

所属等名 (7)	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
福祉部 福祉介護課	<ul style="list-style-type: none"> ●当課では、様々な業務を担当しているなかで、庁舎の分離や電話交換手の未配置等の状況ではあるが、更なる市民サービスの向上を目指し、 <ol style="list-style-type: none"> ①来客及び電話には、待ち時間の短縮に努め、なお一層迅速に対応します。 ②区民の声をよく聞き、多様な相談内容を適切に判断した上で、わかり易い説明に一層心がけます。 	<ul style="list-style-type: none"> ●目標に対して、日常的に意識して取組んでいます。以前にも増してお客様を待たすことなく対応していますが、より工夫を凝らし改善に努めます。また、わかり易い説明を心がけていますが、所管外業務の知識も習得し、質の高い対応にお一層努力します。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●全ての職員が、日常的に意識して目標に取組んでおり、サービスの改善が進んでおります。昼休み窓口で来庁者が立て込んだ時、及び窓口対応中の電話対応時に、お客様に待機をしていただく場合があります、今後の改善に向けた工夫が必要だと感じております。
福祉部 支援課	<ul style="list-style-type: none"> ●これまで以上に、次の3Sをモットーに窓口業務を行います。 <ol style="list-style-type: none"> ①職員から積極的に声掛けを行います。 ②窓口の整理整頓を行います。 ③スマイルを心掛けます。 	<ul style="list-style-type: none"> ●これまでとは違い、意識的にカウンターや机周りの整理整頓に取組んでいます。入口の案内掲示板を見ているお客様には、いち早く声を掛けています。窓口付近にいる職員は積極的に話しかけるよう努めています。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●窓口対応については全員が3Sを意識して対応しております。きょうかんミーティングを通じ、所属の目標に関する意識は高まったので、今後は個人の目標にも目を向けてまいりたいと考えます。また、電話対応の向上にも取り組んでまいります。
福祉部 保護課	<p>「より一層自己研鑽に励んで相談援助能力を高めよう！」</p> <ul style="list-style-type: none"> ●職員一人ひとりが、一般行政、生活保護、高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉・母子福祉、社会保険、医学一般、法律問題、面接援助技術、関係機関との連携、その他の分野からテーマを選定し、より一層自己研鑽に励んで相談援助能力を高めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ●目標をほぼ達成できた職員が50.0%、ある程度達成できた職員が41.7%と取り組みは順調にすすんでいます。また、多くの職員から引き続き自己研鑽を積んで相談能力を向上させたいとの表明があり、自己研鑽の意識を高めるため、職員から出た意見は一覧にまとめ回覧しています。 	◎	<ul style="list-style-type: none"> ●職員の79.2%が目標に対し「達成」と評価しております。自己研鑽を積む中で、新たな課題を発見して更なる自己研鑽に結びつけた例や、より高い目的意識をもって業務にあたる動機付けになった例もあり、目標「より一層自己研鑽に励んで相談援助能力を高めよう！」という目標に向けた取組みが、職員の高い意識によって順調に進められ、達成できたと感じております。
福祉部 保険年金課	<ul style="list-style-type: none"> ●第一線の窓口職場として、丁寧で分かり易い説明に努め、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、保険料の納付指導に当たっては、公平で的確な対応を心がけ、確実な事務処理を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ●制度改正が頻繁にあり、業務が複雑かつ煩雑になる状況下において、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、長寿医療に代表される制度や事務処理の変更が頻繁にあり、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く、対策を模索しています。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●長寿医療等の制度や事務処理方法の変更が頻繁にありましたがお客様、特に高齢者の方々の方々の立場に立ち、電話・窓口対応において丁寧で分かり易い説明に努めてまいりました。職員間や他部署との連携を密にし、関連窓口への案内・誘導を迅速に行えるよう努めてまいりました。
保健部 健康づくり推進課	<ul style="list-style-type: none"> ●窓口・電話対応では、区民の皆様立場に立って、また、市民の皆様の声をよく聞き、親切・丁寧・迅速な対応を徹底します。また、市民の皆様健康増進をより一層促進するため、できるだけ専門的な用語を用いず、皆様が理解しやすい言葉での説明を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ●「親切・丁寧な対応」及び「専門用語を使わない分かりやすい説明」に関してはほぼ達成できています。「迅速な対応」については、健診・訪問等で在席職員が少ないときに問題があり、職員が少ない時にこそ迅速な対応ができるよう、今後の課題として検討しています。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●職員が少ないという状況もありましたが、きょうかんミーティングの取組を通じ、職員個人が市民サービスに対する意識を高め、目標の実現を図ってまいりました。
保健部 衛生課	<ul style="list-style-type: none"> ●食の安全・安心に対する市民の信頼を高めるために、あらゆる機会を捉えて食に関する正しい情報を提供します。 	<ul style="list-style-type: none"> ●伏見区内の学生に対して食品衛生講習会を実施し、大学の学園祭での食品提供に関する指導を行う等、食に関する正しい知識を広めています。今後も、市民しんぶんや保健所ニュース等を利用して、食に関する正しい情報を広く提供していきます。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●例年は各種団体へ食の安全・安心に関する情報提供を行っていましたが、今年度は伏見区内の大学生にも食品衛生講習会を実施し、情報提供を行いました。非常に興味をもっていただき聴講した学生がその友人に話をするなど横への広がりを感じました。今後も若年層への啓発活動にも力を入れてまいります。