっていくと感じます。</p>	<p>人事評価制度において、改善や提案を行った職員を評価する仕組みがあることから、職員一人ひとりのやる気や働きがいを引き出し、その能力を最大限に発揮させることを目的に、引き続き同制度の適正な運用に努めてまいります。</p>	E
7 3	<p>疑問を感じたときに制度を正しく知っている人が誰か、説明してくれる人が誰か、ここがはっきりしているとありがたいです。</p> <p>これは私たち市民への周知とともに、提携している民間に対して特に強く周知するようお願いしたいです。</p>	<p>市の各種制度や施策等に関する問合せ先は、ホームページ等で所管部署等を公表しているところです。また、問合せ先が御不明な場合等につきましては、川崎市コンタクトセンターサンキューコールかわさき（電話044-200-3939）にお問い合わせください。</p>	E
7 4	<p>区選出議員は、日々の活動から、地域の人々の要望や地域の課題を把握しています。これらの知識や区選出議員と地域の人々との連携を生かし、本庁と区役所が連携して、政策を企画実施していくことで、大いに成果を上げることができると考えます。</p> <p>区選出議員が、区役所と連携することは、大きな変化だと思います。本庁と区が連携して政策形成していく上では、必要なことと考えます。基本方針に区選出議員の役割を位置付け、政策形成過程に参画できる仕組みを整えることを求めます。</p>	<p>議会及び議員の役割等については、「川崎市議会基本条例」等において定められていることに加え、区選出市議会議員と区役所等は、定期的に区課題等について意見交換を行いながら取組を進めているところです。</p> <p>今後につきましても、様々な機会を通じて情報提供や意見交換を行うとともに、いただいた御意見や御助言等も踏まえながら、取組を進めてまいります。</p>	E

7 5	<p>福祉関係は求められる知識も専門性も高いにもかかわらず、給料が低すぎると改めて実態に直面して感じました。</p>	<p>質の高い福祉・介護サービスを安定的に提供するためには、福祉・介護人材の確保は大変重要であると認識しております。</p> <p>しかしながら、福祉・介護業界の従事者の賃金は他産業と比較して低い水準となっており、全国的にも人材が不足していることから、国に対し、更なる処遇改善等の対応を早急に実施することを要望してきたところです。</p> <p>今後も引き続き、機会を捉えて国への要望を行うとともに、福祉・介護人材の確保等に向けた取組を進めてまいります。</p>	E
7 6	<p>地域相談支援センターは、川崎市では住所ごとに割り振られ、全ての同センターが身体・知的・精神の各障害に対応せねばなりません。</p> <p>一当事者としては、専門外の無知により傷つくリスクがあるので、それぞれに専門をおいた方が、傷つくリスクが下がると強く感じました。</p>	<p>本市では、1次相談（障害のある方などの全てに対応）、2次相談（専門的な相談支援に対応）、3次相談（より高度な調整・支援等に対応）により、総合的かつ重層的な相談支援を行っており、そのうち、2次相談機関である地域相談支援センターにおいては、身近な地域において、一定の専門性を確保しながら、障害種別やサービス利用の有無に関わらず、多様なニーズに対応した相談支援を行っております。</p> <p>今後も、相談支援従事者の人材育成やネットワークづくり等を推進し、相談支援の質の向上及び充実に努めてまいります。</p>	E
7 7	<p>川崎市ふれあいフリーパスが、PASMOなどと連携されると嬉しい他、紛失時の再発行ができると嬉しいです。</p>	<p>川崎市障害者外出支援乗車事業（川崎市ふれあいフリーパス）について、フリーパスをIC化してほしいとの御意見につきましては、今後の事業を進める中で参考とさせていただきます。なお、汚損又は破損によりふれあいフリーパスが使用に堪えない状況や盗難及び天災等による本人の責めに帰さない理由により紛失・滅失の状況に該当した場合は再交付を行っておりますので、区役所まで御相談ください。</p>	E

7 8	<p>社会福祉士、精神保健福祉局福祉士等専門職として採用されている職員は、いつ別の分野に異動があるかもしれないことを念頭に、各職能団体に加入し、自己研鑽に励むことを継続雇用の絶対条件にすべきです。特に介護認定調査員においては、10年前、20年前の知識技術のままでいる人が目立つため、更新の条件にすべきです。市の職員が職能団体で自己研鑽を徹底することで、地域包括支援センター職員やケアマネジャー等にもそれが専門職の倫理綱領・行動規範に定められていることを周知するきっかけとすべきです。</p>	<p>地方公務員については、「地方公務員法」において「職員の採用は、全て条件付のものとし、当該職員がその職において六月の期間を勤務し、その間その職務を良好な成績で遂行したときに、正式のものとなる」とされており、能力実証がなされ正式採用された後に継続雇用の条件を付すことはできませんが、行政の能率的な運営のために自己研鑽等によりその業務や職位に応じた能力を身につける必要があるものと考えています。</p> <p>また、社会福祉職については、社会福祉士や精神保健福祉士等の資格を取得していることを採用の要件としておりませんが、社会福祉職等の専門職は、様々な職域において能力を発揮する必要があるものと認識しておりますので、引き続き、職員一人ひとりが自己研鑽に励むとともに、階層別研修等を通じた人材育成に努めてまいります。</p> <p>さらに、介護認定調査員については、公平・公正かつ適切な調査を実施するために必要な知識、技能を修得及び向上させることを目的とした現任研修等を行うことで、業務に必要な知識を習得する機会を設けています。更新に当たっては、意向確認調査において、業務に係る知識が備わっているか判断した上で更新しています。</p> <p>専門職の職員や会計年度任用職員の人材育成や自己研鑽を通じ、一人ひとりの質を向上させることで、地域包括支援センターやケアマネジャー等の各関係機関とのより高いレベルでの連携につなげ、更なる市民サービスの向上に努めてまいります。</p>	E
7 9	<p>市民館や公園管理等を業務委託に移行しているようですが、本来の行政機能の質はどの程度確保されているのでしょうか。</p>	<p>民間活力を導入する際は、実施体制や専門性も含め運用等に必要となる事項を、事業者公募時の要求水準書や仕様書などに示すとともに、運営開始後もモニタリングにより、その基準を満たしているかなど、市の責任において運営状況を適時適切に確認しながら、行政サービスの維持向上に取り組んでいるところでございます。</p>	E

6 案（令和7年11月策定）からの主な変更点

パブリックコメント手続でのA区分の意見を踏まえた変更のほか、「第1章 総論 2 本方針の位置付け」に推進体制を追記するなど所要の整備を含め変更を行いました。

変更の概要	変更内容
概要版及び本編「第1章 総論 2 本方針の位置付け」に基本方針の推進体制を追記	<p>（概要版P3、本編P4）</p> <p>【基本方針の推進体制】</p> <p>基本方針の推進に当たり、各取組を効率的、効果的に推進していくため、「区における総合行政の推進に関する規則」に基づき、区総合行政推進会議等において、関係する局区間の調整や情報共有を円滑に行うなど、連携を図りながら全庁的に推進する。</p>
本編資料編「6 その他」に将来人口推計に関する図表を追加	<p>（本編P64～P66）</p> <p>（2）将来人口推計</p> <p>ア 総人口（図1）</p> <p>イ 年齢3区分別人口（図2）</p> <p>ウ 区別人口（図3）</p>
概要版及び本編「第1章 総論 2 本方針の位置付け」への基本方針の推進体制の追記に伴い、本編資料編「6 その他（2）用語集」に追記	<p>（本編P68）</p> <p>「区における総合行政の推進に関する規則」</p> <p>・区役所の内部組織間及び区役所と局等との調整を円滑にし、さらに区役所の企画調整機能を強化することにより、区における総合行政の推進を図り、もっ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の形成に資することを目的として、平成18(2006)年に制定</p>

区役所改革の基本方針(改定版) 【概要版】(案)

令和8年2月
川崎市

1 改定の目的

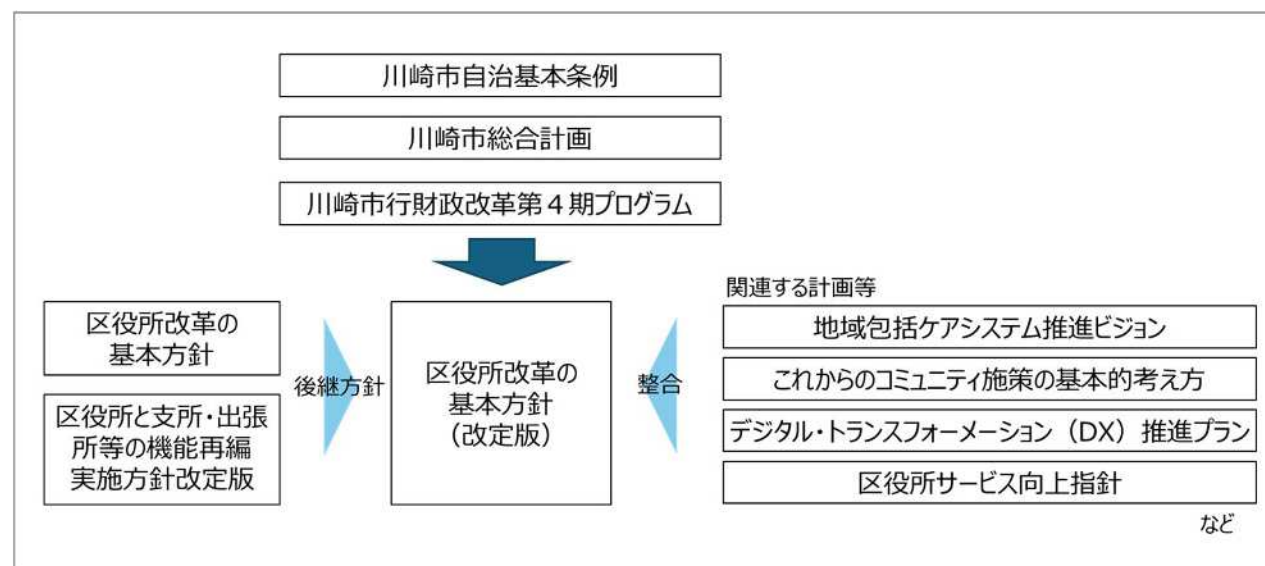
本市においては、平成28（2016）年に「区役所改革の基本方針」を策定し、10年後の地域社会を見据え、区役所が果たす役割とその実現に向けた取組の方向性を示し、市民生活に密着した行政サービスを集約し、総合的に提供する拠点として取組を進めてきた。

しかし、策定から約10年が経過し、コロナ禍や自然災害など様々な危機事象、デジタル化の進展、少子高齢化の更なる進展や地域におけるつながりの希薄化、市民ニーズや地域課題の多様化・複雑化など、区役所を取り巻く社会状況が大きく変化している。

このことから、これからの区役所は、様々な危機事象などの環境変化に臨機応変に対応し、行政サービスの提供だけではなく地域を持続可能にしていくための支援等を行い、市民感覚や現場起点の取組に基づき本庁と区役所が一体的に政策形成及び実行していくことが必要であり、これまでの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、「区役所改革の基本方針」を改定し、これからの区役所が果たすべき役割と方向性を改めて示すことを目的とする。

2 本方針の位置付け

本方針は、「川崎市自治基本条例」、「川崎市総合計画」、「川崎市行財政改革第4期プログラム」を踏まえるとともに、「地域包括ケアシステム推進ビジョン」や「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」等の関連する計画と整合を図り、「区役所改革の基本方針（旧方針）」及び「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」の後継方針として定める。



【基本方針の推進体制】

基本方針の推進に当たり、各取組を効率的、効果的に推進していくため、「区における総合行政の推進に関する規則」に基づき、区総合行政推進会議等において、関係する局区間の調整や情報共有を円滑に行うなど、連携を図りながら全庁的に推進する。

（参考）「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」の後継方針としての位置付けについて

「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）に位置付けた取組については、川崎区役所並びに支所及び地区健康福祉ステーションの機能再編や生田出張所の建て替え整備の推進など、これまで概ね実施済みであり、今後も継続して取り組むべき内容については、本方針と同様の方向性であることから、本方針を「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」の後継方針として位置付けるものである。

なお、区役所・支所・出張所等の施設整備に関しては、各施設の経過年数に応じた整備の考え方について、状況に応じて個別に検討を進めるものとする。

第2章 これまでの取組

概要版

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（2015）年3月	「地域包括ケアシステム推進ビジョン」策定
平成28（2016）年3月	「区役所改革の基本方針」策定
平成30（2018）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（2019）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2（2020）年3月	「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」策定
令和3（2021）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（2022）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（2024）年5月	「地域デザイン会議運営指針」策定

第2章 これまでの取組

2 これまでの取組における課題整理

これまで区役所は、「めざすべき区役所像」に基づき、市民生活に密着した行政サービスを総合的に提供する拠点として取組を進めるとともに、共に支え合う地域づくりの推進に加えて、多様な主体の参加と協働による課題解決の取組も進めてきたところである。

また、その実現に向けて、区役所と局との役割分担や執行体制の整備、人材の育成などの「区役所の機能強化」と支所・地区健康福祉ステーションの再編や証明書発行体制のあり方の検討などの「区役所等の機能再編」に関する取組も行ってきたところである。

今後も、これらの取組を引き続き着実に進めていくのに当たっては、次のような主な課題に留意する必要がある。

・「めざすべき区役所像」に基づく取組課題の総括

- 窓口BPRの実施やオンライン手続の更なる利用拡大など、行政サービスの一層の効率化を図り、様々な環境変化に臨機応変な対応
- 地域を持続可能にしていくための地域包括ケアシステムとコミュニティ施策の一層の連携と民間事業者等も含めた多様な主体との連携
- 地域デザイン会議による区と関係局が連携した取組の推進やソーシャルデザインセンターの役割確認と連携推進

・「区役所の機能強化」に関する取組課題の総括

- 区役所における現場起点の取組事例等を踏まえ、本庁と区役所が連携を強化し政策形成及び実行
- 区役所が地域の特性や実情に応じて総合的な施策・事業を展開できるよう総合調整機能の強化
- 多角的な視点や高い専門性を持つ区役所職員の育成

・「区役所等の機能再編」に関する取組課題の総括

- 今後の区役所・支所・出張所・行政サービスコーナーの方向性を踏まえ、証明書発行体制と庁舎整備のあり方について更なる検討

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

概要版

1 区役所を取り巻く社会状況の変化

本方針における改定に向けて取り巻く社会状況の変化は以下のとおり。

(1) 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への対応や生成AI等のデジタル技術の進歩と生活への浸透により、社会のデジタル化が急速に進展した。
- 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となる。
- これまで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、国の制度改正、システム変更等への対応をしてきたところであるが、引き続き、制度改正等への対応が必要となるが見込まれる。

(2) 人口構造の変化

- 「川崎市総合計画改定に向けた将来人口推計」（令和7（2025）年5月）においては、本市の人口について、令和17（2035）年頃まで当面増加が継続するものの、それ以降減少への転換が想定されるとしており、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。

(3) 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」の割合が増加傾向（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している。（第6回川崎市地域福祉実態調査(令和4（2022）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・複雑化している。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

概要版

(4) 様々な危機事象の発生

- 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により対応してきたところであるが、今後の危機事象に対して、市民への対応、関係機関との調整等を一層円滑に進めるためには、**区役所・関係局の一体的な推進体制を構築し、迅速に対応することが必要**となる。
- 頻発する自然災害の被害を軽減するためには、**地域におけるつながりの希薄化が進む中でも、住民自身による自助、地域コミュニティにおける共助（互助）の役割の重要性**が高まっている。

(5) その他

- 新たな大都市制度については、指定都市市長会を中心に「特別市」制度の議論がなされているとともに、総務省でも「大都市における行政課題への対応に関するワーキンググループ」が設置され、報告書がまとめられるなど、議論が行われている。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

概要版

2 区役所ミライプロジェクト及び有識者懇談会からの意見聴取

(1) 区役所ミライプロジェクト

- ・「区役所改革の基本方針」の改定に向けて、地域や区役所のミライについて、「デジタル時代に対応し快適に暮らせるまちづくり」「地域のつながりが生まれるまちづくり」「高齢者がいきいきと暮らせる・安心して子育てできるまちづくり」をテーマに、市民を対象とした地域ワークショップ、区役所職員を対象とした職員ワークショップを実施した。
- ・各ワークショップにおける意見は、本編28ページ参照

(2) 有識者懇談会

- ・「区役所改革の基本方針」の改定に向けて、デジタル化の進展、地域コミュニティにおけるつながりの希薄化など、区役所を取り巻く環境変化を踏まえた今後の区役所が果たすべき役割と方向性を検討するため、本懇談会を設置し、学識経験者の幅広い見地から専門的な意見聴取を実施した。
- ・聴取した意見は、本編29ページ参照

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

3 環境変化等を踏まえた改定の視点

区役所を取り巻く社会状況の変化や、区役所ミライプロジェクトでの市民意見、有識者意見等を踏まえ、次のとおり改定の視点を整理した。

(1) デジタル化の急速な進展、少子高齢化、労働力人口の減少等への対応

- 少子高齢化の進展による労働力不足・人材不足が予測される中、増大する市民ニーズに対応するには、区役所の業務プロセス改革の徹底と業務全般にデジタル技術等を最大限に活用することが必要である。
- 市民ニーズが多様化・複雑化し、既存の制度だけでは対応が困難な課題を抱える市民が増加している。こうした多様で複雑な課題への対応には制度改正等への的確な対応と高い専門性が必要であり、限られた人的資源を地域支援や相談対応などの専門性の高い業務に注力することにより、行政サービスの最適化を図る必要がある。

(2) 地域のつながりの希薄化、価値観の多様化等への対応

- 地域のつながりの希薄化や家族構成の変化、価値観の多様化が生じるなか、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が高まっていることから、引き続き、地域づくりの取組を進めるとともに、区役所のコーディネート（人や団体・企業、資源・活動などをつなぐ）機能の強化が必要である。
- 区役所・支所・出張所等について、身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用など、施設としてのあり方について検討が必要である。

