

【参考資料】

区役所の組織

昭和55年（1980年）の区役所の組織	1
平成18年（2006年）の区役所の組織	2

市民等の意見

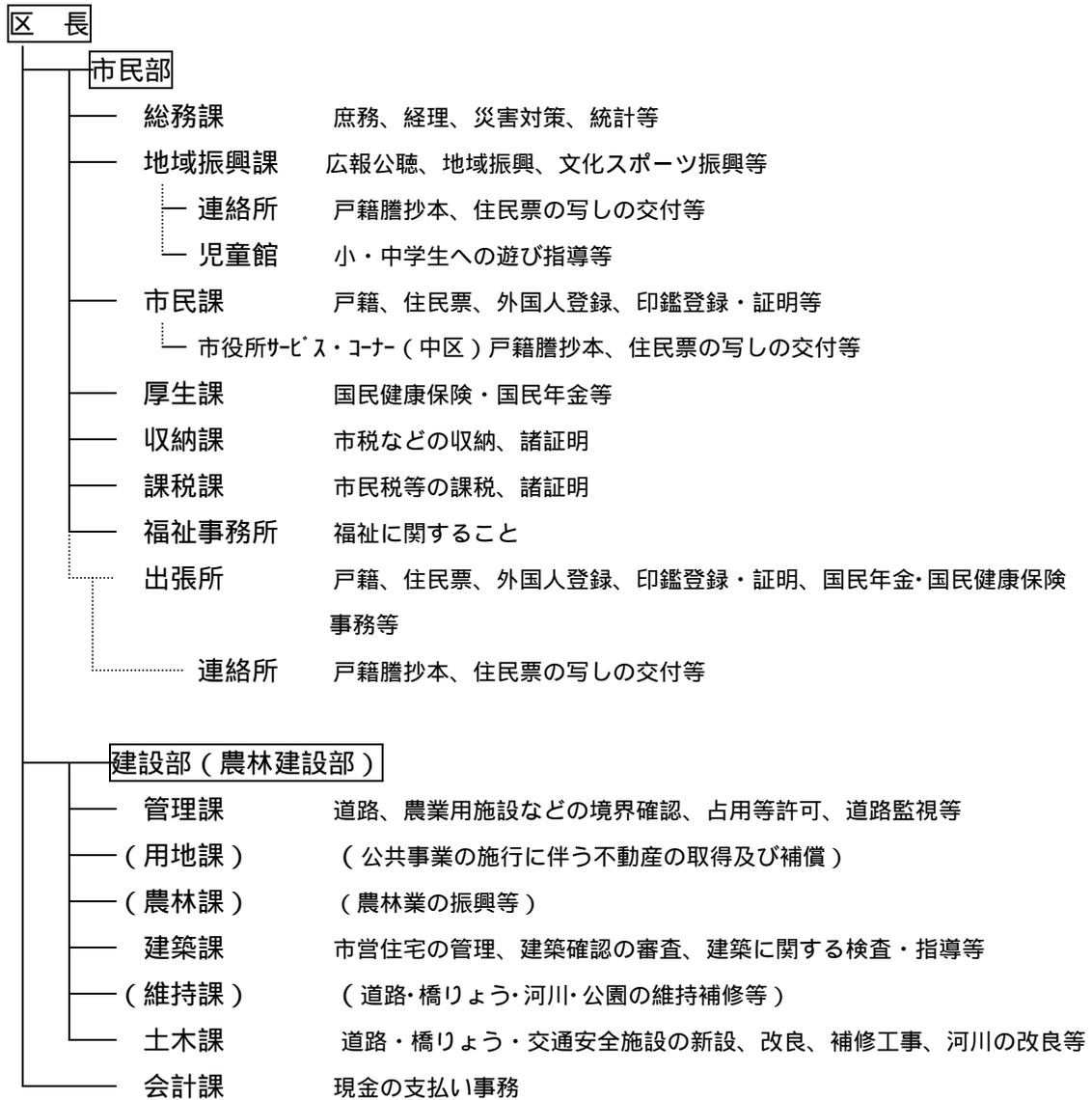
区役所機能あり方・ニーズ等調査	3
区役所・出張所利用者へのアンケート調査	
有識者へのヒアリング調査	
区役所職員への業務調査	
その他職員へのヒアリング等	
市民まちづくりアンケート	5

