

# 令和5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

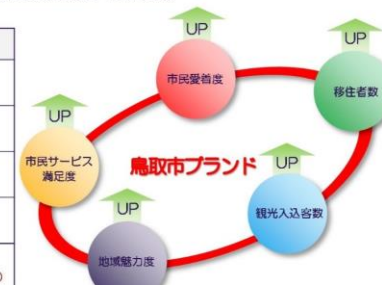
- ▶既存魅力資源のブラッシュアップによる高付加価値化



## 【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	コロナ・物価高騰対策予算を計上し取り組みを進めつつ、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まれました。
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	窓口対応の迅速化及び質の高いサービスを提供します。	新型コロナウイルスの5類移行後も窓口カウンターの消毒や手指消毒の依頼など感染対策を行いました。事業者等が窓口に来られた際は、待たせることの無いよう対応を行うことができました。
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	庁舎利用者からの要望を受け子供用手すりを追加設置するなど、施設の利便性の向上に努めました。
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)の積極的な活用	土地の売却を1件、建物貸付について対象施設がなかったため募集なし。
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、市・県民税の納付書へ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。

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	わかりやすい課税説明に役立てるため、他の自治体等も参考にホームページの記事をカテゴリー別に再構築し、掲載記事の刷新を図りました。
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	・外部講師を招へいた専門研修や、債権所管部署への階層別研修を通して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前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いました。
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	当事者の立場に立った対応と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ました。必要な場合は関係機関へ迅速な取り次ぎを行うなど、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	・相談者への情報提供やアウトリーチにより、社会的援護が必要な対象者の早期発見・支援に繋がりました。 ・センター内に相談支援員等を配置し、各種支援事業を行うことにより、生活困窮者の自立支援を図りました。
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	男女共同参画の推進に関する活動を行う鳥取市男女共同参画団体の活動の育成・支援、また団体間の連携も図れるよう努めました。
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	防災行政無線やホームページ、鳥取市防災ラジオ、鳥取市防災アプリ等を通じて、台風第7号をはじめとした災害時に幅広く市民へ防災情報を提供しました。また、平時には各種情報伝達手段の周知を進め、郵便局と連携し、郵便ポストへの防災アプリPRステッカーの掲示を行うなど、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	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	若手職員を対象にシティセールス研修を実施するとともに、SQプロジェクトチームで鳥取城跡周辺の歴史文化をいかしたまちづくりや、企業版ふるさと納税を活用した地域活性化事業、民間の資金やノウハウを活用した事業手法に関する調査研究に取り組むなど、関係各課と連携し、政策調整を通じた本市の魅力向上に取り組ましました。
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ましました。(延べ476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	気持ちよく来庁いただけるよう、丁寧な対応を心掛け、コロナ禍後においても消毒を行うとともに、カウンターの展示物など工夫しました。
17	企画推進部	広報室	地域魅力度の向上	鳥取市の魅力的な地域資源を効果的に発信する	ケーブルテレビやSNSなど媒体の特性を生かして、鳥取市の魅力的な地域資源を発信しました。知名度アップ事業では、話題性や拡散性の高い題材・手法を用い、本市の魅力を全国・海外に発信し、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	日本遺産を生かした地域の活性化	日本遺産「麒麟のまち」推進協議会を主体とする日本遺産ストーリーを生かした情報発信、人材育成、普及啓発、公開活用のための整備に係る各種事業に取り組みました。ツアーやワークショップの実施を通して、圏域住民の関心が高まり、文化財等の保護・保存と次世代への継承が進むとともに、新たな観光客層の掘り起こしや観光商品の開発・販売により収益性が高まることで、圏域の活性化につなげました。
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ました。具体的には、外国人住民を対象とした防災訓練の実施や生活に係る情報を多言語で情報発信しました。
20	企画推進部	情報政策課	市民サービス満足度の向上	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	本市の行政DXを強力に進めるため、ICTツールを活用した業務改革に取り組み、業務の効率化を図りました。
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	・本庁舎には3名の専任移住相談員、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。 ・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。 ・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。
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～	・地域のニーズに応じたまちづくり協議会の支援を実施しました。(一括交付金活用地区の拡大：11地区→13地区) ・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」を実施しました。(R5：4事業) ・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」を実施しました。(R5：1地区) ・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」を実施しました。(R5：提案実現5件)
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	市民相談の早期解決を図るため、職員間での情報共有、ケース検討を随時行い、市民対応のスキルアップを図りました。

