

---

令和4年度  
高津区役所サービス向上の取組  
実施状況報告書



2023(令和5)年3月  
高津区役所

---

# 目 次

令和4年度高津区役所サービス向上の実施状況	1
1 令和4年度高津区役所サービス向上の取組の総括について	1
2 各課、ワーキングのサービス向上目標と取組結果	2
3 サービス基準の遵守状況	15
令和4年度高津区役所サービス推進部会の組織	17

## 令和4年度高津区役所サービス向上方針

- ① 区民の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的・効果的に提供できるよう取組みます。
- ② 清潔で適切な身だしなみに気を配り、親切で丁寧な対応を心掛けます。
- ③ 来庁された方が快適に庁舎を利用できるような気配りや環境づくりを実践します。

# 令和4年度高津区役所サービス向上の実施状況

「区役所サービス向上指針」及び「高津区役所サービス向上指針」に基づき策定した「令和4年度高津区役所サービス向上計画」等に基づき実施した、区役所サービス向上の実施状況について報告します。

## 1 令和4年度高津区役所サービス向上の取組の総括について

令和4年度高津区役所サービス向上の取組は、4月にサービス推進部会を開催し、「令和4年度区役所サービス向上計画」で掲げた方針等を確認し、具体的なサービス向上の基準や取組手法などについて協議し活動をスタートしました。

今年度の高津区役所サービス向上方針は、「① 区民の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的・効果的に提供できるよう取組めます。② 清潔で適切な身だしなみに気を配り、親切で丁寧な対応を心掛けます。③ 来庁された方が快適に庁舎を利用できるような気配りや環境づくりを実践します。」の3点を掲げました。

具体的な取組は、各課長のリーダーシップのもとで実施する各課の取組のほか、高津区役所サービス推進部会に各課から選出した職員をメンバーとした次のワーキングチーム（以下「WTという）」を結成し、活動しました。

- ① 区役所利用者等からの意見や要望等を各課に伝え改善を図る「市民アンケート（たかつ一言ポスト）WT」
- ② 職員の接遇能力や業務遂行能力の向上を図る研修を実施する「研修WT」
- ③ 区役所内の職員間のコミュニケーション促進に取組む「庁内コミュニケーションWT」
- ④ 庁舎環境整備等に取組む「区役所アメニティ向上WT」

WTの職員は各チームのリーダーを中心に協議・検討を重ねながら、通常の担当業務に加えて区役所サービス向上の実現に向け、取組を行いました。

また、サービス向上に係る予算については、各課の取組とWTの個別の取組に基づき、適切に執行しました。

例年、実施している全区を対象とした外部評価に関する当区の評価は、電話対応調査では「丁寧な対応で基本的な対応はできているが、復唱確認ができていない」例が見受けられ、より利用者に寄り添った対応を心がけるようにとの評価結果がありました。窓口対応調査では「受け入れ・見送り」の対応の改善の必要があり、窓口での明るい声での積極的な声掛けや対応の最後のひと言のあいさつの徹底が望ましいとの評価結果がありました。これらの結果を踏まえ、職員一人ひとりが公的サービスを提供する業務に従事していることを再認識し、高津区民をはじめとする来庁者等に対して相手の視点に立った質の高い区役所サービスを提供することができるよう、さらに接遇や窓口対応に関するスキルを身に付け実践する必要があることを確認しました。

今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止の対策を講じながらの取組となりましたが、質の高い区役所サービスの提供を目指し、区役所一体となって取り組むことができました。

## 2 各課、ワーキングのサービス向上目標と取組結果

サービス向上目標は、区役所サービス向上方針に基づき各課において職員が守るべきものとして設定し、取組の実施結果、達成度を踏まえ、次年度以降につなげる区役所サービスの質の向上に取り組みました。

### 危機管理担当

	目標及び具体的な取組内容	実施結果及び目標の達成度
対 面 対	<p>住民団体組織を始め、市民からの問い合わせに対して、適切で正確な説明を心がけ、分りやすく丁寧な対応を徹底させます。そのために、職員が担当する業務の知識習得を進めるとともに、会議や研修等で収集した情報を担当者間で共有することで、多様な情報を持ち、余裕を持った対応ができるようなスキルアップ向上に努めます。</p>	<p>定期的に課内会議を開き、担当者会議や研修等で収集した情報を職員間で共有したことで、市民からの問い合わせに的確に応えることができました。</p> <p>また、今年度も LOGO チャットを活用し、課内で迅速に情報共有を行ったことで、市民に対し適切な対応ができるように徹底しました。</p>
庁 内 体 制	<p>業務の関係上、外出する機会が多い職場のため、担当業務以外についてもお互い概要を把握するとともに、引継ぎ等を徹底して、来訪者に対して速やかな対応が取れるような体制を日々確保します。</p>	<p>課内会議でのスケジュール確認や LOGO チャットでの情報の共有化により、担当者の不在時においても、市民に対して、丁寧かつ速やかに対応することができました。</p> <p>特に、今年度は昼窓当番制を導入し、休憩時間でも迅速に市民対応ができる体制を整えました。</p>

