



令和4年度

麻生区役所サービス向上
取組結果報告書

令和5（2023）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4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5年3月

麻生区役所サービス向上委員会

『総合的な区民サービスの向上と人材育成の推進』

※令和4年度 麻生区役所の組織目標（5目標のうちの一つ）

- 麻生区役所サービス向上指針に基づき、公平・公正かつ適切な行政サービスの提供と来庁者の快適化に向けた環境整備等に取り組めます。
- 市民目線による丁寧な対応と分かり易い案内表示や窓口設置など質の高い窓口サービスの提供に取り組めます。
- 麻生区人材育成計画に基づき、地域課題の解決や区民サービス向上に資する取組や各種業務研修等を実施して職員の能力向上に取り組めます。
- 庁内におけるデジタル化及びかわさきカーボンゼロチャレンジに資する取組を推進します。また、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4年度麻生区役所サービス向上方針	2
3	令和4年度麻生区役所サービス向上目標と実施結果	3
4	令和4年度麻生区役所サービス向上研修等実施結果概要	7

資料編

資料1	麻生区役所サービス向上委員会設置要綱	8
資料2	令和4年度麻生区役所サービス向上委員会委員名簿	10
資料3	令和4年度麻生区役所サービス向上委員会作業部会名簿	11

1 麻生区役所における区役所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

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）

「麻生区役所サービス向上委員会設置要綱」 第4条第3項

2 令和4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、環境に配慮しながら、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、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取り組みます。

令和4年4月 麻生区長



令和4年度向上指針取組シート

麻生区役所

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、環境に配慮しながら、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、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取り組みます。

