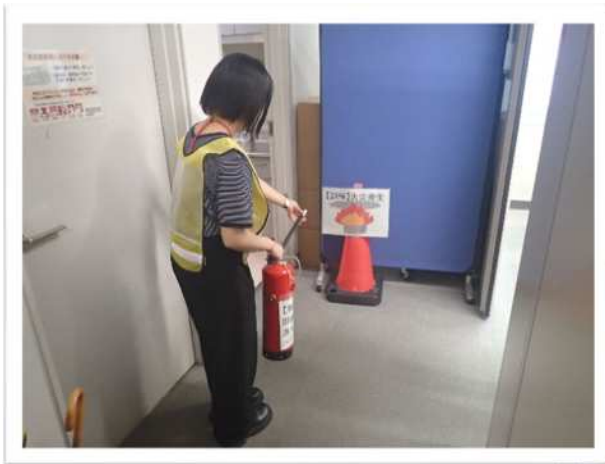




令和7年度 駿河スマイル・プロジェクト 活動報告書



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)	窓口等の環境整備の取組	11
(5)	環境整備事業におけるアンケートの実施	12
(6)	避難誘導訓練	13
	【人材育成グループ】	
(7)	スキルアップセミナー	15
(8)	おもてなし研修	16
(9)	教えて！先輩	17
(10)	接客スローガン	
(11)	人材リスト	19
(12)	各課業務リスト	19
(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	20
(15)	救命講習	21
	【発！スルキャラグループ】	
(16)	「トロベーカーキャラバン隊」の結成	22
(17)	イベントの企画・出演	
(18)	グッズの作成	23
5	今年度の活動総括と来年度の体制	24

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。

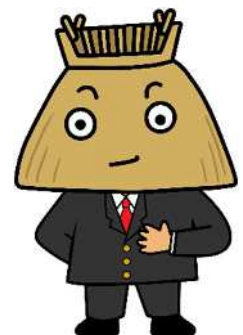
平成28年度には、「トロベール」を「駿河区応援隊長」に就任させるとともに情報発信ツールとして活用し、区民の皆さんに親しんでいただくため「発！スルキャラグループ」が発足しました。また、平成29年度より、SSPは「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の3つのグループ構成へと体制を変えました。

12年目を迎えた令和7年度も、引き続き3グループの体制を維持し、過去の約10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きました。

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、1階戸籍住民課待合場への壁掛け時計の設置、いざという時に来庁者がすぐに手にとれるヘルメットラックの設置等を実施しました。「人材育成グループ」では、職員の仕事への意欲・意識改善を図るために、外部派遣研修やおもてなし研修など、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、恒例のトロベールダンス教室の実施や「駿河トロベールWeek」関連イベント等の各種イベントへの参加、そしてトロベール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ール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。通常業務との両立は大変だったものの、本年度も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

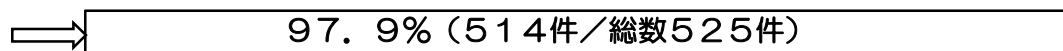
(1) 目的

「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
- ・トロー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



(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 秋山 知

【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 片井 真則

【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 高須 修

【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 | 森本 徹 | 保険年金課長 | 山本 秀樹 |
| 健康支援課長 | 松野 夏奈 | 長田支所長 | 竹下 賢一 |
| 生活支援課長 | 桐野 勝 | 障害者支援課長 | 望月 巖 |
| 子育て支援課長 | 坂田 篤則 | 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 19人

