

令和5年度向上指針取組シート

川崎区役所

区役所サービス向上方針

<p>① 便利で快適な区民サービスの提供 市民ニーズを日頃から把握・理解し、多様な区民の視点を尊重した、便利で快適な区役所サービスの提供に取り組みます。</p>
<p>② 安心で信頼される区民サービスの提供 区役所職員が地域社会を築く協働のパートナーとして、区民の信頼を得られるように、人材育成、組織間の情報共有や連携を進め、安心で信頼される質の高い区役所サービスの提供に取り組みます。</p>
<p>③ 来庁者が安全で利用しやすい環境の整備 来庁者が安全・安心かつ快適に利用できるように、区役所施設等の環境整備に取り組みます。</p>

区役所サービス向上目標

部署名	年度当初に記入		年度末に記入
	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1	対面 応対 来庁、電話等による問い合わせに対し、スムーズに気持ちよく目的を達成していただけるよう相手の立場に立ち、迅速、的確に加え、専門用語を使わずわかりやすい言葉づかいで対応します。適切な対応ができるよう、日頃から課内での情報共有を図るとともに、傾聴を心がけ市民目線での対応を実施していきます。	当課の業務が特に市民生活に直結してくる内容であることを常に意識しながら、来庁者や電話等による問合せに対しても、迅速かつ的確で丁寧に対応しました。また、日頃から市民からの問合せ等様々な情報を課内で共有し、効果的な対応策について検討・話し合うことで、柔軟かつ市民目線での対応を実施しました。
まちづくり推進部 総務課	1	対面 応対 来庁された区民(外国人区民を含む。以下同じ。)の方々へ正確かつ迅速なサービスを提供できるように、区民の方々のニーズを的確に把握し丁寧な窓口案内を心がけるとともに、寄せられた苦情や接客時のトラブル等について、庁内で情報共有し、再発防止やより適切な接客を徹底します。	市内で行われるイベントや募集、制度の紹介など、常に新しい情報を集約し、来庁者の需要に応じた対応を行うとともに、庁舎案内についても、外国人を含め、市民ニーズに応じた適切な対応を行いました。また、職員対応等についても寄せられた意見については、課内で共有するとともに関係課との連携により課題解決を図りました。
	2	庁内 体制 より満足度の高い区役所サービスを提供できるように、接遇に関する研修をはじめ、業務改善、リスクマネジメントなど区独自の実践的な研修を企画・立案するほか、OJTや外部研修への適切な参加を促進させるなど区役所人材育成計画に基づき、職員の資質向上を図ります。	新規採用職員研修をはじめ、階層別研修のほか、専門性のある研修への参加促進などを通じ、職員のスキルアップを図りました。また、区役所独自の取組として、管理職が主体的に参加する形式で、事務事故防止に向けたマネジメントに関わる研修を実施しました。
	3	共通 区役所内での事故・トラブルに備えるとともに、災害発生時等に適切に対処できるよう区役所防火管理体制を整備し、消防防災訓練への積極的な参加を図るなど、日頃からの対策を徹底します。また、感染症対策についても継続して取り組むとともに、区役所・支所の窓口体制変更に向けたフロア移転が令和5年秋から行われることから、市民に分かりやすい窓口表示やフロア移転の案内などを行い、来庁者が安心して快適に利用いただけるよう環境を整えます。	来所者の安全確保のため、年間を通じて庁舎を維持・管理するとともに、修繕必要箇所については速やかに対応を行いました。窓口体制変更に向けては、市政だより、チラシ等による広報を行うとともに、窓口サービス向上委員会で表示内容を十分検討した上で、入口や移転を行った各フロア等に掲示を行いました。また、1階の総合案内に案内員1名増員するなど、移転中でも来庁者が不便なく利用できるよう庁舎環境の整備を行いました。

部署名	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
