

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。 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。	
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。 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。	
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。 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して理解を深めます。	
まちづくり推進部 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。	
まちづくり推進部 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。	
まちづくり推進部 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。	
まちづくり推進部 企画課	1 対面対応 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。	
まちづくり推進部 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。	
まちづくり推進部 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。	
まちづくり推進部 地域振興課	1 対面対応 【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。 【具体的な取組内容】 (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。 (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。 (3) グルカわ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応対をスムーズに行います。	
まちづくり推進部 地域振興課	2 対面対応 【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。 【具体的な取組内容】 (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。 (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。	
まちづくり推進部 地域振興課	3 庁内体制 【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。 【具体的な取組内容】 (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。 (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。	

まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	庁内体制	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。	
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	お知らせ	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。	
まちづくり推進部 生涯学習支援課	3	共通	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。	
区民サービス部 区民課	1	対応	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。 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。	
区民サービス部 区民課	2	庁内体制	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。	
区民サービス部 区民課	3	共通	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。	
区民サービス部 保険年金課	1	対応	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。 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。	
区民サービス部 保険年金課	2	対応	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。 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。	
区民サービス部 保険年金課	3	対応	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。	
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	1	電話・対面	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、声の大きさや会話の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、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。	
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	2	庁内体制	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。	
地域みまもり 支援センター 地域ケア推進課	3	共通	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。	
地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 地域支援課	1	対応	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。	
地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 地域支援課	2	対応	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。	
地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 地域支援課	3	共通	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。	
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	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。電話対応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。	
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	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。	
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	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。	

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>	
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>	
高齢・障害課	3	応対・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>	
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を課内で十分検討し、統一的に行って公平・的確にサービスを提供します。</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て、事故のないよう取り組みます。</p>	
地域みまもり支援センター保護課	3	対面応対	<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>	
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>	
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>	
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の際には、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>	
道路公園センター	1	庁内体制	<p>窓口で申請等を受付の際には、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>	
道路公園センター	2	対面応対	<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>	
道路公園センター	3	対面応対	<p>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。</p>	
道路公園センター	4	共通	<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、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。</p>	