

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、職員一人ひとりの笑顔と心のこもった対応、空間の心地よさに感動する区役所、さらには地域にも感動をお届けする“おせっかい区役所”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。

2 基本情報

(1)令和7年度局全体当初予算額

記載不要

(2)組織(課名) (R7.4.1付)

総務企画課、コミュニティ支援課、市民課、国保年金課、まちづくり整備課、保健福祉課、保護課

(3)所管の政策連携団体

なし

(4)所管の主な公共施設(運営方法:直営、指定管理、その他)

直営	・八幡東区役所庁舎、東別館 ・市民センター12館、市民サブセンター1館
----	--

3 令和6年度局区X方針の振り返り

○全体の振り返り(総評)

・課題領域Aの行政サービス現場にかかる課題を中心に、今後は運用の中で改善を図っていく段階に移行するなど、取組が進んでいる。
・一方で、課題領域B・Cの政策的な課題については、取組が不十分な課題もあるため、その原因を分析して効果的なアプローチを実施する。

○変革が実現した課題・取組内容・市民にもたらされた効果

・区役所庁舎をユーザー視点で見直すことで、分かりやすく、明るく彩りがあり、来庁する市民がまた来たくなる空間づくりを行った。
・ペーパーレス会議等の実施により、職員の作業負担が軽減したことで、窓口業務への時間を確保することができ、質の高い市民サービスの提供を行うことができた。
・区SNSについて、投稿内容に応じたツールの使い分けや、投稿テンプレートの使用等についての情報発信ルールを定めることができた。

○取組・進捗が十分でなかった項目・内容(理由)・7年度に向けた考え

・(仮称)バリアフリー窓口の設置に関して、職員の連携体制づくりなどのソフト面は整ったが、窓口設置場所やシステムなどのハード面を整えることができなかった。今後、ハード面を協議のうえ試行設置する。
・情報発信に関して、単なる紹介にとどまり面白みにかけるところがあった。令和7年度は「静と動のメリハリ」「単なる行政イベント紹介に終わらない情報発信」「事前告知、実施中、事後の3段階にわたる動きのある情報発信」に取り組む。
・地域の新たな担い手づくりに関して、ターゲットを絞った働きかけが不十分であった。特に人員が不足している活動について、その活動場所の近隣の学校や企業等にピンポイントで働きかけを行うことで、マッチング成立を目指す。

八幡東区 X方針 課題一覧

課題領域 A

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
感動区役所	(1) 接遇と空間改善	(1) 区役所接遇マニュアル・スローガンの職員への浸透 (2) 庁内サイン等をリニューアルし、来庁者がまた来たくなるような感動空間の創出 (3) 来庁者アンケートの実施
感動区役所	(2) 内部事務の効率化・見直し	(1) 内部事務の電子化 (2) 会議の効率化
感動区役所	(3) 地域の活力を高める情報発信	(1) 機動的な情報発信の構築 (2) 市民に刺さる情報発信 (3) 「八幡東倶楽部♡」の更なる充実、活性化
感動区役所	(4) 証明書コンビニ交付率向上等のPR強化	(1) キオスク端末の操作方法案内動画の制作、多言語化、情報発信 (2) 当サービスなどの利用促進に係る効率・効果的PR、多言語化等
感動区役所	(5) おせっかい区役所	(1) 4つの視点に基づいた具体的な取組を様々な地元団体に提案
人とつながる市民センター	(6) みんなの市民センター	(1) 市民センターの認知度アップと行ってみたくなる市民センターとして情報発信及び講座の充実

課題領域 B

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
いきいき地域	(1) 新たな地域の担い手を創出	(1) 学生同士の交流機会の確保 (2) 学生と地域をつなぐ仕組みづくり

課題領域 C

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
いきいき地域	(1) 新たな地域の仕組みづくり	(1) 現状の課題や問題点を整理し、先進的取り組みを検証しながら新たな地域の仕組みづくりについて自治総連合会やまちづくり協議会と連携を図りながら検討・協議を行う
人とつながる市民センター	(2) 市民センターの運営体制のあり方の検討・見直し	(1) 総務市民局(地域振興課)と連携した現状の課題や問題点の共有化

