

令和6年度向上指針取組シート

川崎区役所

区役所サービス向上方針

① 便利で快適な区民サービスの提供 多様な区民のニーズを的確に把握し、区民の視点に立った、便利で快適な区役所サービスの提供に取り組みます。
② 安心で信頼される区民サービスの提供 区役所職員が地域社会を築く協働のパートナーとして、区民の信頼を得られるように、人材育成、組織間の情報共有や連携を進め、安心して信頼される質の高い区役所サービスの提供に取り組みます。
③ 来庁者が安全で利用しやすい環境の整備 来庁者が安全・安心かつ快適に利用できるように、区役所施設等の環境整備に取り組みます。

区役所サービス向上目標

部署名	年度当初に記入		年度末に記入
	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 対応 来庁又は電話等による問合せに対し、円滑かつ納得して目的を達成していただくために、よくある問合せ内容とその対応や改善策等についての情報を課内で随時共有・検討します。また、相手の立場に立って傾聴を心がけるとともに、専門用語や分かりにくい言葉は使わず、親切・丁寧かつ迅速・的確に対応します。	当該の業務が特に市民生活に直結してくる内容であることを常に意識しながら、来庁者や電話等による問合せに対しても、迅速・的確かつ丁寧に対応しました。また、日頃から様々な情報を課内で共有し、解決策や効果的な対応方法等について検討・話し合うことで、迅速で柔軟かつ市民目線による対応を実施しました。
まちづくり推進部 総務課	1	対面 対応 来庁された区民の方々へ正確かつ迅速なサービスを提供できるように、区民の方々のニーズを的確に把握し丁寧な広報・窓口案内を心がけるとともに、寄せられた苦情や接客時のトラブル等について、庁内で情報共有し、再発防止やより適切な接客を徹底します。	年間を通じ、イベントや制度のなどチラシ掲出や、総合案内での丁寧な対応などの取組を実施しました。特に今年度は、再編での改修に伴いポスター掲示場所を各フロアに新たに設けるとともに、チラシ類も1階に集約するなどの改善を行いました。また、職員対応等に対し寄せられた意見については、課内で共有するとともに関係課との連携し、改善に向けた個別対応を実施しました。
	2	庁内 体制 より満足度の高い区役所サービスを提供できるように、接遇に関する研修をはじめ、業務改善、リスクマネジメントなど区独自の実践的な研修を企画立案、実施するほか、OJTや外部研修への適切な参加を促進させるなど区役所人材育成計画に基づき、職員の資質向上に取り組みます。	新規採用職員研修をはじめ、階層別研修のほか、専門性のある研修への参加促進などを通じ、職員のスキルアップに向けた取組を実施しました。また、区役所独自の取組として、管理職が主体的に参加する形式で、再編に伴う事務統合などを踏まえ、事務事故防止に向けた研修を実施しました。
	3	共通 区役所内での事故・トラブルに備え、庁舎設備等の各種点検等を適正に実施するとともに、災害発生時等に適切に対処できるよう区役所防火管理体制を整備し、消防防災訓練等に積極的に参加するなど、日頃からの緊急時に備えた対策を行います。	来所者の安全確保のため、年間を通じて機器類の定期点検を行うなど、庁舎を維持・管理するとともに、修繕必要箇所が発生した場合には、速やかに予算を確保の上、修繕を行うなど安全対策を実施しました。また、年度当初の組織改編に合わせて防火管理体制を構築するとともに、パレールビルで実施する年2回の消防訓練への参加するなど、災害発生時に向けての取組を実施しました。
	4	庁舎 案内 令和7年1月の区役所・支所の窓口体制変更により、支所の窓口業務が一部を除き区役所に移るため、事前に市政だより等を活用し、効果的な広報を行います。また、年間を通じて継続的にフロア移転を行うことから、来庁される方が不便なく利用できるよう、総合案内の増員のほか、移転ごとにチラシ等の作成・掲示や、HPの随時更新など、より丁寧な庁舎案内を行います。	企画課と連携しながら、再編の幅広い周知のため、再編後の業務内容や区役所・支所の案内等を掲載した市政だより区版特別号を12月に発行・区内全戸に配布するとともに、区役所フロア移転時ごとのチラシ作成や、総合案内の増員、HP更新など、年間を通じて再編に伴う広報等を実施しました。

