

所属等名(7)	所属等の目標(4)	9月末現在の取組状況(4) (目標達成状況、課題等)	今年度の取組を振り返って(評価)(1)	
			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
情報通信課	「情報通信・チームパワーアップ！」 担当事務の枠を超えた情報共有と技能伝承を図ります。	朝のミーティングの活用、研修資料の作成、各会議結果・研修等のフィードバック（口頭伝達、報告書、メール送信など）、各種会議における説明責任の実行などにより チーム力のアップに積極的に取り組んでいます。		
警防計画課	事務効率を向上し、情報を共有するとともに、環境への負荷を少なくするため、次の取組を推進します。 ① 電子化された文書等の帳票出力を控え、庁内メールやパソコン内の課内共有フォルダを活用します。 ② 重複している紙資料や電子化された資料について整理を行うとともに、各人が担当業務に係る文書を整理し、所在を明確にして、担当者が不在の場合でも閲覧、対応ができるようにします。 ③ 共有フォルダに『課題掲示板』を設定して各人が業務上の課題を書き込み、個人の課題を共有してアドバイス等を行い課題の解消を図ります。 ④ 定期的に課保有文書の整理を行って適正な文書管理に努めるとともに、あわせて各人の机上の整理整頓を行います。	1 課内 共通フォルダ を活用し、市会資料、インフルエンザ対策資料等を共有し、一定の効果は認められます。 2 各自整理を心掛けていますが、 整理日の設定 などにより、一斉に行う必要があります。 3 「課題掲示板」の活用ができていないので、今後活用して課題の解消を図ります。 4 1で紙保存が減少していますが、2と同様に全員でまとまって取り組む必要があります。		
消防救助課	1 環境への負荷を少なくする取組 ① 各自がマイバッグを持参し、コンビニエンスストア等での買い物の際に受け取るレジ袋を減らします。 ② 関係機関に呼びかけ、FAXによる通信から電子メールによる通信へ切り替え、FAX用紙の使用を削減します。 2 市民への接遇・対応能力の向上のための取組 ① 服装の乱れや言葉遣いの乱れを職員相互に点検します。 ② 爽やかな電話対応のために、必ず最初に挨拶をして所属氏名を名乗ります。	1 環境対策のための取組 (1) マイバッグの持参 等により、全職員がレジ袋を受け取らないようにしており、ほぼ実践できています。しかし一部、買い物時にレジ袋を受け取ることがあるという報告があり、100%実践に向けて 今後も継続的な取組を実施 します。 (2) 京都府や国との連絡においてもインターネットメールを主体にするよう努めています が、まだFAXや郵便での通信が行われていますので、継続的に京都府、総務省消防庁、他都市の消防本部等関係機関との連絡において、インターネットメールで対応できるものは切り替えていくよう継続的な取組を実施します。 2 市民への接遇・対応能力の向上のための取組 (1) 庁舎内での市民対応時に 服装や言葉の乱れがないよう、すべて職員が留意し、対応 できました。また、災害現場出勤時、被災者その他の市民と接する際に、被災者の気持ちを理解した丁寧な対応を実践しています。 (2) 挨拶し、所属、氏名を名乗ってから電話を受けるよう実践 しています。 市民の要望を丁寧に聞き取る よう心がけています。		
調査課	・情報の共有を進めるために資料・書類等の電子化を進め、情報管理等の徹底を図ります。 ・ペーパーレス化を更に推進し、机上の整理を徹底して勤務環境の向上を図ります。	1 共通フォルダを活用し、資料の共有が順調に進んでいます。 デジタルカメラの整備の進捗に伴い調査用の写真のデータは電子化が進んでいます。また、バックアップDVDに集積し、 データの一体的管理を進め、情報管理の徹底 を図っています。 2 ペーパーレス化を推進するため、 業務連絡票を電子化 して各消防署へ配信し、業務環境の向上を図っています。		
指令課	「指令技術の伝承」 119番通報における電話応対・指令技術を伝承します。 市民に安心感を持ってもらえる応対を続けていきます。	事例検討を繰り返し実施 するとともに、指令管制の基本事項を各自が確実に実施することを重視し、センター員相互が切磋琢磨して実践していることから、目標の達成度は高い位置にあります。 (課題) より適切な対応を図るため、対応研修の受講や指令センターでの過去の事例研修等々を実施していきます。		
