

【参考】

令和4年度 麻生区役所サービス向上委員会作業部会
最終報告書

- A班【案内表示グループ】・・・・・・・・ 1
- A班【掲示物担当グループ】・・・・ 8
- B班【中庭整備】・・・・・・・・・・・・ 17

令和4年度 麻生区役所サービス向上委員会作業部会【A班】

最終報告書

今年度のサービス向上委員会作業部会（A班）では「案内表示グループ」、「掲示物・危険箇所グループ」に分かれ、庁内環境の向上を目指した取り組みを進めている。

1 庁舎内の掲示物 問題点についての意見出し（6～7月）



昨年度の作業部会で、庁内が分かりづらいという意見があったことや今年度の課題調査で掲示物が整理されていないという意見が挙げられたことから、庁舎改善を目的に取り組むこととした。

庁舎案内サイン、掲示物、危険箇所について、実際に庁舎を歩いて回り、問題点をそれぞれ挙げ、実際に改善したいものについて、今後検討することとした。

2 各班の主な調査結果

(1) 案内表示について

- ・2階玄関に入って左側にフロアマップがあるが、全てのフロアが均等に表示され、また各フロアの配置も悪く、わかりづらい。
- ・保健ホール近くの吊り看板記載に不足がある。（一部しか記載がない）
- ・1階母子相談室付近から体力測定室に向かう際、角を曲がったあたりで案内表示がなくなる。
- ・マクドナルド側から区役所に来た際、市民館・区役所入口がどこにあるのかわかりづらい。
- ・3階入り口から入り、エレベーターに乗って移動することがあると思うが、エレベーター横に案内表示がない。

(2) 掲示物・危険箇所について

- ・保健ホール近くにポスター・チラシが多数掲示されているが、管理されていない。
- ・掲示物を貼るスペースにルールがなく、好きなどころに貼られている。案内表示と区別した方がいい。
- ・どこの部署が貼ったのかわからない掲示物がある。
- ・全体的に掲示物があふれており、重なって掲示されているものもある。

