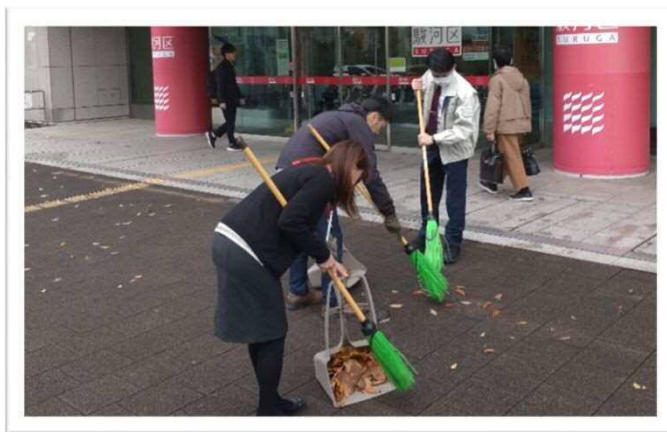




# 令和5年度 駿河スマイル・プロジェクト 活動報告書



## 目 次

1	はじめに	1
2	活動の目的、体制	2
3	目標・重点施策	3
4	実施事業の各項目の実施内容	
	【環境整備グループ】	
(1)	区役所内巡視	9
(2)	おもてなし清掃	10
(3)	魅力のもり広場の活用	11
(4)	快適なトイレ空間の整備・案内サインの更新	12
(5)	環境整備事業におけるアンケートの実施	13
(6)	避難誘導訓練	16
	【人材育成グループ】	
(7)	スキルアップセミナー	17
(8)	おもてなし研修～聴覚障害者の対応について～	18
(9)	教えて！先輩	19
(10)	接客スローガン	
(11)	人材リスト	21
(12)	各課業務リスト	
(13)	接遇マニュアル「おもてなし☺の心得」の配布	
(14)	外部研修等への職員派遣及び報告会の開催	
(15)	救命講習	23
	【発！スルキャラグループ】	
(16)	「トロベーキャラバン隊」の結成	24
(17)	イベントの企画・出演	
(18)	グッズの作成	26
5	今年度の活動総括と来年度の体制	27

# 1 はじめに

窓口業務の最前線である区役所では、市民の皆さんの多様化・高度化する行政ニーズにきめ細かく対応していくため、常に窓口サービスの改善を図っていくことが必要です。

駿河区役所では、来訪された市民の皆さんが、常に“笑顔”で用事を済ませて帰っていただくことをスローガンとし、平成26年度、若手職員発起による窓口サービス改善運動組織「駿河スマイル・プロジェクト（以下「SSP」という。）」を立ち上げました。

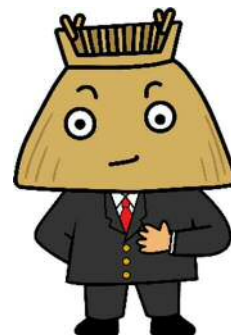
平成28年度には、「トロベア」を「駿河区応援隊長」に就任させるとともに情報発信ツールとして活用し、区民の皆さんに親しんでいただくため「発！スルキャラグループ」が発足しました。また、平成29年度より、SSPは「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の3つのグループ構成へと体制を変えました。

10年目を迎えた令和5年度も、引き続き3グループの体制を維持し、過去9年間の活動実績を踏まえ、さらに成果をあげるために、各グループでより内容の濃い検討や議論を重ね活動してまいりました。

具体的な活動として、「環境整備グループ」では、より良い環境づくりのために、駿河区役所内の巡視や、庁舎内案内サインの更新を実施しました。また、トイレ各個室にオリジナル便座除菌クリーナーを設置するなど、トイレ環境を整備しました。「人材育成グループ」では、おもてなし研修に、庁内講師に加えて外部講師を招き、聴覚障害を持つ市民への対応について学ぶ「おもてなし研修～聴覚障害者の対応について～」を開催するなど、職員の仕事への意欲・意識改善を図るために、様々な研修等を企画し実践してきました。「発！スルキャラグループ」では、恒例のトロベアダンス教室の実施や「駿河トロベアWeek」関連イベント等の各種イベントへの参加、そしてトロベアを活用した啓発品の作成・配布をすることで駿河区とトロベアの魅力を発信しました。

SSPのスタッフは、普段は窓口業務に従事する職員が多く、事業の企画立案に関わる機会があまりありません。今年度は、通常業務に加え、能登半島地震に関する派遣業務もありましたが、SSPの活動を通じて、若手と中堅職員、そして他課の職員と一緒に企画的事業に取り組めたことは、満足感とともに市職員として貴重な経験になったと思います。

駿河区役所の職員一人ひとりがレベルアップを図り、目標の達成に向けて努めてきた一年間の成果を、この報告書から感じていただければ幸いです。



## 2 活動の目的、体制

### (1) 目的

「常に区民の皆様が、“笑顔”で用事を済ませることができる区役所に」

- ・窓口サービスの向上による区民満足度の向上
- ・駿河区役所のイメージ向上
- ・業務の効率化
- ・職員の人材育成
- ・トロバーを活用した駿河区の魅力の情報発信

### (2) 成果指標

窓口対応に係る市民アンケート調査で、「全体として、職員の対応に満足されましたか」  
(満足した、まあ満足した)との回答 95%以上

⇒ 98.5% (515件/総数523件)

