

区役所・出張所等の体制に関する 基本的考え方（案）

～まちづくり支援機能強化と出張所等再編について～

平成27年9月
市民局区政推進課

位置づけ

この基本的考え方は、「区役所等の在り方に関する基本方針」に基づき策定している「区役所見直し実施プログラム」のうち、「3. 区役所等の体制整備」に関する項目についてまとめたものです。

区役所等の在り方に関する基本方針（平成27年3月策定）



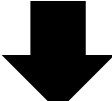
区役所見直し実施プログラム

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の実態の検証・統一
 - ②本庁主務課及び区役所関係課の事務分担の検証、見直し
 - ③農業振興、土木、税分野の役割分担の検証・再編
 - 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仕組みづくり
 - ⑤地域のニーズや課題等の情報を共有する仕組みづくり
 - ⑥区役所予算計上、編成等のあり方検証・見直し
2. 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
 - ②利用者サービスの向上
 - ③ICTを活用したサービス向上（インターネットの活用）
 - ④ICTを活用したサービス向上（映像による相談システム等）
 - ⑤職員研修の拡充

3. 区役所等の体制整備

- ①区役所のまちづくり推進体制強化
- ②まちづくり交流室のまちづくり支援機能の強化
- ③まちづくり交流室と一体となった公民館の運営体制の見直し
- ④サービス利用の実態等を反映した総合出張所・出張所の再編
- ⑤区役所、出張所等の施設の最適化
- ⑥まちづくり推進経費のあり方

特に市民生活に身近で
影響が大きい項目



まちづくり支援機能強化と出張所等再編方針を策定

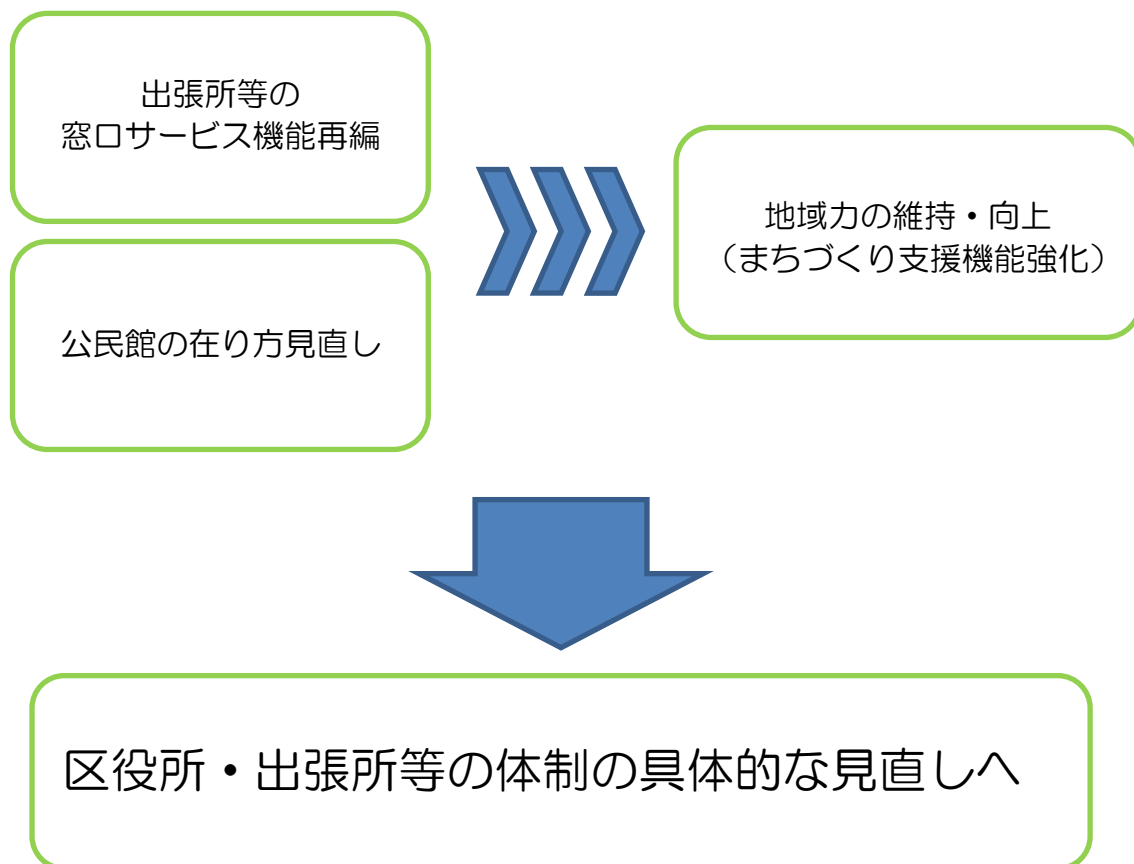
総論

将来の更なる少子高齢化、人口減少社会において、地域の自主自立のまちづくりを、区役所を拠点に行政が支える体制を整えることが必要となります。

一方で、出張所等の窓口サービス機能については、他の政令指定都市に比較して区役所・出張所数が多く、行政運営上の課題となっています。

こうしたことから、今後より効果的で質の高い区政運営を推進するにあたっては、現状の出張所等の窓口サービス機能を再編し、まちづくり機能を強化する方向へとシフトする必要があります。

