

# 区役所機能について

令和4年（2022年）6月28日  
熊本市 地域政策課

# 区役所機能について ～ 本日の説明項目 ～

- I 区役所制度の概要**
- II これまでの取組の成果と課題**

# I 区役所制度の概要

- (1) 区役所制度の根拠法令
- (2) 区役所の事務権限について
- (3) 本市の区の概要について
- (4) 現在の区役所組織について
- (5) 区役所の主な機能（業務）
- (6) 区役所組織の変遷
- (7) 区役所職員数の推移
- (8) 窓口手続の件数推移
- (9) 他指定都市との比較

# (1) 区役所制度の根拠法令

指定都市では、法令（地方自治法、同施行令等）や条例（熊本市区の設置等に関する条例）等に基づき、その区域において区を設けることが可能となっている。

## ① 地方自治法

### (区の設置)

第252条の20 指定都市は、市長の権限に属する事務を分掌させるため、条例で、その区域を分けて区を設け、区の事務所又は必要があると認めるときはその出張所を置くものとする。

2 区の事務所又はその出張所の位置、名称及び所管区域並びに区の事務所が分掌する事務は、条例でこれを定めなければならない。 ※ 以下略

## ② 熊本市区の設置等に関する条例

### (趣旨)

第1条 この条例は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第252条の20第1項及び第2項の規定に基づき、区の設置、区の事務所及びその出張所の設置並びに区の事務所が分掌する事務について必要な事項を定めるものとする。

### (区の設置)

第2条 本市の区域を分けて、次の区を設ける。

中央区 東区 西区 南区 北区 ※以下略

#### 行政区画等審議会

答申日

- |                           |              |
|---------------------------|--------------|
| ・行政区画の編成及び区役所の位置について      | (平成22年4月13日) |
| ・行政区の名称について               | (平成23年1月17日) |
| ・行政区画の変更について              | (平成30年2月14日) |
| ・熊本市東区保田窪丁目2番街区の行政区変更について | (平成31年3月29日) |

## (2) 区役所の事務権限について

区役所の事務権限については、個別法や条例等において分掌する事務が定められている。

### ① 個別法に基づき区が処理することとされているもの

- ・ 戸籍事務（戸籍法）
- ・ 住民基本台帳事務（住民基本台帳法）
- ・ 選挙管理委員会関係事務（公職選挙法） 等

### ② 条例に基づき区が分掌するとされているもの

「熊本市区の設置等に関する条例」により、以下の事務については区が分掌とされている（第5条）。

- ・ 区のまちづくりに関すること
- ・ 区の住民生活に関すること
- ・ 区の保健衛生、社会福祉及び社会保障に関すること
- ・ 法令等に基づき区において処理することとされる事務に関すること

### ③ 規則に基づき区が分掌するとされているもの

- ・ 「熊本市区長事務委任規則」において、埋葬・火葬の許可や登録印鑑の証明等を区長に委任している（第2条）。
- ・ 「熊本市福祉事務所事務分掌規則」において、福祉事務所は区役所の所管とすることとしている（第2条）。

### (3) 本市の区の概要について

平成20年10月6日に富合町と、平成22年3月23日に城南町、植木町と合併し、平成24年4月1日に指定都市へと移行した。

区	住民基本台帳人口(※1)			世帯数(※1)	面積(※2)
	高齢者	64歳以下			
中央区	176,692 人	45,108 人	131,584 人	95,741 世帯	25.45 km <sup>2</sup>
東区	190,584 人	47,428 人	143,156 人	88,233 世帯	50.19 km <sup>2</sup>
西区	90,415 人	28,116 人	62,299 人	43,786 世帯	89.33 km <sup>2</sup>
南区	133,080 人	34,749 人	98,331 人	57,499 世帯	110.01 km <sup>2</sup>
北区	140,530 人	41,034 人	99,496 人	64,433 世帯	115.34 km <sup>2</sup>
合計	731,301 人	196,435 人	534,866 人	349,692 世帯	390.32 km <sup>2</sup>

※1 住民基本台帳人口 (R4.2.1時点)

※2 R3.10.1国土地理院公表値

## (4) 現在の区役所組織について

区役所は戸籍やまちづくりなどの業務を担う区民部と保健福祉業務を担う保健福祉部で組織しており、5区全体で1139人の職員を配置。

中央区役所 (職員数266人)	東区役所 (職員数248人)	西区役所 (職員数176人)	南区役所 (職員数229人)	北区役所 (職員数220人)
<b>区民部</b>	<b>区民部</b>	<b>区民部</b>	<b>区民部</b>	<b>区民部</b>
総務企画課	総務企画課	総務企画課	総務企画課	総務企画課
区民課	区民課	区民課	区民課	区民課
まちづくりセンター 中央区	まちづくりセンター 託麻、秋津、東部	まちづくりセンター 西部、河内、花園	まちづくりセンター 富合、飽田、天明 城南、南部、幸田	まちづくりセンター 北部、植木、清水 龍田
	総合出張所 託麻	総合出張所 河内(芳野分室含む)	総合出張所 幸田、城南、天明	総合出張所 清水、龍田
交流室 五福、大江		交流室 河内	交流室 城南	
土木センター	土木センター	土木センター 河内分室	土木センター 城南地域整備室	土木センター 植木地域整備室
<b>保健福祉部</b>	<b>保健福祉部</b>	<b>保健福祉部</b>	<b>保健福祉部</b>	<b>保健福祉部</b>
福祉課	福祉課	福祉課	福祉課	福祉課
保護第一課・第二課	保護課	保護課	保護課	保護課
保健子ども課	保健子ども課	保健子ども課	保健子ども課	保健子ども課

