

---

令和 6 年度  
高津区役所サービス向上の取組  
実施状況報告書



2025(令和7)年3月  
高 津 区 役 所

---

# 目 次

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 令和6年度高津区役所サービス向上の実施状況 .....        | 1  |
| 1 令和6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6年度高津区役所サービス推進部会の組織 .....        | 17 |

## 令和6年度高津区役所サービス向上方針

- ① 日頃から市民ニーズの的確な把握と組織間の連携に努め、区民の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的・効果的に提供し、区民から信頼される区役所づくりに取り組みます。
- ② 全体の奉仕者としての自覚を常に持ち、公平・公正かつ親切で丁寧な対応を心掛け、市民に寄り添った区役所づくりを推進します。
- ③ 来庁された方が安全・安心かつ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。
- ④ 地域の課題を自ら見つけ、区民との信頼のもと共に解決策を考え、実践できる職員の育成に取り組みます。

# 令和6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6年度高津区役所サービス向上計画」に基づき取り組んだ、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6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6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6年度区役所サービス向上計画」で掲げた方針等を確認した上で、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日頃から市民ニーズの的確な把握と組織間の連携に努め、区民の視点に立った質の高い区役所サービスを効率的・効果的に提供し、区民から信頼される区役所づくりに取り組みます。」「②全体の奉仕者としての自覚を常に持ち、公平・公正かつ親切で丁寧な対応を心掛け、市民に寄り添った区役所づくりを推進します。」「③来庁された方が安全・安心かつ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。」「④地域の課題を自ら見つけ、区民との信頼のもと共に解決策を考え、実践できる職員の育成に取り組めます。」の4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 庁舎環境整備等に取組む「区役所アメニティ向上WT」
- ④ 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」
- ⑤ おくやみコーナーの円滑な運営を実施する「おくやみコーナー運営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。

今年度実施された全区を対象とした外部評価に関する当区の評価は、「話し方」や「応接スキル」は丁寧かつ責任を持った対応が徹底されており、「聞き方」についても非常に良好でスムーズなコミュニケーションが取れている点が強みとして挙げられました。一方で「電話スキル」については、挨拶の明るさや電話の切り方、対応後の問題解決の確認等、改善が必要であるとの評価を受けました。これらの結果を踏まえ、基本的なスキルを高い水準で維持するとともに、細かな気配りやフォローアップの徹底を図ってまいります。

今後も、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自覚し、高津区民をはじめとする来庁者等に対して質の高い区役所サービスを提供することができるよう、引き続き取り組んでまいります。

## 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指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、区役所サービスの質の向上に取り組みました。取組の実施結果、達成度を踏まえ、次年度以降も引き続き、質の向上につなげてまいります。

### 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<br>応<br>対 | 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、分か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知識の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。 | 研修や文献での研鑽により業務知識を深めるとともに、担当者会議等の結果を速やかに共有し、制度等に関する最新の動向を踏まえた上で、市民応対の際には相手の立場に立った分かりやすく丁寧な説明を行いました。 |
| 庁内<br>体<br>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。                                                             | 必要に応じて課内のスケジュール・業務内容を共有することで、外出時間の調整（電話・窓口対応の人員の確保）等を行い、担当職員の不在時においても相手の求めに応じて速やかな対応ができる体制を確保しました。 |
| 対面<br>応<br>対 | 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。                                                                                                                        | 昼休憩中の窓口対応に関して当番制を設け、必要に応じた業務引継ぎを行っておくことで、迅速な市民対応につなげました。                                           |

## 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           | 来庁された方が安全・安心かつ快適に庁舎を利用できるよう、定期的に庁舎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。 | 来庁された方が安全・安心かつ快適に庁舎を利用できるよう、適宜、庁舎巡視を行うとともに、各課からの意見を踏まえ、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した。       |
| 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て職員に配布し、市民応対に活用します。           | 市民やサンキューコールなど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に、日ごろから知識の習得に努め、各課の業務一覧を作成して職員に配布するなど、市民対応を適切に行いました。 |
| 共通           | 満足度の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の向上など人材育成を目的とした研修を実施します。                     | 満足度の高いサービスを効率的・効果的に提供するため、接遇能力や業務マネジメント力の向上に資する、人材育成を目的とした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。 | 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。区役所モニターに加えて議会中継用モニターを活用した市制 100 周年動画の放映、溝口駅南口広場案内サインの広告、事業所管課に対する区 YouTube の活用促進など、幅広く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、分か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、相手の立場に沿って丁寧な応接を行いました。クレームにつな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<br>応<br>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風通しのよい良好な職場の雰囲気づくりに取り組みます。</p> | <p>様々な目的で来庁される市民の方々に對し、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>また、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、接遇品質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<br>応<br>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>市民からの様々な問い合わせや相談に対し、相手の立場に沿って丁寧な応接を、地図や市の刊行物を使って行いました。職員は、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。ニーズ把握後、適切に担当者への引継ぎを心がけました。</p>                                   |
| 庁内<br>体<br>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>御利用後には「施設利用報告書」を記入していただき、備品の不具合等があれば確認の上、補修等を行っております。令和6年度では、天井空調吹出口の清掃、第5、6、グループ室内の内装更新を行い、明るくしました。館内施設関係者の月例打合せにて、担当者から、施設環境等についての意見等を徴収し、改善を行っております。</p> |

