

# 区役所のあり方基本方針

～これからも地域に寄り添い、ともに歩んでいく区役所を目指して～

令和5年3月



## ■目次

|   |    |
|---|----|
| 第1章 策定の趣旨                                   | 1  |
| 1 策定の背景・目的                                  | 1  |
| 2 区行政の位置付け                                  | 2  |
| (1) 地方自治法上の位置付け                             | 2  |
| (2) 本市における区役所の考え方                           | 2  |
| 第2章 区行政の取組みに関する「検証」                         | 4  |
| 1 区行政の取組みに関する「検証」                           | 4  |
| 2 検証項目                                      | 5  |
| 3 検証結果（項目別）                                 | 6  |
| 4 検証結果（総括）                                  | 12 |
| 第3章 本市を取り巻く変化及び持続可能な地域コミュニティ                | 14 |
| 1 本市を取り巻く変化                                 | 14 |
| (1) 人口減少・少子超高齢社会の進展                         | 14 |
| (2) 災害リスクの増大                                | 15 |
| (3) テクノロジーの進展                               | 16 |
| (4) 地域コミュニティの希薄化                            | 17 |
| 2 持続可能な地域コミュニティの形成に向けた検討                    | 18 |
| 視点① 地域コミュニティにおける様々な主体間の連携                   | 18 |
| 視点② 地域活動のデジタル化                              | 19 |
| 視点③ 地域防災活動を通じた地域の持続可能性（災害への備え）              | 19 |
| 第4章 区役所の目指すべき姿及び目指すべき姿の実現に向けた取組み            | 20 |
| 1 区役所の目指すべき姿                                | 20 |
| 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み                          | 22 |
| 目指すべき姿① 市民からの相談を受け止め、寄り添う区役所                | 22 |
| 目指すべき姿② 地域コミュニティにおける多様な主体をつなぎ、まちづくりを支援する区役所 | 23 |
| 目指すべき姿③ 地域課題の解決に向けて、地域とともに歩んでいく区役所          | 24 |
| 目指すべき姿④ 地域防災力を向上し、減災に取り組む区役所                | 25 |
| 目指すべき姿⑤ 業務を効率化し、より利便性の高いサービスを提供する区役所        | 25 |
| 資料編   | 26 |

## 第1章 策定の趣旨

### 1 策定の背景・目的

- ・千葉市（以下、「本市」という。）では、平成4年（1992年）の政令指定都市移行に伴い6区役所を開設して以降、市民に身近な行政サービスはできる限り身近な区役所で提供するとともに、地域の課題解決や市民が主体となって進めるまちづくりを区役所が中心となって支援できる体制を目指し、区行政を推進してきたところです。
  - ・その結果、市民の利便性の向上が図られ、市民主体のまちづくりに寄与するほか、安全・安心なまちづくりが推進されるようになりました。
  - ・しかし、今後、少子超高齢社会が進行し人口減少が続く見通しであり、また、地縁関係の希薄化に伴う地域の担い手不足等により、地域においてはコミュニティ機能の低下が問題となるなど、地域を支える力の弱体化が懸念されています。
  - ・本市では、「千葉市市民自治によるまちづくり条例」において、将来に引き継ぎたいと思えるまちを実現するため、市民一人ひとりが地域の課題を「ジブンゴト<sup>1</sup>」として捉え、段階的にまちづくりに取り組むことを後押ししています。
- また、新たな千葉市基本計画（令和5年度（2023年度）～令和14年度（2032年））においては、多様な主体がサービス提供や課題解決の担い手としてより一層関わっていくことを目指し、「まちづくりを進める力」を掲げています。

（千葉市基本計画 まちづくりを進める力（抜粋））

- ・多様な主体の一層の連携により「みんな」で進めるまちづくり
- ・公共私役割分担の見直しと市民主体のまちづくりを支える仕組みづくり
- ・多様な主体が社会課題の解決に挑戦できる環境づくり

- ・そのような中、区役所は地域における総合行政機関として、地域の力・絆を強化し地域課題解決に結びつけるための支援体制の強化、地域の特性に応じた適切なサービスの提供に向けた機能の強化、区長のリーダーシップの発揮など、これまで以上に区役所が中心となって地域を支援することが必要になります。
- ・そうしたことから、千葉市基本計画の策定に併せ、また、政令指定都市移行30年を契機として、これまでの30年の取組みを検証するとともに、10年後の地域社会を見据えた目指すべき区役所の姿を示すため、区役所のあり方に関する基本方針を策定することとしました。
- ・本方針の作成にあたっては、区民対話会やWEBアンケートでいただいた市民の意見を踏まえ、区役所を含む市役所内関係課をメンバーとするワーキンググループにおいて議論するほか、学識経験者や地域で活動している有識者に対して、意見聴取を行い、検討を進めました。
- ・今後は、目指すべき区役所の姿の実現に向けた取組みを重ねていき、地域コミュニティを持続可能なものとし、市民が主体となって進めるまちづくりを支えていきます。

<sup>1</sup> ジブンゴト：まちづくりに重要な要素である「地域に関心を持つこと」、「当事者意識を持つこと」、「課題の解決に主体的に取り組むこと」などを凝縮した言葉。市民の地域への関心や当事者意識を喚起する象徴的な言葉として、市民の目に付き、印象に残るようカタカナ表記としている。

## 2 区行政の位置付け

### (1) 地方自治法上の位置付け

- ・ 区の設置は、行政組織上の特例として設けられており、政令指定都市は、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されています。

### (2) 本市における区役所の考え方

- ・ 区役所の基本的な考え方については、千葉市政令指定都市移行準備推進会議において検討され、本庁と区役所の機能分担を決定しました（推進会議第一次報告 昭和 61 年（1986 年））。

- ・ 本庁の事務  
基本計画の策定及び全市的な広域的・統一的処理等を要する事務など
- ・ 区役所の事務  
地域住民の日常生活に密着した対人・対物サービスに関する事務など、市政の第一線機関としての事務

- ・ 政令指定都市への移行に伴い、千葉市区の設置等に関する条例を制定し、区の設置等に必要な事項を規定しました。なお、本市は他の政令指定都市に多く見られた道路、下水道の維持管理や建築確認等を区役所業務とする、いわゆる大区役所制を採用せず、窓口業務を中心とした小区役所制となっています。

また、本庁と区役所との機能分担に基づく一体的な行政運営を行えるようにする仕組みを創設しました。

- ・ 区長の総合調整機能の創設  
区長が市長の地域代理者として地域を総合的に調整できるようにするため「区における総合行政の推進に関する要綱（平成 4 年（1992 年）4 月施行）」を制定し、各局の事務事業の実施等に当たっては区長の意見聴取を行うことや、区域内の事務所（環境・土木・公園）等との連絡調整を円滑に行うため、会議体を設置することを決めました。
- ・ 区要望を予算に反映させる機能の創設  
区民の意見・要望を取りまとめ、市の事業に反映させるため、区から事業所管局に対して予算化を要望し予算へ反映させる機能を創設しました。

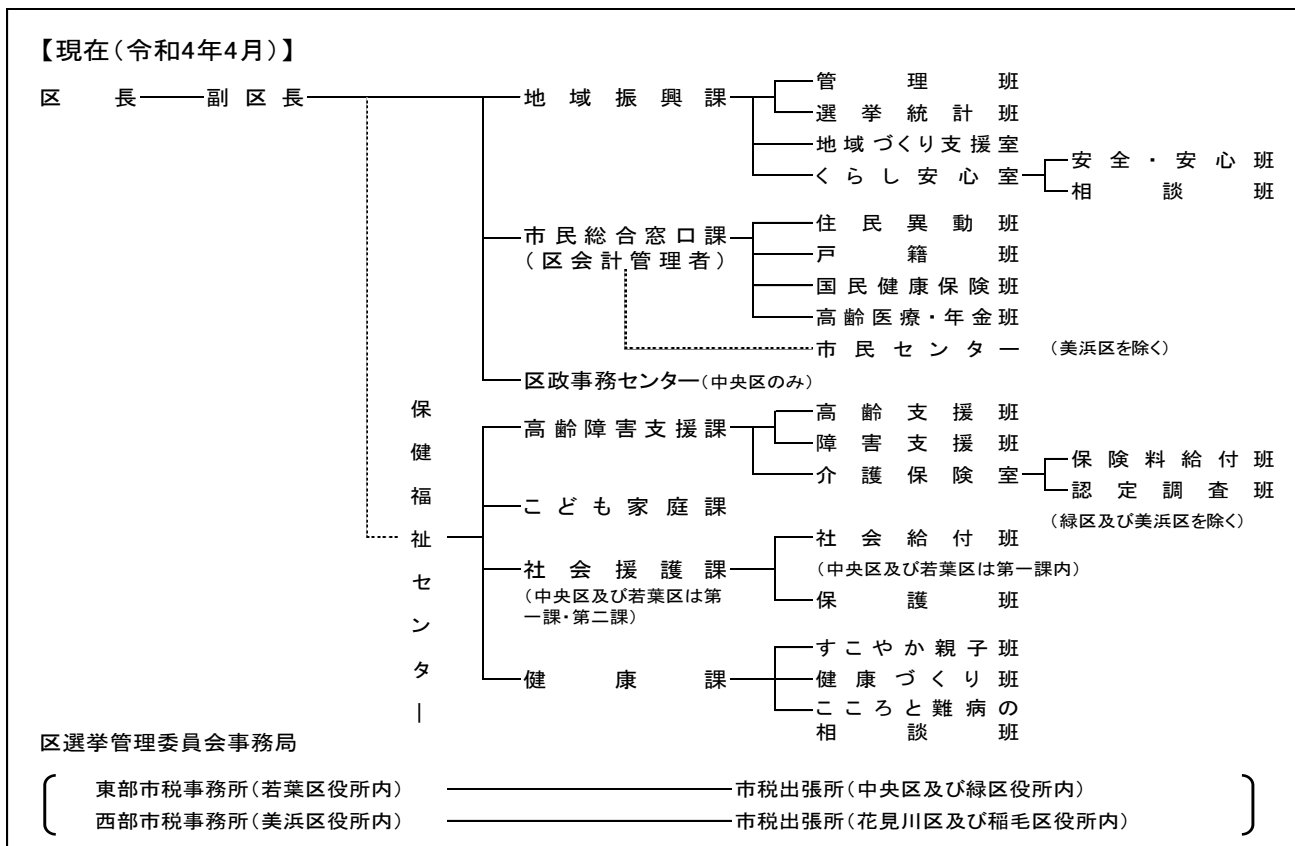
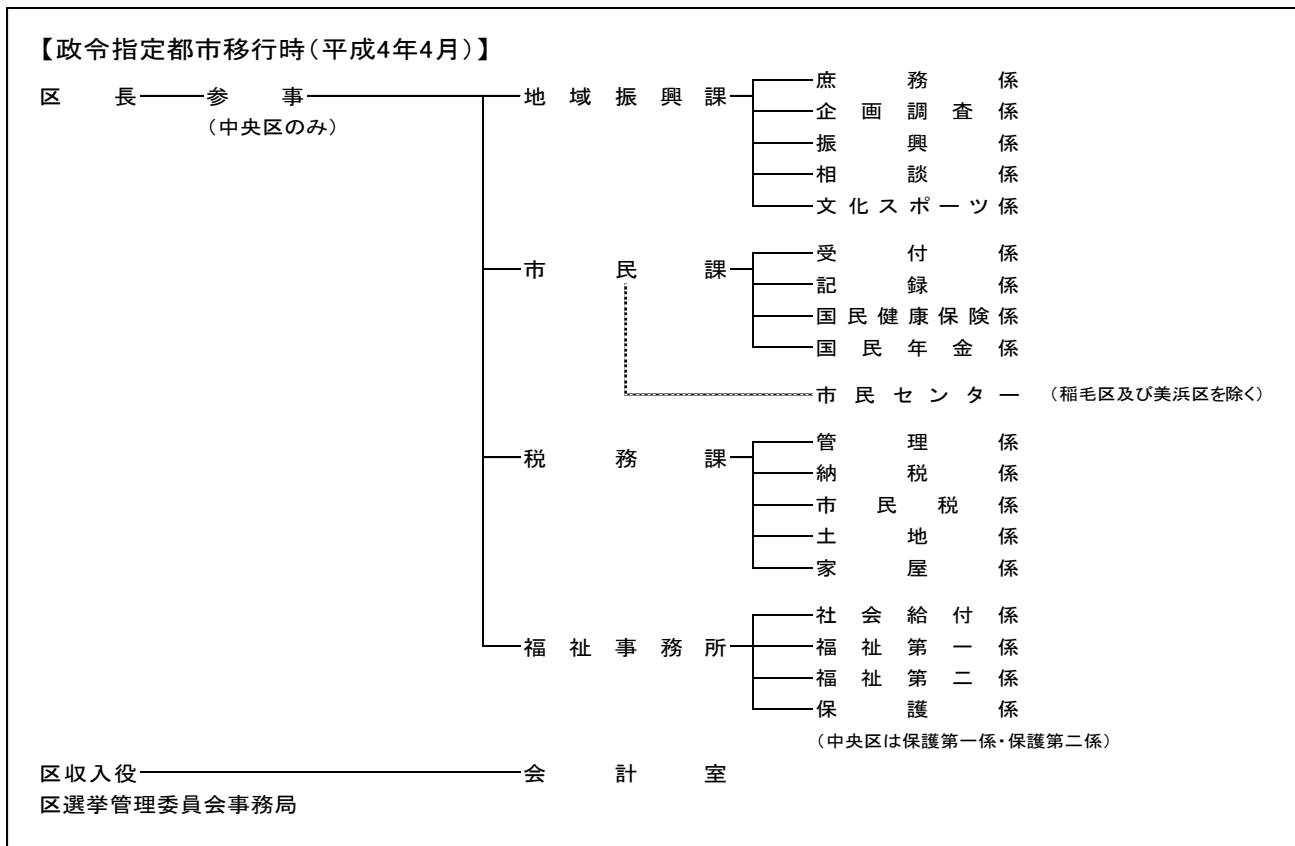
- ・ その後、地域社会構造の変化に伴い、区役所における行政サービスのあり方、地域において区役所が果たすべき役割も変化したため、「区における総合行政の推進に関する要綱」において、区役所の役割について明文化しました（平成 24 年（2012 年）6 月施行）。

- ・ 市民生活に密着したサービスを効率的・効果的に提供する拠点
- ・ 区民ニーズや地域課題に対して、即応的・主体的な取組みを展開する拠点
- ・ 区民や地域が主体となり、地域の個性を生かしたまちづくりを推進する拠点
- ・ 市政情報を積極的に発信するとともに、区民ニーズや地域課題を把握し、市の施策へ反映させる拠点

また、大都市制度のあり方について、第 30 次地方制度調査会の答申を受け、平成 26 年（2014 年）5 月に地方自治法が一部改正され、その中で区の事務所が所掌する事務を条例で定めることとされたことから、千葉市区の設置等に関する条例の一部を改正し、それまでの取組みを踏まえつつ、より一層の拡充を図っていくため、区役所が所掌する事務を包括的に明文化しました。条例第 4 条では、区の事務所が分掌する事務を次のとおり規定しています。

- ・ 区の活性化及び区における課題の解決に関する事項
- ・ 区民に身近な行政サービスに関する事項

## 区役所組織図



## 第2章 区行政の取組みに関する「検証」

### 1 区行政の取組みに関する「検証」

- ・政令指定都市への移行に伴い市内 6 つの区に区役所が設置され、市民の日常生活に密着した業務のほとんどは区役所で行うこととなり、地域の実情に合わせた市民サービスの向上ときめ細やかな行政が総合的に展開されることとなりました。
- ・この間、地域や時代のニーズに対応するため、保健福祉センターの設置、土木等事業所事務の実施、市民主体のまちづくりの推進、区長への予算要求権の付与など、区役所機能の強化に向けた様々な取組みを実施してきたところです。
- ・しかしながら、これらの取組みに対する総合的な検証は行ってこなかったことから、区役所のあり方を検討するにあたり、約 30 年にわたる区役所機能強化の取組みを総括することとし、その成果や課題を整理しました。

