

## 令和5年度「SQのあるまちアクションプラン」

す。 及

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

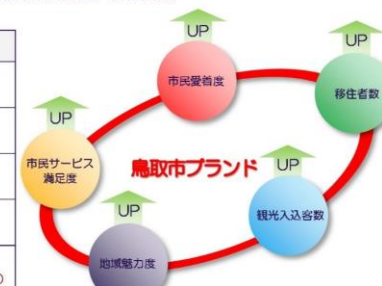
- ▶既存魅力資源のブラッシュアップによる高付加価値化



### 【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年度)
観光入込客数※4	295万人 (令和元年度)	310万人 (令和7年度)
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	行動内容
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	電子決裁やペーパーレス化の推進、ICTツールを活用した会議運営を促進します。
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	切れ目ないコロナ・物価高騰対策に加え、将来を見据えた「未来への投資」、「人を大切にすまち、鳥取市」を力強く進めるための予算を編成します。財政ガイドライン（誘導目標）を全庁に徹底するとともに、市政改革プランに基づき、市民サービスの向上と行財政基盤の構築を進めます。
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	現存の研修等に積極的に参加し、自らが目指す職員像を発見します。
4	総務部	検査契約課	市民サービス満足度の向上	窓口対応の迅速化及び質の高いサービスを提供します。	来庁者や業者等関係者の視点に立ち、丁寧かつ迅速な対応に努めます。
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	庁舎等利用者の声を傾聴し、より良い施設となるよう適切な維持管理に努めます。
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	未利用財産に関する情報を市HP等で公開し、民間事業者の自由な発想による利活用策（売却、貸付等）を幅広く募集します。

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	・事務のデジタル化により、効率的な事務の遂行を行うとともに、適正・公平な課税事務の推進に努めます。 ・納税者の信頼に応えるため、引き続き課税適正化のための調査事務の推進に努めます。
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	職員一人ひとりが説明責任を意識し、納税者のみなさんに納得いただける説明ができるように努めます。
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	・市税、国民健康保険料の徴収率の向上による未収金の圧縮に努めます。 ・鳥取市全体の債権管理のスキル向上とノウハウの蓄積を推進します。 ・来庁者の相談を丁寧に聞き取り、適切な対応を行います。
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	・多くの市民が関心を持ち学びの機会となるような人権研修会等の開催・情報提供に取り組みます。 ・相談者の意向を尊重しながら丁寧な傾聴に心掛け、必要な支援に迅速につなげ、市民が安心して相談できる体制づくりに努めます。
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に努めます。
12	人権政策局	男女共同参画課	市民サービス満足度の向上	市民サービスへの高品質化	公正・公平な事務処理により市民に納得していただける行政サービスを提供するとともに、市民や事業者からの相談等に対して親切・丁寧な対応に努めます。
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	多様な伝達手段により、市民に対して的確な防災情報等の情報提供を行います。
14	企画推進部	政策企画課	市民サービス満足度の向上	シティセールスの視点を踏まえた施策の推進	職員のさらなる資質向上を図るとともに、本市の魅力の向上・浸透につながるようシティセールスの視点を踏まえた施策の推進を図ります。
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	デジタル機器の活用が不慣れな市民の方が、スマートフォンの操作や行政手続き方法を学べる講座を地区公民館で開催するなど、誰一人取り残さない、一人ひとりにやさしいデジタル化に取り組みます。
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	気持ち良くお客様を迎える環境の整備や対応など、一層の市民対応の向上に努めます。
17	企画推進部	広報室	地域魅力度の向上	鳥取市の魅力的な地域資源を効果的に発信する	鳥取市の魅力・価値を話題性や拡散性を考慮してPRを行います。
18	企画推進部	文化交流課	地域魅力度の向上	日本遺産を生かした地域の活性化	日本遺産に関する情報発信や麒麟獅子舞を柱とした構成文化財を巡るモニターツアーの実施による商品造成事業などを通して、日本遺産の魅力向上による地域活性化を図ります。
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	国際理解講座や日本語ボランティアの活動などを通じて、国際理解の推進と地域の共生意識の醸成を図ります。
20	企画推進部	情報政策課	市民サービス満足度の向上	ICTツール(RPA、AI、ローコードツール)の積極的活用による業務効率化の実現	ICTツールの利活用を積極的に進め、各課への利用を促進することで、業務改革を行い、市民サービスの向上を進めます。

