

【家庭動物相談所】

【訪問日 10月15日】

区 分	評価項目	評価	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など、応対は丁寧で感じのよいものだったか。	良い	所長の丁寧な応対が非常に好印象であった。	今後とも、職員一同市民の皆様へ信頼される職場づくりに向け、丁寧な対応を心掛けてまいります。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	良い	業務に真面目に取り組む姿勢がうかがえた。	今後とも、職員一同、市民の皆様へ信頼される職場づくりに向け、丁寧な対応を心掛けてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみがよいかがでしたか。	良い	作業服をきちんと着用しており、身だしなみが整っていた。	今後とも、職員一同来所される市民の皆様へ好感を持ていただけるよう身だしなみのみならず言葉遣いや態度等にも気を配ってまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓はよいかがでしたか。	普通	会議室内の整理が一部不十分と感じた。	御指摘のありました点につきましては、職員に周知を行いました。更に、会議室は、日頃から市民の皆様が使用する場所でもありますので、廃棄文書等を倉庫内に整理し、その他の箇所も整理整頓を行いました。
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態はよいかがでしたか。	普通	会議室内の整理が一部不十分と感じた。	御指摘のありました点につきましては、職員に周知を行いました。更に、会議室は、日頃から市民の皆様が使用する場所でもありますので、掲示物等の整理を行ってまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。	良い	職場の雰囲気は良好であった。	今後とも、職員一同、市民の皆様へ気持ちよく御来場いただける雰囲気づくりに心掛けてまいります。
2 仕事の進め方	⑦ 仕事での態度など職員の働きぶりよいかでしたか。	良い	業務に真面目に取り組む姿勢がうかがえた。	1頭でも多くの犬や猫を譲渡するという目標のために、職員一同努力してまいります。
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。	良い	譲渡される犬猫数の増加という目標が明確に設定されていた。	1頭でも多くの犬や猫が、新しい飼い主の元で暮らすことができるよう、犬や猫の健康管理に気を配り、相談所から譲ってもらった良かったと言ってもらえるような譲渡事業になるように努力してまいります。
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	良い	職員数は少人数ながら、協力して業務を進めている。	職員一同、1頭でも多くの犬や猫に生存の機会を作っていくという目標を共有し、そのために情報共有やコミュニケーションを図って業務の推進に取り組んでまいります。
	⑩ 職員全員が協働して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	良い	譲渡される犬猫を増やすという大きな課題に向けて、職員が協力して、業務に取り組んでいた。	職員一同、1頭でも多くの犬や猫に生存の機会を作ること目標に、情報共有やコミュニケーションを図りながら業務改善等に取り組んでまいります。
	⑪ 市民目線に立った業務に取り組んでいましたか。	良い	野良猫被害対策として、去勢手術を行うなど、市民目線に立った業務を行っている。	まちなこ活動支援事業の更なる推進のみならず、新たな動物愛護センターを活動拠点とした、人と動物が共生できるよいのある豊かな社会を目指してまいります。
3 その他	⑫ 譲渡協会の権子をustreamを利用し、インターネットによる動画配信していますが、この取組みについてどのように思われますか。		取組は大変評価できるが、その取組自体があまり市民に認知されていない。インターネットを利用できない場合は見ることができない。	御指摘のありますように、インターネットを御利用できない方においても、相談所の様々な取組が伝わるような手段を検討し、一人でも多くの市民の皆様へ相談所の存在を認知していただけるように努めてまいります。
	⑬ 譲渡候補の犬猫に対しては通常の治療に加え、ワクチン投与等の病気の予防処置を行い、より良い状態で譲渡がなされるよう努めている。この取組についてどのように思われますか。		非常に良い対策である。譲渡の状況をより市民へ周知していただきたい。	相談所から犬猫を引き取っていただいた市民の方に、迷惑が掛からないように、譲渡候補となる犬猫の健康管理には最大の注意を払っております。子猫等の制約もあり、全頭で十分な管理が行き届いているとは言えない状況ではありますが、可能な範囲でワクチン等の予防処置に取り組んでおります。
4 その他の良い点、好ましい点をお書きください。			動物を飼うを通じて、命の尊さを考えてほしいという所長の人柄に好感を持つことができた。	今後とも職員一同で動物愛護の精神の普及に努めてまいります。
5 その他の気になる点、改善を要する点をお書きください。			家庭動物相談所の業務を知らない市民が多いので、業務内容をもっとアピールしてほしい。	家庭動物相談所を市民の方に知っていただけるよう周知方法に工夫を凝らし、努力してまいります。
6 改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。			譲渡数を増やすために、犬舎の展示を見やすくするべき。動物園や植物園など、比較的多くの動物を飼いやすい家族連れが多い施設で、家庭動物相談所の告知を行い、周知を図る。	譲渡対象と非対象の区別を分かりやすくするための表示を取り付けました。今後も来場者の方に見学していただきやすい展示方法を工夫してまいります。また、動物園等での家庭動物相談所の周知につきましても検討いたします。