<今後の区政運営の方向性>



課題とめざす方向

1 地域における主な課題とめざす方向

(1) 地域に関する課題

- 将来の更なる少子高齢化、人口減少社会において、地域のコミュニティ機能が低下し、防犯、防災、保健・福祉、環境美化など地域で担う様々な課題に対応できなくなることが懸念されます。
- 後継者不足などにより、今後、地域におけるまちづくりの担い手が不足し、地域コミュニティ機能の更なる低下が懸念されます。
→しかし、行政だけで、全ての地域課題を担うことは困難な状況です。
(例) 災害時の防災計画、避難行動要支援者への対応、高齢者の見守り活動、ごみステーション・公園の管理、地域清掃活動、健康づくり活動など



- 将来的に地域力が低下し、地域課題（行政的課題）が未解決のまま放置されることが懸念されます。

(2) 今後求められるもの、めざす方向

将来を見据えた課題へ対応するため、以下の点が求められます。

◆地域では、

- 地域コミュニティの再構築
→地域コミュニティ機能の低下を防ぎ、地域力の維持・向上を図る。
- 地域コミュニティ活動の活性化
→地域活動が活発になるよう、地域活動に参加する人たちを増やす。
- 地域におけるコミュニティ活動の連携強化
→地域で活動する団体がそれぞれの活動を理解し合い、情報共有のもと、協力して取り組む体制をつくる。

◆行政では、

- まちづくりの担い手の育成
→次のまちづくりの担い手の育成を支援する。
- 区役所の拠点機能を生かしたまちづくりの推進
→区役所の地域活動支援体制強化、地域情報の収集発信、地域課題の把握、地域課題解決に向けた合意形成、地域における多様な主体との連携 など
- 市における組織体制の整備
→区役所と本庁との連携体制強化、まちづくり推進のための予算の確保（各種補助制度）、地域資源・ニーズ、地域課題の把握、行政情報の提供、地域と行政との情報共有、人的なサポートによる地域支援 など



- 活発な活動が行える地域環境をつくり、地域の課題は地域で担えるよう、地域力の維持・向上を図り、行政はそれを支えることが必要です。

2 区政に関する主な課題とめざす方向

(1) まちづくりに関する行政課題

○政令指定都市移行後、5区役所にまちづくり推進課を設置し、19カ所のまちづくり交流室とともに地域のまちづくりを担う体制を整備しました。

○しかしながら、まちづくり交流室は公民館業務も担っているため、地域に積極的に入り込み、まちづくりのコーディネート等を担う機能や体制が十分であるとはいえない状況です。

具体的には、以下の点が課題となっています。

- ①5区のまちづくり推進課とまちづくり交流室の連携が必ずしも十分ではないこと、まちづくり交流室の役割の明確化が必要です。(組織上の課題)
- ②まちづくり交流室では、公民館、図書館、児童館業務が中心となる傾向があり、担う校区数に応じた人員配置となっていません。(人員体制上の課題)
- ③地域コミュニティ活動の実態は様々ですが、人材、地域資源、地域ニーズや課題の把握が求められます。(地域ニーズ等の把握に関する課題)

