

# 区役所等の在り方に関する基本方針

平成27年3月

熊 本 市

## はじめに

本市は、平成 24 年 4 月 1 日に政令指定都市に移行し、市域を 5 つの行政区に区分し、それぞれの区に区役所を設置しました。

区役所の設置にあたっては、地域における行政サービスの拠点と位置づけ、法令に基づき区の事務とされている戸籍、住民基本台帳事務をはじめ、保険、年金、福祉など住民に身近な業務、さらには区民との協働によるまちづくり推進、土木相談、農業などの業務も取り扱ういわゆる「大区役所」としてスタートしました。

また、5 つの区役所に加え、区役所の窓口サービスを補完する 9 総合出張所、5 出張所、1 分室、1 サービスコーナーを設置し、より身近なところでサービスが提供できるような体制も整えたところです。

区役所設置後約 3 年が経過し、区役所運営に関する様々な課題が見えてきており、また、本市の厳しい財政状況を踏まえた効率的・効果的な行政運営を図る必要がある中、地域において住民自らの創意工夫による自主自立のまちづくりを進めていくためには、住民に最も身近な行政機関である区役所の機能や役割を改めて整理する必要があります。

このような課題を解決していくため、本市では、市民 1 万人を対象としたアンケート調査や区役所等の利用実態調査を実施するとともに、外部有識者による「区役所等の在り方に関する検討会」を設置するなど、今後本市が目指す区役所等の在るべき姿、方向性、それに向けた基本的な考え方について検討を重ねてきました。

検討会においては、平成 26 年 8 月に「今後の区役所等の在り方に関する基本的考え方【中間報告】」をまとめ、この中間報告をもとに同年 10 月に開催した市民参加型のワークショップでの多くの市民の方からいただいた意見を踏まえるなど、多方面から熱心に審議・検討を重ねられました。約半年間の検討会での審議を経て、同年 12 月 10 日に「熊本市の区役所等の在り方について」の答申を受けたところです。

本市では、この答申の内容を踏まえ、本庁と区役所の役割分担や連携体制のあり方、出張所等の再編を含めたサービス提供体制の見直し、さらには、まちづくり支援機能の充実にに向けた具体策などについての基本的な考え方をまとめた「区役所等の在り方に関する基本方針」を策定しました。

今後は、この基本方針に基づく具体的な実施プログラムの検討を全庁的に進めていく予定です。

# 今後の区役所等の在り方に関する基本的考え方

～日本一暮らしやすい政令指定都市熊本を実現するために～

## コンテンツ

I	時代の潮流と政令指定都市熊本の新たな市政運営	
1	本市を取り巻く時代潮流	1
2	政令指定都市熊本のまちづくり	2
3	更なる行財政改革と都市内分権の推進	3
II	区役所等の現状と課題	
1	現状	4
2	課題	8
III	新たな区役所づくりに向けた基本的考え方	
1	本庁と区役所の役割、機能分担と連携	9
2	新たな区役所づくりに向けた見直しの方向性	10
	区のみちづくり推進体制イメージ	14
IV	今後の取り組み	
1	本庁と区役所の役割分担の見直し	16
2	市民が利用しやすい区役所づくり	16
3	区役所等の体制整備	16

# I 時代の潮流と政令指定都市熊本の新たな市政運営

## 1 本市を取り巻く時代の潮流

### (1) 少子高齢化、人口減少の進展

今、わが国では、少子高齢化が急速に進み、本格的な人口減少社会の到来を迎えています。本市においても、将来人口推計(注1)では、平成 52 年(2040 年)には 66 万人程度になるとされており、今後、急速に人口が減少していくことが予想されます。また、高齢化率も、平成 25 年 10 月時点で 22.6%と、年々増加しており、いずれ早い段階で 25%を超え超高齢社会が大きく進展し、平成 52 年(2040 年)には 33%を超え 3 人に一人となり、高齢者人口も現在の 16 万人から 22 万人を突破することになります。また、本市の合計特殊出生率(注2)は、平成 25 年度で 1.50 となっており、全国平均の 1.43 を超えているものの、低い水準にとどまっています。このような少子高齢化や人口減少は、社会保障の制度疲労や都市活力の低下、地域コミュニティの崩壊・機能の破綻などを招くこととなります。

### (2) 社会インフラの老朽化と都市経営コストの増加

昭和 40、50 年代の高度成長期に整備した橋梁、道路、公共施設などの社会資本の多くが耐用年数を迎え、いかに機能を維持しながら財政出動を最小限に抑え、効率的に更新していくかが全国の自治体の共通課題となっています。本市においても、同様の状況にあり、長寿命化計画を策定し、効率的な維持管理や計画的な更新に努めているところです。また、本市の場合、人口密度は同規模の他都市に比べ、比較的高い水準を維持し、コンパクトな都市構造となっているものの、郊外部への市街地の拡大が進む一方で、高齢者の単身世帯や空き家の増加などの現象も見られるようになってきています。このような状況を放置した場合、社会インフラの維持や都市経営コストの増加、税収の減少による市の財政への圧迫などから、都市活力が衰退する可能性も出てきます。

### (3) 国・地方の財政状況の悪化

国、地方の財政状況は極めて厳しい状況にある一方、本市においては、平成 12 年度以降の投資的経費抑制の効果により、平成 30 年度までの中期的な財政見通しでは、公債費の比率は減少する傾向にあります。しかしながら、今後、政令指定都市移行に伴う都市基盤の整備等により財政事情が高まることから、将来的な負担の上昇を抑制するために、税収の確保や効率的な財政運営に努める必要があります。

