

第2回熊本市区役所等の在り方に関する検討会会議録概要

日時：平成26年6月19日（木） 午前9時40分～11時50分

会場：熊本市国際交流会館 4階第1会議室

出席者：澤田会長、河村副会長、越地委員、本田委員、山口委員、米満委員

事務局	<p>区役所等の在り方に関する検討会</p> <p>1 開会</p> <p>それでは、定刻になりましたので、第2回熊本市区役所等の在り方に関する検討会を始めさせていただきます。</p> <p>本日は、御多忙の中、御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。</p> <p>ここで、本日配布しております資料の確認をさせていただきます。</p>
事務局	<p>(資料確認)</p> <p>第2回熊本市区役所等の在り方に関する検討会次第</p> <p>第2回熊本市区役所等の在り方に関する検討会席次表</p> <p>区役所等の在り方に関する検討会委員名簿</p> <p>【会議資料】</p> <p>区役所等利用実態調査結果について <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1</span></p> <p>施設別利用件数及び利用率 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-1</span></p> <p>地域別利用施設及び交通手段の状況 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-2</span></p> <p>施設別利用地域及び交通手段の状況 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-3</span></p> <p>区役所等窓口 H23-H24 年度比較 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-4</span></p> <p>区役所等間の距離 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-5</span></p> <p>校区別人口分布図 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-6</span></p> <p>校区別高齢化率 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-7</span></p> <p>校区別コンビニ分布図 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-8</span></p> <p>指定都市における窓口サービスの状況 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 1-9</span></p> <p>熊本市区役所等施設利用に関するアンケート調査 速報 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 2</span></p> <p>審議事項に関する意見等 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 3</span></p> <p>審議事項の検討に当たって <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料 4</span></p> <p>以上の資料を配布いたしておりますが、不足等がございましたら、事務局までお申し出ください。</p> <p>御確認ありがとうございました。</p> <p>それでは、澤田会長よろしく願いいたします。</p>
澤田会長	<p>それでは、審議に入ります前に、まず会議の成立について、事務局より説明をお願いします。</p>
事務局	<p>それでは、ご報告させていただきます。</p> <p>本日は、委員6名全員にご出席をいただいております。</p> <p>したがいまして、熊本市区役所等の在り方に関する検討会運営要綱第6条第2項の規定</p>

	により本日の会議が成立していることをご報告いたします。
澤田会長	<p>ただいま事務局より報告がありましたとおり、本日の会議は成立しているとのことでありますので、これから会議に入りたいと思います。</p> <p>次に前回の議事録の確認を行ないます。事前に委員の皆さまには本日の資料と一緒に送付されていますが、特に修正事項等ある方はお願いしたいと思います。後でご覧いただいて、お気づきの点がありましたら、お申し付けいただければと思いますので、宜しくお願い致します。</p>
	(意見・質問等なし)
澤田会長	<p>2 議事</p> <p>(1) 資料の説明について</p> <p>それでは、御手元に配布いたしております会次第に従いまして、進めてまいります。</p> <p>本日の議事に入りたいと思います。</p> <p>まず、「(1) 資料の説明について」でございますが、①区役所等利用状況実態調査の結果、②熊本市区役所等施設利用に関するアンケート調査の結果(速報値)について事務局からの説明をお願いします。</p>
事務局	<b>※上記資料 1、2により事務局説明</b>
澤田会長	<p>ありがとうございました。ただ今、資料1及び資料2につきまして事務局から説明がありました。資料の数が非常に多いので、今説明がありましたけれども、一遍に理解するのはなかなか難しいと思います。私の方で特徴的な部分だけ簡単に整理をさせていただきたいと思います。</p> <p>まず、資料1-4ということで、区役所の窓口の利用一覧がございましたけれども、A3の縦の表ですね、これを見ますと、すぐお分かり頂けます通り、まず、区役所ができて以来、区役所の利用は全体的に非常に増えている、区役所を利用する人が非常に多いと一つ言えると思います。</p> <p>それともう一つ、総合出張所です。総合出張所は、増えている所もあれば減っている所もあります。区役所はできましたけれども、総合出張所も比較的まあま利用されている。</p> <p>一方でかなり利用が落ち込んでいますのが、通常出張所です。通常出張所につきましては、大江の出張所、それから北区の龍田の出張所、こちらは非常に顕著な利用がございますけれども、それ以外の所では、出張所の利用は皆少ない。そういう状況がこの表からは見て取れるところです。</p> <p>資料1-3で示された、どこの地域にお住まいの方が、どこの区役所、出張所を利用しているかです。この表を見ますと、例えば4ページ目の秋津は、出張所を利用する人が23%で、それ以外を利用する人が77%になっております。出張所でも出来る証明書の発行につきましても、やっぱりほかの所に取りに行くというのが多いと、全体的に見て取れるところです。一番下の太い赤の棒は証明書発行で、出張所でも勿論出来るんですけども、それも例えば東区役所に取りに行くんです。上の方の紫とかオレンジとか、出張所で出来ないものを東区役所へ行くのは分かるんですが、出張所で出来るものも区役所、或いは総合出張所へ流れる傾向があるということが見て取れるようです。</p>

	<p>但し、後ろの方で出てきました、資料16ページの龍田なんかは、ここは出張所なんですけれども、全体の半数以上を出張所が占めている。ちょっと特徴的だなと思いました。圧倒的に龍田の利用が多い。中央区役所が2番目ですけれども、これはアクセスの関係だと思います。中央区役所、あと北区役所等ございますけれども、手近な、一番良く使う、赤い色の証明書発行、これを皆龍田へ取りに行っているから、龍田の利用が多い。こういう特徴的なところも見て取れるところです。</p> <p>それが、区役所、総合出張所、出張所の関係ですが、もう一つ言えますのが、中央区以外は、車を皆さん殆どメインで使われているので、やはり、交通アクセスの問題が、出張所の利用等にも影響を与えているという部分はあるかと思えます。龍田なんかは、中央区役所は街中ですがけれども、交通アクセスが良いのでそちらに出てきて取るという、そういう傾向も少し見て取れるところです。</p> <p>それが、区役所、総合出張所、出張所の関係ということになるかと思えます。区役所、総合出張所は比較的利用が多い、単なる出張所については、利用がだんだん減って、区役所に流れている、そういう状況が見て取れるかと思えます。</p> <p>それと、資料2、市民に行った1万人アンケートの方ですけれども、こちらにつきましては、特徴的なところと致しまして、3ページです。「どのような窓口サービスで区役所・出張所等を利用しますか」というところは、圧倒的にいわゆる証明書交付が多い。そしてその隣のページです。選択される理由は近いからという形になっています。</p> <p>しかしながら、近いからという回答は68.5%と突出しているのですけれども、実際の行動については、先程見ていただいた通り、必ずしも近い所を使っているわけではない。近いという言葉の定義が、市民の皆さんの中で、車ですぐ行けるとか、そういうイメージになっているのかも知れません。</p> <p>6ページの問10につきましては、今の出張所の窓口数はどうですかという話です。これについては、やはり7割の方が、今の規模は適正なのでそのままに、というご要望をお持ちという結果が表れています。</p> <p>最後、7ページ、まちづくり活動に関しまして、まちづくり交流室が公民館に併設されているんですけれども、これについては、知らない、或いは利用したことが無い、という方が圧倒的です。まちづくり機能ということに関しては、皆さんあまりご存じない、ということがこの市民アンケートからハッキリ見て取れたかなと思います。</p> <p>以上、資料が多いので、ざっと整理させていただきましたが、このような特徴を、熊本市の区役所、出張所等は持っているということが見て取れると思います。</p> <p>それでは、ちょっと説明が長くなりました。皆様から、ただ今の資料1、2に関しまして、質問、或いはご意見等ございましたら、お受けしたいと思えます。</p>
山口委員	お聞きしたいのですけれども、これを市民の方に分らせる為には、市政だよりだけですか？ どういう所に行くとかこういうサービスが出来ます、というのは、市政だよりだけなんですか？
澤田会長	それは私も知りたいところです。
山口委員	ほかにどういう手段で市民の方にお知らせをしているのか、市政だよりを見る方、見な

