

施策41 市民サービスの向上をすすめます

めざす姿 市民の立場に立ったサービスが迅速・丁寧提供されている

現状と課題

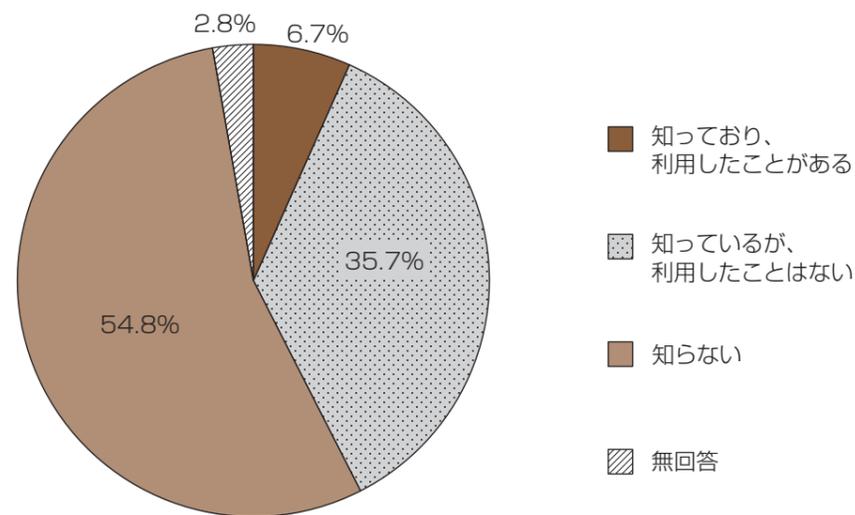
現状

- ・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、日曜窓口の実施などサービスの向上に取り組んでいます。
- ・コールセンター「名古屋おしえてダイヤル」において市民からの問い合わせに対応するとともに、市民相談などを通じて市民からの意見・要望を幅広く受け付け、市民ニーズの把握につとめています。
- ・インターネットを活用して、市民に身近な行催事などの申し込みができる電子申請システムの利用拡大につとめています。

課題

- ・区役所・支所などの窓口において、市民が丁寧な対応と分かりやすい説明を受け、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）の向上や業務改善などに取り組むことが一層重要になっています。
- ・市民の声をより幅広く積極的に聴くとともに、施策の立案に反映していくことが必要です。
- ・ICT\*を活用した行政サービスに対する市民ニーズの高まりに的確に対応し、より一層利便性の向上につとめる必要があります。

●名古屋市の電子申請サービスについて



出典：市政アンケート（平成24年度）

ICT：情報通信技術。単なる情報技術ではなく、多様で自由かつ便利な「コミュニケーション」が実現するという、情報通信技術におけるコミュニケーションの重要性をより一層明確に示したもの。

施策の展開

1 窓口サービスの改善・拡充

より便利で快適なサービスを提供できるよう、住民票などの取得機会の拡充を検討します。区役所の窓口において、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職員の接遇向上など、CS（お客様満足度）の向上をはかります。

2 広聴活動の実施

さまざまな広聴活動を通して市民からの意見や要望を幅広く聴き、市民ニーズを的確に把握するとともに、把握した市民ニーズに即した施策展開へとつなげます。

3 ICT活用による利便性の高いサービスの実現

ICTの活用により、市民が身近な場所で利用しやすい時間に行政サービスを受けることができるようにするとともに、安全な情報環境づくりにつとめます。

成果指標

	指標	現状値	目標値 30年度	目標値 40年度
1	区役所・支所窓口における対応に満足している市民の割合	97% (25年度)	100%	100%
2	コールセンター利用者の満足度	93.4% (25年度)	95%	95%
3	電子申請システムの利用部署数	154部署 (25年度)	157部署	167部署

