

# 麻生区役所

## 区役所サービスの向上に向けて

《令和元年度取組結果報告》



令和2(2020)年3月

麻生区役所サービス向上委員会

## はじめに

区役所は、市民の皆様が、身近な生活について、最も多く、直接に利用する部署として、市政の第一線を担っています。

区役所については、区役所改革の基本方針において「これまで担ってきた行政サービスの提供に加え、地域の実情に応じながら市民同士のつながりやコミュニティづくりを通じて、市民の主体的な取組を促す役割を担う」ことを基本的な考え方としており、区役所改革に取り組み、日々の業務について常に見直しと工夫改善を重ねながら、的確・迅速に業務を遂行することによって、市民の信頼と安心を確保していくことが大切です。

麻生区役所では、こうした趣旨を踏まえ、区役所全体の取組を推進する「麻生区役所サービス向上委員会」を設置し、事務処理の工夫改善、職員の接遇向上や専門能力育成、個人情報保護やプライバシーへの配慮、待合環境の整備、設備の改善などに取り組んでいます。

この報告書は、令和元年度の麻生区役所サービス向上委員会の活動と、麻生区役所における主な取組結果を集約することによって、現況を確認するとともに、今後の改善を進めるための資料とするためにとりまとめたものです。

令和2年3月

麻生区役所サービス向上委員会

令和元年度 麻生区役所の組織目標（5目標のうちの一つ）

### 『総合的な区民サービスの向上と人材育成の推進』

- 「麻生区役所サービス向上方針」に基づき、公平・公正かつ適切な行政サービスを提供すると共に、快適化に向けた環境整備を推進します。
- 市民から信頼されるよう、市民目線に立った丁寧・快適な質の高い窓口サービスを提供します。
- 「麻生区人材育成計画」に基づき、地域課題等の解決に向けたグループワークや各種研修をはじめ、地域情報・認識の共有化等の取組を推進します。
- 「働き方・仕事の進め方改革推進プログラム」に基づく取組を推進します。

麻生区長

# 目 次

1	麻生区役所における区役所サービス向上推進体制	1
2	令和元年度麻生区役所サービス向上方針	2
3	令和元年度麻生区役所サービス向上目標と実施結果	3
	(1) 情報提供に関する取組	3
	(2) 庁内環境整備に関する取組	4
	(3) 事務改善に関する取組	5
	(4) 情報共有に関する取組	8
	(5) 職員の人材育成に関する取組	9
	(6) 安心・安全なまちづくりに関する取組	10
	(7) サービス向上委員会による取組	10

## 資料編

	麻生区役所サービス向上委員会設置要綱	12
	令和元年度麻生区役所サービス向上委員会委員名簿	14
	令和元年度麻生区役所サービス向上委員会作業部会名簿	15



# 1 麻生区役所におけるサービス向上推進体制

## 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、市民と区役所の間信頼関係を築き、深めていくことをめざします。

### 麻生区長

- 区役所サービス向上方針の策定

### 麻生区役所企画調整会議

区長主宰

- 区役所サービスに関する最終協議、調整、確認

「川崎市における総合行政の推進に関する規則」 第7条

「麻生区役所企画調整会議要綱」 第5条第3号

区役所業務に係る窓口サービス向上の企画立案、協議、決定及び事後評価



### 麻生区役所サービス向上委員会

委員長 区民サービス部長  
副委員長 総務課長・区民課長  
委員 各所属長

- 区役所サービス向上方針の検討
- 区役所サービスに関する検討、協議、調整
- 各課の取組及び評価結果等の情報共有

「麻生区役所サービス向上委員会設置要綱」 第1条

「区役所サービス向上指針」に基づいた取組の推進



### 各所属長

- 向上目標の設定、取組の進行管理
- 区役所サービス基準の遵守状況確認
- 取組結果の評価、改善

### 各課職員

- 向上目標達成に向けた取組の推進
- 区役所サービス基準の遵守

「麻生区役所サービス向上委員会設置要綱」 第4条第3項

### 作業部会

- 区役所横断的な課題の調査、検討、提案（課の枠を越えた視点）

## 2 令和元年度麻生区役所サービス向上方針

- 1 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、市民から信頼される区役所づくりに取り組みます。
- 2 市民のニーズを把握・理解し、暮らしの満足度を高めるため、質の高いサービスの提供や適切な課題の解決を行います。
- 3 市民・区役所双方のトータルなコスト意識を持つとともに、職場内・部署間相互の情報共有や職員間の連携による効率的・効果的・総合的なサービスの提供を推進します。
- 4 地域包括ケアシステムやこれからのコミュニティづくりを推進するため、を着実に推進し、地域との連携や円滑なコミュニケーションを図ることができる職員の育成に努めます。