## 生涯学習支援課（橘地区担当）

| 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<br>応<br>対 | 来館者に分かりやすく丁寧な対応ができるように、マニュアルを整備し知識の習得に努めるとともに、管理担当、事業担当及び図書担当の別なく全職員が対応できるよう、必要に応じて見直しを行い定期的に情報共有を行います。 | 開館準備・図書館閉館時・市民館閉館時等の業務マニュアルについて、全職員が正確な対応ができるように知識を共有しました。必要事項や引継事項については、毎日始業時ミーティングにて情報共有を行っています。また、館全体の消防訓練を定期的に開催し、避難誘導や消火訓練など実施することで有事の際に対応できるように経験を深めました。 |

## 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<br>応<br>対 | 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の正しい知識を身につけることで、電話や窓口での問い合わせに対し、適切な案内やサービスを提供することができました。<br>出張所で取り扱っていない証明書等については、区民の話を傾聴し、必要書類等を電話確認してから向かうよう助言をすることで区民の負担を軽減するよう心掛けました。 |
| 庁内<br>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事前に内容を確認し、問い合わせに対し適切で円滑なサービスを提供することができました。                                                                                    |
| 共<br>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、会議室等及び職場内の環境整備に取り組みます。                                                         | 記載台や受付カウンターなどを定期的にアルコールで消毒を行い、清潔に保つことで、窓口の衛生維持に努めました。<br>1階会議室だった場所に椅子やテーブルなどを設置し来庁者がコミュニティスペースとして利用できるように環境を整えました。                                       |

## 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                                                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対面<br>応対     | 業務に関する情報収集と情報共有を徹底するとともに、一人ひとりが関係法令等の理解を深め、接遇及び業務に関するスキルの向上に取り組み、来庁者に対して、分かりやすく丁寧な応接を行います。                                                                      | 制度改正や担当者会議等で収集した情報を課内会議や係会議等で迅速かつ正確に共有しました。また、課内連携マニュアルを基に、必要な手続きや案内を漏れなく行うとともに、接遇時には、来庁者の理解度を確認しながら、丁寧な応接を行いました。                                            |
| 庁内<br>体制     | 新規採用職員・新任職員等に対して、課内研修の早期実施や外部研修、接遇基本研修へ積極的に参加させることにより、業務知識や接遇マナーを習得させることで、円滑な市民応接の体制を確保します。<br>また、区役所サービス基準の遵守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めます。 | 新規採用職員及び新任職員等を対象とした課内研修を5月に実施し、区民課業務全体の知識の習得に努め、来庁者への適切な説明と円滑な業務連携を行いました。また、接遇研修をはじめ各種研修に積極的に参加し、職員のスキルアップにつなげました。区役所サービス基準について、各職員が意識しながら取り組み、丁寧な応接を心掛けました。 |
| 共<br>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。<br>また、窓口混雑時期は、HPや市政だよりを活用した混雑情報の提供、フロア案内の増員等、来庁者が利用しやすい体制を整備します。                              | サービスチェックシートにより、職員一人ひとりが公務員としての自覚を持ち、公平・公正に職務を遂行しました。<br>窓口混雑時期の対応として、市及び区のHPや市政だよりを活用し、混雑状況等の情報を適宜発信するとともに、フロア案内を増員し、迅速に適切な窓口案内を実施し、来庁者の利便性の向上に努めました。        |

