

平成22年度「京都市職場訪問チーム」実施結果報告書

| | 訪問日 | ページ | | 訪問日 | ページ |
|-----------|--------|-----|-----------|--------|-----|
| 企画総務部総務課 | 11月10日 | 1 | 自動車部梅津営業所 | 10月19日 | 12 |
| 企画総務部企画課 | 11月5日 | 4 | 高速鉄道部営業課 | 10月29日 | 14 |
| 自動車部運輸課 | 10月13日 | 6 | 高速鉄道部運輸課 | 10月20日 | 17 |
| 自動車部九条営業所 | 10月13日 | 9 | 高速鉄道部車両工場 | 10月21日 | 20 |

交通局

【企画総務部総務課】

【訪問日 11月10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 | 笑顔で仕事内容について丁寧に説明していただいた。 | 今後もお客様に親しみを持っていただけるような対応を心掛けます。 |
| | ② 職場の雰囲気はいかが ですか | 淡々と業務をされていた。システムの管理を2人でされていてすごいと思った。 | 業務に集中することはもちろん、職員間のコミュニケーションも積極的に行える職場作りを心掛けます。 |
| | 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 | 掲示物は、きれいに掲示されていて、室内も整理整頓されていた。 | 今後も整理整頓を定期的に行うなど、快適な職場環境づくりに努めます。 |

| 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 | パソコンで全員のスケジュールを管理したり、会議もよく行われており、情報共有を円滑にするための取り組みが伝わってきた。 | 引き続き、職員間の連携が円滑に行えるように情報共有を積極的に行っていきます。 |
| | 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 | 情報伝達の改善のため、目標を立てて取り組んでいたのが分かった。また、若手職員増客チームを立ち上げて、地下鉄の増客に向けて取り組んでいる。 | 引き続き業務の改善について、目標を持ち取り組んでいきます。 |
| 3 その他 | 特になし。 | | |

| 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。 | 人数が少ない中, 広報やホームページの管理, さらにはこの課にも属さない仕事など多様な業務をこなしている。 | 今後も少人数でも効率よく仕事が進められるよう職員同士の連携を密にして業務に取り組んでまいります。 |
| 5 | 課題であると感じた点をお書きください。 | 特になし。 | |
| 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。 | 特になし。 | |

【企画総務部企画課】

【訪問日 11月5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 | 真面目に仕事をしている。 あいさつは気付いた人がしてくれた。 | それぞれの職員が日々の業務に励むことはもちろん、来庁された方にも気を配ることができる職場づくりを心掛けます。 なお、いただいた御意見は全職員に伝え、あいさつを行うことの重要性について徹底しました。 |
| | ② 職場の雰囲気はいかがですか | オフィスのような部局だった。 係内の職員間でやりとりする姿が多く見られた。 | 「お客様に喜ばれるサービスは雰囲気のよい職場から」をモットーに、引き続き、職員が働きやすい職場づくりを目指します。 |
| | 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 | 整理整頓は綺麗になされていた。 | 今後とも、整理整頓を定期的に行うなど、快適な職場環境の維持に努めます。 |

| | | | |
|------------------------------------|---|---|--|
| 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 | イントラネットで職員のスケジュールを共有し、行動把握が可能になっている。 職員間のやりとりがさかんであった。 | 引き続き、職員間のコミュニケーションの充実を図ります。 |
| | 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 | 財務課関係を統合してスムーズに運賃等の仕事が進められている。 | 円滑に業務が執行できるよう、今後とも、必要に応じ、対策を講じます。 |
| 3 その他 | 特になし。 | | |
| 4 良い点、頑張っていると感じた点をお書きください。 | <ul style="list-style-type: none"> ・他の交通事業者と連携し、収益改善に努めている。 ・企画が思っていたより多い。 ・名刺の統一で、全局一つとなって増客、増収に取り組む姿勢が感じられる。 ・Kotochika四条のにぎわいは新聞でもよく見るほどである。 | | 今後とも、増収、増客に向け、職員全員が高い志を持って業務を執行していきます。 |
| 5 課題であると感じた点をお書きください。 | <ul style="list-style-type: none"> ・企画のPRに課題がある。どこにチラシがあるのか分からない。 ・「京なか歩く」の置いてあるところを見たことがない。クーポンが少ない。 ・これから出店する商業施設とどんどんタイアップした烏丸線活性化を！ | | 御意見ありがとうございます。今後とも、関係機関と連携し、効果的な情報発信に努めます。また、烏丸御池駅の改修など、駅ナカビジネスをはじめとした駅の活性化に、引き続き、取り組んでいきます。 |
| 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。 | 特になし。 | | |

