

区役所サービス向上方針

- |   |
|---|
| ①全体の奉仕者としての自覚を常に持ち、公平・公正で適切な区役所サービスを提供します。                      |
| ②市民の視点に立ち、地域や現場における市民の声をよく聴き、市民のニーズを的確に把握します。                   |
| ③市民ニーズに的確に応えるため組織間や職種間の連携を図るとともに、丁寧かつ効果的な区役所サービスを提供します。         |
| ④区役所来庁者が快適さを実感できるよう庁舎施設の環境整備に努めるとともに区役所サービス基準を遵守し、応接能力の向上に努めます。 |

## 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	<p>対面 対応</p> <p>窓口での防災の問い合わせが多いので、担当でない職員でも滞りなく対応できるようにします。 具体的には、定期的に課内会議を開き、説明に必要な情報の共有を行います。</p>	<p>定期的に課内会議を開き、説明に必要な情報を共有することで、防犯灯電気料の補助金、防災マップ、ハザードマップ、測定器貸出、各種証明申請など自分の担当ではない危機管理担当業務であっても来庁した市民の要望に応えるため、職員一人ひとりが共通の認識を持ち、的確に対応をすることができました。</p>
危機管理担当	2	<p>共通</p> <p>各種申請の受付等で個人情報を扱う機会が多いことから、個人情報を適正に管理し、個人情報保護に係る知識、意識の向上を図ります。 具体的には、個人情報の流出を防ぐため、川崎市情報セキュリティ基準を用いた課内での研修を行います。</p>	<p>個人情報を扱う際は、複数人での確認、鍵付きロッカーで保管するなど個人情報を適正に管理しました。また、川崎市セキュリティ基準、個人情報保護ハンドブックを活用し、各職員の個人情報保護に係る意識・知識の向上を目的に、課内で研修を実施しました。</p>
危機管理担当	3	<p>共通</p> <p>市民の目的を的確に理解し、市民の信頼を損わないよう懇切丁寧に対応を行います。 具体的には、対応した職員が傾聴しながら市民の要望の把握に努めるとともに、要望に添えない場合には、その趣旨を含めた理由を平易な言葉で説明し、御理解いただくように努めます。</p>	<p>対応した職員が市民に真摯に話を聞く姿勢を表すよう努めるとともに、説明時にはなるべく専門用語を使わず、一般的な言葉に置き換え、市民に誤解が生じないよう丁寧に対応しました。</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
まちづくり推進部 総務課	1	<p>庁内体制</p> <p>市民の目的を的確に理解し、適切なサービスを提供するためファーストコンタクトの重要性を常に意識し、親切・丁寧に対応を行います。</p> <p>具体的には、守衛及び総合案内を行う委託業者等と緊密に連携して、説明や案内に必要な情報と現場での課題を共有し、委託業者に適切な指導を行います。併せて、総務課職員についても親切・丁寧な対応を行います。</p>	<p>各種行事や工事など、来庁者案内に必要な全ての情報について守衛及び総合案内を行う委託業者等と共有し、具体的な対応方法や注意事項などを伝えるとともに、受付で判断できない問い合わせは総務課に引き継ぐ連絡体制を徹底しました。</p>
まちづくり推進部 総務課	2	<p>庁舎案内</p> <p>市民がスムーズに目的の窓口を利用できるよう、分かりやすい庁内案内の整備を行うとともに、目的の窓口へ案内しやすい環境を整えます。</p> <p>具体的には、ユニバーサルデザインと多言語化を考慮し、的確で見やすい案内を設置します。総合案内の設置、ホームページや各部署の業務案内一覧を整備し、正確な情報を提供します。</p>	<p>関係部署と情報共有をし、正確な情報を提供をすることにより、来庁者に混乱等が生じることはありませんでした。</p> <p>また、ホームページの情報を適時更新することにより、正確な情報を提供しました。</p>
まちづくり推進部 総務課	3	<p>電話・対応対</p> <p>苦情や要望が寄せられた際は、市民の信頼を損なうことのないよう、適切で誠実な対応を実施します。</p> <p>市民の来庁目的や要求内容を的確に把握し、要求に添えない場合も理由等を明らかにして、納得して頂くよう努めます。</p>	<p>多様な要望や苦情に対して、各所管課の担当と調整し対応し、不当要求や長時間に及ぶ苦情に対しては守衛の活用や時には警察への連絡も行い、毅然とした対応を区内全課で実施しました。</p> <p>また、苦情や要望がなされた場合には、まず話を聞いたうえで、相手に納得してもらえるように丁寧な説明をしました。</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
