

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

| | | | | |
|-------------|--|-------|----------|-----|
| 改革項目 | 市民と行政の約束制度創設 (シティズンズチャーター) | | 項目番号 | 9 - |
| 改革方針 | 市民にさまざまな公共サービスを提供するに当たり、それを市民と行政の約束制度という、具体的数値を掲げる明確な約束として掲げ、QC活動等経営品質向上の取り組みや市民意向・満足度調査とも連携しながら、その達成度も情報として公開し、サービスの確保と質の向上を図る。 | 理念 | 協働 | |
| | | | 効率 | |
| | | 自立 | | |
| 目標 | 市民起点(顧客志向)による質の高い行政サービスを提供する。 全庁共通項目の制度化 | 期日 | 平成15年10月 | |
| 所管部・室 | 行政改革評価室 | 所管室長名 | 岩本 信博 | |
| 改革項目の現状と問題点 | <p>〔現状〕 市民が受けることができる行政サービスの内容等が必ずしも明確でなく、往々にして行政の都合でサービス内容や処理期間が決められる傾向がある。</p> <p>〔問題点〕 市民を起点とする顧客志向の意義を職員が十分に認識できるようにする必要がある。 質の高い行政サービスを提供していくため、目標を明らかにし組織的かつ継続的に職務の改善を図れるようにする必要がある。 各種の要望、相談、苦情がどのように検討され、どのような結果になったかを明らかにするなど、積極的に説明責任を果たす必要がある。</p> | | | |
| 改革の具体的内容 | <p>市民と行政の約束制度の検討、推進、評価を進めるため、全庁的な推進体制を整備する。 各部門における市民からの要望・苦情等の実態、市民に対する聞き取り調査、アンケートの実施による実態の把握と課題の整理。 課題解決のための改善策の検討と市民への約束制度の素案作成。 市政一新市民会議での検討、パブリックコメントの実施など、市民の意見を反映して、全庁共通項目を制度化する。 市民に対して直接行政サービスを提供する部門を中心に、部門別の約束制度の制度化を図る。</p> | | | |

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

| 年 度 | 15 | 16 | 17 | 18 | |
|-------------------|---------------|--|--|--|---|
| 年度別 計 画 | 内 容 | 推進組織の整備 実態調査の実施 共通項目素案の 作成（7月） 市民会議での検 討、パブリックコ メントの実施 共通項目の制度 化（10月） 部門別項目制度 化の計画策定 （3月） | 部門別項目の制 度化 部門ごとの指針 作成（随時） モデルケースと なる指針の公表 （7月） | ・部門別の指針 策定・公表（6 月） | ・業務向上委員 会の活動の活性 化 ・「部門別の指 針」の見直し、充 実 |
| | 目 標 (数値等) | 共通項目の制度 化 | 部門別項目の制 度化 | ・部門別の指針 策定・公表 | |
| | 経費節減額 (千円) | - | - | - | |
| 計画に 対する 成 果 | 内 容 | 推進組織の整備 実態調査の実施 共通項目素案の 作成（7月） 市民会議での検 討、パブリックコ メントの実施 共通項目の制度 化（10月） | ・一新委員会、本 部で協議（8～10 月） ・「部門別の指 針」策定説明会開 催（11月） ・各所属において 「部門別の指針」 作成（11月～12 月） ・一新委員会・本 部で協議（1～2 月） ・全庁的な調整（2 ～3月） | ・「部門別の指 針」を策定し、 公表。（6月） ・業務の改善や 「部門別の指 針」見直しな ど、各部ごとに 設置した業務向 上委員会を開 催。 | |
| | 目 標 (数値等) | 共通項目の制度 化 | 「部門別の指針」に ついて、各所属で 策定したが、全庁 的な内容の統一化 が必要であること から、公表にはい たっていない。 | 「部門別の指針」 を策定し、公 表。 | |
| | 経費節減額 (千円) | - | - | - | |