

# 令和5年度 高津区役所サービス向上計画

## 1 趣旨

市の「区役所サービス向上指針」（平成28年4月改定）及び「高津区役所サービス向上指針」（平成26年4月改定）に基づき、総合的かつ体系的な取組を展開するため、高津区役所が取り組む令和5年度高津区役所サービス向上計画を策定します。

## 2 サービス向上方針

新たな時代に対応する区役所サービス向上をめざして、市の「区役所サービス向上指針」に掲げる区役所サービスの理念及び高津区役所サービス5つの基本方針を踏まえ、高津区役所サービス向上方針を定め、区民や来庁者のニーズに応じた利便性の高い快適なサービスの提供の実現に向けて、さまざまな角度から重層的に事業を推進することとします。

### 〈区役所サービスの理念〉

#### 【基本的な使命】

公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、全体の奉仕者として正確な情報に基づき公平・公正に区役所サービスを提供します。

#### 【市民の視点】

市民が自らの課題を解決するためのサポートをしているという姿勢を持ちます。

#### 【市民と共感】

市民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、市民の話をよく聞いて受けとめます。

#### 【ニーズの把握】

市民が何を求めているのか、市民の話をよく聞いて引き出すことに努めます。

#### 【適切なサービス提供】

市民が目的を達成するために、すべきことを考え、手間を惜しむことなく誠実に行動し、適切なサービス提供や課題の解決につなげます。

#### 【快適な環境】

市民が快適さを感じることができるよう、庁舎内施設の環境整備に努めます。

#### 【効率的運営】

市民・区役所双方のトータルなコスト意識を持って取り組みます。

#### 【組織間の連携】

職場内・部署間で相互に情報共有を図り連携を良くします。

〈高津区役所サービス5つの基本方針〉

- ① 区民の声に耳を傾け、区民の視点に立った区役所
- ② 区民に対して親切で分かりやすい区役所
- ③ 区民に正確かつ迅速にサービスを提供する区役所
- ④ 各部署の連携を図り、効率的な手続きが行える区役所
- ⑤ 心・情報・物のバリアフリーを進め、点検と改善を実践する区役所

〈令和5年度高津区役所サービス向上方針〉

- ① 区民の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的・効果的に提供できるよう取り組みます。→職員一人ひとりの知識やスキルの向上等
- ② 清潔で適切な身だしなみに気を配り、親切で丁寧な対応を心掛けます。→接遇能力の向上等
- ③ 来庁された方が快適に庁舎を利用できるような気配りや環境づくりを実践します。→具体的な環境整備等

### 3 取組内容

(1) サービス推進部会による取組

各課から選出された職員で構成する4つのワーキングチームの主体的な活動とサービス推進部会との連携により、年間をとおして効率よく活動ができるようにします。

1	<p><b>区役所サービスの向上</b></p> <p>○来庁者にわかりやすく、親切で効率的な手続きが行える利便性の高い区役所サービスの実現に向けて、区民の声を反映した点検・改善を進めます。</p> <p>○区民の視点に立った満足度の高いサービスを提供するため、区役所職員の応接能力等の向上をめざした研修を実施します。</p> <p>○これらの実施に当たっては、区役所サービス推進チームの「市民アンケートワーキング」、「研修ワーキング」で区役所に設置しているアンケートボックス（たかつひと言ポスト）に寄せられた意見や外部評価結果をもとに、サービスの改善に取り組むほか、「庁内コミュニケーションワーキング」での職員間の情報等の共有化を図ります。</p>
2	<p><b>区役所アメニティの向上と職員間の情報の共有</b></p> <p>○来庁された方に快適な設備や窓口環境を感じていただけるよう、エコシティたかつ推進方針の基本的な考え方等も踏まえ、区役所アメニティの向上を図ります。</p> <p>○区の事業や各部・課の取組など、区役所職員として知っておくべき事項や職員間における情報の共有化を図るため、高津区役所庁内報の発行等を行います。また、ワーキングチームやサービス推進部会の活動について区企画調整会議等で定期的に報告・調整し、区全体の協力体制のもとで取組みます。</p> <p>○実施に当たっては区役所サービス推進チームの「区役所アメニティ向上」、「庁内コミュニケーションワーキング」で内容等の検討を行い、関係各課と連携して取り組みます。</p>

(2)各課による取組

1	<b>組織目標に基づく業務改善の実施</b> 高津区役所サービス向上指針等に則って、組織目標が達成されるよう課・職員が連携して区役所サービス向上に取り組めます。
2	<b>課のサービス向上目標達成に向けた取組(※)</b> 高津区役所サービス向上方針に基づき、各所属においてサービス向上目標を設定し、その目標達成に向けて取り組めます。
3	<b>区役所サービス基準の遵守(※)</b> 区役所サービス基準は区役所職員が必ず守るべき項目として定められています。所属職員の遵守状況について把握し、遵守されていない場合は改善されるよう取り組めます。

(3)職員による取組

1	<b>組織目標等に基づく個別業務の改善</b> 高津区役所サービス向上指針等に基づき、職員一人ひとりが個別業務等の改善を実践することで区役所サービスの向上を図ります。
2	<b>課のサービス向上目標達成に向けた実践(※)</b> 職員は、区の組織目標及び課のサービス向上目標が達成されるよう積極的に取り組み、区役所サービスの向上を図ります。

(※)印＝市の「区役所サービス向上指針」に基づく取り組むべき事項

# 令和5年度高津区役所サービス向上計画の取組体制・イメージ図

具体的なサービス向上の取組

