

<ホームページ公表様式>

～平成20年度、京都市南区役所では、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。」

<南区役所>

所属等名 (7)	所属等の目標 (イ)	1 1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) (エ)	
			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
総務課	1 案内表示板の改善を含め、分かりやすい庁舎案内を具体化します。 2 区役所の縁の下の力持ちとしての役割を果たすべく、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。 3 住宅・土地統計調査を適正に実施し、選挙事務においては、南区市議選補欠選挙の事務処理とともに、来るべき総選挙に向け準備を進め、事故なく執行します。	1 1階 福祉事務所にて試験的に事務所内の案内表示を改善しました。今後はその結果を基に区役所全体の案内表示の改善に努めていきます。 2 他課との連携を密にしながら、業務執行に当たっています。 3 住宅・土地統計調査については適正に実施できています。また、南区市議選補欠選挙（平成20年9月7日実施）についても事故なく執行することができました。	△	1 区役所全体の案内表示については、改善に至っていません。 2 他課との連携を密にしながら、業務執行することについてはある程度達成できました。しかし、更なる努力は必要と考えます。 3 住宅・土地統計調査については、適正に実施できています。また、南区市議選補欠選挙（平成20年9月7日実施）についても事故なく執行することができました。
まちづくり推進課	1 経費削減に努め、需用費を5%削減します。事業の見直しを検討し、区民の目線で仕事を進めるとともに、納得の得られる業務改善に取り組みます。費用対効果の検討を進めます。 2 環境問題に取り組みます。ごみの分別を始め昼休みの消灯、夏季における温度調整、買い物袋使用の徹底等に、全職員で協力して取り組みます。また、環境をテーマにした取組を設定し、地元と問題意識を共有しながら具体的な行動に結びつけます。	1 第4四半期において業務改善等を図ることで、目標の「経費5%削減」を達成していくように再度徹底しています。 2 ごみの分別、昼休みの消灯等の取組を継続して実施しています。また、てんぷら油の回収は、地元の協力を得て、回収拠点を増やすことができています。	○	1 経常経費の見直しを図り、目標の5%削減を全職員で取組んだ結果、ほぼ達成することができました。来年度も引続き、目標を立て経費削減に努めていきたいと思えます。 2 昼休みの消灯は、来客者がおられる時は取組めませんが、引続き実施していきたいと思えます。また、てんぷら油の回収については、全学区で取組ができるようになり、南区における環境意識が高まってきていると思えます。
市民窓口課	1 窓口対応は、明るく親身になってを旨とし、正確でわかりやすい説明に心がけます。 2 個人情報、金銭等の適切な管理を徹底します。 3 窓口の掲示物を含めた整理整頓に心がけます。	窓口対応について、「職場訪問チーム」「窓口サービス評価」等の取組を契機として改めて点検し、目標達成の方向にあります。また、個人情報や金銭等の管理について、適切な手順の再確認をしました。さらに、窓口の掲示物について、わかりやすいものにするため、検討を進めています。	△	掲示物の整理整頓は当然として、文字だけの案内であったものを申請書の雛型に注意点を記載したものに変える等、より分かりやすいものに改善しました。また、窓口対応については、アンケート評価で5段階評価の4以上をクリアすることができなかったため、引き続き改善に努めるとともに、正確でわかりやすい説明に心がけていきたいと思えます。

