

区役所改革基本計画

～改革の第一歩

区役所の自立に向けて～

平成19年12月

名古屋市

目 次

頁

区役所改革基本計画の策定にあたって	1
-------------------------	---

第1章 区役所改革基本計画策定の趣旨

1 区役所の将来像	2
2 区役所改革の方向性	2
3 計画の位置づけ	4
4 計画の進め方	6
5 計画期間	6

第2章 区役所改革の具体的な取り組み

1 改革重点分野	7
2 取り組み内容	
I 市民サービスの向上	8
II 地域支援体制の強化	12
III 区役所の機能強化	14
IV 職場風土の改革	17

おわりに	19
------------	----

参考（パブリックコメント実施結果）	20
-------------------------	----

区役所改革基本計画の策定にあたって

本格的な地方分権時代の到来や少子高齢化の急速な進行、高度情報通信社会の進展、街頭犯罪の増加などの社会情勢の変化、また、まちづくりへの市民参加の拡大や様々な分野におけるNPOの増加などによる市民活動の活性化、安心・安全で快適なまちづくりや地域で支えあう福祉の仕組みづくりの必要性・重要性の高まりなど、地方行政を取り巻く環境はかつてないスピードで変化し続けています。

こうした状況の中で、名古屋市が多様化する市民ニーズに的確に対応し、市民満足度の高いきめ細かな行政サービスの提供を行っていくために、市民に最も身近な行政機関である区役所の果たすべき役割がますます重要となっています。

名古屋市においては、こうした社会情勢の変化に行政区が的確に対応していくための指針を得るため「行政区のあり方懇話会」を設置し、平成9年に、行政区の適正規模や区政推進の方向性を示した提言を受けました。

また、その後、携帯電話やインターネットの普及などによるIT化の著しい進展や自治体における電子自治体への取り組みの進展などの状況変化に鑑み、「IT時代における区の行政サービスあり方懇話会」を設置し、平成15年に、今後の区の行政サービスの方向性を示した提言を受けました。

これらの提言を受けて、平成16年3月に、区政及び区役所の改革を図るための計画づくりを行うため「名古屋市区のあり方検討会議」を設置し、検討をすすめてきました。また、現場からの意見と全市的な観点からの方針を調和させ、改革計画をより実効性のあるものとするため、平成18年4月に、区役所において主体的な検討を行う組織である「区総合調整会議」を設置し、両会議が共同して検討をすすめてきました。本計画は、区総合調整会議においてとりまとめた案をもとに、名古屋市区のあり方検討会議において決定したものです。

本計画を推進していくことにより、区役所が市民に最も身近な行政窓口として、市民主体のまちづくりの実現に向け「自ら考え、自ら決定し、自ら動く」自立的な区政運営を行い、市民に信頼される地域の総合行政機関をめざしていきます。

区役所が「今市民が本当に求めていること」を的確に把握し、地域の特性に応じた施策を市民とともに主体的・確実に実施していけるよう、区長のリーダーシップのもと、職員一人ひとりが改革実行の担い手となって、区役所の改革に取り組んでいきます。

第1章 区役所改革基本計画策定の趣旨

1 区役所の将来像

行政分野は市民生活の各般にわたっており、地域生活上の課題を解決するためには、福祉、保健をはじめ、環境、土木、消防、教育など幅広い分野にわたる行政機関が連携して取り組みをすすめる必要があります。

