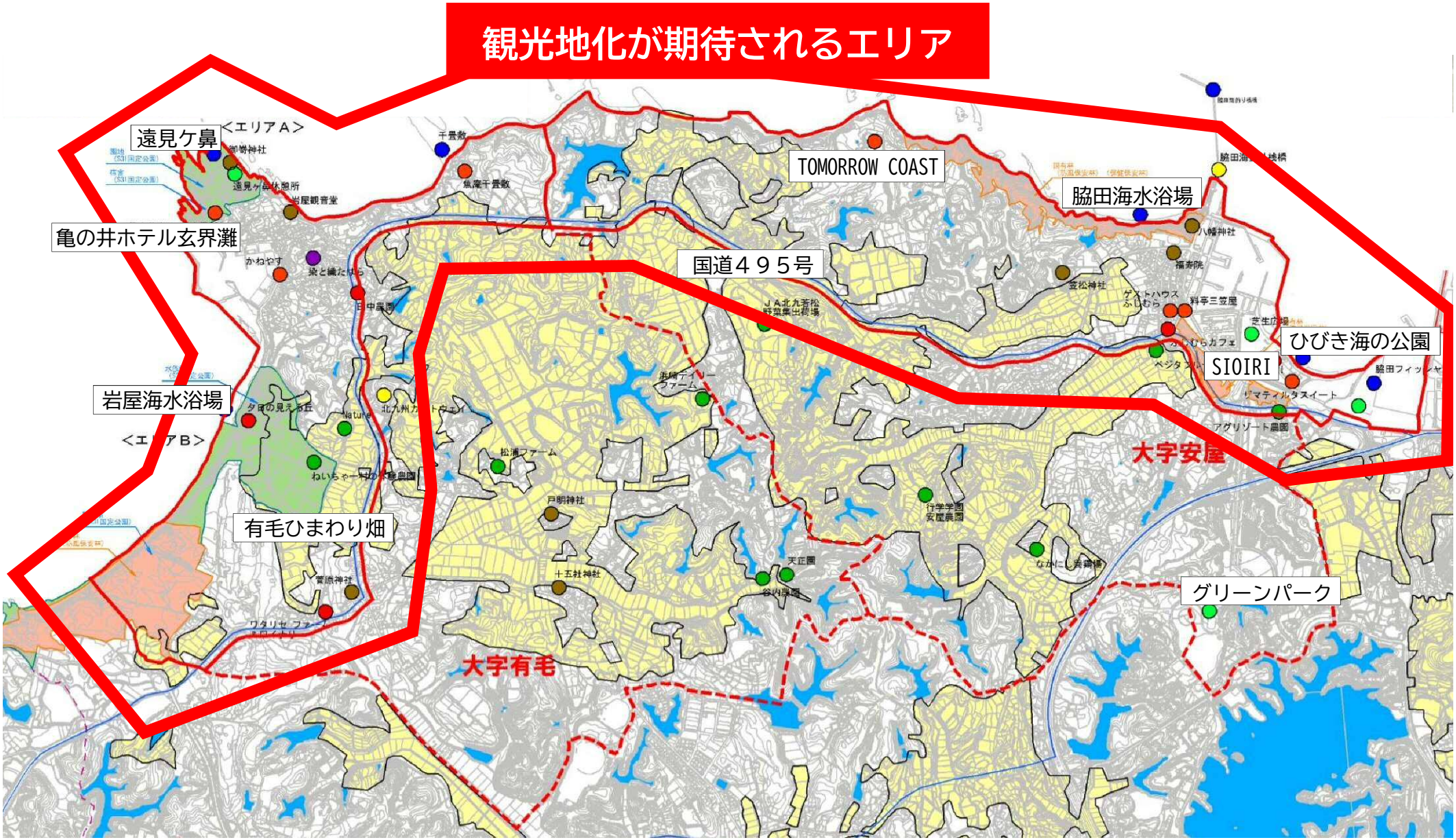
# 若松区 X方針の概要

『自然と新しい産業が共生する、サステナブル（持続可能）なまち』を目標に掲げ、
“誰もが住みたい・住み続けたい”と実感するまちづくりに取り組む

| | A領域 | B領域 | C領域 |
|---|---|---|---|
| 市民サービス | (1)コンビニエンスストアでの証明書発行の促進<br>・区役所のキオスク端末の利用を積極的に案内ほか | (2)わかりやすい市民向け市政情報紙の配置<br>・情報紙を配架するラックを集約し、コーナーを設置 | (1)障害福祉サービス、障害者手帳、自立支援医療の手続きの電子申請化<br>・全市的に取り組む電子申請化への協力ほか |
| | (3)市民も職員も一目でわかる保育所の申込みなど申請書類の名称<br>・今後の電子申請化に向け、窓口利用者から、わかりやすい表記等の意見を収集 | (4)生活保護の定例業務のバックオフィス化<br>・バックオフィス化の手法の検討 | (3)島郷出張所へのキオスク端末（マルチコピー機）の設置<br>・出張所への端末導入に向け関係部局と協議 |
| | (5)来庁者や職員にとって安全安心で快適な区役所づくり（ｶｽﾀﾏｰﾊﾗｽﾒﾝﾄ対応）<br>・関係部署との情報共有、マニュアル等対策の検討 | (6)窓口サービスの持続可能な提供体制の維持<br>・区役所職員の年齢編成を適切なものへ順次進める | |
| まちづくり | | (2)持続可能な地域ケア研究会の取組み<br>・関係機関とのニーズの把握や、役割分担について、意見交換 | (1)若松北海岸の観光地化<br>・地元の連携・交流の場づくり<br>・必要なハード整備の検討など |
| | | (4)まちづくり業務体制の強化<br>・企業を含めた新しいまちづくりを検討するための人員配置 | (2)市民センターの運営のあり方の検討・見直し<br>・運営に係る課題の洗い出し<br>・各区との情報共有 |

