

新たな区役所改革計画

～改革の新たな一歩

地域の総合行政機関をめざして～

平成 2 2 年 3 月

名 古 屋 市

目 次

頁

新たな区役所改革計画の策定にあたって……………	1
-------------------------	---

第1章 新たな区役所改革計画策定の趣旨

1 現状と課題……………	2
2 区役所の将来像……………	4
3 新たな区役所改革の方向性……………	4
4 計画の位置づけ……………	6
5 計画の進め方……………	7
6 計画期間……………	7

第2章 新たな区役所改革の具体的な取り組み

1 改革の3つの柱……………	8
2 取り組み内容	
(1) 区が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり……………	9
(2) 区の総合行政機能の強化……………	12
(3) 窓口サービスの向上と業務の効率化……………	15

参考（パブリックコメント実施結果）……………	18
------------------------	----

新たな区役所改革計画の策定にあたって

本格的な少子高齢社会や人口減少社会の到来、ＩＣＴ（情報通信技術）の普及、市民の行政参画意識の高まり、地方分権改革に関する議論の進展など、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。

また、人口等規模の大きい大都市特有の課題として、複雑・多様な地域課題への対応が広く求められるため、本市では、住民の意見・要望をよりきめ細かく行政に反映するための新たな住民自治の仕組みとして、地域委員会の創設を進めています。

こうした状況の中で、本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は、単なる窓口サービスの提供にとどまらず、地域課題解決の拠点としての役割を果たすことが求められています。

本市では、区役所改革の第一歩を踏み出すものとして、平成１９年１２月に、窓口サービスの改善や職場風土の改革などの取り組みを中心とした「区役所改革基本計画」を策定しました。また、この基本計画に基づき、平成２０年度から各区役所における重点的な取り組みや目標を明確にした区政運営方針を策定し、各区役所の自主的・主体的な取り組みが進められています。

しかしながら、基本計画の中では、各区役所の取り組みを支える予算、人事、組織・定員等の仕組みの構築や、区ごとに設置している事務所等のあり方などについては、引き続き検討を進める事項として整理され、また、迅速で質の高い市民サービスや業務の効率化についても、なお一層の推進を図る必要があります。

さらに、平成２２年度以降、税務事務の集約化、緑区役所徳重支所等の開設及び支所における福祉業務の拡充が予定されており、区役所機能の強化という視点で総合的に検討する必要があります。

そこで、区役所のさらなる改革を推進するため、平成２０年４月に、全市的な視点で検討を行う組織である「区役所改革推進会議」を設置し、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」と連携して検討を進め、このたび、この計画を取りまとめました。

今後、この計画等に基づき、区長のリーダーシップのもと、区役所が地域の課題解決に主体的に取り組むとともに、区役所と局、区内関係行政機関が有機的に連携してそれぞれの役割を適切に果たすことにより、市民との協働によるまちづくりを推進していきます。

第1章 新たな区役所改革計画策定の趣旨

1 現状と課題

(1) 区役所の予算、組織・定員、人事等システムの視点

- ア 区役所は、「地域の総合行政機関」としての役割を期待されながらも、本庁の出先機関としての色合いが強く、区役所の自主性・主体性を発揮した地域課題の解決に向けた取り組みを支える予算、組織・定員等の仕組みが十分に整備されていない状況にあります。
- イ 区役所の予算は義務的経費が多く、区長の裁量が発揮できる予算が少ないため、市民ニーズへの迅速な対応がとりにくく、また、事業所管局の事業ごとに予算が細分化されているため、効率的・効果的な予算執行ができるようにする必要があります。
- ウ 区役所の定員は、事業所管局が区役所の課単位で管理しており、業務の繁閑に応じた職員配置など、区長の裁量による弾力的な対応がとれるようにする必要があります。
- エ 職員の創意工夫を活かした区政運営を行うためには、区役所に新しい風を吹き込み、職員の意識改革と活性化を図る必要があります。