### (3) 体制 (メンバー：駿河区役所庁舎及び長田支所に勤務する全職員)

#### ◆ゼネラルマネージャー 駿河区長 良知 伸昭

【役割】 全体的見地からの活動方針の決定、活動内容への理解、評価と支援

#### ◆マネージャー 駿河区副区長 山川 澄人

【役割】 統括責任者、活動に関する検討と承認

#### ◆チーフディレクター 地域総務課長 藤田 敦

【役割】 3グループ間の調整、事務局と連携し各グループの意思統一

- #### ◆ディレクター 8人
- |         |        |         |        |
|---------|--------|---------|--------|
| 戸籍住民課長  | 鈴木 佳江  | 保険年金課長  | 坂田 篤則  |
| 健康支援課長  | 小長井 好美 | 長田支所長   | 加藤 努   |
| 生活支援課長  | 戸田 正弘  | 障害者支援課長 | 三浦 一敏  |
| 子育て支援課長 | 安井 悟一  | 高齢介護課長  | 吉良 貴美代 |

【役割】 各担当グループの活動状況を見守り、必要に応じた助言

#### ◆スタッフ 20人 (前年度：20人)

駿河区役所地域総務課	主 査	佐藤 知己	主 査	菅谷 友理子
	主 査	服部 弘	主 事	鈴木 香帆
駿河区役所戸籍住民課	主任主事	勝又 真里奈	主 事	田辺 柊哉
	主 事	佐野 智巳		
駿河区役所保険年金課	主 事	齋藤 真緒	主 事	高木 朝子
駿河区役所健康支援課	保 健 師	河合 絵里佳		
駿河福祉事務所生活支援課	主任主事	高田 めぐみ	主任主事	中村 泰斗
	主任主事	原川 麻友	主 事	松下 楓
駿河福祉事務所障害者支援課	主 事	高杉 まゆり		
駿河福祉事務所子育て支援課	主任主事	田上 淳也	主 事	大山 颯太
駿河福祉事務所高齢介護課	主任主事	小野田 くみ	主任主事	梅垣 俊哉
観光交流文化局文化財課 (登呂博物館)	主 事	渡邊 智大		



# 駿河区役所窓口サービス高度化 のための重点施策(令和5年度)



駿河スマイル・プロジェクト

# 目標1 明るく、利用しやすい区役所を目指します。

来庁者に気持ちよく利用していただくために、施設の利用状況・動線等を常に考え、改善に努めます。

## ①駿河スマイル・プロジェクトの活動をより進化します。

駿河区役所の窓口サービスを向上するため、プロジェクトの活動を継続し、課の枠組みを超えた連携を強化し、区役所全職員で一体感を持って取組みます。

また、1年間の活動を検証し、次年度の活動に活かします。

## ②施設の安全管理・円滑な運営について検討します。

・区長、副区長による定期的な巡視を毎月実施し、案内サインの見直しや、清潔感のある職場づくりを行います。また、指摘事項については原則として次回巡視(約1ヶ月後)までに改善を図ります。

・区役所内のレイアウト変更に伴う区役所内の案内表示、ポスター掲示等について、来庁者の視点を基に検討します。

・駿河区役所周辺及び庁舎内の美化のため、「おもてなし清掃」を実施します。



## 目標2 正確に・早く・気持ちのよいサービスを提供します。

来庁者の立場に立った応対をするため、職員の意識や能力の向上を図ります。

### ①人「財」を育成します。

- ・接遇能力の向上のため、接客のプロによる接遇研修を実施します。
- ・駿河区マインドの醸成や、SSPの定着化を図るため、駿河区役所の全職員を対象に、研修を行います。(会計年度任用職員含む)  
【常に駿河区民の方に自分が何ができるかを意識し、行動できる職員を目指します。】
- ・より高いレベルのサービス提供に向けて、外部研修等に参加し、学んだ知識を共有します。

### ②接遇に関する方針を作成し、活用します。

- ・全職員の接遇意識を向上するため、各課ごとにスローガンを設定し、朝礼時に唱和します。
- ・接遇能力向上のため、駿河区独自の接遇マニュアルを活用します。

### ③各課業務内容を共有し、知識を深めます。

- ・来庁者の意図を正確にくみ取るために、外国語の話せる人等の既存の「人材リスト」を更新します。
- ・来庁者を目的の場所にスムーズにご案内するため、既存の「各課業務リスト」を更新します。
- ・各課の業務内容について、知識を深める場を設けます。

## 目標3 安心・安全な窓口を目指します。

区民の安心・安全を守るため、職員の危機管理能力を高めます。

### ①来庁者の命を守るために、救命講習を受講します。

来庁者に緊急事態が発生した場合、職員が適切な応急手当を行うことができるように、救命講習を受講します。

### ②災害時に来庁者の安心・安全を確保できるように、来庁者避難誘導訓練を行います。

開庁時に地震等が発生した場合に、来庁者を安全に避難誘導できるよう訓練を行い、災害発生時の作業の流れの把握、役割分担の確認、問題点の抽出及び改善を行います。



## 目標4 区民目線で考えます。

区民の想いや意見を業務に反映させます。

### ①市民アンケートを実施します。

駿河区役所の接遇等に関するアンケートを定期的の実施します。また、出された意見については速やかに対応します。

### ②「市民の声」システムに寄せられた意見を活かします。

「市民の声」システムに寄せられた意見等を、課長会議を通じて共有し、区役所全体で活かします。

# 目標5「駿河区応援隊長トロベー」を活用します。

平成29年1月に駿河区の公認キャラクターになったトロベーを活用して駿河区に愛着がある人を増やします。

## ① イベントの企画や出演をします。

トロベーの認知度を向上させるためのイベントを企画または調整し、「トロベーカーバン隊」とともにアクター・アテンドやスタッフとしてイベントに出演します。

## ② グッズの作成を行います。

トロベーの認知度を向上させるためのグッズを作成します。スタッフユニフォームやオリジナル啓発品を作成することで、トロベーが活動する際に、認知度がより向上するための体制を作っていきます。