平成31年4月 麻生区長



### 3 令和元年度麻生区役所サービス向上目標と実施結果

#### (1) 情報提供に関する取組

部署		目標・実施結果
危機管理担当	目標	制度変更や新たな制度について、関係職員間で情報を共通・把握することで、市民からの問い合わせに対して適切に対応します。そのために説明資料の供覧、認識確認等を十分に行います。
	実施結果	週次ミーティングなどを活用して、共有すべき情報については課内で問い合わせ対応できるようにしました。
地域振興課	目標	来庁する市民に対して、区内で開催されている芸術・文化に関連するイベントの的確な情報を提供するために、庁舎案内表示板の活用や芸術・文化団体からの情報収集を行うと共に、引続き区役所内に専用のPRボードを設置して最新の情報をお知らせします。その他の分野の広報物についても窓口で分かりやすく掲示します。
	実施結果	『あさお芸術・文化交流カフェ』の開催などを通じて、情報収集や意見交換を行うとともに、庁内での掲示や区ホームページでの適切な告知により、最新の情報のお知らせを行った。
生涯学習支援課	目標	多くの市民が生涯学習への参加機会を得られるよう、対象者を配慮して多様な媒体を活用して広報を行うとともに、適切な広報計画を立案し十分な周知期間を確保します。
	実施結果	課内に広報委員会を立ち上げた。その中で、来館者が多い図書館前のスペースの活用について検討を行った。掲示板を購入し、視覚に訴える掲示用のA3ポスターを作成、パウチックをすることにより完成度を高めた。ポスターの下により詳細なチラシを配架した。このスペースを見てイベント、講座に参加したというアンケートを得た。55インチモニターを設置、イベント、講座、学級の静止画、動画を上映、他の課のイベント等も上映することができた。市民館だよりをリニューアルし、評判が良くなった。
道路公園センター 管理課	目標	市民が道路、公園等についての情報を取得しやすいように、道路公園センターが発注する市民生活に大きな影響のある工事やイベントの情報をホームページで公開します。
	実施結果	王禅寺ふるさと公園でのイベント告知や中学生による道路・緑地の美化活動実施報告など、各種情報をホームページにおいて公開することで、区民との協働を推進することができました。
道路公園センター 整備課	目標	市民生活に大きな影響のある道路、公園等の工事を施工する際には、町会や関係団体等に事前に説明をし、理解と協力を得られるように努めます。
	実施結果	道路、公園の工事等の事前説明時には、信頼される区役所職員をめざし、市民の皆様に対して丁寧な説明を行い、事業に対する理解と協力を得て、担当職員が全力で取り組むことができました。

