

平成30年度向上指針取組シート

中原区役所

区役所サービス向上方針

- | |
|---|
| ①全体の奉仕者としての自覚を常に持ち、公平・公正で適切な区役所サービスを提供します。 |
| ②市民の視点に立ち、地域や現場における市民の声をよく聴き、市民のニーズを的確に把握します。 |
| ③市民ニーズに的確に応えるため組織間や職種間の連携を図るとともに、丁寧かつ効果的な区役所サービスを提供します。 |
| ④区役所来庁者が快適さを実感できるよう庁舎施設の環境整備に努めるとともに区役所サービス基準を遵守し、応接能力の向上に努めます。 |

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		実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1	<p>窓口での防災の問い合わせが多いので、担当でない職員でも滞りなく対応できるようにします。</p> <p>具体的には、定期的に課内会議を開き、説明に必要な情報の共有を行います。</p>	<p>定期的に課内会議（毎週月曜、全員参加）を開き、説明に必要な情報を共有することで、防犯灯電気料の補助金、防災マップ、ハザードマップ、測定器貸出、各種証明申請など自分の担当ではない危機管理担当業務であっても来庁した市民の要望に応えるため、職員一人ひとりが共通の認識を持ち、的確に対応をすることができました。</p>
危機管理担当	2	<p>各種申請の受付等で個人情報を扱う機会が多いことから、個人情報を適正に管理し、個人情報保護に係る知識、意識の向上を図ります。</p> <p>具体的には、個人情報の流出を防ぐため、川崎市情報セキュリティ基準を用いた課内での研修を行います。</p>	<p>個人情報を扱う際は、鍵付きロッカーで保管するなど個人情報を適正に管理しました。また、川崎市セキュリティ基準、個人情報保護ハンドブックを活用し、各職員の個人情報保護に係る意識・知識の向上を目的に、課内で研修を実施し、情報流出のリスクや適正管理の重要性を再認識しました。</p>
危機管理担当	3	<p>市民の目的を的確に理解し、市民の信頼を損わないよう懇切丁寧に対応を行います。</p> <p>具体的には、対応した職員が傾聴しながら市民の要望の把握に努めるとともに、要望に添えない場合には、その趣旨を含めた理由を平易な言葉で説明し、御理解いただくように努めます。</p>	<p>日頃より、市民対応する職員が市民に真摯に話を聞く姿勢を表すよう意識するとともに、プレゼン資料作成などもなるべく専門用語を使わず、一般的な言葉に置き換えるよう職場内でチェック・修正することで、市民への説明時にも誤解が生じないよう丁寧に対応することができました。</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	実施結果及び目標の達成度
まちづくり推進部 総務課	<p>1 庁内体制</p> <p>市民の目的を的確に理解し、適切なサービスを提供するためファーストコンタクトの重要性を常に意識し、親切・丁寧に対応を行います。</p> <p>具体的には、守衛及び総合案内を行う委託業者等と緊密に連携して、説明や案内に必要な情報と現場での課題を共有し、委託業者に適切な指導を行います。併せて、総務課職員についても親切・丁寧な対応を行います。</p>	<p>来庁者が求める情報を迅速に提供できるよう、区役所において最初の窓口である総合案内に必要な情報を適宜共有しました。</p> <p>また、総合案内や守衛から気づいた点等の意見をもらうこととし、現場での課題を共有するよう努めています。</p>
まちづくり推進部 総務課	<p>2 庁舎案内</p> <p>市民がスムーズに目的の窓口を利用できるよう、分かりやすい庁内案内の整備を行うとともに、目的の窓口へ案内しやすい環境を整えます。</p> <p>具体的には、ユニバーサルデザインと多言語化を考慮し、的確で見やすい案内を設置します。総合案内の設置、ホームページや各部署の業務案内一覧を整備し、正確な情報を提供します。</p>	<p>利用者にとって使いやすく、分かりやすい案内表示とするために、平成30年8月に区役所入口等計4か所にサイネージの案内表示板を設置し、会議室案内の表示を開始しました。平成30年12月に、国土交通省が発行している「道路の移動円滑化整備ガイドライン」に基づき、区役所敷地内の身体障害者駐車場に右折入庫禁止や思いやり駐車スペースのサイン等の標識を設置しました。</p> <p>また、広報物（ポスター等）の掲示方法の見直しも実施しました。</p>
