

平成29年度（2月） 第11回浜北区協議会 次第

日時：平成30年2月22日（木）午後1時30分から

会場：浜北区役所 大会議室（なゆた・浜北3階）

1 開 会

2 議 事

(1) 協議事項

平成30年度浜北区地域力向上事業の提案について **【資料1】※当日配布**

(2) 報告事項

平成30年度浜北区役所費の当初予算案及び主要事業の概要について **【資料2】**

(3) 区役所サービス検証委員会の報告について **【資料3】**

3 その他

(1) その他

(2) 次回開催日程について

4 閉 会

第 9 号様式

| | | | |
|--------------------------------|---|-----|------------------------------------|
| 区 分 | <input type="checkbox"/> 諮問事項 <input checked="" type="checkbox"/> 協議事項 <input type="checkbox"/> 報告事項 | | |
| 件 名 | 平成 3 0 年度浜北区地域力向上事業の提案について | | |
| 事業の概要 (背景、経緯、 現状、課題等) | <p>【趣旨】 地域力向上事業実施要綱第 8 条に基づき、浜北区役所に提案された地域力向上事業・助成事業の採択に当たって、浜北区協議会に意見を求める。</p> <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px;"> <p>地域力向上事業実施要綱 (実施予定事業の決定)</p> <p>第 8 条 市長は、助成事業の採択に当たっては、区協議会に意見を求め、その意見を踏まえて実施予定助成事業を決定し、提案団体には選考結果通知書により通知するものとする。</p> </div> | | |
| 対象の区協議会 | 浜北区協議会 | | |
| 内 容 | <p>平成 3 0 年度の地域力向上事業・助成事業は、平成 3 0 年 1 月に募集をした。今回は提出された提案について、区行政推進会議で審議したものを提出する。</p> <p>提案 2 件 採用 2 件 不採用 0 件</p> <p>※詳細は別紙のとおり</p> | | |
| 備 考 (答申・協議結果を得たい時期、今後の予定など) | 市長は、浜北区協議会の意見を踏まえて、地域力向上事業・助成事業を決定する。 | | |
| 担当課 | 浜北区・区振興課 | 担当者 | 藤本 正明 電話 5 8 5 - 1 1 4 1 |

必要に応じて、記入枠の拡大や資料等の添付をしてください。

平成30年度地域力向上事業提案内容

(単位:円)

■助成事業

| 予算額 | 既申請額 | 今回補助額 | 残額 |
|-----------|------|---------|-----------|
| 3,700,000 | 0 | 459,000 | 3,241,000 |

| No. | 提案事業名 | 提案者 | 事業の目的・効果 | 提案内容 | 概算事業費(円) | 予算内容(金額:円) | 補助金額(希望額)(円) | 継続事業 | 行政推進会議検討結果 |
|-----|---|----------------------|--|--|----------|--|--------------|------|---|
| 1 | 中瀬村大城清左衛門と賀茂真淵撰の和歌・渡辺蒙庵作の漢詩に関する冊子発行 (1回目) | 中瀬郷土史の会 | 江戸時代中期に中瀬村の大城清左衛門が当時交友のあった渡辺蒙庵を通じて賀茂真淵に撰集を依頼したことによりできた和歌「遠江十二景歌」と蒙庵自身が詠んだ漢詩「国領十二景詩」の解説を中心とした冊子を作成し、大城清左衛門と賀茂真淵及び渡辺蒙庵との関係や上記の和歌と漢詩のことを区民に広く知ってもらう。 また、冊子の作成は埋もれている文化遺産の掘り起こしや保存の大切さの認識に役立つと考える。 | 内容 郷土の先人、大城清左衛門と「遠江十二景歌」及び「国領十二景詩」に関して冊子を作成する。 ・解説専門家、書道家、水墨画家等に協力を依頼する ・B5版で一部カラー刷り、60頁程度のものとする ・発行部数は300部とし、そのうち94部は市内の中学校や市内図書館などへ寄贈する 大城清左衛門と渡辺蒙庵の繋がりや冊子の解説などの講演会を開催する。 | 600,000 | 主なものは次のとおり ・専門家謝礼(80,000円) ・冊子印刷代(490,000円) ・補助金(300,000円) ・冊子配布金(206,000円) ・寄付金等(94,000円) | 300,000 | - | 【採用(実施予定事業候補)】 ・埋もれていた郷土資源に光をあて、先人の偉業や江戸時代中期の風情などを幅広く知ってもらおうとする取り組みは、地域資源を再評価する機会になり得るが、テーマが地域固有であることから、期待される効果が中瀬地区に留まる可能性がある。 ・地域固有の歴史的資源を有効に活用できるように広くPRに努めていただき、地域さらに浜北区の活性化につなげてほしい。 ・講演会には中瀬地区以外からもより多くの人に参加してもらえよう効果的PRを行ってほしい。 ・幅広い年齢層に関心を持ってもらうため、あまり専門的でなく、誰でも理解しやすいような内容や表現の工夫をしてほしい。 ・郷土史の発行は地域の伝統等を後世に伝えるためには大切なことであるが、伝え方を吟味しないと冊子ができたことに満足し、それだけで事業が終わってしまう恐れがある。次に生かせるよう、講演会の企画や冊子のダイジェスト版を作成するなどして多くの人に配布するなどの工夫も必要と思われる。 |
| | | | | 時期 平成30年4月1日(日)～平成30年9月30日(木) | | | | | |
| | | | | 場所 中瀬協働センター等 | | | | | 担当課:まちづくり推進課 |
| 2 | 「アースデイはままつ」～浜北区から発信!!フェアトレードタウンにおけるエンカルな事業者による地域振興と参加者が環境や地球、命を考える一日に～ (1回目) | はままつフェアトレードタウンネットワーク | 「スローライフ浜北による住みたい町と訪ねたい町づくり」 浜北区には、「副都心」としての機能性や活性を期待するとともに、天竜川、天竜川河岸段丘の斜面緑地及び里山としての、みどりあふれる地域イメージの向上が課題である。 スローライフ(量産性・高速型のライフスタイルに対して、ゆっくりとした質の高い暮らし)を実現できる町づくりを行い、長期的には、スローライフを実現できる都市としてのイメージ向上に繋げる。 今回は、スローライフの象徴となる浜北森林公園でイベントを開催し、フェアトレードやオーガニックについて紹介し、学びを深めていただく。 ※このタイミングで事業提案する理由 平成29年11月、浜松市は全国4番目のフェアトレードタウンになったが、まだまだ市民への認知度は高くない。「フェアトレードタウンはままつ」のアピールを通してスローライフという生活スタイルの発信と実現を、浜北区が担っていくものになれば地域力向上に繋がる。 | 内容 主に浜北区の事業者によるフェアトレード商品や地元農家のオーガニック野菜等の物販や、天竜杉を使用した木工工作、環境やフェアトレードに関する講演会や上映会等を実施する。 | 319,130 | 主なものは次のとおり ・講師謝礼(100,000円) ・交通整備(24,960円) ・DM配布等郵便料(46,800円) ・映画上映権(50,000円) ・音響設備(30,000円) ・マイクロバス(20,000円) ・施設利用料(8,890円) ・補助金(159,000円) ・協賛金(120,000円) ・自己資金(40,130円) | 159,000 | - | 【採用(実施予定事業候補)】 ・フェアトレードを推進するモデル地区としてPRできることは、緑豊かな住環境を目指す区にとって、大きな効果を期待できる事業であるが、フェアトレードへの取り組みは全市を挙げたものであるため、今後の取組みについて、本課の考えを確認し、整理する必要性がある。 ・市も支持する施策でもあり、浜北区がフェアトレード情報発信の場として定着するよう事業を継続して実施してほしい。 ・出店者については、事業目的を理解し、目的に合致した者をお願いしたい。 ・当日は参加者が多いと思われる。会場周辺は狭い道が多く、マイクロバスによる移動もあるので、歩行者の安全対策には万全を期すよう心がけてほしい。 ・フェアトレードやオーガニックに対する理解を深めるため、一般の市民に多数参加してもらえるようなPRの工夫をお願いしたい。 ・事業内容からはもう少し予算が必要かとも思われるが、予算規模は小さく、吟味した予算作成になっている。 |
| | | | | 時期 平成30年4月22日(日) | | | | | |
| | | | | 場所 浜北森林公園、森の家 | | | | | 担当課:区振興課 |

