

3Qログ情報とりまとめ結果(平成31年4月30日まで)



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		広聴広報課	平成30年10月	電話	平成30年11月号の広報あかるいまちの特集記事で、親子で遊べる南嶺ハイキングコースや市内の公園などを紹介した。	新しいものをつくるのが難しい中、このように既存のものを取り上げて紹介することは、とても大切で必要なことだと思う。知らなかった場所もあり、早速行ってみたい。とても良い記事だった、とお褒めの言葉をいただいた。	アンケート結果から、 <b>市民が求めているテーマを選択</b> 。 ・とにかく目に留まる記事にする、という工夫をした。
2	総務部	広聴広報課	平成30年7月	広報「あかるいまち」読者アンケート	広報「あかるいまち」平成30年7月号において読者アンケートの実施	平成29年度に実施した際には回答数が59件であったが、 <b>平成30年度は約4倍の216件に伸びた</b> 。	平成29年度のアンケートへの返礼品は、1,000円QUOカード20名様分であったが、 <b>直接的に訴求できる内容に見直し、食事券、無料温泉利用券などにした</b> 。 ※なお、指定管理者に交渉するなどして無償でご提供いただくことで、返礼品用の予算を節約できた。
3		総務課	平成31年4月	書面	総務課から委託している駐車場警備業務における障がい者用駐車場警備員の対応について	平成30年12月に、書面にて、「警備員の対応が事務的で不快な思いをした」とのご意見をいただいた方から、対応が改善され満足しているとお礼に加え、関係者の活躍を祈念する旨が記載された書面をいただいた。	平成30年12月にご意見をいただいた際に、 <b>課内で事案を共有するとともに、委託業者の警備員に、より親切親身で丁寧な対応を心がけるよう指導した</b> 。
4	防災対策部	地域防災推進課	平成31年2月	郵送はがき	近隣に申請書を配置している施設がなく、 <b>どうしようか悩んでいるという電話を受け、家具等転倒防止対策支援事業の申請書を送付した</b> 。	「地域防災推進課から申込用紙をわざわざお送りいただき、家具転倒防止器具の取付が実現できました。こんなに親切にしてくださるありがたく心に染み入り感謝しております。」と、感謝の言葉をいただいた。	ふれあいセンターや窓口センター等の施設に申込書を配置しているが、 <b>自力で取りに行くことが困難な方や近隣に施設がない方もいる。そういった方々には申込書を送付し、事業を利用しやすいようにしている</b> 。
5	財務部	資産税課	平成30年8月	窓口にて	税務証明の発行に関して、 <b>丁寧に対応したこと</b> により、市民の声にお褒めの内容が寄せられた。	市民の声(原文のまま)本日納税証明書を交付してもらうため来庁しました。納税証明の担当の方の対応に感心しました。高齢の方へは細かくわかりやすく説明され、私に対応した下さった方(名前を確認するのを失念していました)も、不要の書類では?とご指摘下さり助かりました。公的な機関には、何となく冷たい感じの印象を持っていますが、今日の皆様の対応にあたたかい気持ちで帰ることができました。ありがとうございました。	税の証明は、提出先や提出する書類の内容によって必要な書類や年度等が違っており、証明を取りに来られる市民の方、特に高齢の方は、どんな証明、いつの証明が必要であるかどうかが分からないまま、交付申請書を出される方もおり、必要な証明の交付申請をされたり、反対に必要な証明の申請がされていない場合がある。そのため、 <b>窓口では、提出先等を確認しながら、再度足を運ぶようなことにならないよう必要な証明交付に心がけている</b> 。
6		中央窓口センター	平成30年11月	窓口にて	住民票を取りに来られた70代の女性から、職員への接遇に対して感謝の言葉をかけていただきました。	「役場での手続きは難しいしわからないので、来にくいけど、優しく丁寧にゆっくりと話してくれたので、安心したし、とても嬉しかった。前に取りに来た時も、皆が優しくした。今日も親切で優しくした。市外に住んでいたこともあったけど、この役場が一番優しく親切。本当にありがとう。ずっとここ(高知市)に住みたいと思っているので宜しくね。」	日頃から、 <b>市民の立場に立った心ある接遇を心掛けています</b> 。
7	市民協働部	中央窓口センター	平成30年11月	窓口にて	高知市では、転入届を出してくださった際に、市民の方に「転入者アンケートはがき」を渡しています。単身で高知市に転入して来られた60歳代の方から、転入者アンケートはがきのご意見・ご要望欄に、職員の窓口対応についてお褒めの言葉をいただきました。	「転入届を出しに行った時の窓口の方の対応が非常によかった」	今回はこのように褒めていただきましたが、以前、同じく転入された方にお叱りを受けたことがあります。「年末に高知市に転入したけれど、ごみステーションの場所など生活に必要な情報を全然教えてもらえなかった。結局、ごみステーションが分からず、大量のごみと一緒に年越してしまっ。高知市はなんて不親切なんだろう。」 それ以来、他の担当課にもご協力をいただき、主に転入された市民の方を対象に、高知市のごみに関する冊子は勿論、高知市のくらしガイドブック、南海トラフ地震の冊子、その月のあかるいまちなどをひとつの封筒にまとめ、渡すようになりました。しかし、 <b>重量もあり荷物にもなるため、ただ渡すのではなく、必要なものを持って帰ってもらうよう対応を心がけています</b> 。 日頃から市民の立場に立って誠意ある対応をすることは、窓口職場としては当たり前のことなのですが、やはりお叱りを受けることもあります。どんな小さな一言でも市民の方からの意見はありがたく受け止め、少しずつでも改善していく、それが今回のお褒めの言葉をいただくきっかけになったのではないかと考えています。
