

令和5年度向上指針取組シート

幸区役所

区役所サービス向上方針

① 職員一人ひとりが全体の奉仕者としての自覚を常に持ち、市民目線に立った、わかりやすく丁寧な説明や公正で迅速な対応を行います。
② 市民ニーズや地域の課題等を的確に把握し、組織や職員間等における情報共有や連携を適切に行い、効果的・効率的な区役所サービスを提供します。
③ 持続可能な開発目標(SDGs)やかわさきパラムーブメントの理念等に基づいたより質の高い区役所サービスの提供を推進するため、職員の人材育成に取り組みます。
④ 来庁者が安全・安心かつ快適に利用できる環境を整えるとともに、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を意識した市民対応に取り組みます。

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	共通 地域との関係会議や行事、また区役所内の打合せ等々、様々な機会を捉え、相手の求めているところを的確に把握する力を身につけるとともに、相手の立場に立った的確で丁寧な説明を行います。	
	2	対面対応 災害時や緊急対応時においても市民、区民に対し冷静かつ、公平公正な対応ができるよう、区役所サービス方針に基づいた対応を日頃より取り組みます。	
	3	庁内体制 地域の課題やニーズを解決、改善するため、関係する部署、機関等と情報を共有し、迅速かつ効率的な区役所サービスの向上に繋げることで、地域とのより深い信頼関係の構築を目指します。	
総務課	1	共通 来庁者や電話対応等において、市民の目的を的確に理解し、適切なサービスを提供するため、迅速・的確で丁寧な対応に努めることを目標とし、ファーストコンタクトの重要性を常に意識するとともに、課内及び他課の事業内容等についても適宜情報共有を行い、市民からの問合せ等への適切な対応に取り組みます。	
	2	庁内体制 市民からの苦情や要望、指摘事項等に対し、市民からの信頼を損なうことのないよう誠実かつ適切な対応に努めることを目標とし、区役所に対する苦情等について、区部長会議及び管理職会議等を通して情報を共有するとともに、再発防止や改善に向けた適切な対応に取り組みます。	
	3	庁舎案内 市民が快適かつ秩序を持って庁舎を利用できるよう、また、総合窓口での案内や知りたい情報等が円滑に得られるよう庁舎内の環境整備等に努めることを目標とし、庁舎内外の案内表示や配架物等について、適宜点検や改善等を行うとともに、委託業者にも適切な指導等を行いながら、庁舎内環境の適切な維持管理の遂行に取り組みます。	

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
企画課	1	共通 所管事業等に対する問い合わせに対して、問合せの趣旨を的確に確認した上で、相手にわかりやすい説明を丁寧に行います。また、区民向けの説明資料の作成や説明にあたっては、可能な限り平易な言葉や用語を使い、区民が理解しやすい配慮を十分に行います。	
	2	庁内体制 市長への手紙やサンキューコール等で区民等から寄せられた意見や要望等を迅速かつ的確に処理します。内容等によっては再発防止の観点から、事務処理後に関連部署に対し、その顛末を情報共有します。	
地域振興課	1	対面対応 来庁者にはなるべくこちらから声をかけて用件を把握するとともに、丁寧に分かりやすい言葉遣いで対応することを徹底します。相手の立場に立ち丁寧に責任を持った窓口対応や電話応接を実施します。	
	2	庁内体制 市民からの問合せ等に対し適切に対応するため、課内部や関係課との情報共有の徹底を図るとともに、日頃から区はもとより市の取組等について情報の収集に努めます。	
生涯学習支援課	1	共通 市民からの問合せに対して、誰でも適切に対応ができるよう情報共有や連携を積極的に行い、効果的・効率的な市民サービスを提供します。	
	2	お知らせ 事業の企画や参加者の募集などの広報について、より多くの多様な市民に周知を図るため、様々な媒体を活用するとともに、十分な周知期間を設け市民に情報が迅速かつ着実に届くよう取り組みます。	
	3	共通 市民の求めるニーズを的確に判断し、親切かつ丁寧な説明を行い、必要なサービスを提供できるように努めるとともに、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を意識した市民対応に取り組みます。	
区民課	1	対面対応 公平・公正な事務執行を行うため、職員は研修等に積極的に参加し、業務知識の向上とともに庁内での情報共有や連携を図ります。また、来庁された市民のニーズを理解し、わかりやすく丁寧な説明ができるよう、職員一人ひとりが日ごろから情報収集や情報共有を徹底し、更に関係法令等の理解を深め、必要な知識及びスキルを身につけるよう人材育成に取り組みます。	
	2	 市政だよりやHP等を活用し窓口の混雑情報等を提供し、来庁者が混雑時でも快適にご利用いただけるようにフロア案内人の配置やレイアウト等を工夫しコロナ禍に合わせた環境整備を行います。また、市民からの信頼を損なうことのないよう責任を持った行動をとることを意識するよう、適宜サービスチェックシート等により確認を行います。	

