

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き、「多様性」を重視した、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安全・安心かつ快適に利用できる環境を整えるとともに、市民に寄り添った対応を心掛け、信頼関係の構築に取り組み、来庁者の満足度向上を図ります。

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、及び区役所内の打合せ等、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、相手の立場に配慮し、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、課題に対して柔軟かつ積極的に対応することで、迅速かつ効率的な区役所サービスの向上に繋げ、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、求められるサービス・要望に着実に繋げることを目標とし、課内及び他課の事業内容等について情報収集・共有に努めるとともに、ファーストコンタクトの重要性を常に意識しながら、迅速かつ丁寧な対応を図ることをもって、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など、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、適宜点検や改善を行うとともに、委託業者とも密な連携を図りながら、庁舎内環境の快適で安全な維持管理の遂行に取り組みます。	
企画課	1	共通	市政だより等を見た区の取組に関する問い合わせに対しても、庁内において所管事業等に関する問い合わせに対しても、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、今年度は、市制100周年記念事業や全国都市緑化かわさきフェア事業が多数実施されることから、区民への説明にあたっては、可能な限り平易な言葉や用語を使い、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については、所管部署に伝え、迅速かつ的確に事務を処理します。内容等によっては再発防止や課題解決の観点から、所管部署や関連部署と情報共有・連携して対応します。	
地域振興課	1	対面対応	来庁や電話による相談者に対しては、何を求めているのか、話しやすい雰囲気づくりと傾聴に努め、的確に要件を把握するとともに、相手の立場に立ちながら、正確な御案内を丁寧に、かつ分かりやすい言葉遣いで対応します。	
	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、日頃から課内部や関係課との情報共有や連携を図るとともに、他部署への案内・誘導もできるような知識の習得に努めます。併せて、区はもとより市の施策・取組等について幅広く情報の収集に努めます。	
生涯学習支援課	1	共通	市民からの問い合わせに対して、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、市民に寄り添った対応を心掛け、信頼関係の構築に取り組みます。	

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
日吉出張所	1 対面 対応	窓口に来庁される方に満足してもらえるよう、ニーズを的確に把握し、来庁者に寄り添った丁寧かつ親切な対応を行います。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	社会状況や市民ニーズに対応した、質の高いサービスを提供するための情報収集に努め、研修等への参加により業務に必要な知識の習得を図ります。課内ミーティングや共有フォルダの活用等により、情報の共有化を行うことで体系的な業務把握に努めます。	
	3 共通	来庁者が安全・安心かつ快適に利用できるよう、適切な庁舎管理、運営を行います。執務スペースの整理整頓を徹底し業務の効率化を図ります。	
区民課	1 庁内 体制	来庁者に対して、わかり易く丁寧に適切な説明ができるように、情報収集及び関係部署と情報共有を徹底し、一人ひとりが意識して関係法令等の理解を深めるとともに、必要な知識・情報の充実及びスキルの向上に取り組めます。	
	2 対面 対応	新人・新任職員が、早期に業務に習熟し、市民の方への説明を円滑に行えるように外部研修、接遇研修等に積極的に職員を参加させ、人材育成に取り組めます。また、区役所サービス基準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て取り組むことで、順守率をより向上させます。	
	3 共通	全職員が市民の信頼を損なわないように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。また、HPや市政だよりを活用し、予め混雑情報の提供を行うことや、外部リンクを利用した、随時更新される「現在の状況」を確認いただくことで来庁者が混雑時を把握し、避けて来庁できるよう工夫し、快適な環境整備を行う等効果的な改善を行います。	
保険年金課	1 対面 対応	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。また、日本語を話すことができない等の方には、状況によりコミュニケーションボード等も活用し、意思疎通を取りやすくするようにします。	
	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。	
地域ケア推進課	1 対面 対応	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	インフルエンザやコロナなどの感染拡大予防の対策のため、受付窓口には消毒液（アルボナース）設置し、安心して快適に利用いただけるように努めかつ、受付カウンター上や待合用いすの整理整頓を行います。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）物は課内で内容をチェックし正確に行います。	
地域支援課	1 共通	業務上収集、利用した個人情報については「川崎市個人情報の保護に関する法律施行条例」等に基づき適切に管理し、情報セキュリティ事故を防ぎます。	
	2 共通	乳幼児健診など本人確認が必要な事業では、区民に対し、名前の読上げ、及び記載された名前の目視確認を行い、間違えのない確認を行います。	
	3 共通	各種事業の制度変更については、課会議、係会議のなかで共有・把握し市民からの問い合わせに対して適切な説明を実施します。	
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 応対	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つなげる取組を工夫します。また、窓口環境の整理整頓、窓口カウンターだけでなく葡萄エリアも含め定期的に除菌するなど、感染防止対策を徹底し、快適かつ有効な市民サービスを提供します。	

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
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。また、関連する手続きについて、こちらからご案内します。	
	2 庁内 体制	区民等からの問合せに対して、的確に説明できるよう、職員を積極的に業務研修等に参加させ、職員のスキルアップを図ります。また、関係職員間で情報共し、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ます。	
	3 共通	窓口の整理・整頓、配架物のチェックを毎日行い、来庁者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。また、机上・執務室の整理・整頓を心がけ、点検を定期的に行います。 来庁されて待っている方、迷っている方には、すぐに声をかけて対応します。	
保護1課 ・ 保護2課	1 対面 対応	相談者の人権を尊重しながら、求めるニーズを的確に把握し、相談者が生活保護制度をはじめ、関連する制度を正確に理解できる説明ができるように、職員を所内等の実務研修及びサービス向上研修等に参加させ、新人・新任をはじめ職員全体の専門知識の習得・スキルアップに取り組み、サービスを効果的・効率的に提供します。	
	2 共通	業務で取り扱う個人情報は、紙媒体、電子媒体等個人情報保護法等に基づき適切に管理するためE-ラーニングや研修を活用し職員の知識習得に取り組むとともに、課内の注意喚起を行います。 制度等の変更があった場合には、職員で情報を共有するとともに、情報更新に注意し、市民に対し適切な説明を行います。	
	3 庁内 体制	書類発送時における発送先の誤りや混入する書類の誤りなどによる個人情報の漏えいは、個人の権利を侵害し、市政の信用を著しく失墜させるものであるため、個人情報の管理を徹底します。具体的な取組みとして、必ず書類発送作業は複数の職員によるチェックを行ったり、送付先変更届が提出された際は、送付先変更する対象者に誤りがないよう、必ず複数の職員によるチェックを行うなど誤送付を防止します。係間でも連携し情報共有することにより、職員の危機管理意識の向上を図ります。	
衛生課	1 対面 対応	窓口における各種の手続きや相談、法令に基づく立入調査時において、気持ちのよい挨拶を心掛けるほか、事業者及び区民目線で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。他部署も含めた所管業務の把握に努め、窓口に来られたり電話をいただいた事業者及び区民のニーズに適した部署につなげるための丁寧な聞き取りや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の習得や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 共通	市民からの陳情・要望に対して、市民目線に立ちながら公正公平に対応します。電話市民から寄せられる陳情・要望に対して、丁寧に聞き取り、陳情処理票を作成し、正確に所管担当に引継ぎます。	
	2 庁内 体制	道路及び公園を区民が安心・安全・快適に使用できるように道路公園パトロールを実施します。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、その他箇所については、報告書を作成し所内で情報を共有して対応します。	
	3 庁内 体制	来庁者が不快なく対応ができるよう、清潔感がある窓口環境を提供します。始業開始前など必要に応じてカウンター、仕切り板の清掃等を行うとともに、設置してある図書類の整理整頓を行います。	