

令和4年度向上指針取組シート

幸区役所

区役所サービス向上方針

①職員一人ひとりが全体の奉仕者としての自覚を常に持ち、公平・公正で、わかりやすく丁寧な説明や正確で迅速な対応を行います。
②市民ニーズや地域の課題等を的確に把握し、組織や職員間等における情報共有や連携を積極的に行い、効果的・効率的な区役所サービスを提供します。
③持続可能な開発目標(SDGs)やかわさきパラムーブメントの理念等に基づいたより質の高い区役所サービスの提供を推進するため、職員の人材育成に取り組めます。
④来庁者が安全・安心かつ快適に利用できる庁舎環境を整えるとともに、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等に向けた市民対応や窓口環境の整備等に取り組めます。

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	共通 地域との関係会議や行事、また区役所内の打合せ等々、様々な機会を捉え、相手の求めているところを的確に把握する力を身につけるとともに、相手の立場に立った的確で丁寧な説明を行います。	6月22日～8月26日の間で各避難所ごとに開催した避難所運営会議や区役所内で通年行われた防災及び地域安全関係の会議において、参加された区民や関係機関・団体等の方々への説明、質問等に対し、的確かつ丁寧な説明によりスムーズな会議運営を行えたことから、概ね達成できたと考えています。
	2	共通 災害時や緊急対応時においても市民、区民に対し冷静かつ、公平公正な対応ができるよう、区役所サービス方針に基づいた対応を日頃より取り組みます。	災害時を想定して実施した各種訓練や日々の救急事案に対する対応等において、冷静かつ公正・公平な対応により対処出来ており、地域からのクレーム、トラブル等なく地域より高評価をいただいていることから、取組目標が概ね達成できています。
	3	庁内体制 地域の課題やニーズを解決、改善するため、関係する部署、機関等と情報を共有し、迅速かつ効率的な区役所サービスの向上に繋げることで、地域とのより深い信頼関係の構築を目指します。	危機管理本部から送られてくる緊急速報メールの情報や幸消防からの情報を24時間体制で区役所内で共有できたことで、警察や消防との連携のほか、教育関係や保育所、高齢・障害等々、区民の安全、安心に繋げる迅速な対応が行えたことにより、地域との信頼関係の構築に貢献することができました。

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 総務課	1	共通 来庁者や電話対応等において、市民の目的を的確に理解し、適切なサービスを提供するため、迅速・的確で丁寧な対応に努めることを目標とし、ファーストコンタクトの重要性を常に意識するとともに、課内及び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への適切な対応に取り組めます。	窓口や電話等による問合せ等に対して、担当以外の職員でも一定の対応ができるよう必要な情報を共有するとともに、区独自の接遇研修等を通して、サービス向上に対する区役所職員の意識改革・スキルアップを図りました。また、総務課職員は市の施策や区各課の事業の情報を把握・共有し、所管以外の問い合わせにも、可及的に迅速かつ適切な対応を実施しました。
	2	庁内体制 市民からの苦情や要望、指摘事項等に対し、市民からの信頼を損なうことのないよう誠実かつ適切な対応に努めることを目標とし、区役所に対する苦情等について、区部長会議及び管理職会議等を通して情報を共有するとともに、再発防止や改善に向けた適切な対応に取り組めます。	市民からの指摘や苦情等については内容をよく把握した上で、対応すべき課題・謝罪すべき事象を整理し誠実に対応しました。また苦情等について適宜情報を区部長会議を通じて共有するとともに、所管課との調整・必要な指導・助言を図りながら対策を講じ、再発防止・改善に向けた取組を実施しました。
	3	庁舎案内 市民が快適かつ秩序を持って庁舎を利用できるよう、また、総合窓口での案内や知りたい情報等が円滑に得られるよう庁舎内の環境整備等に努めることを目標とし、庁舎内外の案内表示や配架物等について、適宜点検や改善等を行うとともに、委託業者にも適切な指導等を行いながら、庁舎内環境の適切な維持管理の遂行に取り組めます。	総合窓口での案内・情報提供については、実務を担う受託事業者との連携を密にし、きめ細かい調整や指示発出を行うことを通じて円滑に対応しました。掲示物については、各課に適切な管理を周知するとともに定期的に巡回し整理しました。また、行政情報等について、モニターや放送等、様々な媒体を活用して提供しました。さらに掲示方法の工夫やエレベータへの椅子設置、執務環境の整理整頓推進など、庁舎内環境の適切な維持管理を遂行しました。
