

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

区役所窓口サービスの向上や各区の個性が生かせるよう組織横断的に下支えするとともに、地域でのコミュニティ活動や生涯学習活動など市民が社会に参加し、安全・安心で安らぐまちづくりを進める。

また、基本構想・計画や市政変革推進プランを推し進めるため、変革マインドを持った職員を育成し、やりがいを持ちながら安心して働ける人事給与制度、簡素で効率的な組織体制を確立する。

2 基本情報

(1)令和7年度局全体当初予算額

一般会計177.6億円(うち一般財源121.9億円)、特別会計5.3億円

(2)組織(部名) (R7.4.1付)

総務部、平和のまちミュージアム、人事部、市民部、地域・人づくり部、安全・安心推進部

(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	・平和のまちミュージアム ・市民センター ・堺町安全・安心センター	・文書館 ・消費生活センター	・生涯学習センター ・計量検査所
指定管理	・折尾まちづくり記念館	・旧古河鋳業若松ビル	・交通安全センター

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)

①市民生活に密着した区役所のポテンシャルを活かすため、予算要望や会議の方法を見直す。②窓口サービスの向上のため、DXの活用を進める。③市民センターの多世代利用を促進する、といった市民サービスに直結する取組みを行い、一定の成果を得た。

また、「地域コミュニティ」の在り方検討や防犯カメラの適正配置などの中期的な課題を解決するための取組みを始めた。

組織内部の課題については、採用試験の見直しやインターンシップの拡充といった人材確保、「北九州市人財戦略」の作成といった人材育成の取組みを行った。

○変革が実現した課題・取組内容・市民にもたらされた効果

- ・区役所の窓口オンライン予約をモデル実施し、窓口サービスが向上した。
- ・市民センターの多目的利用を開始し、若者や子育て現役世代がより利用しやすくなった。
- ・防犯カメラの適正配置のため、現状分析やカメラの無線化の実証実験を実施した。

○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

【市政だより】

・市政情報の伝達のあり方や、地域コミュニティビジョンで検討する共助のあり方、地域団体の活動財源の確保といった様々な視点から課題を整理し、現状から改善できる選択肢がないか、関係部署と議論する。

【人材確保】

・採用倍率の低下や土木等技術職員の確保が困難な状況が続いており、引き続き改善に向けた多面的な取組が必要。

総務市民局 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
働き方改革	(1)フレックスタイム制本格導入	利用者アンケートの実施、 本格実施に向けた制度設計
市民活動	(2)NPO・市民活動の場の発掘	NPOマルシェの内容充実及び周知・告知の強化 NPOデータブックの更新、配布場所の拡大

課題領域B

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
地域振興	(1)地域団体・市民センターへの 依頼事項の整理と負担軽減	・負担軽減を前提とした依頼の考え方の整理 ・廃止・統合の推進・代替支援策の検討・実施
地域振興	(2)地域団体(自治会等)の 事務作業のDX推進	・既存の自治会支援アプリの導入支援 ・支援ツールに関するニーズ調査・事例研究・作成
地域振興	(3)地域団体(自治会等)が外部の 力を活用できる体制の構築	・外部の力、ノウハウ活用分野の把握 ・外部を活用する仕組み・環境づくり
市民セン ター	(4)地域の拠点として多世代が 利用しやすいサステナブルな 市民センターに向けた環境整備	予約システムの導入、日曜開館の拡大、 運営体制の見直し検討
組織体制	(5)区政強化のための新たなスキームの検討	区民ニーズの把握や区の特色を生かした事業推進体制の整備、区政推進関係課会議の新設
人財戦略	(6)人材確保・育成	多様で有為な人材の確保及び職員の成長を促す人材育成
安全安心	(7)客引き行為への対策	重点地域拡大への対応

課題領域C

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
庁舎管理	(1)本庁舎の建て替え	他都市の事例研究、課題の抽出
生涯学習	(2)生涯学習センターのあり方検討	施設の老朽化、稼働率、本質的なあり方

【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

4 課題

課題A（1）フレックスタイム制の本格導入【政策分野：働き方改革】

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

・職員のライフスタイルや仕事に対する価値観が多様化する中、職員一人一人の能力発揮やワークライフバランスの実現、健康保持、ひいては、公務能率の向上や多様で有為な人材の確保を行っていく必要がある。