#### －区役所機能に関する主な取組み－

|              |  |
|--------------|--|
| 平成 4 年 4 月   | 政令指定都市移行に伴い 6 区役所を開設<br>各区に地域振興課、市民課、税務課及び福祉事務所を設置             |
| 平成 5 年 4 月   | 区民まつり（区民意識醸成事業）実施  |
| 平成 6 年 4 月   | 地域振興課を分割し、総務課を設置   |
| 平成 7 年 7 月   | 福祉事務所に高齢者相談窓口を設置   |
| 平成 9 年 8 月   | 市民課を分割し、保険年金課を設置   |
| 平成 10 年 4 月  | 税務課を課税課と納税課に分割   |
| 平成 11 年 4 月  | 福祉事務所に介護保険室を設置   |
| 平成 11 年 7 月  | 福祉事務所に保健福祉総合相談窓口を設置（高齢者相談窓口の対象拡大）                              |
| 平成 12 年 4 月  | 介護保険室を廃止し、介護保険課を設置   |
| 平成 14 年 4 月  | 福祉事務所に課制を導入（社会援護課、福祉サービス課、介護保険課の 3 課体制）                        |
| 平成 17～22 年度  | 福祉事務所と保健センターを統合し、保健福祉センターを設置（保健福祉サービス課、介護保険課、社会援護課、健康課の 4 課体制） |
| 平成 22 年 4 月  | 保健福祉サービス課及び介護保険課を廃止し、高齢障害支援課、高齢障害支援課介護保険室及びこども家庭課を設置           |
| 平成 22 年 10 月 | 課税課と納税課を廃止し、市税事務所及び市税出張所を設置。（税務事務を区長委任事務から市長事務に変更）             |
| 平成 23 年 4 月  | 総務課と地域振興課を統合して地域振興課とし、課内に地域づくり支援室及びくらし安心室を設置                   |
| 平成 24 年 4 月  | 中央区に区役所業務改善推進室を設置  |

|             |  |
|-------------|--|
| 平成 24 年 9 月 | 区長の議会出席を実施<br>区長に予算要求権を付与                    |
| 平成 25 年 4 月 | 区自主企画事業の創設                                   |
| 平成 29 年 1 月 | 市民課と保険年金課を統合し、市民総合窓口課を設置<br>中央区に区政事務センターを設置  |
| 平成 29 年 4 月 | 区内調整会議の設置<br>区役所業務改善推進室を廃止し、業務を区政推進課へ移管      |
| 平成 30 年 4 月 | 副区長の権限を追加し、人事に関する事項及び区の事務事業の総合調整に関する事務を追加    |
| 令和元年 5 月    | 中央区役所を移転し、中央保健福祉センターと一体化                     |
| 令和 2 年 4 月  | 市民総合窓口課における混雑緩和策の実施<br>(ファストレーン、混雑状況配信サービス等) |
| 令和 4 年 4 月  | 中央区に子ども家庭総合支援拠点を設置                           |
| 令和 4 年 5 月  | おくやみコーナーの全区展開                                |

## 2 検証項目

|    | 項目                    |     |
|----|-----------------------|-----|
| 1  | 区役所組織（組織体制、事務分掌）      | P6  |
| 2  | 保健福祉センター（センター設置による効果） | P8  |
| 3  | 相談窓口                  | P9  |
| 4  | 各局事務事業調査              | P9  |
| 5  | 区要望                   | P9  |
| 6  | 予算要求権                 | P10 |
| 7  | 議会出席                  | P10 |
| 8  | 区自主企画事業               | P10 |
| 9  | 地域担当職員                | P11 |
| 10 | 区行政連絡調整会議             | P11 |
| 11 | 区内調整会議                | P11 |

### 3 検証結果（項目別）

|               |   |
|---------------|---|
| <p>検証項目 1</p> | <p>区役所組織（組織体制、事務分掌）</p>   |
| <p>取組</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成4年、政令指定都市移行に伴い、6区役所を開設。市民に身近な戸籍・税・福祉等窓口サービスを中心とする区役所制。</li> <li>・平成22年、税務事務を区長委任事務から市長事務に変更し市税事務所を設置。</li> <li>・平成23年、総務課と地域振興課を統合して地域振興課とし、課内に地域づくり支援室とくらし安心室を設置。（2課体制→1課2室体制）</li> <li>・平成29年、市民課と保険年金課を統合して、市民総合窓口課を設置。</li> </ul>   |
| <p>成果</p>     | <p><b>【市税事務所の設置】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市税事務所の設置に伴い、税務事務が区長委任事務から市長事務に変更され、指揮命令系統が一本化されたことにより市税徴収率が向上した。<br/>[平成21年度 92.3%→平成22年度 92.7%→平成27年度 96.4%<br/>→令和2年度 97.6%]</li> <li>また、6区12課から2事務所9課4出張所体制にすることで組織を集約し、職員の知識、経験の共有化と税務行政の効率化が図られた。</li> </ul> <p><b>【地域づくり支援室の設置】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域づくり支援室は、地域課題の解決への支援などに専念して取り組んだ結果、地域運営委員会の設立など施策充実の効果があつた。</li> <li>・区の企画調整機能と地域コミュニティ支援に関する機能が、地域づくり支援室に一元化されたことに伴い、区自主企画事業の実施など地域の特性に応じたまちづくりが進められるようになった。</li> <li>・業務分担が明確化され、個別案件にも迅速に対応できるようになった。（下記、【くらし安心室の設置】も同じ。）</li> </ul> <p><b>【くらし安心室の設置】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・くらし安心室の設置は、地域づくり支援室が形成した地域コミュニティを基に、地域に根差した防犯・防災活動の強化など、非常時の地域連携体制の構築にあたって高い効果を発揮した。</li> <li>・地域と密接な関係がある区が地域防災の業務を担うことで、自主防災組織<sup>2</sup>や避難所運営委員会<sup>3</sup>の結成・設立数が増えた。</li> <li>○自主防災組織の結成 「380団体、結成率37.0%（平成4年度）」<br/>→「1032団体、結成率59.9%（令和3年度）」</li> <li>○避難所運営委員会の設置 「42団体（平成24年度）」<br/>→「268団体（令和3年度）」</li> <li>○避難行動要支援者名簿<sup>4</sup>の提供 「112団体（平成26年度）」<br/>→「322団体（令和3年度）」</li> </ul> |

<sup>2</sup> 自主防災組織：地域住民が平常時からお互いに協力し合い、「自分たちのまちは自分たちで守る」ということを目的に結成される防災組織。

<sup>3</sup> 避難所運営委員会：地域（町内自治会、自主防災組織等）の力で発災当初の混乱を最小限に抑え、円滑な避難所運営を実施するための組織。

<sup>4</sup> 避難行動要支援者名簿：避難行動要支援者（災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難すること



|     |   |
|-----|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・技術職（土木）の職員を配置したことにより、道路関係等土木の専門的知見が得られるとともに土木事務所との円滑な連携ができるようになった。</li> </ul> <p><b>【市民総合窓口課の設置】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「市民に時間を返す行政改革」の一環として、市民総合窓口課を設置（ワンストップサービス<sup>5</sup>）することで、市民が窓口を移動しなくても手続可能となり、保健福祉センターが所管する一部の手続（子ども医療費、介護保険関係等）も可能となった。</li> </ul> <p>また、一部業務（届出の入力作業等）を区政事務センターへ集約化することで、効率的な事務処理ができるようになり、その結果、滞在時間の短縮が図られ、市民の利便性が向上した。</p> <p>[ワンストップ対象手続：176 業務]</p>  |
| 課 題 | <p><b>【地域づくり支援室の設置】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活性化支援事業<sup>6</sup>など地域に関連した企画調整は実施しているが、区の将来を見据えた企画は実施できていない。</li> <li>・複雑多様化している地域課題に対して、区役所組織間及び区役所と本庁（出先機関含む）間の連携を深めていく必要がある。</li> </ul> <p><b>【くらし安心室の設置】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主防災組織等についても、担い手が不足していることから、若い世代の取り込みなど広く担い手を募る必要がある。</li> <li>・地域課題におけるウエイトが高まる防犯・防災に対して、区役所組織間及び区役所と本庁（出先機関含む）間の連携を深めていく必要がある。</li> </ul> <p><b>【市民総合窓口課の設置】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の手続を同時に行う場合や複雑なケースなどについては、手続に時間がかかる場合があり、職員の習熟度の向上などを図っていく必要がある。</li> <li>・ICTを活用することにより、業務の効率化を図り、市民の利便性を更に向上する必要がある。</li> </ul> |

が困難な方であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要する方）を名簿形式でまとめたもの。

<sup>5</sup> ワンストップサービス：引越、結婚、出生などのライフイベントに関連する主な手続が一つの窓口でまとめて行えるようにすること。

<sup>6</sup> 地域活性化支援事業：地域の活動団体が行う地域課題の解決、地域活性化等を推進する事業の経費を助成する区の事業。

|               |   |
|---------------|---|
| <p>検証項目 2</p> | <p>保健福祉センター（センター設置による効果）</p>  |
| <p>取組</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 17～22 年度に、6 区へ保健福祉センターを設置。（保健センターと福祉事務所を統合し、相談やサービスを総合的・一体的に提供する。）（保健福祉サービス課、介護保険課、社会援護課、健康課の 4 課体制）</li> <li>・平成 22 年、各区の保健福祉サービス課及び介護保険課を廃止し、高齢障害支援課、高齢障害支援課介護保険室及びこども家庭課を設置。</li> </ul>   |
| <p>成果</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健センターと福祉事務所を統合することにより、一つの建物内で保健と福祉に関する相談やサービスを総合的・一体的に提供できるようになるとともに、関係機関との情報共有や連携が円滑に図られ、市民の利便性も一層高まった。</li> <li>また、人員の有効活用や業務の効率化が図られた。</li> <li>【具体的な連携】</li> <li>○健康課・こども家庭課…母子保健（妊娠届、産後ケアなど）と、保育所が同時に相談・手続き可能となった。</li> <li>○健康課・高齢障害支援課…認知症や精神疾患を抱えた高齢者の事案（高齢者福祉・精神保健福祉）が同時に対応できるようになった。</li> <li>・市民活動の場（ボランティア活動室）が確保されたことにより、地域保健福祉活動に対する市民の参加と協働が促進された。</li> </ul>   |
| <p>課題</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健福祉センター内で複数の制度にまたがる場合は、センター内で連携を図るほか、センター組織以外の機関（生活自立・仕事相談センター、障害者基幹相談支援センター等）とも課題解決等のため連携を図っている。しかし、近年は制度の狭間にあるケースが増加しており、対応が難しくなっている。</li> <li>・事業の拡充が重なるなど、新たな課題に対応することが難しい状況であり、また、執務室も狭隘化しているため、ICT の活用や業務の効率化などにより相談業務など職員が市民と向き合う時間を確保していく必要がある。</li> <li>・子どもとその家庭及び妊産婦等を対象として、その福祉に関し必要な支援に係る業務全般を行う子ども家庭総合支援拠点の整備を進めているところであるが、こども家庭庁<sup>7</sup>の新設に伴い、児童福祉を担うこども家庭課と母子保健を担う健康課のより一層の連携が求められる。</li> </ul> |

<sup>7</sup> こども家庭庁：子ども・子育て施策や少子化政策に関する司令塔としての役割を持たせ、子どもや家庭の抱える様々な課題に対する包括的支援を行うことを目的に令和 5 年(2023 年)4 月に発足される国の組織。

|        |   |
|--------|---|
| 検証項目 3 | 相談窓口  |
| 取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成4年4月、地域振興課内に相談係を設置。</li> <li>平成7年4月、要援護高齢者やその家族のニーズに的確に対応するため、保健・福祉に関する窓口の一元化を図り、相談を総合的に受けられる高齢者相談窓口を福祉事務所に設置。</li> </ul> <p>その後、平成11年、相談対象を児童・母子・障害者に広げた保健福祉総合相談窓口を設置。</p> <p>平成30年、保健福祉総合相談窓口の見直しを行い、電話相談業務を本庁に集約。</p> |
| 成果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>市民にとって身近な区役所で、市民生活（相隣、親族、消費生活、福祉、空き地・空き家など）や保健福祉に関する相談が受けられるようになり、市民の利便性が高まった。</li> </ul>  |
| 課題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>相談内容が複雑複合化しており、区役所だけでは解決することが困難で分野をまたぐ事例が多く見受けられるため、外部の相談機関との連携が必要である。</li> <li>本庁に集約した電話相談業務は、当初の目的と異なり、担当課への案内が主たる業務となってしまっている。複雑複合化するニーズに対応する包括的支援体制の整備に向けて、体制の再構築が必要である。</li> </ul>                                    |

|        |  |
|--------|--|
| 検証項目 4 | 各局事務事業調査   |
| 取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成4年、政令指定都市移行に伴い、区長は市長の地域代理人として地域を総合的に調整する役割が付与され、本庁・区役所機能を補完するため、毎年事業所管局の事務事業の調査を行うこととした。各局は事務事業を実施するにあたり、区長との協議等が必要となっている。</li> </ul> |
| 成果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>区内で実施される事業に関し、区長へ情報提供される機能が整い、区内の関係機関・関係団体から問い合わせがあった場合等に適切に対応できるようになった。</li> </ul>   |
| 課題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所管局からの情報提供にとどまり、区の関与が限定的になっている。</li> </ul>  |

|        |   |
|--------|---|
| 検証項目 5 | 区要望   |
| 取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成4年、政令指定都市移行とともに、区民の意見・要望を取りまとめ、市の事業に反映させるため、区から事業所管局に対して予算化を要望し予算へ反映させる機能を創設した。</li> </ul> |
| 成果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>区長は事業所管局に対して、区の現状や区民の意見を踏まえた予算要望が行えるようになった。</li> </ul>                                       |
| 課題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>要望に対する事業所管局の受け止め方が弱いなどの理由により、必ずしも予算編成過程において要望が反映される仕組みになっていない。</li> </ul>                    |

|        |  |
|--------|--|
| 検証項目 6 | 予算要求権  |
| 取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年度当初予算編成から、区長権限強化の一環として、「市民サービス向上（スペースの有効活用）の庁舎改修」及び「区自主企画事業」について、区長に予算要求権を付与した。</li> </ul>                   |
| 成果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>区役所は、地域とのつながりが深く、区民の意見を把握しやすいことから、地域の実情に応じた、より区民の意向を反映したサービスを提供することが可能となった。</li> </ul>                              |
| 課題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>全市的に取り組むインフラ整備や本庁所管課の事業に係る予算は一元的に管理する方が効率的であり、区長の権限が発揮しづらい。</li> <li>区自主企画事業の内容が固定化しつつあり、予算要求権が発揮できていない。</li> </ul> |

|        |   |
|--------|---|
| 検証項目 7 | 議会出席  |
| 取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 24 年第 2 回定例会から、区長権限強化の一環として、区行政について議会への説明責任を高めるため、区長が議場説明員として議会へ出席することとなった。</li> </ul>              |
| 成果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>多様な主体が地域課題に取り組む地域活性化支援事業などの様々な事業を、区長が議会に出席のうえ、その取組内容と効果を説明することで、地域課題解決に関する具体的な議論が出来るようになった。</li> </ul> |
| 課題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>区で完結するものは限定的で、事業所管局との調整に時間を要する場合が多い。</li> </ul>  |

|        |   |
|--------|---|
| 検証項目 8 | 区自主企画事業   |
| 取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 5 年、「区民としての意識」を浸透・定着させるため、各区で区民まつりを実施（区民意識醸成事業の創設）。</li> <li>平成 7 年、区民まつりに自主執行事業を加えて事業の充実を図った（区民ふれあい事業の創設（平成 8 年度から実施））。</li> <li>平成 25 年、区民ふれあい事業が多様化していることから、事業名称及び施策体系を整理し、区長への予算要求権の付与に合わせ、「区自主企画事業」を創設した。</li> </ul> |
| 成果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域に身近な区役所が、区の地域の実情に応じた事業の企画を行うことで、区の特長や区民の意向を踏まえた地域課題の解決が図られるようになった。</li> <li>「区民対話会」が、年数回、定期的に行われるようになり、地域課題や区民ニーズがより把握できるようになった。</li> <li>一部の好事例については、他区でも展開されるようになった。</li> </ul>  |
| 課題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>自主企画事業の 1 つである地域活性化支援事業に応募する団体数が、年々減少している。また、補助金が終了した後の育成について検討が必要である。</li> <li>新たな事業の企画が少なく、事業が固定化しつつある。</li> </ul>   |

|        |  |
|--------|--|
| 検証項目 9 | 地域担当職員   |
| 取組     | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 27 年、地域と行政のつなぎ役として美浜区にモデル配置した。</li> <li>平成 29 年、各区地域振興課地域づくり支援室の一部職員を地域担当職員と位置付けた。</li> </ul>  |
| 成果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域運営委員会が設立されている地区については、地域担当職員が会合などへの参加を通じ、顔の見える関係が構築できるようになり、地域課題やニーズを把握できるようになった。</li> <li>市政情報を提供することにより、地域の行政に対する理解が深まった。</li> </ul> |
| 課題     | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域運営委員会が設立されている地区のみの配置に留まっており、全ての地区をカバーできていない。</li> <li>地域課題解決のノウハウの蓄積が十分ではなく、職員個人の経験や知識によって対応する場面がある。</li> </ul>                       |

|         |   |
|---------|---|
| 検証項目 10 | 区行政連絡調整会議   |
| 取組      | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 4 年、各区における課題（事務事業の実施、市民要望、防災等）について、連絡調整及び意見交換を行うため、区長、環境事業所長、土木事務所長等で構成する区行政連絡調整会議を設置した。</li> </ul>                                   |
| 成果      | <ul style="list-style-type: none"> <li>年 2 回程度、定期的を開催し、市民要望及び苦情、当該年度の主要事務事業、その他情報交換等ができるようになった。</li> <li>構成員以外の事業所の長（土地区画整理事務所長、図書館長等）も出席している区もあり、活発な意見交換ができるようになった。</li> </ul> |
| 課題      | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域課題の検討・解決の場として開催される機会が少なく、情報共有及び各所管の状況報告に留まっている。</li> </ul>   |

|         |  |
|---------|--|
| 検証項目 11 | 区内調整会議   |
| 取組      | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 29 年、区役所内における企画立案・調整機能（区民ニーズや地域課題を的確に把握し、地域の個性を生かした事務事業を展開）を強化するため、各区に区長、副区長、保健福祉センター所長等で構成する区内調整会議を設置した。</li> </ul> |
| 成果      | <ul style="list-style-type: none"> <li>保健福祉センターの現状と課題、区役所に必要となる機能（短期的取組み・長期的取組み）などについて意見交換を行うことで、地域課題の共有ができるようになった。</li> </ul>                                 |
| 課題      | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の個性を生かした事務事業の展開につなげる場として開催される機会が少なく、地域課題の共有に留まっている。</li> </ul>  |

