

「新たな区役所改革計画」
「新たな区役所改革計画アクションプラン」
取り組み結果

「新たな区役所改革計画」「新たな区役所改革計画アクションプラン」

取り組み結果

「新たな区役所改革計画」

(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	1
■新たな組織・定員・人事システムの構築	4

(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	7
■区ごとに設置している事務所等との連携強化	9

(3) 窓口サービスの向上と業務の効率化

■窓口サービスのさらなる改善	12
■市民サービスの拠点の拡大	15

「新たな区役所改革計画アクションプラン」

1 災害対策の強化

(1) 区役所における防災機能の強化	16
(2) 地域防災力の向上	21

2 健康福祉・子育て支援

	27
--	----

3 地域主体のまちづくりの推進

(1) 地域コミュニティの活性化	32
(2) 地域支援の推進	37

4 市民サービスの向上と業務の効率化

	40
--	----

「新たな区役所改革計画」の取り組み結果（平成 21～28 年度）

（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

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
区長の裁量が発揮できる予算の充実	- 区役所が自主性・主体性を発揮して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、平成 21 年度から「自主的・主体的な区政運営予算」として各区平均 1,000 万円を計上しました。 ○ 平成 21 年度 各区一律 1,000 万円の予算に拡充 ○ 平成 22 年度 各区一律ではなく、区の常住人口、昼間人口を勘案した配当基準に変更 ○ 平成 24 年度 平成 23 年度行政評価結果に基づき、引き続き区民ニーズを把握するとともに、取り組みの事後評価を充実させることにより、予算を効果的に運用することを検討 ○ 平成 25 年度～ 全区でアンケート等を実施し、取り組みに関する区民の意見を予算に反映 ○ 平成 28 年度 区の特性に応じたまちづくり事業の実施に向けて、区まちづくり基金を設置	区 役 所 市民経済局
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、平成 21 年度から「共通事務費」として整理・統合しました。	区 役 所 市民経済局

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
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翌年度の配当予算額に反映される仕組みを導入しました。 ○ 実績 北区において公用車燃料費の節約努力の結果を平成 22 年度配当予算に反映	区 役 所 関 係 局
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収入について、平成 22 年度から区役所の独自財源として、庁舎の環境改善や業務改善など市民サービスの向上に資する経費に活用しました。 ○ 主な収入 区内マップ広告、行政情報モニター広告、自動販売機用地の貸付 など ○ 主な支出 トイレの洋式化や手洗いの自動水栓化、キッズコーナーや授乳室の設置 など	区 役 所 市民経済局

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区																											
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するため、平成 21 年度から、区役所から事業所管局への予算要望事項について、要望書の提出に加え、区役所から事業所管局へ直接説明しました。 - 区役所から財政局へ直接予算要求する制度の導入について検討しました。 - 平成 24 年度から、最も重要な課題について区長と市長・副市長等との意見交換を実施しました。 - 平成 25 年度から、区総合調整会議等で予算要望事項について精査し、重点的に要望する項目の選定を行いました。 - 直接予算要求に近づけるため、平成 27 年度より新たに次の 2 つの事業制度を設けました。 「区チャレンジ事業」…区が局と連携・役割分担し、地域での課題解決のモデルとして取り組む事業 「区提案連携事業」…区が局と共に、地域での課題解決に所管局予算として取り組む事業 「区の特性に応じたまちづくり」に関して、区長が直接予算要求する仕組みの導入をめざすこととしました。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>○ 予算要望事項数</th><th>要望件数</th><th>予算に反映した件数</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成 21 年度</td><td>49</td><td>28</td></tr> <tr><td>平成 22 年度</td><td>62</td><td>30</td></tr> <tr><td>平成 23 年度</td><td>54</td><td>25</td></tr> <tr><td>平成 24 年度</td><td>63</td><td>29</td></tr> <tr><td>平成 25 年度</td><td>75</td><td>38</td></tr> <tr><td>平成 26 年度</td><td>59</td><td>36</td></tr> <tr><td>平成 27 年度</td><td>69</td><td>33</td></tr> <tr><td>平成 28 年度</td><td>65</td><td>31</td></tr> </tbody> </table>	○ 予算要望事項数	要望件数	予算に反映した件数	平成 21 年度	49	28	平成 22 年度	62	30	平成 23 年度	54	25	平成 24 年度	63	29	平成 25 年度	75	38	平成 26 年度	59	36	平成 27 年度	69	33	平成 28 年度	65	31	区 役 所 財 政 局 市民経済局
○ 予算要望事項数	要望件数	予算に反映した件数																											
平成 21 年度	49	28																											
平成 22 年度	62	30																											
平成 23 年度	54	25																											
平成 24 年度	63	29																											
平成 25 年度	75	38																											
平成 26 年度	59	36																											
平成 27 年度	69	33																											
平成 28 年度	65	31																											

■新たな組織・定員・人事システムの構築

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区																											
区長の裁量による職員配置ができるシステムの構築	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した。 ○ 実績 <table><thead><tr><th></th><th>延べ人数</th><th>延べ日数</th></tr></thead><tbody><tr><td>平成 21 年度</td><td>73</td><td>2,002</td></tr><tr><td>平成 22 年度</td><td>22</td><td>1,028</td></tr><tr><td>平成 23 年度</td><td>36</td><td>1,110</td></tr><tr><td>平成 24 年度</td><td>30</td><td>877</td></tr><tr><td>平成 25 年度</td><td>31</td><td>629</td></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>17</td><td>526</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>19</td><td>567</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>15</td><td>546</td></tr></tbody></table>		延べ人数	延べ日数	平成 21 年度	73	2,002	平成 22 年度	22	1,028	平成 23 年度	36	1,110	平成 24 年度	30	877	平成 25 年度	31	629	平成 26 年度	17	526	平成 27 年度	19	567	平成 28 年度	15	546	区 役 所 総 務 局
		延べ人数	延べ日数																											
	平成 21 年度	73	2,002																											
平成 22 年度	22	1,028																												
平成 23 年度	36	1,110																												
平成 24 年度	30	877																												
平成 25 年度	31	629																												
平成 26 年度	17	526																												
平成 27 年度	19	567																												
平成 28 年度	15	546																												
	区長への定員権限の移譲	- 各区の定員課題について総務局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した。 - 区長の裁量が発揮できる定員管理について実施しました。 ○ 区長の裁量が発揮できる定員 <table><tbody><tr><td>平成 24 年度</td><td>2 名（中川区、南区に各 1 名）</td></tr><tr><td>平成 25 年度～</td><td>16 名（各区 1 名）</td></tr><tr><td>平成 28 年度～</td><td>32 名（各区 2 名）</td></tr></tbody></table>	平成 24 年度	2 名（中川区、南区に各 1 名）	平成 25 年度～	16 名（各区 1 名）	平成 28 年度～	32 名（各区 2 名）	区 役 所 総 務 局 市民経済局																					
平成 24 年度	2 名（中川区、南区に各 1 名）																													
平成 25 年度～	16 名（各区 1 名）																													
平成 28 年度～	32 名（各区 2 名）																													
	長期休職者・育児休業者が生じた場合の対応	平成 21 年度から長期休職者への嘱託職員による代替制度を、平成 22 年度から育児休業者への正規職員による代替制度を導入しました。 ○ 代替制度の実績（人） <table><thead><tr><th></th><th>長期休職者</th><th>育児休業者</th></tr></thead><tbody><tr><td>平成 21 年度</td><td>18</td><td>—</td></tr><tr><td>平成 22 年度</td><td>25</td><td>16</td></tr><tr><td>平成 23 年度</td><td>27</td><td>11</td></tr><tr><td>平成 24 年度</td><td>26</td><td>23</td></tr><tr><td>平成 25 年度</td><td>24</td><td>23</td></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>13</td><td>35</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>18</td><td>46</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>15</td><td>43</td></tr></tbody></table>		長期休職者	育児休業者	平成 21 年度	18	—	平成 22 年度	25	16	平成 23 年度	27	11	平成 24 年度	26	23	平成 25 年度	24	23	平成 26 年度	13	35	平成 27 年度	18	46	平成 28 年度	15	43	区 役 所 総 務 局
	長期休職者	育児休業者																												
平成 21 年度	18	—																												
平成 22 年度	25	16																												
平成 23 年度	27	11																												
平成 24 年度	26	23																												
平成 25 年度	24	23																												
平成 26 年度	13	35																												
平成 27 年度	18	46																												
平成 28 年度	15	43																												

