

平成25年度 区役所サービス基準

「区役所サービス向上指針」に基づく「平成25年度区役所サービス基準」は次のとおりです。

この区役所サービス基準は、8つの「区役所サービスの理念」の実現に向けて全区役所において必ず守られるべき最低基準となっており、各区役所においてはこの基準を基に「区役所サービス向上目標」を設定し、区役所サービスの向上に取り組めます。

区役所サービスの理念

基本的な使命

公共サービスの責任主体であるという自覚を持ち、全体の奉仕者として正確な情報に基づき公平・公正に区役所サービスを提供します。

市民の視点

市民が自らの課題を解決するためのサポートをしているという姿勢を持ちます。

市民と共感

市民が安心して話しやすい雰囲気をつくり、市民の話をよく聞いて受けとめます。

ニーズの把握

市民が何を求めているのか、市民の話をよく聞いて引き出すことに努めます。

適切なサービス提供

市民が目的を達成するために、すべきことを考え、手間を惜しむことなく誠実に行動し、適切なサービス提供や課題の解決につなげます。

快適な環境

市民が快適さを感じることができるよう、庁舎内施設の環境整備に努めます。

効率的な運営

市民・区役所双方のトータルなコスト意識を持って取り組めます。

組織間の連携

職場内・部署間で相互に情報共有を図り連携を良くします。

この区役所サービス基準は、今年度の各区役所の取組を踏まえ平成26年度に向けて見直しを図るものとします。

【平成25年度区役所サービス基準】

場面	No	基準	所管
1 お知らせ	1	市民向けの広報については、幅広い年齢層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。	各課
	2	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。	各課
	3	区役所で作成・送付するポスターやチラシ、通知等には、問合せ先の部署名を記載しています。	各課
2 電話対応	4	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。	各課
	5	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。	各課
	6	電話を受ける・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。)	各課
3 庁舎案内	7	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。	庁舎管理 担当課
	8	各階にフロア案内図を掲示しています。	庁舎管理 担当課
4 対面対応	9	清潔感があり節度ある身だしなみをしています。	各課
	10	関連する手続きについては、こちらから御案内しています。	各課
	11	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。	各課
	12	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。	各課
	13	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。)	各課
	14	信頼を得るため、相手を見て受け答えをしています。	各課
	15	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。	各課
	16	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。	各課
5 地域訪問	17	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。	各課
6 庁内体制	18	毎月、管理職会議等で、市及び区で開催する行事について情報共有を図っています。	各課
	19	区役所への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。	各課
	20	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。	各課
	21	区役所ごとに、接遇研修指導者を中心に接遇研修を実施しています。	研修 担当課
	22	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。	各課
7 共通	23	市民には「です・ます」調を基本に対応しています。	各課
	24	業務で使用した個人情報は「川崎市個人情報保護条例」等に基づき適切に管理しています。	各課
	25	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て説明を行っています。	各課
	26	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。	各課
	27	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。	各課
	28	市民ニーズの高い各種証明書は、区役所開庁時間外でも一定の時間、取得できるようにしています。	本庁業務 所管課
	29	市民ニーズの高い届出については、毎月、区役所開庁時間外に日時を決めて区役所で手続きができるようにしています。	本庁業務 所管課