

令和5年度 文教委員会資料

【所管事務の調査（報告）】

川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組及び
令和6年度川崎区役所レイアウト変更等について

資料1 川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組について

資料2 令和6年度川崎区役所レイアウト変更等について

市 民 文 化 局

(令和6年2月8日)

1 これまでの経過について

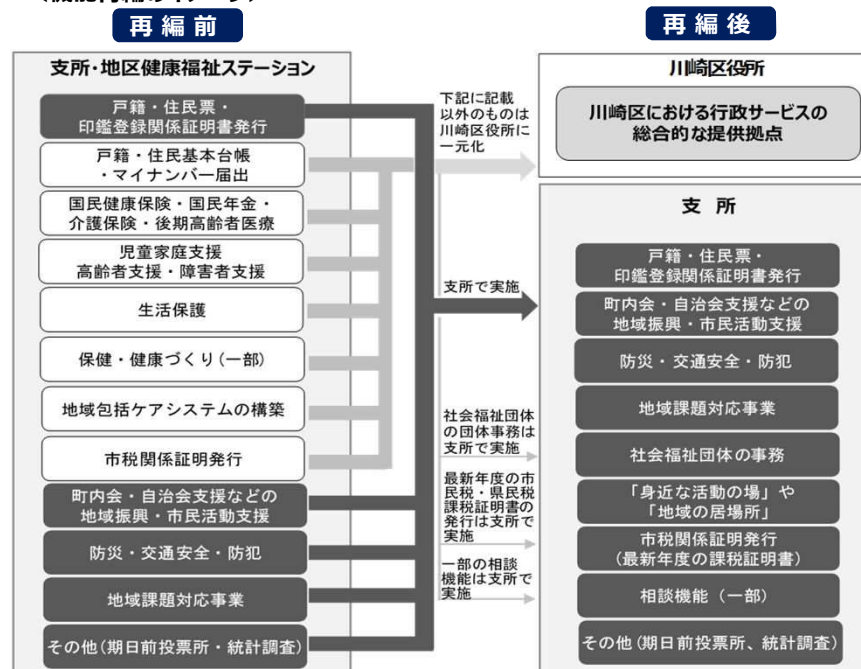
- 川崎区は、福祉的な課題が多く、専門的かつ機動的な対応が求められることなどから、区内2支所の業務について、行政サービスの総合的な提供拠点として区役所に一元化し、2支所は地域に密着した身近な地域の拠点とする、「機能再編」に向けた取組を進めている。
- 機能再編に伴い、これまで支所・地区健康福祉ステーションを利用していた方は、川崎区役所で申請や届出をすることとなるが、令和2年3月に公表した「川崎区役所及び支所の機能・体制等に関する基本方針」に関するパブリックコメント手続や市民説明会では、高齢者や障害者等の区役所へ出向くことが負担となる方々への配慮などについて意見をいただいた。

<機能再編に関する意見> (抜粋・要約)

- 高齢者や障害者への負担があることを踏まえて取り組んでほしい。
- 手続のオンライン化を進めることが重要。
- 分からないことがあっても支所に行けば適切な窓口へ誘導してもらえるという体制を整えることが必要。

- こうしたことから、機能再編に伴う区民の負担に配慮した取組の検討を進め、相談業務の一部継続のほか、高齢者や障害者等を含めた区民全体の利便性向上の取組を進めることとした。

<機能再編のイメージ>




<機能再編に伴う区民の方々の負担に配慮した取組の検討内容>

※「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年5月策定）」より抜粋

- 1 行政手続や相談業務のオンライン化を含む本市における行政サービスのデジタル化推進の取組とあわせて、支所でのオンライン手続や支所と区役所をつなぐオンライン相談環境を整備する。
- 2 相談者が抱える課題の状況に応じた、支所での直接対面による相談機会も確保されるよう、柔軟な運用体制について検討する。
- 3 郵送申請可能手続の活用拡大について検討する。
- 4 支所で申請書等を受理し川崎区役所に回送する対応に関する運用等を検討する。
- 5 件数規模が大きく、かつ特定の時期に手続が集中する一部手続に関して、支所への臨時窓口設置を検討する。