資料2-1

第9号様式

区 協 議 会

| 区 分 | <input type="checkbox"/> 諮問事項 <input type="checkbox"/> 協議事項 <input checked="" type="checkbox"/> 報告事項 | | | | |
|--------------------------------|--|-----|-------|----|-----------------|
| 件 名 | 平成 30 年度浜北区役所費の当初予算案及び主要事業の概要について | | | | |
| 事業の概要 (背景、経緯、 現状、課題等) | — | | | | |
| 対象の区協議会 | 浜北区協議会 | | | | |
| 内 容 | 平成 30 年度浜北区役所費の当初予算案及び主要事業の概要について報告するもの。 詳細は別紙のとおり。 | | | | |
| 備 考 (答申・協議結果を得たい時期、今後の予定など) | | | | | |
| 担当課 | 浜北区・区振興課 | 担当者 | 藤本 正明 | 電話 | 5 8 5 - 1 1 4 1 |

必要に応じて、記入枠の拡大や資料等の添付をしてください。

平成30年度 浜北区役所費予算案の概要

資料2-2

浜北区役所

(単位：千円)

| 費用項目 | 30年度当初 予算額A | 29年度当初 予算額B | 増減 (A-B) | 事業の内容 |
|-------------------------------|----------------|----------------|-------------|--|
| 浜北区役所費 | 232,888 | 254,065 | △ 21,177 | ※職員の人件費等は除く。 |
| 区管理運営事業 | 103,010 | 110,177 | △ 7,167 | 庁舎、公用車の維持管理等に要する経費 |
| 協働センター管理運営事業 | 34,798 | 35,280 | △ 482 | 浜名、北浜南部、中瀬、亀玉協働センターの維持管理に要する経費 |
| 収入印紙売りさばき事業 | 13,802 | 11,480 | 2,322 | 浜北区役所での登記関係証明用収入印紙の売りさばきに要する経費 |
| 区協議会運営事業 | 164 | 164 | 0 | 区協議会の開催等に要する経費 |
| 地域力向上事業 | 16,550 | 17,860 | △ 1,310 | |
| 市民提案による住みよい地域づくり助成事業 (補助金) | 3,700 | 3,700 | 0 | 住みよい地域を実現するため、団体の提案に基づき、団体が主体的に取り組む事業に対し助成する事業 |
| 区民活動・文化振興事業 | 9,903 | 10,513 | △ 610 | 地域の活性化や文化振興のため、市民協働により実施する事業 |
| 区課題解決事業 | 2,947 | 3,647 | △ 700 | 区内の課題を解決するため、市民協働により実施する事業 |
| 行政連絡文書配布事業 | 36,509 | 36,001 | 508 | 行政連絡文書の配布等を浜北区自治会連合会に委託する経費等 |
| 自治会振興事業 | 18,055 | 34,194 | △ 16,139 | 防犯灯設置維持管理費助成 |
| 遠州はまきた飛竜まつり開催事業(負担金) | 6,000 | 5,000 | 1,000 | 遠州はまきた飛竜まつりの警備、会場設営等に対する負担金 |
| 浜北万葉まつり開催事業 | 4,000 | 3,909 | 91 | 万葉まつり及び関連イベントを開催するための経費 |

平成30年度 地域力向上事業・区大事業について

資料2-3

浜北区役所 (単位：千円)

| 事業名 | 30年度 当初予算額 A | 29年度 当初予算額 B | 増減 A-B | 事業の内容 |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|-----------|--|
| 地域力向上事業 | 16,550 | 17,860 | △ 1,310 | |
| 市民提案による住みよい地域づくり助成事業 (補助金) | 3,700 | 3,700 | 0 | |
| 区民活動・文化振興事業 | 9,903 | 10,513 | △ 610 | |
| 浜北区市民文化祭開催事業 | 1,508 | 1,508 | 0 | 市民の生涯学習・芸術文化活動成果の発表と鑑賞のため、絵画などの作品展示、舞踊などの舞台発表等を実施する。 |
| ふるさと再発見事業 | 100 | 210 | △ 110 | 浜北区内の歴史的・文化的な資源の掘り起こしのために、文化財等を活用したイベント開催等を行う。 |
| 浜北産業祭開催事業(負担金) | 4,500 | 5,000 | △ 500 | 地域の商業、工業、農業などの企業・団体等の出展を行う。併せて集客イベントを開催する。 |
| はまきた名所めぐりウォーキング事業 | 525 | 525 | 0 | 浜北の名所・旧跡見学など文化的要素を取り入れたウォーキングとの複合イベントを開催する。 |
| 浜北青少年健全育成事業 | 1,258 | 1,258 | 0 | |
| エルネットファミリー | 482 | 482 | 0 | 小学生を対象に、科学的学習、風習や伝統的な行事の体験、工場見学など、偏りのない幅広い体験学習を実施する。 |
| 青少年活動推進 | 360 | 360 | 0 | 青少年指導者養成講座の実施、広報誌「青少年の窓」の発行、他の青少年活動への支援・協力を行う。 |
| 星を見るつどい | 97 | 97 | 0 | 星座の紹介、星空ミニコンサート、望遠鏡の使い方などの学習を行う。 |
| 浜松市浜北青少年リーダー養成講習会 | 319 | 319 | 0 | 中学生や高校生を対象に青少年健全育成活動指導者をサポートするサブリーダーを養成するための講座を連続的に開催する。 |

| 事業名 | | 30年度 当初予算額 A | 29年度 当初予算額 B | 増減 A-B | 事業の内容 |
|-----|----------------------|--------------------|--------------------|-----------|---|
| | みどりのまち推進事業 | 2,012 | 2,012 | 0 | |
| | 浜北植木まつり支援事業（負担金） | 545 | 545 | 0 | 植木、園芸関係資材及び農畜産物の展示・即売会や催し物を開催する。 |
| | はまきたグリーンフェスタ開催事業 | 1,000 | 1,000 | 0 | 植木や花苗オークション、押し花教室、木工教室、コンサート、緑の募金、子供緑日などを開催する。 |
| | 入学記念樹贈呈事業 | 200 | 200 | 0 | 浜北区内の小学校及び特別支援学校入学児童へ入学記念樹を贈呈し、みどりのまち浜北を啓発する。 |
| | みどりを守り育てる運動 | 267 | 267 | 0 | 町内会等が実施する公園や遊園地などの緑地管理（除草、施肥等）に対する報償金（15円/㎡以内）を交付する。 |
| | 区課題解決事業 | 2,947 | 3,647 | △ 700 | |
| | 健康づくり事業 | 147 | 147 | 0 | 健康意識の啓発を図るため、市のイベント会場（浜北区内）及び食育発信店登録店舗で健康づくりの普及啓発事業を実施する。 |
| | 浜北駅前活性化事業 | 2,400 | 2,900 | △ 500 | |
| | 飛竜まつり駅前イベント | 1,400 | 1,800 | △ 400 | 遠州はまきた飛竜まつり開催に合わせ、浜北駅周辺で飛竜太鼓の演奏やよさこい踊り、ミニ凧の展示などを行う。 |
| | 浜北駅前にぎわい創出イベント | 1,000 | 1,100 | △ 100 | なゆた・浜北駅前広場で地域活性化のイベントを開催する。 |
| | 協働センターを核とした地域課題解決事業 | 400 | 600 | △ 200 | 協働センター単位などの区よりも小さな単位での地域課題解決を図るための事業を実施する。 |
| | 遠州はまきた飛竜まつり開催事業（負担金） | 6,000 | 5,000 | 1,000 | 浜北凧揚げ、飛竜火まつり等各種イベントを開催する。 |
| | 浜北万葉まつり開催事業 | 4,000 | 3,909 | 91 | 「こどもまんようまつり」「万葉まつり」「万葉コンサート」「椿まつり」を開催する。 |

