第１回熊本市区役所等の在り方に関する検討会

【参考資料】

参考資料１．熊本市区役所等施設利用に関するアンケート調査　・・・・・　１

参考資料２．第５次行財政改革計画について　・・・・・・・・・・・・・・・　８

参考資料３．地方自治法改正案について　・・・・・・・・・・・・・・・・・　10

参考資料４．社会保障・税番号制度導入のロードマップ　・・・・・・・・・　11

■熊本市区役所等施設利用に関するアンケート調査■

市民の皆様へ

「熊本市区役所等施設利用に関するアンケート調査」へのご協力について

日頃から、市政運営に対しましてご理解、ご協力をいただき誠にありがとうございます。

さて、ご承知のとおりわが国では人口減少、少子高齢化が急速に進展しており、本市においても2030 年には人口が 70 万人を割り込み、税負担を担う若い世代の減少に伴い市税収入が伸び悩む一方で、年金・医療・介護などの社会保障費が増大することが予想されています。加えて、高度経済成長期に集中的に建設されてきた道路・橋梁、公共施設などが大量に更新時期を迎えており、今後の本市の財政運営に大きな影響を及ぼすことになります。このような中、将来にわたって持続可能な行政サービスを提供していくためには、限られた人員や財源の効率化・最適化を図っていく必要があります。このようなことから、現在本市では将来を見据え、市民の皆様に最も身近な区役所や出張所等に関し、必要な機能や適正配置など今後のあり方について検討しています。

そこで、このアンケート調査は、この検討の基礎資料とするために、区役所や出張所等で実施している窓口サービスやまちづくり支援業務などについて、市民の皆様の利用実態やニーズなどを把握するとともに、区役所や出張所等のあり方に対するお考えをお尋ねするものです。

今後とも、市民の皆様にとって満足度の高い行政サービスの提供に取り組んでまいりますので、本アンケート調査へのご協力をよろしくお願いいたします。

平成26年5月　熊本市長　幸山　政史

■アンケート調査の対象者について

調査対象者の選定にあたりましては、平成26年3月現在で熊本市に住所を有する20歳以上90歳未満の方々の中から1万人の方々を無作為に抽出させていただきました。

いただきましたご意見・ご回答の内容につきましては、このアンケートの集計・分析のみに活用し、それ以外の使用はいたしません。また、皆様の個人情報の管理につきましても万全を期しておりますので、ご迷惑をおかけすることはありません。

■ご記入にあたってのお願い

▽ ご回答は、封筒のあて名の方がお答えください。（※お体がご不自由な方は、代筆でも結構です）
▽ ご回答は、黒の鉛筆またはボールペンなど記入してください。
▽ 調査票、返信用封筒には住所、氏名を記入する必要はありません。
▽ **調査票は、お手数ですが、同封の返信用封筒にて、平成26年5月21日（水）までに投函してください。**（※切手は不要です）

■お問い合せ

熊本市役所　企画振興局　区政推進課（区政班）
担　当：池田（いけだ）、待鳥（まちどり）、緒方（おがた）
▽電　　話：096－328－2031（直通）
▽F A X：096－324－1713
▽電子メール：kuseisuishin@city.kumamoto.lg.jp

第1章【 窓口サービスについて】

平成２８年１月から、社会保障・税番号（マイナンバー）制度※が導入され、行政手続きの添付書類の省略をはじめ、より便利で効率的な行政サービスが提供できるようになることから、区役所や出張所等の窓口サービスの利用実態が大きく変化することが想定されます。

このような状況も踏まえ、今後の区役所・出張所等の窓口サービスのあり方や配置について、需要や費用対効果を検証しながら検討していく必要があると考えています。

［※］ 社会保障・税番号（マイナンバー）制度

国民一人ひとりにふられた個人番号を、国が法律で定める各種サービス（税・年金・労働・福祉・医療・防災等）において、各行政機関が連携して利用することで、行政手続きの添付書類の削減や災害時の被災者に対する積極的な支援への活用などにより、効率的できめ細やかな国民サービスを実現するための制度です。

＜該当する番号を○で囲んでください＞

▼区役所等の窓口サービスのご利用状況についてお尋ねします。

（証明書発行、各種申請・届出、相談等）

Q1．窓口サービス（Q2）を、どの程度の頻度で利用しますか？

＜○は１つだけ＞

１．１週間に１回程度	→Ｑ２へ　お進みください
２．１ヶ月に１回程度	
３．３ヶ月に１回程度	
４．半年に１回程度	
５．１年に１回程度	
６．２年以上に１回程度	
７．ほとんど利用しない	→Ｑ５へ　お進みください

