



# 令和3年度 駿河スマイル・プロジェクト 活動報告書



## 目 次

1	はじめに	1
2	活動の目的、体制	2
3	目標・重点施策	3
4	実施事業の各項目の実施内容	
	【環境整備グループ】	
	(1) 区役所内巡視	6
	(2) おもてなし清掃	7
	(3) 魅力のもり広場の活用	8
	(4) 駿河区役所オリジナル消毒スタンドの設置	9
	(5) 環境整備事業におけるアンケートの実施	10
	(6) 避難誘導訓練	12
	【人材育成グループ】	
	(7) スキルアップセミナー	13
	(8) おもてなし研修	14
	(9) 教えて！先輩	15
	(10) 教えて！先輩～メンタルヘルス研修～	16
	(11) 教えて！先輩～政策法務：争訟法務～	16
	(12) 接客スローガン	
	(13) 人材リスト	17
	(14) 各課業務リスト	
	(15) 交流スムージーリスト	18
	(16) 接遇マニュアル	
	【発！スルキャラグループ】	
	(17) 「トロベーカーラン隊」の結成	19
	(18) イベントの企画・出演	
	(19) グッズの作成	21
5	今年度の活動総括と来年度の体制	23
	SSPスタッフからのコメント	24

# 1 はじめに

窓口業務の最前線である区役所では、市民の皆さんの多様化・高度化する行政ニーズにきめ細かく対応していくため、常に窓口サービスの改善を図っていくことが必要です。

駿河区役所では、来訪された市民の皆さんが、常に“笑顔”で用事を済ませて帰っていただくことをスローガンとし、平成26年度、若手職員発起による窓口サービス改善運動組織「駿河スマイル・プロジェクト（以下「SSP」という。）」を立ち上げました。平成27年度以降も、若手職員を中心に様々な観点から区民の皆さんの笑顔を生み出すための取組みを重ねてきました。

平成28年度には、「トロベア」を「駿河区応援隊長」に就任させるとともに情報発信ツールとして活用し、区民の皆さんに親しんでいただくため「発！スルキャラグループ」が発足しました。

それらの取組みの結果、広報課が実施した「市民意識調査」や区における「窓口対応に関する市民アンケート調査」において、毎年度「窓口サービスの向上」の成果指標を上回る結果を得ることができました。

平成29年度より、SSPは「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の3つのグループ構成へと体制を変えました。

8年目を迎えた令和3年度も、引き続き3グループの体制を維持し、過去7年間の活動実績を踏まえ、さらに成果をあげるために、各グループでより内容の濃い検討や議論を重ねてきました。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で例年通りには進まないこともありましたが、「今だからこそできること」を考え実践することができました。

具体的な活動として、「環境整備グループ」では、より良い環境づくりのための駿河区役所内の巡視や、新型コロナウイルス感染予防対策や駿河区のPRを図るためにオリジナル消毒スタンドを設置しました。「人材育成グループ」では、区役所職員の広報意識・情報発信力を高めるための研修をリモートで行うなど、様々な研修等を企画し実践してきました。

「発！スルキャラグループ」では、恒例のトロベアダンス教室の実施や各種イベントへの参加に加え、子供向け冊子「トロベアといっしょ！」の作成や応援隊長就任5周年を記念し、トロベアのLINEスタンプ第2弾の作成・販売することで駿河区の魅力を発信しました。多くの区民の皆さんにトロベアや駿河区に愛着を感じていただきたいと思います。

SSPのスタッフは、普段は窓口業務に従事する職員が多く、事業の企画立案に関わる機会があまりありません。通常業務との両立は大変だったものの、本年度もSSPの活動を通じて、若手と中堅職員、そして他課の職員と一緒に企画的事業に取り組めたことは、満足感とともに市職員として貴重な経験になったようです。

駿河区役所の職員一人ひとりがレベルアップを図り、目標の達成に向けて努めてきた一年間の成果を、この報告書から感じていただければ幸いです。

## 2 活動の目的、体制

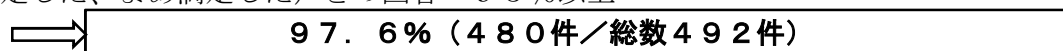
### (1) 目的

「常に区民の皆様が、“笑顔”で用事を済ませることができる区役所に」

- ・窓口サービスの向上による区民満足度の向上
- ・駿河区役所のイメージ向上
- ・業務の効率化
- ・職員の人材育成
- ・トロベアを活用した駿河区の魅力の情報発信

### (2) 成果指標

窓口対応に係る市民アンケート調査で、「全体として、職員の対応に満足されましたか」(満足した、まあ満足した)との回答 95%以上



### (3) 体制 (メンバー：駿河区役所庁舎及び長田支所に勤務する全職員)

#### ◆ゼネラルマネージャー 駿河区長 田中 朗

【役割】 全体的見地からの活動方針の決定、活動内容への理解、評価と支援

#### ◆マネージャー 駿河区副区長 杉山 たか子

【役割】 統括責任者、活動に関する検討と承認

#### ◆チーフディレクター 地域総務課長 静賀 誠

【役割】 3グループ間の調整、事務局と連携し各グループの意思統一

#### ◆ディレクター 8人

戸籍住民課長	山川 澄人	保険年金課長	望月 秀人
健康支援課長	小野 由利子	長田支所長	青山 達哉
生活支援課長	大石 剛久	障害者支援課長	青柳 伸明
子育て支援課長	安本 暢子	高齢介護課長	山下 典子

【役割】 各担当グループの活動状況を見守り、必要に応じた助言

#### ◆スタッフ 26人 (前年度：26人)

駿河区役所地域総務課	主 査	水野 裕介	主任主事	中村 響
	主任主事	福地 翔	主 事	上野山 なつき
	主 事	佐野 涼美	会計年度任用職員	鈴木 彩加
駿河区役所戸籍住民課	主任主事	望月 沙耶香	主 事	池田 峻輔
	主 事	藤田 絢子		
駿河区役所保険年金課	主 事	野口 太輝	主 事	渡辺 海里
	主 事	谷澤 奈津	主 事	長倉 璃子
駿河区役所健康支援課	保 健 師	鷺巢 桃子		
駿河福祉事務所生活支援課	主任主事	高橋 彩夏	主任主事	朝比奈 寛紀
	主任主事	杉山 貴哉	主 事	齊藤 麻祐子
	主 事	仲程 慧真		
駿河福祉事務所障害者支援課	主任主事	望月 佑季子		
駿河福祉事務所子育て支援課	主任主事	若林 友基	主 事	廣瀬 陽
駿河福祉事務所高齢介護課	主 査	芦川 泰三	主任主事	小野田 くみ
	主 事	宮崎 顕太郎		