## まちづくり推進部

### 総務課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
共通	市民が快適に利用できるよう、庁舎内施設の維持・改善を図るため、区役所衛生委員会を通じて定期的に庁内巡視を行うとともに、各課からの意見を参考に環境整備に取り組みます。	日常的に庁内巡視を行うとともに、冷暖房に係る冷温水発生機の長寿命化、1階網戸設置、5階放送設備増設、5階通路壁紙補修、4階ルーフ防水補修、母子相談室アコーディオンカーテン設置等の工事のほか各種設備の保守点検を実施し、市民が安心・安全、快適に利用できるよう庁舎内施設の維持・改善に取り組みました。
対面応対	市民からの問い合わせに対して担当部署を適切に案内できるよう、知識の習得に努めるとともに、各課の業務一覧を作成し、職員に配布し市民応対に活用します。	「高津区庁舎の窓口案内」、「高津区役所電話番号（フロアー別）【職員用】」の時点修正を行い、各課に配布しました。
庁内体制	市民の満足度が高いサービスを効率・効果的に提供できるよう、接遇能力や業務マネジメント力向上などを目的とした職場内研修を実施します。	新任職員初任者研修など時宜を得て、市民への案内業務に役立つ研修を実施しました。

### 企画課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
お知らせ	正確な区政情報や区内の多様な地域資源・魅力等を適時、区民に分かりやすく提供するため、区民の視点に立った市政だより区版の編集や、区ホームページ・区役所モニター等を活用した情報発信を行います。また、区の取組や魅力を掲載した溝口駅南口広場案内サインの広告など、様々な媒体を通じて区民への情報提供を行います。	新型コロナの感染拡大防止等に関する各種情報を区民に対し正確かつ速やかに発信するために、区ホームページをきめ細やかに更新したほか、脱炭素モデル地区等の取組について市政だよりの区版を活用して積極的に周知しました。区役所モニターだけでなく議会中継用モニターを活用して周年動画を流すなど区民への情報提供を行いました。
対面応対	区民からの問い合わせや相談に対し、分かりやすい説明が行えるよう、業務知識の習得を図るとともに、分りやすく丁寧な対応を徹底します。	区民からの様々な問い合わせや相談に対し親切な応接を行いました。クレームに繋がる事例はありませんでした。

## 地域振興課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
対面 応対	<p>相手の目的を的確に把握し、適切に対応するために、清潔で不快感を与えないような身だしなみに気を配り、相手の目を見て話を聞くなど、常に丁寧な接遇を心掛け実践します。</p> <p>また、職場内で各々の接遇に対して先輩後輩の隔てなく、互いに率直に意見を述べあうことができる、良好な職場の雰囲気づくりに取り組みます。</p>	<p>コロナの影響でマスクの着用が必須となる中でも、さまざまな目的で来庁される市民の方々に対し、清潔で不快感を与えないように、身だしなみに気を配り、相手の目を見ながら傾聴することに努めるなど、常に丁寧で真摯な接遇を実践し、相手の相談内容などを的確に把握し、適切に対応することができました。</p> <p>上司・部下、先輩後輩の隔てなく接遇に対して、率直に意見を述べ合うことができる良好な職場の雰囲気づくりに全職員で取り組み、接遇の向上に努めました。</p>

## 生涯学習支援課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
対面 応対	<p>来館者一人ひとりのニーズに対応することができるよう、言葉遣いや態度に注意を払いながら、話に耳を傾け、相手の立場に立った親切で丁寧な対応を行います。</p>	<p>来館された方のお話を丁寧にお聞きし、その方に合わせた分かりやすい説明・案内を行うことで、必要な手続等をスムーズに行っていただくことが出来ました。</p>
庁内 体制	<p>学びの場として快適に施設を利用できるよう、施設環境や備品などに対する市民の声を取り入れながら、施設やサービスの改善を図ります。</p>	<p>御利用いただいた方からのアンケート調査等を通じて施設環境や備品などに対する御意見を把握し、部屋の利用ルールの見直しや備品の交換等を行いました。施設の長寿命化工事を行い、照明や空調等の更新を行いました。</p>

