

## 令和元年度向上指針取組シート

中原区役所

## 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>共通</p> <p>窓口での防災に関する問合せや地域安全担当が現場に出ていることが多いことから、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、情報共有を行い、担当者不在時でも滞りなく対応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>川崎市情報セキュリティ基準を用いて課内研修を行ったことで、個人情報に関する知識の構築と意識の向上を図りました。</p>
危機管理担当	3	<p>対面 応対</p> <p>市民の意図を的確に把握し、懇切丁寧に対応を行います。 具体的には、対応する職員が市民の立場に立ち、市民の方が、どのようなことを要望したいのかを的確に理解し、要望に添えない場合には、なぜ要望に応えることができないのかをわかりやすい言葉で説明します。</p>	<p>市民の要望を聞き、意図を把握し、論理的で説得力のある説明を行いました。特に、台風19号に関する判定の結果や行政の対応について、なぜ要望に沿うことができないのかを丁寧に説明し、一定の理解を得ることができました。</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
まちづくり推進部 総務課	1	<p>対応</p> <p>来庁者や市民からの要望や苦情等を的確に記録し、課内での情報共有を図るとともに、関係課へ的確に情報提供を行います。 具体的には、課内での記録に関しては、応接記録簿を作成するとともに、担当者が不在であっても課内誰もが適切に対応できるよう情報を共有化する。</p>	<p>総務課には来庁者や市民からの要望や苦情等が多いため、対応した職員が不在の場合は対応できないケースがありましたので、共有フォルダを作成しました。それぞれの担当者が対応した記録を共有フォルダ内に格納することによって、課内でスムーズに情報共有することができ、関係課へ対しての引継ぎも適切に対応することができました。また、日常的な業務の情報共有として書置きメモに代わり「InCircle TALK」という課内チャットを使用して情報共有しました。</p>
まちづくり推進部 総務課	2	<p>共通</p> <p>「来庁者の心地よさ＝働く職員の快適な職場環境」という視点から、常日頃から庁内環境の点検を職員一人一人が意識して取組み、課題認識を共有し、必要な改善を実践します。 具体的には、職員安全衛生委員会での指摘事項に対して迅速かつ適切に対応するとともに、課内での環境改善に向けた取組みを実践します。</p>	<p>区役所庁舎環境について、子連れの男性来庁者の増加に伴いおむつ交換台の需要が増加している状況を踏まえ、令和元年9月に区役所西側多目的トイレ内にオムツ交換台を設置しました。また、区役所東側多目的トイレ内にベビーキープを設置しました。未設置のフロアにつきましては来年度取付を実施する予定です。また、執務室内環境については在外選挙窓口専用のスペースを設置し、スムーズな来庁者の案内を実施しました。</p>
まちづくり推進部 総務課	3	<p>お知らせ</p> <p>伝える側の視点ではなく、受け取る側の視点に立った庁内広報の在り方について検討する。 具体的には、庁舎内に掲出するポスターやチラシ等の啓発物について、掲出（貼付）方法、掲出期間等の基準を設けるとともに、掲出場所の確保など限られた庁内スペースを有効に活用できるように具体的な検討を行います。</p>	<p>これまで曖昧になっていた庁舎内に掲出するポスターやチラシ等の啓発物についての掲出方法、掲出期間等の基準をまとめた要綱を作成しました。また、掲示期間を過ぎた掲示物等は守衛に適宜撤去してもらうなどの連携を図ることで市民への正確な情報発信に努めました。</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
まちづくり推進部 企画課	1	<p>ファーストコンタクトの重要性を常に意識しながら、的確かつ丁寧に対応します。課内会議の定期的な開催等を通じて、職員間でそれぞれの担当業務の進捗状況等を確認するとともに、他課の事業内容や進捗状況についても適宜情報共有することにより、市民からの問い合わせ等に適切に対応します。</p>	<p>各種会議資料を課内で閲覧するとともに、定期的を実施する課内会議において、他の部署の業務内容についても情報共有を行いました。一定レベルの情報を課職員が共有することで、サービスの質の平準化が図られるとともに、情報確認に要する時間は縮減されています。</p>
まちづくり推進部 企画課	2	<p>市長への手紙など、区役所に寄せられる市民からの意見・要望について、担当課だけでなく関係課等にも適宜情報提供を行うとともに、年間の処理状況や内容等について、区役所全体で情報共有を行い、課題解決や業務の効率化につなげます。</p>	<p>「市長への手紙」の過去4年間の内容や傾向等について企画調整会議に報告するとともに、今年度受理した「市長への手紙」の内容についても、市議会定例会の開催前の区部長会議(6・8・12月)において報告を行い、区役所への苦情・要望事項を情報共有することにより、トラブルの発生防止等に役立てるとともに、市民の立場に立った丁寧な行政サービスの提供につなげることができました。</p> <p>また、処理件数が多く、適正かつ迅速な対応が求められる業務であることから、課内共有フォルダに対応状況が一目で分かるよう処理一覧表を新たに作成したほか、決裁方法を文書決裁から電子決裁に改めました。これにより、業務の進捗管理が容易になるとともに、担当者不在時においても迅速に対応できるようになりました。</p>