	<p>い方、いらっしゃると思うんです。見ない方たちにはどういう形でそれを知らせたら良いのか、というところを考えていくと、行き渡る部分というのがあると思うんです。一つ、それもお聞きしたい。もう一つ、必ず回ってくるのが回覧板なんです。その回覧板、最近、見たくないようなつまらない回覧板が多くて、そこには余り出ていないような気がするのですが、そういう活用の方法なんかもやっていたらいいのかな、ちょっと教えて頂きたい。</p>
事務局	<p>最初の段階と致しましては、政令市に移行する時に、政令市に関するガイドブックを作りまして、全戸配布をさせて頂いております。区役所、出張所等にも置いておりますので、どこの区役所では何が出来る、どこの出張所、総合出張所ではどんな手続きが出来るかと、周知をしたところでございます。</p> <p>あと、ホームページとか、そういったものの中でも、手続きについては書いておりますし、ひごまるコールというコールセンターがございまして、そちらの方でもホームページがあって、もしくは電話問い合わせで、こういう手続きでしたら、どういうことが出来ます、というご案内をしております。</p> <p>区の方、自治会とかで回されている回覧板、区の方の区だよりとか出されている、そういう中では、区の記事を載せているので、手続きがというのは載せていないと思います。</p>
澤田会長	<p>よろしいでしょうか？</p>
本田委員	<p>関連して、今お話がありました回覧板のことです。私は池上校区の第1町内自治会の役員をしているものですから、回覧板の仕分け作業を、月1回集まってやるんです。私が住んでおります戸坂町は、450から500世帯ありまして、隣保数が、アパート等も入れて約50、450世帯全部に配るのは無茶な話ですので、回覧板で、いろいろなものが回ってくるわけです。その中で特徴的なのは、小中学校の学校便りが良く回ってまいります。それから交番、農協。定期的に、例えば季節ごとにととか、年に4回とか、1月に1回とか、そんな形で回ってくるんです。これは、地域のお年寄りも含めて、どの世帯、どのご家族も良くご覧になっていきます。もしも予算が許せば、わら半紙で良いです、B5一枚、A4一枚でも良いですから、色んなことで周知を図りたいという場合には、各区で工夫され、これは校区の自治会に持ち込めば、すぐ配れるものですので、早めに持ち込んで頂くと、色んな周知が出来るのではないかと、思った次第です。以上です。</p>
澤田会長	<p>ありがとうございます。ほかに皆様、ご意見、ご質問等ございますでしょうか？</p>
河村副会長	<p>今お話を伺っていると、総合出張所は利用がわりと横ばいで、出張所は減っている。その中でも、龍田なんかは利用は多いというようなところで、実際、期待される役割が場所によって、実態と違うというか、そういうところもあるのかなという気が、無くも無いんです。あと、公民館と総合出張所、或いは出張所、場所が同じなのはどれくらいあるのか、ちょっと知りたいと思いました。</p>
事務局	<p>最初のお尋ねのところですね。総合出張所、出張所について、実際の要求される役割と違う、確かに、龍田出張所につきましては、区役所からの距離も遠いという中で、総合出張所にして欲しいという声は、非常に上がっております。政令市になる際、整備をしまして、元々あった総合出張所が、旧4町の飽田、天明、北部、河内。プラス各区に1つずつ総合出張所を、市民センターを拡充する中で、北区の中では清水を拡充したというところで、</p>

	<p>龍田は拡充はしておりません。施設的な要因とかもありました。そういうところもあって出来ない部分がございます。</p> <p>公民館と出張所の関係ですけれども、単独公民館は、五福公民館と中央公民館、この2つだけです。東区役所と中央区役所を除いた3区役所には、公民館が併設されております。それから、15出張所のうち、芳野分室を除く14の総合出張所、出張所については、併設、そういった関係で、基本的には、区役所に併設されているのが3つ、出張所、総合出張所に併設されているのが、河内は昔のみかんの里振興センターが公民館になっているので、ちょっと場所は離れていますが、河内も入れるとして、14、それと、単独公民館が2つということで、合計19。</p>
越地委員	<p>周知のあり方というのをお二人、先程話しておられて、私も感じました。一つは、非常にシステムが、複雑であるというのが、根本でしょう。例えば、総合があり、総合が付かない出張所があり、区役所があり、どこがどう違うの、これはシンプルにしないとなかなか分かりにくいです。プロの、つまり市の職員の人たちは全部ピンとくるんですが、そうでない人には、その違いは分からない。それはここの場では置いておいて、じゃあ、今の体制の中でどうするかというのは、これは、周知の徹底というところで、それを理解してもらおうという方法ですよ。今、回覧板という話がありました。プラス肉声で伝えるという場面、面と向かって何かこうなっていますという場面、前回の会議で、市の職員の人をもっと地域に出向いて欲しいという話もありました。あれは、まちづくりのスタッフとしてどんどん行けというのは、語弊があると思うんで、そこまでは期待してないんです。ただ、例えば町内会の総会、校区の総会、今年は全部終わりましたけれども、こういう時に市の職員がそこには出向く、町内会900くらいあるんでしょうか、ちょっと増えたと思うんですが、分担して、そして、5分なり、10分なり、今区になって3年目ですと、そして総合、そうでないただの出張所の違いとか、色んなそういうことをそこでも伝えると、今度は、各町内会は、それぞれ隣保組とかに戻ってまた会う機会があります。そこでおっしゃるかどうかが別として、そういう具合に口でこういう説明もあった、回覧板は回ってきた、やっぱり二重三重に周知というのは、やっていただきたい。</p> <p>市の職員の地域との関わりというのも、何もかも求めると酷だと思えます。今のような形は、節目で、会がある時に向かうという形ですから、事前に把握も出来るし、向こうも、何をしに来たんだろうということには決してならないです。変わったばかりで、ご理解いただきたいことは、こういう点がありますと。例えば、今の、総合と、総合がつかない出張所の違いだけじゃなくて、まちづくり交流室と何とかと、どうなってるの、殆どの人が分からない。私もうまく説明出来ません。その辺は、文章プラス直接話す、そこで質問が出ますから、また分かりやすい説明が出来ますよね。やっぱり質問しないと頭の中に入らない。それは1回、周知の在り方という点で、考えていただきたいと思うんです。</p> <p>済みません、要らんこと言いますが、人間の集団を括る時に、2・6・2の法則というのが良く使われます。これは昆虫の蟻からスタートしたらしいです。要は、10人いるとすれば、2人は何を言ってもピンとくる。2割は何を言っても分からない。何遍言っても。残念ながら。6割は、謂わば伝え方次第で分かるという。だから、今こういう制度になっ</p>

