

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 | 対応   | 担当者が不在の場合でも、必要最低限の対応ができるよう、正しい知識や情報の整理と共有に努めます。<br>具体的には、定期・随時に行う打合せの場やLoGoチャットを活用して応対上の注意点も含めた情報共有を行うとともに、共有情報は必要に応じて更新します。                                                                                                                                                                                                | コロナワクチンの集団接種会場の運営支援業務が終了した後も、コロナワクチンに関する区民からの相談については、内容をよく聞き取り、ホームページの記載内容を随時確認し、健康福祉局に確認しながら丁寧に対応しました。担当者不在時の窓口や電話相談については、主にLoGoチャットを活用して情報共有・記録を残すとともに、よくある相談内容のFAQを作成・更新しました。                                                                                                                                                        |
| 危機管理担当            | 2 | 共通   | 相談・苦情の意図を的確に把握し、相手の立場に立った丁寧な対応を行います。<br>具体的には、まず相談者の話をよく聞き、何を求めているか確認しながら内容を整理し、共に課題解決に向かう姿勢を持ち対応します。もし、要望に応じられない場合は、理由も併せて説明し、わかりやすい表現で正しくお伝えするよう努めます。                                                                                                                                                                     | 相談者が何を求めているか内容を整理し、解決策が提示できる場合はわかりやすい表現を心掛け、要望に応じられない場合は、理由や背景等を丁寧に伝え理解を求めようように努めました。                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 危機管理担当            | 3 | 共通   | 各種申請を受け付けるに当たり、個人情報扱う機会が多いことから、適正な管理と個人情報保護に係る知識の向上を図ります。<br>具体的には、市情報セキュリティ基準に基づく取扱いを徹底し、eラーニング等による研修を通じて理解を深めます。                                                                                                                                                                                                          | 個人情報の取扱いについては、市情報セキュリティ基準を順守するとともに、eラーニングによる研修を実施して、各自が理解を深めました。また、区部長会議の報告の際に、個人情報の取扱いについて話し、注意すべき事項等を再確認しました。                                                                                                                                                                                                                         |
| まちづくり推進部<br>総務課   | 1 | 共通   | 総合案内や守衛などの委託業者と職員が緊密に連携することで、改善点を早期に発見し、効果的な対応策を講ずることにより、来庁者の視点に立った丁寧で親切的な区役所サービスの提供に努めます。                                                                                                                                                                                                                                  | 総合案内や守衛と職員が緊密に連携し、市営住宅や霊園の募集開始時期に合わせて申込書及び案内の準備を行い、来庁者のタイムリーな問い合わせに機動的に対応しました。                                                                                                                                                                                                                                                          |
| まちづくり推進部<br>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、関係各部署からの指摘、来庁者の意見などに基いた庁舎施設の環境整備を計画的に推進します。                                                                                                                                                                                                                                                         | 環境改善に関する市長への手紙を踏まえ、パーテーション及び1人がけの椅子を購入し、本館2階授乳室をリニューアルしました。<br>区役所敷地内の芝生スペースに給排水設備を新設しました。                                                                                                                                                                                                                                              |
| まちづくり推進部<br>総務課   | 3 | お知らせ | 庁内の掲示物について、不要なものを撤去するとともに、掲出方法、期間、場所などの諸条件を総合的に判断し、限られたスペースの有効活用を図ります。                                                                                                                                                                                                                                                      | 数次にわたって制度が拡充、延長等されたマイナーポイントや各種給付金の受付窓口について、混雑状況を1階エレベーターホールに掲示するなど、来庁者の利便性を図りました。                                                                                                                                                                                                                                                       |
| まちづくり推進部<br>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、来庁者等が安心して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。                                                                                                                                                               | 来庁者等が安心してできるよう感染症対策を徹底し、迅速・的確で丁寧な対応を行いました。また、週1回程度課内会議を開催し、職員間で担当業務の進捗状況を確認するとともに、他部署の事業内容等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。                                                                                                                                                                                            |
