

新たな区役所改革計画 アクションプラン

平成26年3月
名古屋市

―目次―

I	区役所改革の経緯	1
	・ 状況、時代背景	
	・ これまでの取り組み	
II	「新たな区役所改革計画」のふりかえり	1
	・ 「新たな区役所改革計画」における成果等	
	・ 「新たな区役所改革計画」策定後の状況変化	
III	区役所改革を進める方針	2
	・ 基本的な考え方	
	・ 改革を推進するための4つの柱	
	・ 引き続き検討が必要な取り組み	
	・ 地方分権等、国と地方を取り巻く環境の変化	
	・ 取り組みの進め方	
	・ 推進体制	
	・ 実施期間	
IV	具体的な取り組み	5
1	災害対策の強化	5
	（1）区役所における防災機能の強化	
	（2）地域防災力の向上	
2	健康福祉・子育て支援	11
3	地域主体のまちづくりの推進	13
	（1）地域コミュニティの活性化	
	（2）地域支援の推進	
4	市民サービスの向上と業務の効率化	17

I 区役所改革の経緯

●状況、時代背景

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、IT技術の進展、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、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、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の果たすべき役割がますます重要となっています。

●これまでの取り組み

平成19年12月に、区役所改革の第一歩を踏み出すものとして、「区役所改革基本計画」を策定・公表し、窓口サービスの改善や職場風土の改革などに取り組みました。

また、平成22年3月に「新たな区役所改革計画」を策定・公表し、区役所が地域課題を、自らの権限と責任において主体的に解決できる「地域の総合行政機関」となることを目指して取り組んできました。

II 「新たな区役所改革計画」のふりかえり

●「新たな区役所改革計画」における成果等

〈主な成果〉

- ・自主的・主体的な区政運営予算による地域の特性に応じた取り組みの実施
- ・区役所の努力により確保した収入の独自財源化
- ・区長の裁量が発揮できる定員の配置
- ・各区に企画経理室を設置し、企画調整機能を強化
- ・支所における福祉業務拡充など窓口サービスの向上
- ・税務事務や住民票等にかかる郵送請求事務の集約化の推進による業務の効率化

しかしながら、区が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくりや区の総合行政機能の強化など、本庁を含めた市役所全体のシステムにかかる部分については引き続き検討が必要な取り組みもあります。

●「新たな区役所改革計画」策定後の状況変化

「新たな区役所改革計画」策定後、3年半余りが経過し、区を取り巻く環境も大きく変化しています。

- ・東日本大震災等の経験を踏まえた災害対策強化の必要性の増大
- ・児童虐待、生活保護の増加や空き家等の問題の顕在化など今日的な地域課題の深刻化
- ・地方分権等、国と地方を取り巻く環境の変化

Ⅲ 区役所改革を進める方針

●基本的な考え方

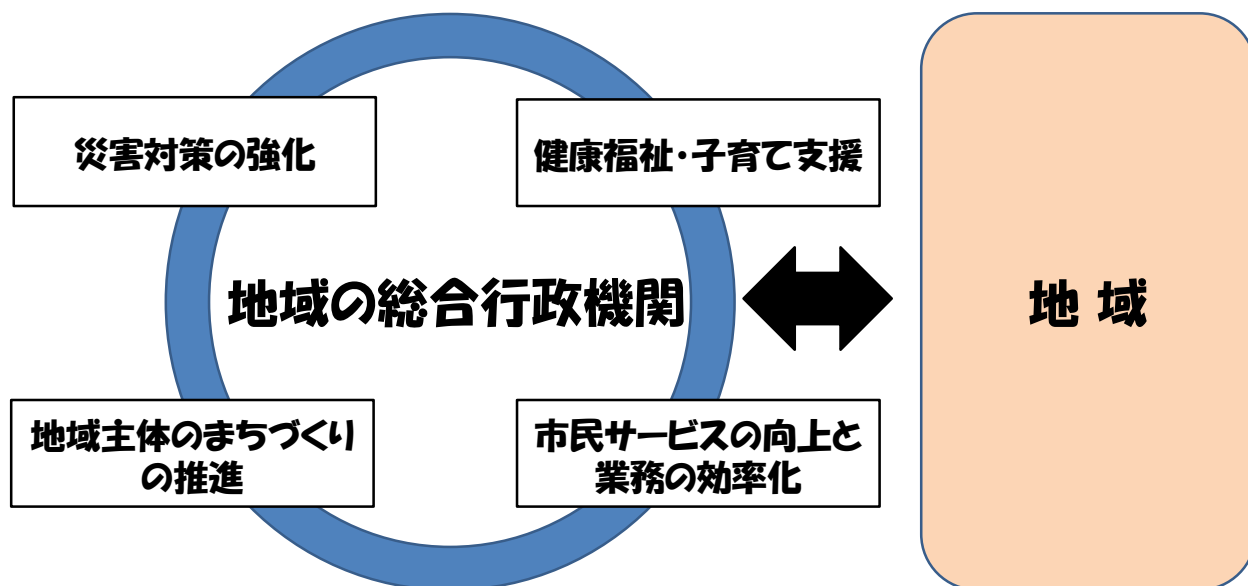
地域課題の複雑・多様化により地域課題を主体的に解決できる「地域の総合行政機関」としての区役所の役割はますます高まっており、今後も本庁と区役所の役割分担を整理しつつ、区長の権限強化や総合行政機能の強化を図っていく必要があること、さらには、区の自主性・主体性を発揮したまちづくりの実現、迅速で質の高い市民サービスの実現という区役所改革の方向性に変わりはないことから「新たな区役所改革計画」を延長します。