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
まちづくり推進部 企画課	1 お知らせ	区民の方々の視点に立って、特別号を含む市政だより区版やホームページ、you tube、地域コミュニティアプリ等の発信媒体で、区として広報すべき内容や区民の方々が必要とすると思われる情報について、わかりやすく伝えるなど、適時、適切な広報を実施します。	市政だより区版やホームページ等の発信媒体において、区民の方々の視点に立った分かりやすい広報を実施しました。特に今年度については、機能再編の実施年度であり、その周知をより強化するため区版特別号12月に発行しました。また、Youtubeによる動画配信や地域コミュニティアプリPiazzaを積極的に活用するなど、多様な方法により多くの区民に届くような広報を実施しました。
	2 お知らせ	増加する外国人住民に対する情報提供の充実に向けて、令和2年度に作成した「外国人住民のための川崎区生活便利ガイド」の時点修正を行い、掲載されたホームページに誘導する広報チラシを作成するとともに、外国人住民に関わりの深いイベントや手続きの多言語化に取り組みます。	区役所総合案内に、英語・中国語に対応できる相談員を配置し、外国人市民からの相談に適切に対応しました。また、外国人市民のための生活便利ガイドの時点修正を行い、ホームページにアップしました。さらに、外国人住民に対する情報提供の充実に向けて、随時翻訳事業により、所管事業のチラシ等の翻訳を行い、手続等がスムーズに行えるよう支援するなどを実施しました。
	3 共通	区全体のサービス向上のレベルアップに向けて、区役所各所管において便利で快適な区役所サービスが提供できるよう、市長への手紙や39コール、市民オンブズマン等の広聴に寄せられた意見について適切な対応を図るよう関係課と調整するとともに、区部長会議で情報を共有します。	市長への手紙や市民オンブズマン等の広聴については、所管の回答内容を適宜調整したうえで、適切に回答しました。また、これらの結果を区部長会議で共有し、各部のサービス向上に役立てています。
まちづくり推進部 地域振興課	1 庁内体制	地域団体、関係企業、指定管理者等との連携・協働を円滑に進めるため、担当業務に関する知識を深めるとともに、的確に会議録や報告書等を作成して、相互の誤解が生じたり取組の方向性に齟齬が出たりしないよう十分な記録を保持します。	各自担当業務に関する知識を深め、関係団体等の会議において、分かりやすい資料を作成し、十分な説明を行うとともに、会議や行事の結果については、今後の取組に支障がないよう、随時摘録や報告書等を作成するなど、適切な記録の保持を行いました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (教育文化会館)	1 共通	様々な社会教育学習事業を展開する中で、市民からの申込みや、問い合わせに対し、相手の知りたいことをよく理解し的確な対応を行ってまいります。「また来たくなる市民館」を目指し、事業に参加した市民が充実した時間を過ごせるよう十分な準備を行います。	社会教育事業に関する申し込みや問い合わせに併せ、貸館事業についてもメール等による質問や問い合わせがあり、早急かつ的確なご案内に努めることで市民の方々に身近な施設と感じていただけました。また、事業に参加した市民も活用できるオープンスペースを設け、気軽に立ち寄れる環境づくりを継続的に行うことで満足度の高い施設を維持しました。
	2 庁内体制	老朽化が進む施設ですが、日々の点検をはじめ、清掃等の施設管理を行い、来館した市民が安心して気持ちよく過ごせるよう、安全で快適な施設を提供します。	施設管理については、市民の安全性を最優先する中で、利用した際の快適性等も考慮し、窓口対応なども含め安全で快適な施設を提供し、市民の方々の次の御利用へ繋げることができました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (大師分館)	1 庁内体制	区民の方からのお問い合わせやご意見に対して全職員が同じレベルで迅速、丁寧かつ的確に対応するとともに、区民サービスの提供に不公平が生じないように連絡簿などを用いて業務に関する各種情報の伝達やコミュニケーションを円滑に行うことを徹底します。また、業務に関連する研修等を受講し業務知識を習得する事により、より良い区民サービスの提供に繋げていきます。	業務の申し送りや連絡ノート、文書の回覧等で情報を伝達し、職員同士の共通認識の徹底に努めたことにより、苦情や情報伝達の行き違いなどによるトラブルの発生を避けることができました。また、研修等の受講については、「eラーニング」の活用や勤務のローテーション等を調整することにより、受講機会を設けることで、業務知識を習得し、より良い区民サービスの提供に繋げることができました。
