

テ ー マ	<input checked="" type="checkbox"/> お知らせ <input type="checkbox"/> 電話対応 <input type="checkbox"/> 庁舎案内 <input type="checkbox"/> 窓口対応 <input type="checkbox"/> 庁内体制 <input type="checkbox"/> 訪問対応
テ-マリ-ダ-	弓場 悟（観光商工課）藤沢真勝（行政経営課）城卓美（福祉課）
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
	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。 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。 ③ 発送する封筒の差出人欄には、課名、係名、担当者名、電話番号、ファックス、発送日を記入しています。 ④ 返信用封筒を同封する場合は、宛名の住所、課名、係名を記載しています。
調査方法	調査方法1：調査項目①～④については、全課（全課員）に下記の調査期間を対象としたアンケート調査を実施した。 調査期間1：8月26日～8日30日 計130人 調査方法2：②の項目については、アンケート調査以外に、8月中に発送した文書のコピーを提出してもらい、必要な項目が記入されているかどうかチェックを行った。また③については、南勢・南島両庁舎（8月29日南島庁舎総合窓口、9月10日、南勢庁舎総務課）の文書箱にある発送前の封筒の差出人欄チェックを実施した。
調査結果	アンケート調査結果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。 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> できている86.9% できていない0.8% 対象外12.3% </div> 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。 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> できている85.4% できていない0% 対象外14.6% </div> ③ 発送する封筒の差出人欄には、課名、係名、担当者名、電話番号、ファックス、発送日を記入しています。 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> できている84.6% できていない0.8% 対象外14.6% </div> ④ 返信用封筒を同封する場合は、宛名の住所、課名、係名を記載しています。 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> できている41.5% できていない0% 対象外58.5% </div>

	<p>調査結果2</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。」について、実際に送付した文書の控えを提出してもらい確認した。</p> <table border="1" data-bbox="852 342 1445 528"> <tr> <td>すべての項目が記入されていた文書</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>係名または担当者名がないもの</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>電話番号のないもの</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>発送日がないもの</td> <td>3%</td> </tr> </table> <p>③ 「発送する封筒の差出人欄には、課名、係名、担当者名、電話番号、ファックス、発送日を記入する。」について、南勢・南島両庁舎で、実際に封筒をチェックした。</p> <table border="1" data-bbox="347 685 1430 824"> <tr> <td>南島庁舎 調査数</td> <td>14件</td> <td>できていた</td> <td>2件、</td> <td>できていない</td> <td>12件</td> </tr> <tr> <td>南勢庁舎 調査数</td> <td>145件</td> <td>できていた</td> <td>14件、</td> <td>できていない</td> <td>136件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>159件</td> <td>できていた</td> <td>16件、</td> <td>できていない</td> <td>148件</td> </tr> </table>	すべての項目が記入されていた文書	93%	係名または担当者名がないもの	3%	電話番号のないもの	1%	発送日がないもの	3%	南島庁舎 調査数	14件	できていた	2件、	できていない	12件	南勢庁舎 調査数	145件	できていた	14件、	できていない	136件	合計	159件	できていた	16件、	できていない	148件
すべての項目が記入されていた文書	93%																										
係名または担当者名がないもの	3%																										
電話番号のないもの	1%																										
発送日がないもの	3%																										
南島庁舎 調査数	14件	できていた	2件、	できていない	12件																						
南勢庁舎 調査数	145件	できていた	14件、	できていない	136件																						
合計	159件	できていた	16件、	できていない	148件																						
<p>調査目的 2</p>	<p>■基準の徹底 ■全課基準 □各課基準</p> <p>① 広報みなみいせ、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ています。</p> <p>② ハキハキとわかりやすい言葉で話します。(防災無線)</p>																										
<p>調査方法 2</p>	<p>調査方法2：調査項目⑤⑥については、全課（全課員）に下記の調査期間を対象としたアンケート調査（広報みなみいせ7月号、8月号、7月～8月に放送された行政チャンネルの文字放送、町ホームページの内容、7月～8月の間に放送された防災行政無線）を実施した。</p> <p>調査期間2：7月～8月 計 130人</p>																										
<p>調査結果 2</p>	<p>アンケート調査結果2</p> <ul style="list-style-type: none"> 「広報みなみいせ」は、わかりやすい文書で情報を掲載していると思いますか。 <table border="1" data-bbox="692 1496 1445 1536"> <tr> <td>はい</td> <td>96.0%</td> <td>いいえ</td> <td>0.8%</td> <td>その他</td> <td>3.2%</td> </tr> </table> ケーブルテレビの行政放送は、わかりやすいですか。 <table border="1" data-bbox="692 1592 1445 1632"> <tr> <td>はい</td> <td>84.4%</td> <td>いいえ</td> <td>0.8%</td> <td>その他</td> <td>14.8%</td> </tr> </table> 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。 <table border="1" data-bbox="692 1688 1445 1729"> <tr> <td>はい</td> <td>66.4%</td> <td>いいえ</td> <td>14.8%</td> <td>その他</td> <td>18.8%</td> </tr> </table> 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。 <table border="1" data-bbox="692 1785 1445 1825"> <tr> <td>はい</td> <td>73.0%</td> <td>いいえ</td> <td>4.8%</td> <td>その他</td> <td>22.2%</td> </tr> </table> 	はい	96.0%	いいえ	0.8%	その他	3.2%	はい	84.4%	いいえ	0.8%	その他	14.8%	はい	66.4%	いいえ	14.8%	その他	18.8%	はい	73.0%	いいえ	4.8%	その他	22.2%		
はい	96.0%	いいえ	0.8%	その他	3.2%																						
はい	84.4%	いいえ	0.8%	その他	14.8%																						
はい	66.4%	いいえ	14.8%	その他	18.8%																						
はい	73.0%	いいえ	4.8%	その他	22.2%																						