まちづくり推進部 企画課	1 お知らせ	区民の方々の視点に立って、市政だより区版やホームページ、you tube、地域コミュニティアプリ等の発信媒体で、区として広報すべき内容や区民の方々が必要とすると思われる情報について、わかりやすく伝えるなど、適時、適切な広報を実施します。	市政だより区版やホームページ等の発信媒体において、区民の方々の視点に立った分かりやすい広報を実施しました。特に今年度については、東海道川崎宿や来年1月に控えた機能再編のPRや周知をより強化するため、市政だより区版特別号を3月に発行しました。また、Youtubeによる動画配信や地域コミュニティアプリPiazzaを積極的に活用するなど、多様な方法により多くの区民に届ような広報を実施しました。
	2 お知らせ	令和2年度に作成した「外国人住民のための川崎区生活便利ガイド」の時点修正を行い、掲載されたホームページに誘導する広報チラシを作成するとともに、外国人住民に関わりの深いイベントや手続きを多言語化することにより、増加する外国人住民に対する情報提供の充実を図ります。	区役所総合案内に、英語・中国語に対応できる相談員を配置し、外国人市民からの相談に適切に対応しました。また、外国人市民のための生活便利ガイドの時点修正を行い、ホームページにアップしました。さらに、外国人住民に対する情報提供の充実に向けて、随時翻訳事業により、所管課事業のチラシ等の翻訳を行い、手続等がスムーズに行えるよう支援するなどを実施しました。
	3 共通	区役所に来庁された方にうるおいとやすらぎを感じていただけるように、区役所1階ホールに、毎週生け花を展示します。	川崎区文化協会と連携して、区役所に来庁された方に、潤いや安らぎ、そして季節感を感じていただけるような生け花を、毎週展示しました。
まちづくり推進部 地域振興課	1 対面対応	事務局として町内会・自治会、地域の各種団体等の方々と席を共にする会議で、丁寧な説明をしたり、的確に質問に答えたりすることで、出席者の理解や合意の形成を支援し、市民活動の推進に寄与します。	関係団体等の会議で、わかりやすい資料を作成し、十分な説明を行いました。多種多様な質問や意見に対しても理解を得られるように相手方の立場にも配慮して対応し、各団体の活動の推進を支援しました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (教育文化会館)	1 共通	これまでの「館のたより」やチラシ、ホームページ等での広報に加え、来館者の視覚に訴えるディスプレイによる画像・動画の配信による情報発信を検討します。	館のエントランスにディスプレイを設置し、動画で広報を行いました。設置場所は館の利用者が必ず通る場所であり、利用者は音と映像で様々な情報を得ることができました。また、生涯学習関係会議で流してほしい動画を募集し、他課と連携することで、市民の得られる情報に幅を持たせることができました。
	2 庁内体制	誰もが、気軽に立ち寄れる居心地がよい空間づくり等の利用環境の向上を図り、市民による事業参加を一層促進します。	殺風景だったオープンスペースについて、緑(人口観葉植物)の設置や、少量での音楽を流すことや、丸テーブルの導入等により多くの市民が居心地よく過ごせる場としました。また、この場を活用した、市民によるカフェの実施などを支援しました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (大師分館)	1 庁内体制	区民の方からのお問い合わせやご意見に対して全職員が同じレベルで迅速、丁寧かつ的確に対応するとともに、区民サービスの提供に不公平が生じないように連絡簿などを用いて業務に関する各種情報の伝達やコミュニケーションを円滑に行うことを徹底します。また、業務に関連する研修等を受講し業務知識を習得する事により、より良い区民サービスの提供に繋げていきます。	業務の申し送りや連絡ノート、文書の回覧等で情報を伝達し、職員同士の共通認識の徹底に努めたことにより、苦情や情報伝達の行き違いなどによるトラブルの発生を避けることができ、利用者にとって快適な利用に繋がりました。また、研修等の受講については、「eラーニング」の活用や勤務のローテーション等を調整することにより、受講機会を設けることで、業務知識を習得し、より良い区民サービスの提供に繋げることができました。
