

令和6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・評価等を実施します。また、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、デジタル社会を見据え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		実施結果及び目標の達成度
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合せについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎに努めます。	窓口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、具体的な事例をあげ、丁寧でわかりやすい言葉で説明や対応を行い、区民との協働活動にあたっては、同様な取組を行いました。また、所管外の業務に関する質問・相談については、必ず関係部署等に連絡をとり、確認のうえ案内をするなど、市民目線で、誠実かつ分かりやすい説明・対応に心がけ、円滑に職務執行しました。
	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掛けるとともに、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する際は、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。	市民からの信頼を得るために、公正な職務執行心が疑念を招くことがないよう、区民との協働活動や地域を訪問する際は、公務員として節度ある言動など、市民目線を意識し、常に適正な職務執行をしました。
	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。	業務の性質上要求される専門性・スキルを獲得するため、研修の受講及び他都市事例研究等を積極的に行い、最新知識・手法などの習得に努めました。そのことにより、庁内外に対しての研修・訓練、教室、窓口での説明に、習得した知識等を活用し、正確かつ最新の情報を提供することができました。
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。	他局からの通知や管理職会議・区部長会議などの情報を課内で共有するとともに、LoGoチャットなどを活用して重要な事項については確実に届くように周知徹底を図るなど、適切な区民対応を行えるような取組を推進しました。
	2 共 通	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。	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・保全を行いました。庁舎環境については、1階2箇所及び地下2階のトイレ改修工事が行われる中、職員自らが確認を行うとともに、各課及び区民からの情報提供、意見等に基づき、不足の事態に対し迅速かつ計画的に対応できるよう関係各課と調整を図りながら、対応しました。また、消防設備の点検、防火扉・シャッターの位置と操作方法の確認及び消防訓練を12月及び3月に実施しました。
	3 共 通	区民をはじめとして来庁された方々に対して丁寧な対応を心掛けるとともに、来庁された方々からの質問や問合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。	電話や来庁される区民等の問合せに対して、丁寧に耳を傾けるなど、相手の立場や考えを理解することに努め、迅速かつ適切に対応しました。また、守衛や総合案内窓口などの委託事業者が担っている業務についても、区民からの問合せに迅速に対応できるよう、適宜、委託事業者に必要な情報提供を行うとともに、不備な点については改善するよう依頼しました。
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、来客にも的確に應對し、問合せでよかった、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。	日頃から、市政全般に関する知識の習得に努め、市政だよりの発行等に関する情報等の課内共有や問合せ等への準備を行うことで適切に対応することができました。また、各種イベント事業についても、職場全体でサポートし、基本的な市民応対ができるよう体制作りを行うとともに、業務全般について、言葉遣いを含めて丁寧な来客対応を行うよう確認しました。
	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、それぞれの取組み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み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。	区企画調整会議及びその部会、また各種会議、打ち合わせの場や関係各課との調整を通じて、各事業の目的、手段、取組スケジュールなどを確認し、予算要求などに反映させることで、共に支えあう地域づくりを推進することができました。区の新たな課題即応事業においても、緊急性や必要性を考慮し、区の課題解決に結びつけることができました。
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。	所管業務について、根拠法令等の確認を確実にし、業務に関する知識を深めることができました。また、課内の業務関連情報については、定期的な課内・係内ミーティングや関連文書の回覧等を通して、係や職員の担当業務を超えた情報共有を図り、各係の担当業務以外についても課内が協力して取り組むことができました。
	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。	打ち合わせ等の機会を用いて、公務員としての適切な言動について注意喚起を行い、日頃から公正な職務執行、市民の立場に立った対応を心掛けて業務に取り組ましました。地域訪問の際にも名札着用等の身だしなみや的確な説明などにも留意し、地域の方々との信頼関係を維持できる行動に努めました。
	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、リフレッツ、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。	日頃から窓口カウンターや相談室の環境保持に務めました。また、アトリウムや事務室内等に配架しているチラシ等を整理整頓を行うとともに、配下期限等を適宜確認し、適切な情報提供を行うことができました。

