

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>窓口において、各担当が不在にしている場合でも、最低限の対応ができるよう知識の習熟と情報共有に努めます。<br/>                     具体的には、定期的なミーティングを行い、説明に必要な知識の習得及び情報の共有を行います。</p>                                      | <p>毎週、定期的なミーティングを行うことで、係内の情報共有を行い、危機管理担当として最低限の案内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。<br/>                     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課内で周知してEラーニングなどの研修を通じて個人情報に対する理解を深めます。</p> | <p>個人情報の意識をより深めるため、情報資産を再整備し、完全性や機密性、可用性の定義を再確認することにより、情報資産の取り扱いの強化に努めました。</p> |
| 危機管理担当 | 3            | <p>対面<br/>対応</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。<br/>                     具体的には、対応する職員がまずは市民の話をよく聞き、相手が何を求めているのかを理解し対応します。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専門用語を使わず平易な言葉で説明します。</p>  | <p>来客者に対して、自所属の業務の案内をするだけでなく、他部署の管轄の場合でもできる限り調べて、円滑な引継ぎができるように対応しました。</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<br>総務課 | 1            | <p>応対</p> <p>来庁者や市民からの要望等を的確に記録し、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。<br/>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>来庁者や市民からの要望等は応接後に情報をwordへ記録し、供覧することで課内誰もが適切に対応することができた。また、関係課に迅速かつ適切に情報提供しました。<br/>上記のwordや、メール等で情報を共有することで、課内誰もが適切に対応できるようにしました。</p>   |
| まちづくり推進部<br>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り組み、課題認識を共有し、必要な改善を行います。<br/>具体的には、レイアウト検討委員会や衛生委員会での指摘事項等に対して迅速かつ適切に対応するとともに、総務課職員による日々の庁内点検等を行い、各課での環境改善に向けた取り組みを促します。</p> | <p>日々の庁内点検を行い改善箇所を見つけると共に、市民や庁内各課から上がってきた要望に対して速やかに対応しました。今年度は風除室の清掃及び整頓、庁内壁紙の補修、ポスター掲示の整頓等を行いました。<br/>またコロナ禍において、企画課と連携し、ソーシャルディスタンスシートを庁内各所に貼り付けすると共に、危機管理担当と連携して飛沫防止パネルを設置し、感染拡大防止に努めました。</p> |
| まちづくり推進部<br>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します。<br/>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は、掲載基準に基づき、掲出方法、期間、場所の確保など限られた掲出スペースを有効します。</p>  | <p>庁舎内に掲出するポスターやチラシ等の啓発物は掲載基準に基づき、掲出方法、期間、場所の確保などを申請課と調整し、限られた掲出スペースを有効に活用しました。また、受け取る側の視点に立ち、掲出場所や位置、掲出内容についても分かりやすくなるように、場合によっては申請課へ修正を依頼し、庁内広報の適正化に努めました。</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<br>企画課 | 1            | <p>対面<br/>対応</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。定期的に課内会議を開催し、職員間でそれぞれの担当業務についての進捗状況等を確認するとともに、他課の事業内容等についても適宜情報共有を行い、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回覧するとともに、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<br>企画課 | 2            | <p>庁内<br/>体制</p> <p>市長への手紙等、区役所に寄せられる市民からの意見・要望等について、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を集約したものについて、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>「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>                                 |
| まちづくり推進部<br>企画課 | 3            | <p>庁内<br/>体制</p> <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、ホームページや市政だより、地域メディア等様々な広報媒体を活用しながら適切かつ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、各課広報担当者との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。特に新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、区民へ適切な情報の発信や、ステイホームを促すコンテンツを作成し、発信しました。</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<br>地域振興課 | 1            | <p>対面<br/>対応</p> <p>【目標】来庁者がスムーズに目的を達成できるよう、迅速・的確な対応を行うとともに、市民等との協働が業務の主軸となる地域振興課に不可欠な親しみやすさや信頼感を構築するコミュニケーションを図ります。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <p>(1) 市役所業務全体を理解し、様々な問い合わせに対し適切に対応・引継ぎができるよう各職員がアンテナを張り常に情報収集を行うとともに、随時職員間の情報共有を行います。</p> <p>(2) 所管する行事の申込・募集等の受付対応マニュアルを作成・共有する等、担当者不在時にも適切な対応ができるようルール化を図ります。</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、各職員も積極的な情報収集に努め課長・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、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>課内情報共有やマニュアル整備により、担当外業務の問合せについても適切に対応できます。</p>   |
