

(1)区役所・本庁の責務、役割、区役所と本庁の役割分担、連携

資料3

		第1回検討会での委員意見	職員意見交換会での意見	他都市の区役所改革の取り組み	
1	役割	・区役所が地域に入らる中で、地域課題を見つけ、その解決のためにまちづくり予算を活用するのが一番望ましい。		・市民に身近な地域のまちづくりと市全体のまちづくりをつなぐ結節点となる。(これからの区行政の位置づけ)	京都市
2		・市民という行政サービスの受益者という感が強く、区民というそこに住んでいるアイデンティティが強いイメージである。区役所の役割は、区民としてのアイデンティティを高めていくことだと思う。		・市民と行政の距離を縮め、市民のニーズを市全体のまちづくりに反映させる役割を担う。(これからの区行政の位置づけ)	京都市
3		・予算を分配する担当者は現場を見て、本当にこの予算でこの事業ができるのか、それでも少しオーバーにその予算をアップしているのか視察し、援助、アドバイスをしてほしい。		・行政区の個性を生かした魅力あるまちづくりを推進する。(新しい区役所が果たすべき役割)	京都市
4		・区役所、出張所は、区民、現場に一番近いので、役割の一つとして、現場の声、区民の声を本庁に吸い上げて、そして本庁の方でそういう市全体の政策や施策に役立たせるような仕組みづくりを進めていきたい。		・行政区の特性に応じた身近な行政サービスを提供する。(新しい区役所が果たすべき役割)	京都市
5		・区役所のサービス面では、質の向上が必要である。		・全市(全国)共通の業務を適切かつ効率的に執行する。(新しい区役所が果たすべき役割)	京都市
6		・区役所の職員一人ひとりがもっと行動するためのイメージ共有できるようになればいいのか。		・日常的に利用頻度の高い行政サービスの総合的な提供拠点としての機能(目指すべき区役所の姿)	浜松市
7				・市民にとって、区役所へ行けば日常的な用事が済ませられる、あるいは困ったことの解決の糸口となる相談窓口があり、地域課題の解決に向けたアドバイスをしてくれるなどのコーディネーターの役割(目指すべき区役所の姿)	浜松市
8				・市民と市政をとつなぐための最前線(目指すべき区役所の姿)	浜松市
9				・市民のニーズをしっかりと把握するとともに、多岐にわたる行政情報を的確に伝える役割(目指すべき区役所の姿)	浜松市
10				・区役所は、区協議会とともに市民協働の要であり、地域コミュニティの中核(目指すべき区役所の姿)	浜松市
11				・行政だけでは解決できない課題やサービスの提供を各種の地域団体やNPO法人、民間企業などと力をあわせることによって実現する場(目指すべき区役所の姿)	浜松市
12				・地域における総合的・完結的な市民サービスの最前線(区役所の新たな位置づけ) 区役所は、地域の諸問題を解決する上で、解決に必要な権限や財源などを包括的に有し、主体的に取り組む。	さいたま市
13				・地域における絆づくりの最前線(区役所の新たな位置づけ) 区役所は、区民の主体的なまちづくりを進めるために必要なさまざまな活動の支援を通して個性的なまちづくりへと発展を促す、絆づくりの拠点とする。	さいたま市
14				・地域における情報の受信及び発信の最前線(区役所の新たな位置づけ) さまざまな情報の受発信を積極的に進め、市民の参加を促すものとする。	さいたま市
15				・地域と行政を結ぶ最前線(区役所の新たな位置づけ) 区役所は、地域におけるサービスの提供及び情報の受発信ならびに市民の参加を保障することにより、地域(区民)と行政(市役所)をつなぐ媒介機関とする。	さいたま市
16				・市民の暮らしを支え、市民に信頼される区役所(区役所の目指すべき姿) 市民が気持ち良く区役所を利用し、安心して諸手続や各種相談・サービスを受けることができるよう、市民目線に立った行政サービスを提供する。	広島市

