

令和5年度向上指針取組シート

宮前区役所

区役所サービス向上方針

① 安心で信頼されるサービス

市民の目線に立った、窓口等における親切・丁寧な対応、個人情報の適正な管理及び公平・公正で効果的・効率的な事務執行により、区民の皆様にとって満足度の高い、安心で信頼される区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。

② 便利で快適なサービス

区民の皆様の意見・要望等の的確な把握に努め、各組織が相互に連携しつつ業務の改善を図り、便利で快適な区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。

③ 質の高いサービス

研修等の充実・強化により、職員の意識・能力の向上及び組織の活性化を進め、質の高いサービスを提供できる区役所づくりを推進します。

区役所サービス向上目標

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
危機管理担当	1	応対	来庁された区民の皆様にとって満足度の高いサービスを提供できるよう、問い合わせや手続きに対して、分かりやすくて的確な説明と対応を行います。	窓口の来訪者へは、用件を丁寧に聴くことと、必要な資料・様式を使用し、具体的に分かりやすい説明により、適切に相手の要望に応えました。また、電話対応を含め、挨拶と感謝の言葉を忘れずに行うことで気持ちの良い対応にも心がけました。
	2	共通	区民の皆様が安全に安心して生活できるよう、要望・意見を踏まえながら安全対策に取り組めます。	交通安全、防犯及び防災等の安全対策では、区民要望に沿うため、安全・安心協議会や避難所運営会議等へ積極的に参加し、意見収集や意識向上に努め、通学路等の安全対策、防犯パトロールや区総合防災訓練等を適正に実施しました。
	1	共通	来庁された区民の皆様が区役所を安全・快適に利用できるように、庁舎環境を整備します。	一部トイレの洋式化、便座のウォシュレット化及びパーテーションの改修を行ったほか、市民館のLED化や、西側傾斜路の手すり設置などのバリアフリー対策を実施しました。

