

令和7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うとともに、デジタル化の推進・ICTの活用等により、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 基づき、「多様性」を重視した、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 安全・安心かつ快適に利用できる環境を整えらるとともに、市民に寄り添った対応を心掛け、信頼関係の構築に取り組み、来庁者の満足度向上を図ります。 |

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 対面対応 来庁や電話による問い合わせ等に対して、何を求めているのか、丁寧に傾聴し、的確に要件を把握するとともに、相手の立場に立ちながら、正確でかつわかりやすい言葉遣いで説明します。 | 来庁者や電話による問い合わせに対し、相手の話を丁寧に傾聴し、求めている内容を正確に把握したうえで対応した。説明にあたっては、専門用語を避けるなど相手の立場に配慮し、わかりやすく誤解のない言葉遣いで案内するよう努めた。その結果、スムーズな対応ができ、問い合わせ者からも理解しやすいとの評価を得ることができた。 |
| | 2 庁内体制 地域の課題やニーズに対して迅速かつ的確に対応するため、研修等へ積極的に参加し、業務に必要な知識を習得するとともに、関係する部署や、機関等と適切に連携します。 | 地域の課題やニーズに迅速かつ的確に対応するため、各種研修や説明会に積極的に参加し、業務に必要な知識の習得に努めた。また、関連部署や関係機関と日頃から情報共有を図り、必要に応じて連携調整を行った。これにより、課題発生時における対応判断の質が向上し、円滑な対応につながった。 |
| 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、求められるサービス・要望に着実に繋げることを目標とし、課内及び他課の事業内容等について情報収集・共有に努めるとともに、ファーストコンタクトの重要性を常に意識しながら、迅速かつ丁寧な対応を図ることをもって、市民からの問合せ等への適切な対応に取り組みます。 | 問合せ等の初期対応が多いことを念頭に、常に迅速かつ丁寧な対応を心がけ、適切なサービス提供・他課への円滑な引継ぎ等につながるよう、日頃から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た視覚的に理解しやすい工夫を行うなど、適切な対応に取り組みました。 |
| | 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は、区部長会議及び管理職会議等を通して情報を共有するなど、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ありませんでした。また、カスタム対策の一環として、ポスターの掲示や職員研修の企画・実施を行うなど、未然防止に向けた環境整備や職員の対応力の向上に努めました。 |
| | 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、委託業者とも密な連携を図りながら、庁舎内環境の快適で安全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、庁内掲示物の整理、貼付方法の工夫を行うとともに、庁舎案内サイン等のわかりやすさの向上に取り組みました。また、庁舎内のサインボードも内容を見直すなど、庁舎内環境の適切な維持管理に取り組みました。 |
| 企画課 | 1 共通 市政だより等を見た区民の取組に関する問い合わせに対しても、庁内において所管事業等に関する問い合わせに対しても、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、過年度の市制100周年記念事業や全国都市緑化かわさきフェア事業を踏まえ、今年度は引き続き取りまされることもあり、区民への説明にあたっては、可能な限り平易な言葉や用語を使い、取組自体が理解されやすい配慮を十分に行います。 | 区民の関心が高そうな事項等については随時閲覧等で情報共有を図ったため、問い合わせ等に対してもスムーズに対応することができました。また、市制100周年や緑化フェアの後継の取組を区役所事業等で連携して取り組むとともに、市政だより幸区版や区SNS等で、区民にわかりやすい表現による情報発信を心掛けました。 |
| | 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については、所管部署に伝え、迅速かつ的確に事務を処理します。内容等によっては再発防止や課題解決の観点から、所管部署や関連部署と情報共有・連携して対応します。 | 区民から寄せられた意見や要望等を速やかに所管部署に共有し、区民にわかりやすい表現で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、効率的・効果的に対応できるよう調整業務を果たしました。 |
| 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要件を把握するとともに、丁寧でわ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で改善につなげていきます。 | 来庁者に積極的に声をかけて要件を把握するとともに、丁寧でわかりやすい言葉遣いで対応することを徹底しました。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で改善につなげることができました。 |
