令和５年度

麻生区役所サービス向上委員会

作業部会

活動報告書

Ａ・Ｂ・Ｃ班

令和５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

Ａ班では、令和６年度に「全国都市緑化かわさきフェア」（以下：緑化フェア）が川崎市で開催されるため、麻生区役所としてもこのイベントを盛り上げ、区役所に来庁される皆様へ発信することで、より麻生区に愛着を持ってもらうために以下の取り組みを行いました。

緑化フェア[目指すべき将来像]

みどりでつなげる、暮らしやすく住み続けたいまち

麻生区役所が出来ることは何か？

「麻生区版緑化フェア」

１　経緯

緑化フェアでコア会場を持たない麻生区は、川崎市で緑化フェアが開催されていることが周知されにくい現状にあること。また、市制１００周年ＰＲの一環として麻生区役所内で出来ることを考えた結果、上記の取り組みを行うことになりました。

◆これまでメンバーから出た提案内容

・麻生区役所周辺オススメの飲食店マップの作成

→お店の入れ替わりに早急に対応しにくいため、閉店したお店を紹介してしまう可能性がある（情報の更新が難しい）

・区役所３階の出入り口や市民館へ向かう通路等に植物、花を植え明るくしたい。

→地域のボランティア活動によりすでに取り組みが行われている

★健診等で子供が来庁することの多い１階を明るくしたい。「室内の**緑化を増やす**」

壁、床（人工芝をひく）、照明等で明るくする

→緑化フェアをＰＲするためには、より効果的な方法があるのではないかと再検討

生き物や水生植物の展示をする・・・取組１

観葉植物を置く　　・・・取組２

●取組１

多摩区役所がすでに取り組みを行っている「ミニ水族館」を参考に検討を進める。

多摩区役所へ視察を実施、所管課である地域振興課へ取組の状況、管理方法などを確認。

検討結果

次の理由により実施が難しいことが分かった。

・餌やり、水の交換を誰が担当するのか（特に土日）

・生き物が死んだ後の対応を誰が担当するのか

・費用の問題→年間約２９万円

●取組２

かわさきＳＤＧｓ構想の考えも取り入れるため、市役所が新庁舎に統合されるに伴い、廃棄予定であった観葉植物を建設緑政局から譲り受け、麻生区役所に設置することにした。

受領した観葉植物　全１７個（一部掲載）

設置場所について

（当初案）

大きいもの→区長室、４階会議室、執務室内課長席付近

小さいもの→区民課入口（証明書請求用紙記載台前）

＊長机に置く

次の理由により、設置場所の再検討を行った

・市民の目に入ることが少ない

・令和６年２月で２階ロビーの工事が終了

→レイアウト変更により再度設置場所の検討が必要になる

（実際の写真）

２階総合案内横

〈POINT〉

・１か所にまとめることで緑を強調

・市民の目に入りやすい

・壁に市制１００周年、緑化フェアのＰＲラベル

・ＱＲコードを印字→公式サイトへの誘導

・鉢それぞれにポップを挿す

３　観葉植物の撤去まで

Ⅰ　設置期間

令和６年２月２１日～令和７年３月下旬

Ⅱ　水やり、剪定

令和５年度→作業部会Ａ班メンバー
令和６年度→令和６年度も麻生区役所に残っている令和５年度作業部会Ａ班メンバー

Ⅲ　撤去方法

・令和７年２月上旬→市民に観葉植物を受け取りたい人がいないか募る
観葉植物設置場所に案内文の掲示：令和５年度作業部会Ａ班メンバーが行う

・令和７年３月中旬（余りがあった場合）→職員の中で受け取りたい人がいないか募る

・３月下旬まで受け取りたい人が現れない場合→窓口がある部署への設置を依頼

＊人工芝、じょうろの譲渡については令和７年２月時点の状態によって検討

令和５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、をテーマとして検討を進め、「区民が目的の課までスムーズに行くにはどうしたらよいか」という課題と「待ち時間を楽しく過ごすにはどうしたらよいか」という課題の2点に着目して、サービス向上を検討いたしました。

