

重点改革項目Ⅱ 市民との真のパートナーシップの形成

| | | | | | | | |
|--------------------|--|---|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|-----------------|
| 大項目 | 市民との情報共有と市民参画・協働の充実・拡大 | | | | No. | 45 | |
| 中項目 | 市民への情報公開・情報発信、市民との情報共有の徹底した推進 | | | | 担当課 | 人事課 | |
| 具体的な改革項目 | サービス憲章に基づく取組の浸透・定着 | | | | | | |
| 現状と課題 (これまでの取組) | 市民(区民)との約束として職員自らが「サービス憲章」を作成し、一人ひとりの職員がその約束(憲章)を遵守する。 平成23年度は、東区、南区、総務部にてサービス憲章をモデル実施 また、平成24年度から全庁(23部・区)で実施 | | | | | | |
| 改革実施概要 | 改革の目的、考えられる効果 | ・職員が自ら定めた「約束」を実行することで、市民サービス及び市民満足度向上を図る。 | | | | | |
| | 取組の内容 | ・全庁(23部・区)でサービス憲章を実施する。 | | | | | |
| | 取組工程 (具体的な内容) | 現状 | 平成25年度 | | 平成26年度 | | 最終目標/ 27年度以降 |
| | | | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 | |
| | ・平成24年度から全庁(23部・区)で実施。 | ・すべての部区で実施及び、実施状況の公表 | ・すべての部区で実施及び、実施状況の公表 | ・すべての部区で実施及び、実施状況の公表 | ・一部の部を除き実施し、実施状況を公表 | ・すべての部区で実施及び、実施状況の公表 | |
| 指標 | サービス憲章 | 実施 | 全庁実施 | 全庁実施 | 実施 | 実施 | 実施 |
| | | | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------|-------|----------------|---|---------|---|---------|
| (各年度10月、年度終了後に実施) | | 平成25年度 | | 平成26年度 | | |
| 進捗管理 | 取組の状況 | 上半期 (4~9月) | すべての部区でサービス憲章への取組みを開始。しかしながら、一部の部でホームページへの掲載が遅れた。 | 進捗に遅れあり | すべての部区でサービス憲章への取組みを開始。しかしながら、一部の部でホームページへの掲載が遅れた。 | 進捗に遅れあり |
| | | 下半期 (10~3月) | すべての部区でサービス憲章を実施。また、すべての部区がホームページに憲章内容を掲載。 | 予定通り進捗 | すべての部区でサービス憲章への取組みを開始。しかしながら、一部の部でホームページへの掲載が遅れた。 | 進捗に遅れあり |

| | | | | | |
|------------|-----------------|--|---|---|---|
| (年度終了後に実施) | | 平成25年度 | | 平成26年度 | |
| 年度評価 | 取組工程、指標に対する評価 | すべての部区でサービス憲章への取組みを開始した。各部区では、憲章に照らし、さまざまな取り組みを実施した。 | B | すべての部区でサービス憲章への取組みを開始したが、一部の部でホームページへの掲載が遅れるなど、完全実施ができなかった。 | C |
| | 課題、今後の方針、改善事項など | 平成25年度の実施状況を踏まえた上で、サービス憲章を果たすための取り組みを行っていく。 | | 平成26年度の実施状況を踏まえた上で、すべての部区でサービス憲章を果たすための取り組みを行っていく。 | |

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------------|---|---|--|---------------------------------------|
| (平成26年度上半期終了後に実施、下半期終了後に最終確定) | | 総合評価 | | | 平成27年度以降 |
| 計画期間の評価 | 取組工程、指標に対する評価 | すべての部区でサービス憲章への取組みを開始した。各部区では、憲章に照らしさまざまな取り組みを実施することで、市民サービス及び市民満足度向上に努めた。ただし、一部の部において取り組みの実施とホームページへの掲載が遅れている。 | C | | 市民サービス及び市民満足度向上に向け、引き続きサービス憲章を実践していく。 |
| | 課題、今後の方針、改善事項など | 日々多様化する市民ニーズを的確に捉え市民サービス及び市民満足度向上につながるようサービス憲章の取り組みを行っていく。 | | | |