

区役所のあり方基本方針(案)【概要版】

～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1月
千葉市

- 第1章 策定の趣旨
- 第2章 区行政の取組みに関する「検証」
- 第3章 本市を取り巻く変化
- 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

- 地縁関係の希薄化等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。
- 千葉県基本計画（令和5年度～令和14年度）において、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。
- 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。
- 千葉県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、これまでの取り組みの検証を行い、**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アンケートにおける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意見聴取を行い、検討を進めました。

- 平成4年4月の政令指定都市への移行に伴い、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、区役所機能強化に向けた、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し、その成果や課題を整理**しました。

<検証項目>

- ・ 区役所組織
- ・ 保健福祉センター
- ・ 相談窓口
- ・ 各局事務事業調査
- ・ 区要望
- ・ 予算要求権
- ・ 議会出席
- ・ 区自主企画事業
- ・ 地域担当職員
- ・ 区行政連絡調整会議
- ・ 区内調整会議

- 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深める必要があるなど、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3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)

- 市民にとって身近な区役所・保健福祉センターで各種相談（市民生活・福祉等）が受けられるようになり、市民の利便性が高まりました。
- 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、**内容をしっかりと受け止めるとともに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、各種会議等の検証により見えてきた課題)

- 区役所で、地域課題の解決への支援などに専念して取組み、防犯・防災など課題の解決を図ることができ、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。
- **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)

- ICTの活用や一部業務の集約化をすることで、市民が窓口を移動しなくても手続可能となるほか、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す。今後も **ICTの活用による業務の効率化等を進め、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。

人口減少・少子超高齢社会の進展

	令和2年 (2020年)	令和22年 (2040年) - 将来展望 -
人口	97.7万人	93.4万人
高齢化率	26.8%	33.2%

(出典) 令和4年(2022年)3月推計

災害リスクの増大

- 首都直下地震発生のおそれ
- 地球温暖化に伴う気候変動による、台風の大型化、集中豪雨のおそれ

テクノロジーの進展

	平成24年 (2012年)	令和3年 (2021年)
スマートフォン 世帯保有率	49.5%	88.6%

- 市民に寄り添ったデジタル化
(千葉市行政デジタル化推進指針)
- デジタルデバイド※対策も必要

※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。

地域コミュニティの希薄化

	平成24年 (2012年)	令和3年 (2021年)
町内自治会 加入率	71.0%	62.6%

- 地域課題の複雑多様化
- 自治会役員、活動の担い手不足
- 自治会活動の停滞化

- 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ます。
- 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、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

- 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。
- 「プロボノ[※]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。
※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。
- 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。

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**デジタルデバイド対策を進めていく必要**があります。

視点③ 地域防災活動を通じた地域の持続可能性

- 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」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す。
- 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。**

- 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「区役所を目指すべき姿」として整理**しました。
- また、目指すべき姿の実現に向けた取組みを**区役所と本庁が連携しながら、順次進めていきます。**

区役所を目指すべき姿

- ① 市民からの相談を受け止め、寄り添う区役所
- 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
- 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
- ④ 地域防災力を向上し、減災に取り組む区役所
- 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

- 区役所へ寄せられている様々な分野における**多数の相談をしっかりと受け止め、対応し、必要に応じて適切な窓口へつなぐ**ことは、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。

取組項目

■ 市民からの相談対応の充実

- 市民からの相談に対し、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、しっかりと受け止めて相談者に寄り添いながら、関係機関と連携**する。
- 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く。

■ 保健福祉分野における支援体制の強化

- 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、「**子ども家庭総合支援拠点**」の整備や高齢者の保健事業と介護予防事業の一体的な実施において、**保健師等の専門職を配置**していく。

■ 地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制の整備

- 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する中で、**区役所は積極的に役割**を果たしていく。

- 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”※としての役割**を担っていくことが必要です。

※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。

- 今後も地域コミュニティの活動を支援して、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。

取組項目

■ 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

- 地域とつながる関係機関（学校、公民館など）と地域資源等の情報共有を進めるとともに、**多様な主体との協力・連携を支援**し、主体同士の**マッチングなどを実施**していく。
- **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**」を行う。
- 取組みを積み重ね「**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る。

■ 地域担当職員の見直し

- これまでの実績や課題を踏まえ、**全ての地区に地域担当を配置して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く。

■ 市役所職員の地域スキル向上

- 地域の公益活動への兼業制度等の周知により、地域活動に参加しやすい環境づくりに努め、**市民目線に立ち地域活動等に取り組む職員を育成**する。

■ 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るため、町内自治会等の地域活動にデジタル技術を導入**することを支援する。

- 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。**
- 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。**

取組項目

■ 区内調整会議等の更なる発展

- 区内調整会議について、**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く。
- 区行政連絡調整会議について、外部を含めた関係機関や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く。

■ 区要望の見直し

- **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**にしていく。
- 千葉県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する。

■ 区自主企画事業の更なる発展

- 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く。

- 区役所は、自主防災組織※等への支援のほか、**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。

※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。
- 実践的な研修や訓練を通じて、区災害対策本部※の**災害対応力を向上**していきます。

※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。

取組項目

- 自主防災組織等の結成・活動促進に向けた支援

 - 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**する。
- 区災害対策本部の研修・訓練

 - 既存の研修・訓練の見直しを行い、より実践的な内容とし、**災害時に対応できる職員を育成**する。
- 地域による避難行動要支援者の支援体制構築

 - 活動事例や研修等により、**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のマッチングなど**新たな担い手の発掘**に努める。

- 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**を更に進めていきます。
- 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。

取組項目

■ 窓口サービスのデジタル化

- 申請手続きの原則オンライン化を目指すとともに、来庁日時 of オンライン予約やキャッシュレス決済の導入など窓口サービスのデジタル化をさらに進め、**区役所窓口における市民の利便性向上**を図る。

■ 業務プロセスの見直し

- 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**をしていくことで、職員が市民と向き合う時間を確保する。