

平成30年度

## 「市民サービスの向上の取り組みについて」

総務部長 水代 富雄

### 《総務課》

窓口では、挨拶と親切な接遇を徹底します。

字の区域及び名称の変更に係る市民からの照会及び証明書の発行においては、台帳の整理及び発行マニュアルの徹底により、迅速な対応に努めます。また、電話照会においては復唱を心がけることにより、適切かつ確実な対応を図ります。

流山市自治基本条例、流山市市民参加条例及び流山市情報公開条例の趣旨を踏まえ、情報公開コーナーにおける配架資料の充実と検索のわかりやすさの向上に努めます。また、ホームページや広報による迅速な情報提供に努めます。

### 《人材育成課》

これまで人材育成基本方針に掲げる「流山を愛し、流山市民の幸せのために行動する職員」を目指し、期待を超える市民サービスが提供できるよう「おもてなしハンドブック」に基づき、接遇研修やマナー研修を実施してきました。

その結果、「窓口対応に関するアンケート」の結果では、高い評価をいただくようになりましたが、更なる市民満足度の向上に向けて、新規採用職員を対象に「接遇研修」、市民と接する機会の多い職員を対象に「接遇向上研修」、臨時・嘱託職員を対象に「マナー研修」を実施し、市役所を利用される全ての方々に対し丁寧な対応ができるよう「心づかい」や「おもてなしの心」を基本に、窓口対応のレベルアップを図ります。

また、職員の健康状態についても「メンタルヘルス研修」やストレスチェック等を実施し、よりよい市民サービスを提供します。

### 《財産活用課》

民間事業者のノウハウを活かした地図案内板の設置やわかりやすいサインなどにより、来庁された方が利用しやすい庁舎の環境整備に努めます。

江戸川台駅前出張所などに防犯カメラを設置し、公共施設の安全性の向上に努めます。

江戸川台東地区を主とした北部地域のまちづくりにおける重点敷地とするため、国有地の取得に向けて不動産鑑定を行います。