※上記のほか、税務室(中央区除く)、2農業振興センター、3農業委員会分室が区施設内で執務を行っている。

## (5) 区役所の主な機能（業務）

区役所では、区の魅力を活かしたまちづくりの推進や市民に身近な手続や行政サービスを総合的に提供している。

### 主な機能① まちづくり支援機能

区の特徴をいかしたまちづくりの推進、自治会の活動支援

### 主な機能② 住民サービス機能（窓口手続など）

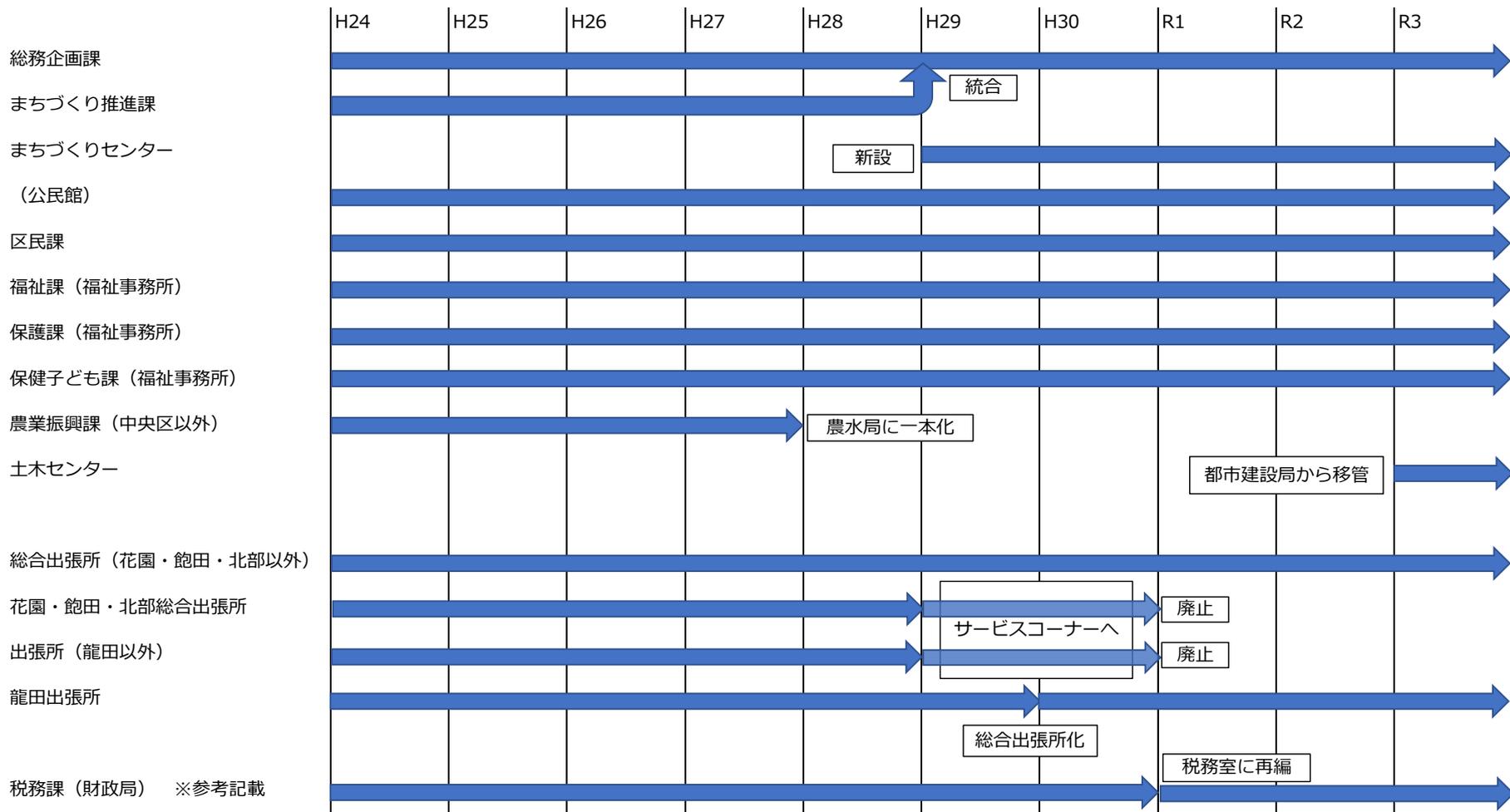
市民に身近な手続や行政サービスの総合的な提供

組織	主な取扱業務
総務企画課 (選挙管理委員会事務局)	区の重要施策の立案及び総合調整、コミュニティ交通、防災、広報、統計、文書管理、庁舎管理、地域コミュニティ活動支援、町内自治会、交通安全、防犯、環境、相談窓口、体育施設の使用許可、選挙管理委員会の運営、選挙の執行に関すること など
区民課	戸籍・住民登録、印鑑登録、諸証明書発行、国民健康保険、後期高齢者医療保険、国民年金、パスポート申請・交付、個人番号カード、公的個人認証サービス（電子証明書の発行）など
まちづくりセンター	地域コミュニティ活動支援及び推進、町内自治会及び校区自治協議会等の相談及び支援、地域の相談、要望、陳情等に関すること、地域情報の収集、行政情報の提供、市民公益活動の相談及び支援、生涯学習支援に関すること など
総合出張所	戸籍・住民登録、印鑑登録、諸証明書発行、国民健康保険、後期高齢者医療保険、国民年金の一部事務、さくらカード発行など高齢者・障がい者福祉に関する一部事務、子ども医療費の助成（ひまわりカード）に関する一部事務
福祉課 (福祉事務所)	介護保険、高齢者福祉、障がい福祉、福祉相談、被災者くらし再建支援 など
保護課 (福祉事務所)	生活保護法関係業務
保健子ども課 (福祉事務所)	健康づくり、母子保健、成人保健、精神保健、歯科保健、栄養改善・食育推進、児童福祉、児童手当・児童扶養手当、児童虐待、保育園入所受付 など
土木センター	道路・河川・公園等の維持管理、道路関係証明の発行 など
税務室（※1）	市民税申告、軽自動車税の申告及び課税標識の交付、市税の相談、市税に関する証明書発行 など

