

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

『自然と新しい産業が共生する、サステナブル(持続可能)なまち』を目標に掲げ、“誰もが住みたい・住み続けたい”と実感するまちづくりに、業務の枠にとらわれず、“はみ出す”意識を持って、チャレンジする。

- 区民を身近に感じ、区民が求める必要なサービス、情報を、正確かつ速やかに、そして分かりやすく提供していくとともに、地域において多世代が集う拠点づくりを行い、これからも安らぎを享受できるまちづくり
- 区民はもとより、区外、市外から多くの人に関心を持ち、頻繁に訪れて、多くの人でにぎわう若松区を目指して、地域の自慢の歴史と豊かな自然、食を活用したまちづくり

2 基本情報

(1)令和8年度局全体当初予算額

記載不要

(2)組織(課名)(R8.4.1付)

総務企画課、コミュニティ支援課、市民課、国保年金課、まちづくり整備課、保健福祉課、保護課、島郷出張所

(3)所管の政策連携団体

なし

(4)所管の主な公共施設(運営方法:直営、指定管理、その他)

| | | |
|-----|---------------------|---------|
| 直営 | ・ 若松区役所 | ・ 島郷出張所 |
| その他 | ・ 市民センター(11所) *業務委託 | |

3 令和7年度局区X方針の振り返り

○全体の振り返り(総評)

市民サービス、まちづくりの2つのテーマで取り組んだ。市民サービスでは、市民(利用者)目線を意識して、①使いやすさ(区役所施設内の案内表示の改善)、②申請手続きの分かりやすさ、③利便性(郵送申請の利用促進)の視点から、サービス向上に向けた取組を進めた。また、まちづくりにおいては、地域住民の交流拠点である市民センターについて、関係団体との協議を頻回に行い、運営における課題の洗い出しを行った。

○変革が実現した課題・取組内容・市民にもたらされた効果

・市民にわかりやすい区役所づくりでは、案内表示の改善に、利用者意見を取り入れた結果、来庁した市民が、手続きの場所を、案内表示で確認して移動する姿を見かけるようになった。
 ・市民センターの運営の在り方の検討では、試行的に多世代で参加するeスポーツ体験事業を実施したところ、募集定員を超える応募があり、当日、市民センターは大勢の多世代の方で大いににぎわい、好評を得た。

○取組・進捗が十分でなかった項目・内容(理由)・令和8年度に向けた考え

令和8年度に向けては、市民センターの運営の在り方について、今年度、洗い出した運営における課題(役員の高齢化、担い手不足など)について、一部の地域で、実践的な取組に向け、関係者間の意見交換の実施等に取り組む。

若松区 X方針 課題一覧

課題領域 A

| 政策分野 | 課題名 | 課題に対する取り組み |
|--------------|---------------------------|--|
| 市民サービス | (1)外国人にとってわかりやすい区役所づくり | ・庁舎内の案内表示の多言語化 ・窓口における申請書類等の多言語化 |
| 市民サービス・まちづくり | (2)区役所庁舎の空きスペースの新しい活用のあり方 | 空きスペースを、従来の利用方法(会議室等事務利用)にとらわれず、新しい活用のあり方を検討 |

課題領域 B

| 政策分野 | 課題名 | 課題に対する取り組み |
|-------|----------------------|---|
| まちづくり | (1)持続可能な「地域ケア研究会」の取組 | 開催時間・頻度等の開催方法等の見直しを検討・実施 |
| まちづくり | (2)市民センターの活性化 | ・地域ごとに課題解決に向けた実践的取組につながるよう関係者間の意見交換の実施、連携の促進 ・多世代の参加につながるイベントや地域間交流の促進につながる事業を実施 |

課題領域 C

| 政策分野 | 課題名 | 課題に対する取り組み |
|-------|---------------|---|
| まちづくり | (1)若松北海岸の観光地化 | ・観光地化に必要な施設整備の推進 ・地元事業者によるにぎわいづくりの促進 |

【凡例】

○課題領域

- A ・行政サービス現場改善にかかる課題
- B ・課題の掘り起こしが済み、変革の実行段階にあるもの
・課題の掘り起こしを更に進め、実行段階へ繋げていくもの
- C ・将来を見据えて、今から着手しなければならない課題

4 課題

課題A (1) 外国人にとってわかりやすい区役所づくり【政策分野：市民サービス】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス【インパクト:高】【緊急度:高】