まちづくり推進部 企画課	3	<p>区民のニーズを的確に把握し、各所管課とも連携しながら、区の施策や事業、イベント等の情報について、市政だより区版やホームページ、地域メディアなど様々な広報媒体を活用しながら、わかりやすく効果的に発信していきます。</p>	<p>広報・PR担当者会議を年4回開催し、市政だよりや、なかはらメディアネットワーク(NMN)等の活用について、各課広報担当者と意見交換や情報共有を行いました。また、市政だより区版やホームページ、NMN、庁舎1階にあるデジタルサイネージなどを活用し、行政情報等をわかりやすく適切なタイミングで発信しました。特に台風第19号後においては、被災者への支援メニュー等について地域メディアであるタウンニュースを活用して連載記事を掲載するなど効果的な情報発信に取り組みました。</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>・目標：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したい、迅速・的確で丁寧な対応に努めます。</p> <p>・具体的な取組目標</p> <p>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・企画課も含めた事業概要について情報共有を図ります。</p> <p>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等を作成し、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>・実施結果</p> <p>① 職員の業務に関する知識を深めるため、課長・係長ミーティングで情報共有を図りました。</p> <p>② 所管する行事等を課内で情報共有できるよう一覧表を作成し、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>・目標の達成度</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。</p> <p>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>・実施結果</p> <p>① 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。区民サービス向上のため令和2年1月より相談情報窓口にローカウンターを設置しました。</p> <p>② 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>・目標の達成度</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>町内会・自治会の負担軽減を図るため、また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。</p> <p>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、スポーツ情報コーナーが充実するように努めます。</p> <p>③町内会・自治会による回覧・掲示に頼ることなく、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>・実施結果</p> <p>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した。</p> <p>② 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に努めました。平成30年10月より守衛室側玄関にもスポーツ情報コーナーを増設し区民サービスの向上に寄与しました。</p> <p>③ 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。地域振興課で行っている各種相談のご案内については、総合案内窓口、1階EV前の案内板、及びチラシ等にて案内を行っておりますが、市民の方へ今まで以上に周知徹底することを目的として平成30年12月より区役所液晶モニターでの掲出を開始しました。</p> <p>・目標の達成度</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>施設利用者へのサービス向上に向けた、以下の取組を実施します。</p> <p>受付やホール・舞台、設備、駐車場、清掃等に係る業務委託従事者も含めた、全職員による挨拶の励行と、丁寧な言葉使いを実施します。また、職員間の情報共有を徹底し、担当職員の不在時においても、市民、利用者からの問い合わせや依頼等に対し、必要な情報の提供と的確な回答・説明を行います。</p>	<p>当施設の特徴として、職員のほかに多数の業務委託従事者により、施設の管理・運営が行われています。