資料2-4

平成30年度 区役所費当初予算比較

(単位：千円)

| | | 浜北区 | 中区 | 東区 | 西区 | 南区 | 北区 | 天竜区 |
|----|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 人件費 | 1,128,607 | 2,401,385 | 1,078,840 | 1,194,920 | 1,021,326 | 1,314,846 | 1,579,838 |
| 2 | 区管理運営事業 | 103,010 | 38,652 | 49,879 | 67,858 | 49,913 | 60,938 | 96,668 |
| 3 | 協働センター管理運営事業 | 34,798 | 97,873 | 47,499 | 144,951 | 47,447 | 74,689 | 167,340 |
| 4 | 収入印紙売りさばき事業 | 13,802 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6,900 | 0 |
| 5 | 区協議会運営事業 | 164 | 154 | 334 | 212 | 300 | 256 | 224 |
| 6 | 地域力向上事業 | 16,550 | 12,226 | 9,768 | 15,840 | 14,560 | 8,761 | 28,355 |
| | 市民提案による住みよい地域づくり助成事業(補助金) | 3,700 | 4,400 | 3,800 | 4,000 | 3,700 | 4,400 | 6,000 |
| | 区民活動・文化振興事業 | 9,903 | 2,650 | 3,094 | 9,293 | 6,840 | 2,966 | 16,584 |
| | 区課題解決事業 | 2,947 | 5,176 | 2,874 | 2,547 | 4,020 | 1,395 | 5,771 |
| 7 | 行政連絡文書配布事業 | 36,509 | 101,228 | 46,511 | 35,624 | 34,132 | 40,640 | 30,205 |
| 8 | 自治会振興事業 | 18,055 | 44,541 | 37,480 | 28,092 | 33,231 | 36,713 | 16,892 |
| 9 | 区大事業※ | 10,000 | 0 | 4,825 | 3,960 | 0 | 25,100 | 24,332 |
| 10 | 基金積立金 | | | | | | | 5 |
| | 区役所費合計 | 1,361,495 | 2,696,059 | 1,275,136 | 1,491,457 | 1,200,909 | 1,568,843 | 1,943,859 |
| | 区役所費合計(人件費除く) | 232,888 | 294,674 | 196,296 | 296,537 | 179,583 | 253,997 | 364,021 |

※区大事業

浜北区 遠州はまきた飛竜まつり開催事業(負担金) 6,000千円 浜北万葉まつり開催事業 4,000千円
 東区 俳句の里づくり事業 3,653千円 中野町煙火大会開催事業(負担金) 1,172千円
 西区 浜名湖うなぎまつり開催事業(負担金) 3,960千円
 北区 姫様道中開催事業(負担金) 6,800千円 三ヶ日花火大会開催事業(負担金) 6,000千円 いなさ人形劇まつり開催事業(負担金) 6,000千円 北区Deまつり開催事業(負担金) 6,300千円
 天竜区 鹿島花火大会開催事業(負担金) 4,549千円 天竜区交流促進事業(負担金) 11,688千円 森林のまち童話大賞事業 4,250千円 天竜区駅伝大会事業(負担金) 3,845千円

平成30年度 浜北区における主要事業の概要

資料2-5

浜北区役所

(H30.2月現在)

| | 内 容 | 新規・継続の別 | 備 考 |
|-----------------|--------------------------|---------|-----|
| 道路整備事業 | | | |
| 市道整備事業 | | | |
| (市) 浜北内野112号線外 | <単独事業> 道路改良工事、測量設計等 | 継続 | |
| 国県道整備事業 | | | |
| (国) 362号(宮口BP) | <国交付金事業> 詳細設計、道路改良工事 | 継続 | |
| (主) 天竜浜松線外 | <単独事業> 予備設計、道路改良工事、用地補償等 | 継続 | |
| (一) 細江浜北線(雷神橋) | <単独事業> 測量設計、道路改良工事、用地補償等 | 継続 | |
| 道路維持修繕事業 | | | |
| 国県道、市道 区内一円 | <単独事業> 道路維持修繕工事 | 継続 | |
| 交通安全施設等整備・修繕事業 | | | |
| (主) 浜北三ヶ日線 | <国交付金事業> 詳細設計、用地測量(歩道設置) | 継続 | |
| (国) 152号(内野交差点) | <国交付金事業> (事故対策) 安全施設工事 | 継続 | |
| 国県道 区内一円 | <単独事業> 道路照明灯、小規模工事等 | 継続 | |
| (主) 浜北三ヶ日線 | <単独事業> 詳細設計、用地測量(歩道設置) | 継続 | |
| 市道 区内一円 | <単独事業> 道路照明灯、小規模工事等 | 継続 | |
| (市) 浜北内野89号線外 | <単独事業> 測量設計、路肩改良工事等 | 継続 | |

| | 内 容 | 新規・継続の別 | 備 考 |
|---------------------------------|--|---------|---------------|
| 河川改良事業 | | | |
| (準)五反田川外 | <単独事業> 堤防嵩上げ工、護岸工、設計、用地補償等 | 継続 | |
| 河川維持修繕事業 | | | |
| 御馬ヶ池雨水貯留池外 | <単独事業> 浚渫・除草工等 | 継続 | |
| 組合等区画整理支援事業 | | | |
| 区画整理地区内水道整備事業負担金 | 浜北新都市水道施設工事負担金 | 継続 | |
| 中瀬南部土地区画整理事業 | 中瀬南部土地区画整理事業の組合への補助金 | 継続 | |
| 農業農村振興推進費 | | | |
| 国県施行事業 県営土地改良事業（負担金） | 県営ため池等整備事業 （ため池の耐震対策工事「西ノ谷池」） | 継続 | |
| かんがい排水整備国庫補助事業 | 震災対策農業水利施設整備事業 （ため池の耐震対策工事の実施に向けた調査設計「夜水沢池、新池ほか」） | 継続 | |
| かんがい排水整備国庫補助事業 | 震災対策農業水利施設整備事業 （ため池のハザードマップ作成「新池、蛭沢奥池、西ノ谷池ほか」） | 継続 | |
| 施設整備事業 | | | |
| 北浜中学校校舎大規模改造事業 | 校舎大規模改造工事（北校舎） | 継続 | 平成30年度～31年度工事 |
| 浜名中学校移転改築事業 （既存校舎解体・体育館改修工事） | 校舎移転に伴う既存校舎解体及び既存体育館改修工事 | 継続 | 平成30年度工事 |
| 私立保育所等施設整備費助成事業（補助金） | 認定こども園の創設1園（定員 平口：120人） 保育所の創設2園（定員 於呂：120人 内野台二丁目：60人） ※内野台二丁目の案件については、自主整備 | 新規 | 平成31年4月開所予定 |
| 放課後児童会施設整備事業 | 中瀬小放課後児童会 定員80人（施設整備） 赤佐小放課後児童会 定員80人（施設整備） 浜名小放課後児童会 定員80人（賃貸借） | 新規 | 平成31年4月開設予定 |

