

平成 28 年 7 月 29 日

行財政改革・大都市制度調査特別委員会

企画調整部 企画課
総務部 人事課
市民部 市民協働・地域政策課

住民自治、行政サービスのあり方について

～ 今後の住民自治、行政サービスのあり方の協議・検討 ～

1 本市に係る将来予測データなどについて

2 市民サービスの提供体制について

◎ 「窓口サービス取扱業務の利用状況」について

◆ 配付資料 ◆

資料 1：今後の住民自治、行政サービスのあり方(案)

資料 2：市民サービスの提供体制について

資料 3：窓口サービス取扱業務の利用状況



今後の住民自治、行政サービスのあり方（案）

～浜松市の将来像とこれからの市民サービス提供体制～

浜松市

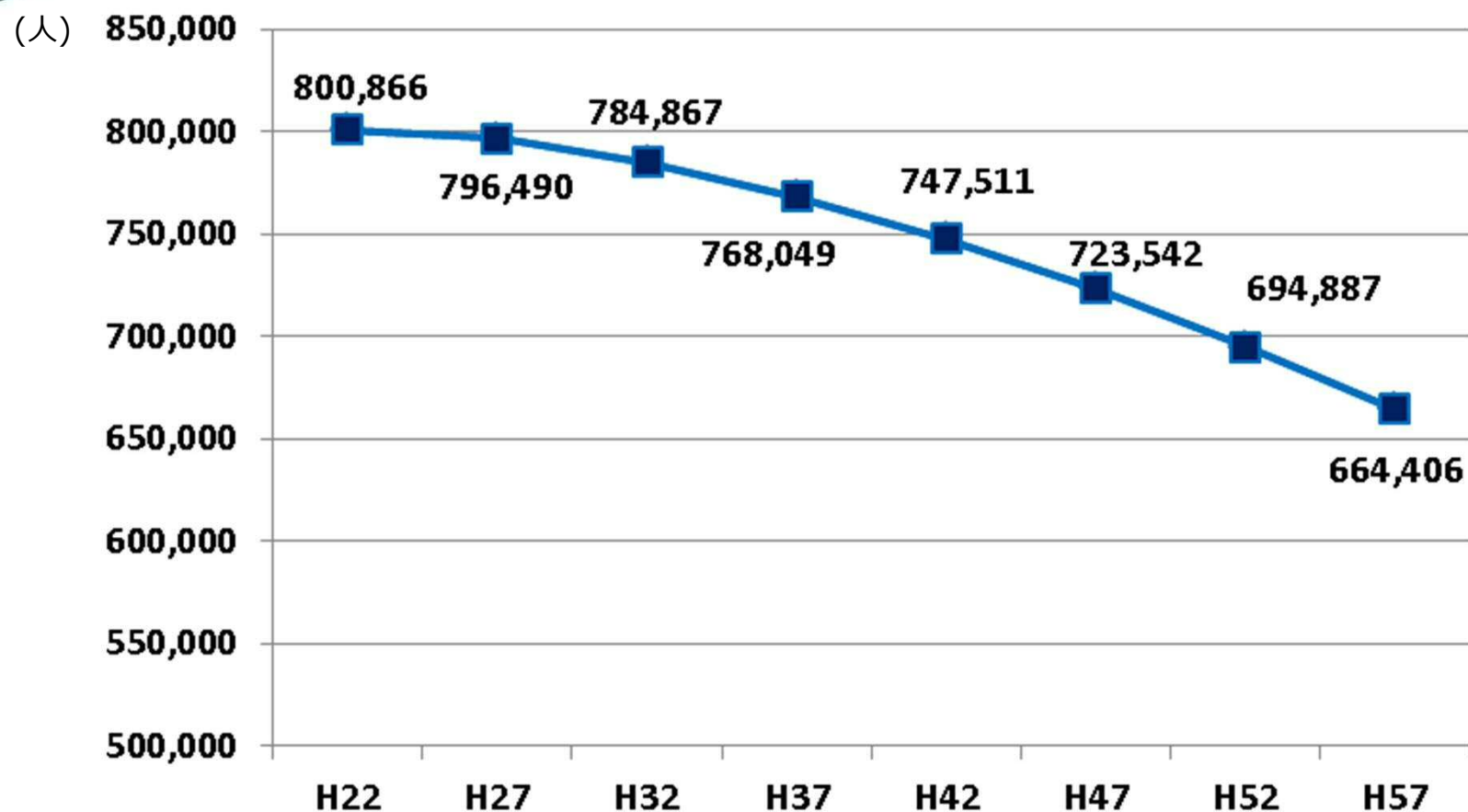
目 次

浜松市の将来像について

- (1) 人口
- (2) 行政経営
- (3) 市民生活

(1) 人口

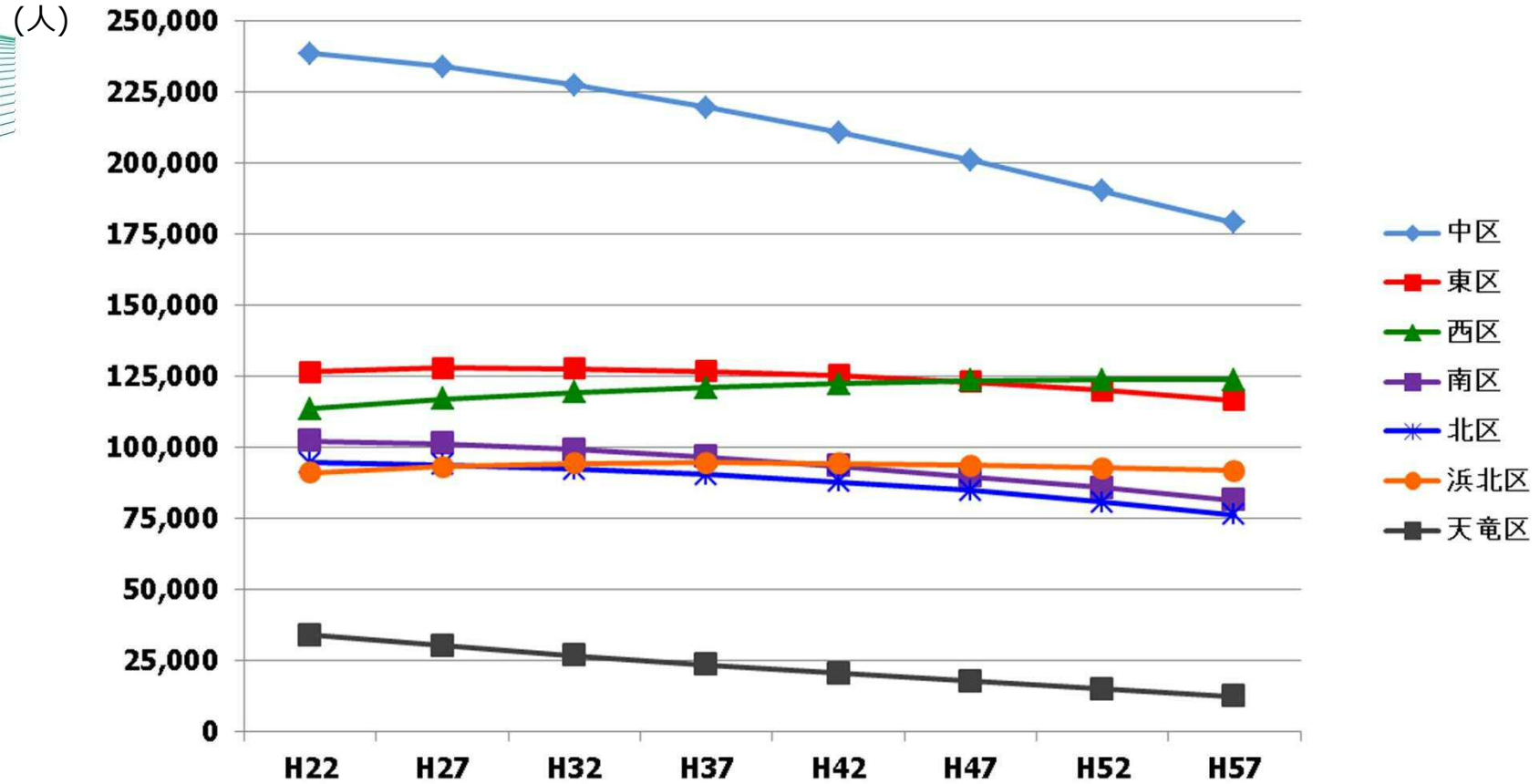
①浜松市の将来推計人口



浜松市の人口が現在の出生率や移動率のまま推移すると仮定した場合、総人口は平成22年から平成57年までに約136,000人減少し、平成52年には70万人を下回る。

(1) 人口

②区別の将来推計人口

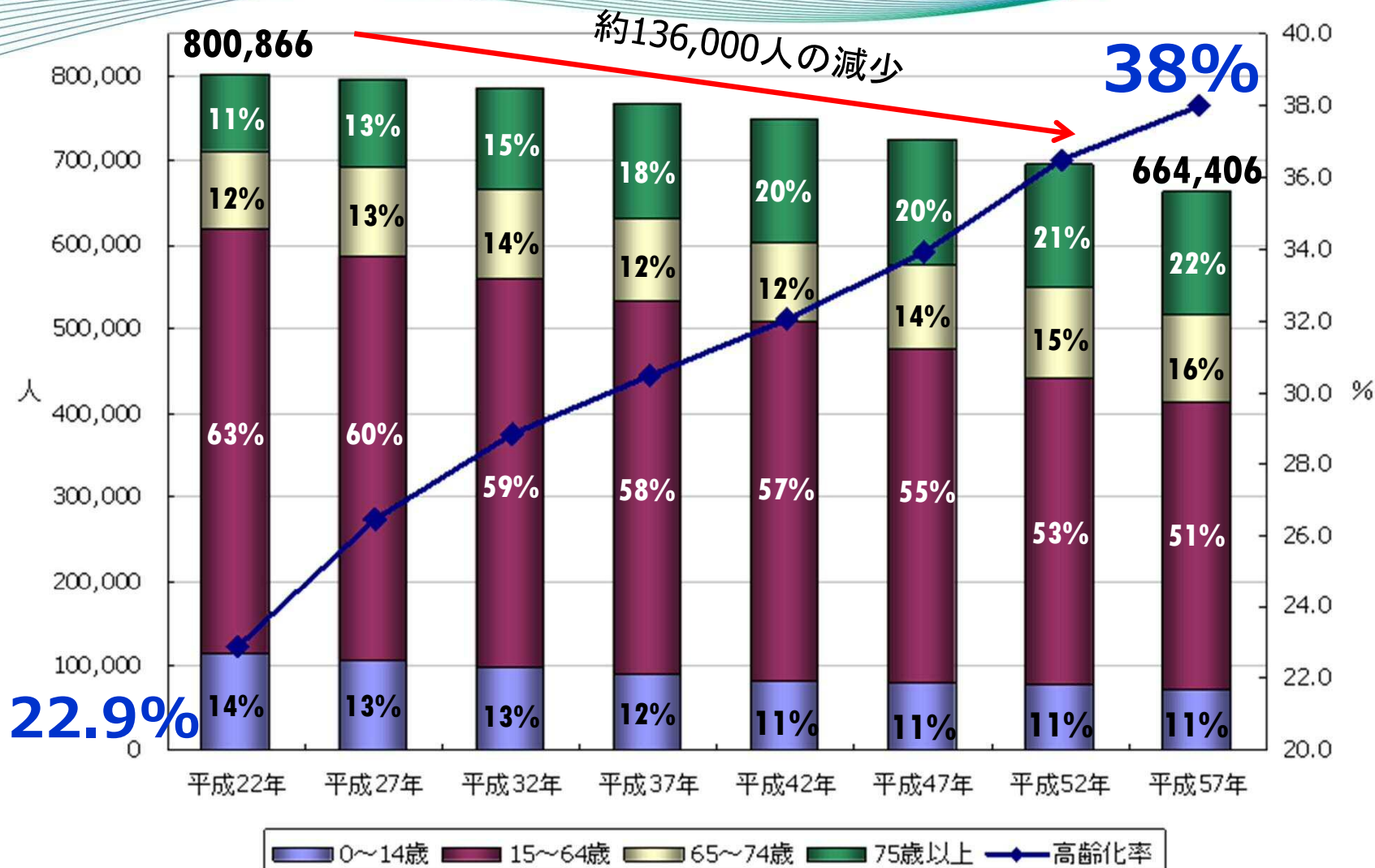


	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
中区	238,477	233,850	227,410	219,656	210,842	201,021	190,279	179,141
東区	126,609	127,874	127,849	126,930	125,381	123,201	120,154	116,738
西区	113,654	117,146	119,507	121,145	122,396	123,477	123,816	123,792
南区	102,381	101,373	99,336	96,666	93,499	89,917	85,793	81,526
北区	94,680	93,887	92,412	90,442	88,015	84,933	80,845	76,322
浜北区	91,108	93,283	94,449	94,657	94,341	93,843	92,923	91,827
天竜区	33,957	30,311	26,821	23,567	20,571	17,785	15,099	12,619

(単位:人)

(1) 人口

③年齢階級別の将来推計人口（浜松市）

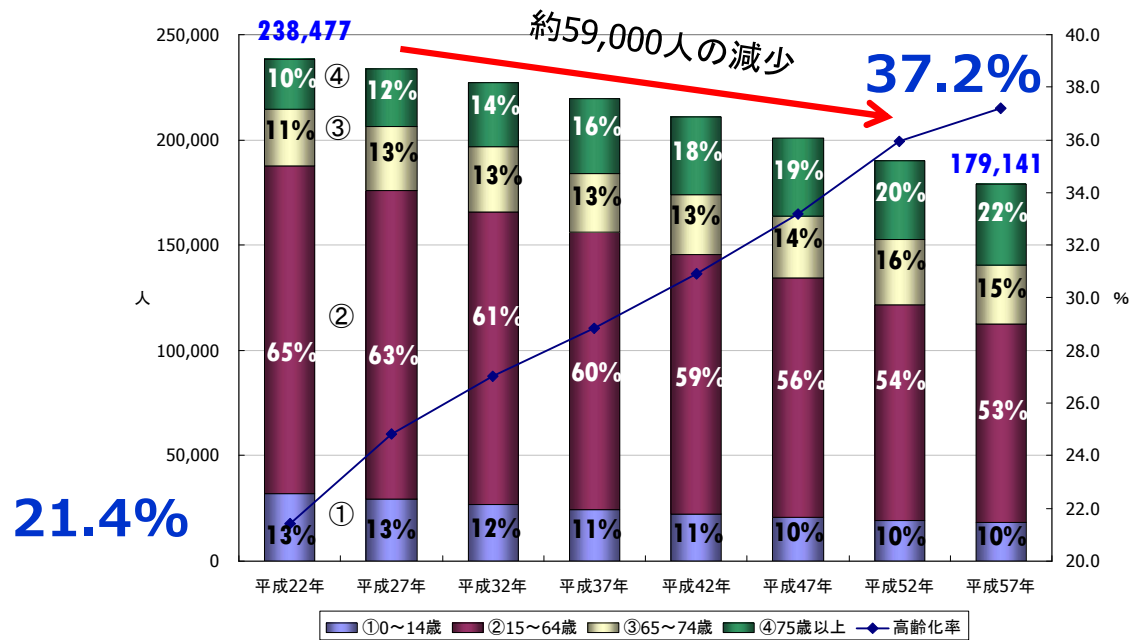


働き手となる15~64歳の生産年齢人口が3分の2に減り、5人に2人は高齢者に。

(1) 人口

③年齢階級別の将来推計人口（区別）

中区



(単位:人)

区分	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
