＜ホームページ公表様式＞

～平成21年度，醍醐支所では，市民の皆様に信頼される区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。」

＜伏見区醍醐支所＞

所属等名(ｱ)	所属等の目標(ｲ)	９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
区民部総務課	・電話や来庁者からの問い合わせに対して，その内容を的確に捉え，迅速に目的を果たしていただけるよう，支所内各課の業務について各自が理解を深める取組を行います。 ・会議や打合せの効率化を図り，時間や資料作成の無駄をなくすように努めます。	・総務課への問い合わせで担当部署が直ちに判明しない場合，積極的に情報収集を行い，担当部署や業務の把握に努めています。今後も多種多様な問い合わせが寄せられると予想されるため，引き続き支所内各課の業務について理解を深めるよう取り組みます。 ・また，互いに限られた時間の中で会議や打合せを行う必要があるため，目的意識を持ち，より簡潔な説明や資料作成を心がけ，時間や物品の無駄をなくすよう努めます。	○	・問い合わせに対する担当部署とその業務内容について，概ね把握の上対応することができましたが，今後も制度改正や担当業務の変更等が発生するため，更に情報収集と業務内容の理解に努めたいと考えます。 ・今年度は，会議や打合せの機会がかなり多かったため，各自がもっと目的意識を持ち今後も時間や資料作成の効率化に取り組みます。
区民部 まちづくり推進課	・市民の皆様の要望に対して，迅速・的確な対応を行います。	・来庁者の方の要望に対してほぼ可能な限り的確・迅速な対応ができていると考えています。 ・しかし，事業が重複した際，同様の対応が取り難いのが現状であり，今後の課題であると考えています。	○	・概ね来庁者の方の要望に対し的確・迅速な対応が出来ました。ただし，少人数の職場であり，現場への出動や，事業・会議等で職員が少なくなるため，今後も全員がより一層的確・迅速な対応を意識して業務に取り組むように努めます。
区民部市民窓口課	・受付の順番をわかりやすく，安心してお待ちいただけるよう努めます。 ・証明等をスムーズにお渡しできるよう親切・丁寧・迅速に努めます。	・全体的にはボイスコールの導入等によりほぼ達成できていると考えます。 ・昼窓時間帯に，戸籍届や市外転入など時間を要する届出が重なると，証明だけの人に迅速に対応することや電話に出ることなどに対応できなくなるため，昼休み終了後にお渡しするなどの対応策が必要と考えます。	○	・ボイスコールの導入により，全体的にほぼ達成できています。今後もボイスコールの番号札の取り方など親切な案内に努めてまいります。 ・スムーズなお渡しについてはほぼ達成できています。お待たせ時間のお知らせもほぼ達成できていますが,混雑時における所要時間の目安についても案内の徹底に努めてまいります。
区民部課税課	・窓口や電話での応対に際しては，「わかりやすく・笑顔・親切・丁寧・迅速に」をモットーにするとともに，より一層の課税の適正・公平化に努めます。	・窓口・電話での応対や，適正で公平な課税業務については，概ね目標を達成できていると考えています。 ・１０月からは，６５歳以上の年金受給者の年金所得に係る「個人市・府民税の公的年金からの特別徴収（引き落とし）」が開始されますので，より一層の「わかりやすく，親切，丁寧，迅速」な説明・応対に努めてまいります。	○	・今年度は特に，醍醐支所サービス向上チームや「お客様の声」アンケートチームの活動を踏まえて，「わかりやすく，親切，丁寧，迅速」な応対を行うとともに，適正・公平な課税を推進することができたと考えています。 ・来年度は，課税業務の一部で事務取扱の変更があるため，「わかりやすく，親切，丁寧，迅速」な応対に，より積極的に取り組むとともに，今一度市民の皆様の目線を意識し，慣例化している業務においても課題や改善の必要の有無について組織的に点検を行うなど，引き続き業務改善に努めてまいります。
区民部納税課	・市税収入の確保と納税の公平性を図るため，徴収の取組強化に努めます。 ・市民への対応は迅速かつ適正に行い，信頼の確保に努めます。	・滞納整理支援システムを活用し財産調査，納税催告は今まで以上に取り組めました。滞納処分については，さらに積極的に実施していきます。 ・窓口等の対応については，迅速かつ適正な対応に努めています。	○	・滞納整理支援システムを活用し財産調査，納税催告は今まで以上に取り組めました。滞納処分については，出納閉鎖に向けてさらに取組を強化します。 ・窓口等の対応については，迅速かつ適正な対応に努められました。

