

八幡東区 X方針の概要

A領域

B領域

C領域

感動区役所

(1) 接遇と空間改善

- ・職員でチームを結成
- ・地元企業や大学等のアイデアを取り入れた取組

(3) 内部事務の効率化・見直し

- ・内部事務の電子化
- ・会議の効率化

(5) 地域の活力を高める情報発信

- ・SNS発信におけるターゲットに合わせたツールの使い分け
- ・効果的な発信ルールの確立

(2) (仮称)バリアフリー窓口の設置

- ・エレベーターがないフロアへの移動が困難な方のための専用窓口を1階に設置

(4) 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)

- ・一部の過剰要求等の対応に向けたカスタマーハラスメントガイドライン見直しや環境整備等

(6) 証明書コンビニ交付率の向上

- ・サービスのPR強化による利用促進
- ・区役所入口やキオスク端末周辺等のサインの改善等

(1) 窓口業務の電子申請への移行

- ・導入に関する積極的意見出し
- ・業務効率化により相談・支援業務に注力し窓口機能強化

いきいき地域

(2) 新たな地域の担い手を創出

- ・地域や大学、高校等の実情調査
- ・新たな担い手を創出する最適なスキーム構築

(3) 公園愛護会の新たな担い手の育成

- ・各愛護会の取組状況把握
- ・モデルケースの選定、先進事例や働きかけ方策の研究

(1) 市民ボランティア等の担い手不足解消

- ・民生委員・児童委員の次期改選に向けた普及啓発の工夫・改善
- ・国による要件見直しの周知

人とつながる市民センター

(7) みんなの市民センター

- ・実態調査による市民ニーズ把握
- ・SNS、講座づくり等の市民センター職員等研修の実施

(8) 市民センターDXの推進(物品購入)

- ・キントーンを活用したシステムの構築

(4) 市民センター関連業務のDX推進

- ・本庁所管課と連携し市民センターへのイントラ端末導入や業務管理システム導入を検討

(5) 地域と連携した地域防災力の向上

- ・館長向け研修実施等による防災意識向上
- ・地域の協力体制構築と実情に合った制度設計

(2) 市民センターの運営体制のあり方の検討・見直し

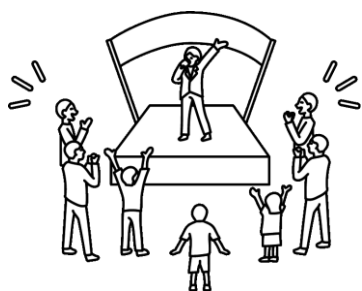
- ・本庁所管課と連携し、市民センターに求める役割や運営体制の構築などあり方について協議、検討

目指せ！感動区役所、いきいき地域、人とつながる市民センター



感動区役所

訪れた市民が新しい市政を体感し、誠実で心のこもった対応、空間の心地よさに感動する、職員一人ひとりの笑顔が輝き、ここで働くことが誇りになる、そんな素敵な区役所を目指します。



いきいき地域

いくつになっても活躍できる、学生生徒も企業団体も地域に貢献できる、お互い様が支え合う、いつまでも地域がいきいきする、新たな時代の担い手づくりを地域と共に進めます。



人とつながる市民センター

子どもから高齢者まで誰でも気軽に立ち寄れる、ここに来れば新しい出逢いと彩りと安らぎの暮らしへの扉が開く、人とのつながりを大切にする市民センターづくりを地域と共に進めます。

感動区役所



おもてなしの区役所づくり

笑顔の職場づくり

新しい市政を体感

- A(1) 接遇と空間改善
- A(2) (仮称) バリアフリー窓口の設置
- A(3) 内部事務の効率化・見直し
- A(4) 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・ハラスメント対応)
- A(5) 地域の活力を高める情報発信
- A(6) 証明書コンビ二交付率の向上
- B(1) 窓口業務の電子申請への移行

いきいき地域



持続可能な担い手づくり

- B(2) 新たな地域の担い手を創出
- B(3) 公園愛護会の新たな担い手の育成
- C(1) 市民ボランティア等の担い手
(民生委員・児童委員等) 不足解消

人とつながる 市民センター



市民センター機能の周知

市民センターの事務効率化

市民センターの防災力強化

市民センターの運営体制確立

- A(7) みんなの市民センター
- A(8) 市民センターDXの推進 (物品購入)
- B(4) 市民センター関連業務のDX推進
- B(5) 地域と連携した地域防災力の向上
- C(2) 市民センターの運営体制のあり方の
検討・見直し