	2 庁内体制	施設の老朽化が進み、経年劣化等による利用個所の不具合が生じている中、修繕が必要な個所の対応について利用者の目線で優先順位を考慮し、限られた予算を最大限有効活用して、区民の方々が安心して施設を利用していただけるよう取り組んでいきます。	当施設の入り口付近に設置してある行事予定表示板について、利用者の利便性向上のため、より利用者が見やすいようレイアウトを変更して更新するとともに、団体名の表示を手書きから印刷データに変更し、利用者に快適で利用しやすい施設利用に取り組むことができました。

部署名	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (田島分館)	1 庁内体制	すべての市民にとって施設が常に安心安全であることはもとより、施設の老朽化による不都合や不快感を与えることのないよう、快適に利用できるための必要な修繕等を行っていきます。また、窓口や電話対応においても市民サービスの精神を念頭におきながら丁寧な対応をしていきます。	施設の老朽化に伴う不都合が生じた箇所については、令和5年9月のエレベーターリニューアル工事や令和5年6月等の雨漏り等により市民に影響を与えたこともありますが、順次予算の範囲内で可能な限り修繕を行いました。さらに、窓口や電話による市民対応についてもどのような趣旨で尋ねているのかを的確に理解して、市民の目的が達成できるよう丁寧な対応をしました。
	2 対面対応	幅広い世代に向けた学習活動への動機づけやきっかけづくりができるよう、市民が行きたくなる市民館を目指し、充実した生涯学習プログラムの提供や市民自主学級等を通じて、地域における人づくりを推進していきます。	幅広い世代に向けた学習活動への動機づけやきっかけづくりができるよう、市民が行きたくなる市民館を目指し、充実した生涯学習プログラムの提供や市民自主学級等を通じて、地域における人づくりを推進したことにより、各事業の参加者は昨年から概ね増加し、参加者からも高い評価を受けることができました。
区民サービス部 区民課	1 庁内体制	来庁された方が気持ちよく用件を済ませられるように、積極的な挨拶や声かけを行うとともに、親切・丁寧な対応に努め、個人情報の取り扱いに配慮します。	来庁された方がスムーズに気持ち良く手続を終えることができるよう、来庁された方には積極的に声を掛け、親切・丁寧な対応を徹底しました。また「市民のため」をモットーに、待ち時間の短縮に向けて係間で連携・協力体制を整えました。
	2 対面対応	市民ニーズを的確に把握し、適正・迅速な業務対応・案内ができるよう課内及び各課との連携強化に努め、親切、丁寧な窓口業務を推進します。転入等で来庁した外国人市民には、テレビ通訳システム等を引き続き活用します。	窓口対応では常に親切・丁寧な対応を心掛けるとともに、外国人市民に対してはテレビ通訳システムを適宜活用することで手続を滞りなく行いました。また案内表示等の工夫や待合スペースのレイアウトを変更したことにより来庁者の動線がスムーズになり、フロア環境が大幅に改善しました。
	3 共通	市民サービス向上のため、市民の方が便利、かつ、快適に利用できるような消耗品等の調達案を庁内で公募し、区役所の環境整備等に取り組みます。	窓口サービス向上・改善に繋がる物品等を広く公募にかけ、区役所サービス向上員会で精査し、適正な予算執行により環境整備を行いました。
区民サービス部 区民課川崎行政サービスコーナー	1 対面対応	観光案内所コンシェルジュとも連携しながら、様々な市政情報等の発信や快適な施設環境を維持するとともに、法令やマニュアル等の情報を確認し、その順守を徹底することで正確かつ迅速に事務処理を行い、市民にとってより満足度の高いサービスを提供します。	市政100周年を念頭に置いて、観光案内所コンシェルジュと連携しながら、様々な市政情報やイベント情報を効果的に発信しました。併せて、必要な施設整備を行い、来館者及び職員に双方に快適な施設環境を提供しました。また、窓口証明発行業務については、マニュアル等を確認し、全職員での情報共有を行い、適切な市民サービスを提供することができました。