3 2つのテーマに絞り、各グループで検討～実施（8月～11月）

調査結果を踏まえ、テーマを案内表示と掲示物・危険箇所の2つに絞り、グループごとに課題・改善方法等について、更に深く検討することにした。

【案内表示グループ】

(1) 庁内外の案内表示について検討

上記の調査結果を踏まえて、既存の吊り看板に追記することや、新たなフロアマップを作成すること、ラミネートを掲示する等の案を考え、総務課と話し合いをした。

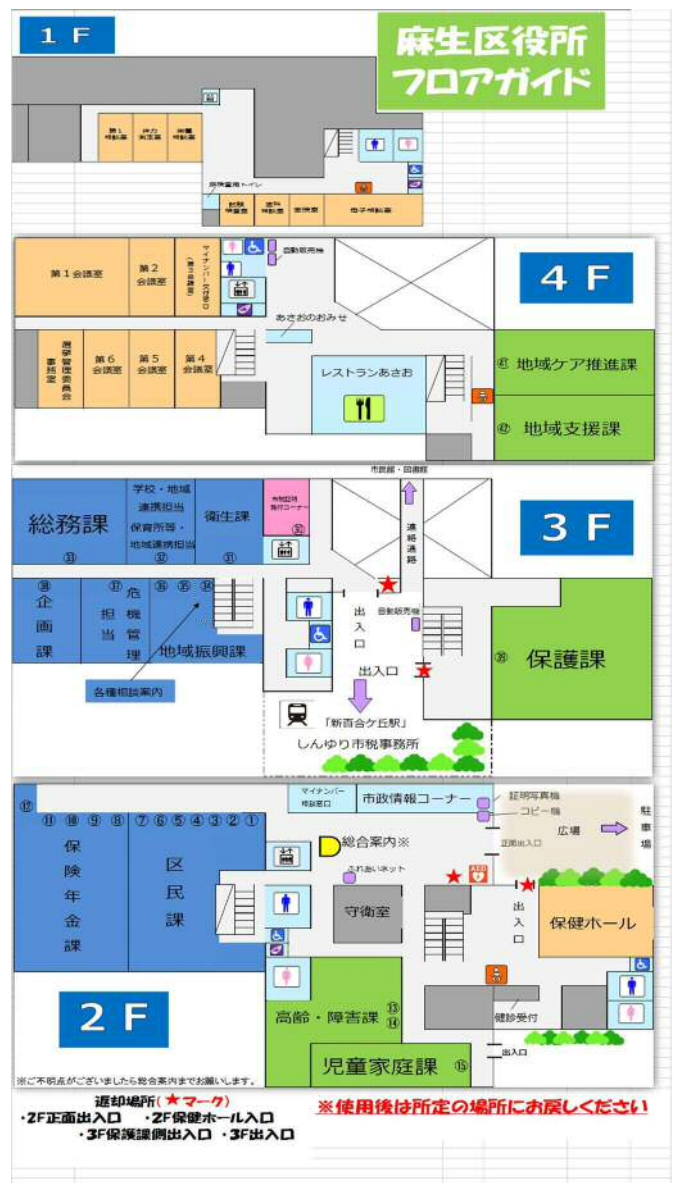
(2) 貸出用フロアガイドを作成

次年度、庁内のレイアウトが大幅に変更されることや作業がやりきれないこともあり、総務課へ提示した案を改め、ラミネートした貸出用のフロアガイドを作成するとした。

〈図1 表面〉

内 容	階数	部 署	番号
戸籍・住民票	証明書等の請求（住民票、戸籍謄本、印鑑登録証明書等）	2F	区民課 ①
	住民登録相談窓口	2F	区民課 ②
	住民異動・印鑑登録	2F	区民課 ③
	戸籍の届出（出生・婚姻・離婚・死亡）	2F	区民課 ④
	児童手当の届出、仮ナンバー、市立小・中学校の転入学、特別永住者事務	2F	区民課 ⑤
	マイナンバーカード申請	2F	区民課 ⑥
	マイナンバーカード氏名変更等・電子証明書更新	2F	区民課 ⑦
マイナンバーカード相談窓口	2F	区民課 ⑧	
マイナンバーカード交付窓口	4F	区民課 ⑨	
年金・保険	保険料の支払い・納付相談（国保・介護・後期高齢）	2F	保険年金課 ⑩
	後期高齢者医療（支払いを除く）・介護保険料の決定・通知	2F	保険年金課 ⑪
	医療費助成（重度障害者・小児・ひとり親家庭等）	2F	保険年金課 ⑫
	国民健康保険の資格、賦課、給付（高額療養費等）	2F	保険年金課 ⑬
	国民健康保険・国民年金の加入・脱退	2F	保険年金課 ⑭
	国民年金の資格、保険料免除、給付受付	2F	保険年金課 ⑮
	介護保険（認定申請・相談、給付に関する申請等）	2F	高齢・障害課 ⑯
高齢者・ボランティア	身体障害者・知的障害者の制度利用	2F	高齢・障害課 ⑰
	精神障害者の制度利用	2F	高齢・障害課 ⑱
	高齢者の福祉サービス・相談	2F	高齢・障害課 ⑲
	生活にお困りの方	3F	保護課 ⑳
民生委員・児童委員/日本赤十字/地域包括ケアシステムの推進	4F	地域ケア推進課 ㉑	
子ども	育児相談・子育て支援・乳幼児健康診査・母子健康手帳交付、食事の相談	4F	地域支援課 ㉒
	保育園の入園	2F	児童家庭課 ㉓
	小・中学校の転入学	2F	区民課 ㉔
	児童手当	2F	区民課 ㉕
	児童扶養手当 特別児童扶養手当	2F	児童家庭課 ㉖
医療・衛生・健康	指定難病、ぜんそく、被爆者、被爆者の子ども	4F	地域ケア推進課 ㉗
	養育医療、育成医療、小児慢性特定疾病、特定不妊	2F	児童家庭課 ㉘
	更生医療/精神通院医療	2F	高齢・障害課 ㉙
	重度障害者・小児・ひとり親等医療費助成	2F	保険年金課 ㉚
	住まい（カビ・ダニ）/食品/感染症の相談	3F	衛生課 ㉛
健康づくり・介護予防	4F	地域支援課 ㉜	
ペット動物	犬の登録・狂犬病予防・動物愛護/ねずみ・はちの巣の駆除相談	3F	衛生課 ㉝
区の事業	忘れ物/国勢調査・区選挙管理委員会	3F	総務課 ㉞
	広報（市政だより、区ホームページ）	3F	企画課 ㉟
	防犯・交通安全/防災	3F	危機管理担当 ㊱
	町内会・自治会・青少年指導員会/スポーツ振興・スポーツ推進委員会	3F	地域振興課 ㊲
相談	区民相談（各種相談の総合案内）	3F	地域振興課 ㊳
	ふれあいネットの利用者登録等受付（公共施設利用予約システム）	3F	地域振興課 ㊴
	司法書士・行政書士・宅地建物・行政の相談（予約制）	3F	地域振興課 ㊵
	ろうあ者・聴覚者相談（先着制）	3F	地域振興課 ㊶

〈図2 裏面〉



〈図3 案内〉

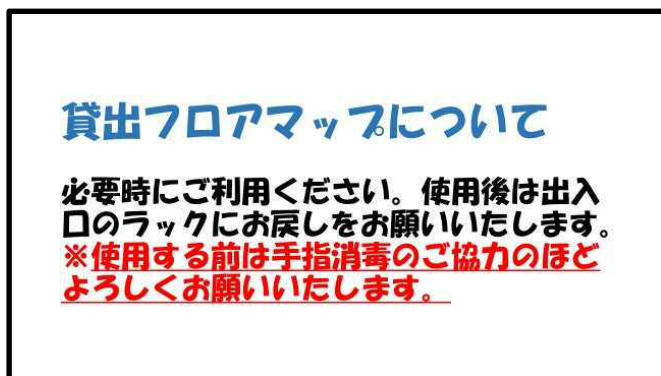


図1, 2を貸出用のフロアガイドとして、使用する際の案内として図3を作成した。

設置場所として、2階正面出入口・保健ホール出入口・3階出入口・保護課出入口の4か所とした。※児童家庭課出入口に関しては担当職員に確認し安全面を考えた上で、設置しないこととした。

(3) 中間報告（12月）

委員の方へ説明し、以下の意見をいただいた。

- ・携帯で見られるようにQRコードを作成したらどうか。
- ・ラミネートでは衛生面が気になる。
- ・文字の大きさが小さいのではないか。



(4) 委員の方からの意見を基に再検討

QRコードの作成は時間の関係から断念した。衛生面については再度使用方法を検討し、改善した案内を作成した。文字の大きさについては、各フロアを一面ずつとし最大限まで引き延ばしたものを作成。また、窓口内容についても文字を大きくし太文字に変更した。

(5) 設置実施（2月～）

庁内工事に伴い、設置期間を2月1日～4月末までと短期間の試行運用として2階正面出入口・保健ホール出入口・3階出入口・保護課出入口の4か所に設置。各課に周知文書と協力依頼をかけた。（別紙参照）

(6) 効果検証の実施（2月中旬）

各課窓口にて聞き取り調査を行った。

- ① 出入口で少し確認している人を見かけた。
- ② 特に使用している人を見かけていない。
- ③ フロアガイドの存在に気づいていないのではないか。
- ④ 市民館では間違えて来所する方が多く、職員が区役所まで案内している。
- ⑤ 児童家庭課の出入口は来庁者が多いため設置してほしい。

4 まとめ

(6) の聞き取り内容を検証

●活用促進まで至らなかった

- ① 出入口で少し確認している人を見かけた。
- ② 特に使用している人を見かけていない。
- ③ フロアガイドの存在に気づいていないのではないかな。

◎フロアガイドを使用するより、直接近くの職員に聞くことや案内を受ける方が多いと思われる。



【設置場所】

出入口を中心に設置したが、来庁者の目に留まる位置、高さ、またはポップ等があまり目立たなかったことが考えられる。

【フロアガイド本体】

使い勝手を良くするために、フロアガイドの見やすさや目的部署の探しやすさ等の課題が考えられる。

●本来設置が必要であった

- ④ 市民館では区役所と間違えて来所する方が多く、職員が区役所まで案内している。
- ⑤ 児童家庭課の出入口は来庁者が多いため設置してほしい。

◎今回の設置場所以外に必要な場所があることを把握した。



現在のフロアガイドが有効と考えられ設置可能であれば短期間であるが設置を検討する。

今回は設置期間が短かったため、利用者意見等の集約や利用促進に向けた改善まで行えず思うような結果につながらなかったことが考えられる。

しかし、庁内が分かりづらく、フロアガイドを必要としている市民や部署もあるため、次年度の区役所サービス向上委員会の中で、試行期間である令和5年4月末頃まで再検証を行い、来年度のフロア内改編をきっかけに再度フロアガイドのあり方を検証し、再作成・運用等を検討していただきたい。

フロアガイドの試行運用に伴い消毒や返却、ご意見をくださった方々、ご協力いただき誠にありがとうございました。

別紙

5川麻区第2063号
令和5年 1月31日

各所属長様

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)

「貸出フロアガイド」の試行運用について（依頼）

麻生区役所サービス向上委員会作業部会（A班：案内表示グループ）として、昨年度作業部会で行った「来庁者へのアンケート」により、区役所の構造が複雑で、迷っている方が多いという課題を取り上げ改善に向け取組、次のとおり「貸出フロアガイド」を改善、増設し、試行運用を開始することとしましたので、職員への周知をお願いします。