(2) 区における総合行政の視点

- ア 市民生活の各般にわたる地域課題を解決するためには、福祉、保健を始め、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む必要があります。
- イ 市民に最も身近な行政窓口である区役所が各分野を所管する行政機関と連携し、市民ニーズを的確に把握して、地域の特性に応じたきめ細かな行政サービスを提供することが求められています。
- ウ 本市が地域の多様な主体の取り組みを支え、地域の特色や独自性を活かしたまちづくりをサポートしていくためには、本庁と区役所の役割分担の整理（庁内分権）や、住民自治の推進（地域内分権）といった都市内分権の議論を踏まえて、区役所のあり方を検討する必要があります。

(3) 市民サービスの視点

- ア これまで、窓口取り扱い時間の拡大、地下鉄駅での取り次ぎサービスの拡大など市民サービスの充実に取り組んできましたが、市民ニーズは多様化・高度化しており、さらに快適で利便性の高い窓口サービスの実現が求められています。
- イ 人口増加の著しい地域での行政サービス拠点の整備や、支所管内で取り扱う業務内容の拡充など、地域間におけるサービスの均衡が求められています。
- ウ 低コストで質の高い行政サービスを提供するためには、業務の集約化・効率化を図る必要があります。

2 区役所の将来像

本計画では、区役所の将来像として、市民との協働のもと、安心・安全で快適な災害に強いまちづくりや高齢者・障害者がいきいきと暮らし、子どもたちが健やかに育つまちづくりなどの地域課題を、自らの権限と責任において主体的に解決できる「市民に信頼される地域の総合行政機関」をめざします。

3 新たな区役所改革の方向性

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ることから、こうした現状を変革し、区役所が自らの創意工夫により、自主性・主体性を発揮した改革に取り組むものとして区役所改革基本計画が策定されました。

本計画では、この改革の流れを踏襲しつつ、さらに、地域課題を主体的に解決できる地域の総合行政機関への新たな一步を踏み出すため、今後、区役所が特に力を入れて取り組むべき分野である「区の自主性・主体性を発揮したまちづくり」及び「迅速で質の高い市民サービス」の実現をめざして改革に取り組んでいこうとするものです。

(1) 区の自主性・主体性を発揮したまちづくりの実現

予算、組織・定員などの権限をできる限り区役所へ移譲し、庁内分権を進めていくことにより、区役所の企画力・調整力を高めるとともに、他の行政機関との連携強化により区における総合行政機能を強化することにより、新たな住民自治の仕組みとして創設する地域委員会の運営支援の中心的な役割を担いながら、地域の特性に応じたまちづくりを推進します。

