

「ワンデーレスポンス」を徹底しましょう！！

Q 「ワンデーレスポンス」ってなに？

「ワンデーレスポンス」とは、『「現場で待たせない」「速やかに回答する」ことを組織的、システム的に取り組み、問題の解決に向けて迅速な対応をとること』を言います。

これを、私達が行う行政サービスにおいても実践し、県民サービスを向上させようというもので、「第三次行財政改革実行プラン」でも、「スピーディ行政の実行」を基本理念の一つに掲げ、全庁的に取り組むこととしました。

簡単に言うと…

①まず、県民から照会や依頼があった場合は、できる限り「その日のうちに」回答しましょう。

②もし、その日のうちに最終的な回答ができない場合は、状況を説明し、回答の時期をお知らせするなど、何らかの回答を「その日のうちに」行いましょう。

ということです。



Q なぜ「ワンデーレスポンス」が必要なの？

よく県民から寄せられる意見として…

- 質問に対する職員の回答が遅い！
- かなり前に申請したのに、いつになったら許可が出るのかわからない！（いつまで待てばよいのかわからない！）
- 後になって修正等の指示がある！

これは、

- ・職員と県民の信頼関係の欠如
 - ・県民への情報提供が不十分
- であることが原因！

こうしたことがあると、県民は不安になったり、場合によっては行政に対する不信感を抱くことにもなりかねません。私達が行っている仕事は全て「行政サービス」であり、職員は全て「サービス」の提供者であることを自覚し、常に「県民の視点」に立って行動することが大切です。

⇒ 「まず一報」それだけで県民との信頼関係につながります。
スピード感のある仕事の取組みとなり、仕事の進め方の改革にもつながります。



Q 具体的にはどう取り組んだらいいの？

取組みの内容としては、

- 1 応待する際には、自身の所属名、氏名を伝える。
- 2 相手方の質問内容を十分確認し、すぐに回答できる場合はその場で回答する。
- 3 許可申請等の場合は、必要な書類の添付や記載の有無を確認し、
 - ①不備がない場合は、今後の手続きの流れや許可の時期を伝える。
 - ②不備がある場合は、必要な修正等の内容を伝える。
(何度も修正等の依頼をしないよう必要な修正は一度に伝える。)
- 4 その場で回答できない場合は、その理由と回答時期を伝え、相手方の了解を得る。
その際には、相手方の氏名と連絡先を確認するとともに、再度、自身の所属名、氏名を伝える。
- 5 やむを得ず回答時期を過ぎることとなった場合には、早めに相手方に連絡をとり、理由とともに新たな回答時期を伝える。

平成23年7月
総務部人事企画課