8	健康福祉部	保険医療課	平成30年11月	窓口にて	保険料を年金天引きにてお支払されている方の、 <b>仮徴収と本徴収の金額の差が大きい原因を説明。毎月同額が引き落としされるように、口座振替へ変更するよう案内した</b> 。	年金天引きの仕組みについて理解できた。丁寧にわかりやすく、親切に教えていただきありがとうございます、とお褒めの言葉をいただいた。さらに、市民の声の箱にもお礼の言葉を投稿いただいた。	<b>口頭での説明だけでは伝わらないと考え、過去数年分の徴収額を手書きし、どのように徴収額が決定しているか説明した</b> 。仮徴収と本徴収の金額差が大きいことに対して <b>市民の方のお気持ちを汲み取った上で、制度上変更できないことを説明し、改善策を提示した</b> 。
9		介護保険課	平成30年11月	電話	※市民の年末調整(介護保険料) 市民からの年末調整に関する問い合わせ時に、 <b>介護保険料について説明した後、後期高齢者医療の保険料も必要になると判断し、保険医療課でも対応が必要な旨を説明の後、電話を切り替えた</b> 。	電話での対応の感じが良く、かつ後期高齢でも対応が必要という市民が気付き難い情報を伝え、市民のニーズに的確に応えた点について、お褒めの言葉をいただいた。	自課の対応のみならず、これまでの業務の経験を活かし、 <b>広い視野で、必要な対応が何か、市民のニーズが何かを考えることを心がけていた</b> 。



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
10		介護保険課	平成30年9月	介護従事者・管理職等 介護人材確保事業『こうち介護カフェ』	今年度から始めた、介護人材不足に対する取り組みである『こうち介護カフェ』は、介護にかかわる職員を集め、つながりをつくる場となることを目的とした、高知市独自の事業。	参加者のほとんどの方から、お題がユニークだった、楽しかった等プラスの反応をいただいた。 また、予算ゼロ・定数管理外で取り組んでいることに対して、お褒めの言葉をいただいたり、他課職員から応援の言葉をいただいた。	事業内容をより現場に合ったものにするため、日頃の業務でのつながりを活かして、民間介護事業所で働く方に有志となっていた。予算がない中、会場の雰囲気や大切にしたいため、市内のカフェ経営者に飲み物代のみで場所を提供していただけるよう、事業の趣旨を伝え、協力を得た。一般的な行政らしいグループワークだと思われないよう、方法を工夫するようにした。
11	健康福祉部	生活食品課	平成30年11月	意見交換会にて	市内各所で開催されている“子ども食堂”に生活食品課の職員が監視指導に出向き、その際、食品衛生に関する指導を行った。	「職員の説明の内容がやさしく、丁寧で分かりやすかった。食品の衛生管理について一層配慮をするように努めるようになった」という声があり(要望側としても)感謝している。	子ども食堂は、子どもの食育や居場所づくりにとどまらず、地域住民の交流拠点としての地域共生社会実現に向けて発展の可能性が期待されています。 ボランティアが運営しているとはいえ、食品を扱うことから衛生管理、安全管理は大きなポイントです。当課としても、『安全な食の提供のための指導は、活動の支援にもつながる』という視点で、主催団体に対して厳しい指導もしてきた経緯があります。 本年2月に、県・市・社会福祉協議会が連携して主催団体等に対するルールの周知もされました。これに基づいて食事提供をする上で必要な衛生管理について、単なる監視指導ではなく『活動支援』の視点に心がけ、現場を訪問し指導も行っていきます。
12		生活食品課	平成30年10月	作業現場にて	公共用水路での不快害虫(ユスリカ)駆除薬剤散布作業中に、市民から「町内では高齢化が進み、以前のように溝掃除が出来ていないのでやってもらえないか」と声を掛けられました。私たちは、丁度、水路へ入っての作業中でしたので、水路清掃をしているものと思われたようです。 私たちの作業の内容と、溝の掃除は河川水路課で相談を受けてくれることを説明し、連絡先を書いた用紙をお渡ししました。	・この方は、高知市が不快害虫駆除のための薬剤散布をしていることに驚かれ「近くで虫が飛んで困っていたが、こんな対応を高知市がやってくれていた事を知らなかった。ありがとうございます。」と感謝とねぎらいの言葉をいただきました。 ・また、この方は元市職員だったらしく「こんな作業をしていてる課があったことは、今まで気づかなかった、ごめんなさいね。」「いつも市役所は何もしてくれないと言ってる地域の方に、市役所もここまでのごよって地区の会でお話しておきますね。」と喜んでいただきました。	・これまでも作業中に水路等に係る要望を受けることがあり、市の相談窓口をきちんとご紹介できるように連絡先をメモ程度の用紙にまとめて、作業中は常に携行していました。 ・市民の方が薬剤散布の作業を見かける機会はあまりないと思われ、見かけても、水路の清掃をしていると勘違いされる方も少なくないと思います。市民から声がかかった際は、これまでも丁寧な説明に努めていたので、いつもどおり自然に対処できたと思っています。
