

# 「親切な区役所づくり」のために 体的な取り組み～

の変革を目指して、昨年5月に「都市経営基本  
取り組み課題を検討してきました。  
ン21」を策定し、区の特性を生かしながら区民  
な要素として位置付けてきました。そしてこの  
ら市の基本方針に基づいて、「協働型社会の実  
た「北区経営戦略」を策定。現在、この経営戦  
略を  
くご紹介しましょう。



## 経営戦略

「信頼構築」

分かりやすい  
便利な区役所

「会の実現」  
な区役所」

迅速・親切・  
丁寧な対応

職員全員が  
サービスの  
達人になる

推進

できることから  
積極的に実行

## 北区経営戦略の三つの方針

区民や企業、行政といった  
まちの構成員みなでまちを  
つくっていくために、現在、  
区職員全員が取り組んでいる  
北区経営戦略。この経営戦略  
では、三つの経営方針を基本  
としています。

**協働のパートナーとして  
の信頼関係を構築する**

信頼関係を築くためにはま  
ず、区民の皆さんが利用しや  
すい区役所づくりが必要です。  
そのため、皆さんと同じ目  
線で区役所の業務を見直し、  
分かりやすく利用しやすい区  
役所をつくり、迅速で親切、

丁寧な対応を心掛けます。さ  
らに、区政情報を適切な時期  
に提供し、また、区民の皆さ  
んの声も積極的に集めます。

**協働型まちづくりを進めるた  
めの仕組みづくりに取り組む**

誰もが住みよいまちをつく  
るためには、区職員はもちろん、  
区内に住む方々や企業、  
NPOなどの市民活動団体の  
皆さんとの連携が不可欠です。  
そのため、各団体の活動状  
況を把握し、地域の人材の活  
用を図ります。さらに、それ  
らの団体や人材、区役所をネ  
ットワーク化し、皆さんと連

**「区民のために「職員一人ひとり  
が」サービスの達人を目指す**

皆さんが快適に区役所を利用  
することができるよう、職員  
一人ひとりが「サービスの  
達人」を目指します。

そのため、常にサービス意  
識を持つことを心掛け、自分  
たちができることから速やか  
に取り組んでいきます。

さらに、ISO14001（環境マネジメントシ  
ステム）※の取り組みも積極  
的に進め、区役所業務の継続  
的な改善、効率化を図ります。  
※環境への負荷を減らすように、常  
に事業の点検や見直しを行う仕組み。