※1 税務室は財政局のため参考記載

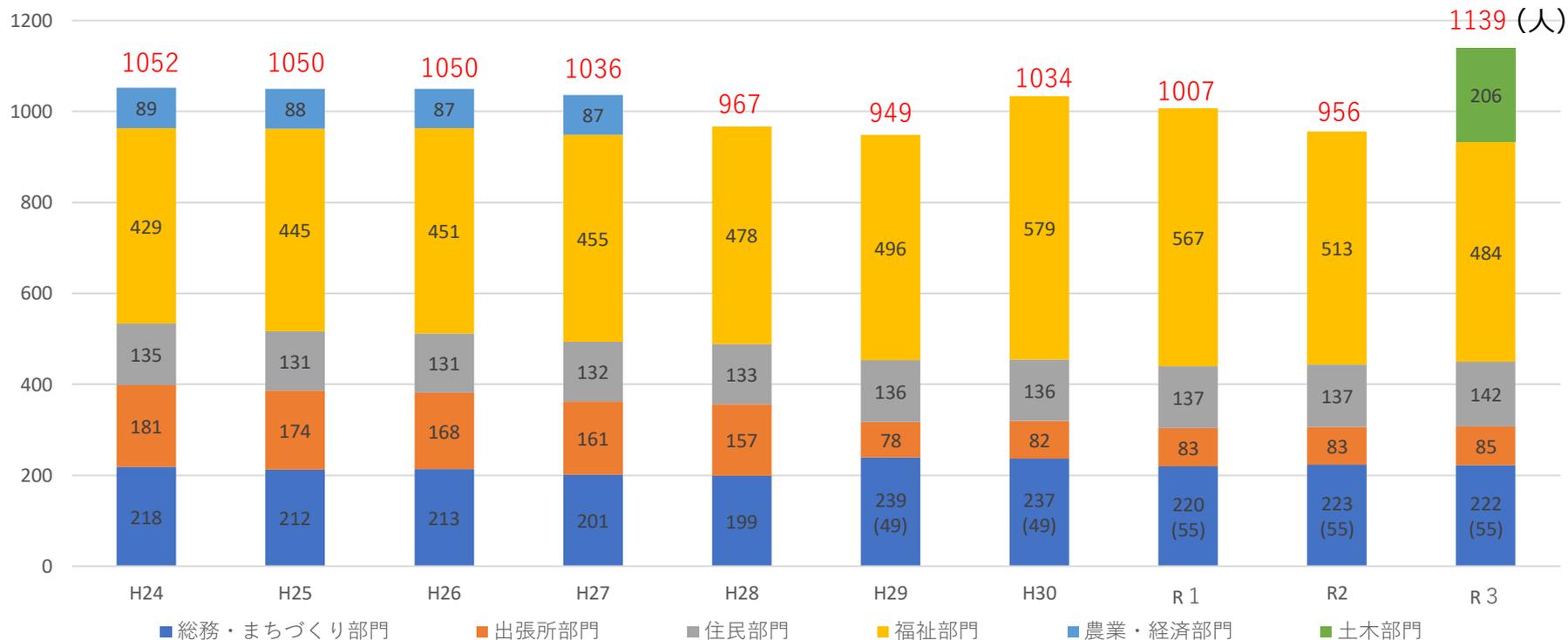
# (6) 区役所組織の変遷

区役所の組織体制は、市民や議会等のご意見をいただきながら、適宜見直しを進めてきた。



# (7) 区役所職員数の推移

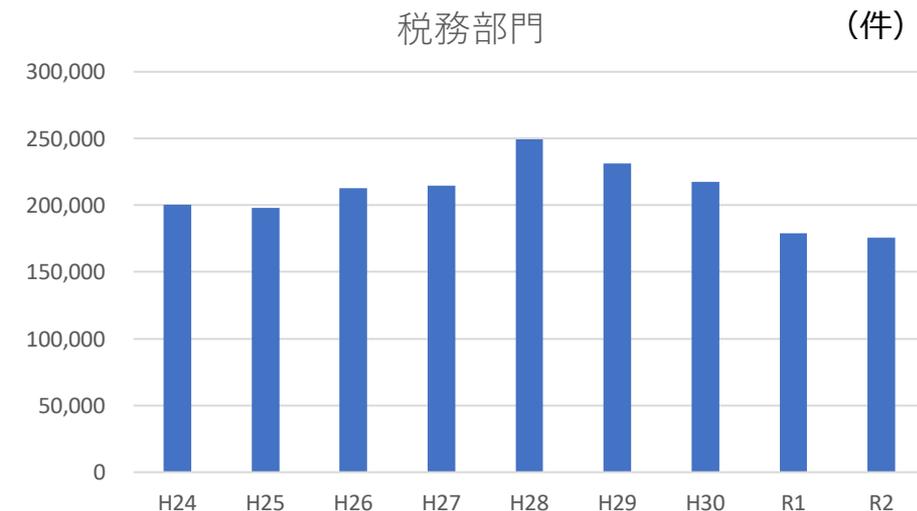
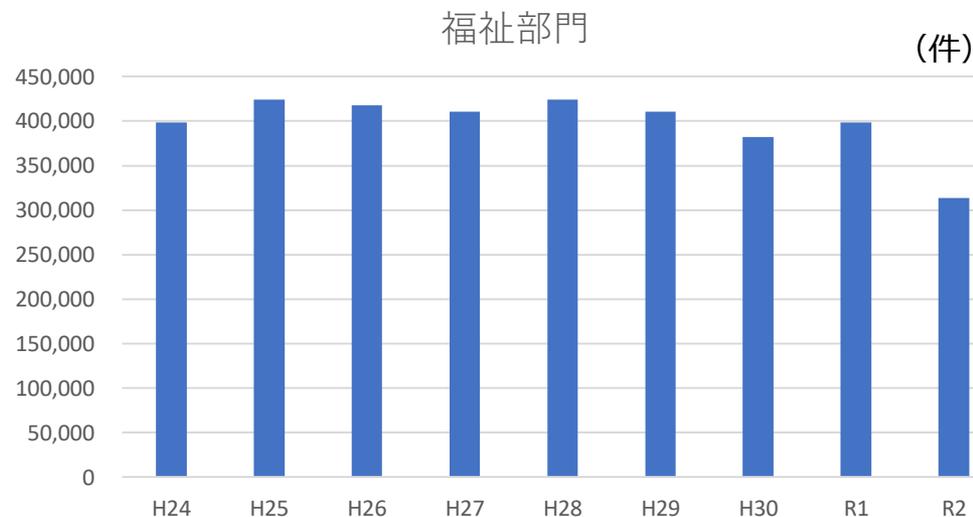
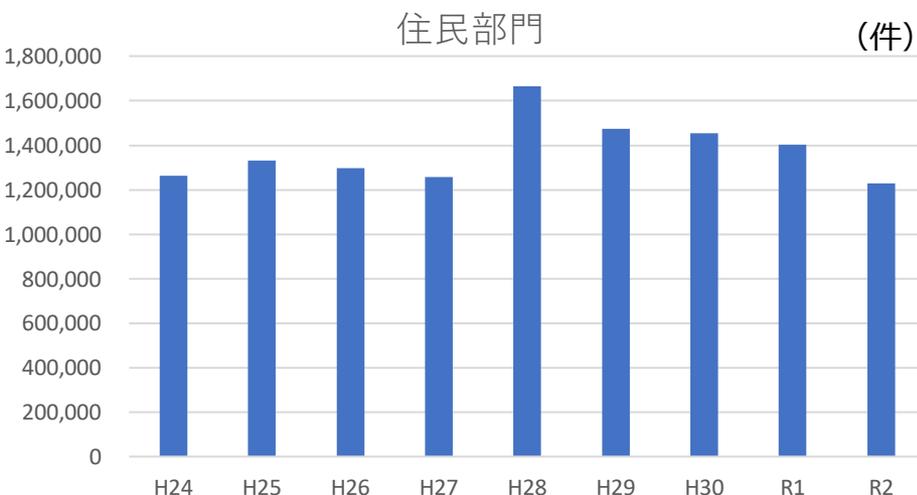
平成29年度にまちづくりセンターを設置し、まちづくり部門の体制強化を図った。また、令和3年には土木センターを区役所組織へ編入した。



