

平成22年度、京都市役所保健福祉局では、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。

【保健福祉局】

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
保健福祉総務課	<p>「市民のいのちと暮らしを守る局の統括課としてのクオリティを高める」</p> <p>1. 市民対応の質の向上                      (1)迅速・丁寧な電話対応～呼び出し音3回以内にとり、明るく元気ではっきりとした声で～                      (2)情報の共有～係内・課内・他課等で行われている情報を共有することで対応の質を高める～</p> <p>2. 効率的な業務運営                      (1)時間外勤務の縮減～計画的な業務の進行管理と定時退庁日の徹底～                      (2)コピー用紙の削減～裏面再利用・集約機能の徹底～</p>	<p>目標やグラフの貼り出しによる「可視化」で、職員全体の意識が高まり、目標は一定達成することができた。今後は、より精度を高めた取組を進める。</p>
監査指導課	<p>職員の監査技術の向上を図り、効果的かつ効率的な指導監査を行うことにより、社会福祉施設の利用者及び職員の処遇及び適正な法人運営の確保を図る。</p>	<p>課内研修等により、職員の監査技術の向上を図った。また、8月に法人・施設ごとの指導監査結果を公表し、法人・施設運営のより一層の改善や透明性の確保を図った。                      来年度は、研修等について現在の水準を維持しつつ、法人・施設の状況や課題についてきめ細かく情報を共有し、より効果的・効率的な指導監査を目指す。</p>
障害保健福祉課	<p>1. 障害に関する庁内向け啓発「ほほえみ通信」による庁内啓発の推進                      2. 障害福祉施設に対して物品購入、役務の提供を発注する政策随意契約による障害福祉施設への発注の促進                      3. 本市障害福祉施策の実施状況等に関する広報の積極的な展開</p>	<p>「ほほえみ通信」による庁内啓発の取組は職員提案における市長賞を受賞したこともあり、「ほほえみ通信」の取材も精力的に行うことができた。今後も、広報誌「支えあうまち」などあらゆる媒体を活用し、障害保健福祉施策の積極的な広報展開による障害者や障害に対する理解促進を図っていく。</p>

<p>地域福祉課</p>	<p>市民から信頼され得る福祉行政の構築、地域福祉のなお一層の推進を図るため、福祉行政の第一線機関である福祉事務所や地域福祉関係諸団体との連携の下で、以下の目標に取り組む。</p> <p>1. 所管する各種施策・事業の実施にあたっては、職制会議等の開催や関係団体等との十分な協議等を行い、十分に現場の実態を把握し、各現場で円滑な業務運営が図られるよう取り組む。</p> <p>2. 所管する各種施策・事業について、補職者会議・係会議の月例開催に引き続き取り組むことにより、課内の職員間の情報の共有化・連携強化を図り、業務運営の一層の組織化を推進する。</p>	<p>1. 所管施策・事業の実施にあたっては、隔週開催の福祉部長会、福祉介護課長会、支援保護課長会及び毎月開催の保護係長会、福祉係長会等において、事務説明や意見聴取を行うとともに、福祉事務所運営方針ヒアリングや生活保護施行事務監査等を通じ、現場実態の把握に努めた。また各種関係団体とも適宜協議を行う等、円滑な業務運営が図られるよう努めた。</p> <p>2. 補職者会議・係会議の定例開催(毎月開催)については、各業務の状況等により未開催となった月もあったが、課内共有や連携、協議が必要な案件については、随時、補職者や関係職員が集まり、情報共有と連携強化に努めた。</p> <p>※経済雇用情勢が低迷する中で福祉施策の役割がより重要となっていることを踏まえ、引き続き、効率的かつ円滑な業務運営が図られるよう現場や関係諸団体及び課内における情報共有等に努めていく。</p>
<p>保険年金課</p>	<p>当課の所管業務である国民健康保険、後期高齢者医療制度について、市民の皆様には十分理解していただくために、市民の目線に立った丁寧かつ分かりやすい市民対応及び制度周知に取り組む。また、自分の担当業務以外の課内業務についても正確な知識の習得に努め、市民のみならずからの問い合わせにスムーズに対応する。</p>	<p>ホームページやこくほだよりを用いて市民への制度周知に取り組んだ。特に、今年度から保健事業において「健康コラム」を毎月掲載し、集団健診会場の一覧表を載せるなど、市民が活用しやすいホームページ作りに努めた。更に、特定健康診査及び特定保健指導については、対象者に電話勧奨を行うなど丁寧な対応を行った。</p> <p>また、課内においても業務関連書籍等を回覧し、制度改正についての情報収集を行うと共に、所属職員の情報共有化を図った。今後もより一層これらの取組を進めていく。</p>
<p>児童家庭課</p>	<p>1 子育て支援に関する情報発信の充実 2 時間外勤務の縮減</p>	<p>1 子育て応援パンフレットを発行(22年夏)し、子育て関連施設での配布や新生児家庭への送付等により、子育て家庭への情報発信を行った。</p> <p>また、京都市情報館、児童家庭課ホームページ掲載情報を点検し、最新情報を掲載するよう努めるとともに、新規事業については、より一層、分かりやすい広報や十分な周知に努めた。</p> <p>来年度以降も取組を推進する。</p> <p>2 計画的な業務遂行や業務分担の見直し等により時間外勤務の縮減に取り組み、下半期は前年度と比べて時間数が減少し、成果としてあらわれた。</p> <p>取組効果の維持継続を図っていく。</p>