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れを全職員で唱和し、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	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	窓口では速やかに担当係に誘導するとともに、係内では各業務内容をマニュアル等により情報共有し、より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	・地域福祉相談センターを委託しました。(25センター) ・地域の「話し愛・支え愛」推進事業を市内4カ所のモデル地区(城北・湖南・明徳・東郷)で実施しました。 ・地域共生社会の実現を目指し、「地域共生社会推進会議」を設立しました。 ・地域共生社会推進会議で、研修会(講演)や情報交換を行い、地域の現状や課題の把握に努めました。
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	・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。 ・職員的能力開発・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。
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	面接技法及び各種専門分野の研修を受講し、適切な対応を実施できました。
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	各種イベントでねんりんピックのPRを行うとともに、今大会から種目となったeスポーツについて、健康保持や社会参加のきっかけづくりを目的として公民館やイベントで体験会を実施しました。
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を一定程度行うことができました。
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つなどし、職場のチームワークを高めることができました。また、定期的に行うケースワーカー研修や県等の各種の研修会に積極的に参加することで、職員の資質の向上に努めました。
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	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。
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。
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	・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した。 ・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した。
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す保育園を目指す	保護者や地域の方と連携を図り、信頼関係を築くように努めました。また、子どもたち一人一人の気持ちを大切に子どもたちが安心して過ごすことができるように心掛けました。
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。	・職員一人一人が向上心を持って保育を進めることができました。引き続き、研修を重ね、保育の向上を図ります。 ・今後もICTを積極的に活用して利便性を高めながら、保育の可視化を行ったり、業務改善に努めます。
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。	・保護者、地域の方との信頼関係を築き、相互に連携して、一人一人の子どもを大切に保育を行うことができました。 ・職員一人一人の個性や持ち味を生かしながら全職員のチーム力を発揮し、子ども達の主体性を育む保育に取り組みました。
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い、一人ひとりの興味・成長発達に合わせた保育を取り入れるよう努めました。 ・保育内容を保護者や地域の方と共有できるよう、今後も玄関掲示や便り等で園の取り組みを知らせていきます。
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した。 ・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した。

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	笑顔で明るい挨拶を心がけ一人一人の子どもの気持ちに寄り添いながら安心安全な保育に取り組みました。 ・地域のご協力をいただきながら、保護者への丁寧な対応を心がけ、園の取り組みや園の様子を発信しました。
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	職員一人一人が子どもや保護者、来園者に笑顔で丁寧に関わり、安心安全な保育を行うことができました。職員間の声掛けなどチームワークも、園内研修等を通して深めることができました。小学校や公民館との連携についても定期的に行うことができ園の取り組みなどを発信することができました。
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	・保護者と連携しながら、一人一人の子どもたちが安心感をもって生活したり、遊びを楽しんだりすることができました。 ・保護者や地域とつながりながら、豊かな自然環境の中、地域の良さを感じ愛着を持つことができました。 ・自己評価等を通して保育を見直し、安心安全な保育環境の中で子どもの育ちに必要な遊びや活動を取り入れることができました。
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。	園内の安全、子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に努めました。異年齢活動、運動遊び、食育を取り入れ、いきいきと遊べる体づくりを目指して保育内容の検討、職員研修の充実を図りました。保育内容や子どもの育ちを分かり易く伝えるドキュメンテーションの掲示や、ICTを利用した配信を行いました。
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	・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。
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	園内公開保育で保育研究を行い、子どもの興味や成長発達に合った保育を工夫することができました。ICT化を進め情報発信に努めることができました。保護者アンケートでも高評価をいただきました。
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	・明るい挨拶、丁寧な対応を行い信頼される保育園づくりに努めました。 ・子ども理解と思いやり寄り添った保育、主体性を育む環境構成、援助の工夫をし、子どもの成長を促しました。 ・地域へ向かい交流や触れ合いに努め、地域に愛される保育園へとつなげていきました。
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	・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、地域との交流や体づくりを通してふるさとの未来を拓く子どもの育成に努めました。
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	・元氣太鼓や土粘土、木工を保育に取り入れ、河原の伝統文化に触れ、親しむことができました。また、ボランティアを招き、地域の魅力や人と関わる楽しさ等、地域の良さに気づけ、保育の充実に繋げることができました。 ・送迎時の対応や個別に懇談を行い、保護者と丁寧に連携を取りながら共に子育てに努めました。
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の健やかな成長を保障していけるよう努める。	子ども、保護者、地域の方が話しやすい温かい雰囲気大切に日々努めました。また、地域の方といろいろな活動と一緒にする中で、子どもたちは地域の方に親しみをもち、地域の良さを感じています。今後も継続して、子ども、保護者、地域から信頼される保育園を目指していきます。
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	・地域の自然や生物との触れ合いを大切に、心が動く体験を積み重ね、好奇心を育む保育に取り組みました。 ・園の様子を丁寧に伝え、不安や悩みに寄り添い、子どもを真ん中にし、子育て支援に取り組みました。 ・率先して明るい挨拶に努め、園内外での研修会にも積極的に参加、安心安全な保育の提供に取り組みました。
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。	・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。
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	・日々の保育をコドモンを利用して保護者に発信し、保護者に発信した内容をまとめたものを「ぴかぴか通信」として地域にも発信しました。 ・樹域に出かけたり、地域の関係機関と連携しながら、いろいろな方々とふれあい、様々な体験ができました。
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心・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	・地域、保護者の方との交流計画を見直し、改善しながら実践しました。ICT化もすすめ、交流の様子がわかりやすいよう保育の見える化にも努めました。子どもの姿にも、地域の方に親しみの気持ちが芽生え安心しながら自己発揮する姿につながりました。
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。	・明るい挨拶、丁寧な対応を心掛け、園内外の安全点検、状況に応じた保育環境の見直しや改善を行い、安心安全に過ごせるように努めました。 ・子どもの育ちをもとに保育の実践を行い、保育の振り返りや情報発信を行いながら、心身ともに健康な体づくりに努めました。
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	・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て保育を実施することができました。
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し、地域、保護者から親しまれ、信頼される保育園	・明るい元氣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された保育、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。