Q2．どのような窓口サービスで区役所・出張所等を利用しますか？

＜○はいくつでも可＞

１．証明書交付（住民票、戸籍謄妙本、印鑑証明書、所得証明書　等）
２．戸籍・転入転居（婚姻届、出生届、転居等の届出、パスポート　等）
３．国民健康保険・年金（新規加入、変更等の届出　等）
４．税関係（税の申告、納税相談　等）
５．福祉関係（さくらカードの申請、身体障がい者手帳交付申請　等）
６．子育て関係（乳幼児医療費・児童手当関係の申請、保育園入園相談　等）
７．まちづくり関係（助成申請、変更届、コミュニティ活動・防犯等の各種相談　等）
８．農業関係（助成申請、生産・経営相談　等）
９．その他（具体的に　　）

Q3．最もご利用になる区役所・出張所等はどちらですか？

＜○は１つだけ＞

１．中央区役所	２．大江出張所	
３．東区役所	４．託麻総合出張所	５．秋津出張所
	６．東部出張所	
７．西区役所	８．河内総合出張所	９．花園総合出張所
	10．芳野分室	
11．南区役所	12．飽田総合出張所	13．天明総合出張所
	14．幸田総合出張所	15．城南総合出張所
	16．南部出張所	
17．北区役所	18．北部総合出張所	19．清水総合出張所
	20．龍田出張所	
21．市民サービスコーナー（くまもと森都心プラザ）		

Q4．ご利用の窓口として、前問の区役所・出張所等（Q3）を選択される理由は何ですか？

＜○は１つだけ＞

１．自宅から近いから
２．職場や学校から近いから
３．通勤・通学途中で利用できるから
４．買い物などの他の用事と一緒に済ませられるから
５．駐車場が止めやすいから
６．比較的混雑していないので、待ち時間が短いから
７．他の窓口が閉まっている時間帯に利用できるから
８．その他（具体的に　　）

Q5．区役所で取り扱うほとんどの手続きが、居住地にかかわらずどの区役所でもご利用いただけます。あなたは、そのことをご存知でしたか？

＜○は１つだけ＞

１．知っていた
２．知らなかった

▼証明書交付（住民票、印鑑登録証明書等）について尋ねします。

Q6．本市では、社会保障・税番号（マイナンバー）制度で発行される「個人番号カード」を利用した、コンビニエンスストアでの自動交付機による住民票などの証明書交付を検討していますが、これが実施されたら利用したいと思いますか？

＜○は１つだけ＞

１．利用したい	→Ｑ８へ　お進みください
２．利用しようと思わない ３．どちらとも言えない	→Ｑ７へ　お進みください

▽Q6の「２」または「３」を選んだ方にお尋ねします。

Q7．利用しようと思わない（どちらとも言えない）と思われた理由は何ですか？

＜○はいくつでも可＞

１．コンビニエンスストアをあまり利用しないから
２．証明書交付端末の機械操作に不安があるから
３．個人情報のセキュリティに不安があるから
４．その他（具体的に　　）

▼今後の区役所の窓口サービスについてお尋ねします。

Q8．区役所窓口について、利用可能な時間帯の拡大（土曜日・日曜日の開庁や平日窓口の延長）を検討していますが、次の中でどの時間帯で利用しようと思いますか？

＜○は１つだけ＞

［ア］　拡大しなくてよい（現状維持）

１．平日（月～金）の時間帯＜平日　8：30～17：00＞

［イ］　拡大して欲しい

２．土曜日の午前帯　＜土曜日　8：30～12：00＞
３．土曜日の午後帯　＜土曜日　13：00～17：00＞
４．日曜日の午前帯　＜日曜日　8：30～12：00＞
５．日曜日の午後帯　＜日曜日　13：00～17：00＞
６．平日の 17 時以降　＜平日　17：00～20：00＞

Q9．区役所の取り扱い業務について改善点がありましたらお聞かせください。

例）○○に関する業務を区役所でも取り扱ったほうがよい　等

＝ 自由記載 ＝

Q10．現在、区役所の機能を補完する役割として、出張所（総合出張所含む。以下同じ）を１５箇所設置しています。
本市としては、今後、限られた人員や予算の中で新たな窓口サービスなど住民ニーズに的確に対応していくため、効率的な出張所体制などについて検討していく必要があると考えています。
現在の出張所等の窓口の配置についてどう思われますか？

＜○は１つだけ＞

１．出張所の窓口数は適正なので、現状を維持する
２．出張所の窓口数は多いので、合理化、縮小し、他の行政サービスを充実させるべき
３．出張所の窓口数は少ないので、他の行政サービスを縮小してでも増やすべき