| | 内 容 | 新規・継続の別 | 備 考 |
|--------------------------------|--|---------|-------------------|
| その他の事業 | | | |
| 西鹿島駅周辺地区まちづくり 検討事業 | 鉄道事業者との意見調整及び駅前広場整備計画の検討結果を踏まえ、 より具体的な整備計画の検証を行う 委託（西鹿島駅周辺地区まちづくり検討業務委託） | 継続 | |
| 浜北温泉施設あらたまの湯修 繕工事 | あらたまの湯源泉・井水ボイラー入替工事ほか4件 | 新規 | |
| 浜北文化センター電源装置・ 音響機器等更新工事 | 浜北文化センターの直流電源装置・蓄電池・大ホール音響機器更新工事 | 新規 | |
| 遠州山辺の道整備事業 | 説明板などサイン整備、地域資源やルートの整備など | 継続 | |
| （仮称）浜北平ロサッカー場 スポーツ広場人工芝設置工事 | 浜北平ロサッカー場スポーツ広場の人工芝等の設置工事、設計・監理委託 | 新規 | 平成30年度～31年度工 事 |
| 市有施設のLED照明導入促進 事業 | なゆた浜北内の既存照明のLED化 | 新規 | |
| 浜北斎場拡張整備事業 | 既存施設内火葬炉1基増設工事・拡張整備事業デザインビルド（設計・施 工）整備工事 | 継続 | |
| 染地台多目的広場整備事業 | 染地台多目的広場の測量設計 | 新規 | |
| 子育て支援ひろば事業 | 常設ひろば、発達支援、妊婦支援、親支援・親教育、外国人支援など | 継続 | |
| 病児・病後児保育事業 | 病気又は病気回復時の乳幼児及び小学生の一時的な保育 （桜町クリニック 種別：病児 定員6人） | 継続 | |

平成30年2月22日

浜北区協議会

会長 川上 正芳 様

浜北区協議会区役所サービス検証委員会

委員長 市川 孝雄

委員会報告について

本委員会で検討した下記の案件について、浜北区協議会が設置する委員会に関する要綱第4条の規定により下記のとおり報告します。

記

- 1 案 件 区役所サービス検証委員会の報告について

区役所サービス検証委員会

～ 報告書 ～



平成30年2月
浜北区協議会

目 次

| | |
|------------------------------|----|
| 区役所サービス検証委員会について・・・・・・・・・・ | 1 |
| 会議開催状況・検討内容・・・・・・・・・・ | 2 |
| 市民が使いやすい区役所に向けての提案 | |
| 1 案内サービスの充実・・・・・・・・・・ | 4 |
| 2 使いやすい駐車場の実現・・・・・・・・・・ | 4 |
| 3 分かりやすい案内表示の設置・・・・・・・・・・ | 5 |
| 浜北区協議会が設置する委員会に関する要綱・・・・・・・・ | 16 |

区役所サービス検証委員会について

1 設置目的

平成 28 年 10 月に浜北区役所がなゆた・浜北に移転した。なゆた・浜北は既存の構造物のため、事務室の配置や市民への案内において、当初の想定と差異が生じる事となった。

浜北区役所内でも職員の中から数名を選出し、サービス向上について検討しているが、市民の目線から実際になゆた・浜北を使用した際に求められるサービスについて検討するため、区協議会内に小委員会を設置した。

2 検討委員

- ・委員長 市 川 孝 雄
- ・副委員長 鈴 木 隆 幸
- ・委員 内 山 雅 彦
- ・委員 新 村 香代子
- ・委員 本 間 清 子
- ・委員 村 松 弘 彦
- ・オブザーバー 川 上 正 芳（区協議会会長）
- ・オブザーバー 富 永 利慧子（区協議会副会長）

3 検討内容

区役所職員による区役所サービス向上プロジェクトでは、窓口案内や接遇等のソフト面を中心に検討を進めているが、本委員会では、ソフト面だけでなく施設整備等のハード面についても検討する。また、区役所サービス向上プロジェクトの職員と意見交換を行い、区役所サービスの向上について検証する。

4 会議開催状況

- ・第 1 回 平成 29 年 5 月 25 日（木）
- ・第 2 回 平成 29 年 6 月 22 日（木）
- ・第 3 回 平成 29 年 7 月 27 日（木）
- ・第 4 回 平成 29 年 8 月 24 日（木）
- ・第 5 回 平成 29 年 11 月 30 日（木）
- ・第 6 回 平成 30 年 1 月 25 日（木）

会議開催状況・検討内容

第1回検証委員会 平成29年5月25日（木）

- 区役所サービス検証委員会設置の趣旨、今後のスケジュールの説明
- 委員長、副委員長の決定
- 移転後の浜北区役所を使用して感じる事等について施設面、接遇面から意見交換
- 職員プロジェクトチームの活動記録を市民目線から確認する。

第2回検証委員会 平成29年6月22日（木）

- 接遇や施設等、総括的に意見交換

<主な意見>

- ・市の職員は親切と感じる。住民要望に真摯に取り組む事を心掛けてほしい。
 - ・対応が悪いと二度と区役所に来たくないと感じる人もいるため接遇は大切。
 - ・区役所に来なくてもできるサービスが増えるとよい。
 - ・エスカレーターの速度が速すぎる、1階のトイレに通路から入るとよい、等施設面で課題がある。
 - ・窓口付近で迷っている人に案内から出てきて声を掛けられるとよいが、総合案内は平常1人体制で電話対応もあるため難しい。総合案内の人員を増やすことを検討したらどうか。
- 次回は職員のサービス向上プロジェクトチームと意見交換を行う事とする。

第3回検証委員会 平成29年7月27日（木）

- 職員の区役所サービス向上プロジェクトとの意見交換
- 区役所内の見学

<主な意見>

- ・職員は積極的に挨拶をするべき。窓口対応も最初に挨拶があると待たされてもスムーズな関係が続くのではないか。
 - ・国際結婚や外国人住民も増えているため、外国語の案内表示が必要。
 - ・駐車場が暗い。駐車場から区役所への表示が少ない。
 - ・市民から見れば正規、臨時は関係なく、全員が市職員であるため、皆が同じ対応ができるとよい。
 - ・職員が手作りの案内表示が多く統一感がない。
 - ・市民プラザ付近で案内する人が必要ではないか。
- 次回は、今回の意見と見学の内容を踏まえて主に施設面について検討する。

第4回検証委員会 平成29年8月24日（木）

- 区役所の施設面について主に検討

<主な意見>

- ・既存の建物に区役所が入ったため、構造物に手を加えるのは簡単ではない。区役所内は変更可能だが、空調設備等は建物全体の計画を見直す事になる。
- ・地下駐車場の照明はLED化するか数を増やす事を検討している。全体は無理でも通路だけでも明るくした方がよい。
- ・区民生活課の発券機の位置を変えるか、案内する人を配置した方がよい。

- ⇒現在も混雑時は管理職が対応している。
- ・案内表示板の設置は予算要求を行っていきたい。
 - ・協働センターで一万円札が使えなかったため改善してほしい。
- 今回出た意見を参考に平成30年度予算要求を行っていく。

第5回検証委員会 平成29年11月30日(木)

