

第5章 区役所のあるべき姿実現のための方策

これからの区役所のあるべき姿を実現していくため、前述（「第4章 2 区役所のあるべき姿実現のための基本的方向」）の5つの基本的方向に沿って、次のような推進方策により具体的な取組みを進めていきます。

1 市民主体のまちづくりの積極的な推進

1 市民の自主的なまちづくりへの支援等

基本方針

- 市民主体のまちづくりを進めるため、事業の各段階において、多様な方法によって、幅広い市民参画を図り、市民のさまざまな知識やノウハウを生かしてまちづくりを進めます。
- 市民と行政の情報の共有化及び行政の一層の透明性の確保を図りながら、市民と行政との双方向のコミュニケーションの充実を進めます。
- 男女が共に暮らしやすい地域をつくるため、地域における男女共同参画によるまちづくりを進めます。
- 高齢者、女性や子どもが安心して暮らせるよう、高齢者、女性や子どもに対する犯罪やセクシャルハラスメントのない地域づくりを進めます。
- まちづくり活動をより有効に機能させていくため、町内会、自治会等地域のまちづくり団体と、NPOやボランティア団体等のテーマ型まちづくり団体とのネットワークづくりを図ります。

推進方策

（1）多様な市民参画の推進

区役所において、区の事業の決定、実施、評価等のあらゆる段階で、意見募集、ワークショップ等の様々な方法を活用し市民参画を進めるため、次の取組みを進めます。

- 市民参画に当たっては、外国人などを含む市民の幅広い参画を進めます。

- 区の地域特性や資源を生かし、区民の参画を得ながら「区の魅力づくり事業」を実施します。
- 区政への提案や事業の評価等を行うため、区地域協議会の設置等を検討します。
- 公共施設整備・改修及び維持・管理における市民の参加を促進します。また、公園再生事業のような市民提案型のまちづくりに取り組みます。
- 市民等の参画による地域福祉を推進します。
- 高齢者が、これまで培ってきた知識、経験や技能、資格などを生かし地域のサポーターとして、また安全・安心なまちづくりのための地域の見守り役として、地域社会の重要な一員となり活躍できるよう、ボランティア活動あるいは市民活動を通じた社会参加・社会貢献活動の促進を図ります。
- 「ひろしま八区覧会、八区物館」の取り組みや地域における主体的な災害活動・防犯活動の成果を区のまちづくりに活かし、魅力ある地域づくりを目指します。

【区の魅力づくり事業 例】

中区

「まちなかの水と緑のプロムナードづくり事業」の取り組みとして、区民から公募した「中区・私のお気に入り空間20選」のアイデア実現化に向けて、河岸緑地や公園、史跡等の魅力空間をネットワーク化し、休息所やミニギャラリー・カフェテラスの設置など、水と緑を生かしたプロムナード（ゆとりと潤いを実感できる質の高い歩行者のための道路や公共空間）づくりを進めている。

東区

「区のじまんづくり事業」の取り組みとして、歴史的・文化的に価値の高い二葉の里歴史の散歩道において、フォトコンテストや散歩道めぐりなどを開催し、区の自慢資源として観光資源化も視野に入れ、同散歩道の活用を図っている。

南区

「自然を大切にし、自然を楽しむ事業」の取り組みとして、島探検ガイドブックの活用による自然体験イベントの実施、似島ホテルの里整備等により、区民が自然を大切にするとともに、余暇活動や憩いの場として活用する活動に取り組んでいる。

西区

「歴史のふれあいルートづくり事業」の取り組みとして、区民参加による西国街道まち歩きを開催等により、貴重な地域資源について理解を深めるとともに、身近な歴史的・文化的資源の大切さを次世代に伝えていく意識の醸成を図り、住民による自主的なまちづくり活動へ繋げるよう取り組んでいる。

安佐南区

「まちめぐり憩いの空間づくり事業」の取組みとして、区民とともに自然や歴史的資源を生かした快適に歩ける基本ルートの設定・整備を行い、安佐南区独自の魅力や資源、地域特性などを再発見するとともに、区民のふるさと意識を啓発し、自主的な住民活動の促進を図るよう取り組んでいる。

