

# 区役所・出張所等の体制に関する 基本的考え方

～まちづくり支援機能の強化と  
出張所等の再編について～

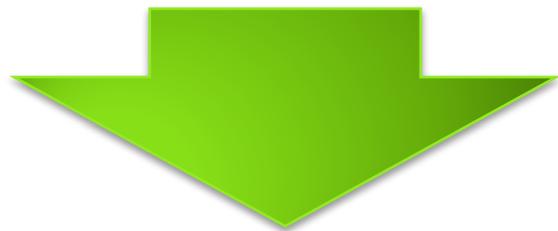
平成28年1月 熊本市区政推進課

# なぜ、今、まちづくりなのか？

## 将来の更なる少子高齢化、人口減少社会の到来

- 後継者不足など地域におけるまちづくりの担い手が不足
- 地域における人と人とのつながりが希薄化

地域コミュニティの機能（地域力）が低下し、地域課題が未解決のまま放置される懸念



地域の自主・自立のまちづくりを行政が支え、  
**地域力を高めることが必要**

# 1 まちづくり支援機能の強化に向けて

# 1 まちづくり支援機能の強化に向けて

## (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。

# 1 まちづくり支援機能の強化に向けて

## (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。

# 1 まちづくり支援機能の強化に向けて

## (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。

# 1 まちづくり支援機能の強化に向けて

## (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を实践できるような体制づくりを支援。  
(※Plan = 計画、Do = 実施、Check = 評価、Action = 改善)
- ・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。