政令指定都市比較表

面積・人口・区長権限	7
区役所の組織	8

区役所の組織

昭和55年度（1980年度）の区役所の組織

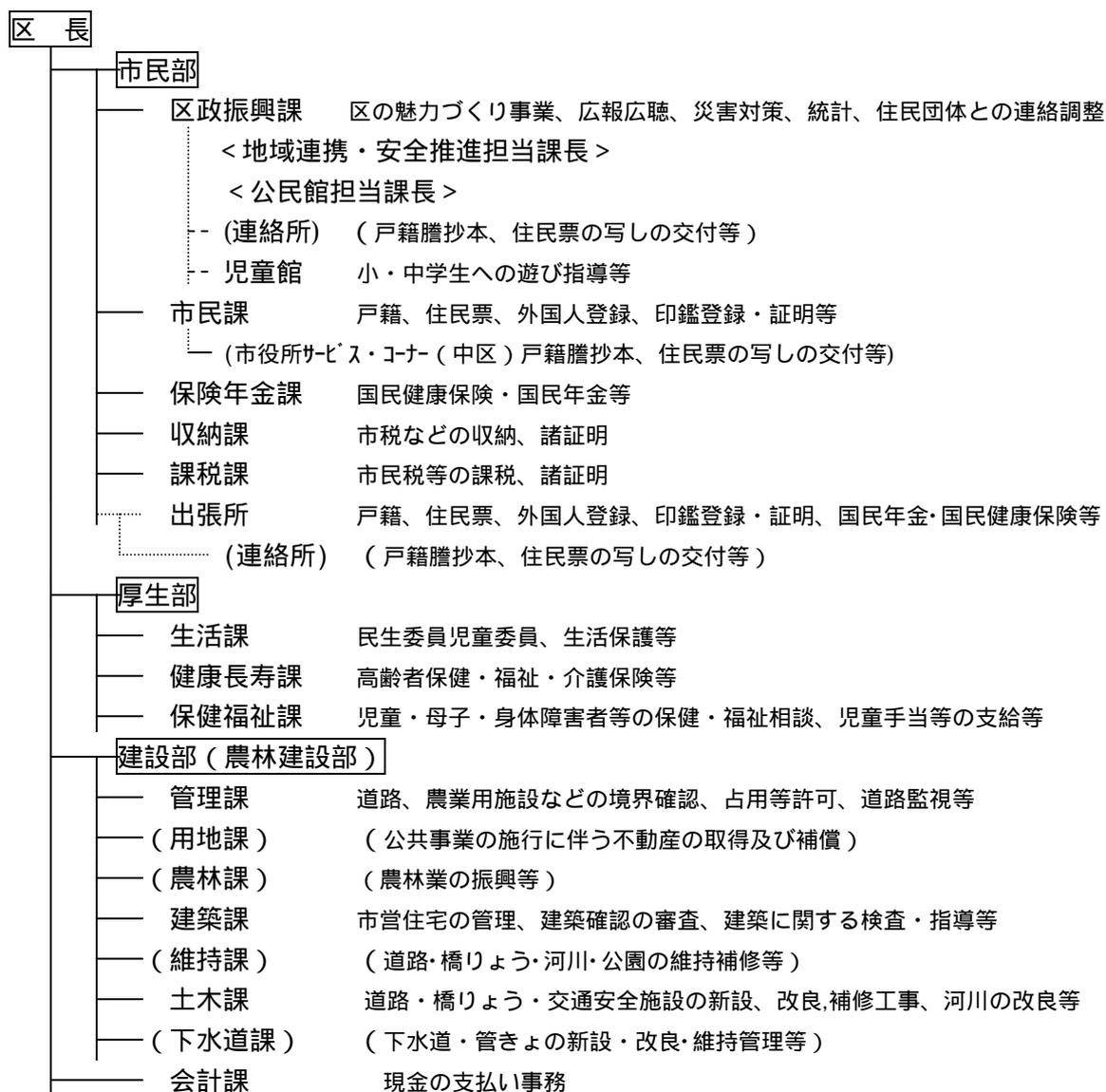


（その他主な区単位の組織）

- ・ 区選挙管理委員会 投票・開票に関する事務等
- ・ 区保健所 保健、衛生に関する事務等
- ・ 水道営業所

（ ）の組織は、一部の区のみ

平成18年度（2006年度）の区役所の組織



【区ごとにある主な施設】

- ・地域福祉センター
- ・福祉センター
- ・公民館
- ・区民文化センター
- ・区スポーツセンター

【その他主な区単位の組織】

- ・区選挙管理委員会 投票・開票に関する事務等
- ・保健所区分室 食べ物や飲み水の相談、害虫駆除の相談、飲食店営業などの相談等

() の課は、一部の区のみ

… は、区役所と関係のある施設

市民等の意見

区役所機能のあり方・ニーズ等調査

平成11年度(1999年度)には、検討のための基礎資料を得る目的で「区役所機能のあり方・ニーズ等調査」として、区役所・出張所利用者へのアンケート調査、区まちづくり懇談会委員、学識経験者など有識者へのヒアリング調査、区役所職員への業務調査を行いました。

調査の報告書は、広島市役所企画総務局総務課で閲覧できます。

平成12年度(2000年度)においては、平成11年度(1999年度)の基礎調査を補完するため、その他職員へのヒアリング等(区長ヒアリング調査、本庁の令達元課の意向確認調査)を行いました。

区役所・出張所利用者アンケート調査

- ・ 調査目的 区役所・出張所の利用実態や要望等の把握
- ・ 調査方法 区役所・出張所来庁者に直接配付
- ・ 調査期間 平成12年(2000年)1月28日(金)
- ・ 対象者 区役所・出張所来庁者
- ・ 回収状況 配付数 5,803人、回収数 2,893人、回収率 49.9%

有識者ヒアリング調査

- ・ 調査目的 区政に関する意見・提案等の聞き取り
- ・ 調査方法 面談による聞き取り
- ・ 調査期間 平成12年(2000年)3月
- ・ 調査対象 区まちづくり懇談会委員、情報化懇話会委員など11人