【若杉学園】

【訪問日 10月24日】

区 分	評価項目	評価	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など、応対は丁寧で感じの良いものでしたか。	良い	職場探見チームの訪問者に対し、誠実な対応であった。	御意見を励みに、今後とも、市民の皆様へ信頼されるよう誠実な対応に努めてまいります。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	良い	指導員から利用者に対し、配慮のある対応・支援を行っていた。	御意見を励みに、今後とも、利用者の障害特性や個々の状況に応じた支援に努めてまいります。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみは適切でしたか。	良い	動きやすい服装をしていて、業務に適切だと感じた。	今後とも、利用者支援に直した服装を心掛けてまいります。
	④ 職場の清掃、整理整頓は適切でしたか。	良い	床の清掃等が行き届いていて、施設をきれいに使用していた。	施設内の日々の床の清掃等については、業者に委託していますが、今後も、安全衛生の観点から施設全体にわたって、こまめな清掃と整理整頓に努めてまいります。
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態は適切でしたか。	良い	各クラスには、利用者の作品が飾られていたが、食堂や会議室は飾りがなく殺風景であった。可能な範囲で飾り付けをする等ばつでできる空間にしてほしいと感じた。	利用者の中には、物に対するこだわりが強い人や異食する人がおり、安全性の観点から、必要最小限のものしか置かないようにしています。しかし、御指摘の点を踏まえ、工夫できることがないか、今後、支援会議等で検討してまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。	良い	職員と利用者が和気あいあいとしていて、和やかな雰囲気であった。	今後とも、利用者により寄り添い、和やかな雰囲気づくりに努めてまいります。
2 仕事の進め方	⑦ 仕事中の態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	良い	支援に真剣に取り組んでいる様子が伝わってきた。	御意見を励みに、今後も利用者により事故等が起こらないよう、支援や見守りをしっかり行ってまいります。
	⑧ 業務を行ううえで職場の目標が明確になっていましたか。	普通	職場全体での目標を掲示するなど、職員全体に目標が明確になる工夫が必要だと感じた。	学園運営規定やサービスガイドは玄関ホールに設置をして、来園者が手に取れる工夫をしています。また、「節電対策実施中」や「電話応対の注意点」等の周知文は、職員室に掲示しております。なお、当学園の運営方針については、職員各自が冊子を持っております。職員室の掲示スペースの確保もありますが、御指摘の点を踏まえ、工夫してまいります。
	⑨ 職員間で情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	良い	朝礼や支援会議の開催により、職員間のコミュニケーションが図られている。	今後とも、職員間のコミュニケーションが図れるよう、風通しの良い職場づくりに努めてまいります。
	⑩ 職員全員が協働して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	良い	送迎バスのシートベルトの改善など、職員全体で協力して、支援環境の改善に取り組んでいる。	御意見を励みに、今後も、支援環境の改善に職員全員が協力して取り組んでまいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。	普通	地域住民との交流をより積極的に図ってほしい。	若杉草の園案内や学園の情報誌「わかすきだより」を、地元町内会長を通じて、町内各世帯に回覧してもらい、施設への理解を深めていただいています。また、若杉草の園は地元中学校吹奏楽部による演奏や地元小売店に模擬店として参加してもらう等の交流を図っています。しかし、御指摘の点を踏まえ、更に地域住民との交流が図れるよう検討してまいります。
3 その他	⑫ 安全性の観点から、送迎バスのシートベルトは利用者自身で取り外せないものとしていたが、身体拘束にあたることから、送迎中の支援員を職員として、前座席が自由なシートベルトへ変更した。身体拘束と安全確保について、どのように思われますか。		利用者の身体拘束は極力なくすべきであり、適切な対応であると思う。	送迎バスのシートベルトの改善に当たっては、バス乗車中の利用者の安全確保と身体拘束の廃止という難しい課題を、職員全体で協議を重ねた結果、送迎バスの添乗体制を見直し、支援員を増員して見守りを強化することで安全を確保しながら、利用者が自分で脱着できるシートベルトに改善しました。今後とも、利用者への配慮し、身体拘束のない支援を目指してまいります。
4 その他の良い点、好ましい点をお書きください。			利用者がな々とした空間で、伸び伸びと活動できていた。	御意見を励みに、今後も利用者により活動しやすい、かつ安全な支援環境の改善に職員全員が協力して取り組んでまいります。
5 その他の気になった点、改善を要する点をお書きください。			支援活動で使用している印刷機が古い型のものであった。利用者の立場に立ち、活動がより充実するように、設備等の改善について提案をすべきである。	印刷作業で使用している現在の手動印刷機は大きく、現在は製造されておらず、故障した場合は代替の新品もない状態です。したがって、今後、作業については印刷作業に代わる他の作業の導入も含めて検討してまいります。
6 改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。				