#### ◆オブザーバー

駿河区役所地域総務課 主任技師 服部 弘

## 駿河区役所窓口サービス高度化 のための重点施策(令和3年度)



### 駿河スマイル・プロジェクト

## 目標1 明るく、利用しやすい区役所を目指します。

来庁者に気持ちよく利用していただくために、施設の利用状況・動線等を常に考え、改善に努めます。

### ①駿河スマイル・プロジェクトの活動をより進化します。

駿河区役所の窓口サービスを向上するため、プロジェクトの活動を継続し、課の枠組みを超えた連携を強化し、区役所全職員で一体感を持って取組みます。

また、1年間の活動を検証し、次年度の活動に活かします。

### ②施設の安全管理・円滑な運営について検討します。

・区長、副区長による定期的な巡視を毎月実施し、案内サインの見直しや、清潔感のある職場づくりを行います。また、指摘事項については原則として次回巡視(約1ヶ月後)までに改善を図ります。

・区役所内のレイアウト変更に伴う区役所内の案内表示、ポスター掲示等について、来庁者の視点を基に検討します。

・駿河区役所周辺及び庁舎内の美化のため、「おもてなし清掃」を実施します。

## 目標2 正確に・早く・気持ちのよいサービスを提供します。

来庁者の立場に立った対応をするため、職員の意識や能力の向上を図ります。

### ①人「財」を育成します。

- ・接客能力の向上のため、接客のプロによる接客研修を実施します。
- ・駿河区マインドの醸成や、SSPの定着化を図るため、駿河区役所の全職員を対象に、研修を行います。(非常勤・臨時・パート職員含む)  
【常に駿河区民の方に自分が何ができるかを意識し、行動できる職員を目指します。】
- ・より高いレベルのサービス提供に向けて、外部研修等に参加し、学んだ知識を共有します。

### ②接客に関する方針を作成し、活用します。

- ・全職員の接客意識を向上するため、各課ごとにスローガンを設定し、朝礼時に唱和します。
- ・接客能力向上のため、駿河区独自の接客マニュアルを活用します。

### ③各課業務内容を共有し、知識を深めます。

- ・来庁者の意図を正確にくみ取るために、外国語の話せる人等の既存の「人材リスト」を更新します。
- ・来庁者を目的の場所にスムーズにご案内するため、既存の「各課業務リスト」を更新します。
- ・各課の業務内容について、知識を深める場を設けます。

## 目標3 安心・安全な窓口を目指します。

区民の安心・安全を守るため、職員の危機管理能力を高めます。

### ①来庁者の命を守るために、救命講習を受講します。

来庁者に緊急事態が発生した場合、職員が適切な応急手当を行うことができるように、救命講習を受講します。

### ②災害時に来庁者の安心・安全を確保できるように、来庁者避難誘導訓練を行います。

開庁時に地震等が発生した場合に、来庁者を安全に避難誘導できるよう訓練を行い、災害発生時の作業の流れの把握、役割分担の確認、問題点の抽出及び改善を行います。

## 目標4 区民目線で考えます。

区民の想いや意見を業務に反映させます。

### ①市民アンケートを実施します。

駿河区役所の接遇等に関するアンケートを定期的実施します。また、出された意見については速やかに対応します。

### ②「市民の声」システムに寄せられた意見を活かします。

「市民の声」システムに寄せられた意見等を、課長会議を通じて共有し、区役所全体で活かします。

## 目標5 「駿河区応援隊長トロベー」を活用します。

平成29年1月に駿河区の公認キャラクターになったトロベーを活用して駿河区に愛着がある人を増やします。

### ①イベントの企画や出演をします。

トロベーの認知度を向上させるためのイベントを企画または調整し、別プロジェクトチームの「トロベーカーキャラバン隊」とともにアクター・アテンドやスタッフとしてイベントの実施を行います。

### ②グッズの作成を行います。

トロベーの認知度を向上させるためのグッズを作成します。スタッフユニフォームやオリジナル啓発品を作成することで、トロベーカーが活動する際に、認知度がより向上するための体制を作っていきます。



## 4 実施内容

### 【環境整備グループ】

#### (1) 区役所内巡視

##### ① 目的

区長・副区長及び駿河区役所内所属長による区役所各課の窓口の状況について巡視を行い、窓口サービスの更なる向上を図る

##### ② 活動内容

隔月1回、区長又は副区長と、その月の担当課長・職員及びSSP事務局が区役所内（長田支所を含む）を巡視し、区民目線で問題点・課題点を点検した。（8月南部保健福祉センター、9月駿河区役所、3月駿河区役所は緊急事態宣言、まん延防止等重点措置法適用中のため中止。）

原則、次回巡視までに指摘事項を改善し、SSPスタッフが改善事項を確認した。

また、各課で独自に取り組んでいる好事例もピックアップし、情報共有することで、窓口サービスの向上に努めている。

##### ③ 活動結果

好事例件数 9件

- ・駿河区役所内の好事例について、各課へ通知

【長田支所】案内表示が大きくて分かりやすい



改善件数 42件

- ・期限切れや剥がれかけているポスター等の貼り直し
- ・わかりにくい案内表示等の改善

《Before》

⇒

《After》



【生活支援課】ソーシャルディスタンスの掲示を箱にすることで、剥がれることやソファにテープの粘着が残るのを防止  
(障害者支援の好事例を参考に改善)



## (2) おもてなし清掃

### ① 目的

SSPが主体となって、職員による区役所周辺のボランティア清掃活動を実施することで、来庁者の皆様に気持ちよく用事を済ませていただき、また、職員として働く職場に誇りと愛着を持ってもらう。

### ② 庁舎ピッカピカ大作戦！（月例清掃）

日程 毎月第二、第四水曜日

時間 午前8時15分から8時25分まで

内容 職員がボランティアで庁舎内の執務室周辺の清掃を行う。

対象者 駿河区役所、長田支所及び健康支援課に勤務する職員  
(会計年度任用職員含む。)

実施状況 令和3年5月～令和4年3月まで計21回実施

参加者延べ2,308名

うち正規職員延べ1,815名、会計年度任用職員延べ493名

(ただし、秋のおもてなし清掃実施期間中は、健康支援課の職員のみが実施)



### ③ 秋のおもてなし清掃

日程 令和3年11月1日（月）から令和3年12月17日（金）まで

時間 午前8時10分から午前8時20分まで

内容 毎日、各課順番に職員がボランティアで、区役所玄関前、  
駐車場及び周辺の歩道等の清掃を実施

対象者 駿河区役所に勤務する職員  
(会計年度任用職員含む。)

実施状況 計32日間実施(雨天中止4日含む)

参加者延べ429名

うち正規職員延べ349名、会計年度任用職員延べ80名

原則、雨天中止だが、中止の判断は担当課に任せている。



### (3) 駿河区魅力のもり広場の活用

#### ① 目的

H30 年度に設置した駿河区役所 1F スペース  
「駿河区魅力のもり広場」について、  
使い方のルールを整備するとともに、  
市の魅力を発信するために広く活用を図る。



#### ② 活動内容 (令和3年度)

- 【5月 魅力づくり事業パネル展 (駿河区地域総務課) 民生・児童委員の活動紹介】
- 【7月 平和パネル展示 (総務課)】
- 【8月 美術部作品展示 (高松中学校)】
- 【9月 トロベীগッズ展示 (発! スルキャラ)】
- 【11月 パネル展 (水産漁港課) (生活安心安全課)】
- 【12月 活動・製品紹介 (わ・ハハ)】