## 4 検証結果（総括）

- ・区行政の取組みについて検証した結果、時代の変化とともにニーズが多様化し、区役所だけでは対応することが困難な地域課題が増えてきており、解決のためには関係機関等とこれまで以上に連携をしていく必要があるなど、いくつかの取組みにおいて共通する課題があることが見えてきました。そこで、検証を通して見えてきた課題について、大きく次の3つの項目で整理しました。

### 項目① 複合化する相談への対応

（区役所組織、保健福祉センター、相談窓口の検証により見えてきた課題）

- ・市民ニーズや地域課題を把握するため、相談体制について整備してきました。市民にとって身近な区役所で、市民生活に関する相談が受けられるようになり、さらに、保健福祉センターの設置により、一つの建物内で保健と福祉に関する相談やサービスを総合的・一体的に提供できるようになるとともに、関係機関との情報共有や連携が円滑に図られ、市民の利便性も一層高まりました。
- ・しかし、昨今、地域や市民が複数分野の課題を抱え、複合的な支援を必要とするなど、対応も困難なものとなっています。相談に対して適切に対応するためには、表面的な部分だけに捉われず、課題の本質を捉えて対応していくことが求められるため、内容をしっかりと受け止めるとともに事業所管課や適切な支援先へつなぎ、解決につながる仕組みを検討していく必要があります。

### 項目② 庁内外との連携

（区役所組織、保健福祉センター、区内調整会議等の検証により見えてきた課題）

- ・地域づくり支援室の設置により、地域課題の解決への支援などに専念して取組み、町内自治会をはじめとする地縁団体と連携を取りながら、地域課題の解決を図ることができました。また、くらし安心室の設置により、地域づくり支援室が形成した地域コミュニティを基に、地域に根差した防犯・防災活動の強化など、非常時の地域連携体制の構築にあたって高い効果を発揮するなど、市民に身近な行政機関として一定の成果をあげてきたと考えます。
- ・一方で、全市的に取り組むインフラ整備や本庁所管課の事業に係る予算は一元的に管理する方が効率的であり、区長の権限が発揮しづらい等、区の将来を見据えた企画は実施できていない面があります。
- ・複雑多様化している地域課題に対応していくためには、庁内関係部門との連携のほか、地域に関わる様々な関係機関との連携に効果的な仕組みを検討していく必要があります。

### 項目③ ICT の活用による業務の効率化

（区役所組織、保健福祉センター、区要望等の検証により見えてきた課題）

- ・市民総合窓口課を設置し、ICTを活用することで、市民が窓口を移動しなくても手続可能となり、保健福祉センターが所管する一部の手続も可能となりました。また、一部業務（届出の入力作業等）を区政事務センターへ集約化することで、効率的な事務処理ができるようになり、その結果、滞在時間の短縮が図られ、市民の利便性が向上しました。
- ・一方で、事業の拡充が重なるなど、新たな課題に対応することが難しい状況であり、また、執務室も狭隘化していることから、今後もICTの活用による業務の効率化等により、区役所職員が市民と向き合う時間を確保していく必要があります。

- このように、様々な取組みを行い一定の成果をあげてきた一方で、複雑多様化している地域課題に対し、適切に対応することが難しくなっているのが実態です。
- こうした地域課題の解決にあたっては、時代の変化を見据えながら、地域のニーズを的確に把握するとともに、地域に係る事務事業の計画・実施を機能的に行うため、事業所管課による施策検討の際には地域に身近な区役所が関わり、地域の課題解決に向けた施策に展開していく必要があると考えます。

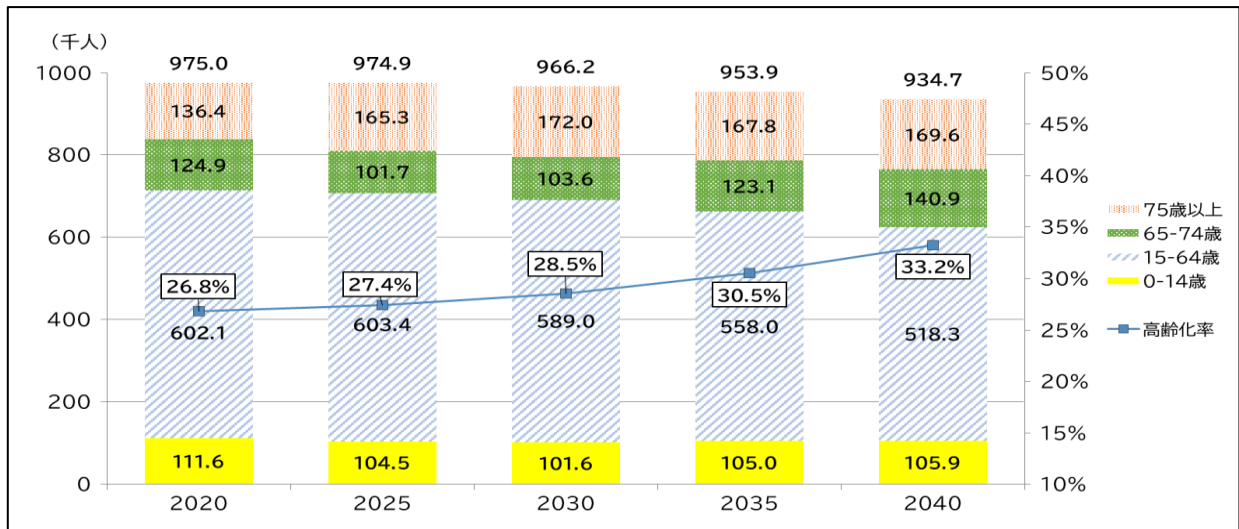
### 第3章 本市を取り巻く変化及び持続可能な地域コミュニティ

#### 1 本市を取り巻く変化

##### (1) 人口減少・少子超高齢社会の進展

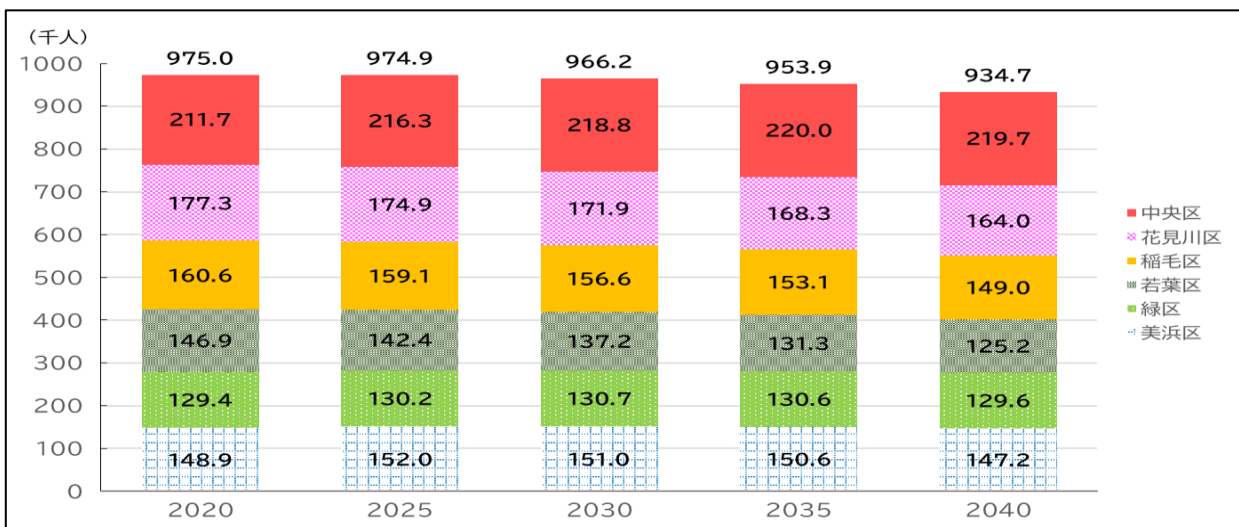
- ・本市の人口は、令和4年（2022年）時点では、97万7,000人ですが、令和22年（2040年）には93万4,700人となる見込みとなっています。（図1、図2）
- ・一方、高齢者人口（65歳以上）は継続的に増加し、令和22年（2040年）には31万500人となる見込みとなっており、それに伴い高齢化率は上昇していき、令和17年（2035年）には30%を超える見込みとなっています。（図1）

図1 ー将来人口推計<sup>8</sup>（将来展望）（千葉市）ー



（出典）令和4年（2022年）3月推計を基に千葉市作成

図2 ー各区別の将来人口推計（将来展望）（千葉市）ー



（出典）令和4年（2022年）3月推計を基に千葉市作成

<sup>8</sup> 将来人口推計：将来の出生、死亡及び国際人口移動について仮定を設け、これらに基づいて将来の人口規模並びに年齢構成等の人口構造の推移について推計したものであり、本市ではコーホート要因法により推計している。ここでは、基本推計に地域活性化の取組みを踏まえ、合計特殊出生率の改善及び社会増を見込み推計している。



- ・高齢者人口の増加により、社会から孤立する高齢者が今後も増えていくことが見込まれ、地域での見守り体制の充実が一層必要となります。
- ・人口減少が続くことにより、生産年齢人口の減少による労働力不足、地域の担い手不足等、社会的な課題が深刻化することが想定されます。

## (2) 災害リスクの増大

- ・本市を含む首都圏は、マグニチュード7クラスの地震が発生する可能性が高いとされています。首都直下地震が発生した場合、建物被害やライフライン被害に伴う膨大な被災者の発生、深刻な交通麻痺に伴う帰宅困難者の発生などが強く懸念されます。
- ・そのため、平時から市民一人ひとりが防災・減災の観点から備えを進めるとともに、地域の実情に応じた防災活動、担い手の育成支援や避難環境の向上などの避難者支援を強化し、地域コミュニティによる自発的な防災・減災活動への支援が必要となります。
- ・近年の地球温暖化に伴う気候変動により、台風の大型化、集中豪雨や突風被害の多発など、災害リスクが増えています。また、令和元年（2019年）の台風・大雨により被災し被害を受けた経験を教訓として踏まえ「千葉県災害に強いまちづくり政策パッケージ<sup>9</sup>」を策定しました。
- ・更に本市では、事前に防災及び減災に係る施策を進め、大規模自然災害は発生しても機能不全に陥らない、迅速な復旧・復興が可能な都市をめざし、「強さ」と「しなやかさ」を持った安全・安心な地域・経済社会の構築に向けた地域強靱化を推進するため、「千葉県国土強靱化地域計画」を策定しています。

## ●地域を強靱化する上での目標

本市では、国の国土強靱化基本計画を踏襲することとし、地域強靱化を推進する上での「基本目標」を次のとおり設定する。

### 基本目標

いかなる大規模自然災害が発生しようとも、

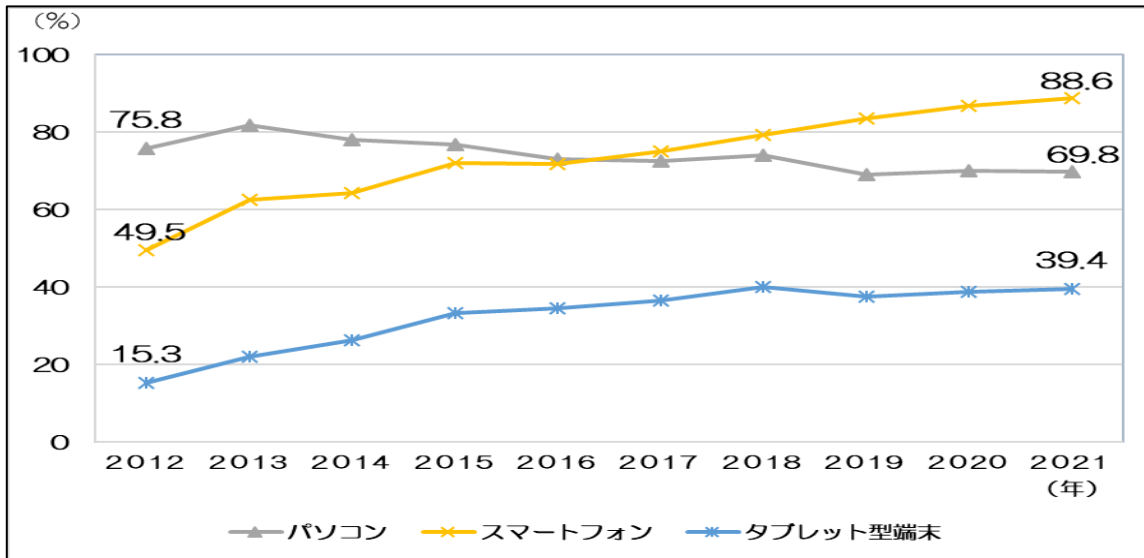
- (1) 人命の保護が最大限図られること
- (2) 市及び社会の重要な機能が致命的な障害を受けず維持されること
- (3) 市民の財産及び公共施設に係る被害の最小化
- (4) 迅速な復旧復興

<sup>9</sup> 千葉県災害に強いまちづくり政策パッケージ：令和元年の台風・大雨により被災し被害を受けた経験を教訓として活かし、「災害に強いモデル都市」を実現するため、電力の強靱化をはじめとする5つの柱に基づいて、風水害に伴う被害の発生予防や、発災時に備えた支援・復旧体制の構築に向けた取組みの方向性を打ち出している。

### (3) テクノロジーの進展

- ・国においては、デジタル田園都市国家構想基本方針等に基づき、デジタル社会の形成に向けた様々な取組みを進めており、デジタル技術の活用は、地方の社会課題（人口減少、過疎化、産業空洞化）を解決するための鍵であり、新しい付加価値を生み出す源泉とされています。
- ・令和3年度（2021年度）の総務省の調査によると、情報通信機器の世帯保有率は、スマートフォンが88.6%でパソコンの69.8%を上回る結果となり、個々人がいつでも・どこでもインターネットを介したサービスを受けられる環境が整いつつあります。（図3）