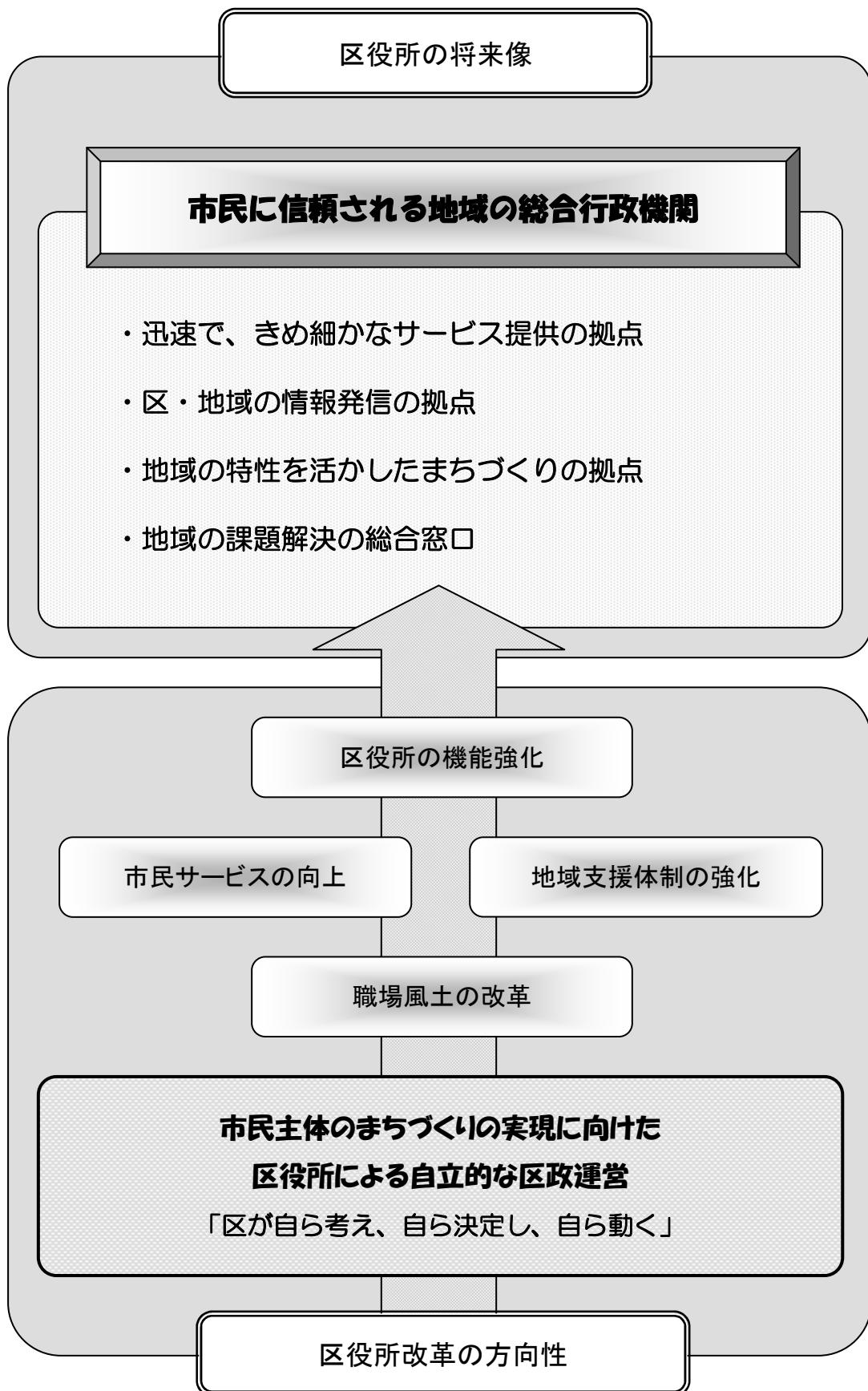
区役所は、市民と直接関わる行政の最前線としてそれらの行政機関と連携し、市民ニーズを的確に把握し、地域の特性に応じた施策を市民とともに確実に実施する「迅速で、きめ細かなサービス提供の拠点」・「区・地域の情報発信の拠点」・「地域の特性を活かしたまちづくりの拠点」・「地域の課題解決の総合窓口」として、「市民に信頼される地域の総合行政機関」をめざします。

2 区役所改革の方向性

現在、区役所は本庁の出先機関としての色合いが強く、業務の流れは市から区へという方向が多くみられます。

しかしながら、市が多様化する市民ニーズに的確に対応し、市民満足度の高いきめ細かな行政サービスの提供を行っていくためには、こうした現状を変革し、市民に最も身近な行政機関である区役所が、市民主体のまちづくりの実現に向け、市民ニーズを的確に把握し、施策に反映させていくという、区から市へという流れをつくる必要があります。

