戸畑区 X方針の概要

A領域

B領域

C領域

魅力あるまちづくり

- (1)「歩いて楽しいウォーカブルなまち」としての回遊性向上と賑いの創出
 - ・大学・高校生などZ世代による道路や公園の活用方法の検討を実施
- (3)誰もが利用しやすい公園づくり
 - ・子どもも遊びやすいルールづくりで先行する公園利用の取組みを地域の協力を得ながら他の公園に拡大

- (1)「稼げる公園」づくり
 - ・民間を巻き込んだ公園の魅力アップ、ストーリー性のある観光コンテンツ化などにより「稼げる公園」の可能性を探る
- (2)戸畑区の賑わいづくりの担い手ネットワークの構築
 - ・動けるまちづくり団体の体制づくり
 - ・担い手の裾野を広げ、若い世代が参加し、活躍できる環境づくり

- (1)戸畑区中本町地区における土地利用にかかる検討と市街地再開発の推進
 - ・地区の住民など関係者と再開発の手法と先進事例等を学ぶ勉強会の立ち上げ

若者の居場所づくり

- (2)気軽に集まり交流できる場としての区役所づくり
 - ・小・中・高校生から若者が集う居場所づくりの提案を受け、区役所庁舎で順次実現

区の魅力発信

- (7)まちの魅力の効果的な発信
 - ・広報スキルを身に着けた区役所職員の育成と各SNSの特徴に応じた効果的な情報発信
 - ・地域の住民や団体の取組み情報など多様なまちの魅力を幅広く発信

行政サービスの向上

- (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)
 - ・ハラスメントに発展させない接遇力の向上
 - ・来庁者と職員の双方の安全を確保する体制づくり
- (5)区役所における行政事務の事例情報の共有化
 - ・行政事務の特殊事例をデータ化して共有する仕組みづくり
- (6)行政サービス向上のための制度所管局と区役所との協議体制構築
 - ・制度改善に向けた区と所管局との協議体制づくり

- (3)区役所において政策立案機能を発揮できる体制づくり
 - ・イベント等の開催目的の再確認と運営ノウハウ等の地域との共有
 - ・プロジェクトチーム等を活用した区役所職員の政策立案能力に関する人材育成

局区X方針〈戸畑区〉

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

北九州市新ビジョンに掲げる目指す都市像に向けて、「稼げるまち」「彩りあるまち」「安らぐまち」を実現していくために

- ・ 街の活性化を図るため、「行ってみたいくなる、住みたいくなる、住み続けたいくなる街」に向け、歴史資産や伝統文化が豊かに息づき、教育機関、医療・福祉施設などが集積した戸畑区の強みを磨き上げるとともに、公害克服を先導し「住民がまちの環境を守る風土」を育ててきた区民と連携を図ることで、文教のまち戸畑の価値をさらに高め、多世代に魅力のあるまちづくりを進める。
- ・ また、行政に対する市民からの信頼を高めるため、市民サービスの最前線として、利用者目線に立った弛まぬ改善により区民が快適で利用しやすい行政サービスを提供する。
- ・ 今年度は、日々の改善に加え、今後の街づくりのきっかけとなる取組みや、若者の居場所づくりの取組みを積極的に進めるとともに、SNSなどを活用して、行政や地域の取組み、戸畑区の魅力の発信に注力し、若い世代や地域が活発に交流する魅力と活力のある街をつくっていく。

2 課題と背景

課題A（1）

① 課題名

「歩いて楽しいウォーカブルなまち」としての回遊性向上と賑いの創出

② 課題の内容

戸畑区の都心部を貫く区のシンボルストリートである中央通りや、戸畑駅から近く、利便性の高い汐井町公園などのポテンシャルが街の活性化に生かされていない。

③ 課題の背景

駅前から区役所を経由し、夜宮公園方面へとまちの中心部を貫く中央通りは、歩道が広く、沿線には多くの飲食店が営業する戸畑区のシンボルストリートであるが、道路法の規制等により、この好条件を有効に活用出来ていない。

また、汐井町公園は、戸畑駅から徒歩3分と利便性のよい都心部に位置しており、イベント等も開催できる適度な面積があるが、認知度不足等により利用者が少ない。

④ 課題に対する取組み

「歩いて楽しいウォーカブルなまち・戸畑」に向け、大学生や高校生などのZ世代を中心としたプロジェクトチームを立ち上げ、中央通りや汐井町公園等の活用について、検討を始める。（令和6年度中）

課題A (2)

① 課題名

気軽に集まり交流できる場としての区役所づくり

② 課題の内容

区役所は地域の中心部に位置しているが、行政手続きなど用事のある人以外には入りづらく、ふらっと立ち寄るような雰囲気ではない。(閉鎖的なイメージ)

