

平成31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

<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>

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、具体的で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。
まちづくり推進部 総務課	1	共通 来庁された区民の皆様が区役所を改善・快適に利用できるように、庁舎環境を整備します。	施設に不具合が発生した場合は早急に対応したほか、環境整備として照明のLED化の推進、外壁や床面の改修などを実施した。さらなる環境改善に向け来年度もバリアフリー対策、老朽化対策の予算要求を継続して行っている。
	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。サービス向上委員会のワーキングとも連携を図ります。	本年は新たに保健所の部屋名称を変更した関係で、保健所支所と連携してわかりやすい案内表示を行った。またサービス向上委員会の提案事項に対応し、取り組み方向性を定めた。

	3	庁内体制	市民の立場に立った区役所サービスの向上につなげるため、職員意識改善と、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。	新たな研修メニューとして、高齢者詐欺被害対策の講義を行ったほか、世代別接遇研修や調整力向上研修(コロナ自粛のため中止)などのメニューを設定し、職員のスキルアップを図った。
まちづくり推進部 企画課	1	共通	ワークショップなど多種多様な会議における、様々な課題に対する議論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。	「宮前区の希望のシナリオ実現プロジェクト」や、「宮前区ミライづくりプロジェクト」など、区民とのワークショップを始め庁内外の多種多様な会議において、様々な課題に対して出される意見について、それぞれの立場を尊重しながら適切な会議運営を行い、課題解決のための地域連携の重要性を共有することができました。
	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、区役所内での情報共有を図ることで課題解決と区役所サービスの向上につなげます。	様々な手段で寄せられる区民からの意見については、業務所管課と連携し、対応の可否に関わらず迅速かつ丁寧に取り組むとともに、その結果について個人情報に配慮しながら庁内会議等での情報共有を図り、課題解決と区役所サービスの向上につなげました。
	3	お知らせ	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は、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うことで、利用者の満足度を高める取組を推進します。市政だより区版は、利用者がより適切な区役所サービスを受けられるように、紙面構成や内容の充実を図ることで、広報効果を高めます。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。	各種メディアへの掲載記事への問い合わせに対しては、市政・区政に関する幅広い情報を収集した上で迅速、的確な対応を行い、利用者の満足度を高めるよう取り組みました。市政だより区版は、区民に一番身近な広報媒体として紙面構成や内容の充実を図り、区ホームページは多様な情報の受け手と媒体の特性を意識し、効果的な情報発信を心掛けました。特に、年度末は新型コロナウイルス関連情報について、関係部署と連携し、常にタイムリーな情報発信に努めました。
まちづくり推進部 地域振興課	1	応対	来庁者が快適に区役所サービスを活用できるよう、相談・要望等に的確・迅速で丁寧な対応を行います。	複雑、多様化する区民相談、要望に的確に対応するため情報の把握・収集・整理を適切に行うとともに、特別相談や関係機関へ繋げるなど課題の解決、納得性の高い相談業務を実施しました。
	2	共通	行政情報をはじめ、区民にとって有益な情報を適時、適切に提供できるよう環境整備を進めます。	課内での情報共有を積極的に進め、対応マニュアルを作成するなど、適切なサービス対応を推進しました。
	3	お知らせ	区民の皆さま向けの広報、発送物の誤送付等が発生しないようチェック機能の徹底を図ります。また、町内会・自治会の負担軽減に向け回覧、掲示物の精査に取り組みます。	広報物等に関して、作成、校正、完成、発送など、その都度複数人によるチェックを行い未然防止に取り組みました。より効果的広報手法に注力し回覧、配布物の縮減やサイズの統一化など負担軽減に努めました。
まちづくり推進部 生涯学習支援課	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。	各種広報媒体・手段の活用と、関係機関等の連携・情報共有を推進することで、区民を初めとする利用者に対し、一層の時機を得た判り易い情報提供を行いました。
	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・要望等を踏まえた、館内施設の点検、消耗品の交換、修繕等を行い、一層の利用しやすい施設環境の実現に努めます。	市長への手紙や「みやまご意見ボックス」等により、利用者から直接頂いた意見・要望等の中から、改善・改良等の対応が必要かつ可能なものについて、休館日や閉館時間帯を利用して、適宜点検、交換、修繕等を実施し、施設利用環境の一層の改善に努めました。
	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。	県公民館連絡協議会主催の各種研修会への参加など、社会教育事業や市民館運営に係る知識・技術の習得に向けて積極的に関わり、市民館の果たす役割や利用者サービスの向上に努めました。