(2) 窓口サービスに関する行政課題

○政令指定都市移行後、区役所に窓口機能が集中する一方、出張所等の窓口受付件数は政令市移行後、減少傾向となっています。

○他の政令指定都市と比較して、区役所・出張所等の設置数が多く、配置する職員数も多くなっています。

→人口あたりの区役所・出張所等窓口が19カ所〔5区役所・14(総合出張所)〕と、政令市20都市中3番目に多い状況です。

こうした中、

○出張所等窓口受付件数の約8割は、住民票等の証明書発行となっています。

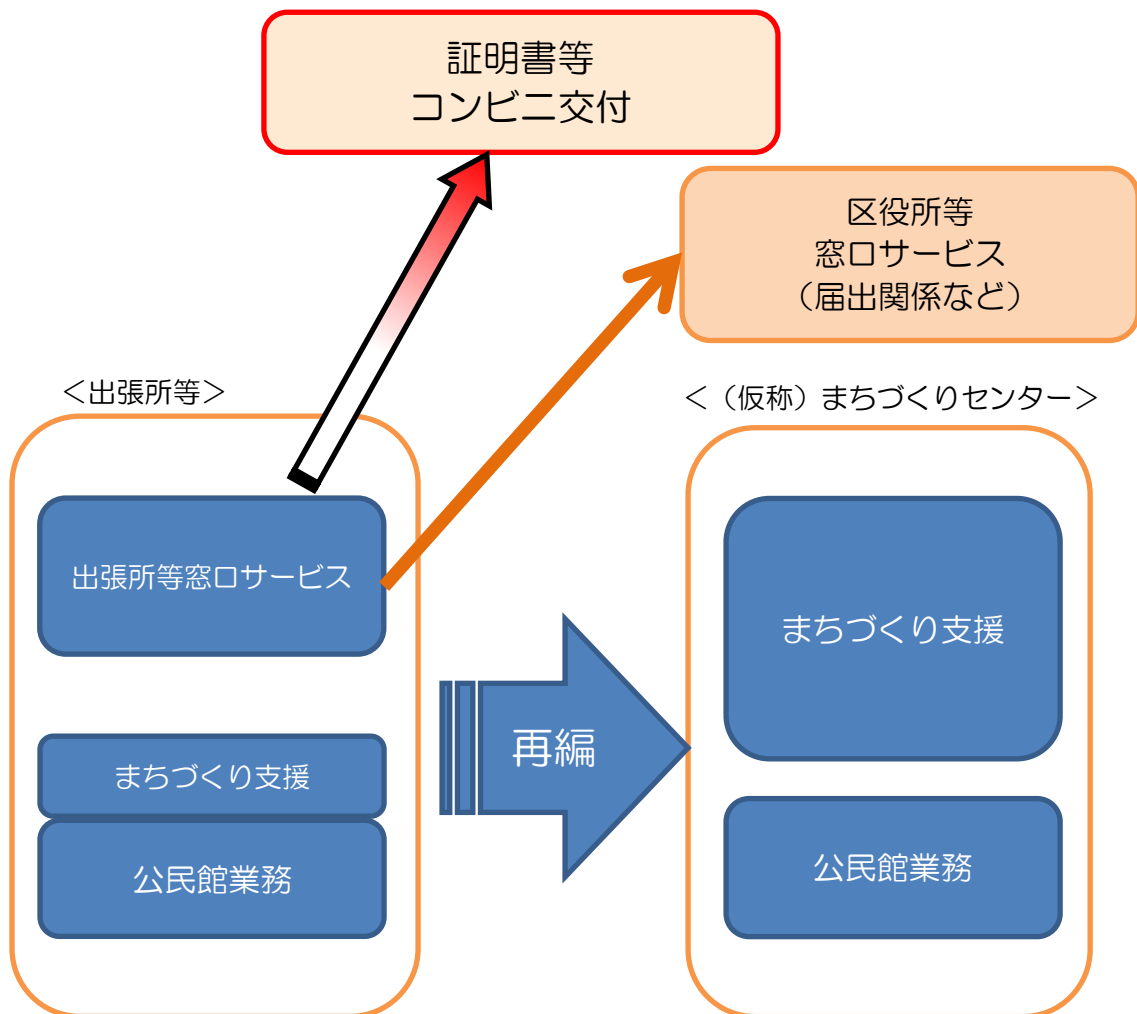
○本市では、平成28年3月から、マイナンバー制度による、住民票等証明書のコンビニ交付がスタートし、市民の利便性が格段に向上する見込みです。(市内コンビニ数262カ所、朝6時30分～夜11時、県外でも取得可能となります。)

○平成29年7月から各種手続きで情報連携により証明書の添付が必要でなくなるため、区役所・出張所等の窓口における取扱い件数の大幅な減少が見込まれます。

(3) 区政運営のめざす方向性

出張所等窓口サービス業務を縮小し、地域力の維持・向上を図るため、区のまちづくり支援機能を強化
(証明書発行等窓口サービス業務の一部を、利便性の高いコンビニ交付へ)

<再編した場合の出張所等の例 イメージ図>



まちづくり支援機能の強化

1 対応方針

地域コミュニティの再構築をめざし、地域力の維持・向上を図るため、それを支える行政の支援体制を強化します。そのため、現在19カ所ある「まちづくり交流室」、「公民館」については、市民にわかりやすく、利用しやすいよう役割を明確にして連携体制を整えます。具体的には、強化策として以下の4点を検討します。

- (1) (仮称)まちづくりセンターの設置（地域担当職員の配置）
- (2) まちづくり人材の育成
- (3) 区役所のまちづくりに関する企画・調整機能の強化
- (4) 本庁関係局によるまちづくり支援と地域ニーズの施策への反映

2 今後の具体的検討事項

(1) (仮称)まちづくりセンターの設置

まちづくり交流室・公民館の役割の明確化と連携体制の強化を図るため、まちづくり交流室を改編し、新たに「(仮称)〇〇まちづくりセンター」として設置し、地域担当職員を配置するなど、機動力を確保する。

<まちづくりセンター（地域担当職員）の想定される役割>

◆相談窓口機能

- ・ごみ収集や道路の問題をはじめ、地域に関する様々な要望・相談等の総合窓口になり、適切な部署につなぐことで迅速な対応を図る。
- ・地域活動に関する各種申請の総合窓口として、各種申請書等のチェックや受付を行う。
- ・定期的に地域に出向き、地域住民の相談を受け、必要に応じ区役所等につなぐ。

◆地域情報収集・行政情報発信機能

- ・各種補助金の紹介等、地域に役立つ行政情報や地域活動の先進事例を紹介する。
- ・地域の会合等の積極的な参加や住民から寄せられた情報等により、地域の実情を把握する。また、行政が持っている情報を提供する。
- ・地域の特徴や課題、強み・弱みなどを分析した地域カルテなどを活用し、地域情報の集約、現状・課題の整理を行う。

◆地域コミュニティ活動の支援機能

- ・地域の課題に地域団体やNPO、学校等が連携して取り組み、PDCAを実践できるような体制づくりを支援する。
- ・地域の防災・防犯活動、高齢者の見守り活動、子育てなど様々な地域課題解決に

向けた取り組みの支援を行う。

- ・先進事例を紹介したり、助言（アドバイス）をしながら、地域住民の自発的な取り組みを支援する。
- ・地域の行事、イベント活動に協力または支援する。
- ・各区のまちづくりビジョンに基づく事業を推進する。