(2) 迅速で質の高い市民サービスの実現

業務の効率化を進め、効率的・効果的な区政運営の実現を図るとともに、市民ニーズに的確・迅速に対応できる質の高い市民サービスを実現します。

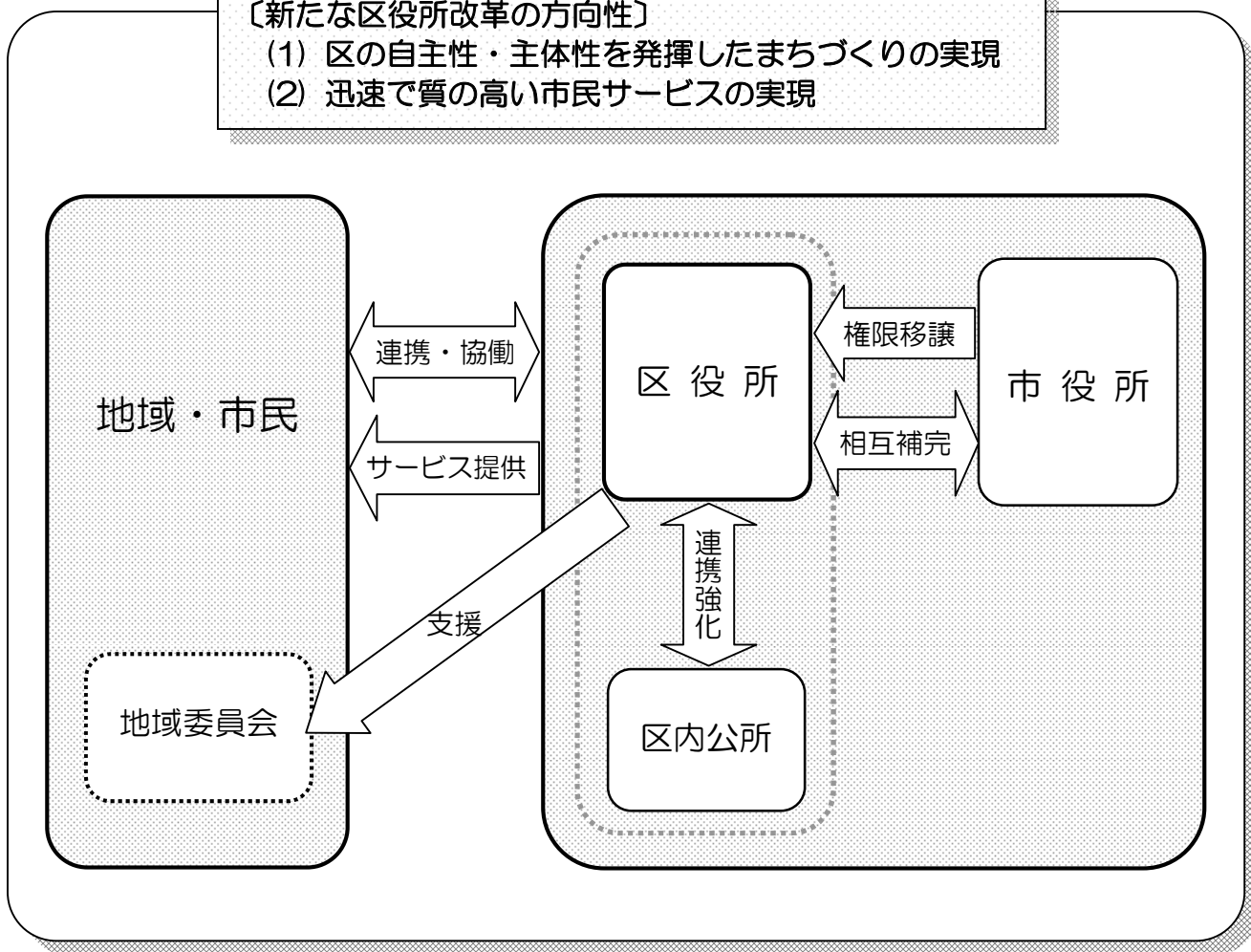
改革のイメージ

〔区役所の将来像〕

地域課題を主体的に解決できる地域の総合行政機関

〔新たな区役所改革の方向性〕

- (1) 区の自主性・主体性を発揮したまちづくりの実現
- (2) 迅速で質の高い市民サービスの実現



4 計画の位置づけ

本市では、区役所改革の第一歩を踏み出すものとして、平成19年12月に「区役所改革基本計画」を策定し、各区役所の自主的・主体的な取り組みを中心に、「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つの改革重点分野を柱とする改革を進めてきました。

本計画は、区役所の将来像の実現をめざし、「区役所改革基本計画」の中では今後の検討課題とされた予算、組織・定員、人事の仕組みの構築や、他の行政機関との連携強化など、地域の総合行政機関としての機能強化を図るための新たな取り組みを定めたものです。

また、行政区の適正規模に関し、本市が平成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、本計画では「区役所改革基本計画」に引き続き、現行の16行政区の枠の中で、市と区の役割を見直し、区役所の事業執行についての権限・責任の強化を図るものとししました。