	2 庁内体制	施設の老朽化が進み、経年劣化等による利用個所の不具合が生じている中、修繕が必要な個所の対応について利用者の目線で優先順位を考慮し、限られた予算を最大限有効活用して、区民の方々が安心して施設を利用していただけるよう取り組んでいきます。	老朽化により不具合が生じていた学習室の音響機器を交換することにより、利用者の利便性の向上を図ることができました。また、経年劣化により汚損の激しかった2階共用部分の通路及び階段等の床材を貼り替えることにより、利用者にとって快適で利用しやすい空間づくりに取り組むことができました。

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
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (田島分館)	1 庁内体制	すべての市民にとって施設が常に安心安全であることはもとより、施設の老朽化による不都合や不快感を与えないよう、快適に利用できるための必要な修繕等を行っていきます。また、窓口や電話対応においても市民サービスの精神を念頭におきながら丁寧な対応をしていきます。	施設の老朽化に伴う不都合が生じた箇所については、令和6年10月等の雨漏り等がありました。管理組合や関係事業者と連絡を密にとり、散水調査を実施し、雨漏りの原因箇所の特定(1か所)を行いました。さらに、窓口や電話による市民対応についても、館の職員全員がどのような趣旨で尋ねているのかを的確に理解して、市民のニーズが達成できるよう丁寧な対応をしました。
	2 対面対応	幅広い世代に向けた学習活動への動機づけやきっかけづくりができるよう、市民が行きたくなる市民館を目指し、充実した生涯学習プログラムの提供や市民自主学級等を通じて、地域における人づくりを推進していきます。	幅広い世代に向けた学習活動への動機づけやきっかけづくりができるよう、市民が行きたくなる市民館を目指し、充実した生涯学習プログラムの提供や市民自主学級等を通じて、地域における人づくりを推進したことにより、各事業の参加者は昨年から概ね増加し、参加者からも高い評価を受けることができました。
区民サービス部 区民課	1 庁内体制	来庁された方がスムーズに、かつ、気持ちよく手続を済ませられるように、積極的な挨拶や声掛けを行うとともに、親切・丁寧に対応します。また、個人情報の取り扱いにも十分に配慮します。	来庁された方が必要な窓口に行けるよう、分かりやすい案内サインを設置しました。窓口では積極的に声掛けを行い親切・丁寧に対応するとともに、個人情報の取扱いにも十分注意しました。
	2 対面対応	区民ニーズを的確に把握し、適正・迅速な業務対応・案内ができるように、課内及び各課との連携強化に努め、親切、丁寧な窓口業務を推進します。 転入等で来庁した外国人市民には、テレビ通訳システム等を引き続き活用します。	必要な手続が取れるよう、市民の声をしっかりと聞き取り、適切に各窓口を案内しました。窓口では親切・丁寧な対応を心掛けるとともに、迅速に対応できるよう改善に取り組みました。 外国人市民には、テレビ通訳システム等を活用しながら、適切に対応しました。
	3 共通	市民サービス向上のため、市民の方が便利、かつ、快適に利用できるような消耗品等の調達案を庁内で公募し、区役所の環境整備等に取り組みます。	各課で窓口サービスの向上・改善に繋がる物品等を広く公募にかけ、区役所サービス向上委員会で精査し、適正な予算執行を実施することで区役所の環境整備に取り組みました。