総務・まちづくり部門	出張所部門	住民部門	福祉部門	農業・経済部門	土木部門
総務企画課	総合出張所	区民課	福祉課	農業振興課	土木センター
まちづくり推進課	出張所		保護課	産業振興課	
まちづくりセンター			保健子ども課		
まちづくり交流室					

## (8) 窓口手続の件数推移

マイナンバーによる情報連携やコンビニ交付の影響から、住民部門と税務部門の手続件数は、熊本地震が発生した平成28年度をピークに減少傾向にある。



		【主な手続】
住民部門	区民課	住民異動、戸籍届出、証明発行 等
	福祉課	障害者手帳の申請、熊本市おでかけICカード交付 等
福祉部門	保護課	生活保護に関する申請、相談
	保健子ども課	ひまわりカードの申請、児童手当の申請 等
税務部門	税務課(税務室)	所得証明、資産証明 等

※出張所等含む

## (9) 他指定都市との比較

熊本市と同規模人口の指定都市における区役所組織等の状況は以下のとおり。

○ 区役所の職員数及び組織の状況（人口規模がおおむね70万人台の規模の指定都市）

		相模原市	新潟市	静岡市	浜松市	岡山市	熊本市
住民基本台帳に基づく人口 (R3.1.1現在)	(人)	718,601	784,774	694,296	799,966	708,155	732,643
区数	(区)	3	8	3	7	4	5
1区の平均人口 (R3.1.1現在)	(千人)	240	98	232	114	177	147
職員数	区役所職員数	320人	2,092人	544人	942人	512人	1,139人
	全職員に占める 区役所職員の割合	4%	19%	6%	10%	6%	12%
	1区の平均職員数	107人	262人	181人	134人	128人	228人
標準的な区役所の組織	市民分野	区政策課 地域振興課 区民課 まちづくりセンター	地域総務課 区民生活課	地域総務課 戸籍住民課	区振興課 区民生活課 まちづくり 推進課	総務・地域振興課 市民保険年金課	総務企画課 区民課 まちづくりセンター
	保健福祉分野		健康福祉課 保護課	保険年金課 健康支援課 福祉事務所 4課	社会福祉課 長寿保険課 健康づくり課		保健福祉部 3課 (福祉事務所)
	土木・建築分野		建設課			地域整備課	土木センター
	産業分野		産業振興課			農林水産振興課	

※ 総務省資料に基づき作成

## Ⅱ これまでの取組の成果と課題

### (1) まちづくり支援機能

- ① 区の特性を活かしたまちづくり
- ② まちづくりセンター設置と出張所等の再編
- ③ 区・局の連携強化

### (2) 住民サービス機能（窓口手続など）

- ① 指定都市移行による住民サービスの向上
- ② 窓口改革
- ③ マイナンバーカードの普及

# (1) ①区の特性を活かしたまちづくり

各区において策定しためざす区の姿の実現に向けて、まちづくり推進経費も活用しながら取り組んできた。

めざす区の姿



新たな出会いと未来創造の都会 ～つながる、中央区。～



自然豊かな笑顔あふれる未来のまち 東区



金峰望む 華のあるまち西区



～みんなでつなぎ、みがきひろげる～ いきいき暮らしのまち 南区



ず～っと住みたい“わがまち北区”

## まちづくり推進経費

年度	予算額 (5区合計)
H25	50,000千円
H26-30	100,000千円
R1-R2	150,000千円 (復興支援自治推進経費 50,000千円含む)

## まちづくり推進経費の実績 (H25～R2合計)

	中央区	東区	西区	南区	北区	地域政策課	合計	
決算額	120,416	123,980	132,164	131,987	122,117	30,000	660,664	千円
(うち復興)	12,202	16,405	15,900	15,569	14,802	0	74,878	