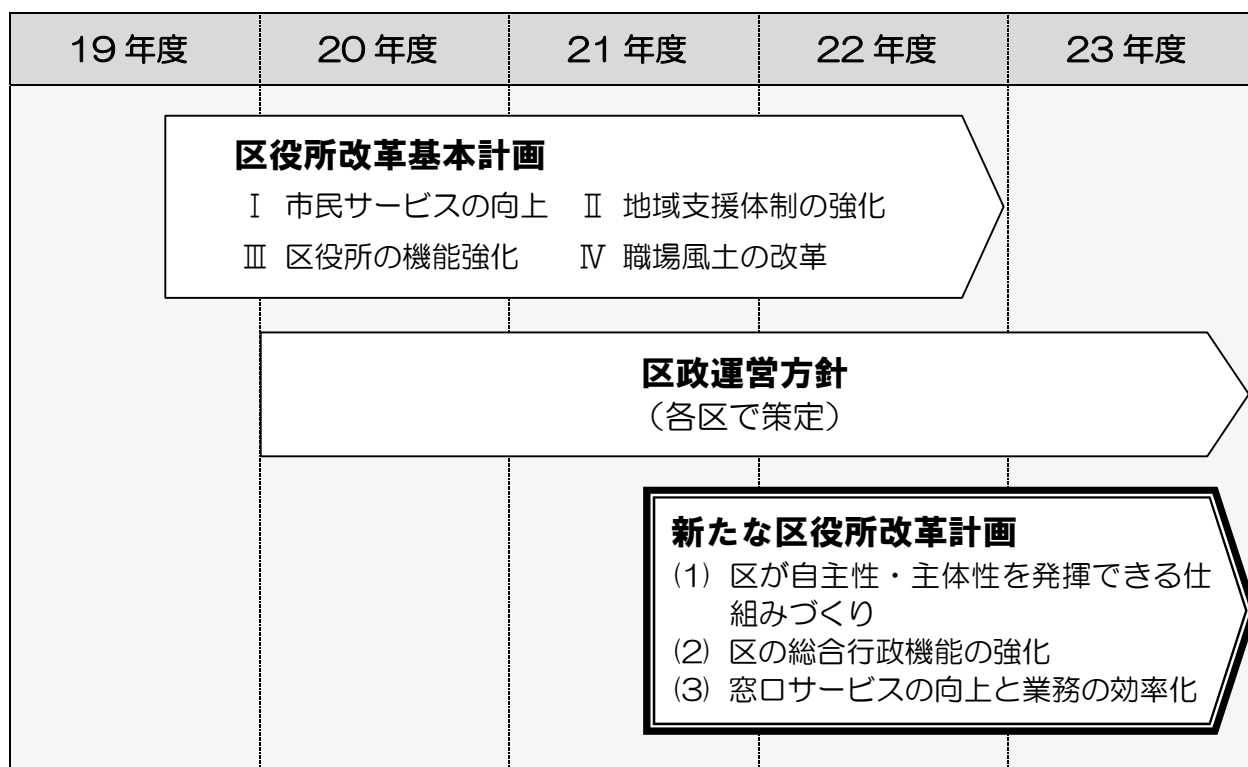
なお、本計画における改革の方向性や取り組み内容については、「名古屋新世紀計画2010」、「行財政集中改革計画」等との整合性をとるとともに、現在検討が進められている「中期戦略ビジョン」策定の動向に注意を払いながら取りまとめました。

5 計画の進め方

- (1) 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、条件の整った区役所からモデル的に先行実施する手法を導入します。
- (2) 計画の取り組み状況については、モニター制度の活用などにより毎年度フォローアップを実施するとともに、他区の取り組み事例等も参考にしながら、各区でさらなる改革に取り組みます。
- (3) 本庁（各局）は、区役所の自主的・主体的な改革を支援するとともに、区局間の調整・連携を強化します。
- (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。

6 計画期間

平成21年度から平成23年度まで



第2章 新たな区役所改革の具体的な取り組み

1 改革の3つの柱

区役所及び区行政に関する現状と課題（2～3頁）を踏まえ、「区が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり」「区の総合行政機能の強化」「窓口サービスの向上と業務の効率化」の3つを改革の柱として、具体的な取り組みを進めていきます。

(1) 区が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり

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を提供するため、区役所が自らの創意工夫により自主性・主体性を発揮できる予算、組織・定員、人事等の仕組みづくりを行います。