【自動車部運輸課】

【訪問日 10月13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 | あいさつや言葉づかいは普通である。 笑顔は、素敵であった。 | 今後も引き続き同様の対応で訪問された皆様に不快感を 持たれることのないように努めます。 |
| | ② 職場の雰囲気はいかが ですか | 上司と部下がよく話していて、風通しが良いと感じた。 仕事によって、職人気質が感じられた。 男性が多い印象であった。 | 雰囲気の良い職場環境を維持していきます。 |
| | 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 | きれいに整頓されていた。 | 継続して整理整頓に努めていきます。 |

| | | | |
|----------------------------|--|---------------------------------------|--|
| 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 | 勉強会などを行い、上司と部下の意思疎通やコミュニケーションは図られている。 | 職場訪問の時期と市会対応とが重なり、たまたま課内の勉強会を開いているところを見かけられたものでありますが、市会対応に限らず、常日頃から各係の連携を図り情報を共有しています。今後も継続して実施していきます。 |
| | 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 | 意識向上のスローガンを掲げていて、改善への熱意が感じられた。 | 昨年度からの取組である、増収増客キャンペーン「事故ゼロ・苦情なし・あと一人」を今後も継続して実践していきます。 |
| 3 その他 | 特になし。 | | |
| 4 良い点、頑張っていると感じた点をお書きください。 | <ul style="list-style-type: none"> ・テキパキと働いている。 ・お客様からの声の窓口対応など、ストレスがたまりそうに感じた。 ・バスの運行システムが優れたものであり、係長の説明も分かりやすかった。 ・職員同士仲が良さそうに感じた。 ・意見・要望等を言ったら、「すぐ直します」などと答えていただき、心強かった。 | | 今後も同様の姿勢で、迅速、的確に業務を遂行します。 |
| 5 課題であると感じた点をお書きください。 | <ul style="list-style-type: none"> ・安全運行のアピールはHP以外でやっているのか、広報の仕方が足りないのではないかな。 ・市バスの運賃が高いので220円を200円にして欲しい。 ・制服を着た職員で髪の毛の長い人がいた。身だしなみがしっかりとしていないのではないかな。 ・女性の事務職が少なかった。 ・企画課との連携がもっととれるとよいのではないかな。 | | 全員にアンケート結果を配信し、効果的な広報や信頼される身だしなみの徹底などについて、周知を図りました。自己を見つめ直し、今後の業務に生かすように指示しました。 |

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。

特になし。

【自動車部九条営業所】

【訪問日 10月13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 | 対応していただいた方は、丁寧でとても印象が良かった。 | 今後も引き続き、市民の皆様に対する丁寧な対応を心掛けます。 |
| | ② 職場の雰囲気はいかが ですか | 職員同士、仲が良さそうで雰囲気が良かった。 | 今後も雰囲気の良い職場作りを目指します。 |
| | 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 | 掲示物はしっかりしていて、整理整頓もよくできていたと思う。 | 今後も継続して、整理整頓に努めます。 |

| | | | |
|----------------------------|--|---------------------|--|
| 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 | 職場間での情報の伝達はよくできていた。 | 今後も職員間の風通しを良くし、情報の伝達に努めます。 |
| | 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 | 前向きな目標で団結感があつた。 | 引き続き、職員が一丸となり、目標に向かって取り組みを進めていきます。 |
| 3 その他 | 特になし。 | | |
| 4 良い点、頑張っていると感じた点をお書きください。 | <p>運行管理がよくできていた。その分職員の方々の苦勞を感じた。</p> <p>増収増客に向けて前向きに頑張っていると思う。</p> <p>安全に対する取組がよく理解できた。</p> <p>バリアフリーに対応したバスが増えているのは、良いことだと思う。</p> | | 引き続き、増収増客に向けた取組を進めていきます。 |
| 5 課題であると感じた点をお書きください。 | <p>運転士の勤務体系がいろいろあるのは、十分承知の上で、今後はいかに運転士間の情報共有を達成できるかが課題だと思った。</p> | | 掲示や点呼などを通して情報の伝達に努め、運転士間の情報の共有化を図っていきます。 |

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| <p>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。</p> | <p>普段は見られない現場をいろいろと丁寧に教えていただきありがとうございました。 バスの運行管理のデータをどう生かすかが重要だと思いました。</p> | <p>運行管理データの活用については, 今後検討して参ります。</p> |
|---|---|-------------------------------------|

