

<ホームページ公表様式>

～平成21年度、京都市役所伏見区深草支所では、市民の皆様信頼される市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。」

<伏見区深草支所>

所属等名 (7)	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) (I)	
			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
総務課	<p>深草スマイルアクション (F S A) 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、お客様の要望に的確に応えられるよう職員一同努力します。</p> <p>深草スマイルアクション (F S A) とは・・・</p> <p>①区民の皆様笑顔で明るい挨拶を行います。</p> <p>②区民の皆様にご用件を聞くなど進んで声をかけます。</p> <p>③常に区民の皆様目線に立って行動します。</p>	<p>「深草スマイルアクション (F S A)」の実践を総務課の合言葉に、来所される (お電話いただく) 市民の方に満足いただけるような対応に努めています。</p> <p>自己評価では、概ね実践できていると考えていますが、今一度市民目線で省みて、より満足度の高い対応ができるよう心がけてまいります。</p>	○	<p>区民の皆様目線に立った市民対応を目指す「深草スマイルアクション」の実践を、総務課はもとより深草支所全体の目標として、日々の業務に取り組んでまいります。</p> <p>平成17年度から毎年行っている市民対応窓口アンケートでは、6項目全てで昨年度より高い評価をいただきましたが、支所内の情報共有や説明能力の向上など、さらに改善に努め、より満足度の高い対応ができるよう心がけてまいります。</p>
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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔で明るく対応します。 ・問合せ・要望にはワンストップサービスで対応します。 <p>私たちは深草地域の活性化のため</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民の皆様とともに、深草地域の歴史・自然・文化を保全・再生・発信します。 ・地域のまちづくり活動のコーディネーターとして、共に汗し、地域のネットワークを広げます。 	<p>来庁された市民の方に対する笑顔での対応をはじめ、特に電話での問合せに対するワンストップサービスには積極的に取り組んでいます。</p> <p>また、地域の皆さんと共に取り組むイベント等での深草トレイルマップの配布やNPO、大学生、地域住民の皆さん等とともに活動する「ふかくさ自然環境再生ネットワーク推進委員会」での大岩山の自然環境再生、大岩山の定期的な一斉清掃活動に取り組む、深草地域のネットワークも広がりを見せています。</p>	◎	<p>昨年大岩山ワークショップでの市民との共汗による大岩山の不法投棄の一掃の取組から引き続いての「ふかくさ自然環境再生ネットワーク推進委員会」の委員の皆様による大岩山の里山への再生の取組が、深草地域を愛する人々の横のつながりを着実に広げ、大岩山を通じたネットワークが深草だけでなく、他地域への広がりを見せています。今後は、地域の皆様にも愛される里山として、大岩山が深草のシンボルとなるよう地域住民に働きかけていきます。</p> <p>深草支所の最前線の窓口として積極的に声を掛け、笑顔で対応ができています。今後は電話対応の時にも笑顔で心がけ、明るく丁寧に対応していきたいです。</p>
大岩街道周辺地域環境整備課	<p>「まちづくり」を市民の皆様理解いただけるよう、わかりやすい取組にすることを心掛けます。</p>	<p>住民や事業者の方々の、まちづくりへの意欲や関心を踏まえた具体的なまちづくりの進め方や促進施策について検討を進めています。</p>	○	<p>まちづくりの方針について、パブリック・コメント時の案から、住民や事業者の方々が主体であることを明確にするよう、策定の目的を追記するとともに、専門的な用語についての用語解説を追加し、わかりやすい方針になるように修正を行いました。ただし、方針の策定期が年度末になり、市民のみなさんへのお知らせが年度内にできませんでした。</p>
市民窓口課	<p>正確かつ丁寧で迅速な窓口対応に努めてまいります。</p> <p>市民の皆様に対して笑顔でのご挨拶やお声かけなどを今後とも実践し、常に市民目線に立った対応を心がけます。</p>	<p>来庁者の方への笑顔での挨拶や声かけは全員が心がけており、ほぼ達成できています。市民の方からお礼の言葉をかけていただくこともあります。</p> <p>各種証明の発行や諸届の受理、審査等についても迅速な対応ができており、繁忙期にも新しく設置されたボイスコールを上手に活用しながら、市民の方の待ち時間を減らす努力をしています。</p> <p>事務が輻輳するときでも職員間の連携を図りながら、正確で丁寧な事務を心がけます。</p>	○	<p>窓口に来られた方への基本的な挨拶やお声かけはほぼ達成できております。課員の業務習熟度が向上したこともあり、お待ちいただく時間も最小限に抑えられていると思います。</p> <p>時期や曜日、時間帯等により、来られる方が集中して事務が輻輳することが避けられないので、その際には職員間の連携をより密にして正確性を確保しながら可能な限り迅速な処理ができるようこれからも努力いたします。</p>

