

1 組織の使命（どのような役割を担うのか）

「目指せ！感動区役所、いきいき地域、人とつながる市民センター」

- ① 感動区役所
訪れた市民が新しい市政を体感し、職員一人ひとりの笑顔と心のこもった対応、空間の心地よさに感動する区役所、さらには地域にも感動をお届けする区役所を目指します。
- ② いきいき地域
いくつになっても活躍できる、学生生徒も企業団体も地域に貢献できる、お互い様が支え合う、いつまでも地域がいきいきする、新たな時代の担い手づくりを地域と共に進めます。
- ③ 人とつながる市民センター
子どもから高齢者まで誰でも気軽に立ち寄れる、ここに来れば新しい出逢いと彩りと安らぎの暮らしへの扉が開く、人とのつながりを大切にする市民センターづくりを地域と共に進めます。

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

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・八幡東区役所庁舎、東別館 ・市民センター12館、市民サブセンター1館
----	--

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)

- ・課題領域AとBについては、取組が進んでおり、とりわけ「接遇と空間改善」においては、スローガンの唱和や庁内放送、接遇マニュアル配布により、おもてなしマインドが醸成され、より質の高いサービス向上につながることができた。
- ・一方で、課題領域Cの政策的な課題については、引き続き効果的なアプローチをみつけ、速やかに実施する。

○変革が実現した課題・取組内容・市民にもたらされた効果

- ・区役所庁舎をユーザー視点で見直し、来庁者に気持ちよく手続きを行ってもらうため、適切かつスムーズな案内の実践と職員のおもてなしマインドの醸成に取り組んだ。その一環として接遇マニュアルを整備し、スローガンの浸透を図るとともに庁内サインのリニューアルや花壇整備などを行い、明るく華やかで分かりやすく、また来庁したくなる空間を創出した。これらの取組は来庁者に安らぎを与え、市民アンケートにおいても90%以上の方から高い評価を得た。
- ・祭りに関する情報を継続的に発信するとともに、餃子の大鉄鍋の輸送を神事として演出するなど、地域資源を物語化することで、認知度の向上につながり、地域の共感を生むことができた。
- ・市民センターの講座実施について、紙媒体で行っていた事務をDX化したことで、職員の負担を軽減するとともにタイムリーなPRを実現することができた。

○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年度も引き続き3本柱を推進する。特に①は「皿倉・河内・東田」の観光スポットの周遊性向上、②は地域、大学、区の包括連携協定の更なる活用による持続的な学生の関与、③は市民センターに誰もが気軽に立ち寄れるコンシェルジュ機能や、子どもにとってのサードプレイスとしての機能を強化する。

八幡東区 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
感動区役所	(1)地域の活力を高める情報発信	(1)機動的な情報発信の構築 (2)市民に刺さる情報発信 (3)「八幡東倶楽部♥」の更なる充実、活性化
人とつながる市民センター	(2)みんなの市民センター	(1)だれもが行ってみたいくなる市民センターとして、情報発信及び講座の充実

課題領域 B

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
感動区役所	(1)区役所空間改善	(1)来庁者がまた来たくなるような感動空間の創出
感動区役所	(2)「皿倉・河内・東田」リトリート&アクティブ・エリア化	(1)観光ルートの作成及び情報発信
いきいき地域	(3)新たな地域の担い手を創出	(1)学生同士の交流機会の確保 (2)学生と地域をつなぐ仕組みづくり

課題領域 C

政策分野	課題名	課題に対する取り組み
いきいき地域	(1)新たな地域の仕組みづくり	(1)大学生や高校生等若者をつくる未来型自治会プロジェクト
人とつながる市民センター	(2)市民センターの運営体制のあり方の検討・見直し	(1)総務市民局(地域振興課)と連携した現状の課題や問題点の共有化 (2)地域・人づくりコーディネーターによる地域の人材育成強化

【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) 地域の活力を高める情報発信 (新しい市政を体感) 【政策分野: 感動区役所】

