

今後の区役所のあり方について

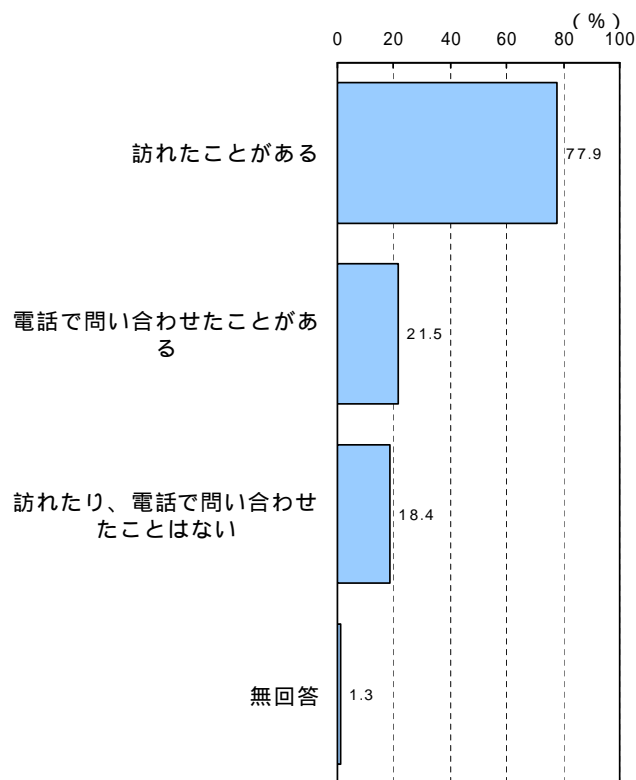
名古屋市では、平成 19 年 12 月に策定・公表した「区役所改革基本計画」及び平成 22 年 3 月に策定・公表した「新たな区役所改革計画」に基づき、「地域の総合行政機関」の実現を目指して市民サービスの向上など区役所の改革に取り組んでいるところです。

今回のアンケートは、区役所について市民の皆さまのご意見や考え方などをおたずねし、今後の取り組みの参考とさせていただくものです。

各図表の「N」は、回答者総数を表しています。

問1 あなたは、過去2年間に区役所・支所を訪れたり、電話で問い合わせをしたことがありますか。(はい/いいえ/どちらでもない)