また、5（3）各所属へのお願いにありますとおり、フロアガイドの返却及び消毒の御協力をお願いいたします。

（設置にあたり総務課と協議済です。）

1 内容

ラミネートされたフロアガイドを出入口付近に設置し、来庁者が直接フロアガイドを持ち出し、帰宅時に出入口の設置場所や来庁窓口の職員に返却する。

2 設置部数

フロアガイド 1箇所につき5セット



3 設置箇所 【4箇所】

(1) 2階 正面入り口付近（守衛室横のラック）



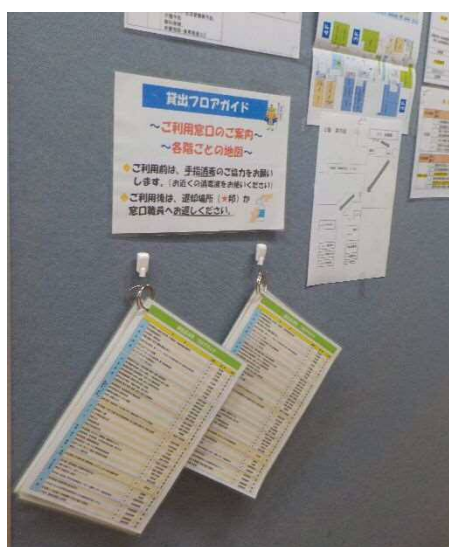
(2) 2階 保健ホール横出入口 (譜面台型ラック)



(3) 3階 出入口 (現在のフロア案内ラック)



(4) 3階 保護課 出入口 (保護課ボードにフックに吊るす)



4 実施期間

令和5年度に地域みまもりセンター内フロア工事等の予定があるため、短期間の運用になりますので、試行運用として、皆様からの意見を聞きその後の運用を検討します。

(予定) 令和5年2月1日から令和5年4月末ころ

5 衛生面の管理について

(1) フロアガイドのそばに貸出案内「貸出フロアマップについて」を掲示し、消毒についての協力を依頼をする。

(2) 来庁者へのお願い

・「貸出フロアマップについて」にフロアガイドを手に取る前に各自手指の消毒についてお願いを記載する。

・消毒液について、(3)(4)は既存のものを使用、(1)(2)は新設します。
(消毒液の補充は、庁内清掃内での対応をお願いしています。)

(3) 各所属へのお願い

来庁者から直接窓口への返却があった場合は、所属で受け取りフロアガイドを消毒して、設置場所に戻すよう御協力をお願いします。

* 試行運用期間中、お気づきの点や、利用者からのご意見等がありましたら、麻生区役所サービス向上委員会事務局（区民課：川道）あて、お電話、メール等でお知らせください。

連絡先：区民課 川道（内線 67242 メール kawamichi-m@city.kawasaki.jp）

麻生区役所サービス向上委員会 委員長 小佐々
(区民サービス部)
内線 67300

麻生区役所サービス向上委員会A班掲示物担当チーム最終報告資料

1 庁舎内掲示物の課題

A 班において庁舎内の巡視を行い、案内表示や掲示物についてどのような課題があるか確認を行った。確認できた掲示物の課題について集約すると以下のようにまとめられる。

- ・ どの部署が掲示・管理しているかわからない 掲示物がある
- ・ 連絡先が変わっているなど、掲示すべき期間を過ぎていると思われるポスターがある
- ・ どのスペースにどの部署が掲示してよいか、ルールがわからない



2 過去のサービス向上委員会での実施内容

共有フォルダに保存されている資料を参考に、過去のサービス向上委員会において同様の課題について検討等がされていないか確認したところ、次のようなものがあった。

○平成24年度サービス向上委員会実施内容

「麻生区役所掲示物掲示ルール（案）」を策定し、麻生区役所企画調整会議からの承諾を得たうえで、ルール（案）に基づき施行実施をしている。

また、施行実施を行ったのち、本実施に向けて検討を進めるとしているが、現在ルールに則った掲示がされていない。

ルール（案）概要

- ・ ポスター・チラシ等を掲示できるスペースをあらかじめ限定し、そのうち庁舎管理者が管理するスペースを「共有スペース」、各所属に割り当てられたスペース（所属設置カウンターの前面等）を「専有スペース」とする。
- ・ 「共有スペース」に掲示する際は、台帳に必要事項を記載し、庁舎管理者へ申請を行う。
- ・ 「専有スペース」に掲示する際は、台帳に必要事項を記載し、所属長へ申請を行う。
- ・ 庁舎管理者、所属長はそれぞれ台帳を参考に、「共有スペース」、「専有スペース」の掲示物管理を行う。（台帳記載の掲示期間を過ぎた掲示物を撤去するなど）

3 24年度検討内容をうけて

24年度サービス向上委員会の検討内容が現在実施されていないことについて、どの部分に継続の難しさがあったのか、チームで検討を行った。

【継続するための課題】

- ・チラシやポスターを掲示する際に毎回申請を行うのは非常に手間がかかる。
- ・庁舎管理者・所属長が掲示物管理を行うのであれば、どのくらいの頻度でどのように行うか等、詳細を決めておかないと、定期的な実施に至らない。
- ・点検・管理等の作業を次年度以降も行うのであれば、実現可能な担当の設定が必要であり、点検・管理にふさわしいのは庁舎管理者・所属長ではないのではないかと。

4 今年度実施内容（案）

上記を踏まえ、今年度実施する内容をまとめた。

【実施内容 案】

① ガイドラインを策定する

庁舎内にポスター等を掲示する際のガイドラインを策定する。

なお、内容はできるだけ簡単に実施できるものとする。例えば次のとおり。

- ・チラシ・ポスターを掲示する際は管理する部署名を押印等で明らかにしておく。
- ・掲示を終える日時を明記する。不明な場合は基本的に掲示を行う年度の末日とする。
- ・定期的な掲示物巡視を行い、掲示期間が過ぎているのに掲示されているものは所管部署に連絡し、所管部署が記載されていないものは調査を行い対応する。

② 現在の掲示物を策定したルールに則る形に掲示しなおす

既に掲示されているポスター等がガイドラインに従った掲示となるように作業を行う。

なお、担当所属が不明な掲示物については、照会をかける必要がある。

作業予定内容は次のとおり。

③ 洗い出し

共有スペースの掲示物について、掲示場所、標題、内容等をまとめた一覧表を作成

④ 各課への調査・確認

作成した一覧表を用い、担当所属、掲示期間について各課へ照会を行う

⑤ 照会后対応

照会后、所属名・掲示終了日時の記載を行う

5 中間報告での意見交換

【頂いた主な意見】

- ・貼ったものについては貼った所属が責任をもって管理する
- ・定期的な周知を行い、点検は各所属で行えば良い

【意見に対しての検証】

定期的な点検の周知を行ったとしても、執務スペースや所属カウンター下スペース以外の部分は忘れてしまう可能性が高い。数か月前に貼ったものや前年度貼ったものなどは、リストを作ったりしないと忘れてしまう。

