

1 区役所サービス向上指針の目的

各区役所ではこれまで、区役所サービス向上に向けた取組を進め、庁舎環境の改善や
接遇研修を通じた職員の接遇力向上など、効果を上げてきました。

こうした従来の取組をさらに進め、区役所サービスのより一層の向上を図るため、従
来の「区役所サービス向上指針」に、「区役所サービスの向上によりめざすもの」や「区役
所サービスの理念・基準」などの新たな項目を追加し、区役所サービスを提供し向上を図るう
えでの基本的な枠組み・考え方を示すとともに、市政運営の3本柱によってめざす地域社会づ
くりにおいて、区役所サービスの向上が果たすべき役割を改めて整理した今回の指針に基づき、
各区役所が主体となり、継続的・安定的に区役所サービス向上の取組を進めて行くもの
とします。

【市政運営の3本柱とは】

- 「新総合計画・川崎再生フロンティアプランの着実な推進」
- 「行財政改革の推進」
- 「自治基本条例に基づく市民本位のまちづくり」

2 区役所サービスの定義

区役所サービスとは、区役所において市職員が市民に直接提供する業務及びその
提供手法とします。

【考え方】

- ・「市民に直接提供する業務」には、**区民課・保険年金課などいわゆる窓口職場に限定したも
のではなく、保健福祉や地域振興、道路・公園の維持管理なども含みます。**
- ・区役所庁舎内においては、市税証明発行コーナーなど区役所以外の組織において業務を提供
している場合などがありますが、こうした場合でも、市民の視点からは同じ区役所で勤務し
ている職員と映ります。このため、本指針では区役所において市職員※が市民に直接提供して
いる業務とその提供手法を「区役所サービス」として定義します。

※「市職員」は、一般職員(再任用職員及び任期付職員を含む)、非常勤嘱託員及び臨時的任用職員とします。

3 本指針による区役所サービス向上の範囲

「区役所サービス向上指針」に基づいて改善を行う対象は、本市または各区役所
で改善（変更）が可能なものとします。

【考え方】

市として変更ができない法令などに規定された業務内容そのものではなく、その業務の「実
施手順」や「市民に提供する手法」などを対象とします。

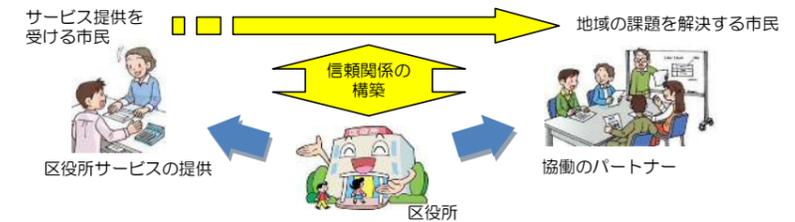
例) 住民票の写しを発行する業務では、証明書を発行する行為そのものは法令に基づく行為であり、
サービス向上の対象外となりますが、渡し方や説明方法までは法令で規定しているものではあ
りませんのでサービス向上の対象となります。

4 区役所サービスの向上によりめざすもの

区役所サービスを提供する職員は、次の「区役所サービスの向上によりめざすもの」
を常に意識し、区役所サービスの改善に取り組むものとします。

【区役所サービスの向上によりめざすもの】

**川崎市は、区役所サービスを向上することにより、市民とともに暮らしやすい地域社会
を築く協働のパートナーとして、市民と区役所との間に信頼関係を築き、深めていくこと
をめざします。**



5 区役所サービスの理念

「区役所サービスを向上することによりめざすもの」を実現するために区役所職員が
抛って立つべきものとして、区役所サービスの理念を定めました。区役所職員は、第3
次人材育成基本計画における「めざす職員像」を踏まえながら、この理念に基づき区役
所サービスを提供するものとします。

【区役所サービスの理念】

【基本的な使命】

公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、全体の奉仕者として正確な情報に基づき
公平・公正に区役所サービスを提供します。