| まちづくり推進部<br>地域振興課 | 2            | <p>庁内<br/>体制</p> <p>【目標】来庁者が快適に利用できるよう、清潔感を重視した職場環境づくりを行います。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <p>(1) 窓口カウンターや相談室周辺の整理整頓に努めます。イベント業務実施前後の物品が増加するタイミングは特に留意し、細やかな整頓を行います。</p> <p>(2) 時間外・昼休憩時の減灯・消灯に努め節電を意識しつつ、来庁者の快適な利用に支障がないよう柔軟に対応します。</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。また、感染症対策についても市民に安心して利用いただけるよう定期的カウンターや待合椅子の消毒を行いました。</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、また安全に利用できるよう、窓口の整理整頓など職場環境の改善と衛生面の維持ができました。</p> |
| まちづくり推進部<br>地域振興課 | 3            | <p>お知<br/>らせ</p> <p>【目標】市民活動の活性化、町内会・自治会の負担軽減に向け、広報手段の強化を図ります。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <p>(1) 市政だより、区HPをはじめとする様々なツールを活用し、多角的な広報に取り組みます。</p> <p>(2) 施設内掲示、スポーツ情報コーナーにおいては来庁者の関心が集まるよう「伝わりやすさ」「見やすさ」を重視した配置等を行います。</p>  | <p>・実施結果</p> <p>(1) 市政だより、区役所HPの活用のほか、プレスリリースやシティプロモーション推進室へのツイッター掲載依頼、地元のインフルエンサーへの情報提供など多角的な広報に取り組みました。</p> <p>(2) かわさきスポーツパートナーと連携しながら、イベント等のタイムリーな情報の提供や正面・守衛室側2か所の玄関にあるスポーツ情報コーナーの充実にも努めました。</p> <p>・目標の達成度</p> <p>各種活動の情報が、より市民に伝わるよう様々な手法での広報に取り組み、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   |
|---------------------|--------------|--|--|
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課 | 1            | <p>対応</p> <p>施設利用者へのサービス向上に向け、窓口業務等の委託従事者も含めた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図り、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>毎日の早朝ミーティングで接遇に関する注意喚起や職員の当日のスケジュール及び来館予定者等必要な情報を共有することで、担当不在時の対応を明確にし、施設利用者へのサービス向上を実施しました。</p>                  |
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課 | 2            | <p>共通</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、良好な施設利用環境の整備に努めます。</p>   | <p>窓口や電話等による市民、利用者の意見・要望等に迅速に対応するとともに、風水害に備えた施設保全を的確に実施しました。<br/>また、コロナ禍での休館、施設利用制限等に速やかに対応し、正確な情報発信を実施しました。</p>     |
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課 | 3            | <p>庁内体制</p> <p>生涯学習の推進、社会教育の振興に向け、社会教育事業等に関する講習、研修、会議等への職員の積極的な参加を促進し、習得した知識や経験等を活かした担当業務の一層の質の向上に努めます。</p>  | <p>コロナ禍で各種事業が縮小、延期、中止になる中、生涯学習の推進、社会教育の振興に向け、社会教育事業等に関する講習、研修、会議等への職員の積極的に参加し、習得した知識や経験等を活かした担当業務の一層の質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<br>区民課 | 1            | <p>【目標】</p> <p>1 待合環境の快適化<br/>2 窓口混雑の緩和</p> <p>【具体的な取組】</p> <p>1 市民が快適に庁舎内を移動できるよう、令和3年度に導入される新システムにも対応したフロアレイアウトの見直し案を策定します。<br/>2 フロア案内を強化し、来庁した市民の目的に応じた的確な案内を行い、無駄な待ち時間を減らすよう取り組みます。<br/>3 10月に予定される大型集合住宅や、年度末に集中する社宅、寮などからの転出入に備えて、大型集合住宅の販売会社や、社宅や寮を有する企業に協力要請を行い、理解を得た上で、各種届出の分散化を図ります。</p> | <p>1 令和4年1月稼働の新システムに合わせ、お客様の動線を最優先にしたフロアレイアウトを策定しました。<br/>2 混雑時には他の係の職員や管理職がフロア案内に出るなど、常にお客様の待ち時間を減らすように努めました。<br/>3 大型集合住宅の販売会社と連絡・調整し、入居者に事前に届出書等必要書類を送付し、混雑緩和に寄与しました。また、社宅や寮を有する企業に協力要請を行い、年度末の混雑緩和を図りました。</p> |
| 区民サービス部<br>区民課 | 2            | <p>親切、丁寧で信頼される窓口業務を行います。<br/>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、タブレット端末の翻訳ツールを利用した窓口対応を行い、外国人市民情報コーナーを案内して、本市の行うサービスを周知します。</p>  | <p>①課内全体でマイナンバーカードや特別定額給付金などに関する情報を共有し、誰でも丁寧に適切な案内ができるよう努めました。<br/>②転入してくる外国人市民には、タブレット端末の翻訳ツールを利用した窓口対応を行い、特別定額給付金に関する相談窓口を案内するなどしました。</p>   |