③ 課題の背景

昨年の各区における「ミライ・トーク」では、高校生から自分たちの居場所を作ってほしいとの意見が多くあった。

一方、戸畑区役所への来庁者は、各課での手続き等に来られる方がほとんどであり、高校生などの姿をみかける機会は非常に少ない。

区役所庁舎には、栈敷席、屋上庭園等、子どもや若者が気軽に集まり、交流できるスペースを保有しており、高校生への聞き取りでも、「フリーWi-Fi や屋上テラスに日傘付きテーブルがあれば、高校生のしゃべり場になる」といった意見などがあり、若者が集う場所として可能性がある。

④ 課題に対する取組み

子ども家庭局「みらい政策委員会」や政策局Z世代課「シン・ジダイ創造事業」を活用し、小・中・高校生から区役所などにおけるZ世代が集う居場所づくりについて提案を受け、実現可能なものから順次実施していく。(令和6年度着手)

課題A (3)

① 課題名

誰もが利用しやすい公園づくり

② 課題の内容

公園は本来、全世代を対象とした誰もが自由に利用できる施設であるが、周辺の住民から子どものボール遊びや騒音についての苦情があるほか、利用者の安全性の観点からエスカレーターしがちで危険な子どものボール遊びなどについては禁止とし、大人のウォーキングやグラウンドゴルフなどでの利用を優先していることが多い。

③ 課題の背景

公園利用者への聞き取り調査では、子どもたちは「ボールで遊ぶときは周りの人に気を付けている」、「野球やサッカーを思いっきりしたい」など、他の利用者に気を使いながらもボール遊びを思いっきりしたいと考え、大人たちも「思いっきり遊んでほしい」、「ボール遊びで人に迷惑をかけたら謝ってくれると嬉しい」、「道路にボールが出ないか心配」と子どもを応援しつつ見守っている。

一方で、公園を管理するまちづくり整備課には、ボール遊びによって、「ボールの音がうるさい」、「他の利用者の迷惑になっている」、「家の窓ガラスが破損した」、「車にボールが当たった」といったという苦情もあっている。

④ 課題に対する取組み

これまで、浅生公園では、令和5年度から時間帯によっては、こどものボール遊びを許容する取組みをスタートし、また、中原地区では、令和5年4月の仙水公園のリニューアルを機に、公園利用について民・官・教育機関合同で研究を行う「戸畑なかばるあそび環境研究会」をスタートさせ、利用者が譲り合って誰もが楽しめる公園のルール作りを進めている。

このような先行した取組みを地域に紹介しながら、誰もが利用しやすい公園の利用ルールについて、地域の条件が整った公園から検討を始める。

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、正当な要求やクレームだけでなく、時には暴言や恫喝、暴力的な態度など他の来庁者に不安を与え、職員の安全が懸念される事案も認められる。

については、来庁者及び職員の双方が快適に事務手続きを行うことができる「ストレスフリーの区役所づくり」を図るため、カスハラ対策を強化する必要がある。

③ 課題の背景

近年、カスタマーハラスメントへの対応が民間企業、行政を含め大きな課題として認識されているが、戸畑区役所においても、長時間のクレームなど職員の業務遂行に支障を生じる事案が発生している。

自治体職員に対するカスハラに関しては、明確な定義がなく、これまで正当なクレームとの線引きに苦慮していたのが実情であるが、近年、全国的に被害（窓口での過度なクレーム、不当な要求、暴言・恫喝など）が増加していることや、自覚のないカスハラが増加も相まって、踏み込んだ対策をとる自治体も増えてきている。

当区でも先進事例を参考に対策を強化し、職員のストレス軽減とともに、事務効率化を図る必要がある。

④ 課題に対する取組み

戸畑区役所等におけるカスハラと考えられる事案の収集を行い、どのような対処が必要か検討を行う。

また、典型的な事例やそれに対する現場での対応等について職員間の情報共有を行うとともに、専門家を招いた研修等を行う。加えて、クレーム等がエスカレートし暴力行為に及ぶ恐れがある場合に、来庁者や職員の安全を確保するため、現場応援・退去命令・警察への通報等を速やかに実施できる体制を構築する。

このほかに、7区役所及び関係部局で連携し、カスハラに関する統一的な判断基準や対応マニュアルの策定などを行うとともに、総務市民局に対し、市としてのカスハラ対応方針の策定及び市民等への公表を働きかける。

課題A (5)

① 課題名

各区間における行政事務の事例情報の共有化

② 課題の内容

区役所で取り扱う行政事務のうち、発生した特殊な（例外的な）事例については、都度制度所管課に照会して対応している。しかしながら、この対応結果について情報共有が行われていない。

