

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来庁者が安心かつ快適に利用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の遵守と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>窓口において、各担当が不在にしている場合でも、最低限の対応ができるよう知識の習熟と情報共有に努めます。</p> <p>具体的には、定期的なミーティングを行い、説明に必要な知識の習得及び情報の共有を行います。</p>	<p>定期的なミーティングを行うことで、課内の情報共有を行い、危機管理担当として最低限の案内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課内で周知してeラーニングなどの研修を通じて個人情報に対する理解を深めます。</p>	<p>個人情報の取扱いについて意識の向上を図るとともに、情報資産を再整備し、完全性や機密性、可用性の定義を再確認することにより、情報資産の取扱いの強化に努めました。</p>
危機管理担当	3	<p>市民の意図を的確に把握し、懇切丁寧に対応を行います。</p> <p>具体的には、対応する職員がまずは市民の話をよく聞き、相手が何を求めているのかを理解し対応します。要望に添えない場合には、なぜ要望に応えることができないのかを専門用語を使わず平易な言葉で説明します。</p>	<p>来庁者に対して、所属内の業務の案内をするだけでなく、所属外が管轄する業務の場合でもできる限り調べて、円滑な引継ぎが出来るように対応しました。</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
まちづくり推進部 総務課	1	共通 市の方針等に基づく感染症対策を徹底し、来庁者及び職員が安全に安心して庁舎を利用できるよう努めます。	来庁者及び職員の安全性の確保という観点から職員厚生課に対応を求めたが、各区役所対応となったため、「区の新たな課題即応事業費」を活用し、第5波対策として市民応接カウンター用にオゾン発生器を配置し、第6波対策として1階フロアに大容量空気清浄機の設置を行いました。
まちづくり推進部 総務課	2	共通 来庁者が安心かつ快適に利用できるよう、庁内巡回や来庁者・職員の声をもとに、関係各課と連携し、できるところは速やかに、予算措置を伴うものは計画的に庁舎施設の環境整備を進めます。	庁内巡回、来庁者、職員の声をもとに、1階正面側の女性用トイレの工事を行いました。次年度は市民文化局とともに庁内設備の劣化調査を行いますので、引き続き、計画的に環境整備を進めていきます。
まちづくり推進部 総務課	3	お知らせ 庁内の掲示物について掲示が不要なものを撤去していくとともに、情報を受け取る側の視点に立った庁内広報のあり方についても検討します。	今年度は1月4日実施の区民課のフロントシステム導入に伴うフロア変更を見据え、1階フロアに掲示されているものを整理し、不要なものは撤去しました。今後は、ペーパーレス化の推進に合わせ、デジタルサイネージの積極的な活用など掲示物のデジタル化も進めます。

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
まちづくり推進部 企画課	1	<p>対面 対応</p> <p>ファーストコンタクトの重要性を常に意識しながら、来庁者等が安心できるよう感染症対策も留意しつつ、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。</p>	<p>原則週に1回の課内会議を開催し、職員間で担当業務の進捗状況を確認するとともに、他課・他部署の事業内容についても適宜情報共有を行うことで来庁者をはじめとする市民からの問い合わせ等に適切に対応しました。感染症対策も徹底しました。</p>
まちづくり推進部 企画課	2	<p>庁内 体制</p> <p>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。</p>	<p>市長への手紙やメール等、区役所に寄せられる市民からの意見・要望等については随時必要に応じて区部長会議などで情報共有しました。また、年間の処理状況や内容についても年報に関する情報共有のほか、4半期ごとに内容を取りまとめて区部長会議等を通じて区役所全体での情報共有を行いました。</p>
まちづくり推進部 企画課	3	<p>庁内 体制</p> <p>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。</p>	<p>広報業務に関し、各所管課のアイデアを尊重しながら区の施策や事業・イベント等の情報について区民に伝わるための様々な手法として市政だより・ホームページのほか地域メディア(NMN)を活用するなど、適時・効果的に発信しました。</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
まちづくり推進部 地域振興課	1	<p>対面 対応</p> <p>【目標】来庁者がスムーズに目的を達成できるよう、迅速・的確な対応を行うとともに、市民等との協働が業務の主軸となる地域振興課に不可欠な親しみやすさや信頼感を構築するコミュニケーションを図ります。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <p>(1)区役所業務全体を理解し、様々な問い合わせに対し適切に対応・引継ぎができるよう各職員がアンテナを張り常に情報収集を行うとともに、随時職員間の情報共有を行います。</p> <p>(2)所管する行事の申込・募集等の受付対応マニュアルを作成・共有する等、担当者不在時にも適切な対応ができるようルール化を図ります。</p>	<p>(1)週1回の課長×係長ミーティングにおいて区役所業務全体の最新情報を共有し、問合せがあった場合の対応について意識合わせを行ったほか、各職員がアンテナを張り、常に情報収集を行うとともに、随時職員間の情報共有を行いました。</p> <p>(2)所管する行事の申込・募集について、事前にメール等で課内で情報共有し、担当者不在時にも適切な対応を行いました。</p>
