

令和2年度
宮前区役所
サービス向上
アクションプラン

【宮前区役所サービス向上方針・目標】

令和2年6月
川崎市宮前区役所

★目 次

宮前区役所サービス向上基本理念	1
宮前区役所におけるサービス向上の取組	2
サービス向上の取組	5
(宮前区役所サービス向上方針)	
(区役所サービス基準)	
区役所サービス向上目標	10

【資料編】

宮前区役所サービス向上委員会設置要綱	1
宮前区役所サービス向上委員会委員名簿	3
宮前区役所サービス向上委員会 第11期ワーキングチームの設置について	4
令和元年度区役所サービス向上目標の実施結果	7

宮前区役所サービス向上基本理念

宮前区役所は、地域における最も身近な行政サービスを提供する拠点として、区民や来庁者の立場に立った便利で快適なサービスを効率的、効果的かつ総合的に提供することにより、市民満足度の一層の向上を図っていきます。

そのために、宮前区役所は・・・

「5つの区役所」を追求し、

区民とともに暮らしやすい地域社会を築く
パートナーとして、区民と区役所との間に信
頼関係を築き、深めていくことをめざします。

1 信頼される区役所

親切・丁寧、公平・公正な対応で、区民にとって安心で信頼のできるサービスを提供していきます。

2 ふれあいの区役所

職員、建物、施設などすべてのものから誠意や思いやりが感じられる、ふれあいのあるサービスを提供していきます。

3 迅速な区役所

職員や組織が相互に連携し、速やかで的確なサービスを提供していきます。

4 身近な区役所

最も身近な行政サービスを提供する拠点として、区民の意見を聴きながら、共に各種課題の解決に当たっていきます。

5 積極的な区役所

職員が自ら進んで行動し、実践していくなど、何事にも積極的な対応でサービスを提供していきます。

宮前区役所におけるサービス向上の取組

1 これまでの取組経過

宮前区役所では、区役所サービスの向上の取組を推進するため、平成 17 年度に区民サービス部長を委員長、区役所各課長を委員とした「宮前区役所窓口サービス等向上推進委員会」（現「宮前区役所サービス向上委員会」）を設置するとともに、「宮前区役所窓口サービスアクションプラン」を策定し、これに基づきサービスの向上に取り組むこととしました。その後、このアクションプランを適宜改訂しながら具体的なサービス向上の取組を計画・実施してきました。

平成 22 年度には、若手職員の柔軟で新鮮な発想と行動力を宮前区役所全体のサービス向上に活かすことを目的に、「若手職員ワーキングチーム」を設置しました。このワーキングチームはサービス向上に大きな成果をあげるとともに、「人材育成」の面でも高い効果をあげることができました。

平成 23 年度には、それまでのアクションプランを大幅に見直し、新たに「宮前区役所サービス向上基本理念」を定めるとともに、「各課重点取組目標及び年間取組計画」、「ワーキングチーム」及び「職場集合研修」を 3 本柱とした「宮前区役所サービス向上アクションプラン（以下「アクションプラン」という。）」を策定し、区役所サービスの向上に取り組んできました。

区役所サービス向上の全市的方針である「区役所サービス向上指針（以下「向上指針」という。）」の改定に伴い、平成 24 年度には、従来からの 3 本柱に、「区役所サービス基準の遵守とレベルアップ」を 4 本目の柱に加えるなど向上指針の規定とも連動したアクションプログラムに見直し、以後、区役所全体で共有化を図りながら取組を進めてきました。

2 今年度の取組方法

引き続き、向上指針に基づいて区役所サービス向上の取組を進めるとともに、宮前区役所としての取組を体系化してとりまとめたアクションプランを策定し、区役所全体で共有化を図りながら推進していきます。

(1) 宮前区役所サービス向上基本理念

宮前区役所では、向上指針に定める「区役所サービスの向上によりめざすもの」及び「区役所サービスの理念」を踏まえながら、これまでどおり宮前区役所が目指すべき 5 つの区役所像を「宮前区役所サービス向上基本理念」として掲げて、引き続きサービス向上に努めていきます。

