

“きょうかん” 目標総括シート

局区等名	保健福祉局
------	-------

所属等名	“きょうかん” 目標	取組結果 ①取組の成果等を具体的に記入してください。
保健福祉総務課	<ol style="list-style-type: none"> 1 速やか、丁寧、正確な電話対応を行う。 2 執務室内の安全衛生の確保を行う。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 速やかで丁寧な応答は、課全体で意識も高まり、実際に応答もできた。 2 書類保管場所の変更により、執務室内の動線の確保ができた。また、文書の保存についてなるべく電子化を図った。
障害保健福祉課	<ol style="list-style-type: none"> 1 「ほほえみ通信」による庁内啓発の推進（年間3回以上配信） 2 政策随意契約による障害福祉施設への発注の推進（年間20本以上発注） 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（支えあうまち等の発行） 4 職員提案の推進（年間5本以上） 	<p>「ほほえみ通信」や「支えあうまち」などの広報媒体を活用し、国における障害者制度の見直し内容や本市の障害保健福祉施策について、広く市民から庁内職員まで周知啓発を行うことができた。</p> <p>また、課題の解決に向け、各々が意識して考えた結果が職員提案の増加となり、職場の活性化に大いに役立ったと考える。</p>
保険年金課	<ol style="list-style-type: none"> 1 電話は3コール以内に取り、所属及び氏名を伝える。 2 保険及び年金制度が複雑であることを常に意識して、市民目線に立ったうえで、創意工夫を行い、丁寧かつわかりやすい説明に努める。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 電話応対については、概ね目標どおり実施することができたため、苦情等もなく市民の方との良好な関係が築けた。 2 「こくほだより」などの広報誌の作成に当たっては、イラストやグラフなどを活用することにより、視覚に訴える構成となるよう努めた。

<p>児童家庭課</p>	<p>子育て支援に関する情報発信の充実</p>	<p>子育て応援パンフレットを発行（H23年秋）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、「京都市子育て応援ウェブサイト」を開設（H24年2月1日）し、京都市における子育て支援施策を、一層わかりやすく、きめ細かく紹介することができるようになった。</p>
<p>保育課</p>	<p>保護者をはじめとした市民への情報発信の充実（ホームページでの発信等）</p>	<p>保育課ホームページ情報の即時追加及び更新を徹底した。</p> <p>また、公式ツイッターを開設（H24年1月～）し、保育に関する様々な情報を発信した。</p>
<p>介護保険課</p>	<p>電話対応について、ベルが3回鳴るまでに対応することを徹底する。</p> <p>また、問い合わせに対して、介護保険制度を安心して利用していただけるよう、市民の皆様適切に分かりやすい説明を行うよう努める。</p>	<p>基本的に、速やかに対応できており、ほぼ100%、ベルが3回鳴るまでに対応している。また、適切で分かりやすい説明が行えている。</p>
<p>こころの健康増進センター</p>	<p>こころの健康増進センターの業務内容・運営方法を記した資料（業務フロー、運営マニュアル、端末機の手帳）を整備し、市民対応Q&A等を整備し、情報を共有化することにより、効率的な業務を推進する。</p>	<p>「精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療（精神通院）申請等受付事務のてびき」を全面改訂する等の整備を進めた。</p>
<p>若杉学園</p>	<p>恒常的に「安全で快適な環境づくり」意識を持ち、利用者へ安全で快適な環境での支援を提供する。</p>	<p>安全パトロール等において確認した危険箇所等の補修やミストシャワーの設置等の環境改善を実施した。</p>

<p>児童福祉センター — 総務課</p>	<p>1 事務部門については、市民等からの問い合わせに迅速に対応するため、電話への3コール以内での応答を徹底する。</p> <p>2 調理部門については、調理方法、盛り付け、味付け、配膳等について、子どもの嗜好に配慮するとともに、調理の熟練度をあげる。</p>	<p>1 電話への3コール以内での応答に努めた。やむを得ず3コール以内で取れなかった場合には「お待たせいたしました」「大変お待たせいたしました」等応答を変えられるとなお良いと考える。</p> <p>2 調理方法、盛り付け、味付け、配膳等について、子どもの嗜好等に配慮して調理を行った。子どもからのリクエストに応じた献立を提供したときには、お礼の手紙が届いた。</p>
<p>児童福祉センター — 診療療育課</p>	<p>(診療部門) 患者さんが安心して受診できる診療所を目指す</p> <p>(療育部門) 子どもの状況を保護者に分かりやすく伝えて、ていねいに説明する</p>	<p>(診療部門) 医師や看護師などスタッフ全員が、患者の気持ちをくみ取り、思いやりを持って診察や検査を行うよう努めた。</p> <p>(療育部門) 平成24年4月からこぐま園・カンガルー教室の療育事業を民間委託するため、継続利用の保護者には不安を与えないよう特に丁寧に説明をした。</p>
<p>児童福祉センター — 青葉寮</p>	<p>利用者・利用者の家族・市民との対応時（面接・電話対応等）は、適切なことば遣いや態度で接し、心情に添ったコミュニケーションを心がけながら、業務を行う。</p>	<p>保護者面接では、保護者の話に耳を傾けながら心情に沿った対応を行うよう気をつけ、顔が見えない電話対応では、特に言葉遣いに注意を払いながら対応するよう、どの職員も目標を意識し取り組んだ。</p> <p>入所利用児童についても、適切な言葉遣いや態度で接し、児童の見本となるよう心掛けている。</p> <p>保護者以外の来寮者に対しても、挨拶をはじめ、良い印象を持ってもらうような対応を心掛けた。</p> <p>保護者から、対応の丁寧さについて感謝の言葉を受けることがあった。</p>