# 若松北海岸


観光地化が期待されるエリア
遠見ケ鼻
<エリアA>
亀の井ホテル玄界灘
岩屋海水浴場
<エリアB>
有毛ひまわり畑
TOMORROW COAST
国道４９５号
脇田海水浴場
ひびき海の公園
SIOIRI
グリーンパーク
大字安屋
大字有毛

局区Ｘ方針〈　若松区　〉

１　組織の使命

『自然と新しい産業が共生する、サステナブル（持続可能）なまち』を目標に掲げ、“誰もが住みたい・住み続けたい”と実感するまちづくりに取り組む。

○　区民を身近に感じ、区民が求める必要なサービス、情報を、ＤＸの活用等をしながら、正確かつ速やかに、そして、分かりやすく、便利に提供していき、これからも安らぎを享受できるまちづくり

○　区民はもとより、区外、市外から多くの人が関心を持ち、頻繁に訪れて、多くの人でにぎわう若松区を目指して、地域の自慢の歴史と豊かな自然、食を活用したまちづくり

２　課題と背景

課題Ａ（１）

①　課題名　コンビニエンスストアでの証明書発行の促進

②　課題の内容

区役所の各種証明書交付窓口では、待ち時間が長くなる日が発生しており、利用者の負担となっている。一方で、マイナンバーカードを持っていれば、６種類の証明書を近くのコンビニで取得でき、便利であるが、利用は進んでいない。

③　課題の背景

コンビニのマルチコピー機では、マイナンバーカードを持っていれば、いつでもどこでも６種類の証明書を取得できるが、コンビニで取得可能な証明書のうち３割程度しか利用されていない。区役所窓口で取得する主な理由は、「住民票等の証明書をコンビニで取れることを知らなかった」、「機械の操作は苦手」といった理由であった。

一方、窓口では、戸籍証明書広域交付の開始（Ｒ６年３月）、相続登記義務化（Ｒ６年４月）により、丁寧に相談を聞きながら、出生から死亡までのうち必要な戸籍の証明書を交付しなければならないケースが増加しており、１件当たりの対応時間の長時間化、これに伴い待ち時間も長くなる頻度が増している。