# 1 まちづくり支援機能の強化に向けて

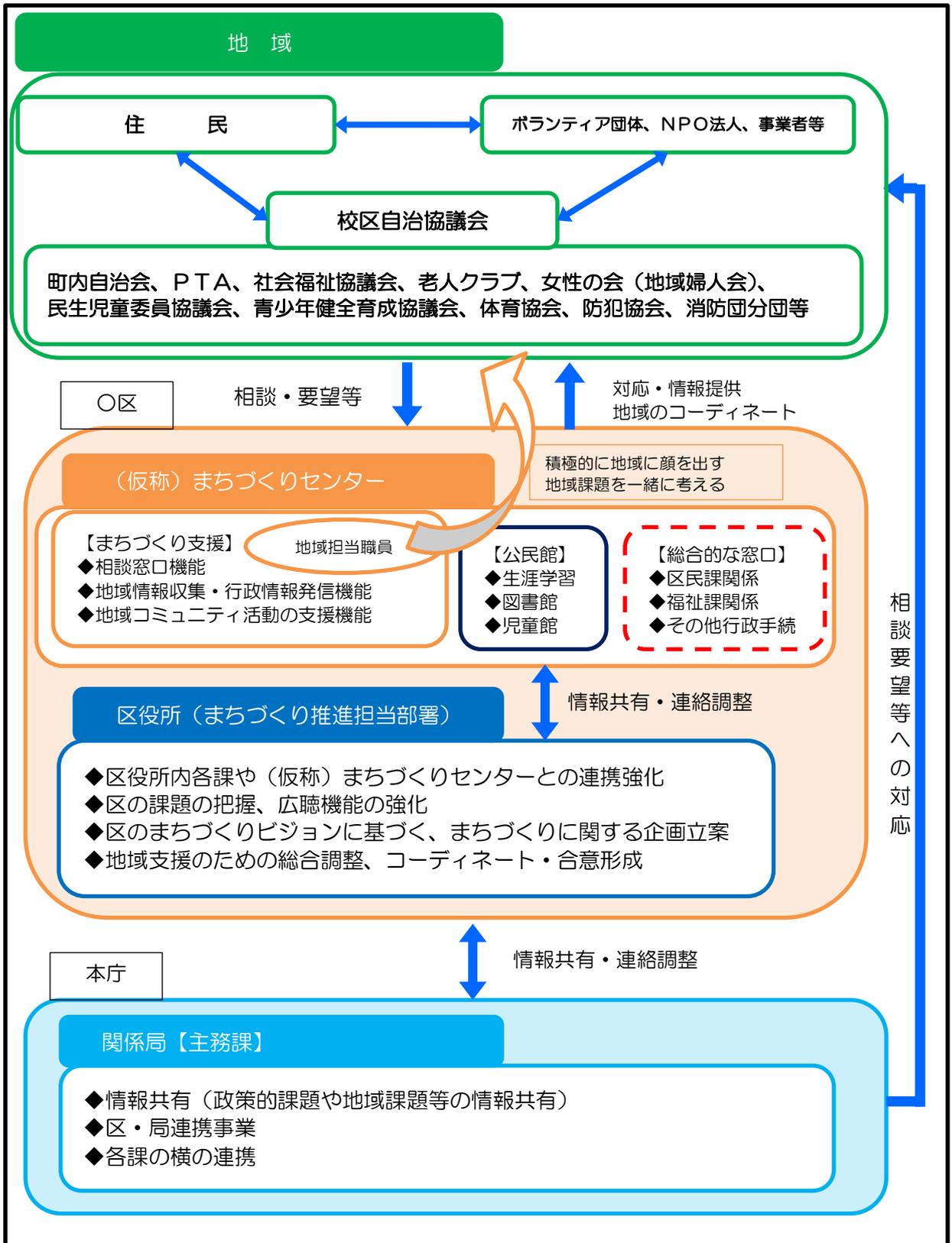
## 区役所のまちづくりに関する企画・調整機能の強化

- 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、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

