



## 令和4年度「SQのあるまちアクションプラン」

人口減少や少子高齢化が進む中、地域の活力を維持し、持続的に発展していくためには人や企業から「選ばれるまち」になることが重要課題となっています。本市は、鳥取市ブランドスローガン「SQのあるまち」を掲げ、様々なサービス、資源の価値を向上させながら、本市の優れたブランドイメージの確立・普及に向けたシティセールスの取り組みを職員一丸となって推進します。今後、本アクションプランに基づき、各所属での具体的な取り組みを進めます。

### 【SQに込められた意味】

#### ▶職員行動指針

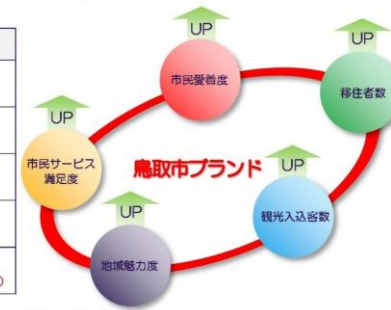
- サービス クオリティ  
**Service Quality**：質の高いサービス提供  
 ▶市内外の人々に質の高いサービスを提供するための資質向上  
 ▶多角的な視点と長期的なビジョンをもった企画立案能力の向上
- セーフティ クオリティ  
**Safety Quality**：安全・安心に暮らせる環境  
 ▶福祉、防災、住環境等のワンランク上の高品質な施策の展開
- サイトシーイング クオリティ  
**Sightseeing Quality**：優れた魅力資源  
 ▶既存魅力資源のブラッシュアップによる高付加価値化



### 【SQ目標】

第11次鳥取市総合計画と連動した5年間の達成目標を設定し、鳥取市ブランドを確立させ、市民愛着度、市民サービス満足度、地域魅力度、観光入込客数、移住者数の各目標を達成します。

項目	現状	目標
市民愛着度※1	61.5% (令和元年度)	65.0% (令和6年度)
市民サービス満足度※2	48.9% (令和元年度)	60.0% (令和6年度)
地域魅力度※3	181位 (令和元年度)	100位 (令和7年)
観光入込客数※4	295万人 (令和元年度)	310万人 (令和7年)
移住者数	359人 (令和元年度)	2,400人 (令和3～7年度延べ)



※1 市民愛着度：鳥取市民アンケート調査結果（2019年）より  
 ※2 市民サービス満足度：鳥取市民アンケート調査結果（2019年）より算出した満足・不満足のうち、満足の割合  
 ※3 地域魅力度：ブランド総合研究所が行う地域ブランド調査結果（2019年）対象自治体数：1000  
 ※4 年間観光入込客数：鳥取砂丘・いなば温泉郷周辺への入込客数調査結果（2019年）

番号	部局等	所属名	SQ目標	取組目標	取組実績
1	総務部	総務課	市民サービス満足度の向上	ICTを使った積極的な事務改善、利便性の向上	業務の効率化を図るとともに省資源化に取り組むため、電子決裁やペーパーレス化の推進に取り組みました。
2	総務部	行財政改革課	市民サービス満足度の向上	将来にわたって安定した市民サービスを提供できる行財政基盤の構築	数次にわたるコロナ・物価高騰対策予算を計上し取り組みを進めつつ、将来を見据えた「未来への投資」をしっかりと盛り込んだ新年度当初予算を編成しました。また、公債費の縮減、事業の選択と集中、前例踏襲の改善など徹底した行財政改革を進めることで、将来に負担を先送りしない財政運営に努めました。市政改革プランに基づき、質の高い市民サービスの提供、効率的な行政経営の両立に取り組めました。
3	総務部	職員課	市民サービス満足度の向上	職員自らのスキルアップ	計画的・効果的に研修を行うことで、業務遂行における知識技能の習得や専門能力の向上を図りました。
4	総務部	検査契約課	市民サービス満足度の向上	安心して入札に参加できるように入札環境を整える	新型コロナウイルス感染症感染予防対策として、状況に応じた入札室のレイアウト変更、定期的な換気や消毒などを行い、安心して来庁できる環境づくりに努めました。
5	総務部	財産経営課	市民サービス満足度の向上	ワンランク上の市民サービスの提供	国の交付金を活用し、新型コロナウイルス感染症への対策として消毒用品やサーキュレータ等を庁舎に配置し来庁者が安心して利用できる庁舎環境の整備を行いました。
6	総務部	資産活用推進課	市民サービス満足度の向上	市有財産（土地・建物）の積極的な利活用	土地の売却を4件、建物貸付について契約締結2件