総数	238,477	233,850	227,410	219,656	210,842	201,021	190,279	179,141
年少人口	32,080	29,337	26,688	24,344	22,325	20,853	19,511	18,093
生産年齢人口	155,305	146,421	139,234	131,912	123,364	113,470	102,409	94,382
老年人口	51,093	58,092	61,488	63,401	65,153	66,698	68,358	66,667
[75歳以上]	[24,215]	[27,474]	[30,717]	[35,426]	[37,059]	[37,397]	[37,780]	[38,624]

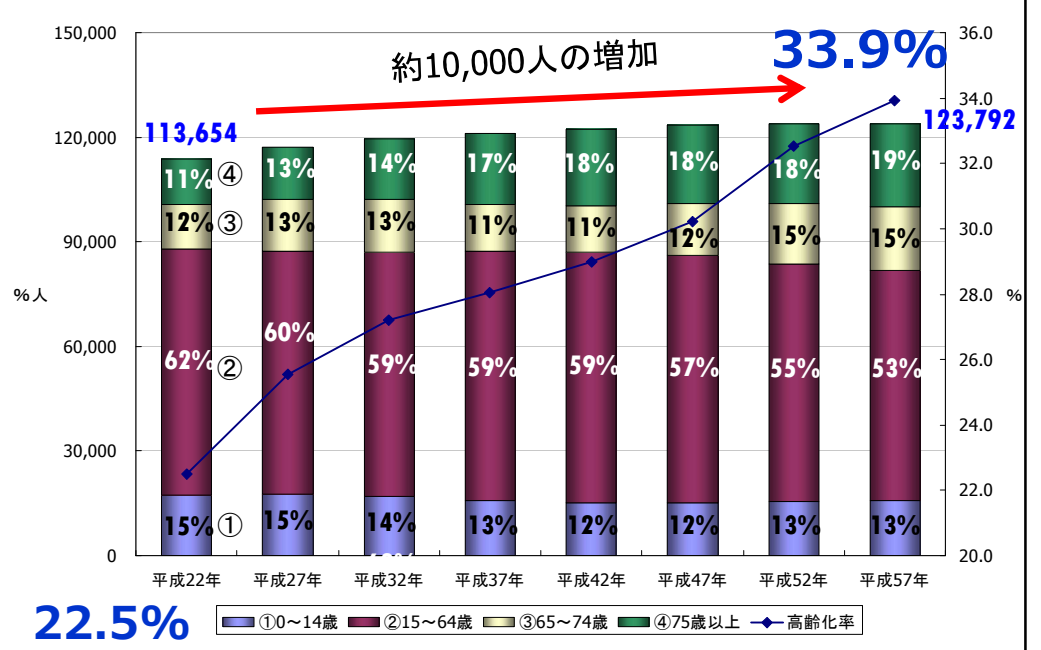
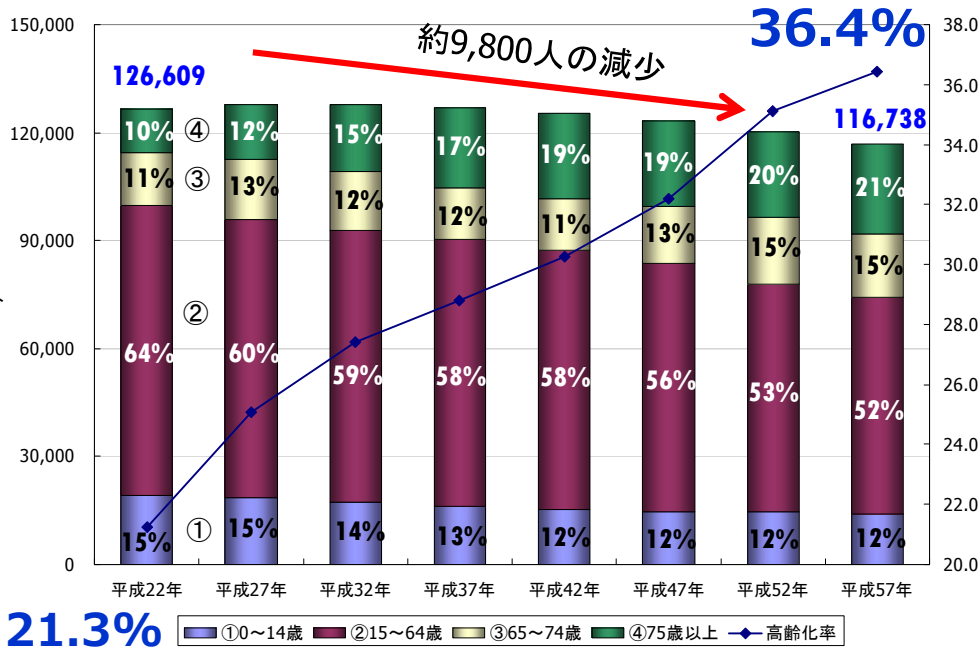
(1) 人口

③年齢階級別の将来推計人口（区別）



東 区

西 区



(単位:人)

(単位:人)

区分	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
総数	126,609	127,874	127,849	126,930	125,381	123,201	120,154	116,738
年少人口	19,199	18,700	17,413	16,134	15,135	14,703	14,468	14,084
生産年齢人口	80,494	77,113	75,392	74,244	72,307	68,822	63,514	60,138
老年人口	26,916	32,061	35,043	36,553	37,938	39,676	42,172	42,516
[75歳以上]	[12,196]	[15,219]	[18,579]	[22,142]	[23,615]	[23,765]	[23,814]	[24,811]

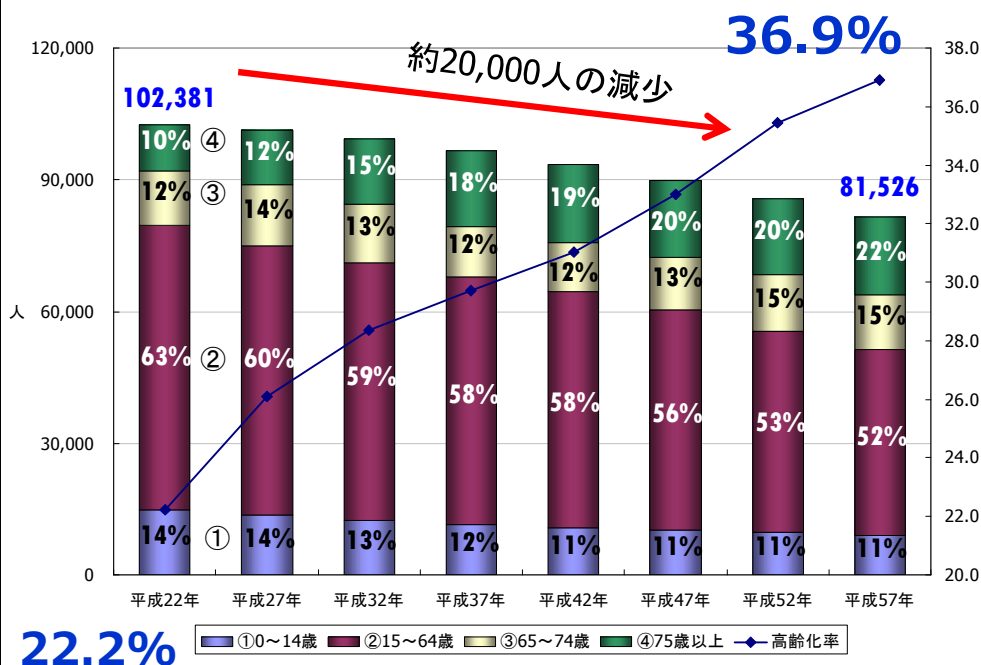
区分	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
総数	113,654	117,146	119,507	121,145	122,396	123,477	123,816	123,792
年少人口	17,436	17,498	16,906	15,747	15,235	15,299	15,625	15,758
生産年齢人口	70,635	69,723	70,100	71,424	71,691	70,866	67,919	66,039
老年人口	25,583	29,926	32,501	33,974	35,470	37,313	40,272	41,995
[75歳以上]	[12,793]	[14,937]	[17,300]	[20,468]	[22,006]	[22,460]	[22,681]	[23,656]