区役所サービス向上目標

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
危機管理担当	1 対面対応 市民の立場に立ち、誤解等が生じることのない、わかりやすい、丁寧な説明を行います。 窓口に掲出しているチラシやパンフレットなどを有効活用した市民が理解しやすい、丁寧な説明を行います。併せて、市民への地域安全や地域防災の意識の向上に努めます。	問合せに対して、誤解等生じることのないように、啓発パンフレットや各種ハザードマップ等を活用して、わかりやすい、丁寧な対応を行いました。 また、昨年度からの業務である新型コロナウイルスワクチン集団接種に関しても、集団接種会場とも連携を取りながら、市民の立場に立ち、適切で丁寧な対応を行いました。
危機管理担当	2 共通 市民からの問い合わせに対して、担当者不在時の際も、一定の対応ができるよう課内の情報共有等を行います。 また、担当者でないと対応困難な事案については、対応した職員の氏名を明らかにし、担当者から御連絡する旨を確実に伝えることを徹底する等、適切な市民対応を行います。	課内で、常に各係の状況や業務に関して情報共有を行い、担当者不在の際でも一定の対応ができるよう努めました。 また、担当者でないと対応困難な事案については、対応した職員の氏名を明らかにし、担当者から御連絡する旨を伝えたくて、担当者で情報共有し、確実に御連絡する等、適切な市民対応を行いました。
危機管理担当	3 共通 制度の新設・変更、一般的な課内業務に関する情報については、常に情報の共有、認識の統一等を行い、市民からの問い合わせに対し課内全職員が対応できるよう、適切な市民対応を行います。	今年度は、地域防災・地域安全などにおいても制度の変更等があったため、その都度課内で情報共有をし、認識の統一化を行い、市民の問い合わせに対し全職員が対応できるよう、適切な市民対応に努めました。
まちづくり推進部 総務課	1 共通 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等を行い、区民サービスの向上を図ります。	区役所サービス向上委員会のサービス部会と連携して、区役所庁舎内の掲示物管理の確認を行った。また、総務課主催の中庭お披露目イベントでの区役所業務カルタ大会開催を実施に協力するなど、区役所サービスの向上につなげた。
まちづくり推進部 総務課	2 共通 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って迅速・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。	お問い合わせ内容について、担当部署が不明な場合など即時に対応できない場合は、確認の時間をいただき、庁内に問い合わせるなどし、後日改めて電話連絡するなど、丁寧な対応を心がけてサービス向上につなげた。
まちづくり推進部 総務課	3 庁内体制 麻生区人材育成計画に基づき、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。	麻生区人材育成計画に基づき、新人・局異動者の育成として初任者研修や、事務ミス等防止に向けた対策として外部講師を招き、ヒューマンエラー研修実施、また組織マネジメント力向上の取組として、管理監督者向けマネジメント研修などを実施した。
まちづくり推進部 企画課	1 共通 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・広聴活動を実施します。	問合せの多い事項等について、適切な対応ができるよう課内で情報共有し対応しました。その時々々に区民が必要な情報を区HPに掲載するとともに、特に問合せの多いものや緊急の案件については区HPのビジュアルエリアに掲載する等の対応も行いました。
まちづくり推進部 企画課	2 庁内体制 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。	市長への手紙、アンケート、窓口等での区民ニーズについて、関係部署はじめ庁内に情報共有を行いました。職員による広報研修を行い、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出来ました。
まちづくり推進部 地域振興課	1 お知らせ 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、庁舎案内表示板等の活用や芸術・文化団体からの情報収集を行うとともに、引き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等で分かりやすく掲示等を行います。	2階ロビー、3階階段前PRボードでは、一年通じて様々な芸術・文化団体のチラシを掲出しました。今年度は道路公園センターにも増設し情報発信強化に努めました。また、芸術文化団体等による体験型イベント「カフェグランデあさお」では、ウイズコロナによる対策をしながら、様々な市民に参加・鑑賞いただき、「芸術文化のまち」を発信することができました。
まちづくり推進部 地域振興課	2 共通 市民からの幅広い問合せに対し、迅速・的確に対応し、適正な関係部署・機関・団体等への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・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。	区役所業務全般に渡る情報収集のほか、新型コロナウイルス感染症下における問合せ対応のための情報収集を的確に行い、質の高い市民サービスの提供を行いました。
まちづくり推進部 地域振興課	3 対面対応 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、課内職員誰もが適切に対応できるよう情報共有しながら、「業務内容早見表」を活用し迅速・的確に関係部署を案内します。特に事業提案や補助金申請など複雑な相談や複数の関係部署にまたがる相談では、担当不在時のフォロー体制を確立するとともに、親切・丁寧な対応を心がけた取組を行います。	市民の視点に立った相談窓口となるよう心掛け、関係部署との的確な連携のもと、親切・丁寧な対応を実施しました。

まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	共通	施設使用者が安全かつ快適に施設をご利用いただけるよう、安全確認を日々実施するとともに、利用者の声からも課題把握に努め、施設の不具合等が認められた際には、必要な修繕または改善等を実施します。 トイレ工事に伴う使用制限に関して、利用者へ積極的な声掛けによる案内を実施します。	市民館施設の安全確認と利用者の声により不具合箇所等を把握し、必要な修繕等を行いました。 工事によるトイレの使用制限に際し、掲示物及び警備員による案内を行いました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	対面 応対	生涯学習に関する情報提供、大ホール等の施設利用打合せなど、利用者から求められていることの把握に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。 また、館内で施設利用や区事業等の情報共有を図り、同一水準のサービス提供に努めます。	窓口及び施設管理業務、ホール舞台運営業務を行う委託業者との定期的な会合を開催し、利用者の声や事業等について情報共有を行い、利用者に対して同一水準のサービスを提供しました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	3	お 知 ら せ	各種講座・事業等市民向け広報について、市民館だより、市政だより、ホームページ、デジタルサイネージ等を活用して周知を図ります。	市民館だより、市政だより、ホームページ、デジタルサイネージ等を活用し、各種講座・事業等の広報を行いました。 ポスター・チラシ等の市民館内への配架について、利用者がわかりやすいよう定期的に点検・整理を行いました。
区民サービス部 区民課	1	対面 応対	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遂行・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。相手の表情を確認しながら、適切なタイミングで相槌を打つなど傾聴の姿勢も大切にします。	接遇研修等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・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。トラブルが発生した場合は、報告書(課題や解決策を記入)を作成し、振り返りを行い、窓口サービスの向上につなげました。
区民サービス部 区民課	2	共 通	庁内情報を把握し、課内共有することを常に心がけ、問い合わせに適切に対応し、手続き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・フロア環境整備を行います。課内応援体制を整備し、混雑緩和に向けた取り組みを実施し、さらに外出先での混雑情報取得方法を案内をすることで、快適な待ち時間の提供を行います。	常に「番号発券機内の混雑状況表示」を確認し、混雑が発生した際は、その窓口への応援を行い、待ち時間の短縮につなげました。令和4年10月以降、課内広報チームで作成した住所や戸籍についての「区民課豆知識」のチラシを利用した情報提供や外出先で携帯等から確認できる「混雑情報配信サイト」を案内し、市民が待ち時間を快適に過ごせるよう工夫しました。
区民サービス部 保険年金課	1	対面 応対	窓口での申請及び相談の際には、チラシやパンフレット等の有効活用等により、来所者の事情等にも配慮した丁寧で分かりやすい説明を行います。また、適時に理解度を確認するようにして、納得してお帰りのいただけるような窓口サービスを実施します。	チラシやパンフレットの効果的な使用など視覚を意識した説明、丁寧で分かりやすい言葉遣い、傾聴を徹底するとともに、相手の立場、状況をふまえた柔軟な対応を行い、満足度を高めるサービスを提供することができた。
区民サービス部 保険年金課	2	共 通	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、他の係の窓口を使用すること、また、待合スペースのテーブル等の利用により、呼び出しまでの待ち時間を短縮できるようにします。また、複数の用件がある来所者に対しては、ワンストップでの対応を心がけ、複数の窓口に移動する負担を軽減します。	窓口ごとの混雑状況に応じて、柔軟に対処することができた。限られた待合スペースが密にならないよう、長時間待たせない窓口運営と利便性を考慮した窓口案内を実践することができた。
地域みまもり支援 センター 地域ケア推進課	1	お 知 ら せ	市民向けの広報については、多様な市民の方に周知を図るため、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わかりやすい表現を工夫しお知らせします。	市民向けの広報について、多様な市民の方に周知を図るため、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、わかりやすい表現を工夫しお知らせしました。 また、上記に加えて麻生区ツイッターも活用し、多面的な広報に取り組みました。
地域みまもり支援 センター 地域ケア推進課	2	対面 応対	来庁された方や電話での問い合わせに対し、誰もが分かりやすく・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、その都度職場内で周知を行い、職員全員が常に最新の情報に基づいて対応できるように努めます。 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。	来庁された方や電話での問い合わせに対し、誰もが分かりやすく・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、その都度職場内で周知を行い、職員全員が常に最新の情報に基づいて対応できるよう努めました。 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した。
地域みまもり支援 センター 地域ケア推進課	3	対面 応対	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し、相談内容を確実に把握したうえで、適切な部署につなげます。また、来庁者へ声掛けし、積極的な情報提供に努めます。	地域ケア推進課は、地域みまもり支援センター全体の問合せ電話に対応する部署であることから、電話対応においてファーストコンタクトを大切にし、相談内容を確実に把握したうえで、適切な部署につなげました。また、来庁者に対しても、積極的な声掛けや情報提供に努めました。
地域みまもり支援 センター 地域支援課	1	共 通	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。 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。	関係職員、関係機関等と連携し、わかりやすく丁寧な説明・対応に心がけ、適切な支援を行いました。また、相談内容によっては適切な担当部署につなぎ、区民サービスの質の向上に取り組みました。 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・管理を行いました。
地域みまもり支援 センター 地域支援課	2	対面 応対	日頃から関係機関・団体等と連携しながら最新情報の把握に努め、職場内での周知を徹底し、面接相談や健診、教室等の各種事業に生かします。 話しやすい雰囲気や心がけ、相談の内容によっては相談室を利用するなどプライバシーに十分配慮します。	関係機関・団体等と連携しながら最新情報の把握に努め、職場内では係会議や朝ミーティングで情報共有し、面接相談や健診、教室等の各種事業で最新の情報提供を実践しました。また、話しやすい雰囲気や心がけ、相談の内容によっては相談室を利用するなどプライバシーを十分配慮しました。
地域みまもり支援 センター 地域支援課	3	地 域 訪 問	個別支援のための訪問や支え合い・地域づくりなどで地域に向く際は、訪問の趣旨・目的を明確にし、必要な事前準備を確実にし、個人情報の紛失に十分留意しながら、的確な相談支援・情報提供を行います。	個別支援のための訪問や支え合い・地域づくりなどで地域に向く際は、訪問の趣旨・目的を明確にし、必要な事前準備を確実にし、個人情報の紛失に十分留意しながら、的確な相談支援・情報提供を実施しました。

