

まちづくり支援機能強化と出張所等再編方針

平成28年10月

市民局市民生活部地域政策課

<目 次>

I	策定の背景	
1	方針策定の趣旨	1
2	方針の位置づけ	2
II	基本目標	5
III	現状と課題	
1	現状	6
	(1) 地域を取り巻く状況	
	(2) まちづくりの支援体制の状況	
	(3) 窓口サービスの状況	
2	主な課題	10
	(1) 地域に関する課題	
	(2) まちづくりに関する行政課題	
	(3) 窓口サービス等に関する行政課題	
IV	対応方針	12
V	施策の方針	
1	まちづくり支援機能の強化	14
	(1) (仮称)まちづくりセンターの設置	
	(2) まちづくりを担う人材の育成	
	(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	出張所等窓口サービス再編	18
	(1) 再編する出張所等	
	(2) 出張所等窓口サービス機能の統一化	
	(3) 再編のスケジュール	
	(4) 窓口サービスの再編後、機能を維持するための対応策	
3	組織・人員体制の見直し、施設の最適化	21
	(1) 組織体制について	
	(2) 人員体制について	
	(3) 施設の最適化について	
VI	スケジュール	22
	<参考1～5>	23

＜別冊参考資料＞

- 資料1 区役所等の在り方に関する基本方針（平成27年3月）

- 資料1－2 熊本市の区役所等の在り方について（熊本市区役所等の在り方に関する検討会）（平成26年12月10日）

- 資料2 区役所等利用実態調査結果について

- 資料3 熊本市区役所施設利用に関するアンケート調査結果

- 資料4 地域説明会（自治会等）の実施状況（平成27年10月、11月）

- 資料5 これからの市政に関する住民説明会実施状況（平成28年1月）

I 策定の背景

1 方針策定の趣旨

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、農業などの業務を担いスタートしました。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。

一方で、区役所設置後4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います。窓口サービスについては、区役所の受付件数が増加する一方で、区役所に近い出張所等では受付件数の減少が見られるほか、平成27年度の社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の創設により、今後特に出張所等の窓口サービスについては受付件数の更なる減少が見込まれます。

また、今後の更なる人口減少、少子高齢社会においては、まちづくりの担い手の不足や人と人とのつながりの希薄化などにより、地域力そのものが低下し、様々な地域課題に対応できなくなることが懸念される場所であり、こうした課題に対応する地域づくりと、それを支える行政の支援体制の充実が求められます。今回、平成28年熊本地震を経験し、改めて地域の絆と支え合う地域づくりの大切さを再認識したところです。

そのため、今後、「地域主義」の理念の下、住民との対話を重ねながら、地域の課題を的確に捉え、地域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るためには、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見直していくことが必要です。

こうしたことから、本方針は、まちづくり支援機能の強化に関する行政の支援体制のあり方や出張所等窓口サービス機能の再編について定めるものです。なお、本方針（素案）は平成28年3月に策定しましたが、平成28年熊本地震後の状況を踏まえて加筆修正をしています。

2 方針の位置づけ

本方針は、「熊本市自治基本条例」や新たに策定した「熊本市第7次総合計画」、「区役所等の在り方に関する基本方針（平成27年3月策定）」及び「区役所見直し実施プログラム」に基づき策定するものです。

<熊本市自治基本条例（抜粋）>

第5章 コミュニティ活動

（地域コミュニティ活動）

第32条 市民は、市民相互の協働により、身近な地域の課題を解決していくとともに、社会を多様に支え合う自主的で自立的な地域のコミュニティ活動（以下「地域コミュニティ活動」といいます。）を推進するよう努めます。

2 市民は、地域コミュニティ活動を行うに当たっては、思いやりとふれあいのある住みよい地域となるよう、自らの役割を自覚し、互いを十分に尊重しながら進めることとします。

3 市長等は、市民による地域コミュニティ活動が推進されるよう支援します。

（市民公益活動）

第33条 市民は、前条に規定する活動のほか、公共の利益や社会貢献を目的として自主的に活動する市民活動（以下「市民公益活動」といいます。）に対する理解を深め、これを守り育てるよう努めます。

2 市長等は、市民公益活動が推進されるよう支援します。

（地域コミュニティ活動及び市民公益活動の連携）

第34条 地域コミュニティ活動及び市民公益活動を行う市民は、それぞれの活動の特性を生かしながら相互に連携するよう努めます。

2 市長等は、前項の連携が円滑に行われるよう支援します。

第6章 区におけるまちづくり

（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市の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員体制の整備並びに予算の確保に努めます。

<熊本市第7次総合計画（抜粋）>

II まちづくりの基本理念

まちづくりの原点は、「地域」、そして、そこに暮らす「市民」です。

IV まちづくりの重点的取組

1 安心して暮らせるまちづくり

- (2) 「おたがいさま」で支えあう地域コミュニティを形成します。

生きがいをもって暮らすことができる地域社会の仕組みをつくります。

ア 多様な世代が生きがいをもって暮らせるまちづくり

地域団体との連携強化や支援の充実、地域団体の後継者育成などのまちづくり支援機能の強化 など

V 分野別施策

第2章 安全で心豊かに暮らせる地域づくりの推進

第1節 自主自立のまちづくり活動の活性化

【(1) 住民自治活動の支援】

ア 町内自治会に対する支援や研修会などを実施するとともに、加入率向上に取り組み、地域の自治活動を支援します。

イ 校区自治協議会及び町内自治会における地域課題解決に向けた取り組みなど、主体的なまちづくり活動を積極的に支援します。

【(2) まちづくり支援機能の強化】

ア 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いかした区ごとのまちづくりを推進します。

イ まちづくり支援機能を強化するための拠点として、(仮称)まちづくりセンターを設置し、本庁及び区役所内の各課との連携を図ることで、区の課題の把握や広聴機能の強化を進めます。

ウ (仮称)まちづくりセンターに地域担当職員を配置し、地域の相談窓口、地域情報収集・行政情報発信、地域コミュニティ活動の支援などの役割を担い、地域とともに課題解決に取り組みます。