# (1) ①区の特性を活かしたまちづくり (事例紹介)

## 【西区】

サイク  
西区リングのまちづくり



西区の魅力を体感するルートマップ作成、区内飲食店へのサイクルラック貸出等サイクリストに優しいまちを発信

## 【南区】

南区の魅力を活かしたまちづくりについて協議



「まちづくり懇話会」のワークショップで、中学生と懇話会委員と職員が「20年後に残したい南区のたからもの」を話し合う

## 【中央区】

企業連携による地域住民へのICT理解・活用能力向上支援



ICT相談や体験等ができる環境を民間企業と連携して提供「中央区地域ICT推進拠点事業」

## 【北区】

北区の花「ひまわり」を活用した一体感の醸成



区の花である「ひまわり」を地域で育てていただき、小学生を対象に絵画コンクールを開催し、SNS等で情報発信する事業を実施

## 【東区】

ちょこっとパトロール

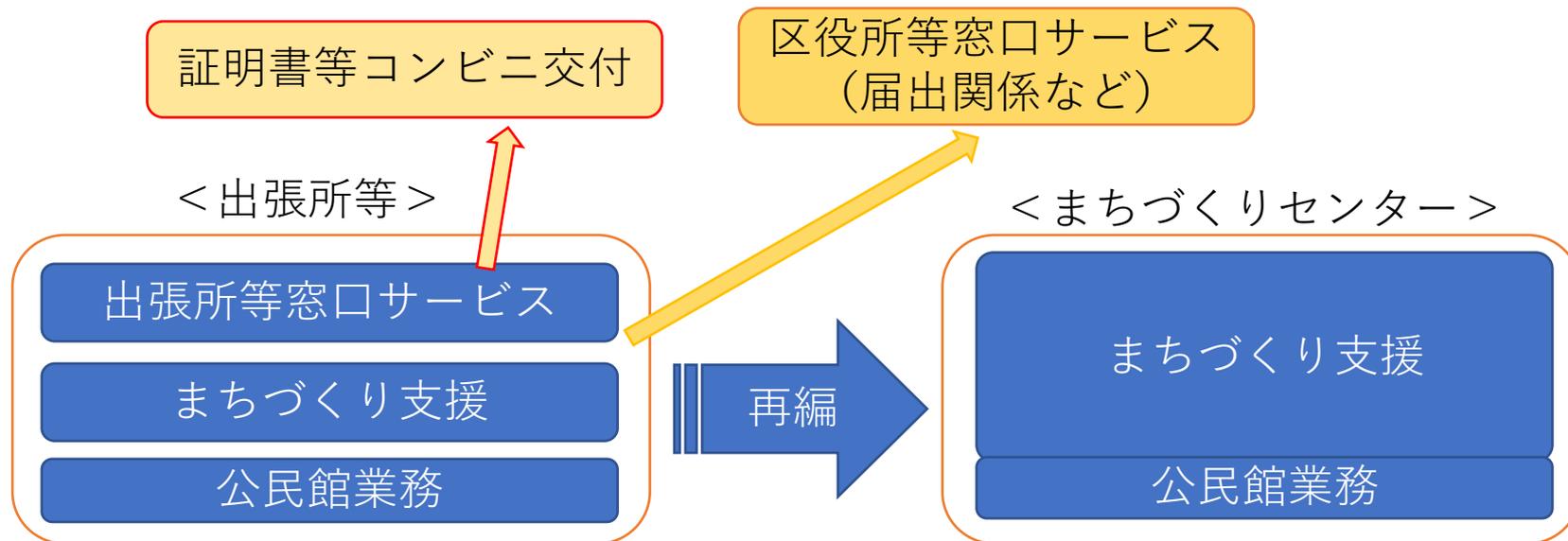


- ウォーキングやジョギングのついでに、お揃いのTシャツやビブスを着て、地域住民による「あいさつパトロール」を実施

# (1) ②まちづくりセンター設置と出張所等の再編

地域力の維持・向上を図るため、平成29年度に新設したまちづくりセンターに地域担当職員を配置するとともに、出張所等窓口サービス業務を再編した。

※ 窓口サービス機能を廃止したまちづくりセンターの場合



## 地域担当職員の役割



1. 相談窓口
2. 地域情報の収集と行政情報の発信
3. 地域コミュニティ活動の支援

- ・ 地域担当職員配置数 : 55名  
※設置時は49名
- ・ 地域での活動件数 : 64,744件  
※R3年度まで
- ・ 収集した要望相談件数 : 5,657件  
※R3年度まで

# (1) ②まちづくりセンター設置と出張所等の再編

- ・地域担当職員は地域に積極的に出向くことで多くの地域課題を収集。
- ・市民生活に密着した要望を収集している。

(H29～R3年度実績)

(件)

分野	その他市政全般	環境・緑化	経済・農業	健康・福祉	子育て・子ども	人権・学び・文化・スポーツ	地域活動全般	都市づくり・景観・公園	防災	防犯	総計
中央区	21	86	5	10	3	6	76	167	26	25	425
東区	88	207	10	85	24	27	459	308	78	54	1340
西区	179	210	16	20	5	8	127	237	73	31	906
南区	132	238	38	48	15	25	247	504	131	45	1423
北区	172	359	20	47	10	15	290	487	92	71	1563
総計	592	1100	89	210	57	81	1199	1703	400	226	5,657

## 地域担当職員に多く寄せられる要望・相談

件名	要望・相談内容	対応
空き地や空き家の除草、樹木の剪定依頼について	住民が高齢等（入院や施設への入所）により、長く空き家状態となっている民地の除草や樹木を剪定して欲しい。	区役所総務企画課や空家対策課に対応を依頼。解決に至らないケースもある。
地域の担い手不足について	自治会長や民生委員等、地域の役員を引き受けてくれる人がいないため、役員が高齢化している。（病気になり職務を果たせない場合もある）	他の地域の良い事例等（スムーズな役員の変更）を紹介する等、まちづくりセンターが支援を行っている。
道路の穴補修	道路に穴ぼこがあり、住民がケガをした例あり。急ぎ補修をお願いしたい。店舗の灯りがある以外は道路も暗く、自転車や歩行者など大変危険。通学路にもなっている。	現地確認し土木センター道路課に情報提供。その後、補修が完了した。
ごみの不法投棄について	農水路脇の不法投棄物を処分してほしい。	土木センターで対応した
街路灯の故障について	住民から街路灯が終日点きっぱなしになっているので、故障しているのではないかと確認してほしい。	土木センターで対応した
ノラ猫の糞被害等について	近所に数人、ノラ猫にエサやりをしている人がいて、自宅周辺に野良猫が20～30匹ほど住みついており、近所の住民の方々が糞などの被害で困っている。	動物愛護センター職員と現場訪問。今後動物愛護センター職員が、えさやりをしている方へ直接訪問して指導等を行っていく。