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

・八幡東区公式SNSで行っている区政情報の発信をより効果的なものにし、地域の活力の向上やシビックプライド醸成につなげる必要がある。

③課題の背景や現状

・八幡東区公式SNSでは、地域イベントや各課の事業、市民センター行事などの事前告知や開催結果を、イベント参加者を主なターゲットに発信している。
・加えて令和5年度からは、職員の情報発信チーム「八幡東倶楽部 ♡」を結成し、区の魅力を独自取材し、広く発信している。知る人ぞ知る八幡東区の魅力発信企画やSNS先進的取り組み企業へのヒアリング等を実施しているが、フォロワー数の大幅な増加にはつながっていない(800(R5.7)⇒1,300(R6.7)⇒1,700(R7.5)⇒2,500(R8.4))。

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) -

・静と動のメリハリをつける＝ターゲットに刺さる情報発信
・単なる行政イベント紹介に終わらない情報発信
・事前告知、実施中、事後の3段階にわたる動きのある情報発信
これらによって、R9.3時点でのフォロワー数を現在から1,000増の3,500に拡大することを目指し、多くの市民が「わかりやすい」「楽しい」「面白い」「ためになる」情報を得られるようになる。

⑤令和8年度 of 取組内容(四半期間隔)

(1) 機動的な情報発信の構築

興味深い内容をスピード感をもって発信できるよう、テーマを決めて効果的な情報発信をおこなう。

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)
・体制づくり、テーマ決め	・取材、情報発信	・取材、情報発信 ・中間検討	・取材、情報発信 ・次年度への検討

(2) 市民に刺さる情報発信(テーマ決め、取材)

区各課に情報発信担当を置き、発信すべきテーマ(必要があれば取材)を決め、タイミングを逃さず情報発信する。

特に、八幡東区が有する皿倉山・河内・東田エリアの観光資源を核とした観光ルートの磨き上げとその情報発信に重点的に取り組む。

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)
・各課担当者選出 ・担当者会議	・取材、情報発信	・取材、情報発信 ・中間検討	・取材、情報発信 ・次年度への検討

4 課題

課題A (1) 地域の活力を高める情報発信 (新しい市政を体感) 【政策分野: 感動区役所】

(3) 「八幡東倶楽部♥」の更なる充実、活性化

これまでの活動を振り返り、メンバーが持つ強みを活かしながら、八幡東区らしいキーワードをもとに新しい観点から、市民に刺さる話題を提供する。

また、八幡東区をフィールドに活動する大学と連携し、Z世代からの視点を模索する。

さらに、感動区役所チームとの連携を図り、様々な角度からの情報発信に努める。

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)
・メンバー募集 ・メンバー会議	・取材、情報発信	・取材、情報発信 ・中間検討	・取材、情報発信 ・次年度への検討

4 課題

課題A(2) みんなの市民センター（市民センター機能の強化） 【政策分野：人とつながる市民センター】

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

・市民に一番身近にある地域の拠点施設である市民センターについて、その機能を再度地域と共有し、利用促進を図る必要がある。

③課題の背景や現状

・市民センターの稼働率は市内平均で16.5%(令和4年度有償貸付部分)と低い状況にとどまっており、高齢者の利用が多かったり、同じ人ばかりが利用したりする等、利用者に偏りがある。
・市民センター利用に関するニーズ調査において、「センターで何をやっているか分からない」、「参加したい講座等がない」、「利用しづらい雰囲気がある」等の課題が浮き彫りになった。

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) -

・市民センターに関する情報発信の強化、企業等とタイアップした若者・子育て世代向けイベント・講座の充実などを進めていく。これによって、市民の一番身近にある市民センターに、誰もが必要な時に訪れ、暮らしに必要な情報や、地域のコミュニティにアクセスできる状況となり、地域活動参加へのきっかけづくりや子どもにとってのサードプレイスとしての機能強化、地域の賑わいづくりに資する。
・「人と人がつながる」をテーマに地元高校・大学等と連携し、学生、市民センター、まちづくり協議会、自治会が参加するワークショップや交流イベントなどあらゆる世代を巻き込んだ事業を展開。将来的な担い手不足等、地域が抱える課題解決の糸口を見出し、全世代の利用促進を図る。