関連する個別計画

- ◆新たな区役所改革計画
- ◆第2次情報化プラン

## 施策を推進する事業

### 1 窓口サービスの改善・拡充

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
区役所におけるフロアサービス	来庁者が快適かつ迅速に手続きを行えるよう、庁舎の案内や混雑時の誘導、市民課フロアでの記載案内などを実施	実施	実施	市民経済局
戸籍・住民基本台帳事務	区役所・支所における戸籍法・住民基本台帳法などに基づく証明・届出に関するサービス、日曜窓口・地下鉄駅取り次ぎサービスの実施、栄サービスセンターの運営、転入者向けに情報誌「ようこそ名古屋へ」を提供	実施	実施	市民経済局
住民票の写し等のコンビニ交付の推進	住民票の写しなどの取得機会拡充による市民サービスの向上をはかるため、国がすすめるコンビニ交付に参加するに当たり、住民記録システムおよび戸籍電算システムの改修などにかかる調査検討を実施	—	調査	市民経済局
中村区役所改築	市民の利便性向上のため、アセットマネジメント推進プランをふまえ、建物の老朽化を考慮しながら、中村区役所の改築を実施	検討	工事着手	市民経済局

### 2 広聴活動の実施

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
コールセンターの運営	市政に関する簡単なお問い合わせに答える総合的な窓口としてコールセンター「名古屋おしえてダイヤル」を運営	運営	運営	市民経済局

### 3 ICT活用による利便性の高いサービスの実現

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
ICTの双方向性を活用した情報交流の拡充	ソーシャルメディアやオープンデータなどのICTが持つ双方向性を活用し、市政情報など、行政の保有するさまざまな情報について、市民へ提供していく手段を拡大するなど、多様な情報交流を拡充	実施	実施	総務局

施策42 市民への情報発信・情報公開をすすめます

現状と課題

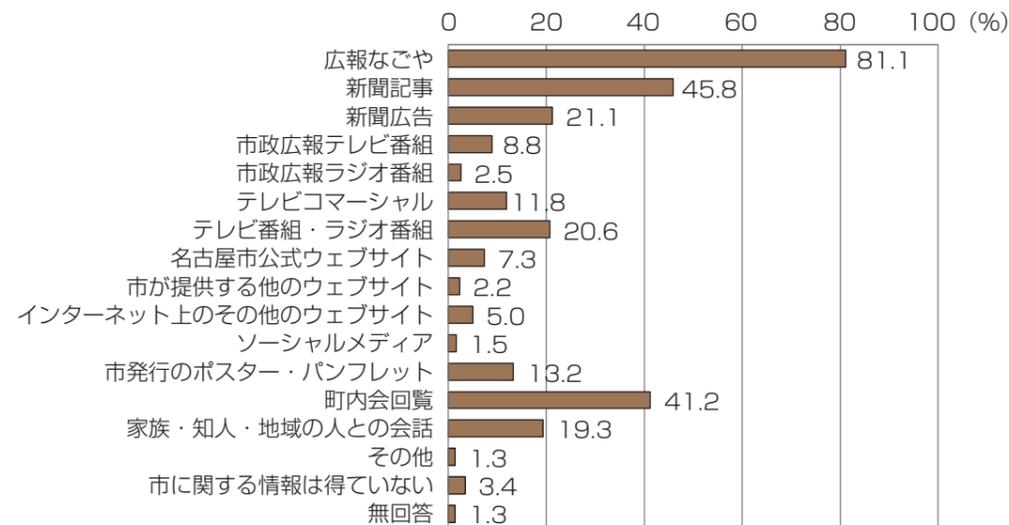
現状

- ・広報なごやは、市民が市政情報を知る上で中心的な広報媒体となっています。
- ・情報公開制度の着実な運用により、平成25年度は3,649件について情報公開（一部公開を含む）を行い、その公開率は98.3%となっています。
- ・情報化の進展にともない、市政における電子情報の利用が拡大する一方で、個人情報保護に対する市民の関心が高まっています。

課題

- ・市民の声を反映し、市民にとってさらに利用しやすく、わかりやすい情報提供を行うことが必要です。
- ・テレビ、新聞などさまざまな媒体に取り上げられるよう報道機関に積極的に情報発信するなど、市民の元に届きやすい効果的な広報を行うことが必要です。
- ・情報公開における手続きの簡素化や迅速化をはかり、市民にわかりやすい総合的な情報公開をさらにすすめる必要があります。
- ・市政の透明性を確保するため、施策決定プロセスの公開を一層すすめる必要があります。
- ・本市が保有する個人情報の保護および管理を適正に行い、市民の安心と信頼を確保する必要があります。

