

# 平成24年度 北区運営方針



(北区のシンボルマーク)

## 平成24年4月 北区役所

京都市北区役所 地域力推進室

〒603-8511 京都市北区紫野東御所田町33-1

TEL：075-432-1199

FAX：075-432-0388

<http://www.city.kyoto.lg.jp/kita/>

平成24年度の北区役所のまちづくりの取組を北区運営方針として取りまとめました。平成24年度は、門川市政2期目の初年度であり、「はばたけ未来へ！京プラン実施計画」の実現に向けて、力強く、スピード感を持って、歩み出す年です。

北区役所は、町内会や自治会・学区などの地域コミュニティの活性化を進め、区民の皆さまと区役所とがまちづくりの夢と希望、危機感と責任を共有する「共汗型のまちづくり」をスタートさせます。

また、「東日本大震災」の教訓を踏まえ、消防署との連携のもと、区役所の防災機能を高め、区民の安心・安全を守る取組を進めます。

さらに、北区役所の職員全員が、北区役所の代表者としての心構えを持ち、区民目線で、親切・丁寧・心のこもったサービスに努め、もう一度来たく（北区）なる区役所を目指します。

本年度も、私を先頭に全力で取り組みますので、区民の皆さまの変わらぬ御支援と御協力をお願い申し上げます。

平成24年4月 北区長 大森 憲

## 1 2つの基本方針

### (1) 参加と協働による北区のまちづくり

「北区基本計画～はつらつ北区プラン～」(平成23年3月策定)が目指すまちの将来像を実現するため、「北区民まちづくり提案支援事業・共汗型事業(\*)」により、多くの区民の皆さまの参加と協働で進めるまちづくりをしっかりと支えていきます。

#### \*「北区民まちづくり提案支援事業・共汗型事業」とは？

##### 北区民まちづくり提案支援事業

区民の皆さまが自発的に企画、運営される事業を募集し、北区民まちづくり会議等による審査、助言を経て経費の一部を補助することにより、区民の皆さまのまちづくりを支援します。

##### 共汗型事業

区基本計画の実現や地域課題の解決に向けた事業で、区民の皆さまと区役所が共汗・協働で取り組むものです。

### (2) 区民目線による区役所改革

すべての北区役所職員が、「年間12万人を超えるお客様をお迎えする窓口職場の代表者である」という認識を持ち、好感を持っていただける身だしなみに心がけ、丁寧でわかりやすい説明に努めるなどお客様目線で心のこもった区民サービスを行います。

区民サービスの向上のため、「職員総コンシェルジュ化計画」を継続するとともに、北区役所改革実践チームを中心に自己点検・自己改革に取り組み、「北区役所が変わった」「北区役所職員の応接マナーは良くなった」と感じていただける「来たく（北区）なる区役所」を実現します。

業務の遂行に当たっては、コンプライアンス（法令遵守）意識を徹底するとともに、「真のワーク・ライフ・バランス」の実現を目指します。

## 2 具体的な取組

### (1) 北区運営の総括表

#### 【24年度重点取組】

基本方針	24年度重点取組			
	取組名	目標	所属等	
1 参加と協働による北区のまちづくり その他重点取組	北区民まちづくり提案支援事業の実施	北区民まちづくり提案支援事業への「北区民まちづくり会議」等における側面支援	地域力推進室	
	共汗型事業	①北区民ふれあい事業の充実	新たに大学生、NPO等まちづくり志縁団体等と広く連携し、区民ぐるみの事業を展開	北区民ふれあい事業実行委員会、地域力推進室
		②北部山間地域まちづくり構想策定事業	北山三学区の地域特性を活かした自発的・自主的な地域活性化の取組を支援	地域力推進室、支援保護課
		③地域力を結集した安心安全のまちづくり事業	防災と福祉のまちづくり講座の開催、防災既存活動団体間の連携方法の検討、北区内における事故やけがの原因分析・検討	地域力推進室、支援保護課、健康づくり推進課
		④気軽に集い学びあう交流の場づくり事業	既に開設されている居場所の実態調査、地域で必要な居場所像を探るための実態把握と具体案の検討、6箇所において「居場所」づくり	支援保護課、地域力推進室、健康づくり推進課
		⑤一人暮らしの高齢者などの困りごと支援育成事業	生活支援サービスに関するニーズ把握及びサービス提供主体の育成方法等の検討	支援保護課、地域力推進室
	その他重点取組	1 多様な環境学習など環境意識啓発事業の実施	環境意識向上のための3事業の実施	地域力推進室
		2 不法投棄防止活動の更なる充実	不法投棄多発箇所における不法投棄ごみの回収、ブランター・監視カメラ設置、関係機関の情報交換	地域力推進室
		3 ごみ減量に向けた3R運動の推進	イベントにおけるリユース食器の利用促進、資源ごみ回収	地域力推進室
		4 木の文化を普及させる取組	京都市域産材や「木の文化」についての情報発信	地域力推進室
		5 「歩いて楽しいまち・北区」を実現する取組	「知る区ロードウォーキング」、「北区ハートスポット・スタンプラリー」の実施	地域力推進室、支援保護課、健康づくり推進課
		6 学生・若者まちづくりサロンの設置	若い世代がまちづくりについて語り合い行動する場の設置及び情報発信方法の検討	地域力推進室