区民サービス部 保険年金課	1 対面対応	来庁された区民の方のニーズを的確に把握して、正確で丁寧な説明を行います。繁忙期には課内での協力体制を整えて適切な窓口案内を円滑に行います。また、窓口カウンターや掲示物の整理整頓に努め、快適に利用していただける環境を整備します。	窓口では、来庁された方の立場に立って、ニーズを丁寧に聴き取り、資料を活用して必要箇所を印を付けて渡す等、正確で分かりやすい説明を行いました。繁忙期には係を越えて協力し、窓口案内を円滑・適切に行いました。
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 地域ケア推進課	1 対面対応	来庁された方が必要とする情報や申請方法等について、それぞれのニーズに合わせて丁寧な説明を行います。課内でマニュアル等を活用した勉強会の開催することにより、情報共有等を行い、繁忙期には職員全員が協力して取り組みます。来庁された方には、笑顔で積極的に声かけを行うとともに、適切な窓口にご案内します。また、窓口カウンターの整理整頓に努めるとともに、来庁者の特性を考慮し、職員のマスクの着用、手指消毒の設置等により、安全で快適な窓口環境を整備します。	来庁された区民の方が必要とする情報や申請方法などについて、ニーズに合わせて丁寧な説明を行いました。窓口対応業務マニュアル等を活用した勉強会を開催し、繁忙期には課内職員全員で対応できる体制づくりを行いました。来庁された区民の方には、積極的に声かけを行うとともに、適切な窓口にご案内しました。また、手指消毒の設置や職員のマスクの着用等を徹底して講じるとともに整理整頓にも努め、安心安全・快適な環境づくりを心がけました。

部署名	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 地域支援課	1 応対	<p>来庁された区民の方々には職員から積極的に声かけを行い、区民の立場に立った、正確な説明と親切、丁寧な対応を行います。</p> <p>また、個別の複雑な相談の場合は、別室での面接に切り替えるなど、より一層プライバシーに配慮します。</p> <p>略語を避け、専門用語はわかりやすい言葉を使用して説明を行います。</p> <p>カウンターや配架台の整理、掲示物の更新、乳幼児連れの相談時の安全配慮等快適、安全に相談できる環境を整備します。</p>	<p>窓口来訪区民には職員から声をかけ、必要な窓口への案内を行いました。窓口での対応は正確かつわかりやすい説明を行いました。複雑な相談内容の場合は面接室での相談対応を行いました。</p> <p>朝ミーティングや係会議などの場を用いて情報の共有を行い、区民対応の水準向上の取り組みました。</p> <p>事務所移転についても、区民に対し周知に取り組みました。</p> <p>新型コロナウイルスは5類になったとしても感染ハイリスクが来訪されることから、感染予防対策として、職員のマスク着用、手指消毒の確実な実行、体調不良の場合は区民対応をしない等の取組により感染予防対策も行いました。</p>
	2 共通	<p>業務で取り扱う個人情報は、紙媒体、電子媒体等個人情報保護法等に基づき適切に管理するためE-ラーニングや研修を活用し職員の知識習得に取り組むとともに、課内の注意喚起を行います。</p> <p>制度等の変更があった場合には、職員で情報を共有するとともに、情報更新に注意し、市民に対し適切な説明を行います。</p>	<p>個人情報の管理を正確に行うよう、注意喚起を行うとともに業務上持ち出さざるを得ない場合には管理簿で管理しました。USBメモリは施錠管理しました。</p> <p>文書は紙、データとも管理方法を見直し、個人情報漏洩防止に向けた取組を進めました。