

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に傾聴し、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を図ります。

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 庁内体制 担当者が不在の際にも、的確な対応ができるよう、正しい知識や情報の整理と共有に努めます。 具体的には、定期に行う打合せの場やLoGoチャットを活用して対応し、上記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。	すべての職員がLoGoチャットを活用して情報共有、電話対応や窓口対応を随時的確に行っており、大きなトラブルが起きることはありませんでした。また、各自が丁寧な対応を行うことを心がけていることもよい結果につながっていると思います。
危機管理担当	2 共通 相談者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。要望に応じられない場合は、理由も併せて説明し、分かりやすい表現で正しくお伝えするよう努めます。	相手の話しを聞く姿勢を大事にしており、不明な点については周りの関係職員に協力を仰ぐようにしました。 また、専門用語やわかりにくい表現を使わないように心がけるとともに、資料や市HP画面などを使用して、相手の理解を得やすい状況を作り対応するように工夫をしました。
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、個人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。	すべての職員がeラーニング研修を受講するとともに、個人情報セキュリティ基準に基づく取扱いを徹底し、個人情報保護に係る知識が向上し、適切に個人情報管理を行いました。
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、市営住宅や霊園の申込書の配架時期、庁舎内イベントの実施に関する事項について情報共有を行い、来庁者からの各種問い合わせに的確に対応しました。
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づいた庁舎施設の環境整備を計画的に推進します。	今年度は本館トイレ改修工事を実施し、トイレ個室の増設や介助用折り畳みベッドの購入、設置を行い、来庁者・職員が清潔で快適に使用できるようになりました。
まちづくり推進部 総務課	3 共通 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。 来庁者の通行や待合の妨げとなるような庁内の障害物を撤去することで、快適な庁舎環境を整えます。	庁内の掲示物について、掲示板の新設・運用ルールの明確化をすることで庁内美観の維持に貢献しました。 窓口及び待合スペースの動線・配置を見直し、整理整頓することで、来庁者にとってより快適で利用しやすい環境を整備することができました。
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に、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。執務室や応接スペースについて、引き続き整理整頓を行い、快適に応接できる環境を保ちます。	来庁者等の対応では、窓口にお越しになった際は、速やかに要件のお伺いに向かい、内容によって所管課に適切に引き継ぐなど、迅速で丁寧な対応を行いました。また、定期的な課内会議や日常的なコミュニケーション等により職員間で担当業務の進捗状況を確認するとともに、区役所内と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。執務室や応接スペースについては、適宜不要な書類・物品等は廃棄するなど、整理整頓を行うことで、快適に応接できる環境を保ちました。
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関係課に情報提供し、処理方法や今後の対応方針等を共有しました。また、年間の処理状況等についても、月報や年報などを通じて区役所全体で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、区内のイベントや各種事業のタウンニュースへの掲載、ITツクコミュニケーションズによる映像化及びアーカイブ、地域で活動されている方や区内企業等のかわさきFMへの出演など、適切かつ効果的に発信しました。

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>【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。</p> <p>(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対応をスムーズに行います。</p>	<p>(1) 定期的に課長及び係長とのミーティングを行い、局長会議や区部長会議等で挙げられた内容や、区役所内の様々な業務・情報を課内で共有しました。また、文書施行や組織メール等を各職員が確認する際、業務内で有用な内容・情報があった場合は、メールやロゴチャット、Teamsを用いて、課内で共有しました。</p> <p>(2) 所管する行事の申込・募集を、課内の担当者が事前にメールやロゴチャット、Teamsで内容を周知することで、担当者が不在の際にも窓口・電話で対応しました。</p> <p>(3) グルカワ、Teamsのスケジュール表を課内で徹底し、担当者の不在理由・不在時間を把握することで、電話対応をスムーズに行いました。</p>
まちづくり推進部 地域振興課	2	<p>【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。</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。</p>	<p>(1) 相談情報担当を中心に、普段より窓口のカウンター、相談室周辺の整理整頓を行いました。イベント業務実施前後の物品が多くなるタイミングでは、職場環境を悪化させないよう、それぞれの担当が細やかに整理をして準備・開催しました。</p> <p>(2) 時間外・昼休憩時は、使用していないパソコンの画面を落とすなど、節電を意識しました。来庁者に対しては、当番制で対応することで支障がないよう柔軟に対応しました。</p>