<p>保育課</p>	<p>保護者を初めとした市民への情報発信の充実</p>	<p>○保育課ホームページの充実  ・公営保育所のホームページを新たに作成  ・民営保育園のホームページにリンクを貼る 等  今後は、レイアウトを工夫するとともに、内容をさらに充実。  ○食育読本「京のこどもおいしおす倶楽部」を発行  保育課ホームページにも近日掲載予定。  今後は、ホームページを中心に子どものためのレシピを増やす。また、保護者の興味や不安に寄り添った内容のコラム等の掲載を行い、より充実した内容にしていく。  反響をみて、冊子第二弾の発行を検討する。</p>
<p>長寿福祉課</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 情報の共有化</li> <li>2 柔軟な応援体制の構築</li> <li>3 エアコン温度設定の徹底</li> <li>4 現地・現場主義を徹底</li> <li>5 わかりやすい印刷物の発行</li> <li>6 電話対応の更なる適正化</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1及び2 3ヶ月の予定表を作成し、課内周知することで、先を見通した取組が可能となっている。</li> <li>3 エアコンの温度設定については、啓発ポスター等を使い職員への周知を図っている。</li> <li>4 現場現地主義については、職員の意識に浸透してきており、今後においても積極的に取り組んでいく。</li> <li>5 文字の大きさや色調などに配慮することで、読みやすい啓発物の作成に心がけている。</li> <li>6 3コール以内での応答はほぼできているが、今後においては、きめ細やかな対応に努めていく。</li> </ol>
<p>介護保険課</p>	<p>わかりやすいパンフレットづくりなど、市民サービス向上に向けた情報提供のあり方を検討し、市民向け発行物の点検・見直しを行う。</p>	<p>介護保険事業所の情報を行政区毎にまとめた「介護保険エリアマップ」については、平成22年度版の作成に当たって、市民の皆様にとってより利用しやすいものとなるよう、表紙の見出しを全面的に改良するなど、大幅な見直しを行った。その他のパンフレット等についても、増刷の際には記載内容をすべて点検し、必要に応じて、より分かりやすい表現に変更するなどの見直しに努めた。</p>
<p>こころの健康増進センター</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.効果的な電話対応等を検討する。</li> <li>2.事業間相互の連携を図り、計画的に研修会及び講演会等を実施する。</li> <li>3.精神障害のある方の就労支援の充実を図るとともに、社会参加を促進する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職員一人ひとりが担当業務に関係なく電話対応に努めた。今後も引き続き、効果的な電話対応を工夫していく。</li> <li>2. 職場会議や職場内での予定表等を活用して職員間の情報の共有化を図り、研修会及び講演会等の効率的な開催に努めた。</li> <li>3. 精神障害のある方の就労支援の充実と、社会参加を促進するためには、精神疾患及び精神障害に対する市民の理解と協力が必要不可欠であることから、今後も引き続き、普及啓発に取り組んでいく。</li> </ol>