地域みまもり支援センター 児童家庭課	1	対面 対応	来庁された利用者に対し対応する者の「名前」を伝え、相談や問い合わせについて復唱確認のうえ正確に把握したうえで、依頼内容に関する案内を、資料やチラシなどを交えながら、利用者の理解度に応じて分かりやすく丁寧な説明を行い、担当外の内容についてはその旨説明のうえ、確実に担当に引き継ぐよう関係課及び職員間の連携に努めます。	窓口対応の際には事前に名前を伝えてから聴き取りを始め、来所者からの相談や問合せ内容を復唱確認したうえで、依頼内容に関する情報について、課内の所管資料やラックにあるチラシなどを交えながら、相手の理解度に応じて平易な言葉を用いて丁寧な説明を行い、担当外の内容は説明のうえ、確実に担当に引き継ぐよう、関係機関とも連携のうえ対応することが出来ました。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	2	電話 対応	「所属」や「名前」を名乗り、丁寧な言葉を用いて利用者が話しやすい雰囲気の中で用件を伺い、復唱確認のうえ正確に聞き取り、利用者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その旨説明のうえ担当を代わり、電話を代わった際には対応する者の「所属」と「名前」を利用者に伝え、迷わせることのないよう円滑な対応に努めます。	架電受信の際は必ず所属と名前を名乗り、利用者が話しやすい声質や雰囲気の中で用件を伺い、復唱確認をしました。相談内容や問合せに対しては、声での説明となるため、相手がイメージしやすいような言葉を選びながら丁寧に説明を行い、担当外の内容は説明のうえ担当を代わり、又は該当課へ確実に転送しました。電話を代わった際にも所属と名前を伝えるなど、誰が対応をし、伝えているかが分かるような円滑な対応を行うことが出来ました。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	3	共通	制度改正などに伴う事務手続きに変更が生じた場合、利用者からの問い合わせや案内について、課内での説明方法の共有化や資料の供覧を行うほか、関係機関との事務処理上の連携確認や説明内容の周知など情報の共有化を図り、利用者が戸惑うことのないよう説明内容の統一かつ適切な案内に努めます。	当該が所管する各種制度やその事務手続きについて、利用者が戸惑うことのないよう、課内で事前に打合せのうえ説明の仕方や案内方法を共有し、案内に違いが出ないようにしました。来所者への説明には、チラシやパンフレットを有効活用しながら、出来るだけ平易な言葉を用いて説明をするようにし、関係機関とも事前調整のうえ、必要に応じて関係課職員が説明をするなど、適切な案内を行うことが出来ました。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1	対面 対応	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。 相談内容を丁寧に聞き取り、他課への相談や申請が必要な場合は、担当部署をご案内します。 また、窓口来所者に番号札をお渡しし、スムーズな対応に努めます。	高齢者や障害者が相談しやすいよう、親切・丁寧な対応を心がけ、パンフレット等を用いながら、内容によっては、説明を補足する案内文を作成し、それを用いてわかりやすいように説明を行いました。 また、来所者の御案内がスムーズに行えるよう、窓口番号発券機を設置しました。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	2	庁内 体制	区民に適切なサービスを提供できるよう、制度改正等に対しては、課内で情報共有を図り統一した対応します。手続の変更が必要な場合は、マニュアル類の見直しを行い、適切に対応します。 また、研修会に参加する等、知識や接遇の向上に努めます。	制度改正や、事務処理方法の見直しに対し、課内で情報を共有し、対応しました。手続変更があったもの、さらに変更がない手続に対しても、よりわかりやすく迅速・適切に処理が行えるよう、マニュアルの見直しを行いました。 また、随時研修に参加し、制度に対しての理解を深め、係内で共有し、対応しました。
地域みまもり支援センター 保護課	1	共通	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。	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。
地域みまもり支援センター 保護課	2	対面 対応	来所時の不安を和らげることを目標とします。(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) 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。	会計年度任用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。
地域みまもり支援センター 衛生課	1	対面 対応	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、担当以外の職員でも、迅速且つ正確に手続き等の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めます。	各種免許関係の申請用マニュアルを適宜見直し、修正を行うとともに、窓口対応に際しても、正確且つ円滑で丁寧な対応を行うことで、トラブル防止に取り組めました。また、カウンターに担当業務案内を掲示し、来庁者に窓口をわかりやすくするとともに、職員が窓口の来庁者がどのような目的で来庁したか事前に把握できるようにしました。
地域みまもり支援センター 衛生課	2	対面 対応	相談等の対応にあたっては、感染対策を行い、執務環境の整理整頓に心掛け、プライバシーに十分配慮し、また、感染症等健康危機管理業務を行う際には、相手の体調等に配慮しながら実施します。	カウンター周辺の整理整頓と感染対策を踏まえた環境の整備を行うとともに、業務の性質上、多くの個人情報や業務を扱うことから、来庁者の視線等にも留意しました。また、体調不良者への調査にあたっては、適宜、声をかけながら進めるなど十分な体調等への配慮を心掛けました。
道路公園センター 管理課	1	お知 らせ	市民目線に立ったサービスの向上を意識し、区民との信頼関係を築き深めることを目指し、送付する各種文書等はわかりやすい文章で作成するよう努めます。 また、内容・宛先等について必ず点検を行い、併せて、それに伴う個人情報についても適正に管理します。	郵便物の発送の際について内容を確認し、十分に注意してダブルチェックを行い、発送漏れなどはありませんでした。記載する文章についても相手が理解しやすいよう工夫作成し、個人情報の取り扱いについても適正に管理しました。
道路公園センター 管理課	2	応 対	区民からの質問や問い合わせについては、迅速かつ正確な対応を行うとともに、専門用語や法令用語についてわかりやすく丁寧に説明を行うことにより、市民からの信頼の獲得を目指します。	区民からの問い合わせに対して、法律用語や専門用語での説明が行われている部分があったので、わかりやすい言葉に置き換え、相手が理解できるように丁寧な説明をするよう改善しました。庁内職員が現場対応等だけでなく、電話対応の声掛けがされないケースがありましたが、積極的に声掛けし、速やかな対応に努めました。
道路公園センター 管理課	3	共通	所管業務に関係する制度や法令等が変更された際は、速やかに関係職員に情報共有を行います。これにより、人材育成・職員個々のスキル向上を促し、より適切に業務を執行し、組織としてより高いサービスの提供に努めます。	業務に関わる制度改正があったため、情報共有を行い、理解度を深めるよう努めるとともに、所管局が主催する研修会等に積極的に参加させ、職員個々のスキル向上を促す機会確保に努めました。
道路公園センター 整備課	4	お知 らせ	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。	道路、公園等において町内会・自治会や関係団体等に事前説明を行い工事を進めることに理解を得ました。特に、道路改良事業においては、地元町会に対し事業の状況報告と意見交換の説明会を実施し、理解と協力を得ることができました。
道路公園センター 整備課	5	応 対	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は、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。	道路や公園等に寄せられる陳情や苦情については、相手の話をじっくりと聴き、こちらの考え方についても理解で得られるよう丁寧な説明を行った。また、個人情報等に関して情報セキュリティの重要性を周知徹底しました。
道路公園センター 整備課	6	共通	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。	過去にげ崩れのあった公園において、安全確保のための法面防護の工事を進めるなかで、施工ヤードの確保が難しい状況の現場であったが、隣接の道路法面を活用し、足場を組みヤード確保するなどの創意工夫により問題解決とコスト削減を行うことが出来ました。

