

平成22年度、右京区役所では、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。

## 右京区役所

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ お客様目線を大切にし、「笑顔・親切・丁寧・テキパキ！」を合言葉に、好印象をもっていただける対応を行います。</li> <li>○ 職員間で業務情報・課題を共有し、お客様に対する適切な対応を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職員一人一人が、他課の模範となるよう高い意識を持って、正確、迅速、適切な業務の執行に取り組めた。</li> <li>○ 定例会議やメールの活用等を通じて各係間で情報を周知しているが、不十分な点もあるので、更に積極的な情報の共有を図る。</li> <li>○ これで達成できたというものではないので、引き続き効果的な取り組みを継続していく。</li> </ul>
区民部 まちづくり推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「笑顔・親切・丁寧」を基本に、お客様への適切な対応に努めます。</li> <li>○ 職場コミュニケーションを活性化し、各業務の状況や課題等についての情報を共有化します。</li> <li>○ 文書等の作成に当たっては、複数の職員が点検し、業務の質を高めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 来庁者への対応については、概ね適切に行うことができた。</li> <li>○ 補職者会議等のミーティングのほか、資料の供覧等によって各業務の情報共有を図ることができた。</li> <li>○ 文書等の点検については、複数職員で当たるよう努めたものの、不完全な面もあった。引き続き業務の質を高めるよう取り組む。</li> </ul>
区民部 市民窓口課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ スムーズな窓口対応</li> <li>○ 親切丁寧な対応</li> <li>○ 正確な事務</li> </ul> 以上のことに努めます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 目標に向けて取組んだが、繁忙期では十分なお客様対応ができないことがあった。</li> <li>○ 繁忙期には、窓口対応の体制を工夫し、親切丁寧な対応が出来るようミーティング等で考えていく。</li> </ul>
区民部市民税課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 親切、丁寧、正確、迅速にお客様のご用件に対応します。</li> <li>○ 電話に出る際には課名及び氏名を名乗り、また、文書を送付するときには担当者名を記載し、対応責任の所在を明らかにします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 親切、丁寧、正確な対応はほぼ達成できている。</li> <li>○ 混雑時に、相談窓口を探しているお客様に対して積極的に声かけができています。</li> <li>○ 電話対応や文書送付において担当者名を伝え、対応責任の所在を明らかにすることができた。</li> </ul>
区民部 固定資産税課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 笑顔・親切・誠意を持って市民対応に当たり、わかりやすい課税説明に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各自が笑顔・親切・誠意を心がけた市民対応に取り組んだ。</li> <li>○ また、わかりやすい説明に努めたが、なお納得いただけないケースもあった。今後、お客さまの目線に立った、こまやかな気配りをした対応に努めていく。</li> </ul>

区民部 納税課	○ 親切・丁寧な説明及び迅速な市民対応を行います。	○ 親切・丁寧な説明に心がけたが、それでもお客様に納得いただけない場合もあった。 ○ 担当者が不在の場合等は別の職員が対応することで、敏速な対応を行った。
福祉部 〔福祉介護課 支援課 保護課 保険年金課〕	○ 市民対応にあたり挨拶の励行を行い、またロビーにおられる市民に対しては積極的な声掛けを行い迷うことなく目的の窓口に行き着くことができるよう心がけます。また、わかりやすい説明を心がけます。 ○ 職場においては、職員相互間の挨拶を心がけ、風通しのよい職場作りを目指します。	○ 目標についてほぼ実施できているが、お客様に対する積極的な声掛け・電話の名乗りについてはまだ課題を残しているため、今後も引き続き取り組んでいく。
保健部 健康づくり推進課	○ 迅速・丁寧・てきぱきと対応します。 ○ まずは、挨拶から始めます。	○ 挨拶・迅速・丁寧・てきぱきを心掛け、目標は概ね達成できたが、今後も引き続き全職員が自覚を持った対応に努める。
保健部 衛生課	○ あいさつをはっきりして、所属・氏名を名乗ります。 ○ 職員間の伝達は正確に行います。	○ あいさつは出来ているが、氏名を名乗ることを忘れていた時があった。引き続き徹底を図っていく。 ○ 職員間の正確な伝達については、年度当初と比較して、ほぼ出来たと考えている。
嵯峨出張所	○ 「迅速」、「的確」、「ていねい」なお客様の対応に心掛けます。 ○ 職員としての資質の向上をめざし、自己研さんに努めます。	○ お越しいただくお客様に好印象を持っていただけるよう、応対向上のための一定の取り組みができたが、今後も、効果的な取組を継続していく必要がある。 ○ 職員としての資質の向上を図るため、今後も、継続して業務研修をはじめ必要な各種研修に参加する等、自己研さんに努める。
京北出張所	○ 「親切」、「的確」、「丁寧」な窓口対応を行います。 （説明内容が相手に伝わっているのかを常に意識！＝到達主義） ○ 京北合同庁舎への来庁舎に対し、気持ち良い「挨拶」や「声掛け」を積極的に行います。 （例：廊下等で来庁者とすれ違う際にも「おはようございます」、「こんにちは」、「気をつけてお帰りください」などと声を掛ける。）	○ 窓口対応では、全職員が来庁者の要件を丁寧に聞き取るよう努めることにより、要件が的確に把握することができた結果、親切なサービスを一定提供することができた。 ○ 窓口における挨拶や声掛けはほぼできており、来庁者がスムーズに要件に入るのに役立っていると思われる。ただし、係員がお客様の来庁に気づかない時や、挨拶などができない場合があり、京北出張所が身近で親近感を持ってもらえるように引き続き取り組む。