麻生区

令和６年度
麻生区役所サービス向上
取組結果報告書

令和７（２０２５）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～区役所発のサービス向上と共に支えあう地域の実現に向けて～（平成 28（2016）年 3 月）」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 6 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取りまとめたものです。

令和 7 年 3 月

麻生区役所サービス向上委員会

「質の高い区民サービスの提供と分野横断的な発想のできる人材の育成」

→令和 6 年度　麻生区役所の組織目標（組織目標のうちの一つ）

①麻生区役所サービス向上方針に基づき、市民目線に立ったわかりやすい説明及び丁寧な 対応による公平・公正かつ質の高いサービスの提供や DX を推進するとともに、来庁者に とって快適な環境整備の取組を進める。

②麻生区人材育成計画に基づく各種取組の実施や 多様な業務研修、部を超えた業務支援等による知識の習得等、様々な機会を活用することで、分野横断的な発想ができる人材を育成する。

③働き方・仕事の進め方改革に基づく適切なマネジメントによる効率的、効果的な事業運営を行い、互いに協力しあえる職場風土を醸成する。

④法令等を遵守して正確に業務を遂行し、情報セキュリティ基準に基づき適切に情報管理を行う。

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６年度麻生区役所サービス向上方針　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

3　令和６年度麻生区役所サービス向上目標と実施結果　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

4　令和６年度麻生区役所サービス向上研修等実施結果概要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０

【資料】　麻生区役所サービス向上委員会設置要綱　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２

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、市民と区役所の間に信頼関係を築き、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

「川崎市区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：各課・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・所属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

「麻生区役所サービス向上委員会設置要綱」第４条第３項

作業部会

・区役所横断的な課題の調査
・提案（所属の枠を越えた視点）

各課・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・所属各職員

・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

2　令和６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　川崎市 DX 推進プラン等の推進により、窓口サービスの在り方が変化する中にあっても、常に職場内・部署間相互の情報共有や職員間での連携を心掛け、市民目線に立った誰もが利用しやすい環境整備に取り組みます。

４　区における市制１００周年記念事業等の体験を通じて、地域の人材や資源と直接関わる機会を持つことで、区の魅力や地域課題などの区の地域性をより深く理解し、その上で区役所サービスにあたることができるよう、職員の育成に取り組みます。

令和６年４月　麻生区長

3　令和６年度麻生区役所サービス向上目標と実施結果

様式2

令和6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　川崎市 DX 推進プラン等の推進により、窓口サービスの在り方が変化する中にあっても、常に職場内・部署間相互の情報共有や職員間での連携を心掛け、市民目線に立った誰もが利用しやすい環境整備に取り組みます。
④　区における市制100周年記念事業等の体験を通じて、地域の人材や資源と直接関わる機会を持つことで、区の魅力や地域課題などの区の地域性をより深く理解し、その上で区役所サービスにあたることができるよう、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	対面応対	市民の立場に立ち、専門用語の言い換えや、誤解の生じない分かりやすい説明を心がけ、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。	防災や交通安全、防犯などの各種啓発等において、チラシ等を用いることでわかりやすく、かつ根拠を明確にしながら丁寧に説明を行いました。
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。	事業の開始等において、危機管理担当内全職員に対して情報の共有を図るとともに、担当者不在時においても、一定の手続きができるようマニュアルを作成し、市民が必要とする情報を的確に提供しました。
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、認識の統一化を図り、適切な市民対応を行います。	事業や各種申請の開始等をはじめ、各担当の主な業務については、全職員に情報が伝わるよう、ロゴチャットも活用しながら情報の共有を図り、適切に市民対応を行いました。
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。	これまでの区役所サービス向上委員会の取組や区役所に寄せられる御意見などを踏まえ、庁舎内の職場環境整備を行いました。特に猛暑であった夏季は、空調の稼働時間を見直し、開庁時から快適な温度となるよう調整を行うなど環境整備を進めました。

