令和5年度向上指針取組シート　　多摩区役所

区役所サービス向上方針

①職員一人ひとりが、市民目線に立った区役所サービスの向上を常に意識し、地域社会を築く協働のパートナーとして、区民と区役所との相互信頼関係を築き、深めることをめざします。
②区民が快適性を実感できる区役所サービスの提供・改善に取り組みます。
③区役所サービス向上の取組について、入念に事前準備を行い、的確な進行管理・評価等を実施し、人材育成の観点から、職員個々のスキル向上に努めるとともに、組織としてより質の高いサービスの提供を推進します。
④

区役所サービス向上目標

部署名	目標及び具体的な取組内容			実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1	応対	来庁された市民からの質問・相談等に対して、専門用語や難しい言い回しを避け、相談相手の立場に立った説明や対応に努めます。 また、担当外の業務に関する問合せについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎに努めます。	来庁された市民対応として、わかりやすく丁寧な説明を心掛け、実践しました。また、他部署を紹介する際には、市民にたらいまわしをされている印象を持たれないよう、より誠実に対応することを心掛けました。
	2	地域訪問	市民からの信頼を損なうことの無いよう、公正な職務執行を心がけるとともに、疑惑を招くことがないよう、区民との協働活動や地域を訪問する際は、公務員として節度ある言動など、市民目線を意識して常に適正な職務執行に努めます。	全体の奉仕者として、公正な職務執行を心掛け、任務を遂行しました。
	3	共通	専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の改正においては各種研修制度を積極的に受講させ、最新情報や調整手法の取得などで職員のスキルアップを促し、速やかに関係職員に情報を共有し、適切な業務執行が行えるように努めます。	危機管理本部や各区役所危機管理担当と担当課長レベル、担当係長レベルでそれぞれ情報共有や情報交換を適宜行い、適切な業務執行を行いました。
まちづくり推進部総務課	1	共通	職員一人ひとりが、区役所の業務に関して正確な知識や情報を身につけるとともに、市政情報にも関心を持ち、市民からの問合せに対して適切に説明できるように、区民の視点に立ったサービスを提供します。 市政だよりや回覧物・配布物等から的確に情報収集するとともに、課内・係内ミーティング等により情報共有を図ります。	他局からの通知や管理職会議・区部長会議などの情報を課内で共有するとともに、課内会議などでも重要なことについては周知徹底を図るなど、適切な区民対応を行えるよう取り組みました。
	2	共通	外壁改修工事の施工等の特殊事情がある中においても、庁舎環境の快適性の維持・向上及び安全安心な庁舎の保安・保全を行います。庁舎環境について、職員自らがパトロールを行うとともに、各課及び区民からの情報提供、意見等により、迅速かつ計画的に対応できるよう関係各課等と調整を図ります。 また、消防設備の点検、消防訓練を実施します。	庁舎環境の快適性の維持・向上及び安全安心な庁舎の保安・保全を行いました。庁舎環境については、外壁改修等大規模工事が行われる中、職員自らが確認を行うとともに、各課及び区民からの情報提供、意見等に基づき、迅速かつ計画的に対応できるよう関係各課と調整を図りながら、対応しました。また、消防設備の点検、防火扉・シャッターの位置と操作方法の確認及び消防訓練を実施しました。
	3	共通	来庁された区民に対して丁寧な対応を心掛けるとともに、区民からの質問や問合せに対して可能な限りわかりやすく説明し、お互いの信頼関係の構築につなげていきます。	来庁される区民等の問合せに対して、丁寧に耳を傾けるなど、相手の立場や考えを理解することに努め、迅速かつ適切に対応しました。また、委託業者である守衛や総合案内窓口の職員に対しても、区民からの問合せに迅速に対応できるよう、適宜、必要な情報提供を行いました。
