

区役所に関する意見交換会(ワークショップ)の意見

H26.11.20
資料1-1

開催期日 平成26年10月15日(水)～平成26年10月26日(日)
開催場所 本庁14階大ホール 他16会場
参加者数 246名

現在の区役所等に対しての主なご意見

窓口

接遇

- 対応は親切・丁寧である。
- 役所の言葉での説明が分からない。
- 未だに杓子定規な対応。

サービスの質

- 対応が早くなり、サービスが向上した。
- 職員の知識不足。職員によって対応が違う。
- 要望対応が遅い。回答や途中経過の報告がない。
- 未だにたらいまわしがある。

業務の取り扱い

- 取扱い業務が増え、便利になった。
- 土木関係の要望がしにくい。
- パスポートが区役所で取れるようになって便利。

まちづくり

自治会等地域団体関係

- 自治会の負担が大きくなった。
- 市からの文書が多すぎる。(市の横の連携が取れていないからではないか)

区におけるまちづくり

- 住民が細やかな意見を言い易くなった。
- 地域の中で埋もれていたものが区全体で共有・発信できる。
- 区の特性を活かす取組みが増えた。
- 区役所独自の政策が見えない。
- 区独自の取組みについて、全体的な広がりが見えない。

まちづくり交流室(公民館)について

- まちづくり交流室の機能がよくわからない。
- 公民館講座の内容がよくなり、利用頻度も上がった。

情報発信・情報共有

- 「区だより」などで地域情報を知ることができた。
- 区の中でそれぞれがやっていることを共有する場がない。
- 区役所の活動が見えにくい。
- 広報の見た目、見せ方が下手。

地域活動支援にあたっての行政の姿勢

- 職員が地域に出てくるようになり、イベントも多くなった。
- 職員が現場を見ていない。相談してもすぐ来てくれない。
- まちづくりに関する寄り合い、会議が多すぎるのでまとめて欲しい。

補助金関係

- 補助金が出るまで時間がかかりすぎる。
- 補助金の手続きが煩雑。書類提出が多すぎる。
- 助成金が不足している。
- 補助金の使い勝手が悪い。

まちづくりの取組み(地域交流)

- 地域のコミュニケーションが取れていない。

組織、機能	
区役所等の権限	<ul style="list-style-type: none"> ●区役所で自由にできる予算が少ない。 ●区長の権限が小さい。
区役所等の機能	<ul style="list-style-type: none"> ●本庁、区役所、出張所の役割分担・業務内容がわからない。
組織	<ul style="list-style-type: none"> ●相談する係が分かりづらくなった。
人員	<ul style="list-style-type: none"> ○窓口の職員がお客様に対して多すぎる。 ○地元出身の職員がいない。 ●まちづくり交流室の人員が絶対的に不足している。 ○区の職員は3年ぐらいで異動するので関係が作りにくい。
連携	<ul style="list-style-type: none"> ●本庁、区役所、出張所の横の連携が取れていない。
施設	
アクセス	<ul style="list-style-type: none"> ○交通弱者の方にとって、交通の便が悪い。 ○遠いけど、行きやすくなった。 ○駐車場があり、利便性がよい。
設備	<ul style="list-style-type: none"> ○駐車場が利用しやすい。
その他	
区役所についての印象	<ul style="list-style-type: none"> ○まちづくり推進課も設置され、住民と行政が身近になったと感じる。
周辺の状況について	<ul style="list-style-type: none"> ○区としての一体感がまだまだ感じられない。
その他市政についてのご意見	<ul style="list-style-type: none"> ○期日前投票が各区で決められたところにしか行けないのは不便。 ○土木センターの対応が良くなった。 ○アンケートなどの意見のフィードバックがない。帳面消しが多い気がする。

これからの区役所等に対しての主なご意見

窓口

接遇

- 来庁者に明るく挨拶や声かけをしてほしい。
- 総合案内にきけば何でもわかるようにしてほしい。
- サービス精神を持った対応をしてほしい。
- 窓口混雑予想が欲しい。

サービスの質

- 要望については、回答・進捗状況の報告・不可なら理由の説明をきちんとしてほしい。
- 職員の資質向上。(役所全体のことを勉強、エキスパート職員の育成等)
- ワンストップ強化。職員が動いて対応するサービス。
- サービスの均一化、質の向上をしてほしい。
- 行政が外へ出てサービスする仕組み。
- 時代に合わせたスピード感あるシステムの導入。