まちづくり推進部 総務課	2	庁舎案内	来庁された区民の皆様が快適に過ごせるように、わかりやすい庁舎案内や明るく親しみのある雰囲気にするための取組を行います。	宮前区役所サービス向上委員会ワーキングチームの取組により、保健所入口及び区役所入口を分かりやすい表示に修正したほか、3階フロアエレベーターホールに各窓口の業務一覧を掲示し、トイレ案内表示をカラー化するとともに表示箇所を追加するなど、庁舎利用者の利便性を向上しました。
	3	庁内体制	市民の立場に立った区役所サービスの向上のため、職員意識の改善と、様々な区民要望に対応できる情報・知識の蓄積が行える研修を企画・実施し、職員全体のレベルアップを図ります。	新規採用職員及び多様性に対応した接遇研修や、自動化ツール作成研修などを実施し、職員のスキルアップを行いました。
まちづくり推進部 企画課	1	共通	区民が参加する様々な会議の中で出されるそれぞれの意見を尊重しながら適切な会議運営を行うことで、地域が一体となった課題解決への取組を推進します。	宮前区ソーシャルデザインデザインセンターの立ち上げや、宮前区地域デザイン会議における公共施設の地域化の検討を通じて、区民と区職員とのミーティングを何度も重ねることで、区民とともに地域の課題解決に取り組ましました。
	2	庁内体制	区民から寄せられる相談、市長への手紙、サンキューコール等の広聴業務については、業務所管課と連携し迅速かつ丁寧な対応に努めるとともに、区役所内で情報共有を図ります。	業務所管課と連携し迅速かつ丁寧な対応に努めるとともに、部長会議を通じて区役所内での情報共有を図りました。
	3	お知らせ	利用者の満足度を高める取組を推進するため、市政だよりやホームページなど各種メディアへの掲載記事への問い合わせに対して、区政に関する幅広い情報を収集するなどの確な対応を行います。市政だより区版は、広報効果を高めるため、紙面構成や内容の充実を図ります。区ホームページは、多様な情報の受け手とウェブメディアの特性を意識した効果的な情報発信を行います。	市政だより区版特集では、市民広場の活用にかかわる取組や、宮前区SDCの立ち上げ、しあわせを呼ぶコンサートと地ケア推進イベントの同日開催、市民提案型総合情報発信事業、向丘出張所による取組など、区内で活動する市民と協働で行う取組を多く情報発信しました。区ホームページでは、画像・動画を掲載できる特性や速報性などがあることから、市政だより記事では伝えきれない多様な情報を掲載して数多く発信しました。
まちづくり推進部 地域振興課	1	応対	来庁する区民が快適に区役所サービスを利用できるよう、法律・制度等を十分把握し、来庁者の相談・要望等に的確・迅速に対応できるよう、区市の様々な資料・情報を集約し、適切な部署につなげ、来庁者にとって満足度の高い対応を行います。	多岐にわたる区民からの問い合わせや相談に対し、懇切丁寧に応対し、内容に応じて特別相談や関係機関につなげるなど区民の悩み事の解決に寄与しました。
	2	共通	掲示物やラックの中の印刷物を適切に管理し、古い情報を整理し新しい情報に更新する作業を怠らず、清潔で快適な環境を提供します。	掲示しているポスターや配架しているチラシ、パンフレット類はチェックを怠らないように心がけ、新しいものへと更新することで来庁する市民に常に新しい情報を提供することができました。
	3	共通	職場内研修(OJT)を実施するとともに、研修等への積極的な参加を進めます。また、庁内各課と積極的に情報共有を行い連携を行うことで、質の高いサービスを提供します。	主に企画課、地域ケア推進課、危機管理担当と密接に情報共有を行うことで、事業等を連携して行うことで、区役所サービスの向上を進めることができました。
	1	共通	各種事業や会議、市民活動等の状況について、関係課や関係機関等と情報共有を図り、利用者に分かりやすく満足度の高い案内、信頼されるサービスの提供に努めます。	「市民館だより」の紙面について、川崎市社会教育委員会議宮前市民館専門部会での検討を踏まえ、1面を見れば掲載内容が分かるよう、リニューアルしました。「菅生分館だより」の新年号に、各種サークル活動の実施日時や活動内容を紹介し、新たな参加を呼びかける記事を掲載するなど、利用促進を図りました。

まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	共通	利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、意見・要望等を踏まえ、館内施設の点検、消耗品の交換、修繕等を行い、利用しやすい施設環境の維持・向上に努めます。	市民館の老朽化に伴い、スプリンクラーの故障、空調の停止、外壁タイルの剥離等、緊急対応が必要な不具合が頻発しましたが、利用者に配慮しつつ、必要な修繕等を行いました。菅生分館では門扉のバリアフリー改修工事を行うとともに、看板デザインを利用者の投票により一新し、館のイメージアップを図りました。
	3	共通	担当事業の質の向上と利用者の信頼獲得に向けて、関連資格の取得や研修会等への積極的な参加促進を図り、得られた知識や技術を活かした一層のサービス向上に努めます。	社会教育職員研修への参加を促し、自主グループ研修等に積極的に参加しました。野川・有馬生涯学習支援施設の指定管理者による月例報告会に、新たに市民館社会教育振興係と菅生分館の職員を同席させ、各館の取組状況や課題等を意見交換する取組を開始し、各館の主催事業等の質の向上に努めました。
区民サービス部 区民課	1	共通	マイナンバーカードが普及してきている中で、写真を用意できないなど申請することが困難な方に対して、写真撮影サービスを行うなど申請を支援して市民サービスの向上を図ります。	繁忙期(3月から5月)を除く期間において、マイナンバーカード申請に来庁された方に写真撮影などの市民サービスを提供しました。
	2	応対	市民目線に立った親切・丁寧な応接を行い、快適な窓口サービスを提供します。また、接客能力を向上させるため、接客研修等への積極的な参加促進を図ります。	窓口のイスにクッションを敷くなど来庁者に対する快適な窓口サービスの環境整備を行いました。また、接客研修に参加し、より親切・丁寧な応接を行うなど快適な窓口サービスを提供できました。
	3	庁内体制	組織全体のスキルアップを図るため、業務研修への積極的な参加及びOJTの実施並びにその情報を所属内に共有します。	新任職員でも十分な対応ができるようにOJTによる研修を実施したり、課内での業務研修を実施することにより、各職員の業務スキルの向上を図り、適切な市民サービスを提供することができました。
区民サービス部 鷺沼行政サービスコーナー	1	応対	接客シートを日々活用することで、利用者にとって親切・丁寧・迅速な接客能力の向上を図ります。また、各種案内資料等を職員全員に説明・回覧等を行い、迅速かつ的確な市政案内ができるよう周知します。	接客シートを活用して、親切・丁寧・正確な接客能力の向上を図っています。また、各種制度等の関係資料、広報物など回覧や説明を行うなどして迅速で的確な案内が行えるよう確実な情報共有を行いました。
	2	共通	個人情報扱う職場として、「個人情報保護条例」等に基づき、適正な管理を徹底します。また、広報資料の配架は、ジャンルごとに分け、見やすく手取りやすくします。「広報資料送付一覧表」に基づき、各広報物の掲示期間を把握することで、常に最新の情報を提供します。	常に個人情報を扱っている職場であることから、「個人情報保護条例」等に基づき、適正で的確な管理を徹底しました。また、広報コーナーの配架物や掲示物等は、常に最新の情報のみ提供しました。また、ジャンル別に見やすく、興味を持たれるよう配架の工夫を行いました。
区民サービス部 保険年金課	1		手続きに来庁された市民が安心して信頼のできるサービスを受けることができるよう、ニーズを的確に把握・理解したうえで、市民目線に立った親切・丁寧、公平・公正な説明、応対を行います。	市民が来庁した目的を確実に達成できるようニーズを迅速かつ的確に把握し、市民目線に立った分かりやすく丁寧な説明を行うことで、信頼されるサービスを提供することができました。
	2		手続きに来庁された便利で快適なサービスを受けることができるよう、市民の意見や要望に耳を傾け、改善できる点については積極的に取り組みます。また掲示物やラックの印刷物を日常的に点検管理するとともに、カウンター周辺を清潔かつ整理整頓し、便利で快適な窓口サービスを提供します。	サービス向上ワーキングチームの取組により、当課の番号発券機設置場所の案内表示が改良され、視認性の良いものとなりました。また待合スペースの掲示物等を随時点検、窓口カウンター周辺は日頃から整理整頓を行い、市民にとって便利で快適な窓口を提供することができました。