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	移住支援制度や地域の魅力などの移住希望者が求める情報の発信や丁寧な相談対応に努めるとともに、ニーズ把握に努めることで、移住定住への取組につなげます。
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～	地域の課題等をしっかり把握し、課題解決に向けた取組を積極的に支援するとともに、市の制度や支援のあり方が地域の実情に即した柔軟な仕組みとなるよう、引き続き見直しを進めます。
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	市民相談のケース検討を随時行い、早期解決が図れるよう職員間で情報を共有しながら、市民対応のスキルアップを図ります。
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とは全職員で唱和し、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す。
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	引き続き職員の知識習得・共有に努め、来庁者に対する迅速な対応を実践するとともに、丁寧でわかりやすく対応できるよう心掛けます。
26	環境局	環境保全課	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	引き続き職員の知識習得・共有に努め、来庁者に対する迅速な対応を実践するとともに、丁寧でわかりやすく対応できるよう心掛けます。
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	市民が住み慣れた地域にいつまでも暮らし続けられる地域共生社会の実現に向けた仕組みづくりを進めます。
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、適切かつ親切・丁寧な対応に努めます。
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す。</li> <li>しっかりとした根拠に基づき、分かりやすく、説得力のある説明に努めます。</li> <li>地域の福祉関係者から信頼され、頼りにされる職員となるよう取り組みます。</li> <li>担当業務の内容と関係法令等を深く理解し、市民の立場に立った運用・改善に努めます。</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親身になって対応するとともに、専門職としての知識と経験を活かして課題を把握し、迅速かつ適切な支援を行います。
31	福祉部	ねんりんピック推進室	地域魅力度の向上	高齢者の健康と生きがいづくりを促進し、活力に満ちた長寿社会づくりを進める	イベントを通じ、スポーツや文化活動に参加する機会の提供及び交流の場を創出します。
32	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	相談者の気持ちに寄り添い、個々の障がい特性に応じた丁寧な対応に努めます。
33	福祉部	生活福祉課	市民サービス満足度の向上	職員間のコミュニケーション、関係機関との連携、研修等を通じた職員の資質の向上	朝ミーティング時に職員間の話し合いの場を持ち、職場のチームワークを高めます。また、定期的に行うケースワーカー研修や県等が行う各種の研修会に積極的に参加し、職員の資質の向上に努めます。
34	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者の声を傾聴し、親切・丁寧な対応に努めます。</li> <li>接遇力・説明力を磨き、市民への説明責任を果たします。</li> <li>住民負担の軽減・サービス向上にどのように貢献できるかを意識して業務に取り組みます。</li> <li>担当業務のみならず他の施策情報や社会情勢に敏感になります。</li> <li>市民ニーズの変化を的確に捉え、業務改善に努めます。</li> </ul>
35	健康こども部	こども未来課	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き、適切かつわかりやすい説明を心がけ、必要に応じて個室を活用した丁寧な対応に努めます。
36	健康こども部	幼児保育課	市民サービス満足度の向上	市民に寄り添った相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者や保護者の声をよく聞き、適切かつわかりやすい説明を心がけ、必要に応じて個室を活用した丁寧な対応に努めます。</li> <li>内容によっては現場にその声を迅速かつ適切に伝え、丁寧な対応に努めます。</li> </ul>