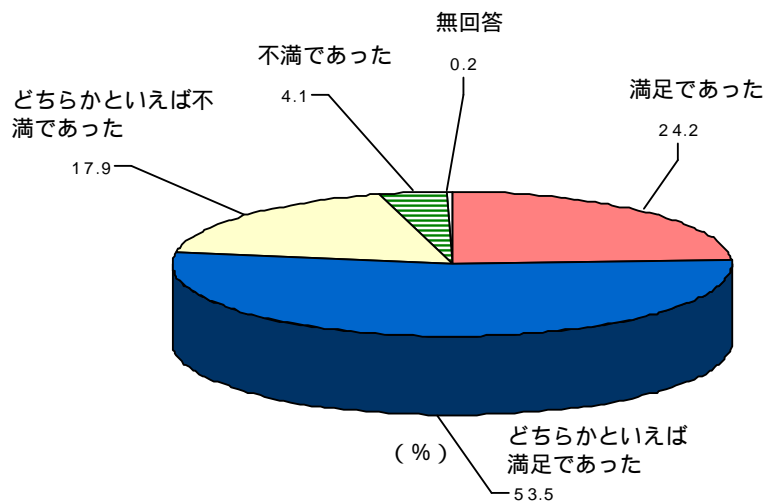
N = 1,116



問1で1～2と答えた方（区役所に訪れたり、電話で問い合わせたことがある方）におたずねします。

問2 区役所・支所を訪れたり、電話で問い合わせをした際の感想はいかがでしたか。
（は1つだけ）

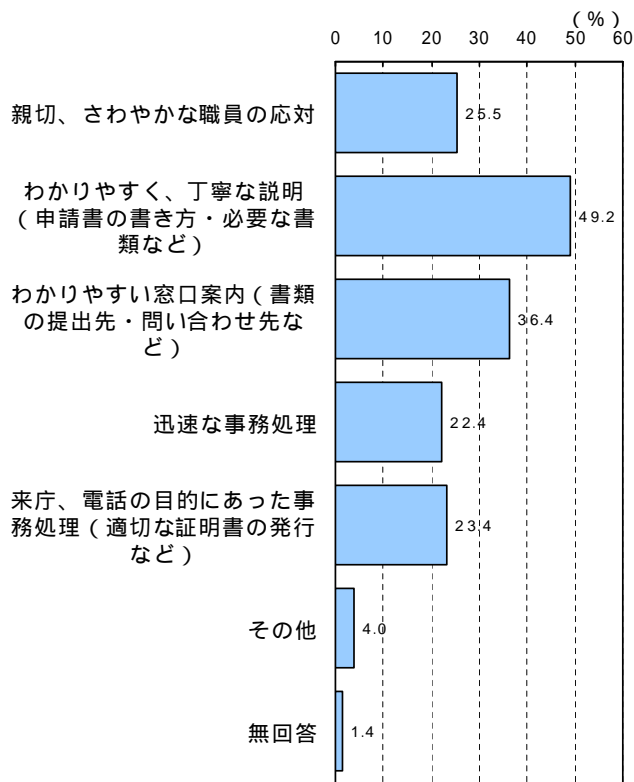
N = 897



問2で1～2と答えた方（満足であった方）におたずねします。

問3 どのような点でご満足いただけましたか。（はいくつでも）

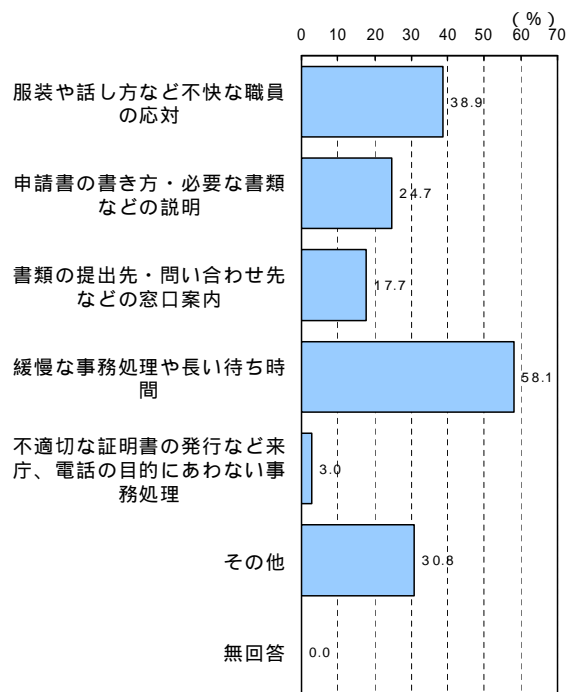
N = 697



問2で3～4と答えた方（不満であった方）におたずねします。

問4 どのような点が至らず、ご不満でしたか。（はいいくつでも）

