

令和6年度 駿河スマイル・プロジェクト 活動報告書



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。

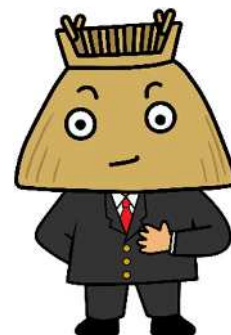
平成 28 年度には、「トロベール」を「駿河区応援隊長」に就任させるとともに情報発信ツールとして活用し、区民の皆さんに親しんでいただくため「発！スルキャラグループ」が発足しました。また、平成 29 年度より、SSP は「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の 3 つのグループ構成へと体制を変えました。

11 年目を迎えた令和 6 年度も、引き続き 3 グループの体制を維持し、過去 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、庁舎内案内サインの更新、庁舎南側屋外休憩スペースの整備等を実施しました。また、南部保健福祉センターの正面入口の円柱に駿河区応援隊長トロベールをデザインした横断幕の設置をすることで、駿河区とトロベールの魅力を発信しました。「人材育成グループ」では、おもてなし研修に外部講師を招き、グループワークを交えた「おもてなし研修 カスタマーハラスメント防止研修～効果的な対応策を学ぶ」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

⇒ **98.6% (497件/総数504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 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 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	森本 徹	保険年金課長	坂田 篤則
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	清水 一弘
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	菅谷 友理子	主査	佐々木 由美
	主査	岸本 創	主任主事	山本 聖也
駿河区役所戸籍住民課	主任主事	勝又 真里奈	主事	高山 都咲
	主事	法月 梨々花		
駿河区役所保険年金課	主事	齋藤 みなみ	主事	根本 美來
駿河区役所健康支援課	保健師	須貝 舞華		
駿河福祉事務所生活支援課	主任主事	原川 麻友	主事	佐々木 映月
	主事	酒井 駿汰		
駿河福祉事務所障害者支援課	主事	近藤 綾香		
駿河福祉事務所子育て支援課	主任主事	廣瀬 陽	主事	大山 颯太
駿河福祉事務所高齢介護課	主任主事	相内 博	主事	古屋 ひかる
観光交流文化局文化財課（登呂博物館）	主任主事	松原 草太		



駿河区役所窓口サービス高度化 のための重点施策（令和6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。

- ・接客能力の向上のため、接客のプロによる接客研修を実施します。
- ・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接客に関する方針を作成し、活用します。

- ・全職員の接客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。
- ・接客能力向上のため、駿河区独自の接客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に実施します。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、「トロベーキャラバン隊」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、5月に駿河区役所、8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。

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14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】

記載台がきれいに整頓されている



改善件数28件

- ・番号札の掲示を設置し、来庁者が迷わず番号札に誘導されるよう改善。
(障害者支援課)

《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

（午後３時から３時 10 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6年5月～令和7年3月まで 計 22 回実施

参加者延べ 2,795 名（令和7年2月末時点）

うち正規職員延べ 1,637 名、会計年度任用職員延べ 1,158 名



③ 秋のおもてなし清掃

【日程】

令和6年 11 月 5 日（火）から令和6年 12 月 23 日（月）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 35 日間実施（雨天中止 1 日含む）

参加者延べ 443 名

原則、雨天中止だが、中止の判断は担当課に任せている。



4 実施内容

【環境整備グループ】

(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6年度）

- 【5月 民生・児童委員の活動紹介】
- 【6月 土砂災害防止強化月間啓発展示】
- 【7月 平和祈念パネル（静岡空襲）展示】
- 【9月・10月 駿河トロバーWeek PR】
- 【11月 芹沢銈介美術館秋展示「色と模様の翼」】
- 【12月・1月 「シニアクラブ」活動紹介】