まちづくり推進部 企画課	1	共通 所管事業等に対する問い合わせに対して、問い合わせの趣旨を丁寧に確認した上で、相手にわかりやすい説明を行います。また、区民向けの説明資料の作成や説明にあたっては、可能な限り平易な言葉や用語を使い、区民が理解しやすい配慮を十分に行います。	展示イベントの案内チラシ等の作成では、平易な言葉や用語を使うだけでなく、写真やイラストなどを多用し、視覚的にも理解度の向上につながる工夫をしました。また、問い合わせを受けた際には、資料等を用いながら丁寧にわかりやすい説明を行いました。
	2	庁内体制 市長への手紙やサンキューコール等で区民等から寄せられた意見や要望等を迅速かつ的確に処理します。内容等によっては再発防止の観点から、事務処理後に関連部署に対し、その顛末を情報共有します。	市長への手紙等の広聴業務では、寄せられた意見等の内容に関連する部署と連携し、円滑に業務を遂行しました。業務知識等の向上のため関連する業務の研修会に担当職員が出席し、業務スキルの向上に努めました。
まちづくり推進部 地域振興課	1	共通 来庁者にはなるべくこちらから声をかけて用件を把握するとともに、丁寧に分かりやすい言葉遣いで対応することを徹底します。日頃の対応について定期的に話し合うなど、職員同士が互いにチェックすることにより改善につなげていきます。	来庁者への声かけや、用件に対する的確な案内、親切・丁寧な対応を心がけ徹底するとともに、課内における職員同士のチェックや十分な連携により接遇力の向上を図りました。
	2	庁内体制 市民からの問合せ等に対し適切に対応するため、課内や関係課との情報共有の徹底を図るとともに、日頃から区はもとより市の取組等について情報の収集に努めます。	窓口や電話による様々な問合せに対しても適切に対応できるよう、日頃から自覚をもって市政や地域の動向等についての情報収集と、組織内での情報共有に努めました。
	3	庁内体制 持続可能な開発目標(SDGs)やかわさきパラムープメント推進ビジョン等の理念を、一人ひとりが十分に理解し意識することで、より効果的に事業を実施します。	かわさきパラムープメントの理念に則った新たな事業を効果的に実施したほか、持続可能な開発目標(SDGs)や、市政100周年に対する十分な意識をのり業務を遂行しました。

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 生涯学習支援課	1	共通 市民からの問い合わせに対して、誰でも適切に対応ができるよう情報共有や連携を積極的に行い、効果的・効率的な市民サービスを提供します。	図書館や委託業者を含む連絡会議(毎月開催)での情報共有を継続して行いました。また、イベントの開催がコロナ前と同程度になってきましたが、職員の中でも経験者が少なくなっている状況のため、資料の確認や前任者への問合せを密に行い、出来る限りの対応を実施し効果的な市民サービスを提供しました。効率的なサービスにつなげるため、記録をできるだけ詳細に残すようにしました。
	2	共通 市民の求めるニーズを的確に判断し、親切かつ丁寧な説明を行い、必要なサービスを提供できるように努めるとともに、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底に取り組みます。	市民館施設の半分以上がワクチン接種会場となっていた時期がありましたが、そのような状況下でも利用者への丁寧な説明を行い市民サービスに取り組みました。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策については、本市行政運営方針に基づく対応を適切に実施しました。
	3	お知らせ 事業の企画や参加者の募集などの広報について、より多くの多様な市民に周知を図るため、様々な媒体を活用するとともに、十分な周知期間を設け市民に情報が迅速かつ着実に届くよう取り組みます。	コロナ禍で減少したチラシ等の配布については、区町連及び地区町連や校長会への説明を適時適切に行い、町内会や学校との調整をした上で配布を実施しました。チラシ等の作成にあたっては、事業名のネーミングやデザインを工夫し興味をもってもらえるよう努めました。チラシや市民館だよりに二次元コードを入れることで、幸市民館HPにアクセスしやすくするとともに、申込フォームにも活用しました。
