

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来庁者が安心かつ快適に利用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の遵守と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 | 庁内体制 | 担当者が不在の際にも、的確な対応ができるよう、正しい知識や情報の整理と共有に努めます。<br>具体的には、定期に行う打合せの場やLoGoチャットを活用して対応し、上の注意点も含めた情報共有を行うとともに、共有情報は必要に応じて更新します。                                                                     | すべての職員がLoGoチャットを活用して情報共有を随時行い、電話対応や窓口対応を的確に行っており、大きなトラブルが起きることがなかった。また、各自が丁寧な対応を行うことを心がけていることもよい結果につながっていると思われる。                                                                                                                      |
| 危機管理担当          | 2 | 共通   | 相談者の意図を的確に把握し、相手の立場に立った丁寧な対応を行います。<br>具体的には、まず相談者の話をよく聞き、何を求めているか確認しながら内容を整理し、共に課題解決に向かう姿勢を持ち対応します。要望に応じられない場合は、理由も併せて説明し、分かりやすい表現で正しくお伝えするよう努めます。                                          | まずは、相手の話を聞くという姿勢を大事にしており、不明な点については周囲の協力を仰ぐようにしていた。<br>また、専門用語やわかりにくい表現を使わないように心がけ、併せて、資料や市HP画面などを使用して、相手の理解を得やすい状況を作り対応するように工夫をしていた。                                                                                                  |
| 危機管理担当          | 3 | 共通   | 各種申請を受け付けるに当たり、個人情報扱う機会が多いことから、適正な管理と個人情報保護に係る知識の向上を図ります。<br>具体的には、市情報セキュリティ基準に基づく取扱いを徹底し、e－ラーニング等による研修を通じて理解を深めます。                                                                         | 各職員が市情報セキュリティ基準に基づく取扱いについて徹底して行うとともにe－ラーニング研修を受講し、適切な管理と個人情報保護に係る知識の向上を図った。                                                                                                                                                           |
| まちづくり推進部<br>総務課 | 1 | 共通   | 総合案内や守衛などの委託業者と職員が緊密に連携することで、改善点を早期に発見し、効果的な対応策を講ずることにより、来庁者の視点に立った丁寧で親切的な区役所サービスの提供に努めます。                                                                                                  | 総合案内や守衛と職員の間において、情報共有をこまめに行い、来庁者へ適切な案内・対応ができるように取り組んだ。トラブル発生時には速やかに連絡を行い、守衛・職員とが協力して対応することができた。                                                                                                                                       |
| まちづくり推進部<br>総務課 | 2 | 共通   | 来庁者が安心かつ快適に利用できるよう、庁内巡回、関係各部署からの指摘、来庁者の意見などに基づいた庁舎施設の環境整備を計画的に推進します。                                                                                                                        | 今年度は天井補強工事を実施した。施工工事においては、なかはらっぱの印刷機や職員用休憩スペースの代替場所を設定し、来庁者・職員に不便とならないよう努めた。                                                                                                                                                          |
| まちづくり推進部<br>総務課 | 3 | お知らせ | 庁内の掲示物について、不要なものを撤去するとともに、掲出方法、期間、場所などの諸条件を総合的に判断し、限られたスペースの有効活用を図ります。                                                                                                                      | 庁内の掲示物については、ルールに則った掲示をするよう周知を図った。また、4階フロアの掲示物を整理し、タイムリーで見やすい掲示物となるよう工夫した。                                                                                                                                                             |
| まちづくり推進部<br>企画課 | 1 | 対応   | ファーストコンタクトの重要性を常に意識しながら、来庁者等が安心できるよう、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。執務室や応接スペースについて、引き続き整理整頓を行い、快適に応接できる環境を保ちます。 | 来庁者等の対応では、窓口にお越しになった際は、速やかに要件をお伺いに向かい、内容によって所管課に適切に引き継ぐなど、迅速で丁寧な対応を行いました。また、週1回程度課内会議を開催し、職員間で担当業務の進捗状況を確認するとともに、区役所内と本庁各局の事業内容等についても情報共有を行うことで、市民からの問い合わせ等に適切に対応しました。執務室や応接スペースについては、適宜不要な書類・物品等は廃棄するなど、整理整頓を行うことで、快適に応接できる環境を保ちました。 |
| まちづくり推進部<br>企画課 | 2 | 庁内体制 | 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。                                                                         | 市長への手紙やメール等、区役所に寄せられる市民からの意見・要望等については、担当課だけでなく必要に応じて区部長会議などで情報共有しました。また、年間の処理状況や内容についても年報に関する情報共有等を通じて情報共有を行いました。                                                                                                                     |
