

## 淀川水系流域委員会における庶務の不手際の原因と 庶務としての今後の対応について

問題：第2回委員会の傍聴案内に混乱が生じました

自分が出席しなければいけない会議だと思われて会場に来られ、大変気分を害されてそのままお帰りになられた委員がおられました。そのため貴重なお時間や委員会への熱意を無為にし、他の重要な会議への欠席を余儀なくされました。

部会専任の委員の方から4/12委員会前に「傍聴ではなく出席と思っていた」「連絡の方法が紛らわしい」と問い合わせやご指摘、苦情がありました。

<問題を生じさせてしまった原因>

部会専任の委員へお送りした4/12委員会の傍聴案内の書き方が悪かった

委員会と3つの部会で構成されている淀川水系流域委員会の委員には、委員会専任委員、委員会および部会兼任の委員、各部会専任の委員、と多様な委員がおられますが、庶務としては、多くの委員が所属以外の会議を傍聴できるよう、他の会議の開催についても早めにお知らせする方針でした。

ただし、今回、部会専任の委員へお送りした第2回委員会の傍聴案内のタイトルが不親切であったため、委員の方々に誤解や戸惑いを与えてしまいました。

部会専任の委員への連絡の方法に悪い点があった

4/12委員会に関する連絡（お電話、ファクス、メール）について、委員会委員のみにお送りすべきメールを部会専任委員へもお送りするなど、部会専任の委員を混乱させる連絡の方法をとってしまいました。

委員への対応や生じている問題への対応に不備があった

・4/12会議前日に、これまでの庶務からのご案内や連絡に紛らわしさを感じられたある委員から庶務に直接問い合わせがあった際、的確な判断と対応ができなかったため、さらに誤解を与えてしまいました。

・多くの部会専任委員に誤解が生じていることに思いが至らず、ご案内や連絡のやり方によって何名かの委員に誤解が生じていることが判明した時点で、全ての部会専任委員に連絡をとるなど、その誤解を解消するための手段を徹底的に講じなかったため、当日までに誤解を解消できずに会場に来られるという事態を引き起こしてしまいました。

#### <対応策>

##### (1) 庶務の各種手続きの改善について

###### 案内、通知の改善

- ・案内・通知については、関係する委員の方のみに送付し、関係のない委員の方の誤解を生じないように留意いたします。
- ・開催案内の改善を行います（委員会・部会への出席か傍聴か等が一目でわかるように案内のタイトルの修正、委員各位にご理解いただけるよう委員会・部会等の言葉の定義を明確化、書類の重要性がわかるよう紙の種類を変える等）

###### 送付資料について

- ・資料送付については、各会議の出席者のみに送付するという現行のルールについても委員の方々と協議の上、改善について検討させていただきます。

##### (2) 委員会、部会の構成の確認と出席・傍聴等の説明の徹底

- ・委員の方々の専任・兼任について再度確認し、出席する会議と傍聴となる会議との違いをご理解いただけるよう努力します。
- ・日程表については出席していただく会議と傍聴していただく会議とを区別したものを再度送付します。

##### (3) 委員各位とのコミュニケーションについて

委員会運営についてのモニタリング（庶務の対応についてアンケート等）を実施し、委員各位の御不満等について御意見を伺い、対応できるものについては改善をいたします。

フランクに要望が出せるような庶務としての雰囲気作りを心がけます。

##### (4) 問い合わせ等への対応について

誤解、行き違い等について委員から問い合わせがきた場合には、関係する委員の

方々に状況を説明し、同様の間違いが起こらないようにお詫びと訂正、補足等ができる限り行います。

クレームの記録を整備・拡充します（直接庶務への連絡以外、地整局への連絡、アンケート結果等を記録）。

クレーム等には、すみやかに訪問、FAX、電話等に対応いたします（事実関係の確認、対応の報告、必要に応じ謝罪等）

（５）委員会、部会等での報告

プライバシーの問題等を考慮しながら、HP、ニュースレター等にて、今回の庶務の不便について公開します。

（６）整備局との情報交換について

定期的に包括的な情報交換会を実施いたします（地方整備局としての委員会、部会への要望、運営に関する事項、庶務の対応についての事項等についての情報交換。）

地方整備局の予定、把握されている情報等についても積極的に情報交換を実施し、庶務としての情報収集、状況把握に努めます。

参考資料：第2回委員会(4/12)開催までの資料送付・連絡の経緯

日時	委員会委員	部会専任の委員
3/14	【発送：郵送】 ・第2回委員会の開催案内を送付	【発送：郵送】 ・第2回委員会の開催案内を送付（傍聴申込みFAX添付）
3/16	【送信：電子メール】 ・3/14 資料発送についてお知らせ（メール伝達希望者のみ）	【送信：電子メール】 ・3/14 資料発送についてお知らせ（メール伝達希望者のみ）
3/28 ~29	【送信：FAX】 ・日程調整の願いを送付	【送信：FAX】 ・日程調整の願いを送付
3/29	【発送：郵送】 ・第2回委員会の当日資料送付（日程調整結果案を含む） 【送信：電子メール】 ・3/28、3/29 資料発送についてお知らせ（メール伝達希望者のみ）	【送信：電子メール】 ・3/28、3/29 資料発送についてお知らせ（メール伝達希望者のみ）
3/30		【発送：郵送】 ・日程調整結果案の送付
4/6	【発送：郵送】 ・第2回委員会の当日資料の追加送付	
4/10	【送信：電子メール】 ・4/6 資料発送についてお知らせ（メール伝達希望者のみ）	【送信：電子メール】 ・4/6 資料発送についてお知らせ（メール伝達希望者のみ）
4/11		【問い合わせ】 ・4/10 に送信した電子メールに対して、資料発送していない委員にも電子メールを送信するのはまぎらわしいとの指摘を受け、庶務より謝罪する。 ・4/12 は部会専任の委員も対象かとの問い合わせがあり、傍聴である旨を庶務より伝えると、傍聴を辞退した。 ・4/10 に送信した電子メールに対して、資料発送していない委員にも電子メールを送信するのはまぎらわしいとの指摘、明日の委員会についての問い合わせに対して、庶務からまぎらわしいメールを送付したことについての謝罪と委員会委員の会議が開催される旨のご説明は行ったが、4/12 会議が部会ではなく委員会であるという説明が不十分であった。