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
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、必要な修繕等を計画し、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、各室の室温調整や日常清掃等について関係課との連絡調整に努めます。	快適に施設を利用できるよう、定期的に点検を実施するとともに、ホール等機器類の修理、備品の更新、漏水や排気設備修理等、施設の不具合等に対応し、必要に応じ総務課とも連携しながら工事の間の利用調整を適切に行いました。 快適な利用のため、各室室温や清掃は総務課と連絡・調整を取り、適宜対応しました。希望に応じて扇風機、電気ストーブを通年で貸出しました。
	2 対面	生涯学習に関する情報提供、市民館利用の問合せ、講座申込み、大ホール利用打合せなど、様々な場面で、利用者から求められていることの把握に努め、丁寧にわかりやすい説明を心がけます。 また、毎期の連絡会や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。	市政だよりや市ホームページ等から最新の情報を提供できるよう情報の収集と共有を行い、丁寧な説明・対応に努めました。大ホール等利用者の利便性向上のためホームページ掲載の設備一覧や写真等を更新し、わかりやすい案内ができるよう整備しました。また、定期的な館内会議においてスタッフ間の課題や意見等を情報共有し、改善に努めることでサービスの向上を図りました。
	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。	市民館主催の各種講座・事業の案内については、市政だより、市民館だよりをはじめ、ホームページ掲載等により市民への情報提供を行ったほか、施設へのチラシ配布等、広報依頼を行いました。また、申し込み方法やアンケートにロゴフォームの利用を追加するなど、利便性を向上しました。
まちづくり推進部 生田出張所	1 応対	職員の業務知識等を高め、市民からの問合せ等に対して適切な対応を図るため、区民に関する情報の習得や出張所の各担当業務についての情報共有を行う所内ミーティングを定期的に実施します。	毎週の所内ミーティングを開催することにより、市政情報の共有や出張所独自で行っている事業情報等を共有しました。このことにより、来庁者の問合せ等に対して適切な対応を図るとともに、満足度の高い接遇をすることができました。
	2 お知らせ	来庁者へ適切な情報提供を行うため、広報チラシ等の広報物を定期的に点検し、補充や期限を過ぎたものの撤去を適正に行います。 また、作成する広報物は、内容・問合せ先等を必ず複数人で確認するなど厳格に点検を行います。	配架される広報物の配布開始日や期限を定期的に点検し、出張所独自に作成する広報物の内容確認を厳格に行いました。このことにより、情報の正確で適切な時期に情報を提供することができました。
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、区民の話をよく聴いて受け止めます。 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。	区民の立場に立った親切・丁寧な応接を行い、安心できる話しやすい雰囲気をつくり、満足度が高い窓口サービスを提供しました。 多摩区役所サービス向上委員会が開催する接遇研修等への積極的な参加により、職員の接遇能力の向上を図りました。
	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。さらに、区民にとって分かりやすい窓口体制の構築に向けた取り組みを行います。	様々な業務研修への参加やOJTの実施により、業務に係る知識の習得とともに、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、的確かつ迅速なサービス提供を行いました。また、フロア改善や動線整備を行い、区民にとってより分かりやすい窓口体制を構築しました。
区民サービス部 保険年金課	1 電話応対	電話での問合せ等については、正確な聞き取り及び会話の途中での要点整理により、円滑に会話を進行させるとともに、分かりやすい言葉を用いた丁寧かつ親切な説明を行います。 また、即答できずお待たせする場合は、折り返しの電話を提案するなど、相手の事情に配慮して対応します。	電話対応においては、相手の話を十分に聞き取って、何を聞きたいのか、何を求めているのかを正確に把握しました。説明、回答にあたっては、要点を絞って簡潔に行い、難解な用語を排除することで理解しやすくなりました。また、返答に時間を要することが見込まれる場合は、極力、折り返しの電話として、相手の負担とならないよう配慮しました。
	2 対面応対	「です・ます」調での言葉遣いを徹底し、場面によっては、相手方の状況に応じて親しみのある言葉を織り交ぜるなど、柔軟な対応を図ります。 また、区役所内の他部署において関連する手続きが必要になる場合は、適切な案内により、来所者の満足度を高められるようにします。	窓口では「です・ます」調での会話を徹底するとともに、要件等を加味して、最適な言葉遣いで接遇しました。また、他の部署での手続きが必要か否かを把握して、必要があれば、丁寧に分かりやすい案内を行い、区役所での用事を円滑に完結できるようにしました。
	3 共通	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、適時に窓口周辺を整理整頓して、常に清潔を保持します。	制度改正等の周知に関しては、遅滞なく実施しました。また、昨年度と同様に、業務開始前後で、来所者スペースの点検、清掃等を行い、快適な環境を保持しました。
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。	窓口対応等は、書類が第三者の目に触れないようにするなど最新の注意を払い、来庁者のプライバシー保護に配慮しました。 また、申請書等は鍵付きのロッカーに保管し、個人情報の管理を適切に行いました。
	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。要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、親切で丁寧な対応をします。	来庁された市民の要件や目的をしっかりと把握するため、丁寧に話を聞きながら対応しました。指定難病など複雑な制度事務では、申請書類を複数の職員で確認し適切に対応しました。
	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。	定期的に掲示物や配架物の点検と整理整頓を行うなど、窓口周辺の環境整備に努めました。また、イベント情報などは紙媒体のほか、多摩区のホームページなどを活用し様々な手法で広報を行いました。