## 4 実施内容

### 【環境整備グループ】

#### (1) 区役所内巡視

##### ① 目的

区長・副区長及び駿河区役所内所属長による区役所各課の窓口の状況について巡視を行い、窓口サービスの更なる向上を図る

##### ② 活動内容

3ヶ月に1回、区長又は副区長と、その月の担当課長・職員及びSSP事務局が区役所内（長田支所を含む）を巡視し、区民目線で問題点・課題点を点検した。今年度は、令和3年度新型コロナウイルス感染症の影響により行うことができなかった南部保健福祉センターへの巡視も行うことができた。（5月駿河区役所、8月南部保健福祉センター、1月駿河区役所、2月長田支所）

原則、次回巡視までに指摘事項を改善し、SSPスタッフが改善事項を確認した。

また、各課で独自に取り組んでいる好事例もピックアップし、情報共有することで、窓口サービスの向上に努めている。

##### ③ 活動結果

好事例件数 33 件

- ・駿河区役所内の好事例について、各課へ通知

#### 【戸籍住民課】

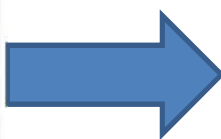
窓口横にパンフレットがあり、取りやすい



改善件数 27 件

- ・パンフレットの場所に「ご自由にお持ちください」等の案内を設置し、来庁者が持っていきやすくなるように改善。（子育て支援課）

《Before》



《After》



## (2) おもてなし清掃

### ① 目的

SSPが主体となって、職員による区役所周辺のボランティア清掃活動を実施することで、来庁者の皆様に気持ちよく用事を済ませていただき、また、職員として働く職場に誇りと愛着を持ってもらう。

### ② 庁舎ピッカピカ大作戦！（月例清掃）

#### 【日程】

毎月第二、第四水曜日

（午前8時15分から8時25分まで）

#### 【内容】

職員がボランティアで庁舎内の執務室周辺の清掃を行う。

#### 【対象者】

駿河区役所、長田支所及び健康支援課に勤務する職員  
（会計年度任用職員含む。）

#### 【実施状況】

令和5年5月～令和6年3月まで 計18回実施

参加者延べ2,847名

うち正規職員延べ1,983名、会計年度任用職員延べ864名

（ただし、秋のおもてなし清掃実施期間中は、健康支援課の職員のみが実施）



### ③ 秋のおもてなし清掃

#### 【日程】

令和5年11月1日（水）から令和6年12月12日（火）まで

（午前8時10分から午前8時20分まで）

#### 【内容】

毎日、各課順番に職員がボランティアで、区役所玄関前、  
駐車場及び周辺の歩道等の清掃を実施

#### 【対象者】

駿河区役所に勤務する職員（会計年度任用職員含む。）

#### 【実施状況】

計28日間実施（雨天中止2日含む）

参加者延べ460名

うち正規職員延べ343名、会計年度任用職員延べ117名

原則、雨天中止だが、中止の判断は担当課に任せている。





### (3) 駿河区魅力のもり広場の活用

#### ① 目的

H30 年度に設置した駿河区役所 1F スペース「駿河区魅力のもり広場」について、使い方のルールを整備するとともに、市の魅力を発信するために広く活用を図る。



#### ② 活動内容（令和5年度）

- 【4月 高齢者向け事業の啓発展示】
- 【5月 民生・児童委員の活動紹介】
- 【6月 土砂災害防止月間啓発展示】
- 【7月 平和パネル展示】
- 【8月 下水道事業 100 周年記念事業に関する展示】
- 【9月 プロ野球関連展示】
- 【10月・11月 トロバーWeek 展】
- 【12月 下水道 100 周年ポスターコンテスト】
- 【1月 「シニアクラブ」活動紹介】
- 【2月 南の丘分校防災展示】



- #### ③ 魅力のもり広場の利用を促すことができるような宣伝方法を検討する。また、展示調整期間中の魅力のもり広場 PR 展示の作成を検討する。

## (4) 快適なトイレ空間の整備・案内サインの更新

### 《快適なトイレ空間の整備》

#### ① 目的

不特定多数の方が利用する駿河区役所の各階トイレに、オリジナル便座クリーナーを設置し、施設の衛生管理の促進を図る。また、トイレ入口を分かりやすくするため、入口の枠に色を付ける。

#### ② 実施状況

- ・ 駿河区役所 1 階～3 階のトイレ各個室（洋式トイレ）に便座クリーナーを設置
- ・ 駿河区役所 1 階～3 階のトイレ入口の枠を男女別に塗り分け



### 《案内サインの更新》

#### ① 目的

執務室等のレイアウト変更に伴い案内サインを更新する。また、わかりやすい窓口環境を目指すため、案内サインの統一化を図る。

#### ② 実施状況

- ・ 2階～3階の吊り下げ看板について、デザインを統一化。
- ・ 1階～2階フロアの案内サイン（マグネット式）のデザインを統一化。
- ・ トイレ、授乳室の案内サインのデザインを統一化。
- ・ 現状にそぐわない案内サインの撤去。





