新庄市協働推進の手引き

令和４年３月

山形県新庄市

＜　目　次　＞

１　協働推進体制の確立 １

（１）職員の意識改革
（２）市の推進体制確立
（３）協働の考え方の周知

２　情報の共有化 ４

情報は正確に・タイムリーに

３　地域活動の支援や協働を進めるための環境整備 ５

（１）市民参画の機会確保
（２）市民のまちづくり活動支援

４　協働事業の積極的推進 ６

（１）市民からの協働事業提案の全庁的な受け入れ
（２）市からの積極的な協働事業提案

５　むすびに ７

協働推進の手引き

Ⅰ　協働推進体制の確立

(Ⅰ)職員の意識改革

①　地域の実情を知り、地域の課題を敏感にとらえることができる職員

ア　現場を知る

　現場を知ろうとする職員こそ信頼される第一歩であり、現場に出向き、市民の声に耳を傾ける。

イ　能力開発と自己研さん

　地域の課題解決のために、職務の遂行に必要な知識の習得やスキルアップに努める。

ウ　地域の実情に即した対応

　地域ごとに課題が異なることを理解し、地域の実情に即した対応で課題解決をする。

エ　地域の一員としての自覚

　ひとりの市民として、住んでいる地域のまちづくり活動に普段から関心を持ち、自覚を持った行動に努める。

オ　地域を取り巻く課題の把握

　市民が地域の中で安心して暮らせるよう、地域を取り巻く諸課題について把握する。

カ　危機管理意識の向上

　災害などの有事に備え、市民の生命と財産を守るために、「全職員が危機管理担当職員！」という気持ちを持つ。

② 市民に信頼される職員

ア 迅速な対応

問い合わせには迅速に対応する。窓口での対応、電話での応対、常日頃の考え方・態度など業務全般に渡り、常に自己チェックと職員相互のチェックを実施する。

イ 分かりやすい説明

行政用語の使用をなるべく避け、ゆっくり丁寧に分かりやすい説明を行う。公平性の観点や制度・法令などもあり、市民が求めている回答と異なるものやＮＯと答えなければならない場合は、より丁寧な説明を心がける。

