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の強化と 出張所等の再編について~

区役所・出張所等の体制に関する基本的考え方

地域に関する課題・懸念事項

- ○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、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る
- ○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、地域コミュニティの更なる低下が懸念される

将来的に地域力が低下し、地域課題(行政的課題)が 未解決なまま放置される懸念





区役所・出張所等の体制に関する基本的考え方

今後、求められるもの・めざす方向

地域

- コミュニティの再構築
- 地域コミュニティ活動の活性化
- 地域におけるコミュニティ活動の連携強化

行政

- まちづくりの担い手の育成
- 区役所の拠点機能を生かしたまちづくりの推進
- 市における組織体制の整備



区役所・出張所等の体制に関する基本的考え方

今後の区政運営の方向性

区役所・出張所等の まちづくり支援機能強化

出張所等の 窓口サービス機能再編

公民館の在り方見直し



地域力の維持・向上

市民の利便性の向上



(仮称) まちづくりセンターの設置

現在の「まちづくり交流室」と「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、「(仮称)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、機動力を確保します。

(仮称)まちづくりセンター(地域担当職員)の 想定される役割①

◆相談窓口機能

- ・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。
- ・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。
- ・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。

(仮称) まちづくりセンター (地域担当職員) の 想定される役割②

◆地域情報収集・行政情報発信機能

- ・地域に役立つ行政情報や地域活動の先進事例を紹介。
- ・地域の会合等や住民から寄せられた情報等により、地域の実情を把握。また、行政が持っている情報を提供。
- ・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。

(仮称)まちづくりセンター(地域担当職員)の 想定される役割③

◆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。
- ・地域の防災・防犯活動など様々な地域課題解決に向けた取り組みの支援。
- ・先進事例を紹介するなど、地域住民の自発的な取り組みを支援。
- ・地域の行事、イベント活動に協力または支援。
- ・各区のまちづくりビジョンに基づく事業を推進。

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の推進

○ 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、(仮称) まちづくりセンター等のコーディネートの役割

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、<a>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

