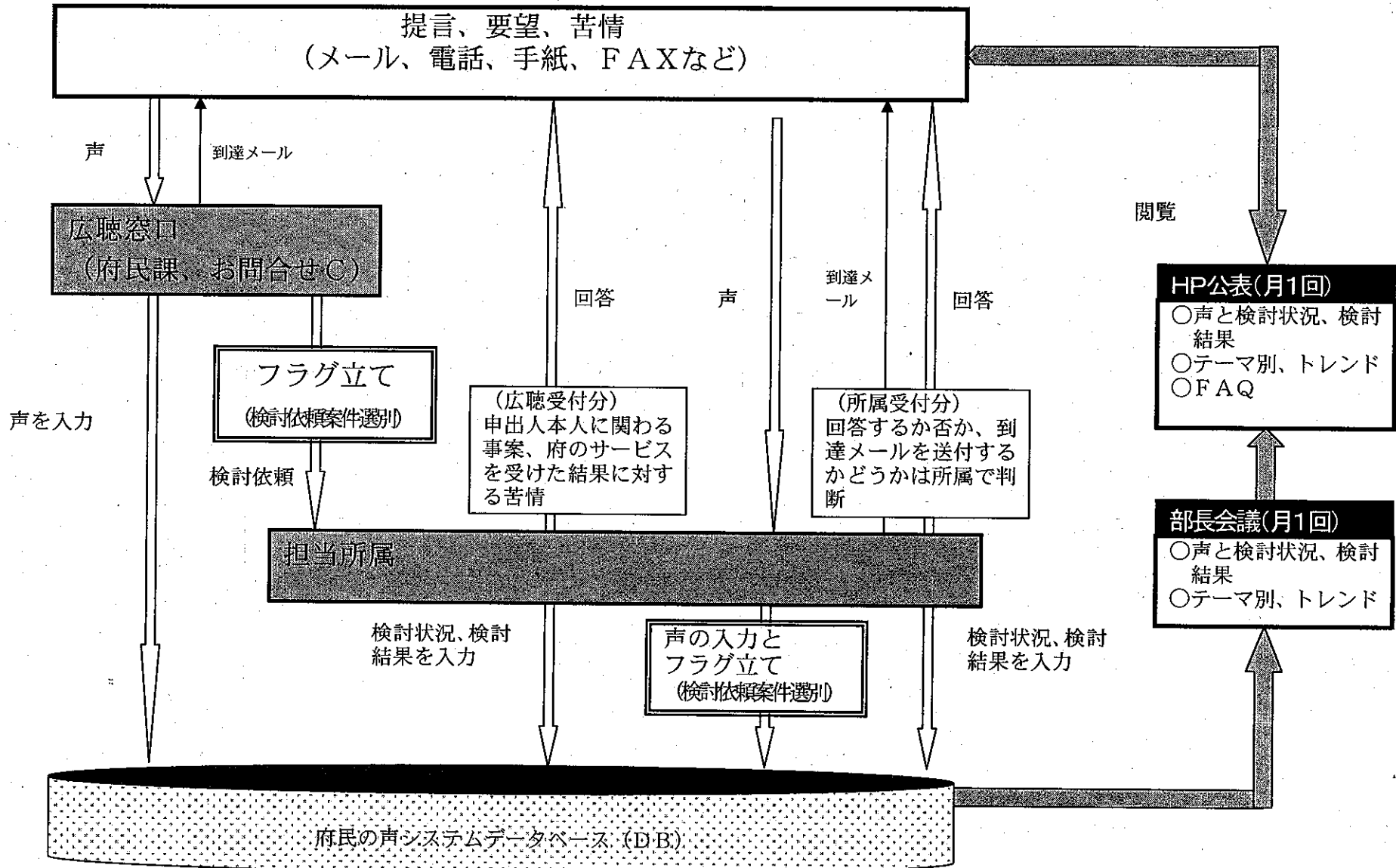