安佐北区

「実りの里づくり事業」の取組みとして、自然豊かな安佐北区の農地や里山を生かすため、地域住民が景観整備や案内板を設置するとともに、都市住民参加によるイベントを開催する等多彩な交流活動を展開している。

安芸区

「緑いっぱいふるさと手づくり事業」の取組みにおいて、農地と里山を利用して、交流型の農林業体験施設を、市民参加の手づくりで整備し、都市住民との交流の場として提供することで、地域の活性化を図っている。

佐伯区

「ふるさと文庫事業」の取組みにおいて、公民館で「地域の魅力資源に関する講座」を開催し、住民が地域の魅力資源を調査・記録して「佐伯区ふるさと文庫」としてとりまとめ、情報を共有化し、区民のふるさと意識を高める活動に取り組んでいます。

市民等の意見

- ・ 広島市の財政はかなり逼迫している。今までのように行政にやってもらうという安易な考え方は計画倒れになってしまう。これからはもっと幅広い区民参加を得て、行政と区民がまちづくりについて話し合うことが必要だと思われる。
- ・ 行政とNPOの連携については、市役所だけでなく、区役所とNPOとの連携が必要である。NPOと連携することで、市民も役割を担い、主体的な市民であるという認識を持つことができる。
- ・ ボランティアの情報が区役所でもわかるようにしてほしい。
- ・ 区役所に行政協議会的な機関を設け、各地区内に行政に関する代表委員（公募委員）を置き、地区内の現状・課題などの意見を行政に反映させるよう、住民が参加して意見が述べられるような機会があればと思う。

平成12年（2000年）3月に行った「有識者ヒアリング調査」より

（２） 地域における男女の共同参画の推進

- 男女が共にまちづくりなど地域活動へ参画しやすくするために、まちづくり活動の情報提供及びきっかけづくり並びに地域での子育て支援などの環境整備を進めます。
- 市基本計画における区の計画、防災や安全に関する計画や地域福祉計画などの策定過程への女性の参画を進めます。
- 自治会・町内会などの地域に密着した団体による地域活動の方針決定過程への女性の参画を促進するため、補助金交付団体に対する女性の登用状況の調査や地域団体の役員への女性の登用などの働きかけを行います。

(3) まちづくりに関する情報受発信機能の充実

- インターネット等を活用した市民の声の受付など、さまざまな方策で積極的に市民意見を把握します。
- 市民と行政や、市民同士の意見交換による市民意見の把握や合意形成のため「電子会議室」等を活用します。
- 市民からの提案・意見を行政課題として受け止め、市政に反映していくため、組織的な対応や、データベース化等による情報の共有化を進めます。
- 地域社会でのまちづくりやボランティア活動等の情報をインターネットや「ひろしま市民活動支援情報システム(a - ネット)」¹⁰等を活用し、提供を行います。
- 区役所をまちづくりの拠点としてより積極的に活用できるよう、区役所のロビーなどを利用した「まちづくりコーナー」の設置等、まちづくりに関する情報提供の場を充実させます。

(4) まちづくりに関する相談の充実

- 地域のまちづくりや、防犯・防災等、さまざまな地域課題を総合的に解決するため、関係する行政等の窓口のネットワーク化や職員派遣により相談に応じる出前行政相談などの機能の強化に取り組みます。

(5) コミュニティリ - ダー等の人材育成・活用

- まちづくりや地域のコミュニティづくりのための人材育成・活用について市民交流プラザや公民館と連携しながら取り組みます。
- 区における人材バンクの整備・活用を進めます。

(6) コミュニティセンターとしての公民館の充実

- 地域における生涯学習やまちづくりの拠点である公民館の自主事業を充実させていくとともに、市民の自主的なまちづくり活動の場としての活用を一層推進します。

¹⁰ 「ひろしま市民活動支援情報システム(a—ネット)」
市民活動に関する情報を総合的に市民に提供し、市民の自主的・自発的な活動の支援とコミュニティ施設の有効活用を図るため整備したもの(平成14年度(2002年度)稼動)

