

まちづくり支援機能強化と出張所等再編方針 【概要版】

平成28年10月
市民局市民生活部地域政策課

I 策定の背景

1 方針策定の趣旨

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ところであり、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。また、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。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）」及びそれを具体化した「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。

II 基本目標

- ◆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

将来の更なる人口減少、少子高齢社会が進む中で、地域づくりの担い手の中心となっている町内自治会の加入率減少傾向が続いています。

(2) まちづくりの支援体制の状況

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。

(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。

○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を開始し、また、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ることから、区役所・出張所等窓口取扱件数は大幅な減少が見込まれます。

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、まちづくりの担い手不足などにより、地域のコミュニティ活動が低下し、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ます。

(2) まちづくりに関する行政課題

現在19カ所あるまちづくり交流室においては、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あり、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。

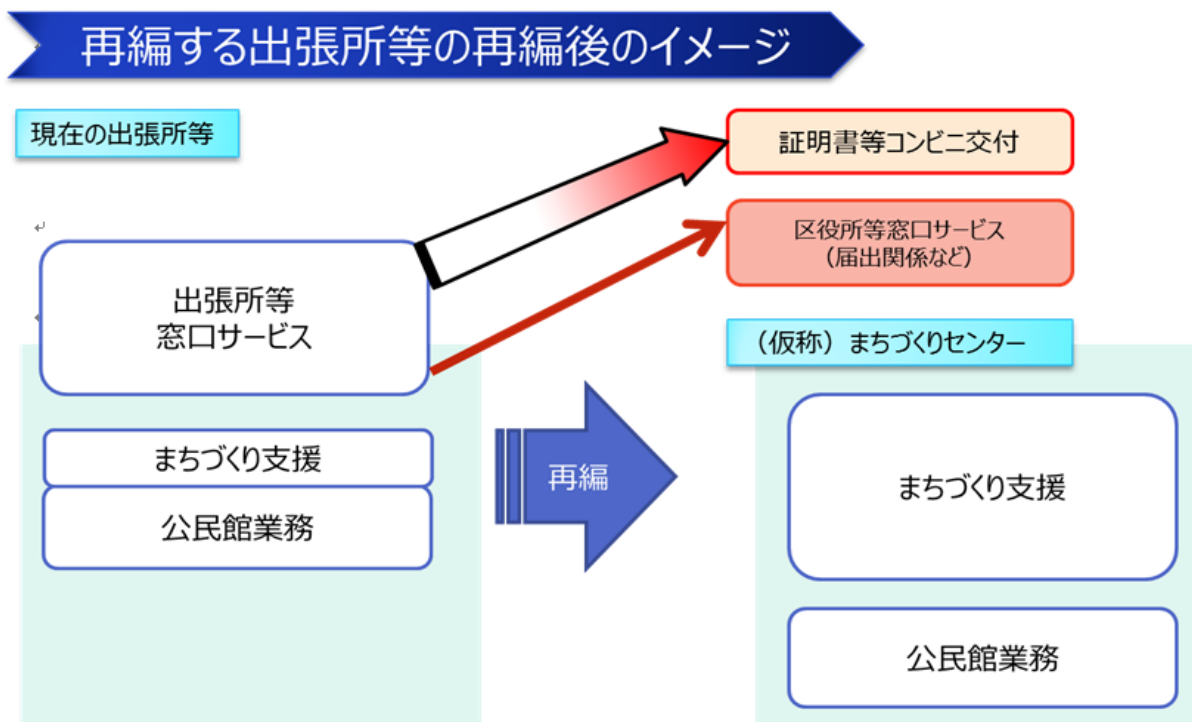
(3) 窓口サービス等に関する行政課題

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

- 地域コミュニティ活動の活性化の支援
- 地域コミュニティ活動における連携強化支援
- 互いに支え合う自主自立のまちづくりの支援
- 区役所の拠点機能を生かしたまちづくりの推進
- まちづくり支援にかかる組織体制の整備
- 出張所等窓口サービス機能の見直し