1 参加と協働による北区のまちづくり	その他重点取組	7	大学との協働によるまちづくりの推進	区内4大学及び警察・消防との包括連携協定の締結とこれに基づくまちづくりへの取組	地域力推進室、支援保護課
		8	地域の安心安全ネットワーク形成事業の推進	各学区での取組継続など	地域力推進室、支援保護課
		9	災害から人々の生活を守る地域防災体制づくりの推進	防災訓練における要配慮者支援のための避難所運営訓練等の実施、避難所運営マニュアルの作成、見守り活動対象者の名簿、災害時要配慮者マップの作成	地域力推進室、支援保護課、福祉介護課
		10	猿害対策事業	サル追い払い隊による追い払い等の取組	地域力推進室
		11	生活習慣病等の早期発見などの健康づくりの取組	「若者の健康生活応援プロジェクト」の実施（HIV検査及び予防啓発事業、食生活等の改善の支援、食品衛生に関わる知識の普及・啓発）	健康づくり推進課、衛生課
		12	原谷地域のまちづくり	「原谷地域まちづくり計画」に基づくまちづくりの支援	地域力推進室、建設局
2 区民田線による区役所改革	その他重点取組	1	市税等の適正・公平な賦課と徴収率の向上	市税等に関する適切で分かりやすい説明と納付催告、滞納処分の執行	市民税課、固定資産税課、納税課、福祉介護課、支援保護課、保険年金課
		2	市民対応サービスの向上	業務に関する情報共有のための業務案内マニュアルの改訂、各課業務の相互研修の実施	全課
		3	全庁“きょうかん”実践運動の推進	きょうかんメッセージの発信、北区役所改革実践チームの活動の充実	全課
		4	職員のコンプライアンス意識の徹底	コンプライアンス職員研修の実施	全課
		5	「真のワーク・ライフ・バランス」の推進	研修及び議論に基づく職員の意識付け、時間外勤務の縮減	全課
		6	広報・広聴の充実	SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等を活用した双方向の情報共有について検討	地域力推進室