(7) NPO等と連携したコミュニティの振興

- 町内会、自治会等のまちづくり団体と、NPOやボランティア団体等のテーマを持ったまちづくり団体とのネットワークづくりを行い、防犯など地域に共通するテーマについての情報交換の機会の設定など地域コミュニティの振興を図ります。
- 自治会・町内会など地域に密着した団体がインターネットを活用し、地域の活性化を図ることを目的として開設した地域ポータルサイト「こむねっとひろしま」¹¹を充実します。

【市民の声】

NPOやボランティア団体等が感じているまちづくり活動の課題

課 題	対 策 例
活動拠点の確保 公共空間の有効活用	・ 商店街の空き店舗活用 ・ 公民館の活用
新規人材の確保	・ 大学など教育関係との連携 ・ 定年退職者のノウハウを活用 ・ 企業のボランティア時間の導入
活動資金の確保	・ 助成制度の活用 ・ 企業等との連携
市民主体のまちづくりのしくみと体制づくり	・ まちづくりの窓口の設置 ・ 各種団体が活動内容を話し合う会議の定期的な開催

(財)広島市ひと・まちネットワーク 平成16年(2004年)1月発行「らしっく」より

【まちづくり活動に伴う課題】

- 私たちは、地域の環境美化や文化継承などの活動を行うボランティアの会ですが、会費を徴収していないので、主な収入源は、いろいろなところで行う講師活動によります。最近は、会報の発行などさまざまなPRで、ようやく地域で認知され始めてきました。

今後の課題は、地域の各種団体と横のつながりを深めること。もうひとつは拠点づくり。いろいろな人が出入りでき、情報の受発信、連携が図れる拠点の必要性を感じています。

- 私たちは、商店街における環境美化を目的に、花を植え花壇の管理をしたり、川の浄化をしたりしています。また、地域の中学校の生徒と一緒に、川にどじょう、めだかなどの放流も行っています。祭りのバザーの収益費などが活動費。現在の課題は、活動資金の確保と人材の確保です。

(財)広島市ひと・まちネットワーク 平成15年(2003年)4月発行「らしっく」より

¹¹ 「地域ポータルサイト「こむねっとひろしま」」

「ポータル」とは、玄関・入口の意味で「サイト」とは、ひとかたまりのホームページ群を指す。地域ポータルサイトとは、その地域に関連した情報が掲載されている様々なホームページにアクセスできる入口のこと。

「こむねっとひろしま」は、本市が平成17年(2005年)12月に開設したもので、自治会、町内会などの地域に密着した団体を中心となって地域ホームページを開設し、まちのPRや地域に密着した情報の受発信、住民間での意見交換などがインターネット上で行えるシステムのこと。

2 区役所のまちづくり機能の強化

基本方針

- 区役所が、地域に最も密着した行政機関として、地域特性を生かしたまちづくりや地域課題について、さまざまな手段や主体を組み合わせ、総合的かつ迅速に解決できるよう、区役所のまちづくり機能の強化を図ります。

推進方策

(1) まちづくりについての企画調整機能の強化

- 区役所が自ら企画立案し事業実施する「まちづくり機能」や、関係部局や関係団体との連絡調整機能を強化します。
- 職員の企画立案力、情報収集能力、調整力、合意形成力、相談能力等を向上させるため、職員研修の充実、積極的な人事交流を行うとともに、「区の魅力づくり事業」等、区で企画・実施する事業を積極的に推進します。

(2) 地域の行政需要への適切な対応ができる機能の強化

- 区役所からの予算要求システムの充実や改善を図ります。
- 区役所が効果的な予算執行ができるよう、「まちづくり推進費」の対象事業や、予算執行システムの見直しを図ります。
- 地域の行政需要に適切な対応ができる区役所の組織づくりを進めます。