③課題の背景や現状

・R6年にプラチナ市役所プロジェクトから、働きやすい職場構築の一環としてフレックスタイム制の提案があり、また職員ES向上の観点からも、フレックスタイム制導入が求められている。

・職員の柔軟な働き方の推進や就職先として選ばれる市役所を目指し、令和7年1月からフレックスタイム制を全面試行。

・令和7年5月20日から、職員アンケート調査(利用者、未利用者、所属長)を実施。

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) -

職員の満足度向上や有為な人材獲得により公務能率がアップし、市民サービスの向上に繋がる。

⑤令和7年度の取組内容(四半期間隔)

(1)制度内容の見直し

職員や関係団体等の意見を聞きながら、勤務時間帯や申請方法など、さらに利用しやすい制度となるよう検討を進める。

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）
・職員アンケート実施	・関係各所調整	・条例改正	・制度再周知

4 課題

課題A（2）NPO・市民活動の場の発掘【政策分野：市民活動】

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

多様・複雑化する社会課題解決のため、NPO・市民活動団体(以下、NPOという)は活動している。その中で活動の場の固定化、限定化が続き、新たな広がり、つながりをもてない状態にある。

本来、NPOは活動内容を広く知ってもらい、その活動内容やノウハウが広く知られ、広がっていくことで、課題解決につながることをねらいとしているが、それが広く知れ渡っておらず、活動の場が限られていることが課題である。

③課題の背景や現状

令和5年度に行った「NPOと多様な主体による協働活動体験事業」の中で実施した調査によって、地域団体から個々のNPOが何をしているか分からず、それ故、NPOに対する信頼も希薄であることがわかった。

一方、地域団体ではそれぞれの地域課題が顕在化しており、その課題解決にあたって、担い手不足やノウハウがないなどの理由により、課題は残ったままとなっている。

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)-

- ・社会課題解決に取り組んでいるNPOの活動の場が広がることで、社会課題の解決が進み、市民の暮らしの改善につながる。

- ・地域団体が抱えている地域課題の解決が進み、市民にとって住みやすいまちづくりにつながる。

⑤令和7年度 of 取組内容(四半期間隔)

(1)Action！NPOマルシェの開催

地域団体(自治会等)がNPOの力を活用できる仕組みづくりを目指しているところであるが、未だ地域におけるNPO団体自体についての理解が浸透していない。そこで、NPOの活動を地域団体をはじめ、広く市民に認知してもらうためにNPOによる出展及び活動発表会を内容としたマルシェを開催したところである。昨年は直接自治会へ出向き周知を行ってきたが、地域団体の参加が少なく、地域への入り方の工夫が必要と感じた。そのため、今年度は、地域団体との協働の可能性のあるNPOへ出展を促したり、地域団体にそのNPOを紹介するなど、より地域団体がマルシェに参加したいと思える取組みを行い、NPOへの理解の充実を図りたい。

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）
	・出展団体の募集	・地域への周知 (市民センター等)	・NPO マルシェ 開催
		・イベントチラシ作成 ・会場レイアウト作成	

4 課題

課題A（2）NPO・市民活動の場の発掘【政策分野：市民活動】

(2)NPOデータブックの発刊

(1)と同様の課題意識のもと、市のオープンデータを基に市内に主たる事務所を有するNPO法人のデータブックを作成したところである。今後、更に見やすくなるように改善をし、最新情報へ更新すると共に、配布場所の拡大を図ることで地域とNPOをつなぐツールとして充実させたい。

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）
・オープンデータの更新	・オープンデータを基にデータブックを更新	・冊子を作成して、各市民センターに配布	

4 課題

課題B（１）市から地域団体・市民センターへの依頼事項の整理と負担軽減 【政策分野：地域振興】

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

- ・市から自治会など地域団体や市民センターへの依頼事項が多く、地域団体や市民センター館長及び職員の大きな負担になっている。
- ・そのため、市から地域への依頼事項を整理し、負担を軽減することで、地域が本来果たすべき役割に注力することができ、自主的な活動をしやすい環境を整える必要がある。