(3) 地域課題の多様化・複雑化、様々な危機事象への対応

- より現場に近く地域ニーズを把握している区役所は、市民視点による地域課題の把握に努めながら、地域に関する情報を区役所内で共有・蓄積の上、現場起点の課題解決を目指すとともに、地域課題の解決に向けては本庁と区役所が連携し一体的な政策形成が必要である。
- 併せて、気候変動の影響による豪雨や自然災害のリスク増大、新興感染症の蔓延等に対し、機動的・効率的に対応するため、柔軟な組織運営や地域との連携が必要である。

※その他にも、今後、「特別市」制度の法制化がなされた場合には、その影響を考慮し、必要に応じて、本方針の見直しを含めて検討できるよう国等の動向を注視していく。

第4章 「これからのめざすべき区役所像」

概要版

本方針における、「これからのめざすべき区役所像」の全体像は次のとおり。

「これからのめざすべき区役所像」

区役所像 (旧方針と同様)	これまでと変わらず 大切な要素 (継続する取組)	これからのプラスαが 必要な要素 (新たな取組)	主な環境変化
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	市民目線に立った 着実な行政サービスの 総合的な提供	<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術を活用した効率的で質の高い窓口サービスの提供 業務効率化により、限られた人的資源を地域支援や相談対応など専門性の高い業務に注力 自助・互助では解決できない課題、複合的な課題に対する包括的な支援体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル化の急速な進展 少子高齢化 等
2 共に支え合う地域 づくりを推進する 区役所	地域での「顔の見える関係」や地域コミュニティ形成につながるきっかけづくりの取組による地域が主体となった持続的な地域づくりの推進	<ul style="list-style-type: none"> 地域包括ケアシステムとコミュニティ施策における、より多様な主体との効果的な連携や一体的な事業推進 デジタル化の進展による手続のために来庁する市民の将来的な減少も見据えた身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用 	<ul style="list-style-type: none"> 地域のつながりの希薄化 価値観の多様化 等
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	多様な主体と協働による地域の課題解決	<ul style="list-style-type: none"> 地域との対話・意見聴取の機会を活用し、市民視点による地域課題の的確な把握 多様な主体と連携した区役所からのボトムアップによる課題解決 	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の多様化・複雑化 様々な危機事象への対応 等

第4章 「これからのめざすべき区役所像」

概要版

本章で掲げる「これからのめざすべき区役所像」の実現に向け、第5章において区役所像ごとの取組の方向性等を示す。さらに、第6章において、第5章の取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上に関する取組の方向性等を示す。

第4章	第5章	第6章
区役所像	実現に向けた取組	取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上
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	取組1-1 総合行政機関としての着実なサービスの提供の推進 (専門性の高い業務への注力、包括的な支援体制づくりに向けた取組等) 取組1-2 デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービス向上の推進 (「書かない」窓口の拡大に向けた取組、原則オンラインで手続等ができる「行かなくてよい」窓口の取組、ライフステージ毎の手続の総合窓口化の検討等)	1 区役所と局との連携強化 (区役所各課と本庁事業所管課との連携向上、局区一体となった課題解決等) 2 区役所の執行体制の整備 (機動的な区役所の組織運営・事業推進、地域包括ケアシステム・コミュニティ施策の推進等) 3 人材育成の強化 (職員の人材育成、効果的な人事配置、早期離職防止・職場定着の取組等) 4 広報・広聴機能の充実 (プッシュ型情報発信の充実、地域との対話・意見聴取の機会の活用等) 5 区役所等の機能再編 (証明書発行の方向性、庁舎整備の方向性等)
2 共に支え合う地域づくりを推進する区役所	取組2-1 持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進 (急速な高齢化が進行する中で、安心して暮らし続けられるよう地域での「顔の見える関係づくり」や多様な主体との連携の一層の推進、子どもを見守り支える環境づくりに向けた地域資源の育成やネットワーク構築、グリーンコミュニティの推進等) 取組2-2 地域づくりに向けた場の確保 (まちのひろばの創出、デジタル化の進展による手続のために来庁する市民の将来的な減少も踏まえた庁舎の有効活用に向けた検討と地域の居場所としての更なる活用検討等)	
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	取組3-1 多様な主体の参加による地域課題の把握や中間支援の取組 (地域デザイン会議等を活用した市民視点による課題解決、ソーシャルデザインセンターやかわさき市民活動センター等との連携や取組等) 取組3-2 市民視点による地域課題の対応と課題解決に向けた協働の取組 (環境変化に応じた地域課題対応事業や市民提案型協働事業の効果的な推進等)	

第5章 区役所像の実現に向けた取組

概要版

本章では、第4章に掲げる「区役所像」の実現に向けた考え方や取組の方向性等を示す。

<u>取組1－1</u>	総合行政機関としての着実なサービス提供の推進	36ページ
<u>取組1－2</u>	デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービス向上の推進	37ページ
<u>取組2－1</u>	持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進	39ページ
<u>取組2－2</u>	地域づくりに向けた場の確保	40ページ
<u>取組3－1</u>	多様な主体の参加による地域課題の把握や中間支援の取組	42ページ
<u>取組3－2</u>	市民視点による地域課題の対応と課題解決に向けた協働の取組	42ページ

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

概要版

本章では、第5章に掲げる取組の着実な推進に向けた「区役所機能の向上」に関する取組の方向性等を示す。

<u>1</u> 区役所と局との連携強化	43ページ
<u>2</u> 区役所の執行体制の整備	43ページ
<u>3</u> 人材育成の強化	44ページ
<u>4</u> 広報・広聴機能の充実	44ページ
<u>5</u> 区役所等の機能再編	45ページ

区役所改革の基本方針(改定版) (案)

令和8年2月
川崎市

区役所改革の基本方針(改定版)【構成】

第1章 総論

- 1 改定の目的
- 2 本方針の位置付け

第2章 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）
- 2 「区役所改革の基本方針（旧方針）」における「めざすべき区役所像」
- 3 「区役所改革の基本方針（旧方針）」策定後の取組
 - （1）「めざすべき区役所像（旧方針）」に基づく取組と課題
 - （2）区役所の機能強化に関する取組と課題（旧方針）
 - （3）機能再編に関する取組と課題
- 4 これまでの取組における課題整理

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

- 1 区役所を取り巻く社会状況の変化
 - （1）デジタル化の急速な進展
 - （2）人口構造の変化
 - （3）地域社会における環境変化
 - （4）様々な危機事象の発生
 - （5）その他
- 2 区役所ミライプロジェクト及び有識者懇談会からの意見聴取
 - （1）区役所ミライプロジェクト
 - （2）有識者懇談会
- 3 環境変化等を踏まえた改定の視点
 - （1）デジタル化の急速な進展、少子高齢化、労働力人口の減少への対応
 - （2）地域のつながりの希薄化、価値観の多様化等への対応
 - （3）地域課題の多様化・複雑化、様々な危機事象への対応

第4章 「これからのめざすべき区役所像」

第5章 区役所像の実現に向けた取組

- 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
 - 取組1-1 総合行政機関としての着実なサービス提供の推進
 - 取組1-2 デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービス向上の推進
- 2 共に支え合う地域づくりを推進する区役所
 - 取組2-1 持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進
 - 取組2-2 地域づくりに向けた場の確保
- 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
 - 取組3-1 多様な主体の参加による地域課題の把握や中間支援の取組
 - 取組3-2 市民視点による地域課題の対応と課題解決に向けた協働の取組

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

- 1 区役所と局との連携強化
- 2 区役所の執行体制の整備
- 3 人材育成の強化
- 4 広報・広聴機能の充実
- 5 区役所等の機能再編
 - （1）区役所・支所・出張所・行政サービスコーナーの方向性
 - （2）証明書発行の方向性
 - （3）庁舎整備の方向性

資料編

第1章 総論

1 改定の目的

本市においては、平成28（2016）年に「区役所改革の基本方針」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、市民生活に密着した行政サービスを集約し、総合的に提供する拠点として取組を進めてきた。

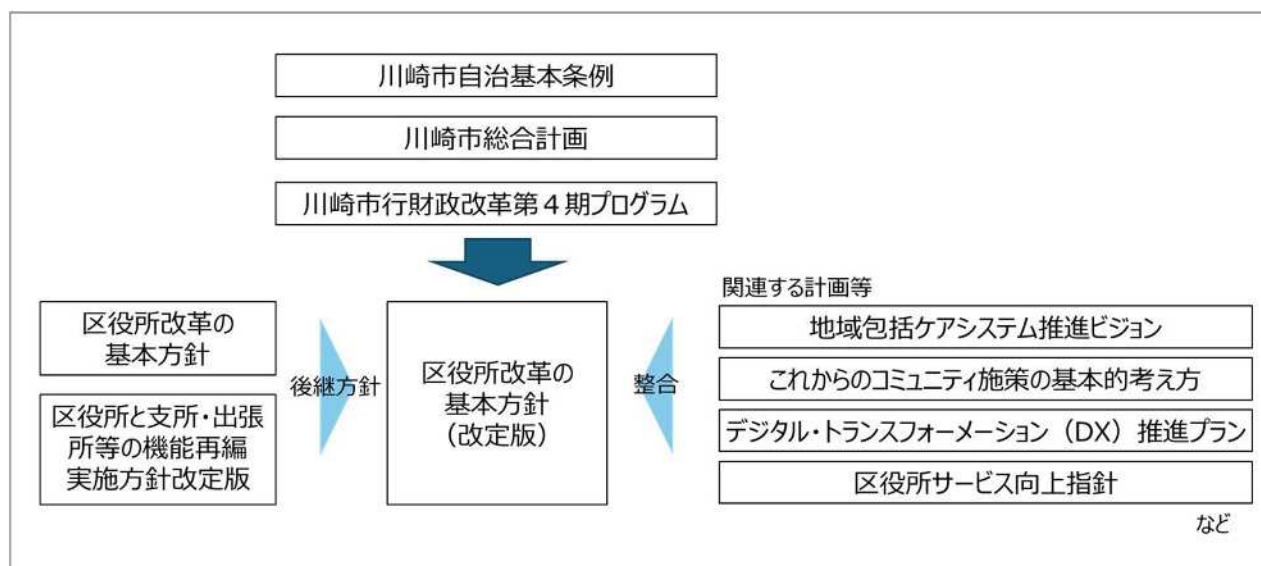
しかし、策定から約10年が経過し、コロナ禍や自然災害など様々な危機事象、デジタル化の進展、少子高齢化の更なる進展や地域におけるつながりの希薄化、市民ニーズや地域課題の多様化・複雑化など、区役所を取り巻く社会状況が大きく変化している。

このことから、これからの区役所は、様々な危機事象などの環境変化に臨機応変に対応し、行政サービスの提供だけではなく地域を持続可能にしていくための支援等を行い、市民感覚や現場起点の取組に基づき本庁と区役所が一体的に政策形成及び実行していくことが必要であり、これまでの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、「区役所改革の基本方針」を改定し、これからの区役所が果たすべき役割と方向性を改めて示すことを目的とする。

第1章 総論

2 本方針の位置付け

本方針は、「川崎市自治基本条例」、「川崎市総合計画」、「川崎市行財政改革第4期プログラム」を踏まえるとともに、「地域包括ケアシステム推進ビジョン」や「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」等の関連する計画と整合を図り、「区役所改革の基本方針（旧方針）」及び「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」の後継方針として定める。



【基本方針の推進体制】

基本方針の推進に当たり、各取組を効率的、効果的に推進していくため、「区における総合行政の推進に関する規則」に基づき、区総合行政推進会議等において、関係する局区間の調整や情報共有を円滑に行うなど、連携を図りながら全庁的に推進する。

（参考）「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」の後継方針としての位置付けについて

「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）に位置付けた取組については、川崎区役所並びに支所及び地区健康福祉ステーションの機能再編や生田出張所の建て替え整備の推進など、これまで概ね実施済みであり、今後も継続して取り組むべき内容については、本方針と同様の方向性であることから、本方針を「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」の後継方針として位置付けるものである。

なお、区役所・支所・出張所等の施設整備に関しては、各施設の経過年数に応じた整備の考え方について、状況に応じて個別に検討を進めるものとする。

第2章 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（2015）年3月	「地域包括ケアシステム推進ビジョン」策定
平成28（2016）年3月	「区役所改革の基本方針」策定
平成30（2018）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（2019）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2（2020）年3月	「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」策定
令和3（2021）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（2022）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（2024）年5月	「地域デザイン会議運営指針」策定

2 「区役所改革の基本方針（旧方針）」における「めざすべき区役所像」

旧方針における「めざすべき区役所像」は次のとおり

（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

第2章 これまでの取組

3 「区役所改革の基本方針（旧方針）」策定後の取組

(1) 「めざすべき区役所像（旧方針）」に基づく取組と課題

I 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

i 総合行政機関としての着実なサービス提供の推進

取組	<ul style="list-style-type: none">・ <u>地域の総合行政機関として</u>、防災、地域安全、戸籍・住民基本台帳、国民健康保険、保健・医療・福祉、子育て支援、道路・河川・公園の維持管理など<u>市民生活に密着した行政サービスを効率的、効果的かつ総合的な提供</u>を推進した。・ <u>保健・医療・福祉分野については</u>、多様化・複雑化している法制度や施策・事業を円滑に執行するため、<u>区役所における専門的支援機能として、個別的なニーズに的確に対応</u>するとともに、より専門性を必要とする事案に対しては、地域リハビリテーションセンターや児童相談所などの公的な専門機関、地域包括支援センターや障害者相談支援センターなどの相談支援機関、福祉施設や医療機関など外部の専門機関とも連携しながら対応した。・ 上記取組の推進に当たっては、「<u>地域力の向上</u>」と「<u>個別支援の強化</u>」の取組を進め、<u>地域での様々な見守り・支え合いの取組による課題を抱えた住民の早期発見や、行政内部の専門職種のアウトリーチ機能の充実</u>等を図り、<u>平成31（2019）年4月には、保健福祉センターを「地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所）」に一本化</u>した。・ 国におけるマイナポータルをはじめとする今後の個人番号制度の動向を見据えつつ、定型的なサービス提供は市民に身近なところで受けられるようにする一方、区役所の窓口等では更に専門性を高め、今まで以上に市民一人ひとりのニーズに沿った相談支援の提供に努めた。
課題	<ul style="list-style-type: none">・ 総合行政機関として、区役所で提供する防災、地域安全、戸籍・住民基本台帳、国民健康保険、保健・医療・福祉、子育て支援、道路・河川・公園の維持管理等の市民生活に密着した行政サービスの一層の効率化と質の向上が必要である。・ 更なる高齢化の進展や地域関係の希薄化、家族構成の変化等が進む中、全ての市民が住み慣れた地域で暮らしていけるように、介護と育児に同時に直面する世帯（ダブルケア）や、児童虐待、不登校、ヤングケアラーなど、<u>複合的な課題を抱える世帯等への対応</u>が求められている。当事者の意思を尊重した支援を目指し、<u>個人やその世帯の生活課題を把握し、解決することができる包括的な支援体制をつくること</u>が課題となる。

第2章 これまでの取組

ii 市民感覚・現場起点による継続的な区役所サービス向上の推進

取組	<ul style="list-style-type: none">区役所サービス向上指針*に基づき、本市が進める区役所サービス向上の取組をより一層推進するため、各区役所のサービス向上委員会が中心となって、外部評価の結果等に基づき、来庁者のニーズに寄り添った丁寧な対応のための区役所サービス向上研修や、窓口の混雑緩和や利用者目線に立った分かりやすいサイン表示のための窓口体験調査*の実施、バリアフリー化などの快適な利用環境の整備等、市民感覚を大切に現場起点の継続的なサービス向上に取り組んだ。死亡に関する手続きや相談に対応する「おくやみコーナー*」を開設し、遺族の負担軽減によるサービス向上や業務効率化を実施した（令和6（2024）年10月）。平成27（2015）年10月からの個人番号制度の導入に伴い、本市では、市民の利便性の向上と証明書交付窓口の混雑緩和を図るため、平成28（2016）年1月から証明書のコンビニ交付を開始し、その更なる利用促進と市民サービスの向上につなげることを目的として、手数料を減額した（令和7（2025）年3月）。「オンライン手続きかわさき(e-KAWASAKI)*」等の活用による行政手続きの原則オンライン化や、キャッシュレス決済可能な窓口の拡大等により、市民サービス向上の取組を推進した。
課題	<ul style="list-style-type: none">マイナンバーカードや電子証明書の交付・更新等により、区民課全体の業務量が増加しており、窓口混雑緩和の取組が必要である。基幹システムの標準化*や法改正・制度変更等に的確に対応し、住民の利便性向上と業務効率化のため、フロントヤード・バックヤードの見直しを含む窓口BPR*（業務フロー等の見直し）を実施する必要がある。区民課において「書かない」窓口*を実施したところであるが、区役所窓口のより一層の効率化に向けては、窓口間のデータ連携が必要である。行政手続きの原則オンライン化を実現したところであるが、区役所窓口における混雑対策と対応時間の縮減や市民の利便性向上に向けて、オンライン手続きの更なる利用拡大と認知度向上が必要である。

