

3Qログ情報とりまとめ結果



整理番号	部局	所属	いつ	何で、どこで	内容		
					①どんなこと(ふるまい、活動、行事、施設の状況)を	②こんな感じに褒められた、こんな反応があった	③こんな工夫をしていた、こんなことを心がけていた
1	総務部	政策企画課 (現・地域活性推進課)	令和元年5月21日	電話	高知市の移住・定住情報を発信するために、移住者や移住希望者に対して定期的に発行している「暮らしにほっこり通信」に、令和元年4月号から土佐弁講座を掲載した。	以前、「土佐弁が分からないので講座をやしてほしい」と提案させていただいたが、この春からほっこり通信に土佐弁講座が掲載されており、すごく嬉しく思ったので、電話させていただきました。	オリジナルの土佐犬のイラストを掲載し、楽しく見てもらえるように工夫をしている。
2		広聴広報課			広聴広報課職員がデザインした「知事選挙／市長選挙の啓発ポスター」がメディアから高評価を受けた。	もともとあかるいまち表紙用に担当職員が書き下ろしたイラストを、選挙管理委員会が、統一地方選の啓発ポスターや横断幕などにも使いたいとの打診があった。掲示とともにメディアからも好評で、読売新聞とさんさんテレビでも取り上げられた。前回の好評に伴い、選挙管理委員会から知事・市長選挙でもポスターのデザインをお願いしたいと依頼があり、新たに書き下ろした。再度好評を得て、高知新聞に取り上げられた。  ・庁内からも以下のような声をいただいた。 「市役所の職員に、こんな才能がある方がいると知って、うれしかった。」 「自分の業務も忙しいと思うのに、業務外のことで目がまわっている姿は、励みになる。」	きっかけはあかるいまちの特集であったが、若い世代に選挙に興味を持ってもらいたいというテーマを担当なりに考えた結果が、他からの評価につながった。さらに、知事・市長選挙用ポスターでは、選挙管理委員会の制作意図を最大限に発揮するべく努力した結果が、あらたにメディアに取り上げられる評価につながったと思う。
3		広聴広報課	令和2年3月13日	市に届いた長浜・御畳瀬連携協議会発行の広報誌及びお礼文	昨年11月3日に長浜・御畳瀬・浦戸地域が一体となって開催された「こうち南フェス」が盛況であったことについて、市職員への感謝のことばとともに地元広報誌に掲載された。	地域住民から職員に向けた感謝の声が直接的に伝わってくる。	約2年前の協議会の立ち上げから、住民アンケートの実施、当日の支援、イベント満足度調査に至るまで、記事に掲載されている行程のすべてにおいて、努力された職員の皆さんの姿が浮かびます。  ・地域に出て市民の皆様と積極的にふれあい、喜んでいただけたこの成功事例から、多くのことが学べると思います。
4		広聴広報課	令和2年5月19日(火) 10:00	高知行政監視行政相談センター 福澤所長との意見交換において (他者推薦)	高知市の「新型コロナウイルス感染症に関するお知らせ」(あかるいまち臨時特集)の内容や紙面編集の方法が、とてもわかりやすく見やすく、市民の方に役立つものになっていると思う。		
5		広聴広報課 (情報公開・市民相談センター)	令和2年10月5日	窓口に来庁	9月初旬、「望まない戸籍届に署名させられた。今日、届を出すことになりそうで困っている」との相談が電話で寄せられた。緊急性が高いと感じたので、すぐ来庁するよう促し、中央窓口センターで「不受理申出」(受理しないように意思表示するもの)の手続きしてもらった。その後、総務課行政暴力対策室を通じて警察につなぎ、相談に行くよう勧めた。	1か月後、相談者から「あのとき相談に行かなかったら大変なことになり、財産を失っていたかもしれない。問題が解決したので、とても感謝している」との声が寄せられた。	相談者に即座に来庁していただく必要があると判断した。お越しいただけたことにより、本人が望まない戸籍届の提出を直前で止めることができた。また、行政暴力対策室との連携により、警察につなげられたことも効果的だった。

6		中央窓口センター	令和元年5月前半	塚ノ原窓口センター	印鑑証明を取りに来られた男性に同行していた方から、後日、「非常に窓口対応がよかった」と総務部長を通じてお褒めの言葉をいただきました。	最近配偶者を亡くした男性の心に寄り添う対応ができていた。	お褒めをいただいた職員は、日頃から事務的な問答の中に、おめでた・おみやみなど、相手に寄り添う気持ちを表す言葉を織り込むことを心がけている。