- 区役所サービス向上プロジェクトの中間報告
 - プロジェクト職員との意見交換
- <プロジェクトチームの主な取り組み>
- ・4か国語の案内図を国際課に依頼して作成した。
 - ・接遇優秀職員の紹介
 - ・区役所の案内表示等について、庁内で募集を行っており、各課から提出され次第プロジェクトチームで精査する。
- <主な意見等>
- ・窓口業務は担当グループだけでなく、皆が対応できるとよいのではないか。
⇒専門性が高い業務や個人情報扱う業務は担当しか対応できないのが現状。
 - ・なゆた・浜北へ移転した事により、苦情は増えたのか。⇒衆議院議員総選挙の期日前投票は台風接近の影響で混雑したが、その他の苦情の増加は感じていない。
 - ・総合案内の位置が分かりづらいのではないか。
 - ・区民生活課では繁忙期に待ち時間が長いという苦情を受けることがある。
 - ・区役所の1階で会議の予定が見られるとよい。

第6回検証委員会 平成30年1月25日(木)

- 報告書(案)について検討。2月22日(木)開催の第11回浜北区協議会で報告する。
- <主な意見等>
- ・案内表示の設置は、全部を一度に実施するのは不可能。段階的に実施する予定。区振興課で統一的な見地に立って実施する。
 - ・接遇等のソフト面、案内表示の設置等のハード面の双方について検討し、市民が使いやすい区役所に向けて提案するが、この結果について検証する必要がある。
 - ・区協議会委員は4月から委員が改選となるが、次期の委員会への引継ぎが必要。
 - ・市の対応は「たらい回し」とよく言われる。担当課でない場合も次に引き継ぐ等、最後まで対応してほしい。
 - ・地域からの要望に対し、まずは現場に行くようにしてほしい。
 - ・誰が市職員か分からないため、職員と分かる表示がほしい。

市民が使いやすい区役所に向けての提案

1 案内サービスの充実

<現状>

なゆた・浜北は図書館やホールとの複合施設のため、利用者が庁舎内で迷う事態が発生している。現在も総合案内の業務内で対応しているが、月曜日や祝日の翌日等以外は1人体制のため、電話対応に時間を割かれる等により、十分な案内ができていない。

<提案>

- (1) 案内の場所や方法について、より分かりやすい方法を検討する。
- (2) 案内に提供する資料や市民に配布する案内図等の内容を充実させる。



2 使いやすい駐車場の実現

<現状>

区役所の移転により、なゆた・浜北の地下駐車場を区役所利用者が使用する事になった。また、なゆた・浜北南方の旧スーパーこでら跡を地上駐車場として整備し平成 29 年 4 月 1 日より使用を開始した。

しかし、地下駐車場が暗くて分かりづらいという苦情が寄せられている。また、地上駐車場の利用率も地下に比べると低い。

<提案>

- (1) 地下駐車場では蛍光灯を使用しているが老朽化しているため、LED 化を行い明るさを確保する。
- (2) チラシやホームページ等により地上・地下駐車場の利用について、一層の周知を図っていく。

地下駐車場：明るさが確保されていない。



地上駐車場：平成 29 年 4 月から供用開始



3 分かりやすい案内表示の設置

浜北区役所は平成28年10月になゆた・浜北内に移転したが、当施設は図書館やホールとの複合施設のため、庁舎内が分かりにくいとの指摘を度々受けている。

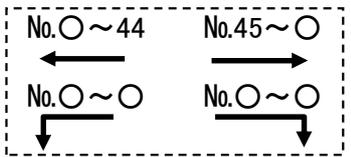
職員が手作りで見板や表示を作成して案内に努めているが、統一感がなく見た目も良いとは言えない。

そこで、区役所内の各課から必要な表示を募集し、下記の改善案が提出された。今後さらに精査し、計画的に設置を行う。また、設置にあたっては専門業者の意見も聞きながら進めたいと考えている。

<改善案一覧>

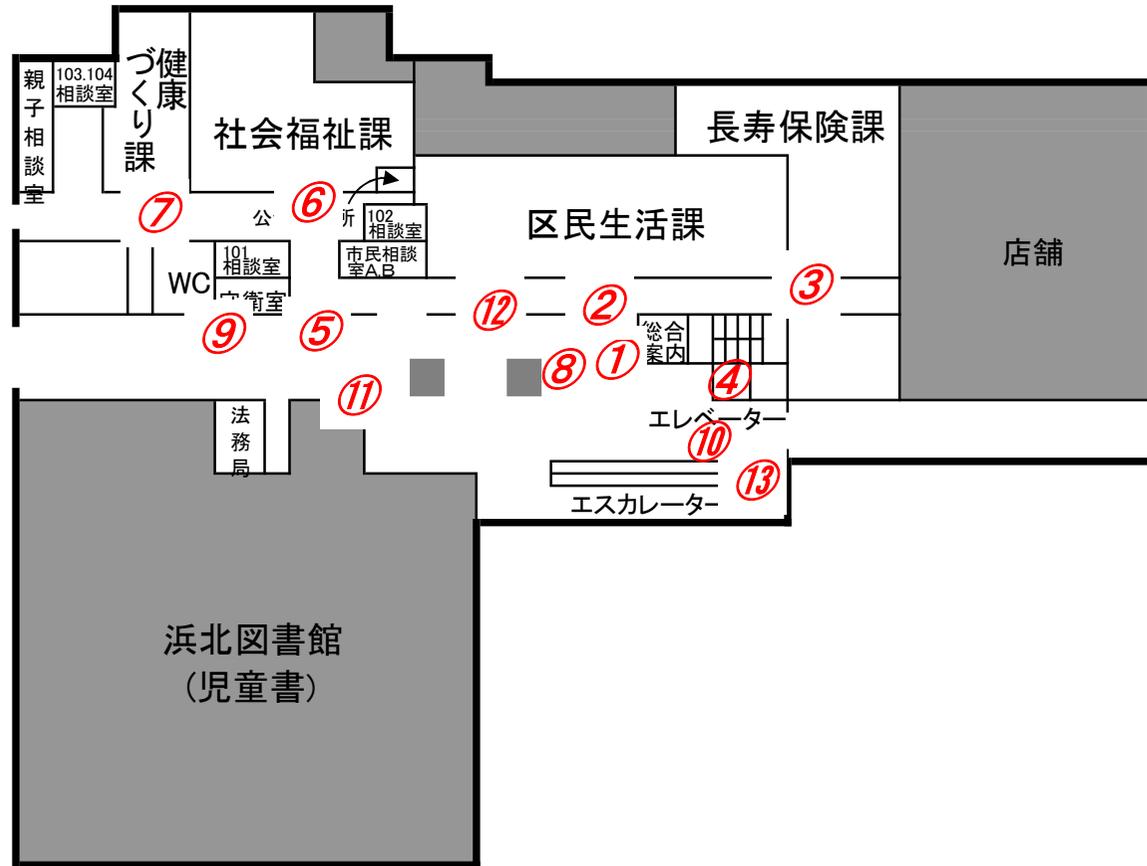
| No | 図面表示 | 階数 | 現状 | 改善案 |
|----|------|----|-----------------------------------|---|
| 1 | ① | 1 | 総合案内の場所が分かりにくい。 | 「総合案内」の表示をもっと大きく見やすいものにする。 (後方上部とカウンター前) |
| 2 | ② | 1 | 長寿保険課の場所が分かりにくい。 | フロアマットに案内表示を入れる。 アクリル板に「長寿保険課」と表示する。 |
| 3 | ③ | 1 | 長寿保険課の番号札に気づかず奥に進んでしまう。 | 「番号札」と記載した看板を設置する。 また、番号札を取らずに後ろの長椅子に座ってしまう方がいるため、椅子の背もたれに番号札を取って待つ旨を記載する。 |
| 4 | ④ | 1 | 階段とエレベーターの場所が通路の奥になり分かりづらい。 | 階段とエレベーターの場所が分かるように案内看板を取り付ける。 また、エレベーターを降りた時に区役所の方向を示す案内を設置する。 |
| 5 | ⑤ | 1 | 社会福祉課、健康づくり課の案内表示が小さくて分かりづらい。 | 通路の案内表示「社会福祉課、健康づくり課、区民生活課、長寿保険課」を大きく、分かりやすい矢印にする。 |
| 6 | ⑥ | 1 | 社会福祉課、健康づくり課、トイレの案内表示が小さくて分かりづらい。 | アクリル板に大きな案内表示を設置する。 トイレ表示にオストメイトのイラスト図も加える。 |
| 7 | ⑦ | 1 | 1階のトイレの位置が分かりにくい。 | トイレの案内表示を大きくする。 |
| 8 | ⑧ | 1 | 1階市民プラザに来ても行く方向が分かりにくい。 | 柱の上方に1階各課の案内表示を設置する。 ※区民生活課(住民票・戸籍・パースポ)、長寿保険課(国保・年金・介護保険、高齢者福祉)、社会福祉課健康づくり課、法務局 |
| 9 | ⑨ | 1 | 時間外受付の場所が分かりにくい。 | 時間外受付の場所が分かるように、守衛室の受付窓口付近に案内表示を設置する。 |
| 10 | ⑩ | 1 | 1階入口付近に時間外受付の場所を示す表示がない。 | 1階入口付近に時間外受付の方向を示す案内表示を設置する。 |
| 11 | ⑪ | 1 | 1階に全体の案内配置図がない。 | 現在、1階の南側出入口に全体案内配置図があるが、見落としやすいため、図書館近くの柱の前に移動して、区役所に来庁された方が確認しやすくする。 |