(2) 宮前区役所サービス向上方針

宮前区役所では、毎年度当初に、区長が区役所における当該年度のサービス向上の取組の基本的な方向性を「宮前区役所サービス向上方針」として定め、これに基づき取組を進めていきます。

(3) サービス向上目標

所属長は、毎年度当初に、「宮前区役所サービス向上方針」や全市統一的な基準である「区役所サービス基準」を踏まえて、具体的な「サービス向上目標」を

1つから3つ程度定め、その目標の達成に向けて各所属の組織目標等とも関連付けながら、職員とともに計画的に取組を進めるものとします。

(4) 区役所サービス基準の遵守とレベルアップ

所属長は、区役所サービス基準が所属内で遵守されているか人事評価制度における職員との面談などを活用して職員に周知・普及させ、その遵守状況を適宜確認し、遵守できていない場合には改善方策を検討・実施します。

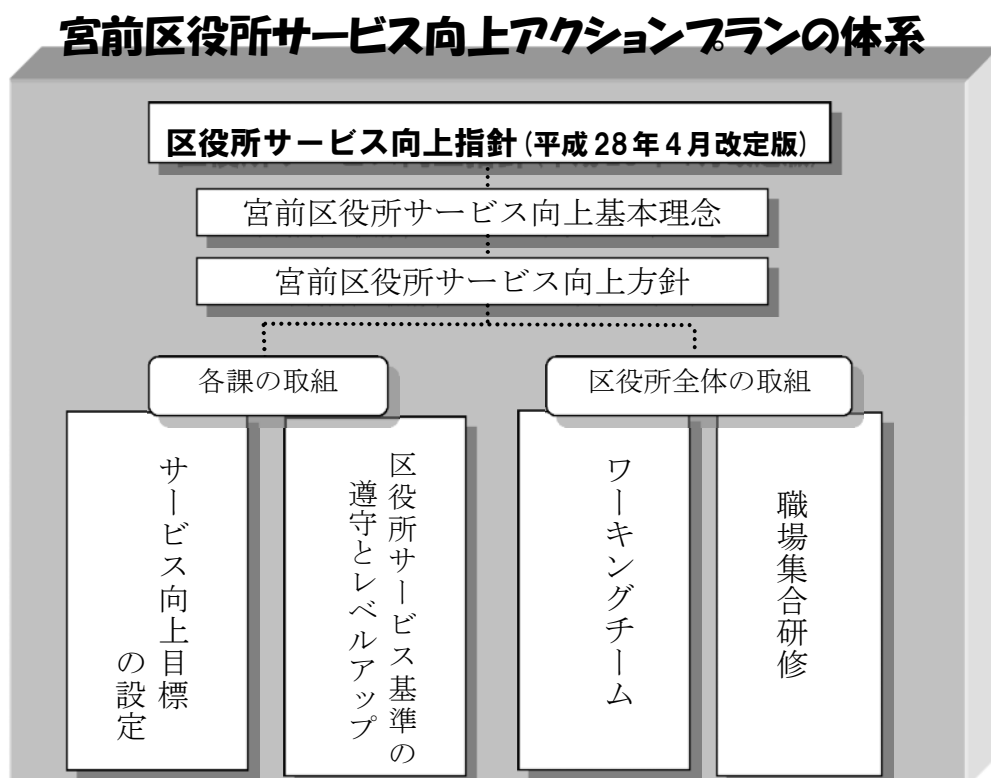
(5) ワーキングチーム及び職場集合研修

区役所サービス向上の取組として各課個別の取組も重要ですが、区役所全体を見据えた横断的な取組も積極的に行っていく必要があります。そこで、「課」という枠を越えて組織する「ワーキングチーム」を設置し、宮前区役所全体におけるサービス向上策を検討・実施します。