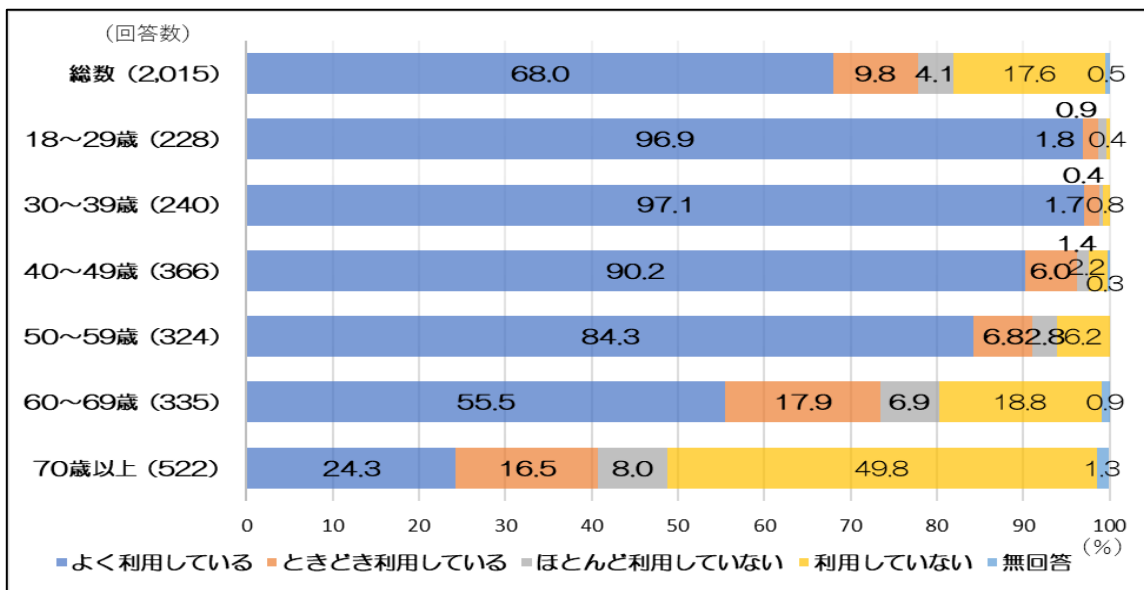
図3 ー主な情報通信機器の世帯保有率の推移ー



（出典）令和3年（2021年）通信利用動向調査の結果（総務省）を基に作成

- ・その一方で、令和2年度（2020年度）の内閣府の調査によると、60歳代の25.7%、70歳代の57.8%が、スマートフォン・タブレット端末を利用していない結果となり、デジタルの利用状況に格差が生じています。（図4）

図4 ースマートフォンやタブレットの利用状況（年齢別）ー



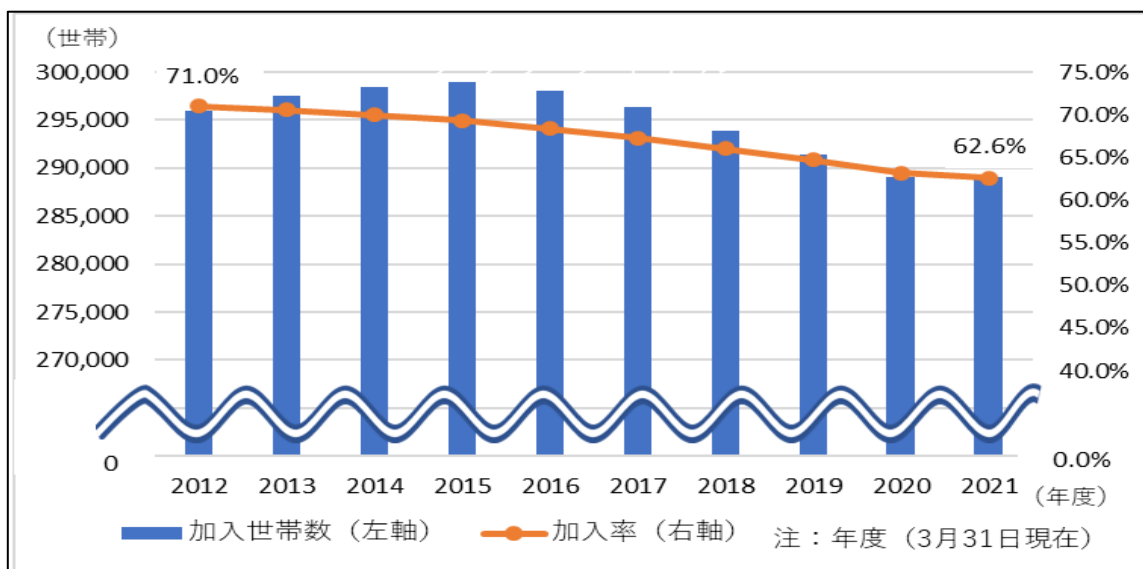
（出典）令和2年（2020年）情報通信機器の利活用に関する世論調査の結果（内閣府）を基に作成

- ・令和4年（2022年）3月に、「千葉市行政デジタル化推進指針」を策定し、デジタル技術を積極的に活用することで、質の高い行政サービスを持続的に提供し、多様な行政ニーズに応える「市民に寄り添ったデジタル化」を進めることとしています。
- ・本市では、デジタル化の恩恵を全ての人々が享受できるよう、デジタルデバイド<sup>10</sup>対策を進めており、高齢者などを対象としたスマホ講座の開催や相談体制の構築に取り組んでいます。
- ・区役所においても、デジタル化に向けた取組みを進めており、マイナンバーカードの普及促進を行うとともに、コンビニエンスストアのマルチコピー機から、住民票の写しなどが取得できるコンビニ交付サービスを開始しているほか、区役所窓口の混雑を緩和するため、市民総合窓口の混雑状況をシステムで配信するサービスを開始しています。

#### （4）地域コミュニティの希薄化

- ・市内には1,000を超える町内自治会があり、防犯・防災活動、ごみステーションの管理や地域清掃、行政情報の回覧や親睦行事の開催など、地域をより良くし、地域での結びつきを深めるために、様々な活動に取り組んでおり、地域コミュニティにおける中心的な役割を担っています。そのため、本市では、宅地建物取引業協会への周知の協力や転入者へ対して加入を呼びかけるチラシの配布など加入促進に向けた様々な取組みを行っています。
- ・また、地域に住む市民の支え合いによる地域運営を持続可能なものとする体制づくりを進めるため、中学校区などの地域で活動する地区町内自治会連絡協議会<sup>11</sup>等の様々な団体に構成される地域運営委員会の設立及び活動を支援しており、令和4年（2022年）3月時点で、18地区で設立されています。
- ・しかしながら、町内自治会などの地縁団体においては、地域課題の複雑多様化、役員や活動の担い手不足が深刻化し、役員の固定化や活動参加者の高齢化が進むなど、地域活動の継続が懸念される状況となっており、町内自治会の加入世帯、加入率は年々減少しています。（図5）

図5 町内自治会加入状況・加入率の推移（千葉市）



（出典）町内自治会加入状況・加入率の推移データを基に千葉市作成

<sup>10</sup> デジタルデバイド：インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。

<sup>11</sup> 地区町内自治会連絡協議会：市内を概ね中学校区で分けし、複数の町内自治会の集合体で結成された組織。単独の町内自治会だけでは解決できない問題に関して、生活環境が似通った地域で協力して取り組んでいる。

- ・また、新型コロナウイルス感染症の影響で、イベントや会議など、様々な活動が休止を余儀なくされている地縁団体も多く存在し、住民同士の交流機会の喪失等に伴う、地域コミュニティの希薄化が危惧されています。
- ・町内自治会の役員・運営の担い手不足、加入率の低下等により、活動範囲の縮小・停滞してしまうおそれがあるため、町内自治会活動の持続性を高める取組みが必要です。

## 2 持続可能な地域コミュニティの形成に向けた検討

- ・前述のとおり、人口減少・少子超高齢社会の進展、災害リスクの増大及びテクノロジーの進展は、いずれも地域コミュニティに大きな影響を及ぼし、その中において、地域コミュニティの希薄化は重大な課題です。
- ・地域コミュニティにおける中心的な役割を担っている町内自治会を始めとする地縁団体は、活動の維持が難しくなりつつあり、10年後は更に困難になるものと考えられるため、本方針を策定する過程で、従来の形にとらわれない持続可能な地域コミュニティの形成に対し、区役所を中心とした市はどのように関わっていくべきか検討を行いました。
- ・検討にあたっては、区民対話会等でいただいた市民の意見を踏まえながら、前述のワーキンググループにおいて議論するほか、学識経験者や地域で活動している有識者に対して、意見聴取を行いつつ、検討を進めました。
- ・様々な角度から検討を進めた結果、地域コミュニティを持続可能なものにしていくためのポイントを次の3つの視点で整理しました。

### 視点① 地域コミュニティにおける様々な主体間の連携

- ・地縁団体のみでの取組みの継続が困難になりつつあるため、NPO、大学、企業等との連携を促進することで、各団体の持つ強みが活かされ、円滑な運営ができるようになるほか、新たな担い手の確保につながる可能性があります。
- ・NPOについては、町内自治会などの地縁組織同様、社会情勢による影響は出ているものの、テーマ（課題）に対して解決していく意欲が高い状況です。
- ・また、「プロボノ<sup>12</sup>事業」等を行っているが地元の地縁団体の活動は行っていない人、子どもの活動を支援する等の特定の目的でつながっている組織など、地域には潜在的な担い手が残されているため、発掘し活用する必要があります。
- ・地域清掃や防災など参加しやすい活動内容の設定や無理なく気軽に参加できる環境をつくり、多くの人ができる範囲で地域コミュニティに関わっていくことも大事です。
- ・市民と行政が連携しながら地域で支え合う仕組みづくりを推進するため、「支え合いのまち千葉推進計画（千葉市地域福祉計画）」では、地域福祉に関する活動を推進・実践する「地域の取組み」と、地域福祉に関する行政施策を定めた「市の取組み」を一体的に定めています。  
「地域の取組み」については「区支え合いのまち推進計画」として位置付けており、町内自治会や民生委員・児童委員など地域で活動する個人や団体等を包含する社会福祉協議会地区部会エリアごとに、地域課題の解決に向けた取組みを盛り込んでいます。

<sup>12</sup> プロボノ：仕事で得た知識や経験、専門性を活かしたボランティア活動。  
社会人ボランティアの外部からの視点やビジネススキルを活かした支援の手を借り、希望する団体の課題解決の方法と一緒に模索する。日常の活動支援ではなく、団体活動の基盤となる団体運営に関わる部分の支援を行うもの。

地域住民が主体となり「地域の取組み」を推進するとともに、これを「市の取組み」がしっかり支えることで、様々な主体間の連携を深める必要があります。

- ・第32次地方制度調査会答申では、地域コミュニティにおける自治会等を含めた多様な主体をネットワーク化したうえで、それぞれの強みを活かし、弱みが補われるようにする観点から、市町村には、地域の多様な主体が参画している協議会等のプラットフォームを積極的に構築していく役割を担うことが期待されると提言されています。

## 視点② 地域活動のデジタル化

- ・町内自治会等の地域活動にデジタル技術を導入することで、住民同士や行政・地域間の情報共有が効率化され自治会の負担軽減が見込まれるほか、現役世代が参加しやすくなり、地域活動の持続可能性が高まります。
- ・地域活動におけるデジタル化は、将来にわたり地域活動を持続可能なものとするために有効な手段とされており、デジタル化と合わせてデジタルデバйд対策を進めていく必要があります。
- ・また、地域に関する様々な情報をホームページ上で見える化を行うことで、誰もが気軽に地域の特徴や地域団体を知ることができ、より充実した地域活動につながります。

### <事例>

- ・電子回覧板  
運営の効率化等を目的に情報配信、行事の参加確認、災害時安否確認等の機能を持つ電子回覧板の導入。
- ・高齢者向けデジタル講習会  
デジタルデバйд対策として、スマートフォンなどの操作方法の講習会の実施。
- ・ホームページによる活動の情報発信  
町内自治会未加入者の加入のきっかけにつなげるため、情報発信の実施。
- ・オンライン会議  
仕事等により活動することが難しい現役世代の参加につなげるため、オンライン会議の導入。

## 視点③ 地域防災活動を通じた地域の持続可能性（災害への備え）

- ・災害時において、被害規模が大きければ大きいほど、公助（行政による救助・支援）には限界があり、自助（自分と家族を守る）と共助（地域住民同士が支え合う）が非常に重要です。
- ・防災（自主防災組織、避難所など）は、普段地域活動に参加していない人も関心を持ってもらえる身近で重要なテーマであるので、防災をテーマとして活動することは、地域活動全体へ影響し、活動の好循環を作りやすく、持続可能性が高まります。（例：子どもを対象とした防災イベントの実施→若い世代の参加・担い手確保→デジタル要素→持続可能性の向上）
- ・防災のように自身や家族の生命に関わる重要な課題を設定し、地域のコミュニティの特性に応じた働きかけを行うことで、地域が一つとなり、コミュニティの維持が望める可能性があります。

## 第4章 区役所の目指すべき姿及び目指すべき姿の実現に向けた取組み

### 1 区役所の目指すべき姿

- ・区役所は、地域ニーズや地域課題に的確に対応するため、これまでに様々な区役所機能強化、区長権限強化の取組みを実施してきましたが、これからも地域に身近な市の行政機関として、庁内関係部門や関係機関と連携し、機能的な取組みを進めていきます。
- ・具体的には、区行政の取組みに関する「検証」で出てきた課題と本市を取り巻く変化及び地域コミュニティを持続可能なものにしていくための視点を踏まえ、10年後の地域社会を見据えて区役所が果たす役割を「区役所の目指すべき姿」として整理し、以下のとおり掲げます。

#### 目指すべき姿①

##### 市民からの相談を受け止め、寄り添う区役所

- ・日々、区役所へは様々な分野における多数の相談が寄せられているが、それらをしっかり受け止め、対応し、必要に応じて適切な窓口へつなぐことは、市民に身近な総合行政機関である区役所における非常に重要な機能であり、行政サービスの入口部分でもあります。
- ・市民生活、特に保健福祉分野における相談については、内容の複雑複合化により、分野をまたぐ事例が多くなっています。
- ・区役所は、これからも市民からの相談を受け止めて、市民に寄り添う相談窓口であり続けていきます。

#### 目指すべき姿②

##### 地域コミュニティにおける多様な主体をつなぎ、まちづくりを支援する区役所

- ・地域課題の複雑多様化、自治会役員の高齢化により地域コミュニティの維持が今後ますます困難な状況となっていくことが予想されます。
- ・区役所は、地域コミュニティを維持していくため、地域で活動する団体との連携を進めるとともに“地域ハブ<sup>13</sup>”としての役割を担っていくことが必要となります。
- ・複雑多様化する地域課題の解決に向け、地域情報を集約し、地域への支援を一体的に行う体制を整備するため、各区に地域づくり支援課を新設し、市民や地域が主体となったまちづくりの推進に取り組んでいきます。

#### 目指すべき姿③

##### 地域課題の解決に向けて、地域とともに歩んでいく区役所

- ・区役所は、複雑多様化している地域課題を解決するため、地域に身近な行政機関として、地域の意見等を踏まえながら、本庁との連携により、市の施策を推進していくことが重要です。
- ・また、区役所は地域課題に対して、即応的・主体的な取組みを展開する拠点であり、地域課題解決に向けた独自の取組みを行っていますが、更に発展させていく必要があります。
- ・今後は、地域活動団体のみならず、社会福祉協議会や公民館、学校など、地域に関わる関係機関や地域の実情を把握している人材との連携を一層深めていき、地域課題解決に向けて、地域とともに歩んでいきます。

<sup>13</sup> 地域ハブ：地域コミュニティにおける中心として、個人・団体をつなぐ結節点としての機能がある拠点。

## **目指すべき姿④**

### **地域防災力を向上し、減災に取り組む区役所**

- ・切迫性が高いと考えられる首都直下地震等の地震災害や、今後も発生することが想定される台風・集中豪雨等による風水害など災害については、市民の関心の高いテーマの一つとなっています。
- ・区役所は、自主防災組織や避難所運営委員会への支援のほか、地域の状況に合わせた相談支援に取り組み、地域防災力の向上を図り、災害時において発生し得る被害を最小化する「減災」に取り組んでいきます。また、実践的な研修や訓練を通じて、区災害対策本部<sup>14</sup>の災害対応力を向上していきます。

## **目指すべき姿⑤**

### **業務を効率化し、より利便性の高いサービスを提供する区役所**

- ・区役所では、これまでも市民総合窓口におけるワンストップ化や申請手続きのオンライン化など、市民の負担軽減の取組みを進めてきましたが、未だに紙資料の届け出、対面での手続・相談等、オンラインで完結しない手続等が多数存在しており、市民に対し、行政サービスに関する負担が生じています。
- ・そのため、市民の来所等に伴う負担を軽減するため、ライフスタイルの多様化に対応した、一人ひとりに合ったサービスや情報の提供など、申請手続等のデジタル化を更に進めるとともに、職員が市民と向き合う時間を確保するため、業務プロセスの見直しに取り組んでいきます。

---

<sup>14</sup> 区災害対策本部：災害が発生したときに防災活動を行うため、区役所内に置かれる組織。区長が本部長となり、市災害対策本部と連携を取りながら、避難所の開設・運営等の災害応急対策を実施。