そのため、やはり所管課だけのチェックでは漏れてしまうものがあり、定期的に点検する部署が必要となってくる。

また掲示については庁舎管理規則に定められており、総務課との調整が必要である。

6 継続した実施に向けて

継続してガイドラインに沿った掲示を続けていくためには、3か月に1度や半年に1度の定期的な点検作業が必要になる。

【継続するための課題】

- ・次年度以降の点検を誰が行うか
- ・サービス向上委員会が行う場合そのようなことが可能か

7 掲示物の調査

項目4の今年度実施内容(案)の実施に向け、庁舎内掲示物等現状の把握が必要であるため、総務課と調整を行い、庁舎内掲示物と各課の管理状況を把握するために、令和5年1月30日付けで各所属に調査の依頼を行った。(別添)

【調査の内容】

- ・掲示ルール等の確認
 - ・掲示物の現状調査
 - ・課題・問題点の抽出
- を行った。

< 現状調査結果 >

	チェック項目	○：できている ×：できていない								
		所属1	所属2	所属3	所属4	所属5	所属6	所属7	所属8	所属9
場所	自分の所管課が使用できる掲示場所のみに掲示している	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	掲示場所の範囲内に掲示している	○	○	○	○	○	○	×	○	×
貼り方	掲示物の上辺及び側辺を揃えて掲示している	○	○	○	×	○	×	×	○	×
	掲示物を重ねて掲示していない	○	○	○	○	○	×	○	○	○
	テープ等、接着物が認識できないようにしてある	○	○	○	○	○	×	○	×	×
掲示許可	すべての掲示物に庁舎管理の許可印が押されている	○	×	×	×	×	×	×	×	×
	以下の掲示物以外は掲示していない	○		○	○	○	○	○	○	○
	・本市からの掲示物	○				○	○	○		○
	・本市が主催または後援している	○	○			○	○	○		○
	・国、都道府県、他の市町村等からの掲示物	○				○	○	○		○
・所属長が必要と認めた掲示物	○				○	○	○		○	
保守	期限が過ぎた掲示物はない	○	○	○	○	○	○	×	○	○
	数か月あるいは数年掲示したままの古い掲示物はない	○	○	○	○	○	○	○	○	×
	退色、汚損、劣化等した掲示物を放置していない	○	○	○	○	○	○	○	○	○

<各所属からの課題・問題点>

課題
<ul style="list-style-type: none"> ・所管課窓口下の掲示板のみに掲示しているが、掲示物を揃えて掲示できていなかったため、今回を機に整理を行った。
<ul style="list-style-type: none"> ・ルールが（案）の状態であり、実際に運用されている認識がない。
<ul style="list-style-type: none"> ・郵便、庁内便等により掲示配架を庁内外から依頼されるチラシ、ポスター等が多く取捨選択に手間取る。 ・市政・区政（県政・国政、他市も）に関するチラシ等は2階の市政情報コーナーに置くだけで良いと思う。 ・川崎フロンターレ麻生アシストクラブ設置の掲示板については、許可印無
<ul style="list-style-type: none"> ・区民課の性質上、来庁者が多く、各種手続き等で必要な情報を掲示すると、情報量が多くなる。その結果、一つ一つの情報が埋もれがちになり、目立たない。 ・駐車場料金に関する苦情が多く寄せられるため、張り紙を複数個所に掲示する必要があり、余計にごちゃつく原因となる。しかし、外すこともできない。
<ul style="list-style-type: none"> ・所属内で許可印が必要なことを把握してなかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・掲示物のサイズが大きいものが多いのに対し、掲示場所が限られている。 ・掲示期間が数か月に渡るような比較的長めのものが多いため、期間が重複しがちである。 ・業務の関係で定期的なメンテナンスの徹底が困難である。 ・年度代わりの引継ぎ等における掲示物の申請や掲示期間等のルールの周知・共有が徹底できていない。
<ul style="list-style-type: none"> ・所属で管理しなければならない掲示物を、適正に管理できていない現状がある。剥がれた後はテープ痕が残る等見た目でも美観を損ねてしまう。使用するノリ・テープを選択すべきと考える。この際は、掲示板以外の場所に貼らない、掲示板に貼付した掲示物は一定期間経過後に責任を持ち剥がす、貼付して良いものだけを貼付する、といった平成25年度麻生区役所サービス向上委員会で作成した原則に立ち返る必要がある。当時は新たに調達した掲示板を各階に設置、その範囲内に掲示物を貼付して、期限経過後に剥がすことを目的としていたが、当初予算が不足したために当時の保健福祉サービス課ほか掲示板を設置しなかったと記憶する。 ・25年当時は階段踊り場・窓ガラス・トイレ入口にも掲示物があったが、サービス向上委員会で見直しを行い、改善できた。時間が経過して担当者も変わってしまい、ルールが疎かになっていると思われれます。
<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関からの啓発資材が、デジタルサイネージ、ホームページ等で使用できるデータ形式でなく、いまだにポスター等の掲示物として依頼されており、区役所のみではなく局、国等の関係機関への要望が必要。

【調査結果からわかったこと】

- ・各所属においてルールへの認識に差があること
 - ・許可印に関する認識が低いこと
 - ・ルールの周知・共有が不足していること
- などがわかった。

8 まとめ

○掲示物の管理・ルールの周知については、区役所内において長年にわたり課題としての認識されているため、サービス向上部会でも何度か取り上げ、取り組んでいるところだが、今回の調査でもわかるように、まず、所属内での周知が徹底されていない、ルールを策定したとしても、定期的な周知や点検が確実に実行される新たな仕組みづくりが必要であると考えます。

そのため、区役所としても継続して検討すべき課題であると考えます。

○今年度の作業部会としては、時間の都合により、現在の掲示物の洗い出しやガイドラインの策定には至らなかったが、今年度の調査結果も参考としていただき、今後の区民のサービス向上に向け、掲示物が整理され、必要な情報が適切に区民へ伝わるよう、継続可能で簡単に実施できるようなルールの見直し等の検討が必要な案件であると考えます。

来年度のサービス向上委員会作業部会等でも引き続き検討を行い効果的な改善となることをお願いいたします。

4川麻総第717号

令和5年1月30日

各所属長様

総務課長

麻生区役所における掲示物管理の確認について（依頼）

平素より、庁舎管理及び区役所サービス向上に御理解・御協力いただきありがとうございます。

ここ数年サービス向上委員会において、区役所庁舎内に掲示物があふれ、本当に区民に伝えたい情報が埋もれてしまっている現状を踏まえ、掲示物の見直しを行ってまいりましたが、状況は大きく変わっていないように見受けられます。