(2) 区の総合行政機能の強化

複雑化・多様化する地域課題を解決するため、市民と直接関わる行政の最前線である区役所の企画調整機能を強化するとともに、市民生活の様々な分野を所管する行政機関との連携を強化し、区における総合行政を推進します。

(3) 窓口サービスの向上と業務の効率化

地域間における均衡を保ちつつ、迅速で質の高い市民サービスを実現するため、市民サービス拠点を拡大するとともに、IT化の進展や市民ニーズの多様化に対応した利便性の高い窓口サービスを実現します。

2 取り組み内容

(1) 区が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり

■区の創意工夫を活かせる予算システムの構築

区役所が自らの創意工夫により自主性・主体性を発揮し、より効率的・効果的な予算執行ができるようにします。

① 区長の裁量が発揮できる予算の充実

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を拡充します（平成21年度から実施）。

また、地域委員会の創設に伴い、小学校区又は中学校区単位での地域課題解決のため住民自らが使いみちを決定する「地域予算」とあわせて、引き続き対応が必要な区レベルでの地域課題解決や区役所の創意工夫による窓口サービスの改善等に必要な予算を確保します。

② 共通事務費予算の整理・統合

各局から区役所に配当替えされている事務用品代、市内旅費など各課に共通する経常的な事務費予算について、区の実情に応じて効率的・効果的な執行ができるよう整理・統合します（平成21年度から実施）。

③ 節約努力の結果の区配当予算への反映

各局から区役所に配当替えされている予算のうち共通事務費、庁舎管理経費等について、執行段階における節約努力の結果が配当予算額に反映されるようにします（平成22年度予算編成から実施）。

④ 区役所の努力により確保した収入の独自財源化

区役所庁舎内への壁面広告の掲出、自動販売機の設置など区役所の努力により確保した新たな収入について、区役所の独自財源として共通事務費、庁舎管理経費等に活用します（平成22年度予算編成から実施）。

⑤ 直接予算要求制度の導入の検討

区役所が主体的に予算編成に関わる仕組みとして、区役所から事業所管局への予算要望制度をより効果的に運用します。

また、区役所自らが予算編成を行うことにより、より効率的・効果的な事業執行や地域ニーズをより反映した事業執行が可能となるものについては、局から区役所への予算権限の移譲を進めるとともに、区役所から財政局へ直接予算要求する制度の導入を検討します。

■新たな組織・定員・人事システムの構築

業務の繁閑や職員の長期休職・育児休業等への対応など、区の実情に応じて市民サービスの維持・向上を図るための体制を確保することができるようになります。

① 区長の裁量による職員配置ができるシステムの構築

ア 区長の権限による柔軟な職員配置の拡充

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す（平成21年度から試行実施）。

イ 区長への定員権限の移譲

区長に定員要望権を付与し、各区の定員課題について総務局（定員管理担当部署）がヒアリングを実施するとともに、市全体の方針決定の場へ幹事区長が参画することにより、定員決定に区長の意見が反映できる仕組みとします（平成22年度定員から試行実施）。

また、将来的に区長の裁量が発揮できる定員管理について検討します。

ウ 長期休職者・育児休業者が生じた場合の対応

長期休職者への対応として、嘱託職員による代替制度を導入します（平成21年度から実施）。また、育児休業者への対応として正規職員による代替制度を導入します（平成22年度から実施予定）。

② 区役所間の定員のアンバランスの是正

区役所の職員定数について、各業務の対象人口や事務量計算などの指標に基づき、区役所間のアンバランスを是正する仕組みを構築します（平成22年度定員から実施予定）。

③ 市民サービスの拠点の拡大に伴う体制の確保

税務事務集約化に伴う職員体制の見直し等を活用し、緑区役所徳重支所等の開設、支所における福祉業務の拡充に必要な職員体制を確保します（平成22年度以降順次実施予定）。

④ 防災、選挙、国勢調査などの従事職員の確保

防災、選挙など多数の区役所職員の動員が必要となる事務について、税務事務の集約化に伴う区役所職員数の減少への対応として、市税事務所職員による協体制の構築などにより従事職員を確保します（平成22年度から実施予定）。

