

区出先機関再構築の基本方針

平成23年11月
浜松市 市民部
市民協働・地域政策課

目次

I 区出先機関の再構築にいたる背景と理由	2
(1) 人口減少社会の到来と持続可能な自治体経営	2
(2) 本市の都市基本理念—市民協働によるまちづくり	2
(3) 都市経営戦略—区役所のあり方	3
(4) 区役所と区出先機関の機能	3
II 区出先機関の現状と課題	3
(1) 身近なサービス提供機能	6
(2) 市民と市政をつなぐ機能	11
(3) 市民協働によりまちづくりを推進する機能	12
III 再構築に当たっての視点	13
(1) 的確な行政サービスの提供と効率的な区出先機関の組織の両立	13
(2) ゼロベースで、区出先機関の機能と組織を検討	13
(3) 地域特性への配慮	13
(4) 将来動向を見越した行政サービス提供の抜本的な見直し	13
IV 再構築の目指す姿	14
(1) 市民に身近な行政サービスを、区役所及びその出先機関において 効果的・効率的に提供する	14
(2) 的確な行政情報の提供と積極的な広聴活動により、行政への市民 参加を進める	14
(3) 地域住民との協働により、地域の課題を発見・解決するなど、 市民が主役の地域づくりを推進する	14
V 具体的な取組	15
(1) 再編のスキーム	15
(2) 協働センターの設置	17
(3) ふれあいセンターの設置	21
(4) 市民サービスセンターの配置と機能の見直し	21
VI アクションプログラム	23

I 区出先機関の再構築にいたる背景と理由

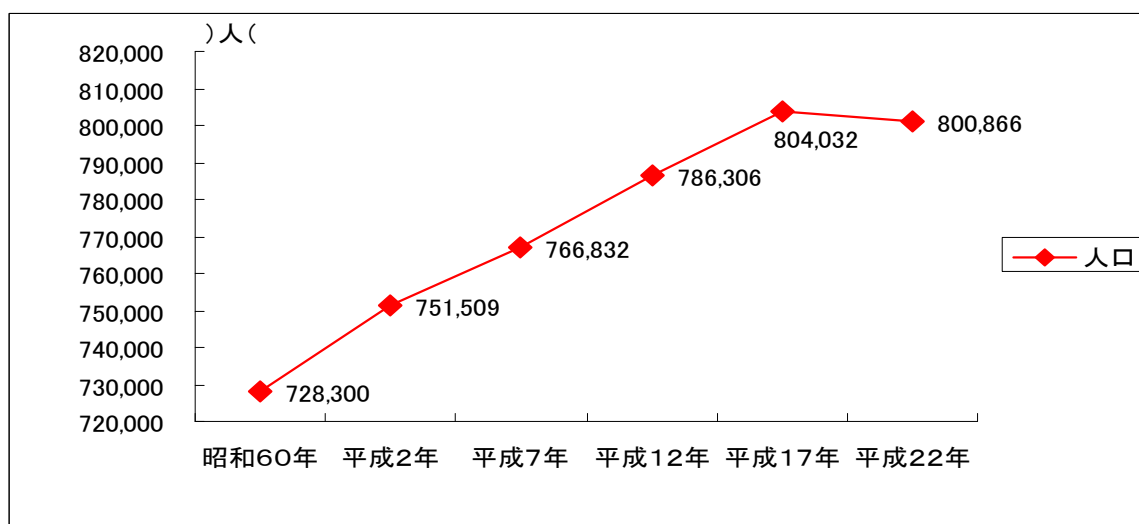
(1) 人口減少社会の到来と持続可能な自治体経営

全国的に人口減少が始まる中、本市においても平成 22 年に戦後初めて人口が減少（平成 22 年国勢調査）に転じました。今後、少子高齢化が進む中で人口は減少し、都市の活力が失われ、自治体経営上、厳しい状況になることが予想されます。

こうした中、市民満足度の高い自治体経営を行うためには、新しい公共サービスのあり方を探りながら、限られた行財政資源を有効に活用し、効率的な行財政運営を進める必要があります。

政令指定都市という大都市制度を有効に活かして、自治体の基盤を確かなものにする一方、地域の特性を活かしながら、住みよい地域となるよう、地域住民自らの責任と決定による主体的なまちづくりが求められています。

国勢調査からみた浜松市の人口推移



(2) 本市の都市基本理念—市民協働によるまちづくり

平成 22 年度にまとめた第 2 次浜松市総合計画基本構想の中で、都市の基本理念として

1. 民主主義に基づく自治の実践
 2. 社会関係資本を基盤とした市民協働によるまちづくり
 3. 将来の飛躍に向けた「ひとつの浜松」の形成
 4. 都市の発展と環境の保全が両立する持続可能なまちづくり
 5. 新たな価値や人材を生み出す創造都市の確立
- を掲げています。

これらの基本理念をもとに住民自治を実践するために、これまでの市民と行政との関係や役割を見直すとともに、行財政組織を効率的で、市民の皆さんに満足していただくものにする必要があります。

それぞれの地域における多岐にわたる課題を解決し、豊かで安心・安全な地域社会を形成するためには、地域の皆さんや様々な活動団体、民間事業者、行政が信頼の絆で結ばれた関係を基礎として、市民協働の取り組みを進めることが重要となります。

(3) 都市経営戦略—区役所のあり方

第2次浜松市総合計画の都市経営戦略では、区役所のあり方を「区役所は市民に身近な行政機関として、日常的に必要なとされる行政サービスを総合的に提供する役割を持ちます。このため、地域課題の解決のための相談窓口や、市民協働によるまちづくりに向けたコーディネーターとして、地域における市民協働の要となり、市民ニーズの把握や多岐にわたる行政情報の提供を的確に行うことが必要となります。」としています。

(4) 区役所と区出先機関の機能

都市経営戦略に基づき、市民に身近な区役所を実現するために区役所の機能を次の3つに整理しました。

- ① 市民に身近なサービスを効果的・効率的に提供する機能
- ② 市民と市政をしっかりとつないでいく機能
- ③ 市民との協働により、まちづくりを推進する機能

区役所にはいくつかの出先機関がありますが、出先機関も区役所と一体となって、こうした使命を果たさなければなりません。そこで、主な区出先機関である地域自治センター、公民館等及び市民サービスセンターの現状と課題を検証して、その機能と配置などを再構築することとしました。