まちづくり推進部企画課	1	応対	市政だよりの発行・配布に関する問合せ等について、正確かつ確実に受け答えできるよう、確認が必要なポイントを職員で共有・確認するとともに、そのほかの問合せ、来客にも的確に応対し、問合せてよかった、来庁してよかったと感じていただけるよう、日頃から市政全般に関する業務知識の習得に努め、応対する職員を職場全体でサポートします。	日頃から、市政全般に関する知識の習得に努め、市政だよりの発行等に関する情報等の課内共有や問合せ等への準備を行うことで適切に対応することができました。また、各種イベント事業についても、職場全体でサポートし、基本的な市民応対ができるよう体制作りを行うともに、業務全般について、言葉遣いを含めて丁寧な来客対応を行いました。
	2	庁内体制	区民に身近な総合行政機関である区役所として、共に支えあう地域づくりを推進するため、各レビューや予算要求などの手続きを通じて関係各課と積極的に連携・調整し、それぞれの取組が地域の課題を解決するものとなっているかどうか、魅力を活かした取組となっているかどうか、各事業の目的と手段、取組スケジュール等を確認します。	区企画調整会議及びその部会、また各種会議、打合せの場や関係各課との調整を通じて、各事業の目的、手段、取組スケジュールなどを確認し、レビューや予算要求などに反映させることで、共に支えあう地域づくりを推進することができました。区の新たな課題即応事業においても、緊急性や必要性を考慮し、区の課題解決に結びつけることができました。
まちづくり推進部地域振興課	1	庁内体制	市民からの問合せ等に適切・的確に対応するため、所管業務に関する知識を深めるよう努めるとともに、所管外の業務についても課内会議や文書供覧等により情報共有を進めます。	所管業務について、根拠法令等の確認を確実に行い、業務に関する知識を深めることができました。また、課内の業務関連情報については、定期的な課内・係内ミーティングや関連文書の回覧等を通して、係や職員の担当業務を超えた情報共有を図り、各係の担当業務以外についても課内が協力して取組むことができました。
	2	地域訪問	市民の信頼を損なうことがないよう、また疑惑を招くことがないよう、訪問の際にも公務員として適切な行動に努めます。常に市民の目を意識し、公正に職務を執行します。	打合せ等の機会を用いて、公務員としての適切な言動について注意喚起を行い、日頃から公正な職務執行、市民の立場に立った対応を心掛けて業務に取り組みました。地域訪問の際にも名札着用等の身だしなみや的確な説明などにも留意し、地域の方々との信頼関係を維持できる行動に努めました。
	3	共通	来庁する市民の快適性の向上を図るため、窓口カウンター、相談室の清潔保持等の環境整備を行うとともに、リーフレット、チラシなど広報物の整理整頓を行い、分かりやすい配置を行います。	日頃から窓口カウンターや相談室の環境保持に努めました。また、アトリウムや事務室内等に配架しているチラシ等を整理整頓を行うとともに、配架期限等を適宜確認し、適切な情報提供を行うことができました。

部署名	目標及び具体的な取組内容			実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1	応対	来庁された市民からの質問・相談等に対して、専門用語や難しい言い回しを避け、相談相手の立場に立った説明や対応に努めます。 また、担当外の業務に関する問合せについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎに努めます。	来庁された市民対応として、わかりやすく丁寧な説明を心掛け、実践しました。また、他部署を紹介する際には、市民にたらいまわしをされている印象を持たれないよう、より誠実に対応することを心掛けました。
	2	地域訪問	市民からの信頼を損なうことの無いよう、公正な職務執行を心がけるとともに、疑惑を招くことがないよう、区民との協働活動や地域を訪問する際は、公務員として節度ある言動など、市民目線を意識して常に適正な職務執行に努めます。	全体の奉仕者として、公正な職務執行を心掛け、任務を遂行しました。