Q11．出張所窓口の適正配置を行うにあたり、最も考慮すべき視点は何だと思われますか？

＜○は１つだけ＞

１．区役所との距離
２．利用者数
３．公共交通機関のアクセス
４．その他　（具体的に　　）

Q12．その他、区役所窓口に対してご意見がありましたら、ご意見をお願いします。

＝ 自由記載 ＝

第2章【 地域のまちづくり活動支援について 】

政令指定都市移行後（Ｈ２４年度)、区役所に「まちづくり推進課」を設置し、各地域のまちづくり活動の支援や各種ご相談に対し地域の皆様と一緒になって解決に向け取り組んでいます。加えて、公民館に併設する「まちづくり交流室」においては、各区のまちづくり推進課と連携しながら、それぞれの担当する校区でよりきめ細かい支援を行っています。

本市では、今後とも安全安心で暮らしやすい地域づくりを進めるとともに、それぞれの地域が有する特性を生かした魅力あふれるまちづくり推進するため、まちづくり支援機能の更なる強化を検討しています。

＜該当する番号を○で囲んでください＞

▼地域のまちづくり活動への参加状況や行政支援の認知状況についてお尋ねします。

Q13. 地域のまちづくり活動へ参加したことがありますか？

例） 町内自治会活動、子ども会活動、NPO 活動　等　＜○は１つだけ＞

１．ある	２．ない

Q14. まちづくり活動を支援する窓口として「まちづくり交流室」を公民館に併設していることをご存知ですか？　＜○は１つだけ＞

１．知っている	２．知らない

Q15.「まちづくり交流室」を利用したことがありますか？　＜○は１つだけ＞

１．利用したことがある	２．利用したことはない

Q16. まちづくり交流室が担っている地域のまちづくり支援の現状について、どのように思いますか？　＜○は１つだけ＞

１．現状では不足しているので、支援を強化して欲しい
→Ｑ１７へ　お進みください

２．現状で十分と思う
３．分からない
→Ｑ１８へ　お進みください

▽Q16 の「１」を選んだ方にお尋ねします。

Q17. どのような支援が必要と思われますか？

＝ 自由記載 ＝

【 あなた様についてお尋ねします 】

Q18. お住まいの校区は、どちらですか？ ＜○は１つだけ＞

区	小学校区					
中央区	1. 出水	2. 出水南	3. 一新	4. 大江	5. 帯山	6. 帯山西
	7. 黒髪	8. 慶徳	9. 向山	10. 壺川	11. 五福	12. 城東
	13. 白川	14. 砂取	15. 碩台	16. 託麻原	17. 白山	18. 春竹
	19. 本荘					
東　区	20. 秋津	21. 泉ヶ丘	22. 画図	23. 尾ノ上	24. 健軍	25. 健軍東
	26. 桜木	27. 桜木東	28. 託麻北	29. 託麻西	30. 託麻東	31. 託麻南
	32. 月出	33. 長嶺	34. 西原	35. 東町	36. 山ノ内	37. 若葉
西　区	38. 池田	39. 池上	40. 小島	41. 春日	42. 河内	43. 城山
	44. 城西	45. 白坪	46. 高橋	47. 中島	48. 花園	49. 古町
	50. 松尾北	51. 松尾西	52. 松尾東	53. 芳野		
南　区（旧熊本市地域）	54. 飽田西	55. 飽田東	56. 飽田南	57. 奥古閑	58. 川口	59. 川尻
	60. 銭塘	61. 城南	62. 田迎	63. 田迎西	64. 田迎南	65. 中緑
	66. 日吉	67. 日吉東	68. 御幸	69. 力合	70. 力合西	
（富合地域）	71. 富合					
（城南地域）	72. 隈庄	73. 杉上	74. 豊田			
北　区（旧熊本市地域）	75. 麻生田	76. 川上	77. 楠	78. 清水	79. 城北	80. 高平台
	81. 龍田	82. 西里	83. 楡木	84. 北部東	85. 武蔵	86. 弓削
（植木地域）	87. 植木	88. 桜井	89. 山東	90. 田底	91. 田原	92. 菱形
	93. 山本	94. 吉松				

※校区名が不明な場合は、ご住所の町名（○○町　、□□丁目　等）をご記入ください。

町名：[　　]

Q19. 性別 ＜○は１つだけ＞

１．男性	２．女性

Q20. 年齢層 ＜○は１つだけ＞

１．20 代	２．30 代	３．40 代	４．50 代
５．60 代	６．70 代	７．80 代	

Q21. ご職業 ＜○は１つだけ＞

１．自営業	２．会社員	３．会社役員	４．公務員
５．主婦・主夫	６．パート・アルバイト		
７．学生	８．その他	９．無職	

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
今後の行財政改革や区役所等のあり方の検討に活用させていただきます。

