

平成23年度加茂支所市民福祉課執行目標達成状況表

番号	執行目標項目及びその内容	目標とする指標 (具体的な数値・内容)	達成 状況	達成済の結果及び未達成の場合はその理由と取組のプロセス
1	<p>窓口サービスの充実</p> <p>平成24年4月から実施される支所の組織再編に伴って、行政サービスが低下しないよう関係課との連携を図る。</p>	<p>平成24年度から、本庁へ集約される業務について、本年度中に本庁各関係課と業務移管調整をスムーズに行う。これに併せて再編後の支所で取次或いは預かり等ができる業務を協議し、本庁との連携を強化することでサービスの低下による苦情等がないよう努める。</p>	○	<p>本庁へ集約される業務について、各関係課との業務移管調整をスムーズに行うことが出来た。また、再編後支所で取次や預かり等出来る業務を協議をし、本庁との連携強化を図ることで、急激にサービスが低下しないよう努めた。</p>
2	<p>職員の接遇能力の向上</p> <p>常に市民に好感が持たれる接客ができるよう職場づくりに取り組む。</p>	<p>来庁者の用件を的確に把握し、親切で、丁寧に分かりやすく説明し、迅速で正確な事務処理に努める。また、職員一人一人が、態度や言葉づかいにも注意し、窓口対応等を通して接遇能力の向上を図る。</p>	○	<p>来庁者や電話での住民対応について、職員一人一人が親切・丁寧に分かりやすい説明に努めた。また、的確な用件把握により迅速な事務処理が出来るよう、接遇能力の向上に努めた。</p>

※達成状況の欄は、目標以上に達成した場合は◎、目標どおり概ね達成した場合は○、目標が未達成の場合は△を記入すること。