

【福祉部保険年金課】

【訪問日 11月14日】

区 分	評価項目	チームの声(意見・指摘など) 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
1 職場の印象	あいさつやことばづかい、笑顔など職員の印象はいかがですか。	<p>誠実な感じがして、良かった。</p> <p>声がかげにくい感じがするので、呼び鈴などあれば良いように思われた。</p>	<p>これまでから「親切・丁寧・わかりやすい」窓口対応を心がけるとともに、迅速で正確な事務処理、公正・公平な医療保険制度運営を目指しているところです。</p> <p>また、来庁者をお待たせしないよう、窓口当番で対応しているところですが、ご指摘の点を踏まえ、改めて声をかけやすい雰囲気づくりを心がけるとともに、呼び鈴の設置などについても検討致します。</p>
	職場の雰囲気はどうですか。	<p>声をかけやすい雰囲気を作っていたら、と思った。</p>	
	職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	<p>窓口などに、分かりやすい表示の作成などをされていて、工夫されていると思った。</p> <p>整理整頓が行き届いているように思われた。</p>	

区分	評価項目	チームの声(意見・指摘など) 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
2 業務の執行状況	<p>定例会議の開催やミーティングの実施など、職員間での必要な情報の伝達やコミュニケーションが図られていますか。</p>	<p>お話を聞く限りでは、問題がないように思われた。</p>	<p>当課では、これまでから朝礼や係会議などを通じて、情報の伝達や職員間のコミュニケーションを図っております。 今後とも、職員同士のコミュニケーションを図るため、定期的な会議の開催などに努めていきます。</p>
	<p>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。</p>	<p>目標に掲げられている徴収率の向上に向けた実際の取組について確認したい。</p> <p>市全体として「徴収率向上対策本部会議」を設置。今年度からこれまで以上に滞納整理を強化していくこととし、係名も保険料係を徴収推進係に改めた。具体的には、納付相談をするため滞納者を呼び出したり、納付がない場合、財産調査をして差押えを実行したりしている。現在、滞納繰越分の徴収率は、前年度と比べて上昇しており、また、他区の伸び率と比べても大きく成果は出始めているとを確認できた。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後とも、職員一丸となって「所属の目標」達成に向け取り組んでいきます。</p>

区分	評価項目	チームの声(意見・指摘など) 職員との意見交換を踏まえ改めて確認した内容	改善(対応)の状況等
3 その他	「業務の案内」はわかりやすいものになっていますか。	工夫されているようで、分かりやすくなっていたと思われる。	ご意見ありがとうございます。 今後とも来庁者に分かりやすい表示の作成や職場内の整理整頓に努めていきます。
	その他、区役所の窓口対応等について「もう少しこうしてもらいたい」「この部分が欠けている」といった、ご希望、ご意見はないでしょうか。	各階に、部署に関係なく案内していただける方がおられたら良いと思った。 全フロアにいるのが理想だが、まずは1階にフロアサービス員をおくことから始めたい。今も時間によって職員がいるようにしているが、1階のエレベーター前にもいるだけでも違う(来場者に喜んでもらえている)ので。現在、関係部署に要望しているとのこと。	ご意見ありがとうございます。 当課においても繁忙期には窓口整理要員を配置しており、好評をいただいております。今後とも必要な時期の配置について継続できるよう関係部署と協議を行うなど検討していきます。 なお、区役所・支所への「総合案内人」の配置については、未来まちづくりプランに記載しており、市総体として取り組んでいきます。
4	課題であると思った点、その他気が付かれた点などをお書きください。	/	/
5	良かった点、頑張っていると 思った点などをお書きください。	/	/
6	意見交換を踏まえ、総合的に見てどうでしたか。	私たちの役割として、意見を反映していただける姿勢を見せていただけ、やりがいを感じた。 立場(業務内容)の違いで、服装に関する(市民から見た)判断が難しい(職務内容によって適切な服装が異なる)ことがよく理解できた。(市民からはどの人が職員か分からないので)認識の統一が必要と思われた。	貴重なご意見を賜りありがとうございました。 これからも、市民の皆様の目線で業務の改善等に努めていきます。