### (4) 地方自治の新しい波への対応

平成 26 年 5 月、国においては、地方公共団体の組織及び運営の合理化を図るため、地方自治法の改正が行われ、都市内分権による住民自治の強化を目的とした指定都市における総合区の創設や、人口減少・少子高齢社会にあっても、経済を持続可能なものとし、安心して暮らしを営んでいけるようにするための連携中枢都市圏の概念がまとめられました。

## 2 政令指定都市熊本のまちづくり

### (1) 誰もが憧れる上質な生活都市くまもとの実現

多種多様な市民の思いや願いを実現していくような市政運営を行っていくためには、市役所の徹底的な意識改革や機能強化を行い、直接市民と向き合い、地域の声を拾い上げ、市政に反映させていくとともに、地域が有する個性や特性に応じた地域活性化を進めるため、国の構造を地方から抜本的に変えていかなければなりません。この地域主義の理念のもと、「聞く姿勢・話す姿勢・動かす市政」を心がけて、一人でも多くの市民との対話を大切にしながら、「誰もが憧れる上質な生活都市くまもと」の実現に向けて取り組みます。

### (2) 都市圏あるいは県域全体を牽引する連携中枢都市圏

「熊本都市圏」(注3)は、熊本市を中心に社会・経済的な繋がりを持った地域で構成され、熊本県域を牽引する役割を担いつつ九州中央の拠点地域として更なる成長を果たしていくために、平成19年に策定した「熊本都市圏ビジョン」に基づく広域連携事業に取り組んでいます。

国、地方の厳しい財政状況及び人口減少社会の中、更なる地方の自立を促すための方策として、今回の自治法改正により連携中枢都市を中心とした広域行政へと転換が図られました。

熊本都市圏の連携中枢都市であるとともに、政令指定都市である本市には、構成市町村の相互の補完・連携による一体的な発展を図るために、連携のリーダーとして、これまで以上に積極的な役割を果たすことが求められています。加えて、圏域内人口も約107万人を有する熊本都市圏は、熊本県域全体のけん引役としての役割も果たしていかなければなりません。

時代の潮流	想定される主な課題	まちづくりの方向
○人口減少・少子高齢化	○社会保障の制度疲労、都市活力の低下、地域コミュニティの崩壊と機能の破綻	○地域力の再生 ○自主自立の地域づくり ○少子高齢化対策
○社会インフラの老朽化	○維持管理コストの増大、安全性の低下、将来世代への負担増	○交流人口の増大 ○定住人口促進 ○公共交通の充実などによる多核連携都市の実現
○国・地方の財政状況の悪化と地方自治の新しい波	○都市間から都市圏間の競争激化、連携中枢都市圏の中での新たな役割	○都市圏行政の推進 ○連携中枢都市の役割推進

注1) 国勢調査結果(平成22年10月1日現在人口)を基準に、出生や死亡などのデータをもとに推計したもの。出典:国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」(平成25年3月推計)

注2) 一人の女性が一生に産む子供の平均数。出典:厚生労働省「平成25年人口動態統計(確定数)」

注3) 近隣市町村から熊本市への通勤・通学率が概ね15%である近隣市町村で構成されるもの(熊本市、宇城市、宇土市、合志市、大津町、嘉島町、菊陽町、玉東町、甲佐町、益城町、美里町、御船町、山都町、西原村の4市、9町、1村)

### 3 更なる行財政改革と都市内分権の推進

このような地方財政の悪化や人口減少社会の到来、社会インフラの維持管理を見据えながら、新しい熊本づくりを、限られた行政資源（人員・財源等）の中で実現していくためには、行政運営のさらなる効率化、最適化を図り、将来にわたり持続可能な行政サービスを提供できる市政運営体制を構築する必要があります。

特に、政令指定都市に移行した本市においては、政令指定都市で得られた権限・財源を活用し、より自立した都市経営を行うために、政策立案・法制実務等の機能強化に向け、職員一人ひとりの資質向上を図るとともに、迅速かつ適切な意思決定と効率的で効果的な施策展開を可能とする組織体制の整備が不可欠です。

また、住民が地域において真に豊かさを実感できるためには、これまでのように、行政のみで公共を担うのではなく、地域住民団体やボランティア、NPOなどの市民活動団体等が新たな公共の担い手となる必要があり、このような主体へも必要な権限等を移譲していく、水平的分権が不可欠であり、「自らの地域のことは自らの責任の下、自ら決定する」という理念に基づき、地域住民自らが積極的に地域活動やまちづくり活動に参画し、地域の課題を自らの創意・工夫で解決していく、いわゆる住民自治を実現していかなければなりません。