	3	共通	専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の改正においては各種研修制度を積極的に受講させ、最新情報や調整手法の取得などで職員のスキルアップを促し、速やかに関係職員に情報を共有し、適切な業務執行が行えるように努めます。	危機管理本部や各区役所危機管理担当と担当課長レベル、担当係長レベルでそれぞれ情報共有や情報交換を適宜行い、適切な業務執行を行いました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	共通	施設の利用者が安全かつ快適に施設を御利用いただけるよう、定期的な点検を実施し、施設の不具合等が認められた際には、必要な修繕等を実施します。 また、年間を通じて快適に御利用いただけるよう、各室の室温調整について関係課との連絡調整に努めます。	快適に施設を利用できるよう、定期的に点検を実施するとともに、大会議室舞台幕の修繕や扉等修繕、総務課と連携してシンク水漏れや排気設備修理等、施設の不具合等に対応し、工事の間の利用調整を適切に行いました。 各室室温については、快適な利用のため関係課と連絡・調整を密に取り対応しました。室内換気対策として、扇風機と電気ストーブを通年で貸出しました。
	2	対面	生涯学習に関する情報提供、大ホール利用打合せなど、利用者から求められていることの把握に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。 また、定期的な館内会議で情報共有を図り、同一水準のサービス提供に努めます。	市民からの問合せには、市政だよりや市ホームページ等から最新の情報を提供できるよう情報の収集と共有を行い、丁寧な説明・応対に努めました。 大ホール等利用者の利便性向上のためホームページ掲載の設備一覧や写真等を更新し、わかりやすい案内ができるよう整備しました。 定期的な館内会議においてスタッフ間の課題や意見等を情報共有し、改善に努めることでサービスの向上を図りました。
	3	お知らせ	各種講座・事業等市民向け広報については、市民館だより、市政だより、ホームページなどの様々な媒体を活用して周知を図ります。	市民館主催の各種講座・事業の案内については、市政だより、市民館だよりをはじめ、ホームページ掲載等、多様な媒体を活用して市民への情報提供を行ったほか、市施設へのチラシ配布等、広報依頼を行いました。また、申し込み方法やアンケートにロゴフォームの利用を追加するなど、利便性を向上しました。
区民サービス部 区民課	1	共通	区民の視点に立った親切・丁寧な応接を行い、快適な窓口サービスを提供します。区民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、区民の話をよく聞いて受けとめます。 また、接遇研修等へ積極的に参加して、接遇能力の向上に努めます。	区民の立場に立った親切・丁寧な応接を行い、安心できる話しやすい雰囲気をつくり、満足度が高い窓口サービスを提供しました。 また、多摩区役所サービス向上委員会が開催する接遇研修等への積極的な参加により、職員の接遇能力の向上を図りました。
	2	庁内体制	区民満足度の高い窓口サービスを提供するため、業務研修への参加及びOJTの実施並びにその情報を所属内で共有することで組織全体のスキルアップを図り、適確かつ迅速なサービス提供を行います。 また、マイナンバーカードの普及促進に向けた取り組みを行います。	様々な業務研修への参加やOJTの実施により、業務に係る知識の習得とともに、その情報を所属内で共有することで組織全体のスキルアップを図り、的確かつ迅速なサービス提供を行いました。 また、マイナンバーカードについては、毎月交付枠の拡大を行い、普及に取り組みました。
区民サービス部 保険年金課	1	対面応対	来庁者の視点に配慮して、制度や手続方法の説明にあたっては、チラシやパンフレット等を効果的に活用するほか、適時に理解度を確認することにより、分かりやすく丁寧な対応を行います。	窓口ではチラシ、パンフレット等を使用して、簡潔に説明することにより、短時間で理解していただけるよう工夫を凝らしました。月１回の課内会議では、常に接遇に関する振り返りを行い、対面サービスの品質の維持、向上に努めました。
