

テ ー マ	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 庁内体制	<input type="checkbox"/> 訪問対応
テーマリーダー	庁内体制班 村田勇喜（教育委員会）・田畑武文（建設課）・荘司文人（総務課）					
調査目的1	<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>基準① 町民対応で重要なことがあれば、上司・課内に報告しています。</p> <p>基準② 課内全員の一日の予定と課全体の重要事項は、朝礼又はスケジュール表で共有しています</p> <p>基準③ 町民サービスに関する共有情報を統一クリアファイルにして、職員一人ひとりがいつでも見えるよう常備しています。</p> <p>基準④ 担当不在の際も、課内の予定に関する電話対応と来客対応を的確にするため、課内の予定はスケジュール表を活用して共有します。</p> <p>基準⑤ 町民からのご意見、及び職員からの町民サービスに関する意見を聞くために「意見箱」を設置し、月1回、町民サービス向上委員会で共有・検討しています。</p>					
調査方法	<p>調査方法：各課のプロジェクトチームリーダーによる目視調査（課によっては課員全員に調査表を配布しての実態調査）を実施しました。</p> <p>調査期間：8月19日～8月29日（提出期限8月30日）</p>					
調査結果	<p>基準① 17課中「出来ていた」16課、「出来ていない」0課、「サービス基準として設定した場面に接せず」1課</p> <p>基準② 17課中「出来ていた」17課、「出来ていない」0課、「サービス基準として設定した場面に接せず」0課</p> <p>基準③ 17課中「出来ていた」11課、「出来ていない」6課、「サービス基準として設定した場面に接せず」0課</p> <p>基準④ 17課中「出来ていた」15課、「出来ていない」2課、「サービス基準として設定した場面に接せず」0課</p> <p>基準⑤ 17課中「出来ていた」1課、「出来ていない」0課、「サービス基準として設定した場面に接せず」16課</p>					
調査目的2	<input checked="" type="checkbox"/> 向上目標の達成		<input checked="" type="checkbox"/> （全）課 向上目標			
	<p>目標① 町民にお知らせを出すときは、課員にも周知徹底します。さらに南勢庁舎、南島庁舎出張所への連絡も確実にします</p>					
調査方法	<p>調査方法：各課のプロジェクトチームリーダーによる目視調査（課によっては課員全員に調査表を配布しての実態調査）を実施しました。</p>					

	調査期間：8月19日～8月29日（提出期限8月30日）
調査結果	目標① 17課中「出来ていた」17課、「出来ていない」0課、「向上目標として設定した場面に接せず」0課

## ◇調査目的と方法

庁内体制班では、全課基準である「町民対応で重要なことがあれば、上司・課内に報告しています。」、「課内全員の一日の予定と課全体の重要事項は、朝礼又はスケジュール表で共有しています」、「町民サービスに関する共有情報を統一クリアファイルにして、職員一人ひとりがいつでも見えるよう常備しています。」、「担当不在の際も、課内の予定に関する電話対応と来客対応を的確にするため、課内の予定はスケジュール表を活用して共有します。」、「町民からのご意見、及び職員からの町民サービスに関する意見を聞くために「意見箱」を設置し、月1回、町民サービス向上委員会で共有・検討しています。」について、8月19日～8月29日を調査期間として設定し、期間を通じて出来ていたかを各課のプロジェクトチームリーダーによる目視調査（課によっては課員全員に調査表を配布しての実態調査）により実態把握を行いました。

各課のプロジェクトチームリーダーによる実態調査においては、期間を通じての各課の状態を「出来ていた」「出来ていない」「サービス基準（向上目標）として設定した場面に接せず」のいずれかを選択する形で庁内体制は、報告することとしました。

また、今回の調査では、全課基準だけでなく、今回から全課町民サービス向上目標となった「町民にお知らせを出すときは、課員にも周知徹底します。さらに南勢庁舎、南島庁舎出張所への連絡も確実にします」についても全課基準の実態調査に合わせて同じ方法で調査を実施しました。

## ◇調査結果

全課サービス基準である

- ① 「町民対応で重要なことがあれば、上司・課内に報告しています。」は17課中「出来ていた」16課、「出来ていない」0課、「サービス基準として設定した場面に接せず」1課で出来ていない課はありませんでした。
- ② 「課内全員の一日の予定と課全体の重要事項は、朝礼又はスケジュール表で共有しています」は17課中「出来ていた」17課、「出来ていない」0課、「サービス基準として設定した場面に接せず」0課で出来ていない課はありませんでした。
- ③ 「町民サービスに関する共有情報を統一クリアファイルにして、職員一人ひとりがいつでも見えるよう常備しています。」は17課中「出来ていた」11課、「出来ていない」6課、「サービス基準として設定した場面に接せず」0課で約半数の課でしか出来ていませんでした。
- ④ 「担当不在の際も、課内の予定に関する電話対応と来客対応を的確にするため、課内の予定はスケジュール表を活用して共有します。」は17課中「出来ていた」15課、「出来ていない」2課、「サービス基準として設定した場面に接せず」0課でほぼ出来ていました。

⑤ 「町民からのご意見、及び職員からの町民サービスに関する意見を聞くために「意見箱」を設置し、月1回、町民サービス向上委員会で共有・検討しています。」は対象となるかは総務課だけでした。17課中「出来ていた」1課、「出来ていない」0課、「サービス基準として設定した場面に接せず」16課で出来ていました。

全課サービス向上目標である

① 「町民にお知らせを出すときは、課員にも周知徹底します。さらに南勢庁舎、南島庁舎出張所への連絡も確実にします」は17課中「出来ていた」17課、「出来ていない」0課、「向上目標として設定した場面に接せず」0課で出来ていました。

基準 目標	議 会 事 務 局	総 務 課	防 災 課	行 政 経 営 課	会 計 課	税 務 課	住 民 生 活 課	総 合 窓 口 南 勢	総 合 窓 口 南 島	医 療 保 険 課	福 祉 課	観 光 商 工 課	水 産 農 林 課	建 設 課	上 下 水 道 課	教 育 委 員 会	病 院
基準①	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	-	○	○	○	○
基準②	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
基準③	○	×	×	○	○	○	○	○	×	×	×	○	○	○	○	×	○
基準④	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	×	○	○	○	○
基準⑤	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
目標①	○	×	○	○	○	-	○	-	○	○	○	-	-	○	○	○	○

※基準①～⑤、は各課サービス基準の「①『町民対応で重要なことがあれば・・・』」「②『課内全員の一日の予定・・・』」「③『町民サービスに関する共有情報を・・・』」、「④『担当不在の際も、・・・』」、「⑤『町民からのご意見、及び・・・』」を、目標①は全課サービス向上目標の「①『町民にお知らせを出すときは、・・・』」を指します。