

区役所改革の基本方針(改定版) (案)

令和7年11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。

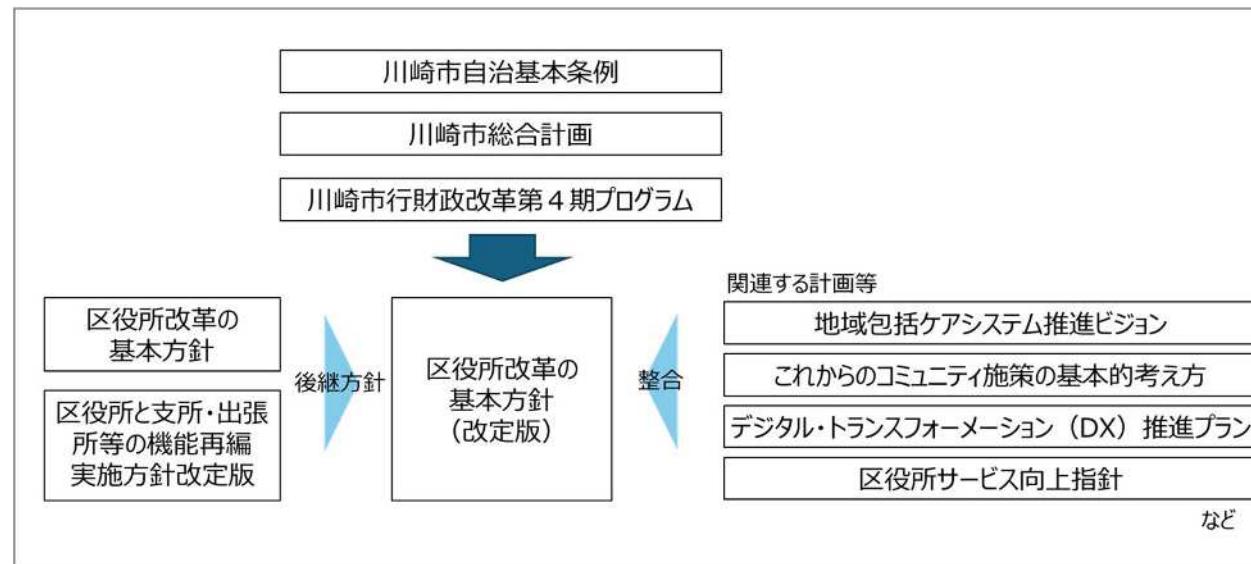
しかし、策定から約10年が経過し、コロナ禍や自然災害など様々な危機事象、デジタル化の進展、少子高齢化の更なる進展や地域におけるつながりの希薄化、市民ニーズや地域課題の多様化・複雑化など、区役所を取り巻く社会状況が大きく変化している。

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。



(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 「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・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</u>による課題を抱えた<u>住民の早期発見や、行政内部の専門職種のアウトーチ機能の充実</u>等を図り、平成31（2019）年4月には、<u>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とする一方、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くように、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</u>ことが課題となる。

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を中心となって、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。死亡に関する手續や相談に対応する「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）。「オンライン手続かわさき(e-KAWASAKI)[*]」等の活用による行政手続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、<u>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</u>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、<u>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</u>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、<u>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</u>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、<u>「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</u>。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<u>多摩区役所生田出張所</u>については、<u>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</u>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、「まちのひろば*」を生み出すしくみづくりや「ソーシャルデザインセンター*」の創出・運営支援、更には地域デザイン会議*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、<u>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</u>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<u>グリーンコミュニティ*の形成に向けた取組を推進</u>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、<u>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</u>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、<u>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</u>を進めていくとともに、<u>民間事業者等も含めた地域の多様な主体との連携</u>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、<u>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</u>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<u>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</u>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<u>町内会・自治会について、活動の活性化に向けて補助金を交付するとともに、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達の導入など</u>、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」を全区で開設した</u>。・「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>活動の広がりと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。・「まちのひろば」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、「新たなしきみ」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。<u>令和3（2021）年5月</u>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<u>地域デザイン会議</u>を設け、区民会議のリニューアルに向けた<u>試行実施</u>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<u>令和6（2024）年5月に策定</u>し、各区において<u>地域デザイン会議を本格実施</u>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きみであることから、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、<u>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</u>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、<u>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</u>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、<u>実態に応じた柔軟な見直しが可能な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</u>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<u>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</u>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「ソーシャルデザインセンター」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</u>を進めた。
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、<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まる施設として、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、<u>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</u>、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、<u>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で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。</u>
	<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しくみを活用し、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
- 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り、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に、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くよう、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は、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
- 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、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、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である。
 - 今後、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、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、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、複合的な課題を抱える世帯等への対応が求められている。当事者の意思を尊重した支援を目指し、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<u>職員研修や多様な主体との協働の実践</u>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、より幅広に研修を実施していく</u>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、<u>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</u>により、主に財務事項における区役所の権限を局相當に引き上げた。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、<u>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、手續の簡略化等、運用面における改善</u>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"><u>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</u>、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、<u>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。</u>
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イド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</u>を進めた。 <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、狭隘問題の一定の解消に加え、「富士見周辺地区整備実施計画」策定後の状況変化を踏まえ、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</u>した。 <p>(ウ) 鶯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">鶯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「鶯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</u>、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。 <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「高経年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、<u>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</u>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、<u>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</u>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<u>各支所に地域振興担当を設置</u>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」として活用していくよう、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、<u>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</u>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、区の取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、<u>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</u>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、<u>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</u>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、新規申請の見込みを踏まえながら対応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
- 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ない」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られ、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。