## 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み

- ・区役所の目指すべき姿を実現するため、以下に掲げる取組みを区役所と本庁が連携しながら、順次進めていきます。
- ・区役所では、取組み内容と効果等を把握しながら進捗状況を確認しますが、区役所間・本庁との調整や基本方針に対する各区役所での進捗状況を取りまとめ、次の見直しにつなげていくことも必要ですので、そのための体制を中央区役所に整備していきます。
- ・取組みにあたっては、千葉市基本計画における目指すべき区の姿の実現を見据えつつ、限られた行政資源でも多様なニーズに応え続けられる行政運営（千葉市行政改革推進指針）や市民に寄り添ったデジタル化といった市の各種指針・計画を踏まえていきます。
- ・また、サービスデザイン思考<sup>15</sup>に基づき、民間サービスや様々な人材・ノウハウ等の資源を柔軟に組み合わせていきます。
- ・今後またえず、必要な体制整備を検討していきます。

### **目指すべき姿①：市民からの相談を受け止め、寄り添う区役所**

#### ＜取組項目＞

##### （１）市民からの相談対応の充実

- ・市民からの相談に対して、必要に応じて事業所管課や適切な支援先へつないでいくため、引き続き丁寧に対応するとともに、区役所だけでは解決できない相談内容に対しても、しっかり受け止めて相談者に寄り添いながら、関係機関と連携していきます。
- ・また、来庁者が区役所以外の市の窓口で相談がある場合でも、オンラインで事業所等をつなぐなど、その場で相談できる仕組みについて構築していきます。

##### （２）保健福祉分野における支援体制の強化

- ・保健と福祉の総合的・一体的なサービスを提供する拠点としての保健福祉センターは、新たな保健福祉サービスを提供していきます。
- ・具体的には、子どもに対する虐待の予防・再発防止に向けた取組みを強化するため、地域での見守り支援や在宅支援を行う「子ども家庭総合支援拠点」を各区に整備していくほか、高齢者の保健事業と介護予防事業の一体的な実施のため、各区に保健師等の専門職を配置していきます。

##### （３）地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制の推進

- ・地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく「地域共生社会」の実現に向けて、属性を問わない包括的な支援体制を整備する必要があります。
- ・そのため、相談支援を行う窓口はもとより、連携体制のあり方で踏み込んだ検討が必要となりますので、庁内での協議を重ねつつ、外部機関の関係者とも意見交換を行い、様々な相談支援機関が連携する包括的な相談支援体制を構築していく中で、区役所は積極的に役割を果たしていきます。

<sup>15</sup> サービスデザイン思考：サービスの受け手側の立場を考慮し、利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を利用者に「使っていただく」という意識に基づき設計すること。



## 目指すべき姿②：地域コミュニティにおける多様な主体をつなぎ、まちづくりを支援する区役所

### <取組項目>

#### (1) 町内自治会とNPO・大学など多様な主体との連携の具体化検討

##### (地域支援プラットフォームの構築)

- ・地域コミュニティにおける中心的な役割を担っている町内自治会は活動の維持が困難になりつつあるため、学校、公民館、社会福祉協議会等の地域とつながる関係機関と地域資源、地域人材の情報共有やシェアリングエコノミーを進めるとともに、NPO・大学・企業といった多様な主体との協力・連携を支援していきます。
- ・具体的な取組みとして、主体間の協力・連携を促進するための情報交換会・交流会や地域で活動する団体のリーダーを対象とした研修会をはじめ、多様な主体がつながる機会を創出するほか、地域からの相談に対し、課題解決に向けた主体同士のマッチングなどを実施していきます。
- ・また、誰もが気軽に地域の特徴や地域団体を知ることができ、より充実した地域活動ができるように地域に関する様々な情報をホームページ上で「地域の見える化」を行います。
- ・このような取組みを積み重ね、区役所が主体となって地域活動の支援を行う「地域支援プラットフォーム」を構築し、地域コミュニティの維持を図っていきます。

#### (2) 地域担当職員の見直し

- ・地域担当職員による地域づくり支援は区の重要な取組みの一つですが、これまでの配置が地域運営委員会が設立されている地区のみであること、地域課題解決のためのノウハウの蓄積が十分でないことなどにより、地域課題解決に向けたコーディネートを行うことはできていない状況です。
- そのため、全ての地区に地域担当職員を配置するなど地域担当職員の充実に努め、地域と顔の見える関係を構築し、地域の実情に合った支援を実施していきます。

#### (3) 市役所職員の地域スキル向上

- ・地域コミュニティの維持は、区役所のみならず市役所全体の課題であるため、職員一人ひとりが地域活動への理解を深めることが重要です。
- ・そのため、職員研修において、活動事例や地域の公益活動への兼業制度、ボランティア休暇制度の周知などにより、地域活動に参加しやすい環境づくりに努め、職員の「地域スキル」の向上を図り、市民目線に立ち地域活動等に取り組む職員を育成していきます。

#### (4) 町内自治会などの地域団体のデジタル化支援

- ・町内自治会の負担軽減を図るとともに、現役世代の参加を促進し、地域活動の持続可能性を高めていくため、町内自治会等の地域活動にデジタル技術を導入し、住民同士や行政・地域間の情報共有を効率化していきます。
- ・地域団体ごとにデジタル化への意識や状況が異なるため、デジタル化が進んでいる町内自治会をモデル地区として、新たなツールやサービスの導入を進めるとともに、デジタル化が進んでいない地区に対しては丁寧な支援を行うなど、地域の実情に応じた運用方法を検討していきます。
- ・地域住民がデジタル化の恩恵を受けられるようにするため、地域のデジタルデバインド対策を進めていきます。また、そのために職員のデジタル知識の習得にも努めていきます。

## 目指すべき姿③：地域課題の解決に向けて、地域とともに歩んでいく区役所

### ＜取組項目＞

#### (1) 区内調整会議等の更なる発展

- ・区内調整会議については、区民ニーズや地域課題を把握し、地域の個性を活かした事務事業を展開するために必要な区の機能の一つですので、今後は長期的な地域課題に対しても対応でき、また、即応的な機能も併せ持つ会議体となるよう更に発展させていきます。
- ・区行政連絡調整会議については、土木事務所等の区域内の事業所のほか、社会福祉協議会や公民館、学校など地域と密接につながる活動をしている外部を含めた関係機関や生活支援コーディネーター<sup>16</sup>、地域コーディネーター<sup>17</sup>など地域の実情を把握している人材と連携できるような会議体を構築していきます。
- ・また、既に一部の区で開催している防災をテーマとした、外部機関（警察、公共交通機関、ライフライン機関など）も参画した会議体についても検討していきます。

#### (2) 区要望の見直し

- ・区要望については、広く区民ニーズや地域課題をくみ取り、市の施策に反映させるための重要な機能ですので、事業所管局が区要望を受け止め、予算編成過程において区要望が見えるような仕組みにしていきます。
- ・また、千葉市基本計画における目指すべき区の姿の実現に向けた視点を踏まえた要望など、事業所管局だけでは把握しにくい地域課題への対応について、区役所が補完できる制度にしていきます。

#### (3) 地域担当職員の見直し【再掲】

#### (4) 区自主企画事業の更なる発展（区企画力強化の取組み）

- ・区自主企画事業については、地域課題の解決等に向けた区民の主体的な活動の促進や区の個性を活かした魅力あるまちづくりを実現するための重要な事業ですので、地域活性化支援事業など既存事業の見直しだけでなく、区民対話会で出てきた意見などを踏まえて、区の事業や市の施策につながる事業を予算化する仕組みとなるよう更に発展させていきます。
- ・地域活動に対しては、「千葉市まちづくり応援寄附金（愛称：まち寄附）」の活用等による支援をしていきます。

<sup>16</sup> 生活支援コーディネーター：日常生活上の支援が必要な高齢者が、住み慣れた地域で生きがいを持って在宅生活を継続していくために必要となる多様な主体による多様な生活支援・介護予防サービスの提供体制を構築するため、サービスを提供する事業主体と連携して支援体制の充実・強化を図っている。

<sup>17</sup> 地域コーディネーター：学校支援地域本部（学校教育の充実・発展等を図るため、地域住民等が協力し、地域全体で学校を支援する組織）を設置している学校において、学校と地域の橋渡し役として、学校活動に必要な人材を地域から探し出し、学校へ紹介している。

## **目指すべき姿④：地域防災力を向上し、減災に取り組む区役所**

### ＜取組項目＞

#### (1) 自主防災組織等の結成・活動促進に向けた支援

- ・地域防災力の更なる向上を図るため、体験型研修や最新のハザードマップの理解を深める研修などを通じて、地域住民の防災力の向上を支援し、組織の結成や活動の促進に努めていきます。
- ・町内自治会同様、自主防災組織等においても活動の担い手不足等の課題を抱えているため、多様な主体との連携により、担い手の確保等を図っていきます。

#### (2) 区内調整会議等の更なる発展【再掲】

#### (3) より実践的な区災害対策本部の研修・(図上)訓練

- ・区災害対策本部の災害対応力を向上するため、定期的に研修や訓練を行っていますが、内容の見直しを行い、より実践的な内容としていきます。
- ・様々な研修や訓練等を通して、災害が発生しても適切に対応することができる職員の育成をしていきます。

#### (4) 地域による避難行動要支援者の支援体制構築

- ・少子超高齢社会により、今後増加することが予想される災害時要配慮者への支援体制の構築を進めていくため、先進的な取り組みを行う団体の活動事例や個別避難計画の作成事例などを踏まえた研修等により、地域の支え合いを促進するとともに、地域で活動する団体と要支援者をマッチングするなど、新たな担い手の発掘に努めていきます。

## **目指すべき姿⑤：業務を効率化し、より利便性の高いサービスを提供する区役所**

### ＜取組項目＞

#### (1) 窓口サービスのデジタル化

- ・市民の来所等に伴う負担を更に軽減するため、既に取り組んでいる申請手続の原則オンライン化を国などの法令により現物の確認や対面が義務づけられている行政手続や電子申請システムで対応できない手続を除いて可能となるよう目指していきます。
  - ・また、窓口の混雑緩和や利便性の向上を目的として、窓口の待ち時間等をインターネット上にリアルタイム配信するとともに窓口の来庁日時のオンライン予約を可能としたほか、証明書発行窓口でキャッシュレス決済の利用を開始したところです。
- 今後も引き続き、デジタル技術を活用して、利便性の高いサービスを提供していきます。

#### (2) 業務プロセスの見直し

- ・区役所業務は、各種申請書のシステム入力作業など、大量の定型事務の処理に時間を要しており、職員の負担も大きくなっています。また、行政に求められていることが複雑化・多様化する中、職員が市民と向き合う時間を確保し、市民サービスの向上や企画立案等に専念できるようにすることが重要です。
- ・そのため、情報部門や事業所管課と連携し、AI-OCR、RPA やタブレット端末などのデジタル技術を活用して業務の効率化を図るとともに、バックヤード業務の一元化などの業務プロセスの見直しを行い、事務事業の最適化をしていきます。

## 資料 1-1 市民意見（区民と区長の意見交換会）

方針の策定に向け、区が実施する区民対話会の場を用い、区民に身近な区役所の今後のあり方、区役所における行政サービスなどについて、様々なご意見をいただきました。

### 1 開催日・場所

| 区    | 開催日          | 開催場所        |
|------|--------------|-------------|
| 中央区  | 令和3年7月11日（日） | 千葉市美術館      |
| 花見川区 | 令和3年7月10日（土） | 花見川保健福祉センター |
| 稲毛区  | 令和3年7月20日（火） | 稲毛保健福祉センター  |
| 若葉区  | 令和3年7月8日（木）  | 若葉保健福祉センター  |
| 緑区   | 令和3年7月17日（土） | 緑区役所        |
| 美浜区  | 令和3年7月9日（金）  | 美浜区役所       |

### 2 参加者

町内自治会、地域活動団体、大学、専門学校、市内企業、NPO 等関係者

### 3 いただいたご意見

#### （1）地域との関係に関する意見

|   | 意見概要   |
|---|--|
| 1 | 地域の困りごとについて、区役所に相談すれば解決につながる連携先を紹介してもらえるとよい。   |
| 2 | コンシェルジュ的な機能を強化して、地域との連携や共創をつなぐ役割をお願いしたい。また、つなぐ役割を担う場合には、地域団体などがお互いに何をしているのかを知ることが重要なので、情報共有の機会も設けてほしい。 |
| 3 | 区役所と学生が協力して活動を行う仕組みがあるといい。行政の活動や支援について、学生に対して分かりやすい情報提供を行うのはどうか。                                       |
| 4 | 地域コミュニティづくりには、地域の努力も必要であるが、区役所の協力が欠かせない。そのためには区職員が地域の実情を把握するため地域と関わるのが大事ではないか。                         |
| 5 | 区の活性化や、課題の解決のためには、地域の側から提起された問題に区役所が受動的に対応するだけでなく、主体的な取組みを行ってほしい。                                      |
| 6 | 災害ボランティアセンターとして、どういった支援が行えるのか、区役所や避難所運営委員会と意見交換し、連携を深めていきたい。   |
| 7 | 令和元年の台風の際、停電や倒木など、どこに問い合わせをすればいいか分からなかった。大規模災害時の連絡先について地域に共有して欲しい。                                     |
| 8 | 区役所と区内の大学間で連携に関して定期的にやり取りしていたが、うまく連携を深めることができず残念な思いをした。今回の意見交換のように、今後も地域の方を交えながら話し合いをしていきたい。           |

## (2) 本庁との関係に関する意見

|   | 意見概要  |
|---|---|
| 1 | 地域活動支援や防災の点について、本庁と区役所の連携が不足しているように感じる。         |
| 2 | 本庁へ行かなくても、区役所ですべての手続が完了できるようにしてみてもどうか。          |
| 3 | 施策を行う際、区民と接する機会の多い区役所職員の意見が反映できるような組織・体制にしてほしい。 |
| 4 | 福祉関連の本庁で受付を行っている事業について、区役所窓口でも対応できるように検討してほしい。  |

## (3) その他の意見

|   | 意見概要  |
|---|---|
| 1 | どこに相談に行けばよいか分からないことがあるため、区役所に「何でも相談総合窓口」のようなものがあると良いのではないかと考える。       |
| 2 | 区役所は災害時のキーステーションであり、災害など有事の際に機動的に動ける体制を取る必要があると考える。                   |
| 3 | 区役所の機能強化について、周知が足りないと感じる。様々な場面で周知することで住民の理解も増し、行政サービスが向上するのではないかと考える。 |
| 4 | 地域活動をするうえで、成り手が少ないのが現状であり、地域の学生の力を借りている。今後もつながりを継続できるような仕組みを考えていきたい。  |

