

# 門司区 X方針の概要

## A領域

## B領域

## C領域

### 若者・ 地域 主体の まち づくり

#### (1)若者と地域の連携窓口 の明確化

- ・区役所、まちづくり団体、地域、企業等で構成する若者活動支援組織を設立

#### (2)若者と地域とが連携で きる機会の創出

- ・若者と地域で連携したセミナーやワークショップ等の開催や意見交換を促進・支援

#### (1) まちまるごとで魅力 向上を図るシン・担い手づくり

- ・若者、地域が中心となったまちづくり実施主体の組成に向けた機運の醸成と支援

### 地域コ ミュニ ティの 充実

#### (3)広報の充実による各地 域行事への住民参加の促進

- ・SNSを用いた各地域行事の発信準備及びネットワークの形成

#### (4)地域の安全・安心の向上 に向けた地域組織と関係機 関との連携強化

- ・高齢者等の見守り主体(関係機関)の協力体制の推進

#### (1)地域ボランティアの発掘

- ・誰もが気軽に参加できる自治会活動拡大の機運を醸成
- ・専門知識等を有した人材を地域に紹介できる仕組みを検討

### 最前線 の業務 改革

#### (5)来庁せずに利用可能な 行政サービスの広報と市民 窓口サービスの充実

- ・相手の理解度等に応じたチラシの配布ほか3項目

#### (7)大里公園駐車場開場時 間の柔軟な対応

- ・門司球場等に隣接する大里公園第2駐車場の利用時間を大会開催時柔軟に対応

#### (2)窓口業務のDX化に関す る課題の把握と各システム更 新に向けた改善データの蓄積

- ・関係部局と協議し、共通様式による課題の共有化を図る
- ・各システム更新時に必要なデータを継続的に把握し蓄積

#### (6)区役所案内サインの更 なる充実

- ・若手職員を中心とした案内サインの拡充や改善の検討
- ・検討後、案内サインの増設

#### (8)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)

- ・他都市の先行事例を参考に、明確な判断基準、対策マニュアルの整備等を実施

## 局区X方針〈門 司 区〉

### 1 組織の使命

北九州市基本構想・基本計画に基づき、地域コミュニティの充実や安全・安心な地域づくりに取り組んでまいります。利他の精神とおもてなしの心に富んだ区民の皆様や、関係各局、関係機関と連携してまちづくりを進め、活性化を図り、訪れたい、住んでみたい、住み続けたいまちを目指します。

また、行政の最前線として、市の執行方針に基づいた適切な行政事務を行うとともに、区役所窓口やイベント等を通じ市民と対話して見つけた課題に加え、区役所や市有施設等を利用された市民の振る舞いや行動からも課題を発見できるよう、市民目線で業務に取り組み、市民対応力が向上するように、一層努めてまいります。

#### 《取組項目》

##### 1 若者・地域主体のまちづくり

A(1) 若者と地域の連携窓口の明確化

A(2) 若者と地域とが連携できる機会の創出

C(1) まちまるごとで魅力向上を図るシン・担い手づくり

##### 2 地域コミュニティの充実

A(3) 広報の充実による各地域行事への住民参加の促進

A(4) 地域の安全・安心の向上に向けた地域組織と関係機関との連携強化

B(1) 地域ボランティアの発掘

##### 3 最前線の業務改革

A(5) 来庁せずに利用可能な行政サービスの広報と市民窓口サービスの充実

A(6) 区役所案内サインの更なる充実

A(7) 大里公園駐車場開場時間の柔軟な対応

A(8) 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)

B(2) 窓口業務のDX化に関する課題の把握と各システム更新に向けた改善データの蓄積

### 2 課題と背景

#### 課題A (1)

① 課題名：若者と地域の連携窓口の明確化

② 課題の内容

訪れたい、住んでみたい、住み続けたいまちを進めるため、社会課題解決等を研究している大学生等の若者を呼び込み、まちづくり団体や自治会、商店街等をつなげることがで

きる区役所の窓口や体制が、現在、明確ではありません。

### ③ 課題の背景

少子高齢化を伴った人口減少が進行し、空き家、空き店舗も増加しています。また、門司区は観光地としての知名度と集客力があり、様々なボランティア団体がまちづくりに参加していますが、将来を見据えた人材育成や次世代へのノウハウの継承を求める声が多く寄せられています。門司区には大学がなく、また、若者は研究の糸口となる地域のキーパーソンを知る機会も少ない状況です。

### ④ 課題に対する取組み

若者と地域を結びつける体制として、区役所、まちづくり団体、地域、企業等で構成する若者活動支援組織を令和6年9月頃に設立します。社会課題解決に取り組む大学生等の若者に対し、地域のキーパーソンへの橋渡しや活動の場の提供、各種データ収集への協力など、若者の活動に対する支援体制を構築します。