		第1回検討会での委員意見	職員意見交換会での意見	他都市の区役所改革の取り組み		
17				・市民を支援し、共に地域づくりを推進する区役所(区役所の目指すべき姿)市民が主体となり、まちづくり活動に取り組むことができるよう、支援を充実させる。また、区の実情や地域の特性に応じた事業を展開し、市民ニーズにきめ細かく対応する。	広島市	
18	役割分担		本庁主務課と区役所の明確な役割分担が必要である。	・事業と業務の仕分けを行い、事務分掌以下の業務分担についても明確化(業務の全庁的な効率化の取り組み)	浜松市	
19			市職員全員が新しい視点で現在のサービス、環境を一から見直すという意識改革が必要である。	・市民が直接関わらない事務事業は、本庁や事業所へ集約(業務の全庁的な効率化の取り組み)	浜松市	
20				・内部業務については、整理を行なったうえで、極力本庁へ集約(業務の全庁的な効率化の取り組み)	浜松市	
21				・本庁と区役所との関係においては、本庁の事務は、市内で統一的・集中的に処理する方が人的・財政的に効率的なものと、高度な専門技術・知識を要するものを配分し、一方、区役所には市民の窓口サービスとするものに加えて、総合的な処理が効率性を促し、市民満足度を上げるものを配分することとする。(本庁、区役所、支所・市民の窓口の基本的関係)	さいたま市	
22				・区役所と支所・市民の窓口との関係においては、支所・市民の窓口の現状を考慮しつつ、極力、窓口サービスの充実を図る観点から事務の配分を行なうこととする。(本庁、区役所、支所・市民の窓口の基本的関係)	さいたま市	
23	連携	各区でやっているものが、実は市全体でやった方が効率的と思われるものも出てきているということだが、そういうものを吸い上げていく機能があるのか。	各区統一のQA集・マニュアルの作成(誰が見てもわかりやすく、詳しいマニュアル)や、本庁主務課が参加する担当者会議が必要。 ⇒本庁、出先機関の両職員の意思の統一、サービスの画一化を図る。	・区長と局長による行政総合化のための連絡・調整の場の設定(区役所と市役所の相互補完を促す制度・仕組み)	京都市	
24		各区、自分たちの中だけで楽しんでいるのではなく、5つの区が横でつながれるようなシステムをつくり、熊本市力アップにつなげてもらいたい。	本庁主務課の現場への理解が不足しており、現場と本庁に意識のズレがあり、対話が必要である(本庁主務課次第で差があるが、うまくいっていない部署が多く、区の要求に対する思いの欠如が感じられる)。	・区役所との連絡調整会議を適宜設置し、情報交換や事務の円滑な推進を図る。(本庁の責任と連携強化の方策)	浜松市	
25			区役所職員としての一体感が少ない。区役所職員同士のコミュニケーションと情報共有が必要。⇒職員のコミュニケーション能力を高め、職員間のつながりを厚くする。	・区役所での課題認識を本庁に伝え、必要な施策を推進するために設けた協議の場の実効性の確保(本庁の責任と連携強化の方策)	浜松市	
26			同じ建物になったので情報の共有がしやすい。他課との連携がしやすくなった。	・本庁と区役所がしっかりと連携し、それぞれが責任を持って機能を十分に発揮することが重要であり、本庁は区役所との調整を積極的に図ることが求められる。(目指すべき本庁の姿)	浜松市	
27			本庁、区役所の相互の業務内容を把握できていない。そもそも同じ課内でも隣の係で何をやっているか深くはわかっていない現実。	・区役所の組織力の強化(基礎的行政サービスを的確に提供するための体制の充実・各区の統一性を重視した取組) 区役所の市民部・厚生部・(農林)建設部の各々が相互に連携し、区役所全体としての組織力を高める。	広島市	
28			市職員全員が新しい視点で現在のサービス、環境を一から見直すという意識改革が必要である。	局区連携強化(事業を展開しやすくするための仕組の構築・区ごとの独自性を重視した取組) 区ごとに異なる地域の課題を解決していくため、局と区が情報を共有し、相互に補完・連携しながら、一体となって事業を展開していく仕組を構築する。	広島市	
29		体制・仕組・権限	・区役所全体の機能、役割を検討したうえで、今の施設を有効に利用したところの適正配置も考えてもらいたい。	・職員の適正配置、見直しのために区長に人事権を与えるべき。また、予算権限を与えるなど、区の権限強化が必要。	・区役所経営会議の開催と区行政の企画・経営スタッフの配置(行政区の特性に応じたサービス・体制を開発・提供する制度・仕組み)	京都市
30				・業務によっては、基準判断権を持つ中枢課を作るべき。	・市の政策形成、予算編成に区民の声を反映する仕組みの確立(行政区の特性に応じたサービス・体制を開発・提供する制度・仕組み)	京都市
31				・区役所から市民ニーズ等の情報や行政施策につながるデータを収集し、これらを整理分析する。(目指すべき本庁の姿)	浜松市	
32				・全庁的・全庁的な視点に立って政策・施策を企画立案する。(目指すべき本庁の姿)	浜松市	
33				・事業の実施に際してはビジョンや政策との整合性を確保する。(目指すべき本庁の姿)	浜松市	

