

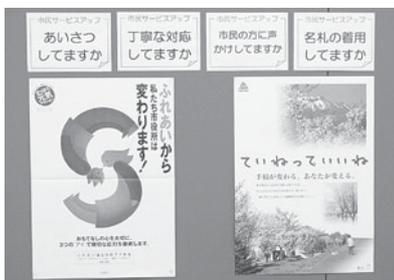
手稲区の市民サービスアップの 取り組みについて

手稲区役所では、平成16年4月以来、さまざまな市民サービスアップの取り組みを行っております。今回は、これまでの取り組み状況について、その主なものをご紹介します。

第1ステージ(手稲区サービスアップ行動計画取組方針に基づく取り組み)

・・・平成16年4月～9月・・・

平成16年4月8日の上田市長の「キックオフ宣言」に合わせて策定した「手稲区サービスアップ行動計画取組方針(第1ステージ)」に基づき着実な取り組みを進めました(現在も継続して実施しています)。

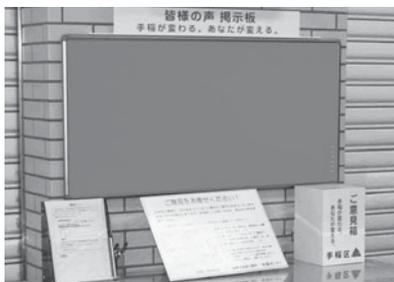


▲ポスター掲示

① 身近な取り組み

以下の事項について、ただちに区役所をあげて取り組むことといたしました。

- 市民へのあいさつ・声かけの徹底
- 電話対応の改善
- 身だしなみへの配慮
- 朝礼(ミーティング)・職場研修の実施
- ポスター掲示などによる取り組みの周知



▲ご意見箱

② 「庁内案内マップ」の作成

来庁される市民の皆さんへの配布を行うとともに、接遇マニュアル「接遇の極意」とあわせて全ての区役所職員に配布し、職員の意識啓発を行いました。

③ 「ご意見箱」の設置

市民の皆さんの声を区政に生かすとともに、寄せられたご意見は原則として掲示板に公開するようにしました。

第2ステージ(手稲区サービスアップ・アクション計画に基づく取り組み)

・・・平成16年10月～17年3月・・・

「市役所改革市民会議」の提言や各職場の取組状況の検証を踏まえて、区役所独自の取り組みとして、平成16年10月に「手稲区サービスアップ・アクション計画」を策定し、第1ステージの各項目に加えて以下の取り組みを実施しました(現在も継続して実施しています)。



▲統一された名札

① 名札の仕様の統一

着用にあたっては相手から見やすいように、原則として左胸に装着することとしました。

② 庁舎案内表示の増設

来庁される市民の皆さんへのサービスアップを図りました。