

離席時の情報共有を！！

テ　　マ	☐ お知らせ	☐ 電話対応	☐ 庁舎案内	☐ 窓口対応	☐ 庁内体制	☒ 訪問対応
テーマリーダー	加藤　芳一（福祉課）・廣出　翔（上下水道課）・山本　海（水産農林課）					
調査 目的 1	☒ 基準の徹底		☒ 全課基準 ☐ 各課基準			
	○訪問対応の全課基準 10 項目について、基準が徹底されているか調査をおこなった。					
調査方法	調査方法：アンケート形式による調査 調査期間：8 月 1 日（月）～8 月 12 日（金）：9 日間（土日祝を除く）					
調査結果	○状況に応じて訪問前に相手の名前と訪問時間を確認しています。徹底率：98％					
	○訪問する場合は 5 分前までに現場に到着しています。徹底率：97％					
	○待ち合わせに遅れる場合はわかり次第連絡しています。徹底率：99％					
	○訪問時は、必ず職員から挨拶します。徹底率：99％					
	○公用車「安心安全確保の五箇条」を守っています。徹底率：100％					
	○役場職員であることがわかるよう名札を見やすい胸の位置に着用しています。 徹底率：99％					
	○担当以外のことでも、相手の用件を聞き、担当者に引継ぎます。徹底率：99％					
	○危険が予測される現場等ではヘルメット等の安全保護具を着用しています。 徹底率：99％					
	○外出時も庁舎から連絡が取れるようにします。徹底率：99％					
	○不快感を与えない服装をしています。徹底率 99％					

◇調査目的と方法

訪問対応班では全課基準 10 項目について、基準が徹底されているか調査をおこなった。
調査方法は、アンケート形式による調査。
調査期間は、8 月 1 日（月）～8 月 12 日（金）
の土日祝を除く 9 日間で実施した。

（2023/20/2）各課サービス向上プロジェクトチームのバーチャル構築に向けて

自己調査

7月30日～8月12日

調査するサービス基準

8月1日

8月2日

8月3日

8月4日

8月5日

8月6日

8月7日

8月8日

8月9日

8月10日

8月11日

8月12日

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

実施

未実施

<

◇調査結果

調査結果は下記のとおりです。

〇状況に応じて訪問前に相手の名前と訪問時間を確認しています。徹底率：98%

〇訪問する場合は 5 分前までに現場に到着しています。徹底率：97%

〇待ち合わせに遅れる場合はわかり次第連絡しています。徹底率：99%

〇訪問時は、必ず職員から挨拶します。徹底率：99%

〇公用車「安心安全確保の五箇条」を守っています。徹底率：100%

〇役場職員であることがわかるよう名札を見やすい胸の位置に着用しています。

徹底率：99%

〇担当以外のことでも、相手の用件を聞き、担当者に引継ぎます。徹底率：99%

〇危険が予測される現場ではヘルメット等の安全保護具を着用しています。

徹底率：99%

〇外出時も庁舎から連絡が取れるようにします。徹底率：99%

〇不快感を与えない服装をしています。徹底率：99%

“公用車「安全安心確保の五箇条」を守っています。”について、今回の調査では徹底率が 100%でした。しかし、PT メンバーとの話し合いの中でタイヤがツルツルのままでパンクした、定期点検がしてあってもオイル交換がしてないなどの声があがってきました。

◇優秀取組みの紹介

PTメンバーとの話し合いの中で、ホワイトボードの活用方法について話が出ました。そこで、PTメンバー同士で各課の活用方法について情報共有を行ない、その中で優秀な取り組みについて紹介します。

○管財営繕課の取組み

管財営繕課では、ホワイトボードを大きくして、午前・午後で分けて予定を書くようにしています。

また、予定を書く場合は何時から何時までと時間を書くようにし、現場に出て行く場合は帰りの予定時間を書くことにより、担当に用件がある場合でも対応し引き継ぐことが出来ています。

終了した予定については、終了次第消すようにして課員がわかりやすいよう、工夫し情報共有を行っています。

氏 名		行 先		月 日 曜日	煙社時間
第3 (12)		A M	P M		
車 庫	9:30~10:30 高松臨空会	10:30 高松 野市臨空会			
廣 州	10:30~12:00 (12:00 高松臨空会)	12:00 高松 野市臨空会			
山 崎					
車 庫	12:00~1:00 (1:00 高松臨空会)				
本 下	現 場 (南町)	現 場 (南町)			直 行
島 田	現 場	行 合世			15:20
第4 (12)		A M	P M		
車 庫	10:30 高松臨空会	12:00 高松 野市臨空会			17:00
廣 州					
山 崎					
車 庫					
本 下					
島 田					

○水産農林課の取組み

水産農林課では、まず朝礼で今日の予定を発表し、課員全員で情報共有をおこなっています。

また、現場に出て行く時や会議などに入る場合は課の誰かにもう一度言ってから行くようにしています。そうすることで、課内でもう一度情報共有をおこないます。担当がいなくても、すぐに対応し引き継ぐことができています。

さらに、水産農林課のホワイトボードはそこまで大きくないので、予定の書いてある磁石などを使って効率良くホワイトボードを活用しています。直帰の場合でも、「直」と書いてある磁石を使うなど限られたスペースの中で活用しています。

8月	23日	火	24日	水
	午前	午後	午前	午後
橋原	市川 湯敷地区	湯敷地区		
丹生		湯敷地区	市川	湯敷地区
中村			市川	
森本				
田中		湯敷地区	市川	湯敷地区
山本				
森井				
堀江	湯敷地区			
西清				
如			市川	湯敷地区
地	市川	湯敷地区	市川	湯敷地区
地	市川	湯敷地区	市川	湯敷地区

☆さらなる向上に向けたお勧めポイント☆

実現度	★★	スペースの問題もあるが、課の事情に合わせた工夫で可能
徹底度	★	習慣化するまでは、徹底リーダーシップが必要。
即効性	★	情報共有のための効果を発揮。ただし、「伝言の引継ぎ」の効果発揮のためにはホワイトボードのほかに工夫が必要。
継続性	★★	習慣化されれば、継続されやすい。
※★満点3ポイントで指標を設定してください。		

テーマリーダーからの提案

○“役場職員であることがわかるよう名札を見やすい胸の位置の着用しています。”について

昨年と比べて徹底率は上がっています。ほとんどの人が出来ています。

しかし、胸の位置に名札があっても名札が裏返っている時はありませんか？そのような時は一度確認した上で、名札を相手に見せたり、机の上に名札を乗せて喋ってはどうか。

○“公用車「安全安心確保の五箇条」を守っています。”について

オイル交換やタイヤのチェックとしたPTメンバーから出た課題を改善するには、定期点検時のしっかりとした点検、整備が大切ですが、みなさんの日々の少しの心がけも大切になってきます。みなさんが、ほんの少し気をつけることで大きく変わります。オイル交換やタイヤ交換は気が付いた人がやっていきましょう。最低でも、定期点検の時には確実な実施をしましょう。

※ 安全・安心確保の5か条

1. 乗るときは、必ず点検。故障箇所があれば早期発見、修理します。
2. 次に乗る人のために、思いやりを持って乗ります。（車内外は清潔に）
3. できる限りの節約（維持管理費）をします。
4. 私用車以上に大切に扱います。
5. 最後の最後まで車両に感謝します。

○”ホワイトボードの活用“について

ホワイトボードが小さくなかなか1日の行動を書ききれない時は、課内でわかるような省略文字を書いてある磁石を使ってみてはどうでしょうか。限られたスペースの有効活用と必要な情報共有をする事で更なるサービス向上を目指しましょう。