## 課題A (2)

### ① 課題名：若者と地域とが連携できる機会の創出

### ② 課題の内容

社会課題解決を目指す大学生等の若者の研究だけにとどまらず、地域も共通した課題認識を持ち、連携・協力しながら、実践的な課題解決につなげていけるような機運醸成の機会が見当たりません。

### ③ 課題の背景

若者による商店街の空き店舗の活用や、地域と行政が連携した賑わいイベント等を実施し、地域の活性化に一定の効果を得ていますが、社会課題の解決には、まちを一定の範囲でとらえ、継続した取組が求められます。また、地域やまちづくり団体からは若者の発想や行動力を求める声が上がっています。

社会課題を有する地域からは、自身の研究目的の達成を目指す若者と連携して、ともに課題を解決していけるようなきっかけづくりが求められています。

### ④ 課題に対する取組み

まちづくりにおける空き家の活用等の課題への対応について、社会課題解決を目指す大学生等の若者と地域で連携したセミナーやワークショップ等の開催（令和6年10月頃開始）や意見交換を促進・支援し、若者と地域で連携・協力した課題解決の機運醸成を図ります。

## 課題A (3)

### ① 課題名：広報の充実による各地域行事への住民参加の促進

### ② 課題の内容

各校区が実施している若年層にも魅力的といえる講座やイベント等の周知が、主に口コミやチラシとなっており、SNSで積極的に広報されるまでには至っていません。

### ③ 課題の背景

各地域では、文化・芸術、健康推進、祭りなど、多様な世代にも魅力的な様々な行事が実施され、地域住民が集まる機会が提供されています。一方で、自治会の加入率の低下やSNSの普及により、従来のチラシによる広報だけでは人が集まらないといった声や、より多くの住民に広報したいとの要望があります。

#### ④ 課題に対する取組み

多くの人々が興味を持って気軽に訪れ、地域の人々と知り合う機会を増やし、地域コミュニティが活性化することを目的に、門司区内の市民センターが情報収集の核となり、校区で実施される講座やイベント情報を集め、SNSで発信していきます。

具体的には、門司区の情報発信ツールである「じーもX」や「じーもFB」で今年10月から発信に向けて準備します。また、これらの情報を広く拡散するため、令和6年度内にフォロワー数の多い門司区内の行政機関や企業とフォロワー数拡大のためのネットワークを形成していきます。

### 課題A (4)

#### ① 課題名：地域の安全・安心の向上に向けた地域組織と関係機関との連携強化

#### ② 課題の内容

特殊詐欺や社会的孤立が課題となる中で、関係機関や地域（見守り主体）が支援の対象となり得る高齢者等と人間関係をつくっていく必要がありますが、見守り主体単独での戸別訪問が行いづらい状況となっています。

#### ③ 課題の背景

区役所(保健福祉)、消防、警察などの関係機関と地域の民生委員・児童委員は、それぞれ戸別訪問による見守りを実施していますが、特殊詐欺被害の急増や高齢者世帯の増加等に伴い、訪問に対する警戒感が強まり、民生委員・児童委員、行政機関等であっても個別に面会を受け入れてもらうことが困難な状況となっています。各見守り主体からは、訪問の趣旨を理解いただき、安全に向けた対応をとっていただくまでに多くの労力や時間を要するケースが増え、苦慮しているとの声が上がっています。

#### ④ 課題に対する取組み

訪問先の信頼を得て受け入れを円滑にするため、今年度、関係機関に地域での民生委員・児童委員の会合等への参加を促すとともに、民生委員・児童委員の相談窓口として、交番など地域の関係機関との協力関係づくりを推進します。

また、特に支援の必要があると考える高齢者宅や課題のある対象世帯については、民生委員・児童委員の求めに応じて関係機関が同行したり、関係機関が実施する訪問活動に民生委員・児童委員が同行したりするなど、見守り主体が連携して柔軟に訪問活動ができるような環境づくりを進めます。

### 課題A (5)

#### ① 課題名：来庁せずに利用可能な行政サービスの広報と市民窓口サービスの充実

#### ② 課題の内容

公金納付や証明書発行では、区役所に来なくても銀行やコンビニで対応できる行政サービスを行っていますが、現在も窓口に来庁される市民が一定数存在しており、相手の理解度等に応じた当該サービスの広報が区役所各課の窓口において十分には行えていません。

### ③ 課題の背景

現在「スマらく区役所プロジェクト」を実施しており、最終的に「行かなくていい」、「書かない」、「待たない」区役所窓口の実現を目指しています。一方で、これまで区役所窓口で税金等を納付してきた市民の中には、新たな行政サービスに対する認知不足や、デジタルデバイドなどで、長年続けてきた窓口利用を踏襲している可能性があります。