| No | 図面表示 | 階数 | 現状 | 改善案 |
|----|------|----|---|--|
| 12 | ⑫ | 1 | 8:30~17:15開館時間の表示が少なく、小さくて見づらい。 | 区民生活課前の扉に開庁時間を表示しているが小さくて見にくいので、開庁時間の大きな表示を作成し、区民生活課入口の各扉へ貼り付ける。 |
| 13 | ⑬ | 1 | エスカレーター横の柱に2階・3階の表示がない。 | エスカレーターを利用して上階に向かう方向に向けた区役所の案内図がないため、エスカレーター横の柱に案内を設置する。 |
| 14 | ⑭ | 2 | 2階エスカレーター付近に3階への案内表示がなく、3階に区役所があることが分かりにくい。 | 2階のエスカレーター付近に区役所案内図がなく、3階に区役所組織があることが分かりづらい。そのため、エスカレーターで上った先の掲示板に2階及び3階への案内を掲示する。 |
| 15 | ⑮ | 2 | 2階の店舗側（北側）入口から入って区役所の目的の課に行く場合、どこに行けばよいか分かりにくい。 | 1階から3階すべての記載がある全体案内配置図を設置する。 |
| 16 | ⑯ | 2 | エスカレーターで2階に上がった場合に、東・浜北土木事務所の位置が分かりにくい。 | エスカレーターで2階に上がった来庁者が分かりやすいように北側出入口にある「東・浜北土木整備事務所」の表示を大きなものにする。また、通路にも「東・浜北土木事務所」及び「3階 エスカレーター（区役所）」の案内表示を設置する。 |
| 17 | ⑰ | 2 | 2階の北側入口に区役所の表示がないため、区役所の入口であることが分かりにくい。 | 2階の出入口に区役所の入口であることの表記がないため案内表示を設置する。 |
| 18 | ⑱ | 2 | 2階の階段とエレベーターの場所が通路の奥になり分かりづらい。 | 階段とエレベーターが分かるように案内看板を設置する。 |
| 19 | ⑲ | 3 | 3階の北側入口から入って区役所の目的の課に行く場合、どこに行けばよいか分かりにくい。 | 1階から3階すべての記載がある全体案内配置図を設置する。 |
| 20 | ⑳ | 3 | 3階通路を歩いて、北口から区役所に入る市民に対し、「区役所」の表示が分かりにくい。 | 3階の出入口に区役所の入口であることの表記がないため案内表示を設置する。 |
| 21 | ㉑ | 3 | 3階南側の自動ドア付近にある案内配置図が小さくて分かりにくい。 | エスカレーター付近にある3階案内配置図を自動ドア付近へ移動させる。 |
| 22 | ㉒ | 3 | 授乳室・医務室の案内が字が小さく分かりにくい。 | 授乳室・医務室の表示を大きなものにする。 |

| No | 図面表示 | 階数 | 現状 | 改善案 |
|----|------|----|------------------------------------|--|
| 23 | ㊸ | 3 | 西側通路上にある課の案内が小さくて分かりづらい。 | 保健所浜北支所上のアクリル板に大きく課名と矢印を表示する。 |
| 24 | ㊹ | 3 | 3階の階段とエレベーターの場所が通路の奥になり分かりづらい。 | 階段とエレベーターが分かるように案内看板を設置する。 また、エレベーターを降りた時に区役所の方向を示す案内を設置する。 |
| 25 | ㊺ | 地下 | 地下の車イスの置場所の表示がない。 | 車イスを使用した人が元の位置に戻しやすくするため、車イス置き場の表示を設置する。 |
| 26 | ㊻ | 地下 | 地下のエレベータホールから車に戻る時、駐車場所の方向が分からない。 | エレベーターホールを出たところの正面に、上から吊るした案内を設置する。  |
| 27 | ㊼ | 地下 | 階段扉に表示が無い。 | 地下駐車場から地下エントランスに入ったときに階段の位置が分かるように、扉に「階段」の表示を設置する。 |
| 28 | ㊽ | 各階 | エレベーター乗降口の横にある区役所の案内が字が小さくて分かりにくい。 | 地下エレベーター乗降口の横の案内表示を大きな文字（文字数の少ない）の案内に変更する。 |
| 29 | ㊾ | | エレベーター内の区役所の案内が字が小さくて分かりにくい。 | エレベーター内の案内表示を大きな文字（文字数が少ない）の案内に変更する。 |

