

平成22年度、京都市伏見区深草支所では、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。

【深草支所】

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>深草スマイルアクション(FSA)を実践するとともに、支所内各課との連携を密にして情報を共有し、お客様の要望に応えられるよう努めます。</p> <p>※深草スマイルアクション(FSA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①区民の皆様に笑顔で明るい挨拶を行います。 ②区民の皆様に、ご用件を聞くなど進んで声をかけます。 ③常に区民の皆様の目線に立って行動します。 	
まちづくり推進課	<p>★私たちは、深草支所の最前線の窓口として、相談、要望等に的確に対応できるよう行政情報や地域情報を幅広く収集するとともに、区民の「想い」を受け止め、わかりやすい説明、言葉使い、態度に気を配ります。</p> <p>★私たちは、深草地域のコミュニティ活性化のため、区民のまちづくり活動を支援し、パートナーシップのもと、アドバイザーやコーディネーターとしての役割を果たすとともに、地域団体、教育機関、NPO等との連携や相互交流を図ることにより、一層の効果を生み出します。</p> <p>★私たちは、深草地域の魅力を発信するため自らが、深草の歴史、文化、自然、人材などについてよく知り、学び、内外に伝えるよう努めます。</p>	
大岩街道周辺地域環境整備課	<p>大岩街道周辺地域の良好な環境づくりの推進に関して、まちづくりの方針内容を、対象地域の方をはじめ、その周辺及び広く市民の皆様に周知、広報を図っていくにあたり、よりわかりやすい説明を行っていくよう心がけます。</p>	

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
市民窓口課	市民の皆様に対して、丁寧でわかりやすい窓口対応に努め、迅速かつ適正な事務処理を行うとともに、待ち時間の短縮にも心がけてまいります。また、届出の内容によって正確を期すために時間がかかる場合には、その旨をきちんと説明してご理解を得た上で事務処理をいたします。	
課税課	<ol style="list-style-type: none"> 1 信頼される職場づくりのため、適正な課税事務を推進していきます。 2 業務の集約化に伴い、区役所で行わなくなった業務についても必要な知識を習得し、窓口や電話での対応時には、「親切、ていねい、正確、迅速」に対応するよう努めます。 3 業務の遂行に支障を来さないよう、ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）を徹底し、速やかな解決を目指します。 	
納税課	課の業務において、職員全員、親切・丁寧な窓口対応を心がけながら納税相談を行うとともに、個別の滞納者について、徴収率アップにつながる適正な納税指導を実施することにより、納税業務の向上を目指していきます。	
福祉介護課	<p>次の3点を目標に取組を進めます。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 深草支所の運営方針に掲げた“深草スマイルアクション(FSA)”の区民対応サービス3訓について、より積極的に取り組みます。 <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔で明るい挨拶をします。 ・ご用件をお聞きするなど、進んで声をお掛けします。 ・常に区民の皆様が目線に立って行動します。 ② お客様が窓口に来られた際、お待たせせずに申請書類等が渡せるよう、保管方法等の改善を図ります。 ③ 受付カウンターの上に置かれた筆記具等の事務用品を、お客様と職員使用分を区分して配置するなど、お互いがより使いやすくなるよう改善を図ります。 	

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
支援保護課	<ol style="list-style-type: none"> 1 区民の皆様に、笑顔で明るい挨拶を行います。 2 区民の皆様に、ご用件を聞くなど進んで声をおかけします。 3 窓口や電話でのお問い合わせ等において、分かりやすく丁寧な説明を行います。 	
保険年金課	<p>「丁寧、正確」で分かりやすく、かつ「迅速」な市民の皆様との対応に努め、「公平・公正」な業務を進めます。</p>	
健康づくり推進室	<ol style="list-style-type: none"> 1 区民の皆様のニーズに沿った対応ができることを念頭に、的確、丁寧、親切的な対応に努めます。 2 区民の皆様に保健センターを身近に感じ、活用していただけるよう、健康づくりに関する情報を発信していきます。 3 区民の皆様との交流を通じて健康課題を掘り起こし、実践できる活動を展開していきます。 	