

令和8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とともに、地域課題を的確に把握し現場起点の課題解決を目指します。
- 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		
危機管理担当	1	対応	来庁された市民からの質問や相談に対しては、専門用語や分かりにくい表現をできる限り避け、相手の立場や理解度に配慮しながら、分かりやすく丁寧な説明と対応に努めます。 また、不安や疑問に寄り添い、安心して相談いただけるよう、誠実で親身な対応を心がけます。
	2	地域訪問	市民からの信頼を損なうことがないよう、常に公正かつ誠実な職務執行を心がけます。 また、疑念や誤解を招くことがないよう、区民との協働活動や地域への訪問にあたっては、公務員としての自覚をもって節度ある言動を徹底し、市民目線を意識した適正な対応と職務執行に努めます。
	3	共通	専門性が求められる業務が多いことを踏まえ、法令等の改正や制度変更に際しては、各種研修制度を積極的に活用し、最新の知識や実務に必要な調整手法の習得を通じて、職員の継続的なスキル向上を図ります。 あわせて、研修等で得た情報については速やかに関係職員と共有し、組織全体としての理解を深めることで、適切かつ円滑な業務執行が行えるよう努めます。
まちづくり推進部 生涯学習支援 担当	1	対面	生涯学習に関する情報提供、講座申込み等の様々な場面で、来庁者一人ひとりのニーズに対応することができるよう、言葉遣いや態度に注意を払いながら、話に耳を傾け、相手の立場に立った親切で丁寧な対応を行います。
	2	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。
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・配布物等からの的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ってまいります。
	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。
	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。
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。
	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とともに、所管外の業務についても情報収集し職員相互に共有するなど、市民対応の質の向上に努めます。
	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、庁舎内だけでなく訪問やイベントなど庁外活動の際にも、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	窓口カウンター、相談室の清潔保持等の環境整備を行い、来庁する市民の快適性の向上を図るとともに、リーフレット、チラシなど広報物などをわかりやすく配置するなど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
まちづくり推進部 生田出張所	1 応対	職員の業務知識を高め、市民からの問合せ等に対して適切に対応するため、市政に関する情報の習得に努めるとともに、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実施します。
	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チェックを行います。
区民サービス部 区民課	1 対面応対	区民の立場に立ち、来庁者一人ひとりに寄り添いながら、丁寧に分かりやすい説明を心がけます。また、不安や疑問にしっかり耳を傾け、安心して手続きできる窓口サービスを提供します。
	2 共有	法改正による制度変更に対応できるよう、課内での情報共有を大切に、変更内容の理解を深めます。日々の業務を通じて、知識と説明・応対力を高め、安定したサービス提供につなげます。
	3 お知らせ	区民に必要な情報をホームページや市政だよりなどを通じて分かりやすくお伝えします。また、内容の正確性や分かりやすさに配慮しながら、効果的な方法で適切なタイミングに情報を届け、確実な周知につなげます。
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、丁寧に相手の話を聞き取り、状況や要点を整理・確認するとともに、なるべく早めに相手の主訴・要望を把握することで、満足度の高い応対に取り組みます。 複雑な制度の説明をできるだけ分かりやすく丁寧に説明を心がけます。
	2 対面応対	「です・ます」調での言葉遣いを徹底し、場面や相手の様子を斟酌しながら、時には親しみやすい言葉を織り交ぜる等、柔軟で適切な対応を行います。 「相手の気持ちに寄り添う心持ちで臨む」を基本ルールとして職員に周知徹底を行い、ファーストコンタクトの時点から好印象を与えられる接遇を心がけます。
	3 対面応対	業務繁忙期に特定の窓口が混雑する場合は、課内他業務の窓口を使用して多くの職員で対応する等、創意工夫しながら、窓口待ち時間の短縮に取り組みます。
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	来庁された市民へ、制度の案内や申請受付などの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、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。
	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。期限が過ぎた広報物等は撤去し、整理整頓を行います。市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	区民目線に立ち、区民が何を求めているのかに目を向け、地域社会を築く共同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できるようサポートし、共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。
	2 地域訪問	事業や訪問、面接などを行う際には、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。
	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ます。
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。
	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応対するなどの配慮をします。
	3 共通	多種多様な相談や申請の受付にあたり、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。

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	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て丁寧案内をし、案内掲示、チラシ等により、分かりやすく説明します。また、番号発券機を活用し、窓口案内をスムーズに行います。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。
	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。
	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の取り扱いに充分注意するよう徹底します。
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	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。
	2 対面対応	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。
	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。
地域みまもり支援センター 衛生課	1 地域訪問	疫学調査等の際は、玄関先での名乗り方に気を付けるなど区民に配慮し、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、訪問調査に関わる個人情報の取り扱いに充分注意します。
	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、分かりやすい丁寧な説明を行います。また、声の大きさや個人情報などプライバシーに配慮して必要に応じて個室で対応しています。また、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。
	3 共通	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。
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、個人情報は適正に取り扱います。
	2 応対	区民からの質問、要望について、正確かつ迅速な応対を行い、内容についてもわかりやすく丁寧な説明を行います。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丁寧に説明いたします。
	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、適切な業務を執行するとともに、人材育成の機会ととらえ、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、区民と区役所との信頼関係を構築し、向上していきます。
	2 応対	区民が快適さを実感できるよう、分かりやすい説明と親しみやすい雰囲気づくりに努めるとともに、区民目線に立った丁寧な応接を心掛け、質の高い区役所サービスを提供します。
	3 庁内体制	「区役所サービス向上の取組」について、研究会や講習会への積極的な参加により、人材育成の観点から職員個々のスキルアップを図るとともに、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。
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。
	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、職場内外の研究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。