令和5年度向上指針取組シート

多摩区役所

区役所サービス向上方針

①職員一人ひとりが、市民目線に立った区役所サービスの向上を常に意識し、地域社会を築く協働のパートナーとして、区民と区役所との相互信頼関係を築き、深めることをめざします。
②区民が快適性を実感できる区役所サービスの提供・改善に取り組みます。
③区役所サービス向上の取組について、入念に事前準備を行い、的確な進行管理・評価等を実施し、人材育成の観点から、職員個々のスキル向上に努めるとともに、組織としてより質の高いサービスの提供を推進します。
④

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	
危機管理担当	1 応対	来庁された市民からの質問・相談等に対して、専門用語や難しい言い回しを避け、相談相手の立場に立った説明や対応に努めます。また、担当外の業務に関する問い合わせについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎに努めます。
	2 地域訪問	市民からの信頼を損なうことの無いよう、公正な職務執行を心がけるとともに、疑惑を招くことがないよう、区民との協働活動や地域を訪問の際は、公務員として節度ある言動など、市民目線を意識して常に適正な職務執行に努めます。
	3 共通	専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の改正においては各種研修制度を積極的に受講させ、最新情報や調整手法の取得などで職員のスキルアップを促し、速やかに関係職員に情報を共有し、適切な業務執行が行えるように努めます。
まちづくり推進部 総務課	1 共通	職員一人ひとりが、区役所の業務に関して正確な知識や情報を身につけるとともに、市政情報にも関心を持ち、市民からの問い合わせに対して適切に説明できるように、区民の視点に立ったサービスを提供します。 市政だよりや回覧物・配布物等からの確に情報収集するとともに、課内・係内ミーティング等により情報共有を図ります。
	2 共通	外壁改修工事の施工等の特殊事情がある中においても、庁舎環境の快適性の維持・向上及び安全安心な庁舎の保安・保全を行います。庁舎環境について、職員自らがパトロールを行うとともに、各課及び区民からの情報提供、意見等により、迅速かつ計画的に対応できるよう関係各課等と調整を図ります。 また、消防設備の点検、消防訓練を実施します。
	3 共通	来庁された区民に対して丁寧な対応を心掛けるとともに、区民からの質問や問い合わせに対して可能な限りわかりやすく説明し、お互いの信頼関係の構築につなげていきます。
まちづくり推進部 企画課	1 応対	市政だよりの発行・配布に関する問合せ等について、正確かつ確実に受け答えできるよう、確認が必要なポイントを職員で共有・確認するとともに、そのほかの問合せ、来客にも的確に対応し、問い合わせがよかった、来庁してよかったと感じていただけるよう、日頃から市政全般に関する業務知識の習得に努め、対応する職員を職場全体でサポートします。
	2 庁内体制	区民に身近な総合行政機関である区役所として、共に支えあう地域づくりを推進するため、各レビューや予算要求などの手続きを通じて関係各課と積極的に連携・調整し、それぞれの取組が地域の課題を解決するものとなっているかどうか、魅力を活かした取組となっているかどうか、各事業の目的と手段、取組スケジュール等を確認します。
まちづくり推進部 地域振興課	1 庁内体制	市民からの問合せ等に適切・的確に対応するため、所管業務に関する知識を深めるよう努めるとともに、所管外の業務についても課内会議や文書供覧等により情報共有を進めます。
	2 地域訪問	市民の信頼を損なうことがないよう、また疑惑を招くことがないよう、訪問の際にも公務員として適切な行動に努めます。常に市民の目を意識し、公正に職務を執行します。
	3 共通	来庁する市民の快適性の向上を図るため、窓口カウンター、相談室の清潔保持等の環境整備を行うとともに、リーフレット、チラシなど広報物の整理整頓を行い、分かりやすい配置を行います。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1 共通	施設の利用者が安全かつ快適に施設を御利用いただけるよう、定期的な点検を実施し、施設の不具合等が認められた際には、必要な修繕等を実施します。 また、年間を通じて快適に御利用いただけるよう、各室の室温調整について関係課との連絡調整に努めます。
	2 対面	生涯学習に関する情報提供、大ホール利用打合せなど、利用者から求められていることの把握に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。また、定期的な館内会議で情報共有を図り、同一水準のサービス提供に努めます。
	3 お知らせ	各種講座・事業等市民向け広報については、市民館だより、市政だより、ホームページなどの様々な媒体を活用して周知を図ります。