【凡例】

○課題領域

A ・行政サービス現場改善にかかる課題

B ・課題の掘り起こし が済み、変革の実行段階にあるもの
・課題の掘り起こしを更に進め、実行段階へ繋げていくもの

C ・将来を見据えて、今から着手しなければならない課題

課題A（１）接遇と空間改善（おもてなしの区役所づくり）【政策分野：感動区役所】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】【緊急度:低】

②課題の内容

- ・来庁者に気持ちよく手続等を行ってもらうために、適切かつスムーズな案内の実践や、職員のおもてなしマインドを醸成する必要がある。また、区役所職員自身がここで働くことにより誇りを持てる職場にする必要がある。
- ・来庁者が区役所にまた来たいと思ってもらえるような快適で魅力的な空間とするための工夫を行う必要がある。

③課題の背景や現状

- ・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。
- ・また、過去3年分の「市民のこえ」を分析し、市民からの意見については、制度等のサービス内容ではなく、職員の対応(＝接遇)に関するものであることが分かった。
- ・区役所は建物が古いだけでなく、案内表示も様々な箇所に貼ってあるなど、市民にとって分かりにくい状態となっている。

④目指す成果－市民にとって何が変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)－

- ・区役所の顔となる入口に四季の花や木々を整備するとともに、誰でも参加できるサステナブルな花壇づくりを行うことで、区役所に来る市民が明るい気持ちになれる。
- ・庁舎内をユーザーの視点から見直し、デザインの力で居心地良さとリラックス効果を感じられるものに変更し、来庁する市民がまた来たくくなるような感動空間を創出する。
- ・「おもてなし」を職員が学び、マインドを身につけ、誠実で心の込もった対応を行い、来庁した市民にサービスの質の向上を実感してもらう。

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)

(1)区役所接遇マニュアル・スローガンの職員への浸透

マニュアルの職員への配布、スローガンの庁舎内掲示を行い、行動指針を意識しながら、業務に従事する。また、eラーニング研修等を実施し、さらなる浸透を図る。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・マニュアルの配布、スローガンの掲示 ・事務改善会議等での職員によるスローガンの唱和	・eラーニングの実施に向けた準備 ・スローガンの庁内放送開始	・eラーニングの実施	・次年度への課題の整理

課題A（1）接遇と空間改善（おもてなしの区役所づくり）【政策分野：感動区役所】

(2) 庁内サイン等をリニューアルし、来庁者がまた来たくなるような感動空間の創出

昨年度に引き続き、西日本工業大学デザイン学部と連携し、庁舎内の改善に取り組む。また、庁舎花壇の整備は、誰でも参加できるサステナブルな花壇づくりに取り組む。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・西日本工業大学デザイン学部と協議 ・花壇の整備	・庁舎内のフィールドワーク実施 サステナブルな花壇づくりの具体策を検討	・庁舎内改善 ・市民参加型の花壇づくり	・次年度に向けた課題の整理

(3) 来庁者アンケートの実施

昨年度から実施している「感動区役所」の取組みについて、市民へアンケートを実施し、区チームで、分析・改善案の検討を行う。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
—	—	—	・市民アンケートの実施 ・アンケート結果の分析、改善案の検討

課題A（2）内部事務の効率化・見直し（笑顔の職場づくり）【政策分野：感動区役所】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】【緊急度:低】

②課題の内容

- ・区役所では、市民と直に接する窓口業務があり、質の高い市民サービス提供のため、正確性と迅速性が求められていることから、ミスの発生しにくい仕組みづくりや迅速な情報共有を行える体制を構築する必要がある。
- ・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ために、事務効率化を図る必要がある。

③課題の背景や現状

- ・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。
- ・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。
- ・ペーパーレス化が進んでおらず、紙による事務処理、保管がまだまだ多い。