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
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。	お問い合わせの内容をよく聞き、的確に他部署へ取次ぎ、または案内を行うとともに、ロゴチャットなどを活用し、不在の職員への引継ぎも確実な手段で行うことで対応の漏れがないよう取り組みました。
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、区役所における課題や職員に求められる能力等を意識しながら研修内容を企画、実施し、区役所全体としての人材育成を推進しました。
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、X（旧 twitter）、デジタルサイネージ等を活用して周知を図ります。特に、市制 100 周年、緑化フェア開催の当該年であるため、記念事業等を通して、区の魅力を区内外に効果的に発信します。	区内事業について、積極的に関係部署と連携を図り、市政だより、ホームページ、X（旧 twitter）、デジタルサイネージ等を活用して、適時適切に周知を行いました。市制 100 周年、緑化の PR はさまざまな媒体を効果的に活用して、積極的に広報を行いました。
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。	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。市民にとって必要な情報を適時適切に区ホームページに掲載するとともに、特に積極的に周知を要する案件については、区ホームページのビジュアルエリア、お知らせ、イベントに掲載する等の対応を行いました。
まちづくり推進部 企画課	3	庁内体制	地域課題や市民ニーズを把握し、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。	市長への手紙、アンケート等で把握した市民ニーズについて、関係部署はじめ、庁内で情報共有を行いました。X（旧 twitter）の活用研修を行い、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できました。
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。	区役所2階ロビー、3階階段前、道路公園センター内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、立ち止まって見る市民の姿も多く見られました。別途地域振興課前では、広報紙等をジャンル別に整理し提供しています。このほかイベント等において随時資料提供するなど「芸術文化のまち」を発信しました。
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。	相談担当を中心に区役所業務全般に渡る情報収集に努め、担当でまとめたマニュアルに沿って課内研修を行い、誰もが質の高い市民サービスの提供を行えるよう取り組みました。特に町会長等の個人情報の提供では、申請書を見直し、確認等についてより細心の注意を払うよう職員相互で共有し、トラブル等なく行いました。

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
まちづくり推進部 地域振興課	3	対面応対	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。	グループウェアかわさきを活用し来客等のスケジュール共有に努め、特に担当不在時は周囲へ必要事項の引き継ぎを徹底するようフォロー体制を確立し、関係部署との的確な連携のもと、親切・丁寧な対応に努めました。
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ています。	市民館施設の点検や利用者の声により、不具合箇所や利用者の利便性につながるもの等を把握することで、必要な修繕の実施や改善を図りました。また、分館では改善した内容について館内に掲示しました。
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、丁寧で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。	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、各種運用の変更事項や利用者の声、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。	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	応対	市民からの信頼を得ることができるよう、窓口では話しやすい雰囲気を作り、相づちを打つなど、傾聴を伝えることを心がけます。また、制度等の変更があった場合、課内で情報共有し、問合せに対して適切に説明を行います。	満足度の高い市民サービスを提供することを心掛け、接遇研修や専門知識や処理能力を高めるための業務研修の受講やOJTを活用した人材育成を実施しました。また、課内において適宜、情報を共有し、市民サービス向上につなげました。
区民サービス部 区民課	2	共通	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中で、丁寧で分かりやすい案内を心がけ、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。	国の新たな施策や制度所管課の取組状況等を把握し、手続きに関する変更点や説明のポイントを課内で情報共有することで、窓口や電話応対等において、わかりやすく丁寧な説明をすることができる環境を整備しました。
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には、チラシやパンフレット等を有効に活用し、丁寧でわかりやすい説明を行います。 また、来庁者が求めていることを十分に理解し、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、行政サービスの効率化に向けて、本市 DX 推進プランに基いた環境整備に取り組みます。	チラシ等を活用したわかりやすい説明、丁寧な言葉遣いによる親切な対応、相手の立場・状況に配慮した傾聴の徹底により、満足度を高めるサービス提供ができました。さらに、オンライン手続を適切に案内することにより、行政サービスの効率化に貢献することができました。

