

# 八幡西区 X方針の概要

## A領域

## B領域

## C領域

### 局全体

#### 『とどける みつける つなげる 八幡西区』

とどける：窓口を通じて迅速に、また、必要に応じて直接訪問し、漏れなく的確に、そして、区役所の各課が連携し、効率的・効果的に、区民一人ひとりに寄り添いながら必要なサービスを“とどける”

みつける：市役所業務の最前線として、区民との直接対話、要望・相談の中から隠れたニーズや本当に求められるものを“みつける”そして、業務改善や市民サービスの向上、新規事業などに反映させる

つなげる：地域振興、子育て、健康・福祉、防災など横断的に事業を実施するとともに、人と人を“つなげる”視点で区民、地域団体と連携を深め、誰一人取り残さないコミュニティの形成を目指す

### とどける

#### (1)区役所の案内表示の改善

- ・わかりやすい案内表示への改善
- ・おもてなしの職場風土づくり

#### (2)増加する外国籍来庁者への親切でわかりやすい窓口対応

- ・窓口案内の多言語化表示
- ・来庁者への窓口対応の充実

#### (3)区の情報発信強化

- ・SNSの有効活用
- ・区民が本当に求める情報発信の強化



### みつける

#### (4)来庁者や職員にとって、安全安心で快適な職場づくり

- ・マニュアルの整備・チラシ作成・職員研修の実施

#### (1)あらゆる「区民のこえ」の可視化

- ・区民のこえを業務改善につなげる仕組みづくり
- ・改善事案の区ホームページへの公開

#### (2)新しい時代の行政サービスコーナーのあり方の検討

- ・黒崎行政サービスコーナーの利用状況調査・分析、今後のあり方検討

### つなげる

#### (5)誰一人取り残さないための防災体制の構築

- ・多様な被災者を想定した防災訓練の実施
- ・避難行動要支援者への対応強化

#### (3)市民協働事業の担い手確保

- ・新たな担い手として区内企業への呼びかけ

#### (1)地域コミュニティの再構築

- ・企業、学校、外国人などと連携した校区を「モデル地区」に指定し、成果・課題を検証

## 局区X方針〈八幡西区〉

### 1 組織の使命

#### 八幡西区の使命

『とどける みつける つなげる 八幡西区』

とどける：窓口を通じて迅速に、また、必要に応じて直接訪問し、漏れなく的確に、そして、区役所の各課が連携し、効率的・効果的に、区民一人ひとりに寄り添いながら必要なサービスを“とどける”

みつける：市役所業務の最前線として、区民との直接対話、要望・相談の中から隠れたニーズや本当に求められるものを“みつける”

そして、業務改善や市民サービスの向上、新規事業などに反映させる

つなげる：地域振興、子育て、健康・福祉、防災など横断的に事業を実施するとともに、人と人を“つなげる”視点で区民、地域団体と連携を深め、誰一人取り残さないコミュニティの形成を目指す

### 2 課題と背景

課題A：5件、課題B：3件、課題C：1件

#### とどける

|        |                           |
|--------|---------------------------|
| 課題A（1） | 区役所の案内表示の改善               |
| 課題A（2） | 増加する外国籍来庁者への親切でわかりやすい窓口対応 |
| 課題A（3） | 区の情報発信強化                  |

#### みつける

|        |                                          |
|--------|------------------------------------------|
| 課題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） |
| 課題B（1） | あらゆる「区民のこえ」の可視化                          |
| 課題B（2） | 新しい時代の行政サービスコーナーのあり方の検討                  |

#### つなげる

|        |                     |
|--------|---------------------|
| 課題A（5） | 誰一人取り残さないための防災体制の構築 |
| 課題B（3） | 市民協働事業の担い手確保        |
| 課題C（1） | 地域コミュニティの再構築        |

## 課題A（1）

### ① 課題名 区役所の案内表示の改善

### ② 課題の内容

八幡西区役所は、複合施設の中に入居しており、構造上も複雑なため、来庁者に対して適切な案内が難しい施設となっている。

### ③ 課題の背景

八幡西区役所は、100以上の窓口が東西120メートルにわたり配置されており、区民から目的の窓口が分かりにくいという声がよく聞かれる。また、区役所の入口が3か所（東側、西側、中央）あるなど、施設の構造上も動線が非常に分かりにくい。

さらに、区役所各課による案内表示が規準なく設置されるなど、分かりにくいばかりでなく、美観上も問題がある。

このため、来庁者からは、不安や不満の声が多く聞かれ、職員も来庁者から度々、窓口の場所を尋ねられているとの声がある。

### ④ 課題に対する取組み

令和6年10月、区役所入口3か所に窓口予約発券機が設置されるとともに、操作補助職員が配置されることとなっているため、来庁者と最初に接するこの場所で適切な窓口案内に取り組む。