○ 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

区役所・出張所等の状況について①

政令指定都市移行後、区役所の窓口受付件数が増加する一方で、多くの出張所等の窓口受付件数は減少傾向。

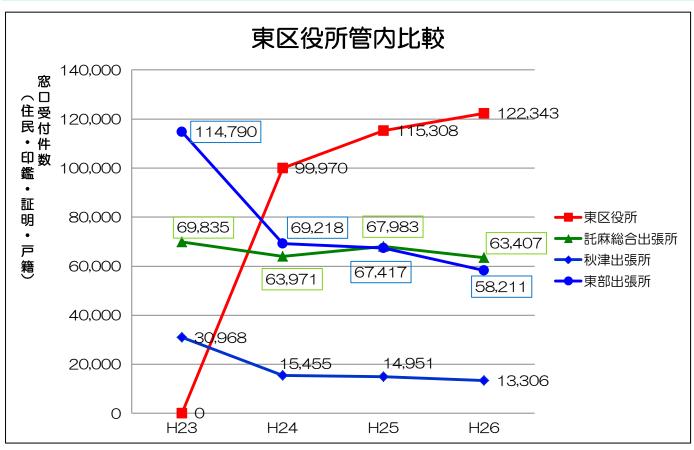
中央区役所は減少・大江は横ばい。



13

区役所・出張所等の状況について②

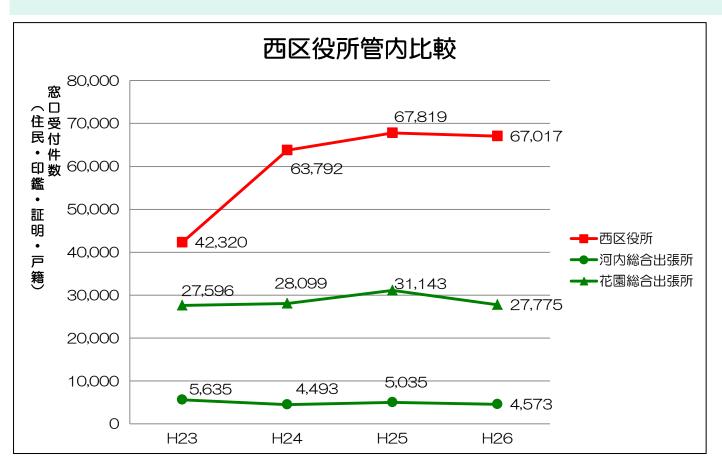
東区役所に集約化が進み、東部、秋津はほぼ半減。 託麻は横ばい傾向。



14

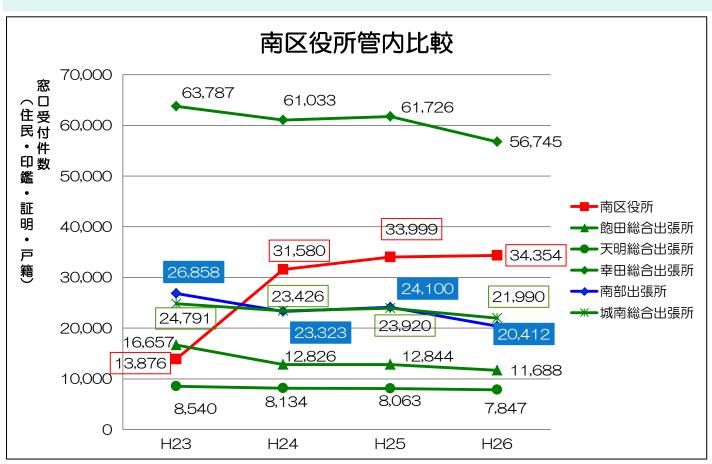
区役所・出張所等の状況について③

西区役所は大幅に増加。花園、河内は横ばい。



区役所・出張所等の状況について④

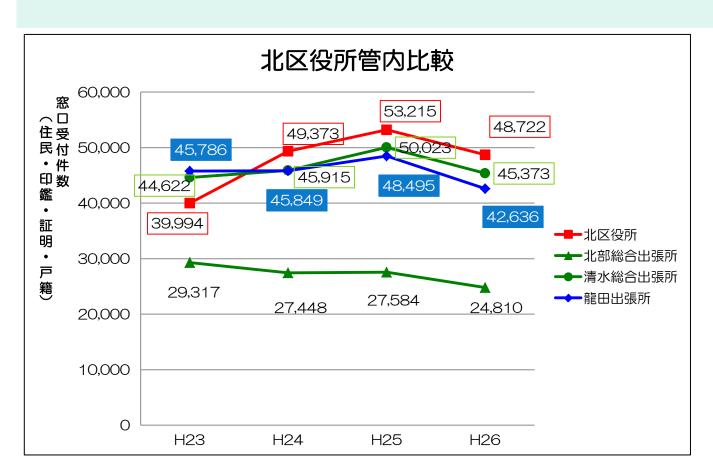
南区役所は大幅に増加。幸田が最も多い。その他はやや減少もしくは横ばい。



16

区役所・出張所等の状況について⑤

北区役所は増加。清水は横ばい。龍田・北部はやや減少傾向。



17

区役所・出張所等の状況について⑥

- 他の政令指定都市に比較して
- ○区役所・出張所等の数が多い。
- ○区役所・出張所等への人員配置も多い。

【熊本市】

- ・5 区役所、14ヵ所の出張所(総合出張所) (3万8千人に1区役所又は出張所等)
- ・区役所・出張所等への人員配置 一般行政職員全体の約5%

【政令指定都市の平均】

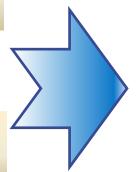
- ・支所・出張所等の数 6.4ヵ所 (9万人に1区役所又は出張所等)
- ・区役所・出張所等への人員配置 一般行政職員全体の約3.8%

