



区役所力の強化【経営課題6】

区政会議の
ご意見

《平成27年度》

【1】区民に信頼される職員の育成および褒める認める組織風土醸成
(1) 接遇・CS研修
・接遇研修 ・格付けの結果に基づき弱点の克服となる研修 ・窓口アンケートの実施及び公表
(2) 個人情報保護及びコンプライアンス等の向上にかかる取組み
・全職員を対象に個人情報保護、コンプライアンス、服務規律に関する研修
(3) 組織風土向上研修
・風通しのよい職場風土の醸成、推進に向け研修の実施

格付け調査

25年⇒星なし
26年⇒星なし

《平成28年度》

【1】窓口サービスの向上
(1) 快適な窓口サービスの提供
・接遇CS研修10回(内1回は実地指導) ・窓口アンケートの実施及び公表 ・よりわかりやすい案内表示等の整備 ・保健福祉課の授乳スペースの整備 ・混雑予想のHP掲載 ・証明書発行業務等において業務フローの見直しを行い、申請から発行までの時間短縮(時間短縮効果幅約2～20分) ・テレビ設置・受付のローカウンター化 ・市民サービス向上検討委員会の設置

窓口対応はとて
よくなっている

《平成29年度》

【1】窓口サービスの向上
(1) 快適な窓口サービスの向上
・外部講師による接遇研修や窓口対応についての実地指導 ・窓口アンケートの実施及び公表 ・混雑予想のHP掲載 ☆ ・窓口サービス課市民サービス向上検討委員会を中心に、窓口サービス課内の連携(住民情報・保険年金)だけでなく、保健福祉課を含めたさらなる連携強化 ☆ ・窓口へのタブレット型端末機の設置による手話通訳

優しい窓口をめざして

手話による窓口対応

平成28年4月に手話言語条例が施行され、区役所の窓口においては手話による対応が求められています。
平成29年度より、手話通訳をスムーズに行えるよう窓口にてタブレット型端末機設置します。
また、簡単な日常会話ができるよう職員のスキルアップ研修を実施します。

担当部署の連携強化

区役所窓口では、複数の窓口にて手続きをお願いしている業務があります。
このような手続きについて、区民の皆さんの負担が軽減できるよう、窓口サービス課で連携強化に努め、待ち時間の短縮等は図ってきましたが、29年度は保健福祉課を含め更なる連携強化に取り組めます。

TOPICS!

29年度





区役所力の強化【経営課題6】

区政会議の
ご意見

《平成29年度》

《平成27年度》

《平成28年度》

平成29年度より
運営方針へ記載

区政に興味
のない方にも、区から
の広報を気づいてもらう
機会を増やす

【2】積極的な情報発信の推進

(1)【さまざまな広報媒体を活用した情報発信】

- ・広報紙全戸配布 毎月
- ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる情報発信 随時
- ・鶴見区掲示板(61基)等を活用した広報 NEW!
- ・小学校を通じたイベント・区政情報等の発信 (「つるみっ子だより」) 11回 NEW!

「つるみっ子だより」を市立小学校以外の小学生・保護者にも発信

【2】積極的な情報発信の推進

(1)【さまざまな広報媒体を活用した情報発信】

- ・地域課題解決型広報紙配布業務の実施 毎月NEW!
- ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる情報発信 随時
- ・鶴見区掲示板(61基)等を活用した広報
- ・小学校を通じたイベント、区政情報等の発信 (「つるみっ子だより」) 11回
- ※鶴見区掲示板(61基)、駅掲示板、ショッピングモール、HP掲載

広報紙を読んでもらえるよう積極的なPRを

【2】住民主体の区政運営

(1)【区民のニーズに適切に対応する区政運営】

- ・区政会議(全体会・部会)の開催
- ・区民アンケートの実施(年4回)

(2)区民に身近な区役所づくり

- ・各種専門相談の実施
- ・区役所版FAQの更新(随時)

(3)【さまざまな広報媒体を活用した情報発信】

- ・「手にとって読んでもらえる」広報紙となるよう内容の充実を図る
- ・青色防犯パトロール車等を活用した積極的な広報活動の実施
- ・ホームページの全面的リニューアル NEW!
- ・広報紙全戸配布 毎月
- ・広報紙、ホームページ、フェイスブックによる情報発信 随時
- ・鶴見区掲示板(61基)、駅掲示板、商業施設での広報
- ・小学校を通じたイベント、区政情報等の発信 (「つるみっ子だより」) 11回

NEW!

TOPICS!

29年度

鶴見区役所ホームページを 全面的にリニューアルします!

- スッキリと見やすいトップページ画面
- 訪問者の立場に立った、検索しやすいコンテンツ分類
- スマートフォンでも閲覧しやすい表示



区役所での専門相談の充実

- 法律相談 ●経営相談 ●就労相談
- 行政書士相談 ●司法書士相談
- 不動産相談
- …などを定期開催



区民アンケートの実施と反映

- 6月・9月は、各テーマを決めて、
- 11月・12月は運営方針等について実施