

## 審議事項の検討に当たって

### 1. 審議事項

#### 【政令指定都市移行時に本市が目指した区役所の姿】

政令市ビジョン「九州ど真ん中！ 日本一暮らしやすい政令市 くまもと」

○重点戦略：だれもが安心して暮らせる 政令指定都市としての誇りと挑戦

区役所を生かした行政をさらに身近に感じることができる環境の実現への挑戦

区役所を中心とした市民生活に身近なサービスの提供や、各区がお互いに切磋琢磨しながら、自らの地域の個性や特性を生かしたまちづくりを推進できる仕組みをつくるなど、行政サービスや市政をさらに身近に感じることができる環境の実現に向けて挑戦します。

#### 【政令指定都市移行後、2年が経過する中での課題】

区役所と本庁の関係性や、区役所の機能・権限に対する要望、区役所や出張所の利用状況の変化など



今後さらに、区役所や出張所の窓口が市民に利用しやすく、また、まちづくり拠点として機能していくように、行財政運営の効率化や最適化にも配慮しながら、区役所等の在り方を明確にし、機能再編を図る。

#### ◎検討会における審議事項

- (1) 区役所・本庁の責務、役割、区役所と本庁の役割分担、連携
- (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
- (3) 区役所等における行政窓口の在り方

## 2. スケジュール

- 第1回検討会（H26.5.15）  
諮問、審議事項・スケジュール確認及び区役所等の現状説明など
  
- 第2回検討会（H26.6.19）  
審議事項についての内容検討
  
- 第3回検討会（H26.8.8）  
区役所等の在り方の基本的な考え方（案）の提示、内容検討
  
- 第4回検討会（H26.8 下旬）  
区役所等の在り方の基本的な考え方まとめ
  
- 市民向けワークショップ（H26.10 上旬～中旬）  
区役所等での「区役所等の在り方の基本的な考え方」に基づくワークショップ開催
  
- 第5回検討会（H26.10 下旬）  
ワークショップでの市民意見をもとに基本方針（案）の内容検討
  
- 第6回検討会（H26.11 中旬）  
基本方針（案）内容検討、答申

### 3 審議事項検討に当たってのポイント

\*前回の審議会意見等を踏まえ、今後の審議に当たって、課題や他都市の取組、基本視点をまとめた。

目的 政令指定都市移行に伴う区制度のメリットを最大限活用し、全ての市民が「政令指定都市実現効果」を実感できるようにする

#### (1) 区役所・本庁の責務、役割、区役所と本庁の役割分担、連携

##### 【基本視点】

- ①高度情報化の進展、少子・高齢化など、社会情勢の変化や多様化する市民（区民）ニーズへの対応
- ②全市一丸となった取り組みを進めるべき施策・事業と、身近な地域における日常の住民生活を豊かにする施策・事業との区別
- ③限られた人材、財源の中で、効率的で質の高い行政サービスの提供
- ④地域課題や区民ニーズを把握し、それを市政に反映させるための組織体制と仕組の構築
- ⑤市役所全体の機能強化を図るため、区役所と本庁の適切な役割分担
- ⑥区役所職員の意識改革やスキルアップを図り、区民に寄り添った施策、事業の展開

##### 【課題】

- ①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。
- ②本庁が現場の実情を理解しておらず、課題等への対処に意識のズレがある。
- ③本庁と区役所が互いの業務内容を把握できていない。
- ④地域住民と接する現場である区役所の意見を市の政策に反映させるシステムがない。
- ⑤行政情報の市民への周知や地域の実情把握のための取り組みが不十分である。

##### 【他都市の取組】

- ①統一性や専門性の高い業務の本庁への集約化（広島市）
- ②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本庁の事務に配分（さいたま市）
- ③市民の窓口サービスと、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区役所の事務に配分（さいたま市）
- ④本庁が主体となる事業について、区役所から本庁に事業実施を提案する場の設置（広島市）
- ⑤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（本庁の事業実施に当たり、各区と密接に関わる事業については、事前に本庁が関係区と協議を行なう仕組を構築、

事業実施後は、本庁から事業の進捗状況を適時、区役所に情報提供する仕組みを構築）（広島市）

⑥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（区民との対話の機会などを通じて得た様々な意見、要望を区役所が整理分析し、行政区発の政策・施策の提案や本庁への予算措置要請等を行なう仕組みの構築）（京都市）

⑦多様な手段による「区民の声」の把握と定期的な分析（京都市）

## (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

### 【基本視点】

- ①住民に最も身近な区役所等を中心とした、区民意識や住民意見の把握及び行政情報の提供
- ②各区の地域特性、区民ニーズを的確に反映した施策、事業の充実
- ③区役所で把握した区民ニーズを反映するため、区役所の機能や区長等の権限、本庁と区役所の連携強化の仕組みづくり
- ④住民自治によるまちづくり活動の推進及び区役所における支援体制
- ⑤幅広い地域活動団体への支援や連携協働体制

### 【課題】

- ①まちづくり推進課とまちづくり交流室の役割分担、連携がうまくできていない。
- ②区役所職員がすぐに現場に出られるような体制作りが必要。
- ③まちづくり交流室と公民館の組織が分かりにくい。
- ④生涯学習と地域のまちづくりを連動させる取り組みが不十分。
- ⑤自主自立のまちづくりを進める上での、地域住民の意識向上が必要（行政頼りの面がある）。
- ⑥地域のまちづくり支援のための、区役所の権限や機能が不十分。

### 【他都市の取組】

- ①地域の自主的活動の支援制度の充実（京都市）
- ②市民活動のための拠点の確保及び積極的な市政情報の提供（浜松市）
- ③まちづくり支援スタッフの配置（京都市）
- ④対話を通じた地域のまちづくり推進の仕組（京都市）
- ⑤市民活動に対する支援の充実（まちづくり支援センターの事業や体制の充実）（広島市）

### (3) 区役所等における行政窓口の在り方

#### 【基本視点】

- ①基礎的行政サービスについては、市民に対して利便性の高い、公平、公正なサービスの提供
- ②行政内部の事務については、職員の行政能力の向上や区役所全体の組織力の強化
- ③全ての市民にとって、利用しやすく、分かりやすい区役所窓口の環境改善
- ④ICT等を積極的に活用した、各種証明書交付や相談受付などサービス提供体制の充実
- ⑤平成27年に導入されるマイナンバー制度の活用

#### 【課題】

- ①区役所、総合出張所、出張所のできる手続きの違いが複雑でわかりにくい。
- ②専門知識が必須である相談窓口などの分散化したことで、各窓口専門知識を持った職員の配置が不十分となり、窓口での対応に格差が生じている面がある。
- ③各区統一のQA集・マニュアルが作成されていない部署がある。

#### 【他都市の取組】

- ①出張所の機能の整理・見直し  
届出受付窓口を区役所に集約⇒証明書発行のみに、地域振興・市民活動支援機能を充実（川崎市）  
コンビニでの証明書の交付などの動向を踏まえ、取扱業務内容の見直しや適正配置（さいたま市）
- ②土日の区役所開庁、自動交付機の設置、コンビニ交付システムの導入（浜松市・さいたま市・広島市）
- ③印鑑登録証を市民カードへの切り替え促進（川崎市）
- ④区役所業務の民間委託化（さいたま市）
- ⑤フロアマネージャーを設置するなど、来庁舎への案内サービスの充実（広島市）