区民サービス部 区民課川崎行政サービスコーナー	1 対面対応	観光案内所コンシェルジュと連携を図りながら、市政100周年を念頭に様々な行政情報等の発信や、快適な施設環境の維持を行っていきます。併せて、法令やマニュアル等の情報を確認して、その順守を徹底することで、質の高い市民サービスを提供します。	観光案内所コンシェルジュをはじめ、関係部局と情報共有を図りながら、市政100周年を念頭に1年を通じて、様々な行政情報等の発信を行いました。また、快適な施設環境の維持として、空調フィルターカバー清掃を開設以来初めて実施できました。併せて、法令やマニュアル等の情報を確認して、マイナンバーや広域戸籍等をはじめとする新たな施策に関する知識の取得を行い、来館者へ適切な行政情報の提供を行いました。
区民サービス部 保険年金課	1 対面対応	来庁された区民の方のニーズを的確に把握して、正確で丁寧な説明を行います。繁忙期には課内での協力体制を整えて適切な窓口案内を円滑に行います。また、窓口カウンターや掲示物の整理整頓に努め、快適に利用していただける環境を整備します。	来庁された区民の方のニーズを的確に把握し、専門用語を避けて、理解度に応じた丁寧な説明を行いました。また、6月の国保当初納通発送後や、1月の支所再編による混雑時には、窓口案内を行う職員を配置し、円滑に業務を遂行しました。定期的に窓口周辺を見直して、環境を整備しました。
	2 共通	組織改編による受付窓口の変更で混乱しないよう案内表示等の環境整備に向けた取組み、また、窓口カウンターや掲示物の整理整頓に努め、快適・安全に利用していただける環境を作ります。	支所再編に伴う事務所移転にも、事前にチラシを配布し周知するなど、混乱を防ぐよう適切に対応しました。また、案内表示は庁舎管理担当と相談しながら、わかりやすい表示にしました。

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
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)地域ケア推進課	1	<p>対面 応 対</p> <p>来庁された方が必要とする情報や申請方法等について、それぞれのニーズに合わせて丁寧な説明を行います。課内でマニュアル等を活用した勉強会の開催することにより、情報共有等を行い、繁忙期には担当職員以外の職員も協力して取り組みます。</p> <p>来庁された方には、笑顔で積極的に声かけを行うとともに、適切な窓口にご案内します。また、窓口カウンターの整理整頓に努めるとともに、来庁者の特性を考慮し、職員のマスクの着用、手指消毒の設置等により、安全で快適な窓口環境を整備します。</p>	<p>来庁された区民の方が必要とする情報や申請方法などについて、ニーズに合わせて丁寧な説明を行いました。また支所再編に併せ、フロア間の業務内容の確認を行うとともに、窓口発券システムの勉強会なども行うなど、市民対応力の向上を行いました。</p> <p>来庁された区民の方には、積極的に声かけを行うとともに、適切な窓口にご案内しました。また、手指消毒の設置やインフルエンザ等の流行期には職員のマスクの着用等を徹底するとともに整理整頓にも努め、安心安全・快適な環境づくりを心がけました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)地域支援課	1	<p>応 対</p> <p>来庁された方には職員から声をかけ案内し、丁寧で分かりやすい対応を行います。略語や専門用語は避け、わかりやすい説明を行います。特に外国籍の方には必要時翻訳機を活用し理解しているか確認しながら丁寧に対応します。</p> <p>複雑な相談の場合は別室での面接にし、外に声が漏れないよう配慮するなど、より一層のプライバシー配慮を行います。</p> <p>感染症対応については、ハイリスク者が多く来訪することから引き続き職員のマスク着用の奨励、手指消毒の確実な実施を行います。</p>	<p>事務所移転により入口が2か所になったため行先を確認する区民も見受けられたため、来庁者には職員から声かけし、来庁目的の確認をするともに当該部署への案内を行いました。外国人の方には翻訳機を使い説明を行いました。</p> <p>相談内容により面接室での相談対応を行いプライバシーの保護に配慮しました。</p> <p>感染症対策については、ハイリスク者が多く来訪するため引き続き職員のマスク着用・種子消毒を励行しました。</p>