まちづくり推進部 総務課	<p>3 電話・対面対応</p> <p>苦情や要望が寄せられた際は、市民の信頼を損なうことのないよう、適切で誠実な対応を実施します。</p> <p>市民の来庁目的や要求内容を的確に把握し、要求に添えない場合も理由等を明らかにして、納得して頂くよう努めます。</p>	<p>苦情や要望がなされた場合には、来庁目的や要求内容を的確に把握するために、まず話をよく聞いたうえで、相手の意に沿わない回答をする場合にも、理由を明らかにして、相手に納得してもらえるよう丁寧に説明を行うことで、適切で誠実な対応を心掛けました。</p> <p>また、再度同様の目的で来庁された際に違う職員が対応しても内容の把握ができるよう、苦情や要望の内容を応接記録として残しています。</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		実施結果及び目標の達成度
まちづくり推進部 企画課	1	対面対応 ファーストコンタクトの重要性を常に意識しながら、迅速・的確で丁寧な対応に努めます。定期的に課内会議を開催し、職員間でそれぞれの担当業務についての進捗状況等を確認するとともに、他課の事業内容等についても適宜情報共有を行い、市民からの問い合わせ等に適切に対応します。	各種会議資料を課内で回覧するとともに、定期的を実施する課内会議において、企画課だけでなく、他の部署の業務等についても情報共有を行いました。これにより、課全員が一定レベルの情報を共有し、サービスの質の平準化が図られるとともに、情報確認のために市民をお待たせする時間も少なくなりました。
まちづくり推進部 企画課	2	庁内体制 市長への手紙等、区役所に寄せられる市民からの意見・要望等について、担当課だけでなく関係課等にも適宜情報提供を行うとともに、年間の処理状況や内容等を集約したものについて、課題解決や業務の効率化に向けて区役所全体で情報共有を行います。	前年度の市長への手紙の内容や過去4年間分の集計等について企画調整会議で委員（各部長）に報告し、情報共有を図るとともに、指摘事項を区役所内で情報共有することで、トラブル等の再発防止に向けた体制づくりや市民の立場に立った丁寧な行政サービスの提供に寄与しました。
まちづくり推進部 企画課	3	庁内体制 区民のニーズを的確に把握し、各所管課とも連携しながら、区の施策や事業、イベント等の情報について、ホームページや市政だより、地域メディア等様々な広報媒体を活用しながら適切かつ効果的に発信していきます。	広報・PR担当者会議を開催し、各課担当と市政だよりやなかはらメディアネットワーク等を活用した広報に関する意見交換や情報提供を行いました。また、1階の窓口番号発券システムのモニターをデジタルサイネージとして活用し、各局・各課からの依頼があった行政情報等を提出することで、来庁者への情報発信を行いました。

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
まちづくり推進部 地域振興課	<p>1 対面対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標：来庁者が快適に区役所を利用できるよう、ファーストコンタクトを大切に、迅速・的確で丁寧に対応します。 ・具体的な取組目標 ①区役所業務を幅広く理解し、担当外業務の問合せについても適切に対応するため、危機管理担当も含めた事業概要の課内研修を実施します。 ②所管する行事等を課内で情報共有できるよう一覧表にするほか、募集等の際には受付対応マニュアル等を作成し、担当者不在時にも適切な対応ができるよう努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施結果 ① 職員の業務に関する知識を深めるため、危機管理担当と合同で新規配属職員研修を実施しました（4月17日）。 ② 所管する行事等を課内で情報共有できるよう一覧を作成し、週に1回実施している課長・係長ミーティングで共有しました。また募集等の際には受付対応マニュアルを作成して回覧するなど、情報共有に努め、担当不在時にも、問合せや受付に適切に対応できるようにしました。 ・目標の達成度 担当外業務の問合せについても適切に対応するなど、来庁者が快適に区役所を利用できるよう努めました。
まちづくり推進部 地域振興課	<p>2 庁内体制</p> <p>来庁者の不快感を招くことのないよう、来庁者の視点から見た（見られた）職場環境の改善を図ります。</p> <p>具体的には、①窓口カウンターや相談室周辺の整理整頓に努めます。特に事業実施後の速やかな片付けやリサイクルボックスの維持管理には留意します。</p> <p>②時間外の減灯・消灯に努める等、節電を意識しつつ、来庁者を第一に考え、相談業務に支障が生じることがないように、細やかに対応します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施結果 ① 窓口においては、カウンターに設置している資料などを常に整理しながら窓口の整理整頓に努めました。相談室周辺についても、使用しない物を整理したり荷物等を置かないように徹底し、快適な環境の維持に努めました。 ② 節電対策をしながらも、来庁される市民を第一に考えながら相談業務に支障が生じることがないように、細やかに減灯を実施しました。 ・目標の達成度 来庁者が不快な思いをしないよう、窓口の整理整頓など職場環境の改善を行いました。