- 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) —1 庁舎南側屋外休憩スペースの設備

① 目的

来庁者が休憩できるようなスペースを庁舎屋外に設置することで、来庁者に気持ちよく利用してもらえるような環境を目指す。

② 実施状況

令和6年11月に施工。

ベンチを利用している来庁者がいるため、今後、ベンチ設置の効果を調査していきたい。



(4) —2 南部保健福祉センター正面入口円柱リニューアル

① 目的

南部保健福祉センター正面入口にある円柱に駿河区オリジナルデザインのシートを貼付け、駿河区の魅力発信の場として活用する。

② 活動状況

令和6年7月から環境整備グループ内でデザインの検討を始めた。11月にデザインが完成し、その後12月に施工完了した。

小さなお子様を対象に、とろべーと背比べをしながら写真を撮ることができるデザインを主としている他、静岡市の名産品のイラストを多数ちりばめたデザインとなっている。

南部保健福祉センター職員からは、来庁したお子様から好評であり、とろべーと写真を撮っている姿を見ることができると聞いている。

<センター正面円柱写真>



(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 7 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にアンケート調査を依頼し、回答結果を取りまとめた。

【アンケート内容】

- | | |
|----|--|
| 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. | 主にどの年代に向けての情報発信でしたか？（複数回答可）
9歳以下・10代・20代～30代・40代～50代・60代以上 |
| 3. | 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 |
| 4. | 「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： ）
【掲示に利用した用品について】（複数回答可）
机・壁掛け棚・その他（ ）
【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： ） |
| 5. | また利用してみたいと思いますか？
<u>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</u> ・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 ） |
| 6. | 「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？ |
| 7. | 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。 |

【集計結果】

質問項目 団体名	1	2	3	4 ①広さ ②利用した 用品 ③用品の種 類や数	5	6	7
駿河区役所 地域総務課 地域防災係	土砂災害 防止月間 6/7-6/14	10代 20代～30代 40代～50代 60代以上	希望どおり	①満足 ②壁掛け棚 ③まあ満足	ぜひ利用したい (6/1-6/7頃)		パネルやポスターの展 示がしやすい点。吊り 下げるための金具があ り、高さ等場所を調整 できるため便利。
総務課	平和祈念 パネル展 7/4-7/22	全世代	希望どおり	①満足 ②壁掛け棚 ③満足	ぜひ利用したい (7月初旬-7月 下旬頃)		木のパネルに両面テー プでパネルを貼った が、展示期間中に剥が れて落ちてしまった。 こちらの展示方法で、 考える必要があるなど 感じた。
駿河区役所 地域総務課	駿河トロ ビーWeek 開催期間 展示 10/5- 10/11	9歳以下 10代 20代～30代 40代～50代 60代以上	希望どおりで はなかった	①満足 ②机・壁掛け 棚 ③満足	ぜひ利用したい (10月初旬-10 月中旬頃)		例年活用しています が、来庁者の目につき やすく、木材でできた スペースはあたたかみ があり、親しみやすい 作りになっていると思 います。来年度もよろ しく願いいたします。
文化振興課 芹沢銈介美 術館	芹沢銈介 美術館出 張展示 11/1-12/6	9歳以下 10代 20代～30代 40代～50代 60代以上	希望どおり	①まあ満足 ②壁掛け棚 ③まあ満足	ぜひ利用したい (期間未定)		駿河区住民の方に美術 館をアピールできる機 会となり、よかったです。 ありがとうございました。
駿河区シニ アクラブ	手芸等作 品 12/26- 1/29	9歳以下 10代 20代～30代 40代～50代 60代以上	希望どおり	①まあ満足 ②机・壁掛け 棚 ③まあ満足	ぜひ利用したい (1月頃)		

① 今後について

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聞くことができた。アンケート結果から、すべての団体が次年度以降も「ぜひ利用したい」と回答し、展示希望時期も知ることができたため、次年度の展示期間の参考にしたい。また、総務課の方から、アンケートに Logo フォームを活用してはどうかとのご意見をいただいたため、来年度以降も利用者アンケートを実施するようであれば Logo フォームの活用を検討したい。

今後も魅力のもり広場を情報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展示環境を整えたい。

(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6年7月16日（火） 午前 11 時から午前 12 時まで

令和6年7月17日（水） 午前 11 時から午前 12 時まで

【避難誘導訓練】

令和6年8月6日（火） 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44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（1 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6年9月5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6年9月6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

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）＋文化財課職員（登呂博物館） 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）

（今年度は新たに消防局庁舎に勤務する職員も対象者に含めた。）

⑥出席者

9月5日（木） 48 人 9月6日（金） 42 人 計 90 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 カスタマーハラスメント防止研修～効果的な対応策を学ぶ～