まちづくり推進部 地域振興課	2	<p>庁内 体制</p> <p>【目標】来庁者が快適に利用できるよう、清潔感を重視した職場環境づくりを行います。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <p>(1)窓口カウンターや相談室周辺の整理整頓に努めます。イベント業務実施前後の物品が増加するタイミングは特に留意し、細やかな整頓を行います。</p> <p>(2)時間外・昼休憩時の減灯・消灯に努め節電を意識しつつ、来庁者の快適な利用に支障がないよう柔軟に対応します。</p>	<p>(1)相談情報担当を中心に、窓口カウンターや相談室周辺の整理整頓に努めました。また、イベント業務実施前後の物品の整理については、各担当で声かけしながら、速やかな整理整頓を行いました。</p> <p>(2)時間外・昼休憩時の減灯・消灯については、一括集中管理及び電気システムの故障により対応できなかった。</p>
まちづくり推進部 地域振興課	3	<p>お知 らせ</p> <p>【目標】市民活動の活性化、町内会・自治会の負担軽減に向け、広報手段の強化を図ります。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <p>(1)市政だより、区HPをはじめとする様々なツールを活用し、多角的な広報に取り組みます。</p> <p>(2)施設内掲示、スポーツ情報コーナーにおいては来庁者の関心が集まるよう「伝わりやすさ」「見やすさ」を重視した配置等を行います。</p>	<p>(1)市政だより、区HP、なかはらメディアネットワーク、東急スクエアの地域情報サイト、武蔵小杉ブログなど、様々なツールを活用し、多角的な広報に取り組みました。</p> <p>(2)所管事業に関して「伝わりやすさ」「見やすさ」とデザイン性を両立したチラシ等を作成し、施設内に効果的に配置したほか、スポーツパートナーとの共創により、区庁舎全体の装飾、ソーシャルディスタンス足型シートの作成など、時節にかなった新たな手法で、区の魅力発信を行いました。</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
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	<p>応対・対面</p> <p>施設利用者への適切なサービス提供のため、窓口業務等の委託業者も含めた職員による丁寧な話し方とプライバシーに配慮した応接をします。また、早朝ミーティング等で職員間の情報共有を図り、担当職員の不在時においても、市民や施設利用者からの問い合わせ等に対し、的確に回答します。</p>	<p>窓口業務等の委託業者も含めた職員による丁寧な話し方とプライバシーに配慮した応接を実施しました。また、毎朝の早朝ミーティングで当日の市民館の利用状況や職員の出張等の服務状況の情報共有を図り、市民や施設利用者に親切、丁寧な対応をしました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	<p>お知らせ</p> <p>市民館の各種情報について、多様な市民の方に周知を図るため、HPの随時更新を行うとともに、「市民館だより」や各種チラシを活用し、お知らせしていきます。また、館内に貼付している各種ポスターや配架物について、常に最新のものに更新します。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴うまん延防止等重点措置等による市民館の利用方法の変更等を迅速かつ的確にHPで広報しました。また、館内に貼付している各種ポスターや配架物についても、毎日チェックし、常に最新のものに更新しました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援課	3	<p>共通</p> <p>施設利用者に市民館を安全で快適に利用していただくため、日々、施設環境を点検するとともに、市民や利用者のニーズを的確に捉えた施設の改善など、良好な施設利用環境の整備に努めます。</p>	<p>会議室等のオンライン環境の拡充等、施設環境の改善を図るとともに、大雨等による浸水に備え、止水板の購入、設置訓練の実施等、施設保全対策に努めました。</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
区民サービス部 区民課	1	<p>共通</p> <p>【目標】 1 待合環境の快適化 2 窓口混雑の緩和</p> <p>【具体的取組】 1 市民が快適に過ごせるよう1月の新区役所事務サービスシステムの導入に合わせてフロアレイアウトを変更します。 2 区役所フロントシステムの導入により、来庁前に来庁予定日を登録してもらい、各日時の来庁予定者数をあらかじめ市民が知ることができるようにします。</p>	<p>1 新区役所システムサービスの導入に合わせて、フロアレイアウト変更を行い、記載台の整備や待合フロアなど市民が快適に過ごせるよう環境整備を行いました。</p> <p>2 区役所フロントシステム稼働開始により、転出入の届出や各種証明書を来庁前に事前登録できるようになったことを庁舎内にポスターの掲示やホームページ掲載した。</p> <p>また、社宅や寮を有する企業に来庁前の事前登録に協力要請を行い、年度末の混雑緩和を図りました。</p>
区民サービス部 区民課	2	<p>対面対応</p> <p>【目標】 親切、丁寧で信頼される窓口業務の遂行</p> <p>【具体的取組】 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情報共有、連携強化に努めます。</p>	<p>フロア案内の会計年度任用職員を採用し、来庁者に対して丁寧で信頼されるような案内ができるよう努めました。</p> <p>また、外国人市民には、タブレット端末の翻訳ツールを利用した窓口対応を行い、各課との情報共有や連携強化に努めました。</p>
