

区役所のあり方基本方針（案）に対する意見及び意見への考え方

No.	頁	項目名	意見の概要	意見に対する市の考え方	計画案への反映
1	－	全体に関する事項	基本方針（案）の全体を通じて、成果を表す数値（エビデンス）が少ないことと、アクションの目標期限が必ずしも明確でないことが気になった。もちろんコロナ禍などにより先が読めない不透明・不確実なことは多いが、PDCAサイクルを回すためには、目標の期限や数値目標について、概数でもいいので記載した方が市民・区民への説得力が増すように思われる。	区役所の目指すべき姿を実現するための取組みは、庁内連携の仕組みなど短期的に実施できるものもあれば、職員の地域スキル向上のような中長期的に取り組むべきものもあり、内容に沿って順次実施していくものもあることから、基本方針の中で具体的なスケジュール・目標を明示するのは難しいものと考えています。また、令和5年度から基本方針に基づく取組みを着実に推進していくため、各取組みについての的確な進行管理に努め、事業単位の見直しを行いながら取組みを進めてまいります。	－
2	－	全体に関する事項	一番必要だと感じたのは、区役所で具体的にどんなことができるのか、もっとアピールすることだと思う。また、ネット環境の無い人たちにも区役所で何ができるのかを理解してもらって宣伝方法を考え推し進めていくことが重要で、早急に進めなければいけない重点課題ではないかと感じた。	ご意見のとおり、市民の声を聴く広聴機能だけでなく、区役所ではどのようなことをしているのか、どのような支援が受けられるかを周知する広報機能も重要だと認識しています。今後も積極的に広報を行うほか、支援を必要とする方へアウトリーチをしてまいります。	－
3	－	全体に関する事項	従来の区役所職員では、決められたことをやるのが仕事であったが、多様な主体をつなぎ、まちづくりを支援するという新しい知恵や知識を使い応用力のある仕事をすることは無理だといえる。	区役所は、地域コミュニティにおける中心として様々な団体や個人をつなぐ「地域ハブ」としての役割を担っていく必要があると認識しています。そのため、職員の地域スキル向上を図りながら、区長のマネジメントにより、区役所が主体となり地域活動の支援を行う「地域支援プラットフォーム」の構築に向けた取組みを進めてまいります。	－
4	－	全体に関する事項	「市民にしっかり寄り添う」と繰り返されているが、そのためには、まず採用した優秀な若い職員を大切にしっかり育てて彼らが良いビジョンを持ち続けられるようにしてほしい。また、区役所業務はもっと大胆にオンライン化ができると思う。ロンドンでは区役所窓口の職員数はとても少なく、区役所内に端末が沢山あり、スタッフのヘルプを受け頑張ってるお年寄りもたくさん見受けられた。	ご意見のとおり、職員の育成は基本方針に掲げる区役所の目指すべき姿を実現するための重要な課題であると認識しています。また、区役所業務のデジタル化については、いただいたご意見も参考にしながらデジタルデバインド対策と同時に進めていき、職員が市民と向き合う時間を確保してまいります。	－
5	1	第1章 策定の趣旨 1 策定の背景・目的	条例の制定などの制定・施行年が元号と暦年の併記で示されていることは、過去の経緯の時間間隔が明確になり非常に適切な表現だと思う。例えば、後半にある“政令指定都市移行30年”という表現が簡単に計算でき、なるほど30年かという実感が湧く。なお、「本市」という表現は、「千葉市（以下、本市という）」に変更すると、住民として抵抗感がなくなるのではないかと。	ご意見を踏まえ、P1冒頭の「本市」を「千葉市（以下、「本市）」という。）に修正します。	○
6	1	第1章 策定の趣旨 1 策定の背景・目的	「その結果、市民の利便性の向上が図られ、市民全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。」と記載されているが、市民の利便性の向上の判断は市役所ではなく市民が行うものだと思う。“WEBアンケート又は市民の声によりますと”を加えての記述が適切だと思う。	ご意見のとおり、市民の利便性向上の判断は市役所ではなく市民であるものと考えており、これまでも様々な市民の声を踏まえながら利便性の向上に取り組んできたところで、当該箇所については、策定の背景・目的を記載している部分であることから、原案のままとします。	－
7	4～5	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」	区役所機能に関する主な取組みの箇所について、検証を行うに当たっては、取組みの目的が何であったのかが必要だと思う。例えば、保健福祉センターの設置は、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、と目的がカッコ書きで示されている。	取組みの目的については、内容の重複を避けることと、読みやすさを重視するため、P4には記載せず、P6～P11に記載している項目別の検証結果に記載していることから、原案のままとします。	－