●改革を推進するための4つの柱

「新たな区役所改革計画」策定後の区を取り巻く環境の変化も踏まえて、個別具体的な問題から課題解決に向けてアプローチするため以下の4つを柱としてアクションプランを策定し、さらに区役所改革を推進します。

- 1 災害対策の強化
- 2 健康福祉・子育て支援
- 3 地域主体のまちづくりの推進
- 4 市民サービスの向上と業務の効率化

(改革のイメージ)



●引き続き検討が必要な取り組み

「新たな区役所改革計画」において引き続き検討が必要な、区が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくりや、区の総合行政機能の強化に関しては、アクションプランを進めていくなかで、区長の裁量がより発揮できる視点から検討を行っていきます。

(ア) 区が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり

これまで区長の裁量が発揮できる予算（自主的・主体的な区政運営予算）の拡充や、予算要望制度の改善、区長の裁量が発揮できる定員の配置などに取り組んできました。

こうした取り組みの効果を踏まえながら、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主性・主体性を発揮できる仕組みづくりについて検討を行っていきます。

(イ) 区の総合行政機能の強化

市民ニーズを反映した区政運営方針の策定、港土木事務所の区役所同一庁舎化の検討、中区役所における保健所と福祉部門の同一フロア化などに取り組んできました。

こうした取り組みの効果を踏まえながら、複雑化・多様化する地域課題を解決するため、区役所と区ごとに設置している事務所等との連携を深めつつ、区における総合行政の推進を図っていきます。

●地方分権等、国と地方を取り巻く環境の変化

第30次地方制度調査会の答申において、指定都市では、住民に身近な行政サービスを住民により近い組織で提供することや住民がより積極的に行政に参画しやすい仕組みを検討することが必要とされており、こうした基本的な考え方を踏まえて今後も区役所改革を推進していきます。

なお答申にある、区長を特別職とすることなど具体的な方策については、法改正など国の動向などを注視してまいります。

●取り組みの進め方

(ア) 各区の特性や実情に応じて進める取り組みについては16区が画一的に実施するのではなく、条件の整った区から実施します。

(イ) 計画の取り組み状況については、毎年度フォローアップを実施するとともに、他区などの取り組み事例も参考にします。

(ウ) 社会情勢や本市の財政状況などを鑑み、必要がある場合はアクションプランの見直しを行います。

●推進体制

区役所改革を全庁的な視点で進めるため、副市長をトップとした全局室長及び中区長、中村区長を委員とする「区役所改革推進会議」や 16 区長を構成員とする「区総合調整会議」を必要に応じて開催します。

また、アクションプランに掲げた取り組みや「新たな区役所改革計画」の取り組みの進捗状況について把握し、課題等について検討するため関係局や幹事区で構成する検討部会や幹事会等課長級の会議を必要に応じて開催します。

●実施期間

平成 25 年度から平成 28 年度まで

21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
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			

Ⅳ 具体的な取り組み

1 災害対策の強化

(1) 区役所における防災機能の強化

現状と課題

- 地域の防災活動拠点である区役所の防災機能の強化は喫緊の課題となっており、市民の安全を確保するために、全職員が一丸となって取り組む必要があります。
- 災害時には職員自身の被災や交通機関の断絶による参集不能等により、人員不足や迅速な参集に懸念があり、発災時における職員の確保が求められています。
- 災害時においても、防災拠点として迅速な対応を可能とするための機能を確保する必要があります。