| | 2 庁内体制 市民からの問合せ等に対し適切に対応できるよう、区はもとより市の取組・動向について、日頃から情報の収集に努め、課内部や関係課における情報共有の徹底を図ります。 | 市民からの問合せ等に対し適切に対応し、区はもとより市の取組・動向について、日頃から情報の収集に努め、課内部や関係課における情報共有の徹底を図りました。 |
| | 3 庁内体制 持続可能な開発目標(SDGs)やかわさきパラムーブメント等の理念を意識して業務を遂行し、より質の高いサービスの提供に努めます。人材の育成と効果的な取組の推進に向けて、職員が意識しながら業務を遂行するよう指導・支援を行います。 | 持続可能な開発目標(SDGs)やかわさきパラムーブメント等の理念を意識して業務を遂行し、より質の高いサービスの提供に努め、人材の育成と効果的な取組の推進に向けて、職員が意識しながら業務を遂行するよう指導・支援を行いました。 |
| 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。 | 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。市民館コミュニティ推進事業については、インスタグラムの幸区アカウントを活用して事業周知を行いました。また、こども情報ネットさいわいを活用し各種イベントを周知しました。 |
| | 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、市民に寄り添った対応を心掛け、信頼関係の構築に取り組みます。 | 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。改修工事に伴う施設利用休止期間(令和8年9月～令和10年7月)や近隣施設情報について、今後も丁寧にご案内を行ってまいります。 |

| | | | | |
|---------|---|----------|---|--|
| 日吉出張所 | 1 | 対面 対応 | 窓口に来庁される方に満足してもらえるよう、ニーズを的確に把握し、来庁者に寄り添った丁寧かつ親切的な対応を行います。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。 | 窓口では来庁者のニーズ把握に努め、丁寧に親切的な対応を徹底しました。状況に応じた説明を行い、手続きが円滑に進むよう配慮しました。また、問合せ時にはプライバシー保護を重視し、周囲への配慮とわかりやすい案内を実施しました。 |
| | 2 | 共通 | 社会状況や市民ニーズに対応した、質の高いサービスを提供するための情報収集に努め、研修等への参加により業務に必要な知識の習得を図ります。課内ミーティングや共有フォルダの活用等により、情報の共有化を行うことで体系的な業務把握に努めます。 | 社会状況や市民ニーズの変化を踏まえ、質の高いサービス提供に向けた情報収集を継続して行いました。併せて、関連研修等へ職員が積極的に参加する環境を整え、必要な知識・技能の習得を促進しました。また、課内ミーティングや共有フォルダの活用により情報共有を進め、業務内容を体系的に把握できる体制づくりを推進しました。これにより、業務の効率化と組織としての対応力向上につながりました。 |
| | 3 | 共通 | 来庁者が安全・安心かつ快適に利用できるよう、適切な庁舎管理、運営を行います。執務スペースの整理整頓を徹底し業務の効率化を図ります。 | 来庁者が安全・安心かつ快適に利用できるよう、庁舎の適切な管理と運営に努めました。併せて、日々の見回りや目視点検を実施し、施設の不具合を把握した際には早急に対応することで、利用者の利便性向上を図りました。また、執務スペースの整理整頓を徹底し、書類や備品管理の見直しを進めるなど、職場環境の改善と業務効率の向上に取り組まれました。これにより、来庁者がより快適に利用できるよう環境の維持に努めました。 |
| 区民課 | 1 | 庁内 体制 | 情報収集及び関係部署と情報共有を徹底し、職員一人ひとりが意識して関係法令等の理解を深めるとともに、必要な知識・情報の充実及びスキルの向上に取り組む来庁者に対して、わかり易く丁寧に適切な説明を心掛けます。 | 常日頃から関係法令等の改正には最新の注意を払い、意識し、理解を深めるよう情報収集及び共有に努め、必要な知識やスキルの向上に取り組まれました。また、来庁者に対し、わかり易く資料を用いたり、HPのご案内を含めながら丁寧に説明するよう心掛けました。 |
| | 2 | 対面 対応 | 区役所サービス基準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て取り組むことで、サービス向上を目指します。また、人材育成面では、新人・新任職員が、早期に業務に習熟し、市民の方への説明を円滑に行うことができるように、外部研修、接遇研修等に積極的に参加する機会を与えます。 | OJT(職場内研修)をベースに、必要に応じて区民課業務新人研修や戸籍初任者研修等も効果的に取り入れながら職員の業務知識の向上に力を入れました。また、区民課のシステム標準化に伴い、職員全員が研修や自己啓発に励み、スムーズな導入ができました。また、従来からの各係の業務について、関連部署と連携を密にし、変更点等の確認を行いながら、一人ひとりが、サービス向上を目指し、成果を挙げました。 |