⑤令和8年度の実行内容(四半期間隔)

(1)だれもが行ってみたいくなる市民センターとして、情報発信及び講座の充実
市民センターで開催される興味深い内容を随時発信できる体制づくりを行い、効果的な情報発信をおこなう。また、企業等多様な主体との連携により、若者・子育て世代の興味を喚起するイベント・講座づくりを行う。
学習スペースの確保や子どもが楽しく参加できる企画等を実施する。
さらに、九州国際大学、まちづくり協議会、市民センターとの協働でYoutubeラジオによる情報発信を行い、地域の魅力、まち協の役割、市民センターの活動について広く周知を図る。

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)
<ul style="list-style-type: none"> Youtube情報発信 企業タイアップ講座企画 	<ul style="list-style-type: none"> Youtube情報発信 企業タイアップ講座実施 ワークショップ、交流イベント企画 	<ul style="list-style-type: none"> Youtube情報発信 ワークショップ、交流イベント実施 	<ul style="list-style-type: none"> Youtube情報発信 次年度検討

課題B (1) 区役所空間改善 (感動空間の創出) 【政策分野: 感動区役所】

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

- ・庁舎及び庁舎周辺の暗いイメージを払拭するためにイキイキとした空間を創出し、来庁者が「訪れるのが楽しみになる」ような明るく開放的な環境整備を行う必要がある。
- ・来庁者が区役所にまた来たいと思ってもらえるような快適で魅力的な空間とするための工夫を行う必要がある。

③課題の背景や現状

- ・区役所は建物が古いだけでなく、殺風景で全体的に暗いイメージを持たれがちである。

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) -

- ・区役所の顔となる庁舎入口に四季の花や木々を整備するとともに、誰でも参加できるサステナブルな花壇づくりを行うことで、区役所に来る市民が明るい気持ちになれる。
- ・事務的で無機質な庁舎を彩り豊かにすることで、多世代の来庁者が親しみやすく行政を身近に感じられる感動空間を創出する。

⑤令和8年度の実行内容(四半期間隔)

(1) 誰もが気軽に参加できる持続可能な花壇づくりに取り組み、訪れる方々に潤いを提供する。また、庁舎内の壁や階段等の空間を効果的に活用し来庁者が心地よく過ごせる環境づくりを行う。

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)
<ul style="list-style-type: none"> ・サステナブルな花壇づくりの検討 ・庁舎の空間改善検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・花壇の整備 ・庁舎の空間改善実行 	<ul style="list-style-type: none"> ・花壇の整備 ・庁舎の空間改善実行 	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度に向けた課題の整理

4 課題

課題B(2)「皿倉・河内・東田」リトリート&アクティブ・エリア化 【政策分野：感動区役所】

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

・皿倉山(夜景)、河内地区(自然・重要文化財)、東田地区(博物館群・アウトレット)という強力なスポットが個別に集客しているものの、エリアを跨いだ「線・面」での回遊が不十分であり、回遊性を向上させる必要がある。

③課題の背景や現状

・「いのちのたび博物館」「タカミヤ環境ミュージアム」「官営八幡製鐵所旧本事務所眺望スペース」に加えて、「スペースLABO」や「ジ アウトレット北九州」の開業により、東田地区は市内最大級の集客力を誇る「刺激・知性」の拠点へ進化した。
・「日本新三大夜景都市」の象徴として、皿倉山からの眺望は全国的な知名度を持つが、山を下りた後の立ち寄り場所が不足している。
・河内地区は、世界的な「河内藤園」や河内貯水池にかかる国の重要文化財「南河内橋」など、優れた観光資源を有しながら、交通アクセスや滞在機能が十分でない。一方で、河内貯水池100周年や「河内温泉あじさいの湯」施設活用事業者の公募等、河内地区に関する新たな動きがある。

