

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り組みます。 |
| 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。 |

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 住民団体組織を始め、市民からの問合せに対して、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。	
危機管理担当	2	庁内 体制 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。	
危機管理担当	3	対面 対応 昼休憩中の窓口対応の人員を配置して迅速な市民対応に努めます。	

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
まちづくり推進部 総務課	1	共通 来庁された方が快適に利用できるよう、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施設の維持・改善を図るなど、庁舎の環境整備に取り組みます。	
まちづくり推進部 総務課	2	対面 対応 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て職員に配布し、市民対応に活用します。	
まちづくり推進部 総務課	3	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、接客能力や業務マネジメント力向上などを目的とした研修を実施します。	
まちづくり推進部 企画課	1	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、区民にわ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、区の見聞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。	
まちづくり推進部 企画課	2	対 面 対 応 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。	
まちづくり推進部 地域振興課	1	対 面 対 応 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。 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。	
まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	対 面 対 応 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。	

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
まちづくり推進部 生涯学習支援課	2	庁内体制 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。	
まちづくり推進部 生涯学習支援課 (橘地区担当)	3	対面応対 プラザ館においては、夜間業務を非常勤職員を含む職員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。	
区民サービス部 区民課	1	対面応対 来庁者に対して、分かりやすく丁寧な説明ができるように、業務に関する情報収集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、接遇及び業務に関するスキルの向上に取り組みます。	
区民サービス部 区民課	2	庁内体制 新規採用職員・新任職員等が、早期に業務に習熟し、来庁者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ながら区役所サービスの向上に取り組みます。	
区民サービス部 区民課	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、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、案内人の配置や待合スペースの変更等、利用しやすい庁舎環境となるよう改善を行います。	
区民サービス部 保険年金課	1	対面応対 市民からの信頼を損なうことがないよう、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。	
区民サービス部 保険年金課	2	対面応対 訪れた市民が気持ちよく手続きを完結できるよう、各種事務を正確かつ迅速に行い、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。	
区民サービス部 保険年金課	3	共通 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。	

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
区民サービス部 橋出張所	1	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。	
区民サービス部 橋出張所	2	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。	
区民サービス部 橋出張所	3	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。	
地域みまもり支援 センター(福祉事 務所・保健所支 所) 地域ケア推進課	1	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、きめ細かな対応とわ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ます。	
地域みまもり支援 センター(福祉事 務所・保健所支 所) 地域ケア推進課	2	お知 らせ 市政だよりや市HP等を活用し、区における地域包括ケアシステム構築に向けた情報提供の充実を図ります。また、情報について手に取って得られるような広報も同時に行いデジタル格差の解消にも努めます。	
地域みまもり支援 センター(福祉事 務所・保健所支 所) 地域ケア推進課	3	庁内 体制 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、連携して地域の課題解決にあたります。	
地域みまもり支援 センター(福祉事 務所・保健所支 所) 地域支援課	1	庁内 体制 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、円滑な業務執行を図ります。	
地域みまもり支援 センター(福祉事 務所・保健所支 所) 地域支援課	2	対 応 区民の方からの電話及び窓口等での相談に対し、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るとともに、各種接遇研修等に参加し職員のスキル向上を図り、親切で丁寧な対応を行います。	

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
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)地域支援課	3	共通 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、職場内の換気、受付カウンターの定期的な消毒等、受付・待合・各ブースの環境を整えます。 窓口や配架資料の整理整頓に努め、来庁者にとって分かりやすく快適な環境づくりを行います。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)児童家庭課	1	対面 対応 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わかりやすい説明を行います。 昨今の待機児童の状況等をふまえながら市民対応することにより質の高い効果的なサービス提供を行います。 また、新年度保育所入所の申請時には混雑が予想されることから郵送による手続きを勧奨し、窓口の混雑緩和につなげます。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)児童家庭課	2	庁内 体制 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すことにより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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)児童家庭課	3	共通 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。 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や動画配信等を活用した情報提供や、電話での相談の際にはより丁寧に書類等の案内を行い可能な限り対応していきます。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)高齢・障害課	1	庁内 体制 高齢者・障害者の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。 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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)高齢・障害課	2	対面 対応 高齢者・障害者の方が、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。 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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)高齢・障害課	3	共通 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。 待ち時間が長くないよう職員全員が配慮を心がけます。 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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)保護課	1	庁内 体制 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、およ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5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。	

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
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護課	2	庁内体制 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。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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護課	3	対面応対 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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 衛生課	1	お知らせ 区民への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易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易い情報提供を推進します。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 衛生課	2	庁内体制 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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 衛生課	3	対面応対 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。	
道路公園センター管理担当	1	対面応対 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、窓口や立会など市民の方と接する機会も多いので、示された対策の遵守に勤めます。	
道路公園センター協働・利活用推進担当	1	対面応対 区民やボランティアからの問合せ、相談等に対し、親身になって相手の話を聞くとともに分かりやすい表現を用いて親切で丁寧な対応を心掛けます。 さらに、区民と接する機会が多いので、清潔で適切な身だしなみに気を配り、区民活動をサポートします。	

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
道路公園センター整備担当	1	<p>対面対応</p> <p>市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等、区民サービスの向上を図ります。具体的には、センターへの陳情等の入電は速やかに受け付け、親身になって相手の話を聞くとともに、分かりやすい表現を用いて説明するなど、丁寧な対応を心掛けます。また、陳情内容は、正確に把握するとともに、簡潔で分かりやすい表現で陳情処理簿への記入し適切に対応します。さらに、その内容から緊急を要すると判断した場合は、直ちに現場確認を行うとともに、必要に応じて陳情者と現場立ち会いを行う等、状況を的確に把握したうえで、迅速かつ適切な処理に努めます。</p>	
研修ワーキングチーム	1	<p>庁内体制</p> <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みを進めます。</p>	
市民アンケートワーキングチーム	1	<p>共通</p> <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。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>	
庁内コミュニケーションワーキングチーム	1	<p>共通</p> <p>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みます。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。</p>	
区役所アメニティ向上ワーキングチーム	1	<p>共通</p> <p>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>	