●市政情報を知る手段



出典：市政アンケート（平成25年度）

めざす姿

市政に関する情報が市民にわかりやすく提供され、十分に公開されている

施策の展開

1 情報提供、情報公開の推進

市民の市政への参加をすすめ、民主的で透明性の高い市政を推進するため、行政文書の公開や会議の公開の実施、さらに施策・事業展開の決定過程における情報提供をすすめるなど、情報公開を総合的に推進します。

2 伝わる広報の推進

市民ニーズをふまえた広報なごやの紙面の充実や、よりわかりやすく利用しやすい市公式ウェブサイトの構築など、さまざまな媒体を通じた効果的な広報につとめます。また、市長自らが先頭に立って積極的に情報発信をすすめます。

3 個人情報保護の推進

名古屋市個人情報保護条例をはじめとする個人情報保護制度を適切に運用し、さらなる充実をはかるとともに市民の個人情報の保護を推進します。

成果指標

	指標	現状値	目標値 30年度	目標値 40年度
1	市政に関して知りたい情報が十分に得られていると思う市民の割合	49.9% (25年度)	55%	60%
2	情報公開率	98.3% (25年度)	99%	99%
3	広報なごや全体の印象「わかりやすい」と思う市民の割合	67.4% (25年度)	70%	70%

## 施策を推進する事業

### 1 情報提供、情報公開の推進

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
市民情報センターの運営	市政への市民参加をはかるとともに、透明性の高い市政運営に資するため、市政に関連する情報提供を行う市民情報センターを運営し、市民に対する情報提供や案内、資料の配布、有償刊行物の販売を実施	実施	実施	市民経済局
情報公開制度の運用	情報公開の総合的な推進をはかるための条例に基づき、市民情報センターで公開請求を受け付け、文書を管理する実施機関で公開などの決定を実施	実施	実施	市民経済局

### 2 伝わる広報の推進

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
広報の充実	市政情報の受け取り手である市民の利便性の向上と適切かつ迅速な情報発信を行うため、紙媒体、放送番組、電子情報など、複数のメディアを組み合わせて選択肢を増やすとともに、紙面や内容の充実、動画配信サイトへの映像掲載などにより、わかりやすい広報を実施	広報なごやの発行 新聞など広告の掲載 広報テレビ・ラジオ番組の制作 市公式ウェブサイトの運営 報道機関への情報提供	実施	市長室

### 3 個人情報保護の推進

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
個人情報保護制度の運用	市の保有する個人情報を適切に取り扱うため、条例に基づき市民情報センターで個人情報の開示などの請求を受け付け、情報を保有する実施機関で開示などの決定を実施	実施	実施	市民経済局

施策43 地域主体のまちづくりをすすめます

現状と課題

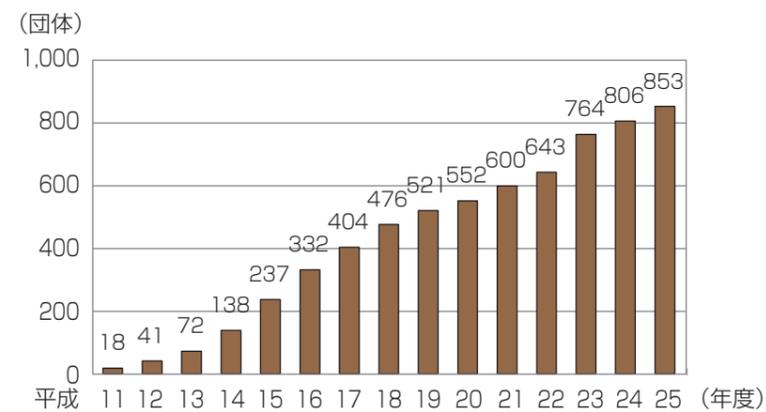
現状

- ・本市の住民自治は、町内会や自治会に加えて区政協力委員による広報広聴活動や、学区連絡協議会が中心となった「安心・安全・快適まちづくり活動」など、地域の課題解決のための活動を通じて、地域の発展に貢献しています。
- ・平成21年度より、新しい住民自治の仕組みとして「地域委員会」の取り組みをすすめています。
- ・少子化・高齢化による人口構造の変化や価値観の多様化などにより、求められる公共サービスの範囲が拡大し、行政による画一的なサービスでは対応が困難な状況が生じてきています。
- ・現在市内に主たる事務所のあるNPO法人数は800団体を超え、その活躍の場が広がりを見せるとともにまちづくりを担う力が育ってきています。