### 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                                                                                      |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対面<br>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。また、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ます。 | 法令に基づき、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。 |

|                  |                                                                                                                          |                                                                                                                                                     |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対<br>面<br>応<br>対 | 来庁し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。4月の混雑期は課内協力体制により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案内します。 | 4月の混雑期にはフロア案内要員を配置し、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することで、待ち時間や応対時間の短縮等を図ることができ、円滑な窓口運営につながりました。<br>また、年間を通じて受付や手続きは正確かつ迅速に行い、大きなトラブルなく処理することができました。 |
| 共<br>通           | 来庁した市民が気持ち良く用件を済ませられるよう、職場の整理・整頓・清潔・清掃を徹底し、環境を整備します。                                                                     | 日頃から職場の整理・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な環境を整えました。<br>また、待合スペース内のタイルカーペットのめくれやOAフロアのガタつきの有無についても日常的に点検し、必要に応じて調整を行い、事故防止に努めました。                   |

## 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<br>面<br>応<br>対 | 市民からの信頼を損なうことのないよう、手続きに来庁された方々に対し、きめ細かな対応と分かりやすい説明を行います。手続きの際にお預かりした書類等をコピーする場合には承諾を得てから行います。また、問い合わせや相談に対する的確な対応ができるよう、課内研修を行い知識を深めます。 | 市民の来庁意図を正確にくみ取り、一人ひとりに寄り添いながらきめ細やかな対応と分かりやすい説明を行うことができました。課内研修やその場に応じた指導を繰り返すことにより、各職員の知識を深め、的確な対応ができるようにしました。 |
| お<br>知<br>ら<br>せ | 市民の方々に広く地域包括ケアシステムを知っていただくため、市政だよりや市HP等を活用し、情報提供の充実を図ります。また、情報について動画等を活用するとともに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。                      | 市民に広く地域包括ケアシステムを周知してもらうため、市政だよりやHP等従来の手法だけではなく、サッカー選手による庁内放送や各イベント内での積極的な広報・宣伝など様々な手法を活用し、情報提供の充実を図ることができました。  |

## 地域支援課

| 目標及び具体的な取組内容 |                                                                                                                                                         | 実施結果及び目標の達成度                                                                                                                                                                   |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 庁内体制         | <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正確な周知徹底を図り、円滑な業務執行を行います。</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、毎日、課全体で朝ミーティングを行うとともに、係長以上による課内会議及び係会議を定期的に行いました。業務に関する情報共有及び変更点があった業務などの正確な周知徹底を図り、また、各種会議や関係各課に個別に業務説明するなど、区全体の周知にも取り組み円滑な業務を遂行しました。</p> |
| 応対           | <p>区民の方からの電話及び窓口等での相談に対し、丁寧に話を聞いて適切な部署やサービスを御案内する等、職員一人ひとりが責任を持った対応を実践します。</p> <p>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。</p>        | <p>区民の方からの電話及び窓口等での相談に対し、丁寧に話を聞いて適切な部署やサービスを御案内する等、職員一人ひとりが責任を持った対応を実践しました。</p> <p>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した。</p>                             |
| 共通           | <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、職場内の換気や受付カウンターの定期的な清掃等、受付・待合・各ブースの環境を整えます。</p> <p>窓口やちらしラック等配架資料の整理整頓及び情報更新を実施し、来庁者にとって分かりやすく正しい情報提供と、快適な環境づくりを行います。</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、職場内の換気や受付カウンターの定期的な清掃等、受付・待合・各ブースの環境を整えました。</p> <p>窓口やちらしラック等配架資料の整理整頓及び情報更新を実施し、来庁者にとって分かりやすく正しい情報提供と、快適な環境づくりを行いました。</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>昨今の待機児童の状況等を踏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。</p> <p>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やオンライン申請による手続きを勧奨し、窓口の混雑緩和につなげます。</p> | <p>引き続き、A 3 版の「高津区子育て施設マップ」を作成、活用し地域の保育園を紹介しました。さらに今年度はB 1 版の同マップを作成し、4 月入所利用案内配布期間中には会場に掲示し、以降は児童家庭課の待合スペースに引き続きの掲示をすることにより、より地域における保育園の紹介を分かりやすく整えました。</p> <p>毎年、新年度保育所入所申請時には窓口が混雑するため、引き続き郵送やオンラインによる手続きを勧奨し、申請者の利便性向上に寄与しました。</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することにより課内での情報の共有を図り円滑な業務執行に努めます。</p>                                                                        | <p>今年度は自主考査の機会をとらえて、「合理的な配慮の提供」をテーマに取り上げました。市が作成するサポートブックを元にドリルを作成し、職員には紙に手書きで回答してもらい、「高津区内役所にある社会的障壁を考えてみよう！」及び、「それぞれの困りごとと対応方法について考えてみよう！」を自由記述してもらい、集計したものを元に、職場における合理的な配慮の提供について話し合い、窓口業務における職員のスキルアップを図りました。</p> <p>また、毎週週明けの始業時に時間を設け、課内における情報の共有を図り、円滑な業務を構築しました。</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。</p>                                | <p>待合スペースや窓口周辺の環境整備や、設置するチラシ等の整理整頓を、職員が日替わり当番制によって担い、快適な環境づくりをしました。</p> <p>また、保育所等入所における手続き等の説明動画を更新するとともに、保育園の紹介動画について、各園に照会し、希望する園には動画作成業者とともに赴き、動画の作成及び配信について更新し、来庁できない区民に対しても、広くサービスを提供しました。</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・障害者の本人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・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、障害者の方へ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、親切かつ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、説明内容の理解が得られやすいよう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、一方的な伝達にならないよう相手方の反応を注視しながら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>待ち時間が長なら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するなど、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> |

