

平成23年度加茂支所市民福祉課執行目標設定表

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)	目標を進行させる計画 (スケジュール)	市長所信表明、総合計画（基本計画）や行革行動計画の位置づけ
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>年末を目途に本庁と支所が取扱うそれぞれの業務について、課題等を整理して協議調整を行う。</p>	<p>○総合計画（基本計画）</p> <p>7(3)②窓口サービス等の改善</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>市民から信頼される職員を目指して、日々の応対の中で気づいた事を話し合い、職員一人一人が、改善方法等を考えることにより、接遇能力の向上に努める。</p>	<p>○総合計画（基本計画）</p> <p>7(3)③人材育成の充実と定員管理</p>