<まちづくり支援機能強化のイメージ>



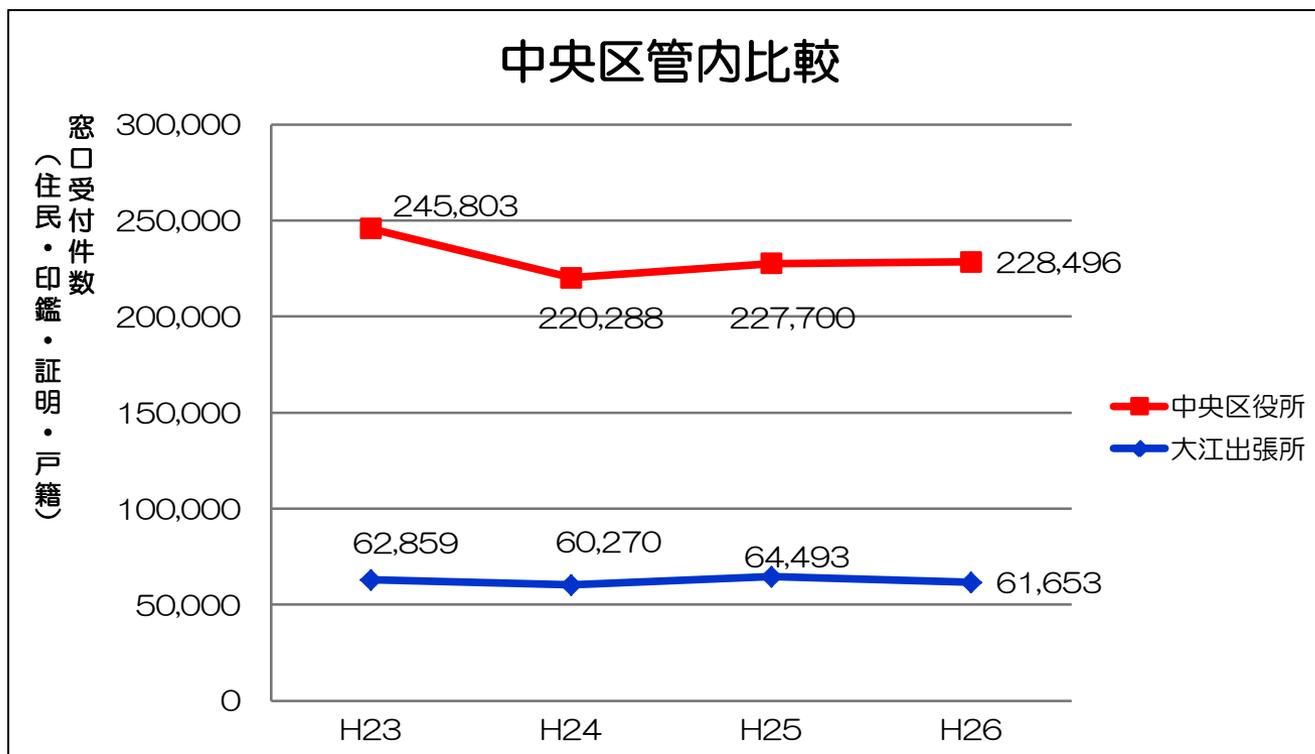
## 2 区役所、出張所の窓口サービスの現状

## 2 区役所、出張所の窓口サービスの現状

### 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。

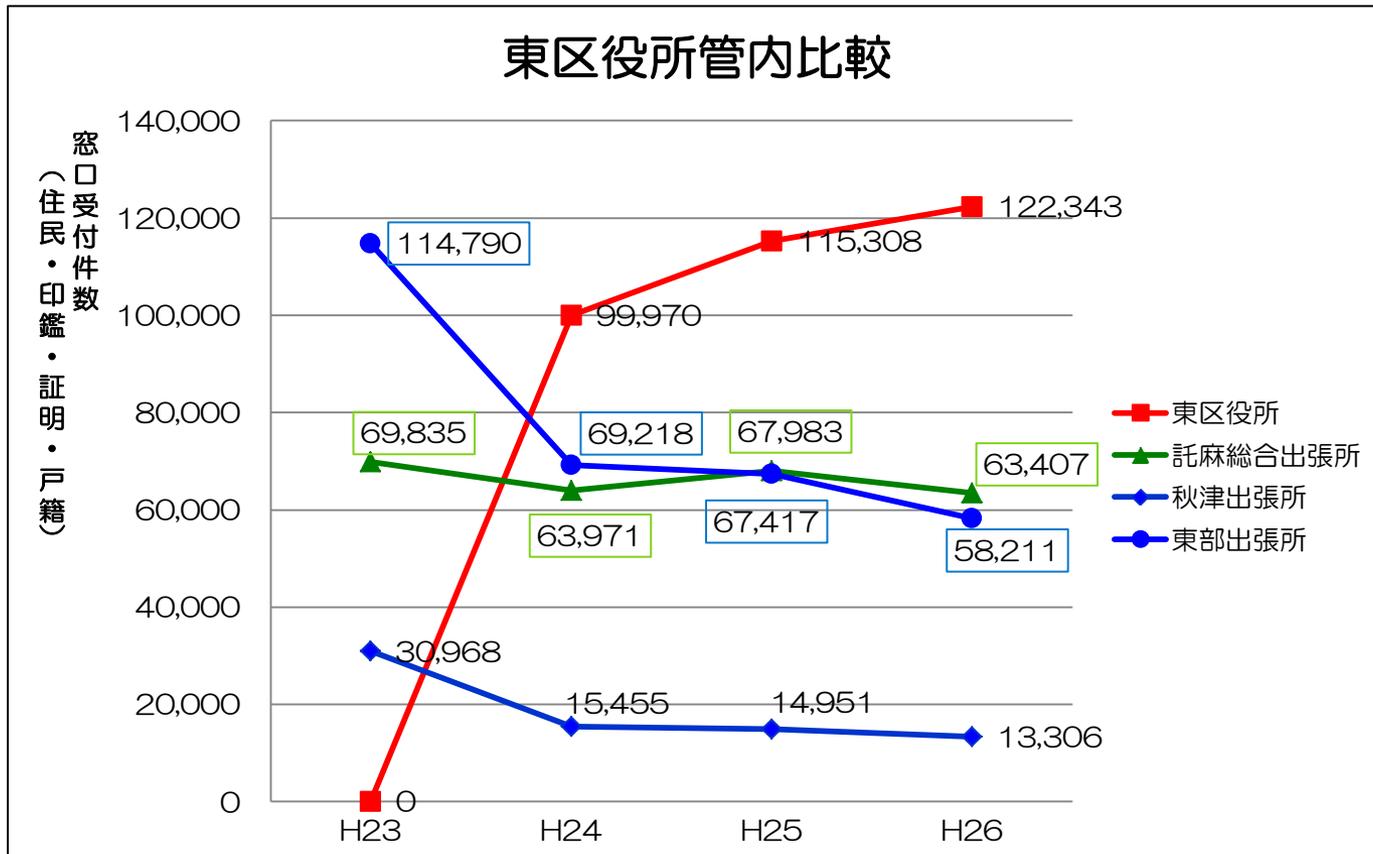


※集計上、窓口受付件数は税証明を除く。

## 2 区役所、出張所の窓口サービスの現状

### 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。