7		中央窓口センター	令和元年8月19日	証明受付窓口(委託業者:㈱テンプスタッフフォーラム) ※市民の声にて	相続に係る戸籍交付申請の受付時、職員の対応が丁寧であったと「市民の声」にて御礼のお言葉を頂きました。	相続の件で相談をしたら、何から何まで時間をかけ親身に教えを頂き、スムーズに事がすみました。一人頭を悩ませPCで検索等しておりましたが、窓口や電話等で丁寧に教えて下さり、戸籍取得を終えることができました。市民への接し方も優しくとても嬉しかったです。「市民の声」内容より抜粋)	㈱テンプスタッフフォーラムの職員は、普段から、市民の立場に立って、わかりやすく説明し、できるだけ円滑に市民の方の手続きが進むようアドバイス等行っています。他部署に係る手続きについての情報収集も随時行い、市民が二度手間にならないよう丁寧な対応を心掛けています。
8		中央窓口センター	令和元年12月2日	中央窓口センター(記録担当) ※市民の声にて	諸手続きについて、細かく対応してくれました。心より感謝申し上げます。	市民のニーズに的確に、細かく対応しているところ	
9	市民協働部	中央窓口センター	令和2年2月6日	・ツイッターの投稿	ご遺族がおみやみ窓口を利用し、その後関係各課を回られた。庁内の連携により各窓口での対応がスムーズに進み、遠方から手続きに来庁されたご遺族に喜ばれた。	今日は諸々の手続きのために市役所へ。総合案内所で事情を説明すると案内されたのがここ。しおりまであって質問に答えていくと何が必要か分かる仕組み。しかもその後何番カウンターをどの順番で回れば良いかの地図&指南つき！行き届いていて大感激！！ ・その後様々なカウンターを訪れる際にも、おみやみ窓口でカルテのようなものを作成してくれているので一から説明しなくても話が通じるんです！ ほんと行き届いてる！！住民税をここに納めていない身としては申し訳ない。手数料取ってもおかしくない対応でした！ #高知市役所 #故郷よやるじゃん #大感謝	「一から説明しなくても話が通じるんです！」と書いていただけたのは、関係各課のご協力のおかげです。ありがとうございます。  その他の工夫  ＜おみやみのしおり＞小冊子を作成し、手続きをわかりやすく説明  ＜IPメッセージ＞＜死亡者データの共有＞＜お客様シート＞等で、関係各課と連携  ＜案内シート＞おみやみ窓口利用後に手続きが必要な窓口をわかりやすく伝えるために作成。用紙をカラーにすることで、各窓口での目印とした。
10		くらし・交通安全課	令和2年10月14日	報道機関への取材依頼受付(他者推薦)	職員が作成した、10月17日から初開催する「高知路面電車写真展」の告知ポスターのデザインが素晴らしい。とさでん交通のカラーをモチーフにした興味をひくデザインになっている(チラシの添付あり)。	・9月24日に広聴広報課が実施した研修で、デザインの専門家行った講義の中から、文字フォントの種類、大きさの設定や、情報の配置など、効果的な広報に活かしていただいた。 ・パワーポイントで細かいパーツを組み合わせる電車のイラストを手づくりするなど、アイデアも素晴らしい。	・チラシのデザインと、パワーポイントを用いてイラストを作成するアイデアは、さまざまな資料を作成する際に全庁の職員が活用できると思われる。(担当職員の了解をいただいたうえで、共有します)

11		斎場	令和2年5月11日	高知新聞朝刊 声ひろば	収骨の際のご遺族への対応に感謝された。	私がこれまでの人生で見たどの斎場職員よりも、丁寧な対応だった。私たちにどこまでも寄り添ってくださった最上で最高のグリーフケアに、感謝の気持ちを言葉では言い尽くせません。	日常業務においては、常にご遺族・市民の立場に寄り添った接遇を心がけています。特に、収骨に際しては、常に自分の身内に接するように丁寧な対応をするよう心がけています。