【市民の視点】

市民が自らの課題を解決するためのサポートをしているという姿勢を持ちます。

【市民と共感】

市民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、市民の話をよく聞いて受けとめます。

【ニーズの把握】

市民が何を求めているのか、市民の話をよく聞いて引き出すことに努めます。

【適切なサービス提供】

市民が目的を達成するために、すべきことを考え、手間を惜しむことなく誠実に行動し、
適切なサービス提供や課題の解決につなげます。

【快適な環境】

市民が快適さを感じることができるよう、庁舎内施設の環境整備に努めます。

【効率的運営】

市民・区役所双方のトータルなコスト意識を持って取り組みます。

【組織間の連携】

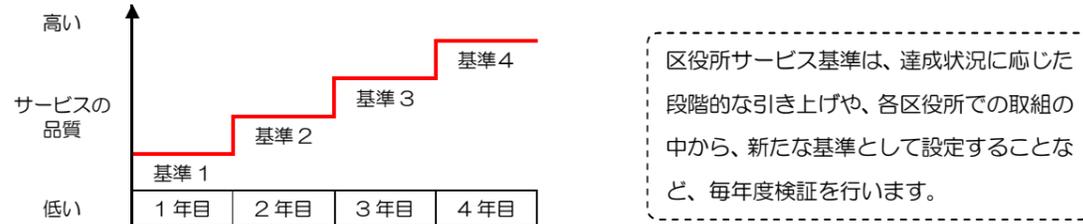
職場内・部署間で相互に情報共有を図り連携を良くします。

6 区役所サービス基準

区役所では、「サービス向上によりめざすもの」の実現に向け、「サービスの理念」に則ってサービス向上の取組を進めるため、全区役所において守られるべき全市統一の基準としての「区役所サービス基準」を設定します。

この基準は、各区役所の取組状況を踏まえ、区民サービス部長会議において、毎年度検証を行い、全市的な区役所サービスレベルの向上を継続的に全体として底上げするものとします。

【区役所サービス基準の更新による恒常的なサービス向上のイメージ】



No	基準	場面
1	市民向けの広報については、幅広い年齢層の方に周知を図るため、ポスター、チラシ、ホームページ、市政だよりなどの様々な媒体を活用してお知らせしています。	お知らせ
2	区役所で作成・送付するポスターやチラシ、通知等には、問合せ先の部署名、連絡先を記載しています。	
3	ポスターやチラシ、通知等を送付する際には、誤発送や発送漏れがないようチェックしています。	応 対
4	関連する手続きについては、こちらから御案内しています。	
5	御案内や御相談の際には、声の大きさや個人情報の取扱いなどプライバシーに配慮しています。	
6	市民からの質問や疑問点に対しては、責任を持ってお答えし、自分の担当で無い場合には担当へと確実に引き継いでいます。	
7	市民の苦情や要望に応じられない場合には、確言まで含めてその理由を丁寧に説明しています。	
8	市民には「です・ます」調を基本に対応しています。	
9	略語の使用は避け、専門用語は、分かりやすい言葉を使用して説明を行っています。	
10	担当者が不在のときを含め、即答できない場合には折り返し、確実に返答しています。	
11	電話は3コール以内で受けます。それ以上お待たせする場合には、「お待たせしました。」と言添えています。	電 話
12	電話を受ける・かける際には相手に対し、こちらが誰であるかを明確にするために「所属」「名前」を名乗っています。 (※ただし、名前については、業務の性質上やむを得ない場合を除く。)	
13	清潔感があり節度ある身だしなみをしています。	対 面
14	来庁された市民に、こちらからお声掛けしています。	
15	市民からお預かりした書類等をコピーする際には、本人に承諾を得てから行っています。	
16	応対相手にこちらの名前がわかるよう、名札を着用しています。 (※ただし、「川崎市職員服務規程」で認められている場合を除く。)	
17	信頼を得るため、相づちを打つなど相手を見て受け答えをしています。	地 域 訪 問
18	訪問の際には玄関先での名乗りにも気を付けるなど、訪問先のプライバシーに配慮しています。	
19	制度等の変更があった場合、関係職員で情報を共有・把握することで、市民からの問い合わせに対して適切に説明を行っています。	
20	区役所サービスの提供は法令に基づき公正に行っています。	
21	市民と接していない場面でも、常に市民の目を意識して行動しています。	
22	業務で使用した個人情報は「川崎市個人情報保護条例」等に基づき適切に管理しています。	
23	市民が快適さを感じられるか、年に1回、所属の庁舎環境を点検しています。	共 通