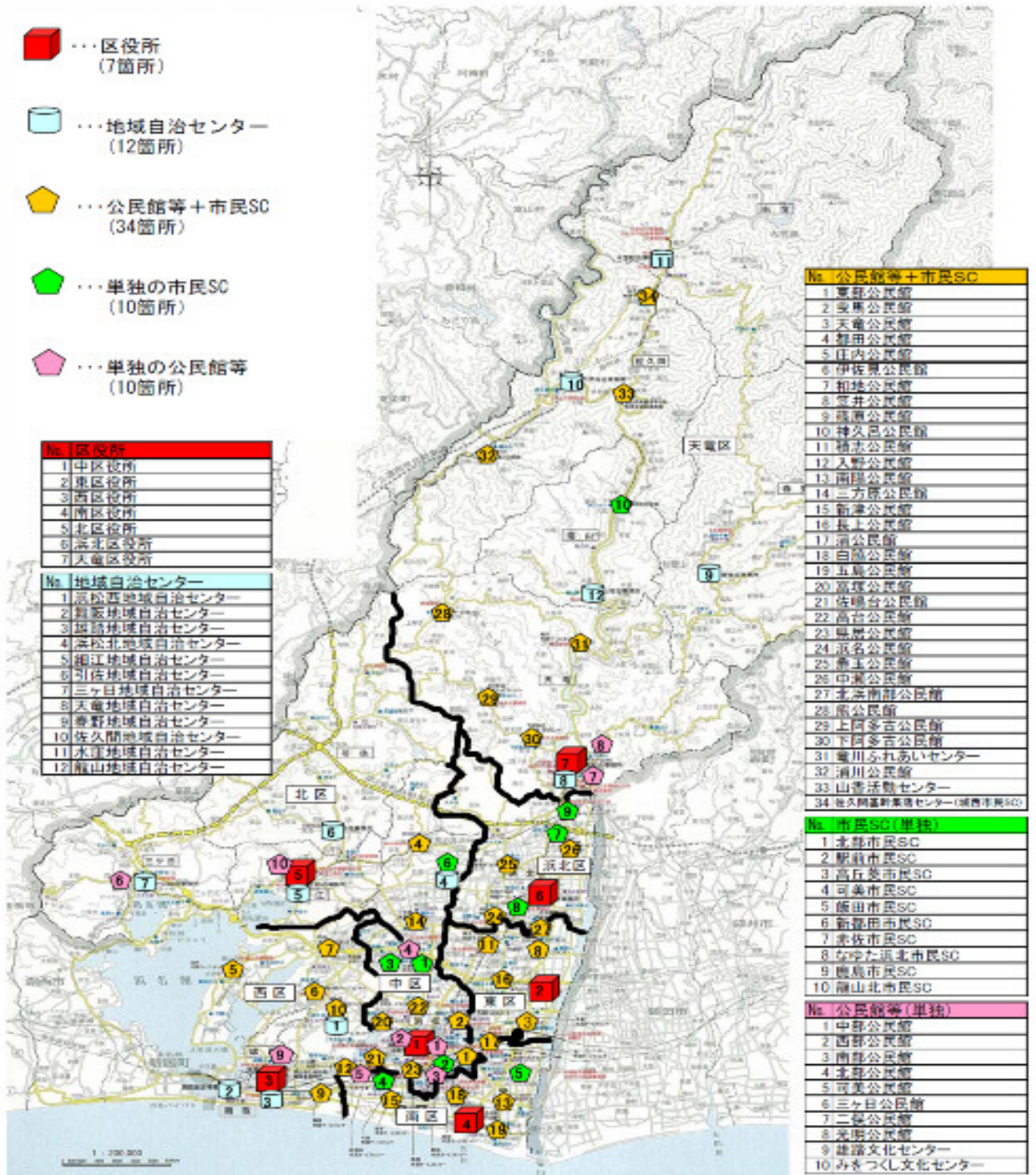
II 区出先機関の現状と課題

地域自治センターは、地域自治区の事務所として設置しており、市内に12箇所あります。舞阪・引佐・三ヶ日・春野・佐久間・水窪・龍山の7地域自治センターでは、旧総合事務所の行政機能の多くを引き継いでいます。

公民館等は、市内に44箇所あり、地域の生涯学習・文化・スポーツ活動の拠点として各種講座や地域イベントの開催、貸し館業務などを行っています。

市民サービスセンターは、市内に44箇所あり、その多くは、公民館等に併設されています。基本的に、戸籍・住民基本台帳の受付・証明交付を中心に、窓口サービス業務を取り扱っています。

区役所・地域自治センター・公民館等・市民サービスセンター（SC）配置図



地域自治センター

地域自治センター		取扱業務
西区	舞阪	(地域振興課) 陳情・要望、地域自治振興、地域コミュニティ、地域協議会、自治会、市民協働、防災、生涯学習、文化・スポーツ、観光、農林水産業、花と緑のまち浜松など (地域生活課) 戸籍・住民基本台帳・印鑑業務、国保・年金・介護・福祉等届出、市税・国保料収納、保健衛生、環境、市営住宅など
北区	引佐 三ヶ日	
天竜区	春野 佐久間 水窪 龍山	
西区	雄踏	(地域振興課) 陳情・要望、地域自治振興、地域コミュニティ、地域協議会、自治会、市民協働、花と緑のまち浜松など
北区	細江	
天竜区	天竜	
西区	浜松西	(地域振興課) 陳情・要望、地域自治振興、地域コミュニティ、地域協議会、自治会など
北区	浜松北	

公民館等

公民館等		取扱業務
中区 (10施設)	中部、東部、西部、南部、北部、曳馬、高台、佐鳴台、富塚、県居	生涯学習・文化・スポーツ事業の企画・運営
東区 (5施設)	天竜、蒲、長上、積志、笠井	
西区 (7施設)	入野、篠原、神久呂、伊佐見、和地、庄内、雄踏文化センター	
南区 (5施設)	南陽、五島、白脇、新津、可美	
北区 (4施設)	三方原、都田、三ヶ日、みをつくし文化センター	
浜北区 (4施設)	浜名、亀玉、中瀬、北浜南部	
天竜区 (9施設)	熊、上阿多古、下阿多古、二俣、光明、佐久間浦川、竜川ふれあいセンター、山香活動センター、佐久間基幹集落センター	

市民サービスセンター

市民サービスセンター		取扱業務種類数
中区 (9施設)	東部、北部、曳馬、富塚、佐鳴台、高台、県居、駅前、高丘葵	転入出届、出生・死亡届、国保加入脱退届、子ども手当認定書など 102種取扱
東区 (5施設)	天竜、笠井、積志、長上、蒲	
西区 (6施設)	庄内、伊佐見、和地、篠原、神久呂、入野	
南区 (6施設)	南陽、新津、白脇、五島、可美、飯田	
北区 (3施設)	都田、三方原、新都田	
浜北区 (1施設)	中瀬	
天竜区 (8施設)	熊、上阿多古、下阿多古、竜川、鹿島、浦川、城西、山香	
浜北区 (5施設)	浜名、亀玉、赤佐、北浜南部、なゆた浜北	住民票の写し、印鑑登録証明など 14種取扱
天竜区 (1施設)	龍山北	

※ 業務内容については、次ページの「市民サービスセンターの業務一覧」をご参照ください。

(1) 身近なサービス提供機能

①市民サービスセンター

○窓口サービスの提供内容

(現状)

- ・市全体の年間の証明発行総件数のうち約半数は、市民サービスセンターで取り扱っており、市民の皆さんにとって身近な施設であることがわかります。
- ・取扱業務種類数が、102種の市民サービスセンターと14種の市民サービスセンターがあります。
- ・市民サービスセンターによって開庁日、開庁時間に違いがあります。

主な証明の交付件数と割合

施設名	平成22年度実績					全体に占める割合
	戸籍全部事項証明	住民票の写し	印鑑登録証明	外国人登録記載事項証明	計	
区役所	64,573	170,145	105,367	15,339	355,424	46.0%
地域自治センター	4,973	14,209	14,803	59	34,044	4.4%
市民サービスセンター	33,799	168,391	177,413	3,255	382,858	49.6%
合計	103,345	352,745	297,583	18,653	772,326	100.0%