## (2) 庁内環境整備に関する取組

部署		目標・実施結果
総務課	目標	区役所サービス向上委員会の作業部会と連携を取りながら職場環境整備を行い、窓口サービスの向上を図ります。
	実施結果	区役所サービス向上委員会の作業部会と連携して、市民に分かりやすい庁舎案内掲示物等を作成して配置するなど庁舎案内を充実させてサービス向上につなげました。
生涯学習支援課	目標	安全で快適な市民館施設の利用環境を提供するため、市民館の安全確認を日々行うとともに、利用者の声からも課題を把握し、危険箇所及び老朽箇所の早期発見と修繕または改善により、安全で快適な施設管理を実施します。
	実施結果	日々の点検により、早期の改修を実施し、快適で安全な利用環境の確保を達成しました。特に繰り返し発生する雨漏りについては根本的な改修工事を行い、トイレについても例年以上の箇所洋式化工事を行いました。
区民課	目標	手続き等に来庁された方が、より便利に、かつ、快適さを感じられるよう、窓口等における環境整備と混雑緩和に向けた取組を実施します。 混雑期に対応する環境改善をはじめ窓口等の整備や混雑情報を取得できるあさおWINシステムの活用等を引き続き行います。
	実施結果	窓口の混雑状況に応じ、マイナンバー更新窓口の増設、フロア案内の拡充や記載台スペースの拡張を行いました。また、引き続き、あさおWINシステムの活用により、窓口の混雑状況の提供を行うことで、来庁される市民が快適さを感じられるように窓口環境の整備を行いました。
児童家庭課	目標	市民への快適で利便性の高い窓口サービスの提供に向けて、窓口カウンターや待合周辺、執務室内においても整理・整頓を行うほか、掲示物の点検・定期更新などの環境整備に取り組みます。
	実施結果	待合付近やカウンター周辺、執務室内における整理・整頓を行うとともに、不要となった掲示物や定期更新の掲示物を最新のものに付け替え、市民の関心事を意識したレイアウトに努めました。また、窓口繁忙期には、相談待ち時間を標記するなど、市民に対して快適で利便性の高い環境整備を行いました。
保護課	目標	快適な窓口環境の維持とプライバシーの保護へ配慮することを目標とします。 そのため、面談には、4つの個室の相談室とパーテーション付の4ブースの窓口カウンターを利用します。立ち話や、隣に他の相談者・区民がいる場面での面談は極力避けます。 また、相談室やカウンターは常に清潔に保ち、整理整頓を励行します。
	実施結果	来所者のプライバシーを守り、安心して相談ができるよう、4つの個室の面接室及びパーテーション付きの窓口カウンターでの面接を実施しました。 相談室及びカウンターは常に清潔に保ち、来所者に合わせて場所を選択することで、来所者がよりリラックスして相談できる環境を整えました。



### (3) 事務改善に関する取組

部署	目標・実施結果	
危機管理担当	目標	来所した市民にわかりやすい説明を行い、誤解や二度手間をかけさせないようにします。窓口で備えたチラシやパンフレットを有効に使い、認識の共有ができていないか注意しながら丁寧な説明を行います。
	実施結果	来庁者の意向を十分に聞き取ったうえで、備え付けのパンフレットや資料を活用しながら丁寧な説明を行いました。このような説明を行った結果、窓口でのトラブルもなく、来所された方々の要件に対応することができました。
危機管理担当	目標	担当者が不在のときや内容の確認に時間を要するときは、折り返し確実に返答します。そのために、相手の要件等を確実に聞き取り、折り返しの日時を伝えます。また、不在時に問い合わせが予想される場合は、あらかじめメモ等で他の職員に確実に伝えておきます。
	実施結果	担当者が不在のときなど直ぐに回答できないことについては、いつごろまでに回答できるかを伝え、改めて担当者から回答しました。また、担当者が不在時でも問い合わせの回答を行うべきものについては、資料やメモを共有することで、組織全体で対応を行いました。
総務課	目標	区民の方からのお問い合わせなど担当以外の職員が対応するときなど、即時に回答、対応できないときには、折り返し電話するなどの方法をとり迅速・確実に対応します。この対応を実施するために区民の方の要望を的確にお聞きします。
	実施結果	お問い合わせ内容について、即時に対応できない場合は、正確な回答を行うために確認の時間をいただき、場合によっては後日改めて電話連絡等を行うなど丁寧な対応を心がけてサービス向上につなげました。
地域振興課	目標	市民の視点に立った快適で利便性の高い相談窓口とするために、案内・相談では「業務内容早見表」を活用し迅速・的確に関係部署にご案内します。特に複雑な相談や複数の関係部署がある相談では、ご案内する前に関係部署と連絡を取りご案内するなど、親切・丁寧な対応を心がけた取組を継続して行います。
	実施結果	業務内容早見表を活用した迅速・的確な案内を実施するとともに、親切・丁寧な対応を実施した。
生涯学習支援課	目標	来館等の区民に対し親切、丁寧な窓口対応を行うため、相手の状況や理解度に常に気を配るとともに、窓口業務を行う委託業者とは説明や案内に必要な情報等の共有を十分に行い、併せて当該業者に対して適切な指導を行います。
	実施結果	窓口業務を担う委託業者と綿密な連携を行い、窓口対応で丁寧で的確な説明を行うよう指導し、利用者の誤解を招いたり不要な負担をかけることがないようにしました。
区民課	目標	来庁者の視点に立ち、来庁者に満足していただける質の高い窓口サービスを提供します。来庁者へのあいさつの励行や積極的な声掛けを行います。また、問い合わせにも親切で丁寧な対応と分かりやすい説明を行います。
	実施結果	接遇研修やクレーム対応研修などの市民対応研修や専門知識や処理能力を高めるための業務研修又はOJTなどを通じ、職員のレベルアップを図り満足度の高い市民サービスを提供することができました。来庁者の目的を達成するために市民の立場に立って傾聴し懇切丁寧な窓口対応をすることができました。