また、人材育成推進委員会と連携して接遇研修を中心とした「職場集合研修」を実施し、職員の意識や能力の向上を図っていきます。

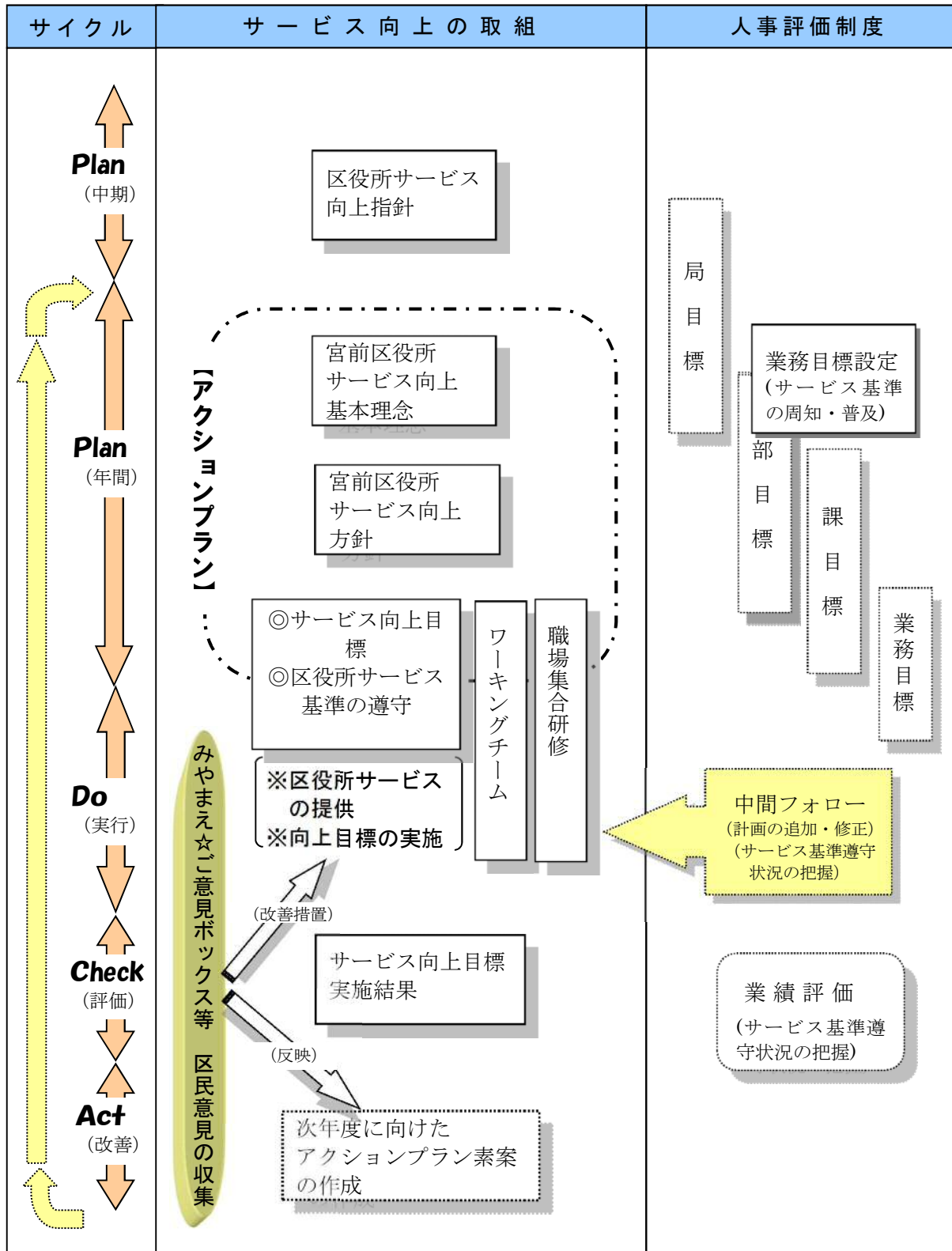
(6) 宮前区役所サービス向上委員会

所属長で構成する「宮前区役所サービス向上委員会」のもと、宮前区役所における区役所サービス向上の取組を推進するためのPDCAサイクルをマネジメントしていきます。



3 サービス向上の取組におけるPDCAサイクル

宮前区役所では、区役所サービスの向上を目指して継続的な改善に取り組むため、従来から「PDCAサイクル」に基づいて取組を進めていますが、新たな向上指針が定められた後の平成24年度からの取組方法のPDCAサイクルを概念図で示すと次のとおりとなります。



