

【区民部まちづくり推進課】

【訪問日 10月23日】

区分	評価項目	■チームの声(意見・指摘など) □職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
1 職場の印象	①あいさつやことばづかい、笑顔など職員の印象はいかがですか。	■ たいへん良かった。 □ 課長のリーダーシップのもと全職員があいさつしてくれた。	これまでから市民の皆様に対して、笑顔をもって、誠意、親切をモットーとし、さわやかな対応を心掛けてきました。引き続き、迅速かつ正確に対応してまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	■ 非常に家庭的でよかった。 □ 業務に熱心に取り組んでいた。	引き続き、職員間の相互の意思疎通を図り、風通しの良い活気のある職場を目指してまいります。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	■ 整理整頓はなされていたが、情報の整理をもう少しして欲しい。 □ 掲示物も適正に貼られていた。	ご意見を踏まえ、市民の皆様が求めている情報を迅速に提供できるよう、情報発信の手法の改善、充実を図ってまいります。

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
2 業務の執行状況	④定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 課に業務マニュアルがあつて、職員間の情報の共有化がなされていてよかった。 <input type="checkbox"/> 今後とも現状どおり頑張つて欲しい。	引き続き、業務マニュアルの充実、課内会議や課長・係長会議の定期的な開催などにより職員間の情報共有を積極的に行つてまいります。
	⑤職場の業務改善について、目標を立てて、職員全員で取り組まれていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 個人目標をたてて、課で実行しているが、具体的な数値目標とチェックはどうなっているか。 <input type="checkbox"/> 現状全員で取り組まれているので、今後とも改善意識を持って実行して欲しい。	“きょうかん”ミーティングにおける個人目標及び所属目標に対する取組状況については、中間点検、最終点検時のみならず、適宜行うこととしております。今後とも、改善意識を高く持って業務の遂行に取り組んでまいります。
3 その他			
4 課題であると思った点、その他気が付かれた点などをお書きください。		<input checked="" type="checkbox"/> 本庁幹部職員の訪問などチェック体制があるか。そうして現場状況の把握が出来ているか。	本庁幹部職員による職場のチェックは適宜行われており、現場の状況の把握はできていると考えております。
5 良かった点、頑張っていると 思った点などをお書きください。		<input checked="" type="checkbox"/> 個人目標などを立て、非常に頑張っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 区民の目線を意識して、課全体が動いているので、今後とも今以上に区民目線に立って一層頑張つて欲しい。	引き続き、職員個人が各自で自ら目標を実現するとともに、市民主体のまちづくり活動を推進してまいります。
6 意見交換を踏まえ、総合的に見てどうでしたか。		<input type="checkbox"/> 非常に頑張つていただいているので、今後も区民目線を忘れず、信頼をより高めていただきたい。	貴重なご意見、ご指導を十分に受け止め、市民の皆様へ信頼される職場づくりにまい進してまいります。

2 (東山区役所区民部まちづくり推進課)

【区民部納税課】

【訪問日 10月20日】

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
1 職場の印象	①あいさつやことばづかい、笑顔など職員の印象はいかがですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の来客者への挨拶は、積極的に行われるようにした方がよい。 <input type="checkbox"/> 平常は、来客者を挨拶で迎えて、相手の話を聞く体制をしている。	これまでから市民対応(挨拶等)については、適宜指導を行ってまいりましたが、ご指摘を踏まえ、より徹底するよう努めてまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 職員が業務に熱心に取り組んでいる姿が見られた。 <input type="checkbox"/> 電話の対応や来客の対応をしている様子を確認した。	ご意見ありがとうございます。 今後も職員一丸となって業務に積極的に取り組んでまいります。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 職場は整理整頓がされて、清掃は行き届いていた。 <input type="checkbox"/> 今後とも続けて欲しい。	ご意見ありがとうございます。 今後も整理整頓を心がけ業務を行ってまいります。