【自動車部梅津営業所】

【訪問日 10月19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 | 運転士のあいさつが少し少なかったように感じた。笑顔の印象は良かった。 | 職員一人ひとりが、自然に、明るく、気持ちの良いあいさつを交わせるような職場づくりに努めます。 |
| | ② 職場の雰囲気はいかがですか | 職員同士は和気あいあいとしていた。 | 今後とも、職員が働きやすい職場の雰囲気づくりに努めます。 |
| | 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 | 階段付近が雑然としているのが目についた。バス車内は清潔な印象を受けた。 | 御指摘を踏まえ、早速階段付近の掲示物を整理する等の対策を講じました。今後も、整理整頓に努めます。 |

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| 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 | 勤務体系上全員集まったの会議などは、難しいとのことだったが、職員の点呼時に情報の伝達に努めており、点呼は徹底されていた。安全第一の心意気が伝わってきた。 | 引き続き、厳正な点呼を実施し、情報の伝達、指示の徹底を図るとともに、コミュニケーションの充実に努めます。 |
| | 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 | 営業所独自で目標設定、管理職のバスへの添乗による指導の取組がなされており、より良いサービス向上に努めている。 | 引き続き、添乗の取組を進めるとともに、職員全員が、安心、安全で、お客様から信頼される市バスを目指して、努力します。 |
| 3 その他 | 特になし。 | | |
| 4 良い点、頑張っていると感じた点をお書きください。 | 独自の取組の成果が出てきているように感じた。梅津営業所が担当する3号系統、201号系統をよく利用するが、乗り心地が良い。 職員同士のコミュニケーションが取れている。事務職、運転士、整備士などの間で情報伝達の体系がしっかり整えられている。 | | 今後とも、より多くのお客様から満足していただけるよう、職員が一丸となって業務に取り組みます。 |
| 5 課題であると感じた点をお書きください。 | 運転士の茶髪が気になった。 | | 職員の身だしなみについては、お客様に不快感を与えることのないよう、必要な指導を行っていきます。 |
| 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。 | 一般来客が営業所のどの入口から入ったらいいかわかりづらい。 | | 既存の案内表示に加え、新たに案内表示を3箇所設置し、お客様にわかりやすいものとなるよう改善いたしました。 |

【高速鉄道部営業課】

【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 | 非常に丁寧な説明である。 | 今後も引き続き、親切、丁寧な対応を心掛けます。 |
| | ② 職場の雰囲気は いかがですか | てきぱきと仕事をこなし、忙し そうな感じである。 | 一人ひとりの職員が働きやす い職場環境を目指します。 |
| | 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 | きれいに整理整頓されている。 | 今後も引き続き、執務室内の 整理整頓に努め、安全で働き やすい執務環境を目指します。 |

| | | | |
|----------------------------|--|---|---|
| 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 | 頻繁に会議を開いているが、それでも係間での情報共有の漏れがあることを認識し、改善に向けて取り組んでいる。 | 効率的に業務を進めていくためには、係間、職員間でのコミュニケーション、情報共有が重要であることを認識し、さらに業務の進め方の改善に向けて取り組みます。 |
| | 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 | 今までの役所ではなかった営業にも回っていて、業務改善に取り組んでいると思われる。 | 今後も引き続き、職員全員で業務改善の目標達成に向けて、取り組みます。 |
| 3 その他 | 特になし。 | | |
| 4 良い点、頑張っていると感じた点をお書きください。 | 予算がないため、自分たちでできることは自分たちでしようという思いが感じられた。 | 今後も引き続き、経費削減の必要性を職員全員で認識し、各人で実行できる経費の節約について考え、取り組みます。 | |
| 5 課題であると感じた点をお書きください。 | 他の係との情報共有が十分でないことと残業が多いこと。 | 職員全員が、業務に関する情報を共有し、計画的で効率的な業務を進めることで、超過勤務を削減するよう取り組みます。 | |

| | | |
|------------------------------------|-------|--|
| 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。 | 特になし。 | |
|------------------------------------|-------|--|

【高速鉄道部運輸課】

【訪問日 10月20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 | 丁寧に説明していただきました。 | 今後も引き続き、お客様への親切・丁寧な対応を心掛け、好印象を持たれるよう努めます。 |
| | ② 職場の雰囲気はいかが ですか | 皆さん現場に行かれていたので、忙しいのだと思った。 | 地下鉄の各駅、乗務などの運輸関係全般を統括しているため、日々業務に多忙を極めていますが、職員一同、お客様の安全・安心を確保するため、また快適に気持ちよく地下鉄を御利用していただけるよう、今後も努めます。 |
| | 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 | きれいに整理されていました。 | 今後も引き続き、職場内の整理整頓に努めます。 |