１　色分け案

【課題】
庁舎構造の分かりづらさから、区民が目的課までたどり着くまでに迷ってしまうポイントがいくつかありました。

2階…①正面玄関の入口付近
→区役所側と福祉事務所側で入口が分かれて、目的課がどちらから入ればよいか分からない。

②各フロアにある案内ボード
→どちらにいけば目的の課にいけるのかが分かりづらい。

3 階…①駅から直結の正面玄関の入口付近

→現在地が何階なのか分からない。

②入口付近柱の案内の分かりづらさ

→入口前の柱に複数案内表示があり、どちらの棟に何があるか分かりづらい。

4 階…

①案内ボードの分かりづらさ

→矢印が混在しており、会議室やマイナンバー窓口がどちらにあるか分かりづらい。

【対応策】

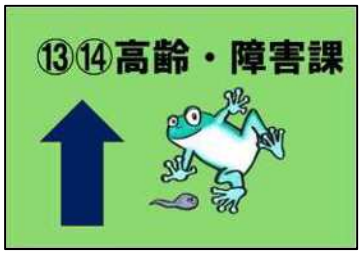
①「ここまで行けば目的の課まで迷わず辿り着けるだろう」というエリアを設定し、エリアごとに色分けと動物のイラストでの案内を実施。

・区民課、保険年金課→黄色（蝶）
・高齢障害課　　→緑色（かえる）
・児童家庭課　　→水色（さかな）
・保護課　　→桃色（とり）
・３階保護課以外　　→赤色（とかげ）
・地ケア、地域支援課→橙色（カンガルー）
※動物イラストは、危機管理担当・川口係長に作成依頼

②各階入口付近やエレベーターに、色分け（動物分け）イラスト案内一覧表を掲示

実際のエレベーター内

③各階入口付近やエレベーターから各窓口までのルート上に、動物イラストによる方向表示を掲示。



2 階正面玄関付近床面（例）

④各課吊り看板を色分け

⑤窓口付近にも色分けした動物イラストの掲示。（写真は例）

窓口仕切り　　受付カウンター

⑥上記色分け案をより効果的に実施する為に各階フロア案内に、現在地表示

２　婚姻パネルの改善・中庭への誘導

【課題】

・区民課前既設の婚姻パネルを活用して、役所の待ち時間を楽しくすごしてほしい。

・改修し綺麗になった中庭への誘導を行いたい。

【対応策】

①HAPPYBIRTHDAY、HAPPYANNIVERSARY 追加

【今後の予定】
・各課に色分け案における作業の実施について周知する。
・吊看板や、エレベーター内、各フロアの迷いポイントでの矢印掲示等を行う。
・掲示をしたことにより、良い効果が生まれたかをアンケート等を使って集計する。
・効果が高いようであれば、業者に吊り看板の装飾を依頼する。

【感想】
庁舎構造の難しさは長年の麻生区の課題であり、すでに様々な策が講じられているため改善に向けて何をしたらよいのかを考えることは困難だった。しかし班員全員で協力をし、各課の職員にもアドバイスをいただくことで、区民目線で分かりやすい案内の作成が実現できた。高齢者やこどもなど幅広い世代にとって、効果的で楽しいサービスを検討しながら日頃の業務にあたりたいと思った。

令和5年度 麻生区役所サービス向上委員会

作業部会 C班 最終報告

「中庭における魅力の向上及び認知度向上」を目標に設定しました。

【目標1】　**中庭の【　魅力向上　】**

【内　容】　中庭の植物紹介ネームプレートの更新設置・新設設置

フォトスポットの紹介

【目標2】　**中庭の【　認知度向上　】**

【内　容】　麻生区区役所ホームページ「中庭の植物紹介」ページ更新

区役所来庁者への広報

【経緯】

現在、緑化フェア等の歴史的な一大プロジェクトに向けて、川崎市役所全体で様々な取り組みが進行中ということがあり、やはり何か緑に関連する事業を行いたいということで、区役所中庭に焦点を当てました。
実際に中庭にて確認を行ったところ植物ネームプレートについて、追加及び改善できる部分があるのではないかと感じ、ネームプレートの更新を含め中庭の魅力向上及び認知度向上に向けた取組を行うこととしました。

完成レイアウト

【目標1】 中庭の魅力向上の取り組み

①　植物紹介ネームプレート作成・設置

中庭の維持管理には、総務課及び企画課等の様々な課の方々、
ボランティア団体様等の数多くの方々が関わっており、
多方面と調整を行いながら作業を進めました。
見頃・分類・花言葉・原産・1口メモを作成し、麻生区ホームページ QR コード、
禅寺丸柿の「かきまるくん」を入れプレートの更新レイアウト図の作成をしました。
材質については試作を重ね、堅紙を採用しラミネートフィルムを2重にする形で
作成しました。