## 資料1-2 市民意見（WEBアンケート）

今後の区役所機能の強化を図る際の参考とするため、区役所の機能に対して、求めることや強化すべき内容について、アンケートを実施しました。

### 1 調査期間

令和3年8月

### 2 回答者数

988人

### 3 設問・回答

選択肢形式の設問6項目、自由記述形式1項目

| No.                      | 設問・回答  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
|--------------------------|--|--------------------------|-------|-----------------------|-------|----------|-------|-------------|-------|----------|-------|-----------|-------|----|------|----|------|----|------|----------|------|---------------|------|
| 1                        | <p>区役所（※）を利用する頻度について教えてください<br/>※区役所及び保健福祉センターとし、市民センター及び連絡所は含みません。</p> <table border="1"> <tr> <td>月1回以上</td> <td>5.3%</td> </tr> <tr> <td>2～3か月に1回程度</td> <td>14.9%</td> </tr> <tr> <td>半年に1回程度</td> <td>28.5%</td> </tr> <tr> <td>年1回程度</td> <td>25.1%</td> </tr> <tr> <td>数年に1回程度</td> <td>21.9%</td> </tr> <tr> <td>利用したことがない</td> <td>4.4%</td> </tr> </table>   | 月1回以上                    | 5.3%  | 2～3か月に1回程度            | 14.9% | 半年に1回程度  | 28.5% | 年1回程度       | 25.1% | 数年に1回程度  | 21.9% | 利用したことがない | 4.4%  |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 月1回以上                    | 5.3%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 2～3か月に1回程度               | 14.9%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 半年に1回程度                  | 28.5%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 年1回程度                    | 25.1%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 数年に1回程度                  | 21.9%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 利用したことがない                | 4.4%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 2                        | <p>来庁の理由について教えてください。（いくつでも）</p> <table border="1"> <tr> <td>各種証明書の発行（住民票、戸籍、印鑑証明書など）</td> <td>72.7%</td> </tr> <tr> <td>ライフイベント（出生、婚姻、引っ越しなど）</td> <td>20.5%</td> </tr> <tr> <td>子育て</td> <td>13.4%</td> </tr> <tr> <td>税（税証明の発行含む）</td> <td>13.2%</td> </tr> <tr> <td>選挙</td> <td>10.7%</td> </tr> <tr> <td>福祉</td> <td>10.3%</td> </tr> <tr> <td>健康</td> <td>8.9%</td> </tr> <tr> <td>年金</td> <td>6.8%</td> </tr> <tr> <td>保険</td> <td>6.6%</td> </tr> <tr> <td>ごみ・リサイクル</td> <td>5.9%</td> </tr> <tr> <td>地域活動（町内自治会含む）</td> <td>4.9%</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>【参考】</b><br/>左記以外の回答項目（3.5%～0.1%）<br/>文化・スポーツ・生涯学習、<br/>相談（くらしや法律など）、ペット、<br/>駐輪場、防犯、防災、しごと・産業、<br/>公園、住宅・土地・建築、<br/>魅力・観光、道路、上下水道、</p> </div> | 各種証明書の発行（住民票、戸籍、印鑑証明書など） | 72.7% | ライフイベント（出生、婚姻、引っ越しなど） | 20.5% | 子育て      | 13.4% | 税（税証明の発行含む） | 13.2% | 選挙       | 10.7% | 福祉        | 10.3% | 健康 | 8.9% | 年金 | 6.8% | 保険 | 6.6% | ごみ・リサイクル | 5.9% | 地域活動（町内自治会含む） | 4.9% |
| 各種証明書の発行（住民票、戸籍、印鑑証明書など） | 72.7%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| ライフイベント（出生、婚姻、引っ越しなど）    | 20.5%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 子育て                      | 13.4%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 税（税証明の発行含む）              | 13.2%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 選挙                       | 10.7%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 福祉                       | 10.3%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 健康                       | 8.9%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 年金                       | 6.8%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 保険                       | 6.6%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| ごみ・リサイクル                 | 5.9%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 地域活動（町内自治会含む）            | 4.9%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 3                        | <p>区役所に対して、どのようなイメージをお持ちですか。（1つだけ）</p> <table border="1"> <tr> <td>身近な行政手続・相談窓口</td> <td>38.9%</td> </tr> <tr> <td>住民票等証明書の発行窓口</td> <td>32.2%</td> </tr> <tr> <td>市役所の出先機関</td> <td>17.2%</td> </tr> <tr> <td>特になし（わからない）</td> <td>9.0%</td> </tr> <tr> <td>まちづくりの拠点</td> <td>2.7%</td> </tr> </table>  | 身近な行政手続・相談窓口             | 38.9% | 住民票等証明書の発行窓口          | 32.2% | 市役所の出先機関 | 17.2% | 特になし（わからない） | 9.0%  | まちづくりの拠点 | 2.7%  |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 身近な行政手続・相談窓口             | 38.9%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 住民票等証明書の発行窓口             | 32.2%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 市役所の出先機関                 | 17.2%  |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| 特になし（わからない）              | 9.0%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |
| まちづくりの拠点                 | 2.7%   |                          |       |                       |       |          |       |             |       |          |       |           |       |    |      |    |      |    |      |          |      |               |      |

| No.               | 設問・回答   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
|-------------------|---|-------------------|-------|------------|-------|-------------|-------|--------|-------|---------------|-------|-----------|-------|--------|-------|-------------|-------|-------------|-------|----------------|-------|--------|-------|----|------|------|------|--------|------|-------------|------|
| 4                 | <p>区役所は地域課題を把握するとともに、課題に対して取組んでいく拠点でもあります。そこで、あなたがお住まいの地域において感じている課題について教えてください。(3つまで)</p> <table border="1" data-bbox="245 304 1058 683"> <tr><td>防犯対策</td><td>36.2%</td></tr> <tr><td>ごみ(不法投棄など)</td><td>33.2%</td></tr> <tr><td>高齢者対策</td><td>31.2%</td></tr> <tr><td>防災対策</td><td>30.8%</td></tr> <tr><td>子育て・健全育成</td><td>21.4%</td></tr> <tr><td>町内自治会</td><td>21.0%</td></tr> <tr><td>草刈り</td><td>17.7%</td></tr> <tr><td>空き地・空き家</td><td>13.7%</td></tr> <tr><td>特になし(わからない)</td><td>8.7%</td></tr> <tr><td>その他( ) ※100字以内</td><td>6.2%</td></tr> </table> <p>※その他意見(抜粋)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○地域の高齢化、買い物難民、空き家</li> <li>○町内自治会の役員の担い手が不足しており、新規入会者も少ない</li> <li>○外国人居住者との関係</li> <li>○道路(歩道を含む)、公園、公共空地など公共施設の維持管理と保全、通学路の安全対策</li> <li>○お年寄りも参加して、地域のために活動できる仕組み作り</li> </ul> | 防犯対策              | 36.2% | ごみ(不法投棄など) | 33.2% | 高齢者対策       | 31.2% | 防災対策   | 30.8% | 子育て・健全育成      | 21.4% | 町内自治会     | 21.0% | 草刈り    | 17.7% | 空き地・空き家     | 13.7% | 特になし(わからない) | 8.7%  | その他( ) ※100字以内 | 6.2%  |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 防犯対策              | 36.2%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| ごみ(不法投棄など)        | 33.2%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 高齢者対策             | 31.2%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 防災対策              | 30.8%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 子育て・健全育成          | 21.4%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 町内自治会             | 21.0%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 草刈り               | 17.7%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 空き地・空き家           | 13.7%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 特になし(わからない)       | 8.7%  |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| その他( ) ※100字以内    | 6.2%  |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 5                 | <p>今後、区役所が特に力を入れる必要があると思われる分野について、教えてください。(3つまで)</p> <table border="1" data-bbox="245 1081 1058 1659"> <tr><td>地域コミュニティ(まちづくり含む)</td><td>29.7%</td></tr> <tr><td>防災</td><td>29.1%</td></tr> <tr><td>防犯</td><td>28.5%</td></tr> <tr><td>ごみ(環境)</td><td>22.7%</td></tr> <tr><td>子育て・健全育成</td><td>20.4%</td></tr> <tr><td>福祉</td><td>20.3%</td></tr> <tr><td>区の活性化</td><td>18.0%</td></tr> <tr><td>相談機能</td><td>16.9%</td></tr> <tr><td>健康</td><td>15.1%</td></tr> <tr><td>空き家対策</td><td>10.5%</td></tr> <tr><td>土木(道路)</td><td>10.5%</td></tr> <tr><td>公園</td><td>9.0%</td></tr> <tr><td>文化振興</td><td>6.0%</td></tr> <tr><td>スポーツ振興</td><td>4.0%</td></tr> <tr><td>特になし(わからない)</td><td>5.7%</td></tr> </table>  | 地域コミュニティ(まちづくり含む) | 29.7% | 防災         | 29.1% | 防犯          | 28.5% | ごみ(環境) | 22.7% | 子育て・健全育成      | 20.4% | 福祉        | 20.3% | 区の活性化  | 18.0% | 相談機能        | 16.9% | 健康          | 15.1% | 空き家対策          | 10.5% | 土木(道路) | 10.5% | 公園 | 9.0% | 文化振興 | 6.0% | スポーツ振興 | 4.0% | 特になし(わからない) | 5.7% |
| 地域コミュニティ(まちづくり含む) | 29.7%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 防災                | 29.1%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 防犯                | 28.5%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| ごみ(環境)            | 22.7%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 子育て・健全育成          | 20.4%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 福祉                | 20.3%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 区の活性化             | 18.0%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 相談機能              | 16.9%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 健康                | 15.1%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 空き家対策             | 10.5%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 土木(道路)            | 10.5%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 公園                | 9.0%  |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 文化振興              | 6.0%  |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| スポーツ振興            | 4.0%  |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 特になし(わからない)       | 5.7%  |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 6                 | <p>区の職員に、特にどのような人材を求めますか。(3つまで)</p> <table border="1" data-bbox="245 1756 1058 2063"> <tr><td>実行力・行動力</td><td>60.9%</td></tr> <tr><td>責任感</td><td>43.5%</td></tr> <tr><td>コミュニケーション能力</td><td>40.3%</td></tr> <tr><td>専門性</td><td>36.2%</td></tr> <tr><td>人間的魅力(なじみやすさ)</td><td>32.9%</td></tr> <tr><td>情報収集・分析能力</td><td>21.5%</td></tr> <tr><td>企画立案能力</td><td>20.1%</td></tr> <tr><td>特になし(わからない)</td><td>3.6%</td></tr> </table>  | 実行力・行動力           | 60.9% | 責任感        | 43.5% | コミュニケーション能力 | 40.3% | 専門性    | 36.2% | 人間的魅力(なじみやすさ) | 32.9% | 情報収集・分析能力 | 21.5% | 企画立案能力 | 20.1% | 特になし(わからない) | 3.6%  |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 実行力・行動力           | 60.9%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 責任感               | 43.5%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| コミュニケーション能力       | 40.3%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 専門性               | 36.2%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 人間的魅力(なじみやすさ)     | 32.9%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 情報収集・分析能力         | 21.5%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 企画立案能力            | 20.1%   |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |
| 特になし(わからない)       | 3.6%  |                   |       |            |       |             |       |        |       |               |       |           |       |        |       |             |       |             |       |                |       |        |       |    |      |      |      |        |      |             |      |

| No. | 設問・回答   |
|-----|---|
| 7   | <p>今後、区役所にどのようなことを望まれますか。(こんな機能があったらいい、こんなことに取組んでほしいなど)【自由記述】</p> <p><b>【主な意見（抜粋）】</b></p> <p><b>（相談機能関連）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○市民が要望や相談をし、出来ない場合や対応した場合は、結果や状況をきちんと要望者や相談者に報告をすべきである。</li> <li>○PC やスマホを使った「対面での」オンライン相談ができるようにし、区役所まで出向かなくても済むようにしてもらいたい。</li> <li>○暮らしの中で困ったことがあったときに気軽に相談できる窓口があると良いと思います。そこで解決できなくても、「ここに相談すれば良い」などのアドバイスをもらえればよい。</li> <li>○ワンストップで相談できる窓口が欲しい。病院の総合診療科のような窓口。特に高齢者には細分化された窓口はアクセスしにくい。</li> </ul> <p><b>（地域コミュニティ・区の活性化関連）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区内の情報交換を促すハブ機能はいまもあるとは思いますが、もう少し活発化すると、区の活性化のテーマにもつながってくるように思います。</li> <li>○高齢化や住民の多国籍化、防災、空き家・ヤード等の環境問題、地域の諸団体との関係等、地域のまちづくりについて、ともに考えていただけるとありがたいです。</li> <li>○地域住民が気軽に意見交換できるような場所。自治会や自治体任せでなく、地域住民ができる範囲で役割を担えたら活性化に繋がるのではないのでしょうか。</li> <li>○地域のひとと密着し衰退している自治会をフォローして欲しい。</li> </ul> <p><b>（市民サービスの向上関連）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○個々の支援を個別に情報発信するだけでなく、各個人の状況に合わせて、受けられる支援を総合的に情報発信してほしい。</li> <li>○時々区役所に行きますが、古ぼけた印象です。IT の導入も進んでいるので、書類の申請をタブレット等で入力できるだけでも少し違ってくると。</li> <li>○区役所に行かなくても手続きや相談が出来るようなシステムが欲しい。オンライン手続きの拡充や Zoom 面談、チャット(ボットではない)での質問等の利用はいかがでしょうか。</li> <li>○窓口をいくつも回らなくても、各種手続きについて、ワンストップになるよう、住民の負担が軽減するようになって欲しい。</li> </ul> <p><b>（その他）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○住民サービスの質の向上のために、各世代の住民との協議会を設けてほしい。特に若い住民の意見を吸い上げる場が必要。</li> <li>○区役所ってこんなこともしてるんだ、と知ることができる機会を作って欲しい。その機会を知ることができる人だけではなく、本当に困ってる人に情報が届くように。</li> </ul> |



## 資料2 有識者意見

地域コミュニティへの支援及び連携について、地域に身近な行政機関である区役所がどのように関わるべきか、学識経験者や地域で活動している有識者に対して、ヒアリングを行い、それぞれの専門分野から様々なご意見をいただきました。

### 1 有識者一覧

#### (1) 学識経験者

(敬称略)

|   | 氏名     | 所属         | 専門分野             |
|---|--------|------------|------------------|
| 1 | 粉川 一郎  | 武蔵大学 教授    | NPO 論、ソーシャルメディア論 |
| 2 | 関谷 昇   | 千葉大学大学院 教授 | 政治思想史・政治学        |
| 3 | 矢尾板 俊平 | 淑徳大学 教授    | 公共選択論、総合政策論      |

#### (2) 地域で活動している方

(敬称略)

|   | 氏名          | 所属                        |
|---|-------------|---------------------------|
| 1 | 高橋 延代       | 公益財団法人 千葉市教育振興財団          |
| 2 | 牧野 昌子、鍋嶋 洋子 | NPO 法人 ちば市民活動・市民事業サポートクラブ |

### 2 いただいたご意見

#### (1) 粉川 一郎 氏

|   | 意見概要  |
|---|---|
| 1 | 既存の町内自治会を前提とした地域コミュニティの維持は困難であり、多様な主体との連携やデジタル化は一つの解決手段であるが、他にも対策を行う必要がある。  |
| 2 | 地域の人々にわかりやすく、地域コミュニティに係る組織のあり方のグランドデザインを示さないといけなく、地域コミュニティの再構築（再編）を促さないといけない。   |
| 3 | 町内自治会の現場を見ていると、活動状況は二極化しており、一つは意識が高い高齢者が会長をしているが、周りが付いていかず空回りしている状態である。<br>もう一つは、現役世代の人がたまたま会長となり、デジタル技術を取り入れつつ、既存の事業（イベント・会議など）を大胆に見直し、活動範囲を縮小している状態である。 |
| 4 | 町内自治会の現場は本当に疲弊しており、その中で地域活動をしている人は本当に貴重である。本当はやりたいことがある自治会長もいるが、事務作業で手一杯の状況であり、そのような人達に楽をさせてあげる必要がある。   |
| 5 | 町内自治会の負担軽減策の一つとして、事務作業（書類作成・会計処理）を行う事務職員の雇用や委託化をすることが考えられる。   |
| 6 | 過去からの町内自治会の区割り（範囲）が、現代の生活圏に合っているか検討が必要であり、10年後に目を向けた場合、自治会の統廃合（再編）について取り組まないといけない。  |
| 7 | 地域コミュニティの再構築（再編）までは、市の責務である。  |

|    | 意見概要   |
|----|--|
| 8  | 自治会の再編を進めている自治体はあるものの長期間（5～10年）かかり、簡単には進んでいない。   |
| 9  | 地域コミュニティの活性化や再編というテーマについて、区役所で抱え込みすぎている印象を持っている。より地域に近い立場で支援が出来る外郭団体やNPOのような中間支援組織が担当する手法もある。  |
| 10 | 外郭団体が中間支援組織として地域課題解決に向けて取り組んでおり、外部の強みを活かして活動を進めている自治体もある。<br>また、6,000～7,000世帯程度を一つのコミュニティの単位としており、その事務作業を行うスタッフを1人年間100万円程度の報酬で2人雇用し、地域の主婦の方や地域活動に興味がある大学生が担っている事例もある。 |
| 11 | 地域を育てる観点からも、コミュニティの維持にはある程度の母数が必要であり、4,000～5,000世帯が妥当かもしれない。自治会活動に意欲があるのは、全体の1%程度であったとしても、母数があればその分集まりやすく、会費収入の規模も大きくなる。   |
| 12 | 極端な話、地域を自立させ、突き放すようにしないといけない。頑張る地域にはどんどん支援を行うなど、メリハリをつける必要がある。   |
| 13 | 地域に関する情報を公開出来る範囲で全てオープンデータにし、誰でも電子上で閲覧できるようにする必要がある。徹底した情報公開を行う代わりに、情報を得るための手段は電子上に限定するくらいのことを行ってもよいだろう。   |
| 14 | 防災や避難所は、地域活動に関心がない人でも関心を持ってくれる貴重なテーマである。   |
| 15 | 極端な話、網羅的な活動を行う町内自治会は廃止して、防災活動をすることに集中してもよい。5年程度、継続することで団体が活発化して、防災をテーマとしないイベントや福祉、コミュニティづくりなどの企画をしているかもしれない。   |
| 16 | 防災をテーマにして活動することは、地域活動全体へ影響し、活動の好循環を作りやすいと言える。（子どもを対象とした防災イベントの実施→若い世代の参加→担い手確保→デジタルの要素を取り入れた活動→持続可能性の向上）   |
| 17 | 市民からの相談対応を充実することはよいが、単なるクレームにリソースが取られると、本当に支援を必要とする人の対応ができなくなるので、対策を検討しておく必要がある。   |