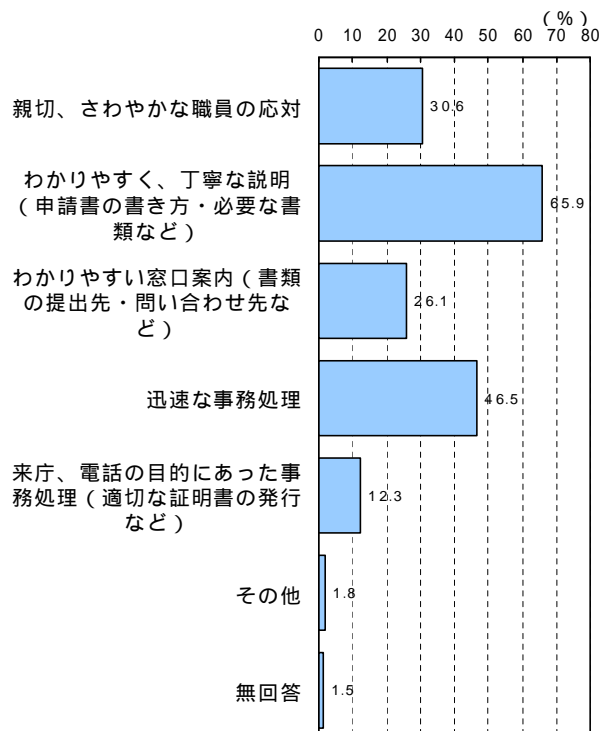
N = 198



すべての方におたずねします。

問5 区役所・支所を訪れたり、電話で問い合わせをする際に、職員に期待することは何ですか。（は2つまで）

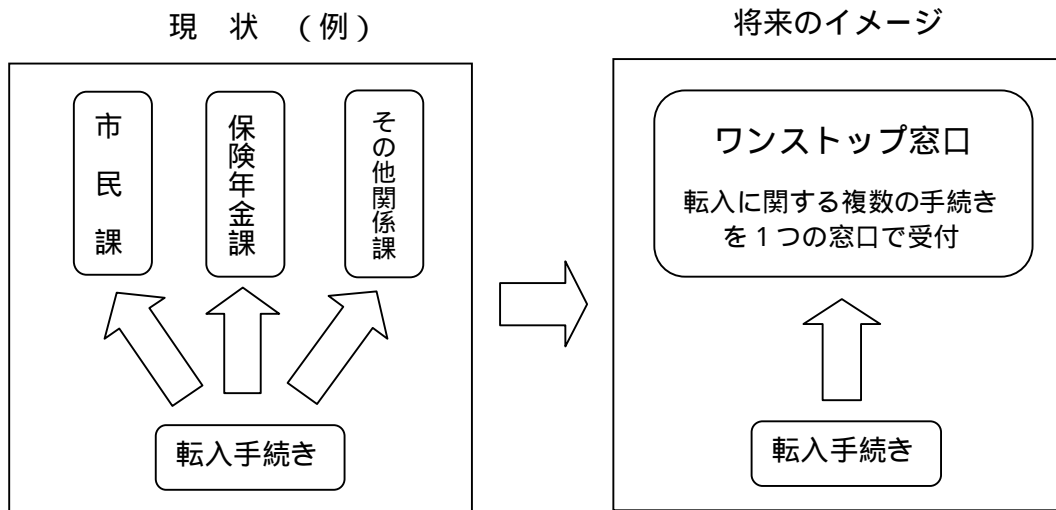
N = 1,116



現在、区役所の窓口では、ライフイベント（引越し、結婚、出産など）に伴う複数の届出・申請をしていただくのに、市民の皆様は数か所の窓口を移動していただいております。

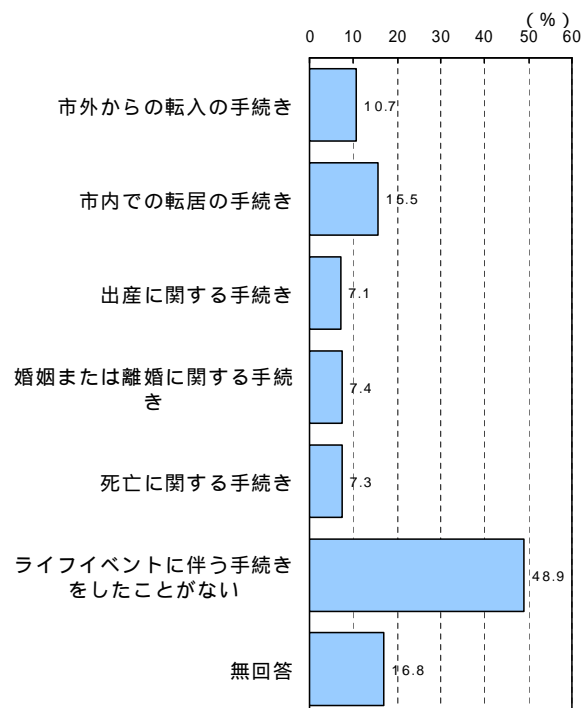
そこで、このような問題を解決するために、ライフイベントに伴う区役所における複数の届出・申請について、1か所で受け付ける窓口の設置を検討していきます。