	<p>て、2割の人は意識が高くて、或いは日頃から市との接触もあって、どんなに転換が変化しようがついて来る。2割は、何を言っても、変な言い方ですけど、苦労が多すぎる。後の6割、圧倒的 majority の6割は、接触次第で理解をしてもらえる。これを加えると8割という層ですから、8割が動けば、これは御の字です。そこには今のペーパー、プラス肉声、さらにまたもっとあると思います。要は、繰り返しますと、周知の仕方というのは色々あるんじゃないか。区役所がこう変わった、なかなか浸透しない、どうするのという時に、周知はどうなっているかは、もう1回ですね、検討していただきたいと思います。</p>
米満委員	<p>私は、住まいは中央区なんですけど、すぐそばに龍田出張所があります。今回、素晴らしい資料を作って頂いて、何度も眺めました。龍田出張所は前からとても賑やかです。駐車場も車がクルクル移動していて、何でもここは賑やかなんだろうと思ったことがあります。</p> <p>私たちは、市役所、中央区役所に出向いて色々なことを手続きしますが、それはついでにデパートに行って買い物をしようかなというようなこともあるんです。龍田出張所に行かれる方は、多分、車を運転される方や、まだお元気な方がおられて、出張所で用を済ませる。デパートに行かなくても、近くにスーパーや大きなお店があるので、あの範囲内で暮らしていらっしゃる方が多い。良ければ龍田出張所をもっと拡張していただくと良いと、ちょっと思った次第です。北部や清水は交通の便がとても悪いので、龍田出張所は大通りに面しておりますから、とても便利でございます。</p> <p>それから次に、周知のお話がありました。私がずっと、役所に行くのはどういう時かなと思っておりましたら、子供を育てている時、子供が結婚する時、それから家を引っ越しする時とか、女性が訪ねる時は、そういう時が多いのです。どこに行っても何が出来るよと聞くのは、学校の子供たちの友達のお母さんから聞くことがとても多くて、今回も、私は、色々な役所で同じことが出来るよ、遠くまで行かなくて良いよということを知ったのも、そういう仲間内でした。だから口コミがとても多くて、特に学校のお母さんたちは、ちょっと集まった時でも、会議が始まる前にお話をされているのは、30代、40代のお母さん、口コミを非常に素早く自分のスマホに入れられますので、学校とかは、周知をする資料を差し上げるには、良い所ではないか、特に校区になっていますから、良いのではないかと思います。</p>
澤田会長	<p>ありがとうございました。今色々皆様からご意見を頂きまして、区役所、公民館、区役所、出張所、総合出張所の役割の在り方、そしてその周知の在り方が話としてございました。その辺りを、この委員会で検討していく必要があると思います。</p>
河村副会長	<p>先程、公民館併設の話をしました。勿論周知、こちらからの情報発信で、必要なサービスに行き着いて頂くというところで大事なところなんです。ただ、米満委員からもご指摘があったように、生活動線というか、公民館を利用する人たちがそこに行った時に、別の所に行かなくても、すぐそこで手続きが出来るとか、周知の在り方も、例えばまちづくり交流室も、全ての人がそこにニーズがあって、それこそ、赤ちゃんを産んだばかりのお母さんが、まちづくり交流室に用事があるかということ、そうじゃないと思うんです。必要な人に、きちんと情報が届くことが大事だと思うので、周知をかけるにしても、その人に必要な情報がきちんと届くことが大事なのかなと思います。例えば、切り方にしても、ざっと並ん</p>

	<p>であって、ここではこういうことが出来ますというより、むしろ、こういうことをしたい時にはココ、というような切り方の方が良いと思います。そういう在り方が、だから公民館も、利用する人が、そこに行ったらこれも出来るということを知っていることが大事かなと思います。</p>
本田委員	<p>今、河村副会長からお話があったのですが、大賛成です。公民館が併設されている所が実は多いんです。しかも公民館は貸館の機能を持っていますから、会議そのほか集まりは結構あっているんですよ。出来ればパワーポイント辺りで5分間でも良いから、紹介、啓発の物を作って頂いて、何の会議の時にも最初の5分間はそれを流させて頂きますので、宜しくお願いします、としていけば、コンパクトにすれば5分で結構色々な情報が発信出来ると思います。そういった物を映像で、音声で、常に会議の始まり、色々な集まりの始まりに流して頂くと、そういったことも考えられたらいかかなと、これは一つの提案になるかもしれませんけど。</p>
澤田会長	<p>ありがとうございました。ただ今、様々なご意見、ご提案をいただいたところです。時間の関係がございますので、少し先に進ませて頂いてから、また皆さんのご意見をお伺いしたいと思います。</p> <p>審議事項の検討というところが、議題として次に挙げられております。前回の会議で審議事項が示されましたので、それにつきまして、委員の中で今後意見を出し合って、方向性をとりまとめていくこととなります。今回事務局の方で、審議事項を検討するためのポイントを少し整理して頂きましたので、まずそのポイントについて説明をして頂いて、その後皆さんと意見交換をさせて頂きたいと思います。</p> <p>それでは宜しくお願いします。</p>
事務局	<p><b>※上記資料4により事務局説明</b></p>
澤田会長	<p>ありがとうございました。それではこの「審議事項の検討に当たって」ということで、皆様からご意見を頂きたいと思います。</p> <p>審議事項は大きく3つに分かれています。</p> <p>カッコ1は区役所と本庁の役割分担の話です。これについては、役割分担が未だ出ていない、或いは、区役所の意見をどの様に市の施策に反映させていくか、そのシステムが無い、そういった様な課題が認識されているというところでございます。</p> <p>2番目が今度は、区役所のまちづくり機能です。住民が関わる部分になってきますが、まちづくりの取組の支援の在り方につきまして、先程から出ておりますけれども、まちづくり推進課と交流室、この関係が良く分からない、或いは、区役所の権限とか機能、その辺りが良く分からないという課題が存在する、ということで皆様のご意見をお伺いしたいと思います。</p> <p>3番目が、行政窓口の在り方ということです。こちら、手続きについて、区役所、総合出張所、出張所の役割分担の話、そして、専門知識の職員をどのように配置していくか、そういう課題が存在しているところです。</p> <p>今から、この1、2、3と少し時間を区切って、皆様から様々なご意見を頂いていきたいと思っております。まず、どのようなご意見でも結構ですけれども、便宜上1番からいかせて</p>

