

取組1 各局区・各職場における市民参加推進のマネジメント体制の強化

市民参加を推進するための全庁体制である「市民参加推進会議」の開催等に加え、一層効果的かつ持続的な市民参加の推進を図るため、各局区における市民参加推進のマネジメントを強化するとともに、事業のノウハウ蓄積や市民とのネットワークの継承に組織的に取り組むなど、職場単位での取組を充実します。

項目		事業名・取組名	平成30年度実績	平成31年度予定	所管局・区等	所属
取組例1	毎年度、各局区等の運営方針に市民参加の観点を記載し、職員及び市民に各局区等の市民参加に関する方針を明示し、実行	同左	平成28年度から、各局区等の運営方針に市民参加推進の観点を記載。	継続	総合企画局	総合政策室 市民協働推進担当
取組例2	各職場レベルでの市民参加推進の意識や能力を高めるために、市民参加推進を担う職員を各局区等に配置	市民協働ファシリテーター制度	市民との協働の考え方やワークショップの企画方法、ファシリテーションについて、体系的に学ぶ研修を受講した職員を市民協働ファシリテーターに任命。 任命された職員は、自所属で積極的に対話の場の創出に取り組むとともに、他所属からの相談にも応じ、対話の場づくりの支援を行う。 【実績】 平成30年度は新たに27名を任命（研修：8月～12月、5回実施） ※現在、昨年度の31名を加えた計58名が市民協働ファシリテーターに任命されている。	継続	総合企画局	総合政策室 市民協働推進担当
取組例3	市民参加に関する知識、ノウハウ、成功例等の手引きや事例集等を作成し、全職員で共有	同左	30年度の市民参加推進フォーラムでの意見を踏まえ、年度内に「市民参加を進めるための附属機関等運営ガイドブック」を改訂予定。	未定	総合企画局	総合政策室 市民協働推進担当

計画「第5章 計画を着実に進めるための推進体制」進捗状況

取組2 職員の市民参加推進に対する意識の向上と能力開発の計画的な実施

職員が市民参加推進に積極的に取り組めるよう、意識の向上を図り、必要な技術・能力を開発するため、体系立てた研修の実施や、自己研鑽の支援、実践経験を積む機会の充実などに取り組みます。

また、一市民として地域のまちづくり活動に積極的に参加する職員が増えており、「真のワーク・ライフ・バランス」の実現を更に推進する上でも、こうした職員の活動を推奨するとともに、まちづくりに関する知識や経験をいかした職員配置などに取り組みます。

項目		事業名・取組名	平成30年度実績	平成31年度予定	所管局・区等	所属
取組例1	全ての職員を対象とした、市民参加に関する体系立てた職員研修を実施	市民協働ファシリテーション研修	市民との協働の考え方やワークショップの企画方法、ファシリテーションについて、体系的に学ぶ市民協働ファシリテーター養成研修を実施。 (実績) 27名 (8/6, 8/7, 9/10, 11/15, 12/12)	市民協働ファシリテーター養成研修について引き続き実施するとともに、その他の市民参加に必要な知識等について、研修の必要性を検討する。	総合企画局	総合政策室 市民協働推進担当
取組例2	京都市の研修や民間プログラムの活用などにより、職員が市民との協働を進めるうえで特に必要となる「伝える力」、「聴き、読み取る力」、「伝え合う関係づくり」などの能力開発のほか、コーディネート・ファシリテーションの技術や、まちづくりに関する知識などを習得する機会を充実	伝える力 鍛え隊	職員の伝える力を高めるためのプロジェクトチームにおいて、28年6月～29年5月に実施した庁内の広報活動への提言等、活動報告について、イントラや京都市情報館で動画を配信した。	継続実施	総合企画局	市長公室広報担当
		階層別研修の充実	課長級、係長級の各階層別研修において、平成28年度より継続して「伝える力」の科目を実施 (実績) 新任課長級職員研修 107名 (4/23実施) 新任係長級職員研修 201名 (6/11日実施)	継続実施	行財政局	人事部人事課
		市民協働ファシリテーション研修 (再掲)	平成29年度より、研修日程を2.5日間から4.5日間とし、内容を充実して実施。市民の意見を引き出すためのファシリテーションスキルをより実践的に学ぶため、市民参加のワークショップを研修プログラムとして実施 (実績) 27名 (8/6, 8/7, 9/10, 11/15, 12/12)	継続実施	行財政局	人事部人事課

