

平成22年度、京都市上京区役所では、市民サービス向上に向けて、すべての所属等で職員一丸となり、以下の“きょうかん”目標を掲げて取り組んでいきます。

【上京区役所】

所属等名	“きょうかん”目標	取組結果の確認 取組の成果や今後の課題等について
総務課	<p>○親切・丁寧・迅速かつわかりやすい応対をします。</p> <p>○区役所の総合窓口として情報の共有・発信に努めます。</p> <p>○各課との連携を図り、業務のスムーズな遂行に努めます。</p>	<p>○毎朝朝礼を実施することにより、情報の共有を図ることができました。</p> <p>○各自が親切・丁寧・迅速な対応に取り組み、全体としてクレームのない対応ができました。</p> <p>○各課と連携を図ることに努め、区役所業務をスムーズに遂行することができました。</p> <p>今後も区役所業務がスムーズに進められるよう各自が意識して取り組んでいきます。</p>
まちづくり推進課	<p>○さわやかで元気な笑顔を心がけ、親切・丁寧・迅速かつわかりやすい応対をします。</p> <p>○職員相互の業務内容の確認等を行うため、毎週月曜日に朝礼を行うとともに、補職者によるミーティングを週1回以上実施し、円滑な業務に必要な情報・課題の共有に努めます。</p> <p>○チラシ等の配架物について、清潔で整然とした配置を保ちます。</p>	<p>○親切・丁寧・迅速でわかりやすく、さわやかな区民対応ができました。</p> <p>○課長会後には補職者が集まってミーティングを行うことにより、補職者間で課題と情報を共有できました。</p> <p>また、毎月曜日の朝礼と所属長による必要に応じた口頭での事務伝達を行うとともに、職制会議等の回覧物を回覧することで、職員全員が情報と課題を共有することができました。</p> <p>○チラシ等の配架物について、種別・分野ごと(文化・観光・スポーツ・人権等)に場所と配置を工夫するとともに、見た目も美しく清潔な状態に保ちました。</p> <p>区民から尋ねられた際には、配架場所をすぐに案内することで、サービス向上につながられました。</p>
市民窓口課	<p>○より親切、丁寧で分かりやすい応対を目指します。</p> <p>○迅速かつ正確な事務処理に努めます。</p>	<p>○ほぼ目標を達成することができましたが、なお事務な対応や単純ミスがゼロになっていません。</p> <p>正確な事務処理を基本に、来客者に応じたきめ細かなサービスが行えるよう更に努めてまいります。</p>
市民税課	<p>○窓口対応については、来所者の相談内容を十分把握・理解した上での確かな相談を行うことは当然のこととして、来所者のためにもできるだけ簡潔・迅速に手短かな対応に心がけます。</p> <p>○電話での対応については、相手方との対面でない部分、窓口での対応と同等若しくはそれ以上の丁寧な対応に心がけます。</p>	<p>○窓口対応については、親切・丁寧なことは当然として、状況にもよりますが迅速な相談を行なうように心がけ、一定の効果を挙げられました。</p> <p>○電話での対応については相手方との対面でない部分、窓口での対応以上の丁寧な対応に心がけました。</p>

固定資産税課	<p>○親切丁寧でわかりやすい対応に努めます。</p> <p>○適正公平な課税の推進に努めます。</p>	<p>○来庁者の理解度に合わせた親切丁寧できめ細かな対応に努めました。</p> <p>特に高齢者の方に対しては、十分に話を聞き、来庁の目的を確認したうえで分かりやすい説明に努めました。</p> <p>○課税支援システム導入初年度であり、課税誤りの無いよう点検に努めました。</p>
納税課	<p>○丁寧な対応とわかりやすい説明を心がけます。</p>	<p>○窓口、電話対応など概ね目標を達成することが出来ました。</p> <p>今後も相談や問い合わせに対し、より一層丁寧な対応に努めます。</p>
福祉介護課	<p>○常に改善を念頭において、分かりやすい説明と正確・迅速な事務処理に努めます。</p>	<p>○おおむね達成でき、苦情の減少につながったと考えます。</p> <p>○達成事項の継続とともに、見出した問題点や全庁で取り組むべき課題の改善に努めて参ります。</p>
支援保護課	<p>○窓口に来所された方のニーズを正確に把握し、必要な福祉サービスや施策を受けていただけるよう担当業務のみならず、課内における他の業務についても、課内研修の実施や自己研鑽等により知識を深めます。</p>	<p>○業務に関する内容の研修会について、課内研修会と位置づけ、職員の質的向上を図りました。</p> <p>①平成22年7月29日「精神障害とは？～地域で支えるために～」</p> <p>②平成23年2月16日「児童虐待を考えるシンポジウム」</p> <p>③国民健康保険制度の取扱変更について勉強会開催</p> <p>○今後の課題：研修会の実施時期が、業務繁忙時期であったため、参加者が少なく、欠席者への伝達研修の開催ができませんでした。時期を含めた開催方法等について検討します。</p>
保険年金課	<p>後期高齢者医療制度 ～理解していただける制度から納得していただく制度に～</p> <p>○後期高齢者医療制度が創設されて3年目を迎えますが、これまでの医療保険制度と異なる制度であるため、現行制度の定着に向け、分かりやすい言葉で丁寧な説明を繰り返しながら、被保険者の理解を深め、ひいては納得していただける水準にまで高めるよう引き続き努力します。</p>	<p>○後期高齢者医療制度に係る事務手続、質問などに対しては、できるだけ分かりやすい言葉で丁寧な説明を繰り返しました。その結果、徐々にではありますが、理解の度合いが深まってきたものと考えています。</p> <p>また、現在、国レベルで医療保険の抜本的な改正が議論されており、先行きが不透明なものがありますが、被保険者への説明は、分かりやすい言葉で丁寧に行うことを基本姿勢とした業務を行って参ります。</p>

健康づくり推進課	<p>○窓口や電話での問い合わせ、相談等において、わかりやすく丁寧な対応、説明に努めます。</p> <p>○専門知識はもちろんのこと、関係施策の知識も身につけることにより市民の健康づくりを支援します。</p>	<p>○窓口や電話での問い合わせ、相談等において、なるべく専門用語は使わずわかりやすく丁寧な説明、対応を行いました。</p> <p>○健康に関すること以外の福祉施策等、関係施策に関する知識を身に付けることを心がけ、市民の健康づくりを支援しました。</p>
衛生課	<p>○食品衛生、生活衛生等に関する相談について、積極的に情報提供を行い、より親切で分かりやすい説明に努めます。</p> <p>○リーフレットなど見やすい配置に努めます。</p>	<p>○相談については、インターネット情報を活用するなど、出来る限り文字情報だけではなく画像など見える形での情報提供を行い、より親切で分かりやすい説明に努めました。</p> <p>○リーフレットについては、配架台を増設するとともに入口付近に集中することで、見やすい配置としました。</p> <p>今後も、より一層分かりやすい情報提供に努めます。</p>