駿河区役所地域総務課	主 査 岸本 創	主任主事 山本 聖也
	主任主事 神村 文乃	主任主事 岡村 友恵
駿河区役所戸籍住民課	主 事 岸本 一紗	主 事 橋本 珠輝
	主 事 法月 梨々花	
駿河区役所保険年金課	主 事 小林 乙香	主 事 杉山 慶
駿河区役所健康支援課	保 健 師 薩川 日菜	
駿河福祉事務所生活支援課	主 事 寺西 志織	主 事 林 佑樹
	主 事 増原 主樹	
駿河福祉事務所障害者支援課	主 査 太田原 由佳	
駿河福祉事務所子育て支援課	主 査 藤澤 奈央	主任主事 大山 颯太
駿河福祉事務所高齢介護課	主任主事 長倉 敏靖	主 事 望月 彩花
観光交流文化局歴史文化課 (登呂博物館)	主 事 鈴木 彩歩	



駿河区役所窓口サービス向上 のための重点取組



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り組みます。

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。改善が必要な事項があった場合は、速やかに改善に取り組みます。

- ・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対応をするため、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、外部講師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、知識を深める機会を設けます。

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は、区長・副区長へ共有し、市民サービス向上に活かします。

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。また、トロベーのデザインを使用した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、SSPメンバーが区役所等（長田支所等の出先機関を含む）を巡視し、区民目線で問題点・課題点を点検した。今年度は、6月に駿河区役所、9月に南部保健福祉センター、11月に長田支所、2月に駿河区役所の巡視を行った。

巡視で確認された改善が必要な点は各所属へ情報提供し、来庁者の皆さんがより快適に区役所を利用できるよう改善等を行った。

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た。

③ 活動結果

○好事例件数 13 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】

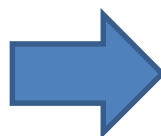
申請書を取りやすいように書類ケースの底をかさ上げしている。



○改善件数 15 件

- ・来庁者の方向けの案内表示の内容をより分かりやすく改善した。
(健康支援課（南部保健福祉センター）)

《Before》



《After》



(2) おもてなし清掃

① 目的

SSPの呼びかけにより、職員による区役所内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2、第4水曜日

（午後3時から3時10分まで）

【内容】

職員が執務室・窓口周辺の清掃を行う。

【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7年5月～令和8年3月まで 計22回実施
参加者延べ3,232人（令和8年2月末時点）



③ 秋のおもてなし清掃

【日程】

令和7年11月4日（火）から令和7年12月18日（木）までの毎週火・木曜日
（午前8時10分から午前8時20分まで）

【内容】

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（各課の当番制）

【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14日間実施（雨天中止1日含む）
参加者延べ181人



(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、市や地域の活動の情報発信のために活用する。



② 活動内容（令和7年度）

- ・「民生・児童委員パネル展」（民生委員・児童委員）
- ・「土砂災害防止月間展示」（建設政策課）
- ・「芹沢銈介美術館 ～絵本と装丁展示～」
- ・「トロベ Week 展示」（駿河区役所地域総務課）
- ・「シニアクラブ活動紹介」（シニアクラブ）
- ・「防災パネル展」（駿河区役所地域総務課）
- ・「静岡市のごみ処理の学習発表（静岡県立静岡北特別支援学校 南の丘分校）」
- ・「エコパーク展示」（環境共生課）



(4) 窓口等の環境整備の取組

① 非常用ヘルメットラックの整備

発災時に来庁者の皆さんがすぐにヘルメットを手にとることができるよう、区役所通路の壁などにヘルメットラックを設置した。

② 戸籍住民課待合場への壁掛け時計の設置

駿河区役所の1階には時計が少ないため、来庁者の皆さんが時間を確認しやすくなるように、指定金融機関窓口と戸籍住民課カウンター上の2カ所に時計を設置した

③ 軟骨伝導イヤホンの設置

耳の聞こえにくい方が、窓口でストレスなく職員とコミュニケーションがとれるよう、軟骨伝導イヤホンを戸籍住民課と高齢介護課に1台ずつ設置した。



ヘルメットラック



壁掛け時計

(5) 環境整備事業に関するアンケートの実施

ア 来庁者アンケート

①目的

来庁者の皆さんが区役所の窓口等をより快適に利用できるようにするために、SSPが行う環境整備について、どのような市民ニーズがあるのかを把握する。

②実施内容

魅力のもり広場に市民アンケートを設置し、回答結果を取りまとめた。(37件回収)