区民サービス部 区民課	3	<p>共通</p> <p>【目標】 個人情報保護の徹底</p> <p>【具体的取組】 市民からの信頼を損なうことのないよう、人事評価の面談等を活用し、個人情報の取扱いルール等について徹底します。</p>	<p>人材育成シートに個人情報の保護と漏えい防止の徹底を掲げ、個人情報記載された書類については、数日保管して、最終核にしてからシュレッダーにかけることを徹底し、人事評価時の面談等を個人情報の取扱いについて確認を行いました。</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
区民サービス部 保険年金課	1	<p>対応</p> <p>市民の苦情や要望には、対応できるか否かの結論とともに、その理由を丁寧に説明します。 職員で対応しきれない苦情等については、係長及び課長が制度主管課と連携しながら、組織的に責任を持って対応します。</p>	<p>市民の苦情や要望には、対応できるか否かの結論を明確に示すとともに、その理由を丁寧に説明しました。 職員でしきれない苦情等については、係長及び課長が制度主管課と連携しながら、組織的に責任を持って対応することができました。</p>
区民サービス部 保険年金課	2	<p>対面</p> <p>窓口での申請受付や相談の際には、チラシやパンフレット等を有効に活用し、丁寧に分かりやすい説明を行います。また、説明の途中や最後に理解度を確認することにより、安心して退席ができるような窓口サービスを実施します。</p>	<p>窓口での申請受付や相談の際には、来庁された方の話を最後まで聞き取った上で、必要な項目を確認し来所の目的を的確に把握しました。そして、言葉だけではなくチラシ等を活用し、丁寧に分かりやすい説明を行い、最後に最終確認を行うことにより、安心して退席していただくことができました。</p>
区民サービス部 保険年金課	3	<p>庁内体制</p> <p>法改正、制度変更及び年度改定等に対して、関係職員で情報を迅速に把握・共有することで、市民からの問い合わせに対して適切に説明を行います。</p>	<p>今年度は、国保料減免の大幅な制度変更、国保高額療養費の自動償還化、介護保険料段階の細分化等の制度変更があったが、迅速に法令・要綱・通知等を確認し、関係職員で情報共有することで、市民からの問い合わせに対して適切に説明を行うことができました。</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
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	1	<p>電話・対面</p> <p>電話や来所でのお問い合わせや手続きについて、区民の方が十分に理解し安心して手続きすることができるよう、親切・丁寧な対応と分かりやすい説明を行います。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、最後に疑問点を確認するなど相手の立場に立った対応を行います。</p>	<p>電話や来所でのお問い合わせや手続きについて、区民の方が十分に理解し安心して手続きすることができるよう、親切・丁寧な対応と分かりやすい説明を行うことができました。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、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に努めた結果、市民の立場に立った対応を行うことができました。</p>
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	2	<p>庁内体制</p> <p>区民からの問い合わせに迅速・的確に対応できるよう、職員間で情報共有を行います。 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>区民からの問い合わせに迅速・的確に対応できるよう、職員間で情報共有を行うことができました。始業時の課内ミーティングをはじめ、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した結果、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ることができました。また、職員に応じた研修の参加を促すとともに、参加できなかった職員とも情報共有を図り、迅速・適格なサービスへつなげることができました。</p>
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	3	<p>共通</p> <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。 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、コロナ禍でも安心して手続きができるよう職場全体の環境整備を行います。</p>	<p>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った結果、来庁者が快適に過ごせるような職場内・受付等の環境整備を行うことができました。</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
<p>地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 地域支援課</p>	1	<p>対 面 対 応</p> <p>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心がけます。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。感染予防対策を講じ、対応します。</p>	<p>案内や相談の際には声の大きさなどプライバシーに配慮し、親切で丁寧に対応しました。説明の際は略語や専門用語をなるべく使わないよう、わかりやすい言葉遣いで行いました。また、新型コロナなど感染症対策を行いながら対応しました。</p>