| まちづくり推進部<br>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。                                                                                                                                                                                                         | 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、担当課だけでなく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に、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。                                                                                                                                                                                       |
| まちづくり推進部<br>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。                                                                                                                                                                                                                           |
| まちづくり推進部<br>地域振興課 | 1 | 対面対応 | 【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。<br>【具体的な取組内容】<br>(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。<br>(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。<br>(3)グルカワのスケジュール表の入力を徹底し、担当者不在の際の電話応対をスムーズに行います。 | (1)週1回の課長×係長ミーティングを継続実施し、区役所業務全体の最新情報及び問合せがあった場合の対応について共有し、迅速に課内全員に伝達しました。また、各職員が自らアンテナを張り、得た情報をロゴチャット等のツールを使って課内で共有しました。<br>(2)所管する行事の申込・募集について、事前にロゴチャット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。<br>(3)グルカワのスケジュール表の入力を徹底し、担当者不在の際の戻り時間のお知らせや折り返しの確認等、お待たせせずに御案内しました。                                                                          |
| まちづくり推進部<br>地域振興課 | 2 | 庁内体制 | 【目標】来庁者が快適に利用できるよう、清潔感と効率性を両立した職場環境づくりを行います。<br>【具体的な取組内容】<br>(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。<br>(2)時間外・昼休憩時の減灯・消灯による節電を意識しつつ、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。                                                                                                                              | (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。<br>(2)時間外・昼休憩時の減灯・消灯については、一括集中管理により対応できませんでした。                                                                                                                                                                                              |
| まちづくり推進部<br>地域振興課 | 3 | お知らせ | 【目標】まちの魅力向上、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。<br>【具体的な取組内容】<br>(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。<br>(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。                                                                                                                                        | (1)市政だより、区HP、なかには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。なお、なるべくQRコードを記載することで、スマホで気軽に情報を御覧いただけるように工夫しました。<br>(2)「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、ロービーのディスプレイでの50周年記念動画等の再生や正面玄関でのタイムカプセル収蔵品の公開、記念花壇の制作など、周年事業をPRしました。また、スポーツパートナーとの共創により、応援マスクの着用やソーシャルディスタンス型シートの作成など、時節に合った新たな手法で、区の魅力発信を行いました。 |

|                                            |   |           |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|---|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課                        | 1 | 対面<br>応対  | 施設利用者に、適切なサービスを提供するため、受付等の委託業者を含めた職員による分かりやすく丁寧な話し方を行うとともに、館担当者会議で対応事例を紹介し、情報共有を図ります。また、「利用案内」パンフレットを更新し、作成します。                                                                                          | 総合管理委託業者等を含めた館職員による分かりやすく丁寧な話し方を実施するとともに、月1回の館担当者会議で対応例の情報共有を行いました。また、「利用案内」パンフレットを更新し、利用者に周知しました。                                                                                                                                      |
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課                        | 2 | お知らせ      | 市民館の最新情報について、HPを常に更新するとともに、「市民館だより」や各種チラシを活用し、お知らせします。また、館内を点検し、貼付物や配架物で期限切れのものを撤去し、最新のものに更新します。                                                                                                         | 新型コロナウイルス関連の市民館の利用方法の変更等を迅速かつ的確にHPに掲載するとともに、「市民館だより」を年6回発行し、館事業を広報しました。また、館内掲示物、配架物等についても、毎日チェックし、常に最新のものに更新しました。                                                                                                                       |