12		中央窓口センター	令和2年7月8日	中央窓口センター (証明書交付窓口) ※「市民の声」 インターネット受付 にて	戸籍謄本及び住民票を取りに行った際に、対応してくれた女性の接客が素晴らしかった。 (委託業者：(株)テンプスタッフフォーラム)	7月8日朝9時に戸籍謄本及び住民票を取りにいった際の対応に出た女性の接客は、ホントに見事なものでした。相手をいい気分にさせるといふか。朝早くから通行止めのせいで高速利用を余儀なくされ、気分が沈み気味であったが、市役所を出た時には気分もハイになっていました。いつまでも人を愉快にさせる接客でお願いしたいです。 (「市民の声」内容抜粋)	(株)テンプスタッフフォーラムの職員は日頃からわかりやすい説明で、できるだけ円滑に手続きが進むよう市民の立場に立ってアドバイス等を行っている。親切で丁寧な温かみのある対応を心掛けている。
13		保険医療課	令和元年7月29日	保険医療課窓口 ※市民の声にて (他者推薦)		いつ来ても、感じがよく親切な対応をしてくれます。当日は、13番の給付係で対応してもらいました。ありがとうございます。頑張ってください。	
14	健康福祉部	介護保険課	令和元年11月29日	こうち福祉カフェ	介護に関わる人の“繋がりを作る場”として成果が出てきた“こうち介護カフェ”の発展として、健康福祉に関する大型のイベント“こうち福祉カフェ”をイオン高知にて開催し、好評をいただいた。特に、泉野小学校の児童約70名が参加した高齢者疑似体験、車いす体験及びいきいき百歳体操が好評で、多くの喜びの声をいただいた。	体験を行った児童からは、『すごい～！』と笑顔が見られ、引率する先生からは、『普段と違う体験ができてよかった』『体験中の友達を支えてあげている姿がほほえましかった』『百歳体操がとてもいい経験になった』などの感想をいただいた。また、小学生と介護保険事業所を利用する高齢者とが一緒にいきいき百歳体操を行い、高齢者の引率の事業所職員からは、『普段より良い運動になる』『子どもと一緒にできて本当に良かった』など、お褒めの言葉をいただいた。	介護保険課として、大型イベント行うのは初めての試みだったが、打ち合わせを重ね、当日の動きや状況を十分に確認した。 ・イベントが盛り上がるよう、民間事業所も巻き込み、積極的に民間の意見を取り入れた。 ・民間企業に連携協定に基づく協力を依頼するなど、少ない経費でイベントを開催した。 ・高齢者疑似体験では、大人数の小学生を飽きさせないように、色の識別や文字の見づらさなどを体験するクイズを出題するなどの工夫をした。 ・車いす体験では、実際に車いすで生活をされている方を講師に招き、よりリアルを感じてもらえるような場とした。
15		保険医療課	令和元年12月12日	保険医療課 資格賦課係(手紙)	病床の私どもの相談を何度もお電話や来庁時に対応していただき、ありがとうございました。と御礼の手紙をいただきました。	ご丁寧な対応、ご説明ありがとうございました。お心配りに感銘を受けました。(いただいたお手紙より抜粋)	日頃から様々な相談に乗り経験を積んできたことや、状況に応じた丁寧な対応を行うよう心掛けていることが、今回の結果につながりました。
16	こども未来部	母子保健課・ 保育幼稚園課	令和元年8月3日	市長と語る会 (ちより保育園)にて	参加していた保護者のひとりから、高知市の子育て支援について、県外の他市よりも優れているという評価があった。 ◇子どもの発育状況に不安があり、総合あんしんセンターの窓口に行った際、対応した職員が、すぐに3歳児健診の受診を勧めてくれた。 ◇病院など、他の機関への情報連携もよく、『とんとん拍子に』事が進んだ。 ◇転勤の関係で、他県の他の市でも同じような相談をしたが、これほど対応がよかったところはなかったため、感謝している。	子育てで不安を抱えているお母さんにとっては、最初の窓口での対応から、その後のケアに関することまで、不安や不満を感じる可能性のある局面はいろいろとあった可能性がありますが、対応のしかたや情報の連携の円滑さなど、すべての過程における対応についてご評価をいただいたことと思います。なお、このお母さんのお子さんは、保育士の皆さんのサポートもあり、すくすく育っているとのことでした。	・市民から信頼していただけるような窓口での対応 ・庁内、庁外におけるスムーズな連携

