

～平成20年度、上京区役所では、市民の皆様へ信頼される市役所づくりを目指して、所属職員一丸となり、こんな目標を掲げて仕事をしています～

※目標達成度 凡例

◎：「達成できた。」 △：「ある程度達成できた。」
○：「ほぼ達成できた。」 ×：「あまり達成できなかった。」

<上京区>

所属等名(ア)	所属等の目標(イ)	11月末現在の取組状況(ウ) (目標達成状況, 課題等)	今年度の取組を振り返って(評価)(I)	
			目標達成度	良かった点や反省すべき点, 今後どのように取り組んでいくか 等
区民部 総務課	①笑顔で、質の高い対応をこころがけ、クレームをゼロにします。 ②区民の皆様への情報提供サービスを向上させるため、ホームページの改善に取り組み、アクセス件数の1割増加を目指します。	・「質の高い対応、電話が鳴ったら2回以内に出る」という目標は、概ね達成できた。 ・ホームページ改善にも取り組んだが、アクセス件数は伸びていない。他のホームページからのリンクなどの工夫が必要。 ・庁舎管理面では、西玄関を入りエレベーター、スロープを利用するには階段を通らなければならないため、東玄関へ誘導する掲示の必要性が新たな課題として挙げられた。	○	市民対応については、概ね目標を達成でき、クレーム等もなかった。ホームページの改善にも取り組み、アクセス件数は目標の1割には達しなかったが4%増加した。庁舎管理面での取組(玄関前エレベータ表示)を今後は充実していく。
区民部 まちづくり推進課	親切・丁寧で、分かりやすい対応をします。	ほぼ達成できていると思うが、所管外の事項の問い合わせなど、内容によっては十分とは言えない場合もあり、今後も引き続き達成に向けて努力していく。	○	所管外の問合せについても、複数の職員で協力するなどし、できる限り迅速に情報を収集して対応した。今後も引き続き目標達成に向けて努力する。
区民部 市民窓口課	来庁者満足度の向上のため ①用件処理に要する時間を短縮します。 ②丁寧な説明を励行します。	お客様が多い時は、往々にして問い合わせ電話等も多く、速さと丁寧さをバランスさせることが課題。丁寧な説明に努めていても、齟齬が生じトラブルとなることもあり、お客様の思いを更に汲み取る努力が必要。	○	丁寧な説明に努めてきたが、繁忙期における対応に課題がある。また、窓口と電話対応の兼ね合いにも課題がある。市民の方の要望に応じ難い場面での対応方法等について、市民対応アドバイザーの助言なども求めていきたい。
区民部 市民税課	窓口対応での説明は、丁寧にわかりやすく行い、問題はその場で解決し、持ち越しはゼロにします。	窓口対応でいくつか来庁者の理解を得るのに時間がかかったケースがあったが、翌日まで持ち越すような事例はなかった。窓口カウンター付近の古くなって色の変わってしまった掲示物も新しく張り替えた。	◎	窓口対応で、来庁者の理解を得るのに時間がかかったケースはいくつかあったが、その場で解決し、翌日以降に持ち越すことはなく、税の申告時期も終えることができた。今後も市民の目線に立って、わかりやすく親切な対応に努めていく。
区民部 固定資産税課	丁寧な窓口対応と分かり易い課税説明を心がけるとともに、今年度実施予定の「市民対応窓口サービス評価制度」における評価項目について、市民の方から「満足」以上の結果を得られる対応を常時意識します。	次期基準年度における制度改正や評価基準変更等についてわかりやすく説明できるように、研修会への参加や課内での協議検討を行い、各自が理解と知識を深める努力をしている。	○	「市民対応窓口サービス評価」においては、一項目でわずかに「満足」の評価に及ばなかったが、市民の方の評価を意識することで、自己の対応を改めて見直す機会となった。平成21年度の当初課税を目前にしており、4月以降課税内容の説明や疑問点への回答がスムーズに行えるように、新評価基準等についてさらに理解を深めたい。

区民部 納税課	前年度よりも高い徴収率を達成することを目指します。 丁寧で分かりやすい市民対応の実行を目指します。	・厳しい経済状況で楽観視できる状況ではないが、納税相談などに積極的に取り組んでいきます。 ・区役所来庁者アンケートや市民アドバイザーからは、一定の評価をしていただいているが、今後とも一層の取組をしていきます。	△	未曾有の経済不況の影響もあり、現時点での市税徴収率は厳しい状況にある。目標達成に向けて、決算時までの残された期間に集中して業務に取り組んでいく。現在の生活状況が非常に厳しい市民の方も多く、不況の影響は納税相談の内容にも色濃く反映している。今後とも、丁寧でわかりやすい市民対応を実行していくとともに、相談しやすい体制づくりにも積極的に取り組んでいく。
福祉部 福祉介護課	笑顔で親切丁寧に対応し、わかりやすく正確でテキパキとした説明・事務処理に努め、クレームゼロを目指します。	市民対応アドバイザー、職場訪問チームからは一定の評価をいただいている。ただし他の階との引継ぎなどで十分とは言えない事例があったので、引き続き努力する。	△	笑顔、親切丁寧な対応など一定の評価をいただいたが、単純なミス、型にはまらない臨機応変な処理などに課題を残している。引き続き笑顔で親切丁寧な対応に努め、対応によるクレームについては引き続きゼロを目指す。
福祉部 支援保護課	笑顔で親切丁寧に対応し、わかりやすく正確でテキパキとした説明・事務処理に努め、クレームゼロを目指します。	市民対応アドバイザー、職場訪問チームからは一定の評価をいただいている。ただし他の階との引継ぎなどで十分とは言えない事例があったので、引き続き努力する。	△	笑顔、親切丁寧な対応など一定の評価をいただいたが、単純なミス、型にはまらない臨機応変な処理などに課題を残している。引き続き笑顔で親切丁寧な対応に努め、対応によるクレームについては引き続きゼロを目指す。
福祉部 保険年金課	長寿医療制度 ～理解していただく制度から納得していただく制度に～長寿医療制度は、発足後半年が経過しようとしているが、現在も制度の見直しが検討されています。こうした状況の下、市民の皆様が制度を理解していただくだけでなく納得していただけるよう取り組みます。	国からの情報については、いち早く課職員へ伝わっている。制度見直しに係る国の運用が度々変更され、説明に苦慮している状況ではあるが、引き続き市民に納得していただける制度周知に取組む。	△	長寿医療制度発足後の複数回に亘る見直しに関して、早期の職員への周知については、ある程度達成できた。今後は、職員自身の理解がより深まるよう課内外の研修等を含め、市民に納得していただける説明ができるよう取り組んでいく。
保健部 健康づくり推進課	市民対応では、一言あいさつを添え、より親切で親しみやすい保健所づくりを目指します。	現時点では、設定した目標による市民対応をおこなっており、引き続き親しみやすい保健所づくりを目指して職員一同取り組む。	○	初年度の取組であり、市民対応に着目し、原点に立ち返った目標設定とした。今後とも市民の目線に立った業務の改善を目指します。
保健部 衛生課	市民対応では、一言あいさつを添え、より親切で親しみやすい保健所づくりを目指します。	市民窓口サービス評価（アンケート調査）の結果を踏まえて、改善策の検討を行い、案内表示等直ちに改善を行った。引き続き親しみやすい保健所づくりを目指して取り組む。	○	初年度の取組であり、市民対応に着目した。市民からの評価（窓口アンケート）を受けて、職員一丸となることができることから改善を行った。今後とも市民の目線に立った業務の改善を目指します。