| まちづくり推進部<br>企画課 | 3 | 庁内体制 | 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。                                                                                         | 広報業務では、区の施策や事業・イベント等の情報について、所管課と連携して、市政だよりやホームページ等の媒体で周知しました。また、地域メディア（NMN）を活用し、区内のイベントや各種事業のタウンニュースへの掲載、イッツコミュニケーションズによる映像化及びアーカイブ、地域で活動されている方や区内企業等のかわさきFMへの出演など、適時・効果的に発信しました。                                                     |

| 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 | 対<br>面<br>対<br>応 | <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) 区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・募集等の受付方法について課内で共有する等、担当者不在時でも適切な対応ができるよう情報共有を図ります。</p> <p>(3) グルカワのスケジュール表の入力を徹底し、担当者不在の際の電話対応をスムーズに行います。</p> | <p>(1) 定期的に課長及び係長とのミーティングを行い、局長会議や区部長会議等で挙げられた内容や、区役所内の様々な業務・情報を課内で共有しました。また、文書施行や組織メール等を各職員が確認する際、業務内で有用な内容・情報があった場合は、メールやロゴチャットを用いて、課内で共有しました。</p> <p>(2) 所管する行事の申込・募集を、課内の担当者が事前にメールやロゴチャットで内容を周知することで、担当者が不在時の際にも窓口・電話で対応しました。</p> <p>(3) グルカワのスケジュール表を課内で徹底し、担当者の不在理由・不在時間を把握することで、電話対応をスムーズに行いました。</p> |
|                     |   |                  | <p>【目標】来庁者が快適に利用できるよう、清潔感と効率性を両立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・消灯による節電を意識しつつ、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>(1) 相談情報担当を中心に、普段より窓口のカウンター、相談室周辺の整理整頓を行いました。イベント業務実施前後の物品が多くなるタイミングでは、職場環境を悪化させないよう、それぞれの担当が細やかに整理をし準備・開催しました。</p> <p>(2) 時間外・昼休憩時は、使用していないパソコンの画面を落とすなど、節電を意識しました。来庁者に対しては、当番制で対応することで支障がないよう柔軟に対応しました。</p>                                                                                             |
| まちづくり推進部<br>地域振興課   | 3 | 庁<br>内<br>体<br>制 | <p>【目標】まちの魅力向上、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>(1) 市政だよりや区HPなどに加え、町内会掲示板への掲示、イッツコミュニケーションによる映像媒体などを積極的に活用することで、多角的な広報に取り組みました。</p> <p>(2) ポスター・チラシを町内会や学校内に掲示をする際、幅広い年齢層に見てもらうために「伝わりやすさ」「見やすさ」を重視した作成・配置を行いました。</p>                                                                                                                                     |
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課 | 1 | 庁<br>内<br>体<br>制 | <p>市民館利用者の目的を満足するサービス提供のため、受付等の委託業者を含めた職員が分かりやすく丁寧な説明を行うとともに、毎月開催する館担当者会議で必要な情報を共有します。</p>                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>サービス向上委員会の研修資料を回覧するとともに、館担当者会議で対応に役立つ情報の共有に努めました。また、受付業務統括責任者による接遇研修を実施し、職員だけでなく、4月から移行する指定管理者への引継ぎにも活用し、対面対応の質の向上に努めました。</p>                                                                                                                                                                             |
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課 | 2 | お<br>知<br>ら<br>せ | <p>区民の学習意欲の向上や社会参加の機会につながる情報について、ホームページを適時適切に更新するとともに、『市民館だより』や各種チラシを活用し、お知らせします。また、館内の掲示物や配架物の期限・内容を随時点検し、最新のものに更新します。</p>                                                                                                                                                                                                                         | <p>ホームページやチラシを活用して、社会教育・生涯学習に関する各種情報を適時適切に周知しました。中原市民館開館50周年に伴い、市民館サポートワーキングの協力を得て、写真展・動画上映会、なかはらコアまつりのコラボイベント等を実施し、市民館の認知度向上に努めました。</p>                                                                                                                                                                     |