	3		OJTや課内研修、日頃の業務を通じ業務知識の習得を行い、質の高いサービスを提供します。また常に個人情報保護の取り扱いに十分留意し、市民に信頼される事務を執行します。	日常的なOJTの取り組みと課内研修により、新規採用職員及び新任者が窓口・電話対応及び業務知識を習得することができました。また個人情報の取り扱いについて慎重に対応することで、市民が不信感を持つことなく、信頼される事務の執行ができました。
区民サービス部 向丘出張所	1	共通	窓口に来所された区民の皆様を待たせることなく、正確・迅速・親切な対応ができるように「向丘出張所証明書交付手続き」や「電話対応マニュアル」での再確認等を行い、職員相互の知識共有を進め、職員の業務知識と接客能力の向上を図ります。	証明書発行業務について、地域振興担当の職員もローテーションを組みながら窓口での証明書発行の業務を証明発行職員と共に行い、来庁者へのスピーディーな対応や知識の共有に努めました。また、「証明書交付手続き」を更新して、勉強会を職場で実施して、職員の業務知識の向上を図りました。
	2	共通	区民の皆様にとって出張所が快適な空間となるように、出張所環境の改善等を図ります。	出張所の1階、2階のトイレ改修工事を行い、来庁者が快適で使いやすい施設に向けた改善を実施しました。また、木質化された1階フロアに、3つの本棚に約100冊の小説、絵本などを配架するとともに、オールゴールBGMを流し、来庁者の皆様が落ち着ける明るい空間づくりを行いました。
	3	共通	向丘地区の市民活動や交流の拠点として出張所を利用していただけるよう、地域情報等の発信や図書サービス等の充実を図ります。	地域情報紙「向丘スクエア」を創刊をはじめ、出張所フェイスブックなどで市民活動の紹介やイベントなどの地域情報を発信しました。また、地域ボランティア団体等と協働し、出張所でのコミュニティカフェや交流イベント、絵本の読み聞かせ会等の定期開催に取り組みました。この結果、イベント等へ参加をする来庁者も増加して、地域の交流の場、居場所として出張所が利用されました。
地域みまもり支援 センター 地域ケア推進課	1	対面 対応	区民にとって、安心で有益な事務執行を推進するため、法・制度等を十分把握、研鑽し、公平・公正で的確・迅速に対応し、納得性、満足度の高い区役所サービスを提供します。	社会福祉団体、民生児童委員等と緊密に連携し、地域福祉の推進に取り組むとともに、医療費助成事務等を正確にマネジメントし、的確・迅速に対応することで質の高い区役所サービスを提供することができました。
	2	対面 対応	来庁者にとって、親切で分かりやすく丁寧な対応を心掛け、資料・パンフレット・チラシ等の活用や窓口環境の改善を推進します。	業務に関する情報共有、係内、係間連携を確実に進め、担当以外の業務であってもサービスの質を下げない対応を適切に実施すると共に、わかりやすく丁寧な説明を心掛け、満足度の高いサービス提供を行いました。また、配架しているパンフレット類を整理し、窓口前の通路を車椅子やベビーカーが通れるよう広くし、窓口環境の改善を図りました。
	3	庁内 体制	質の高い区役所サービスにつなげるため、職場内研修(OJT)を実施するとともに、eラーニング、外部研修等への積極的な参加を進めます。また、専門性の向上、行政知識の蓄積に向けて関係部署との連携、情報共有を進めていきます。	職員の業務知識の豊富化、スキルアップに向け各種研修に積極的に参加するとともに、部、課内会議や職場ミーティング、自主考査などあらゆる機会をとらえ、専門性の向上、職場環境の改善に努め、区役所サービスの向上に繋げることができました。
	1	共通	区民が安心して相談をすることができるよう、個人情報については適正に管理します。	個人情報の管理については、相談記録の管理について特に留意しました。鍵付きロッカーの保管をはじめ、所内移動時のトートバックの使用を徹底し、管理を行いました。