【主なアンケート内容】

- 区役所内の案内表示の分かりやすさについて
- 駿河区役所のフロア的环境や設備などに関するアイデアについて

【主な意見の内容】

- ・パスポート窓口の場所が分かりにくい。柱に表示があると分かりやすい。
- ・マイナ保険証窓口の場所が分かりにくい。
- ・戸籍住民課は窓口数が多く、総合受付窓口（6番窓口）が分かりにくい。6番が総合受付となっていることも表示が分かりにくく迷ってしまった。
- ・証紙売場の場所が分かりにくかったので、トロバーの場所に案内表示があるとよい。(16番のパスポート窓口で1番の証紙売場と案内されたので、フロアの反対側だと思って通り過ぎてしまったが実際は16番のすぐ隣だった。)
- ・全体として目線の高さに案内表示があるとよい。
- ・1階にも自動販売機を設置してほしい。
- ・自転車置場が整理されておらず停めにくい(入れ方が雑な人がいたり、空きがなかったりする)。守衛さんが定期的に整理をしてくれるとよいと思う。
- ・施設内の明かりがやや暗く感じる。
- ・背もたれのある待合椅子もあるとよい。
- ・忘れ物防止のため、窓口での手続き終了後に「お忘れ物はございませんか」など声掛けをしてくれるとありがたい。

③アンケート結果の活用について

アンケート調査を行ったことで、来庁者の皆さんの声を身近に聞くことができた。これまで職員の視点では気が付かなかった課題を把握することができたため、今後の環境整備の取組内容の参考にするとともに、引き続き積極的に意見・アイデアを収集していきたい。

イ 魅力のもり広場展示利用者向けアンケート

①目的

駿河区役所1階「魅力のもり広場」の、情報発信の場としての効果検証等のために、魅力のもり広場を利用した団体や担当課を対象に任意のアンケート調査を実施した。

②実施内容

展示終了後に担当者にアンケートへの回答を依頼し、回答結果を取りまとめた。(4件回収)

【主なアンケート内容】

- 主にどの年代に向けての情報発信でしたか？
- 希望した期間に利用できましたか？
- 広さや設備は情報発信の場として十分でしたか？
- また利用してみたいと思いますか？

【回答集計】

- ・広さや設備については「満足」「まあ満足」という回答が得られた。
- ・また、全ての団体から「次回も利用したい」との回答が得られた。

【主な意見の内容】

- ・市民の目に入りやすい場所で、活動としては良い結果になった。
- ・展示を見てイベントに参加してくださった方がいらっしまった。
- ・展示がない期間が寂しいので、常に掲示するものがあればよい。

③アンケート結果の活用について

展示終了後に利用団体の担当者にアンケート調査を行ったことで、実際の使用感や要望など今後につながる意見を集めることができた。前年度よりも展示団体が比較的少なかったため、常に展示がある状態を保てるよう団体への声掛けや魅力のもりひろばスペースの周知を積極的に行っていききたい。

また、全て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7年7月29日(火) 午後2時から午後3時まで
令和7年7月30日(水) 午前11時から正午まで

【避難誘導訓練】

令和7年8月21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

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 42 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階南側給湯室）にて火災発生
- ・ 火災に伴い、庁舎内階段（中央階段）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、来庁者用駐車場だが、今回は警備員室前のスペースで実施



【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7年9月4日（木） 午前 10 時 00 分から午前 11 時 25 分まで

午後 2 時 20 分から午後 3 時 45 分まで

令和7年9月5日（金） 午前 10 時 00 分から午前 11 時 25 分まで

午後 2 時 20 分から午後 3 時 45 分まで

※9月5日（金）午後の部は災害対応のため中止となった。中止となったラウンドについては、後日、講義資料を全体に共有した。

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） 計 32 人

④ 研修内容

駿河区役所各課等の職員が講師となり、各課業務の説明を行った。令和5年度から復活させたワールドカフェスタイル（※）の各課業務に係る講義を、今年度は講義時間を5分増やし、20分とした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。

