

## 令和8年度向上指針取組シート

## 宮前区役所

## 区役所サービス向上方針

<b>1 市民から信頼される区役所サービスの提供</b> 公平・公正で市民目線に立った質の高い区役所サービスを提供するとともに、窓口対応をはじめとする日常の業務において、分かりやすく丁寧な説明を行うことで、市民との信頼関係を構築します。
<b>2 信頼されるサービスを支える体制づくり</b> 市民との信頼関係を維持・発展させるため、変化する市民ニーズや社会情勢に的確に対応し、必要に応じて取組の見直しを行うとともに、人材育成及び各部署間の円滑な情報共有・連携を推進することにより、質の高い区役所サービスを安定的に提供できる体制づくりに努めます。
<b>3 安全・安心で快適な庁舎環境の整備</b> 来庁者の利便性向上を図るため、安全・安心で快適な庁舎環境の整備に取り組みます。

## 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 共通	区民の皆様が安全に安心して生活できるよう、関係機関等との連携の推進や職員のスキルアップに努めるとともに、地域の要望・意見を踏まえ安全対策に取り組みます。
	2 対面対応	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。また、必要に応じ、広報資料やチラシを活用することで、正確かつ詳細な情報を提供します。
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安心・安全で快適に利用できる庁舎環境の維持・整備に取り組みます。
	2 庁内案内	来庁された区民の皆様が利用しやすい区役所となるよう、分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	区民の皆様の視点・立場に立った区役所サービス提供のため、職員意識の改善を図り、多様な区民要望等に対応できるよう、効果的な研修を企画・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、区役所内で情報共有を図ります。
	3 お知らせ	利用者の満足度を高める取組を推進するため、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、区政に関する幅広い情報を収集するなどの確かな対応を行います。市政だより区版は、広報効果を高めるため、紙面構成や内容の充実を図ります。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	来庁する区民が安心して信頼のできるサービスを受けることができるよう、来庁者の相談・要望等を的確・迅速に把握し、適切な部署に繋げ、来庁者にとって満足度の高いサービスを提供します。
	2	庁内体制	地域の状況や市民の声について、部署間でこまめな情報を伝え合うことを心がけます。関連する部署同士が声を掛け合い、可能な限り協力しながら対応します。日常的なコミュニケーションを通じて、連携しやすい雰囲気づくりを進めます。
	3	庁内体制	職場内研修(OJT)を実施するとともに、研修等への積極的な参加を進めます。また、庁内各課と積極的に情報共有を行い連携を行うことで、質の高いサービスを提供します。
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、館内施設の点検、消耗品の交換、修繕等を行い、利用しやすい施設環境の維持・向上に努めます。
	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。
まちづくり推進部 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出張所が快適な空間となるように、出張所環境の改善等を図ります。
	3	共通	向丘地区の市民活動や交流の拠点として出張所を利用していただけるよう、地域情報等の発信・図書サービス等の充実を図ります。
区民サービス部 区民課	1	共通	業務に関する情報収集を進め、課内で情報共有を図り、職員一人ひとりが情報を把握し、スキルの向上に努めることで、市民からの問い合わせに分かりやすく適切な説明を行うとともに法令に基づき公平・公正に業務を遂行します。
	2	応対	窓口や電話での問い合わせ、相談等において、親切・丁寧な対応とわかりやすい説明を行い、市民目線に立った便利で快適な窓口サービスを提供します。
	3	庁内体制	組織全体をスキルアップさせるため、業務研修への積極的な参加とOJTによる業務知識の習得を図ります。また、職員の接客能力を向上させるため、接客研修等への積極的な参加促進を図ります。より質の高いサービスを提供できる体制を整えます。

