

小倉南区 X方針の概要

A領域

B領域

C領域

市民サービス

(1) 区役所一体となった円滑な市民サービスの提供

- ・繁忙期等に速やかに応援ができる体制の構築

(2) 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)

- ・7区の職員等によるプロジェクトチームで対応策検討

(3) 迅速かつ的確な問題解決

- ・区役所内に地域情報共有のための連絡会議結成

(4) 情報発信ツールの見直しと発信体制の構築

- ・区役所の情報を戦略的に発信するための体制を整備

地域コミュニティ

地域資源活用

(5) 地域資源の活用と人材育成

- ・地域資源を活用するための調査・検討
- ・地元目線の新たな観光資源の掘り起こしほか

(1) 現役世代・子育て世代のニーズに合わせた柔軟な市民センター運営(日曜開館の検討等)

- ・モデル校区において「市民センターのあり方に関するアンケート調査(仮)」実施

(2) 地域特性に応じた新たな持続可能な地域コミュニティの形成

- ・自治会加入促進の取組の継続
- ・地域における緩やかなネットワーク構築等に向けての検討ほか

(1) 区役所の一步先の価値観を体現する「未来型区役所」のデザイン

- DX施策の進捗に伴う区役所のあり方検討
- ・庁舎内の余裕空間活用ほか

局区X方針〈小倉南区〉

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

区民に一番近い行政機関である区役所は、区民一人ひとりに寄り添い、快適な行政サービスを提供することは当然として、これまで以上に地域に入り込み、地域との関係を強化することにより、区民ニーズを的確に捉え、区政・市政に反映させるとともに、各地域の実情に応じた新たな持続可能な地域コミュニティをデザインする。

また、観光振興や企業立地支援等、市の様々な事業に「地域の力」を活用する（掛け合わせる：X地域）ことにより、シナジー効果を狙うとともに、事業の合意形成やスムーズな進行に貢献する。

併せて、「スマらく区役所サービス」定着後の新たな区役所のあり方を検討し、その実現に向けチャレンジする等、「区役所の一步先の価値観」を体現するための実験場となる。

課題A-1

① 課題名

区役所一体となった円滑な市民サービスの提供

② 課題の内容

繁忙期で職員の手が足りない時や職員が産休や育休等で中長期不在となった場合、十分な市民サービスが提供できない。

③ 課題の背景

制度の切替時期や住民異動の集中する時期等、特定の時期に特定の所属に業務が集中し、利用者の待ち時間が長くなるという状況が生じている。区役所にはフルタイム勤務ができない者等も在籍し、繁忙期には一部の職員に長時間の時間外勤務が発生している。

④ 課題に対する取組み

各課で繁忙期が異なっているため、あらかじめ繁忙期や応援が出せそうな時期を調査しておき、応援が必要な課が出た際に速やかに応援ができる体制を構築する。(経験者でないと難しい業務にも対応できるよう事前に経験者を把握しておく。)

課題A-2

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

窓口等における一部の市民からの長時間に渡る理不尽な要求や大声での威嚇、暴言を浴びせるなどのハラスメント行為により ①職員が長時間拘束され、他の市民の待ち時間が長くなる ②職員の心理的負担が大きくなるといった影響が出ている。

③ 課題の背景

市民からの相談については、相手の立場になって真摯かつ丁寧に対応することが基本であるが、過大な要求を繰り返す相手に対しては、やむを得ず話を打ち切る対応をとることもある。その対応に納得せず、更なる苦情が長時間に及ぶケースもあり、通常業務を圧迫すると共に職員の健康を害する事態を招いている。

④ 課題に対する取組み

カスタマーハラスメントは、全庁的な共通の課題であるため、総務市民局総務課及び7区の職員によるプロジェクトチームを結成し、他都市の事例等を参考に、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等の対応策を検討する。

課題A-3

① 課題名

迅速かつ的確な問題解決

② 課題の内容

地域で問題が発生した際の速やかな対応や今後の地域のあり方を検討する上で、区役所関係部署が有している地域の情報と課題を十分に共有できていない。

③ 課題の背景

地域が抱える問題や課題の中には、日常的なもので短期に解決できるものから、中長期の時間を要するものまで多岐に渡る。解決には区役所各部署の情報共有と組織横断的な対応が必要となるが、各部署間の情報共有の仕組みが確立していないこともあり、効果的に対応できているとは言い難い状況にある。