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。	面接相談対応に際し、可能な限り一席空けて窓口に案内するようにし、隣の人の相談内容が他に漏れないよう配慮しました。また、内容に応じて面接室を使用することで安心して相談できる環境づくりに取り組みました。 相談記録等の個人情報は鍵がかかる書庫に収納し、管理を徹底しました。
	2 お知らせ	ホームページや市政だよりなど様々な媒体を活用するとともに、リーフレット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。	ポスター・チラシ(リーフレット)などは適宜整理し、わかりやすく掲示するようにしました。また、講演会の案内等で日時が過ぎたものについてはその都度撤去するようにしました。
	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。	訪問前に入念に事前準備をすることで、必要な情報を適切なタイミングで市民に提供することができるようになりました。また、関係機関にも適正な態度で接することができました。訪問に限らず、社会的に不適切な言動等を行わないことや個人情報の取扱いに十分注意しました。

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
地域みまもり支援センター 児童家庭課	1 お知らせ	掲示物や情報提供資料、チラシ等を定期的に点検し、適宜補充を行います。区民に適時適切な情報を発信できるよう、様々な手法を有効に活用するとともに、ホームページでの情報提供を充実させます。 通知等は、誤発送や発送漏れがないようチェックを徹底します。 また、提出される個人情報を含む関係書類を適正・厳重に管理します。	掲示物や情報提供資料、チラシ等は定期的に点検し、適宜補充しました。区民課窓口番号表示システムを活用したり、チラシは有効な配布先を吟味し、ホームページは最新の内容に更新し、適時適切に情報を提供しました。 通知等は、誤発送や発送漏れがないようチェックを徹底しました。 また、提出される個人情報を含む関係書類を適正・厳重に管理しました。
	2 応対	区民のニーズに迅速・的確に対応するために、内容を確認しながら相談趣旨をよく聴き取り、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、根拠などをあげて理由を適切に説明し、必要に応じて他制度も案内できるように、関係部署の業務も把握します。 プライバシー保護のために、窓口では声の大きさに配慮し、込み入った内容等の場合は面接室で対応します。	相談内容を確認しながらその趣旨をよく聴き取り、資料を活用して相手の理解度を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した。要望に応じられない場合も、根拠などをあげて理由を適切に説明し、必要に応じて関係部署による他制度も案内し、区民のニーズに適切に対応しました。 窓口では声の大きさに配慮し、込み入った内容等の場合は面接室で対応し、プライバシー保護に配慮しました。
	3 応対	電話対応（架電も含む）では、初めに所属・名前を告げ、問合せ・相談内容を復唱やメモにより聞き漏らしがないようにします。担当者への取次ぎや内容確認等に時間がかかる場合にはお待たせしないよう、相手の了解を得て折返し対応とします。3コール以内で受けられなかった場合は「お待たせしました」と一言添えます。	電話対応では、初めに所属・名前を告げ、問合せ・相談内容を復唱やメモにより聞き漏らしを防ぎました。担当者への取次ぎや内容確認等に時間がかかる場合にはお待たせしないよう、相手の了解を得て折返し対応としました。応答に3コール以上かかった場合は「お待たせしました」と一言添え、区民が安心して相談できる環境を整えました。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1 共通	区民の皆様が安心して相談や手続きができるよう、来庁者へ積極的に声掛けして丁寧に案内をし、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、制度改正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していきます。	来庁者へ積極的に声をかけ、丁寧に案内を行うとともにチラシ等を用いて分かりやすい説明を行った結果、区民の方が安心して相談や手続きができました。市民、関係機関への丁寧な説明を行い質の高いサービス提供となりました。
	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。	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、適切な支援が受けられました。
	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のほか、職場内研修、外部研修等への積極的な参加を勧め、スキルアップに繋げます。	新任者および異動者には育成担当者を配置し、OJTを通じてスキルアップを図り、WEBを利用した会議・研修、課内会議、係会議等を活用し関連業務を含めた業務知識の習得により、満足度の高い市民サービスを受けられるようになりました。
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	相談者の人権を尊重し、生活保護制度の理解を深めるため、業務及びサービス向上に関する研修に職員を参加させ、市民目線に立ったサービスを提供します。 事例検討会・研修報告会等を通じて職員間における知識の共有を図り、職員個々のスキルの向上と質の高いサービスの提供に努めます。	庁内及び外部研修への参加を積極的に促したほか、OJTを行い業務知識の向上に努めました。また、定期的に開催している課長・係長による課内会議、係内会議等を通じて、随時改定がある生活保護に関する情報や事例を共有し、市民サービスの質の向上に繋げました。
	2 対面	窓口応接のために受付職員を配置し、対応の際には、平易な説明に努め、不安を感じさせない丁寧で適切なサービスを提供します。 プライバシーに十分配慮するため、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ます。 また、書類を預かる際には、了解を得てから受領し、相談者の信頼を得られるサービスを提供します。	来所者の要件や目的を把握するため、相手の話を丁寧に聞くとともに、親切で適切な対応を心がけました。面談の際には、面接室を活用するなどプライバシーに配慮するとともに速やかに受付を行い、安心して相談できる環境を整えました。書類を預かる際は丁寧な説明と確認を行い、信頼感のある対応を行いました。