まちづくり推進部 地域振興課	<p>3 お知らせ</p> <p>町内会・自治会の負担軽減を図るため、また各種活動における市民の参加等を促すため、広報手法等について改善を図ります。</p> <p>・具体的には、①廊下壁面の広報コーナーの各種広報物をわかりやすく配架するとともに、期日の経過した広報物は速やかに撤去するよう努めます。</p> <p>②かわさきスポーツパートナー等のタイムリーな情報を提供するなど、正面玄関スポーツ情報コーナーが充実するように努めます。</p> <p>③町内会・自治会による回覧・掲示に頼ることなく、市政だよりや区ホームページをはじめ、様々な媒体、ツールを活用した多角的な広報手法に取り組みます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施結果 ① 廊下壁面の広報コーナーの各種広報物をわかりやすく配架するとともに、期日の経過した広報物は速やかに撤去するよう努めました。 ② かわさきスポーツパートナーと密に連携することで、イベント等のタイムリーな情報を提供するなど、正面玄関スポーツ情報コーナーの充実を努めました。平成30年10月より守衛室側玄関にもスポーツ情報コーナーを増設し区民サービスの向上に寄与しました。 ③ 区民課と連携し、本館1階の区民課窓口付近に商店街の情報ラックを設け、区内の商店街の情報発信を行うことで、来庁者に商店街の情報が届きやすい環境づくりをしました。 ④ 地域振興課で行っている各種相談のご案内については、総合案内窓口、1階E.V前の案内板、及びチラシ等にて案内を行っておりますが、市民の方へ今まで以上に周知徹底することを目的として平成30年12月より区役所液晶モニターでの掲出を開始しました。 ・目標の達成度 新規の広報手法に取り組むなど、より市民に各種活動の情報が伝わるよう改善を行いました。

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
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1 お知らせ	各種事業や会議、催事等の市民参加活動の状況について、関係部署、機関、団体等との情報共有を図り、日頃から活動目的・内容等を正確に把握しておくことで、利用者に対し、的確で分り易く満足度の高い案内と、信頼される情報の提供に努めます。	提供される資料や回覧されるチラシなどを含めて、様々な機会を利用して市民参加活動の状況について情報の収集と共有を行いました。情報を整理して把握することで、市民館以外の施設で行われる活動等についても、十分な情報提供ができるように努めました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2 庁内体制	安全で快適に施設利用をしていただくために、利用者の意見・要望等を踏まえた、館内施設の維持管理のための点検、修繕等を迅速・的確に行い、一層の良好な施設環境の実現に努めます。	日常的な点検や定期的な点検に加え、利用される市民からの意見や要望なども踏まえながら、館内施設の状態について把握しました。不具合が判明した場合には、迅速・的確に対応し、良好な施設環境の実現に努めました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	3 庁内体制	社会教育事業等に関する研修会・会議等への職員の積極的な参加を図り、これらで得た知識や技術、経験等を活かした、担当事業の一層の質の向上と、利用者の求めるサービスの提供を目指します。	職員の経験年数や担当する事業内容に応じて、研修会や担当者会議等への積極的な参加を促進しました。参加した職員が得た知識や情報については、職場で共有と意見交換などを行い、事業の質の向上や良質なサービスの提供を目指しました。

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
区民サービス部 区民課	1	共通 待合環境の総合的な快適化と窓口混雑緩和の推進及び市民の立場に立った効率的な区役所サービスの提供に取組みます。 具体的には、①混雑時には、フロア案内を強化し、来庁した市民の的確な誘導とスムーズな申請書等の記載が行えるように記載補助要員を配置し市民目線の快適な窓口環境整備に努める。②中原区内にある企業や区役所職員に対し勤務地申請方式によるマイナンバー申請受付を推進し区内在勤者のニーズに的確に応え、企業と連携して効果的な区役所サービスを提供する。③行政サービスコーナーと協力し、証明発行の分散化による更なる混雑緩和を推進する。	混雑時には、フロア案内を強化し、来庁した市民の的確な誘導とスムーズな申請書等の記載が行えるように記載補助要員を配置し、待ち時間の短縮化と快適な窓口環境整備を行いました。 また、ホームページの混雑カレンダーで混雑状況を周知していくとともに、区民課お呼び出しメールの活用、大規模マンションや社員寮の所有する事業主に協力依頼をして転入時手続きに必要な書類の事前配布など、年度末の混雑期には住所異動届の受付窓口（4番）の事前確認等の強化を図り、混雑緩和（平準化）の取り組みを行いました。
