

3Qログ

(読み：サンキューログ)

実施要領

**工夫や成功事例を未来へ
仕事のクオリティの向上を！**

平成30年10月

高知市広聴広報課

はじめに

私たちは、「全体の奉仕者」として、それぞれの職務を担い、多種多様な部署で業務を行っています。年齢、性別、職業、価値観などが個々に異なる市民の皆様に対してサービスを提供することは、容易なことではありません。このため、業務のなかでお叱りを受けたり、強い要望を受けたりした経験のある方も多いと思います。

そのような時は、「市民の声」として真摯に傾聴し、すぐに報告・周知し、必要対応を検討し、同じようなことのないように業務を改善したのではないでしようか。

一方で、業務中の対応やふるまいによって、市民の皆様や他部署の職員等からお褒めの言葉などをいただいた経験のある方もおられるかと思いますが、その時は報告や周知をされなかった方がほとんどであると思います。こうした良い反応をいただいた事例を活かす仕組みがないからです。

一部の民間企業では、利害関係者から良い反応を受けた事例を、クレームを受けた時などと同様に扱い、その際に行ったサービスの内容を記録し、周知することによって、その後の企業活動に活かし、社員の業務改善活動や意欲の向上につなげています。

私たちも、お客様である市民の皆様から良い反応をいただいた事例や庁内の他の部署の職員の方からいただいた良い反応を大切に、より良い市役所になるよう、日常業務の改善や接遇の向上に活かしていきましょう。

時に、業務に活用できるような有効な参考事例集になり、時に、心が温まるような情報の集まりになる。そのような掲示板をつくるための、新しい取組として、「3Qログ」を始めます。

「3Qログ」とは

「3Qログ」の「3Q」とは

- ① 1つ目の「Q」 Quality 上質の、素晴らしい住民サービスの提供をするための取組であることを表しています。
- ② 2つ目の「Q」 Quick 市民の皆様のよい反応に対して、敏感に反応する取組であることを表しています。
- ③ 3つ目の「Q」 Quotable 庁内の他の部署や職員が引用する価値のある情報の集まりであることを表しています。

さらに「サンキューログ」と呼ぶことで、市民の皆様や庁内の他の職員からの「ありがとう」の言葉を大切に、「ありがとう」を言っていただける機会を増やす取組であることを表しています。

良い反応をいただいた住民サービスの事例

これまでも、市民の皆様から良い反応をいただけるような対応を行った事例がありましたのでお伝えします。

〈平成 29 年 4 月 環境業務課職員の事例と反応〉

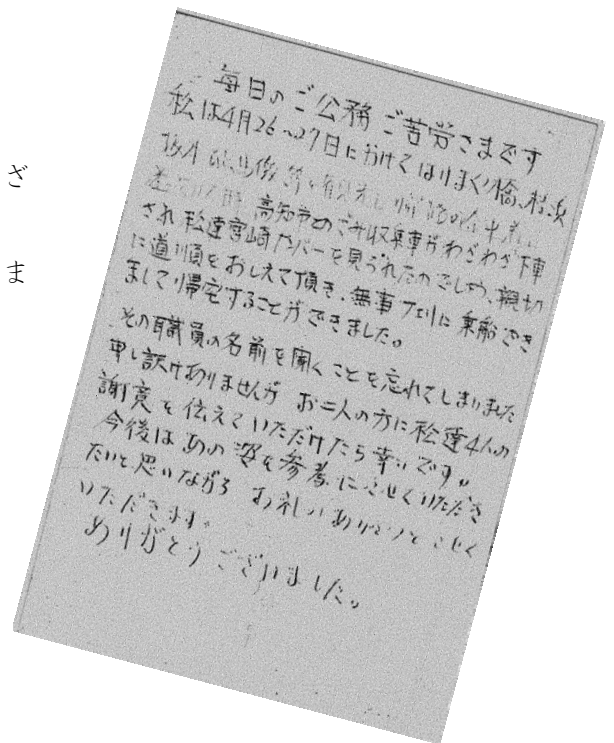
- 観光シーズンに、道に迷って困っていた観光客の車に、パッカー車に乗っていた環境業務課の職員が、車を安全な路肩に停車したうえ、パッカー車を降りて観光客の車に行き、丁寧に道順などを説明した。
- その際の対応に感動した観光客から、のちに葉書でお礼のこトばをいただいた。

(お礼のこトばの内容)

毎日のご公務ご苦勞様です。私は4月26～27日にかけてはりまや橋、桂浜坂本龍馬像等を観光し帰路の途中道に迷っていた時、高知市のごみ収集車がわざわざ下車され私達宮崎ナンバーを見られたのでしょうか。親切に道順をおしえて頂き、無事フェリーに乗船できまして帰宅することができました。その職員の名前を聞くことを忘れてしまいました。