# (1) ②まちづくりセンター設置と出張所等の再編（事例紹介）

## 【西区】

### 大学と連携した地域活動



大学生と地域住民が協働で地域の課題解決に繋がる商品の開発、販売を行った（西部まちづくりセンター）

## 【南区】

### 地元特産の レンコンを商品化



熊本農高生の考案レシピ  
城南町住民グループ 商品化へ

レンコン×パン＝新名物

住民グループ「TEAM城南ワンダホー」と熊本農高と連携し、城南町産のレンコン、卵等を材料とした「パン・デ・レンコン」を商品化（城南まちづくりセンター）

## 【中央区】

### 地域による公共資産の利活用



「白川夜市」など地域主体による河川活用により、新たなにぎわいやつながりの場を創出（中央区まちづくりセンター）

## 【北区】

### 中学生による地域の 魅力発見・発信



中学校と連携し、生徒たちが地域の魅力を発信する動画を作成し、区役所のYouTubeで公開（予定）。

## 【東区】

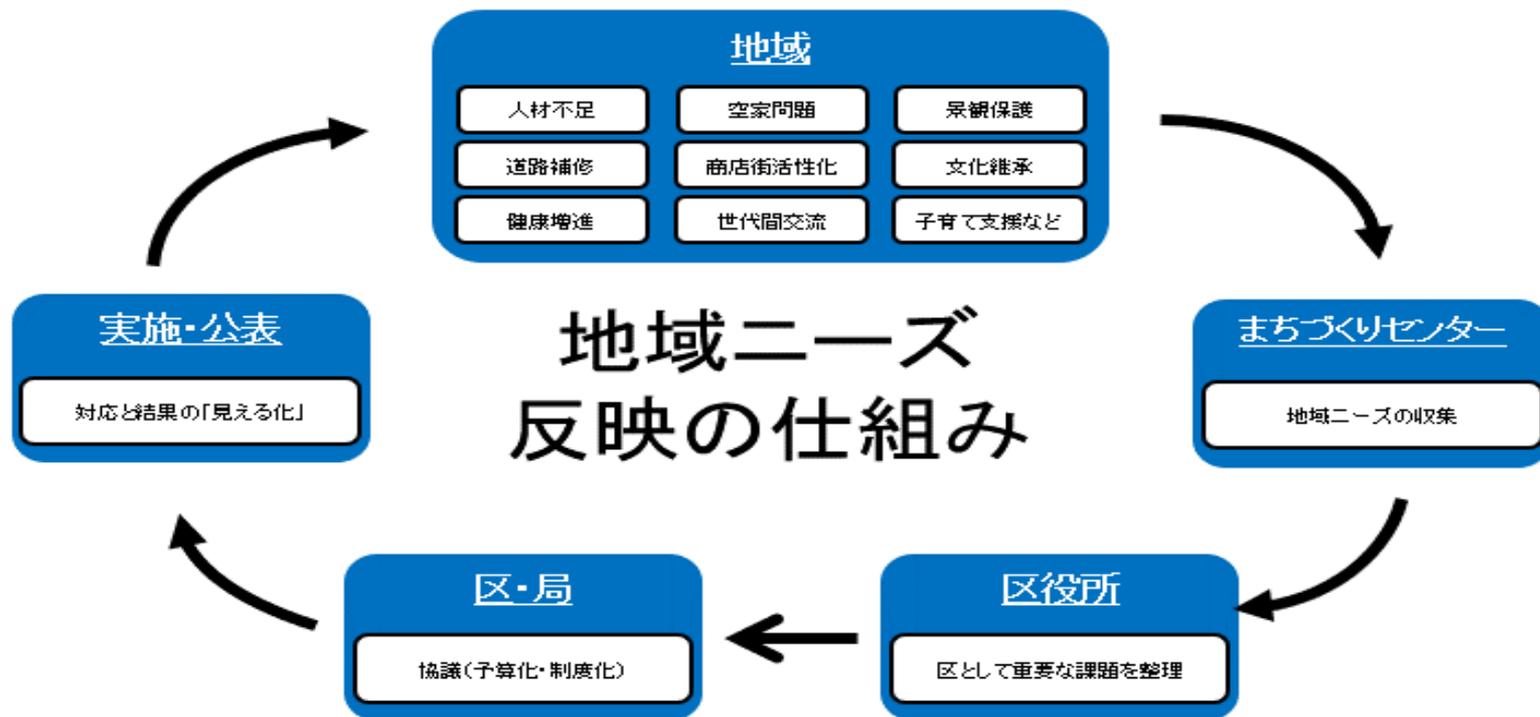
### 地域活動のICT化支援



ささえりあや校区民児協のリモート会議を支援

# (1) ③区・局の連携強化

「地域ニーズ反映の仕組み」を整備することによって、地域担当職員等が地域で収集した区の重要課題を市役所全体で取り組むべく、局との連携を強化してきた。



これまで98件の区重要課題について「対応する」との協議結果となり、約**11**億円を予算化した

さらにH31年度に熊本市区の総合行政の推進に関する規則を定めて地域ニーズ反映の仕組みを強化している

# (1) ③区・局の連携強化

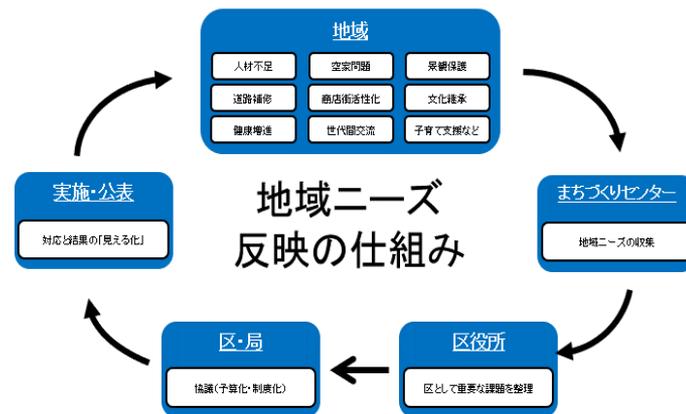
- ・地域ニーズ反映の仕組みを活用し、ハード面の整備に多く予算化されている。
- ・判断が難しいものについても、最終的な結論に繋げることができている。

【協議件数】 (件)

	全体	対応する	対応しない	引き続き調整
H29	86	60	26	
H30	22	14	2	6
R1	10	8	1	1
R2	8	8		
R3	8	8		
合計	134	98	29	7

## ○対応する

- ・ **教育施設等整備 (435,193千円)**  
二岡中学校の体育館増改築  
高平台の野外トイレ改修工事
- ・ **コミュニティ関連施設等整備 (566,057千円)**  
大江コミュニティセンター新築工事  
植木地区コミュニティセンター旧管理人室跡の利活用工事
- ・ **道路整備等 (63,739千円)**  
市道の交差点拡張  
中島排水機場付近道路嵩上げ
- ・ **その他 (56,978千円)**  
八景水谷公園の手すり修繕  
地域猫の不妊去勢手術費用に対する一部助成



## ○対応しない

- ・ ふれあい文化センターへの証明窓口の設置
- ・ 市指定保存木伐採に対する助成
- ・ 熊本港線の街路灯の設置

## ○引き続き調整

- ・ 県立高校等との避難所に関する協定内容の見直し 等

# (1) ③区・局の連携強化（事例紹介）

## 中心市街地客引き対策 【文化市民局】20,900千円



**熊本市客引き行為等の禁止に関する条例**

客引き行為等をしない  
させない  
利用しない

**禁止規定**

客引き行為等禁止地区における、  
① 客引き行為・客待ち行為の禁止(※)  
② 勧誘(スカウト)行為・勧誘待ち行為の禁止  
③ 客引き行為・勧誘行為を用いた営業の禁止

事業者の方は、禁止規定を遵守するとともに、客引き行為等の禁止に関し、従業員への指導・監督をお願いします。

一般の方は、客引き・勧誘等はさっぱりと断り、ついでにいかないようにしましょう。

**違反者の措置**

客引き行為等禁止地区において違反行為を行った場合  
指導 警告 命令 過料  
の順に科されます。  
さらに命令に従わない場合、**氏名・住所・店舗名等を公表します。**  
なお、違反行為だけでなく客引き行為等をさせた店舗や事業者も、指導・警告・命令・公表及び過料の対象となります。

客引き行為等禁止地区

心豊かに暮らせる 上質な生活都市 くまもと を目指して ～熊本市～

平成31年度に、違反者に対して過料を科すことなどを定めた「熊本市客引き行為等の禁止に関する条例」を施行し、巡回指導員が客引き禁止地区を巡回しての注意喚起や違反者への指導等を実施した。

## ごみステーション施設整備に係る補助の新設 【環境局】2,000千円



令和元年度に実施した町内自治会長を対象としたアンケート結果等を踏まえ、令和2年度から補助制度を新設した。

## 老朽危険消防倉庫の建替え 【消防局】47,537千円



令和2年度に五福消防団の機械倉庫新築費用を予算化、工事を実施し、令和3年度に消防団へ引き渡しを行い、運用を開始した。

# (1) ③区・局の連携強化（事例紹介※対応しなかったもの）

## ふれあい文化センターへの 証明書窓口の設置 【平成29年度】



平成28年「まちづくり支援機能強化と出張所等再編方針」に基づき、出張所を閉鎖した経緯や、ふれあい文化センターは中央区役所と1.5 kmしか離れておらず、他の地域とのサービスレベルと比較し、必要性が低いことから、対応しないとの判断にいたった。

