



# 令和4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)	衝突防止ミラーの設置・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	15
	【人材育成グループ】	
(7)	スキルアップセミナー	16
(8)	おもてなし研修	17
(9)	教えて！先輩	
(10)	教えて！先輩～児童相談所編～	18
(11)	教えて！先輩～税務編～	
(12)	接客スローガン	19
(13)	人材リスト	20
(14)	各課業務リスト	
(15)	接遇マニュアル「おもてなし☺の心得」	
(16)	外部研修等への参加及び外部研修報告会	21
(17)	救命講習	
	【発！スルキャラグループ】	
(18)	「トロベーキャラバン隊」の結成	23
(19)	イベントの企画・出演	
(20)	グッズの作成	25
5	今年度の活動総括と来年度の体制	26

# 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。

9年目を迎えた令和4年度は、SSPとは別の新規プロジェクト「駿河トロベアWeek」が立ち上がったことによりSSPのスタッフは減員としましたが、引き続き3グループの体制を維持し、内容をブラッシュアップして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、執務室等のレイアウト変更に伴う案内サインの更新を図りました。案内サインはデザインを統一化し、今年度は1階フロアを中心に更新しました。また、庁舎内トイレ出入口に衝突防止ミラーを設置し、出会い頭の衝突防止のために、目視で確認できる環境を整えました。「人材育成グループ」では、窓口対応能力を高め、住民サービスの向上に繋げるための研修をリモートで行うなど、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、恒例のトロベアダンス教室の実施や「駿河トロベアWeek」関連イベント等、各種イベントに参加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、通常業務や新型コロナウイルス感染症の関連業務に加え、台風 15 号による災害対応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

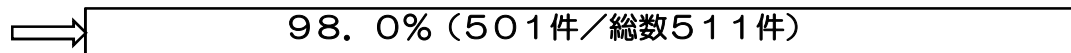
### (1) 目的

「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 市川 靖剛

【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 良知 伸昭

【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 静賀 誠

【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  | 望月 秀人  |
| 健康支援課長  | 小長井 好美 | 長田支所長   | 青山 達哉  |
| 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 | 大石 剛久  | 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：26人）

駿河区役所地域総務課	主 査 佐々木 由美	主任主事 菅谷 友理子
	主任技師 服部 弘	主 査 福地 翔
駿河区役所戸籍住民課	主任主事 高田 めぐみ	主 事 藤田 絢子
	主 事 大庭 柚月	
駿河区役所保険年金課	主 事 齋藤 真緒	主 事 高木 朝子
	主 事 竹内 慶	
駿河区役所健康支援課	保 健 師 関 あかり	
駿河福祉事務所生活支援課	主任主事 石川 尚美	主任主事 高橋 彩夏
	主任主事 中村 泰斗	
駿河福祉事務所障害者支援課	主 査 下川 やよい	
駿河福祉事務所子育て支援課	主任主事 若林 友基	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 小野田 くみ	
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4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、11月長田支所、2月駿河区役所）

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 18件

- ・駿河区役所内の好事例について、各課へ通知

【保険年金課】カウンターの椅子に窓口名が記載されており、どこで受付すればよいか分かりやすい。



改善件数 33件

- ・個人情報保護のため、マイナンバーカードに関する手続き時に利用する端末の周辺に、パーテーションを設置。（長田支所）

《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

時間 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4年5月～令和5年3月まで計 18回実施

参加者延べ **2,370**名

うち正規職員延べ **1,757**名、会計年度任用職員延べ **613**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4年 11月4日(金)から令和4年 12月14日(水)まで

時間 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 343名

うち正規職員延べ 247名、会計年度任用職員延べ 96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4年度）

- 【5月 民生・児童委員の活動紹介】
- 【6月 がけ崩れ防災週間啓発展示】
- 【7月 井川自然の家活動紹介】
- 【8月 平和パネル展示】
- 【9月 多文化共生のまちパネル展】
- 【10月・11月 トロベールWeek展】
- 【12月・1月 「シニアクラブ」活動紹介】
- 【2月 駿河スマイルプロジェクト（SSP）活動報告】



