

宮崎市新庁舎建設基本構想 検討資料

総合支所・地域センター・地域事務所の役割整理

目次

1. 整理の全体像	2
2. 総合支所・地域センター・地域事務所の業務・空間の変化	4
3. 総合支所・地域センター・地域事務所の業務・空間の変化	10
4. 総合支所・地域センター・地域事務所の役割の変化が新 庁舎に与える影響	14

1. 整理の全体像

総合支所・地域センター・地域事務所の役割整理の概要

- 本市は、地域の多様性を生かしたまちづくりを推進するため、総合支所、地域センター、地域事務所を設置している。
- これら総合支所・地域センター・地域事務所の今後の動向が与える新庁舎への影響について検討するため、その役割を整理する必要がある。

総合支所・地域センター・地域事務所の役割整理の目的

- 総合支所・地域センター・地域事務所における業務・サービスは、今後も一部は対面等で実施・提供されることが想定される。
- また、災害対応等を行うために、一定の人員を配置しておく必要があると想定される。
- 他方で、DXやニーズの変化等によって、役割の一部は今後見直されるものもあると想定される。
- よって、総合支所・地域センター・地域事務所の役割が新庁舎のあり方に与える影響を把握することを目的として整理する。

整理のフロー

総合支所・地域センター・地域事務所の業務・空間はどのように変化するか？



総合支所・地域センター・地域事務所の変化が新庁舎に与える影響は？

2. 総合支所・地域センター・地域事務所の業務・空間の変化

総合支所・地域センター・地域事務所の役割

- 総合支所・地域センター・地域事務所の業務として、主に以下の5つの業務が挙げられるが、役割としては4つに集約される。

主な業務		業務内容（一部抜粋）	役割
①窓口業務 ※中央西、小戸、大宮、生目台、小松台、本郷地域事務所では、窓口業務は行っていません。		<ul style="list-style-type: none"> 住民票の写しの交付、住民票の記載事項証明書等各種証明書の交付 マイナンバーカードの申請・交付（総合支所・地域センターのみ） 市税等の窓口収納（総合支所・地域センターのみ） 障がい者手帳の申請・受付（総合支所のみ） 保育の申込・受付（総合支所のみ） 有害鳥獣駆除の許可・受付（総合支所・地域センターのみ） 道路等の占用許可（総合支所のみ） 	地域住民に密接な行政拠点として、一定の範囲内でサービスを提供し、本庁舎の窓口業務の補完を行っている。
	②現地業務	<ul style="list-style-type: none"> 道路、橋梁、河川等の工事（総合支所のみ） 米の生産調整作付調査（総合支所・地域センターのみ） 市道、公園、所管施設の維持管理業務（総合支所のみ） 	現場に近い拠点として施設・インフラ等の維持管理や補修等を行う。
地域振興業務	③地域協議会運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 地域協議会の開催に関すること 地域課題の整理、情報の提供に関すること 地域協議会での協議事項に関すること 意見書、提言書、答申に関すること 	市民に近い拠点として、地域の課題解決を目指し、市民と協働し、地域活動をサポートする。
	④地域振興業務	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民の意見調整や各種団体との連絡調整などを通して、住民ニーズや地域課題を把握し、地域における環境整備などの要望を調整すること。 住民ニーズへの対応や地域課題の解決に向け、主体的に、あるいは地域の多様な主体と連携して取り組む地域まちづくり推進委員会の運営を支援するため、事務局への情報提供のほか、運営に係る協議や相談等に対応すること 	
	⑤防災/災害対応業務	<ul style="list-style-type: none"> 防災対策に関すること 	市民に近い拠点として、情報収集や避難所開設を行う。

出所：貴市ウェブサイトを基に日本総研作成

変化する総合支所・地域センター・地域事務所の業務

- 将来、①・②についてはDXが求められ、その与える影響が大きいと推測されるため、①と②を中心に検討する。
- ③～⑤は社会情勢の変化に適応した地域振興や防災行政のあり方について継続的な検討が求められると想定する。