まちづくり推進部 企画課	1	<p>対面 応対</p> <p>ファーストコンタクトの重要性を常に意識しながら、迅速・的確で丁寧な対応に努めます。職員間で情報共有をするとともに、定期的に課内会議を開催し、それぞれの事業の進捗状況を把握し問い合わせ等に適切に対応します。</p>	<p>定期的に課内会議を行うと共に、適宜会議資料を供覧し、それぞれの担当事業に関する情報を共有しました。職員が一定レベルの知識を共有することができ、サービスの質の平準化が図られるとともに、情報確認のために市民をお待たせする時間が少なくなりました。</p>
まちづくり推進部 企画課	2	<p>庁内 体制</p> <p>市長への手紙等、区役所に寄せられた市民からの意見・要望等を集約し、課題解決や業務の効率化に向けて区役所全体で情報共有を行います。</p>	<p>年度ごとに過去4年間分の市長への手紙等、区役所に寄せられた意見の件数や内容を集計し、10月の企画調整会議で委員（各部長）に報告しました。指摘事項を区役所内で情報共有することで、トラブル等の再発防止に向けた体制づくりや市民の立場に立った丁寧な行政サービスの提供に寄与しました。</p>
まちづくり推進部 企画課	3	<p>庁内 体制</p> <p>各所管課と連携して区の魅力づくりに努めるとともに、区民のニーズを的確に把握し、ホームページや市政だよりなど様々な広報媒体を活用しながらニーズに適した区の魅力や情報を適切に発信します。</p>	<p>3か月に1回程度、広報・PR担当者会議を開催し、各課担当と市政だよりやなかはらメディアネットワーク等を活用した広報に関する意見交換や情報共有を行いました。 また、12月から庁舎1階に設置する窓口番号発券システムのモニターをデジタルサイネージとして活用し、各課からの依頼があった行政情報等を掲出することで来庁者への情報発信を行いました。</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
まちづくり推進部 地域振興課	1	<p>来庁者が快適に区役所を利用できるよう、ファーストコンタクトを大切に、迅速・的確で丁寧な対応に努めます。</p> <p>具体的には、①区役所業務を幅広く理解し、担当外業務の問合せについても適切に対応するため、危機管理担当も含めた事業概要の課内研修を実施します。②所管する行事等を課内で情報共有できるよう一覧表にするほか、募集等の際には受付対応マニュアルを作成し、担当者不在時にも適切な対応ができるよう努めます。</p>	<p>職員の業務に関する知識を深めるため、危機管理担当と合同で新規配属職員研修を実施しました(4月20日)。</p> <p>所管する行事等を課内で情報共有できるよう一覧を作成し、週に1回実施している課長・係長ミーティングで共有しました。また募集等の際には受付対応マニュアルを作成して回覧するなど、情報共有に努め、担当不在時にも、問合せや受付に適切に対応できるようにしました。</p> <p>担当外業務の問合せについても適切に対応するなど、来庁者が快適に区役所を利用できるよう努めました。</p>
まちづくり推進部 地域振興課	2	<p>来庁者の不快感を招くことのないよう、来庁者の視点から見た(見られた)職場環境の改善を図ります。</p> <p>具体的には、①窓口カウンターや相談室周辺の整理整頓に努めます。特に事業実施後の速やかな片付けやリサイクルボックスの維持管理には留意します。②時間外の減灯・消灯に努める等、節電を意識しつつ、来庁者を第一に考え、相談業務に支障が生じることがないように、細やかに対応します。</p>	<p>窓口においては、カウンターに設置している資料などを常に整理しながら窓口の整理整頓に努めました。相談室周辺についても、使用しない物を整理したり荷物等を置かないように徹底し、快適な環境の維持に努めました。</p> <p>節電対策をしながらも、来庁される市民を第一に考えながら相談業務に支障が生じることがないように、細やかに減灯を実施しました。</p> <p>来庁者が不快な思いをしないよう、窓口の整理整頓など職場環境の改善を行いました。</p>
まちづくり推進部 地域振興課	3	<p>各種活動における市民の参加等を促すため、広報手法等について改善を図ります。</p> <p>具体的には、①廊下壁面の広報コーナーの各種広報物をわかりやすく配架するとともに、期日の経過した広報物は速やかに撤去するよう努めます。②かわさきスポーツパートナー等のタイムリーな情報を提供するなど、正面玄関スポーツ情報コーナーが充実するように努めます。③市政だよりや区ホームページをはじめ、様々な媒体、ツールを活用した多角的な広報手法に取り組みます。</p>	<p>廊下壁面の広報コーナーの各種広報物をわかりやすく配架するとともに、期日の経過した広報物は速やかに撤去するよう努めました。</p> <p>かわさきスポーツパートナーと密に連携することで、イベント等のタイムリーな情報を提供するなど、正面玄関スポーツ情報コーナーの充実を努めました。区民課と連携し、本館1階の区民課窓口付近に商店街の情報ラックを設け、区内の商店街の情報発信を行うことで、来庁者に商店街の情報が届きやすい環境づくりをしました。地域振興課主催・共催等の行事・イベントについて、イトーヨーカ堂武蔵小杉店に協力をいただき、当該行事・イベントのチラシの配架スペースを確保してもらうことで、広報手法の取組強化を図りました。</p> <p>新規の広報手法に取り組むなど、より市民に各種活動の情報が伝わるよう改善を行いました。</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