スキルアップ研修「伝える力」	主任級以下職員を対象としたスキルアップ研修において、「伝える力」に重点を置いた科目を実施 (実績) 81名 (8/20, 11/5)	継続実施	行財政局	人事部人事課
発信力・受信力向上研修	市民満足度向上のための職員に求められる「聴く力」、「受け止める」、「伝える力」を向上する手法を習得し、多様な市民ニーズや新たな課題に対応するための発信力と受信力を強化する研修を実施 (実績) 34名 (8/24)	継続実施	行財政局	人事部人事課
きょうかんプロジェクト	平成30年度は、「「伝える力」「聴く力」「受け止める力」の向上」を推奨テーマの一つとし各所属でプロジェクトを実施。 (443プロジェクト)	取組結果を踏まえ検討	行財政局	人事部人事課
北区役所改革実践チーム KITAKUBU	区役所の若手職員で構成されている北区役所改革実践チームの活動を充実させ、より良い市民サービスの提供を目指す取組を実施。 ■北区観光冊子（仮称『北区の隠れた名所案内』）の作成 ■前年度以前からの継続取組 ①庁舎周辺花壇のリニューアル活動 ②send a smileプロジェクト ③五山送り火における左大文字保存会活動への参加 ④北区役所職員名鑑の作成	平成31年度の活動内容については今後検討（ただし、send a smileプロジェクトは実施予定。）	北区役所	地域力推進室

(北区役所) 市民応対研修の充実	すべての職員が区民の皆さまの様々な問い合わせに適切に対応できるよう、市民応対研修を実施し、市民応対サービスの向上を図る。 ・転入職員等を対象にした区役所業務全般に関する研修等を実施。(6月, 30人) ・視覚障害者の研修において、区役所の来庁者だけでなく、身近なところで、視覚に障害のある方に接することも踏まえ、見えにくさと視覚障害の特性等を習得する研修を実施。(12月, 143人)	平成31年度の研修計画については、今後検討予定。	北区役所	地域力推進室
上京区役所プロジェクトチーム	庁内横断的なプロジェクトチーム(10名)において、市民サービス提供の向上につながる活動に取り組んだ。 ■業務案内コンパクト版の作成：市民からの問合せに即座に対応できるよう、名札ケースに入れて携帯できるサイズの業務案内を作成した。 ■区役所PR動画：上京区のマスコットキャラクター「かみぎゅうくん」のパペットを使用して区役所の各部署の紹介動画を作成し、「上京ふれあいねっとカミング」への掲載を予定している。	未定	上京区役所	地域力推進室
(左京区役所) 市民応対研修	すべての職員が区民の皆さまの様々な問い合わせに適切に対応できるよう、市民応対研修を実施し、市民応対サービスの向上を図る。 ・H31.2.5～H31.2.6 実施予定 - クレーム対応研修	未定	左京区役所	地域力推進室
中京区役所なかなかプロジェクト	・職員を対象にした研修の実施(アンガーマネジメント、アサーティブコミュニケーション)	未定	中京区役所	地域力推進室

中京区役所なかなかプロジェクト若手職員チーム	・窓口ガイドの作成 ・若手通信の発行 ・庁舎入口に設置されている案内モニターの活用（窓口案内、イベント紹介） ・階段プレートの作成	未定	中京区役所	地域力推進室
おもてなしのまち推進事業（ステキ☆力向上委員会）	区役所の若手職員を中心に構成され、よりよい市民サービスの提供や、右京区のまちづくりを目指し様々な取組を実施。 ・毎月16日のDO YOU KYOTO?デーに区役所周辺の門掃きを実施。 ・区役所を来庁された方が雨天時に無料で利用できるよう「置き傘サービス」を実施。 ・右京区内の世界遺産等を掲載した「右京区ウォーキングマップ」を作成し、区役所内に掲示。 これらの取組を通して、区民の皆さんが心地よく区役所を利用していただけるだけでなく、職員自身の知識習得や区民目線で物事を考える姿勢が身に付いた。	未定	右京区役所	地域力推進室
（西京区役所） 市民対応研修の充実	平成30年5月30日に初任者研修を行い、9名が受講した。横断的な業務内容の把握に役立った。 平成30年7月18日、19日、25日の計3回、市民対応研修を実施し、計76名が受講した。クレーム応対方法等、実践につながる内容であったと受講者の満足度は高かった。	例年同様に、年度当初に新規採用職員・区役所初任者職員を対象にした区役所業務全般に関する研修等を実施する予定。 また、全職員向けに、応対方法等の実践力を身に着けるための市民対応研修を実施し、市民対応サービスの向上を図る研修も実施予定。	西京区役所	地域力推進室
洛西支所若手職員グループ 「らくさいハートスマイル」	グループのメンバー（10名）で各種広報媒体等を利用した洛西の魅力の発信や庁舎案内の改善等を検討し、洛西の魅力や市民サービス、職員力（聴く力・伝える力）の向上につなげる取組を実施予定。	30年度に引き続き同趣旨で活動する予定。	洛西支所	地域力推進室

