

## 徹底100%へは工夫が大切！！

テーマ	<input checked="" type="checkbox"/> お知らせ <input type="checkbox"/> 電話応対 <input type="checkbox"/> 庁舎案内 <input type="checkbox"/> 窓口応対 <input type="checkbox"/> 庁内体制 <input type="checkbox"/> 地区訪問																		
テーマリーダー	お知らせ班 小山泰史（税務課）・宿敬正（議会事務局）・服部英世（教育委員会事務局）																		
調査目的	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底 <input checked="" type="checkbox"/> 全課基準 <input type="checkbox"/> 各課基準																		
	<p>★調査1 全課サービス基準の徹底率調査（8項目）</p> <p>① 送付物は、誤字・脱字、誤送や行き違いにならないように確認のうえ、発送します。</p> <p>② 発送する文書には、連絡先の課名、係名又は担当者名、電話番号、発送日を記入しています。</p> <p>③ 文書はわかりやすい文字の大きさであるか、わかりやすい文書であるか、職員同士で確認のうえ発送します。</p> <p>④ 発送する封筒には、課名、電話番号を記入しています。</p> <p>⑤ 返信用封筒を同封する場合、宛名の住所、課名、係名を記載しています。（必要に応じ、担当者名を記載しています。）</p> <p>⑥ 返信用封筒を同封する場合は、必要に応じ担当者名を記載します。</p> <p>⑦ 防災無線を使用しお知らせを行うときは、ハキハキとわかりやすい言葉、速さで話します。</p> <p>⑧ 防災行政無線放送原稿は、「放送基準」にそって各課で原稿内容を確認の上、放送しています。</p>																		
調査方法	<p>●調査方法：調査項目①～⑧について、各課（全課員・臨時職員含む）に下記の調査期間を対象としてアンケート調査を実施。</p> <p>●調査期間：8月8日～8月12日（5日間）</p>																		
調査結果	<p>■徹底率（役場全体）</p> <table border="1"> <caption>徹底率（役場全体）</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>徹底率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①送付物の誤字・脱字確認</td> <td>99.2</td> </tr> <tr> <td>②発送文書へ連絡先等を記入</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>③わかりやすい文書</td> <td>96.4</td> </tr> <tr> <td>④発送封筒への課名等の記入</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>⑤返信用封筒の宛先等の確認</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>⑥返信用封筒への担当者名…</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>⑦ハキハキとわかりやすい…</td> <td>96.6</td> </tr> <tr> <td>⑧防災行政無線の原稿確認</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	項目	徹底率	①送付物の誤字・脱字確認	99.2	②発送文書へ連絡先等を記入	100	③わかりやすい文書	96.4	④発送封筒への課名等の記入	100	⑤返信用封筒の宛先等の確認	100	⑥返信用封筒への担当者名…	100	⑦ハキハキとわかりやすい…	96.6	⑧防災行政無線の原稿確認	100
項目	徹底率																		
①送付物の誤字・脱字確認	99.2																		
②発送文書へ連絡先等を記入	100																		
③わかりやすい文書	96.4																		
④発送封筒への課名等の記入	100																		
⑤返信用封筒の宛先等の確認	100																		
⑥返信用封筒への担当者名…	100																		
⑦ハキハキとわかりやすい…	96.6																		
⑧防災行政無線の原稿確認	100																		

	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底 <input checked="" type="checkbox"/> 全課基準 <input type="checkbox"/> 各課基準										
調査目的	<b>★調査 2 全課サービス基準の徹底率調査（4 項目）</b> A 「広報みなみいせ」は、わかりやすい文章で情報を掲載していると思いますか？ B ケーブルテレビの行政放送は、わかりやすいですか？ C 町ホームページは、わかりやすく表現されていると思いますか？ D 防災行政無線から流れる放送は、ハキハキとわかりやすい言葉で話せていましたか？										
調査方法	●調査方法：各調査項目 A～Dについて、各課(全課員・臨時職員含む)に下記の調査期間を対象としてアンケート調査を実施。 ●調査期間：8月8日～8月12日（5日間）										
調査結果	<div style="text-align: center;"> <p>■ 徹底率（役場全体）</p> <table border="1"> <caption>徹底率（役場全体）</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>徹底率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①広報みなみいせ</td> <td>97.4</td> </tr> <tr> <td>②ケーブルテレビ</td> <td>98.4</td> </tr> <tr> <td>③ホームページ</td> <td>91.5</td> </tr> <tr> <td>④防災行政無線</td> <td>96.8</td> </tr> </tbody> </table> </div>	項目	徹底率 (%)	①広報みなみいせ	97.4	②ケーブルテレビ	98.4	③ホームページ	91.5	④防災行政無線	96.8
項目	徹底率 (%)										
①広報みなみいせ	97.4										
②ケーブルテレビ	98.4										
③ホームページ	91.5										
④防災行政無線	96.8										