市民サービスセンターの業務一覧

※の業務は、浜名・亀玉・赤佐・北浜南部・なゆた浜北・龍山北市民SCの取扱業務(14種)

業務区分	No.	事務の内容	業務区分	No.	事務の内容	
住民基本台帳関係	1	住民票の写し ※	国保異動	52	療養費支給申請書(治療用装具)	
	2	住民票記載事項証明書 ※		53	高額療養費支給申請書	
	3	戸籍の附票の写し		54	出産育児一時金請求書・出産育児一時金請求書(差額)	
	4	身分証明書		55	葬祭費請求書	
	5	年金現況証明		56	相続人代表者に関する届(国保)	
	6	転入届		後期高齢者医療	57	後期高齢者医療葬祭費支給申請書
	7	転居届	58		後期高齢者医療療養費支給申請書	
	8	転出届	59		相続人代表者に関する届(後期高齢者医療)	
	9	世帯変更届	60		障害認定申請書	
	10	申出書兼職権修正書	61		被保険者証再交付申請書	
	11	住民票コード確認票	62		後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定申請書	
印鑑関係	12	印鑑登録証明書 ※	63		後期高齢者医療高額医療費支給申請書	
	13	印鑑登録証亡失届	64		後期高齢者医療保険料納付方法変更申出書	
	14	登録印鑑亡失届	65		負担区分等証明書	
	15	印鑑登録廃止届	介護保険	66	転入による資格取得	
	16	印鑑登録申請書		67	転居等による資格変更	
	17	印鑑登録証再交付申請書		68	転出による資格喪失	
戸籍関係	18	戸籍全部(個人)事項証明書(戸籍謄抄本) ※		69	資格取得・異動・喪失届(氏名変更)	
	19	出生届		70	資格取得・異動・喪失届(死亡)	
	20	死亡届		71	被保険者証等再交付申請書	
	21	婚姻届		72	返納不能理由書(転出)	
	22	離婚(協議)届		73	返納不能理由書(死亡)	
	23	77条の2の届(離婚の際に称していた氏を称する届)		74	要介護認定・要支援認定申請書	
	24	養子縁組届		75	要介護認定区分変更・要支援認定区分変更申請書	
	25	入籍届	76	高額介護サービス費支給申請書		
	26	転籍届	医療費	77	重度心身障害者医療費助成申請書	
外国人登録	27	外国人登録原票記載事項証明書 ※	利用券	78	バス・タクシー券交付 ※	
自動交付機	28	市民カード(自動交付機用)再交付届	子ども手当	79	支払金口座変更届	
	29	自動交付機利用一時停止届		80	子ども手当受給事由消滅届	
	30	自動交付機利用一時停止解除届		81	申立書	
	31	自動交付機利用登録廃止届		82	子ども手当認定請求書	
	31	自動交付機利用登録廃止届		83	子ども手当額改定請求書(届)	
埋火葬許可	32	埋火葬許可申請書・斎場火葬利用許可申請書	乳幼児医療	84	乳幼児医療費受給者証交付申請書	
年金異動	33	国民年金被保険者資格異動届(1号資格喪失)	母子医療	85	母子家庭等医療費助成金支給申請書	
	34	国民年金被保険者資格異動届(入国)	軽自登録廃止	86	廃車申告書(原付・小型特殊)	
	35	国民年金被保険者資格異動届(出国→喪失・任意加入)	税証明書	87	市民税・県民税所得証明書 ※	
	36	国民年金被保険者資格異動届(納付種別変更届)		88	市民税・県民税課税証明書 ※	
	37	国民年金被保険者資格異動届(高齢任意加入)		89	納税証明書 ※	
	38	国民年金被保険者資格異動届(資格訂正届)		90	車検用軽自動車税納税証明書 ※	
	39	老齢福祉年金受給者変更届		91	法人所在地証明書 ※	
	40	保険料免除・納付猶予申請書		92	固定資産評価通知書(土地・家屋)	
	41	保険料免除理由届(法定免除)		93	固定資産課税台帳登録証明書(評価証明書/土地・家屋) ※	
	42	保険料学生納付特例申請書		94	固定資産課税台帳登録証明書(課税証明書/土地・家屋) *借地借家人等用を含む ※	
	43	年金手帳再交付申請書		95	固定資産課税台帳登録証明書(車庫証明用) ※	
	44	現況届再交付	予防接種手帳	96	予防接種手帳交付	
	国保異動	45	加入届(社保離脱)	健康手帳	97	健康手帳交付
		46	加入届(転入)	転入学	98	転入学通知等交付
47		脱退届(社保加入)	証明書	99	住居表示(地番)変更証明書	
48		退職被保険者(兼被扶養者)該当届		100	土地の名称変更証明書	
49		退職被保険者(兼被扶養者)喪失届		101	町の区域及び名称変更証明書	
50		保険証再交付申請・紛失届		102	土地の名称及び地番変更証明書	
51		高齢受給者証再交付申請・紛失届				

市民サービスセンターの開庁の状況

	月曜日 開庁時間	火～金曜日 開庁時間	土曜日 開庁時間	日曜日 開庁時間
主なSC(下記以外37箇所)	8:30～17:15	8:30～17:15	-	-
駅前SC	8:30～17:15	8:30～17:15	9:00～12:00	9:00～12:00
北部SC	8:30～17:15	8:30～17:15	9:00～12:00	9:00～12:00
浜名SC	8:30～17:15	8:30～17:15	9:00～16:00	-
麓玉SC	8:30～17:15	8:30～17:15	9:00～16:00	-
北浜南部SC	8:30～17:15	8:30～17:15	9:00～16:00	-
赤佐SC	-	8:30～17:15	9:00～16:00	-
なゆた浜北SC	-	8:30～17:15	9:00～16:00	-

(課題)

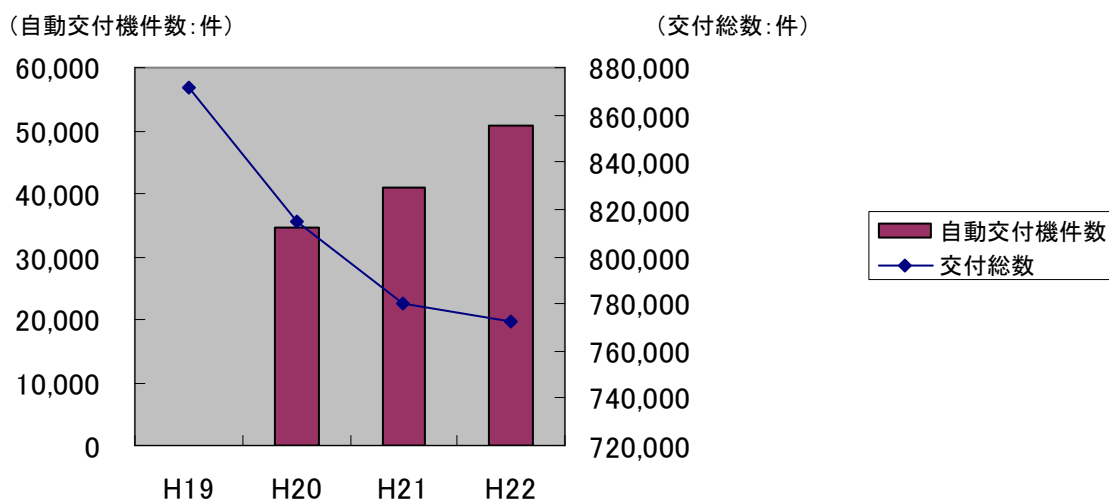
- 市民サービスセンターには、異なるサービス内容と開庁日のものがあり、市民の皆さんにわかりにくく、利用しにくいいため、統一する必要があります。