<（仮称）まちづくりセンターの体制案>

- （仮称）まちづくりセンター管轄区域内のまちづくりを統括するセンター長や小学校区を基礎単位とした専任の地域担当職員の配置を検討する。
- 地域内に居住する市職員等による（仮称）地域支援チームの創設を検討する。
- （仮称）まちづくりセンター業務における地域支援と公民館運営との分離を図る。

（2）まちづくり人材の育成

- 地域担当職員に対し、コミュニケーション力やマネジメント力向上に関する研修を実施するなど、資質の向上を図る。
- 更なる少子高齢化や人口減少等により、まちづくりの担い手の後継者不足が問題となってくる地域もあることから、（仮称）まちづくりセンターにおいて、公民館主催講座などを通じて、地域団体やNPO法人等の地域づくりの担い手となるまちづくり人材を育成する。
- まちづくりの担い手に関する人材リストを地域カルテの作成に併せて整備する。

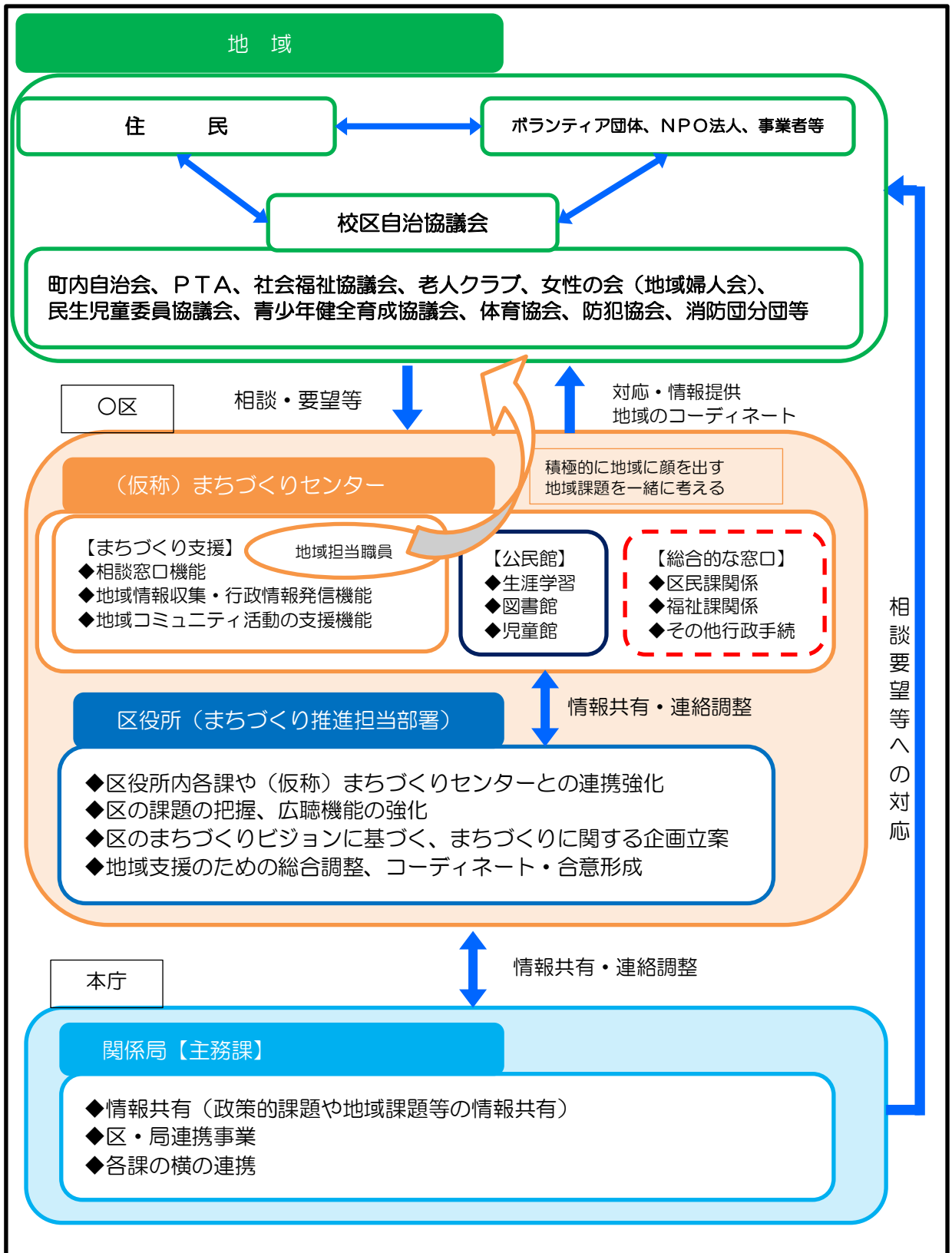
（3）区役所のまちづくりに関する企画・調整機能の強化

- 区役所まちづくり部署が中心となって、区役所内の各課と（仮称）まちづくりセンターとの連携、区の課題の把握や広聴機能の強化を進める。
- 区のまちづくりビジョンに基づくまちづくりに関する企画立案、地域支援のための総合調整、まちづくりセンター等のコーディネート役割を果たす。