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) -

・都市の喧騒から数十分でアクセスできる「静謐な自然」での質の高い休息(リトリート体験、ワーケーション等)を享受できる。
・博物館での「探究」とアウトレットでの「刺激」を組み合わせた、感性をアップデートする旅のスタイルが確立される。
・エリア間の回遊ルートが明確になることで、飲食店(八幡ぎょうざ等)の利用や、河内地区等での新規滞在ニーズが創出される。

⑤令和8年度の実行内容(四半期間隔)

(1)観光ルートの作成及び情報発信

大学や地域団体、文化・観光・商業施設等と連携しながら、ターゲットや目的別の観光ルートを作成・発信する。

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)
・観光資源の洗い出し	・観光ルート検討	・観光ルート検討・実施	・完成した観光ルートを情報発信

4 課題

課題B (3) 新たな地域の担い手を創出 (持続可能な地域づくり) 【政策分野: いきいき地域】

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

・ボランティア活動や地域貢献に興味がある学生・生徒と、地域の行事やイベントに新たな担い手を求める地域を、コーディネートする仕組みを作る必要がある。

③課題の背景や現状

・八幡東区では3つの大学が地域でフィールドワークを行っているが、個別に地域と協議し、域内のみで活動を行っていた。このため、令和6年3月に地域・学生フォーラムを開催し、活動成果の共有や、他の地域への展開について協議を行った。
・その結果、大学と地域をつなぐ仕組みが必要ではないかという意見が出されている。
・高校からも生徒が安全にボランティア活動や地域貢献ができる場を求める声が上がっている。

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) -

・学生同士の交流によって、お互いのノウハウが共有され、それぞれの活動内容がより充実し、連携が促進される。
・学生による活動が行われていない地区においても、学生に参画してほしい地域と活動したい学生のマッチングが進み、学生の持続可能な参画が実現する。

⑤令和8年度の実行内容(四半期間隔)

(1) 学生同士の交流機会の確保

区内で活動する様々な大学同士の交流を通じて、ノウハウの共有や連携を促進する。

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)
・開催時期、内容調整	・内容調整	・交流会の実施	・振り返り、次年度準備

(2) 学生と地域をつなぐ仕組みづくり

学生による活動が行われていない地域に個別にアプローチし、地域×九州国際大学×区役所の包括連携協定に基づき学生とのマッチングを行う。

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)
・学生による活動が行われていない地域と大学とのマッチング	・学生による活動が行われていない地域と大学とのマッチング	・マッチングした地域で学生の受け入れ	・マッチングした地域で学生の受け入れ

課題C (1) 新たな地域の仕組みづくり【政策分野：いきいき地域】

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

・人口減少・高齢化が進む中で、地域の活動を支える人材が減少し、地域運営や行事、福祉、防災など自治区会をはじめとした共助の仕組みが立ち行かなくなる可能性が高まっている。新しい人材の発掘だけでなく、既存の仕組みを抜本的に見直し、持続可能な新たな仕組みづくりを検討する必要がある。

③課題の背景や現状

・八幡東区自治総連合会自治区会は現在25あるが、地域の担い手の高齢化や町内会加入率の低下(90.2%(H16年)→68.6%(R3年))により、将来的に自治区会の存続が困難になる可能性がある。
 ・働き方の変化(仕事が忙しく地域活動にかかわる余裕がない)、地域活動の属人化(一部のベテランに依存し世代交代が難しい)、モチベーションの低下(地域活動の意義が見えづらく負担感だけが強調される)により新たな担い手の創出につなげていない。