区役所のあり方基本方針（案）に対する意見及び意見への考え方

No.	頁	項目名	意見の概要	意見に対する市の考え方	計画案への反映
8	6	第2章 区行政の取組みに関する「検証」 3 検証結果（項目別）	取組みの成果として「市税務事務所の設置により税務事務が区長から市長に変更され、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。」と記載されている。しかし、平成22年度の92.7%は平成21年度と変化がなく、平成27年度になって96.4%と向上しているが、その間の平成23年度から平成26年度の徴収率の変遷を教えてください。また、市税務事務所の設置により税徴収方法を変えたことが、功を奏して徴収率の向上に結び付いたと思うが、いかがだろうか。	市税徴収率については、平成23年度93.2%、平成24年度93.6%、平成25年度94.6%、平成26年度95.7%となります。また、徴収率の向上の理由については、ご意見のとおり市税事務所の設置が理由の一つと認識しております。	-
9	6~7	第2章 区行政の取組みに関する「検証」 3 検証結果（項目別）	区行政の取組みに関する「検証」（項目1：区役所組織） 自主防災組織や避難所運営委員会などが各地域に設立されたが、横の連携が不十分。情報共有や交換などに区役所の機能を発揮するための人員体制の強化が必要だと思う。	ご意見のとおり、自主防災組織や避難所運営委員会は結成・設立が進んでおり、地域で活動しているところですが、別地域の活動状況など連携は十分に進んでいないところ。そのため、これまで地域運営委員会の設立地区に対して配置していた地域担当職員を全ての地区に配置し、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することとしており、その過程で得られた活動の好事例などを担当職員間で共有してまいります。	-
10	9	第2章 区行政の取組みに関する「検証」 3 検証結果（項目別）	区行政の取組みに関する「検証」（項目3：相談窓口） 相談体制の拡充が必要。ワンストップで済むような対応に向けて相談員の力量をアップしてほしい。 生活自立・仕事相談センター、あんしんケアセンター、障害者基幹相談支援センターなどとの連携も必要。	ご意見のとおり、保健福祉分野における相談については、相談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ることから、体制の拡充が必要と認識しております。また、地域共生社会の実現に向けた、属性を問わない包括的な支援体制の推進に取り組んでいるところですが、相談支援を行う窓口や連携体制のあり方ま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ながら、区役所は積極的に役割を果たしてまいります。	-
11	11	第2章 区行政の取組みに関する「検証」 3 検証結果（項目別）	区行政の取組みに関する「検証」（項目9：地域担当職員） 地縁団体への支援だけでなく、地域課題に向き合うNPO法人や市民団体が相談できる体制が必要と思う。高齢化が進む中、地域の課題に対応しきれない町内自治会への支援体制の充実が求められる。	ご意見のとおり、地縁団体への支援だけでなく、地域課題に向き合うNPO法人や市民団体が相談できる体制が必要と認識しております。そのため、区役所が主体となり地域活動の支援を行う「地域支援プラットフォーム」の構築を目指しており、構築に向けた取組みとして、多様な主体間の連携強化に向けた交流会や研修会等を開催するとともに、主体同士のマッチング等を進めてまいります。	-
12	12~13	第2章 区行政の取組みに関する「検証」 4 検証結果（総括）	検証結果の総括について、市民の利便性が一層高まった、一定の成果をあげた、効率的な事務処理ができた等と記載されているが、結論だけで検証できる資料が示されていない。市民の利便性はアンケート結果などの資料が必要ではないか。 また、課題について、地域や市民が複数分野の課題を抱え、複数多様化している地域課題、事業の拡充が重なる等、一般論だけで具体性の記載がなく、理解できない状態である。複数分野の課題の複数とは、例を挙げながら説明していただきたい。課題が単独の分野だけで済むということはないと思う。	区行政の取組みに関する検証は、取組項目ごとに「取組」「成果」「課題」で分類し、定量で評価できるものはなるべく数値化できるように努めたところです。なお、検証の評価にあたっては、PIに記載している区民対話会やWEBアンケートでいただいた市民のご意見も参考にしています。 また、複数分野の課題等については、例としてダブルケア、8050問題、ひきこもり、ごみ屋敷、ヤングケアラーといった様々な課題を複合的に抱えていることを指していますが、それぞれの個人・地域によって事情は様々であり、書き分けるのは困難であることから、基本方針においては一般論としての記載に留めています。	-