## 市指定保存樹木伐採 に対する助成 【平成29年度】



健軍神社参道の市指定保存樹木の伐採に対する助成を求めるものであったが、「樹木の保存」という制度の趣旨を踏まえると、保存樹木の伐採は、指定解除届を提出し、所有者での伐採が原則であり、伐採に対する助成については対応しないとの判断にいたった。

## 熊本港線の 街路灯の設置 【平成30年度】



国の定める道路照明設置基準では、25,000台/日以上の場合に街路灯を設置することとなっている。当該道路は4,692台/日であったため、要件に合致せず、全線に渡っての設置は困難との判断にいたった。一方で、既設交差点のうち照明灯が未設置であった箇所について照明灯を設置することとなった。

# (1) まちづくり支援機能に関する取組と課題

## まちづくり推進に関して (H26 区役所等の在り方に関する検討会で出た意見)

- ①本庁と区役所で把握した地域の住民ニーズや課題等を情報共有するための仕組みが整っていない
- ②区役所が把握した地域の住民ニーズや課題等を適切に市政に反映するための仕組みが整っていない
- ③区役所のまちづくり支援や住民ニーズの把握の取り組みを十分に行うことができる体制が整備されていない
- ④地域のまちづくりを担う人材育成（特に若い世代）が必要である。
- ⑤公民館に併設されているまちづくり交流室の役割機能が分かりにくい。
- ⑥まちづくりの活動を行う住民同士の交流の機会や場が少ない。

## これまでの取組

- ・まちづくりセンターの設置と地域担当職員の配置
- ・地域ニーズ反映の仕組みの整備と機能強化
- ・地域活動のICT化の支援。高齢者へのスマホ教室等の実施。
- ・区民祭り等の開催を通じた区民意識の醸成

## 新しく現れた課題

- ①地域のデジタル化及びデジタルデバイド対策
  - ・地域団体へのアンケートの結果、13%がスマホやパソコン等の機器を所有しておらず、20%がインターネット環境を有していない。
- ②コロナ禍における地域コミュニティの希薄化
  - ・新型コロナの影響により、地域イベントの中止等、地域における活動が縮小しているが、影響の長期化により交流が少ないことが「普通」の状態となっている。
- ③地域活動に意欲のある地域住民の埋没
  - ・地域の課題について認識しており、危機感はあるものの相談先が分からず、行動することができないという方がいる。

# (1) まちづくり支援機能に関する総括

## 成果

- ①区の特徴を活かしたまちづくりを推進することにより、地域の活動が活発化するとともに、地域住民の一体感も醸成されるようになってきた
- ②職員が積極的に地域に足を運び、地域住民と顔の見える関係が出来たことで、地域課題を迅速に把握することができ、解決に向けた取組に繋げることができるようになった
- ③区の重要課題について市役所全体で連携して対応する意識が醸成されてきた

## 課題

- ①持続可能な地域活動を行っていくための地域の担い手育成
- ②地域活動のすそ野の拡大
- ③地域におけるICT化

## (2) ① 指定都市移行による住民サービスの向上

区役所の設置により、日常生活に密着した行政手続を最寄りの区役所でできるようになった。



### 1. より身近な窓口で行政手続が可能に

- それまで市役所に行かなければできなかった手続のほとんどが区役所窓口で可能となった  
(例えば、障害者手帳の交付、生活保護の申請 等)

### 2. 区役所における一体的なサービスの提供

- 保健部門と福祉部門の連携による総合的な相談支援
- 税務関係の窓口を配置

## (2) ②窓口改革

市民の利便性の向上とともに職員の働きやすい環境を両立するための窓口改革に取り組んでいる。

H29.9 窓口改革推進チームを設置し、様々な窓口改革に取り組んだ

「早い窓口」「やさしい窓口」「均一で正確な窓口」の3本柱で  
市民・職員にとって「Win-Winな窓口」を目指す

### 取組.1 「早い窓口の実現」繁忙期対策

#### ①書き方ガイドの導入（中央区・東区）

届出書の記載漏れ・  
誤りを削減



窓口の受付時間短縮

#### ②繁忙期対策チームの設置

市民待ち時間の秒単位の短縮案検討  
区役所一丸となって待ち時間の短縮を行う

※H29-H30 繁忙期対策実施結果として  
住民異動受付までの平均待ち時間（分）

H29	H30
141	42

3分の1以下  
に短縮

証明書発行までの期間

H29	H30
最大1週間	即日

上記対策の成果

第13回マニフェスト大賞 成果賞 優秀賞 受賞

主催：マニフェスト大賞実行委員会/共催：早稲田大学マニフェスト研究所 毎日新聞社

## (2) ② 窓口改革

### 取組.2 「やさしい窓口の実現」レイアウト変更

幸田総合出張所



<変更前>



<変更後>

### 取組.3 「やさしい窓口の実現」待ち状況がわかる発券機の導入

令和元年に導入  
スマートフォン等により待ち状況が容易に確認が可能となった



#### 交付呼出中の番号一覧

手続きが終了し、現在お呼び出ししている方の番号を表示しています。

番号検索

268 313

最新の情報に更新する

#### 中央区役所区民課 各種届出窓口情報案内

待ち時間は「詳細を見る」をご確認ください。待ち時間は現在お待ちいただいている時間です。順番が近づいたら待合スペースでお待ちください。

受付内容	現在の待ち人数	現在受付番号	
住所変更・印鑑登録	0	1050	<a href="#">詳細を見る</a>
15 国民健康保険	0	2025	<a href="#">詳細を見る</a>
16 国民年金	0	3010	<a href="#">詳細を見る</a>
17 後期高齢者医療	0	4005	<a href="#">詳細を見る</a>
18 国庫の高齢者医療費など	0	5009	<a href="#">詳細を見る</a>