川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組について

2-1 支所でのオンライン手続や支所と区役所をつなぐオンライン相談環境の整備について

<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 支所と区役所をつなぐオンライン相談環境の整備については、高齢者等の利用が想定されること、状況により相互に書類の確認等が必要であるなど様々な相談が想定されることを踏まえ、「遠隔相談システム」を導入する。 ● 支所へ整備予定の相談室については、遠隔相談システムにおけるオンライン相談を行うために必要なLAN設備する。 ● 支所でのオンライン手続については、利用する方の状況等に応じ、支所職員による支援及び遠隔相談システムを活用すること等により適切に対応する。
<p>遠隔相談システムの特徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作性に優れ、設置してあるモニターのタッチ画面から受けたいサービスを呼び出すことができる。 ● 音声・映像機能も有しており、より円滑に相談を行うことができる。 ● 書類等の読取機能があり、市民・職員双方が画面越しに書類内容を確認することができる。
<p>イメージ</p>	 <p>支所の相談ブースから相談内容をタップします。</p> <p>区役所側に着信し、応答すると映像、音声のやり取りが可能になります。</p> <p>移動負担の軽減に寄与！</p>
<p>オンライン相談の対象</p>	<p>次ページ「オンライン相談対象業務一覧」のとおり (※主に高齢者や障害者等の区役所へ出向くことが負担となる方々に関連するもの) 【オンライン相談の対象外とするもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話による対応が可能であるもの ● 国の要綱等にて直接対面による対応が必要なもの ● 確認する書類の量が多く対応が困難なもの

川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組について

■ オンライン相談対象業務一覧

地域ケア推進課

・公害健康被害認定者の申請相談 ・成人ぜん息患者医療費助成申請相談 ・小児ぜん息患者医療費受給申請相談

地域支援課

・こどもに関する相談 ・妊娠・出産に関する相談 ・健康に関する相談

児童家庭課

・児童扶養手当関連の相談 ・保育所等利用関連の相談 ・母子父子寡婦福祉資金関連の相談

高齢・障害課

・介護保険の相談 ・高齢者の福祉相談 ・障害者の福祉相談

※上記について利用状況等を検証し、適宜、対象業務の見直しを行う。

■ 主なオンライン相談利用上の考え方

利用時間	区役所窓口利用者との公平性等を考慮し、予め利用可能となる時間を設定する。
混雑期対応	区役所窓口でお客様をお待たせしている場合、支所側のオンライン相談システム利用者の画面上に、現在応答できない旨の案内を表示する等の対応により、状況に応じて区役所窓口を優先することがある。

川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組について

2-2 支所での直接対面による相談機会の確保について

■ 予約制による川崎区役所から支所等に出向いての相談等の実施

機能再編後の支所における相談業務については、相談者が抱える課題の状況に応じた支所での直接対面による相談機会を確保する。

- 原則、区役所での相談が基本となるが、個別の状況により緊急性が高いケースについて実施する想定とする。
例：オンライン相談や電話等により状況を把握した上で、必要に応じて各支所の相談スペースにて相談実施
- 多職種の専門職による面接を通じた個別支援等を行うため、多人数での相談にも対応できる、プライバシーに配慮した相談室を適切に設ける。

2-3 郵送申請可能手続の活用について

■ 緊急事態宣言下で臨時的な郵送申請可能手続が活用拡大されたため、引き続き活用する。

主な取扱業務	主な手続
戸籍・住民基本台帳・マイナンバー届出関連	「転出届」、「証明発行（届書記載事項証明）」等
国民健康保険・国民年金・介護保険・後期高齢者医療関連	「国民年金保険料免除・納付猶予申請」等
児童家庭支援・高齢者支援・障害者支援関連	「高齢者在宅サービス(紙おむつ)利用申出」等
生活保護関連	「収入申告」、「資産申告」等
保健・健康づくり、地域包括システムの構築関連	「出生連絡票の提出」等