</p> <p>リスク管理意識を持つよう呼びかけ、年度初めと中間に事務ミス等の場合の対応について周知するとともに、発生した場合には速やかに報告、対応、原因究明、再発防止の検討・対策を行いました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 児童家庭課	1 対面応対	<p>市民のニーズを丁寧に聞き取り、「です・ます」調を基本として、略語や専門用語は避け、聞き取りやすいスピードでわかりやすい言葉で話します。また、パンフレットやちらし、実際の書類を指し示すなどして、相手の理解度を測りながら、丁寧に説明します。外国人区民には翻訳ツールの使用や資料の多言語化を進めます。</p> <p>対応の最後には「他に何かございますか?」「ご不明な点はありませんか?」など聞いて、問題が解決したか確認します。</p>	<p>窓口、電話での対応では、わかりやすい言葉を用い、相手の理解度に応じてやさしく言い換えるなどの工夫をして、丁寧に説明しました。また、昨年度に引き続き子どもを預ける諸制度を1枚にまとめたチラシの多言語版を作成して配布したり、必要に応じてタブレット端末を活用して通訳を入れ、外国人の相談者にも制度の違いをわかりやすくしました。</p> <p>相談終了時の問題解決の確認は概ねできていますが、引き続き取り組んでいきます。</p>
	2 庁内体制	<p>区民からの問合せに適切・的確に対応できるよう、各担当業務に関する知識を深め、担当外の業務の日程や内容についても、毎日の朝礼や文書供覧等により情報共有を図ります。</p> <p>相談者が何に困っているかを的確に見極め、関係部署と適切に連携して、相談者に寄り添った質の高い支援につなげます。</p>	<p>各担当業務が研修やマニュアル等の再確認により知識を深めるとともに、毎日の朝礼やメール、ぐるかわ便などで課内に情報共有を行いました。担当外の業務の内容等を確認した他、紙文書削減のためメールによる周知とした場合も、朝礼等で口頭により確認と情報共有を行いました。</p> <p>市民への対応は、ニーズをよく確認し、個々で抱え込まず主任・係長・課長へと共有して適宜その都度協議し、地域支援課、保護課等と連携して、相談者の最善の利益となるよう支援しました。</p>
	3 共通	<p>窓口カウンターや掲示物の整理整頓に努め、空気清浄機の稼働、消毒の徹底、消毒液ボトル設置により、快適・安全に利用していただける環境を作ります。</p>	<p>窓口や掲示物については整理整頓を徹底し、設置している空気清浄機の稼働や清掃の実施、消毒液の設置と消毒液の補充を適宜行い、安全かつ快適に来庁者が利用できる環境作りを徹底しました。</p>

部署名	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 高齢・障害課	1 対面 対 対	区民の方々の視点に立ち、ニーズの的確な把握に努め、筆談ボード等を活用します。また、パンフレットやちらしを活用し、実際の申請書類記入の際には、相手の理解度を測りながら、丁寧に説明します。 問い合わせ内容は復唱し、対応の最後に不明点について確認します。	来庁者の特性に応じ、筆談ボードや音声拡張器を活用しながら、区民の方の視点に立ち、必要なサービスについてパンフレットやチラシを使用して、丁寧に説明しました。 申請書記入の際も、理解度に応じた声掛けを行い、対応の最後には、来庁者の問題が解決したかどうか確認しました。
	2 庁内 体制	来庁された方が、相談や各種手続きを不安なく行えるよう、わかりやすい案内表示や積極的な声かけ等を行います。また、他部署や関係機関と情報共有や連携を進め、効果的で効率的なサービスの提供を行います。	来庁された方が、不安なく手続きを行えるよう、わかりやすい案内表示と積極的な声かけを行いました。また、他部署や関係機関と連携を密にとり、区役所サービスの効果的・効率的な提供を行いました。 窓口対応で把握した課題は課内で情報共有し、改善に取り組みました。
