

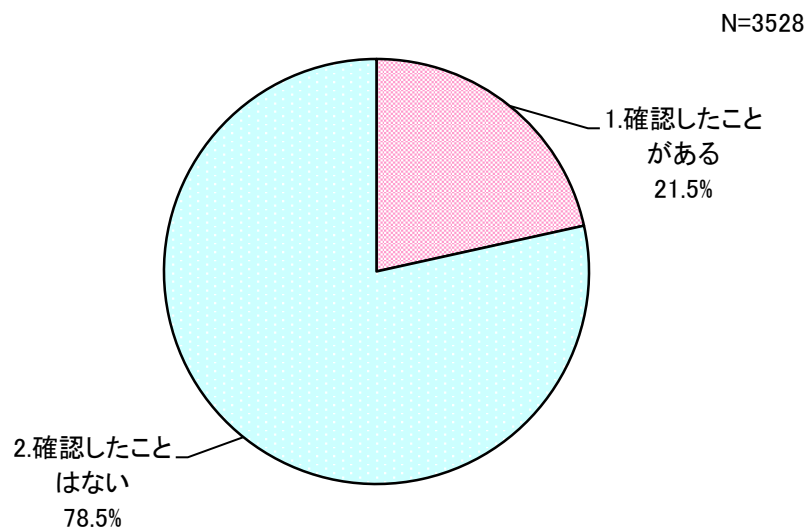
神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	市内部組織の業務内容明示について
調査期間	令和4年7月7日（木曜）～7月20日（水曜）
設問数	全4問（分岐設問除く）
対象モニター数	5,915名
回答モニター数	3,528名（59.6%）

【調査結果概要】

- ・市の施策・業務を担当する部署を確認したことがある人は約2割でした。確認方法としては、市ホームページが約6割、区役所等の窓口、代表電話交換又は総合コールセンターがそれぞれ約3割でした。
- ・市の施策・業務を担当する部署を確認した方のうち、約3割の方は担当部署が分からず困ったことがありました。また、総合コールセンターや市ホームページ、複数部署間の連携や組織名称等について、ご意見をいただきました。
- ・広聴課長と広聴担当課長の2つの名称ではどちらの方が担当業務をイメージしやすいかという問いでは、広聴担当課長の方が分かりやすいと答えた方が約3割、広聴課長の方が分かりやすいと答えた方が約2割でした。また、約4割の方がどちらでも変わらないと回答されました。
- ・同一課に同じ名称の「課長」と「担当課長」がいる場合、担当課長の業務内容が分かりやすいかという問いでは、分かりにくい、どちらでも変わらない、分かるかと回答された方がそれぞれ約3割となりました。
- ・担当課長の所掌業務を分かりやすく表示するための取り組みとしては、「〇〇担当課長」として具体的な業務内容を付記する、ホームページで担当課長含め、課長級の業務内容を明示する、名刺に業務内容を明記する、がそれぞれ約4割となりました。また、担当課長の名称、問合せ先の明示と対応強化等について、ご意見をいただきました。

