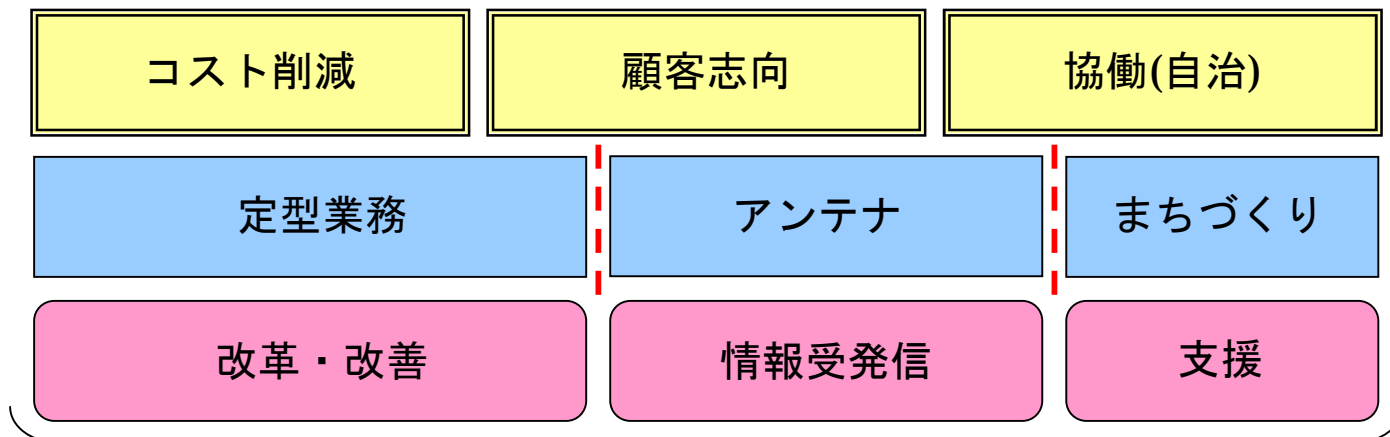
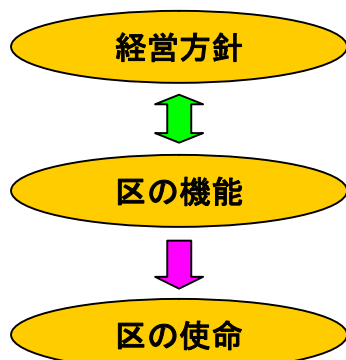


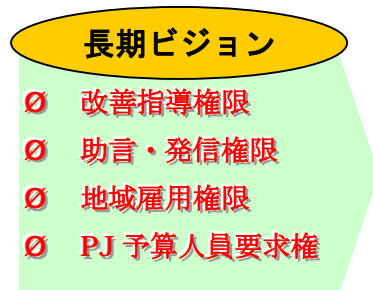
■顧客接点へのエンパワーメント中心に庁内分権を考える（区バージョン）

▼全体像を見る



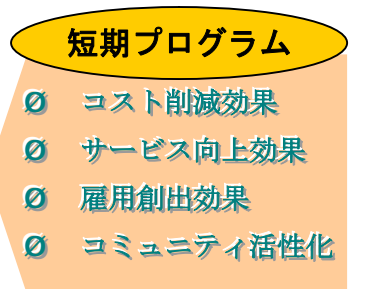
この使命を実現できるようにするための権限強化・業務緩和・集中化が必要

▼ゴールを見る（10年後）



- I. 定型業務は全て本庁直轄。窓口・相談機能だけが区のウェルカムフロアーに集約される。
- II. 区役所における窓口のサービスレベルは、区長直轄のサービスレベルマネージャーが管理・改善指導を行う。
- III. 区広聴係は発展改組し、区のマーケティング部門となりアンテナから情報収集し、本庁や住民に発信する。
- IV. 連絡所を廃止し、アンテナ機能として主要施設に地域住民（囑託）による行政相談ブースを置く。
- V. 区役所はNPO やボランティアなど地域住民が働く「まちづくりセンター」になり地域課題を発見する。
- VI. 職員は地域課題解決のための庁内横断的なプロジェクトチームをマネジメントする。区はPJの集合体となる。

▼実行する（～16年度）



1. 区にある必要のない仕事を集約センター化する。（例：税務事務所、4 土木センター、電子申請センター）
2. 証明発行にかかる標準所要時間を公表する。プライバシー保護のため相談窓口を個室ブース化する。
3. 広報は地域住民特派員（臨職）を記者とし編集に特化する。広聴も本庁機能を強化するため人を集約する。
4. 連絡所の課長職を順次引き上げ、地域住民（囑託）を雇用し町内会だけじゃないケアを行う。
5. 地域の様々なアクターを通じて地域課題を発見し地域住民と車座になって話し合う場を設ける。回数を増やす。
6. 区に地域課題の解決のために庁内横断的に協力させる権限を与える。本庁に協力義務を負わせる。

※ただし、前提として区長がリーダーシップを発揮し、既存の権限（区内人事異動等）を十分発揮していることが前提である。