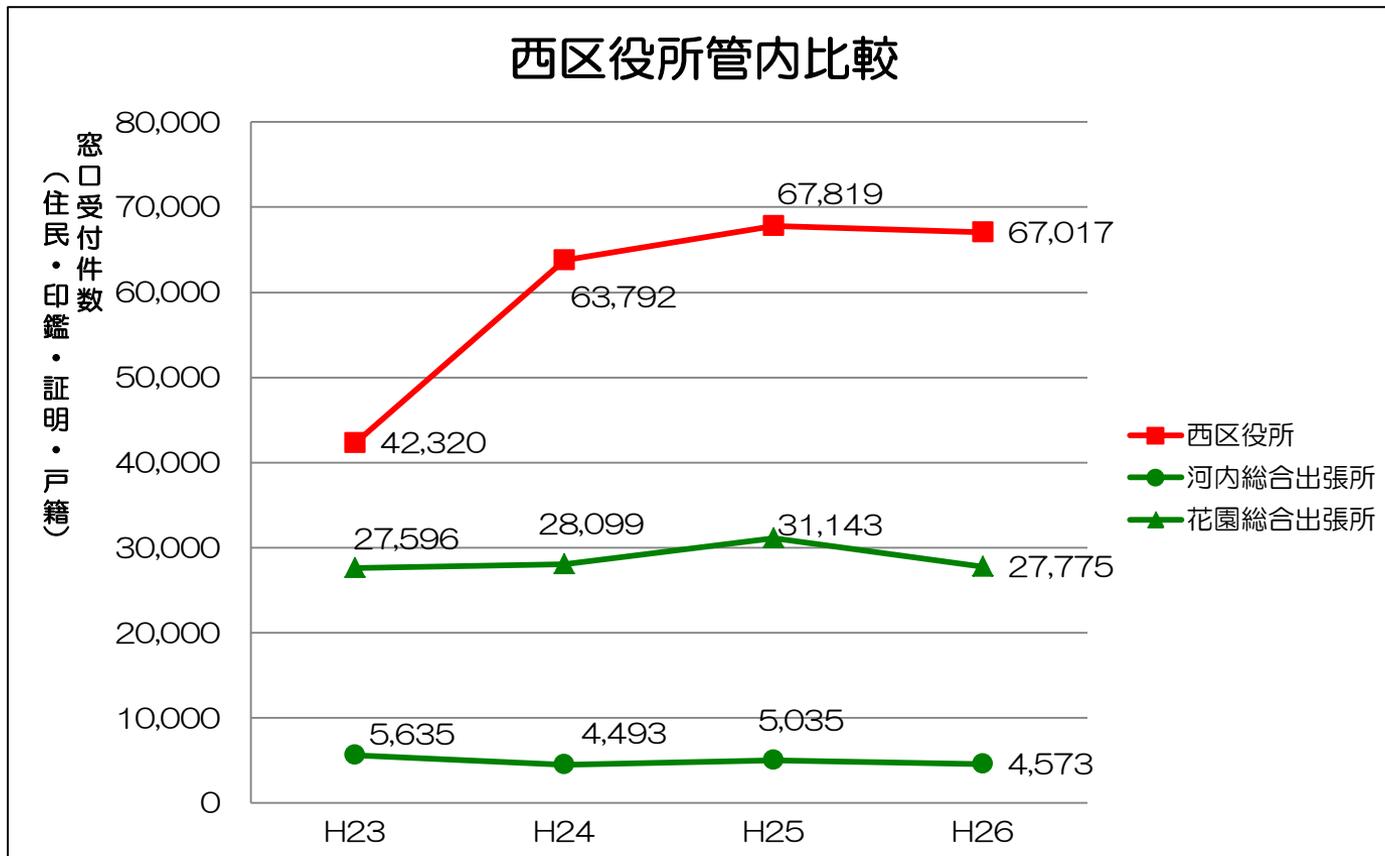


※集計上、窓口受付件数は税証明を除く。

## 2 区役所、出張所の窓口サービスの現状

### 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。

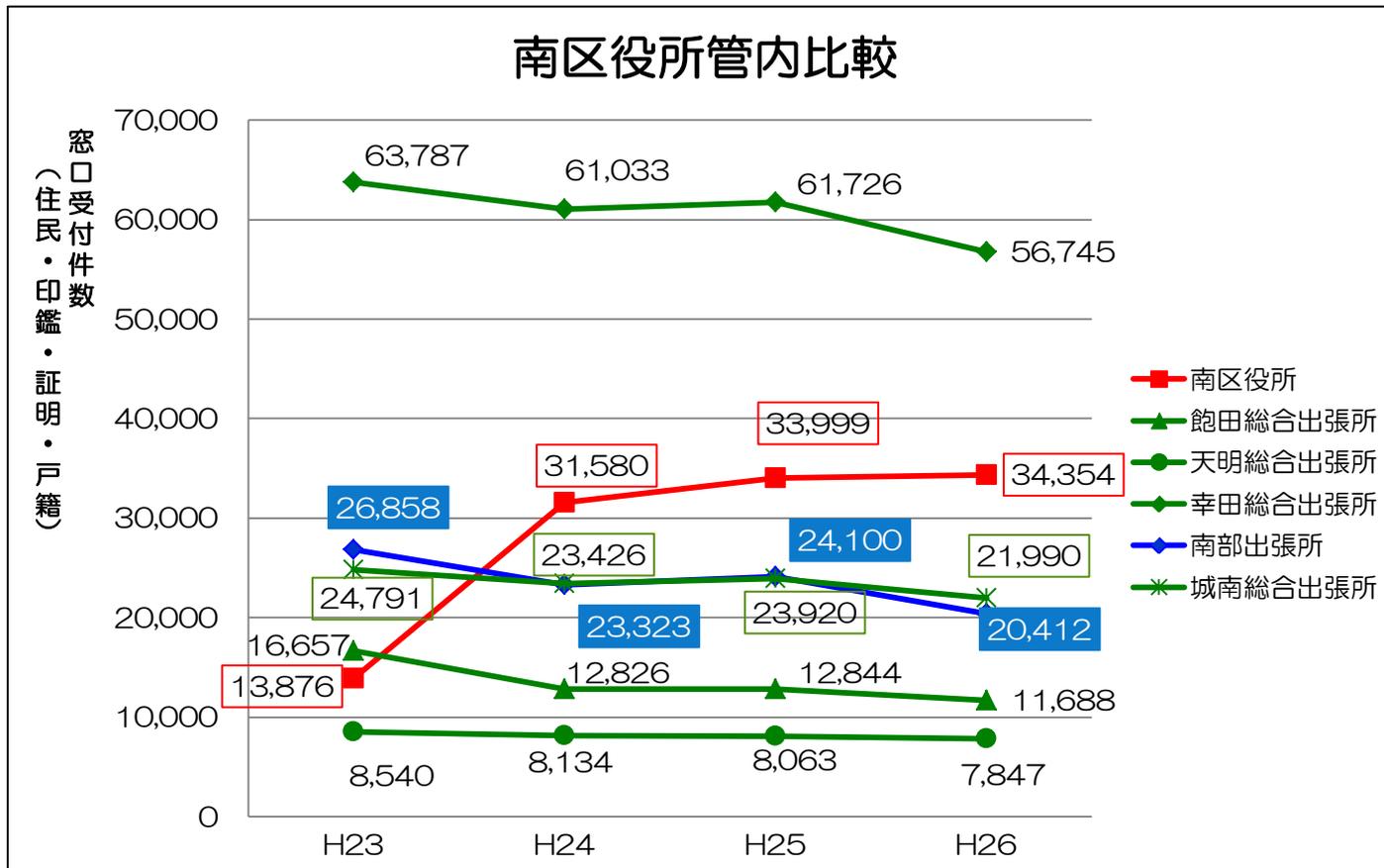


※集計上、窓口受付件数は税証明を除く。

## 2 区役所、出張所の窓口サービスの現状

### 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。