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	<p>対面対応</p> <p>窓口等における市民対応については、ファーストコンタクトの重要性を認識し、プライバシー等に留意しながら、市民のニーズに適切に対応し、丁寧かつ迅速な接遇に努めていきます。</p>	<p>様々な来館者(市民)に対して職員から積極的に声掛けを行い、解りやすく丁寧な対応により市民ニーズを正確に把握することに努め、適切に対応しました。また、窓口対応において知り得たプライバシー、個人情報などは、他の市民に知られることが無いように配慮するとともに、目的外での使用は一切しないことを徹底してきました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	<p>お知らせ</p> <p>生涯学習により多くの市民が参加する機会を得ることができるように、広報については、各事業の企画・計画時に広報計画を適切に立案し、市民館だより、市政だより、区役所ホームページへ的確に掲載すると共に、できるだけ多様な広報媒体を活用していきます。</p>	<p>より多くの市民に参加する機会を提供するために、事業の広報は、多様な媒体を適切に活用し、計画的に取り組みました。また、受講の申し込みは市民館ホームページから市民が自宅のパソコンで簡単にできるように設定して利便性を高めるとともに、新たなツールである川崎イベントアプリなども積極的に活用するように心がけました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援課	3	<p>庁内体制</p> <p>市民からの問い合わせやクレームなどに、迅速かつ適切に対応できる体制を整備するために、毎朝の職員打ち合わせや担当者定例会などにおいて、職員だけでなく、委託業務受託業者職員も含めて情報や認識の共有化に取り組みます。</p>	<p>毎朝、市職員、委託業務受託業者職員が一同に会して、当日のスケジュールの確認とともに問合せやクレーム等の情報を共有し、迅速に対応してきました。また、かわさき市民活動センターの職員を含む担当者定例会を毎月開催して、より快適な施設づくりに向けて課題を共有して、適切に対応してきました。</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
区民サービス部 区民課	1	<p>共通</p> <p>証明発行手続きや届出等業務窓口の混雑緩和を推進し、待ち時間の短縮に取り組みます。</p> <p>具体的には、①来庁した市民の待ち時間の快適化を進めるとともに、マイナンバー制度における個人番号カードの適正かつ迅速な交付に努めます。②新規大規模マンションや社員寮等を有する企業への働きかけや、行政サービスコーナーへの誘導、順番が近づいたことをお知らせする「お呼び出しメールサービス」の活用及び中原区内商店街のガイドマップの情報提供等、待ち時間の短縮とさらなる混雑緩和に取り組みます。③個人番号カード交付会場の移設に伴うスペースの確保等を検討し、待合環境の総合的な快適化に努めます。</p>	<p>平成29年9月4日に個人番号カードの交付会場を4階から1階へ移転し、1階フロアのレイアウト変更に合わせてマイナンバーをはじめとする業務内容に対応した案内ができるよう4つのブースを設置し、事務の効率化と待合環境の快適化を図りました。</p> <p>また、順番が近づいたことをお知らせする「お呼び出しメールサービス」の運用と中原区内商店街のガイドマップ等の情報提供に加え、平成29年12月1日から運用を開始した中原区役所番号発券機の導入に伴い、番号発券の順番による呼出し方法を工夫するなど、待ち時間の短縮・改善と待合環境の総合的な快適化について併せて取り組みました。</p>
区民サービス部 区民課	2	<p>対面対応</p> <p>親切、丁寧で信頼される窓口業務を心掛けます。</p> <p>具体的には、①市民ニーズを的確に把握し、適正・迅速な業務対応・案内ができるよう課内及び各課との連携強化に努めます。課・係会議等を活用したOJT研修を随時行うとともに、情報の共有化に努め、丁寧な窓口業務を推進します。②転入してくる外国人市民には、多言語版の各種パンフレットを配付するとともに、外国人市民情報コーナーを案内し、本市の行うサービスを周知します。</p>	<p>区民課に来庁された市民が区民課担当業務のみで手続きが終了するのか 手続等に関連して、他課に申請する必要が生じないのか的確に確認し、助言ができるように係内打合せ等を活用したOJT研修を随時行っています。</p> <p>また、アンケートボックスに寄せられた来庁者の意見を区役所内で課題を共有し、課内・係内での打合せの際に活用するとともに、専門用語は必要に応じて理解しやすい言葉と併用して説明し、相談者に誤解が生じないよう丁寧に対応しました。</p>