| | 3 | 共通 | HPや市政だよりを活用し、予め混雑情報の提供を行うことや、外部リンクを利用した、随時更新される「現在の状況」を確認いただくことで来庁者が混雑時を把握し、避けて来庁できるよう工夫し、快適な環境整備を行う効果的な改善を行います。また、全職員が市民の信頼を損なわないように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。 | HPや市政だより等で窓口混雑状況の情報を提供することで、来庁日時を調整していただいたり、待合フロア等の環境整備や番号券システムによる情報を発信・有効利用することで、親切丁寧な対応や、迅速・効率的な案内ができ、待ち時間短縮等に結びつけました。また、全職員が責任を持った行動をとることの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確認しました。 |
| 保険年金課 | 1 | 対面 対応 | 来庁者が目的を達成し、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、窓口カウンターでの清掃を徹底して適切な窓口対応をします。また、日本語を話すことができない等の方には、状況によりコミュニケーションボード等も活用し、意思疎通を取りやすくするようにします。 | ・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えるようにしました。接遇マナーブックを活用し基本の再確認しました。 ・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、快適な応接環境を整えました。 ・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 | 共通 | 電話での応接時に相談者が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と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をし、対応するようになりました。 ・担当者が不在の場合でも、他の職員が対応できる用件を確認する等により、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。 |
| 地域ケア推進課 | 1 | 対面 対応 | 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。 | 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。具体的には、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ったものです。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した。 |
| | 2 | 共通 | インフルエンザやコロナなどの感染拡大予防のため、受付窓口で消毒液(アルコール)を設置し、安心して快適に利用いただけるように努めかつ、受付カウンター上や待合用いすの整理整頓を行います。また、掲示物やパンフレットの有効期限を確認し適切に管理します。窓口の掲示については、わかりやすい内容のものを掲示するように努めます。 | インフルエンザやコロナなどの感染拡大予防の対策のため、受付窓口で消毒液(アルコール)を設置し、安心して快適に利用いただけるように努めかつ、受付カウンター上や待合用いすの整理整頓を行いました。また、掲示物やパンフレットの有効期限を確認し適切に管理するとともに、窓口の掲示についても、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、内容をダブルチェックするなど確認し正確に発行(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。 | 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するとともに、医療証の発行や送付物については、内容を正確に確認し正確に発行(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、広報しました。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、発行(送付)物は課内で内容をダブルチェックするなど誤りのないよう正確に行いました。 |
| 地域支援課 | 1 | 共通 | 【個人情報の適切な管理と職員の意識向上】 業務を通じて取り扱う個人情報について、個人情報保護法等の関係法令に則り、紙媒体・電子媒体を問わず、適切に管理することを徹底してまいります。そのために、Eラーニングや外部研修、内部勉強会を積極的に活用し、職員一人ひとりが個人情報の重要性について正しい知識と意識を持って業務にあたるよう継続的な教育を行います。また、課内では日常的に注意喚起を行い、情報漏洩や誤取扱いが発生しないよう、緊張感をもって業務に取り組めます。制度等に変更が生じた場合には、速やかに情報共有を行い、最新の情報に基づいた適切な説明を区民の皆さまに提供できるよう努めてまいります。 | 日常業務を通じて取り扱う個人情報について、法令や関連通知に基づく適切な管理を徹底するため、課内で継続的な注意喚起と情報共有を行い、職員一人ひとりが個人情報の重要性を再確認し、適切な取扱いに関する理解を深めることができた。 制度や運用の変更が生じた際には、速やかに課内で共有し、職員全員が最新の情報に基づいて市民へ説明できる体制を整えた。これらの取り組みにより、情報漏えい等のリスクを低減し、安全かつ適正な業務遂行を実現することができた。 |