区民サービス部 区民課	2	対面対応 親切、丁寧で信頼される窓口業務を行います。 具体的には、①市民ニーズを的確に把握し、適正・迅速な業務対応・案内ができるよう課内及び各課との連携強化に努めます。課・係会議等を活用したOJT研修を随時行うとともに、情報の共有化に努め、丁寧な窓口業務を推進します。②転入してくる外国人市民には、多言語版の各種パンフレットを配付するとともに、外国人市民情報コーナーを案内し、本市の行うサービスを周知します。	適正・迅速な業務対応・案内ができるよう課内及び各課との連携強化に努めました。課・係会議等を活用したOJT研修を随時行うとともに、情報の共有化に努め、丁寧な窓口業務を心がけました。また、転入してくる外国人市民には、多言語版の各種パンフレットを配付し、タブレット等を活用した案内を行いました。
区民サービス部 区民課	3	共通 市民からの信頼を損なうことの無いよう個人情報の管理を徹底し、情報漏えい防止に向けた対策を講じます。 具体的には、個人情報を扱う職場として、課内での個人情報の取扱についての共有と各職員の管理意識の向上を図ります。	個人情報が記載されたものは、相談メモに至るまで専用の収集箱に集め、シュレッダー処理をし、日頃から職員各々がセキュリティ意識を高めました。業務上、疑義のある問い合わせには粘り強く法令等の趣旨を説明し、時には毅然とした態度で窓口業務を行い、個人情報の保護と漏洩防止を図り、問題発生時の対応マニュアルの作成に取り組みました。

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
区民サービス部 保険年金課	1	対面 高齢者等にも分かりやすい受け答え、市民の立場に立った応接を行います。来庁者側の義務については、丁寧な説明を行い理解を得るよう努めます。そのために各種研修に職員の参加を促し、業務知識の向上を図ります。事故等が発生した場合は、関係課と連携し対象者に誠実に対応します。	相手により話す速度を調整するなど、年齢層や特性に応じた受け答えを行いました。来庁者側の義務や制度の限界について噛み砕いた説明を行い、理解が得られるよう努力しました。各種研修や説明会に積極的に参加することで業務知識を吸収し、説明能力の向上を図りました。システムの不具合などで派生的に発生した事故についても、誠実に対象者に説明し、理解を求めました。
区民サービス部 保険年金課	2	電話 電話は3コール以内で受けるよう努めます。電話が入った係が対応できない場合は、他の係の電話も受けます。電話で個人情報を回答する際は、本人確認等についての的確に行います。保険料の電話催告時も含め個人が特定できる通話については、今後の対応を的確にするため内容を簡潔にシステム等に記録します。	電話は、課内で連携し可能な限り速やかに受けました。電話での個人情報の回答に際しては、本人確認を徹底し、必要に応じて郵送による回答としました。単純な問合せ等を除き、個人が特定できる場合は、システムに通話内容を記録しました。
区民サービス部 保険年金課	3	共通 個人情報の漏えい防止のため、書類、記録媒体等の管理を徹底します。特にマイナンバー記載書類の保管は施錠できる書庫で行い、個人情報の管理について課内会議等を通じて注意喚起を行います。	マイナンバー記載書類の施錠保管の徹底、不要な個人情報記載書類の速やかな裁断処理を行いました。また、USBメモリなど電磁記録媒体の保管を厳重にし、課内会議等で住基支援世帯の情報保護等を含めて注意喚起を行いました。

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
保健福祉センター 児童家庭課	1	電話・対面対応 区民からの電話や窓口での問い合わせや相談を注意深く聞き取り、親切で丁寧な対応を行います。 具体的には、保育所入所などの各種相談では、区民が求めていることを的確に聞き取り、相談内容は必要に応じて記録を取り、課内で情報を共有化します。	窓口や電話での相談や問い合わせには、区民が求めている内容を的確に聞き取り、わかりやすく、丁寧な言葉で対応することを心掛けました。 新年度の保育所入所申請時等の窓口が混み合う時期には接遇がおろそかにならないよう、朝の連絡会等で改めて周知しました。