	3 地域訪問	家庭訪問の際には、服装や玄関先での言葉遣い、駐輪・駐車場などに十分配慮し、訪問先でのプライバシー確保に努めます。	家庭訪問の際は、声の大きさ、名乗り方、服装などに気を付け、プライバシーに配慮した対応を行いました。また、係会議等を通じて具体的な事例を共有し、職員に注意を促しました。
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。	厚生労働省、関係機関、県及び市が開催する研修等に積極的に参加して、業務知識の研鑽に努めました。また、研修で得た最新情報等を職員間で共有しスキルアップに努めるとともに、営業者へ情報提供することで監視指導業務の向上に繋げました。
	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合せについても、担当部署を確認し、誠実な引継ぎを実施します。	市民からの問い合わせに対して、相談者の立場や背景を考慮しながら丁寧に聴取するとともに、相手が理解できるように分かりやすい説明やアドバイスをしました。また、担当者の多能工化を図るべく事務マニュアルを充実させ、担当者不在の場合で対応できるようにして市民サービスの向上を図りました。
	3 地域訪問	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、疑惑を招くことがないよう、事業所や市民宅へ地域訪問する際は、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公正な職務執行を行います。	動物等の苦情相談、食中毒及び感染症の患者調査などで個人宅に訪問する場合には、なるべく複数の職員で対応し、個人情報や人権に配慮し疑惑を招く行動がないように努めました。また、監視員として事業所等へ訪問する場合には、公務員として節度のある言動を行い、公正な職務執行を徹底しました。
道路公園センター 管理担当	1 お知らせ	市民目線での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、お知らせなど送付する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チェックするなど厳重に点検を行い、それに伴う個人情報についても適正に管理します。	日頃から窓口や電話対応において、丁寧かつ親切に接するなど信頼を得られるよう対応し、お知らせなど送付する文書等はわかりやすい文章で作成しました。 また、内容・宛先等を必ず複数人でチェックするなど厳重に点検を行い、それに伴う個人情報についても適正に管理しました。
	2 応対	区民からの質問、要望について、正確かつ迅速な対応を行い、内容についてもわかりやすくていねいに説明を行います。 また、苦情や要望に応じられない場合においては、趣旨まで含めてその理由をていねいに説明いたします。	区民からの質問、要望については、速やかに現地に赴き、内容についてもわかりやすくていねいに説明を行いました。 また、苦情や要望に応じられない場合においては、相手が納得できるように理由をていねいに説明しました。
	3 共通	所管業務に係る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。	路政や道水路管理業務など所管業務に係る法令等が変更された際は、会議やLOGOチャット等を効果的に使い、担当課内職員に情報共有を行いました。 また、情報共有を行うことで、適切に業務を執行できる組織として、より高いサービス提供を行いました。

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
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を目指して、公平・公正なサービスの提供を行うことで、コミュニティや活動の活性化を支援し、区民と区役所との相互信頼関係を築き、深めていきます。	公園緑地を協働で管理運営等していただいている団体に対し、事業説明会での制度説明や、各種地出資時、問い合わせ等にて的確に対応することにより、信頼関係の構築のもと、活動団体が安心して活動が行えることを実感しています。
	2	応対 区民が安心して相談ができるよう、プライバシーや個人情報の取り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務め適正な応対に努めます。	制度変更等の内容の理解度を上げると共に、使用機器の取り扱いの講習による技術習得等を行うとともに各区の担当会議などでの情報の共有を図ることにより、区民への適切な対応につながることを実感しています。
	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づく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。	挨拶や、親しみやすい雰囲気づくり、分かりやすい説明や、親切かつ丁寧な応接を行うことが、対面での区役所サービスの提供につながっています。
	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。	市民対応において、なるべく複数で対応し、会話での補足などし、理解向上につとめ、組織として対応しサービス提供につながっています。
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・公園等の維持管理を適正に進めます。	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、適正に道路・河川・公園等の維持管理を行い、安全・安心な区民生活を確保に努めました。
	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。	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、親切かつ丁寧な応接に努めました。
	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。	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・専門的知識を習得し、事業を適正かつ効率的に執行し区民サービスの充実に努めました。
	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。	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した。