サービス向上の取組

1 宮前区役所サービス向上方針

宮前区役所では、毎年度当初に、区長が区役所における当該年度のサービス向上の取組の基本的な方向性を「宮前区役所サービス向上方針」として定め、これに基づき取組を進めていきます。今年度の向上方針は次のとおりです。

宮前区役所サービス向上方針

1 安心で信頼されるサービス

市民の目線に立った、窓口等における親切・丁寧な応対、個人情報の適正な管理及び公平・公正で効果的・効率的な事務執行により、区民の皆様にとって満足度の高い、安心で信頼される区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。

2 便利で快適なサービス

区民の皆様の意見・要望等の的確な把握に努め、各組織が相互に連携しつつ業務の改善を図り、便利で快適な区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。

3 質の高いサービス

研修等の充実・強化により、職員の意識・能力の向上及び組織の活性化を進め、質の高いサービスを提供できる区役所づくりを推進します。

令和2年4月

宮前区長 高橋 哲也

2 サービス向上目標

区役所サービス向上の取組においては、各課がそれぞれ目標を定め、具体的な取組内容とスケジュールを策定し、サービス向上に向けた業務改善や職員の能力向上等に日々取り組んでいくことが重要となります。

そこで、区役所の各課においては、宮前区役所サービス向上方針及び区役所サービス基準等に基づいて、課ごとにサービス向上目標を定め、個別又は関係部署と連携しながら区役所サービスの向上に取り組んでいきます。

なお、この取組は、「区長が設定した『区役所サービス向上方針』のもと、各所属長（課長級）が、『区役所サービス基準』を踏まえて具体的な『区役所サービス向上目標』を1つから3つ程度、毎年度当初に設定し、各所属の組織目標と関連付けるもの」とする向上指針の規定に基づく取組でもあります。

今年度の各課のサービス向上目標は、別掲（P10～P15）のとおりです。

3 区役所サービス基準の遵守とレベルアップ

向上指針では、すべての区役所において守られるべき全市統一の基準として、「区役所サービス基準」を定めています。さらに、各区役所では、それぞれの状況に応じて遵守すべき規準として、「各区独自サービス基準」を定めています。これらの基準は、サービスレベルを見る指標として、市民の用件に応じた基本的な場面別に設定され、具体的な基準は区役所サービスの取組状況をもとに毎年度検証を行うこととしています。

宮前区役所では、人事評価制度における職員との面談などを活用して職員に周知・普及させ、その遵守状況を適宜確認し、遵守できていない場合には改善方を検討・実施しています。

【区役所サービス基準】

No	基準	場面
1	市民向けの広報については、多様な市民の方に周知を図るため、ポスター、チラシ、ホームページ、市政だよりなどの様々な媒体を活用してお知らせしています。	お知らせ
2	作成・送付するポスターやチラシ、通知等には、問合せ先の部署名、連絡先を記載しています。	
3	ポスターやチラシ、通知等を送付する際には、誤発送や発送漏れがないようチェックしています。	
4	関連する手続きについては、こちらから御案内しています。	対応
5	御案内や御相談の際には、声の大きさや個人情報の取扱いなどプライバシーに配慮しています。	
6	市民からの質問や疑問点に対しては、責任を持ってお答えし、自分の担当で無い場合には担当へと確実に引き継いでいます。	
7	市民の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しています。	
8	市民には「です・ます」調を基本として、聞き取りやすいスピード、トーンで温かみのある丁寧な話し方で対応しています。	
9	略語の使用は避け、専門用語は、分かりやすい言葉を使用し、資料を用いたりHPを御案内するなど丁寧な説明を行っています。	
10	担当者が不在のときを含め、即答できない場合には折り返し、確実に返答しています。	
11	電話は3コール以内で受けます。それ以上お待たせする場合には、「お待たせしました。」と一言添えています。	