区民サービス部 区民課	1	共通	業務で使用した個人情報「川崎市個人情報保護条例」等、関係規則に基づき、適正に管理します。	業務で使用した個人情報は、適切にシュレッターで処分するとともに、業務終了後に各職員の机上に書類が残っていないか確認し合う風土を醸成しました。
	2	共通	職員の所管業務への理解を深め、来庁された方に市民の目線に立って迅速かつ親切・丁寧な対応、安心して信頼できるサービスを提供します。	新たにクレーム等集約シートを作成し、共有フォルダを活用して各職員が閲覧できるようにしました。また係会議でシートの内容を話し合い、全員が共通の認識を持つよう心がけました。
	3	対面 対応	関連する手続きについては、市民が再度来庁するなど二度手間にならないよう、分かりやすい言葉を使用して、積極的に御案内します。	新たに職場内研修計画表や事例演習計画表を作成し、OJTによる計画的な研修を実施し、各職員の業務スキルの向上を図り、市民サービスの提供につなげました。
区民サービス部 鷺沼行政サービス コーナー	1	応 対	来所された市民の方に対して、親切・丁寧で正確な窓口対応等を行います。また、適切な市政案内を行い、市民サービスの向上を図ります。	正確な業務知識の徹底を図り、来所された市民の方に対してわかりやすく丁寧な窓口対応を行いました。市政案内については、幅広く最新の情報を収集し、職場内で情報を共有し、各種お問合せにも親切に対応しました。
	2	共 通	個人情報については「川崎市個人情報保護条例」等に基づき、適正に管理します。広報コーナーの配架物・掲示物については、市民にわかりやすく、適切な情報提供を行います。	個人情報の適正な管理を徹底しました。広報コーナーの配架物や掲示物などは、常に最新のものを市民の方に見やすくわかりやすく配置し、さらに充実させました。
区民サービス部 保険年金課	1	共 通	区民の皆様に関する保有している個人情報を適正に管理します。職員が個人情報の管理の重要性を認識し、厳重に管理を行います。	職員一人ひとりが個人情報の重要性を改めて認識し、常に意識して個人情報の管理を行いました。
	2	共 通	区民の皆様が快適に窓口サービスが受けられよう、窓口カウンター、椅子等を清潔に保ちます。また、用件の窓口がわかりやすいように案内表示を適切に行います。	区民の皆様が窓口サービスを快適に受けられるよう窓口カウンター、椅子等を清潔に保ちました。また、目的の窓口がわかりやすいよう案内表示を工夫しました。
	3	応 対	区民の皆様に関心・丁寧なサービスを提供するとともに正確でわかりやすい説明を行います。職員一人ひとりが研修等により正確な業務知識を身につけ、的確に案内が行えるよう職員のレベルアップを図ります。	区民の皆様が的確でわかりやすいサービスを受けられるよう、職員全員が自己啓発や研修の受講等を通じて、正確な業務知識を身につけました。
区民サービス部 向丘出張所	1	共 通	区民の皆様を待たせることなく、正確・親切・丁寧な対応となるよう、「窓口業務マニュアル」の再確認を行い、情報を共有するとともに、「電話対応マニュアル」を見直し、職員の業務知識と接客能力の向上を図ります。	「業務マニュアル」をブラッシュアップし、新任職員の業務知識習得に活用した。また、「早見表」を作成、新任の地域振興担当職員の電話対応手引きとし、担当外業務の知識習得にも役立てました。
	2	共 通	区民の皆様にとって快適なサービスができるよう、出張所環境の改善を図ります。	記載台や情報コーナー等、常に整理を行い清潔感を保つとともに、フロアのレイアウトを見直し、待ち時間サービスの向上に努めました。
	3	共 通	向丘地区の市民活動の拠点として快適に利用していただけるよう、「区民活動紹介コーナー」、「キッズコーナー」及び「展示・図書・資料コーナー」等の充実を図ります。	各コーナーの充実を図り、特に「資料コーナー」については新たに「特集スペース」を設置し、配架物を見やすく工夫するなどの改善を行いました。
地域みまもり支援セ ンター地域ケア推 進課	1	対 面 対 応	区民から信頼され、満足度の高いサービスを提供するために、各種法や制度を公平・公正に実施します。その際は効率的・効果的な事務処理を執行します。	新規採用職員に業務を教える傍ら、事務処理マニュアルを用いて勉強会を開催するとともに、ベテラン職員による様々な状況を想定した窓口対応スキルの向上を図った。
	2	対 面 対 応	快適なサービスを提供するために、親切でわかりやすく丁寧でかつ迅速な対応をします。	新規採用職員に業務を教える傍ら、事務処理マニュアルを用いて勉強会を開催するとともに、ベテラン職員による様々な状況を想定した窓口対応スキルの向上を図った。