④目指す成果 -市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)-

- ・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ことで、市民からの相談など、窓口業務対応時間を十分に確保し、質の高いサービスを提供できる。
- ・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ことで、迅速な情報共有により、市民へ提供すべき情報の遺漏を防ぐ。
- ・内部協議をペーパーレス化することで、コミュニケーションの質を上げ、スピーディーに業務を遂行する。また、DX推進により内部事務における単純作業を減らし、集中して考える時間を確保したり、紙資料を減らし執務室のスペースを確保したりすることで、働きやすい環境づくりを行う。これらによって、市民対応に十分な時間を確保する。

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)

(1)内部事務の電子化

内部事務を電子化し、紙での書類作成にかかる業務時間を削減する。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・決裁や会議の説明等は原則電子で行うよう定め、周知を実施	・電子化を徹底し、継続、安定化させる	・電子化したことによる課題の改善策を検討	・改善策を踏まえ、更なる電子化を推奨

課題A（2）内部事務の効率化・見直し【政策分野：感動区役所】

(2)会議の効率化

会議は原則電子とし、ペーパーレスにより実施する

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
・ペーパーレスによる会議の実施 ・環境整備	・執務室の書類の整理 ・書類を削減し、執務室のスペースを確保できるよう準備	・ペーパーレス会議による課題等を整理し、必要に応じてモニター等を追加整備	・次年度への課題の整理

課題A（3）地域の活力を高める情報発信（新しい市政を体感）【政策分野：感動区役所】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】【緊急度:低】

②課題の内容

・八幡東区公式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必要がある。

③課題の背景や現状

・八幡東区公式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。
 ・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、広く発信している。知る人ぞ知る八幡東区の魅力発信企画やSNS先進的取り組み企業へのヒアリング等を実施しているが、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)⇒1,700(R7.5))。

④目指す成果 -市民にとって何が変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)-

・静と動のメリハリをつける＝ターゲットに刺さる情報発信
 ・単なる行政イベント紹介に終わらない情報発信
 ・事前告知、実施中、事後の3段階にわたる動きのある情報発信
 これらによって、R8.3時点でのフォロワー数を現在の約2倍の3,500に拡大することを目指し、多くの市民が「わかりやすい」「楽しい」「面白い」「ためになる」情報を得られるようになる。

⑤令和7年度 of 取組内容(四半期間隔)

(1)機動的な情報発信の構築

興味深い内容をスピード感をもって発信できる体制づくりを行い、テーマを決めて効果的な情報発信をおこなう。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・体制づくり、テーマ決め	・取材、情報発信	・取材、情報発信 ・中間検討	・取材、情報発信 ・次年度への検討

(2)市民に刺さる情報発信(テーマ決め、取材)

区各課に情報発信担当を置き、発信すべきテーマ(必要があれば取材)を決め、タイミングを逃さず情報発信する。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・各課担当者選出 ・担当者会議	・取材、情報発信	・取材、情報発信 ・中間検討	・取材、情報発信 ・次年度への検討

課題A（3）地域の活力を高める情報発信（新しい市政を体感）【政策分野：感動区役所】

(3)「八幡東倶楽部♡」の更なる充実、活性化
 これまでの活動を振り返り、メンバーが持つ強みを活かしながら、八幡東区らしいキーワードをもとに新しい観点から、市民に刺さる話題を提供する。
 また、八幡東区をフィールドに活動する大学と連携し、Z世代からの視点を模索する。
 さらに、感動区役所チームとの連携を図り、様々な角度からの情報発信に努める。

第1四半期(4～6月)	第2四半期(7～9月)	第3四半期(10～12月)	第4四半期(1～3月)
・メンバー募集 ・メンバー会議	・取材、情報発信	・取材、情報発信 ・中間検討	・取材、情報発信 ・次年度への検討

課題A（4）証明書コンビニ交付率向上等のPR強化（新しい市政を体感）
【政策分野：感動区役所】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:低】 【緊急度:高】