取り組み方針

- ① 職員の防災意識の向上を図ります。
- ② 非常配備体制を見直すなど災害時における防災体制を充実します。
- ③ 消防署、土木事務所や環境事業所など区内公所や関係機関等との連携を強化します。
- ④ 区災害対策本部の機能を強化します。

取り組み内容

事項	内容	スケジュール				
		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	
① 職員の防災意識の向上						
職員研修等の 充実	HUG等を活用した職員研 修の充実 【区役所】	●実施				
	参集訓練や情報伝達訓練等 防災訓練の充実 【区役所】	●実施				
職員用防災マ ニュアルの整 備	区災害対策本部における各 班のマニュアル等の整備 【区役所】	●実施				

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	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 【消防局】	●検討	●検討・実施		
地域担当制の実施	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 【区役所】	●検討・実施			
③ 区内公所等との連携強化					
各隊との連携強化	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 【区役所・その他関係局】	●検討			
協力事業者等との連携強化	各区の実情に応じた協力事業者等と協定の締結 【区役所】	●検討・実施			
災害ボランティア受け入れ体制の充実	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 【区役所】	●検討・実施			
	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 【市民経済局・健康福祉局・区役所】	●実施			
④ 区災害対策本部機能の強化					
非常用発電機の更新	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 【市民経済局】	●検討	●検討・実施		
	燃料調達方策の充実 【消防局】	●検討	●検討・実施		
多様な通信手段の確保	災害時の通信機能を確保するため衛星携帯電話を配備 【消防局】	●配備 ●運用			

災害対策車両等の配備	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 【市民経済局】	●配備 ●運用			
	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 【市民経済局・環境局】	●検討・実施 ●運用			
職員用防災備蓄品の充実	職員用の物資（食料・飲料水）の備蓄や調達方法の充実 【消防局】	●検討	→	●実施	→
防災備蓄品の充実	災害発生時に必要となる物資（食料等）の備蓄や調達方法の充実 【健康福祉局・消防局・その他関係局】	●検討	●実施	→	→
区役所の防災力を強化するための組織体制の見直し	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 【市民経済局】	●主査の配置 ●実施	→	●検証及び検討	→
	消防署総務課主査に区役所総務課主査を併任 【消防局】				
	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組みを実施 【消防局・区役所】				

(2) 地域防災力の向上

現状と課題

- 災害時の被害を最小限にとどめ、被害の拡大を阻止するために、災害に関する一般知識や災害時の心得など防災知識の普及啓発に努めるとともに、災害時要援護者に対する地域での助け合いの仕組みづくりを推進する必要があります。
- 南海トラフ巨大地震を見据え、より重要性の増した防災に関する課題に対して、早急に取り組む必要があります。
- 平成23年9月に発生した台風15号により各地域で避難所を開設しましたが、避難所の運営や機能について様々な課題が浮き彫りとなりました。そこで、災害時に市民が円滑に避難生活が送れるように、日頃から訓練を行うとともに、必要な機能を整備する必要があります。



取り組み方針

- ① 市民の自助・共助の推進に努めます。
- ② 津波避難ビル対策や帰宅困難者対策に迅速に取り組めます。
- ③ 地域住民や地域団体と協働で避難所開設・運営訓練等を実施するとともに、避難所機能の充実を図ります。

取り組み内容

事項	内容	スケジュール			
		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
① 市民の自助・共助の推進					
防災知識の普及啓発	市民向け防災研修会・講習会等イベントの開催 【消防局・区役所】	●実施			
	地域団体が実施するイベント等での防災知識の啓発 【消防局】	●実施			
地域の災害に関する歴史等の調査・啓発	地域の災害に関する歴史（地震や津波の被害等）を調査 【消防局・区役所】	●実施			

	調査の結果の地域団体等へ周知及び防災意識の啓発 【消防局・区役所】	●実施			
助け合いの仕組みづくりの推進	助け合いの仕組みづくりのPR、普及啓発 【健康福祉局・消防局・区役所】	●実施			
	災害時要援護者情報の提供方法の整理 【健康福祉局・消防局・区役所】	●検討	●実施		
自主防災組織の育成	自主防災組織への防災教育や防災訓練の充実 【消防局】	●実施			
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	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 【消防局】	●指定基準の見直し ●新基準での津波避難ビル指定を推進			
	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 【区役所】	●実施(該当7区)			
帰宅困難者対策	帰宅困難者対策の見直し・方針策定 【消防局】	●名古屋駅地区街づくり協議会と連携	●名古屋市帰宅困難者対策方針(仮称)を策定・運用		
	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 【消防局・区役所】	●都市再生安全確保計画関連会議にて検討	●検討・実施		
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	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 【区役所】	●実施			