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課                        | 3 | 共通        | 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、市民や施設利用者のニーズを的確に捉えた施設設備の改善など、良好な施設利用環境の整備を行います。                                                                                                             | 会議室のオンライン環境の拡充等、施設環境の改善を行いました。また、男子トイレ用サンタリーボックス等利用者視線での物品購入、施設改修を実施し、施設利用環境の整備を行いました。                                                                                                                                                  |
| 区民サービス部<br>区民課                             | 1 | 共通        | 【目標】<br>新区役所事務サービスシステムを利用した効率的な事務執行による市民満足度の向上<br>【具体的取組】<br>来庁前にオンラインで事前申請を行う「ネットdeスマート」と混雑情報をお知らせする「中原区なう！」の周知を図り、来庁者の滞在時間を短くするよう取り組みます。                                                               | 「ネットdeスマート」の活用促進に向け、区内の44の社員寮等に案内チラシ等を配布して周知しました。また区役所1階デジタルサイネージを活用し、PR動画を配信しました。併せて、区役所HPトップページにバナーを設置し、誘導を図りました。<br>また、「中原区なう！」の活用促進に向け、市政だよりやタウンニュース等で周知しました。                                                                       |
| 区民サービス部<br>区民課                             | 2 | 対面<br>対応  | 【目標】<br>親切、丁寧で信頼される窓口業務の遂行<br>【具体的取組】<br>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。                                                                                                         | フロア案内の会計年度任用職員に各課の事業内容を最低限度理解させ、総合案内のスタッフの方々と連携して来庁者に対して丁寧で信頼されるような案内を行いました。<br>また、職員をサービス向上委員会の研修などに積極的に参加させ、親切で丁寧な窓口対応を行うように努めました。                                                                                                    |
| 区民サービス部<br>区民課                             | 3 | 共通        | 【目標】<br>個人情報保護の徹底<br>【具体的取組】<br>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。                                                                                                                   | 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、最終確認にしてからシュレッダーにかけることを徹底しました。また、人事評価の面談等の機会に繰り返し個人情報の取扱いについて確認を行いました。                                                                                                               |
| 区民サービス部<br>保険年金課                           | 1 | 応対        | 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。<br>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。                                                                                                     | 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しました。特に対応できない場合は、根拠法令等を示し、その理由を丁寧に説明しました。<br>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することができました。                                                                                                  |
| 区民サービス部<br>保険年金課                           | 2 | 対面        | 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、丁寧で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。                                                                                                 | 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、丁寧で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。                                                                                                 |
| 区民サービス部<br>保険年金課                           | 3 | 対面        | 担当により繁忙期が異なるため、窓口が一つの担当に集中する場合があるが、他の担当の窓口を使用するなど極力担当全員で対応し、窓口の待ち時間の短縮に努めます。                                                                                                                             | 年度当初や3保険料の納入通知書発送後など、それぞれの担当窓口が大変混雑したが、他の係の窓口を有効的に利用し、窓口優先で対応することで、待ち時間の短縮を図ることができました。                                                                                                                                                  |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>地域ケア推進課                | 1 | 電話・<br>対面 | 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。<br>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。<br>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。 | 来庁者が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、また、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した。<br>また、相手に応じ専門用語の使用を避けるなど、分かりやすく手続きの方法や内容を説明するほか、最後に疑問点がないかを確認するなど、相手の立場に立った対応を各自心がけ実践することができました。<br>以上について、職位を問わず相互に声かけを行うことで、課内全体の接遇力アップに結びつけました。 |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>地域ケア推進課                | 2 | 庁内<br>体制  | 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。<br>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。<br>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。                          | 朝のミーティングなどを活用し、職員間のスケジュール管理を徹底するなど、課内の動きを全員が把握することで、区民からの問い合わせに迅速・的確に対応できました。<br>各種研修会にも分担しながら積極的に参加し、その内容を課内全体で共有しました。                                                                                                                 |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>地域ケア推進課                | 3 | 共通        | 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。<br>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。                                                                                                | 窓口を含めた職場内や配架物の整理整頓、点検・清掃を徹底しました。<br>消毒液の配備やパーテーションの整備など、感染症拡大の防止策につとめ、安心して手続きができる環境整備を行いました。                                                                                                                                            |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 1 | 対面<br>応対  | 来所者や相談者に対し、声の大きさやプライバシーに配慮し、丁寧な説明を心がけます。説明時は、略語や専門用語を避け、分かりやすい言葉を使用します。適切な感染防止策を行い、対応します。                                                                                                                | 窓口での会話の中で体調や疾病の内容も含むため、職員も細心の注意を払い声の大きさや、文書の内容を指さしての内容確認等、工夫しました。また、面接終了後のカウンター、椅子等の消毒作業等を確実にし、感染防止対策を実施しました。                                                                                                                           |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 2 | 対面<br>応対  | 区民からの電話や窓口での相談に、的確に対応できるよう業務マニュアルの作成・更新を行います。係ごとに毎朝の情報共有ミーティングを実施し、関連する部署にも情報共有を迅速に行います。                                                                                                                 | 業務マニュアルを年1回更新するとともに、係ごとの朝ミーティングを毎日実施しました。本日の訪問や面接の予定を共有することで、職員間や部署間の連携を迅速に行うことができました。                                                                                                                                                  |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 3 | 共有        | 定期的に掲示物や広報チラシ等を点検し、期限が過ぎた物は撤去するなどし、広報物の整理整頓を行います。区民に向けたタイムリーな情報発信を心がけホームページ等を有効に活用した対応を行います。                                                                                                             | 離乳食の情報などは、ホームページでの情報発信のため、更新を定期的に行いました。また、広報チラシについては期日を過ぎたものなどを気が付いた職員が廃棄する等行いました。                                                                                                                                                      |

|                                            |   |                 |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|---|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 1 | 電話・<br>対面<br>対応 | 各種相談や届出等で来庁される方に対し、相手の目的や話の趣旨を的確に理解し、正確で分かりやすい説明を行います。電話についても内容を正確に聞き取り、相手の必要な情報を言葉だけではなくHP等に掲載されている情報も御案内しながら確実に回答します。                       | 相談者に対し、相手の話をよく聞き要望の内容を正確に聞き取るように努めるとともに、分かり易い説明を行い問題が解決したか確認も行った。電話での聞き違いをなくするため内容を丁寧に聞き取り、メモをすることやHPや他の媒体に掲載されている情報も併せて御案内した。                                                                                                                                 |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 2 | 共通              | 業務関連の知識を高めるため研修や会議に積極的に参加するとともに朝のミーティングを活用して課内での情報共有を行います。職員の業務スキルを向上するように努め業務知識を蓄積し、区民の方からの問い合わせに迅速で的確な対応が取れるような体制づくりを行います。                  | 業務関係の研修に出席し制度内容や変更点など課内で共有した。毎朝のミーティングでは業務の進め方を資料に基づき確認し、職員全員が業務を理解し遂行することができた。ミーティングを録音することで休暇等で参加できない職員も後で聞きながら資料を確認することで同じ情報を共有することができた。                                                                                                                    |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 3 | 共通              | 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するとともに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、常に意識するように努めます。<br>また、発行(送付)物は内容をチェックし正確に行います。        | 申請書類等を受取った場合、すぐに担当者の席に置かず、一度BOXに集め受付番号確認をした後に担当ごとに配布するなど紛失等が起こらないように工夫している。送付物は担当が確認後、送付BOXに集め他の職員が内容物の氏名・住所・兄弟等確認し送付することでミスが起こることはなかった。                                                                                                                       |
| 高齢・障害課                                     | 1 | 対面<br>対応        | 目的を達成し、満足して退庁していただけるよう、窓口対応時にはプライバシーに配慮しながら相手の話を最後まできちんと聞き、復唱により来庁目的を確認の上、必要に応じて筆談を交える等により、丁寧に分かりやすい説明を行う。<br>また、感染症対策として、窓口カウンターや椅子を常に清潔に保つ。 | ・要件を満たし満足していただけるよう、窓口対応時にはプライバシーに配慮して、相手の話を最後まできちんと聞き、復唱により目的を確認の上、必要に応じて筆談を交える等により、相手に丁寧に分かりやすい説明を行いました。<br>・感染症対策として、窓口カウンターや椅子を常に清潔に保ちました。                                                                                                                  |