12	電話を受ける（取り次いだ者も含む）・かける際には相手に対し、こちらが誰であるかを明確にするために「所属」「名前*」をハッキリと名乗っています。 （※ただし、名前については、業務の性質上やむを得ない場合を除く。）	対 面	
13	清潔感があり節度ある身だしなみをしています。		
14	来庁された市民に、こちらからお声掛けしています。		
15	市民からお預かりした書類等をコピーする際には、本人に承諾を得てから行っています。		
16	応対相手にこちらの名前がわかるよう、名札を着用しています。 （※ただし、「川崎市職員服務規程」で認められている場合を除く。）		
17	信頼を得るため、相づちなどを適切に行い、途中で話を遮ることなく、相手を見て受け答えをしています。	地域訪問	
18	訪問の際には玄関先での名乗り方にも気を付けるなど、訪問先のプライバシーに配慮しています。		
19	制度等の変更があった場合、関係職員で情報を共有・把握することで、市民からの問い合わせに対して適切に説明を行っています。	共 通	
20	区役所サービスの提供は法令に基づき公正に行っています。		
21	市民と接していない場面でも、常に市民の目を意識して行動しています。		
22	業務で収集、利用した個人情報は「川崎市個人情報保護条例」等に基づき適切に管理しています。		
23	市民が快適さを感じられるか、年に1回、所属の庁舎環境を点検しています。		

【各課に係る基準】次の項目については、課として判断する内容です。

No	基 準	所 管	場 面
24	管理職会議等で、市及び区で行われる事業について情報共有を図っています。	各 課	庁内体制
25	御指摘や苦情については、区役所内の管理職会議にて情報共有を図っています。	各 課	

【特定の課に係る基準】次の項目については、特定の課において判断する内容です。

No	基 準	所 管	場 面
26	庁舎入口付近に総合案内を配置して、区役所の総合的な案内を行っています。	庁舎管理 担当課	庁内案内
27	各階にフロア案内図を掲示しています。	庁舎管理 担当課	
28	接遇研修指導者を中心に接遇研修を実施しています。	研修 担当課	庁内体制
29	市民ニーズの高い各種証明書は、区役所開庁時間外でも一定の時間、取得できるようにしています。	本庁業務 所管課	
30	市民ニーズの高い届出については、毎月、区役所開庁時間外に日時を決めて区役所で手続きができるようにしています。	本庁業務 所管課	

【各区独自基準】次の項目は、各区における取組です。

No	基 準	所 管	場 面
31	市民との応対は、やさしく、親切・丁寧に行うことを心がけています。	各 課	応 対
32	窓口カウンター周りや待合スペース等を常に整理整頓し、清潔に保っています。	各 課	応 対
33	掲示物等は、常に破損状況等を確認するとともに、最新のものにしていきます。	各 課	共 通

4 ワーキングチーム

10期に亘って「若手職員ワーキングチーム」を設置し、フレッシュな発想で区役所全体を見据えた「区役所サービス向上」のための施策を検討・実施してきました。サービス向上の成果だけではなく、参加メンバーの人材育成にも大きな効果をあげていることから、今年度も引き続き、第11期ワーキングチームを立ち上げるものとします。

区役所で提供するサービスの質に対する区民の期待水準は年々高まっており、さらなる取組として、区民の立場に立ったワンランク上のサービスを提供できる区役所づくりを目指し、区民ニーズの的確な反映手法や組織の活性化などに向けた課題に取り組むとともに、区計画推進プロジェクトの所管事業の円滑な推進を図るためのワーキングとしても位置付けます。

第1～10期ワーキングチームの設置目的及び主な活動実績は次のとおりです。

(1) 設置目的

ワーキングチームは、窓口サービス等向上推進委員会(現在は区役所サービス向上委員会)において、サービス向上のための施策を検討するに当たり、若手職員の視点から、市民にとって望むべき区役所サービスのあり方について、自由な発想のもとで議論し、サービス向上や業務改善につながる提案を企画・立案することを目的として設置しました。

また、各課個別の取組も重要ですが、区役所横断的な取組も積極的に行っていく必要があることから、「課」という枠を越えて組織する「ワーキングチーム」を設置し、宮前区役所全体におけるサービス向上策を検討・実施していきます。

さらに、この活動を通じて、職員の育成を図ることにも重点を置き、第11期も前年度のワーキングチームのメンバー等をアドバイザーとして参加してもらうこととしました。

(2) 主な活動実績

第1期ワーキングチーム

- ・案内表示方法の見直し
- ・掲示物の掲示ルール
- ・「宮前区役所職員の基礎知識Ⅰ(接遇ルール)」の作成
- ・「宮前区役所職員の基礎知識Ⅱ(あいうえお順業務案内)」の作成