<p>地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 地域支援課</p>	2	<p>対 面 対 応</p> <p>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。</p>	<p>電話や窓口での区民からの問い合わせや相談に的確に対応できるよう、業務マニュアルを用いました。また毎朝行っている係ごとの朝会で情報共有を行うとともに、他部署へ関連があることからは情報提供を行いました。</p>
<p>地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 地域支援課</p>	3	<p>共 通</p> <p>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</p>	<p>掲示物や配架している多くの広報チラシがあるため、定期的に点検、補充や入れ替えを行いました。また新型コロナ対応のため、事業の実施手法の変更などがあったことから、ホームページ等を用いて区民に対し情報発信を行いました。</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
<p>地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 児童家庭課</p>	1	<p>電話・対面 対応</p> <p>区民からの電話や窓口での相談等に、親切で理解しやすく丁寧な対応を行うために、相談者が求めていることを注意深く的確に聞き取り、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。</p>	<p>区民からの電話や窓口での問い合わせや相談には、相談者が求めていることを的確に聞き取り、理解しやすく丁寧な対応を心がけました。また、内容によっては記録を取り、課内で情報共有しました。</p>
<p>地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 児童家庭課</p>	2	<p>共通</p> <p>朝又は夕に行う毎日の連絡会、担当内会議、イントラネット等を効果的に活用して課内の職員間で情報共有を行い、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。</p>	<p>毎日朝会又は夕会を実施し、職員間で情報共有しました。また、不在の職員にも情報が伝わるようイントラネット等を活用しました。保育所の翌年度4月入所申請受付前や入所待機となった保護者向けのアフターフォロー前等には職場内研修も行い、業務が円滑・適正に実施できるようにしました。</p>
<p>地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 児童家庭課</p>	3	<p>共通</p> <p>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無いように、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したりするなど、常に意識するようになっていきます。</p>	<p>全ての業務で個人情報を取り扱うため、大量の通知を発送する際など、折に触れて注意喚起し、常に緊張感を持って業務遂行するよう心がけました。また、個人ファイルなどの書類はキャビネットへ収納し、退庁時には施錠しました。</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
<p>地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所) 高齢・障害課</p>	<p>1</p>	<p>対 面 応 対</p> <p>手続きに来庁された高齢者や障害者の方が、申請書等の記入に不備が発生しないようにするため、各種申請書等の記入例を作成します。</p>	<p>申請等で来庁された方が、記入に不備が発生しないよう申請書等の記入例を作成し、提示することで手続きがスムーズに行えるようになった。また、申請等に係る時間の短縮に繋がり、質の高い窓口サービスを実施することができた。</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、制度改革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>新任・新人職員、2年目職員等に毎月制度研修等を実施、さらに制度改革等についても課内会議において内容の理解や周知を行い、制度利用対象者への説明等の統一性や制度利用の申請権の阻害防止など目標どおり実施しました。</p>
地域みまもり支援センター保護課	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。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>窓口来訪者など面接対応時にはあいさつの励行や丁寧な言葉遣いなどを行い、窓口対応向上に努めました。待ち時間の短縮や担当不在時の対応など取組みトラブルや苦情等の発生はありませんでした。</p>
地域みまもり支援センター保護課	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。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>個人情報の取扱いについては年度当初に係会議で周知を行いさらに自主考査において個人情報管理や漏えい等の防止について具体的な対策を検討しました。</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