13	12~13	第2章 区行政の取組みに関する「検証」 4 検証結果（総括）	第2章 区行政の取組みに関する「検証」について、検証項目に対し馴染みがないので「区役所だけでは対応することが困難な地域課題」や「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」などの部分に対して、もう少し具体的例が無いとピンとこない。	例としてダブルケア、8050問題、ひきこもり、ごみ屋敷、ヤングケアラーといった様々な課題を複合的に抱えていることを指していますが、それぞれの個人・地域によって事情は様々であり、書き分けるのは困難であることから、基本方針においては一般論としての記載に留めています。	-
14	14	第3章 本市を取り巻く変化 1 本市を取り巻く変化	図2（各区分別の将来人口推計（将来展望）（千葉市））は興味がある。変遷を見ると、花見川区、稲毛区、若葉区の3区が漸次減少となっており、根拠はないが、昔ながらの地域が多い区であり、納得のいく減少傾向である。せっかく図2を掲載しているのであれば、説明文（コメント）は記載していただきたい。	本図については、令和2年（2020年）から令和22年（2040年）の将来人口推計（将来展望）を各区分別に示しており、中央区以外の区は減少する想定であることを示すために掲載しています。	-

区役所のあり方基本方針（案）に対する意見及び意見への考え方

No.	頁	項目名	意見の概要	意見に対する市の考え方	計画案への反映
15	14～19	第3章 本市を取り巻く変化 1 本市を取り巻く変化 2 持続可能な地域コミュニティの形成に向けた検討	第3章 本市を取り巻く変化は「人口減少・少子高齢化社会の進展」、「災害リスクの増大」、「テクノロジーの進展」、「地域コミュニティの希薄化」で構成されている。一方、主題は、持続可能な地域コミュニティの形成としている。そうであれば、第3章の表題は、本市の地域コミュニティとした方が良いと思う。	ご意見を踏まえ、第3章の表題を「本市を取り巻く変化」から「本市を取り巻く変化及び持続可能な地域コミュニティ」に修正します。	○
16	16	第3章 本市を取り巻く変化 1 本市を取り巻く変化	(3) テクノロジーの進展について、タイトルの割にはパソコン、スマートフォン、タブレットの保有率、利用状況というローカルな記載となっているため、“通信端末の変遷”というタイトルが適切だと思う。 図3、4を見て感じることは、60歳以降のスマートフォンとタブレット型端末の利用は少ない。この状況が高齢者に対するデジタルサービスのキーとなると思う。	(3) テクノロジーの進展については、本市を取り巻く変化の大きなものの一つとして捉えており、進展に伴う国や市の動きも記載していますので、原案のままとします。 なお、ご意見のとおり、60歳以降のスマートフォンとタブレット型端末の利用が少ないことについては、デジタル化を推進するためのヒントとして認識しています。	—
17	16～17	第3章 本市を取り巻く変化 1 本市を取り巻く変化	基本方針（案）の全体を通じて、ICTに関する記述が数多く見られた。 本文で述べられているように、高齢者のなかにはICTに疎い方が多く、スマホやパソコンなどのデバイスを持っていない人もいるのではないかと。一方、正反対にデジタル機器を自由自在に使いこなしている高齢者もおり、二極化と言えるかもしれない。 そこで通信キャリアと協力して、各区の公民館を会場として、デバイスの使い方を教えるイベントを開催するべきだと考える。イベントでデバイスの使い方だけでなく、通信キャリアとの契約もしてもらうことでデバイスの普及にもつながり、ICTを活用した地域活動を推進できると考えられる。 仮に通信キャリアの民間企業が参加しなくても、高齢者に教えることをマニュアル化さえされていれば、デジタルネイティブ世代である大学生・高校生がインストラクターとして教えることも容易にでき、デジタルデバイドの解消に貢献できると考えたところである。	本市では、すべての市民がデジタル化の恩恵を享受できる社会を実現するため、高齢者等のデジタル活用に向けたスマートフォン講座や相談会を開催しているところです。 いただいたご意見も参考にしながら、デジタルデバインド対策を進めてまいります。	—