②課題の内容

- ・当サービス交付件数は遡増しているが、市民の認知は未だ不十分(証明書種別により差はあるが住民票の写しについては、八幡東区役所窓口全交付件数の約9割がコンビニなどで取得可能)。
- ・窓口で取得する理由の中には「キオスク端末(マルチ機)の操作方法が分からない」という声もあり、分かり易い操作ガイド動画等があれば、市民の区役所等来庁の手間削減が期待される。
- ・また、上記課題解決には在留外国人向け多言語案内、マイナンバーカード保有促進も必要である。

③課題の背景や現状

- ・これまで、キオスク端末操作方法是チラシやSNS、ホームページ掲載動画の紹介等様々周知してきたが、多くの媒体に分散掲載されている情報の、動画による一元的案内ができていなかった。
- ・上記動画の制作、多言語対応、周知・発信等については、他サービスについても同様の課題があるため、実施により高い効果が期待できるサービス・手法等を検討し、案内を開始する必要がある。

④目指す成果 -市民にとって何が変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)-

- ・市民にとっては、削減できる区役所等への来所に係る手間=時間を、自身の人生の推進や、未来の社会のための行動に充てることができるようになる。
- ・区役所等においては窓口業務効率のアップ、それにより遡減できるコストを、北九州市の成長へ直結する政策経費に充てることができるようになる。

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)

(1)キオスク端末の操作方法案内動画の制作、多言語化、情報発信

当サービスにおいて、①取得可能な証明書、②北九州市内の店舗で使用されているキオスク端末の機種を網羅・統合した動画を制作、多言語化させ、様々な媒体を通じ情報発信する。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・日本語版動画の撮影・編集	・動画の多言語化、情報発信(日本語版動画の先行発信)	・証明書取得機会の多い時期に合わせ情報発信強化	・証明書取得機会の多い時期に合わせ情報発信強化

(2)当サービスなどの利用促進に係る効率・効果的PR、多言語化等

コンビニ交付サービスに加え、他サービスについても更に分かりやすい案内等を行うことで利用促進、市民・北九州市共に高い成果が期待できるサービスについて検討、可能なものから実施する。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・PR強化対象サービスの抽出、検証 ・可能なものは通年、適時実施	・対象サービスの決定、具体的PR方法等検討	・具体的PRツールなどの作成、多言語化、情報発信	・具体的PRツールなどの作成、多言語化、情報発信

課題A(5) おせっかい区役所(新しい市政を体感)【政策分野:感動区役所】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス【インパクト:高】【緊急度:低】

②課題の内容

・八幡東区まちづくり方針の実現に向けて、
 ①魅力・資源の深掘り(共感を生むストーリー、リブランディング)
 ②戦略的な発信(ターゲットの明確化、ストーリーで魅せる)
 ③イベントのマネタイズ(適正な価格設定)
 ④体験フィールドを活用(コト消費、イミ消費)
 という4つの視点に基づいた具体的な取組を様々な地元団体に提案し、八幡愛♡あふれるまちづくりを更に魅力的かつ持続的なものにする必要がある。

③課題の背景や現状

・文化資源や観光資源等について、単にその情報を提供し、知識を深めてもらうことに留まっており、その価値や魅力が「八幡の宝物」であると感じられるところまで至っていない。
 ・イベント実施において、戦略的な情報発信ができておらず集客に苦勞していたり、価値のある体験を提供しているにもかかわらず、適正な価格設定がなされていなかったりしており、持続的・自律的な活動につながっていない。

④目指す成果ー市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)ー

・地元団体が情報発信やコンテンツ造成等のノウハウを身に着け、自律的な活動が可能になる。
 ・区役所と地域が八幡愛♡あふれる取組をお互いに提案しあい、実現していくことによって、「八幡の宝物」を実感できる場面が増え、市内外から注目を惹きつけ、誰もが滞在したくなる、住み続けたいくなるまちになる。

⑤令和7年度取組内容(四半期間隔)

(1)4つの視点に基づいて地元団体の課題を分析し、令和7年6月に八幡東区アドバイザーに就任し、八幡東区に対して具体的な戦略の策定や実施にかかる助言を行う千草ホテル・小野山美緒氏の意見を参考にしながら、具体的な取組を様々な地元団体に提案