地域みまもり支援センター 地域支援課	2	対面 応対	区民から安心と信頼を得られるように、窓口対応では相手に合わせて丁寧かつ迅速な対応を心掛けます。配架のチラシ等を用いたり、時には書きながら説明するなど、聴覚だけではなく、視覚的にもわかりやすく伝えるように工夫します。	当課では、子どもから、高齢者まで幅広い対象への支援を行っており、窓口に来所された方に合わせて丁寧かつ迅速な対応を心掛けました。また、視覚的にも伝わりやすくなるように、既存のリーフレットやチラシを活用して説明を行いました。
	3	庁内 体制	区民に対し、質の高いサービスを提供できるよう、個々が専門職としての技術を研鑽します。また、区民が安心できるよう横のつながりを意識して、関係部署との連携を図ります。	区民に対し、質の高いサービスを提供できるよう、各専門職が専門性の向上に向けた研修に参加する等の研鑽に努めました。得られた知識や知見を報告する機会を設け、課内で共有しました。また職員同士が互いの役割を理解するとともに、部署間の横のつながりを意識しながら、連携を図りました。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	1	応 対	手続き等で来庁された方や電話でお問い合わせのあった方が制度や申請方法等を理解できるよう、チラシやホームページ等を活用し分かりやすく丁寧な説明に努め、快適なサービスが提供できるよう、親切・丁寧に対応します。	制度や申請方法等の説明を丁寧にわかりやすく行うため、課内研修や朝礼等を通して、職員相互の情報共有をしっかりと行いました。宮前区独自のホームページを見やすく工夫し、適宜、更新を行いました。ホームページやチラシ等も活用しながら、質問に答えることで、理解を促したと考えます。
	2	共 通	信頼されるサービスを提供するため、個人情報の適切な管理を行うとともに、各制度を公正・公平に実施します。	お預かりした個人情報については、夜間等は施錠できる棚に保管するとともに、個人あての通知等を送付する際は複数職員による郵送物の確認等を行って誤配送の予防に努めました。 市民からお預かりした申請書類等について、着実に事務処理が行えるよう受付から事務執行までの流れについて再度見直し、担当への引継ぎ経過が明確になるよう記録に残すなどの見直しを行いました。 公正・公平な事務執行に努め、適切に各種サービスを提供しました。
	3	共 通	感染症対策や申請者の利便性向上のため、郵送やフォーム等による申請を促進するための環境整備、体制整備に努めます。	保育所等申請については、今年度よりオンライン申請が開始されましたが、感染症対策や申請者の利便性向上のため、併せて、郵送やロゴフォーム等による申請についても勧奨し、積極的な案内を行いました。 追加書類の提出や申請取下げ、内定辞退、希望園変更届など、特定の申請については、利便性向上のため、窓口に来庁しなくても手続きが可能となるよう区独自にロゴフォームを導入し、市民に案内を行いました。保護者の同意や申請期限など、昨年度の課題となっていた点については、改善を図り実施しました。ロゴフォームによる申請は、202件(令和6年4月申請、記入日時点)あり、市民の利便性の向上に寄与したと考えます。
地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1	共 通	窓口では感染症予防に配慮し、区民の皆様が安心して相談や手続きができるよう清潔を保持します。来窓者へ積極的に声掛けして丁寧に案内をし、案内掲示、チラシ等により、分かりやすく説明します。課内・係内会議等を活用し、制度改正等の情報を職員全体で共有することにより、質の高いサービス提供ができるようにしていきます。	窓口では感染症予防に配慮し、区民の方が安心して、相談や手続きができるようカウンター窓口の消毒、職員のマスク着用等により清潔な環境を提供しました。また、丁寧に分かりやすい説明を心がけるとともに、職員の各種制度に対する理解促進を図り、質の高いサービス提供に努めました。
	2	庁内 体制	支援を必要とする区民の皆様に対して、適切かつ円滑にサービスを提供するために、地域みまもり支援センター内での関係者会議等を開催したり、合わせて関係機関との相互の連携を深め、適切な支援の向上を図ります。	支援を必要とする区民の皆様に対して、適切かつ円滑にサービスを提供するために、地域みまもり支援センター内での関係者会議等を開催したり、関係機関との相互の連携を深める等、適切な支援に繋げました。