【参考資料２】

第５次行財政改革計画での取組みについて

社会情勢の変化とともに、ますます高度化・多様化する市民ニーズや増大する財政需要に対し、限られた行政資源（人員・財源等）の中で的確に対応していくためには、今後も行財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。

このようなことから、総合計画に掲げる新しいくまもとづくりとそれを支える市政改革の着実な推進を図るため、その具体的な取り組みを示す第５次行財政改革計画を策定しました。

【今回の区役所等在り方検討会に関わる具体的な取り組み】

１．特色あるまちづくり事業の推進

まちづくり懇話会の円滑な運営や住民ワークショップ開催など、区民の参画による区の特性を生かしたまちづくりを進めます。

２．区役所の機能強化

区の自主性・独自性を発揮し、区民ニーズに的確に応えるため、区役所における意思決定や権限に基づく運営ができる仕組みづくりなど、区役所の機能強化に取り組みます。

３．区役所・出張所の在り方とまちづくり推進体制の見直し

区役所・出張所の在り方及び機能再編の検討を行うとともに、まちづくり支援機能の強化を図ります。

４．利用者にやさしい区役所づくり

窓口職員の接遇力向上、まちづくりを区役所一体となって行うための職員の意識向上、庁舎内外における案内板の見直しなど、利用者にやさしい区役所づくりに取り組みます。

５．区民課窓口業務の見直し

各区役所・出張所等で行っている戸籍や住民異動等の業務の集約化、民間委託等取り組み、証明書等の発行時間（日数）の短縮などサービスの向上を図ります。

６．社会保障・税番号制度の活用

個人番号を利用する手続きの選定、情報システムの整備、個人情報保護評価など、制度の円滑な導入に向けて取り組みます。また、コンビニエンスストアにおける証明書発行など、本市独自の利用についても積極的に取り組み、市民サービスの向上と行政事務の効率化を図ります。