（4）本庁関係局によるまちづくり支援と地域ニーズの施策への反映

- 本庁関係局は、区役所と連携し、政策的課題及び地域の課題等の情報を共有する。
- 区役所だけで解決できない地域の課題等について、本庁・区役所が連携・協力して対応を図る。

<まちづくり支援機能強化のイメージ>



出張所等窓口サービス機能の再編

1 再編方針

- ①出張所等の窓口サービス機能の再編にあたっては、最も近い区役所からの距離が5km以下の出張所等を再編の検討対象とします。
ただし、再編施設の選定にあたっては、マイナンバー制度の普及状況による窓口受付件数の推移などを考慮します。
- ②出張所等の再編は激変緩和措置として段階的に実施します。(例：出張所等→サービスコーナー化→窓口廃止)
- ③出張所等の窓口機能を市民に分かりやすく統一し、どこでも同じサービスを提供する観点から、再編後の出張所等の窓口サービスは、現在の総合出張所に機能を統一します。

※芳野分室は取次サービスによる継続の検討、森都心プラザの窓口は出張所等の再編に併せて廃止する方向で検討します。

区	出張所等	最も近い区役所との距離
中央区	大江出張所	2.5km
東区	託麻総合出張所	7.2km
	秋津出張所	1.5km
	東部出張所	2.4km
西区	河内総合出張所	10.8km
	花園総合出張所	2.9km
南区	飽田総合出張所	4.2km
	幸田総合出張所	4.8km
	天明総合出張所	7.7km
	城南総合出張所	6.2km
	南部出張所	4.4km
北区	清水総合出張所	5.6km
	北部総合出張所	4.6km
	龍田出張所	8.0km

2 再編にあたって配慮すべき事項

再編にあたっては、窓口サービスにおける市民サービスの低下を防ぐ観点から、以下の点に配慮します。

- マイナンバー制度の導入により、コンビニエンスストアでの証明書発行が平成28年3月より始まることに関して、市民への広報活動を推進し、マイナンバーカードの普及促進を図ります。
- コンビニエンスストアがない地域（空白校区12カ所）での郵便局による証明書発行や取次業務の導入について検討します。
- 窓口サービスの受付状況等を踏まえ、必要に応じて、開庁時間の延長等を検討します。
- 出張所等の再編後利用者の増加が想定される区役所等については、利用件数の推移等を見定め、窓口サービス部署の人員配置に関して必要な対応を図ります。

組織の見直し、施設の最適化

- （仮称）まちづくりセンターを設置し、出張所等窓口機能を再編した場合、区役所、出張所等、まちづくり交流室・公民館の組織、人員体制の見直しを行います。見直しは、公設公民館の将来的なあり方との整合を図りながら進めます。
- 再編後の出張所等窓口スペースの利活用や、公設公民館における指定管理者制度なども含めた施設の効果的・効率的な管理・運営方法について検討します。
- 施設の耐震化への対応や資産マネジメントの観点からの施設のあり方などについては、別途庁内関係課による検討を行います。

スケジュール

◆平成27年度

- 9月 区役所・出張所等の体制に関する基本的考え方 議会説明
- 12月 まちづくり支援機能の強化と出張所等再編方針（素案）の策定
- 1月～住民説明会の開催、パブリックコメントの実施
- 3月 マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付開始