本計画は、区役所が市民に最も身近な行政窓口として、市民主体のまちづくりの実現に向け「自ら考え、自ら決定し、自ら動く」自主的な区政運営を行い、市民に信頼される地域の総合行政機関をめざしていくため、改革重点分野として、「市民サービスの向上」・「地域支援体制の強化」・「区役所の機能強化」・「職場風土の改革」の4つの柱を掲げ、区役所が自らの創意工夫により、自主性・主体性を発揮して改革に取り組んでいこうとするものです。



3 計画の位置づけ

本市においては、行政区をめぐる諸課題として、区役所の将来像の実現に向けた区役所の改革、区ごとに設置している事務所などや区役所における事務について、その執行体制や業務の集約化・効率化をめざしたあり方の検討、道州制・大都市制度・市域のあり方と併せた区のあり方の調査・研究をすすめています。

本計画は、これら行政区をめぐる諸課題のうち、区役所が市民に最も身近な行政窓口として、市民主体のまちづくりの実現に向け「自ら考え、自ら決定し、自ら動く」自主的な区政運営を行い、市民に信頼される地域の総合行政機関をめざしていく「区役所改革」を推進するため、現行の区役所業務の枠組みの中で4つの改革重点分野を掲げ、その取り組みを定めたものです。

なお、「区役所改革」について検討する中では、行政区の適正規模についても議論を行い、平成9年に受けた「行政区のあり方懇話会」提言及び平成15年に受けた「ＩＴ時代における区の行政サービスあり方懇話会」提言に基づき、現時点では、現行の16行政区の枠の中で、市民に最も身近な行政機関である区役所の機能の強化を図るものとして区役所改革の検討をすすめ、本計画をとりまとめました。

＜「行政区のあり方懇話会」提言及び「ＩＴ時代における区の行政サービスあり方懇話会」提言における行政区の適正規模の考え方＞

- ・人口は概ね10万人から20万人程度
- ・分区は人口25万人から30万人を超える状況が、合区は人口5万人未満となる状況が見込まれ、現状の問題が区の再編によってしか解消できない場合に検討する。

区役所改革 ～区役所の将来像を実現するために～

区役所改革基本計画

計画期間
19年度～22年度

現行の区役所業務の枠組みの中で4つの改革重点分野を掲げ、
区役所による自立的な区政運営の実施に向けた取り組みを定める。

区政運営方針（各区で策定）

20年度～
毎年度策定・公表

区役所改革基本計画に定められた区役所が主体的に実施する取り組みの具体的な
内容を含め、区政の重点的な取り組みや目標を、区ごとに定め、区が主体的に進
行管理を行っていく。

行政区をめぐる

諸課題

区単位の事務所等のあり方の検討

道州制・大都市制度・市域のあり方と
併せた区のあり方の調査・研究

4 計画の進め方

1. 区役所が主体的に実施する取り組みの具体的な内容については、各区において毎年度策定・公表する「区政運営方針」において定め、区役所が主体的に進行管理を行います。
2. 取り組みの実施にあたっては、16区役所が画一的に実施することを前提とせず、各区の特性や実情に応じて実施する手法、条件の整った区からモデル的に先行実施する手法を導入します。
3. 計画の取り組み状況について、毎年度フォローアップを実施します。
4. 社会状況の変化や財政状況に応じて、必要がある場合には計画の見直しを行います。

5 計画期間

平成19年度から平成22年度まで

第2章 区役所改革の具体的な取り組み

1 改革重点分野

区役所の将来像の実現をめざし、次の4つの改革重点分野を定めます。

今後、この改革重点分野を柱として区役所改革の具体的な取り組みを進めていきます。

I 市民サービスの向上

市民ニーズの多様化やIT化の進展に対応し、利便性の高い、親切でわかりやすく快適な窓口サービスの提供を実現するとともに、広報広聴・情報提供の充実を図ります。

II 地域支援体制の強化

市民が主体となった「安心・安全で快適なまち」の実現をめざし、市民との協働により地域の特性に応じたまちづくりをすすめるとともに、地域で支えあう福祉の仕組みづくりを行います。