※「*」の付いている用語の意味は、資料編の「用語集（五十音順）」（64～66ページ）に掲載。

第2章 これまでの取組

iii 窓口サービスの機能再編

取組	<ul style="list-style-type: none">平成21（2009）年3月に策定した「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」について、地域包括ケアシステムの構築や、地域防災機能の強化などの状況変化への対応について検討し、共に支え合う地域づくりに向けた区役所等窓口サービス機能の見直しを図るため、「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」を策定した（平成30（2018）年3月）。「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」（令和2（2020）年3月策定）及び「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する実施方針」（令和3（2021）年5月策定）等に基づき、令和7（2025）年1月に支所・地区健康福祉ステーションの申請・届出業務を川崎区役所へ一元化した。平成28（2016）年1月の証明書のコンビニ交付の開始に伴い、ほぼ同一の機能を持つ各区役所・支所・出張所・行政サービスコーナー等に設置していた行政サービス端末（全21台）について、平成29（2017）年12月をもって廃止した。
課題	<ul style="list-style-type: none">マイナンバーカードの急速な保有率の上昇や令和7（2025）年3月に開始したコンビニ交付手数料の減額等を踏まえ、証明書発行体制のあり方を含む区役所・支所・出張所・行政サービスコーナーの機能について方向性を示す必要がある。支所・地区健康福祉ステーションの申請・届出業務を川崎区役所に一元化し、窓口体制の分かりやすさや安定的な窓口サービスを提供することができた一方で、再編後、市民の方から再編されたことを知らないなどの声があることから、引き続き、あらゆる機会を捉えて、市民の方々へ丁寧に周知を図る必要がある。

iv 計画的な庁舎整備の推進

取組	<ul style="list-style-type: none">区役所等の庁舎については、窓口サービスの状況や地域の防災拠点としての機能等を考慮しながら、施設の目標耐用年数（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必要があるため、「かわさき資産マネジメントカルテ」（平成26（2014）年3月策定）に基づき、施設の状況を踏まえて、区役所設備等の改修、改善、補修を計画的・効率的に行った。なお、供用開始から長期間が経過し、建物・設備の老朽化が著しかった多摩区役所生田出張所については、建物劣化調査の結果を踏まえ、令和3（2021）年6月に建て替えを行った。
課題	<ul style="list-style-type: none">資産マネジメント第3期実施方針（令和4（2022）年3月策定）に基づき、庁舎等建築物の長寿命化の取組を進める中で、施設所管課をはじめとした全庁的な連携の仕組みの改善など、事業の効率的・効果的な執行に向けた改善の余地がある。また、関連計画や再開発等と整合を図り、庁舎整備等を推進していく必要がある。

第2章 これまでの取組

Ⅱ 共に支え合う地域づくりを推進する区役所

i 地域づくりに向けた取組の推進

取組	<ul style="list-style-type: none">市民同士がお互いに支え合い参加と協働による課題の解決が図られる地域づくりには、その前提として地域での「顔の見える関係」が築かれ、地域コミュニティが形成されていることが必要であるため、その形成等に向け、「<u>これからのコミュニティ施策の基本的考え方</u>」を策定（平成31（2019）年3月）し、「<u>まちのひろば*</u>」を生み出すしくみづくりや「<u>ソーシャルデザインセンター*</u>」の創出・運営支援、更には<u>地域デザイン会議*</u>の本格実施等、多様な主体による地域づくりの取組を進めた。住民、関係団体等（町内会・自治会、地区社協、民生委員児童委員等）、専門相談機関等との対話を通じた顔の見える関係づくり・情報共有を進めるとともに、多職種の職員による地域との対話を通じ、真に見守りが必要な市民の情報を把握した場合には、速やかに専門的な支援へとつなぐなど、自助・互助活動を推進する取組を支援した。また、地域や分野（町内会・自治会、ソーシャルデザインセンター等）を越えた好事例の横展開と地域住民の意識啓発を進めた。公園・緑地における多様なニーズに対応し、誰もがみどりを「利活用」するため、令和5（2023）年度から区役所道路公園センターの協働・利活用推進業務の執行体制を強化し、地域の状況に応じた多様な主体との協働や全国都市緑化かわさきフェア*、緑の人材育成プログラムなどグリーンコミュニティ*の形成に向けた取組を推進した。
課題	<ul style="list-style-type: none">地域コミュニティの活性化に向けては、「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」の目標年次である令和10（2028）年度に向けて全庁が一体的にスピード感を持って取組を進めていくため、これまでの取組を振り返りながら現在地や課題の整理・確認が必要である。ひとり暮らし高齢者世帯、夫婦のみの世帯の増加、認知症の人の増加や、地域でのつながりの希薄化が進んでいることを踏まえ、地域包括ケアシステム、コミュニティ施策等の関連施策における一層の連携を進めていくとともに、民間事業者等も含めた地域の多様な主体との連携した取組を進めていく必要がある。少子化や共働き世帯の増加が進む中、子ども・子育て世帯を地域で見守り、支援が必要な人を適切な支援につなげていくことが重要であり、地域資源の育成やネットワークづくり、学校・関係機関との連携強化が必要である。みどりに関する既存の取組や全国都市緑化かわさきフェアを契機に新たにスタートしたグリーンコミュニティに関する協働・共創の取組を継続するため、区役所の業務内容や役割について検討する必要がある。

第2章 これまでの取組

ii 地域人材への支援と多様な主体間のネットワーク化の推進

取組	<ul style="list-style-type: none">多様化する地域課題への柔軟な対応に向けて、市との協働のパートナーとして長年重要な役割を果たしている町内会・自治会について、<u>活動の活性化に向けて補助金を交付</u>するとともに、<u>加入促進に向けた啓発ポスターの製作や、会員の負担軽減に向けた回覧物の一括配送の導入</u>など、町内会等の支援を進めてきた。「市民創発」による持続可能な暮らしやすい地域を目指して、各区の地域資源等の状況に応じて、課題解決の担い手となる地域人材が活躍できるよう、人や団体・企業、資源・活動をつなぐコーディネートや、「まちのひろば」への支援等の機能を持つ「<u>ソーシャルデザインセンター</u>」を全区で開設した。「まちのひろばWAプロジェクト」の賛同団体を中心に、「つなぐっどKAWASAKI」やYouTube「川崎市コミュニティチャンネル」、Instagramで同団体の取組等を紹介し、同プロジェクトへの加入や団体の活動の広がりを促進した。
課題	<ul style="list-style-type: none">町内会・自治会については、加入率の低下や、役員の高齢化等の課題を踏まえ、引き続き、<u>加入促進に向けた取組や会員の負担軽減となる取組など、持続可能な運営に向けた支援を進めていく必要</u>がある。「ソーシャルデザインセンター」は、各種ノウハウや活動事例の集積過程にあるため、<u>活動の広がり</u>と<u>持続的な運営に向けた支援のあり方について検討</u>する必要がある。「<u>まちのひろば</u>」の更なる創出に向けた仕組みづくりや各種SNSを活用した広報・啓発等について検討する必要がある。

第2章 これまでの取組

iii 区民会議のあり方の検討

取組	<ul style="list-style-type: none">区民会議*については、固定的な枠組みなどの課題があったことから、より多くの区民が当事者意識を持てるよう、より身近で小さな単位での実施など、「地域づくりに向けた取組」との関係を含め、そのしくみについて検討することとし、平成31（2019）年3月に「市民創発」による持続可能な暮らしやすい地域を実現する施策の方向性を示すことを目的に策定した「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」に基づき、「新たなしくみ」として「まちのひろば」や「ソーシャルデザインセンター」との関係性についても検討を進めた。令和3（2021）年5月には、これまでの区民会議の課題等を踏まえた「新しい参加の場」に関する制度運用の方向性等を示した「<u>区における行政への参加の考え方</u>」を策定し、各区に地域デザイン会議を設け、区民会議のリニューアルに向けた試行実施に取り組んだ。試行実施の取組を検証し、地域デザイン会議の具体的な運営について示した「<u>川崎市地域デザイン会議運営指針</u>」を令和6（2024）年5月に策定し、各区において地域デザイン会議を本格実施した。
課題	<ul style="list-style-type: none">地域デザイン会議については、区民の行政への参加機会の更なる拡充を図るため、参加者も含めた取組プロセスの見える化を進める必要がある。また、地域デザイン会議は、地域課題が多様化・複雑化する中で、既存の会議体や事業では対応が困難な課題、横断的な地域課題等に対応するための臨機応変かつ柔軟なしくみであることから、区役所と関係局が連携して取組を推進する必要がある。

III 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

i 地域課題対応事業の活用

取組	<ul style="list-style-type: none">区における総合行政の推進に資することを目的に、区役所が主体となって、区民の参加と協働により、地域の抱える課題解決や地域の特性を生かしながら、地域課題対応事業を実施した。このほか、年度途中に発生する新たな課題に区長の権限で適切かつ迅速に対応するため、「区の新たな課題即応事業」も行った。地域の課題を解決するため、市民提案型協働事業として、市民活動団体等からの事業提案を募集し、提案団体と行政とが協働で課題解決に向けた取組を行った。また、ソーシャルデザインセンターについても、市民主体で活動を展開しているが、各区の状況に応じて市民提案型協働事業と連携実施する事例が生まれている。
課題	<ul style="list-style-type: none">地域課題対応事業について、地域課題そのものが多様化・複雑化している状況を踏まえると、実態に応じた柔軟な見直しが可能で事業である必要があり、事業執行のあり方等について検討する必要がある。かわさき市民活動センター*のかわさき市民公益活動助成金や市民提案型協働事業、ソーシャルデザインセンター等の資金提供を伴う他の支援事業の役割分担・意義について確認をする必要がある。

第2章 これまでの取組

ii 区における中間支援機能の検討

取組	<ul style="list-style-type: none">本市における市民活動への中間支援機能としては、<u>市域レベルの拠点としてかわさき市民活動センターがあるが、活動の場の提供を行うとともに、かわさき市民公益活動助成事業、パワーアップセミナー等の各事業を実施</u>することにより、全領域における市民活動支援を行った。「市民創発」による持続可能な暮らしやすい地域を目指して、地域で活動する団体や事業者、大学などからの相談への対応や、支援を必要としている団体等に対して必要な地域資源に関する情報を提供し、マッチングや相互補完ができる機能を目指した「<u>ソーシャルデザインセンター</u>」を全区に開設し、市民主体で活動を展開することにより、<u>区レベルでの中間支援機能を意識した活動の事例</u>が生まれている。まちづくり推進組織については、各区の状況に応じて、区レベルでの中間支援機能のあり方の検討等と併せて発展的に解消される事例が見られるとともに市民主体の活動形態に移行されている。
課題	<ul style="list-style-type: none">7区においてソーシャルデザインセンターが開設されたことを受け、現行の担っている役割を確認しながら、市域レベルの中間支援機能であるかわさき市民活動センターとの関係を整理し、令和7（2025）年度に行う「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」の検証を踏まえ、双方の連携を進める必要がある。

第2章 これまでの取組

iii 地域づくりに向けた場の確保

取組	<ul style="list-style-type: none">• かわさき市民活動センターや区役所・支所・出張所に設置されている<u>市民活動支援コーナー</u>においては、市民活動団体を対象に、<u>会議室スペースや印刷機等を貸出し、打合せ・作業・交流等の場</u>として、市民活動団体の活性化を図った。• 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、<u>生田出張所の建て替えに伴う地域利用の拡充、向丘出張所における木質化リノベーション工事やコミュニティカフェの開催</u>など、各出張所において「身近な活動の場」「地域の居場所」に向けた取組を進めた。• 各区における老人いこいの家や老人福祉センター、こども文化センターにおいては、それぞれの施設が連携し、既存の利用者との調整を図り、<u>地域交流・多世代間交流事業を実施することで、地域コミュニティの活性化に寄与</u>した。• 市民館・図書館においては、「地域のチカラを育む市民館・図書館」の実現に向けて、人づくり、つながりづくりを支える市民館・図書館となることを目指し、各種講座やイベント等の中で、<u>地域人材の育成やコミュニティ形成など地域づくりのための取組を実践</u>した。• 上記公共施設のほか、町内会・自治会会館整備補助金により会館の整備の促進を図り、町内会・自治会の活動の活性化に寄与するとともに、多様な主体が地域づくりに向けた活動を行う場として、地縁組織の協力のもと町内会・自治会会館等の活用について検討を行い、<u>会館の整備を行った町内会・自治会においては、子ども会、老人会といった団体だけでなく、社会福祉協議会や近隣マンションの管理組合などの団体にも貸し出しを行うなど、より地域に開かれた会館となるよう取組を進めた。</u>
課題	<ul style="list-style-type: none">• 今後、市の厳しい財政環境や公共施設の老朽化に伴う維持管理費用や更新費用の増加が見込まれることから、持続可能な行財政運営と市民サービスの質の維持・向上の両立を図るためには、<u>資産保有の最適化の観点を踏まえ、本市が保有する公共施設の地域づくり等に向けた有効活用が必要</u>である。• 出張所については、「身近な活動の場」や「地域の居場所」としての活用に向けて、引き続き、利用方法や環境整備等を検討・調整する必要がある。• 支所については、支所機能の再編に伴い、子どもから高齢者まで誰もが集える施設として、令和10（2028）年に支所・老人いこいの家・こども文化センターの機能を複合化したコミュニティセンターの開設を予定していることから、交流や市民創発の活動が生まれるコミュニティ拠点となることを目指し、準備を進める必要がある。

第2章 これまでの取組

(2) 区役所の機能強化に関する取組と課題（旧方針）

I 区役所と局との役割分担

取組	<p>(ア) これからの施設・業務等の移管・集約における基本的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none">区役所が本方針（旧方針）に基づく役割を果たしていく上で、施設・業務等の区役所移管や局への集約の必要性が生じた場合は、「利便性」、「地域優位性」、「効率性」の3つの考え方を総合的に勘案し、組織として移管または集約するもの、局所管の業務を担う組織を区役所庁舎内に置くもの、区域内に局所管の事業所として置くもの等の分類で、区における総合行政の推進の観点に留意しつつ関係局区が連携しながら検討するものとし、住民票・戸籍等の郵送請求又は電子申請の受理及び交付を取り扱う川崎市郵送請求事務センター（平成28（2016）年度～）や保険年金課が行う定型的な各種データ入力、帳票印刷及び被保険者証の発行等の業務を取り扱う保険事務センター（令和3（2021）年度～）、保育所等の給付認定や母子保健事業のデータ処理、児童手当や小児医療証交付業務等を行うことも未来局事務処理センター（令和6（2024）年度～）、マイナンバーカードの交付及び電子証明書の更新等の手続を行うマイナンバーカードセンター*（令和7（2025）年度～）を設置するなど、内部事務の集約化を進めた。 <p>(イ) 区役所と局との役割分担の基本的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none">全区で取り組む施策や業務、制度等について、これらを所管する局は、その枠組みや執行手法の例などを区役所に対して的確に提示し、区役所は、区の特性に応じて事業執行手法等について創意工夫を図り、市民サービスの向上に努めた。また、事業所管局は、各区の創意工夫による市民サービス向上事例等について区間の情報共有を図るとともに、施策や業務、制度等の見直しにも活用した。 <p>(ウ) 既存制度の適切な運用に向けた情報共有の推進（庁内コミュニケーションの円滑化）</p> <ul style="list-style-type: none">事業所管局は、区役所に関する庁内調整の仕組みを活用し、事務事業の実施について副区長会議・区役所企画課長会議等にて情報提供を行うとともに、事業の実施に必要な検討及び協議を行った。区の施策に関する理解の促進や事業の円滑な実施を図るため、区役所内の地域包括ケアシステム推進本部会議とコミュニティ施策検討会議を合同で開催する動きも出るなど、組織の垣根を越えた情報共有の工夫を行った。 <p>(エ) 区役所各課と事業所管局との関係の明確化</p> <ul style="list-style-type: none">本庁関係課同士で情報共有・連携を図り、制度変更などにより区役所の執行体制を見直す場合などにおいて、円滑な庁内調整を図ることを目的に、本庁連絡調整担当課を設置し、区役所各課と本庁における事業所管課の関係を明確化した。
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

第2章 これまでの取組

I 区役所と局との役割分担

- | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 課題 | <ul style="list-style-type: none">区と局との業務の実施手法等に関する役割分担の一層の明確化や連携強化、区役所各課と事業所管局とのより一層の関係の明確化した上で、事業所管局と区役所が連携した一体的な政策形成について検討していく必要がある。定型業務のより一層の集約化や最適化のほか、環境変化に柔軟に対応していくため、引き続き、適切な組織体制について検討していく必要がある。 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

第2章 これまでの取組

II 執行体制の整備

取組

(ア) 地域づくりに向けた執行体制の整備

- ・ 市民同士がお互いに支え合い、参加と協働による課題の解決が図られる地域づくりに向けて、区民会議の見直しと課題解決に係る新たなしくみの構築に向け、区における中間支援機能の設置などと併せて、まちづくり推進部企画課の体制整備の理由を見直した。
- ・ 各出張所については、今後のコミュニティ施策や地域包括ケアシステムの構築に向けた取組を一体的に推進していくためには、区役所内の連携体制の強化を図る必要がある、令和6（2024）年度に区民サービス部からまちづくり推進部へ移管し、地域の実情に即した地域づくりや地域に密着した取組を推進している。また、令和7（2025）年1月から、機能再編後の各支所についても、同様の必要性から、まちづくり推進部内に設置をし、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地域に密着した取組を推進している。

(イ) 継続的なサービス向上に向けた執行体制の整備

- ・ 区役所サービスの向上については、令和4（2022）年1月から、高齢化の進展に伴い、増加が見込まれる保険年金課業務について、保険事務センターを設置し、定型的な各種データ入力や帳票印刷及び被保険者証発行等の委託化を行うとともに、令和5（2023）年度からは、それまで麻生区役所区民サービス部区民課の所管として設置していた郵送請求事務センターを対応方針の統一化や区間の連携・調整機能の強化を図るため、市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課に移管した。

(ウ) 地域包括ケアシステムの構築に向けた執行体制の検証

- ・ 地域包括ケアシステムの構築に向けては、その企画調整や多様な主体となる団体等を支援するための総合調整機能、セルフケア意識の醸成や市民主体の支え合いの地域づくりの実現等に向け地区担当制を敷いた地域支援機能、保健・医療・福祉分野における専門的な支援を必要とする個別ニーズに対して、法制度等に基づく対応を行う専門的支援機能を主に担う部署を定め、それぞれが有機的に連携して、各機能を重層的に切れ目なく補完し合いながら業務を行っていきけるよう、平成28（2016）年度から保健福祉センター内に地域みまもり支援センターを設置した。
- ・ 平成30（2018）年度から、地域包括ケアシステムの第1段階の土台づくりを、第2段階のシステム構築期に入ってから、地域での様々な見守り・支え合いの取組による課題を抱えた住民の早期発見や、行政内部の専門職種のアウトリーチ機能の充実等を図り、平成31（2019）年度以降、保健福祉センター内の専門的支援機能と更なる連携を目指し、保健福祉センターを「地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所）」に一本化した。