第2期ワーキングチーム

- ・「みやまえ検定」の作成
- ・「クールビズみやまえ」の実施
- ・「番号 de うちわ」の実施

第3期ワーキングチーム

- ・庁舎フロアマップの充実
- ・椅子の補修
- ・「宮前区役所職員の基礎知識Ⅱ(あいうえお順業務案内)」の更新・改定
- ・「番号 de うちわ」の更新・実施と管理作成マニュアルの作成

第4期ワーキングチーム

- ・庁舎案内チラシの改善

- ・「番号 de うちわ」の更新・実施と掲載行政情報の改善
- ・上記2項目を「チャレンジ☆かわさき選手権」で紹介し、市長賞を受賞
- ・床面への階数表示、サインの改善、傘袋供給機の導入などの改善提案

第5期ワーキングチーム

- ・区役所ロビーの改善
(展示資料の掲示方法の見直し、庁内案内標示の改善提案)
- ・「記念撮影コーナー」の設置 など

第6期ワーキングチーム

- ・「みやまえ☆ご意見ボックス」の設置
- ・「みやまえ☆マジックフレーズ」の放送
- ・「みやまえ☆リーフレット」の作成

第7期ワーキングチーム

- ・1階～2階階段の進行方向矢印の表示
- ・窓口案内表示の改善
- ・窓口混雑状況の明示の提案

第8期ワーキングチーム

- ・職員用窓口ガイド及び案内早見表の作成
- ・外国人市民用窓口ガイドの作成

第9期ワーキングチーム

- ・「みやまえお散歩マップ」の作成
- ・区役所内トイレの環境改善

第10期ワーキングチーム

- ・職員向けウェルカムセットの作成
- ・過去のワーキンチーム取組成果物の整理・今後の取組ルールを検討

5 職場集合研修

区役所職員のサービス向上に向けた意識やスキルの向上には様々な研修を実施していくことが必要です。個別業務の研修は、OJT等の職場内研修の活性化や外部専門研修等の受講を積極的に進めていきます。

一方、宮前区役所職員として必要となる市民等との応接能力向上のための接遇研修等は、宮前区役所独自に職場集合研修を実施していくことが必要となります。

宮前区役所では宮前区役所人材育成計画に基づき、人材育成推進委員会が職場集合研修を計画・実施していますが、その中で接遇研修等については、区役所サービス向上委員会と合同で実施していきます。

区役所サービス向上目標

危機管理担当	11
まちづくり推進部	
総務課	11
企画課	11
地域振興課	12
生涯学習支援課	12
区民サービス部	
区民課	12
鷺沼行政SC	12
保険年金課	12
向丘出張所	12
地域みまもり支援センター	
地域ケア推進課	13
地域支援課	13
児童家庭課	13
高齢・障害課	13
保護課	13
衛生課	13
道路公園センター	14

区役所サービス向上方針

<p>① 安心で信頼されるサービス 市民の目線に立った、窓口等における親切・丁寧な対応、個人情報の適正な管理及び公平・公正で効果的・効率的な事務執行により、区民の皆様にとって満足度の高い、安心で信頼される区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。</p>
<p>② 便利で快適なサービス 区民の皆様の意見・要望等の的確な把握に努め、各組織が相互に連携しつつ業務の改善を図り、便利で快適な区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。</p>
<p>③ 質の高いサービス 研修等の充実・強化により、職員の意識・能力の向上及び組織の活性化を進め、質の高いサービスを提供できる区役所づくりを推進します。</p>