	<p>いただきたいと思います。区役所と本庁の責務、役割、役割分担の件について、基本的視点はここに示されていますが、課題も存在するということろで、他都市の取組もヒントにいたしまして、皆様の気付いた点、ご意見、或いはご質問等ございましたら、お願いしたいと思います。</p>
河村副会長	<p>最近福祉関連の、児童相談所の職員をされている保健師さんと話す機会がありました。すごく高い専門性が要るんだけれども、なかなか、そこに就ける職員が限られている、或いは、保健師という専門職だったら対応できることでも、そこに、それまで生活保護の専門だった職員さんがいらっしまったとしても、福祉の視点、対応の仕方が違うわけです。視点がです。そういった問題があると。そして、各区役所で保護課なんかと連携していく時にも、保護課で対応するにも限度がある、限界があると言って、職員が疲弊したり、きちんと引き継いでいくような時間も無く、スキルアップをしていく時間も無くって、すごくジレンマに陥っていると。仕事を効率化、事務処理を効率化することで、スキルアップの時間も取れるんじゃないかと思うけれども、そこにも時間を取れないみたいな話が結構あって、グルグル回っているなと思ったんです。どこを、本庁できちんと集約して、高い専門性を持って担うべきかは、結構分野によって違うかなというのは、あると思うんですね。保健とか福祉は、そういうのが突出している所だとは思いますが。その辺はやっぱり整理しないと、なかなか、一般的な形で構図は作れると思うんですけど、分野による違いはあるんだろうなとすごく感じているところです。済みません。単なる意見なんですけど。</p>
山口委員	<p>区役所と本庁の役割分担ということろで、本庁っていうのは、本当に細かなサービスということろまでは、いかなと思うんです。ですから、本当に事務的なこと、それを本庁の方で受け取って、区役所っていうのが細かなサービスということをやられるような、システム作りというのが、もう1回見直した方が良い様な気がするんです。やはり、スピードとサービス、生活の向上が無ければ、政令指定都市になったということのメリットを市民は全然感じないと思うんです。早く言えば、目に見えるものからやっていかないと、後は、内容的なものは、それに付随してくると思いますので、まずは、その役割分担をしっかりと、早めに区切りをつけてやってしまった方が良い様な気がするんですけども。そこから出発をするのはいかなものなんでしょうか？</p>
澤田会長	<p>ありがとうございます。役割分担の話につきまして、早めに整理したほうが良いという、河村副会長、山口委員からの意見でございました。皆様、この件についてほかに意見ございますでしょうか？</p>
事務局 (古庄次長)	<p>今回、審議事項検討に当たってのポイント、ご議論いただくことの趣旨のご説明を。 今、色んなご意見を頂く中で、第3回検討会の中で事務局のスケジュール案を提示させていただくと。その事務局案を考える際に、どういうものを持った方が良く、今日時点での案を一応提示させていただいているので、それに対して、ご意見を頂いた上で、今日時点に基づいて、基本的な考え方、山口委員が今言われたような、区役所と本庁の役割分担をまずきちっと整理するというところでやっていきたいとおもっていますので、ご意見をいただきたいと思っております。これが前提でございます。 そして、もう一つ。区役所との役割分担を考える際に、区役所の在り方検討会でござい</p>

	<p>ますので、最終的にはそういう在り方検討なんです、政令市と言うのが、熊本市を發展させていくための手段でございます。一つは、ここには掲載していませんが、社会情勢の変化の中で、地方自治法がこの前改正されました。その中で特に中核都市、中枢都市が県全体を引っ張っていく様な役割、重要な役割を、熊本市は政令市として担っていかなくちやいけない、その部分、市全体としてやっていかなくちやならない部分だろうと思っています。そこと、地域の住民に身近な地域自治、そういったものを支援する、いわゆる都市内分権という考え方、そのところで、本庁とか区役所という考え方を整理していく必要があるのかなと思っています。</p> <p>それと、特に区役所の機能として、いかに住民に寄り添うか、本来ならば、そういうものを全部整理した上で政令市にというのが一番理想的な姿だったんですが、合併特例法の期間中にというのが一つ命題でありましたので、政令市を急いでやって、その中で色々な課題が出てきて、改めて皆様の方をお願いして検討しているという状況でございます。それで、区役所と本庁の責務を全体的に考える際には、政令市熊本の市政運営の在り方、そういう中で、区役所、本庁の責務が出てくるのではないかと、そして区役所が、その責務に基づいて、本当に住民に寄り添った機能とか、在り方を考えていくんじゃないか。その上で、今回最初の資料で説明させて頂いた、適正な配置とか、住民サービスの窓口がどうしたら良いとか、そういう順を追ってとは思っております。</p> <p>今回は、基本的な考え方を提示するための、どういう視点に立ってとりまとめていったら良いかというのを、ご提案、ご意見を頂きたいということで、お願いしたいと思っています。以上です。</p>
澤田会長	<p>ありがとうございました。今、事務局から、基本的な視点をご提示いただいたところでございます。ただ今話している、本庁と区役所の責務、役割分担についてなんですけれども、我々住民側としては、どちらかという、政令市になった時には、区役所で何が出来ますよと、予め決まっています、まずそれで2年間走って見たところでございます。区役所の中では、こういった課題みたいなのが浮かんでくるんじゃないかと、そういう話が今課題として挙げられているところなんですけれども、ここでもう一遍、じゃあどういう風な在り方があったら良いのかという基本的な視点を、事務局案を作成するに当たって、皆様から少し、考え方のご意見をいただければという趣旨ですので、皆様から、ご意見がございましたら、是非お願いしたいと思います。</p>
越地委員	<p>今のを踏まえていきますと、このスケジュールというのが、2ページに出てくるんですが、これを1回押さえておいてもらった方が。議会との関係などですね。</p>
澤田会長	<p>それでは事務局からお願いいたします。</p>
事務局	<p><b>※上記資料4により事務局説明</b></p>
越地委員	<p>今日の位置付けが良く分かりました。私は、精神論的な話で、場違いだと思うのですが、済みません。政令市になって何が変わったか実感できないというのが、あちこちであるんです。これは、正直に今おっしゃって頂いた通り、走りながら維持させていこうと、これで良いと思っているのです。満を持してスタートすれば一番良いでしょうが、現実はそのようじゃないですから。政令市になって何が一番変わったのと実感出来る時に、市の職員が意</p>

	<p>識を変えてもらうことが一番分かり易いだろうと。例えて言えば、子供を変えたいという時には、親を変えたほうが早いと言います。その通りですよ。それと似たようなもので、会社を発展させるには経営陣が、社員の尻を叩く前に経営陣がまずしっかりしたらどうですか、という論法にもなるんです。要は、70数万の市民をどう持っていくかという時に、6千人の職員がまずどうなのか。ここに書いてあることを、ちょっと冷たい言い方をしますと、課題がいっぱい書いてあります。「本庁と区役所の基本的な役割分担が明確にされていない」、「本庁が実情を理解していない」、「区役所が業務内容を把握できていない」、これらはどうぞそちらで一つやっていただきたいなという話なんですよ。そこは精神論で、それじゃ困るんだよということになるんでしょうが、今日まではそれも許されると思いますので。この辺はハッキリ言ってどうしようもないんですよ。そっちでいっちゃやってもらえませんか。それで、今はこうだから、こういうところに行くようにしたいと、そうならないと、ここはなかなか入りづらいところです。どうぞ、「市の職員が変わらしたー」、「何でや?」、「区役所にならしたけんたろたい」、こういう雰囲気があちこちで出てくれば、これはしめたもんだと、先程町内会で5分10分説明してくれればと出たのも、実はそういうことなんです。「今までは来よらっさんかったばってん、最近市役所の職員の人総会に来らすとたいな」、「政令市になって区役所ができたけんたい」、「そうたいな、区役所ができたたいな」、という循環ですね、そういうのが大事だろうと思うのです。</p>
事務局 (古庄次長)	<p>一つだけ。区役所もおりますので。町内会とか総会には区役所から出向くように今言っております。ですから、区役所職員は、相当出向いていると思っておりますので、前よりは数段町内会とも近くなっております。今努力しているところでございます。</p>
越地委員	<p>そればかり言っているんじゃないんですが、ただ、私も幾つか町内会に出ましたけど、おられませんでした。それはそれで良いんです。今から・・・。</p>
澤田会長	<p>今の越地委員のお話、全く本質を突いていて、この、第1番の話は、どちらかと言うと、区役所と市役所の内部の関係性の話ですので、おたくがしっかりしてはいよという話でもあります。そののしっかりするという部分についてですね、どのようにしっかりするのか、どのように役割分担をするのかというのは、どちらかと言うと、政令市移行の時に、我々住民の側は、役割分担これでいきますとポンと与えられたような感じもありますので、そこを住民目線でもう1回見直してもらいたいというところはございます。区役所の方は、自分はこういう役割を与えられたと思っているかもしれませんが、住民の方は、それは別に本庁でも良いのではないのか、逆に、これは区役所がないといけないのに、何で無いのか、そういうのがもしかするとあるかもしれないですね。その辺りは見直しを是非図って頂きたいところで、皆さんからご意見をいただければ、事務局の方が案を作るすぐヒントになると思います。</p>
越地委員	<p>今おっしゃられた住民目線、当たり前の話なんだろうが、それに尽きると思います。市役所とは何ですかと言われたところで、市民の役に立つ所です、区役所は区民の役に立つ所です、これに尽きるんです。それを思って仕事をしておられるのは勿論分かります。ただ、反省するところはやっぱり出てくるでしょう。最近象徴的なのは、市立図書館と県</p>