\*平成23年度重点取組とその実績については、次ページに掲載

【参考 平成23年度の重点取組】

基本方針	23年度重点取組			
	取組名	実績	所属等	
1 「北区基本計画」はつらつ北区プラン」の着実な推進	1	計画推進組織、プロジェクトチームの立ち上げ	「北区基本計画推進会議」を開催（第1回会議12月）	総務課
	2	多様な環境学習など環境意識啓発事業の実施	4事業の実施、延べ1400名参加	まちづくり推進課
	3	不法投棄防止活動の更なる充実	不法投棄ごみ回収（約1t）、ネットの設置、看板及び啓発プラントの維持管理、不法投棄防止パトロール活動の実施	まちづくり推進課
	4	ごみ減量に向けた3R運動の推進	イベント会場でのリユース食器の使用及び資源品の回収、分別ごみ箱の設置、分別指導を実施	まちづくり推進課
	5	地域の誰もが気軽に立ち寄れる憩いの場づくり	地域の9箇所において、交流の場づくりとしてサロン等を設置	支援保護課、総務課、まちづくり推進課、健康づくり推進課
	6	北山杉の新たな活用と販路開拓の支援	北山杉のPRの場として、区役所庁舎の一部における北山杉を使用したリフォームの実施。庁舎内での北山杉製品の積極的な利用	まちづくり推進課、総務課
	7	木の文化を普及させる取組	北山杉の里ふれあい体験隊、北区民環境セミナーの実施。春まつりでの北山杉製品の作成体験コーナー設置	総務課、まちづくり推進課
	8	北区産野菜のPR及び地産地消の推進	「もぎたて 京の朝市」の開催（1回）	まちづくり推進課、総務課
	9	北部山間いきいき大作戦エコツーリズムキャンペーンの充実	北部山間の四季フォトコンテスト、フォトツアー各4回開催。イベントに地域の物産販売等のPRコーナーの設置	まちづくり推進課
	10	「歩いて楽しいまち・北区」を実現する取組	「知る区ロードウォーキング」、「北区ハートスポット・スタンプラリー」の実施。中川、小野郷の散策マップを発行	まちづくり推進課、支援保護課、健康づくり推進課
	11	区内4大学の専門知識、研究成果を生かしつつ、連携したまちづくりの推進	各学区での安心安全に関わる取組調査の実施、北区民春まつりでのステージ発表やゴミの分別指導ボランティアに学生が参加	まちづくり推進課、総務課
	12	災害から人々の生活を守る地域防災体制づくり	北区総合防災訓練における要配慮者支援のための避難所運営訓練等の実施、「大規模災害発生時における協力体制の覚書」締結、学区における災害時要配慮者名簿作成、東日本大震災被災者支援	総務課、まちづくり推進課、支援保護課、福祉介護課
	13	北区猿害対策事業	「サル」の接近警報システム」の受信アンテナの設置、猿害対策チームによる追い払い隊の組織結成	まちづくり推進課
	14	「セーフコミュニティ」の理念に基づく取組の推進	各学区での安心安全に関わる取組調査の実施、他都市事例の収集、防災と福祉のまちづくりフォーラム等の開催	まちづくり推進課、総務課、支援保護課、健康づくり推進課
	15	地域の安心安全ネットワーク形成事業の推進	13学区での取組	まちづくり推進課、支援保護課
	16	地域の多様な福祉ニーズに対応した地域住民・ボランティア・NPO等による生活支援サービスの育成	区内の地域住民・ボランティア・NPO等による生活支援サービスに関わる実態調査と事例集の作成	支援保護課、総務課
	17	生活習慣病等の早期発見などの健康づくりの取組	「若者の健康生活応援プロジェクト」の実施（H1V検査及び予防啓発事業、食に関わる意識及び実態の調査）	健康づくり推進課、衛生課
2 信頼と親しみを目指しての持てる区役所	1	市税等の適正・公平な賦課と徴収率の向上	市税等に関する適切で分かりやすい説明と納付催告、滞納処分の執行	市民税課、固定資産税課、納税課、福祉介護課、支援保護課、保険年金課
	2	市民対応サービスの向上	庁舎内誘導サインの設置、業務に関する情報共有の取組、業務案内マニュアルの改訂、「区役所業務チェックテスト」の実施	全課
	3	全庁「きょうかん」実践運動の推進	「きょうかん」ミーティングの実施、北区役所改革実践チームの活動の充実、「お客さまの声」の設置	全課
	4	職員のコンプライアンス意識の徹底	コンプライアンス職員研修の実施	全課
	5	「真のワーク・ライフ・バランス」の推進	定時退庁日における定時退庁の徹底	全課

## (2) 平成24年度の重点取組の概要

各取組の目標については、2ページから3ページの総括表を御覧ください。

### 基本方針1 参加と協働による北区のまちづくり

\*は「北区基本計画～はつらつ北区プラン～」における施策・取組の分野

環境と共生した持続可能なまちの創造…環境, 区民主体で取り組む地域活動の創造…地域活動  
北区らしい生涯学習・文化活動の創造…生涯学習・文化活動  
北区の特色ある産業を活かした活力の創造…産業, 歩いて楽しい魅力的な観光の創造…観光  
大学の力が生かされるまちの創造…大学, 健康で安心して住み続けられるまちの創造…健康安心  
便利で快適な生活基盤の整ったまちの創造…生活基盤  
自然と調和した住み良い北山三学区の創造…北山三学区

#### ■北区民まちづくり提案支援事業

地域活動

##### 【地域力推進室】

区民協働のまちづくりの推進のため、区民の自発的・自主的なまちづくり事業を公募し、その経費の一部を補助するとともに、提案に対して北区民まちづくり会議等でアドバイスやサポートを行うことで、区民協働のまちづくり活動がより円滑に進むよう支援します。

<予算額：3,450千円>

#### ■共汗型事業

##### ① 北区民ふれあい事業の充実

地域活動

##### 【北区民ふれあい事業実行委員会，地域力推進室】

共汗の取組による地域の活性化を目的に、大学生、NPO等まちづくり志縁団体に広く声をかけ、ふれあいや地域の交流、文化活動、人権啓発等のテーマについて区民ぐるみの事業を展開します。