<区役所等の在り方に関する基本方針（平成27年3月策定）抜粋>

IV 今後の取り組み

1 本庁と区役所の役割分担の見直し

【例】

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

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



<区役所見直し実施プログラム（抜粋）>

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



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

Ⅱ 基本目標

熊本市自治基本条例、熊本市第7次総合計画、区役所等の在り方に関する基本方針に基づき、基本目標を以下のとおり定めます。

- ◆自助・共助・公助の仕組みづくりを進めることで、おたがいさまで支え合う気運を醸成し、情報共有の原則の下、参画と協働による自主・自立のまちづくりを行政が支え、地域力の維持・向上をめざします。
- ◆マイナンバー制度や窓口サービスの利用状況等を踏まえ、区役所や出張所等の組織や人員体制の見直しを行うことで、市民の利便性を維持しながら、効果的・効率的な行政運営を図ります。

Ⅲ 現状と課題

1 現状

(1) 地域を取り巻く状況

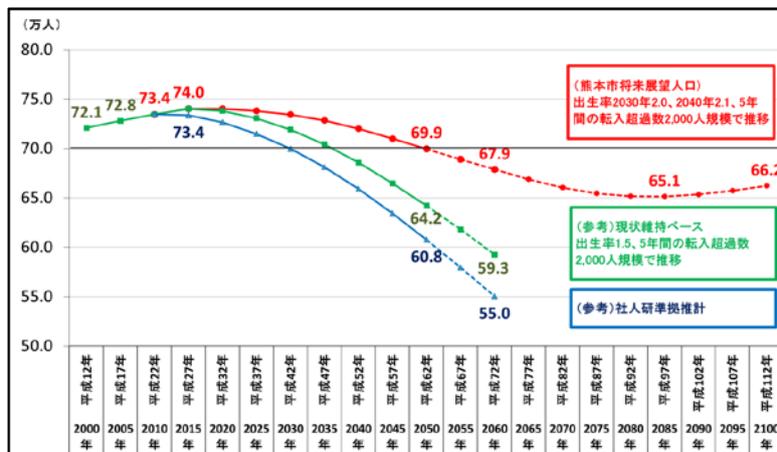
○熊本市人口ビジョンでは、本市の人口は減少することが想定されており、将来展望人口としては2050年には約70万人と推計しています。【図1】

○また、現在、熊本市の高齢化率は約24%となっていますが、2050年には高齢化率は約33%程度となる見込みです。【図2】

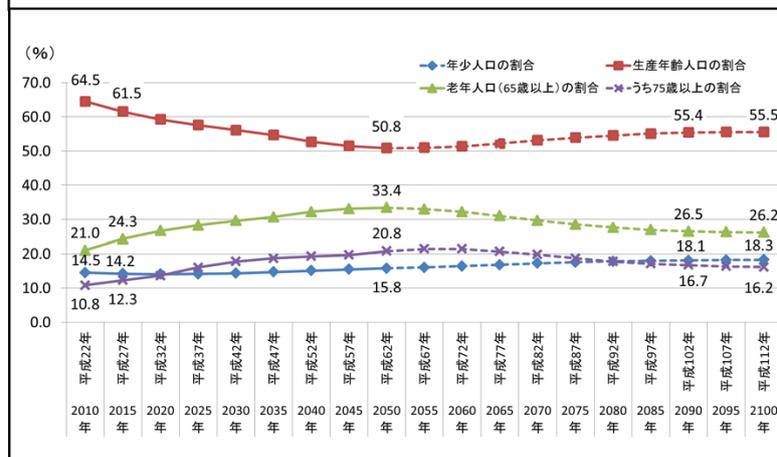
○校区ごとの高齢化率をみると約12%から約41%までと高齢化の状況は地域によって大きく異なる状況です。【資料2-7】

○国勢調査によると、本市の一人暮らし高齢者世帯は平成22年時点で26,697世帯と平成17年時点から約21%程度増加しており、今後も増加傾向が見込まれます。

【図1】



【図2】



○地域づくりの担い手の中心となっている自治会数は911団体、校区自治協議会は94団体となっています。また、自治会加入率は約85%で政令指定都市の中では3番目に多い状況ですが、近年は減少傾向が続いています。

<自治会数等の推移>

年度	自治会数	加入世帯数	総世帯数	加入率 (%)
16	726	239,111	271,211	88.17
17	727	241,255	273,712	88.14
18	727	243,281	270,541	89.92
19	725	245,260	273,505	89.67
20	726	244,889	275,491	88.89
21	728	246,044	278,501	88.35
22	728	247,656	280,826	88.19
23	※841	255,892	293,092	87.31
24	840	256,769	295,819	86.80
25	842	257,113	299,067	85.97
26	※868	261,938	305,246	85.81
27	※911	271,598	315,993	85.95

※ 平成23年度から植木地区、26年度から富合地区、27年度から城南地区が自治会制度へ移行済。

※ 加入率は、加入世帯数/総世帯数

町内自治会加入率については、加入世帯数は年々伸びているものの、核家族や高齢者の一人暮らし等による総世帯数の増加率には及ばず、加入率は、城南町が自治会制度に移行した平成27年度を除き、減少している状況。

○全国の先駆的自治会等の取り組み状況

<小規模多機能自治推進ネットワーク会議>

三重県伊賀市・名張市、兵庫県朝来市、島根県雲南市が中心となり、小規模多機能自治（自治会、町内会、区などの基礎的コミュニティ範囲より広範囲の概ね小学校区の範囲において、その区域内に住み、活動する個人、地縁型・属性型・目的型などのあらゆる団体等により構成された地域共同体が、地域実情及び地域課題に応じて住民の福祉を増進するための取組を行う）を推進するため、平成27年2月に「小規模多機能自治推進ネットワーク会議」を設立。平成28年1月現在、本市も含め184の自治体が会員となっている。