装備課	「ストップ交通事故」 市民の生命及び財産を守るため交通事故防止に取り組みます。 1 職員に公用車を大切にすることを 交通事故防止 を図ります。 2 車両整備を十分に行うとともに、職員に対し、車両の点検及び整備についての アドバイスを 行い、公用車を愛護する精神を向上させます。	1 ストップ交通事故の目標に向けて、各所属において交通事故防止の実務研修を実施するよう指導するなどに取り組みました。また、事故防止コンクール「セーフティラー京都」に参加した有志10名2組が、無事故無違反を達成しました。 2 装備課では消防車の定期点検時等には他の所属の職員に対し、車両の点検等のアドバイスを継続的に実施しています。		
防災危機管理室	「イントラネットホームページの充実 ～全庁的な情報共有を目指して～」 市役所内情報通信ネットワークの防災危機管理室ホームページの内容を充実させ、防災及び危機管理に関する多くの情報を発信し、全庁的な情報の共有を目指します。 ホームページを充実させるため次のことを実施します。 ① 発信する情報を整理するための「ホームページ編集委員会」を設置します。 ② 情報を発信する前に室内の職員教育（情報の共有）を図ります。 ③ 室員のホームページ作成の基本技術の習得を図ります。	職員研修センターが実施した情報処理講座（ホームページビルダー入門）を受講した室員により、 ホームページ作成の基本技術の説明会を実施 しました。また、「イントラネットホームページ編集委員会」を設置し、 掲載する情報の編集について現在検討中 です。 今後の課題は、情報を発信する前に室内の情報の共有をいかに図るかということですが、「イントラネットホームページ編集委員会」で検討したうえで、全体ミーティングを実施します。		
教養課	京都市消防学校・京都市消防活動総合センターが備え持つ機能を最大限に活用し、効果的な消防職・団員等の教育・訓練が実施できるよう環境を整え、業務効率の向上を図るとともに、地域に溶け込み、住民に理解を得られる消防施設としての環境整備に努めます。	【 情報共有 】 消防活動総合センター内の4課（教養課、研究課、消防救助課、装備課）により定期的に調整会議を行い、各課の業務予定、課題等を情報共有するとともに、課内においても他課の動向等を常に周知するなど、教養課のみならず 消防活動総合センター全体が効率的に業務を行えるよう配慮 しており、今後も継続して取り組む必要があります。 【 地域理解 】 初任教育生をはじめ課員は地域住民等に対して 日常的に挨拶や周辺の環境整備 を行っており、 地域住民からも好感 を持っているとの声をいただいています。		
研究課	分析・測定機器等の取扱方法や鑑識手法等、課員が知っておかなければならないノウハウ（試料の下処理方法、機器の取扱い、鑑識等の手法及び危険要因等）について、情報を共有し、鑑識・分析技術等の伝承を図ります。	課員それぞれが担当業務の進捗よく状況や問題点を述べることで、職員間の連携の向上が図れ、また、 職員の業務知識の共有化 を図ることができるとともに、 実験方法等の掘り起こし ができたことは、ミーティングの効果です。 継続して実施することにより、より一層その効果を高めていく必要があります。		
北消防署	① 市民の皆さんと挨拶を交わし、防火・防災の声かけを行います。 （職員一人一人が1日1回以上の市民への声かけ） ② 職場のクリーンアップを図り、市民の皆さんを気持ちよく迎えます。（事務所の机の上、壁、床等の清掃、整理整頓）	1 延べ18,035人の市民の皆さん（職員1人当たり1日2.49人）への挨拶と防火の声掛けを行いました。 北区では、市民の皆様への火の用心の実践とご協力によって、9月末現在の火災が5件、昨年同日比で10件も火災減少が図られています。火災の多発期を迎え、職員一同、更に 市民の皆様への挨拶 と、早く気付いて命を守るための「住宅用火災警報器」の設置啓発をはじめ、 タイムリーな防火の声掛け を行っています。 2 消防署、出張所の事務所、廊下、机、トイレ玄関等の整理整頓に努めました。これからも、手入れの行き届いた清潔で気持ちの良い職場で、 職員一同爽やかな対応 に努めます。		

所属等名 (7)	所属等の目標 (4)	9 月末現在の取組状況 (4) (目標達成状況、課題等)	今年度の取組を振り返って (評価) (1)	
			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
上京消防署	「来庁者の目線で職場をチェック！」 ①職場の環境整備・整理整頓 ②わかりやすい案内表示 ③わかりやすい窓口対応 など 消防署を訪れる来庁者の目線で職場を見直し、来庁者に気持ちよく感じてもらえる消防署を目指します。	上半期は、来庁者の目線で職場を見直したうえで、庁舎の整理整頓や不要物品の整理など必要な部分の改善が図られ、ハード面での改善は当初の目標をほぼ達成できました。 下半期も引き続き庁舎環境の維持に努めるとともに、目標の一つである「わかりやすい窓口対応」を推進するため、市民の方が消防署の窓口にご相談しやすい体制をつくるなど、ソフト面での充実を図ります。		
