

～下京区役所では、「**であいふれあい町衆のまち 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21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。」 ×：「あまり達成できなかった。」

<下京区>

所属等名(7)	所属等の目標(4)	9月末現在の取組状況(7) (目標達成状況, 課題等)	今年度の取組を振り返って(評価)(1)	
			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	①「まごころ」を込めた「おもてなしの心」で応対することにより、区民等に気兼ねなく来ていただける「明るい職場」づくりを目指します。 ②各々の業務を今一度、点検するとともに、小まめに業務の計画をたてることにより、効率的に業務を進め、時間外勤務の削減を図っていきます。	①今年度、実施している市民対応「重点取組」での取組目標である「始めと終わりの挨拶」の徹底と積極的な声掛けに努めることにより「明るい職場」づくりをすすめていくこととしています。 ②全職員が現在の業務を点検する中で、時間外勤務の削減に向けた「個人の目標」を設定するとともに、「関係部署に対する提案(要望)」を出し合い、最終的に総務課の所属提案として「職員提案」を行うことにより、時間外勤務の削減を実現していくこととしています。	○	①今年度、実施した全所属対象の「市民対応重点取組(2月末まで)」における「市民対応アドバイザー」からの「総括」では、『人的対応は申し分ない。課の目標である”おもてなしの心”を職員全員が理解し、積極的に実践しようとする姿勢が伝わる。』との評価を得ています。今後とも、より質の高い市民応対を目指し、所属職員が一体となって取組を進めていきます。 ②昨年10月の「中間点検」でのミーティングの際に、所属職員から出た「超過勤務削減につながる提案(アイデア)」を基に全庁的に取り組む必要があるものについて、所管する課に提案しました。併せて所属として、超過勤務の削減に向けた取組を進めるとともに、各自が計画的かつ効率的に業務を進めることにより、一層の超過勤務削減に努めます。
区民部 まちづくり推進課	市民ニーズを的確に捉え、笑顔をもって、迅速・丁寧・誠実な応対に努めます。また、公務員としての資質の向上に努めていきます。	苦情や要望等に対して早急に対応できるよう、日頃より関係機関と連携を取っていた結果、ゴミ処分問題について迅速に対応が出来た。ただ、窓口業務については、市民の方々の問い合わせに敏速に対応できるよう努めてきたが、情報が多岐にわたるため、十分な対応が出来なかった。そのため、情報の整理や処理方法について検討して行きたい。	○	これまでも迅速・丁寧・誠実を目標に関係機関とも連携しながら情報収集を行い、市民ニーズに答えられるよう努めてきたことから、市民対応アドバイザーから一定の評価を得ることが出来たものの「あいさつ」や「身だしなみ」について、今一度基本を押さえるよう指摘を受けました。これからも、反省すべき点は真摯に耳を傾け、公務員としての使命感を職員一人ひとりが自覚し、高品質の市民サービスが提供できるよう取組んでいきます。
区民部 市民窓口課	①わかりやすい説明と親しみある応対で、明るく、さわやかな窓口を目指します。 ②正確で迅速な事務処理を進めます。 ③職場会議の開催など、職員間の意思疎通を図り、職員がより協力し合える団結した職場づくりを目指します。	①明るくさわやかな窓口をめざすことについては、6月から市民対応モデル職場となっており、窓口での市民に対する挨拶運動を進め、市民対応アドバイザーに助言もいただいて、窓口対応を改善いたしました。 ②正確な事務処理については、職員が業務に精通してきたこともあって良くなっているが、引き続き改善しなければならない。 ③職場会議については、ほぼ毎月開催しているが、会議外での連携も含め、引き続き職員間の意思疎通をはかり、職員がより協力し合える職場づくりをめざします。	○	①市民対応モデル職場となり、お客様に対する始めと送り出しの挨拶を徹底し、市民対応アドバイザーからも改善されたとの評価をいただきました。また、わかりやすく、さわやかな窓口とするため、長年掲示されたままになっていた掲示物も整理しました。今後とも、モデル職場第1号の職場として、よりよい窓口応対を目指します。 ②郵便請求に係る調定・入金事務において、誤発行等に伴う不適切な処理がわかりましたが、調査のうえ、業務改善を行うとともに関係課と連携し、適正な処理に必要な仕組みを整えることができました。 ③職場会議の開催については定着しましたが、窓口応対等のため出席困難な職員も多く、欠席者には会議内容を個別に伝達してきました。窓口を抱える職場での会議形態について、研究・工夫し、多くの職員参加を目指すとともに、会議外の取組も含めて、職員がより協力し合える職場を目指します。