## (5) 環境整備事業におけるアンケートの実施

### ① 目的

駿河区役所では、平成 30 年 4 月から情報発信スペース「魅力のもり広場」を新設した。設置から約 6 年が経過し、情報発信の場として効果があったのか等を検証するために、魅力のもり広場を利用した団体や担当課に対し、アンケート調査を行った。

### ② 実施内容

魅力のもり広場の利用団体等に、アンケート調査を依頼し、回答結果を取りまとめた。

### ③ アンケート結果

#### 【質問内容】

1. どのような情報発信に利用しましたか？また利用した期間はどのくらいでしたか？
2. 希望した期間に利用できましたか？  
希望どおり・希望どおりではなかった
3. 「魅力のもり広場」の広さや設備は情報発信の場として十分でしたか？  
【広さについて】  
満足・まあ満足・どちらともいえない・あまり満足しなかった・満足しなかった（改善してほしいところ：）  
【掲示用品の種類や数について】  
満足・まあ満足・どちらともいえない・あまり満足しなかった・満足しなかった（改善してほしいところ：）
4. また利用してみたいと思いますか？  
ぜひ利用したい・いつかは利用したい・改善されたら利用したい・利用は考えていない  
→利用したい期間を教えてください。（月 日 ～ 月 日頃）

#### 【集計結果】

団体名	1	2	3 広さ	3 掲示用品	4
高齢者福祉課 4/19～5/7	高齢者向け事業の啓発展示	希望どおりではなかった	満足	満足	ぜひ利用したい
駿河区地域総務課地域防災係 6/12～6/16	土砂災害防止の啓発	希望どおり	満足	満足	ぜひ利用したい (6/3～6/7 頃)
総務課 7/6～7/24	平和祈念パネル展	希望どおり	満足	まあ満足 (スペースの広さに対し、掲示用のフックが少ないので、もう少し増やしてほしい。)	ぜひ利用したい (7/15～7/31 頃)

上下水道局 下水道部 8/14～8/23	下水道事業 100 周年記念事業に 関する展示	希望どおり	満足	満足	ぜひ利用したい
スポーツ交 流課 9/11～9/30	プロ野球関連展 示	希望どおり	満足	まあ満足 (防犯カメラの設置など展示品 の盗難等の防止設備がほしい。)	いつかは利用したい (未定)
静岡北特別 支援学校南 の丘分校 10/3～10/13	南の丘分校紹介 展示	希望どおり	まあ満足	まあ満足	ぜひ利用したい (10月初旬頃 1週間から2週間ほ ど)
駿河区地域 総務課 10/20～ 11/30	トロバーWeek 展示	希望どおり	まあ満足	まあ満足	ぜひ利用したい (10/1～11/30)
駿河区シニ アクラブ連 合会 1/4～1/25	駿河区シニアク ラブ連合会ミニ 作品展	希望どおり	どちらと もいえな い	記載なし	ぜひ利用したい (1月頃)

### 【自由記載欄の質問内容及び集計結果】

5. 「魅力のもり広場」が利用できることについて、紹介したい団体はありますか？  
→記載団体なし
6. 利用してよかった点や改善点など、ご意見をお聞かせください。
- 【高齢者福祉課】  
展示できるスペースが広く、備え付けのフック等も、自由に付け外しができ利用しやすかったです。他団体の予約状況がわかると計画を立てやすいと思います。スクエア棚はサイズが合わず使い道がなかったです。他団体の活用例があれば教えてほしいです。
  - 【駿河区地域総務課地域防災係】  
展示品を置く場所が、人の目線に近い高さであったため（向かって右側にあるパーテーションに取り付けられている棚）、市民が見やすいと思いました。
  - 【総務課】  
多くの来庁者にパネル展示を御覧いただき、市民の方々に平和について考えていただく好機となりました。展示スペースも広く、沢山のパネルを掲示することができたので、共催者の「静岡平和資料館をつくる会」の方も喜んでいらっしゃいました。来年度以降も、是非、利用したいと思います。
  - 【上下水道局下水道部】

いろいろ地域総務課の皆さんが協力して下さいましたので、展示をスムーズにおこなうことが出来ました。ありがとうございました。

- 【スポーツ交流課】  
思ったよりもチラシ等は配布できた。今回の展示関係者も喜んでくれていた。
- 【静岡北特別支援学校南の丘分校】  
生徒の作成した動画を発信できたことは一歩だと感じる。次回は、利用期間に1度でも、生徒がPRする日を設けるなどできると良かったと感じる。
- 【駿河区地域総務課】  
私は、魅力のもりの使用方法がわかっているのでそれに応じた利用をしたが、他の部局の人が使用する際には、画びょう使用不可等を周知しておいたほうが良いと思います。S字フックの貸し出しがあれば親切かもしれません。
- 【駿河区シニアクラブ連合会】  
吊るす用の用具がたりなかった。

