

高津区役所サービス向上指針

新たな時代に対応する区役所サービスをめざして

2014（平成26）年4月

川崎市高津区役所

はじめに

これまで、高津区役所は、2003(平成 15)年 11 月、保険年金課において政令指定都市で初めて ISO9001 の認証を取得(2006 年 11 月認証終了)するとともに、それで得られた成果を活用した「高津区役所サービススパイラルアップ大作戦」を展開し、2008(平成 20)年 3 月に「高津区役所サービス向上指針」を策定し、区役所サービス向上のための先駆的な取組を推進し、より利便性の高い快適なサービスの提供に努めております。

また、川崎市全体についても、2008(平成 20)年 4 月に総合企画局が各区役所と共同で策定した「川崎市区役所サービス向上指針」においても、これまで各区が進めてきた窓口サービス向上の取組を一步前進させ、一層のサービス向上を目指すことを明確にしており、この指針を踏まえて各区役所が主体的な取組を推進することとしています。

このたび、業務の改善や窓口サービスの向上など多くの成果を上げてきた 2011(平成 23)年 4 月版「川崎市区役所サービス向上指針」の策定から 3 年が経過したことを踏まえ、職員自らが日常業務において課題を発見し、職場での議論を通じた改善やさらなる創意工夫により、親切でわかりやすい区役所サービスの提供をめざすため、高津区役所サービス向上指針を改定しました。

今後とも、「区企画調整会議」に設置されている「区役所サービス推進部会」を中心に、総合的かつ体系的な区役所サービス向上の取組を展開するとともに、具体的には「サービス推進チーム」内の各ワーキンググループの活動や職員一人ひとりの改善の取組の日常化することをめざし、区役所サービスを「一步先へ もっと先へ」進め、区民の「最幸」の実現を図ることとします。

目 次

1 区役所サービス 5つの基本方針	3
(1) 区民の声に耳を傾け、区民の視点に立った区役所	
(2) 区民に対して親切で分かりやすい区役所	
(3) 区民に正確かつ迅速にサービスを提供する区役所	
(4) 各部署の連携を図り、効率的な手続きが行える区役所	
(5) 心・情報・物のバリアフリーを進め、点検と改善を実践する区役所	
2 区役所サービス向上への具体的な取組	4
(1) 窓口サービスの満足度向上	
(2) 区役所アメニティの向上	
(3) 職員の情報共有の促進	
(4) 各種研修の充実	
(5) 各課を横断した取組	
3 推進体制等	5
(1) 推進体制	
(2) 予算活用調整	
(3) スケジュール	

1 区役所サービス 5つの基本方針

この基本方針は、高津区役所が質の高い区役所サービスを提供していく上で、利用する区民にどのように接するべきか、また、どのような区役所であるべきかを示しています。なお、この方針の各項目は、区役所の姿勢を区民にお知らせするために、各窓口に掲出します。

(1) 区民の声に耳を傾け、区民の視点に立った区役所

サービスの利用者である区民が十分に満足できるサービス提供を行うために、区民の声を大切にし、常に区民の視点に立った利用しやすい区役所をめざして、不断の努力を継続的に続けていきます。

(2) 区民に対して親切で分かりやすい区役所

いわゆる役所言葉や専門用語は平易な分かりやすい言葉に直し、親切丁寧な案内を心がけます。また、区民に不快感を抱かせない清潔かつ適切な身だしなみに気を配り、区民に対して積極的に声をかけて、やさしい言葉づかいで話しやすい環境づくりを進めます。

(3) 区民に正確かつ迅速にサービスを提供する区役所

区役所サービスの基本である正確かつ迅速な対応を行うため、職員一人ひとりが日々研鑽に励んで業務に関する能力を高め、マニュアル作成等による業務手順の標準化を行うなど、常に事務の改善を心がけ、満足度の高いサービスの提供に努めます。

(4) 各部署の連携を図り、効率的な手続きが行える区役所

区民が区役所に手続きに来られたときに、関連するいくつかの部署に足を運ばなければならない場合、各部署が横断的に連携を図り、効率的にサービスを提供できるよう工夫することを心がけます。

