

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 応対 担当者が不在の際にも、必要最低限の対応ができるよう、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・随時に行う打合せの場やLoGoチャットを活用して対応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・苦情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。もし、要望に応じられない場合は、理由も併せて説明し、わ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、個人情報を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じて理解を深めます。	
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に、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。	
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 庁内体制 【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。 (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 お知らせ 【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 対面対応 施設利用者に適切なサービスを提供するため、受付等の委託業者を含めた職員による分かりやすく丁寧な説明を行うとともに、館担当者会議で対応事例を紹介し、情報共有を図ります。また、無意識の思い込み(アンコンシャス・バイアス)があり得ることを認識し、相手の状況に配慮した望ましい表現を心掛けます。	
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2 お知らせ 市民館の最新情報について、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、館内を点検し、貼付物や配架物で期限切れのものを撤去し、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、日々、施設環境を点検するとともに、市民や施設利用者のニーズを的確に捉えた施設設備の改善など、良好な施設利用環境の整備を行います。
区民サービス部 区民課	1	共通	「手続き窓口の明確化」 来庁後に行う申請方法や受付窓口について、来庁者が受付に迷うことのないような環境を整備します。 「窓口混雑の緩和」 マイナンバーカードを使うことで来庁しなくてもできる手続きに関する案内を積極的にを行い、庁舎内の混雑緩和に努めるとともに、来庁者の滞在時間が短くなるよう取り組みます。
区民サービス部 区民課	2	対面 対応	「親切、丁寧で信頼される窓口業務の遂行」 待ち時間の短縮に資する最も効果的な手続きを案内するとともに、丁寧かつ公平な言葉遣いを心掛けます。
区民サービス部 区民課	3	共通	「個人情報保護の徹底」 市民からの信頼を損なうことのないよう、人事評価の面談等を活用し、個人情報の管理及び取扱等について徹底します。
区民サービス部 保険年金課	1	応 対	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。 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。
区民サービス部 保険年金課	2	対 面	窓口での申請受付や相談の際には、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、説明の途中や最後に理解度を確認することで、安心して退席ができるような窓口サービスを実施します。
区民サービス部 保険年金課	3	対 面	業務繁忙期に特定の窓口が混雑する場合がありますが、課内他業務の窓口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、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	応 対	各種申請の御案内や御相談の際には、声の大きさや個人情報の取扱いなどプライバシーに配慮して対応します。
地域みまもり 支援センター (福祉事務所・保健所支所) 地域支援課	2	応 対	来所相談や電話対応時に、保健衛生・福祉関係の略語の使用は避け、専門用語は、分かりやすい言葉を使用し、資料を用いたりHPを御案内するなど丁寧な説明を行います。
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	窓口カウンターの清掃やチラシ、ポスター掲示の整理整頓などを行い、清潔で市民が快適さを感じらる庁舎環境であるかを所属で定期点検します。

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	1	電話・対面対応	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し、正確で分かりやすい説明を行います。電話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するとともに、HP等に掲載されているページを御案内しながら確実に回答します。
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	業務関連の知識を高めるため研修や会議に積極的に参加するとともに朝のミーティングを活用して課内での情報共有を行います。職員の業務スキルを向上するように努め業務知識を蓄積し、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。
高齢・障害課	1	共通	【目標】必要な情報を見つけやすい配架を行います。 【具体的な取組内容】 ・市民向け広報チラシ等のレイアウトを工夫します。 ・掲載内容は定期的に確認し、補充、撤去を行うなどの整理整頓は引き続き実施します。
高齢・障害課	2	共通	【目標】業務で取り扱う個人情報等は適切に取り扱います。 【具体的な取組内容】 ・「川崎市情報セキュリティ基準」等に基づいて管理します。 ・職員の意識の向上を図るため、情報セキュリティ研修の受講を徹底します。
高齢・障害課	3	庁内体制	【目標】課内及び関係部署との連携強化により市民サービスの向上を図ります。 【具体的な取組内容】 ・係間の情報交換・情報提供により得られた情報は、担当業務に活用します。 ・関係部署とは相互の情報共有をとおし、連携を強化します。
地域みまもり支援センター 保護課	1	庁内体制	制度や申告・申請等の手続きについて、研修等を通じて知識の習得や情報共有に努め、資料を活用する等、対象者にとって分かりやすい説明や案内ができるようにします。また、公平・的確にサービスが提供できるよう、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、統一的に行います。
地域みまもり支援センター 保護課	2	庁内体制	職員に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。
地域みまもり支援センター 保護課	3	対面対応	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対応や状況説明を適切に行い、待たされたという不満が残らないような対応を行います。
地域みまもり支援センター 衛生課	1	電話・対面対応	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、わかりやすい言葉遣いで、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。
地域みまもり支援センター 衛生課	2	電話・対面対応	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。
地域みまもり支援センター 衛生課	3	電話・対面対応	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。
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。
道路公園センター	2	応対	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。
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。
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、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。
道路公園センター	5	お知らせ	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。