(エ) 組織整備に関する区長権限の拡充

- ・ 地域の課題に迅速かつ的確に対応するため、区の状況に応じた執行体制の整備について、検討を進めた。

第2章 これまでの取組

II 執行体制の整備

- | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 課題 | <ul style="list-style-type: none">区役所が地域の特性や実情に応じた総合的な施策・事業を展開し、区における総合行政を推進するためには、<u>その総合調整機能の強化に向けて、執行体制のあり方の検討を進める必要</u>がある。住み慣れた地域で暮らし続けるための地域包括ケアシステムの構築に向けては、<u>地域包括ケアシステムの取組とコミュニティ施策が相互補完的に充実が図れるように、より一層の連携体制の構築が必要</u>である。今後、<u>区役所サービスの向上に向けたDX*を推進していくためには</u>、区役所と本庁所管課との更なる検討や調整が重要であり、<u>区役所全体を見渡した上で、本庁所管課と調整を行う体制の検討が必要</u>である。また、地域課題の多様化・複雑化が進む中、介護と育児に同時に直面する世帯（ダブルケア）や、児童虐待、不登校、ヤングケアラーなど、<u>複合的な課題を抱える世帯等への対応</u>が求められている。当事者の意思を尊重した支援を目指し、<u>個人やその世帯の生活課題を把握し、解決することができる包括的な支援体制の構築が必要</u>である。 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

第2章 これまでの取組

Ⅲ 行政のプロフェッショナルの育成

取組	<p>(ア) 高い意識と専門性を持つ職員の育成</p> <ul style="list-style-type: none">高い意識と専門性を持つ人材育成の推進に向けて、<u>職位・年代や本人のキャリアプラン、能力、実績、適性等を踏まえるとともに、能力・知識の向上など人材育成の観点も踏まえた人事配置・ジョブローテーションを関係局区と連携しながら検討・実施</u>した。また、令和5（2023）年4月から、それまでの職務経験の活用等を踏まえた定年引上げ制度の導入のほか、新たな係長及び主任昇任制度を実施した。 <p>(イ) 地域をコーディネートする職員の育成</p> <ul style="list-style-type: none">地域包括ケアシステムの取組やコミュニティ施策を進めるため、地域での「顔の見える関係づくり」など地域支援の推進に向けて、「<u>地域コーディネーター研修</u>」、「<u>まちのひろば創出職員プロジェクト</u>」などの職員研修や多様な主体との協働の実践を通じて、職員の地域参加と意識改革を促し、地域をコーディネートする能力の向上、協働のマインドの醸成等に取り組んだ。 <p>(ウ) 自ら課題を発見しチームで解決できる職員の育成</p> <ul style="list-style-type: none">区役所の最前線で働く若手職員を中心に、デジタル化等を踏まえた区役所サービスについて調査・研究するワーキンググループを設置し、区役所サービスを更に向上させる手法等について、「チャレかわ」でその成果を発表した。 <p>(エ) 局区間調整に関する職員の意識改革</p> <ul style="list-style-type: none">新たな取組や施策横断的な事業を自分事として捉え、自発的に考え行動するため、各区役所において研修等の場を活用した取組を行い、区の地域課題を認識し、地域のつながりの大切さ等を感じる機会とした。
課題	<ul style="list-style-type: none">多様化・複雑化する市民ニーズへの対応に向けて、<u>区役所職員には多角的な視点や専門性がより一層求められていることから</u>、高い意識と専門性を持つ職員の育成に向け、<u>政策分野ごとに局区間でジョブローテーションを行うなど、効果的な人事異動のあり方を検討</u>する必要がある。今後の人口減少社会への転換や労働力不足という社会環境を踏まえると、地域課題の解決のためには、より一層、地域における多様な主体との連携・協働が必要となってくるため、<u>コミュニティデザインの基礎的な知識やスキルの習得、地域における市民との対話やファシリテーターができるようになることを目指し、区役所職員を中心としつつ、より幅広くに研修を実施</u>していく必要がある。

第2章 これまでの取組

IV 区予算のあり方

取組	<p>(ア) 地域づくりに向けた予算のあり方の検討</p> <ul style="list-style-type: none">区役所の管理運営や地域課題に対応するための予算については、地域での「顔の見える関係づくり」の取組など地域課題への迅速な対応を図るため、平成29（2017）年度から川崎市区役所等事務決裁規程の廃止と川崎市事務決裁規程への統合により、主に財務事項における区役所の権限を局相当に引き上げた。行政サービスの提供として、全市的なバランスを図る必要がある一方で、地域性や突発的な事故発生などにより区役所が新たな課題に適切かつ迅速に対応するための予算として、平成26（2014）年度に新設した「区の新たな課題即応事業費」について、制度新設から3年が経過した平成29（2017）年度にその検証を行い、手続の簡略化等、運用面における改善を進めた。 <p>(イ) 局予算と区予算との役割分担の整理</p> <ul style="list-style-type: none">地域課題対応事業で対応する予算と局事業で対応する予算との役割分担については、地域課題対応事業実施要綱によって「対人給付的な事業など開始段階から全市一律のサービス水準を確保すべき事業でない」ことや、「関係部局等との調整を十分に行う」ことを定めているが、これ以外に、これからの施設・業務等の移管・集約における基本的な考え方として利便性・地域優位性・効率性等を考慮し、関係局と調整を行ってきた。
課題	<ul style="list-style-type: none">「区の新たな課題即応事業費」については、新たな地域課題への適切かつ迅速な対応に向けて、引き続き効果的な活用が図られるよう取り組む必要がある。

第2章 これまでの取組

V 広報・広聴機能

取組	<p>(ア) 地域課題の着実な把握</p> <ul style="list-style-type: none">令和3（2021）年度から地域デザイン会議を試行実施し、令和6（2024）年度から本格実施とする中で、市民の参加と協働による地域の課題把握と解決に取り組んでいる。市民と市長による対話の場である車座集会を開催し、市政の課題を踏まえたテーマを取り上げながら、市政に関する声を広く聴取した。 <p>(イ) 必要な人に必要な情報が届く広報の推進</p> <ul style="list-style-type: none">市政だよりの見直しなど本市の取組を市民に的確かつ分かりやすく伝える広報や、地域メディア等と連携し地域情報の積極的な発信を推進するとともに、近年、情報発信におけるSNSの活用が増えていることから、市公式XやInstagram等を活用しながら、関係課と連携し、災害情報や市の魅力など、必要な情報を多くの市民に向けて発信した。 <p>(ウ) 区役所市政資料コーナーの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none">市からのお知らせやイベントチラシなどを各区役所で配架している市政資料コーナーについて、ペーパーレスやデジタル化等の観点から配架するチラシや閲覧用冊子の配架部数を減らす一方で、庁舎の利用実態などを総合的に勘案しながら、今まで以上に誰もが気軽に立ち寄り、行政や地域の情報にアクセスできるよう、環境づくりを進めている。
課題	<ul style="list-style-type: none">必要な情報を必要とする人へ直接届けるため、市ではスマートフォンのアプリ等を利用したプッシュ型情報発信を行っているところであるが、引き続き、デジタル技術を活用した情報発信を率先して進めるとともに、スマートフォンを持たない方や操作が不慣れな方が情報を得られるようにデジタルデバйд対策等を進めていく必要がある。

第2章 これまでの取組

(3) 機能再編に関する取組と課題 ※平成30（2018）年度以降

I 区役所における機能再編の取組

取組	<p>(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）</p> <ul style="list-style-type: none"> 身近な地域の総合行政機関として、<u>地域包括ケアシステムの構築に向けた地域みまもり支援センターや地域防災機能の更なる強化のための危機管理担当の体制整備を進めた。</u> <p>(イ) 川崎区役所庁舎の移転・整備の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 川崎区役所庁舎については、狹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、平成30（2018）年3月に移転・整備計画の事業化を見直し、令和元（2019）年5月に定めた「支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討における考え方」と令和2（2020）年3月策定の「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」、令和3（2021）年5月策定の「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する実施方針」に基づき、<u>川崎区役所の執務スペースの拡充とレイアウト変更を実施し、令和7（2025）年1月に支所・地区健康福祉ステーションの申請・届出業務を川崎区役所に一元化した。</u> <p>(ウ) 鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 鷺沼駅周辺再編整備に導入する公共機能等について、多角的な意見聴取を実施し、移転後の宮前区役所の導入機能及び規模、整備位置等を<u>平成31（2019）年3月の「鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能に関する基本方針」の策定において定め、同方針に基づき施設全体の設計の中で調整を行うなど、整備に向けた取組を進めた。</u> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度に策定した「新百合ヶ丘駅周辺地区まちづくり方針」を踏まえ、駅北側のまちづくりの検討を進めており、「交通環境を改善する都市基盤整備」や「高齢化した区役所等の公共施設の建替え」、「にぎわいや魅力を創出する都市機能誘導」に関する考え方を示す「新百合ヶ丘駅周辺地区まちづくりの基本的考え方」の令和7年度中の策定を予定している。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 身近な地域の総合行政機関として、市民目線に立った行政サービスを総合的に提供するとともに、共に支え合う地域づくりや多様な主体の参加と協働により地域の課題解決を図る取組を推進する必要がある。 地域包括ケアシステムの推進や地域防災機能の強化に加えて、デジタル化の急速な進展等の社会状況の変化に対応するため、引き続き体制等の検討を進めていくとともに、関連計画や再開発等と整合を図り、庁舎整備等を推進していく必要がある。

第2章 これまでの取組

II 支所・地区健康福祉ステーションにおける機能再編の取組

取組	<p>(ア) 支所を含めた川崎区全体の機能・体制の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、複数の専門職による多職種連携体制の強化、3管区に分散している業務の非効率性の解消、わかりやすい窓口体制や安定的な窓口サービスの提供等のため、令和2（2020）年3月策定の「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」と令和3（2021）年5月策定の「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する実施方針」に基づき、令和7（2025）年1月に支所・地区健康福祉ステーションの申請・届出業務を川崎区役所に一元化した。 <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> 川崎区における様々な状況の変化や困難な課題に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、令和3（2021）年5月策定の「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する実施方針」においても、地域振興業務として、住民組織等や社会福祉系団体等の業務を一体的に行うことにより、地域課題の解決に取り組む多様な組織・団体に対する支援やコーディネートを円滑に行い、地域での様々な活動の活性化に取り組めるよう、令和7（2025）年1月に各支所に地域振興担当を設置した。 <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、令和4（2022）年8月に「大師地区複合施設・田島地区複合施設整備・運営基本計画」を策定し、新施設の機能として、市民利用機能を位置付け、これまでの機能を充実した「まちのリビング」を整備することとした。 <p>(エ) 地域防災機能の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時対応では、自助・共助（互助）が重要であることを踏まえ、これまで川崎区役所危機管理担当が対応していた「避難所運営会議」や「避難所開設訓練」の支援等の地域防災業務については、地域住民組織の振興を担当する支所において一体的に担うこととし、令和7（2025）年1月に各支所に地域安全・地域防災担当を新たに設置した。 <p>(オ) 支所庁舎等の整備の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3（2021）年5月策定の「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する実施方針」において、支所庁舎の整備位置と手順等の整理を行った。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 支所機能の再編に伴い、子どもから高齢者まで誰もが集える施設として、令和10（2028）年に支所・老人いこいの家・こども文化センターの機能を複合化したコミュニティセンター*の開設を予定していることから、交流や市民創発の活動が生まれるコミュニティ拠点となることを目指し、準備を進める必要がある。

第2章 これまでの取組

Ⅲ 出張所における機能再編の取組

取組	<p>(ア) 証明書発行のあり方の検討</p> <ul style="list-style-type: none">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、川崎市全体の証明書発行体制のあり方について検討を進めた。 <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none">地域包括ケアシステムの構築に向けて、身近な地域の拠点として、地域との積極的な関わりを図るため、区の出組と連携することや地域の実情に即した業務などを各出張所ごとに検討し、取組を推進した。 <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none">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、<u>生田出張所の建て替えに伴う地域利用の拡充、向丘出張所における木質化リノベーション工事やコミュニティカフェの開催</u>など、各出張所において「身近な活動の場」や「地域の居場所」に向けた取組を進めた。 <p>(エ) 地域防災機能の検討</p> <ul style="list-style-type: none">出張所における大規模災害時の役割を改めて確認し、区本部と連携した情報収集や周辺住民等への情報発信等について検討を進めた。 <p>(オ) 生田出張所の建替整備の推進</p> <ul style="list-style-type: none">平成30（2018）年3月に策定した「多摩区役所生田出張所建替基本計画」に基づき、発注仕様の検討、設計、庁舎整備等を進め、令和3（2021）年6月に生田出張所新庁舎をオープンした。
課題	<ul style="list-style-type: none">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、より一層の出張所の活用を図るため、引き続き、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について検討する必要がある。

第2章 これまでの取組

IV 行政サービスコーナー等における機能再編の取組

取組	<p>(ア) 証明書発行のあり方の検討</p> <ul style="list-style-type: none">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、川崎市全体の証明書発行体制のあり方について検討を進めた。 <p>(イ) マイナンバーカード取得の促進</p> <ul style="list-style-type: none">市ホームページや街頭ビジョン等で取得促進に向けた広報を実施した。 <p>(ウ) コンビニ交付の利便性の周知</p> <ul style="list-style-type: none">マイナンバーカードの取得と合わせて、証明書のコンビニ交付の広報を実施し、マイナンバーカードの保有率の上昇に伴い、証明書のコンビニ交付による発行件数が年々増加しており、市民の利便性向上につながった。また、令和7（2025）年3月にコンビニ交付における手数料の減額を行ったことにより、今後もコンビニ交付の利用拡大が予想される。
課題	<ul style="list-style-type: none">証明書のコンビニ交付が増加し続ける一方で、区役所等の窓口での発行件数は減少しており、特に区役所以外の窓口（支所・出張所・行政サービスコーナー）では、窓口種別ごとの証明書発行件数割合がコンビニ交付より低い状況にあることから、市民ニーズも踏まえた証明書発行体制について見直しを含めた検討を行う必要がある。マイナンバーカードの交付については、マイナンバーカードセンターを設置する等の対応をしているが、今後については、予約状況や更新、新規申請の見込を踏まえながら対応をしていく必要がある。

第2章 これまでの取組

4 これまでの取組における課題整理

これまで区役所は、「めざすべき区役所像」に基づき、市民生活に密着した行政サービスを総合的に提供する拠点として取組を進めるとともに、共に支え合う地域づくりの推進に加えて、多様な主体の参加と協働による課題解決の取組も進めてきたところである。

また、その実現に向けて、区役所と局との役割分担や執行体制の整備、人材の育成などの「区役所の機能強化」と支所・地区健康福祉ステーションの再編や証明書発行体制のあり方の検討などの「区役所等の機能再編」に関する取組も行ってきたところである。

今後も、これらの取組を引き続き着実に進めていくのに当たっては、次のような主な課題に留意する必要がある。

まず、「めざすべき区役所像」に基づく取組においては、

- 窓口BPRの実施やオンライン手続の更なる利用拡大など、行政サービスの一層の効率化を図り、様々な環境変化に臨機応変に対応できるようにすること
- 地域を持続可能にしていくための地域包括ケアシステムとコミュニティ施策の一層の連携と民間事業者等も含めた多様な主体との連携を進めること
- 地域デザイン会議による区と関係局が連携した取組の推進やソーシャルデザインセンターの役割確認と連携推進に取り組むこと

などに留意し、「区役所の機能強化」に関する取組においては、

- 区役所における現場起点の取組事例等を踏まえ、本庁と区役所が連携を強化し政策形成及び実行に移すこと
- 区役所が地域の特性や実情に応じて総合的な施策・事業を展開できるよう総合調整機能の強化を図ること
- 多角的な視点や高い専門性を持つ区役所職員を育成すること

などが求められており、「区役所等の機能再編」に関する取組の一つとしては、

- 今後の区役所・支所・出張所・行政サービスコーナーの方向性を踏まえ、証明書発行体制と庁舎整備のあり方について更に検討を進めることが必要である。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

1 区役所を取り巻く社会状況の変化

本方針における改定に向けて取り巻く社会状況の変化は以下のとおり。

(1) 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への対応や生成AI等のデジタル技術の進歩と生活への浸透により、社会のデジタル化が急速に進展した。
- 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となる。
- これまで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、国の制度改正、システム変更等への対応をしてきたところであるが、引き続き、制度改正等への対応が必要となるが見込まれる。

(2) 人口構造の変化

- 「川崎市総合計画改定に向けた将来人口推計」（令和7（2025）年5月）においては、本市の人口について、令和17（2035）年頃まで当面増加が継続するものの、それ以降減少への転換が想定されるとしており、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。

(3) 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」の割合が増加傾向（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している。（第6回川崎市地域福祉実態調査(令和4（2022）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・複雑化している。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

(4) 様々な危機事象の発生

- 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により対応してきたところであるが、今後の危機事象に対して、市民への対応、関係機関との調整等を一層円滑に進めるためには、**区役所・関係局の一体的な推進体制を構築し、迅速に対応することが必要**となる。
- 頻発する自然災害の被害を軽減するためには、**地域におけるつながりの希薄化が進む中でも、住民自身による自助、地域コミュニティにおける共助（互助）の役割の重要性**が高まっている。

(5) その他

- 新たな大都市制度については、指定都市市長会を中心に「特別市*」制度の議論がなされているとともに、総務省でも「大都市における行政課題への対応に関するワーキンググループ」が設置され、報告書がまとめられるなど、議論が行われている。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

2 区役所ミライプロジェクト及び有識者懇談会からの意見聴取

(1) 区役所ミライプロジェクト

「区役所改革の基本方針」の改定に向けて、地域や区役所のミライについて、「デジタル時代に対応し快適に暮らせるまちづくり」「地域のつながりが生まれるまちづくり」「高齢者がいきいきと暮らせる・安心して子育てできるまちづくり」をテーマに、市民を対象とした地域ワークショップ、区役所職員を対象とした職員ワークショップを実施した。

本プロジェクトの詳細については、資料編55ページ参照。

● ワークショップでの主な意見

地域ワークショップでは、各テーマのまちづくりに向けた「こんな地域になってほしい（理想）」について意見をいただき、職員ワークショップでは、地域ワークショップで出された市民の理想の実現に向けて区役所が行うことについて意見を出し合った。