7	税務局・債権管理局	市民税課	市民サービス満足度の向上	公平・中立・明確の原則に立った事務の遂行に努める	・地方税共通納税の税目拡大に対応するため、納付書へQRコードを導入するためのシステム改修を行うとともに、効率的な事務の遂行に努めました。 ・納税者の信頼に応えるため、新たな課税客体の補足のための調査を行い、公平・公正な課税事務に努めました。
8	税務局・債権管理局	固定資産税課	市民サービス満足度の向上	固定資産税の課税についてわかりやすい説明を行う	固定資産税の課税の制度等について説明するため、より分かりやすくなるようホームページの掲載情報の見直しを図りました。
9	税務局・債権管理局	収納推進課	市民サービス満足度の向上	市民サービス向上のための財源確保と、それに伴う負担の公平性の確保	・課内研修の実施、外部研修会への参加、債権所管部署への研修を通して、庁内の徴収職員のスキルアップを図りました。 ・各債権の徴収の状況について、ヒアリング等による進行管理を実施して、全庁を挙げて未収額の削減に取り組みました。 ・処理方針、年間スケジュールを策定することで、進捗管理の徹底、計画的な滞納整理を行うことができました。
10	人権政策局	人権推進課	市民サービス満足度の向上	人権啓発の推進と丁寧な相談対応	時代のニーズを踏まえた研修会を開催するなどの人権啓発に取り組んだ。相談者の意向を尊重しながらの丁寧な傾聴に心掛けて話を聞くことに努め、必要な場合は関係機関へ迅速に取り次ぐなど、市民が安心して相談できる体制づくりに努めました。
11	人権政策局	中央人権福祉センター	市民サービス満足度の向上	相談支援の充実、生活困窮者の自立支援	相談者に寄り添いながら、問題解決に向けた包括的な支援を実施しました。
12	人権政策局	男女共同参画課	地域魅力度の向上	魅力ある人材の育成	「第4次鳥取市男女共同参画かがやきプラン」に基づいた実施施策を推進するとともに、男女共同参画センターが開催する啓発講座、及び因幡・但馬麒麟のまち連携中核都市圏域内による講座の実施を行うことにより、幅広い人材育成に努めました。
13	危機管理部	危機管理課	市民サービス満足度の向上	ワンランク上の市民サービスの提供	ホームページ、防災ラジオなどに加え、新たに開発した鳥取市防災アプリの運用を開始し、防災情報をこれまでより幅広い市民へ提供しました。また、浸水想定区域内にある市有施設に浸水深表示を設置し、平時から目に触れることで市民の災害への意識向上に努めました。
14	企画推進部	政策企画課	地域魅力度の向上	「SQのあるまち」に基づいた職員一丸となったシティセールスの推進による地域魅力度の向上	SQプロジェクトチームでデジタル活用による業務効率化を検討するとともに、政策企画課の職員一人ひとりが関係各課と連携・調整を図ることで、政策推進を通じた本市の魅力向上に取り組めました。
15	企画推進部	地方創生・デジタル化推進室	市民サービス満足度の向上	デジタル技術を活用した行政サービスの提供による住民の利便性の向上	地区公民館でスマートフォンの操作方法等を学べるスマートフォン教室を開催し、一人ひとりにやさしいデジタル化に取り組めました。(延べ1,025人参加)
16	企画推進部	秘書課	市民サービス満足度の向上	ワンランク上の気持ちの良い市民対応	気持ちよく来客いただけるよう、丁寧な対応に努め、カウンターの展示物などを工夫しました。
17	企画推進部	広報室	地域魅力度の向上	鳥取市の魅力・価値を全国にPRする	知名度アップ事業において、話題性や拡散性に考慮し、本市の魅力を全国的に発信し、観光客などの来訪促進、移住促進、市民愛着度の醸成を目指したシティプロモーションを展開しました。
18	企画推進部	文化交流課	地域魅力度の向上	姉妹都市を身近に	令和4年度は姉妹都市である姫路市と姉妹都市提携50周年の記念すべき年であり、両市長の相互訪問や対談による更なる交流の深化を確認するなど、様々な周年事業を実施しました。また、姉妹都市の特産物を市内の小中学校給食で提供するなど、子どもたちに姉妹都市を知ってもらう取組を行うとともに、鳥取市の姉妹都市(国内: 釧路市・郡山市・姫路市・岩国市、海外: 清州市、ハーナウ市)を紹介するパンフレットを作成し、広くPRを行いました。
19	企画推進部	国際交流プラザ	地域魅力度の向上	多文化共生の推進	国際交流プラザにおいて、外国人住民の生活相談窓口の設置や、国際理解を深めるための講座やイベントを実施しました。また、鳥取市多文化共生推進プラン(R3～R7)に基づき、庁内関係課による取組を推進した。具体的には、外国人住民を対象とした防災訓練の実施や新型コロナウイルス関連など生活に係る情報を多言語で情報発信したほか、鳥取市で生活する上で必要な情報(住民異動、子育て、防災、教育、福祉など)を「やさしい日本語」を用いて総合的に伝える専用サイトを構築し、情報発信の強化に努めました。
20	企画推進部	情報政策課	市民サービス満足度の向上	市有施設の公衆無線LAN環境の充実を図るため、拠点の追加および集中管理機能を追加する	市の指定避難所となっている地区体育館等の5箇所において、公衆無線LAN環境の整備を行うとともに、災害時等における利用制限解除が一斉に実施可能となるなどの公衆無線LANの集中管理機能の追加により、拠点の面、運用の面から利便性を向上させました。