(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くながら、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るとよい。
- 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っていくことは、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 「これからのも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、旧方針から引き継ぎ「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、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、「これからのも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「これからのも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「これからのもめざすべき区役所像」

主な環境変化
改定の視点

区役所像（旧方針と同様）

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

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

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

多様な主体と協働による地域の課題解決

必要な要素を追加



第4章 「これからのもめざすべき区役所像」

本方針における、「これからのもめざすべき区役所像」の全体像は次のとおり。

「これからのも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 「これからのかめざすべき区役所像」

本章で掲げる「これからのか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

区役所像

- 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

第5章

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)

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)

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

(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・コミュニケーション施策の推進等)

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

(ブ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)

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）

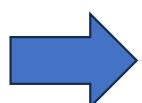
- ・デジタル技術を活用した効率的で質の高い窓口サービスの提供
- ・業務効率化により、限られた人的資源を地域支援や相談対応など専門性の高い業務に注力
- ・自助・互助では解決できない課題、複合的な課題に対する包括的な支援体制の構築

＜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イド対策を推進する。
- 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）

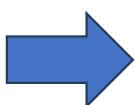
- ・地域包括ケアシステムとコミュニティ施策における、より多様な主体との効果的な連携や一体的な事業推進
- ・デジタル化の進展による手続のために来庁する市民の将来的な減少も見据えた身近な活動の場や地域の居場所としての更なる活用

＜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、活動の広がりと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

【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 著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、地域のことによく知り、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、デジタルデバイド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。

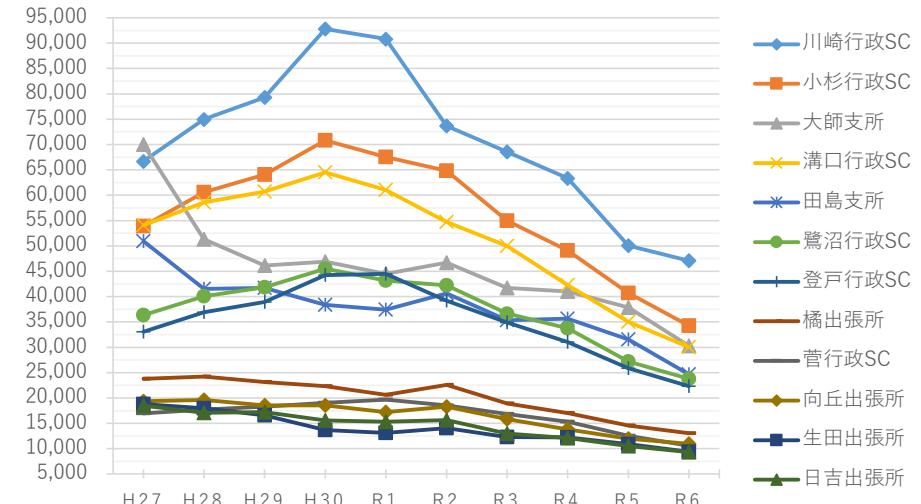
また、支所（大師・田島）については、それぞれ近隣のこども文化センターと老人いこいの家と複合化した新施設（こども文化センターと老人いこいの家の機能はコミュニティセンターとなる）となり、令和10（2028）年に開設予定。

