

～平成20年度、京都市伏見区役所醍醐支所では、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。」

＜伏見区役所醍醐支所＞

所属等名 (7)	所属等の目標 (4)	1 1 月末現在の取組状況 (7) (目標達成状況, 課題等)	今年度の取組を振り返って (評価) (1)	
			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	あいさつの励行や庁舎案内等の改善など、来庁される方、お電話いただく方を問わず、すべての皆様に気持ちよくご利用いただける支所づくりに取り組んでまいります。	窓口・電話を問わず、積極的にあいさつすることができています。 今後は、庁舎案内等の改善にも取り組んでまいります。	○	窓口・電話を問わず、積極的にあいさつすることができました。 また、庁舎案内表示の改善にも取り組むことができました。 今後も点検・改善に努め、気持ちよくご利用いただける支所づくりを継続してまいります。
区民部 まちづくり推進課	来庁された市民の皆様に、積極的に お声掛けをいたします。	来庁された市民の皆様に、積極的にお声掛けができています。	◎	来庁された市民の皆様に、積極的にお声掛けができました。
区民部市民窓口課	窓口での申請等の受付対応については、親切で丁寧な、また迅速に執行うよう努めます。	目標については、おおむね達成できています。 今後も市民の皆様により満足していただけるよう、更に職員が協力し努力してまいります。	○	受付を親切、丁寧、迅速に対応することについては、概ね達成できています。 今後は、受付を座ってお待ちいただけるなど、より一層の市民サービスに取り組んでまいります。
区民部課税課	窓口での対応に際しては、専門用語の使用を避け、親切で分かりやすく丁寧な説明を心がけます (メモ等を活用し市民の皆様理解していただくように努めます。)。	これまでから実施している係会議を共汗ミーティングとして位置づけ、所属の目標達成に向けた取組状況について確認を行いました。市民の皆様には窓口での職員の説明に概ねご理解をいただいているのではないかと感じています。	◎	目標達成に向けた取組の状況などを朝礼や係会議で確認し、市民の皆様親切で分かりやすく丁寧な説明に心がけることができました。今後とも更に努力をしてまいります。
区民部納税課	滞納に対しては、早期の納付催告等による適切な指導・助言に努めます。また、進展のない滞納者には財産差押え等の処分を行い、市税収入の安定確保と納税の公平性を図ります。	早期の納付催告を実施して、適切な指導・助言は今まで以上に取り組みました。 年度後半は、さらに納付への取組を強化して、市税収入の安定的確保と納期内納付に努めておられる市民との公平を図ります。	○	早期の納付催告を実施して、適切な指導・助言は今まで以上に取り組みました。また、進展のない滞納者には、財産差押え等を実施してまいりました。 引き続き、市税収入の確保と納期内納付をされておられる市民との公平を図るために徴収の取組強化に努めます。

所属等名(ア)	所属等の目標(イ)	11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
辰巳コミュニティセンター	丁寧で誠意を持った市民対応に努め, 特に電話対応の充実を図ってまいります。	市民対応, 特に電話対応において丁寧で分かりやすい対応に努めています。	○	市民対応, 特に電話対応において丁寧で分かりやすい対応に努めました。
福祉部福祉介護課	市民の皆様が各種施策の手続き等をされる際には, プライバシーに配慮するとともに丁寧で分かりやすい対応に努めます。	受付カウンターへのパーテーション設置などプライバシーの配慮に努めました。 また, 福祉事務所内の吊下げ窓口案内表示板に番号を付設したほか, 福祉介護課のカウンターの窓口案内表示をわかりやすいものに更新しました。 今後も引き続き丁寧で分かりやすい対応に努めてまいります。	○	まず, 出来ることから実施しようという姿勢でいくつかの取組を行いました。わかりやすい案内表示に変更したほか, 受付窓口において, 来所者相互のプライバシーの確保を図るとともに申請書類やコンピューター端末画面の個人情報が外部からのぞかれない工夫を施しました。 引き続き, 適切に窓口対応ができる受付等への配置に取り組むとともに丁寧で分かりやすい対応に努めてまいります。
福祉部支援課	丁寧・適切な説明と対応に努め, 市民の皆様のニーズに的確にお応えできるよう, 取り組んでまいります。	課員全員が所属の目標を理解し, 実践を心がけてきましたが, いくつかのケースで窓口に来られた市民の方のニーズの的確な把握に苦慮し, 対応が十分とは言えませんでした。今後は反省点を踏まえ, 引き続き目標の達成に努めてまいります。	○	反省点を踏まえ, 窓口で市民の皆様のニーズの的確な把握と丁寧で分かりやすい説明に努めており, 目標は概ね達成できていると感じます。 今後も市民の皆様にご満足いただけるよう取り組んでまいります。
福祉部保護課	窓口対応や電話対応において, より一層迅速で丁寧な対応に努めます。	保護費定期支払日の窓口が混雑する時間帯において, 職員がロビーで来所者の案内・誘導等を行うことをはじめとして, より一層迅速で丁寧な対応に努めています。	◎	窓口混雑時に, 来所された方へのロビーでの案内・誘導等は円滑に実施できました。下半期は生活相談のために来所される方が大幅に増加しましたが, 順番待ちの方への声掛け, 取次票・整理番号札の活用による面接員への円滑な引継ぎ, また状況により, 面接員以外の職員が代理面接を行う等, 待ち時間の短縮を図りました。 丁寧な電話対応についても常に心がけています。 今後とも, 迅速で丁寧な対応に努めてまいります。
福祉部保険年金課	窓口へお越しの際には, 積極的にお声掛けをいたします。また, ご用件をお伺いする際やお帰りの際の挨拶を徹底します。	的確迅速な案内と, 最初と最後の挨拶はほぼできています。窓口混雑時は空いている窓口で対応するなど工夫して待ち時間の短縮に努めていますが, 担当を引き継ぐ時にお待たせする場合があるため, 声掛けをするとともに更なる時間短縮を心がけてまいります。	○	職員が常に窓口の来客の状況を気に掛け, すばやい対応が可能になりました。また挨拶やお声掛けは, 積極的にできています。ただ案内板等を工夫していますが, 違う番号札で待たれる場合があり, さらに改良が必要であると考えています。
健康づくり推進室	市民の皆様にご気持ちよくご利用いただけるよう, 整理整頓に努めます。	ロビー案内表示をわかりやすく変更し, 保健所入口の傘立ての整理を行いました。 今後も展示・掲示物の整理等を継続し, 市民の皆様にご利用しやすい環境づくりに努めてまいります。	○	来庁者の皆様にご利用いただくスペースについて, 整理・改善ができたと考えており, 今後も継続してまいります。 また, 業務の効率的な遂行のため, 執務環境の整理についても継続して進めてまいります。