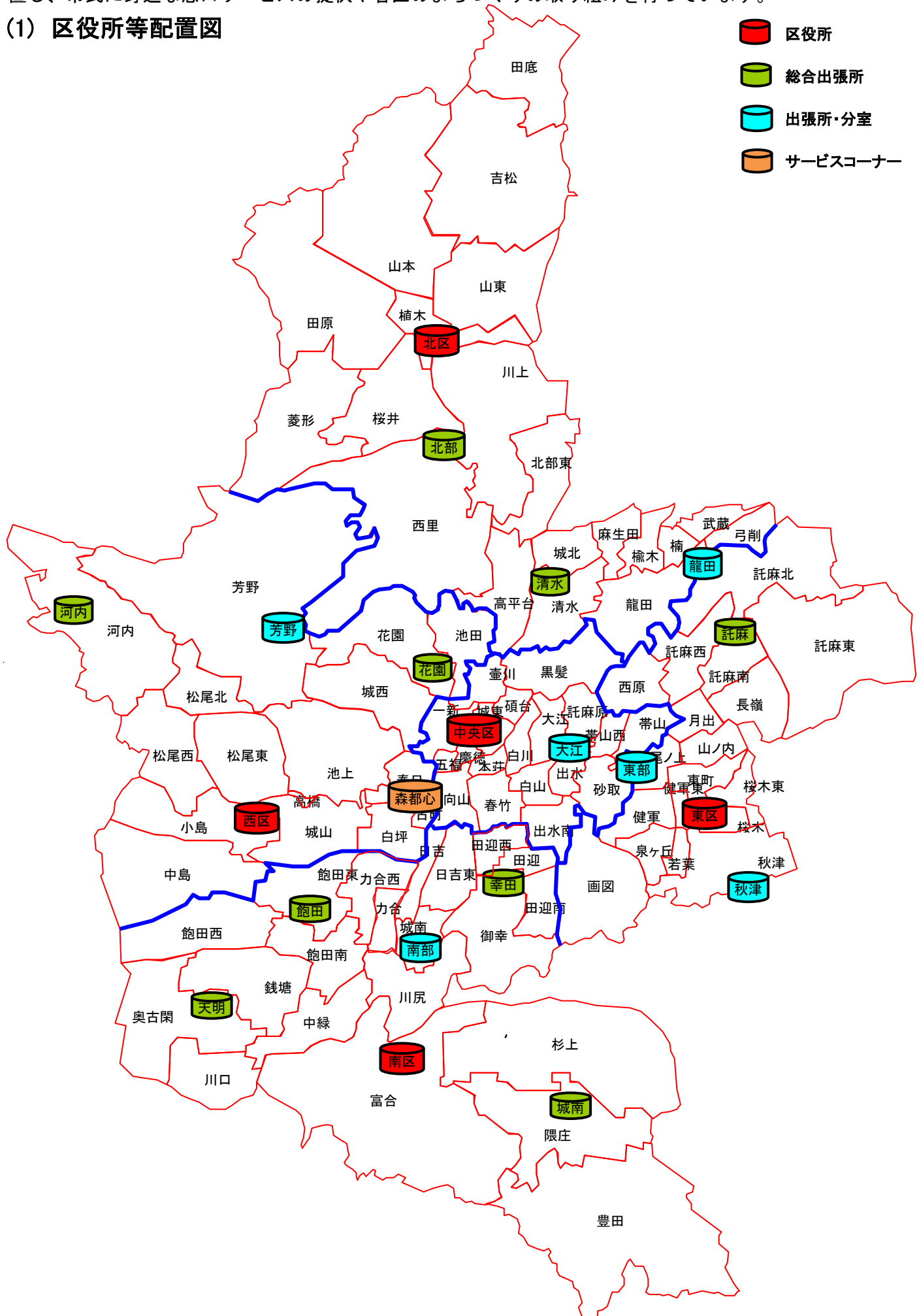
特に、人口規模が大きく、複雑多様化した住民ニーズを持つ政令指定都市においては、ともすれば、行政と住民との距離が遠くなりがちであり、そのために、地域に身近な行政機関として区の設置が義務づけられています。このようなことから、地域の実情や多様な住民ニーズに的確に対応するために、本庁と区役所等との役割分担を明確にするとともに、自助、共助、公助の観点から、区役所の地域活動支援機能を強化し、区役所を中心として住民自治のまちづくりを推進していくことが重要です。

## II 区役所等の現状と課題

### 1 現状

5つに区分した行政区に5区役所、9総合出張所、5出張所、1分室、1サービスコーナーを設置し、市民に身近な窓口サービスの提供や各区のまちづくりの取り組みを行っています。

#### (1) 区役所等配置図



## (2) 区役所等の主な取扱業務

### ① 区役所

課	主な取扱業務
区民課	戸籍、住民登録、印鑑登録、諸証明書発行、国民健康保険、後期高齢者医療保険、国民年金、パスポート申請・交付、住民基本台帳カード、公的個人認証サービス(電子証明書の発行)など
税務課	個人市民税・県民税の賦課、固定資産税・都市計画税の賦課、納税相談・窓口収納、諸証明発行など
福祉課	介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉、精神障がい者福祉など
保護課	生活保護法関係業務
保健子ども課	健康づくり、母子保健、成人保健、精神保健、歯科保健、栄養改善・食育推進、児童福祉、児童手当・児童扶養手当、児童虐待、保育園入所受付など
総務企画課	区の重要政策の立案及び総合調整、文書管理、統計、庁舎管理、広報、予算管理、防災、選挙管理委員会事務など
まちづくり推進課	区の地域振興事業、広聴、町内自治会等のコミュニティ、青少年育成、交通安全、防犯、環境、相談窓口、体育施設の使用許可など
農業振興課	地域農業の振興、農業施設の整備・維持管理、土地改良事業など

### ② 総合出張所・出張所・分室・サービスコーナー

課	主な取扱業務
総合出張所(託麻・河内・花園・飽田・天明・幸田・北部・清水)	戸籍・住民基本台帳に関する事務、各種証明書発行、まちづくり支援業務、国民健康保険・国民年金の一部事務、さくらカード発行など高齢者・障がい者福祉に関する一部事務
総合出張所(城南)	戸籍・住民基本台帳に関する事務、各種証明書発行、まちづくり支援業務、国民健康保険・国民年金の一部事務、さくらカード発行など高齢者・障がい者福祉に関する一部事務、地域農業の振興、農業施設の整備・維持管理、土地改良事業など
出張所(大江・東部・秋津・南部・龍田)	戸籍・住民基本台帳に関する事務、各種証明書発行、まちづくり支援業務
分室(芳野)	戸籍・住民基本台帳に関する事務、各種証明書発行、まちづくり支援業務、国民健康保険・国民年金の一部事務、さくらカード発行など高齢者・障がい者福祉に関する一部事務の取次ぎ
サービスコーナー(森都心)	各種証明書発行