申し訳ありませんが、お二人の方に私達4人の謝意を伝えていただけたら幸いです。

今後はあの姿を参考にさせていただきたいと思ひながら お礼のあいさつをさせていただきます。ありがとうございました。



〈その他の事例〉

市民などからいただける「良い反応」は、上のように直接的にお礼の言葉をいただく機会ではありません。職員のアイデアや工夫によってクレームが減る、イベントへの参加人数が増える、といったことも大切な「良い反応」をいただいた事例です。こうした実例を集めた参考事例集(別紙)をご覧ください。

1 目的

業務において市民の皆様等から受ける良い反応をいただいた事例を情報共有し、庁内の業務改善などにつなげることにより、高知市役所の行政サービスの向上と、職員の意欲向上を目指す。

2 市民等から受ける「良い反応をいただいた事例」の定義

この取組における、市民等から受ける「良い反応をいただいた事例」とは以下のよう
に定義する。

- (1) 業務中の対応等についてお褒めの言葉をいただいたもの
- (2) 業務中の対応等についてお礼を言われたもの
- (3) 窓口の環境、施設、設備等の環境が良い、良くなったと評価されたもの
- (4) 職員の工夫等により、利用人数や参加人数が増えたもの
- (5) (窓口対応、電話対応等)お客様のお怒りを静めることができたもの
- (6) 職員の工夫等により、苦情や問い合わせの件数が減ったもの
- (7) その他、所属長が良い反応をいただいたと判断したもの

3 3Qログ情報の記録

前項に示した事例に関する情報を「3Qログ情報」とし、以下の項目を記録する。

(3Qログ情報の項目)

受理日(正確な受理日が不明である場合は、大まかな期間でもよいものとする。),
入手方法, 良い反応を受けた職員の対応, 市民等から受けた良い反応, 良い反応を得ることにつながった工夫や行動など。

4 3Qログ情報の報告

記録した3Qログ情報は、別紙「3Qログ情報報告フォーマット」に記載し、各所属の広聴広報担当者が内容を確認したうえ、所属長に報告する。所属長は、内容を確認したうえ、コメントを付記し、決裁する。

なお、3Qログ情報の起案は、臨時職員、再任用職員等を含むすべての高知市職員が可能とする。

5 3Qログ情報の周知

所属長が決裁し、庁内周知が適当と判断した3Qログ情報については、行政事務支援システムの全庁掲示板に設けられた所定のカテゴリに掲示するものとする。掲示の際は、タイトルを「【3Qログ情報】《課名》」とする。

6 3Qログ情報の整理及び再周知

蓄積された3Qログ情報は、職員が業務の参考にするなどして活用しやすいよう、年間2回程度、情報の内容を整理したうえ、検証し、その結果を庁内に再周知する。この業務は、広聴広報課が担当する。

7 3Qログ情報の公表

前項で整理された3Qログ情報のうち、市民への公表が効果的と判断したものについては、とりまとめの上、高知市個人情報保護条例において定義する個人情報等、公開が適当でない情報を削除したうえ、高知市ホームページに掲載する。

8 表彰

3Qログ情報の内容のうち、特に優れた内容であり、市民サービスの向上に寄与したものについては、その所属または職員個人を、高知市職員表彰規定に基づく表彰の対象として推薦する。