	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)を確実に実施し、外部研修等への積極的な参加を進めます。また、専門性を高めるのみでなく、関係部署との迅速な情報共有を行っていきます。	台風19号の影響による被災者支援について、管理運営係の職員による課内研修を実施し、課全体で電話対応等ができるようにするとともに、高津区役所への応援体制を確立した。
地域みまもり支援センター地域支援課	1	共通	安心で信頼されるサービスを提供するために、個人情報の管理は法に基づき適正に行います。また、事務処理の効率化について、常に改善を意識して業務を行います。	課内で所有する個人情報について、業務終了後は鍵付きロッカーに保管する取組みを引き続き徹底しました。各種のサービスチェックシートを活用し、情報管理について個人、組織レベルで確認を行いました。
	2	対面対応	快適なサービスを提供するために、窓口、電話、家庭訪問等の際には、親切、丁寧な態度で対応し、説明等は正確に分かり易くお伝えします。窓口の清潔、整理・整頓に努め、快適な環境を保ちます。	窓口サービスについて係会議で検討し、改善点を確認しました。窓口環境の改善に取り組めました。
	3	庁内体制	質の高いサービスを提供するために、職員への職場内研修を確実に実施するとともに、積極的に外部研修等へ参加できる体制を整え、職員のスキルアップを図ります。	外部研修等を積極的に受講し、専門性の向上や新たな知識の習得をしました。また、内部では勉強会開催やOJTを通じて、常にスキルアップに努めました。
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、制度や申請方法を理解できるよう、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。特に今年度は、新たに保育の無償化が実施されることから、その制度について分かりやすく丁寧に情報提供いたします。	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、制度や申請方法を理解できるよう、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・丁寧に対応した。10月から実施された保育の無償化については、9月13日に保育課主催の制度説明会に多くの職員が参加をし、制度の習得に努め、分かりやすく丁寧に情報提供した。
	2	共通	信頼されるサービスを提供するため、各制度を公正・公平に実施します。	信頼されるサービスを提供するため、職員間で確認しながら、各制度を公正・公平に実施しました。
地域みまもり支援センター高齢・障害課	1	共通	窓口において区民の皆様が安心して、快適に相談や手続きができるよう、職員から積極的に声掛けして丁寧に案内をし、また、案内掲示、チラシ等により、分かりやすく説明します。課内・係内会議や共有ファイルフォルダを活用し、制度改正等の情報を職員全体で共有することにより、的確なサービス提供ができるようにしていきます。	来庁された区民の皆様に対して、積極的にこちらから声掛け、適切な窓口で御案内しました。また、混雑時には特設窓口を設置するなど、待ち時間の短縮に努めました。課内・係内会議やミーティングを通して制度改正等の情報共有を図り、パンフレットやチラシ等を活用して、区民の御用件に対して、分かりやすく適切に応えられるように工夫をしました。
	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。	地域みまもり支援センターでの関係者会議等に参加したり、区総合防災訓練に参加するなど、福祉サービス関連の情報や防災に関する情報共有を図り、連携して区民の皆様へのサービス向上に繋げました。
	3	庁内体制	区民の皆様が質の高い満足度を得られるよう、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。	新規採用者およ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。外部研修への積極的な参加と職場内研修や自主勉強会などにより関連業務を含めた業務知識の習得を図りました。
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遅滞なく対応するとともに、制度や申請方法などを理解できるよう分かりやすく丁寧な説明を行います。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。	相談対応する担当職員は2名ですが、相談者が多い場合は、他の職員が対応してお待たせしないようにしました。なお、担当外の職員でも、相談対応できるように研修などでスキルアップしました。また、相談者に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市民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。	新任・新人への内部研修を早い時期に行い、早期に業務を進められるようにしました。内外の研修や業務を通じて職員を育成し、習得した知識やスキルを活用して、保護世帯の状況に応じた支援を行いました。
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。	来課の目的や相談内容を素早く担当者に引継ぎ、待ち時間が少なくなるように職員全員で心がけ、実行いたしました。また、区民の方にわかりやすい言葉を使う等、説明を工夫しました。
	2	共通	衛生課に届いた市民からの問い合わせ等に関しては、責任をもって対応いたします。また、担当者不在時や、即答できない案件等については、一旦お預かりし、こちらから折り返して確実に回答いたします。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。	区民の皆さまに満足していただけるように、来庁及び電話相談時には丁寧な傾聴とわかりやすい説明を心がけました。ワンストップサービスに努め、担当外の業務に関する内容の場合は、確実に担当へ引き継ぐように対応を行いました。
	3	共通	質の高いサービスを提供するために、OJT(職場内研修)を確実に実施するとともに職場外研修等へ積極的に参加し、職員の専門的な知識・技術の向上を図ります。	OJT及び外部研修に職員を派遣して業務知識の向上を図るとともに、職員間で情報共有を行って質の高いサービスの提供を図りました。
道路公園センター	1	応対	区民から寄せられる陳情等の電話について、公平・公正な立場に立って、丁寧・親切に聴き取り、要望等の内容を的確に把握し、親切、丁寧に対応します。	年間4,000件程度寄せられる陳情等に対しては、公平・公正な立場に立って、陳情内容を丁寧に聴き取り、内容等を的確に把握した上で、適切な対応を行い、市民目線に立つことの大切さを認識しました。
	2	共通	区民の皆様が安全で安心かつ快適に道路及び公園緑地を利用できるように、定期的にパトロールを実施し、危険個所の早期発見、事故防止に努め、適切な維持管理を行います。	毎月、道路公園パトロール計画を作成し、計画に基づいてパトロールを実施し、危険個所の早期発見、応急対応を図り、事故防止に努めることで、適切な維持管理の大切さを意識しました。
	3	共通	来庁された方が不快に感じることがないよう、カウンター及びその周辺の整理整頓を実施するとともに、定期的な構内清掃を実施し、庁舎内外の美化を推進します。	常に窓口カウンター周辺の聖地整頓に努め、定期的な構内外の清掃を実施している。また、来庁者が窓口に迷わないように、所内案内図を一新したことで市民サービスを向上しました。