市民税課	<p>「親切・迅速・分かりやすい」対応で納税者の納得を得、納税意識を高めるために、以下のとおり取り組みます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 自己研鑽：税に関する疑問に正しく平易に答えられるよう、税務職員としての専門性を高めます。 法令遵守：法に則り適正に課税し、違法行為には厳格に対処します。 他課連携：税資料を参照する担当部門（納税課・福祉部各課）との連絡連携を強めます。 公金管理：収入金等公金の取扱いを厳正に行ない、事故発生を根絶します。 	<p>各係ともに、目標達成に向け、毎日の業務の中で取組を進めています。自己研鑽の課題については、市民税係では、10～11月にベテラン職員が講師となり、自主的な勉強会を開催しています。</p>	◎	<p>目標の到達状況について以下のとおり総括し、総じて窓口での市民サービスを取組開始前に比べ、格段に向上させることができ、各グループともに目標をほぼ達成することができました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 自己研鑽 各自が日常的に自己研鑽に努め、担当する業務をミスなく、より効率的に処理しましたが、更なるスキルアップのため計画していた集合研修が業務繁忙の中で日程調整できなかったため、来年度に実施します。 法令順守 全職員が法令の定めるところにより適正に事務処理を進めるとともに、事実を偽る申告や不当な要求等があった場合は、常に毅然とした姿勢で対応しました。 他課連携 他課とも日常的なコミュニケーションが円滑にとれ、事務処理の上でも、窓口対応の中でも、全く問題ありませんでした。また、他課からの税情報閲覧についても個人情報保護の観点を明確にしなが、効率よく円滑に行うことができ、問題はありませんでした。 公金管理 各種証明手数料の収納等、現金の管理について問題なく行いました。また、公金管理に関連し、郵券やタクシーチケット等の管理についても、定められた規定を遵守し適正に管理しました。
固定資産税課	<ol style="list-style-type: none"> 平成21年度の評価替え実施に向けた事務を適切に進めます。 適正かつ公平な課税の推進を図るとともに、丁寧な説明を心がけ、納税者の信頼確保に努めます。 	<ol style="list-style-type: none"> 平成21年度評価替え実施に向けて、見直し項目の漏れがないよう確認・協議を行いました。 課税の適正化に当たって、疑義のある点について意見交換を行い、課内の意思統一を図りました。また、納税者からの疑問等については、日ごろから丁寧な説明をするように心がけています。 	○	<ol style="list-style-type: none"> 評価替えに関する事務は、予定どおり行うことができました。 課税の適正化については概ね達成できましたが、一部内容が複雑なために時間的余裕がなく、次年度以降に積み残しとなったものがありました。
納税課	<p>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>11月末の徴収率は、税源移譲による市民税の徴収環境が厳しい状況下で、さらに、景気の悪化が加わり、昨年同期に達しない状況にあります。また、滞納処分件数及び分納等受理件数は昨年同期を上回っており、滞納者の状況をよく把握しながら適切な徴収に取り組んでいます。</p>	△	<p>南区における調定額の8割を占める固定資産税については、1、2期分の徴収率が昨年度を上回りましたが、景気の悪化等の影響で市民税の徴収率については、昨年同期に達しない状況にあります。また、固定資産税3、4期についてもその影響が懸念されています。そのため、5月の出納閉鎖まで滞納処分を強化し、実態調査により滞納者の状況把握の強化を推進して、目標徴収率の達成を図っていききたいと思います。</p>
吉祥院コミュニティセンター	<p>市民が気持ちよく利用できるよう、常に親切丁寧な対応に心がけ、相談等においても関係機関と連携を取りながら迅速、適切な対応に努めます。また、常に清潔な施設の維持を心がけ、施設の衛生環境向上を目指します。</p>	<p>常に親切、丁寧な対応、清潔な施設維持を心がけています。</p>	○	<p>利用者からも親切、丁寧な対応に対して良い評価をいただいていたましたが、このたびコミセンから職員が3月末で引き上げることになり、残念に思います。</p>
中唐戸コミュニティセンター	<p>コミセン利用者への親切的な対応を心がけ、効率的な職場運営に努めます。</p>	<p>当初に掲げた目標どおりの職場運営を心がけており、現時点ではほぼ達成できています。</p>	○	<p>12月以降も初心を忘れることなく目標どおりの職場運営を心がけたことから、今年度は目標をほぼ達成することができました。ただし、目標をシンプルで分かりやすいものにしていましたが、訪問者数が少なく、数値化できないという課題がありました。</p>
山ノ本コミュニティセンター	<p>身近な施設として気持ちよく利用していただけるよう、来所者への親切丁寧な対応に心がけ、相談等においても関係機関との連携を図りながら、迅速かつ適切な対応に努めます。</p>	<p>来所者への対応は親切丁寧に行い、相談等に対しては関係機関と連携して、できる限り迅速に対処できています。</p>	○	<p>身近な施設として気持ちよく利用していただけるよう、来所者には親切丁寧を基本とした対応を行い、相談等に対しても関係機関と連携して迅速かつ適切に対処しました。来年度からコミュニティセンターでは、市職員が配置されず相談事業は実施されませんが、支障をきたすことがないよう、他の窓口での対応を円滑に行っていく必要があります。</p>

