

令和5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、市民目線に立った、わかりやすく丁寧な説明や公正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適切に行い、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みます。
④ 来庁者が安全・安心かつ快適に利用できる環境を整えとともに、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を意識した市民対応に取り組みます。

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。	通年で実施される各避難所ごとの避難所運営会議や、区役所内で定期的に行う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・団体等の方々へのご説明、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 対面 対応	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できており、地域からのクレームやトラブル等もなく、地域より高評価をいただいていることから、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。	危機管理本部より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、高齢障害や保護関係等、区民の安全、安心に繋が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。
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、市民からの問合せ等への適切な対応に取り組みます。	問合せにおける初期対応が多いことを念頭に、丁寧な対応を心がけ、適切なサービス提供・他課への円滑な引き渡しにつながるよう、他課の事業等の情報把握に努めるとともに、幸あり手帳による業務内容の確認やチラシ等を活用しての視覚的に理解しやすい工夫を行うなど、適切な対応に取組みました。
	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みます。	各課に対する苦情や指摘等については真摯に相手方の意見を傾聴し、誠実に対応するとともに、所管課に対しても正確な記録の伝達に努め、大きな苦情への発展はなかった。また、業務の適正執行の確保や職員への不当な圧力の抑制を目的とする電話通話録音装置の導入にあたり要綱及びガイドラインを整備した。
	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みます。	来庁者が快適に施設を利用できるよう、総合案内及び庁舎清掃業者との調整・情報交換を密にするとともに、庁内掲示物について定期的な見直しにより整理し、貼付方法についても、見栄えが損なわれないよう各所属に通知した。また、庁舎内のサインネーヅも内容を見直すなど、庁舎内環境の適切維持管理に取組んだ。
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的確に確認した上で、相手にわかりやすい説明を丁寧に行います。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。	問い合わせ等に対してもスムーズに対応できるよう、課内で随時朝礼を行い、懸念事項等の情報共有を図ったため、情報確認のために市民をお待たせする時間が少なくなりました。また、年度初めに総務企画局主催の「市政だより区版実務者講習会」を受講した職員が、課内で講習の内容を共有し、わかりやすい表現による区民対応を課全体で心掛けた。
	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、その顚末を情報共有します。	区民から寄せられた意見や要望を速やかに所管部署に共有し、的確に回答しました。意見等の内容に応じて過去の類似ケースや他局区の状況を関連部署に情報提供するなど再発防止に向けた調整機能を果たしました。
地域振興課	1 対面 対応	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、丁寧で分かりやすい言葉遣いで対応することを徹底します。相手の立場に立ち丁寧で責任を持った窓口対応や電話応接を実施します。	通路やエレベーターで戸惑っている方に対しては、こちらから声をかけ丁寧な言葉遣いで案内を行うとともに、場所がわかりにくい場合には、行先課まで誘導するなど、来庁者に気持ちよく用事を済ましていただくことを念頭に、対応を心がけ、行いました。
	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、課内部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。	市区の取組や問合せの多い事項などについて、適切な案内ができるよう必要な情報については、課内会議や個人メール、回覧等により周知を図り共有を行うことで、適切に対応することができました。担当職員不在時の対応に際しては、メモの他必要に応じて言葉を添え、来庁者の意向を正確に伝える等、遺漏のないよう取組みました。
生涯学習 支援課	1 共通	市民からの問合せに対して、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。	幸市民館施設管理担当者連絡会(図書館、委託業者を含む)を毎月開催し、情報共有を継続して行いました。各所から配架依頼されるチラシに関して、内容や開催場所が幸区に関連する場合は、施設受付でも問合せに対応できるよう一部保管を行い情報共有に努めました。
	2 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。	市民館だよりの発行日までに参加者募集の詳細が決定していなくても、事業に興味をもっていただけるよう紙面を工夫し情報提供を行いました。市民館だより(町内会回覧)で事業を知って来館したという方もまだ多く、広報時期・方法を検討し様々な媒体を活用し広報を行いました。
	3 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、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を意識した市民対応に取り組みます。	市民館施設受付における各種対応については、会議室・教養室はふれあいネットによる申し込みとなっているが、大ホールは直接市民館で行っており、その他講座参加申し込みや学習相談等様々な目的で来館された市民への説明、質問等に対し、的確かつ丁寧に対応しました。新型コロナウイルスワクチン接種会場の問合せは激減し、区役所(マイナンバーカード等)の場所案内が増えており、幸区役所入口が見える場所まで案内するなどわかりやすい説明を行いました。