⑤ 局と区の人事交流の促進

区長への若手職員の起用、区役所部長から区長への起用、部長級・課長級職員の局区間の異動を推進するほか、係長・係員を対象とした局と区の相互交流を推進します（平成21年度から実施）。

⑥ 区役所組織の再編

地域課題の解決のために、関係各局、区内行政機関等との調整や広範な分野の企画業務に対応できる企画調整機能の強化（課長級組織の設置）や、地域委員会の創設に伴う支援体制の整備など、区役所の機能強化に向けて組織を再編します（平成22年度から実施予定）。

⑦ 区の実情に応じた組織体制整備の仕組みの導入の検討

地域課題の解決や市民サービス向上のための重点的な取り組みができるよう、既存ポストを廃止し、各区の課題に応じたポストを設置するなど、区長の判断により、区の実情に応じた組織体制の整備が可能となるような仕組みの導入を検討します。

(2) 区の総合行政機能の強化

■市民ニーズを的確に反映した区政運営の推進

複雑・多様化する地域課題に対応できるよう区役所の企画調整機能の強化を図り、市民ニーズを的確に反映した区政運営を推進します。

① 市民ニーズを把握する手法の充実

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、地域懇談会の実施、区政モニターの設置など多様な方法で市民ニーズを把握し、区政運営方針の策定や事業の立案に反映させます（平成21年度から実施）。

② 企画調整機能の強化

区の予算・決算、区政運営方針の策定・進行管理等に加え、関係各局、区内行政機関等との調整や広範な分野の企画業務に対応できるよう、区役所の企画調整機能を強化するための組織体制を整備します（平成22年度から実施予定）。

③ 区役所への事務事業の移譲の推進

本庁と区役所の役割分担を明確にし、効率的・効果的な事業執行や地域ニーズをより反映した事業執行の観点から、区役所への事務事業の移譲を推進します（平成22年度以降順次実施予定）。

なお、具体的な事務事業の移譲にあたっては、各区の地域特性等を考慮して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。

④ 区政推進会議の活動の活性化

区役所と区内公所等との連携強化を図るための区政推進会議について、区政運営方針の策定のための検討・調整、地域課題の解決に向けた具体策の検討などテーマ討議の実施や、分科会方式の導入など各区の実情に応じて活動を活性化します（平成21年度から実施）。

⑤ 地域委員会による住民自治の推進

新たな住民自治の仕組みとして創設を進めている地域委員会について、モデル地域の選定、委員の選任、委員会の運営支援、地域予算に関する調整など、区役所が運営支援の中心的役割を担い、市民の意見・要望をよりきめ細かく行政に反映するとともに、市民の行政への参画を推進します（平成21年度から実施）。

■区ごとに設置している事務所等との連携強化

様々な分野にわたる地域課題への対応（地域委員会の運営支援を含む。）を図るため、区役所と環境事業所、土木事務所など区ごとに設置している事務所との連携を強化するほか、保健と福祉の連携強化を図ります。また、各事務所等が実施している業務の集約化・効率化など業務執行体制の見直しを行います。

① 環境事業所、土木事務所等との連携強化

ア 環境事業所との連携強化

ごみ減量活動などの啓発事業や災害時の対応について連携を強化するとともに、地域における環境活動の支援など地域課題の解決に向けた対応の強化を図ります（平成22年度から順次実施予定）。

イ 土木事務所との連携強化

道路・河川・公園等に関する要望への対応や災害時の対応について連携を強化するとともに、ソフト・ハード両面からの一体的なまちづくりなど地域課題の解決に向けた対応の強化を図ります（平成22年度から順次実施予定）。