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
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、関係局において作成した各業務の対象人口や事務量計算などの指標に基づき、定期的に各区の職員定数を是正する仕組みを構築しました。 ○ 職員定数の是正実績 平成 22 年度 20 人増 20 人減 平成 24 年度 4 人増 4 人減（市民課業務）	市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局
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した。 ○ 平成 22 年 5 月、緑区役所徳重支所を開設 ○ 平成 24 年 5 月～支所における福祉業務を拡充	財 政 局 市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局
防災、選挙、国勢調査 などの従事職員の確保	- 防災、選挙等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力体制を構築し、従事職員を確保しました。 - 国勢調査について、①郵送回収を基本とする調査方法の導入、②調査票の仕分け業務等を民間へ委託、③審査業務を民間指導員に移行、④調査用品の保管・整理・配送等を一括委託等の取組みにより業務量を削減しました。	防災危機管理局 総 務 局 財 政 局 選挙管理委員会
区と局の人事交流の促 進	- 適材適所の配置を基本としつつ、区長への若手職員の起用、区役所部長から区長への起用を推進したほか、部長級・課長級職員の局区間の異動、係長・係員を対象とした局と区の人事交流を促進しました。 ○ 平成 21～28 年度の実績 区長への若手職員（56 歳以下）の起用：17 人 区役所部長から区長への起用：11 人	総 務 局

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
区役所組織の再編	- 平成 22 年度に各区に新たな課長級組織として「企画経理室」を設置し、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しました。 - 平成 28 年度より区民生活部を廃止し、総務課、企画経理室、地域力推進室、市民課等を配下に置く区政部を設けました。	区 役 所 市民経済局
区の実情に応じた組織体制整備の仕組みの導入の検討	- 区の実情に応じた組織体制の整備については、各区の組織課題についてヒアリングを実施するとともに、区の組織要望について、所管局による区長の意見聴取の徹底を図りました。 「区の実情に応じたまちづくり」に関して、区長が直接組織要求する仕組みの導入をめざすこととしました。	総 務 局 市民経済局

(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

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
市民ニーズを把握する手法の充実	- 各区が実情に応じた手法を用いて、市民ニーズの把握に努め、区政運営方針の策定等に反映しました。 - 区民意見を集約し、区のめざすまちの姿等、区政全般の議論を行い、区政運営方針に反映するため、平成 28 年度より全区で区民会議を実施しました。 ○ 主な実施内容 管理職員等による地域担当制（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、地域懇談会、窓口アンケート、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 全 16 区	区 役 所
企画調整機能の強化	- 平成 22 年度に各区に企画経理室を設置し、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しました。 - 平成 28 年度より区政全般を把握する区政部長を置くことにより、企画調整機能の強化を図りました。	区 役 所 市民経済局
区役所への事務事業の移譲の推進	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、区役所への事務移譲を検討しました。	市民経済局
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、地域課題の解決に向け、テーマ討議の実施や、分科会方式の導入など、各区が実情に応じて活動を活性化しました。 ○ 主な取り組み 区政運営方針策定のための検討、地域課題に関するテーマ討議、清掃活動への参加、学習会・講演会の開催、地域・大学との意見交換、分科会方式の導入、ツイッター訓練 など	区 役 所

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
地域委員会による住民自治の推進	- 平成 22 年 1 月から 8 区 8 地域をモデル地域に指定し、区役所の運営支援のもと地域課題の解決策について議論し、決定した地域予算により、平成 22 年度及び平成 23 年度に、課題解決のための事業を実施しました。 - モデル実施の検証結果などをもとに制度の検討を行い、平成 24 年 3 月に地域委員会制度骨子案を策定・公表しました。 - 地域委員会制度骨子案の考え方にに基づき、平成 24 年 5 月に新たなモデル地域を募集しました。7 区 7 地域を新たなモデル地域に決定し、各地域で地域課題解決策の検討や、地域予算案の提案に向けての議論を行いました。 - 平成 24 年度の議論をもとに、課題解決を図るための平成 25 年度地域予算を提案し、予算に基づいた事業が実施されました。 ○ 新たなモデル地域（平成 24～25 年度） 千種区高見学区、東区矢田学区、北区西味碗学区、西区上名古屋学区、港区当知学区、緑区鳴子学区、天白区平針南学区 - 地域委員会の新たなモデル実施について、地域委員会研究会からの提言、モデル地域の関係者の意見、市民アンケート結果及び平成 25 年度地域予算事業の評価等により、検証結果の取りまとめを行いました。 - 地域委員会の新たなモデル実施の検証結果を踏まえ、新しい住民自治の仕組みについて検討を行った結果、多様な主体が連携した地域主体の取り組みを目指すものとし、その実現に向け、「地域コミュニティ活性化の推進」の一環として地域コミュニティやまちづくりに関する知識や経験を有する嘱託職員を設置することとしました。	総 務 局

■ 区ごとに設置している事務所等との連携強化

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区								
環境事業所 ・ 土木事務所等との連携強化	環境事業所との連携強化	・ 区役所と環境事業所との連携強化を図るため、課題整理及び効果の検討をしました。	環 境 局 区 役 所								
	土木事務所との連携強化	・ 連携強化の取り組みの1つとして、平成 27 年 1 月から、港区役所と港土木事務所の同一庁舎化を実施しました。 ・ 平成 29 年 3 月策定の「区のあり方基本方針」において、土木事務所を区の組織として位置づけ（平成 30 年度から実施予定）、地域ニーズにより迅速に対応するとともに、ソフト・ハード両面からの地域課題解決に向けた対応を図ること及び単独土木事務所庁舎については、既存施設の有効活用や集約化・複合化整備など条件が整った場合には、区役所との同一庁舎化を進める方針を示しました。	緑政土木局 区 役 所								
	職員兼務体制の強化	・ 平成 23 年度から区役所の主幹を兼務（併任）する職員の担当事務を区政運営の推進に係る企画等に拡充 <table border="1"><thead><tr><th>区分</th><th>拡充前 （平成 22 年度以前）</th><th>拡充後 （平成 23 年度～）</th></tr></thead><tbody><tr><td>兼務 （併任） 職員</td><td>環境事業所長 土木事務所副所長（副所長を置かない土木事務所は所長）※平成 23 年度から全事務所に配置 消防署副署長</td><td>環境事業所長 土木事務所長 消防署副署長</td></tr><tr><td>担当 事務</td><td>安心・安全で快適なまちづくりの推進</td><td>区政運営の推進</td></tr></tbody></table> ○ 平成 25 年度～ 区役所総務課主査（防災）が消防局災害対策課主査（災害対策に係る地域活動の推進）を併任しました（～平成 26 年度）。 消防署総務課主査（防災）が区役所主査（防災）を併任しました。 ○ 平成 26 年度 区役所総務課長が消防局防災・危機管理部主幹（防災・危機管理に係る連絡調整）を併任しました。 ○ 平成 27 年度～ 区役所総務課長が防災危機管理局主幹（危機管理に係る連絡調整）を兼務しました。また、区役所総務課主査（防災）が防災危機管理局地域防災室主査（災害対策に係る地域活動の推進）を兼務しました。	区分	拡充前 （平成 22 年度以前）	拡充後 （平成 23 年度～）	兼務 （併任） 職員	環境事業所長 土木事務所副所長（副所長を置かない土木事務所は所長）※平成 23 年度から全事務所に配置 消防署副署長	環境事業所長 土木事務所長 消防署副署長	担当 事務	安心・安全で快適なまちづくりの推進	区政運営の推進
区分	拡充前 （平成 22 年度以前）	拡充後 （平成 23 年度～）									
兼務 （併任） 職員	環境事業所長 土木事務所副所長（副所長を置かない土木事務所は所長）※平成 23 年度から全事務所に配置 消防署副署長	環境事業所長 土木事務所長 消防署副署長									
担当 事務	安心・安全で快適なまちづくりの推進	区政運営の推進									