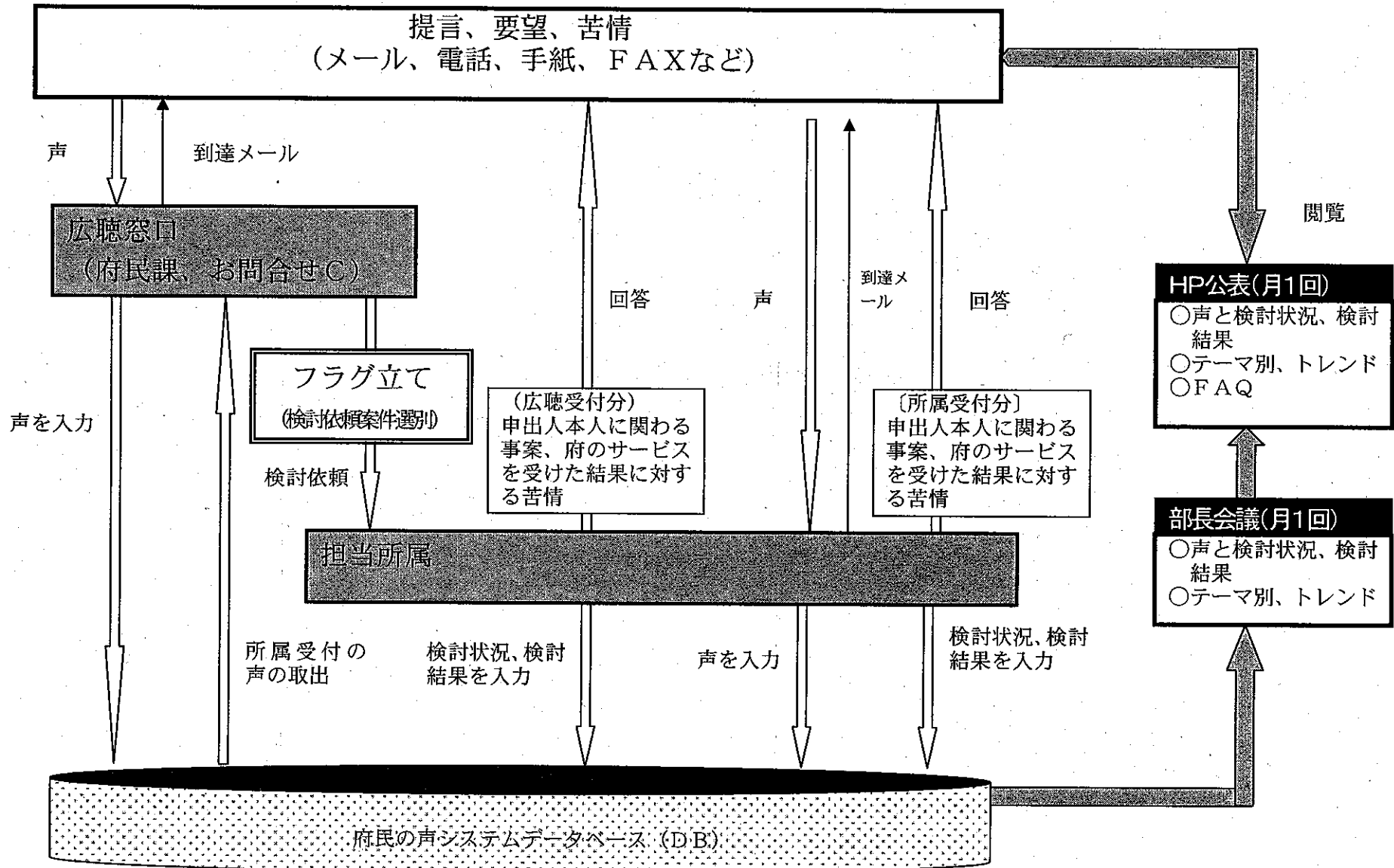
見直し後のフロー(案)