所属等名 (ア)	所属等の目標 (イ)	9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
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を図ります。 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。	市民窓口課をモデル職場として市民対応サービス向上の取組みをスタートし, 現在は下京区役所全体の取組へと広めています。市民税課においても「市民対応アドバイザー」の助言(職場視察の結果)等を参考に, 「あいさつ」から始まり「あいさつ」で終わることを基本に, これまで以上に親切・丁寧(わかりやすい)な説明ができるよう目指しています。適正・公平な課税の推進及び税情報管理については達成できていると考えています。	○	下京区役所全課での「市民対応サービス向上の取組み」の中で, 始めと終わりの「あいさつ」を基本目標として実施した結果, 職員の意識向上が図れ, より一層親切・丁寧な対応になってきたと思います。今後も新たな目標を定めるなど工夫を凝らし, 引き続き取り組んでいきます。また, 「税情報の管理」及び「適正・公平な課税の推進」については達成できていますが, 今後も気を緩めることなく, 更なる情報管理の徹底と適正課税の推進に努めていきます。
区民部 固定資産税課	①挨拶を心がけ, 市民の目線に立ったわかりやすい丁寧な説明に努めます。 ②適正, 公平な課税に努めます。 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, 管理を徹底します。	応対アドバイザーの指導を受け, 挨拶を心がけることや分かりやすい市民の目線にたった説明を心がけています。また個人情報についてもセキュリティポリシーを遵守し, 管理を徹底しています。	○	はじめと終わりの挨拶をすることから取り組みました。引き続き今後も, 挨拶を心がけることや市民の目線に立った分かりやすい説明を心がけるよう全職員に徹底していきます。また個人情報についてもセキュリティポリシーを遵守し, 情報の保護・管理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, 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, 徴収率はおおむね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。	○	職員一丸となって市税の適切な徴収に取り組みしており, 個人情報は適正に管理できています。 徴収率は, 慢性的な不景気感の影響か, 22年2月末現在では前年同期を下回っていますが, 今後, 出納閉鎖までの取組で前年度決算徴収率を上回るよう努めていきます。
福祉部 福祉介護課	①親切, 丁寧, お待たせしない窓口対応 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。	職員一人ひとりが, これまで以上に窓口対応を意識しながら業務を進めてきました。引続き, 親切, 丁寧, お待たせしない対応を徹底するため, 研修やミーティングの充実に努めます。また, 正確で迅速な業務を徹底するため, 職員の意識向上を図るとともにチェック体制を強化します。	○	職員の窓口対応に対する意識向上や, 市民対応アドバイザーの研修, 個別指導により, 窓口で職員が市民の方と良好なコミュニケーションを構築できるレベルまで到達することができました。引続き, より高品質な窓口サービスを提供できるよう, 職場ミーティングや研修の充実に努めます。 個人情報保護を徹底する観点からも, 引続き事務処理にミスが起きないように, 職員指導の徹底とチェック体制の強化に努めます。
福祉部 支援課	①市民目線を大切にし, 窓口や電話・家庭訪問等あらゆる場において, 相談者の状況に応じたわかりやすい説明に努めます。 ②担当者不在時も含め, 的確で効率的な対応を行うため, 窓口マニュアルの改良や書類・ファイルの整理方法の見直し等, 環境整備に努めます。	①来庁者への挨拶の励行とお待たせしない対応に努めるとともに, 相談者の状況に応じたわかりやすい説明を心がけ, 概ね実行できています。 ②手当て等の現況届け受付時には担当者以外でも対応出来るよう, 係内で説明会を行いました。窓口マニュアルの改良や書類・ファイルの整理については, 今後の課題として取組に努めます。	○	①来庁者への挨拶, お待たせしない対応及び相談者の状況に応じたわかりやすい説明については, 職員全員が努力して概ね実行できています。 ②手当て等の現況届け受付については, 係内で説明会を行ったり簡易な窓口マニュアルにより, 担当者以外でも一定の対応が出来るように努めました。書類・ファイルの整理は経常業務多忙の中で実施する余裕がなく, 今後の課題として取り組んでいきます。