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
保険年金課	1 対面 対	目的を達成し、気持ちよく満足して帰っていただけるよう、応接時の挨拶、名札着用、プライバシー配慮、関連手続の能動的案内、所用内容の傾聴、復唱による確認、専門用語を避けた丁寧でわかりやすい説明、窓口カウンターの清掃を徹底して適切な窓口対応をします。	
	2 電話	電話での応接時に目的を達成し満足していただけるよう、プライバシー配慮、関連手続の能動的案内等の対応とともに、基本3コール以内の受話、担当者不在等の場合の折返しの案内、適度な相槌などによる相手の不安解消、通話の最初と最後での対応者名の伝達を行い、通話時の相手の気持ちに配慮した適切な対応をします。	
日吉出張所	1 対面	証明書発行手続きに来られる来庁者に満足してもらえるよう、来庁者のニーズを的確に把握し親切で丁寧な対応を行います。また、問合せ等に対してプライバシーに配慮し、適切でわかりやすい説明を行います。	
	2 共通	質の高いサービスを提供するための業務知識の充実を図るために、SDGsや市の施策に関するの情報収集に努め、課内ミーティングや共有フォルダで情報の共有化を図ります。また、研修等への積極的な参加を促し、業務に必要な知識の習得を図ります。	
	3 共通	適切な庁舎管理運営を行うために、来庁者が安全・安心かつ快適に利用できる環境整備に取り組みます。引き続き、感染症対策を行うとともに、地球環境保護の観点から、効率的な施設運営を進めます。	
地域ケア推進課	1 対面 対	各種申請や届出等で来庁される利用者及び団体等の区民に対し、相手の目的を的確に理解し、正確でわかりやすい説明を行います。具体的な内容については、業務関連の研修、会議や応接研修等に積極的に参加を促し、業務知識の向上を図ります。また、来庁者には目的を十分に聞くことで理解し、わかりやすく丁寧な説明と質の高いサービスの提供に努めます。	
	2 共通	新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の対策を講じ来庁者が安心して快適に利用いただけるように、受付窓口等の消毒や環境整備に努めます。具体的には、受付カウンター上や待合用いすの整理整頓を行うとともに、消毒を行い感染拡大予防に努めます。また、掲示物やパンフレットを適切に管理します。掲示については、わかりやすい内容のものを掲示するように努めます。	
	3 お知らせ	提供する情報については、様々な媒体を活用して、区民にわかりやすく提供します。医療証の発行や送付物については、内容を確認し間違いなく発行(送付)します。具体的には、情報を受け取る側の立場に立ち、発信する情報の充実を図り、広報時期・方法を検討したうえで、様々なツールを活用し、広報します。なお、情報を発信する際にはコンプライアンスの遵守に努めます。発行(送付)物は内容をチェックし正確に行います。	