## 生涯学習支援課（橘分館）

	目標及び具体的な取組内容	実施結果及び目標の達成度
対面 対	プラザ橘においては、夜間業務を会計年度任用職員を含む職員 1 名のみで行っています。また管理担当、事業担当及び図書担当の別なく業務に従事するので不慣れな業務に適切に対応することができるようマニュアルを整備し、常に見直しを行うことで、円滑な運営を行い、市民の快適な施設利用に寄与します。	正規職員や会計年度任用職員の区別なく、全職員がプラザ橘の業務を理解し実行できるように、図書館業務、市民館貸出業務、夜間管理業務等のマニュアルに加え、今年度はキャッシュレス決済業務のマニュアルを新たに作成・整備することで、プラザ橘における円滑な業務運営や、市民の快適な施設利用に貢献することができました。

## 区民サービス部

### 区民課

	目標及び具体的な取組内容	実施結果及び目標の達成度
庁内 体制	来庁者に対して、分かり易く丁寧適切な説明ができるように、情報収集及び情報共有を徹底し、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みます。	業務に関する情報を収集し、課内会議や係内の打合せ等で情報共有を図るとともに、関係法令や実務についての知識を習得する課内研修を実施することで、職員一人ひとりが十分な知識を身に付け、来庁者に丁寧で適切な説明ができるようスキルアップに取り組みました。
対面 対	新人・異動職員が、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課内研修を早期に実施するとともに、外部研修、接遇基本研修に積極的に職員を参加させ、人材育成に取り組みます。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。	新規採用職員・新任職員等を対象とした区民課業務の研修を5月に実施し、市民へ適切な説明ができるよう業務知識の習得に努め、業務の円滑な遂行につなげました。接遇研修をはじめ各種の研修に積極的に職員が参加し、併せてOJTにより先輩職員が若手の職員を指導することにより、各職員の接遇や業務に関するスキルアップを図りました。また、区役所サービス基準について全職員に周知し各職員が意識しながら業務に取り組みました。

共通	<p>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、サービスチェックシート等の活用により確認を行います。また、HPや市政だよりを活用した混雑情報の提供、来庁者が混雑時にも快適に利用できるよう、フロアレイアウトの変更や案内人の配置や待合スペースの環境整備等コロナ禍に合わせ、改善を効果的に行います。</p>	<p>サービスチェックシートにより各職員が公平かつ公正に職務を遂行するよう意識して業務に取り組みました。また、繁忙期における窓口の混雑情報をHPや市政だよりに掲載して情報提供を行うとともに、コロナ禍において来庁者が快適に利用できるよう待合スペースのレイアウト変更、フロア案内を配置し区役所利用者が迷わないよう案内する等、区役所利用者の利便性の向上に努めました。</p>
----	--	--

### 保険年金課

	目標及び具体的な取組内容	実施結果及び目標の達成度
対応	<p>区役所サービスの提供は法令に基づき、公平かつ公正に行います。市民の要望に応じられない場合には、趣旨を含めてその理由を丁寧に説明します。</p>	<p>法令を踏まえた上で、区役所サービスの提供を公平かつ公正に行いました。市民の要望に応じられない場合には、趣旨を含めてその理由を丁寧に説明したことにより、大きなトラブル無く窓口を運営することができました。</p>
対応	<p>受付や手続きは正確かつ迅速に処理を行い、混雑時の待ち時間を短縮させます。課内協力により、4月の混雑期はフロア案内を設置し、目的窓口へのスムーズな案内及び待ち時間を活用した申請書類への記入を御案内します。</p>	<p>4月の混雑期にはフロア案内を設置し、目的窓口への案内や待ち時間を活用した申請書類への記入案内を実施したことにより、円滑な窓口運営を行うことができました。</p> <p>また、年間を通じて受付や手続きは正確かつ迅速に行い、トラブルなく処理することができました。</p>
共通	<p>新型コロナウイルス感染防止のため、職場内の換気、受付カウンターの消毒及び利用者が密にならない工夫を施します。職場の整理・整頓・清潔・清掃を徹底し、市民が気持ち良く用件を済ませられるよう、環境を整備します。</p>	<p>新型コロナウイルス感染防止のため、職場内の換気、受付カウンターの消毒を徹底しました。職場の整理・整頓・清潔・清掃を徹底するとともに、市民が気持ち良く用件を済ませられるよう、老朽化したカウンターの椅子やデスクマットを新調し、窓口環境の整備に努めました。</p>