令和5年度は2階ロビーの改修等を行う予定であり、これを機に、庁舎管理者として再度掲示物のあり方及び管理方法等を見直したいと考えております。

つきましては、現在の庁舎内掲示物と各課の管理状況を把握するために別紙の通り調査を実施いたしますので、御協力いただきますようお願いいたします。

添付しております麻生区役所掲示物掲示ルールは、平成24年度に作成されており、組織も現在とは変わっている箇所がありますが、その場合、古い組織に割り振られた場所を現組織が引継いでいるものとみなしてください。

御不明点は、総務課高橋宛にお問い合わせください。

（総務課 高橋担当）

内線 67112

麻生区役所掲示物調査について

次の Step 1～4 の順で調査してください。

Step	項目	詳細
1	掲示ルール等の確認	添付の要綱等に目を通し、ルールを再確認してください。
2	現状調査	調査票のチェック項目に沿って現状を調査してください。
3	課題の抽出	チェック結果をもとに、ルールに沿えない原因や問題点等を入力してください。
4	調査票提出	調査票を総務課に提出してください。 <input type="radio"/> 提出物：調査票 <input type="radio"/> 提出期日：2月10日（金） <input type="radio"/> 提出先：総務課 高橋宛 <input type="radio"/> 提出方法：文書施行

Step 1 掲示ルール等の確認

次の添付資料に目を通してください。①②は該当箇所を赤枠で囲ってあります。

- ①「川崎市本庁舎等庁舎管理要領_20190424.xdw」の（掲示板の使用）第13条
- ②「川崎市庁舎管理規則_20180511.xdw」の（掲示板の使用）第10条～第11条
- ③「庁内掲示ルール.xbd」（平成25年にサービス向上委員会が作成した掲示物ルール）

Step 2 現状調査

調査用紙に記載してあるチェック項目について、現状どうなっているか確認してください。

Step 3 課題の抽出

Step 2 で出来ていないことがあれば、考えられる原因や理由を教えてください。

（例1）掲示場所が小さくて必要な掲示物が貼り切れない。そのため、掲示物が掲示板からはみ出している。

（例2）定期的にメンテナンスが必要なことは分かっているが、業務に追われて忘れてしまう。

Step 4 調査票提出

調査票を総務課へ提出してください。

平成25年2月15日

各所属長 様

しんゆり市税事務所市民税課担当課長 様

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)

麻生区役所掲示物掲示ルール(案)の試行実施について(依頼)

日頃から、区役所サービス向上に御理解と御尽力をいただきありがとうございます。

本年度、麻生区役所サービス向上委員会作業部会において、別紙1のとおり、市民目線に立って、区役所内の掲示物のあり方について検討してまいりました。その結果、区役所内の環境美化を推進し、来庁者が掲示物から情報を得やすい環境を整備することを目的として「麻生区役所掲示物掲示ルール(案)(以下「ルール案」という。)(別紙2)を定めることとし、麻生区役所企画調整会議において、ルール案の試行実施の承諾を得たところです。

つきましては、平成25年2月15日(金)から、ルール案に基づき試行実施を行いますので、各所属では、2月21日(木)までにルール案に沿って、掲示物を掲示するとともに、「掲示物管理台帳」(別紙3)の作成をお願いいたします。

※市民館及び道路公園センターについては、ルール案の対象としていませんが、ルール案に沿った点検をお願いいたします。

添付資料

- ・麻生区役所サービス向上委員会作業部会による提案・・・・・・・・別紙1
- ・麻生区役所掲示物掲示ルール(案)・・・・・・・・別紙2
- ・掲示物管理台帳・・・・・・・・別紙3
- ・麻生区役所サービス向上委員会作業部会名簿・・・・・・・・別紙4
- ・麻生区役所掲示スペース一覧・・・・・・・・別紙5

麻生区役所サービス向上委員会作業部会

長谷川 担当

内線 67235

令和4年度 麻生区サービス向上委員会作業部会 B班 最終報告

B班では、区役所中庭における魅力の向上をテーマとして検討を進め、上半期は、「中庭の植物ネームプレート」について取り組みを行い、下半期は3月5日開催の中庭お披露目会において、「区役所業務カルタ」イベント企画について取り組みました。

また、合間には、正面入り口フロアに設置されている写真撮影コーナーの改善を併せて取り組みました。

1 植物ネームプレートの作成

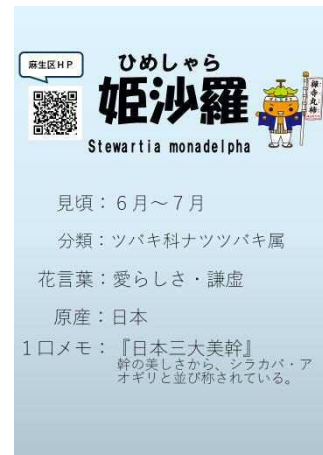
【改善前】

- (1) 以前より設置されていたネームプレートの老朽化が進んでいました。
- (2) 情報量が少なく簡素なものでした。



【改善後】

- (1) ネームプレートを再作成し、綺麗な状態にしました。
※来年度の予算により木製のネームプレートにするなど検討中
- (2) QRコードを添付し、中庭のHPへ接続可能にしました。
- (3) 記載情報は原産や一口メモ等、追加しました。
- (4) 総合版と簡易版の2種類を作成することで景観を損なわないようにしました。



【感想】

見栄えが良くなり、情報量も増えましたが、ラミネート製で薄く軽いため、雨にも弱く強風の際に煽られて飛ばされそうな状態が確認でき、すぐに劣化してしまうことが課題として残りました。

【今後の予定】

令和5年度に総務課の予算で耐久性のある樹脂製プレート製作の調整をしています。

2 中庭魅力向上への取り組み(業務カルタ大会)

【経緯】

コロナ禍における感染拡大防止を目的に、区役所窓口待合の狭隘対策として、区役所中庭の改修工事が12月から着工し、2月末に工事が完了予定の中で、区役所中庭は敷地内の奥に位置していることから、完成後に区民の方々に中庭を知っていただくためにお披露目イベントを総務課が主体となって開催することになり、サービス向上委員会作業部会としてイベントを実施することになりました。

【12月までの取り組み】

11月14日から合わせて3回行われた中庭イベント企画会議では、サービス向上委員会作業部会以外の職員も含めて各課どんなイベントを行うか意見を出し合い区役所業務についてのカルタを行うことに決まりました。

【1月の取り組み】(別添資料)

絵札及び読み札について各課に作成依頼をするために、どのように依頼をするか検討し、業務内容早見表の50音一覧を参考にサービス向上委員会で指定した頭文字を使用した札を作成してもらう事に決まりました。