福祉部福祉介護課	・窓口に来所される市民の方々のニーズを的確に把握し，笑顔・親切・丁寧・テキパキとした応対に努めます。 ・介護保険制度について，事業者や利用者の方への丁寧な説明に努めます。	・窓口混雑時にも，まずお声を掛け迅速な応対により，スムーズに対応ができました。各種制度についても丁寧に説明し，おおむね市民の方に理解していただけました。 ・介護保険の利用者は，高齢の方であるため，時間をかけ丁寧な説明に努めています。事業者からの問合せに対しては，「介護報酬算定に係る質疑応答事例」を作成するなど係内の情報の共有化を図り，対応できました。	◎	・全般的に醍醐支所のテーマである『笑顔・親切・丁寧・テキパキ』とした応対が出来たと思います。これからも，引き続き市民の立場に立った応対に努めます。 ・介護保険の利用者は，高齢の方であるため，ゆっくりと分かりやすい説明に努め，概ね理解していただけたと思います。大きな制度改正についても，制度周知等適切に対応出来たと思います。
福祉部支援課	・丁寧で分かりやすい説明と対応に努め，市民の皆様のニーズに的確にお応えできるよう，さらに取り組んでまいります。	・概ね目標に合致した取組ができたと考えておりますが，今後も引き続き丁寧で分かりやすい説明と対応を心がけるよう，意識的な取り組みを行います。	○	・概ね目標に合致した取組ができたと考えています。 ・今後も，相談者が複数来所されて窓口が混み合う場合，できる限りお待たせしないように，近くにいる職員がすぐにカバーに入る心構えを常に持つことに務めていく等，今後も引き続き目標に対して意識的に取組みを行いたいと考えております。
福祉部保護課	・窓口や電話の応対において，丁寧ですみやかな応対をいたします。 ・相談者の方に対してプライバシーを守ります。	・生活相談は，経済不況の影響もあって大幅に増加していますが，迅速で丁寧な応対に心がけ，お待ちいただく場合には適宜声かけを行っています。 ・また，相談者のプライバシーに配慮した取組として，面接室入口に簡易カーテンを設置しました。	○	・保護費の支払日には来所者が特に多く窓口が混乱しましたが，職員がロビーに立ち来所者の誘導・案内・取次ぎ等を行うことにより親切で丁寧な対応の実施ができました。 ・窓口のカウンターに「ご用の方は，お声をおかけください。」の三角柱を掲げて，区民の方からも気軽に声がかけやすい窓口にしました。 ・今後とも，相談者のプライバシーに配慮した相談援助活動に取り組んでまいります。
福祉部保険年金課	・電話による問い合わせや応対については，まず挨拶と名前を名乗ることを心がけます。 ・他の担当，他の所属に係る問い合わせには的確・スムースな取次ぎを行います。	・電話応対については，当初の挨拶・名乗りはほぼ実践できています。 ・この10月から市・府民税も公的年金からの特別徴収（引き落とし）が始まり，「問い合わせ先は市町村に」となっています。そのため，年金担当に多くの問い合わせがあると予想され，その場合においての的確な対応が，これからの課題であると考えます。	◎	・所属の目標を設定することにより，意識的に挨拶と名乗りを行えるようになりました。 ・電話応対に対するクレームも無くなり，本来の用件にスムースに移行できたという効果がありました。
健康づくり推進室	・職員間のコミュニケーションと情報の共有を活発にして，市民サービスの向上に努めます。	・月曜日の朝礼を定例化し，職員相互の情報共有を図っています。 ・より迅速な情報共有の方法を検討し，市民の皆様に対するサービス向上につなげていきたいと思います。	○	・朝礼を定例化し，職員相互の情報交換の時間とすることができました。 ・職員間で速やかに共有すべき情報については，周知方法を回覧ではなく掲示とし，常に最新の情報を確認するように徹底しました。