保健福祉センター 児童家庭課	2	共通 課内の職員間で情報共有を行い、迅速、的確に対応を行います。 具体的には、毎日の連絡会や担当内会議及びイントラネット等を効果的に活用し、区民からの問い合わせ等に迅速で的確な対応が取れる体制を整えます。	毎日朝または夕方に連絡会を開き、職員間の情報共有を行いました。連絡会の内容は共有フォルダに標記し、参加できなかった職員にも周知するように工夫しました。 保育所入所事務については、9月の新年度保育所入所申請前及び1月の保留者へのアフターフォロー前に職場内研修を行い、相談業務の円滑で適正な実施に役立てました。
保健福祉センター 児童家庭課	3	共通 業務で取り扱う個人情報等について、管理を徹底し、区民の信頼を損なうことのないよう努めます。 具体的には、情報セキュリティに関する研修等を積極的に受講したり、課内の打ち合わせ等で情報セキュリティの重要性を共有するなど常に意識するようしていきます。	当課の業務の大部分で個人情報を取り扱うため、常に緊張感をもって業務に対応するよう心がけ、退庁時には個人情報の含まれる書類は別室に保管するよう徹底しました。 また、様々な機会にその都度確認を行い、細心の注意を払うことを心がけました。

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
保健福祉センター 高齢・障害課	1	<p>担当業務の習熟度を高めることにより、制度利用を求めている方々へのサービスを高めていきます。</p> <p>健康福祉局等が行なっている研修への積極的な参加を促すとともに課内においても研修を行います。知識を得たうえで、丁寧でわかりやすい説明を実践します。</p> <p>制度説明のご案内を随時見直し、よりわかりやすい資料を作成します。</p>	<p>職員が各種研修に積極的に参加し、その内容を課職員に情報共有することにより、業務習熟度及びより質の高いサービスの提供へ努めました。</p> <p>また、定期的に勉強会を行うことによりサービス向上に意識することができました。</p>
保健福祉センター 高齢・障害課	2	<p>いつでも平等かつ公平なサービスを提供できるよう、職員の仕事の質を高めます。</p> <p>課・係内で情報共有を図るため、事業担当職員間での打ち合わせや、課内・係内ミーティングを定期的に行います。</p>	<p>課内の情報共有を図るため、課長・係長の連絡を密にし、係会議も行いました。担当外の業務の相談があっても、スムーズに担当者に内容を伝えて、引継ぎすることができました。</p>
保健福祉センター 高齢・障害課	3	<p>プライバシーに関わる情報を適正に管理・運用し、区民からの信頼を損なう事の無いよう、常に意識して行動します。</p> <p>窓口で御相談を受ける際には、書類の扱いや声の大きさなど、常にプライバシーに配慮した対応を行います。また、電話で御相談を受ける際にも音量に注意します。</p>	<p>個人情報を取り扱う職場として、管理に対しては常に注意喚起を行い、改めて1人ひとりが意識を高めました。窓口については状況に応じて福祉機器の使用、個室での対応などプライバシー保護など、臨機応変に対応ができました。電話については、音量にも気をつけました。</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		実施結果及び目標の達成度
保健福祉センター 保護課	1	<p>庁内体制</p> <p>制度の説明や申告・申請等の手続きについて、対象者が分かりやすい説明や案内ができるよう、研修等を通じて、知識の習得や情報共有に努めます。また、公平・的確にサービスが提供できるよう、制度改正等の変更点について、対象者への説明の時期や方法等を課内で十分検討し、統一的行います。</p>	<p>市民に対して、公平・的確なサービスを提供できるよう、生活保護制度及び関連する諸制度を学ぶため、外部研修の参加、課内研修を実施し、多くの職員が参加しました。研修後は、資料を回覧して全職員で情報を共有するよう努めました。</p> <p>また、専門用語については、市民に理解しやすい言葉を用いて伝えるなど、わかりやすい制度説明や案内を行いました。</p>
保健福祉センター 保護課	2	<p>対面対応</p> <p>あいさつの励行、丁寧な言葉遣いなどを行うなど、窓口対応の向上に努めます。</p> <p>また、職員間の連携を円滑にし、待ち時間の短縮に努めるとともに、担当者が不在・対応中の場合には代理対応や状況説明を行い、待たされたという不満が残らないような対応を行います。</p>	<p>窓口対応では、丁寧でわかりやすい言葉遣いに努めました。</p> <p>また、来客や来電の際には速やかに全職員が対応し、担当職員不在時については、同じ係の別の職員が対応するなど職員同士で連携し、素早く対応するよう努めました。</p>