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
地域支援課	1 対面 対応	各種手続きや相談・訪問時の相談・乳幼児健診等において、市民の方にとってわかりやすく丁寧な説明ができるよう、様々な場面合わせた説明資料を作成・活用し、市民の立場に立ち、相手に合わせたわかりやすい丁寧な説明を行います。	
	2 庁内 体制	地域包括ケアシステムを推進するため、地区活動や各事業等で把握した市民ニーズや地域課題を庁内関係各課等と共有し、連携して課題の解決に取り組みます。	
	3 共通	市民に対してサービスを適切に提供していくために、SDGsの視点も踏まえながら、研修等への積極的な参加およびOJTをとおして、子どもから高齢者までの様々な制度の理解をすすめ、業務知識の充実を図ります。	
児童家庭課	1 共通	児童家庭課窓口の待合スペースを安全・安心かつ快適に保つとともに来庁者が必要とする情報を適時更新しながら待ち時間を利用して、有益な情報が得られるよう工夫します。	
	2 対応	来庁者や電話での相談者のニーズを的確に把握し、公平かつ適切に対応できるよう各業務担当者を中心に課内研修を実施し、適切な対応方法を学ぶとともに窓口対応の手順書や情報ファイル集を活用して、職員全員で共有し、どの職員が対応しても的確に幅広い情報提供及び案内が行えるようにします。	
	3 対面	「窓口呼出番号表示システム」を活用し、市民が快適に施設を利用することができ、かつ迅速で的確な案内を行い、待ち時間の削減や有効活用に繋げる取組を工夫します。また、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、密にならないよう配慮します。	
高齢・障害課	1 対面 対応	来庁された高齢者・障害者及びその家族等に、制度やサービスの手続き等をわかりやすく丁寧に説明します。 各種案内用のチラシ、パンフレット、ガイドブック及び、記入例等を活用し、わかりやすい言葉で対応します。	
	2 庁内 体制	市民等からの問合せに対して、的確に説明できるよう、職員のスキルアップを推進します。 職員を積極的に業務研修等に参加させ、知識のレベルアップを図ります。また、係内や担当内において、どの職員が対応しても適切な説明ができるよう、課内・係内ミーティングを開催し、情報の共有を行います。	
	3 共通	区民が快適に利用できるよう、受付・待合・各ブースの環境を整えます。窓口の定期的な消毒、整理・整頓及び換気に努め、利用者にとって安心・安全・快適な環境づくりに努めます。	

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
保護1課 ・ 保護2課	1	対面 対 市民ニーズへの速やかな対応とともに、制度や申請方法など分かりやすい言葉を使用して説明を行い、安心して相談できるようにします。初回相談面接時には面接担当職員を中心として丁寧に対応していきます。また、初回面接が重なった際には、各係長や中堅職員が対応をしていくとともに、面接時の現任訓練を行い、地区担当職員のスキルアップを図ります。	
	2	共通 市民の信頼を損なうことのないように業務上取得及び使用した個人情報については、条例に沿った取り扱いを行い、プライバシー保護に配慮していきます。ケースファイルや文書の保管を適切に行い、文書の保存期間にも注意を払い、個人情報の漏洩や紛失のないよう管理します。調査上やむなく個人情報を持ち出す場合は、管理台帳による管理を徹底します。	
	3	庁内 体制 市民が公平に適正な支援を受け、また自立につながるよう、法令に基づいた必要な保護及び適正かつ効率的な事務処理を遅滞なく実施します。そのために必要な知識やスキルの向上を図り人材の育成に努めます。所内研修体制を組み、OJTや講義等による研修を実施します。組織全体の知識とスキルの向上を図り、保護の適正実施を推進し自立を支援します。	
衛生課	1	対面 窓口における各種の手続きや相談、立入調査時において、事業者及び区民にわかりやすく丁寧な説明・対応を行います。説明資料などを活用し、必要により指導根拠をお示しし、わかりやすい用語を用いて丁寧な説明を行います。	
	2	庁内 体制 事業者及び区民に対する窓口及び電話対応におけるワンストップ窓口を目指します。窓口に来られたり電話をいただいた事業者及び区民に対して、適切な部署につなげるため、分かりやすい説明を行います。	
	3	共通 サービスを適切に提供していくため、業務知識の充実を図ります。On-Jobトレーニング、Off-Jobトレーニング(研修等)により、関係法規などの業務知識を身につけます。	
道路公園 センター	1	庁内 体制 計画的な道路・公園パトロールを実施し、危険箇所や破損箇所を発見した場合は、速やかに補修できるものは補修し、その他については、報告書を作成し、担当に正確に引き継ぎます。	
	2	応対 窓口、電話等で寄せられる道水路、公園緑地に対する陳情や苦情に対して、丁寧に話を聴き、内容を正確に把握するとともに、所内で情報を共有し、解決に向けて適切に対応します。	
	3	共通 快適で安全な市民生活確保のために、道路、公園等に係る事業計画に基づいた整備と迅速な修繕を行います。また、コスト意識とスキルの向上により、効率的・効果的な維持管理を行います。	