(2) 関谷 昇 氏

|    | 意見概要  |
|----|---|
| 1  | 政令指定都市の区役所の独立性や方向性は、市によってかなり幅がある。地域自治の視点からすると区役所機能はより一層高めていく必要がある。  |
| 2  | 区役所機能の強化は、現場や当事者に即した市民ニーズに応じていくことと、地域の多様な担い手による自主的な諸活動を引き出すことの2つの視点が大事である。  |
| 3  | 区役所には、行政サービスを提供する総合的な窓口という側面がある一方、個々の地域活動団体を支援することに加え、様々な活動団体を相互につないでいくという役割がある。  |
| 4  | 区の自主性を積極的に高めるのか、本庁の出先機関とするのか、短期的に見ると、本庁が出先を管理統制するというトップダウンの運営が効果的・機能的であるように見えるが、長期的に見るとボトムアップによる持続可能な地域づくりが必要不可欠となる。                    |
| 5  | 市民からの相談は、複雑化・多様化している。課題解決のためには、市民が自分たちでできること、区役所や本庁が対応すべきことなど、重層的な取り組みと相互補完が重要になることから、そのあり方をトータルに見直していく必要がある（補完性原理）。                    |
| 6  | 区は地域に最も密着した行政単位であることから、各区の独自性が活かせる取組みがもっとあってもよい。  |
| 7  | 区自主企画事業の内容が固定しつつありマンネリ化しているのは、地域を具体的にどう良くしたいという方向性が定まっていないからではないだろうか。   |
| 8  | 地域活性化支援事業で補助金の交付が終了した団体は、その意向や成果に応じて、スキルアップや自走を目指したり、多角的な連携を構築していくことが期待される。   |
| 9  | 複数の自治体では、「企業の社会的責任」を評価する動きや、「プロボノ事業」を通じて専門的なスキルを地域の現場とマッチングさせる動きが出てきている。企業に対して事業の働きかけを行い、出てきた人材と地域を区役所が橋渡しできるとよい。                       |
| 10 | 町内自治会などが単独で活動することに限界があることは団体側も分かっている。しかし、連携のニーズはあるものの、アプローチ方法が分からず、つなぐ場もないので、空回りしているのが現状である。また、中小企業は地元密着であるため、地域と関わりたいが、関わるあてがない状況である。  |
| 11 | 地域において多様な主体の連携を図っていくためには、既存の活動に連携のための負担が純増するというイメージを払拭する必要がある。そのためには、既存の諸活動の棚卸しを図り、どの取り組みをどの単位で担っていくことが望ましいか、地域ぐるみで話し合う必要がある。           |
| 12 | 団体同士のマッチングがうまくいかない理由の一つとして、ニーズや地域の深掘りが足りないことが考えられる。そのためには、地域の実情を理解するとともに、既存の諸活動でできていることとできていないことを明らかにして、課題解決のために何が必要なのかを具体的に把握しないといけない。 |
| 13 | 「活動しているうえで困っていることはあるのか」という問いに対して、「困っていない」と答えている団体があると思うが、本当に困っていない団体はほとんどなく、困っていることに気づいていない場合もあるため、質問の仕方を変える必要がある。                      |

|    | 意見概要   |
|----|--|
| 14 | 地域課題を行政だけで解決する必要はないが、区役所職員には、地域へ入り、ニーズを汲み取り、課題解決に向けて一緒に考えていくことが求められている。職員のキャリアアップの必須項目にしてもよいのではないかと。   |
| 15 | 地域の様々な課題とそれを解決できる手段を持つ者とのマッチングということが一つの課題となっている。一方では、IT技術を用いた「デジタルハブ」の仕組みづくりが活発になっているし、他方では、円卓会議やワークショップを通じて、課題解決に向けた連携づくりが注目されている。                  |
| 16 | 中央省庁が各組織において「地域プラットフォーム」の重要性を唱え始めており、各省庁に地域に関連する窓口が出来ているが、如何せん縦割りのため、自治体や地域の側における受け皿づくりを加速させなければ、これから現場は相当混乱していくことが懸念される。                            |
| 17 | 近隣活動・市民活動・民間活動・区役所・本庁の間の相互連携を進めるためには、市民自治を徹底させることが必要である。より小さな単位の自主性・自立性を尊重するとともに、それらで不可能な事柄については、より大きな単位が補完するという考え方を幅広く共有することで、相互理解・相互評価・相互補完を充実させる。 |

### (3) 矢尾板 俊平 氏

|   | 意見概要   |
|---|--|
| 1 | これまで10年程度、区役所と関わっている。当初は固い印象があり、もっと柔軟性を持ってほしいと感じていた。ここ数年は柔軟性をもってきている。  |
| 2 | 市民として区役所で手続きをすることがあるが、以前よりも区役所の行政サービスの質は向上しており、使いやすくなっている。総合的に見て区役所の職員は頑張っている。   |
| 3 | 区役所を拠点として、団体同士のマッチングを行い、地域全体をコーディネートできることが理想。  |
| 4 | 行政（区役所含む）は信頼度が高いため、その力を大学側はもちろんのこと地域側も借りたい。行政の発信力は信頼度の裏打ちがある。  |
| 5 | まずは地域を知り、地域の人のお話を聞き、顔の見える関係を構築することが大事である。お互いの顔が見えない中では信頼を得ることはできない。  |
| 6 | 地域担当職員は地域からの信頼を得ることと、地域へ働きかけ（アプローチ）をすることが大事。担当職員が紹介する団体・人であれば信頼できると、地域側が思ってくれる形が理想である。また、地域に入り込める能力が求められており、そのための人材育成は重要である。 |
| 7 | 区役所（地域担当職員）が、地域のコーディネートを全て行うことは無理であり、解決策として、地域のおせっかい役を外部コーディネーターとして委嘱することが考えられるが、守秘義務が守られるか危惧している。その点が解消されれば、外部の方がよい。        |
| 8 | 「区役所」と聞くと、敷居を高く感じ、足が遠のいてしまう人が一定数存在している。そのような人を、区役所へたどり着かせるためのアウトリーチが課題ではないかと。  |
| 9 | 昔は地域におせっかい役がいたが、今は少なくなっている。地域のおせっかい役を「〇〇相談員」のような形で委嘱するといいかもかもしれない。報酬はなくとも委嘱状だけでもよい。  |

|    | 意見概要   |
|----|--|
| 10 | 若い世代の人が、町内自治会など地域コミュニティに入らない人の理由は様々であり、仕事を抱えていることはもちろんだが、自治会の組織内序列や慣習・風土が合わないため避けてしまう傾向がある。若い世代の取り込みは必須であるため、加入してもらえような対策や環境作りが必要。 |
| 11 | 町内自治会は疲弊し、加入に向けた活動もできていない状況であり、自治会への加入を希望しても、加入するためにどうすればよいか分からない人もいる。行政から加入に向けた声掛けや案内が必要である。                                      |
| 12 | 町内自治会とNPOとの連携は、お互いに信頼関係が構築されていることが前提である。ソーシャルキャピタル（社会関係資本）は、行政から働きかけないといけない。   |
| 13 | 自治会の役割・意義について、幼少期から教えていけば、地域への意識も高まるのではないかと。   |
| 14 | 中央区で高齢者向けのカフェを検討していた団体が、地域活性化支援事業を把握していなかったことがある。アウトリーチをしていく必要がある。   |
| 15 | 地域活性化支援事業は、補助金自体もちろん重要であるが、区の認定を受けた事業という社会資産の観点から得られる要素も重要である。   |
| 16 | 「〇〇区認定プロジェクト」のように区のお墨付きがあるだけで、外部への信頼度が異なる。   |
| 17 | 東日本大震災や熊本地震において、学校と地域で信頼関係が築けているところは、避難所の運営も円滑にできていた。学校が行政と地域の間を取り持ってくれる。  |
| 18 | 令和元年の台風災害では、大学として一時避難所の提供や携帯端末の充電拠点などの支援活動を行いたかったが、市のどこに相談すれば分からず動けなかった。   |
| 19 | ここ数年の大学入試改革により、これまでの試験重視から地域活動への実績などに重きをおくようにシフトされており、高校生と地域をつなげるチャンスである。  |
| 20 | 地域における校長の役割は重要であり、校長のやり方次第でその学校と地域の関係性が異なってくる。   |
| 21 | 大学に限らず、区役所と学校との連携は今後も進めてほしい。   |

(4) 高橋 延代 氏

|    | 意見概要  |
|----|---|
| 1  | 市は地域活動団体だけでなく、企業や学校等との連携を進めてほしい。  |
| 2  | 「カネ」よりも「ヒト」の方が大事である。地域と密着するのは区役所の大きな役割の一つであり、コミュニケーション能力が重要である。   |
| 3  | 地域振興課の職員はこれまでのやり取りの中で感じがいい人が多い。地域の人と何でも話せる職員になってほしい、また、他の部署も関係する案件についても縦横無尽に動ける人材がよい。   |
| 4  | それぞれの地域が抱える課題の解決は大事だが、解決が最優先されるわけではない。地域の立場に立って寄り添い一緒に考えて考えることの方が重要である。   |
| 5  | 地縁団体はどうしてもやらされ感が強い傾向が見られ、そこへ行政は入っていかないといけないため、区役所は大変である。  |
| 6  | 区役所には市民活動団体（志縁団体）と町内自治会（地縁団体）のハブとなってほしい。区役所へ行けば、両方に関する情報があるという流れがよい。そのために、区役所が市民活動団体を知ることが重要。フットワークを軽く、足で稼いでほしい。合わない団体もあると思うが、それはそれでよい。 |
| 7  | 地縁団体は、行政（区地域振興課）とはつながりがあるので安心している。しかしその仲（間柄）で「NPO団体等と連携してみたらどうか」と言われても、（よく知らない団体を）受け入れるには抵抗があると思われる。                                    |
| 8  | 市民活動団体に所属して活動はしているが、地元の町内自治会の活動はしていない人が多いというアンケート結果を見たことがある。  |
| 9  | 市内在住で市民活動をやっているが、地縁の活動には参加していない人もいるため、地域が地元の良い人材がいることに気づかないことがある。   |
| 10 | 地域活動を継続するコツとして、一人で無理して行わない。また、お願い上手になることも重要。誰に、どこにお願いするかの情報があればなおよい。  |
| 11 | どの団体も自分の持つ経験を頼りに活動している。金銭面での支援よりも、団体が保有していない様々なスキルや広報やコーディネーターなどの支援を求めていると思う。   |
| 12 | 公民館では学習相談や防災意識の向上なども行っているため、地域の課題解決や市民活動の場として公民館を使用してほしい。   |
| 13 | 公民館や生涯学習センターでは、学習相談として把握している様々な団体と地縁団体を結び付けることもしている。  |
| 14 | 自治会は正面から聞けば「特に困っていることはない」と言うかもしれないが、（少子高齢化・デジタルデバインド・担い手不足・未加入者問題など）課題はあるはずなので、地域の人と話をしうまく課題を拾い上げ、適切な人や団体を紹介してあげることでうまくつなげていけるのではないかな。  |
| 15 | （平成 27 年度に市で開催した）ファシリテーター養成講座を受講した人が、その後どうなったかも気になる。そういう（まちづくりのキーパーソンになりそうな）人をフォローしていけば（参加した人にとって）モチベーションになる。                           |

(5) 牧野 昌子 氏、鍋嶋 洋子 氏

|    | 意見概要   |
|----|--|
| 1  | 地域活性化支援事業の応募団体が年々減少していることに対しては、実際に支援事業を利用した団体の意見を聞くほか、地域づくり大学校を卒業した方に対して広報するなど、これまでとは異なる視点で団体の掘り起こしが必要である。   |
| 2  | 職員（区長・担当）とやりとりが慣れてきた頃に異動されてしまい、変わった直後は細かい点で変更があり戸惑うことがある。風通しがいいときとそうでないときがある。  |
| 3  | 同じ区の中でも地域性が異なるので、行政特有の一律ではなく、メリハリがあってもよい。  |
| 4  | 区でも、地域の声は聞いているが議論には至っていないように感じる。地区単位・区単位などで対話をする場が必要である。   |
| 5  | 地域づくり大学校の受講生の中に、町内自治会の方が2～3人いた。「自身の地域を変えていかなきゃ」と思っている方が受講している印象を持った。   |
| 6  | 地域の住民が町内自治会の目的や意義、地域の課題について話し合う場を提供したほうがよい。住民が自ら課題認識をし、主体的に課題解決に向けて動くようになると思う。一方的に行政から言われても、自発性にはつながらない。   |
| 7  | 行政が個別の町内自治会へ入っていくのもいいが、町内自治会とNPO等が集まり、困り事を話し合う場があった方がいい。行政が個別に聞くだけでは生まれない化学反応が期待できる。   |
| 8  | 町内自治会にはテーマ（防災など）を決めて自身の地域について考えてもらい、自分事として地域の課題を認識してもらうことが大切である。地域の発意が前提で、行政はそのサポート役になるべきである。  |
| 9  | 町内自治会が継続できなくなった場合、NPOが代わりに運営に関わることについて、まずは町内自治会の元々の目的や趣旨を踏まえたうえで、仮に自治会が存在しなくなった場合を当事者間で考え、どうしたらよいか話し合うことが必要である。単にNPOに委託すれば解決ということではない。                       |
| 10 | プロボノは、働きながら自身のスキルを活用して活動できる仕組みであり、時間に制約のある若い世代を取り込むには、非常に有効である。特に川崎市の仕組みは良いと思うので、参考にしてほしい。   |
| 11 | NPOはやりたいことに取り組んでいるので、活動自体が負担と感じることは無いと思う。  |
| 12 | 行政が地域との対話の場を設ける場合、丸ごと外部業者に委託しがちだが、それでは行政がノウハウを蓄積できず、事業が終わった後に何も残らない。全体を行政が直営し、コーディネート部分だけ外部に委託する形にしたほうがよい。<br>なお、地域と行政だけでは、苦情・要望の場となってしまうため、ファシリテーターは第三者がよい。 |