課題

- ・個人では解決困難な問題も地域の課題ととらえ、地域全体で考えることで解決への道を広げていくことが求められています。
- ・地域団体やNPOなどが、自主的・自立的に活動ができるよう成長を支援するとともに、行政との協働をはじめ、地域における多様な主体が連携し、地域の魅力向上や安心・安全なまちづくりなど、地域の課題解決に取り組むことが一層重要となっています。
- ・地域が自ら考え行動するまちづくりを、市民にとって身近な行政機関である区役所を中心に総合的に支援する仕組みが必要とされています。

●市内に主たる事務所を有するNPO法人数



出典：名古屋市作成

めざす姿

多様な主体が地域において地域のことを、自ら考え、行動している

施策の展開

1 住民が主体となったまちづくりの推進

住民に身近な組織である学区連絡協議会など地域団体による自主的な活動への支援を行うとともに、地域コミュニティ活性化の検討を行い、住民が主体となったまちづくりの推進をはかります。また、地域委員会のモデル実施の検証の中で、地域団体との関係などを整理した上で、住民自らが地域の課題とその解決策について検討し、必要となる市予算の一部の使い途を提案する新しい住民自治の仕組みを検討し、創設に取り組みます。

2 地域のまちづくりへの支援

地域の魅力や住環境を向上させるまちづくりをすすめるため、地域の自主的なまちづくり活動への助成などの支援を行うとともに、多様な情報提供や地域のまちづくりを担う人材の育成などにより、地域のまちづくりを支援します。

3 市民活動の活性化

地域団体やNPOなどの活動を促進し、成長を支援するため、活動場所や情報の提供をはじめとした運営支援を行うほか、これらの団体と行政など多様な主体間の連携を推進します。また、地域住民の交流の場となるコミュニティセンターや学校を中心に、市民活動や地域活動の活性化をはかります。

4 区の総合行政機能の強化によるまちづくり・魅力づくりの推進

地域主体のまちづくりを支援するため、区役所と土木事務所、環境事業所などとの連携強化による支援体制の確保をはかります。また、各区役所において市民ニーズを的確に把握し、地域の特性に応じたまちづくりや魅力づくりを主体的にすすめます。

成果指標

	指標	現状値	目標値 30年度	目標値 40年度
1	地域の住民によるまちづくりが活発に行われていると思う市民の割合	30.5% (25年度)	40%	60%
2	地域活動やボランティア・NPO活動に参加している市民の割合	25.7% (25年度)	30%	35%
3	市内に主たる事務所を有するNPO法人数	853団体 (25年度)	1,000団体	1,270団体

関連する個別計画

- ◆新たな区役所改革計画
- ◆市民活動促進基本方針
- ◆都市計画マスタープラン

施策を推進する事業

1 住民が主体となったまちづくりの推進

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
新しい住民自治の仕組みの検討・創設	新たな地域課題への対応やこれまでの地域活動の充実・強化をはかるため、住民自らが地域の課題とその解決策について検討し、必要となる市予算の一部の使い途を提案する新しい住民自治の仕組みを検討・創設	地域委員会のモデル実施 7地域	地域委員会のモデル実施の検証  新しい住民自治の仕組みの検討・創設	総務局
安心・安全・快適まちづくり活動の支援	安心・安全で快適なまちの実現に向けて、「学区連絡協議会」などが実施する地域活動に対して助成	実施 区安心・安全で快適なまちづくり協議会 16区 学区連絡協議会など 264学区	実施 区安心・安全で快適なまちづくり協議会 16区 学区連絡協議会など 全学区	市民経済局
地域コミュニティ活性化の推進	地域コミュニティの活性化をはかるため、地域活動に対する支援を実施するとともに市民の地域活動への参加を促進	実施	実施	市民経済局