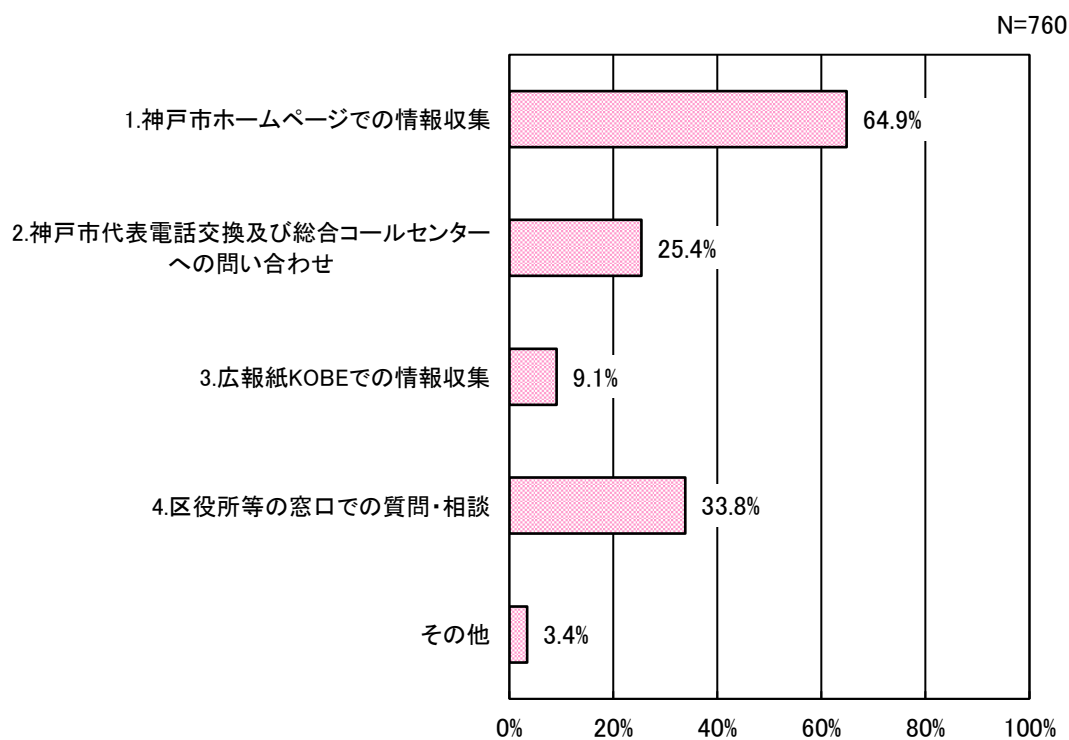
問1 市の施策・業務を担当する部署がどこなのか、確認したことはありますか。



<問1で「1. 確認したことがある」を選択された方>

問1-1 どのような手段で確認しましたか。

(該当するものすべて・その他を選択された場合は、具体的な手段をご記入ください)

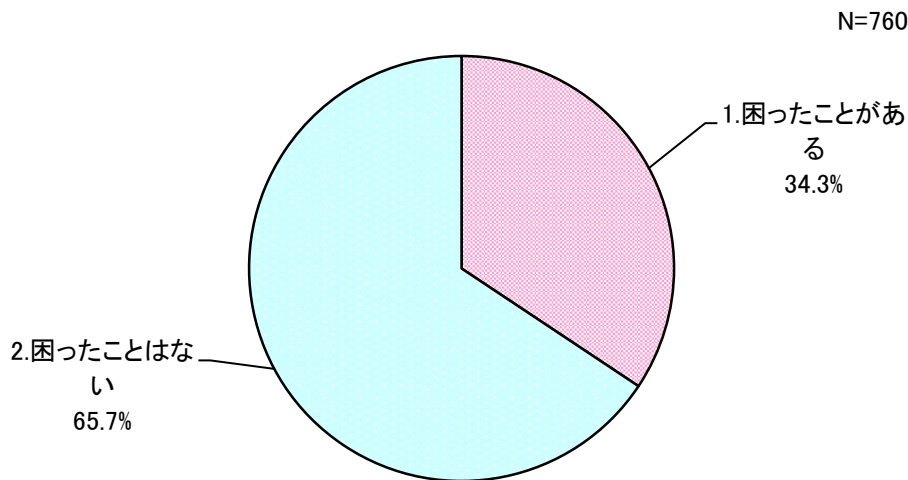


その他

- ・庁舎入口の案内掲示板で確認する
- ・知人の職員に聞く

<問1で「1. 確認したことがある」を選択された方>

問1-2 確認したものの、担当部署が分からず困ったことはありますか。



<問1-2で「1. 困ったことがある」を選択された方>

問1-3 お困りのエピソード、また改善すべき点について教えてください。

【組織の名称関連】

- ・ 部署名が似たりよったりで探している部署がどこなのか分かりにくい
- ・ 目的と担当する課の名称がリンクせず、担当部署の名称から業務内容を想像しにくい

【ホームページ関連】

- ・ 訪問前に事前にホームページで確認しようとするのだが、必要な情報にたどり着けない
- ・ ホームページ上での検索が難しい。Google 検索のように、簡単な言葉や少し間違った言葉だとしても、検索結果が出てくるようになると良い
- ・ 検索機能について、知りたい情報が上位でヒットしないことが多い
- ・ チャットなどで問い合わせることができたら良い
- ・ 調べたい施設から担当部署がわかるようにしてほしい