区民サービス部 区民課	1	庁内体制 公平・公正な事務執行を行うため、職員は研修等に積極的に参加し、業務知識の向上とともに庁内での情報共有や連携を図ります。また、来庁された市民のニーズを理解し、わかりやすく丁寧な説明ができるよう、職員一人ひとりが日ごろから情報収集や情報共有を徹底し、更に関係法令等の理解を深め、必要な知識及びスキルを身につけるよう人材育成に取り組みます。	OJT(職場内研修)をベースとしながら、必要に応じて、区民課新人業務研修や戸籍中級者研修なども効率的に取り入れ、職員の業務知識の向上に励みました。また、区民課フロントシステム導入、従来からのDV支援措置や児童手当等、関係部署との連携を綿密に図りました。区民課フロントシステムの導入により、改めて組織や職員間等における連携の進め方に着目することができました。
	2	共通 市政だよりやHP等を活用し窓口の混雑情報等を提供し、来庁者が混雑時でも快適にご利用いただけるようにフロア案内人の配置やレイアウト等を工夫しコロナ禍に合わせた環境整備を行います。また、市民からの信頼を損なうことのないよう責任を持った行動をとることを意識するよう、適宜サービスチェックシート等により確認を行います。	市政だよりやHP等で窓口混雑状況の情報を提供することにより、来庁日時を調整していただいたり、コロナ禍によるフロアの環境整備や発券機システムを有効利用させたことを通して、親切・丁寧な対応はもちろん、改めて迅速・効率的な案内を行いました。確実に窓口へご案内することによりスムーズな対応ができ、少しずつ待ち時間の短縮へと結びつくようになりました。また、職員一人ひとりが責任を持った行動をとることを意識付けを普段からの声掛けやサービスチェックシート等で行い確認しました。

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
区民サービス部 保険年金課	1	対面 目的を達成し、気持ちよく満足して帰っていただけるよう、応接時の挨拶、名札着用、プライバシー配慮、関連手続の能動的案内、所用内容の傾聴、復唱による確認、専門用語を避けた丁寧で分かりやすい説明、窓口カウンター清掃を徹底して適切な窓口対応をします。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談の趣旨を速やかに把握し、適切な説明、案内を行いました。応接時には名札を着用の上、来庁者には始めに挨拶を行い、用件終了時には挨拶で終わるようにしました。 ・来庁者のプライバシーに配慮し、話を遮ることなく最後まで聞いた上で、用件を復唱確認し、分かりやすい言葉で丁寧に説明を行いました。 ・窓口カウンターや椅子を常に清潔に保ち、感染症予防のため適宜、消毒作業を行いました。 ・相談窓口が分からない方に対しては声掛けを行い、スムーズな窓口案内を行いました。窓口混雑時は、窓口当番以外の職員が積極的に窓口対応を行うようにし、混雑緩和や市民サービスの向上を図りました。 以上のとおり実施した結果、おおむね目標を達成いたしました。
	2	電話 電話での応接時に目的を達成し満足していただけるよう、窓口での取組に加え、基本3コール以内の受話、担当者不在等の場合の折返しの案内、適度な相槌などによる相手の不安解消、通話の最初と最後での対応者名の伝達を行い、通話時の相手の気持ちに配慮した適切な対応をします。	<ul style="list-style-type: none"> ・電話は3コール以内に出るようにし、3コールを超えた場合は「お待たせしました」の言葉を添えてから対応しました。 ・担当者不在等でその場での対応が困難な場合、対応した者の名前を伝えた上で折り返しの案内を行いました。折り返しの電話とする場合は相手の氏名、電話番号、用件等を復唱により確認の上、行うようにしました。 ・担当者が不在の場合でも、他の職員が対応できる用件が確認する等により、速やかに相手の問合せに答えることにより、市民サービスの向上を図りました。 以上のとおり実施した結果、おおむね目標を達成いたしました。
区民サービス部 日吉出張所	1	対面 証明書発行手続きに来られる来庁者に満足してもらえるよう、来庁者のニーズを的確に把握し親切で丁寧な対応を行います。また、問い合わせ等に対してプライバシーに配慮し、適切でわかりやすい説明を行います。	証明書交付にあたり、来庁者のニーズを的確に把握し、わかりやすい説明に努めました。出張所では対応できない手続き等もあるため、その場合は、丁寧な説明・応接を行ったうえで区役所や関係部署を紹介することで納得していただき、円滑な窓口サービスを維持しました。