37	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す	・職員一人一人が明るい笑顔と誠実な態度で子どもと保護者に寄り添い、安心と信頼の保育に努めます。 ・職員研修や自己評価を重ねて、保育の質の向上を目指します。
38	保育園・幼稚園等	富桑保育園	市民サービス満足度の向上	保育の質の向上を図り子どもの健やかな育ちを保障する。ICTシステムを活用し利用者の利便性向上を図る。	職員研修の充実を図り子どもの興味・成長発達に合わせ保育を工夫します。明るい挨拶、積極的な声かけを継続しながらICTも積極的に活用し利用者の視点に立った対応を心がけます。
39	保育園・幼稚園等	賀露保育園	市民サービス満足度の向上	保育の質の向上に努め、子ども・保護者・地域から信頼され、安心して過ごすことができる保育園を目指す。	・職員一人一人が明るい挨拶と丁寧な対応を心がけ、子どもや保護者、地域に寄り添った保育に努めます。 ・職員研修や自己評価を行い、保育の質の向上に努め、子どもの健やかな育ちを保障します。
40	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。	・子どもの気持ちに寄り添った保育を心がけるとともに、子どもの興味・成長発達に合わせた保育を工夫します。 ・保護者に丁寧に関わる中で信頼関係を築き、共に子育てをしていきます。保育園の取り組みや園での様子を玄関掲示等で分かりやすく伝え、安心して預けられる保育園を目指します。
41	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安心・安全な保育の提供	・子ども・保護者・来園者が安心して利用できるように、笑顔での対応を心がけ、話しやすい雰囲気づくりに努めます。 ・全職員で連携を取りながら、子ども一人一人の成長発達に合った保育環境の工夫に努めます。
42	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、一人一人の子ども気持ちに寄り添い安心安全な保育を目指します。 ・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伝えるよう努めます。
43	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	安心安全な保育環境の提供と、保育の質の向上に努め、地域・保護者から信頼される保育園	・明るい笑顔で挨拶、丁寧な対応で保護者と心を通わせ安心安全な保育を提供します。 ・職員のチームワークで園の保育力を高め、夢中になって遊べる保育内容の充実を図ります。 ・地域や保護者に保育の取り組みや子どもの育ちが伝わるよう発信の工夫に努めます。
44	保育園・幼稚園等	湖南保育園	市民サービス満足度の向上	・保護者、地域、保育園が連携し、子どもの健やかな育ちを保障する安心・安全な保育の提供	・保護者の方が安心して利用できるよう、明るい挨拶と丁寧な対応を心がけます。 ・地域の方の協力を得ながら様々な活動や遊びを取り入れ地域の良さに気づき愛着を持てるよう保育を進めます。 ・自己評価やヒヤリハットを通して保育環境を見直し、子どもの育ちに必要な遊びや活動を取り入れていきます。
45	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と、保育の質の向上に努め、地域、保護者から信頼される保育園を目指す。	・安全管理、感染症対策への意識、理解の向上に努め、安心安全な保育環境の維持継続に努めます。 ・職員チーム力を高め、いきいきと遊べる保育内容の充実を図り、遊びの環境の工夫を行います。 ・地域、保護者に向けて、園の取り組みを分かり易く発信し、温かく丁寧な対応を心掛けます。
46	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	・温かく丁寧な対応を心掛け、常に子ども・保護者の立場に立ち、保育を行います。 ・地域、保護者に向けて、園の取り組みを分かり易く発信します。 ・職員研修や自己評価をしながら、保育の質の向上を目指します。
47	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	・来園者や保護者が気持ちよく利用できるように明るい笑顔、挨拶を心掛けます。 ・PDCAサイクルを大切にし、子どもの興味や成長発達に合った保育を工夫します。 ・保護者、地域へ、玄関掲示や便り等で園の取組を分かりやすく伝えます。
48	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・安全な保育の提供、保護者・地域に愛される保育園	・職員の明るい挨拶、保護者や来園者への丁寧な対応を心がけ、信頼される保育園を目指します。 ・子ども一人一人を大切にし、思いに寄り添った保育、主体性を育む保育環境の充実、援助に努めます。 ・積極的に地域に出向き、交流を大切にし、共に子育てを行っていきます。

