

小倉北区 X方針の概要

	A領域	B領域	C領域
区役所 全体	<p>(1)窓口サービスの向上のための業務改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口相談予約制の試行実施 ・DX、ペーパーレスの推進 <p>(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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガイドラインの策定や研修の実施 ・録音機器の活用や体制の整備 	<p>(2)「キオスク端末」の活用促進による窓口混雑解消</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所内「キオスク端末」の利用案内 ・コンビニでの証明書発行の拡大 <p>(5)利用しやすく働きやすい区役所の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの洋式化や温水洗浄便座の設置 ・暑すぎない寒すぎない室温管理 	<p>(1)小倉行政サービスコーナーの今後の在り方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・証明書発行件数など市民ニーズの把握 ・施設統合や機能変更などの検討
賑わい ・ 歴史 文化	<p>(3)小倉都心部の賑わい創出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同時期に開催されるイベントとの連携 ・効果的な運営方法、広報手段等の検討 	<p>(3)伝統・文化の継承と関係団体の支援の在り方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体の自立的・継続的な活動に必要な支援のあり方を検討 ・今後の活動について関係者の意向を確認 	
地域 活性化		<p>(2)マンションや企業等における地域活動参加の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでの取組みに対する効果の検証 ・効果的な周知ツールの検討やアプローチの強化 	<p>(1)地域コミュニティの活性化・次代を担う地域人材の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既成概念に捉われない時代に即したあり方の検討 ・若い世代を対象とした地域活動への地道なきっかけづくり

局区X方針〈小倉北区〉

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

新たに策定した基本構想・基本計画や市政変革推進プランに基づき、小倉北区が有する高い機能を持つ都市・交通基盤を生かし、オフィスや都市型住宅の集積を踏まえ、小倉北区の魅力や地域資源を活かしたまちづくりに向けて活動する。

市民サービス向上のための小倉北区役所内部の改善や自治会等とのネットワークの強化により、健康で安心して暮らせる魅力的なまちづくりを進める。

また、小倉北区の歴史や文化を活かし、シビックプライドを醸成するとともに、「彩りあるまち」の実現に向けて、小倉都心の賑わい創出に取り組む。

さらに、次代を担う人材の発掘、育成を支援し、地域コミュニティの活性化を図り、地域社会の持続可能な発展に資する。

2 課題と背景

課題A（1）

① 課題名

窓口サービスの向上のための業務改善

② 課題の内容

区役所窓口の市民サービス向上として、来庁者の目的に応じた窓口体制の整備が重要である。窓口職員からは、「相談にしっかり向き合いたい」「後続の待ち時間が気になる」といった声がある。また、未だ紙申請処理が多い中で、リアルタイムでの進捗確認ができる仕組みが必要となっている。

③ 課題の背景

窓口相談は、時間がかかることが想定されるが、予約の仕組みがなく、相談者が重なった場合、その他の事務が滞ってしまうことがある。（国保年金課：障害年金の手続等）

また、各種手続の申請は、未だ紙での申請が大半を占めており、事務システムに乗らない申請では、処理状況が即時に把握しにくいものがある。（保護課：生活保護受給にかかる一時扶助申請等の各種申請・届出等、まちづくり整備課：道路占用許可申請等）

④ 課題に対する取組み

国保年金課の相談窓口は、今後、スマらく区役所サービスプロジェクトのオンライン予約の運用を開始する予定であるが、現行の課題解決に向け、一部業務において8月から電話や窓口での受付による予約制を試行実施する。試行によって把握したノウハウや課題を踏まえ、本格稼働に向けたより効果的な予約制の運用を検討する。

また、保護課の生活保護関係の各種申請等の受理簿やまちづくり整備課の道路占用申請等業務は、ローコードツール等を活用し、ペーパーレス化やリアルタイムでの進行管理を図り、業務効率化に努める。