市民等の意見

- ・ 区役所が、区の実情や区民の意思を反映して企画調整や事業を実施することになれば、良いことだと思う。そうなれば、自分たちの要求と、そのフィードバックがはっきりわかる。
- ・ 行政機関として区役所に、生涯学習の幅広い分野に係る部署を設置し、関係する機関の事業を総合的に運営・指導する必要があると思われる。
- ・ 区民にもいろいろなタイプの人っていて、区役所まで行くのが面倒だからインターネットやメールで取り出せばいいという人も、いれば、自分から出向くから少なくとも出向いた時は対応の窓口で親身になって相談してほしいというコミュニケーションを望む人もいる。住民それぞれに応じた情報交換の手段があると思う。

平成 12 年（2000 年）3 月に行った「有識者ヒアリング調査」より

2 市民と市政をつなぐ機能の強化

基本方針

- 市民へ市政に関する情報を伝達する機能や市民からの市政に関する相談を受ける機能やニーズを把握する機能を強化します。
- 区役所が、地域に最も密着した行政機関として、地域の課題を総合的に、また迅速・的確に解決していくため、区役所と本庁及び地域の関係機関などの行政との連携を一層強化します。

推進方策

(1) 広報・広聴機能の強化

- 市民の市政に対する理解を深めるとともに、市民から寄せられた意見や提言などを事務や事業の見直しに役立てるための市政出前講座を充実します。
- インターネット等を活用した市民の声の受付や市政に関する情報提供など、さまざまな方で広報・広聴機能を強化します。
- 市民と区長とが自由に意見交換ができる区長懇談会等の充実を図ります。

(2) 本庁と区役所との連携強化

- 本庁と区役所との連携を一層強化するため、現行の「本庁と区役所の間における連絡調整制度について（依命通達）」¹²の見直しを行い、より実効性のある制度とするとともに、市の意思決定過程への区役所の意見の反映を進めます。
- 庁内 L A N 等を活用した本庁と区役所の情報の即時・共有化を進めます。
- 全区に共通する課題等については、区役所間で連携を図り自主的かつ迅速に課題を解決できるよう、区役所間の調整業務を主導的に行う区役所を決定するとともに、調整のために設けている区長連絡協議会の活用を図ります。

¹² 昭和 55 年(1980 年)4 月 1 日に助役名で出された依命通達で、本市の施策の策定実施に当っては、日常、市民と接している区長から意見を求め、また本庁において所管する事務事業についても、地域に密接な関連をもつ重要な事務事業については、事前に区長へ協議、連絡、説明を行う等、本庁と区役所間の連絡調整のため定めた制度

(3) 区役所と他の関係機関の連携強化

- 区役所と他のまちづくり関係部署との連携を強化します。
特に本市の生涯学習とまちづくりへの参画を進める「広島市まちづくり市民交流プラザ」や各区役所に配置している公民館担当課長を中心に、地域における生涯学習やまちづくり拠点である公民館との一層の連携を進めます。
- 区役所と、区民文化センター、区スポーツセンター、消防署、環境事業所、学校、幼稚園、保育園、警察、県や国の機関等との連携を一層強化します。
(例) ・ 防犯や青少年育成等、テーマに即した連絡会議の開催等
・ 「地域行政連絡調整会議」や「まちづくり総合調整会議」等の活用
- 地域に共通する課題を解決していくため、周辺自治体等との広域交流や連携を進めます。
(例) 安芸地区での文化活動及びスポーツを通じた地域交流促進事業

市民等の意見

- ・ まちづくりに絡めた講座を実施しても、まちづくりにつなげる動きがない。日頃の公民館活動をいかに、その地区のまちづくりに活かしていくかを考える必要がある。

平成 12 年 (2000 年) 3 月に行った「有識者ヒアリング調査」より

3 市民に身近な行政サービスの充実

1 窓口サービスの向上

基本方針

- 市民にとって、区役所の窓口が分かりやすくかつ高い満足度が得られるようなものとなるよう、手続きの簡素化や利用しやすい区役所環境づくりを進めます。
- 地域社会のさまざまな課題は、市民ニーズが多様化していることもあって単一の施策によってではなく、交通、環境、まちづくり、保健福祉など、行政や民間の複数のサービスを組み合わせることによって解決される。このため、高齢化や、市民ニーズの多様化に対応し、地域の身近なところで、総合的な相談ができ、支援が受けられるよう、保健・福祉やまちづくり等の相談・支援機能の強化を行います。