事項	平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
保健と福祉の連携強化	- 保健部門と福祉部門の双方で実施されている各種の介護予防事業について体系や本庁所管課の整理を行うとともに、福祉事務所と保健所の職員を対象とした保健と福祉に関する合同研修等を実施しました。 - 平成 25 年 5 月 中区役所と中保健所の合同庁舎化を実施し、福祉事務所と保健所をワンフロアに配置することで、保健と福祉の連携を強化しました。 - 保健所における諸課題について検討するため、平成 26 年度に「保健所のあり方検討会」を設置しました。その中で、平成 25 年度に実施した中保健所の移転にかかる市民や職員に対して行ったアンケート結果を基に、保健と福祉のさらなる連携強化に向けた方策を検討しました。 - 平成 27 年度に「保健所のあり方に関する検討会報告」を作成し、単独保健所庁舎については区役所改築等の際に合同庁舎化を目指すこと等の方向性を打ち出しました。 - 現行の枠組みの中で、各区の実情に応じて関係部署が連携しました。 - 平成 28 年度に全区の福祉課に地域包括ケア担当主査を保健所と兼務で配置することにより、保健と福祉のさらなる連携を図りました。また、保健部門と福祉部門が一体的に機能する組織のあり方や、保健所が単独庁舎となっている区の物理的制約の解消などを検討しました。 ○ 主な連携事例 高齢者処遇困難ケースへの共同対応、子育てコーナーの設置、福祉事務所・保健所等による定期連絡会議のほか、各種イベントの共催 など	区 役 所 健康福祉局 子ども青少年局

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
業務の集約化・効率化など業務執行体制の見直し	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推進しました。 ○ 平成 22 年度 中区におけるごみ収集業務の民間委託を実施 ○ 平成 24 年度 熱田区におけるごみ収集業務の民間委託を実施 ○ 平成 25 年度～ 各区に委託車両を分散配置して、ごみ収集業務の民間委託を実施	環 境 局
	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た境界測量業務を集約化し、申請窓口を一本化しました。 ○ 平成 21 年度 境界測量業務を本庁道路利活用課（旧測量課）、2 方面別測量分室に集約	緑政土木局
	公害対策業務の集約化（保健所）	- 各保健所で実施していた公害対策業務を集約化し、専門的な監視体制を強化及び業務を効率化しました。 ○ 平成 22 年 10 月 各保健所で実施していた公害対策業務を、方面別に 4 か所に集約化	環 境 局

(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

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
窓口環境の改善	快適でわかりやすい窓口の実現	- 各区で庁舎の実情に応じた改善策を検討し、戸籍の電算化が終了した区から順番に、市民目線に立った快適でわかりやすい窓口の実現のための整備を行いました。 ○ 区における主な整備内容 カウンターの後退による待合スペースの拡充、見やすく分かりやすいサインへの変更、床面の案内表示整備、ローカウンターの増設、プライバシーに配慮した間仕切りの設置 など ○ 整備区 平成 21 年度：1 区（西区※新庁舎移転に伴い実施） 平成 22 年度：9 区（千種区、東区、北区、昭和区、熱田区、守山区、緑区、名東区、天白区） 平成 23 年度：5 区（中村区、中区、瑞穂区、中川区、南区） 平成 24 年度：1 区（港区）	区 役 所 市民経済局
	庁舎の有効活用による市民利用スペースの充実	- 税務事務集約化により生じた区役所庁舎の空きスペース等を有効活用し、各区の実情に応じて市民利用スペースの充実を図りました。 ○ 区における主な整備内容 待合スペース・通路の狭あい解消、多目的スペース・ギャラリーなどの設置、授乳室・キッズコーナーの設置、福祉事務所の移転、防災・減災コーナーの設置、電気自動車用充電設備の設置 など ○ 整備区 平成 21 年度：1 区（西区 ※新庁舎移転に伴い実施） 平成 22 年度：9 区（千種区、東区、北区、昭和区、熱田区、守山区、緑区、名東区、天白区） 平成 23 年度：5 区（中村区、中区、瑞穂区、中川区、南区） 平成 24 年度：1 区（港区）	区 役 所 市民経済局

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
窓 口 環 境 の 改 善	証明発行窓口の 集約	- 税務事務集約化を機に実施する窓口環境の整備に 合わせ、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、各区の実情に応じて検討を行 い、可能な区において証明発行窓口を同一フロア に集約しました。 ○ 実施区 平成 21 年度：西区（新庁舎移転に伴い実施） 平成 22 年度：昭和区、緑区、名東区 （名東区は従来から同一フロア） 平成 23 年度：中区、瑞穂区、南区 平成 24 年度：港区	区 役 所 財 政 局 市民経済局
	届出・申請ワン ストップ窓口の 設置の検討	- 引越しや結婚などのライフイベントに関連する届 出・申請を 1 か所で受け付ける窓口の全市的なあ り方について、関係局及び区役所職員による検討 を行いました。 - 平成 22 年度に、東区役所に引越しや結婚などの ライフイベントに伴う市民課と保険年金課の届 出・申請を 1 か所で受け付ける窓口を設置しまし た。 - 各区においては、それぞれの庁舎の現状や実情に 即した窓口のあり方について検討をしました。	区 役 所 市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局
	住民票の写しな どの取得機会の 拡充の検討	平成 27 年 8 月の第 3 回ネットモニターアンケー トにて、コンビニ交付に対するニーズの調査を行 いました。その結果「利用したい」と答えた人が 57.6%でした。また、コンビニ交付を既に導入し ている自治体への視察、国が主催する番号制度や コンビニ交付に関する説明会へ出席するなどして 情報収集を行い、コンビニ交付導入に向けた検討 を行いました。	市民経済局

