

第5章 区民の意見を反映した区政運営

【現状と課題】

・区役所がまちづくりを総合的に担うという市政改革のもと、港区においても、区民の意見・要望やニーズを適切に把握し、区の実情や特性に即した施策・事業を実施するとともに、その成果について区民の評価を受けて必要な見直しを行っています。

・また、窓口サービスなど様々な行政サービスを的確迅速に提供するとともに、日常生活に関する相談や要望を総合的に受け付け、解決に導くための機能を備える、総合行政の窓口としての機能の充実をめざしています。

・多様な区民の意見、ニーズの把握と区政運営への反映に努めていますが、「区役所が、様々な意見や要望を聞き、区政の運営に反映するように努めている」と答えた区民の割合は35.2%となっており、区役所による区民意見等の把握と区政への反映が十分と感じている区民の割合は高くありません。

・そのため、今後より一層、多様な区民の意見・ニーズの的確な把握に努め、区内の実情や特性に即した施策・事業を総合的に展開し、その取組や成果について積極的に発信するとともに、区民の信頼・満足・納得を得ることができる区役所づくりを進める必要があります。

【主な施策】

(1) 多様な区民の意見・ニーズの的確な把握

多様な区民の意見やニーズの的確な把握

- ・区政に関する多様な区民の意見・要望について、区民モニターアンケート、市民の声、みなと改善箱やツイッターなどによりの確に把握するとともに、適切かつ迅速に対応します。

地域の課題やニーズの把握

- ・地域活動協議会において話し合われる課題等を適宜把握し、地域の課題やニーズを共有します。

成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
日常生活に関する相談や要望について、区役所が責任を持って適切に対応したと感じた区民の割合。	70.5%	80%以上

(2) 区民の参画と協働による区政運営

区民の意見・評価を区政に反映

- ・ 区政会議などを通じて、企画・計画段階から区民の意見・ニーズを把握し、施策・事業に反映するとともに、区民の評価を踏まえて施策・事業を見直します。
- ・ 分権型教育行政を推進し、保護者や地域住民の学校教育への参加を促進し、その意向や地域の実情を学校運営に反映させるとともに、保護者・地域住民、校長等の多様な意見・ニーズをくみ取り、学校だけでは解決できない横断的な課題に取り組みます。

区の事業等への企画段階からの区民参画

- ・ 区で実施するイベントや事業などについて、企画・計画段階から区民の参画を促進し、協働して取り組みます。

成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区民の意見や要望を聞き、区政の運営に反映するように努めていると感じている区民の割合。	35.2%	60 % 以上
	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るように努めていると思う区民の割合。	31.1%	60 % 以上
	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、区民からの評価を受けて、区政の運営の改善につなげるように努めていると思う区民の割合。	24.0%	60 % 以上

(3) 区政情報の積極的な発信

地域の実情や特性に即した取組や成果を積極的に発信

- ・ 地域の実情や特性に即した施策や事業について、その取組内容や成果などの情報を広報紙やホームページ、ツイッターなどで積極的に発信します。

暮らしに必要な情報の発信

- ・ 子育て支援や防災・防犯・福祉など暮らしに必要な情報を、必要とする人に確実に届けます。

成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区の様々な取組(施策、事業、イベントなど)についておこなっている情報発信の内容は十分と感じている区民の割合。	31.7%	60 %以上

(4) 区民が利用しやすく、信頼される区役所づくり

総合窓口機能の充実

- ・ 区民が抱える様々な課題に対して、その内容に応じて関係部署と連携し、責任をもって対応するなど、区民に身近な総合行政の拠点として区民から信頼される区役所をめざします。

区民が納得できる効率的な業務運営と窓口サービスの向上

- ・ 業務プロセスの改善などにより、業務の効果的・効率的に努め、区民に納得していただけるよう取り組みます。
- ・ 区民が快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善や窓口サービスの向上を図ります。
- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)の趣旨に基づいた適切な対応を行います。

成果目標

	平成27年度 (現状値)	平成31年度
区役所来庁舎に対する窓口サービスに係る民間事業者の覆面調査員による調査(5点満点)での点数。	3.4	3.5 点以上
	平成27年度 (現状値)	平成31年度
効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組をおこなっていることを知っている区民の割合。	26.9%	60 %以上