	立図書館が同時に休みます、あれはやっぱり住民目線じゃないんです。役所目線です。役所ではどうしてもそうした方が良いでしょう。色んな予算の面とかで。ただ、使う側は・・・。あれがすごく象徴的。そういうのがここに出てくると、同じようなことになってしまう。
本田委員	<p>越地委員と同感でございます。図書館でもう一つ付け加えさせていただきます。図書の検索システムが違うんです。県と市では全く違う。教育委員会におりました時、市が導入する時に、同じように何とか出来ないか、考えた時期がありました。出来ませんでした。だから同時に検索は出来ません。やったり取ったりも出来ないということです。</p> <p>越地委員と同じ考えと申しましたのは、市役所或いは区役所で、関連している担当者、業務の、必ず居ると思うんです。お話は勿論なさっているのではないかと思います。定期的に意見交換、職員の意見交換会が催されたのは前回お聞きしたのですけれども、定期的に、同じような業務、同じような内容のことについて、意見を交換したり、こうした方がもっとうまくいくのでは、というような、そうした定例会みたいなのを開けないのかと。今は確か部長制は無くなったのですか？</p>
事務局	そうです。
本田委員	課長さん、係長さんはいらっしゃいますか？
事務局	係長制もないんです。主査です。
本田委員	変わったとお聞きしているんですけども、その本当に末端、というと失礼ですが、業務の最前線にいる職員の皆さんがお互い意見交換すると、非常に良い案が、効率的な案が生まれて来るのではないかと、私はそう思います。
米満委員	<p>今本当に良いお話が出ておりますが、今お話がありましたように、市民は役所の役割分担は分かりませんので、行けばどうにかなるだろうと、だから、大きい所に行けば難しかことは解決してやんなさるだろうと、区役所に行けば、地域密着だから、地元のこと解決してやんなさるだろう、というくらいの区分けかなと思います。大事なことは、何か分からんけど言いに来なされた人を、どのように市役所、区役所の職員さんが振り分けて、解決して下さる方法を提示して下さるかということだと思います。</p> <p>それと、区役所は、地域密着ということで、出張所とか総合出張所とかいうのは、もうちょっと、超地域密着というようなことだと思います。できれば、そこに異動されて来られて、上の方々は本庁から来られて、運営をされておられると思います。窓口にいる方は、そこに住んでいる方が、区に住んでいる方が居ていただくと、とても分かりやすいと思うので、異動の時も少しご配慮頂いたり、出張所の所長さんとか、総合出張所の所長さんとかがおいでになります。もうご年齢がお高くなっておいでになるんですから、なるべく地元の方が、地域への社会貢献も兼ねて、そういう方がトップにおいでいただくと、やっぱりお茶飲みに行って話そうかなという方が、住民の方がおられるんじゃないかなというふうに思います。</p>
澤田会長	ありがとうございます。今米満委員がおっしゃった最初の方ですね、どのような解決策を住民の方々に提示していくかというのは、住民にとっては問題が解決すれば良いのであって、それを市役所がやるのか、区役所がやるのかというのは、ある意味、住民の方にとっては正直どうでもよい話、どこがやるのかというのは、純粋に内部の話になりますので、

	そこをきちっと切り分けられれば、住民の方々にとってベストなサービスを提供する、そういった役割分担を考えていくべきかとは思われるところです。
河村副会長	今皆さんのお話を聞きながら、最初山口委員がご提示された、細かなサービスは住民に一番近い区役所で、事務処理を本庁でというような切り分け方もあるかと。私が始めに提案したのは専門性の切り分けです。今皆さんのお話を伺っていると、住民としては人に優しい行政サービスを受けたいわけです、きっと。もっと色々な要素はあると思うんですけど。ただ、行政の側からするとそれが効率的で、質を担保してあって、あと社会変化に柔軟にきちっと対応していくということが大事だと思うんです。そうしたことを踏まえた上で、じゃどういう専門性、或いはサービス、区役所は窓口として徹して、中でもトリアージをそこでやるくらいの気負いでやって、それこそ、市役所の職員は直接住民と対応するようなことは無い、住民さんを取りまとめるような方と対面するようなことはあっても、1対1で対面するようなことは無いくらいの役割分担とかいうのが、在り得るのかと思ったり、何となく、イメージするサービスと、それに付随する切り口、役割の切り口を整理して行って、何となくいけるのではないかと、始め、山口委員のお話を聞きながら、感じたところでした。
越地委員	本田さんがさっきおっしゃったのは、色々な部局同士の連携ということだったと思います。行政は縦割りだということの弊害、良く言われますね。中央の方ではその弊害を無くす為に、内閣人事局ですか、あれを創ったということです。私、それは、今もやっておられると思うんですけど、確かに、どこも縦割りが抜けません。連携という意味では、縦か横かは非常に大事だと思うんで、横へのシフトということだと思います。例えば、TPPも、全体で行き詰った時は、二国間協議に切り替えます。それと同じで、例えば、まちづくりと男女共同参画という二課の協議、いわば二国間協議です、まちづくりと男女共同参画は、私、接点は相当あると思っています。別個にやって良いものでなくて、まちづくりイコール男女共同参画、男女共同参画イコール、視点がまちづくりにどう入るか、そういう全体の会議、或いは関係のある2、3の会議、課題対処の柔軟な体制、そういうのは必要だろうと思います。
山口委員	公民館の方に戻させて頂きたいです。龍田公民館で、子供たちに茶道講師をしています。担当の先生が、小学校から派遣されている先生なんです。システムは良く分からないです。2、3年でいなくなっちゃうんですけど。その方が非常に良いコーディネートをしてくださるのです。エリア外の子供さんたちも一緒に10人、10人で茶道に来られるのですが、どういう風にして募集するのですかと言いましたら、回覧板なんです。龍田の方は回覧板が非常に行き届いているみたいで、10人なのに12、3人の方が来られて、必ず親御さんたちが送り迎えをされるんです。何かがあった時には、私でなく、その公民館が責任をとっていくと。そういうことをきちんとされている所なんです。コーディネートをされる先生がとても優秀なので、スムーズにいくんです。例えば、先生の下に、私はボランティア関係なので、そちらの方からお話をしますと、その方に付いて、中の机を出したりとか、お茶を出したりするお手伝いをしてくださる方は、ボランティアさんとか、そういうことで、その近くの方たちが入ってこられるということも、とっても大事なことだと思うん