左京消防署	1 市民対応の向上 (1) 市民目線・市民の立場に立って親切丁寧で誠意ある対応をしよう。 (2) 元気に挨拶、別れ際には「火の用心をお願いします。」の声掛けを忘れずに。 (3) 市民の要望には迅速・的確に対応しよう。ただし、不正な要望に対しては毅然とした態度をとうろう。 (4) 観光客に対しては、京都を代表しているつもりで親切・丁寧に対応しよう。 (5) 電話は迅速に取り、所属・氏名を明らかにしよう。 (6) 日ごろから身だしなみに気をつけ、庁舎及び周辺環境を清潔に保とう。 2 省エネ・エコオフィスの推進 (1) 左京消防署環境宣言の環境管理重点テーマ（光熱水費の削減等）を実践します。 (2) 業務上使用する紙を節約します。	1・昨年度に引き続き、2年目の実践事項として、職員の意識に定着してきました。 ・対面対応、電話対応など一部に問題が残っているものの、概ね良好です。 ・当署の独自取組でもある「火の用心おねがいがいします」声掛け運動も継続しています。 ・今期、職員の応対に対するクレームは、ありませんでした。 2・昨年度から始めたK E Sの取組も、今年で2年目です。引き続き左京消防署の環境宣言にある取組事項を実践するとともに、目標達成に向けて取り組みます。 ・職員の省エネに対する意識も向上してきています。		
中京消防署	「市民への接遇、対応能力の向上 ～市民から信頼される消防を目指して～」 来庁者へ笑顔であいさつ、すずんで声かけをして窓口へ案内し、窓口では親切、丁寧、的確に対応します。 電話には迅速、丁寧、的確に対応します。 中身も大事、外見も大事～制服等は正しく着用し、身だしなみを整えて好感をもっていただけよう努めます。	署内に取組目標を掲出しています。研修資料を书面配布し、データをイントラPCに保存し、随時供覧できるようにしました。 電話応対について、待たせずに応対するようになりましたが、他のグループに掛かった電話にすぐに出ない場合も見受けられますので、個々の職員が率先して応対する必要があります。 電話応対時に「所属、氏名」を名乗る運動を広げます。また、要件をメモし、取り次ぐときは要件を簡潔に担当者に伝える必要があります。 来客応対について、来庁者へ進んで声掛けをするよう心掛けています。しかし、一度に多数の来客があったときの対応に改善の余地があります。また、笑顔であいさつし、相手に応じた優しい言葉やわかりやすい言葉遣いに配慮します。 職員研修センターが作成した資料の活用、専門家による講習等により、研修を更に行い、職員一人一人が意識して市民対応の向上に努めます。		
東山消防署	「おもてなしの心で市民対応」 1 市民に笑顔で親切丁寧な応対を ① 署内、災害現場等を問わず、適切な敬語を使い、わかりやすく話します。 ② 電話をとれば、「〇〇課〇〇でございます」など、必ず名前を名乗って対応します。 2 第一印象を大切に 制服・制帽・靴をきちんと着こなし、通勤時も端正な服装を心がけます。 3 あいさつをしっかりと 「おはようございます」「ありがとうございます」「失礼します」「すみません」のオアシス運動を積極的に実践し、明るく、元気に、気持ちよく声をおかけします。 4 庁舎をすっきり 机の上、壁面などの不要な物品を整理、整頓し、清潔で気持ちのよい事務所づくりに努めます。	全署員を対象に接遇に関する知識修得を目的とした「ビデオ研修」を実施し、各グループの代表職員による「推進会議」を開催するなどに取り組んだ結果、「市民の目線に立った接遇」に対する意識の向上が認められ、着実に所属目標の達成に向けた取組が進んでいることが確認できました。 【課題】 効果が認められた「ビデオ研修」や「推進会議」の実施に加えて、今後は「接遇に関するマニュアル」を整備する等、署員の意識の更なる向上と目標の実践につながる環境の整備に取り組みます。		
山科消防署	署所に来られた市民の皆さんが、消防らしさを感じられ、高い満足度をもって用件を済ませて帰っていただけるよう、接遇・対応能力の向上を目指します。そのために、次のことを心掛けます。 1 私たちは、端正な身だしなみで対応します。 2 私たちは、自ら元気よくあいさつします。 3 私たちは、積極的に用件をお聞きし、丁寧に対応します。 4 私たちは、日ごろから庁舎を清潔に保ちます。 5 私たちは、親しみやすい庁舎づくりに努めます。	心掛け事項5点のうち1～3は、昨年同様、ほぼ実践できています。 また心掛け事項4、5については、今年度、特に力を入れて実践できています。 例えば、震災パネルを撤去し、こども用消防車を移動し、玄関周辺のポスターの配置を替え、周辺を清掃する等玄関周辺の模様替えを実施しました。 その結果、採光が確保でき、親しみやすく清潔で開放的な玄関となりました。 また、安全衛生委員会の事業と兼ねて、庁舎内の特別環境整備を実施しました。消防署の講堂をはじり、市民の目に触れる場所にある不要な物を除去しました。 さらには日ごろの清掃時間においても、庁舎内はもとより、庁舎周辺の落ち葉等の清掃、敷地内の雑草除去等も積極的に実施しており、今後も市民目線に立った清潔で親しみやすい庁舎づくりに進めていきます。		