課題A（2）

① 課題名

「キオスク端末」の活用促進による窓口混雑解消

② 課題の内容

市民サービスの向上・窓口の混雑解消に向けて、コンビニに設置している「キオスク端末（マルチコピー機）」での証明書交付サービスを行っている。このサービスを多くの市民に知ってもらい、利用してもらうように進めていくことが求められている。

③ 課題の背景

チラシ配布などの啓発を行い、コンビニ交付の利用者は増えているものの（コンビニ交付率は市全体で令和3年度：9.6%、令和4年度：15.2%、令和5年度：24.4%）、広く市民に普及している状況ではない。

証明書の取得は、個人としては頻繁に行うものではないため、コンビニ交付に接する機会が少なく、区役所内にも「キオスク端末」を設置しているが、従前どおり窓口申請で済ませてしまう傾向が見られる。例えば、小倉北区役所市民課の窓口で交付した証明書のうち、「キオスク端末」でも取得することができたものが約7割あった（令和6年4月実績）。

今後、「キオスク端末」の利用を促進することで、窓口混雑の解消につながるものとなる。

④ 課題に対する取組み

まずは、窓口に来られた方に対して、区役所に設置している「キオスク端末」の利用案内を実施する。そこで、簡単で安くて便利であることを実感してもらい、次回のコンビニ交付利用やロコミによる利用者の拡大につなげる。

具体的には、フロアマネージャーを活用して利用勧奨を行うとともに、より効果的な案内表示、普及啓発を行う。

課題A（3）

① 課題名

小倉都心部の賑わい創出

② 課題の内容

小倉北区で実施するイベントは予算の縮小により、規模を縮小せざるを得ない状況にあることや、他の大規模イベントとの競合もあり、実施方法の工夫が必要となっている。

③ 課題の背景

長年、民間企業や地域の方々と共同で実施してきた「小倉イルミネーション」や「ストリートダンスコンテスト」は予算の縮小等により、イベント規模の縮小や会場の変更などの工夫を行ってきたが、事業の大きな目的である「小倉都心部の賑わい創出」という面では十分な状況であるとは言えない。また、「紫川ナイトスペクタクル」など他の大規模イベントも同時期・同エリアで開催されることから、それらのイベントとの連携等

を図っていく必要がある。

④ 課題に対する取組み

今年度の実施にあたり、「小倉イルミネーション」については、同時期に紫川周辺で開催される他の大規模イベントと情報共有・連携することで相乗効果を高め、より発信力があり、一体となったまちの賑わいにつなげるため、まちづくり団体や民間企業、行政等で構成する「紫川周辺にぎわい創出プロジェクト実行委員会」を立ち上げ、コンセプトの共有や広報での協力等を行うこととしている。

また、市内部でもイベント所管部署による「北九州市紫川周辺にぎわい推進検討会」を立ち上げ、同実行委員会にも参加しながら、各イベントがより効率的・効果的なものとなるよう連絡・調整を行うこととしている。

「ストリートダンスコンテスト」については、イベント実施効果がより街中に波及するよう、受託業者と運営方法や広報手段等について検討する。

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

窓口対応や電話対応においては、大声で怒鳴る、暴言を浴びせる、威圧的に無理難題を言うといった場合があり、また、訪問相談対応中に暴力的な行為を受けるといった事案も発生している。それらの社会通念上不相当な手段での要求等から職員を守り、利用者にも安心して相談しやすい区役所窓口である必要がある。

③ 課題の背景

区役所におけるカスタマーハラスメントは、職員の就業環境が害されることや、他の市民の利用環境を侵害することから対策が必要であるが、小倉北区でも、過剰不当な要求と思われる事例が多数発生し、各課で対応に苦慮している状況がある。

窓口や電話で対応する対象には、生活困窮者や障害や病気のある方など支援を要する方も多く、職員には市民の立場に寄り添った対応が求められる。一方で、権利ばかりを主張したり、時間をかけて丁寧に説明しても内容を理解しようとせず、自己中心的な発言や制度の枠を超えた要求を繰り返したりするケースも多い。それにより職員の心理的負担の増大やメンタルヘルスの保持に個別ケアが必要な状況が生じている。