③課題の背景や現状

<自治会・町内会>

- ・自治会・町内会は、近隣の住民が中心となって結成し、自主的な運営を行う団体であり、地域の安全・安心、防災、まち美化など、地域コミュニティの様々な役割を担っている。しかし、社会情勢の変化等により年々加入率は減り、役員の高齢化などにより担い手が不足している。

<市民センター>

- ・市民センターは「ふれあいのある心豊かな地域社会づくりを促進するため、地域における住民の交流及び自主的活動の拠点」として市が設置し、運営は3名(館長・職員2名)体制で行っている。
- ・市民にとって一番身近な公共施設であることから、環境局の「クーリングシェルター」、子ども家庭局の「わいわい市民センター」のほか、アンケートの実施や市の事業の申し込み受付など、各局からの依頼が増え続けており、市民センターの依頼業務の増加は、館長や職員の負担となっている。

- ・自治会加入者の減少や、役員の高齢化等により、市からの依頼業務に対応することが困難な地域が生じている。担い手不足の中、依頼業務に対応するために一人の役員が多くの役割を担う必要があり、負担の大きさから自治会離れにもつながっている。

令和5年度：市から地域への依頼業務 127件
令和5年度市民センターへの依頼業務 件数 252件

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)-

- ・市、地域、市民センターそれぞれが担うべき役割・領域が整理され、地域は、本来のまちづくりや共助などの自主的な活動に注力できる。
- ・その結果、地域の特色に応じた自主的な活動を地域が行いやすくなり、市民にとって住みやすく安らぐまちづくりの実現につながる。

4 課題

課題B（1）市から地域団体・市民センターへの依頼事項の整理と負担軽減 【政策分野：地域振興】

⑤令和7年度の実施内容(四半期間隔)			
<令和8年度以降を含めた全体の流れの想定> 市内部の実態把握調査 → 地域・市民センターへの依頼の必要性の再検討(法令上の根拠や背景を含めて) → 負担軽減を前提とした依頼の考え方の整理 → 廃止・統合の推進・代替支援策の検討、実施 <令和7年度の実施内容> (1)依頼業務の分析・論点の整理 ①地域団体への依頼業務の実態把握調査・分析 6～12 月 ②市民センターへの依頼業務の実態把握調査・分析 6～12 月 (2)負担軽減を前提とした依頼の考え方の整理 1～3 月 市内部での意思決定に向けた協議 (早期に見直しが可能なものは、令和8年度から実施)			
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）
実態調査・分析・論点整理			市内部での協議

4 課題

課題B（2）地域団体（自治会等）の事務作業のDX推進 【政策分野：地域振興】

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

- ・自治会・町内会やまちづくり協議会などの地域団体は、回覧版などでの情報共有や会計事務、資料作成等、多くの事務作業を行っている。
- ・しかしながら、多くの団体でこれらの作業を紙ベースで実施しており、処理の漏れや誤り、作業量の大きさが負担となっている。
- ・また、活動内容や団体の会計報告など、情報発信の不足は地域への不信感につながる懸念がある。
- ・そこで、ミスの防止や負担軽減を図るとともに、分かりやすい情報発信を行うため、情報共有ツールや会計支援ツールの導入を支援するなどの地域団体のDXを推進し、地域参加に対する心理的障壁を解消する必要がある。

③課題の背景や現状

- ・自治会・町内会では、行政からの依頼事項の対応や地域への情報提供を実施しているが、その多くが紙ベースでやり取りしており、その管理や地域への情報提供にかかる作業が負担となっている。
- ・地域団体の会計事務として、組織の活動費の管理や市からの補助金の申請作業、まちづくり協議会職員の給与の支払いなどを行っている。しかしながら、多くの団体でこれらの事務を高齢者が担っていると同時に、団体の担当者が短期間で交代するなど、事務作業に不慣れな方が担当しており、負担の大きさから担い手の確保に苦慮している。
- ・地域団体は会計資料等に共通のフォーマットがなく、各団体で任意の様式を使用しており、記載内容にバラつきがあるため、ミスの発生の原因となっていることがある。また、収入の内容や使途がわかりづらいため、地域団体の活動内容や住民への恩恵が伝わりづらく、地域への参加をためらう声も寄せられている。