④　課題に対する取組み

証明書の取得に来庁した市民に、区役所内に設置している『キオスク端末』の利用を積極的に案内し（操作に不安がある市民には操作方法を説明）、この利便性を実感してもらう。また、証明書を代理で取得する事業者に対しては、ＰＲチラシ等を交付し、委任者へのコンビニ交付の利用の呼び掛けをお願いする。

こうした取組により、証明書のコンビニ交付が促進され、窓口利用者が減少することにより、窓口での待ち時間の短縮につなげ、窓口の混雑解消に取り組む。

課題Ａ（２）

① 課題名　わかりやすい市民向け市政情報紙（チラシ、パンフレット類）の配置

② 課題の内容

現在、市政情報紙の種類が多いため、配架するラックの数が非常に多くなっており、区役所内の様々な場所にラックを分散して設置している。このため、来庁する市民は、どこにどんな市政情報紙があるのか、わかりづらい状態である。

③ 課題の背景

区役所西棟１階の市民ロビーには、一番多く、１９のラック（市政情報紙５３７種類を配架）が設置されているが、一カ所にまとめて設置されていない。それ以外に、東棟１階と２階の窓口の前にも、その窓口に関係したものを中心に市政情報紙を配架するラック（合計３３のラックに６７７種類を配架）が設置されている。

また、市の各部署や市が共催、後援した関係団体から、多数の配架依頼があり、都度、空きスペースに配架している。

④ 課題に対する取組み

区役所１階の市民ロビーの配置を見直し、市政情報紙コーナーを設け、配架するラックを集約したうえで、イベント周知（区内、区外別）、助成制度コーナー、採用情報など、わかりやすく分類・配架する。

課題Ａ（３）

① 課題名　市民も職員も一目でわかる保育所の申し込みなど申請書類の名称

② 課題の内容

区役所で使用する各種申請書類の名称は、法令等に基づいた名称で様式が作成されており、何の手続きをするための書類であるかが分かりにくい。

③ 課題の背景

手続きに来所した市民は提示された書類を職員に促されるままに記載しており、内容の理解までは十分にできていないと考えられる。また、職員は市民が求める内容にどの書類を使用するのか担当したばかりで慣れていない場合は準備に時間を要する。

さらに今後、電子申請が進められていく場合、わかりやすい表現による申請書の名称を使用することが利便性・効率性の面でも必要となる。

【申請書類名の例】

・「教育・保育給付認定申請書兼利用調整申込書（２号・３号認定用）」
　→保育所(園)の申し込み
・「保育利用先変更申請書兼利用調整申込書」
　→保育所転園の申し込み
・「子育てのための施設等利用給付認定申請書（法第３０条の４第２号・第３号用）」
　→幼稚園児の時間延長預かり
　→認可外保育施設等の無償化手続き

④ 課題に対する取組み

窓口に来所した際に、「書類の名称で内容が分かりますか？」などの簡単な問いかけを行い、今後のＤＸ化に向けて、どのような表記、説明がわかりやすいのか意見を収集していくことで、電子申請のフォーム構築などに役立てていく。

加えて、市民に、手続きを終えたものを分かりやすい言葉で説明する。

課題Ａ（４）

① 課題名　生活保護の定例業務のバックオフィス化

② 課題の内容

生活保護業務において、おむつ代、通院移送費（交通費）などの支給事務は、内容審査の要素が少ない定例業務だが、毎月相当数の処理件数が発生し、その処理に時間を要することから、訪問、相談、指導といった生活保護の受給者（世帯）への支援援助の実施に支障を生じている。

③ 課題の背景

生活保護業務は、訪問調査等により世帯の実態を把握したうえで、適切な支援援助を行うことだが、受給者の加齢、疾病状態の悪化に伴って、おむつ代や通院移送費等の支給が必要になる人もいる。支給にあたっては、領収書等を基に確認・支払の事務を行うが、これらは、一度利用が始まると、一般的に継続して必要になることから、事務処理は毎月継続して行う必要がある。