	2	<p>共 通</p> <p>業務では多くのセンシティブな個人情報を取り扱うため、適切に管理するためe-ラーニング受講を徹底するとともに、研修への積極的な参加、課内研修等を実施し適切に管理するとともに緊張感をもって取り扱うよう注意喚起をしていきます。</p> <p>事務ミスに対し、注意喚起を行うとともに研修への参加、マニュアルの確認、さらに職員同士での確認に取り組み事務ミス発生防止に取り組みます。万一発生した場合には速やかな報告とともに復旧、再発防止などの対応に取り組みます。</p>	<p>事務ミスや事故が発生した際には迅速に所属に報告がなされ、組織的な対応と再発防止策を行いました。また、年度初め、事務所移転により区役所で集合した業務開始の時、自部署・他部署で事務ミスが発生した際など節目で注意喚起を行いました。</p> <p>センシティブな個人情報を取り扱うため、取扱い方法をシステム化し共有すること、研修などへの積極的な参加を励行しました。また組織再編により他部署と同一組織になったこともあり、個人情報の取扱い方法の共有と徹底について注意喚起しました。</p>

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(福祉事務所・保健所支所) 児童家庭課	1	<p>対面</p> <p>相談者のニーズを確実に聞き取り、専門用語は避け、聞き取りやすいスピードとわかりやすい言葉で話します。また、パンフレットやちらし、実際の書類を指し示すなどして、相手の理解度を確認しながら、丁寧に説明します。日本語が不得手な方に対しては、タブレット端末をはじめ翻訳ツールの使用や資料の多言語化を進めます。対応の最後には不明点や質問が無いかの聞き取りを確実にを行い、問題が解決したか確認します。</p>	<p>窓口・電話での対応では、わかりやすい言葉を用い、相手の理解度に応じて簡素な言葉で、相手に確実に伝わるよう丁寧に説明しました。また、初めて保育園等の利用する方向けの動画を作成し、説明会等で活用しました。日本語が難しい方にはチラシやタブレット等を活用して外国人区民にも制度をわかりやすくしました。相談終了時の問題解決の確認は概ねできていますが、完全ではない職員もいるため、引き続き取り組みます。</p>
	2	<p>共通</p> <p>様々な問合せに対して的確に対応できるよう、課が所管する業務に関する知識の研鑽に努め、担当外の業務の日程や内容についても、毎日の朝礼や文書供覧等により情報共有を図ります。 相談者が困っている事項についての的確に見極め、関係部署と適切に連携して、相談者に寄り添った質の高い支援につなげます。</p>	<p>新任職員に早急に業務を習得させるため、各業務の主担当に業務の研修を主催させ、研修をする側、受ける側双方の業務知識の向上に勤め、課全体のスキルアップを行いました。また、毎日の朝礼で担当外の業務内容や進捗状況等を共有、確認しました。 課題を抱える相談者への対応は課内で情報を共有し、地域支援課、保護課等と連携・協議しながら、最善の利益の視点で必要な支援に繋がりました。</p>
	3	<p>共通</p> <p>来庁者が不快を感じる事のないよう机上や窓口カウンターや掲示物の整理整頓に努め、執務室内の整理整頓と庁舎の美化を心がけることにより、満足度と信頼度の向上を図ります。また、清浄機の稼働、消毒の徹底、消毒液ボトル設置により、快適・安全に利用していただける環境を作ります。</p>	<p>窓口や掲示物の整理整頓、空気清浄機の稼働やカウンターの清掃、消毒ボトルの設置と消毒液の補充を適宜行い、安全・快適に来庁者が利用できる環境作りを行いました。また、1月から導入された発券機についても、窓口当番表を整理し、呼び出しに速やかに対処できるようにするなど、来庁者を待たせないようにして、利用しやすい環境を作りました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 高齢・障害課	1	<p>応対</p> <p>来庁された区民の方々へ職員から積極的に声をかけ、筆談ボード等利用しながらニーズをていねいに聞き取ります。 制度等の説明にあたっては、ちらしの活用等相手の理解度に応じて工夫しながら行います。 問合せ内容は復唱し、対応の最後に不明点について確認します。</p>	<p>来庁者の特性に応じ、筆談ボードや音声拡張器を活用しながら、区民の方の視点に立ち、必要なサービスについてパンフレットやチラシを使用して、丁寧に説明しました。 申請書記入の際も、理解度に応じた声掛けを行い、対応の最後には、来庁者の問題が解決したかどうか確認しました。</p>
