

「区役所改革基本計画」取り組み結果（平成19～22年度）

I 市民サービスの向上

■ 窓口サービスの改善

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
窓口サービスの 利便性向上	窓口取り扱い時間の 拡大	・住民票の転出入届及びこれに付随して生じる各種の資格得喪等の届出について、日曜日に取扱いを実施しました。 ○20年度 毎月1回原則第1日曜日（1・5月は第2日曜日）、3月の最終及び最終前日曜日の午前8時45分～正午まで（通年実施） ○22年度 4月の第2日曜日を拡充	区 役 所 財 政 局 市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局
	栄サービスセンター の機能強化	・栄サービスセンターでの土曜日の住民票の写し、印鑑登録証明書及び外国人登録原票記載事項証明書の交付等を行う時間について、午前9時から正午までを午前9時から午後3時まで拡充しました。（平成20年4月～）	市民経済局
	地下鉄駅での取り次 ぎサービスの拡大	・住民票の写し及び印鑑登録証明書の地下鉄駅（駅長室）における取り次ぎサービスを拡大して実施しました。（平成20年6月から10駅を30駅に拡大） ○実施駅 高畑、名古屋（東山線に限る）、星ヶ丘、藤が丘 金山、大曽根、八事、新瑞橋、庄内緑地公園、野並 八田、中村公園、伏見、千種、今池、池下、本山 一社、上前津、矢場町、久屋大通、黒川、市役所 伝馬町、日比野（平成23年3月12日廃止） 東海通、浄心、丸の内、御器所、原 ※徳重（平成23年4月1日開始）	市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
窓口サービスの利便性向上	福祉業務を中心とした支所業務の拡充	身近な支所で、高齢者や障害者等のお客様に福祉サービスの手続きをしていただけるよう、拡充する福祉業務や庁舎整備の検討、システム改修などの準備を進めました。 ※平成24年度に拡充予定	市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
窓口機能の強化・快適な窓口環境の整備	証明発行と届出受付の窓口分離	お客様のニーズに合った迅速・丁寧な対応の実現及び窓口の混雑緩和のため、各区の実情に即した市民課窓口のあり方について検討し、必要に応じて窓口分離を実施しました。 ○実施区 千種区、東区、北区、西区、中区、昭和区、中川区 港区、南区、守山区、緑区、名東区、天白区	区 役 所 市民経済局
	フロアマネージャーの設置	職員と連携して申請書記載指導の補助や、混雑時のフロア整理などを行う派遣職員を各区2名（法律相談受付時は3名）配置し、区役所におけるフロアサービスの更なる向上を図りました。（平成21年4月～）	区 役 所 市民経済局
	受付番号札の発行による先着順の受付	区役所に来庁されたお客様が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、各区の実情に即した先着順の受付のあり方について検討し、市民課窓口において受付番号札を発行しました。 ○実施区 千種区、東区、北区、西区、昭和区、中川区、南区 守山区、緑区、天白区	区 役 所 市民経済局
	窓口におけるローカウターの導入	すべての区において、時間のかかる届出の受付窓口にてローカウターや椅子を設置することにより、高齢者や障害者のお客様にも利用しやすい窓口としました。	区 役 所 市民経済局
