

## 令和8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	担当者不在時であっても一定水準の案内が行えるよう、課内での情報共有を確実にいき、適切な対応を図ります。また、制度変更や事業の開始時には、庁内ツール等を活用し、的確な対応ができる体制を整え、円滑な市民対応に努めます。
危機管理担当	2 共通	市民の立場に立ち、専門用語を避けた分かりやすい説明と丁寧な対応を心掛け、安心して相談できる窓口対応を行います。また、防災・防犯等に関する相談や啓発では、資料等を活用し、根拠に基づいた説明を行うとともに理解の促進に努めます。
危機管理担当	3 共通	市情報セキュリティ基準を遵守し、個人情報の適正な管理を徹底するとともに、職員一人ひとりの意識向上を図ります。また、市民からの問い合わせには内容を的確に把握し、迅速かつ確実な対応に努め、信頼される窓口運営を行います。
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と連携を取りながら環境整備等を行い、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 対応	区民の方からの問い合わせなどに対して、要望を的確に聞き取り、対応するよう取り組みます。また、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取り、迅速・確実に対応するようにします。
まちづくり推進部 総務課	3 人材 育成	麻生区人材育成計画に基づき、各種研修を実施し、地域との連携やコミュニケーションを意識し、課題解決を図り、より質の高い区役所サービスが提供できる職員の育成に努めます。
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、X(旧 twitter)、デジタルサイネージ等を活用して、区の魅力を積極的、効果的に発信します。
まちづくり推進部 企画課	2 共通	市民からの問い合わせや要望等に対し、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	地域課題や市民ニーズ等を適切に把握し、庁内での情報共有に取り組みます。関係機関や市長への手紙、アンケート等から得られた地域課題に係る情報や市民ニーズ等について、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	区内で開催される芸術・文化・スポーツ等に関するイベント情報を、来庁する市民に対して広く提供するため、各団体や委員会等から情報収集を行った内容を、町内表示板等へ掲出・配架します。また、引き続き専用 PR ボードの設置等により、最新の情報を提供します。
まちづくり推進部 地域振興課	2 共通	区民からの幅広い問い合わせに対し、市民目線に立って迅速・的確に対応し、適正な関係部署、機関、団体等を案内できるよう、日頃から市役所業務全般に関わる基礎情報や地域情報の収集に努め、課内での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	事業提案や補助金申請等の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・丁寧でわかりやすい対応を心掛けた取組を行います。

部署名	目標及び具体的な取組内容	
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1 共通	生涯学習等に関する区民からの問い合わせや要望等を的確に把握し、丁寧でわかりやすい説明を行うとともに、職員間の情報共有を図り、同一水準のサービス提供を行います。
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、傾聴していることが相手に伝わる対応をします。また、制度等の変更があった場合、課内で情報共有し、問い合わせに対して適切に説明を行います。
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する中で、丁寧で分かりやすい案内を心掛け、市民の目線に立った誰もが利用しやすい窓口環境の整備を行います。
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を有効に活用する他、来所者の事情等に配慮して柔軟に対応し、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ことにより、一方通行ではなく、大切なことが十分に伝わるような窓口サービスを実施します。
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掛け、複数の窓口に移動する負担を軽減します。
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、X(旧 twitter)などの様々な媒体を活用して市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。また、通知等を発送する際には誤発送等がないよう十分注意します。
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 そ の 他	地域づくりや窓口対応を的確に行うために、各職員が地域の実情を深く理解し、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。
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。また、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 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活かします。また、話しやすい雰囲気を心掛け、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対応します。
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向向く際は、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。

部署名	目標及び具体的な取組内容	
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、相談の際に復唱確認の上、市民のニーズを把握・理解し、資料やちらしなどを交えながら、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ます。また、担当外の内容についてはその旨を説明し、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うとともに、復唱確認の上、市民のニーズを把握・理解し、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ます。また、担当外の内容についてはその旨を説明し、担当が代わったことを利用者に伝えるなど、円滑な対応に努めます。
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より変更が生じた場合、利用者からの問い合わせについて、課内での説明方法の共有化や資料の供覧を行う他、関係機関との事務処理上の連携を確認するなど、相互の情報共有化を図り、利用者が戸惑うことのないよう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 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、案内文等を工夫し、わかりやすく親切・丁寧な説明を行います。また、様々な案内のためホームページやX(旧 twitter)等を活用します。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	2 対面 対応	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の工夫をし、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ため、4か所の相談室(個室)と4ブースの窓口カウンターを利用し、隣にいる他の相談者・区民がいる場面での面談は極力避けるようにします。 ○相談室やカウンターは常に清掃や整理整頓を心掛けます。 ○来庁される市民に対し、受付以外の職員でも速やかに用件を聞き、的確に案内することを心掛けます。
地域みまもり支援センター 保護課	2 対面 対応	○昼休憩時間中においても、職員が輪番制で窓口カウンターを開設し、用件を伺えるように対応します。
地域みまもり支援センター 衛生課	1 共通	各種申請や相談等で来庁される市民及び事業者に対し、各種マニュアルを活用することにより、担当外の職員においても適切に対応できる体制を整備します。あわせて、法改正等により手続内容に変更が生じた場合には、マニュアル類の見直しを行い、適切な手続案内の実施に努めます。
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、執務環境の整理整頓に努めるとともに、相談内容に応じて相談室を利用するなど、プライバシーに十分配慮します。また、感染症等の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対応します。
道路公園センター	1 お知 らせ	区民等に配布する文書については、市民目線に立ち、誰もが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。
道路公園センター	2 応 対	区民等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、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遵守について、職員への周知徹底を行います。
道路公園センター	3 共通	職場内・部署間での情報共有や職員間の連携を常に心掛け、質の高いサービスの提供や課題解決に努めます。また、安全・安心な市民生活を維持するために、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。

部署名	目標及び具体的な取組内容	
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。また、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や相談、申請等に迅速かつ丁寧に対応できるよう取り組んでいきます。