	2	<p>庁舎案内</p> <p>窓口体制変更に伴い2度の場所替えを控えているため、混乱を最小限にとどめられるよう、庁内関係機関と情報共有や連携を進め、わかりやすい案内表示や声かけを行います。</p>	<p>事務室移転前後に、わかりやすい案内表示と積極的な声かけ、各種通知への案内同封等を行いました。 また、他部署や関係機関と連携を密にとり、変更に係る周知・広報を適切に行いました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護1課・2課	1	<p>対面 応対</p> <p>相談者の人権を尊重しながら、求めるニーズを的確に把握し、相談者が生活保護制度をはじめ、関連する制度を正確に理解できるように懇切丁寧に説明を行います。職員を所内等の実務研修及びサービス向上研修等に参加させ、新人・新任をはじめ職員全体の専門知識の習得・スキルアップに取り組み、効果的・効率的なサービスを提供します。</p>	<p>相談者や被保護世帯に対し、「生活保護のしおり」や「生活保護の大事なお知らせ」を手交し、懇切丁寧に制度説明を行い、必要に応じて関係機関と連携し、他法他施策の活用について助言を行いました。所属職員の階層に応じ、令和6年5月から11月にかけて所内研修を実施し、生活保護制度の適正実施や自立支援の視点を学ぶ機会を設け、職員全体のスキルアップを行い、効果的なサービスを提供しました。</p>

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(福祉事務所・保健所支所)衛生課	1	対面 対応 質問や相談に対して、相談者の話を傾聴し、内容を理解した上で、わかり易い言葉遣いで、丁寧に対応します。また、職員の資質を向上させるため、各種の研修を受講します。	窓口や電話での質問や相談に対して、相手の話をよく聞き、ニーズを把握した上で、専門用語を使わずに、丁寧に、わかりやすく説明しました。また、職員は、資質向上のため各種研修をオンライン等により積極的に受講しました。
	2	共通 即答することが難しい質問や相談については、一旦お預かりして、確認した上で回答します。自分の担当業務ではない場合は、担当部署を確認し、確実に引き継ぎます。	すぐに回答することが難しい質問や相談については、一旦お預かりして、確認した上で、折り返し回答しました。また、担当以外の業務に関する相談については、担当部署に確実に引き継いでいます。
大師支所 区民センター	1	共通 機能再編後においても引き続き便利で快適な区民サービスが提供できるよう、職員が機能再編後の業務内容や問合せ先等を正確に把握し、窓口対応や各種イベント等様々な機会を捉えて広報・啓発活動を行います。	窓口対応やイベント実施する際には機能再編後の業務内容や手続先等に加えて、仮庁舎への移転時期等に係る周知・啓発を行いました。
	2	対応 手続きに来庁された方々が制度や申請方法などを簡単に理解することができるよう、窓口や電話での対応時には専門的な用語は避け、手続等で来庁された方々に対して丁寧でわかりやすく説明します。	接遇の際には略語を含めた専門的な用語は避け、来庁者に対してわかりやすい説明をするよう指導・助言を行いました。
大師支所 区民センター (保険年金)	1	対応 来庁された市民が気持ちよく用件を済ませられるように、積極的な挨拶や声かけを行うとともに、専門用語を避け分かりやすい言葉に言い換え説明を行い、親切・丁寧に対応します。また、相手の意に沿わない案件であっても、理解を得られるよう、制度を丁寧に説明します。	制度の大きな変更の際には報道等の周辺情報を理解のうえ窓口や電話での説明を行いました。また、窓口ではパンフレット等を用い分かりやすく説明し、相手の意に沿えないことについても、丁寧な説明を行い理解を求めました。
