

行政区制度検討調査会中間報告に対する  
市民意見募集結果概要

募集期間：平成15年7月22日～8月21日

応募者数：29名 性別内訳：男 20名，女 8名，不明 1名

年齢内訳：20代 3名，30代 5名，40代 5名，50代 3名，  
60代 3名，70代 4名，80代 2名，不明 4名

設問1 区民の皆さんとの対話を通じて、行政区ごとにまちづくりの方向性を考えていくことで、皆さんの意見が行政に反映されやすくなります。そのためには、今まで以上に幅広い区民の皆さんが、より積極的にまちづくりに参加・参画していくことが不可欠です。

お住まいの行政区のまちづくりの方向性を考える場に、皆さん自身が参加していくことについて、どう考えますか？

項目	回答数	選択理由・意見（主なもの）
参加を一層進めるべき	24名	<ul style="list-style-type: none"> <li>その地に住まう生活者としての課題を行政に反映してもらいたい。</li> <li>市レベルでは組織が大きすぎるので、市民が参加を実感できる取組は行政区でこそ可能</li> <li>住民自治とは、自立した市民の、市民による、市民のための自治であるべきであり、参加は一種の義務である。</li> <li>行政区の懇談会は平日の昼間の時間帯であり、参加可能な者が限定され閉鎖的に感じる。</li> <li>現在のまちづくりは、行政や関係団体、自治会・町内会代表者任せになっており、様々な年代・性別・立場のニーズを反映させる必要がある。</li> </ul>
今のままでよい	3名	<ul style="list-style-type: none"> <li>たくさんの人が参加すればそれだけ勝手な意見も出るのではないか。</li> </ul>
どちらともいえない	1名	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極的に参加し、意見を出しても反映されるか不明</li> </ul>

仕組みや工夫を求めること	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政区の懇談会について、議題ごとに様々な立場、年齢の一般市民に参加できるようにすべき。</li> <li>町内会、地域連合会等を有効活用し、プライベートに配慮しつつ近所付き合いを大切に、気軽に声が掛けられるようにする努力が必要</li> <li>市民の参加・参画に対する意識・行動が第一である。</li> <li>世代等による考え方の違いもあるので、性別・年齢別のまちづくり参加や学習会を行い、発表し合えばどうか。</li> <li>職員が意識をもって住民と関わることで信頼関係が生まれ、本音が出てくるのではないか。</li> <li>市民が窓口で遠慮せずなんでも相談できるような明るい窓口にしてほしい。</li> <li>行政区のタウンプランニングを明らかにし、公聴会やメディアを使って市民の声を拾うシステムづくり。</li> <li>各学区に、底辺の意見集約のための「相談窓口」設けてはどうか。それを集約し、区の方針に生かす。</li> </ul>
--------------	---

設問2 区役所ごとに、地域振興や福祉、保健などの身近な業務について、地域の特性に応じた独自の企画やニーズに合わせた施策の組合せを行うことで、きめ細かなサービスが実施できるようになります。その反面、行政区ごとに幅や質に差が生じるサービスがでてくることも予想されます。

身近な業務について、区役所ごとに独自の企画や施策の組合せを行うことをどう考えますか？

項目	回答数	選択理由・意見（主なもの）
行うべき	23名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歴史都市京都なのだから、当然その地域としても地域ごとの特性を生かすべき。</li> <li>・ 個性ある行政区ができることにより、区が互いに良い点を見習いながら幅や質を向上させて欲しい。</li> <li>・ タテ割り行政のため時間差のあった各施策や企画の実現が、総合的・同時的に行えるようになる。</li> <li>・ 地域の課題は画一ではなく、住民のニーズに応える区行政ほど、住み続けたい意欲に反映される。</li> <li>・ 区ごとに住民の年代層や生業なども大きく異なるので、住民に身近なサービスを充実させるためには独自性があるって当然である。</li> </ul>
行わないほうがよい	0名	
どちらともいえない	4名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各区役所だけでなく、2、3箇所合同、連携してもよいし、競争のみではいけないと思うから独自性を追求するだけではダメだと思う。</li> </ul>

配慮や工夫が必要なこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区ごとに生じるサービスの差は住民の主体的活動、コミュニティビジネスの促進などでフォローすべき。</li> <li>・ 伝統産業、観光、昼・夜間の違いなどの観点で、市民の構成等に配慮し、市民の声をいかしたものが必要</li> <li>・ 色々な年齢層の意見を聞くことができる工夫があればよい。本当に必要なものは何か、同じテーブルで様々な人の意見を聞き話し合うことで解かることがたくさんあるのではないか。</li> <li>・ 市トータルとしての考え方との整合性をどうもたせるのか。</li> <li>・ 区役所職員が区内にどのような地域、商店、仕事、人々が存在するのかをまず知るべき。</li> <li>・ 福祉サービスなどで大きな差が生じるのは問題だが、地域の特色を活かしたサービスの企画・提供は重要であり、そのためには区の予算配分のあり方や“区分権”が必要</li> <li>・ 極端な格差が生じることは適切ではなく、施策評価に区民が参加して意見が言えるような工夫が必要</li> <li>・ 企画や施策の意図や内容をわかりやすく伝えて欲しい。</li> <li>・ 京都市には地区ごとに商店街があり、地元意識が高いと思われ、近隣住区の計画はN G Oが市の委託を受けて行うようなシステムに発展すれば、区役所の人員も少なくなり、税金の節約になる。</li> </ul>
-------------	--