麻生区役所 サービス向上委員会	1	庁内 体制	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>窓口・電話対応について外部評価を行い、その結果を踏まえた「サービス向上研修」のほか、係長・主任を対象とした「チーム力向上研修」ではチームマネジメントによるサービス向上、事務ミスの防止等について、新人・会計年度職員を対象とした「接客研修」ではサービスの基本について、また、職員向けの「認知症サポーター養成講座」を実施し、サービスの向上を図りました。</p>
麻生区役所 サービス向上委員会 (作業部会)	2	共通	<p>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。</p>	<p>サービス向上委員会では、各課若手職員を中心とした2つの作業部会を設置し、サービス向上に関する取組を行いました。</p> <p>【A班】庁舎内の案内、掲示物について改善に取り組みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロアガイドを作成し、来庁者が持ち運び使用できる仕組みを検討し実施しました。 ・掲示物の維持管理について、庁内ルールの確認、現状の把握を行い、今後の課題整理を実施しました。 <p>【B班】中庭の魅力向上に取り組みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者の中庭利用促進のため、中庭の植物ネームホルダーに情報の整理を行いQRコードを付ける等、改善を図りました。 ・中庭お披露目イベントでは「業務カルタ大会」を実施しました。企画、各課への作成依頼、当日の運営を行いました。