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
区民課	1 対面 対	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。	職員は業務知識の向上に向け、OJTを基に業務研修、応接研修等に積極的に参加しました。また、関係部署とは密に連絡を取りながら情報収集や情報共有を図り、市民ニーズに応えるべく、親切丁寧な説明を心掛けました。関係法令の変更等に注意し職員一人ひとりが理解することで、豊富な業務知識及び経験等を継承する職員の育成を行いました。
	2	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、適宜服務チェックシート等により確認を行います。	繁忙期に備え、市政だよりやHP等を活用し、窓口混雑状況について情報提供することで、来庁日や来庁時間を調整していただき、少しでも空いている日時を選択できるようにしました。フロアの環境整備では、案内人を配置しスムーズな案内を行い、番号発券を確実にすることで、速やかに受付を行いました。また、服務チェックシートを課内全職員に配布し回答を得、責任を持った行動をとっていることを確認しました。
保険年金課	1 対面 対	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わかりやすい説明、窓口カウンターの清掃を徹底して適切な窓口対応をします。	・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。接遇の基本をマナーブックを活用し再確認しました。 ・来庁者のプライバシーに配慮し、話を速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、快適な応接環境を整備しました。 ・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、プライバシー配慮、関連手続の能動的案内等の対応とともに、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。	・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。
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、問合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。	手続きに来られる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。個人情報や説明する場面では、声のトーンを含めプライバシーに配慮して対応しました。出張所では対応できない手続き等については、丁寧な説明・応接を行ったうえで区役所や担当部署を紹介して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に努めるために、SDGsや市の施策に関する情報収集に努め、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や市の施策に関して、職員相互のコミュニケーションや定期的な課内ミーティングで情報共有を図りました。区民からの問い合わせが多い証明発行業務について、職場内研修を複数回行い、専門知識の習得に努めました。また他部署の研修や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、感染症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により施設の不具合を把握し早急に対応しました。1階ホールの雨漏り対策工事や加圧給水ポンプ更新工事を行い、老朽化している箇所を改善しました。引き続きの感染症対策を行うとともに、来庁者に不便にならない範囲で、照明の消灯や適正室温の設定に努めました。
地域ケア推進課	1 対面 対	各種申請や届出等で来庁される利用者及び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す。具体的な内容については、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。また、来庁者には目的を十分に聞くことで理解し、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。	各種申請や届出等で来庁される利用者及び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。業務関連の研修、会議や2月6日応接研修には2名参加し、業務知識の向上に繋がりました。また、来庁者には、来庁者の目線に立ち、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。
	2 共通	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利用いただけるように、受付窓口等の消毒や環境整備に努めます。具体的には、受付カウンター上や待合用いすの整理整頓を行うとともに、消毒を行い感染拡大予防に努めます。また、掲示物やパンフレットを適切に管理します。掲示については、わかりやすい内容のものを掲示するように努めます。	ほぼ通常に戻りましたが、インフルやコロナの感染予防の対策を講じ来庁者が安心して快適に利用いただけるように、受付窓口等の消毒や環境整備に努めました。具体的には、受付カウンター上や待合用いすの整理整頓を行うとともに、消毒を行い感染予防に努めました。また、掲示物やパンフレット等においては期日管理を行い適切に管理し、掲示については、わかりやすい内容のものを掲示するように努めました。
	3 お知らせ	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ます。医療証の発行や送付物については、内容を確認し間違いなく発行(送付)します。具体的には、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。なお、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す。発行(送付)物は内容をチェックし正確に行います。	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ました。医療証の発行や送付物については、内容を確認し間違いなく発行(送付)しました。具体的には、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を行い、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。また発行(送付)物は内容をチェックし正確に行いました。
地域支援課	1 対面 対	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。	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、新規事業については本庁主催の説明会に出席し理解を深めました。来庁される相手に合わせたわかりやすい丁寧な説明を行いました。