保険年金課	目 標	窓口での申請受付や相談の際には、途中で話を遮ることなく丁寧な対応に努め、安心して退席ができるよう最終確認を実施します。
	実施結果	途中で話を遮ることなく最後まで話を聞き取った上で、必要な項目を確認し来庁された方の目的を的確に把握しました。そして、言葉だけではなくパンフレット等を活用し丁寧で分かりやすい説明を行い、最後に最終確認を行うことにより安心して退席いただくことができました。
保険年金課	目 標	窓口が一つの係に集中する場合は、他の係の窓口を使用したり、待合いスペースを利用するなど極力係員全員で対応し、待ち時間の短縮に努めます。
	実施結果	係により繁忙期が異なるため、窓口が一つの係に集中する場合がありますが、他の係の窓口や待合いスペースのテーブルを利用するなど、係全員体制で窓口対応し、待ち時間の短縮を図ることができました。
地域ケア推進課	目 標	地区民生委員児童委員協議会、保護司会等のスムーズな活動への支援と地域圏域会議や町会・自治会に積極的に出向き、顔の見える関係を広げるとともに、見守りや支え合いの地域づくりに向けたサポートに努めます。
	実施結果	地区民児協、保護司会をはじめとした各福祉関係団体の事務局として、密に連携を図ることを意識し、年間を通じて団体主催の各行事等を円滑に進めることができた。また、町会・自治会訪問や圏域会議などに積極的に参加することで、地区担当として地域での顔の見える関係づくりを進め、信頼関係の醸成及び地域づくりに繋げることができた。
地域支援課	目 標	相談しやすく、親身な対応・支援等のサービス提供に向けて、日ごろから区民への明るいあいさつ、声かけを心がけ、窓口相談や健診・相談・教室等の各種事業において適切な相談支援を行います。話しやすい雰囲気づくりに努めるとともに、相談室を利用するなどプライバシーに十分配慮します。
	実施結果	安心して相談ができるよう、日ごろから区民への明るいあいさつ、声かけを心がけ、窓口相談や健診・相談・教室等の各種事業において適切な支援をおこなった。相談においては話しやすい雰囲気づくりに努めるとともに、相談室、パーテーション等を利用しプライバシーに十分配慮した。
地域支援課	目 標	多様な生活課題への訪問での対応や支え合い・地域づくりなどの地域活動支援等で訪問する際は、訪問の趣旨・目的を明確にし、必要な相談支援・情報提供等が行えるよう、事前準備を確実にし、安全の配慮、個人情報持出簿を活用し個人情報の紛失に十分留意しながら実施し、信頼関係の構築および支援に努めます。
	実施結果	個別支援の訪問や支え合い・地域づくりなどの地域活動支援等で訪問する際は、訪問の趣旨・目的を明確にし、必要な相談支援・情報提供等が行えるよう、事前準備を確実にし、実施した。個別支援訪問時は個人情報持出簿を活用し個人情報の紛失に十分留意しながら実施し、信頼関係の構築および支援に努めた。
児童家庭課	目 標	各種相談や手続きに来庁した市民の依頼や問い合わせについての的確に把握し、制度案内の資料やパンフレットなどを活用しながら、相手の理解度に応じてわかりやすく丁寧な説明を行い、担当外の内容については、確実に担当へ引き継ぐよう職員間の連携に努めます。
	実施結果	保育所入所や児童扶養手当、医療費助成等の相談や手続きに来所した市民に対して、依頼内容を確認のうえ、チラシやパンフレットを用いながら、相手の理解度に応じて平易な言葉や表現を用い、わかりやすく丁寧な説明を行いました。また対応内容から、他の所管課への引継ぎが必要となった場合には、職員間で連携のうえ、確実に担当へ引き継ぐことを行いました。