ア デジタル時代に対応し快適に暮らせるまちづくり

a 地域ワークショップ

- ・デジタル化による業務の効率化で生まれた時間が、市民とコミュニケーションをとるために活用されている。
- ・デジタル化への対応が難しい人のために、対面サービスも残されている。

b 職員ワークショップ

- ・デジタル化された窓口サービスの周知を徹底する。
- ・業務ごとで異なるシステムをまとめて部署間の連携を図り、一つの窓口で手続を完了させるなど市民の利便性を向上させる。

イ 地域のつながりが生まれるまちづくり

a 地域ワークショップ

- ・異なるコミュニティが交流できる場が地域にある。
- ・地域の情報が集約されている場が地域にある。

b 職員ワークショップ

- ・地域で活動している人同士をつなぐための機会を創出する。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

ウ 高齢者がいきいきと暮らせる・安心して子育てできるまちづくり

a 地域ワークショップ

- ・高齢者や子どもが活動できる場が充実している。
- ・地域で顔の見える関係がつくれ、それが維持されている。

b 職員ワークショップ

- ・高齢者や子育て家庭の交流の場を創出するとともに、交流の場の維持に向けた取組を進める。
- ・既にある高齢者や子育て家庭の交流の場を様々な媒体を通じて周知する。

(2) 有識者懇談会

「区役所改革の基本方針」の改定に向けて、デジタル化の進展、地域コミュニティにおけるつながりの希薄化など、区役所を取り巻く環境変化を踏まえた今後の区役所が果たすべき役割と方向性を検討するため、次のとおり学識経験者の幅広い見地から専門的な意見聴取を実施した。本懇談会の詳細については、資料編59ページ参照。

● 主な意見

ア DX推進

- ・国の取組が動いているので、様子を見ますというのではなく、**川崎市としてできることについて、どんどん動くという認識が必要**である。
- ・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う。
- ・**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、**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。
- ・**窓口に来ていただく方は、サポートやケアの専門性が求められる人たちが多いということを前提に準備することが大事**だと思う。そのときに、**窓口対応する職員の方たちのサポートもすごく大事**である。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

イ 地域づくり

- ・ 地域におけるつながりの希薄化や地域力の低下をデジタル技術でカバーすることは難しい。**DXにより市民の情報、困りごと等を細かく把握するためには莫大な投資が必要**であり、また市民が望む将来の姿ではないと思う。**公的なデータ管理に依存しすぎずに自助・共助力の向上が必要**であり、そのためには、部署間の連携だけでなく、**コミュニティとどのように連携するかが重要**となる。
- ・ どういうゴールを目指すのかによって、声をかける主体が変わってくるし、**プラットフォームとして大事なことは、狙っているターゲットが参加してくれること**だと思う。参加のインセンティブ、参加者同士の相互作用を生み出すためにどのような仕掛けがよいかを設計要素として考える必要がある。
- ・ 自らの専門性に閉じこもるのではなく、**専門性を持ちながらも、その枠を越える専門家がこれからは大事**になってくる。

ウ 人材育成・人事ローテーション

- ・ 区役所から本庁へ異動した職員が、何年か本庁を経験し**区役所に戻ってくるようなローテーションの仕組み**を制度としてつくとよい。
- ・ **区役所の仕事の面白みを市としてつくり上げていくことが必要**ではないかと思う。ひいては、市役所の職員全体の意欲が高まるのではないか。また、**魅力ある職場をしっかりとつくりつていくことは、人材育成という点で必要**ではないかと思う。

エ その他

- ・ 出張所や行政サービスコーナーよりも近くにコンビニがあることがわかれば、**自ずとコンビニで証明書の交付を受けようとなる**。そうすると、**出張所や行政サービスコーナーがそれほど必要とされなくなるのではないか**。出張所や行政サービスコーナーの空いているところに証明書発行端末を置き、空いたスペースは高齢者などの居場所として使ってもらってはどうか。居場所問題こそ、よほど地域の課題であると思う。
- ・ **出張所、行政サービスコーナーを残すのであれば、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**と思う。
- ・ **一般の方々向けの広報では、きっかけづくりをしないといけない。足を踏み入れてみるような、第一歩のきっかけをつくる必要**がある。
- ・ 川崎市が「特別市」の実現に向けて取り組んでいくのであれば、基本方針において何らかの記載をした方がよいのではないか。特別市が実現されることで、区役所の機能に影響が生じる可能性がある。

第3章 区役所を取り巻く状況変化の把握と改定の視点

3 環境変化等を踏まえた改定の視点

区役所を取り巻く社会状況の変化や、区役所ミライプロジェクトでの市民意見、有識者意見等を踏まえ、次のとおり改定の視点を整理した。

(1) デジタル化の急速な進展、少子高齢化、労働力人口の減少等への対応

- 少子高齢化の進展による労働力不足・人材不足が予測される中、増大する市民ニーズに対応するには、区役所の業務プロセス改革の徹底と業務全般にデジタル技術等を最大限に活用することが必要である。
- 市民ニーズが多様化・複雑化し、既存の制度だけでは対応が困難な課題を抱える市民が増加している。こうした多様で複雑な課題への対応には制度改正等への的確な対応と高い専門性が必要であり、限られた人的資源を地域支援や相談対応などの専門性の高い業務に注力することにより、行政サービスの最適化を図る必要がある。

(2) 地域のつながりの希薄化、価値観の多様化等への対応

- 地域のつながりの希薄化や家族構成の変化、価値観の多様化が生じるなか、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が高まっていることから、引き続き、地域づくりの取組を進めるとともに、区役所のコーディネート（人や団体・企業、資源・活動などをつなぐ）機能の強化が必要である。
- 区役所・支所・出張所等について、身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用など、施設としてのあり方について検討が必要である。

(3) 地域課題の多様化・複雑化、様々な危機事象への対応

- より現場に近く地域ニーズを把握している区役所は、市民視点による地域課題の把握に努めながら、地域に関する情報を区役所内で共有・蓄積の上、現場起点の課題解決を目指すとともに、地域課題の解決に向けては本庁と区役所が連携し一体的な政策形成が必要である。
- 併せて、気候変動の影響による豪雨や自然災害のリスク増大、新興感染症の蔓延等に対し、機動的・効率的に対応するため、柔軟な組織運営や地域との連携が必要である。

※その他にも、今後、「特別市」制度の法制化がなされた場合には、その影響を考慮し、必要に応じて、本方針の見直しを含めて検討できるよう国等の動向を注視していく。

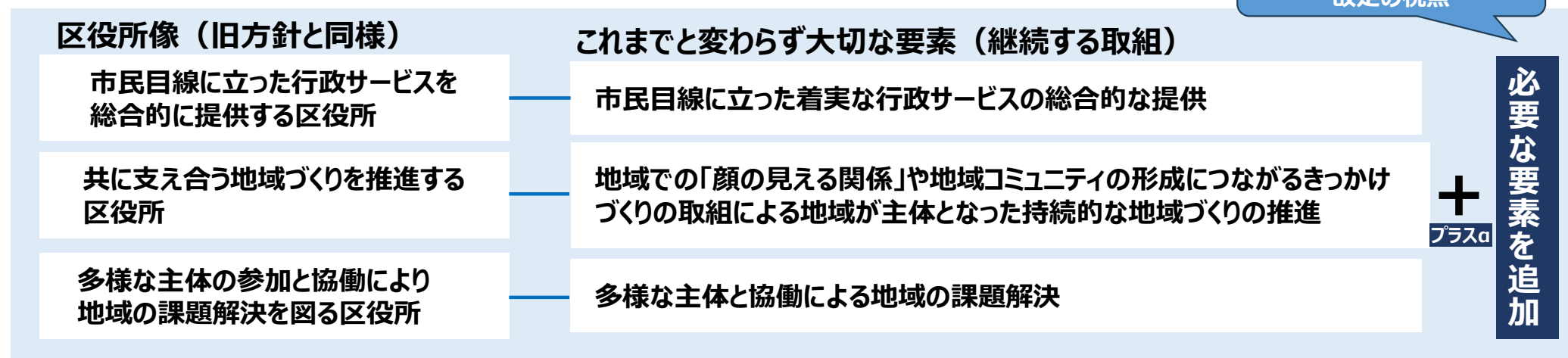
第4章 「これからのめざすべき区役所像」

第2～3章において、これまでの取組や区役所を取り巻く社会状況の変化や改定の視点について整理したが、旧方針において定めた「区役所像」については、こうした社会状況の変化等を踏まえてもめざすべきものであるため、本方針における「**区役所像**」は、**旧方針から引き続き「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」とし、改定の視点を踏まえ、環境変化に対して機動的・柔軟に対応し、持続可能な地域社会の実現に向けて地域を支える区役所を目指す。**

また、これからの区役所が果たす役割や方向性を示すのに当たり、旧方針の区役所像に基づく「**これまでと変わらず大切な要素**」として**取組を継続**するとともに、社会状況の変化等に的確に対応していく必要があることから、そのために**必要な要素を追加（プラスα）し、「これからのめざすべき区役所像」として改めて示す**ものである。

本章で示す「これからのめざすべき区役所像」について、その実現に向けた「主な取組」を第5章で示すとともに、「取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上」を第6章で示す。

本方針における「これからのめざすべき区役所像」



第4章 「これからのめざすべき区役所像」

本方針における、「これからのめざすべき区役所像」の全体像は次のとおり。

「これからのめざすべき区役所像」

区役所像 (旧方針と同様)	これまでと変わらず 大切な要素 (継続する取組)	これからのプラスαが 必要な要素 (新たな取組)	主な環境変化
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	市民目線に立った 着実な行政サービスの 総合的な提供	<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術を活用した効率的で質の高い窓口サービスの提供 業務効率化により、限られた人的資源を地域支援や相談対応など専門性の高い業務に注力 自助・互助では解決できない課題、複合的な課題に対する包括的な支援体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル化の急速な進展 少子高齢化 等
2 共に支え合う地域 づくりを推進する 区役所	地域での「顔の見える関係」や地域コミュニティ形成につながるきっかけづくりの取組による地域が主体となった持続的な地域づくりの推進	<ul style="list-style-type: none"> 地域包括ケアシステムとコミュニティ施策における、より多様な主体との効果的な連携や一体的な事業推進 デジタル化の進展による手続のために来庁する市民の将来的な減少も見据えた身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用 	<ul style="list-style-type: none"> 地域のつながりの希薄化 価値観の多様化 等
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	多様な主体と協働による地域の課題解決	<ul style="list-style-type: none"> 地域との対話・意見聴取の機会を活用し、市民視点による地域課題の的確な把握 多様な主体と連携した区役所からのボトムアップによる課題解決 	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の多様化・複雑化 様々な危機事象への対応 等

第4章 「これからのめざすべき区役所像」

本章で掲げる「これからのめざすべき区役所像」の実現に向け、第5章において区役所像ごとの取組の方向性等を示す。さらに、第6章において、第5章の取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上に関する取組の方向性等を示す。

第4章	第5章	第6章
区役所像	実現に向けた取組	取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上
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	<p>取組1-1 総合行政機関としての着実なサービスの提供の推進 (専門性の高い業務への注力、包括的な支援体制づくりに向けた取組等)</p> <p>取組1-2 デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービス向上の推進 (「書かない」窓口の拡大に向けた取組、原則オンラインで手続等ができる「行かなくてよい」窓口の取組、ライフステージ毎の手続の総合窓口化の検討等)</p>	<p>1 区役所と局との連携強化 (区役所各課と本庁事業所管課との連携向上、局区一体となった課題解決等)</p> <p>2 区役所の執行体制の整備 (機動的な区役所の組織運営・事業推進、地域包括ケアシステム・コミュニティ施策の推進等)</p> <p>3 人材育成の強化 (職員の人材育成、効果的な人事配置、早期離職防止・職場定着の取組等)</p> <p>4 広報・広聴機能の充実 (プッシュ型情報発信の充実、地域との対話・意見聴取の機会の活用等)</p> <p>5 区役所等の機能再編 (証明書発行の方向性、庁舎整備の方向性等)</p>
2 共に支え合う地域づくりを推進する区役所	<p>取組2-1 持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進 (急速な高齢化が進行する中で、安心して暮らし続けられるよう地域での「顔の見える関係づくり」や多様な主体との連携の一層の推進、子どもを見守り支える環境づくりに向けた地域資源の育成やネットワーク構築、グリーンコミュニティの推進等)</p> <p>取組2-2 地域づくりに向けた場の確保 (まちのひろばの創出、デジタル化の進展による手続のために来庁する市民の将来的な減少も踏まえた庁舎の有効活用に向けた検討と地域の居場所としての更なる活用検討等)</p>	
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	<p>取組3-1 多様な主体の参加による地域課題の把握や中間支援の取組 (地域デザイン会議等を活用した市民視点による課題解決、ソーシャルデザインセンターやかわさき市民活動センター等との連携や取組等)</p> <p>取組3-2 市民視点による地域課題の対応と課題解決に向けた協働の取組 (環境変化に応じた地域課題対応事業や市民提案型協働事業の効果的な推進等)</p>	

第5章 区役所像の実現に向けた取組

本章では、第4章に掲げる「区役所像」の実現に向けた考え方や取組について示す。

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

【これまでと変わらず大切な要素】（継続する取組）

- ・市民目線に立った着実な行政サービスの総合的な提供

【これからのプラスαが必要な要素】（新たな取組）

- ・デジタル技術を活用した効率的で質の高い窓口サービスの提供
- ・業務効率化により、限られた人的資源を地域支援や相談対応など専門性の高い業務に注力
- ・自助・互助では解決できない課題、複合的な課題に対する包括的な支援体制の構築

＜環境変化＞

デジタル化の急速な進展
少子高齢化 等

【考え方】

- ・区役所は、身近な地域の総合行政機関として、区役所内部はもとより制度所管局や外部の関係機関と連携・協力して、きめ細やかな相談支援、地域では解決困難な課題の解決、公平性や安定性が求められる行政サービスなどを総合的に提供する。
- ・行政サービスの向上と迅速かつ効果的・効率的な提供に向けて、業務全般にデジタル技術等を最大限活用し、住民の利便性の向上と業務の効率化を図る。
- ・少子高齢化の進展や人材・労働力不足を見据え、業務の効率化・合理化を図り、限られた人的資源を地域支援や相談対応などの専門性の高い業務に注力することにより、行政サービスの最適化を図る。
- ・家族構成の変化等による支援が必要な人の増加や複合的な生活課題への対応について、包括的な支援体制づくりを進める。



取組 1 - 1 総合行政機関としての着実なサービス提供の推進

取組 1 - 2 デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービス向上の推進

第5章 区役所像の実現に向けた取組

【取組】

1－1 総合行政機関としての着実なサービス提供の推進

◎ 取組の方向性

- ① 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とともに、一層の効率化と質の向上に向けては、デジタル化の推進、業務プロセスの見直しにより業務効率化を進め、それによって生じた時間等を活用し、地域支援や相談対応など専門性の高い業務への注力を進める。
- ② 支援が必要な人の増加や複合的な生活課題への対応について、予防的な視点を重視の上、個人やその世帯の生活課題を把握し、解決することができる包括的な支援体制づくりに向けた取組を進める。
- ③ 保護者が不安や悩みを身近なエリアで気軽に相談でき、安心して子育てできる環境づくりを進めるため、地域子育て支援センターや公立保育所、保育・子育て総合支援センターにおいて対応できる相談内容を充実するとともに、専門的な相談支援や法定事業等が必要な場合には、こども家庭センター機能を担う地域みまもり支援センターに円滑につなげることで、それぞれの機関の役割と機能を活かした切れ目ない支援体制づくりを進める。また、子ども・子育て世帯を地域で見守り支える環境づくりに向け、地域資源の育成やネットワークづくりを一層推進する。
- ④ 様々な危機事象に対し、関連計画等に基づく訓練や事前予防の取組等を関係局、関係機関等と一体となって行うことで、災害発生時に、より機動的・効率的に対応できるように取組を推進する。

第5章 区役所像の実現に向けた取組

【取組】

1－2 デジタル技術の活用を含めた現場起点による区役所サービス向上の推進

◎ 取組の方向性

- ① 窓口混雑カレンダーによる来庁者の平準化など、これまでの区民課窓口混雑期対策を引き続き実施するとともに、混雑期における転入届等の増加に対応するため、現場起点による業務改善や事務処理の効率化、マイナンバーカードの交付・更新等のセンター化等、窓口混雑緩和に向けた取組を進める。
- ② 市民と職員双方の視点で課題を抽出する窓口体験調査の結果等を全区展開するとともに、基幹システムの標準化や法改正・制度変更等に的確に対応することと併せて、内部事務を含めた業務フローの見直しを行い、窓口BPR等による業務効率化を推進する。
- ③ 「書かない」窓口の区民課以外への拡大について検討を進め、デジタル技術を活用した窓口間のデータ連携等による一層の効率化とデジタルデバйд対策を推進する。
- ④ オンライン申請や証明書のコンビニ交付等の来庁不要な手続に関する認知度の向上を図るとともに、オンライン手続における使いやすさの向上や引越しワンストップサービスの推進等により、法令上来庁が必要な手続や相談業務を除いて原則オンライン手続等ができる「行かなくてよい」窓口の取組を推進する。
- ⑤ 更なる市民サービスの向上と業務の効率化に向けて、区民課を起点としたライフステージ毎の手続の総合窓口化等について検討を行う。

第5章 区役所像の実現に向けた取組

2 共に支え合う地域づくりを推進する区役所

【これまでと変わらず大切な要素】（継続する取組）

- ・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による地域が主体となった持続的な地域づくりの推進

【これからのプラスαが必要な要素】（新たな取組）

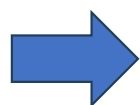
- ・地域包括ケアシステムとコミュニティ施策における、より多様な主体との効果的な連携や一体的な事業推進
- ・デジタル化の進展による手続のために来庁する市民の将来的な減少も見据えた身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用