このことから、毎日実施している朝礼と、課長(館長)、係長、及びそれぞれの業務の代表者が出席し毎月実施する担当者会議において、意見交換、情報共有、及び業務状況の確認や注意喚起を行い、市民、利用者への必要な情報の提供と、意見や要望を反映した、サービスの維持・向上を行いました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	<p>生涯学習の推進、社会教育の振興に向けた、以下の取組を実施します。</p> <p>社会教育事業等に関する講習、研修会、会議等への職員の積極的な参加を促進し、習得した知識や技術、経験等を活かして、担当業務の一層の質の向上を図ります。また、教育関係団体の会議や催事等に参加し、取得した知識やニーズを的確に業務に反映することで、一層の生涯学習の推進、社会教育の振興に努めます。</p>	<p>担当業務の一層の質の向上を図ることを目的として、職員の経験年数や担当する事業内容に応じて、研修会や担当者会議等への積極的な参加を促進しました。また、参加した職員が得た知識や情報については、職場で共有と意見交換などを行い、職場全体への還元を図りました。</p>
まちづくり推進部 生涯学習支援課	3	<p>施設環境の整備・向上に向けた、以下の取組を実施します。</p> <p>来館者に市民館施設を安全で快適に利用いただくために、市民、利用者の意見・要望等を的確に捉えた、施設の更新・改善や点検・修繕など、引き続き良好な施設利用環境の整備を推進します。</p>	<p>空調設備や電気設備を始め、施設全般のわたる状況の把握に努め、点検・修繕と、必要に応じた更新・改善等の整備を行い、年間を通して、市民、利用者のための安全で快適な施設利用環境の提供を行いました。</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 区民課	1	<p>共通</p> <p>待合環境の総合的な快適化と窓口混雑緩和の推進及び市民の立場に立った効率的な区役所サービスの提供に取組ます。</p> <p>具体的には、①フロア案内を強化し、来庁した市民の的確な誘導とスムーズな申請書等の記載が行えるように記載補助要員を配置し市民目線の快適な窓口環境整備に努めます。②大規模マンションや社員寮を所有する事業主に協力依頼をして転入手続きに必要な書類の事前配布など、企業と連携して効果的な区役所サービスを提供します。③行政サービスコーナーと協力し、証明発行の分散化による更なる混雑緩和を推進します。</p>	<p>①フロア案内を強化し、書類の確認や説明を行い、快適に過ごせるような待合フロアの実施を行いました。</p> <p>②大規模マンションや社員寮を所有する事業主に協力依頼をして、転入手続きに必要な書類一式を事前送付し、待ち時間縮減と事務の効率化に取り組みました。</p> <p>③行政サービスコーナーと協力して、証明発行窓口の待ち時間縮減と混雑緩和に取り組みました。</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行います。</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>①課内及び各課との連携強化をし、市民ニーズを的確に把握し、迅速で丁寧な業務対応と窓口案内を行い、各課との連携強化に努めました。</p> <p>②転入してくる外国人市民には、タブレット端末利用した窓口対応を行い、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や本市の行うサービスを周知しました。</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、課内での個人情報の取扱いについての共有と各職員の管理意識の向上を図ります。</p>	<p>個人情報の取扱いについては、書類交付や窓口での手続時における本人確認を徹底し、書類管理についても保管庫の施錠確認を徹底し、個人情報取り扱いについての共有と管理意識の向上に努めました。</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
区民サービス部 保険年金課	1 応 対	<p>市民の苦情や要望には、対応できるか否かの結論とともに、その理由を丁寧に説明します。</p> <p>職員で対応しきれない苦情等については、係長及び課長が制度主管課と連携しながら、組織的に責任を持って対応します。</p>	<p>多くの市民からの苦情や要望をお受けしたが、当初目標どおり、対応できるか否かの結論を明確に伝え、その理由を丁寧に説明しました。</p> <p>職員で対応しきれない苦情については、係長及び課長で対応しました。年度内で課長が対応したのは、係長が不在時の3件のみでした。その他の苦情等は所管係で適切に処理することができました。</p>
区民サービス部 保険年金課	2 電 話	<p>電話は3コール以内で受けます。それ以上お待たせする場合には、「お待たせしました。」と言添えます。</p> <p>また、課内の電話回線について、係間の転送設定や内線グループの設定を見直し、再構築することにより、電話問い合わせに対する市民の利便性を向上させます。</p>	<p>迅速に電話にでること、及び丁寧なファーストコンタクトを推進したことにより、年度を通じて電話対応に対する苦情を防止することが出来ました。</p> <p>また、4月に電話回線の設定変更を行い、係内・係間の転送設定を整理し、隣接する係が協力して対応できる体制を整えました。</p>
