

<ホームページ公表用シート>

平成22年度、南区役所では、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。

【南区役所】

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>1 区役所の統括部署として職員相互の連携を密にし一丸となって業務執行に当たります。</p> <p>2 幅広いおもてなし環境の向上に取り組む、心のこもった市民サービスの実現に努めます。</p> <p>3 国勢調査をはじめとする各種統計調査を適正に実施します。</p> <p>4 選挙事務においては今後、予定されている参議院選挙をはじめ適正な事務処理を進め、事故なく執行します。</p>	<p>1 区役所一丸となって区民の皆さまの立場に立ちながら業務遂行に当たり、22年度に実施した「窓口サービス評価・実践制度」では、区民の皆様から昨年度より好評価をいただくことができました。</p> <p>2 庁舎内の床や壁などの洗浄、塗り替え、3階トイレのバリアフリー化を行い、幅広いおもてなし環境の向上に取り組むことができました。</p> <p>3 国勢調査をはじめとする各種統計調査を区民の皆さまとの協力・連携のもと、適正に実施することができました。</p> <p>4 参議院・府知事選挙を事故なく執行することができました。</p>
まちづくり推進課	<p>1 区民の皆様が目線に立って、職員一人一人が率先して笑顔で親切な対応をします。</p> <p>2 経費の削減に努めます。需用費の3%削減をはじめ、事業内容の工夫や見直しを行うことにより、業務改善に取り組めます。</p> <p>3 環境問題に取り組めます。ごみの分別をはじめ、昼休みの消灯、室内の適正温度の徹底、エコバックの使用等、エコまちステーションと連携して取り組めます。</p>	<p>区民の皆様が目線に立った対応やごみの分別など、今年度の目標は概ね達成できたと考えます。今後も引き続き、取り組んでいきます。</p> <p>今年度は基本計画策定に伴う冊子印刷などの要因があり、需用費3%削減は達成できなかったが、今後とも職員一人ひとりが事務の効率化と経費の削減を意識しながら、目標達成に向けて事業を進めていきます。</p>
市民窓口課	<p>市民対応は、「明るく」「テキパキ」「正確」「ていねい」をモットーに、区民に信頼される窓口を目指します。</p> <p>1 常に区民の目線に立ち、親切で分かりやすい説明を心掛け、正確で迅速な対応を行い、区民の満足度の向上に努めます。</p> <p>2 個人情報の厳正な管理、法令遵守を徹底します。</p> <p>3 整理整頓を心掛け、明るく清潔で爽やかな窓口づくりに努めます。</p>	<p>1 フロアに車いすで来られた人のために低い記載台を設置したり、証明書をお渡しする時にバッグなどの手荷物を置く台を設置するなど、区民の方々の目線に立った工夫を行った。今後もこうしたことに引き続き取組を進めていきます。</p> <p>2 個人情報の管理については、国からも厳しく取り扱うよう指示が出されていることから、今後とも適正な管理、法令順守を徹底していきます。</p> <p>3 除籍の保存期間が延長されたことを踏まえ、これからも増え続ける除籍簿や関連書類の保管スペースを確保するために戸籍庫の整理を行った。併せて、頻繁に見ることが少ない改製原戸籍などを倉庫に異動させて学区別年代順に整理整頓を行いました。</p>

市民税課	<p>1 「親切・ていねい・明るく」をモットーに、分かりやすい対応で、区民の皆様から信頼される職場を目指します。</p> <p>2 納税者への説明責任を果たし、市税に対する信頼と理解がさらに高まるよう努めます。</p>	<p>目標について、日頃の対応を振り返るたびに、まだまだ不十分な点があることに気付く1年でありました。今後とも市職員としての自覚を持ち、自己研鑽に努め、「分かりやすい対応」と「説明責任」を果たし、区民の皆様から信頼される職場をつくっていく必要があります。</p>
固定資産税課	<p>納税者の意図を素早く正確に理解し、誠実な対応に努めます。</p>	<p>相手の話をよく聞いて、相手方の意図することを正しく理解すること、また、正しく説明するために必要な業務知識の充実に努めており、概ね良好な対応ができています。</p> <p>一部には、説明をまったく聞いていただけず、対応が困難となることもあります。そういった場合でも、理解が得られるように取り組んでいきます。</p>
納税課	<p>1 納税者に不公平感が生じないよう市税の適切な徴収に取り組み、徴収率の向上に努めます。</p> <p>2 窓口や電話では「親切、丁寧、迅速」な対応を心掛け、分かりやすい説明に努めます。</p>	<p>現年度課税分、滞納繰越分、市税合計の徴収率については、昨年同期を上回っていますが、目標徴収率への到達には厳しい状況にあります。5月の出納閉鎖まで滞納整理等の強化により目標徴収率の達成を目指します。</p> <p>今年度の窓口サービス評価・実践制度における評価結果は、一昨年度より良い評価を得ました。今後も「親切、丁寧、迅速」な対応を心がけ、解りやすい説明に努めます。</p>
福祉介護課	<p>1 「Stepアップ運動」として、親切(S)、ていねい(T)、笑顔(E)、プライバシーの保護(P)の向上を目指すとともに、迅速で的確な市民サービスに努めます。</p> <p>2 常に個人情報の適正な管理に努め、区民の皆様から信頼される的確な事務の執行に努めてまいります。</p>	<p>市民対応モデル職場として、常に市民の立場に立って、親切・丁寧・笑顔で窓口対応を心掛けているが、今年度は、研修等を通じ、服務規律の徹底を常に喚起するとともに、業務遂行上においては、特に、法令遵守と個人情報の保護を念頭に入れ、適切な情報管理と的確な事務執行に努めました。</p> <p>これにより、市民に不安感をいだかれることやトラブルもなく円滑に業務をこなすことができました。</p> <p>23年度は、子ども手当・子ども医療等の業務が本庁に集約化され、福祉系の体制見直しも予定されており、また、職員の人事異動もあるが、これまで築き上げてきた自覚・認識が後退することがないよう、職員意識の維持・増進に努めていきます。</p>