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局室区
職員の接遇・ホスピタリティの向上	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、派遣職員を配置し、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を行うフロアサービスを実施しました。 ・ 市民課・保険年金課フロアにおいて、派遣職員で行っているフロアサービスの実施体制を見直しました。 ○ 実施体制の状況 平成 24 年度 （市民経済局）各区の実情に応じて人員を配置し、必要なサービス水準を確保 平成 25 年度～ （市民経済局）3 年間の長期継続契約に変更。業務のノウハウの蓄積を図り、より良いサービスを提供 （健康福祉局）フロアサービス員を各区の保険年金課に 1 名配置し、フロアサービスの向上を図りました。	区 役 所 市民経済局 健康福祉局
	職員の接遇・CS（お客様満足度）の向上	・ 全庁的に実施されている接遇研修に加え、CS（お客様満足度）のさらなる向上を目指し、各区において工夫を凝らした接遇向上のための取り組みを行いました。 ○ 区における主な取り組み事例 外部・内部講師による研修や窓口案内（接遇）マニュアルの作成、意見箱の設置・回答の掲示 など （参考） 窓口アンケート結果（窓口での対応に対する「とても満足」「満足」の割合） 平成 21 年 11 月実施：95.1% 平成 22 年 11 月実施：95.2% 平成 23 年 11 月実施：96.2% 平成 24 年 11 月実施：96.7% 平成 25 年 11 月実施：97.1% 平成 26 年 11 月実施：96.3% 平成 27 年 11 月実施：96.3% 平成 28 年 11 月実施：96.9%	区 役 所

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
業務の集約化等	住民票等に関する郵送請求事務の集約化	○ 平成 22 年 10 月 20 日、証明書交付センターを熱田区役所内に開設し、住民票等の郵送請求に係る事務を集約化しました。 ○ 平成 25 年 12 月に戸籍に関する証明書を同センターに集約し、郵送請求事務の集約化を完了しました。	市民経済局
	税務事務の集約化	・ 市域全体を 3 つのブロックに分け、市税事務所及び出張所を各ブロックに開設し、各区役所・支所において行っている市税に関する事務を集約化しました。 ○ 平成 22 年 4 月 1 日、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	財 政 局

■市民サービスの拠点の拡大

事項		平成 21～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
税務事務の集約化に伴う税務窓口の拠点の拡大		・ 区役所・支所の税務事務集約化後、16 区役所 6 支所に加え、3 か所の市税事務所及び 3 か所の出張所に税務窓口を設置し、窓口拠点を拡大しました。	財 政 局
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		○ 平成 22 年 5 月、緑区に本市 6 番目の徳重支所とあわせて、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、開設しました。 ○ 平成 24 年 5 月、各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した。	市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局 教育委員会

「新たな区役所改革計画アクションプラン」の取り組み結果（平成 25～28 年度）

1 災害対策の強化

（1）区役所における防災機能の強化

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局室区
① 職員の防災意識の向上		
職員研修等の充実	<u>HUG 等を活用した職員研修の充実</u> - 各区において、新規採用職員や転入職員を中心に、非常配備に従事する職員を対象とした研修を実施し、防災意識の向上を図りました。 ○ 実施した主な研修 HUG、DIG による避難所運営の模擬体験、防災講話、止水板設置研修、非常配備・避難所運営の説明会 など	区 役 所
	<u>参集訓練や情報伝達訓練等防災訓練の充実</u> - 各区において、各種防災訓練を行い、職員の非常配備時の初動体制、役割等について実践的に確認を行いました。 ○ 実施した主な訓練 情報伝達訓練、避難誘導訓練、防災無線操作訓練、避難所開設訓練、地下式給水栓使用訓練 など	区 役 所
職員用防災マニュアルの整備	<u>区災害対策本部における各班のマニュアル等の整備</u> - 各班の活動内容について確認・検討を行い、区の実情に応じてマニュアルの作成、更新を行いました。 - 平成 25 年度は、防災主査会において各区共通のマニュアル整備に向けて議論し、平成 26 年度は、16 区共通のひな型を作成しました。 - マニュアルに基づき、研修等を実施しました。	区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
② 災害時における防災体制の充実		
非常配備体制の見直し	<u>区指定動員制度の見直しを含めた区役所への応援体制の充実</u> 区本部への応援体制の強化案について、関係局区と審議しました。	防災危機管理局
地域担当制の実施	<u>学区避難所訓練への参加など各区の実情に応じた地域担当制の実施</u> - 各学区で実施する自主防災訓練に職員（主に担当課長）が参加するなど、地域の防災力向上や連携強化にむけて地域担当制の活用について、検討・実践を行いました。 ○ 地域担当制による主な取り組み 自主防災訓練、津波避難ビルの指定、避難所運営に係る調整、避難所運営マニュアルの整備など	区 役 所
③ 区内公所等との連携強化		
各隊との連携強化	<u>区本部と各隊の迅速かつ効果的な情報伝達等に係る連携強化</u> 区内各隊（消防、水道、環境、土木）との連絡会議を開催し、情報共有や災害時の連携強化について意見交換をしたほか、各隊との共同訓練を行い、災害時の連携を確認しました。	区 役 所 関 係 局
協力事業者等との連携強化	<u>各区の実情に応じた協力事業者等と協定の締結</u> - 各区において、協力事業者との協定を締結、または締結に向けた検討、調査を行いました。 ○ 締結した主な協定 備蓄用飲料水あっせん販売協定、医師会や事業者との連携による訓練実施、ボランティアセンター開設等に係る大学・高校との連携協定、建設会社と支援協力の協定、東邦ガスと電力供給の協定 など	区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
災害ボランティア受け 入れ体制の充実	<u>災害ボランティアセンター設置・運営ガイドに基づ く区における対応の推進</u> ・ 災害時に設置するボランティアセンターの設置 場所の検討や確認を行うとともに、区の実情に 応じて、協定の締結、資機材の整備、備蓄品の 確認等を行いました。	区 役 所
	<u>災害ボランティア団体、社会福祉協議会と協働した 災害ボランティアセンター設置・運営訓練の実施</u> ・ 市及び 16 区合同で、各区の災害ボランティア 団体、市・区社会福祉協議会と協働して、災害 ボランティアセンターの設置・運営訓練を実施 しました。 ○ 参加者実績 平成 25 年度 150 名 平成 26 年度 151 名 平成 27 年度 182 名 平成 28 年度 203 名 ・ 各区で独自に区社会福祉協議会等と協働し、災 害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施 しました。	市民経済局 健康福祉局 区 役 所
④ 区災害対策本部機能の強化		
非常用発電機の更新	<u>発災後、災害対策に必要な電源が確保できるよう非 常用発電機を整備</u> ・ 16 区役所への非常用発電機の整備に向け、津 波浸水想定 7 区の工事、津波浸水想定隣接 3 区の設計を行いました。	市民経済局
	<u>燃料調達方策の充実</u> ・ 燃料調達方策の検討、愛知県石油商業組合等と 協定締結にむけた調整及び協定の見直しについ て検討を行いました。 ・ 愛知県石油業協同組合と「災害時における燃料 供給に関する協定」を平成 28 年度に締結しま した。	防災危機管理局

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
多様な通信手段の確保	<u>災害時の通信機能を確保するため衛星携帯電話を配備</u> - 衛星携帯電話、太陽電池等を1セットとしたものを、各区役所に1セット、市役所に8セット配備しました。 - 配備後、毎月1回通信訓練を実施しました。	防災危機管理局
災害対策車両等の配備	<u>区役所・支所に災害時の初動活動等に活用する四輪駆動車を配備</u> 12 区役所・5 支所において、災害時の被害状況の情報収集等の初動活動や市民への防災意識の啓発活動などに活用する災害対策車両（四輪駆動車）を配備しました。	市民経済局
	<u>災害時の電力確保に活用可能な電気自動車等の配備及び充電設備の整備</u> - 南区役所及び天白区役所に災害時の電力確保に活用可能なプラグインハイブリッド自動車（PHV）を1台配備しました。 - 天白区に充電設備を整備しました。	市民経済局 環 境 局
職員用防災備蓄品の充実	<u>職員用の物資の備蓄や調達方法の充実</u> - 名古屋市危機管理対策本部災害対策幹事会において、職員用の物資の備蓄の在り方について検討を行いました。 - 市民用災害救助用物資の議論の推移を見守りつつ、職員用の物資の備蓄の在り方について検討を行いました。 - 職員用の物資（食糧、飲料水等）の備蓄をしました（平成 28 年度：7 区役所、3 支所）。	防災危機管理局