区民サービス部 保険年金課	3 庁 内 体 制	<p>法改正、制度変更及び年度改定等に対して、関係職員で情報を迅速に把握・共有することで、市民からの問い合わせに対して適切に説明を行います。</p>	<p>5月31日夜間に課内研修を実施し、課内各係の業務内容や現状の課題及び法改正・制度改正の最新動向を情報共有し、課内の周知を図りました。</p> <p>令和元年度は、国民年金やひとり親医療費助成制度等、制度新設や改正が多かったですが、混乱なく窓口業務を行うことができました。</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
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	1	<p>電話・対面</p> <p>電話や来所でのお問い合わせや手続きについて、区民の方が十分に理解し安心して手続きすることができるよう、親切・丁寧な対応と分かりやすい説明を行います。具体的には、プライバシーや個人情報を守りながら、声の大きさやスピードなどに配慮します。また、専門用語の使用はできるだけ避け、相手が分かりやすい言葉で手続きの方法や内容を説明し、相手の立場に立った対応を行います。</p>	<p>電話・対面ともに、応接時には声の大きさに留意して、プライバシーや個人情報が漏えいすることのないように配慮しました。 また、専門用語の使用はできる限り避けて、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、ペースを心掛け、親切で丁寧な窓口対応を行いました。</p>
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	2	<p>庁内体制</p> <p>区民からの問い合わせに迅速・的確に対応できるよう、職員間で情報共有を行います。 具体的には、職員間の打合せやスケジュール管理により、組織内の動きについて一人ひとりが把握することで、区民からの問い合わせに迅速・的確に対応できる体制を整えます。また、各種研修会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共有を図ります。</p>	<p>毎日のミーティングやスケジュール帳の活用により、組織内の動きを全員が共有し、区民からの問い合わせに迅速に対応できるよう努めました。 また、会議や研修資料の供覧、ミーティング等により情報を正確かつ速やかに共有するとともに、よくある問い合わせのQ&amp;Aを作成するなど、区民からの問い合わせに的確に応えられるよう努めました。</p>
地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	3	<p>共通</p> <p>来庁者が快適に過ごせるように職場内・受付等の環境整備を行います。 具体的には、窓口を含めた職場内や配架物の整理整頓、点検・清掃等により職場全体の環境整備を行います。</p>	<p>受付を中心に、待合スペースや配架物の整理整頓を朝と夕方のみならず適宜実施し、利用者が快適に過ごせるように環境整備を行うとともに、職場内の整理整頓にも努めました。</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
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所) 地域支援課	1	<p>対面 応対</p> <p>案内や相談の際に、声の大きさやプライバシーに配慮し、親切で丁寧な対応を心がけます。また、説明時は略語や専門用語をなるべく使わずに、わかりやすい言葉づかいで行います。</p>	<p>面接や相談の際に、声の大きさいやプライバシーに配慮し、親切で丁寧な対応を行いました。また説明では、略語や専門用語をなるべく使わず、わかりやすい言葉遣いで行いました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所) 地域支援課	2	<p>対面 応対</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に業務マニュアルの整備を行います。係ごとに情報共有のミーティングを毎日行い、関連する部署にも迅速に情報提供を行います。</p>	<p>マニュアル等を活用し、区民に対し的確に対応できるようにしました。また情報共有のため、朝ミーティングやメール等を活用しました。また関連する部署にも目0る当で迅速に情報提供を行いました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所) 地域支援課	3	<p>共通</p> <p>掲示物や広報チラシ等を定期的に点検し、適宜補充を行い、期限が過ぎた物は撤去するなどして、広報物の整理整頓を行います。区民にタイムリーに情報発信できるように、ホームページ等を有効に活用していきます。</p>	<p>掲示物や広報チラシ等は定期的に点検し適宜補充を行い、期限が過ぎたものは撤去するなどして広報物の整理整頓を行いました。区民にタイムリーに情報発信できるよう、ホームページなどを有効に活用しました。</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