主な業務	業務内容（抜粋）	将来動向
<p>①窓口業務</p> <p>※中央西、小戸、大宮、生目台、小松台、本郷地域事務所では、窓口業務は行っていません。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 住民票の写しの交付、住民票の記載事項証明書等各種証明書の交付 • マイナンバーカードの申請・交付（総合支所・地域センターのみ） • 市税等の窓口収納（総合支所・地域センターのみ） • 障がい者手帳の申請・受付（総合支所のみ） • 保育の申込・受付（総合支所のみ） • 有害鳥獣駆除の許可・受付（総合支所・地域センターのみ） • 道路等の占用許可（総合支所のみ） 	<p>市民ニーズの多様化・変化に適切に対応するとともに、業務の効率化を図るため、<u>DXによる利便性の向上及び効率的な業務遂行が求められる。</u></p>
<p>②現地業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 道路、橋梁、河川等の工事（総合支所のみ） • 米の生産調整作付調査（総合支所・地域センターのみ） • 市道、公園、所管施設の維持管理業務（総合支所のみ） 	<p>少子高齢化や人口減少社会を見すえながら、<u>地域課題の多様化や地域コミュニティの希薄化への対応をしていくことが求められる。</u></p>
<p>地域振興業務</p> <p>③地域協議会運営業務</p> <p>④地域振興業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 地域協議会の開催に関すること • 地域課題の整理、情報の提供に関すること • 地域協議会での協議事項に関すること • 意見書、提言書、答申に関すること • 地域住民の意見調整や各種団体との連絡調整などを通して、住民ニーズや地域課題を把握し、地域における環境整備などの要望を調整すること。 • 住民ニーズへの対応や地域課題の解決に向け、主体的に、あるいは地域の多様な主体と連携して取り組む地域まちづくり推進委員会の運営を支援するため、事務局への情報提供のほか、運営に係る協議や相談等に対応すること 	<p><u>災害の激甚化に対応するために一定の機能維持が求められる。</u></p>
<p>⑤防災/災害対応業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 防災対策に関すること 	

出所：宮崎市の地域自治区（令和3年4月）を基に日本総研作成

窓口業務のDXに伴う変化

- 窓口業務については、オンライン申請・オンライン相談の推進、タブレット端末等による受付案内、窓口予約制の導入、キャッシュレス決済の導入等のDXを行うことが想定される。
- DXの結果として、市民が窓口に来庁しなくてよいサービス提供が実施され、業務量の大幅な削減、職員の業務時間・負担の軽減が想定される。
- 空間としては、窓口数の減少、記載台の廃止等によるロビースペースの減少等が想定される。

DXの例

業務に与える影響

空間に与える影響

マイナンバーカードやスマートフォンのアプリ等を活用したオンライン手続き、オンライン相談を推進する	<ul style="list-style-type: none"> • 届出・申請・証明書の発行・税の納付、相談等の業務が削減・廃止される • ペーパーレスの推進 	<ul style="list-style-type: none"> • 窓口数の減少 • ロビー座席の減少 • 書庫スペースの減少
窓口のタブレット端末等により、申請を行う	印刷・転記・確認等に係る業務量が 削減 される	記載台スペースの減少
キャッシュレス決済を導入する	業務時間が 削減 される	—
窓口予約制を導入する	業務量が平準化される	ロビー座席の減少
本庁舎とオンラインで接続して相談手続きを行う	本庁舎でしか提供できないサービスが総合支所等においても提供でき、 サービスが拡充 される	オンラインブース設置スペースの増加