(1) 人口

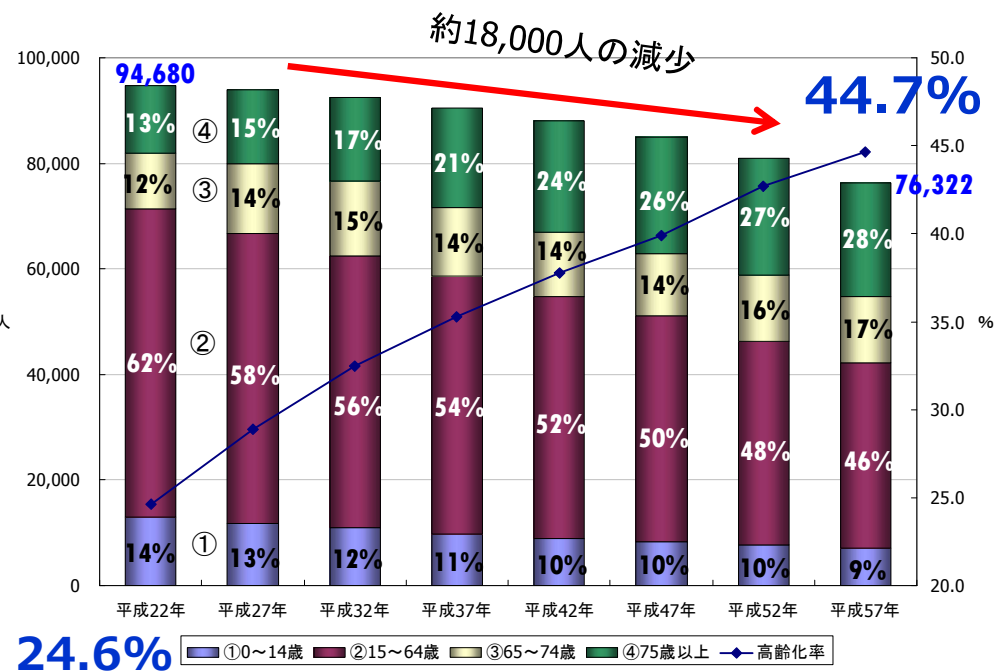
③年齢階級別の将来推計人口（区別）

南区

北区



(単位:人)



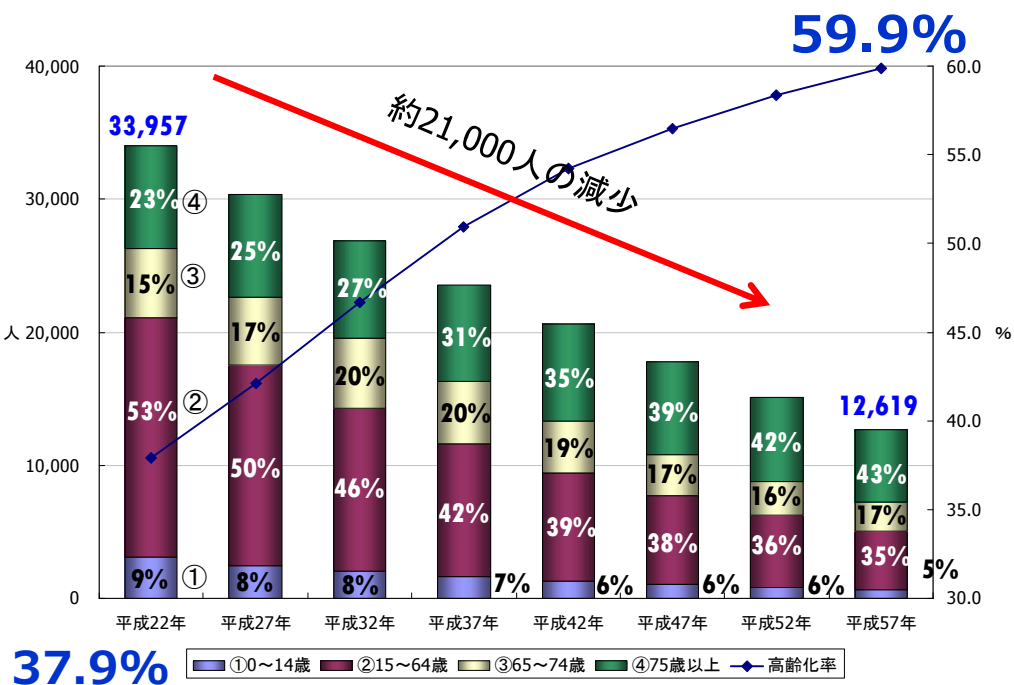
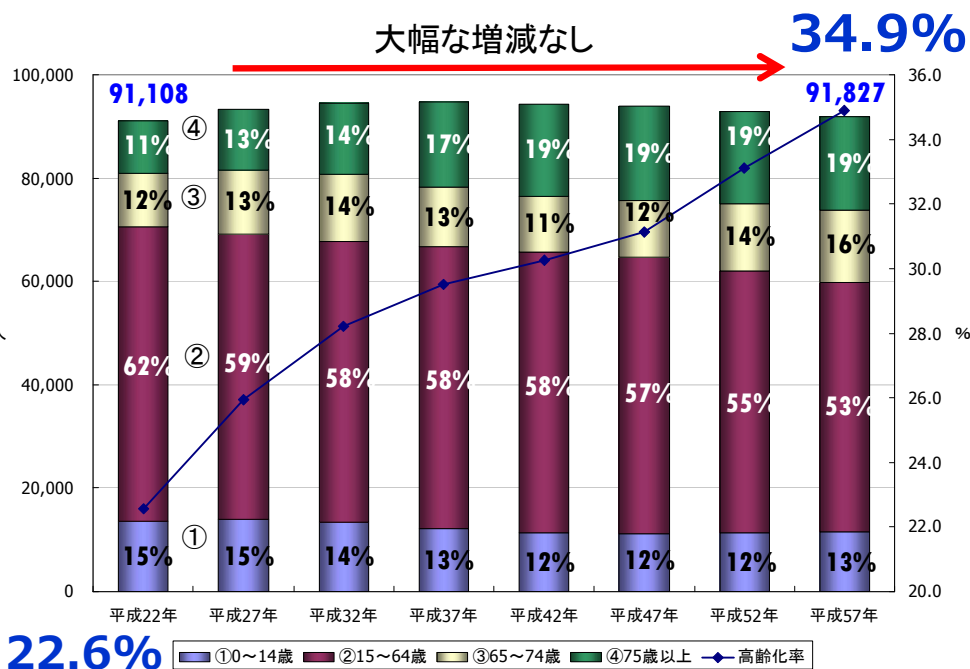
(単位:人)

(1) 人口

③年齢階級別の将来推計人口（区別）

浜北区

天竜区



(単位：人)

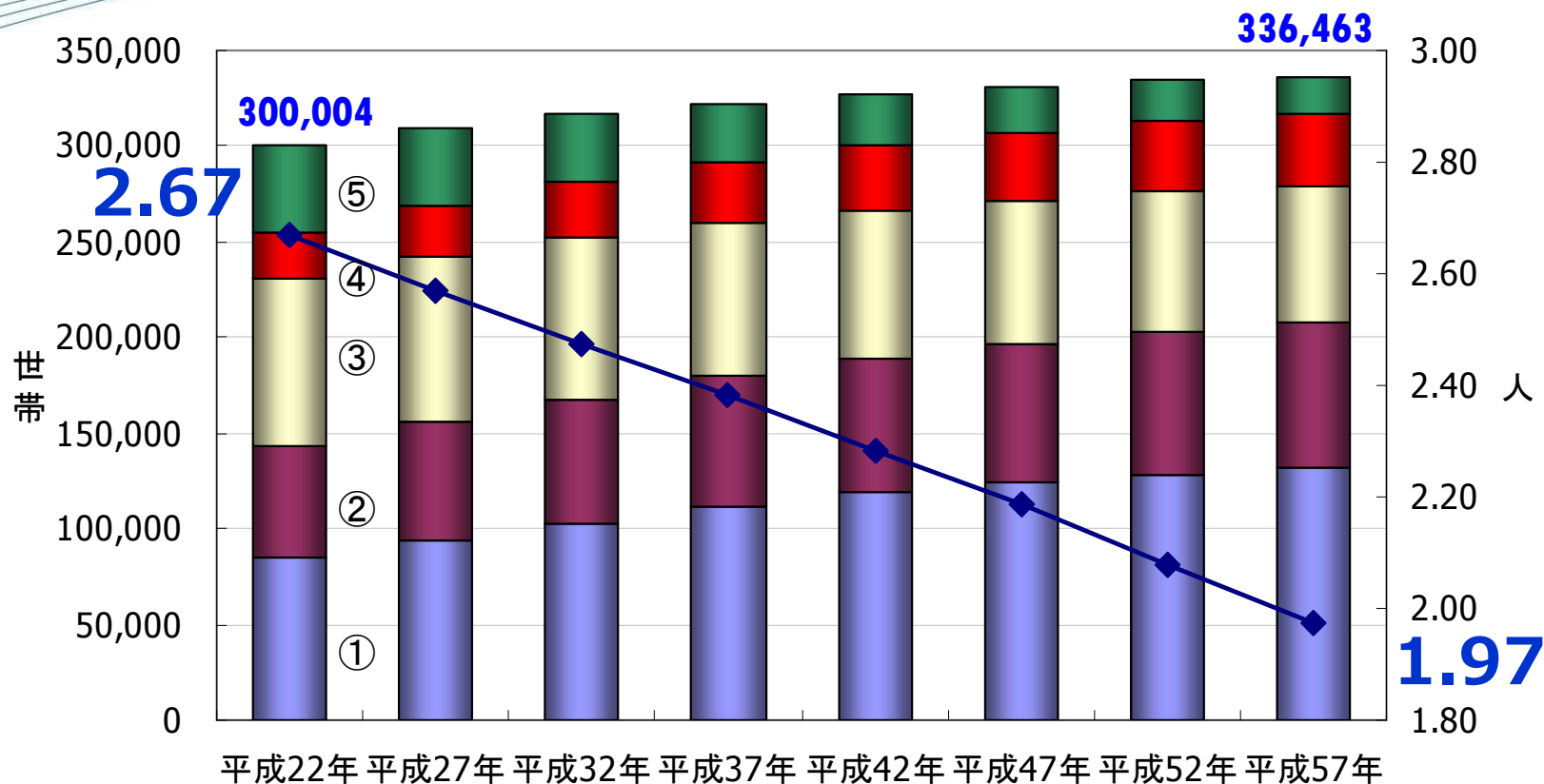
(単位：人)