| 高齢・障害課                                     | 2 | 共通              | 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、また、新たな情報や課題、繁忙期への対応などを共有するために適宜ミーティングを行います。                                                                   | 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、また、新たな情報や課題、繁忙期への対応などを共有するために、各係ごとに毎朝ミーティングを実施しました。                                                                                                                                                                            |
| 高齢・障害課                                     | 3 | 共通              | 掲示物・広報チラシ等について、掲載内容を定期的に確認し、補充、撤去などをを行い、配架中の広報物については、適宜整理整頓を行います。                                                                             | 掲示物・広報チラシ等について、掲載内容を定期的に確認し、補充、撤去などをを行い、配架中の広報物については、適宜整理整頓を行いました。                                                                                                                                                                                             |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>保護課                    | 1 | 庁内<br>体制        | 制度や申告・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を課内で十分検討し、統一的行います。           | 知識の習得を図るために、新任・新人職員に毎月制度研修等を実施しました。制度改正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を目標どおりに実施しました。                                                                                                                                                |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>保護課                    | 2 | 対面<br>対応        | 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。                     | 窓口来訪者の面接対応時には、あいさつの励行や丁寧な言葉遣い、相手に分かりやすい説明を行い、窓口対応向上に努めました。待ち時間の短縮や、担当不在時の代理対応や状況説明を行い、トラブルや苦情の発生を防止することができました。                                                                                                                                                 |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>保護課                    | 3 | 庁内<br>体制        | 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。                             | 個人情報の取扱いについて、自主考査で個人情報管理や漏えい防止の具体的な対策を検討しました。また、日頃からデータや机を整理整頓し、離席・退庁時には個人情報を保管しました。BOXを準備する等、郵便物のダブルチェックも徹底的に行いました。                                                                                                                                           |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>衛生課                    | 1 | 電話・<br>対面<br>対応 | 質問や相談に対して、相談者の話を傾聴し、相談内容を理解した上で、わかり易い言葉遣いで、丁寧に対応します。また、電話についても正確に内容を聞き取り、確実に回答します。                                                            | 窓口での間違った案内や上から目線での対応に関するクレームがあったため、職員に接遇研修を受講させるとともに、令和4年12月総務企画局人材育成課から研修用DVDを借用して会計年度任用職員を含む課内の全職員を対象に接遇研修を実施しました。研修を受講することで自分の足りない部分が発見できました。                                                                                                               |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>衛生課                    | 2 | 電話・<br>対面<br>対応 | 即答することが難しい質問や相談については、一旦お預かりして、確認した上で回答します。質問や相談が担当業務ではない場合は、担当部署を確認し、確実に引き継ぎます。                                                               | 法令解釈等、即答することが難しい質問や相談については、一旦お預かりして、法令所管部局に確認した上で回答しています。質問や相談が担当業務ではない場合は、総務企画局が作成している案内の手引き等を活用し、担当部署を確認して引き継いでいます。                                                                                                                                          |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>衛生課                    | 3 | 電話・<br>対面<br>対応 | 窓口で申請等を受付る際には、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、申請者等が説明後に内容を理解できたかを確認します。                                                                | 令和4年11月、理容所・美容所を開設しようとしている人を対象としたリーフレットを作成し、開設までの流れの説明に活用しています。また、理容所・美容所を開設する際には、消防法及び建築基準法も遵守する必要があるため、それぞれの相談先を掲載しました。今後、区のHPも、相手の立場に立って、わかりやすく改訂する予定です。                                                                                                    |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>保育所等・地域連携担当            | 1 | お知<br>らせ        | 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。<br>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。             | ホームページに専門職(保育士・栄養士・看護師)による子育て情報や公立保育園の月のおたより、公立保育園及び公立地域子育て支援センターで行う地域子育て支援イベント、絵本貸し出し、子育て相談の案内を掲載し更新しています。<br>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になっています。                                                     |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>保育所等・地域連携担当            | 2 | 共通              | 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。<br>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。              | 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、支援の必要な子育て家庭については地域支援課、感染症対策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答えられるようにしました。                                                                        |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>保育所等・地域連携担当            | 3 | 庁内<br>体制        | 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。<br>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。    | 子育て相談をインターネットで受付しオンライン相談(Webex)を導入したことで、新生児期の子育て家庭など幅広く対応できるようになりました。栄養士・看護師講座の他、エリアごとの保育連続講座、子育てを支える世代のボランティア講座を開催し、子育て家庭と地域のつながり作りをしています。さらに、区内保育施設の子育て支援の充実を図り、施設向けの地域子育て支援連絡会を開催しています。保育の質の向上についても、今年度は「人権」「発達支援」「幼保小連携」等幅広い職員研修の開催や保護者からの相談に関して支援を行っています。 |