○窓口サービスの提供方法

(現状)

- 年間の証明交付件数が 29,384 件と、区役所に匹敵する市民サービスセンターがある一方、取扱件数が、1日に10件に満たないところもあるなど、地域により利用状況に大きな差があります。
- パスポート取得や年金請求などにおいて、市の証明書(住民票の写し)の添付が不必要になるなど、証明書発行件数は全体的に減少しています。一方で自動交付機による証明書等の交付件数は年々増えており、全国的に住民基本台帳カードを活用した証明書の「コンビニ交付」の導入が始まっています。

主な証明の交付総数及び自動交付機の交付件数の推移



※戸籍全部事項証明・住民票の写し・印鑑登録証明・外国人登録証明の件数における比較

区役所、地域自治C及び市民SCの主な証明書交付件数

施設名	平成22年度実績				
	戸籍 全部事項証明	住民票の写し	印鑑登録証明	外国人登録 記載事項証明	計
中区役所	24,512	61,574	29,240	6,280	121,606
東部市民SC	1,629	7,898	7,944	102	17,573
北部市民SC	2,401	13,004	13,264	715	29,384
曳馬市民SC	2,204	11,577	13,198	102	27,081
富塚市民SC	1,171	5,278	5,794	16	12,259
佐鳴台市民SC	1,421	6,852	7,605	259	16,137
高台市民SC	1,620	8,356	8,022	112	18,110
県居市民SC	1,269	5,603	5,993	35	12,900
駅前市民SC	1,499	8,303	5,674	77	15,553
高丘葵市民SC	969	6,681	6,159	479	14,288
東区役所	7,780	23,292	16,166	2,171	49,409
天竜市民SC	933	3,956	4,663	64	9,616
笠井市民SC	788	4,030	4,541	32	9,391
積志市民SC	2,056	9,341	10,671	139	22,207
長上市民SC	1,341	6,572	7,025	131	15,069
蒲市民SC	864	5,472	5,253	83	11,672
西区役所	7,826	22,064	15,840	1,416	47,146
舞阪地域自治C	787	2,658	2,856	19	6,320
庄内市民SC	598	2,156	2,704	1	5,459
伊佐見市民SC	559	2,337	2,620	6	5,522
和地市民SC	573	2,867	2,860	176	6,476
篠原市民SC	624	3,249	2,933	17	6,823
神久呂市民SC	577	2,497	3,023	6	6,103
入野市民SC	894	4,325	4,510	40	9,769
南区役所	6,198	16,076	9,566	3,436	35,276
南陽市民SC	863	3,789	4,606	54	9,312
新津市民SC	904	3,953	4,560	63	9,480
白脇市民SC	1,046	4,901	5,477	61	11,485
五島市民SC	260	1,189	1,297	31	2,777
可美市民SC	927	5,028	4,758	39	10,752
飯田市民SC	1,006	4,724	5,425	87	11,242
北区役所	5,908	14,767	9,903	620	31,198
引佐地域自治C	1,167	3,733	3,502	9	8,411
三ヶ日地域自治C	1,569	4,460	5,381	11	11,421
都田市民SC	245	1,037	1,160	2	2,444
三方原市民SC	1,783	8,614	9,275	173	19,845
新都田市民SC	377	2,122	2,290	20	4,809
浜北区役所	8,572	25,528	19,746	1,212	55,058
中瀬市民SC	427	2,177	2,510	17	5,131
浜名市民SC	376	2,466	2,839	53	5,734
鹿玉市民SC	326	2,100	2,360	3	4,789
赤佐市民SC	146	1,172	1,362	0	2,680
北浜南部市民SC	164	1,298	1,542	0	3,004
なゆた浜北市民SC	168	853	874	1	1,896
天竜区役所	3,777	6,844	4,906	204	15,731
春野地域自治C	596	1,514	1,477	12	3,599
佐久間地域自治C	362	878	654	3	1,897
水窪地域自治C	404	863	815	5	2,087
龍山地域自治C	88	103	118	0	309
熊市民SC	41	103	118	0	262
上阿多古市民SC	61	157	183	0	401
下阿多古市民SC	118	256	248	1	623
竜川市民SC	87	242	230	1	560
鹿島市民SC	222	1,256	1,131	57	2,666
浦川市民SC	158	332	439	0	929
城西市民SC	67	173	156	0	396
山香市民SC	26	51	59	0	136
龍山北市民SC	11	44	58	0	113
合計	103,345	352,745	297,583	18,653	772,326

※ 各区役所及び北部SCについては、自動交付機による証明書交付を含みます。

(課題)

- ・自動交付機やコンビニ交付による証明書の交付の増加が予想される中で、窓口による交付と機械による交付の併用のあり方を整理する必要があります。

○市民サービスセンターの配置

(現状)

- ・区役所が新設されたことにより、区役所と市民サービスセンターが近接している地域もあります。
- ・天竜区などの広域な中山間地域では、区役所や地域自治センターだけでなく、市民サービスセンターからも遠距離にある地域があります。
- ・引佐北部地域には窓口サービス機能がないため、市との協定により地域の郵便局において、証明書交付サービスを行っています。

(課題)

- ・区役所と近接する市民サービスセンターのあり方を検討する必要があります。
- ・広範な中山間地域では、利便性と効率性を考慮して再配置する必要があります。

②地域自治センター

○サービス提供機能

(現状)

- ・地域自治センターは、旧総合事務所の機能を引き継いでいますが、西区、北区のように、区役所と近接している地域自治センターはサービス機能が重複しています。

(課題)

- ・地域自治センターが行う行政サービスについては、区役所との距離や住民ニーズ等を勘案して再構築し、重複しているサービスについては効率化する必要があります。
- ・天竜区の地域自治センターの業務を、行政サービスの低下がないようにしながら、どこまで効率化できるのか検討が必要です。

○地域特性について

(現状)

- ・天竜区では区役所からの遠隔地が多く、地域自治センターが区役所を補完する業務を行っています。

(課題)

- ・防災機能（防災設備等）を始め、地域自治センターが行ってきた各種業務を今後、区役所に移すのか、（仮称）協働センターに残すのか検証が必要です。

(2) 市民と市政をつなぐ機能

○広報機能

(現状)

- ・ 広報はままつや、区・地域協議会だよりによって市の施策などの市政情報をわかりやすくお伝えするように努めています。
- ・ 市・区ホームページやメールマガジンなどの電子媒体によっても市政情報の提供を行っています。
- ・ 地域に身近な施設である公民館で公民館だよりを発行していますが、その主な内容は生涯学習に関することです。