【代表電話交換・総合コールセンター関連】

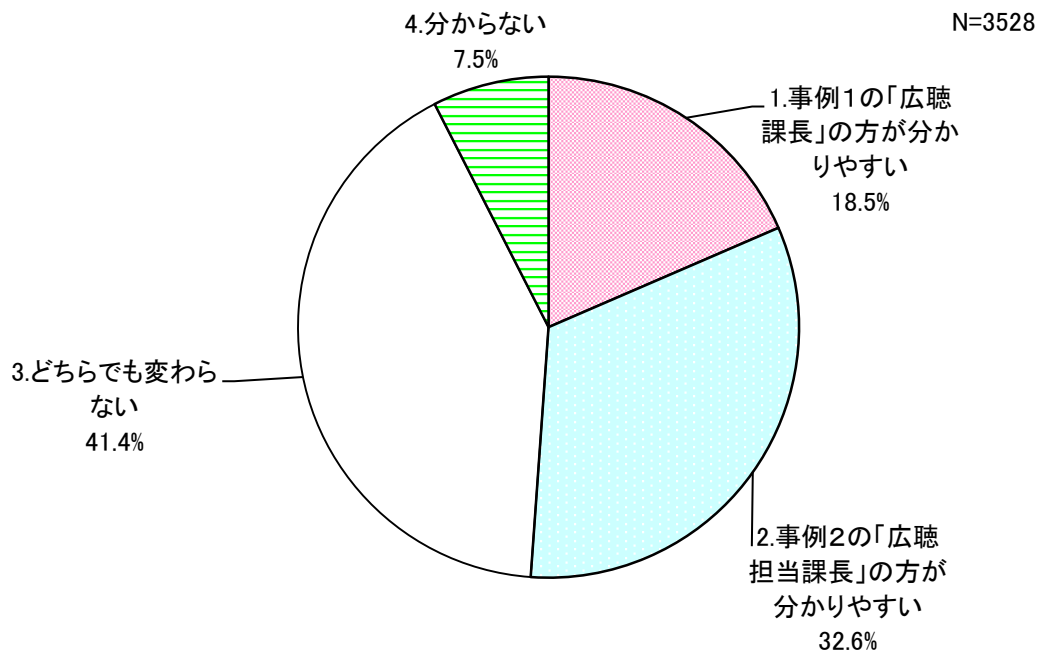
- ・ 担当部署に繋ぐことに時間がかかり、また繋がってから同じ説明をすることが多い
- ・ 総合コールセンターでは所管部署が分からず、たらい回しになることがある
- ・ さんざんホームページで調べた結果、問合せ先が総合コールセンターになっており、直接所管課に問い合わせることができなかった
- ・ 折り返しの電話をしたら総合コールセンターに繋がり、どこからの電話か分からなかった

【複数部署の連携】

- ・ いくつか聞きたいことがあった時に、複数の窓口に移動しなければならなかった。また、同じ説明を何度もしなければならなかった
- ・ 複数部署に跨っている案件では、建物内を何度も移動する必要があった
- ・ 複数の部署に跨る行政行為について、部門間を調整する指示役が誰なのか分からず困った