(3) 区役所等の主な窓口件数の推移 H23-H25年度比較(4~3月)(旧市民課関係、税関係)

受付窓口	年度	区民課(旧市民課業務)関係											H23-H24増減率 (税証明、パス ポート抜き)	H24-H25増減率	H23-H25増減率 (税証明、パス ポート抜き)
		住民異動 印鑑登録 証明発行	証明発行 (税証明)	戸籍届		パスポート		小計 (税証明、パス ポート抜き)	小計 (税証明、パス ポート抜き)	H23-H24増減率 (税証明、パス ポート抜き)	H24-H25増減率	H23-H25増減率 (税証明、パス ポート抜き)			
				窓口	送付	申請	交付								
中央区役所 (市役所本 庁舎)	H23	27,520	8,133	187,387	13,183	9,580	0	245,803	245,803	-10.4%	2.0%	-7.4%			
	H24	24,207	6,919	175,162	8,820	5,180	9,164	10,876	262,582	-	-	-			
	H25	25,264	6,824	181,709	8,688	5,215	7,928	10,135	267,834	-	-	-			
	H23	2,775	1,407	58,104	573	573	0	62,859	62,859	-4.1%	7.0%	2.6%			
	H24	2,836	1,415	55,377	642	642	0	60,270	60,270	-	-	-			
交通センター 市民サービスコーナー	H25	2,882	1,341	59,659	611	611	0	64,493	64,493	-	-	-			
	H23	3,542	3,542	0	0	0	0	3,542	3,542	-	-	-			
	H24	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-			
	H25	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-			
	H23	30,295	9,540	270,192	13,756	9,580	0	333,363	333,363	-15.8%	2.9%	-12.3%			
中央区計	H24	27,043	8,334	230,539	9,462	5,180	9,164	10,876	322,852	-	-	-			
	H25	28,146	8,165	241,368	9,299	5,215	7,928	10,135	332,327	-	-	-			
	H23	9,705	3,513	78,935	4,185	3,632	5,805	4,274	117,856	-	17.0%	-			
	H24	11,243	3,988	92,082	4,429	3,566	5,123	3,818	137,913	-	6.3%	-2.7%			
	H25	4,359	2,313	61,901	1,262	1,077	1,077	69,835	69,835	-50.1%	-3.3%	-51.7%			
託麻総合出張所	H24	4,104	2,140	56,620	1,077	1,077	0	63,971	63,971	-39.7%	-2.6%	-41.3%			
	H25	4,242	2,130	60,534	1,077	1,077	0	67,983	67,983	-	-	-			
	H23	1,452	863	28,248	405	405	0	30,968	30,968	-	-	-			
	H24	710	386	14,186	173	173	0	15,455	15,455	-	-	-			
	H25	616	399	13,790	146	146	0	14,951	14,951	-	-	-			
東区役所 (新設)	H23	7,903	3,659	100,946	2,282	2,282	0	114,790	114,790	-	-	-			
	H24	3,864	1,887	62,016	1,451	1,451	0	69,218	69,218	-	-	-			
	H25	3,688	1,624	60,797	1,308	1,308	0	67,417	67,417	-	-	-			
	H23	0	0	2,783	0	0	0	2,783	2,783	-	-	-			
	H24	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-			
健康文化ホール	H25	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-			
	H23	13,714	6,835	193,878	3,949	0	0	218,376	218,376	13.8%	8.2%	21.7%			
	H24	18,383	7,926	211,757	7,807	3,632	5,805	4,274	266,500	266,500	50.7%	4.2%	60.3%		
	H25	19,789	8,141	227,203	6,960	3,566	5,123	3,818	288,264	288,264	-	-	-		
	H23	1,830	1,151	38,519	820	3,215	1,721	1,348	42,320	42,320	-	-	-		
西区役所 (旧西部市 民センター)	H24	3,844	1,779	53,082	1,872	3,289	1,573	1,265	76,978	76,978	-	-	-		
	H25	4,169	1,890	56,619	1,852	3,289	1,573	1,265	80,201	80,201	-	-	-		
	H23	0	0	14,910	0	0	0	14,910	14,910	-	-	-			
	H24	0	0	16,908	0	0	0	16,908	16,908	-	-	-			
	H25	187	128	5,238	82	82	0	5,635	5,635	-20.3%	12.1%	-10.6%			
河内総合出張所	H24	135	96	4,192	70	70	0	4,493	4,493	-5.8%	0.1%	-5.7%			
	H25	177	124	4,660	74	74	0	5,035	5,035	1.8%	10.8%	12.9%			
	H23	26	32	1,052	3	3	0	1,113	1,113	-	-	-			
	H24	25	33	987	4	4	0	1,049	1,049	-	-	-			
	H25	26	18	1,005	1	1	0	1,050	1,050	-	-	-			
芳野分室	H23	1,271	779	25,119	427	427	0	27,596	27,596	-	-	-			
