

## 第3ステージ（「親切ていねい運動」の展開とサービス向上の取り組み）

・・・平成17年4月～18年3月・・・

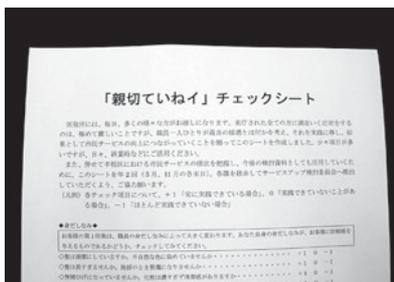
第1ステージ、第2ステージの取り組みを「親切ていねい運動」として継続推進するとともに、以下の項目を区役所独自の重点取組項目として実施しています（現在実施中です）。



▲情報提供リーフレット

### ① 情報提供リーフレットの作成

「引越越し編」など7種類の来庁目的別の情報提供リーフレットを作成し、必要な手続きについて分かりやすく整理しました。このリーフレットを、入庁者が最も多い3カ所の入口で市民の皆さんに提供しています。



▲「親切ていねい」チェックシート

### ② 自己診断

「『親切ていねい』チェックシート」により接遇態度や身だしなみについて自己診断を行い、接遇や市民サービスの一層の充実向上につなげていきます。

### ③ 「市民の声」の集約

各月ごとに、区役所の意見箱に寄せられた投書も含め、職員の市民対応・接遇に関する市民の声を集約し、全ての区役所職員に周知することにより、市民意見の共有化を図っています。



▲新設された催事案内の掲示板

### ④ 掲示板等の新設

掲示板等を一部新たに設置して、催事案内等を分かりやすくしました。この他にも、区役所内のレイアウト変更などに合わせて、分かりやすい施設案内表示に順次改善します。



手稲区長 町田 文夫

## 市民サービスアップに向けて

手稲区の市民サービスアップの取り組みも、スタートから約2年が経過いたしました。この間、今回ご紹介したもの以外にも、さまざまな取り組みを行い、少しずつではありますが、着実な成果が上がっているものと感じております。

今後とも、より区民に親しまれる手稲区役所となるために、職員のアイデアと努力により、さらなる進化を遂げていきたいと考えております。

区民の皆さまのご意見をお待ちしております。

詳細 総務企画課庶務係 681-2400内線212