④ 課題に対する取組み

地域と関連の深いコミュニティ支援課、区社協を含む保健福祉課、まちづくり整備課等により「小倉南区地域情報連絡会議」を結成し、日常的に情報を共有しながら区民に寄り添ったサービスを提供するとともに、中長期的な課題への対応策についても議論していく。

また、ネガティブな問題への対応だけでなく、ポジティブな話題についても適時適切な情報の共有と発信につなげることよって、隠れた地域の魅力を広く伝えるきっかけになり、地域の価値向上等の効果も期待できる。

課題A-4

① 課題名

情報発信ツールの見直しと発信体制の構築

② 課題の内容

区役所が発信している情報が届けたい相手、情報を求めている相手へ十分に届いていない。

③ 課題の背景

区役所の情報発信は、主に市政だより（区版）やホームページ等で行っているが、特に若い世代には情報が届いていない。一方で現在の情報発信は内向き（区民が対象）が中心で、外向き（観光客等が対象）の情報提供が弱い。

④ 課題に対する取組み

ターゲットを明確にし、ターゲットに応じた媒体により、

① 区役所利用者へ「区役所のトリセツ」を、

② 区民へ市政情報や地域の催し、店舗などの情報を、

③ 観光客等へイベント、フォトジェニックな場所、グルメ、隠れた名店・名所等の情報を

戦略的に発信するための体制を整備する。

課題A-5

① 課題名

地域資源の活用と人材育成

② 課題の内容

区役所は地域資源の活用による付加価値の最大化を目指すべき存在であるが、企画・政策立案機能と人材が不足している。

③ 課題の背景

○ 地域に一番近い区役所は、これまで以上に地域と関わり、人と人をつなぎ、地域資源の活用策を探ることによって、市の発展に貢献すべき存在である。

○ 今後の市役所の発展のためには、区役所に在籍する若手職員が地域に足を運ぶことで、地域の実情を理解し、課題の解決や発展のための方策を考え、実行する力を身につける必要がある。

④ 課題に対する取組み

○ 区はこれまで以上に地域に入り込み、関係を強化することにより、観光振興や企業立地支援、空き家対策など市の様々な事業に「地域の力」を活用（掛け合わせる：【×地域（クロス地域）】）し、シナジー効果を狙うと共に、事業の合意形成やスムーズな進行に貢献する。

① そのために何が必要か、何ができるか調査・検討する。

② 地域の力を更に引き出し活用するため、企画・政策立案機能を担うラインの新設を関係部局と検討する。

○ 区役所の若手・中堅職員を中心とした活動ユニットを組織横断的に編成し、【×地域】を意識した活動を行うことで、「感じ・考え・行動する区役所」「本庁を始め内外に対して企画・提案・発信する区役所づくり」を進める。

○ 【×地域】の第一弾として、

① 地元目線の新たな観光資源の掘り起こし

② 親しみやすい自然環境に恵まれている小倉南区ならではのウォーキングコースの整備

③ 自然保護の視点と住民の理解が欠かせない「平尾台のリブランディング」に着手する。

※この「課題A-5」の取組は「課題C-1」に続く。

課題B-1

① 課題名

現役世代・子育て世代のニーズに合わせた柔軟な市民センターの運営（日曜開館の検討等）

② 課題の内容

持続可能な地域コミュニティの形成を進める上で、次世代のまちづくりの担い手を発掘・育成する必要があるが、地域コミュニティの拠点となる市民センターが日曜閉館となっており、十分な機能を発揮していない。

③ 課題の背景

- 市民センター利用者は高齢化・固定化しており、新たな利用者呼び込めていない。地域づくりには、幅広い年齢層や様々な個性や特技を持った人々が必要であり、その出会いの場として、市民センターを多くの現役世代・子育て世代に利用してもらう必要がある。
- 日曜開館は制度上可能であるが、①既存の利用者（クラブ活動）との調整が必要、②センター職員（まちづくり協議会雇用職員）の出勤体制を整えることが困難などの理由から、小倉南区では日曜開館を実施している市民センターはない。