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	電話・対面対応 区民からの電話や窓口での問い合わせや相談に親切で区民が理解しやすい丁寧な対応を行うために、保育所入所などの各種相談では、区民が求めていることを注意深く、的確に聞き取り、相談内容は必要に応じて記録を取り、課内で情報を共有化します。	窓口や電話での問い合わせや相談には、区民が求めている内容を的確に聞き取り、理解しやすい丁寧な対応を心がけました。また、相談内容によっては朝礼、夕礼の際に報告したり、必要に応じて記録の回覧をしたりして職員間で情報共有しました。
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	2	共通 課内の職員間で情報共有を行い、迅速、的確に対応を行うために、毎日の連絡会や担当内会議及び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。	毎朝又は夕方に連絡会を実施し、職員間で情報共有しました。また、参加できなかった職員にも伝わるように、内容を共有フォルダに記録するなど工夫しました。保育所の新年度4月入所申請受付前と入所待機となった保護者へのアフターフォロー前には職場内研修を行い、業務が円滑・適正に実施できるようにしました。
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	3	共通 業務で取り扱う個人情報等について、管理を徹底し、区民の信頼を損なうことの無いように、情報セキュリティに関する研修等を積極的に受講したり、課内の打ち合わせ等で情報セキュリティの重要性を共有するなど常に意識するようになっています。	業務のほぼ全てで個人情報を取り扱うため、折に触れて注意喚起し、常に緊張感をもって業務遂行するよう心掛けました。また、個人ファイルなどの書類は退庁時には別室やキャビネットへの収納を徹底しました。

## 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
地域みまもり支援センター 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>健康福祉局が行っている研修への積極的な参加を促し、課内においても研修等を行い知識の習得に努め、丁寧で分かりやすい説明を実践します。制度説明について、資料を用いてわかりやすい案内を行います。</p>	<p>国、県、健康福祉局等各種業務研修に積極的に参加し、その内容を係で共有するとともに、係で定期的に勉強会を開き担当業務の習熟度を高めることにより、適切な制度利用につながられました。</p>
地域みまもり支援センター 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、職員同士の連携を密にし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>課内の情報共有を図るため、課長・係長の連絡を密にし、係会議も行いました。担当外の業務相談があっても、スムーズに担当者に内容を伝えて円滑に引継ぎをすることができました。</p> <p>台風時の被災者支援については関係課で協力して要援護者の安否確認を実施しました。</p>
地域みまもり支援センター 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、電話で相談を受ける際にも音量に注意します。</p>	<p>個人情報を取り扱う職場として、管理について常に注意喚起を行い、一人ひとりの意識を高めました。窓口、電話等では音量等にも配慮し、相談内容によっては個室対応等の配慮を行いました。</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
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護課	1	<p>庁内体制</p> <p>制度の説明や申請・申告等の手続きについて、対象者の状況に合わせ、わかりやすい説明や案内ができるよう、研修等を通じて知識の習得や情報共有に努めます。また、公平・的確なサービス提供のため、制度改正等の変更点について、対象者への説明の時期や方法を課内で十分に検討し、統一的にを行います。</p>	<p>市民に対して、公平・的確なサービスを提供できるよう、生活保護制度及び関連する諸制度を学ぶため、外部研修の参加、課内研修を実施し、多くの職員が参加しました。また、研修後は資料を回覧して全職員で情報を共有するよう努めました。</p> <p>また、専門用語については、市民に理解しやすい言葉を用いて伝えるなど、わかりやすい制度説明や案内を行いました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護課	2	<p>対面対応</p> <p>挨拶の励行、丁寧な言葉遣いなど窓口対応向上に努めます。また、職員間の連携を円滑にし、待ち時間の短縮に努めるとともに、担当者が不在・対応中の場合には代理対応や状況説明を行い、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>窓口対応では、丁寧でわかりやすい言葉遣いに努めました。</p> <p>また、来客や来電の際には速やかに全職員が対応し、担当職員不在時については、同じ係の別の職員が対応するなど職員同士で連携し、素早く対応するように努めました。</p>
