

市役所の各部署における具体的な取り組み（例）

都市経営基本方針に掲げられた三つの行政経営理念を実現させるため、各部署から出された具体的な取り組み課題は、約1,300。その中から、一部を紹介します。

理念1

限られた経営資源（人、物、金など）で最大のバリュー（価値）を創造し続けることにより、市民満足度を向上させる。

- 市民の視点に立った、分かりやすく親切な区役所の窓口づくりの推進
 - ・複数の手続きを1カ所で済ませる「窓口ワンストップサービス」制度導入の検討
 - ・庁舎や窓口などを案内するフロアマネジャーの試行実施



清田区役所で行った総合案内コーナーの設置実験

理念2

市民と情報を共有し透明性を高めながら、協働型社会に向けて、行政の仕組みを再構築していく。

- パブリックコメント制度の導入
 - ・条例や各種計画などの策定段階で市民に案を示し、それに対する意見などを募集・公表する「パブリックコメント制度」について、具体的な手法などのルールを定める
- 職員による市政出前講座の実施
 - ・ごみ減量・リサイクルや、協働型社会に関する地域の勉強会に職員を派遣

理念3

それぞれの職員、それぞれの組織が、主体的に挑戦し、変革し続けていく。

- 区役所の機能強化
 - ・予算要望システムの導入
 - ・区の特徴を生かした組織体制の構築
- 職員の地域活動・ボランティア活動への参加促進
 - ・職員が率先して地域活動・ボランティア活動に取り組むよう、参加を促進する研修の実施や仕組みづくり



昨年7月から8月にかけて、助役や収入役が各部署を回り、検討状況の中間報告を受けました

内容に関するお問い合わせは、
都市経営課へ(21)2177へ

実施しています。今後は、市民の皆さんの意見や要望を反映しながら、このプログラム自体を発展・進化させ、より踏み込んだ実践につなげていきます。また、進行状況や成果などについて、分かりやすく伝えていきます。今回の取り組み課題の内容をまとめたプログラムを、市役所十階都市経営課や区役所で閲覧できます。ホームページ <http://www.city.sapporo.jp/sonu/gyokaku>でもご覧になれます。※「Wave」は新たな都市経営の取り組みの愛称で、「市民とともに職員が一丸となって新しい時代の波を作ろう」という思いが込められています。

取り組みを改善しながら
次の新たな行動へ

今回まとめた取り組み課題は、できることから順次実施しています。その際、市民の皆さんに分かりやすく、素早く進めていくことを念頭に、

市民もチェック

取り組みの進行管理に市民評価の視点も取り入れます

市長が主宰する経営改革会議では、この取り組み全体の進み具合を確認する一方策として、市民の皆さんに分かりやすい客観的数値やデータを参考にチェックしていきます。

●当面の取り組み進行チェック用数値・データ

区分	活用する数値・データ	内容
協働型社会の実現	市民の協働型社会への参画意識の有無	「参画意識あり」の比率(14年度市民アンケート調査で50.2%)を向上させていく。
	地域活動や市民活動に取り組む市民の割合	11年度で14.8%(市民アンケート調査)。14年度から調査し、向上させていく。
	市民活動団体の数(市内認証NPO法人、市民活動データベースに登録している市民活動団体)	・市内認証NPO法人数:14年度で145団体 ・市民活動データベースに登録している市民活動団体数:14年度で735団体
市役所の変革	市役所変革に係る市民実感度	今後、市民アンケート調査などを実施してデータを把握する。
	市民からの職員の対応に関する苦情および感謝件数(市民の声を聞く課集計分)	苦情342件、感謝28件(13年度実績)を基礎に内容分析を行い、改善につなげていく。
	区役所窓口におけるサービス改善に係る市民実感度	今後、区役所においてアンケート調査などを実施してデータを把握する。

今後、市民の皆さんの意見を聞きながら、活用する数値・データを追加・変更していきます。

また、各局区の具体的な取り組みにおいても、市民の皆さんに分かりやすい数値やデータを用いながら進行のチェックを進めていきます。