	窓口カウンター・記載台への間仕切りの設置	すべての区において、区役所に来庁されたお客様のプライバシー保護のため、各區市民課、保険年金課、民生子ども課及び福祉課を中心として、各区の実情に合わせて窓口カウンター・記載台に間仕切りを設置しました。	区 役 所 市民経済局 健康福祉局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
窓口機能の強化・快適な窓口環境の整備	戸籍事務の電算化	・どの区・支所においても証明書等を発行できるようにするとともに、事務の効率化のため、戸籍事務の電算化を進めました。 ○完了区 千種区、東区、北区、西区、中区、昭和区、瑞穂区 熱田区、港区、守山区、緑区、名東区、天白区 ※稼動予定区（23年度） 中村区、中川区、南区	市民経済局
	快適な待合スペースの環境整備	・区役所に来庁されたお客様が快適に手続きを行っていただけるように、各区において、より快適な待合環境のあり方について検討し、待合スペースの環境整備を行いました。 ○主な環境整備内容 待合ソファ・椅子の増設、背もたれ付待合ソファの設置、案内表示と同一色のソファの設置、観葉植物の配置、記載見本例の改善、ベビーベッドの設置、車椅子・ベビーカーの配備、授乳室の設置、キッズチェアの設置、行政情報モニターの設置、待合スペースの拡充 など	区 役 所 市民経済局
	証明発行窓口統合の検討	・住民情報に関する証明（住民票の写し等）と税務情報に関する証明（所得証明等）の発行窓口について、各区において同一フロアに集約することを検討しました。 ○実施区 西区（新庁舎移転に伴い実施）、昭和区、緑区 名東区（従来から同一フロア） ※集約化予定区（平成23年度） 中区、瑞穂区、南区	区 役 所 総 務 局 財 政 局 市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
職員の接遇向上とサービス改善	研修の充実	・お客様に満足いただけるサービスを提供できるよう、各区において各種研修を実施し、職員の接遇・業務遂行能力の向上を図りました。 ・区役所内において、検討会議・プロジェクトチームを設置し、よりよい接遇マナーのあり方を検討し、接遇の向上を図りました。 ・接遇能力の向上を図るため、すべての区において、外部講師による研修を実施しました。 ○主な研修 接遇研修、さわやかマナー研修、接遇・CS パワーアップセミナー、プレゼンテーション研修、経営マネジメント研修、窓口 OJT 研修、電話対応研修、新規採用者研修、転入者研修、人権研修、公務員倫理研修、パソコン研修 など ○接遇向上の検討会議・プロジェクトチーム等設置区 昭和区、瑞穂区、中川区、港区、南区、守山区 天白区	区 役 所 総 務 局
	さわやか市民サービス運動の実施	・各職場で年間を通じた継続的な取り組みとするため、職場単位で4月に「接遇・CS向上宣言」を作成し、職場が一体となって取り組みました。 ・5月に第1回窓口アンケートを行い、その結果をもとにさわやかマナー研修を行いました。11月に第2回窓口アンケートを行い、その結果をもとに「接遇・CS向上宣言」の取り組み状況の振り返りを行いました。	総 務 局
	庁舎案内マニュアルの作成・活用	・すべての区役所において、お客様の案内をスムーズに行うため、各区の実情に即したマニュアルを作成・改訂し、電話交換台・区情報コーナーへ備え付けることにより庁舎案内の円滑化を図るとともに、職員の研修テキスト等として活用しました。	区 役 所