【破損・劣化しているプレートを、新たな植物紹介プレートに交換しました】

【プレートが付いてない植物に新たにプレートを設置します】

【目標1】 中庭の魅力向上の取り組み

②　フォトスポットの紹介

中庭で、来庁された方々が花と共に写真撮影している姿を度々見かけ、来庁者が中庭で写真撮影をして楽しめるような
フォトスポットの設置を行うこととしました。季節の花とともに綺麗な写真を撮ることのできる場所を選定し、
中庭内に計4ヶ所設置いたしました。

フォトスポットレイアウト

フォトスポット設置

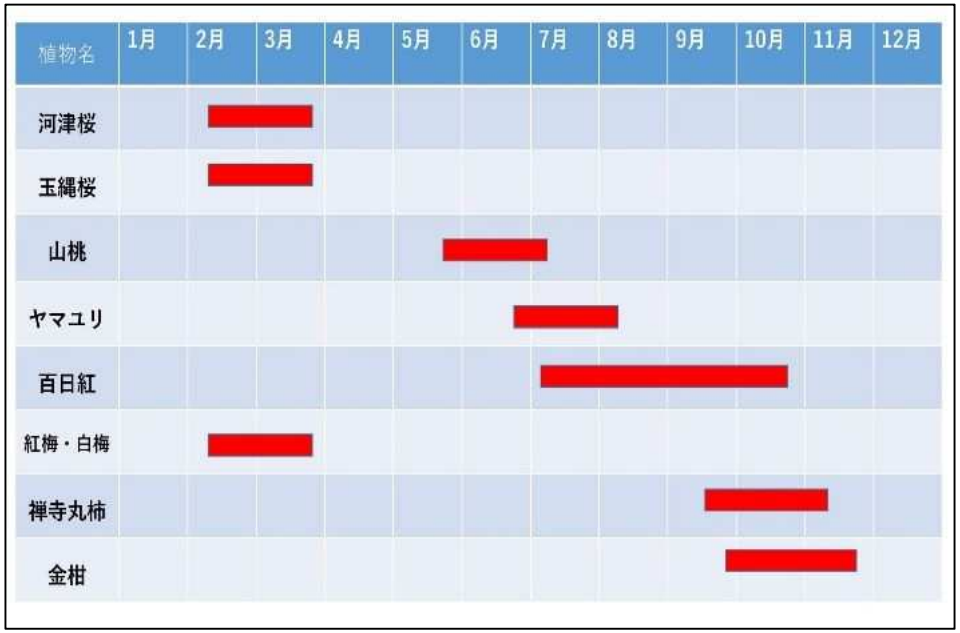
【目標2】 中庭の認知度向上の取り組み

① 麻生区ホームページの更新

令和 4 年度のサービス向上委員会が作成した植物のプレートには、区の HP へアクセスできるQRコードが掲載されていました。確認したところ、現在のHPは更新時期が古く、内容の見直しが必要であることが分かりました。企画課に確認・相談の上、改修前の中庭の案内イラストについては削除することに決定。その他、植物の紹介について掲載内容のボリュームアップを図ることとなりました。

中間発表時の講評やいただいたアドバイスを元に検討した結果、コンテンツについて、以下新規作成を行いました。

＊「植物の見ごろカレンダー」



＊カレンダーからリンクする→「植物紹介ペ

＊現在中庭入り口に設置されている「中庭案内図」についても掲載

＊HP 更新イメージ

目標2　中庭の認知度向上の取り組み

②　区民への広報、中庭の魅力の発信

区民の皆様、麻生区役所に来庁される皆様へ、魅力アップした麻生区役所中庭について知ってもらいたい！
そのための取り組みとして以下を実施しました。

＊市政たより（令和６年４月号）情報掲載

＊庁内案内のポスター掲示

令和4年度に中庭の改修工事が完成しましたが、中庭は敷地内の奥に位置しており、市民の方々に存在を気づいて貰えず、認知度が不十分である点が課題でした。中庭の存在を知っていただくために、中庭の場所を分かりやすく示すような掲示物を作成いたしました。班員の意見を出し合い、来庁者に分かりやすく見やすくなるよう文字のサイズ感、文字のカラー等を改善していきました。また、総務課に許可印もいただき、区役所内の各階のエレベーター前に設置いたしました。

ポスターレイアウト

ポスター設置