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な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 応対 担当者が不在の際にも、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。 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。	年末に課内の整理整頓を行い不要情報と不要物品の廃棄を行いました。 離席時に来客予定がある場合にも、市民対応が可能となるよう必要書類の保管場所をロゴチャットで共有しました。
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。 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。	市民から苦情については、懇切、丁寧に相手の立場に立った対応ができました。具体的な例としては、匿名のタバコ吸い殻を路上に頻繁に捨てられて困るとの苦情に対しては、翌日には苦情現場を確認し、翌日には、地先地主の了解を得てフェンスに禁止看板を設置するなど迅速に対応しました。また、接触ができない地先地主に対しては、連絡先を記した手紙を投函して対応しました。
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。 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。	防災関係の助成金申請については、電話番号や銀行口座など多くの個人情報扱うことになるため、書類の紛失等には最新の注意を図って対応しました。 意欲がある職員の研修参加については、率先して受講を促すとともに、eラーニングの受講を推進し、職員知識の向上が図られました。
まちづくり推進部 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、改善点を早期に見出し、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、今年度は、市政だよりによる告知と各種申込書や案内書類の配架時期に齟齬が生じないよう特に注意を払い、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 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。	今年度は、4階まちづくり推進部に来庁者との打ち合わせスペースの設置、地域支援課のカウンターにプライバシー保護用の衝立の設置、別館トイレのリニューアル改修などを実施しました。
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、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。	1階区民課待合ホールスペースの拡充に伴い、チラシラックの一部を5階エレベーターホールに移設し、待合ホールの密集を避けて配架物を閲覧できるように庁舎内のレイアウトを見直しました。
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、来庁者等が安心できるよう、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。	来庁者等の対応では、迅速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、区役所内だけでなく、本庁各局の事業内容等についても情報共有を行うことで、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 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。 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等を通じて情報共有を行いました。
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。	広報業務では、区の施策や事業・イベント等の情報について、所管課と連携して、市政だよりやホームページ等の媒体で周知しました。また、地域メディア(NMN)を活用し、タウンニュースへの掲載、イツコミュニケーションズによる映像化及びアーカイブ、かわさきFMへの出演など、適時・効果的に発信しました。
まちづくり推進部 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。 【具体的な取組内容】 (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。 (2) 所管する行事の申込・募集等の受付方法について課内で共有する等、担当者不在時でも適切な対応ができるよう情報共有を図ります。 (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) 定期的(2週に1度)に課長・係長でミーティングを開催し、局長会議や区部長会議の内容の他に区役所業務全体の情報等を共有し、課内職員にも伝達しました。また、各職員が自らアンテナを張るなどして知り得た業務上有用な情報を、ロゴチャット等を活用して課内共有しました。 (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共有し、担当者不在時でも窓口・電話応対ができるよう対応しました。 (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案内や折り返し連絡の確認等、お待たせせずに対応しました。
まちづくり推進部 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。 【具体的な取組内容】 (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。 (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、日常的に窓口カウンターや相談室周辺の整理整頓を行いました。また、イベント業務実施前後の物品整理については、各担当で声掛けしながら、速やかな整理整頓を実施した他、年度末のレイアウト変更に関連した整理整頓も実施しました。 (2) 時間外・昼休憩時の減灯・消灯については、事務室内においては一括集中管理により対応できずでしたが、相談室等については利用しない場合は消灯を徹底しました。
まちづくり推進部 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。 【具体的な取組内容】 (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。 (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。なお、広報には可能な範囲でQRコードを記載することで、スマホで気軽に情報をご覧いただけるよう工夫しました。 (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、区PRムービーの上映、区役所花壇に市制100周年横断幕の設置など、市・区の事業をPRしました。

まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	対面 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説明を行うとともに、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、無意識の思い込み(アンコンジャス・バイアス)があり得ることを認識し、相手の状況に配慮した望ましい表現を心掛けます。	サービス向上委員会の資料を受付等の委託業者を含めた職員間で回覧するとともに、館担当者会議で説明するなどして、対面応対の質の向上に努めました。 また、受付担当が対応する上で不安や疑問ができるだけない状態にするため、積極的に声をかけ、情報共有に努めました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	お知 らせ	市民館の最新情報について、ホームページを適時適切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。	ホームページを適時適切に更新するとともに、開設する講座のチラシはポイントを明確にするなど、参加を促すよう工夫しました。また、配架物の期限だけではなく、折れや汚れなどがなければ併せて点検し、気持ちよく手に取ってもらえるよう配慮しました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	3	共通	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。	既設照明器具をLED照明器具に交換し、消費電力の削減を図るとともに、より快適な施設利用環境の整備を進めました。また、サービス向上に関する職員提案の一つである窓口のデスクマットの交換について、所属で実施しました。
区民サービス部 区民課	1	共通	「手続き窓口の明確化」 来庁後に行う申請方法や受付窓口について、来庁者が受付に迷うことのないような環境を整備します。 「窓口混雑の緩和」 マイナンバーカードを使うことで来庁しなくてもできる手続きに関する案内を積極的にを行い、庁舎内の混雑緩和に努めるとともに、来庁者の滞在時間が短くなるよう取り組みます。	映像と音声により来庁後の手続きの流れを案内するため、デジタルサインボードを明確にするなど、参加を促すよう工夫しました。また、配架物のポイントを確認するなど、参加を促すよう工夫しました。また、配架物の期限だけではなく、折れや汚れなどがなければ併せて点検し、気持ちよく手に取ってもらえるよう配慮しました。
区民サービス部 区民課	2	対面 対応	「親切、丁寧に信頼される窓口業務の遂行」 待ち時間の短縮に資する最も効率的な手続きを案内するとともに、丁寧かつ公平な言葉遣いを心掛けます。	フロア案内の会計年度任用職員に手続きごとの効率的な申請方法を周知し、来庁者に対して親切で丁寧な案内を行いました。 また、職員を研修に積極的に参加させ、丁寧かつ公平な言葉遣いを行うように努めました。
区民サービス部 区民課	3	共通	「個人情報保護の徹底」 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、個人情報の管理及び取扱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、個人情報が記載された書類については、数日保管して、最終確認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 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。 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。 対応できない場合は、根拠法令等を示す等、その理由を丁寧に説明しました。 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 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で、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、来庁された方の話を最後まで聞き取った上で、主訴や来所目的を把握することができました。 その上で、チラシ等を活用して、丁寧に分かりやすい説明を行いました。 また、最後に最終確認を行うことで、安心して退席いただくことができました。
区民サービス部 保険年金課	3	対面	業務繁忙時に特定の窓口が混雑する場合がありますが、課内他業務の窓口スペースを使用して多くの職員で対応する等、創意工夫しながら、窓口での待ち時間短縮に取り組みます。	業務繁忙時には課内各担当が連携し、課内他業務の窓口スペースを活用して、一度に多くの職員が窓口対応する等の創意工夫を実践しながら、窓口待ち時間の短縮を図ることができました。
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	1	電話・ 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。 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。	窓口対応では、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した。相手の立場に立ち、分かりやすい言葉で手続きの方法や内容を説明するほか、疑問点がないか確認を徹底するなど、職員同士声を掛け合いながら丁寧な対応を心掛けました。
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	2	庁内 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。 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。	窓口対応は、企画調整係も含めシフト化し、職員全員が円滑に窓口対応できる仕組みとしました。また、連絡会議等を活用し、日々の情報共有を密にすることで、一人ひとりが課全体の動きについて把握することで、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した。
地域みまもり 支援センター 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。 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、気持ちよく、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、職場内や配架物の整理整頓、点検・清掃等を随時実施し、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した。
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	1	応対	各種申請の御案内や御相談の際には、声の大きさや個人情報の取扱いなどプライバシーに配慮して対応します。	以前は、窓口面接時に既往歴等を確認することもあり、隣との距離が近く互いの様子も見えてしまうことから苦情がありましたが、今年度、緊急対応にてプライバシーが守れるパーテーションを設置したことで苦情がなくなりました。
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	2	応対	来所相談や電話対応時に、保健衛生・福祉関係の略語の使用は避け、専門用語は、分かりやすい言葉を使用し、資料を用いたりHPを御案内するなど丁寧な説明を行います。	分かりやすい日本語や略語を使用することなく、相談者が安心して相談をできるように心掛けています。また、できるだけリーフレット等を用いた説明を実施しています。
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	3	共通	窓口カウンターの手拭やチラシ、ポスター掲示の整理整頓などを行い、清潔で市民が快適さを感じられる庁舎環境であるかを所属で定期点検します。	チラシが取りやすいように、記載台の位置を変更し、区民が情報を手に取りやすいようにレイアウト変更しました。また、毎朝の清掃の実施など清潔な窓口対応となるよう担当を決めて点検しています。

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	1	電話・対面	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提供するとともに、HP等に掲載されているページを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とのこと、分かり易い説明を行い問題が解決したか確認も行いました。電話での聞き違いをなくす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することができました。また、今年度はHPの情報を整理し新たなページを作製しました。