	H24	1,517	739	25,425	418	418	0	28,099	28,099	-	-	-			
	H25	1,551	726	28,492	374	374	0	31,143	31,143	-	-	-			
	H23	3,314	2,090	69,928	1,332	0	0	76,664	76,664	46.5%	7.0%	59.1%			
	H24	5,921	2,647	98,596	2,364	3,215	1,721	1,348	125,529	125,529	127.6%	5.8%	145.0%		
西区計	H25	5,923	2,758	107,684	2,301	3,289	1,573	1,265	134,337	134,337	-23.0%	0.1%	-22.9%		
	H23	856	428	12,270	322	322	0	13,876	13,876	-4.8%	-0.9%	-5.6%			
	H24	2,695	989	23,197	1,240	3,459	1,731	1,332	34,780	34,780	-4.3%	1.1%	-3.2%		
	H25	3,284	1,052	24,955	1,399	3,309	1,517	1,121	36,811	36,811	-13.2%	3.3%	-10.3%		
	H23	817	448	14,889	503	503	0	16,657	16,657	-	-	-			
南区役所 (旧富合 合支所)	H24	541	360	11,647	278	278	0	12,826	12,826	-	-	-			
	H25	570	322	11,682	270	270	0	12,844	12,844	-	-	-			
	H23	281	236	7,839	184	184	0	8,540	8,540	-	-	-			
	H24	270	233	7,498	133	133	0	8,134	8,134	-	-	-			
	H25	297	217	7,447	102	7,447	0	8,063	8,063	-	-	-			
南区計	H23	3,115	1,995	57,620	1,057	1,057	0	63,787	63,787	-	-	-			
	H24	2,956	1,874	55,565	638	638	0	61,033	61,033	-	-	-			
	H25	2,968	1,714	56,447	597	597	0	61,726	61,726	-	-	-			
	H23	1,453	823	24,086	496	496	0	26,858	26,858	-	-	-			
	H24	1,294	724	20,918	387	387	0	23,323	23,323	-	-	-			
飽田総合出張所	H25	1,173	722	21,958	247	247	0	24,100	24,100	-	-	-			
	H23	1,250	776	22,017	748	748	0	24,791	24,791	-	-	-			
	H24	1,206	765	20,768	687	687	0	23,426	23,426	-	-	-			
	H25	1,281	747	21,309	583	583	0	23,920	23,920	-	-	-			
	H23	7,772	4,706	138,721	3,310	0	0	154,509	154,509	3.8%	2.4%	6.6%			
南区計	H24	8,962	4,945	139,593	3,363	3,459	1,731	1,332	163,922	163,922	23.5%	7.7%	33.1%		
	H25	9,573	4,774	143,798	3,198	3,309	1,517	1,121	167,464	167,464	-6.4%	0.5%	-5.9%		
	H23	1,817	1,203	35,946	1,028	3,779	1,919	1,360	39,994	39,994	2.9%	8.9%	12.1%		
	H24	3,042	1,531	39,559	1,462	3,821	1,561	1,131	57,134	57,134	0.1%	5.8%	5.9%		
	H25	3,305	1,532	42,887	1,227	3,821	1,561	1,131	59,317	59,317	-	-	-		
北部総合出張所	H23	1,686	952	25,955	724	724	0	27,448	27,448	-	-	-			
	H24	1,645	874	24,410	519	519	0	27,584	27,584	-	-	-			
	H25	1,620	840	24,652	472	472	0	27,584	27,584	-	-	-			
	H23	2,967	1,349	39,356	950	3,956	1,360	44,622	44,622	-	-	-			
	H24	3,244	1,422	40,279	970	40,279	0	45,915	45,915	-	-	-			
清水総合出張所 (拡充)	H25	3,514	1,689	43,772	1,048	43,772	0	50,023	50,023	-	-	-			
	H23	2,802	1,577	40,624	783	40,624	0	45,786	45,786	-	-	-			
	H24	2,945	1,512	40,623	783	40,623	0	45,849	45,849	-	-	-			
	H25	3,119	1,647	43,022	707	43,022	0	48,495	48,495	-	-	-			
	H23	9,272	5,081	141,881	3,485	0	0	159,719	159,719	5.6%	6.4%	12.3%			
北区計	H24	10,876	5,339	144,871	405	3,779	1,919	1,360	172,269	172,269	2.9%	5.2%	8.6%		
	H25	11,558	5,708	154,333	1,227	3,897	3,821	1,131	183,236	183,236	-	-	-		
	H23	64,367	28,252	814,600	25,832	9,580	0	942,631	942,631	-	-	-			
	H24	70,785	29,191	825,356	40,720	25,825	19,265	20,340	1,050,672	1,050,672	-	-	-		
	H25	74,989	29,546	874,386	46,680	25,655	19,200	17,702	1,105,628	1,105,628	-	-	-		