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護課	3	<p>庁内体制</p> <p>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取扱いにおける注意事項を職員に周知、実践します。また、市民からの信頼を損なうことのないよう、個人情報の管理徹底を図り、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>個人情報管理の重要性については課内及び係内での会議において繰り返し確認し、普段から個人情報保護の意識を持って職務を行うよう努めました。また、工事・清掃等で外部の業者等が庁舎内を出入りする機会があった際には、その都度職員に対し個人情報管理の注意喚起をし、帰庁後にケースファイル等を机の上に放置せず、所定の場所に保管する事を徹底しました。</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
地域みまもり支援センター衛生課	1	共通 所管業務で取り扱う個人情報等の管理を徹底するため、関連する研修を積極的に受講し、職員個々の情報セキュリティ意識を高め、書類やメモ等の管理を強化します。	個人情報の取扱いについて課の連絡会で話題するなど情報の保護の考え等の共有を行った。また、回覧文書において個別に指摘を行うなど情報セキュリティ意識を高めるための支援を行った。個人情報文書についてシュレッターの活用を推進した。
地域みまもり支援センター衛生課	2	対面 来所した市民が快適さを感じることができるよう庁舎内施設の環境整備に努めます。カウンターの外部、カウンター、カウンター内部の点検を行い、物品の整理整頓及び集約化、汎用性の向上を行います。	窓口環境改善についてカウンター外側から写真撮影→改善→意見集約を行った。窓口表示の改善、カウンターの物品整理、プライバシー保護、照度改善、清潔保持など様々な改善を行い、快適な窓口となるよう市民の目線に立ち環境改善を行った。
地域みまもり支援センター衛生課	3	共通 区役所に訪れる方の多様化するニーズに対応できるよう、親切・丁寧な対応、特に分かりやすい言葉遣いに注意し、専門用語を使わないように徹底するため、職員同士による相互チェックや係・課内での会議の機会を利用して意識改善に取り組みます。	接遇について、朝の連絡会等を通じて、「伝える接遇」から「伝わる接遇」に向け、市民の立場に立った簡潔で分かりやすい説明の方法などを助言した。特に、台風19号の被災者支援に際しては、被災者の立場に立ち、お見舞いの言葉を、冒頭と最後に行い、被災者に寄り添う接遇となるよう細かい指導を行った。

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
地域みまもり支援センター 保育所等・ 地域連携担当	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>大型商業施設1～4階のベビールームに情報コーナーを常設し、毎週情報を更新することにより、子育て支援事業の参加につながりました。公営保育園と連携し、HPで各種子育てイベント情報を載せたり保育関連施設に子育てアプリ活用案内と使用推奨をし、区内子育て世帯向けに広く情報を提供することができました。様々な方法でのタイムリーな発信が利用者の有益な情報収集手段となっています。</p>
地域みまもり支援センター 保育所等・ 地域連携担当	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絡を取りながら、区民からの問い合わせに的確に答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>グルかかわでスケジュール管理を徹底し、毎朝のミーティング、打ち合わせや会議を定期的に行い、課内の情報共有を図り職員間で連携しながら円滑に業務を実施しました。 区民からの苦情や相談等には児童家庭課や保育課など関係部署と情報を共有し、迅速で正確な情報を収集した上で区民の気持ちに寄り添い的確に応えられるようにしました。</p>
地域みまもり支援センター 保育所等・ 地域連携担当	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、安心して信頼されるサービス提供に努めます。 具体的には、関係部署と連携を図り、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す。 また、保育の質向上を目指し、保育施設職員を対象とした研修を開催します。</p>	<p>民間保育所や大型商業施設を利用した子育て支援事業には、複数の民間保育所と連携を取り計画的に事業をすすめ、育児負担軽減や仲間作りに向けた丁寧な支援を届けることができました。 保育施設の研修は区役所開催のみでなく、施設に専門職が訪問し、ニーズに合わせた研修を行いました。</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
