

平成22年度、京都市役所下京区役所では、市民サービス向上に向けて、すべての所属等で職員一丸となり、以下の“きょうかん”目標を掲げて取り組んでいきます。

【下京区役所】

所属等名	“きょうかん”目標	取組結果の確認
		取組の成果や今後の課題等について
区民部総務課	<p>1 「市民サービス向上等検討チーム」との協働により、来庁された区民(お客様)の立場に立って、より快適なサービスを率先して、提供していきます。</p> <p>2 各自が、計画的、効率的に業務を進めることにより、時間外勤務の削減を進めるとともに、ワークライフバランスの観点から、仕事と家庭の両立支援が実現できる職場づくりを進めていきます。</p>	<p>1 22年7月に、庁内有志で構成する「市民サービス向上等検討チーム(総務課:事務局)」を立ち上げ、来庁される市民の目線に立った取組をすすめた他、「窓口アンケート調査(22年10月)」の実施結果も踏まえ、重点的に取組をすすめた結果、庁内全体の取組に展開することができた。今後も引き続き、来庁される市民の方に喜んでいただける対応を庁内全体で取り組んでいきます。</p> <p>2 今年度は、昨年4月の府知事選挙、7月の参議院選挙に加え、5年に一度の国勢調査も実施することになったが、総務課の全職員が一丸となり、相互協力することにより、21年度と比較して総務課全体の超過勤務を縮減することができた(2月末現在:4006時間⇒3632時間)。今後とも、真のワークライフバランスを目指し、超過勤務の縮減に取り組んでいきます。</p>
区民部まちづくり推進課	<p>1 区民や地域団体との協働により地域の活性化に取り組み、現地現場主義で動く公務員を目指します。</p> <p>2 窓口カウンター回りの清掃や整理整頓に努め、職場環境の向上を目指します。</p>	<p>1 区民や各種団体との協働をさらに深めるとともに、地域活性化の新たな担い手となる既存の団体以外の住民組織を発掘するため、より積極的に地域に出向く必要があることから、今年度の目標とした。</p> <p>2 今年度から、事務室が1階から4階に移転したため、窓口への来客数が減少することが見込まれるが、職場環境への意識を維持するため、今年度の目標とした。</p>

区民部市民窓口課	<p>1 市民の目線にたったわかりやすく丁寧で親しみをもった市民対応を行います。</p> <p>2 正確な情報伝達や研修行い、間違いのない正確な事務処理を行います。</p> <p>3 職員の意思疎通が図れる風通しの良い協力し合える職場づくりを目指します。</p>	<p>1 市民対応については、アンケート調査の結果で現れているとおり、なかなか改善しなかった。区役所の取組を進める中で、改善させた兆しは出てきている。継続した取組が必要ではないか。</p> <p>2 大きな揉め事はなかったが、細かいケアレスミスは後を絶つことはなかった。今一度の確認を徹底させることが必要ではないか。</p> <p>3 職員間での意思疎通が図られたとはいえ、不協和音を抱いたままでの執務執行であったことは否めない。協力し合える意識の醸成がまず必要ではないか。</p>
区民部市民税課	<p>1 市民の利益を守る立場から、個人情報保護に努め、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。</p> <p>2 各人が専門的知識を身につけることにより、納税者に対し親切、丁寧、わかりやすい説明を心がける一方、決して過剰サービスとにならないよう留意します。</p> <p>3 併せて、所管業務についての情報共有化に努め、納税者に対する説明、主張に矛盾をきたさないよう心がけます。</p>	<p>所管業務についての専門的知識を各人が身に付けることに重点を置き、さらに情報共有化に意識的に取り組むことによって、納税者に対する丁寧な説明、対応の向上をより実感し得たと考えます。また、個人情報のみならず、各種情報の適正管理は、ひとり税務部門に限らず行政の根本であって、そのことを十分留意しつつ業務を行い得たと判断するとともに、今後も引き続き推進していきたい目標であると考えます。</p>
区民部固定資産税果	<p>1 公平・適正な課税に努めます。</p> <p>2 挨拶を心がけ、市民の目線に立ったわかりやすい説明を心がけます。</p> <p>3 個人情報の保護に努めます。情報セキュリティポリシーを遵守し管理を徹底します。</p>	<p>市民の目線に立った分かりやすい説明を心がけ公平・適正な課税に努めてまいりました。引き続き全職員に徹底してまいります。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まいります。</p>
区民部納税課	<p>1 滞納整理計画に基づく取組の推進で、税の公平性を守るための徴収率向上に取り組めます。</p> <p>2 納税者に対するきめ細かで適切な説明を心がけ、納税者の信頼感の向上につながるよう取り組めます。</p>	<p>1 2月末時点の徴収率は、昨年度を上回って推移している。引き続き出納閉鎖まで取組を継続し、市財政の根幹である市税の確保に努める。</p> <p>2 「納税者に対するきめ細かで適切な説明を心がける」という目標を意識した取組ができた。今後、①の目標達成のため厳しい対応を打ち出さざるをえない場面も想定されるが、本目標を基本に据えた取組を継続していく。</p>