区役所職員への業務調査

- ・ 調査目的 区役所・出張所で行っている事務事業の実情把握
- ・ 調査期間 平成12年(2000年)1月～2月
- ・ 対象 区役所・出張所職員

その他職員へのヒアリング等

- ・ 調査期間 平成12年(2000年)10～11月
- ・ 調査対象 区職員、予算令達元課職員

主な意見は、次のとおりです。

(1) 区役所・出張所の利用者アンケート・意見

【区役所の利用実態】

利用者は、50歳以上が約半分、中でも60歳以上が1/4と高齢者が多い。
区役所の利用頻度は年1～2回から、多くとも5～6回程度である。
利用目的は、住民票の写し、印鑑登録証明書など証明書の取得が約5割、届出申請が約3割である。

【今後の区役所・出張所への期待】

職員の対応を良くしてほしい。
土・日曜日、祝日に開所したり、時間延長してほしい。
情報をもっと多く、詳しく教えてほしい。
郵便局やコンビニエンスストア、インターネットを利用した自宅からのサービスなど身近な場所でサービスが受けられるとよいとの意見も約3割ある。
手続きを簡素化して早くしてほしい。

(2) 有識者の意見

区役所から、情報を開示し情報を発信することにより、開かれた区役所とし、イメージを明確にすべきである。

幅広く市民の声を集約し、施策へ反映させることが必要である。

区の特性に応じた施策の展開を行うべきである。

区役所で企画から実施に至るまで完結できる権限強化が必要である。

公民館との連携を図り、生涯学習を促進するとともに、まちづくりに活かしていくことが必要である。

公民館などサービスのアクセス箇所を増やし、きめ細やかなサービス提供を行ってほしい。

土・日曜日、夜間の受付などのサービス向上が望ましい。

(3) 職員の意見

【概要】

現在の大区役所制は、住民サービスのため維持すべきである。

【住民ニーズ】

住民から区役所への要望は、地域道路の整備、防犯・安全など、住民に身近な安心・安全に関することや、職員対応の改善に関することが多い。

【住民参加】

住民参加の必要性は、十分認識されている。(特に、公共施設の整備・維持管理、青少年育成、環境美化、防災、福祉等の分野)

