

## 【福祉部保険年金課】

【訪問日 10月22日】

| 区分      | 評価項目                           | <input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など)<br><input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容                                                                      | 改善(対応)の状況等                                                                                               |
|---------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 職場の印象 | ①あいさつやことばづかい、笑顔など職員の印象はいかがですか。 | <input checked="" type="checkbox"/> 全体としての印象は良かった。初対面であったが、複数の職員の方から軽い会釈があり「ご苦労様です」の言葉に気持ちが引き締まった。<br><input type="checkbox"/> 暖かい心とマナーは市民対応に必要なものである。この状況を継続するようにしてください。 | 今後とも、来庁されるお客様一人ひとりに対して、国民健康保険や後期高齢者医療制度、国民年金制度をより分かりやすく説明できるように心掛けてまいります。業務繁忙期においても、出来る限り丁寧な対応を行ってまいります。 |
|         | ②職場の雰囲気はどうですか。                 | <input checked="" type="checkbox"/> 各係別にすっきりした机の配置がなされており、良い雰囲気になっている。<br><input type="checkbox"/> 現場の職員の意見を吸い上げて合理的な職場になるよう努めてください。                                      | この良い雰囲気を継続し、お客様の目線に立った対応を行ってまいります。<br>また、引き続き、会議やミーティングの場で職員間の意見交換を実施し、職員の意見を業務の改善に反映できるように努めてまいります。     |
|         | ③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。      | <input checked="" type="checkbox"/> 大変良いと思う。ただし、1箇所だけ期日の古いものが掲示されていた。                                                                                                     | ご指摘を踏まえ、当該掲示物についてはすぐに取り外しました。<br>今後は、各種掲示物について、期日が古いものが掲出されていることのないように、職員一人ひとりが意識して取り組んでまいります。           |

| 区分        | 評価項目                                                   | <b>■チームの声(意見・指摘など)</b><br><b>□職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容</b>                                                            | 改善(対応)の状況等                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 2 業務の執行状況 | ④定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。 | <b>■</b> 情報の伝達・コミュニケーションのあり方については、課長及び係長から担当者への流れがしっかりできているように感じました。<br><b>□</b> 常に職場内において周知されているかを確認することに努めてください。 | 保険年金課では週1回、課長及び係長での会議を行うとともに、各係ごとにも随時ミーティングを実施しています。引き続き、風通しの良い職場づくりに取り組んでまいります。 |
|           | ⑤職場の業務改善について、目標を立てて、職員全員で取り組まれていますか。                   | <b>■</b> 「窓口での丁寧な対応」及び「情報の共有化」といった課内の目標について、達成できるように努力してください。<br><b>□</b> 課内の改善目標を完遂するには職員同士が互いに声かけを行うことが大切である。    | 更なる市民サービス向上のために、職員間のコミュニケーションを大切にしながら、職員一丸となって当課で定めた目標達成に向け取り組んでまいります。           |
| 3 その他     | ⑥庁舎の各種案内表示は分かりやすいものでしたか。                               | <b>■</b> 全体として、カタログ・チラシ・ポスターが分かりやすく整理されていた。                                                                        | ポスターやチラシは、受付待ちされているお客様への制度周知の機会でもありますので、その配置や陳列など、お客様の目線に立った改善を心掛けてまいります。        |
|           | ⑥電話対応で、所属と氏名を名乗ってから対応できていましたか。                         | <b>■</b> 本日は、電話対応を目前で見かけられなかった。                                                                                    | 電話対応に際しては、引き続き、所属と氏名を名乗ってから対応するよう心掛けてまいります。                                      |

| 区分 | 評価項目                                  | <input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など)<br><input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容                                         | 改善(対応)の状況等                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | 課題であると思った点, その他<br>気が付かれた点などをお書きください。 | <input checked="" type="checkbox"/> 「きょうかん」の意識が確実に職員の皆様まで浸透しているかが問題<br><input checked="" type="checkbox"/> 一部, 古い年月の掲示物があった様に思うが, チェックして下さい。 | <p>会議等を通じ, 「きょうかん」の精神が全職員にまで行き渡るよう周知徹底をまいります。</p> <p>また, 期限が古く掲示が必要のない掲示物については, すぐに取り外しました。</p> <p>必要のない掲示物が掲出され続けないう, 職員一人ひとりが気をつけてまいります。</p> |
| 5  | 良かった点, 頑張っていると思<br>った点などをお書きください。     | <input checked="" type="checkbox"/> 困難な部署ですが, 業務を着実に遂行されることを希望いたします。                                                                         | <p>ありがとうございます。</p> <p>今後とも, 来庁されたお客様の目線に立った「分かり易い説明」と「丁寧な窓口対応」に心掛け, 更なる市民サービスの向上に取り組んでまいります。</p>                                               |
| 6  | 意見交換を踏まえ, 総合的に見て<br>どうでしたか。           | <input type="checkbox"/> 「きょうかん」の目標に対して相当強く意識されているように感じた。<br>市民の目線で, 市民の心に響く様な仕事をされるようお願いします。                                                | <p>当課を訪問いただき, 貴重なご意見を賜りありがとうございました。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ, 今後とも来庁されたお客様に満足していただけるよう取り組んでまいります。</p>                                               |