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
課税課	<p>①信頼される職場づくりのため, お客様に分かりやすく説明できるように取り組みます。</p> <p>②窓口や電話での対応時には, まず挨拶することを心がけ, 「親切, ていねい, 正確, 迅速」に対処するよう努めます。</p> <p>③業務の遂行に支障を来たさないよう, 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。</p>	<p>目標については概ね達成できていると思われませんが, 先日行われた, 深草支所市民サービスアンケートにおいて課税課の評価が4点に満たなかったことを踏まえ, より一層目標達成の向け職員一同努力することを確認しました。</p>	○	<p>電話応対時に所属・氏名を名乗ること, 窓口や電話応対時での挨拶やていねいな説明についてはほぼ達成できたが, 迅速さという点で不十分だったとの反省点が複数ありました。</p> <p>ホウ・レン・ソウについても担当のラインによって評価が分かれる結果となり, ミーティングを重ねて改善を図っていきます。</p> <p>市民アンケート評価結果は年々改善していますが, 上記反省点を克服し, 目標の4.0以上の到達を目指します。</p>
納税課	<p>職員全員, 親切・丁寧な窓口対応に心がけながら, 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。</p>	<p>9月末までの間, 目標である新設・丁寧な対応を心掛け, 納税相談に来られた市民の方々や電話での相談についても, 概ね, 適切な対応が実施できました。今後とも引き続き, 新設・丁寧な対応に努力し, 納税業務の向上に努めます。</p>	○	<p>今年度は, 精力的な納税交渉を多く実施してきましたが, 来所された市民の方々, 電話での折衝も含め, 概ね適切な対応が図れました。今後とも, 引き続き親切・丁寧な対応をするよう努力し, 納税業務の向上に努めます。</p>
福祉介護課	<p>窓口や電話をかけてこられるお客様に対しては, わかりやすく, 親切, 丁寧な対応を行うよう心掛けます。</p> <p>【取組目標】</p> <p>①常に, わかりやすく, 親切, 丁寧な説明を行うよう心掛けます。特に高齢者に対しては, ゆっくりと説明し, 理解してもらえよう配慮します。</p> <p>②お客様をお待たせしないよう, 窓口, 電話に早く出るよう心掛けます。また, 他の担当者に取り次ぎを行う際には, 用件を正確に伝え, スムーズな引き継ぎを行うよう心掛けます。</p> <p>③窓口がわからず迷っておられる方に気付いたときは, 積極的に声をかけ, 案内を行います。</p>	<p>窓口や電話をかけてこられるお客様に対し, わかりやすく, 親切, 丁寧な説明・対応を行うことは概ねできています。また, お客様をお待たせしない対応や, 迷っておられる方への声かけについても概ねできています。</p> <p>改めて, 職員全員が所属目標を意識し, 課題の把握と市民対応の向上に努め, 年度末には目標を達成できるよう, 引き続き取組を進めます。</p>	◎	<p>お客様に対し, 「わかりやすく」, 「親切」, 「丁寧」な対応を心掛けることを目標として取り組んだ結果, 個々の職員に多少の差はあるものの達成できたと評価します。</p> <p>今後も, 各職員がより高い目標を掲げレベルアップが図れるよう取り組むとともに, 心のこもった対応ができるよう努めてまいります。</p>
支援保護課	<p>①区民の皆様に, 笑顔で明るく元気な挨拶を行います。</p> <p>②区民の皆様に, ご用件を聞くなど積極的な声かけを行います。</p> <p>③窓口や電話での問い合わせ等において, 分かりやすく丁寧な対応, 説明を心がけます。</p>	<p>10月5日～10月9日まで実施した市民応対窓口サービスアンケートで, 当課は, 対応の仕方4.15, 接遇の態度4.10, 説明の仕方4.21, 窓口の印象4.30 (点数はそれぞれ5点満点) と高い評価を受けました。引き続き, 分かりやすく丁寧な対応, 説明を心がけ, 市民サービスの向上に努めてまいります。</p>	○	<p>自分が区役所に1区民として用事があって行ったときに, その職員にどんな対応を望むかを基本に (区民の立場に立って) 考えて, 引き続き, 分かりやすく丁寧な対応, 説明を心がけ, 市民サービスの向上に努めてまいります。</p>

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
保険年金課	これまで以上に「丁寧で正確な窓口対応」を心がけます。	来所された皆様への積極的な声かけと正確な事務説明に努めています。待ち時間も全体的に少なくなってきました。来客の方が新しく導入したボイスコールの利用に戸惑っておられることもあるので、より積極的な利用案内に努めます。	○	課内で市民対応の向上に向けた取組目標をたて、その推進に取り組んだことは非常に有意義であったと思います。窓口アンケートの回答結果なども改善していますが、市民の皆様が要求される対応レベルに至るには、不 断の点検と更なる改善努力が必要と感じています。 ボイスコールの利用案内の徹底など、お待ちいただいているお客様への案内サービスの向上のため、今後、一層の取組充実に努めていきたい。
健康づくり推進室	1 私たちは、市民の皆様の立場にたった市民対応、すなわち的確、丁寧、親切的な対応をめざします。 2 私たちは、地域の市民との交流を通じて、健康課題を掘り起こし、それを取り組みに取り入れて行きます。 3 健康づくりのなかでもメタボ対策など、行政栄養指導を通じて市民が実践できるような活動をより展開したいと考えています。	1と3は概ね達成されつつあると考えます。しかし、2については新型インフルエンザの影響もあり、時間的余裕がなくなっており、「新たな健康課題の掘り起こし」については今後努力を要すると反省しています。	△	年間を通じて、概ね目標を達成し得たと考えております。本年度は特に新型インフルエンザの対応に際し、大規模な健康危機管理事案の発生に当り、効果的対策の大前提は、平時からの市民の皆様や各関係団体とのコミュニケーションであるという事を改めて学びました。 的確、丁寧、親切的な対応、市民の皆様との交流を通じて健康づくりのみならず危機管理においても今後充実に図ってまいります。