III 区役所の機能強化

地域の特性に応じたきめ細かなサービスを提供するため、区の自治的な機能・総合窓口機能の強化を図るとともに、効率的・効果的な区政運営の実現を図ります。

IV 職場風土の改革

市民主体のまちづくりの実現に向け区役所による自立的な区政運営を行い、市民に信頼される区役所となるため、職員の意識改革や継続的な事務改善に取り組めます。

2 取り組み内容

※『☆』が付いている事項は、平成19年度又は平成20年度に実施を予定している取り組みです。（一部の区において実施するものを含みます。）

I 市民サービスの向上

■窓口サービスの改善

○窓口サービスの利便性向上

《窓口サービスを受けられる時間や場所の選択肢が増え、より便利に窓口サービスを受けられるようになるとともに、窓口の混雑が緩和されます！》

☆窓口取り扱い時間の拡大

窓口取り扱い時間を拡大することにより、お客様がサービスを受けられる時間帯を増やし、より便利に窓口サービスを受けられるようにします。

☆栄サービスセンターの機能強化

営業時間を拡大するなど栄サービスセンターの機能強化を図ることにより、お客様がより便利に証明書等の交付サービスを受けられるようにします。

☆地下鉄駅での取り次ぎサービスの拡大

現在10駅で行っている、地下鉄駅の駅長室での、住民票の写し、印鑑登録証明書の取り次ぎサービスの取り扱い駅数を拡大することにより、お客様がより便利に証明書等の交付サービスを受けられるようにします。

・福祉業務を中心とした支所業務の拡充

福祉業務を中心として支所の取り扱い業務を拡充することにより、高齢者や障害者等がお住まいに身近な支所で福祉サービスの受付を行えるようにします。

○窓口機能の強化・快適な窓口環境の整備

《窓口が、より利用しやすく、プライバシーにも配慮された環境に整備され、混雑が緩和されるとともに快適に手続きを行えるようになります！》

☆証明発行と届出受付の窓口分離

市民課において証明発行と届出受付の窓口を分離し、別々の窓口で受け付けることにより、証明申請のお客様には迅速な対応を、届出のお客様にはより丁寧な対応を行うとともに、窓口の混雑緩和を図ります。

☆フロアマネージャーの設置

フロアに立ってお客様の案内や記載指導などを行うフロアマネージャーを設置することにより、お客様が迷うことなく、円滑に手続きを行えるようにします。

☆受付番号札の発行による先着順の受付

市民課の窓口において受付番号札を発行し、先着順に受け付けることにより、受付の順番待ちのために立ったままお並びいただくことのないようにします。

☆窓口におけるローカウターの導入

市民課などにおいて、証明発行に比べ時間のかかる届出の受付窓口でローカウターやいすを設置することにより、高齢者や障害者の方々にも利用しやすい窓口になります。

☆窓口カウンター・記載台への間仕切りの設置

市民課などにおいて、窓口カウンター・記載台に間仕切りを設置することにより、プライバシーの保護に配慮します。

☆戸籍事務の電算化

戸籍事務の電算化を実施することにより、どこの区・支所においても証明書等をすぐに発行できるようにするとともに、事務の効率化を図ります。

☆快適な待合スペースの環境整備

お客様が快適に手続きを行っていただけるようにするため、各区において、快適な待合スペースの環境整備に取り組みます。

・証明発行窓口統合の検討

窓口の混雑緩和を図り、お客様にとって便利でわかりやすい窓口を実現するために、住民票の写し・戸籍謄抄本・納税証明などの証明発行窓口を統合した証明発行ワンストップ窓口の設置を検討します。