#### ④今後について

設営・撤収時に利用団体の担当者にアンケート調査を行ったことで、利用者の声を身近に聴くことができた。「棚などの掲示用品の活用例があれば教えてほしい。」という意見や「スペースの広さに対し、掲示用のフックの数が少ないのでもう少し数を増やしてほしい。」という意見があり、掲示用品の種類や数についての要望が多く感じられた。

また、ほとんどの団体が次年度以降も「ぜひ利用したい」と回答し、展示希望時期の回答も得ることができたため、次年度の参考にしていきたい。

今後も魅力発信の場として、より多くの団体に活用していただけるように改善していきたい。

## (6) 避難誘導訓練

### ① 目的

開庁時間中に火災等が発生した場合に、課ごとの担当役割を把握し、的確な情報伝達、消火活動、避難誘導、消防への通報を行うことができるよう、連絡系統確認及び実動の訓練を行う。

### ② 日時

#### 【事前研修会】

令和5年6月21日(水) 午後2時から午後3時30分まで

令和5年6月22日(木) 午前10時から午前11時30分まで

#### 【避難誘導訓練】

令和5年7月20日(木) 午後5時から午後5時30分まで

### ③ 会場

駿河区役所 庁舎内

### ④ 参加者

駿河区役所内各所属長及び各所属長が指名する職員 計41名

### ⑤ 実施内容

開庁時間帯における火災発生を想定した連絡系統の確認及び避難誘導等

- ・庁舎内（2階北側給湯室）にて火災発生
- ・火災に伴い、庁舎内階段（北側階段）が使用不可。
- ・エレベーター・エスカレーターは、消防用設備の設定により使用不可。
- ・避難場所は、本来、来庁者用駐車場であるが、今回は警備員室前のスペース。



## 【人材育成グループ】

### (7) 各課業務説明会「駿河区スキルアップセミナー」

#### ①研修目的

他課の業務への理解を深めることで、職員間の連携を強化し、来庁者のニーズに沿った窓口対応を目指す。

#### ②開催日時

令和5年9月8日（金） 午前 10 時 15 分から午前 11 時 25 分まで  
午後 2 時 30 分から午後 3 時 40 分まで

令和5年9月 11 日（月）午前 10 時 15 分から午前 11 時 25 分まで  
午後 2 時 30 分から午後 3 時 40 分まで

#### ③講師

駿河区役所各課職員（全9所属）＋市民税課職員（駿河税務センター）

#### ④研修内容

駿河区役所各課の職員が講師となり、各課業務の説明を行った。新型コロナウイルス感染症が5類移行したことや、令和4年度スキルアップセミナーアンケートにおける各課業務に係る講義の開催を望む声を受けて、令和3年度に開催したワールドカフェスタイルの各課業務に係る講義を復活させた。今年度は講義 15 分のほか質疑応答の時間を5分設け、講師と受講者で双方向型の講義とした。

#### ⑤研修対象者

駿河区役所職員（会計年度任用職員を含む）

#### ⑥出席者

9月8日（金） 146 人    9月 11 日（月） 86 人                    計 232 名（延べ人数）

#### ⑦会場

駿河区役所 大会議室 1・2、31 会議室、32 会議室



## (8) おもてなし研修 ～聴覚障害者の対応について～

### ① 研修目的

駿河区職員の窓口対応能力を高め、住民サービスへの向上に繋げる。

### ② 開催日時

令和6年1月30日（火）午後2時から午後4時まで

### ③ 講師

静岡市ろうあ協会 山本直樹氏

清水区戸籍住民課 主任主事 森匡之氏

静岡市職員自主研究グループ「静岡市職員手話サークル」代表 南條智則氏

### ④ 研修内容

時間	講師及び内容
14:00～ 15:00 (60分)	講師：静岡市ろうあ協会 山本直樹氏(聴覚障害者) 内容：“聞こえない人”とは？日常生活の困りごと、職員の対応に求めることなど
15:05～ 15:25 (20分)	講師：清水区戸籍住民課 主任主事 森匡之氏(聴覚障害者) 内容：“聞こえない”職員として、職員の“聞こえない方”への市民対応をどう感じているか？課題と改善策について
15:30～ 15:50 (20分)	講師：静岡市職員自主研究グループ「静岡市職員手話サークル」 代表 南條智則氏 内容：“聞こえない人”とのコミュニケーションについて
15:50～ 16:00 (10分)	質疑応答

※研修中は手話通訳者が同時通訳

### ⑤ 研修対象者

駿河区役所職員（会計年度任用職員を含む）

### ⑥ 出席者 計27人

### ⑦ 会場

駿河区役所 大会議室1・2



## (9) 教えて！先輩

### ① 研修目的

駿河区役所に勤務する職員の市政運営に係る基礎知識の向上。

### ② 開催日時

- (1) 令和5年12月5日(火) 午後1時30分から午後3時30分まで
- (2) 令和5年12月6日(水) 午前10時から午前11時30分まで
- (3) 令和5年12月6日(水) 午後1時30分から午後3時まで
- (4) 令和5年12月12日(火) 午前9時30分から午前10時30分まで
- (5) 令和5年12月12日(火) 午前10時40分から午前11時50分まで

### ③ 講師

- (1) 広報編 総務局市長公室戦略広報監 柴山 紀子
- (2) 税金編 駿河区役所保険年金課保険第1係長 笠井 秀訓
- (3) コンプライアンス編 駿河区役所参与兼地域総務課長 藤田 敦
- (4) 議会編 駿河区長 良知 伸昭
- (5) 政策法務編 駿河区副区長兼駿河福祉事務所長 山川 澄人