④ 課題に対する取組み

カスタマーハラスメントにかかるガイドラインの策定や研修の実施を人事課等に要望するほか、小倉北区としては、各課の状況を踏まえて発生時の対応の手法などを整理し、組織として職員を守る体制を整えていく。

現在、対応に苦慮しているケースを持っている窓口では、早急に、警察との連携などを想定して、電話の録音機能の付加や対応記録の保管、また訪問時の複数体制の確保などを具体的に進めていく。

課題A (5)

① 課題名

利用しやすく働きやすい区役所の整備

② 課題の内容

小倉北区役所庁舎は、29%のトイレが未だ和式であり、洋式での温水洗浄便座の設置率は46%にとどまっている。特に、市民が利用する窓口が多い東棟では38%が和式である。また、真夏日や猛暑日に庁舎内の空調が効きにくくなり、市民や職員が過ごしやすい環境が局所的に生じている。庁舎内の多くの照明が蛍光灯であり、蛍光灯の発する熱が冷房効率を損う一因となっている。

③ 課題の背景

洋式トイレ及び温水洗浄便座については、利用者（特に高齢者）や職員から「和式は使われておらず、洋式が混雑している。洋式に改修して欲しい」「温水洗浄便座を設置して欲しい」などの強い要望がある。

近年、平均気温の上昇や猛暑日が増加傾向にあり、来庁者や職員から庁舎内が暑いという声が多く寄せられている。省エネルギーによる地球温暖化対策の一環として、庁舎内における室温の目安を28℃とし、クールビズを実施しているが、その日の気象条件のほか、蛍光灯、PC、複合機等から発せられる熱の影響により場所によっては28℃を超える室温となる場合がある。また、照明のLED化により、冷房効率の向上を図る必要がある。

④ 課題に対する取組み

トイレの洋式化、温水洗浄便座の設置や照明のLED化は、着実に整備を進めていくために複数年での整備計画を作成し予算要望を行う。

庁舎内の室温については、空調制御装置によるモニター監視に加え、乾湿度計での現場測定により実態を精査し、庁舎における省エネ推進と良好な環境確保の両立を図る。また、必要に応じて光熱費に係る予算を追加要望することも検討する。

課題B（1）

① 課題名

小倉行政サービスコーナーの今後の在り方

② 課題の内容

近年、小倉行政サービスコーナーの利用件数は減少傾向にあり、キオスク端末（マルチコピー機）によるコンビニ交付の普及推進も行っていることから、今後も同様の傾向が続くことが見込まれている。効率的な行政運営の観点をもって、今後のあり方を検討する必要がある。

③ 課題の背景

小倉行政サービスコーナーは、JR小倉駅のそばに設置され、土日祝日も含め19時までの開設となっていることから、勤務や買い物の帰りなどに利用できることで好評を得てきた。その一方で、マイナンバーカードの普及により、コンビニでの証明書交付件数が伸びてきており、小倉行政サービスコーナーでの取扱件数は、令和元年度の34,712件に対し、令和5年度は15,644件と半減している状況である。今後も、より身近なコンビニ交付の利用を促進していくことから、行政サービスコーナーの利用者が更に減少していくと見込まれている。

④ 課題に対する取組み

証明書発行等の行政サービスに関する現状の市民ニーズを把握するとともに、効率的な行政運営の視点から費用対効果を分析し、対応を検討する。

例えば、リバーウォーク北九州1Fの「北九州マイナンバーカードサテライトコーナー」との統合、今後市民課窓口で増加が見込まれるマイナンバーカード更新手続への機能変更など、行政サービスコーナーの活用策について、関係課と議論するとともに、ロードマップを策定する。

