

第6章 人権と市民サービス

6 人権と市民サービス

1 人権

基本方針

人権が尊重され差別や偏見がない社会の実現につとめます。

現状と課題

市民一人ひとりの人権が尊重され、差別や偏見がない人権感覚にすぐれた「人間性豊かなまち・名古屋」の実現をめざし、平成14年に「なごや人権施策推進プラン」を策定し、本市の人権施策の推進につとめています。

しかしながら、日常生活や社会活動の中でさまざまな人権問題が発生している現実があります。人権が尊重され差別や偏見のない社会を実現していくためには、長期的な視点に立った継続的な取り組みが必要です。引き続き人権施策を総合的・計画的に推進するとともに、人権感覚にすぐれた行動を身につけることができるよう、家庭、地域、学校、職場などのあらゆる場において、市民活動との連携・協力をはかりながら、人権意識が広く根づいた地域社会づくりをすすめていくことが課題となっています。

数値目標

	現状値	22年度目標値	所管局
基本的人権が尊重されている社会だと思う市民の割合	57% (16年度)	72%	市民経済局
数値目標設定の考え方：長期的な視点から人権意識が広く根づいた地域社会づくりをすすめる。			

事業計画

事業名	事業内容	現況 (18末見込み)	計画目標 【19～22の事業量等】	所管局
なごや人権施策推進プランにもとづく人権施策の推進	なごや人権施策推進プランに掲げる施策の実施計画を策定し、人権施策を総合的・計画的に推進	なごや人権施策推進プラン第2次実施計画の策定(16年度)	なごや人権施策推進プラン第3次実施計画の策定・推進	市民経済局
	市民意識調査の実施	実施	実施	

事業名	事業内容	現況 (⑩末見込み)	計画目標 [⑱～㉒の事業量等]	所管局
人権に関する啓 発の推進	市民への人権啓発活動を実施すると ともに、人権に関する市民の自主的 な取り組みをパートナーシップによ り促進 人権啓発等活動拠点の検討	実施 —	実施 検討	市民経 済局
人権教育の推進	あらゆる差別や偏見をなくし、人権 尊重についての理解を深めるため、 学校教育や社会教育などの場におい て人権教育を実施	学校教育における 指導方法の改善・ 充実 社会教育における 多様な学習プログ ラムの実施	学校教育における 指導方法の改善・ 充実 社会教育における 多様な学習プログ ラムの実施	教育委 員会
戦争に関する資 料館調査会に関 する事業	戦争の悲惨さや戦争に関する歴史的 事実を次世代に伝え、平和を希求す る市民意識を醸成するための各種事 業を実施 ・戦争に関する資料館調査会の開催 ・戦争に関する資料の収集、保存 ・「収蔵資料展」、「インターネット 戦争資料展」の開催 ・戦争に関する資料館の整備を愛知 県とともに検討	年2回 実施 開催 検討	年2回 実施 開催 検討	総務局

2 市民サービス

基本方針

ワンストップサービス*1の実施など市民サービスの向上をはかります。

現状と課題

本市では、市民の市政への参加をすすめ、民主的で透明性の高い市政を推進するため、広報なごやや市ホームページなどによる広報や情報公開などを実施していますが、今後もより一層市民にわかりやすい広報や情報公開の推進が求められています。

一方で、高度情報通信社会の急速な進展にともない、個人のプライバシー保護の必要性は一層高まっており、より高いレベルでの個人情報の安全性の確保が求められています。このため、今後も個人情報保護対策をはかっていく必要があります。

また、市民に最も身近な行政機関であり、市民生活に密着したサービスを迅速に提供する拠点として、区役所および支所の機能強化をはかっていく必要があります。

数値目標

	現状値	22年度目標値	所管局
市ホームページの総アクセス件数	2,637万件 (17年度)	6,000万件	市民経済局
数値目標設定の考え方：数値目標設定当初のアクセス件数1,410万件（平成14年度）から毎年20%ずつの向上をめざす。			

事業計画

事業名	事業内容	現況 (18末見込み)	計画目標 [19~22の事業量等]	所管局
コールセンターの設置	市民からの電話等での問合せに応じ、市政情報を提供する総合的な窓口を設置	検討	システム開発、業務開始	市民経済局
情報公開の推進	市民の知る権利を尊重し、市の説明責任を果たすため、情報公開条例の適正な運用により、情報公開を総合的に推進	条例の運用	条例の運用	市民経済局
個人情報保護制度の推進	市民のプライバシー保護が一層はかれるよう、個人情報保護条例を適正に運用	条例の運用	条例の運用	市民経済局

*1 ワンストップサービス
ひとつの窓口で複数のサービスの提供を受けることのできる仕組み。

事業名	事業内容	現況 (⑩末見込み)	計画目標 [⑰～⑳の事業量等]	所管局
広報活動の充実強化	地上デジタル放送におけるデータ放送や双方向サービスなどを活用したテレビ広報の検討	—	調査・検討	市長室
市ホームページの充実	市ホームページを活用した情報提供の充実をはかるとともに、より使いやすいホームページとするため、システムの改善を実施	情報提供の充実	情報提供の充実 システム改善の実施	市民経済局
上下水道のお客さまサービスの充実	<p>お客さま受付センター（名水ダイヤル）の運営と充実</p> <p>電話総合窓口であるお客さま受付センター（名水ダイヤル）稼動をふまえ、現在各区に設置している営業所のあり方と機能・役割について検討し、方面別に再編</p> <p>上下水道料金の口座振替払い勧奨措置の実施</p> <p>お客さまの要望にきめ細かに対応するため、お客さまのもとへ出かけるサービスの強化・充実</p>	<p>設置</p> <p>検討</p> <p>検討</p> <p>実施</p>	<p>運営 総合窓口機能</p> <p>検討・一部実施</p> <p>実施</p> <p>実施</p>	上下水道局
区役所・支所機能の拡充	<p>区役所の機能を強化するため、区役所改革の基本計画を作成し、実行</p> <p>支所機能の強化のため、福祉業務を中心とした支所業務を拡充</p> <p>市民サービスの向上および事務の効率化をはかるために、戸籍事務を電算化</p>	<p>検討</p> <p>調査・検討</p> <p>整備着手</p>	<p>作成・実行</p> <p>拡充業務開始</p> <p>稼動 [13区役所、4支所、栄サービスセンター]</p> <p>整備 [中村、中川、南区役所、富田支所]</p>	市民経済局はじめ関係局

事業名	事業内容	現況 (18末見込み)	計画目標 [19~22の事業量等]	所管局
緑区東部における地域センターの整備	人口増加が著しい緑区東部地域に、支所を設置し、行政センター（支所の機能）と交流センター（保健所分室・支所管内図書館・地区会館の機能）からなる地域センターとして一体整備	整備手法の検討 検討委員会の設置	完成・業務開始	市民経済局 健康福祉局 教育委員会
区役所の改築・改修	西区役所の移転改築 千種区役所の改修 東区役所の改築の検討	実施設計 改修工事着手 検討	完成・業務開始 改修工事完了 検討	市民経済局