	2	電話応対	多岐にわたる電話問合せに対して、話しやすい雰囲気のなかで用件をうかがいます。時折の復唱確認などにより、正確に聞き取りを行い、わかりやすく丁寧な説明を行うとともに、担当外の内容については、折り返し対応等の了解を得て、担当が代わった場合でも、円滑に応対できるようにします。	市民からの問合せには、「です・ます」調を基本とすることを徹底し、会話の中でくだけすぎた言葉遣いにならないよう臨機応変に対応することができました。また、専門用語は使用せず、わかりやすい言葉を使用することで、内容を容易に理解できるように応対しました。担当外の要件については、担当に確実に引き継ぎ、責任を持って対処することができました。
	3	共通	適切なサービスを提供できるよう、制度改正等に対しては、課内で情報を共有し、統一的な案内をいたします。また、手続の変更が必要な場合は、マニュアル類の見直しを行い、適切に対処します。 番号発券機周辺や窓口の環境についても、清潔を保ち、快適な空間を維持します。	令和5年5月、番号発券機のリニューアルにより、円滑な窓口案内を提供することができました。また、業務開始前後の来所者スペースの点検、清掃等を実施して、快適性に留意しました。 制度改正等のお知らせ、オンライン申請の広報についても、適切に周知することができました。
区民サービス部 生田出張所	1	共通	手続きに来庁された市民が制度や手続き方法を簡単に理解することができるよう、分かりやすく丁寧な応対を行うために、接遇研修等に積極的に参加するとともに、その研修結果を所内で共有し、接遇マナーのスキル向上を図ります。	区役所サービス向上委員会主催の研修等に参加すること、毎週の所内ミーティング時に気づいたことを伝え合うこと等により、接遇力の向上を図りました。このことにより、来庁者にとって満足度の高い接遇をすることができています。
	2	応対	多岐にわたる電話問合せにも的確に対応することができるよう、分かりやすく丁寧な応対を行うために、所管業務及び周辺知識について研修・打合せ等を行い、情報を共有化するなど職員の業務知識の向上を図ります。	業務関係の研修受講や事業への参加募集などの情報を所内ミーティングや研修資料を共有することにより、担当職員不在でも的確に対応することができるようになりました。このことにより、電話による問合せも含め、短時間かつ適切に対応することができるようになりました。
	3	庁内体制	市民に対してわかりやすい案内と快適な相談ができるように窓口環境を整備するため、各係で発送した通知等の窓口周辺への表示など、わかりやすい案内と待合スペースの整理を行います。	発送した通知については、写しを所員全員が確認できるよう掲示するとともに、就業に待合スペースの整理等を日々行い、窓口環境を適切に維持しました。このことにより、来庁者が迷うことなく、出張所のサービスを受けることができるようになりました。
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	1	共通	案内や相談の際に、声の大きさやプライバシーに配慮します。申請書等の個人情報を適切に管理し、ロッカー等の施錠の徹底を図ります。	窓口対応等は、書類が第三者の目に触れないようにするなど細心の注意を払い、来庁者のプライバシー保護に配慮しました。 また、申請書等は鍵付きのロッカーに保管し、個人情報の管理を適切に行いました。
	2	対面	来庁された市民に対して、迅速で的確な対応を心掛けます。用件や求められていることの趣旨をしっかり把握し、市民にわかりやすい言葉を用い、親切で丁寧に対応します。	来庁された市民の用件や目的をしっかりと把握するため、丁寧に話を聞きながら対応しました。指定難病など複雑な制度事務では、申請書類を複数の職員で確認し適切に対応しました。
	3	お知らせ	掲示物や広報チラシ等を定期的に点検し、適宜補充を行います。期限が過ぎた物は撤去し、広報物の整理整頓を行います。区民に適時適切な情報発信できるよう、ホームページ等を有効に活用していきます。	定期的に掲示物や配架物の点検と整理整頓を行うなど、窓口周辺の環境整備に努めました。また、イベント情報などは紙媒体のほか、多摩区のホームページなどを活用し様々な手法で広報を行いました。

部署名	目標及び具体的な取組内容			実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1	応対	来庁された市民からの質問・相談等に対して、専門用語や難しい言い回しを避け、相談相手の立場に立った説明や対応に努めます。 また、担当外の業務に関する問合せについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎに努めます。	来庁された市民対応として、わかりやすく丁寧な説明を心掛け、実践しました。また、他部署を紹介する際には、市民にたらいまわしをされている印象を持たれないよう、より誠実に対応することを心掛けました。