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
区民サービス部 保険年金課	2	共通	繁忙時期に一つの窓口に来庁者が集中する場合には、業務担当間で連携して空いている窓口へ誘導したり、待合スペース等を効果的に活用しながら待ち時間の短縮に貢献します。 また、複数の手続が必要な方には、できる限りワンストップでの対応に配慮し、来所者の負担軽減に貢献します。	来所者の待ち時間を短縮できるよう待合スペースと各窓口の状況を把握して円滑に誘導するとともに、来庁者の負担を軽減できるよう窓口間で連携した柔軟なサービス提供を意識しながら、区民の利便性向上に貢献することができました。
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、X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。	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。今年度は、特にX（旧 twitter）による広報に注力し、みまもり支援センター全体で積極的にXによる発信を行いました。
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。	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	その他	各職員が地域の実情を深く理解した上で、地域づくりや窓口対応を的確に行うために、積極的に地域に出て、地域で活動する区民や地域資源と直接関わる機会を多く持つよう努めます。	各職員が地域の実情を深く理解した上で、地域づくりや窓口対応を的確に行うために、積極的に地域に出て、地域で活動する区民や地域資源と直接関わる機会を多く持つよう努め、地域の実情や課題を適切に把握した上で、地域づくりに取り組みを進めました。
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・対応に努めると同時に、相談内容によっては適切な担当部署につなぐなど、的確な支援を行い、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。	来所者や対象者にわかりやすく丁寧な説明・対応に努め、関係職員、関係機関等と情報共有しながら、適切な支援を行いました。また、相談内容によっては担当部署に丁寧につなぎ、区民サービス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。話しやすい雰囲気を心がけ、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、職場内での周知を徹底し、面接場面や健診、教室等の各種事業に活かしました。また、話しやすい雰囲気づくりを心がけ、相談の内容によっては相談室を利用する等、プライバシーに十分配慮しました。
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行い、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・地域づくり等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行い、個人情報の紛失に十分留意しながら、的確な相談支援・情報提供を行いました。

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
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応対する者の「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。	窓口応対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。	架電受信の際は必ず所属と名前を名乗り、利用者が話を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、誰が応対をし、伝えているかがわ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的かつ適切な案内ができる職員の育成に努めます。	当課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し、関係機関とも事前調整のうえ、関係課職員と共に説明をするなど、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	共通	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、案内文等に工夫し、わかりやすく親切・丁寧な説明を行います。 様々な御案内のために、ホームページやＸ等を活用します。	窓口対応を行う複数の職員が接遇研修に参加して学び、高齢者や障害者が相談しやすいよう、より親切・丁寧な対応を心がけ、パンフレット等を活用して説明を行い、対応の最後には不明点等がないか確認しました。また、相談内容を丁寧に聞き取り、必要時には他課への御案内を行いました。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	2	対面応対	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。	窓口番号発券機を使用し、又、例えば手当現況届等、申請が集中する時期には、その申請専用の番号札を用意し、窓口の混雑緩和を図りました。