【広報・広聴】

広報については、広報紙やパンフレットなどにより努めているが、まだ一方的な情報提供が多い。

住民ニーズの把握は、直接住民から要望を聞いたり、町内会等との連携によって行っている。

【関係方面との連携】

出先機関との連携は、区行政を総合的に推進するため、より一層必要である。

市役所と区役所の連絡調整については、特に事業等の事前協議や途中経過報告の徹底が必要である。また、区役所間の連携も必要である。

【予算】

一定の事務領域で、裁量ある予算枠の創設や柔軟な執行権限が必要である。

(道路、公園等の維持管理、防災、災害対策、コミュニティ団体等支援、青少年対策、自然環境の活用施策等)

【組織】

地域特性に応じた施策を展開するためには、8区一律の考え方ではなく、各区の特性に応じた弾力的な組織が必要である。

また、職員の積極的な人事交流や資質向上が重要である。

【業務分担】

専門性が高く、全区画一的な取り扱いの必要な分野は、市役所などでできるだけ集約し一元処理することが効果的である。

委託化、電算化・ネットワーク化などによる業務の効率化が期待できる。

市民まちづくりアンケート

まちづくりや市の施策に関する市民の意見などを調査し、今後の市政を推進する上での基礎資料を得るため行っている「広島市市民まちづくりアンケート」から、まちづくりや行政サービスに関する実態や意見を探りました。

調査の報告書は、広島市役所企画総務局企画調整部で閲覧できます。

「市民まちづくりアンケート」

- ・ 調査目的 まちづくりや市の施策に関する市民の意見などを調査し、今後の市政を推進する上での基礎資料を得るため
- ・ 調査方法 広島市在住の20歳以上の男女のうち、8,000人を無作為に抽出し、調査票を郵送。
- ・ 調査期間 平成14年(2002年)1月31日～3月15日
- ・ 回収状況 配付数 8,000人、回収数 4,102人、回収率 51.3%

(1) 区役所・出張所について

主な意見

【区役所、出張所が特に力を入れる必要がある業務】

住民は、生活に密着した相談や、地域の防犯・災害対策、道路・公園関係など、身近な安心・安全に関する施策を望んでいる。

- ・ 保健・医療・福祉の相談・指導
- ・ 地震・火災・風水害などの災害対策
- ・ 交通安全、防犯対策
- ・ 道路、公園、下水道などの整備
- ・ 暮らしに関する情報提供 など

(2) まちづくりについて

【望ましいまちづくりの進め方】

「地域の住民と行政が対等の立場に立ち、互いに協力して進める。」が41.3%と最も高く、以下「地域の住民が主体となって進め、行政が支援する」(26.3%)、「行政が主体となって進め、地域の住民が協力する」(14.2%)の順となっている。

【まちづくり活動を促進するために必要な支援】

まちづくり活動を促進するために必要な支援としては、「地域で行われているまちづくり活動の情報提供」が29.5%と最も高く、以下「住んでいる地域の整備計画などの地域施策に関する行政情報の提供」(26.9%)、「まちづくり活動に係る地域リーダーの育成・確保」(21.4%)、「意識啓発」(21.3%)、「財政的支援制度の整備」(17.2%)の順となっている。

(3) 行政サービスについて

【区役所、出張所の窓口業務の改善点】

土・日曜日、祝日の受付、総合窓口化、手続き簡素化、身近な場所での手続き、職員応対等

【インターネットを利用して受けたいサービス】

- ・ 証明書などの申請・発行サービス(35.3%)
- ・ オンライン申請・届出サービス(29.7%)
- ・ 申請書のダウンロードサービス(18.7%)
- ・ 図書館の図書の検索・予約サービス(16.6%)
- ・ 教養講座などを動く動画で見ながら受講できるサービス(13.4%)
- ・ 特にない(6.4%)
- ・ わからない(7.5%)
- ・ 無回答(26.5%)

上記から、申請書の発行・届出などについては、インターネットの利用希望が多い。