### ④ 研修対象者

駿河区役所職員のうち

- (1) 採用2～4年目の職員(正規職員のみ・異動未経験者)
- (2) 上記以外で希望する職員(会計年度任用職員も含む)

### ⑤ 出席者 117人(延べ人数)

### ⑥ 会場 駿河区役所 3階大会議室1・2

## (10) 接客スローガン

### ① 目的

各課が扱う業務内容や窓口の形態等に応じて、独自の「接客スローガン」を年度当初に作成し、接遇の注意点を各職員で共有するとともに、意識の向上を図る。

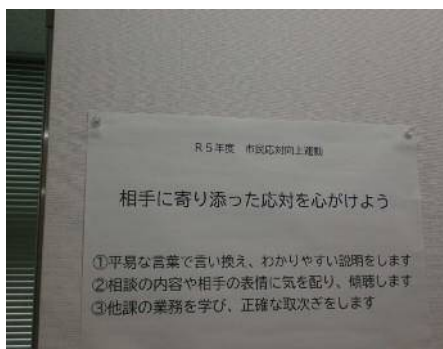
### ② 活用方法

作成したスローガンは執務室内の見やすい所に掲示し、毎朝礼時に全職員で唱和する。

地域総務課	意識して、目配り・気配り・心配り
戸籍住民課	気持ち良い印象が持てる窓口対応をします。 相手の気持ちに寄り添います！ 相手の立場や状況に応じた声掛けを行います。 気持ちの良い挨拶で来庁者の方をお迎えします。

	市民からの問い合わせに対する確に内容を把握し対応します。
保険年金課	相手の気持ちに寄り添った対応をします！ ①窓口対応ではまず最初に挨拶をします。 ②相手の話を最後まで聞いたうえで対応します。 ③相手の意に沿えない場合でもクッション言葉等を使い伝え方を工夫します。
健康支援課	① 来客者には職員から挨拶し声をかけます。 ② 説明等をするときは相手の反応を見ながらわかりやすく説明し、最後に不明点が無いか確認をします。 ③ 担当部署以外の相談や問い合わせであっても最後まで話を聞き、担当課を確認してご案内します。
長田支所	相手の気持ちに寄り添います！ ①来庁者へ積極的に声をかけます。 ②お客様の話しを最後までよく聞いてから、対応します。 ③ゆっくりと、わかりやすい言葉で説明します。
生活支援課	相手に寄り添った対応を心がけよう ①平易な言葉で言い換え、わかりやすい説明をします ②相談の内容や相手の表情に気を配り、傾聴します ③他課の業務を学び、正確な取次ぎをします
障害者支援課	相手に寄り添った対応をします！ ①相手の話に最後まで耳を傾け、要件を正確に把握します。 ②相手の反応に気を配り、理解度を確認しながら対応します。 ③担当外業務への問合せには、適切な担当課を案内します。
子育て支援課	さわやかに声掛けし笑顔でお客様をお迎えします。 他課を含めた業務内容を把握し、正確な取次ぎと素早い対応をします。 相手の立場に立ち、わかりやすく丁寧な説明をします。
高齢介護課	相手に寄り添った対応をします！ ①相手が知りたいことは何かを考えて対応します。 ②短い文章で簡潔に説明します。 ③専門用語や略称を多用せず、市民になじみあるわかりやすい表現をします。

### ※生活支援課



### ※健康支援課



## (11) 人材リスト

### ① 目的

日本語での対応が難しい外国人などが来庁した際、リストに記載されている職員に通訳を依頼して、円滑に業務を行い、窓口における市民満足度の向上を図る。

### ② 活用方法

令和5年度版を作成し、各課に配付した。外国人などが窓口に来訪した際に通訳を依頼し、業務を行った。

## (12) 各課業務リスト

### ① 目的

窓口番号、内線等を記載した窓口案内一覧を作成し、来庁者を目的の窓口にスムーズに御案内することで、来庁者の利便性向上を図る。

### ② 活用方法

令和5年度版を作成し、各課に配付した。来庁者から問い合わせがあった際に利用した。

## (13) 接遇マニュアル「おもてなし☺の心得」の配付

### ① 目的

マニュアルにより対応の基準を示すことで、区役所全体で一体感のあるサービスを提供し、窓口における市民満足度の向上を図る。

### ② 内容

平成27年度に作成、令和元年度に改訂した接遇マニュアル「おもてなし☺の心得」を駿河区役所配属1年目の職員へ配付し、来庁者の立場で正確に・早く・気持ちの良いサービスを提供するための基準を示した。