<p>身体障害者リハビリテーションセンター</p>	<p>安心・安全で一貫したリハビリテーションサービスを提供できるよう、管理課・相談課・診療科・看護科・訓練科の各部門の連携・協働を一層進める。また、各専門職員が研修や自己研鑽等により技能の向上を図る。 すべての利用者の皆様に笑顔で親切・丁寧に対応する。併せて、快適な環境を提供できるよう、利用者の目線でセンター内の環境の改善を進める。</p>	<p>センターの職制会議や所属ミーティング、評価会議などを通じて、各部門が連携し、利用者サービスの向上を図った。 各専門職員は積極的に研修等に参加し、スキルアップを図った。 センター内の利用案内を分かりやすくするため、表示の見直しを行うとともに、通路の整理整頓を行った。 今後とも、利用者の皆様に笑顔で親切・丁寧な対応ができるよう、取組を継続していく。</p>
<p>醍醐和光寮引継事務所</p>	<p>職員間で業務に関連する情報共有化の取組を一層推進し、「丁寧な引継ぎ」の達成にむけて職員一丸となって取組む。</p>	<p>情報共有を積極的に行うことで、組織的な意思統一を図り、円滑な引継ぎ業務の遂行に取り組んできた。 中でも、職員全員で情報交換を行う時間を毎日朝・夕に確保した取組は、情報の共有、チームワークの向上といった観点で、「丁寧な引継ぎ」を達成していく上で、大きな効果があった。</p>
<p>若杉学園</p>	<p>安全で快適な環境づくり</p>	<p>利用者の安全を確保するために、利用者の事故を誘発するような場所や場面を想定し、危険防止策の意識付けを職員間で共有できたことは、事故の防止に一定の効果があり、老朽化している建物、設備の改善は主に利用者の活動の場を改修し、より快適な施設環境改善を実現することができた。 また、職場研修を通じて個々人が日常の支援を振り返ることにより、利用者の立場に立った快適な環境づくりの向上に努めることができたので、今後も推進する。</p>
<p>児童福祉センター総務課</p>	<p>スピード、パワー及びハートに関連する取り組みを日頃から意識的に担当業務に反映させることで、他所属業務が円滑に行われるよう支援する。 児童福祉センター調理場マニュアル作成に継続的に取り組む。</p>	<p>各々の担当業務を通じて各所属をリードすることで、市民と“きょうかん”するべく、年度当初に設定した取組をことあるたびに意識した。個々の業務にやりがいを感じるとともに、他所属との連携が円滑に進んだと感じる場面もあった。 また、調理部門では、より新鮮で安全な給食を提供するため、調理手順、タイムスケジュールについて、マニュアルに反映させて大幅な改善を実施した。</p>