#### ③ 今後の予定

駿河区魅力のもり広場についてさらに利用を促せるような宣伝の検討、展示調整期間中の魅力のもり広場 PR 展示作成の検討等

#### (4) 衝突防止ミラーの設置・案内サインの更新

##### 《衝突防止ミラーの設置》

###### ① 目的

庁舎内曲がり角等において、出会い頭の衝突防止のために、目視で確認できる環境を整える。

###### ② 実施状況

- ・ 駿河区役所 1 階～3階 トイレ出入口に設置

(1 階女トイレ)

(1 階男性トイレ)

(3階トイレ)



##### 《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

- ・ 1 階～3階のフロア案内図について、デザインを統一化。
- ・ 1 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。
- ・ 現状にそぐわない案内サインの撤去。

(フロア案内図)



(マグネット式案内サイン)



(エレベーター内案内サイン)



## (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5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
民生・児童委員 5/16~5/27	民生委員・児童委員の日活動強化週間	希望どおり	まあ満足	満足	ぜひ利用したい (令和5年5月頃)
教育総務課 井川自然の家 7/11~8/12	井川自然の家PR	希望どおり	満足	満足	ぜひ利用したい (また利用できる期間があれば教えてください。)
総務課 8/15~8/29	平和祈念パネル展	希望どおり	満足	満足	ぜひ利用したい (8月15日~8月30日頃)
国際交流課 9/1~9/14	「多文化共生のまち」のパネル展	希望どおり	まあ満足	まあ満足	ぜひ利用したい (10月中旬~11月中旬頃)
駿河区シニアクラブ連合会 1/4~1/27	駿河区シニアクラブ連合会作品展	希望どおり	まあ満足(トロペーの移動も手伝っていた だきありがたかった)	まあ満足 (展示用のフック?がほしい)	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？

・【国際交流課】当課事業というわけではないですが、駿河区で活動している NPO や各種団体の紹介？

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。

・【民生・児童委員】民生委員の活動を広めるきっかけとなった。

・【教育総務課 井川自然の家】玄関から入ってほぼ正面だったので市民の方々から見やすい、目に入りやすい位置にあり、とても良かったと思います。

・【総務課】区役所に入ってすぐの目立つ場所にパネルを設置でき、多くの方に見ていただけたことが良かったです。展示期間中にパネルが落下してしまった際もフォローいただきありがとうございました。

・【国際交流課】駿河区役所に来庁された方に、幅広くアピールでき、良かったです。館内放送（などあれば）でご紹介頂けると、お立ち寄りくださる方も増えるかと思いました。

・【駿河区シニアクラブ連合会】会員の作品が少しでも多くの方々に見ていただいていたいへん良かったです。（11月に市民ギャラリーで作品展を開催している。）机を運ぶのを手伝っていただけてとてもありがたかった。

#### ④今後について

設営・撤収時に利用団体の担当者に聞き取りを行ったことで、利用者の声を身近に聴くことができた。「事前に地域総務課から魅力のもり広場の広さや備品の情報をもらえていたので、それに合わせて展示内容を考えることができたので、助かった。」という意見や「作品を上からつるすのが大変だったので、展示用のフックがあればありがたい。」という要望などがあった。

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4年8月19日(金) 午後2時から午後3時30分まで  
令和4年8月23日(火) 午後2時から午後3時30分まで  
令和4年8月24日(水) 午前10時から午前11時30分まで

#### 【避難誘導訓練】

令和4年9月15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基礎訓練

- ・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、北側駐車場であるが、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

- ・職員が、魅力ある駿河区の行政職の担い手としての誇りを持ち、他課の業務への理解を深めることで、職員間の連携を深める。

#### ②開催日時

令和4年9月6日（火）午前9時00分～午前10時30分

令和4年9月8日（木）午後2時00分～午後3時30分

#### ③講師

地域総務課課長補佐 古賀 左和野

#### ④研修内容

まずは「駿河区」「駿河区役所」の基本情報についての講義を受講する。次に各課の業務の資料を配付し、参加者はこの資料と行政手続きガイドを用いて手続きシミュレーションを行った。

