

＜ホームページ公表用シート＞

平成22年度、京都市役所伏見区深草支所では、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。

【伏見区深草支所】

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
総務課	深草スマイルアクション(FSA)を実践するとともに、支所内各課との連携を密にして情報を共有し、お客様の要望に的確に応えられるよう職員一同努力します。 深草スマイルアクション(FSA)とは・・・ ①区民の皆様に笑顔で明るい挨拶を行います。 ②区民の皆様に、ご用件を聞くなど進んで声をかけます。 ③常に区民の皆様の目線に立って行動します。	区民の皆様の目線に立った市民対応や接遇を目指す「深草スマイルアクション」の実践を、総務課はもとより深草支所全体の目標として、日々の業務に取り組んでまいりました。 平成21年度に実施しました市民対応窓口アンケートでは、残念ながら「身だしなみ」、「窓口の印象」の2つの項目で、5点満点中の4点(満足)に届きませんでした。 深草支所としては、この結果を真摯に受け止め、原因の検証を行い、市民の皆様により満足いただける対応ができるよう心がけてまいります。
まちづくり推進課	★私たちは、深草支所の最前線の窓口として、相談、要望等に的確に対応できるよう行政情報や地域情報を幅広く収集するとともに、区民の「想い」を受け止め、わかりやすい説明、言葉使い、態度に気を配ります。 ★私たちは、深草地域のコミュニティ活性化のため、区民のまちづくり活動を支援し、パートナーシップのもと、アドバイザーやコーディネーターとしての役割を果たすとともに、地域団体、教育機関、NPO等との連携や相互交流を図ることにより、一層の効果を生み出します。 ★私たちは、深草地域の魅力を発信するため自らが、深草の歴史、文化、自然、人材などについてよく知り、学び、内外に伝えるよう努めます。	① 日々の窓口業務の中で対応に努め、さらに適切な対応ができるよう「対応マニュアル」作成に着手した。 ② ふかくさ自然環境再生ネットワーク推進委員会事業、深草管内商店街等活性化事業を通じて、商店街、地域、大学、NPO等と協働事業を実施した。 ③ 支所「きょうかん」推進プロジェクト主催の「深草・歴史文化セミナー」の参加等を通じて理解を深めた。
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の推進に関して、まちづくりの方針内容を、対象地域の方をはじめ、その周辺及び広く市民の皆様に周知、広報を図っていくにあたり、よりわかりやすい説明を行っていくよう心がけます。	平成21年3月に策定した「まちづくりの方針」の周知を図るため、説明会の実施、地域団体との意見交換、ホームページによる情報配信とメール、FAX、電話によるご意見・ご要望の受付を行うほか、ニュースレターによるまちづくりに関する情報発信、地域の方々や周辺住民の方々との情報交換・意見交換を行い、まちづくりの実現に向けた取組をよりわかりやすく理解してもらえるように心がけて説明を行いました。

