

平成 28 年 10 月 18 日

行財政改革・大都市制度調査特別委員会

企画調整部 企画課  
総務部 人事課  
市民部市民協働・地域政策課

## 住民自治、行政サービスのあり方について

～ 今後の住民自治、行政サービスのあり方の協議・検討 ～

### 1 区協議会における委員からの主なご意見について 資料 1

「区制度策定に係る工程表」策定から「これまでの行政区制度、サービス提供体制の検証・総括」までの議論の進捗状況について、すべての区協議会に報告しました。

協議会	開催日
中区協議会	8月24日(水)
東区協議会	8月25日(木)
西区協議会	8月31日(水)
南区協議会	8月25日(木)
北区協議会	8月25日(木)
浜北区協議会	8月25日(木)
天竜区協議会	8月30日(火)

### 2 今後の住民自治、行政サービスのあり方(案)について 資料 2

## 区協議会における委員からの主なご意見

## ◆ 区のあり方の検討

- なぜ合併後 10 年も経ずに、区のあり方を検討する必要があるのか疑問に感じる。[東区・南区・北区・浜北区]
- 市の計画の方向性と区のあり方の検討は、どのように関連しているのか示す必要がある。[南区・浜北区]
- 中区以外では合併に対する不満の声が多い。どこの区でも自分たちの区を中心に考えているが、今、区のあり方を検討しなければ、30 年後にやろうと思ってもできない恐れがある。ある程度の 我慢も必要だという方向性も示す必要がある。[中区]
- 人口減少を前提に検討するのではなく、人口を増やす取り組みを進めるべきである。[東区]

## ◆ 今後の進め方

- 各区の意見を反映し、市民の理解を得るための丁寧な説明を求める。[全区]
- 今後の住民自治や市民サービス、区の数について、どのような方向で検討するつもりなのか示してほしい。[中区・東区・西区・北区・浜北区]
- 合併から今までの 10 年間の取り組みを無駄にしない、市民サービスを低下させないように考慮しながら検討を進めてほしい。[東区・北区・浜北区]
- 区制度の変更の是非について、市民の意見を確認してはどうか。[南区]
- 区の再編が住民の話題になっていない。住民の意見を聞くべきである。[浜北区]
- 天竜区は他の区よりもマイナスのハンデが大きい点を考慮して検討してほしい。[天竜区]

## ◆ 住民自治

- 少子高齢化や過疎化が進む中で、地域のまちおこしは住民だけでできるものではない。行政の支援のあり方について、他都市の成功事例などを調査研究しながら検討してほしい。[西区]

## ◆ 市民サービス

- 合併した旧市町村では、合併にメリットはないとの声を聞くが、こうした意識を変え、ひとつの浜松に向けて行政サービスをゼロベースで考えていくべきである。[東区]
- 現在の 7 区でうまくいっている。区が少なくなれば、市民サービスは低下する。[浜北区]
- 職員の削減は市民サービスの低下につながる。[北区]

## ◆ その他

- 7 つの区は多すぎるというのが一般の声で、減らすという方向性は出ていると感じている。[中区]
- 区のあり方を考える視点として、警察署の管轄区域や区をまたぐ学区、協働センターへ区の業務を移すことなどを検討してほしい。[東区]
- 区をまたぐ学区について配慮してほしい。[南区]

# 今後の住民自治、行政サービスのあり方 (案)

---

## 目次

第1章	合併・政令市の検証を踏まえて・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1-1	前書き [合併・政令市の検証に係る総括]	
第2章	住民自治、行政サービスに対する基本的な考え方・・・・・・・・	2
2-1	住民自治	
2-2	行政サービス	
第3章	最適な組織の検討・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3
3-1	業務の性質分析	
3-2	組織体制の検討	
3-3	業務の提供拠点数の検討	
第4章	今後の地域コミュニティのあり方・・・・・・・・・・・・・・・・	6
4-1	地域コミュニティの姿	
4-2	共助の中心としての地域コミュニティ	
4-3	地域コミュニティに対する市の関わり	

## 第1章 合併・政令市の検証を踏まえて

### 1-1 前書き【合併・政令市の検証に係る総括】

- 12 市町村合併、政令指定都市移行から現在に至るまで、リーマンショックや東日本大震災など、社会経済環境の変化や市民ニーズを踏まえ、行政サービスの維持・質の向上のため、地域特性に配慮した組織改正、事務事業の見直しなどを進め、現状に基づく最適化を図ってきました。
- 現在、30 年後の理想の姿を描いた総合計画に基づく市政運営を進めています。理想の未来を実現するためには、これまでに経験したことがない人口急減・超高齢化に立ち向かわなければなりません。また、低迷する出生率、老朽化が進む膨大なインフラの維持・更新、拡大が続く社会保障費など、課題は山積しています。
- 合併から 10 年以上の時が流れ、「市町村の合併の特例に関する法律」に基づく特例措置なども終盤を迎えつつあり、合併による組織のスリム化、事業の見直しについて、更に取り組む必要があります。
- 「今後の住民自治、行政サービスのあり方」の検討に際しては、「合併・政令市の検証」を踏まえ、持続可能な都市経営に向け、次の視点に留意し、現在の市民サービス提供体制などをゼロベースで見直します。



