

令和7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、深めることを目指します。
② 区民が快適性を実感できる区役所サービスの提供・改善に取り組むとともに、その進行管理・評価等を的確に実施し、併せて職員個々のスキル向上に努め、デジタル社会を見据えた組織として、より質の高いサービスの提供を推進します。
③ 多摩区に関する事業等の広報については、対象者や目的等に応じた様々なツールや手法を効果的に活用し、どのような効果があるかを意識して、より分かりやすい「伝わる情報発信」を目指します。

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		実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1	対応 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。	市民からの各種相談・問い合わせへの対応に際しては、専門用語の過度な使用を避けつつ、具体的事例や図示を用いた説明を行うことで、情報の受け手側に配慮したコミュニケーションを実践しました。加えて、地域防災訓練、地域団体との合同意見交換会等においても、参加者の背景や役割に応じて説明内容を調整し、対話を通じた合意形成と協働体制の強化を図りました。 所管外の事案については、必ず関係部署と連携し、確認の上で情報提供のプロセスを徹底したことで、誤案内の防止と行政への信頼確保に努めました。これら一連の取り組みにより、市民目線に基づく分かりやすい行政サービスの提供と、協働を基盤とした地域課題解決の促進に寄与しました。
	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。	市民からの信頼を確保するため、公正かつ中立的な職務執行を常に意識し、疑惑を生じさせるような行動を避けるよう努めました。特に、区民との協働活動や地域訪問の際には、公務員として求められる節度ある言動を徹底し、市民の立場や視点に配慮した対応を心がけました。これらの取り組みにより、職員としてのコンプライアンス意識を保持しつつ、透明性の高い行動を実践し、適正な職務の遂行と信頼性の向上に寄与しました。
	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。	業務遂行に必要とされる専門性やスキルの向上を図るため、各種研修の受講や他都市の先進事例の調査・研究を積極的に行い、最新の知識や手法の習得に努めました。これらの学習成果を庁内外の研修・訓練・講座の運営、ならびに窓口での説明業務において適切に活用し、正確かつ最新の情報を提供することができました。 その結果、住民対応や関係機関との調整における情報の信頼性と説得力が向上し、行政サービスの質的向上にも寄与しました。
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付けるとともに、市政情報にも関心を持ち、市民からの問合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いたします。 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・各種ミーティング等により情報共有を図ってまいります。	区役所の業務に関して正確な知識や情報を共有するとともに、市政情報についても誤った情報を提供することのないよう、課内職員だけでなく関係部署や庁内HP、市政だよりなどを確認しながら、市民からの問合せに対して適切に説明し、区民の視点に立ったサービスを提供することができました。
	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・保全を実施いたします。庁舎環境については、委託業者だけでなく職員自らがバ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ってまいります。 併せて、消防設備の点検、消防訓練を確実に実施し、安定した庁舎維持管理を継続いたします。	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・保全を実施するため、委託業者だけでなく職員自らがバトロールを行うとともに、各課及び区民など来庁者からの情報提供、意見等に対して関係各課等と調整を図るとともに、消防設備点検、消防訓練を実施しました。
	3	共通 区民をはじめとして来庁された方々や電話で問合せ等のあった方々に対して丁寧な対応を心掛けるとともに、いただいた問合せ等に対して可能な限り分かりやすく説明し、多摩区役所職員として信頼の構築につなげてまいります。	区民をはじめとして来庁された方々や電話で問合せ等のあった方々に対して丁寧な対応を心掛けるとともに、いただいた問合せ等に対して可能な限り分かりやすく説明し、多摩区役所職員として信頼の構築につなげました。
まちづくり推進部 企画課	1	お知らせ 市政だより区版や区ホームページを活用し、関係各課と連携・調整のうえ、市政や地域に関する情報を収集し、適切なタイミングで発信していきます。日頃から市政全般に関する業務知識の習得に努め、担当する職員を職場全体でサポートします。 また、発信の際には市民に伝わり関心を持ってもらえるよう、見せ方などの工夫に取り組みます。	市政だより区版では、関係所属等と連携の上、市政や地域に関する情報を、適切なタイミングで発信し、区ホームページに掲載する情報との連携を行いました。 また、レイアウトやデザインに工夫を施し、複数の目で確認することで、「市民に伝わる広報」の実現に努め、市政だより読者アンケートでは、高評価を得ることができました。
	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。	各所管課で行う事業の更なる充実に向けて、地域課題対応事業の予算要求に係るヒアリングや、庁内ディスカッション等の実施を通じて、関係各課の取組状況や現在抱えている課題、今後の方向性について確認を行いました。
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対して適切・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、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共有等により、担当業務を超えた係間の情報共有を図り、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。	公務員としての適切な行動について、打ち合わせ等の機会を用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みました。地域訪問の際にも身だしなみを整え、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。	日頃から窓口カウンターや相談室の環境保持に努めました。また、アトリウムや事務室フロア等に配架しているチラシ等を整理整頓を行うとともに、配架期限等を適宜確認し、適切な情報提供を行いました。

