

【福祉部保険年金課】

【訪問日 10月28日】

区分	評価項目	■チームの声(意見・指摘など) □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。	■ 保険年金課の業務全般にわたる説明が判り易く好印象であった。	第一線の窓口職場としてお客様の来庁目的を的確に把握し、分かりやすい説明を心掛けています。業務繁忙期においても、出来る限り丁寧な対応を心掛けてまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	■ 大変忙しい職場雰囲気であるが、その中でも笑顔で接する余裕が欲しい。	市民対応においては、笑顔が何よりも大事であると考えています。 多くのお客様がお越しの際にも、笑顔で親切・丁寧な対応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。	■ 職場の整理整頓は今ひとつの感がある。執務スペースが手狭であり、物理的な改善には無理があるが、ダンボール箱の上に書類が積んである状態は良くない。 新庁舎に移転する迄でも整頓には配慮して欲しい。	ご指摘を踏まえ、現状のスペースで可能な限りの整頓を行いました。 執務スペースに限界があり、抜本的な改善は難しい状況ですが、整理整頓に努力してまいります。

区分	評価項目	■チームの声(意見・指摘など) □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
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。	■ 職員間のコミュニケーションや情報の伝達は良好である。 担当の係長による説明も良かった。	業務を適正に行うために、担当の係間や係員同士の情報共有及び連携は欠かせないと考えております。 今後とも、係会議を定期的を開催し情報の共有化を図ってまいります。
	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。	■ 職場が大変多忙に感じられ、目標や業務改善に取り組まれている時間があるかどうかの判断が出来ない。	高齢者の医療に関する制度改正が多く、また制度が複雑なため、その処理に追われるといった現状ですが、必要に応じて会議を開催し、業務の適正化と事務処理に支障がないように努めてまいります。
3 その他	⑥市民の立場にたった分かりやすい説明ができていましたか。	■ 訪問チームに対する説明は分かりやすかった。	制度改正が頻繁にあり、中にはお客様にとって分かりにくい内容を含むものもあります。来庁者の皆様の立場にたって丁寧な説明を行うよう心がけてまいります。
	⑦今後、必要である、重要であると考えられるサービスはありましたか。	■ 窓口の待ち時間を出来るだけ少なくするよう心掛けて欲しい。窓口担当者は相談者に対し、笑顔で接し、心を和ませるようにして欲しい。	限られた窓口数ですが、隣の係の窓口に空きがある場合には窓口を増やすなど、臨機応変な対応を心がけてまいります。 また、来られた方に好感を持っていただけるような市民応対を心がけてまいります。

区分	評価項目	☒ チームの声(意見・指摘など) ☐ 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 気が付かれた点などをお書きください。		
5	良かった点, 頑張っていると思 った点などをお書きください。		
6	意見交換を踏まえ, 総合的に見 てどうでしたか。		