川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組について

2-4 支所で申請書等を預かり川崎区役所に回送する対応について

<p>概要</p>	<p>支所で申請書等を預かり川崎区役所に回送する対応（以下「書類回送」という。）を実施する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ● 回送する書類は付番を行い、管理簿を活用するなど、書類が確実に担当課に届くよう適切な管理を行う。 ● 原則として、支所では書類を預かるのみとし、記載内容の審査や書類不備・不足の確認等は行わない。 </div>
<p>書類回送の流れ</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #e0f7fa; padding: 5px; border: 1px solid #cfe2f3; border-radius: 5px;"> <p>回送元（支所）</p> </div> <div style="background-color: #fce4ec; padding: 5px; border: 1px solid #ffcdd2; border-radius: 5px;"> <p>担当課（区役所）</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>① 市民の方に預かり書を記入していただき、申請書等を預かる</p> <p>② 書類の種類毎に通し番号をとり、預かり書のコピーを回送管理簿に綴る</p> <p>③ 預かり書の原本と回送書類を袋に入れ、他の庁内便と併せて担当課へ送付する</p> </div> <div style="width: 45%; border: 1px solid #ffcdd2; border-radius: 15px; background-color: #fce4ec; padding: 10px;"> <p>④ 担当課は回送書類を受け取り、預かり書に受け取り日時を記載し回送元へ返送する</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p>⑤ 返送された預かり書の原本とコピーを確認の上、原本を回送管理簿に綴り、書類回送を完了する</p> </div> </div>
<p>書類回送の対象</p>	<p>次ページ「主な回送対象書類一覧」のとおり （※主に高齢者や障害者等の区役所へ出向くことが負担となる方々に関連するもの）</p> <p>【書類回送の対象外とするもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">● 事業所等の業者からのもの <li style="width: 33%;">● 年間で概ね50件未満のもの <li style="width: 33%;">● 緊急対応が基本となり、回送に馴染まないもの <li style="width: 33%;">● 申請受理日が重要となるもの <li style="width: 33%;">● 提出期日を過ぎたもの

川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組について

■ 主な回送対象書類一覧

保険年金課

・国民健康保険高額療養費支給申請 ・小児(乳幼児等)医療証交付申請 他 10件

地域ケア推進課

・公害健康被害認定関係の申請 ・小児・成人ぜん息患者医療費助成認定申請 他 4件

地域支援課

・出生連絡票の提出

児童家庭課

・児童扶養手当変更届(住所・受給者氏名・金融機関) ・証明願(川崎市認可保育園に入所していないことの証明) 他 3件

高齢・障害課

・介護保険要介護・要支援認定申請 ・療育手帳交付申請書 他 14件

保護課

・収入申告書 ・資産申告書 他 3件

※上記について利用状況等を検証し、適宜、対象書類の見直しを行う。

川崎区役所・支所の窓口体制変更に伴う区役所へ出向く負担に配慮した取組について

2-5 支所への臨時窓口設置について

■ 件数規模が大きく、かつ特定の時期に集中する手続の実施

高齢者や障害者等を含めた区民全体の利便性向上の取組として、件数規模が大きく、かつ特定の時期に手続が集中する手続に関して、次のとおり支所に臨時窓口を設置する。

手続	① 重度障害者福祉タクシー利用券交付申請【身体・知的障害】 ② ふれあいフリーパス交付申請【身体・知的障害】 ③ 障害者乗合バス割引証申請 ④ 介護保険負担限度額認定申請
時期	3月中旬から4月上旬（上記手続①、②、③）、6月下旬から7月上旬（上記手続④）のうちの数日間

3 広報計画について

■ 市政だより、看板、チラシ等による周知

	令和6年 3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和7年 1月	2月	3月
(1) 市政だより【区版】	特別号			特集記事						特別号			
(2) 看板					各支所へ掲出予定								
(3) チラシ等		川崎区役所・各支所等への配架、適宜郵送物への同封等を予定											

機能再編実施 (R7.1.1)