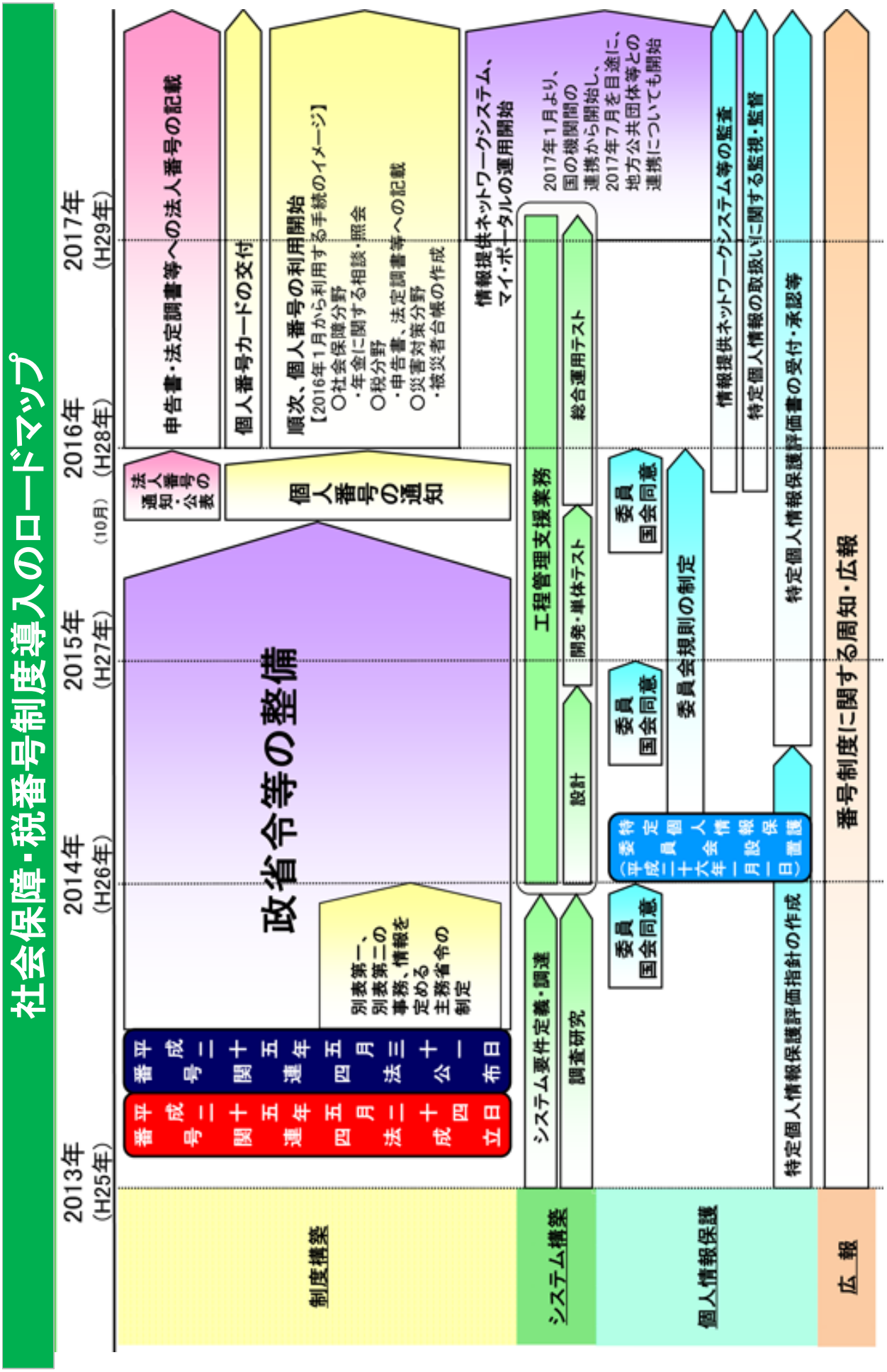
地方自治法改正案について

地方制度調査会の答申（平成２５年６月２５日）を踏まえ、区の役割の拡充をさせるため、市長の権限に属する事務のうち主として総合区の区域内に関するものを処理させるため、区に代えて総合区を設け、議会の同意を得て選任される総合区長を置くことができることなどを盛り込んだ地方自治法の一部を改正する法律案が国会に提出され、現在、審議中である。

【法律案における現行の区と総合区の比較表】

	区	総合区
設置	条例 ・提案権は、市長 ・指定都市の全域（総合区がある区域には置かない）	条例 ・提案権は、市長 ・一部の区の区域（区は置かない）
事務所	区の事務所 （分掌する事務は条例（提案権は市長））	総合区の事務所 （分掌する事務は条例(提案権は市長)）
事務所の長	区長	総合区長
事務所の長の事務	・区の事務所の長として分掌事務を補助執行する。	・総合区の区域に係る政策及び企画をつかさどる。 ・主として市長の権限に属する事務で総合区に係る次の事務を執行する。 ①総合区民の意見を反映させて行うまちづくり推進事務 ②総合区民相互間の交流促進事務 ③総合区民に直接提供される社会福祉及び保健衛生に係る役務事務 ④条例で定めた事項 （執行する事務は条例で定める）
事務所の長の権限	（規定なし）	総合区職員任命権・予算意見陳述権
事務所の長の身分	一般職	特別職（副市長並）
事務所の長の選任	市長が職員から任命	市長が議会の同意を得て選任
事務所の長の任期	（規定なし）	4年
市長との関係	市長の指揮監督を受ける	市長の指揮監督を受ける
事務所の長の解職	的確性に欠く時に分限処分 （リコール請求なし）	市長は、いつでも解職できる 総合区の住民によるリコール請求あり

【参考資料４】


社会保障・税番号制度導入のロードマップ
2013年 (H25年)
2014年 (H26年)
2015年 (H27年)
2016年 (H28年)
2017年 (H29年)
(10月)
制度構築
システム構築
個人情報保護
広　報
平成二十五年五月三十一日公布
平成二十五年五月三十一日法律第二十八号
別表第一、別表第二の事務、情報を定める主務省令の制定
政省令等の整備
法人番号の通知・公表
個人番号の通知
申告書・法定調書等への法人番号の記載
個人番号カードの交付
順次、個人番号の利用開始
【2016年1月から利用する手続のイメージ】
○社会保障分野
・年金に関する相談・照会
○税分野
・申告書、法定調書等への記載
○災害対策分野
・被災者台帳の作成
情報提供ネットワークシステム、マイ・ポータルの運用開始
2017年1月より、国の機関間の連携から開始し、2017年7月を目途に、地方公共団体等との連携についても開始
システム要件定義・調達
調査研究
工程管理支援業務
設計
開発・単体テスト
総合運用テスト
委員会規則の制定
委員会設置（平成二十六年一月一日）
委員国会同意
委員国会同意
委員国会同意
特定個人情報保護評価指針の作成
特定個人情報保護評価書の受付・承認等
情報提供ネットワークシステム等の監査
特定個人情報の取扱いに関する監視・監督
番号制度に関する周知・広報