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
防災備蓄品の充実	<u>災害発生時に必要となる物資（食糧等）の備蓄や調達方法の充実</u> ・ 災害救助用として備蓄している乾パン、アルファ化米等の物資の更新を行うとともに、南海トラフ巨大地震の被害想定に基づき、7 区において備蓄物資の拡充を行いました。 ・ 避難所に備蓄している災害用トイレの更新を行うとともに、南海トラフ巨大地震の被害想定等を踏まえた備蓄基準により備蓄を拡充しました。 ・ 避難所（市立小中学校）において停電想定時間（72 時間）に対応できるカセットボンベ式発電機付発電機、投光器等を整備しました。 ・ 市立小中学校において、備蓄物資量の増加等に伴う備蓄スペースを整備しました。	防災危機管理局 健康福祉局 関 係 局
区役所の防災力を強化するための組織体制の見直し	<u>区役所に防災担当主査を配置し、消防局災害対策課主査を併任</u> ※「新たな区役所改革計画取り組み結果」の「職員兼務体制の強化」参照	市民経済局
	<u>消防署総務課主査に区役所総務課主査を併任</u> ※「新たな区役所改革計画取り組み結果」の「職員兼務体制の強化」参照	防災危機管理局 消 防 局
	<u>区役所総務課主査と消防署総務課主査が連携し、地域防災力強化の取り組みを実施</u> ○ 主な取り組み 避難所運営マニュアル・訓練計画の整備、地域避難行動計画策定支援、各種防災イベントの開催、災害危険箇所の点検、地域団体の会議情報の共有、区内関係機関の係長級職員による連絡会議の開催 など	防災危機管理局 消 防 局 区 役 所

(2) 地域防災力の向上

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
① 市民の自助・共助の推進		
防災知識の普及啓発	<u>市民向け防災研修会・講習会等イベントの開催</u> - 家具の転倒・落下防止対策、備蓄、防災知識等についての啓発として、各種講演会・研修等を実施しました。 - 防災講習会、イベント等で活用できるよう、自助力向上の促進事業啓発用 DVD（家庭編、事業所編）を作成しました。 ○ 主なイベント 防災講演会、防災講座、小学校での特別授業、防災グッズの展示、写真展、広報物の配布、防災リーダー講習、防災フェスタ、津波避難訓練コンサート など	防災危機管理局 消 防 局 区 役 所
	<u>地域団体が実施するイベント等での防災知識の啓発</u> 各種団体が実施する展示会や体験型イベント等に参画し、ハザードマップの説明や防災対策の普及啓発を実施しました。	防災危機管理局 消 防 局
地域の災害に関する歴史等の調査・啓発	<u>地域の災害に関する歴史（地震や津波の被害等）を調査</u> - 各区史・災害史及び古地図、体験談等から、各区や地域の災害危険や災害の履歴等についての調査を実施しました。 - 各区役所に対し各区の災害記録等に関する情報提供を依頼し、提供のあった区役所及び人物より聞き取り調査を実施しました。 - 調査から得られた主な災害の被害状況に関する記述や写真、災害に関する逸話、地名に関する言い伝えなどを時代ごとに整理集約しました。 - 過去に起きた災害を被害状況、教訓などを記録として取りまとめました。	防災危機管理局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
地域の災害に関する歴史等の調査・啓発	<u>調査の結果の地域団体等へ周知及び防災意識の啓発</u> ・ 講習会やイベント等の機会をとらえ、地域の災害危険や災害の履歴等について説明し、防災意識の啓発を実施しました。 ・ 区ごとの災害の危険性について紹介したコラムを消防局の機関誌に連載し、防災意識の啓発を図りました。 ・ 歴史災害記録調査結果をまとめた啓発用ポスターを作成し、区役所や学校などに掲示し、防災意識の啓発を実施しました。 ・ 調査内容に基づき、啓発用資料を作成し、各区役所で掲示や配布などすることで、防災意識の啓発を図りました。	防災危機管理局 区 役 所
助け合いの仕組みづくりの推進	<u>助け合いの仕組みづくりの PR、普及啓発</u> ・ 啓発用ちらし・DVD や地域での説明会、安否確認の訓練等を通じて、助け合いの仕組みづくりについて普及啓発に努めました。	防災危機管理局 健康福祉局 区 役 所
	<u>災害時要援護者情報の提供方法の整理</u> ・ 災害対策基本法に基づき、避難行動要支援者名簿を作成するとともに、避難支援等を行うために名簿情報を必要とする「助け合いの仕組みづくり」に取り組む地域団体等に対して、避難行動要支援者の同意を得た上で名簿情報を提供しました。	防災危機管理局 健康福祉局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
自主防災組織の育成	<u>自主防災組織への防災教育や防災訓練の充実</u> ・ 防災訓練が充実したものとなるよう計画段階から助言等を行うとともに、訓練の実施にあたり、消防団等と連携して、初期消火、救出援護、応急手当、津波避難行動訓練等の訓練指導や資機材の貸し出しなど、積極的な支援を行いました。 ・ 防災訓練の機会を捉えて防災講習を行い、自助や共助等に関する知識の積極的な普及に努めました。 ・ 自主防災組織の災害対応強化のため、消防署と消防団が協力し、実践型自主防災訓練の推進を支援しました。	消 防 局
② 津波避難ビル対策・帰宅困難者対策への取り組み		
津波避難ビル対策	<u>南海トラフ巨大地震想定による津波避難ビル指定基準の見直し</u> ・ 本市が発表した津波浸水想定を踏まえ、津波避難ビルの指定基準を見直し、建物の階層を 4 階以上から 3 階以上としました。 ・ 構造的要件について、一定の条件を満たす鉄骨（S）造の建築物も指定できることとし、津波避難ビルの指定対象範囲の拡大を行いました。 ・ 平成 25 年度に見直した指定基準により、指定事務を行いました。	防災危機管理局
	<u>南海トラフ巨大地震想定による津波避難ビル指定基準の見直し基準に沿った津波避難ビル指定の拡大</u> ・ 対象となる区については、各区の実情に応じて、基準の変更に関する地域等への情報提供を行いながら、順次津波避難ビルの拡大に努めました。	区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
帰宅困難者対策	<u>帰宅困難者対策の見直し・方針策定</u> - 平成 25 年 6 月、名古屋駅地区街づくり協議会と連携して「帰宅困難者対策図上訓練」を実施しました。 - 平成 26 年 2 月に策定した「第 1 次名古屋駅周辺地区都市再生安全確保計画」に基づき、官民連携して検討を実施しました。 - 平成 26 年 10 月、「愛知県・名古屋市総合防災訓練」において帰宅困難者対策訓練を実施しました。 - 平成 28 年 2 月、官民連携して、第 1 次計画からソフト・ハード対策の内容を拡充した「第 2 次名古屋駅周辺地区都市再生安全確保計画」を策定しました。 - 平成 27 年度、名古屋市帰宅困難者対策に係る基本的な考え方を整理しました。 - 平成 29 年 3 月、「第 2 次名古屋駅周辺地区都市再生安全確保計画（改定版）」を策定しました。	防災危機管理局
	<u>新たな帰宅困難者対策方針に基づく主要拠点における地域連携のあり方の検討</u> 各区が帰宅困難者対策としての地域連携に向けた情報収集、取り組みの検討を行いました。 ○ 実施した主な取り組み 主要駅の乗降数調査、徒歩帰宅者の案内所設置の検討、駅職員・最寄避難所（中学校）職員との意見交換、金山駅周辺地区における検討を官民連携により実施 など	防災危機管理局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
③ 円滑な避難所運営の確保		
避難所運営マニュアルの整備	<u>地域と協議し、避難所運営マニュアル（標準）を各避難所のものに整備</u> ・ 区内の小中学校をはじめとした避難所と協議を行い、マニュアルの整備または整備に向けた検討を行いました。 ・ 必要に応じてマニュアルの更新を行いました。	区 役 所
避難所開設・運営訓練等の実施	<u>避難所運営マニュアルに基づき、地域と協働した避難所開設・運営訓練の実施</u> ・ 避難所運営マニュアルにもとづき、地域の実情に応じた各種訓練を行いました。 ○ 実施した主な取り組み 避難所運営リーダー研修、運営マニュアルの講習会、宿泊を含む避難所運営訓練、避難所名簿作成訓練、仮設トイレ・地下式給水栓設置訓練 など	区 役 所
福祉避難所等の確保	<u>福祉避難所、福祉避難スペースの確保・調整及び実地訓練の実施</u> ・ 市内での福祉避難所を指定しました。 ・ 各指定避難所において、福祉避難スペースを確保、または確保にむけた検討を行いました。 ・ 区の実情に応じて、福祉避難所にかかる各種取り組みを実施しました。 ○ 福祉避難所指定数 平成 25 年度 92 か所 平成 26 年度 97 か所 平成 27 年度 103 か所 平成 28 年度 107 か所 ○ 実施した主な取り組み 指定避難所から福祉避難所への災害時要援護者移送訓練、車椅子対応トイレ・スロープの有無を表示した避難所マップの整備 など	防災危機管理局 健康福祉局 区 役 所 関 係 局