18	17	第3章 本市を取り巻く変化 1 本市を取り巻く変化	図5に町内自治会加入状況・加入率の推移（千葉市）が示されており、加入率が2012年度の71.0%から2021年度の62.6%と約10ポイント減少している。 図5は千葉市全体の状況であるが、各区の状況を教えていただきたい。	2012年度と2021年度の各年度末時点における各区の町内自治会の加入率は、以下のとおりです。 中央区 69.6%→58.1%、花見川区 80.8%→69.2% 稲毛区 74.6%→66.3%、若葉区 65.0%→58.4% 緑区 57.1%→53.1%、美浜区 73.9%→69.6%	—
19	17～18	第3章 本市を取り巻く変化 1 本市を取り巻く変化	町内自治会が担い手不足によりイベントの継続困難であることについて、ICTの活用で解決に近づくのではないかと。高齢化率が年々上昇する中、若者にも地域コミュニティに参加してもらうことが、継続するために重要な要素と考えられる。 そのため、若者が参加しやすいようにICTを活用してボランティアを募る（大学などの機関にも協力してもらい、ICTでボランティアを募っていることを大学生や高校生などに認知してもらう）ことが解決の一助になると考えられる。 また、千葉市の各区のホームページにボランティア募集のコンテンツがあると、さらに問題解決に繋がるように思われ、更にプッシュ型である「あなたが使える制度お知らせサービス～ForYou～」にも加えていただくと、さらに参加率がアップすると考えられる。	町内自治会で開催しているイベントについては、新型コロナウイルス感染症の影響により、休止を余儀なくされているところが多いのが現状であり、ICTの活用は解決に結びつけるための手段の一つと考えています。 いただいたご意見を参考にしながら、行政としての支援に努めてまいります。	—

区役所のあり方基本方針（案）に対する意見及び意見への考え方

No.	頁	項目名	意見の概要	意見に対する市の考え方	計画案への反映
20	18	第3章 本市を取り巻く変化 2 持続可能な地域コミュニティの形成に向けた検討	子ども若者の地域活動参画対策を進めるべき。 地域活動の担い手不足という課題については、長期的な担い手の育成が必要であり、子どものころから、地域の人との交流を体験し、良い思い出を作っておくしかない。 仮に地域行事があったとしても、そこに子どもを参加させるには、その親世代に「余裕」と「思い」がないと難しい。そこで、区が地域行事を活発にする手助けをすることが必要であり、例えば、以下のような対策はいかがだろうか。 ・小中学校は、その子どもの住む地域の行事がある時には、部活を休んでクリーン活動や地域行事に参加することを推奨するなど、子どもを積極的に参加させるよう促す。 ・学校の行事を地域と一体化させる。運動会、バザー、文化祭などには、地域の人も参加できるプログラムとする。最初は一部から始めて、だんだん地域と学校と一緒に企画運営するようにする。 ・区民まつりには、地域単位の参加を促し、必要経費を補助する。舞台でのパフォーマンスや模擬店などの出店。出店により、儲けをだして、自治会費が潤うことで、各家庭から徴収する自治会費の減額につなげる。 ・親子で参加させているクリーン活動、地域の行事には、補助金を厚くする。 ・市民活動に専門性のある地域活動支援員を区役所に配置し、地域活動のアドバイスを行う。	地域活動の担い手不足の解消については、地域コミュニティを持続可能なものにしていくための重要な課題と認識しています。 また、基本方針策定過程において行った有識者ヒアリングでも、子どもの頃から地域活動に参加している人は、大人になっても参加する傾向があるとのこと意見をいただいています。 いただいたご意見も参考にしながら、地域に身近な行政機関である区役所が中心となって地域コミュニティの活動を支援してまいります。	-
21	18～19	第3章 本市を取り巻く変化 2 持続可能な地域コミュニティの形成に向けた検討	少子高齢化により、現在の回覧板を回し会費をとる自治会の持続は不可能だと思う。 高齢者が増えると住民同士の交流は不活発になり、自身が居住している地区でも、ごく狭い範囲でしか住民の生活状況はわからず、活動や防災情報の共有はできていない。 新しい家が建っても誰が住んでいるのか知らないのが現実で、交流を増やすために自治会館を新たに作るコストも負担できない。 これからは自治会のデジタル化を進め、地域LINEグループや地域限定の実名ミニSNSなどネットワーク上に自治会を作って情報交換と交流ができる場所を作ってほしい。 それらで区の担当者が中心となり情報を発信共有し、活動ボランティアを募集したり、住民どうしが助け合える持続可能なコミュニティを形成できれば理想的ではないか。	ご意見のとおり、地域コミュニティにおける中心的な役割を担っている町内自治会をはじめとする地縁団体は、活動の維持が難しくなりつつあるため、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向けて検討を行いました。 町内自治会のデジタル化については、活動の活性化・効率化や若年層などの参画が見込まれることから、デジタル化支援に取組みますので、いただいたご意見も参考にしながら、進めてまいります。	-