◆マイナンバー制度の開始

〇H27年11月~ マイナンバーカード申請〇H28年 1月~ 順次カードを交付



- ◆証明書のコンビニ交付(平成28年3月からスタート)
- ◆証明書が取れるところ 区役所5ヵ所、出張所等 15ヵ所



- ◆新たに証明書が取れるところ 市内コンビニ262ヵ所(セブンイレ ブン、ローソン、ファミリーマート サークルドサンクス)
- ※全国のコンビニでも取得可能

◆証明書が取れる時間 平日8:30~17:15

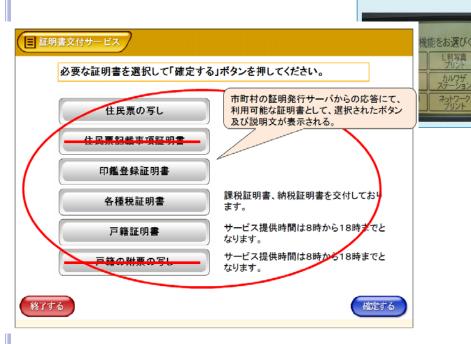
- ◆証明書が取れる時間 6:30~23:00 (土日祝日も可能)
- ※戸籍関係証明書は時間が異なる

利便性が飛躍的に向上

コンビニのマルチコピー機に ICカード(マイナンバーカード) をリーダにかざして、暗証番号を 入力し、必要な証明書を選択 するだけ。



行政サービス

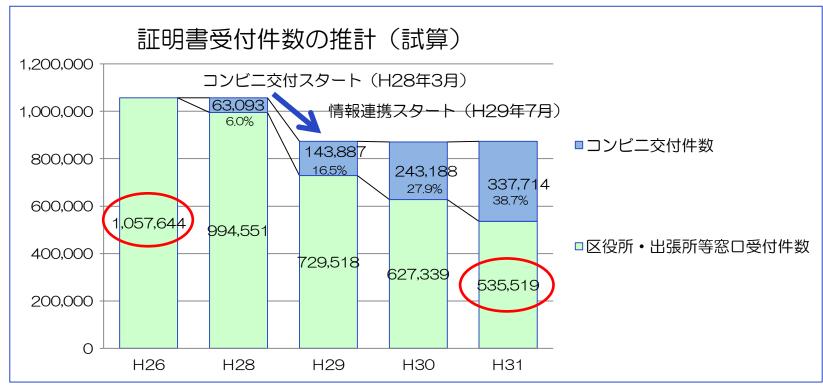




21

証明書受付件数の推移

平成28年3月のコンビニ交付がスタート。また、平成29年7月から各種手続きで情報連携により証明書添付の必要がなくなることで、区役所・出張所等の証明書の窓口受付件数は半減すると試算。



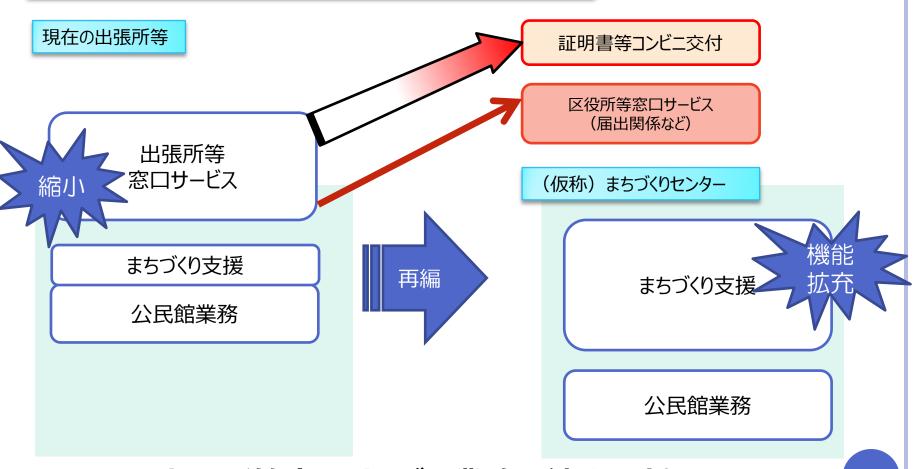
- ※証明書等···住民系証明書全般、所得証明書、納税証明、資産証明等
- ※平成28年度の証明書受付件数の総数は、平成26年度実績と同数と仮定。