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
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。	施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、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、備品の更新等、施設の不具合等に対応しました。 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、丁寧に分かりやすい説明を心掛けます。 また、毎朝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。	来館された方のお話を丁寧に聞き、その方に合わせた分かりやすい説明・案内を行うことで、必要な手続等をスムーズに行っていただくことが出来ました。また、毎朝の連絡会や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、市政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。	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	対面 応対	区民の視点に立ち、区民に満足していただける質の高い窓口サービスを提供します。来庁者へのあいさつの遂行・積極的な声掛けを行い、問い合わせには分かりやすい説明を行い、責任を持って対応します。ご要望に応じられない場合には、その理由を丁寧に説明します。	各種研修やOJTを通じて、市民視点に立った説明の重要性を再認識し、窓口対応の際には来庁者へのあいさつや積極的な声掛けを心掛けるとともに、制度や手続きについて分かりやすい説明を行うよう努めました。
	2	共通	法改正等により、制度の変更があった場合など課内で情報共有を図り、職員一人ひとりが変更点を把握し、スキルの向上に努めることで、市民からの問い合わせに分かりやすく適切な説明を行い、法令に基づき公正に業務を遂行します。	制度改正や取り扱い変更について、課内で変更点の情報共有を行うとともに対応方法を検討し、職員間で説明内容の共通認識を図りました。その結果、市民からの問い合わせに対して分かりやすく適切な説明を行い、適正な業務執行に努めました。
	3	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し、区民の方が必要な情報を分かりやすくお伝えします。どのような情報をどのようにお伝えすることが効果的かという視点を大切に情報の更新を適切に行います。	市民にとって必要な情報は何かという視点を持ち、関係課と連携しながら広報内容の検討を行いました。その結果、ホームページの更新や市政だよりへの掲載を行い、分かりやすい情報発信に努めました。
区民サービス部 保険年金課	1	電話 応対	電話での問い合わせ等については、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に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しました。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、用件に応じ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配慮しました。
	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。	制度改正等により市民生活に影響が及ぶ場合は、適切なタイミングで周知しました。また、朝夕の業務開始前後は、来所者スペースの点検及び清掃を行い、快適環境を維持しました。
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。	窓口での案内や相談の際に、声の大きさへの配慮やプライバシー確保、ロッカー等の施錠を確実に行うことを徹底しました。また、個人情報の管理に係る自主審査及び受付時の書類の取扱いの見直しを実施することにより、改めて、個人情報の適切な管理について、意識の醸成を図ることができました。
	2	対面	来庁された市民に対して、制度の案内や申請受付などの確か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、来庁された方の理解を確認しながら親切で丁寧な対応をします。	来庁された市民に対して、制度案内や申請受付を行うにあたり、市民の要望を的確に把握するよう努めるなどの確かな対応を心掛けた。また、受付マニュアルを基に、研修を実施し、職場内で共有することにより、市民の立場に寄り添った対応の重要性を再確認することができました。
	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。	掲示物や広報チラシ等を定期的に点検し、必要な補充や整理整頓を行いました。期日の過ぎた広報物は随時撤去し、掲示内容を最新の状態となるよう努めました。また、区民へ適時適切な情報発信を行うため、ホームページの掲載内容の更新を適宜行いました。これらの取組により、来庁者が必要な情報を分かりやすく入手できる環境整備につながりました。
地域みまもり支援 センター 地域支援課	1	共通	区民目線に立ち、区民が何を求めているかに目を向け、地域社会を築く協働のパートナーとして区民が自ら問題解決していくことが出来るようサポートし、ともに課題を解決していくことで、区民と区役所の信頼関係の構築と向上に努めます。	区民の声を把握するため、日常業務の中で意見の収集と状況把握に努めてきました。その内容を踏まえ、協働を意識した支援や課題解決の伴走を継続的に実施しました。
	2	地域 訪問	事業や訪問、面談などを行う際には、目的や手順、法令等の確認、関係者との情報共有など入念な事前準備を行い、区民が快適性を実感できるよう、公平・公正なサービスを提供し、また実施後には適切な評価と振り返りを行うことでサービスの質向上に努めます。	事業実施や訪問、面談にあたり、目的・手順・関連法令等の確認や、関係者との情報共有を行い、事前準備の徹底に努めてきました。実施に当たっては、公平・公正な対応を心がけ、区民が安心して利用できる環境づくりに取り組みました。実施後の評価や振り返りも継続し、サービスの質の向上に向けた改善点の把握と対応を進めてきました。
	3	お知らせ	ホームページやチラシ、市政だよりなど様々な媒体を活用して区民への情報提供をわかりやすく行い、事業の周知のみならず、予約や参加についても電子媒体などのツールを効果的に活用し、いつでもどこでもアクセスしやすいような環境づくりに努めていきます。	ホームページやチラシ、市政だより等を活用し、区民への情報提供のわかりやすさ向上に向けた発信内容の整理・工夫に取り組んできました。事業周知にあたっては、予約・参加ツールとして電子媒体の活用を進め、利便性の確保に努めました。これらの取組を通じ、区民が必要な情報にアクセスしやすい環境づくりに向けた一定の改善を図ってきました。