| まちづくり推進部<br>生涯学習支援課 | 3 | 共<br>通           | <p>市民館を安全で快適に利用していただくため、計画に基づいて施設環境を点検するとともに、ニーズを的確に捉えた施設設備の改善を進めます。また、令和7年4月からの指定管理者制度の円滑な導入に向けて、着実な準備と引継ぎを行います。</p>                                                                                                                                                                                                                               | <p>電気式陶芸窯の更新、電話交換設備の改修を実施し、快適な施設環境の整備を進めるとともに、夏場の冷房設備の一部故障時にも大型扇風機の導入、ホームページ等による告知、利用室の臨機変更等、迅速に対処しました。指定管理者制度への移行に対し、的確な準備と丁寧な引継ぎを行いました。</p>                                                                                                                                                                |
| 区民サービス部<br>区民課      | 1 | 対<br>面<br>対<br>応 | <p>業務に関する情報収集及び共有を徹底するとともに、関係法令等の理解を深め、接遇及び業務に関するスキルの向上に取り組み、来庁者に対して、分かりやすく丁寧な応接を行います。</p> <p>また、新規採用職員・新任職員等に対して、課内研修や外部研修、接遇基本研修へ積極的に参加させ、窓口混雑時期は、ＨＰや市政だよりを活用した混雑情報の提供、フロア案内の増員等、来庁者が利用しやすい体制を整備します。</p>                                                                                                                                          | <p>新規採用職員・新任職員等のほか、フロア案内をはじめとする会計年度任用職員を研修に積極的に参加させ、障害の意識や配慮についてなどを学ぶ機会を創出し、多様性のある区民に対しても接遇できるよう、スキルの向上に努めました。</p> <p>また、日頃からＯＪＴなどを活用して職員の業務に関するスキルの向上のほか、窓口混雑時期には、混雑情報の提供、フロア案内の増員等、来庁者が利用しやすい体制の整備に努めました。</p>                                                                                              |
| 区民サービス部<br>区民課      | 2 | 庁<br>内<br>体<br>制 | <p>区役所サービス基準の遵守を職員全員に周知徹底し、一人ひとりが各項目について意識しながら行動することにより、区役所サービスの向上に取り組みます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>セルフチェックシートを活用し、職員全員に区役所サービス基準の遵守を周知徹底し、一人ひとりが各項目について意識しながら行動することにより、区役所サービスの向上に取り組みました。</p>                                                                                                                                                                                                               |
| 区民サービス部<br>区民課      | 3 | 共<br>通           | <p>職員全員が市民の信頼を損なわないために、服務チェックシートの活用等により、常に責任ある行動をとることを意識するよう意識付けを行います。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>服務チェックシートを活用し、職員全員が市民の信頼を損なわないために、常に責任ある行動をとることを意識するよう意識付けを行いました。</p>                                                                                                                                                                                                                                     |

| 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 | 対面対応<br>市民の苦情や要望に対応するため、制度説明を丁寧に行うとともに、主訴への対応可否を伝えます。<br>職員では解決できない法的制度等への苦情については、市民の気持ちを受け止めながらも、公平・公正かつ適切な対応を行います。                                                                                        |  | 市民の苦情や要望について対応可否を明確に示すとともに、対応できない要望には根拠法令等を示す等の手段を講じて、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。 |
|                                            | 2 | 対面対応<br>効果的な区役所サービスを提供するため、窓口での申請受付や相談の際は、チラシやパンフレット等を有効に活用し、丁寧に分かりやすい説明を行います。<br>また、相手の理解度を確認しながら進めていくことで、市民が安心して手続きを終えられる良質な窓口サービスを提供します。                                                                 |  | 窓口での申請受付や相談の際は、チラシやパンフレット等を活用して、丁寧に分かりやすい説明を行いました。<br>また、相手の理解度を確認しながら対応していくことで良質な窓口サービスを提供することができました。                                  |