	2	共通 質の高いサービスを提供するための業務知識の充実を図るために、SDGsや市の施策に関しての情報収集に努め、課内ミーティングや共有フォルダで情報の共有化を図ります。また、研修等への積極的な参加を促し、業務に必要な知識の習得を図ります。	SDGsや市政情報などについて、日常的に職員相互でコミュニケーションを図り、定期的な課内ミーティングを行い、情報を共有しました。職場内で証明発行業務研修を行い、区民からの問い合わせが多い住民票や戸籍等の専門知識の習得に努めました。他部署の研修やEラーニング研修に積極的に参加し、知識を深めました。
	3	共通 適切な庁舎管理運営を行うために、来庁者が安全・安心かつ快適に利用できる環境整備に取り組みます。引き続き新型コロナウイルス感染症への対策を行うとともに、地球環境保護の観点から、効率的な施設運営を進めます。	日々の見回りや目視点検を行うことで施設の不具合を事前に防ぎ、また早急に対応しました。駐車場と2階庁舎出入口のバリアフリー工事を行い、障害者対応の改善を図りました。引き続きの感染症対策や庁舎内照明器具のLED化により、安全で効率的な庁舎管理を行いました。

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
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	1	<p>各種申請や届出等で来庁される利用者や団体等の区民に対し、相手の目的を的確に理解し、正確でわかりやすい説明を行うことはもちろんのこと、業務関連の研修、会議や応接研修等に積極的に参加を促し、業務知識の向上を図ります。</p> <p>また、来庁者の目的を十分に聞いた上で理解し、わかりやすく丁寧な説明と質の高いサービスの提供に努めます。</p>	<p>各種申請や届出等で来庁される利用者や団体等の区民に対し、相手の目的を的確に理解し、正確でわかりやすい説明を行いました。また、業務関連の研修、会議や応接研修等に積極的に参加し、業務知識の向上を図ることができ、来庁者の目的を十分に聞いた上で理解し、わかりやすく丁寧な説明と質の高いサービスの提供に努めました。</p>
	2	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の対策を講じ来庁者が安心して快適に御利用いただけるように、受付カウンターや待合用いすの整理整頓や定期的な消毒などの環境整備に努めます。</p> <p>さらに、掲示物やパンフレット類はわかりやすい内容のものを掲示するなど、適切に管理します。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の対策を講じ来庁者が安心して快適に御利用いただけるように、受付カウンターや待合用いすの整理整頓や定期的な消毒などの環境整備に努めました。</p> <p>さらに、掲示物やパンフレット類はわかりやすい内容のものを掲示するなど、適切に管理し、期間限定のパンフレット等が配架されないように細心の注意を払いました。</p>
	3	<p>提供する情報については、様々な媒体を活用して、区民にわかりやすく提供し、医療証の発行や送付物については、内容を確認、適切に発行(送付)します。情報を受け取る側の立場に立ち、発信する情報の充実を図り、広報時期・方法を検討したうえで、様々なツールを活用し、広報します。</p> <p>また、情報を発信する際にはコンプライアンスの順守に努めます。</p>	<p>様々な媒体を活用して、区民にわかりやすく提供し、医療証の発行や送付物については、内容を確認、適切に発行(送付)しました。情報を受け取る側の立場に立ち、発信する情報の充実を図り、広報時期・方法を検討し、様々なツールを活用し、広報を行いました。</p> <p>また、情報を発信する際にはコンプライアンスの遵守に努めました。</p>
地域みまもり 支援センター 地域支援課	1	<p>各種手続きや相談・訪問時の相談・乳幼児健診等において、市民の方にとってわかりやすく丁寧な説明ができるよう、様々な場面に合わせた説明資料を作成・活用し、市民の立場に立ち、相手に合わせたわかりやすい丁寧な説明を行います。</p>	<p>相手の方に合わせた説明資料等を活用し、丁寧に説明を行ないました。また、新規に妊娠期から就学前までの相談ロードマップを作成し相談に活用しました。常に相手の方に合わせた対応を心掛け、必要な情報や活用媒体について課内で協議、情報共有を図ることで、全職員が同じレベルで対応できました。</p>
