

～下京区役所では、「दैあひふれあひ町衆のまち いきいき下京」の実現に向け、区民サービスの向上と効率的な業務運営を図るため、平成20年度は所属ごとにこんな目標を掲げて仕事をしています～

目標達成度 凡例

：「達成できた。」

：「ある程度達成できた。」

：「ほぼ達成できた。」

x：「あまり達成できなかった。」

<下京区>

所属等名(ア)	所属等の目標(イ)	11月末現在の取組状況(リ) (目標達成状況, 課題等)	今年度の取組を振り返って(評価)(I)	
			目標達成度	良かった点や反省すべき点, 今後どのように取り組んでいくか 等
区民部 総務課	率先垂範の姿勢, 誠心誠意を旨とし「市民サービスの向上」と「公務員倫理の確立」に向けて取り組みます。	設定した「所属の目標」を全職員が達成できるよう10月以降「具体的な目標」を毎月設定し, 周知徹底したことにより全職員の認識が深まり, 実効性も高まっています。		所属内での意見交換を踏まえ毎月設定した「具体的かつ実践的な目標」を, 月初めの「朝礼」や執務室内への「掲示」等により全職員に周知徹底し, 各職員への意識づけをきっちり行えたことにより, 各々の職員のモチベーションが高まり, 所属職員全員の連携も深まりました。
区民部 まちづくり推進課	(1) 職員相互の情報共有と緊密な連携に努め, 市民からの要望や相談に素早く, 親切に対応し, 納得してもらえるような窓口づくりを進めていきます。 (2) 地域団体が行っている環境美化運動について, 区民の皆様と職員とが「共汗」しながら進めていきます。	(1) 市民からの苦情・要望などの情報を迅速に伝達するために, 記録化したものを供覧するとともに, 週1回の会議で連絡調整を行っていますが, 内容が多岐にわたり, 対応は十分とは言えませんでした。 (2) ある学区において, 長年の課題であったゴミの不法投棄に対し, 地元住民と行政との連携活動が功を奏し, 大きな改善が見られました。今後についても, 区民の皆様と職員とが「共汗」して, 環境美化運動を進めていきます。		(1) 区民に納得していただける窓口づくりを目標として設定後, 職員一人ひとりが意識して行動したことにより, 一定の前進はみられました。今後とも, 情報の共有に努めていきます。 (2) 環境美化活動につきましては, 地元の方々の長年の努力が実を結んだケースもありますが, 基本的には区民全体が取り組んでいく継続的かつ根気を要する課題であると認識しています。今後とも, 区民の皆様と一緒に環境美化活動を推進していきます。
区民部 市民窓口課	(1) 市民応対における好感度の向上 (2) 迅速・的確な事務処理 (3) 不祥事の根絶と風通しの良い職場づくり 以上のことを目指して取り組みます。	(1) 来庁者の方々に職員自ら積極的に明るく挨拶を行い, フロアサービスの職員が用件の把握に努め, 当課以外の関係課のご案内などを積極的に行っています。 (2) 証明書や届出書の処理に当たっては, 常に迅速かつ正確な処理にも努めています。 (3) 職員間の意志の疎通を図るため, 機会あるごとにグループミーティング等を行い, 問題提起を行うことはもとより, 職員の勤務状況について相互に確認をしています。 これらの取組により, 苦情などは相当少なくなりました。		(1) 来庁者の方々への積極的なご挨拶のご案内については, 全職員に対する意識づけは図れたものの, 実践面ではまだまだ浸透していないのが現状です。 (2) 証明書等の発行については, 今後とも, 迅速かつ正確な発行をすすめていきます。 (3) 現状では, ミーティングの時間が取りにくい状況もありますが, 苦情の内容等を職員全員が共有できるよう, 始業時や終業時等においてミーティングが行えるように工夫していきます。
区民部 市民税課	(1) 親切, 丁寧, わかりやすい説明を心がけ, より一層, 市民サービスの向上に努めます。 (2) 適正・公平な課税の推進に努めます。 (3) 個人情報の保護に努め, 情報セキュリティポリシーを遵守し, 税情報の徹底した管理を図ります。	職員1人ひとりが, これまで以上に市民応対を意識するようになってきています。これからも, さらに親切・丁寧な説明ができるよう努力します。また, 税情報の管理及び適正・公平な課税の推進については, 現時点で達成できていると考えていますが, 今後とも, 気を緩めることがないよう徹底してまいります。		来庁者に対する職員の意識が高まってきたことにより, 親切, 丁寧な応対ができるようになってきました。 「適正・公平な課税の推進」と「税情報の管理」については, 引き続き, 取組をすすめていきます。