区民サービス部 鷺沼行政サービス コーナー	1	応対	利用者目線に立って親切・丁寧サービス提供ができるよう、接遇シート等を活用しながら接遇能力の向上を図ります。また、各種案内資料等の情報を職員全員で共有し、市政案内を迅速かつ的確に行います。
	2	共通	皆様から安心・信頼していただけるよう、個人情報の管理を徹底し適正に取り扱います。また、広報資料はジャンルごとに分けて見やすく配架するとともに、掲示期間を確認しながら常に最新の情報を提供します。
区民サービス部 保険年金課	1	共通	手続きに来庁された区民の皆様が安心して信頼のできるサービスを受けることができるよう、ニーズを的確に把握・理解したうえで、親切・丁寧かつ公平・公正な説明、対応を行います。
	2	共通	待合スペースや窓口の整理整頓や清掃に努め、窓口や電話での対応を親切丁寧に行うなど、ソフト・ハード両面において来庁者が安心・安全に利用できる環境を整えます。
	3	共通	OJTや課内研修等を通じて各職員の業務知識を研鑽し、質の高いサービスを提供します。また、個人情報を適正に取り扱うことなどにより、市民に信頼される事務を執行します。
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	1	対面 応対	様々な申請等に適切に対応するため、法・制度等を十分把握し、公平・公正かつ迅速に事務を執行します。 市民の目線に立った、親切で分かりやすい対応を行うことにより、安心できる満足度の高い区役所サービスを提供します。
	2	共通	必要とする区民に情報が届くよう、適時適切な情報発信を行います。 庁舎内でのパンフレット・チラシの配架にあたっては、来庁者が見つけやすく、利用しやすいよう工夫するとともに、資料の配架期間等にも留意します。 併せて、カウンターやその周辺を整理整頓し、区民が相談しやすい窓口環境を整えます。
	3	庁内 体制	質の高い区役所サービスにつなげるため、地域みまもり支援センター各課の業務等について局間異動者や新規採用職員等に対する研修を実施します。 地域の課題解決を図り、地ケアについての理解と共感を広げるため、関係部署との連携や地域情報の共有を進めるとともに、地域活動の現場を訪れる研修を行います。 課内においては、窓口業務の円滑化に向けて職場内研修を実施するとともに、eラーニング、外部研修等への積極的な参加を進めます。
地域みまもり 支援センター 地域支援課	1	共通	区民が安心して相談できる環境を確保するため、個人情報の保護をはじめ、守秘義務の徹底や適切な情報管理を行い、信頼される相談体制の維持に努めます。
	2	対面 応対	窓口対応においては、来庁者の立場や理解度に配慮し、丁寧な対応に努めます。制度やサービスの説明にあたっては、チラシやリーフレットの活用、文字や図を用いた説明などを工夫し、内容をわかりやすく伝えることで、来庁者の理解や不安の解消ができるよう取り組みます。
	3	庁内 体制	区民一人ひとりの健康課題や生活課題に的確に対応し、質の高い行政サービスを提供するため、OJTや職場内研修、外部派遣研修等への参加を通じて、職員その資質向上を図ります。

地域みまもり支援センター 児童家庭課	1	応対	手続き等で来庁された方や電話でお問い合わせのあった方が制度や申請方法等を正しく理解できるよう、チラシやホームページ等を活用するなど分かりやすく丁寧な説明に努め、快適なサービスを提供します。区独自のホームページを工夫し、適宜更新することで情報提供の充実を図ります。
	2	共通	信頼されるサービスを提供するため、個人情報の適切な管理を行うとともに、各制度を公正・公平に実施します。制度改正等の情報を正しく理解し、課内会議等の場を活用して職員全体で共有し、適切な案内や相談を実施します。
	3	共通	窓口の混雑緩和や申請者の利便性向上に向けて、郵送やオンラインによる申請を促進するための環境整備、体制整備に努めます。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1	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、関係機関との相互の連携を深めることで、適切な支援の向上を図ります。
	2	庁内体制	区民の皆様には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、スキルアップに繋がります。
	3	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。
地域みまもり支援センター 保護課	1	対面応対	相談に来庁された方の相談に親切・丁寧に対応するとともに、制度や申請方法などについて理解できるよう、分かりやすく説明を行います。また、必要に応じて関連する他部署の手続き等についても適切に案内していきます。
	2	共通	適正かつ効率的な事務処理により、要保護状態にある方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や技術の向上が図られるよう、課内会議等の場を活用して支援の実施上留意すべき点や制度変更等について確実に情報共有するとともに、業務研修への積極的な参加や職場内研修(OJT)等により、人材の教育・育成を進めます。
	3	共通	安心して信頼されるサービス提供に資するよう、マイナンバーの保管や通知等の宛先確認など、個人情報の厳重な管理を行うとともに、課内会議等の場を活用してその適切な取扱いについて継続的に注意喚起を行っていきます。
地域みまもり支援センター 衛生課	1	応対	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。また、求められる専門性に対し、高い水準で答えられるよう知識・技術の習得に努めます。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。電話によるお問い合わせについても、同様な対応を心がけます。
	2	共通	来庁される区民の方が快適さを感じられるように、常に窓口等の整理整頓を行い、清潔保持に努めます。また、広報やチラシも区民にとって必要な情報をわかりやすいように掲示・配架します。

道路公園 センター	1	対 面 応 対	区民の皆様から寄せられる陳情や要望について、ニーズを的確に把握し、迅速かつ適切な対応を行うことで、サービス提供および課題解決につなげます。あわせて、区民応接する場では、専門用語を分かりやすい表現に置き換えるなど、丁寧で理解しやすい説明に取り組みます。
	2	庁 内 体 制	区民の皆様が安全で安心して道路や公園等を利用できる環境を確保するため、定期的なパトロールを実施し、危険箇所や不具合の早期発見・是正に努め、事故防止および適切な維持管理を行います。また、街路樹や緑地については、効率的・効果的かつ適切な管理を行うため、樹木管理体制を維持します。
	3	共 通	来所者が快適に利用できるよう、日常的にカウンター周辺の整理整頓を行うとともに、定期的な構内清掃を実施し、庁舎内外の清潔な環境を維持します。