

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、市政だより区版やホームページ、YouTube、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、わかりやすい広報を実施しました。特に今年度については、その周知をより強化するため、区版特別号を12月に発行し、動画配信や地域コミュニティアプリPiazzaを積極的により多くの区民に届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課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、たうえで、適切に回答しました。また、これらの結果を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ができるよう、「また来なくなる市民館」を目指した丁寧で誠実な対応をします。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。	今年度も約30の社会振興事業を実施してきた中で、まずは電話対応については、受付業務委託先の職員と連携し、速やかに相手の気持ちに立った対応を行ってきました。それにより、事業実施当日まで、市民の方がより楽しみな気持ちでいただけたことができました。実施事業の中では、市民同士が互いに交流しやすいよう、来てみて良かったと思える雰囲気づくりに配慮し、市民の自発的な活動に繋げることができました。
	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。	清掃や警備など施設を管理する委託先職員と連携し、市民が気持ちよく利用できる施設を維持す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よう取り組んでいきます。	電灯スイッチを全館一括して交換したことにより、不具合を未然に防止し、利用者の利便性の向上を図ることができました。また、学習室壁面の間仕切り扉を撤去し、カーテンに取替えたことにより、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。	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年から令和7年度にかけてトイレの水漏れが頻繁に起きてしまい利用制限する等市民利用に一部影響がありました。管理組合や関係事業者と連絡を密にとり、速やかに修繕工事を実施し、令和8年2月までにすべてのトイレの修繕を行いました。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、地域の住民同士の新たなつながりや活動の場が生まれ、参加者からも高い評価を受けることができました。
まちづくり推進部 大師支所	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、区役所の担当部署への案内又は電話の取次を行います。	機能移管後の組織及び業務内容が一目で分かるよう一覧等を用い、常に把握しながら、窓口にて適切に案内することができました。また、区役所移管業務の要件で来庁した市民への回送業務サービスについて、手続が二度手間にならないよう必要時に区役所各担当と電話確認等連携し対応しました。
	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、窓口や電話での応対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。	窓口における証明発行の適切かつ迅速な判断のためのマニュアルを電子・紙媒体にてリスト化、一元化することで、担当職員全員の知識の向上を図り、丁寧かつ適切な言葉で柔軟な対応ができる体制を整えることができました。
まちづくり推進部 田島支所	1	対面応対 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。特に再編を知らずに訪れた方々に対しては、それぞれの状況を的確に聞き取ったうえで、丁寧に正確な案内を行います。	職員ひとり一人が接遇に心がけて対応を行うことで、年間を通じて苦情やトラブルなく市民サービスを提供することができました。マイナンバーで来庁する方については、センターへの案内に加えてネットでの予約取得を個別に支援するなどの取組を実施しました。
	2	共通 庁舎内のポスター掲示やチラシ等の配架方法を検討し、来庁された区民の方々が市政情報を見やすく、手に取りやすい環境を提供します。また、日常的に庁舎の巡回・点検を行い、安全で快適な庁舎環境を確保します。	市政情報をジャンル分けして配架するなどの取組のほか、再編後の支所での業務内容やコミュニティセンターの概要が分かるポスターを掲示するなど、利用者にとって必要な情報を得られるよう環境改善を行いました。また、損傷箇所の補修や設備故障時の業者へ迅速な対応依頼のほか、選挙時における夜間照明の設置など、年間を通じ安全で快適に利用できる庁舎環境を確保しました。
区民サービス部 区民課	1	対面応対 来庁した市民が快適に手続を済ませることができるようにフロア及びカウンター等の環境を整備するとともに、窓口及び電話で応対する際には傾聴を心掛け、親切・適切に対応します。また、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することで丁寧に対応します。	フロア及びカウンター等には不必要な掲示等を行わないよう環境を整備するなどして、来庁した市民が快適に手続を済ませることができるようにするとともに、窓口及び電話では要件等の傾聴に努めて、親切・丁寧に対応しました。また、外国人市民にはテレビ通訳システム等を活用して、適切に対応しました。
	2	対面応対 来庁した市民ニーズを的確に把握し、適正かつ迅速に業務対応・案内ができるように、課内及び関係各課との連携強化に努め、適正に窓口業務を推進します。	来庁した市民の要件をよく聞いた上で、適正かつ迅速に業務対応・案内を行い、必要な窓口に行けるように課内及び関係各課と連携を図りました。