<予算額 4,463千円>

##### ② 北部山間地域まちづくり構想策定事業

北山三学区

##### 【地域力推進室，支援保護課】

北山三学区（中川，小野郷，雲ヶ畑）の伝統産業，自然景観，歴史的文化的資源等の地域特性を活かした自発的・自主的な地域活性化の取組を，まちづくり団体・大学・NPO等と連携して支援し，まちづくり構想として取りまとめます。

<予算額 4,457千円>

##### ③ 地域力を結集した安心安全のまちづくり事業

健康安心

##### 【地域力推進室，支援保護課，健康づくり推進課】

予防に重点を置いた安心安全のまちづくりの推進に向けて，防犯・交通安全対策，子

ども・高齢者の安全確保、防災活動などの様々な取組を地域団体や行政機関等が連携・協働しながら促進していくため、大学と連携して、既存活動団体間の連携方法の検討、事故やけがの原因分析を行うとともに、防災と福祉のまちづくり講座等を実施します。

<予算額 2,800千円>

#### ④ 気軽に集い学びあう交流の場づくり事業

地域活動

【支援保護課，地域力推進室，健康づくり推進課】

一人暮らし高齢者や子育て世代等が世代，職業，性別等にかかわらず，悩みや困りごと等を語り，経験を伝え，学びあう交流の場づくりについて，関係機関・団体等と連携して，区内で開設されている居場所の実態を調査するとともに，地域に必要な居場所像を探るための実態把握と具体案を検討します。

また，関係機関・団体等の協力を得て，高齢者の居場所づくりをはじめ，地域の誰もが気軽に立ち寄れる憩いの場づくりや，身近な子育てサロンや高齢者の介護予防等を推進するための健康すこやか学級等を拡充します。

<予算額 300千円>

#### ⑤ 一人暮らしの高齢者などの困りごと支援育成事業

健康安心

【支援保護課，地域力推進室】

一人暮らし高齢者，障害のある方，疾病を抱えた方等への日常生活の困りごとの支援など地域の多様な福祉ニーズに対応した地域住民・ボランティア・NPO等による生活支援サービスについて，北区社会福祉協議会や地域包括支援センター等と連携して，ニーズを把握するとともに，サービス提供主体の育成方法等を検討します。

<予算額 300千円>

### ■その他24年度重点取組

#### 1 多様な環境学習など環境意識啓発事業の実施

環境

【地域力推進室】

各種団体等との協働により身近なテーマによる自然観察会や講座を実施し，環境問題への関心と理解を深め，環境保全に関する活動の拡大につながるよう取り組みます。

#### 2 不法投棄防止活動の更なる充実

環境

【地域力推進室】

北山及び周辺地域の不法投棄を防止するとともに，北区の恵まれた自然環境を大切にすることを育てることを目的とし，関係学区と警察，大学等との連携によって，年間を通して美化活動と啓発の取組をきめ細やかに実施します。

### 3 ごみ減量に向けた3 R運動の推進

環境

#### 【地域力推進室】

北エコまちステーション等と連携し、「北区民春まつり」などのイベントにおけるリユース食器使用などを通して、リユース、リサイクル、リデュースの取組啓発を進めます。

### 4 木の文化を普及させる取組

生涯学習・文化活動

産業

#### 【地域力推進室】

北山杉をはじめ豊かな山林資源を有する区として、「木の文化」「木育」などをテーマに、京都市域産材や「木の文化」などについて情報発信していきます。

### 5 「歩いて楽しいまち・北区」を実現する取組

観光

#### 【地域力推進室，支援保護課，健康づくり推進課】

「知る区ロードウォーキング」（北区民秋まつり），「北区ハートスポット・スタンプラリー」などの実施により，区民の皆さまに北区の誇る優れた地域の資源・魅力を再発見してもらい，「歩いて楽しいまち・北区」を実感していただきます。また，公共交通機関を利用して「北区民春まつり」等に参加していただくための啓発を行うなど，公共交通利用を促進する取組を行います。