【各課に係る基準】次の項目については、課として判断する内容です。

No	基準	所 管	場 面
24	毎月、管理職会議等で、市及び区で開催する行事について情報共有を図っています。	各課	庁内体制
25	区役所への御指摘や苦情については、区役所内の管理職会議にて情報共有を図っています。	各課	

【特定の課に係る基準】次の項目については、特定の課において判断する内容です。

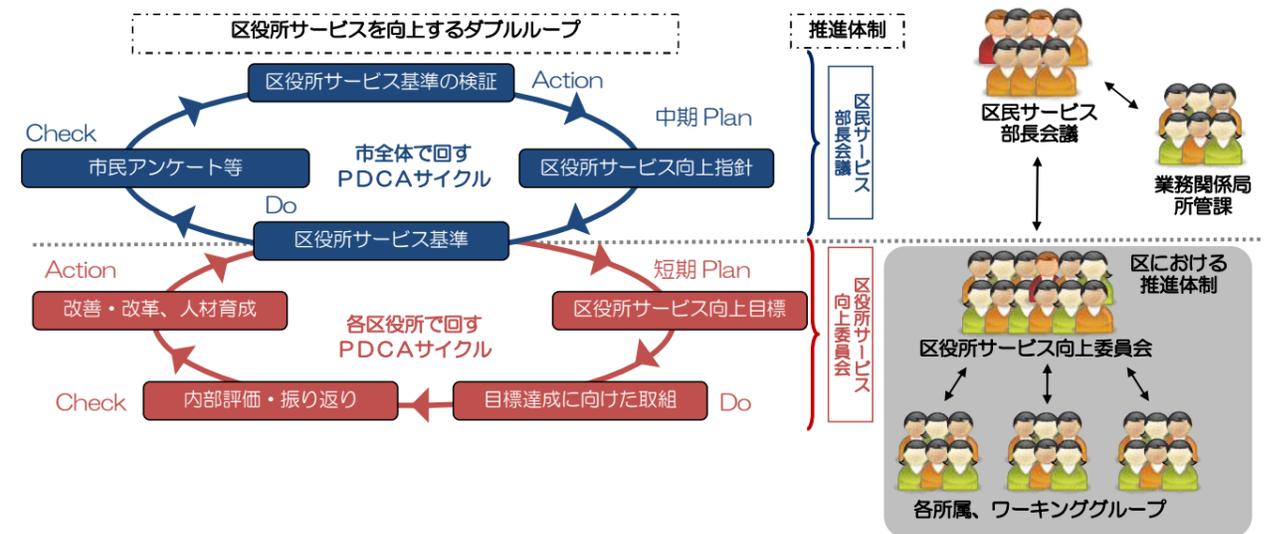
No	基準	所 管	場 面
26	庁舎入口付近に総合案内を配置して、区役所の総合的な案内を行っています。	庁舎管理 担当課	庁舎案内
27	各階にフロア案内図を掲示しています。	庁舎管理 担当課	
28	区役所ごとに、接遇研修指導者を中心に接遇研修を実施しています。	研修 担当課	庁内体制
29	市民ニーズの高い各種証明書は、区役所開庁時間外でも一定の時間、取得できるようにしています。	本庁業務 所管課	
30	市民ニーズの高い届出については、毎月、区役所開庁時間外に日時を決めて区役所で手続きができるようにしています。	本庁業務 所管課	