まちづくり推進部 地域振興課	3	<p>【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。</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) 市政だよりや区HPなどに加え、町内会掲示板への掲示、イツツコミュニケーションによる映像媒体などを積極的に活用することで、多角的な広報に取り組みました。</p> <p>(2) ポスター・チラシを町内会や学校内に掲示をする際、幅広い年齢層に見てもらうために「伝わりやすさ」「見やすさ」を重視した作成・配置を行いました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	1	<p>市民館利用者の目的に沿ったサービス提供を継続するため、受付・窓口業務が的確に行われているか、また、良好に施設や設備の維持管理を行っているか定期的に確認します。毎月開催される館担当者会議で必要な情報を共有し、指定管理事業者と連絡体制を密にすることで、トラブル処理等に速やかに対応できるようにします。</p>	<p>市民館利用者の目的に沿ったサービス提供を継続するため、受付・窓口業務の対応状況や施設・設備の維持管理状況について、定期的に確認を行いました。毎月開催される館担当者会議において、利用者からの意見や要望、施設管理上の課題等について情報共有を行い、指定管理事業者との連絡体制を密に保つことができました。その結果、トラブルや問い合わせが発生した際にも、関係者間で速やかに情報共有し、適切な対応を行うことができ、安定した施設運営につながりました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	2	<p>区民の学習意欲の向上や社会参加の機会につながる情報について、指定管理事業者が運営するホームページの更新状況、『市民館だより』や各種チラシの内容を適時確認し、必要に応じて助言することで、適切な情報発信の体制を確保、管理します。</p>	<p>区民の学習意欲の向上や社会参加の促進につながる情報発信について、指定管理事業者が運営するホームページの更新状況や、『市民館だより』、各種チラシの内容を随時確認しました。内容や表現、掲載時期等について必要に応じて助言を行い、情報が適切かつ分かりやすく区民に伝わるよう努めました。その結果、情報発信の体制を一定程度維持・管理することができ、利用促進に資する広報活動の実施につながりました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	3	<p>新設組織のため、窓口カウンターやチラシ配布スペースなどが割り当てられていないことから、来客の状況に応じて適宜対応するとともに、必要に応じて応接環境の整備を検討します。</p>	<p>新設組織として、専用の窓口カウンターやチラシ配布スペースが確保されていない状況の中、来客の状況に応じて柔軟に対応しました。応対場所や方法を工夫し、来訪者に不便を感じさせないよう配慮するとともに、業務に支障が生じないよう対応しました。</p>
区民サービス部 区民課	1	<p>業務に関する情報収集及び共有を徹底するとともに、関係法令等の理解を深め、接遇及び業務に関するスキルの向上に取り組み、来庁者に対して、分かりやすく丁寧な応接を行います。</p> <p>新規採用職員・新任職員等に対して、課内研修や外部研修、接遇研修へ積極的に参加させ、知識や応接能力の向上を図ります。</p> <p>待ち時間の縮減につながるよう、マイナンバーカードの交付場所の変更などの改善を行います。併せて、窓口混雑時期は、HPや市政だよりを活用した混雑情報の提供、フロア案内の増員等、来庁者が利用しやすい体制を整備します。</p>	<p>業務に関する情報収集及び共有を徹底し、新規採用職員・新任職員、会計年度任用職員などに研修に積極的に参加させ、住民記録システムの国が定めた標準仕様への変更などにも適切に対処するなど、スキルの向上に取り組み、来庁者に対して、分かりやすく丁寧な応接を行いました。</p> <p>マイナンバーカードの交付場所については、マイナンバーカードセンターの設置などの状況を見極めて適宜変更・改善を行いました。窓口混雑時には、HP等での混雑状況の提供のほか、フロア案内の増員等、来庁者が利用しやすい体制を整備しました。</p>
区民サービス部 区民課	2	<p>区役所サービス基準の遵守を職員全員に周知徹底し、一人ひとりが各項目について意識しながら行動することにより、区役所サービスの向上に取り組みます。</p> <p>定期的に課内会議を開催し、課内の課題を共有し、対応します。</p>	<p>区役所サービス基準の遵守を職員全員に周知徹底し、一人ひとりが各項目について意識しながら行動することにより、区役所サービスの向上に取り組みました。</p> <p>定期的に課内会議を開催し、課内の課題を共有し、窓口混雑期対策などに取組みました。</p>
区民サービス部 区民課	3	<p>職員全員が市民の信頼を損なわないために、服務チェックシートの活用等により、常に責任ある行動をとるよう意識付けを行います。</p>	<p>服務チェックシートの活用等により、職員全員が市民の信頼を損なわないよう認識を深め、常に責任ある行動をとるよう意識付けを行いました。</p>

