

令和6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、川崎市DX推進プランを踏まえた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	対面 対応	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、分かりやすかつ的確な説明と対応を行います。	日頃から職場の接遇力向上に努めるとともに丁寧できめ細かな対応を行うことで、来庁された区民の皆様には質の高いサービスを提供しました。
	2	共通	区民の皆様が安全に安心して生活できるよう、関係機関等との情報共有の徹底、職員のスキルアップに努めるとともに、地域の要望・意見を踏まえ安全対策に取り組めます。	地域からの安全対策に関する要望等について、丁寧に聴き取った上で区民の皆様の視点で取組に反映させるなど、信頼されるサービスの提供を行いました。
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安全・快適に利用できるように、庁舎環境を整備します。	駐車場の舗装の補修、保健所側階段手摺の交換及び誘導マットの修繕を行ったほか、市民館のLED化や、トイレの扉に荷物掛けフックを設置するなどのバリアフリー対策を実施しました。
	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。	おくやみコーナーの新規設置に伴い庁舎案内表示を改修するなど、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、Excel中級研修、クレーム対応・カスタマーハラスメント防止研修などを実施し、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運営や、宮前区地域デザイン会議における早くから始める前向きな終活の検討等を通じて、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めました。
	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的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、市民提案型総合情報発信事業や、宮前区SDC「みやまえBASE」の開催、道路公園センターにおける公園・緑地などの協働・利活用の取組、地ケア推進イベントと終活セミナーの同日開催など、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。また、1年間の連載として、100周年記念地元愛着クイズを掲載し、区の名産品プレゼントと連動させることで、地元の魅力を効果的に発信しました。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	対応	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に、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、懇切丁寧にに対し、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い、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。

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。	宮前市民館、菅生分館、有馬・野川生涯学習支援施設の職員が集まり、毎月情報交換を行っています。「市民館だより」、「菅生分館だより」、「アリーノニュース」、各館作成のチラシを持ち寄り、講座やイベントの内容、準備状況や実施結果等について意見交換を行うことを通じて、質の向上を図りました。
	2	共通	館の利用に支障が出ないよう、施設・設備の不具合への対応、消耗品の交換、修繕等を行うとともに、館内の表示やHP等を見直し、利用しやすい施設環境の維持・向上に努めます。	空調設備工事、泡消火設備補修工事、図書館昇降機補修工事等、予定していた工事を適切に実施しました。市民館の全館空調の不具合等、施設の老朽化に伴って生じる突発的な事象に対し、関係局と連携して迅速に対応しました。宮前市民館及び菅生分館の利用案内の更新を進めました。館内に配架している主催講座のチラシについては、「満員御礼」「残りわずか」など、申込状況が分かるように掲示し、多くの講座が定員を満たしました。
	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。メモ入りの資料を回覧して情報共有を図ることで、得られた知識を共有し、次の事業の企画・立案等に活用しました。
まちづくり推進部 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」や「電話対応マニュアル」の再確認を行い、情報を共有するとともに、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合わせ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、出張所オリジナルの「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。	出張所の正面玄関の花壇に地域ボランティア団体と協働して季節の花を植えるなど来庁者が花を楽しめる環境整備を実施しました。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ただけできるよう、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」を高年齢者でも読みやすく文字を大きくしたA3版に変更し、年3回発行しました。出張所フェイスブックでは市民活動の紹介や出張所を会場にしたイベントなどの地域情報を約140回発信しました。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。
区民サービス部 区民課	1	共通	証明発行における迅速な事務執行に向けた取り組みを実施します。特に、戸籍証明の広域交付が始まり、全国どこでも発行できるようになりましたが、処理時間が長くなるため、待ち時間の短縮を図り、快適な市民サービスを提供します。	戸籍の広域交付は、処理時間が長かかっていたが、処理方法の改善を図り、現在戸籍の交付において、川崎市内の戸籍証明交付と同等の待ち時間へと短縮し、快適な市民サービスを提供できました。
	2	対応	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。	接客研修に参加し、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、市民目線に立った親切・丁寧な応接を行うスキルの向上を図り、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	対応	接遇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。	接遇シートを活用して、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、広報物など全員に回覧や説明を行うなどして迅速かつ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、適正で厳格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	共通	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られるよう、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、対応を行います。	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で公平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	共通	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。窓口・電話対応、職場環境等について、ソフト・ハード両面の改善に努めます。	宮前区役所サービス向上ワーキングチームの取組により、試行的に「国保のしおり」の二次元コードの掲示、配布を導入し、年齢層に合った対応を行うことで市民の利便性の向上と紙の削減に繋げることができました。また待合スペースの掲示物等を随時点検するなど、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	共通	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の取り組みや業務研修の受講により、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し、市民へ質の高いサービスを提供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は、eラーニングによる情報連携の研修や情報セキュリティについて自主考査を実施し、あらためて個人情報保護の取扱いについて、重要であることを認識しました。