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) -

・地域活動に参加しやすい仕組み(単発参加、SNSを活用した会合等)を構築し、若者・移住者を巻き込んだ新たな地域づくりが図られる。
 ・活動内容をSNSやHPで発信するとともに、デジタルツール(LINE、コミュニケーションツール)で負担軽減を図るなど地域活動の見える化・デジタル化により、新たな人材を発掘できる。
 ・「役割の細分化」や「ローテーション制」による負担軽減や「できるときだけできることを」方式を採用し小さな役割への分散、再設計を行い、地域に関わりやすい仕組みで持続可能な地域コミュニティ構築が図られる。

⑤令和8年度の実行内容(四半期間隔)

(1)大学生や高校生等若者とつくる未来型自治会プロジェクト
 「若者と運営する」、「任せて支える」未来型自治会のあり方を考える

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)
・若者メンバー募集	・プロジェクトチーム結成	・プロジェクトミーティング	・成果発表会 ・次年度検討

4 課題

課題C (2) 市民センターの運営体制のあり方の検討・見直し (市民センターの運営体制確立) 【政策分野:人とつながる市民センター】

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

・地域の拠点施設である市民センターの機能強化を図るため、現行の市が任用する館長、まちづくり協議会が雇用する職員による管理運営体制について、あり方の検討と共に市民センターの役割・機能の再整備が必要である。

③課題の背景や現状

・市民センターは、市が任用する館長と、施設の管理や使用料等の徴収を委託しているまちづくり協議会が雇用する職員とが協力(直接の指揮命令系統はない)して運営している。昨今、市民に一番身近な公共施設として、様々な部署から業務依頼や新たな機能の付加が求められているものの、館長と職員間に直接の指揮命令系統がない形態の中で、果たせる役割には一定の限界がある。
・市民センターは、「地域の困りごと相談所」の役割を担っているものの、適切な行政機関等への「つなぎ」がうまく機能していない。また、今年度から営利目的での使用が可能となる多目的利用がスタートとしたが、多様な主体の利用拡大・促進が求められる。

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) -

・総務市民局(地域振興課)と連携して、現状の課題や問題点を明らかにしたうえで、市民センターに求める役割(機能)、それに対応した運営体制の構築など、市民センターのあり方について協議、検討を行う。これによって機能強化を図り、市民に一番身近にある市民センターに、誰もが必要な時に訪れ、暮らしに必要な情報や、地域のコミュニティにアクセスできるようになる。
・適切な行政機関等につなぐ相談・支援体制が図られるコンシェルジュ機能を充実させるため、地域・人づくりコーディネーターとの連携のもと、地域の人材育成を強化し、「どこに相談すればいいかわからない問題」を一括で受け止め、適切な窓口につなぐことで、たらい回しの防止や初回対応の満足度向上が図られる。
・市民センター利用のなかった層の拡大を図るため、若者(大学生・高校生)と多様な主体(事業者、NPO等)とのマッチングや子どものサードプレイス化、多世代・異業種交流を活発化させる。そうすることで、まちづくりの活動拠点強化が可能となる。また、こうした取組みを積極的に発信し、市民センターに対する「行きづらさ」「何をしているかわからない」という市民のイメージを解消する。

⑤令和8年度の取組内容(四半期間隔)

(1) 総務市民局(地域振興課)と連携した現状の課題や問題点の共有化
地域振興課と現状の課題や問題点を整理し、市民センターの在り方を協議していく。

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)
・現状の課題・問題点整理整理	・市民センターのあり方検討	・市民センターのあり方検討	・地域振興課との共有

4 課題

課題C (2) 市民センターの運営体制のあり方の検討・見直し (市民センターの運営体制確立) 【政策分野：人とつながる市民センター】

(2) 地域・人づくりコーディネーターによる地域の人材育成強化

地域人づくりコーディネーターが、まちづくり協議会連合会などとも対話を重ね、地域の実情を把握し、次世代の人材が育つ環境を設計する。

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)
・市民センター訪問 ・キーパーソン発掘	・地域課題理解 ・講座、ワークショップ	・講座、ワークショップ	・振り返り ・次年度の検討