案内表示の改善等にあたっては、区役所内にワーキンググループを設置し、可能なものから順次改善していく。また、発券機の設置場所や区役所の待合フロア等で来庁者にアンケートやインタビューを行い、その声をさらなる改善につなげていく。

今回の改善を契機に「困っている来庁者には積極的に声掛けをする」というおもてなしの職場風土づくりを進める。

## 課題A（2）

### ① 課題名 増加する外国籍来庁者への親切でわかりやすい窓口対応

### ② 課題の内容

増加する外国籍来庁者に対して、多言語での案内板の整備が不十分であり、さらに、窓口対応に多くの時間を要している。

### ③ 課題の背景

近年、外国籍の登録者数が急増（令和元年比 約20%）しており、来庁者から多言語化表示の充実に対する声が寄せられている。また、職員からも窓口対応において十分な意思疎通に苦慮しているという声が聞かれる。

### ④ 課題に対する取組み

外国籍来庁者と接する機会の多い課の職員で構成するワーキンググループを立ち上げ、来庁する外国籍来庁者へのアンケートやインタビューによるニーズ調査を実施し、その結果を踏まえ、外国籍来庁者がスムーズに窓口で訪問できる動線のあり方や、多言語案内板の設置などに取り組む。

また、窓口負担の軽減や、円滑な意思疎通に役立つ他都市の先進的な事例等について調査し、導入を検討する。

さらには、同じ庁舎内にある22か国語対応可能な、「多文化共生ワンストップインフォメーションセンター」との連携強化を図る。

### 課題A（3）

#### ① 課題名 区の情報発信強化

#### ② 課題の内容

区役所が行うイベント、区政情報は、市政だより、窓口、ホームページ、SNSなど様々な方法で提供しているが、最近ではSNSによって情報にアクセスする方が増加しており、SNSを活用した区民目線での情報発信が求められている。

#### ③ 課題の背景

八幡西区にはInstagramやFacebookの公式ページがあるものの、他区に比べ、人口あたりのフォロワー数が少ない。

また、SNSで発信している内容も区内イベントに関するものに偏っているため、区政情報全般を提供する広報媒体としての活用、その仕組みづくりが必要である。

#### ④ 課題に対する取組み

若手職員を中心に各課1名ずつ「SNS配信員（10～15名程度）」を任命して、情報発信改善プロジェクトチームを立ち上げ、フォロワーの年齢、属性、各投稿に対するアクセス数等の現状分析を行う。

分析結果に基づき、イベント、子育て、福祉、地域活動などについて、区民が本当に求める情報や、閲覧を促すための効果的な発信手法に関しても検討し、SNSによる積極的な情報発信を行う。

また、タイムリーな情報発信ができるようSNSの運営基準の見直しも実施する。

### 課題A（4）

#### 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

区役所では電話や窓口対応等において、一部の区民から理不尽な要求や、過剰なクレームなど、カスタマーハラスメントに該当すると思われる行為が時折見受けられる。

#### ③ 課題の背景

理不尽な要求等への対応には職員が長時間拘束されるなど、心理的・業務的な負担が増すこととなる。こうした中、来庁者や職員にとって、安全安心で快適な区役所づくりのためには、対応マニュアルや明確な判断基準などが必要である。

#### ④ 課題に対する取組み

来庁者や職員にとって、安全安心で快適な区役所づくりは、各区共通の課題であるため、7区の職員によるプロジェクトチームを立ち上げ、他都市や民間企業の先進事例等を参考に、マニュアルの整備、チラシの作成、掲示、職員向けの研修、録音機能付き電話機の導入など、対応策の検討を行う。

## 課題A（5）

### ① 課題名

誰一人取り残さないための防災体制の構築

### ② 課題の内容

近年、災害が頻発化、激甚化しており、これまで以上に防災対策の強化が求められている。

### ③ 課題の背景

災害発生時には行政のみならず地域が主体となった対応も重要である。加えて、高齢者、障害のある方など多様な被災者が想定されるが、区役所内での関係各課の連携が十分にできてない。