＜環境変化＞

地域のつながりの希薄化
価値観の多様化 等

【考え方】

- ・地域のつながりの希薄化、ライフスタイルや価値観の多様化、地域活動の担い手不足など、区役所を取り巻く環境変化が進む中でも、地域主体による持続可能な地域社会を実現するため、地域での「顔の見える関係」や地域におけるつながりづくりの取組を進め、多様な主体と連携し、自助・互助の促進を支援する。
- ・デジタル化の進展により、将来的に来庁不要なオンライン手続の利用者が増加することで、手続のために区役所へ来庁する市民の減少が見込まれており、区役所が窓口手続中心の場から相談・支援中心の場に移行することを見据えながら、相談・支援に関するオンライン環境の整備や施設整備を進めるとともに、区役所がより身近な活動の場・地域の居場所として機能するための取組を推進する。



取組 2 - 1 持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進

取組 2 - 2 地域づくりに向けた場の確保

第5章 区役所像の実現に向けた取組

【取組】

2－1 持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進

◎取組の方向性

- ① 地域コミュニティの更なる活性化に向けて、「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」の取組を振り返り、今後のあり方を取りまとめる。
- ② 急速な高齢化が進行する中で、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、地域の担い手の発掘や地域包括ケアシステム、コミュニティ施策等の関連施策におけるより一層の連携を進めていくとともに、地域での「顔の見える関係づくり」を進め、民間事業者等も含めた地域の多様な主体とも連携した取組を推進していく。
- ③ 子ども・子育て世帯を地域で見守り支える環境づくりに向け、地域みまもり支援センターと保育・子育て総合支援センター等の連携による地域資源の育成やネットワークづくりを一層推進する。
- ④ 町内会・自治会への加入促進に向けた取組や会員の負担軽減となる取組の継続とともに、各団体が抱える課題を把握しながら、持続可能な運営に向けて必要な支援を行う。
- ⑤ ソーシャルデザインセンターと地域において活動する多様な主体との連携について、関係性を整理し、活動の広がりを持続的な運営に向けた支援のあり方について、引き続き検討を行う。
- ⑥ 地域の状況に応じた多様な主体との既存の協働事業や全国都市緑化かわさきフェアを契機とした新たな取組など、グリーンコミュニティの形成に向けて、区役所の業務内容や役割について検討するとともに、協働・共創の取組を推進する。

第5章 区役所像の実現に向けた取組

【取組】

2－2 地域づくりに向けた場の確保

◎取組の方向性

- ① それぞれの目的を持って整備されてきた地域の公共施設について、既存の利用者との調整を図りながら、地域における身近な活動・交流の場、地域の居場所として、より多くの市民が利用できるよう有効活用に向けた検討を進める。併せて、まちのひろばの更なる創出など、地域団体や民間企業等が実施する活動・交流の場や機会との連携・活用も推進する。
- ② デジタル化の進展により、将来的に来庁不要なオンライン手続の利用者が増加することで、手続のために来庁する市民の減少が見込まれており、区役所の窓口が手続中心の場から相談・支援中心の場へ移行することを見据えながら、区役所等庁舎における受付窓口や待合スペースを相談・支援に関するオンライン環境や個室ブース等に有効活用するとともに、身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用について検討を進める。

第5章 区役所像の実現に向けた取組

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

【これまでと変わらず大切な要素】（継続する取組）

- ・多様な主体と協働による地域の課題解決

【これからのプラスαが必要な要素】（新たな取組）

- ・地域との対話・意見聴取の機会を活用し、市民視点による地域課題の的確な把握
- ・多様な主体と連携した区役所からのボトムアップによる課題解決

<環境変化>

地域課題の多様化・複雑化、
様々な危機事象への対応 等

【考え方】

- ・地域課題対応事業の活用などにより、多様な主体の参加と協働による地域の課題解決に取り組む。
- ・地域との対話・意見聴取の機会（地域デザイン会議等）を活用し、市民視点による地域課題の把握に努める。
- ・様々な危機事象への対応等、環境変化に的確に対応していくため、より現場に近く地域ニーズを把握している区役所が、地域に関する蓄積した情報や知見を共有し、多様な主体の参加と協働により、現場起点による地域課題解決に取り組むとともに、区役所と関係局との間で綿密な協議・調整を行い一体的な政策形成を進める。



取組 3 - 1 多様な主体の参加による地域課題の把握や中間支援の取組

取組 3 - 2 市民視点による地域課題の対応と課題解決に向けた協働の取組

第5章 区役所像の実現に向けた取組

【取組】

3－1 多様な主体の参加による地域課題の把握や中間支援の取組

◎取組の方向性

- ① 暮らしやすい地域社会の実現に向けて、社会状況の変化、多様化・複雑化する市民ニーズなどを踏まえながら、地域との対話や意見聴取等の機会である地域デザイン会議等を通じて地域課題の把握に努めるとともに、議題やテーマに応じて弾力的かつ課題解決のプロセスが見えるように会議を運用し、関係局とも連携を図りながら、現場起点による課題解決に取り組む。
- ② 多様な主体との連携を進めるためには、多様な主体同士のネットワーク構築や、地域人材の育成等が必要となっていることから、中間支援機能の充実強化等が求められており、その効果的な推進が図れるよう、ソーシャルデザインセンターやかわさき市民活動センターといった区域又は市域の取組の役割分担や連携の検討を進める。

【取組】

3－2 市民視点による地域課題の対応と課題解決に向けた協働の取組

◎取組の方向性

- ① 地域の課題解決や特性を活かした地域課題対応事業について、課題が多様化・複雑化している状況を踏まえ、環境変化に臨機応変に対応ができるよう、事業執行のあり方や「区の新たな課題即応事業」の引き続き効果的な活用に向けた検討を行う。
- ② 地域の課題解決のための市民提案型協働事業について、かわさき市民公益活動助成金やソーシャルデザインセンターの資金提供を伴う他の支援事業や協働事業との役割分担、位置付けの整理を行い、市民活動及び団体の一層の活性化を行う。

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

本章では、第5章に掲げる取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上を示す。

1 区役所と局との連携強化

◎取組の方向性

- ① 区役所と局との業務執行における役割分担の一層の明確化や局区間調整の円滑化、区役所各課と本庁事業所管課の連携向上に向けた取組を推進し、全市的なサービス向上と局区が一体となった課題解決を進める。
- ② 本庁事業所管課と連携し、区役所各課における定型業務のより一層の集約化や最適化等による業務改善に向けた検討を進める。

2 区役所の執行体制の整備

◎取組の方向性

- ① 機動的な区役所の組織運営・事業推進を目指すとともに、多様化・複雑化する地域課題や社会状況の変化に的確に対応するため、区役所の総合調整機能の強化等に向けた執行体制のあり方の検討を進める。
- ② 地域の住民や団体・企業、資源・活動などをつなぐ区役所のコーディネート機能の強化に向けて、各部署が保有する地域情報の共有と事業の整理を行い、区役所が一体となり、地域に包括的なアプローチを行えるよう、地域包括ケアシステムとコミュニティ施策を推進する各部署の役割分担の明確化や連携強化に向けた検討を進める。
- ③ DXの推進による区役所全体に係る質の高い窓口サービスの提供に向けた執行体制の検討を進める。

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

3 人材育成の強化

◎取組の方向性

- ① 地域課題の解決に向けては、地域住民のほか、地域における多様な主体をつなぎ、地域の力を引き出していくことが必要となることから、地域のことをよく知り、かつ地域における多様な主体と連携・調整する能力や地域課題の解決に率先して取り組むマインドを持つ職員の育成を図る。
- ② 多様化・複雑化する市民ニーズに常に的確かつ柔軟に対応するために必要な職員の能力や専門的知識の向上に向けて、ジョブローテーションを含め、より効果的な人事配置や人事制度の更なる検討を進める。また、研修等を通じデジタル技術を正しく理解し活用できる能力の向上を図る。
- ③ 将来的な人材確保に向けて、基礎自治体職員として、市民や地域に関わる現場での経験を積むこともできるやりがいと魅力ある職場づくりを進めるとともに、新規採用職員・若手職員の早期離職防止・職場定着のための取組について検討を進める。

4 広報・広聴機能の充実

◎取組の方向性

- ① 必要な情報を必要とする人へ直接届けるため、デジタル技術の活用によるプッシュ型情報発信の充実を図るとともに、デジタルデバイス対策等も考慮に入れ、より効果的かつ効率的で誰もが取り残されない情報提供に取り組む。
- ② 地域との対話・意見聴取の機会（地域デザイン会議等）の活用により、市民視点による地域課題の把握に努め、多様な主体の参加と協働により、現場起点による課題解決に向けた広聴に取り組んでいく。

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

5 区役所等の機能再編

(1) 区役所・支所・出張所・行政サービスコーナーの方向性

ア 区役所

身近な地域の総合行政機関として、市民目線に立った行政サービスを迅速かつ効果的、効率的、総合的に提供するとともに、地域主体による持続可能な地域社会の実現に向け、共に支え合う地域づくりや多様な主体の参加と協働により地域の課題解決を図る取組を推進する。

イ 支所

身近な地域の拠点として、地域ニーズを把握し、地域の実情に即した地域づくりや地域に密着した取組を進めるとともに、「身近な活動の場」や「地域の居場所」としてコミュニティセンターと連携し、地域の交流等が生まれ、共に支え合う地域づくりを推進する。

ウ 出張所

身近な地域の拠点として、地域ニーズを把握し、地域の実情に即した地域づくりや地域に密着した取組を進めるとともに、「身近な活動の場」や「地域の居場所」として活用し、共に支え合う地域づくりを推進する。

エ 行政サービスコーナー

交通結節点となる鉄道駅への立地や土日夜間の開設という利便性も踏まえて証明書発行のあり方を検討する。

(参考) 川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する再編と今後の予定

令和3（2021）年5月に策定した「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する実施方針」に基づき、複数の専門職による多職種連携体制の強化を図り、支援体制の専門性や機動性の向上につなげるとともに、3管区に分散している業務の非効率性等の解消を行い、窓口体制の分かりやすさや安定的な窓口サービスを提供することを目的に、令和7（2025）年1月に支所・地区健康福祉ステーションの申請・届出業務を川崎区役所に一元化し機能再編を行った。

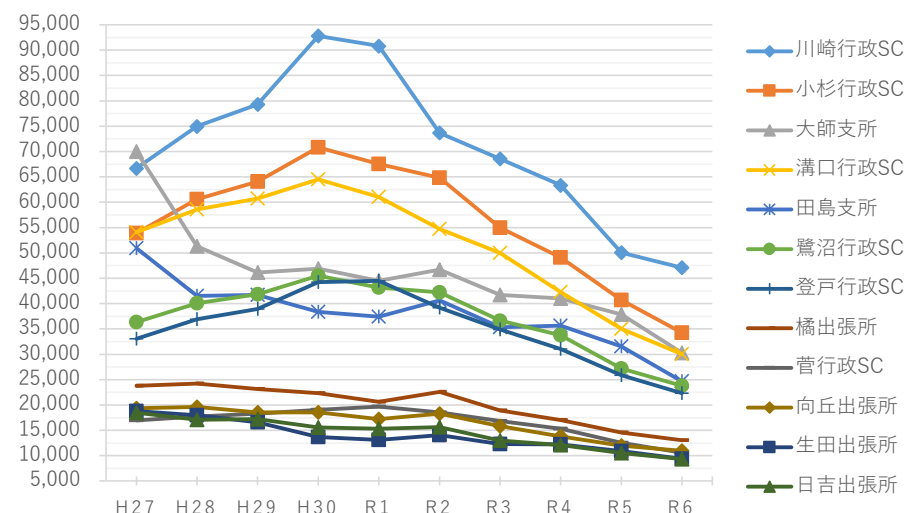
また、支所（大師・田島）については、それぞれ近隣のこども文化センターと老人いこいの家と複合化した新施設（こども文化センターと老人いこいの家の機能はコミュニティセンターとなる）となり、令和10（2028）年に開設予定。

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

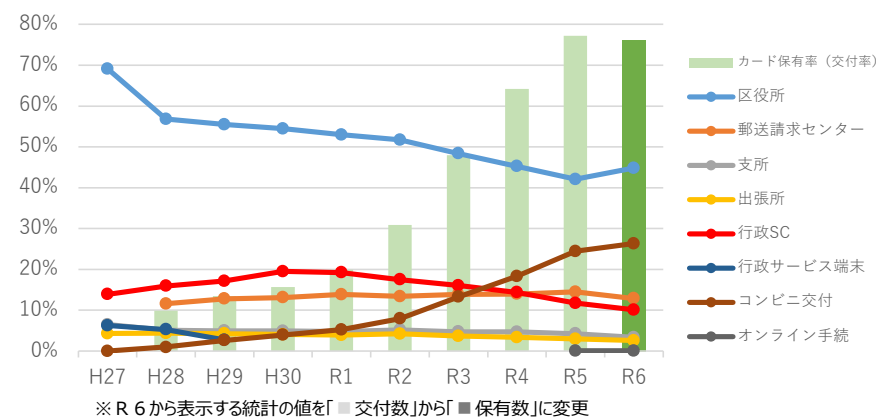
(2) 証明書発行の方向性

- より一層のコンビニ交付の利用拡大を図るとともに、有人窓口の必要性等も踏まえ、効率的な証明書発行体制の構築に向けて必要な取組等を進める。
- 支所については、令和7(2025)年1月に支所・地区健康福祉ステーションの申請・届出業務を川崎区役所に一元化し、**機能再編後間もないことから、今後の証明書発行件数の推移等も踏まえ、あり方を検討**する。
- 出張所については、施設別証明書発行件数が他の有人窓口と比較すると少なく、有人窓口全体の証明書発行件数の減少傾向を踏まえると、**今後も更に減少する可能性があるため、見直しも含め検討**を行う。
- 行政サービスコーナーについても、他の有人窓口と同様に減少傾向にあるものの、鉄道ターミナル駅への立地、土日夜間の開設という利便性から、**今後も一定程度のニーズがあると予想され、その状況に応じてあり方を検討**する。なお、バス乗車券窓口等を併設している施設もあるため、それらの取扱いも含めた検討を行う。
- マイナンバーカードの業務については、法律上各区役所の所掌事務であることを踏まえ、長期的にマイナンバーカードセンターを中心にした体制をどのようにしていくか検討を進める中で、**区役所・支所・出張所・行政サービスコーナーにおける機能等も併せて調整等**していく。

■ 施設別証明書発行件数の推移（H27～R6年度）



■ 窓口種別ごとの証明書発行件数割合（H27～R6年度）



第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

(3) 庁舎整備の方向性

これまでの区役所と支所・出張所等の庁舎整備の方針と取組の方向性について、区役所を取り巻く社会状況の変化を踏まえ、次の庁舎整備の視点及び取組の方向性に基づき、整備を適切に進めていく。

ア 庁舎整備の視点

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

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う。

視点2 デジタル技術の活用も踏まえた快適なサービスを受けられる庁舎整備

当面の窓口混雑への対応とデジタル化の進展により、将来的に来庁不要なオンライン手続の利用者が増加することで、手続のために来庁する市民の減少が見込まれており、各区役所のサービス向上委員会等による受付窓口や待合スペースの最適化に向けた検討を進めるとともに、将来的に区役所の窓口が手続中心の場から相談・支援中心の場へ移行することを見据えながら、相談・支援に関するオンライン環境の整備、相談・支援のためのスペース拡充に向けた検討を進める。

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・空間づくりを進める。

視点4 資産保有の最適化・有効活用を踏まえた庁舎整備

庁舎整備に当たっては、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・効率的な整備を行う。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る。

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

イ 取組の方向性

- 建築物を築後60年以上使用し続けるため、これまでの修繕・更新等履歴や建物の各部位の劣化度に鑑み、中長期的な観点から、修繕・更新周期や工事推定単価等を考慮し、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」を行う。
- 社会状況の変化や周辺のまちづくりの動向等を踏まえ、これからの区役所に求められる機能・レイアウト等の考え方について検討する。

資料編

資料編

1 本市における区役所等（区役所・支所・出張所）の位置付けについて

（1）地方自治法上の位置付け

政令で指定する人口50万人以上の市は、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る（地方自治法第252条の20）。

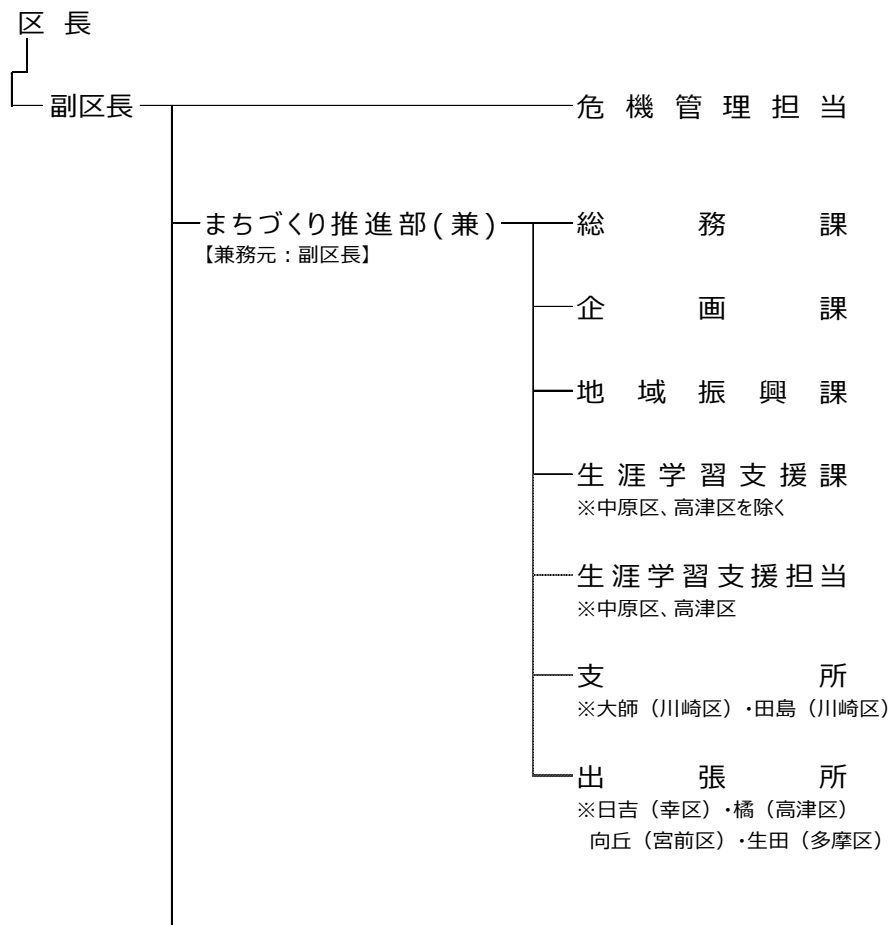
（2）川崎市自治基本条例上の位置付け

自治基本条例（平成16（2004）年制定）において、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、区役所を置くことを定めている（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」としている（自治基本条例第20条）。