問2 下記の事例の場合、どちらの方が担当業務の内容が分かりやすいと感じるか教えてください。

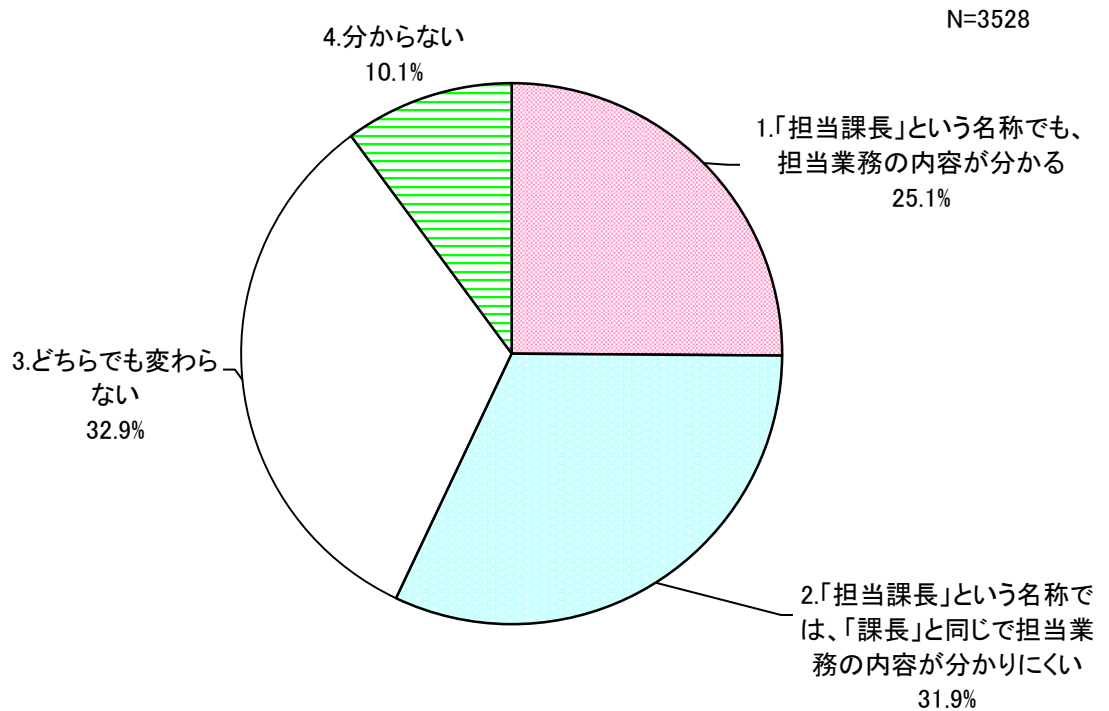
  神戸市 市長室 広報戦略部 広聴課長 TAKESHITA Hirokazu 竹下 弘一 たけした ひろかず 事例1：広聴課長という名称	  神戸市 市長室 広報戦略部 広聴担当課長 TAKESHITA Hirokazu 竹下 弘一 たけした ひろかず 事例2：広聴担当課長という名称
--	---



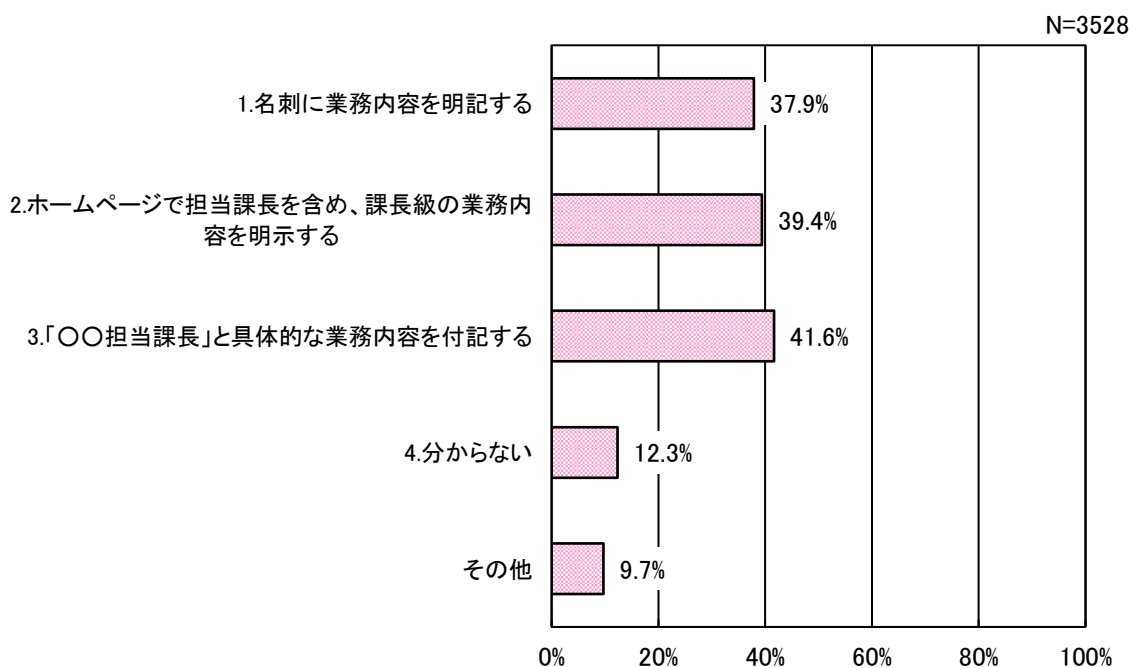
問3 一つの課に、下記のように同じ業務内容の名称で「課長」と「担当課長」という形で複数の課長がいる場合があります。この場合、担当課長の業務内容が分かりやすいと感じるか教えてください。