区分	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
総数	91,108	93,283	94,449	94,657	94,341	93,843	92,923	91,827
年少人口	13,685	14,007	13,445	12,096	11,325	11,112	11,324	11,486
生産年齢人口	56,859	55,078	54,371	54,624	54,465	53,509	50,845	48,310
老年人口	20,564	24,197	26,633	27,937	28,551	29,223	30,754	32,031
[75歳以上]	[10,101]	[11,757]	[13,637]	[16,309]	[17,847]	[18,254]	[17,857]	[17,898]

区分	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
総数	33,957	30,311	26,821	23,567	20,571	17,785	15,099	12,619
年少人口	3,086	2,464	2,016	1,639	1,332	1,061	838	666
生産年齢人口	17,991	15,089	12,290	9,928	8,092	6,683	5,447	4,396
老年人口	12,880	12,758	12,515	12,000	11,148	10,041	8,814	7,557
[75歳以上]	[7,704]	[7,644]	[7,291]	[7,234]	[7,229]	[6,986]	[6,309]	[5,404]

(1) 人口

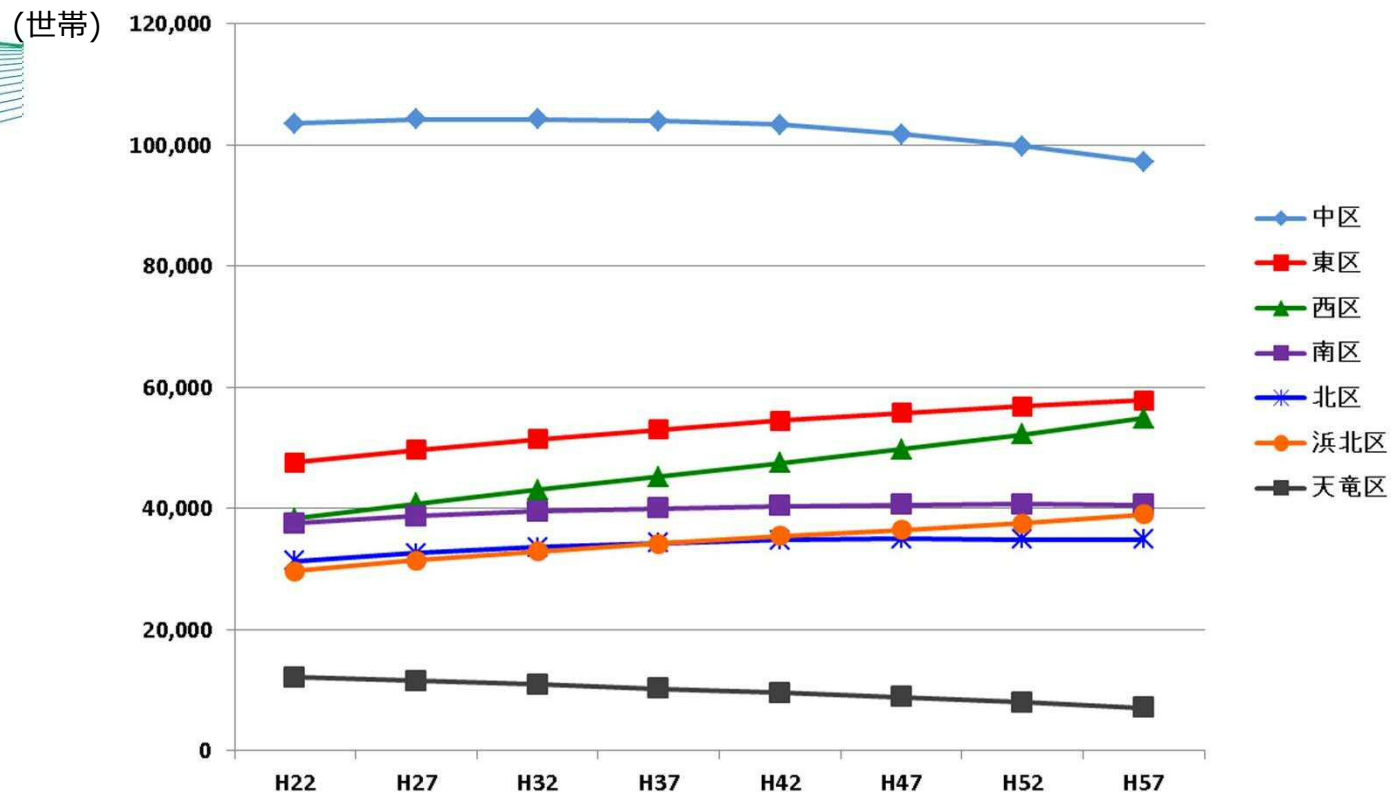
④世帯累計の将来推計 (浜松市)



減少する人口とは反対に、世帯数は増加傾向。特に単独世帯の増加が進む。

(1) 人口

④世帯累計の将来推計 (区別)



	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
中区	103,574	104,234	104,253	103,991	103,389	101,791	99,802	97,295
東区	47,605	49,681	51,456	52,995	54,435	55,726	56,883	57,876
西区	38,292	40,800	43,047	45,182	47,457	49,748	52,247	54,883
南区	37,484	38,686	39,509	40,003	40,346	40,561	40,659	40,613
北区	31,337	32,577	33,589	34,326	34,785	34,969	34,903	34,885
浜北区	29,651	31,375	32,875	34,188	35,427	36,469	37,484	38,970
天竜区	12,061	11,556	10,935	10,267	9,593	8,882	7,975	7,063

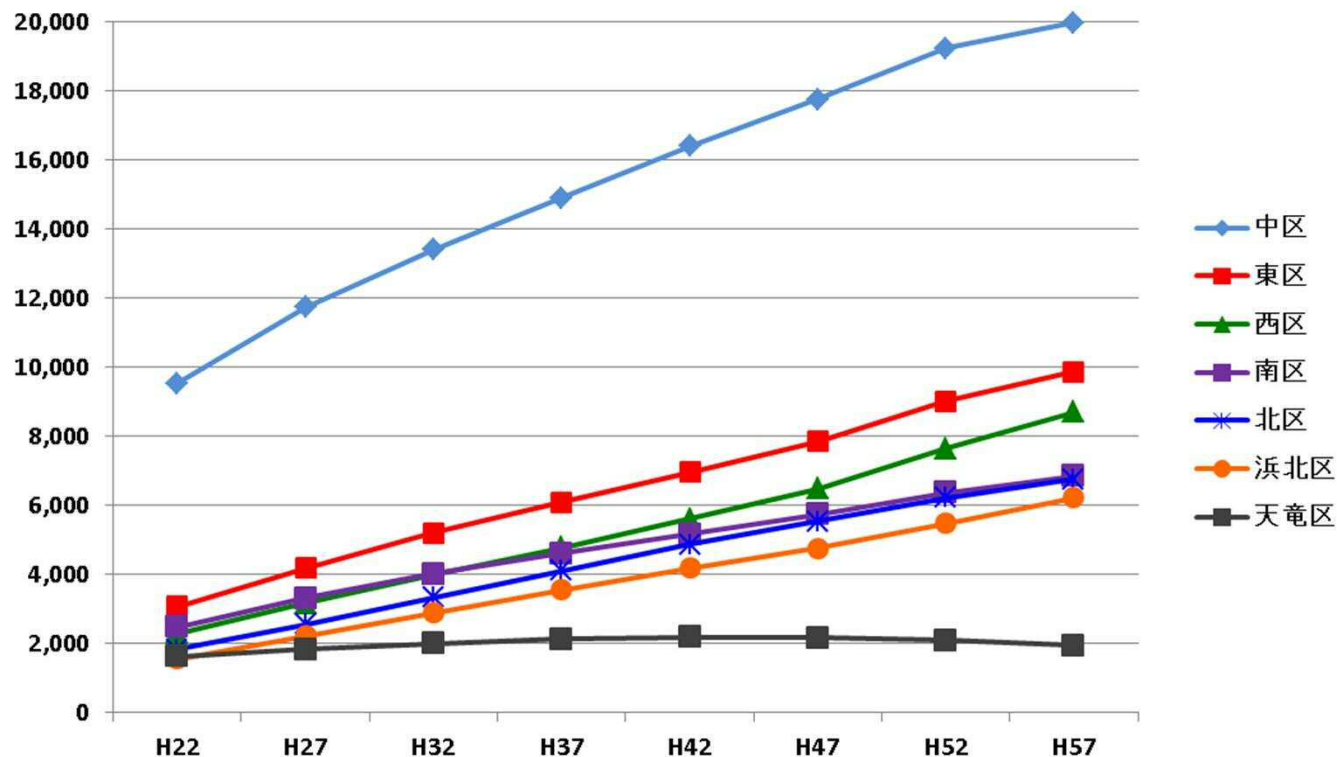
(単位:世帯)

区別では、中区と天竜区で世帯数が減少し、その他の区では増加する。

(1) 人口

⑤65歳以上単独世帯の将来推計

(世帯)