課題B（2）

① 課題名

マンションや企業等における地域活動参加の促進

② 課題の内容

地域コミュニティの活性化のため、自治会加入世帯の増加や地域活動参加の促進の取組みが必要である。

③ 課題の背景

少子高齢化に伴う稼働年齢人口の減少や共働き世帯の増加により、これまで地域活動を担っていた人材は減少し、高齢化・固定化が進んでいる。特に小倉北区は、他区に比べて最も多くマンションや企業の立地が進んでおり、これらにスポットを当てた重点的な対策が必要となっている。（分譲マンション戸数 令和2年度調査：22,334戸 [31.9%] 7区中第1位）

④ 課題に対する取組み

小倉北区は、他区に比べてマンションや企業が多くあることを踏まえ、これまで自治会や専門家等と連携して、マンション総会等でチラシを配布するとともに地域活動の説明を行ってきた取組みとその効果を検証する。

そのうえで、マンション居住者や企業に対して地域活動への参加をさらに促すため、本庁部署と連携して、効果的な周知ツールやアプローチ手法を用いるなどして、取組みを強化する。

課題B（3）

① 課題名

伝統・文化の継承と関係団体の支援の在り方

② 課題の内容

小倉祇園太鼓や杉田久女・橋本多佳子などの伝統・文化の保存・継承、偉人・先人の顕彰を行う団体が、構成員の高齢化や担い手不足といった課題を抱えており、この状況が続けば、将来にわたって団体の機能・活動を維持することが難しくなる。

③ 課題の背景

小倉祇園太鼓の継承活動や杉田久女・橋本多佳子など偉人・先人の顕彰活動を長年行う団体に対して、小倉北区役所としても経済的・人的支援を行ってきた。

しかしながら、担い手不足や団体事務局の高齢化、経済的問題などにより、団体の活動の継続や事務局機能の維持という点で課題が見られる。小倉祇園太鼓は、小倉北区役所と小倉祇園太鼓保存振興会（振興会）が共同で、次世代の担い手育成のための取組（出張太鼓塾）を行っているものの、継続して支援を実施していくには財政面などの課題もある。

④ 課題に対する取組み

小倉祇園太鼓については、小学生を対象とした出張太鼓塾を振興会と共同で引き続き実施するとともに、小倉祇園太鼓のレクチャー・広報ツールとして動画や漫画を制作するなどして、振興会が自立的に担い手育成や継承活動ができるよう支援する。

また、その他の伝統・文化の保存・継承、偉人・先人の顕彰を行う団体については、関係者へのアンケートやヒアリング等を行うなどして、今後の活動に関する意向を確認するとともに、行政の支援の在り方や持続可能性のある文化継承の方法等を検討する。

課題C (1)

① 課題名

地域コミュニティの活性化・次代を担う地域人材の育成

② 課題の内容

安心して暮らせるまちであるためには、共助の力を発揮する持続可能性のある地域コミュニティが必要である。そのため、地域コミュニティのマンパワーの確保や、地域団体の次代を担う人材を確保することが、地域コミュニティの活性化には欠かすことができない。

③ 課題の背景

少子高齢化に伴う稼働年齢人口の減少や共働き世帯の増加により、これまで地域活動を担っていた人材は減少し、役員の高齢化・固定化が進んでいる。

また、次代の人材育成については、地域活動の入口として有効であった市民センターにおける交流や生涯学習への参画機会がPTA組織の簡素化等により減少している。

生活スタイルや地域とのつながりに関する考え方の変化など、時代に対応した地域コミュニティの在り方やその活性化策が求められる。

④ 課題に対する取組み

地域コミュニティの活性化策については、従来の運営組織や仕組み、既成概念に捉われない柔軟な発想で、時代に即した在り方や新たな枠組みを検討していく必要がある。

まずは、総務市民局が示すNPOや企業等による多様な主体との連携強化や、市民センターの機能強化・多目的化などの取組みと並行して、地域と直接接する小倉北区では、地域の声を丁寧に拾いながら、地域の現状や課題の把握、これまでの取組みの検証などを行い、本庁各課と連動して検討を進めていく。

また、人材の育成は、単発的なものではなく、継続的な取組みが重要である。そこで、若い世代を中心に市民センターを入口とした地域活動参加へのきっかけづくりを地道に進めていく。