主な市政情報の提供

	提供頻度
広報はままつ	全市版 毎月5日 区版 毎月20日
メールマガジン	毎月10日、20日、月末
市・区ホームページ	随時更新
公民館だより	年間11～26回

※ 公民館だよりについては、平成22年度の中区の公民館の発行回数であり、公民館ごとに年間の発行回数は異なります。

(課題)

- ・ 市民の皆さんに市の施策などをより一層理解していただくためには、市民サービスセンターや公民館などの地域に身近な施設がその地域の方々に直接、関係する市政情報を的確に提供する必要があります。

○広聴機能

(現状)

- ・ 区役所、地域自治センター、公民館、市民サービスセンターなどに市長へのご意見箱（市民の声）を設置しています。
- ・ 市長が各区へ訪問する「元気な浜松！懇談会」や中学生の皆さんから市政への提言をしてもらおう「夏休み夢会議」などを実施しており、市民の皆さんからの意見・要望・提言などを直接お聴きしています。
- ・ 区に置かれている区協議会や地域自治区に置かれている地域協議会において地域住民の意見や要望を集約して、市長等に建議・要望を行っています。
- ・ 市役所、区役所、地域自治センターで自治会など地域活動団体から直接、意見や要望をお聴きしています。

(課題)

- ・ 身近な施設で得た情報や意見、要望を区役所や本庁にスムーズにつなげることができる体制を構築する必要があります。

(3) 市民協働によりまちづくりを推進する機能

○身近な施設での地域づくりを推進

(現状)

- ・区役所や地域自治センターにコミュニティ担当職員を配置し、住民自治の充実や市民協働の推進のため、市民協働、コミュニティづくりについての啓発や地域活動、コミュニティづくりの相談の対応やアドバイスなどを行っています。
- ・公民館では公民館が企画した講座などに地域の方々が参加したり、サークル活動に利用したりと地域の交流の場となっています。
- ・公民館は自治会や地域の活動団体などの会議等が行われており、公民館職員が地域の調整役も担うこともあります。

公民館の業務（公民館条例第3条を抜粋）

- (1) 定期講座を開設すること。
- (2) 討論会、講習会、講演会、実習会、展示会等を開催すること。
- (3) 図書、記録、模型、資料等を備え、その利用を図ること。
- (4) 体育、レクリエーション等に関する集会を開催すること。
- (5) 各種の団体、機関等の連絡を図ること。
- (6) 天文に関する知識の普及及び啓発を図ること。
- (7) 市民の集会その他の公共的利用に施設を提供すること。
- (8) 前各号に定めるもののほか、教育委員会（以下「委員会」という。）が必要と認める事業

平成22年度公民館利用状況

NO.	公民館名	利用者	NO.	公民館名	利用者
1	東部公民館	106,649人	21	南陽公民館	61,725人
2	西部公民館	69,342人	22	五島公民館	37,503人
3	南部公民館	89,479人	23	白藤公民館	92,633人
4	北部公民館	149,007人	24	新津公民館	60,313人
5	曳馬公民館	100,419人	25	可美公民館	71,932人
6	高台公民館	103,156人	26	三方原公民館	67,976人
7	佐鳴台公民館	57,289人	27	都田公民館	34,689人
8	富塚公民館	101,907人	28	三ヶ日公民館	18,096人
9	県居公民館	90,444人	29	浜名公民館	34,061人
10	天竜公民館	45,825人	30	亀玉公民館	28,041人
11	蒲公民館	63,336人	31	中瀬公民館	24,273人
12	長上公民館	70,934人	32	北浜南部公民館	46,465人
13	積志公民館	102,838人	33	熊公民館	4,705人
14	笠井公民館	63,165人	34	上阿多古公民館	4,757人
15	入野公民館	56,844人	35	下阿多古公民館	10,229人
16	篠原公民館	64,777人	36	二俣公民館	37,622人
17	神久呂公民館	42,204人	37	光明公民館	19,316人
18	伊佐見公民館	46,224人	38	佐久間蒲川公民館	11,735人
19	和地公民館	73,826人		佐久間蒲川公民館分館	388人
20	庄内公民館	39,820人		小計	2,203,944人

※熊公民館は「くま熊愛館」、下阿多古は「下阿多古きずな館」の利用者も含む。

(課題)

- ・公民館などの身近な施設を使って、市民協働による地域づくりを進めるためには、地域づくりをしっかりとサポートできる体制を整備する必要があります。
- ・地域の課題や問題を意見や要望としてお聴きするだけでなく、解決に向けてお互いのコミュニケーションをとりながら、連携する仕組みが必要です。

Ⅲ 再構築に当たっての視点

(1) 的確な行政サービスの提供と効率的な区出先機関の組織の両立

必要なサービスを的確に提供するためにも、限られた行財政資源を活かした効率的な組織体制にする必要があります。

(2) ゼロベースで、区出先機関の機能と組織を検討

これまでも区制度運営の見直しなどを行ってきましたが、区出先機関の機能や組織に違いがあるのが現状です。持続可能な都市経営基盤の確立のためには、これまでの機能や組織にとらわれず、ゼロベースで見直す必要があります。

(3) 地域特性への配慮

広大な市域の中で、それぞれの地域が様々な特色を持ち、異なった条件を有していることから、それらへの配慮が必要です。例えば、沿岸部と山間部、都市部と中山間地域のように地域によって異なる行政課題に対応するための組織・機能が求められています。

(4) 将来動向を見越した行政サービス提供の抜本的な見直し

人口動態の変化や社会環境の変化などにより、市の証明書の発行需要は、今後、減少すると予想されます。

また、証明書発行の機械化・自動化が進んでいることやインターネットなどの情報通信技術を利用した行政への申請・届出なども求められていることから行政サービスの提供方法についても見直す必要があります。

IV 再構築の目指す姿

区において、区役所は行政の総合的な拠点です。区役所の3つの機能を市民の皆さんが実感できるよう発揮するためには、区役所とともに、身近にある地域自治センター、公民館及び市民サービスセンターの区出先機関が必要かつ十分に機能することが重要です。これらのことを踏まえ、区出先機関を次のように再構築をします。

(1) 市民に身近な行政サービスを、区役所及びその出先機関において効果的・効率的に提供する

戸籍・住民票や保健福祉サービスの届出など市民の皆さんにとって身近で利用頻度の高いサービス提供をする施設の配置について、区内だけではなく全市的観点から見直し、より効果的で効率的にサービスを提供します。

(2) 的確な行政情報の提供と積極的な広聴活動により、行政への市民参加を進める

多岐にわたる行政情報を的確かつわかりやすくお伝えするとともに、市民の皆さんや地域ニーズをしっかりと把握して参ります。こうした広聴広報活動を充実させることによって、行政への市民参加を進めます。

(3) 地域住民との協働により、地域の課題を発見・解決するなど、市民が主役の地域づくりを推進する

市民の皆さんと地域づくりを進めることができるように、地域団体やNPO、民間事業者の皆さんと地域課題を共有し、解決に向けた相談やアドバイスなどができる地域のコーディネーターとしての役割を果たします。

V 具体的な取組

(1) 再編のスキーム

①配置の考え方

現在の出先機関（地域自治センター、公民館等及び市民サービスセンター）の配置を基に「協働センター」とするものと、「ふれあいセンター」とするものと、引き続き「市民サービスセンター」とするものに分類して再配置をします。