■ 広報広聴・情報提供の充実

	取り組み内容	取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
広報・情報提供手段の多様化	区役所ホームページの充実	・課ごとに随時ページを更新し、迅速な情報提供を行うなどの改善を行い、より使いやすいホームページとなるよう努めました。 ・各区において掲載記事の企画検討を行う編集会議やホームページ作成能力を養成する研修会を実施し、区政情報に関するコンテンツの充実を図りました。 ○充実を図った主なコンテンツ 区政運営方針の進捗状況、区長メッセージ、区内官公署（所）の地図等の案内、各区でのイベント情報、生活関連情報、区独自情報、各種事業の実施内容と成果、区内風景のフォトギャラリー など ○主な改善内容 緊急医療情報・災害緊急情報リンクのトップページへの掲載、関係機関（学区・区内公所）や市民活動団体ホームページリンクの掲載、更新履歴のトップページへの掲載 など ○編集会議実施区 千種区、西区、瑞穂区、港区、名東区 ○研修会実施区 西区、中区、昭和区、熱田区、中川区、港区 天白区 ○19年度（平成19 年10 月1 日～平成20 年3 月31 日）のアクセス件数 ・16 区トップページアクセス件数:477,325件 ・16 区総ページアクセス件数:1,679,487件 ○20年度のアクセス件数 ・16 区トップページアクセス件数:1,064,355件 ・16 区総ページアクセス件数:3,684,147 件 ○21 年度のアクセス件数 ・16 区トップページアクセス件数:1,150,551 件 ・16 区総ページアクセス件数:4,064,395 件 ○22 年度のアクセス件数 ・16 区トップページアクセス件数:1,113,676 件 ・16 区総ページアクセス件数:4,569,720 件	区 役 所 市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
広報・情報提供手段の多様化	コールセンターでの 情報提供	• 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総合的な窓口として、「名古屋おしえてダイヤル」を、平成20年2月6日に開設しました。 • 平成20年4月28日からは、「名古屋おしえてダイヤルインターネット版」の運営を開始しました。 ○「名古屋おしえてダイヤル」 運営時間：年中無休・朝8時～夜9時まで	市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
広報・情報提供手段の多様化	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ため、各区において掲載記事の企画検討を行う編集会議を実施し、広報なごや区版の充実に努めるとともに、CATV・コミュニティ紙等へ各種区政情報を提供しました。 - 区情報コーナーにおいて、配架基準を見直すとともに、市政情報等の収集・提供、刊行物等の閲覧・展示・配布等をより効果的に行うことにより、市民生活の利便向上を図りました。 ○編集会議実施区 千種区、北区、西区、中村区、中区、瑞穂区 中川区、港区、南区、守山区、緑区、名東区 天白区 ○区情報コーナーにおける資料の案内・提供等 19年度：130,570件 20年度：116,562件 21年度：77,676件 22年度：94,988件 ○独自性を活かした情報発信手法 地下鉄駅構内に安心・安全で快適なまちづくりに関する情報を提供する専用パネルスタンドを設置、ボランティア・CATV等との協働によりまちづくり情報を発信するホームページを開設・運営、商店街の情報を掲載したタウンマップの作成、イベント開催時のコミュニティ紙等への情報提供 など	区 役 所 市民経済局
	ダイヤルインの導入の拡大	- 保健所単独庁舎において、ダイヤルインを導入しました。 ○導入状況 - 中区（平成19年3月～） - 中村区、港区、南区、緑区（平成20年3月～）	健康福祉局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
市民ニーズの把握と施策への反映	お客様ニーズを把握する手法の検討・実施	• お客様に満足いただけるサービスを提供できるよう、各区において、多様なお客様ニーズの把握に努めました。 • 把握したニーズを速やかに施策に反映できるよう、検討会議を開催し、ニーズ分析・改善案の検討を行いました。 ○お客様ニーズの把握手法 区民満足度調査、窓口アンケート、各種行事における参加者アンケート、区政モニター、意見箱の設置など	区 役 所
	地域の意見を吸収する手法の充実	• 地域意見を反映した区政運営を行うために、すべての区役所が各区の実情に応じた手法を用いて、地域意見の集約・区政方針の周知に努めました。 ○地域意見の集約・区政方針の周知手法 管理職員による地域担当制（地域行事等への特定職員の参加等）、区民会議、区政協力委員等区内の区政運営協力者からの意見収集、区内各種団体の会議への出席、地域懇談会、区民満足度調査、各種行事における参加者アンケート、区民アンケート、区政モニター、意見箱の設置 など ○地域担当制実施区 千種区、東区、北区、西区、中村区、中区、昭和区、瑞穂区、熱田区、港区、南区、守山区、名東区 ○区民会議実施区 千種区、名東区	区 役 所 総 務 局