	<p>です。特に、お母さま方、20代、30代の方が多いですので、そういう方たちに公民館の中のことを知っていただくというのは、お手伝いして下さることが一番分かりやすいんです。それと、60過ぎた、定年退職された方が、入ってこられることも、とっても大事なことなので、そういう入り方、公民館に入ってくるやり方はたくさんあると思いますので、そんなことを少し考えられて、取り込んでいくということも大事ですし、コーディネートをして下さる方も、ちょっと優秀な方を入れて下さると、ありがたいと思います。必ずコーディネートして下さる方がいらっしゃる所といらっしゃらない所では、その活動はとても違った内容になってきますので、そこのところを是非少し考えていただけたらと思います。</p>
澤田会長	<p>今、越地委員から、まちづくりと男女共同参画、山口委員から、公民館におけるまちづくり活動のような話がありました。せっかく今お話がありましたので、少し進んで、5ページのまちづくりの話に入っていかせて頂ければと思います。区役所におけるまちづくりの取り組み、体制、支援の在り方ということで、ここのところは、住民に非常に関わる部分ですけれども、課題も幾つか挙げられているようです。まちづくり推進課とまちづくり交流室の役割分担とか、或いはまちづくり交流室と公民館の組織が分かりづらいとかです。これは私も同感ですけど、こういった形で今在る組織について、今後区役所、出張所或いは公民館、まちづくり交流室、そういったまちづくりの組織について、どのようにしていくべきか、住民の方々のまちづくりをどのようにしていくべきか、どのように支援していくべきか、こちらについてまた、皆さんから少しご意見をお伺いしたいと思います。</p> <p>今の山口委員のお話、コーディネートしていただける方、優秀な方がいらっしゃって、非常に効率が上がっているというお話がございましたけれども、一方で、まちづくり交流室が良く分からないという話も良く聞きますので、皆さんから少しご意見をお伺いしたいと思います。</p>
本田委員	<p>質問を一つ宜しいですか。まちづくり懇話会はどちらがどんな風に組織なさっているのでしょうか？</p>
事務局	<p>まちづくり懇話会は、政令市移行以降に、区役所ができてから、区ごとに創りました。区の総務企画課が所管はしております。</p>
本田委員	<p>まちづくり推進課やまちづくり交流室とは、別物と言うと変ですが、そこは関与していない？</p>
事務局	<p>まちづくり懇話会ですので、当然、まちづくり推進課やまちづくり交流室が中身として絡んできます。一緒にはなさっていると思います。</p>
越地委員	<p>良ければこの場で、まちづくり交流室と公民館が分かりにくい、何で分かりにくいのかを。北区の公民館長、交流室長、勿論同じ人がやっています。北区の植木で会ったので、その話を聞こうと思ったのですが、時間が無くて。分かりにくいの前に、どう違って、どう絡んでいるのか。簡単に良かったら教えてください。</p>
事務局 (古庄次長)	<p>組織上は、まちづくり交流室は、例えば龍田まちづくり交流室は、龍田出張所の所管になります。区役所のまちづくり推進課の所管ではありません。</p> <p>公民館は、社会教育法に基づく公設公民館でございます。ここには、先程コーディネー</p>

	<p>ターをされているとおっしゃいました、多分社会教育主事さんだと思います、社会教育主事を置くということで、教育委員会から、学校の現場の先生、社会教育主事の資格を持った先生が必ずおります。公民館は、そういう社会教育施設として、教育委員会の事務を受けるといって、熊本市が代執行をしているような形になっておまして、公民館の中では、図書室と児童館とあるんですが、図書室そのものは、例えば予算で言っても、教育委員会からの予算、児童館は青少年育成課の予算、公民館全体のまちづくり交流室の予算は、私が担当している企画振興局の生涯学習推進課の予算ということで、予算も3つあります。本庁内でも分かりにくいので、市民の方も分かりにくい。</p> <p>公民館は公民館として活動が行われるでしょうし、まちづくり交流室に来られるのは、多分町内会長さんくらいかだと思います。逆に、まちづくり交流室としては、まちづくり交流室の方から、色んな町内会の総会に伺ったり、或いは相談事を受けたりという形で交流室の活動に取り組んでいると。交流室長と公民館長を兼務していますんで、逆に公民館の活動は分かりやすいんで、そっちの公民館長としての機能はしていると、まちづくり交流室としては町内会の色んな相談窓口或いは苦情とかを受けて、それを担当部局に繋ぐと、そういう役割をしている状況でございます。</p>
越地委員	<p>分かりました。いわゆる縦割りの弊害というヤツなんだろうが、そういう中でこれはどぎゃんもならんとですか？ しかも同じ人物がやっておられますよね？</p>
事務局 (古庄次長)	<p>実は我々も、浜松市とか色々な所で、公民館そのものの名称を変えて、「協働センター」という形でやられている所もあります。今度の区役所の見直しの一つのポイントとして、まちづくり支援機能、地域住民のまちづくりの機能をコーディネートする或いは支援する機能を拡充したい、そのポイントがまちづくり交流室と公民館だと思ってます。そこをうまく一体的に、まちづくり支援センターみたいな形で運用出来ないかなと、公民館の講座とか、社会教育の機能は残しつつ、来た方がちゃんとまちづくりに展開できるような形で、この検討会の中でそこも見直して、提案して進めていきたいと考えている感じです。</p>
越地委員	<p>そこも、是非。住民目線と職員目線の違いのようなことを言いましたが、その辺が一番分かりやすい変化になってきますよね。今名称変更が出たので、さっきの内容に絡むのですが、出張所とか総合出張所とかいう名前も、変えたらどうかと。出張所と言われると、こまかつばココに置いとらずと、何かうら寂しい感じがするんです。やることは同じなんですけど。そこも、大変かもしれませんが。よか名前ができれば。政令市、ほかも余り無いようです。</p>
事務局	<p>出張所というのは、地方自治法で名前がついています。そこから持ってきているところがございます。おっしゃるように、行政サービスの拠点という意味では出張所なんだろうが、まちづくりの拠点という捉え方からすると、今の出張所という名前が適当なのかどうかというところはあります。</p>
越地委員	<p>例えば、東区何とかセンターとか、まちづくりの部分だけでなく、全体をです。出張所とか総合とか、そういうものを抜いてしまって。そうすると身近にはなると思っています。</p>
澤田会長	<p>今お話がありました、法律、地方自治法上そういう名称で、そういう名称にしたということで、政令市移行のバタバタの中で、そういう名称をとりあえず置いた部分もあると思</p>