※住民異動(転入、転居、転出等)、証明発行(戸籍関係、住基関係、印鑑証明)、戸籍届(出生、死亡、婚姻、離婚、転籍等)



## 2 課題

区役所設置後、約3年が経過する中、出張所等の利用状況の変化や本庁と区役所の関係において再検討が必要と思われる点など、様々な課題も見えてきました。

### (1) 市民窓口サービスに関する課題

- ①本庁主務課と区役所の連携が不足している（事前情報の提供や意見反映などが不十分）。
- ②区役所の開庁時間に手続きに来ることができないとの市民の声がある。
- ③区役所と出張所等間の距離に大きな差があるなど、市民サービスの窓口の配置バランスが適切でない。
- ④区役所間等で市民窓口サービスにおける運用面の違いがある（来客の多寡による受付後の事務処理期間の差など）。
- ⑤窓口の職員の知識力や接遇力の更なる向上が求められている。
- ⑥出張所等の利用状況が変化している（区役所設置後、利用件数が減少した出張所あり）。
- ⑦総合出張所、出張所で取り扱う業務に差があり、市民に分かりにくい。

### (2) まちづくり推進に関する課題

- ①本庁と区役所で把握した地域の住民ニーズや課題等を情報共有するための仕組みが整っていない。
- ②区役所が把握した地域の住民ニーズや課題等を適切に市政に反映するための仕組みが整っていない。
- ③区役所のまちづくり支援や住民ニーズの把握の取り組みを十分に行うことができる体制が整備されていない。
- ④地域のまちづくりを担う人材育成（特に若い世代）が必要である。
- ⑤公民館に併設されているまちづくり交流室の役割機能が分かりにくい。
- ⑥まちづくりの活動を行う住民同士の交流の機会や場が少ない。

## Ⅲ 新たな区役所づくりに向けた基本的考え方

### 1 本庁と区役所の役割、機能分担と連携

#### (1) 管理調整機能及び広域行政機能としての本庁

これまで述べてきた課題に対応するための市政運営体制の構築に当たって、本庁に求められる役割や機能としては、市政全般の企画や広報、国、県との連携調整、税制や財政運営などの都市経営、人事、組織管理などの内部管理の重点化とともに、多核連携都市の実現といった都市形成、道路・橋梁の整備や維持管理などの土木行政、地域経済の振興、環境保全、教育の推進といった全市的施策の政策立案、実施、あるいは市民生活・福祉分野における熊本市の市民窓口サービスの平準化などの役割が求められます。さらには、九州中央の連携中枢都市として熊本都市圏を中心に広域行政の推進なども本庁の重要な機能となります。

#### (2) 身近なサービスを直接提供するとともに、住民自治のまちづくりを支援する区役所

一方、区役所においては、戸籍・住民等各種証明書の発行、健診等の健康・福祉サービスなど、住民サービスを直接提供する役割に加え、各区のまちづくりビジョンのめざす姿の実現に向け、地域住民と協働して区におけるまちづくりを推進し、また、地域コミュニティの活性化を促し、住民自らの創意工夫による自主自立のまちづくりを支援するほか、積極的に地域に赴き、住民と市役所のつなぎ役として情報の受発信に努めます。

#### (3) 本庁と区役所の連携による公平公正なサービス提供と市民ニーズの反映

市民生活や福祉分野を中心に、本庁が基準を作り、区役所が実際のサービスを提供することとなるものについては、効率的で質の高いサービスが提供されるよう、ICT等の積極的な活用を図るとともに、どの区役所でも同じ水準でサービス提供が行えるよう、本庁と区役所との連携、区役所間の情報交換、職員の資質向上等に取り組みます。加えて、全ての部局において市民ニーズの反映に努めることはもとより、特に、直接市民と接する区役所においては積極的に市民ニーズの把握に努め、これを本庁に伝えるとともに、区役所と本庁が連携しながら施策・事業に反映させていくことが必要です。

また、本来、区役所は住民に最も近い存在として、そのニーズを俯瞰的に捉えて解決策のアイデアをかたちにしていくことも重要な役割です。住民の日々の生活は行政の政策分野とは関係なく営まれているものであり、その中で存在するまたは認識される課題やその解決策も分野を超えた連携が必要であることから、施策・事業の実施に当たっては、区役所と本庁だけでなく、区役所内及び本庁内の部局同士の横の連携も必要であり、この連携を強化するための具体的な仕組みを構築していくことが必要になります。

## 2 新たな区役所づくりに向けた見直しの方向性

### (1) 本庁と区役所との関係

本庁と区役所等の機能再編にあたって、本市が区役所等を通じて提供する市民窓口サービスについては、本庁主務課と区役所が連携しながら、適切かつ効率的な体制を整えるとともに、本庁主務課が第一義的な責任を持ち、区役所等は公平公正で質の高いサービスを提供します。また、何よりも、「市民が気軽に利用できる」ことを第一義としてその実現に努めます。

加えて、区役所等の重要な機能としては、住民に最も身近な行政機関として住民に寄り添い、住民自治によるまちづくりを積極的に支援する「まちづくりの拠り所」としての役割があり、区役所と本庁の組織体系は、この2つの役割をいかに効率よく機能させるかという視点で検討する必要があります。

例えば、現場での対応を重視し、市民に身近なサービスを区役所において総合的に提供する観点から、本庁と区役所との役割分担を明確にするとともに、それに応じて現場で判断すべき部分については区役所で処理できるよう庁内分権を推進します。また、「まちづくりの拠点」としてよく機能する組織を考えると、区役所は、まちづくりに関する企画や支援を実施するまちづくり部門を中心とした組織体系づくりが必要となります。

いずれにせよ、区役所では、すべてのサービスに独自性を発揮するのではなく、区民課や福祉課などの市民窓口サービスを効率的かつ適正に提供しつつ、まちづくりの面で、それぞれの地域性を生かした独自性を発揮していくことが理想であり、この考え方に基づいて、各分野の役割と権限関係について再度整理を行います。

特に市民窓口サービスの面では、業務を効率化することによって市民サービスが向上するようなものについては、集約化・アウトソーシングなどの業務適正化に積極的に取り組む必要があります。

さらに、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、区役所から本庁に対し事業提案できるような仕組みづくりが必要になります。

また、区役所で把握した地域課題やニーズを市政に反映させていくために、庁内全体（区役所内、区役所間、本庁・区役所間）の情報共有のルール化と仕組みづくりを進めるとともに、施策の企画立案・実施に当たっては、本庁との連携・協力体制を含め、区長のリーダーシップの強化や区の独自性が発揮されやすい体制を構築します。