|                                            | 3 | 対面対応<br>業務繁忙期に特定の窓口が混雑する場合、課内他業務の窓口や1階臨時窓口受付スペースを使用して多くの職員で対応する等、創意工夫しながら、窓口での待ち時間短縮に取り組みます。                                                                                                                |  | 業務繁忙時に課内各担当が連携し、課内他業務の窓口及び1階臨時窓口スペースを活用して、一度に多くの職員が窓口対応できるよう、創意工夫を実践しながら、窓口待ち時間の短縮を図ることができました。                                          |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>地域ケア推進課                | 1 | 電話・対面<br>電話や来所での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、声の大きさや会話のスピードなどに配慮します。<br>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、最後に疑問点を確認するなど相手の立場に立った対応を行います。 |  | 窓口対応では、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した。相手の立場に立ち、分かりやすい言葉で手続きの方法や内容を説明するほか、疑問点がないか確認を徹底するなど、職員同士声を掛け合いながら丁寧な対応を心がけました。             |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>地域ケア推進課                | 2 | 内庁体制<br>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。<br>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。                         |  | 窓口対応は、企画調整係も含めシフト化し、職員全員が円滑に窓口対応できる仕組みとしました。また、連絡会議等を活用し、日々の情報共有を密にすることで、一人ひとりが課全体の動きについて把握することで、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した。        |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>地域ケア推進課                | 3 | 共通<br>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、気持ちよく、安心して手続きができるよう職場全体の環境整備を行います。                                                                                                 |  | 窓口を含め、職場内や配架物の整理整頓、点検・清掃等を随時実施し、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した。                                                                       |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 1 | 対面対応<br>来所者や相談者に対し、声の大きさやプライバシーに配慮し、丁寧な説明を心がけます。説明時は、略語や専門用語を避け、分かりやすい言葉を使用し、相手の立場に立った適切な対応を行います。                                                                                                           |  | 来所者や相談者に対し、声の大きさやプライバシーに配慮し、丁寧な説明を心がけました。説明時は、略語や専門用語を避け、分かりやすい言葉を使用し、相手の立場に立った適切な対応を行いました。                                             |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 2 | 対面対応<br>区民からの電話や窓口での相談対応時に、的確に対応できるよう業務マニュアルの作成・更新を行います。毎朝、係ごとに情報共有ミーティングを実施し、ミーティングに参加できなかった職員とも情報共有を行います。                                                                                                 |  | 区民からの電話や窓口での相談対応時に、的確に対応できるよう業務マニュアルの作成・更新を行いました。毎朝、係ごとに情報共有ミーティングを実施し、ミーティングに参加できなかった職員とも情報共有を行いました。                                   |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>地域支援課 | 3 | 共通<br>定期的に掲示物や広報チラシ等を点検し、期限が過ぎた物は撤去するなどし、広報物の整理整頓を行います。区民に向けたタイムリーな情報発信を心がけホームページ等を有効に活用した対応を行います。                                                                                                          |  | 定期的に掲示物や広報チラシ等を点検し、期限が過ぎた物は撤去するなどし、広報物の整理整頓を行いました。区民に向けたタイムリーな情報発信を心がけホームページ等を有効に活用した対応を行いました。                                          |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 1 | 電話・対面<br>各種相談や届出等で来庁される方に対し、相手の目的や話の趣旨を的確に理解するとともに、制度案内や利用案内等を有効に活用し、正確で分かりやすい説明を行います。電話応対についても内容を正確に聞き取り、相手の必要な情報を提供します。                                                                                   |  | 来庁者に対し、相談内容や要望を丁寧に聞き取った上でわかりやすい説明を行い、最後には不明な点や聞き漏らした点が無かったかなどこちらから質問し確認することで、満足度の高い対応につなげることができました。                                     |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 2 | 共通<br>積極的に研修や会議に参加し職員の業務スキルを向上させるとともに、朝ミーティングを活用して課内での情報共有を徹底し、区民の方からの問い合わせに正確かつ迅速な対応が取れるような体制づくりを行います。                                                                                                     |  | 毎日行う朝ミーティングでは各担当からの報告を丁寧に行うことで情報共有の徹底に繋げることができました。また、制度改正や手続きの変更についても随時研修等を行い体制を整えることで、区民の方からの問い合わせにも適正に対応することができました。                   |