大里出張所では、公金納付で来庁された市民に対し、銀行等で納付できることをわかりやすく記載したチラシを配布し、職員がそれらのメリットを納付者の立場に立って説明したところ、共感を得た反応が多数ありました。

### ④ 課題に対する取組み

- (1) 「銀行等では待たなければいけないので、出張所で支払いたい」との市民の声が多いため、配布するチラシを、口座振替の勧奨に重点をおいた内容へ見直し、準備が整い次第、公金収納を行っている二つの出張所及び区役所各課で、収納時にチラシを配布・案内します。
- (2) 「証明書のコンビニ交付」や「国民年金手続きの電子申請」などの既存の行政サービスについて、相手の理解度等に応じたわかりやすいチラシの配布など、住民広報のあり方を見直します。
- (3) 市民に待ち時間を有効に活用してもらえるよう、適宜、待ち時間の目安をお知らせし、その間にできる手続や区役所周辺の施設(官公署、金融機関、観光施設等)を案内します。
- (4) 「おくやみコーナー」が市民に利用しやすい窓口となるよう、原則2日前までの事前予約がなくても利用可能であることを掲示するとともに、関係窓口への申請が円滑に進むよう、現在の「亡くなった時の各種手続き」ガイドを利用者の視点で見直します。

## 課題A (6)

### ① 課題名：区役所案内サインの更なる充実

### ② 課題の内容

現在区役所では、来庁者が区役所内を容易に視認し窓口へ移動できるよう、案内用のサインボードやフロア床面に案内矢印を張り付けていますが、フロアの案内サインが十分ではないことや複雑な建物構造のため、来庁者が窓口を探しまわったり、職員に尋ねたりするケースが散見されます。

### ③ 課題の背景

フロアの案内サインボードや床面の案内矢印は、1階正面玄関前を起点として来庁者を誘導していますが、区役所の出入口は、地下や2階にもあるため、そちらから来庁された方は、フロアの案内サインを視認しにくい状況となっています。

### ④ 課題に対する取組み

今年度、市民目線に立って、若手職員を中心にフロアの案内サインの拡充や改善を検討

し、区役所に来庁された全ての方が、容易に視認でき、窓口へスムーズに移動できるよう、案内用のサインボードや床面の案内矢印を増設いたします。

### 課題A (7)

① 課題名：大里公園駐車場開場時間の柔軟な対応

② 課題の内容

門司球場や門司体育館を使用する運動競技（大会）の日には、準備のために早めに来場した方の車が駐車場の開場時間まで入れず、路上に待機することが散見されます。

③ 課題の背景

門司球場等を使用する運動競技（大会）の開催にあたっては、当日の朝から準備を行ったあとに実施されており、実際の競技終了時刻が遅れる傾向のようです。

利用者からは、「少しでも早く準備できるように、駐車場の入庫を通常の時間帯よりも早くできないか」との要望があります。

④ 課題に対する取組み

門司球場や門司体育館に隣接する大里公園には、現在、利用者用に2つの駐車場があり、その利用時間は午前8時30分から午後10時までとなっています。

令和6年10月以降、運動競技大会開催前に門司区役所まちづくり整備課にご相談いただければ、収容台数が多い「大里公園第2駐車場」の利用時間について、可能な範囲で柔軟に対応していきます。

### 課題A (8)

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

区役所窓口での市民対応においては、一部の市民が理不尽な要求をする、大声で怒鳴る、暴言を浴びせる、威圧的に無理難題を言ってくるという場合があります。

来庁している他の市民が不安視する様子が伺えたり、担当職員の心理的負担が増大しているため、来庁者や職員にとって、安全安心で快適な職場環境を整備する必要があります。

③ 課題の背景

区役所には、多様な年代の市民が様々な事情により来庁されます。

市民対応については、市民の立場に寄り添った対応が求められていますが、一方的に権利意識を押し付けるような事案や、担当者を害する内容で、様々な部署に苦情を言われる事例などが増加しています。

また、フロアに響くほどの大きな声で相談者の発言が長く続くことは、他の来庁者や職員の精神衛生上、好ましい環境とは言えません。

そして、説明を尽くしても過大な要求を繰り返す市民に対しては、やむを得ず話を打ち切ることもあります。その対応に納得せず、さらに苦情が重なるケースもあり、様々な職場で通常業務を圧迫している現状があります。

#### ④ 課題に対する取組み

カスタマーハラスメントは7区役所共通の課題であるため、7区をはじめ関係部局の職員によるプロジェクトチームを結成し、他都市の先行事例を参考に、明確な判断基準、対策マニュアルの整備、研修等を行います。

