

要望等記録報告制度の運用が徹底されるために講ずる改善策

要望等記録報告制度の運用が徹底されるよう、次に掲げる対策を講ずる。

- (1) 市長から、全職員に対して要望等記録報告制度の運用の徹底を命じる。
- (2) 市長から、管理職にある全職員に対して要望等記録報告制度の運用の徹底がなされるよう具体策を命じる。
 - ・新規採用職員などに対する指導
 - ・月例報告を行うに当たり、所属長は、記録すべき要望等の有無について所属職員に直接確認する。
- (3) 要望等記録報告制度を分かりやすく説明し、実際の応対時に活用できるような文書（マニュアル）を作成し、各所属内で回覧するとともに、身近に置いておけるようにすることで、常に制度を意識した応対がなされるようにする。
- (4) 窓口や電話などで相手方と応対する際には、要望等の記録が必要となる場合に備え、常にメモをとるよう心懸ける。この場合において、要望等記録報告制度において必要となる項目を意識してメモをとるものとする。
- (5) 管理職にある職員に対し、職場における法令遵守（コンプライアンス）に関する研修を行い、要望等の記録を始めとした法令遵守に対する高い意識を養う。
- (6) 要望等記録報告制度を運用するに当たり職員が直面する問題点などを取り上げた問答集を作成し、職員の疑問等を解消することにより、制度の統一的な運用がなされるようにする。