	2	地域訪問	市民からの信頼を損なうことの無いよう、公正な職務執行を心がけるとともに、疑惑を招くことがないよう、区民との協働活動や地域を訪問する際は、公務員として節度ある言動など、市民目線を意識して常に適正な職務執行に努めます。	全体の奉仕者として、公正な職務執行を心掛け、任務を遂行しました。
	3	共通	専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の改正においては各種研修制度を積極的に受講させ、最新情報や調整手法の取得などで職員のスキルアップを促し、速やかに関係職員に情報を共有し、適切な業務執行が行えるように努めます。	危機管理本部や各区役所危機管理担当と担当課長レベル、担当係長レベルでそれぞれ情報共有や情報交換を適宜行い、適切な業務執行を行いました。
地域みまもり支援センター 地域支援課	1	共通	来庁された市民への面接相談にあたっては、常にプライバシーの保護に配慮し面接室などを適切に活用し、市民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、市民の話をよく聞いて受けとめます。 また、相談記録等の個人情報の管理を徹底し、厳重に扱います。	面接相談対応に際し、可能な限り一席空けて窓口に案内するようにし、隣の人の相談内容が他に漏れないよう配慮しました。また、内容に応じて面接室を使用することで安心して相談できる環境づくりに取り組みました。相談記録等の個人情報は鍵がかかる書庫に収納し、管理を徹底しました。
	2	お知らせ	ポスター・チラシなど区民へ情報提供を行う資料をわかりやすく整理・掲示し、必要な情報がすぐに得られるようにします。リーフレット等は課内業務ごとにまとめ、情報の更新を適切に行っていきます。	ポスター・チラシ（リーフレット）などは適宜整理し、わかりやすく掲示するようにしました。また、講演会の案内等で日時が過ぎたものについてはその都度撤去するようにしました。
	3	地域訪問	訪問前に課内で事業目的及び手順の確認等入念な準備を行い、市民からの信頼を損なうことのないよう公正な職務執行を心がけるとともに、関係機関等に対しても、公務員として適正な態度で接することを心がけます。市民の話をよく聞き、求めていることを引き出すことに努め、社会的に不適切な言動等を行わないように注意します。また、訪問時の個人情報の取扱いに十分注意します。	訪問前に入念に事前準備をすることで、必要な情報を適切なタイミングで市民に提供することができるようにしました。また、関係機関にも適正な態度で接することができました。訪問に限らず、社会的に不適切な言動等を行わないことや個人情報の取扱いに十分注意しました。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	1	応対	市民のニーズに迅速かつ的確に対応できるよう、相談趣旨をよく聴き取って相手に確認しながら、要点を押さえてわかりやすく丁寧に説明します。要望に応じられない場合も、根拠などあげて理由を説明できるように、課の業務知識を日頃から深め、必要に応じて他制度も御案内できるように、関係部署の業務も把握します。	まず市民の相談内容をよく傾聴して的確にニーズを把握し、相手の理解度を確認しながら資料で指し示すなどしてわかりやすい説明を心がけました。業務の節目で行う勉強会で根拠の確認など業務知識のばらつきを抑えるとともに、よくある問合せや注意点、必要な連携先を共有しました。
	2	電話・対面	来庁された市民にはこちらからお声掛けし、「お待たせしました」や「ありがとうございました」の他、、こちらからお願いする場合には「お手数ですが」「恐れ入りますが」といったクッション言葉などを適切に用い、終了時には他に御用件がないか確認して、市民が区役所での用件を気持ちよく終えられるようにします。	まずは本日の用件を丁寧に聞き取り、クッション言葉を活用しながら、市民のニーズに合った情報を適切に提供し、終了時には本日の説明内容の振返りと他に不明な点はないかを確認することで、問合せ時の満足度を上げられるようにしました。