○職員の接遇向上とサービス改善

《明るくさわやかで、わかりやすく、親切な応対を受けられるようになります！》

☆研修の充実

各区において接遇研修、業務研修等を充実することにより、すべての職員の接遇能力、業務遂行能力の向上を図り、お客様に満足いただけるサービスを提供できるようにします。

☆さわやか市民サービス運動の実施

窓口アンケートを実施するとともに、接遇研修を充実し、職員の接遇能力と市民サービス意識の向上をめざした運動を展開し、お客様に満足いただけるサービスを提供できるようにします。

☆庁舎案内マニュアルの作成・活用

お客様の案内等をスムーズに行うため、各区において独自の庁舎案内用マニュアルを作成し、研修等において活用することにより、すべての職員が適切にお客様の案内などをできるようにします。

■広報広聴・情報提供の充実

○広報・情報提供手段の多様化

《区に関する情報を、区役所に来庁することなく、簡単に入手できるようになります！》

☆区役所ホームページの充実

区役所ホームページを充実するとともに、各区の独自性を活かした情報提供・発信を推進できる体制をつくることにより、市民等へ区に関する情報をわかりやすく、親しみやすく、探しやすい提供できるようにします。

☆コールセンターでの情報提供

市民等からの電話等での問い合わせに対して年中無休でお応えする、市政情報提供の総合的な窓口であるコールセンターを設置することにより、いつでも気軽に市政に関するお問い合わせをしていただけるようにします。

・広報・情報提供の充実

各区の独自性を活かした情報発信を行うことができるようにするため、広報なごや区版の充実や、地域のCATV・コミュニティ紙との連携などの取り組みを検討し、実施します。

☆ダイヤルインの導入の拡大

担当係がわかっている場合に、代表電話を通すことなく各担当に直接電話がかけられるダイヤルインを保健所においても導入することにより、市民等の手間を省くとともに事務の効率化を図ります。

○市民ニーズの把握と施策への反映

《市民のご意見・ご要望が、様々な機会を通じて区役所に届けられ、行政サービスの向上に活かされるようになります！》

・お客様ニーズを把握する手法の検討・実施

迅速で便利な窓口サービスの提供ができるようにするため、多様なお客様ニーズをより把握できるような手法を検討し、取り組みを実施します。

・地域の意見を吸収する手法の充実

地元意見の集約や、区の方針を周知する等、地域とのコミュニケーションを密にし、区政運営に反映していくために、区役所の職員を各地域担当として割り振る地域担当制や区民アンケートの実施などの取り組みを検討し、各区の実情に応じて実施します。

Ⅱ 地域支援体制の強化

■市民との協働によるまちづくりの推進

《複雑化・多様化する地域課題を解決するため、市民と区役所との協働のもと、地域の特性に応じたまちづくりがすすめられるようになります！》

○安心・安全で快適なまちづくりの推進

・安心・安全・快適まちづくり活動の活性化

安心・安全・快適まちづくり活動補助金を、地域の実情に合った課題や活動に活用することにより、市民との協働による安心・安全で快適なまちづくりを推進するにあたって、地域住民の力が存分に発揮できるようにします。

・区安心・安全で快適なまちづくり協議会を中心としたまちづくりの推進

犯罪の防止、地域防災力の向上、違法駐車対策、自転車等の放置対策、青少年の健全育成など、安心・安全なまちづくりを推進するとともに、犬猫のふんなどの迷惑防止やごみのポイ捨て防止など快適なまちづくりを推進するため、関係公所との連携強化を図り、機動的な活動を展開します。

○魅力ある地域づくりの推進

☆区民との協働まちづくり事業の実施

区民が主体となる魅力ある地域コミュニティの形成を促進するため、区民と区役所が協働で地域の特性を活かし、地域の連帯感や個性をのばしたり、地域や民間の知恵・活力を活かしたまちづくり事業を実施します。

・生涯学習事業と地域活動の一体的推進

生涯学習センターの地域に密着した学習・活動拠点としての機能を一層充実し、魅力あるまちづくりに貢献するとともに、生涯学習の振興、市民の交流と地域活動の発展を図ります。