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
2 業務の執行状況	④定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 業務連絡及び業務指示を伝達するためのコミュニケーションが図られていた。 <input type="checkbox"/> 細かい事項も直に実践継続することを確約してもらった。	<p>これまでから課内会議や係会議ほか日々のコミュニケーションを通じ、情報の共有化を図ってまいりました。今後も継続してまいります。</p>
	⑤職場の業務改善について、目標を立てて、職員全員で取り組まれていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 公平、適正かつ無駄を省くように目標を立てて取り組まれている。 <input type="checkbox"/> 納税することの大切さを区民に理解してもらうためのPRを一層すべきである。	<p>ご意見ありがとうございます。 公平かつ適正な徴収事務を行うため、一年を通じて目標をたてて日々の業務に取り組んでおります。 また、区民の皆さんに納税についてご理解いただけるよう市民しんぶん東山区版等によりPRに努めてまいります。</p>
3 その他			
4 課題であると思った点、その他気が付かれた点などをお書きください。		<input checked="" type="checkbox"/> 与えられた仕事の遂行だけでなく、より一層職場の改善のため、創意工夫を常に心がけて欲しい。	<p>ご意見ありがとうございます。 今後も他区との意見交換の場を活用することも含め創意工夫を常に心がけ、計画的・効率的な業務の遂行に努めてまいります。</p>
5 良かった点、頑張っていると 思った点などをお書きください。		<input checked="" type="checkbox"/> 業務内容等の説明を受け、本当に大変な仕事だと思った。このような説明を訪問チームの一部の人にするのではなく、区民の人に聞いてもらえたら、一層理解が深まり良いと思う。	<p>貴重なご意見を賜りありがとうございました。 今後も当課業務について、区民の皆様にご理解いただけるように日々努力を行い、様々な機会を活用してPRを行ってまいります。</p>
6 意見交換を踏まえ、総合的に見てどうでしたか。			

【福祉部保険年金課】

【訪問日 11月 6日】

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
1 職場の印象	①あいさつやことばづかい, 笑顔など職員の印象はいかがですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 課長が職場訪問チームを紹介されて職員一同の受け入れが良かった。 <input type="checkbox"/> 上記と同じ。今後も続けて欲しい。	今後とも、来庁者へのあいさつや笑顔などに心がけた窓口対応を目指してまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> チームワークが取れていて、業務に熱心に取り組まれていた。	今後とも、職員一丸となって迅速で正確な事務処理、公正・公平な業務運営に取り組んでまいります。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 机の上の書類が多すぎて、もう少し整理整頓出来ないものか。 <input type="checkbox"/> 今後対応して改善していくとのことです。	ご指摘を踏まえ、各係長と協議したうえで、所属職員に対して整理整頓を改めて周知しました。今後も整理整頓を心がけ、業務を行ってまいります。

区分	評価項目	■チームの声(意見・指摘など) □職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
2 業務の執行状況	④定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。	■ 定例会議ももたれ、また時間外にわたっても課内のミーティングがもたれている。 □ より一層進めて欲しい。	引き続き、所属長ヒアリングや各担当係会議の定期的な開催などにより、業務情報の伝達や職員間のコミュニケーションを積極的に進めてまいります。
	⑤職場の業務改善について、目標を立てて、職員全員で取り組まれていますか。	■ 全員に認識できるように努力し、職員全員で取り組んでいる。 □ 目標達成のチェックをより一層確実にしたい。	当課の目標に向けて職員一丸となって、より一層の区民サービスの向上及び各業務の効率的な推進に努めてまいります。
3 その他			
4 課題であると思った点、その他気が付かれた点などをお書きください。		■ 実践目標を数値化して、課内に掲示して欲しい。 ■ 窓口業務については、出来るだけ相手の立場に立ってより懇切丁寧に應對して欲しい。 ■ 一般向けにQ & A型のパンフレットを作って欲しい。	ご指摘を踏まえ、既に数値化している目標保険料徴収率等の課内掲示につきましては、課内で協議を行っております。 窓口業務については、今後も「親切・丁寧・わかりやすい」窓口應對に努めてまいります。 また、市民向けのパンフレットの作成などについては、関係部局へも要望するなど改善に向けて取り組んでまいります。
5 良かった点、頑張っていると思った点などをお書きください。		■ 個人情報の管理が非常に良く出来ていた。 ■ 窓口業務について、細かい配慮が見られ、好感が持てた。	ご意見ありがとうございます。 引き続き、窓口業務がスムーズに行えるような工夫を継続して行なってまいります。