## (14) 外部研修等への職員派遣及び報告会の開催

### ① 目的

外部機関が開催する専門研修に区役所職員を派遣し、窓口を訪れた市民が気持ち良く手続を済ませることができるよう、職員の知識技能の向上を図る。

### ② 派遣状況

・インソース研修

「ビジネス文書研修」

日 時 令和5年12月7日（木）午前10時から午後4時45分まで

場 所 オンライン講座

受講者 駿河区役所保険年金課 会計年度任用職員 望月 敏志

・NOMA 研修

「官民境界確定の実務」

日 時 令和6年2月26日（月）午前10時から午後4時まで

令和6年2月27日（火）午後1時から午後5時まで

場 所 オンライン講座

受講者 駿河区役所地域総務課 主任主事 海野 陽一

③外部研修報告会の開催

ア 研修目的

外部機関が開催する専門研修について、受講した職員による報告会を開催し、区役所全体への共有化を図る

イ 開催日時

・インソース研修

令和5年12月21日（木）午前10時30分から午前11時10分まで

ウ 講師及び内容

・インソース研修

「ビジネス文書研修」

駿河区役所保険年金課 会計年度任用職員 望月 敏志

エ 研修対象者

駿河区役所職員（会計年度任用職員を含む）

オ 出席者 20人

キ 会場 駿河区役所 3階大会議室

## (15) 救命講習

### ① 目的

来庁者に緊急事態が発生した際に職員が適切な応急手当を行うことができるよう、AEDの使用方法や胸骨圧迫（成人）を学び、安心・安全な窓口を目指す。

令和5年度は昨年度同様の取組として、非常時対応力向上 DAY と銘打ち、SSP 環境整備グループがこれまで行っていた避難誘導訓練とコラボして救命講習を実施した。

### ② 開催日時

令和5年7月20日（木）午前9時30分から午前11時まで  
午後2時から午後3時30分まで

### ③ 講師

静岡市消防局 OB

### ④ 研修内容

救命入門コース（90分コース）

### ⑤ 研修対象者

駿河区役所職員(会計年度任用職員を含む)

### ⑥ 出席者

午前 13人

午後 12人      計 25人

### ⑦ 会場

駿河消防署 自衛消防業務講習室



## 【発！スルキャラグループ】

### (16) 「トロベーキャラバン隊」の結成

駿河区応援隊長トロベーを活用した区の情報発信を区役所全体でより一層推し進めていくことを目的に、駿河スマイル・プロジェクト発！スルキャラグループと一体となって事業を実施する、プロジェクトチーム「トロベーキャラバン隊」を結成した。

令和4年度メンバーから半数近くが入れ替わり、新体制で活動を行った。

- ① 結成日時：令和5年5月19日（金）
- ② 対象者：駿河区役所職員28名（隊長：駿河区長）
- ③ 活動実績：各種イベントにおけるスタッフ（アクター、アテンド、撮影等）

### (17) イベントの企画・出演

トロベーの認知度向上を図る各種イベントの企画や、駿河区主催事業または駿河区として連携が必要な事業について、トロベーキャラバン隊と連携しながら出演等を行った。

#### ① こども園等でのトロベーダンス教室（全3回）

トロベー公式応援ソング「トロベーといっしょ」のダンス教室を駿河区内の希望するこども園等で行った。今年度は、静岡学園幼稚園、あけぼの保育園、東豊田こども園の3園で実施、計301人の園児が参加した。ダンスだけでなく、クイズを実施するなど園児が飽きずに楽しむようなイベントにした。



#### ② 用宗漁港まつり：令和5年5月21日（日）

3年ぶりに用宗漁港で実施された当イベントにおいて、ステージ出演と会場内گریティングを実施。ステージではトロベーにまつわるクイズを披露し、会場を盛り上げた。



#### ③ 大浜ビーチフェスタ：令和5年6月4日（日）

大浜公園・大浜海岸で実施された当イベントにおいて、ステージに出演。



「トロベールといっしょ」のダンスやトロベールにまつわるクイズを披露し、会場を盛り上げた。

④ 登呂まつり：令和5年10月8日（日）

当日は生憎の天候の中ステージに出演し、「トロベールといっしょ」のダンスやクイズにより会場を盛り上げたほか、登呂博物館内でグリーティングにより来場者との交流を図りました。



⑤ トロベールWeek サテライト会場（アピタ周年祭）：令和5年10月14日（土）

アピタ静岡店の周年際において、アピタ・ピアゴのイメージキャラクター「アピタン」と一緒に店内でグリーティングや写真撮影を行った。

⑥ しみずワクワクまつり：令和5年12月9日（土）

トロベールが駿河区を飛び出し、清水区で活動。シズラ、あおいくん、中部横断自動車道沿線都市のゆるキャラたちとステージ出演をしたほか、会場内をグリーティングしてイベントを盛り上げた。



⑦ クリスマス会@あけぼの保育園：令和5年12月18日（月）

あけぼの保育園でのダンス教室に合わせ、クリスマス会を実施。サンタクロースに扮したトロベールが園児たちにゲームブック「トロベールといっしょ！」をプレゼントした。

⑧ にじいろ成人式：令和6年1月28日（日）

LGBTQ 当事者やそうかもしれない人が「自分らしく」、そして「なりたい自分になる」ためのイベントに参加。あおいくんやシズラと共にお祝いに駆けつけ、参加者のお出迎えや写真撮影を行った。



