

令和6年度 区役所サービス基準

「区役所サービス向上指針」に基づく「区役所サービス基準」は次のとおりです。

この区役所サービス基準は、8つの「区役所サービスの理念」の実現に向けて全区役所において必ず守られるべき最低基準となっており、各区役所においてはこの基準を基に「区役所サービス向上目標」を設定し、区役所サービスの向上に取り組みます。

区役所サービスの理念

基本的な使命

公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、
全体の奉仕者として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ます。

市民の視点

市民が自らの課題を解決するための
サポートをしているという姿勢を持ちます。

市民と共感

市民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、
市民の話をよく聞いて受けとめます。

ニーズの把握

市民が何を求めているのか、
市民の話をよく聞いて引き出すことに努めます。

適切なサービス提供

市民が目的を達成するために、すべきことを考え、
手間を惜しむことなく誠実に行動し、
適切なサービス提供や課題の解決につなげます。

快適な環境

市民が快適さを感じることができるよう、
庁舎内施設の環境整備に努めます。

効率的な運営

市民・区役所双方のトータルなコスト意識を持って
取り組みます。

組織間の連携

職場内・部署間で相互に情報共有を図り
連携を良くします。

【令和6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。		電 話
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よう、所属の庁舎環境の清潔を保っています。		

〔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	区役所・支所の機能再編の内容を理解した上で、必要な方に対して積極的に案内をしています。	各課	共 通