

【福祉部支援課】

【訪問日 10月31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>活気がないように思われた。(若い職員が少なく、職員の数も少ないためか)</p> <p>福祉業務は専門性が必要なため、一定の経験が必要であるとのこと。</p> <p>制服がないので、どの人に相談すれば良いのかわかりにくいように思う。</p> <p>名札の着用は徹底できているので、どの人が職員かは分かるようになっている。季節により事務服を着用している。</p> <p>外勤職員は訪問先との関係で私服のほうが良いことが多いとのこと。</p> <p>夏場はクールビズを実施しているとのこと(夏用の事務服がない)。</p> <p>職場訪問時、相談に来られた方が納得して帰られたようなので、丁寧な対応をされているように思われた。</p>	<p>若い職員も含めて年齢構成はバランスがとれている方が望ましいと思われしますので、若い職員の配置について関係課に要望していきます。</p> <p>また、引き続き、業務上ふさわしい服装と名札の着用を徹底するとともに、職員の方から積極的に御用件を伺うことで、来庁された方が安心して相談できるような職場づくりに努めていきます。</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
1 職場の印象	職場の雰囲気は どうですか。	<p>相談窓口が近すぎて、相談者のプライバシーの保護に問題があるように思われる。</p> <p>窓口相談に来た時に、事務作業を行っている場所との距離の関係で、声がかげづらいうように思われた。また、そのためかスムーズさが欠けているように思われた。</p> <p>庁舎全体のスペースが狭い。また、カウンターの衝立(相談時のプライバシー保護を目的としてカウンターに設置する間仕切り)の設置もスペース的に難しいとのこと。</p> <p>子ども支援センターの相談室は床にマットを置いたり、畳やベッドもあった方が良く思われる。</p> <p>相談室は、子育てに関する相談や安全な環境と遊び道具を使って、子どもが自分の気持ちや考えや行動を表現したり探索したりすること(プレイセラピー)等を行っているが、運営において、畳やベッドは特に必要としないとのこと。また、床にはクッション性のマットが敷き詰めてあるとのこと。</p>	<p>庁舎全体が狭隘であることから、スペースの確保等による改善が難しい状況にありますが、ご指摘の趣旨を踏まえて、できる範囲で改善していきます。</p> <p>子ども支援センターの相談室につきましては、機能に応じた改善に努めていきます。</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>掲示版に市民対象のものと職員対象のものが混在して掲示されているように思われる。(職員対象のものは、市民に見えないところにある方が良い)</p> <p>掲示の仕方が乱雑に思われた。また、レイアウトにも工夫がほしい。</p> <p>湯沸室のドアに「立入禁止」の掲示がしてあるのに、ドアが開いていた。</p> <p>掲示の仕方については速やかに改善に取り組んでいく。また、ドアの開閉も徹底していくとのこと。</p> <p>相談窓口に、おもちゃなどが置いてあり、雰囲気づくりがなされており良いと思う。</p> <p>備品や棚の地震対策はなされているか。また、避難誘導灯はどうなっているか。</p> <p>定期的に消防署の査察を受けており、避難経路の物置きや避難誘導灯などについて指摘を受けたことはないとのこと。</p>	<p>掲示物の選別及びレイアウトについて、改善に向けて整理を行っていきます。</p> <p>湯沸室のドアの「立入禁止」の掲示については、必要性の有無も含めて、取扱いを検討していきます。</p> <p>また、地震等災害時における安全性を確保するため、備品の配置等について点検を行います。</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
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。	<p>個人情報を扱っている関係で難しいのかもしれないが、情報共有ツールなどの活用が必要ではないかと思う。</p> <p>定例会議が少ないように思われた。</p> <p>課全体の定例会議を月1回行っているとのこと。</p> <p>係ごとに必要に応じてミーティングを実施して情報の共有を図っているとのこと。</p>	個人情報保護と業務の利便性を考慮したなかで、情報の伝達方法などの改善策を検討していきます。
	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>目標が職場の業務改善に関するものではなく、漠然としているように思われる。(目標を立てるにあたって、論議が十分になされているのか)</p> <p>年度当初に運営方針を論議し、それに基づき業務を行っているとのこと。</p> <p>目標は、マニュアルの整理などの業務改善も含んでいるとのこと。担当者外でも窓口対応ができるようマニュアルを作成したとのこと。</p>	<p>今後とも、職員間で議論を十分に行ってから目標を設定することといたします。</p> <p>また、来庁された市民の皆様にも職場の改善が実感していただけるよう目標達成に向けて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	行先への案内表示はわかりやすいものになっていますか	字も大きく、分かりやすかった。番号表示も見やすくて良かった。	ご意見ありがとうございます。 今後とも必要に応じ、分かりやすい案内表示となるよう努めます。
	地域の福祉的な取組に対する支援課の支援についてどのように思われますか。	子育てサロンを継続されていることは、大変すばらしい取組であると思った。 老人クラブと老人サロンの違いはなにか。 老人クラブは地域で50人以上で自主的にクラブを作っているもので、それに対して支援も行っている。老人サロンは家に引きこもっておられる方を対象としたものであるとのこと。	今後とも、子育て支援に関する取組を行っていきます。
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。	介護保険制度の変更に関する周知文の内容がわかりにくいように思う。 下京区は少子高齢化が進み、地域における人のつながりも希薄化している状況がある。このため、子育て支援や高齢者支援等の対策として、町内会活動や地域づくりに関する新旧住民のコミュニケーションの場づくりが必要になってきているという地域の声があるとのこと。	ご指摘の趣旨を踏まえ、わかりやすい情報の伝達、案内に努めていきます。 地域福祉を推進していくため、今後とも地域の取組に対する相談、支援等に取り組んでいきます。	
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。	保護課の前にパーテーションがあるのは良いと思った。	ご意見ありがとうございます。 相談者のプライバシーに配慮して設置しているものです。	

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
6	意見交換を踏まえ、総合的に見てどうでしたか。	<p>職場訪問チームの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もらい、やりがいを感じた。</p> <p>服装に関しては、立場(業務内容)の違いで(適正な服装の)判断が異なることが理解できた。しかし、(市民からはどの人が職員か分からないので)認識の統一は必要だと思う。職員ということが分かることで相談者が安心できるし、制服という方法以外でも、ネームプレートなどを見やすく(位置や文字に工夫して)することなどで改善できることもあると思われる。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ご指摘を踏まえ、名札の文字等の工夫を検討するとともに、職員の方から積極的に御用件を伺うことなどにより、来庁された方が安心して相談できるような職場づくりに努めていきます。</p>