このため、処理対象件数が多くなった場合、訪問調査の計画的な実施や生活保護の受給者（世帯）への支援援助の実施に支障がでる職員もいる。

| | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 |
|---|---|---|---|
| おむつ代 | ５４５件 | ５４６件 | ５７４件 |
| 通院移送費 | ８５３件 | ７７４件 | ７５９件 |

④ 課題に対する取組み

おむつ代等の件数は、毎年１，２００～１，３００件程度で、１件当たりの処理時間は１０分から１５分程度かかることから、週7時間、月２７時間程を要することとなる。

このため、バックオフィス化にあたっては、業務補助員の配置や、業務委託化による集約方式とするのかなど、様々な手法が想定されるため、今年度、若松区では、バックオフィス化できる業務の抽出、業務量から必要とされる業務方式を検討する。

課題Ａ（５）

① 課題名　来庁者や職員にとって安全安心で快適な区役所づくり
（カスタマーハラスメント対応）

② 課題の内容

窓口や電話による市民からの相談のうち、理不尽な要求や大声での威嚇など、過剰と思われる行為に対して、カスタマーハラスメントの明確な判断基準がなく、また、こうした要求に対するマニュアル作成等の対策が整備されていない。

③ 課題の背景

区役所では、日々、様々な市民の相談に対応すべく、窓口等において、適切な対応に努めているが、中には、現在の行政サービスの対応の範囲を超えるものや、説明を尽くしても何度も要求を繰り返すもの、威圧的な言動を伴うものがあり、対応に苦慮している。こうした場合、どこまで対応していくのかの判断が難しく、結果、職員の対応に要する時間が長時間に及び、職員に大きな負担がかかるだけでなく、他の市民への対応にも影響を与えている。

④ 課題に対する取組み

区役所内の各部署から、対応に苦慮した事例、苦慮している事例を集め、必要に応じて情報共有を行う。また、ハラスメントは、市民窓口を持つ、区役所の共通課題でもあり、7区の職員によるプロジェクトチームを結成し、お互いの事案の共有、明確な判断基準の考え方、対策マニュアルの整備を検討していく。加えて、区役所以外の部署でも、ハラスメントは、想定されるので、必要に応じて、こうした部署との意見交換も検討し、来庁者や職員にとって安全安心で快適な職場づくりに取り組む。

課題A（6）

① 課題名　窓口サービスの持続可能な提供体制の維持

② 課題の内容

若松区役所は職員の年齢構成がアンバランスで、今後の円滑な窓口の運営体制の維持に向けて検討が必要。

③ 課題の背景

区役所では、日々、市民との接点である窓口・現場において、様々な相談、お叱りをいただいているが、こうしたニーズへの対応は、マニュアルで対応できるものではなく、職員一人一人の長年の経験の積み重ねや、「ベテラン→中堅→若手」へとＯＪＴ（オン・ジョブ・トレーニング）で引き継がれている。

若松区では、市職員の年齢構成（分布）に比べて、５０歳代以上に偏った構成（市３４％＜区５５％）になっており、５０歳代で初めて窓口業務を経験する人もいて、中には、専門知識の習得が進まない、スムーズな窓口対応に繋がらないケースも生じ、円滑なサービス提供体制の維持に支障が出始めている。

④ 課題に対する取組み

各部署の業務内容・特性、DX化の進展等を踏まえて、それぞれに必要な年齢の編成を検討する。この上で、緊急性、優先度をもとに、市全体の年齢構成も考慮しながら、適切な編成を順次進め、区民が求めるサービスを分かりやすく、かつ速やかに提供していく。

課題Ｂ（１）

① 課題名　障害福祉サービス、障害者手帳、自立支援医療の手続きの電子申請化

② 課題の内容

障害福祉サービス更新等の申請手続きは、郵送提出も可能だが、窓口来所の方が多く、また、サービスによっては１件当たりの対応時間が長くなることから、待ち時間が発生し、利用者の負担になっている。