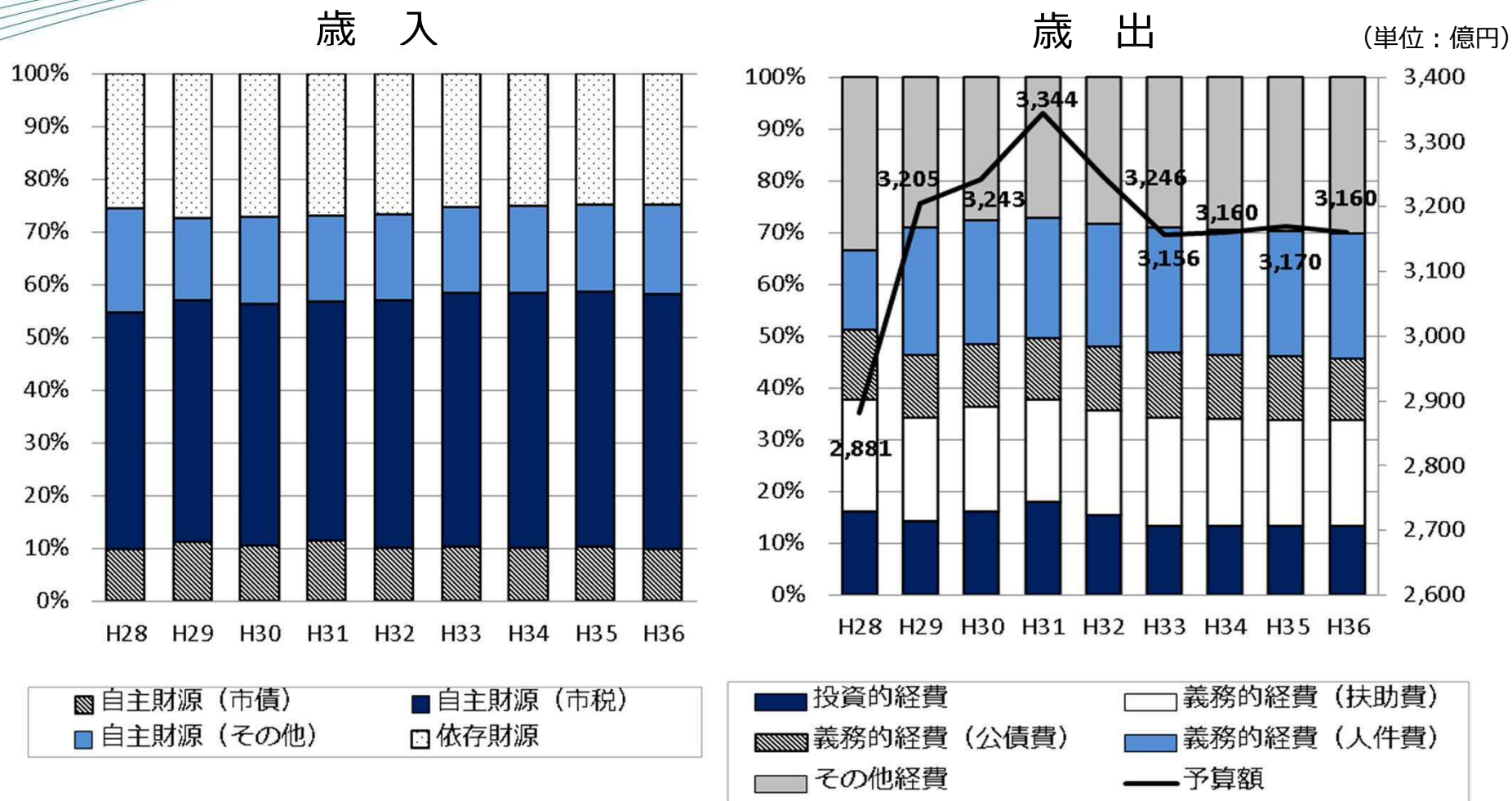
	H22	H27	H32	H37	H42	H47	H52	H57
中区	9,543	11,734	13,399	14,907	16,398	17,747	19,234	19,983
東区	3,074	4,190	5,201	6,097	6,967	7,855	9,012	9,877
西区	2,292	3,167	3,999	4,778	5,607	6,488	7,639	8,707
南区	2,475	3,312	4,015	4,620	5,176	5,736	6,364	6,843
北区	1,827	2,564	3,342	4,116	4,872	5,536	6,230	6,765
浜北区	1,562	2,232	2,899	3,563	4,187	4,764	5,485	6,216
天竜区	1,634	1,841	2,009	2,127	2,181	2,173	2,088	1,942

(単位:世帯)

平成22年から平成52年に掛けてすべての区で増加が進み、平成57年には、単独世帯のうち、65歳以上の単独世帯が46%を占める。

(2) 行政経営

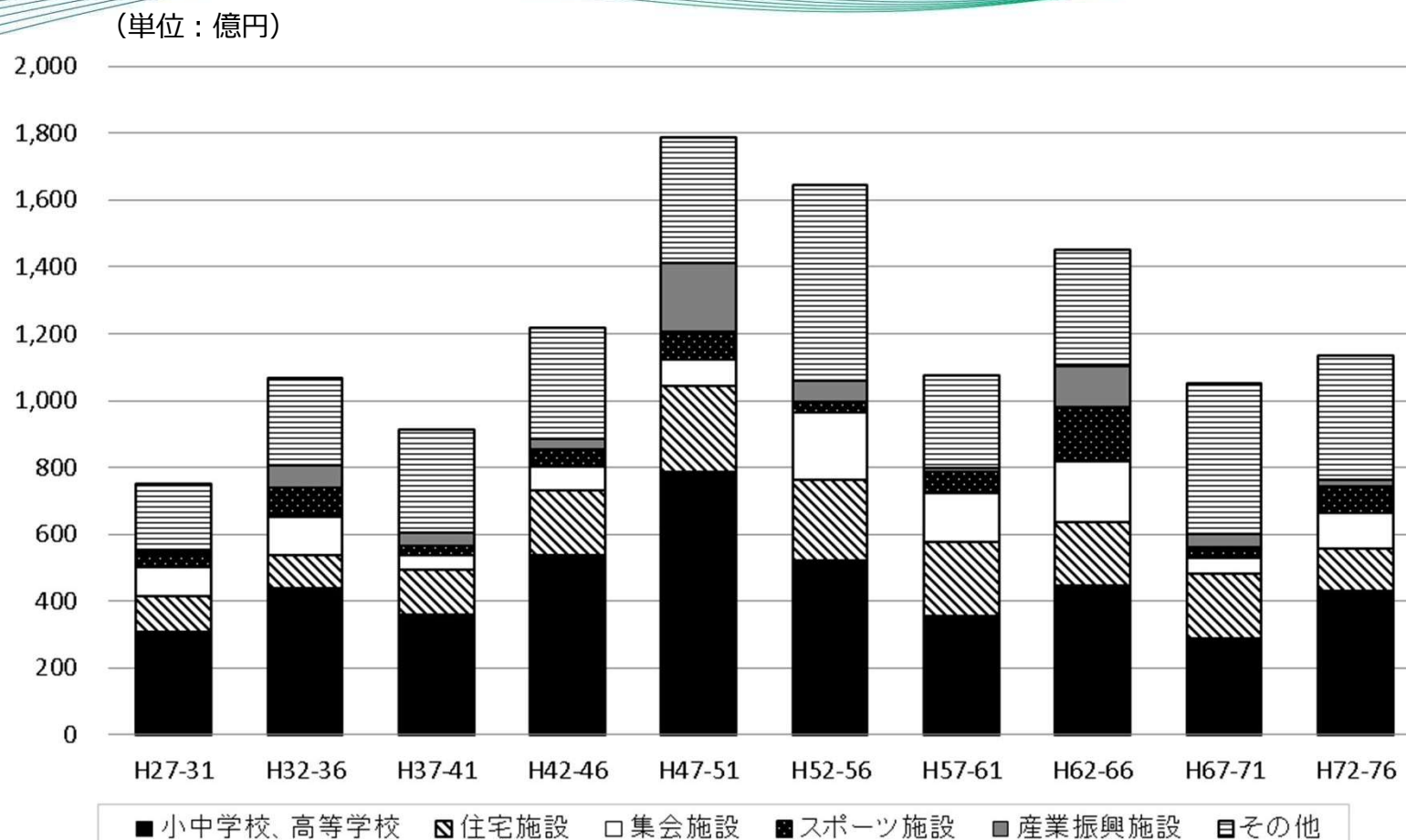
① 今後8年間の一般会計 歳入・歳出計画 財源構成比



平成28年から平成36年に掛けて全体予算額は増加するが、投資的経費は461億円（全体予算の16%）から418億円（13%）に減少する。

(2) 行政経営

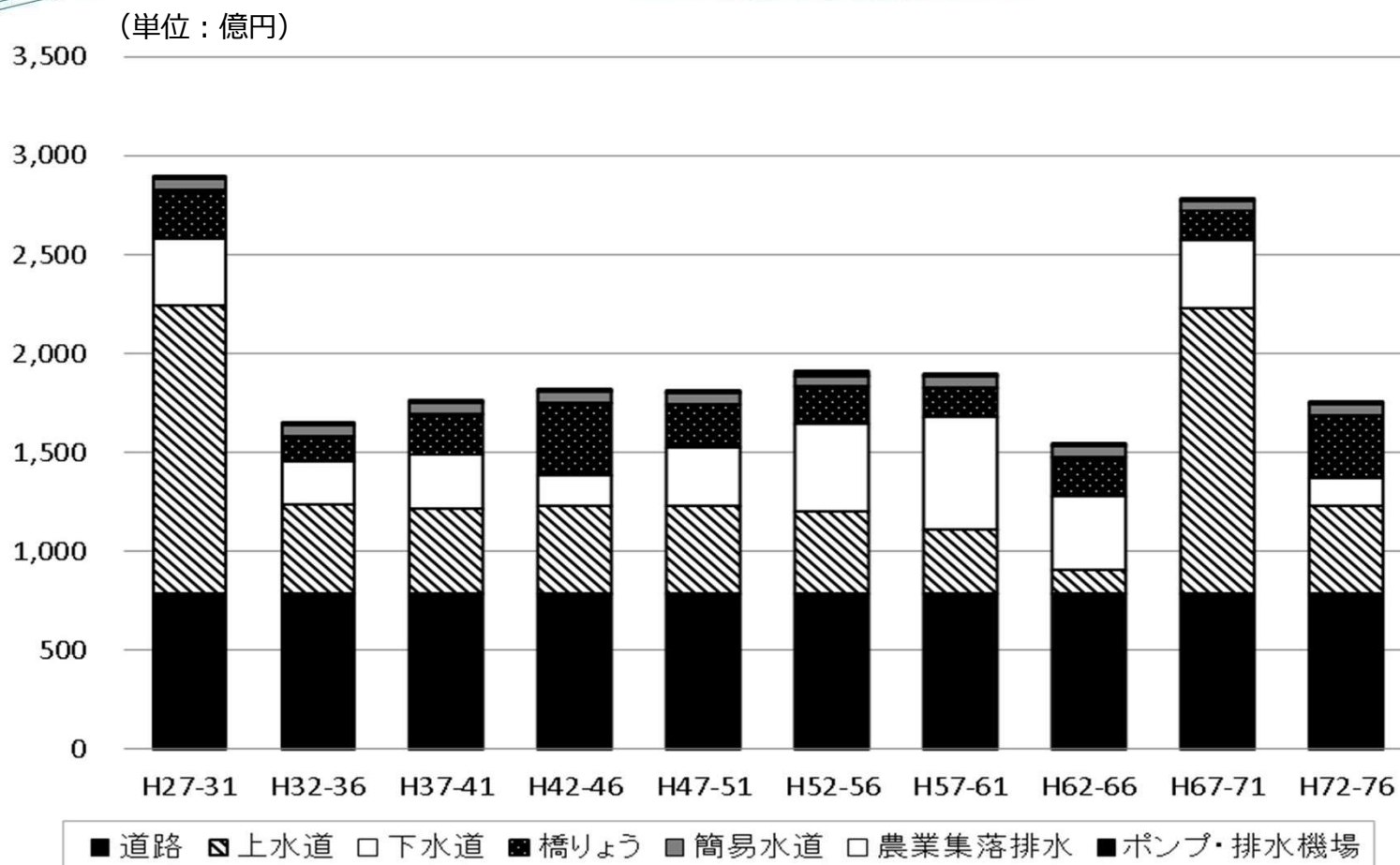
②保有資産の改修・更新経費の試算（ハコモノ資産）



浜松市が所有する学校、住宅施設などの公共建築物のすべてを維持し続け、建築後60年目に建て替えるとして試算した結果、今後50年間の建て替え・改修経費は1兆2,086億円、1年平均では242億円となる。