### (2) 市民窓口サービスに関する機能再編

区役所内の市民窓口サービスの質の向上と公平性の確保、さらに効率化を図るために、以下の事項に取り組みます。

- ①市民窓口サービスの効率的かつ適切な提供と、まちづくり支援機能の強化を両立するため、出張所等の再編（適正配置と整理統合）、コンビニ交付などICTを活用した利便性の高いサービスの実現、まちづくり交流室等の強化をセットで検討・実施していきます。

②出張所等の再編にあたっては、以下の事項を考慮に入れて進めます。

- ・施設の利用実態を十分に把握し、地域に出向いて市民の話を聞きながら進めます。
- ・区役所からの距離を考慮するとともに、交通弱者へ配慮し、代替手段として、コンビニエンスストアや郵便局での各種証明書の発行や申請手続きの電子化、開庁時間の延長、身近な場所で各種手続きを可能にする方策などを合わせて検討します。
- ・再編後の出張所体制については、市民窓口サービスの統一化を図り、市民にとって分かりやすいものにします。
- ・ただし、城南総合出張所については平成27年3月に合併特例期間が終了するものの新市基本計画期間中であることなどから、新市計画の推進・検証に必要な機能は付加します。
- ・区役所等で提供する住民サービスに係る業務マニュアルの作成・改定や、担当者に対する研修を充実するなど、業務を担う職員の資質向上に取り組むとともに、市民が気軽に利用できる環境づくりに取り組みます。

### (3) 区役所内のまちづくり推進に関する機能強化

区役所等は、各区のまちづくりビジョンに基づき、地域の魅力と特色を生かしたまちづくりを推進するために、以下の事項に取り組みます。

- ① 区役所等は、まちづくり懇話会との連携の下、地域交流のための仕掛けや助言を行うなど、地域の自主自立のまちづくりを積極的に支援します。
- ② 区におけるまちづくりを円滑に進めるために、校区担当や地区担当制など、職員を地域に派遣して地域と市役所の連携を図るとともに、様々な部署の職員がまちづくりに関われるような本庁と区役所との連携、さらには区役所内の横の連携ができるような体制づくりに取り組みます。
- ③ 区役所全体を通じてまちづくり支援機能を強化する観点から、まちづくり交流室は、市役所の最前線機関として、機動力を確保・強化します。
- ④ まちづくり交流室の職員は、自主自立の地域づくりを支えるために、校区自治協議会等の会議や地域行事へ参加・意見交換等を通じて、地域情報の収集、地域への情報提供、先進事例の紹介など、地域との情報共有や、地域の要望、相談の窓口として機能を充実します。
- ⑤ 「まちづくり交流室」と「公民館」を市民に分かりやすく、利用しやすい一体的な体制に整えるとともに、公民館の生涯学習機能を生かした主催事業を充実し、まちづくり活動の担い手の人材育成に取り組みます。
- ⑥ 地域づくり活動実践マニュアルの作成や、幅広い世代の参画を促すための工夫を行い、住民自らの力でまちづくりを継続していくための仕組みづくりを進めます。
- ⑦ まちづくり活動を行う住民同士が互いの活動内容などを共有し、学び合い刺激し合うための交流の場を創出し、区役所等に住民が集うことができるスペースの確保を図ります。

