

平成22年度、醍醐支所では、市民サービス向上に向けて、すべての所属等で職員一丸となり、以下の“きょうかん”目標を掲げて取り組んでいきます。

【醍醐支所】

所属等名	“きょうかん”目標	取組結果の確認 取組の成果や今後の課題等について
区民部総務課	・区民の皆様に身近な総合行政機関として、より一層親しまれ、満足していただけるよう、「笑顔・親切・ていねい・テキパキ」をモットーに、窓口対応や電話対応を推進します。 ・職場での報告・連絡・相談を密に行うとともに、支所内各課との連携を強化して情報を共有することにより、区民の皆様の用件・要望に対し、迅速かつ的確に応えられるよう取り組みます。また、説明に当たっては、市民の目線に立ち、分かりやすい対応を心がけます。	・所属職員全員で「笑顔・親切・ていねい・テキパキ」をモットーに、電話や来客対応に取り組むことができました。 ・報告・連絡・相談については、繁忙期に徹底できなかった部分がありましたが、区民の皆様の用件に迅速かつ的確に対応できるよう努めます。
区民部まちづくり推進課	・市民の皆様の要望に対して、迅速・的確な対応を行います。	・概ね来庁者の方の要望に対して、的確・迅速な対応ができました。 ・今後も全員がより一層の確・迅速な対応を意識して業務に取り組むように努めます。
区民部市民窓口課	・迅速・確実・ていねいな事務処理と親切な窓口対応・電話対応により、満足していただける市民サービスを提供することに努めます。	・取組については、ほぼ達成できましたが、時と場合によっては不十分だと考えられるところもありましたので、職員一人ひとりの対応の向上や業務の進め方など更なる検討を行って、より満足していただける市民サービスを提供するように努めます。
区民部課税課	・「わかりやすく、親切、ていねい、迅速」な対応を心がけ、市民サービスのより一層の向上を目指します。 ・公平で適正な課税の推進、公金の適正な取扱いの徹底により、市民の皆様に信頼される職場づくりに努めます。	・「わかりやすく、親切、ていねい、迅速」な対応については、概ね達成できましたが、来庁者への「気づき」や「積極的な声かけ」の面での取組をさらに推進してまいります。 ・公平で適正な課税の推進、公金の適正な取扱いの徹底については、十分な注意の下、着実な取組ができました。 ・今後も引き続き、「わかりやすく、親切、ていねい、迅速」な対応に努めるとともに、職員の業務習熟度を高め、公平で適正な課税の推進、公金の適正な取扱いの徹底に取り組み、より一層の市民サービスの向上のため、市民の皆様方が気持ちよく区役所をご利用になれるよう、「気づき、積極的な声かけ」にも力を入れてまいります。

区民部納税課	・市税収入の確保と納税の公平性を図るため、徴収率向上に向けた取組強化に努めます。 ・市民への対応は迅速かつ適正に行い、信頼の確保に努めます。	・市税収入の確保と納税の公平性を図るために、迅速かつ適正に催告や相談活動等を強化・継続したことによって、前年度より納付率を向上させることができました。 ・今後とも、迅速かつ適正な対応により、信頼性の確保に努めます。
福祉部 福祉介護課	・来所される市民のニーズを汲み取り、笑顔・親切・ていねい・テキパキとした対応に努めます。 ・介護保険制度について、分かりやすい説明と適正なサービスの提供に努めます。	・各職員が、目標を意識しながら、概ね「笑顔・親切・ていねい・テキパキ」とした対応ができました。 ・介護保険制度についても、できるだけ丁寧な説明を心がけた結果、制度に対するご意見を頂くことはありましたが、目標に近い対応ができました。
福祉部支援課	・丁寧でわかりやすい説明と対応に努め、市民の皆様のニーズに的確にお応えできるよう、更に取り組んでまいります。	・各職員が丁寧でわかりやすい説明と対応に努め、市民の皆様のニーズに的確にお応えできるよう、取組を進めることができました。 ・また、昼休み時間帯も来庁者の方をお待たせすることなく、かつ、丁寧な対応に努めることができました。
福祉部保護課	・迅速かつ懇切丁寧な対応と説明に努めます。 ○市民の立場に立った対応に努めます。 ○担当者不在時の的確な対応に努めます。 ○受付カウンターに来られた方には積極的に声をかけ、用件をお聞きします。	・全員がわかりやすい言葉で説明を心がけました。 ・担当者が不在の場合、他の職員が的確に取り次ぐことができました。 ・特にカウンターに近い席の職員は、来庁者には積極的に声をかけることができましたが、カウンターから離れた席の職員が、比較的に意識を持ちにくかったので、今後も全職員で積極的な声かけができる等の対応に取り組んでまいります。
福祉部 保険年金課	・行き先が分からず困っておられるお客様に、積極的なお声かけと適切な窓口への誘導を心がけます。	・全職員が、来庁者に積極的に声かけを行い、他課の業務についても適切に案内をすることができました。
健康づくり推進室	・窓口での待ち時間をより短く、「迅速・親切・丁寧」な対応に努めます。 ・窓口や電話では、来所目的や相談内容に応じて、わかりやすい説明と的確な事務処理に努めます。	・「迅速・親切・丁寧」な対応については概ね達成することができました。 ・業務のマニュアルを整備し、わかりやすい説明と的確な事務処理に努めました。 ・今後も市民の目線に立った対応に努めてまいります。