
令和7年度
高津区役所サービス向上の取組
実施状況報告書



2026(令和8)年3月
高津区役所

目 次

| | |
|------------------------------|----|
| 令和7年度高津区役所サービス向上の実施状況 | 1 |
| 1 令和7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 | 14 |
| 令和7年度高津区役所サービス推進部会の組織 | 16 |

令和7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7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7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7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7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7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みます。」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されており、「聞き方」についても良好でスムーズなコミュニケーションが取れており、全市の平均を上回りました。一方で「庁舎環境、手続きの待ち時間」については、待合スペースの環境や手続きを行う際の長時間の待ち時間等、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、待合スペースの問題点の改善、待ち時間の短縮、待ち時間の中の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 応 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。 | 担当業務に関する知識習得のため研修等に積極的に参加するとともに、研修に参加した際は後日資料を課内で回覧することで情報共有を徹底しました。 |
| 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。 | 外出している間の来庁者が想定される場合には、事前に対応方法を課内職員に共有するとともに、補助金等の申請期間にはどの職員でも対応ができるよう受付方法についても課内全体で共有しました。 |
| 対 面 応 対 | 開庁時間内（昼休憩中を含む）においてはいつでも窓口対応ができるように、課内の職員が全員不在にならないよう配慮し、市民に寄り添った対応に努めます。 | 職員が交代で昼休憩時間の窓口対応を行うことで、各種問合せ対応や申請の受付を行いました。また、業務の都合上やむを得ず職員が不在になるときは隣の課の職員に不在になる旨を共有しました。 |

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、定期的に庁舎巡視を行うとともに、庁舎時計や駐車場案内表示の更新をはじめ、各課からの意見を参考に施設の維持・改善を図り、庁舎の環境整備に取り組みました。 |

| | | |
|----|--|---|
| 共通 | 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。 | 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した。 |
| 共通 | 満足度の高い市民サービスを効率・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等を目的とした研修を実施します。 | 満足度の高い市民サービスを効率・効果的に提供できるよう、多様性を踏まえた接客能力やコミュニケーションスキルの向上等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。 | 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、区の主要事業を中心に市政だよりの区版を活用して積極的に周知しました。また、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区関連動画の放映、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 の活用促進に加え、新たに区の魅力ポスターの作成、キラリデッキイルミネーションを活用した広報 PR など、幅広い媒体で区民への情報提供を行いました。 |
| 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。 | 様々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。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。 |

生涯学習支援担当

| 目標及び具体的な取組内容 | | 実施結果及び目標の達成度 |
|--------------|---|--|
| 対面応対 | 来庁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。 | 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行いました。 |
| 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指定管理者と共有し、モニタリングを通じて施設やサービスの改善を図ります。 | 月に1回の定例モニタリング会議で、利用状況や修繕の状況等について指定管理者から報告を受け、課題について検討しました。老朽化により施設に不具合が見られますが、備品の不具合等があれば確認の上、補修等を行ったり、教育委員会と相談したりして適正に施設管理を行いました。 |

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 |
|--------------|--|---|
| 対面応対 | 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。 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。 | 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。 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 対応 | <p>業務に関する情報の収集及び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。</p> | <p>制度改正や担当者会議等で得た情報を課内会議、係会議、回覧等で迅速かつ正確に共有し、一人ひとりの業務スキルが向上しました。また、課内連携マニュアルを基に必要な案内や手続きを確実にを行うとともに、接遇時には、来庁者の理解度を確認しながら、専門用語等は使用せず、親切丁寧な応接を行いました。</p> |
| 庁内 体制 | <p>新規採用職員・新任職員等に対して、課内研修を早期に実施し、業務知識を定着させるとともに、外部研修や接遇基本研修へ積極的に参加させ、接遇マナー等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。</p> <p>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みます。</p> | <p>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、区民課業務全般の知識の習得に努め、来庁者への確実な説明とスムーズ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を各職員が意識しながら接遇等に取り組み、親切丁寧な応接を行い区役所サービスが向上しました。</p> |
| 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。</p> <p>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。</p> | <p>サービスチェックシートの活用により、職員一人ひとりが市民の信頼を損なわない責任を持った行動をするよう常に意識し、公務員としての自覚を持ち、公正、公平に職務を遂行しました。窓口混雑時期の対応として、市及び区のホームページ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で適正な窓口案内を実施し、来庁者の利便性が向上しました。</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 |
|--------------|---|--|
| 対面 対応 | <p>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。</p> | <p>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。</p> |

| | | |
|----------|--|--|
| 対面 応対 | <p>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御案内します。</p> | <p>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、待ち時間や対応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。</p> <p>また、時期的に来庁者が多くなる際（確定申告時期の納付済額確認等）は、発券機に分かりやすく案内表示をしたことで、来庁者が目的の窓口番号をスムーズに発券することができ、発券機前で迷う人が少なくなりました。</p> |
| 共通 | <p>来庁した市民が気持ち良く用件を済ませられるよう、職場及び待合スペースの整理・整頓・清潔・清掃を徹底し、環境を整備します。</p> | <p>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。</p> <p>待合スペースは、車いすやベビーカー利用者の移動に支障がないよう、ベンチや椅子の配置に気を付けて導線を確認するとともに、事故が起きないように注意しました。</p> |