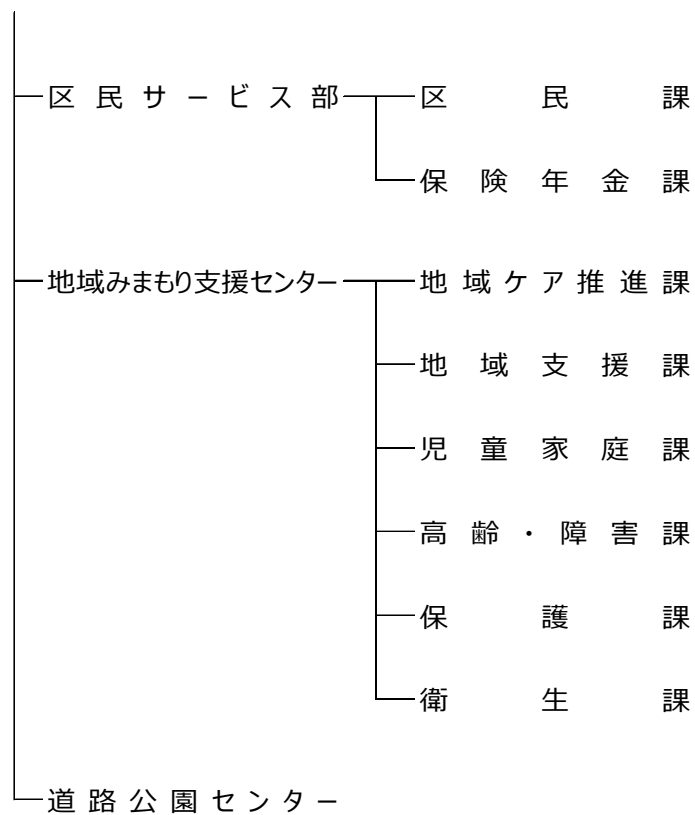
資料編

2 本市の区役所組織



(※右図に続く)

(※左図からの続き)



資料編

3 区役所等位置図



4 区役所組織の変遷及び市民サービス向上・区役所機能強化への取組

年	区の設置、出張所等	総合計画等の策定 規則・要綱等の制定	区の自主事業 予算・機能強化	組織に関すること	システム導入・サービス向上
平成 28 (2016) 年	3/31 日吉健康ステーション廃止	「川崎市総合計画」 「川崎市行財政改革プログラム」 「区役所改革の基本方針」		4/1 ○地域保健福祉課、こども支援室を廃止し、保健福祉センター内に地域みまもり支援センター（地域ケア推進担当・地域支援担当）を設置 ○保育園の管理運営及び地域子育て支援センター事業、こども文化センター・わくわくプラザ事業、新たな公立保育所事業を各区役所からこども未来局に移管 ○高齢・障害課から介護保険制度に係る業務を保険年金課に移管 ○大師、田島地区健康ステーションに保護課を設置 ○市民・こども局区政推進部区調整課から市民文化局コミュニティ推進部区政推進課に組織改編 5/9 麻生区役所柿生分庁舎内に郵送請求事務センターを設置 【部体制】まちづくり推進部・区民サービス部・保健福祉センター・道路公園センター	1月 個人番号カード交付開始 1/22 コンビニ交付開始 4月 川崎市市区役所サービス向上指針を改定（第2次改定）
平成 29 (2017) 年		3月 「新たな地方分権の推進に関する方針」 4/1 川崎市市区役所等事務決裁規程廃止 ⇒川崎市事務決裁規程に統合 12月 川崎駅北口行政サービス施設設置運営要綱	4/1 本庁連絡調整担当課の設置 4/1 主に財務事項における区役所の部長専決及び課長専決における権限を局相当に引き上げ。		12月 行政サービス端末廃止
平成 30 (2018) 年	2/17 川崎行政サービスコーナー移転	3月 「区役所と支所・出張所等の機能再編実施方針改定版」 3月 「川崎市総合計画第2期実施計画」			2/17 川崎行政サービスコーナー祝日業務開始
平成 31 令和 元 (2019) 年		3月 「鷺沼駅周辺再編整備に伴う公共機能に関する基本方針」 3月 「これからのコミュニティ施策の基本的考え方」		4/1 ○保健福祉センターを地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所）に改称し、地域ケア推進担当、地域支援担当を地域ケア推進課、地域支援課として設置 【部体制】まちづくり推進部・区民サービス部・地域みまもり支援センター・道路公園センター	
令和 2 (2020) 年		3月 「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」		4/1 ○区役所環境整備に係る事務を市民文化局市民生活部企画課から市民文化局コミュニティ推進部区政推進課に移管	7/27 川崎市マイナンバーカードセンター開設
注)規則・要綱等及びサービス向上の末尾に(※)があるものは、既に廃止されている。					

4 区役所組織の変遷及び市民サービス向上・区役所機能強化への取組

年	区の設置、出張所等	総合計画等の策定 規則・要綱等の制定	区の自主事業 予算・機能強化	組織に関すること	システム導入・サービス向上
令和3 (2021) 年		3月 「今後の市民館・図書館のあり方」 5月 「区における行政への参加の考え方」 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」 11月 地域デザイン会議の試行に関する要綱（＊）			10/1 各区役所区民課等における証明発行等手数料のキャッシュレス決済を開始(幸区8/23)
令和4 (2022) 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」 2月 「新たな地方分権改革の推進に関する方針」改訂 3月 「川崎市総合計画第3期実施計画」 8月 「大師地区複合施設・田島地区複合施設 整備・運営基本計画」 8月 「市民館・図書館の管理・運営の考え方」 8月 「（仮称）川崎市民館・労働会館 管理運営計画」			1月 ネットdeスマート(川崎市インターネット事前申請サービス) 導入 1月 川崎市保険事務センター開設
令和5 (2023) 年				4/1 ○道路公園センターを組織改編し、管理担当、協働・利活用推進担当、整備担当を設置	4月 行政手続の原則オンライン化の実施 12/28 川崎市マイナンバーカードセンター時限的交付窓口業務を終了
令和6 (2024) 年		3/28 川崎市コミュニティセンター条例 5月 「川崎市地域デザイン会議運営指針」		4/1 ○出張所を区民サービス部からまちづくり推進部に移管	3/1 戸籍証明書等の広域交付を開始 10/15 各区役所におくやみコーナーを設置
令和7 (2025) 年				1/1 ○川崎区役所・支所再編 ⇒支所・地区健康福祉ステーションの申請・届出業務を川崎区役所に一元化 ⇒支所を廃止し、川崎区役所まちづくり推進部内に新たに支所を設置（地域振興担当、地域安全・地域防災担当、地域づくり推進担当、証明サービス担当） ⇒地区健康福祉ステーションを廃止し、川崎区役所地域みまもり支援センターに統合 4/1 ○中原市民館、高津市民館及び橘分館の指定管理者制度導入に伴い、中原、高津区役所の生涯学習支援課を廃止し、生涯学習支援担当を設置	
注) 規則・要綱等及びサービス向上の末尾に(＊)があるものは、既に廃止されている。					

資料編

5 区役所ミライプロジェクト及び有識者懇談会からの意見聴取

(1) 区役所ミライプロジェクトの実施結果

方針の改定に向けて、地域や区役所のミライについて、市民の皆様や区役所職員と一緒に話し合い、考えるワークショップを開催。今後区役所に求められる役割や区役所のあり方（「こんな区役所になったらいいな」）について、様々な意見が出されました。

ア 地域ワークショップ

(ア) 目的

方針の改定に向けて、参加した市民と区役所職員が、地域とミライをつなぐ区役所のあり方について話し合い、市民の立場に立った区役所の実現に向けて多様な意見を聴取する。

(イ) 日時・場所

令和7年8月5日（火）18:30～20:30 中原区役所第2会議室

(ウ) 実施概要

a 参加者

市民：32名 区役所職員：20名 ※グループワークのファシリテーター等を担当

b グループワークの内容

参加者をテーマ別に6グループに分け、グループワークを実施

グループ	テーマ
1・2	デジタル時代に対応し快適に暮らせるまちづくり
3・4	地域のつながりが生まれるまちづくり
5・6	高齢者がいきいきと暮らせる・安心して子育てできるまちづくり

c 進め方

- ① 各テーマのまちづくりに向けた市民の「こんな地域になってほしい（理想）」を出し合う。
- ② ①の実現に向けて、行政や市民が行うことを出し合う。



資料編

(エ) 主な意見（テーマのまちづくりに向けた市民の「こんな地域になってほしい（理想）」について）

デジタル時代に対応し快適に暮らせるまちづくり

- ・窓口サービスのデジタル化が更に進められている。
- ・デジタル化による業務の効率化で生まれた時間が、市民とコミュニケーションをとるために活用されている。
- ・デジタル化への対応が難しい人のために、対面サービスも残されている。
- ・デジタル技術を活用した情報発信が更に進められている。



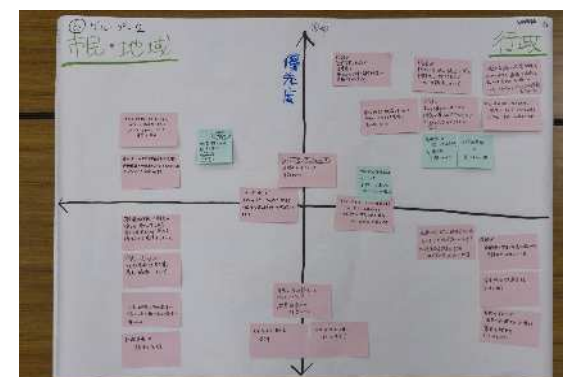
地域のつながりが生まれるまちづくり

- ・同じ目的を持っている人たちが、気軽に集まれる場がある。
- ・異なるコミュニティが交流できる場がある。
- ・何となくでも集まることができる場がある。
- ・地域の情報が集約されている場がある。
- ・地域でつながりを持ちたい人がつながりを持てるようになっている。



高齢者がいきいきと暮らせる・安心して子育てできるまちづくり

- ・高齢者や子どもが活動できる場が充実している。
- ・高齢者がいつでもふらっと立ち寄れるような場がある。
- ・子育てに関する相談のネットワークが広がっている。
- ・高齢者をみんなでサポートできるような地域づくりが進められている。
- ・地域で顔の見える関係がつけられ、それが維持されている。



資料編

イ 職員ワークショップ

(ア) 目的

方針の改定に向けて、地域ワークショップの結果（テーマごとの市民の「こんな地域になってほしい（理想）」についての意見）を基に、区役所若手職員が、市民の理想の実現に向けて区役所が行うことやこれからの区役所のあり方について検討し、意見を出し合う。

(イ) 日時・場所

令和7年8月28日（木）14:30～16:30 高津区役所第1会議室

(ウ) 実施概要

a 参加者

区役所職員：17名

b グループワークの内容

参加者をテーマ別に3グループに分け、グループワークを実施。
テーマは地域ワークショップの結果に基づくため同じテーマ設定。

c 進め方

- ① 地域ワークショップでいただいた市民の理想をまとめる。
- ② ①の実現に向けて、区役所が行うことを出し合い、まとめる。



資料編

(エ) 主な意見（「市民の理想の実現に向けて区役所が行うこと」について）

デジタル時代に対応し快適に暮らせるまちづくり

- ・デジタル化された窓口サービスの周知を徹底する。
- ・窓口サービスのデジタル化に当たり、業務フローを改善させる。
- ・業務ごとで異なるシステムをまとめ部署間の連携を図り、一つの窓口で手続きを完了させるなど市民の利便性を向上させる。



地域のつながりが生まれるまちづくり

- ・地域の方が活動できるスペースを区役所につくる。
- ・地域で活動している人同士をつなぐための機会を創出する。
- ・つながった後のことも考えて、地域のつながりづくりに取り組む。
- ・つながりづくりがなぜ大事なのか、市民へ周知する。



高齢者がいきいきと暮らせる・安心して子育てできるまちづくり

- ・高齢者や子育て家庭の交流の場を創出するとともに、交流の場の維持に向けた取組も進める。
- ・既にある高齢者や子育て家庭の交流の場を様々な媒体を通じて周知する。
- ・助け合いの重要性、大切さを広報する。



資料編

(2) 有識者懇談会

ア 設置目的

- ・「区役所改革の基本方針」の改定に向けて、窓口サービスの向上、地域づくりの取組、区役所の機能強化など、これまで進めてきた取組の進捗状況を確認するとともに、デジタル化の進展、地域コミュニティにおけるつながりの希薄化、地域課題の多様化・複雑化など、区役所を取り巻く環境変化を踏まえた今後の区役所が果たすべき役割と方向性を検討するため、本懇談会を設置し、学識経験者の幅広い見地から専門的な意見聴取を実施した。

イ 委員構成

分野	氏名	所属
地域づくり	秋山 美紀	慶應義塾大学環境情報学部教授
D X 政策	庄司 昌彦	武蔵大学社会学部教授
地方自治・大都市制度	松井 望	東京都立大学都市環境学部教授

ウ 開催経過

	開催日	場所	内容
第1回	令和7年6月4日（水）	本庁舎会議室	「区役所改革の基本方針」の改定に向けた考え方について
第2回	令和7年7月2日（水）		区役所におけるデジタル化への対応について
第3回	令和7年8月1日（金）		区役所を取り巻く環境変化を踏まえた地域づくりへの対応について
第4回	令和7年10月1日（水）		「区役所改革の基本方針（改定版）」（素案）について

資料編

Ⅰ 主な意見

(ア) DX推進

- 国の取組が動いているので、様子を見ますというのではなく、川崎市としてできることについて、どんどん動くという認識が必要である。
- DXは、やり取りの部分をオンライン化するかどうかだけではなく、可能なものは1つに束ね、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、施策に役立てていくもの。個別の取組をつなぎ、効率化させていくのがDXである。
- 今後、オンラインでできるものはオンラインでやってもらい、本当に必要なことだけを区役所の対面の窓口で手厚くやる必要があるである。
- 地域の専門家で地域の課題解決のリーダーのような区役所職員像を確立し、1つの部署で長く勤めることができるようなモデルをつくりながら、区役所のあり方を考えていく必要がある。デジタル化が進む中、人は人にしかできない仕事をするべきであり、人にしかできない仕事は、現場に近いところにあると思う。
- 一番大事なものは、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う。
- 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、区役所で対面对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。
- 窓口に来ていただく方は、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することが大事だと思う。そのときに、窓口対応する職員の方たちのサポートもすごく大事である。
- 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うが、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ある。そのときには、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か。
- 手続のために区役所に来る人がおそらく減る中で、区役所は単に手続をするために来るのではなく、相談したり一緒に作業したりするための場所になっていく。実際、そういうふうに関共同スペースみたいなのを増やす自治体というのは出てきているので、その流れに乗って、窓口を改革しつつ、空いたスペースはそういう共同の場にしていくようなイメージを持っておいた方がいい。

資料編

(イ) 地域づくり

- 区別されがちな医療とケア、セルフケア、社会参加、就労、生涯学習、ボランティアなどは全てつながっており、これらから相乗効果や副次的効果が生まれることを念頭に施策を進めることが大事である。
- 自らの専門性に閉じこもるのではなく、専門性を持ちながらも、その枠を越える専門家がこれからは大事になってくる。
- 地域におけるつながりの希薄化や地域力の低下をデジタル技術でカバーすることは難しい。DXにより市民の情報、困りごと等を細かく把握するためには莫大な投資が必要であり、また市民が望む将来の姿ではないと思う。公的なデータ管理に依存しすぎずに自助・共助力の向上が必要であり、そのためには、部署間の連携だけでなく、コミュニティとどのように連携するかが重要となる。
- 地域包括ケアとコミュニティ施策は重なるものである。地域のニーズや特性、資源等を踏まえ、アウトカムとして、どのようなことを創出していけばいいのかを両部署が共有し、それぞれの得意なところを生かしながらやっていくべきである。ケアを担っていく人を育てていくことは、地域によっては非常に喫緊の課題であり、アウトカムは、一人でも多くの住民の方にケアの担い手としての役割など何かしら役割を果たしてもらうことになる。
- どういうゴールを目指すのかによって、声をかける主体が変わってくるし、プラットフォームとして大事なことは、狙っているターゲットが参加してくれることだと思う。参加のインセンティブ、参加者同士の相互作用を生み出すためにどのような仕掛けがよいかを設計要素として考える必要がある。
- 地域情報の活用・共有については、まずは区役所の中で関連する部署が、しっかり情報を共有できるということが最初の一步としてはかなり重要なのかなと思う。その後で、関わってくださる住民の方には、どこまでを共有、開示できるかという2段階の議論になる。

資料編

(ウ) 人材育成・人事ローテーション

- 総合的問題に向き合い、その解決に関わる人材についてやりがいがあるなど、区役所職員としての人材像を確立しなければ、人材を確保できなくなる。地域の専門家で地域の課題解決のリーダーのような区役所職員像を確立し、専門性の高い職員がその部署で、よりもう少し長く勤めることができるようなモデルをつくりながら、区役所のあり方を考えていく必要がある。
- 区役所の仕事の面白みを市としてつくり上げていくことが必要ではないかと思う。ひいては、市役所の職員全体の意欲が高まるのではないか。また、魅力ある職場をしっかりとつづけていくことは、人材育成という点で必要ではないかと思う。
- 区役所から本庁へ異動した職員が、何年か本庁を経験し区役所に戻ってくるようなローテーションの仕組みを制度としてつくとよい。