⑨ 魅力のもり展示：令和6年3月11日（月）～29日（金）

園児たちのトロベールの塗り絵の紹介、LINE スタンプ第2弾の啓発とともに、ゲー

ムック「トロベーといっしょ！」を配架し、トロベーと駿河区の魅力を伝える展示を行った。また、他のSSPグループと連携し、SSP全体の活動報告を実施した。

## (18) グッズの作成

トロベーのイラストを活用した各種グッズを作成した。

### ① Toro シャツ

「駿河区応援隊長トロベーが駿河区の魅力をPRする」という目的に加え「登呂遺跡発見80周年」を記念して、次の2パターンのポロシャツを作成した。

- ・登呂遺跡発見80周年記念デザイン
- ・普段使いを想定したデザイン



### ② 反射材

トロベーデザインの反射材を新デザインで作成。デザインはトロベーLINE スタンプ第2弾でも使用されている「ハートトロベー」をモチーフとした。

あけぼの保育園で行われたクリスマス会で初披露し、園児たちに配布した。今後のイベント等でも配布する予定。



### ③ 駿河区の魅力発見ゲームブック「トロベーといっしょ！」

子どもとその保護者が遊びながら駿河区の魅力を学ぶことを目的に、塗り絵や迷路、間違い探し等、子どもが楽しく遊べるゲームブックを作成。駿河区内こども園等の年長児全員に配付した。

## 5 本年度の活動総括と来年度の体制

「来庁される市民の皆様が“笑顔”で用事を済ますことができる区役所」を目標に、駿河スマイルプロジェクトが発足されてから、10年目を迎えました。

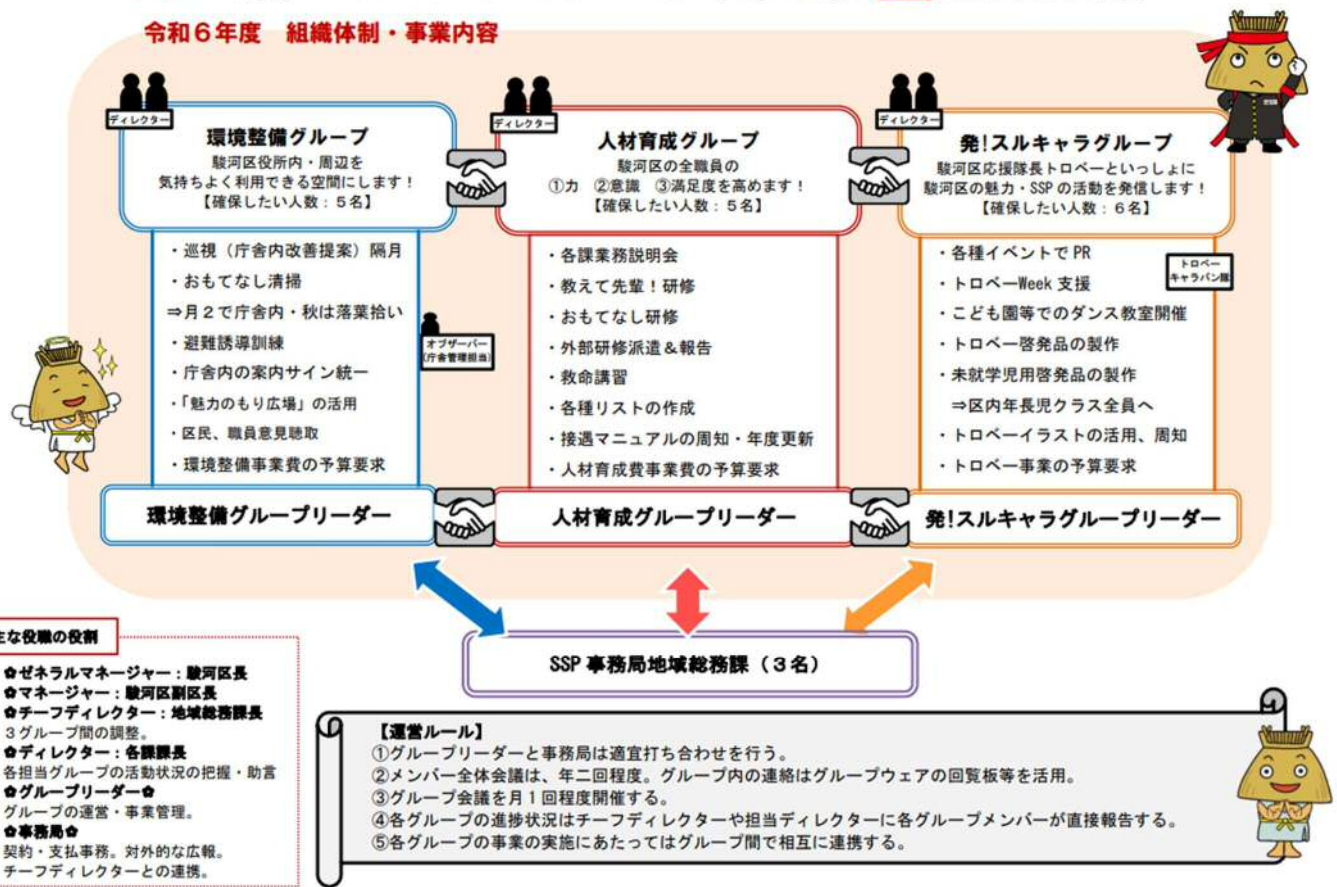
今年度も過去9年間の実績に基づき、より高いレベルの対応を目指し、昨年度に引き続き「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の3つのグループ体制にて活動を実施しました。

来年度も引き続き、3つのグループ体制を基本とし、各グループで事業を見直すことにより効果的に活動ができるようにしていきたいと考えております。

駿河区  
S.S.P.プロジェクト

### SSP-駿河スマイル・プロジェクト- ～常に区民の皆様の**笑顔**を生み出す区役所に～

#### 令和6年度 組織体制・事業内容





令和6年3月  
駿河スマイル・プロジェクト