地域みまもり 支援センター 保育所等・地域連携担当	1	<p>お知らせ</p> <p>子ども施策に関する部署や関係機関と情報共有を密に行い、総合的な情報提供に努めます。 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>オンラインを活用した方法として、ホームページに子育て情報（保育士・栄養士・看護師）や公立保育園の月のおたよりコーナーの開設、絵本貸し出し”ベビーカースルー”や子育て相談（電話・メール）の案内を掲載しました。また、地域子育て支援センターや大型商業施設1～4階のベビールームに情報コーナーを常設し、2週毎に情報を更新するなど、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と手段となっています。</p>
地域みまもり 支援センター 保育所等・地域連携担当	2	<p>共通</p> <p>課内職員間で情報共有を図り、迅速で的確な対応を行います。 具体的には、課内でのミーティングを毎朝行い、関連する担当部署と緊密に連絡を取りながら、区民からの問い合わせに的確に答えられるようにします。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。 区民からの苦情や相談等には児童家庭課や保育課、コロナ対応では衛生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 保育所等・地域連携担当	3	<p>庁内体制</p> <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。 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。また、保育の質の向上を目指し、保育施設職員を対象とした研修を開催します。</p>	<p>コロナ禍で保育施設内を利用した支援事業中止の代替として、地域子育て支援センターや公立保育園にて子育て中の保護者が安心して立ち寄れる「ベビーカースルーで絵本の貸し出し」を行うとともに手作り遊具の提供や子育て相談に応じるという情報をHPや紙面にて広く周知しました。また、子育て相談をメールや電話で実施したことで、時間を問わず相談を受け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
地域みまもり 支援センター 学校・地域連携	1	<p>担当課長・指導主事・学校運営推進嘱託員・スクールソーシャルワーカーは、学校対応・保護者対応、事業実施等出張し、事務職員が一人で留守番をしているという状況が多いため、職員の動向、連絡先等把握しておく必要があります。事務職員が一人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ます。その上で、職員間でその課題について報告、連絡、相談をしながら、迅速かつ適切に対応するように努めます。</p>	<p>業務メモやメールなどのツールを用いて、職員の動向、連絡先を把握し、不在がちな指導主事などと報告、連絡を行いました。また、事務職員が一人の時に保護者や学校から相談等があったときは、現状を説明し、報告、連絡、相談をしながら対応を行いました。</p>
地域みまもり 支援センター 学校・地域連携	2	<p>本担当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す。環境を整え、相談者の個人情報を守られ、かつ安心して相談できるように努めます。</p>	<p>相談の際は、2階相談室などの相談スペースを確保し、児童生徒や保護者など、相談者の個人情報を守り、かつ安心して相談する環境の下で相談業務を行いました。</p>
地域みまもり 支援センター 学校・地域連携	3	<p>相談業務の内容が福祉分野の多岐にわたることもあり、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に努めます。</p>	<p>児童生徒の状況に応じて他組織と連携を行い、情報を共有しながら相談者を適切な関係機関へつなぎ、相談者に納得していただけるような対応を行いました。</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
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、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>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、建設緑政局主催の接遇研修や法令研修に参加しました。また、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するように努めました。</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、丁寧に説明するように努めました。また、市民からの陳情や要望等に対しては、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>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>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>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した。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した。</p>
道路公園センター整備課	2	<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>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した。</p>