

府民参加の検討(別紙)

| | 回数等 | 毎日(来庁) | 週1回(来庁) | 月1回(来庁) | 月1回(メール調査) Qネット登録者に依頼 | 月1回(メール調査) 府民モニター |
|--------|---------------------|--|--|---|--|--|
| 1 | 参加の タイミング | フラグ立て時 | | | フラグ立て後 | |
| 2 | 方法 | 府民の声を受付けた段階で、毎日それぞれの声に対し、フラグを立てる | 府民の声を受付けた段階で、1週間分まとめて、それぞれの声に対し、フラグを立てる | 職員が行ったフラグ立ての結果を翌月検証し、フラグ追加を行う。 | | |
| 3 | 作業の 流れ | <p>【拘束時間 4 時間(毎日)】 (午後 1 時～3 時) 前日分(100件程度:広聴受付 50 件、所属受付 50 件を見込む)の府民の声の原文を読み込み、フラグを立てる。</p> <p>(午後 4 時～5 時) フラグ立て会議を開催し、フラグを決定する。</p> <p>【フラグ立て会議】 (メンバー) 府民課長・参事 府民3名 (事務局) 府民課</p> | <p>【拘束時間 8 時間(毎週月曜)】 (午前 10 時～12 時、午後 1 時～3 時) 先週1週間(土～金)分(700件程度)の府民の声の原文を読み込み、フラグを立てる。</p> <p>(午後 4 時～6 時) フラグ立て会議を開催し、フラグを決定する。</p> <p>【フラグ立て会議】 同左</p> | <p>【拘束時間 2 時間(月1回)】 (毎月上旬) 前月分(3000件程度)の府民の声の個人情報等を除いた全件データ及びフラグ結果を郵送する。併せて、トレンド結果等の資料も添付する。</p> <p>資料を受け取った府民は、職員が立てたフラグの結果を検証し、さらにフラグを立てる必要がある声をピックアップする。</p> <p>(中旬) フラグ立て検証会議開催 (午後 1 時～3 時) 府民課職員が声の傾向やフラグ判断理由等資料説明を行い、フラグ立てが府民目線とずれていないか府民が検証し、フラグの追加を行う。</p> <p>【フラグ立て検証会議】 (メンバー等) フラグ立て会議と同じ</p> | <p>【メール調査 (月1回)】 (毎月上旬) 前月分(3000件程度)の府民の声の個人情報等を除いた全件データ及びフラグ結果及び調査票をメール送信する。併せて、トレンド結果等の資料も添付する。</p> <p>資料を受け取ったQネット登録者は、職員が立てたフラグの結果を検証し、さらにフラグを立てる必要がある声をピックアップする。</p> <p>(中旬) Qネット登録者は、調査票に記載し、メールで提出する。</p> <p>府民課職員が調査票を集計する。 調査結果を元に、フラグ立て修正の要否は府民課で決定し、所属へ依頼する。</p> <p>アンケート調査結果とともに、フラグの追加を部長会議に報告、ホームページで公表する。</p> | <p>【メール調査 (月1回)】 (毎月上旬) 前月分(3000件程度)の府民の声の個人情報等を除いた全件データ及びフラグ結果及び調査票をメール送信、併せて、トレンド結果等の資料も添付する(インターネットのない方へは郵送する)。</p> <p>資料を受け取った府民モニターは、職員が立てたフラグの結果を検証し、さらにフラグを立てる必要がある声をピックアップする。</p> <p>(中旬) 府民モニターは調査票に記載し、メール(又は郵便)で提出する。</p> <p>府民課職員が調査票を集計する。 調査結果を元に、フラグ立て修正の要否は府民課で決定し、所属へ依頼する。</p> <p>アンケート調査結果とともに、フラグの追加を部長会議に報告、ホームページで公表する。</p> |
| 4 | 人数 | 25名 | 5名 | 5名 | Qネット登録者 2138名のうち協力希望者 | 100名程度 |
| 5 | 費用所要 見込額 (月額) | 5(名)×1(回/週)×5(回)×4(週)=100名 交通費100×2,000(円)=200,000円 日当 100×2,200(円)=220,000円 200,000+220,000=420,000円 | 5(名)×4(週)=20名 交通費 20×2,000(円)=40,000円 日当 20×2,200(円)=44,000円 40,000+44,000=84,000円 | 5(名)×1(月)=5名 交通費5×2,000(円)=10,000円 日当 5×2,200(円)=11,000円 10,000+11,000=21,000円 | インターネット利用 来訪なし ボランティア | インターネット(又は郵送)利用 来訪なし ボランティア |
| 6 | 人選 | 公募し、書類審査と面接により委員を決定する。 (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) | | | Qネット登録者に依頼 | 公募し、書類審査により決定する。 |
| 評 価 | 問題点 | <ul style="list-style-type: none"> ・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) | <ul style="list-style-type: none"> ・所属への依頼が最長10日程度遅くなる。 ・まる1日、月4日もの拘束時間の長さ等から、協力者の確保が困難か | <ul style="list-style-type: none"> ・委員の意見の反映が1ヶ月遅くなる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・人選の公正性に問題がある ・場合によってはクレーム等が入る恐れがあり、混乱も懸念される。 ・府民の意見の反映が1ヶ月遅くなる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・人選に手間がかかる。 ・100名もの協力者の確保が困難か ・場合によってはクレーム等が入る恐れがあり、混乱も懸念される。 ・府民の意見の反映が1ヶ月遅くなる。 ・100名に対する資料送付に人手がかかる。 ・モニターの管理や対応に手間がかかる |
| | 利点 | <ul style="list-style-type: none"> ・所属が府民の声に真剣に取り組む強い動機となる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・所属が府民の声に真剣に取り組む強い動機となる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・会議出席の負担が少なく、協力者を確保しやすい。 ・一定府民の声を反映できる ・府の費用負担が少ない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・人選に手間がかからない。 ・多くの府民の声を反映できる ・府の費用負担がない | <ul style="list-style-type: none"> ・多くの府民の声を反映できる ・府の費用負担がほとんどかからない |
| | 総合評価 | △ | × | ○ | △ | △ |