49	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	・チームワークを大切に、明るく笑顔あふれる保育園を目指します。 ・保護者との丁寧な連携を取りながら共に子育てをしていく保育園を目指します。 ・地域交流を通し、ふるさとの未来を拓く子どもの育成に努めます。
50	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、地域の魅力や人と関わる楽しさ等、地域の良さに気づき、未来を拓く子どもの育成に努めます。 ・保護者との丁寧な連携を取りながら共に子育てをし、保護者や地域に愛される園を目指します。
51	保育園・幼稚園等	散岐保育園	市民サービス満足度の向上	保護者、地域から愛され、信頼される保育園を目指し、ともに地域の子どもたちの健やかな成長を保障していけるよう努める。	・保育の質の向上に努め、安心安全な保育の提供と、相談機関としての役割を果たせる保育園を目指します。 ・地域との交流を大切に保育を展開し、地域の文化や自然に触れ、地域を愛し大切に育てる子どもの育成に努めます。
52	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、子どもの育ちの保障、安心安全な保育の提供	・地域とのつながりを大切に、地域資源を生かした子ども中心の保育を実践、発信していきます。 ・保護者との信頼関係を築き、不安な気持ちに寄り添い、成長の喜びを共感し、共に子育てをしていきます。 ・明るい挨拶、園内外での研修参加を通し、安心安全な保育の提供及び資質向上に努めていきます。
53	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。	・チームワークを大切に、明るい挨拶と丁寧な対応を心掛けます。 ・PDCAを大切に、興味関心や成長発達にあった保育環境を子ども達と一緒に作ります。 ・保護者、地域へ園の取り組みを分かりやすく伝えます。
54	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	・佐治の自然を活用し元気な心と体づくりに取り組み、保育実践を地域や保護者に発信していきます。 ・佐治地域の人や物との交流を積極的に行い、人と関わる楽しさや地域の良さに気づく心を育みます。
55	保育園・幼稚園等	浜村保育園	市民サービス満足度の向上	・子どものより良い育ちと安全・安心の環境づくりに努め、保護者・地域から信頼される保育園	・子どものより良い育ちに向けて、関係機関と連携を図っていきます。 ・子どもの安全、安心な環境の見直しについて研修し環境づくりに努めます。
56	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。	・園を身近に感じ、安心安全に利用できるよう、明るい挨拶、丁寧な対応を心がけます。 ・子どもの育ちを大切に共有しながら、保育環境、保育内容の工夫に努め、心身ともに健康な体づくりに取り組みます。 ・保育の取り組みや子どもの育ちが保護者、地域に伝わるよう発信の工夫に努めるとともに連携を図ります。
57	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	子どもの育ちを保障する安心・安全な保育の実施	地域とのつながりの中でふるさと鹿野で育つ子どものよりよい成長を図るよう安心安全な保育を行います。
58	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	子どもの育ちを大切に、地域、保護者から親しまれ、信頼される保育園	・来園者や保護者への明るい挨拶や丁寧な対応に努めます。 ・子どもたちの主体性を大切に保育を目指し、保育環境の工夫、職員研修に力を入れていきます。 ・園の保育を積極的に発信し、園の取り組みに理解と関心を深めてもらえるよう工夫します。
59	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。	・異年齢交流や地域との交流を深めるなかで、人と関わる楽しさや地域の良さに気づく心を育みます。 ・教職員間の連携を図り、一人一人の子どもを大切に保育、教育を行います。 ・学園10年間の教育課程の強みを生かし、ふるさとの未来を拓く子どもの育成に努めます。
60	保育園・幼稚園等	若草学園	市民サービス満足度の向上	個々の発達に応じた療育の提供をするために、療育の質の向上を図り、発達障がい特性を理解し個々の状況に合わせた本人支援や保護者支援を行う。また地域の療育支援の提供実施も継続して行う。	・専門的指導を園内研修等で受け、障がい特性の理解や児への関わり方についての理解を深め、特性に合わせた療育を行います。また保護者の思いに寄り添い、困り感や不安な気持ちをしっかりと受け止め、子育て支援に努めます。 ・地域の保育園や幼稚園に出向き、支援児の保育、療育について必要とされるアドバイス等の支援に努めます。