(2) 行政経営

②保有資産の改修・更新経費の試算（インフラ資産）

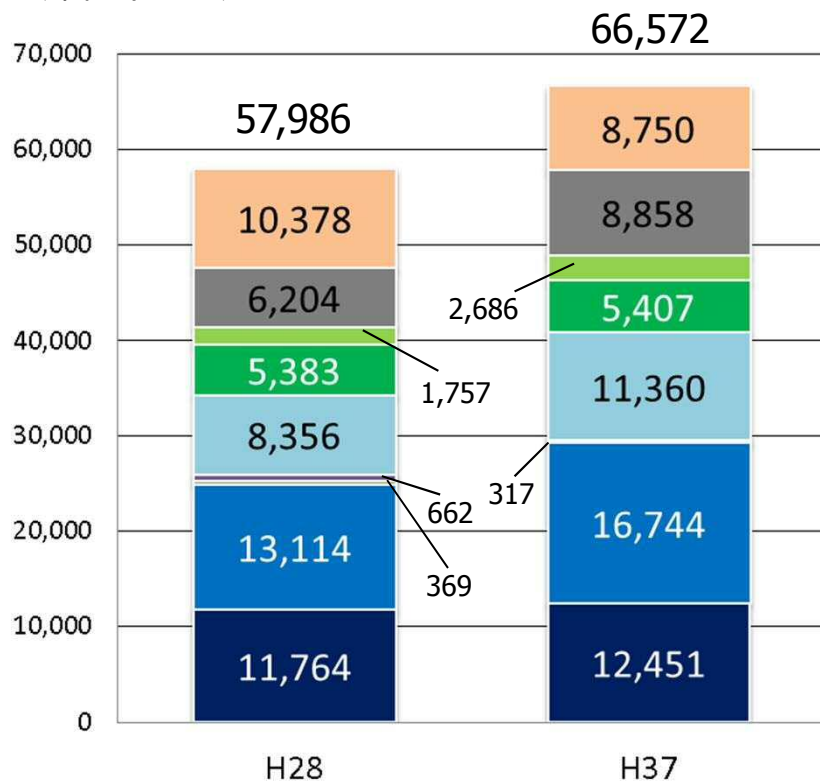


道路、橋りょう、上下水道施設などのインフラ施設の今後の50年間の建て替え・改修経費は1兆9,789億円、1年平均では396億円となる。

(2) 行政経営

③医療・保健・福祉に係る事業費の将来見通し

(単位:百万円)



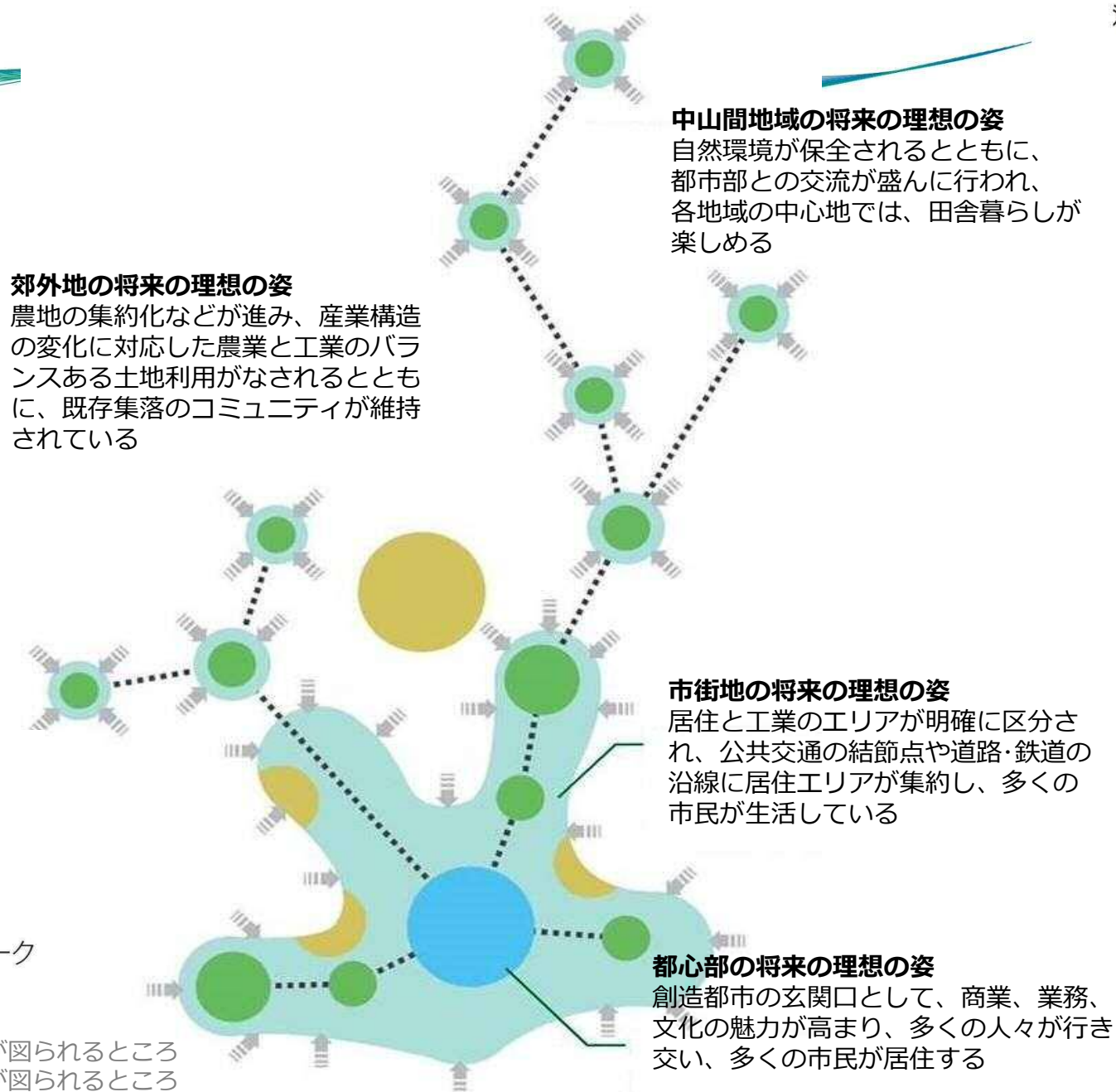
医療・保健・福祉に係る主な事業費	H28	H37
その他事業費	10,378	8,750
療養給付支援事業費 (後期高齢者医療事業・負担金)	6,204	8,858
後期高齢者医療事業特別会計繰出金	1,757	2,686
国民健康保険事業特別会計繰出金	5,383	5,407
介護保険事業特別会計繰出金	8,356	11,360
市単独高齢者向け大型給付事業費の見直し	662	317
老人福祉施設整備費助成事業費	369	0
障害者(児)自立支援給付事業費	13,114	16,744
生活保護扶助事業費	11,764	12,451
合計	57,986	66,572

備考：その他事業費は、人件費、施設運営事業費、障害者医療事業費、養護老人ホーム入所事業費など
H28は当初予算、H37は原則現行制度の継続を前提として試算
事業及び年度ごとに表示単位を四捨五入しているため、内訳と合計数値が一致しない場合がある

当面の間は、高齢者人口の拡大に伴い、医療・保健・福祉に係る事業費が増加すると見込まれる。

(2) 行政経営

④まちづくりの基本的な考え方



- 都心
- 生活拠点など
- 居住エリア
- 工場用地など
- 公共交通などのネットワーク
- ⇒ 集約イメージ

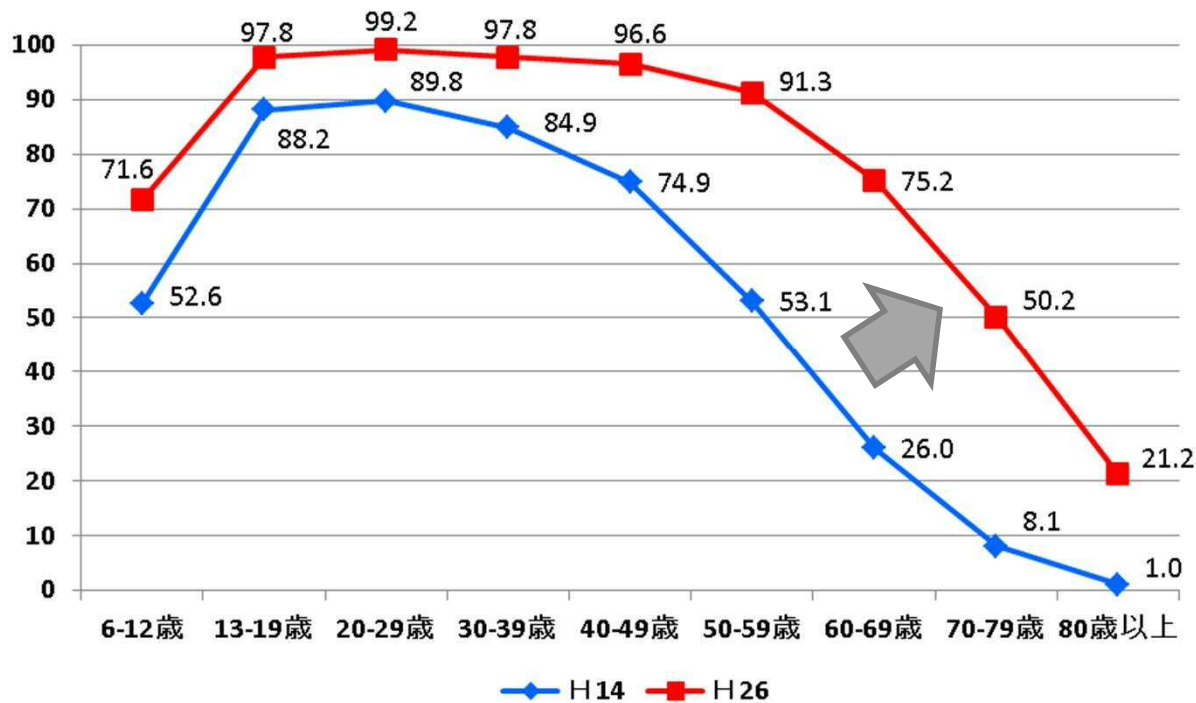
※市街地：都市的な土地利用が図られるところ
※郊外地：低密度な土地利用が図られるところ

(3) 市民生活

①ICTの利活用の進展

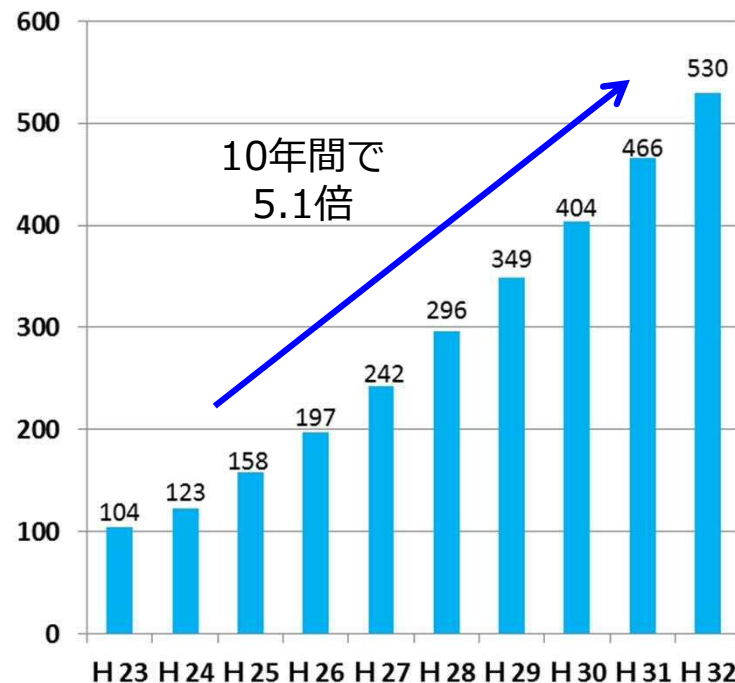
年代別インターネット利用率

(単位：%)