	2 庁内 体制	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みます。	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するために、地域づくり研修を実施し、連携して課題の解決に取り組みました。
	3 共通	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。	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、各事業の担当職員をW担当制とし、かつ、課内外の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
児童家庭課	1	共通	児童家庭課窓口の待合スペースを安全・安心かつ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制作し、HPやYouTube「幸区チャンネル」に掲載・配信を行い、保育所の利用申請にあたって有益な情報提供ができたと考えています。また、ひとり親関係の配架リーフレット等も期限が過ぎたものは速やかに撤去し、効果的な情報提供に努めました。
	2	応対	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とともに、経験の浅い職員についても、判断に迷うケースなどは、上司や先輩職員に相談するなどし、大きな苦情やトラブルなく窓口等での適切な案内、対応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、かつ迅速で確かな案内を行い、待ち時間の削減や有効活用に繋げる取組を工夫します。また、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、密にならないよう配慮します。	「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確かな窓口案内を行い、待ち時間の削減等有効活用に繋げることができました。また、窓口環境の整理整頓、窓口・葡萄エリアも含め定期的に除菌するなど、感染防止対策を徹底し、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。
高齢・障害課	1	対面 応対	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わ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、わかりやすい言葉で対応します。	「高齢者のしおり」や「ふれあい」など福祉制度の冊子やパンフレットを用い、専門用語について、分かりやすい言葉で補足、言い換えるなど、丁寧な説明を行いました。問い合わせの多い事項については、口頭説明だけでなく、説明資料を作成しお渡しするなど工夫しています。目標は概ね達成できました。
	2	庁内 体制	市民等からの問合せに対して、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。	職員を業務関連研修に参加させるとともに、OJT(職場内研修)を実施し、職員の業務知識を確実なものとし、窓口、電話等での相談業務を的確に行いました。 制度の改正や、業務研修内容を、課内会議、係会議で共有することで、来庁者のニーズに応じた説明、適切な部署へのつなぎを行いました。目標は概ね達成できました。
	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、利用者にとって安心・安全・快適な環境づくりに努めます。	相談窓口の整理整頓、配架物の点検・補充を毎日行っています。各窓口に手指消毒用のアルコールを設置し、相談カウンター周囲のアルコール消毒をこまめに行い、区民が安心、快適に窓口を利用できるよう配慮しています。目標は達成できました。
保護1課・ 保護2課	1	対面 応対	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。	新人職員も含め全職員が研修やOJTを通じ意識を高め、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しました。そして中堅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係長を中心に作り、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。	年2回服務チェックシートによる自己確認や5月に研修を実施し、全職員にプライバシー保護の意識づけを図りました。管理係・保護係ともファイルや文書の保管を適切に行うよう意識し、文書を持ち出す際は個人情報持出管理表への記入を徹底し紛失防止をしました。
	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。	月1回程度の頻度で所内研修を行い、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。
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、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み、専門用語の解説や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、「幸あし手帳」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。
道路公園 センター	1	庁内 体制	計画的な道路・公園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、担当に正確に引き継ぎます。	毎月、道路・公園パトロール予定表を作成し、それに基づいてパトロールを実施した。緊急補修ができるものは速やかに補修し、その他のものについては、報告書を作成して担当者に引き継ぐなど適正に対応することができた。
	2	応対	窓口、電話等で寄せられる道水路、公園緑地に対する陳情や苦情に対して、丁寧に話を聴き、内容を正確に把握するとともに、所内で情報を共有し、解決に向けて適切に対応します。	窓口、電話等で寄せられる陳情に対して、丁寧に真摯に相手の意見を聴取し、内容を正確に把握した上で所内で情報を共有した。所内で解決に向けて対応を図るとともに、区民に対して説明責任を果たすことができた。
	3	共通	快適で安全な市民生活確保のために、道路、公園等に係る事業計画に基づいた整備と迅速な修繕を行います。また、コスト意識とスキルの向上により、効率的・効果的な維持管理を行います。	道路・公園等に係る事業計画を的確に把握しながら整備を実施するとともに、迅速な修繕を行うことができた。また、コストを意識しながらスキル向上に努め、効率的・効果的な維持管理を行うことができた。