局区X方針〈八幡東区〉

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

「目指せ！感動区役所、いきいき地域、人とつながる市民センター」

① 感動区役所

訪れた市民が新しい市政を体感し、誠実で心のこもった対応、空間の心地よさに感動する、職員一人ひとりの笑顔が輝き、ここで働くことが誇りになる、そんな素敵な区役所を目指します。

② いきいき地域

いくつになっても活躍できる、学生生徒も企業団体も地域に貢献できる、お互い様が支え合う、いつまでも地域がいきいきする、新たな時代の担い手づくりを地域と共に進めます。

③ 人とつながる市民センター

子どもから高齢者まで誰でも気軽に立ち寄れる、ここに来れば新しい出逢いと彩りと安らぎの暮らしへの扉が開く、人とのつながりを大切にする市民センターづくりを地域と共に進めます。

重点項目

① 感動区役所

- A（１）接遇と空間改善（おもてなしの区役所づくり）
- A（２）（仮称）バリアフリー窓口の設置（おもてなしの区役所づくり）
- A（３）内部事務の効率化・見直し（笑顔の職場づくり）
- A（４）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）（笑顔の職場づくり）
- A（５）地域の活力を高める情報発信（新しい市政を体感）
- A（６）証明書コンビニ交付率の向上（新しい市政を体感）
- B（１）窓口業務の電子申請への移行（新しい市政を体感）

② いきいき地域

- B（２）新たな地域の担い手を創出（持続可能な担い手づくり）
- B（３）公園愛護会の新たな担い手の育成（持続可能な担い手づくり）
- C（１）市民ボランティア等の担い手（民生委員・児童委員等）不足解消
（持続可能な担い手づくり）

③ 人とつながる市民センター

- A（７）みんなの市民センター（市民センター機能の周知）
- A（８）市民センターDXの推進（物品購入）（市民センターの事務効率化）
- B（４）市民センター関連業務のDX推進（市民センターの事務効率化）
- B（５）地域と連携した地域防災力の向上（市民センターの防災力強化）
- C（２）市民センターの運営体制のあり方の検討・見直し（市民センターの運営体制確立）

2 課題と背景

課題A（1）感動区役所

① 課題名 接遇と空間改善（おもてなしの区役所づくり）

② 課題の内容

来庁者に気持ちよく手続等を行っていただくために、更に適切かつスムーズな案内の実践、職員のおもてなしマインドの醸成、区役所の快適で魅力的な空間づくりに取り組む。

③ 課題の背景

市民からの区役所職員の接遇に対する苦情は、市民のこえや電話、メール等を通じて、あるいは直接窓口寄せられる。その内容は様々であるが、煩雑な手続きへの不満・不安など対応に課題があるもの、目的の窓口が判りにくい、待ち合い空間が過ごしにくいなど施設に課題があるものの両方である。

④ 課題に対する取組み

区役所内でプロジェクトチームを結成し、来庁者ヒアリングや職員アンケート等で現状を把握し、民間企業や大学などのノウハウや若手職員のアイデアを取り入れながら、窓口対応力の向上など職員のおもてなしマインドの醸成や区役所庁舎内のサイン、レイアウトの改善など魅力的な空間づくりに取り組む。

課題A（2）感動区役所

① 課題名 （仮称）バリアフリー窓口の設置（おもてなしの区役所づくり）

② 課題の内容

エレベーターが設置されていない別館3階のまちづくり整備課まで行くことができない歩行困難な高齢者や身体に障害のある方のために、1階に専用窓口を設置し、市民サービスの向上を図るもの。

③ 課題の背景

現在、歩行困難な高齢者や身体に障害のある方からまちづくり整備課まで行けないとお申し出をいただいた場合は、総合案内（1階）が同課に連絡し、1階本館ロビーで相談や書類の受け取り、申請対応などを行っているが、個人情報保護等の課題がある。また、ワンストップ窓口関連以外の手続きでも専用の窓口を設けることで、来庁者の移動負担の軽減につながるものとする。（たらいまわしの防止）

④ 課題に対する取組み

まずは、各課窓口の移動に支障がある来庁者に対する現在のニーズや対応状況、他区の実施状況等の情報を収集しつつ、試行的にまちづくり整備課における業務について実施する。

課題A（3）感動区役所

① 課題名 内部事務の効率化・見直し（笑顔の職場づくり）

② 課題の内容

事務効率化により、職員が十分な余裕を持ってしっかり窓口対応を行うことができる時

間を確保する。

③ 課題の背景

市民に安心して区役所で手続等を行っていただくためには、職員が事務作業をミスなく進めることや、相談しやすい窓口づくりが重要であるが、定型的業務に係る職員の負担が大きく、限られた人員の中で窓口対応等に十分注力できない場合がある。また、照会事務では、個別様式による回答を求められるものが多く、取りまとめ作業も煩雑である。