□ 見直しによる所管課の負担軽減内容について

寄せられる声の分類

| | | | |
|--------|----------|-----|--|
| 回答希望あり | 提言・要望・苦情 | 具体的 | 直ちに改善措置の実施が必要なもの 改善措置の検討が必要なもの 府民に説明が必要なもの |
| | | 抽象的 | |
| | | 所管外 | |

| | | | |
|--------|----------|-----|--|
| 回答希望なし | 提言・要望・苦情 | 具体的 | 直ちに改善措置の実施が必要なもの 改善措置の検討が必要なもの 府民に説明が必要なもの |
| | | 抽象的 | |
| | | 所管外 | |

趣旨不明

現状（回答だけを所属に依頼）（希望の有無で判断）

| | | |
|-----------|-----|-----|
| 所管課への依頼内容 | 対応 | |
| | 所管課 | 府民課 |

| | | |
|-------|-----------|---|
| 回答を依頼 | 回答（2週間以内） | 対応なし （ただし、所管課が回答を拒むケースは府民課で回答。実際には、抽象的な声を中心に半数程度はやむなく府民課で回答している） |
| 報告のみ | 対応なし | 回答 |

「依頼は回答のみ」
「希望の有無で判断」
○希望があれば原則すべて所管課に回答を依頼している

○所管課の作業は回答することが目的化してしまっている。

「回答ではなく検討を主に依頼」
「希望の有無でなく声の中身で判断」
○赤、黄フラグで新たに改善検討を依頼する
○青フラグで所管課に回答案を依頼するものは内容を見て説明等が必要なものに絞る
○その他は、所管課に依頼することなく府民課で定型的に回答する

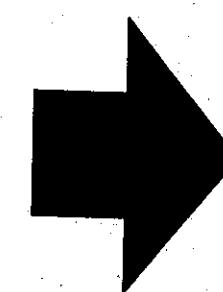
見直し後（改善検討を主に所属に依頼）（中身で判断）

| | | |
|-----------|-----|-----|
| 所管課への依頼内容 | 対応 | |
| | 所管課 | 府民課 |

| | | |
|----------------------|---------------|--|
| 赤フラグ 黄フラグ 青フラグ | 改善検討 回答案作成 | 回答（2週間以内） （回答内容） 赤…改善措置を直ちに実施することを回答 →その後、改善結果を改善実施後HPで公表 黄…改善措置の検討を行なうことを回答 →その後、改善方針、改善結果をHPで適時公表。 青…現状や制度等を回答 |
| 無印（報告のみ） | 対応なし | 無印…意見をいただいたことに対する定型礼状を回答。所管外については所管外である旨を回答。 |

○所管課の作業を改善検討を主としたものにする。
○回答依頼は中身をみて限定する。

○回答は原則府民課で行う（ただし面談、電話による回答は所属で行う）



○回答の希望がなくても、検討や回答が必要なものは、内容をみて依頼する。

| | | |
|------|-----------|------|
| 報告のみ | 対応は所管課の判断 | 対応なし |
| | 対応なし | 対応なし |