	2	<p>地域包括ケアシステムを推進するため、地区活動や各事業等で把握した市民ニーズや地域課題を庁内関係各課等と共有し、連携して課題の解決に取り組めます。</p>	<p>個人情報の保護に充分留意して、地区活動や各事業の中で見えてきた課題や情報を関係課と共有しながら、課題解決に向けた取り組みを行いました。また、他課と連携して地域づくりについて勉強会を実施するなど、職員同士で学び合う機会にもなり、多職種多角的視点からの取組を行うことができました。</p>
	3	<p>市民に対してサービスを適切に提供していくために、SDGsの視点も踏まえながら、研修等への積極的な参加およびOJTをとおして、子どもから高齢者までの様々な制度の理解をすすめる、業務知識の充実を図ります。</p>	<p>職員一人ひとりが様々な分野の研修に積極的に参加し、知識を習得しました。毎朝のミーティングの中で新しい情報やSDGsの視点など積極的に情報を共有することで全職員が同じレベルの知識を有することができ、サービスの質の平準化を図ることができました。</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 児童家庭課	1	共通 児童家庭課窓口の待合スペースを快適に保つとともに来庁者が必要とする情報を適時更新しながら待ち時間を利用して、有益な情報が得られるよう工夫します。	定期的に情報を更新したリーフレットの配架や保育園の紹介動画の制作をするとともに保育所等入所申請のポイントをわかりやすくまとめた動画を新たに制作し、HPやYouTube「幸区チャンネル」に掲載・配信を行い効果的なサービスを提供しました。また、図書館と連携し、親子で参加できるイベントへの参加促進や毎月作成される新刊のお知らせ等を配架し、待ち時間の有効活用及び有益な情報を提供することができました。
	2	対応 来庁者や電話での相談者のニーズを的確に把握し、公平かつ適切に対応できるよう各業務担当者を中心に課内研修を実施し、適切な対応方法を学ぶとともに窓口対応の手順書や情報ファイル集を活用して、職員全員で共有し、どの職員が対応しても的確に幅広い情報提供及び案内が行えるようにします。	各業務ごとに適切な窓口対応や円滑な業務の進め方を学ぶ勉強会や研修会等を実施し、正しい知識と対応方法を課内全員で共有することにより、窓口等での適切な案内、対応に繋げることができました。また、苦情やトラブルになったケースについては、苦情、トラブルになった原因等を課内全員で確認するとともに対応方法や今後の対策を共有し、事務改善、対応方法の適正化に繋げることができました。
	3	対面 「窓口呼出番号表示システム」を活用し、市民が快適に施設を利用することができ、かつ迅速で的確な案内を行い、待ち時間の削減や有効活用に関与する取組を工夫します。	「窓口呼出番号表示システム」を活用し、各業務ごとの迅速かつ的確な窓口案内を行い、待ち時間の削減等有効活用に関与することができました。また、窓口環境の整理整頓、感染防止対策を徹底するとともに季節ごとの装飾や来庁者が必要としている情報を定期的に更新し、快適かつ有効な市民サービスを提供することができました。
地域みまもり 支援センター 高齢・障害課	1	対面 来庁された高齢者・障害者及びその家族等に、制度やサービスの手続き等を分かりやすく丁寧に説明します。 各種案内用のチラシ、パンフレット、ガイドブック及び、記入例等を活用し、分かりやすい言葉で対応します。	来庁された高齢者、障害者等に対して、「高齢者のしおり」や「ふれあい」などの冊子やパンフレットを用い、わかりやすい丁寧な説明を行いました。制度やサービスについて、高齢者や障害者等が理解しやすいよう、専門用語にわかりやすい補足をするなど、丁寧に説明を行いました。
	2	庁内体制 市民等からの問い合わせに対して、的確に説明できるよう、職員のスキルアップを推進します。 職員を積極的に業務研修等に参加させ、知識のレベルアップを図ります。また、係内や担当内において、どの職員が対応しても適切な説明ができるよう、課内・係内ミーティングを開催し、情報の共有を行います。	職員を各種研修会等に参加させ、知識のレベルアップを図りました。また、課内会議、係会議等を通じて、係員にフィードバックすることで、情報の共有を行いました。 各種研修会の内容を各係ごと、また、係を超えて情報共有することで、区民に対する説明にその内容を生かすことができました。
	3	共通 区民が快適に利用できるよう、受付・待合・各ブースの環境を整えます。窓口の定期的な消毒、整理・整頓及び換気に努め、利用者にとって安全・安心・快適な環境づくりに努めます。	相談窓口の整理整頓に努めるとともに、それぞれの窓口で相談の多い資料をそろえました。また、感染症予防のため、各窓口に手指消毒用アルコールを常備するとともに、こまめにアルコール消毒を行い、区民が安心・快適に窓口を利用できるよう環境を整えました。

