

令和8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

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。
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。
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。
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	年度当初に記入		年度末に記入
	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Teams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。	
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。	
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 来庁者の待合環境の快適化や働きやすい職場環境整備のため、庁舎内の余剰な備品等の整理を推進するとともに、環境改善への職員一人一人の意識醸成を図ります。	
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。	

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おいて不可欠な親しみやすさや信頼感を重視した対応を行います。</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) スケジュールの入力を徹底することで担当者不在の際の対応をスムーズに行います。</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) 執務室内の不要物品を廃棄することで効率的に来庁者へ対応する環境を確保します。</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、SNS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発信する情報を厳選し、「見やすく、注目される」デザインでの掲示を行います。</p>	
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	1	<p>市民館利用者の多様なニーズに的確に対応したサービス提供を継続・向上させるため、受付・窓口業務の対応状況および施設・設備の維持管理状況について、定期的かつ効果的に確認を行います。</p> <p>また、毎月開催される館担当者会議において、利用者の意見・要望や施設運営上の課題を共有し、指定管理事業者との連携を一層強化することで、トラブルや問い合わせに対し迅速かつ適切に対応できる体制の維持・向上を図ります。</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および社会参加の促進につながる情報を適切に発信するため、指定管理事業者が運営するホームページや『市民館だより』、各種チラシの内容や更新状況を継続的に確認します。</p> <p>あわせて、内容の分かりやすさや効果的な発信方法の観点から必要に応じて助言を行い、より伝わりやすく魅力ある広報となるよう、情報発信体制の充実を図ります。</p>	
まちづくり推進部 生涯学習支援担当	3	<p>新設組織としての運営状況を踏まえ、来客対応については引き続き柔軟かつ丁寧に対応するとともに、利用状況や業務実態に応じた応対環境のあり方について検討を進めます。</p> <p>また、窓口機能やチラシ配布スペース等の確保・改善について、必要性や優先度を整理し、より円滑な来客対応および情報提供が行える環境整備に努めます。</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るなど、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、特に、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>	
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>	
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、サービス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>	
区民サービス部 保険年金課	1	<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有効に活用し、丁寧に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するとともに、区役所内の他部署において関連する手続きが必要になる場合は、適切な案内を行います。</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	2	電話での問い合わせ等については、正確な聞き取り及び会話の途中での要点整理により、円滑に会話を進行させるとともに、分かりやすい言葉を用いた丁寧かつ親切な説明を行います。また、即答できずお待たせする場合は、折り返しの電話を提案するなど、相手の事情に配慮して対応します。	
区民サービス部 保険年金課	3	制度改正等に対しては、課内で情報を共有し、適時適切な対応を行います。また、日ごろから窓口周辺の整理整頓に留意して、常に接客スペース等の清潔を保持します。	
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	1	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	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	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	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。外国籍の来客には翻訳アプリ機能を用いて丁寧に説明を行い、認識のズレが生じないように配慮します。	
地域みまもり 支援センター 地域支援課	2	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。ミーティングの声が窓口の来客に届かないように配慮いたします。	
地域みまもり 支援センター 地域支援課	3	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	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するとともに、利用案内等を有効に活用し、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します。	
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	2	積極的に研修や会議に参加し職員の業務スキルを向上させるとともに、朝ミーティングを活用して課内での情報共有を徹底し、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。	
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	3	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。	
地域みまもり 支援センター 高齢・障害課	1	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。	

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	2	庁内体制 区民の皆様は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、スキルアップに繋がります。	
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を課内で十分検討し、統一的行って公平・的確にサービスを提供します。とりわけ、今年度実施する最高裁判決に伴う扶助費支給について、懇切丁寧な説明や正確な支給を行います。	
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 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。	
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。	
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 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	3	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。	