<p>児童福祉センター 児童相談所</p>	<p>子どもの人権を守る視点に立ち、個々の子どもや家庭に最も効果的な援助を図る。 職員間のコミュニケーションを大切に、常に情報を共有し、迅速な対応と風通しよい職場を実現し、健康でやりがいのある職場を目指す。 地球環境にやさしいエコ職場の実現を目指す。</p>	<p>児童虐待の相談・通告については迅速に対応することができた。学校・保健センター・福祉事務所・警察・医療機関等との情報交換をはじめ、協働し業務に取り組めた。 職員間のコミュニケーション・情報交換を円滑にすることにより、職場の風通しが良くなった。各職員が自身の健康管理に留意し、定時退庁日には時間外勤務を行わないよう努めている。 外勤には、なるべく公用車の使用を控え、自転車や公共交通機関を使用している。また、昼休みにおける庁舎の節電を実施し、エコな職場づくりに努めている。</p>
<p>児童福祉センター 発達相談課</p>	<p>業務内容のノウハウを新旧の職員が共有できるよう取り組み、業務水準の向上を図る。</p>	<p>児童虐待の相談・通告に迅速に対応することができた。学校・保健センター・福祉事務所・警察・医療機関等と情報交換をはじめ、協働した取組を実施した。</p>
<p>児童福祉センター 診療療育課</p>	<p>患者さんに気持ちよく利用していただくため、常に患者さんの立場に立って、「親切、ていねい、わかりやすい」対応に努める。 子どもの状況を保護者にわかりやすく伝えて、ていねいに説明する。</p>	<p>(診療部門) 概ね目標のとおり取り組むことができたが、患者さんの数が多いときなどは余裕がなくなることがあった。忙しい時こそ「親切、ていねい、わかりやすい」対応に努めていく必要がある。 また、患者さんに説明をする場合、周囲の他の人に聞こえることがあるので、患者さんのプライバシーの保護に十分配慮していく必要がある。 (療育部門) 職員一人ひとりが常に意識して、子どもの状況を保護者と共有するために、療育の目的などを保護者にわかりやすく、ていねいに説明することに努めた。個別支援計画書等保護者向け文書は、できるだけ専門用語は避け、わかりやすい言葉を使い、また保護者が不安にならないよう言葉を選んで作成するよう努めた。</p>
<p>児童福祉センター 青葉寮</p>	<p>職員間での報告・連絡・相談を徹底し、共通認識のもと利用者に対応し、信頼関係を深める。 相手の表情が読み取れない電話対応には特に細心の注意を払い、心情に添ったコミュニケーションと相談業務を行う。</p>	<p>交替職場であるため、情報不足等のリスクを回避するため、分かりやすい記録を行うことを念頭に置き、全職員が共通認識できるように努めてきた。 電話対応についても利用者の思いを受け止めながら、適切な言葉遣いで相談業務や対応を進めてきた。今後、一層信頼されるような対応に努める。</p>
<p>児童福祉センター 児童療育センター</p>	<p>子どもの心とからだに関する相談と診療業務の安全で円滑な実施に努める。 地域の関係機関とスムーズな連携を図る。</p>	<p>日常業務を見直す機会となり、丁寧に実践をつむことができた。 療育待機児を対象にした遊びの場を月1回運営することができた。</p>

<p>保健医療課</p>	<p>1.保健センターとの連携強化 平成22年4月に、京都市保健所が全市一体的な組織となったことに伴い、各行政区の保健センターと、これまで以上に連携を深めていく。</p> <p>2.市民への的確な情報発信 新型インフルエンザ、食中毒等の健康危機事案、乳幼児健診、がん検診、予防接種等所管事業に係る市民に必要な情報について、正確な情報を、分かりやすく、時宜をとらえて、迅速に、ホームページや広報発表、市民しんぶん等を通じて、発信していく。</p> <p>3.職員の時間外勤務の縮減 個々の職員が業務の効率化を意識し、時間外勤務を縮減する。</p>	<p>1.保健センターとの連携強化 保健所の指揮命令系統を一元化したことにより、〇-157等の感染症の発生時や東北地方太平洋沖地震に対する支援の際に、これまで以上に連携を密に、迅速な対応を取ることができた。</p> <p>2.市民への的確な情報発信 昨年に引き続き、正確な情報を、時宜をとらえて発信できている。「保健センターニュース」等、各保健センターごとの印刷物のホームページへの掲載の促進が今後の課題である。</p> <p>3.職員の時間外勤務の縮減 定時退庁日の徹底や係ごとのこまめな業務分担の見直し等、取組の充実を図ることができた。</p>
<p>医務審査課</p>	<p>前年度に引き続き、医務審査課のホームページについて、よりわかりやすく、豊富な情報を掲載することにより、市民や関係する方々の利便性を高める。</p>	<p>市民の皆様の利便性を向上させるため、ホームページを活用して当課が所管する要綱等を公表するとともに、看護師確保検討委員会の提言等を掲載するなど、市民の皆様の安心・安全を確保するための取組を発信することができた。</p> <p>今後は、市民の皆様にとって理解しやすくなるよう表現工夫し、必要とする情報に接しやすく、分かりやすいホームページの作成に努めていきたい。</p>
<p>生活衛生課</p>	<p>1 「迅速なサービス」・・・市民対応の基本である、速やかで丁寧な窓口対応、電話対応に努める。</p> <p>2 「わかりやすいサービス」・・・専門性の高い業務であるがゆえに、専門用語を極力排して、より市民に理解を得やすい平易でわかりやすい表現や用語での説明に努める。</p> <p>3 「丁寧なサービス」・・・中央斎場においては、厳かで儀礼に重視した業務の遂行を行なうとともに、遺族を慮る気持ちを常にもって業務に努める。</p>	<p>目標についてはおおむね実践できたと考えるが、専門性が高いことから平易な表現になりにくかったことが多いと感じられる。</p> <p>所管する中央斎場や深草墓園に対する問い合わせが生活衛生課にあった場合、再度各施設へ問い合わせをお願いすることがあり、さらなるサービスの提供が必要である。</p> <p>中央斎場における取組はおおむね実践できた。</p>