2 地域のまちづくりへの支援

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
名古屋都市センターの運営	地域主体のまちづくりを推進するため、まちづくりに関する調査・研究、情報収集・提供および人材の育成・交流事業を実施	調査・研究 累計179件  企画展 累計247件  セミナー・講演会 累計320件  まちづくりびと養成講座の実施	調査・研究 累計229件  企画展 累計347件  セミナー・講演会 累計420件  まちづくりびと養成講座の実施	住宅都市局
地域まちづくりの推進	地域の考えにより地域の魅力や住環境を向上させる「地域まちづくり」を推進するため、まちづくり団体に対するアドバイザー派遣や助成金交付、まちづくりの組織設立や構想作成への支援を実施	地域まちづくりサポート制度の実施 アドバイザー派遣 累計58回 助成金交付 累計8団体  重点地域支援の実施 団体設立支援 累計9団体 構想作成支援 累計5団体  地域まちづくりの推進に向けた制度検討	地域まちづくりサポート制度の実施 アドバイザー派遣 累計358回 助成金交付 累計43団体  重点地域支援の実施 団体設立支援 累計15団体 構想作成支援 累計17団体  地域まちづくりの推進に向けた制度検討	住宅都市局

### 3 市民活動の活性化

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
コミュニティセンターの整備・運営	住民の自主的な地域活動の拠点とするため、条件の整ったところからコミュニティセンターの整備を順次すすめるとともに、地域住民により組織された公共的団体を指定管理者として自主管理・自主運営を実施	開館数 222館	条件の整ったところから順次整備	市民経済局
市民活動の促進	さまざまな社会的課題の解決への市民参加を促進するとともに、市民活動団体と行政などとの協働を推進するため、市民活動推進センターにおいて、ボランティア・NPOに関する情報提供・相談業務等を実施	実施 地域活動やボランティア・NPO活動に参加している市民の割合 25.7%	実施 地域活動やボランティア・NPO活動に参加している市民の割合 30%	市民経済局
NPO法人の設立、運営支援	NPO活動への市民参加を推進するため、市民活動推進センターにおいて、NPO法人の設立認証を行うほか法人の設立や運営の相談の支援等を実施	実施 市内に主たる事務所を有するNPO法人数 853	実施 市内に主たる事務所を有するNPO法人数 1,000	市民経済局
学校開放	市立の小・中・高等学校の施設を開放し、住民の学習・スポーツをはじめ、地域コミュニティにおける活動を支援	実施	実施	教育委員会
PTA・女性会などの連携による地域活動の促進	地域活動の活性化を目的として行われる、PTAや女性会の活動を支援	実施	実施	教育委員会

### 4 区の総合行政機能の強化によるまちづくり・魅力づくりの推進

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
自主的・主体的な区政運営	各区役所が自主性・主体性を発揮し、市民ニーズを的確にとらえ、地域特性に応じた取り組みを行うため、「区政運営方針」に定めた事業を実施	実施	実施	市民経済局
空家等対策の推進	空家等の適切な管理の推進および活用を促進するため、所有者等に対し適切な管理につとめるように促すとともに、情報提供その他必要な支援を実施	実施	実施	市民経済局はじめ関係局