保健福祉センター 保護課	3	<p>庁内体制</p> <p>職員に個人情報の取扱いにおける注意事項を周知するため、個人情報管理マニュアルを作成、配布するなどして個人情報の管理徹底を図ります。</p> <p>また、市民からの信頼を損なうことのないよう、職員相互に声を掛け合って事故のないよう取り組みます。</p>	<p>個人情報管理の重要性については課内及び係内での会議において繰り返し確認し、普段から個人情報保護の意識を持って職務を行うよう努めました。</p> <p>また、工事・清掃等で外部の業者等が庁舎内を出入りする機会があった際には、その都度職員に対し個人情報管理の注意喚起をし、帰庁後にケースファイル等を机の上に放置せず、所定の場所に保管する事を徹底しました。</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		実施結果及び目標の達成度
保健福祉センター 衛生課	1	共通 区役所に訪れる方の多様化するニーズに対応できるよう、親切・丁寧な対応、特に分かりやすい言葉遣いに注意し、専門用語を使わないように徹底するため、職員同士による相互チェックや係・課内での会議の機会を利用して意識改善に取り組みます。	来庁者が訪れた際には、職員が窓口で積極的に声をかけ、迅速かつ的確に担当職員へ引き継ぎました。また、当課での手続きのほかに、他課での手続きが必要な場合は、来庁者に正確な所管課を案内しました。 専門用語を使用しない「分かりやすい説明」を心がけ、職員同士による相互チェックや係・課内の会議等で、その都度改善していきました。
保健福祉センター 衛生課	2	共通 所管業務で取り扱う個人情報等の管理を徹底するため、関連する研修を積極的に受講し、職員個々の情報セキュリティ意識を高め、書類やメモ等の管理を強化します。	ミーティング等で情報セキュリティについて議論しました。 また、個人情報に記載された不要な文書・メモ類は自席に放置せず、速やかにシュレッダーで廃棄処理を行いました。
保健福祉センター 衛生課	3	庁内体制 課内での情報共有を強化するため、苦情・相談処理票や受付簿等で詳細な経過を記録します。また、各職員の予定を行動予定表に記入する等、課内で情報を共有し、業務を的確・円滑に行います。さらに、地域包括ケアシステム推進のため、関係部署との情報共有を強化します。	苦情・相談処理票、ホワイトボードや受付簿等を活用し、担当者不在時でも窓口や電話相談業務が滞らないよう情報を共有することで、市民サービスの向上に取り組みました。 また、毎週月曜日に課内連絡会を開催し係間の情報共有を実施しました。

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
地域みまもり 支援センター担当 地域ケア推進担当	1	<p>電話・対面問わず、親切・丁寧な対応と分かりやすい説明を行います。</p> <p>具体的には、プライバシーや個人情報を守りながら、声の大きさやスピードなどに配慮します。また、専門用語の使用はできるだけ避け、相手が分かりやすい言葉で手続きの方法や内容を説明し、相手の立場に立った対応を行います。</p>	<p>電話・対面ともに応接時には、声の大きさに留意して、プライバシーや個人情報が漏えいすることのないように配慮しました。</p> <p>また、専門用語の使用はできる限り避けて、分かりやすい言葉で説明するとともに、相手に合わせた話し方、ペースで説明し、親切丁寧な窓口対応を行いました。</p>
地域みまもり 支援センター担当 地域ケア推進担当	2	<p>職員間で情報共有を行い、区民からの問い合わせに迅速・的確に対応します。</p> <p>具体的には、職員間の打合せやスケジュール管理により、組織内の動きについて一人ひとりが把握することで、区民からの問い合わせに迅速・的確に対応できる体制を整えます。また、各種研修会に積極的に参加できる環境整備に努め、参加できなかった職員とも情報共有を図ります。</p>	<p>研修や会議等で得られた内容について、資料の供覧やスケジュール帳の活用等により、日頃から職員間での情報共有を図ることで、区民からの問い合わせ等に的確に応えられるように努めました。</p>
地域みまもり 支援センター担当 地域ケア推進担当	3	<p>来庁者が快適に過ごせるように職場内・受付等の環境整備を行います。</p> <p>具体的には、窓口を含めた職場内や配架物の整理整頓、点検・清掃等により職場全体の環境整備を行います。</p>	<p>受付を中心に、待合スペースや配架物の整理整頓を朝と夕方のみならず適宜実施し、利用者が快適に過ごせるように環境整備を行うとともに、職場内の整理整頓にも努めました。</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		実施結果及び目標の達成度