業務の取り扱い

- 休日開庁、窓口時間延長をしてほしい。
- 総合相談窓口の設置。
- 苦情の受付回答は一箇所で行うようにしてほしい。
- 事務手続を簡素化をすべき。
- 区役所だけで用件が済むようにしてほしい。
- どこの区でも手続きができることの広報をもっとすべき。

まちづくり

自治会等地域団体関係

- 自治会への加入促進。(必要性の周知、窓口でのPR等)
- 自治会長の研修の充実。ブロックごと研修や新人、ベテランを分けて実施などの工夫を。
- 職員の自治会活動への積極的参加。
- 自治会の担い手不足への対策と人材育成をしてほしい。
- 自治会への具体的な助言や、直接自治会に職員が出向いての対応などしてほしい。
- 自治会同士の交流の場を増やしてほしい。
- 自治会長の窓口を一本化してほしい。
- 各種文書の発送を一本化してもらいたい。

区におけるまちづくり

- 全市均一にこだわらず、各区の特色、実情に応じた取り組みをすべき。
- 様々な世代(特に若者)が出てくるような工夫をしてほしい。
- 区民と区が連携していくことが重要。
- 区ごとに競争しながらいいまちづくりをしてほしい。
- イベントよりも住民とのかかわりを大事にした方がよい。

情報発信・情報共有

- 様々な地域の取り組みの紹介をしてほしい。
- 行政情報(市の情報、区の情報、地域に役立つ情報)を発信してほしい。
- 広報に力を入れてほしい。(内容充実、読みやすさ向上)
- 地域に直接出向いて説明するなど、積極的な情報発信をしてほしい。
- アンケート等、住民意見を聴いたものは結果だけでなく途中経過もフィードバックしてほしい。
- 地域単位の人材情報(リーダー要員)の提供。
- 緊急時の情報伝達を工夫してほしい。
- 個人情報であっても必要な情報は共有できるようにしてほしい。
- 若い人向けの情報発信の場がほしい。

地域情報・ニーズの把握

- 地域情報(ニーズ、特性、活動、人材)の収集をしてほしい。
- 地域住民の声を大切にしてほしい。
- 様々な年代の人が自由に意見を言える場を作る。(区長とのトーク等)
- 自治会や連合会の会合、地域に出向いて情報収集をしてほしい。
- 住民が意見・提案を届けやすいシステムがほしい。
- 独自に活動している団体の見える化。
- 区政モニターを各区に設置。

地域活動支援にあたっての行政の姿勢

- 職員や職員OBが地域活動に参加してほしい。
- 地域の自主的、自立的な取り組みのきっかけづくりや支援をしてほしい。
- 職員はもっと地域に出向いて地域を知ってほしい。
- 地域、団体、人をつなぐ役割を行政は担ってほしい。
- 住民側にたって一緒に考えてほしい。
- 住民と行政の適切な役割分担を。(地域住民でやると費用が安く済むこともある)
- 職員は地域に入り込み、連携しながら協働した行政をしてほしい。
- 住民と職員が親しくなる関係を作って欲しい。
- 区役所が積極的に動く姿を見せていく必要がある。
- 本庁と地域を結ぶ架け橋としての役割を積極的に担って欲しい。
- 地域に対する行政側の窓口の一本化を進めてもらいたい。
- 校区の特性を生かした支援がほしい。
- 地域の旧来のやり方に問題があるときは、役所が積極的に動いてほしい。

補助金関係

- 地域への補助制度をもっと充実させてほしい。
- 補助事業は、区役所に裁量を持たせてもらいたい。
- まちづくり活動の経費補助が初回だけなので、取り組みが限られてしまう。
- 補助金を単年度使いきりにしないでほしい。
- ただ金をばらまくだけでは、将来的に困る。
- 必要なものに出す、不要なものに出さない。

まちづくりの取り組み(人材育成)

- 地域のまちづくりリーダーの育成をしてほしい。
- 地域活動に興味や意欲がある人を発掘する。

まちづくりの取り組み(地域交流)