所属等名(ア)	所属等の目標(イ)	11月末現在の取組状況(リ)(目標達成状況,課題等)	今年度の取組を振り返って(評価)(I)	
			目標達成度	良かった点や反省すべき点,今後どのように取り組んでいくか等
区民部 固定資産税課	(1)市民の立場に立った分かりやすい説明,公平な課税に努めます。 (2)不祥事の根絶に向けて,職員一人ひとりが自覚を持って実践します。 (3)個人情報の保護に努め,情報セキュリティポリシーを遵守し,管理を徹底します。	(1)研修等を重ねることにより,市民の立場にたった分かりやすい説明を心がけています。 (2)不祥事の根絶に向けて,さらに継続して取り組みます。 (3)個人情報の管理についても情報セキュリティポリシーを遵守し,管理を徹底しています。		(1)市民の立場に立った分かりやすい説明や公平な課税をすすめておりますが,引き続き,全職員に徹底していきます。 (2)不祥事の根絶に向けて,ミーティング等の取組を今後ともすすめていきます。 (3)情報セキュリティポリシーを遵守し,個人情報の保護をより一層徹底していきます。
区民部 納税課	(1)納税者に不公平が生じないように,市税の適切な徴収に努め,徴収率の一層の向上を目指します。 (2)市税に関する個人情報は,情報セキュリティポリシーを遵守するなど,適正な管理の徹底を推進します。	(1)日々,市税の適切な徴収に努め,11月末現在で前年同期を上回る徴収率であり,順調に推移しています。 (2)市税に関する個人情報は,適正に管理しています。		(1)職員が一丸となって市税の適切な徴収に努めておりますが,徴収率については,急激な景気後退の影響もあってか,本年2月末現在で前年同期を下回っており,今後,出納閉鎖までの間で,前年度決算時の徴収率を上回るよう取組をすすめていきます。 (2)個人情報は適正に管理できています。
崇仁コミュニティセンター	(1)崇仁コミュニティセンターにおける貸館事業や交流事業の啓発に努め,幅広い市民の利用促進・拡大を図ります。 (2)市内のみならず他府県からも,人権研修の場として,柳原銀行記念資料館や崇仁コミュニティセンターをより多くの人に利用してもらうようにします。 (3)住民からの要望や相談に対する「受付」や「処理」について,日常的に職員一人ひとりが自発的に点検を行います。	広報の成果が如実に表れており,昨年の同時期と比べて,柳原銀行記念資料館の来場者数は約1.4倍,人権研修の件数は約1.8倍に増加しました。予想を上回る数字であると共に,来場者が近畿圏以外にも拡がりを見せており,現在のところ順調に取り組んでいます。		広報や口コミ等により,柳原銀行記念資料館の来場者数及び人権研修の実施件数も大幅に増加しております。さらに,来場者の範囲も市外や近畿圏以外の方が多く来庁されており,当初の目的は,達成できています。
福祉部 福祉介護課	公務員としての初心に立ち返り (1)親切,丁寧,お待たせしない対応 (2)ミスや漏れのない事務の徹底 (3)業務知識の習熟,周辺知識の更なる吸収 以上のことを確実に実践し,職員としての使命を達成します。	ほとんどの職員が目標達成に向けて取組を進めていますが,10月に実施された「市民窓口アンケート」で一部職員の窓口対応について厳しいご指摘をいただくなど,取組が全員に浸透していないため,課題のある職員への指導を行います。		(1)全ての職員が,これまで以上に窓口対応を意識し,業務に従事した結果,改善の効果が随所に表れています。 (2)迅速かつ適切な事務処理を行うことができました。 (3)研修や自己研鑽を通じて,業務知識と周辺知識の向上に努めました。
福祉部 支援課	(1)だれもが住みやすいまちづくりを目指して,地域の方々との協働による子育て支援等の地域福祉の推進に取り組みます。 (2)窓口における親切・丁寧・速やかな対応を心がけ,必要とされている支援を的確かつ適正に行うよう取り組みます。	(1)区全体を対象とした子育てサロンについては,予定どおり2回,開催することができました。また,地域子育てサロンについては,新たなサロンが1箇所開設され,全体で6箇所となり,子育て支援の取組が更に充実されました。 (2)窓口対応においては,親切・丁寧で迅速な対応を行うよう努めています。また,必要とされる支援については,関係機関と連携を密にし,速やかな対応を行うよう取り組んでいます。		窓口における親切,丁寧,速やかな対応については,課全体の認識として共有し,日々の対応において実践できたものと思っています。関係機関との連携については,概ね良好な関係が構築できているものと思っておりますが,改善すべき点もあるため,今後の課題として取り組んでいきます。