	<p>います。名称は、色んな名称が考えられると思います。市民、区民にとって、より分かりやすい名称の方が、確かに良いかと思います。何とか施設というのを行政は幾つも造りますが、法律上は公の施設という呼び方で、そういう呼び方は誰もしないわけであって、どういう呼び方をするかは、こういう機能を果たしている何とかセンターとか、それはあって良いと思います。今の、まちづくり交流室と公民館というの、公民館というのは、皆さん、何となくイメージが湧くんです。まちづくり交流室というと、どのような人が、誰が行って良いのかもよく分からない。そういう部分もやはりあるかと思っています。</p>
河村副会長	<p>先程越地委員からもありましたように、区役所は横串で取り組むことが大事だと思えます。行政としては、分野があって、分野別に対応するというのがあると思えます。前回の会議でも言いました通り、市民にとって、これは教育分野の問題、これは福祉の問題と、切り分けられてないので、まちづくりは、色んな人が色んな視点で関わっていくからこそ、良い解決策が出てくるかと思うので、区役所のまちづくりに向かう姿勢としては、他課連携というか、そこを大原則にすべきだろうと思っています。</p> <p>西区の健康まちづくりなどにも関わっていますが、西区がうまくいっているのは、色んな課が関わるように、区長もトップダウンで言われるし、だからこそ、巻き込みが出来てきているので、そういったところが大事だと感じています。</p> <p>山口委員から最初にお話があったように、コーディネーター機能ですね、巻き込んでいく、人材を拾い上げていく、人材を繋ぐのは、これからすごく大事な機能だと思います。まちづくりは、今、限られた人しか関わらない分野になっていると思います。しかしそれを、何かやりたいけど、何をやって良いか分からないという人たちを、拾い上げる機能があると、ますます活発になると思うので、そういう役割が期待できると良いと感じます。</p>
本田委員	<p>西区のまちづくり懇話会が大変うまくいっていると感じております。様々な行事がありまして、参加者も大変多いと聞いております。企画がうまくいっているのではないかと感じております。ただ、まだ、町内等への実態把握が足りないのではないかと感じています。</p> <p>と申しますのは、一例を挙げますと、ずっと昔からどんどやが小学校区の町内ごとに行われておりました。私の近くの町内でも、井芹川沿いに、どんどやの火が10くらい上がるという時代がございました。今、井芹川沿いでやっているのは、私の町内と、もう一つくらいに減ってきました。止めてしまった町内の方たちは、したくないのか、ということではなくて、する人数、或いは竹を伐り出して来る人数がいないと、本当はやりたいんだけどもと、それから子供たちもいなくなってしまうと、というような話を聞きました。伝統的な行事を遺すのも、まちづくりの大きな視点ではないかということと、若い人たちが色々な行事に参加をしなくなってきた、私の町内では、役員で話し合いをしまして、ナイトハイクを今年は計画しております。桜祭りも数年前から始めたんですが、その中に子供たちを取り入れていこうと、肝試しのあまり怖いのをすると逆に来ないかなということで、楽しい形で、やっていこうかと今企画を進めております。</p> <p>そういったことをやっている町内があるという、そういった実態把握をしっかりしていただきたい。その中から、まちづくりのヒントが色々な形で見えてくると思えます。独特な行事、ユニークな行事をやっている町内がたくさんあるんじゃないかと。しかもそれが、</p>

	<p>段々失われてきている、それをすくい上げと言いますか、まちづくりの中で何とかできないかということも一つの視点ではないかと思っています。</p>
越地委員	<p>例えば、こういうまちづくり活動をやりたい、今おっしゃったように独自性のある。お金が伴います。これをどう補助するか、地域づくりコミュニティ支援事業というのが、区であります。以前は、全体であったのです。私はその時から一部関わっているのですが、審査するわけです。こういうのをやりたいからお金が50万かかる、半額25万助成して欲しいと。区に分かれたから、去年から区ごとにやっているわけです。</p> <p>一つは、前回も言いました通り、予算配分が以前は一律100万でしたが、今回は200万という所も出てきたようです。或いは予算のメリハリはつけて良いんじゃないか、2千万という大枠は仕方ないとしても、その中のメリハリのつけ方は、区のまちづくりに対する個性の出し方の一つとしてです。</p> <p>もう一つは、中身ですが、どんなものが挙がってくるかと申しますと、実は、そんな夢のある話が挙がってこないのです。地域の公民館の倉庫が古くなったから買い替えたい、公園に草がたくさん生えていて、草刈機を1台あるのを2台にしたい、こういうヤツぱっかり来る。中に過去、地域の昔話を復活させるためにカルタを作りたいとか、正にそういうのが地域コミュニティ支援事業の本来の姿ですね。残念ながら今は備品供給の場となっております。でもそれ以外に何か、予算を組んであるので、出ているのですが、申請した者勝ちといった感じになっております。私の校区も今度倉庫を申請しますけど。私は審査員の立場ですから、そこはクールに考えますけど。その辺は各区大体全部同じです。是非、自分でそれぞれやって良いのですが、夢のあるような、地域特性に根ざしたまちづくりのプランが出るような、コミュニティ支援事業にしていこうという統一以外に無い。これは5区でそれぞれ持って、1年ではなかなかそうはいかないかもしれませんが、そうでないと、備品調達の間では寂しい、これは成り行きは宝くじの支援からスタートしているから、分かるんです。昔がそうでしたから。でも、まちづくりという時には寂しい。是非、担当課同士で話し合ってもらえれば。</p> <p>もっと遡って言えば、以前は、この国際交流会館で、プレゼン大会をしておりました。そして30万くらい出ていました。それが一律会議になった。今は区の会議になった。昔のプレゼン大会が良いというわけでないのですが、色々あって良いと思います。</p> <p>ちょっと長くなって済みません。以前、まちづくり委員会というのを全校区に創ろうとなったので、相当気張りました。良いところまでいったのですが、その時方向転換で、自治協を各校区に創ろうということになりました。まちづくり委員会の話は消えました。残っているところもあります。それはそれで良いのです。ただし、委員会を創ろうという話、8割程度まで進んだと思います。その時は、まちづくり共和国大使会議と名前を付けて、10回やりました。各校区のまちづくり担当者を集めて、予算獲得の方法、広報の在り方、人をどうやって集めるか、それぞれ密接なテーマを、1回1回変えて、10回程やった。物凄い熱気がありました。私は、コーディネーターの役を10回やったから覚えているのです。あれも制度が変わったものだから、ポシャったのです。だから、そういうヤツも欲しい。当事者が集まるから熱気が溢れるのです。まちづくり委員会の呼称を全部に増やそ</p>

	<p>うというというのは終わりました。それはそれで良いです。でも新しく区になって何かをやるとういう時に、各区の、各校区の、或いは各町内のまちづくりの担当の方を集めた、今度はちょっと特化した協会、今度はそういうものでお互いのモチベーションを高めていくということもあって良い。</p>
山口委員	<p>越地委員のそれ、大賛成です。前回も出たと思いますが、各区の企画が似通っているの、寂しいと思っていました。それをどういう風にして打開したらよいかというと、やはり、市の中心部で、大きなビジョンがここに書いてありますけれども、こういうことをビジョンとして出しておいて、5区で考えてくださいと、それぞれに持っていくという、そしてそれを、競わせると言うとおかしいですが、おっしゃったような、少し期間を長くしてでも良いので、盛り上がりが必要じゃないかと思えます。その為に出す支援の予算は惜しくないと思えます。そういう使い方をして欲しいと思うのですが、支援は、色々ありますが、お金の支援も大事です。お金が無ければ何も出来ないの、お金の使いみちを実のあるものにしていくためには、盛り上がりが必要だと、お話を聞いてそう思いました。市でどういうビジョンを出すかは、ちょっと、折角ですから、熊本の歴史とか環境とかを踏まえたような、そういうものに関わるものを是非そこに入れて、そしてその5区で考える地域の特性に活かしていける何か方向性、方向性がないと、漠然としてしまって、色々なものがバラバラになってしまうような気がします。そういうところを少し考えて頂く様な方向に持っていくことが大事なんじゃないかと思いました。</p>
河村副会長	<p>今のと関係してきますが、西区の健康まちづくりがうまくいっている一つの理由です。毎年報告会をするんです。各校区でどんな取り組みをしているか、報告会をすると互いに刺激し合って、今まで動いていなかったところが動き出して、昨年度は南区も始めて、そこでまた刺激されて始まったというのがあります。</p> <p>コミュニティ助成金にしても、こんな取組をしましたというのを紹介し合うことです。西区で、色んなまちづくり活動を共有する場が必要だという話もあるので、区ごとでも、それぞれの事業に応じてでも良いし、どんなまちづくりをしているかを互いに知り合うことが、アイデアを得たり、刺激になると思うので、そんな動きが増えていくと良いと思えます。</p>
澤田会長	<p>ありがとうございました。今、まちづくりの項目について、皆さんから色々意見をいただきました。まちづくりの組織が入り乱れて良く分からないというところがあるので、少しその組織、出張所、公民館等の在り方、名称を少し検討して頂きたいという話、それと、まちづくりのすくい上げ、夢のあるまちづくりという話もありましたので、それぞれ各区のビジョンに基づいて、何とかかんとか事業募集みたいな、夢のあるやり方というのでも構わないと思えますので、まちづくりをどんどん各区内で盛り上げていく、そういうところにある程度組織を検討した上で、まちづくりを盛り上げていけるようなそういう組織作りをご検討頂きたいと思えます。</p> <p>時間が余り無いのですが、最後3番目の区役所における行政窓口の在り方というところを、少し皆様からご意見を頂きたいと思えます。専門知識の話とか、出張所の機能整理など、今までご意見を頂いたところも少しございますが、それ以外にも色々、この部分につ</p>