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

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
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・安全で快適なまちづくりに関して、市民が身近な地域課題を解決するために主体的に取り組む活動に活用する「安心・安全・快適まちづくり活動補助金」を各区安心・安全で快適なまちづくり協議会等へ交付しました。 ○補助額 19年度：153,673 千円 20年度：153,963 千円 21年度：167,481 千円	区 役 所 市民経済局
	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	- 各区で地域の実情を踏まえた生活安全、交通安全等の市民と協働した活動を実施し、安心・安全で快適なまちづくりを推進しました。 - 安心・安全で快適なまちづくりに関する市の施策やこれまでの取り組みの成果・実績について取りまとめたリーフレットを作成・配布しました。 ○主な活動内容 防犯パトロール、空地进行をきれいにする運動、違法駐車追放パトロール、放置自転車追放パトロール、地域の交通安全教室、犬猫ふん害防止キャンペーン、クリーンキャンペーン など	区 役 所 市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
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	区民ニーズを的確に把握し、地域の特性に応じた施策を実施するため、区役所が自主性・主体性を発揮し、区政運営方針に基づく取り組みを実施するための予算として、従来の「自立的な区政運営の推進」及び「区民との協働まちづくり事業」を包括し、「自主的・主体的な区政運営」としました。（平成21年4月～）	区 役 所 市民経済局
	生涯学習事業と地域活動の一体的推進	「なごや」について学び、その学習の成果を社会に活かすことのできる人材の育成を目指す「なごや学マイスター制度」を実施するにあたり、「なごや」の歴史・文化・自然に関する「なごや学マイスター講座」を開催しました。 ○実績 19年度：2講座（西区、中区） 20年度：17講座（中区2講座、他区各1講座） 21年度：16講座（各区1講座） 22年度：32講座（各区2講座）	区 役 所 教育委員会
	地域の意見を吸収する手法の充実（再掲）	地域意見を反映した区政運営を行うために、すべての区役所が各区の実情に応じた手法を用いて、地域意見の集約・区政方針の周知に努めました。 ○地域意見の集約・区政方針の周知手法 管理職員による地域担当制（地域行事等への特定職員の参加等）、区民会議、区政協力委員等区内の区政運営協力者からの意見収集、区内各種団体の会議への出席、地域懇談会、区民満足度調査、各種行事における参加者アンケート、区民アンケート、区政モニター、意見箱の設置 など ○地域担当制実施区 千種区、東区、北区、西区、中村区、中区、昭和区、瑞穂区、熱田区、港区、南区、守山区、名東区 ○区民会議実施区 千種区、名東区	区 役 所 総 務 局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
市民活動の支援	地域におけるボランティア活動等の推進	・地域におけるボランティア活動を推進するため、情報や活動の機会の提供などを行うとともに、区内で開催される各種行事等にボランティアの方々に参加していただける場の創出に努めました。 ・区情報コーナー等において、市政情報等の提供・閲覧・展示・配布等を行いました。 ○主な取り組み 託児ボランティア養成講座、点訳・手話通訳ボランティア養成講座、コミュニティ交流会、地域ボランティア活動の情報交換・共有の場 など ○ボランティアに参加いただいた行事等 総合防災訓練、区民まつり、区民のつどい、生涯学習センター主催事業、子育てサロン など	区 役 所 市民経済局
	災害ボランティア団体との連携の推進	・災害時にボランティア活動が円滑に行われるよう、すべての区役所において結成された災害ボランティア団体と協力し、平常時から連携した活動を推進するとともに、区内で開催される各種行事等において、ボランティア団体の活動を紹介し、地域への理解・協力を呼び掛けました。 ○主な活動 災害時の活動に関する勉強会、避難所リーダー養成講座、区総合防災訓練における災害ボランティアセンター設置運営訓練 など	区 役 所 市民経済局

■ 地域で支えあう福祉の仕組みづくり

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
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	様々な福祉課題に、地域できめ細かく対応する仕組みづくりを進め、利用しやすい福祉サービスの拡充を図りました。 ○主な内容 地域福祉活動計画の策定・推進支援、障害者自立支援協議会議、地域包括ケア推進会議、居宅支援事業者連絡会、高齢者の孤立死防止のための地域支援ネットワーク運営協議会、地域子育て支援ネットワーク連絡会、主任児童委員連絡会、子育てサロン等の各種交流イベント、赤ちゃん訪問事業 など	区 役 所 健康福祉局
	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	地域のニーズに対応した子育て支援を行うため、地域における子育て関係機関が連携し、各区の実情に即した支援体制のあり方検討を行うとともに、子育てに関する情報提供や交流の場の創出を行いました。 ○主な内容 区子育て支援ネットワーク連絡会、地域子育て支援ネットワーク事業（子育て情報誌・ホームページ等による情報提供、子育てボランティア養成講座による人材育成、子育てサロン等のあそびの場と親同士の交流の場の提供）、子育て総合相談窓口、赤ちゃん訪問事業の実施 など	区 役 所 子ども青少年局
	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・福祉が一体となった総合的な高齢者・障害者支援を行うため、保健所と福祉事務所が連携して各種会議・行事を開催しました。 ○連携により進めた主な会議等 障害者自立支援連絡会議、高齢者に関する健康講座、地域包括ケア推進会議、高齢者の孤立死防止のための地域支援ネットワーク運営協議会、高齢者の虐待防止に関する関係機関会議 など	区 役 所 健康福祉局