また、平成 28 年 1 月には、小規模多機能自治組織の法人制度創設を求める提言書を地方創生担当大臣、総務大臣に提出。

<やねだん（鹿児島県鹿屋市串良町柳谷集落）>

地元の人は「やねだん」と呼ぶ 120 世帯およそ 300 人が共存する、高齢化が進む典型的な中山間地域の集落で、アイデアあふれるリーダーの下、子供達から高齢者まで強い絆で結ばれ、土着菌堆肥からサツマイモ栽培オリジナル焼酎開発、トウガラシ栽培からコチュジャン開発といった、集団営農から六次産業化を推進、集落の独自財源を築き高齢者には一万円のボーナスが支給され、地方創生の”good practice”として全国的に注目されるようになっている。

（２）まちづくりの支援体制の状況

○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、公設公民館が併設している 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ています。【参考 1, 2】

○区のまちづくりビジョンに基づくまちづくりを推進するため、区ごとのまちづくり推進経費を予算化しており、区を中心に地域活動の支援を行っています。

（３）窓口サービスの状況

○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減少傾向となっています。【参考 5】

○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。

【資料 2 - 4】

○市民の約 8 割以上の方が半年に 1 回以下の窓口サービスの利用になっています。

【資料 3】

○区役所・出張所等の利用者の約 85%が車・送迎・バイク、約 10%が徒歩・自転車、約 5%が公共交通機関の利用となっています。【資料 2 - 1】

○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、窓口に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。【資料 2 - 9】

○本市では、平成28年3月から、マイナンバー制度による証明書のコンビニ交付がスタートします。市内コンビニ数は約260カ所、朝6時30分～夜11時（※戸籍全部（個人）事項証明書は朝8時30分～夜8時）、県外でも取得可能となります。

○マイナンバーカードを活用してコンビニエンスストアでの証明書交付サービスを利用したいと考えている方は約50%となっています。【資料3】

○証明書のコンビニ交付に加えて、平成29年7月から随時、各種手続きで情報連携により証明書の添付が必要ではなくなります。

◆マイナンバー制度の開始

熊本市では、
○H27年11月～ マイナンバーカード申請
○H28年2月～ 順次カードを交付



◆証明書のコンビニ交付（熊本市では平成28年3月からスタート）

◆証明書が取れるところ
区役所5カ所、出張所等
15カ所

◆新たに証明書が取れるところ
市内コンビニ262カ所（セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、サークルK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8:30～20:00

利便性が飛躍的に向上

以上のことから、区役所・出張所等の窓口における取扱い件数は大幅な減少が見込まれます。

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。

証明書受付件数の推計（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。

2 主な課題

(1) 地域に関する課題

- 将来の更なる人口減少、少子高齢社会において、地域のコミュニティ活動が低下し、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。
 - 町内自治会長のなり手がいないなど、地域におけるまちづくりの担い手が不足し、地域コミュニティ活動の更なる低下が懸念されます。
 - 平成28年熊本地震では避難者支援や避難所運営などで、地域団体等に大変重要な役割が求められました。将来的に地域力が低下すると、災害時の防災対応など様々な地域課題が未解決なままになることが懸念されます。
- (例) 災害時の防災対応、避難行動要支援者への対応、増加する空家への対応、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

(2) まちづくりに関する行政課題

現在19カ所ある公設公民館にまちづくり交流室を設置し、地域支援を行っていますが、まちづくり交流室は公民館業務も担っているため、人力的にも十分な体制とはいえない状況です。そのため、まちづくりを担う人材、地域資源、地域ニーズや課題などが十分に把握できてい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。

- ①区役所内にあるまちづくり推進課と公民館にあるまちづくり交流室の連携が必ずしも十分ではないことから、それぞれの役割の明確化と連携強化が必要です。また、地域団体等に関連する行政窓口が多数あることや、様々な部署から自治会等へ依頼を行う中、その全てを把握する部署がない状況です。(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、地域支援を十分にできる人員体制となっていません。(人員体制上の課題)
- ③まちづくりの拠点である区役所において、地域の人材、地域資源、地域ニーズ、課題等を把握し、関係局と連携しながら、各区のまちづくりビジョンに基づき、施策へ反映させるなど地域ニーズの反映の仕組みづくりが求められます。(地域ニーズ等の把握と施策への反映に関する課題)
- ④平成28年熊本地震では、多くの市民が主体となり、地域のつながり、互いに支え助け合う「自助」、「共助」の大切さが改めて認識されました。日頃から災害時に備えて、おたがいさまの心で支え合い、市民・地域と行政の協働によるまちづくりが求められます。(災害時に備えた対応に関する課題)

(3) 窓口サービス等に関する行政課題

出張所等の施設数が多い中、マイナンバー制度がスタートし、出張所等の窓口での証明書受付件数の減少が見込まれる状況において、現在の窓口担当職員数をそのまま維持すると、窓口の業務量に対し人件費コストが増加するとともに、市全体としての適正な人員配置上の課題が残ります。

IV 対応方針

基本目標の達成をめざし、様々な課題への確に対応するため、以下に示す方針で取り組みます。

○地域コミュニティ活動の活性化

地域活動に参加する人たちを増やすとともに、若い世代を中心とした次のまちづくりの担い手の育成など、地域活動の担い手を育成し、地域コミュニティ活動の活性化を支援します。

○地域コミュニティ活動における連携強化

地域で活動する様々な団体（町内自治会、校区自治協議会の構成団体、NPO法人、ボランティア団体、学校、事業者など）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支援します。

○互いに支え合う自主自立のまちづくりの支援

市民主体のまちづくり活動を支援し、地域の絆をより深めるとともに、高齢者や障がい者、妊産婦、子ども等への理解を促進し、災害時にも市民が「おたがいさま」の心で助け合える地域づくりを支援します。

○区役所の拠点機能を生かしたまちづくりの推進

区役所の拠点性を生かし、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、地域で活動する様々な団体との連携などを推進します。

○まちづくり支援にかかる組織体制の整備

区役所と本庁との連携体制強化、まちづくり推進関連予算の活用方針の検討（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を推進します。