		第1回検討会での委員意見	職員意見交換会での意見	他都市の区役所改革の取り組み	
34				・専門職員に限られる特定の分野の業務や、一定の集約化を図る方が行政効率が良い業務を行う。(目指すべき本庁の姿)	浜松市
35				・区役所の総合行政機能の強化・充実(区役所改革の基本方針) 市の最先端窓口、第一義的な窓口としての区役所に、窓口業務を包括的に移管すると共に窓口業務の改善を図る。	さいたま市
36				・区民ニーズや行政課題に自主的・主体的に取り組むことのできる区役所の構築(区役所改革の基本方針) 区役所が独自性・裁量性を発揮することのできる仕組みを構築する。	さいたま市
37				・区と区民の創意が活かせる予算システムの構築(区役所の独自性・裁量性の確保に向けた仕組みづくり) 区長への予算直接要求権限の付与(区民まちづくり推進費)	さいたま市
38				・区役所における新たな組織・人事システム等の構築(区役所の独自性・裁量性の確保に向けた仕組みづくり) 区長への組織編制権限・人事配置権限の付与、組織体制の見直し(地域の安心・安全の推進・充実、企画部門の強化)	さいたま市
39				・効率的な事務の執行:区役所が実施する業務の再編や各区共通で行なっている事務の集約化などを行う。(基礎的行政サービスを的確に提供するための体制の充実・各区の統一性を重視した取組)	広島市
40		一般市民の生活は分野に分かれておらず、横断的であるので、区役所は一つの課題に対して、様々な分野がプロジェクトの形で関わる仕組みや仕掛けができればよいと思う。			
41		区役所は一つの地域が抱えている状況を、横断的、多角的に捉えて、皆でそれに取り組むことができるような体制が必要だと思う。			
42		区役所職員と市民が対等なパートナーシップを持つことができるような仕掛け、仕組みづくりが大事である。			
43		政令指定都市に移行し一番身近に感じることは、区役所ができて、区民に身近なところでまちづくりができるという部分だと思う。そこをどう今後充実させていくかが非常に問題で、市の中での分権というものを、もっと進めていくべきだと考えている。分権といっても何でもかんでもではなく、どちらかというと、区民、市民に近いところ、住民自治に近いところが、区役所にとっては一番重要だと思う。住民に触れるところが、区役所でどれくらいサポートできるか、どのくらい一緒になって汗をかけるかが、区役所ができてよかったと住民が考えるところで、その仕組みづくりを考えていかなければならない。			
44		住民に関係のない部分については、市役所のどこがやっても正直どうでもいいわけであり、住民のニーズを区役所がきちんと受けとめ、それを本庁の適切な各課につないでいければ、そういう仕組みがあれば十分である。			
45		住民自治に関わる部分の権限はむしろどんどん区役所におろしていくべきであり、住民に関係ない部分については、集約化や効率化を図っていいと思う。			
46	実情把握	・事業を行なうときにはPDCAのサイクルが必要であり、プランを立てるときの実態把握が必要であるが、それがまだまだ足りないところがあるのではないかとと思う。		・多様な手段による「区民の声」の把握と定期的な分析(行政区の特性に応じたサービス・体制を開発・提供する制度・仕組み)	京都市
47		・保健師が校区ごとに担当することにより、横断的にいろいろなアセスメントができる。PDCAのPのところで、保健師が情報データの収集ができるということにつながる。			
48	市民意識の向上	・区役所を充実させることでまちも活性化していくのではないかと。行政と市民が一体となっていくために、市民参画のための啓発、啓蒙をしていくべきである。区民のまちづくりへの参画のヒントを与えていくことが必要である。			