## 橘出張所

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
対面 対応	出張所では発行可能な証明書が限定されているため、取り扱っていない届出や証明発行については、届出の窓口、証明書の取得方法や交付場所等を適切に案内できるよう、職員の知識や接遇のスキルアップを図るとともに、丁寧な接遇を実践します。	出張所で発行可能な証明書について正しい知識を身につけることで、窓口や電話での問い合わせに対して適切な案内やサービスを提供することができました。 出張所で取り扱っていない証明証等についても同様に、必要書類や担当窓口の案内や助言を行い適切なサービスを提供することができました。
庁内 体制	区民に対し、適正かつ円滑なサービスを提供できるよう、市政等の情報収集や定期的な情報更新及び所内での情報共有に努めます。	市政だよりに掲載されている情報や重要度が高い配架物などは職員間で回覧を行い、区民からの問い合わせに対し適切なサービスを提供することができました。
共通	来庁された区民が快適に施設等を利用できるように、待合スペースや窓口、会議室等の環境整備及び職場内の環境整備に取り組みます。	庁舎内及び庁舎周辺の清掃を行い清潔に保つことで、職場の環境衛生の向上に努めました。

## 地域みまもり支援センター

### 地域ケア推進課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
対面 対応	各種医療費助成等の手続きに来庁された区民に対し、きめ細かな対応と分かりやすい説明を行います。また区民からの問い合わせや相談に対し、常に丁寧かつ的確な対応ができるよう、課内業務及び関係部署の事業や取組について知識を深め、適切に対応できるようにします。	各種医療費助成に係る手続きや、その他地域ケア推進課が担当する業務についての相談に来庁された区民に対し、丁寧な対応と分かりやすい説明を行いました。また、複数の関係部署に渡る事案についてもしっかりと確認を行い適切に対応することができました。
お知らせ	広報媒体としての動画やホームページを活用するため、動画編集の技術・ノウハウを有する所属と連携し、効果的な広報・啓発を行います。	「動画作成スキル取得研修」受講により動画編集の技術を習得できたことで、地域の紹介動画の作成・発信とイベントや講座などについて効果的に広報を行うことができました。

<p>庁内体制</p>	<p>地域包括ケアシステムを推進するため、地域包括ケアシステム連絡会議や地区別担当者情報交換会を開催し、関係各課と課題認識や地域情報の共有を図り、連携して課題解決にあたります。</p>	<p>地域包括ケアシステム連絡会議を定期的で開催し、関係各課の事業の取組状況の情報共有や事業を行う際の協力・連携など行うことができました。</p> <p>地区別担当者情報交換会を開催し、それぞれの担当課が把握する地域の現状を情報共有することができ、課題解決に向けた話し合いに繋げることができました。</p>
-------------	--	---

### 地域支援課

	<p>目標及び具体的な取組内容</p>	<p>実施結果及び目標の達成度</p>
<p>庁内体制</p>	<p>区民の方のニーズに合った、適正かつ丁寧なサービス提供ができるよう、課内及び係内のミーティングを定期的に行い、業務に関する情報共有及び変更点があった業務などの周知徹底を図り、円滑な業務執行に努めます。</p>	<p>課内及び係内ミーティングを定期的を実施し、業務に関する情報共有や変更点があった際には周知を行い、区民の方に対しニーズに合った適切な説明をし、適正かつ丁寧なサービスを提供することができました。</p>
<p>応対</p>	<p>区民の方からの電話及び窓口での相談に対し、職員一人ひとりが責任を持った対応を実践します。清潔で適切な身だしなみに気を配り、親切で丁寧な対応を心掛けます。職員を各種接客研修等に積極的に参加させ、知識・技術を習得させることでスキルの向上に努めます。</p>	<p>職員ひとり一人が清潔で適切な身だしなみを心掛けました。また、接客研修や専門知識に関する研修に積極的に参加を促し対応スキルを向上させ、電話及び窓口での区民の方からの相談に対し、分かりやすく丁寧な対応を心掛け実践しました。</p>
<p>共通</p>	<p>母子健康手帳の交付など多くの区民が窓口に来庁されるため、新型コロナウイルス感染防止のためにも、職場内の換気、受付カウンターなどの定期的な消毒等、受付・待合・各ブースの環境を整えます。</p> <p>窓口や配架資料の整理整頓に努め、利用者にとって快適な環境づくりに取り組めます。</p>	<p>区民の方が利用しやすいよう、受付・待合・各ブースの環境を整え、午前2回・午後2回以上のアルコール消毒を実施し、快適で清潔な環境づくりを行いました。朝・夕にカウンターの整理整頓を行い来庁者に備えました。</p> <p>令和4年12月に窓口カウンターに平置きとなっていた配架資料をラックに整理し、情報の整理及び快適な環境づくりにつなげました。</p>