市民窓口課	市民の皆様に対して、丁寧でわかりやすい窓口対応に努め、迅速かつ適正な事務処理を行うとともに、待ち時間の短縮にも心がけてまいります。また、届出の内容によって正確を期すために時間がかかる場合には、その旨をきちんと説明してご理解を得た上で事務処理をいたします。	季節的・時間的な繁忙期でも市民の方にお持ちいただく時間を最小限に抑えつつ、正確な事務が概ね遂行できたと思います。戸籍届出の中には国際法等の解釈が必要な難度の高いものがあるので、その場合でも平易な言葉を用い事情を丁寧に説明してご理解をいただくようにしています。
課税課	1 信頼される職場づくりのため、適正な課税事務を推進していきます。 2 業務の集約化に伴い、区役所で行わなくなった業務についても必要な知識を習得し、窓口や電話での対応時には、「親切、ていねい、正確、迅速」に対処するよう努めます。 3 業務の遂行に支障を来さないよう、ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）を徹底し、速やかな解決を目指します。	1 適正な課税事務を今後も推進していきます。 2 業務の集約化に伴い、区役所で行わなくなった業務についても必要な知識を習得しました。今後も、窓口や電話での対応時には、「親切、ていねい、正確、迅速」に対処するよう努めます。 3 軽易な案件についても、ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）をし、円滑な業務遂行に努めました。
納税課	課の業務において、職員全員、親切・丁寧な窓口対応を心がけながら納税相談を行うとともに、個別の滞納者について、徴収率アップにつながる適正な納税指導を実施することにより、納税業務の向上を目指していきます。	来所、電話による相談とともに、親切・丁寧な窓口対応を心がけた納税相談をおおむねできました。また徴収率の向上に向け、粘り強い納税折衝を行うとともに、納税技術の向上が図れました。 引き続き、親切・丁寧な対応、徴収率の向上に努めていきます。
福祉介護課	次の3点を目標に取り組みを進めます。 ①深草支所の運営方針に掲げた“深草スマイルアクション(FSA)”の区民対応サービス3訓について、より積極的に取り組みます。 ・笑顔で明るい挨拶をします。 ・ご用件をお聞きするなど、進んで声をお掛けします。 ・常に区民の皆様の目線に立って行動します。 ②お客様が窓口に来られた際、お待たせせずに申請書類等が渡せるよう、保管方法等の改善を図ります。 ③受付カウンターの上に置かれた筆記具等の事務用品を、お客様と職員使用分を区分して配置するなど、お互いがより使いやすいよう改善を図ります。	①“深草スマイルアクション(FSA)”の区民対応サービス3訓については、概ね実行できました。今後も引き続き市民対応の向上に向けて取り組みます。 ②窓口でお客様にお渡しする申請・届書及びリーフレット類について、使用頻度の高いものを取り出しやすい位置に配置するなど、保管方法の見直しを行い、職員がより速やかにお客様に必要な書類をお渡しできるように改善しました。 ③福祉系の業務用プリンタ2台の設置場所を変更して、受付カウンターのスペースをお客様一人分広げるとともに、お客様が窓口に来られた際、職員がより早く気付いて窓口に出れるように見通しを良くしました。また、窓口の事務用品を使いやすいように整理しました。

支援保護課	1 区民の皆様に、笑顔で明るい挨拶を行います。 2 区民の皆様に、ご用件を聞くなど進んで声をおかけします。 3 窓口や電話でのお問い合わせ等において、分かりやすく丁寧な説明を行います。	個々の職員により多少の差があるものの、目標は、ほぼ達成できたと思います。引き続き、全職員が分かりやすく丁寧な対応や説明に心がけ、市民サービスの向上に努めてまいります。
保険年金課	「丁寧、正確」で分かりやすく、かつ「迅速」な市民の皆様との対応に努め、「公平・公正」な業務を進めます。	「丁寧・正確」な市民対応については、職場研修などでも市民の皆様が目線に立った対応に心掛けよう申し合わせ、その実践に努めてまいりました。また少しでも「迅速」な対応ができるよう待合ロビーで用件を聞くなどの声かけもさせていただきました。さらに健康保険の賦課・徴収などにおいて「公平・公正」な業務の遂行に徹することで、市民の皆様の信頼を得られるように努めてまいりました。今後とも引き続き市民の皆様の声に耳を傾け、より「親しまれ」「信頼」される保険年金課をめざしてまいりたいと思います。
健康づくり推進室	1 区民の皆様のニーズに沿った対応ができることを念頭に、的確、丁寧、親切的な対応に努めます。 2 区民の皆様に保健センターを身近に感じ、活用していただけるよう、健康づくりに関する情報を発信していきます。 3 区民の皆様との交流を通じて健康課題を掘り起こし、実践できる活動を展開していきます。	年間を通じて概ね目標は達成し得たと考えております。さらに市民皆様が目線に沿った対応が出来るよう努めて参ります。また、今年度は保健センターを身近に感じ、活用していただける取組みとして、コミュニティホールで参加自由形式の健康教室を開催したところ、多くの区民の方に参加頂き、健康への関心の大きさを再認識しました。引き続き、区民の皆様との交流を通じて健康課題を検討し、充実させて参ります。