### ◇調査目的と方法

お知らせ班では、全課基準における各項目の達成状況を確認するため、8月8日～8月12日を調査期間と定め、全職員(臨時職員含む)を対象にアンケート調査を実施しました。調査方法は各課へのアンケート調査とし、各課プロジェクトリーダーから課員全員に対してアンケートの配布・回収をしていただいたうえ、当班へ提出された結果を集計しました。

### ◇調査結果

#### ★調査 1

① 「送付物は、誤字・脱字、誤送や行き違いにならないように確認のうえ、発送します。」の項目は、期間中の対象外を除くと99.2%が「出来た」と回答する結果となり、ほとんどの職員が確認作業を行っているものの、わずかながら確認を怠ったケースが見られました。今一度、文書の送付は確認作業までが一連の流れであることを認識することが必要であると考えます。また、万が一、誤字・脱字や誤送・行き違いが発覚した場合には、どのようにフォローを行うかによって、町民の職員対応への見え方も違ってくるのではないのでしょうか。

- ②「発送する文書には、連絡先の課名、係名又は担当者名、電話番号、発送日を記入しています。」の項目は、期間中の対象外を除き100%徹底されており、全職員がサービス基準として実践している結果となりました。
- ③「文書はわかりやすい文字の大きさであるか、わかりやすい文書であるか、職員同士で確認のうえ発送します。」の項目は、期間中の対象外を除き、96.4%が「出来た」と回答する結果となりました。「出来なかった」の回答については、職員同士による確認を実施する場合は、大量発送の際にも必要ではあるものの、現実問題として事務の煩雑さから省略したというケースが推測されます。しかしながら、大量にある全文書を確認することは、スピード感が損われることにも繋がりがねないので、複写前の元文書や起案文書による確認など、状況に応じた確認方法などの工夫が必要と考えます。
- ④「発送する封筒には、課名、電話番号を記入しています。」の項目は、期間中の対象外を除き100%徹底されており、全職員がサービス基準として実践している結果となりました。
- ⑤「返信用封筒を同封する場合、宛名の住所、課名、係名を記載しています。(必要に応じ、担当者名を記載しています。)」の項目は、期間中の対象外を除き、100%徹底されており、全職員がサービス基準として実践している結果となりました。
- ⑥「返信用封筒を同封する場合は、必要に応じ、担当者名を記載しています。」の項目は、期間中の対象外を除くと、100%徹底されており、全職員がサービス基準として実践している結果となりました。
- ⑦「ケーブルテレビ、HPにはわかりやすい文章で情報を掲載します。」の項目は、期間中の対象外を除くと、96.6%が「出来た」と回答する結果となりました。基準を徹底できなかった背景には、基準の文言自体に「わかりやすい文章」という感覚的な表現があるため、個人差が出てしまったのではないかと考えます。対策として、文章を作る職員は、自身だけでなく第三者による確認作業や提案をしてもらうことによって、「わかりやすい」と自信の持てる文章が作成できるのではないのでしょうか。それにより基準の徹底が図れるのではないかと考えます。
- ⑧「防災行政無線放送原稿は、「放送基準」にそって各課で原稿内容を確認の上、放送しています。」の項目は、期間中の対象外を除くと、100%徹底されており、全職員がサービス基準として実践している結果となりました。

