

平成21年度加茂支所市民福祉課 執行目標進捗状況

平成21年10月31日現在

執行目標テーマ	執行目標とする内容	目標指標	進捗状況	今後の取組	
7 (3) 新たな行政経営の展開と財政基盤の強化	効率的な窓口サービスの向上 各種申請受付や相談に円滑に対応できるようマニュアルを作成し、効率的な窓口サービスの向上を目指します。	平成21年度中に窓口対応マニュアルを作成し、職員が誰でも各種申請受付や問い合わせ、相談等に対応できる体制づくりを目指します。	○	市全体で取り組みが始まった「業務手順書」作成にあわせて、窓口マニュアル作成の準備を始めた。	引き続き窓口マニュアルの作成に努めている。
	職員の接客能力の向上 常に市民に好感が持たれる職場づくりを目指します。	定期的（目標：年間3回）に職場研修を実施し、職員の接客能力の向上を図ります。	◎	常に来庁者の立場に立ち親切的な対応を心掛けている。 職場研修を行う等、職員の接客能力の向上に努めている。	引き続き努力していく。

凡例 ◎⇒達成済 ○⇒達成見込（一部実施し、達成する見込みがある場合） △⇒未実施（未達成になる場合を含む）