③ 課題の背景

・障害福祉サービス更新等の中には、ホームページから申請書を入手して郵送による手続きが可能であるが、添付書類が多い、記入箇所が分からないといった理由から、窓口に来所される方が多い。

・障害福祉サービス（ヘルパー派遣等の在宅生活支援、就労支援等）は、多種多様で、申請書、関係書類もサービス毎に異なるため、担当者においても業務に習熟するまでに時間を要している。また、担当者以外でも対応できるよう、区でマニュアルを整備しているが、内容が分かりにくい、更新されていないものもある。このため、サービスによっては１件当たりの対応時間が長くなり、待ち時間が生じやすい。

・障害者手帳、自立支援医療については、同一人が同時申請するケースの場合では、手続きに時間を要している。

④ 課題に対する取組み

・電子申請化は、市全体としての取組みだが、若松区では、市民がより利用しやすいものとなるよう、窓口現場からの意見、留意点等を伝えながら、電子申請化の進捗に協力していく。

・なお、一度に全ての手続きの電子申請化は難しいものと考えられる。このため、郵送可能な申請手続きについては、利用を促進する方途を検討する（例えば、分かりやすい案内チラシの作成）。特に、更新の申請手続きについては郵送提出を呼び掛けていく。

・マニュアルについては、他区のものも参考にしながら、異動で職員が交代する時など、複数の目でより分かりやすい内容になっているか確認していく。また、内容の更新はタイムリーに、漏らさず行う。

課題Ｂ（２）

① 課題名　持続可能な『地域ケア研究会』の取組み

② 課題の内容

『若松あんしんネットワーク』では、毎月『地域ケア研究会』を開催しており、三師会（医師会・歯科医師会・薬剤師会）、子育てを考える会、行政が企画した講演会を中心とした開催内容になっているが、コロナ禍を経て参加者は減少、固定化の傾向にある。

③ 課題の背景

『地域ケア研究会』は、若松区独自の取組みで、認知症など高齢者に関するテーマを中心に支援者が集まり事例の検討を通じて、課題の共有や関係者間のネットワークの充実強

化をはかることを目的として、平成６年９月に発足した。以来、３０年以上にわたり、３３９回以上も開催され、活発な意見交換により、様々な高齢者の課題の解決につなげてきた。

その後、介護保険制度の整備・普及に伴い、現在は、三師会、子育てを考える会、行政が分担して実施する様々な分野の講師招聘による講義形式となっているが、コロナ禍での一時休止や、専門的な内容になると参加者の理解が追いつかないなどにより、参加者の減少、固定化にも影響しているものと考えられる。

④ 課題に対する取り組み

医療、介護、福祉、民生委員などの地域、行政などの関係者が参加するこの若松区独自の取組みを今後も継続していくために、若松区の三師会をはじめとする関係機関と区役所とで、効果的な取組みのためのニーズの把握や、役割分担について、意見交換を行うことで、課題の共有やネットワークを強化することにより、持続可能な活動につなげ、地域課題の解決に取り組む。

課題Ｂ（３）

① 課題名　島郷出張所への『キオスク端末』（マルチコピー機）の設置
（コンビニエンスストアでの証明書発行の促進）

② 課題の内容

各種証明書のコンビニ交付を促進するため、『キオスク端末』が区役所には設置されているが、証明書交付件数の多い島郷出張所には設置されておらず、窓口の待ち時間が長くなることがある。

③ 課題の背景

島郷出張所のある若松西部地区は、大規模な開発に伴い人口増加が著しい地域（区役所のある若松東部地区に比肩）で、出張所が八幡西区との境に位置していることもあり、利用者が増えている。また、留学生が多い（約８００人）ため、届出の際、言葉のやり取りで時間を要することも多い。さらに、戸籍証明書広域交付の開始や相続登記義務化により、１件当たりの対応時間が長くなり、これに伴い待ち時間も長くなっている。

現在、島郷出張所には『キオスク端末』が設置されていないため、コンビニ交付が可能な利用者には、チラシを用いてコンビニ交付を案内しているが、「機械の操作は不安」との声が多い。