・地域の意見を吸収する手法の充実（再掲）

地元意見の集約や、区の方針を周知する等、地域とのコミュニケーションを密にし、区政運営に反映していくために、区役所の職員を各地域担当として割り振る地域担当制や区民アンケートの実施などの取り組みを検討し、各区の実情に応じて実施します。

○市民活動の支援

・地域におけるボランティア活動などの推進

地域で市民と協働してまちづくりをすすめるため、関係機関と連携し、情報や活動の機会の提供など、地域におけるボランティア活動などを推進します。

・災害ボランティア団体との連携の推進

災害時におけるボランティア活動が円滑に行われるよう、市民が主体となって各区で結成された災害ボランティア団体と協力し、区総合防災訓練において災害ボランティアセンター設置運営訓練を行うなど、平常時から連携して活動を推進します。

■地域で支えあう福祉の仕組みづくり

《区役所を含めた地域で支えあう福祉の仕組みづくりがすすめられます！》

○地域で支えあう福祉の仕組みづくりの推進

・各区の実情にあわせた地域福祉活動の推進

高齢者・障害者の在宅生活支援や子育て支援など、支えあいのまちづくりをすすめるうえで区役所の果たすべき役割について検討し、各区の実情にあわせた地域福祉活動を推進します。

・子育て支援に係る情報収集・情報発信及び関係機関との連携の推進

地域での子育て支援に関し、市民のニーズに迅速・的確に対応できるよう、市民に身近な区における情報提供のあり方について検討するとともに、関係機関との連携の一層の推進を図ります。

・高齢者・障害者支援に係る保健と福祉の連携の推進

保健・医療・福祉の一体的な対応を必要とする高齢者や障害者に対し、保健所と福祉事務所が情報を共有し、総合的な支援を行うため、連携の一層の推進を図ります。

Ⅲ 区役所の機能強化

■区の自治的な機能・総合窓口機能の強化

《区役所が自らの創意工夫による独自性のある区政運営を行うとともに、他の行政機関との連携のもと区役所の総合窓口機能が強化され、地域の特性に応じたきめ細かなサービスを受けられるようになります！》

○区役所が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり

☆区政運営方針の策定・公表

地域の課題や要望を踏まえて行政サービスや区民生活の向上を図るため、区役所改革基本計画に位置付けられた区役所が主体的に実施する具体的な取り組みを含め、各区区政の重点的な取り組みや目標を明確にした区政運営方針を、毎年度各区において策定し、公表します。

☆区長会の機能の拡充

16区長で構成する区長会の企画調整機能などを拡充し、区役所改革基本計画を適切に進行管理するとともに、区役所が自主性・主体性を発揮して区政運営を行います。

・企画調整機能の強化の検討

区役所が独自性のある区政運営を行っていくため、区役所が主体となって実施する事務事業の企画・進行管理及び区内公所・本庁組織との調整など企画調整機能の強化を検討します。

☆危機管理機能の強化

職員一人ひとりの危機管理意識や組織的な危機管理能力を向上させるため、危機管理に関する会議を設置するなどして、危機管理機能の強化を図ります。

☆区政推進会議の活動の活性化

区役所、区内公所、本庁組織等相互の連携強化を図るため、区における総合行政の推進を図るために設置している区政推進会議の活動を活性化します。

☆事業所管局への予算要望

地域の課題や要望、区の実情などに基づき、各局の施策を横断的に支援・補完し、区役所が自主性・主体性を発揮して区政運営を行うため、区役所から事業所管局へ予算要望を実施します。