	<p>いてはという意見があると思いますので、ここにつきましても、事務局案を作成する土台となるように、ご意見を頂ければと思います。</p>
米満委員	<p>これはなかなか難しい問題で、市民の方たちが何をその窓口に求めているのかというのが、と思いました。私は、色んな人が来た時に、多彩な対応をして頂いて、解決へ導いて頂くということが、まずもって一番大事だと思います。このように男女共同参画と言いますか、女性も仕事をしている時代になりまして、職場から離れて役所に色んな資料を取りに行ったりとか、とって行きにくいし、昼休みに行くのもとても難しいのです。</p> <p>なかなか出来ないのかもしれませんが、毎日遅くならなくて良いし、区役所の2つに1つくらいは夜の8時まで週に1回開いているとか、それを連携を取りながら、皆がなさらなくて良いので、幾つか開いているということ、時々テレビのテロップか何かで流して頂くとか、何かそのように、利便性のあることは早急に役に立つというようなことがあると、助かると思います。認識不足で、本庁、総合出張所、出張所、組織が縦に、命令系統がそのようになっているのかと思っていたところが若干ありますが、ここでのお話を伺っていると、そうでは無い、というようなことも分かったので、それはそれで嬉しいですけど、区役所で伺っても解決がどこまで出来るのだろうか、というようなこともちょっと思ったり。一番気になるのは、時間と曜日を延長していただけるかしら？ それは、今はプライバシーがありますから、コンビニが良いのか、デパートの一角が良いのか、デパートの一角は、全国で色々なさっていましたが、余り活用されているところは無い様な気がいたします。本当はどこが良いのかと、それはやはり、出張所とか、市関係施設で、やられた方が良いのではないかというふうに、機械ですることは、機械なので余り気にしないでなさったらどうでしょうか？</p>
越地委員	<p>今おっしゃった観点で2つ補足をさせていただきます。</p> <p>行った時に、良く分からない時に紹介してくれる、案内してくれる人、この資料で言えばフロアマネジャー、広島で既にあったと思うのですが、これもちょっと格好良く言えば、コンシェルジュですね。区役所或いはセンターにコンシェルジュというイメージだと思います。欲しいですね。本庁舎は総合受付に2人いらっしゃいます。ほかの所へ行ったとき、これはどこに行けばよいか、聞きたいのですが、忙しくしているので、聞けないのです。</p>
米満委員	<p>南区役所は入って右にあります。</p>
事務局	<p>総合案内は各区役所にあります。</p>
越地委員	<p>区役所にはあるんですね。そこら辺の意識をもっと高めてもらうために、フロアマネジャー或いはコンシェルジュをということ。</p> <p>それから、アンケート調査で今日一番インパクトがあったのは、区役所、窓口に行くのは年に何遍ですか、今日は一番参考になりました。要は、2人に1人は、1、2年に1回、私も実はそうです。ということは余り行かないんです。だから、数的に問題は無いと思っています。中身だろうとなった時、年に1、2回行こうという時に、今日は仕事が遅い時、夜とか土曜閉庁、出張所とかそういう所で、要は、多くの方はそんなにしょっちゅう行くわけじゃない、じゃ、行きたいと思ったときに対応できる、となると、時間の延長、或いは土曜の開庁、これをやるということだけでも相当変わってくると思います。</p>

	<p>後はそれにプラス、コンビニが良いのかどうか。その辺は、前回、後発の強みを出したらと言いました。先進地でやっているところもありますので、良いですよということであればやって良いでしょうし、実は課題も多いですということであれば、真似する必要は無いです。行った時にいつでも対応できるというのがあれば、今の配置網で十分賄えるんだと、勤務体制も、失礼ながら、その気になれば出来ると思っておりますが、職員じゃないから勝手に言えるのだろうと言われたらそれまでですが、最初から言っている市民目線に切り替えれば、出来ると思っております。</p>
本田委員	<p>資料1-9です。指定都市における窓口サービスの状況で一番気になるのは、同規模の岡山市だと思えます。証明書が取得できる窓口が熊本市の2倍ということで、出来ないことはないのではとの思いを持っています。予算規模も岡山市と殆ど変わりないと思っておりますが、特徴的なのは、郵便局と行政サービスコーナーですか、それで36箇所あるというデータが出ています。出来るなら熊本市でもそうしていただきたいと思えます。</p> <p>また、意識関係、危機関係も、私もインターネットで物を取り寄せたら、連れ合いが、玄関の中に人が入るのは嫌だと申しますので、コンビニ受け取りで出来るものを選ぶようにしています。支払いも全部コンビニです。時代はそれくらい進んでいますので、機械導入は早ければ早いほど良いのではないかと。マイナンバーが導入されればそうなるとの話も前から聞いております。ある程度の反対はあるかもしれませんが、大昔、銀行で機械引き出しになった時にも、色んな意見が出たのを記憶しています。今は普通に引き出され、送金されているわけですので、是非実現を急いで頂ければと思います。</p>
澤田会長	<p>ありがとうございます。今いろいろお話頂きました。越地委員からお話頂きました、殆どの人は年に1回くらいしか行かない、使用回数が非常に少ない、データを見ますと、通常の証明書の発行とかが殆ど、サービスの割合を占めている、少し難しい相談になると、そのまま区役所に行ってしまうという現状が今存在するわけです。そのところは、少し見直すべきところ、市民サービスをどれだけ高めていくかというのが、やはり選択と集中というのが、必要になってくると思っておりますので、市の方でも考えていただきたいと思えます。</p> <p>時間がございませんので、そのほか、皆さんから特にご意見ございますでしょうか？</p>
	(意見等無し)
澤田会長	<p>意見が無ければ本日の議事を終了とさせていただきます。委員の皆さま、こういった資料が欲しいとか、準備して頂きたいというのがございましたら、事務局へお申し付け頂ければと思います。最後に事務局から連絡事項をお願いします。</p>
事務局	<b>第3回検討会開催予定日時、場所について事務局より連絡。</b>
澤田会長	長時間円滑な議事進行にご協力いただき、ありがとうございました。お疲れさまでした。