高齢・障害課	目標	<p>高齢者や障害者が申請や相談を円滑に進められるように、パンフレット等を活用し、わかりやすく丁寧な説明を行います。</p> <p>難解な医療用語や法律用語を使用せずに、平易な日常の言葉に置き換えて説明します。</p> <p>また、障害特性に合わせた対応を工夫して行います。</p>
	実施結果	<p>来庁者の要件や相談内容をしっかりと把握し、制度やサービスの説明をパンフレット等を活用しながら、わかりやすく丁寧に説明を行いました。</p> <p>また音が苦手な方には、受付ブースではなく面接室での対応を行う等障害特性に合わせた対応をしました。</p>
保護課	目標	<p>来所時の不安を和らげることを目標にします。(生活保護受給者・相談者は自身の生活維持が破綻してからのスタートのため、多くの問題や不安を持っていることが多いため)</p> <p>そのため、非常勤職員を含む全職員が、来所者がカウンターに立ったら、素早く声をかけます。</p>
	実施結果	<p>非常勤職員を含む全ての職員が、来所者がカウンターに立った時やフロア内で区役所内の担当部署を探している様子の時は、素早く声をかけ相談につなげたり、他部署への適切な案内をしました。</p>
衛生課	目標	<p>各種申請等で来庁される事業者や相談等で訪れる市民の方に対し、各種マニュアルを活用し、速やかかつ正確に手続き、案内を行うとともに、法改正等で 手続きの変更が必要になった場合は、マニュアル類の見直しを進め、窓口業務におけるトラブル防止に取り組みます。</p>
	実施結果	<p>各種免許関係の申請にあたってのマニュアル類を適宜、見直し、修正を行うとともに、歯科技工所の手引きの作成、施術所の手引きの修正等を行い、正確かつ円滑な窓口対応を行うことで、トラブル防止に取り組みました。</p>

#### (4)情報共有に関する取組

部署		目標・実施結果
企画課	目標	市民からの問合せや要望等に対し、正確かつ迅速に対応できるよう、課内での情報共有に取り組む、連携の強化を図ります。 また、市民の視点に立ち、懇切丁寧な広報・広聴活動を実践します。
	実施結果	問合せが多い事項等について、課内で情報共有し対応しました。 また、市政だより区版や区HP等では、市民に分かり易く魅力的な情報発信を心掛け、紙面構成やビジュアルエリアでの発信を行いました。
企画課	目標	地域課題や市民のニーズを把握し、庁内での情報共有に取り組めます。 そのため、関係機関や市長の手紙等から得られた地域課題に係る情報や市民ニーズについて、関係部署と情報を共有します。
	実施結果	関係機関や市長への手紙、アンケート、窓口等での情報について、関係部署はじめ庁内における情報共有を図りました。また、メディアコーディネーターによる広報研修を実施し、広報マインドや効果的な情報発信など、職員の広報スキルの向上を図ることができました。
地域振興課	目標	市民からの幅広い問合せに、迅速・的確に対応或いは適正な関係部署・機関・団体等へのご案内ができるように、日頃から区役所業務全般に関わる基礎情報や、地域や市政情報の収集に努め、課内で情報共有を図ります。また、個人情報の保護を徹底し質の高い市民サービスを提供します。
	実施結果	区部長会議や管理職会議を通じた情報収集や時に応じて関係課への問合せなどにより、適切な情報収集を行い、質の高い市民サービスの提供を行った。
地域ケア推進課	目標	来庁された方や電話での問い合わせに対し、わかりやすく丁寧な説明を行うために、係を超えて制度概要の情報を共有し、手続等に変更がある場合は、その都度職場内で伝達研修を行って職員全員に周知徹底します。 来庁者が説明等を理解しているか確認しながら、受付等の手続を進めます。
	実施結果	各係ごとに職員間で情報共有を行うことで、共通理解のもと担当業務を遂行することができました。また、窓口の混雑が予想される繁忙期には、企画調整係の職員も支援体制を整え、事前にマニュアル等により説明会を行い、課全体としてほとんど混乱なく対応することができており、職員の連携・協力、意識の向上にも繋がっている。
地域ケア推進課	目標	地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)は、子どもから高齢者までが接遇対象者になることから、ファーストコンタクトを大切に、相談内容を確実に把握して、担当部署につなげます。 また、積極的な情報の提供に努めます。
	実施結果	年間を通して業務計画の情報共有を行うことで、各種業務について共通理解が図られている。また、地域みまもり支援センターあて送付されてくる掲示物や冊子等は対象分野が広く、効果的な掲示方法等に苦慮することもあったが、区民目線で掲示方法を工夫することにより、効果的な掲示方法等適切な対応ができていた。