## 保護第1課・保護第2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。</p> <p>本庁ヒアリングを経て、5月中に令和6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>前年度における生活保護業務の課題を分析し、今年度取り組むべき重点課題の設定を行い、令和6年度高津区生活保護実施方針を策定しました。これを保護第1・2課職員に向けて説明会を開催し、今年度重点的に取り組む課題の理由と意味について理解を深めました。この方針に基づき、適正な保護業務を実施しました。</p> |

|      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 庁内体制 | 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、保護第1課長及び保護第2課長、研修担当係長、援助指導員等が高津区で独自に保護関係業務の新任・所内研修を行います。 | 職員の知識の習得と援助支援技術の向上を目指して、健康福祉局生活保護・自立支援室が主催する各種研修を始め、社会福祉関係機関の研修へ積極的に参加しました。また、高津区独自で行う内部研修について、研修担当係長を中心に企画から開催まで実施し、職員のスキル向上を図ることができました。 |
| 対応   | 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。                                                                                | 相談のため来所した市民に対し、職員から声掛けを行いました。中には精神的な余裕のなさから感情的にお話しされる方もおりましたが、現在に至る状況を聞き取り、今後の生活における不安が少しでも解消できるように対応しました。                                |

## 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         | 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。 | 区民や関係事業者向けの案内等広告物を作成する際には、理解しやすい表現を用いるとともに、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。               |
| 庁内体制         | 区民からの問合せや相談に対する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。                         | 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、相談者である区民の立場に立った丁寧な接遇を実践しています。また、対応マニュアルにより、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。 |
| 対応           | 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。                   | 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と引継ぎを心掛け実践しました。                                         |

## 道路公園センター

### 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<br>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。</p> | <p>窓口対応や区民からの問い合わせ、相談等に対し、常に親切で丁寧な対応を心掛け、専門用語を使用する場合には補足説明を加えるようにしました。また、研修等に参加し、業務知識の向上に努め、職員の資質向上を図りました。</p> <p>さらに、感染症防止対策を徹底する取組として、窓口の消毒を適宜実施し、清潔な環境を保ちました。</p> |
|              | <p>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、各種感染症への対策に努めます。</p>                                           |                                                                                                                                                                      |

### 協働・利活用推進担当

| 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<br>応対     | <p>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。</p> | <p>区民やボランティアからの問い合わせや相談に対し、可能な限り現地で立ち合うなど丁寧な対応を心掛けました。また、対応時には身だしなみにも気を配り、分かりやすい説明を実施しました。</p> |
|              | <p>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。</p>                    |                                                                                                |

### 整備担当

| 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<br>応対     | <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上で、迅速かつ適切な処理に努めます。</p> | <p>道路・河川・水路・公園等の維持管理を適切に行い、区民サービスの向上に努めました。当センターに寄せられる陳情については、電話応対や現地訪問の際において、その背景や現地の状況を速やかにかつ的確に把握するとともに、陳情者の立場に立って相談を受けるようにする等、丁寧な対応に努めたことにより、陳情対応等で大きなトラブル等は生じませんでした。</p> <p>また、陳情があった後の処理についても、陳情処理簿に漏れなく、速やかに記載し、対応経過について、誰もがわかる状況にする等、整備担当全体で必要に応じて情報共有を図りながら、迅速かつ適切な処理に努め、区民サービスの維持・向上が図れました。</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           | 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。 | 来庁された方から一言ポスト（各階及び橘出張所に設置）に寄せられた意見・要望等は62件ありました。（令和7年2月末日時点）<br>11月からは、アンケート用紙に二次元コードを記載し、LoGo フォームからも投書できるようにしました。<br>寄せられた意見・要望等は内容を精査し、その回答作成及び対応を関係課に依頼することで、利用しやすい区役所に向けて、庁内環境及び接遇サービスの改善につなげました。 |