### 課題B (1)

#### ① 課題名：地域ボランティアの発掘

#### ② 課題の内容

法律に基づき任命される民生委員・児童委員や保護司、まちづくりに携わる組織である自治会、婦人会など地域住民で構成された各組織は、加入率の低下や役員の高齢化が進んでおり、担い手不足が顕在化しています。

#### ③ 課題の背景

自治会の組織率が減少している一方で、一定規模の住民が生活しているマンション等集合住宅は自治会に未加入のケースもあり、身近なつながりの機会は減少しています。しかしながら、ボランティア意識の高まりのなか、地域貢献を望む人が潜在していると思われます。また、自治会業務の軽減化が図られた場合は、空き時間を活用し、自分のペースで自治会活動への参加を希望するといった声もあります。

#### ④ 課題に対する取組み

誰もが空き時間を利用して気軽に参加できる自治会活動が拡大するよう、機運を醸成します。

また、令和7年度からSNSや広報紙を用いて自治会が必要とする人材を適宜募集し、地域住民がこれまで習得した専門的な知識や技術を地域に紹介できる仕組みを検討します。

### 課題B (2)

#### ① 課題名：窓口業務のDX化に関する課題の把握と各システム更新に向けた改善データの蓄積

#### ② 課題の内容

政令市である北九州市では、区役所窓口での市民サービスに関する様々なシステムが複雑に関係して稼働しています。各システムは必要に応じて整備されてきたため、関連する業務のシステム間の連携過程では、入力と出力の作業や確認業務が発生しています。窓口での効率を高め、市民対応の迅速化を図り、マンパワーを必要な対人関係業務等に分配するため、現場固有の課題や改善点を継続的に把握・提案していくことが求められます。

#### ③ 課題の背景

門司区役所では、改善検討対象として、以下の課題を上げています。

(1) 窓口業務に関しては、国民健康保険料に係る納付状況のオンライン確認事業、マイナンバーカードの券面追記欄への変更内容自動表示及び電子公印導入によるDX化、介護保険要介護認定等申請のオンライン化、納付書のバーコード表示、市民センター使

用申請のオンライン化等

(2) 管理業務に関しては、会計年度任用職員の時間外勤務計算のDX化

以上の改善対象以外にも、日々の業務を通じて市民サービス向上のためのDXの連携について継続的に検討し、各システムの更新時に現場意見を適宜反映できるよう、改善に関するデータを蓄積していく必要があります。

#### ④ 課題に対する取組み

デジタル市役所推進室を始めとする関係部局と協議し、各システム所管局へ更新に向けた課題や改善点等を「見える化」する様式の作成を促し、これに基づき窓口（現場）と本庁の課題の共有化を図ります。また、更新時に提案できるよう、日々の業務を通じて必要なデータを継続的に把握し蓄積していきます。

### 課題C (1)

#### ① 課題名： まちまるごとで魅力向上を図るシン・担い手づくり

#### ② 課題の内容

門司区内は多様な資源が分散して存在していますが、リゾート感ある生活をイメージできる概念とまちづくり方針、それらを具現化する実施主体やスローモビリティ等、身近な移動手段と交通体系による回遊性の確保等を組み合わせ、まちまるごとで魅力向上を図ることが求められます。

そのためには、実施主体となり得る民間事業者や団体、地域による機運醸成に向けた主体的で持続的な取組が求められ、それに合わせた行政支援のあり方も検討する必要があるといえます。

#### ③ 課題の背景

門司区の門司港、大里、新門司といった3地区は、それぞれ個性ある地域資源が存在しており、そのポテンシャルを顕在化し、まち全体の活性化を望む声が多くあります。

そのためには、観光客と地域住民が融合する「観光と生活の場」をまちまるごと豊富なストックとしてとらえ、多くの人を訪れ、投資を呼び込める持続的な取組みが求められます。しかし、行政のみでは限界があり、民間事業者のダイナミックな事業の展開力や地域の協力、若者の活力を同じベクトルに向けていくことが求められます。

#### ④ 課題に対する取組み

令和7年度以降から、地域資源を活用したまちづくりのノウハウを有する民間事業者、地域、行政で連携し、若者の発想を生かした門司区ならではの港町リゾートに合致するまちづくりの方向性を共有するとともに、若者の活力を取り込み民間事業者と地域が中心となったまちづくり実施主体の組成に向けた機運醸成を図ります。

まちづくりの実施主体を行政から地域、民間、若者へ転換しながら、門司区が持つポテンシャルを十分に発揮することで、メガリージョン推進の一つの拠点として活性化するよう、関係部局、関係地方公共団体等と連携して取り組んでいきます。