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	
危機管理担当	1 対応	来庁された区民の皆様にとって満足度の高いサービスを提供できるよう、問い合わせや手続きに対して、分かりやすく的確な説明と対応を行います。
	2 共通	区民の皆様が安全に安心して生活できるよう、要望・意見を踏まえながら安全対策に取り組めます。
まちづくり推進部 総務課	1 共通	来庁された区民の皆様が区役所を安全・快適に利用できるように、庁舎環境を整備します。
	2 庁舎案内	来庁された区民の皆様が快適に過ごせるように、わかりやすい庁舎案内や明るく親しみのある雰囲気にするための取組を行います。
	3 庁内体制	市民の立場に立った区役所サービスの向上のため、職員意識の改善と、様々な区民要望に対応できる情報・知識の蓄積が行える研修を企画・実施し、職員全体のレベルアップを図ります。
まちづくり推進部 企画課	1 共通	区民が参加する様々な会議の中で出されるそれぞれの意見を尊重しながら適切な会議運営を行うことで、地域が一体となった課題解決への取組を推進します。
	2 庁内体制	区民から寄せられる相談、市長への手紙、サンキューコール等の広聴業務については、業務所管課と連携し迅速かつ丁寧な対応に努めるとともに、区役所内での情報共有を図ることで課題解決と区役所サービスの向上につなげます。
	3 お知らせ	市政だよりやホームページなど各種メディアへの掲載記事への問い合わせに対しては、区政に関する幅広い情報を収集するなどの的確な対応を行うことで、利用者の満足度を高める取組を推進します。市政だより区版は、利用者がより適切な区役所サービスを受けられるように、紙面構成や内容の充実を図ることで、広報効果を高めます。区ホームページは、多様な情報の受け手とウェブメディアの特性を意識した効果的な情報発信を行います。

まちづくり推進部 地域振興課	1	応対	来庁者が快適に区役所サービスを活用できるよう、相談・要望等に的確・迅速で丁寧な対応を行います。
	2	共通	行政情報をはじめ、区民にとって有益な情報を適時、適切に提供できるよう環境整備を進めます。
	3	お知らせ	区民の皆さま向けの広報、発送物の誤送付等が発生しないようチェック機能の徹底を図ります。また、町内会・自治会の負担軽減に向け回覧、掲示物の精査に取り組みます。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	共通	各種事業や会議、市民活動等の状況について、関係課や関係機関等と情報共有を図り、利用者に分かりやすく満足度の高い案内、信頼されるサービスの提供に努めます。
	2	共通	利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、意見・要望等を踏まえた、館内施設の点検、消耗品の交換、修繕等を行い、一層の利用しやすい施設環境の実現に努めます。
	3	共通	担当事業の質の向上と利用者の信頼獲得に向けて、関連資格の取得や研修会等への積極的な参加促進を図り、得られた知識や技術を活かした一層のサービス向上に努めます。
区民サービス部 区民課	1	共通	業務で使用した個人情報「川崎市個人情報保護条例」等、関係規則に基づき、適正に管理します。
	2	共通	職員の所管業務への理解を深め、来庁された方に市民の目線に立って迅速かつ親切・丁寧な対応、安心して信頼できるサービスを提供します。
	3	対面対応	関連する手続きについては、市民が再度来庁するなど二度手間にならないよう、分かりやすい言葉を使用して、積極的に御案内します。
区民サービス部 鷺沼行政サービス コーナー	1	応対	市民の方が満足できる親切で丁寧な接客能力の向上を図ります。 また、市政案内については、最新の情報を職員間で共有してわかりやすく丁寧に御説明します。
	2	共通	個人情報については、「川崎市個人情報保護条例」等に基づき、適正に厳格な管理を行います。広報コーナーについては、さらに見やすく、わかりやすいものに充実させ、常に最新の情報提供を行います。
区民サービス部 保険年金課	1	共通	保有している個人情報を厳重に管理し、細心の注意をもって個人情報の漏えいを防ぎます。
	2	共通	窓口カウンターや椅子等を清潔に保ち、掲示物も適宜整理し、快適な環境を整えます。
	3	応対	窓口や電話において親切で丁寧に対応するとともに、相手のニーズを的確に把握し満足度の高い説明、案内を行います。
区民サービス部 向丘出張所	1	共通	区民の皆様を待たせることなく、正確・親切・丁寧な対応となるよう、「窓口業務マニュアル」や「電話対応マニュアルの再確認を行い、情報を共有するとともに、職員の業務知識と接客能力の向上を図ります。
	2	共通	区民の皆様にとって快適なサービスができるよう、出張所環境の改善を図ります。
	3	共通	向丘地区の市民活動の拠点として快適に利用していただけるよう、「区民活動紹介コーナー」、「キッズコーナー」及び「展示・図書・資料コーナー」等の充実を図ります。