所属等名(ア)	所属等の目標(イ)	11月末現在の取組状況(ウ) (目標達成状況, 課題等)	今年度の取組を振り返って(評価)(エ)	
			目標達成度	良かった点や反省すべき点, 今後どのように取り組んでいくか 等
福祉部 保護課	(1)丁寧でわかりやすく, 速やかな窓口対応に努めます。 (2)適切かつ迅速な保護の決定に努めます。 (3)援護の必要な世帯に対して, 関係機関と連携して, きめ細やかな援助に努めます。	(1)来庁者をお待たせしないように, 常に窓口の状況に気配りしています。 (2)概ね, 申請から決定までの日数が短くなりました。 (3)必要に応じて, 関係機関とのカンファレンスを実施しています。		(1)カウンターの前の市民に対しての, 積極的な声かけを心掛けていきます。 (2)概ね, 速やかな保護の決定ができています。 (3)関係機関との連携は取れています。
福祉部 保険年金課	(1)「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の運営を目指します。 (2)納付相談業務を充実させるとともに, 納付の促進や徴収率向上に向けた取組を実施します。 (3)市民しんぶんなどを通じて国民健康保険・後期高齢者(長寿)医療制度・国民年金制度の情報提供に努めます。	(1)研修や係会議などを通じて正確な業務知識の習得を図るとともに, 「親切・丁寧・わかりやすい」窓口対応を目指して対応しており, 概ね目標は達成されています。 (2)納付相談業務を充実するとともに, 催告文書等を送付しても連絡のない世帯などに財産調査を行い, 差押等の滞納処分を実施するなど納付の促進や徴収率の向上に向けた取組を実施しています。しかしながら, 後期高齢者医療制度の導入に伴い低下した徴収率の向上が新たな課題となっています。 (3)機会あるごとに市民しんぶんなどを通じて情報提供に努めており, 概ね目標は達成されています。		(1)「親切・丁寧・わかりやすい」窓口対応を目指して取り組んでおりますが, 頻繁な制度改正にも対応できるよう, 研修の充実や事務の効率化をすすめていく必要があります。 (2)徴収率向上のため, 種々の取組をすすめておりますが, 急速な景気後退の影響も懸念されるため, 徴収率の維持・向上に向け, 滞納者との接触回数を増やすなど更なる取組が必要となっています。 (3)特に「後期高齢者医療制度」については, 今後とも, あらゆる機会を通じて, 制度改正等の情報提供に努めていきます。
保健部 健康づくり推進課	(1)市民の目線に立った親切な対応を行い, 市民からの苦情をいただかないようにします。 (2)保健所で実施する各種事業の受診・参加者数の増加を図ります。	(1)11月現在で, 市民とのトラブルは起こっていません。なお市民対応アドバイザーや職場訪問チームの評価は高く, 窓口サービスのアンケート結果も良くなっています。 (2)各種事業の受診・参加者数を増加させるため, 市民しんぶん区版や保健所ニュースなどで工夫を凝らした広報PRを行っています。11月21日開催の「こころのふれあいネットワーク」講演会では, 昨年に比べて参加者が増えました。		(1)窓口でのトラブルは少なくなり, 来庁者からの苦情もほとんど無くなりましたが, 市民対応アドバイザーからのご指摘を踏まえ, 今後は意識して, 対応の際に笑顔で接していくよう取り組んでいきます。 (2)保健協議会連合会等地域の各種団体と連携し, 積極的な広報PRに努めるとともに, 事業の実施内容・方法を工夫していきます。
保健部 衛生課	(1)区民の皆様への積極的な食の情報提供に努めます。 (2)生活・食品衛生営業施設に対する効率的な監視指導を図ります。	(1)中国産食品の農薬汚染や汚染米などの事件発生時に相談窓口を設けるなど情報提供に努めました。また, 保健所ニュース, 市民しんぶんなどを通じて, 機会あるごとに食に関する情報の提供を行ないました。 (2)9月以降, 食に関わる事件事故が多発し監視業務が増大しましたが, 効率化に加え優先順位をつけ適切な監視に努めています。		消費者である区民の皆様に対し, 食に関する情報を直接に提供できるよう, できる限り機会を増やしていきます。