- 【1月 活動紹介・作品展示 (シニアクラブ)】



- 【2月 出張展示 (芹沢銈介美術館)】
- 【3月 トロベールLINE スタンプ第2弾 PR (発! スルキャラ)】

#### ③ 今後の予定

駿河区魅力のもり広場についてさらに利用を促せるような宣伝の検討、展示調整期間中の魅力のもり広場 PR 展示作成の検討等

#### (4) 駿河区役所オリジナル消毒スタンドの設置

##### ① 目的

新型コロナウイルス感染予防対策の一環として、オリジナル消毒スタンドを設置した。正面に広告スペース、側面に駿河区の観光名所、特産品をデザインすることで、来庁者の消毒の促進及び駿河区のPRを図る。

##### ② 設置場所

- ・駿河区役所 1階 北側玄関付近
- ・駿河区役所 1階 南側玄関付近
- ・駿河区役所 2階 連絡通路付近
- ・駿河区役所 2階 中央階段付近
- ・駿河区役所 3階 中央階段付
- ・長田支所

上記箇所にオリジナル消毒スタンドを1台ずつ設置。

(左側面)



(正面)



(右側面)



(左側面)

- ・長田の桃
- ・久能の葉しょうが
- ・久能の石垣イチゴ
- ・用宗のシラス

(右側面)

- ・久能山東照宮 特別夜間参拝竹あかり
- ・登呂遺跡
- ・広野海岸公園
- ・日本平動物園 レッサーパンダ (ニコ)

## (5) 環境整備事業におけるアンケートの実施

### ①目的

駿河区役所では、平成30年4月から情報発信スペース「魅力のもり広場」を新設した。設置から約4年が経過し、情報発信の場として効果があったのか等を検証するために、魅力のもり広場を利用した団体や担当課に対し、アンケート調査を行った。

### ②実施内容

魅力のもり広場の利用団体等に、アンケート調査を依頼し、回答結果を取りまとめた。

### ③アンケート結果

#### 【質問内容】

1. どのような情報発信に利用しましたか？また利用した期間はどのくらいでしたか？
2. 駿河区役所では、平成30年4月から情報発信スペース「魅力のもり広場」を新設しました。駿河区役所内に情報発信ができる場があつてよかつたと思ひますか？  
・非常によかつた ・まあまあよかつた ・あまりよくなかつた ・よくなかつた
3. 魅力の森広場の広さや設備は情報発信の場として十分でしたか？  
・十分だつた ・まあまあ十分だつた ・不十分だつた（改善してほしい点： ）
4. また利用してみたいと思ひますか？  
・ぜひ利用したい ・いつかは利用したい ・改善されたら利用したい ・利用は考えていない

#### 【集計結果】

団体名	1	2	3	4
静岡市立高松中学校 美術部	美術部員の制作した絵はがき 180点（4週間）	非常によかつた	十分だつた	ぜひ利用したい
わ・ハハ	わ・ハハの活動、参加している障 害者福祉施設の紹介と授産製品 の展示（3週間）	非常によかつた	十分だつた	ぜひ利用したい
駿河区シニアクラブ 連合会	駿河区シニアクラブ連合会ミニ 作品展（3週間）	非常に良かつた	まあまあ十分だつた	ぜひ利用したい
総務課	平和祈念パネル展（1週間）	非常によかつた	十分だつた	ぜひ利用したい
水産漁港課	しずまえロゴマークのPR（1週 間）	まあまあよかつた	十分だつた	ぜひ利用したい
生活安心安全課	犯罪被害者週間のパネル展（1週 間）	非常によかつた	十分だつた	ぜひ利用したい

#### 【自由記載欄の質内容及び集計結果】

5. 魅力の森広場が利用できることについて紹介したい団体はありますか？  
▶ 学区内にある小・中・高校の美術の授業の作品や文化部の展示ができたらいいな  
あとと思ひます。（静岡市立高松中学校美術部）
6. ご意見等あればご記載ください

- ▶ 学区の中で大勢の市民のみなさんに展示できる場があることに感謝いたします。コロナで中学生の展覧会が中止になっているなかで、発表できる場があってよかったです。生徒や保護者もとてもよろこんでおりました。ありがとうございました。(静岡市立高松中学校美術部)
- ▶ この度は展示機会をいただき、ありがとうございました。各事業所やわ・ハハのパンフレットも沢山の方がお持ち帰り下さったようです。また、駿河区での販売時に見ておきますと、通りがかりの方が展示をご覧になっている様子も拝見する事ができました。またご縁がありましたら是非、宜しく願いいたします。(わ・ハハ)
- ▶ 作品を飾る時の金具等もう少しあると助かります。(駿河区シニアクラブ連合会)
- ▶ オクシズ材を使用した柔らかい雰囲気スペースに、ゆったりとパネルを配置することができ、市民の方にとっても見やすい展示になったと思いますし、設営もしやすく感じました。来年度以降も引続き使用したいと思いますので、よろしく願いいたします。(総務課)
- ▶ 今後も有効活用させていただきます。(水産漁港課)

#### ④今後について

情報発信できる場があって非常によかったという回答が多かった。区役所を来庁した方が展示を見てくれている様子を見ることができた、コロナ渦で展覧会等が中止になったため作品を発表する場があってよかった等、情報発信をしたことによる反響があったことが分かった。場所の広さや設備等については十分だった一方で、作品を展示するための金具等がもう少し欲しいとの意見があった。

利用者からの意見を参考にしながら、魅力のもり広場についてさらに情報発信しやすい場所に改善していき、利用しやすいように整備をしていく。

## (6) 避難誘導訓練

### ① 目的

開庁時間中に火災等が発生した場合に、課ごとの担当役割を把握し、的確な情報伝達、消火活動、避難誘導、消防への通報を行うことができるよう、連絡系統確認及び実動の訓練を行う。

### ② 日時

#### 【事前研修会】

令和3年8月25日(水) 午前10時から午前11時30分まで  
令和3年8月26日(木) 午後2時から午後3時30分まで  
令和3年8月27日(金) 午前10時から午前11時30分まで

#### 【避難誘導訓練】

令和3年9月17日(金) 午後5時から午後5時30分まで

### ③ 会場

駿河区役所 庁舎内

### ④ 参加者

駿河区役所内各所属長及び各所属長が指名する職員 計43名

### ⑤ 実施内容

開庁時間帯における火災発生を想定した連絡系統の確認及び避難誘導基礎訓練

- ・庁舎内（2階南側給湯室）にて火災発生
- ・火災に伴い、庁舎内階段（南側）が使用不可となった。
- ・エレベーター・エスカレーターは、消防用設備の設定により使用不可となった。
- ・避難場所は、本来、北側駐車場であるが、今回は警備員室前のスペースとする。