・区役所における財務会計事務のあり方の検討

区役所における収入・支出事務の効率化を図るとともに、区役所が自主性・主体性を発揮して区政運営を行っていくため、財務会計事務のあり方を検討します。

○保健所と福祉事務所の連携強化

・子育て支援に係る連携の推進

地域での子育て支援に関し、市民のニーズに迅速・的確に対応できるよう、保健所と福祉事務所との連携の一層の推進を図ります。

・高齢者・障害者支援に係る保健と福祉の連携の推進（再掲）

保健・医療・福祉の一体的な対応を必要とする高齢者や障害者に対し、保健所と福祉事務所が情報を共有し、総合的な支援を行うため、連携の一層の推進を図ります。

○支所で取り扱う業務の拡充

・福祉業務を中心とした支所業務の拡充（再掲）

福祉業務を中心として支所の取り扱い業務を拡充することにより、高齢者や障害者等がお住まいに身近な支所で福祉サービスの手続を行えるようにします。

■効率的・効果的な区政運営

《事務の集約化の検討を行うとともに、必要度、重要度のより高い事務事業に職員を重点的に配置することにより、効率的・効果的な区政運営の実現が図られるようになります！》

○事務の効率化・集約化

☆戸籍事務の電算化（再掲）

戸籍事務の電算化を実施することにより、どこの区・支所においても証明書等をすぐに発行できるようにするとともに、事務の効率化を図ります。

・税務事務の集約化の検討

市民サービスの確保に配慮しつつ、事務の専門性の確保と効率化を図るため、市税事務所による税務事務の集約化について検討します。

・住民票等に関する郵送請求事務の集約化の検討

事務の迅速化・効率化を図るため、住民票等に関する郵送請求事務の集約化について検討します。

○区役所の定員管理

☆区長の権限による柔軟な職員配置

限られた人員の中で区役所内の人材を有効に活用し、効率的・効果的な区政運営の推進を図るため、区長の権限により、業務の繁閑や実情に応じて時季による柔軟で弾力的な職員配置を行います。

・防災・選挙・国勢調査事務などの従事職員を確保する手法の検討

区役所全体で行う必要のある防災・選挙・国勢調査事務などに従事する職員を確保するための仕組みづくりの検討を行います。

・区役所における定員管理手法の検討

区役所の自主性・主体性を一層高め、効率的な区政運営を実現できるシステムの構築を検討し、導入します。

IV 職場風土の改革

■市民に信頼される区役所づくり

《職員一人ひとりが、自覚と誇りを持って市民に信頼される区役所づくりを行うことにより、より質の高いサービスを受けられるようになります！》

○職員の意識改革

☆職員の倫理意識の向上

階層別の倫理研修などを通じ、職員一人ひとりの倫理意識の一層の向上を推進します。

☆法令遵守の徹底

適正職務サポート制度を適切に運営し、公平・公正な職務執行の確保、透明な市政の推進、組織の自浄能力の向上に向けた取り組みを推進します。

☆経営感覚の養成

各区において、区政運営方針の着実な進行管理を実施することなどにより、区役所が経営の視点を持ち、自立的な組織運営を行います。

☆研修の充実

各区において独自の研修を充実することにより、区長のリーダーシップの下で職員の意識改革を図るとともに、それぞれの職員がその職責に応じた責任を果たすための意識・能力や危機管理を含めたマネジメント能力などを高めます。

○職員の意欲を高める風土づくり

☆職員の士気高揚策の実施

職員のやる気や自信を引き出す取り組みを各区において検討し、実施します。

☆職員表彰制度の充実

所属長からの表彰制度の導入など、各区において表彰制度の活性化を図ることにより、職場の活力を増進します。

○コミュニケーション環境の醸成

☆区長と職員との対話

すべての職員が、組織としての一体感とより一層のやりがいを持って仕事に取り組むため、区長と職員との意見交換を通じて、仕事の目標、果たすべき役割を明確にし、市政・区政運営への思いを共有化するための仕組みづくりを行います。

☆オフサイトミーティングの実施

職員間のコミュニケーションの活性化と前向きに協力しあう環境を醸成するため、職員が職責や立場を離れて、テーマについて話し合い、自由に知恵を出し合う、オフサイトミーティングを実施します。

○継続的な事務改善

☆PDCAサイクルによる継続的な事務改善の実施

区役所業務について、計画(Plan)を立て、実施(Do)し、さらに適切に運用されているか点検(Check)し、改善が必要な点について見直し(Action)を行い、継続的な事務改善を繰り返しながら、その取り組みを高めていきます。

