

「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	・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	・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インド対策、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	SDC (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。	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。 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。	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、デジタルデバインド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	<p>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ると考えます。</p>	<p>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。</p>	B
1 1	<p>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。</p>	<p>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。</p>	B
1 2	<p>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された改革を期待しています。</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、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 3	<p>区役所が地域へ積極的に出向き、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。</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、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 4	<p>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。</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、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

15	<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
16	<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いくことで、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。	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。	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。	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。	
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、行政に新しい視点を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

24	<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
25	<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

33	<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Wi-Fi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Wi-Fiスポット「かわさきWi-Fi」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
34	<p>デジタル化全体の考えとして、各住民のスマホ、PC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っております。</p> <p>緊急時に医者がある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っております。</p>	<p>医療のデジタル化については、国が進める医療DX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
35	<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、広がらないと思っております。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

36	<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
37	<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
38	<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
39	<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が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、多くの方に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感じます。</p>	<p>多言語対応については、各区役所の窓口に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思います。</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

67	<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JOB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
68	<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かがでしょうか。</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・自治会でやっている好事例をまとめた事例集を作成するなどして、今後、町内会等に情報提供を行い、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
69	<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DX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を図ってまいります。</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のが嬉しいです。</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

78	<p>社会福祉士、精神保健福祉局社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
79	<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
<p>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>	<p>(概要版P3、本編P4) 【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。</p>
<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>	<p>(本編P64～P66) (2) 将来人口推計 ア 総人口 (図1) イ 年齢3区分別人口 (図2) ウ 区別人口 (図3)</p>
<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>	<p>(本編P68) 「区における総合行政の推進に関する規則」 ・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>