

平成22年度、京都市役所伏見区役所では、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。

【伏見区役所】

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	●区役所内の連携を密にし、区民の皆様のご要望に迅速かつ的確におこたえできるようにします。	○区役所各課の事業等を把握しておくことで、区民の皆様が必要とする情報を一定提供することができました。引き続き、より一層市民の皆様ニーズにお応えできるよう努力してまいります。
神川出張所	●挨拶を常時励行します。 ●笑顔で対応します。 ●区民の皆様が目線に立って、来所の目的、要件等を迅速に把握し、対応します。	○一年を通じて、目標達成することができました。目標達成に向けて、個々の職員が工夫したことを、全ての職員が活かしていけるよう、今後とも情報の共有化に努力していきたいと考えています。
淀出張所	●出張所における様々な要望・質問に対して、的確な対応ができるよう、それぞれの職員が身の回りの事柄から世の中の動きまで情報に関心を持ち、自己研鑽に努めます。	○区役所内の業務については、各課との連絡を密にすることで対応し、本市行政以外の案件に係る問合せ等については、電話照会やホームページを活用するなどして区民の皆様への情報提供に努めました。
まちづくり推進課	●行政施策やまちづくりの関連情報を幅広く集め、職員の知識、能力の向上により、区民の皆様の「思い」を的確に把握し、必要な情報をわかりやすく伝える機能の一層の充実を図ります。	○区民の皆様が実施される歴史研究会などのまちづくり関連情報を集め、職場研修等を通じて情報共有を図ることにより、職員の知識向上に努めました。
市民窓口課	●笑顔・親切・丁寧・テキパキをモットーに、チームワークを大切に、個々の職員のレベルアップに取り組みます。	○毎月、1～2回の係会議等で困難事例や間違いやすい事例の共有化を図ったことで、職員のスキルアップや事務の効率化が進みました。今後とも、継続して取り組みます。
市民税課	●来庁者に対して、「積極的な声掛け」・「笑顔での対応」を行います。 ●窓口、電話対応で、親切・丁寧に、専門用語をできるだけ使わずに、わかりやすい説明を行います。 ●個人情報の保護に努め、税情報の徹底した管理を図ります。	○挨拶や声掛け、専門用語をわかりやすく説明するなど、職員が目的意識を持って取組を進めています。 ○個人情報の管理については、本人確認の徹底を図っています。
固定資産税課	●適正・公平な課税に努め、区民の皆様が目線に立った丁寧でわかりやすい説明に努めます。 ●平成22年7月導入の「固定資産課税支援システム」の運用に当たり、税情報の管理については、京都市セキュリティポリシーの徹底を図ります。	○課・係会議により課税情報の共有化を図り、一層の課税の適正化・分りやすい説明を心掛けました。 ○個人情報の保護・管理については、今後も京都市セキュリティポリシーの遵守に努めていきます。

【伏見区役所】

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
納税課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●適正かつ公平な税務行政を遂行するため、徴税事務における法令遵守、チェック体制の強化に努めます。</li> <li>●職員の守秘義務や個人情報の適正管理を徹底します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○法令はもちろん、各種規定や業務マニュアル等を遵守し、人為的ミスが生じないように、職員の意識の徹底とチェック体制の強化に努めてきました。</li> <li>○税情報の取扱に当たっては、関係法令及び京都市セキュリティポリシーの遵守など、適正な管理を引き続き徹底していきます。</li> </ul>
福祉介護課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民の皆様の来庁の目的・要件を的確に把握し、迅速・丁寧な窓口サービスや電話での対応に心がけます。また、他課への案内・誘導についても親切・丁寧に対応します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○窓口や電話をかけてこられるお客様にはわかりやすく、迅速、丁寧な対応がほぼ達成できました。時間帯により、お客様が集中するときは、職員が連携し、さらに迅速な対応ができるように心がけていきます。</li> </ul>
支援課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民の皆様のご用件を的確に把握し、安心して相談していただける窓口サービスを心がけます。</li> <li>●制度の見直しや新たな制度について分かりやすく十分な説明を心がけます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○日常的に、きょうかん目標を念頭に置いて、相談内容をお聴きし、丁寧な窓口対応に心がけ、概ね達成できています。</li> <li>○時期的に一時に集中する業務があり、皆様にお待ちいただく場合がありましたが、今後とも十分に丁寧な説明に努めていきます。</li> </ul>
保護課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「親切・丁寧・迅速な電話対応をします！」</li> <li>①親切・丁寧・迅速な電話対応を行い、お客様をお待たせすることなく、安心して相談ができるよう心がけます。</li> <li>②区民の皆様への立場に立ち、専門的な用語を使用せず、できる限り分かりやすい説明を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話呼び出し音3回以内で受話器をとるように心がけ、おおむね親切・丁寧・迅速な電話対応ができました。引き続き、迅速な対応を心がけます。</li> <li>○できるだけ専門的の用語を使用せずに分かりやすい説明を心掛けました。また、それでもわかりにくい場合は、図解説明をするなど工夫をしました。</li> </ul>
保険年金課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員全員が窓口対応を柔軟に行います。また、簡潔・適切な対応に徹することにより、可能な限り、窓口の待ち時間の短縮に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○窓口混雑時には、当番以外の職員も柔軟に対応することで、できるだけ待ち時間の短縮に繋がるように努めました。</li> <li>○今後は、担当業務の説明内容に検討を加え、更に簡潔で分かりやすい説明となるよう心がけてまいります。</li> </ul>

【伏見区役所】

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
健康づくり推進課	<p>●庁舎移転と、保健所から保健センターへの名称変更を契機に、区民の皆様にとってより身近で信頼していただける健康づくりの拠点となるよう努めます。</p> <p>そのためにも、わかりやすい説明・親切丁寧な対応を心がけます。</p>	<p>○名称変更から1年となり、区民の皆様には十分なじんじんでいただき、より親しみを感じていただいていると考えます。</p> <p>○わかりやすい説明・親切丁寧な対応を職員が常に心がけており、ほぼ達成できています。内容によっては対応に時間を要しますが、区民の皆様に満足していただけるよう、さらに努めてまいります。</p>
衛生課	<p>●窓口対応にあたっては、迅速・親切・丁寧を心がけ、専門用語等は出来る限り避けて、わかりやすい説明に努めます。</p>	<p>○職員全員での取組みの結果、窓口におけるトラブル等は大幅に減少しています。</p> <p>○市民ニーズの多様化のなか、行政として応じられない相談もあり、苦慮するケースもありますが、今後とも、御納得いただける説明ができるよう努めます。</p>