※少人数のグループに分かれ、メンバーをシャッフルしながら行う対話を主とした形式

⑤ 研修対象者

駿河区役所等の職員のうち受講希望者
（会計年度任用職員を含む）

⑥ 出席者

81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 障害者対応研修 ～障害のある方への対応を学ぶ～

① 研修目的

障がいのある方へのふさわしい接し方・対応方法を身につけ、住民サービスへの向上に繋げる。

職員の市民対応力の向上及びおもてなしマインドの普及のため、令和7年度は「おもてなし職員コンシェルジュによる局内研修」と「SSPおもてなし研修」を同日に続けて実施した。

② 開催日時

令和8年2月25日（水）午後1時00分から午後3時30分まで

③ 講師

株式会社インソース 石上 千文 氏

④ 研修内容

障がいのある方へのふさわしい接し方・対応方法についてのグループワークを交えた講義。

⑤ 研修対象者

駿河区役所に勤務する職員（出先機関を含む）及び消防局職員（会計年度任用職員を含む）

⑥ 出席者 計40人

⑦ 会場

静岡市駿河消防署2階 自衛消防業務講習室



(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 研修内容

No.	日時		参加人数
	題目	講師	
1	10月22日(水) 午前9時30分から午前11時30分まで		参加人数
	文書管理・公文書公開請求について (入門編)	総務課文書管理係 副主幹 中条 龍輔	12人
2	10月24日(金) 午前9時00分から午前11時00分まで		参加人数
	個人・住民税賦課事務の概要(令和7年度税制改定の概要を含む)	市民税課 課長補佐兼普通徴収第1係長 白鳥 浩司	13人
3	10月24日(金) 午後2時00分から午後3時00分まで		参加人数
	異動しても使えること間違いなし! はじめての人でもわかる「予算って何?」	こども未来課 総務係長 中林 将隆	22人
4	10月28日(火) 午前10時00分から午前11時30分まで		参加人数
	異動後でも役立つ内部統制研修	コンプライアンス推進課 内部統制係長 近藤 祐介	18人
5	10月28日(火) 午後2時00分から午後3時00分まで		参加人数
	危機管理研修	西部生涯学習センター長 青柳 伸明	12人

③ 研修対象者

駿河区役所等の職員のうち受講希望者(会計年度任用職員を含む)

④ 出席者 77人(延べ人数)

