

## 令和8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	全ての来庁者は自分のお客様であるという認識を持ち、積極的に声をかけニーズを的確に把握し、正確で丁寧な案内を行います。
	2	庁内 体制	自動ドアやトイレ、空調等、市民サービスに直結する設備や運用については、不便なく御利用いただけるよう、各種点検や運用の見直し、改修計画等の検討を適切に実施し、より良い環境整備に努めます。

部署名	目標及び具体的な取組内容		
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、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。	
	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市生活便利ガイド」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	対面 市民に充実した社会教育振興事業を提供できるように、職員の各種研修参加を推進し、職員全体の専門知識の習得・スキルアップに取り組みます。事業に参加した市民が有意義な時間を過ごせるよう、講座等の十分な準備を行います。	
	2	共通 老朽化が進む施設ですが、安全で快適な施設を提供するため、日々の点検や清掃等の施設管理を行います。また、受付等の委託先職員と連携し、来館した市民が必要な手続き等が気持ちよくできるよう、必要な情報の提供や丁寧な対応を行います。	

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
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (大師分館)	1	<p>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、事業に参加する市民が充実した時間を過ごすことができるような生涯学習プログラムを提供していきます。</p>	
	2	<p>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。</p>	
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (田島分館)	1	<p>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。</p>	
	2	<p>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。</p>	
まちづくり推進部 大師支所	1	<p>地域関係団体、指定管理者等との連携・協働を円滑に進め、協働のパートナーとし安心して信頼される支所職員となるよう、担当業務に関する知識を深めるとともに、相互の認識の齟齬なく共通理解を深めるための確かな会議録や報告書等を作成します。また支所内でも各種団体の活動や出来事を適宜共有し、職場内の情報共有や連携を高めます。</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
まちづくり推進部 田島支所	1	<p>対応</p> <p>必要とする証明書を円滑に取得していただけるよう、窓口等において来庁者一人ひとりの状況を丁寧に聞き取り、分かりやすく丁寧な説明・案内を行います。</p> <p>また、支所で取り扱いのない業務についても、来庁者の目的が適切に達成されるよう十分な聞き取りを行い、状況に応じて適切な担当部署を丁寧に案内するなど、年間を通じて質の高い窓口サービスを提供します。</p>	
	2	<p>共通</p> <p>来庁者が必要な情報を迅速に取得できるよう、パンフレット等の配置を適宜見直すなど、年間を通じて市政情報コーナーを適正に管理します。</p> <p>また、施設を快適に利用していただけるよう、日常的に庁舎内の巡回・点検を実施し、安全で快適な庁舎環境の確保します。</p>	
区民サービス部 区民課	1	<p>対面</p> <p>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待合スペース及びカウンター等を整えるとともに、窓口及び電話で対応する際には傾聴を心掛けて親切・適切に対応します。</p>	
	2	<p>対面</p> <p>来庁した市民ニーズを的確に把握し、適正かつ迅速に対応・案内ができるように課内及び関係各課と連携を図り、適正に窓口業務を推進します。</p>	
区民サービス部 区民課川崎行政 サービスコーナー	1	<p>対面 対応</p> <p>きたテラス内に併設されている観光案内所のコンシェルジュらと連携しながら、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。</p> <p>併せて、会計年度任用職員には関係法令やマニュアル等を提供し、全職員の業務知識の向上を図り、質の高い市民サービスへと繋げます。</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
区民サービス部 保険年金課	1	<p>対面対応</p> <p>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、関係部署への適切かつ円滑な窓口案内を行います。</p>	
	2	<p>共通</p> <p>区役所・支所再編に伴い、令和7年度は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を行いました、引き続き、案内表示及び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。</p>	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)地域ケア推進課	1	<p>令和7年度をもって終了するぜんそくの助成事業をはじめ、申請内容や制度に関する様々な困りごとに対し、市民の立場に立った丁寧な説明を行います。困難な対応や課題が生じた際には課内で情報交換し、より適切な対応となるよう取り組みます。来庁者には笑顔で積極的に声かけを行い、適切な窓口にご案内します。カウンターの整理整頓に努め、インフルエンザ等の流行期にはマスク着用や手指消毒を行うなど、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>対応</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。 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事業においては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、課内説明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、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。</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>相談者のニーズを丁寧かつ確実に聞き取り、わかりやすい言葉で説明するとともに、パンフレットや書類を指し示す等、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は、多言語資料や翻訳ツール等を利用しながらわかりやすい説明を行います。 対応の最後には不明点や質問が無いかの聞き取りを行い、問題が解決したかの確認を行います。</p>	
	2	<p>共通</p> <p>区民の問合せに的確に対応できるよう、業務知識の研鑽に努めます。また業務以外の知識についても各種研修に参加し、職員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、的確に見極めたうえで、関係部署と連携しながら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>窓口での待ち時間がないよう、発券機での呼び出し後、速やかに対応することで、市民満足度の向上を図ります。 窓口カウンターをはじめ、チラシや掲示物等の整理整頓を行うとともに、消毒液ボトルを設置する等し、来庁者が清潔感を感じ、安心して御利用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、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。</p>	
	2	<p>庁舎案内</p> <p>再編に伴う窓口変更等の周知には3年程度は必要であるため、引き続き支所管轄の地域の方等に対し、関係機関等との情報共有や連携を進め、わかりやすい案内や説明を丁寧に行います。</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・2・3・4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。</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	<p>電話・対面</p> <p>市民から信頼されるようファーストコンタクトを大切にされた接遇に努めます。窓口の際には「名札」を着用し、電話の際には、こちらが誰であるか明確に伝わるよう「所属名」及び「名前」を名乗ります。訪問の際には、玄関先での名乗り方にも気を付けるなど、プライバシーに配慮します。</p>	
	2	<p>共通</p> <p>市民が来庁目的を快適に解決できるよう、ご案内や環境整備に配慮します。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目的の担当へと確実に引き継ぎます。受付や記載台などの窓口周辺の環境が快適に利用できるよう整備します。</p>	
道路公園センター(管理、整備、協働・利活用推進担当)	1	<p>道路や公園において区民の方から寄せられる要望においては、現地確認を行うとともに関係部署との情報を共有しながら、丁寧で的確な対応を行います。</p> <p>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>京急川崎駅前再開発などの大規模事業においては、区民からの問い合わせがあった際に適切な案内ができるよう、関係部署との情報の共有を図ります。</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内や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>	