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
避難所への派遣要員の確保	<u>区指定動員制度の見直しを含めた区役所への応援体制の充実</u> 区本部への応援体制の強化案について、関係局区と審議しました。	防災危機管理局

2 健康福祉・子育て支援

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局室区
① 子育て支援		
子育て支援の実施	<u>妊娠期からの支援及び地域における子育て支援事業の拡充</u> ・ 妊娠届出書について、平成 24 年度から出産経験の有無、協力者の有無、心配事などを記載できるようにしており、この記載内容をもとに、訪問・電話・面接による保健指導や子育て総合相談窓口での相談を実施しました。 ・ 各区の子育て支援ネットワーク事業として、子育てマップの作成やホームページの運営、子育て広場の開催、子育て支援者養成講座などを実施しました。 ・ 平成 26 年度には、産前・産後ヘルプ事業を拡充して、妊娠期から出産後 6 か月以内まで利用可能とするなど、妊娠期から子育て期の支援を充実しました。 ・ 平成 27 年度から、出産直後の育児不安感を抱える産婦に対し、助産所等における宿泊または日帰りによる支援を実施する産後ケアモデル事業を開始し、「産前・産後ヘルプ事業」「子育て総合相談窓口」とあわせ、妊娠から出産、子育てまでの切れ目ない支援体制の構築を図りました。 ・ 平成 28 年度は妊娠後期や出産直後に相談支援や情報提供を行う「妊娠・出産期サポーター」を各保健所に配置することで、妊娠・出産・子育てまでの切れ目ない支援体制の充実を図りました。	子ども青少年局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区															
② 児童虐待防止対策																	
児童虐待対応力の強化	<u>専任体制の整備</u> - 各区役所・支所に児童虐待対応を行う専任の児童虐待防止推進員(嘱託職員)を配置しました。 - 区役所へ児童相談所との兼務児童福祉司を配置しました。 ○兼務児童福祉司の配置実績 <table> <tr> <td></td><td>区数</td><td>人数</td></tr> <tr> <td>平成 25 年度</td><td>5</td><td>5</td></tr> <tr> <td>平成 26 年度</td><td>8</td><td>8</td></tr> <tr> <td>平成 27 年度</td><td>10</td><td>10</td></tr> <tr> <td>平成 28 年度</td><td>14</td><td>14</td></tr> </table>		区数	人数	平成 25 年度	5	5	平成 26 年度	8	8	平成 27 年度	10	10	平成 28 年度	14	14	子ども青少年局
	区数	人数															
平成 25 年度	5	5															
平成 26 年度	8	8															
平成 27 年度	10	10															
平成 28 年度	14	14															
児童虐待対応力の強化	<u>児童相談所を始めとする関係機関との連携強化</u> - なごやこどもサポート区連絡会議として、代表者会議や社会福祉事務所・児童相談所及び保健所の実務者会議を開催するなど、関係機関の連携を強化しました。 - 社会福祉事務所、児童相談所及び保健所などの関係機関の間で情報を共有する電算システムを開発し、運用を開始しました。	子ども青少年局 区 役 所															
	<u>研修の充実</u> - 児童相談所職員と共に社会福祉事務所職員を職責ごとに分ける等し、管理職を含めた体系的な研修を実施しました。 - 社会福祉事務所職員、保健所職員、児童相談所職員合同で事例検討研修を実施するなど、より実践的な研修を実施しました。	子ども青少年局															

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区																				
③ 生活保護受給者等の就労支援																						
就労支援の実施	<u>区役所にハローワークによる就労支援コーナーを設置</u> - 愛知労働局との一体的就労支援事業のひとつとして、生活保護受給者等（平成 26 年 4 月から児童扶養手当受給者を含む）を対象とした就労支援コーナーを設置しました。 - 未設置区及び支所においては、巡回相談の方法により生活保護受給者等就労自立促進事業を実施しました。 ○就労支援コーナー実績 <table><thead><tr><th></th><th>設置区</th><th>支援対象者</th><th>就職決定者</th></tr></thead><tbody><tr><td>平成 25 年度</td><td>8</td><td>1,125</td><td>481</td></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>14</td><td>2,910</td><td>1,356</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>14</td><td>3,633</td><td>1,679</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>14</td><td>3,617</td><td>1,638</td></tr></tbody></table>		設置区	支援対象者	就職決定者	平成 25 年度	8	1,125	481	平成 26 年度	14	2,910	1,356	平成 27 年度	14	3,633	1,679	平成 28 年度	14	3,617	1,638	市民経済局 健康福祉局 子ども青少年局 区 役 所
	設置区	支援対象者	就職決定者																			
平成 25 年度	8	1,125	481																			
平成 26 年度	14	2,910	1,356																			
平成 27 年度	14	3,633	1,679																			
平成 28 年度	14	3,617	1,638																			