伝達しない 対応なし 対応なし

| | | |
|----------------------|---------------|-------------------|
| 赤フラグ 黄フラグ 青フラグ | 改善検討 回答案作成 | 改善結果等をHPで公表 |
| 無印（報告のみ） | 対応なし | 回答（2週間以内） 対応なし |

伝達しない 対応なし 対応なし

見直し内容について

平成21年7月31日
府政情報室府民課

〔見直し策〕

【見直しの基本的方向性】

1. 所属の負担を軽減し、より効率的な仕組みに見直す
2. 声を業務改善に活かすことを主目的とした仕組みに見直す

【見直し内容】

(1) 所属の負担を軽減するため、回答方法を見直す

○回答は原則府民課から行う。

ただし、電話、面談によるものは、やり取りが発生するため所属から行う。

なお、所属で受付し、直ちに対応しないと府民に支障が及ぶものはフラグ立てに関わらず、直ちに所属で対応する

(2) 所属への依頼内容を見直す

○回答でなく検討依頼を主目的にフラグを立てる

- ・改善検討を依頼する(赤、黄フラグ)
- ・所管課に回答を依頼するものは、内容を見て説明等が必要なものに絞る(青フラグ)
- ・その他で回答希望あるものは、所管課に依頼することなく府民課から定型礼状で回答する(フラグ)

(フラグ)

- 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) 改善検討を促す仕組みを導入する

○所属への依頼は、システムメールで所属に送信するだけでなく、部長・所属長に直接メールで依頼する。

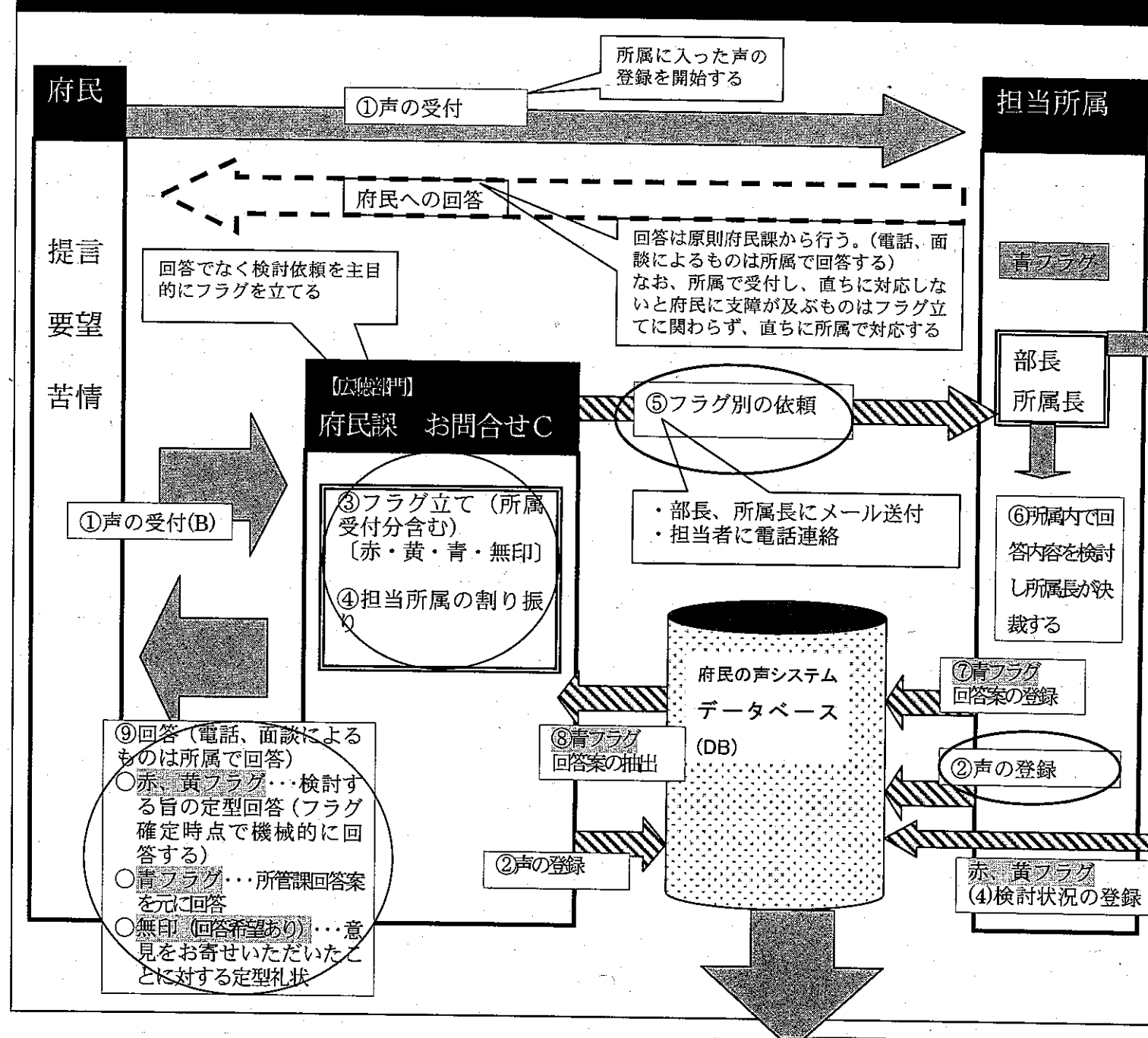
○赤、黄フラグの検討状況は、毎月1回、部長会議で報告する。あわせてHPで公表する。