【2月の取り組み】(別添資料)

各課が作成した絵札及び読み札をラミネート印刷して、模擬カルタ大会を行いルールや役割分担を検討しました。

模擬カルタでは、若手職員の交流として入庁1～3年目までの職員6名に参加していただき、運営方法の参考としました。



【感想】

各課の業務を知ってもらう為に作成したカルタでしたが、準備をする中で、作業部会のメンバーも他の課の業務を知る事ができとても楽しく準備が出来ました。

【今後の予定】

カルタの札を各課に返却しますので、良い活用方法があれば、作業部会まで教えてください。また、麻生区のHPのKIDS向けのページに公開も検討されています。

3 写真コーナーのリニューアル

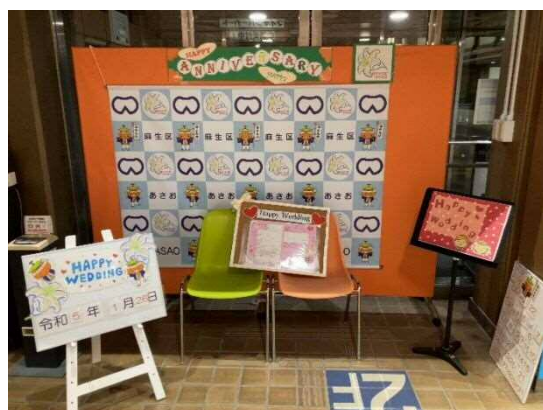
【改善前】

- (1) 背後にある緑のボードの一部が見えている状態でした。
- (2) パネルが1種類で汎用性に欠けていました。
- (3) パネルが椅子の上に無造作に置かれることがあった。

【改善】

- (1) パネルを3種類用意し、1つは異なる表情のかきまるくんや、やまゆりをホワイトボードに貼りつけるようにして、来庁者が自由にレイアウト出来るようにしました。
- (2) 老朽化した、日付を新たに作成しました。
- (3) イーゼルとホワイトボードを使い、プレートを写真撮影時だけでなく、撮影時以外についても適切に保管できるようにしました。

※同時期に、区民課でも写真コーナーの改善の検討を行っており、写真コーナー班でボードの新調や麻生区のパネルを吊るす案もあったが、区民課で背後のボードをオレンジ色の紙でお手入れしていただきました。



【感想】

季節感のあるものがあればより良くなると作業部会の中で意見がありましたが、背景の紙やマグネット等の経年劣化が避けられず再度検討が必要と思われます。

【今後に向けて】

他都市では、季節ごとに季節感のある飾り付けをしているところ、イメージキャラクターと写真を撮ることができる、最新のカメラを利用している等、自治体により様々な工夫をしています。また、児童家庭課の窓口では毎月、季節感のある飾りを付けています。

写真コーナーについては、継続した維持管理や改善が必要であり、年度ごとにメンバーが変更になる作業部会内で対応できることには限界があるため、区役所職員のプロジェクトチームを作り対応する、近隣の学校等と共同で行う等、継続が可能な良い仕組みを検討してもらえればと思います。

所属長 各位

麻生区役所サービス向上委員会委員長
総務課長

麻生区役所中庭リニューアル工事完成に伴うお披露目イベントの開催
及び業務カルタの作成について（依頼）

日頃より、区役所サービスの向上に御理解と御協力をいただきありがとうございます。

さて、今年度、区役所サービス向上委員会と総務課及び区役所若手職員が連携し、区役所待合の狭隘対策及びバリアフリー化による中庭使用者の安全確保などを目的に、区役所中庭のリニューアルについて検討を進め、2月には区役所リニューアル工事が完成する予定となっております。

これに伴い、3月5日（日）にリニューアルした中庭を広く区民の皆様にお知らせするお披露目イベントを実施いたします。

このお披露目イベントの企画については、区役所若手職員で検討会議を行い、そこでサービス向上委員会作業部会B班が担うこととなり、区役所各課による事業紹介をイベント形式で行うことといたしました。その中で、区役所業務カルタを作成し、ゲーム形式で楽しみながら区役所業務を知って頂く企画を提案したところです。

つきましては、各所属が所管する業務を紹介する絵札及び読み札について作成くださいますようお願いいたします。なお、カルタは、ひらがなが読める子どもから大人まで広く参加して頂きたいと考えておりますので、よろしくようお願いいたします。

1 目的

区役所業務カルタを作成しゲーム形式で区役所業務を知って頂くため
詳細は別紙1「中庭お披露目会カルタ概要（案）」のとおり

2 作成していただくもの

別紙2「各課振り分け」に記載のある頭文字の絵札及び読み札
※作成いただく頭文字については、誠に勝手ながら「業務内容別早見表」を参考に
割り振りました。

3 手順

別添「ひな形」のパワーポイントに基づいて作成してください
※絵札については、写真かイラストかは問いませんが、他人の著作物を無断で使用
すると著作権侵害となりますので絶対にやめてください。フリー素材を使用する場合
も、利用規約等を必ず確認した上で使用ください。

4 提出方法

1月31日（火）までにパワーポイント形式のまま、児童家庭課青木及び危機管理
担当久連石、両名の個人メールあてデータを送付ください。

5 その他

パワーポイントで作成が困難な場合はご相談ください。
作成いただいた絵札は、イベント終了後に各所属にて掲示いただく予定です。

6 問合せ先及び提出先

児童家庭課 青木 aoki-n@city.kawasaki.jp（内線 67129）
危機管理担当 久連石 kureishi-t@city.kawasaki.jp（内線 67364）

各課振り分け

N O .	担当課	文字	ヒントワード
1	危機管理担当	き	「危機」
		り	「り災証明」
		ろ	「路上喫煙」
2	総務課	さ	「三瓶区長」
		ぬ	—
		れ	「レストラン あさお」
3	企画課	く	「車座集会」
		そ	「ソーシャルデザインセンター」
		の	「農地」
4	地域振興課	あ	「あさお音楽祭」
		や	「やまゆり」
		ら	「落書き消し隊」
5	生涯学習支援課	お	「岡上分館」
		つ	「つなぐ」
		む	—
6	区民課	て	「転出入」
		ま	「マイナンバー」
		め	—
7	保険年金課	い	「医療費」
		ね	「年金」
		る	—
8	地域ケア推進課	ち	「ちいきのちからシート」
		み	「民生委員児童委員」
		わ	—
9	地域支援課	う	「ウォーキングマップ」
		け	「健康」
		に	「乳幼児健診」
10	児童家庭課	な	—
		ひ	「ひとり親」
		ほ	「保育園」
11	高齢・障害課	か	「介護」
		し	「障害」
		は	「バスフリーバス」
12	保護課	せ	「生活保護」
		も	「もっと」「もし」
13	衛生課	え	「エイズ」「衛生課」
		へ	「ベット」
14	保育所等・地域連携担当 (学校・地域連携担当)	た	「楽しい」
		よ	「幼児」
15	道路公園センター管理課	と	「道路」
		ふ	「不法投棄」
16	道路公園センター整備課	こ	「公園」
		す	「水路」
		ゆ	「遊具」