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	
区民サービス部 区民課	1 共通	区民の視点に立った親切・丁寧な応接を行い、快適な窓口サービスを提供します。区民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、区民の話をよく聞いて受けとめます。 また、接遇研修等へ積極的に参加して、接遇能力の向上に努めます。
	2 庁内体制	区民満足度の高い窓口サービスを提供するため、業務研修への参加及びOJTの実施並びにその情報を所属内で共有することで組織全体のスキルアップを図り、適確かつ迅速なサービス提供を行います。 また、マイナンバーカードの普及促進に向けた取り組みを行います。
区民サービス部 保険年金課	1 対面対応	来庁者の視点に配慮して、制度や手続方法の説明にあたっては、チラシやパンフレット等を効果的に活用する他、適時に理解度を確認することにより、分かりやすく丁寧な対応を行います。
	2 電話対応	多岐にわたる電話問い合わせに対して、話しやすい雰囲気の中で用件をうかがいます。時折の復唱確認などにより、正確に聞き取りを行い、わかりやすく丁寧な説明を行うとともに、担当外の内容については、折り返し対応等の了解を得て、担当が代わった場合でも、円滑に対応できるようにします。
	3 共通	適切なサービスを提供できるよう、制度改正等に対しては、課内で情報を共有し、統一的な案内をいたします。また、手続の変更が必要な場合は、マニュアル類の見直しを行い、適切に対処します。 番号発券機周辺や窓口の環境についても、清潔を保ち、快適な空間を維持します。
区民サービス部 生田出張所	1 共通	手続きに来庁された市民が制度や手続き方法を簡単に理解できるよう、分かりやすく丁寧な対応を行うために、接遇研修等に積極的に参加するとともに、その研修結果を所内で共有し、接遇マナーのスキル向上を図ります。
	2 対応	多岐にわたる電話問い合わせにも的確に対応できるよう、分かりやすく丁寧な対応を行うために、所管業務及び周辺知識について研修・打ち合わせ等を行い、情報を共有化するなど職員の業務知識の向上を図ります。
	3 庁内体制	市民に対してわかりやすい案内と快適な相談ができるように窓口環境を整備するため、各係で発送した通知等の窓口周辺への表示など、わかりやすい案内と待合スペースの整理を行います。
地域みまもり支援 センター 地域ケア推進課	1 共通	案内や相談の際に、声の大きさやプライバシーに配慮します。申請書等の個人情報を適切に管理し、ロッカー等の施錠の徹底を図ります。
	2 対面	来庁された市民に対して、迅速で的確な対応を心掛けます。用件や求められていることの趣旨をしっかりと把握し、市民にわかりやすい言葉を用い、親切で丁寧に対応します。
	3 お知らせ	掲示物や広報チラシ等を定期的に点検し、適宜補充を行います。期限が過ぎた物は撤去し、広報物の整理整頓を行います。区民に適時適切な情報発信できるよう、ホームページ等を有効に活用していきます。
地域みまもり支援 センター 地域支援課	1 共通	来庁された市民への面接相談にあたっては、常にプライバシーの保護に配慮し面接室などを適切に活用し、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。 また、相談記録等の個人情報の管理を徹底し、厳重に扱います。
	2 お知らせ	ポスター・チラシなど区民へ情報提供を行う資料をわかりやすく整理・掲示し、必要な情報がすぐに得られるようにします。リーフレット等は課内業務ごとにまとめ、情報の更新を適切に行っていきます。
	3 地域訪問	訪問前に課内で事業目的及び手順の確認等入念な準備を行い、市民からの信頼を損なうことのないよう公正な職務執行を心がけるとともに、関係機関等に対しても、公務員として適正な態度で接することを心がけます。市民の話をよく聞き、求めていることを引き出すことに努め、社会的に不適切な言動等を行わないように注意します。また、訪問時の個人情報の取扱いに十分注意します。
地域みまもり支援 センター 児童家庭課	1 対応	市民のニーズに迅速かつ的確に対応できるよう、相談趣旨をよく聴き取って相手に確認しながら、要点を押さえてわかりやすく丁寧に説明します。要望に応じられない場合も、根拠などあげて理由を説明できるように、課の業務知識を日頃から深め、必要に応じて他制度も御案内できるように、関係部署の業務も把握します。
	2 電話・対面	来庁された市民にはこちらからお声掛けし、「お待たせしました」や「ありがとうございました」の他、、こちらからお願いする場合には「お手数ですが」「恐れ入りますが」といったクッション言葉などを適切に用い、終了時には他に御用件がないか確認して、市民が区役所での用件を気持ちよく終えられるようにします。
	3 共通	市民が安心して区役所を利用できるよう、声の大きさに配慮し、内容によっては個室を使用するなどして、プライバシーを保護します。また、個人情報収集の際には相手の了解を得ながら最低限にとどめ、取扱いは慎重に行います。また、市民が快適に利用できるよう、窓口の整理・整頓を行います。