21	市民生活部	地域振興課	移住者数の増加	移住定住支援施策の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁舎に3名、関西事務所に1名の専任移住相談員を配置。鳥取駅前の移住交流情報ガーデンには3名のコンシェルジュを配置し、相談者に寄り添った親切・丁寧な相談対応に努め、移住支援施策をはじめ本市の魅力や特徴を積極的に紹介しました。</li> <li>・全国規模の移住相談会等に参加し、市内各エリアや田舎暮らしの魅力を発信するとともに、移住相談に対応しました。また、オンライン移住相談窓口を通じて、様々な事情により現地へ赴くことが難しい方への相談対応・サポートを行いました。</li> <li>・令和4年4月8日より運用を開始した移住定住専用ポータルサイト「とっとりコネクト」にて情報発信を行うことで、子育て世代や若年層を中心としたふるさと回帰や田舎暮らしのきっかけづくりを行うとともに、より簡単に相談窓口や移住支援施策へアクセスできるようにしました。</li> <li>(※)田舎暮らしの本(株)宝島社発行)による「2023年版住みたい田舎ベストランキング」において、若者世代・単身者が住みたいまち部門(人口10万人以上20万人未満のまち)で8位にランクインしました。本企画において、11年連続トップテン入りを果たしました。</li> </ul>
22	市民生活部	協働推進課	市民愛着度の向上	Let's 地域力向上 ～ともに歩み、ともに育む、とっとりし～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のニーズに応じたまちづくり協議会の支援を実施(一括交付金活用地区の拡大:7地区→11地区)</li> <li>・地域の課題解決やまちの活性化等を図るため「市民まちづくり提案事業」を実施(R4:5事業)</li> <li>・地域コミュニティ計画に沿った地域づくり活動等を支援するため「地域アドバイザー事業」を実施(R4:1地区)</li> <li>・民間事業者等の提案を市政運営における課題解決等に活かすため「公民連携デスク」を開設</li> </ul>
23	市民生活部	市民総合相談課	市民サービス満足度の向上	市民対応のスキルアップ	市民対応に関連する研修については、新型コロナウイルス感染拡大により参加できませんでしたが、市民相談のケース検討を随時行うなど、相談の早期解決を図るため、職員間での情報共有、改善策等の検討を行いました。
24	市民生活部	市民課	市民サービス満足度の向上	サービスの高品質化	毎朝、朝礼で快い対応のこぼさ全職員で唱和し、来庁者が気持ちよく利用でき、満足度が高まる窓口となるよう心掛けました。
25	環境局	生活環境課	市民サービス満足度の向上	住民対応のワンランク上のサービスの高品質化	住民対応サービス向上のため、職場内で各業務内容をマニュアル等により共有し、より効率的で素早い市民対応に努めました。
26	環境局	廃棄物対策課	市民愛着度の向上	住民対応のワンランク上のサービスの高品質化	市民サービス向上のため、職場内で各業務内容をマニュアル等により共有し、より効率的で素早い市民対応に努めました。
27	福祉部	地域福祉課	市民サービス満足度の向上	住み良い環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域福祉相談センターを委託(25センター)</li> <li>・地域の「話し愛・支え愛」推進事業を市内2カ所のモデル地区(城北地区・湖南地区)で実施</li> <li>・市民を対象とした地域共生社会推進研修会を実施</li> </ul>
28	福祉部	指導監査室	市民サービス満足度の向上	相談に係るサービスの高品質化	市民や事業者からの相談に対して、相談者の立場に立ち、問題点を的確に把握し、適切な説明及び懇切丁寧な対応に努めました。
29	福祉部	長寿社会課	市民サービス満足度の向上	市民から信頼される高齢者福祉行政の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民や事業者からの相談に対して親切・丁寧な対応に努めました。</li> <li>・職員の能力開発・向上のための研修受講や担当業務の内容、関係法令等を深く理解するため、職員個々が自己研鑽に励み、分かりやすく説得力ある説明に努め、市民・福祉関係者から信頼され、頼りにされる職員となるように努めました。</li> </ul>
30	福祉部	鳥取市中央包括支援センター	市民サービス満足度の向上	総合相談窓口サービスの高品質化	来庁者からの多種多様な相談に対し丁寧に対応するとともに、専門職としての知識と経験を活かして課題を把握し、センター職員内で協議するなどして、迅速かつ適切な支援につなげることができました。
31	福祉部	障がい福祉課	市民サービス満足度の向上	相談に係るサービスの高品質化	定型的な窓口業務を外委託したことに伴い、障がい福祉に関する相談に対して、より丁寧な情報提供対応等を一定程度行うことができました。
32	福祉部	生活福祉課	市民サービス満足度の向上	安心して暮らせるための、相談支援体制の確立	来庁者を窓口でお待たせすることがないよう声掛けを行うとともに、丁寧でわかりやすい言葉で応対し、来庁者が満足する窓口となるよう努めました。
33	福祉部	保険年金課	市民サービス満足度の向上	市民の信頼度の向上	年度当初に「市民の信頼度の向上」を課の経営方針に掲げ、来庁者の声を傾聴するとともに、来庁者への親切・丁寧な対応と説明力の向上に取組みながら市民への説明責任を果たせるよう努めました。