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。	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。異年齢交流や地域との交流活動に楽しんで参加したり、新たに気づいたりして地域への関心を高めることができました。
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、発達障がいの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。	・専門的指導を研修等で受け、障がい特性の理解や児への関わり方などの理解を深め、療育を行いました。また保護者と密に面談をし、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した。 ・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した。
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。
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	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、幼少期など早い段階での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に努めました。
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。
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	各種イベントや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。
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	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」の活用により、子育て支援サービスの充実を図りました。
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	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。(333件)
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はかり、市民からの問い合わせや相談に迅速、丁寧に対応するよう心掛けました。
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	アフターコロナの外国人旅行者や国内観光客が増加するタイミングをとらえ、宿泊施設・飲食店等に対する伝統工芸品購入支援補助金、中心市街地の活性化に資する事業への補助金の交付により、地域の魅力向上に繋がる取組みを推進しました。
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	環境省「脱炭素先行地域」に選定され、先行地域住民に対して、PPAモデルによる戸建住宅への太陽光発電設備の導入、既存住宅断熱改修補助事業やEV新交通サービスを行いました。
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げることができました。 企業立地促進補助金指定件数：14件 補助金交付による雇用増：143人
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	■圏域の観光DX推進 圏域を訪れる観光客のリピーター増加を目的に（一社）麒麟のまち観光局が主体となり会員募集システムである観光CRMシステムを開発し、令和5年10月から会員募集を始めるなど運用を開始しました。 ・会員数：6,678人(令和6年3月末現在) ・入会促進クーポン発行原資：4,956千円 ・入会促進クーポン使用時会計合計金額：19,932千円 ■主要観光地の受入環境の充実 観光拠点としての磨き上げを図るため以下事業に取り組みました。 ・史跡鳥取城跡：石垣ライトアップの常設化、二ノ丸三階櫓ARの開発、ナイトマルシェの開催 ・白兔周辺地域：案内看板整備、白兔の丘周辺の景観確保(樹木伐採等)、周遊スタンプラリーの開催 ・鳥取砂丘：リゾートホテルのブランド決定、旧サイクリングターミナルほか西側3施設の一体活用の推進
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	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6年度も引き続き取り組みを継続します。
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。
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、市民ニーズに応じたサービスの向上に努めました。