○地域自治センター

- ・舞阪、引佐、三ヶ日、春野、佐久間、水窪及び龍山の各地域自治センターを協働センターとします。
- ・雄踏及び細江地域自治センターを廃止し、雄踏文化センター及びみをつくし文化センターの施設内に協働センターを配置します。
- ・天竜地域自治センターを廃止し、二俣公民館を協働センターとします。
- ・浜松西及び浜松北地域自治センターを廃止します。なお、浜松西地域自治センターに併設されている神久呂公民館と神久呂市民サービスセンターを協働センターとし、浜松北地域自治センターに併設されている新都田市民サービスセンターは継続して市民サービスセンターとして配置します。

○公民館等

- ・公民館（ただし、光明、熊、上阿多古、下阿多古及び佐久間浦川公民館は除く）を協働センターとします。
- ・光明、熊、上阿多古、下阿多古及び佐久間浦川公民館は、ふれあいセンターとします。
- ・三ヶ日公民館は、三ヶ日地域自治センターと組織統合し、協働センターとします。
- ・山香活動センター及び佐久間基幹集落センターは、ふれあいセンターとします。
- ・竜川ふれあいセンターは、ふれあいセンターとして再編します。

○市民サービスセンター

- ・公民館等に併設されている市民サービスセンターは公民館等と組織統合し、協働センターまたはふれあいセンターとします。
- ・公民館等に併設されていない市民サービスセンターは継続して配置します。
- ・なゆた浜北市民サービスセンターは、廃止します。

協働センター	
(地域自治センター) 西 区:舞阪 北 区:引佐、三ヶ日 天竜区:春野、佐久間、水窪、龍山	○地域づくりの拠点 ○生涯学習の拠点 ○窓口サービス提供拠点 ○地域特性による付加機能 ※付加機能の詳細は後述
(公民館・市民サービスセンター) 中 区:東部、曳馬、富塚、佐鳴台、高台、県居 東 区:天竜、笠井、積志、長上、蒲 西 区:庄内、伊佐見、和地、篠原、神久呂、入野 南 区:南陽、新津、白脇、五島 北 区:都田、三方原 浜北区:浜名、鹿玉、中瀬、北浜南部	○地域づくりの拠点 ○生涯学習の拠点 ○窓口サービス提供
(生涯学習施設の一部) 西 区:雄踏文化センターの一部 北 区:みをつくし文化センターの一部	○地域づくりの拠点 ○生涯学習の拠点
(公民館) 中 区:中部、西部、南部、北部 南 区:可美 天竜区:二俣	

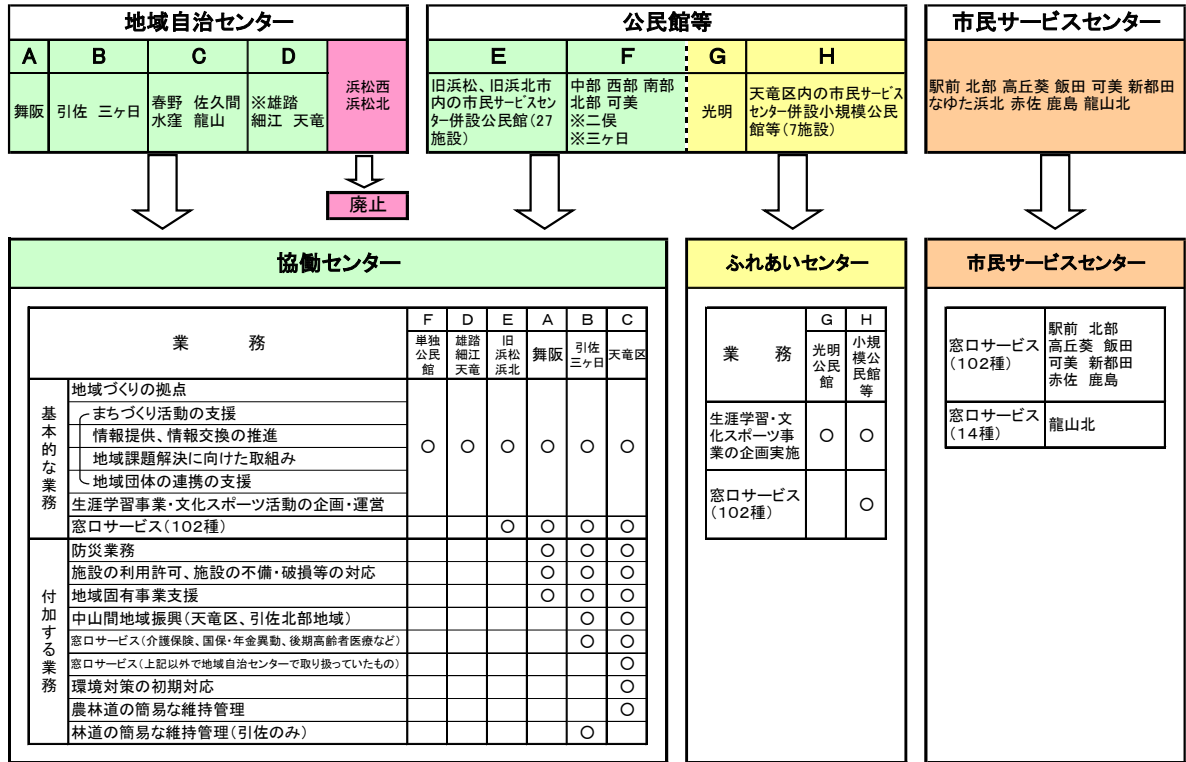
ふれあいセンター	
(公民館等) 天竜区:熊、上阿多古、下阿多古、佐久間浦川、竜川 ふれあいセンター、山香活動センター、佐久間基幹集 落センター	○生涯学習の拠点 ○窓口サービス提供
(公民館) 天竜区:光明	○生涯学習の拠点

市民サービスセンター	
(市民サービスセンター) 中 区:北部、駅前、高丘葵 南 区:飯田、可美 北 区:新都田 浜北区:赤佐 天竜区:鹿島、龍山北	○窓口サービス提供

廃止する施設
浜松西地域自治センター、雄踏地域自治センター、浜松北地域自治センター 細江地域自治センター、天竜地域自治センター、なゆた浜北市民サービスセンター

統合する施設
三ヶ日地域自治センターと三ヶ日公民館

再編概略



※雄踏は雄踏文化センターに、細江はみをつくし文化センターに、天竜は二俣公民館に協働センターを配置する。
 ※三ヶ日公民館は、三ヶ日地域自治センターと統合し協働センターとする。

(2) 協働センターの設置

①基本的な役割

○地域づくりの拠点としての役割

協働センターは、これまで地域自治センターが持っていた地域づくり機能を備えます。ここは、地域や行政の情報を提供する場、地域の意見・要望・相談などを受け止める場、地域のさまざまな団体の活動を支援したり協働したりする場となり、地域づくりの拠点としての役割を担います。