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
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	併設されている観光案内所のコンシェルジュと連携しながら、行政情報の速やかな発信と快適な施設環境の維持を図ります。 併せて、関係法令やマニュアル等を確認し、会計年度任用職員に関連する情報の周知を図ることで、質の高い市民サービスを提供します。	併設されている観光案内所のコンシェルジュと連携しながら、行政情報の速やかな発信と快適な施設環境の維持を図り、市民に有益な情報を提供することが出来ました。 併せて、関係法令やマニュアル等を確認し、マニュアルの整備を行い、会計年度任用職員に関連する情報や新しい市政情報等の周知を施設全体で図ることで、質の高い市民サービスを提供しました。
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。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。	区民の方のお話に真摯に耳を傾け、ご用件を的確に把握して、丁寧に正確な説明を行いました。整理整頓に努め、リーフレット等を手に取りやすい、快適な窓口環境を整備しました。
	2 共 通	支所再編後間もないため、区民の方が混乱されないよう、適切に案内を行います。また、繁忙期には課内での協力体制を整えて、窓口案内を円滑に行います。	番号発券機の表示内容や、番号発券機のイニシャル化など、区民の方の分かりやすさを意識したブラッシュアップを常に行いました。また、繁忙期には案内人を置き、発券誤りを防いで、窓口案内を円滑に行いました。
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 対 面 対 応	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を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。 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、インフルエンザ等の流行期等の社会的な情勢に合わせた職員のマスク着用や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。	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。 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。
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 対 面 対 応	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。 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。 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。	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。 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。 感染症対策については、ハイリスク者が多く来訪する事業においては引き続き職員のマスク着用・手指消毒を励行しました。
	2 共 通	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行います。 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を行います。	個人情報の取り扱いについては、会計年度職員を含めてe-ラーニング受講を徹底しました。また、組織再編により事業実施体制が変更されたため、事務ミスについての注意喚起を行い、事業の節目には関係者全員で手順の確認を行いました。 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、個人情報の取扱い方法の共有と速やかな報告・対応について注意喚起しました。

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) 児童家庭課	1 対面	相談者のニーズを丁寧かつ確実に聞き取り、わかりやすい言葉で話します。また、状況に応じて保育園利用動画の見直しを行い、パンフレットやチラシ、実際の書類を指し示すなど、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、タブレット端末や翻訳ツールの使用、制度変更があった場合の多言語化資料の改訂などを進めます。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、問題が解決したかの確認を行います。	相談者のニーズを丁寧かつ確実に聞き取り、わかりやすい言葉で話すことができました。保育園利用動画の見直しを行い、パンフレットやチラシ、実際の書類を指し示すなど、相手の理解度を確認しながら、丁寧に説明しました。日本語が不得手な方に対しては、タブレット端末や翻訳ツールの使用、制度変更があった場合の多言語化資料の改訂を行いました。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、問題が解決したかの確認を行いました。
	2 共通	質問に対して的確に対応できるよう、業務知識の研鑽に努め、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行います。また職員が受けた研修内容を課内に還元し、課内全体のスキルアップを図ります。 相談者が抱える問題について、相談者に寄り添いながら丁寧に聞き取りを行い、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。	質問に対して的確に対応できるよう、業務知識の研鑽に努め、担当外の業務についても、毎日の朝礼や文書供覧等により情報共有を行いました。また職員が受けた研修内容を課内に還元し、課内全体のスキルアップを図りました。 相談者が抱える問題について、相談者に寄り添いながら丁寧に聞き取りを行い、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した。
	3 共通	来庁者が不安感、不快感を感じることはないよう机上や窓口カウンター、掲示物や執務室内の整理整頓と庁舎の美化を行うとともに空気清浄機の稼働、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ることにより、満足度と信頼度の向上を図ります。また、令和7年1月から導入された発券機での呼び出しについて、速やかに対処するなど、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す。	来庁者が不安感、不快感を感じることはないよう机上や窓口カウンターの徹底や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、満足度と信頼度の向上を図りました。また、令和7年1月から導入された発券機での呼び出しについて、速やかに対処するなど、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。
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 対応	来庁された区民の方々へ職員から積極的に声をかけ、区民の方々の状況に応じて筆談ボード等を利用しながらニーズを丁寧に聞き取ります。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の有無について確認します。	来庁者の特性に応じ、筆談ボードを活用しながら、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。 申請書等の記入の際も、理解度に応じた声掛けを行い、対応の最後には、来庁者の問題や問合せ内容が解決したかどうか確認しました。
	2 庁舎案内	再編に伴う窓口変更等について、支所管轄の地域の方等に対し、関係機関等と情報共有や連携を進め、わかりやすい案内や説明を行います。	関係機関から利用者に対して統合されたことを伝えていただくとともに、電話による問合せ時などに3管区が統合された旨丁寧な説明を行いました。
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護1～4課	1 対面 対応	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。職員研修については、所内・局内・局外研修に積極的に参加させ、新人・新任、中堅職員、ベテラン職員等の階層別研修を実施し、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。	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7年4月から令和8年3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等を学ぶ機会を設け、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。
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 共通	市民にとって、窓口来所や電話での問い合わせが快適であるように、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、わかりやすい言葉遣いで、丁寧に対応します。また、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。適切な案内や職員の資質を向上させるため、各種の研修を受講します。	職員一人一人が丁寧な対応を実施することや、相談内容の傾聴と課内業務の場合はわかりやすい言葉遣いでの応接、課外業務の場合は担当部署を確認し確実に引き継ぐことで、市民にとって、窓口来所や電話での問い合わせ時間の短縮、快適な利用体験に繋がりました。職員の資質を向上させるため、接遇等の研修を受講しました。令和8年2月から係毎の呼出しチャイムを設置しました。

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
道路公園センター （管理、整備、 協働・利活用推進 担当）	1 対 面 応 対	<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。</p> <p>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>市民や町内会等の団体から寄せられる要望等に対しては現地確認を行うとともに、関係部署と連携を行いながら対応を行いました。併せて、回答にあたっては丁寧な説明を心掛けるとともに、直接現地にて説明を行うなど、適切な対応に努めました。</p> <p>窓口に置かれている配布物や掲示物の整理を常に行うとともに、構内及び外周道路の清掃を毎月1回実施しました。</p>