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>対面対応</p> <p>市民の苦情や要望に対応するため、制度説明を丁寧に行うとともに、主訴を聞き取った上で対応の可否を伝えます。</p> <p>職員では解決できない法的制度等への苦情については、市民の気持ちを受け止めながらも、他の市民の迷惑とならないよう、公平・公正かつ適切な対応を行います。</p>	<p>市民の苦情や要望について対応可否を明確に示すとともに、対応できない要望には根拠法令等を示す等の手段を講じて、その理由を丁寧に説明しました。また、時には時間を区切る等、他の市民の迷惑とならないよう配慮しました。</p> <p>職員で対応しきれない苦情等について、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>対面対応</p> <p>効果的な区役所サービスを提供するため、窓口での申請受付や相談の際は、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。</p> <p>また、相手の理解度を確認しながら進めていくことで、市民が安心して手続きを終えられる良質な窓口サービスを提供します。</p>	<p>窓口での申請受付や相談の際は、チラシやパンフレット等を活用して、丁寧で分かりやすい説明を行いました。</p> <p>また、相手の理解度を確認しながら対応していくことで良質な窓口サービスを提供することができました。</p>
区民サービス部 保険年金課	3	<p>対面 臨時対応</p> <p>業務繁忙時に特定の窓口が混雑する場合、課内他業務の窓口や1階臨時窓口受付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。</p>	<p>業務繁忙時に課内各担当が連携し、課内他業務の窓口及び1階臨時窓口スペースを活用して、一度に多くの職員が窓口対応できるよう、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。</p>
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・丁寧な対応とわ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、声の大きさや会話のスピードなどに配慮します。</p> <p>また、専門用語の使用はできるだけ避け、相手がわ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>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行いました。</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。</p> <p>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>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や、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。</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。</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、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。</p>	<p>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。</p>
地域みまもり 支援センター 地域支援課	1	<p>対面 対応</p> <p>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、相手の立場に立った適切な対応を行います。</p>	<p>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した。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、相手の立場に立った適切な対応を行いました。</p>
地域みまもり 支援センター 地域支援課	2	<p>電話・対面</p> <p>区民からの電話や窓口での相談対応時に、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。毎朝、係ごとに情報共有ミーティングを実施し、ミーティングに参加できなかった職員とも情報共有を行います。</p>	<p>区民からの電話や窓口での相談対応時に、相談者の立場に立った的確に対応をしました。毎朝、係ごとに情報共有ミーティングを実施し、ミーティングに参加できなかった職員とも情報共有を行いました。</p>
地域みまもり 支援センター 地域支援課	3	<p>共通</p> <p>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。</p>	<p>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した。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した。</p>
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	1	<p>電話・対面</p> <p>来庁される区民に対し、相手に寄り添って傾聴し、相談・問合せの趣旨を復唱しながら的確に把握するとともに、各種資料を活用しながら、正確で分かりやすい説明を行います。電話の場合でも内容を正確に聞き取り、ホームページ等、具体的な情報の取得先も示しながら、必要な情報を簡潔に提供します。</p> <p>また、当課の業務でない場合は適切な部署を速やかにご案内し、必要に応じて引き継ぎを確実にします。</p>	<p>繁忙期にも丁寧に相手に寄り添った姿勢で傾聴して正確に相手の趣旨を聞き取ることが、後のトラブル回避につながることを理解した上で市民対応に臨むことを折に触れて朝礼等で徹底し、最新の情報を誰もが具体的かつ簡潔に提供できるように随時共有しました。</p> <p>関係部署への案内も適切に引き継いでからご案内しました。</p>
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	2	<p>共通</p> <p>区民からの問合せに正確かつ迅速に対応できるように、業務の根拠法令等を常に意識し、毎日の朝礼を活用してヒヤリハット事例や業務所管課からの周知内容等、課内での共有を徹底するとともに、研修等に積極的に参加して、業務スキルを向上させます。</p>	<p>通常業務の中で業務の根拠法令等は常に確認することを意識づけ、朝礼等でヒヤリハット事例等への注意喚起を行いました。業務知識の向上のために、本庁で実施される各種研修には、経験年数の短い職員から参加させました。</p>