区民サービス部 区民課	3	<p>共通</p> <p>市民からの信頼を損なうことの無いよう個人情報の管理を徹底し、情報漏えい防止に向けた対策を講じます。</p> <p>具体的には、個人情報を扱う職場として、情報漏えい防止に向けた情報セキュリティ研修を課単位で実施し、各職員の管理意識の向上を図ります。</p>	<p>個人情報に記載されたものは、相談メモに至るまで専用の収集箱に集め、日々の業務終了後に、再確認のうえシュレッダー処理するなど、日頃から職員各々がセキュリティ意識を高く持ち、個人情報の適正管理を行いました。</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
区民サービス部 保険年金課	1	<p>対面 応接</p> <p>来庁者が気持ちよく目的を達成できるように、挨拶などの声かけ、高齢者等にもわかりやすい明瞭な受け答え、相談内容に応じた的確な説明や案内など相手の立ち場に立った応接を実施していきます。 この実施に向けて各職員に対しセルフチェックシートによる確認を行っていきます。</p>	<p>窓口応接時にまずは挨拶し、複雑な制度の説明に際しては口頭だけでなくパンフレット等を併用し説明を行うよう心掛けました。 乳幼児を連れた母親から高齢者まで様々な状況に置かれた来庁者に応じた配慮(荷物置き場の確保や話す速度等)を行いました。</p>
区民サービス部 保険年金課	2	<p>庁内 体制</p> <p>待ち時間が短縮できるように、業務を効率化するとともに、混雑時には職員間・係間が連携して自発的な応援ができるような体制をつくります。この実施に向けて係長連絡会議等で共通認識がもてるよう徹底します。</p>	<p>複数の用件を抱えた来庁者には、窓口待ち人数に配慮しながら最短の時間で用件が完了するよう優先順位をつけて案内を行いました。 混雑時には、職員間・係間で連携して自発的な応援ができるよう課内会議を通じて共通認識が持っているよう調整しました。</p>
区民サービス部 保険年金課	3	<p>庁内 体制</p> <p>来庁者が待ち時間を有効に過ごせるよう、発券システムのモニターを活用した情報提供を行うなど窓口環境の充実に取り組みます。 また、課内研修やOJTを行い、職員の応接能力向上を図ります。</p>	<p>発券システムのモニターを活用し他部署から依頼を受けた行政情報の提供や保険料口座振替案内などを行いました。 課内研修会を6月に実施するとともに、適時OJTを行い職員の応接能力の向上を図りました。</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
保健福祉センター 児童家庭課	1	<p>電話・対面 対応</p> <p>区民から寄せられる電話や窓口での問合せ・相談を注意深く聞き取り、親切で丁寧な窓口対応を行います。 具体的には、保育所の入所などの各種相談では、区民が求めていることを的確に聞き取り、相談内容は必要に応じて記録をとり、課内で情報を共有化します。</p>	<p>窓口や電話での相談や問い合わせには、区民が求めている内容を的確に理解し、わかりやすく丁寧な言葉で対応することを心がけました。 児童家庭課の業務以外のご相談については担当する関係部署への確につなげ、区民のニーズに答えられるよう心がけました。</p>
保健福祉センター 児童家庭課	2	<p>応 対</p> <p>区民から聞き取った相談内容をもとに、必要な手続きについて丁寧に案内し、適切な区民サービスを提供します。 具体的には、保育所入所の事前相談、児童扶養手当事務、各種貸付事務や医療費給付事務等、係内で共有化した情報をもとに、利用可能なサービスを提供し、利用者のニーズに応じた、きめ細かい適切な支援を行います。</p>	<p>保育所入所事務については、9月の新年度保育所入所申請前と1月の保留者へのアフターフォロー前にそれぞれ職場内研修を行い、相談業務の円滑で適正な実施に役立てました。 児童扶養手当関係事務については、現況届が提出される8月に職場内研修を行い、円滑な事務の実施に役立てました。</p>
保健福祉センター 児童家庭課	3	<p>共 通</p> <p>プライバシーに関する情報については、適正に取扱い、区民の信頼を損なうことのないよう努めます。 具体的には、個人情報を取扱う際には、細心の注意を払うよう心がけ、朝の打合せや研修などで、情報セキュリティの重要性を共有していきます。</p>	<p>業務の大部分で個人情報を取り扱うため、常に緊張感をもって業務に対応し、書類発送の際などは職員によるダブルチェックを徹底し、誤発送をすることの無いように心がけました。 情報セキュリティの重要性については、様々な機会においてその都度確認をし、細心の注意を払うことを心がけてきました。</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