④ 課題に対する取組み

照会事務は、原則、グラフターやキントーンとすることなどの電子化を進め、作業効率の向上を図る。また会議資料の事前配布、時間厳守など会議の効率化、情報伝達のための会議は原則回覧に移行するなど改善を図る。

課題A（4）感動区役所

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) (笑顔の職場づくり)

② 課題の内容

市民対応等において、一部の過剰なクレームや要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為に対して、環境整備を行い職員の心理的負担を軽減する。

③ 課題の背景

職員には市民に寄り添った丁寧な対応が求められる一方で、業務の範囲や程度を明らかに超える要求や暴言、執拗な個人攻撃など、対応に長時間を要し通常業務に支障をきたす事例、職員に恐怖や苦痛を与える事例も一部見られる。

公務において市民の正当な権利と不当な要求との線引きが難しい場面はあるものの、職員が安心して働き、公務能率を低下させないための取組みが必要となっている。

④ 課題に対する取組み

職員を守るとともに、来庁者も安心して利用できる区役所の環境整備を進めるため、他都市の先進事例等を参考に、平成 30 年に策定した常習的クレマー対応ガイドラインの見直し、ポスターの掲示、録音機能付き電話機（又は IC レコーダ）の設置や職員の対応研修等について他区役所、総務市民局とも協議しながら実施する。

課題A（5）感動区役所

① 課題名 地域の活力を高める情報発信（新しい市政を体感）

② 課題の内容

現在、公式 SNS で行っている区政情報の発信をより効果的なものにし、地域の活力の向上やシビックプライド醸成につなげる。

③ 課題の背景

八幡東区の公式 SNS では、地域イベントや各課の事業、市民センター行事などの事前告知や開催結果を、イベント参加者を主なターゲットに発信している。

これ加えて令和 5 年度からは、職員の情報発信チーム「八幡東倶楽部」を結成し、区

の魅力を独自取材し、広く発信することとしているが、フォロワー数の大幅な増加にはつながっていない（800（R5.7）⇒1,300（R6.7））

このため、より効果的な発信方法を検討し、イベント参加者増加など地域の活力向上や区民のシビックプライド醸成につなげる。

④ 課題に対する取組み

「八幡東倶楽部」が中心となり、広報戦略課のプロモーションアドバイザーのアドバイスや八幡東区内の民間企業等のノウハウを参考にしながら、ターゲットに合わせたツールの使い分けや効果的な情報発信ルールの確立につなげる。

課題A（6）感動区役所

① 課題名 証明書コンビニ交付率の向上（新しい市政を体感）

② 課題の内容

マイナンバーカード保有者を対象とした証明書のコンビニ交付は、令和6年6月に「個人市県民税納税証明書（一般用）」を加え、現在6種類の証明書が交付可能となったが、当サービスを利用可能な市民の7割超が区役所等に来庁している。

③ 課題の背景

これまでは、市民など「証明書を取得し、各種手続で提出する側（利用者）」への周知に注力し徐々に成果を上げてきた。今後は利用者側への周知に加え、企業・官公署など「証明書の提出を受ける側」への周知にもさらに注力し、市民・企業活動等における利便性をより一層向上させる必要がある。

当サービスは、市民等がマイナンバーカード保有のメリットを身近に感じられる事例であり、スマらく窓口推進、マイナンバーカード普及促進にも資すると考えられる。

④ 課題に対する取組み

今年度、八幡東区の企業・官公署等の会合や、他区と連携し複数区の企業等で構成する団体の会合等において PR するとともに、区役所の各入口やキオスク端末周辺等のサインの改善など、来庁者に対する PR も強化する。さらには市政だより区版や区 SNS の活用により、広く区民等に周知し当サービスの利用を促進する。

課題A（7）人とつながる市民センター

① 課題名 みんなの市民センター（市民センター機能の周知）

② 課題の内容

市民に一番身近にある地域の拠点施設である市民センターについて、その機能を再度地域と共有し、利用促進を図る。

③ 課題の背景

市民センターの稼働率は市内平均で 16.5%（令和4年度有償貸付部分）と低い状況にとどまっている。

市民の一番身近にある市民センターに、誰もがが必要な時に訪れ、暮らしに必要な情報や、地域のコミュニティにアクセスできる状況が、地域活動参加へのきっかけづくりや地域の