地域支援課	目標	<p>確実で安定した相談支援のサービス提供に向けて、関係職員をはじめ、関係機関等とも情報共有しながら、わかりやすく丁寧な説明・対応に努め、適時・適切に担当部署につなぐなど、区民サービスの質の向上に取り組みます。</p> <p>また、保有している個人情報等の情報資産は、「川崎市情報セキュリティ基準」に基づき、適切な利用・管理を徹底します。</p>
	実施結果	<p>適切な相談支援に向けて、わかりやすく丁寧な説明・対応に努めた。必要な場合は担当部署、関係機関等と連携、協力の上支援をおこない区民サービスの質の向上に取り組んだ。</p> <p>保有している個人情報等の情報資産は、「川崎市情報セキュリティ基準」に基づき、適切な利用・管理を徹底した。</p>
児童家庭課	目標	<p>制度改正や運用変更等について、市民からの問い合わせに対して、統一かつ適切に対応できるよう、課内で打ち合わせや資料の供覧等を行うほか、業務内容で関係する他の所管課とも連携して情報の共有化を図ります。</p>
	実施結果	<p>各業務繁忙期や制度改正時には、市民からの様々な問い合わせを想定し、市民への案内資料に基づいた職員用の説明資料を作成のうえ、適切かつ統一した対応が出来るよう課内打合せを行うとともに、関連する内容や最新情報について他の所管課と共有することで、効率的な説明・案内を行いました。</p>
高齢・障害課	目標	<p>市民の方に快適で的確なサービスが提供できるように、研修会への参加などにより、接遇の向上や庁内連携を推進します。</p> <p>当課への相談内容から、他課への相談や申請が必要と思われる項目がある場合は、担当課に連絡するなどスムーズな連携を取ることができるよう努めます。</p>
	実施結果	<p>接遇のほか、専門的な知識を深めてサービスの質をさらに向上させるため、課内研修会を実施したり、必要な研修会に職員を出席させ、その結果を課内で共有しています。また当課への相談内容から、他課への相談や申請が必要かどうか注意しながら接遇し、必要に応じて事前に所管部署に確認を行ってから案内する等円滑・的確な案内を行いました。</p>

## (5) 職員の人材育成に関する取組

部署	目標・実施結果	
総務課	目標	<p>職員が参加する各種ワーキンググループを通じ、課題問題を常に意識することを基本とした、より質の高い区役所サービスが提供できる職員を育成します。</p>
	実施結果	<p>ワーキンググループに参加した職員については、その活動経験を通じて、課題解決力や企画力などの向上や麻生区に係る知識の習得をすることができました。また、この成果を自らの業務に活かすことによりサービスの向上にもつなげました。</p>
道路公園管理センター	目標	<p>市民から寄せられる道路、公園等に対する陳情や苦情について、丁寧に話を聴くとともに、対応についてわかりやすく説明します。また、個人情報の保護及び情報セキュリティの職員への周知徹底を行います。</p>
	実施結果	<p>市民から寄せられた苦情等については、一年を通じて区役所サービス基準を十分に満たす対応に努めることができました。また、道路公園センターが独自に作成している情報セキュリティプランに基づき、個人情報の保護及び情報セキュリティについて職員への周知徹底を図り、職員の意識向上に繋げることができました。</p>
道路公園整備センター	目標	<p>市民から寄せられる道路、公園等に対する陳情や苦情について、丁寧に話を聴くとともに、対応についてわかりやすく説明します。また、個人情報の保護及び情報セキュリティの職員への周知徹底を行います。</p>
	実施結果	<p>市民から寄せられた苦情等については、一年を通じて区役所サービス基準を十分に満たす対応に努めることができました。また、道路公園センターが独自に作成している情報セキュリティプランに基づき、個人情報の保護及び情報セキュリティについて職員への周知徹底を図り、職員の意識向上に繋げることができました。</p>