出所：貴市ウェブサイトを基に日本総研作成

現地業務のDXに伴う想定

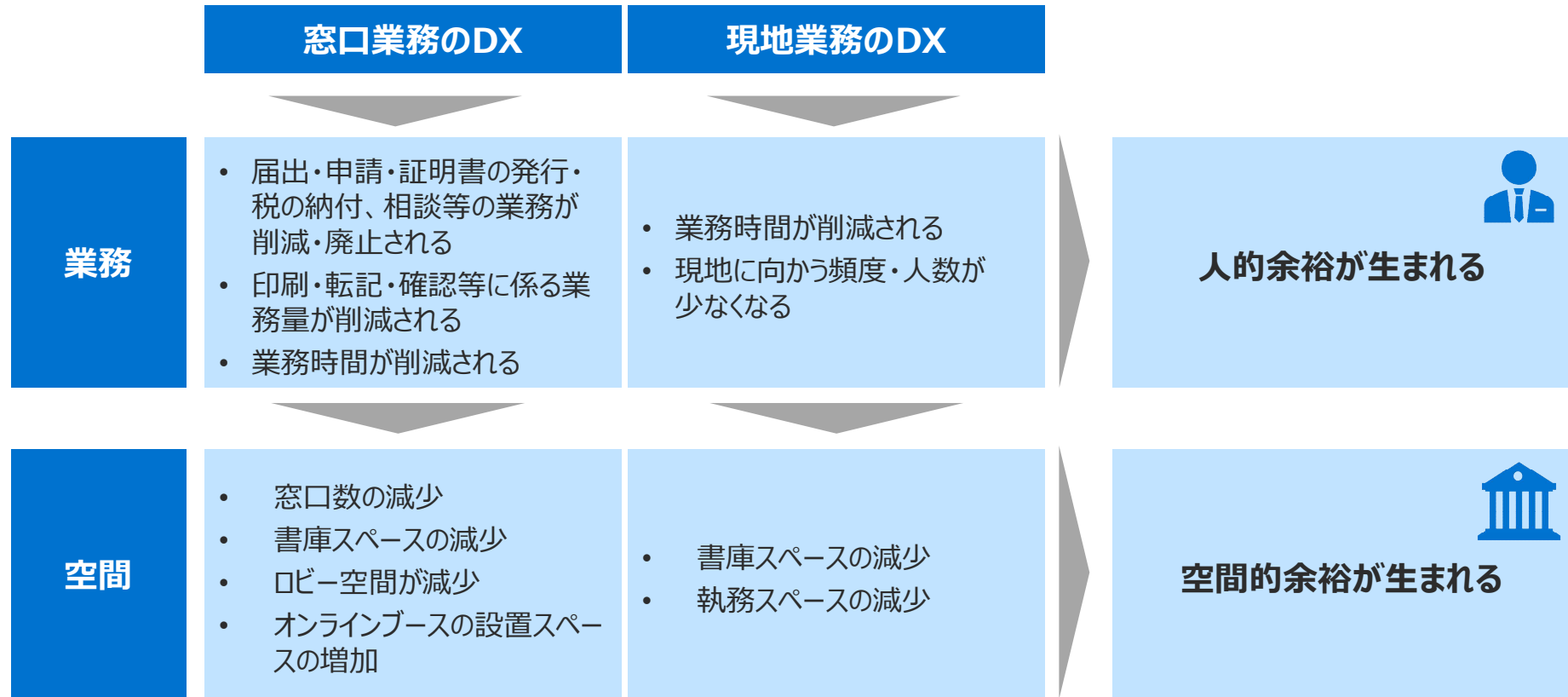
- 現地業務については、センサー設置による自動監視点検、スマートグラスを活用した遠隔点検、AIを活用した診断、インフラ管理台帳のクラウド化といったDXを行うことが想定される。
- DXの結果として、業務については、業務量の削減、職員の業務時間・負担の軽減が想定され、総合支所・地域センター・地域事務所において現地業務を行う職員の数も削減される可能性もある。
- 空間としては、執務スペースの減少、書庫の減少が想定される。

DXの例	業務に与える影響	空間に与える影響
センサー設置による自動監視点検	現地に向かう頻度が少なくなり、点検作業が 削減・廃止 される	執務スペースの減少
ドローン・スマートグラスを活用した遠隔点検	現地には少人数で向い、点検することが可能となり、 業務は削減 される	執務スペースの減少
AIを活用した診断	業務時間が 削減 される	—
インフラ管理台帳のクラウド化	台帳を保管したり転記するために執務室に戻る必要がなくなり、現場への直行・直帰が可能となる	書庫スペースの減少 執務スペースの減少