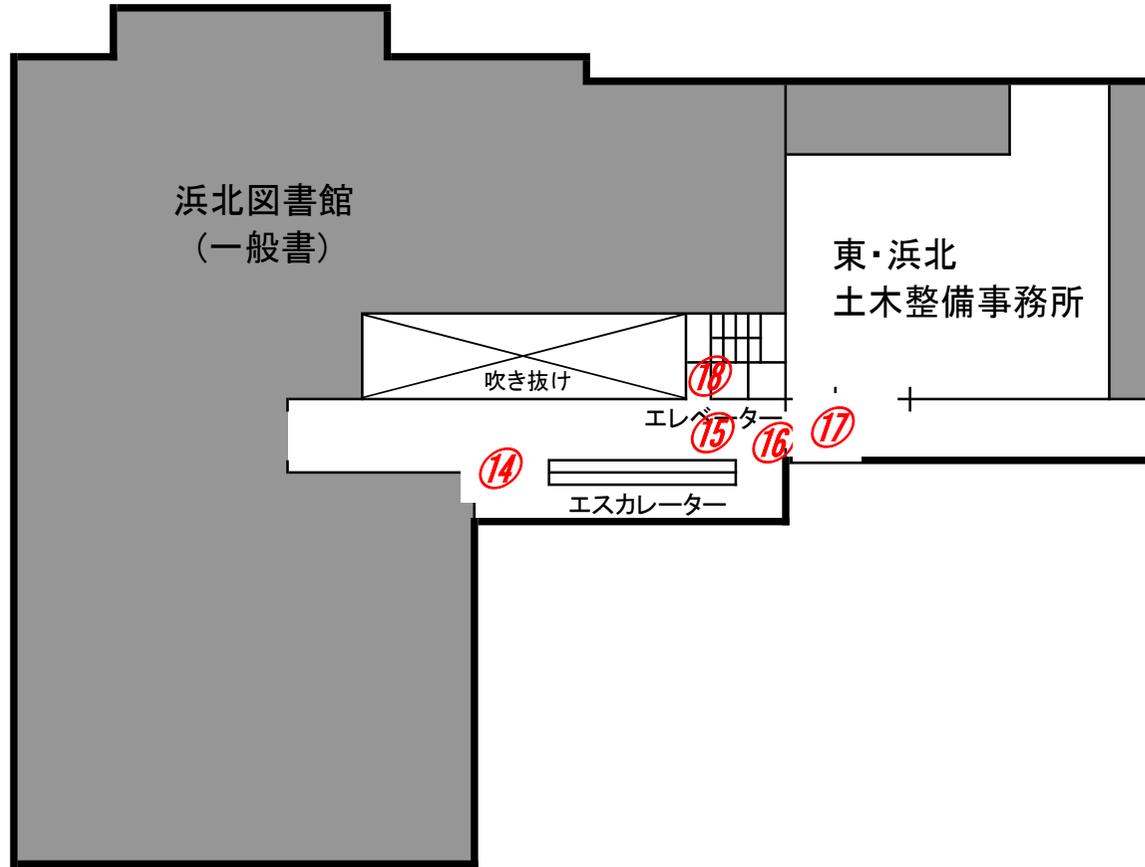
1 階

区民生活課
社会福祉課
長寿保険課
健康づくり課
法務局証明サービスセンター
101、102、103、104 相談室
市民相談室 A、B
親子相談室



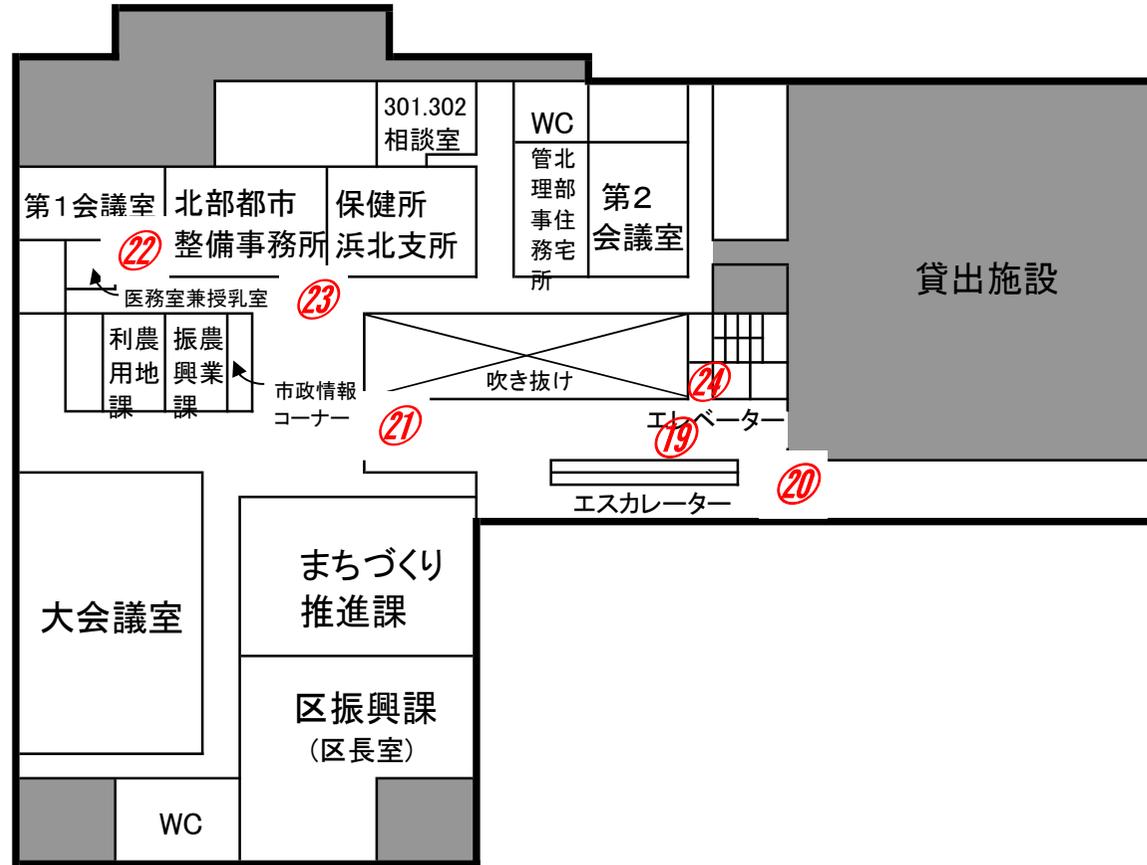
2階

東・浜北土木整備事務所



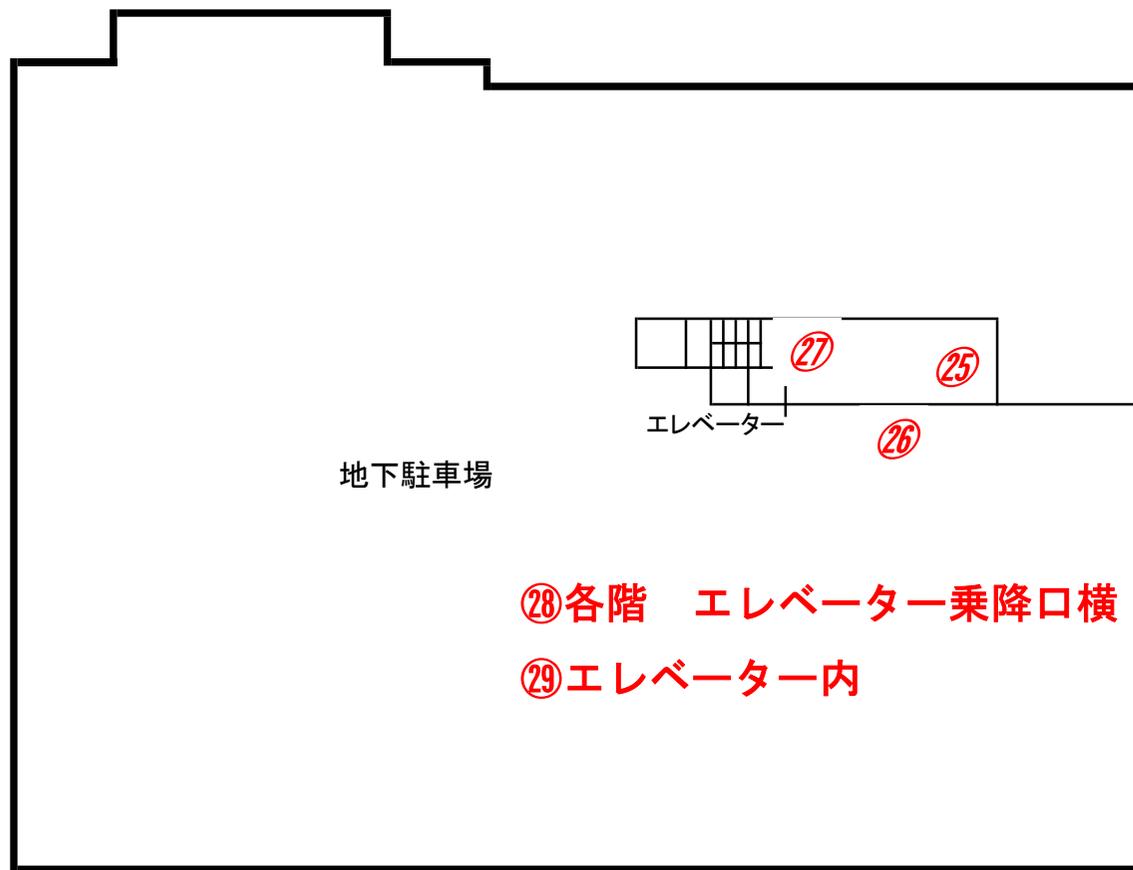
3階

区振興課
まちづくり推進課
保健所浜北支所
農地利用課 農業委員会事務局
農業振興課
北部都市整備事務所
北部住宅管理事務所
大会議室
第1、第2 会議室



地下1階

地下駐車場



地下駐車場

⑳各階 エレベーター乗降口横

㉑エレベーター内

案内表示改善提案(イメージ)