	3	共通	市民が安心して区役所を利用できるよう、声の大きさに配慮し、内容によっては個室を使用するなどして、プライバシーを保護します。また、個人情報を収集する際には相手の了解を得ながら最低限にとどめ、取扱いは慎重に行います。また、市民が快適に利用できるよう、窓口の整理・整頓を行います。	詳細な個人情報の聴取に及ぶことが予想される場合には個室へ案内したり、カウンターでも声の大きさに注意し応対するなど、市民が安心して相談できるよう配慮しました。最低限の本人確認書類等を関係書類一式とクリアファイルにまとめるなどして散逸防止し、慎重に取り扱いました。窓口終了時等に適宜整頓し、繁忙期前はわかりやすい表示等を工夫しました。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1	共通	窓口では感染症予防に配慮し、区民の皆様が安心して相談や手続きができるよう清潔を保持します。来窓者へ積極的に声掛けして丁寧に案内をし、案内掲示、チラシ等により、分かりやすく説明します。課内・係内会議等を活用し、制度改正等の情報を職員全体で共有することにより、質の高いサービス提供ができるようにしていきます。	窓口での応対は、感染予防を重視し、カウンター窓口の消毒により清潔な環境を提供し、区民の方が安心して相談や手続きができました。市民、関係機関への丁寧な説明を行い質の高いサービス提供を行いました。
	2	庁内体制	支援を必要とする区民の皆様に対して、適切かつ円滑にサービスを提供するために、地域みまもり支援センター内での関係者会議等を開催したり、合わせて関係機関との相互の連携を深め、適切な支援の向上を図ります。	支援を必要とする区民の皆様に対して、適切かつ円滑にサービスを提供するために、地域みまもり支援センター内での関係者会議等を開催したり、合わせて関係機関との相互の連携を深め、適切な支援を行いました。
	3	庁内体制	区民の皆様に質の高い行政サービスを提供できるよう、新任者や異動者には育成担当者を配置し、業務の専門性を高めながら職員の資質向上を図ります。OJTの他、職場内研修、外部研修等への積極的な参加を勧め、スキルアップに繋げます。	新規採用者および異動者には育成担当者を配置し、OJTを通じてスキルアップを図り、WEBを利用しての会議・研修、課内会議、係会議等を活用し関連業務を含めた業務知識の習得により、満足度の高い市民サービスを提供しました。
地域みまもり支援センター 保護第1課 保護第2課	1	共通	来所された方の人権を尊重し、生活保護制度を理解できるよう、業務に関する研修及びサービス向上に関する研修に職員を参加させ、サービスの効果的・効率的な提供を図ります。 さらに、職員が質の高いサービスを提供できるよう、事例検討会・研修報告会等を開催し、職員間の知識の共有を推進します。	職員が庁内及び外部研修に参加できるよう積極的に促し、業務に関する知識の向上を図りました。また、定期的に開催している課長・係長による課内会議、係内会議等を通じて、随時改定される生活保護に関する情報や各種事例を共有し、市民サービスの質の向上に繋げました。
	2	対面	窓口対応においては、お待たせして不安を感じさせることのないよう職員の配置を工夫し、混雑時にはわかりやすい表示を行うなど快適なサービスを提供します。 面談時には、相談室の利用や声の大きさ・言葉遣いに気を付け、プライバシーに十分配慮します。また、書類を預かる際には、個人情報に配慮し了解を得る等、相談者から信頼が得られるサービスを提供します。	来所者の要件や目的を把握するため、相手の話を丁寧に聞くとともに、親切で適切な対応を心がけトラブルなく対応できました。また、面談の際には、面接室を活用するなどプライバシーに配慮するとともに、速やかな受付により、安心して相談できる環境を整えました。コピーのために書類を預かる際は、丁寧な説明と確認により信頼感を得られる対応を行いました。