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護1課	1 対面 対 対	相談者の人権を尊重しながら、求めるニーズを的確に把握し、相談者が生活保護制度をはじめ、関連する制度を正確に理解できる説明ができるように、職員を所内等の実務研修及びサービス向上研修等に参加させ、新人・新任をはじめ職員全体の専門知識の習得・スキルアップに取り組み、サービスを効果的・効率的に提供します。	令和5年5月、6月にCW1年目から3年目の職員に対し、生活保護制度等に関する研修を4回実施し、また、区のサービス向上研修に職員を派遣し、業務に関連する諸制度やサービス向上のスキルアップを行いました。相談者に対し、生活保護制度をはじめ、関連する制度について、わかりやすい言葉で懇切丁寧に説明を行いました。
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護第2課	1 対面 対 対	相談者の人権を尊重しながら、求めるニーズを的確に把握し、相談者が生活保護制度をはじめ、関連する制度を正確に理解できる説明ができるように、職員を所内等の実務研修及びサービス向上研修等に参加させ、新人・新任をはじめ職員全体の専門知識の習得・スキルアップに取り組み、サービスを効果的・効率的に提供します。	令和5年5月、6月にCW1年目から3年目の職員に対し、生活保護制度等に関する研修を5回実施し、また、区のサービス向上研修に職員を派遣し、業務に関連する諸制度やサービス向上のスキルアップを行いました。相談者に対し、生活保護制度をはじめ、関連する制度について、わかりやすい言葉で懇切丁寧に説明を行いました。
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 衛生課	1 対面 対 対	質問や相談に対して、相談者の話を傾聴し、相談内容を理解した上で、わかり易い言葉遣いで、丁寧に対応します。また、職員の資質を向上させるため、各種の研修を受講します。	電話や窓口での質問や相談に対して、相手の話を傾聴し、ニーズを把握した上で、専門用語を使わずに、丁寧に、わかりやすく説明しました。また、資質向上のため各種研修を職員が受講しました。
	2 共 通	即答することが難しい質問や相談については、一旦お預かりして、確認した上で回答します。質問や相談が自分の担当業務ではない場合は、担当部署を確認し、確実に引き継ぎます。	すぐに回答できない案件については、一旦お預かりして、確認の上、折り返し回答しました。また、担当以外の業務に関する相談については、担当部署に確実に引き継ぎました。
大師支所 区民センター	1 共 通	庁舎内を定期的に巡回・点検し、安全で快適な庁舎環境をつくるとともに、庁舎内におけるポスター掲示やチラシ配架の方法を工夫し、見やすく、手に取りやすい環境を整備して市政情報を提供します。	待合スペース等の庁舎内を巡回・点検し、時期が経過した等のポスター又はチラシを撤去・整理し、来庁者に対して見やすく、手に取りやすい環境整備を行いました。
	2 応 対	窓口や電話での応対時には専門的な用語は避け、手続等で来庁された方々に対して丁寧にわかりやすく説明します。	接遇の際には略語を含めた専門的な用語は避け、来庁者に対してわかりやすい説明をするよう指導・助言を行いました。

部署名	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
大師支所 区民センター (保険年金)	1	<p>対応</p> <p>来庁された市民の方が気持ちよく用件を済ませられるように、挨拶や声掛けを積極的に行うとともに、専門用語を避けた分かりやすい説明を行い、親切・丁寧な窓口・電話対応を行います。</p>	<p>窓口で説明する際には、チラシやパンフレット等を用いながら分かりやすく丁寧な説明を行いました。また、制度について噛み砕いた説明を行い、相手の意に沿えないことについても、丁寧な説明を行いました。</p>