9 取組の推進

本取組の推進にあたり、年間2回程度、取組推進月間を設け、各所属の広聴広報担当者を中心に、積極的な3Qログ情報の掲示を行う。

(別紙) 3Qログ参考事例集

| 課名 | どうやって (情報受理方法) | 内容 | | |
|----------|-------------------|--|---|---|
| | | どんなこと(ふるまい, 活動, 行事, 施設の状況)を | こんな感じに褒められた こんな反応があった | こんな工夫をしていた こんなことを心がけていた |
| 中央窓口センター | お手紙 | 中央窓口センター職員の対応について | 県外に在住する方が、親族(故人)が窓口センターでお世話になったことに対し(詳細は不明)「窓口センターでお世話になった感謝の気持ち」ということで匿名で寄付金が送金され、福祉に役立ててほしいと託された。 | 対応した職員(特定はされず)にとっては、いつもどおりの自然な対応であったのだと思う。日頃から心掛けている、市民と真摯に向き合う接遇が実を結び、大変嬉しい。 |
| | 窓口にてお褒めの言葉をいただく | マイナンバー通知カード初回交付の際の混乱と人手不足を補うため、管理職が最前線に出て窓口対応をしていたこと | ネームプレートの「長」に気づき、驚かれながらも心から喜んでくださった。「待ち時間や受取りまでの煩わしさが吹き飛び来てよかった。」と満足しながら帰られた。 | 管理職が最前線で市民対応をすることに、これほどのプラスの反応があるとは! 目から鱗であった。ただし、管理職の職務は想定内外の問題勃発時に出勤することであり、通常の窓口対応は控えなければ。時と場合を選ぶことが重要。 |
| | 市民の声 | 異動届窓口、年金窓口にて手続きをする際の対応について | 職員の親切で丁寧な対応を褒めていただき「全体に皆様がとても親切でした。」とのコメントも。 | 市民の立場での親切丁寧な対応は、ほとんどの職員の中に習慣として浸透している。 |
| | 市民の声 | 交付窓口にて手続きをする際の対応について | 職員の親切で丁寧な対応を褒めていただきました。 | 交付窓口を担う委託業者との情報共有、共通認識を図りながら、市民目線での対応を心がけている。 |
| 環境業務課 | 家族の方からお礼の電話 | 収集作業中に、不具合が発生していた個人宅の水道管を修繕した。 | 大変助かった、とお礼の言葉をいただいた。 | <ul style="list-style-type: none"> ・収集先などでは、状況に応じて臨機応変な対応をとるようにしている。 ・大きな目立つ車両で活動しているため、できるだけやさしい、丁寧な対応を心がけている。 |
| | 本人からお礼の電話 | 収集作業中に、脱輪して困っていた車両の脱出支援をした。 | // | |
| | 郵送はがき | 車で道に迷った県外(宮崎県)からの観光客に、パッカー車から降車して目的地までの道順を教えた。 | 無事にフェリーに乗船できたことへの感謝の手紙をいただいた。 | |
| 保育幼稚園課 | | ホームページでの保育施設入所選考基準の公表 | どのような場合が優先度が高いのか納得できた。 | 不透明な部分をなくし、市民にも理解ができ、職員も説明がしやすくなるよう心掛けている。 |
| | | ホームページでの保育施設の空き状況の公開 | 電話による問い合わせが激減した。 | 対象世代がパソコンやスマートフォンを活用する若い世代が主であることから24時間いつでも欲しい情報を得ることができるよう心掛けている。 |
| | | 通知等を送付する際に手書きメモを添付する。 | 返送いただく書類の場合は、同じように手書きメッセージを付けて返却してくださる場合があった。 | 内容によって、付箋で手書きメッセージを添えるなど、信頼関係をより得られるよう心掛けている。 |

3Qログ情報報告フォーマット

| | | | | |
|--------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| ほめられる市役所を目指そう！ | 係 | 係長 | 補佐 | 課長 |
| お客様のよい反応にも敏感になろう！ | | | | |
| 課名: | 起案者: | | | |
| | 広聴広報担当者: | | | |

掲示板掲示タイトルは【3Qログ情報】〇〇課 お願いします。

○いつ： 平成 年 月 日

○何で、どこで（電話、窓口など）：

○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

- ・

◎行政事務支援システムの全庁掲示板「3Qログ」新規投稿画面の「投稿内容」に、太枠内の全文を選択して貼り付けると、簡単に投稿ができます。連絡先欄には、所属名と担当者名、内線番号等の連絡先の記載をお願いします。

◎決裁後の本フォーマットの原本及び電子データは、各所属で保管をお願いいたします。

(※)対象となる「市民等からのよい反応」の例

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| ○電話対応の仕方を褒められた | | | |
| ○窓口で対応したお客様からお礼を言われた | | | |
| ○(テーブルの配置、清掃状況など)職場環境が良い、良くなったと言われた | | | |
| ○工夫によって、利用人数や参加人数などが増えた | | | |
| ○(窓口対応、電話対応などで)お怒りを静めることができた | | | |
| ○(制度や様式に関する)苦情や問い合わせが減った | | | |

3Qログ情報報告フォーマット(他課事例報告用)

| | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|----------|----|----|----|
| ほめられる市役所を目指そう! | | | | 係 | 係長 | 補佐 | 課長 |
| 他の課のよいところも参考にしよう! | | | | | | | |
| 課名: | | | | 起案者: | | | |
| | | | | 広聴広報担当者: | | | |
| よい事例があった所属名: | | | | | | | |

掲示板掲示タイトルは【3Qログ情報】〇〇課(よい事例があった所属名) でお願ひします。

○いつ： 平成 年 月 日

○何で、どこで（電話、窓口など）：

○内容：

①どんなこと（ふるまい、活動、行事、施設の状況）を

・

②よいと思ったところ

・

③参考にしたい工夫や心がけなど

・

◎行政事務支援システムの全庁掲示板「3Qログ」新規投稿画面の「投稿内容」に、太枠内の全文を選択して貼り付けると、簡単に投稿ができます。連絡先欄には、起案した所属名と、投稿した担当者名の記載をお願いします。

◎決裁後の本フォーマットの原本及び電子データは、各所属で保管をお願いいたします。