## ★調査 2

### ◆A 『広報みなみいせ』 に関して

「『広報みなみいせ』は、わかりやすい文章で情報を掲載していると思いますか？」の項目は徹底率 97.3%という結果となりました。

### ◆B ケーブルテレビに関して

「ケーブルテレビの行政放送は、わかりやすいですか？」の項目は徹底率 98.3%という結果となりました。

### ◆C 町ホームページに関して

「町ホームページは、わかりやすく表現されていると思いますか？」の項目は徹底率 91.2%という結果となりました。他の 3 項目と比較するとやや徹底率が低くなっています。これは、現在当町で利用しているシステムや、ページ構成に大きく起因しているもので、過去にも町民や職員から「見づらい」「必要な項目までたどりつけない」「誰に対して発信しているものかわかりにくい」といった声も聞かれました。このようなことから、現在行政経営課では『ホームページリニューアルWG』を立ち上げ、見る人にとって見やすい、職員にとって使いやすいホームページにするため、再来年度の本格運用に向けて、仕様などを検討中です。

### ◆D 防災行政無線の放送に関して

「防災行政無線から流れる放送は、ハキハキとわかりやすい言葉で話せていましたか？」の項目は徹底率 96.7%という結果となりました。ただし、放送直後には「聞き取りづらい」といった苦情が役場に届くことがないわけではなく、今一度発声のスピードや区切り方について見直しが必要な項目ではないかと思われます。

調査 2 については、どの項目も徹底率 100%に及ばないものの、高い割合で実践されていることが伺えます。100%が達成されていない要因としては、基準に「わかりやすい・わかりやすく」などといった感覚的な表現が含まれており、「基準の徹底」ということに対する受け止め方に個人差が出るのが一つであると考えられます。

ただし、『南伊勢町まちづくり町民意識調査』（確定値の最新は H26）では町民の受け止め方は下記のようになっており、職員の意識とはある程度解離していることがわかります。今一度、「わかりやすい文章や表現」について各人が認識を改める必要があります。

・『広報みなみいせ』 見やすい・・・19.4% ふう・・・52.5%

・ケーブルテレビ 見やすい・・・ 4.9% ふう・・・43.7%

・ホームページ 見やすい・・・ 4.8% ふう・・・43.7%

※「〇〇は見やすいですか？」(無回答を含む)

## ◇チャレンジ取組の紹介 『教育委員会事務局』の取組み

### 『放送する職員』の固定でサービスの品質アップ！！



町民の皆さんへのお知らせを行うにあたり最も重要な方法の1つとして、防災行政無線の活用があります。

町民サービス向上取組みの中アンケート調査の中でも「人によってはわかりにくい放送があった。」、「時々早口で聞き取りにくい時がある。」、「声が小さい。長い文章がある。」などのご意見を頂いており、このことについての対策(チャレンジ取組)を紹介します。

防災行政無線の録音時、職員2人体制で、「内容に誤りはないか」「適切な音声ボリュームになっているか」「原稿をゆっくりていねいに読んでいるか」といった確認はすでにサービス基準として各課で徹底されているところですが、教育委員会事務局ではもう一步踏み込んだ取組を実践しています。それが『放送する職員』の限定です。

音声の吹き込みは毎回同じ職員が行い、内容やボリュームの確認などは当該事務の担当職員が行います。同じ職員が毎回音声を吹き込むことで、個人差による聞き取りづらさのばらつきを押さえることができ、慣れによるアナウンススキルのアップも見込めるため、回を追うごとに「聞き取りやすさ」が向上します。さらに当該事務の担当職員が確認に入るため、原稿のチェックや内容確認の質も向上します。これらの取組みは、継続性が高く容易に実施できるものですので、各課でもぜひ実践してみてください。

#### ☆さらなる向上に向けたお勧めポイント☆

- |     |     |  |
|-----|-----|--|
| 実現度 | ★★  | 放送職員の指定が必要だが、職員の配置だけなのですぐ実現できる。              |
| 徹底度 | ★★★ | とりわけ難しいことや新しいことではないので徹底可能。                   |
| 即効性 | ★★  | 町民に「聞こえる」形ですぐ反映。ただし、スキルアップまで回を重ねる必要のある職員もいる。 |
| 継続性 | ★★  | 簡単に実践できるため継続しやすい。職員異動時の再指定は必要                |
- ※★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

防災行政無線の放送については、『調査2』の結果からも分かるように、高い徹底率となっていて、各職員意識を持って実践していることが伺えます。しかしながら、放送直後に苦情の連絡を頂くこともゼロではなく、町民目線で考えるともう一步踏み込んだ取組が必要となってきます。上記の教育委員会の取組みは簡単で実現性の高いため、紹介させていただきました。みなさんぜひ参考にしてください。