4 今後の取組等について

- これらの取組に係る運用等全般を整理し、適時適切な広報等を実施する。
- 機能再編後の利用状況に応じた見直し時期や、検証方法等についても検討する。

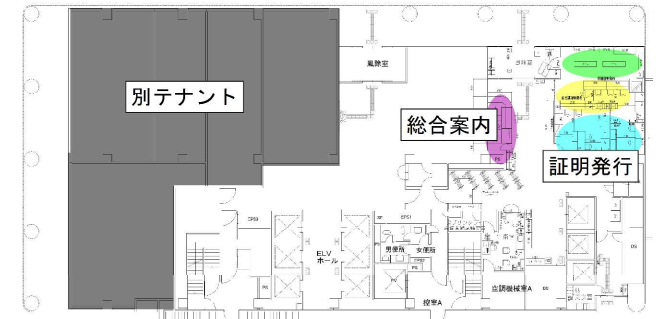
1 レイアウト変更後の配置

●令和7年1月1日の窓口体制変更に向け、令和6年度は、5階を除く1階から6階のレイアウト変更を実施（下表の赤枠部分）

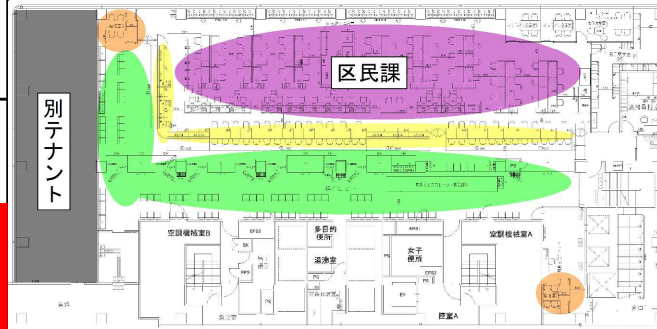
- ・1階には総合案内と市税・住民票等の証明発行を配置
- ・2階には区民課を配置
- ・3階には高齢・障害課と保険年金課を配置
- ・4階には大師・田島地区を担当する保護課を配置
- ・5階は改修せず従来通り健診フロアを配置
- ・6階には中央地区を担当する保護課と衛生課を配置

※緑色で示した待合スペース、黄色で示した窓口スペース、オレンジ色で示した相談スペースを従来より拡大

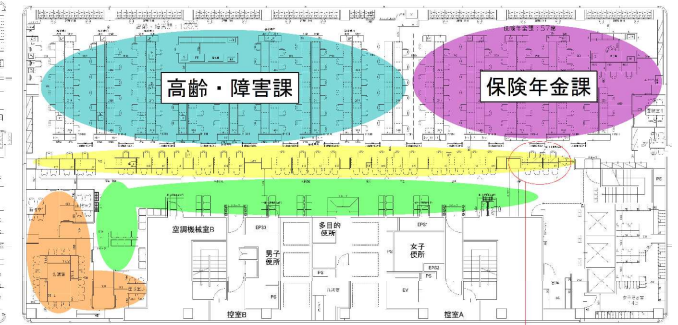
変更後のフロア構成		変更後フロアでの業務開始日
13階	書庫等	令和5年12月25日(月)
12階	危機管理担当、総務課、企画課 地域振興課(相談情報含む)	
	第1～第3会議室	
10階	会議室・書庫	令和6年3月4日(月)
7階	地域ケア推進課、地域支援課 児童家庭課、学校・地域連携担当	
	保育所等・地域連携担当	
6階	保護課(中央地区を担当)	令和6年12月中旬頃
	衛生課	令和6年7月下旬頃
5階	健診フロア(改修無)	—
	こころの相談所(改修無)	—
4階	保護課 (大師・田島地区を担当)	令和7年1月1日
3階	高齢・障害課	令和6年12月上旬頃
	保険年金課	令和6年9月下旬頃
2階	区民課	令和6年11月下旬頃
	(マイナンバー・交付窓口)	令和6年12月上旬頃
1階	証明発行(市税)	令和6年7月下旬頃
	証明発行(住民票等)	令和6年6月頃同フロア内で移動