IoT（インターネットにつながるモノ）の数の推移・予測

(単位：億個)



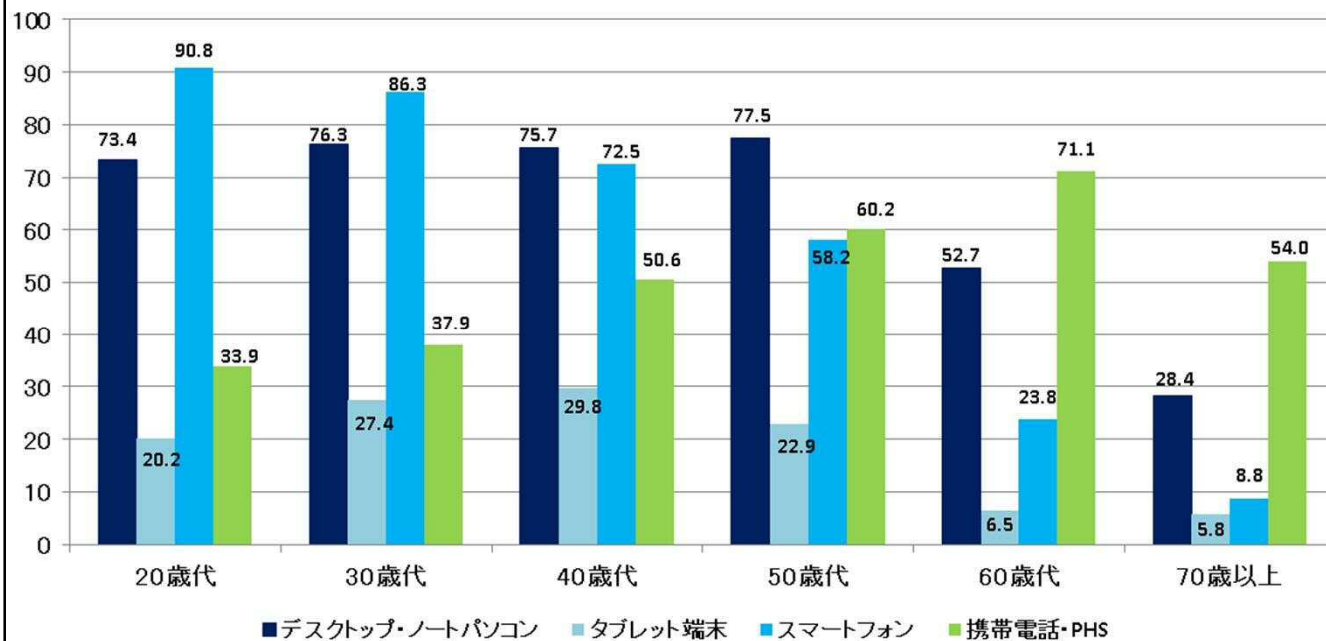
平成14年と平成26年の調査結果を比較すると、各年代のインターネット利用率は増加し、特に40歳から80歳以上の年代で飛躍的に増加している。
また、自動車、家電、ロボット、施設など日常生活を構成しているあらゆる「モノ」がインターネットにつながり、蓄積された情報によって新たな付加価値を生み出す動きも進展している。

(3) 市民生活

②本市におけるICTの利活用の進展

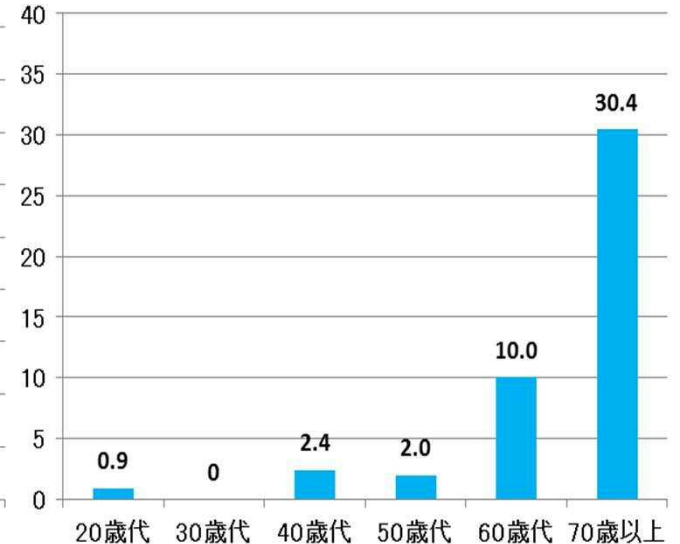
市民の情報通信機器の保有率

(単位：%)



情報通信機器を保有していない市民の割合

(単位：%)



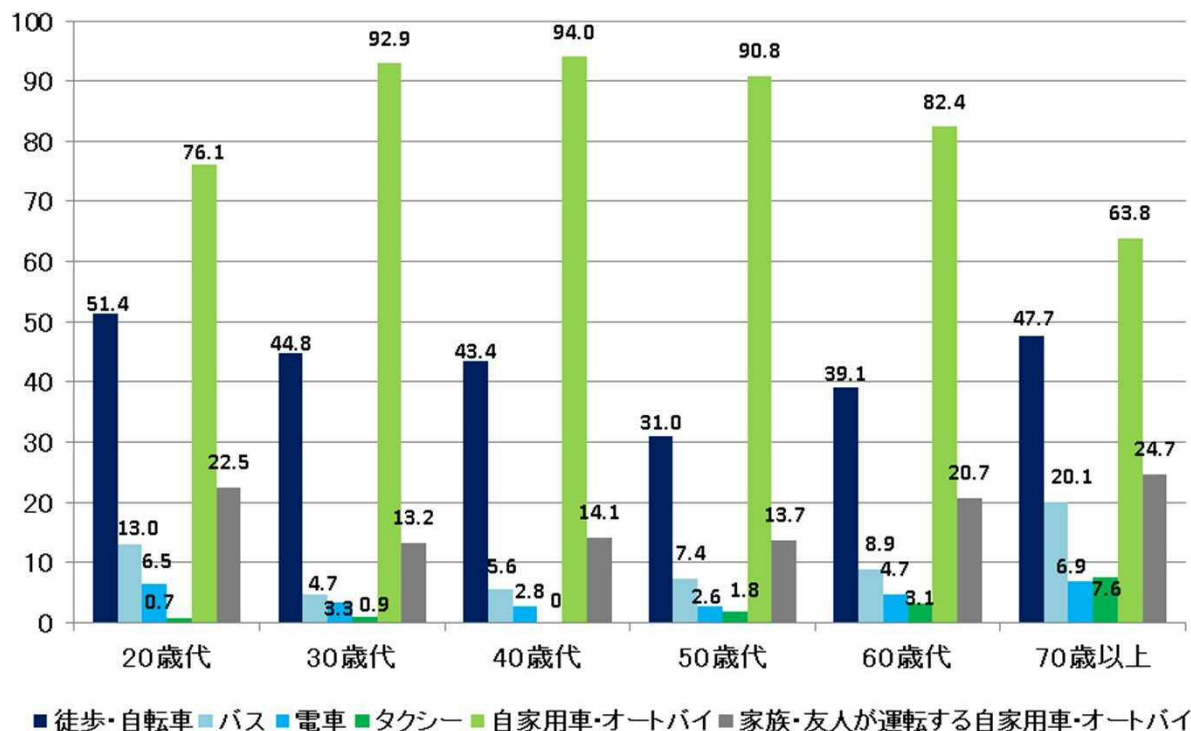
全体で見ると、パソコン(61.2%)、携帯電話・PHS (54.4%)、スマートフォン (49.5%) の順に保有率が高い。情報通信機器を保有していないと回答した人は70歳以上でも30.4%にとどまっており、年齢に関わらず多くの市民が何らかの情報通信機器を所有している。

(3) 市民生活

③ 日常の交通手段

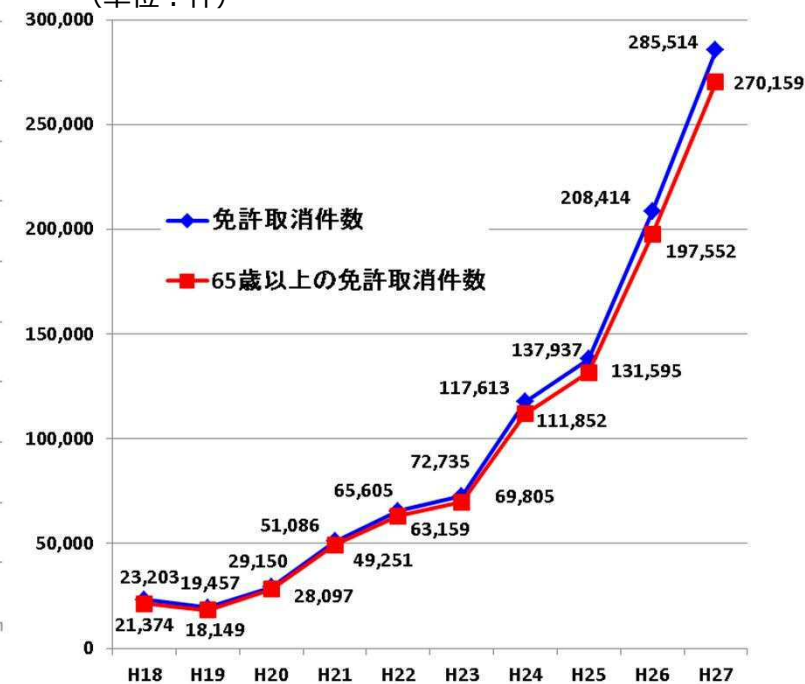
市民が日常的に利用する交通手段の割合

(単位：%)



申請による運転免許の取消件数の年別推移

(単位：件)

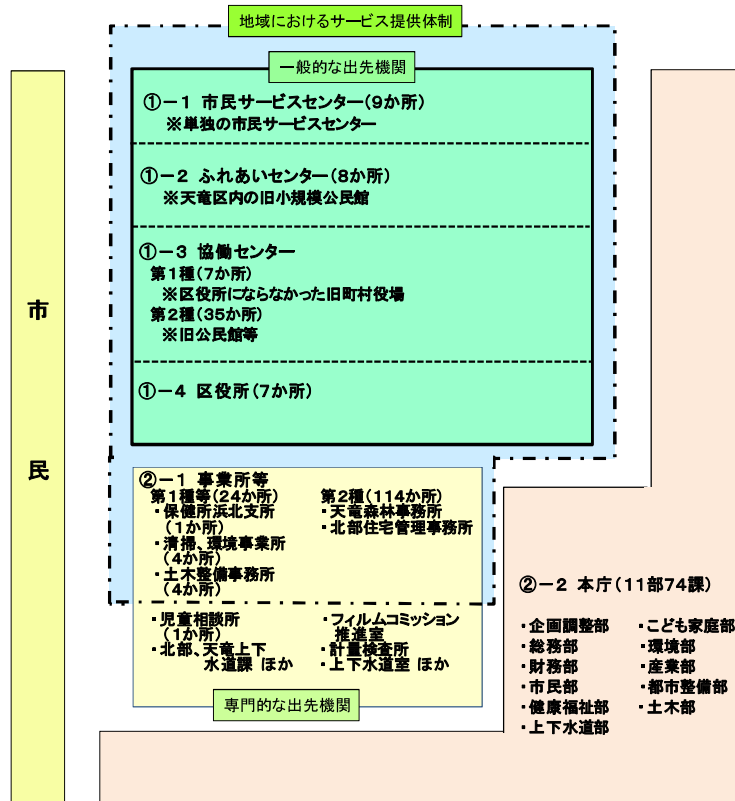


市民アンケートの日常の交通手段調査において、全ての年代で「自家用車・オートバイ」の回答割合が最も高いが、70歳以上では公共交通機関の利用が増える。また、急増する運転免許の自主返納数のうち、65歳以上の自主返納が大半を占める。