	3	庁内体制	区民の皆様に質の高い行政サービスを提供できるよう、新任者や異動者には育成担当者を配置し、業務の専門性を高めながら職員の資質向上を図ります。OJTの他、職場内研修、外部研修等への積極的な参加を勧め、スキルアップに繋がります。	新規採用者及び異動者には育成担当者を配置し、OJTを通じてスキルアップを図りました。職場内研修や外部研修等への積極的な参加等により、関連業務を含めた業務知識の習得を図り市民サービスの向上に繋がりました。
地域みまもり支援センター保護課	1	対面対応	相談に来庁された市民の相談に親切・丁寧に対応するとともに、制度や申請方法などについても理解できるよう分かりやすく説明を行います。また関連する他の部署の手続きについても御案内します。	面接相談を担当する職員は2名ですが、相談者が多い場合は、他の職員も対応してお待たせしないようにしました。また、コロナ禍における特例貸付等の各種支援策が終了する状況もありましたが、市民からの相談内容に寄り添い、必要に応じて面接を担当する職員がきめ細かく調べて関連する他制度についても御案内しました。
	2	共通	適正かつ効率的な事務処理により要保護状態にある方に必要な保護を遅滞なく実施します。そのために必要な知識、技術の向上を図るよう人材の教育・育成に努めます。	新人・新任職員には専任の指導員を配置するなど、OJTが行える体制を整えるとともに、内部研修については、新人・新任職員向けのみではなく、中堅職員にも業務に直結する内容を企画することで、適正かつ効率的な事務処理の技術向上を図り、人材育成に努めました。
地域みまもり支援センター衛生課	1	対応	来庁された区民の皆様に満足していただけるように、来所目的・相談内容等を的確に把握し、分かりやすい丁寧な説明を行います。また、区民に求められる専門性に対し、高い水準でこたえられるよう知識・技術の習得に努めます。担当外の業務についても担当部署を確認して責任を持って引き継ぎます。電話によるお問い合わせについても、同様な対応を心がけます。	区民の皆様に満足していただけるように、丁寧な傾聴と分かりやすい説明を心がけ、専門性の高いご相談に対しては的確に回答できるように知識・技術の習得に努めました。様々なご相談のワンストップサービスに努め、所管業務外の場合は、確実に担当へ引き継ぐように対応を行いました。
	2	共通	来庁される区民の方が快適さを感じられるように、常に窓口等の整理整頓を行い、清潔保持に努めます。また、広報やチラシも区民にとって必要な情報をわかりやすいように掲示・配架します。	来庁者が快適に用件を済ませていただけるように、窓口カウンター等の整理整頓を行い、清潔な環境保持に努めました。区民が必要な情報を容易に獲得できるように、チラシやポスターを掲示・配架しました。
	3	庁内体制	令和5年4月から行政手続きのオンライン申請が開始され、所管業務の多くが電子申請可能となったことから、職員自身が手続きやシステムの操作等をよく理解してスキルアップを図り、申請者が利便性や快適性を感じられるように、適切に処理を実施します。	職員自身が電子申請システムの操作等をよく理解し、申請者が利便性や快適性を感じられるように適切に処理を実施しました。また、申請案件の取りこぼしが無いように情報共有を図り、確実に手続きに繋がりました。
道路公園センター	1	対面対応	区民の皆様から寄せられる陳情や要望等に迅速かつ適切に対応するため、ニーズを的確に把握し、サービス提供や課題解決につなげます。また、市民応接においては、専門用語は用いず分かりやすい言葉で丁寧な説明を行います。	寄せられた約4,000件の陳情等について、速やかに共有・連携を図り対応策を検討の上、多様なニーズに適切に対応しました。また、応接時には分かりやすい説明と丁寧な対応に努めました。
	2	庁内体制	区民の皆様が安全で安心かつ快適に道路や公園等を利用できるよう、定期的にパトロールを実施し、危険・不具合箇所の早期発見、事故防止に努め、維持管理を適切に行います。また、効果的・効率的な緑地管理のため樹木管理体制を維持します。	パトロール研修により職員の技能と意識の向上を図り、道路・公園等の管内パトロールを計画どおり実施しました。発見した危険・不具合箇所は迅速かつ適切に修繕等を行い、事故発生を未然に防止し区民の皆様の安全で安心な利用を確保しました。

	3	共通	来所した方々が不快に感じることがないよう、カウンターやその周辺を整理整頓するとともに、定期的な構内清掃を実施し庁舎内外の環境美化を推進します。	庁内外の定期的な清掃や巡視等による整理整頓を行い、庁舎環境の適切な維持・管理を推進することで、来所した方々にとって快適な環境を整備するとともに、各職員の美化意識の向上につながりました。
--	---	----	--	---