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)-

- ・行政と地域団体間の情報共有ツールで情報を一元管理することで、回覧板の電子化などのDXを推進し、少ない負担で広く迅速な情報提供が可能となる。負担軽減だけでなく地域住民の円滑なコミュニケーションを促進する。
- ・使いやすい会計書類フォーマットの提供や会計支援ツールの導入により、地域団体での会計事務にかかる負担軽減や団体の会計の透明化を図り、担い手の確保や地域参加に対する心理的な障壁の解消につなげる。

4 課題

課題B（2）地域団体（自治会等）の事務作業のDX推進

【政策分野：地域振興】

⑤令和7年度 of 取組内容(四半期間隔)

- <令和8年度以降を含めた全体の流れの想定>
 - ・地域のデジタルディバイドの解消
 - 既存の自治会支援アプリの導入支援
 - 支援ツールやフォーマットに関するニーズ調査・事例研究
 - 支援ツール・フォーマットの検討・作成
 - 市内地域団体等へ展開
- <令和7年度の取り組み内容>
 - (1)スマホ講座の拡充

地域団体の事務におけるDX推進のため、高齢者等がスマホに触れるきっかけづくりとして令和5年度から実施している自治会・町内会を対象としたスマホ講座の拡充を行う。

講座数 2種類(入門編・基本編)→7種類(入門編・基本編(5種)・座学編)

最低参加人数 10名 → 5名

また、スマホを所有しているものの使いこなせていない高齢者を対象に、学生などが講師となり多世代交流をしながらスマホ操作を学ぶことができるスマホ教室を企画検討・調整を行う。
 - (2)既存自治会支援アプリの導入支援

自治会・町内会支援アプリ等の導入意向を持つ団体に対し、既存アプリやツールの導入を支援する。
 - (3)課題整理

行政情報の地域への伝達や、地域と行政の連絡調整等、幅広い視点から更なる効率化に向けた課題を整理する。

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)
スマホ講座・アプリ導入支援			
			課題整理

4 課題

課題B（3）地域団体（自治会等）が外部の力を活用できる体制の構築 【政策分野：地域振興】

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

自治会やまちづくり協議会等、地域団体では、地域の安全・安心、防災、まち美化など様々な地域活動を行っているが、担い手不足や役員の固定化により、活動が十分に行えなかったり、活動の継続性に課題を抱えたりする地域がある。

そのため、住民が地域課題に取り組むにあたって、NPOや企業、大学等、外部の力を活用しやすい環境をつくり、活動の維持や地域課題を解決する体制の構築をする必要がある。

③課題の背景や現状

<地域>

- ・地域活動の担い手は、人口減少、自治会加入者の減、役員の高齢化、ライフスタイルの変化等により減少しており、地域活動の継続が困難となっている地域が生じている。

<企業・団体・NPO>

- ・地域活動に長年協力している市内企業・団体は多く、企業や団体のノウハウを生かした協力や協賛等を行っている。

自治会応援事業者表彰(10年以上自治会活動に協力した企業・団体を表彰)

令和2-6年度(5年間)表彰実績：95社表彰。

- ・市内には約300のNPO法人があり、地域で子ども食堂の運営や、防災イベントの実施、子育て支援など様々な活動を行っている。

<大学>

- ・北九州市立大学地域創生学群、九州共立大学地域創造学科、九州国際大学地域経済学科など、市内には地域について学ぶ大学・学科があり、地域との連携に積極的である。

- ・現状、外部の力を活用する地域を支援する市の事業はあるが、自らの地域課題に合わせてマッチングするような仕組みにはなっていない。

- ・令和6年度ヒアリングした23地域団体のうち、NPOとの連携を検討したいと回答した団体は8団体(約35%)であり、NPOが何をしているか不明である、どのように連携できるか不明、と消極的な地域が多い。一方で、地域の担い手不足は深刻化しており、外部との連携に対する抵抗感を軽減させていく必要がある。

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)-

- ・多様な主体による地域コミュニティの実現。
- ・地域と連携が可能な企業・NPO・大学と、外部の力を必要とする地域が協働できる体制を構築し、外部力活用が当たり前になっていることで、必要な地域活動の維持や、外部のノウハウを生かした新しい活動が可能となる。
- ・結果、地域課題の解決や住民の満足度向上につながる。