| | 2 | 共通 | 【本人確認の確実な実施による安全なサービス提供】 乳幼児健診をはじめとした本人確認が必要な事業においては、個人情報の取り違えや誤対応を防止するため、受付時にお名前を読み上げおよび書面に記載された氏名の目視確認を行うなど、複数の方法により確実な本人確認を徹底いたします。これにより、事業の適正な運営を図るとともに、区民の皆さまに対して信頼性の高いサービスを提供できるよう努めてまいります。 | 乳幼児健診をはじめとする事業において、本人確認の確実な実施を徹底するため、受付時の確認方法や対応手順を職員間で共有し、複数の確認方法を組み合わせることで正確性の向上を実現できた。 これらの取り組みを継続することで、取り違えや誤対応の防止につながり、安全性の高いサービスを提供する体制を維持することができた。市民に対しても丁寧に説明を行い、安心して利用していただける環境づくりに寄与した。 |
| | 3 | 共通 | 【制度変更の正確な把握と丁寧な市民対応の徹底】 各種事業に関する制度の改正や運用変更については、課内の定例会議や係単位の打ち合わせ等を通じて情報を確実に共有・把握し、職員全体の理解を深めてまいります。こうした取組みにより、区民の皆さまからのご質問やご相談に対しても、制度の背景や最新の運用内容を踏まえた正確かつ丁寧な説明を行い、安心してサービスをご利用いただけるよう努めてまいります。 | 制度改正や運用変更に関する事項に確実に対応できるよう、課内の定例会議や係内での打ち合わせを通じて、必要な情報を共有し、職員全体の理解を深めた。 市民からの相談や問合せに対しては、制度の背景や趣旨も踏まえて丁寧に説明することを心がけ、できる限り分かりやすい言葉を用いるなど、説明の質の向上に取り組んだ。その結果、来庁者が安心して相談できる環境づくりにつながり、制度変更を踏まえた市民対応を実践できた。 |

| | | | | |
|----------|-----|----------|--|--|
| 児童家庭課 | 1 | 共通 | 相談者のニーズを丁寧かつ確実に聞き取り、わかりやすい言葉で話します。質問に対して的確に対応できるように、業務知識の研鑽に努め、また、担当外の業務の日程や内容についても毎日の朝会で情報共有を行うことで、的確な案内を行います。 | 相談者のニーズを丁寧かつ確実に聞き取り、わかりやすい言葉を用いて説明しました。質問に対して的確に回答できるように、業務研修会に参加して知識の研鑽を行いました。担当外の業務日程や軽易な対応について朝ミーティングで情報共有を行い、来庁者をお待たせしないよう的確な案内を行いました。 |
| | 2・3 | 応対 | 窓口や電話対応では相手の理解度を確認しながら丁寧に説明します。日本語が不得手な方に対しては、タブレット端末や翻訳ツールを使用し、対応の最後には不明点や質問が無いかの聞き取りを確実に、問題が解決したかの確認を行います。相談者が抱える問題について、相談者に寄り添いながら丁寧に聞き取りを行い、的確に見極め、関係部署と適切に連携して、質の高い支援につなげます。 | 窓口や電話対応では相手の理解度を確認しながら丁寧に説明しました。最後に不明点や質問が無いかを聞き取りし、問題が解決したかの確認を行いました。日本語が不得手な外国人に対しては、タブレット端末や翻訳ツールを積極的に使用して、誤解のない確実な窓口対応を行いました。相談者が抱える問題について、相談者に寄り添いながら丁寧に聞き取りを行い、地域支援課などの関係部署と適切に連携して、質の高い支援に繋がりました。 |
| | 4 | 対面 | 「窓口呼出番号表示システム」を活用し待ち時間の削減や待ち時間を利用して来庁者が必要とする情報が得られるよう、最新情報の掲示やチラシの配架を行います。また、来庁者が不快感を感じることをないよう、窓口カウンターや執務室内の整理整頓を行い、葡萄エリアも含め定期的に除菌するなど、快適・安全に利用していただける環境を作ることにより、満足度と信頼度の向上を図ります。 | 「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案内を行い、待ち時間の削減に繋がりました。待ち時間で市民が有益な情報を得られるよう、YouTube「幸区チャンネル」に保育所紹介や入所申請案内の動画を掲載し、最新情報の庁内掲示を徹底しました。また、窓口カウンターや執務室の整理整頓を行い、葡萄エリアの含め、定期的に除菌するなど、快適で安全な環境を提供しました。 |
| | 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。また、関連する手続きについて、適切ご案内します。 | 来庁者の来庁目的や相談内容を、しっかりと確認したうえで、平易でわかりやすい言葉で、丁寧に説明や案内を実施しました。「高齢者のしおり」や「こんには介護保険です」、「ふれあい」等の福祉制度の冊子や手続きに必要な書類や手順等が記載された案内チラシ等を活用し、簡潔で適切な案内を実施しました。最後には不明点の有無の確認も実施しています。 |
| 高齢・障害課 | 2 | 庁内 体制 | 区民等からの問合せに対して、的確に説明できるよう、職員を積極的に業務研修等に参加させ、職員のスキルアップを図ります。また、関係職員間で情報共有、どの職員が対応しても間違いのない、わかりやすい説明ができるよう、課内・係内ミーティング等で変更等の必要な情報や問題点を速やかに共有し、対応します。 | 職員を業務に関する研修や会議に参加させ、参加できなかった時は資料を取り寄せ回覧等で適宜共有をしました。また、OJTや職場内研修により適切で最新の業務知識の習得に努め、職員のスキルアップを図りました。課・係のミーティングや打合せ・チャット等で、速やかに情報の共有や注意喚起を行い、職員間の連携も密にし適切な対応を行いました。 |