(エ) その他

- 出張所や行政サービスコーナーよりも近くにコンビニがあることがわかれば、自ずとコンビニで証明書の交付を受けようとなる。そうすると、出張所や行政サービスコーナーがそれほど必要とされなくなるのではないか。出張所や行政サービスコーナーの空いているところに証明書発行端末を置き、空いたスペースは高齢者などの居場所として使ってもらってはどうか。居場所問題こそ、よほど地域の課題であると思う。
- 出張所、行政サービスコーナーを残すのであれば、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とか、あるいは対面業務を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と思う。
- 一般の方々向けの広報では、きっかけづくりをしないといけない。足を踏み入れてみるような、第一歩のきっかけをつくる必要がある。
- デジタルデバイド対策として、ネットで情報探しができない方が情報にたどり着けるように、端末を置いて情報探しの手伝いをする機能や一緒に探すことで次回から自分で情報を探せる情報リテラシーの向上につながる。
- 総合区*の特徴は、区長が特別職であり、議会の同意を得ていることである。権限としては、総合区におけるまちづくりに関する事務を持つこととなっているが、総合区でなければならないというものではない。
- 川崎市が「特別市」の実現に向けて取り組んでいくのであれば、基本方針において何らかの記載をした方がよいのではないか。特別市が実現されることで、区役所の機能に影響が生じる可能性がある。

資料編

6 その他

(1) 川崎市民アンケート（令和6年度）

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。「オンライン手続きサービスの認知状況・利用意向」や「窓口サービスに望むもの」等について調査した(「令和6(2024)年度かわさき市民アンケート」)。

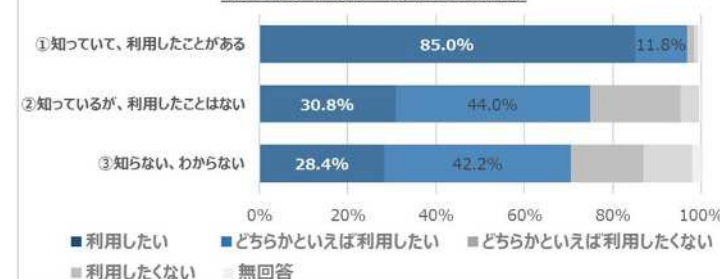
ア オンライン手続きサービスの認知状況・利用意向

- オンライン手続き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）
- 「③知らない、わからない」を回答した方のうち、オンライン手続きサービスを「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）
⇒オンライン手続きサービスのニーズは高い

オンライン手続きサービスの認知状況



オンライン手続き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



資料編

(2) 将来人口推計

本方針は、将来人口推計をはじめとする区役所を取り巻く社会状況の変化を踏まえ、改定を行っており、今後10年程度を見据えながら、こうした社会状況の変化も注視し、柔軟に取組を推進していく。

ア 総人口（図1）

- ピーク年（5年間隔）：令和17(2035)年頃
- ピーク値：約159.3万人（令和6(2024)年比：2.6%増）

図1：総人口

	R2年 (2020年)	R7年 (2025年)	R12年 (2030年)	R17年 (2035年)	R22年 (2040年)	R27年 (2045年)	R32年 (2050年)	R37年 (2055年)	R42年 (2060年)	R47年 (2065年)	R52年 (2070年)
総数	1,538,300	1,557,500	1,581,000	1,592,500	1,585,500	1,565,500	1,539,900	1,511,200	1,474,800	1,432,800	1,390,000
0～14歳	189,600	172,900	161,500	156,300	162,000	161,600	157,500	151,400	142,500	134,100	129,500
（うち0～4歳）	64,100	51,400	56,700	60,100	59,100	56,900	55,700	52,600	47,600	46,300	47,400
15～64歳	1,037,200	1,062,300	1,064,800	1,040,000	984,000	945,000	917,300	900,900	882,900	849,300	825,400
65歳以上	311,500	322,300	354,600	396,200	439,500	458,900	465,100	458,800	449,300	449,500	435,100
（うち75歳以上）	160,300	188,800	204,800	211,300	225,900	252,400	283,900	295,400	293,400	278,400	262,900
割合											
0～14歳	12.3%	11.1%	10.2%	9.8%	10.2%	10.3%	10.2%	10.0%	9.7%	9.4%	9.3%
（うち0～4歳）	4.2%	3.3%	3.6%	3.8%	3.7%	3.6%	3.6%	3.5%	3.2%	3.2%	3.4%
15～64歳	67.4%	68.2%	67.4%	65.3%	62.1%	60.4%	59.6%	59.6%	59.9%	59.3%	59.4%
65歳以上	20.3%	20.7%	22.4%	24.9%	27.7%	29.3%	30.2%	30.4%	30.5%	31.4%	31.3%
（うち75歳以上）	10.4%	12.1%	13.0%	13.3%	14.2%	16.1%	18.4%	19.5%	19.9%	19.4%	18.9%
対2020年人口	--	19,200	42,700	54,200	47,200	27,300	1,700	-27,100	-63,500	-105,400	-148,300

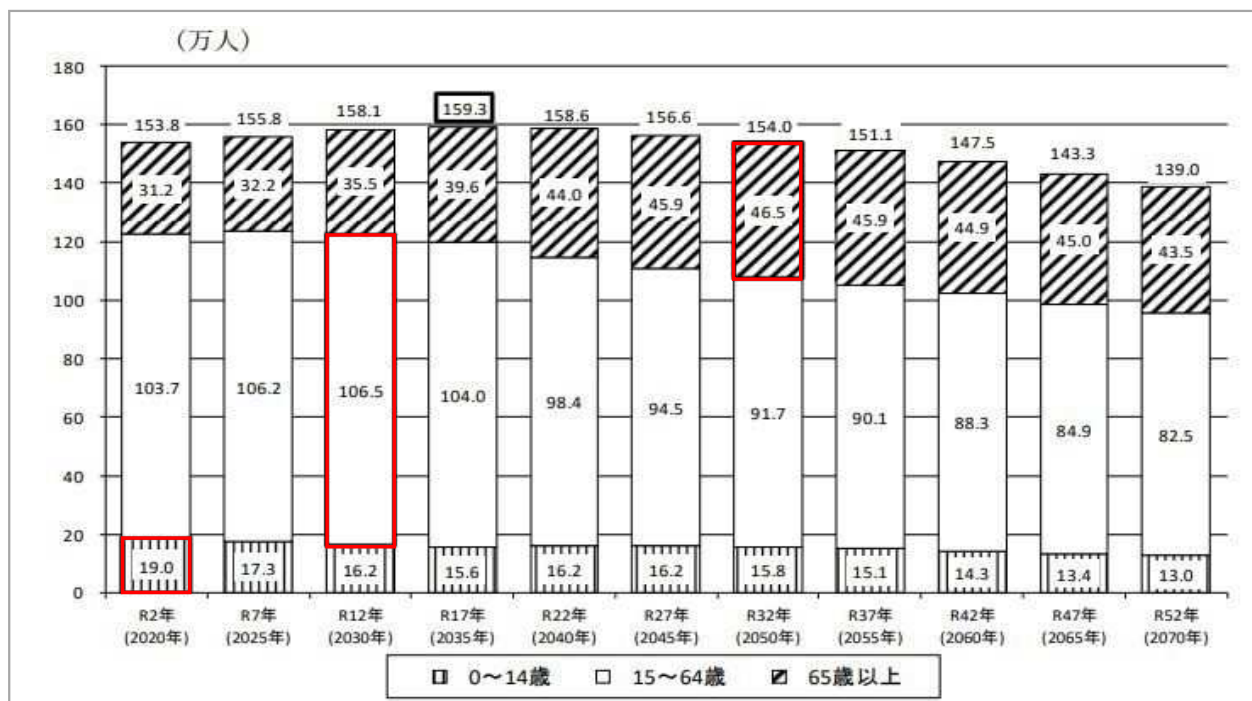
出典：川崎市総合計画改定に向けた将来人口推計
（令和7（2025）年5月）
※各人口は四捨五入しているため、合計が合わない場合があります。

資料編

イ 年齢3区分別人口（図2）

- 年少人口（0～14歳）は、令和2（2020）年頃の約19.0万人をピークとして、今後減少過程に移行すると想定。
- 生産年齢人口（15～64歳）は、令和12（2030）年頃まで増加を続け、約106.5万人をピークとして、その後、減少過程に移行。
- 老年人口（65歳以上）は、当面増加を続け、ピークは令和32（2050）年頃の約46.5万人と想定。
令和12（2030）年頃までの間に65歳以上の人口割合が21%を超え、超高齢社会が到来すると想定。

図2：年齢3区分別人口



出典：川崎市総合計画改定に向けた将来人口推計
（令和7（2025）年5月）
※各人口は四捨五入しているため、合計が合わない場合があります。

資料編

ウ 区別人口（図3）

●各区ピーク

令和 2(2020)年頃：麻生区

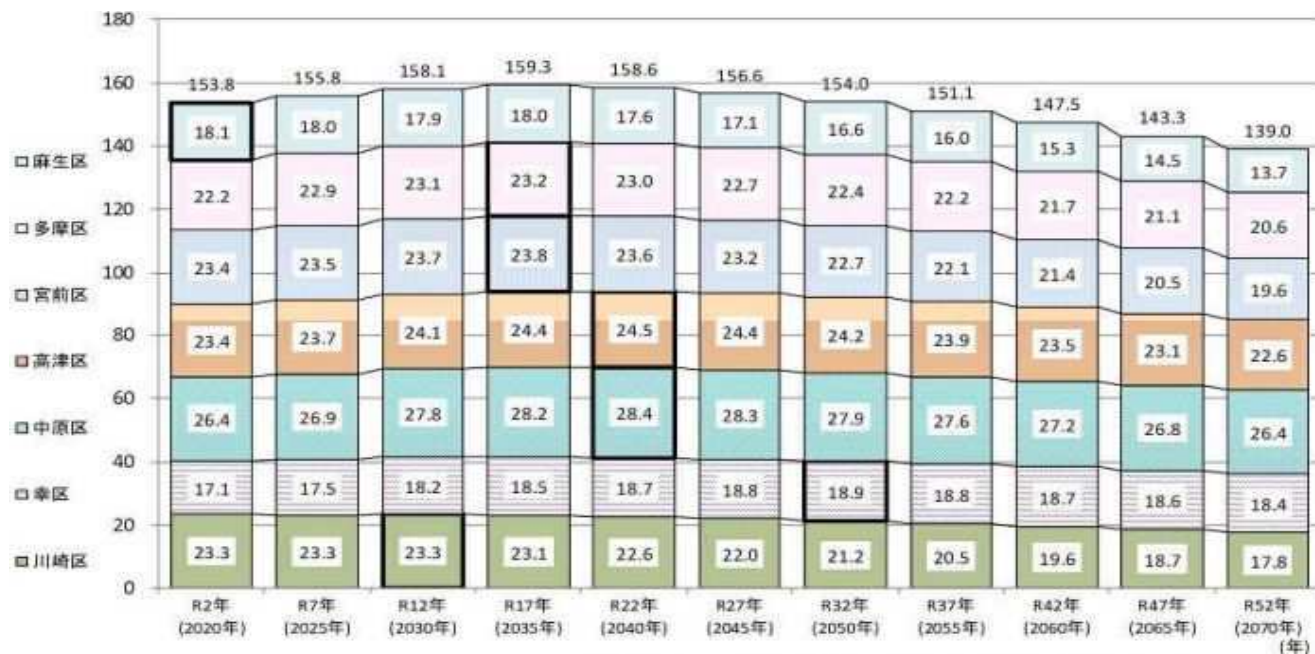
令和 12(2030)年頃：川崎区

令和 17(2035)年頃：宮前区、多摩区

令和 22(2040)年頃：中原区、高津区

令和 32(2050)年頃：幸区

図3：区別人口推計結果



出典：川崎市総合計画改定に向けた将来人口推計
（令和7（2025）年5月）
※各人口は四捨五入しているため、合計が合わない
場合があります。

資料編

(2) 用語集 (五十音順)

用語	
おくやみコーナー	<ul style="list-style-type: none">・死亡に関する区役所での手続等について案内を行う、予約制の相談窓口・区役所サービス向上及び業務効率化の取組として、令和6（2024）年10月に7区役所に開設
オンライン手続かわさき (e-KAWASAKI)	<ul style="list-style-type: none">・窓口や郵送などで行っていた各種行政手続を来庁することなく、いつでも、どこからでも、インターネット（オンライン）で行うことができるサービス
「書かない」窓口	<ul style="list-style-type: none">・デジタル技術の活用等により、来庁者が申請書を手書きすることなく、各種証明書の発行や行政手続ができる窓口サービス
かわさき市民活動センター	<ul style="list-style-type: none">・川崎市における市民活動の中間支援組織として、市民相互の連携を図りながら市民活動の活性化を促進するとともに、青少年の心身の健全な育成を図るため、青少年事業の推進及び地域組織への支援を行い、もって住みよい地域社会の確立に寄与することを目的とした公益財団法人・川崎市の出資等を得て、昭和57（1982）年に当財団の前身である「財団法人川崎ボランティアセンター」を設立・平成15（2003）年に「財団法人かわさき市民活動センター」と改称、平成22年に公益財団法人へ移行

資料編

用語	
基幹システムの標準化	<ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化と住民サービス向上を目的に、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年法律第40号）に基づき、全国共通の仕様による情報システムを整備・移行する取組
区における総合行政の推進に関する規則	<ul style="list-style-type: none"> ・区役所の内部組織間及び区役所と局等との調整を円滑にし、さらに区役所の企画調整機能を強化することにより、区における総合行政の推進を図り、もっ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の形成に資することを目的として、平成18（2006）年に制定
区民会議	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18（2006）年から6期12年間にわたり、暮らしやすい地域社会をめざして、参加と協働により、区における地域社会の課題の解決を図るための調査審議を行う市長の附属機関として各区で会議を開催 ・会議において課題解決に向けた調査審議を行うとともに、調査審議結果を区長に報告し、区長はこれを区行政及び市政に反映するよう努めてきた。
区役所サービス向上指針	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供を通じた市民と市との協働の前提となる信頼関係の構築を目指し、区役所職員が拠って立つべき区役所サービスの理念を定め、全区役所において守られるべき全市統一の基準である「区役所サービス基準」を設定する基本方針 ・本市では、当指針に基づき、各区役所が主体的にサービス向上に取り組むとともに、全市統一の区役所サービス向上も図ることとしている。

資料編

用語	
グリーンコミュニティ	<ul style="list-style-type: none"> 多様な主体の協働・共創により、みどりでつなげる、暮らしやすく、住み続けたいまちの実現に向けたつながりの概念
コミュニティセンター	<ul style="list-style-type: none"> 「地域の居場所」「身近な活動の場」を提供することで、子どもから高齢者までの誰もが集い、交流や市民創発の活動が生まれるコミュニティの拠点として、共に支え合う地域づくりを推進する地域の施設
全国都市緑化かわさきフェア	<ul style="list-style-type: none"> 国民ひとり一人が緑の大切さを認識するとともに、緑を守り、愉しめる知識を深め、緑がもたらす快適で豊かな暮らしがある街づくりを進めるための普及啓発事業として、昭和58（1983）年から毎年、全国各地で開催されている花と緑の祭典 「みどりで、つなげる。みんなが、つながる。」をテーマに、富士見公園、等々力緑地、生田緑地を中心に、全国で初めて、令和6（2024）年秋と令和7（2025）年春の2期に分けて開催し、川崎らしい都市の中の緑の価値を全国に発信
総合区	<ul style="list-style-type: none"> 平成26（2014）年の地方自治法改正により導入された制度 政令指定都市が、市長の権限に属する事務のうち、特定の区の区域内に関するものを総合区長に処理させるため、行政区に代えて設置できる区
ソーシャルデザインセンター	<ul style="list-style-type: none"> 相談、助成事業、人材育成のほか、人や団体・企業、資源・活動をつなぐコーディネート機能や「まちのひろば」への支援などを担う区域レベルのプラットフォーム

資料編

用語	
地域デザイン会議	<ul style="list-style-type: none">・より多くの区民の行政への参加機会の拡充を図るとともに、多様な市民意見を聴取し地域課題の解決につなげていくことを目的として各区で実施している取組・区民会議のリニューアルに向けた新しい参加の場としての取組として令和6（2024）年から本格実施
DX	<ul style="list-style-type: none">・Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略・DX推進プランにおいて、「デジタル技術とデータを活用した市民サービス向上と業務改革」と定義
特別市（特別自治市）	<ul style="list-style-type: none">・広域自治体（都道府県）に包含されない一層制の地方自治体として、道府県が市域で担っている事務を市に統合し、住民に身近な市が一元的に市域内の事務を担う新たな地方自治の仕組み。川崎市をはじめ、全国20の指定都市（指定都市市長会）が連携して法制化を目指している。・特別市制度の実現により、効率的・機動的な大都市経営や、都道府県との役割分担や連携による日本全体の持続可能な行政サービスの提供につながる。
BPR	<ul style="list-style-type: none">・Business Process Re-engineering（業務プロセス改革）の略・既存の業務内容や業務フローを全面的に見直し、再設計（リエンジニアリング）すること。

資料編

用語	
マイナンバーカードセンター	<ul style="list-style-type: none">・マイナンバーカードの交付・更新等需要に対応するため、平日夜間、土曜、日曜にも対応できるよう市内5か所（駅から徒歩3分程度の立地）に令和7年10月1日に開設・マイナンバーカードの交付及び電子証明書の更新は、区役所に加え、マイナンバーカードセンターでも手続きを行うことができる。
まちのひろば	<ul style="list-style-type: none">・誰もが気軽に集い、新しい活動のきっかけとなる多様なつながりを育む「地域の居場所」
窓口体験調査	<ul style="list-style-type: none">・具体的な人物像や場面を設定し、職員が市民役となって区役所窓口における一連の手続きをシミュレーションすることで、市民と職員双方の視点で課題や気付きの抽出を行い、窓口サービスの改善につなげる取組