

# 令和2年度 麻生区役所サービス向上目標

## 1 情報提供に関する目標

部署	目標及び具体的な取組内容
危機管理担当	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情報共有、認識確認等を十分に行います。
まちづくり推進部 地域振興課	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。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	より多くの市民の生涯学習への参加機会が得られるよう、デジタルサイネージや掲示板、市民館だよりやホームページ等を活用し、見やすさやわかりやすさを追求した広報を展開します。
道路公園センター 管理課	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。
道路公園センター 整備課	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。

## 2 庁内環境整備に関する目標

部署	目標及び具体的な取組内容
まちづくり推進部 総務課	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。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	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。
区民サービス部 区民課	手続き等に来庁された市民の方が、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。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	来所された市民に対し、快適で利便性の高い窓口サービスが提供出来るよう、窓口カウンターや待合周辺、執務室内においての整理・美化に努めるほか、掲示物が常に最新の情報となるよう点検・定期更新するなど、環境整備に取り組みます。
地域みまもり支援センター 保護課	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ず、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。

### 3 事務改善に関する目標

部署	目標及び具体的な取組内容
危機管理担当	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。窓口に着い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。
危機管理担当	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。
まちづくり推進部 総務課	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。
まちづくり推進部 地域振興課	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。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	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。
区民サービス部 区民課	区民の視点に立ち、区民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・積極的な声掛けを行い、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。
区民サービス部 保険年金課	窓口での申請受付や相談の際には、チラシやパンフレット等を有効に活用し、丁寧で分かりやすい説明を行います。また、説明の途中や最後に理解度を確認することにより、安心して退席ができるような窓口サービスを実施します。
区民サービス部 保険年金課	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るが、他の係の窓口を使用したり、待合スペースのテーブルを利用するなど極力係全員で対応し、窓口の待ち時間の短縮に努めます。
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	地区民生委員児童委員協議会、保護司会、遺族会等のスムーズな団体活動への支援と地域圏域会議や町会・自治会に地区担当職員が積極的に出向き、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。
地域みまもり支援センター 地域支援課	適切な支援等の提供に向けて、日ごろから関係機関・団体等と連携、協力しながら、面接相談や健診、教室等の各種事業において相談支援を行います。相談室の利用等により、話しやすい雰囲気とプライバシーに配慮した対応を行います。
地域みまもり支援センター 地域支援課	個別の訪問支援や支え合い・地域づくりなどで地域に訪問する際は、訪問の趣旨・目的を明確にし、適切な相談支援・情報提供等が行えるよう、必要な事前準備を確実にし、安全の配慮、個人情報持出簿等を活用し個人情報の紛失に十分留意しながら実施します。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	各種相談や手続きに来庁された市民からの依頼や問い合わせ内容を的確に把握し、制度案内の資料やチラシ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、確実に担当に引き継ぐよう職員間の連携に努めます。

部署	目標及び具体的な取組内容
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	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。 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。 また、障害特性に合わせた対応を工夫して行います。
地域みまもり支援センター 保護課	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困難で、多くの問題や不安を持っていることが多いため)そのため、会計年度任用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。
地域みまもり支援センター 衛生課	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。

#### 4 情報共有に関する目標

部署	目標及び具体的な取組内容
まちづくり推進部 企画課	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み、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。
まちづくり推進部 企画課	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みます。 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。
まちづくり推進部 地域振興課	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。
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	来庁された方や電話での問い合わせに対し、誰もが応接時にわかりやすく・丁寧な説明ができるように、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できているか、随時確認しながら、受付等の事務手続きを進めます。
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	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たうえで、担当部署につなげます。また、積極的な情報提供など、声掛けに努めます。
地域みまもり支援センター 地域支援課	関係職員、関係機関等と情報共有しながら、わかりやすく丁寧な説明・対応に努め、適切な支援をおこなうとともに、相談内容によっては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。 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。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	制度改正や事務手続きの変更等に関する、市民からの問い合わせに対して、説明する内容が統一かつ適切に対応出来るよう、課内での打合せや資料の供覧を行うとともに、関係機関への情報提供や事務処理上の連携確認を行い、情報の共有化を図ります。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	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。 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。

## 5 職員の人材育成に関する目標

部署	目標及び具体的な取組内容
まちづくり推進部 総務課	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。
道路公園センター 管理課	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、丁寧に話しを聴くとともに、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。
道路公園センター 整備課	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、丁寧に話しを聴くとともに、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。

## 6 安心・安全なまちづくりに関する目標

部署	目標及び具体的な取組内容
道路公園センター 管理課	道路、公園等のパトロールを定期的実施し、損傷・破損箇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。
道路公園センター 整備課	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。

## 7 サービス向上委員会に関する目標

部署	目標及び具体的な取組内容
麻生区役所 サービス向上委員会	市民満足度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、専門の外部講師による接客研修を企画・実施します。
麻生区役所 サービス向上委員会 作業部会	区役所をより便利で、かつ快適に御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。