34	健康こども部	こども家庭課	市民サービス満足度の向上	市民に寄り添った相談窓口	来庁者の声をよく聞くように努め、必要に応じて個室などを活用して適切かつわかりやすい説明を心がけ、丁寧な対応に努めました。
35	保育園・幼稚園等	みたから保育園	市民サービス満足度の向上	保護者や地域から信頼され、子ども達がのびのびと安心して過ごせる保育園を目指します	保護者や地域の方と連携を図り、信頼関係を深めながら保育の向上を目指しました。また、明るい印象を持ってもらえるよう、挨拶にも力を入れました。引き続き細やかな対応を心掛けながら、子ども達が安心して過ごせる環境を整え、保護者や地域に信頼される保育園を目指したいと思います。
36	保育園・幼稚園等	富桑保育園	市民サービス満足度の向上	子どもも保護者も安心して過ごすことのできる保育園を目指す	・感染対策に努め感染症発生時には迅速な情報発信とわかりやすい説明を行い、感染の拡大を最小限にとどめました。保護者アンケートの安全や保健衛生の項目においても高い評価を得ることができました。
37	保育園・幼稚園等	賀露保育園	市民サービス満足度の向上	保育の質の向上を図り、保護者、子ども、地域に信頼される、安心・安全な保育を目指す	・年齢に応じた運動遊びを継続的に行うことで、心身ともにしなやかな子どもの育成につなげました。 ・保育者一人一人の個性と持ち味を生かし、保護者・子ども・地域に寄り添って信頼関係を築くよう取り組みました。
38	保育園・幼稚園等	美保保育園	市民サービス満足度の向上	子どもの健やかな育ちを保障し、子ども・保護者・地域から信頼される保育園を目指す	・毎月園内で研修会を行い、子ども達の発達や保育内容について共通理解を図り、安心安全な保育を工夫しました。 ・連絡ノートや文書、写真等を活用し、子どもの成長や園の取り組みを分かりやすく伝えるよう心がけました。
39	保育園・幼稚園等	美和保育園	市民サービス満足度の向上	子どもの健やかな育ちを保障し、保護者・地域から信頼される保育園を目指す	子どもや保護者、地域の方の目線に立ち、保育の振り返りや自己評価をしながら、信頼される保育園となるよう全職員で努めました。
40	保育園・幼稚園等	豊実保育園	市民サービス満足度の向上	安心安全な保育に努め、地域・保護者から信頼される保育園	・明るい挨拶を心掛け子どもの気持ちに寄り添った保育に努めるとともに、安全点検を行い危険防止に留意しました。 ・地域、保護者への丁寧な対応を心掛け、便りや玄関掲示・写真等で園の様子を発信するよう努めました。
41	保育園・幼稚園等	白ゆり保育園	市民サービス満足度の向上	子どもの健やかな育ちを保障し、子ども・保護者・地域から信頼される保育園を目指す	職員一人一人が丁寧に子どもや保護者とかかわり、安心して利用できる保育環境を心がけることができました。また、保育の工夫として、地域の公園や施設に出かけ、地域の方との交流も深めたり、保育の様子を保護者等に発信し、園の取り組みをわかりやすく伝え、理解を得ながら保育を行うよう努力を行いました。
42	保育園・幼稚園等	湖南保育園	市民サービス満足度の向上	子どもの健やかな育ちを保障し、保護者・地域・保育園が連携し、安心安全な保育の提供	・子どもたちが喜んで登園し様々な遊びを楽しみ、保護者は、安心して保育園を利用することができました。 ・コロナ禍ではありましたが玄関での丁寧な対応ができました。感染対策については、保護者の協力のもと対応することができました。 ・湖南学園や地域の方と一緒に様々な活動に参加することで、地域とのつながりが深まりました。
43	保育園・幼稚園等	倉田保育園	市民サービス満足度の向上	安心、安全な保育環境の提供、保育の質の向上を図り、地域、保護者から信頼される保育園をめざす。	園内の安全、こどもの健康を守る環境の整備や保育活動の見直しを行い、安心安全な環境の維持継続に務めました。運動遊びや食育活動等、いきいきと遊べるからだづくりをめざし、保育内容の検討、職員研修の充実にも努めました。保育内容から子どもの育ちを分かり易く伝える為の資料掲示、行事の映像を流す等、保護者への発信をおこないました。
44	保育園・幼稚園等	千代保育園	市民サービス満足度の向上	子どもの育ちを保障する安心・安全な保育の提供	・職員一人一人が、明るい挨拶、丁寧な対応を心掛けました。 ・常に子ども・保護者の立場に立ちながら、温かい保育を進めていくよう心掛けました。 ・虐待防止、事故防止等の職員研修や自己評価、保護者アンケートで振り返り・改善しながら保育を進めました。
45	保育園・幼稚園等	みやこ保育園	市民サービス満足度の向上	安心・安全な保育環境と職員の資質及び専門性の向上に努め、保護者・地域から信頼される保育園	コロナ感染拡大防止のため行事の見直しや中止にせざるを得ないことがありました。保護者をはじめ地域の協力のもと休園することなく保育を実施できました。職員の研修については、ネットを使ったりリモートや動画配信を利用し、実施することができました。
46	保育園・幼稚園等	さつき保育園	市民サービス満足度の向上	安心安全な保育環境の提供と保護者や地域から信頼される保育園	・保護者、来園者、地域の方へ明るい挨拶、丁寧な対応を心がけ実践しました。 ・子どもの発達や興味に沿った保育内容・環境構成を意識し、保育内容の充実にも努めました。 ・保護者や地域に保育が伝わるように「さつきっこ」便りを63号発行し、取り組みを具体的にお伝えしました。
47	保育園・幼稚園等	福部保育園	市民サービス満足度の向上	保育の質の向上に努め、保護者、地域から信頼される保育園	・保護者・地域の方に笑顔で進んであいさつをし信頼関係を深めながら、地域の宝(人・特産物・教育機関・環境)を活用した保育を実践しました。 ・福部の子どもの15年間を見直し、体づくりを通してふるさとと未来を拓く子どもの育成に努めました。
48	保育園・幼稚園等	河原保育園・幼稚園	地域魅力度の向上	地域から愛される保育園・幼稚園を目指し、ふるさとを思いふるさとの未来を拓く子どもを育成する	・河原の文化に触れ、伝統のげんき太鼓を保育に取り入れて園行事や地域で披露しました。また、絵画づくり(陶芸)をし、卒園・修了記念品とする等、地域の魅力や良さに気づけるような保育の工夫をし、子どもの育成に努めました。