### 取組.4 「均一で正確な窓口の実現」届出ナビ導入

- ・届出書・申請書を何度も書く必要がある
- ・ライフイベントに伴う手続の案内漏れのリスクがある
- ・届出情報をシステムに手入力している



タブレット端末、暗号化付QRコード等のICT技術を活用した  
**「届出ナビ」システム**を導入

#### 届出ナビ導入スケジュール

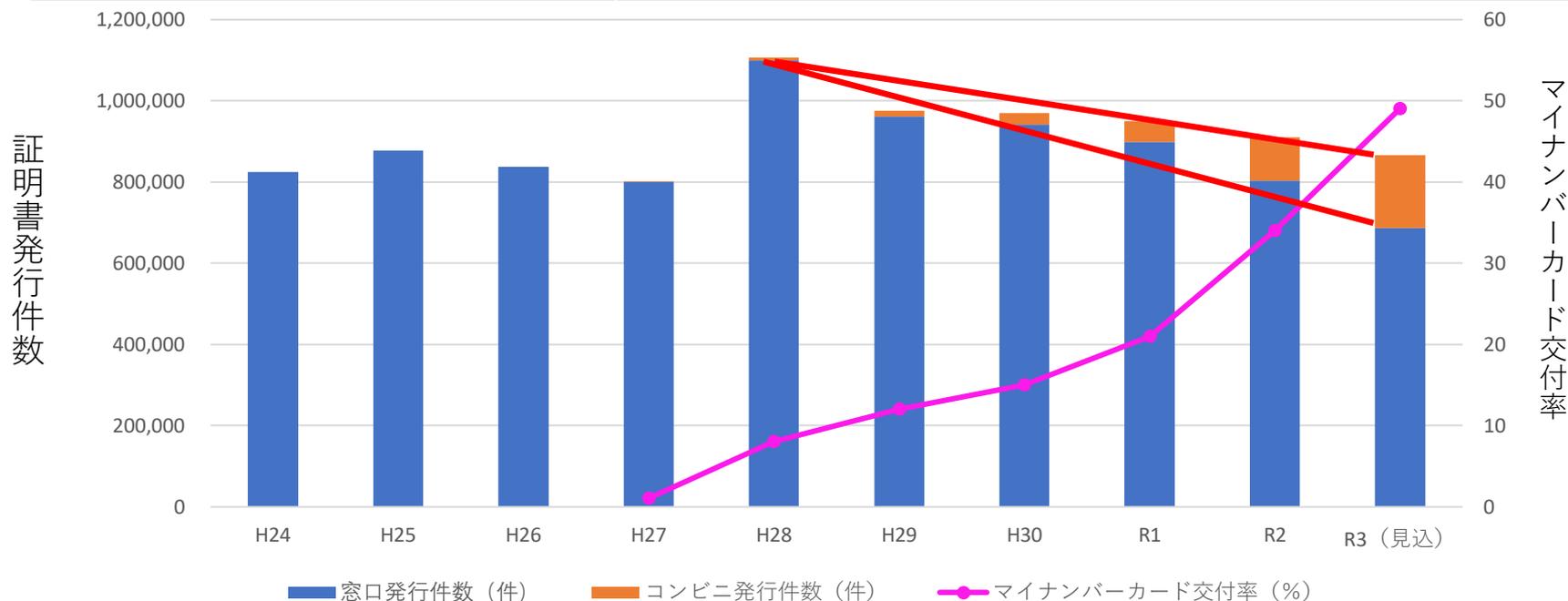
R2	R3	R4(予定)
中央区役所	東区役所	西・南・北区役所

1件あたり4分30秒短縮

## (2) ③マイナンバーカードの普及

ITを活用した行政手続の基盤となるマイナンバーカードの普及に取り組んでいる。

取組	内容
企業等への出張申請	これまで <b>289</b> か所の企業や自治会等に出張し、 <b>10,000</b> 件以上の申請を受け付けた
コンビニでの証明発行手数料の減額	証明書発行手数料（住民票の写し等） 250円/件（H28.3）⇒200円/件（R2.1） ※窓口発行の場合は400円/件
マイナポイント事業	マイナポイントの広報と付与操作の支援



## (2) 住民サービス機能に関する取組と課題

### 市民窓口サービスに関して (H26 区役所等の在り方に関する検討会で出た意見)

- ①本庁主務課と区役所の連携が不足している。(事前情報の提供や意見反映が不十分)
- ②区役所の開庁時間に手続きに来ることができないとの市民の声がある。
- ③区役所と出張所等間の距離に大きな差があるなど、市民サービスの窓口の配置バランスが適切でない。
- ④区役所間等で市民窓口サービスにおける運用面の違いがある。(来客の多寡による受付後の事務処理期間の差など)
- ⑤窓口の職員の知識力や接遇力の更なる向上が求められている。
- ⑥出張所等の利用状況が変化している。(区役所設置後、利用件数が減少した出張所あり)
- ⑦総合出張所、出張所で取り扱う業務に差があり、市民に分かりにくい

### これまでの取組

- ・マニュアル等の整備による本庁主務課と区役所の役割分担の明確化
- ・マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付の実施(夜間休日でも証明書取得が可能に)
- ・繁忙期対策としての休日窓口の開設と職員応援体制の構築
- ・出張所等の再編による市民サービスの平準化と市民サービス窓口配置の適正化
- ・区役所窓口のレイアウトの変更、わかりやすいサイン設置、ICTを活用した届け出ナビの導入
- ・マイナンバーの情報連携により、証明書取得が不要になる手続きの拡充

### 新しく現れた課題

- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・ICTを活用した窓口サービスの推進
- ・デジタルデバイド対策  
(マイナンバーカードを活用した証明書のコンビニ交付の利用が進む一方で、旧出張所に来所される市民は減っていない)
- ・出張所等の廃止により、区役所窓口での取り扱い件数の増加

## (2) 住民サービス機能に関する総括

### 成果

- ①区役所の設置により、日常生活に密着した行政サービスが最寄りの窓口で手続きができるようになった。
- ②「早い」「やさしい」「均一で正確な」窓口をめざし、区役所や総合出張所で様々な窓口改革を行い、利用者の利便性が向上した。
- ③マイナンバーカードの普及に伴って、区役所に足を運ばなくても証明書が取得できるようになったことや、他自治体との情報連携により添付書類が不要となった。

### 課題

- ①ICTを活用した窓口サービスの推進（デジタルデバイド対策も含む）
- ②マイナンバーカードの取得率向上

# 区役所機能に関する今後の取組

まちづくり支援機能

## 持続可能な地域活動を行っていくための地域の担い手育成のために

- ・ 積極提案型の地域担当職員の育成
- ・ 地域担当職員を行政と地域の橋渡し役としての活用

## 地域活動のすそ野の拡大

- ・ 地域担当職員の「繋ぎ（コーディネート）」の役割を強化

## 地域におけるICT化

- ・ まちづくり推進経費等を活用したスマホ教室など、地域のデジタル化の支援

## ICTを活用した窓口サービスの推進（デジタルデバйд対策も含む）

- ・ マイナンバーカードを活用し、オンライン申請できる手続を拡充
- ・ 出張所におけるテレビ電話等を活用した相談業務の実施（デジタルデバйд対策）

## マイナンバーカードの取得率の向上

- ・ マイナポイント等の国の施策との連携強化と積極的な市民への周知

## 地域担当職員と市役所の連携強化

- ・ 地域担当職員が収集した要望・相談をデータベース化し全庁で共有

## 市民アンケート等の実施

- ・ 区政に関する意見等についてアンケートを実施

住民サービス機能

その他