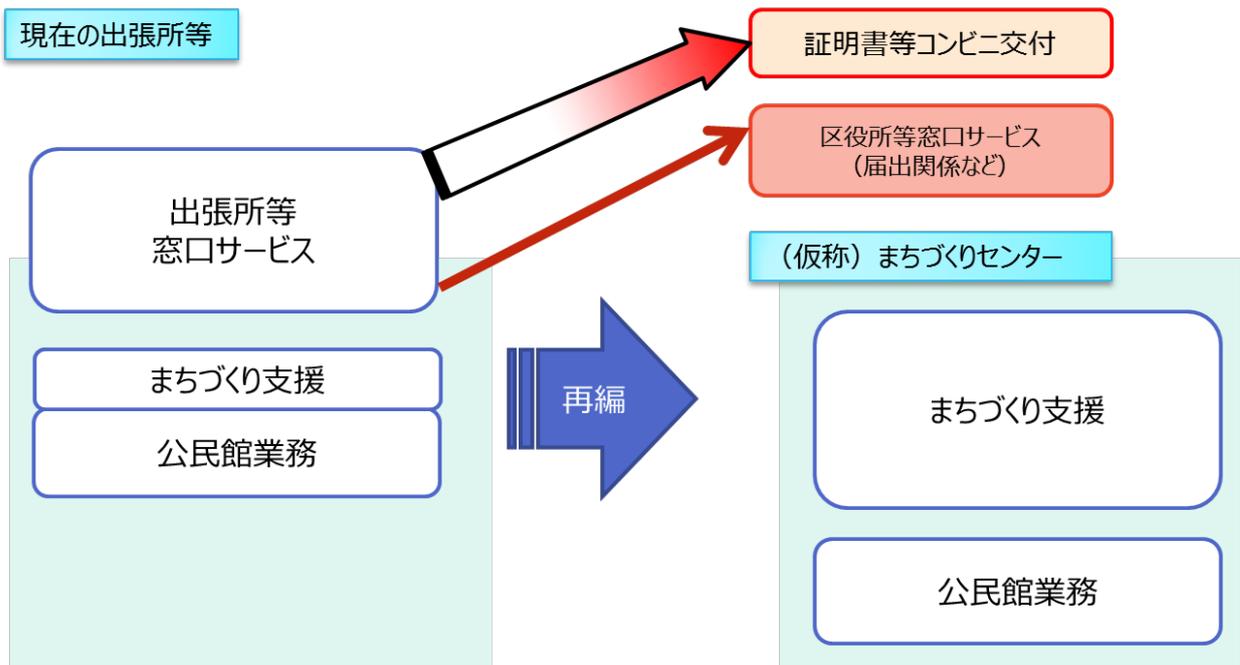
○出張所等窓口サービス機能の見直し

窓口サービスの状況を見据えながら、区役所や出張所等の組織や人員体制の必要な見直しを行います。

<再編した場合の出張所等の例 イメージ図>

- ◆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
- ◆業務量の減少が見込まれる出張所等窓口サービス業務を縮小

再編する出張所等の再編後のイメージ



V 施策の方針

1 まちづくり支援機能の強化

地域コミュニティ活動を推進し、地域力の維持・向上を図るため、区役所をはじめとする行政の支援体制を強化します。特に、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、本庁・区役所等との連携体制を整えます。

また、自主・自立によるまちづくりを進め、地域コミュニティ活動が活発になるよう、全国における自治組織の先駆的取り組みも研究し、地域力を高めるための支援を行います。

- (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

(1) (仮称) まちづくりセンターの設置

○ (仮称) まちづくりセンターの設置と地域担当職員の配置

まちづくり交流室と公設公民館のそれぞれの役割を明確にするとともに、まちづくりの支援機能を強化するため、まちづくり交流室を「(仮称) まちづくりセンター」として改編し、そこに地域支援を担当する専任の職員（地域担当職員）を配置します。

○ (仮称) まちづくりセンターの体制

(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を配置するとともに、小学校区数に応じた専任の地域担当職員を複数名配置します。また、地域内に居住する市職員等によるボランティア活動等で地域のまちづくりに参加する(仮称) 地域支援チームの創設を検討します。

○ 設置場所

現在の公設公民館（まちづくり交流室がある場所）を基本としながら、地域の実情に応じて、区役所や出張所等に設置することを検討します。また、現在の管轄区域の見直しも検討します。

○設置時期

平成29年度からとします。

○（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

◆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ります。
- ・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います。
- ・積極的に地域に出向き、地域住民の相談を受け、必要に応じ区役所等につなぎます。

◆地域情報収集・行政情報発信機能

- ・全国における先駆的な自治組織活動など地域活動の先進事例のほか、各種補助金の紹介等地域に役立つ行政情報を紹介します。
- ・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、地域の実情を把握します。また、行政が持っている情報を提供します。
- ・熊本市統合型GIS（地図情報システム）と連携し、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・課題の整理を行います。

◆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法人、学校等が連携して取り組む体制づくりを支援します。
- ・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います。
- ・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します。
- ・地域の行事、イベント活動に協力または支援します。
- ・各区のまちづくりビジョンに基づく事業を推進します。

（2）まちづくりを担う人材の育成

- 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、資質の向上を図ります。

○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します。

○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します。

(3) 区役所のまちづくりに関する企画・調整機能の強化

○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機能の強化を図るため、区のまちづくり担当部署の組織体制を見直します。

○区のまちづくり担当部署は、地域の自主的・自立的なまちづくりが進むよう、参画と協働によるまちづくりを推進します。

○区のまちづくり担当部署は、(仮称)まちづくりセンターと連携して、広聴機能を高め、地域の課題、要望、提案等の情報を積極的に収集するとともに、関係部署とその情報を共有し、課題解決に向けた調整を行います。

