

# 「協働型社会の実現」と「便利で ～北区役所の具



札幌市では、協働型社会の実現と市役所自身方針」を策定し、全庁の各部局ごとに具体的な  
北区では、平成10年3月に「新北区ヴィジョン」と区が協働で取り組むことをまちづくりの大切な  
たび、このヴィジョンの考え方を受け継ぎながら「現」と「便利で親切的な区役所づくり」を目指し  
略に区職員全員が一丸となって取り組んでいま  
今月は、この「北区経営戦略」を分かりやす

## 北区経

パート  
しての  
関係を

タイムリーな  
情報提供

地域人材活用と  
ネットワーク化

「協働型社  
「便利・親切

協働型まちづ  
くりを進める  
仕組みづくり

協働型事業の  
推進

ISOの

### 具体的にどう変わるの？

北区では、これら三つの経営方針の下、今年度からの三  
年間を集中取組期間と設定。  
この期間中に取り組むべき具  
体的な課題を五十九項目の  
「アクションプラン」として

整理し、職員全員が一丸とな  
って取り組んでいます。この  
中から、代表的なものをいく  
つかご紹介します。

#### 分かりやすい区役所

利用者の視点に立ち、合理的  
で効率的な窓口配置や、よ  
り分かりやすい案内表示を進  
めています。また、区役所業  
務の案内リーフレット作成も

検討します。

#### 総合案内コーナー設置

窓口が混雑する時期などに  
来庁者が迷わないよう、一階  
ロビーへの総合案内コーナー  
設置を検討します。

#### 来庁者への声掛け

来庁者にはあいさつをし、  
来庁者が困っている場合など  
には積極的に声を掛け、お話  
をお聞きます。

#### 幅広い情報の提供と収集

北区ホームページの内容充  
実など、さまざまな場面で、

積極的な情報の提供・収集を  
進めます。

#### まちづくり活動を支援

まちづくり活動団体などの  
活性化に向け、積極的な支援  
を行います。

#### 地域の人材の養成

研修などを通じて、地域の  
まちづくりリーダーを養成し、  
区民の皆さんとともに協働の  
まちづくりを進めます。

#### 職員研修を積極的に実施

明るい接客を目指し、接遇  
研修を行います。また、来庁  
者を目的の場所に的確に案内  
することができるよう、区役  
所業務全般に関する研修など  
もを行います。

▶ 北区経営戦略に関するお問い合わせは、総