22	19	第3章 本市を取り巻く変化 2 持続可能な地域コミュニティの形成に向けた検討	災害時に地域住民同士で支え合う共助を促進するために、地域コミュニティでの減災イベントを開催することが望ましいと考える。 なぜなら、災害が起きたときに初対面の地域住民同士では協力することに抵抗が生まれる可能性も否めないためであり、そこに区役所がサポートする形で、地域団体が主体となった減災イベントを開催することで、将来的に起こりうる大規模災害への減災意識が向上するだけでなく、仲良くなるまでには至らなくとも、地域コミュニティにどのような隣人が住んでいるのかを知るきっかけにもなるのではないか。 それによって、災害時における助け合いにも抵抗が低くなるのではないではないか。 学生の立場から考えると、地域の身近な公園が減災イベントの開催場所となり、その開催に合わせて、事前に住民や近隣で学ぶ学生・生徒などが一緒になって公園の環境美化活動（雑草抜きやごみ拾いなど）をすれば、「減災」「地域コミュニティにおける顔の見える関係の構築」「環境美化」の“一石三鳥”となると考えられる。	ご意見のとおり、防災については、自身や家族に関する身近で重要なテーマであり、防災をテーマに活動することは地域が一つとなり、コミュニティの維持が望める可能性があるものと認識しています。 いただいたご意見も参考にしながら、地域コミュニティの維持を図り、地域防災力の向上を進めてまいります。	-
23	20	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	「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」と記載されているが、“権限”という言葉を使うと、それと対する“責任”について述べる必要があると思う。権限という言葉の使用も含めてご検討願いたい。	ご意見のとおり、「権限」には「責任」が伴うものと認識しております。 当該箇所については、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」として整理するにあたり、これまでの区行政の取組みについて記載しており、「権限」に対して触れている部分ではないことから、原案のままとします。	-
24	20	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	政令指定都市移行30年を過ぎたが、区役所が区民にとって身近で頼れる場所であったかという言い切れない点があると思う。専門性も大切だが、まずは相談されたことに真摯に向き合うこと、困りごとを受け止め、寄り添う対応が求められる。	ご意見のとおり、まずは相談に対して真摯に向き合うこと、困りごとを受け止め、寄り添う対応が求められていると認識していることから、第4章区役所の目指すべき姿の中で、目指すべき姿の一つ目として「市民からの相談を受け止め、寄り添う区役所」と位置付けたいところです。	-

区役所のあり方基本方針（案）に対する意見及び意見への考え方

No.	頁	項目名	意見の概要	意見に対する市の考え方	計画案への反映
25	20～21	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	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について、“区役所の目指すべき姿”が5項目あり、どれも現在行われていることのように思えるが、より一層利便性の高い区役所を目指して計画されているのだらうと思いを期待している。	ご意見のとおり、区役所の目指すべき姿の実現に向けた取組みの内容については、既に取り組んでいるものも含まれております。これらの取組みは一定の成果を上げてきたところですが、複雑多様化している地域課題に対して、適切に対応することが難しくなっています。そのため、取組みの成果と課題を踏まえながら、10年後の地域社会を見据えて区役所の目指すべき姿として、改めて取組みを位置付けたところです。	—
