

## “きょうかん” 目標総括シート

局区等名	右京区役所
------	-------

所属等名	“きょうかん” 目標	取組結果
区民部 総務課	<p>○市民生活に関わる総合窓口としての役割を果たすため</p> <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、好印象を持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>	<p>①取組の成果等を具体的に記入してください。</p> <p>○来庁者への対応は、「笑顔・親切・丁寧・テキパキ！」の対応を心掛け、概ね適切に行うことができました。また、昨年度から行っている区長の来客が帰られる際の会釈が定着されてきました。</p> <p>○職員間での業務情報・課題の共有に限らず、区役所内各課が連携・協力して業務を遂行することができました。</p>
区民部 まちづくり推進課	<p>○「笑顔・親切・丁寧」の基本を忘れず、お客様への適切な対応に努めます。</p> <p>○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。</p> <p>○職場間のコミュニケーションを図り、各職場とより良く連携しながら業務を遂行するよう努めます。</p>	<p>○来庁者への対応については、概ね適切に行うことができました。</p> <p>○文書等の点検については、概ね適切に行うことができたが、引き続き業務の質を高めるよう取り組む必要がある。</p> <p>○職場間のコミュニケーションについては、区制80周年記念事業をはじめ各種事業・業務において、区役所内各課が連携して進めることができました。</p>
区民部 市民窓口課	<p>○区民の請求内容を的確に把握し、わかりやすい対応を迅速に行います。</p>	<p>○目標の達成に向けてある程度の成果はみられるが、各担当者の連携、迅速かつ正確な対応で不十分な点がある。特に繁忙時の対応をより迅速に行うことが求められます。証明の交付を例に挙げれば、受付において用件を的確に把握し、作成においては申請書に齟齬等がないことを確認のうえ正確に処理し、手数料の精算の段階においても確認のうえ交付します。各段階において各担当者の齟齬等がないか注意深くチェックするという意識付けで、繁忙時</p>

		<p>等におけるミスを防止します。</p> <p>○目標に向けての取組とあわせて、来庁される市民の皆様に対して、おもてなしのこころをもって接するよう心がけ、日々の窓口業務を行います。</p>
区民部 市民税課	<p>○親切、ていねい、正確、迅速にお客様のご用件に対応します。</p> <p>○電話対応の際また送付文書に担当者氏名を明確にし、対応責任の所在を明らかにします。</p>	<p>○特に6月の当初納税通知書送付後や1月中旬からの住民税申告時期において、カウンター外に職員を置き、積極的に声掛けをするとともに、窓口当番外の職員も積極的に窓口に出て対応を行うことで待ち時間の短縮に努めた。そのため、来庁された方に不安を感じさせることなく、帰り際には「ありがとう」や「大変よくわかりました」といった言葉をいただきました。</p>
保険年金課	<p>○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。</p> <p>○制度の説明に当たっては、わかりやすく」を心がけます。</p> <p>○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。</p>	<p>○目標達成のため、総務課主催の市民対応研修等にも積極的に参加し、迷っておられる市民には、こちらから積極的に声をかけ、ご案内できるようになりました。</p> <p>○制度の説明に当たっては、制度をよく知らない市民の立場に立って行うように心がけられるようになりました。</p> <p>○所属長自ら職員へのあいさつを心がけました。</p>
京北出張所	<p>○年4回（春、夏、秋、冬）「けいほく便り（仮称）」（A4両面）を発行し、地域の名所、伝統行事、地域活動、イベント情報等の発信を行う。所属職員全員が企画、取材、編集等を分担する。京北出張所ホームページにコーナーを設けるとともに、京都市全職員に庁内メールにより送付します。</p>	<p>○取組への着手が1月からとなったが、4月の創刊号発行に向けて、編集企画や取材等を多くの職員の皆さんの協力を得ながら進めています。</p>