

～ プランの取り組み結果の概要は次のとおりです。詳細は「別紙」をご覧ください。～

## ◇信頼される区役所づくり

### ○区役所1階へのコンシェルジュ（案内係）の配置

区役所が大変込み合い待ち時間も長くなる3・4月（平成19年）、1階ロビーに案内係（札幌市コールセンターのオペレーター）を試行配置しました。2ヶ月間で15,000件（およそ1分半に1件）もの問い合わせに対応し、担当部署へ円滑に案内することができました。懇切丁寧かつ迅速な対応で、市民からも大変好評であり、平成20年3・4月も同様に配置することにしました。



懇切丁寧なコンシェルジュの説明

（プラン① 迅速・公正・丁寧な対応プラン② わかりやすい情報提供の推進）

### ○民間サービスを学ぶ研修

一流の接客サービスのノウハウを学ぶことで職員の接客・接客力を一層向上させようと、2月に札幌パークホテルの総支配人を講師に招き、指導的立場にある管理職（部長職・課長職）を対象に研修を実施しました。



ホテルサービスの奥深さを学ぶ

（プラン① 迅速・公正・丁寧な対応）

### ○庁内案内表示の見直し

庁内の案内表示をわかりやすいものに見直すため、市立大学の学生3名が参加する「おしゃれな区役所づくり企画会議」を立ち上げ、8月から区役所内の案内表示の検証や民間を含む他の施設の見学などを行いました。1月に発表された提言の実現を目指し、区職員のプロジェクトを立ち上げ、出来ることから実施しました。



どんな案内がわかりやすいかな…？

（プラン② わかりやすい情報提供の推進）

## さらなるレベルアップのために（今後の方向性）

### ●行財政改革への取り組み

プランでは「信頼される区役所づくり」として、①迅速・公正・丁寧な対応、②わかりやすい情報提供の推進、③市税・国保料などの収納対策の3点をあげています。これらの項目には継続して取り組んでいく必要がありますが、札幌市の厳しい財政状況（ここ数年200～300億円もの財源不足が見込まれる）を考えると、区役所としてもこれまで以上に行財政改革に取り組んでいく必要があると考えています。

## ◇区民と進めるまちづくり

### <安全・安心>

#### ○子どもの見守りなどの防犯活動

12月14日(金)に子どもを見守るネットワーク会議を開催し、各地区の子ども見守り活動や地域防犯に取り組む団体、防犯関係機関、警察、区が一同に会し、情報交換を行いました。また、東北・苗穂・東地区、西創成地区、曙地区、南円山地区、円山地区での防犯活動の支援を行いました。(プラン⑫ 安全・安心なまちづくり支援事業)

### <健康づくり>

#### ○お花見ウォーキング

恒例のお花見ウォーキングを5月11日(金)に行い、中央区健康づくり元気会の会員など約200人が参加しました。(プラン⑬ 健康づくり応援パワーアップ事業)

#### ○介護予防フェア

9月8日(土)・9日(日)、ジャスコ桑園店において開催し、体験を通じて介護予防の知識やすこやか倶楽部の普及・啓発を図りました。住民の日常生活の身近な場を活用したこともあり、地域の高齢者が多数参加し、若い市民も含めて2日間で1,600人もの来場者がありました。

実施後、「ミニフェア」を自主的に開催する介護予防センターも見られ、さらにその地区の住民の要望でマンション単位の介護予防事業が立ちあがるなど、地域のまちづくり活動へとつながりました。(プラン⑯ すこやか倶楽部充実強化事業)



にぎわう介護予防フェア

#### ○けんこうフェスタ'07

9月28日(金)、保健センターにおいて開催し、健康づくりや子育てに関する知識の普及・啓発を図りました。300人の来場者があり、保健センターが健康づくりや子育ての拠点であることを多くの区民に改めて認識してもらうことができました。

(プラン⑭ けんこうフェスタ'07)



食育についてもしっかりPR

### <次世代育成>

#### ○学生の専門性を活用

介護予防フェア、けんこうフェスタ'07などのPRポスターのデザインを区内のデザイン系専門学校生から募集し、最優秀作品を事業のポスターとして使用しました。また、広報さっぽろ中央区民のページの表紙ロゴデザインとまちづくりPRイメージデザインを区内のデザイン系専門学校生から募集し、応募作品の中から平成20年度版のデザインを決定しました。

(プラン⑮ 来たれ専門学校生!活かそうみんなの専門 企画提案・協働事業)

#### ○子育てを応援

子育てに悩みや不安を抱える家庭を対象に育児講座や保育士の訪問・相談事業を新たに行い、子育て家庭を支えました。

(プラン⑰ ママ's Cafe ⑱ピンポーン こんにちは)

## <環境>

### ○協働による地域の環境美化事業

16 団体が区と協働で地域の環境美化に取り組みました。今年度は新たに 1 団体（2 社で構成）が参加し、秋までは清掃活動、駐輪自転車の整理を、冬には砂まきを行ってもらいました。（プラン⑩ 協働による地域の環境美化事業）



まちをきれいに…

## <雪>

### ○地域と創る冬みち事業

新規の 10 町内会を加え、計 26 町内会で取り組みを進めました。地域自らが、除雪の妨げになる迷惑駐車等に対する啓発活動や、つるつる路面での転倒防止対策の砂まき等を行ったほか、地域の公園をルールを決めて雪置き場として開放するなど、地域の特性に応じた雪対策が実施されました。（プラン⑧ 地域と創る冬みち事業）

## <市電>

### ○市電フェスティバル

8 月 19 日（日）、電車事業所と隣接の伏見小学校サブグラウンドで開催しました（参加者数：8,000 人）。中央区のシンボリック的存在である市電をテーマとしたイベントを通して、市電への愛着感が一層深まり、沿線の区民のふるさと意識も醸成されました。（プラン⑳ 市電関係事業）

### ○市電と沿線の魅力掘り起こし事業

市電沿線の古くからの街並みなどの魅力に触れて郷土意識を持ってもらえるよう、市電の会と協働で第 7 号まで発行しました。また、このマップを使ったイベントウォーキングやマップで紹介した歴史的な施設 10 カ所をめぐる写真撮影「市電沿線歴史再発見フォトラリー」も実施しました。（プラン⑳ 市電関係事業）



マップの第 7 号（最終号）

## さらなるレベルアップのために（今後の方向性）

### ●安全・安心なまちづくり支援事業

「子どもを見守るネットワーク会議」の機能強化を図るほか、防犯、防災、交通安全の範囲にとどまらず、もっと区民の方が安全で安心して暮らせるために、様々な分野について総合的に取り組むべきであると考えています。

### ●区民のまちづくり活動をサポートするための情報提供やひとづくり

「自治基本条例」施行から 1 年がたち、また、4 月には「市民まちづくり活動促進条例」がスタートします。この 2 つの条例が両輪となって“市民自治”という車を動かしていきますが、まちづくり活動を広めていくためには、**情報・人・場所・資金**の 4 つの面で支援をしていくことが不可欠です。

このため、まちづくり活動に関する情報をわかりやすく発信するとともに、まちづくり活動を担う“ひとづくり”に向けて様々な工夫をしながら進めていくことが必要であると考えています。