49	保育園・幼稚園等	散岐保育園	市民サービス満足度の向上	保育の質の向上に努め、保護者、地域から愛され信頼される保育園を目指す。	挨拶や対応については高い園評価を受けましたが、相談のしやすさについては課題が残りました。引き続き職員の保育の質の向上に努め、相談しやすい、安心・安全に利用できる保育園を目指します。また、地域からの協力、理解、援助、保育参加などの関心の高さに感謝し、引き続き密な連携を持つようしていきたいと思います。
50	保育園・幼稚園等	西郷保育園	市民サービス満足度の向上	地域、保護者、保育園が連携し、子育て支援や子どもの育ちを保障し、安心安全な保育の提供	・3年ぶりの行事やイベントの復活もあり、地域とつながり、地域に根ざし愛される園づくりを目指し、地域資源を生かした子ども中心の保育となるよう工夫や新しい取り組みもできた年でした。 ・保護者との信頼関係の構築については、園利用の満足度は概ね肯定的な回答でしたが、今後も丁寧に関わっていきたく思います。 ・明るい挨拶、園内外での研修参加は仕組みができてつづつある部分と課題もあり、積み重ねを大事にしていきたいと思います。
51	保育園・幼稚園等	もちがせ保育園	市民サービス満足度の向上	子どもが喜んで登園し、保護者、地域から信頼される保育園を目指す	・子ども達と一緒に挨拶運動に取り組み、明るい挨拶と一人一人の気持ちに寄り添う保育を心掛けました。 ・子どもの興味関心や年齢発達にあった保育環境を工夫し、楽しい保育を心掛けました。 ・玄関掲示やお便り等により、保護者、地域へ園の取り組みを分かりやすく伝えることを心掛けました。
52	保育園・幼稚園等	さじ保育園	地域魅力度の向上	保育園・家庭・地域との協同による地域の子育て力の向上に努める	・佐治の地域資源を活用し地域の良さを知り、地域の魅力を感じる保育を実践しました。 ・自然体験や体づくりの取り組みを参観などを通して地域や保護者に伝え、一緒に子育てに取り組みました。
53	保育園・幼稚園等	浜村保育園	市民サービス満足度の向上	子どもの健やかな育ちを保障し、保護者・地域から信頼される保育園	・保育園全体で明るい笑顔や挨拶に全職員で年間通して心がけました。 ・行事等は園内掲示で保護者にお伝えしました。今後も園の保育内容を理解していただけるよう努力したいと思います。 ・年間の計画に沿って園内研修を実施できました。今後も質の向上に努めたいと思います。
54	保育園・幼稚園等	ひかり保育園	市民サービス満足度の向上	園と家庭、地域と連携し、子どもの育ちを大切にしながら、安心安全な保育環境の充実、保育の質の向上に努める。	・玄関対応をはじめ、来園者や保護者等に明るい挨拶、丁寧な対応に心がけ、園内外の施設の点検や見直しを随時行いました。 ・子どもの育ちを大切に、人との関わりを通して安全に様々な経験ができるよう、保育内容、環境の工夫に努めました。 ・保育の振り返りを行い、職員、保護者等、子どもの育ちや取り組みについての共有を図りました。
55	保育園・幼稚園等	こじか保育園・幼稚園	市民サービス満足度の向上	安心・安全な保育・教育の提供及び保護者支援、また保護者、地域との連携を密に図る。	・保護者や来園者が安心・安全に利用できるよう、まずは丁寧な感染症対策を実施しました。地域の中で共に育つ子供たちに提供できる体験活動はできる限り実施しました。地域や保護者と連携し共同の子育てを実施することができました。
56	保育園・幼稚園等	すくすく保育園	市民サービス満足度の向上	子どもと保護者が親しみをもち、地域、保護者から信頼される保育園	・明るい元気な挨拶を交わし合えるよう保護者にも啓発し、子どもたちも明るい挨拶をする姿が見られました。 ・子どもたちの主体性を大切に保育、保育環境を重点目標に挙げ、各種研修で深めていきました。 ・コロナ禍での保育の公開を工夫したり、配布物、掲示物での発信を行い、今までと違うやり方での良さも保護者から認められました。
57	保育園・幼稚園等	福部未来学園幼稚園	市民サービス満足度の向上	子どもの育ちを保障する安心・安全な保育、教育を提供し、ふるさとを思いふるさとの未来を拓く子どもの育成を目指す	教職員間の連携を図るなかで一人一人の子どもを大切に保育・教育に務めることができました。笑顔で明るく挨拶をし、地域の方や保護者の方に丁寧に対応することができました。