26	20～25	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 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み	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について、読んで感じたことではないが、これらは「市役所側からみた目指すべき姿」および「区役所側からみた目指すべき姿」など、市・区役所中心になっているような気がする。区役所に対する市民・区民からの声、WEBアンケート等は存在しないのか。それらのデータを分析し、市・区役所の総合的判断を加えて創り上げれば説得力のある区役所の目指すべき姿となると思う。	区役所の目指すべき姿については、区民対話会やWEBアンケートでいただいたご意見等を取り入れながら検討を行い、5つの姿として位置付けたところです。なお、目指すべき姿を実現するための取組みの実施にあたっては、その都度、市民や地域のご意見もいただきながら進めてまいります。	—
27	23	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 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み	地域活動のデジタル化を促進すべき。現状として、地域の中にICTに強い人がいないと地域活動のデジタル化はなかなか進まない。更に、今はまだ、集会所などのWi-Fi設備の導入などを行政が推奨していないため、自治会の一部の人が入れたくても、必要性を感じない方も大勢おり合意を取ることが難しい状況。若い世代に自治会に関心を持ってもらうには、自治会がホームページを開設したり、日々の情報をSNSなどで発信できるようにすることが必要。実現すれば、情報の伝わり方が迅速に、かつ公平になると思う。そのための支援として、区役所がデジタル化の相談に乗ったり、設備導入の補助金を出すなどをすべきだと思う。ただし、高齢者などで、ICTを駆使できない方がまだたくさんいるため、これが行き届くまでは数年かかると思う。それまで、不得意な方向への講習会などを続けていく必要はある。	地域活動のデジタル化については、地域団体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方法の一つと認識しています。地域団体によりデジタル化への意識や状況が異なるため、地域の実情に応じたデジタル化を支援してまいります。また、デジタル化の恩恵を全ての人が享受できるよう、デジタルデバйд対策を進めており、高齢者の負担軽減に努めてまいります。	—
28	23	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 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②について、地域ハブの役割を担う職員を育成するには、適正を見極めて計画的に行う必要がある。現状のように職員の異動が早くては、人材は育たない。また、公務員は、リスクを取らず安全地帯にいる方が多い職種だが、それでは地域ハブの役割は担えないということを認識する必要がある。また、デジタル技術の導入は必要なことではあり、公務員は仕事としての目線でこう考えるかもしれないが、地域活動は仕事ではない。デジタル化で効率化が進み現役世代の参加も促進されるかもしれないが、本質的な解決に繋がるわけではない。	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と捉えており、職員研修において、事例の周知や啓発を行い、地域活動に参加しやすい環境をつくり、市民目線に立ち地域活動等に取り組む職員の育成に努めてまいります。また、ご意見のとおり、地域コミュニティの維持は、地域活動のデジタル化だけでは難しいものと考えており、町内自治会とNPO・大学・企業といった多様な主体との連携などを進めてまいります。	—
29	23	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 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み	地域担当職員の見直しについて、仕組みが軌道に乗るまではルールの解釈の違いが発生すると思われる。	地域担当職員については、地域運営委員会の設立地区に対して配置していましたが、担当職員のあり方を見直し、地域運営委員会が設立されていない地区にも地域担当を配置し、平時のまちづくり支援から有事の災害等支援まで、地域への支援を全ての地区で実施できる体制を目指してまいります。いただいたご意見も参考にしながら、担当職員の資質向上に努め、地区ごとの特性に合った支援を行ってまいります。	—