地域みまもり支援センター地域ケア推進課	1	対面 対応	区民から信頼され、満足度の高いサービスを提供するために、各種法や制度を公平・公正に実施します。その際は効率的・効果的な事務処理を執行します。
	2	対面 対応	快適なサービスを提供するために、親切で分かりやすく丁寧でかつ迅速な対応をします。
	3	庁内 体制	質の高い区役所サービスにつなげるため、職場内研修(OJT)を確実に実施し、外部研修等への積極的な参加を進めます。また、専門性を高めるのみでなく、関係部署との迅速な情報共有を行っていきます。
地域みまもり支援センター地域支援課	1	共通	安心して信頼されるサービスを提供するために、個人情報の管理は法に基づき適正に行います。また、制度等の変更があった場合、職員間で情報を共有・把握し市民に適切な説明を行います。
	2	対面 対応	快適なサービスを提供するために、窓口、電話、家庭訪問等の際には、親切、丁寧な態度で対応し、説明等は正確に分かり易くお伝えします。窓口の清潔、感染予防、整理・整頓に努め、快適な環境を保ちます。
	3	庁内 体制	質の高いサービスを提供するために、職員への職場内研修を確実に実施するとともに、積極的に外部研修等へ参加できる体制を整え、職員の専門的な知識・技術の向上を図ります。
地域みまもり支援センター児童家庭課	1	対応	手続き等で来庁された方や電話でのお問い合わせのあった方が制度や申請方法等を理解できるよう、分かりやすく丁寧な説明に努め、快適なサービスが提供できるよう、親切・丁寧に対応します。昨年度、幼児教育・保育の無償化が新たに実施されたことから、制度について分かりやすく丁寧に情報提供いたします。
	2	共通	信頼されるサービスを提供するため、各制度を公正・公平に実施します。
地域みまもり支援センター高齢・障害課	1	共通	窓口において区民の皆様が安心して、快適に相談や手続きができるよう、職員から積極的に声掛けして丁寧に案内をし、また、案内掲示、チラシ等により、分かりやすく説明します。課内・係内会議や共有ファイルフォルダを活用し、制度改正等の情報を職員全体で共有することにより、的確なサービス提供ができるようにしていきます。
	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。
	3	庁内 体制	区民の皆様が質の高い満足度を得られるよう、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、スキルアップに繋がります。
地域みまもり支援センター保護課	1	対面 対応	相談に来庁された市民の相談に遅滞なく対応するとともに、制度や申請方法などを理解できるよう分かりやすく丁寧な説明を行います。また関連する他の部署の手続きについても御案内します。
	2	共通	適正かつ効率的な事務処理により市民に必要な保護を遅滞なく実施します。そのために必要な知識、技術の向上を図るよう人材の教育・育成に努めます。
地域みまもり支援センター衛生課	1	対応	来庁された区民の皆様にご満足いただけるように、来所目的・相談内容等を的確に把握し、分かりやすい丁寧な説明を行います。
	2	共通	衛生課に届いた市民からの問い合わせ等に関しては、責任をもって対応いたします。また、担当者不在時や、即答できない案件等については、一旦お預かりし、こちらから折り返して確実に回答いたします。担当外の業務についても担当部署を確認して責任を持って引き継ぎます。
	3	共通	質の高いサービスを提供するために、OJT(職場内研修)を確実に実施するとともに職場外研修等へ積極的に参加し、職員の専門的な知識・技術の向上を図ります。

道路公園センター	1	応対	区民の方々から寄せられる陳情や要望等を的確に把握し、公平・公正な立場に立って、丁寧・親切的な対応を関係各部署と連携しながら迅速に行います。
	2	共通	区民の皆様が安全で安心かつ快適に道路や公園緑地を利用できるよう、定期的にパトロールを実施し、危険個所の早期発見、事故防止に努め、維持管理を適切に行います。
	3	共通	来庁者が不快に感じることがないように、カウンターやその周辺の整理整頓をするとともに、定期的な構内清掃を実施し、庁舎内外の美化を推進します。