58	保育園・幼稚園等	若草学園	市民サービス満足度の向上	療育の質の向上を図ると同時に発達障がい児の特性を理解し、個々の発達に応じた療育の提供及び保護者支援、また地域の療育支援の提供実施。	・園内研修等で障がい特性の理解や児への関わり方を学び、特性に合わせた療育を行いましたが見への関わりが十分でなかった部分がありました。また保護者とは支援会議等で情報共有していったり、不安な気持ちを受け止めたりしながら、支援に努めていきました。 ・地域の保育園や幼稚園に向かうように計画をしたところ、コロナで未実施になることがありましたが、電話でのアドバイス等の支援を行いました。
59	健康こども部	こども家庭相談センター	市民サービス満足度の向上	支援が必要な家庭に対する切れ目のない支援の実施	社会状況の変化に注視しながら、支援が必要な家庭に対し、必要な支援を切れ目なく実施できるよう、情報収集、支援策の検討等で関係機関との連携強化を図り、また、児童家庭相談システムを導入し情報の管理運用の効率化を図りました。
60	健康こども部	こども発達支援センター	市民サービス満足度の向上	支援が必要な子どもの各発達段階に応じた切れ目のない総合的支援体制の整備	課内の各係での連携を深め、就学前及び後において協力し保護者相談や支援を行いました。また、早い段階からの就学に関する相談の増加傾向から、早期からの情報提供に努めるとともに一貫した支援に繋ぐよう、相談体制をより充実することで、切れ目のない支援体制の整備を行いました。
61	鳥取市保健所	保健総務課	市民サービス満足度の向上	保健所窓口業務等の円滑化	新型コロナウイルス関連業務を円滑に進めるため、保健所各課との情報共有、連携に努め、全体調整を図りました。駅南庁舎総合案内、窓口及び保健所代表電話の対応について、問合せ内容を随時、情報共有し、丁寧でわかりやすい対応となるよう体制を整え対応しました。
62	鳥取市保健所	保健医療課	市民サービス満足度の向上	安全・安心に暮らせるまちを目指して	ホームページ等を活用した感染症の予防等の正しい知識の普及啓発に努めました。 職員一人ひとりが患者や相談者の意向を尊重しながら、傾聴し、適切な対応を心がけました。
63	鳥取市保健所	健康・子育て推進課	市民サービス満足度の向上	市民一人ひとりが元気で楽しく暮らせるまちを目指す	鳥取市健康づくり計画「とっとり市民元気プラン2021」に基づき、市民の健康づくりに関し、地域や関係機関が一体となり元気なまちづくりができるよう取り組みの推進に努めました。また、安心して妊娠、出産、子育てができるよう、「マタニティサポート！妊婦さん応援給付金」をはじめとした経済的支援の実施や「子育て支援アプリ」を活用した情報提供やオンラインでの相談の導入により、子育て支援サービスの充実を図りました。
64	鳥取市保健所	生活安全課	市民サービス満足度の向上	窓口サービスの迅速化、高品質化	申請が可能な案件については、電子による申請を呼びかけ、窓口サービスの迅速化及び高品質化を図りました。 (228件)
65	鳥取市保健所	鳥取東保健センター	市民サービス満足度の向上	市民と協働の健康づくり	新型コロナウイルス感染症予防対策を優先しながら、地域の健康課題に対応した取り組みを実施しました。また、職員間で情報共有を図り、市民からの問い合わせや相談に迅速、丁寧に対応できるよう心掛けました。
66	経済観光部	経済・雇用戦略課	地域魅力度の向上	事業者のニーズに合った施策の企画立案	コロナ禍の厳しい経済情勢のなか、関係各所からのニーズを吸い上げ、鳥取市オミクロン株影響対策緊急応援金、鳥取市地域振興チケットなどの緊急対策を行いました。
67	経済観光部	企業立地・支援課	地域魅力度の向上	企業誘致や地元中小企業支援を通じての、雇用の促進や経済活性化	誘致企業・地元企業を積極的に訪問し支援制度の周知に努めた結果、企業の設備投資を促し企業の高付加価値化につながりました。 企業立地促進補助金指定件数:7件 補助金交付による雇用増:65人
68	経済観光部	観光・ジオパーク推進課	観光入込客数の増加	受入環境の充実	鳥取城跡を核とする「まちなか観光推進事業」の初年度の取組みとして、本市初となる石垣ライトアップ実証事業の実施や、市観光コンベンション協会による街なかガイドの養成、城跡ナイトマルシェの開催、モニターツアーなどを実施し観光資源の磨き上げを図りました。また、白兔周辺地域においては、地元観光協会や自治会等で構成する「白兔周辺地域魅力創造会議」に補助金交付するほか、周辺エリアを周遊するスタンブラリーや路線バスやタクシーを活用した2次交通事業、年越しイベントの開催などに取組み、卯年に向けた観光誘客PRを積極的に展開し着実な集客につなげました。
69	農林水産部	農政企画課	市民サービス満足度の向上	組織力の向上を図り、市民のニーズに応じたサービスの高品質化・満足度をステップアップ	窓口相談対応記録を共有し、その後の対応を含め課内で把握できるよう努めましたが、課内職員全体での取り組み徹底ができなかったため、令和5年度も引き続き取り組みを継続します。
70	農林水産部	林務水産課	市民サービス満足度の向上	サービスの高品質化	市民や事業者からの相談等の内容をしっかりと確認し、適切な対応をとることを心掛けました。 また、来庁者を待たせないよう、気付いた者が声を掛けることを努めました。
71	農林水産部	農村整備課	市民サービス満足度の向上	市民ニーズに応じたサービスの高品質化	市民からの要望や問い合わせに対し、内容や初動対応状況を課内で情報共有することで、迅速かつ適切な対応につなげ、市民ニーズに応じたサービスの向上に努めました。
72	都市整備部	都市企画課	市民サービス満足度の向上	住民対応のワンランク上のサービスの高品質化	必要な知識の習得を行うとともに、来庁者に対して、迅速かつ親切的な対応を行うことができました。