地域みまもり 支援センター担当 地域支援担当	1	案内や相談の際に、声の大きさやプライバシーに配慮し、親切で丁寧な対応をこころがけます。また、説明時は略語や専門用語をなるべく使わずに、わかりやすい言葉づかいで行います。	案内や相談の際に、声の大きさやプライバシーに配慮し、相談内容によっては面接室にて相談を受けたり、他部署に同行して引き継ぐなど、親切で丁寧な対応をこころがけました。また、説明時は略語や専門用語をなるべく使わずに、わかりやすい言葉づかいで行いました。
地域みまもり 支援センター担当 地域支援担当	2	区民からの電話や窓口での問い合わせや相談に、的確に対応できるように業務マニュアルの整備を行います。係ごとに情報共有のミーティングを毎日行い、関連する部署にも迅速に情報提供を行います。	各種マニュアルを整備し、新たな情報は職員に周知できるよう、毎朝、係ごとのミーティング時に周知を行い、関連部署には迅速に情報提供を行いました。ミーティング内容は記録を取り、ミーティングに出られなかった職員は各自でノートを確認するなどして情報共有に努めました。
地域みまもり 支援センター担当 地域支援担当	3	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、期限が過ぎた物は撤去するなどして、広報物の整理整頓を行います。区民にタイムリーに情報発信できるように、ホームページ等を有効に活用していきます。	掲示物や広報チラシ等は定期的に点検し、適宜補充を行い、期限が過ぎた物は撤去するなどして、広報物の整理整頓を行いました。区民にタイムリーに情報発信できるように、ホームページ等も有効に活用しました。

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
地域みまもり 支援センター担当 保育所等・地域連携	1 お知らせ	<p>子どもに関する部署や関係機関と情報を密にし、総合的な情報提供に努めます。</p> <p>具体的には、子ども・子育てに関する情報を関係機関と連携し、ホームページやアプリを活用しながら、情報コーナーを庁内や協力施設に設置し、わかりやすく、タイムリーに提供します。</p>	<p>大型商業施設1～4階のベビールームに情報コーナーを常設し、毎週情報を更新することにより、子育て支援事業の参加につながりました。公営保育園と連携し、HPで各種子育てイベント情報を載せたり保育関連施設に子育てアプリ活用案内と使用推奨をし、区内子育て世帯向けに広く情報を提供することができました。</p> <p>様々な方法でのタイムリーな発信が利用者の有益な情報収集手段となっています。</p>
地域みまもり 支援センター担当 保育所等・地域連携	2 共通	<p>課内職員間で情報共有を図り、迅速に的確に対応を行います。</p> <p>具体的には、課内での朝ミーティングを毎日行い、関連する担当部署と緊密に連携を取りながら、区民からの問い合わせに的確に応えられるようにします。</p> <p>また、区民の立場に立ったわかりやすい対応を心がけます。</p>	<p>グルかかわでスケジュール管理を徹底し、毎朝のミーティング、打ち合わせや会議を定期的に行い、課内の情報共有を図り職員間で連携しながら円滑に業務を実施しました。</p> <p>区民からの苦情や相談等には児童家庭課や保育課など関係部署と情報を共有し、迅速で正確な情報を収集した上で区民の気持ちに寄り添い的確に応えられるようにしました。</p>
地域みまもり 支援センター担当 保育所等・地域連携	3 庁内体制	<p>保育施設利用者や地域で子育て中の保護者のニーズに合わせ、安心して信頼されるサービス提供に努めます。</p> <p>具体的には、関係部署と連携を図り、民間保育施設や子育て中の親子への課題解決に向けた支援を行います。</p> <p>また、保育の質向上を目指し、保育施設職員を対象とした研修を開催します。</p>	<p>民間保育所や大型商業施設を利用しての子育て支援事業には、複数の民間保育所と連携を取り計画的に事業をすすめ、育児負担軽減や仲間作りに向けた丁寧な支援を届けることができました。</p> <p>保育施設の研修は区役所開催のみでなく、施設に専門職が訪問し、ニーズに合わせた研修を行いました。</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		実施結果及び目標の達成度
地域みまもり 支援センター担当 学校・地域連携	1	<p>事務職を除く職員は、学校対応・保護者対応、事業実施等で出張することが多く、留守番の職員は、出張している職員の動向、連絡先等把握しておく必要があります。</p> <p>また、そういう状況の時に保護者や学校から相談等があったときは、現状をきちんと説明し、迅速かつ適切に対応します。</p>	<p>職員の動静表を分かりやすい場所に貼り出し、チェックするとともに、出かける時には声を掛け合い常に行き先を確認するようにしました。</p> <p>また、担当課長や指導主事が出かけている時に、学校や保護者等から相談電話があった時は緊急性を判断し、必要な場合はメール等で連絡するなどして迅速に対応しました。</p>