②課題の内容

区役所、出張所を利用する外国籍の方が増えているが、庁舎内の案内表示等が多言語表記に対応していないため、外国籍の方が利用しやすいように改善する必要がある。

③課題の背景や現状

- ・若松区に居住する外国籍住民の割合は、総人口の2.63%(R8年3月末現在。総数は2,042人)を占め、大規模区の小倉北区に次いで2番目と多い状況であり、区役所、出張所を利用する方が増えている。
- ・中でも、技能実習生や留学生の方が多く、出入国に伴う手続きで、区役所を利用する頻度が高い。
- ・利用時は、会社や学校の関係者が同行するケースもあるが、一人で来庁する方も少なくない。
- ・手続きの目的の場所まで、スムーズに行けるように、庁舎内に案内表示があるが、日本語表記しかなく、映像通訳サービス(タブレット)や、翻訳アプリ(スマートフォン)を使いながら、手続きを案内しているが、時間を要している。
- ・また、窓口で手続きする際も、申請書類や記入例も日本語表記となっているため、翻訳機等を活用しながらの手続きになるため、時間を要している。

④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

外国籍の方が、一人で、区役所、出張所を利用する場合でも、安心して、スムーズに利用することができる。その結果、窓口全体の事務能率が向上し、日本人を含む全市民が等しく良好な行政サービスを実感できる。

⑤令和8年度の実施内容(四半期間隔)

(1) 庁舎内の案内表示の多言語化対応

窓口担当課でプロジェクト・チームを編成し、案内対応にあたっているフロアマネージャー、利用者等から意見を聴取し、効果的な表示方法を検討・実施する。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|---------------------------|---------------------|-------------------------|-------------|
| ・プロジェクト・チーム編成 ・意見の聞き取り | ・意見の聞き取り ・対応策の検討 | ・対応策の検討 ・対応策の決定・実施準備 | ・対応策の実施 |

4 課題

課題A (1) 外国人にとってわかりやすい区役所づくり【政策分野：市民サービス】

(2) 窓口における多言語化対応

上記(1)のプロジェクト・チームで、手続きの多い申請について、フロアマネージャー、利用者等から意見を聴取し、わかりやすい申請書類等の多言語化を検討・作成する。

| 第1四半期 (4~6月) | 第2四半期 (7~9月) | 第3四半期 (10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|---------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|
| ・プロジェクト・チーム編成 ・意見の聞き取り | ・意見の聞き取り ・対応案の検討 | ・対応案の検討 ・対応案の決定・作成 | ・対応案の作成・利用開始 |

4 課題

課題A (2) 区役所庁舎の空きスペースの新しい活用のあり方【政策分野：市民サービス・まちづくり】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】 【緊急度:高】

②課題の内容

今年度、市の組織体制の見直しにより、区役所庁舎内の事務室内に空きスペースが生じることから、従来の考え方(会議室等の事務利用)にとらわれず、新しい活用方法を含めて考える必要がある。

③課題の背景や現状

- ・長年、行政サービスを適切かつ、効率的に行えるよう、行政視点で庁舎内の窓口等のレイアウトを行ってきた。
- ・R6からの×方針の取組開始を契機に、市民サービスのさらなる向上を図るため、市民視点も踏まえた庁舎の在り方の検討を始めた。
- ・若松区では、昨年度、①区の経営機能強化のため、事務室が別の階に分かれていた総務企画課を一所に統合、②統合で生まれた空きスペースに、長年、1F・市民ホールの一部を占有していた、おみやみ等の手続き窓口を移転、③それにより、市民ホールの本来の機能(待ち時間を気持ちよく過ごしていただく)を回復し、④加えて、閉店した食堂跡地(5F)を、飲食、休憩等で市民や職員が気軽に利用できる空間へのリノベーションを行い、庁舎を利用するすべての人が使いやすい区役所づくりの取組を進めている。
- ・今年度は、市の税部門改革で、事務室内に、新たに空きスペースが発生する。従来であれば、会議室や倉庫等の事務スペースとして利用を検討していたが、仕事の進め方の見直しの視点から、こうした用途で利用することが少なくなっている。

④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

具体的な用途、活用のあり方を今年度、検討・決定する予定だが、例えば、公共的な空間として、市民等が利用した場合、まちづくりなどに関する活動の活性化や新たな交流機会の創出につながる。

⑤令和8年度の取組内容(四半期間隔)