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 応対 | <p>市民からの信頼を損なうことのないよう、手続に来庁された方々に対し、きめ細かな対応とわ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。</p> | <p>職員研修を実施し、的確な対応ができるように知識を深めた上で、来庁者に対し、きめ細かな対応とわかりやすい説明を実施しました。手続きの際に預かった書類の対応についても、正しい手順を踏まえて対応できました。</p> |
| お知らせ | <p>市民の方々に区役所から発信する様々な情報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、動画や庁内放送等、様々な手法を活用し、幅広い広報を実施する一方、従来通りのチラシ等の紙媒体を用い、口頭での情報提供が必要な市民もいることから、市民の需要に合致した情報提供をすることでデジタル格差の解消にも努めます。</p> | <p>市民の方々に向けた様々な情報提供については、できる方法はできる限り活用して、従来の手法に限らず様々な手法で情報提供の充実を図りました。SNSの活用など、新しい手法だけではなく、様々な市民の需要に合った情報提供ができるよう、工夫をこらした情報提供ができた。</p> |

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 | 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。 | 区民の方のニーズに合った、適正で丁寧なサービス提供を行うため、課内および係内で定期的にミーティングを実施しました。これらの場を活用し、業務に関する最新の情報共有を行うとともに、変更点のあった業務については正確に周知し、手順の統一と理解の徹底を図りました。 |
| 応対 | 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ご案内する等、職員一人ひとりが責任を持った対応を実践します。 清潔で適切な身だしなみに気を配るとともに、各種接客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。 | 区民の方から寄せられる電話や窓口での相談については、職員一人ひとりが責任を持ち、丁寧にお話を伺ったうえで、適切な部署や必要なサービスをご案内しました。また、常に清潔で適切な身だしなみを整えるとともに、各種接客研修等へ積極的に参加し、職員の接客力やコミュニケーション力の向上を図り、親切で丁寧な対応を行いました。 |
| 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て個人的な相談等も行うため、プライバシーへの配慮、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。 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。 | 来庁した区民の皆さまが快適に利用できるよう、受付・待合スペース・各ブースの環境整備を行い、快適で清潔な空間づくりに努め、プライバシーに配慮をして各ブースの設定を行いました。また、朝夕にはカウンター周辺の整理整頓を行い、来庁者が気持ちよく過ごせる状態を維持しました。 |

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 |
|------|---|---|
| 対面応対 | 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。 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。 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推奨し、窓口の混雑緩和につなげます。 | 目標を達成することができました。 高津区独自で作成している「高津区で始めよう保育所さがし」を早々に用意し、活用することができた。また、「高津区子育て支援マップ」を作成すると共に、大きく印刷したものを相談会や待合スペースに掲示するなど活用することができた。 子どもスペースの椅子を橘出張所から譲り受け綺麗になりました。 オンライン申請を推奨することにより窓口の混雑緩和につながりました。 |

| | | |
|------|--|--|
| 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>目標を達成することができました。 新人職員については、指導職員を付け、業務の指導や市民対応を学んでいただきました。また、係長が要所要所で人材育成の指導を行っています。 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をす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。 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>目標を達成することができました。 子どもスペースの椅子をリニューアルするなど、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した。 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>高齢者及び障害者の本人や家族等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>業務に関して必要な知識を習得するために各種研修や関係会議に積極的に出席し、情報を課内・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行い、効果的なサービス提供を行いました。</p> |
| 対面対応 | <p>高齢者及び障害者やその家族等が、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>高齢者・障害者をはじめとした来庁者に対して、パンフレット等を活用し、分かりやすく丁寧な説明や対応を意識しました。対応の際には、清潔で適切な身だしなみを心掛け、対象者に合わせ、筆談ボードを活用する等、対応への配慮を行いました。</p> |
| 共通 | <p>高齢者及び障害者やその家族等が、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。 待ち時間が長なら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。</p> | <p>来庁者の来庁目的を正確に聞き取り、適切な案内やわかりやすく丁寧な説明を行いました。窓口の繁忙時期には、内容別の番号札を準備する等、順番をわかりやすくし、来庁者の理解を得られるように心掛けました。設置チラシ等は適宜整理し、わかりやすい配架・快適な環境づくりを行いました。</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 | 生活保護業務を適正に実施するために、前年度の支援の検証や課題の分析、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月中旬に令和7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。 | 令和7年度高津区生活保護実施方針として、生活保護業務における前年度の課題を分析し、今年度取り組むべき重点課題の設定を行いました。これを各係長に説明し、係内で共有及び対応について確認するとともに、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。 |
| 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。研修で学んだ内容を係会議、課内会議等を通じて共有し、業務をより効率的に処理することができるようにします。また、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はじめ、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。 |
| 対面対応 | 生活保護の相談のために来所される市民の多くは、経済的に不安定であったり、身体的・精神的な健康が損なわれ、不安な状況で来所されたりすることが多い。来所時には、こちらから声掛けを行うことで市民の不安を和らげるとともに、安心して相談ができる環境を整えます。 | 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易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。 | 個々職員が業務知識の習得に努め、区民にとって分かり易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。 | 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。 | 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。 |