### 6 学生・若者まちづくりサロンの設置

大学

#### 【地域力推進室】

学生をはじめとする若い世代がまちづくりに気軽に参加できるよう，活動の拠点や情報発信の場となるまちづくりサロンを設置し，若い世代のまちづくりへの参画を支援します。

### 7 大学との協働によるまちづくりの推進

大学

#### 【地域力推進室，支援保護課】

大学のまち・学生のまち北区の特性を活かし，区内4大学，警察及び消防と地域包括連携協定を締結し，まちづくりの課題の解決に向けて，大学や学生と協働して取り組みます。

### 8 地域の安心安全ネットワーク形成事業の推進

健康安心

#### 【地域力推進室，支援保護課】



身近な小学校区を単位に、地域の皆さまや各種の団体と関係機関の連携のもと、創意と工夫を生かしながら、防犯・防災、子どもや高齢者の安心・安全の確保など地域活動の向上を図るため、「地域の安心安全ネットワーク」の構築を支援します。

## 9 災害から人々の生活を守る地域防災体制づくりの推進

健康安心

【地域力推進室，支援保護課，福祉介護課】

北消防署，自主防災会などの関係機関と連携して地域防災・自主防災の点検と見直しを実施し，より実効性のある地域防災体制づくりを進めます。

北区総合防災訓練における要配慮者支援のための避難所運営訓練等を実施するとともに，避難所運営マニュアルを作成します。

また，要配慮者の避難を支援するため，新たに「見守り活動対象者名簿」を作成し，平常時においても要配慮者の情報を関係機関・団体等と共有し，日常的に見守る体制も構築するとともに，自主防災会，社会福祉協議会，民生児童委員等の協力を得ながら，要配慮者マップを作成します。

## 10 猿害対策事業

健康安心

【地域力推進室】

地域住民との協働により結成された「北区サル追い払い隊」が，本市関係部局や猿の生態調査に詳しい有識者等と連携しながら，猿の接近時に追い払い活動を行うことにより，猿の群れが寄り付かない地域づくりを目指します。

## 11 生活習慣病等の早期発見などの健康増進の取組

健康安心

【健康づくり推進課，衛生課】

H I Vなどの感染症予防について，大学や北青少年活動センターと連携して予防啓発事業を実施します。また，23年度に実施した，大学との連携による大学生の食生活等の実態に関する調査の結果を活かし，大学生の食生活等の改善を支援するための取組や食品衛生に関わる知識の普及・啓発を行います。

## 12 原谷地域のまちづくり

生活基盤

【地域力推進室，建設局】

「原谷地域まちづくり計画」の更なる推進と実践を図るとともに，進捗状況の検証等により，地域実情に即したまちづくりを進めます。

## 基本方針2 区民目線による区役所改革

---

### 1 市税等の適正・公平な賦課と徴収率の向上

【市民税課，固定資産税課，納税課，福祉介護課，支援保護課，保険年金課】

市税，国民健康保険料，介護保険料，保育料について，適正・公平な賦課，徴収及び滞納対策の推進を図るとともに適切で分かりやすい説明に努めます。

### 2 市民対応サービスの向上

【全課】

すべての職員が区民のさまざまな問い合わせに適切に対応できる体制の確立を目指し，業務に関わる情報を共有するため，「区役所業務案内マニュアル」（北区役所改革実践チーム作成）や各課業務の相互研修，庁内放送などの活用により「職員総コンシェルジュ（総合案内人）化計画」を進めます。

### 3 全庁“きょうかん”実践運動の推進

【全課】

より高品質で満足度の高い市民サービスを提供するため，区長によるきょうかんメッセージの発信，北区改革実践チームの活動の一層の充実や「お客様の声」の活用など，職員一人ひとりが自主的に職場を改善する仕組みと市民感覚と目線が入る仕組みを取り入れた“きょうかん”実践運動に区役所を挙げて積極的に取り組みます。

### 4 職員のコンプライアンス意識の徹底

【全課】

職員研修の実施により，全職員一人ひとりに「コンプライアンス」の更なる浸透を図ります。

### 5 「真のワーク・ライフ・バランス」の推進

【全課】

職員が率先して「真のワーク・ライフ・バランス」を実践するために，研修や職員間の議論を通じて，地域活動や社会貢献活動への参加意識の向上を図ります。また，職員一人ひとりが仕事の進め方を工夫することで時間外勤務を縮減します。

### 6 広報・広聴の充実

【地域力推進室】

区の行政情報及びまちづくり情報の発信を充実させるとともに，まちづくり団体や学生との連携による，SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等を活用した双方向の情報共有について検討します。また，こうした取組等によりいただいた区民の皆さまからの意見や提案を積極的に取り入れ，まちづくりや業務改善に反映させていきます。