施策44

公共施設の適切な維持管理、保有資産の有効活用をすすめます

めざす姿

公共施設(市民利用施設・道路など)の計画的な維持更新によって、市民へ安心・安全で適切なサービスが提供されている

現状と課題

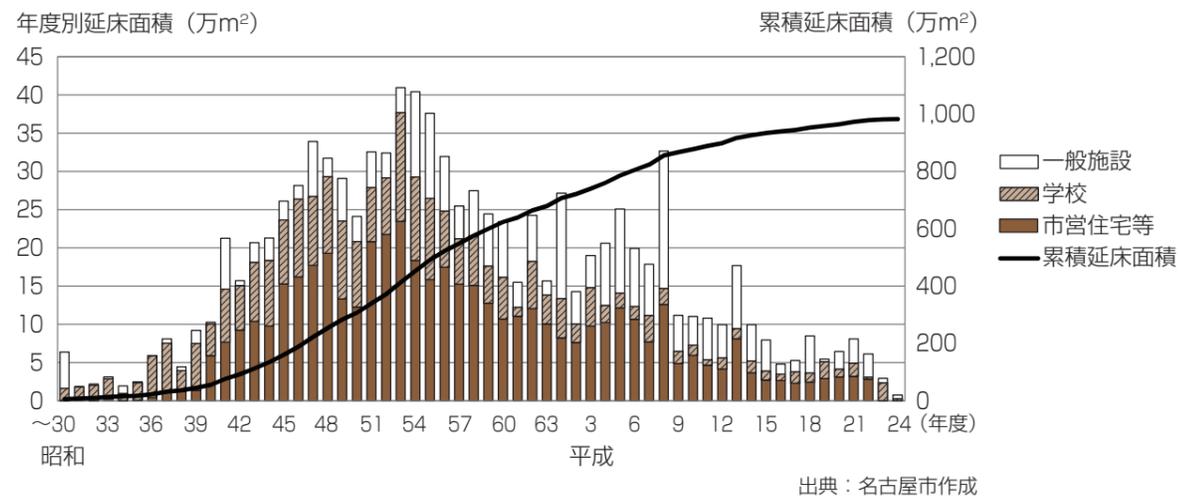
現状

- ・学校、市営住宅などの市設建築物は、昭和40年代から60年代を中心に、道路などの公共土木施設は、昭和30年代から集中的に整備されてきました。
- ・今後一斉に老朽化がすすみ、これまでの維持管理・更新の手法では、一時期に多大な財政負担を生じることが見込まれています。
- ・近年は、市設建築物および公共土木施設の整備にかかる投資的経費は、厳しい財政状況のため減少傾向にあり、公共施設の維持に要する維持補修費は、おおむね横ばいで推移しています。

課題

- ・今後も厳しい財政状況が見込まれる中、公共施設を適切な状態に保つため、計画的・効率的な維持管理をはかるとともに保有資産の有効活用と財源の確保につとめる必要があります。
- ・当面は、公共施設の安全性や運営に重大な支障をきたさないよう、修繕や設備の更新、点検や補修を計画的に実施していく必要があります。
- ・老朽化する施設が増し、必要な施設整備費の増加が将来見込まれることから、今後は公の施設の公共性や有効性、代替性を検討し、保有資産量の適正化をはかる必要があります。

●市設建築物の建設年度別延床面積



施策の展開

1 施設の長寿命化と保有資産の有効活用

公共施設が本来の機能を十分に発揮できる状態を保てるよう、施設の計画的・効率的な維持管理に取り組むとともに、長寿命化を実施することにより経費の抑制と平準化をはかります。また、既存施設の用途転用、利用予定のなくなった土地の売却・貸付、ネーミングライツ\*の拡大など保有資産のさらなる有効活用による一層の財源確保につとめます。

2 保有資産量の適正化

市設建築物については、将来需要の適切な見通しのもと、必要なサービスは確保しつつ、今までのサービスの目的ごとに施設を整備する「施設重視」から、施設保有量を減らしても機能は維持する「機能重視」への転換により、保有資産量の適正化の検討をすすめます。

成果指標

	指標	現状値	目標値 30年度	目標値 40年度
1	公共施設の維持管理状態に不満を感じている市民の割合	25.3% (25年度)	17.2%	13.4%
2	市設建築物の応急保全実施済み項目の割合	37.9% (25年度)	100%	100%
3	維持管理計画に基づき予防保全型の補修*に着手した橋りょうの割合	27% (25年度)	70%	100%

関連する個別計画

- ◆アセットマネジメント基本方針
- ◆アセットマネジメント推進プラン

ネーミングライツ：施設の名称にパートナー企業などの愛称をつけることで、市の財産を活用して、新たな財源を確保し、施設の魅力向上をはかるもの  
 予防保全型の補修：計画的な点検に基づき、損傷が深刻化する前に行う補修