61	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す。
62	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	幼児期からの発達支援が18歳以降の支援に繋がるよう、子どもと保護者が、生涯を通じた切れ目のない支援を受けられる体制の充実を図ります。
63	鳥取市保健所	保健総務課	市民サービス満足度の向上	保健所窓口業務の円滑な遂行	保健所総合案内窓口等の問合せ内容をまとめ、窓口対応職員への情報共有を行い、案内対応等の業務の円滑化を図ります。
64	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	感染症の予防等の正しい知識の普及と保健・医療体制の整備を推進します。相談者の意向を尊重しながら、丁寧に傾聴し、適切な対応に努めます。
65	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暮らせるまちを目指す	・世代を問わず一人一人が生涯を通じて、健康で豊かな人生を送るために、市民の健康意識の向上や、自主的に健康づくりへの取り組みができるよう、地域、職場及び関係機関等と連携し施策を推進していきます。 ・妊娠届出時から安心して出産、子育てができるよう支援体制の充実に努めます。
66	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	電子申請の利活用を推進し、窓口サービスの迅速化及び高品質化を図ります。
67	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	地域の健康課題や事業の目的を職員間で共有し、感染予防に留意しながら健康づくり、子育て支援に取り組みます。市民の方からのお問い合わせや相談に迅速に対応するとともに、誠意を持って応じるよう心がけます。
68	経済観光部	経済・雇用戦略課	地域魅力度の向上	地域課題の解決に繋がる取り組みの推進	アフターコロナを見据え、地域課題の解決や地域の魅力向上に繋がる取り組みを推進します。
69	経済観光部	スマートエネルギータウン推進室	市民サービス満足度の向上	エネルギー×地域課題解決	再生可能エネルギーの導入やエネルギーサービスなど地域脱炭素の取組を進め、経済循環以外にも、防災減災や生活の質の向上など、地域の様々な課題解決に寄与します。
70	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、企業の設備投資による高付加価値化を促進します。
71	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	本市を含む麒麟のまち観光圏域における観光DX化を進めるとともに、鳥取砂丘や鳥取城跡、白兔周辺地域などの受入環境を充実しさらなる誘客促進に取り組みます。
72	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	業務の可視化、共有化、効率化により、サービス向上を図るとともに、電話・対面共に待ち時間を短縮しCS度向上を図ります。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にします。
73	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に対して、適切かつ親切・丁寧な対応に努めます。
74	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て、課内で情報共有を図り、迅速かつ適切な対応を行うとともに、親切、丁寧な対応に努めます。
75	都市整備部	都市企画課	市民サービス満足度の向上	住民対応の質の向上	習得した知識を生かした迅速で適切な対応を実践し、来庁者の満足度の向上に繋がります。
76	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	市民や交通事業者、他分野との協働により、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の施策を実施します。
77	都市整備部	まちなか未来創造課	地域魅力度の向上	ウォークアブルなまちなか環境の創出	AR(拡張現実)を活用し、まちなか歩きを楽しんでもらえる仕組みを構築します。