| | |
|--------|---|
| No | 1 |
| 改善名 | 総合案内の表示拡大 |
| 設置場所 | 総合案内 |
| 改善ポイント | 「総合案内」の表示を大きく見やすいものにする。 (後方上部とカウンター前) |
| イメージ |  |

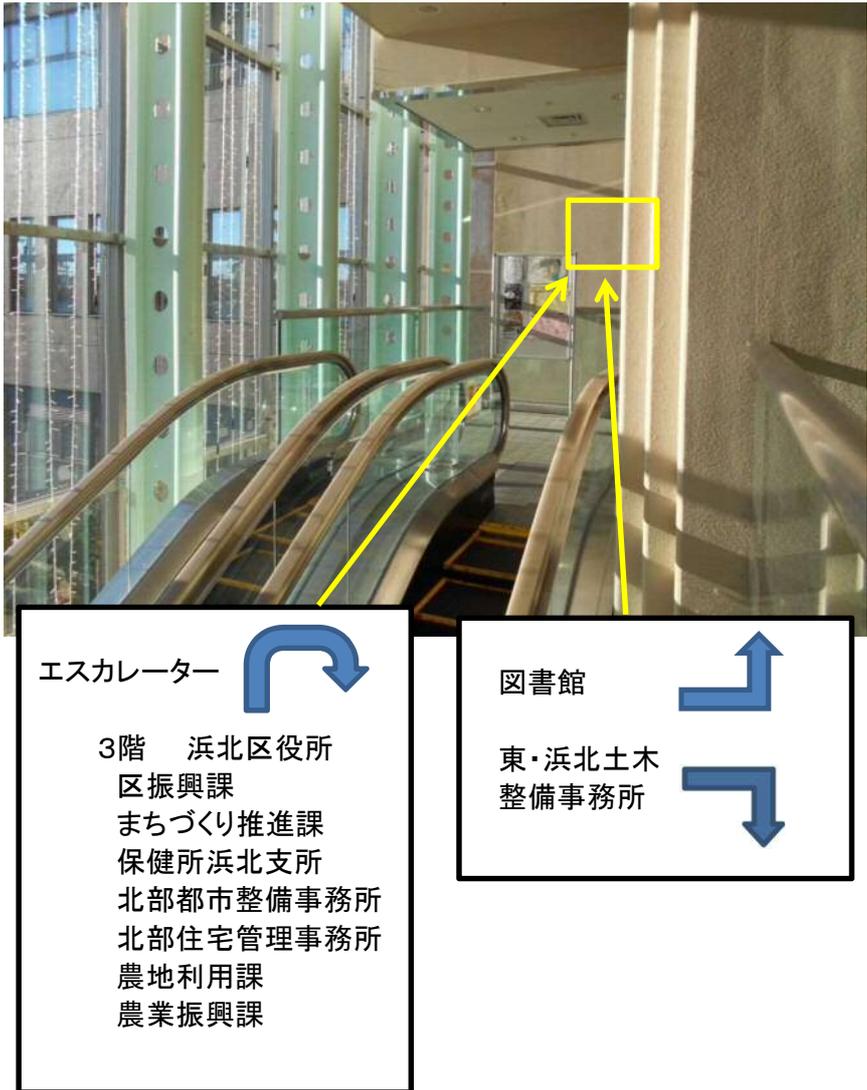
案内表示改善提案(イメージ)

| | | |
|--------|---|--|
| No | 2 | |
| 改善名 | 区民生活課・長寿保険課案内表示 | |
| 設置場所 | 足拭きマット・アクリル板 | |
| 改善ポイント | 長寿保険課の場所を分かりやすく案内するため、 <u>フロアマット</u> に案内表示を入れる。 アクリル板に「長寿保険課」と表示する。 | |
| イメージ | <div data-bbox="347 645 544 712" style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">足拭きマット</div>  <div data-bbox="347 1249 528 1317" style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">アクリル板</div>  | |

案内表示改善提案(イメージ)

| | |
|--------|---|
| No | 8 |
| 改善名 | 区民生活課、長寿保険課ほかの案内表示 |
| 設置場所 | 総合案内前柱 |
| 改善ポイント | 柱の上方に1階各課の案内表示を設置する。 ※区民生活課(住民票・戸籍・パスポート)、長寿保険課(国保・年金・介護保険・高齢者福祉)、社会福祉課 健康づくり課、法務局 |
| イメージ |  <p>浜北区役所</p> <ul style="list-style-type: none"> 区民生活課 → (住民票・戸籍・パスポート) 長寿保険課 → (国保・年金・介護保険・高齢者福祉) 社会福祉課 ↑ 健康づくり課 ↑ 法務局 ↑ |

案内表示改善提案(イメージ)

| | |
|--------|--|
| No | 14 |
| 改善名 | エスカレーター付近の上階案内設置(2階) |
| 設置場所 | 2階エスカレーター付近の廊下掲示板 |
| 改善ポイント | 2階のエスカレーター付近に区役所案内図がなく、3階に区役所組織があることが分かりづらい。そのため、エスカレーターで上った先の掲示板に2階及び3階への案内を掲示する。 |
| イメージ |  <div data-bbox="459 1220 853 1697" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>エスカレーター </p> <p>3階 浜北区役所 区振興課 まちづくり推進課 保健所浜北支所 北部都市整備事務所 北部住宅管理事務所 農地利用課 農業振興課</p> </div> <div data-bbox="901 1220 1295 1485" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>図書館 </p> <p>東・浜北土木 整備事務所 </p> </div> |

浜北区協議会が設置する委員会に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、浜松市区及び区協議会の設置等に関する条例（平成18年浜松市条例第78号）第14条第3項の規定に基づき、浜北区協議会（以下「区協議会」という。）が設置する委員会について、必要な事項を定める。

(組織)

第2条 委員会は、区協議会委員で組織する。

2 委員会の委員は、区協議会委員の互選により選任する。

3 委員会の委員の任期は、区協議会委員の任期による。

(委員長)

第3条 委員会には、委員長を置く。

2 委員長は、委員の互選により定める。

3 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

4 委員長は、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときにその職務を代理する者をあらかじめ指名するものとする。

(所掌事務)

第4条 委員会は、区協議会が議決した事項について検討を行い、区協議会に報告する。

(会議)

第5条 委員会は、委員長が招集し、委員長が議長となる。

2 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者に対し、会議に出席して行う説明又は助言、資料の提出その他の協力を求めることができる。

(庶務)

第6条 委員会の庶務は、浜北区役所区振興課において処理する。

(細目)

第7条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則（平成27年6月25日議決）

この要綱は、議決の日から施行する。