| 一般庶務報告資料 |
| --- |
| No. 2 |
| 子育て支援部 |

平成23年12月1日

# 子育て支援部窓口の開設について

育成課

1　子育て支援部窓口整備の方向性等

（1）区民にわかりやすい窓口

（2）子ども連れの方も安心して利用できる窓口

（3）その他留意事項

プライバシーの保護、ユニバーサルデザインの徹底

2　開設日

平成24年1月4日（水）

3　子育て支援部窓口レイアウト

別紙1　子育て支援部窓口レイアウト図のとおり

4　子育て支援部窓口サイン意匠等

別紙2　子育て支援部窓口イメージ図のとおり

5　窓口開設に当たっての研修について

（1）職員用マニュアル

職員とフロアマネージャーの窓口の役割、事務の流れについて文書化

（2）研修

研修対象：子育て支援部の庁舎内在勤全職員を対象

ア　接遇研修：接客スキルの向上を通じ区民が気持ちよく手続きができるように、ロールプレイングを含む実践的な研修を実施した。

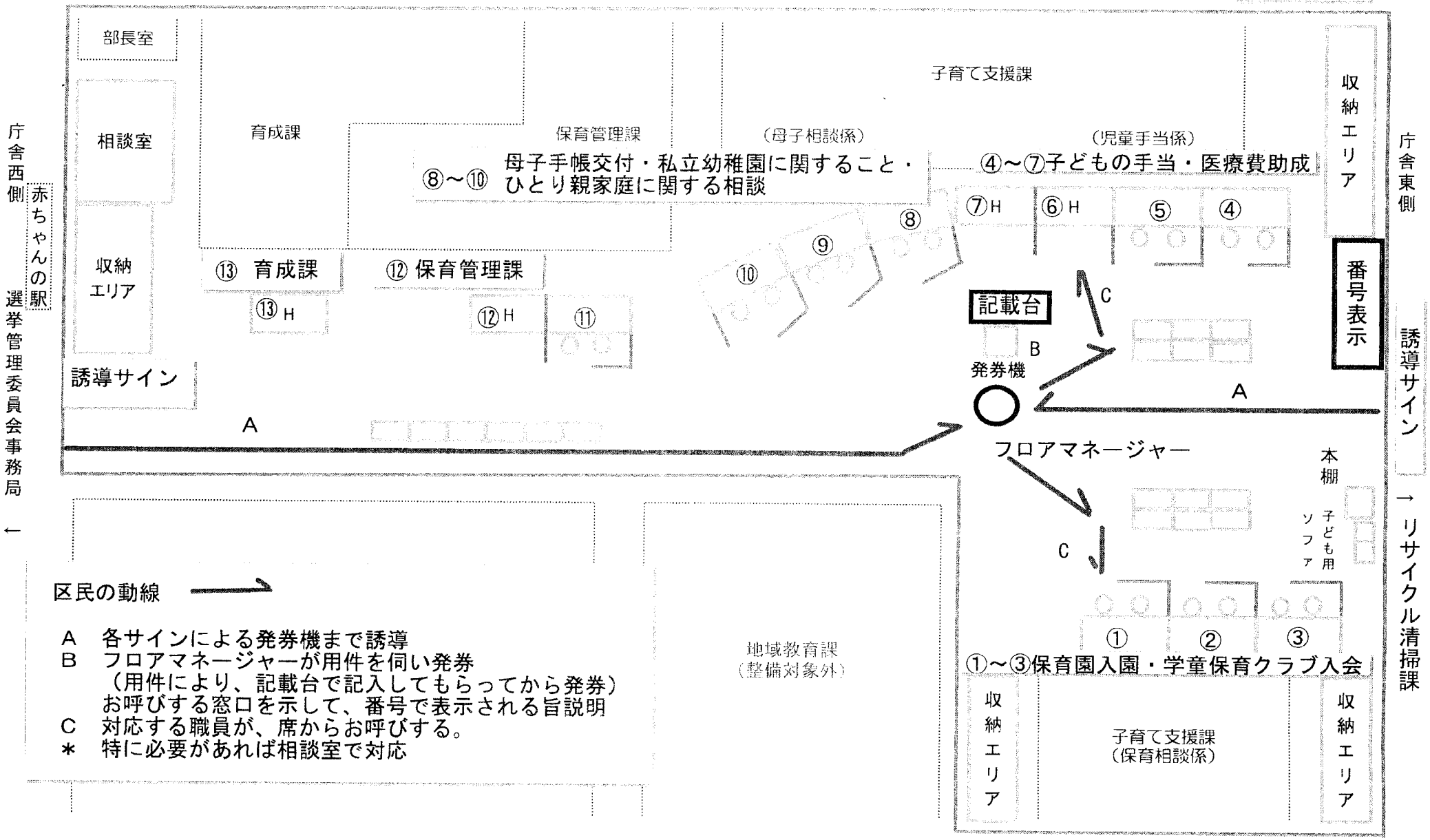
（日程）　11月1日から10日の間に実施 半日制で8回実施

イ　職場内研修：職員用マニュアルに基づいて来客者の動線と窓口における対応、フロアマネージャーの役割などについての周知確認を行った。

（日程）　11月21日、22日の間に4回実施

# 子育て支援部窓口レイアウト図

別紙１




区民の動線 →

A　各サインによる発券機まで誘導
B　フロアマネージャーが用件を伺い発券
　（用件により、記載台で記入してもらってから発券）
　お呼びする窓口を示して、番号で表示される旨説明
C　対応する職員が、席からお呼びする。
＊　特に必要があれば相談室で対応