また、連携をさらに一歩進め、土木事務所を区の組織として位置づけ、市民に身近な道路・河川・公園の維持管理等の業務を区役所へ移管することを検討します。

ウ 職員兼務体制の強化

環境事業所、土木事務所の区役所兼務職員を所長、副所長及び係長級職員に拡充するとともに（副所長は土木事務所のみ）、区役所における担当事務を現在の「安心・安全で快適なまちづくりの推進」に限らず、区政運営方針の策定、地域委員会の運営支援、災害対策、その他各事務所が所管する分野に係る区政運営全般の企画に拡充します。また、消防署についても、災害対策などで区役所と一層の連携が図れるよう、同様に職員兼務（併任）体制を強化します（平成23年度から実施予定）。

（注）現在の兼務体制

環境事業所：所長が区役所区民生活部主幹を兼務

土木事務所：副所長（副所長を置かない事務所にあっては所長）が
区役所区民生活部主幹を兼務

消 防 署：副署長が区役所区民生活部主幹を併任

② 保健と福祉の連携強化

子育て支援や高齢者介護などについて保健と福祉の連携を強化するとともに、区民福祉部（社会福祉事務所）と保健所双方で行っている事業について整理・統合を進めます（平成 23 年度から実施予定）。

また、市民サービス向上の観点から、保健と福祉に関するサービスを一体的に提供できるような区民福祉部（社会福祉事務所）と保健所の組織体制のあり方について検討します。

なお、現在、単独庁舎となっている保健所について、区役所の庁舎に空きスペースが生じる場合や建替えなど条件が整った場合に合同庁舎化を進めます（平成 23 年度以降順次実施予定）。

③ 業務の集約化・効率化など業務執行体制の見直し

区ごとに設置している事務所等について、簡素で効率的な市政運営と専門的な業務執行体制の確保等の観点から、業務の集約化・効率化を推進します。

ア ごみ収集業務の民間委託の推進（環境事業所）

行政運営の効率化を図るため、ごみ収集業務の民間委託を進めます。なお、行政サービスの水準や非常時・災害時に対応できる体制は維持します（平成 22 年度から順次実施予定）。

イ 境界測量業務の集約化（土木事務所）

各土木事務所で実施している境界測量業務について、業務の効率化と技術的専門性を確保するため、方面別に集約化します。また、これまで 1 件の申請の際に複数の窓口へ申請書提出が必要であった場合（認定道路は土木事務所、公園は本庁など）について、1 か所で受付できるようにします（平成 21 年度から実施）。

ウ 公害対策業務の集約化（保健所）

業務の高度専門化や広域的な課題等に対応するため、各保健所で実施している公害対策業務を方面別に集約化し、専門的な監視体制を強化するとともに業務の効率化を図ります（平成 22 年度から実施予定）。

(3) 窓口サービスの向上と業務の効率化

■窓口サービス等のさらなる改善

窓口環境の改善や職員の接遇・ホスピタリティの向上により、市民がより便利で快適な窓口サービスを受けられるようにします。また、低コストで質の高いサービスを提供するため、費用対効果などを勘案し、事務の集約化を推進します。

① 窓口環境の改善

ア 快適でわかりやすい窓口の実現

狭あいな待合スペースの拡充や、届出受付窓口へのローカウターの導入のほか、わかりやすいサイン表示など各区で庁舎の実情に応じた改善策を検討し、快適でわかりやすい窓口を実現します（平成22年度以降順次実施予定）。

イ 庁舎の有効活用による市民利用スペースの充実

窓口スペースや通路等の狭あい状態の解消や、授乳室、キッズコーナーの設置など、税務事務の集約化により生じる庁舎スペース等を有効活用し、各区の事情に応じて市民利用スペースの充実を図ります（平成22年度以降順次実施予定）。

ウ 証明発行窓口の集約

便利でわかりやすい窓口を実現するため、各区役所の庁舎スペース等の実情に応じて、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同一フロアに集約します（平成22年度から実施予定）。

エ 届出・申請ワンストップ窓口の設置の検討

現在は数か所の窓口を移動して行う必要があるライフイベント（引越し、結婚、出産など）に伴う複数の届出・申請について、1箇所で受け付ける窓口の設置を検討します。

その第一歩として、現行のシステム・体制の中で、ライフイベントに伴う市民課関係の届出・申請と保険年金課関係の届出・申請を1か所で受け付ける窓口を設置するなど、区独自のモデル的な取り組みについても検討を進めます。