保健福祉センター 高齢・障害課	1	<p>担当業務の習熟度を高めることにより、制度利用を求めている方々へのサービスを高めていきます。</p> <p>健康福祉局等が行なっている研修への積極的な参加を促すとともに課内においても研修を行います。知識を得たうえで、丁寧でわかりやすい説明を実践します。</p> <p>制度説明のご案内を随時見直し、よりわかりやすい資料を作成します。</p>	<p>職員が各種研修に積極的に参加し、受講後は係・課内に情報共有することにより、業務習熟度を高めるとともに制度への理解を深め質の高いサービスを提供できました。</p> <p>また、係・課内勉強会を定期的に行ったことや、職員が自主的に業務マニュアルを作成、共有したことなどで、サービス向上に対する意識づけができました。</p>
保健福祉センター 高齢・障害課	2	<p>いつでも平等かつ公平なサービスを提供できるよう、職員の仕事の質を高めます。</p> <p>課・係内で情報共有を図るため、事業担当職員間での打ち合わせや、課内・係内ミーティングを定期的に行います。</p>	<p>課内、各係の情報を共有するため、各係会議に加え適宜課内連絡会議(課長・係長)を実施しました。特に制度改正等については変更内容を課内の全職員に伝わるようにし、市民に適切に説明することができました。</p> <p>また、課内での情報共有を図ることで、担当外の業務の相談があった場合でも、相談内容を把握し適切に担当者に繋げることができ、サービスが向上しました。</p>
保健福祉センター 高齢・障害課	3	<p>プライバシーに関わる情報を適正に管理・運用し、区民からの信頼を損なうことの無いよう、常に意識して行動します。</p> <p>窓口で御相談を受ける際には、書類の扱いや声の大きさなど、常にプライバシーに配慮した対応を行います。また、電話で御相談を受ける際にも音量に注意します。</p>	<p>個人情報扱う職場として、常に注意喚起を行、窓口用の福祉機器の試用や個人情報の管理の徹底等、改めて一人ひとりが意識を高めることができました。窓口や電話では音量に配慮したり、個室や別室で対応する等、各場面で適切な判断を行い、外部に相談内容が漏れないよう配慮しました。</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
保健福祉センター 保護課	1	<p>庁内体制</p> <p>制度の説明や手続きについて、対象者の状況に合わせ、分かりやすい説明や案内ができるよう、知識の習得や情報共有に努めます。また、公平・的確なサービスが提供できるよう、制度改革等の変更点について、説明の時期や方法等を課内で十分検討し、統一的行います。</p>	<p>課内研修を実施し、研修後は資料を回覧して全職員に情報を共有するよう努めるとともに、専門用語については市民に理解しやすい言葉を使用して伝えるなど、対象者の状況に合わせて分かりやすい説明や案内を行いました。制度改革や変更点が生じた時には、課内で十分に検討し、統一的に取り組むよう情報を共有し、公平・的確なサービスを提供しました。</p>
保健福祉センター 保護課	2	<p>対面応対</p> <p>窓口対応向上のため、あいさつの励行、丁寧な言葉遣いに努めます。また、受付と担当者の連携を円滑にし、待ち時間の短縮に努めるとともに、担当者が不在・対応中等の場合には代理応対や状況説明を行い、待たされたという不満が残らないような対応に努めます。</p>	<p>窓口においてあいさつの励行、丁寧な言葉遣いに努めました。また、来客や来電の際には速やかに全職員が対応し、担当職員が不在の時には別の職員が対応するなど、職員同士で連携し、素早い対応を行ったことで窓口対応の向上を推進しました。</p>
保健福祉センター 保護課	3	<p>庁内体制</p> <p>市民からの信頼を損なうことのないよう、個人情報の取扱いにおける注意事項を周知するため、個人情報管理マニュアルを作成、配布するなどして個人情報の管理徹底を図るとともに、職員相互に声を掛け合って事故のないよう取り組みます。</p>	<p>市民からの信頼を損なうことのないよう、職員の意識向上及び職場環境の整備をすることで個人情報の管理を徹底しました。外部の業者が点検等で課内を出入りする際には、その都度個人情報管理の注意喚起をし、職員相互に声を掛けて事故が無いよう取り組みました。また、保護課独自の個人情報管理マニュアルを全職員に配布し、個人情報管理の強化を行いました。</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