区分	評価項目	■チームの声(意見・指摘など) □職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
6	意見交換を踏まえ、総合的に見てどうでしたか。	<input type="checkbox"/> 課長のリーダーシップが課内に行き届いている。 <input type="checkbox"/> 職員の意見を吸い上げ、業務改善をより一層行い、職員のやる気をより一層起こして欲しい。	当課を訪問をいただき、貴重なご意見など賜りありがとうございました。 これからも、引き続き定例会議の開催や所属長ヒアリングを実施し、職員間のコミュニケーションを図り、より一層の業務改善に取り組んでまいります。

【保健部健康づくり推進課】

【訪問日 11月 5日】

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
1 職場の印象	①あいさつやことばづかい、笑顔など職員の印象はいかがですか。	<input checked="" type="checkbox"/> リーダー(次長、課長)が職場訪問チームを紹介され、職員一同の受け入れが良かった。 <input type="checkbox"/> 上記のことを今後とも続けて欲しい。	ご意見ありがとうございます。 今後とも、市民の皆様に良い印象を持たれるような対応を継続してまいります。
	②職場の雰囲気はどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 各人が自己の業務に熱心に取り組んでいた。 <input type="checkbox"/> 職員同士のコミュニケーションができていたように思う。	ご意見ありがとうございます。 今後とも、職場のコミュニケーションを良くし、各人が熱心に業務に取り組む雰囲気を継続してまいります。
	③職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	<input checked="" type="checkbox"/> 整理整頓はよくできていて、業務に支障がないと思われた。 <input type="checkbox"/> 上記のことを今後とも続けて欲しい。	ご意見ありがとうございます。 今後とも、適切に掲示物の管理や職場内の整理整頓を行ってまいります。

区分	評価項目	<input checked="" type="checkbox"/> チームの声(意見・指摘など) <input type="checkbox"/> 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
2 業務の執行状況	④定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 職員間の連絡がよく取れているとの報告でした。 <input type="checkbox"/> 充実したミーティングの実践をより一層して欲しい。	これまでから定例の係長級以上の職員による会議や係会議、業務ミーティングを通じて、職員間の情報伝達やコミュニケーションを十分図ってきたところですが、今後とも、一層充実したミーティングの実践を行ってまいります。
	⑤職場の業務改善について、目標を立てて、職員全員で取り組まれていますか。	<input checked="" type="checkbox"/> 保健所の目標達成に向けて全職員に連絡するとともに、月の最後に、管理職を集めて連絡を密にしている。 <input type="checkbox"/> 目標達成に向けて一人ひとりが実践をしている。	ご意見ありがとうございます。 今後とも、職員が一丸となって市民の皆様の健康増進に取り組んでまいります。
3 その他			
4 課題であると思った点、その他気が付かれた点などをお書きください。		<input checked="" type="checkbox"/> 来客者用のパンフレット等の量が多いが、有効利用できているか。	ご指摘を踏まえ、各種パンフレットが有効に利用されるよう、分かりやすく分類し、内容が分かるようパンフレットスタンドに入れ、関係窓口付近のカウンターに配置しました。
5 良かった点、頑張っていると思った点などをお書きください。		<input checked="" type="checkbox"/> 設備の充実と各種の事業の取組が多くなされている。	ご意見ありがとうございます。 今後とも、職員が一丸となって各種事業の充実に取り組んでまいります。
6 意見交換を踏まえ、総合的に見てどうでしたか。		<input type="checkbox"/> 管理職を含めて職員一同が目標に向けて業務遂行していたように思われた。 <input type="checkbox"/> 設備を活用した業務が多くなされている。	当課を訪問いただき、貴重なご意見を賜りありがとうございました。 これからの、親切的な対応と各種事業の推進・充実に職員一丸となって取り組んでまいります。