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	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正確かつ迅速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た担当は制度内容や変更点など課内で共有しました。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ました。業務時間中や時間外に職員全員を対象にした業務研修会を実施しました。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ました。
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	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。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ます。郵便など受け取りの際は必ず写真を撮り、担当ごとに仕分けをしてBOXに入れ紛失を防止しています。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ありませんでした。
高齢・障害課	1	共通	【目標】必要な情報が見つけやすい配架を行います。 【具体的な取組内容】 ・市民向け広報チラシ等のレイアウトを工夫します。 ・掲載内容は定期的に確認し、補充、撤去を行うなどの整理整頓は引き続き実施します。	市民向け広報チラシ等のレイアウトについては、カテゴリーごとの表示を行うなど、各区民が必要としている資料を見つけやすいよう工夫しました。また、広報チラシ等の掲載内容は毎月1回以上確認し、残数に応じた補充や撤去を行うなど、整理整頓の継続的な実施は紙媒体によるより適切な広報に繋がりました。
高齢・障害課	2	共通	【目標】業務で取り扱う個人情報等は適切に取り扱います。 【具体的な取組内容】 ・「川崎市情報セキュリティ基準」等に基づいて管理します。 ・職員の意識の向上を図るため、情報セキュリティ研修の受講を徹底します。	職員の意識の向上を図るため、情報セキュリティ研修受講の徹底を行った結果、課内の職員全員が受講に至りました。また、受講した研修で学んだことを踏まえ、川崎市情報セキュリティ基準を基に、日常業務においても意識的な情報管理を実践する職員が増えていきます。
高齢・障害課	3	庁内体制	【目標】課内及び関係部署との連携強化により市民サービスの向上を図ります。 【具体的な取組内容】 ・係間の情報交換・情報提供により得られた情報は、担当業務に活用します。 ・関係部署とは相互の情報共有をとおし、連携を強化します。	管理職会議等の情報は、係長以上のミーティングで毎週伝達・共有し、係員には朝のミーティング等でタイムリーに周知しました。周知した情報と、個々のケースワークを通して得られた情報は、その後の窓口業務や電話対応、ケースワークの中で活用されています。また、関係部署との連絡は密に行うよう働きかけ、連携の強化を図りました。
地域みまもり支援センター 保護課	1	庁内体制	制度や申告・申請等の手続きについて、研修等を通じて知識の習得や情報共有に努め、資料を活用する等、対象者にとって分かりやすい説明や案内ができるようにします。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、統一的にを行います。	新任・新人職員に毎月制度研修等を実施して知識の習得に努めました。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、サービスを公平・的確に提供しました。
地域みまもり支援センター 保護課	2	庁内体制	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に努めます。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、実施しました。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や状況説明を適切に保管しました。郵便物のダブルチェックもBOXを準備する等、徹底しました。
地域みまもり支援センター 保護課	3	対面対応	あいさつの励行、丁寧な言葉遣いなどを行う等、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適切に行い、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丁寧に言い、トラブルや苦情の発生を防止することができました。
地域みまもり支援センター 衛生課	1	電話・対面	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、丁寧に回答します。また、電話についても正確に内容を聞き取り、適切に回答します。	前年度は窓口対応に関するクレームがあり、課内全職員を対象に接客研修を実施しました。今年度は窓口対応に関するクレームは無く、わかりやすく丁寧な窓口対応ができました。電話についても適切に対応しています。
地域みまもり支援センター 衛生課	2	電話・対面	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、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。
地域みまもり支援センター 衛生課	3	電話・対面	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、説明後に申請者が内容を理解できたかを確認します。	改正旅館業法の施行に伴い令和5年12月から、環境衛生関係営業や食品営業に、営業の譲渡に関する規定が盛り込まれたためリーフレットを改訂しました。また、営業の内容や規模によっては消防法令、建築法令、環境法令を順守する必要があるため、それぞれの相談先を案内しています。
道路公園センター	1	庁内体制	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、説明後に申請者が内容を理解できたかを確認します。	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。また、所内での会議・打ち合わせにおいて情報共有を図るとともに、電話の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	2	対応	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、市民目線に立てて分かりやすく、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を確認し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、適切な対応を行いました。また、各担当に跨った陳情に対しては、他の職員と連携しながら適切に対応しました。
道路公園センター	3	対面対応	各種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直接話を伺うなど、市民目線での対応を実施します。	多種多様な陳情に対して、担当者が現地調査や直接陳情者と面談する等、課長や係長級と情報共有しながら最適な対応方針を決定し対応しました。また、道路陥没などの緊急時は現場確認や占用企業者と情報の共有、引継ぎを適切に行うなど、年間を通じて維持管理業務を実施しました。
道路公園センター	4	共通	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。また、今年度は急傾斜地のパトロールを実施するなど、新たな取り組みを行いました。パトロールの際には陳情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	5	お知らせ	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、写真や模式図を使用して、区民から理解が得やすい仕様にする事を心掛けました。年間を通じて、市民からのお知らせに関する改善要望はありませんでした。