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
④ 高齢者・障害者支援		
関係機関等との連携強化	<u>区単位の地域福祉活動計画(H26～30 年度)策定・取り組み支援</u> 各区社会福祉協議会の地域福祉活動計画の策定委員として参加し、計画の策定、取り組み支援を行いました。	健康福祉局 区 役 所
	<u>地域包括ケア推進会議の開催を通じた関係機関等との連携強化</u> - 地域包括ケア推進会議を開催し、高齢者施策に関する情報共有や事例検討の実施を通じ、関係機関との連携強化を図りました。 - 関係機関が連携し、各種イベントを実施しました。 ○ 実施した主な取り組み 認知症に関する講演会、映画上映会、介護フェスタ、認知症ガイドの設置、はいかい高齢者おかえり支援事業模擬訓練、健康マップ作成 など	健康福祉局 区 役 所
	<u>孤立防止のためのネットワークの構築・取り組みの推進</u> - 見守り支援事業として、市内 29 箇所のいきいき支援センターに見守り支援員を配置し、個別ケースへの対応や電話による見守り活動等を開始しました。 - ひとり暮らし高齢者等の孤立を防止するため、新聞販売店（市内全て）や中部電力、東邦ガス等の事業者と、高齢者の見守りに関する協力協定を締結しました。 - ネットワーク運営協議会等を開催し、情報共有、孤立防止に向けた課題の検討を行いました。 - 災害時要援護者名簿を利用し、平常時の見守り活動と災害時の共助活動を融合させた事業をモデル実施しました。 - 孤立防止事業として、「高齢者見守り協力事業者の登録制度」を実施しました。 ○ 高齢者見守り協力事業者の登録事業者数 平成 27 年度 1,230 事業者 平成 28 年度 1,624 事業者	健康福祉局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
関係機関等との連携強化	<u>自立支援連絡協議会を通じた関係機関等との連携強化（障害者福祉）</u> - 各区において自立支援連絡協議会を開催し、地域における障害者の方への支援体制について情報の共有や課題の検討を行い、関係機関等との連携強化を図りました。 - 関係機関と連携し、各区がそれぞれイベント等を開催しました。 ○ 実施した主なイベント 障害福祉サービス事業所見学会、各種講演会、啓発映画会、作品展等の交流事業、音楽会、研修による啓発 など	健康福祉局 区 役 所
	<u>区役所の各種イベント等を活用した授産製品の PR 等を通じた連携強化</u> 各種イベントでの授産製品の PR のほか、区役所庁舎内における授産製品の展示・販売などにより、関係機関との連携強化を図りました。	健康福祉局 区 役 所

3 地域主体のまちづくりの推進

(1) 地域コミュニティの活性化

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
① 地域活動の活性化		
町内会・自治会の加入促進	<u>リーフレット等を活用した加入促進策の充実</u> ・ 広報なごや（区版含む）に、町内会・自治会加入促進記事を掲載しました。 ・ 町内会・自治会加入促進リーフレットを作成し、市民課窓口で転入者へ配布したほか、区政協力委員等を通じて地域に配布しました。 ・ マンション建設業者等に、町内会・自治会加入促進リーフレットを配布し、入居者について町内会・自治会への加入促進が図られるよう協力を依頼しました。 ・ 市営住宅への入居の際にリーフレットを配付するとともに、住宅だより（市営住宅全戸配付）への町内会・自治会加入促進記事の掲載等を実施していただくよう依頼しました。 ・ 都市再生機構（UR）と覚書を締結し、共同で作成したチラシを入居予定者に配布しました。 ・ 愛知県宅地建物取引業協会及び愛知共同住宅協会と協定を締結しました。 ・ ポスターを作成し、協定締結先はじめ不動産関係団体に掲示協力しました。 ・ 地域活動及び町内会・自治会について紹介する冊子を作成し、転入者に配布し、区役所に配架しました。 ・ 各区の実情に応じ、地域と協力しながら加入促進に取り組みました。 ○ 実施した主な取組み マンションの住民説明会における町内会・自治会の重要性についての説明や町内会・自治会加入促進リーフレットの配布、地域の方々との協力による町内会・自治会加入促進リーフレットのポスティング、町内会・自治会加入申込カードの配布、町内会・自治会加入促進ポストの設置による加入希望者と町内会との取次ぎ、区政協力委員を対象とした講演会 など	市民経済局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
地域活動への参加促進	<u>地域団体やその活動を紹介するリーフレットの作成・活用</u> - リーフレット「地域団体ナビ～地域を支える団体の紹介」を作成し、市施設やショッピングセンター、市主催イベント等で配布したほか、地域における活動の PR などに活用していただくよう呼びかけました。 - リーフレットを市ウェブサイトに掲載し、広く市民に地域団体・地域活動について広報しました。	市民経済局 区 役 所
	<u>対象者やテーマを絞り込んだ講演会の開催</u> - 地域活動の重要性ややりがいを紹介し、地域活動参加のきっかけづくりを行うため、定年退職前後の世代や子育て世代等を対象とした講演会・ワークショップや大学生を対象とした交流会等を開催しました。 - 名古屋市職員（OB・OGを含む）に住んでいる地域の活動に積極的に参加するよう呼びかけました。	市民経済局

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
情報提供の充実	<u>地域活動事例集を活用した情報提供の充実</u> ・ 地域活動事例集を活用して、地域団体向けの団体運営に関する講習会や地域活動に関する市民向け講演会で、地域活動事例を広く紹介しました。 ・ コミュニティセンターなどに配架しました。 ・ 市ウェブサイト（区版含む）に掲載し、広く市民に学区の活動を広報しました。	市民経済局 区 役 所
	<u>市・各区ウェブサイト等における学区情報の充実</u> ・ 市ウェブサイト（区版含む）に地域活動事例集や学区別生活環境指標を掲載し、広く市民に広報しました。 ・ 各区の実情に応じて、市ウェブサイト（区版）に学区の情報を掲載しました。	市民経済局 区 役 所
	<u>学区別生活環境指標の提供</u> ・ 学区別生活環境指標を毎年度更新し、各学区へ提供したほか、市ウェブサイト（区版含む）にも掲載しました。	市民経済局 区 役 所
地域委員会のモデル実施	<u>モデル実施の運営、検証及び制度の検討</u> ※「新たな区役所改革計画取り組み結果」の「地域委員会による住民自治の推進」参照	総 務 局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
② 地域活動の担い手の育成支援		
地域におけるまちづくりを担う人材の育成	<u>コミュニティ講習会の充実</u> - 学区連絡協議会等の構成員を対象に、コミュニティ講習会を開催しました。 ○ 主な内容 会議の運営方法や会計に関する講習・講演、前年度の受講者アンケートを基に選定したテーマに関する地域活動事例紹介、地域課題についてのグループワーク など	市民経済局
	<u>地域の特色を活かした生涯学習の推進</u> - 生涯の学びを推進するものとして、各区生涯学習センターにおいて講座を開講したほか、各区役所で様々な事業を実施しました。 ○ 主な講座・事業 なごや学マイスター講座、人権講座、ご当地グルメ講座、まち歩きイベント、自然観察会、スポーツ教室、音楽祭 など	教育委員会 区 役 所
	<u>地域活動への参加を通じた担い手の育成</u> - 地域活動の担い手を育成するため、各区の実情に応じて、情報交換や講演会等を実施しました。 ○ 実施した主な取り組み 各種交流会による地域活動に関する情報交換、若い世代のまちづくり事業への参加促進、マイスター養成のための各種講座、市民団体への参加者募集 など	区 役 所 関 係 局

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
③ 多様な主体間の連携・協働の支援		
協働のネットワークづくりの推進	<u>共通の地域課題に対応できる地域、NPO、企業などとのネットワークづくりを推進</u> ・ 係長有資格者（2 年目）全員及び採用 2 年目職員を対象として、NPO との協働についての研修を行いました。 ・ 平成 25 年度には、ボランティアの募集や受入状況についての全市的な調査を行い、その結果をもとに、ボランティア募集情報誌を作成しました。 ・ 行政、地域団体、企業、NPO が協働してまちづくりを推進するまちづくり推進協議会等の組織が様々な事業を行い、地域の情報共有や課題解決に努めました。 ○ 実施した主な事業 区民まつり、清掃活動、観光推進、交通安全運動、青少年育成運動、名産品・伝統工芸品の PR、まちあるきイベント、多文化共生事業、歴史講演会、音楽会、都市再生機構との協定締結 など	市民経済局 区 役 所