	3	地域訪問	家庭訪問の際には、駐輪・駐車場の場所に気を付けるとともに、服装や玄関先での名乗り方などは十分に配慮し、訪問先のプライバシーの確保に努めます。	家庭訪問の際は、被保護者に合わせて声の大きさや名のり方、服装などに配慮し、プライバシーの保護に努めました。また、係内会議等の機会を捉え、具体的な事例により職員に注意を促し、プライバシーの保護に関する意識を共有しました。

部署名	目標及び具体的な取組内容			実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1	応対	来庁された市民からの質問・相談等に対して、専門用語や難しい言い回しを避け、相談相手の立場に立った説明や対応に努めます。 また、担当外の業務に関する問合せについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎに努めます。	来庁された市民対応として、わかりやすく丁寧な説明を心掛け、実践しました。また、他部署を紹介する際には、市民にたらいまわしをされている印象を持たれないよう、より誠実に対応することを心掛けました。
	2	地域訪問	市民からの信頼を損なうことの無いよう、公正な職務執行を心がけるとともに、疑惑を招くことがないよう、区民との協働活動や地域を訪問する際は、公務員として節度ある言動など、市民目線を意識して常に適正な職務執行に努めます。	全体の奉仕者として、公正な職務執行を心掛け、任務を遂行しました。
	3	共通	専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の改正においては各種研修制度を積極的に受講させ、最新情報や調整手法の取得などで職員のスキルアップを促し、速やかに関係職員に情報を共有し、適切な業務執行が行えるように努めます。	危機管理本部や各区役所危機管理担当と担当課長レベル、担当係長レベルでそれぞれ情報共有や情報交換を適宜行い、適切な業務執行を行いました。
地域みまもり支援センター 衛生課	1	共通	専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の運用に係る研修を積極的に受講させ、最新情報や調整手法の取得などで職員のスキルアップを促し、速やかに関係職員への情報共有を行います。	関係機関が参加する研修会等を受講するとともに研修内容について課内で共有化を行いました。また、疑義が生じた事例について他都市や他区の事例を参考に係内で協議を行いました。
	2	共通	来庁及び電話での市民からの質問・相談等に対して、専門用語や難しい言い回しを避け、相談相手の立場に立った説明や対応を行います。 また、担当外の業務に関する問合せについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎを実施します。	様々な相談や苦情について相談者の立場や背景を考慮しながら丁寧に聴取するとともに、わかりやすい言葉で説明を行いました。担当者不在であっても説明ができるよう事務マニュアルを作成し課内で共有化を実施しました。
	3	地域訪問	市民からの信頼を損なうことの無いよう、公正な職務執行を心がけるとともに、疑惑を招くことがないよう、事業所や市民宅への地域を訪問する際は、公務員として個人情報の保護や節度ある言動など、市民目線を意識して常に適正な職務執行を行います。	苦情や相談で訪問を行う場合には、なるべく複数の職員で対応することとしました。また、相談者の個人情報や人権に配慮して説明を行うことを徹底しました。
道路公園センター 管理担当	1	お知らせ	市民目線に立ったサービスの向上を意識し、区民との信頼関係を築き深めることを目指し、送付する各種文書等はわかりやすい文章で作成します。 また、内容・宛先等を必ず複数人で確認するなど厳重に点検を行います。併せて、それに伴う個人情報についても適正・厳重に管理します。	市民目線に立ったサービスの向上を意識し、区民からの問合せに関して親切に対応することにより信頼関係を築きました。送付する文書の内容については相手が理解しやすいよう工夫しました。 郵便物の発送の際にはダブルチェックを行い、内容を確認し適切に送付しました。個人情報の取扱いについても適正に管理しました。