④ 課題に対する取組み

モデル校区を選定し「市民センターのあり方に関するアンケート調査（仮）」を実施する。アンケートの設計は、まちづくり協議会の役員等も交えて質問項目等を検討することで、地域と共に市民センターの機能や役割を考える機会とする。

課題B-2

① 課題名

地域特性に応じた新たな持続可能な地域コミュニティの形成

② 課題の内容

少子高齢化の進展などにより、地域を取り巻く課題が複雑化・多様化する一方、地域コミュニティの中心的な担い手である自治会への加入者は年々減少し、地域活動の継続が困難な地域も生じつつある。

③ 課題の背景

- 働き続ける高齢者が増える傾向にあり、次世代の担い手不足は更に深刻化する。
- 市民センター館長の任期満了（5年）によって、まちとの関わり、人脈、志、目指すべき姿、進め方がゼロ・リセットされる。
- 地域コミュニティづくりは仕組みや制度に加えて「人」がポイントであり、地域にとことん入り込み、人を知り、人を動かす「人」が必要である。

④ 課題に対する取組み

これまでの自治会加入促進の取組等を継続すると共に、市民センター館長と連携して以下の事業を行うため、館長の地域におけるハブ人材としての機能や地域コーディネーターとしての役割を強化すると共に、区役所への「(仮称)地域コミュニティデザイン担当部長」の新設を関係部局と検討する。

- ① 「まちづくり協議会」を地域の実情に応じたカタチにカスタマイズする。
- ② 世代交代を見据えて新たなまちづくり人材を発掘・育成し、キャスティングする。
- ③ 自治会への加入・未加入に関わらない様々なコミュニティ（地域の事業所やスポーツクラブ、ペットショップ等）に積極的にアプローチしながら、地域におけるゆるやかなネットワークを構築する。

課題C-1

① 課題名

区役所の一步先の価値観を体現する「未来型区役所」のデザイン

② 課題の内容

「スマらく区役所サービスプロジェクト」等DX施策の進捗に伴う新たな区役所のあり方や庁舎の利活用に関する青写真を描いておく必要がある。

③ 課題の背景

- DXに関連する諸施策が進捗し、「書かない・待たない・行かなくていい」区役所が実現すると、従来の業務に必要な人員が減り、庁舎内に余裕空間が生まれる。
- 一方で、職員数が減ることにより、選挙投開票事務を始め、避難所運営、大型イベント等、事業によっては区役所単独での実施が困難となる。
- 区役所は地域に一番近い存在であるが、地域資源の活用による付加価値の最大化を目指すための企画・政策立案機能と人材が不足している。(課題A-5)

④ 課題に対する取組み

以下の案を柱に新たな区役所のあり方を検討する。

- ① 企画・政策立案機能の強化(地域資源の活用)(課題A-5)
観光振興や企業立地支援、空き家対策など市の様々な事業に「地域の力」を活用(掛け合わせる:【×地域】)し、シナジー効果を狙うとともに、事業の合意形成やスムーズな進行に貢献する。
- ② 持続可能な新たな地域コミュニティの形成(課題B-2)
 - ・ 地域特性に応じた「まちづくり協議会」のカスタマイズ
 - ・ 世代交代を見据えた新たなまちづくり人材の発掘、育成、キャストイング
 - ・ 自治会への加入・未加入に関わらない様々なコミュニティへのアプローチとゆるやかなネットワークの構築
- ③ 庁舎内の余裕空間の活用
NPOを含む多様な人材が、集い、関わり、つながることによって、地域課題の自律的な解決に取り組む場となるよう、コワーキング機能を有する空間として整備する。
- ④ 推進体制の整備
(仮称)地域力推進担当部長((仮称)地域コミュニティデザイン担当部長と兼務)の新設を関係部局と検討する。
※(仮称)地域コミュニティデザイン担当部長については課題B-2に記載。
- ⑤ 避難所運営等の体制維持
市全体の課題として関係部局と検討する。