[※]平成29年度~平成31年度の証明書受付件数の総数は同数と仮定。

- ◆窓口サービスの約8割は証明書発行サービス
 - ○他都市に比べて戸籍等窓口サービス職員数も多いため、
 - 1 通あたりのコストは、3 5 0 円程度
 - ※手数料は住民票等1通300円
 - ○コンビニ交付での手数料コストは、250円程度
 - ※平成30年4月(コンビニ交付利用率25%と推計した場合)

もし、窓口サービスを再編しなければ。。。。。 1 通あたりのコストは、6 8 0 円程度と試算

再編する出張所等の再編後のイメージ



出張所等窓口サービス業務の縮小により、得られた人員を区のまちづくり支援機能強化ヘシフト

出張所等の再編方針

- ① 再編検討対象施設
 - →最も近い区役所からの距離が5km以下の出張所等
 - ※ただし、マイナンバー制度の普及状況により窓口受付件数の推移などを考慮
- ② 激変緩和措置
 - →出張所等の再編は段階的に実施

(例:出張所等 → サービスコーナー化 → 窓口廃止)

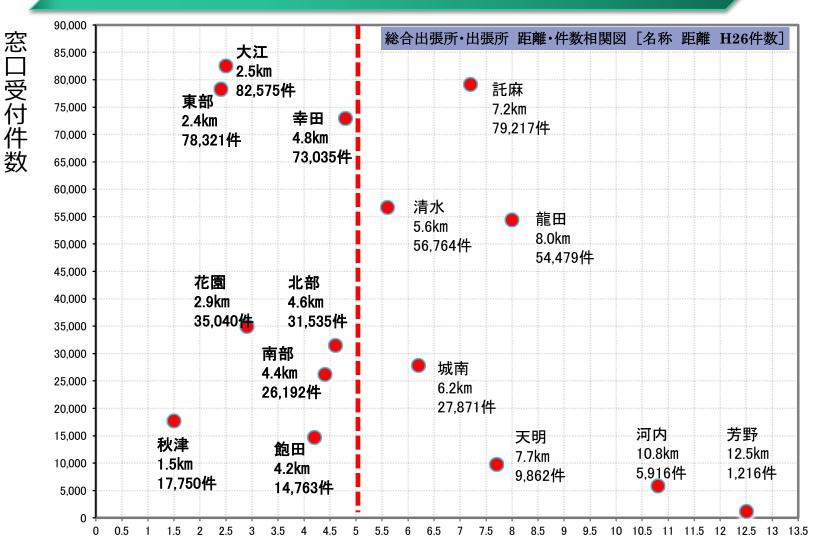
※サービスコーナー:証明書(住民票、戸籍、印鑑証明、所得証明)の発行業務のみを行う。

- ③ 窓口サービスの機能統一
 - →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

参考: 各出張所等から最も近い区役所までの距離

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

参考:出張所等と区役所との距離、受付件数の相関図



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。

① マイナンバーカードの普及促進

マイナンバー制度の導入により、平成28年3月よりコンビニエンスストアでの証明書発行が始まることについて、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。

② 郵便局による証明書発行等

コンビニエンスストアがない地域(空白校区12ヶ所)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。

③ 開庁時間の延長等

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。

④ 窓口サービス部署の人員配置

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。

5 スケジュール(案)

- ◆平成26年度
- ◆5月~11月「熊本市区役所等の在り方に関する検討会」で審議、12月答申
- ◆2月~3月 「区役所等の在り方に関する基本方針(案)」パブリックコメントの実施
- ◆3月「区役所等の在り方に関する基本方針」の策定
- ◆平成27年度
- ◆10月~「区役所・出張所等の体制に関する基本的考え方(案)」地域説明
- ◆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エンスストア交付開始