30	24	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 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③について、「区民対話会で出てきた意見などを踏まえて」とあるが、区民対話会の開催状況は、区によって違いがある。区長の資質によって区政運営が変わらないような対策が望まれる。	ご意見のとおり、区長個人の資質によって区政運営が変わらないよう、地域運営委員会の設立地区に対して配置していた地域担当職員を全ての地区に配置し、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まいります。	—

区役所のあり方基本方針（案）に対する意見及び意見への考え方

No.	頁	項目名	意見の概要	意見に対する市の考え方	計画案への反映
31	25	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 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み	地域の防災活動への区の支援が不足している。 災害は、どんな人であっても平等にやってくるものなので、防災は地域共通の課題として、活動テーマにしやすい。防災活動を通じて地域内の横のつながりができる。そこで、地域振興課の中に、地域防災活動支援室を設けることを提案する。 区では各地域への地域担当職員配置を考えているようだが、仮にその人が懸命に働いたとしても、専門性のある防災担当者が区を中心にいないと適切なアドバイスも受けられない。 現状の地域振興課の体制では、これ以上の防災対策は望めない。きちんと防災に特化した人材を置くようにすべきである。 そして、区には各地域の防災活動をつなぐ橋渡しをしっかりとやってほしいと思う。	ご意見のとおり、防災については、自身や家族に関する身近で重要なテーマであり、防災をテーマに活動することは地域が一つとなり、コミュニティの維持が望める可能性があるものと認識しています。 また、区役所は災害時には区災害対策本部として、避難所の開設・運営等の災害応急対策を実施することから、防災を区役所が目指すべき姿の一つとして位置付けたところです。地域担当職員については、地域運営委員会の設立地区に対して配置していましたが、担当職員のあり方を見直し、地域運営委員会が設立されていない地区にも地域担当を配置し、平時のまちづくり支援から有事の災害等支援まで、地域への支援を全ての地区で実施できる体制を目指してまいります。 その一方で、防災に限らず業務の専門性を高めることも重要ですので、事例研究や研修など人材育成にも努めてまいります。	—
32	25	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 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み	区役所が目指すべき姿④について、「災害時に対応できる職員を育成」とあるが、危機管理部や地域振興課くらし安心室以外の職員の災害対応能力は高くないのが現状である。他の業務と異なり、災害対応は民間事業者に委ねることができないことを職員が認識した上で取り組む必要がある。	いただいたご意見も踏まえながら、基本方針に記載している取組みを進めて、保健福祉センターを含めた区災害対策本部の災害対応力の向上を図ってまいります。	—
33	25	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 2 目指すべき姿の実現に向けた取組み	一般市民は申請手続きに精通しているわけではない。このことは、紙ベースの申請手続きについて、デジタル化によってさらに混乱する可能性がある。特に高齢者にとっては、デジタル化によって負担が軽減するどころか、更なる負担となる可能性が懸念される。現在、市民総合窓口課には窓口案内コンシェルジュが常駐しているが、デジタル化が進んでも現状のままの対応をお願いしたい。 また、事前発券予約だが、通信端末に精通していない人には無用の機能であり、キャッシュレス決済も含めて、マニュアル来所・申請にも対応していただけるようお願いしたい。	ご意見のとおり、市民の皆様が申請手続きに精通しているわけではありませんので、それを前提とした利便性の高いサービスを提供してまいります。 また、デジタル化の恩恵を全ての人が享受できるよう、デジタルデバインド対策を進めており、高齢者の負担軽減に努めてまいります。	—