<p>市立病院管理課</p>	<p>1 「京都市病院事業改革プラン」の推進          ①市立病院整備運営事業の着実な推進          ②不用紙の裏使用の徹底・両面コピーの徹底・不用ファイルの再使用の徹底          ③効率化とヒューマンエラー削減に向けてマニュアル作成をすすめるなど、業務の「見える」化を推進する          ④指差し確認の励行(施設担当)</p>	<p>①病院施設の整備等業務については、SPC(特別目的会社)と詳細な協議を行うとともに、平成22年9月、中庭部地下躯体撤去から新館新築、本館改修などに至る本格的な工事を開始した。また、医薬品等の調達業務については、平成22年4月からSPCによる業務を開始し、順調に実施できた。さらに、医療周辺業務及び維持管理業務については、平成25年4月からSPCにより円滑に業務を開始できるよう、各業務ごとに説明会、業務見学、業務ヒアリングを行い、検討・協議を行った。          ②資料の印刷など不用紙の裏面や不用ファイルの再使用の徹底については、前期よりはすることができた。ただし、その徹底には個人差があるのが問題である。また、資料の作成量が多く、資料そのものがどうか、作成数が多すぎないかなど反省点もある。          ③事業実施の際は必ず写真を撮り、会場設営等のイメージを残すよう徹底した。また、各担当で、引継時にも活用できるようなマニュアルを作成した。ただ、個人によって策定の度合いが異なり、文書化できていない分野がある。          ④各業務を行う際の指差し確認は概ね全職員が実施できた。来年度も引き続き指差し確認励行に努める。</p>
<p>市立病院事務局医事課</p>	<p>患者診療費の未収金の増大を防ぐため、診療費支払相談を充実させる。</p>	<p>患者、家族、主治医及び病棟看護師等から相談を受けた場合は、懇切丁寧な対応をすることで、患者の健康保険資格をはじめとする世帯の経済状況等の把握に努めた。これにより患者本人や関係者に適切な情報提供を行うことができ、患者の経済的、心理的負担の軽減に取り組めた。無保険者や生活困窮者の相談は、迅速な対応が求められるので、関係部署から迅速に情報提供を受け、より早く患者の状況を的確に把握することが課題となっている。</p>
<p>市立病院栄養科</p>	<p>患者サービスの向上を図るため3週間(現行2週間)サイクル献立の作成・定着と改善</p>	<p>3週間サイクル献立は、科内の献立検討会を重ね、22年7月以降試行実施を経て、10月下旬から本格実施した。今後、食事の喫食状況を踏まえながら、引き続き、献立の改善(組み換え)を行っていく。</p>

