

サービスアップ行動計画の取り組みについて

「ふれあい」から私たち市役所は変わります をスローガンに、市民サービスアップ行動計画の取り組みを、今日からスタートすることを宣言します。

1 取り組みの趣旨

これまで札幌市では、市民サービスの向上に向けてさまざまな取り組みを行ってきましたが、その努力や成果が市民に十分に伝わっておらず、市民と市役所に距離感が生じているという指摘や、取り組みが各局区それぞれの主体性に委ねられていたため、市役所全体で統一的サービスが提供されていないという課題が市民から寄せられていました。

去る3月22日に市役所改革市民会議からいただいた、第1回提言「市役所改革に向けたキックオフアクション」でも同じような指摘を受けています。

そこで、まず市役所改革の第一歩として、さらなる市民サービスアップ行動に、全庁で取り組むこととしました。

今後、「市民自治の息づくまちづくり」を進めていくためには、何よりも市民から市役所が信頼されることが必要不可欠です。今回の行動は、接遇を中心としたごく当たり前のことですが、このような基本的なことの繰り返しこそが、市民の信頼感を育むことにつながると考えています。

「市民のために！挑戦する市役所」を職員一人ひとりが実践し、市民の皆さんに「市役所がんばっているね」を実感していただけるよう、取り組みを進めていきます。

2 具体的な取組事項

(1) すぐ全庁的に取り組むもの

- ア 市民へのあいさつ・声かけの徹底、電話対応など接遇の改善
- イ 名札の着用
- ウ 朝礼の実施 など

(2) 横断的なプロジェクトで今後、検討を進めていくもの

- ア 窓口のワンストップサービス化
- イ 市民利用施設や窓口のサービス時間の拡大
- ウ 区役所など施設の総合案内機能の充実
- エ 来庁者や施設利用者の声を聞く仕組みの導入

(3) 各局区が主体的に取り組むもの

各局区では、上記(1)の項目に取り組むほか、主体的にサービスアップに取り組み、他の局区の取り組みでも、自分の局区で実施すべきものがあれば積極的に追加するなどして、レベルアップを図ります。

3 スローガン

(メインスローガン)

「ふれあい」から私たち市役所は変わります！

(サブスローガン)

おもてなしの心を大切に、3つの「アイ」で心のこもった親切な対応を徹底します

私 (I)が、あなたの目 (eye)を見て、親愛 (アイ)の気持ちをもって...

4 実施体制

すべての職員が自分の問題として実践していきます。

統括責任者 (田中副市長) ... 市役所全体の動きづくりと進行管理

実施責任者 (各局区長) ... 各局区における責任者

職場責任者 (各部長・課長・係長) ... 各職場単位の責任者

実践者 (各職員) ... 市民利用施設に従事する職員も含めて全員で取り組む

5 取組期間

この取り組みは将来にわたって、継続していくものですが、下記期間に分けて取組状況を検証しながら、ステップアップさせていきます。

1stステージ :16年4月8日～同年9月(半年間)

2ndステージ :16年10月～17年3月(半年間)

3rdステージ :17年4月～18年3月(1年間)

6 PR方法

(1) 市民の皆さんに対して

ア 市民情報端末「さっぽろeビジョン」で市長からのメッセージを動画配信。

イ さっぽろ市役所ホームページで市長からのメッセージを動画配信。

ウ 各局区や市民利用施設およそ200カ所に、ポスターを掲示。

(2) 職員に対して

ア 職員向け庁内ホームページで市長メッセージを動画配信。

イ 統括責任者田中副市長のメッセージをイントラで発信。

お問い合わせ先

市役所改革推進室

電話 211-2061 高橋, 今川, 佐々木