| 区民サービス部<br>区民課 | 3            | <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。<br/>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>人材育成シートに個人情報の保護と漏えい防止の徹底を掲げ、職員に周知するとともに、お預かりした書類の原本を誤って破棄しないようシュレッダーにかける書類は1日だけ保管した後に、まとめてシュレッダーにかけることを徹底しました。</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  |
|------------------|--------------|---|---|
| 区民サービス部<br>保険年金課 | 1            | <p>対応</p> <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。<br/>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>市民の苦情や要望には、対応できるか否かの結論を明確に示すとともに、その理由を丁寧に説明しました。<br/>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することができました。</p>                          |
| 区民サービス部<br>保険年金課 | 2            | <p>電話</p> <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。<br/>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>電話は3コール以内で受け、それ以上お待たせする場合には、「お待たせしました。」と言添えました。<br/>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、1つの係の回線がふさがった場合でも、距離的に近い係に転送する設定に変更し、サービス向上を実現しました。</p> |
| 区民サービス部<br>保険年金課 | 3            | <p>庁内体制</p> <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>今年度は、各種保険料の感染症影響に係る減免や、医療保険の傷病手当金、年金生活者支援金等、様々な制度が新設・改編されたが、迅速に法令や通知を確認し、関係職員で情報共有することで円滑な制度適用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<br>支援センター<br>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うことができました。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、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に努めた結果、市民の立場に立った対応を行うことができました。</p> |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>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。<br/>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>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うことができました。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した結果、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ることができました。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、迅速・適格なサービスへつなげることができました。</p>         |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>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。<br/>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>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うことができました。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った結果、快適な市民サービスの提供につなげ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  |
|------------------------------------|--------------|---|---|
| 地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 1            | <p>対面<br/>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>区民の対応をする際に、複雑な相談内容の際は別室を案内するようにしました。日本語での案内が難しい場合は、タブレットの通訳システムを使用し分かりやすく案内をおこないました。</p>                   |
| 地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 2            | <p>対面<br/>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>係ごとに毎日ミーティングを行い、係内・課内の情報共有を実施しました。区民からの電話や窓口での問い合わせに対し、関係する部署に情報提供を行い必要時に助言や介入を依頼しました。</p>                 |
| 地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)<br>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>提出物や広報チラシを確認し、期限が過ぎているものは撤去し、新しいものが届いた際は入れ替えを行いました。新型コロナウイルスの影響で事業の開催日程が変更になったが、ホームページを活用し情報の発信を行いました。</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  |