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9月12日（木）午後2時から午後4時まで

③ 講師

株式会社インソース 藤田 美代子氏

④ 研修内容

カスタマーハラスメントへの効果的な対応方法についてのグループワークを交えた講義。具体例や組織的な対応策を学んだ。

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 計28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 研修内容

No.	日時		参加人数
	題目	講師	
1	11月18日（月）10：00～11：30		参加人数
	“ミス・不祥事”の事例と コンプライアンスのポイント	駿河区役所参与兼地域総務課長 藤田 敦	15人
2	11月18日（月）14：00～15：30		参加人数
	住民税の基本中の基本「所得」の解説	駿河区役所保険年金課課長補佐 笠井 秀訓	29人
3	11月19日（火）9：30～11：30		参加人数
	法令に親しもう！政策法務（初級）編	駿河区副区長兼駿河福祉事務所長 山川 澄人	16人

4	11月19日（火）14：00～16：00		参加人数
	文書管理・公文書公開請求について （入門編）	総務局総務課副主幹 中条 龍輔	17人
5	12月16日（月）14：00～15：30		参加人数
	ストーリーで身につく会計事務入門編	駿河区役所高齢介護課長 吉良 貴美代	17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 94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。

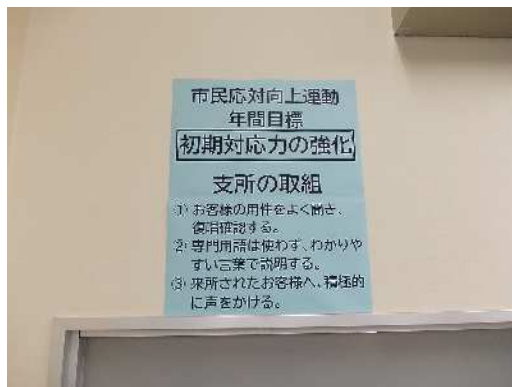
② 活用方法

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

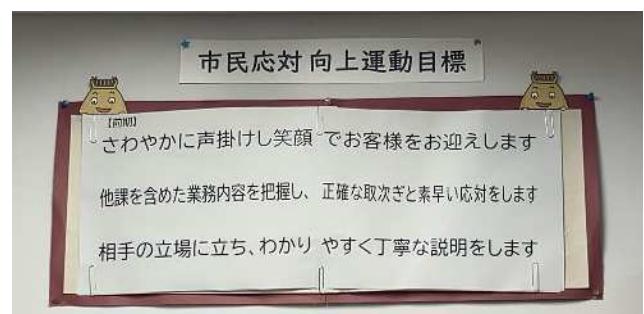
地域総務課	対応は、やさしく、ゆっくり はっきりと
戸籍住民課	①電話の取次ぎでは、相手方の情報を正確かつ迅速に伝えます。 （名前・用件など） ②電話による問合せで対応に時間を要すると判断したときは、こちらから折り返すよう心掛けます。 ③市民の要望について、必ず復唱し、内容を正確に把握します。
保険年金課	① お客様の話を最後まで聴き、ニーズを正確に把握して対応します。 ② 電話や窓口でお待たせする場合は、どのくらい時間がかかるか目安を伝え、相手の時間も自分の時間も大切にします。 ③ 他課の担当業務に関するご意見や問い合わせがあった場合は、聞いた内容を正確かつ迅速に伝え、適切な部署に引き継ぎます。
健康支援課	① 来所者には職員から挨拶し、お待たせすることなく対応します。 ② お客様のニーズを正確に把握した上で対応し、説明する際には相手の反応を見ながら行います。また、最後には不明点がないか確認します。 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聞き、担当課を確認してご案内します。
長田支所	① お客様の用件をよく聞き、復唱確認する。 ② 専門用語は使わず、わかりやすい言葉で説明する。 ③ 来所されたお客様へ、積極的に声をかける。