<p>支援課</p>	<p>1 電話応対時には、常に「～所属と氏名を名乗る～」を心掛けます。 2 職場の整理・整頓に努め、明るく清潔な窓口で区民の方を迎えます。 3 常に安心して相談できる窓口として、親切でわかりやすい応対を心掛けます。 4 各種施策の適正な業務遂行に努めて参ります。</p>	<p>年度当初に掲げた目標に向けて、職員全員が積極的に取り組んでいました。なかでも窓口の整理・整頓を重点的に行なったことで、支援課の窓口が「すっきり」したとの声を聞き、「明るく清潔な窓口」に近づく事が出来たのではないかと考えています。 来年度は、さらに整理・整頓に努めると共に、適正な業務遂行を目指したいと考えています。</p>
<p>保護課</p>	<p>市民サービスの更なる質の向上の観点から、常に、生活に困窮されている市民の皆さんの立場に立ち、親切でわかりやすい対応に心がけます。そして、生活を支える最後のセーフティネット(安全網)として、信頼される生活保護制度の運営に努めます。</p>	<p>H20年秋以降の世界的不況による経済雇用情勢の悪化が回復せず、平成22年度においても南区における生活相談件数は増加状態であり、保護率も増加し続けています。 このような中、生活保護制度が国民生活の最後のセーフティネット(安全網)としての制度であることを全職員が自覚し、常に生活に困窮されている皆さんの立場に立ち、親切でわかりやすい対応を行ってきました。 今後も、必要な方には迅速な対応を行なうとともに、不正受給者等には毅然とした対応を行ない、市民に信頼される適切な制度運営を行ってまいります。</p>
<p>保険年金課</p>	<p>1 親切・丁寧で明るい応対と分かり易い説明を心掛け、区民の皆様に円滑な窓口サービスを提供します。 (1) 業務研修や係単位の連携を密にし、より一層業務内容の周知徹底を図り、区民の方に迅速な対応と分かりやすい説明を行います。 (2) 市民しんぶん(区版)や国保だより等を利用した制度説明の徹底を図ります。 2 加入者の負担の公平化を図るために、厳正な滞納処分を中心とした国民健康保険料の徴収率の向上を図ります。 3 国民年金制度に関する情報提供など制度の円滑な運営に努めます。</p>	<p>1 研修・連絡会議での打ち合わせ等により、親切・ていねいで明るい応対と分かりやすい説明がほぼできています。 2 市民しんぶん(区版)、区の電光掲示板、国保だより等の各種文書、インターネット等を通じて制度及び事業内容について周知できています。 3 納付困難世帯が増えている中で、窓口で状況確認するとともに、財産調査等を的確に行い、厳正な滞納処分を行っています。また、公平・公正な保険料徴収を行い、昨年度を超える徴収率を確保しています。 4 国民年金制度の情報提供に努め、制度の円滑な運営に努めています。</p>
<p>健康づくり推進課</p>	<p>1 親切・丁寧な応対に努めます。 2 個人情報の厳格な管理を徹底します。 3 区内の女性喫煙率低下を図るため、様々な機会をとらえて禁煙相談や指導を行います。</p>	<p>「親切・丁寧な応対」及び「個人情報の厳格な管理」については特にクレーム等の問題も無く、一定研修の成果は出ています。今後もより一層の徹底を図るべく、あらゆる機会を捉えて注意喚起していきます。 また、「女性喫煙率の低下を目指した相談や指導」については、具体的なデータ分析はまだありますが、禁煙相談者の数が徐々に増えているなどの成果は出ており、職員が日頃から強い意識で取り組んできた結果であると思います。今後も、禁煙指導をはじめ様々な健康づくりへのサポートに取り組んでいきます。</p>

衛生課	<p>1 飲食店等及び生活衛生関係施設に対して計画的かつ効率的な監視指導を行い、区民の皆様が安心して生活していただけよう生活環境の衛生の確保に努めます。</p> <p>2 食品及び生活衛生に関する正しく有益な情報を多く発信していきます。</p> <p>3 笑顔をもって満足度の高い接遇に努めます。</p>	<p><取組の成果></p> <p>12月末時点では前年度と比較した監視数は92%であるが、食中毒事件は発生しておらず、また、無許可宿泊施設を告発して営業を中止させています。市民しんぶんでの情報発信数については、前年度と同数であります。南区ホームページに新たに4件の情報を発信し、講習会については開催数を2.6倍に、参加人数を4倍に増加させ、多くの情報を発信することができました。</p> <p>なお、市民対応研修について職員ハンドブックをテキストとした研修とビデオを活用した研修を実施しました。</p> <p><今後の課題></p> <p>区民の皆様が満足していただく接遇については、今後も継続した取組が必要となります。</p>
久世出張所	<p>1 久世地域の皆様に親しまれる窓口を目指して、迅速で正確かつ親切丁寧な事務処理を進めます。</p> <p>2 住民の皆様の個人情報保護を徹底します。</p>	<p>日々の日常業務の1つ1つにおいて、迅速で正確かつ親切丁寧な事務処理と個人情報の保護の徹底を心掛けてきました。今後とも地域の窓口として更に親しまれ信頼される窓口としての役割を担っていきます。</p>