| | 3 | 共通 | 窓口の整理・整頓、配架物のチェックを毎日行い、来庁者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。また、机上・執務室の整理・整頓を心がけ、点検を定期的に行います。また、所管業務外の相談の場合は、的確な取次、該当部署への案内を行います。 | 毎日のカウンターの清掃、整理・整頓を行いました。配下物の点検も定期的に行い、期日の過ぎたものや古いものは廃棄し、最新の情報提供を行いました。また、お待ちの来庁者、窓口を探している来庁者には声掛けをし、担当以外の相談の場合は、該当部署の案内を適切に行いました。 |
| | 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わ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、対象市民へわ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。また、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場合には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。 |
| 保護課 | 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を行い、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全職員にプライバシー保護の意識づけを図りました。文書を持ち出す際に活用する個人情報持出管理表の書式を職員と話し合い、新様式を作成しました。これにより改めて個人情報保護に対する意識づけを行いました。 |
| | 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滞りなく実施します。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。 |
| | 1 | 対面 応対 | 窓口における各種の手続きや相談、法令に基づく立入調査時において、気持ちのよい挨拶を心掛けたほか、事業者及び区民目線でわかりやすく丁寧に説明・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。 | 市民や事業者が窓口や調査時等で気持ちのよい挨拶を心掛けたほか、専門用語については、わかりやすい言葉に言い換えたり、具体例を挙げて補足説明したり、写真やイラスト等で視覚的に示したりすることで、相手に寄り添った説明ができるよう工夫をしました。 |
| 衛生課 | 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。他部署も含めた所管業務の把握に努め、窓口に来られたり電話をいただいた事業者及び区民のニーズに適した部署につなげるための丁寧な聞き取りやわかりやすい説明を行います。 | 異動職員を対象とした研修に積極的に参加し、他部署の業務の積極的な把握に努めました。すぐに担当部署が分からない場合も、たらい回しにならないよう一旦お預かりし、相手先に確認するなど担当部署を調べた上で、対応窓口を案内したほか、関連する手続きや担当部署等も積極的に案内しました。 |
| | 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の習得や関係法規などの業務知識を身につけるほか、デジタル化やICTの活用に必要な知識を身につけます。 | 庁内外の研修参加による自己研鑽や、職場内OJT、区横断的な研究活動等を通じて、最新の法令解釈や業務知識の理解、ICT活用に必要な知識を習得しました。8月には、事務事故の防止と不祥事防止、情報漏洩に係る具体例と対策に関する自主査査を全員で行い、公務員としての基礎知識の充実や意識醸成に努めました。 |
| | 1 | 共通 | 市民からの苦情・要望に対して、市民目線に立ち公正・公平かつ迅速に対応します。また、電話にて市民から寄せられる苦情・要望に対して、市民に寄り添った丁寧な対応と正確な聞き取りを行い、速やかに陳情処理票を作成の上、所管担当に引き継ぎます。 | 市民からの苦情・要望に対しては、市民目線での傾聴を心がけて行い、対応可能な案件については、陳情処理票を作成し所管担当に適切に引継ぎを行った。 |
| 道路公園センター | 2 | 庁内 体制 | 道路及び公園等を市民が安全・安心かつ快適に利用できるよう、計画的に道路公園パトロールを実施し、危険箇所や損傷箇所を発見した場合は、速やかに補修を実施します。速やかな対応が困難な事案については、応急処置や現場養生を行った上で、報告書を所内で共有し対応します。 | 新規採用者及び異動者に対して道路パトロール研修等を実施し、パトロールの必要性及びポイントを周知した。計画的に道路公園パトロールを実施し、補修必要箇所への対応については、陳情処理票を作成し各所管担当に引継ぎを適切に実施した。 |
| | 3 | 庁内 体制 | 来庁者が不快なく対応ができるよう、清潔感がある窓口環境を提供します。始業開始前など必要に応じてカウンター、仕切り板の清掃等を行うとともに、設置してある図書類の整理整頓を行います。 | 窓口カウンターや階段手摺等の清掃を定期的に行い、来訪者を迎えるに相応しい状態を保つことができた。定期的にチラシ等配架物の内容確認を実施し入れ替えを適切に実施した。 |