

宮前区役所

令和7年度向上指針取組シート

区役所サービス向上方針

|                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1 安心で信頼されるサービス</b><br/>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><b>2 便利で快適なサービス</b><br/>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><b>3 質の高いサービス</b><br/>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            | 共通       | 区民の皆様が安全に安心して生活できるよう、関係機関等との情報共有の徹底、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めます。                                                                                                |
|                 | 2            | 対面<br>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て確か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<br>総務課 | 1            | 共通       | 来庁された区民の皆様が安全で快適に利用できる庁舎環境を維持・整備します。                                                                                                                                          |
|                 | 2            | 庁舎<br>案内 | 来庁された区民の皆様が快適に利用できるよう、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<br>体制 | 市民の立場に立った区役所サービスの向上のため、職員意識の改善と多様な区民要望等に対応できるよう、情報や知識が蓄積できる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<br>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<br>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<br>地域振興課   | 1 | 応<br>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<br>内<br>体<br>制 | ソフト・ハード両面の改善に努め、清潔で快適な環境を提供します。掲示物やラックの中の印刷物を適切に管理し、最新の情報を区民へ提供します。                                 |
|                     | 3 | 共<br>通           | 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<br>生涯学習支援課 | 1 | 庁<br>内<br>案<br>内 | 館内の表示や配架物を市民の意見を取り入れながら、利用者が分かりやすいよう配置するとともに、安全・清潔で利用しやすい施設環境の維持・向上を図ります。                           |
|                     | 2 | 応<br>対           | 市民館を利用する来館者に、担当者不在であっても、適切に対応できるよう職員間の情報共有を密にし、信頼される市民館サービスを提供します。                                  |
|                     | 3 | 共<br>通           | 生涯学習事業の内容充実や利用者の信頼獲得に向けて、職員に各種関連する研修等への積極的な参加を促進し、市民館サービスの向上に努めます。                                  |
| まちづくり推進部<br>向丘出張所   | 1 | 共<br>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<br>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<br>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、地域情報等の発信や図書サービス等の充実を図ります。                                         |
| 区民サービス部<br>区民課      | 1 | 共<br>通           | マイナンバーカードの交付や電子証明書の更新等の申請について、申請件数が多く、事務処理に時間を要している状況ですが、待ち時間の短縮を図り、利用者に快適に御利用いただけるよう、サービスの向上を図ります。 |
|                     | 2 | 応<br>対           | 窓口等において親切・丁寧な応接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。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。     |
|                     | 3 | 庁<br>内<br>体<br>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、所属内での業務に関する情報の共有を進め、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<br>鷺沼行政<br>サービスコーナー | 1 | 応<br>対           | 接遇シートを日々活用することで、利用者にとって親切・丁寧・迅速な接遇能力の向上を図ります。また、各種案内資料等を職員全員に説明・回覧等を行い、迅速かつ的確な市政案内ができるよう周知します。                                                                             |
|                             | 2 | 共<br>通           | 個人情報扱う職場として、適正な管理を徹底します。また、広報資料の配架は、ジャンルごとに分け、見やすく手に取りやすくします。「広報資料送付一覧表」に基づき、各広報物の掲示期間を把握することで、常に最新の情報を提供します。                                                              |
| 区民サービス部<br>保険年金課            | 1 | 共<br>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、市民目線に立った親切・丁寧、公平・公正な説明、応対を行います。                                                                                |
|                             | 2 | 共<br>通           | 区民の意見や要望に耳を傾け、改善できる点については積極的に取り組みます。窓口・電話応対、職場環境等について、ソフト・ハード両面の改善に努めます。                                                                                                   |
|                             | 3 | 共<br>通           | OJTや課内研修、日頃の業務を通じ業務知識の習得を行い、質の高いサービスを提供します。また常に個人情報保護の取り扱いに十分留意し、市民に信頼される事務を執行します。                                                                                         |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>地域ケア推進課 | 1 | 対<br>面<br>応<br>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応対を行うことにより、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<br>通           | 必要とする区民に情報が届くよう、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。<br>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<br>内<br>体<br>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。また、地域包括ケアシステムの推進に向け、関係部署との連携、地域情報の共有を進めます。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<br>支援センター<br>地域支援課   | 1 | 共<br>通           | 区民が安心してプライベートな相談をすることができるよう、個人情報については適正に管理します。                                                                                                                             |
|                             | 2 | 対<br>面<br>応<br>対 | 区民から安心と信頼を得られるように、窓口対応では相手に合わせて丁寧に対応します。例えば制度やサービス等を伝える際にはチラシやリーフレットを用いたり、文字や図を描きながら話すなど、わかりやすく伝えるように工夫します。                                                                |
|                             | 3 | 庁<br>内<br>体<br>制 | 区民に対し、質の高いサービスを提供できるよう、個々が専門職としての技術を研鑽します。                                                                                                                                 |

|                            |   |                  |                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|---|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 地域みまもり<br>支援センター<br>児童家庭課  | 1 | 応<br>対           | 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、チラシやホームページ等を活用し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。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<br>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<br>通           | 窓口の混雑緩和や申請者の利便性向上のため、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<br>支援センター<br>高齢・障害課 | 1 | 庁<br>内<br>体<br>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<br>内<br>体<br>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<br>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<br>支援センター<br>保護課    | 1 | 対<br>面<br>応<br>対 | 相談に来庁された市民の相談に親切・丁寧に対応するとともに、制度や申請方法などについても理解できるよう分かりやすく説明を行います。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<br>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、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<br>支援センター<br>衛生課    | 1 | 応<br>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<br>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。                                                                           |
|                            | 3 | 庁<br>内<br>体<br>制 | 昨年度よりクレジットカード決済が導入され、関係業務のオンライン化も進んでいます。円滑且つ適切に処理できるよう研修等により職員のスキルアップを図り、区民の方が利便性や快適性を感じられるような体制整備に努めます。                                                          |
| 道路公園<br>センター               | 1 | 対<br>面<br>応<br>対 | 区民の皆様から寄せられる陳情や要望等に迅速かつ適切に対応するため、ニーズを的確に把握し、サービス提供や課題解決につなげます。また、市民応接においては、専門用語を用いた場合でも分かりやすい言葉に変換するなど丁寧な説明を行います。                                                 |
|                            | 2 | 庁<br>内<br>体<br>制 | 区民の皆様が安全で安心かつ快適に道路や公園等を利用できるよう、定期的にパトロールを実施し、危険・不具合箇所の早期発見、事故防止に努め、維持管理を適切に行います。また、効果的・効率的な街路樹や緑地管理のため樹木管理体制を維持します。                                               |
|                            | 3 | 共<br>通           | 来所した方々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を整理整頓するとともに、定期的な構内清掃を実施し庁舎内外の環境美化を推進します。                                                                                          |