|------------------------------------|--------------|--|---|
| 地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 1            | <p>電話・対面対応</p> <p>区民からの電話や窓口での問い合わせや相談に親切で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。</p>   | <p>電話や窓口での問い合わせや相談には、区民が求めていることを的確に聞き取り、理解しやすく丁寧な対応を心がけました。また、内容によっては記録を取り、職員間で情報共有しました。</p>  |
| 地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 2            | <p>共通</p> <p>毎日の連絡会や担当内会議、イントラネット等を効果的に活用して課内の職員間で情報共有を行い、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。</p>   | <p>毎日朝会又は夕会を実施し、職員間で情報共有しました。また、不在の職員にも情報が伝わるようイントラネット等を活用しました。保育所の翌年度4月入所申請受付前や入所待機となった保護者向けのアフターフォロー前等には職場内研修も行い、業務が円滑・適正に実施できるようにしました。</p> |
| 地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 3            | <p>共通</p> <p>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したりするなど、常に意識するようになっています。</p> | <p>全ての業務で個人情報を取り扱うため、折に触れて注意喚起し、常に緊張感を持って業務遂行するよう心がけました。また、個人ファイルなどの書類はキャビネットへ収納し、退庁時には施錠しました。</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<br>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、丁寧でわかりやすい説明を実践します。</p> <p>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>コロナ禍により全体研修が減った分、係内で研修を行ない知識を共有しました。市民への制度説明については、チェックリストを用いることで説明漏れの無いよう工夫し、わかりやすく案内しました。なお、今年度は障害者手帳交付時のチェックリストを改定しました。</p>                       |
| 地域みまもり支援センター<br>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>係内で定期的なミーティングを行ない情報共有することで、市民への説明に際し、職員ごとに差異がでないよう努めました。</p>  |
| 地域みまもり支援センター<br>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>プライバシーに関わる情報を扱っていることを意識し、情報を適正に管理しました。高齢者、障害者の方が多く窓口に見えるため、耳が遠い方に対して職員の声が大きくなってしまふ場面はみられますが、個人情報を書面にて扱い、説明はわかりやすい声ではっきりと伝えるなど、メリハリのある対応を行ないました。</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保護課 | 1            | <p>対面対応</p> <p>窓口での制度の説明や申請・申告等の手続きについて、来庁された市民の方が理解しやすいようわかりやすい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案内を行います。</p>  | <p>相談対応する担当職員は2名ですが、相談者が多い場合には他の職員が応援に回り、お待たせしないようにしました。</p> <p>なお、担当外の職員でも相談対応できるように慣習などでスキルアップしました。</p> <p>また、相談者に関連する制度についてもご案内しました。</p> |
| 地域みまもり支援センター保護課 | 2            | <p>庁内体制</p> <p>適正に生活保護の実施ができるように、公平・公正な運営かつ効果的・効率的な事務処理を執り行います。そのために必要な知識・技術の向上を図るべく、人材の教育・育成にも努めてまいります。</p> | <p>効果的・効率的な事務処理に向けて課題を洗い出し、その解決に向けた検討を行い、生活保護実施方針を策定し、これに沿って適正な生活保護の実施を行いました。</p> <p>また定期的に研修を行い、職員のスキルアップを図りました。</p>                       |
| 地域みまもり支援センター保護課 | 3            | <p>庁内体制</p> <p>個人情報の管理徹底を図り、事故の無いように取り組みます。そのために、個人情報管理マニュアルを作成・配布するなどし、各職員に個人情報の取り扱いについての注意事項を周知・実践します。</p> | <p>個人情報取り扱いに関するマニュアルの作成、配布を行うことで各職員の意識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                           |
|-----------------|--------------|--|--|
| 地域みまもり支援センター衛生課 | 1            | <p>共通</p> <p>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。</p>                                       | <p>※新型コロナウイルス感染症対応状況を踏まえ、総括を省略とします</p> |
| 地域みまもり支援センター衛生課 | 2            | <p>対面</p> <p>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。</p>                      | <p>※新型コロナウイルス感染症対応状況を踏まえ、総括を省略とします</p> |
| 地域みまもり支援センター衛生課 | 3            | <p>共通</p> <p>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。</p> | <p>※新型コロナウイルス感染症対応状況を踏まえ、総括を省略とします</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  |