所属等名 (7)	所属等の目標 (イ)	9 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丁寧で親しみやすい窓口対応に努めます。 ②お待たせしている場合の声かけ等の挨拶を心がけます。 ③ホームレスの方が自らの意思で安定した生活を営めるよう支援します。	①概ね丁寧な窓口対応ができています ②はじめのあいさつ, 終わりのあいさつ等が定着してきました。 ③ホームレスの方の意思が実現できるよう, 諸施策の活用を図っています。	○	①職員一人ひとりが, 丁寧で親しみやすい対応を心がけました。目標は達成できたものと考えています。 ②窓口の状況に気を配り, 迅速な声かけ, 挨拶ができました。電話対応も, 挨拶, マナーを守るよう努力しました。 ③簡易旅館の借り上げもあり, 基本的にはホームレスの方の希望に沿える対応ができたと考えています。
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国民健康保険・後期高齢者(長寿)医療制度・国民年金の各制度を, より多くの区民に正確に理解していただけるよう, 下京区ホームページや市民しんぶん区版などの広報内容を工夫します。 ③被保険者間の負担公平を図るため, 納付相談業務を充実させるとともに, 差押等の滞納処分を含めたきめ細やかな取組を実施し, 保険料徴収率向上に向けた取組を実施します。	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, ある程度目標は達成されています。 ②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るとともに, 広報内容も工夫しており, ある程度目標は達成されています。 ③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。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課題となっています。	○	①市民対応に対する職員の意識の高まりにより, 「親切・丁寧・わかりやすい」窓口対応が実践できるようになってきました。市民対応アドバイザーからいただいた御指摘を踏まえ, 市民の目線に立った窓口対応ができるよう努めていきます。 ②当課の所管する業務の複雑な制度を市民により正確にわかりやすく周知するため, 市民しんぶん等の掲載内容を一層工夫していきます。 ③目標徴収率の達成に向け様々な取組を実施しているところですが, 景気回復が望めない中, 今後更に徴収環境が悪化することは必至の状況です。そのため, このような環境でも徴収率を維持・向上させることのできる方策を検討していきます。
保健部 健康づくり推進課	①親切, 丁寧な対応を迅速に笑顔を持って行うよう心がけます。 ②各種検診事業の受診・参加者数を増加させるよう積極的に取り組みます。	①今まで行ってきた窓口対応や電話対応について, 市民対応アドバイザーの職場点検を受けることにより, さらに市民の方に満足をしていただけるようにしたい。 ②各種事業の受診者や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を行うとともに, 医師会や地域の団体との共催事業を実施するよう積極的に取り組んでいます。	○	①市民対応について職場内での確認を行うことにより, 職員一人ひとりの対応態度が良くなりました。今後更に職員から進んで声掛けをしていきます。 ②胸部検診等の受診者数は, 昨年度より増加しており, 地域の組織と共催して「笑って湯ったり健康ウォーキング」などの新しい事業を実施することができました。
保健部 衛生課	食の安全・安心に対する市民の信頼を高めるために, あらゆる機会を捉えて食に関する正しい情報を提供します。	5月, 8月に健康づくり推進課が実施した両親教室に時間をお借りして食中毒予防の講習会(2回40人)を実施した。少人数であったが, 受講者の反応が直接伝わり有意義であった。 今後も目標達成に向け, 紙面(市民しんぶん, 保健所ニュース等)での啓発だけでなく直接対面して食の正しい情報を提供するような啓発活動を積極的に拡げたい。	○	両親教室での取組は生肉を食べることの危険性を実例を挙げて説明したので効果的でした。また, 参加者の中には周りの人に伝えたいとの声もあり, 二次的効果も期待できました。ただ, このような機会が少ないため, 今後はあらゆる機会を捉えて啓発するということから, 積極的に機会を作って取り組んでいきます。