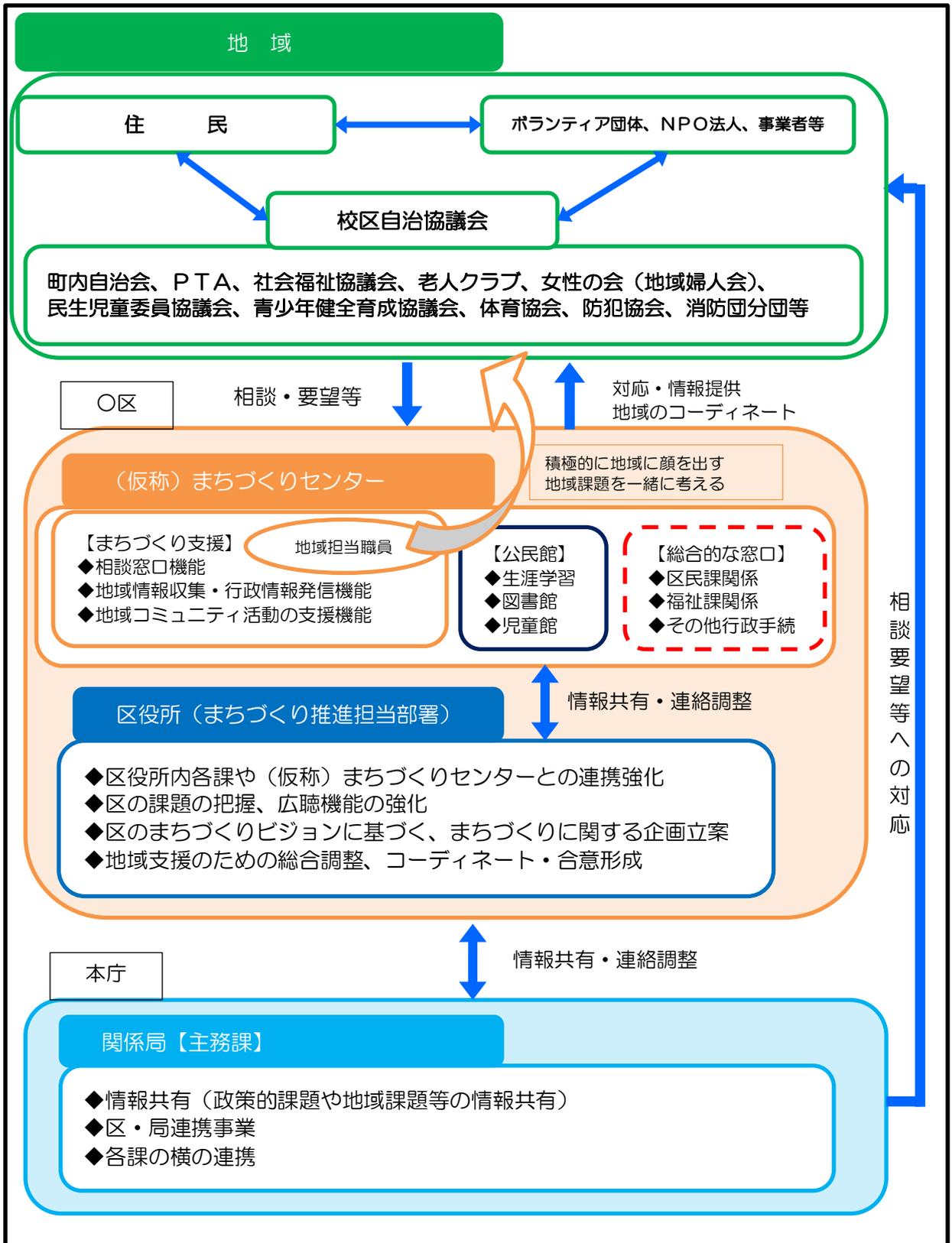
(4) 本庁関係局によるまちづくり支援と地域ニーズの施策への反映

○本庁関係局は、区から提供された地域の課題、要望、提案等の情報について、区と協議し、施策に反映するよう努めます。

○本庁各局は、所管する事業で区に密接な関係があるものについては、事前に区に情報を提供・協議し、事業に反映するように努めます。

○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・協力して対応します。

<まちづくり支援機能強化のイメージ>



2 出張所等窓口サービスの再編

(1) 窓口サービス機能を廃止する出張所等

出張所等の窓口サービス機能については、最も近い区役所からの距離（5 km 以内を目安※1）、受付件数の状況、小学校の分離新設など将来の周辺地域の人口増加の状況、地理的な立地状況（区役所間の出張所等の配置状況）、廃止した場合の区役所等への影響などを総合的に勘案し、以下の7つの出張所等の窓口を廃止することとします。（※2）【参考3、4】

<窓口サービス機能を廃止する出張所等>

中央区：大江出張所（中央区大江6丁目1-85）

東区：秋津出張所（東区秋津3丁目15-1）

東部出張所（東区錦ヶ丘1-1）

西区：花園総合出張所（西区花園5丁目8-3）

南区：飽田総合出張所（南区会富町1333-1）

南部出張所（南区南高江6丁目7-35）

北区：北部総合出張所（北区鹿子木町66）

※1 5 kmについては、日常生活圏における移動距離（通勤、通学、買い物等）を考慮したものです。

※2 河内総合出張所芳野分室・くまもと森都心市民サービスコーナーについて

- ・芳野分室については、地理的な配置状況を勘案し、現在のサービスを継続します。
- ・森都心市民サービスコーナーについては、出張所等窓口サービスの廃止に併せて廃止します。

(2) 出張所等窓口サービス機能の統一化

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。

・北区龍田出張所→現在の総合出張所の機能に拡充

(3) 再編のスケジュール

出張所等の窓口サービスは、平成29年度に行政サービスコーナー化し、1年から2年を目途に、受付件数の推移やマイナンバー制度の普及状況を検証した上で、廃止します。

○第1段階：行政サービスコーナー化

※行政サービスコーナー：証明書（住民票、戸籍全部（個人）事項証明書、印鑑証明書、市県民税（所得・課税）証明書）の発行業務のみを行う。

○第2段階：窓口廃止

窓口受付件数の推移、マイナンバー制度の普及状況等を考慮

<スケジュール>

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
廃止する出張所等		サービスコーナー化 → 検証	①廃止又は ②サービスコーナーの延長 → 検証
龍田出張所	施設改修の検討 →	施設の改修 →	現在の総合出張所に機能拡充
森都心サービスコーナー	委託期間（2年間） →		廃止