(2)区役所等におけるまちづくりの取り組み、体制、支援の在り方

		第1回検討会での委員意見	職員意見交換会での意見	他都市の区役所改革の取り組み	
1	体制・仕組・権限	・まちづくり交流室と公民館の組織がわかりにくい。	・まちづくり交流室と公民館の組織がわかりにくい。	・地域の自主的活動の支援制度の充実(区民の自主的な活動を支援する制度・仕組み)	京都市
2		・まちづくり交流室と公民館では、政令市移行前から、市民協働のまちづくりを進める拠点として、公民館とまちづくりを一緒にやっていく取り組みを行なっている。		・支所の企画・地域支援機能の強化(区民の自主的な活動を支援する制度・仕組み)	京都市
3		・公民館は地域の方などが集まるので、公民館の講座を受講した方も含め、地域のまちづくりに貢献してもらえるような仕組みづくりを今後していきたい。まちづくりの地域の拠点、区役所を中心とした地域の拠点としては、まちづくり交流室をどう活かしていくか課題だと思っている。		・行政区のまちづくりに関する情報発信・情報提供・情報公開(区民と区役所の連携・協働によりまちづくりを推進する制度・仕組み)	京都市
4		・区役所職員と市民が対等なパートナーシップを持つことができるような仕掛け、仕組みづくりが大事である。		・まちづくりのための市民提案に対する助成制度を創設(区役所機能を発揮する取り組み)	浜松市
5		・区役所と本庁機能、役割分担を議論したうえで、そのなかで効率的にあるいはもっとまちづくり機能を提供するために、いまのベースとなる施設をどううまく活用するか。		・市民活動のための拠点を確保及び積極的な市政情報の提供(区役所機能を発揮する取り組み)	浜松市
6				・地域振興・市民活動支援機能の整備・充実(区役所と支所・出張所の窓口サービス機能再編)	川崎市
7				・市民活動に対する支援の充実(市民のまちづくり活動への支援の強化・区ごとの独自性を重視した取組) 市民との連携・協働のもと、個性豊かで魅力と活力のあるまちづくりを推進するため、市民の主体的かつ継続的なまちづくり活動を積極的に支援する	広島市
8				・区長裁量権の拡充(事業を展開しやすくするための仕組の構築・区ごとの独自性を重視した取組) 区が実施主体となる事業について、事業執行などの段階での区長の裁量権を高め、区の実情に応じた事業展開を可能とする仕組を構築する	広島市
9	予算制度	・2千万円の枠の中でのメリハリをもっと各区でつけてもいいのではないかと。経費も事業項目も似たり寄ったりである。			
10		・年数を重ねるにつれて、一定枠の中で我が区はここに大胆に配分するなどのことが出てくればよい。			
11		・各区に配分された予算の枠の中で、どうメリハリをつけ、どのようなところに重点的に投じていくか、そして、いい意味での区域内での競争、がんばるところはがんばるといふのをどうつくっていくか、それは逆に、これから区役所あるいは区にお住まいのまちづくりで活躍する方々に問われてくる部分である。			
12		・予算の中で、この区はここに特化するとかいうことが出てきていいのかもしれない。			
13	地域との関わり	・職員の方で、その出身で、その地域づくりを担っていきたいという方が活躍できるような仕組みはあるのか。	・地域のまちづくりに職員が参加するようにする。	・まちづくり支援スタッフの配置(区民の自主的な活動を支援する制度・仕組み)	京都市
14		・地域づくりでは思いが大事である。その出身であって思いがすごくある方が活躍できるのはとても心強いことであるが、健康まちづくりの場面などで、行政サービスの受益者としての市民と提供している側を見ていると、いつまでたっても住民の方々が、行政おんぶに抱っこで終わってしまう部分があり、もっと力を発揮してほしいがなかなか時間がかかる。対等なパートナーであることが大事であり、職員と区民という線ができるだけなくなるような何かがあればよい。	・区役所は地域に身近な位置にあるので、すぐに現場に出られるような体制作りが必要。	・対話を通じた地域のまちづくり推進の仕組み(区民と区役所の連携・協働によりまちづくりを推進する制度・仕組み)	京都市