生活支援課	① 自ら声掛けを行い、窓口での待ち時間の短縮に努めます。 ② 平易な言葉で言い換え、わかりやすい説明をします。 ③ 他課の業務を学び、正確な取次ぎをします
障害者支援課	① 来庁したお客様に素早く声をかけます。 ② 相手の話を聞き、反応をみながら分かりやすい説明をします。 ③ 担当外の問合せには、担当課を確認してご案内します。
子育て支援課	① さわやかに声掛けし笑顔でお客様をお迎えします ② 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 ③ 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	① お客様の要望を復唱し、来庁した目的を正確に把握します。 ② お客様の立場に立って話を聞き、内容に応じて課内担当者や担当課へ引き継ぎます。 ③ 窓口の案内をわかりやすくし、窓口でお客様をお待たせしないようにします。

※長田支所



※子育て支援課



(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6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6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

「電話対応レベルアップ研修～信頼関係を構築するトークスキル」

日 時 令和6年10月29日（火）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 駿河区役所地域総務課 主任主事 山本 聖也

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、区役所職員のスキルアップにつなげる。

イ 開催日時

令和6年11月29日（金）午前10時30分から午前11時00分まで

ウ 講師及び内容

「電話対応レベルアップ研修～信頼関係を構築するトークスキル」

駿河区役所地域総務課 主任主事 山本 聖也

エ 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）

オ 出席者 20人

カ 会場 駿河区役所 3階大会議室

（15）防災力向上研修

① 目的

日頃から専門的に災害救助等にあたり、市民の生命等を最前線で守る消防職員から講義を受けることで、防災意識の向上を図る。

令和6年度は令和4年度からの継続した取組として、非常時対応力向上 WEEK 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（8月6日（火）実施）と共催して防災力向上研修を実施した。

（令和4・5年度は同日実施のため非常時対応力向上 DAY として開催。）

② 開催日時

令和6年8月8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

静岡市消防局消防総務課を中心とした各課職員

④ 研修内容

消防局庁舎にて施設紹介を含めた消防局の業務概要の講義を受講する。

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 31 人

午後 32 人 計 63 人

⑦ 会場

消防局庁舎



【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。

- ① 結成日時：令和６年５月１５日（水）
- ② メンバー：駿河区役所職員 ２１ 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、出演等を行った。

① こども園等でのトロベードダンス教室（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、１０月２日に南八幡幼稚園、１２月２４日に東新田ひばりこども園・ひばり幼稚園、１月２９日にるり幼稚園で実施した。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：令和６年５月１８日（土）

昨年に続き用宗漁港で開催された当イベントにおいて、ステージ出演と会場内グリーティングを実施。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 登呂まつり：令和6年 10月6日（日）

本年はトロベアの誕生日である10月6日の開催となった。清水区のキャラクターであるシズラに遊びに来てもらい、ステージでは、来場者といっしょにトロベアの誕生日のお祝いをして会場を盛り上げたほか、登呂博物館内におけるグリーティングにより来場者との交流を図った。



④ トロベアWeek サテライト会場（アピタ静岡店）：令和6年 10月 14日（月）

トロベアWeekのコラボイベントとして、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。



⑤ アピタ静岡店誕生祭：令和6年 11月4日（月）

アピタ静岡店におけるアピタン誕生祭において、「アピタン」と一緒に店内でのグリーティングや撮影会を行った。



⑥ しみずワクワクまつり：令和6年 12月7日（土）

トロベアが駿河区を飛び出し、清水区で活動。シズラ、あおいくんとステージへ出演したほか、会場内をグリーティングしてイベントを盛り上げた。



⑦ まるちゃんの静岡音頭コンテストへの参加

広報課主催の当コンテストにトロベークャラバン隊として参加。駿河区内の各スポット（日本平動物園、登呂遺跡、静岡競輪場、用宗海岸）で、トロベークャラバン隊のトロベークャラバンがまるちゃんの静岡音頭を踊った動画を撮影し、YouTubeに投稿した。



【動画視聴ページ】

⑧ 魅力のもり展示：令和7年2月3日（月）～13日（金）

上記の発！スルキャラグループの活動状況の紹介等、トロベークャラバン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

トロベークャラバン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 Toro シャツ

トロベークャラバン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。

R6 販売実績：214 枚（R5：231 枚、R4：149 枚）



② オリジナルノベルティ（鉛筆・消しゴム）

駿河区内のこども園等の年長児に配付するため、トロベークャラバンがデザインされた鉛筆・消しゴムを作成した。



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”で用事を済ませる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、11年目を迎えました。