(4) 窓口サービス機能の再編後、機能を維持するための対応策

窓口サービス機能の再編にあたっては、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。

- 窓口サービス機能を廃止する現総合出張所（花園、飽田、北部）については、移動手段が限られる高齢者等へ対応するため、（仮称）まちづくりセンターでの各種取次業務、テレビ電話などＩＣＴを活用した区役所との直接相談窓口の設置、「高齢者支援センターささえりあ」との連携など、窓口サービスの補完を検討します。
- 窓口サービスの受付状況等を踏まえ、必要に応じて、区役所の窓口開庁時間の延長等を検討します。
- 出張所等の窓口サービス機能廃止後、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。

3 組織・人員体制の見直し、施設の最適化

今後、出張所等の窓口サービス機能を縮小し、まちづくり支援機能を強化するにあたって、本市の組織や人員体制、施設の最適化などを進めます。

(1) 組織体制について

市民サービスの向上や市民ニーズを施策に反映させる仕組みを構築するため、(仮称)まちづくりセンターの設置と出張所等窓口サービス機能の再編に加えて、関係する区役所のまちづくり担当部署、出張所等窓口、まちづくり交流室・公民館の組織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。

(2) 人員体制について

熊本市の定員管理計画など、全体的な人員削減が進む中、出張所等の再編で得られた人員については、市全体での適正な人員配置に生かすとともに、地域担当職員の重点配置など、効果的・効率的な市政運営を図ります。

(3) 施設の最適化について

○再編後の出張所等窓口スペースについては、全庁的な施設の利活用方針と整合を図りつつ、地域の意見も聞きながら有効な施設利用（行政機能の集約化、民間への貸付、地域交流スペースへの活用 等）の検討をします。また、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。

○中長期的には、公設公民館を含めた出張所等の施設について、「地域防災計画」や「市有建築物耐震化対策基本方針」及び現在策定中の「公共施設等総合管理計画」との整合を図りながら、災害時における機能確保や施設の耐震化への対応、及び公共施設全体の再編を含めた検討を進めることとし、庁内関係課との協議を行います。

Ⅵ スケジュール

◆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 地域説明会
- 1月 区役所・出張所等の体制に関する基本的考え方 住民説明会
- 3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
マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付開始

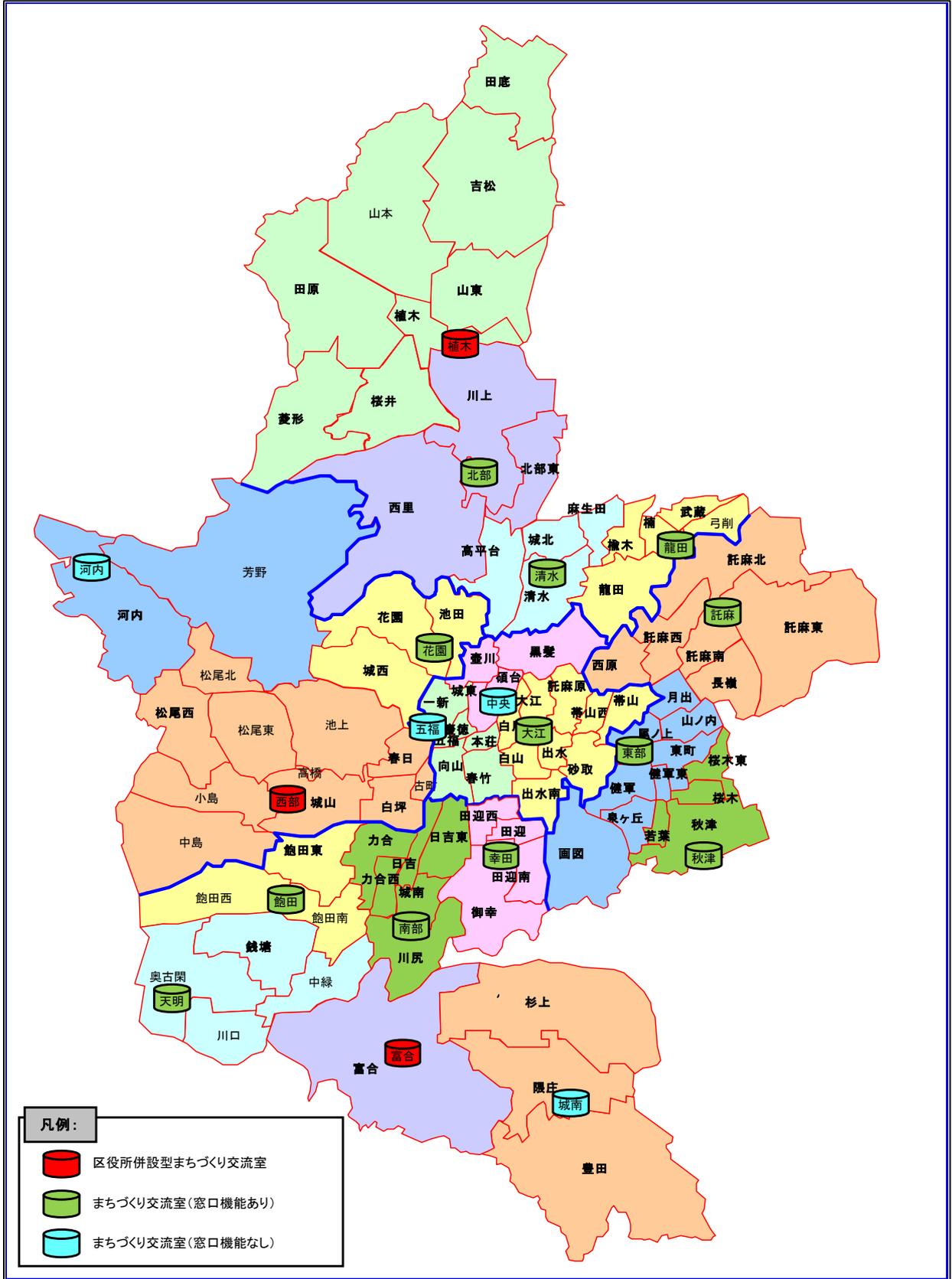
◆平成28年度

- 8月 再編方針（素案）パブリックコメント
- 9月 再編方針の確定
- 10月～ まちづくり支援機能強化・出張所等再編に向けた準備
- 12月 熊本市区の設置等に関する条例等関係法令の改正案の審議