- ◆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
- ◆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



V 施策の方針

1 まちづくり支援機能の強化

(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

平成29年度から、現在19カ所ある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(仮称)まちづくりセンターの管轄区域内の小学校区数に応じ複数名配置します。設置場所については、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。

○(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 ◆地域情報収集・行政情報発信機能 ◆地域コミュニティ活動の支援機能

(2) まちづくりを担う人材の育成

地域担当職員の資質向上を図るための研修や(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、まちづくり人材の育成を行います。

(3) 区役所のまちづくりに関する企画・調整機能の強化

区のまちづくり担当部署の組織体制を見直し、(仮称)まちづくりセンターと連携し、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。

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(5km以内を目安※)、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。【参考：次ページ相関図】

中央区：	大江出張所	南区：	飽田総合出張所、南部出張所
東区：	秋津出張所、東部出張所	北区：	北部総合出張所
西区：	花園総合出張所		

※ 5km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) 出張所等窓口サービス機能の統一化

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

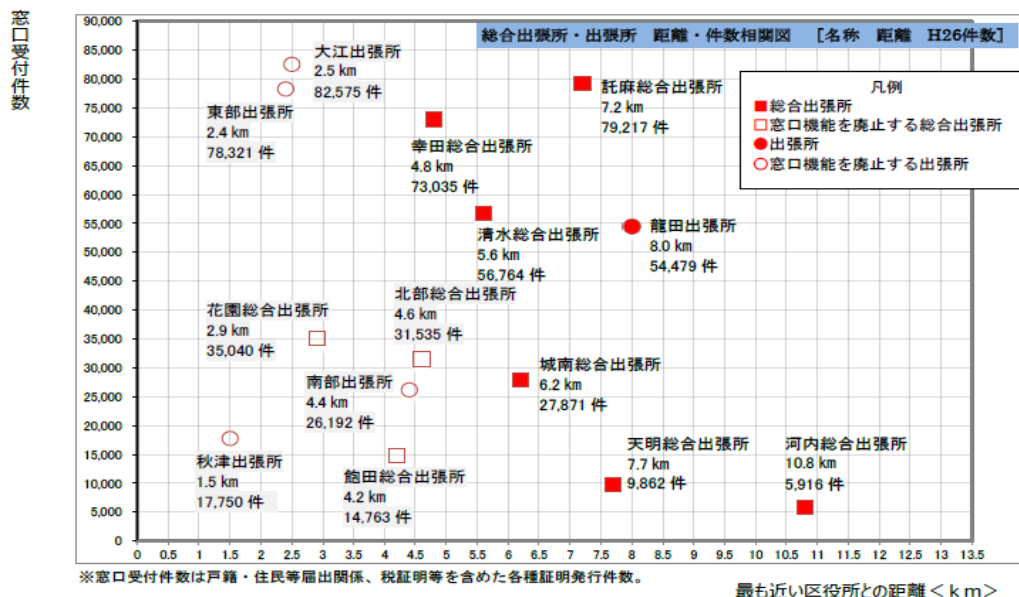
○第1段階(平成29年度)：行政サービスコーナー化(証明書(住民票、戸籍全部(個人)事項証明書、印鑑証明書、市県民税(所得・課税)証明書)の発行業務のみを行う。)

○第2段階(平成30年度以降)：窓口廃止(1年～2年を目途に、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)

(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（配慮事項）

- 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。
- 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。

<【参考】：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>



3 組織・人員体制の見直し、施設の最適化

(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ため、本庁、区役所、（仮称）まちづくりセンターの連携を強化する仕組みを構築します。

(2) 人員体制について

熊本市の全庁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の検討をします。

Ⅵ スケジュール

◆ 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
- 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

- （仮称）まちづくりセンターの設置、出張所等窓口サービスの順次再編