③ 課題の背景

市内7区役所では、基本的に各事務分野における事務処理要領や手引きに従って共通の事務処理を行っているが、各区で発生した特殊な（例外的な）事例の対応結果や一つの区からの質疑に対する制度所管課からの回答を共有するための仕組みがない。

④ 課題に対する取組み

戸畑区各課における特殊事例の内容や対応結果について、事務分野ごとに統一様式で情報を入力する様式（シート）を作成し、職員がアクセスできる共有サーバーに保管することで関係職員がいつでも過去事例を確認できる体制を構築する。

事例入力や検索性を高めるルールを整理した運用方法を定める。（令和6年度中）

将来的には、制度所管局及び7区が連携して、事務分野ごとに全庁的に特殊事例を共有できる体制の構築を働きかける。

課題A (6)

① 課題名

行政サービス向上のための制度所管局等と区役所との協議体制構築

② 課題の内容

区役所は、各制度所管局が設計した制度に則り、行政事務を着実に実施する組織でもあり、日々現場で市民と接する中で、様々な制度上、運用上の課題や改善点を抱えている。

その場合、区役所担当課から制度所管課に対し課題報告や改善提案は逐次実施しているが、複数の制度所管局を跨ぐ場合などは、その改善に向けた具体的な体制はない。

③ 課題の背景

制度所管課、区役所担当課とも、制度の改善の必要性は理解している。

しかし、日々の業務が多忙な中で、個別にあるいは担当者会議などの場で、逐次協議は行っているが、制度所管局における検討の進捗状況について情報が届きにくい。

また、所管局を跨ぐ連携や制度設計そのものについて、現場の課題認識等を集約し、全庁的に制度改善を行うための協議体制がない。

④ 課題に対する取組み

これまで、区役所各担当課が制度所管局に対して個別に検討を提案していた改善事案等について、区総務企画課が情報を一元的に共有するとともに、他区への情報提供や意見照会、必要に応じて制度所管局に対する検討依頼や進捗状況の聞き取りを行うことに

より、区役所全体として制度改善を働きかける体制を構築する。

また、将来的には、今年度から区政強化の取組みとして「(仮称) 区政推進・局区長会議」のスキームが開始され、区の目指すまちづくり施策などについて関係局・区で調整を行うこととされている。このスキームを応用し、区が遂行する既存事務の制度にかかる改善、局を跨ぐ連携などの方策についても、局区長級で課題共有・検討を行う体制づくりについて、総務市民局と協議を進める。

課題A (7)

① 課題名

まちの魅力の効果的な発信

② 課題の内容

戸畑区の街の資源や魅力、また、戸畑区役所や地域団体、市民センター、学校、民間事業者などが実施しているさまざまな取組みが区内外に知られていない。

③ 課題の背景

戸畑区は、「住みたいまち、住み続けたいまち」として、教育、文化、歴史、環境など様々な魅力を有している。

また、魅力あるまちづくりのため、戸畑区役所をはじめ地域団体、市民センター、学校、民間事業者などがさまざまな取り組みを実施しているが、情報発信力が弱く、せっかくの魅力的な取組みが広く知られていないため、事業の効果が限定的になっている。

④ 課題に対する取組み

区の若手職員を中心に、研修などを通じて写真や動画制作のスキルアップ、ターゲットに刺さるフレーズの使い方など、分かりやすく伝える広報スキルを身に着けた人材を育成し、facebook、Instagram、X (旧 twitter) など、各 SNS の特徴に応じた効果的な情報発信を行う。

また、区役所からの情報だけでなく、地域住民や団体等の取組みの情報を積極的に紹介することで多様なまちの魅力を幅広く発信する。

さらに、ストーリー性を持たせたプレスリリースを心掛け、多くのマスコミへの露出を図る。

課題B（1）

① 課題名

「稼げる公園」づくり

② 課題の内容

戸畑区内には夜宮公園や美術の森公園など魅力ある公園が設置されている。その一部では、にぎわいづくりのイベント等で活用されているが、市内外から一年を通じて観光客を呼び込めるような観光資源とはなっていない。

③ 課題の背景

公園は市民の憩いの場となるだけでなく、市内外から観光客を誘客する観光資源となりうるポテンシャルをもっている。

特に、夜宮公園内にある旧安川邸は市指定有形文化財であり、孫文ゆかりの施設というストーリー性をもつ有力なコンテンツであるが、現在は十分な照明設備がなく、夜間営業が行われていないため、宿泊につながるナイトタイムエコノミーの観光資源となっていない。

④ 課題に対する取組み

令和7年度に、旧安川邸周辺に照明設備（仮設）を設置して「映える」化するとともに、夜間営業の実証実験や海外ツアー会社を招いたFAMツアー実施を働きかけ、稼げる公園（観光コンテンツ）としての可能性を検証する。（区長要望事項）