78	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	・老朽化した公園施設の更新を図り、安心・安全な施設環境の確保に取り組みます。 ・河川改修・浚渫・修繕並びに、急傾斜地対策に取り組み、安心・安全な住環境の基盤を作ります。
79	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	・危険箇所への早期改善と、市民投稿システムの利用促進に努めます。 ・問い合わせに対し、速やかな対応と分かりやすく親切な説明に努めます。
80	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、迅速かつ丁寧に正確な対応を行います。
81	都市整備部	建築住宅課	市民サービス満足度の向上	安全・安心確保および省エネ化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	・市営住宅の適切な維持管理を行うとともに、児童・生徒、地域住民に対し親しみやすく利用しやすい教育施設や、市民に対し安心安全な施設の整備を行います。 ・相談者等との対話に対して、理解度を高め、公正・的確・スマートな対応を行います。
82	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、年間集計により数値化します。その上で、市民サービス満足度80%以上を目標に努めます。
83	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	サービスの高品質化	西部地域各総合支所並びに関係課との連携及び情報共有により、住みよい街づくりに向け、地域の問題解決と事業推進に努めます。
84	下水道部	下水道企画課	市民サービス満足度の向上	安全・安心な下水道サービスの提供	下水道等事業の経営理念に基づき具体的な施策を設定し、目標達成に向けて取り組みます。
85	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	電子申請の効果的な広報に努めることにより、R5の受付件数を270件以上とします。(対前年度3割増し) より多くの市民に電子申請を利用してもらうことにより、利便性の向上を実感してもらうとともに職員の事務負担を軽減します。
86	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	巨大地震や近年多発しているゲリラ豪雨に備え、市民生活に及ぼす被害を最小限にとどめるための対策に取り組みます。
87	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	相手の立場に立った電話対応、来庁者に対する親切丁寧な接遇を心掛けます。
88	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	福部町のまちづくり構想基本計画及び実施計画に基づき、町内の地域資源を活用した地域活性化の推進に取り組みます。
89	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、地域美化推進事業などを実施し、助け合いの風土づくりと犯罪防止・防犯意識の高揚を図ります。
90	総合支所	用瀬町総合支所	市民サービス満足度の向上	接遇の向上と清潔な庁舎環境の構築	来庁者への明るいあいさつや声掛け、丁寧な説明など市民が安心して気持ちよく利用できるよう、接遇の向上と清潔な庁舎環境の構築に努めます。
91	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	来庁者への明るい挨拶、積極的な声かけ、丁寧に迅速な対応を心がけ、支所に親しんでもらえるよう努めます。
92	総合支所	気高町総合支所	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	相手の立場に立ち、電話対応、来庁者の接遇について、親切、丁寧、迅速に取り組みます。
93	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	住民との協働により地域資源を磨き上げ、地域情報を効率的に発信し、地域振興及び関係人口・交流人口の拡大や定住促進に努めます。
94	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	「鳥取市青谷町版総合戦略【第2期】」に基づき、青谷上寺地遺跡整備を活用した地域活性化の推進に取り組みます。

95	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、分かりやすい説明となるよう努めます。
96	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	鳥取市議会はどうあるべきか常に考え、積極的な情報発信に努めます。
97	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よう、教育環境の充実を図ります。	老朽化した学校施設の長寿命化改良工事等を行い、学習環境の充実を図ります。
98	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	ふるさと愛を育む教育を推進します。
99	教育委員会	総合教育センター	市民愛着度の向上	ふるさとを思い志をもつ子を育てる	「サポートルーム」に通所する児童生徒等へふるさと愛を育む教育を推進します。
100	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	アフターコロナを見据えて、生産者との交流の再開や動画制作の継続、地元食材を活用した献立などを通じて、食の大切さ、正しい食習慣等を養い、学校・家庭・地域が一体となった食育の推進を図るとともに、郷土への理解・愛着を深めます。
101	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	ワンランク上の市民サービスの提供	地域の声、地域とのつながりを大切にし、地域のニーズに応じた生涯学習・スポーツ活動を推進します。
102	教育委員会	さじアストロパーク	市民サービス満足度の向上	「届ける」サービスの充実	コロナ禍で思うように実施できていないため、今年度も引き続き、地区公民館や小中学校などと連携し、出張講座や観察会、授業など、教育分野での「届ける」サービスの充実を図ります。
103	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活用し、鳥取城跡の復元整備や仁風閣の修理工事等、地域の歴史文化遺産の保存と活用、情報発信に努めます。
104	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す。
105	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	選挙の際には業務の基本に忠実かつ柔軟に取り組むとともに、投票参加を呼びかけ、明るい選挙の推進に努めます。
106	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	監査結果等を分かりやすく市民に公表します。
107	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	市民や事業者からの問合せや相談に対して、丁寧にわかりやすく対応し、サービス向上に努めます。