73	都市整備部	交通政策課	市民サービス満足度の向上	暮らしを支える交通ネットワークの充実	公共交通の利用促進や地域の実情に合った最適な生活交通の確保維持を図るため、市民、交通事業者と協働し、NPO法人等による共助交通の拡大や定額制タクシー実証運行に取り組みました。
74	都市整備部	中心市街地整備課	地域魅力度の向上	まちなかの遊休不動産の利活用を推進することで、空き家・空き店舗の解消に繋げ、まちなかの賑わいの創出を図る。	・新たにまちづくりワーケーションプログラムの仕組みを創設しました。 ・物件の改修に活用可能な「鳥取市リノベーション事業化推進事業補助金」を創設しました。
75	都市整備部	都市環境課	市民サービス満足度の向上	・公園施設の更新 ・災害を未然に防ぐ、安心安全なまちづくり	・公園内の老朽化した遊具等の施設更新を行い、安心・安全な施設環境の確保に努めました。(3施設) ・豪雨時における浸水被害を未然に防ぐ樋門等の操作をはじめ、河川浚渫や対策工事を実施し、安心・安全な住環境の確保を図りました。(河川浚渫 20ヶ所、浸水対策工事 2ヶ所、急傾斜地崩壊対策工事 2ヶ所)
76	都市整備部	道路課	市民サービス満足度の向上	市民サービスの高品質化	・希望を募り、岩倉地区(19町内会)に利用説明会を実施するなど、利用促進に努めました。R4年度に寄せられた、道路に関する緊急的な事象の通報は447件あり、市民投稿システム「みつけたろう」での通報は81件、18%でした。いずれも緊急に対応し早期改善を図ることができました。 ・問い合わせに対し、分かりやすく丁寧な説明と親切な対応に心掛けました。
77	都市整備部	建築指導課	市民サービス満足度の向上	相談者に対するサービスの向上	市民からの相談には具体例で説明を行うなどより分かりやすく、専門業者からの相談には関連法規や技術規定について助言するなど、親切・丁寧・的確な対応を行いました。
78	都市整備部	建築住宅課	市民サービス満足度の向上	安全・安心確保のための適正な公共建築物の設計・施工及び市営住宅の維持管理、また、親切・丁寧・的確な相談者への対応	・入居者や入居希望者からの相談を丁寧に聞き取り・記録し、担当者不在時にもその後の相談に対応できるよう、共有用メモを記録し、係内で共有を図りながら、相談を受けました。 ・市営住宅の維持管理について、定期的に団地パトロールを行い、不具合箇所の改善を行いました。 ・市街地における解体工事において、仮囲いに工程表や騒音・振動計を設置して現場の情報を開示することで近隣住民への理解を得ることを図りました。また、無振動・低騒音などの工法及び有害物の飛散等の影響を周囲に及ぼさない安全な解体工法の採用を行い地域住民の安全性を確保しました。 ・施設を使用しながらの改修工事において、騒音・振動等の発生する作業工程の調整や、施設利用者への安全対策を行い、施設運営に支障をきたすことなく工事の施工を行いました。
79	都市整備部	鳥取南地域工事事務所	市民サービス満足度の向上	工事に関して、市民満足度80%以上を目標	1件130万円以上の完成工事について、その工事の要請者(例:地元自治会の会長等)に対して、満足度アンケートを実施し、80%以上の出来栄評価を得たことから市民満足度の目標を達成しました。
80	都市整備部	鳥取西地域工事事務所	市民サービス満足度の向上	迅速な対応を可能とする体制強化	各町総合支所及び関係課との連携・情報共有を密に行い、事業の推進と地域の問題解決に務めました。
81	下水道部	下水道企画課	市民サービス満足度の向上	職員自らのスキルアップ	庁内や外部のオンライン研修等に積極的に参加し、各職員が能力アップに努めました。
82	下水道部	下水道経営課	市民サービス満足度の向上	住民対応への迅速化及びサービスの高品質化	市民向けの申請手続きについて、9割以上を電子申請に対応させました。特に電子申請の7割超を占める「使用料減免申請」においては、処理が迅速化されたことから賦課までに金額の更正が可能となり、結果として余分な還付事務が減りました。(R4の電子申請受付実績は208件)
83	下水道部	下水道建設課	市民サービス満足度の向上	下水道における防災対策の着実な進展	令和4年度事業として、浸水対策では、管路や側溝・水路工事等により約403mの整備を、また、地震・長寿命化対策では、管更正工事により約1,330mの整備を実施し、生活基盤として不可欠となる下水道の耐震化や長寿命化対策を促進するとともに、業務継続計画(BCP)に基づく機能の維持を図りました。
84	総合支所	国府町総合支所	市民サービス満足度の向上	市民のニーズや相談に応じたサービス向上	市民のニーズや相談に応じたサービス向上に取り組むことができました。
85	総合支所	福部町総合支所	地域魅力度の向上	地域資源を活用した地域活性化	福部駅周辺の環境整備を行うことで駅を利用する人々に福部の魅力をより感じてもらう事が出来ました。
86	総合支所	河原町総合支所	市民サービス満足度の向上	安全で安心に暮らせる環境の構築	地域パトロール(青色パトロール)事業を民生委員と支所職員で主に小学校低学年の下校時刻に合わせて実施し(原則週3回)、助け合いの風土づくりと犯罪防止・防犯意識の高揚を図ることができました。また、千代川河川敷の一斉清掃を地元団体と支所職員で実施し、地域美化の推進を図りました。