## (6) 安心・安全なまちづくりに関する取組

部署		目標・実施結果
道路公園センター 管理課	目標	道路、公園等のパトロールを定期的を実施し、損傷・破損個所等の早期発見と応急処置を行い、事故を未然に防止します。
	実施結果	道路・公園等のパトロールを定期的を実施し、損傷個所等を早期発見し、事故等を未然に防止するだけでなく、駅前の鳩へのエサやりや産地のパトロールなど、区民の関心が高まった案件へも臨機応変に対応し、違反行為の抑制等にも役立っています。
道路公園センター 整備課	目標	快適で安全な市民生活確保のために、道路、公園等に係る事業計画に基づいた整備と迅速な修繕を行います。また、コスト意識とスキルの向上により、効率的・効果的な維持管理を行います。
	実施結果	安全安心な市民生活確保のため、事業計画に基づく整備と迅速な修繕を実施し、コスト意識を持って、効率的・効果的な維持管理と職員のスキルアップを行いました。また、事前の作業等を行い、台風による被害も最小限に抑えることができました。

## (7) サービス向上委員会による取組

サービス向上委員会	目標	市民満足の高い窓口サービスを提供するため、職員の接客能力の向上を図ります。区役所利用に関する聞き取り調査や外部評価を踏まえ、専門の外部講師等による接客研修を企画、実施します。
	実施結果	職員の接客能力向上を図るために、区役所利用に関する聞き取り調査や外部評価をふまえた研修を管理職、係長級、主任以下職員、全職種共通というように対象を分けながら、区役所サービス向上研修や接客研修等を実施(計4回)し、各職員の意識を高めることができました。
サービス向上委員会作業部会	目標	区役所をより便利で、かつ快適にご利用いただけるように、作業部会の活動を通して、市民が利用しやすい庁舎等の環境整備に取り組んでいきます。
	実施結果	<p>委員会内に若手職員による作業部会を設置し、具体的な課題解決の取組を行いました。一つは、庁内環境の向上をめざして掲示物や貼紙等を統一及びリニューアルしました。もう一つは、区役所敷地内にある中庭の魅力向上(ホームページによるPRやレジャーシートの貸し出し等)を実施しました。その他、昨年度の作業部会で企画・作成した「麻生区オリジナル婚姻届」を増刷して配布しています。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>新規案内表示</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>中庭の樹木の名称取付</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>シート利用の様子</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>案内表示作業風景</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>オリジナル婚姻届</p> </div> </div>

## 資 料 編

## 麻生区役所サービス向上委員会設置要綱

(目的及び設置)

第1条 市民に便利で快適なサービスの効率的、効果的かつ総合的な提供を図り、市民の視点に立った区役所サービスの充実を目的として、区役所サービス向上指針（平成24年3月21日付け23川企区第968号）に基づき、麻生区役所サービス向上委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 区役所サービス向上方針に関すること。
- (2) 区役所サービス基準に関すること。
- (3) 区役所サービス向上目標及び取組に関すること。
- (4) 区役所サービス向上のための各課相互の連携及び調整に関すること。
- (5) 区役所サービス向上のための人材育成に関すること。
- (6) 区役所サービスの快適な提供のための庁舎環境整備に関すること。
- (7) その他区役所サービスの向上に必要と認める事項

(構成等)

第3条 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織し、別表に掲げる職員をもって充てる。

2 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(委員会)

第4条 委員会は、委員長が招集し、その議長となる。

- 2 委員長は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、その意見、資料の提供等を求めることができる。
- 3 委員会には、必要に応じて作業部会を設けることができる。

(報告)

第5条 委員長は、区役所サービス向上方針に関することその他必要な改善措置等について、適宜、川崎市における総合行政の推進に関する規則（平成18年川崎市規則第29号）第5条の規定により設置された麻生区役所企画調整会議（以下「企画調整会議」という。）に諮るものとする。