販わいづくりに資すると考えられる。

④ 課題に対する取組み

市民センター利用に関する調査（利用者、未利用者）を実施し、市民ニーズを把握するとともに、昨年度に引き続き、市民センターの情報発信・PR を積極的に推進するため、SNS 研修をはじめ、魅力ある講座づくりや市民対応力向上に向けたセンター職員等研修を実施する。

課題A（8）人とつながる市民センター

① 課題名 市民センターDX の推進（物品購入）（市民センターの事務効率化）

② 課題の内容

市民センターで行われている物品等購入の事務について、DX 推進により事務の簡素化及び経費の削減を図る。

③ 課題の背景

現在、市民センターの物品等の購入は、市民センターがコミュニティ支援課へ発注管理簿を FAX 送信し、課内決裁の上、再度決裁済みの発注管理簿を市民センターへ返信後、センターが発注しており、物品購入等に時間を要し、事務も煩雑となっている。

④ 課題に対する取組み

市民センターの物品購入等の事務に、キントーンを活用したシステムを構築し、相互がリアルタイムで確認・発注できるようにする。

課題B（1）感動区役所

① 課題名 窓口業務の電子申請への移行（新しい市政を体感）

② 課題の内容

保育関係手続をはじめ区役所窓口業務について DX を進め、事務処理の迅速化・効率化・来庁者及び職員の負担軽減を図る。

③ 課題の背景

区役所窓口業務の電子申請化により来庁の負担が軽減され、市民サービスは大きく向上する。

また、市民が相談しやすい窓口づくりが重要であるが、職員の定型的業務に係る負担軽減を図らなければ、相談・支援業務への一層の注力は困難な状況である。

④ 課題に対する取組み

各種手続の電子申請化について、真に「行かなくていい」仕組みとなるよう、導入検討段階において、実務を担う区役所として積極的に意見出しを行っていく。また、電子申請化とバックヤード整備による職員の負担軽減により、相談・支援業務へ注力して窓口の機能強化を図る。

課題B（2）いきいき地域

① 課題名 新たな地域の担い手を創出（持続可能な担い手づくり）

② 課題の内容

ボランティア活動や地域貢献に興味がある学生生徒と、地域の行事やイベントに新たな担い手を求める地域を、コーディネートする仕組みがない。

③ 課題の背景

八幡東区では3つの大学が地域でフィールドワークを行っているが、個別に地域と協議し、域内のみで活動を行っていた。このため、令和6年3月に地域・学生フォーラムを開催し、活動成果の共有や、他の地域への展開について協議を行った。

その結果、大学と地域をつなぐ仕組みが必要ではないかという意見が出されている。

また、高校からも生徒が安全にボランティア活動や地域貢献ができる場を求める声が上がっている。

④ 課題に対する取組み

地域や大学、高校等のボランティア活動や地域活動の実情を改めて調査し、地域と学生生徒をつなぎ、地域づくりの新たな担い手を創出するための最適なスキームを構築する。

課題B（3）いきいき地域

① 課題名 公園愛護会の新たな担い手の育成（持続可能な担い手づくり）

② 課題の内容

会員の高齢化や減少により活動継続が困難となっている団体が増えているため、新たな担い手として、利用者である子どもや若年層の参加を検討する。

③ 課題の背景

公園愛護会の担い手不足は以前より課題となっており、これまでに活動要件や結成要件の緩和、また、「北九州市公園応援団」の募集など、新たな取り組みも行っているが、依然として解散や休止をする団体が増えている。

現在、「地域に役立つ公園づくり事業」や「こどもまんなか公園づくり事業」では、子どもも含め利用の中心となる地域の意見を聴きながら施設整備を検討している。

④ 課題に対する取組み

まちづくり整備課が当区の公園愛護会役員などからヒアリングを行い、現在の各愛護会における取組み状況等を把握し、まずはその取り組みのブラッシュアップや拡大するための方策についてのモデルケースを選定し検討を進める。また、都市整備局や都市戦略局と連携し他区における取組み事例や、コミュニティ支援課等と連携して各まちづくり協議会への働きかけ方策等について研究する。