オ 住民票の写しなどの取得機会の拡充の検討

住民票の写しなどを容易に取得できるよう、地下鉄駅長室取次ぎなどのサービスの拡充のほか、証明書自動交付機の導入についても検討します。

② 職員の接遇・ホスピタリティの向上

ア フロアサービスの充実

市民が円滑に手続きを行えるよう、職員と連携して、申請書記載指導案内や、混雑時のフロア整理を行う派遣職員を各区役所に配置します（平成21年度から実施）。

イ 職員の接遇・CS（お客様満足度）の向上

従来から実施している窓口アンケートに加え、接遇・CSのプロによる窓口調査に基づく課題の洗い出しと区長のリーダーシップによる改善の取り組みを実施し、その効果を再度の窓口アンケートで確認するなど、継続的な改善を実施します（平成21年度から実施）。

③ 業務の集約化等

ア 住民票等に関する郵送請求事務の集約化

事務の迅速化・効率化を図るため、各区役所・支所で実施している住民票等の郵送請求に係る事務を1か所の事務処理センターに集約化します（平成22年度以降順次実施予定）。

イ 税務事務の集約化

市域全体を3つのブロックに分け、各ブロックに市税事務所と出張所を1か所ずつ設置し、各区役所・支所で行っている市税に関する事務を集約化します（平成22年度から実施予定）。

■市民サービスの拠点の拡大

地域間におけるサービス均衡を図り、お客様がより身近なところでサービスを受けられるよう、税務窓口拠点の拡大や、支所における福祉業務の拡充等を行います。

① 税務事務の集約化に伴う税務窓口の拠点の拡大

市域全体を3つのブロックに分け、各ブロックに市税事務所と出張所を1か所ずつ設置し、各区役所・支所で行っている市税に関する事務を集約化します。また、事務の集約化に伴い、区役所や支所に加え、市税事務所や出張所にも税務窓口を設置し、窓口拠点を拡大します（平成22年度から実施予定）。〔再掲〕

② 緑区役所徳重支所の整備及び支所における福祉業務の拡充

緑区に本市６番目の支所とあわせて、地区会館、保健所分室及び図書館といった支所管内施設を一体的に整備します（平成２２年度開設予定）。

また、支所においても区役所と同様の福祉サービスの手続きができるよう、支所における福祉業務を拡充します（平成２３年度以降実施予定）。

参考（パブリックコメント実施結果）

○実施時期

平成22年2月1日（月）から平成22年3月2日（火）まで

○意見提出状況

- ・意見提出者 15名
- ・意見数 42件

○意見提出方法

- ・郵便 6名
- ・ファックス 6名
- ・電子メール 3名

○意見の内訳

①計画案全体に関すること

- ・計画策定の趣旨に関すること 〈2件〉
- ・その他計画全体に関すること 〈2件〉

②具体的な取り組みに関すること

- ・予算・人事等のシステムに関すること 〈5件〉
- ・市民ニーズの把握と区政運営への反映に関すること 〈4件〉
- ・区ごとに設置している事務所等のあり方に関すること 〈13件〉
- ・窓口サービスに関すること 〈8件〉
- ・職場風土の改革に関すること 〈2件〉
- ・地域活動に関すること 〈2件〉
- ・その他の取り組みに関すること 〈4件〉

○計画に反映した意見

- ・市民（地域）の目線から、わかり易い区政であること。地域の声、情報、要望がわかり易く収集され、それが反映されるものであること。
→計画の取り組み状況については、モニター制度の活用などにより毎年度フォローアップを実施することを追加

新たな区役所改革計画
～改革の新たな一歩 地域の総合行政機関をめざして～

発 行 名古屋市総務局区役所改革等推進室
〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1
電 話 番 号：052-972-2195
ファックス：052-972-4199
電子メール：a2198@somu.city.nagoya.lg.jp

発行年月 平成22年3月