\* 参考

○各種計画等

①第6次熊本市総合計画（改訂版）

・第2章第1節 自主自立の地域づくりの推進

【まちづくり推進体制の充実】

\* 各区のまちづくりビジョンに基づいて、地域の魅力や特性を生かした区ごとのまちづくりを推進します。

\* 区役所をまちづくりの拠点として、まちづくり交流室における支援機能を充実し、地域の実情に応じた支援体制づくりを進めます。

・第2章第6節 住民記録・土地情報の適正な管理と提供

【戸籍等住民記録情報の適正管理と迅速な提供】

\* 社会保障・税番号制度の導入にあたっては、市民にとって利便性の高い公平・公正な社会の実現に努めるとともに特定個人情報を保護するための措置を講じます。

【利用しやすい「やさしい窓口づくり」の推進】

\* 区役所、総合出張所、出張所等との連携により市民が利用しやすい窓口サービスを提供します。

②自治基本条例改正（案）

第6章 区におけるまちづくり（新規規定）

（区におけるまちづくり）

第35条 本市においては、地域の特性を踏まえた自主的で自立的な、区におけるまちづくりを、区役所の拠点性を生かしながら、推進します。

2 区におけるまちづくりは、区の住民が主体的に取り組むよう努め、区長その他のまちづくりに携わる職員との協働により行います。

3 前項の場合において、区の住民及び区長その他のまちづくりに携わる市の職員は、次の事項を考慮して取り組みます。

(1) 地域の情報を収集し、その情報を区の内外に発信すること。

(2) 地域における課題を的確に把握すること。

(3) 地域における課題の解決に向けて関係者の合意形成に努めること。

(4) 地域における多様な主体と連携すること。

（組織体制の整備等）

第36条 市長等は、区におけるまちづくりを推進するために、必要な組織体制及び人事体制の整備並びに予算の確保に努めます。

③第5次行財政計画

・区役所の機能強化

・区役所・出張所のあり方とまちづくり推進体制の見直し

・利用者にやさしい区役所づくり

④各区まちづくりビジョンにおけるめざす区の姿

中央区：新たな出会いと未来創造の都会（まち）～つながる、中央区。～

東区：自然豊かな 笑顔あふれる未来のまち 東区

西区：金峰望む 華のあるまち西区

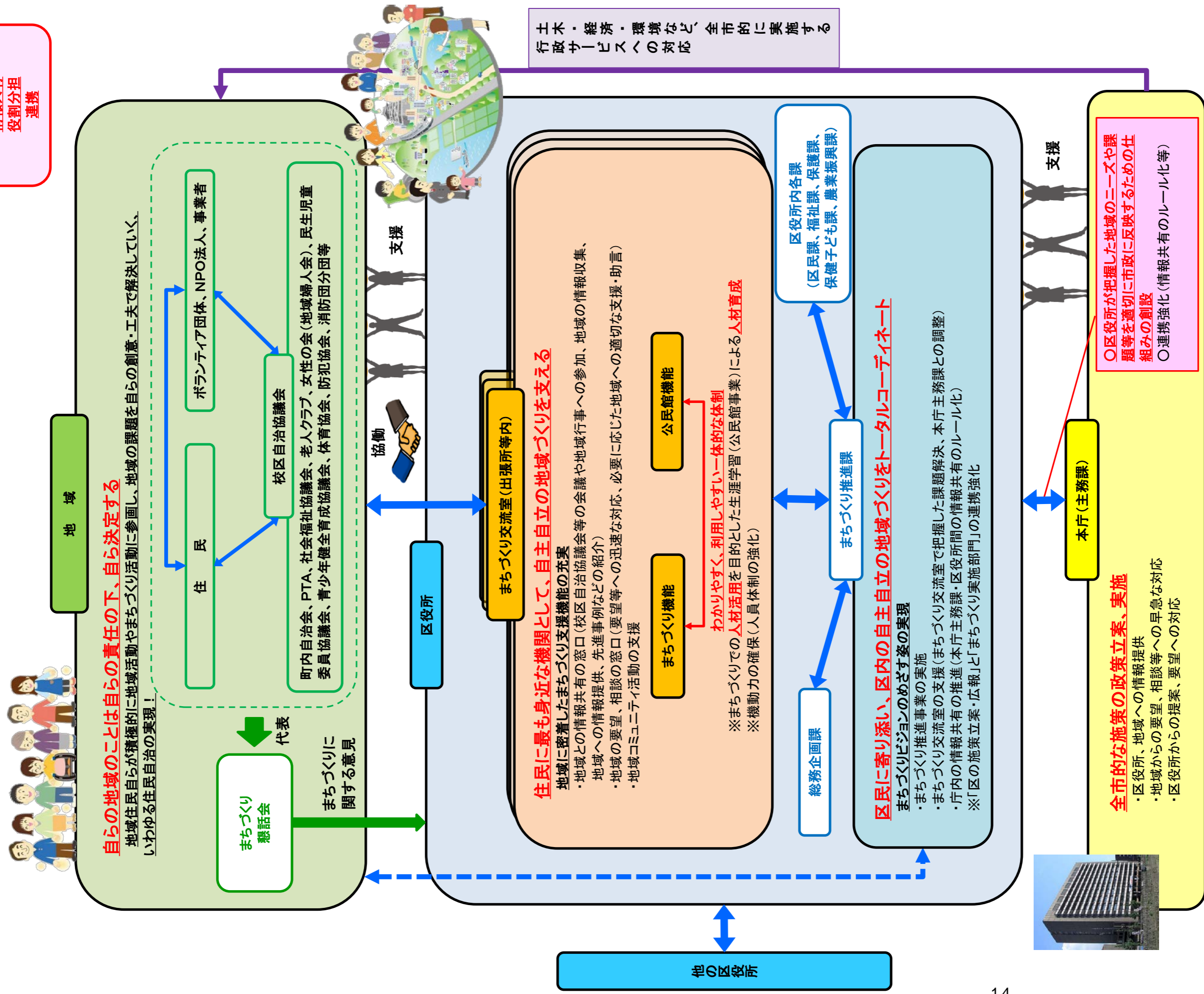
南区：～みんなでつなぎ、みがき、ひろげる～いきいき暮らしのまち 南区

北区：ず～っと住みたい“わがまち北区”



# 区のまちづくり推進体制イメージ

※ 情報共有  
役割分担  
連携





## IV 今後の取り組み

本庁と区役所との適正な役割分担を踏まえた望ましい区役所づくりに向け、以下に示す事項について全庁をあげて取り組みます。なお、取り組みの具体的な事項の検討にあたっては、利用者である市民の皆様の意見を聞きながら進めていきます。

### 1 本庁と区役所の役割分担の見直し

住民サービスの利便性向上や公平性確保のために、改めて、本庁主務課と区役所関係課間での協議を行い、本庁の立案事務と区役所の実践事務の区分や、サービス水準を明確にするとともに、集約化などの業務の効率化及び適正化に取り組みます。また、まちづくりという観点から、区役所では分野を横断して柔軟に取り組み、本庁では区役所がそれをしやすくなるような支援体制を構築します。

#### 【例】

- ①区役所及び出張所等のサービス実態の検証・統一
- 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）
- ③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
- ④地域のニーズや課題等の情報を共有する仕組みづくり

### 2 市民が利用しやすい区役所づくり

市民に親しまれ、利用しやすい区役所づくりに向け、職員の接遇向上、ICT等を活用した新たなサービスの創出などにより、市民が利用しやすい区役所づくりを進めます。

#### 【例】

- 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
- ②利用者サービスの向上
- ③ICTを活用したサービスの向上
- ④職員研修の拡充

### 3 区役所等の体制整備

区役所の機能強化を図るため、これまでの実績を評価し改めて組織体制や所掌事務を見直すとともに、出張所等の再編により住民サービス分野の効率化を図り、そこで生み出された行政資源を活用し、まちづくり支援機能を強化します。

#### 【例】

- ①区役所におけるまちづくり推進体制の見直し
- ②サービスの実態等を反映した出張所等の再編
- ③まちづくり交流室と公民館のまちづくり支援機能の強化
- ④区役所・出張所等の施設の最適化