## 【人材育成グループ】

### (7) 各課業務説明会「駿河区スキルアップセミナー」

#### ①研修目的

- ・職員が他課の業務を幅広く知ること、来庁舎のニーズに的確に応えられるようになる。
- ・他課職員との関係を構築し、相互理解を深める。
- ・説明する職員は、説明を通じて自らの職務に対する理解を深める。

#### ②開催日時

令和3年8月23日（月）午前10時15分～午後3時25分

令和3年8月24日（火）午前10時15分～午後3時25分

#### ③講師

駿河区役所 各課職員

#### ④研修内容

講師が各ブースに分かれ、参加者は話を聞きたい課のブースに参加（ワールドカフェスタイル）。業務内容について説明を受け、質疑応答や意見交換を行う。これを1ラウンド15分間で行い、各課合計3ラウンド実施した。

#### ⑤対象者

駿河区役所職員（会計年度任用職員を含む）

#### ⑥出席者

8月23日（月）78人 8月24日（火）80人 計158名（延べ人数）

#### ⑦会場

駿河区役所 大会議室2、31会議室、32会議室、33会議室



## (8) おもてなし研修 ～駿河区民に伝える大切な自治体情報の届け方～

### ① 研修目的

駿河区職員の広報意識・情報発信力を高め、住民サービスへの向上に繋げる。

### ② 開催日時

令和4年2月15日(火) 午前10時00分から午前11時30分まで  
令和4年2月15日(火) 午後1時30分から午後3時まで

### ③ 講師

早稲田大学マニフェスト研究所招聘研究員 佐久間 智之氏

### ④ 研修内容

自治体広報アドバイザー 佐久間智之氏(元埼玉県三芳町職員)を外部講師として招き本人著書「誰ひとり残さない 住民に伝わる 自治体情報の届け方」より90分の講演を行う。

### ⑤ 研修対象者

駿河区役所職員(会計年度任用職員を含む)

### ⑥ 出席者

午前: 27人  
午後: 22人 計 49人

### ⑦ 会場

駿河区役所3階 大会議室





## (9) 教えて！先輩

### ① 研修目的

駿河区役所に勤務する職員の市政運営にあたる基礎力の向上。

### ② 開催日時

- ・ 契約編 令和3年12月16日(木) 午前10時から午後0時まで
- ・ 財政編 午後1時30分から午後3時30分まで
- ・ 議会編 令和3年12月17日(金) 午前10時から午後0時まで
- ・ 政策法務編 午後1時30分から午後3時30分まで

### ③ 講師

- ・ 契約編 地域総務課長 静賀 誠
- ・ 財政編 地域総務課課長補佐 望月 大輔
- ・ 議会編 保険年金課 係長 田邊 義博
- ・ 政策法務編 戸籍住民課長 山川 澄人



### ④ 研修対象者

- (1) 採用2～4年目の職員(正規職員のみ・異動未経験者)
- (2) 上記以外で希望する正規職員

### ⑤ 出席者 71人(延べ人数)

### ⑥ 会場 駿河区役所 3階大会議室

## (10) 教えて！先輩 番外編 ～メンタルヘルス研修～

### ① 研修目的

管理・監督職の職員のマネジメント力向上。

### ② 開催日時

- 令和3年12月20日(月) 午前11時から午後0時まで
- 令和3年12月21日(火) 午前11時から午後0時まで

### ③ 講師

子育て支援課 主査 野仲 宗一

### ④ 研修対象者

係長級以上 管理・監督職の職員

### ⑤ 出席者

12月20日(木) 16人 12月21日(金) 18人 計34名

### ⑥ 会場 駿河区役所 3階大会議室

(11) 教えて！先輩 ～政策法務：争訟法務～

- ① 研修目的  
駿河区役所に勤務する職員の市政運営にあたる基礎力の向上  
業務遂行にあたり生じる「法的紛争」への対応の基本を学ぶ
- ② 開催日時  
令和4年1月18日（火）午前10時から午後0時まで
- ③ 講師  
戸籍住民課課長 山川 澄人
- ④ 研修対象者  
駿河区役所に勤務し、受講を希望する職員（会計年度任用職員を含む。）
- ⑤ 出席者 31人
- ⑥ 会場 駿河区役所 3階大会議室



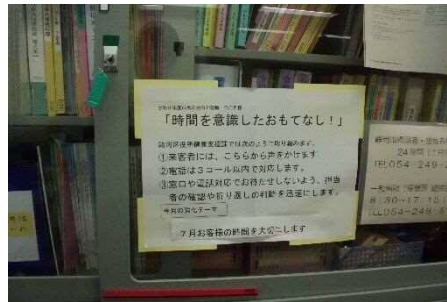
(12) 接客スローガン

- ① 目的  
各課が扱う業務内容や窓口の形態等に応じて、独自の「接客スローガン」を年度当初に作成し、接遇の注意点を各職員で共有するとともに、意識の向上を図る。
- ② 活用方法  
作成したスローガンは執務室内の見やすい所に掲示し、毎朝礼時に全職員で唱和する。

地域総務課	市民の気持ちに寄り添う対応を心がけます。
戸籍住民課	気持ち良い印象が持てる窓口対応をします。
保険年金課	時間を意識したおもてなし！
健康支援課	① 来客者にはこちらから声をかけます。 ② 電話は3コール以内で対応します。 ③ 窓口や電話対応でお待たせしないよう、担当者の確認や折り返しの判断を迅速にします。
長田支所	① 受付時に要検討をしっかりと確認し短時間の事務処理に心掛ける。 ② 困っているお客様へ積極的に声をかけスムーズな案内を行う。 ③ 電話は3コール以内に受け、保留時間は最小限とする。
生活支援課	① 迅速な電話対応や窓口対応を心掛け、待ち時間を削減します。 ② 困っている方に積極的に声をかけ、素早く的確に担当窓口を案内します。 ③ 職場内の整理整頓に取り組み、素早い対応が可能な職場空間を作ります。

障害者支援課	時間を意識したおもてなし
子育て支援課	①市民の方の時間を大切にします。 ②取り次ぐときは要件を迅速に伝えます。 ③一緒に働く仲間にねぎらいと感謝を伝えます。
高齢介護課	① 窓口に来庁した市民に対し率先して声掛けします。 ② 窓口では来所目的を正確に把握し、お待たせする時間を最小限にして対応します。 ③ 電話は3コール以内にできます。