13	健康福祉部	生活食品課	平成30年11月	作業現場にて	昨年より不快害虫駆除薬剤散布の定期コース付近の食品販売店の方から「ユスリカが大量発生して店内にも入ってくるなど困っているのでは何とかして欲しい」とのご相談が寄せられていました。今年夏前からは作業の内容等を検討し、河川水路課の協力のもと、浚渫をし経過観察をしていましたが、改善が感じられなかったため、市民への補助用薬剤にも使っている水性乳剤を散布することにしました。店長さんにも了解をいただき背負式動力噴霧器を使用し駆除作業のデモンストレーションを行いました。数日経過観察し効果が確認されたため、薬剤補助の申請方法や噴霧器等の散布方法を説明しました。	散布後、お店の方から「ユスリカが減少し目立たなくなっています、ありがとうございます」と感謝の言葉をいただきました。「噴霧器を使ってこれからは地域で散布を継続していきます」と薬剤散布の効果も実感していただきました。早速、防除・駆除作業を行うために、衛生組合連合会を通じて薬剤を購入され、薬剤散布用の機材も購入されたとのことでした。	管轄外の水路でも、市民からの要望は現地確認の上、駆除方法をアドバイスするか状況によっては私たちが薬剤散布をするなどの対応をしています。また、場所と状況によって薬剤の種類や散布方法にも工夫をしています。今回は飲食業の方からのご相談のため、衛生面・安全面に注意をしながら私たちのノウハウを活かし、市民の方もご自身で継続して出来る対応策を提案・実行いたしました。
14		産業政策課	平成30年4月～10月、たびたび	木曜日で、職場で	過去不定期(年数回)に発行(庁内掲示)していた「木曜市だより」を、平成29年度から定期的に発行することとし、引き続き、平成30年度も、より親しみが持てる記事づくり、木曜市への誘客につながる記事づくりをめざし、毎週発行している。	(内部) 「しばらく木曜市に行っていなかったが、記事を見て行ってみたい。良い買い物できた。」などのコメントをいただいた。(多数) (外部) 「“木曜市だより”を見て、うちの商品を買いに来てくれた職員さんが何人もいた。」と、出店者から喜びの報告を受けた。(複数件)	「継続は、力」を旨として、メイン執筆者を中心に、フォロー体制を構築し、毎週発行を心がけている。 その上で、親しみをもって読んでいただける記事づくりに努めている。 加えて、出店者の方に喜んでいただき、職員の皆さんにも有益に感じてもらえる、実効性のある記事をめざすことも意識している。
15	商工観光部	産業政策課	平成30年10月	電話	保育園児たちが木曜市等を訪れた際、買い物に使うことのできる1枚100円の「がいろいろおかいもの券」を、出店者による組合主体の実行委員会が、保育園に毎年送付している。 券の使用可能期間は、10～12月で、8月に実績のある保育園等から希望を聞き、発行枚数が決められている。 10月以降の券発行の申し出については、締切を過ぎて券の使用も始まっているため、翌年度対応とすることが基本であったが、「うちの園にもおかいもの券を送ってもらえないか」との保育園長からの電話(A園:10月17日、B園11月7日)を受けた職員が発案と熱意で、券発行者である出店者の組合と協議し、今年度の発行を可能とした。	・園児たちが木曜市でお買い物券を使うことになり、たいへん喜ぶと思う。ありがたい。 ・来年度の対応となれば、年長の子は卒園してしまうので、今年度すぐに券を発行していただけて感謝する。	・街路市の主役である出店者と共に市を維持・発展させていくため、コミュニケーションを図りながら、全体運営に関わることは積極的にサポートするように努めている。 ・子どもたちの街路市体験は、未来への投資でもあるので、体験機会の増加に資することには、特に積極的に協力する思いを持って取り組んでいる。
16	教育委員会	生涯学習課	平成31年4月	電話	市民の方からかかるぼーと敷地内設備の修繕依頼について、迅速に対応したこと。	市民の方から「かかるぼーと北側堀川沿いのウッドデッキに穴が開いており、危険なので対処してほしい旨を電話で依頼したが、即時に危険箇所の表示がされた後、時間を問わず、穴が開いた箇所を張り替える修繕がされていた。危険箇所の確認と修繕を迅速に対応していただき、大変嬉しい」と部局長宛に架電があった。	ウッドデッキは以前にも経年劣化による腐食で穴が開き、危険な状況になったことがあるので、腐食箇所が小さいうちに部分修繕を行うよう指定管理者と協議を行っていた。 今回も、市民の方から電話をいただき、指定管理者と職員が立ち会い危険箇所の確認を行ったうえで、早急に修繕を行うこととした。