#### ⑤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6日（火）19人 9月8日（木）21人 計40名（延べ人数）

#### ⑦会場

駿河区役所 大会議室1・2



## (8) おもてなし研修 ～やさしい日本語と外国人の対応について～

### 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 開催期間（視聴期間）

令和4年10月3日（月）から令和4年10月28日（金）まで

### ③ 講師

国際ことば学院日本語学校 校長 野田 敏郎氏

### ④ 研修内容

国際ことば学院日本語学校 野田敏郎氏を外部講師として招き、外国人にもわかりやすく配慮した簡単な日本語である「やさしい日本語」や外国人の対応について、90分の講演を行う。

### ⑤ 研修対象者

駿河区役所職員（会計年度任用職員を含む）、葵区役所・清水区役所の希望職員

### ⑥ 出席者 計 141 人（アンケート集計数）

### ⑦ 会場

自席市政パソコン（オンライン視聴）

## (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あたる基礎知識の向上。

### ② 開催日時

- ・ 契約編 令和4年12月23日（金） 午前10時から午前11時30分まで
- ・ 議会編 午後1時30分から午後3時30分まで
- ・ 政策法務編 令和4年12月26日（月） 午前10時から午前11時30分まで

### ③ 講師

- ・ 契約編 地域総務課長 静賀 誠
- ・ 議会編 保険年金課 係長 田邊 義博
- ・ 政策法務編 子育て支援課 主査 森川 綾子

### ④ 研修対象者



- (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 22人（延べ人数）
- ⑥ 会場 駿河区役所 3階大会議室

#### (10) 教えて！先輩 番外編 ～児童相談所編～

- ① 研修目的  
駿河区役所に勤務する職員の市政運営にあたる基礎力の向上  
普段なかなか知ることのない児童相談所の業務や体験談について学ぶ
- ② 開催日時  
令和5年1月16日（月） 午後2時から午後3時30分まで
- ③ 講師  
児童相談所長 松下 龍一  
生活支援課長 戸田 正弘  
子育て支援課長 大石 剛久
- ④ 研修対象者  
駿河区役所に勤務し、受講を希望する職員（会計年度任用職員を含む）
- ⑤ 出席者 50人
- ⑥ 会場 駿河区役所 3階大会議室

#### (11) 教えて！先輩 番外編 ～税務編～

- ① 研修目的  
駿河区役所に勤務する職員の市政運営にあたる基礎力の向上  
税務の基礎知識を学ぶ
- ② 開催日時  
令和5年1月24日（火）午後2時から午後3時30分まで
- ③ 講師  
長田支所長 青山 達哉
- ④ 研修対象者  
駿河区役所に勤務し、受講を希望する職員（会計年度任用職員を含む。）

⑤ 出席者 32人

⑥ 会場 駿河区役所 3階大会議室

## (12) 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。

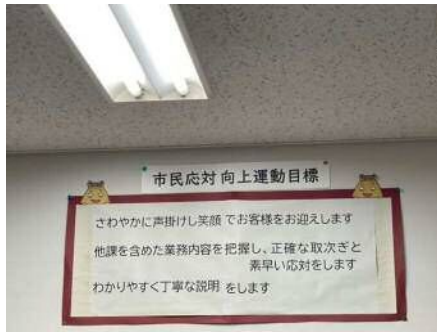
### ② 活用方法

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	親切・丁寧・迅速な対応を心がけます。
戸籍住民課	気持ち良い印象が持てる窓口対応をします。
保険年金課	正確でわかりやすい対応を心がけます！
健康支援課	① 明るくさわやかな挨拶で、話しかけやすい雰囲気をつくります。 ② 窓口や電話対応で最後まで話を聞き、ポイントを復唱して要件を確認します。 ③ 市民からの問合せは他部署のものでもまず話を聞き、担当部署を確認してから案内します。
長田支所	① 相手の用件をよく聞き、復唱確認します。 ② 明るい声とはっきりとした発音で、ハキハキと応えます。 ③ 専門用語は使わずにわかりやすい言葉で話します。
生活支援課	① 問合せに対して平易な言葉で言い換え、わかりやすい説明をします。 ② 他課の業務を学び、正確な取次ぎをします。 ③ 担当者が不在でも他の職員が対応できるよう、情報共有に努めます。
障害者支援課	① お客様に正しい説明ができるよう、職員間での情報共有を行います。 ② 専門用語を多用せず、お客様に伝わる言葉で対応します。 ③ 取次ぎでは、氏名や用件をしっかりと聴き取り伝えることで、内容のすれ違いを防ぎます。
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 わかりやすく丁寧な説明をします。
高齢介護課	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。