#### ※健康支援課



#### ※戸籍住民課



### (13) 人材リスト

#### ① 目的

日本語での対応が難しい外国人などが来庁した際、リストに記載されている職員に通訳を依頼して、円滑に業務を行い、窓口業務の満足度向上を図る。

#### ② 活用方法

令和3年度版を作成した。各課に配布し、外国人などが窓口に来訪した際に通訳を依頼し、業務を行った。

### (14) 各課業務リスト

#### ① 目的

窓口番号、内線等を記載した窓口案内一覧を作成し、来庁者を目的の窓口スムーズにご案内することで、来庁者の利便性向上を図る。

#### ② 活用方法

令和3年度版を作成し、配布した。来庁者から問い合わせがあった際に利用した。

## (15) 交流スムージーリスト

### ① 目的

区役所に勤務する職員が、業務外で活動する様々な分野について、その取組内容を区役所内で共有し、所属の垣根を超えた人的交流の活発化や相互理解の促進を図る。

### ② 活用方法

令和3年度版を作成し、各課に配布した。

## (16) 接遇マニュアル「おもてなし☺の心得」の配付

### ① 目的

マニュアルにより対応の基準を示すことで、区役所全体で一体感のあるサービスを提供し、窓口における市民満足度の向上を図る。

### ② 内容

平成27年度に作成、令和元年度に改訂した接遇マニュアル「おもてなし☺の心得」を駿河区役所1年目の職員へ配付し、来庁者の立場で正確に・早く・気持ちの良いサービスを提供するための基準を示した。

## (17) 「トロベーカーキャラバン隊」の結成

駿河区応援隊長トロベーカーを使った区の情報発信を区役所全体でより一層推し進めていくことを目的に、駿河スマイル・プロジェクト発！スルキャラグループと一体となって事業を実施する、プロジェクトチーム「トロベーカーキャラバン隊」を結成した。SSPメンバーによる積極的な声かけにより、昨年度を大きく超える人数が集まった。

- ① 結成日時：令和3年4月27日（火）
- ② 対象者：駿河区役所職員31名（隊長：駿河区長）
- ③ 活動実績：各種イベントにおけるアクター、アテンド、撮影等スタッフ

## (18) イベントの企画・出演

トロベーカーの認知度向上を図る各種イベントの企画や、駿河区主催事業または駿河区として連携が必要な事業について、トロベーカーキャラバン隊と連携しながら出演等を行った。

### ① こども園等でのトロベーカーダンス教室（全5回）

トロベーカー公式応援ソング「トロベーカーといっしょ」のダンス教室を駿河区内の希望するこども園・幼稚園で行った。今年度は、静岡隣人会保育園、静岡若葉幼稚園、ちゃいるどはうす中吉田園、下川原こども園、ひばり幼稚園で実施、計383人の園児が参加した。



### ② 魅力のもり展示1（令和3年9月10日～30日）

静岡隣人会保育園、静岡若葉幼稚園、ちゃいるどはうす中吉田園の協力のもと、園児たちのトロベーカー塗り絵やダンス教室時の写真を展示。合わせてトロベーカーといっしょの歌詞とダンスのパネルを作成し、展示して発！スルキャラグループの活動をPRした。

### ③ トロベーカーLINEスタンプ第2弾総選挙（令和3年10月1日～31日）

スタンプ第2弾デザインを決定するための総選挙において、駿河区役所等の公的施設やアピタ静岡店2階空中通路にてチラシやポスターを設置、投票を呼び掛けた。新

型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から新電子申請システム「LoGo フォーム」を活用。また、広報の方法についてアピタ静岡店でのチラシ配りや啓発品に投票の QR コードを入れる等試行錯誤により、最終的に 3,607 票が集まった。



④ アピタ周年事業（令和 3 年 11 月 6 日）

アピタ・ピアゴのイメージキャラクター「アピタン」と一緒にアピタ 16 周年をお祝い。啓発品の配布や来店者との写真撮影を行った。

⑤ クリスマス会@ひばり幼稚園（令和 3 年 12 月 15 日）

ひばり幼稚園でのダンス教室に合わせ、クリスマス会を実施。サンタクロースに扮したトロベアーが園児たちにゲームブック「トロベアーといっしょ！」をプレゼント。



⑥ トロベアーのサプライズ訪問（令和 3 年 12 月 20 日）

今年度、新型コロナウイルス感染症の影響により、ダンス教室が中止になってしまった中村町子ども園にトロベアーがサプライズ訪問。各教室を周りゲームブックをプレゼント。

⑦ 応援隊長就任 5 周年@高松中学校（令和 4 年 1 月 24 日）

トロベアーの駿河区応援隊長就任 5 周年を記念し、LINE スタンプ第 2 弾のお披露目会を高松中学校で実施した。当日は、高松中学校の校長や生徒代表が出席、区長とトロベアーから感謝状や啓発品を贈呈した。



⑧ LINE スタンプ第 2 弾 PR 活動（令和 4 年 1 月 24 から 3 月 31 日）

LINE スタンプ第 2 弾の PR 活動として、JR 静岡駅コンコースや静岡鉄道においてポスターを掲出。また、アピタ静岡店や魅力のもり広場で PR ブースを設置した。

⑨ 魅力のもり展示 2（令和 4 年 3 月 1 日～31 日）

東豊田こども園の園児たちのトロベアー塗り絵や LINE スタンプ第 2 弾の啓発に加え、トロベアーに関するクイズを実施。クイズに回答いただいた方先着 100 名にゲームブック

ク「トロベーといっしょ！」をプレゼントした。  
また、他の SSP グループに声掛けすることで、連携した展示ができた。



## (19) グッズの作成

トロベーのイラストを活用した各種グッズを作成した。

### ① Toro シャツ

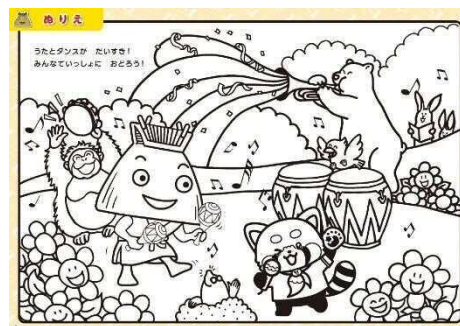
職員向けにトロベーポロシャツを作成した。「駿河区応援隊長トロベーが駿河区の魅力を PR する」というコンセプトのもと、駿河区の名所である登呂遺跡と日本平動物園を PR するポロシャツが完成した。

### ② 「トロベーといっしょ」歌詞・ダンスパネル

トロベーといっしょの歌詞及びダンスのパネルを作成し、ダンス教室や魅力のもり広場等で展示した。

### ③ 駿河区の魅力発見ゲームブック「トロベーといっしょ！」

子どもとその保護者が遊びながら駿河区の魅力を学ぶことを目的に作成。塗り絵や迷路、間違い探し等、子どもが楽しく遊べるゲームブック。12月15日のひばり幼稚園のクリスマス会で初披露し、駿河区内こども園等の年長児全員に配付した。来年度以降も継続的に配付する。



④ トロベージュちわ

高松中学校生徒が作成したトロベージュイラストを活用したうちわ。新型コロナウイルス感染症拡大防止の啓発、LINE スタンプ（第1弾）の普及啓発を目的に作成、アピタ静岡店で配付した。

⑤ トロベージュ紙袋

転入者やイベント時に配布しているトロベージュの紙袋のサイズをより使いやすいよう戸籍住民課職員と調整の上、サイズ変更して作成した。

⑥ トロベージュLINE スタンプ第2弾

トロベージュの駿河区応援隊長就任5周年を記念した LINE スタンプ第2弾。高松中学校の生徒が作成したトロベージュイラストを用いてデザイン案を作成、市民投票（総数3,607票）の結果を参考に40個のデザインを決定した。1月24日から販売開始、来年度以降も引き続き普及啓発を図る。