◆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

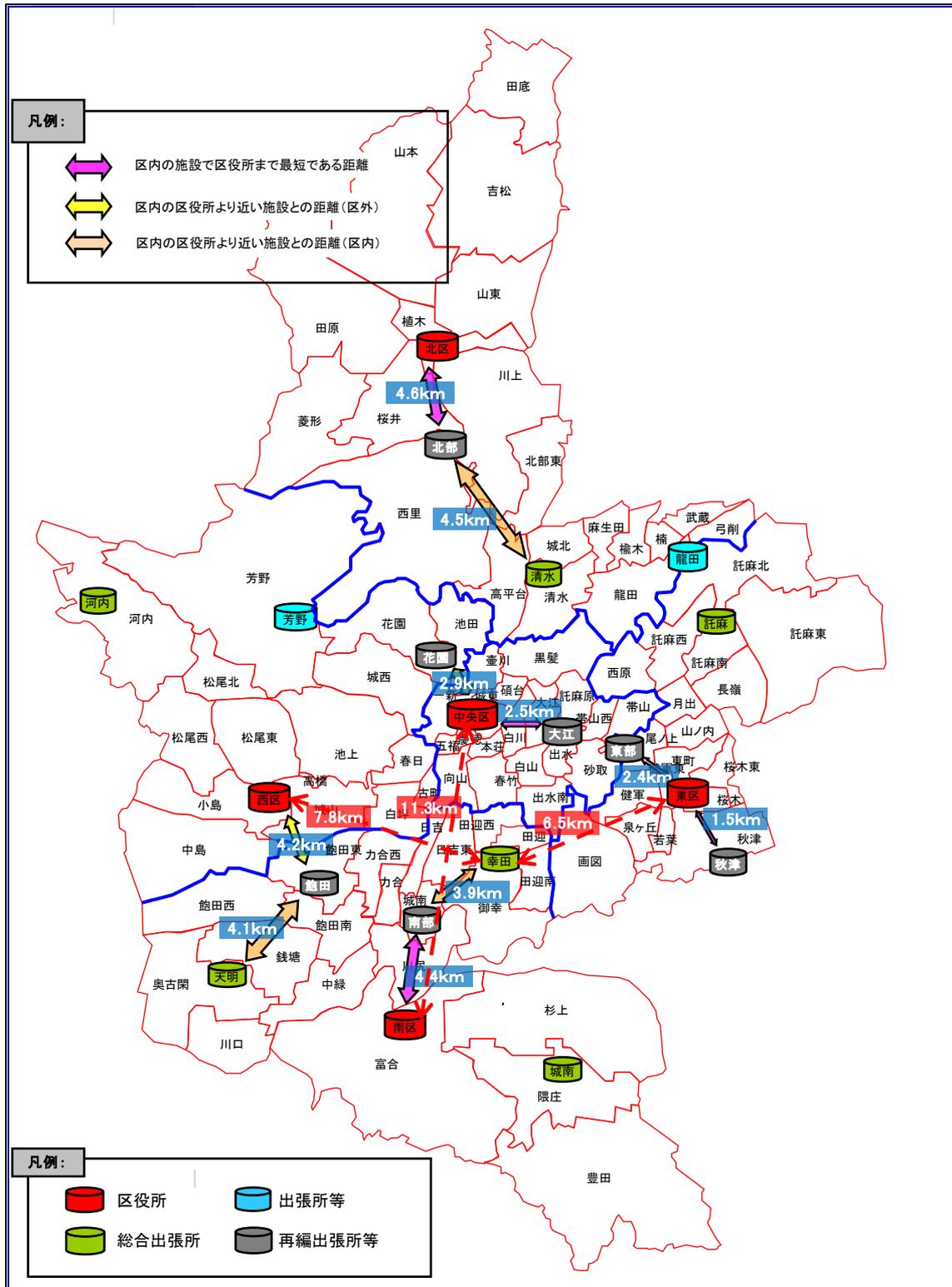
<参考1：まちづくり交流室配置図>



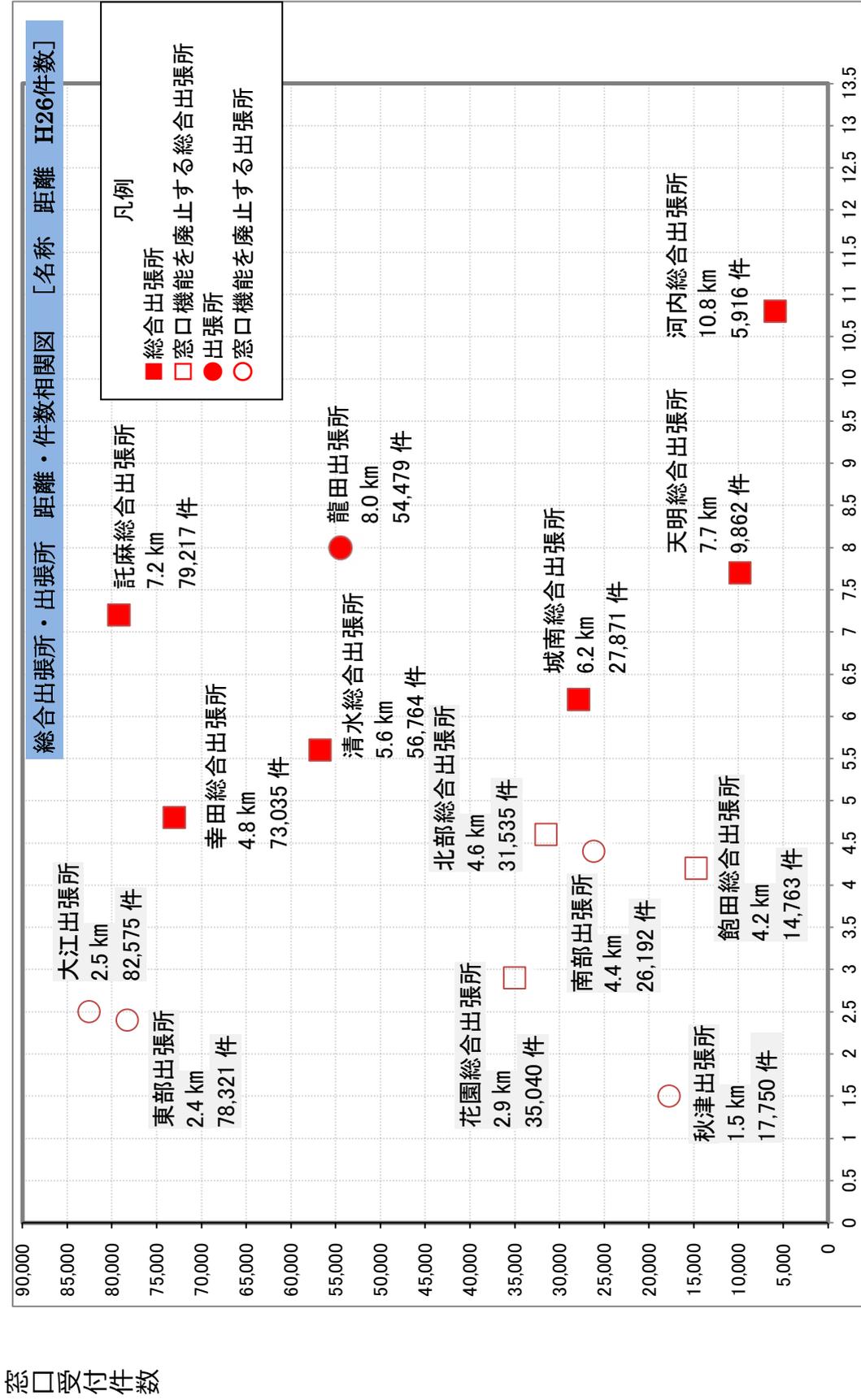
<参考2：現行のまちづくり交流室の一覧>

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、龍田西、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（H26年度実績）の相関図>

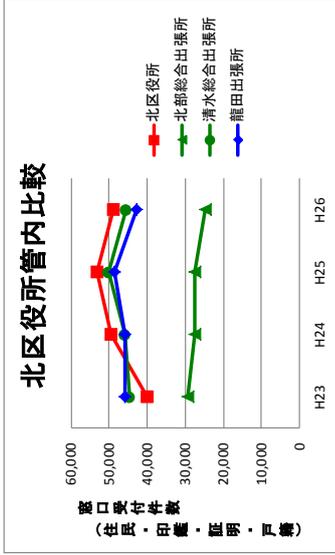
