

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、安心で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。	
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。	
	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。	
	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。	
	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。	

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。	
	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。	
	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。	
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。	
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いきます。「また来なくなる市民館」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。	
	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。	
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。	
	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。	

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ることのないよう、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。	
	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。	
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。	
	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。	
	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。	
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。	
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。	
	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。	

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>	
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、丁寧に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>	
	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>	

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いき、問題が解決したか確認します。</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>	
	3	<p>共通</p> <p>来庁者が不快を感じることは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>	
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>	
	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>	
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	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>	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護第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>	

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 応対 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。	
	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。	
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。	
	2	応対 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。	
大師支所 区民センター (保険年金)	1	応対 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。	
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 応対 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、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。	
大師地区健康福祉ステーション (高齢・障害)	1	対面 応対 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。	
大師地区健康福祉ステーション 保護課	1	対面 応対 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。	

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>	
	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>	
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>	
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>	
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。自主考査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>	
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>	
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>	