(5) 心・情報・物のバリアフリーを進め、点検と改善を実践する区役所

利用者には多様な立場の方がいることを十分認識し、誰もが利用しやすい区役所となるよう、「心」「情報」「物」のバリアフリーを心がけます。また、そのような環境整備や対応ができていないか点検を重ね、必要に応じて随時改善していきます。

2 区役所サービス向上への具体的な取組

区役所サービス向上のため、これまでさまざまな改善や工夫に取り組んできましたが、それでも「待たされる」「どこに行けばよいのかわかりにくい」「いくつもの窓口をタライ回しにされた」等の区民の声が聞こえることがあります。

「区役所サービス5つの基本方針」を踏まえ、窓口サービスの充実や快適な庁舎環境の実現に向け、引き続き区役所サービス向上の取組を推進します。

【区役所全体に関わる取組】

(1) 窓口サービスの満足度の向上

窓口サービスの満足度を高めていくためには、実際に利用する区民の立場に立った視点が必要です。アンケート等により区民の声を広く聴き、区民の視点に立った窓口サービスの点検・改善を進め、来庁されたすべての方が、利便性を感じ、快適に手続きが行える満足度の高いサービスの実現を図ります。

(2) 区役所アメニティの向上

区役所は、高齢者の方、外国人の方、ベビーカーを押す方、車いすで来庁される方など、さまざまな方が利用します。ユニバーサルデザインや省エネ・創エネ等の視点に基づき、来庁されたすべての方に安全・安心かつ快適な庁舎環境を実感していただけるよう、誰もが利用しやすい庁舎環境の実現を図ります。

(3) 職員の情報共有の促進

区役所では、日々さまざまな部署で多種多様な事業が行われています。区民からの問合せに的確に対応できるよう、区役所職員として知っておくべき事項や職員間における情報の共有化を図るため、職員向けの情報紙を定期的に発行します。

(4) 各種研修の充実

区民への利便性の向上と利用者の視点に立った満足度の高いサービスを提供していくためには、職員一人ひとりのスキルアップが必要です。区民に対する親切・丁寧な対応はもとより、専門性を高める業務知識を習得し、事務処理を迅速かつ正確に行い、また区固有の課題に対応するため、区独自で企画した職員研修を実施します。

(5) 各課を横断した取組

区役所サービスの向上に当たっては、庁舎の耐震対策や大規模修繕の実施、

庁舎内外の案内サインの改修等、各課を横断して取り組むべき課題があり、これらの課題解決については、区役所が一体となって総合的な取組を推進します。

【職員による個別業務の改善を中心とする取組】

区・部・課の組織目標に基づき、職員一人ひとりが個別業務の改善を中心に、広範囲で質の高いサービス向上の取組を展開します。

3 推進体制等

(1) 推進体制

区役所全体にかかわる取組は、区民サービス部長を中心とした「区役所サービス推進部会」（以下、「推進部会」という）が担います。

推進部会の下に「区役所サービス推進チーム」を設置し、その中に各年度の「高津区役所サービス向上計画」に掲げる事業を実現するためのワーキングを設け、具体的な改善に向けて取組を進めます。