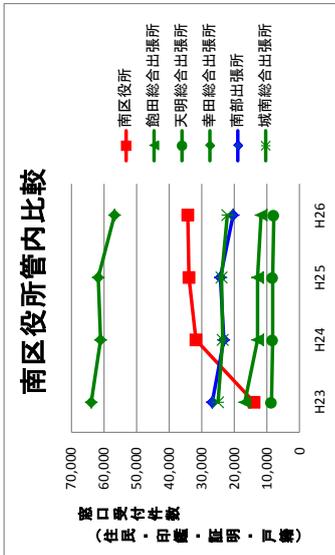
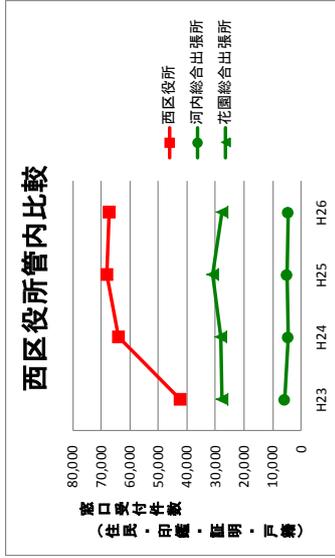
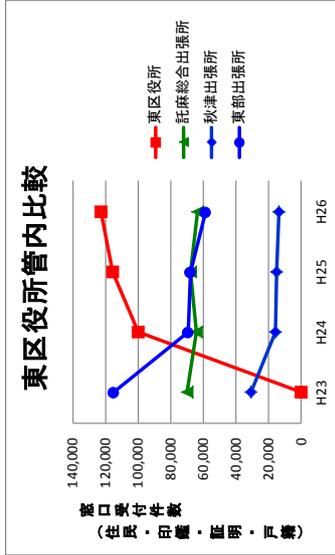
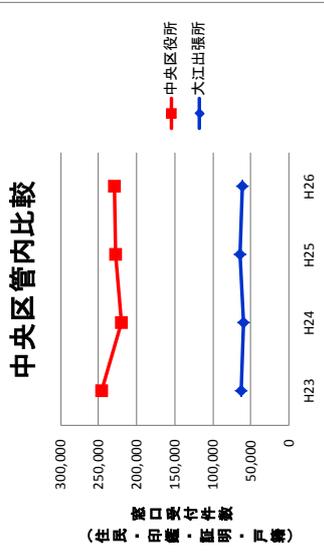


※窓口受付件数は戸籍・住民等届出関係、税証明等を含めた各種証明発行件数。

最も近い区役所との距離 < km >

<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。



※窓口受付件数は、区民課関係業務の届出と証明書発行件数。区と出張所等の受付件数の規模・推移を比較するため、税証明の受付件数を除く。