ウ 事業のチェック

事業を振り返り、見直しが必要な場合は積極的に改善する。事業を進める過程でも、実施方法が適切か確認する。

エ 市民の思いを引き出す会合の運営

市民説明会や意見交換会などの会合では、分かりやすい資料などを用いて説明時間をなるべく短くし、市民が質問や提案などの発言ができる時間を多くとるよう心掛ける。

オ 親切な窓口対応

市民は担当課を間違え来庁することがある。出来得る限り同行して担当課に引き継ぐとともに、同行できない場合でも電話で情報提供しておくなど丁寧な対応を心掛ける。

電話での問い合わせに対しても、担当課へ引き継ぐ場合に市民が重複する説明をしなくてよいように、要件を正確に担当課へ伝える。

③　市民との協働を進めるために柔軟な発想を持つ職員

ア　市民の提案を妨げない姿勢

市民からの建設的な協働の提案に対しては、否定の視点ではなく肯定できる接点を見つけ、市民とのコミュニケーションの中から協働を模索する。

イ　新しい公共の視点

行政が担ってきた領域に市民が関わる事で市民サービスの向上が期待できないかという視点を常に持つ。

ウ　押しつけではなく合意

協働は市民と行政が合意のもと、それぞれの役割を担い取り組んでいく。

④　意識改革のための研修等の実施

ア　応対力向上

接遇や自己啓発に関わる職員研修を今後も実施する。

イ　情報の共有

行政と市民の協働実例や先進事例・情報を共有するために、情報共有の体制を整備する。

（２）市の推進体制確立

①　「行革推進本部」等を通じ、定期的な全庁的意思統一と庁内横断的な連携を図っていく。特に提案や課題が複数の課にまたがる場合は検討する場を構築する。

②　「地域担当職員制度」を適切に運用し、区長を通し地域の情報把握を行い、適当な対処の素案を作成する。

③　地域においては、提案や課題に沿った「地域づくり協議会」の立ち上げを検討する。

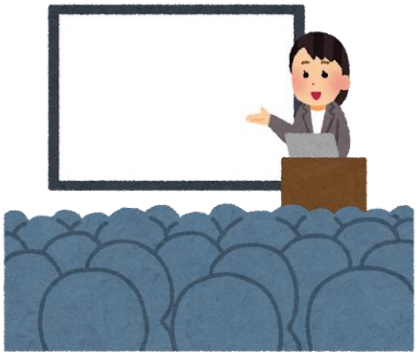
（３）協働の考え方の周知

①　協働事業の情報提供

協働のまちづくり、社会貢献活動、コミュニティビジネスなど、まちづくりに関する先進的事例の情報を提供する。

②　協働事業の実例紹介

実施された協働事業について、広報しんじょうや市公式ホームページなどで積極的にお知らせする。



２　情報の共有化

情報は正確に・タイムリーに

①　行政情報や会議内容の積極的な公開

保有する行政情報や審議会などの会議内容を積極的に公開し、透明性の確保に努める。

②　事業の進捗状況などの公表

計画に基づく事業の進捗状況や事業の評価結果などを分かりやすく公表する。

③　広報手段の工夫

行政情報の発信は、広報しんじょう・市公式ホームページ・パンフレット・チラシ SNS（LINE や Instagram、Twitter など）に掲載して終わりではなく、さらに伝える手段がないかを検討し、多くの市民に情報が届くようにする。

④　災害情報の的確な発信

災害発生時の被害を最小限に留めるため、警報・避難情報など災害情報を迅速かつ正確に発信する。

３　地域活動の支援や協働を進めるための環境整備

（１）市民参画の機会確保

①　市民との直接対話

各種計画や施策などの策定にあたっては、これまで以上に市民の意見を反映できるよう、市民と行政が直接対話できるワークショップや意見交換会を開催する。また、企画段階から市民が気軽に参加できる環境づくりに配慮するとともに、審議会などの委員は公募による市民を積極的に登用する。

②　広聴制度の充実

重要な施策などの策定にあたっては、パブリックコメントを通じ広く市民の意見を募り、その意見を市政に反映できるようにする。また市政への各種広聴制度の充実を図る。

③　市民参画を促進する広報

市民に市政参画を呼びかける場合には、情報発信の方法を精査し、ひとりでも多くの市民に情報を届け、関心を高め、応募や参加が増えるような工夫を行う。

（２）市民のまちづくり活動支援

①　町内会、ボランティア活動団体、ＮＰＯ（法人を含む）などの活動情報周知

上記団体などの活動について、ひとりでも多くの市民が参加できるよう周知に協力する。

②　若者や女性の地域参加促進

町内会などが行うまちづくり活動に、若者や女性の参加が促進されるような方策を地域と共に検討する。

③　人材育成の支援

市民が主体的にまちづくりに取り組めるよう、リーダーや企画・運営を行う人、コーディネートを担える人など、地域の人材育成について支援する。

④　団体相互の連携促進

町内会、ボランティア活動団体、ＮＰＯ（法人を含む）などの市民活動団体が必要に応じて連携、協力できるよう努める。

⑤　柔軟な協力関係と助成制度の検討

市民がまちづくり活動を行う上で、場所や資材・人材などの提供を必要とする場合は、協力ができないかを検討する。また、可能な限り柔軟な対応と助成制度を検討する。

⑥　町内会との連携強化

地域の実情に合わせて、市民が主体的にさまざまなまちづくり活動を実施できるよう、町内会との連携を強化するとともに、支援策の充実を図る。

４　協働事業の積極的推進

（１）市民からの協働事業提案の受け入れ

市民が提案しやすい環境を整備し、市との協働を検討している市民からの相談を受け、事業化に向けた協議を全庁的に行う。

（２）市からの積極的な協働事業提案

市民の意見には真摯に耳を傾けるとともに、過大な期待を寄せることなく、お互いの「できること」「できないこと」を理解し、対等な立場を心掛けて話し合いを行う。その際には、積極的に協働の事業という方法を提案する。

5　むすびに

市民のニーズが多様化する現状において、公共サービスを行政だけで支えるには、人的にも財政的にも限界がある。行政が単独で実施した方が効果的な事業も当然あるが、協働により実施した方が効果的な事業もある。対等な立場で十分話し合いを進め、本市の実情にあった協働事業を積極的に推進していく事が必要である。

職員一人ひとりが、協働を進めるための正しい認識を持った上で、自己の意識改革を行い、しっかりとした合意形成を図り、協働事業を育んでいく事が最も重要である。

新庄市協働推進の手引き

発行年月　２０２２（令和４）年３月
発　　行　新庄市
編　　集　新庄市職員協働推進委員会
事 務 局　新庄市総合政策課 広報・地域づくり推進室