出所：日本総研作成

窓口業務及び現地業務のDXに伴う変化

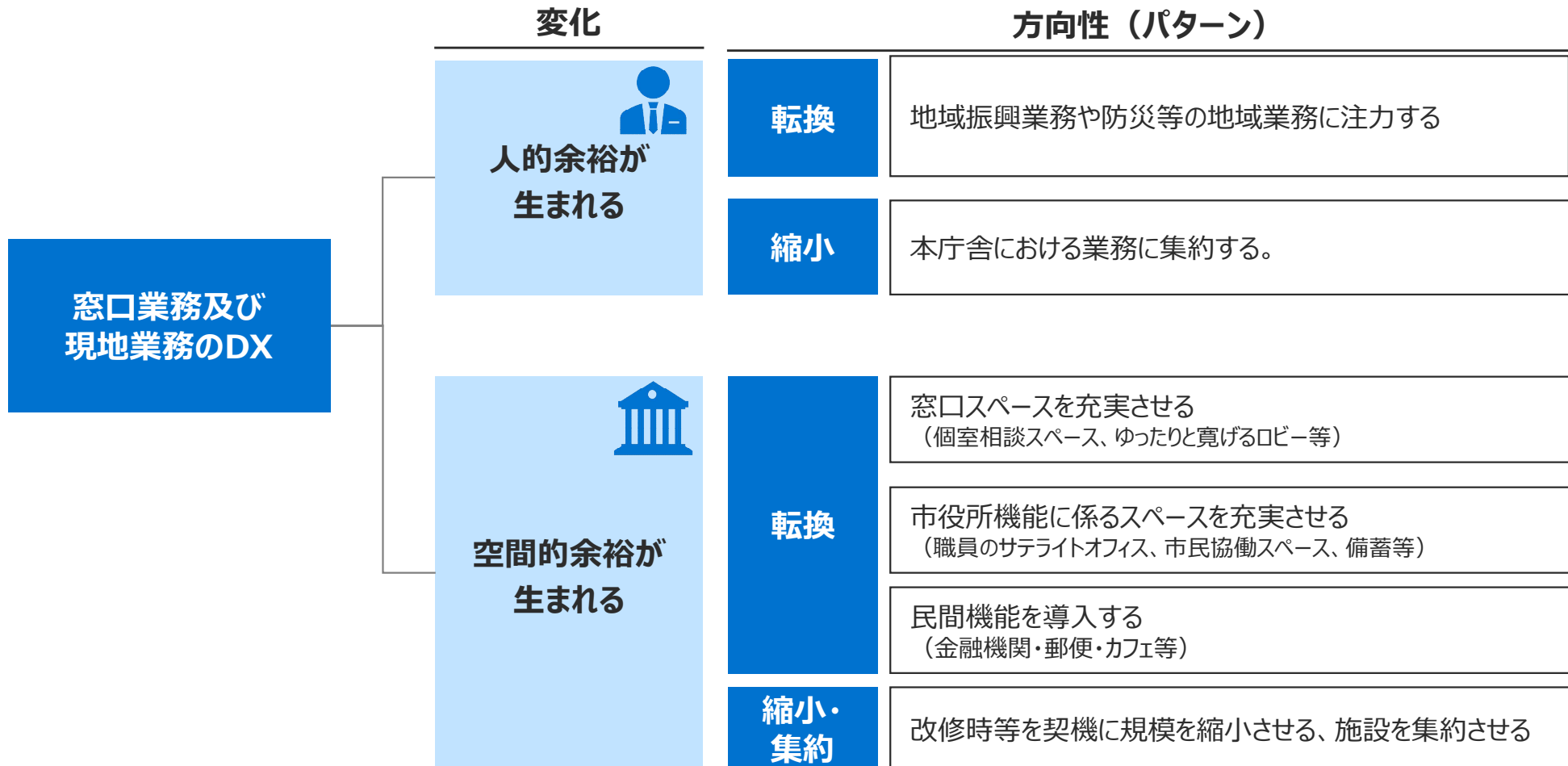
- 窓口業務及び現地業務をDXすると、人的余裕及び空間的余裕が生まれるのではないかと想定される。



3. 総合支所・地域センター・地域事務所の業務・空間の変化

総合支所・地域センター・地域事務所の業務・空間の変化に伴う方向性

- 今後も社会情勢の変化に合わせ、全市的な行政サービスのあり方が見直されていくことになるが、それに合わせ、総合支所・地域センター・地域事務所における業務のあり方も検討されていくことになる。窓口業務及び現地業務のDXの結果、生み出された業務時間（＝人的余裕）は、地域の実情に沿った災害対策や地域課題の解決にシフトさせるのか、複雑・多様化する本庁舎での業務にシフトするのか、社会情勢に合わせた対応が必要であろう。
- DXの結果、不要となったスペース（＝空間的余裕）については、例えば、窓口スペースをゆったりとした空間にしたり、職員のサテライトオフィスや市民協働スペースを設けたりするといった方向性が考えられる。



