

新たな区役所改革計画アクションプラン〈概要版〉

I 区役所改革の経緯

平成19年12月 「区役所改革基本計画」(計画期間 平成19年度から平成22年度まで)
○窓口サービスの改善や職場風土の改革など

平成22年3月 「新たな区役所改革計画」(計画期間 平成21年度から平成23年度まで)

○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

○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

II 「新たな区役所改革計画」のふりかえり

●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

●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る

●「新たな区役所改革計画」策定後の状況変化

- ・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

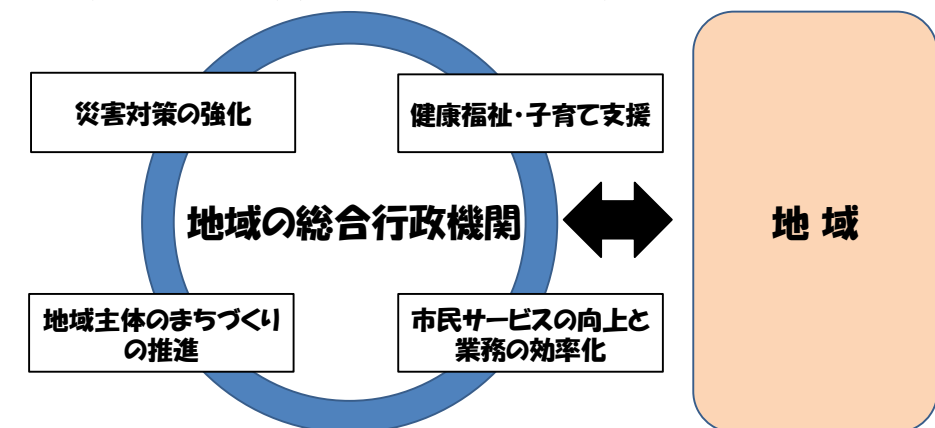
III 区役所改革を進める方針

●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るという区役所改革の方向性には変わりはないことから、「新たな区役所改革計画」を延長する

●改革を推進するための4つの柱

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しながら、さらに区役所改革を推進するため、アクションプランを策定する



●引き続き検討が必要な取り組み

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く

●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く

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いく

●取り組みの進め方

- ・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する
- ・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する
- ・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う

●実施期間

平成25年度から平成28年度まで

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が喫緊の課題
- 災害時には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必要
- 防災拠点として迅速な対応を可能とするための機能の確保が必要

《取り組み方針》

- ①職員の防災意識の向上
- 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
- 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
- ④区災害対策本部の機能を強化

《主な取り組み》

- ・区災害対策本部における各班のマニュアル等の整備
- ・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
- ・災害ボランティアセンター設置・運営訓練の実施
- ・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

(2) 地域防災力の向上

《現状と課題》

- 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の推進が必要
- 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、早急に取り組むことが必要
- 災害時に市民が円滑に避難生活を送れるように、日頃から訓練を行うとともに、必要な機能の整備が必要

《取り組み方針》

- ①市民の自助・共助の推進
- ②津波避難ビル対策や帰宅困難者対策の迅速な実施
- 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、避難所機能を充実

《主な取り組み》

- ・津波避難ビル指定の拡大
- ・帰宅困難者対策の見直し・方針策定
- ・地域と協働した避難所開設・運営訓練の実施

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
- 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
- 生活保護世帯数は依然高い水準にあり、自立に向けた支援が必要
- すべての市民が、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

《取り組み方針》

- ①子育て家庭への支援を目的とした活動を実施
- ②区役所における児童虐待への対応力を強化
- ③生活保護受給者等への効果的な就労支援を実施
- ④地域の「互助」の取り組み支援や関係機関等との連携強化

《主な取り組み》

- ・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
- ・専任体制の整備
- ・区役所にハローワークによる就労支援コーナーを設置
- ・孤立防止のためのネットワークの構築・取り組みの推進

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傾向
- 地域団体の役員が固定化・高齢化傾向
- 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の支援が必要

《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
- ②地域活動の担い手を幅広く育成する取り組みを支援
- ③地域で活動する多様な主体間の連携・協働を支援

《主な取り組み》

- ・対象者やテーマを絞り込んだ講演会の開催
- ・コミュニティ講習会の充実
- ・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

(2) 地域支援の推進

《現状と課題》

- 地域課題は複雑化・多様化しており、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ことが必要
- 地域課題に対応するために、地域や区・局間の連携を強化することが必要

《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、課題に応じ連携を推進

《主な取り組み》

- ・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
- ・区役所とハード面の整備が可能な部署とのまちづくりに係る連携を強化
- ・空き家等の適正管理に係る事務事業の実施

4 市民サービスの向上と業務の効率化

《現状と課題》

- 接遇研修やフロアサービス員の配置などサービス向上を実施
- 市民が感じの良い対応を受け、円滑に用件を済ませられるよう、取り組むことが一層重要

《取り組み方針》

- ①CS（お客様満足度）の向上を図るとともに、住民票の写し等の取得機会の拡充を検討
- ②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推進

《主な取り組み》

- ・住民票等のコンビニ交付の実施
- ・区役所窓口業務等の民間活力導入の検討
- ・住民票等に係る郵送請求事務の集約化の拡充