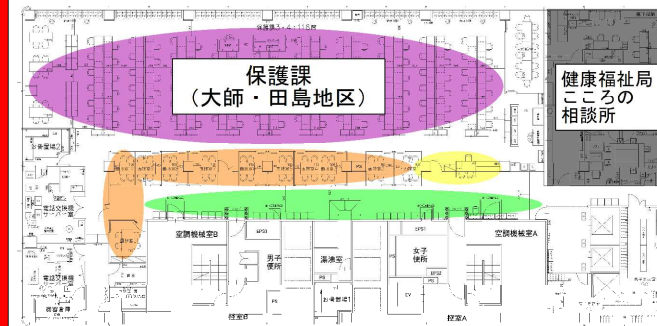
1階



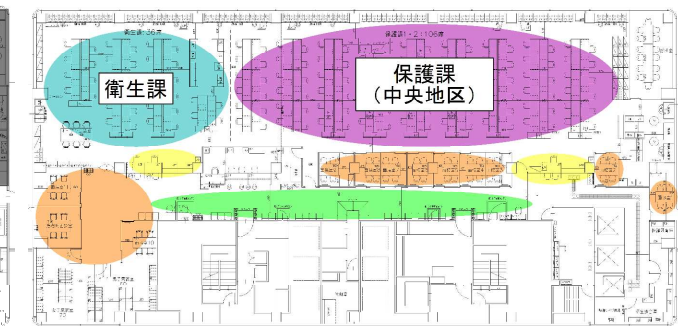
2階



3階



4階



6階

令和6年度 川崎区役所レイアウト変更等について

2 工事・移転の想定スケジュール

- 表の緑色 が現状の配置、水色 が整備中の仮配置、紺色 が整備後の新たな配置
- 表の番号の順番で移転を行う。

		R5年度						R6年度						R7年度						
		10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4
		R7.1.1 窓口体制変更																		
川崎区役所	12階	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #c8e6c9; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">工事・移転等</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">危機管理担当、総務課、企画課、地域振興課（相談情報含む）、会議室</div> </div>																		
	7階	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #c8e6c9; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">危機管理担当、総務課 企画課、地域振興課、会議室</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事・移転等</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">地域ケア推進課、地域支援課、児童家庭課、学校・地域連携担当、保育所等・地域連携担当</div> </div>																		
	6階	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #c8e6c9; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">保護第1課・第2課</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事・移転等</div> <div style="background-color: #e0f2f1; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">衛生課、高齢・障害課、マイナンバー交付窓口</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事移転等</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">保護課、衛生課</div> </div>																		
	5階	健診フロア（改修なし）																		
	4階	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #c8e6c9; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">地域ケア推進課、地域支援課、学校・地域連携担当、児童家庭課、保育所等・地域連携担当、こころの相談所</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事・移転等</div> <div style="background-color: #e0f2f1; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">保護第1課・第2課、こころの相談所</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事移転等</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">保護課、こころの相談所</div> </div>																		
	3階	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #c8e6c9; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">衛生課、高齢・障害課、地域振興課相談情報（R6.1に12階に移転） マイナンバー交付窓口、市税証明発行コーナー</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事・移転等</div> <div style="background-color: #e0f2f1; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">区民課 保険年金課</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事移転等</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">保険年金課、高齢・障害課</div> </div>																		
	2階	区民課、保険年金課																		
1階	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #c8e6c9; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">区民課証明発行コーナー、総合案内</div> <div style="background-color: #3b5998; color: white; padding: 5px;">工事・移転等</div> <div style="background-color: #e0f2f1; border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">区民課証明発行コーナー、市税証明発行コーナー、総合案内</div> </div>																			
支所 現庁舎	窓口体制変更前 支所業務																			
支所 仮庁舎	設計・工事・移転等																			
		解体工事準備																		
		⑦ 窓口体制変更後支所業務																		

