

# 区役所改革基本計画の概要

## 第1章 区役所改革基本計画策定の趣旨

### 1 区役所の将来像

市民と直接関わる行政の最前線として、市民ニーズを的確に把握し、地域の特性に応じた施策を市民とともに確実に実施する「市民に信頼される地域の総合行政機関」

### 2 区役所改革の方向性

区役所が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、自立的な区政運営を行っていくため、自らの創意工夫により、自主性・主体性を発揮して改革に取り組んでいこうとするもの。

### 3 計画の位置づけ

区役所の将来像の実現をめざし、現行の区役所業務の枠組みの中で4つの改革重点分野を掲げ、区役所による自立的な区政運営の実施に向けた取り組みを定めたもの。

### 4 計画の進め方

- ・区役所が主体的に実施する取り組みの具体的な内容については、各区において毎年度策定・公表する「区政運営方針」において定め、区役所が主体的に進行管理を行う。
- ・取り組みの実施にあたっては、16区役所が画一的に実施することを前提とせず、各区の特性や実情に応じて実施する手法、条件の整った区役所からモデル的に先行実施する手法を導入する。

### 5 計画期間

平成19年度から平成22年度まで

## 第2章 区役所改革の具体的な取り組み

### 1 改革重点分野

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1 市民サービスの向上 | 2 地域支援体制の強化 |
| 3 区役所の機能強化  | 4 職場風土の改革   |

## 2 取り組み内容

### I 市民サービスの向上

#### ■窓口サービスの改善

##### ○窓口サービスの利便性向上

- ☆窓口取り扱い時間の拡大
- ☆地下鉄駅での取り次ぎサービスの拡大
- ☆栄サービスセンターの機能強化
- ☆福祉業務を中心とした支所業務の拡充

##### ○窓口機能の強化・快適な窓口環境の整備

- ☆証明発行と届出受付の窓口分離
- ☆受付番号札の発行による先着順の受付
- ☆窓口カウンター・記載台への間仕切りの設置
- ☆快適な待合スペースの環境整備
- ☆フロアマネージャーの設置
- ☆窓口におけるローカウンターの導入
- ☆戸籍事務の電算化
- ☆証明発行窓口統合の検討

##### ○職員の接遇向上とサービス改善

- ☆研修の充実
- ☆庁舎案内マニュアルの作成・活用
- ☆さわやか市民サービス運動の実施

#### ■広報広聴・情報提供の充実

##### ○広報・情報提供手段の多様化

- ☆区役所ホームページの充実
- ☆コールセンターでの情報提供
- ・広報・情報提供の充実
- ☆ダイヤルインの導入の拡大

##### ○市民ニーズの把握と施策への反映

- ・お客様ニーズを把握する手法の検討・実施
- ・地域の意見を吸収する手法の充実

### II 地域支援体制の強化

#### ■市民との協働によるまちづくりの推進

##### ○安心・安全で快適なまちづくりの推進

- ・安心・安全・快適まちづくり活動の活性化
- ・区安心・安全で快適なまちづくり協議会を中心としたまちづくりの推進

##### ○魅力ある地域づくりの推進

- ☆区民との協働まちづくり事業の実施
- ・生涯学習事業と地域活動の一体的推進
- ・地域の意見を吸収する手法の充実（再掲）

##### ○市民活動の支援

- ・地域におけるボランティア活動などの推進
- ・災害ボランティア団体との連携の推進

#### ■地域で支えあう福祉の仕組みづくり

##### ○地域で支えあう福祉の仕組みづくりの推進

- ・各区の実情にあわせた地域福祉活動の推進
- ・子育て支援に係る情報収集・情報発信及び関係機関との連携の推進
- ・高齢者・障害者支援に係る保健と福祉の連携の推進

### Ⅲ 区役所の機能強化

#### ■区の自治的な機能・総合窓口機能の強化

##### ○区役所が自主性・主体性を発揮できる仕組みづくり

- ☆区政運営方針の策定・公表
- ☆区長会の機能の拡充
- ・企画調整機能の強化の検討
- ☆危機管理機能の強化
- ☆区政推進会議の活動の活性化
- ☆事業所管局への予算要望
- ・区役所における財務会計事務のあり方の検討

##### ○保健所と福祉事務所の連携強化

- ・子育て支援に係る連携の推進
- ・高齢者・障害者支援に係る保健と福祉の連携の推進（再掲）

##### ○支所で取り扱う業務の拡充

- ・福祉業務を中心とした支所業務の拡充（再掲）

#### ■効率的・効果的な区政運営

##### ○事務の効率化・集約化

- ☆戸籍事務の電算化（再掲）
- ・税務事務の集約化の検討
- ・住民票等に関する郵送請求事務の集約化の検討

##### ○区役所の定員管理

- ☆区長の権限による柔軟な職員配置
- ・防災・選挙・国勢調査事務などの従事職員を確保する手法の検討
- ・区役所における定員管理手法の検討

### Ⅳ 職場風土の改革

#### ■市民に信頼される区役所づくり

##### ○職員の意識改革

- ☆職員の倫理意識の向上
- ☆法令遵守の徹底
- ☆経営感覚の養成
- ☆研修の充実

##### ○職員の意欲を高める風土づくり

- ☆職員の士気高揚策の実施
- ☆職員表彰制度の充実

##### ○コミュニケーション環境の醸成

- ☆区長と職員との対話
- ☆オフサイトミーティングの実施

##### ○継続的な事務改善

- ☆PDCAサイクルによる継続的な事務改善の実施
- ☆改革改善運動の実施

注1 区役所が主体的に実施する取り組みの具体的な内容については、毎年度各区で策定する「区政運営方針」において定める。

注2 ☆印の事項は、平成19年度又は平成20年度に実施を予定している取り組み（一部の区において実施するものを含む。）

## 参考:「区役所改革」のイメージ図