- 地域の集いの場が必要。
- 地域と地域をつなぐ取り組みをしてほしい。
- 区として一体になることができるイベント(区のまつり等)がほしい。
- 地域交流などについて、交通弱者など出て行けない人に対してどうすべきかも考えるべき。
- 急速に進む高齢社会に向け、近隣のコミュニティの構築が必要。
- 子育て世代を地域へ呼び込む。
- 高齢者の活動機会を増やす策を。
- 親子で参加できる子育て関係のイベント

まちづくりの取り組み(健康)

- 健康まちづくりを推進する。(区ごと健康年齢を出して競争)

まちづくりの取り組み(安全・安心)

- ハザードマップを実践的なものにしてほしい。

その他	<ul style="list-style-type: none"> ○他の行政機関(警察など)への働きかけをしてほしい。 ○まちづくり予算の確定を早めの時期にしてほしい。 ○ボランティア活動普及への教育啓発。
組織、機能	<p>区役所等の権限</p> <ul style="list-style-type: none"> ●区長の権限を強化してほしい。 ●区独自予算の拡大。 <p>区役所等の機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ●まちづくりの地域担当職員の設置 ○土木センターを各区毎に設置。もしくは区役所内に土木の出張所を。 ○相談窓口機能を充実させて欲しい。
組織	<ul style="list-style-type: none"> ○出張所の削減等、見直しをすべき。 ○分かりやすい組織体制。 ●ワンストップで全部出来る部署がほしい。
人員	<ul style="list-style-type: none"> ○人材の適正配置を。 ○「まちづくり」に対する人、物、予算の確保が必要。 ○職員の異動は頻繁にせず、地域と連携してほしい。
連携	<ul style="list-style-type: none"> ●市役所内部の横の連携を強化して縦割りの解消を。 ○市、区、県の連携強化。
施設	<p>アクセス</p> <ul style="list-style-type: none"> ○交通の便をよくしてほしい。 <p>設備</p> <ul style="list-style-type: none"> ○分かりやすいサイン表示をしてほしい。 ●地域住民が会議や様々な市民活動で利用できるスペースがほしい。 ○子ども達が利用できる区役所になってほしい。

より良い地域を作っていくために、自分たち(住民)ができること

地域活動の方向性

- 住民でできることは住民でやっていく。
- 若い人が地域に興味を持ち、活動に参加してほしい。
- 子どもから老人まで仲が良く、助け合いの心がみなぎる地域を作りたい。
- 地域づくり、まちづくりは楽しいことが大事
- 女性を活用していく。
- 後継者づくりが大事
- 住んでいる町を知り、誇りを持つ。
- みんなで話し合っていける仕組みづくり。
- 高齢者が生きがいを持てるまち
- 各種団体同士が協力的な地域
- 区役所と区民が一緒につくる地域づくり

自治会等地域団体関係

- 自治会と子ども会の活発化、連携。
- 様々な年代が参画できる自治会づくり
- 自治会の体制の見直し(組織の強化、拡充)

日常生活での心がけ

- 隣保や近所の付き合いを大事にする。
- ゴミ出しやさりげない見守り等、自分ができることを、みんながやる。

地域活動への参加・啓発

- 若い人の参加・参画の取り組みと次世代リーダーづくり
- まちづくりに興味を持ってもらい、関心のある人がどこに申し出ればよいか分かるようにする。
- 伝統行事の継続。
- まずは、地域のイベントやボランティアに参加してみる。

安全・安心

- 防災訓練の実施と早期避難のための事前の対応検討
- 高齢者、独居者の見守りと災害時の手助けの実施

担い手

- 地域活動の担い手不足

環境

- 地域のことは地域でやる(草刈り等)

地域交流

- イベント実施による地域交流。(まつり等)
- 若者、親子を対象としたイベントや子供会と老人会をつなげたイベントを通して世代間の交流を。
- 他の地域との交流。(区全体で合同の催し、区まつり等)
- 地域内で交流できる場所を作る。(空家を利用したカフェ、子どもが遊べる場所など)

地域内での情報共有・連携

- ボランティア団体の情報共有。

情報提供(住民→行政)

- 区役所と交流の場をつくるように求めていく。
- 役所の目が届かない部分について、自治会から情報を提供する。

行政との関わり

- 行政で困難な部分を地域で分担する。
- 自助・公助(自治会は課題を洗い出し、地域でできることは地域で、出来ないことは区役所へ。)