(仮名)山田太郎 まち再生推進課長

(仮名)佐藤次郎 まち再生推進担当課長



問4 担当課長の所掌業務を分かりやすくお示しするため、以下のどの取り組みが有効だと思いますか（該当するものすべて・その他を選択された場合は、有効と思われる取り組みをご記入ください）。



その他

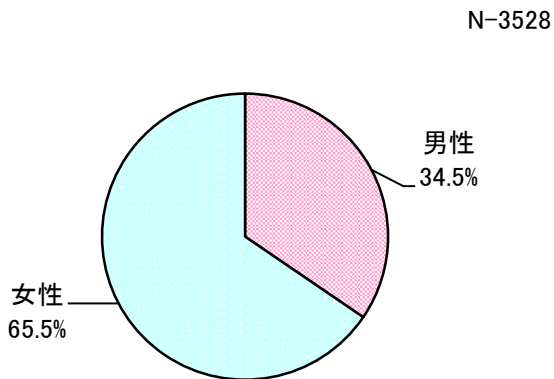
【担当課長の名称】

- ・似たような名称にせず、担当業務内容が区別しやすい名称をそれぞれに付ける方が良い
- ・同じ部署（課）に課長と担当課長と呼ばれる人が複数配置されるのは外部から見ると分かりにくく、指揮命令権限も曖昧になる。担当課長を別名称にするべきではないか
- ・業務が多岐にわたるのに、複数の課を統合した結果、ひとつの課に課長級が複数いることになり、結局分かりづらくなっているのではないか

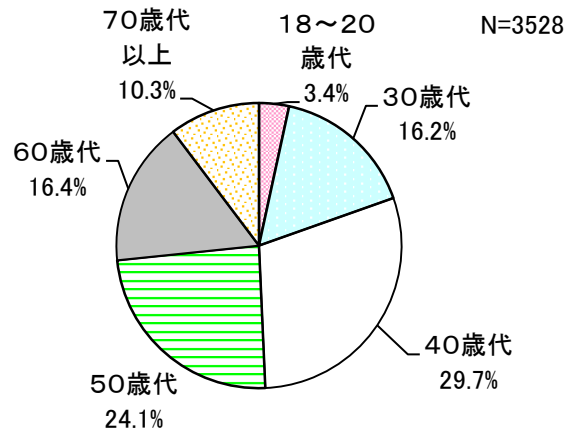
【問い合わせ先の明示と対応強化】

- ・形式的な名前にこだわるよりも、業務の中身を充実させ、市民が問い合わせた時に明確な答えが返ってくるよう、職員一人一人の教育に力を入れレベルを向上させる事が大切
- ・相談質問したい場所、部門や窓口がどこであるのかが分かれば良い。ホームページで周知すれば良いのではないか。

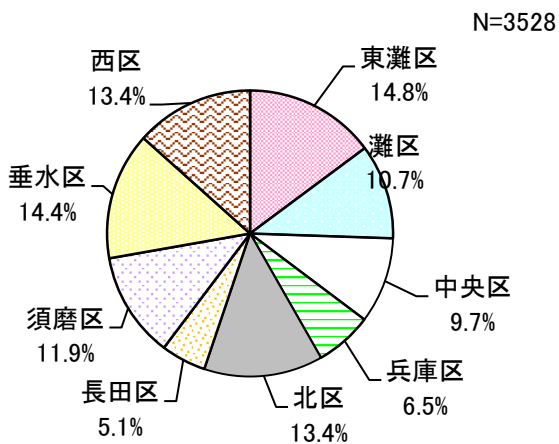
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

