

【令和5年度区役所サービス基準】

No	基準	場面
1	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、ポスター、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お知らせしています。	お知らせ
2	作成・送付するポスターやチラシ、通知等には、問合せ先の部署名、連絡先を記載しています。	
3	ポスターやチラシ、通知等を送付する際には、誤発送や発送漏れがないようチェックしています。	
4	関連する手続きについては、こちらから御案内しています。	応 対
5	御案内や御相談の際には、声の大きさや個人情報の取扱いなどプライバシーに配慮しています。	
6	市民からの質問や疑問点に対しては、責任を持ってお答えし、自分の担当で無い場合には担当へと確実に引き継いでいます。	
7	市民の苦情や要望に応じられない場合には、趣旨まで含めてその理由を丁寧に説明しています。	
8	市民には「です・ます」調を基本として、聞き取りやすいスピード、トーンで温かみのある丁寧な話し方で対応しています。	
9	略語の使用は避け、専門用語は、分かりやすい言葉を使用し、資料を用いたりHPを御案内するなど丁寧な説明を行っています。	
10	担当者が不在のときを含め、即答できない場合には折り返し、確実に返答しています。	
11	電話は3コール以内で受けます。それ以上お待たせする場合には、「お待たせしました。」と一言添えています。	
12	電話を受ける（取り次いだ者も含む）・かける際には相手に対し、こちらが誰であるかを明確にするために「所属」「名前*」をハッキリと名乗っています。 （※ただし、名前については、業務の性質上やむを得ない場合を除く。）	
13	清潔感があり節度ある身だしなみをしています。	対 面
14	来庁された市民に、こちらからお声掛けしています。	
15	市民からお預かりした書類等をコピーする際には、本人に承諾を得てから行っています。	
16	対応相手にこちらの名前がわかるよう、名札を着用しています。 （※ただし、「川崎市職員服務規程」で認められている場合を除く。）	
17	信頼を得るため、相づちなどを適切に行い、途中で話を遮ることなく、相手を見て受け答えをしています。	
18	訪問の際には玄関先での名乗り方にも気を付けるなど、訪問先のプライバシーに配慮しています。	地域訪問
19	制度等の変更があった場合、関係職員で情報を共有・把握することで、市民からの問い合わせに対して適切に説明を行っています。	共 通
20	区役所サービスの提供は法令に基づき公正に行っています。	
21	市民と接していない場面でも、常に市民の目を意識して行動しています。	
22	業務で収集、利用した個人情報は「川崎市個人情報の保護に関する法律施行条例」等に基づき適切に管理しています。	
23	市民が快適さを感じられるか、年に1回、所属の庁舎環境を点検しています。	

〔各課に係る基準〕次の項目については、課として判断する内容です。

No	基準	所 管	場 面
24	管理職会議等で、市及び区で行われる事業について情報共有を図っています。	各課	庁内体制
25	御指摘や苦情については、区役所内の管理職会議にて情報共有を図っています。	各課	

〔特定の課に係る基準〕次の項目については、特定の課において判断する内容です。

No	基準	所 管	場 面
26	庁舎入口付近に総合案内を配置して、区役所の総合的な案内を行っています。	庁舎管理 担当課	庁舎案内
27	各階にフロア案内図を掲示しています。	庁舎管理 担当課	
28	接遇研修指導者を中心に接遇研修を実施しています。	研修 担当課	庁内体制
29	市民ニーズの高い各種証明書は、区役所開庁時間外でも一定の時間、取得できるようにしています。	本庁業務 所管課	
30	市民ニーズの高い届出については、毎月、区役所開庁時間外に日時を決めて区役所で手続きができるようにしています。	本庁業務 所管課	

〔各区独自基準〕次の項目は、各区における取組です。

No	基準	所 管	場 面
31	チラシ等で来庁者へのおしらせをする際には、誰にでもわかりやすく情報を伝えることを意識して作成しています。	各課	お知らせ
32	窓口いらした区民には笑顔で積極的に、「おはようございます」「こんにちは」「お待たせしました」等の声掛けを実践しています。	各課	応 対
33	電話を切る際は、利用者が電話を切ってから、受話器を置いています。	各課	応 対
34	対応の最後に一言、利用者の問題が解決したかどうかの確認をしています。	各課	応 対
35	単純な事務ミスや個人情報の流出を根絶するため、確実なチェックを実践しています。	各課	共 通
36	状況に応じたマスクの着用や、手洗い、窓口周辺の消毒など感染症予防に取り組んでいます。	各課	共 通