

～平成20年度、京都市伏見区深草支所では、市民の皆様へ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～

<伏見区深草支所>

※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。」

所属等名(7)	所属等の目標(4)	11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)(8)	
			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	深草スマイルアクション(FSA)に職員一丸となって取り組み、市民の皆様から親しまれる支所づくりを進めます。 【取組目標】 ①市民の皆様笑顔で明るい挨拶を行います。 ②市民の皆様へ、ご用件を聞くなど進んで声をかけます。 ③常に市民の皆様目線に立って行動します。	総務課職員が率先して深草スマイルアクションを推進していくことを確認し、日々取り組んできました。しかし、10月に実施した市民対応窓口サービスアンケートの結果は、支所全体としては合格評価点の4.0に若干及びませんでした。できているつもりでも市民の評価は甘くないことを認識し、日々新たな気持ちで市民目線に立って「親しまれる支所づくり」を目指してまいります。	○	深草スマイルアクション(FSA)の推進は区の運営方針にも掲げており、総務課はもとより全課共通の目標として、支所全体で来庁された区民の皆様への声かけや、窓口案内の表示の改善、窓口対応のアンケート実施などに取り組みしました。特に今年は、業務推進の基礎となる職員の健康増進(健康応援プロジェクト)にも取り組むことができ、取組の幅が広がりました。少しずつではありますが区民の皆様へのサービスは向上しているように思います。しかし、まだまだ改善の余地があるので、今後とも取り組みのバリエーションに工夫をしてまいります。
まちづくり推進課	深草地域の更なる活性化のため、次の取組を進めます。 【取組目標】 ①来庁された市民の皆様に進んで声をかけ、笑顔で明るく対応します。 ②大岩山ワークショップを通じ、より多くの市民の皆様と共に汗を流し、人と人との繋がりを広げます。	深草支所の最前線の窓口として、来庁された市民の方に笑顔で明るく対応できていますが、用務先の窓口が分からない方に対してより一層進んで声かけをしていくよう努めてまいります。また、深草地域の活性化のため、本年度は計6回の大岩山ワークショップを開催し、清掃活動や手作りアート看板の制作などに多くの市民と共に汗を流し、さらにJICA受け入れのタイ人研修生と住民との国際交流も行いました。	◎	大岩山ワークショップ等の取組では、市民との共汗により不法投棄されたゴミを一掃し、再発防止のため手作りアート看板等により大岩山を「森の美術館」として再生しつつあります。今後は地域のネットワークを維持・活性化させながら里山として保全する取組を行ってまいります。また、深草支所最前線の窓口としての対応については、明るく丁寧に対応できるよう心がけていますが、これからも用務先がわからず迷っておられる来庁者等を見かけたときは、積極的に声かけを行ってまいります。