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

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
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	- 各区において、「区政運営方針」を策定・公表し、進行管理を実施しました。 - 策定にあたって、各区において、区民アンケートなどにより区民ニーズの把握に努めました。 - 各取り組みに具体的な目標を設定することにより、取り組みに対する職員の意欲の向上を図り、成果の検証を容易にしました。 ○「区政運営方針」 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、各区区政の重点的な取り組みや目標を明確にしたものです。各区において、毎年度策定・公表することとしています。 ※「区政運営方針」及び進行管理の状況は、各区のホームページ等により公表しています。	区 役 所
	区長会の機能の拡充	区長による区政運営の企画調整、特定事項の課題検討等を行うとともに、市長・副市長との意見交換・テーマ討議等を実施しました。	市民経済局
	企画調整機能の強化の検討	区政運営方針の策定及び進行管理にかかる総合調整など区役所の企画調整機能の強化を図るため、各区に新たな課長級組織として「企画経理室」を設置しました。（平成22年4月～）	区 役 所 総 務 局 市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
区役所が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり	危機管理機能の強化	各区において、職場会議・研修等を通じて、随時、防災・情報管理等に関する知識・技術・意識の向上を図り、機能強化に努めました。 ○防災に係る実績 非常配備計画の見直し（初動体制時からの管理職員の参集及び参集職員の増員）、危機管理マニュアルの随時改訂、地域防災計画・国民保護計画等に基づく区役所の役割に係る周知徹底、消防訓練・帰宅困難者誘導訓練の実施、帰宅困難者対策に係る備品の購入、普通救命講習・AED講習の実施 など ○情報管理に係る実績 職員倫理・法令遵守研修の実施、業務リスク改善シート・ヒヤリハット事例集の作成、ヒヤリハット・不祥事事例の情報共有化、デジタル式コードレス電話への切替 など	区 役 所
	区政推進会議の活動の活性化	区内公署（所）間の連携強化を図るため、各区において定期的に会議・幹事会・区内公署（所）の業務視察を開催し、情報の共有・現状の把握を行うとともに、協力体制のあり方、公署（所）共通の課題を検討しました。 ○情報共有・検討項目実績 区政運営方針、防災、平成20年8月末豪雨における連絡体制等の課題整理、新型インフルエンザ対策、帰宅困難者対策、暴力団排除、区政広報のあり方、区内公署（所）の年間・月間行事予定 など	区 役 所

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局 室 区
区役所が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり	事業所管局への予算要望	- 平成21年度予算編成から、区役所が地域課題等に対応した予算要望を行うことができるよう、予算規則を改正し、予算要望事項について関係局と事前調整・ヒアリング等を実施する等、実効性のある仕組みづくりを進めました。 ○区役所からの予算要望の対応状況 - 平成21年度予算（57%） 予算に反映された数／予算要望数＝28／49 - 平成22年度予算（48%） 予算に反映された数／予算要望数＝30／62 - 平成23年度予算（46%） 予算に反映された数／予算要望数＝25／54	区 役 所 財 政 局
	区役所における財務会計事務のあり方の検討	- 区役所における支出事務の効率化を図るため、用務先等において支払をしなければ事務の取り扱いに支障を及ぼす経費について即時払いが可能となるよう会計規則を改正しました。（平成20年4月） - 総務課長を区会計管理者とし、総務課庶務係に会計担当職員を配置しました。（平成22年4月～） - 区役所各課経理担当者及び契約リーダーの会計事務に対する知識・意識の向上を図るため、区役所合同の研修会や契約リーダー研修会に会計室から講師を派遣しました。	会 計 室 市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
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	地域のニーズに対応した子育て支援を行うため、保健所と福祉事務所が連携して各種会議・行事を開催し、各区の実情に即した支援の検討、情報共有を行うことで、子育て支援にかかわる連携の推進を図りました。 ○連携により進めた主な会議等 区子育て支援ネットワーク連絡会、児童虐待防止実務者会議、子どもサポート区連絡会議、主任児童委員連絡会 など	区 役 所 子ども青少年局
	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・福祉が一体となった総合的な高齢者・障害者支援を行うため、保健所と福祉事務所が連携して各種会議・行事を開催しました。 ○連携により進めた主な会議等 障害者自立支援連絡会議、高齢者に関する健康講座、地域包括ケア推進会議、高齢者の孤立死防止のための地域支援ネットワーク運営協議会、高齢者の虐待防止に関する関係機関会議 など	区 役 所 健康福祉局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
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）	身近な支所で、高齢者や障害者等のお客様に福祉サービスの手続きをしていただけるよう、拡充する福祉業務や庁舎整備の検討、システム改修などの準備を進めました。 ※平成24年度に拡充予定	市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局