17	環境部	新エネルギー推進課	令和元年12月8日	環境イベント「電気の子」	小学生を対象にした環境イベント「電気の子」が好評だった。	<p>参加した子ども達からは「楽しかった」「大人になったら電気自動車を買う」「アニメが面白かった」「ごはんも給食も残さず食べる」「使わない時は電気を消す」などの感想や決意があった。</p> <p>・保護者の方からは「子どもに響いていた」「サイエンスショーは大人も楽しめた」「アニメだから子どもに分かりやすかった」「市役所っぽくなく遊んで楽しめた」「次も同じようなイベントがあれば、また参加させたい」などの感想があった。</p> <p>・募集開始後すぐに定員に達したため、定員を増やして対応した。</p>	<p>環境学習イベントは集客が難しいため、まずは子ども達に興味を持ってもらうためにイベント名と告知チラシのデザインを工夫した。</p> <p>・地球温暖化について、アニメで子ども達に分かりやすく伝えた。また、民間企業の協力を得ることで、当課だけではできない体験学習や実験を行った。</p> <p>・会場に温暖化防止キャラクターの等身大パネルを設置したり音楽を流すことで、硬くなりがちな環境学習を意識的にリラックスした雰囲気にした。</p> <p>・子ども達に楽しく、分かりやすく学んでもらい、日常生活の中のエコを考えるきっかけになるよう工夫した。</p> <p>・企画や運営は、職員自ら行ったが、告知チラシ印刷やエコ商品のノベルティは発注し、予算を掛ける部分、掛けない部分を工夫した。</p>
18		環境業務課	令和2年4月27日	高知市永国寺町可燃ごみステーション	午前中の可燃ごみ収集時、市民からの感謝と励ましの言葉を記した貼紙が出されていたごみ袋に貼られていた。	<p>今の時期ごみ収集業務も危険(コロナ感染)と隣り合わせだが、気を付けて収集してください。また、普通にごみ出しのできることへの感謝の気持ちが記されていた。</p>	<p>ごみ収集業務は市民生活と直結しており、収集がストップするような事態になれば市民に多大な迷惑をかけることになる。緊急事態宣言時も事業の継続が求められており、現場職員もコロナウイルス感染防止に注意を払い、日々業務に努めている。</p>
19	商工観光部	商工振興課	令和2年5月26日	メール	<p>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、県内の事業者にとって厳しい状況が続いている中、高知県民の「繋がり」によってこの困難に立ち向かおうと、経済対策掲示板「TSUNAGU～高知家の底チカラ～」を4月1日から高知市公式ホームページ内に開設した。5月29日現在で114事業の情報を掲載している。</p> <p>この掲示板開設にあたっては全国72自治体で組織する「豊かな食の郷土づくり研究会」(代表幹事山形県鶴岡市/令和元年8月発足)のネットワークを活用して行われた自治体事例の情報提供の中から、浜松市を参考にした。また、同ネットワークを通じて「TSUNAGU～高知家の底チカラ～」の取り組みの情報提供を行ったところ、共感した青森県三沢市が「三沢のごちそうLINK」を開設するなど各地で同様の取り組みに繋がっている。</p>	<p>高知市出身で現在は県外在住のものです。</p> <p>「TSUNAGU～高知家の底チカラ～」、とてもいいですね！</p> <p>県外に嫁に行つてからというもの、少しでも高知のためになればな～と思ひ、お取り寄せをチェックするのですが、どここの商品を買つていいのかいつも迷っていました。</p> <p>今回のコロナショックで何とか高知に力をおとって検索していたら、このHPIに出会いました。</p> <p>高知で頑張っている企業さんが今回どれだけ大変かよくわかり、すぐに注文しました。そして、いままで知らなかった高知で頑張っているたくさんの方の企業さんを知ることができたので、これからもどんどん協力していこうと思いました。</p> <p>高知市役所、いい仕事してます！これからも頑張ってください！(原文どおり)</p>	<p>・「れんけいこうち広域都市圏」事業とすることで、掲載事業者を、高知市内事業者に限らず高知県内事業者に拡大した。それによって、より幅広く多くの情報が集まり、相乗効果が生まれた。</p> <p>・掲載対象を限定しなかったことにより、多種多様な情報が集まった。