| | | | |
|----------------------------|---|---|---|
| 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 | 毎日ミーティングをされているし、ホワイトボードに個人の予定が書いてあって、情報伝達がしっかりできていると思う。 | 今度とも引き続き、職員間のコミュニケーションが活発な職場づくりを心掛けます。 |
| | 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 | 安全第一を目標にがんばっていると思います。特に、地下鉄を利用する市民の扉挟みには気をつけている。 | 市民の皆様に安全・安心・快適に地下鉄を御利用いただけることを最優先に今後とも職員一同努めます。 |
| 3 その他 | 特になし。 | | |
| 4 良い点、頑張っていると感じた点をお書きください。 | 安全第一を目標に訓練をしたり、朝礼をされていると思う。人数が少ないのに多くの業務を担当されて頑張っている。 | 安全の確保は輸送の生命であることを常に職員一人一人が意識し、今後とも輸送の安全の確保に努めます。 | |
| 5 課題であると感じた点をお書きください。 | 特になし。 | | |

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。

特になし。

【高速鉄道部車両工場】

【訪問日 10月21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 | 説明はわかりやすかった。車両工場の方々もすれ違ったらあいさつしていただいた。 | 今後とも、親切・丁寧な対応を行うように努めます。 |
| | ② 職場の雰囲気はいかがですか | きびきびと仕事をされていた。 | 引き続き職場の雰囲気づくりに取り組んでいきます。 |
| | 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 | 工場内の整理はよかった。ねじ1本でも落とさないように心掛けて整備され、安全意識が伝わってきた。 | 安全を意識しながら、職場の整理整頓に取り組んでいきます。 |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 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 | 職員間で多くの会議がなされ、新聞も発行するなどコミュニケーションが図られている。 | 職員間での意思疎通を図り、情報の伝達ができるようにコミュニケーションづくりに取り組んでいきます。 |
| | 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 | 安全第一を目標に掲げ、ヒヤリ・ハット運動も取り組みがなされ、意識は徹底しているようである。 | ヒヤリ・ハット運動を続け、職員の安全意識の向上を図っていきます。 |
| 3 その他 | ⑥ 地下鉄車両の保守に対してどのようなイメージでしょうか | 10日に1回、3箇月に1回等頻繁に保守点検がされている。また、傷んだ車輪を削り、車輪を修正するなどの乗り心地向上に取り組まれている。 | 車両の保守は、日々の努力の積み重ねで成り立っています。今後とも不断の努力を行っていきます。 |
| | ⑦ 安全に対して取り組む姿勢について | 職員間の意識付けや丁寧な整備を心掛けることが、安全第一に必要なものとして徹底されていると感じる。 | 今後とも、車両及び作業の安全に取り組んでいきます。 |

| | | |
|---|--|--|
| <p>4 良い点, 頑張っていると感じた点をお書きください。</p> | <p>安全第一が職員全員の目標であると強く伝わってきた。夏は暑く・冬は寒い作業環境の中, 頑張って仕事をしている。 定時運行を心掛けている。 意識改革の成果なのか, 大きな事故, 大幅な遅延などは今まで聞いたことがなく, 安心して信頼して乗れる電車である。 職場新聞を作成するなど, 上司と部下とのコミュニケーションへの配慮がよくなされている。</p> | <p>ありがとうございます。 車両の整備は厳しい作業環境下で行っていますが, 安全に留意しながら故障をできるだけなくし, 定時運行ができるように全員で車両の保守作業に取り組んでいきます。</p> |
| <p>5 課題であると感じた点をお書きください。</p> | <p>車両の全般重検部検査の工程が長いのではないかと。 人員削減を行って安全性は大丈夫なのか。 安全のため, バス・地下鉄の点検部門の予算を減らさないで欲しい。 醍醐だけでなく, 竹田でも見学会等を開催すれば, 乗客の思いも変わるのではないかと。車両基地は一般市民が入れないので閉鎖的である。 広報活動(工場の働き, 大変な職場, 安全第一主義)をもっとしたほうがよいと思う。</p> | <p>全般重検部検査は, コスト等の効率化を図りながら最良の工程を決めております。また, この工程の中で車両部品の修理及び補修を含め行っております。 より厳しくなる人員削減ですが, 作業の効率化を図りながら安全を確保できるように取り組んでまいります。 必要な予算要望を行って車両の安全運行を確保していきます。 来年度は地下鉄開業30周年にあたるため, 車庫見学会, 又は車両を含めたイベントを検討し, 一般の市民の方々にも親しみを持って車両工場の働きがわかるように努力してまいります。</p> |
| <p>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。</p> | <p>職場新聞に掲載されている車両の面白情報をブログに乗せてはどうか</p> | <p>貴重な御意見ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。</p> |