久世コミュニティセンター	市民相互の交流をはじめ地域コミュニティづくりに利用していただき、身近に感じられる施設として、来所者や電話に対して親切丁寧な対応を心がけます。相談業務に対しては所内の報告・連絡・相談をはじめ関係機関と連携を図りながら迅速適切な対応に努めます。	身近に感じられるコミュニティセンターを目標に取り組んでいます。そのため、コミュニティセンター職員として、毎週1回、所内会議を開催し、業務の内容、業務の引継ぎ等の点検を行い、概ね達成できています。なお、今後も一層のサービス向上に努めていきます。	○	毎週一回、所内会議を開き、各担当の業務内容を報告し、その内容について全員で協議を行いました。それにより、全職員が共通認識を持つことができました。
福祉介護課	1 市民の皆様個人情報の管理を徹底し、適正な事務の執行に努めます。 2 個人情報の開示請求や公文書公開請求に備え、公文書の保存について再点検します。	個人情報の管理に関する参考資料を作成し、点検資料として提示するとともに、具体的な作業手順を全職員に提示し、取り組んでいます。その上で、今後の作業目標期日を指示します。	○	公文書の保存年限の再確認ができ、公文書の適正な管理が徹底できました。また、文書の管理をシステム上で運用していく機運も高まりました。 今後ともシステム上での文書決裁の励行に努め、適正文書管理に努めていきます。
支援課	窓口に来られた方が安心して相談できるよう、親切に対応し、わかりやすく十分な説明を心がけます。	全員が常に目標を念頭に置き、対応の向上に取り組んでいます。特に、新規申請の方への制度説明を丁寧に行うよう心がけました。12月から一部改正となる制度がありますので、十分に理解していただけるよう、一層の向上に努めます。	○	引き続き、全員が常に目標を念頭にした対応を心がけました。また、12月からの身体障害者手帳に関する変更点については、市民の皆様十分にご理解をいただくことができました。 なお、当課では多くの施策を取扱っており、施策によっては申請手続の際に提出をお願いする資料が多く、大変分りにくい場合もありました。今後とも常に来所される市民の皆様視点に立ち、手続についてはより一層分かりやすく説明するように努めていきます。
保護課	法令遵守はもとより、市民感覚及び説明責任を常に意識したうえで、区民の生活を支える最後のセーフティネット(安全網)として、区民の皆様親切で、かつ、公正・公平な対応を心がけ、信頼される生活保護制度の運営に努めていきます。	目標達成に向け、「親切・公平・公正」を念頭に置き対応していますが、生活保護法及び実施要領に基づく取扱いについて、理解をいただくまでに時間を要する場合があります。	○	最近の雇用情勢の急激な悪化により、相談件数も増加し、生活保護が果たすべき役割がより重要視されています。今後も職員一人ひとりが、取組目標を常に意識し、信頼される生活保護制度の運営に努めていきます。
保険年金課	1 「笑顔・親切。ていねい・テキパキ」な市民サービスの向上のために、以下のとおり取り組みます。 (1) 市民しんぶんや国保だより等を利用した制度説明を徹底します。 (2) 市民の疑問に即答できるための業務研修や他課との連携及び係会議により連絡事項等を周知徹底します。 (3) 定期的な担当業務の変更とマニュアルの作成を行います。 2 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に努めます。	後期高齢者医療制度について、説明文の記載文字自体が小さく、制度の変更も頻繁であったことから、電話等による問い合わせが多数ありました。そのため、説明文の改善、職員の知識向上に向けての研修及び連絡事項の徹底を図りながら、笑顔と挨拶をもって市民の皆様への対応に努めていきます。 また、保険料未納世帯に対しては、きめ細かい対応に努めるとともに、財産調査及び給付照会等を実施することで、一定の成果をあげています。	○	業務についての研修やマニュアルの作成により、市民の皆様制度や内容の説明をより正確にできるようになりました。また、滞納整理については、個別案件についても全職員が同一認識を持ち、充実した組織体制になりつつあると感じています。そのため、今後も引き続き充実した組織になるよう、全職員で努めていきたいと思います。 今後の課題としては、窓口のある職場であるため、係ごとの会議を毎月開催することが難しく、現状では個別的な報告にとどまっています。そのため、今後は三つの係(資格、保険給付・年金、徴収推進)が互いに協力することで、市民サービスが向上するように連携を深めていきたいと思います。
健康づくり推進課	市民の皆様健康づくりを支援、推進するために、以下のとおり取り組みます。 1 緊急時に所属職員がAED(自動対外式除細動器)を使用できるように健康危機管理に努めます。 2 個人情報の管理を徹底します。	1 AED操作研修を職員が受講し、緊急時に迅速・確実に対応できるよう、操作方法を習得しました。 2 健康診査等の個人情報は、施錠できる保管庫に保管しています。	○	1 AED操作研修について、すべての職員が受講することができませんでした。今後は全職員が迅速確実に操作できるよう、研修を実施していきます。 2 当課では利用者の記録等、個人情報を適正に保管できています。今後も引き続き、情報管理に取り組んでいきます。
衛生課	電話対応については礼儀正しく、丁寧に対応するため、電話を受ける第一歩として、電話のベルが鳴ったらすぐに受話器を取ります。3回以上鳴って出た場合は、「お待たせ致しました」の一言を添えるよう対応します。	職員全員が目標の対応を心がけて取り組んでいます。しかし、十分に達成できていないことも一部にありますので、さらに目標達成に向けて努めていきます。	○	目標については、ほぼ達成できました。今後もより良い電話対応に心がけていきます。