(1)跡地の活用のあり方の検討・決定

従来の庁舎の利用のあり方をはみ出して検討するため、市役所内の様々な分野の職員を集めた検討会を設け(例えば、はみサポ制度の活用など)、活用のあり方を検討・決定する。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|----------------------|-------------|---------------|-------------|
| ・方向性の検討 ・検討会職員の募集 | ・検討会スタート | ・活用方途の検討・決定 | ・必要な物品等の整備等 |

4 課題

課題B (1) 持続可能な「地域ケア研究会」の取組【政策分野：まちづくり】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス インパクト:高【緊急度:低】

②課題の内容

・「若松あんしんネットワーク」では、「地域ケア研究会」を毎月開催しており、三師会（医師会・歯科医師会・薬剤師会）、子育てを考える会、行政が企画した講演会を中心とした開催内容になっているが、コロナ禍を経て参加者は減少、固定化の傾向にあり、開催方法等の見直しを行う必要がある。

③課題の背景や現状

・「地域ケア研究会」は、若松区独自の取組みで、保健・医療・福祉・教育・地域の関係者が集まり、様々な事例を通して問題点の課題の共有と解決に向けた模索を行い、実務者の質の向上、関係者間のネットワークの充実強化、関連情報の共有を図ることとする。

・平成6年9月に発足し、以来30年以上（350回以上開催）にわたり継続しており、活発な意見交換により、様々な高齢者の課題の解決につなげてきた。

・その後、介護保険制度の整備・普及に伴い、現在は、三師会、子育てを考える会、行政が分担して実施する様々な分野の講師招聘による講義形式となっているが、コロナ禍での一時休止や、専門的な内容になると参加者の理解が追いつかないなどにより、参加者の減少、固定化にも影響しているものと考えられる。

・このため、昨年度、効果的な開催に向け「地域ケア研究会」に関するアンケートを実施し、医療・介護関係者や地域関係者、一般市民等260名から回答が得られた。

・アンケート結果については、若松あんしんネットワークの総会で概要の報告を行った。

・関係者へも順次報告を行ったところであるが、特に永年この活動をけん引してきた医師会の意向を聞きながら進めていく必要がある。

④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

・アンケート結果を参考にしながら開催方法等の見直しを行うことで、研究会に参加する地域を支える関係者のネットワークの強化や質の向上を図る。

・これにより地域で様々な問題や課題を抱えている方への支援の充実につながっていくことが期待できる。

⑤令和8年度取組内容(四半期間隔)

(1)開催方法等の見直し

アンケート結果を参考に、「開催時間・頻度」、「研究会の認知度の向上」、「関心の高いテーマの設定」などについて、関係者とともに検討、実施していく。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|---------------------|-------------|------------------|---------------|
| ・医師会等関係者と見直しの方向性を協議 | ・見直し案の作成 | ・医師会等関係者と見直し案を共有 | ・次年度の開催方法等を決定 |

課題B (2) 市民センターの活性化【政策分野：まちづくり】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】【緊急度:低】

②課題の内容

市民センターの運営は、市が各校区・地区のまちづくり協議会に委託しているが、まちづくり協議会を構成する地域団体の活動の担い手不足や市民センターの稼働率の低さなどが課題となっている。

③課題の背景や現状

市民センターは地域活動の拠点として、設置から30年が経過している。全市的な高齢化の進展、自治会加入率の低下、施設の老朽化など、現在の市民センターを取り巻く状況を踏まえて、活性化に向けた検討が必要な時期に来ている。

特に、市民センター利用者の現状では、まちづくり協議会関係者やクラブ会員、講座受講者など、特定の市民に限定されており、特に若者世代の市民センターの認知度は低く、新規若者世代の取り込みが喫緊の課題となっている。

④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

市民センターを、魅力ある地域の拠点(ハブ)施設として活性化していくことで、地域団体の活動の担い手確保につながるとともに、若者から高齢者まで多世代の住民にとって、身近に、気軽に、利用、交流できる場所になる。

⑤令和8年度の実行内容(四半期間隔)

(1)まちづくり協議会会長連絡会の開催

まちづくり協議会会長連絡会は、各校区の課題や取組の好事例などを共有し、課題解決に向けて議論を行う場として有効に機能している。今年度は、地域コミュニティビジョンの方向性の共有や課題解決への協議など、年2回開催する。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|-------------|----------------------|---------------|-------------|
| ・第1回開催 | ・地域コミュニティビジョン関係の情報収集 | ・他区の実行情報の収集 | ・第2回開催 |