■ 効率的・効果的な区政運営

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局 室 区
事務の効率化・集約化	戸籍事務の電算化（再掲）	• どの区・支所においても証明書等を発行できるようにするとともに、事務の効率化のため、戸籍事務の電算化を進めました。 ○完了区 千種区、東区、北区、西区、中区、昭和区、瑞穂区 熱田区、港区、守山区、緑区、名東区、天白区 ※稼働予定区（23年度） 中村区、中川区、南区	市民経済局
	税務事務の集約化の検討	• 3か所の市税事務所（栄、ささしま、金山）及び3か所の出張所（上社、東海通、野並）を開設し、16区役所5支所から税務事務を集約して業務の効率化を図りました。（平成22年4月～） • 税務事務の集約化に伴い、16区役所5支所（徳重支所開設後は6支所）に税務窓口を設置するとともに、平成22年4月1日に開設した3か所の市税事務所（栄、ささしま、金山）及び3か所の出張所（上社、東海通、野並）にも窓口拠点を拡大し、市民サービスの向上を図りました。	財 政 局
	住民票等に関する郵送請求事務の集約化の検討	• 証明書交付センターを熱田区役所内に開設し、民間業者及び官公署から郵便で請求のあった住民票及び住民票記載事項証明書の交付事務をセンターに集約化しました。（平成22年10月20日～）	市民経済局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局 室 区
区役所の定員管理	区長の権限による柔軟な職員配置	平成16年度に導入した柔軟な職員配置について、時季による業務の繁閑など期間を限定した運用に限らず、一年度を通した応援体制も可能とするよう拡充しました。（平成21年度は試行実施、平成22年度から本格実施） ○実績 19年度（人事発令を伴うものに限る） ：6区、25人、延べ335日間 20年度（人事発令を伴うものに限る） ：8区、47人、延べ910日間 21年度：15区、71人、延べ2,001日間 22年度：9区、22人、延べ1,028日間	区 役 所 総 務 局
	防災・選挙・国勢調査事務等の従事職員を確保する手法の検討	- 関係局及び区役所と税務事務集約化後の防災活動体制について協議し、区役所と市税事務所との協力体制のガイドラインを構築しました。 - 関係局及び区役所と税務事務集約化後の選挙事務執行体制について協議し、各市税事務所からの投・開票事務への協力体制を構築しました。 - 国勢調査の区役所事務を軽減するため、郵送回収を基本とする調査方法を実施するとともに、郵送により提出された調査票の仕分け業務などを民間事業者へ委託しました。また、職員指導員業務について、審査業務を民間指導員に移行させることにより、業務量の削減を図り、職員指導員数も大幅に減員しました。	区 役 所 総 務 局 財 政 局 選挙管理委員会
	区役所における定員管理手法の検討	各区の定員課題について、定員管理部署である総務局が各区にヒアリングを実施するとともに、定員に関する市全体の方針決定を行う経営会議に幹事区長（中区長・中村区長）が参画し、定員決定に区長の意見が反映できる仕組みとしました。（平成21年度に試行的に実施し、平成22年度以降本格実施）	総 務 局