4 令和4年度麻生区役所サービス向上研修等実施結果概要

行政サービスの最前線である区役所の職員として、区役所サービス向上に対する意識を高めるとともに、親切、丁寧で分かりやすい対応を目指す接遇スキルや管理監督者のマネジメント力等の強化を促す研修を実施しました。

1 サービス向上研修（麻生区職員 12 名参加）

実施日	令和4年9月20日（火） 令和4年9月21日（水） 令和4年9月26日（月） 令和4年9月27日（火）	会場	川崎区・中原区 高津区・多摩区 区役所会議室	予定数	35名
目的	区役所サービス向上指針に基づくサービスの定着状況を検証し、係長職等を対象に研修を実施することにより課内に波及させ、区民サービスの向上を図る。				
対象者	区役所の課長補佐・係長級の職員、新人・新任職員の指導員等				
時間・回数	1回3時間・1回開催	講師	外部講師		
開催形式	各区役所サービス向上委員会合同主催				
備考	市民文化局予算（市内4か所で開催）				

2 接遇研修 18名参加

実施日	令和4年12月1日（木）	会場	麻生区役所会議室	予定数	30名
目的	麻生区役所人材育成計画に基づき、区役所職員に必要とされる市民の視点に立った「応接能力」の向上や、円滑なコミュニケーションが図られる職員を育成する。				
対象者	麻生区役所の会計年度任用職員、新規採用・新任職員及び希望者				
時間・回数	1回3時間・1回開催	講師	・外部講師 ・区役所接遇研修指導者による講師補助		
開催形式	麻生区役所人材育成推進委員会との共催				