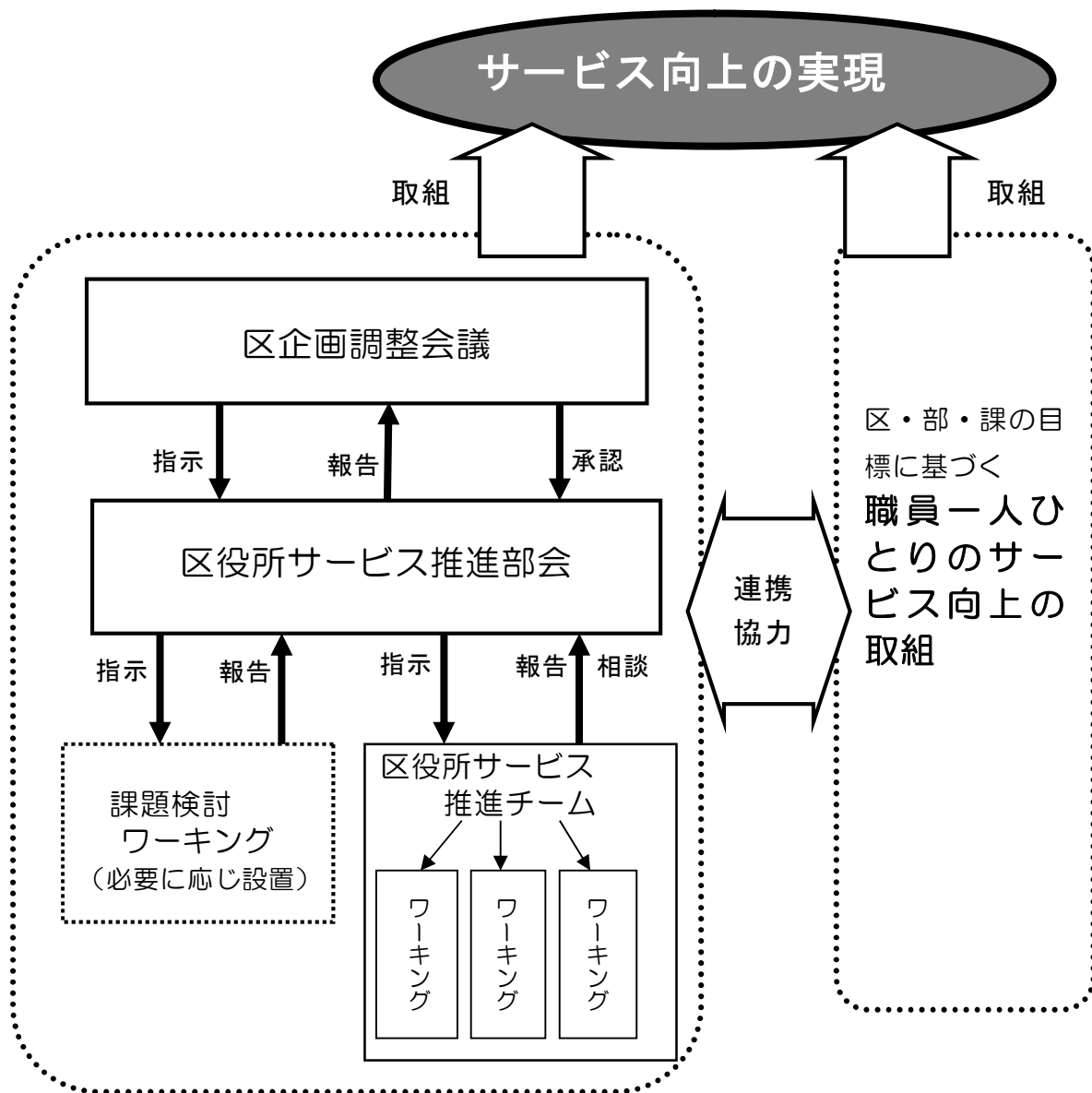
また、その時々が発生した課題に柔軟に対応するため、課題解決のための「課題検討ワーキング」を必要に応じて設置するものとします。

職員による個別業務の改善を中心とするサービス向上の取組については、区役所サービス 5 つの基本方針を踏まえ、区民の視点から課題を発見・解決し、より質の高い区民サービスを提供できるよう、継続して実施することとします。

(2) 予算活用の調整

区役所サービスの向上に必要なかつ効果的な取組については、所管課及び各ワーキングが提案し、積極的に事業化を図るものとします。そのうえで、推進部会において事業企画案を調整し、予算化の取りまとめを行います。最終的には、区企画調整会議に諮り、予算要求等を行います。

【サービス向上の推進体制】



(3) スケジュール

区役所サービス推進部会では、年度当初(4月末を目途)に当該年度の「区役所サービス向上計画(以下、「向上計画」という。)」を作成し、総合的な区役所サービスの向上を図ります。

また、向上計画は、推進部会において検討・素案作成の後、区企画調整会議に報告して承認を得ることとし、それに基づき具体的な事業企画案を作成して、再度、区企画調整会議の承認を得たうえで、予算要求を行うこととします。

なお、向上計画の進行管理は、推進部会がPDCAサイクルに基づき、行

うこととします。