◇調査目的と方法

◆お知らせ班では、全課基準である「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。」「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。」「発送する封筒の差出人欄には、課名、係名、担当者名、電話番号、ファックス、発送日を記入しています。」「返信用封筒を同封する場合は、宛名の住所、課名、係名を記載しています。」の各項目の達成率を確認するため、8月26日～8日30日を調査期間と定め、全職員を対象にアンケート調査を実施した。また、アンケート調査とは別に、テーマリーダーによる南勢・南島両庁舎での封筒の差出人欄のチェックや各課で8月中旬に発送した文書の確認調査を行った。

◆全課基準「広報みなみいせ、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ています。」「ハキハキとわかりやすい言葉で話します。(防災無線)」について、全課を対象に直近2ヶ月間を調査期間とし、それぞれの項目ごとにどの程度基準を満たしているか確認するためアンケート調査を実施した。

◇調査結果（別表参照）

質問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。）

では、1件の宛名間違いがあったものの、それ以外は「できた」という結果だった。

質問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。）調査票ではほとんどの課で「できた」という回答だったが、実際に発送文書を確認したところ、課名、係名又は担当者名、発送日の抜けているものが見受けられた。

質問③（発送する封筒の差出人欄には、課名、係名、担当者名、電話番号、ファックス、発送日を記入しています。）については、アンケート調査では一部を除き「できた」という回答だったが、南勢・南島両庁舎で実際に発送直前の封筒を確認したところ、全ての項目が記入されていたのは、159通中16通と大きく食い違う結果となった。後日このことについて各課へ出向き実情を調べたところ、独自で作っている窓空き封筒を使用することが多く、これらの封筒には課名、電話番号のみで、係名、担当者名、日付欄などが印刷されておらず、職員の手による追記や押印などもしていないということだった。

担当者によると、「課内全員が、対応できるようにあえて係名、担当者名を入れない」、「毎月決まって発送する大量の文書のようなものにまで今の基準を適用していると、人数が少ない中更に職員の負担が増え、事務の妨げとなり逆効果である。」などの意見もあり、本来どこまで必要なのか？を今一度検討しなおし、サービス基準そのものを見直すことも考える必要がある。

質問④（返信用封筒を同封する場合は、宛名の住所、課名、係名を記載しています。）

については、2/3が対象外だったが、全て「できた」という結果だった。

(別表)