#### 【考慮すべき社会環境など】

- ◆ 急速な人口減少、超高齢化
- ◆ 社会保障費の拡大や道路・公共施設などの維持・更新費用
- ◆ 民間活力の導入などによる行政サービス担い手の変化
- ◆ ICTの急速な進展、独り暮らし世帯の増加など社会環境の変化

#### 【「今後の住民自治、行政サービスのあり方」の検討に当たっての5つの視点】

- 住民自治と市民協働の推進
- 現在のサービス提供体制(業務体制)に捉われないゼロベースの見直し
- 持続可能な仕組みづくり — 市民満足と事務効率の均衡 —
- 将来の拠点ネットワーク型都市構造を視野に入れ、地域特性に配慮
- 社会環境の変化に合わせ、ICTなどを積極的に活用

## 第 2 章 住民自治、行政サービスに対する基本的な考え方

本市では、「市民協働で築く『未来へかがやく創造都市・浜松』」を都市の将来像に掲げています。本市が目指す、協働型社会の実現に向けては、住民自らが考え行動する仕組みである住民自治とそれを支援する行政組織との両輪が必要となります。

そこで、本章では、住民自治、行政サービスの基本的な考え方を整理します。

### 2-1 住民自治

#### (1) 住民意見を市政へ反映する仕組み

- ・ 議会と共に区協議会が本市の住民自治の根幹です。  
市民の意見を市政に反映させるため、機能を維持していく必要があります。
- ・ 市民の身近な活動場所であり、多様な意見や考えが集まる協働センターを拠点として、自治会を始めとした地域の様々な団体と連携しながら地域づくりを進めていくことが重要になります。

#### (2) 地域コミュニティの支援

- ・ 本市は自治会の加入率が 95.7%(平成 28 年 4 月現在)と高く、多くの地域コミュニティは自治会を中心に成り立っています。
- ・ 人口減少の進行に伴い、地域コミュニティの役割が重要になります。
- ・ 市はコミュニティの状況に応じ、必要な支援を行っていく必要があります。
- ・ 行政と地域をつなぐコミュニティ担当職員の機能強化と組織的な支援体制の構築が不可欠です。

### 2-2 行政サービス

持続可能な行政サービスの提供を目指していくためには、それを可能とする最適な組織について考えなければなりません。このため、将来を見据え、本庁・事業所・区役所・区出先機関の機能・役割を整理します。

### 第3章 最適な組織の検討

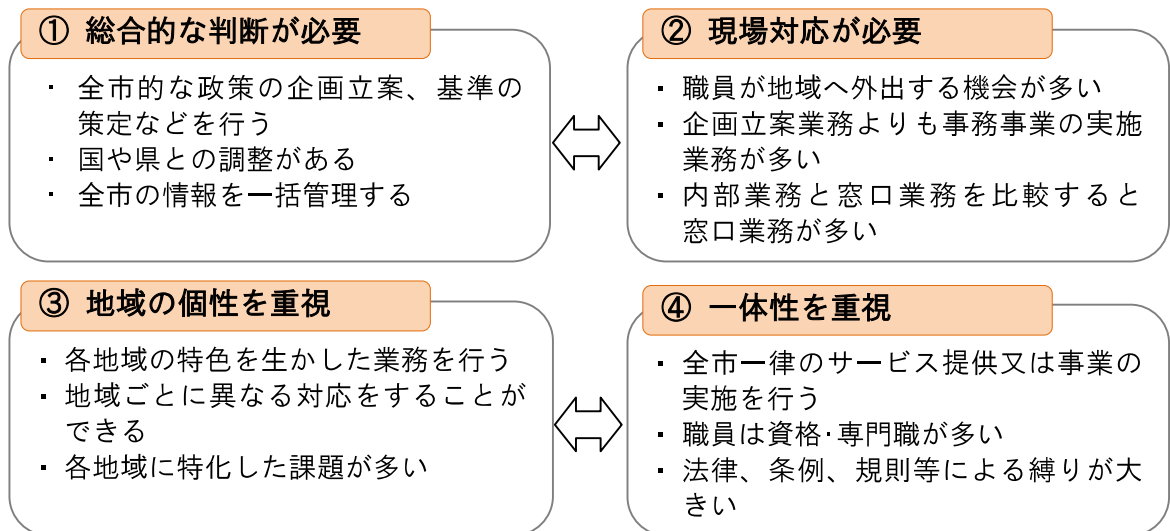
今後も持続可能な行政運営を行うため、現状のサービス提供体制や事務執行体制に捉われず、最適な組織体制を確立するため、以下のとおりゼロベースで見直しを行います。