課題B（4）人とつながる市民センター

① 課題名 市民センター関連業務のDX推進（市民センターの事務効率化）

② 課題の内容

現在、紙ベースで行っている以下の市民センター関連業務

- (1)市民センターが企画・実施する講座の実施計画・報告書作成
- (2)館長等の勤怠管理
- (3)市民センターの使用承認申請

について DX を進め、事務処理の迅速化・効率化及び職員の負担軽減を図る。

③ 課題の背景

- (1)市民センター講座の関係書類は、週3回の庁内メール便でやり取りを行っており、急ぎの決裁や計画書等確認後の指導に支障が出ている。
- (2)市民センター館長は、業務の特質上、時間外勤務や休日出勤、振替休日などが多く、給与計算が非常に煩雑で複雑であるが、センターにイントラ端末が未設置でサービスシステムが導入されていないため、給与計算に毎月膨大な時間を要している。
- (3)市民センターの使用承認申請は、1か月当たり 200～300 件/館あり、月締め後に申請書とセンター職員が入力したエクセルデータを突合しているが、内容が細かくかつデータの数膨大であり、職員の負担が非常に大きい。

④ 課題に対する取組み

総務市民局（地域振興課・生涯学習課）と連携しながら、市民センターへのイントラ端末の導入や使いやすい業務管理システムを検討する。

なお、イントラ端末導入までの間は、グラフターやキントーンを活用した管理システムを構築するなど、できるところから実施していく。

課題B（5）人とつながる市民センター

① 課題名 地域と連携した地域防災力の向上（市民センターの防災力強化）

② 課題の内容

地域防災力の向上には、行政だけではなく、地域住民の協力、連携が不可欠であるが、現行の「地域と連携した避難所開設・運営事業」、「避難行動要支援者の避難行動支援事業」では、地域住民の負担が大きいため、地域の実情を考慮に入れた制度運用が課題である。

③ 課題の背景

災害時には、地域の住民同士が助け合う共助の取組は特に重要であり、「地域と連携した避難所開設・運営事業」は避難所運営に対する市民意識を醸成する上で有益な事業である。

一方で地域住民の負担も大きく、本年度の制度変更等により、昨年度まで実施していた校区からの協力が得られなくなった。今後開始される避難行動要支援者の避難行動支援事業など地域の協力が不可欠な事業を踏まえると、より丁寧な制度運用が必要である。

④ 課題に対する取組み

市民センター館長へ防災研修の実施等により防災意識の向上の推進、地域における防災訓練の実施により地域の防災力の向上を図るとともに、防災に関する地域の協力、共助に対する意識の醸成を図り、地域の協力体制を構築する。併せて地域の声を集約し、危機管理室と協議しながら、地域の実情に合ったより良い制度設計に反映させる。

課題C（1）いきいき地域

- ① 課題名 市民ボランティア等の担い手（民生委員・児童委員等）不足解消
(持続可能な担い手づくり)
- ② 課題の内容
全国的に地域を支える市民ボランティア等の担い手（民生委員・児童委員等）のなり手不足が課題となっている。八幡東区でも同様の状況があり、今後も改善しない場合、地域における見守り・支援の仕組みの持続が困難となる。
- ③ 課題の背景
例えば、民生委員・児童委員について、八幡東区では令和4年度の一斉改選ではじめて5名の欠員を生じ（配置数133名／定数138名＝充足率96.4%）、現在も充足できていない。
国や市では選任要件（年齢要件、居住要件）見直しを検討中。区では、市政だより区版やSNS（facebook、instagram）を活用して、民生委員・児童委員の活動の普及啓発等を行っているが、大きな効果は得られていない。
- ④ 課題に対する取組み
民生委員・児童委員については、令和7年12月の次期改選に向けて、SNSをはじめ様々な媒体や機会において普及啓発を引き続き行い、担い手不足の解消につながるよう工夫・改善を重ねていく。（今年度中に示される）国・市による選任要件見直しについて、地区民生委員児童委員協議会へ周知を図る。

課題C（2）人とつながる市民センター

- ① 課題名 市民センターの運営体制のあり方の検討・見直し
(市民センターの運営体制確立)
- ② 課題の内容
地域の拠点施設である市民センターの機能強化を図るため、現行の市が任用する館長、まちづくり協議会が雇用する職員による管理運営体制について、あり方の検討が必要。
- ③ 課題の背景
市民センターは、市が任用する館長と、施設の管理や使用料等の徴収を委託しているまちづくり協議会が雇用する職員とが協力（直接の指揮命令系統はない）して運営している。昨今、市民に一番身近な公共施設として、様々な部署から業務依頼や新たな機能の付加が求められているものの、館長と職員間に直接の指揮命令系統がない形態の中で、果たせる役割には一定の限界がある。
- ④ 課題に対する取組み
総務市民局（地域振興課）と連携して、現状の課題や問題点を明らかにしたうえで、市民センターに求める役割（機能）、それに対応した運営体制の構築など、市民センターのあり方について協議、検討を行う。なお、見直しには時間を要することから、当面の対応として、業務に対応できる適正な人材の確保や必要な費用についても併せて検討する。