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	
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1 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、制度改革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なっていきます。
	2 庁内体制	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、合わせて関係機関との相互の連携を深め、適切な支援の向上を図ります。
	3 庁内体制	区民の皆様が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 保護第1課 保護第2課	1 共通	来所された方の人権を尊重し、生活保護制度を理解できるよう、業務に関する研修及びサービス向上に関する研修に職員を参加させ、サービスの効果的・効率的な提供を図ります。さらに、職員が質の高いサービスを提供できるよう、事例検討会・研修報告会等を開催し、職員間の知識の共有を推進します。
	2 対面	窓口対応においては、お待たせして不安を感じさせることのないよう職員の配置を工夫し、混雑時にはわかりやすい表示を行うなど快適なサービスを提供します。面談時には、相談室の利用や声の大きさ・言葉遣いに気を付け、プライバシーに十分配慮します。また、書類を預かる際には、個人情報に配慮し了解を得る等、相談者から信頼が得られるサービスを提供します。
	3 地域訪問	家庭訪問の際には、駐輪・駐車場の場所に気を付けるとともに、服装や玄関先での名乗り方などは十分に配慮し、訪問先のプライバシーの確保に努めます。
地域みまもり支援センター 衛生課	1 共通	専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の運用に係る研修を積極的に受講させ、最新情報や調整手法の取得などで職員のスキルアップを促し、速やかに関係職員への情報共有を行います。
	2 共通	来庁及び電話での市民からの質問・相談等に対して、専門用語や難しい言い回しを避け、相談相手の立場に立った説明や対応を行います。また、担当外の業務に関する問い合わせについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎを実施します。
	3 地域訪問	市民からの信頼を損なうことの無いよう、公正な職務執行を心がけるとともに、疑惑を招くことがないよう、事業所や市民宅への地域を訪問する際は、公務員として個人情報の保護や節度ある言動など、市民目線を意識して常に適正な職務執行を行います。
道路公園センター 管理担当	1 お知らせ	市民目線に立ったサービスの向上を意識し、区民との信頼関係を築き深めることを目指し、送付する各種文書等はわかりやすい文章で作成します。また、内容・宛先等を必ず複数人で確認するなど厳重に点検を行います。併せて、それに伴う個人情報についても適正・厳重に管理します。
	2 対応	区民からの質問や問い合わせについて、迅速かつ正確な対応を行い、専門用語や法令用語についてわかりやすく丁寧に説明を行います。苦情や要望に応じられない場合には、趣旨まで含めてその理由を丁寧に説明いたします。
	3 共通	所管業務に係る制度や法令等が変更された際は、速やかに関係職員に情報共有を行います。これにより、人材育成・職員個々のスキル向上を促し、より適切に業務を執行し、組織としてより高いサービス提供を行います。
道路公園センター 協働・利活用推進担当	1 共通	常に公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、持続性のある協働の取組みを目指して公平・公正な区役所サービスの提供を行うことで、地域社会を築く協働のパートナーとして、区民と区役所との相互信頼関係を築き、深めてまいります。
	2 対応	区民が安心して相談を受けられるよう、プライバシーや個人情報の取扱いに配慮を行いながら、区民から信頼が得られるよう、常に専門性を高めるとともにスキルの習得に努め適切な対応に努めてまいります。
	3 対面	区民が快適性を実感できるよう、親しみやすい雰囲気作りと分かりやすい説明に努めるとともに、親切かつ丁寧な応接を心掛け、区役所サービスの提供・改善に取り組みます。
	4 庁内体制	区役所サービス向上の取組について、人材育成の観点から、職員個々のスキル向上に努めるとともに、職場内での適切な情報共有を進め、組織としてより質の高いサービスの提供を推進します。

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	
道路公園センター 整備担当	1 共通	安全・安心な区民生活を確保するために、陳情や要望を受けた際には、速やかに現地調査を行うとともに方向性を見極め、効果的かつ適切に対応することで、道路・河川・公園の維持管理を適正に進めます。
	2 応対	業務への信頼と理解を深めるため、区民からの相談や工事の説明の際には聞く側の立場に立ち、できる限りわかりやすく伝えることを意識し、親切かつ丁寧な応接を心がけます。
	3 庁内体制	区民サービスを充実させるために、職場内外の研修会や講習会への積極的な参加により、業務に必要な技術的・専門的知識を習得するとともに、職員間の技術・技能を継承していくことで、事業の適正かつ効率的な執行を進めます。
	4 共通	定期的に、道路・河川・公園のパトロールを行い、緊急度に応じて迅速な補修や安全対策を実施することで、施設を安全で良好な状態に維持します。