府民の声による業務改善の仕組み

平成21年7月22日
府政情報室府民課

（基本的考え方）
- ○担当所属の回答業務の負担を軽減するとともに、府民へのレスポンスを早めるようにする。
- ○データベースを活用した業務改善の仕組みを導入する。
- ○府の対応状況を府民に見えるようにする。

（具体的内容）
（1）担当所属からの個別の回答は、内容から返答が必要と判断されるもの（青フラグ）に限定し、期限内（2週間）の回答を徹底する。広聴部門への申出者に対し、府民課から受付3日以内に礼状を送付する。
（2）一律の回答依頼を改め、フラグ別の依頼を行う。
赤・・・すみやかに改善措置を実施するもの
黄・・・制度改革、業務見直しの改善措置の検討に付すもの
青・・・要望者に返答（現状、制度等）が必要なもの
無印・・・対応しない
（3）「赤」「黄」フラグの依頼は部長、所属長に対し、直接メールにより行う。「青」フラグは、システム伝達に併せて所属の担当者へ電話確認を行う
（4）業務改善状況を部長会議で報告、HPで公表することで、府民の声を活かす各部の取り組み、府政の姿勢をアピールする
（5）各所属に直接入る声についても、府民の声システムDBに登録し、全庁に寄せられる声への対応が府民に見えるようにする。

（1）府民の声の受付と回答

（2）フラグ立て

（3）府民の声に基づく業務改善の実施

府民
提言
要望
苦情
声
受付
【広聴部門】
府民課
お問合せC
定型の礼状を送付（3日以内）
礼状
送付
回答は青フラグに限定し期限内（2週間）の回答を徹底
回答
声の登録
担当所属
回答の登録
回答
声の登録
受付
声
全庁登録を開始
府民の声システムデータベス(DB)
【青フラグ】
府民課職員が担当所属にシステムで伝達する。
担当者へ電話で連絡・確認
府民課職員が毎日フラグ立てを行う
府民課職員が担当所属を割り振り
部署の特定できないものの扱い
複数部署にまたがる
→関係部局と協議し担当部署を特定
知事自身に対するもの
→トレンド分析に活用
意味不明なもの
→割振らず活用しない
データの抽出
府民課
【赤、黄フラグ】
府民課職員が該当する部長、所属長に対し、フラグを明記した案件一覧表をメールで送付
府民課と調整
フラグ確定
府民課職員が報告内容をチェック
案件ごとに個票で管理
府民課職員がデータと個票を整理
担当所属
部長、所属長
メール受領
再検討要請を受ける
フラグ修正がある場合
（1週間内に府民課に申出）
所属長は部下に指示を行う
所属内で検討を行った上で、所属長が方針決定の決裁を行い、実施する。
担当者が府民課に報告（報告様式を定める）
部長会議報告（月1回）
HP公表（月1回）