推進方策

(1) 相談・支援機能の強化

- 地域のまちづくりに関する相談機能を強化します。
- 子育て支援や高齢者の介護のための相談・支援体制を強化します。
- 職員のマナー及び相談・支援への対応能力の向上を図るとともに、窓口において高齢者等へ配慮した対応を進めます。

(2) 手続きの簡素化

- 申請・届出手続き等における住民負担の軽減のため、今後とも手続きの簡素化や書類の簡略化を図ります。
- 市民にとって分かりやすい窓口体制の整備や効率的な行政サービス（総合窓口、1か所で必要な手続きがすべて分る案内サービスなど）を進めます。

(3) サービス提供体制の充実

- 繁忙期などの窓口混雑の解消や待ち時間の短縮のため、窓口のサービスの改善を進めます。

- 土・日曜日、祝日、時間外でのサービス提供の要望に対応するため次のことを検討します。
 - ・ インターネット等を活用した証明書交付の予約制度
 - ・ 「市役所サービス・コーナー」の充実
 - ・ 証明等自動交付機の設置
- 利便性向上のため、区の区域を超えた業務の拡大（各種届出の受け付けや住民基本台帳カードの交付申請受付など）を進めます。
- 市民に身近な行政サービスを提供するため、公民館の活用方策を検討します。
- ホームページ等においても、必要な手続きがすべて分りやすく案内できるサービスの提供を進めます。

（４） 利用しやすい区役所の環境づくり

- 庁舎施設においては、高齢者、障害者、また外国人などさまざまな人が訪れることを考慮し、誰にでも分りやすく、利用しやすい区役所庁舎とするため、適切な案内・表示を行うとともに、ユニバーサルデザインに沿った庁舎環境の整備に努めます。

市民等の意見

- ・ 単純にお金に換算して高くつくものを提供、より額の大きい金銭給付であれば良いということではなく、受け手側の受け取り方、気持ちの問題がかなりあり、そういうものも含めて、今の時代のように財政面が頭打ちの状況になれば、サービスの仕方の点で工夫が必要になるのではないと思う。
- ・ 勤務地と居住地が離れていれば、休み時間にちょっと行くことも出来ない。そういった面から秘密厳守が根本にあるが、コンピュータのオンラインで処理できるものはしてほしい。

平成 12 年（2000 年）3 月に行った「有識者ヒアリング調査」より

2 ITを活用したサービスの充実

基本方針

- 「広島市情報化基本計画」、「広島市 e-市役所推進計画」に基づいて、市民にとって、分かりやすさや利用しやすさに重点を置き、ITを活用した市民サービスの向上と業務の効率化を図ります。
- なお、ITの活用にあたっては、個人情報の保護等セキュリティ対策への十分な配慮を行います。

推進方策

(1) ITを活用した電子申請・届出の推進

- 電子証明書(インターネットを通じて本人であることを証明するサービス)を利用した各種申請・届出手続の電子化を進めます。

(2) インターネット等を利用した情報提供の充実

- 市民が、いつでも必要な情報を入手できるよう、インターネットや携帯電話等さまざまな情報通信手段を活用し、行政情報、まちづくり情報、各種手続きの方法などを分かりやすく説明した情報の提供を充実させます。

市民等の意見

- ・ ITを活用したサービスの電子化には一定のコストがかかるが、一方で十分行政自身の効率化を図ることも可能である。また、費用対効果が十分発揮されるよう、効率化と、スリム化努力をセットで推進することが重要だと思う。

