＜ホームページ公表様式＞

～平成21年度，京都市役所伏見区役所では，市民の皆様に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＞

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（淀出張所含む）	●職場での報連相を，より的確に行うことにより，区民の皆様などからの用件・要望に対しての処理・説明を迅速かつ正確に行います。	●補職者間，係・担当間のミーティングの実施や，文書を速やかに回覧するなどして報連相の充実を図ってきました。区民の皆様には，まず正確性に配慮しながら的確に対応してきました。 ●今後の課題としては，ミーティングの回数を増やし，できるだけ定期的にすること，本所と出張所の間の報連相の充実があげられます。	○	●総体としては，各ミーティングなどにより報連相の充実を図ってきました。ただし，業務の繁忙によって時間がとれず，横の連携が十分ではない状況もありました。今後，できるだけ定例的にミーティングを行うとともに，メールなどの方法も活用して報連相を充実していきます。併せて，各自が事務処理能力を高める努力も必要であると考えています。 ●本所と出張所との関係においては，事前の連絡等を徹底することにより区民の皆様の用件・要望にさらに的確に対応するよう努めていきます。
神川出張所	●挨拶を常時励行します。 ●笑顔で対応します。 ●市民の目線に立って，対応します。 ●来所の目的，要件等を迅速に把握し，対応します。	●全職員が，「挨拶の常時励行」及び「迅速な対応」を特に心がけて行動し，目標については概ね達成できています。 ●今後も，さらに取組を強化して市民サービスの向上に努めます。	○	●目標については，概ね達成できていると考えます。 ●今後は，窓口で起こった色々な事例について，出来る限り早く職場全員でミーティングを行うなど更に取組を強化して，市民の目線に立ったきめこまかなサービスの向上に努めていきたいと考えています。
まちづくり推進課	●行政施策やまちづくりの関連情報を幅広く集め，職員の知識，能力の向上により，区民の皆様の「思い」を的確に把握し，必要な情報をわかりやすく伝える機能の一層の充実を図ります。	●日常業務を通じ，個々の職員において積極的に目標達成に向けて取り組みました。 ●今後，職場研修や個々の職員の取組を共有するなど，組織的な取組を強化します。	○	●区民の皆様の相談内容等をデータベース化して情報を共有することによりわかりやく伝える機能を強化しました。 ●昼休みの窓口体制の人数を増やして強化することにより相談等への迅速な対応ができるよう努めました。
市民窓口課	●区役所の最前線職場として，笑顔，親切，丁寧，てきぱきを心がけ，チームワークできめこまやかなサービスに努めます。	●転出転入者について，国保や児童手当の加入状況に応じて窓口を案内するようにしました。 ●新たに死亡届及び離婚届を提出された方向けの案内チラシを作成しました。	○	●来客者に応じたきめこまやかなサービスは向上できましたが，こちらの不注意により区民の皆様にご迷惑をおかけすることもあり，今後は事務処理のさらなる精度向上にも取り組んでいきます。
市民税課	●窓口・電話応対で，「挨拶」・「親切」・「丁寧な言葉遣い」を心がけます。 ●難解な専門用語を出来るだけ使わず，「分かりやすい説明」・「テキパキとした対応」を市民の目線に立って行います。 ●個人情報を中心とした税情報の徹底した管理を図ります。	●所属の目標を一人ひとりの職員が自覚して，目的意識を持って取り組んでいます。専門用語は出来るだけ使わず，親切・丁寧な対応を心がけるようになってきています。 ●今年は住民税の年金からの特別徴収（天引き）が始まり，制度が複雑なため説明に苦労していますが，今後も分かりやすい対応を心がけます。 ●税情報の管理については，適正に取り組んでいます。	○	●所属の目標・個人の目標を一人ひとりの職員が自覚して，目的意識を持って取り組むことが出来ました。専門用語は出来るだけ使わないように心がけました。 ●今年度から始まった住民税の年金からの特別徴収（天引き）については，制度が複雑なため，分かりやすい説明に努めました。今後も今まで以上に，親切・丁寧な対応を心がけます。 ●個人情報の管理については，本人確認書類・納税者コード等の確認を徹底しており達成できています。