- ① 5月下旬頃、6階の部署が4階に移転（移転後に6階と1階の工事を実施。1階工事中、住民票等の証明発行は2階で行う。）
- ② 7月下旬頃、3階の部署が6階と1階に分かれて移転（移転後に3階の工事を実施）
- ③ 9月下旬頃、2階の部署が3階に移転（移転後に2階の工事を実施）
- ④ 11月下旬頃、3階に仮移転していた区民課が2階に移転（空いた3階部分の電話・サイン等を再整備）
- ⑤ 12月上旬頃、6階に仮移転していた高齢・障害課が3階に移転（空いた6階部分の電話・サイン等を再整備）
- ⑥ 12月中旬頃、4階に仮移転していた保護第1課・第2課が6階に移転（空いた4階部分の電話・サイン等を再整備）
- ⑦ 令和7年1月1日、支所・地区健康福祉ステーションの業務は一部を除き区役所に一元化。同日に支所は仮庁舎に移転する。

令和6年度 川崎区役所レイアウト変更等について

3 レイアウト変更工事・移転の市民周知

● 移転の1か月程度前に市政だより川崎区版、川崎区ホームページに掲載

区役所のフロア構成が変わります

窓口体制変更 現在、支所で取り扱っている窓口業務は、一部を除き7年1月1日に区役所に移ります。分散している体制を見直して行政サービスの向上を図ります。

フロア構成変更 窓口体制の変更に向け、市民の皆さんがより利用しやすくなるよう区役所内のフロア構成を5年12月頃から順番に変更します。なお、フロア構成変更中も窓口業務は継続して行います。

各課の移転時期などの詳細は随時市政だよりや区HPなどでお伝えします。

☎区役所総務課 044-201-3268 044-201-3209



▲区HP

	変更後のフロア構成	移転時期
12階	危機管理担当/総務課/企画課/地域振興課(相談情報含む)/会議室	5年12月頃
10階	会議室	
7階	地域ケア推進課/地域支援課/児童家庭課/学校・地域連携担当/保育所等・地域連携担当	6年3月頃
6階	保護課(中央地区を担当)/衛生課	6年度内に 順次
5階	健診フロア	
4階	保護課(大師・田島地区を担当)/こころの相談所	
3階	保険年金課/高齢・障害課	
2階	区民課(マイナンバー含む)	
1階	証明発行コーナー(住民票等・市税)	