保健福祉センター 衛生課	1	共通 親切・丁寧な対応を心掛け、専門用語を極力使わずにわかりやすい言葉遣いを徹底します。案内や手引きについて、可能な限り新しい内容のものを市保健所として7区統一して配布します。	来庁者が訪れた際には、職員が窓口で積極的に声かけを行い、迅速かつ的確に担当職員へ引継ぎました。また、当課での手続きのほかに、他課での手続きが必要な場合には、来庁者に所管課を案内しました。専門用語を使用しない「分かりやすい説明」を心がけ、職員同士による相互チェックや係・課内での会議等で、その都度改善していきました。平成29年11月、営業許可申請書の手引きを7区統一で改定し、配布しました。
保健福祉センター 衛生課	2	共通 業務で取り扱う個人情報等について、管理を徹底し漏えいを防止します。そのために情報セキュリティに関する研修等を積極的に受講します。書類やメモ等の管理を徹底します。	全職員がeラーニングによる情報セキュリティ基礎研修を受講し、個人情報等の管理を徹底して漏えいを防止しました。また、個人情報が記載された不要な文書・メモ類は自席に放置せず、速やかにシュレッダーで廃棄処理を行いました。
保健福祉センター 衛生課	3	庁内体制 課内での情報共有を強化するため、苦情・相談処理票や受付簿などによる記録を徹底します。また、行動予定表を活用し、職員相互のスケジュールがわかるようにします。地域包括ケアシステム推進のため、関係部署との情報共有を強化します。	業務日報や苦情・相談処理票を活用し、職員間で情報を共有しました。また、苦情・相談受付簿を用意し、内容とともに、いつ・誰が・どのような方法(電話・来所)で受け付け、どのような対応をしたのか遡って分かるようにしました。各職員の行動予定表の記入を徹底し、担当者不在時には、窓口や電話相談業務が滞らないよう、情報を共有し、他にわかる者が在席するようにしました。地域包括ケアシステム推進のため、関係する会議・研修等に積極的に参加しました。

## 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
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 地域ケア推進担当</p>	1	<p>対面 応接</p> <p>親切・丁寧な対応と、分かりやすい説明で満足度の高い区役所サービスを提供します。 具体的には、応接時に声の大きさなどに配慮し、プライバシーや個人情報を守ります。専門用語の使用はできる限りさけ、分かりやすい言葉で手続き方法や内容を説明し、市民目線に立った親切丁寧な窓口対応を行います。</p>	<p>応接時には、個人情報等の漏えいを防ぐため、声の大きさなどに配慮し、プライバシーを守りました。 また、専門用語の使用はできる限りさけ、分かりやすい言葉で説明するとともに、相手に合わせた話し方、ペースで説明し、親切丁寧な窓口対応を行いました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 地域ケア推進担当</p>	2	<p>共通</p> <p>センターの職員間で情報共有を行い、迅速、的確に対応を行います。 具体的には、担当内会議・連絡会やイントラネット等を効果的に活用し、区民からの問い合わせ等に迅速で的確な対応が取れる体制を整えます。また、各種研修に積極的に参加できる環境整備に努め、参加できなかった職員とも情報の共有を行います。</p>	<p>担当内会議・連絡会や研修会での情報を課内で供覧するとともに、イントラネット等を活用し、迅速で正確な情報を収集し、区民からの問い合わせに的確に応えられるようにしました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 地域ケア推進担当</p>	3	<p>共通</p> <p>利用者が快適に過ごせるように職場、受付の環境整備を行います。 具体的には、フロアの整理整頓や窓口の書類等の点検や清掃の実施など、職場全体の環境整備を行います。また、別館庁舎及び設備が老朽化しているため、経年劣化による破損がないか安全性の確認を行うとともに、優先度の高いものから補修等を行っていきます。</p>	<p>フロアの整理整頓や清掃を行い、利用者が快適に過ごせるよう環境整備を行いました。 また、別館庁舎及び設備について、経年劣化による破損がないか、定期的に安全確認を行い、優先度の高いものから補修等を行いました。</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
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 地域支援担当</p>	1	<p>共通</p> <p>丁寧な対応、分かりやすい説明を心がけるために、セルフチェックシートを使用し、職員が自身の対応を振り返る機会を設けます。セルフチェック後は、結果をまとめてより良い対応ができるよう活用します。</p>	<p>窓口の時間帯を午前・昼休み・午後に分けて、窓口担当者(2名)電話対応(3名)昼休みの窓口・電話対応(2名)をおくことで、区民の方をお待たせしないように努めました。昼休み時間にも来所者が多く待ち時間をいただく可能性があること、申請書類の記入をしてお待ちいただきたいことなど、来所者が見通しを持って待つことができるように明記した案内表示板を作成しました。