平成21年8月6日
府政情報室府民課

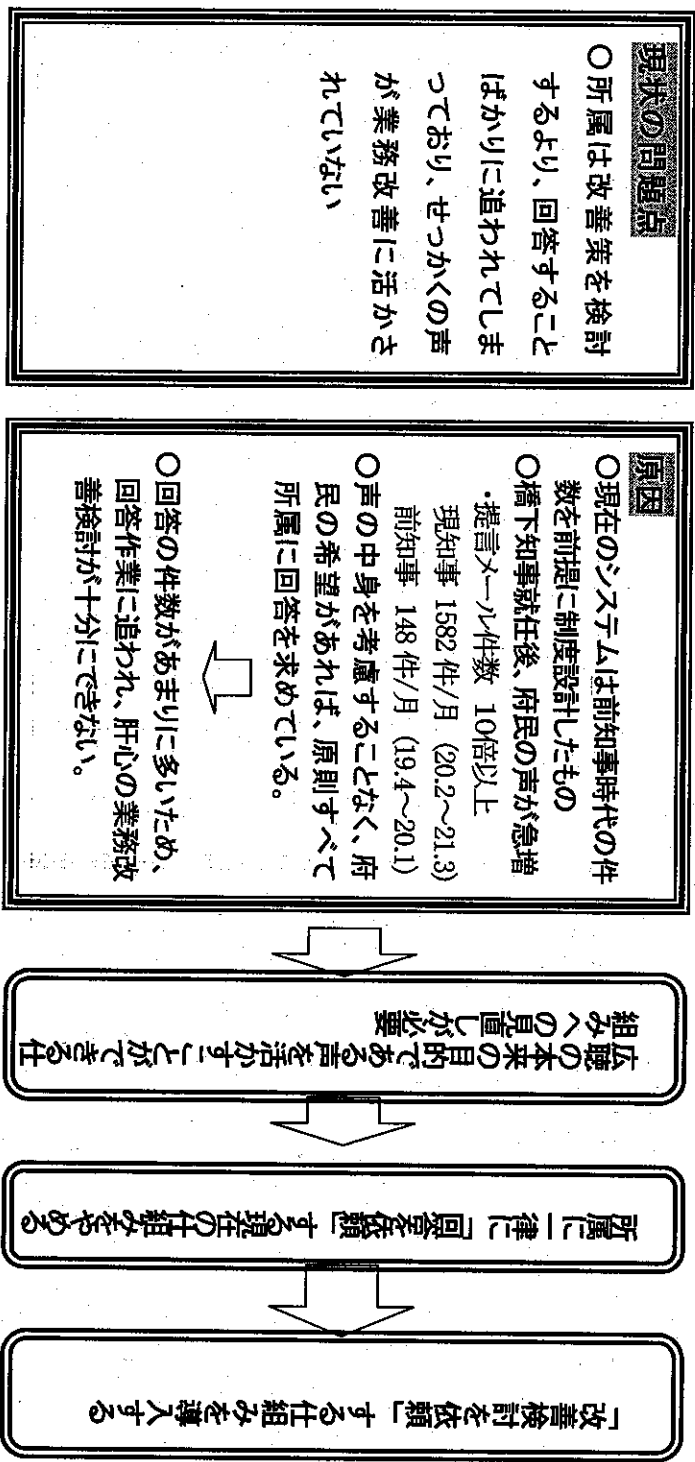


見直し後のフロー(案2)

