

〔対応策〕

〈スリム化(業務軽減)とレスポンスを早く確実にを行うための対策〉

1. 所属への回答依頼を現状の 1/10程度に減らす。また、ホスピタリティの低下を防ぐため、原則申出者すべてに対し、到達連絡を行う。データを生かす仕組みをつくり、全庁登録拡大への理解を求める。
2. システムメールで送信するだけでなく、所属の担当者に電話連絡し割り振りに間違いがないか確認する。さらに、部長・所属長に直接メールで通知し依頼する。

〈声を生かすための対策〉

3. 赤・黄・青フラグを立てて、改善・検討・回答を所属に求め、対応状況を部長会議に報告する。

- 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

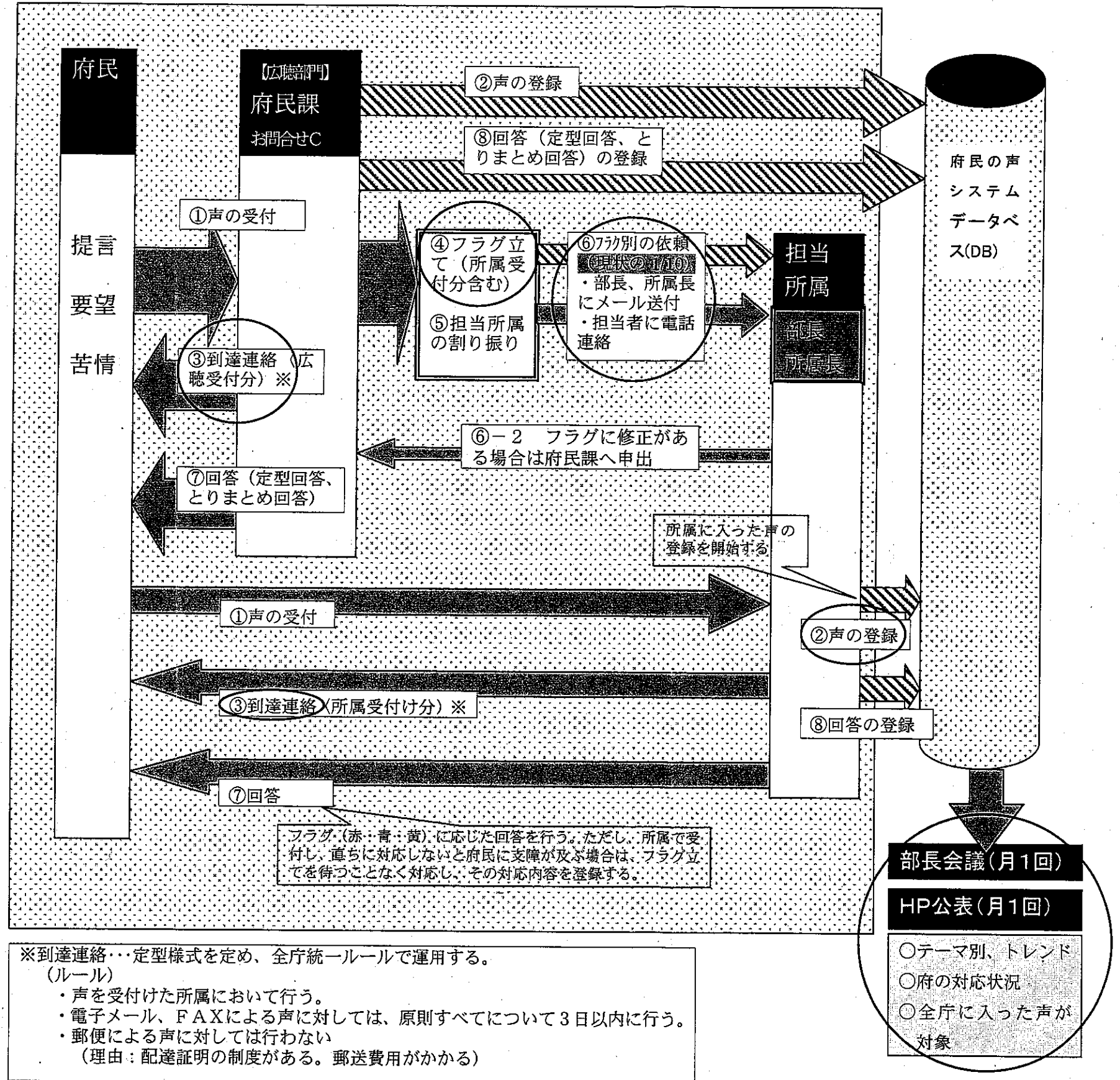
4. テーマ別やトレンドなど声を整理したものを庁内に情報提供し、府HPに公表する。府の対応状況を府HPで公表する。

〔府民参加の検討〕

回数等	毎日(フラグ立て時)	週1回(フラグ立て時)	月1回(フラグ立て後)
処理方法	前日分(100件程度)の府民の声を読み、フラグを立て、その日の会議で決定する。	先週分(700件程度)の府民の声を読み、フラグを立て、その日の会議で決定する。	前月分(3000件程度)の府民の声とフラグ立てを府民の視点で検証、追加する
拘束時間	一人当たり4H/1日・月4回	一人当たり8H/1日・月4回	一人当たり2H/1日・月1回
委員数	15名	3名	3名
費用見込	約25万円/月	約5万円/月	約1.3万円/月
評価	問題点	・府の費用負担が多く、財源確保が困難か ・15名もの協力者の人数確保が困難か(拘束時間、人材面)	・所属への依頼が最長10日程度遅くなる。 ・まる1日4回もの拘束時間の長さ等から協力者の確保が困難か
	利点	・所属が府民の声に真剣に取り組む強い動機となる。	・所属が府民の声に真剣に取り組む強い動機となる。 ・会議出席の負担が少なく、協力者を得やすい ・一定府民の声を反映できる。 ・府の費用負担が少ない。
評価	△	×	○

※ 委員の選定は、公募し、書類審査と面接により決定する。
(審査内容:応募の動機、目的、府政への関心、府政の知識、会議の出席が可能かどうか等)

〔見直し後のフロー〕



※到達連絡・・・定型様式を定め、全庁統一ルールで運用する。
(ルール)
・声を受付けた所属において行う。
・電子メール、FAXによる声に対しては、原則すべてについて3日以内に行う。
・郵便による声に対しては行わない
(理由:配達証明の制度がある。郵送費用がかかる)

- 部長会議(月1回)
- HP公表(月1回)
- テーマ別、トレンド
- 府の対応状況
- 全庁に入った声が対象