		第1回検討会での委員意見	職員意見交換会での意見	他都市の区役所改革の取り組み	
15		・区役所の職員が仕事として地域づくりの支援をやっているようなことを、自らの地域の自治会の中ですればどんなに効果的かいつも思っている。区役所からの文書ではなく、職員の生の声を聞かせることが一番よいのではないか。		・市民ニーズの的確な把握(市民のまちづくり活動への支援の強化・区ごとの独自性を重視した取組) 区長を中心に、各職員が市民との対話を通じ、積極的に市民の意見や要望を把握する。また、市民が望む情報を適時、適切な方法により提供する	広島市
16		・まちづくり懇話会には地域にある幼稚園、保育園、小学校、中学校、高校の代表が一人も入っていない。一番の実働部隊は子どもたちや地域にある学校ではないかと思う。学校関係者を入れることによって、各小学校区の中の小さな町内自治会の総会にまで影響を与えることになる。			
17		・地域住民と行政担当者がしっかりパートナーとして事業を進めていくことが大事。他都市では、職員の地域担当制を採用しているところもある。これをやるには、職員のまちづくりに取り組む姿勢について、一人ひとりの意識改革が必要である。それがなくともうまくいかない。			
18		・保健師は校区担当制をとっており、自分の業務に非常に責任感と稼働力が強い。校区単位の健康まちづくりは、本庁と区役所が連携した成功事例だと思っており、本庁がマニュアルをつくり、それを保健師が自分たちの担当校区にあわせてカスタマイズし行っており、それを本庁の方で評価し、取り組みの改善につなげている。校区担当の保健師の力は大きいところがある。			
19		・それぞれの区の中でもカラーがあるので、区が一つのカラーにまともらず、7色などの虹色の区になってほしい。			
20	市民への周知	・市民サービスの面では、身近でいろいろ処理できるようになったことを実感している人は多いと思う。ただし、まちづくりの面では、ほとんど実感していないような気がする。区という新しいレールに乗ってまちづくりをやっていこうという発想があまりない。区をもっと身近に感じてもらう必要があり、町内自治会や校区自治協で区になったからこれまでと違うことをという視点がなかなか見えてこない。これは意図的にメッセージを投げかける必要があるのではないか。仕掛けが必要である。			
21	市民意識の向上	・区民が一つになれるようなイベントがほしい。その中で、自分の区の意識が高まり、区民としての意識が高まれば、市民としての意識ももっと高まるのではないかと思う。			