このような窓口は「ワンストップ窓口」と呼ばれ、例えば「転入」の届出をされた方が、これに伴う国民健康保険、国民年金、子ども手当などの手続きを、1か所で行なうことができるようにするものです。



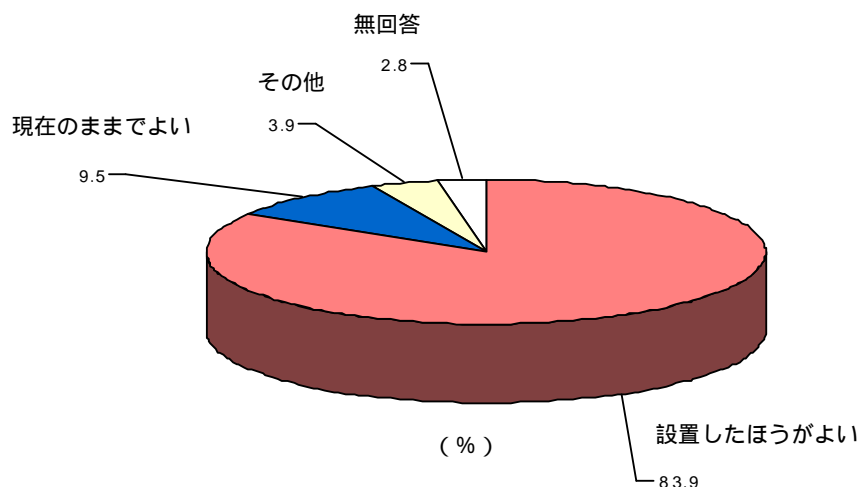
問6 あなたは過去5年間に、区役所・支所でライフイベント（引越し、結婚、出産など）に伴う手続きをしたことがありますか。（はいいくつでも）

N = 1,116



問7 あなたは、ワンストップ窓口の設置についてどう思いますか。(は1つだけ)

N = 1,116



区役所では「区役所改革基本計画」に基づき、区民ニーズを的確に把握し、地域の特性に応じた事業を区役所自らが実施できるよう、平成20年度から毎年度、区政の重点的な取り組みや目標を定めた「区政運営方針」を策定・公表しています。