## 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                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 庁内体制         | 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つなげる取組を進めます。 | 窓口や電話での応接、クレーム対応、傷病者対応等について演習を交えながら学ぶ研修を実施し、区役所サービスの基本となる接遇や救急対応に関するスキル・意識の向上が図られました。 |

## 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。 | 橘出張所では、傘振り台を設置し、雨天時の環境改善を実施しました。<br>また、道路公園センターでは、来庁者が要件に応じた窓口を容易に見つけられるよう、案内表示を改善しました。 |

### 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。 | 区長・副区長との対談や新規採用職員の紹介、庁内各事業の広報等を掲載した庁内報を年3回発行したほか、新規採用職員の交流会を開催しました。これにより、普段関わることの少ない部署及び職員の情報や、区で一体感を持って進めていきたい事業の情報が共有されるとともに、職員間のコミュニケーションを促進しました。 |

### おくやみコーナー運営ワーキングチーム

| 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           | 遺族の負担軽減のため、必要な窓口（手続き）案内や申請書の作成支援を行う「おくやみコーナー」の開設に向け、関係部署等と調整を行います。設置後は、運営事項の調整や課題解決の検討を行い、円滑な運営を実施します。 | 「おくやみコーナー」の開設に向け、関係部署等と打合せを重ね、事務の流れの確認を行い、令和6年10月15日に開設しました。<br>開設後は、庁舎内での案内の工夫や実際に起きる課題について、随時「おくやみコーナー」のスタッフと情報交換、調整を行い、円滑な運営を実施しました。 |

### 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。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「所属長を除く職員」とで区別化しています。

|       | 基準の内容                                                                                                    | 遵守率(%) |     |       |     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|-------|-----|
|       |                                                                                                          | 令和5年度  |     | 令和6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。                                | 99.6   | 100 | 99.3  | 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。                                                              | 100    | 100 | 100   | 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。                                                             | 100    | 100 | 100   | 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。                                                                              | 99.7   | 100 | 99.7  | 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。                                                              | 100    | 100 | 100   | 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。                                                 | 99.5   | 100 | 100   | 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 | 99.7  | 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。                                                 | 99.7   | 100 | 100   | 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。                                             | 99.7   | 100 | 100   | 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。                                                                  | 100    | 100 | 99.7  | 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。」と言添えています。                                                        | 97.2   | 100 | 97.8  | 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。） | 99.1   | 100 | 99.5  | 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。                                                                                   | 100    | 100 | 100   | 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。                                                                                 | 98.9   | 100 | 98.2  | 100 |

|       | 基準の内容                                                         | 遵守率(%) |      |       |      |
|-------|---------------------------------------------------------------|--------|------|-------|------|
|       |                                                               | 令和5年度  |      | 令和6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。                      | 98.5   | 100  | 99.7  | 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。) | 97.6   | 100  | 99.1  | 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。              | 100    | 100  | 100   | 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。                  | 99.6   | 100  | 100   | 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。   | 98.8   | 100  | 99.5  | 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。                                   | 99.7   | 100  | 100   | 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。                             | 99.2   | 100  | 99.1  | 100  |
| 基準 22 | 業務で収集、利用した個人情報「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ています。          | 99.5   | 100  | 100   | 100  |
| 基準 23 | 市民が快適さを感じられるよう、所属の庁舎環境を清潔に保っています。                             | -      | -    | 98.8  | 100  |
|       | 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。                         | 86.7   | 100  | -     | -    |
| 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。                          | -      | 84.2 | -     | 83.3 |
| 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  | -     | 80.0 |
| 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。                     | 96.2   | 100  | 100   | 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。                                     | 99.5   | 100  | 100   | 100  |
| 基準 33 | 施設を快適に御利用いただくため衛生対策を講じています。                                   | 97.2   | 100  | 99.7  | 100  |

# 令和6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  | 所 属                     |
|------|-------------------------|
| 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                |
|      | まちづくり推進部担当部長（橘出張所長事務取扱） |
|      | 保険年金課長                  |
|      | 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                 |
|      | 保護第1課長                  |
|      | 保護第2課長                  |
|      | 衛生課長                    |
|      | 道路公園センター担当課長〔管理〕        |

## 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 区役所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3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

6 おくやみコーナー運営ワーキングチーム

区役所各課から推薦された職員6名



令和6年度  
高津区役所サービス向上の取組  
実 施 状 況 報 告 書

2025(令和7)年3月  
高津区役所サービス推進部会