Ⅳ 職場風土の改革

■ 市民に信頼される区役所づくり

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
職員の意識改革	職員の倫理意識の向上	・階層別に公務員倫理研修を実施するとともに、各区において、区行政監理委員会を開催し、朝礼や職場会議の場で、随時、倫理意識の向上を図りました。	区 役 所 総 務 局
	法令遵守の徹底	・透明な市政運営を推進し、組織としての自浄能力の向上を図るとともに、公平・公正かつ適正な職務の執行を支援するため、「適正職務サポート制度」を運営し、市政に対する市民の信頼の確保を図りました。 ・各区において、区行政監理委員会を開催し、朝礼や職場会議の場で、随時、法令遵守意識の徹底を図りました。 ○適正職務サポート制度の運営実績 19年度：通報0件、相談12件 20年度：通報3件、相談17件 21年度：通報5件、相談11件 22年度：通報1件、相談6件	区 役 所 総 務 局
	経営感覚の養成	・各区において、「区政運営方針」の策定や進行管理を行う中で、コスト意識の徹底等、経営的な視点に立った区政運営に努めました。 ・研修・職場会議などにおいて、本市や区の財政状況・課題等を理解し、日々の業務におけるコスト意識の養成を図ったほか、ムダのない予算執行に努めました。 ・行政財産の貸付や庁舎内広告等、市の所有する資産の有効活用を図り、新たな財源の確保に努めました。	区 役 所

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
職員の意識改革	研修の充実	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るため、各区において独自の研修を実施しました。 ○主な研修 接遇研修、さわやかマナー研修、接遇・CS パワーアップセミナー、プレゼンテーション研修、経営マネジメント研修、窓口 OJT 研修、電話対応研修、新規採用者研修、転入者研修、人権研修、公務員倫理研修、パソコン研修 など	区 役 所

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局 室 区
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	各区において、職員の士気を高めるための取り組みを実施しました。 ○主な取り組み 新規採用者研修、転入者研修、区長表彰制度、区長との意見交換会、区長の職場巡回、オフサイトミーティング、すみやか業務改善運動等業務改善運動、若手職員の学区行事への派遣、朝礼・夕礼の実施など	区 役 所
	職員表彰制度の充実	職員のモラル向上・職場の活力増進を図るため、各区独自の職員表彰（区長表彰）を実施しました。 ○各区独自の職員表彰実施区 千種区、西区、中村区、中区、昭和区、熱田区 中川区、南区、守山区、緑区、天白区	区 役 所 総 務 局

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
コミュニケーション環境の醸成	区長と職員との対話	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、すべての区において、区長と職員との意見交換の場を設けるとともに、区長室に入りやすい雰囲気づくりに努めました。	区 役 所
	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、協力し合う環境を醸成するため、各区役所において、職員が職責や立場を離れて、区政運営方針等特定の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した。 ○オフサイトミーティング実施区 千種区、東区、北区、西区、中村区、昭和区 熱田区、中川区、港区、南区、守山区、緑区 名東区、天白区	区 役 所

取り組み内容		取り組み結果（平成19～22年度）	所 管 局室区
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	- 各区において、お客様へのサービス向上のため、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ました。 - 業務改善の模範事例を区内各課で共有し、区内全体の取り組みとして拡げることができるよう、事例発表会等を実施しました。 OPDCAサイクルによる事務改善例 後期高齢者医療に係る新制度及びシステムのマニュアルの作成による窓口混雑の解消、所属掲示板を活用したＩＴ研修の実施、朝礼・係会を活用した継続的な事務改善、若手・中堅職員による組織横断プロジェクトチームによる事務改善 など	区 役 所
	各種改革改善運動の実施	- 職員一人ひとりが仕事にやりがいを感じ、意欲をもって常に改善を行う職場を目指し、各区において、各種改革改善運動を実施しました。 - 各区において、窓口アンケートを実施し、待遇等の改善や研修の取り組みに活かしました。 ○主な改革改善運動 - さわやか市民サービス運動 「さいしょに わたしが やります！かわります！」をキャッチフレーズに、待遇・ＣＳ向上に取り組みます。 - すみやか業務改善運動 「すばやく みんなで やります！ かわります！」をキャッチフレーズに「市民に喜ばれる」「スムーズに仕事ができる」「経費を節約できる」という視点から業務改善に取り組みます。 - すこやか風土改革運動 「すべてに 公正に やります！ かわります！」をキャッチフレーズに、信頼される公正な市政の実現等を目指します。	区 役 所 総 務 局