総合支所・地域センター・地域事務所の業務・空間の変化に伴う将来の可能性

- 前頁を踏まえつつ、総合支所等の業務・空間の変化に伴う影響を整理すると以下の可能性が考えられる。
- 窓口業務については、DXに伴い、総合支所・地域センター・地域事務所への来庁者の減少が考えられるが、来庁が必要な市民に対しても、本庁舎とオンラインでつないで、本庁舎と同等の手続き・相談サービスをワンストップで提供すること等により、サービス内容を拡充し、役割としては強化することができるものと考えられる。
- 一方で、大幅に本庁に機能を集約して、総合支所・地域センター・地域事務所の職員を本庁に引き上げたり、逆に本庁の機能を総合支所等に移管して、本庁から総合支所等に職員を移すことは現時点では考えにくい。

総合支所等の業務	総合支所等の現在の役割	総合支所等の将来の役割可能性（例）
窓口業務	地域住民に密接な行政拠点として、一定の範囲内でサービスを提供し、本庁舎の窓口業務の補完を行っている。	強化 あらゆるサービスを受けられる身近な拠点 オンラインを活用することで、現在よりも少ない職員数で、本庁と同等の水準であらゆる窓口サービスを提供しつつ、対面相談を充実させたりするなど、その役割を強化する
現地業務	現場に近い拠点として施設・インフラ等の維持管理や補修等を行う。	維持・縮小 施設・インフラ等を管理する現地拠点 デジタル技術を活用することにより、総合支所・地域センター等の管内業務の拠点を再検討する必要がある
地域振興業務	市民に近い拠点として、地域の課題解決を目指し、市民と協働し、地域活動をサポートする。	強化 地域の課題解決・協働拠点 社会情勢の変化により、地域振興業務の強化が求められる。必要に応じて、DXによって縮小した人員とスペースを充てることも考えられる
防災・災害対応業務	市民に近い拠点として、情報収集や避難所開設を行う。	強化 地域の防災拠点 縮小する窓口スペースを備蓄スペース等の拡充に充てる

空間的余裕（余剰スペース）の使い方例

- 前頁のほか、DXの結果不要となったスペース（＝空間的余裕）については、現在の機能以外に以下のような機能を導入することも考えられる。

① 職員のサテライトオフィス

職員の第2の執務拠点

- 職員のサテライトオフィスを併設するもの。
- これにより、総合支所・地域センター・地域事務所の付近に住んでおり、本庁舎への出勤に時間を要する職員の通勤時間が削減される。とりわけ、育児や介護中の職員にはニーズがあると想定される。

② 民間施設

賑わい拠点

- カフェ等を併設するもの。
- 旅行代理店や欧米の銀行が支店にカフェ機能を導入しているように、総合支所等にカフェ機能を導入し、人が集りたくなる賑わい拠点の役割を果たすことが考えられる。
- そこでは、例えば、地域振興や高齢者の健康づくりに関するサービス運営を行うことが考えられる。

③ 民間の窓口支店

地域のワンストップ拠点

- 金融機関・郵便・宅急便の窓口等を併設するもの。
- 将来は、民間企業においても、窓口やATM等の顧客との接点となる場を縮小する一方で、顧客との接点の場を効率的に維持したいという考えを持つことが想定される。
- そのような民間企業と提携し、様々な窓口を併設することにより、地域のワンストップ窓口としての役割を果たすことが考えられる。
- これにより、市民の利便性を向上でき、市や民間企業は効率的に施設を維持管理等できる。