## 児童家庭課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
対面対応	<p>態度や話し方、身だしなみに気を配り、利用案内やパンフレット等を活用しながら、常にきめ細かな対応と分かりやすい説明を行います。</p> <p>また、新年度保育所入所の申請前には事前相談の実施や「混雑予想カレンダー」を配布し、窓口の混雑緩和につなげます。</p>	<p>普段から態度や身だしなみに気を配り、利用案内やパンフレット等を用いることや、外国人市民にはタブレット端末による通訳サービスを活用しながら分かりやすい説明を行うことができました。</p> <p>また、新年度保育所入所の申請前には混雑予想カレンダーを配布することで窓口の混雑緩和につなげることができました。</p>
庁内体制	<p>区民に対し適正かつ丁寧なサービスを提供できるよう、課内研修を実施するとともに各種研修への参加を促し職員のスキルアップを図ります。また、週1回課内ミーティングを実施し情報の共有を図り円滑な業務執行に努めます。</p>	<p>職場内での課内周知のために毎週月曜日にミーティングを開催し情報の共有を図ることにより円滑な業務の執行に努めることができました。</p>
共通	<p>来庁された区民が快適に利用できるよう、待合スペースや窓口の環境整備に取り組みます。</p> <p>来庁できない区民に対しても適切なサービスの提供を目指し、HP等を活用した情報提供や電話での相談など可能な限り対応していきます。</p>	<p>日頃から窓口の環境整備を意識することで区民が快適に利用できるよう毎日待合スペースや面談室等の清掃に取り組みました。</p> <p>また、来庁できない区民に対しては電話での相談受付や郵送での書類受付を行い充実したサービスを提供することができました。</p>

## 高齢・障害課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
庁内体制	<p>高齢者・障害のある方の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的・効果的に提供できるよう取り組みます。</p> <p>各種研修への参加や、係内・課内会議等を実施し、業務実施に関する最新情報等を共有し、対応に活かします。</p>	<p>業務に関して必要な知識、情報を習得するために各種研修への参加、関係会議に積極的に出席し、課や係内で共有しました。業務への理解を深めることで、高齢者、障害のある方により分かりやすく正確な説明をすることができるようになりました。</p>

対面 対応	<p>高齢者・障害のある方が、制度や申請方法などの理解がしやすいように、親切で丁寧な対応を心がけます。</p> <p>対応の際には、清潔で適切な身だしなみに気を配り、態度や話し方に留意し、パンフレット等を活用する等、対象の方に合わせた配慮をします。</p>	<p>窓口対応に関する研修内容を職員間で共有し、高齢者・障害者をはじめとした来庁者、電話対応全般について、不快感を与えない、親切で丁寧な対応を意識するようになりました。</p>
共通	<p>高齢者・障害者の方が、快適に庁舎を利用できるような気配りや環境づくりを実践します。</p> <p>待ち時間が長くないよう職員全員が配慮を心がけます。</p> <p>待合スペースや受付カウンター周辺の安全配慮、設置するチラシ等の整理整頓を行い、快適な環境づくりをします。</p>	<p>来庁者に来庁目的を聞き取りの上、相談・申請内容別に用意した番号札を交付し、窓口対応の効率化を進めるとともに、来庁者の身体状況等に配慮した案内を行いました。窓口の繁忙時期も対応の順番を分かりやすく伝え、来庁者の理解を得られるように心がけました。</p>