### 駿河区応援隊長トロベージュ LINEスタンプ第2弾 全デザイン一覧





## 5 本年度の活動総括と来年度の体制

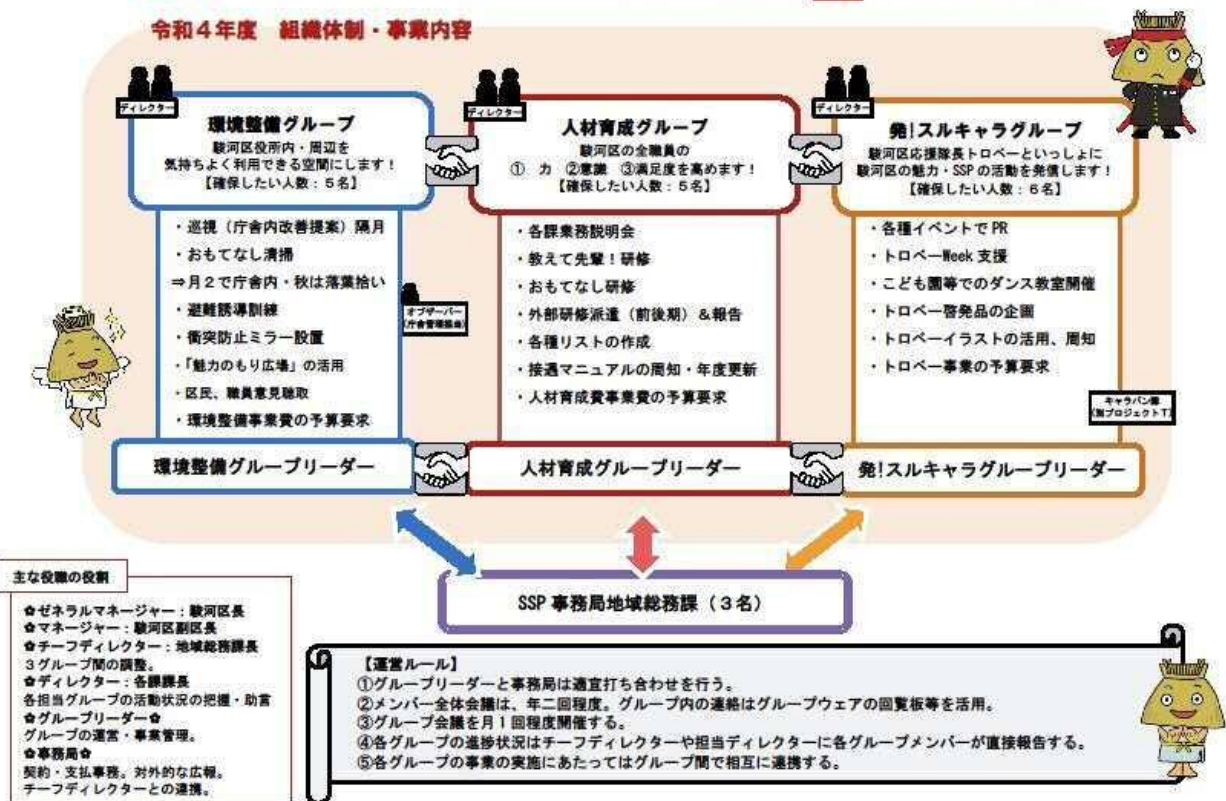
「来庁される市民の皆様が“笑顔”で用事を済ますことができる区役所」を目標に、駿河スマイルプロジェクトが発足されてから、8年目を迎えました。今年度も過去7年間の実績に基づき、より高いレベルの対応を目指し、昨年度に引き続き「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の3つのグループ体制にて活動を実施しました。

今年度は各グループのディレクターを増員し、メンバーが悩み・行き詰った際の助言ができる体制が強化しました。来年度も引き続き、3つのグループ体制を基本とし、各グループでの事業を充実させるとともに、グループ同士の横の繋がりを意識した活動ができればと考えております。

駿河区  
SHIRAKAWA-KU

### SSP-駿河スマイル・プロジェクト- ～常に区民の皆様の**笑顔**を生み出す区役所に～

#### 令和4年度 組織体制・事業内容



## SSP スタッフからのコメント



### 駿河区長 田中 朗

OSSP メンバーの皆さん、一年間ご苦労様でした。

コロナ禍も二年目を迎え、様々な困難の中、皆さんの工夫と努力によって SSP 活動を実現できたと思います。駿河区役所は、大きな家のような感じがして、それぞれが役割を持ち、日常の業務を遂行するのと同時に、SSP というセカンドストリートを進めてくださり、しっかりと顔の見える事業になっていると感じます。どうぞこれからも駿河区一家として、この事業を大切にいただき、ヒトが変わってもコトは引き継がれていくように努力いただきたいと思います。皆さんのますますのご活躍を期待しております。

### 駿河区副区長 杉山 たか子

〇令和3年度 SSP のメンバーの皆さん、様々な企画その実施に頑張ってくださいありがとうございました。本当にお疲れ様でした。長引くコロナ感染症の影響を受け思うように出来なかった面もありますが、反面その影響を活かした取組みを考案し素晴らしい成果をあげていただきました。皆さんの活動とその成果に拍手を送りたいと思います。心から感謝いたします。駿河区役所の「SSP 活動」は他局や区民の皆さんにも誇れるものだと思います。この貴重な経験を自身の今後の業務や活動に活かしてください。

また、来年度以降に向けては、是非楽しみながらプロジェクトに参加し、区役所の更なる窓口サービスの向上に繋がる成果を上げていただくよう新メンバーに期待したいと思います。

### 地域総務課長 静賀 誠

OSSP メンバーの皆さん、一年間お疲れさまでした。昨年度に続きコロナ禍で SSP 活動にも様々なご苦労があったと思います。皆さんが自分たちの力でより良いものを作り上げようという姿に自分も元気をもらえました。SSP の活動は楽しみながら参加ができる、そんな活動です。また自分たちのアイデアを形にできる機会でもあります。これからも駿河区役所全体でこの活動を盛り上げていきましょう。

### 戸籍住民課長 山川 澄人

○今年是人材育成グループのディレクターを務めさせていただきました。今年も昨年度に引き続き、コロナの影響下での活動となりましたが、メンバーの皆さんが外部講師の開拓やリモート講義の実施などの新しい取り組みや既存事業のブラッシュアップに積極的に取り組んでいる様子を見て、SSP 活動の着実な進化を感じることができました。普段の仕事とは違う環境で責任をもって取り組んだこの 1 年の経験は皆さんにとってかけがえのない財産になったと思います。本当にお疲れさまでした。