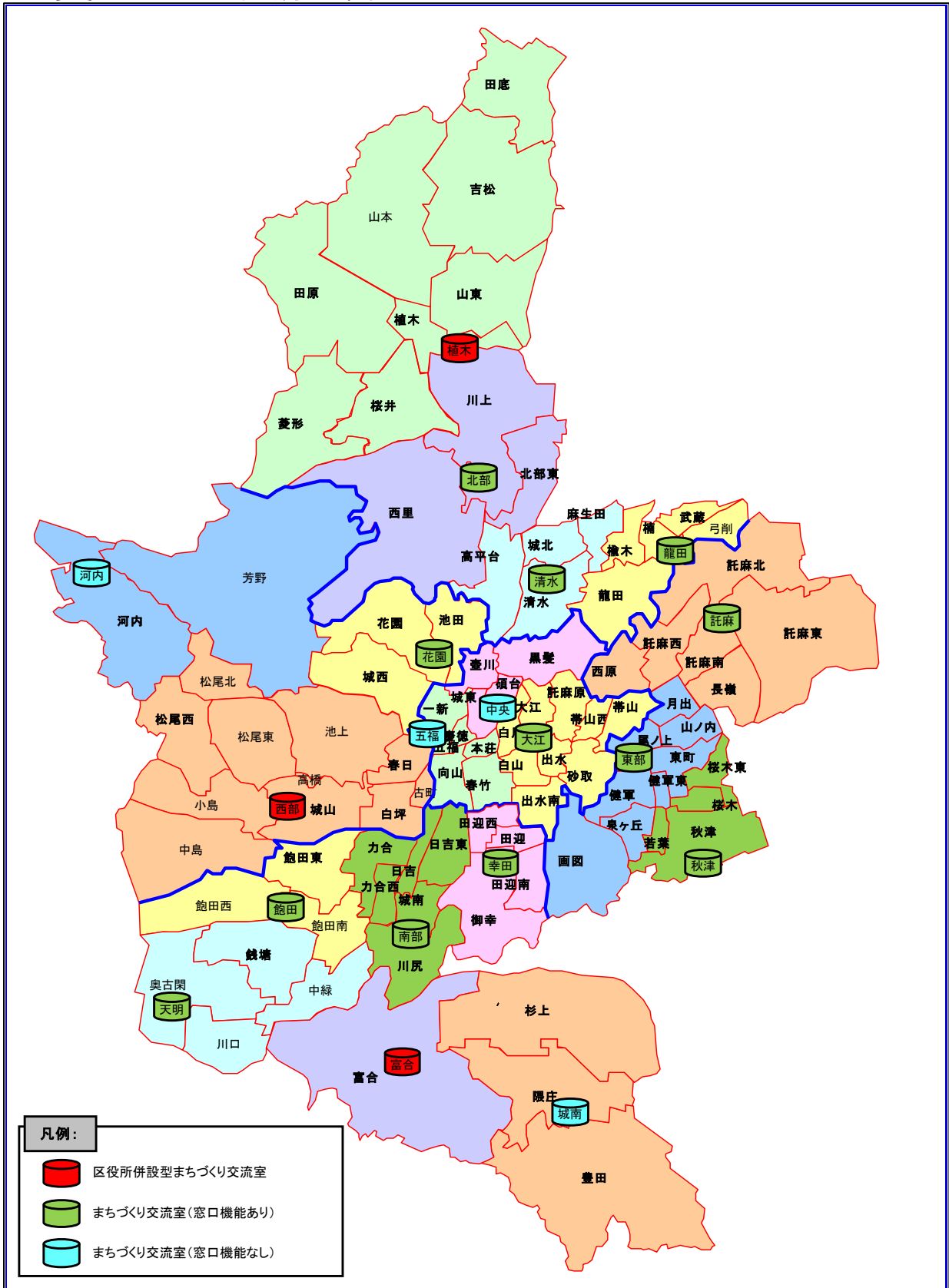
◆平成28年度

- 6月 パブリックコメント結果等 議会報告
再編方針（案）の審議
- 7月～まちづくり機能強化・出張所等再編に向けた準備

◆平成29年度以降

- まちづくり支援機能の強化
- 出張所等窓口サービスの順次再編

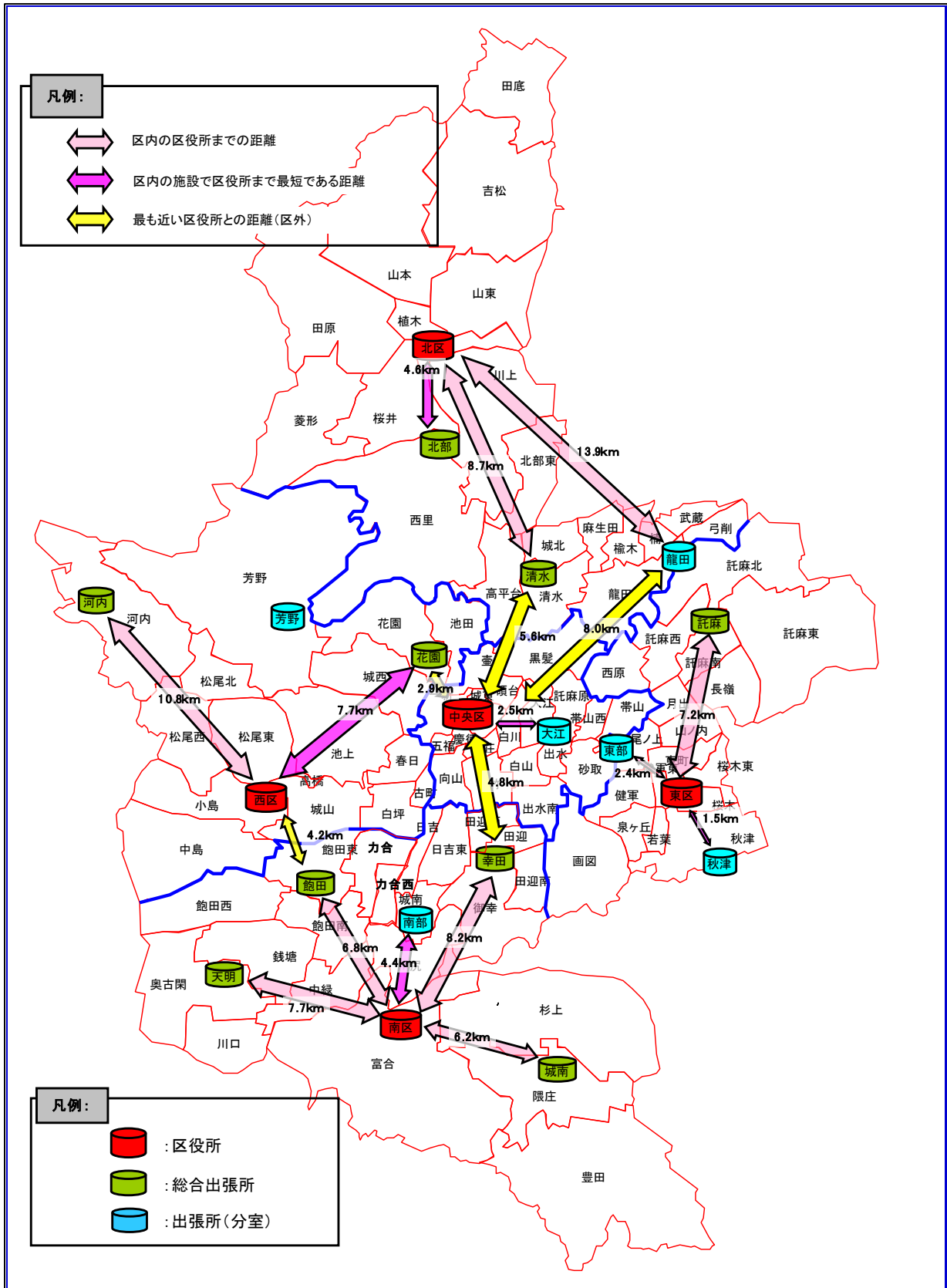
<参考1：まちづくり交流室配置図>



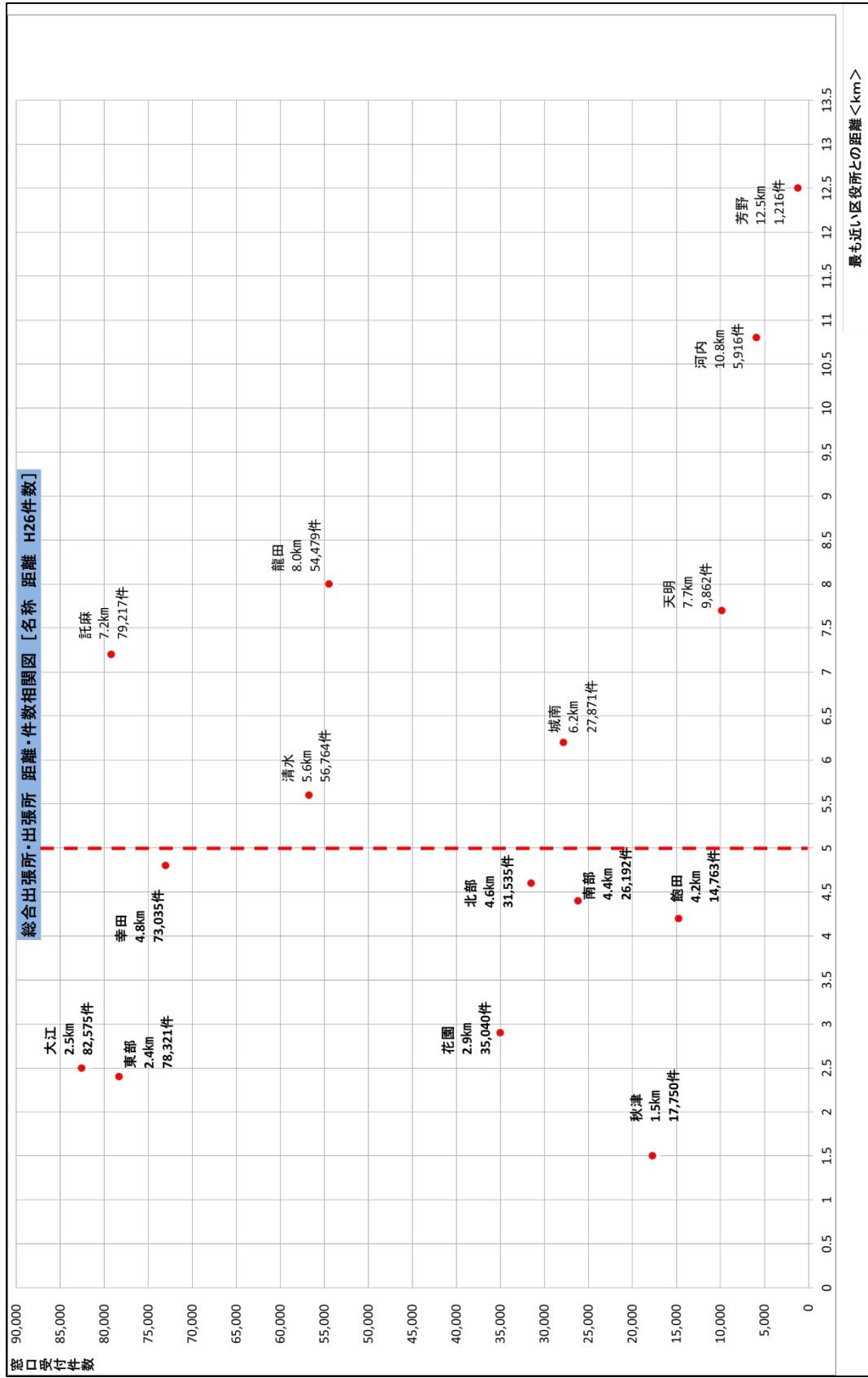
<参考2：現行のまちづくり交流室の一覧>

区	名称	管轄校区	設置種別
中央区	中央まちづくり交流室 (中央公民館)	黒髪、壺川、城東、碩台	単独設置
	五福まちづくり交流室 (五福公民館)	一新、慶徳、向山、五福、 春竹、本荘	単独設置
	大江まちづくり交流室 (大江公民館)	出水、出水南、大江、帯山、 帯山西、白川、砂取、託麻 原、白山	出張所併設
東区	託麻まちづくり交流室 (託麻公民館)	託麻北、託麻西、託麻東、 託麻南、長嶺、西原	総合出張所併設
	秋津まちづくり交流室 (秋津公民館)	秋津、桜木、桜木東、若葉	出張所併設
	東部まちづくり交流室 (東部公民館)	泉ヶ丘、画図、尾ノ上、健 軍、健軍東、月出、東町、 山ノ内	出張所併設