## 保護課

	目標及び具体的な取組内容	実施結果及び目標の達成度
庁内 体制	<p>生活保護業務が適正に実施できるよう、前年度の検証・課題の分析、及び今年度の取り組むべき重点課題の設定を行います。本庁ヒアリングを経て、5月中に令和4年度高津区生活保護実施方針として策定し、この方針に基づき適正に生活保護業務を実施します。</p>	<p>前年度の課題の分析、今年度の取り組むべき重点課題の設定を行った上で、5月中に令和4年度高津区生活保護実施方針を最終決定しました。その後、課全員に印刷配布し、保護課連絡会にて確認し、各係会議にて周知しました。この方針に基づき適正生活保護業務を推進しました。</p>
庁内 体制	<p>川崎市健康福祉局生活保護・自立支援室による研修をはじめ、各種研修の周知を行い、該当者へ参加を促します。結果については、係会議、課内会議等を通じて情報共有し、通常業務をより効果・効率的に処理することができるようにします。コロナ禍ですが、職員のスキルの向上のため、保護課長、研修担当係長、援助指導員等が高津区保護課独自に新任・所内研修を行います。</p>	<p>主管課の生活保護・自立支援室主催の研修、保護課内部研修、社会福祉関連の外部研修について、開催周知を行い、また参加を促しました。主管課研修と保護課内部研修は、原則対象者は全員出席し、外部研修へも積極的に参加しました。出席後は、報告書の供覧・係会議・課内会議を通じて情報共有を行い、業務をより効果的・効率的に処理することができました。</p>

対面応対	<p>生活保護受給者・相談者は自身の生活が不安定になったり、不安になってから来所されることが多いので、来所時には、不安を和らげることを目的に来所者の負担にならないように、こちらから声掛けを行います。</p>	<p>会計年度任用職員を含め全ての職員が市民の来所の際に、職員から先に「おはようございます。」等の声かけをした後に来所要件を伺うようにしました。感情的に話される市民に対しても、職員のチームワークで、他の市民への悪影響がないよう対処することができました。緊急時においては、組織的に対応し、警察と連携し適切に対応するとともにその状況を自立支援室<sup>一</sup>、総務課等と情報共有しました。</p>
------	---	---

## 衛生課

	目標及び具体的な取組内容	実施結果及び目標の達成度
お知らせ	<p>区民への的確に情報を提供するため、広報物を作成する際には理解しやすさを重視するとともに、問合せ先の部署名、連絡先を明示することで、区民にとって分かりやすい情報提供を推進します。</p>	<p>区民や関係事業者向けの案内等を作成する際には、複数の職員が係わり、レイアウトや文面、連絡先などを確認することで、区民にとって分かりやすい広報となるよう取り組みました。</p>
庁内体制	<p>区民からの問合せや相談に対し的確で分かりやすい説明を行えるよう、業務知識の習得を進めるとともに、親切で丁寧な接遇を実践します。</p>	<p>個々職員が業務知識の習得に努め、区民にとって分かりやすく説明するとともに丁寧な接遇を実践しています。また、対応マニュアルを作成することで、担当外の案件であっても簡易な事務については窓口対応できる体制をとりました。</p>
対面応対	<p>窓口で相談を受ける際には、話しやすい雰囲気を作り、ニーズを的確に把握するよう努めます。また、担当が異なる際には、担当者へ適切に引き継ぎます。</p>	<p>個々職員が、窓口対応に際し、丁寧な接遇と的確なニーズ把握を行うよう努めました。また、ニーズ把握後、担当が異なる際には適切な案内を心掛け実践しました。</p>

## 道路公園センター

### 管理課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
対 面 応 対	<p>窓口対応や区民からの問い合わせ、相談等に対し、清潔で適切な身だしなみに気を配り、常に親切で丁寧な対応を実践します。また、業務知識の向上に努め、職員の資質向上を図ります。さらに、窓口を消毒するなど常に清潔に保ち、感染症防止対策を徹底します。</p>	<p>窓口対応や区民からの問い合わせ、相談等に対し、清潔で適切な身だしなみに気を配り、常に親切で丁寧な対応を行いました。また、業務知識の向上に努め、職員を区役所サービス向上研修に参加させ、職員の資質向上を図りました。さらに、窓口を消毒するなど常に清潔に保ち、感染症防止対策を徹底しました。</p>

### 整備課

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
対 面 応 対	<p>区民が安全で快適に生活するために道路・河川・水路・公園等の維持管理を適切に行うことにより区民サービスの向上を図ります。寄せられる陳情等には臨機応変にかつ速やかに受け付けるとともに、相手の立場に立ち、分かりやすい表現を用いて丁寧な対応を心掛けます。また、陳情内容から緊急を要すると判断した場合は、直ちに現場に赴き、必要に応じて陳情者と現場立会いを行う等、状況を的確に把握した上で、迅速かつ適切な処理に努めます。併せて、区民の方々に不快な印象を与えないよう、清潔で適切な身だしなみにも心掛けます。</p>	<p>区民が安全で快適に生活するために道路・河川・水路・公園等の維持管理を適切に行うことにより区民サービスの向上を図りました。寄せられた多数の陳情等には臨機応変にかつ速やかに受け付けるとともに、相手の立場に立ち、分かりやすい表現を用いて丁寧な対応を行いました。また、陳情内容から緊急を要すると判断した場合は、直ちに現場に赴き、必要に応じて陳情者と現場立会いを行う等、状況を的確に把握した上で、迅速かつ適切な処理を行いました。併せて、職員を区役所サービス向上研修に参加させ、職員の資質向上を図り、区民の方々に不快な印象を与えないよう、清潔で適切な身だしなみにも心掛けました。</p>