地域みまもり 支援センター 学校・地域連携	1	<p>担当課長・指導主事・学校運営推進嘱託員・スクールソーシャルワーカーは、学校対応・保護者対応、事業実施等で出張し、事務職員が一人で留守番をしているという状況が多いため、職員の動向、連絡先等把握しておく必要があります。事務職員が一人の時に保護者や学校から相談等があったときは、現状をきちんと説明します。その上で、職員間でその課題について報告、連絡、相談をしながら、迅速かつ適切に対応するように努めます。</p>	<p>職員の動静表を皆が見やすい場所に貼り出し、最新の情報に更新するとともに、出かける時には声を掛け合い常に行き先を確認するようにしました。 また、担当課長や指導主事が出かけている時に、学校や保護者等から相談電話があった時は重要性・緊急性を判断し、必要な場合はメール等で連絡するなどして迅速に対応しました。</p>
地域みまもり 支援センター 学校・地域連携	2	<p>本担当の主な業務は相談業務、事件・事故対応等特殊性があります。そのため、相談スペースの確保には細心の注意が必要です。環境を整え、相談者の個人情報を守られ、かつ安心して相談できるように努めます。</p>	<p>事前に連絡があり来庁することが分かっている場合は、会議室や相談室等の個室を押さえ、機密性を守りながらじっくり話を聞くようにしました。 直接区役所へ来庁された方に対しては窓口での対応になりましたが、プライバシーに配慮しつつ丁寧に対応しました。</p>
地域みまもり 支援センター 学校・地域連携	3	<p>迅速かつ的確に業務を行うためにも地域みまもり支援センター内・区役所関係各課、および他組織との連携を推進し、相談者等が納得していただけるような対応に努めます。</p>	<p>課題を抱えた児童・生徒その保護者に対して、課題の内容によって関係する課の職員(地域支援課、区民課、こども家庭センター等)と学校・地域連携担当の指導主事・SSW等が常に連携し、迅速な対応手厚い見守りができました。</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
中原区役所 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・要望や事業者からの問い合わせ等に適切に対応するため、区役所や関係局が行う各種研修を積極的に参加し、法令等業務に必要な知識を習得させ、所内会議等で解決に向け連携を図り、公平・公正で適切な区役所サービスを提供します。</p>	<p>区役所や関係局が行う各種研修を積極的に受講し、必要な情報共有を図ることにより、法令・規則等に対する知識を習得させ、市民からの陳情・要望や事業者からの問い合わせ等に対し、公平・公正で適切な区役所サービスを提供することができました。</p>
中原区役所 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、市民目線に立って分かりやすく、丁寧に説明するとともに、課内会議等で情報共有を図り、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>
中原区役所 道路公園センター 管理課	3	<p>共通</p> <p>市民が安全・安心に利用できる道路公園の快適な環境を提供するため、市民要望の多い課題箇所等パトロール体制を強化し、管理瑕疵事故防止のため計画的に道路公園パトロールを実施します。</p>	<p>令和元年12月現在、道路・幹線・公園等の自動車パトロールを215回、徒歩パトロールを36回実施し、危険な個所の早期発見、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努めました。また、新たな試みとして、同年11月から自動車パトロール時に職員に無線連絡を行わせることで、職員の無線の取り扱いをなれさせると同時に、無線通信可能箇所を調べることで災害時に迅速に連絡をとれるよう有事の備えに努めました。</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
中原区役所 道路公園センター 整備課	1	<p>道路、河川、水路、公園及び緑地などの補修や整備の陳情及び要望において、現場を確認し内容を十分把握するとともに、迅速で丁寧な対応を行い、関係部署とも連携しながら適切な処理を行います。また、陳情内容が分かりづらい場合には陳情者に話を伺うなど、市民目線での対応を実施します。</p>	<p>陳情及び要望箇所に直ちに赴き、内容を十分把握した上で、道路公園センター内で各課各係が連携して陳情処理を行いました。電話等では陳情者の理解が深まらない場合には、現地にて直接相手の方に説明、お話を伺うなど、市民目線での対応を実践しました。</p>
中原区役所 道路公園センター 整備課	2	<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」等において、区民の方々にも工事内容が容易に理解できるよう、専門用語をなるべく使わず、簡単な図解や必要に応じて用語の解説欄を設けるなどの工夫を行います。</p>	<p>工事のお知らせを作成する際は、分かりやすい絵を用をもちいながら、専門用語を極力使用せず、専門用語が出てきてしまう場合は、解説欄を設けるなど、区民の方々に工事内容を理解して頂けるよう工夫を行いました。また、工事のお知らせの周知を十分に広めるため、配布してから工事の施工までに一定期間を設けました。</p>