		はばたけ未来へ！醍醐プロジェクト 市民サービス向上ワーキンググループ	・「醍醐支所まごころ運動」の継続実施 窓口アンケートの時期に合わせ、まごころ運動の強化月間を設定し、運動の再周知を目的に啓発グッズを作成・配布した。 ・支所内通信（もちもちいん通信）の配信 ①窓口アンケート実施の周知 ②窓口アンケートに向けてのまごころ運動の再周知 ③醍醐プロジェクトの取組紹介	・支所内通信（もちもちいん通信）による、窓口アンケートの結果報告	伏見区役所 醍醐支所	地域力推進室
		（深草支所） 市民応対研修の充実	・深草支所のまちづくりをはじめ区役所業務全般について知り、市民サービスに役立てることを目的として「転入者研修」を実施した。 実施日：平成30年6月12、13日 参加人数：27人 対象者：新規採用職員及び転入職員	平成31年度の研修計画については、今後検討予定。	深草支所	地域力推進室
		プレゼンテーション研修	職員の「話す」スキルや効果的なプレゼンテーション能力の向上を目的とした研修を実施した。 パワーポイントを用いた、訴求力の高い資料を作成するための方法を学び、自主制作を行った後、受講者による発表を実施した。 受講者は、講師から、①内容、②話し方、③資料、④表現について、評価を受け、「話す」スキルや効果的なプレゼンテーション能力の向上を図った。 （実績）平成30年7月13日実施 参加者17名	取組名を「「聴く力・受け止める力・伝える力」向上のための研修の実施」に統合	上下水道局	総務部企業力向上推進室
		主事級職員スキルアップ研修	平成31年1月23日実施予定	上記に統合	上下水道局	総務部企業力向上推進室

取組例3	地域のまちづくり活動に積極的に参加するなど、「真のワーク・ライフ・バランス」を実践している職員の顕彰や、その活動で得た知識や経験をいかした職員配置を実施	京都市職員の真のワーク・ライフ・バランスに資する活動の表彰	本市職員及び団体で、働き方見直し（「働き方改革実践マニュアル」の積極的な実践、意思決定の迅速化、資料の簡素化、会議時間の短縮、休暇取得率の向上等）に率先した取組や、仕事との両立を果たしつつ、家庭や地域での活躍が顕著である職員等を表彰し、限られた時間で成果を上げる生産性の高い働き方の実現及び真のワーク・ライフ・バランスの推進を図る。 （表彰者選定中）	継続実施（予定）	行財政局	人事部人事課
取組例4	官民協働のプロジェクトに参加する職員を庁内公募するなど、市民との協働の実践経験につながる機会を充実	京都市中小企業未来力会議	中小企業等が抱える課題を共有するとともに、業界団体、経済団体、金融機関等、業種横断的に幅広い関係者の知恵と力を結集し、実効性ある振興策を検討し、実行につなげるため、平成28年度に設置。 会議には、産業観光局の職員を中心に、関係部署、市民協働ファシリテーター等の職員が参加し、中小企業経営者等と同じテーブルでワークショップに参加して、議論に加わっている。 ・第1回会議の開催（6月）参加者128名、うち市職員26名 ・第2回会議の開催（9月）参加者96名、うち市職員25名 ・第3回会議の開催（12月）参加者121名、うち市職員24名 ・グループワーク活動支援の実施（5月、7月、10月、11月）参加者延べ95名、うち市職員25名 ※第3回会議で「京都市地域企業未来力会議」と改称	継続実施	産業観光局	中小企業振興課

