

令和7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等についての情報を課内で随時共有し、検討・改善を図ります。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・丁寧で迅速かつ的確な対応を実施します。
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・窓口案内を行うとともに、令和7年1月に実施した区役所・支所の窓口体制変更についても市政だより区版やホームページ等を活用した広報を行います。また、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。

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ができるよう、「また来たくなる市民館」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。	
	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がっていきます。	
	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、快適に利用できるように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。	
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。	
	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。	
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等に対しては、それぞれの状況を的確に聞き取ったうえで、丁寧で正確な案内を行います。	
	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。	
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。	
	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。	

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ュエ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。	
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。	
	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。	
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。	
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。	
	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。	

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。	
	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。	
	3	共通	来庁者が不安感、不快感を感じることをないように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。	
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	応対	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。	
	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。	
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・2・3・4課	1	対面 応対	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。	
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。	

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	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。	