

## 今後の取り組み(具体的事項の概要)

### 1 本庁と区役所の役割分担の見直し

#### ①区役所及び出張所等のサービス実態の検証・統一

区民、健康・福祉分野での区役所等でのサービス提供の実態を把握し検証するとともに、全ての区役所等でのサービス水準を統一するためのマニュアルを作成・改定する。  
マニュアル作成後は、担当者に対する研修を行うとともに、適宜見直ししながら水準の確保に努める。

#### ②本庁主務課及び区役所関係課の事務分担の検証・事務分掌の見直し(事務の拠点集約化など)

区役所のあり方に関する基本的考え方に基づき、改めて、本庁主務課と区役所の事務分担を検証し、見直しを行い、これに基づき、事務分掌等の改定を実施する。

#### ③区役所予算計上・編成等のあり方検証・見直し

②で実施した区役所等の事務分担に基づき、区役所等の運営、サービス提供、まちづくり支援等に関する予算計上のあり方について検証し、効率的でしかも区役所等の機能が最大限発揮されるような予算計上や編成のあり方について検証を行い、新たな制度化を図る。

#### ④区役所が把握した地域のニーズや課題等を適切に市政に反映するための仕組みづくり

区民と市役所のつなぎ役である区役所に集まった情報(地域のニーズや課題等)を基に、区役所が現場の視点から解決策を検討し、本庁における市としての事業化、予算化を提案する仕組み【地域ニーズ反映システム(仮称)】を創設する。

#### ⑤農業振興・土木分野の役割分担の検証・再編

農業振興、土木分野にかかる各種事務事業について、熊本市全体としての施策展開を基本としつつ地域の特性に応じた施策展開を図るため、改めて本庁と区役所との役割分担を明確にするとともに、組織体制の再編に取り組む。

### 2 区役所等の体制整備

#### ①区役所総務企画課とまちづくり推進課の事務分掌の見直し

区役所におけるまちづくり体制の強化を図るため、総務企画課が担っている区の施策立案・広報などの区の企画部門をまちづくり推進課に移し、まちづくり実施部門と一体化させる。

#### ②サービスの実態等を反映した総合出張所、出張所の再編

市民サービス提供の効率化、限られた行政資源の再配置を図る観点から、サービス利用の実態や区役所等の配置バランスなどを考慮し、総合出張所、出張所を整理統合し、再編する。  
市民サービスの効率化と公平性の確保の観点から、総合出張所と出張所のできる手続きの格差の解消や、利用実績の高い届出、証明書交付への集約についての検討を行う。

#### ③まちづくり交流室と公民館のまちづくり支援の強化と組織体制の見直し

区役所等におけるまちづくり支援機能について、現在のまちづくり交流室を中心に強化していくため、出張所等の再編を見据えながら併設されている公民館と一体的な体制強化を図る。

### 3 市民が利用しやすい区役所づくり

#### ①サイン、案内等わかりやすく利用しやすい区役所づくり

区役所等の関係職員の資質向上を図るとともに、案内、サイン等、利用者に気軽にわかりやすく、親しみやすい区役所、出張所等づくりを進める。

#### ②利用者サービスの向上

開庁時間の延長や、サービス体制の拡充など、利用者のニーズを踏まえたサービス向上に取り組む。

#### ③ICTを活用したサービスの向上

インターネットを活用した各種届出等の事前申請、各種サービス提供について検討し、計画を定め順次実施する。  
映像による相談システム等、ICTを活用した、各種サービス提供について検討し、計画を定め順次実施する。