福祉部福祉介護課	<p>1 来庁された市民(お客様)の立場に立って、より快適なサービスを提供します。</p> <p>2 行政の基本である「適正で公平な行政サービスの提供」を確実にいきます。</p>	<p>1 10月実施の窓口アンケート調査の結果を踏まえ、職員全体研修やプロジェクトチームの提案をもとに市民対応の向上に努めました。</p> <p>そして、今年3月に前回と同様の窓口アンケート調査を下京区で独自に実施したところ、前回調査を上回る評価をいただきました。</p> <p>今後とも、より一層快適なサービスの提供ができるように努めてまいりたいと思います。</p> <p>2 介護保険に関しまして、保険料未納者には差押等の滞納処分を実施しました。</p> <p>今後とも公正で適正なサービスの提供に努めてまいります。</p>
福祉部支援課	<p>1 市民の目線に立って、親切で丁寧な対応とわかりやすい説明を心がけるとともに、カウンター周りの整理整頓を行います。</p>	<p>1 対応については、“目標”達成に向けて個々のレベルアップに努めました。また、カウンター周りの掲示板やパンフレット台を整備し、掲示物や配架資料等も常にタイムリーなものとなるよう努めた結果、概ね目標は達成できたものと思います。</p>
福祉部保護課	<p>1 丁寧で親しみやすい窓口対応に努めます。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4 外勤帰り等、名札の着用を忘れないようにします。</p>	<p>1 概ね丁寧な対応ができたものと考えます。</p> <p>2 常にカウンター前の状況に気を配り、声かけに努めました。</p> <p>3 緊急一時宿泊事業を充実させ、なるべく希望者全員が利用できるよう整備しました。</p> <p>4 概ね名札の着用が行われています。</p>
福祉部保険年金課	<p>1 お客様への挨拶を励行し、ロビーにおられるお客様に対しては積極的に声かけし、迷うことなく目的の窓口へ行かれる案内を心がけます。</p> <p>2 制度の説明に当たっては、親切、丁寧、迅速、正確、わかりやすくを心がけます。</p> <p>3 清潔で美しい職場環境づくりに努めます。</p> <p>4 職場においては、職員相互間の挨拶を心がけ、風通しの良い職場作りを目指します。</p>	<p>職員全員で、共通の認識の下、積極的に取り組むことができたと思っています。その結果として、全ての来庁された市民の方が、気持ちよく、来庁目的を達成されてお帰りいただけますよう、今後とも引き続き取り組んでいきたいと考えています。</p>

<p>保健部健康づくり 推進課</p>	<p>1 親切, 丁寧に判り易い言葉で市民対応を行います。</p> <p>2 各種検診事業に多くの方に受診していただくよう積極的に広報します。</p>	<p>1 市民の方への声かけを積極的に行い相談しやすい雰囲気作りに心がけました。説明時は判り易い言葉を使い相談者が納得されているかを確認しながら対応するように心掛けました。</p> <p>2 保健センターニュース, 区民しんぶん等で積極的な広報を行い, 地域で実施した健康教室等の場でも事業紹介を行うように努めました。</p>
<p>保健部衛生課</p>	<p>1 市民の皆様にあらゆる機会を捉えて, 食に対する正しい知識を提供するとともに, 食の相談に対しては専門用語を避け, 市民の方が相談して良かったと思われるような丁寧にわかり易い説明に努めます。</p>	<p>1 市民しんぶんや保健センターニュースに食に関する啓発記事を掲載したり, 子どもの検診のために来所されたお母さんや出産を迎えておられる方の教室(両親教室)で, 例えば鶏肉や生レバーの生食がいかに危険かをお知らせする等食に対する正しい知識の提供に努めました。(34回668名)</p>