第6章 取組の着実な推進に向けた区役所機能の向上

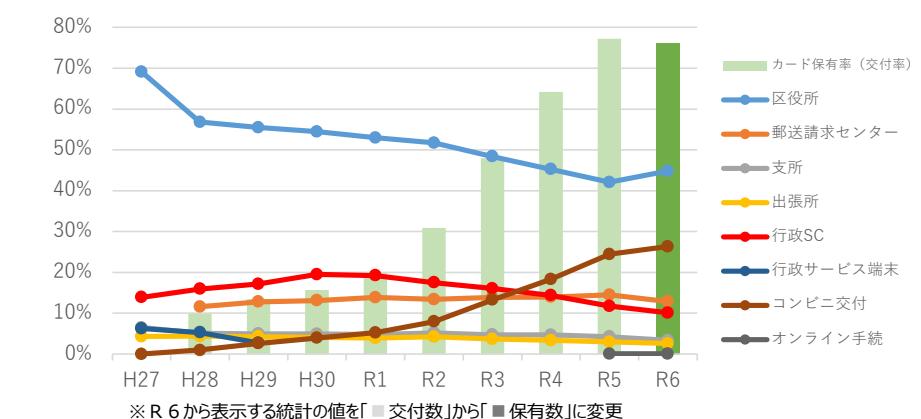
(2) 証明書発行の方向性

- 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と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）。