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
地域みまもり 支援センター 保護第1・2課	1 対面	市民ニーズへの速やかな対応とともに、制度や申請方法など分かりやすい言葉を使用して説明を行い、安心して相談できるようにします。初回相談面接時には面接担当職員を中心として丁寧に対応していきます。また、初回面接が重なった際には、各係長や中堅職員が対応をしていくとともに、面接時の現任訓練を行い、地区担当職員のスキルアップを図ります。	全職員が研修やOJTを通じ、対象市民へ分かりやすい説明と迅速な対応を行えるようになりました。また初回面接時は、面接担当職員は丁寧に対応をしました。そして他職員への研修を実施し面接技術向上を図るとともに、新規面接が集中した際の応援体制や担当不在時の協力体制を作り、待たせない取り組みを推進しました。
	2 共通	市民の信頼を損なうことのないように業務上取得及び使用した個人情報については、条例に沿った取り扱いを行い、プライバシー保護に配慮していきます。ケースファイルや文書の保管を適切に行い、文書の保存期間にも注意を払い、個人情報の漏洩や紛失のないよう管理します。調査上やむなく個人情報を持ち出す場合は、管理台帳による管理を徹底します。	サービスチェックシートによる自己確認を実施し、意識づけを図りました。收受文書は各職員が共通のファイルに保管するよう定める等、管理方法の見直しをしました。個人情報持出管理表への記入について改めて周知し、個人情報の管理の徹底を図りました。
	3 庁内体制	市民が公平に適正な支援を受け、また自立につながるよう、法令に基づいた必要な保護及び適正かつ効率的な事務処理を遅滞なく実施します。そのために必要な知識やスキルの向上を図り人材の育成に努めます。所内研修体制を組み、OJTや講義等による研修を実施します。組織全体の知識とスキルの向上を図り、保護の適正実施を推進し自立を支援します。	計画した所内研修や外部研修への参加を促し、職員の資質向上に努めました。また年度初めにコンプライアンス研修を行い、法令に基づいた保護及び適正かつ効率的な事務処理の遂行について課内周知をし、年間を通じ実施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 対面	窓口における各種の手続きや相談、立入調査時において、事業者及び区民にわかりやすく丁寧な説明・対応を行います。説明資料などを活用し、必要により指導根拠をお示しし、わかりやすい用語を用いて丁寧な説明を行います。	図面や画像など盛り込んだり、専門用語の解説が記載されたり、指導根拠の法令が記載されたチラシ等を活用して、相手の理解度を確認しながら丁寧な説明・対応をしました。それにより、相手の視点に立って説明することの重要性を認識しました。
	2 庁内体制	事業者及び区民に対する窓口及び電話対応におけるワンストップ窓口を目指します。窓口に来られたり電話をいただいた事業者及び区民に対して、適切な部署につなげるため、分かりやすい説明を行います。	自分の担当外の案件であっても来庁者の目的が達せられるよう丁寧に聞き取りを行い、課内課外問わず適時適切な担当への案内を行いました。日ごろより、市役所全体の業務内容を把握し、「幸あり手帳」を常に手元に置き、対応しました。それにより、相手の要望を正確に把握し、最新の情報を確認して案内する重要性を認識しました。
	3 共通	サービスを適切に提供していくため、業務知識の充実を図ります。On-Jobトレーニング、Off-Jobトレーニング(研修等)により、関係法規などの業務知識を身につけます。	OJT(実査及び窓口の研修)をベースとしながら、必要に応じて、Off-JT(健康福祉局及び神奈川県主催の専門研修)も受講し、業務知識の充実を図りました。それにより、根拠法令や専門知識を分かりやすく説明するなど、親切、丁寧なサービスを提供することの重要性を認識しました。

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
地域みまもり 支援センター 保育所等・地域連携	1	<p>相談に来庁した親子が安心して相談していただけるよう、優しくわかりやすい説明を行います。</p> <p>地図やチラシ等いつでも活用できるよう用意し、相手の立場に立ち、話をよく聞き丁寧な対応に努めます。また、子ども連れの来庁者が多いため、温かい雰囲気と消毒液の設置など、窓口の清潔を保ちます</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシや冊子の置き場所の周知、補充を行い、直ぐに活用できるようにしました。 ・コロナ禍での感染防止のため、窓口の消毒を徹底しました。 ・窓口に季節の装飾をし、温かい雰囲気づくりを心掛け、相談内容に合わせて必要な情報を提供しながら、丁寧にお伝えすることができました。