施策を推進する事業

1 施設の長寿命化と保有資産の有効活用

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
応急保全の実施	老朽化した施設において、運営に重大な支障をきたすことがないようにするため、利用者の安全性や快適性に配慮した施設の修繕や設備の更新を実施	実施 応急保全実施済 項目の割合 37.9%	実施 応急保全実施済 項目の割合 100%	財政局 (全局)
保有資産の有効活用と財源確保	財源確保をはかるため、新しい社会ニーズに対し既存施設の有効活用により対応するとともに、余剰となった資産の売却、貸付やネーミングライツの拡大などを推進	実施  新たな財源確保に向けた取り組みの検討・推進	実施  新たな財源確保に向けた取り組みの検討・推進	財政局 (全局)
車道舗装の補修	車道舗装の計画的な維持管理のため、路面の状態調査に基づき路面状況を把握し、路面の劣化状況に応じた適切な補修を実施	舗装道面積 約5,180ha	補修面積 〔262ha〕	緑政土木局
橋りょうの維持・補修	橋りょうの計画的な維持管理および長寿命化による維持管理経費の抑制・平準化を行うため、定期的な点検による健全度の把握を行うとともに、点検結果に基づき予防保全型の補修を実施	実施	実施	緑政土木局
街路灯の更新・補修	街路灯の計画的な維持管理のため塗装柱を腐食しにくい亜鉛メッキ柱に更新するとともに亜鉛メッキ柱の塗り替え塗装を実施	街路灯の更新 累計2,407基  街路灯の塗り替え 累計4,367基	街路灯の更新 〔3,837基〕  街路灯の塗り替え 〔5,000基〕	緑政土木局

ポンプ施設の更新・整備	ポンプ施設の計画的な維持管理のため、施設の特性に応じた時期に整備・更新を実施	実施	実施 〔89か所〕	緑政土木局
排水路の改良・補修	排水路の計画的な維持管理のため、定期的に管路内部の点検・調査を実施し、損傷状態に応じて計画的に改良・補修を実施	調査 累計458km  改良 累計19.7km  修繕 累計302か所	調査 〔375km〕  改良 〔16.6km〕  修繕 〔1,500か所〕	緑政土木局
公園遊具の修繕・更新	子どもたちの健全な身体の育成を促すとともに、社会性を身につけるために重要な施設である公園遊具（鋼製）について、定期的な点検と修繕・更新を実施	公園遊具（鋼製） 更新 206基	公園遊具（鋼製） 更新 〔1,175基〕	緑政土木局
道路附属物等の老朽化対策	歩道橋をはじめとする道路附属物等のうち倒壊や落下等により道路利用者へ及ぼす影響の高い施設について計画的な維持管理のための点検および修繕を実施	点検の実施	点検の実施  修繕計画の策定  修繕の実施	緑政土木局
公共事業用地の代替地等の処分	財源の確保をはかるため、「公共事業用地の代替地等売り払い5ヶ年計画」を策定し、代替地の処分を推進	売却 5件(893㎡)	売却 〔27件(3,956㎡)〕	緑政土木局
公共土木施設の有効活用	地域や市民に愛される魅力あるまちづくりをすすめるため、道路や河川、公園などの公共土木施設を有効活用し、地域の活性化や地域課題への対応、市民や企業による地域貢献活動の場の提供などを推進	民間活力の導入  公共空間の有効活用  地域課題に対する地元との協働  地域貢献活動の場の提供	民間活力の導入  公共空間の有効活用  地域課題に対する地元との協働  地域貢献活動の場の提供	緑政土木局

学校の大規模改造・リニューアル改修等	良好な教育環境を整備するとともに、長寿命化をはかるため、学校の大規模改造やリニューアル改修を計画的に行うとともに、明るく清潔で快適な環境へ改善するトイレ改修を実施	大規模改造第4次計画全54万㎡のうち20万㎡完了  モデル校においてリニューアル改修の設計  トイレ改修の実施	大規模改造第4次計画の推進  リニューアル改修の本格実施  実施	教育委員会
緑図書館のリニューアル改修	快適な利用環境を確保し、施設の長寿命化をはかるため、築年数が経過し、施設の老朽化がすすんでいる緑図書館について、リニューアル改修を実施	耐震調査	改修完了	教育委員会

## 2 保有資産量の適正化

事業名	事業概要	現況 (25時点の状況)	計画目標 〔26～30の事業量等〕	所管局
市設建築物再編整備の方針策定	今後の市設建築物の整備について、施設の廃止・縮小を含め、保有資産量の適正化に向けた基本的な考え方のとりまとめを実施	施設の長寿命化などによる経費の抑制と平準化を実施	市設建築物再編整備の方針策定  方針に基づく取り組みの推進	財政局 (全局)