4 課題

課題B (2) 市民センターの活性化【政策分野：まちづくり】

(2) まちづくり協議会会長・市民センター館長による意見交換、連携の促進

昨年度開催されたC-1グランプリの区代表館長を選出する際に、各館長が各市民センターでの課題解決に向けた取組提案を行っており、今年度は提案内容について合同研修会で、まち協会長と館長の意見交換を行い、連携を図りながら、取り組める地域から順次着手する。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|-------------|-------------|---------------|-------------|
| ・取組内容の確認 | ・第1回開催 | ・順次取組を実行 | ・第2回開催 |

(3) 市民センター対抗歌合戦の開催

令和8年度は「うた」を通して、校区を超えて多世代が参加できるイベントとして、各市民センターで代表者を選出し、市民センター対抗歌合戦を開催して、地域の団結力を強固にするとともに、地域間の交流拡大を図る。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|-------------|-------------|---------------|-----------------|
| ・実施内容の検討 | ・実施内容の決定 | ・市民センター代表者の選出 | ・市民センター対抗歌合戦の開催 |

(4) 区内全市民センターの子ども向け講座を集約したチラシ作成・配布

区内全市民センターで、夏休み期間やクリスマス・正月を迎える時期に開催している子ども(小学生)向け講座を集約し、チラシを作成、配布し、興味を持った他地域の講座も受講できるようにすることにより、地域間交流や市民センターの賑わいを創出する。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|-------------|-------------------------|------------------------|-------------|
| ・実施講座の集約 | ・チラシの作成、配布 ・夏休み講座の開催 | ・チラシの作成、配布 ・冬季講座の開催 | ・実施結果の検証 |

4 課題

課題C (1) 若松北海岸の観光地化【政策分野：まちづくり】

①インパクト(政策課題)と緊急度のマトリクス 【インパクト:高】【緊急度:高】

②課題の内容

- ・ 若松北海岸の観光地化には、地元事業者同士が連携して、にぎわいづくりに取り組む必要がある。
- ・ 一方で市には、観光客を受け入れるための駐車場等の基盤整備及びホテル誘致等の環境整備について検討を進める必要がある。
- ・ 若松北海岸の観光地化を進めるためには、地元事業者と市がそれぞれの役割を果たしながら協力し合う必要があり、地域全体の活性化に繋げたい。

③課題の背景や現状

- ・ 若松北海岸には、夕日の名所である「遠見ヶ鼻」をはじめ、優れた自然景観や、「若松潮風キャベツ」に代表される新鮮な農作物、豊富な魚介類など、魅力的な地域資源があり、観光地として高いポテンシャルを有している。
- ・ 一方で、観光地としての認知度が低いことに加え、公共交通機関の不足や駐車場、コンビニ等が十分に整っていないなど、観光地としての受入基盤に課題がある。
- ・ また、観光客の増加に伴い、路上駐車や不法駐車、ごみ、トイレ不足などによる生活環境への影響を懸念する声も地元から上がっている。
- ・ こうした中、これまで課題であった市街化調整区域での開発を可能とするため、観光推進計画の策定(令和6年2月)及び開発許可制度の改定(令和6年8月)が行われているものの、現時点では具体的な民間事業者の進出には至っていない。

④目指す成果 - 市民にとって何がどう変わるのか(サービスの質や価値、市民の実感) -

- ・ 観光地化によって、地域経済の活性化や地域が観光地として認知されることで、市民の地域に対する誇りや愛着が高まることが期待できる。

⑤令和8年度の実施内容(四半期間隔)

(1) 観光地化に必要な施設整備の推進

- ・ 駐車場整備について、土地所有者及び関係部署との協議を引き続き行うとともに、策定した基本計画に基づき測量業務等に着手する。あわせて、利用状況や傾向を把握するため、まずは賃貸借により暫定的に駐車場の供用を開始する。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|-------------|-------------|---------------|-------------|
| ・関係部署と協議、調整 | ・関係部署と協議、調整 | ・暫定供用開始 | ・利用状況調査 |

⑤令和8年度の実施内容(四半期間隔)

(2) 若松北海岸の認知度向上に向けたイベントの開催(地元事業者によるにぎわいづくり)

- ・ 区内外から多くの来訪者が訪れるよう、ターゲットに応じた情報発信の工夫など、有効な広報PRを検討する。

| 第1四半期(4~6月) | 第2四半期(7~9月) | 第3四半期(10~12月) | 第4四半期(1~3月) |
|-------------|-------------|---------------|-------------------|
| ・内容、広報活動の検討 | ・広報活動 | ・イベント実施 | ・アンケート等によるフォローアップ |