(4) データベースを整理、分析する

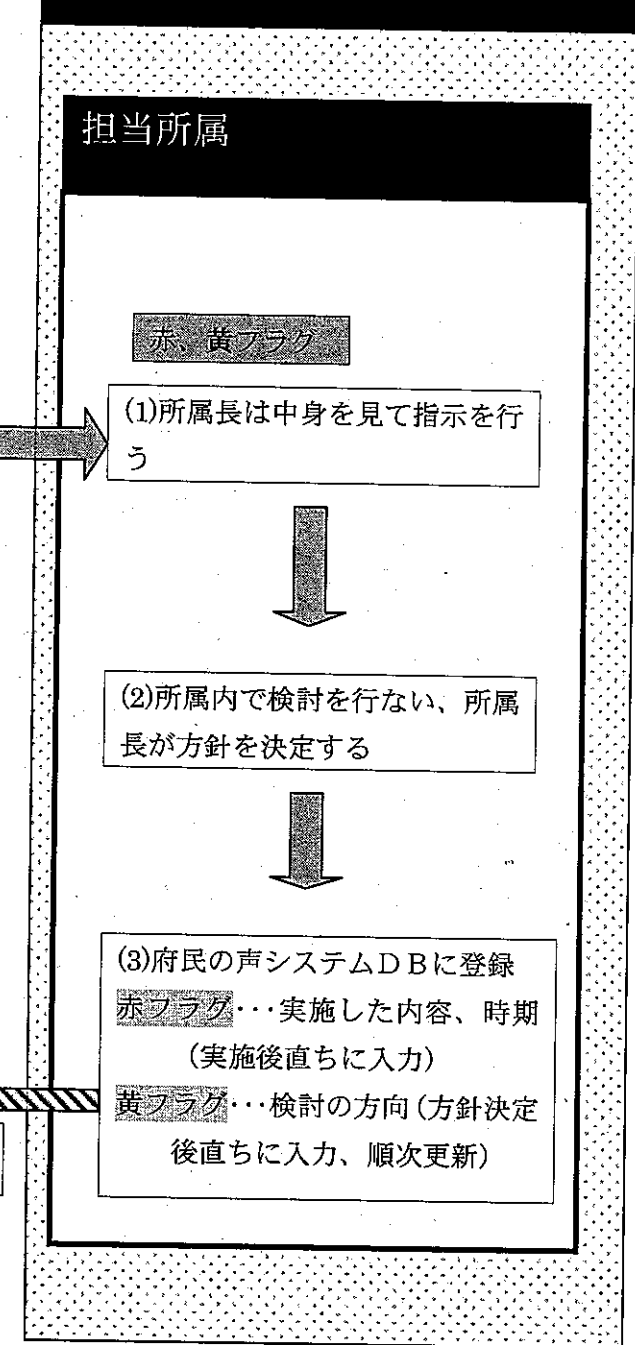
○業務改善に活かせるよう、テーマ別やトレンドなど、データベースに蓄積された声を整理、分析し、庁内に情報提供する。あわせてHPで公表する。

〔見直し後のフロー〕

1. 受付と捌き、回答のフェーズ (受付から原則2週間で回答する)



2. 検討フェーズ (声を受け改善を検討する)



3. 公表のフェーズ (回答内容、検討内容等を公表する)

部長会議(月1回) HP公表(月1回)

- 府の対応状況(赤、黄フラグ)
- テーマ別、トレンド
- 主な声と府の回答内容(青フラグ)
- ※全庁に入った声を対象