	2	応対	区民からの質問や問合せについて、迅速かつ正確な応対を行い、専門用語や法令用語についてわかりやすく丁寧に説明を行います。 苦情や要望に応じられない場合には、趣旨まで含めてその理由を丁寧に説明いたします。	区民からの問合せに対して、わかりやすい言葉で説明し、相手が理解できるように丁寧な説明をしました。 道路公園センターで応じられない苦情や要望につきましては、趣旨まで含めてその理由を丁寧に説明しました。
	3	共通	所管業務に関係する制度や法令等が変更された際は、速やかに関係職員に情報共有を行います。これにより、人材育成・職員個々のスキル向上を促し、より適切に業務を執行し、組織としてより高いサービス提供を行います。	業務に関わる制度改正があった場合は、情報共有を行い理解度を深めました。 所管局が主催する研修会等に積極的に参加させ、職員個々のスキルを向上させました。
道路公園センター 協働・利活用推進担当	1	共通	常に公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、持続性のある協働の取り組みを目指して公平・公正な区役所サービスの提供を行うことで、地域社会を築く協働のパートナーとして、区民と区役所との相互信頼関係を築き、深めてまいります。	令和5年10月、道路公園センターのHPを開設し、持続性のある協働の取組を目指して区民に対して公平・公正な区役所サービスの一環として情報提供を開始しました。
	2	応対	区民が安心して相談を受けられるよう、プライバシーや個人情報の取扱いに配慮を行いながら、区民から信頼が得られるよう、常に専門性を高めるとともにスキルの習得に努め適切な応対に努めてまいります。	日常的に区民や団体から相談等を受けているが、特にプライバシーや個人情報に配慮しが必要な場合については現地に赴いたり、来所された場合には会議室を使うなど適切に応対しました。
	3	対面	区民が快適性を実感できるよう、親しみやすい雰囲気作りと分かりやすい説明に努めるとともに、親切かつ丁寧な応接を心掛け、区役所サービスの提供・改善に取り組みます。	区民が快適性を実感できるよう、相談があれば極力現地に赴き、お互いが同じ目線で状況の確認を行うことを心がけることにより、区役所サービスの提供・改善を図りました。
	4	庁内体制	区役所サービス向上の取組について、人材育成の観点から、職員個々のスキル向上に努めるとともに、職場内での適切な情報共有を進め、組織としてより質の高いサービスの提供を推進します。	緑化フェアを迎えるに当たり、「区役所サービス向上の取組」として窓口の緑化を進めるため、「みどり」についての道路公園センター若手職員の勉強会を令和5年10月に開催し、スキル向上に努めるとともに職場内の緑化を実施しました。
道路公園センター 整備担当	1	共通	安全・安心な区民生活を確保するために、陳情や要望を受けた際には、速やかに現地調査を行うとともに方向性を見極め、効果的かつ適切に対応することで、道路・河川・公園の維持管理を適正に進めます。	陳情や要望を受けた際には、速やかに現地調査を行うとともに、対応方法等の検討や処理等、安全・安心な区民生活の確保に向けて、道路・河川・公園の適正な維持管理を行いました。
	2	応対	業務への信頼と理解を深めるため、区民からの相談や工事の説明の際には聞く側の立場に立ち、できる限りわかりやすく伝えることを意識し、親切かつ丁寧な応接を心がけます。	区民からの相談や工事施工に関する説明の際には、できる限り専門用語や難しい言い回しを使用せず、わかりやすく親切で丁寧な応接を行い、業務への信頼と理解を深めることができました。
	3	庁内体制	区民サービスを充実させるために、職場内外の研修会や講習会への積極的な参加により、業務に必要な技術的・専門的知識を習得するとともに、職員間の技術・技能を継承していくことで、事業の適正かつ効率的な執行を進めます。	職場内外の研修会や講習会へ参加することにより、業務に必要な技術的・専門的知識を習得するとともに、その知識を業務に活用して職員間で技術・技能の継承を行ったことで、事業を適正かつ効率的に執行しました。
	4	共通	定期的に、道路・河川・公園のパトロールを行い、緊急度に応じて迅速な補修や安全対策を実施することで、施設を安全で良好な状態に維持します。	道路・河川・公園のパトロールを定期的に、また必要に応じて行い、緊急度に応じて迅速に補修や安全対策を実施したことで、区民が安全かつ快適に利用できる良好な道路・河川・公園施設の維持管理を行いました。