☆改革改善運動の実施

職員一人ひとりがやりがいを感じていきいきと仕事に取り組み、意欲をもって常に改善を行う職場をめざし、各区において、さわやか市民サービス運動、すみやか業務改善運動、すこやか風土改革運動などの改革改善運動を実施します。

おわりに

名古屋市の区行政には、区政協力委員、保健委員、消防団等、他都市にない制度があり、名古屋市は大都市でありながら、地域コミュニティと一体となって市政を運営し、様々な成果をあげてきました。

また、区役所は、市民に最も身近な行政機関として、市民と行政をつなぐ窓口機能を発揮してきました。区役所には、市政に関する相談が1年間に7,700件寄せられており、市政、行政のことならまず区役所に聞いてみよう、という市民も多くいます。

しかしながら、社会情勢など行政を取り巻く環境が著しく変化する中、区役所が変化に的確に対応し、より機能を発揮していくためには、区役所自身が変革する必要があります。

そのため、本計画は区役所が自らの創意工夫により、主体的に改革に取り組むものとして策定しました。今後、各区役所がそれぞれ「区政運営方針」を策定し、取り組みをすすめていきます。

本計画の策定にあたりましては、議会や市民から様々な意見が寄せられました。これは、区役所への期待の表れであると受け止めています。

本計画は、絶えざる区役所改革の第一歩を踏み出すものです。

今後区役所改革を推進していくにあたっては、改革を支える適正・的確な事業執行を今まで以上に確保できるような予算、人事、組織・定員等の仕組みの構築など、区役所機能のあり方についても、引き続き検討を行っていきます。

また、区ごとに設置している事務所等のあり方、あるいはこれまで区役所内の組織として機能してきた部門のあり方を含めた、より効率的・効果的な組織運営の検討など、行政区をめぐる様々な諸課題についても検討をすすめていきます。

そのため、この計画の公表と併せて「区役所改革検討会議」を立ち上げ、これらの事項の検討をすすめていくこととしました。

そして、区役所が市民に最も身近な行政窓口として、市民主体のまちづくりの実現に向け、市民ニーズを的確に把握し、地域の特性に応じた施策を市民とともに確実に実施していけるよう、区役所改革の更なる展開を図っていきたいと考えています。

第一歩を踏み出す「区役所改革」。まだ残された課題も多くありますが、真に市民に愛され、信頼される区役所をめざして、今後も歩を緩めることなく改革をすすめていきます。

参考（パブリックコメント実施結果）

○実施時期

平成19年9月18日（火）から平成19年10月17日（水）

○意見提出状況

- ・意見提出者 18名
- ・意見数 94件

○意見提出方法

- ・ファクシミリ 7名
- ・電子メール 5名
- ・郵便 4名
- ・持参 2名

○意見の内訳

①計画案全体に関すること

- ・区役所改革の趣旨に関すること <16件>
- ・計画策定時における市民意見の集約に関すること <2件>
- ・その他計画案全体に関すること <8件>

②具体的な取り組みに関すること

- ・窓口サービスに関すること <7件>
- ・地域活動に関すること <11件>
- ・市民ニーズの把握に関すること <6件>
- ・区役所の機能強化に関すること <17件>
- ・職場風土の改革に関すること <10件>
- ・区役所全体に関すること <6件>
- ・その他の取り組みに関すること <11件>

○計画に反映した主な意見

- ・市民と一体となった、市民主体の区政運営を行ってほしい。
→区政運営は市民主体で行っていくことが明確になるよう全体の記述を修正
- ・20万人以上の区では早く分区を考えないと区民サービスに格差が出る。
→行政区の適正規模の考え方についての記述を追加

区役所改革基本計画
～改革の第一歩 区役所の自立に向けて～

発 行 名古屋市市民経済局地域振興部区政課
〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号
電話 052-972-3112
ファクシミリ 052-953-4396
電子メール a3112@shiminkeizai.city.nagoya.lg.jp

発行年月 平成19年12月



2010 年は、名古屋開府 400 年です。