令和７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、的確な応対ができるよう、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応対し、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。	
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。	
危機管理担当	3	共通	各種申請を受け付けるに当たり、個人情報を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。	
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な区役所サービスの提供に努めます。	
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。	
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。	
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。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。	
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。	
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。	

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	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）グルかわ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。	
まちづくり推進部 地域振興課	2	対面対応	【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。	
まちづくり推進部 地域振興課	3	共通	【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。	
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	1	庁内体制	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。	
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	2	お知らせ	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。	
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	3	庁内体制	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。	
区民サービス部 区民課	1	対面応対	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。 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。 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。	
区民サービス部 区民課	2	庁内体制	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。 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。	
区民サービス部 区民課	3	共通	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。	

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	対面対応	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。 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。	
区民サービス部 保険年金課	2	対面対応	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。 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。	
区民サービス部 保険年金課	3	対面対応	業務繁忙期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。	
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。 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。	
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。	
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。	
地域みまもり 支援センター 地域支援課	1	対面応対	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、相手の立場に立った適切な対応を行います。	
地域みまもり 支援センター 地域支援課	2	電話・対面	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、係こ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。	
地域みまもり 支援センター 地域支援課	3	共通	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。	
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	1	電話・対面	来所される区民に対し、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。 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行います。	
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	2	共通	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。	
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	3	共通	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。 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視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。	

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。	
地域みまもり支援センター高齢・障害課	2	庁内体制	区民の皆様に質の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、スキルアップに繋げます。	
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して丁寧に案内をし、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。	
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等を課内で十分検討し、統一的に行って公平・的確にサービスを提供します。	
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、事故のないよう取り組みます。	
地域みまもり支援センター保護課	3	対面応対	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、代理応対や状況説明を適切に行います。	
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。	
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。	
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、丁寧で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。	
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。	
道路公園センター	2	対面応対	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。	
道路公園センター	3	対面応対	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。	
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。	