⑤ 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

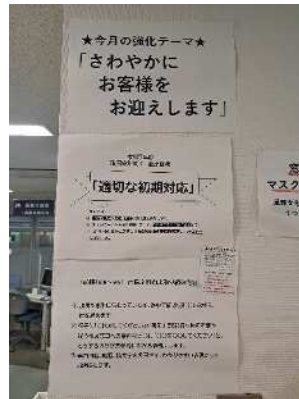
作成したスローガンは執務室内の見やすい所に掲示し、定期的に課内周知する。

地域総務課	対応は、やさしく、ゆっくり はっきりと
戸籍住民課	① あいづちを交えながら相手の立場にたって話を聞きます。 ② 相手に伝わりやすい言葉に言い換えるなどして分かりやすく説明します。 ③ 相手の用件を復唱することで正確に把握し、適切に対応します。
保険年金課	① 相手の話を最後まで聴き、問合せ内容を正確に把握した上で分かりやすく説明します。 ② 電話や窓口でお待たせする場合は、どのくらい時間がかかるか目安を伝え、相手の時間も自分の時間も大切にします。 ③ 他課の担当業務に関するご意見やお問い合わせがあった場合は、聞き取った内容を正確かつ迅速に、適切な部署に引き継ぎます。
健康支援課	① 相手の話を最後まで聞き、要求や問い合わせ内容を正確に確認します。 ② 相手が理解できているか確認しながらわかりやすい言葉で説明します。 ③ 他課に関する問い合わせ内容に対しても担当課を確認し、責任をもってご案内します。
長田支所	① 相手の用件をよく聞き、復唱確認する。 ② 専門用語は使わず、わかりやすく丁寧に説明する。 ③ 多様な相談・手続きに際し、マニュアルや関係機関への確認を徹底し案内する。
生活支援課	① 窓口にて積極的な声掛けをし、共感の姿勢を持って対応します。 ② 平易な言葉で言い換え、わかりやすい説明をします。 ③ 他課の業務を把握し、正確な取り次ぎをします。
障害者支援課	① 相手の立場に寄り添い、共感の姿勢で傾聴に努めます。 ② 相手のニーズを正確に把握し、わかりやすく丁寧に説明します。 ③ 担当外の問い合わせには、できるだけ寄り添い、問い合わせ先の案内など解決手段を提案します。
子育て支援課	① さわやかに声かけし、笑顔でお客様をお迎えします。 ② あいづちや復唱により相手の要件をしっかりと聞き取ります。 ③ 問い合わせ内容はメモを残すなど担当者に正確に引き継ぐように努めます。
高齢介護課	① 説明が相手に伝わっているか、途中で確認（復唱）しながら、話を進めます。 ② 相手に「これをしてください」と明示する時（持ち物の不備や違う相談窓口への案内など）は、「〇〇を〇〇してください」と、どうするのが具体的にわかる表現にします。 ③ 専門用語、略語、横文字を多用せず、わかりやすい表現にして説明をします。

※保険年金課



※高齢介護課



(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7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7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

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。

また、受講した職員が報告書を作成し、区役所職員に共有することで、区役所職員全体のスキルアップにつなげる。

② 派遣状況

・NOMA 研修

「選挙管理事務におけるミスの未然防止・危機管理」

日 時 令和 7 年 12 月 5 日（金）午前 10 時 00 分から午後 5 時 00 分まで

場 所 オンライン講座

受講者 駿河区地域総務課（駿河区選挙管理委員会事務局） 主幹兼係長 金原 功明

・insouece 研修

「ChatGPT 理解研修～導入事例やリスクを知り、組織での活用方法を検討する～」

日 時 令和 7 年 12 月 10 日（水）午前 10 時 00 分から午後 1 時 00 分まで

場 所 オンライン講座

受講者 駿河福祉事務所子育て支援課 主任主事 大山 颯太

③ 外部研修報告書の供覧

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書を供覧し、区役所職員のスキルアップにつなげる。

(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7年度は、8月21日（木）を【非常時対応力向上DAY】と銘打ち、市民の方が安心して来庁できるよう、職員の意識啓発及び技能の向上を目的とした訓練・研修を行った。日中は救命講習（人材育成グループ）を、夕方には避難誘導訓練（環境整備グループ）を2グループが協働実施した。（同様の取り組みを令和4年度から実施）

② 開催日時

令和7年8月21日（木） 午前の部：午前9時00分から午後0時00分
午後の部：午後1時00分から午後4時00分

③ 講師

静岡市消防局駿河消防署 OB

④ 研修内容

普通救命講習Ⅰ

⑤ 研修対象者

駿河区役所等の職員のうち受講希望者（会計年度任用職員を含む）

⑥ 出席者

午前の部 11人
午後の部 14人 計 25人

⑦ 会場

駿河区役所 3階 31会議室



【発！スルキャラグループ】

(16)「トロベーカーラバン隊」の結成

駿河区応援隊長トロベーカ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「トロベーカーラバン隊」を結成した。

- ① 結成日時：令和7年5月13日（火）
- ② メンバー：駿河区役所職員16名
- 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

トロベーカ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、トロベーカーラバン隊と連携し、出演等を行った。