第1四半期(4~6月)	第2四半期(7~9月)	第3四半期(10~12月)	第4四半期(1~3月)
・地元団体への提案活動(おせっかい)	・地元団体への提案活動(おせっかい) ・提案内容の実現	・地元団体への提案活動(おせっかい) ・提案内容の実現	・地元団体への提案活動(おせっかい) ・提案内容の実現

課題A(6) みんなの市民センター（市民センター機能の周知）

【政策分野：人とつながる市民センター】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】 【緊急度:低】

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、利用促進を図る必要がある。

③課題の背景や現状

・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おり、高齢者の利用が多かったり、同じ人ばかりが利用したりする等、利用者に偏りがある。
 ・市民センター利用に関するニーズ調査(利用者、未利用者)を令和7年1月29日～2月28日にかけて実施。「センターで何をやっているか分からない」、「参加したい講座等がない」、「利用しづらい雰囲気がある」等の課題が浮き彫りになった。

④目指す成果 ー市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)ー

・市民センターに関する情報発信の強化、若者・子育て世代向けイベント・講座の充実、オンライン予約システムへの対応などを進めていく。これによって、市民の一番身近にある市民センターに、誰もが必要な時に訪れ、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となり、地域活動参加へのきっかけづくりや地域の賑わいづくりに資する。
 ・「人と人がつながる」をテーマに地元大学等と連携し、学生、市民センター、まちづくり協議会、自治会が参加するワークショップや交流イベントなどあらゆる世代を巻き込んだ事業を展開。これにより、将来的な担い手不足等、地域が抱える課題解決の糸口を見出し、全世代の利用促進を図る。

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)

(1)市民センターの認知度アップと行ってみたくなる市民センターとして情報発信及び講座の充実
 市民センターで開催される興味深い内容を随時発信できる体制づくりを行い、効果的な情報発信をおこなう。さらに若者の興味を喚起するイベント・講座づくりを行う。

第1四半期(4～6月)	第2四半期(7～9月)	第3四半期(10～12月)	第4四半期(1～3月)
・体制づくり	・情報発信 ・講座づくり ・ワークショップ、交流イベント企画	・情報発信 ・講座実施 ・ワークショップ、交流イベント実施 ・中間検討	・情報発信 ・講座実施 ・ワークショップ、交流イベント実施 ・次年度の検討

課題B（1）新たな地域の担い手を創出（持続可能な地域づくり）
【政策分野：いきいき地域】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】 【緊急度:低】

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を作る必要がある。

③課題の背景や現状

・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。
・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目指す成果 - 市民にとって何が変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

・学生同士の交流によって、お互いのノウハウが共有され、それぞれの活動内容がより充実し、連携が促進される。
・学生による活動が行われていない地区においても、学生に参画してほしい地域と活動したい学生のマッチングが進み、地域の担い手不足が解消される。

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)

(1)学生同士の交流機会の確保

区内で活動する様々な大学同士の交流を通じて、ノウハウの共有や連携を促進する。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
・各大学への交流希望内容や開催時期調査	・交流内容・時期決定、各大学との調整	・決定した時期に交流実施	・決定した時期に交流実施 ・交流による成果の把握、次年度の検討

(2)学生と地域をつなぐ仕組みづくり

昨年度までは、すでに地域で活動している学生同士をつなぐことを中心に取り組んでいたが、今後は学生が参加可能な地域を掘り起こして地域のニーズと学生の活動分野をマッチングすることに力を入れる。そのため、(1)における各大学との調整や交流実施を通じて、地域が学生を受け入れる際に必要な体制等、学生が安心してボランティア活動や地域貢献ができる場について整理する。

第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
—	・大学や高校、学生からの意見聴取	・大学や高校、学生からの意見聴取 ・意見聴取結果を整理	・学生が参画可能な地域活動を調査し、結果を大学等に提供し、働きかけを行う。