### ④ 課題に対する取組み

区役所内で「誰一人取り残さない防災推進チーム」（総務企画課、コミュニティ支援課、保健福祉課）を立ち上げ、組織横断的な対応の強化を図る。

今年度秋に実施する防災訓練では、地域の障害者施設、小学校、保育所などに参加を呼びかけ、多様な被災者を想定した対応を地域と協働で行う。

また、誰一人取り残さないための防災体制の構築にあたっては、避難行動要支援者への対応が重要であり、対象となる要支援者の把握と個別避難計画の策定者の増加に努める。

## 課題B（1）

### ① 課題名 あらゆる「区民のこえ」の可視化

### ② 課題の内容

区役所には、区民から多くの問い合わせ、要望・相談等が寄せられているが、その情報を体系的に蓄積・活用する仕組みがない。

### ③ 課題の背景

区に寄せられる「区民のこえ」には回答や対応を前提としないものが数多くある。

また、区役所の各課においても電話や窓口で区民から多くの提案、相談、苦情等を受けているが、そうした「区民のこえ」に十分な対応ができていない。

### ④ 課題に対する取組み

区役所各課に寄せられた「区民のこえ」を、体系的に蓄積し可視化するための仕組みづくりを検討する。仕組み構築後、区民ニーズとして可視化された情報は、区役所幹部をはじめとする関係職員で共有し、市民サービスの向上や業務改善につなげる。あわせて、業務改善等につながった区民のこえは区のホームページで公表する。

将来的には、その蓄積されたデータを利用し、コールセンターやデジタルを活用した市民対応の向上について、関係部局と協議・検討を行う。

## 課題B（2）

### ① 課題名 新しい時代の行政サービスコーナーのあり方の検討

### ② 課題の内容

窓口オンライン予約システムの導入など、スマラク区役所サービス推進により、来庁せずにできる手続きが増加することに伴い、行政サービスコーナーのあり方を検討する必要がある。

### ③ 課題の背景

八幡西区では、市民の利便性の観点から、現在、黒崎行政サービスコーナーで平日夜間、土曜日・日曜日に窓口業務を実施している。

しかしながら、マイナンバーカードの普及に伴い、同サービスコーナーでの証明書発行件数は令和4年度と令和5年度を比較すると、マイナス約40%と著しく減少している。

### ④ 課題に対する取組み

黒崎行政サービスコーナーの来庁者数、属性、利用時間帯、来庁理由、マイナンバーカードの取得有無などについて調査・分析し、今後の黒崎行政サービスコーナーのあり方を関係部局と協議・検討を行う。

## 課題B（3）

### ① 課題名 市民協働事業の担い手確保

### ② 課題の内容

公園の維持管理業務や道路サポーターをはじめ市民と協働で進めている事業が継続できるように、新たな担い手の確保が必要である。

### ③ 課題の背景

人口減少・高齢化の進行により、例えば公園愛護会については、会員の高齢化や後継者不足が深刻化しているため、活動が継続できず解散せざるを得ない会も出てきている。

一方で、今後は、人件費の高騰により、維持管理費用が増大することも見込まれ、公園や道路の適正な管理に支障をきたす恐れがある。

### ④ 課題に対する取組み

様々な機会をとらえ、八幡西区に立地する企業に対して、道路サポーター、市民花壇、スポンサー花壇の制度を紹介し、新たな担い手確保に取り組む。

また、企業ヒアリングを通じて、現行制度における課題やニーズを引き出し、そのニーズに応じた施策を関係部局と検討する。

これらの企業が地域での様々な活動に協働する契機となるようつないでいく。

## 課題C（1）

### ① 課題名 地域コミュニティの再構築

### ② 課題の内容

自治会の加入率の低下が続くとともに、役員の高齢化や担い手不足により、住民同士の親睦や交流などの活動を継続することが困難になりつつある。企業や外国人などの地域を支える新たな担い手を含め、地域コミュニティを再構築する必要がある。

### ③ 課題の背景

共働き世帯の増加やライフスタイルの変化に伴う自治会離れ、役員の固定化や高齢化、働く高齢者の増加による担い手不足など、自治会の活動を維持することが難しくなりつつある。実際に、活発に活動している地域においても、「高齢のため役員を退任したい、後継者が見つからない、組織の存続が難しい」との声がある。

これまで、自治会の加入促進や役員の負担軽減、自治会の魅力づくりなどに取り組んできたが、自治会を中心とした地域コミュニティの希薄化が進んでいる。

### ④ 課題に対する取組み

八幡西区の中で活発に活動している校区を「モデル地区」に指定し、自治会やまちづくり協議会、企業、学校、外国人などと連携した新たな担い手部会を設置する。また、モデル地区での成果や課題を検証したうえで、地域の状況に応じた取組を他の地域に広げていく。

将来的には、地域振興、子育て、健康・福祉、防災など、部門別で行われている各種団体活動の効率的・効果的な取り組みについて、関係部局と協議・検討を行う。