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	必要な知識の習得を行うとともに、来庁者に対して、迅速かつ親切な対応を行うことができました。
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	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運行やオンデマンド乗合交通の実証運行に取り組みました。
77	都市整備部	まちなか未来創造課	地域魅力度の向上	ウォーカブルなまちなか環境の創出	AR(拡張現実)を活用した、まちなか歩きを楽しんでもらえる仕組みを構築しました。
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	・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。(17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28ヶ所、浸水対策工事2ヶ所、急傾斜地崩壊対策工事2ヶ所)
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	・R5年度の道路に関する緊急な事象通報は、682件であり、このうち市民投稿システム「みつけたろう」での占める割合は52件、8%でした。いずれも、緊急に対応を行い早期改善を図りました。 ・問い合わせに対し、速やかな対応とわかりやすく親切な説明を行いました。
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した。
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	・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。
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	満足度把握のため、8月以降に該当工事を対象にアンケートの実施を予定していましたが、8月の台風第7号による災害復旧業務のため、アンケートの実施ができませんでした。
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	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。
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	下水道等事業経営戦略の見直しを行い、具体的な施策の目標設定を行いました。
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	R5の受付件数270件(対前年度3割増し)以上に対し、実績271件でした。
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	令和5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266m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1,850m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。
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	来庁者に対する積極的な声掛けや、相手に寄り添う親切丁寧な対応を各職員が取り組むことにより、職員の接遇意識の向上を図ることができました。
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	福部駅周辺の草刈りを行うことで美観に努め、安心して利用していただくことが出来ました。
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・防犯意識の高揚が図られました。また、千代河川河川敷の一斉清掃を地元団体と支所職員で協働して行い、地域美化の推進を図りました。
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	来庁者への明るいまつや声掛け、丁寧な説明を心掛けるとともに、清掃・除菌作業の実施や玄関ロビーにBGMを流すなど、市民が安心して気持ちよく利用できる庁舎環境の構築に努めました。
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	来庁者への明るいまつや声掛け、丁寧な説明を心掛けるとともに、清掃・除菌作業の実施や玄関ロビーにBGMを流すなど、市民が安心して気持ちよく利用できる庁舎環境の構築に努めました。
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	来庁された時は、挨拶をするとともに速やかに窓口に行き対応しました。また、丁寧な電話対応を心がけました。

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	令和5年度から3ヶ年事業で、鳥の劇場を核とした地域振興の取り組みを開始しました。旧鹿野小の施設整備と併せて地域振興策となるソフト事業を実施しました。 ・地域おこし協力隊を導入し、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の更なる促進に取り組みました。 ・鹿野の魅力発信を行う「心のふるさとづくり委員会」と協働し、西日本最大級のハス園の管理やイベントを行い、夏の交流人口増加に取り組みました。 ・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。 ・支所及び各種団体からSNSやHPによる鹿野の魅力発信を行いました。
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	青谷上寺地遺跡を活用した「青谷かみじちフェスタ」を開催すると共に、青谷かみじち史跡公園のオープンに併せて「青谷かみじちおもてなしプロジェクト」によるおもてなしマップ、弥生グルメなどを作製・PRを推進することにより、地域の魅力向上と賑わい創出に取り組みました。
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、分かりやすい説明を行いました。
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	市民サービス向上に向けた取組として、請願・陳情をオンラインで提出が可能となるよう規則等の見直しを行いました。
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、学習環境の充実に努めました。
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	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。
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サポートルームでの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。
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	生産者との交流の再開 5校(魚のさばき方4校 白ネギ1校) 動画制作の継続 3本(食育動画2本(みそ・なす) 給食レシピ紹介動画1本) 地元食材を活用した献立の作成、提供、食育指導(鳥取和牛1回 鹿野地鶏ビヨ2回)
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	生涯学習やスポーツ活動、施設の維持運営など、地域の声も参考に地域と連携しながら、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した。
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	依頼のあった地区公民館で出張講座や観察会、小中学校で出張授業を行いました。 新規事業で鳥取市役所7階展望ロビーでの観察会や、鳥取市と協力関係のあるイオン鳥取店屋上での観察会も実施しました。
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	修理工事に伴い休館となった仁風閣と復元整備を進めている鳥取城跡のガイド機能を持つ施設を新たにオープンし、情報発信に努めました。また指定文化財の適切な維持管理のために所有者等への支援を行いました。
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、ていねいに対応し、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 16,309件
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	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。
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	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。
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した。