

【長寿社会部長寿福祉課】

【訪問日 10月29日】

区分	評価項目	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
1 職場の印象	① あいさつや言葉づかい、笑顔など職員の印象はいかがですか	訪問したタイミングの問題だったと思うが、思った以上におとなしい印象があった。 日常的には横の席の人と議論はしていないのだろうか。	朝9時からの訪問ということで、静かな雰囲気であったと思われませんが、一つの業務を複数で担当することとしているため、日頃から議論を行いながら進めております。
	② 職場の雰囲気はいかがですか	訪問したタイミングが朝だったこともあると思うが、「電話の多い部署」とのことだったが、思ったよりも少ない様な印象があった。	朝9時からの訪問ということで、電話の数が少なかったことと、電話対応におきましては、3コール以内で出るよう心掛けておりますことから、電話の鳴る音が少なく思われたのではないかと考えております。 今後とも、電話対応におきましては、迅速丁寧な対応を心掛けていきたいと考えております。
	③ 職場内の掲示物や整理整頓の状態などはいかがですか	係により資料の整理状態が異なっているが、もっと雑然としていたと思ったが、実際はそうでもなかった。	執務スペースに限りがあることから、整理整頓に心掛けております。

区分	評価項目	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
2 仕事の進め方	④ 会議やミーティングなどを行い、職員間での情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか	局から係、現場の事務所を含め多くの会議があることがわかった。	会議で議論されたことが、各担当者に浸透するよう、係会議で報告するなど、職員間での情報の伝達に心掛けております。
	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	情報の共有化、電話対応、現場主義等の取組があることを伺ったが、訪問したタイミングもあると思うが、全員で取り組まれているかどうかは訪問中ではわからなかった。	3つの取組につきましては、当課の重点取組として職員に周知しており、全員で取り組んでおります。
3 その他	⑥ 今回訪問した職場の業務内容について、どのようなイメージをお持ちになりましたか	限られた時間であったため、具体的イメージまでつかめなかった。	高齢者福祉に関する取組につきましては、多岐にわたっており、すべてを御理解いただくには時間が必要と思いますが、毎年高齢者福祉全般の施策を御案内する「すこやか進行中」という冊子を作成し、区役所等でお配りさせていただいております。 今後におきましても、あらゆる機会を捉えて市民の皆様へ御説明をしていきたいと考えております。
	⑦ 電話対応など市民対応についての態度はいかがですか	はきはきと対応していると思われた。	ありがとうございます。 今後とも、電話対応につきましては、市民の皆様へ好感を持っていただけるように致します。

区 分	評価項目	チームの意見・指摘など	改善(対応)の状況など
4	良い点, 頑張っていると感じた点をお書きください。	短い時間で, 一所懸命伝えようという姿勢が良かった。 また, 高齢者の生きがい対策が今後の課題であると感じた。	ありがとうございます。 高齢者の生きがい対策につきましては, 重点課題の一つであり, 今後「第5期京都市民長寿すこやかプラン」を策定していく中で, 検討していくこととしております。
5	課題であると感じた点をお書きください。	出前トークの宣伝と機会を増やして市民と触れ合う機会をもっと増やしてはどうか。 また, 高齢者の生きがい対策のコンテンツを増やしてはどうか。 職場に訪問してきた人に, 今, 何をしているのかがわかるように, ポスター等を貼ってはどうか。	今回いただきました貴重な御意見につきましては, 次期プラン策定時の参考にさせていただきます。 また, ポスターの掲示につきましては, 各種取組に合わせて行っておりますが, 市民の方によりわかりやすくする工夫を行います。
6	改善等の御提案や, その他御意見等がありましたら, お書きください。	人の心を最も大事に考えて取り組まれている事がよく伝わってきました。	平成22年度の保健福祉局の基本方針は「「いのち」を大切にすることに徹底的にこだわり, 市民の皆様一人ひとりが安心と安全, 生きがいを実感できるまち・京都を実現します。」です。 高齢者福祉におきましても, この思いを大切に組み込んでいきたいと考えております。