平成21年8月6日
府政情報室府民課



現状の問題点と見直しの方向性



現状の問題点

○所属は改善策を検討するより、回答することばかりに追われてしまっており、せっかくの声^①が業務改善に活かされていない

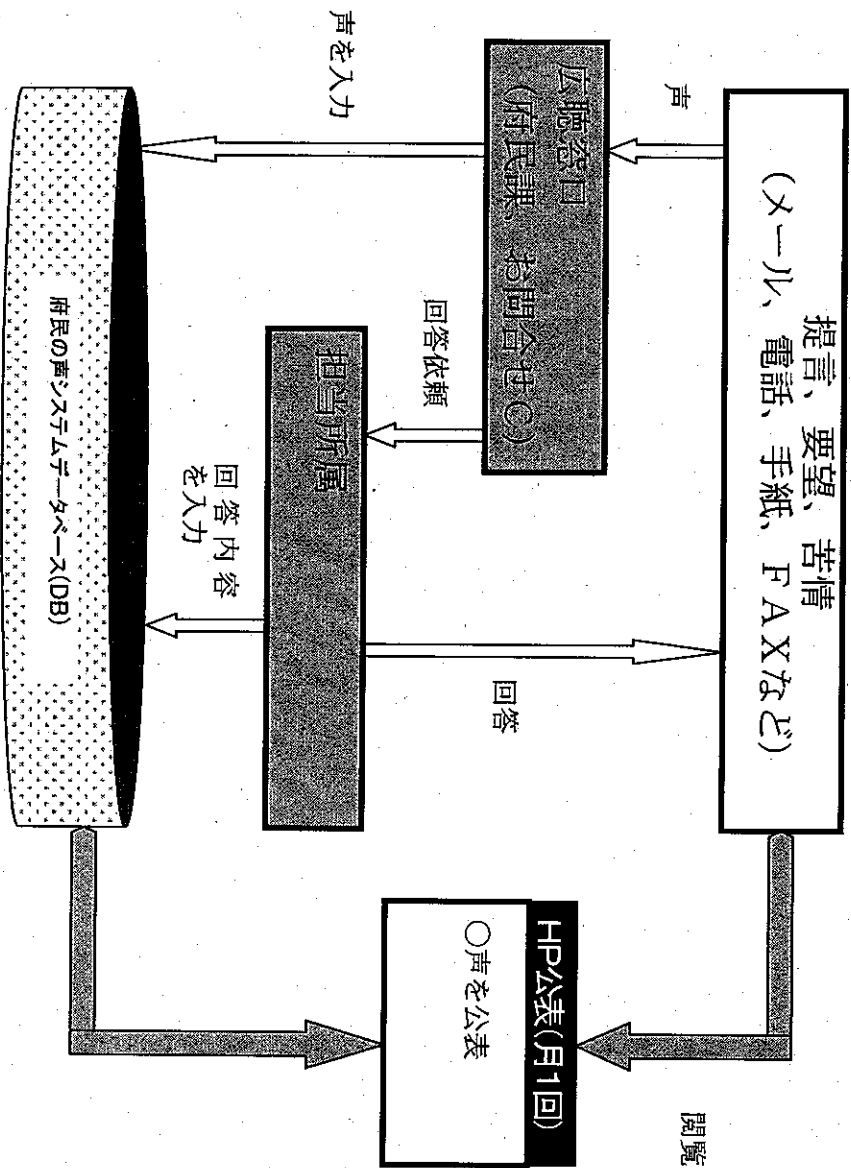
原因

○現在のシステムは前知事時代の件数を前提に制度設計したものの
 ○橋下知事就任後、府民の声が急増
 ・提言メール件数 10倍以上
 現知事 1582件/月 (20.2~21.3)
 前知事 148件/月 (19.4~20.1)
 ○声の自身を考慮することなく、府民の希望があれば、原則すべて所属に回答を求めている。

⇓

○回答の件数があまりに多いため、回答作業に追われ、肝心の業務改善検討が十分にできない。

【現状のフロー】



見直し内容について

【見直し内容】

1. 仕組みの見直し

- 「回答依頼」をやめて「改善検討依頼」を行う
- 所属への依頼は、「回答の希望の有無」でなく、「声の中身」を見て判断する。

2. 府民へのレスポンスの見直し

- 個々の申出人への回答は原則しない。このことをHPで府民に告知する。
ただし、例外的に、申出人本人に直接かわかる事案や府の行政サービスを受けた結果に対する苦情については、申出人本人に回答する。
- 改善検討の状況及び結果は、HPに掲載することで府民に知らせる。
- 制度や現状を説明する必要がある声については、FAQをHPに掲載する。
- 府民へのレスポンスとして、声を受け付け後、直ちに到達連絡のメールを送る。

3. 所属受付分の取扱い

- 所属受付の声についても府民の声システムに登録する。
- 改善検討案件の選別、回答する否か、到達メール送付するかの判断は、いずれも所属において行う。

現状

見直し後

回答の希望なし		府民に改善措置が必要なもの 改善措置の検討が必要なもの 府民に説明が必要なもの
具体的	所属外	改善措置が必要なもの 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	所属外	
抽象的	所属外	
回答の希望なし		

回答依頼

対応は所属課判断

具体的	府民に改善措置が必要なもの 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	
所属外	

改善検討依頼

- 申出人本人に関わる事案、府のサービスを受けた結果に対する苦情
→ 回答を依頼
- 制度や現状を説明する事案
→ FAQ作成
→ 依頼

府民参加の検討

平成 21 年 8 月 6 日
府政情報室府民課

- ねらい
- 改善に生かす府民の声の選定（フラグ立て）を、府民の参加によりチェックする
 - 所属が積極的に業務改善に取り組み動機とする

検討項目

案と評価

（上段：案 下段：評価）

(1) 意見を聞く
タイミング

フラグ立てるとき

- 意見が直ちに反映できる
- × 府民の負担が大きい。
- × 日々の伝達事務に変更必要

フラグ立て後

- 後になるが府民の意見が一定反映できる
- 日々の伝達事務の変更不要

(2) 意見を聞く
方法

来庁し、会議で意見を述べる

- × 府民の負担が大きい
- × 府の経費負担が発生する
- 議論により意見が深まる

意見をメールで返す

- 府民が参加しやすい
- 府の経費負担がない

(3) 意見を聞く
頻度

毎日

- 意見が直ちに反映できる
- × 府民の負担が大きい
- × データ整理事務が日々発生

週1回

- × 府民の負担が大きい
- × 所属への伝達が遅くなる

月1回

- × 意見の反映が1ヶ月遅れる
- 府民が参加しやすい
- データ整理事務が月1回発生

(4) 参加者の立
場と意見の位
置づけ

**参加者の立場 委員
府民の代表として意見を聞く**

- × 人選が難しい
- 意見に重みがある

**参加者の立場 モニター
参考意見として聞く**

- 府民が参加しやすい
- 自由な意見を聞ける
- 人選が容易

(5) 人数

1人

- × 意見が偏る

5～10人

- 協力を得やすい
- ある程度バランスよく意見をきける

100人

- 多くの府民意見を反映できる
- × 場合によってはクレームが入る恐れがある
- × 参加者への対応や管理が大変

(6) 人選の方法

公募

- 公正

既存のモニター等から選考

- × 公正性に問題
- 人選に手間がかからない



【案】

項目	内容
(1) 意見を聞くタイミング	フラグ立て後
(2) 意見を聞く方法	メール
(3) 意見を聞く頻度	月1回
(4) 立場と意見の位置づけ	モニター 参考意見
(5) 人数	5～10名
(6) 人選	公募