|-----------------------------|--------------|--|---|
| 地域みまもり支援センター<br>保育所等・地域連携担当 | 1            | お知らせ<br>子ども施策に関する部署や関係機関と情報共有を密に行い、総合的な情報提供に努めます。<br>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。          | オンラインを活用した方法として、ホームページに子育て情報(保育士・栄養士・看護師)や公立保育園の月のおたよりコーナーの開設、絵本貸し出し”ベビーカースルー”や子育て相談(電話・メール)の案内を掲載しました。また、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、2週毎に情報を更新するなど、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と手段となっています。 |
| 地域みまもり支援センター<br>保育所等・地域連携担当 | 2            | 共通<br>課内職員間で情報共有を図り、迅速で的確な対応を行います。<br>具体的には、課内でのミーティングを毎朝行い、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。             | グルカワ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。<br>区民からの苦情や相談等には児童家庭課や保育課、コロナ対応では衛生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。                  |
| 地域みまもり支援センター<br>保育所等・地域連携担当 | 3            | 庁内体制<br>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。<br>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、保育の質の向上を目指し、保育施設職員を対象とした研修を開催します。 | コロナ禍で保育施設内を利用した支援事業中止の代替として、公立保育園にて子育て中の保護者が安心して立ち寄れる「ベビーカースルーで絵本の貸し出し」を行い、手作り遊具の提供や子育て相談に応じるという情報をHPや紙面にて広く周知しました。また、子育て相談をメールや電話で実施したことで、時間に問わず相談を受け対応することができました。                         |

## 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<br>支援センター<br>学校・地域連携 | 1            | <p>対応</p> <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>職員の動向、連絡先等を正確に把握し、事務職員の一人勤務体制の時も対応の相手方のニーズを的確に聞き出して、必要な職員へ対応をつなぐことにより、迅速な対応を行いました。また、指導主事が不在の時に保護者や学校から教育専門的な相談等があったときは、事実関係や相談者の主訴をヒアリングした上で職員や指導主事間でその相談について報告、連絡、相談をしながら、折り返しの連絡により迅速かつ適切に対応することが出来ました。</p> |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>学校・地域連携 | 2            | <p>共通</p> <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>相談者の主訴に応じて相談室などのスペースの確保した上で対応を行うなど、相談者の個人情報を守るための環境を整え、相談業務に対応することが出来ました。</p>  |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>学校・地域連携 | 3            | <p>共通</p> <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のような対応に努めます。</p>  | <p>相談者の相談内容に応じて、適宜児童家庭課や保護課などと連携し、相談者のニーズに応じた対応を行い、相談者に納得していただくことが出来ました。</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<br>道路公園センター<br>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>区役所や建設緑政局等が行う各種研修等を受講して、業務に必要な知識の習得を図るとともに、課題対応については、定期的に課内会議を開催して課題解決を図り情報共有を適切に実施しました。</p>                |
| 中原区役所<br>道路公園センター<br>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>区民の要望等の内容をよく聴き取り、受けた内容は陳情処理簿で管理し、所内で情報共有を図りながら迅速で適切に対応しました。また、各種研修や担当者会議などを通じ、業務知識の習得、接遇力の向上等に努めました。</p>    |
| 中原区役所<br>道路公園センター<br>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>道路パトロール、公園パトロール及び徒歩によるパトロールなど、職員全員で計画的に実施し、危険箇所や損傷箇所の早期発見、事故防止に努めました。また、公園遊具の点検講習などを行い、職員のスキルアップを図りました。</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>中原区役所<br/>道路公園センター<br/>整備課</p> | 1            | <p>対面<br/>対応</p> <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>区役所や建設緑政局等が行う各種研修等を受講して、業務に必要な知識の習得を図るとともに、課題対応については、定期的に課内会議を開催して課題解決を図り情報共有を適切に実施しました。</p> |
| <p>中原区役所<br/>道路公園センター<br/>整備課</p> | 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」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」においては、専門用語の利用をなるべく控え用語解説欄を設置し、区民の方々にも工事内容の理解が図られるよう努めました。</p>                       |
|                                   |              |  |   |