

# 区役所改革の基本方針(改定版) 【概要版】(案)

令和7年11月  
川崎市

# 第1章 総論

## 1 改定の目的

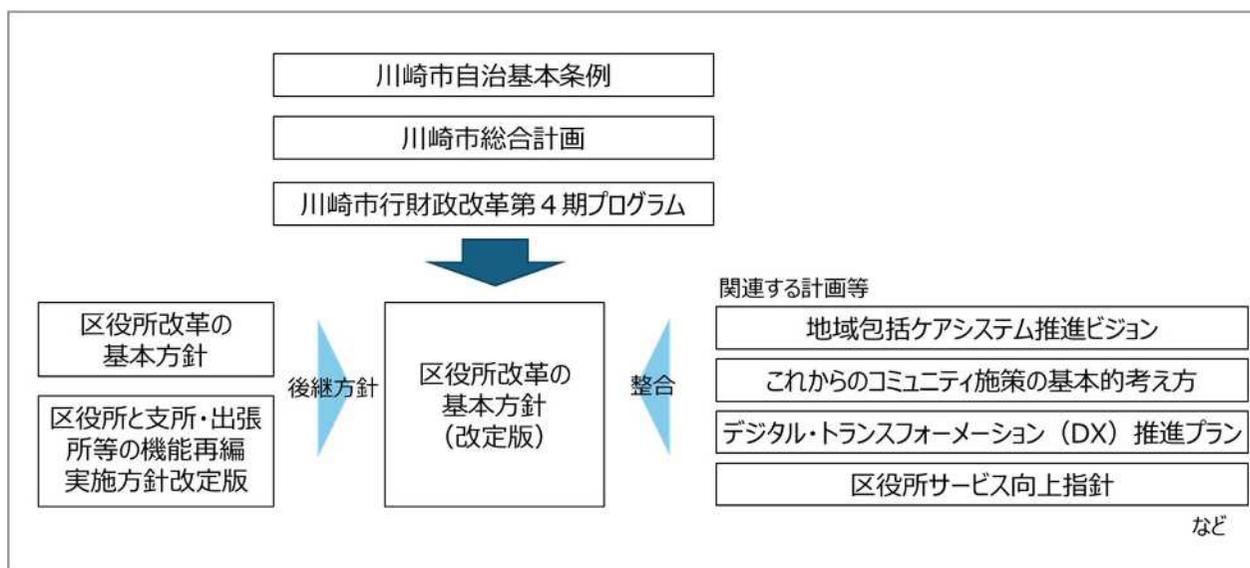
本市においては、**平成28（2016）年に「区役所改革の基本方針」を策定し、10年後の地域社会を見据え、区役所が果たす役割とその実現に向けた取組の方向性を示し、市民生活に密着した行政サービスを集約し、総合的に提供する拠点として取組を進めてきた。**

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。**

## 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。



### （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<br>「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<br>「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**となることが見込まれる。

### (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。

## 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

## 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」

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<br>(旧方針と同様)              | これまでと変わらず<br>大切な要素<br>(継続する取組)                                  | これからのプラスαが<br>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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化の急速な進展</li> <li>少子高齢化</li> </ul> <p>等</p>        |
| 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"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域のつながりの希薄化</li> <li>価値観の多様化</li> </ul> <p>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 | 多様な主体と協働による地域の課題解決  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域課題の多様化・複雑化</li> <li>様々な危機事象への対応</li> </ul> <p>等</p> |

# 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<br>区役所像                   | 第5章<br>実現に向けた取組  | 第6章<br>取組の着実な推進に向けた<br>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<br/>(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<br/>(「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>   | 1 区役所と局との連携強化<br>(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 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<br/>(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<br/>(まちなひろばの創出、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> | 2 区役所の執行体制の整備<br>(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 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<br/>(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<br/>(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>   | 3 人材育成の強化<br>(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<br>(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<br>(証明書発行の方向性、庁舎整備の方向性等)                         |

## 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の方向性等を示す。

|                      |   |              |
|----------------------|---|--------------|
| <b><u>取組 1-1</u></b> | <b>総合行政機関としての着実なサービス提供の推進</b>           | <b>36ページ</b> |
| <b><u>取組 1-2</u></b> | <b>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</b> | <b>37ページ</b> |
| <b><u>取組 2-1</u></b> | <b>持続可能な地域社会の実現に向けた地域づくりの促進</b>         | <b>39ページ</b> |
| <b><u>取組 2-2</u></b> | <b>地域づくりに向けた場の確保</b>                    | <b>40ページ</b> |
| <b><u>取組 3-1</u></b> | <b>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</b>       | <b>42ページ</b> |
| <b><u>取組 3-2</u></b> | <b>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</b>     | <b>42ページ</b> |

## 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。

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