① こども園等でのトロベーカーダンス教室（全3回）

トロベーカー公式応援ソング「トロベーカーといっしょ」のダンス教室を、11月11日に南幼稚園、11月13日にやよい幼稚園、1月21日に登呂こども園で実施した。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めるイベントにしている。



② 用宗漁港まつり【中止】：令和7年5月25日（日）

ステージ出演、グリーティングを予定していたが、荒天のため中止となった。

③ 登呂まつり：令和7年10月11日（土）

登呂遺跡で開催された登呂まつりに参加し、登呂博物館内で「トロベーカーといっしょ」ダンスとグリーティングによる来場者との交流を行った。当日は天候に恵まれず、当初予定していた屋外ステージの実施は中止せざるを得なかったが、屋内でのグリーティングでは老若男女問わず多くの来場者と交流することができた。



④ しみずワクワクまつり：令和7年 12月 14日（日）

トロベーが駿河区を飛び出し、清水区で活動。焼津市のやいちゃんや長野県佐久市の鯉太郎ミニなど各地のキャラクターと一緒にステージでシズラデビュー10th お祝い会に参加した。ステージ出演後は会場内でグリーティングを行い、イベントを盛り上げた。



(18) グッズの作成

トロベーを活用したグッズを作成し、キャラクターの認知度向上を図った。

① トロベーポロシャツ

トロベーの認知度向上を図るため、かわいい新デザインを加え、職員向けのポロシャツを作成し販売した。

R7販売実績：223枚（R6：214枚、R5：231枚）



② オリジナルノベルティ（ハンカチ）

駿河区内のこども園等の年長児に配付するため、トロベーがデザインされたハンカチを作成した。



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、12年目を迎えました。

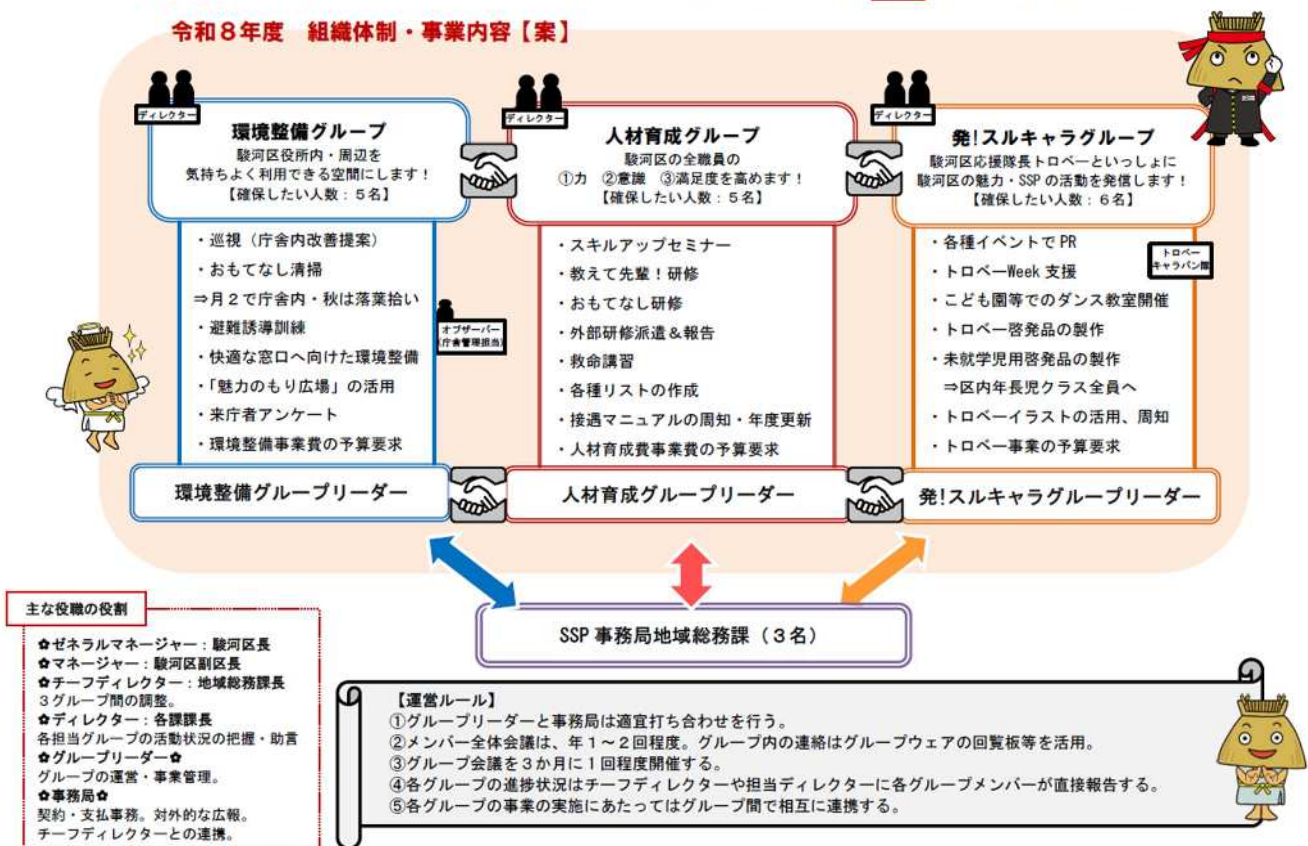
今年度も過去約10年間の実績に基づき、より高いレベルの対応を目指し、昨年度に引き続き「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発!スルキャラグループ」の3つのグループ体制にて活動を実施しました。