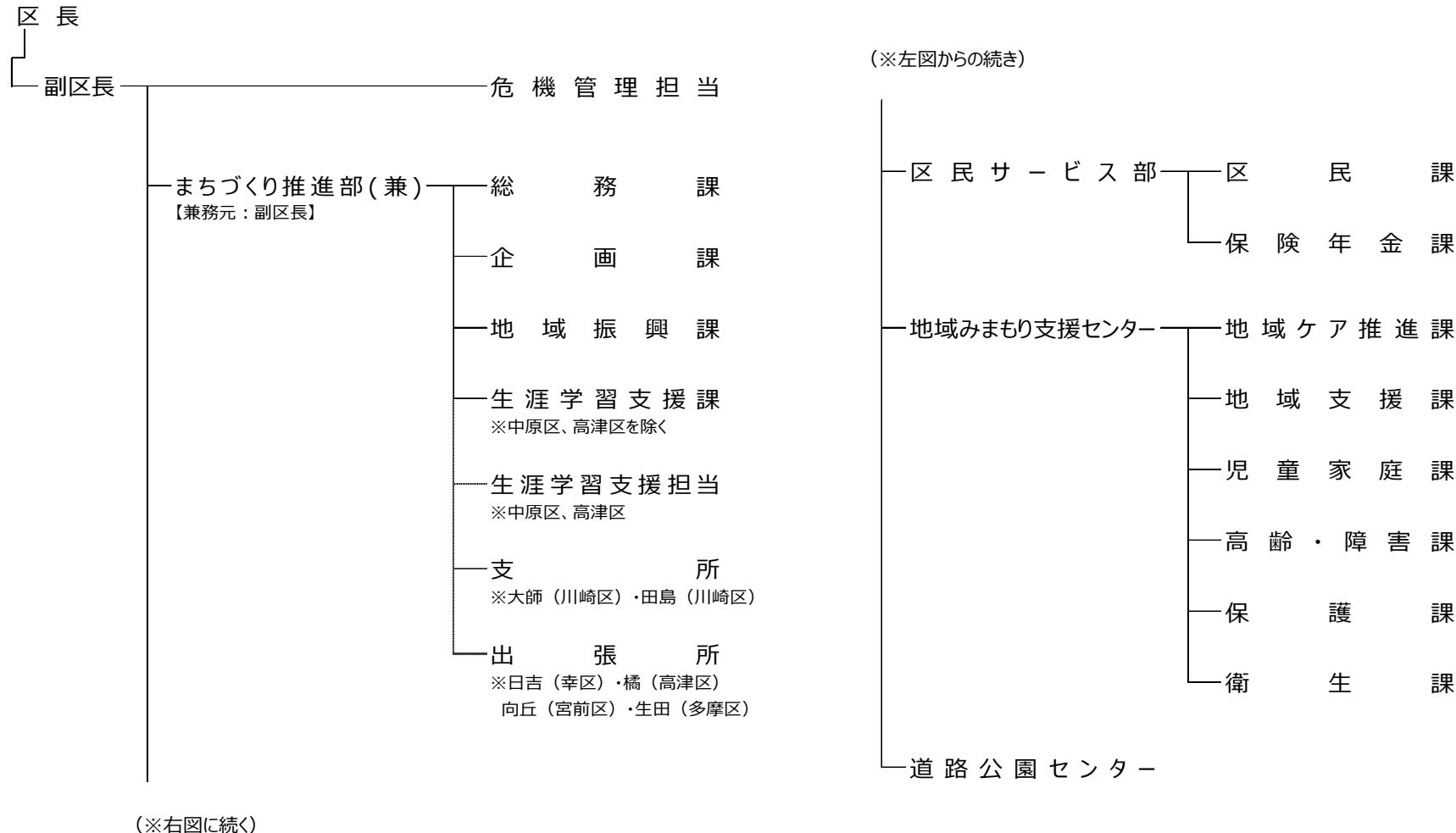
（2）川崎市自治基本条例上の位置付け

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



資料編

3 区役所等位置図



資料編

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 本府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當に引き上げ。		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 「これからの中間年齢層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。					

資料編

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 「官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、高津市民館及び橋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

(工) 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。



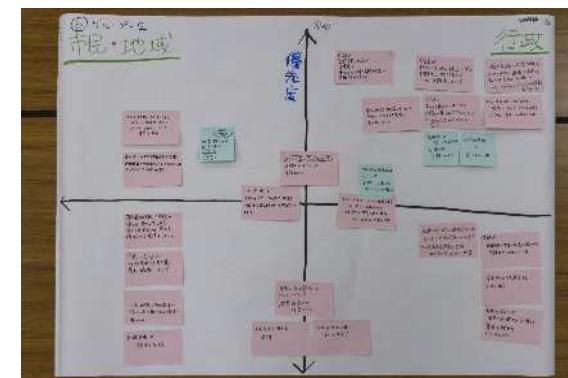
地域のつながりが生まれるまちづくり

- ・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くられ、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

(I) 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	武藏大学社会学部教授
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ことが必要である。
- ・ 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くながら、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。
- ・ 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く、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、そういうふうに共同スペースみたいなも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效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きずには自助・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、地域によつ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ところが最初の一歩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くっていくことは、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るとよい。

(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。
- 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、総合区でなければでき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」）。

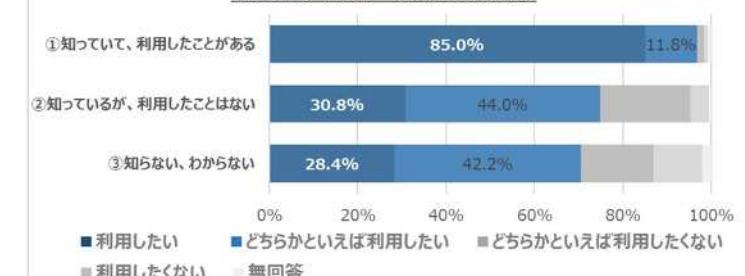
ア オンライン手続サービスの認知状況・利用意向

- ・オンライン手続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）
⇒オンライン手続サービスのニーズは高い

オンライン手続サービスの認知状況



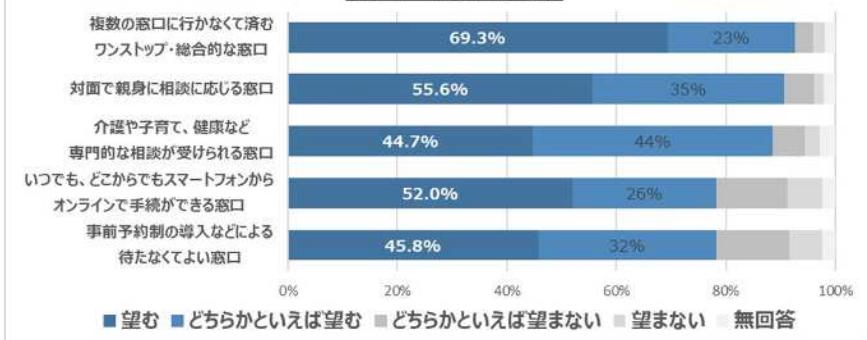
オンライン手続サービスの利用意向



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) 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团法人・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年に公益財团法人へ移行

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、区役所職員が抛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、全市統一的な区役所サービス向上も図ることとしている。
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

資料編

用語	
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
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

資料編

用語	
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。
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を行うことできる。
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