市民サービスの提供体制について

1 市民サービス提供組織について

(1) 体制の全体像



※教育委員会等他の執行機関を除く。

(2) 市民サービス提供組織の各々の機能・役割

①-1 市民サービスセンターの機能・役割

- ア 証明書交付等窓口サービスの提供

①-2 ふれあいセンターの機能・役割

- ア 証明書交付等窓口サービスの提供
- イ 生涯学習の拠点

①-3 協働センターの機能・役割

- ア 証明書交付等窓口サービスの提供
- イ 生涯学習の拠点
- ウ 地域づくりの拠点
- エ 地域特性へ配慮し、防災業務等を付加

①-4 区役所の機能・役割

- ア 市民に身近なサービスを効果的・効率的に提供する機能（行政サービスの最前線）
- イ 市民と市政をしっかりとつないでいく機能（行政情報の受発信拠点）
- ウ 市民との協働により、まちづくりを推進する（地域の課題を発見、解決する）機能（市民協働の要、地域課題のコーディネート役）

②-1 事業所の機能・役割

- ア 全市、全庁的な政策、施策の企画立案
- イ 政策、施策が広範囲に及び、普遍性が大きい業務の実施
- ウ 専門職員に限られ、育成が困難な分野や、集約化が望ましい業務
※必要に応じて、広範な市域を効率的にカバーするため、事業所を設置している。

②-2 本庁の機能・役割

- ア 国・県等との協議、調整等の対外的折衝
- イ 全市、全庁的な政策、施策の企画立案
- ウ 政策、施策が広範囲に及び、普遍性が大きい業務の実施
- エ 情報、データ等の一元管理や統括が政策、施策に直結する業務の実施
- オ 各部局が所掌する事務事業に係る統括・監督
- カ 各区間の調整
- キ 専門職員に限られ、育成が困難な分野や、集約化が望ましい業務

2 区出先機関について

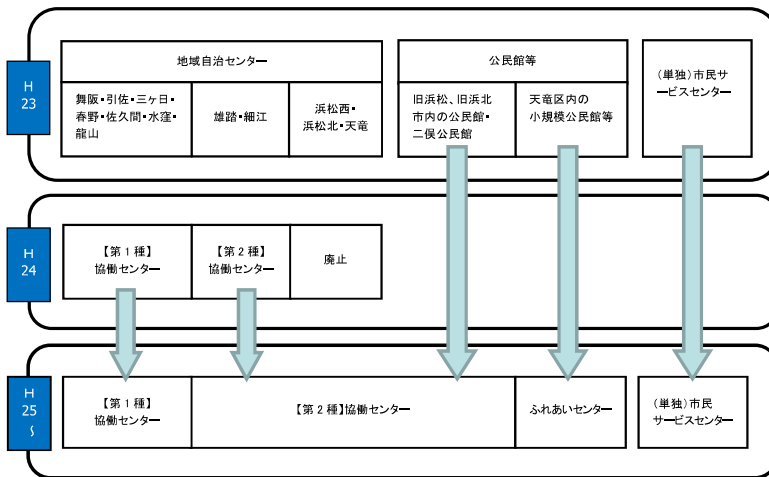
(1) 「区出先機関再構築の基本方針」策定（H23.11）

「本庁・区役所の役割分担の基本的な考え方について」における区役所の3つの機能を、より発揮させるため、公民館等区出先機関を再構築する基本方針を策定

(2) 区出先機関の配置

施設名	元の施設	箇所数
第1種協働センター	区役所にならなかった旧町村役場（一部を除く）	7箇所
第2種協働センター	天竜区の小規模公民館を除く公民館等	35箇所
ふれあいセンター	天竜区の小規模公民館	8箇所
市民サービスセンター	単独の市民サービスセンター	9箇所

<区出先機関の変遷イメージ図>

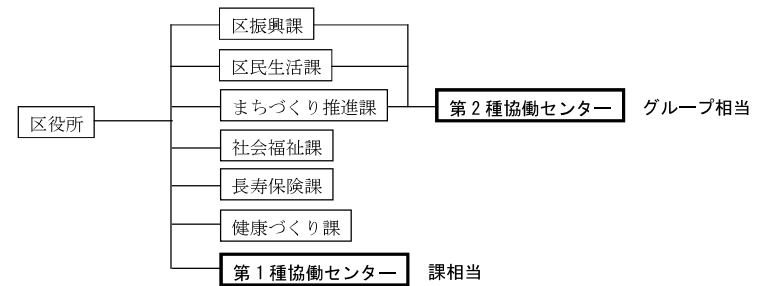


(3) 区出先機関の取扱業務

業務	協働センター					ふれあいセンター		サービスセンター		
	第1種		第2種			キ	ク	ケ	コ	サ
	ア	イ	ウ	エ	オ					
	舞版	引佐三ヶ日	天竜区	①②以外	①単独センター ②協働センター		光明			
地域づくりの拠点	○	○	○	○	○					
まちづくり活動の支援	○	○	○	○	○					
情報提供・情報交換の推進	○	○	○	○	○					
地域課題解決に向けた取り組み	○	○	○	○	○					
地域団体の連携の支援	○	○	○	○	○					
生涯学習事業・文化スポーツ活動の企画・運営	○	○	○	○	○	○	○			
窓口サービス(103種)	○	○	○							
窓口サービス(17種)					○					
窓口サービス(16種)										○
防災業務	○	○	○							
施設の利用許可・施設の不備・破損等の対応	○	○	○							
地域固有事業支援	○	○	○							
中山間地域振興(天竜区、引佐北部地域)	○	○	○							
窓口サービス(介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療など)		○	○							
窓口サービス(介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療など)			○							
環境対策の初期対応					○					
農林産物の簡易な維持管理					○					
林道の簡易な維持管理(引佐・天竜区)		○	○							

※1 単独協働センター＝中区・中部・西部・南部・北部、西区：雄踏、南区：可美、北区：細江、天竜区：二俣

(4) 協働センターの組織的位置づけ



中区：社会福祉課を社会福祉課・生活福祉課に分割
 東・南区：区振興課・区民生活課・まちづくり推進課を区振興課・区民生活課に再編し、第2種協働センターは、区民生活課が所管

窓口サービス取扱業務の利用状況



1. 調査目的・方法

平成 19 年 4 月に区役所を設置して以来、各区役所の利用状況の把握を目的として、住民票や戸籍をはじめとする窓口サービス取扱業務の取扱件数を調査した。

ただし、調査方法は調査経緯及び趣旨の変化に伴い、下記のとおり変更していることから、H25 以前の取扱件数は参考数値の扱いとなる。

H19～25：区役所設置後、市民の利用傾向を掴むことを目的として、各課の代表的な業務区分で取扱件数を集計 ※H22 に本庁各課の統計項目と整合を図る

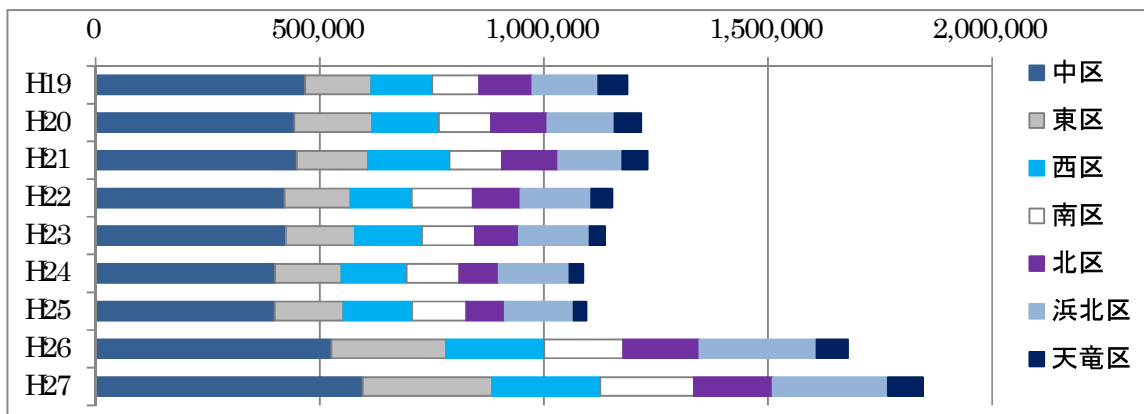
H26～27：区制度の検討に伴い、区役所や区出先機関の詳細な利用状況の把握を目的として、各課業務を申請書レベルで幅広く取扱件数を集計

2. 利用実績

(1) 区役所

単位：件

区	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
中区	466,966	442,982	448,819	421,015	424,824	400,013	399,449	526,047	595,672
東区	147,691	173,458	158,748	146,941	153,670	148,304	153,284	256,137	289,132
西区	135,848	149,322	181,599	136,536	149,539	145,685	152,459	218,538	240,826
南区	104,957	116,273	116,952	137,034	118,150	117,234	121,850	176,126	209,020
北区	118,139	125,339	125,632	106,147	97,721	87,787	85,281	170,400	193,903
浜北区	147,691	150,405	143,065	157,811	157,471	157,317	154,114	259,158	275,089
天竜区	65,344	59,218	56,407	47,433	35,319	31,593	28,358	70,690	77,810
計	1,186,636	1,216,997	1,231,222	1,152,917	1,136,694	1,087,933	1,094,795	1,677,096	1,881,452



(2) 区出先機関（協働センター・ふれあいセンター・市民サービスセンター等）

単位：件

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
中区	358,106	324,004	298,225	290,313	287,357	278,423	273,308	308,175	306,234
東区	157,867	137,906	123,241	118,068	107,854	108,230	109,423	107,541	109,642
西区	106,193	93,406	86,383	80,944	72,709	68,954	72,457	73,315	72,765
南区	119,382	110,102	98,824	95,985	87,492	84,945	92,994	89,203	90,273
北区	92,527	90,084	90,652	88,932	79,946	95,186	99,948	90,164	83,312
浜北区	35,695	33,134	30,861	29,682	28,782	26,386	30,752	32,880	33,348
天竜区	32,420	29,520	27,919	27,454	22,911	21,318	21,694	48,497	44,670
計	902,190	818,156	756,105	731,378	687,051	683,442	700,576	749,775	740,244

※数値は戸籍・住民基本台帳等の窓口サービス（103種）の取扱件数。ただし、浜北区の赤佐・北浜南部・浜名協働センターで取り扱う窓口サービスは17種、天竜区の龍山北サービスセンターで取り扱う窓口サービスは16種。

※H26以降の数値は窓口サービス（103種）のほか各課業務を申請書レベルで幅広く集計。