(2) 地域支援の推進

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
① 地域を支援する取り組みの充実		
地域課題やニーズを把握する手法の充実	<u>地域担当制の活用など地域課題やニーズを把握する手法の充実</u> ※「新たな区役所改革計画取り組み結果」の「市民ニーズを把握する手法の充実」参照	市民経済局 区 役 所
課題に対応するための連携強化	<u>防災などの地域課題に対する地域との連携強化</u> 職員が各種防災訓練に参加し、地域との意見交換等を行ったほか、地域の避難所運営について課題の検討等を行い、協働してマニュアル等の作成を行いました。	区 役 所 関 係 局
	<u>地域課題に協同して対応するため各公所等との連携強化</u> ※「新たな区役所改革計画取り組み結果」の「環境事業所・土木事務所等との連携強化」参照	環 境 局 緑政土木局 消 防 局 区 役 所
	<u>地域の特色に応じた区・局が一体となった事業の推進</u> - 地域コミュニティの担い手である商店街組織と区役所の連携のあり方について検討しました。 - 各区がそれぞれの地域特性に応じた取り組みを、各局と連携して実施しました。 ○ 実施した主な事業 まるごとまちごとハザードマップ（北区・消防局） 耐震化促進啓発活動（北区・住宅都市局） 円頓寺七夕まつり（西区・市民経済局） あったか！あつた魅力発見市（熱田区・市民経済局・観光文化交流局） 平和博覧会啓発イベント（港区・住宅都市局） 防災講演会（中村区・中川区・港区・南区・消防局・総務局） など	市民経済局 区 役 所

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局室区															
ソフト・ハード一体となったまちづくりの推進	<u>まちづくりに係るソフト面を担っている区役所とハード面の整備が可能な部署との連携を強化</u> ・ 地域のまちづくり団体やその活動について、該当する区と住宅都市局が情報共有を行ったほか、地域まちづくりの制度検討や支援制度等に関する勉強会を実施しました。	住宅都市局 区 役 所 関 係 局															
地域における防犯対策の推進	<u>地域の防犯カメラ設置を支援</u> ・ 防犯カメラの設置に対し、助成をしました。 ○ 実績 <table><tr><td></td><td>団体数</td><td>カメラ設置数</td></tr><tr><td>平成 25 年度</td><td>43</td><td>197</td></tr><tr><td>平成 26 年度</td><td>36</td><td>199</td></tr><tr><td>平成 27 年度</td><td>54</td><td>276</td></tr><tr><td>平成 28 年度</td><td>79</td><td>293</td></tr></table>		団体数	カメラ設置数	平成 25 年度	43	197	平成 26 年度	36	199	平成 27 年度	54	276	平成 28 年度	79	293	市民経済局 緑政土木局 区 役 所
		団体数	カメラ設置数														
平成 25 年度	43	197															
平成 26 年度	36	199															
平成 27 年度	54	276															
平成 28 年度	79	293															
	<u>名古屋市犯罪抑止対策（区版）の策定・実行</u> ・ 各区でそれぞれの犯罪情勢に即した犯罪防止対策を策定し、取り組みました。	市民経済局 区 役 所															

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
空き家等の適正管理の 推進	<u>空き家等の適正管理に係る事務事業の実施</u> 名古屋市空家等対策の推進に関する条例（平成 27 年 11 月一部改正）に基づき、管理が不適切な空家等の所有者等に対し適切な管理がなされるように指導等を実施し、平成 27 年度の実施報告書を市会に報告しました。	市民経済局 住宅都市局 消 防 局 区 役 所 関 係 局
	<u>実施・連携体制の構築</u> - 関係局・区間での緊密な連携・協力を図るため、関係局区課長級で構成する空家等対策連携会議を設置するとともに、各区においても区役所及び区内関係部署で構成する区プロジェクトチームを設置しました。 - 空家等対策を総合的・計画的に推進するため、副市長以下局長級で構成する「名古屋市空家等対策推進会議」を設置しました。 - 各区において、空家等対策会議設置要綱を整備しました。 「空家等対策に関する協定」を、愛知県司法書士会ほか計 7 団体と締結しました。	市民経済局 住宅都市局 消 防 局 区 役 所 関 係 局
	<u>関係部署による連携会議の開催</u> - 条例の全部施行前（平成 26 年 4～6 月）に空家等対策検討会議を開催しました。 - 空家等対策連携会議を開催しました。 - 名古屋市空家等対策推進会議を開催しました。 - 区空家等対策会議を 16 区で開催しました。 - 区プロジェクトチームの会議を 16 区で開催しました。	市民経済局 住宅都市局 消 防 局 区 役 所 関 係 局

4 市民サービスの向上と業務の効率化

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局室区														
① 市民サービスの向上																
より便利で快適なサービスの提供	<u>来庁者が快適かつ迅速に手続きを行えるようにフロアサービスを実施</u> ※「 新たな区役所改革計画取り組み結果 」の「 フロアサービスの充実 」参照	市民経済局 健康福祉局														
	<u>住民票等のコンビニ交付の実施</u> ※「 新たな区役所改革計画取り組み結果 」の「 住民票の写しなどの取得機会の拡充の検討 」参照	市民経済局														
	<u>日曜窓口の実施</u> - 原則毎月第 1 日曜日（午前 8 時 45 分から正午）に転入・転出に係る窓口業務を行いました。 - 日曜窓口の拡充について検討し、平成 26 年度より繁忙期 2 日（4 月第 1 週、3 月最終週）の実施時間を午後 2 時まで延長しました。 ○ 実施実績 <table> <thead> <tr> <th></th><th>実施回数 （年間）</th><th>取扱い件数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 25 年度</td><td>15</td><td>87,587</td></tr> <tr> <td>平成 26 年度</td><td>15</td><td>87,461</td></tr> <tr> <td>平成 27 年度</td><td>15</td><td>100,646</td></tr> <tr> <td>平成 28 年度</td><td>15</td><td>112,829</td></tr> </tbody> </table>		実施回数 （年間）	取扱い件数	平成 25 年度	15	87,587	平成 26 年度	15	87,461	平成 27 年度	15	100,646	平成 28 年度	15	112,829
	実施回数 （年間）	取扱い件数														
平成 25 年度	15	87,587														
平成 26 年度	15	87,461														
平成 27 年度	15	100,646														
平成 28 年度	15	112,829														
職員の接遇向上	<u>研修の実施</u> ※「 新たな区役所改革計画取り組み結果 」の「 職員の接遇・CS の向上 」参照	区 役 所														

事項	平成 25～28 年度の主な実績	所 管 局 室 区
② 業務の効率化		
より効率的な業務の推進	<u>区役所窓口業務等の民間活力導入の検討</u> - 各所管局において、民間活力導入方法について検討しました。 - 平成 25 年度には国民健康保険料の所得割算定方式の変更に係る問い合わせに対応するため、平成 26 年度からは6月の国民健康保険料本算定納入通知書等の送付時期における問い合わせに対応するため、それぞれ専用のコールセンターを民間事業者に委託して設置しました。	市民経済局 関 係 局
	<u>住民票等に係る郵送請求事務の集約化の拡充</u> ※「新たな区役所改革計画取り組み結果」の「住民票等に関する郵送請求事務の集約化」参照	市民経済局