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
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。	掲示物や情報提供資料、チラシ等を定期的に点検し、適宜補充を行いました。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した。
	2 応対	電話や窓口での問い合わせ等について、適宜復唱しながら内容を的確に把握し、要点を押さえてわかりやすく丁寧に説明します。 窓口ではプライバシー保護のために声の大きさに留意し、相談の内容によっては面接室で対応するなどの配慮をします。	電話や窓口での問い合わせ等について、適宜復唱しながら内容を的確に把握し、要点を押さえてわかりやすく丁寧に説明しました。 窓口ではプライバシー保護のために声の大きさに留意し、相談の内容によっては面接室で対応するなど配慮しました。
	3 共通	多種多様な相談や申請の受け付けにあたり、各種制度について課内・係内会議等を活用し改正等の情報を職員全体で共有することにより、正確で質の高いサービス提供ができるようにしていきます。	多種多様な相談や申請の受け付けにあたり、各種制度について課内・係内会議等を活用し改正等の情報を職員全体で共有しながら、正確で質の高いサービス提供ができるようにしました。
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、丁寧な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情報共有を図り、合わせて関係機関との相互の連携を深め、課題解決に向けた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、適切な支援の向上につながりました。
	3 地域訪問	家庭訪問の際は、事前に訪問目的を確認し、区民から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。また、訪問に関わる個人情報取り扱いに充分注意します。	事前に訪問する目的を上司と確認し、訪問時には公務員として適切な態度で接することができました。また、個人情報については充分注意し、取り扱うことができました。
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係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。 ケース診断会議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により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、係会議等を通じて、生活保護に関する情報や事務事故等の事例を共有し、市民サービスの質の向上に繋げました。
	2 対面応対	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 庁内体制	来庁された方に気持ちよく過ごしていただけるように、カウンター周りを整理整頓します。また、事業内容が的確に伝わるようポスターやチラシ等を分かりやすく陳列し窓口の快適な環境づくりに努めます。	来庁された区民の様子が自席から把握できるよう、カウンター近くの棚や書類ケースを整理して、視界の確保に努めました。また、ポスターやチラシの掲示・陳列に配慮し、カウンター周りを清掃するなど、快適な環境づくりに努めました。
	2 応対	来庁された区民の皆様が満足していただけるように、来所目的・相談内容等を的確に把握し、分りやすい丁寧な説明を行います。担当外の業務についても担当部署を確認して責任を持って引き継ぎます。電話によるお問い合わせについても、同様な対応を心がけます。	来庁された区民の相談を傾聴することで、来所目的・内容を的確に把握し、ご理解いただけるよう分かりやすい説明を心掛けました。また、窓口や電話にて、担当外の業務のご相談を受けた場合も同様の対応を務め、担当者に正確に引き継ぐよう努めました。
	3 共通	所管する法令等に基づいた公平公正な対応を行い、区民の皆様が信頼されるサービスの提供に努めます。専門性が要求される業務内容が多いことから、法令等の運用にかかる研修を積極的に受講し、速やかに職員間で情報共有を行って、適切に対応します。	専門性が要求される業務内容であることから、日常的に所管する法令等に関する知識の集積や、監視や検査技術の研鑽を積み、区民に信頼されるサービスの提供に努めました。また、区民生活の安全安心の確保のため、業務の質と量に拘り、食品・環境衛生施設の監視指導計画の達成に努めました。

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 管理担当	1 お知らせ	市民目線でのサービス向上を意識し、お知らせなどを送付する際には、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し、個人情報とは適正に取り扱います。	お知らせ等を送付する際には、複数人による内容・宛先のチェックを行うとともに、分かりやすい表現に注意しました。また、公園等に注意喚起の張り紙等を行う際には、対象者に合わせた内容・言葉遣いとなりました。
	2 対応	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。	区民や事業者からの問い合わせ等には、相手に応じて専門用語の使用を控えるなど、丁寧に対応しました。また、苦情や要望については、客観的な根拠を交えて丁寧に説明を行いました。
	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。	所管業務の根拠となる法令等を常に意識して業務を遂行することで、職員の業務知識の向上を図り、職員の人材育成を進めました。
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、持続的な協働の取組を目指す。公平・公正なサービスの提供を行い、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。	公園等の愛護会・協議会への情報提供を対面での協議会開催や、ホームページ等にて行いました。
	2 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を推進します。	問い合わせや、現地での講習会等、丁寧な対話や応対に努め、区民への情報提供を行いました。
	3 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。	区民への情報提供時には、所内の各課に協働の事業について情報提供をし、組織として対応しました。
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 対応	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。