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
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ヶ所の相談室（個室）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、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るように配慮します。 ○相談室やカウンターは常に清潔に保ち、気持ち良く相談ができるよう整理整頓を励行します。 ○来所される生活保護受給者・相談者の不安を払拭するため、カウンターにお越しの際は、素早く御用件をお尋ねするとともに、他部署に御用の方を懇切丁寧に案内することを受付職員のみならず、全職員が取り組みます。	○快適な窓口環境の維持とプライバシーの保護へ配慮、更には安全確保のため、受付前のパーテーションを明るい色に変更し、視覚的にも居心地の良い相談となるよう改善しました。 ○相談室やカウンターは常に清潔に保ち、整理整頓を行いました。 ○受付の職員が一旦席を離れても、お越しいただいた市民の方に対して、他の職員が速やかに御用をお聞きし、適切に対応させて頂きました。
地域みまもり支援センター 衛生課	1	共通	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。	各種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みました。また、カウンターに呼び鈴を2種類設置し、来庁者を待たせることなく、さらに、呼び鈴の音で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ています。
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。	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、多くの個人情報を扱うことから、来庁者の目線等にも留意するとともに、必要に応じて相談室を使用しています。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	1	お知らせ	市民目線に立った誰もが利用しやすい環境を整えるため、配布する文書等につついては、わかりやすい記載内容にするよう努めます。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、地元町会や関係団体等に事前に丁寧な説明を行い、理解と協力を得られるように努めます。	市民目線に立ったサービス提供を意識し、道路公園センターから送付する文書等については、できるだけ分かりやすい記載内容で作成しました。また、道路・公園の整備にあたっては、町内会・自治会、関係機関等に丁寧な説明を行い、理解と協力を得ることで、苦情等なく工事の完成を果たせました。
道路公園センター	2	応対	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、真摯に話を伺うとともに、その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。	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は、相手の話をじっくりと聴き、道路公園センターの考え方等についても理解を得られるよう丁寧でわかりやすい用語で説明しました。また個人情報等に関して情報セキュリティの重要性を改めて周知徹底しました。

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
道路公園センター	3	共通	常に担当間・センター内相互の情報共有や職員間での連携を心掛け、道路公園センターとして質の高いサービスの提供や適切な課題解決に努めます。また、快適で安全な市民生活を確保するために、事業計画に基づいた道路、公園等の整備や迅速な修繕を行うとともに、効率的・効果的な維持管理を行います。	担当間・センター内相互の情報共有や職員間での連携を心掛け、道路公園センターとしての質の高いサービスの提供や適切な課題解決に努めました。また、道路・公園等に係る整備工事と修繕工事については、執行計画に則り迅速かつ効率的に実施したとともに、日々の維持管理についても、コストを意識した的確な判断のもと効率的・効果的に行ったことで、快適で安心・安全な市民生活の確保を図ることができました。

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
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、職員の接遇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遇研修を企画・実施します。	窓口対応について、外部調査員による聞き取り調査を行い、その結果を踏まえた「サービス向上研修」を実施したほか、係長・主任等を対象とした「多様な部下マネジメント研修」では、柔軟な考え方や必要なマネジメントスキルを学び、組織力の向上を図りました。新人・会計年度職員等を対象とした「接遇研修」では、サービスの基本について学びました。さらに職員向けの「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。
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。	サービス向上委員会では、各課若手職員を中心とした作業部会を設置し、麻生区としての、「市制100周年」事業及び「全国都市緑化かわさきフェア」事業である7つの事業に参画することで、様々なかかわりをもって、区における取組を、広い視野で物事全体を見渡せる視点を養うことで、区役所のサービス向上や人材育成につなげられるよう、サービス向上に関する取組を行いました。 【参画事業】 ①麻生区でグリーンツーリズム　②あさお境界トレイルハイク　③新歩け歩け運動　④子どもたち一緒に100個の花を咲かせよう　⑤「川崎をもっと知って、関わって、好きになる」イベント　⑥市制100周年記念芸術・文化魅力発信事業　⑦あさお区民まつり　市制100周年記念事業

４　令和６年度麻生区役所サービス向上研修等実施結果概要

１　区役所サービス向上研修の実施について

研修名称	区役所サービス向上研修		
実施日時	①令和６年９月 11 日（水）　②令和６年９月 18 日（水）　９時 00 分から 12 時 00 分まで ③令和６年 10 月３日（木）　14 時 00 分から 17 時 00 分まで		
実施会場	①高津区役所　②多摩区役所　③川崎区役所	**参加予定者**	①７名　②７名　③２名　計 16 名
目　　的	区役所サービス向上指針に基づき、本市が進める区役所サービス向上の取組をより一層推進するため、指針が区役所において定着しているか、とりわけ「区役所サービス基準」が効果的に活用されているかについて、外部評価の結果等に基づく研修を実施します。		
対 象 者	係長級や新規採用職員の指導担当者等のほか、所属長が推薦する職員		
時間・回数	１回３時間・３会場にて開催	**講　　師**	株式会社　キャラウィット　高井　通光　氏
専門指導分野	スタッフ育成、働く人へのカウンセリング、メンタルヘルス、接客・接遇、ビジネスマナー、クレーム対応等		
研修内容	高いサービス提供に向けた取組について、部下等への具体的なサービス向上に係る指導方法を含め、グループディスカッションを交えながら習得します。また職場が抱える様々なリスクに対応し、サービス向上の土台を作るための職場での基盤整備やその必要性、悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）への対応について理解を深めました。		
開催形式	市民文化局予算、各区サービス向上委員会が主催（３会場で開催）。		