- ・まちづくり活動の支援
 地域活動団体の拠り所となり、地域のまちづくり活動を支援します。
- ・情報提供・情報交換の推進
 情報の提供・交換の場として、センター便りの発行や行政情報コーナーの常設などをします。
- ・地域課題の解決にむけた取組
 地域が抱える課題、行政が抱える課題を一緒になって解決するよう取り組みます。
- ・地域団体の連携の支援
 地域のさまざまな市民活動団体が連携して力を発揮できるように、地域コミュニティの組織化を支援します。

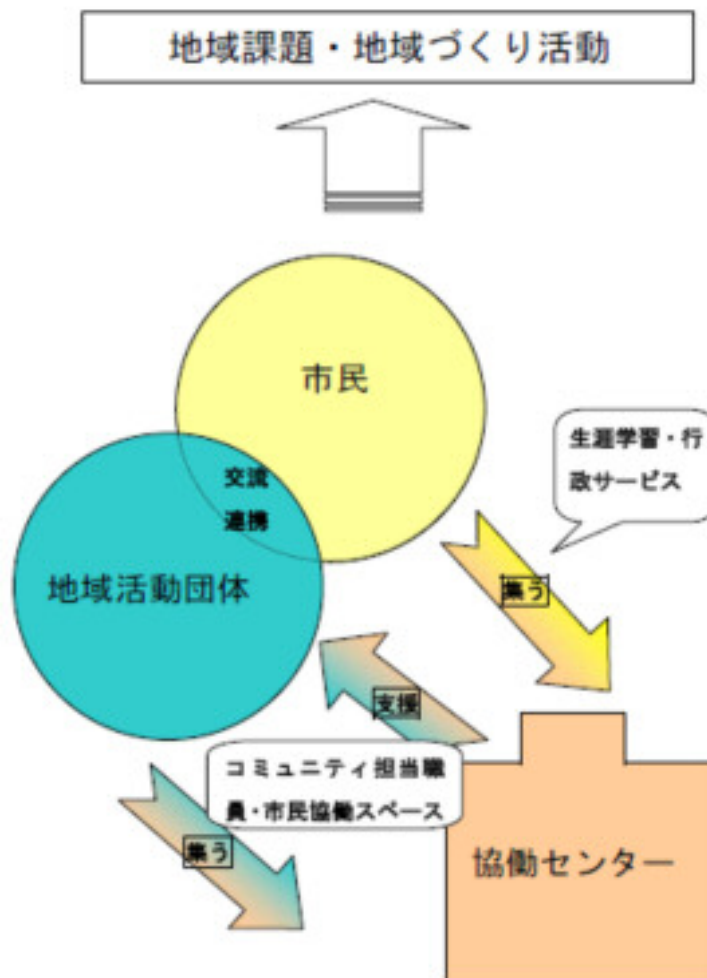
○生涯学習の拠点としての役割

これまで地域自治センターや公民館などが行っていた生涯学習・文化・スポーツ活動などを推進する役割を担います。協働センターで講演会、展示会、研修会、講座等の生涯学習事業や文化スポーツ活動の企画・運営と貸し館事業を行います。舞阪、引佐、春野、佐久間、水窪、龍山の協働センターでは、近接する生涯学習施設等を活用して事業を行います。

○窓口サービスを提供する役割

これまで地域自治センターや市民サービスセンターが行っていた窓口サービスを提供する役割を担います。市民の皆さんに一番身近なところで、届出・申請・証明・取次ぎなどを行い、区役所と連携して便利な窓口を目指します。取扱業務は、これまでの窓口サービスの利用実態を踏まえて、102種を基本とします。

一方、これまでも市民サービスセンターが併設されていない中区の中部公民館・西部公民館・南部公民館・北部公民館、南区の可美公民館、天竜区の二俣公民館は、区役所や市民サービスセンターとも近距離にあることから、協働センターになっても窓口サービス機能は設置しません。



②機能発揮のための体制整備

○コミュニティ担当職員の位置づけ

自治会、NPOなどの市民活動団体、市民、民間事業者、市などさまざまな立場の方々が市民協働を推進するためには、お互いが自主性を持ちながらもパートナー関係を築くことが大切です。そのための調整役として、協働センターの職員をコミュニティ担当職員として位置づけます。職員は、市民協働・コミュニティづくりについての啓発、地域活動やコミュニティづくりの相談の対応やアドバイス、地域コミュニティ組織の設立・運営に係る支援などを行い、自治会、NPOなどの地域団体の活動を支援します。

また、区役所のコミュニティ担当職員は、協働センターのコミュニティ担当職員と連携・調整し、地域要望の取りまとめや地域団体の活動支援を統括します。

○市民協働スペースの確保

協働センターの空きスペースを活用して、地域の皆さんに身近な市民活動の場所として、市民協働スペースを確保します。市民活動に関する打合せや他団体との意見交換、情報の収集や発信など、市民協働の活発化を図ります。

③地域特性への配慮

防災行政無線の管理運用や災害発生時に備えた地域住民との連携維持のため、舞阪協働センターに防災業務を付加します。また、地域住民の利便性確保のため、地域施設の利用許可・初期対応、地域固有事業支援業務を付加します。

引佐・三ヶ日協働センターには、これらの業務に加えて、社会福祉関係の窓口サービス業務、災害発生時の情報収集・報告業務を付加します。さらに中山間地域を抱える引佐協働センターには、中山間地域振興業務、林道の簡易維持管理を付加し、効果的に業務を行います。

また、天竜区役所から遠距離にあり、急峻な地形で形成される春野・佐久間・水窪・龍山協働センターでは、豪雨による山腹崩壊や道路決壊の発生のおそれがあることから、これらの業務に加えて、農林道の風水害の応急対応業務を付加するとともに、各地域が広域であることを考慮し、災害発生時の臨時ヘリポートの開設業務を付加します。

舞阪協働センター

付加する業務	具体的な業務内容
防災業務	防災行政無線の管理運用、自主防災組織との連携等
公の施設の日常管理業務	地域施設の利用許可及び初期対応
地域固有事業支援	地域の特色や伝統を生かした行事等への支援業務

引佐・三ヶ日協働センター

付加する業務	具体的な業務内容
防災業務	防災行政無線の管理運用、自主防災組織との連携、被害情報の収集・報告等
公の施設の日常管理業務	地域施設の利用許可及び初期対応
地域固有事業支援	地域の特色や伝統を生かした行事等への支援業務
窓口サービス	介護保険、国保・年金異動、後期高齢者医療等の窓口サービス
中山間地域振興	中山間地域振興計画の事業推進（引佐地域のみ）
林道管理	林道の簡易な維持管理（引佐地域のみ）

春野・佐久間・水窪・龍山協働センター

付加する業務	具体的な業務内容
防災業務	防災行政無線の管理運用、自主防災組織との連携、被害情報の収集・報告、災害発生時の臨時ヘリポートの開設等
公の施設の日常管理業務	地域施設の利用許可及び初期対応
地域固有事業支援	地域の特色や伝統を生かした行事等への支援業務
窓口サービス	介護保険、国保・年金異動、後期高齢者医療等の窓口サービス
中山間地域振興	中山間地域振興計画の事業推進
環境対策の初期対応	一般廃棄物、環境公害等の応急対応
農林道管理	農林道の簡易な維持管理、風水雪害応急対応