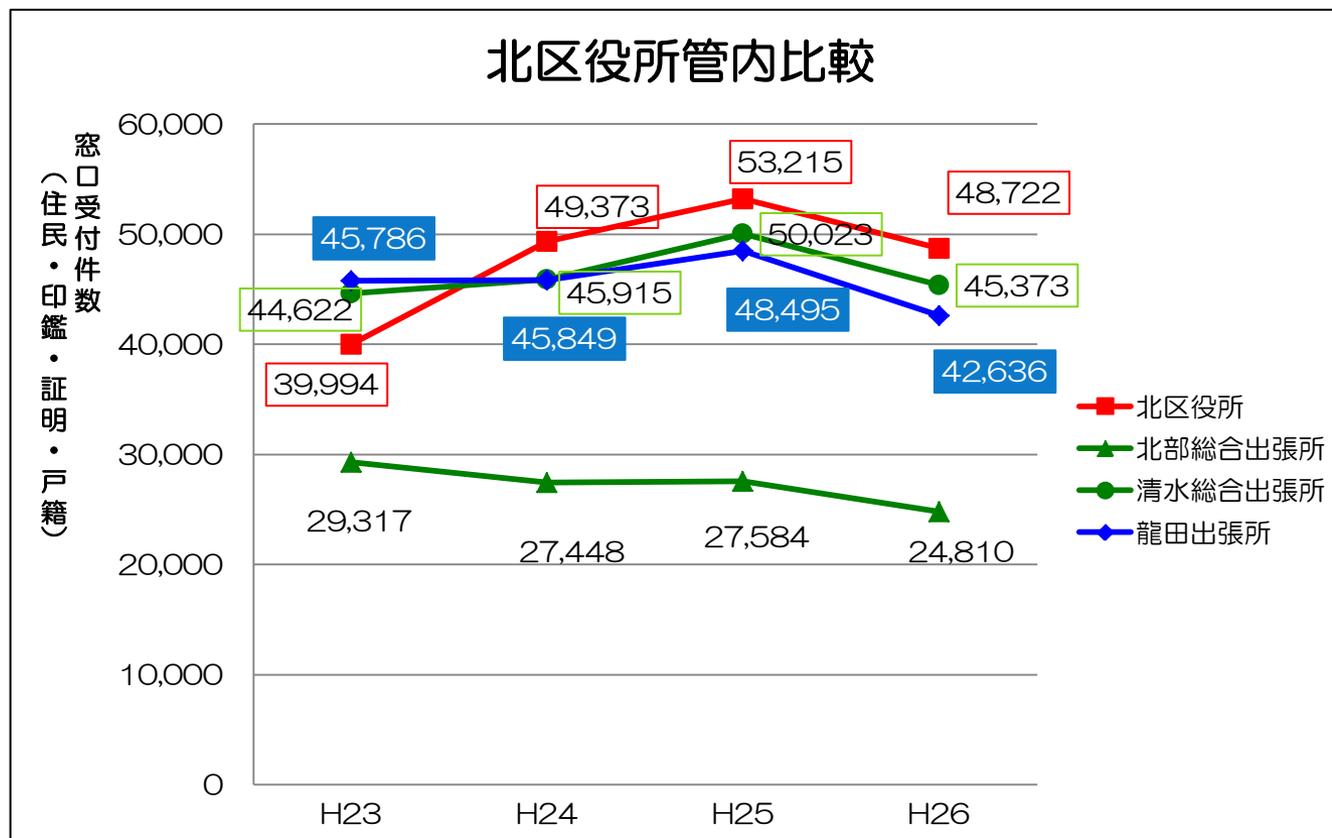


※集計上、窓口受付件数は税証明を除く。

## 2 区役所、出張所の窓口サービスの現状

### 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。



※集計上、窓口受付件数は税証明を除く。

## 2 区役所、出張所の窓口サービスの現状

### 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カ所の出張所（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カ所  
（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%

### 3 コンビニ証明書交付サービス

### 3 コンビニ証明書交付サービス

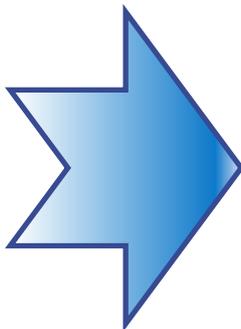
#### ◆マイナンバー制度の開始

- H27年11月～ マイナンバーカード申請
- 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）  
※戸籍関係証明書は時間が異なる