お知らせ班 町民サービス基準 調査結果

	質問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、発送しましたか。			質問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、発送日を記入しましたか。			質問③ 発送する封筒の差出人欄には、課名、係名、担当者名、電話番号、ファックス、発送日を記入しましたか。			質問④ 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か。		
	はい	いいえ	対象外	はい	いいえ	対象外	はい	いいえ	対象外	はい	いいえ	対象外
総務課	7		1	8			8			4		4
防災課	5			5			5			5		
行政経営課	6		3	5		4	5		4	3		6
税務課	9			9			8		1	9		
住民生活課	10			10			10			8		2
医療保険課	11			11			11			11		
福祉課	16		4	16		4	16		4	7		13
観光商工課	4		1	4		1	4		1	1		4
会計課	3		1	3		1	3		1	1		3
議会事務局	1		2	1		2	1		2			3
南勢総合窓口	2			1		1	2			1		1
教育委員会	9			9			9					9
建設課	7			7			7					7
水産農林課	5		1	5		1	5		1	3		3
上下水道課	9	1	1	10		1	10		1			11
南島総合窓口	2		2	2		2	2		2			4
町立南伊勢病院	7			5		2	4	1	2	1		6
計	113	1	16	111	0	19	110	1	19	54	0	76
	86.9%	0.8%	12.3%	85.4%	0.0%	14.6%	84.6%	0.8%	14.6%	41.5%	0.0%	58.5%

広報みなみいせ・ケーブルテレビ・町HP、防災無線 調査結果

	質問a 「広報みなみいせ」 は、わかりやすい文書 で情報を掲載している と思いますか。			質問b 「ケーブルテレビ」の 行政放送は、わかりや すいですか。			質問c 町ホームページは、 わかりやすい表現さ れていると思います か。			質問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。		
	はい	いいえ	その他	はい	いいえ	その他	はい	いいえ	その他	はい	いいえ	その他
総務課	7		1	7		1	7		1	7		1
防災課	5					5			5		5	
行政経営課	9			8	1		6	1	2	8		1
税務課	9			7			9			9		
住民生活課	10			10			10			10		
医療保険課	11			9		2		10	1	8		3
福祉課	19	1		16		4	16	2	2	19		1
観光商工課	5			5			2	3		4		1
会計課	3			2			3			2		
議会事務局							3			2		
南勢総合窓口	2			2			2			1		1
教育委員会	9			9					9			9
建設課	7			7			7					7
水産農林課	4		1	2		3	3	1	1	4		1
上下水道課	9		2	9		2	9		2	9		2
南島総合窓口	4			4			3	1		3		1
町立南伊勢病院	7			6		1	5	1	1	6	1	
計	120	1	4	103	1	18	85	19	24	92	6	28
	総数:125			総数:122			総数:128			総数:126		
	96.0%	0.8%	3.2%	84.4%	0.8%	14.8%	66.4%	14.8%	18.8%	73.0%	4.8%	22.2%

「いいえ」、「その他」を選択した人の主な意見

◆ケーブルテレビ関係

- 番組については、町内の出来事が非常に分かりやすく紹介されていると思う。
- 文字放送は見続けることができない。
- 編集に課題あり
- 分かりにくい時もある。

◆町ホームページに対する意見

- 便利なサービスなど住民が知りたい情報が最初に目にとびこまないで、わかりにくい。
- 欲しい情報が見つげにくい。見たいところがわかりにくい。
- HP のサブカテゴリーやコンテンツの区分がわからない。
- 職員が見てもわかりにくい。PDF が多かったり、どんどん奥に入っていけないとわからない。最新の情報になっていないものも多くある。
- 内容については一定基準にあると思うが、知りたい内容を探すのは難しい。
- 各課のメール outlook からのメールで使いづらく、メールアドレスも簡単にコピーできない。
- 昔の情報等もまだ残っていたりする。古い情報を掲載している。
- ホームページの修正や更新が各所属ごとに行われていない。
- 掲載されているのは、分かりやすく表現されていると思うが、内容が他市町と比べるとうすいように思う。
- 固いイメージがある。「タイミー」などたくさん使い、親しみやすくしては。個人的には「竈」はこの町独自のものだと思うので、もっと前へ押し出しては…と思う。

◆防災行政無線関係

- まれに早く話す人がいた。 わかりにくい時もある。

※全般的には「はい」（見やすい、わかりやすい）という回答がほとんどをしめたが、町ホームページについては、欲しい情報がどこにあるのかわかりにくい、古い情報が更新されずに残っているなどの意見が目立った。

※「その他」には、町外在住で視聴できない（ケーブルテレビ）というものを含む。