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。 | 日頃から服装や身だしなみに気を付けるとともに、区民やボランティアからの問合せや相談等の際は、常に相手の立場を思いやって対応しました。対話の際には、分かりやすい表現を用いるとともに、理解をしていただけるまで懇切丁寧な応接を行いました。このように将来にわたって持続的な市民活動を継続するために、様々な支援を行うなど、日々全力で業務に取り組んだことから、目標をすべて達成しました。 |

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 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。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・向上が図られました。</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 | <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>来庁された方から一言ポスト(各階に設置)に寄せられた意見・要望等は51件ありました。(令和8年1月末日時点)</p> <p>今年度は、アンケート(一言ポスト)のポスターを作成し、LoGoフォームから投書しやすいようにQRコードを添付しました。また、ポストに貼り付けるポップについてもQRコードを拡大し見やすくしました。ポスターとポップを新しくしたことで、意見、要望等をより集約できるよう改善しました。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を改善しました。</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 |
|--------------|---|---|
| 庁内体制 | 窓口や電話等の応接能力向上に関する研修をはじめ、業務を適切かつ円滑に遂行するための効果的な研修を企画・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。 | 窓口や電話等での基本的な応接から傷病者・外国人市民等への対応まで、幅広い職員を対象とした演習形式の研修を実施し、区役所サービスの基本となる接遇や市民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。 | 区役所庁舎においては、案内サインに消火器設置場所が分かるよう、マークを設置しました。また、区民課の記載台付近に荷物入れを設置し、窓口環境の向上につなげることができました。 さらに橋出張所には靴の泥を落とすための足拭きマットを設置し、道路公園センターでは待合スペース椅子が老朽化していたため、取り換えを行う等、庁舎設備面での改善も行いました。 |

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・副区長へのインタビューや新規採用職員の紹介、他のワーキングチームの活動報告など、庁内各事業の広報を掲載した庁内報を年3回発行し、効果的な庁内情報の発信を行いました。 また、12月には異動経験のある若手職員に先輩講師としてご協力いただき、新規採用職員交流会を実施しました。交流会を実施したことで、普段関わらない課や先輩後輩・同期職員間のコミュニケーションを促進することができました。 |

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 |
|--|--|
| <p>共通</p> <p>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。</p> | <p>区政推進課へ HP 改修を提案（選択したページを集約して表示・印刷できる仕様に改修の提案）、関係課の通送簿の改訂、有効活用のための関係課への PR、予約専用コールセンターの案内チラシの作成の改善等を行い、円滑な運営を行い、遺族への負担が軽減し市民サービスが向上しました。</p> |

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6年度 | | 令和7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。 | 99.3 | 100 | 97.8 | 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 | 100 | 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。 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 基準7 | 市民の苦情や要望に感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 | 100 | 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 | 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。 | 100 | 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。 | 99.7 | 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。」と一言添えています。 | 97.8 | 100 | 98.9 | 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。） | 99.5 | 100 | 99 | 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。 | 98.2 | 100 | 98.3 | 100 |

| | 基準の内容 | 遵守率(%) | | | |
|-------|---|--------|------|-------|------|
| | | 令和6年度 | | 令和7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 | 100 | 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 | 99.3 | 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。 | 100 | 100 | 99.3 | 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。 | 99.5 | 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。 | 100 | 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。 | 99.1 | 100 | 99.7 | 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。 | 100 | 100 | 99.5 | 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 | 99 | 93.7 |
| | 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。 | - | - | - | - |
| 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。 | - | 83.3 | - | 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。 | - | 80.0 | - | 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。 | 100 | 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。 | 100 | 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。 | 99.7 | 100 | 98.7 | 100 |

令和7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 |
| | 生涯学習支援担当課長 |
| | 橘出張所長 |
| | 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3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5名



令和7年度
高津区役所サービス向上の取組
実施状況報告書

2026(令和8)年3月
高津区役所サービス推進部会