避難所開設・運営訓練等の実施	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 【区役所】	●実施			
福祉避難所等の確保	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 【健康福祉局・区役所・その他関係局】	●実施			
避難所への派遣要員の確保	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 【消防局】	●検討	●検討・実施		

2 健康福祉・子育て支援

現状と課題

- 子どもを生み育てることに対する不安感・負担感などの軽減が必要とされています。
- 児童虐待に関する事件が後を絶たない中、区役所の役割の明確化、職員の専門性の向上や体制強化を図ることが必要とされています。
- 生活保護世帯数は依然高い水準にあり、自立に向けた就労支援が必要となっています。
- 少子高齢化が進展する中、市民が世代や障害の有無にかかわらず、住み慣れた地域社会の中で共に生きることができるまちづくりが必要です。



取り組み方針

- ① 地域において子育て支援関係機関が連携・協力して、妊娠期からの支援を含め子育て家庭への支援を目的とした活動を実施します。
- ② 区役所における児童虐待への対応力を強化するため、体制の整備、関係機関との連携強化、研修の充実等に取り組みます。
- ③ 生活保護受給者等への効果的な就労支援を図るため、区役所における就労支援及びハローワークが行う職業相談・紹介事業を一体的に実施します。
- ④ 高齢者や障害者などすべての市民がそれぞれの生き方を尊重し、かつ理解し合えるよう、地域の「互助」の取り組み支援や関係機関等との連携強化に努めます。

取り組み内容

事項	内容	スケジュール			
		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
① 子育て支援					
子育て支援の実施	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 【子ども青少年局・区役所】	●実施	●拡充		
② 児童虐待防止対策					
児童虐待対応力の強化	専任体制の整備 【子ども青少年局】	●区役所と兼務する児童福祉司の配置 ●児童虐待防止推進員(嘱託)の配置			

	児童相談所を始めとする関係機関との連携強化 【子ども青少年局・区役所】	●実施			
	研修の充実 【子ども青少年局】	●事例検討等による実践的な研修の実施	●充実		
③ 生活保護受給者等の就労支援					
就労支援の実施	区役所にハローワークによる就労支援コーナーを設置 【市民経済局・健康福祉局・区役所】	●2区→8区へ 拡充	●拡充及び改善		
④ 高齢者・障害者支援					
関係機関等との連携強化	区単位の地域福祉活動計画(H26～30年度)策定・取り組み支援 【健康福祉局・区役所】	●策定支援	●取り組みの支援		
	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(高齢者) 【健康福祉局・区役所】	●実施			
	孤立防止のためのネットワークの構築・取り組みの推進 【健康福祉局・区役所】	●見守り支援事業の実施及び連携			
	自立支援協議会を通じた関係機関等との連携強化(障害者) 【健康福祉局・区役所】	●実施			
	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 【健康福祉局・区役所】	●実施			

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

現状と課題

- 少子化、高齢化、単身世帯の増加などが進み、地域のつながりが希薄化する傾向にあります。
- 地域活動を担う町内会・自治会を始めとする地域団体の役員の固定化・高齢化が見られ、地域活動の担い手を幅広く育成する必要があります。
- 複雑化・多様化する地域課題の解決に向け、地域の主体的な取り組みを支援する必要があります。

取り組み方針

- ① 幅広い世代の地域活動への参加を促し、地域活動の更なる活性化を促進します。
- ② 地域活動の担い手を幅広く育成する取り組みを支援します。
- ③ 地域で活動する多様な主体間の連携・協働を支援します。

取り組み内容

事項	内容	スケジュール			
		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
① 地域活動の活性化					
町内会・自治会の加入促進	リーフレット等を活用した加入促進策の充実 【市民経済局・区役所】	●実施			
地域活動への参加促進	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 【市民経済局・区役所】	●実施			
	対象者やテーマを絞り込んだ講演会の開催 【市民経済局】	●実施			
情報提供の充実	地域活動事例集を活用した情報提供の充実 【市民経済局・区役所】	●実施			
	市・各区ウェブサイト等における学区情報の充実 【市民経済局・区役所】	●実施			

