

令和7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うとともに、デジタル化の推進・ICTの活用等により、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)やかかわさきパラムーブメントの理念等に基き、「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 対面対応 来庁や電話による問い合わせ等に対して、何を求めているのか、丁寧に傾聴し、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、正確でかつわかりやすい言葉遣いで説明します。	
	2 庁内体制 地域の課題やニーズに対して迅速かつ確に対応するため、研修等へ積極的に参加し、業務に必要な知識を習得するとともに、関係する部署や、機関等と適切に連携します。	
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・要望に確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、適宜点検や改善等を行うとともに、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へ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しています。また、過年度の市制100周年記念事業や全国都市緑化かわさきフェア事業を踏まえ、今年度は引き続き取りまかれることもあり、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、取組自体が理解され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 来庁者にはなるべくこちらから声をかけて要件を把握するとともに、丁寧にわかりやすい言葉遣いで対応することを徹底します。日頃の対応について定期的に話し合うなど、職員同士が互いにチェックすることで改善につなげていきます。	
	2 庁内体制 市民からの問合せ等に対し適切に対応できるよう、区はもとより市の取組・動向について、日頃から情報の収集に努め、課内部や関係課における情報共有の徹底を図ります。	
	3 庁内体制 持続可能な開発目標(SDGs)やかかわさきパラムーブメント等の理念を意識して業務を遂行し、より質の高いサービスの提供に努めます。人材の育成と効果的な取組の推進に向けて、職員が意識しながら業務を遂行するよう指導・支援を行います。	
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。	

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	情報収集及び関係部署と情報共有を徹底し、職員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み来庁者に対して、わかり易く丁寧に適切な説明を心掛けます。	
	2	対面 対応	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、サービス向上を目指します。また、人材育成面では、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うことができるように、外部研修、接遇研修等に積極的に参加する機会を与えます。	
	3	共 通	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。また、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。	
保険年金課	1		来庁者が目的を達成し、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		電話での応接時に相談者が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。	
	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、受付窓口に消毒液（アルコール）を設置し、安心して快適に利用いただけるように努め、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の有効期限を確認し適切に管理します。窓口の掲示については、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、内容をダブルチェックするなど確認し正確に発行（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、様々なツールを充用し、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。	
地域支援課	1	共 通	【個人情報の適切な管理と職員の意識向上】 業務を通じて取り扱う個人情報について、個人情報保護法等の関係法令に則り、紙媒体・電子媒体を問わず、適切に管理することを徹底してまいります。そのために、Eラーニングや外部研修、内部勉強会を積極的に活用し、職員一人ひとりが個人情報の重要性について正しい知識と意識を持って業務にあたるよう継続的な教育を行います。また、課内では日常的に注意喚起を行い、情報漏洩や誤取扱いが発生しないよう、緊張感をもって業務に取り組みます。制度等に変更が生じた場合には、速やかに情報共有を行い、最新の情報に基づいた適切な説明を区民の皆さまに提供できるよう努めてまいります。	
	2	共 通	【本人確認の確実な実施による安全なサービス提供】 乳幼児健診をはじめとした本人確認が必要な事業においては、個人情報の取り違えや誤対応を防止するため、受付時にお名前を読み上げおよび書面に記載された氏名の目視確認を行うなど、複数の方法により確実な本人確認を徹底いたします。これにより、事業の適正な運営を図るとともに、区民の皆さまに対して信頼性の高いサービスを提供できるよう努めてまいります。	
	3	共 通	【制度変更の正確な把握と丁寧な市民対応の徹底】 各種事業に関する制度の改正や運用変更については、課内の定例会議や係単位の打ち合わせ等を通じて情報を確実に共有・把握し、職員全体の理解を深めてまいります。こうした取組みにより、区民の皆さまからのご質問やご相談に対しても、制度の背景や最新の運用内容を踏まえた正確かつ丁寧な説明を行い、安心してサービスをご利用いただけるよう努めてまいります。	

児童家庭課	1	共通	相談者のニーズを丁寧かつ確実に聞き取り、わかりやすい言葉で話します。質問に対して的確に対応できるよう、業務知識の研鑽に努め、また、担当外の業務の日程や内容についても毎日の朝会で情報共有を行うことで、的確な案内を行います。	
	2・3	対応	窓口や電話対応では相手の理解度を確認しながら丁寧に説明します。日本語が不得手な方に対しては、タブレット端末や翻訳ツールを使用し、対応の最後には不明点や質問が無いかの聞き取りを確実にし、問題が解決したかの確認を行います。相談者が抱える問題について、相談者に寄り添いながら丁寧に聞き取りを行い、的確に見極め、関係部署と適切に連携して、質の高い支援につなげます。	
	4	対面	「窓口呼出番号表示システム」を活用し待ち時間の削減や待ち時間を利用して来庁者が必要とする情報が得られるよう、最新情報の掲示やチラシの配架を行います。また、来庁者が不快感を感じることはないよう、窓口カウンターや執務室内の整理整頓を行い、葡萄エリアも含め定期的に除菌するなど、快適・安全に利用していただける環境を作ることにより、満足度と信頼度の向上を図ります。	
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。また、関連する手続きについて、適切ご案内します。	
	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有し、どの職員が対応しても間違いのない、わかりやすい説明ができるよう、課内・係内ミーティング等で変更等の必要な情報や問題点を速やかに共有し、対応します。	
	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。また、所管業務外の相談の場合は、的確な取次、該当部署への案内を行います。	
保護課	1	対面 対応	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 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、わかりやすい用語を用いて丁寧に説明を行います。	
	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るほか、デジタル化やICTの活用に必要な知識を身につけます。	
道路公園センター	1	共通	市民からの苦情・要望に対して、市民目線に立ち公正・公平かつ迅速に対応します。また、電話にて市民から寄せられる苦情・要望に対して、市民に寄り添った丁寧な対応と正確な聞き取りを行い、速やかに陳情処理票を作成の上、所管担当に引き継ぎます。	
	2	庁内 体制	道路及び公園等を市民が安全・安心かつ快適に利用できるよう、計画的に道路公園バトロールを実施し、危険箇所や損傷箇所を発見した場合は、速やかに補修を実施します。速やかな対応が困難な事案については、応急処置や現場養生を行った上で、報告書を所内で共有し対応します。	
	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。	