設問3 IT技術を積極的に活用し、窓口を一元化するなど、より便利でわかりやすい窓口にしていくとともに、区民の皆さんにとって身近なところに窓口を設ける必要がある業務と、それほど必要性が高くない業務とに分けて、区役所で取り扱う業務の見直しを検討することも必要です。

IT技術の積極的な活用や、区役所で取り扱う業務の見直しを検討する上で、どのような配慮や工夫を求めますか？

配慮や工夫が必要なこと

< IT活用に関して >

- ・ IT端末を各区役所に設置し、市民が自由にアクセスできて行政情報に触れる機会を多くしてほしい。
- ・ IT活用によって、より一層の情報の公開を実現してほしい。
- ・ IT活用によって、窓口の24時間オープンを実現してほしい。
- ・ 区民が各区を越えてネットワークを広げられるように、例えば相談などもできるようにしてほしい。
- ・ 行政情報を広く市民に提供するために、もっとホームページの充実を図って欲しい。
- ・ IT技術を活用する場合、どのように利用することができるのか、講習会等があればわかりやすい。
- ・ 個人情報保護に気をつけながら、利用可能なサービスの存在を知らない人に個別にアドバイスできないか。
- ・ 証明書等は、地下鉄の駅などの通勤通学途中に、住民が直接申請・受領できる端末を設置できないか。
- ・ 個人・団体のプライバシー保護と職員などによる情報漏えい防止、業務に携わる者の倫理観と意識の向上
- ・ ハード・ソフト両面において、IT弱者への配慮が必要
- ・ IT技術に弱い人でもわかりやすく、親しみを持てる業務対応をして欲しい。
- ・ ホームページ上の掲示板やメール等で出てきた意見等をどう集約していくのか。職員で受けたほうがよいものもあるし、区民で考えたほうがよいものは再度いろんな媒体で考えていくことが重要である。
- ・ ITに頼りきらない、人と人との対話の中でのまちづくり、対話から生まれるアイデアを重視してほしい。
- ・ ITを導入しても今ひとつ利便性の向上を感じないと思う。

< 区役所業務や窓口について >

- ・ 身近な窓口とともに“御用聴き”的な巡回窓口があってもよいと思う。
- ・ 窓口が身近にあることよりも、休日・夜間に利用できるほうが求められることもある。
- ・ 月に一回でもいいので、土日を開いてくれたらと思う。
- ・ ワンストップで基本的な窓口サービスができるように、業務のオンライン化を一層すすめてほしい。
- ・ 窓口業務をコンビニに委託すればよいのではないか。

その他、現在の区役所に対するご意見やこれからの区役所に対する期待、区のまちづくりに関するご意見・ご提案をお聞かせください。

<現在の区役所に対する意見・批判>

- ・ 区民あつての区役所という意識を各職場で徹底教育してほしい。色々な方が色々な要件を充たすべく区役所へ来るが、十分に満足せず妥協してしまうことも多い。職員の誠実さが伝われば信頼関係は成立する。
- ・ 区役所と区民の接点を観察すると、選管、保健所、福祉事務所、警察、消防署などすべてタテ割りでしか事務連絡がされていない。
- ・ まちづくりに対応する区役所の担当部署がない。もっと区役所自らでまちづくりの推進を行えないものか。

<これからの区役所に関する提案・期待>

- ・ 住民からの相談事・意見などを、民間のヘルプデスクのような形で、タイムリーに取り上げる仕組みを実現してほしい。
- ・ 区民の声の投書箱とそれに対する回答開示、明るい所内と整理整頓の促進、不特定多数の出入り等保安・安全面も充実してほしい。
- ・ 区役所に足を運ぶ機会が多いほど存在を身近に感じることができるので、利用頻度が高まるよう配慮してほしい。区役所内の施設を使用できる機会を多く持ちたいが、使用制限が多いので緩和してほしい。

<これからの区役所とまちづくりに関する提案・期待>

- ・ だれがどのようにまちづくりの意思決定をしているのかわからない。
- ・ 私たちが本当に必要なまちとは何か、みんなで話し合う機会がたくさん設けられることを期待する。
- ・ 区役所や保健所などの催し物の情報を得ても、仕事で参加できないことがあるので、そこでの配付物等の残部やコピーをもらえたり、ホームページ上で掲載・ダウンロードできたりするサービスがあると助かる。
- ・ 催し等の参加者や、後で見た人でも意見・感想の受付や回答の掲示、メールなどで双方向のやり取りができて行政との間で透明性が深まれば、もっと互いに手伝い・協力できるし、区民としても誇りが持てるようになり、子供達にも何かを伝えていけると思う。
- ・ 交流・催しごとを日曜・祝日・夜などに行ってもらえれば、いろんな人と話ができてよいし、そこからの積み上げや議論が必要
- ・ 車座集会や地域の人が寄ってつくるコミュニティカフェなどコミュニティビジネスの支援などを区役所でできないか。

<窓口業務に関すること>

- ・ 区役所に自ら行くことができない者の代行として書類を提出・手続を行うときに、行政へ書類を提出した証が欲しい。
- ・ 昨年市民モニターが行われて以来、その後区役所での窓口対応がよくなったと感じ、モニターに参加したことを嬉しく思った。
- ・ 窓口でいろいろと尋ねても、きちんと話を聴いてもらえないことがある。行政は市民にアドバイスや説明をしてくれないのか。
- ・ 福祉等の公のサービスの窓口は、誰もがわかりやすく利用しやすいものとし、確かな目で公正な判断がされるよう期待する。
- ・ 提出書類の手続の記名・署名など、障害者への配慮があればと思う。特に視覚障害の方のトラブルをよく聞く。