大師地区健康福祉ステーション (地域支援・児童家庭)	1	対面 来庁された区民の方が必要な相談・手続等をスムーズに行なえるように、お話を丁寧に聞き取り、相手の方に合わせた分かりやすい説明・案内を行ないます。関連する手続きや他部署の相談があれば案内を行なうなど、相談ニーズに合わせた支援を行います。	来庁された区民の方のお話を丁寧に聞き取り、パンフレットや翻訳機器等を活用しながら相手の方に合わせた分かりやすい説明・案内を行なうことで、必要な相談・手続きをスムーズに行っていただくことができました。
大師地区健康福祉ステーション (高齢・障害)	1	対面 対応 市民ニーズを適格に判断し、快適な区役所サービスの提供に取り組みます。 相談や各種手続きに来庁された方が、気持ちよく問題解決や手続きが終わるよう、パンフレットを使ったり、略語を避け専門用語はわかりやすい言葉に言い換えて説明を行います。また、窓口ではこちらから声をかけ、最後には用件が全て終わったか、何か不明な点がないかを確認します。 電話を受ける際は「所属」と「名前」を名乗り、かつ、3コール以上お待たせする場合は「お待たせしました。」と一言添えます。パンフレットを使うことができないため、適宜、ホームページの情報をお伝えするなどして説明を行います。窓口と同様、最後には用件が全て終わったか、何か不明な点がないかを確認します。	今回の目標は、令和5年度の「区役所サービス基準」遵守状況で、川崎区として「できている」と回答した率が低い項目を強化したいと考え設定しました。 職員各々の人事評価目標のひとつに「区役所サービス基準」を意識した内容を盛り込んでもらい、中間フォロー面談で確認をしました。今年度は異動者が多いため「区役所サービス基準セルフチェックシート」内の具体的な項目が、より深く浸透するようメールで周知したり、自主審査の際にも啓発しました。 今年度は、川崎区役所機能再編の関係もあり、パンフレットを使うことを意識し丁寧に説明をしました。全体的には、市民ニーズを適格に判断し、快適な区役所サービスの提供に取り組むことができました。
大師地区健康福祉ステーション 保護課	1	対面 対応 相談に来庁された区民の方々の人権を尊重し、相談内容を正確に把握して的確な助言や支援を行えるよう、職員の人権意識と業務知識の習得に関する研修を行い、対象者への説明力の向上を図るとともに、関係部署における申請受付や臨時窓口等の情報も課内に周知し必要に応じてこれら関係部署等に適切に案内します。	業務研修のほか、市民対応・支援等に係る研修への参加と研修内容の共有化を行い、職員の業務知識と人権意識の向上を図りました。また、支所内外の他部署における申請受付や臨時窓口等の情報も会議・回覧等で課内に周知し、来庁された方に対し、相談内容やニーズに沿った助言・支援を行うとともに、必要とする関係部署や他機関への案内も概ね円滑に行うことができました。

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
田島支所 区民センター	1	<p>対応</p> <p>区民の立場に立った接遇マナーを徹底し、電話・窓口における応接では問い合わせの内容や来庁目的を的確に把握し、丁寧でわかりやすい説明を行うとともに、正確かつ迅速なサービスを提供します。</p>	<p>係長及びベテラン職員によるOJTのほか、区サービス向上委員会による研修の受講やチェックシート等の活用によって、新任職員や会計年度職員等の接遇知識の習得とスキルの向上を図り、来庁者に丁寧で分かりやすく、正確かつ迅速な質の高いサービスを提供することができました。</p>
	2	<p>共通</p> <p>機能再編に備えて、区民が迷うことなく円滑で快適に区役所及び支所を利用できるよう、区役所各課や支所仮庁舎の場所、機能再編後の業務内容等について職員が正確に把握したうえで、各窓口や電話による問い合わせ、各地域団体の会議・イベントなど様々な機会を捉えて広報・啓発活動を行います。</p>	<p>支所サービス向上委員会による機能再編に関する支所独自の案内チラシを作成し、区民に郵送する書類への同封や各窓口における配架のほか、町内会など地域団体のイベントや会議などで直接口頭で説明するなど、様々な機会を捉えて広報・啓発活動を実施することができました。</p>