平成30年1月に個人用のセルフチェックシートを配布し、所属長よりその結果を職員に朝のミーティングを通じて周知しました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 地域支援担当</p>	2	<p>共通</p> <p>来所された方々がより効率的な情報収集などできるよう、掲示物やチラシなどの定期的な更新を行います。情報を手に取りやすいように配置するなど工夫し、適切な情報管理に努めます。</p>	<p>掲示物や配架資料については、週に1回程度、職員で協力して確認を行い、期日が過ぎたものなどが残らないように整理や整備を行ないました。また、掲示物は時期や季節ごとに合わせたテーマを選び、定期的に更新するよう努めました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 地域支援担当</p>	3	<p>対面 対 対</p> <p>区民からの電話や窓口での問い合わせや相談に的確に対応できるよう、業務マニュアルの整備や情報の整理を行います。情報共有は毎朝、係ごとのミーティング時に行い、職員全員が把握できるよう努めます。</p>	<p>各種マニュアルを整備し、新たな情報は職員に周知できるよう、毎朝、係ごとのミーティング時に周知を行ないました。また、その内容については、各係ごとに記録をとり、ミーティングに出られなかった職員は各自でノートを確認するようにするなどして、情報共有に努めました。</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
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 保育所等・地域連携</p>	1	<p>お知らせ</p> <p>子どもに関する部署や関係機関と情報を密にし、総合的な情報提供に努めます。 具体的には、子ども・子育てに関する情報を関係機関と連携し、ホームページやSNS、アプリを活用しながら、情報コーナーを庁内や協力施設に設置し、わかりやすく、タイムリーに提供します。</p>	<p>子育てネットワーク会議等において意見交換、連携を図ることで子育て世代に必要な情報の共有・把握をし、ニーズに応じた情報発信を行いました。 子育てアプリ、ホームページ、チラシやポスター、かわさきFM「教えてミケロ！子育て相談室」での広報等と様々な媒体で広く情報を提供し、必要な人に情報が届くように努めました。 大型商業施設や庁内の情報コーナーは、定期的に入れ替え、補充を行い事業だけではなく健康や食事についても季節やニーズに合わせて、タイムリーに情報発信を行いました。また、子育てワンポイントアドバイス「たのしくそだて」の冊子を子育て世帯や関連施設に配布しました。 今年度8月から、グランツリー4階スマイルスクエアにて、楽しく遊びながら子育てについての情報を提供しました。転入が多い地域のため、孤立化する子育て世帯に向け、保育園などで実施している子育て支援情報の発信を行い子育ての不安を軽減し、地域の繋がりがや育児力の向上に繋がりました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 保育所等・地域連携</p>	2	<p>共通</p> <p>課内職員間で情報共有を図り、迅速に的確に対応を行います。 具体的には、課内での朝ミーティングを毎日行い、関連する担当部署と緊密に連携を取りながら、区民からの問い合わせに的確に応えられるようにします。また、区民の立場に立ったわかりやすい対応を心がけます。</p>	<p>毎朝ミーティングで情報共有を行い、課内で必要に応じて連絡会を実施しました。職員間で連携しながら円滑に業務を実施しました。 職員間で連携し、イントラネット等の活用もしながら、迅速で正確な情報を収集し区民の気持ちに寄り添い的確に答えられるようにしました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 保育所等・地域連携</p>	3	<p>庁内体制</p> <p>保育施設利用者や地域で子育て中の保護者のニーズに合わせて、安心で信頼されるサービス提供に努めます。 具体的には、地域の子育て支援・民間連携・人材育成の3つの新たな公立保育所機能を推進させていきます。</p>	<p>地域支援担当や児童家庭課等と連携を図り、課題を把握しそれぞれの専門性を活かしながら民間保育施設や子育て中の親子への課題解決に向けた支援を行いました。 保育の質の向上を目指し、公民保育施設職員を対象とした研修(実技研修・発達相談支援研修・公開保育等)を開催しました。また、研修参加が難しく要望のある小規模保育施設へは保育士、看護師、栄養士が訪問し研修を行いました。 公営保育園のない地域のニーズに応え、こども文化センターや民間保育園共催のもと、親子連続講座、離乳食講座を行いました。また、公的児童施設有効活用事業として公営保育園を活用し、地域の子育て支援の充実を図りました。</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