2 委員長は、毎年度末において委員会の取組結果について企画調整会議に報告するものとする。

(庶務)

第6条 委員会の庶務は、まちづくり推進部総務課及び区民サービス部区民課において処理する。



(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が区長と協議して定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。  
(麻生区役所窓口サービス改善検討委員会実施要綱の廃止)
- 2 麻生区役所窓口サービス改善検討委員会実施要綱（平成18年5月30日付け18川麻区第61号）は、廃止する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

別表（第3条関係）

名 称	補 職 名
委 員 長	区民サービス部長
副委員長	まちづくり推進部 総務課長 区民サービス部 区民課長
委 員	担当課長（危機管理担当） まちづくり推進部 企画課長 まちづくり推進部 地域振興課長 まちづくり推進部 生涯学習支援課長（麻生市民館長併任） 区民サービス部 保険年金課長 地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所） 地域ケア推進課長 地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所） 地域支援課長 地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所） 児童家庭課長 地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所） 高齢・障害課長 地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所） 保護課長 地域みまもり支援センター（福祉事務所・保健所支所） 衛生課長 道路公園センター 管理課長

## 令和元年度麻生区役所サービス向上委員会委員名簿

敬称略

	氏 名	補 職 名	内 線
委 員 長	安 生 浩 二	区民サービス部長	67300
副 委 員 長	唐木田 真	まちづくり推進部 総務課長	67110
	長谷川 光 司	区民サービス部 区民課長	67230
委 員	高 石 佳 明	担当課長（危機管理担当）	67362
	安 藤 雅 子	まちづくり推進部 企画課長	67120
	町 田 昭 一	まちづくり推進部 地域振興課長	67350
	野 口 聡	まちづくり推進部 生涯学習支援課長 （麻生市民館長併任）	67982
	鈴 木 利 之	区民サービス部 保険年金課長	67670
	森 田 雅 之	地域みまもり支援センター（福祉事務所・ 保健所支所） 地域ケア推進課長	67800
	端 坂 幸 子	地域みまもり支援センター（福祉事務所・ 保健所支所） 地域支援課長	67810
	石 原 貴 之	地域みまもり支援センター（福祉事務所・ 保健所支所） 児童家庭課長	67610
	大和田 美和子	地域みまもり支援センター（福祉事務所・ 保健所支所） 高齢・障害課長	67650
	平 田 恭 子	地域みまもり支援センター（福祉事務所・ 保健所支所） 保護課長	67630
	田 中 治 己	地域みまもり支援センター（福祉事務所・ 保健所支所） 衛生課長	67560
	岡 本 幸 夫	道路公園センター 管理課長	77510

	氏 名	補 職 名	内 線
事 務 局	田 島 歳 宜	まちづくり推進部 総務課 庶務係長	67111
	三 上 美 香	区民サービス部 区民課 住民記録第2係長	67232

## 令和元年度麻生区役所サービス向上委員会作業部会名簿

敬称略

班	氏 名	所 属	内 線
A 班	◎高橋 洋一	まちづくり推進部 総務課 庶務係	67115
	○佐藤 朱莉	区民サービス部 区民課 住民記録第1係	67235
	◇吉本 光宏	区民サービス部 保険年金課 国保資格・賦課係	67671
	前田 勇樹	危機管理担当	67365
	下里 拓朗	児童家庭課 児童家庭サービス係	67625
	金子 剛士	地域みまもり支援センター 高齢・障害課 高齢者支援係	67624
	高松 裕希	地域みまもり支援センター 衛生課 感染症対策係	67564
B 班	◎大條 雅彦	まちづくり推進部 企画課	67122
	○梶山 陽子	まちづくり推進部 地域振興課 まちづくり推進係	67357
	本多 彩夏	まちづくり推進部 生涯学習支援課 社会教育振興係	67982
	市川 恵理	地域みまもり支援センター 地域ケア推進課 管理運営係	67511
	古屋 智子	地域みまもり支援センター 地域支援課 地区支援第2係	67627
	松井 美奈子	地域みまもり支援センター 保護課 保護第1係	67632
	久保田 優	道路公園センター 管理課 財産管理係	77531

◎ リーダー    ○ サブリーダー    ◇ 記録 (A班のみ)