</p> <p>民間の情報まとめサイトは、飲食店やテイクアウト情報が多く、加工事業者が情報発信できる場が少なく、過剰在庫に悩む加工事業者の支援となった。</p> <p>・より多くの消費者の目にとまるよう、情報発信にも力を入れた。多くの新聞・テレビ等のマスコミが取り上げてくださり、yahooトピックスに取り上げられた。また、「TSUNAGU」との運動企画として、地元テレビ局の夕方のニュース番組で日替わり生中継の協力をいただいたことで、途切れることない情報発信の機会に恵まれた。</p> <p>・また、県外からの購入支援に繋げるために、首都圏等日本全国への広報活動にも力を入れた。日本全国にフォロワーを持つ県内インフルエンサーに依頼し、ツイッターで発信いただいた。また、これまでの業務でやり取りのあった首都圏の企業にSNSやメールリストを使った情報発信を依頼した。</p>

20	都市建設部	道路管理課	令和2年6月12日	本庁舎5階窓口	市役所新庁舎と市職員の対応について	ご高齢の市民の方が、農道に関する相談のため、道路管理課へ来られたので、 <u>所管課まで付き添ってご案内したところ</u> 、市役所本庁舎が新しく綺麗になったこと及び、市職員の対応が良くなったことを褒めていただきました。 その際、市長にもこの内容を報告してほしいと依頼されたものです。	課内で日頃から会話が聞き取りづらい高齢者の方等には、できるだけゆっくりと少し大きめの声で、丁寧な口調でご説明するように心がけ、場合によっては直接ご案内することを心がけていました。
21		河川水路課	令和2年10月13日	市に届いた「塚ノ原町内会だより」及びお礼文	平成30年5月に塚ノ原保育園職員等204筆の署名活動・陳情要望を受けた、塚ノ原保育園進入道路(高知市道 旭街152号線)の拡幅工事が完了したことが町内会だよりに掲載された。	地域の方や塚ノ原保育園関係者の感謝の声が直接的に伝わってくる。	河川水路課の限られた予算のなかで進捗を図るべく、現地調査・測量等を詳細に行い、カーブのある縦断勾配の急な道路でもコンクリート2次製品を使用することで現場の施工期間の短縮に努めた。また、施工中は地元の方や保育園関係者の協力もあり、円滑に工事を進めることができた。
22	上下水道局	お客さまサービス課	令和元年9月	電話 (他者推薦)	・下水道の接続工事について、関係者の同意が集まらず、補助金の申請に苦労していたところ、上下水道局お客様サービス課の担当職員が、 <u>相談者の立場に立った誠実な態度で、何度も対応を検討した結果</u> 、相談者が十分納得のいく形となった。	相談者の立場に立って、窓口対応をし、複数の対応案を検討したところ。	市民の相談に対して、通常の事例のほかにも対応策がないか検討することを心がけたい。
23		上下水道局総務課	令和元年11月17日	あなたに届け隊高知の出前講座	出前講座における説明	・担当者の説明がとても判りやすく良かった。 ・高知市が災害時の応急給水に努力していることがわかった。	講座での説明が一方的にならないよう、あまり早口にならないように心がけていた。
24	教育委員会	図書館・科学館課	令和元年10月14日	メール	10月13日の11:30から放映のプラネタリウムにて	・解説をするスピードや、声色がすごく聞き易い。 ・子どもにも伝わる様な言葉選びに大変感動した。 ・内容もとても充実していて、親子揃って楽しむ事が出来た。	高知みらい科学館のプラネタリウムは、学芸員による手作りの番組で、その日の星空や、観覧者の反応によって内容を変えられるように、解説員が45分間直接語る生解説をしている。 ・普段から観覧者の年齢層にあわせた言葉選びや、話すスピード、声のトーンには気を遣っており、お子様連れが多い土・日・祝日は、「一番明るい星はどれかな?」「この星たちはどんな星座かな?ヒントは動物ですよ?」等の問いかけで、コミュニケーションをとり、楽しみながら見てもらえるように工夫している。 大人の方が多い平日の夜は、最新の天文学情報を追加してお話したり、カップル向けに恋愛に関する星座や神話を紹介することもある。今回は、親子そろって満足していただけたようで、うれしく思っている。今後も、年齢層に応じて、対応をしていきたいと思っている。