※子育て支援課

※戸籍住民課



### (13) 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、窓口業務の満足度向上を図る。

#### ② 活用方法

令和4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。

### (14) 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4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。

### (15) 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。

## (16) 外部研修等への参加及び外部研修報告会の開催

### ① 目的

外部機関が主催する専門研修に区役所職員を派遣し、窓口を訪れた皆様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

「人を動かすコミュニケーション研修～キーパーソンへ働きかける編」

日 時 令和4年12月12日（月） 午前10時00分から午後4時45分まで

場 所 オンライン講座

受講者 駿河福祉事務所障害者支援課 主査 下川 やよい

### ③外部研修報告会の開催

#### ア 研修目的

区職員が外部専門研修を受講して学んだ内容を報告会で伝え、区役所全体への共有化を図る

#### イ 開催日時

令和5年1月24日（火） 午後1時から午後1時50分まで

#### ウ 講師及び内容

「人を動かすコミュニケーション研修～キーパーソンへ働きかける編～」

駿河福祉事務所障害者支援課 主査 下川 やよい

#### エ 研修対象者

駿河区役所に勤務し、受講を希望する職員（会計年度任用職員を含む）

#### オ 出席者 23人

#### キ 会場 駿河区役所 3階大会議室

## (17) 救命講習

### ア 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4年度は、9月15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。

イ 開催日時

令和4年9月15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

ウ 講師

静岡市消防局職員

エ 研修内容

救命入門コース（90分コース・救命入門コース参加証交付あり）

オ 研修対象者

駿河区役所に勤務する職員（会計年度任用職員を含む）

カ 出席者

午前 12人  
午後 10人 計 22人

キ 会場

駿河消防署 自衛消防業務講習室





## (18)「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。SSPメンバーによる積極的な声かけにより、昨年度を超える人数が集まった。

- ① 結成日時：令和4年5月6日（金）
- ② 対象者：駿河区役所職員38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）

## (19) 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、梨花幼稚園、広野こども園、中村町こども園の3園で実施、計173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 大浜ビーチフェスタ：令和4年6月5日（日）

3年ぶりに大浜公園・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。「トロベーといっしょ」のダンスや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4年10月8日（土）

60周年となる当イベントにおいて、ステージに出演。「トロベーといっしょ」のダンスやクイズを披露し、会場を盛り上げた。



- ④ トロベールWeek サテライト会場：令和4年 10月9日（日）  
アピタ静岡店において塗り絵コーナーを設置したり、トロベール生誕祭記念としてマスクケースを披露・配布した。また、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 スルガフェス 秋穫祭：令和4年 10月 15日（土）  
駿河区役所が地域の学生との協働により駿河区の魅力を発信するイベントに参加。会場内でグリーティングや写真撮影を行ったり、日本平動物園のレッパークンと一緒にたぬき探偵ジェリーのステージをサポートした。



- ⑥ キャラPK 大会：令和4年 12月7日（水）  
たぬき探偵ジェリー企画のPK大会に参加。ジェリーやトロベールをはじめ8体のキャラクターがPKで勝負し、優勝を果たした。（動画はYouTubeで視聴可能）



- ⑦ クリスマス会@中村町こども園：令和4年 12月 20日（火）  
中村町こども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5年 1月8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5年 2月 1日（水）～28日（火）  
園児たちのトロベールの塗り絵、LINE スタンプ第2弾の啓発とともに、ゲームブック「トロベールといっしょ！」を配架し、トロベールと駿河区の魅力を伝える展示を行った。また、他のSSPグループ連携し、SSP全体の活動報告を実施した。



## (20) グッズの作成

トロベア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アが駿河区の魅力をPRする」ということを目的に次の2パターンのポロシャツを作成した。

- ・イベント時などに代替的にPRすることを想定したデザイン
- ・普段使いを想定したデザイン



### ② マスクケース (チケットケース)

トロベアデザインのマスクケースを作成。10月9日(日)のトロベアWeek サテライト会場(アピタ静岡店)で初披露し、約1,000枚配布した。チケットケースとしても活用ができ、駿河区のイベント等でも配布予定。