※②民間施設、③民間の窓口支店は、主に総合支所・地域センターを想定

4. 総合支所・地域センター・地域事務所の役割の変化が新庁舎に与える影響

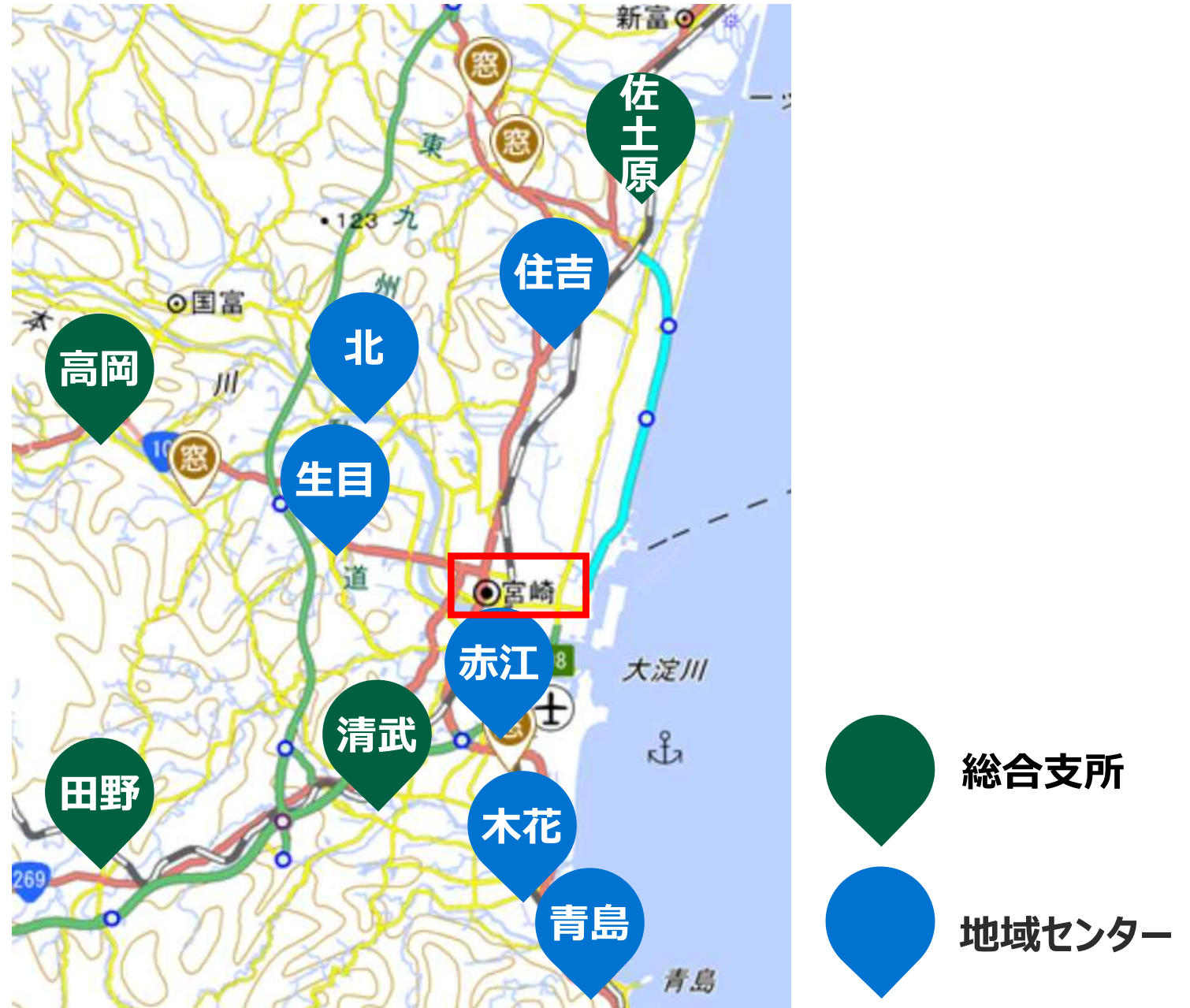
総合支所・地域センター・地域事務所の役割の変化が新庁舎に与える影響

- 総合支所・地域センター・地域事務所の変化が、新庁舎に与える影響（可能性）を整理すると以下のとおり。

総合支所等の業務	総合支所等の変化	新庁舎に与える影響（可能性）
<p>窓口</p>	<p>あらゆるサービスを受けられる身近な拠点</p>	<ul style="list-style-type: none"> これまで本庁でしか提供してこなかった窓口サービスが、オンラインを通じて総合支所等でも提供できるようになること等から、窓口手続き・相談のために本庁舎に来庁する市民の数が減る。 一方で、総合支所等から本庁へのオンライン相談が増え、本庁舎の相談体制の強化が必要になる。
<p>現地</p>	<p>施設・インフラ等を維持管理・補修する現地拠点</p>	<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術の活用により現場業務は効率化が図られるが、そのサポート・指示を実施するために、適切な拠点となる場所について検討していくことが必要。
<p>地域振興</p>	<p>地域の課題解決・協働などの拠点</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域振興のあり方について引き続き検討が必要であるが、現時点では新庁舎に与える影響は少ない。
<p>防災・災害対応</p>	<p>市民を守る防災拠点</p>	<ul style="list-style-type: none"> 防災行政のあり方について引き続き検討が必要であるが、現時点では新庁舎に与える影響は少ない。
<p>+ 空間的余裕 (余剰スペース) の使い方例</p>	<p>職員のサテライトオフィス機能の導入による第2の執務拠点</p> <ul style="list-style-type: none"> 民間施設の導入による賑わい拠点 民間窓口支店との複合による地域のワンストップ拠点 	<ul style="list-style-type: none"> 総合支所・地域センター・地域事務所の付近に住んでいる職員は、必要に応じて、総合支所等で業務を行うことができ、ワークライフバランスに寄与できる。 <p style="text-align: center;">—</p>

参考：本市の総合支所・地域センター・地域事務所について

参考：本庁舎と総合支所・地域センターの位置



参考：総合支所の概要（1/2）

佐土原総合支所



2階	支所長室・地域市民福祉課・会議室・ 土地改良区合同事務所・地域保健課（北部地域ケア係）