市立病院看護科	<p>指差し呼称で安全確認をする。  (1)看護師は5月～2月の期間中に看護科主催の医療安全研修で5単位を取得する。  (医療安全研修では30分以内は1単位とし、60分以内は2単位とする。ただし、新規採用者集合研修会には単位を授与しない。産休・育休者は除く)  (2)10月の看護科医療安全推進月間中に、看護師は安全の取り組み項目に月1回は参加する。</p>	<p>「医療安全研修で5単位を取得する」を目的に取り組んだ。  その結果、看護師の70.6%が5単位を取得した。4単位取得者は15.4%、3単位取得者は71%であった。部署によって取得率にバラツキがあるが、9部署が取得率72%～100%であり、取組の目標は達成できたと評価する。</p>
市立病院診療科	<p>医療安全の推進  ・医療安全に関する研修の充実</p>	<p>今年度は、平成23年2月末現在で計28回の医療安全研修を開催した。院外講師を迎えての研修も実施し、幅広い内容の研修で、知識の向上及び意識向上も図れた。</p>
市立病院放射線技術科	<p>1. 接遇向上及び検査の同意の徹底をし、患者との良好な意思疎通を図ることによりサービスの向上に努める。  2. 医療安全に向けたグループミーティングを開催し、日常の業務に活用する。</p>	<p>1. 患者さんに対する接遇も概ね所属職員全員が実行でき、検査の同意についても概ね達成できた。今後もさらなるサービス向上に努める。  2. 機器の管理に対しては、始業点検表にも毎日の日課として記入でき、個人的には概ね達成できたが、グループミーティングの回数が少なかったため、今後の課題として個人的に終わらせずにグループとしての意見交換ができるように努めたい。</p>
市立病院薬剤科	<p>入院患者に、薬を安全で安心して使用していただくため、薬剤師が入院時に持参された薬を管理し、入院中の薬物治療をモニターし、退院時の服薬指導を全患者に実施する。</p>	<p>入院時の薬の管理については、100%実施している。  入院中の薬物治療モニターについては、約50%実施している。  退院時の服薬指導については、10%弱である。  今後、2点目と3点目につき、平成23年度内の100%実施を目指す。</p>
市立病院臨床検査技術科	<p>1. 検査依頼から検査結果の報告までを迅速かつ正確に行うこと。  2. 患者に対して丁寧な対応をこころがけること。患者の目線に立った安全・安心な接遇をこころがける。  3. チーム医療の一翼を担って積極的に推進する。</p>	<p>1. 検査結果を正確に迅速に行う点について、一定の成果をあげている。ただ基本操作の怠りからみられるインシデントも散見され、さらなる精度の高い検査結果の報告にむけて努力をしなければならない。  2. 患者の目線に立った丁寧な安心・安全な対応について、接遇研修への参加や定期的なミーティングで改善への継続的な努力を行っている。  3. チーム医療では、人工呼吸器ラウンド・感染症チームラウンドへの参加はもちろん、NSTチーム、DVTチームへの参加、POCT関連機器の管理など院内多方面で活動を行い、さらに充実させる努力を行っている。</p>



衛生環境研究所	市民により分かりやすい衛生・環境情報の提供を行うため、ホームページへの掲載方法を工夫する。同時に、より即時性を持って新たな情報を提供する。	ホームページにはより多くの方に興味を持ってもらえるよう視覚的な情報を掲載し、専門家向けには医療従事者向け京都市感染症情報配信サービスで技術的な情報や即時性を重視した情報提供を行うよう情報発信のツールを使い分け、効果的な情報提供ができた。
京北病院	患者様が、もう一度利用したくなる選ばれる病院になることを目指す。	医師、看護師、各部門の職員が研修をし、自覚をもって患者さまと接することにより、以前より苦情件数が減った。今後さらに研修を深めたい。
桃陽病院	病院を利用される皆様の満足度を高めるため、笑顔で親切・丁寧・的確な市民対応に努める。 また、効率的な業務の遂行により、時間外勤務の縮減に努める。	所属職員全員で市民対応に取り組んだ結果、窓口アンケートや職場訪問チームから高い評価を得ることができた。引き続き病院を利用される皆様に質の高いサービスを提供していく。 また、時間外勤務については前年度並みの実績となったが、今後も一層作業効率を高め、効率的な業務遂行に努める。
家庭動物相談所	当所に収容した犬・猫の生存の機会を増やすため、犬の譲渡制度の見直しや猫の譲渡制度を確立するとともに、全所員で譲渡対象犬・猫の飼養・管理体制をつくりあげる。	飼養管理と譲渡適正判定の体制を強化し、収容スペースも拡大した。また、ボランティアと連携した譲渡を実施した。結果、譲渡頭数は大幅に増加したが、それでも譲渡可能な犬猫を殺処分せざるを得ない状況にあるため、譲渡先の拡大と体制や施設の拡充が課題である。
看護短期大学	大学教育の場にふさわしい空間づくりを目指し、学内の整理・整頓を実施していく。	大学(学生向け)には、様々な関係機関から多数のパンフレットや掲示物が送付されてくる。乱雑になりがちなパンフレットスタンドや掲示棚の整理、整頓に取り組んだ。