

令和8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持ち、変化する社会環境や多様化・複雑化する市民ニーズに臨機応変に対応するとともに、組織間の連携を一層強化しながら、デジタル化・業務改革を推進し、公正・信頼かつ効果的・効率的で質の高い区役所サービスを提供します。
- ② 持続可能な地域社会の実現に向け、多様な主体と連携しながら、地域の現場を起点にして、地域特性や実情に応じた取組を調整・推進できる区役所職員の育成に取り組みます。
- ③ 多様性を尊重し、誰もが安全・安心かつ快適に利用できる環境を整えるとともに、市民に寄り添った対応を通じて、区役所への信頼と満足度の向上を図ります。

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、正確でかつ分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	来庁者や電話の対応等において、相手の意図を的確に聞き取り、求められるサービス等に着実につなげることができるよう、日頃から課内や他所の業務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て迅速かつ丁寧な対応を行うなど、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	様々な苦情や要望、指摘事項等に対し、区役所全体で誠実かつ適切な対応や、的確な再発防止策・改善につなげることができるよう、日頃から各所属とのコミュニケーションを図り密に連携しながら、重要な案件は区部長会議や管理職会議等を通して情報を共有するなど、組織としての適切な対応に取り組みます。
	3 庁舎 案内	来庁者が安全かつ快適に庁舎を利用できるよう、施設・設備の適切な維持管理をはじめ、庁舎内外のわかりやすい案内表示や総合窓口での丁寧かつ適切な案内、市政に関する資料等の適切な掲示や配架など、庁舎内の環境整備に取り組みます。
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行います。また、昨年度末に策定された総合計画に基づき、地域課題対応事業が取り込まれることもあり、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	来庁者には積極的に声をかけて要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。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質の高いサービスを提供します。
	2 庁内 体制	持続可能な開発目標(SDGs)やかわさきパラムープ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るとともに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。
	3 庁内 体制	市民からの問合せ等に対し市民に寄り添った対応ができるよう、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し、区役所への満足度の向上を図ります。
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により情報の共有を推進するとともに、日常的な声かけや意見交換など職員間のコミュニケーションを図ることで、業務の見える化と相互理解を深め、体系的な業務把握と円滑な業務運営に努めます。	
	3 共通	来庁者が安全・安心かつ快適に利用できるよう、適切な庁舎管理および運営を行います。 各職員が率先して執務スペースの整理整頓や環境美化に取り組み、快適な庁舎環境の維持に努めるとともに、業務の効率化と円滑な行政サービスの提供を図ります。	
区民課	1 庁内 体制	区民課が担う基幹業務について、法令遵守と個人情報保護を徹底し、正確性を最優先とした事務処理を行うとともに、デジタル化の推進や業務手続の見直しにより、窓口対応の迅速化と待ち時間の短縮を図ります。 併せて、制度や手続き内容を分かりやすく丁寧に説明することにより、区民の不安や負担を軽減し、誰もが安心して利用できる、公正で信頼性の高い窓口サービスを提供します。	
	2 対面 対応	制度改正や社会情勢の変化、区民ニーズの多様化に柔軟に対応できるよう、日々の業務を通して職員一人ひとりの制度理解力、的確な判断力、相手に配慮した接遇力の向上に努めます。 併せて、情報共有やフォロー体制を充実させ、経験や知識を組織全体で共有できる仕組みを整えることで、課内で支え合いながら業務に取り組むチーム力の強化を進め、安定的で質の高い窓口サービスの提供につなげます。	
	3 共通	高齢者、外国人、障害のある方など、多様な区民一人ひとりの状況や立場に配慮し、安心して利用できる窓口環境の整備と、分かりやすく丁寧な説明による対応を実践します。 また、来庁時の不安や困りごとを的確にきみ取り、必要に応じて他課や関係機関と連携しながら、区民に寄り添った対応を行うことで、信頼感と満足度の高い区民サービスの提供を目指します。	
保険年金課	1 対面 対応	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 共通	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	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が、安心して快適に利用いただけるよう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、適宜消毒液(アルボナース)を使用し、衛生面にも配慮します。窓口の掲示については、多様性を尊重し、わかりやすい内容のものを掲示するように努め、手話通訳にも対応できるお知らせも行います。	
	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、様々なツールを克用し、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、受付時にお名前等の確実な確認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し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 応対	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、迷っている人や窓口のお客様にはこちらから声をかけ、明るく挨拶します。窓口では名札を着用し、清潔感があり節度ある身だしなみにより対応します。案内や相談の際には、声の大きさやプライバシーに配慮した対応を行います。	
	2 応対	窓口や電話対応では相手の理解度を確認して丁寧に説明を行い、関連手続きについても案内します。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ないか、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。	
	3 共通	「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で、満足度と信頼度の向上を図ります。	
高齢・障害課	1 対面 応対	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・整頓を毎日行い、配架物や掲示物を定期的にチェックし、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。 所管業務外の相談については、的確な取次、該当部署への案内を行います。	
保護課	1 対面 応対	市民の要望に迅速に答えるとともに、制度内容や申請方法については平易で理解しやすい表現を用いて説明を行い、安心して相談できる環境を整えます。初回の相談面接においては、担当職員を中心に丁寧な対応を心がけます。さらに、初回面接が重なった場合には、各係長や中堅職員が適宜対応するとともに、面接場面における現任訓練を実施し、地区担当職員の対応力向上を行います。	
	2 共通	市民からの信頼を損なうことがないよう、業務上取得または利用した個人情報については、関係条例に基づき適正に取り扱い、プライバシーの保護に十分配慮します。ケースファイルや文書については適切に管理し、保存期間にも留意しながら、個人情報の漏えいや紛失を防止します。調査等によりやむを得ず個人情報を持ち出す際は、管理台帳による管理を徹底します。	
	3 庁内 体制	市民が公平かつ適正な支援を受け、自立につなげられるよう、法令に基づいた必要な保護を行い、適正で効率的な事務処理を迅速に実施します。あわせて、必要な知識や技能の向上に取り組み、人材育成を推進します。所内研修体制を整備し、OJTや講義等による研修を実施します。組織全体で知識と技能の向上を図り、適正な保護の実施と自立支援を推進します。	
衛生課	1 対面 応対	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他、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。説明資料等を活用し、必要により指導根拠を示し、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、関係法規等の業務知識の習得及びデジタル化や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、計画的に道路公園パトロールを実施し、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。	