7 区役所サービス向上方針・向上目標と取組

- (1) 区役所サービス向上方針の策定
区役所サービス向上について区役所が一体的に統一感を持って取り組み、各所属において区役所サービス向上の取組を実施するにあたり、その方向付けができるよう、当該年度における「区役所サービス向上方針」を区長が定めます。
- (2) 区役所サービス向上目標の設定と取組
各所属において「区役所サービス向上方針」、「区役所サービス基準」を踏まえた具体的な「区役所サービス向上目標」を、毎年度当初に設定し、区役所サービス向上の取組を進めます。

8 推進体制

- (1) 区役所サービス向上委員会
各区役所においては区役所サービス向上を効果的にマネジメントしていくため、「区役所サービス向上委員会」を設置し、区役所全体としての取組を進めます。各所属は区役所サービス向上委員会の下、区役所サービス基準を遵守するとともに、目標達成のための取組を進めます。
- (2) 区民サービス部長会議
全市的な区役所サービスを継続的にマネジメントしていくため、各区の取組状況の把握及び情報共有を行い、区役所サービスの効果的な手法について検討を進めます。また、年間の取組結果を検証し、区役所サービス基準の見直しを行います。



9 年間スケジュール

- | | |
|-------|--|
| 4月～5月 | 各区役所において「区役所サービス向上方針」の策定及び「区役所サービス向上目標」の設定 |
| 年度中 | 各区役所においてHP等により向上目標、前年度の取組結果を公表 |
| 3月 | 区役所サービス基準の見直し |



区役所サービス向上指針の改定(平成23年度の改定作業)

1. 区役所サービスの現状と課題

(1) これまでの取組

①位置付け: 区行政改革により目指す4つの区役所像の1つ

市民に便利で快適なサービスを効率的、効果的かつ総合的に提供する区役所

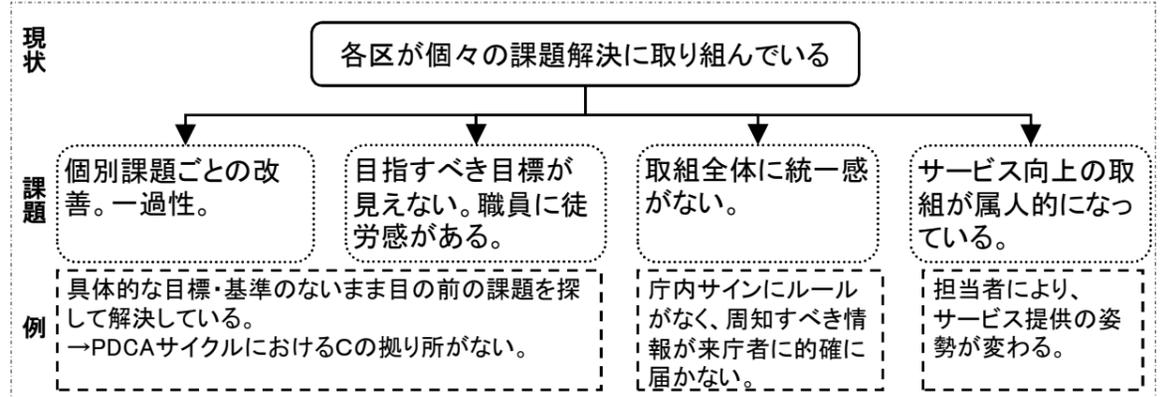
②これまでの主な取組

- 職員サービスの意識の向上
 - ・ISO9001の取組を踏まえた「区役所サービス向上指針」の策定(H20.4) など
- 窓口混雑緩和の取組
 - ・窓口混雑期(3月・4月)の臨時窓口の開設(H16.3~) など
- 窓口と取扱い区域の拡大
 - ・登戸行政サービスコーナーの開設(H18.2)
 - ・戸籍システムの稼働(H19.6)
 - ・行政サービス端末の設置(H19.6~順次拡大。現在28台)
 - ・区役所窓口(区民課・保険年金課)の毎月第2・第4土曜日の開設(H19.10)
 - ・区内全域の住所変更や戸籍等の届出を区役所で受付(H20.10)