87	総合支所	用瀬町総合支所	市民サービス満足度の向上	市民が安心して気軽に、気持ちよく集える庁舎環境の構築	毎日の窓口等の消毒、定時の換気などの新型コロナウイルス対策の徹底、毎週末の職員によるフロア清掃、来庁者への明るいあいさつや声掛けなど、市民が安心して利用できる庁舎環境の構築に努めました。
88	総合支所	佐治町総合支所	市民サービス満足度の向上	市民サービスの向上	新型コロナ感染症予防対策を心掛けながら、来庁者への明るい挨拶、積極的な声かけや丁寧で迅速な対応を欠かさず、支所に親しんでもらえるよう努めました。
89	総合支所	気高町総合支所	市民サービス満足度の向上	職員の資質向上	仕事の進捗具合や今後の予定、また、問題点を職員が共有し業務効率を図りました。
90	総合支所	鹿野町総合支所	地域魅力度の向上	花や歴史、温泉、人が豊かに薫る「四季薫るまち」鹿野を目指す	・鹿野地域の地域振興・観光事業に取組む各種団体と「鹿野地域魅力アップ推進プロジェクトチーム」を設置し、月1回程度の「鹿野地域魅力アップ会議」を開催して情報共有するとともに各種イベントの相乗効果を図りました。また、関係団体と連携し共通ハッシュタグやInstagramによるSNSでの効果的な情報発信を行いました。 ・NPO法人による関係人口・交流人口増加、移住定住促進、遊休農地活用の活動、また、地域ぐるみで教育支援活動に取り組む「しかの学校応援団」の活動を支援しました。
91	総合支所	青谷町総合支所	地域魅力度の向上	青谷地域の活性化とにぎわい創出を図る	令和5年秋にオープンする青谷かみじち史跡公園のプレイベント「とっとり弥生の王国青谷かみじちフェスタ」を県と共同開催して、多くの来場者を迎えるとともに、FM鳥取による公開生放送を実施してイベントと史跡公園のPRを図りました。またPR用のぼり旗やマグネットシートを作製しました。 さらに、地元のボランティア団体が史跡公園予定地にコスモスを3ha定植したり、青谷小・青谷高校生が弥生の米作り体験を行うなど、かみじち遺跡を通じて地域の魅力を再発見したり交流人口の増加を図り地域活性化につなげました。
92	出納室	出納室	市民サービス満足度の向上	業務の高品質化	市民からの問い合わせに対し、分かりやすい説明を行いました。
93	市議会	市議会事務局	市民サービス満足度の向上	市民に開かれた議会運営を目指す	議会中継に手話通訳の配置とAI変換字幕機器システムを導入し、聴覚障がい者への情報保障を図りました。
94	教育委員会	教育総務課	市民愛着度の向上	子どもが生き生きと学び活動できる環境を整える	老朽化した学校施設の長寿命化改良工事等を行い、学習環境の充実に努めました。
95	教育委員会	学校教育課	市民愛着度の向上	ふるさとを思い志をもつ子を育てる	鳥取市教育ビジョン「めざす子ども像」を育成するための重要な教育活動を通して郷土に対する愛情や誇りを育む機会をつくりました。
96	教育委員会	総合教育センター	市民サービス満足度の向上	市民のニーズや相談に応じたサービスの高品質化をステップアップ	センター来所者及び電話対応については、職員朝礼で何度も共通理解を図り、丁寧な対応に努めました。
97	教育委員会	学校保健給食課	市民愛着度の向上	学校給食における食育及び地産地消の推進により、食の大切さ、郷土への理解・愛着を深める	新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえて生産者との交流等は引き続き行わず、代わりに栄養教諭等による生産者への取材動画を作成して、各学校で実施する食育の教材として提供しました。 食材の地産地消費率（鳥取県内産）は、食材の価格高騰などの影響があり、53%にとどまりました。
98	教育委員会	生涯学習・スポーツ課	市民サービス満足度の向上	サービスの高品質化	さわやかな挨拶・来庁者への丁寧な対応を心掛けるよう、朝ミーティング等で確認・徹底し、来庁者・職員ともに心地よい環境になるよう努めました。
99	教育委員会	さびアストロパーク	市民サービス満足度の向上	「届ける」サービスの充実	出張回数は約60回、参加総数は約2,300人となりましたが、コロナ禍でキャンセルも多く、まだまだ以前の実績よりも少なく推移しているため、引き続き、取り組み強化に向けて進みたいと思います。
100	教育委員会	文化財課	地域魅力度の向上	魅力資源として歴史文化遺産の保存・整備の推進	歴史文化基本構想を完成させ、鳥取城跡の復元整備等、地域の歴史文化遺産の保存と活用、情報発信に努めました。旧美敷水源地の年間見学者が5万人を超えるなど、コロナ禍にも関わらず成果が得られました。
101	教育委員会	図書館	市民サービス満足度の向上	市民一人一人の成長と地域の発展に貢献する図書館を目指す	図書館利用や図書に関する相談・問い合わせに対して、きめ細かく、丁寧に対応し、図書館サービスの向上に努めました。 市立図書館相談（レファレンス）受付件数 16,649件
102	選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局	市民サービス満足度の向上	市民サービスの向上	市民の政治意識の向上を図るため啓発活動を実施するとともに、選挙の際には投票参加を呼びかけ、明るい選挙の推進に努めました。



103	監査委員	監査委員事務局	市民サービス満足度の向上	市民目線による監査の執行	定期監査報告書等の記載事項について、内容のわかりやすい文章作成を心掛けました。
104	農業委員会	農業委員会事務局	市民サービス満足度の向上	市民サービスの高品質化	農地情報公開システムのデータ更新を行い、市民の農地利用に対する利便性の向上を図りました。