西区	西部まちづくり交流室 (西部公民館)	池上、小島、春日、白坪、 城山、高橋、中島、古町、 松尾北、松尾西、松尾東	区役所併設
	河内まちづくり交流室 (河内公民館)	河内、芳野	単独設置
	花園まちづくり交流室 (花園公民館)	池田、城西、花園	総合出張所併設
南区	富合まちづくり交流室(富 合公民館)	富合	区役所併設
	飽田まちづくり交流室 (飽田公民館)	飽田西、飽田東、飽田南	総合出張所併設
	天明まちづくり交流室 (天明公民館)	奥古閑、川口、銭塘、中緑	総合出張所併設
	幸田まちづくり交流室 (幸田公民館)	田迎、田迎南、田迎西、御 幸	総合出張所併設
	城南まちづくり交流室 (城南公民館)	隈庄、杉上、豊田	単独設置
	南部まちづくり交流室 (南部公民館)	川尻、城南、日吉、日吉東、 力合、力合西	出張所併設
北区	植木まちづくり交流室 (植木公民館)	植木、桜井、山東、田底、 田原、菱形(大和地区)、 山本、吉松	区役所併設
	北部まちづくり交流室 (北部公民館)	西里、北部東、川上	総合出張所併設
	清水まちづくり交流室 (清水公民館)	麻生田、清水、城北、高平 台	総合出張所併設
	龍田まちづくり交流室 (龍田公民館)	楠、龍田、榆木、武蔵、弓 削	出張所併設

<参考3：区役所と出張所との距離図>