## 市民アンケートワーキングチーム

目標及び具体的な取組内容		実施結果目標の達成度
共通	<p>区役所利用者の視点に立ち、利用しやすい区役所となるよう、来庁者からの意見を募集するアンケート(一言ポスト)を実施します。</p> <p>アンケートに寄せられた御意見・要望等を取りまとめ、内容を精査し、所管する部署に確実に伝えることで利用しやすい区役所への改善を促します。</p>	<p>令和4年度に「たかつ一言ポスト」に寄せられた意見・要望等は80件ありました。(令和5年2月末時点) これらを全て回収し、内容を確認した上で関係課へ回答及び対応を依頼しました。担当課が不明なものや回答不要なもの等も含めて、いただいた内容は全て一覧表にまとめて各所属に情報提供し、庁内で情報共有を図りました。その結果、市民の要望に沿った窓口対応等の区役所サービスの改善につなげることができました。なお、要望等への回答については、区役所1階掲示板に貼り出しました。</p>

## 研修ワーキングチーム

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
共通	<p>窓口対応や電話対応等の応接能力の向上のための研修及び業務を適切かつ円滑に遂行するために効果的な研修について検討し実施することにより、職員のスキルアップを図り、区役所利用者へのサービス向上へ繋げる取組を進めます。</p>	<p>6月、新規採用職員・新任職員等を対象とした「接遇研修」を実施し、窓口や電話での応接の能力向上を図りました。</p> <p>9月、「区役所サービス向上研修」を実施し、区役所サービスの向上を図りました。</p> <p>10月、動画で分かりやすく各課の事業やイベント等の情報を伝えられるよう「動画作成スキル習得研修」を実施しました。</p> <p>12月、ナッジ理論を活用した効果的な広報活動ができるよう「ナッジ活用研修」を実施しました。</p>

### 区役所アメニティ向上ワーキングチーム

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
共通	来庁者が快適に区役所を利用できるよう、設備や窓口環境の改善を図り、区役所アメニティの向上を図ります。	<p>コロナ禍において、区役所エレベータの混雑緩和のため、階段の利用促進を図る掲示を行いました。</p> <p>案内表示板にAEDの設置場所が分かる表示を行いました。</p>

### 庁内コミュニケーションワーキングチーム

目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
共通	区役所職員として把握しておくべき区の事業や各課の取組等について、職員間での情報共有に取り組めます。効果的な情報伝達手段を検討し実施することで、区役所内のコミュニケーションの促進を図ります。	各課の事業やイベント等の情報を掲載した庁内報を4回発行し、区役所内の職員間で情報共有を図りました。



### 3 サービス基準の遵守状況

職員のサービス基準の遵守状況について、サービス推進部会による調査を行いました。

区役所職員として実践すべき行動・業務の重要性を全職員が認識できるよう職員各自がサービス基準について自己評価を行いました。昨年度に比べると遵守率の低下が見られた基準がありますが、概ねサービス基準は遵守されている状況でした。