	学区別生活環境指標の提供 【市民経済局・区役所】	●実施			
地域委員会の モデル実施	モデル実施の運営、検証及 び制度の検討 【総務局・区役所】	●モデル実施 の運営 ●検証及び制 度の検討			
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	コミュニティ講習会の充実 【市民経済局】	●検討・実施			
	地域の特色を活かした生涯 学習の推進 【教育委員会事務局・区役 所】	●実施			
	地域活動への参加を通じた 担い手の育成 【区役所・その他関係局】	●検討・実施			
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	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 【市民経済局・区役所】	●検討・実施			

(2) 地域支援の推進

現状と課題

- 地域課題が複雑化・多様化する中、地域の主体的な取り組みを支援するためには、現行の仕組みを活かしながら、地域と行政とのコミュニケーションをより密にしていく必要があります。また、地域課題の対応にあたっては、地域や区・局間の連携を強化することが必要となっています。

取り組み方針

- ① 区政協力委員制度など様々なニーズを把握する仕組みを活かしながら、地域課題やニーズの更なる把握に努めるとともに、課題に応じた連携を図ります。

取り組み内容

事項	内容	スケジュール			
		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
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	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 【市民経済局・区役所】	●検討	●実施	→	
課題に対応するための連携強化	防災などの地域課題に対する地域との連携強化 【区役所・関係局】	●検討	●実施	→	
	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 【環境局・緑政土木局・消防局・区役所】	●情報共有の充実の検討・実施	→		
		●港土木事務所同一庁舎化に係る取り組みの検討	●実施	→	●検証
		地域の特色に応じた区・局が一体となった事業の推進 【市民経済局・区役所】	●商店街等と連携した取り組みの検討	→	

ソフト・ハード 一体となった まちづくりの 推進	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 【住宅都市局・区役所・そ の他関係局】	●検討 ●区役所・関 係局と意見交 換会実施			
地域における 防犯対策の推 進	地域の防犯カメラ設置を支 援 【市民経済局・緑政土木 局・区役所】	●実施	 ●検証及び改 善 		
	名古屋市犯罪抑止対策（区 版）の策定・実行 【市民経済局・区役所】	●実施			
空き家等の適 正管理の推進	空き家等の適正管理に係る 事務事業の実施 【市民経済局・住宅都市 局・消防局・区役所・その 他関係局】	●検討 ●実施	 ●実施 		
	実施・連携体制の構築 【市民経済局・住宅都市 局・消防局・区役所・その 他関係局】	●検討 ●運用	 ●運用 		
	関係部署による連携会議の 開催 【市民経済局・住宅都市 局・消防局・区役所・その 他関係局】	●開催			

4 市民サービスの向上と業務の効率化

現状と課題

- 区役所・支所においては、接遇研修の実施やフロアサービス員の配置などサービス向上に取り組んでいます。
- 区役所・支所の窓口において、市民が感じのよい対応を受け、円滑に用件を済ませられるよう、職員の接遇・CS（お客様満足度）向上、業務改善などに取り組むことが一層重要となっています。



取り組み方針

- ① 区役所・支所の窓口において、市民が快適かつ迅速に手続きが行えるよう、フロアサービスの実施や研修の充実による職員の接遇向上など、CS（お客様満足度）の向上を図ります。また、より便利で快適なサービスを提供できるようコンビニ交付の実施などで住民票の写し等の取得機会の拡充を検討します。
- ② 最少の経費で最大の効果をあげられるよう、事務の簡素化、集約化、委託化等を推進し、効率的・効果的な行政運営を図ります。

取り組み内容

事項	内容	スケジュール				
		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	
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	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 【市民経済局・健康福祉局】	●実施				
	住民票等のコンビニ交付の実施 【市民経済局】	●検討		●検討・実施		
	日曜窓口の実施 【市民経済局・その他関係局】	●実施時間拡充の検討	●実施			
職員の接遇向上	研修の実施 【区役所】	●実施				

② 業務の効率化					
より効率的な 業務の推進	区役所窓口業務等の民間活 力導入の検討 【市民経済局・その他関係 局】	●検討			
	住民票等に係る郵送請求事 務の集約化の拡充 【市民経済局】	●実施			

新たな区役所改革計画アクションプラン

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 番 号：052-972-3148
ファックス：052-972-4458
電子メール：a3148@shiminkeizai.city.nagoya.lg.jp
発行年月 平成26年3月

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。