取組3 区役所・支所の総合調整機能の強化

区役所支所については、これまでから、権限強化や体制整備など様々な改革に取り組み、市民と共にまちづくりを積極的に推進してきました。今後、区民主体のまちづくりを更に進めるため、庁内各部署、地域の行政機関、様々な団体や人との連携やネットワークづくりを更に進め、総合調整機能の強化に取り組めます。

項目		事業名・取組名	平成30年度実績	平成31年度予定	所管局・区等	所属
取組例1	区役所・支所と地域や学校等とのパイプ役であるまちづくりアドバイザー、子ども育みサポーター(教育委員会首席社会教育主事)等の専門性や、福祉的支援が必要な方に、地域や福祉の専門機関と連携・協働し、適切な支援に結びつける地域あんしん支援員等の取組等もいかし、学校・PTA・学校運営協議会、自治会・町内会、学区社会福祉協議会・民生児童委員協議会などの地域福祉組織のネットワークを強め、地域のまちづくりを推進	同左	・ さまざまな主体の連携による地域コミュニティの活性化に関する啓発冊子等の配布 ・ まちづくりアドバイザーによる好事例の収集・共有 ・ 地域コミュニティ活性化のための総合的な相談窓口である「地域コミュニティサポートセンター」(平成24年6月設置)に、サポートセンター担当まちづくりアドバイザーを新たに1名配置し、支援体制を強化	・ さまざまな主体の連携による地域コミュニティの活性化に関する啓発の実施 ・ まちづくりアドバイザーによる好事例の共有	文化市民局	地域自治推進室
取組例2	地域コミュニティの活性化をはじめ、空き家やいわゆるごみ屋敷対策など、これまでの行政の枠組だけでは解決できない地域の課題に対して、区役所が本庁関係部署や関係機関等と連携しながら、これまで以上に市民、NPO等との協働を深め、積極的に対応	同左	・ 団体間の連携強化による地域課題への対応、より多くの地域住民の参画(自治会加入率向上等)に向けた組織運営や活動に、学区全体で取り組む「地域力アップ学区活動連携支援事業」を4学区(貞教学区、藤森学区横大路学区、紫野学区)で実施 ・ 引っ越しの多い時期である3、4月を「地域力アップキャンペーン月間」に設定し、地域と行政が連携して、自治会・町内会への加入促進の取組を強化(平成30年3月・4月)	・ 「地域力アップ学区活動連携支援事業」の継続 ・ 「地域力アップキャンペーン月間」の継続	文化市民局	地域自治推進室
取組例3	区役所・支所の独自性が発揮できる業務について、組織、職員定数及び予算要求に係る区長権限の強化や、地域の問題解決に向けた区役所・支所の体制を強化	同左	・ 各区の特性に応じた区政を展開し、区民主体のまちづくりをより一層戦略的に推進していくため、上京区役所及び下京区役所地域力推進室に「企画課長」、深草支所地域力推進室に「企画係長」を設置	引き続き、区役所・支所の体制強化を推進	文化市民局	地域自治推進室

取組例4	区長が総合調整機能を十分に発揮し、区役所機能を更に強化するため、また、区民主体のまちづくりを一層戦略的に進めるために、各区役所等における企画体制を充実	同左	・ 4月1日付けで、上京区役所及び下京区役所地域力推進室に「企画課長」、深草支所地域力推進室に「企画係長」を設置	引き続き、企画体制の充実について検討	文化市民局	地域自治推進室
------	---	----	--	--------------------	-------	---------

計画「第5章 計画を着実に進めるための推進体制」進捗状況

取組4 市民参加推進計画の進捗状況や課題の公表

市政運営における市民参加の効果や市民のまちづくり活動の活性化の状況などを、市民が実感できるよう、より分かりやすい形で市民参加推進計画の進捗状況や課題を公表します。

項目		事業名・取組名	平成30年度実績	平成31年度予定	所管局・区等	所属
取組例1	市民参加推進計画の進捗状況を、毎年市会に報告するとともに、ホームページ等で公表	同左	平成30年5月市会において、「29年度実施状況及び30年度実施計画」を報告した。	継続	総合企画局	総合政策室 市民協働推進担当
取組例2	附属機関「市民参加推進フォーラム」において、計画推進に関する成果や課題等を分析し、数値を用いるなど分かりやすい形でホームページ等で公表	同左	本年度のフォーラムによる、市政参加についての分析結果をホームページ等で公表する。	平成31年度のフォーラムでの議論や結果をホームページ等で公表する。	総合企画局	総合政策室 市民協働推進担当