【衛生環境研究所】

【訪問日 10月24日】

区 分	評価項目	評価	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など、応対は丁寧で感じのよいものでしたか。	良い	各部門についての説明が具体的で、丁寧な対応であった。	常に挨拶を欠かさない。対応には市民の目線に立って質問の趣旨を理解し、分かりやすく具体的に説明して御理解いただくよう所内に周知徹底しています。
	② 笑顔や姿勢など、職員の態度には好感が持てましたか。	良い	専門分野を扱っているが、一般にも分かりやすい説明であった。	一般的でない業務を扱っている部分もあり、専門用語を使用してしまうが、誰にでも分かりやすい言葉で説明するよう心掛けています。
	③ 服装や名札の着用等の身だしなみはいいかでしたか。	良い	女性は長い髪をまとめる等、身だしなみに清潔感を感じた。	身だしなみを整えることは、検査業務の基本と認識しています。
	④ 職場の清掃、整理整頓はいいかでしたか。	良い	業務において緻密な分析の必要があることから、施設内の清掃・整理が行き届いていた。	多数の検査を実施しており、細かい数値が重要になることから、職場内の清掃には気を配っております。
1 職場の印象	⑤ 職場の掲示物等の状態はいいかでしたか。	良い	業務を分かりやすく解説した展示がなされていたが、照明が暗く、少し見にくく感じた。	節電対策の一貫として照明を一律に落としていました。今後は、掲示物前の照明を点灯し、館内の節約可能な照明を精査してまいります。
	⑥ 職場の雰囲気はどうでしたか。	普通	空気がそのままだけでいて、開放した雰囲気であった。デスクの配置を詰めて、職員間の距離を縮めることで、ミーティング等がしやすくなるのではないかと。	現状の職員数に応じたレイアウト変更を予定しています。併せて、電話配線やネット配線の整備を行います。
2 仕事の進め方	⑦ 仕事での態度など職員の働きぶりはいかがでしたか。	良い	結果を出すまで一処理・検査・分析に非常に手間が掛かり、緻密な業務に真面目に取り組んでいると感じた。	科学分野の研究において、正確性や再現性は分析結果の水準を向上させるために必要不可欠であり、職員一同、この認識を持って業務に取り組んでいます。
	⑧ 業務を行ううえでの職場の目標が明確になっていましたか。	良い	課長が、職場目標として残業時間の縮減、職員のスキルアップによる業務の効率化を掲げられており、目標が明確になっていました。	研究所全体だけでなく、各部門においても残業時間の縮減を目標に、業務の効率化を全職員に周知しております。
	⑨ 職員間での情報共有やコミュニケーションは図れていましたか。	普通	職員間のコミュニケーションはメールが主体となっているが、広範囲に職員がいる職場でこそ、顔を合わせたミーティング等が必要だと思う。	各部門間の情報共有や意見交換を積極的に行うようしていますが、中央卸売市場と検査室といった建物で隔れている場合もあり、メールを使用する機会が多くなっています。一方、御指図のとおり、顔を合わせたコミュニケーションの重要性も認識しており、定期的に会議を開催して直接意見交換を行う場も設けております。
	⑩ 職員全員が協働して課題解決や業務改善等に取り組んでいましたか。	良い	市民への検査結果の返答期間を早めるため、課内の決定方法を工夫するなど、業務改善に努めていた。	行跡として、正確な検査結果をどれだけ迅速に提供できるかが、市民サービス向上につながるかと考えております。そのために今後も、工夫や改善に取り組んでまいります。
	⑪ 市民目線に立って業務に取り組んでいましたか。	良い	中央卸売市場での検査を行うなど、市民の安全を考えた業務を行っている。	市民の生活の安全を守るため、様々な取組を行っております。
3 その他	⑫ 衣料品について、ホルマリン等の含有検査を行っていますか、この取組みについて知っていましたか。		このような検査が行われていることは知らなかった。	研究所で行っている業務について、周知を図ることで、市民の皆様が公衆衛生への関心を高めたいと考えております。
	⑬ 除インフルエンザ等、感染症の検査を行い、感染症の拡大防止に努めています。この取組についてどう思われますか。		このような取組が行われていることは知らなかった。今後、多くの市民が関心を持てるように周知されるとよい。	現在は、職員が講演会等で講師をして、広報に努めております。今後は大学や研究機関と共同で主催するシンポジウムも予定されており、更なる周知を行ってまいります。
4 その他の良い点、好ましい点をお書きください。			中央卸売市場でのせり前の魚等の目視検査など、様々な検査が行われ、市民の安全が守られていると感じた。	日々、市民の安心・安全のために検査を行っております。今後も時代の変化に合わせ、必要な検査を精査、実施してまいります。
5 その他の気になる点、改善を要する点をお書きください。			衛生環境研究所の存在や業務内容が一般市民に知られていないため、市民に分かりやすく周知することで、生活安全に関心を持ってもらうべき。	市民の皆様が関心が高まることで、同時に生活の安全性も高まると考えています。業務内容等について周知を図る方法を検討してまいります。
6 改善等の御提案や、その他御意見等をお書きください。				