市政だより令和5年9月号

区役所のフロア移転

3月4日(月)から次の部署のフロアが変わります。

4階 地域ケア推進課/地域支援課/児童家庭課/学校・地域連携担当/保育所等・地域連携担当

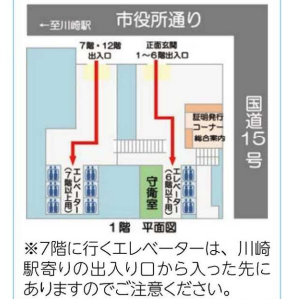
7階に移転

支所で取り扱っている窓口業務が一部を除き7年1月6日(月)に区役所に移るため、区役所内のフロア構成を事前に順次変更しています。



▲詳細は区HP

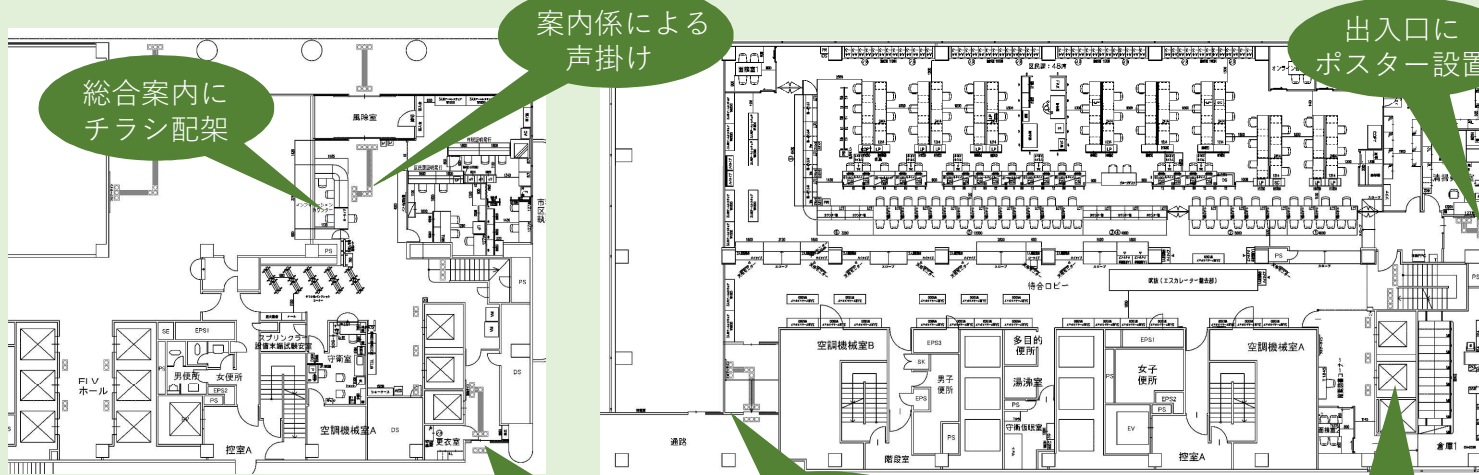
☎区役所総務課 044-201-3268 044-201-3209



※7階に行くエレベーターは、川崎駅寄りの出入口から入った先にありますのでご注意ください。

市政だより令和6年2月号掲載例

- 移転の1か月程度前に移転課窓口・エレベーター内・総合案内・出入口にチラシ又はポスターを設置
- 関係団体等への周知をチラシで実施
- 2月下旬から、1階出入口付近に案内係を配置し、来庁者への声掛けを実施



1階平面図

2階平面図

川崎区役所のフロア移転

令和7年1月6日(月)に支所で取り扱っている窓口業務(一部業務を除く)が区役所に移ることに伴い、川崎区役所内のフロア構成を順次変更いたします。

4階 地域ケア推進課
地域支援課
児童家庭課
学校・地域連携担当
保育所等・地域連携担当

令和6年
3月4日(月)
7階に移転

入口 および 1階 フロアのご案内

7階へのエレベーターは、6階以下へのエレベーターと入口が異なりますのでご注意ください。



▲詳細は区ホームページ

※工事等の進捗により付が変更になる場合は、区ホームページ等でお知らせいたします。
川崎区役所総務課再編整備施設担当
TEL: 044-201-3268

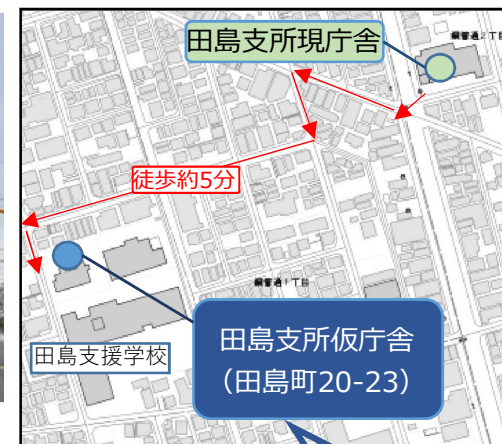
チラシ(令和6年2月配布例)

4 仮庁舎の概要

- 構造 : 軽量鉄骨造 (R-ス)
- 規模 : 2階建て延べ面積700㎡程度
- 諸室等 : 大会議室 (100㎡程度) / 小会議室 (40㎡程度)
市民活動コーナー (25㎡程度)、相談室 (3室合計20㎡程度)、執務室、待合、エレベーター、多目的トイレ等
- 着工日 : 令和6年4月頃 (令和5年度中は実施設計期間)
- 供用期間: 大師支所仮庁舎 (令和7年1月6日～令和10年2月末)
田島支所仮庁舎 (令和7年1月6日～令和10年8月末)
- 広報 : 仮庁舎の場所・供用開始日等を、市政だより川崎区版に掲載すると共に、チラシやポスターを支所に設置



田島支所現庁舎



大師支所現庁舎



大師支所仮庁舎
(台町26-7)



大師支所仮庁舎 配置図



田島支所仮庁舎 配置図