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	1	対応	区民にとって、安心して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、親切で分かりやすく丁寧な対応を心掛け、納得性、満足度の高い区役所サービスを提供します。	区民にとって、安心して有益な事務執行を推進するため、医療費助成制度などの法・制度等を十分把握、研鑽し、公平・公正で的確・迅速に対応し、親切で分かりやすく丁寧な対応を心掛け、納得性、満足度の高い区役所サービスを提供することができました。
	2	庁内体制	来庁者が見つけやすく、利用しやすいよう資料・パンフレット・チラシ等を配架します。特に資料の掲載期間等に気を配ります。併せて、区民が相談しやすい窓口環境を心掛けます。	配架している資料・パンフレット・チラシ等について、来庁者が見つけやすく、利用しやすいよう整理し、資料の掲載期間に気を配りました。併せて、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、窓口環境を心掛けました。
	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。
地域みまもり 支援センター 地域支援課	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。	個人情報に記載された相談ファイル等については、鍵のかかるキャビネットで保管し、鍵の管理を徹底しました。また、個別支援会議等でやむを得ず個人情報を持ち出さなければならない場合には、鍵付きのケースに入れ、持出簿に記載し課長まで決裁を取るなど、厳重に管理しました。
	2	対応	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。	母子健康手帳交付時や、窓口での各種相談において、相談内容や相手の状況に合わせた丁寧な対応を心掛けました。また、必要時チラシや冊子等を用いて説明し、重要な箇所にはチェックをするなど視覚的にも分かりやすい工夫を心掛けました。
	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、区民が安心してできる横のつながりを意識して、関係部署との連携を図ります。	専門性を発揮し、質の高いサービスを提供するために、課内での研修や業務改善の検討会等を複数回実施し、技術の研鑽に努めました。また、区民が安心して生活できるよう、関係部署と連携を図り、丁寧に支援することを意識しました。
地域みまもり 支援センター 児童家庭課	1	対応	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、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。区独自のホームページを工夫し、適宜更新することで情報提供の充実を図ります。	情報の共有を意識して課内全員が同じ理解のもと、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を行いました。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、積極的な情報提供を行いました。ホームページの案内をもとに丁寧に質問に答えるなど、市民の理解を促し、満足のできるサービスの提供に繋げることができたと考えます。
	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。制度改正等の情報を正しく理解し、課内会議等の場を活用して職員全体で共有し、適切な案内や相談を実施します。	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し、個人情報の管理を適切に行いました。また、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。申請から事務処理までの流れを明確にし、記録を残すことで着実に事務執行できる体制を維持しました。制度変更や取扱方法の変更など、窓口等での案内に混乱が生じないよう業務主担当が中心となり、課内会議や朝礼等において、情報共有や勉強会を実施しました。課内全体で取り組むことで、事務ミスを防ぎ、市民に信頼されるサービスの提供に繋げていくことができたと考えます。
	3	共通	窓口の混雑緩和や申請者の利便性向上のため、郵送やオンライン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、申請者の利便性向上や窓口混雑緩和のため、郵送やオンラインによる申請を勧奨し、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、希望園変更届などは、市民の利便性向上のため、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活用しました。ロゴフォームによる申請は、309件(令和7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	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、関係機関との相互の連携を深めることで、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、適切な支援に繋がりました。
	2	庁内体制	区民の皆様には質の高い行政サービスを提供できるよう、新入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。
	3	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。
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、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ご満足いただけるように、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、求められる専門性に対し、高い水準で答えられるよう知識・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。	区民の皆様にご満足いただけるように、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、清潔保持に努めました。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・配架しました。
	3	体制	今年度10月よりクレジットカード決済が導入されます。円滑に手数料の受領ができるよう事前に研修及び情報共有を行います。DXの推進により、関係業務のオンライン化が進んでいます。利用者が利便性や快適性を感じられるように、職員のスキルアップを図り、適切に処理を行います。	クレジットカード決済の導入に当たり、新しいレジが設置されましたが、事前研修を実施するとともに職員相互に情報共有を行うことで、円滑に手数料受領業務を行うことができました。関係業務のオンライン申請についても、適切に処理を実施しました。
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、専門用語を用いた場合でも分かりやすい言葉に変換するなど丁寧な説明を行います。	寄せられた約4,000件に及ぶの陳情等について、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課題解決を図りました。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・効率的な街路樹や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ご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。	日ごろから入口周辺のリーフレット置き場の整理整頓やカウンター周辺の清掃をするとともに、毎月21日前後に職員による構内清掃を実施し、庁舎内外の美化に努めました。