利便性が飛躍的に向上

# 3 コンビニ証明書交付サービス

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。



証明書交付サービス

必要な証明書を選択して「確定する」ボタンを押してください。

- 住民票の写し
- ~~住民票記載事項証明書~~
- 印鑑登録証明書
- 各種税証明書
 

課税証明書、納税証明書を交付しております。
- 戸籍証明書
 

サービス提供時間は8時から18時までとなります。
- ~~戸籍の附票の写し~~

サービス提供時間は8時から18時までとなります。

市町村の証明発行サーバからの応答にて、利用可能な証明書として、選択されたボタン及び説明文が表示される。

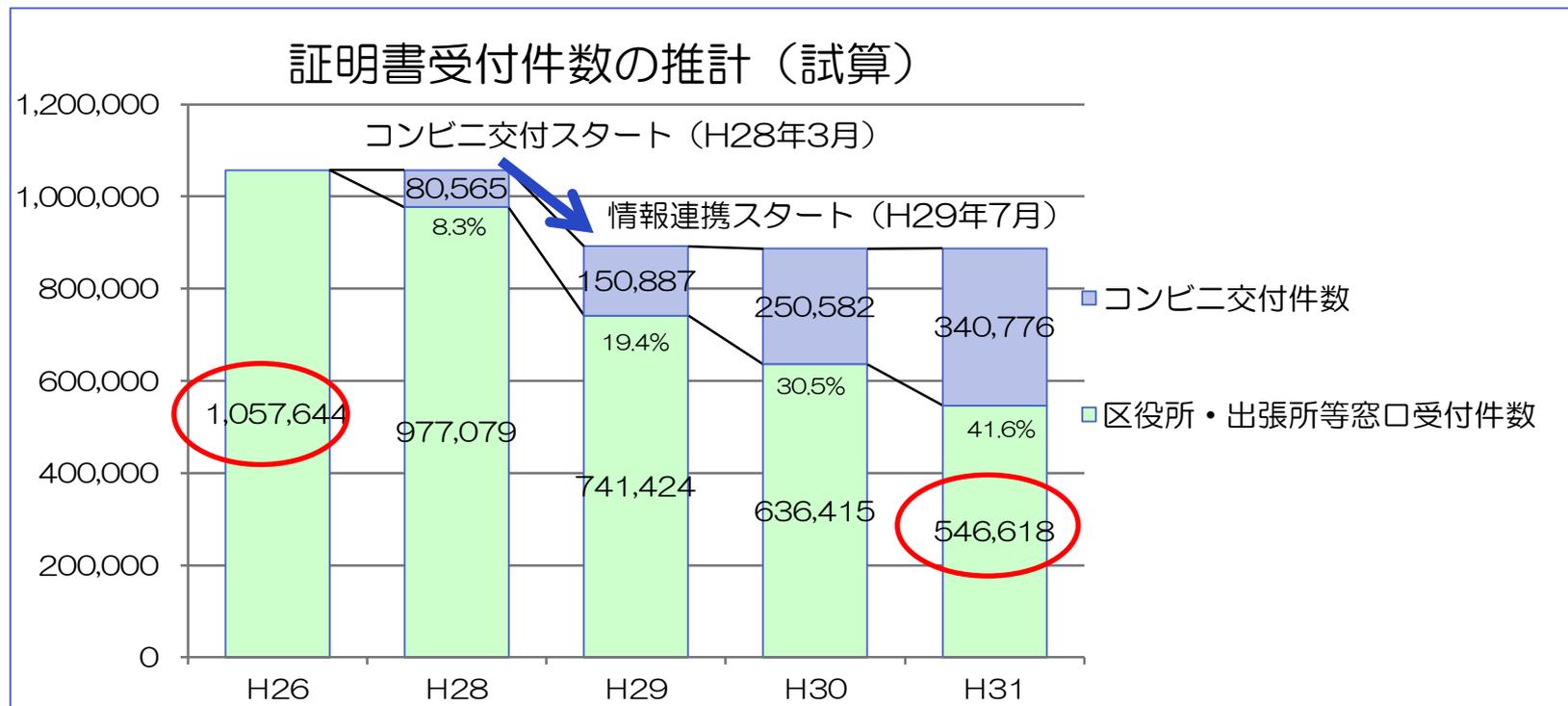
終了する

確定する

# 3 コンビニ証明書交付サービス

## 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。

### 3 コンビニ証明書交付サービス

#### ◆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、350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、680円程度と試算

## 4 出張所等窓口サービス機能の再編に向けて

## 4 出張所等窓口サービス機能の再編に向けて

### 再編する出張所等の再編後のイメージ

現在の出張所等

縮小

出張所等  
窓口サービス

まちづくり支援

公民館業務

再編

証明書等コンビニ交付

区役所等窓口サービス  
(届出関係など)