### 資料3 区の組織及び機能強化への取組み

| 年月      | 概要  |
|---------|---|
| 平成4年4月  | ◎平成4年4月1日、政令指定都市移行に伴い6区役所を開設。<br>・市民に身近な戸籍・税・福祉等窓口サービスを中心とする区役所制  |
| 平成5年4月  | ◎「区民としての意識」を浸透・定着させるため各区で区民まつりを実施する。<br>・区民意識醸成事業の創設  |
| 平成6年4月  | ◎企画調整及び管理機能の強化を図る。<br>・次長制の採用<br>・総務課の新設（地域振興課を分割）<br>・総務課に選挙統計係を新設（企画調査係から分離）  |
| 平成7年4月  | ◎区民意識醸成事業として実施した区民まつりに、自主執行业業を加えて事業の充実を図る。<br>・区民ふれあい事業の創設（平成8年度から実施）   |
| 平成7年7月  | ◎要援護高齢者やその家族のニーズに的確に対応するため、保健・福祉に関する窓口の一元化を図り、相談を総合的に受けられる機能の整備を図る。<br>・高齢者相談窓口の設置（福祉事務所内に設置）   |
| 平成8年4月  | ◎決裁規程改正に伴う経理事務の整備・充実を図る。  |
| 平成9年4月  | ◎区役所窓口案内の充実を図る。<br>・ふれあいサービス員の配置  |
| 平成9年8月  | ◎各行政区における保健サービスの拠点としての機能強化を図る。<br>・保健センターを区役所組織に編入<br>◎市民サービス提供窓口の充実を図る。<br>・保険年金課の新設（市民課から分割）<br>◎局主管課制度の導入。<br>・総括主幹の配置<br>◎事務の整理合理化を図る。<br>・地域振興課文化スポーツ係の廃止（事務は地域振興課振興係へ統合）<br>◎区長の権限とされる組織・人事権の強化を図る。<br>・係レベル組織の決定権と4級以下の職員の人事権の付与 |
| 平成10年4月 | ◎税務部門の強化を図る。<br>・税務課を課税課と納税課に分割   |
| 平成11年4月 | ◎介護保険制度実施に備える。<br>・福祉事務所内に介護保険室を新設  |
| 平成11年7月 | ◎現在設置している高齢者相談窓口の相談対象を児童、母子、障害者にも広げ、保健や福祉の各種サービスに関する相談などを一つの窓口で行えるようにする。<br>・保健福祉総合相談窓口の設置  |



| 年月           | 概要  |
|--------------|---|
| 平成 12 年 4 月  | <p>◎行政改革を推進するため、組織・機構の見直しの一環として、区役所の体制整備を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険課を新設（福祉事務所介護保険室は廃止）</li> <li>・総務課管理係及び企画調査係を企画管理係に再編する。</li> </ul>   |
| 平成 13 年 4 月  | <p>◎区役所窓口相談の強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土木関係職員（OB職員）を地域振興課相談係に配置（中央区・花見川区・若葉区）</li> </ul>  |
| 平成 14 年 4 月  | <p>◎福祉部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所に課制を導入することとし、社会援護課及び福祉サービス課を新設し、介護保険課を加えて3課体制とする。</li> </ul>   |
| 平成 15 年 5 月  | <p>◎住民票の写し等自動交付機のサービス拡大を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通年開館実施する施設に設置している自動交付機は通年サービスを実施し、図書館に設置している</li> </ul> <p>自動交付機は日曜日に拡大</p>   |
| 平成 16 年 4 月  | <p>◎福祉部門のさらなる強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所社会援護課に保護第三係（中央区）及び保護第二係（若葉区）を増設</li> </ul>   |
| 平成 17 年 4 月  | <p>◎福祉部門と保健部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所と保健センターを統合し、保健福祉センターを設置（若葉区）</li> </ul>   |
| 平成 18 年 4 月  | <p>◎福祉部門のさらなる強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所社会援護課に保護第四係（中央区）、保護第二係（花見川区・稲毛区）及び若葉保健福祉センター社会援護課に保護第三係を増設</li> </ul>  |
| 平成 19 年 4 月  | <p>◎福祉部門と保健部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所と保健センターを統合し、保健福祉センターを設置（緑区・美浜区）</li> </ul>  |
| 平成 19 年 10 月 | <p>◎福祉部門と保健部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所と保健センターを統合し、保健福祉センターを設置（中央区）</li> </ul>   |
| 平成 21 年 4 月  | <p>◎区役所窓口相談の強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所休日開庁の通年実施（一部業務、毎月第2日曜日並びに3月最終日曜日の午前中）</li> </ul> <p>◎安全・安心のまちづくりの推進と区役所組織・福祉部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域振興課に安全・安心係を新設</li> <li>・次長の名称を副区長に変更</li> <li>・社会援護課を社会援護第一課、社会援護第二課へ分割（中央区）</li> </ul> |
| 平成 22 年 4 月  | <p>◎福祉部門と保健部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事務所と保健センターを統合し、保健福祉センターを設置（花見川区・稲毛区）</li> <li>・保健福祉サービス課及び介護保険課を廃止し、高齢障害支援課及びこども家庭課を新設するとともに、高齢障害支援課内に介護保険室を新設</li> <li>・保健福祉センター社会援護課に保護第四係（若葉区）及び保護第二係（緑区）を増設</li> </ul>   |

| 年月           | 概要  |
|--------------|---|
| 平成 22 年 10 月 | <p>◎市役所組織における税務部門の効率化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・税務事務（市税の賦課・徴収権限）を区長委任事務から市長事務に変更</li> <li>・区役所組織の課税課、納税課を廃止し、局の事業所として東部市税事務所を若葉区役所内に、西部市税事務所を美浜区役所内に設置するとともに、市税出張所を他の各区役所内に設置</li> </ul>  |
| 平成 23 年 4 月  | <p>◎区役所組織・福祉部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務課と地域振興課を統合して地域振興課とし、課内に地域づくり支援室及びくらし安心室を設置</li> <li>・保健福祉センター社会援護課内保護係の増設（中央区第一課・第二課、花見川区、稲毛区）</li> </ul>   |
| 平成 24 年 4 月  | <p>◎区長権限の強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 24 年第 1 回定例会で、区長の議会出席（平成 24 年第 2 回定例会～）を発信 </li></ul> <p>◎区役所組織・福祉部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所業務改善推進室を新設（中央区）</li> <li>・社会援護課を社会援護第一課、社会援護第二課へ分割（若葉区）</li> <li>・保健福祉センター社会援護課内保護係の増設（美浜区）</li> </ul>  |
| 平成 24 年 9 月  | <p>◎区長権限の強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区長に予算要求権を付与（平成 25 年度予算～）</li> </ul>   |
| 平成 25 年 4 月  | <p>◎区役所組織の強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険年金課の係制を廃止し、保険料徴収対策部門を設置</li> </ul> <p>◎区民ふれあい事業の事業名称及び施策体系等の見直しを行い、事業内容の多様化に対応するとともに、事業の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区自主企画事業の創設</li> </ul>   |
| 平成 26 年 4 月  | <p>◎区自主企画事業の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組み事業及び予算の拡充</li> </ul>  |
| 平成 27 年 4 月  | <p>◎区役所組織・福祉部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機動的な組織運営を行うため、区役所各課の係制を廃止しスタッフ制を導入</li> <li>・保健福祉センター社会援護課内保護班の増設<br/>（中央区社会援護第一課、花見川区、若葉区社会援護第二課）</li> </ul>   |
| 平成 28 年 4 月  | <p>◎福祉部門の機能強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健福祉センター社会援護課内保護班の増設（稲毛区、緑区）</li> </ul>   |
| 平成 29 年 1 月  | <p>◎転入出や戸籍などライフイベントの手続きの際に、関連する各種手続きを一つの窓口で行えるワンストップサービスの実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民課と保険年金課を統合して、市民総合窓口課とする</li> </ul> <p>◎各種証明書の郵送請求への対応や、窓口申請書のシステム入力を専門のバックオフィスに集約して、業務の効率化を図る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政事務センターを新設（中央区）</li> </ul> <p>◎証明書のコンビニ交付サービスの開始</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国のコンビニで夜間休日にも証明書の交付を受けられるサービスを実施</li> </ul> |

| 年月          | 概要  |
|-------------|---|
| 平成 29 年 4 月 | ◎区役所組織の強化を図る。<br>・区内調整機能を強化するため、区内調整会議を設置<br>・区間調整機能を強化するため、中央区に区役所総括課長を設置  |
| 平成 30 年 4 月 | ◎区役所機能の強化を図る。<br>・副区長の権限を強化するため、人事に関する事項及び区の事務事業の総合調整に関する事務を追加  |
| 令和元年 5 月    | ◎市民の利便性の向上を図るため、中央区役所を移転し中央保健福祉センターと一体化する。<br>・先行して、区政事務センターと保健福祉センターを移転（平成 31 年 1 月）<br>・中央区役所移転（令和元年 5 月）                                 |
| 令和 3 年 1 月  | ◎市民総合窓口課における混雑緩和策の実施<br>・先行して、ファストレーンを導入し、インターネット事前申請を優先で受付（令和 2 年 4 月）<br>・混雑状況配信サービスを開始し、呼出状況等をインターネットに表示する<br>・呼出番号通知サービスを開始（令和 3 年 3 月） |
| 令和 3 年 5 月  | ◎区役所組織の強化を図る。<br>・市民総合窓口課におくやみコーナーを設置（緑区）   |
| 令和 4 年 4 月  | ◎福祉部門の機能強化を図る。<br>・保健福祉センター社会援護課内保護班の増設（中央区）<br>◎区役所組織の強化を図る。<br>・子ども家庭総合支援拠点を実施（中央区）   |
| 令和 4 年 5 月  | ◎区役所組織の強化を図る。<br>・市民総合窓口課におくやみコーナーを設置（中央区・花見川区・稲毛区・若葉区・美浜区）   |

千葉市区の設置等に関する条例

平成3年12月13日

条例第48号

最終改正 令和2年1月17日条例第1号

（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、区の設置並びに区の事務所の位置、名称、所管区域及び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

花見川区

稲毛区

若葉区

緑区

美浜区

2 前項の区の区域は、別表のとおりとする。

（区の事務所）

**第3条** 前条第1項の区に設置する区の事務所の名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

| 名 称       | 位 置               | 所 管 区 域   |
|-----------|-------------------|-----------|
| 中 央 区 役 所 | 千葉市中央区中央4丁目5番1号   | 中央区の区域    |
| 花見川区役所    | 千葉市花見川区瑞穂1丁目1番地   | 花見川区の区域   |
| 稲毛区役所     | 千葉市稲毛区穴川4丁目12番1号  | 稲毛区の区域    |
| 若葉区役所     | 千葉市若葉区桜木北2丁目1番1号  | 若葉区の区域    |
| 緑 区 役 所   | 千葉市緑区おゆみ野3丁目15番地3 | 緑 区 の 区 域 |
| 美 浜 区 役 所 | 千葉市美浜区真砂5丁目15番1号  | 美浜区の区域    |

（事務分掌）

**第4条** 区の事務所が分掌する事務は、次のとおりとする。

- (1) 区の活性化及び区における課題の解決に関する事項
- (2) 区民に身近な行政サービスに関する事項

2 前項に定めるもののほか、区の事務所が分掌する事務に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則 略

## 区における総合行政の推進に関する要綱

### （目的）

第1条 この要綱は、区の区域内において本市が行う事務事業に関し、区役所及び局の連絡調整を円滑にするとともに、区長が必要な総合調整を行うことにより、区における総合行政を積極的に推進し、もって市民の福祉の増進、区民や地域が主体となったまちづくりの推進並びに行政の効率的執行に資することを目的とする。

### （定義）

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- （1） 局 千葉市事務分掌条例（昭和62年千葉市条例第2号）第1条に掲げる局、消防局及び教育委員会事務局をいう。
- （2） 局長 局（教育委員会事務局を除く。）の長及び教育長並びに危機管理監をいう。
- （3） 部長 局の部及び公室の長をいう。
- （4） 事業所の長 千葉市事業所事務分掌規則（平成4年千葉市規則第3号）第3条に定める事業所の長をいう。

### （基本原則）

第3条 区における総合行政は、区役所が次に掲げる役割を担うことを基本として推進するものとする。

- （1） 市民生活に密着したサービスを効率的・効果的に提供する拠点であること。
- （2） 区民ニーズや地域課題に対して、即応的・主体的な取組を展開する拠点であること。
- （3） 区民や地域が主体となり、地域の個性を生かしたまちづくりを推進する拠点であること。
- （4） 市政情報を積極的に発信するとともに、区民ニーズや地域課題を把握し、市の施策へ反映させる拠点であること。

### （協力）

第4条 区の区域内において本市が行う主要な事務事業（以下「事務事業」という。）の計画の策定及びその実施に当たっては、所管の区長及び局長は、相互に連絡調整を緊密に行い、その事務事業の円滑な推進を図るため協力しなければならない。

### （区民要望の反映及び提供）

第5条 区長は、市民の要望及び意見等を的確に把握するため、区民参加会議その他広聴事業を積極的に実施するとともに、局長に情報を提供する等、市の施策へ反映させるよう努めなければならない。

2 局長は、事務事業の執行等において把握した区に係る市民の要望及び意見等を区長へ提供する等、区との情報の共有に努めなければならない。

### （総合調整）

第6条 区長は、区における総合行政の推進を図るため、必要な調整を行うものとする。

2 区長は、特に必要かつ緊急を要すると認めるときは、局長に対し必要な要請を行うことができる。

3 局長は、前項の要請を受けたときは、速やかにこれを実施するよう努めるものとする。

### （協議等）

第7条 局長は、その所管する事務事業について、計画を策定し、実施し又は予算措置を行うときは、区長に対し協議、意見聴取又は説明（以下「協議等」という。）を行い、区長の意見を十分反映させると

ともに、区長がその所管する区域内の事務事業について十分把握できるよう配慮するものとする。

2 前項の規定により、局長が区長に対して協議等を行う事項は、次の各号に掲げる例を基本とする。

(1) 協議事項

- ア 区が密接に関係する重要な事務事業
- イ 市民に影響を及ぼす重要な許認可等

(2) 意見聴取事項

- ア 事務事業に係る基本計画及び実施計画の策定
- イ 区が密接に関係する事務事業の予算要求

(3) 説明事項

- ア 区が関係する事務事業の実施概要
- イ 事務事業の計画及び進捗状況

3 前項に定めるもののほか、区長は所管する区域において実施される事務事業について、必要と認めるときは、関係局長に対し、協議等を要請し、会議への出席及び資料の提出を求めることができる。

(事務移管の手続)

第8条 局が所管する事務事業を区役所に移管し、若しくは共管により実施しようとするとき、又は区役所が実施する事務事業を局に移管しようとするときは、当該局長又は区長は、原則として、市民局長が別に定める手続に基づき、第10条に定める区長会議に諮るものとする。

(区長の裁量)

第9条 局長は、区役所が行う事務事業について、区長が地域の実情に合わせて事務事業の実施方法及び予算の執行方法を決定し、又は変更できるよう配慮しなければならない。

2 区長は、その裁量の範囲において、区民ニーズや地域課題への対応を図るため、地域の実情に合わせた事務事業の実施に努めるものとする。

(区長会議)

第10条 第7条の規定に基づく協議等並びに区行政に関する区長相互の連絡調整及び意見交換を行うため、区長会議を置く。

(区長会議の構成及び開催)

第11条 区長会議は、区長及び市民自治推進部長をもって構成し、中央区長が主宰する。

2 第7条の規定に基づく協議等がある場合は、事務事業を所管する部長は区長会議に出席し、説明を行うものとする。

3 中央区長は、必要と認めるときは、区長会議に第1項に規定する構成員以外の者の出席を求めることができる。

4 区長会議は、毎月1回開催する。ただし、都合によりこれを変更し、又は中止することができる。

5 区長会議の庶務は、市民局市民自治推進部区政推進課において行う。

(区行政連絡調整会議)

第12条 第7条の規定の趣旨を踏まえ、各区における次の事項について連絡調整及び意見交換を行うため、各区に区行政連絡調整会議（以下「連絡調整会議」という。）を置く。

- (1) 事務事業の計画及びその実施に関すること。
- (2) 地域課題に関すること。
- (3) 市民の要望及び苦情等に関すること。
- (4) 防災及び災害対策に関すること。

(5) その他区長が必要と認めること。

(連絡調整会議の構成及び開催)

第13条 連絡調整会議は、区長、環境事業所長、公園緑地事務所長、土木事務所長、消防署長その他区長が必要と認める区域内の事業所の長をもって構成し、区長が主宰する。

2 区長は、必要と認めるときは、連絡調整会議に前項に定める構成員以外の者の出席を求めることができる。

3 連絡調整会議は、必要の都度、開催するものとする。

4 連絡調整会議の庶務は、区役所の地域振興課地域づくり支援室において行う。

(会議結果の調整及び報告)

第14条 区長は、連絡調整会議の議題のうち関係局との連絡調整を要する事項について当該局の長と所要の調整を行うとともに、必要と認めるときは、区長会議において情報の共有化を図るものとする。

(区内調整会議)

第15条 区民のニーズや地域課題を的確に把握し、地域の個性を生かした事務事業を展開するため、各区に区内調整会議を置く。

(区内調整会議の構成及び開催)

第16条 区内調整会議は、区長、副区長、保健福祉センター所長その他区長が必要と認める課の長をもって構成し、区長が主宰する。

2 区長は、必要と認めるときは、区内調整会議に前項に定める構成員以外の者の出席を求めることができる。

3 区内調整会議は、必要の都度、開催するものとする。

4 区内調整会議の庶務は、区役所の地域振興課管理班において行う。

(区役所総括課長)

第17条 各区に共通する事務事業の改善、提案及び標準化並びに課題の解決について検討するため、中央区役所の各課及び各課内室に区役所総括課長を置く。

2 区役所総括課長は、中央区役所の各課及び課内室の長をもって充てる。

3 区役所総括課長は、第1項の検討を行うため、各区役所の同一事務を行う課又は課内室の長で構成する会議を開催し、これを主宰する。

4 前項の会議の運営に必要な事項は、区役所総括課長が各区役所の同一事務を行う課又は課内室の長と協議して、これを定める。

(委任)

第18条 この要綱の実施に関し必要な事項は、市民局長が定める。ただし、連絡調整会議及び区内調整会議の運営に必要な事項は区長が定める。

附 則

この要綱は、平成4年4月1日から施行する。

(略)

附 則

この要綱は、令和3年7月1日から施行する。

令和5年3月策定

## 区役所のあり方基本方針

発行 千葉市（市民局 市民自治推進課 区政推進課）  
〒260-8722 千葉市中央区千葉港1番1号  
電話 043（245）5133