固定資産税課	●適正,公平な課税に努め,市民の目線に立った丁寧で分りやすい説明に努めます。 ●税情報の管理については，京都市情報セキュリティポリシーの徹底を図ります。	●毎月定例の課全体会議を開催し，適正課税の推進，セキュリティポリシーの徹底について，職員間で，共通の認識を持つよう取組を進めています。	○	●課の全体会議の定例化により情報の共有化を図ることが出来ました。今後はより課税の適正化を目指し業務研修の充実を図っていきます。 ●平成22年度より固定資産課税支援システムの導入が予定されており，セキュリティポリシーの徹底に努め個人情報の保護・管理を図っていきます。
納税課	●徴税事務における法令遵守及び個人情報を中心とした税情報の適正管理を徹底します。 ●前年度を上回る徴収率の向上を図ります。	●法令順守及び税情報の管理については，適正に取り組んでいます。 ●徴収率については，9月までは滞納繰越分を中心に業務を進めてきましたが，滞納繰越分については昨年同時期の徴収率を上回っています。10月以降は現年単独分を中心に業務を進めていきます。	△	●法令遵守及び税情報の適正管理は徹底してきました。 ●平成22年2月末（21年度）の徴収率は昨年同期と比べマイナスとなっていますが，今後目標徴収率を達成するための取組を強化します。
福祉部 福祉介護課	●電話での問い合わせ・来客には，迅速かつ判りやすい説明・案内に努め，市民にとって気持ちの良い福祉事務所となるよう努めます。 ●担当外の業務についての問い合わせであっても，できる限り正確で，適切な案内を心がけます。	●電話や来客へは，ほぼ，迅速かつ丁寧な応対を行うことができています。福祉事務所は建物が分離しているため，誤って来訪されたり，電話をいただく場合も多いですが，担当外業務であっても，電話や来庁の目的が確実に達せられるよう，できる限り丁寧な案内に努めており，概ね目標が達成できています。	○	●電話での問い合わせ，来客応対についてはどちらも概ね目標を達成できました。庁舎が移転し，総合庁舎となった後は，執務室が１階にあるため他課についての問い合わせが非常に多くなっています。他課についての問い合わせについても，引き続き，できる限り丁寧な案内に努めている一方で，本来の窓口業務に支障を来たさないよう，ハード面で庁舎内の表示方法の改善を検討していく必要があると感じています。
支援課	●「市民の皆様が安心して相談いただける窓口サービスを心がけます。」 ①親切・丁寧・速やかな対応を心がけます。②市民の皆様のご用件を的確に把握し，わかりやすく十分な説明を心がけます。	●所属の目標について，概ね達成できていると考えています。様々な制度の変更や，保育所入所において定員の満員により，入所困難な状況も生じていること等について，区民の皆様には，丁寧に説明し，理解していただけるよう努めてきています。 ●今後も，各種相談に対して，より親切・丁寧な対応に努めていきます。	○	●日常的に、所属目標を念頭に窓口対応等，親切な市民対応を心がけ，概ね達成できています。 ●時期的に一時に集中する業務があり，お客様をお待たせすることもありますが，十分に丁寧な説明に努めていきます。
保護課	●「親切・丁寧・迅速な窓口・電話応対をします！」 ①市民の皆様の立場に立ち，窓口応対でも電話応対でも，親切・丁寧・迅速な応対を行います。 ②市民の皆様の立場にたち，できる限り専門的な用語を使用しない説明又は文書の作成に努めます。	●目標に対して，日常的に意識して取り組んでいます。入り口カウンター付近で行く先を探しておられるお客様にいち早く声をかけるように努め，また，専門用語を使わない分かりやすい説明を心がけています。 ●電話応対については，お客様を待たせずに早く電話に出ることがまだ十分にできていない時がありますので，引き続き，なお一層の努力をしていきます。	◎	●新庁舎では，保護課独自に「総合案内席」を設けて，お客様に笑顔でスムーズな案内・誘導を行っています。 ●電話応対についても，お客様に各担当の直通電話番号をお知らせして，お待たせ時間の短縮につなげています。
保険年金課	●第一線の窓口職場として，丁寧でわかりやすい説明に努め，窓口で迷っておられる来庁者の方には，積極的に声をかけ，関連する窓口への案内・誘導を迅速に行います。 ●資格認定，保険料の賦課，保険料の納付相談に当たっては，常に法令を遵守し，公平で公正な対応を心がけ，適正かつ確実な事務処理を行います。	●制度改正が頻繁に行われる状況ではありますが，お客様の理解が得られるよう丁寧な説明を行い，用件が複数の係に及ぶ場合には，係間の連携を深め，連絡・案内を迅速に行うよう努めています。 ●課題としては，長寿医療制度に代表される制度や事務処理方法の変更により，お客様（特に高齢者の方）への説明に時間がかかるケースが多いため，簡潔・明瞭な説明を心がけます。	△	●長寿医療制度に代表される医療制度や事務処理方法の変更により，来庁者への説明に時間がかかるケースがありますが，できる限り来庁者の方の理解が得られるよう，簡潔・明瞭な説明を行うよう心掛けてきました ●また，係間や他課と連携を常に心掛け，互いの連絡・案内を迅速に行うよう務めています。 ●保険料の徴収率についてはさらなる向上を目指します。

保健部 健康づくり推進課	●区民の皆様の立場に立って，親切で分かりやすい説明，迅速・丁寧な窓口応対・電話応対に努め，区民の皆様の健康増進のより一層の促進を図ります。	●「親切な説明，丁寧な応対」についてはほぼ達成できていますが，様々な区民の皆様の思い・事情を踏まえての「わかりやすい説明」や健診・訪問等で在席職員が少ないときの「迅速な応対」ができるよう，更に努めてまいります。	○	●親切で分かりやすい説明，迅速・丁寧な応対についてはほぼ達成できていますが，「より待たせない」，「より丁寧な応対」を念頭に置き，引き続き努力していきます。
衛生課	●窓口応対にあたっては，迅速・親切・丁寧を心がけ，専門用語等はできるだけ避け，わかりやすい説明に努めます。	●どのような相談にも窓口での応対にあたっては，できるだけ，わかりやすく親切・丁寧な説明に努めています。まだまだ十分な満足を得られるには至っていませんが，更に努めてまいります。	○	●職員全員でわかりやすく親切・丁寧な説明を心がけることによる相乗効果により，窓口における苦情等は減ったように思います。しかしながら市民ニーズの高まりのなか，行政として十分に応じられない相談もあり，その対応に苦慮するケースが多く見られますので，今後の課題として取り組んでいきたいと考えています。