大岩街道周辺地域環境整備課	大岩街道周辺地域の良好な環境づくりに向けた「まちづくりの方針」を、市民の皆様に分かりやすいパンフレットで発表し、住民・事業者が主体となったまちづくりを支援してまいります。	「まちづくりの方針」(案)に対する市民意見を募集するとともに、説明会を開催しました。住民・事業者と京都市の役割を明確にするなど、いただいたご意見にお答えする形で、分かりやすい「まちづくりの方針」を作成します。	△	まちづくりの方針案により、京都市の考え方を地域の関係者の方々に説明することで、これまでと異なり、一歩踏み込んだ意見交換をすることができました。まちづくりを実行するうえでの厳しい意見をいただいており、最終案のとりまとめに時間を要しています。今後は、とりまとめの作業を急ぎ、地域の方々に良好な環境づくりが進んでいくことを実感していただける取組を展開していきます。
市民窓口課	市民の皆様へ信頼していただける職場づくりを目指します。 【取組目標】 ①窓口に来られた市民の皆様に対し、迅速に対応します。 ②除籍謄本の作成などで一定時間以上かかるときは、その旨の声をかけます。 ③会計では、納付書の内容を聞かれたとき、分かりやすく説明します。	迅速な応対は、ほぼ達成できています。職員が業務に習熟してきたこともあり戸籍謄本作成等のスピードが上がったので、ほぼ10分以内に戸籍謄本等をお渡しできています。出生から死亡までの戸籍謄本の請求など作成に時間がかかると見込まれる場合は、時間がかかる旨の声をかけを行っています。会計では、質問に丁寧に答えています。また、必要に応じて、高齢者の方を担当課にご案内し、用件を伝えています。これらの課題について、繁忙期にどこまでできるかが課題です。 今後も、市民の皆様へ信頼していただけるよう努力してまいります。	○	この取組を通して、市民の立場で考えていくことの大切さを再認識することができました。引き続き、親切で、わかりやすく、迅速な応対を心がけ、市民の皆様へ信頼していただけるよう努力してまいります。
課税課	窓口及び電話対応において、より迅速・正確・ていねい・分かりやすい対応をします。 また、担当業務はもちろん日常業務全般について情報伝達・交換を徹底します。	窓口及び電話対応については概ね目標を達成できています。特に市民税や固定資産税等、税の仕組みは分かりづらく、市民からの問い合わせも多数寄せられていますが、専門用語をできるだけ使わず、平易な言葉でいねいに説明することで理解をいただいています。ただし、発生した問題について上司には報告されたが、他の職員まで至らなかったことがあり、情報の共有に向けた取組については一人ひとりが強く意識して取り組む必要があります。 なお、今年度から市民税の課税支援システムが導入され、システムの不具合に伴うトラブルが頻発して市民への対応に迫りましたが、今後こうしたことのないよう強く関係者に要請してまいります。	○	窓口及び電話対応で専門用語をできるだけ使わないようにし、平易な言葉で丁寧に対応することを目標として意識することで、相手の理解も得られ、日常業務に良い影響があったと思います。また、電話を受けたときに自分の名前を恥ずかしがらずに名乗れるようになりました。反省点としては、係会議だけでは情報の周知、伝達は難しいところがあり、回覧資料を各人がよく読んで自分のものにしていく必要があると考えます。 窓口対応と電話対応が重なり、お待たせすることや複数で相談に来られている方にスペースが確保できず、ご迷惑をかけたことがありますが、今後改善に努めてまいります。