④将来的な展開

最近では、地域住民団体の中には、積極的に行政と協働して、公的な活動を行うものも見られます。

将来的には、自治会、NPOなどの地域団体と協働した地域づくり、生涯学習・文化・スポーツ等の各種講座の企画及び運営について、新たな地域コミュニティ組織やNPOなどによる住民参画や管理を検討していきます。

(3) ふれあいセンターの設置

天竜区内の公民館等（ただし、二俣公民館を除く）を「ふれあいセンター」とします。

① 基本的な役割

○生涯学習の拠点としての役割

地域の皆さんが自由に学び、新たな知識・教養・技術を習得し生きがいを見つけることができるように、地域の皆さんの意見や要望を聞きながら、講座等の企画・運営を行い、生涯にわたる学習機会の提供を行います。

また、イベントを行うためのホールや地域団体が活動できる会議室・講座室などの貸し出しをこれまでと同様に行います。

○窓口サービスを提供する役割

身近な行政機関として、日常的に必要とされる証明書の交付などの窓口サービスの提供を現在の市民サービスセンターと同様 102 種を取り扱います。

ただし、光明ふれあいセンターについては天竜区役所に近接していますので、窓口サービス機能は設置しません。

② 効率化のための体制の検討

○今後の運営体制の検討

将来的には、ふれあいセンターの講座等の企画・運営や施設の管理について、地域の活動団体などへの指定管理者制度の導入などを検討していきます。

(4) 市民サービスセンターの配置と機能の見直し

公民館と併設されていない市民サービスセンターについては、当面は市民サービスセンターとし、窓口サービスを提供します。また、廃止を含めた再配置や機能の見直しについて検討していきます。

① 再配置の考え方

○区役所との機能重複を避ける

区役所に近接している窓口サービス機能については、区役所との機能重複を避けるために廃止について検討していきます。なゆた浜北市民サービスセンターは、浜北区役所との距離が 0.8km と近接し、また取扱件数も少ないため廃止をします。今後は、区役所と 2km 以内の市民サービスセンターについて、取扱件数及びその動向を踏まえ、存廃の検討をしていきます。

○引佐北部への行政サービス機能の充実の検討

現在、引佐北部地域では、市との協定により渋川郵便局において、住

民票の写しと印鑑登録証明を交付しています。

この窓口サービス機能を市営鎮玉診療所に移し、窓口サービスの提供方法についても見直し、地域の皆さんの利便性の向上を図れるよう検討していきます。

②今後の機能の見直し

○窓口サービス提供体制の統一

浜北区内の協働センターの窓口サービス及び市民サービスセンターの取扱業務を他の市民サービスセンターと同一にします。

また、全市的に協働センターの窓口サービス及び市民サービスセンターの開庁日・時間の統一を検討します。

○住民基本台帳カードを利用した証明書のコンビニ交付の導入と、それに伴う機能の集約化

現在、区役所及び一部の市民サービスセンターで、自動交付機による交付を行っていますが、今後、住民基本台帳カードを活用したコンビニエンスストアでの証明書交付について、導入を検討します。さらに自動交付機やコンビニ交付の利用状況の動向を踏まえ、窓口サービス提供機能の集約化についても検討していきます。

○サービス提供方法の検討

戸籍や住民票などの証明書の発行の取り扱い件数が極端に少ない協働センター、ふれあいセンター、市民サービスセンターについては、郵送や配達などによる証明書の交付の代替方法や廃止も含めて検討していきます。

VI アクションプログラム

	事業名	内容	23年度	24年度	25年度	26年度
1市民に身近なサービスを効果的・効率的に提供する機能（行政サービスの最前線）						
(1)利便性の高い快適な行政サービスの提供						
	①自動交付機の活用	民間施設への設置	実施			
	②住民基本台帳カードの利用	住民基本台帳カードを使ったコンビニエンスストアでの証明書交付の検討、導入	検討	→	導入	
	③窓口交付から郵送・配達への切り替え	取扱件数の少ない行政サービス拠点における証明交付方法を郵送・配達などに切り替えるなど証明発行業務を見直す	検討	→	→	一部実施
	④中山間地域へのサービス拡充	鎮玉診療所における住民票等の証明発行	検討	→	→	業務開始
	⑤地域特性への配慮	地域特性に応じた業務の付加	検討	実施		
(2)効率的な施設配置						
	①機能重複施設の廃止	なゆた浜北市民サービスセンターの廃止	検討	実施		
	②施設の統廃合の検討	民間施設におけるサービス提供の進展に伴い、公共のサービス拠点の統廃合を検討 区役所と近接のサービス機能の利用の動向を踏まえ、存廃を検討	検討	→	→	→
	③小規模公民館等をふれあいセンターへ再編	天竜区内の小規模公民館等をふれあいセンター化	検討、関係団体協議	公民館条例改正	実施	
(3)窓口サービスの効果的・効率的な提供						
	①土曜・日曜開庁の見直し	協働センターの窓口サービス及び市民サービスセンターにおける土曜・日曜取扱いの廃止	検討	→	→	一部実施
	②取扱業務の統一	浜北区内の協働センターの窓口サービス及び市民サービスセンターにおける取扱業務統一の検討	検討	→	→	一部実施
2市民と市政をしっかりとつないでいく機能（行政情報の発信、市民意見・要望の受信拠点）						
(1)情報の効果的・積極的な受発信						
	①市民協働スペースの確保	地域の住民や団体が集い、話し合うためのスペースを協働センターに確保する	検討	→	→	一部実施
	②地域情報紙の発行	協働センターから地域の身近な情報を提供	検討	→	→	一部実施
	③地域要望の把握	地域の要望をお受けし、関係部署へ伝え、的確な対応をする	検討	→	→	一部実施

	事業名	内容	23年度	24年度	25年度	26年度
3市民との協働により、まちづくりを推進する機能(市民協働の要、地域課題のコーディネート役)						
(1)地域における市民協働の拠点を配置						
	①地域自治センターを協働センターへ再編	浜松西、浜松北、雄踏、細江、天竜の地域自治センターを廃止		実施		
		舞阪、引佐、三ヶ日、春野、佐久間、水窪、龍山の地域自治センターを協働センター化	組織検討	実施		
	②一部公民館を協働センターへ再編	旧浜松市、旧浜北市の公民館、二俣公民館を協働センター化	検討、関係団体協議	公民館条例改正	実施	
	③文化施設への協働センター配置	雄踏文化センター、みをつくし文化センターへの協働センター配置	検討	一部実施		→
(2)市民の主体的な取り組みに対する支援						
	①地域づくり活動の支援	地域団体間の連絡調整、地域づくりに必要な情報の収集、協議への参画などを行なう	検討	実施		→
	②地域団体の連携の支援	自治会、PTA、地区社協、NPO、民間事業者などまちづくり団体の連携の支援	検討	実施		→
	③コミュニティ担当職員の位置づけ	協働センター職員をコミュニティ担当職員に位置づけ、地域のコーディネートを担う	検討	実施		→
	④協働センター及びふれあいセンターの企画への住民参加	協働センターの事業・講座などの企画を住民参加で行なう	検討			→ 一部実施
	⑤協働センター及びふれあいセンターの運営への住民参加	地域による施設管理などを検討	検討			→ 一部実施