大師地区健康 福祉ステーション (地域支援・ 児童家庭)	1	<p>対面 対応</p> <p>来庁された区民の方が必要な相談・手続等をスムーズに行えるように、お話を丁寧に聞き取り、相手の方に合わせた分かりやすい説明・案内や、関連する手続きの案内、相談者に寄り添った支援を行います。</p>	<p>来庁された区民の方のお話を丁寧にお聞きし、パンフレット等を活用しながらその方に合わせた分かりやすい説明・案内を行うことで、必要な相談・手続等をスムーズに行っていただくことが出来ました。</p>
大師地区健康 福祉ステーション (高齢・障害)	1	<p>庁内 体制</p> <p>書類発送時における発送先の誤りや混入する書類の誤りなどによる個人情報漏えいは、個人の権利を侵害し、市政の信用を著しく失墜させるものであるため、個人情報の管理を徹底します。具体的な取組みとして、必ず書類発送作業は複数の職員によるチェックを行ったり、送付先変更届が提出された際は、送付先変更する対象者に誤りがないよう、必ず複数の職員によるチェックを行うなど誤送付を防止します。係間でも連携し情報共有することにより、職員の危機管理意識の向上を図ります。</p>	<p>書類発送作業や送付先変更届が提出された際の内容確認など、誤りがないよう複数の職員によるチェックを徹底し、誤送付の防止を図り個人情報の保護を厳正に行いました。</p> <p>また、高齢者支援担当が関わっている虐待案件が複数発生しましたが、その際も介護保険認定給付担当と連携・情報共有することで書類の送付先に注意を払い、虐待者に情報が漏えいしないよう職員の危機管理意識の向上を図りました。</p>
大師地区健康 福祉ステーション 保護課	1	<p>対面 対応</p> <p>相談に来庁された区民の方々の人権を尊重し、相談内容を正確に把握して的確な助言や支援を行えるよう、職員の人権意識と業務知識の習得をテーマとした研修を行い、対象者への説明力の向上を図り、必要に応じて関係機関に適切に案内します。</p>	<p>業務研修のほか、市民対応等に係る内部研修もを行い、職員の業務知識と人権意識の向上を図りました。また、支所内の他部署における申請受付や臨時窓口等の情報も課内に周知し、来庁された方に対し、相談内容やニーズに沿った助言・支援を行うとともに、必要とする関係部署や他機関への案内も概ね円滑に行うことができました。</p>
田島支所 区民センター	1	<p>対応</p> <p>区民の立場に立った接遇マナーを徹底し、電話・窓口における応接では問い合わせの内容や来庁目的を的確に把握し、丁寧でわかりやすい説明を行うとともに、正確かつ迅速なサービスを提供します。</p>	<p>証明発行業務の会計年度職員を含め、係長や経験のある職員によるOJTにて応接能力を習得させ、意識の向上を図りました。また、区サービス向上委員会による研修の受講やチェックシート等により接遇知識を習得するとともに、支所サービス向上委員会では、障がい者及び外国人の接遇に関する研修会を開催し、知識とスキルの向上を図りました。</p>
	2	<p>共通</p> <p>庁舎内を定期的に巡回・点検し、来庁者に安全・快適な庁舎環境を提供します。</p> <p>また、庁舎内のポスター掲示やチラシ等の配架方法を工夫するなど、来庁者が市政情報を入手しやすい環境を整備します。</p>	<p>庁舎で発生した自動ドアやエレベーター等設備の不具合、天井板材の剥がれ、雨天や降雪時の雨漏りや雪かきなどに迅速に対応し、安全・快適な庁舎環境を維持しました。また、庁舎1階の待合フロアの自動販売機を1台撤去しスペースを確保したことで、チラシ等の閲覧環境の改善に繋がりました。</p>
田島支所 区民センター (保険年金)	1	<p>対面 対応</p> <p>区民が制度について正しく理解の上、円滑適正に利用できるよう、キーワードを導き出し、来庁・電話の目的・ニーズを迅速かつ的確に把握するとともに、年齢、生活状況等が多様な来庁者等に応じたわかりやすい説明を行います。</p>	<p>来庁者からの聞き取り等を丁寧に行い、ニーズを把握し、口頭に加えてチラシやパンフレット等を活用して説明するなど、相手に応じた効果的・効率的な説明方法を工夫することによりおおむね目標を達成しました。</p>

部署名	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
