

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

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 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ラインを問わず課内職員全体で概要を把握し、担当職員の不在時も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 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。	

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。	
まちづくり推進部 総務課	2	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。	
まちづくり推進部 総務課	3	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、接客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。	
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。ほかにも、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。	
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、所管課の案内や企画課所管事業内容に関する分かりやすい説明が行えるよう、様々な案内の知識や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。	
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 生涯学習支援担当	1	対面対応 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業務知識の習得を図るとともに、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 生涯学習支援担当	2	共通 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。	
まちづくり推進部 橘出張所	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、相手のニーズに対応することができるよう業務知識の習得を図るとともに、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。	
区民サービス部 区民課	1	対面対応 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む、来庁者に対して、分かりやすく丁寧で迅速な応接を行います。	
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。 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。	
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を活用し確認を行います。 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。	
区民サービス部 保険年金課	1	対面対応 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	対面対応 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。	

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 保険年金課	3	共通 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。来庁者が移動しやすいように導線を確保し、庁内での事故を防止します。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 地域ケア推進課	1	対面 対 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しの確かな対応ができるよう、課内研修を行い知識を深めます。	
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。	
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正確な周知徹底を図り、円滑な業務執行を行います。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 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、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。	
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、職場内の換気や受付カウンターの定期的な清掃、プライバシーへの配慮等、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。	
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 区民の視点にたった質の高い区役所サービスを提供するために、接客時の態度や話し方、身だしなみに気を配り、各種パンフレットを活用しながらきめ細かい親切で適正な対応を行います。	

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) 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の提供が行えるよう、課内研修を実施するとともに、本庁主催の各種研修への参加を積極的に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回の課内ミーティングを通し課内での情報の共有を図り、円滑な業務遂行を行います。	
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	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周辺の安全配慮や、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) 高齢・障害課	1	庁内体制 高齢者及び障害者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に取組みます。各種研修への参加や係内・課内会議等の実施により、業務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 高齢者及び障害者やその家族等が、制度や申請方法などを理解しやすいように、親切かつ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、パンフレットを活用する等わかりやすい説明を心掛け、対象の方に合わせた配慮を行います。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 高齢・障害課	3	共通 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施します。待ち時間が長くないよう職員全員が配慮を心掛けます。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) 保護第1課 保護第2課	1	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月中に令和8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。	
地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 保護第1課 保護第2課	2	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。	

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) 保護第1課 保護第2課	3	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、不安を抱えて来所されたりすることがあります。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。	
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。	
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 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。	
道路公園センター 管理担当	1	対面 対応 市民からの信頼を損なうことのないよう、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。	
道路公園センター 協働・利活用推進担当	1	対面 対応 公園等における協働や利活用の推進のため、区民やボランティアからの問合せや相談等に対し、推進の後押しとなるよう相手の話を親身になって傾聴するとともに、こちらから説明をする際は分かりやすい表現を用いるなど、親切で丁寧な対応を心掛けます。また、区民等と接する際は、身だしなみや応接態度に気を配りながら活動をサポートするなど常に安心感を与えられるように取り組みます。	
道路公園センター 整備担当	1	対面 対応 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。	

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
窓口サービス向上 ワーキングチーム	1	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。	
窓口サービス向上 ワーキングチーム	2	庁内体制 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。	
研修 ワーキングチーム	1	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。	
区役所アメニティ 向上ワーキング チーム	1	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。	
庁内コミュニケーション ワーキング チーム	1	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。	