(3)区役所等における行政窓口の在り方

		第1回検討会での委員意見	職員意見交換会での意見	他都市の区役所改革の取り組み	
1	体制・仕組・権限		・市民サービスの向上(ワンストップサービス、郵送、電子申請、コンビニでの証明書発行、土日開庁)が必要。また、区役所、出張所に来ないで済むサービスを考えるべきである。	・市民サービスの向上と高度情報化技術の活用(行政区の特性に応じたサービス・体制を開発・提供する制度・仕組み)	京都市
2			・区役所、総合出張所、出張所の手続きの違いが複雑すぎる。市民にわかりにくい。(総合出張所と出張所の取り扱い業務の統一化を図るべき。)手広く手続きができる施設がありすぎるので集約すべきではないか。	・出張所の機能の整理・見直し(行政区の特性に応じたサービス・体制を開発・提供する制度・仕組み)	京都市
3				・土日の区役所開庁、自動交付機の設置など、窓口サービスの拡充、改善(区役所機能を発揮する取り組み)	浜松市
4				・行政施設以外での行政サービスの提供(区役所機能を発揮する取り組み)	浜松市
5				・届出受付窓口を区役所に集約(区役所と支所・出張所の窓口サービス機能再編)	川崎市
6				・日曜日の開設時間を夕方5時まで(午前9時から午後1時まで)(行政サービスコーナーと連絡所の再編と機能充実)	川崎市
7				・「かわさき市民カード」の広報の充実(行政サービス端末の利便性の向上)	川崎市
8				・行政サービス端末の証明発行手数料の見直し(行政サービス端末の利便性の向上)	川崎市
9				・旧印鑑登録証から「かわさき市民カード」への切替えの促進(行政サービス端末の利便性の向上)	川崎市
10				・親しみやすく利用しやすい区役所づくりに向けた方向性の整理(区役所の総合行政機能の強化・充実) 「明るい区役所づくり運動」の継続・推進 総合窓口の構築に向けた検討	さいたま市
11				・土日等時間外の区役所窓口開設の検討(区役所の総合行政機能の強化・充実)	さいたま市
12				・支所・市民の窓口等の在り方の整(区役所の総合行政機能の強化・充実) 支所・市民の窓口の取扱業務内容の見直しや適正な配置の検討 自動交付機・証明書コンビニ交付の検討	さいたま市
13				・区役所業務の民間委託の検討(区役所の総合行政機能の強化・充実)	さいたま市
14				・窓口環境の改善:区役所で行っている市民に身近な各種手続きについて、よりスムーズに手続きができ、誰でも利用しやすく分かりやすい窓口にしていく(窓口サービス提供機能の充実強化・各区の統一性を重視した取組)	広島市
15				・サービス提供体制の充実:多様化する市民ニーズやライフスタイルに対応できるように、必要な時に身近な場所で利便性の高いサービスを提供する(窓口サービス提供機能の充実強化・各区の統一性を重視した取組)	広島市
16	出張所の活用	出張所を毎日見ているが、駐車場もガランとしており、淋しい印象がある。ゴールドに輝く建物にしていく方策が何か考えられないかと願っている。			

(4)その他

		第1回検討会での委員意見	職員意見交換会での意見	他都市の区役所改革の取り組み	
1	体制・仕組・権限		・区役所への交通の便が悪いなど、施設により利便性に差がある。(高齢化社会への対応が必要)		
2	職員のレベルアップ		・職員のスキルアップと人員、人材の確保が必要。エキスパート職員を多くの業務で育成すべき。	・職員の行政能力の向上(基礎的行政サービスを的確に提供するための体制の充実・各区の統一性を重視した取組) 市民に最も身近な行政窓口である区役所の職員の接遇能力や事務処理能力、企画力などの行政能力を高める	広島市
3			・区役所は広い知識が必要であり、総合出張所で扱う業務は多様で専門的知識を要する。しかし、人員減などにより、職員のレベルアップを図る時間がないことから、主務課で行う研修のやり方などを見直すべき。		
4		職員の意識改革	・市職員全員が新しい視点で現在のサービス、環境を一から見直すという意識改革が必要である。		
5			・部署間でお互いを思いやる気持ちや、市役所全体を考える意識改革が必要。(業務の縦割り意識が強い)		
6			・理想の区役所が見えない。(庁内での統一した方向性が見えない) ⇒市全体で取り組まなくては全く変わらない。どういう区役所にしたいか自分の考えを持っている職員はたくさんいるので、それを生かす仕組みが必要。		
7	その他	・職員意見交換会の意見は検討会として大事にしていかなければならないと思う。切実な意見がたくさん含まれているので、それをどう具体化するかも検討会の課題だと思う。			
8		・ここ数年で古い協働から新しい協働へ図柄が変わってきている。その点を検討すべきである。			
9		・熊本市は後発の強みを発揮すべきである。先輩都市が試行錯誤をやってくれているので、それを吸収し、なるべく試行錯誤を少なくして瞠目すべきものを打ち出すべきである。			