保健医療課	<ol style="list-style-type: none"> 1 市民への的確な情報発信 2 迅速な電話応答の徹底 	<ol style="list-style-type: none"> 1 食品の放射性物質の検査結果をはじめ、市民の健康に必要な情報を迅速に発信するとともに、市民を対象とした講演会を実施するなど、適宜必要な情報発信を行った。 2 職員全員に対するメールの際に併せて迅速な電話応対を呼びかけるとともに、電話機の更新を機に全電話機に分かりやすい表示を付け、各番号の担当を明確することで、より積極的な電話応対ができています。
生活衛生課	<ol style="list-style-type: none"> 1 専門用語や略語は使わないようにして、市民の立場に立ったわかりやすい言葉での説明とより丁寧な対応を心がける。 2 電話の2コール以内での応答を徹底する。 3 受付窓口（来客用）の扉が開いたら、席を立ち、来庁者に積極的に声かけを行うなど、迅速な窓口サービスに努める。 4 課内ミーティング等で情報を共有し、市民からの問合せや取次ぎの円滑化を図る。 5 中央斎場においては、厳かで儀礼に重視した業務を遂行するとともに、御遺族の心情を常に配慮した対応を行う。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 常に意識して「親切かつ平易な説明」に取り組み、市民対応の向上を図ることができた。 2 率先して電話に出るよう心がけ、概ね達成できた。 3 来客に気付いたら、進んで声かけを行い、概ね実践できた。 4 課内ミーティングを行うことで、各係のスケジュールや業務の状況など情報共有は一定図れた。 5 ご遺族の心情に十分配慮しながら、きめ細かいサービスの提供に努めている。

<p>衛生環境研究所</p>	<p>大学や企業等と共同で研究や検査機器の開発等を行い、産官学の連携を強化することにより、京都の産業の活性化を目指し、併せて職員の能力向上を図る。</p>	<p>京都産業大学と共同研究体制を構築し、共同調査・検査を実施した。また、(株)島津製作所と実用テストなどを通して連携を強化した。さらに、産業技術研究所及び京都高度技術研究所と拠点施設を核とした共同体を構成した。</p> <p>これら産官学の連携を強化し、異なる専門職と交流の機会を創出することにより、職員が有する検査技術を更に向上させ、また効率的に発揮する体制を構築することが出来た。</p>
<p>桃陽病院</p>	<p>患者、保護者、病院利用の皆様に対し、明るく、笑顔で挨拶をする。</p>	<p>患者及びその家族等に病院内でお会いしたときは、朝の時間帯であれば「おはようございます」、それ以外の時間帯は「こんにちは」と、病院職員から大きな声と笑顔をもって挨拶することを実践した。その結果、これまで挨拶の返ってこなかった患者及びその家族等からも少しずつ返事をいただけるようになった。</p>
<p>看護短期大学</p>	<p>看護短期大学は、看護学生の修学のための教育の場である。本学には、種々の関係機関から、就職、進学、模擬試験、学生を対象としたイベント、学生向けの注意喚起文書など、多数のパンフレット、印刷物、ポスターが送付されてくる。職員において、学生が的確に情報を把握できるよう、日ごろから整理・整頓し、教育の場にふさわしい空間づくりをする。</p>	<p>事務室職員において、日ごろからパンフレット・印刷物の提供やポスターの掲示について、乱雑になったり期限が切れになったりしないように目配りをして管理ができた。</p> <p>とりわけ、就職、進学（編入学）、奨学金など重要な情報もあるため、引き続き、実施をしていく。</p>