

寝屋川市 市民サービス改革

基本理念 及び 行動指針

令和3年10月



はじめに (市民サービス改革の思い)

これまでに頂いた市民の声を紹介します。(一部抜粋) 

- ✿ エレベータを開けてくれ、車椅子の私にはすごくありがたいです。市役所の方々ありがとうございました。
- ✿ すぐに対応してくれ、前の公園をきれいに除草・清掃している。ありがとう寝屋川市!
- ✿ 親切な対応で、なんか感動 今日はいえ日や
- ✿ 笑顔で気配りできる市役所って多分初めての経験 朝早くから対応いただいた職員の方に感謝です。

「市民を思う気持ち」があれば、市民の心を動かし、感動さえ生み出すことができます。

私たちは、市民の命、暮らしを守ることを使命としていますが、市民が心から「このまちに住んで良かった」と思って頂けることも大切であり、それは私たちの誇り、モチベーションにもなるのではないのでしょうか。

私たちが行う全ての業務は、直接的にも間接的にも、市民の暮らしや生活につながっており、また、職員一人一人からサービスが提供されています。

これまで以上に、市民との信頼関係の構築はもとより、市民を思い、市民に喜ばれるサービスを目指し、全職員が一丸となって、サービスの改革、改善、新たな政策立案に取り組みます。



基本理念

(ブランド・メッセージ)

動かせ 市民の心

基本理念とは

市民サービス改革が目指す姿、大切にしている価値観、そして改革の使命を表しています。

私たち職員の間組

直接的、間接的にも市民と接する様々な場面、機会において、市民の期待どおりサービスを提供するにとどまらず、これまで以上に、市民に寄り添い、市民を大切に思うことで、**市民の心をも動かすサービス**を、全職員が一丸となって提供します。



行動指針

(ブランド・プロミス)

市民サービス改革の基本理念「動かせ 市民の心」の実現を目指し、職員は以下の3か条にのっとり行動・対応します。

感動につなげる **3**つの行動指針

第1条 「市民の事情」 ^{大なり} > 「行政の都合」

第2条 スピード感 を持った対応

第3条 期待・想像以上 の対応

第1条 「市民の事情」 > 「行政の都合」

「『市民の事情』>『行政の都合』」とは、
いわば

市民優先

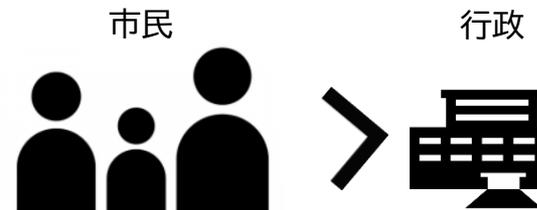
「行政の都合」ではなく、「市民の事情」を優先して
行動・対応します。※法令等で決まっていることは適切に対応

「行政の対応は『行政都合』というイメージをチェンジ

チェックポイント



一例



- 行政の都合で「できない」ではなく、積極的に解決につなげようと、市としてできる範囲の行動・対応を
しましたか？
- 政策立案を始め、施策・事業の実施、市民対応においては、行政の都合を優先するのではなく、
市民に喜ばれ、市民に納得して頂ける内容・手法で実施しましたか？
- 自分が担当でない場合でも、市民の事情を考え、まずは市民の用件を聞くなど、自分ができる範囲の行動・
対応を行いましたか？

第2条 スピード感を持った対応

「スピード感を持った対応」とは、
いわば

待たせない

市民からの問合せ、市民の要望等に対し、迅速に
行動・対応します。

「行政の対応は時間が掛かる」というイメージをチェンジ

チェックポイント



一例



- 市民からの問合せに対し、翌日までの返答に努めるなど、スピード感をもって対応・行動しましたか？
- サービス、施策・事業が「迅速に実施されている」と市民が感じるスピードで取り組みましたか？
- 市民の指摘、要望のうち、対応・改善すべきものについては、市民に「すぐ対応してくれた」と思って頂ける対応・行動をしましたか？

第3条 期待・想像以上の対応

「期待・想像以上の対応」とは、
いわば

サプライズ

市民の要望等に期待どおり応えるだけでなく、
市民の期待・想像を超えた行動・対応をします。

「行政の対応は決まり切っている」というイメージをチェンジ

チェックポイント



一例



- 市民の依頼や期待に過不足なく応えるだけでなく、いかに市民に喜んで頂けるかを考え、行動・対応しましたか？
- マニュアルどおり画一的なサービス・対応を行うのではなく、市民に寄り添い、市民一人一人に合わせた柔軟な行動・対応ができましたか？
- 聞かれたことだけに答えるだけでなく、他に疑問を持たれそうなことも想定し、それらを添えて返答・対応しましたか？



寝屋川市 市民サービス改革 基本理念及び行動指針(令和3年10月)

寝屋川市 市民サービス・働き方改革本部
(経営企画部 企画二課)
〒572-8555 大阪府寝屋川市本町1番1号
TEL:072-825-2019 FAX:072-825-0761
URL:<http://www.city.neyagawa.osaka.jp>
E-mail:kikaku02@city.neyagawa.osaka.jp