地域みまもり 支援センター担当 学校・地域連携	2	<p>本課の主な業務は相談業務、事件・事故対応等特殊性があります。そのため、相談スペースの確保には細心の注意が必要で、相談者の個人情報を守られ、安心して帰っていただけるよう快適な環境整備に努めます。</p>	<p>事前に連絡があり来庁することが分かっている場合は、会議室や相談室等の個室を押さえ、じっくり話を聞くようにしました。</p> <p>直接区役所を訪れた方の場合、窓口での対応になりましたが、周りに気を配りながら丁寧に対応しました。</p>
地域みまもり 支援センター担当 学校・地域連携	3	<p>迅速かつ的確に業務を行うためにも地域みまもり支援センター内・区役所関係各課、および他組織との連携を推進し、相談者等が納得していただけるような対応を行います。</p>	<p>課題を抱えた子どもに対して、その課題の内容によって関係する課の職員（地域支援担当、区民課、こども家庭センター等）と学校・地域連携の指導主事・SSW等が常に連携し、迅速な対応、手厚い見守りができました。</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		実施結果及び目標の達成度
道路公園センター 管理課	1	<p>庁内体制</p> <p>市民からの陳情・要望や事業者からの問い合わせ等に適切に対応するため、区役所や関係局が行う各種研修を積極的に参加し、法令等業務に必要な知識を習得させ、所内会議等で解決に向け連携を図り、公平・公正で適切な区役所サービスを提供します。</p>	<p>新たに道路公園センター業務に携わる職員を対象として、平成30年5月11日・12日の建設緑政局主催研修及び平成30年6月1日・8月27日の中原区役所主催で行われた研修を受講したことにより、法令・規則等の趣旨を理解し、必要な情報共有を図り、適切な区役所サービスを提供することができました。</p>
道路公園センター 管理課	2	<p>応対</p> <p>窓口や電話での対応について相手の求めている内容を理解し、市民目線に立って分かりやすく、丁寧に説明するとともに、課内会議等で情報共有を図り、ニーズを的確に把握し、迅速かつ適切に対応します。</p>	<p>窓口対応や電話対応などの問題点等を、課内会議で解決策の協議を行い、定期的に行っている各係会議で情報を共有し、区民等からの陳情や要望に対し迅速かつ適切に対応することができ、区民等からの不満や不信は減少しました。</p>
道路公園センター 管理課	3	<p>共通</p> <p>市民が安全・安心に利用できる道路公園の快適な環境を提供するため、市民要望の多い課題箇所等パトロール体制を強化し、管理瑕疵事故防止のため計画的に道路公園パトロールを実施します。</p>	<p>平成30年12月現在、道路・幹線・公園等の自動車パトロールを204回、徒歩パトロールを34回実施し、危険な個所の早期発見、処理対応することにより市民等が安全に利用できるよう努めました。</p> <p>また、新たな試みとして、同年12月から徒歩で行うパトロールで、低木や高木等、歩道の状況等の確認に重点を置いた歩道街路パトロールを新たに実施することで、今まで以上に管理瑕疵が発生しないよう努めました。</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		実施結果及び目標の達成度
道路公園センター 整備課	1	<p>対面 応 対</p> <p>道路、河川、水路、公園及び緑地などの補修や整備の陳情及び要望において、現場を確認し内容を十分把握するとともに、迅速で丁寧な対応を行い、関係部署とも連携しながら適切な処理を行います。 また、陳情内容が分かりづらい場合には陳情者に話を伺うなど、市民目線での対応を実施します。</p>	<p>陳情及び要望箇所に直ちに赴き、内容を十分把握した上で、道路公園センター内で各課各係が連携して陳情処理を行いました。電話等では陳情者の理解が深まらない場合には、現地にて直接相手の方に説明、お話を伺うなど、市民目線での対応を実践しました。</p>
道路公園センター 整備課	2	<p>お知らせ</p> <p>道路及び公園工事等を行う際に配布する「工事のお知らせ」等において、区民の方々にも工事内容が容易に理解できるよう、専門用語をなるべく使わず、簡単な図解や必要に応じて用語の解説欄を設けるなどの工夫を行います。</p>	<p>工事のお知らせを作成する際は、分かりやすい絵を用をもちいながら、専門用語を極力使用せず、専門用語が出てきてしまう場合は、解説欄を設けるなど、区民の方々に工事内容を理解して頂けるよう工夫を行いました。 また、工事のお知らせの周知を十分に広めるため、配布してから工事の施工までに一定期間を設けた。</p>