

令和5年度 麻生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	
危機管理担当	1	対面 対応 市民の立場に立ち、誤解の生じない分かりやすく、チラシやパンフレットの配布や、根拠等に基づいた丁寧な説明を行います。
危機管理担当	2	共通 市民からの問い合わせに対して、担当者不在の際も、一定の案内ができるよう課内の情報共有を行います。窓口や電話への問い合わせを縮減できるよう、HPなどを通じた情報発信を行います。
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、認識の統一化を図り、適切な市民対応を行います。
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。
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 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。
まちづくり推進部 企画課	1	お知 らせ 市民に適切に伝わるよう、所管課と連携して、各種事業、情報等市民向け広報について、市政だより、ホームページ、twitter、デジタルサイネージ等を活用して周知を図ります。
まちづくり推進部 企画課	2	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。
まちづくり推進部 企画課	3	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。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	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揭示等を行います。
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。
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。
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ています。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	対面 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、丁寧にわかりやすく説明しています。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。
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は、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。

区民サービス部 区民課	1	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。 清潔感があり節度ある身だしなみや来庁者への積極的な声掛けが心がけ、問合せにも責任を持ってお答えし、関連するお手続きについてもこちらからご案内します。
区民サービス部 区民課	2	共 通	マイナンバーカードの利活用に向けた取組や行政手続のオンライン化に伴い、窓口サービスの在り方が変化しつつあるため、常に庁内情報を把握し、課内で情報共有し、市民の目線に立った誰もが利用しやすい環境整備を行います。
区民サービス部 保険年金課	1	対 面 対 応	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を有効に活用し、丁寧にわかりやすい説明を行います。また、来庁者が求めている内容を十分に理解することにより、満足いただける行政サービスの提供に取り組みます。さらに、本市DX推進プランに基づく行政手続のオンライン化の推進等、デジタル化による行政サービスの効率化に向けた環境整備に取り組みます。
区民サービス部 保険年金課	2	共 通	各担当により繁忙期が異なるため、一つの窓口集中する場合がありますが、業務担当者間で連携し、空いている窓口や待合スペースのテーブル等を効果的に活用することにより、待ち時間の短縮に貢献します。また、複数の手続きが必要な方に対しては、できる限りワンストップでの対応を心掛け、来所者の負担軽減に貢献します。
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分かりやすい表現を工夫しお知らせします。また、様々な機会をとらえ、庁内外へ地域包括ケアシステムの周知及び啓発に努めます。
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	2	対 面 対 応	来庁者や電話での問い合わせに対し、課内全職員が正確かつ適切に対応できるように、制度や手続きに変更がある場合は、その都度課内での情報共有を行います。 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	3	対 面 対 応	地域みまもり支援センターは子供から高齢者までが接遇対象になることから、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、適切な部署に繋げます。また、来庁者に声掛けし、積極的な情報提供に努めます。
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。
地域みまもり支援センター 地域支援課	2	対 面 対 応	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。
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出向く際は、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。
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、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。
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、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応対する者の「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応対に努めます。
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ができる職員の育成に努めます。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1	対 面 対 応	高齢者や障害者が相談や申請手続きを円滑に進められるように、パンフレット等を活用し、わかりやすく親切・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、担当部署を御案内します。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	2	共 通	来所した区民の待ち時間を減らし、相談や申請に迅速に対応できるよう、窓口番号発券機に加え、繁忙期には申請事業ごとの独自の番号札を利用する等工夫し、窓口の混雑緩和に努めます。

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。
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	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みます。
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、感染対策を行うとともに、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。
道路公園センター	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、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丁寧な説明を行い、理解と協力を得られるように努めます。
道路公園センター	2	対応	区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。
道路公園センター	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。また、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うとともに、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。
麻生区役所 サービス向上委員会	1	庁内 体制	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、専門の外部講師等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)	2	共通	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。