### 保険年金課長 望月秀人

○メンバーのみなさん、一年間お疲れ様でした。環境整備グループの活動をふりかえってみると、おもてなし清掃や庁内巡視といった例月活動のほかにも、魅力のもり広場の運営や恒例となっている避難誘導訓練・区民アンケートの実施、更には、感染症対策としてのオリジナル消毒スタンドの作製など様々な活動に、一人一人が精力的に取り組んでくれました。一年間の活動を通し、所属の枠を超えた横のつながりを実感されたでしょうし、今後他の部署に異動されても、この貴重な体験は必ず役に立つものと確信しています。最後に、これからもたくさんの職員が SSP 活動に参加することで、組織がより一層活性化され、誰もが風通しよく働きやすい職場だと感じられるよう、みんなでがんばっていきましょう。

### 健康支援課長 小野 由利子

○人材育成グループのディレクターとして SSP 活動に初めて参加させていただきました。皆さんが互いに意見を出し合い、助言し合いながら、グループ活動としてまとめ上げていく力は素晴らしいと思いました。コロナ禍にあっても計画以上の研修を実施することができましたし、次年度にむけての提案もできました。思いを形にすることができたこの経験を糧に、今後も飛躍して行ってください。私自身も日頃接することのない職場の皆さんと知り合える貴重な機会となりました。一年間ありがとうございました。

### 長田支所長 青山 達哉

○SSP メンバーの皆様、コロナ禍の中、一年間お疲れ様でした。「発！スルキャラグループ」のディレクターとして、SSP の活動に初めて参加しましたが、皆さんの行動力、統率力、企画力には感心させられるばかりでした。「トロベアのダンス教室」前は自主練で当日に備え、寝ても覚めても「トロベアといっしょ♪」が頭から離れない日々でしたが、トロベアを迎える園児たちの笑顔がとても印象的でした。皆さんのこれからの長い

市役所生活で、課の垣根を超えた SSP メンバーとしての出会いは、今後の業務に必ず役立つはずです。是非とも、この関係性を継続し、公私ともに大いに役立ててください。

#### 生活支援課長 大石 剛久

OSSP メンバーの皆さん、1年間活動お疲れさまでした。昨年度から引き続き人材育成グループのコーディネーターとして SSP の活動にかかわらせてもらいました。コロナの影響で思うように企画が実施できなかったこともあったと思いますが、メンバーの皆さんでいろいろとアイデアを出し合ってくれたおかげで素晴らしい活動ができました。業務やコロナ応援などで忙しいなか、積極的に活動に参加してくれていて、本当に皆さんの努力には頭が下がりました。SSP メンバーの皆さんが今後も多方面で活躍すること楽しみにしています。1年間ありがとうございました。

#### 障害者支援課長 青柳 伸明

○環境整備グループのディレクターとして SSP の活動に参加させていただきました。若手職員の皆様で駿河庁舎を良くしていこうという心意気を感じました。局内で横断的な取り組みを行っている部局も珍しく、この経験が将来きっと役に立つ時が来ます。予算的な制約もあり、皆様のアイデア全てが実現したわけではありませんが、他課の職員と力を合わせて仕事したことを忘れずにいてください。一年間お疲れさまでした。

#### 子育て支援課長 安本 暢子

OSSP メンバーの皆様、お疲れさまでした。今年度も発！スルキャラグループに所属させていただきました。駿河区の魅力発信事業の企画立案や発信等は、慣れない業務で苦労も多かったでしょうが、振り返ってみれば楽しくできたことと思います。また、ここで1年間ともに活動した仲間は「財産」ですので、今後も交流を深めてください。来年度は、計画どおりダンス教室が開催できると良いですね。

#### 高齢介護課長 山下 典子

OSSP 関係者の皆さん、コロナがなかなか終息しない中で本当にお疲れさまでした。予定通りできなかった事業もありましたが、皆さんの素敵なアイデアが詰まった輝く活動になったと感心しています。この活動が、これからの業務に必ず役立つことがあると思います。私も知らなかった事がいろいろあり、大変勉強になりました。今後も皆さんの活躍に期待

しています。

**戸籍住民課 池田 峻輔**

○環境整備グループのメンバーとして活動させていただきました。「駿河区オリジナル消毒スタンド」製作を通して、コロナウイルス予防に少しでも貢献できていれば幸いです。また、駿河区の名所や特産品を知る良い機会にもなりました。環境整備グループの皆様、1年間ありがとうございました。

**戸籍住民課 藤田 絢子**

○人材育成グループのメンバーとして、一年間活動に参加させていただきました。入庁一年目で不慣れなことが多かったですが、メンバーの皆様にサポートしていただいたおかげで無事に活動を終えることができました。SSP の活動は他課の方々との繋がりができ、通常業務では得られない貴重な体験になりました。一年間、ありがとうございました。

**保険年金課 野口 太輝**

○発！スルキャラグループとして1年間活動させていただきました。通常業務では経験することのできない貴重な経験をできるのは勿論のこと、他課や他機関の方と協力して事業に取り組むことができ、自身の成長に大きく繋がったと思います。何より、グループの方と協力して楽しく活動できて本当に良かったです！皆さん、ありがとうございました。

**保険年金課 渡辺 海里**

○駿河区役所の職員の皆さまの協力のおかげで、環境整備グループで実施しているおもてなし清掃や巡視などの活動を行うことができました。SSP の活動も年々レベルアップしているため、衝突防止ミラーの設置や区役所内のレイアウト変更など新しいアイデアを打ち出すのに苦労しました。現状に満足せず、職員にとっても来庁者にとっても快適な区役所づくりを目指していく姿勢を学ぶことができました。一年間ありがとうございました。

**保険年金課 谷澤 奈津**

○人材育成グループの一員として参加させていただきました。今まで研修を受けたことはあっても、開催する側の経験がなかったので、新鮮な気持ちで活動することができました。また、入庁1年目の自分にとって、日常業務ではなかなか関われないの方々との接点を持つことができた、貴重な時間になったと思います。1年間ありがとうございました。

#### **保険年金課 長倉 璃子**

○人材育成グループのメンバーとして、一年間活動に参加させていただきました。わからないことが多かったですが、リーダーをはじめ、メンバーの皆さまにサポートしていただき活動を終えることができました。準備から研修開催まで、他課の方との繋がりができ、貴重な経験となりました。ありがとうございました。

#### **健康支援課 鷲巣 桃子**

○1年間「発！スルキャラグループ」として活動させていただきました。普段関わることのない職種の方々とも活動ができ、とても楽しく、貴重な経験になりました。ダンス教室に参加した園児たちの笑顔が印象に残っています。私自身も改めてトロベや駿河区の魅力について再認識・再発見することができました。ありがとうございました。

#### **生活支援課 朝比奈 寛紀**

○今年度、環境整備グループの活動に参加させていただきました。リーダーとしてご指名いただいた時には不安で押しつぶされそうでしたが、メンバーや事務局の皆様に支えられて、無事に事業を終えることができました。本当にありがとうございました。SSPでの活動を通じて得た経験や知識を、今後の業務でも生かしていきたいと思います。一年間ありがとうございました。