### ③ 駿河区の魅力発見ゲームブック「トロベアといっしょ！」

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

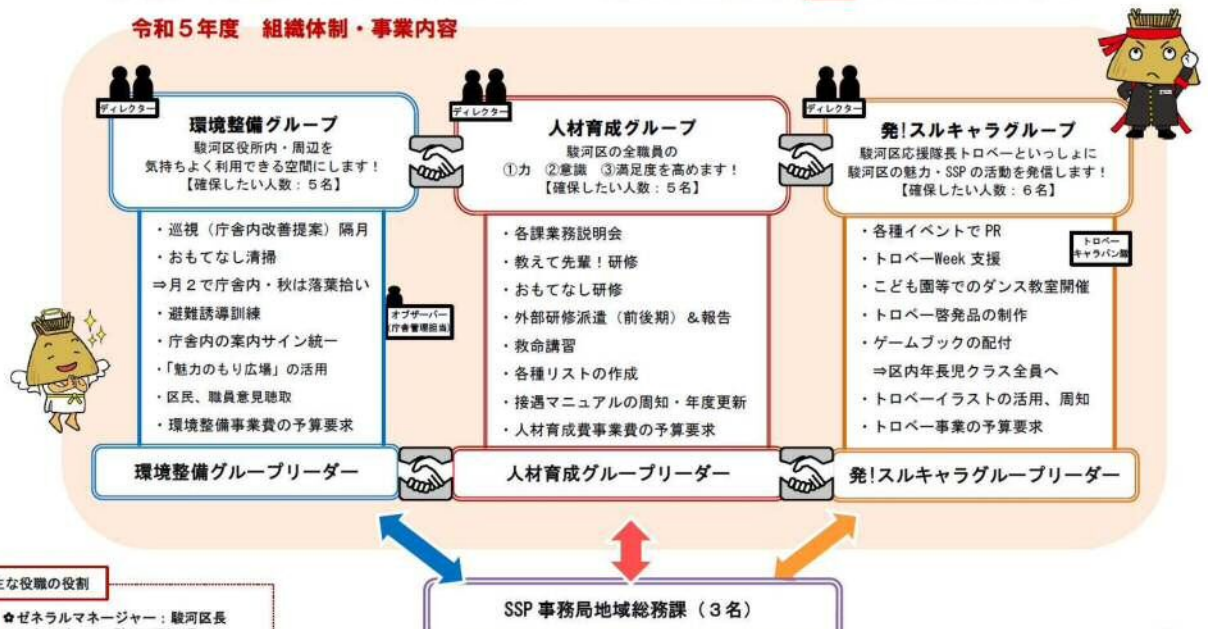
「来庁される市民の皆様が“笑顔”で用事を済ますことができる区役所」を目標に、駿河スマイルプロジェクトが発足されてから、9年目を迎えました。今年度は昨年度より少ないメンバーでの活動となりましたが、「環境整備グループ」、「人材育成グループ」、「発！スルキャラグループ」の3つのグループ体制にて活動を実施することができました。

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  
SHIRIYAMA

### 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5年度 組織体制・事業内容



#### 主な役割の役割

- ☆ゼネラルマネージャー：駿河区長
- ☆マネージャー：駿河区副区長
- ☆チーフディレクター：地域総務課長 3グループ間の調整。
- ☆ディレクター：各課課長 各担当グループの活動状況の把握・助言
- ☆グループリーダー☆ グループの運営・事業管理。
- ☆事務局☆ 契約・支払事務。対外的な広報。チーフディレクターとの連携。

#### 【運営ルール】

- ①グループリーダーと事務局は適宜打ち合わせを行う。
- ②メンバー全体会議は、年二回程度。グループ内の連絡はグループウェアの閲覧板等を活用。
- ③グループ会議を月1回程度開催する。
- ④各グループの進捗状況はチーフディレクターや担当ディレクターに各グループメンバーが直接報告する。
- ⑤各グループの事業の実施にあたってはグループ間で相互に連携する。



令和5年3月  
駿河スマイル・プロジェクト