	2	<p>講座等への申込みや子育ての相談などで、市民のニーズに応えられるように正確な説明と気持ちの良い接遇、迅速な対応を実現します。</p> <p>毎朝のミーティングで、その日のスケジュールや情報の共有を徹底し、講座等の予約状況を一覧表にすることで職員全員が把握し対応します。また相談を受けた時の専門職、関係機関への迅速な連携に努めます。</p>	<p>コロナ禍で変更することも多かったので、統一した対応ができるよう、様式や内容について、毎朝のミーティングで周知徹底して対応しました。相談については電話だけでなく、ロゴフォームを利用した受付を新たに開始しました。受付方法や対応内容を確認、周知をして取り組んできたことで、どの職員でも迅速に対応できました。また、相談をメールでも受け付けたことで、時間を気にせず利用できるのも市民ニーズに即した取組になりました。また、実際の相談には外に出られない市民に対しては、気密性の高いWebexを利用したオンラインの相談も応じられました。</p>
	3	<p>子ども関係の情報を求めてこられた市民に対し、窓口や掲示板に必要な情報を判りやすく提供できるようにします。</p> <p>子育てに関する情報をわかりやすく、正確に提供できるよう、見やすく手取りやすい設置と掲示を行います。また、関係各部署と情報交換や情報共有を行い、わかりやすく楽しい雰囲気の子育て情報チラシを作成し、配布します。</p>	<p>中止になる事業、実施される事業の表示を明確にチラシやポスターにしました。</p> <p>地域の親子が来庁した際、目につきやすく、判りやすいチラシ、ポスターを作成し、常に整理整頓を行い提供しました。併せてホームページにもアップし、市民の方が戸惑わないよう、判りやすい表示、関係各部署と細やかに連絡を取り合うことで、正確な情報提供をすることができました。</p>
道路公園センター 管理課	1	<p>市民からの陳情・要望に対して、市民目線に立ちながら公正公平に対応し、丁寧に聞き取り、陳情処理票を作成し、正確に整備課に引継ぎます。</p>	<p>市民からの陳情・要望に対しては、市民の意思を的確に聞き取り、迅速かつ丁寧に状況を把握して、陳情処理票を作成し、該当係に引き継ぐことができました。</p>
	2	<p>道路及び公園を区民が安全・安心・快適に使用できるように計画的なパトロールを実施し、危険箇所や破損箇所を発見した場合は、速やかに補修できるものは補修し、その他については、報告書を作成し所内で情報を共有します。</p>	<p>道路法で規定されている道路パトロールについて、計画的にパトロールを実施し、危険箇所や破損箇所を発見した場合は、応急的な補修や対応を行い、報告書を作成し、所内で情報を共有することができました。</p>
	3	<p>新たな生活様式に沿った窓口環境を提供するため、始業開始前・昼休憩後にカウンター、仕切り板の清掃・除菌を行うとともに、設置してある図書類の整理整頓を行います。</p>	<p>新型コロナウイルス感染防止のため、新たな生活様式に沿った窓口環境を提供するため、始業時及び昼休み後にカウンター、仕切り板の除菌・清掃を行うとともに、設置してある図書類の整理整頓を行い、快適な窓口環境を市民に提供することができました。</p>
道路公園センター 整備課	1	<p>区民からの陳情・要望等に迅速かつ適切に対応するため、ニーズを的確に把握し、サービス提供や課題の解決につなげます。市民応接では、専門用語は分かりやすい言葉に言い換え丁寧な説明を行います。</p>	<p>区民からの陳情・要望等に対し、確実に現地調査を行い市民目線で対応策を考えるとともに、必要に応じ要望者と面談するなどの確にニーズを把握し、迅速かつ適切に市民サービスを提供し目標を達成することができました。</p>
	2	<p>区民が安全に安心して道路や公園等を使用できるよう、計画的にパトロールを実施し不具合箇所の早期発見及び処置に努めます。また、効果的・効率的な緑地管理のため樹木管理体制を維持します。</p>	<p>計画的に道路及び公園等のパトロールを実施し、不具合箇所の発見に努め、適切に処置することが出来ました。また、公園緑地の維持管理計画及び市民要望を考慮した樹木管理体制を維持し、概ね目標を達成することが出来ました。</p>