#### **生活支援課 杉山 貴哉**

○一年間人材育成グループのリーダーを務めさせていただきました。コロナや選挙により、当初の予定通りいかないことばかりでしたが、メンバーに恵まれ、楽しみながらやり切ることができました。一年終えての課題と解決案をしっかりと引継ぎし、来年度更に良いグループ活動になるよう尽力します。一年間ありがとうございました。

#### **生活支援課 高橋 彩夏**

○今年度初めて、発！スルキャラグループに参加させていただきました。子供向け冊子の作製、魅力のもり広場での展示などの新たな試みも多々あり、充実した活動になったと感じています。通常業務との両立が大変な時もありましたが、グループの皆さんの協力のおかげでなんとか1年終えることができました。展示準備楽しかったです！この経験で得たつながりを大事に、今後の業務等にも活かしていきたいです。皆さん本当にありがとうございました！

### 生活支援課 仲程 慧真

○発！スルキャラグループのメンバーとして活動させていただきました。一年間本当にありがとうございました！普段の業務では体験できない企画や、子ども園に出向いてのダンス教室等、大変貴重な体験をさせていただきました。一人では乗り越えることができなかったことばかりで、メンバーの皆様のやさしさや知恵に大変助けられました。副担当だった子ども向け冊子作製は、慣れないことばかりで大変苦労しましたが、なんとか完成をすることができて、達成感をとても感じることができました！子どもの目線を大事にし、デザインや文章の表現にとても気を使いました。いろいろな方からの意見を取り入れ、修正を繰り返し、大変素敵な冊子に仕上げることができました。今回の経験を普段の業務や生活に活かしていけたらと思います。一年間、本当にお世話になりました！

### 生活支援課 齊藤 麻祐子

○1年間、環境整備グループで活動いたしました。各課の皆さまには、駿河区役所、長田支所の巡視での指摘事項に対して、即座に改善のご対応をいただきまして、誠にありがとうございました。コロナ禍で活動が制限されることもありましたが、他課の方々との新しい繋がりもでき、貴重な経験をすることができました。1年間本当にありがとうございました。

### 障害者支援課 望月 佑季子

○昨年度に引き続き、環境整備グループのメンバーとして活動しました。今年度は主に「魅力のもり広場」の利用希望者との連絡調整や新たな団体へ利用提案を行いました。携わることで改めて他課や市民の事業・活動内容等を知るよい機会でした。また、通常業務では関わることのないメンバーとも活動ができ、大変良い経験となりました。メンバー、事務局の皆さま1年間お世話になりました。ありがとうございました。

### 子育て支援課 若林 友基

○発！スルキャラグループとして駿河区の魅力をより多くの方に発信したいという思いをもって一年間活動してきました。昨年度に引き続き新型コロナウイルスが猛威を振るうなか、区民の皆さんに少しでも明るい話題を提供できるよう、グループ一丸となってアイデアを出し合い「子ども向け冊子」や「LINE スタンプ」等を作成しました。本活動

に関われた多くの方々のご理解とご協力、そして駿河区を想う熱い気持ちがあったからこそ可能だった活動だと思えます。一年間ありがとうございました。

#### 子育て支援課 廣瀬 陽

○環境整備グループのメンバーとして参加させていただきました。SSP を通して、普段の業務ではわからなかった区役所の様々な活動を知ることができ、貴重な経験となりました。また、他の課の方々との繋がりもできて楽しく活動できました。一年間ありがとうございました。

#### 高齢介護課 芦川 泰三

○人材育成グループのメンバーとして活動に参加しました。自分が担当のおもてなし研修は、コロナの影響で開催延期・リモート開催と予定どおりに進まず苦労をしました。そのような中でとても充実した研修ができたのは講師の“腕”のおかげではありますが、メンバーのみんなと協力して開催できたことが貴重な経験となり、通常業務とは異なる達成感を味わうことができました。メンバーのみなさんにはとても感謝しています。今年できた繋がりを今後の業務でもずっと活かしていければ良いなと思えます。1年間ありがとうございました。

#### 高齢介護課 小野田 くみ

○発スル！キャラグループメンバーとして活動させていただきました。トロベーポロシャツの作成やこども園でのダンス教室等、通常の業務とは異なる体験ができ、貴重な時間となりました。今年度も引き続きコロナ禍でダンス教室が延期や中止になったり、代替イベントを行う等、柔軟な対応が求められているなと感じました。リーダーはじめ、メンバーの皆さんには感謝しています。1年間ありがとうございました。

#### 登呂博物館 宮崎 顕太郎

○色々な部署の方と仕事ができとてもためになりました。コロナ禍で制限される活動もありましたが、「発！スルキャラグループ」で様々なことにチャレンジできてよかったです。一年間ありがとうございました！

#### 地域総務課 水野 裕介

○OSSP の活動に参加させていただき、5年目となりました。今年度は、コロナ禍の影響もあり当初の予定どおりに進まないこともありました。そのような中でも、メンバーの皆さま



んの熱意に後押しされ、協力し合いながら、充実した活動ができたのではないかと思います。SSPの活動を通じてできた「人脈」は、大きな財産だと感じております。一年間、ありがとうございました。

#### 地域総務課 福地 翔

○発！スルキャラグループ事務局です。今年度もコロナ禍でイベント出演は少なくなりましたが、「子供向け冊子」や「LINE スタンプ第2弾」等を作成することができ、とても良い経験になりました。皆様も大変だったかとは思いますが、普段の業務ではできない仕事に携わりレベルアップできたのではないのでしょうか。引き続き、“トロベーといっしょ”に駿河区を盛り上げていきましょう！ありがとうございました！

#### 地域総務課 上野山 なつき

○人材育成グループのサブリーダーとして一年間活動してきました。昨年度に引き続きコロナ禍での活動となりましたが、リーダーや各研修担当者を中心に、状況に合わせて柔軟に対応できたと思います。SSPの活動を通して他課の方と関わる機会が増えたので、今後もこの繋がりを大事にしていきたいです。ご協力いただいた皆様、本当にありがとうございました。

#### 地域総務課 佐野 涼美

○人材育成グループの事務局として参加させていただきました。初めてのSSP参加でしたが、他課の方々とやり取りをする機会も多く、特にリーダー、サブリーダーをはじめとする人材育成グループのメンバーと活動できたのはとても良い経験となりました。また、通常業務では行わない事務処理や調整なども経験することができたので、今後の業務に役立てたいと思います。一年間ありがとうございました。

#### 地域総務課 服部 弘

○環境整備グループのオブザーバーとして参加させていただきました。当初はそもそもSSPというものがどういう目的で行われているのかも分からずだったのですが、期間を一緒に過ごさせていただく中で、若手の方々の意欲や創造力に自分も触発されることが多々あり、とても良い経験となりました。駿河区をみんなで良くしていこう、盛り上げていこうとする取り組みは本当に素晴らしいと思います。1年間ありがとうございました。



令和4年3月  
駿河スマイル・プロジェクト