必ずしもヒントワードを使用いただく必要はありません。
また、ヒントワードが空欄の文字については、どうしても作成できない場合はその旨連絡ください。

所属長 各位

麻生区役所サービス向上委員会委員長
総務課長

中庭お披露目イベントに伴う業務カルタの確認及び模擬カルタ大会の出席について（依頼）

日頃より、区役所サービスの向上に御理解と御協力をいただきありがとうございます。

さて、令和5年1月19日付事務連絡「麻生区役所中庭リニューアル工事完成に伴うお披露目イベントの開催及び業務カルタの作成について」で依頼しました各課のカルタについて、別紙「業務カルタ（〇行）」のとおり回答が出揃いました。

つきましては、今一度、各所属で作成した絵札及び読み札について、著作権侵害及び表現が適切であるかを所属長にて確認いただき、差し替えが必要な場合は、2月22日（水）までに送付をお願いいたします。

また、サービス向上委員会作業部会では、当日と同じスペースで絵札を置いた時のイメージや適切な人数等、ルールを検討を行うため、模擬カルタ大会を開催することになりました。

併せて、模擬カルタ大会をサービス向上委員会作業部会の部会員及び若手職員の交流の場として活用したいと考えておりますので、入庁3年目までの若手職員への周知及び参加希望を確認いただき、2月16日（木）までに「出席票」の提出をお願いいたします。

1 内容

模擬カルタ大会の実施

2 目的

カルタ大会のルール検討のため

3 開催日時・場所

日時：令和5年2月20日（月）15：00～1時間程度（設営含む）

場所：第1会議室 AB

4 対象者

入庁3年目までの若手職員

5 出席希望の場合

別紙の「出席票」を7の提出先まで送付ください。

*出席多数の場合は、調整させていただきます。

6 その他

カルタの札の差し替えが必要な場合は、2月22日（水）までにパワーポイント形式のまま、児童家庭課青木及び危機管理担当久連石、両名の個人メールあてデータを送付ください。

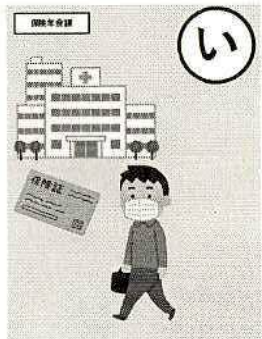
7 問合せ先及び提出先

児童家庭課 青木 aoki-n@city.kawasaki.jp (内線 67129)

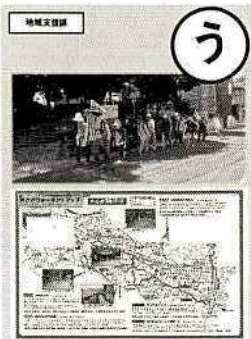
危機管理担当 久連石 kureishi-t@city.kawasaki.jp (内線 67364)



麻生区の
音でつながる
音楽祭



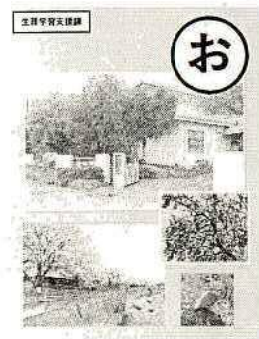
いりようきかん
じゅしんするときは
ほけんしよう



ウォーキング
しながら作ろう
仲間と健康



衛生はマスク、手洗い、
消毒、換気



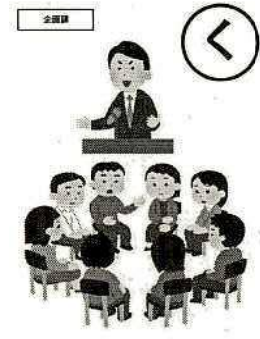
岡上で
歌う人
スポーツする人
学ぶ人
集うところは
岡上分館



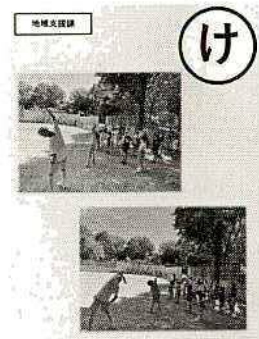
介護する側と
される側
ともに安心できる
麻生区を実現しよう



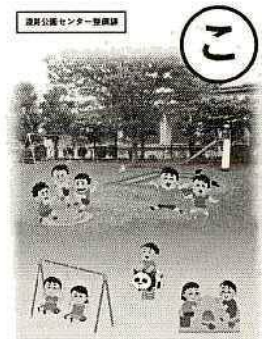
危機管理
防災準備で
安心安全
麻生のまち



車で
市長と共に語ろうよ
みんなが暮らす
まちについて



健康を
みんなで作ろう
ちいきの力



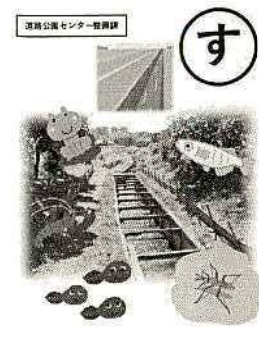
こうえんで
みんなでなかよく
あそぼうよ



三
ない運動
贈らない
求めない
受け取らない
正しく守って
明るい選挙



障害のある方が
地域の中で
安心して暮らせる
麻生区をめざそう



すいろには
いろんないきもの
すんでるよ



生活に
困ったときは
相談に

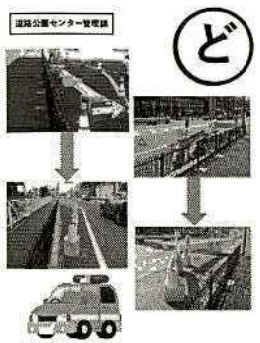


ソーシャル
デザインセンター
つくりあげ
みんながつながりみんな
が輝くーASAO



たくさんのごどものえ
がおあふれる あさおく
のほいくえん ようち
えん にんていこどもえ
んにしやうがっこう
ちゅうがっこう

道路にて事故発生!
ガードレールを復旧だ



ど

てんしゅつは
ネットでスマート
らっくら



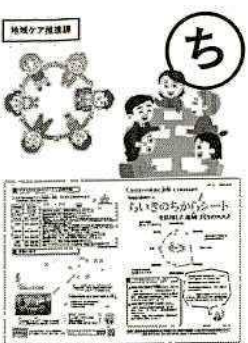
て

つどう
つながる
つなげる
市民館



つ

地域力
伸ばしたいなら
やってみて
ちいきのちからシートを



ち

ねんきんてちよう
いまでは すでに
きちょうひん



ね

ぬいぐるみ
落とした時は
総務課へ



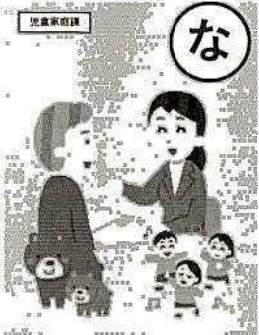
ぬ

乳幼児健診
あーん!もしもし
元気いっぱい



に

なん度でも 相談できます
ひとり親
子の預け先
医療費助成



な

不法投棄
ダメ!
絶対!



