

【保健部健康づくり推進課】

【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。	明るい雰囲気であったと思われる。(空間・部屋の感じによるところも大きいと思われる。) 全体的に清潔感が感じられた。	今後とも, 好感を持っていただける対応や明るい執務室の雰囲気づくりに努めていきます。
	職場の雰囲気はどうか。	<p>入り口の照明が暗い。記載台の場所がもう少し, 明るい方が良いと思われる。 職員に女性も多く, 女性が相談に来られる場としても行きやすいように思えた。</p> <p>照明については, 客観的なデータも照度不足を示しているため, 改善するように総務課に要望済みである旨確認できた。</p>	記載台上部の照明につきましては, 保健所の庁舎管理上の優先課題として, 改善に向けて所管課である総務課と協議してまいります。

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	職場内の掲示物や整理整頓の状態などはどうですか。	<p>掲示物は、カラフルで見やすく、また分かりやすいレイアウトだったように思う。 整理整頓もよくされていた。 外側のエントランスあたりに、「保健所」の看板をもう少しわかり易く設置する方が良いと思われた。 (正面入口前スペースに)駐車スペース表記(緊急・検診車用など)がある方が良いと思われた。</p> <p>正面入口前の駐車スペースの表示や車止めチェーンのことについて、迷惑駐輪を防ぐために開庁時一部しか開放せずチェーンをかけたままにしており一見、開庁していないように見えるが、さまざまな策を試みて、良い方策を検討していくとのこと。ただ、(迷惑駐輪などの問題では)市民のモラルだけに頼れないのが現状であり、難しい課題でもあるという話だった。 「保健所」の看板は、あった方が良いと思うので、今後検討していくとのこと。</p>	<p>掲示物につきましては、今後とも分かりやすいものになるよう努めていきます。 保健所の看板、駐車スペース表示及び車止めチェーンにつきましては、予算上の制約や迷惑駐輪防止の取組などとも関係することから、早急な対応は困難ですが、課題を認識し、良い方策を検討していきます。</p>
2 業務の執行状況	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。	お話を聞いた限りでは、問題がないように思われた。	今後とも、コミュニケーションを密にし、十分に情報の共有を図ることで市民サービスの向上に努めていきます。

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	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>目標 「トラブルをなくす：満足度を高める」について 来られていた方に対して、笑顔で対応されていたので良かったと思われる。</p> <p>目標 「セミナー等への参加率UP」について 現在の状態、対象者を確認したい。</p> <p>目標 について セミナーは、区民の興味のあるものを設定しており参加率は現状として高い。 女性会やシルバークラブからも要望があれば出向いている。 広報は、主に保健所ニュース・市民しんぶん区民版・下京区HPなどで幅広く区民に行っている。 肺がん検診等の参加率向上に力を入れている。 以上を確認した。</p>	健康教室等につきましては、今後とも市民の皆様からの要望の多いもの、時宜にかなったものをテーマとした企画づくりに努めるとともに、効果的な広報方法を選択し、参加者の増加を図っていきます。
3 その他	業務の案内 表示は、わかり やすいものとな っていますか。	(担当名と窓口番号の書かれた)つり看板がもう少し大きい方が良いと思われた。(手前は良く見えるが、奥が見にくい。) 管理担当横の(業務案内の)看板は見やすく良かった。	予算上の制約もありますが、時機をとらえて改善していきます。

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	職員の服装について、何かお気づきの点がありますか。	<p>紺のジャケット(事務服)を着ている方が多かったが、着ている人と着ていない人のバラつきがあった。服装について確認したい。</p> <p>市全体としての課題でもあるので、意見等を市にあげて改善をしていきたいとのこと。</p>	<p>職員の服装につきましては、来庁者の方に不快感を与えず、また、それぞれの業務上ふさわしいものを着用するよう努めております。</p> <p>なお、黒色や紺色など、一般的にフォーマルな服の色が来庁者の方にとっては重さを感じるというご指摘をいただきましたが、これは、ただ服装に限らず、親しまれる区役所づくりの上で大変貴重な要素だと受け止め、今後の対応等に生かしていきたいと考えます。</p>
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。	<p>子どもが訪れることが多い場所であるが、子どもに対する配慮が少ないように感じる。(絵本の設置を考える、ベビーカーでの移動時や自動扉の開閉時の安全性確保など)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、受付カウンターに簡単なおもちゃや絵本を配置し、状況に応じて利用していただけるようにしました。</p> <p>また、ベビーカーでの移動がスムーズに行えるよう、事業内容に応じて、動線やスペースを工夫していきます。</p>
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。	<p>掲示物が見やすく良かった。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>今後とも、掲示物の作成及び掲示方法について、わかりやすいものとなるよう努めていきます。</p>
6	意見交換を踏まえ、総合的に見てどうでしたか。	<p>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き、やりがいを感じた。</p> <p>立場(業務内容)の違いで、服装に関しての(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。</p>	<p>具体的かつ建設的なご意見をいただき、ありがとうございました。業務の改善には、固定観念にとらわれない発想が必要だと認識を新たにして継続的な取組をしていきます。</p>