田島地区健康福祉ステーション (地域支援・児童家庭)	1	対面 窓口や電話で相談をした区民が、相談内容にとどまらず、より良い生活に必要な情報提供やサービスを受けることができるよう、区民の立場に立って、親切・丁寧に聞き取り、業務知識を活かした支援を考え、分かりやすい説明をし、必要に応じて関係部署等に適切にご案内します。	相談をした区民の立場に立って親切・丁寧に対応するよう適宜、意識づけをし、度重なる新しい業務や変更点に対してその都度、担当者間で共有し職員が作成したチェックシート等を活用し、正確・丁寧にサービスを提供しました。また、田島支所内で研修を企画・実施し、他部署の業務を理解し連携を深めることで、適切・迅速に関係部署等にご案内でき、質の良いサービスを提供しました。
田島地区健康福祉ステーション (高齢・障害)	1	庁内 令和4年度は、事務ミスによる市政に対する信用失墜行為が全庁的に多発し、当課においても令和3年度、4年度に事務ミスが発生しました。事務ミス防止については自主考査等で度々取り上げていますが令和5年度は報道発表した再発防止策を着実に実施するために業務に対して職員一人ひとりが意識を持ち、声を掛け合う職場環境を構築し、組織として共通認識を持つことにより、職員の危機管理意識の向上を図ります。職員一人ひとりがコンプライアンスを遵守することにより、区民の区役所に対する信頼を回復させる取り組みを行います。	令和5年度当初に介護保険第三者行為による求償事務漏れが発生し、再発防止策として、業務工程の見直しを行い、田島独自の帳票を作成し、来年度から3管区で試行的に導入することとしました。また、令和4年度に発生した報道発表事案の事務ミスの再発防止策として、チェックリストを職場内に掲示し、複数で作業及び業務を履行した記録を確認する体制としました。他に、自主考査、職員ミーティングにおいて注意喚起を行い、また管理職会議、課長会議、係長会議、担当者会議から他管区、他局で発生した情報を共有し、職員相互のチェックやサポートする体制を維持しました。特に他管区、他局で発生した事案を他人事ととらえることなく、どこでも発生することであると危機感を持って、事務ミスに対する意識の醸成を図り、職員一人ひとりが区民の区役所に対する信頼を回復していただくことを意識して業務遂行しました。
田島地区健康福祉ステーション 保護課	1	対面 電話対応や窓口に来所された区民に対して、相談内容を正確に把握し的確な助言指導ができるように、各種研修で職員の業務に関する知識や説明力を向上させるとともに、区役所サービス向上に関する課題に適切に対処できる取組体制を構築します。	援助指導員を中心に毎月様々な職場内研修を計画的に実施し、職場外研修にも積極的に参加することで業務に必要な知識の習得や説明力向上に繋がり、電話対応や窓口来所者に対して、的確な助言指導を行うことができました。また、毎月の所内会議やケース診断会議などで情報共有を図り、課題に対して組織的に取り組むことができました。
道路公園センター (管理、整備、協働・利活用推進担当)	1	対面 道路や公園において、現状を把握する手段の一つとして区民の方から寄せられる情報を重視し、丁寧で的確な対応を行います。多種多様な要望等に対して、内容を正確に把握するための必要な情報の聴取や、現地確認を行い、適切な対応を決定して実施します。 窓口では、区民・事業者の方が不快を感じることはないよう執務室内の整理整頓と庁舎の美化を心がけることにより満足度と信頼度の向上を図ります。	道路や公園での事故を未然に防止するため、区内全域の道路公園パトロールを計画的に行い、区民から寄せられた陳情は速やかに対応して、適切に施設を保全しました。また、放置自転車や不法投棄物等についても、環境の悪化を防ぐため状況を把握し速やかに撤去するなど、適切に対応しました。 窓口では丁寧に話を聞いて来所者に誤解がないよう内容を把握し、必要に応じて情報共有をした上で、適宜実情に応じた適切な対応を行いました。また、毎月初めに構内と周りの道路を清掃し、所内の整理整頓を定期的呼び掛け、爽やかな職場環境を維持しました。