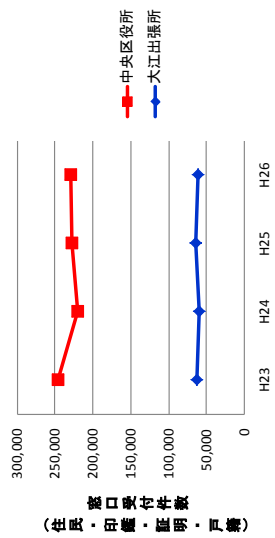
<参考4：出張所等と区役所との距離、受付件数の相関図>



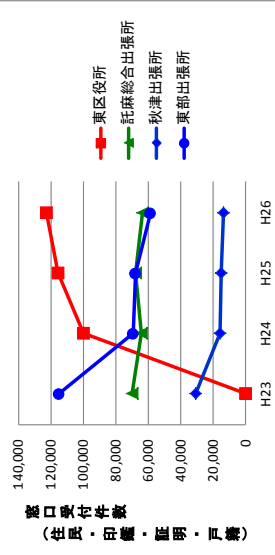
<参考5：区役所と出張所の窓口受付件数の推移>

- 政令指定都市移行後、本庁舎に集中していた中央区役所の受付件数はやや減少したが、各区役所の受付件数は大幅に増加。
- 東区管内では、東区に件数が集中し、東部出張所、秋津出張所は受付件数が半減。
- その他の出張所も概ね減少傾向にあるが、出張所から新たに総合出張所に拡大した花園総合出張所、清水総合出張所のほか、取り扱い件数の多い大江出張所等は横ばい傾向。
- 南区管内では、幸田出張所の受付件数が最も多く、北区管内では龍田出張所の受付件数が他の総合出張所等と同様に多い。

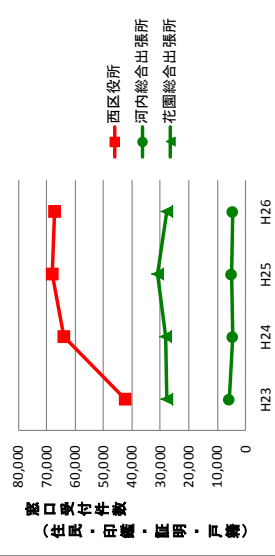
中央区管内比較



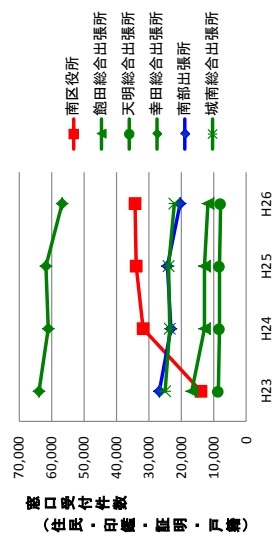
東区役所管内比較



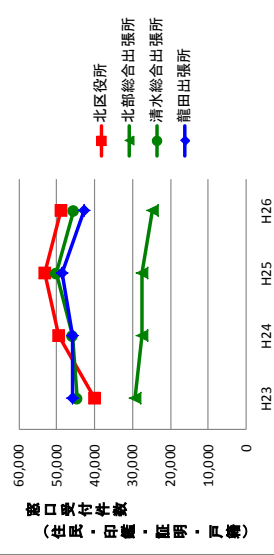
西区役所管内比較



南区役所管内比較



北区役所管内比較



※集計上、窓口受付件数は税証明を除く。