| 地域みまもり<br>支援センター<br>(福祉事務所・保健所支所)<br>児童家庭課 | 3 | 共通<br>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するとともに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、常に意識するように努めます。また、発行（送付）物は内容をチェックし正確に行います。                                                                    |  | ミスを起こしやすい処理や個人情報の取り扱いについて、朝ミーティングや課内会議、研修等の機会を積極的に活用し、頻繁に注意喚起することで事務ミスを防止するとともに危機管理能力の向上を図ることができました。                                    |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|---|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高齢・障害課          | 1 | 共通           | <p>【目標】来所者（児）が安心かつ安全に利用できるよう庁舎施設の環境整備に努めます。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口の整理整頓を意識するとともに、拭き掃除等で清潔を維持します。</li> <li>・現在廊下に設置されている長椅子の高さが低いので、来所者（児）が活用する際の様子を踏まえ、必要に応じて高さの高い長椅子の一部設置について提案します。</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上推進リーダーを中心に、毎月1回窓口の整理整頓を行いました。また、その日の昼窓担当職員が消毒液にて窓口の拭き掃除を行い、清潔の維持及び感染症の防止に努めました。</li> <li>・視覚障害者からの市民意見を踏まえ、フロア案内の横に廊下中央の長椅子に関する注意喚起を掲示するとともに、長椅子にラインテープを貼り目立つよう工夫しました。併せて座面の高い椅子の一部設置について提案しました。</li> </ul>                                                                 |
| 高齢・障害課          | 2 | お知らせ         | <p>【目標】必要な情報が見つけやすい配架とともに区役所から発信する情報の積極的な提供を行います。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民向け広報チラシ等は定期的に確認し、補充や撤去を行うなどの整理整頓を引き続き行います。</li> <li>・市政100周年や緑化かわさきフェア関連の情報提供を積極的に行います。</li> <li>・他課が主催するイベントなどのチラシの配架を通し、地域包括ケアシステムを推進します。</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民向け広報チラシ等は、サービス向上推進リーダーを中心に毎月1回定期的に確認し、補充や撤去を行うなどの整理整頓を行いました。</li> <li>・課内の担当業務に関連する会議、研修、講演会等で、市政100周年や緑化かわさきフェア関連の情報提供を行いました。</li> <li>・他課が主催するイベントのチラシの配架を積極的に行うなど、地域包括ケアシステムの推進に努めました。</li> </ul>                                                                            |
| 高齢・障害課          | 3 | 対応・対面        | <p>【目標】来所者が満足感を得られるような窓口対応に努めます。</p> <p>【具体的な取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来所された区民への挨拶、及びはっきりとした声と丁寧な言葉遣いを励行します。</li> <li>・来所された区民が用件を残したまま終えることのないよう、応接の最後には相手に対して用件が全て終了していることを確認します。</li> <li>・来所された区民の特性を踏まえ、声の大きさや会話のスピード、また使用する媒体等を選択しながら、より分かりやすい説明に努めます。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口サービスの向上を目指し今年度当課で立てた目標と、それを達成するため「来所された区民への挨拶、及びはっきりとした声と丁寧な言葉遣いの励行」、「応接の最後には相手に対して用件が全て終了していることを確認すること」、及び「来所された区民の特性を踏まえより分かりやすい説明に努めること」に課内全体で取り組むことを、係ミーティングにて全職員に周知しました。</li> <li>・窓口サービスに係る課題はそのままにせず改善に向けた検討は早々に行うなど、職員の窓口サービス向上へのモチベーションが維持されるよう係ごとに取り組みました。</li> </ul> |
| 地域みまもり支援センター保護課 | 1 | 庁内体制         | <p>制度や申告・申請等の手続きについて、対象者にとって分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、資料を活用します。また、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等を課内で十分検討し、統一行的に行って公平・的確にサービスを提供します。</p>                                                                                                                                              | <p>新任・新人職員に毎月制度研修等を実施して知識の習得に努めました。制度改正等についても課内会議において、内容の理解や周知を行い、制度利用対象者への説明等の統一性や、制度利用の申請権の阻害防止を目標どおりに実施し、サービスを公平・的確に提供しました。</p>                                                                                                                                                                                        |
| 地域みまもり支援センター保護課 | 2 | 庁内体制         | <p>個人情報管理マニュアルを課内で配布するなどして、職員に個人情報の取扱いにおける注意事項を周知して、個人情報の管理徹底に努めます。また、市民からの信頼を損なうことのないよう、職員相互に声を掛け合っ、事故のないよう取り組みます。</p>                                                                                                                                                                         | <p>個人情報にかかる書類の持ち出し簿を設置し、持出時と返却時に課長決裁を受けることとしました。日頃からデータや机を整理整頓し、離席・退庁時には個人情報を適切な場所に保管しました。昨年度から行っている郵便物のダブルチェックとFAX時の複数人での番号確認を継続、個人情報の漏洩防止を徹底しました。</p>                                                                                                                                                                   |