|                             |   |                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|---|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 地域みまもり<br>支援センター<br>学校・地域連携 | 1 | 応<br>対           | 担当課長・指導主事・学校運営推進職員・スクールソーシャルワーカーは、学校対応・保護者対応、事業実施等で出張し、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、連絡先等を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。 | 職員の予定は、あらかじめぐるかわ等で共有したほか、職員が出張する際にも、残っている職員に行先等を告げ、動向を共有しました。<br>残った職員が担当外の内容の連絡等を受けたときは、相手方に現状を説明した上で、聞き取った内容等を担当職員に報告・連絡し、迅速かつ適切な対応につなげました。                                                                                |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>学校・地域連携 | 2 | 共<br>通           | 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や相談環境を整える等、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。                                                                                                                | 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、相談スペースの確保等相談環境を整えて、対応しました。                                                                                                                                                                       |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>学校・地域連携 | 3 | 共<br>通           | 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。                                                                                                 | 相談者の主訴を丁寧に聞き取った上で、地域みまもり支援センター内や区役所関係課のほか、他組織との連携を推進し、相談者等に納得してもらえるような対応をしました。                                                                                                                                               |
| 道路公園センター<br>管理課             | 1 | 庁<br>内<br>体<br>制 | 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。                                                                                                       | 市民からの苦情等に対応するため、区役所や建設緑政局等が主催する研修への参加や、eラーニングの受講を促しました。<br>また、所内での会議・打ち合わせにおいて、情報共有を図り、服装に関することや、電話の応対対応について、議論する等、課題解決に向けて取り組みました。                                                                                          |
| 道路公園センター<br>管理課             | 2 | 応<br>対           | 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、市民目線に立つて分かりやすく、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。                                                                                                           | 窓口対応等については、相手の求めている内容確認を行いながら接客しており、対応部署が異なる場合には、適切にチラシとともに担当部署を案内するなどの対応を行いました。<br>また、対応が不十分と思われる対応を確認した際は、他の職員によるフォローと当該職員への注意喚起を実施しました。                                                                                   |
| 道路公園センター<br>管理課             | 3 | 共<br>通           | 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。                                                                                                                 | 計画的に道路や公園のパトロールを行い、管理瑕疵の未然防止に努めました。<br>また、パトロールの際には、その都度、要望箇所も含めて運行するなど、点検を強化し、管理瑕疵に至る事案を減少させ、快適な道路環境の維持に努めました。                                                                                                              |
| 道路公園センター<br>整備課             | 1 | 対<br>面<br>応<br>対 | 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。                                                                  | 月に300件ほど寄せられる陳情に対して、土木や公園の担当者が、現地調査を実施し、難易度の高い要望に対しては、係長に指示を行い、直接陳情者と面談する等、最適な対応方針を決定して対応した。<br>また、陥没などの緊急時は、早朝や夜間休日であっても、現場確認を行い、情報の収集に努め、迅速に対応するなど年間を通じて適切な維持管理業務を行った。<br>更に、対応に改善の余地がある事例について、課内で情報共有を行うとともに、改善案について議論した。 |
| 道路公園センター<br>整備課             | 2 | お<br>知<br>ら<br>せ | 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。                                                                                                  | 「工事のお知らせ」は、施工範囲や理由などを分かり易く明記し、誰でも理解しやすい内容で作成した。<br>年間を通じて、市民からお知らせに関する改善要望などは無かった。                                                                                                                                           |