また、Park-PFIの積極的な活用による民間を巻き込んだ稼げる公園としての施設整備の可能性を探るマーケットサウンディング調査の実施について関係局に働きかけを行う。

これら公園の機能向上を図る施設整備、ストーリー付け、PRなどにより観光コンテンツとして磨き上げ、魅力を付加することで、市内外から観光客を誘客し、その観光客をターゲットにした様々なビジネスチャンスが発生する「稼げる公園」としての可能性を模索していく。

課題B（2）

① 課題名

戸畑区のにぎわいづくりを行う担い手のネットワークの構築

② 課題の内容

戸畑区には、祭りや行事を通じて地域住民が自主性をもって活動できるよう、団体間の調整を行う若手中心のまちづくり団体が存在しない。

③ 課題の背景

個人商店、企業、地域団体、教育機関等が、それぞれの活動を通じて、まちのにぎわいづくりに貢献しているが、各々の団体が相互連携することが可能となれば、区内全域にまちの賑わいが広がっていく。個人商店への聞き取りでも「接着剤のように人と人とを引っ付けていけるような存在になればよい」と連携が必要との声が寄せられている。

戸畑区には、まちづくりを推進することを目的とする地域づくり団体として、地元企業を中心とした戸畑区活性化協議会があるが、会員は企業や団体の代表者・経営者等であり調整の実務を担うプレイヤーがいない。

④ 課題に対する取組み

戸畑区活性化協議会に対し、会員企業・団体の担当者を構成員とする実務者部会（仮）の立ち上げなど主体的かつ実効的に活動することができる組織づくりの働きかけを行う。

また、熱意と実行力のある若い方を巻き込むため、この協議会の構成員を個人商店や地域団体、教育機関等まで裾野を広げていく。

課題B（3）

① 課題名

区役所において政策立案機能を発揮できる体制づくり
（地域の活動、イベント開催等における行政依存からの脱却）

② 課題の内容

区役所総務企画課には、企画係が配置されているが、「地域イベント」の企画立案及び実施、地域や関係団体との調整等にかかる業務負担が過重となっており、区独自の政策課題の抽出、解決のための政策立案機能が十分に機能していない。

③ 課題の背景

今年度から、区長には経営的視点をもった課題設定、政策立案が求められているが、区役所には、政策立案の経験やノウハウが蓄積されていない。また、まちの賑わいづくりイベントや地域の祭りの開催の業務負担が大きいことなどから、政策立案ための人員体制も伴っていない。

④ 課題に対する取組み

地域主催のイベントにかかる企画・運営において、区役所が実行委員会の中心となっている現状から、本来の姿である地域主体の体制に戻すため、イベントの本来の目的、

必要性を再確認する。

また、企画検討の場への地域の実務者の参加を働きかけ、ノウハウの伝達を図るとともに、イベント実行に際しても明確な役割分担を求め、地域住民は参加者ではなく主催者であるという意識の醸成を図る。

さらに、区の政策課題に応じて、区役所各課職員によるプロジェクトチームを設置するなど、職員に担当外の業務を経験させることで、政策立案に対する人材育成や区役所全体のレベルアップを図る。

課題C (1)

① 課題名

戸畑区中本町地区における土地利用にかかる検討と市街地再開発の推進

② 課題の内容

戸畑区では街中におけるマンション・住宅需要が高く、特に交通機能、商業機能、福祉文化機能が集積している戸畑駅周辺の土地の供給が不足している。

一方、駅前に位置する中本町商店街界隈は、閉店した店舗が多く、商店街としての機能は低下している。

定住人口増に向けて中心市街地の高度利用や、商業地から住宅地へという土地利用の方向転換を含めた検討が必要。

③ 課題の背景

戸畑区では、民間会社の住みたいまち調査では、市内1位（県内5位）にランクされるなど良好な住環境が認知されており、街なかでは若者・子育て世代の人口も増加するなど、マンション・住宅需要が高いが、宅地の供給が不足している。

また、中本町商店街と周辺の建物の多くは木造で建築年も古いことから、防災・防火面で早急な対策が必要である。

さらに、近隣に大型商業施設が複数存在していることから、商店街の機能が低下するなどの課題がある。

④ 課題に対する取組み

中本町地区の住民・土地所有者、事業所・店舗経営者などを対象とし、市街地再開発事業など、再開発の手法や他の先進事例等を幅広く学ぶ「勉強会」を令和6年度中に開催し、地域の防災機能向上や土地の有効利用に向けた再開発に対する機運の醸成を図るとともに、地域で主体的に活動できるリーダーの候補者を探る。