２　接遇研修の実施について

研修名称	接遇スキルアップ研修		
実施日時	令和６年１２月１３日（金）　９時００分から１２時００分まで		
実施会場	麻生区役所４階　第１会議室Ａ	**参加予定者**	１５名
目　　的	麻生区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ことを目的とし、接遇研修を実施する。		
対 象 者	令和６年４月入庁の新規採用職員及び市民対応を行う会計年度任用職員のほか、所属長が推薦する職員		
時間・回数	１回３時間・１回開催	**講　　師**	株式会社　話し方センター　千名　友貴　氏
専門指導分野	説明・説得能力向上研修、折衝・交渉力向上研修、プレゼンテーション研修、ビジネスマナー研修、タイムマネジメント研修、人事評価研修 他		
研修内容	これまでの接遇対応を振り返り、接遇のスキルアップを図るほか、クレームの初動対応について学びました。		
開催形式	麻生区役所サービス向上委員会及び麻生区人材育成推進委員会との共同開催による。		

３　管理監督者向けマネジメント研修の実施について

研修名称	多様な部下マネジメント研修		
実施日時	令和６年１２月２０日（金）　９時００分から１２時００分まで		
実施会場	麻生区役所４階　第４会議室	**参加予定者**	１８名
目　　的	麻生区人材育成計画に基づき、全ての職員が持つ多様な個性・持ち味の違いをお互いに受け入れ活かしあうことで、組織の活力につなげることを目指し、多様な人材をマネジメントするための柔軟な考え方と必要となるマネジメントスキルの向上を目的とし、本研修を実施する。		
対 象 者	所属長・所属長が推薦する係長級の職員		
時間・回数	１回３時間・１回開催	**講　　師**	株式会社 テラ・コーポレーション 前之園 めぐみ 氏
専門指導分野	ダイバーシティ・マネジメント、アンコンシャス・バイアス、多様な部下マネジメント、女性部下育成、キャリアデザイン、仕事と育児の両立支援、ダイバーシティ推進者育成　他		
研修内容	多様な部下をマネジメントする管理者としての役割を理解し、実践に向けて具体的行動を考えられることをゴールに学びます。		
開催形式	麻生区役所サービス向上委員会及び麻生区人材育成推進委員会との共同開催による。		

４　認知症サポーター養成講座（職員向け）について

研修名称	認知症サポーター養成講座（職員向け）		
実施日時	令和７年２月６日（木）　１０時００分から１２時００分まで		
実施会場	麻生区役所会議室４階　第２会議室	**参加予定者**	２８名
目　　的	高齢化が進み、認知症高齢者が急増している中、市民サービスのさらなる向上の観点から、職員が認知症に関する正しい知識を持ち、市民への適切な対応が図られることを目的とする。		
対 象 者	職員及び市民対応を行う会計年度任用職員のほか、所属長が推薦する職員		
時間・回数	１回１時間３０分から２時間・１回開催	**講　　師**	麻生区役所地域みまもり支援センター地域支援課職員
研修内容	認知症サポーター養成講座標準教材（パンフレット等）を用いた講義等		
開催形式	麻生区役所サービス向上委員会及び麻生区役所地域みまもり支援センター地域支援課との共催による。		

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、川崎市区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。

附　則

この要綱は、令和５年４月１日から施行する。