納税課	親切・丁寧な窓口対応に努めるとともに、適正な納税指導を行いながら、納税業務の向上を目指します。 【取組目標】 親切・丁寧な納税相談の実施に努めます。	11月末までの間、目標に向かって課員一丸となって取り組み、納税相談に來られた市民の方々や電話での相談に対して概ね、適正な対応が実施できました。今後も引き続き、親切で丁寧な対応に努力し、納税業務の向上に努めてまいります。	○	窓口対応については、年間を通して親切で丁寧な対応が実施できました。特に、現下の経済状況の中、多くの方が納税相談に來られましたが、概ねトラブルもなく親切な対応が取れました。同様に電話での対応も概ね良好であったと思います。今後とも、さらに窓口対応の向上に努めてまいります。
福祉介護課	①窓口に来られた市民の皆様に対し、まず笑顔で挨拶します。用件が終わり帰られる方に対しても、挨拶(お疲れ様でした、お気をつけて～等)をします。 ②窓口が分からず、迷っておられる方に対しては、率先して声をかけ、案内を行います。 ③来庁者や電話をかけてこられる方に対し業務の説明を行う際には、市民の目線に立って、分かりやすく丁寧な対応を行うよう心がけます。	来庁者に対する挨拶は、所属目標を設定して以降、意識して行うよう心掛けており、概ねできています。窓口が分からず、迷っておられる方に対する案内についても、以前と比べ、気配りをし声をかけられるようになっています。業務の説明についても、わかりやすく丁寧な説明を行うよう心掛けており、概ねできています。引き続き、市民サービスの向上に向けて、努力してまいります。	○	窓口に来られた方に対する「あいさつ」、帰りの「あいさつ」は、日常的にできるようになりました。2階フロアーに「案内表示板」を設置したことから、来庁者の行き先がわかりやすくなり改善が図れました。また、業務内容の説明についても、わかりやすく丁寧な説明を行うことができるようになりました。今後ともお客様に対し、親切で丁寧な対応を行い、市民サービスの向上に努めてまいります。
支援保護課	これまで以上に「市民の皆様に信頼される窓口対応」を心がけます。 【取組目標】 ①早く窓口や電話に出ます。 ②窓口に来られた市民の皆様の要件を的確に把握するように心がけます。	9月29日(月)から10月3日(金)まで実施した市民応対窓口サービスアンケートで、支援保護課は応対の仕方4.04、身だしなみ3.98、接遇の態度4.04、説明の仕方4.16(点数はそれぞれ5点満点)と高い評価を得ました。 また、他課での手続きで援助が必要と思われるときは、職員がその窓口まで同行し手続きを援助するなど状況に応じた窓口応対ができるようになっています。これらのことから目標はほぼ達成できていると評価します。	○	窓口の状況が、離れた席からも良く見えるよう、机の上や保管庫の上の書類の整理整頓を行った結果、以前よりすばやく応対に出られるようになりました。また、保護第1係から保護第3係までの電話を同一グループにすることで、グループ内の受電や転送が容易になり、電話応対の改善が図れました。今後とも窓口応対の改善に努め、窓口応対のアンケートでも高い評価が得られるよう取組を進めてまいります。
保険年金課	これまで以上に「丁寧で親切的窓口対応」を心がけます。 【取組目標】 ①待合の来庁者の皆様に対する積極的な声かけを行います。 ②窓口での分かりやすい事務説明を行います。	声かけ等をした来客の皆様から、お礼の言葉を掛けていただく場面が増えました。事務が輻輳する場面等において、来客の皆様に不十分な対応が生じないよう、今後とも、課内の連携体制の強化等に努めます。	○	課内で市民応対に対する共通の目標を立て、その向上に意識的に取組めたことは非常に有意義であったと思います。しかし、窓口サービスアンケートの回答結果などによっても、市民の皆様が要求される応対レベルに達するには、今後、不断の自己点検と改善努力が必要と感じております。待合のお客様への案内サービスの徹底など、今後、継続した取組課題として課内連携の向上に努めてまいります。
健康づくり推進室	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。	目標である「分かりやすく丁寧な対応」は職員皆概ねはできているかと思われます。10月に市民の方々(きょうかん職場訪問チーム)から保健所の視察をしていただいた際も市民対応についてはよい評価を頂きました。(ポスター等展示物についてはご指摘を受け、改善しています。)しかしながら、保健所は役所であり医療機関でもあることから日頃使い慣れた用語も多く、これらをつい使ってしまうと、市民の方から「それ何のこと?」とご質問を受けることもありました。わかりやすく言い直すなど、そのつど対応させていただいてはいますが、はじめから聞き手の側に立って言葉を選ぶなど気をつけるべきであったとの反省もありました。その他、大切な内容は反復するなどして、聞き落としや誤解などがないよう、確認していただくことも大切との意見もでした。今後これらの点にも留意して、目標をクリアしたいと思います。	○	来庁された方や市民のみなさんの視点に立って適切な説明をするように心掛け、混んだ時はより効率的な案内に努めてまいりました。しかし、窓口に関人が同時に来られるとお待ち頂く事もあったり、業務内容についてもっと深く勉強しなければと痛感したこともありました。職場ミーティングでは、「常に市民の立場に立ち、わかりやすいことばで丁寧な対応に努める」、「電話では早口にならないよう話す」、「乳幼児健診時などでは特に受付でお待ちいただくことがあるので、その時間に資料などを見ていただく」、「申請目的で来所の際には『相談事はないですか』『困っていることはないですか』など一言添えると、よりご利用いただきやすくする」などの提案がありました。後はこれらを実践することで、市民の方の満足度がより高まるよう、取り組んでいきたいと思います。