| 地域みまもり支援センター保護課 | 3 | 対面・対         | <p>あいさつの励行、丁寧な言葉遣いなどを行う等、窓口対応の向上に努めます。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、代理応対や状況説明を適切に行います。</p>                                                                                                                                                                                     | <p>窓口来訪者の面接待応時には、あいさつの励行や丁寧な言葉遣い、相手に分かりやすい説明を行い、窓口対応向上に努めました。待ち時間の短縮や、担当不在時の代理応対や状況説明を丁寧に言い、トラブルや苦情の発生を防止することができました。</p>                                                                                                                                                                                                  |
| 地域みまもり支援センター衛生課 | 1 | 電話・対面        | <p>質問や相談に対して、相談者の話を傾聴し、相談内容を理解した上で、分かり易い言葉遣いで、丁寧に対応します。また、電話についても正確に内容を聞き取り、適切に回答します。</p>                                                                                                                                                                                                       | <p>今年度は窓口対応に関するクレームは無く、わかりやすく丁寧な窓口対応ができました。電話についても適切に対応しています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 地域みまもり支援センター衛生課 | 2 | 電話・対面        | <p>即答することが難しい質問や相談については、一旦お預かりして、確認した上で回答します。質問や相談が担当業務ではない場合は、担当部署を確認し、引き継ぎます。</p>                                                                                                                                                                                                             | <p>法令解釈等、即答することが難しい質問や相談については、一旦お預かりして、法令所管部局に確認した上で回答しています。質問や相談が担当業務ではない場合は、総務企画局が作成している案内の手引き等を活用し、担当部署を確認して引き継いでいます。</p>                                                                                                                                                                                              |
| 地域みまもり支援センター衛生課 | 3 | 電話・対面        | <p>窓口で申請等を受付る際には、チラシやパンフレット等を有効に活用し、丁寧に分かりやすい説明を行います。また、説明後に申請者が内容を理解できたかを確認します。</p>                                                                                                                                                                                                            | <p>食品衛生法で義務付けられたHACCPの導入の確認のため窓口でチラシや動画を活用しました。また、営業の内容や規模によっては消防法令、建築法令、環境法令を順守する必要があるため、それぞれの相談先を案内しています。</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                                                                                                                                 |
|----------|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 道路公園センター | 1 | 庁内体制         | 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、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。                  | 市民からの苦情等に対応するため、区役所や建設緑政局等が主催する研修への参加や、eラーニングの受講を促しました。<br>また、所内での会議・打ち合わせにおいて情報共有を図るとともに、電話の対応について議論する等、課題解決に向けて取り組みました。                    |
| 道路公園センター | 2 | 対面対応         | 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。                      | 窓口対応等については、相手の求めている内容を確認しながら接客しており、対応部署が異なる場合には、チラシとともに担当部署を案内するなど、適切な対応を行いました。<br>また、各担当に跨った陳情に対しては、他の職員と連携しながら適切に対応しました。                   |
| 道路公園センター | 3 | 対面対応         | 各種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直接話を伺うなど、市民目線での対応を実施します。 | 多種多様な陳情に対して、担当者が現地調査や直接陳情者と面談する等、課長や係長級と情報共有しながら最適な対応方針を決定し対応しました。<br>また、道路陥没などの緊急時は現場確認や占用企業者と情報の共有、引継ぎを適切に行うなど、年間を通じて維持管理業務を実施しました。        |
| 道路公園センター | 4 | 共通           | 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、計画的にパトロールを実施し、さらに市民要望の多い課題箇所等のパトロール体制を強化するなど、管理瑕疵事故防止の取組を進めます。                     | 計画的に道路や公園のパトロールを行い、管理瑕疵の未然防止に努めました。また、今年度は急傾斜地のパトロールを実施するなど、新たな取り組みを行いました。<br>パトロールの際には陳情箇所も含めて運行するなど点検を強化し、管理瑕疵に至る事案を減少させ、快適な道路環境の維持に努めました。 |