平成12年(2000年)3月に行った「有識者ヒアリング調査」より

4 安全・安心なまちづくりの推進

基本方針

- 地域団体や学校、警察署等と連携し体制整備を進め、安全・安心なまちづくり活動を展開します。
- 防災・防犯に関わる的確な情報の伝達等、緊急時において市民の安全に資するサービスを迅速かつ的確に出来るようにします。
- 防災拠点施設として十分機能できるよう区役所の耐震性を向上させます。

推進方策

(1) 犯罪のないまちづくりの推進

- 区民の防犯意識を高めるため、地域住民を対象とした連絡会議や防犯講習会等を開催します。また、警察署等と連携して不審者情報の収集を行い、学校、保護者、地域等へ情報提供を行います。
- 通学路の点検・整備や、暗がりを解消するため街路灯等の整備を行うなど環境対策を進めます。

(2) 災害を想定した平常時の訓練の充実

- 関係機関を含め、市災害対策本部と区災害対策本部・消防署間での情報伝達を中心とした訓練を実施します。

(3) 災害時の対応の強化

- 消防署、気象台、県や国の機関等と連携して、災害時には的確な情報を迅速に提供し、必要がある場合は適切な避難勧告をするなど市民の安全を確保します。
- 消防隊と連携を図りながら区職員を早期に水防上重要な場所に派遣し、警戒巡視等を実施します。

(4) 区役所の耐震性の向上

- 「災害に強いまちづくりプラン」に定める「広島市有建築物の耐震性向上ガイドライン」に基づき、震度 7 相当の地震でも倒壊、崩壊することなく、区災害対策本部として継続使用が可能な状態となるよう、区役所庁舎の耐震化に取り組みます。

5 効果的な行政運営の推進

基本方針

- ITの進展等を考慮しつつ、行政評価制度等を活用した事務事業や業務、組織等の継続的な見直し、本庁と区役所の効果的な業務分担を進め、市民の満足度の高いサービスを提供します。
- 出張所・連絡所等について、効果的な行政サービスを行うため、機能の見直しを行います。
- 区役所で行う事務について、例えば都市化が進んだ地域と多くの自然が残っている地域では土地の利用形態や就業構造も異なっており、その地域特性に応じた行政サービスを提供します。

推進方策

(1) 効果的な業務の推進

- 申請・届出時における個人情報管理の適正化のための本人確認実施など複雑化・専門化する行政サービスへの対応や窓口の負担軽減等の観点から、定型・共通業務等については一層の効率化を進めます。
- 地域に密着した事業や対人業務、区民に身近な施設の管理運営等、分散して区役所で行うことが効果的な事業・業務は区役所で担い、ITの進展などにより集約して行う方がスケールメリットを発揮できる事業・業務については本庁で行うなど、本庁と区役所の効果的な事業・業務の分担の見直しを行います。

(2) 行政評価制度等を通じた施策、事務事業の見直し

- 行政評価制度による評価結果を通じて施策及び事務事業の見直しを行い、効果的な行政運営を目指します。
- 窓口サービスについては、職員が自らの事務を点検評価し改善を行う「事務事業の総点検(窓口業務の点検評価)」を活用し、申請書などの記載例の見直しや市民への説明用のマニュアルの作成など、より効率的な業務執行と、市民サービスの向上を図ります。

(3) 行政サービス窓口の機能の見直し

- 出張所・連絡所等の機能の見直し
区役所への利便性や区民ニーズ、ＩＴの進展や社会環境の変化を考慮しながら、出張所・連絡所等の機能の見直しを行います。

市民等の意見

- ・ 全て直営で行うという考えは捨てて、ネットワーク化とアウトソーシング的なことを組み合わせて行う必要があると思う。ただ、セキュリティの問題には注意を払う必要がある。
- ・ 区はＮＰＯにできるものは、どんどんスライドさせながら、行政組織は最低限必要なものをもっていくというバランスが必要だと思う。

平成 12 年（2000 年）3 月に行った「有識者ヒアリング調査」より