(仮称) まちづくりセンター

まちづくり支援

公民館業務

機能  
拡充

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へシフト

## 4 出張所等窓口サービス機能の再編に向けて

### 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5 km以下の出張所等

#### ② 激変緩和措置

→出張所等の再編は段階的に実施

##### ◆第1段階 サービスコーナー化（平成29年度～）

※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。

##### ◆第2段階 窓口廃止

※マイナンバー制度の普及状況を考慮

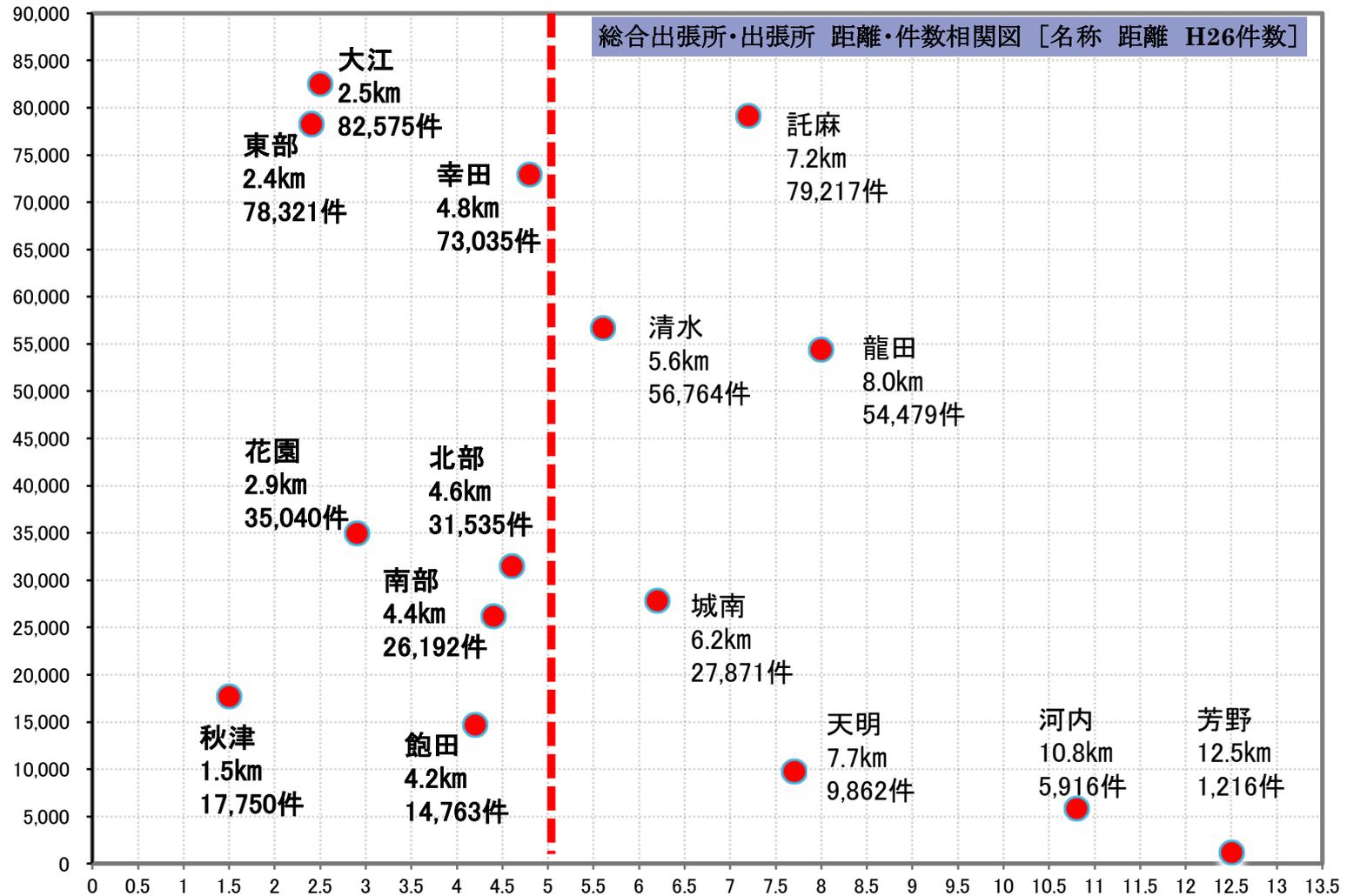
#### ③ 窓口サービスの機能統一

→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

# 4 出張所等窓口サービス機能の再編に向けて

## 参考：出張所等と区役所との距離、受付件数の相関図

窓口受付件数



最も近い区役所との距離 < k m >

# 自治会長等地域説明会での主な意見 (平成27年10月~11月)

- 「まちづくり支援機能の強化」について、地域担当職員には期待するが、絵に描いたもちにならないよう、実効性のあるものにしてほしい。
- 地域担当職員については、資質のある職員を配置し、人事異動のスペンを長くしてもらいたい。
- 「出張所等窓口サービス再編」について、移動手段が限られる高齢者等への対応などサービス低下を懸念する。
- 窓口廃止後の空きスペースの利活用について、地域の声を聞いてほしい。

# 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）」自治会等  
地域説明会
- ◆1月～住民説明会の開催
- ◆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  
「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

## ◆平成28年度

- ◆4月～ 再編方針（素案）パブリックコメントの実施

※地域説明会、今回の住民説明会、議会等の意見を市として十分検討し、再編方針（素案）の策定を行う。