今年度は、各区平均1,000万円の予算を活用して、「区政運営方針」に基づく区独自の自主的・主体的な取り組みを進めています。

参考：区独自の自主的・主体的な取り組み例

地域と協働ですすめるまちづくり

... 区民まつり、安心・安全で快適なまちづくりなど

待合環境の整備

... わかりやすい案内表示の整備、待合椅子の増設など

各区が抱える課題の解決

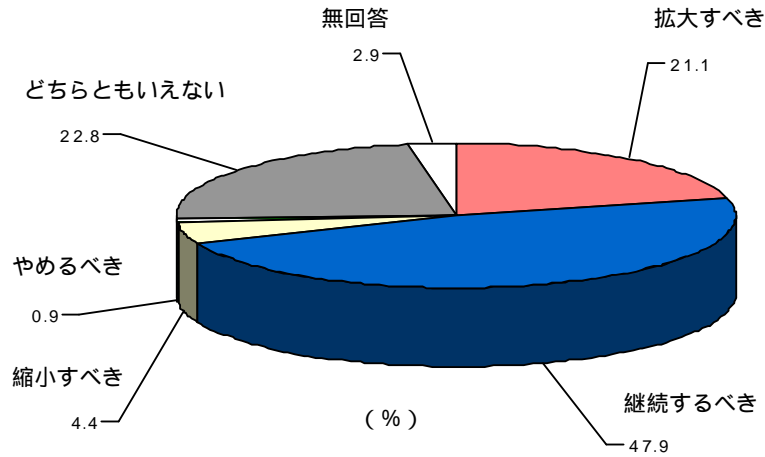
... 防災対策、子育て支援、災害時帰宅困難者支援など

広報・情報提供の充実

... ホームページ区版の充実、広報板・情報コーナーの充実など

問8 あなたは、今後、区独自の取り組みをどうしていきべきだと思いますか。
 (は1つだけ)

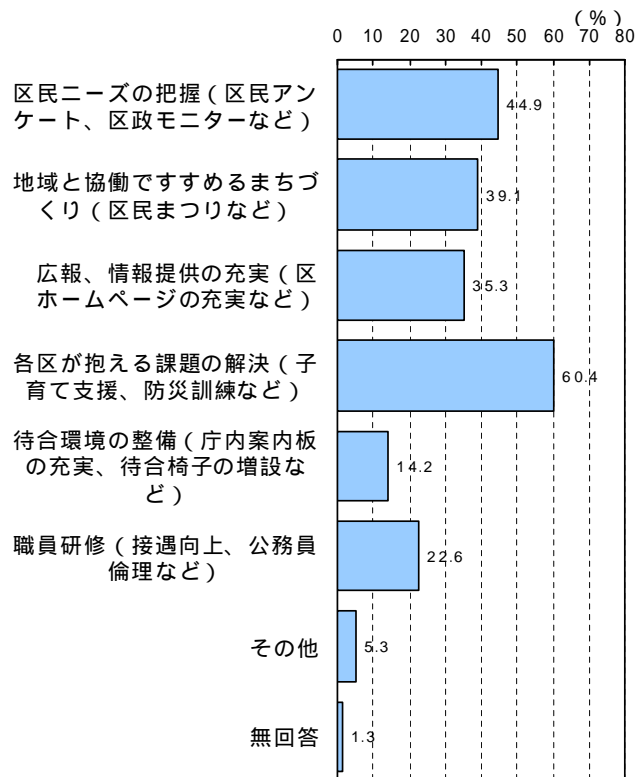
N = 1,116



問8で1～2と答えた方(区独自の取り組みを拡大・継続するべきと思う方)におたずねします。

問9 今後、各区役所が区独自の取り組みを進めるうえで、どのような点に、より一層力を入れていきべきだと思いますか。(はいくつでも)

N = 770



問8で3～4と答えた方（区独自の取り組みを縮小・やめるべきと思う方）におたずねします。

問10 なぜ、区独自の取り組みを縮小またはやめるべきだとお考えですか。ご自由にお書きください。

- ・ 行うのであれば、区民のニーズの調査をもっと行い、また、その結果や活動について、しっかり広報していくべき。現状では、できていると思えないので、それならいっそやめるか、縮小すればよい。
- ・ 何をやっているのか、何に役立っているのか、わからない。やめてもらってもデメリットを感じないと思う。
- ・ 本当に必要な事だけにしてほしいです。
- ・ 全区民のためになる取り組みをもう一度考え直してほしい。

ほか

すべての方におたずねします

区役所では、市民に最も身近な行政窓口として、市民主体のまちづくりの実現に向け「自ら考え、自ら決定し、自ら動く」自立的な区政運営を行い、市民に信頼される地域の総合行政機関をめざしています。

そのためには、区民ニーズを幅広く把握し、反映させた取り組みを実施することが必要です。

問11 あなたは、今後、区役所がどのような方法で区民ニーズの把握を行うべきだと思いますか。（は2つまで）

N = 1,116