下京消防署	「下京消防署きょうかん接遇5か条」の実践 1 笑顔で応対します。 2 来庁者には一声かけます。 3 電話は3回以内でとります。 4 応対は、自分の部署・名前を名乗ります。 5 「知りません」・「わかりません」は言いません。	「所属の目標」に向かって、具体的な取組が順調に進まれています。 ○「下京消防署きょうかん接遇5か条」の各実践事項については、約9割の職員が「達成できた」と評価しています。		
南消防署	「市民への対応能力の向上のために！～市民から好感をいただける応対を目指して～」 ・市民の目線に立った発想と融合と連携での応対 ・タイミングを逃さないスピーディな応対 ・心をこめた心暖まる応対 ・気持ち良い笑顔での応対 ・規律のある態度と服装での応対	市民との対話の重要性に重きを置いて取り組み、来庁者にはこちらから声掛けすることにより、職員の好感度アップに繋がったと考えています。 電話応対能力向上5項目は、自らを名乗ること及び「お待たせしました」で始まる応対の2項目に努力が必要ですが、他の3項目については、励行できました。 きょうかんミーティングの取組は2年目ということもあり、職員一人一人が、個人、所属目標を意識することができ、市民の目線においても、好感を持っていただけたと思われます。		

所属等名 (7)	所属等の目標 (4)	9月末現在の取組状況 (9) (目標達成状況、課題等)	今年度の取組を振り返って(評価) (1)	
			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
右京消防署	「整理整頓D E職場環境の改善！」 ・簿冊の整理と管理で情報の共有化を図ります。 ・電子化による簿冊の削減と整理整頓で快適な職場環境をつくり、エコオフィスを推進します。	グループ単位では一定の成果はあるものの、消防署全体を見渡すと、整理整頓できていない箇所が見受けられます。 「気づき」から「行動」へ着実に移行するために、整理整頓を一斉に実施する日及びエリアを設定し、今後、所属として積極的に取り組んでいきます。		
西京消防署	「接遇・対応能力の向上」 ・相手の立場に立った迅速、丁寧、的確な対応 ・専門用語は使用しません。 ・庁舎の美化・清掃、整理整頓 「自己の身の回りのエコオフィス・庁舎全体のエコオフィス」 ・エコドライブ・アイドリングストップの励行	全署員が所属の目標達成に向けて取り組んだ結果、概ね目標どおり実施できています。 今後も、気を緩めずに、市民に納得していただける行政サービスを提供するため、より一層の市民サービスの向上を目指すとともに、エコドライブの励行やアイドリングストップの励行を確実に実践し、引き続き目標の達成を目指します。		
伏見消防署	◎消防らしい活気あふれる職場づくりを実践します！ ◎一期一会の精神をモットーに、迅速・丁寧・親切に市民対応（電話・窓口等）ができる体制をつくります。	市民対応については、概ね適切に実施されています。 活気あふれる職場づくりに不可欠な職員間の挨拶や電話対応については、更に徹底する必要があると考えられますので、今後、具体的な取組を実施していきます。		
醍醐消防分署	市民サービス向上のため、情報の共有化を強化します。 全ての行事や出来事についても全職員が知っておくことができるよう、朝ミーティングの充実と市役所内情報通信ネットワークの積極的活用等で伝達体制を強化します。 電話対応や来庁者対応などといった市民対応の向上を図ります。	日ごろから、情報の共有を意識するようになってきています。 消防車や職員の外出時には、他の職員に外出先を伝えるようにしていましたが、ホワイトボードへの記載を徹底し、所在地等が確実に伝わるように実践しています。 また、外出等で事務所に居なかった職員も情報を共有するため、情報伝達時に不在であった者を把握し、確実に伝えるよう徹底しました。 週間行事予定等主任以上にメール送信を行い、各グループ単位で情報伝達していたものを、直接全職員に送信することとし、確実に情報の共有化を図るようになりました。		