3 係長級・主任向けリスクマネジメント研修「チーム力向上研修」 19名参加

←管理監督者向けマネジメント研修から変更・内部、外部講師の2部制とした

実施日	令和4年11月30日（水）	会場	麻生区役所会議室	予定数	30名
目的	リーダーとして、業務が多様化・複雑化する中、限られた人員で効率的に業務を遂行し、かつ、事務ミス未然防止を図ること。 さらに、リスクの予測、発生時の対応など身に着けることで、組織力を上げ、区民サービスの向上に繋げる。				
対象者	麻生区役所の係長級、主任の職員				
時間・回数	① 1回2時間・1回開催 ② 1回1時間・1回開催	講師	① 外部講師 ② 総) コンプライアンス推進室職員		
開催形式	麻生区役所人材育成推進委員会との共催				

4 職員向け認知症サポーター養成講座 29名参加

実施日	令和5年1月13日（金）	会場	麻生区役所会議室	予定数	30名
目的	職員向けに認知症サポーター養成講座を行い、認知症に関する知識や実際の対応方法について学ぶ。				
対象者	麻生区役所職員（会計年度任用職員を含む。）				
時間・回数	1回1時間30分・1回開催	講師	地域支援課職員		
開催形式	地域みまもり支援センター地域支援課との共催				

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4年度 麻生区役所サービス向上委員会委員名簿

	氏 名	補 職 名
委 員 長	小佐々 由 美	区民サービス部長
副 委 員 長	五十嵐 美保子	まちづくり推進部 総務課長
	大 津 美 和	区民サービス部 区民課長
委 員	佐 藤 潤	担当課長（危機管理担当）
	塚 本 猛	まちづくり推進部 企画課長
	雨 宮 米 美	まちづくり推進部 地域振興課長
	齊 藤 誠	まちづくり推進部 生涯学習支援課長 （麻生市民館長併任）
	石 渡 慎 也	区民サービス部 保険年金課長
	藤 原 亮 子	地域みまもり支援センター（福祉事務所・ 保健所支所） 地域ケア推進課長
	門 馬 ひとみ	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
	野 口 聡	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
	宮 川 真理子	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
	後 藤 充	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
	泉 浩 人	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
	佐 藤 幹 人	道路公園センター 管理課長

	氏 名	補 職 名
事 務 局	小木曾 武 史	まちづくり推進部 総務課課長補佐（庶務係長）
	川 道 真 理	区民サービス部 区民課課長補佐（窓口サービス向上担当係長）

令和4年度麻生区役所サービス向上委員会 作業部会員 名簿

*各班の◎はリーダー、○はサブリーダー

所 属	職員氏名	班・グループ	
危機管理担当	久連石 達也	B	中庭魅力向上
まちづくり推進部 総務課	淵上 和哉	A	掲示物
まちづくり推進部 企画課	川久保 美瑠	A	案内
まちづくり推進部 地域振興課	藤川 大	A	掲示物
まちづくり推進部 生涯学習支援課	石田 哲平	○A	案内
区民サービス部 区民課	大谷 冬矢	◎B	中庭魅力向上
区民サービス部 保険年金課	村野 悠司	A	案内
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	長瀬 旭宏	B	中庭魅力向上
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	間船 結花	B	中庭魅力向上
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	青木 延仁	○B	中庭魅力向上
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	富永 碧璃	◎A	案内
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	小山 紗也加	B	中庭魅力向上
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	長谷川 理央	A	掲示物
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	佐藤 ちひろ	A	掲示物
道路公園センター 管理課	田村 泰誠	B	中庭魅力向上
サービス向上委員会事務局員（総務課庶務係長）	小木曾 武史	B	アドバイザー
同 事務局員 （区民課窓口サービス向上担当係長）	川道 真理	A	アドバイザー



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市