※「所属長」と「職員（所属長を除く）」とで区別しています。

	基準の内容	遵守率(%)			
		令和3年度		令和4年度	
		職員	所属長	職員	所属長
基準1	市民向けの広報については、多様な市民の方に周知を図るため、ポスター、チラシ、ホームページ、市政だよりなどの様々な媒体を活用してお知らせしています。	94.1	100	97.4	100
基準2	作成・送付するポスターやチラシ、通知等には、問合せ先の部署名、連絡先を記載しています。	98.5	100	99.2	100
基準3	ポスターやチラシ、通知等を送付する際には、誤発送や発送漏れがないようチェックしています。	98.6	100	99.6	100
基準4	関連する手続きについては、こちらからご案内しています。	99.1	100	99.4	100
基準5	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います。	99.7	100	99.7	100
基準6	市民からの質問や疑問点に対しては、責任を持ってお答えし、自分の担当で無い場合には担当へと確実に引き継いでいます。	99.7	100	99.7	100
基準7	市民の苦情や要望に応じられない場合には、趣旨まで含めてその理由を丁寧に説明しています。	99.7	100	99.4	100
基準8	市民には「です・ます」調を基本として、聞き取りやすいスピード、トーンで温かみのある丁寧な話し方で対応しています。	100	100	99.7	100
基準9	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っています。	100	100	99.1	100
基準10	担当者が不在のときを含め、即答できない場合には折り返し、確実に返答しています。	99.4	100	99.6	100
基準11	電話は3コール以内で受けます。それ以上お待たせする場合には「お待たせしました。」と一言添えています。	98.0	100	97.6	100
基準12	電話を受ける（取り次いだ者も含む）・かける際には相手に対し、こちらが誰であるかを明確にするために「所属」「名前※」をハッキリと名乗っています。（※ただし、名前については、業務の性質上やむを得ない場合を除く。）	99.7	100	99.0	100
基準13	清潔感があり節度ある身だしなみをしています。	99.2	100	99.4	100
基準14	来庁された市民に、こちらからお声掛けしています。	98.2	100	98.5	100

	基準の内容	遵守率(%)			
		令和3年度		令和4年度	
		職員	所属長	職員	所属長
基準 15	市民からお預かりした書類等をコピーする際には、本人に承諾を得てから行っています。	99.7	100	99.3	100
基準 16	対応相手にこちらの名前がわかるよう、名札を着用しています。(※ただし、「川崎市職員服務規程」で認められている場合を除く。)	99.1	100	99.7	100
基準 17	信頼を得るため、相づちなどを適切に行い、途中で話を遮ることなく、相手を見て受け答えをしています。	99.7	100	99.7	100
基準 18	訪問の際には玄関先での名乗り方にも気を付けるなど、訪問先のプライバシーに配慮しています。	98.8	100	99.2	100
基準 19	制度等の変更があった場合、関係職員で情報を共有・把握することで、市民からの問い合わせに対して適切に説明を行っています。	99.7	100	99.3	100
基準 20	区役所サービスの提供は法令に基づき公正に行っています。	100	100	99.7	100
基準 21	市民と接していない場面でも、常に市民の目を意識して行動しています。	98.4	100	99.4	100
基準 22	業務で収集、利用した個人情報は「川崎市個人情報保護条例」等に基づき適切に管理しています。	100	100	99.4	100
基準 23	市民が快適さを感じられるか、年に1回、所属の庁舎環境を点検しています。	83.8	100	82.6	93.8
基準 24	管理職会議等で、市及び区で行われる事業について情報共有を図っています。	-	100	-	100
基準 25	御指摘や苦情については、区役所内の管理職会議にて情報共有を図っています。	-	100	-	100
基準 26	庁舎入口付近に総合案内を配置して、区役所の総合的な案内を行っています。	-	100	-	100
基準 27	各階にフロア案内図を掲示しています。	-	100	-	100
基準 28	接遇研修指導者を中心に接遇研修を実施しています。	-	100	-	100
基準 31	相手が何を求めているのか理解するため、親身になって相手の話を聞くようにしています。	99.2	100	99.7	100
基準 32	受付や手続きは迅速に処理するように心掛けています。	-	-	99.7	100
基準 33	新型コロナウイルス感染防止のため、職場内の換気、受付カウンターの消毒、区役所利用者が密にならないように配慮しています。	99.0	100	99.7	100
	新型コロナウイルス感染防止のため、マスクの着用、手洗い、手指消毒を行っています。	99.0	100	-	-

# 令和4年度高津区役所サービス推進部会の組織

## 1 高津区役所サービス推進部会

役 職	委 員
部会長	区民サービス部長
副部会長	総務課長
	区民課長
委員	危機管理担当課長
	企画課長
	地域振興課長
	生涯学習支援課長
	保険年金課長
	区民サービス部担当部長（橘出張所長取扱）
	地域ケア推進課長
	地域支援課長
	児童家庭課長
	高齢・障害課長
	保護課長
	衛生課長
	道路公園センター管理課長

## 2 市民アンケートワーキングチーム

区役所各課から推薦された職員4名

## 3 研修ワーキングチーム

区役所各課から推薦された職員4名

## 4 アメニティ向上ワーキングチーム

区役所各課から推薦された職員4名

## 5 庁内コミュニケーションワーキングチーム

区役所各課から推薦された職員4名



令和4年度  
高津区役所サービス向上の取組  
実施状況報告書

2023(令和5)年3月  
高津区役所サービス推進部会