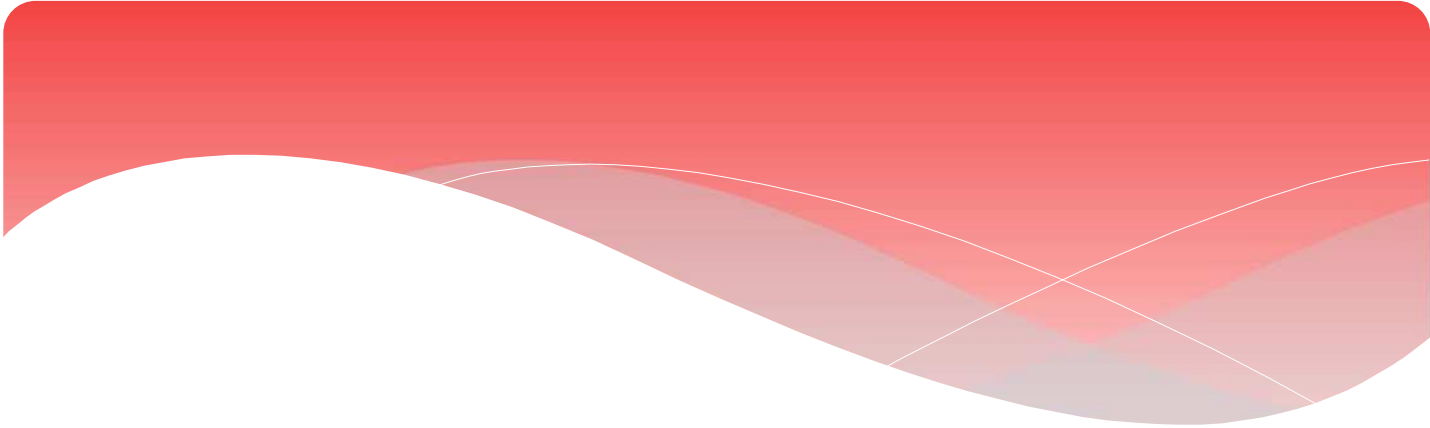
来年度も引き続き、3つのグループ体制を基本とし、各グループで事業を見直すことにより効果的に活動ができるようにしていきたいと考えています。

駿河区
S.S.P.C.O

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

令和8年度 組織体制・事業内容【案】





令和8年3月
駿河スマイル・プロジェクト