(2) 改定前のサービス向上の課題

●「区役所サービス向上指針」の取組における課題

改定前の区役所サービス向上指針は、**改善の手法**を示したもので、区役所サービスの**理念や基準・目標**などを示したのではない。



2. 課題解決の方向性

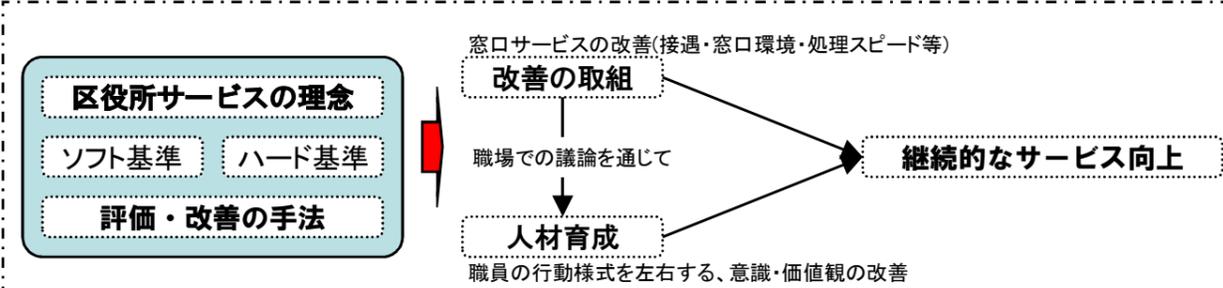
(1) 区役所サービスの理念・基準を盛り込んだ区役所サービス向上指針の改定(23年度)

- 川崎市の「区役所サービスとは」
 - 区役所サービスの向上に取り組む必要性を区役所職員全員が共通に持つことのできる、区役所サービスの理念を盛り込む。
- 改善の取組の根拠となる、最低基準と目指すべき姿の2つの基準を策定する。
 - 市民ニーズや社会状況の変化があった際に、理念・基準に基づき、サービスや窓口環境を見直す。

(2) 区役所職員の継続的な人材育成(指針改定後)

- サービスの提供主体はあくまでも職員
 - 継続的なサービス向上は課題発見・解決の連続であり、「なぜ、何のために?」というそもそも論を考える習慣や、「これでいいのか?」という問題意識・価値観を持つ職員の育成が必要。
 - 職員の異動があっても改善が当然のように行われる**組織風土づくり**が必要。
- 通常業務外の具体的なサービス改善の取組(職場での活発な議論・オフサイトミーティングなど)などの手法により、課題発見・解決のプロセスを経験することで、人材育成を図る。

●新たな区役所サービス向上指針のイメージ

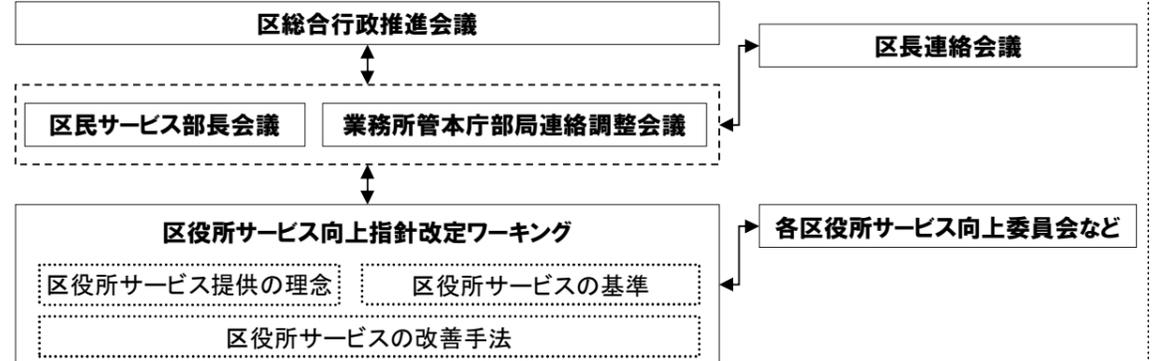


3. 指針改定作業・スケジュール

(1) 指針改定作業について



(2) 庁内検討体制



(3) 検討スケジュール