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 学校・地域連携</p>	1	<p>応対 学校対応や事業実施のため職員の出張が多いことから、職員の出張先や帰庁時間等を適切に把握し、不在時の相談等に支障が生じることのないよう対応します。</p>	<p>職員の動静がわかる予定表を課長の机の横に張り出し、不在時の対応に利用するとともに、他課の職員にも周知することにより、わざわざ問い合わせることもなく、職員の動静を把握できることで、事務改善を図りました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 学校・地域連携</p>	2	<p>共通 学校からの相談業務における個人情報に記載された文書を適正に管理することにより、実際の業務にあたって対応の迅速化を図ります。</p>	<p>個人情報を掲載した文書及び、重要文書については、その内容から、分類を行い、すぐに必要とならない文書については、鍵のかかる別の場所に保管した。その結果、事務改善を図れました。</p>
<p>保健福祉センター 地域みまもり支援センター担当 学校・地域連携</p>	3	<p>共通 事務スペース内の広報物等の掲示物については、来庁者の目を意識した対応を行います。</p>	<p>広報物等の掲示については、その機能に絞った、必要最小限の掲示物のみとし、必要のないものや華美なものは、排除し、来庁者にも目障りにならないようにしました。</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
道路公園センター 管理課	1	<p>庁内体制</p> <p>市民からの陳情や事業者等からの問合せに適切に対応するため、区役所や関係局が実施する各種研修を積極的に活用し、法令等業務に必要な知識の習得させるとともに、定期的な所内会議等を開催して組織間や職種間の連携を図り、公平・公正で適切な区役所サービスを提供します。</p>	<p>新たに道路公園センター業務に携わる職員を対象として、平成29年4月5日と5月11・12日の建設緑政局主催研修及び平成29年6月2日、7月21日の中原区役所主催で行われた研修を受講したことにより、法令・規則等の主旨を理解し、区民等の要求や不満等を解決する接遇能力のスキルを習得し、必要な情報共有を図り、適切な区役所サービスを提供することができました。</p>
道路公園センター 管理課	2	<p>応対</p> <p>窓口や電話での対応について相手の求めている内容を理解し、分かりやすく、丁寧に説明するとともに、課内会議等で情報共有を図り、市民のニーズを的確に把握し、迅速かつ適切に対応します。</p>	<p>窓口対応や電話対応などの問題点等を、課内会議で解決策の協議を行い、定期的に行っている各係会議で情報を共有し、区民等からの陳情や要望に対して迅速かつ適切に対応することができ、区民等からの不満や不信は減少しました。</p>
道路公園センター 管理課	3	<p>共通</p> <p>市民が安全かつ快適に道路や公園等を利用できるよう、従来のパトロール体制の見直しを図り、損傷箇所等の早期発見による事故防止に努め、管理瑕疵案件が発生しないよう適正な管理を行います。</p>	<p>平成30年1月現在、道路パトロール174回、徒歩パトロール29回、公園パトロール40回、水路パトロール20回実施し、危険箇所の早期発見、処理対応することにより市民等が安全に利用できるよう、事故発生を最小限に留めるとともに、新たな場所を含めパトロール区域にすることで今まで以上に管理瑕疵が発生しないよう努めました。</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
道路公園センター 整備課	1	<p>対面 対応</p> <p>道路及び公園などの補修や整備について、区民からの陳情及び要望に対し内容を十分把握し、関係部署などと連携して迅速で丁寧な対応を行います。いただいた要望内容については、現場調査を行い区民の方に分かり易く説明を行い対応を実施します。</p>	<p>陳情者の立場を考慮した陳情処理をおこなった。センター内で各課各係が連携して、陳情内容を理解し、陳情者の要望に応えられるように適正に処理をおこなった。緊急事態は当然として、電話等では相手の理解が深まらない場合には、現地にて説明することも実践しました。</p>
道路公園センター 整備課	2	<p>お 知 ら せ</p> <p>道路及び公園工事等を行う際に配布する「工事のお知らせ」において、区民の方々に工事内容がひと目で分かるように、簡単な図解や用語の解説欄を設けるなどの工夫を行います。</p>	<p>工事のお知らせについては、まず周知することを優先し、個別配布などを積極的に行った。さらに工事内容や工事における支障がどのようなものであるかを分かり易く明確にするよう心掛け、情報提供をすることができました。</p>