また、証明書の取得はマイナンバーを持っていれば、いつでもどこでも取得できるコンビニ交付が便利であるが、利用は進んでいない。こうしたことも影響して、証明書交付窓口では、待ち時間が長くなる日が発生しており、利用者の負担となっている。

④ 課題に対する取組み

出張所内への『キオスク端末』の導入に向け、設置効果等について関係部局と協議を行う。

課題B（4）

① 課題名　まちづくり業務体制の強化

② 課題の内容

区役所では、これまで個人、地域といった『人』を中心としたまちづくりを担ってきたが、『企業』を相手としたまちづくりの経験は少なく、それを想定した人員体制になっていないため、新たなまちづくりの課題に対応する経験値が不足しており、この強化が必要になっていると考える。

③ 課題の背景

区役所では自治会やまちづくり協議会、各種団体等と協働して、若松区の活性化に向け、まちづくりに取り組んでいる。

一方、響灘地区は企業立地が進み、さらに今後も立地が予定されており、この地区だけで１つの大きなまちが形成され、多くの人の流れも発生していることから、新たに、この地区のまちづくりのあり方を検討する時期が来ている。

また、区内の企業を中心に、若松区の発展に寄与することを目的として集まった任意の団体が、イベントへの支援や参加企業との交流に留まらず、響灘地区の企業との交流やまちづくりに関する活動を始めており、今後は、企業を含めた新しいまちづくりのあり方を検討する必要があると考える。

④ 課題に対する取組み

今後、スマらくやDX化の進展等により業務体制を見直す中で、区役所内の人員体制の適切な配置を検討し、必要な部署への人員配置を進め、新たな組織課題に対応していく。

課題C（1）

① 課題名　若松北海岸の観光地化

② 課題の内容

若松北海岸の観光地化には、 地元事業者が連携して賑わいづくりに取り組む必要があると考える。また、観光客を受け入れるための駐車場、トイレ等やホテル誘致などの環境整備について、検討を進める必要がある。

③ 課題の背景

若松北海岸は、夕日の名所の『遠見ヶ鼻』などの優れた自然景観や、『若松潮風キャベツ』、『若松水切りトマト』などの魅力的な食などがあり、観光地としての高いポテンシャルを有している。しかしながら、観光地としての認知度の低さ、公共交通機関の少なさ、駐車場やコンビニ等もない、また、観光客が集まることに対し、地元からは路上駐車、ゴミやトイレなどの問題を懸念する声もある。

一方で、これまで課題であった市街化調整区域での開発行為を可能とするため、観光推進計画の策定及び開発許可制度の改定が行われた。

④ 課題に対する取組み

地元の声や区役所内の若手職員などの提案を踏まえて必要なハード整備を検討し、関係部署に要望等を行う。併せて、地元事業者が連携して賑わいづくりに取り組んでいけるよう、連携・交流の場づくりを行い、地域の活性化に取り組む。

また、環境整備には、若松区役所だけではなく、関係部署（都市ブランド創造局・都市戦略局・都市整備局）の協力が不可欠であるため、連携して取り組み、多くの人が関心も持ち、訪れるまちづくりを進める。

課題C（2）

① 課題名　市民センターの運営のあり方の検討・見直し

② 課題の内容

市民センターの運営は、市が各校区・地区のまちづくり協議会に委託しているが、まちづくり協議会を構成する地域団体の活動の担い手不足やセンターの稼働率の低さなどが課題となっている。

③ 課題の背景

市民センターは地域活動の拠点として設置から３０年近くが経過している。全市的な高齢化の進展、自治会加入率の低下、施設の老朽化など現在の市民センターを取り巻く状況を踏まえて、今後のあり方の検討が必要な時期に来ている。

④ 課題に対する取組み

自治会加入促進、脱会防止の支援など地域団体の活力の維持を図りながら、区内の市民センターにおける現在の運営に係る課題を洗い出し、各区と情報共有を図りながら市全体の今後の市民センターの運営のあり方の検討・見直しにつなげていく。