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	3	<p>共通</p> <p>区民から受理した申請・届出等について、個人情報の混合や散逸等のないよう管理を徹底します。eラーニング等の受講や、毎日の朝礼等での具体的な注意喚起などにより、ひとり一人が情報セキュリティの重要性について認識し、細心の注意を払って個人情報を取り扱います。</p> <p>発送物は送付先や送付物の内容に誤りがないかを自分事の見点をもってダブルチェックし、誤発送がないようにします。</p>	<p>区民から受理した書類の管理は、1件ずつクリアファイルに入れて管理して混入や紛失のないように細心の注意を払い、プリンタやコピー機への書類の放置もお互いに注意し、eラーニング等で個人情報取扱いに対する意識を向上させました。</p> <p>発送物のチェックの重要性について、情報セキュリティチェックの実施により会計年度任用職員にまで徹底しました。</p>

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 高齢・障害課	1	庁内体制 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。	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等、適切な支援に繋がりました。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	2	庁内体制 区民の皆様が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。	新規採用者及び異動者には育成担当者を配置し、OJTを通じてスキルアップを図りました。職場内研修や外部研修等への積極的な参加等により、関連業務を含めた業務知識の習得を図り市民サービスの向上に繋がりました。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	3	共通 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。	窓口では感染症予防に配慮し、区民の方が安心して、相談や手続きができるようカウンター窓口の消毒、職員のマスク着用等により清潔な環境を提供しました。また、丁寧に分かりやすく説明を心がけるとともに、職員の各種制度に対する理解促進を図り、質の高いサービス提供に努めました。
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、対象者にとって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、資料を活用します。また、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、統一して行って公平・的確にサービスを提供します。	制度や申請手続きについて、わかりやすい説明や案内を心がけました。課メールに給与明細等を送ってくる保護受給者がいるため、オンライン申請簡素化のための案内(QRコード付き)を作成、配布し、案内しやすい仕組みを整えました。
地域みまもり支援センター 保護課	2	庁内体制 個人情報管理マニュアルを課内で配布するなどして、職員に個人情報の取扱いにおける注意事項を周知して、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おり、事故のないよう取り組みます。	課内会議等において、個人情報の取扱いについて繰り返し説明しました。また、実施方針説明会の課長研修において、訪問調査時に使用する個人住宅地図他情報の取扱いについても、注意するよう伝えました。また、個人情報持ち出し簿での管理も引き続き実施しています。また、FAXを送る際には2人で番号を確認する、郵送物のダブルチェック、関係機関にメール送信する場合は、自分宛てとし、他のひとはBCCに入れることを徹底しました。
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ます。	挨拶、丁寧な言葉遣い等、窓口対応の向上に努め、気になる言葉遣いなどあった場合には、係長や課長から注意や他の言い直し等を伝授するなどしました。担当不在時の対応も適切に行いました。
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、分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、適切に回答します。	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、法令所管部署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ぎしています。
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。	食品衛生法で義務付けられたHACCPの導入の確認のため窓口でチラシや動画を活用しました。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 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。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	対面対応 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。	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、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有企業者と情報の共有、引き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、計画的にパトロールを実施し、さらに市民要望の多い課題箇所等のパトロール体制を強化するなど、管理瑕疵事故防止の取組を進めます。	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。