#### 3-1 業務の性質分析

##### (1) 業務の性質による分類

行政サービスに係る全ての事務事業がどのような性質の業務であるのか、以下の4つの視点における判断基準により分類します。分類結果は、別紙1のとおりです。

##### 【4つの視点】



##### 【分類方法】

- ① 各事務事業の最小実施単位である「グループ」単位で業務分析調査を実施
- ② 事務事業の関連性や効率的、効果的な執行体制の観点から、各グループの事業を組み合わせ、事業の実施体制を検討
- ③ 現行の組織体制があるものは現行の組織で分類、現行の組織以外の組み合わせが考えられる場合は事務事業単位で分類

##### (2) 分析結果

上記の業務分類の結果、市の組織として必須の「本庁」「区役所」のほか、以下の組織が必要です。

- ① 全市統一的な業務についても複数の拠点が必要とする業務が多数あるため、区(地域)独自の個性を重視する区役所とは別に、本庁組織としての出先機関が必要である(事業所)。

- ② 地域の個性が最重要視されかつ現場対応が必要な業務が存在することから、区役所以外の組織で身近な住民サービスを提供する機関が必要である(区出先機関)。

### 3-2 組織体制の検討

上記分析の結果、「本庁」「事業所」「区役所」「区出先機関」について以下のとおりそれぞれの機能などを整理します。

#### (1) 組織の定義・役割分担

##### ① 本庁の機能・役割

- ア 国・県との協議、調整などの対外的折衝
- イ 全市的な政策、施策の企画立案
- ウ 行政経営に関する管理業務
- エ 区(又は事業所)が所掌する事務事業に係る統括・監督
- オ 情報、データなどの一元管理

##### ② 事業所の機能・役割

- ア 全市統一的で現場対応が必要な事業の実施機関

##### ③ 区役所の機能・役割

- ア 市民に身近なサービスの提供
- イ 法令で区役所での実施が定められている業務
- ウ 行政情報の発信と市民意見の収集
- エ 市民との協働による地域づくりの推進

##### ④ 区出先機関の機能・役割

- ア 区役所機能を効果的に補完
- イ 地域の特殊性を考慮した機能・配置
- ウ 市民に身近なサービスの効果的・効率的な提供

#### (2) 本庁・事業所・区役所・区出先機関の分類

業務分析の結果を、「本庁・事業所・区役所・区出先機関」の組織体制に分類します。分類の結果は、別紙2のとおりです。

### 3-3 業務の提供拠点数の検討

#### (1) 組織分類に基づく拠点数の整理

行政経営における必要最低限の拠点の階層は、“中枢を担う本庁”と“土木整備事務所など現場業務を担う事業所”、“一般的な業務を担う区役所”、現行の協働センターのような“市民に身近な最前線のサービスを提供する区出先機関”に大別されます。

[拠点数の整理]

- ① 本庁 : 中枢を担うため 1 か所
- ② 事業所 : 市域や現状を踏まえて数か所程度
- ③ 区役所 : 市域や現状を踏まえて数か所程度
- ④ 区出先機関: 住民主体の地域づくりを進めていくため地域コミュニティレベル  
⇒ 今後の地域コミュニティのあり方を考察し、将来を見据えた配置場所も含めて考えていく必要があります。



## 第4章 今後の地域コミュニティのあり方

### 4-1 地域コミュニティの姿

地域コミュニティは、様々な経緯を経て、地域住民により自発的に形成されたものであり、地域の実情に即した大小様々な組織があります。

### 4-2 共助の中心としての地域コミュニティ

地域コミュニティは、安全・安心な地域づくりの主体であり、今後もその役割を担っていくことが期待されます。

そのため、地域コミュニティが地域住民によって健全に運営され、地域課題を解決するための活動が日々行われることが重要になります。

### 4-3 地域コミュニティに対する市の関わり

#### (1) 区出先機関の役割

区出先機関は、市民に身近な地域活動の拠点として、地域コミュニティを始めとする様々な団体と連携しながら地域づくりを進めていく役割を担います。

#### (2) コミュニティ担当職員の機能と支援体制

コミュニティ担当職員は、地域コミュニティに積極的に関与し、地域の主体性を尊重しながら、活動段階に応じた必要な支援を行うことが重要です。

また、コミュニティ担当職員を組織的に支援する体制を構築する必要があります。