田島支所 区民センター (保険年金)	1	<p>対面 対応</p> <p>区民が制度について正しく理解した上で、円滑・適正に制度利用できるよう、来庁者及び電話での問合せについて、用件の趣旨を迅速かつ的確に把握するとともに、年齢、多様な生活状況等に応じた丁寧でわかりやすい説明を行います。</p>	<p>来庁者及び電話での問合せについて、丁寧に聞き取り、要件の趣旨を的確に把握し、適宜、チラシやパンフレット等を活用して分かりやすい説明をするなど、状況に応じた効果的かつ効率的な対応を行い、目標はおおむね達成しました。</p>
田島地区健康 福祉ステーション (地域支援・ 児童家庭)	1	<p>対面 対応</p> <p>窓口や電話で相談をされた区民が、相談内容にとどまらず、より良い生活が送れるよう、区民の立場に立って、親切・丁寧に聞き取り、業務知識を活かした支援を考え、わかりやすい説明をし、必要に応じて関係部署に適切にご案内できるよう、必要な情報提供やサービス提供に取り組みます。</p>	<p>窓口や電話で区民の相談内容を親切・丁寧に聞き取り対応しました。新規採用職員には先輩職員が同席・助言などのOJTをしながら、職場内で情報を共有し、業務知識を活かした支援を考え、わかりやすい説明をし関係部署に適切にご案内しました。区民の立場にたつて、相談内容にとどまらず、より良い生活が送れるよう、必要な情報やサービスを提供しました。</p>
田島地区健康 福祉ステーション (高齢・障害)	1	<p>庁内 体制</p> <p>市民からのニーズが多様化、複雑化するなかで質の高い公共サービスを常に提供できるよう職員間で情報を共有することにより適切なサービスの提供に取り組んでいきます。事務ミスを防止する取り組みについては、職員一人ひとりが業務に対して確実に実行していく意識の向上を図り、職員間での声掛けや連携ができる職場環境を構築します。自主査察等様々な機会を捉え研修及びグループワークを行うことにより再発防止に務める取り組みを行います。</p>	<p>高齢・障害・介護認定給付の担当者会議を定期的開催し、職員間で制度や対応について情報共有を適宜行い、作業手順や業務の方法を統一しました。 職員間で気持ちのよい声掛けや相互に協力しあえる環境を構築するため、ワークエンゲージメントについてのグループワークを実施し、相互理解を深めました。</p>
田島地区健康 福祉ステーション 保護課	1	<p>対面 対応</p> <p>電話対応や窓口に来所された区民に対して、相談内容を正確に把握して的確な助言指導ができるように、各種研修で職員の業務に関する知識や説明力を向上させるとともに、所内会議等で職員間の情報共有を深め、質の高い区役所サービスを提供できるように取組体制を構築します。</p>	<p>援助指導員を中心に毎月様々な職場内研修を計画的に実施し、職場外研修にも積極的に参加することで業務に必要な知識の習得や説明力向上を図り、電話対応や窓口来所者に対して的確な助言指導を行うことができました。また、毎月の所内会議やケース診断会議などで情報共有を図り、課題に対して組織的に取り組むことができました。</p>
道路公園センター (管理、整備、 協働・利活用推進 担当)	1	<p>対面 対応</p> <p>道路や公園において、現状を把握する手段の一つとして区民の方から寄せられる情報を重視し、丁寧で的確な対応を行います。多種多様な要望等に対して、内容を正確に把握するための必要な情報の聴取や、現地確認を行い、適切な対応を決定して実施します。 窓口では、区民・事業者の方が不快を感じることはないよう執務室内の整理整頓と庁舎構内周囲の美化を心がけることにより満足度と信頼度の向上を図ります。</p>	<p>道路や公園での事故を未然に防止するため、区内全域の道路公園パトロールを計画的に行い、区民から寄せられた陳情は速やかに対応して、適切に施設を保全しました。また、放置自転車や不法投棄物等についても、環境の悪化を防ぐため状況を把握次第速やかに撤去するなど、適切に対応しました。 窓口では来所者に誤解がないよう丁寧に話を聞いて内容を把握し、必要に応じて情報共有をした上で、適宜実情に応じた適切な対応を行いました。また、毎月初めに構内と周りの道路を清掃し、所内の整理整頓を定期的に呼び掛け、爽やかな職場環境を維持しました。</p>