1階	地域市民福祉課・農林建設課・上下水道局営業所・ 佐土原保健センター

田野総合支所



3階	田野保健センター・会議室
2階	支所長室・地域市民福祉課・農林建設課・ 土地改良区合同事務所・会議室
1階	地域市民福祉課・上下水道局営業所・地域保健課（南部 地域ケア係）・地域包括支援センター

参考：総合支所の概要（2/2）

高岡総合支所



3階	会議室
2階	支所長室・地域市民福祉課・農林建設課・ 上下水道局営業所・高岡まちづくり委員会・ 防災対策室・土地改良区合同事務所
1階	地域市民福祉課・高岡地区農村環境改善センター図書室・ 地域包括支援センター

清武総合支所



5階	学校施設課・会議室
4階	教育長・教育局長・教育委員会企画総務課・保健給食課・ 教育委員会室
3階	学校教育課・生涯学習課・文化財課・会議室
2階	支所長室・地域市民福祉課・農林建設課・ 土地改良区合同事務所・会議室
1階	地域市民福祉課・地域保健課（南部地域ケア係）・親子 保健課（産前産後サポート室【南】）上下水道局営業所・ 地域包括支援センター・清武町国際交流協会・大会議室

参考：総合支所（佐土原・田野・高岡・清武）の主な窓口業務/地域センターの業務

- 窓口では、届出・申請・証明書の発行・税の納付等のサービスに対応している。

総合支所

【地域市民福祉課】

- 住民異動（転入、転出、転居等）及び戸籍（出生、死亡、婚姻等）の届出
- 住民票、戸籍謄本・抄本の交付
- 印鑑の登録・住民基本台帳カード及び電子証明の発行、印鑑登録証明書の交付
- 住民税（個人市県民税）の簡易な申告、市税の納付
- 税証明（納税、所得、資産、課税等の証明）の交付
- り災証明書の受付発行、バイクの登録・廃車の手続き
- 国民健康保険、後期高齢者（長寿）医療の相談・手続き
- 国民年金の加入や保険料の免除などの相談・手続き
- 宮崎市敬老バスカの交付資格証の申請又は 悠々パス購入費補助の申請
- 介護保険認定の申請
- 身体障害者手帳・療育手帳に関する申請、重度心身障害者医療費助成の申請
- 保育所入所の申込、児童クラブの申請、子ども手当・児童扶養手当の申請
- 乳幼児医療費・ひとり親家庭医療費助成の申請
- 自治会・自治公民館関係補助金の申請受付
- ごみ集積所関係補助金の申請受付 等

【農林建設課】

- 農業振興関係補助事業の受付
- 有害鳥獣駆除の許可・受付
- 道路等の占用許可
- 公園使用許可 等

地域センター

【住民係】

- 住民異動の届出・証明
- 戸籍の届・証明
- 印鑑登録・証明
- 市税証明
- り災証明 等

【振興係】

- 自治会・自治公民館関係補助金の申請受付
- ごみ集積所関係補助金の申請受付
- 有害鳥獣駆除の許可・受付
- 農業振興関係補助事業の受付
- 道路に関する相談 等