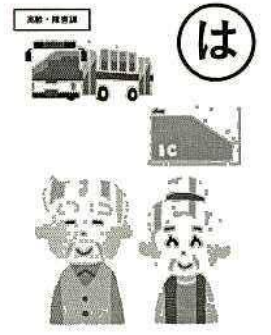
ふ

ひとり親
いろいろあります
サポート制度



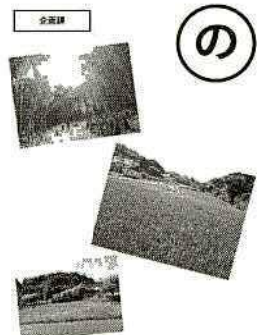
ひ

バス乗るときは
おじいちゃんも
おばあちゃんも
ICカードを忘れずに



は

農業と
里地・里山
まもうろうよ
緑のうるおい残すために



の

民生委員児童委員は
地域のボランティア
あなたの身近な相談相手



み

マイナちゃん
カードについてる
うさぎだよ



ま

保育園
子どもすくすく
そだつ町



ほ

ペットは家族
マナーを守って
飼いましょう



へ

やまゆりの咲く7月
区役所の中庭
見に行こう



り災証明
地震・風水害は区役所
火災は消防署へ



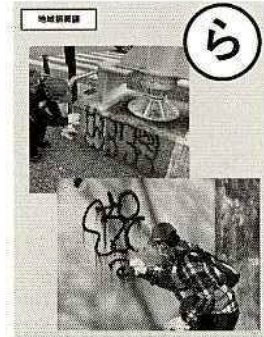
わたしたちの子育ての
強い味方
「きゅっとハグあさお」
を読んでみよう!



もしもの備え
楽しく点検
おうちキャンプ



らくがきを消して
きれいで安心な
まちをつくろう



路上喫煙
新百合ヶ丘駅周辺は
禁煙です



目指そう
認知症にやさしいまち
あさお



よかったね
あんしんしたね
みんなでおしゃべり
こそだてしえん



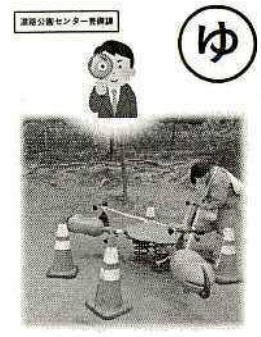
レストランあさお
美味しいご飯で
あふれる笑顔



むねはって
新たな一歩を
踏み出そう
生涯学習相談コーナー



遊具を点検!
事故を防いで安全第一!



ルールを守って
サイクリング
かぶって安心
ヘルメット



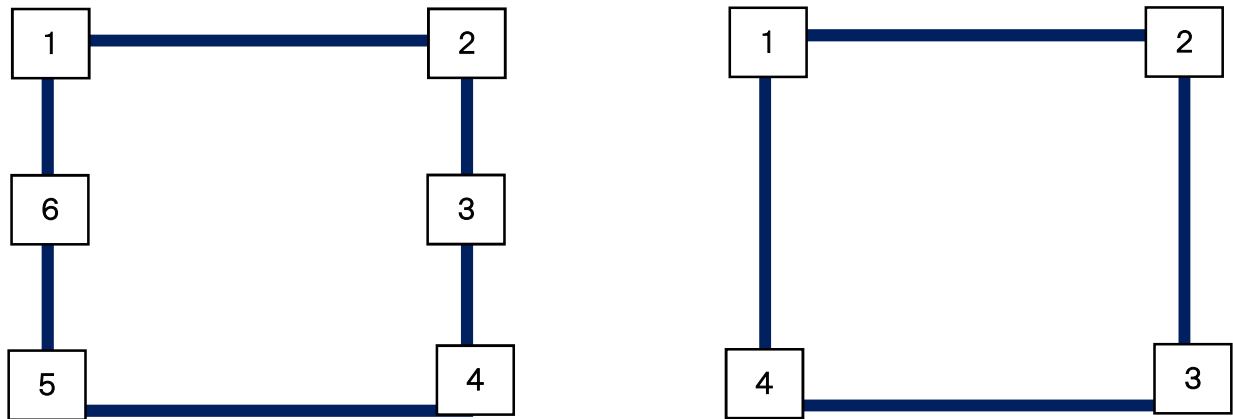
業務カルタ大会ルール 説明

審判によるルール説明 原稿

本日はお集まりいただきありがとうございます。

それでは、カルタ大会実施にあたり、基本ルールを説明します。

参加者はカゴがあるところまでおさがりください。



(参加者が6人の場合) 1から6までの番号が書かれたカゴが陣地になりますので、数字を忘れないようにしてください。

これから、読み手がカルタを読み上げますので、みなさんは札の周りをゆっくり回りながら、札をさがしてください。

札を見つけた方は、取った札を頭の上に掲げて、審判に見せてください。

審判が確認したのちに、ご自身の陣地のカゴに入れてください。まちがって、他人のかごに入れないようにご注意ください。

同じタイミングで2人以上が札に触れた場合は、審判が判断しますが、同時の場合は「じゃんけん」で決めていただきますのでご承知おきください。

すべての札読みが終わったら、取ったカルタをみんなで数えます。取ったカルタが一番多かった方が優勝となりますので、みんなでたたえましょう！

その他、カルタ中に、疑問点や不明な点があれば、挙手して審判に声掛けください。

最後に注意点となりますが、走ると大変危険です。走らないようご協力お願いいたします。

それでは、カルタを始めます。

【読み札 終了後】

それではそれぞれのかごを持って、中央に集まってください。
数を数えます。

【集計終了】

それでは、優勝は○番さんでした！皆さん拍手をお願いします。

参加された皆様には、シールとアルファ米を差し上げます。
受付でお受け取りのうえ、おかえりください。

ご参加ありがとうございました！

お花見会 カルタローテーション

	青木	久連石	長瀬	間船	小山	田村
10時30分～11時	統括	審判	他業務のため フリー	読み手	受付	呼び込み
休憩						
11時30分～12時		呼び込み		受付	読み手	審判
休憩						
12時30分～13時		審判		読み手	受付	呼び込み