課題C (1) 新たな地域の仕組みづくり【政策分野：いきいき地域】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス【インパクト:高】【緊急度:高】

②課題の内容

・人口減少・高齢化が進む中で、地域の活動を支える人材が減少し、地域運営や行事、福祉、防災など自治区会をはじめとした共助の仕組みが立ち行かなくなる可能性が高まっている。新しい人材の発掘だけでなく、既存の仕組みを抜本的に見直し、持続可能な新たな仕組みづくりを検討する必要がある。

③課題の背景や現状

・八幡東区自治総連合会自治区会は現在25あるが、地域の担い手の高齢化や町内会加入率の低下(90.2%(H16年)→68.6%(R3年))により、将来的に自治区会の存続が困難になる可能性がある。

・働き方の変化(仕事が忙しく地域活動にかかわる余裕がない)、地域活動の属人化(一部のベテランに依存し世代交代が難しい)、モチベーションの低下(地域活動の意義が見えづらく負担感だけが強調される)により新たな担い手の創出につながっていない。

④目指す成果 - 市民にとって何が変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

・地域活動に参加しやすい仕組み(単発参加、SNSを活用した会合等)を構築し、若者・移住者を巻き込んだ新たな地域づくりが図られる。

・活動内容をSNSやHPで発信するとともに、デジタルツール(LINE、コミュニケーションツール)で負担軽減を図るなど地域活動の見える化・デジタル化により、新たな人材を発掘できる。

・「役割の細分化」や「ローテーション制」による負担軽減や「できるときだけできることを」方式を採用し小さな役割への分散、再設計を行い、地域に関わりやすい仕組みで持続可能な地域コミュニティ構築が図られる。

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)

(1)現状の課題や問題点を整理し、先進的取り組みを検証しながら新たな地域の仕組みづくりについて自治総連合会やまちづくり協議会と連携を図りながら検討・協議を行う。

第1四半期(4～6月)	第2四半期(7～9月)	第3四半期(10～12月)	第4四半期(1～3月)
—	・地域に関わる行政組織の洗い出し	・現状の課題・問題点整理 ・先進的取り組み事例の調査	・新たな仕組みづくりに向けた検討・協議 ・試行実施に向けた協議

課題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）【政策分野：人とつながる市民センター】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】【緊急度:低】

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、あり方の検討と共に市民センターの役割・機能の再整備が必要である。

③課題の背景や現状

・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。

・市民センターは、「地域の困りごと相談所」の役割を担っているものの、適切な行政機関等への「つなぎ」がうまく機能していない。また、今年度から営利目的での使用が可能となる多目的利用がスタートとしたが、多様な主体の利用拡大・促進が求められる。

④目指す成果 -市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感)-

・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。これによって機能強化を図り、市民に一番身近にある市民センターに、誰もが必要な時に訪れ、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ようになる。

・適切な行政機関等につなぐ相談・支援体制が図られるコンシェルジュ機能が充実できれば、様々な世代の利用拡大が図られる。さらに、多目的利用の促進を図るため、採れたて市、朝市等これまで市民センター利用のなかった層にも、興味喚起を促すイベントを開催することで、様々な団体、事業者とのマッチング等、多世代・異業種交流が活発となり、まちづくりの活動拠点強化が可能となる。また、こうした取組を積極的に発信することで、市民センターに対する「行きづらさ」「何をしているか分からない」という市民のイメージを解消する。

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)

(1)総務市民局(地域振興課)と連携した現状の課題や問題点の共有化
地域振興課と現状の課題や問題点を整理し、市民センターの在り方を協議していく。

第1 四半期（4～6月）	第2 四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期(1～3月)
—	・現状の課題・問題点整理整理 ・市民センター館長聞き取り調査 ・多目的利用実績調査	・現状の課題・問題点整理 ・コンシェルジュ機能の課題整理 ・多目的利用の先進的取組みの紹介	・市民センターの在り方検討協議 ・コンシェルジュ機能の具体案協議 ・多目的利用の活用検討・協議