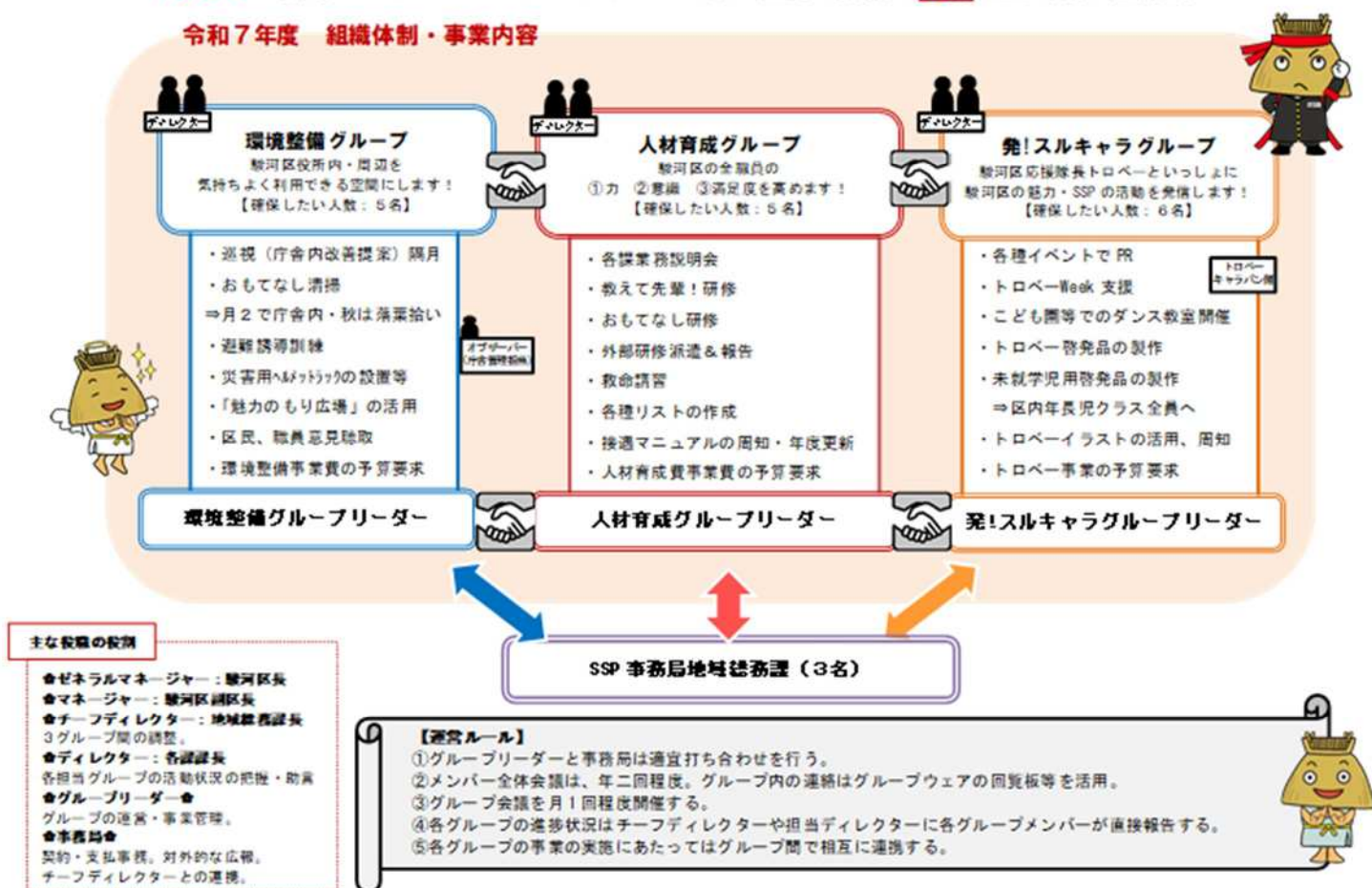
今年度も過去10年間の実績に基づき、より高いレベルの対応を目指し、昨年度に引き続き「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の3つのグループ体制にて活動を実施しました。

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おります。

駿河区
SHIRAKAWA

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7年度 組織体制・事業内容





令和7年2月
駿河スマイル・プロジェクト