



# 令和4年5月記者会見

”選ばれる”自治体に向けた市役所改革

裾野市長 村田はるかぜ

はじめに

# 主要政策の実現に向けた体制

市役所全体が同じ方向性を向いて、さまざまなハードルを乗り越え、主要政策を実現するために、村田市政におけるミッションなどを策定しました。



ミッション

私たちの使命



綱領

ミッション  
実現のための  
行動指針



実施体制

ミッション  
実現のための  
仕組み

# ミッション：私たちの使命

私が実現したいのは、就任挨拶で述べた「市民は顧客」と考える市政です。このことを具体化するため、村田市政では以下のミッションを掲げます。

## 日本一市民目線の市役所 として最高の行政サービスを提供する

市民目線とは、顧客対応の向上に加えて、将来世代も含めた市民に対する価値の最大化を目指すことを指します。「いつも あなたの すぐそばに」を合言葉に、市民に寄り添い、本質的な課題を特定し、より良い解決策の実現を目指します。

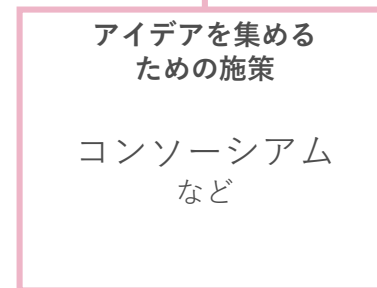
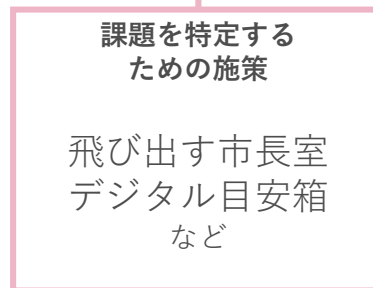
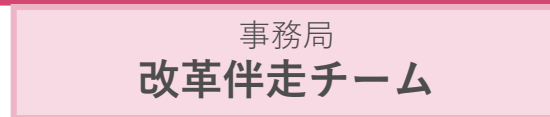
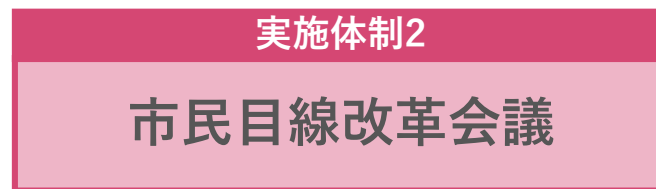
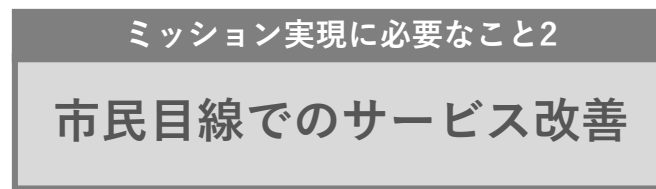
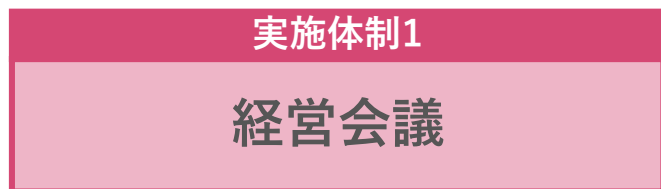
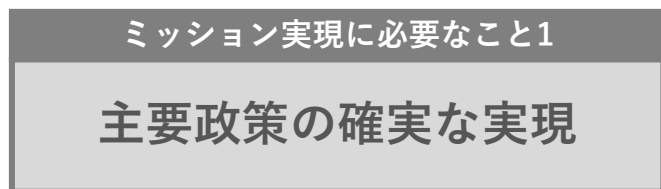
# 綱領：ミッション実現のための行動指針

ミッション実現のため、大切にしてほしい姿勢を綱領としてまとめました。普段の仕事で綱領に沿った行動ができるよう、一人ひとりが心掛けてほしいと考えています。私も実践します。

- 一、本質的な課題の特定
- 一、より良い解決策の探究
- 一、小さく始めて、継続的に改善
- 一、新しい挑戦の応援
- 一、コスト意識の徹底

# 実施体制

ミッションと綱領を具体的な施策に落とし込むため、ふたつの会議を新設します。この会議を中心に、主要政策やサービス改善を強力に推進します。



# 地域に飛び出す市長室

市長が市民の皆さまの意見を直接聞き、対話することにより、市民ニーズや困りごとなどの情報を収集できるよう、「地域に飛び出す市長室」を実施します。

- 地域のイベントや会合、学校行事・授業、子育て・観光イベントなど、さまざまな場所に臨時「市長室」を設置し、多くの市民の声を直接伺います。
- 基本的に月1回の実施を予定しています。



初回

**みどりまつり（裾野市中央公園）**

5/21土 11:30-13:30

- 園内を市長がまわり、お声掛けします。
- また、村田市長がまつりに来ている方向けに、本部テントにブースを設け、希望の市民からご意見等を伺います。

# デジタル目安箱

より良い裾野市の実現に向けて、行政サービスの改善に活かすため、「デジタル目安箱」を開設します。いただいた投稿はすべて市長が拝見します。



- いただいた投稿はすべて市長が確認したうえで、関係部局に共有し、市政の参考にさせていただきます。
- 併せて裾野市に対する満足度を調査し、市政の改善に活かします。
- 「地域に飛び出す市長室」や「声のポスト」に加え、デジタルツールを活用することで、より多くの方の意見をお伺いできるように努めます。
- まずは1か月間、試験的に運用します（その後の運用については、結果を踏まえて判断します）。



# 参考：市民目線改革の取り組み例（危機管理課）

自宅療養者等食料品支援事業にて、行政サービスの改善のためのWEBアンケートを試験的に実施しました。

## 取り組み

- 自宅療養者向けの食料品支援の段ボール箱の中にWEBアンケートを同封
- 質問は以下の2点（と自由記述）
  - 支援物資に対する満足度を10段階からお選びください。
  - あなたは裾野市を知人や友人にどれくらい勧めたいですか。10段階から選んでください。

## 質問の意図

### 顧客推奨度（NPS）の測定

※「推奨度」を10段階で測定。一般的に、**9または10**を選んだ回答者は本当の推奨者と言われている。  
「満足度」より厳格に顧客の評価を測定できる。



※画像は一例です

おわりに