

前回の主なご指摘事項と変更点

○次の基本的考え方で整理する

(1)回答のための仕組みを改善検討のための仕組みにかえる

(2)府民へのレスポンスを見直す

- ・個々の申出人への回答はしない。このことをHPで告知する
- ・改善状況や結果はHPでお知らせする
- ・説明が必要な事項はFAQを作成しHPでお知らせする
- ・回答しないことに代えて、受信したことの返信メールを送る

※なお、案をまとめるにあたっては、回答しないこととした場合のレスポンスとして、上記で十分かどうか検討する。

○上記考え方の整理に伴い、フラグ立てに関するこれまでの案を見直す

・これまでの案にあった「赤」・「黄」フラグは、「検討フラグ」に一本化する

・回答しないことを明確するため、

「青」フラグは立てない（捨てる）。

「赤」「黄」フラグを立てた場合の、「検討の組上に載せた」といった回答もしない。

→上記考え方を踏まえ「見直し内容について」（肝となる考え方を整理した資料）を作成した

資料「現状の問題点と見直しの方向性」の修正について

○「せっかくの声が業務改善にいかされていない」の記述は、「現状の問題点」の枠の中に矢印をつけて記載する

→そのように修正

○「原因」は、「府民に回答するためのシステムだから」につきる。希望があればすべて回答を求めている等の個々の3つの記述は、その内訳として記載する

→そのように修正

○また、「原因」として、「システム化後これらの問題を放置してきた」ことを追加する

→追加で記載

○業務改善に活かすことが「主目的」といった曖昧な記載でなく、「目的」と明確に書く

→そのように修正

資料「所管課の負担軽減内容」「見直し内容について」の修正について

○わかりにくい、全面的に見直す。

回答から検討に変わるという肝となる考え方を簡潔にわかりやすく説明した資料にする。

肝となる考え方として、冒頭の基本的考え方を記載する

所管課への量を減らすことが目的ではない。あくまで結果。「回答」が「検討」に変わることの対比を伝えることを重視した資料にする。

○フローは、フローだけのペーパーにする。

フローは、左から右に流れるような形で、番号付けずにわかるようなものにする。

場合によっては、改善検討だけでひとつのフローにし、FAQの作成と別々で作成する。

→以下の4つの資料に再整理した

- ・「見直し内容について」（肝となる考え方を整理した資料）
- ・「見直し後のフロー（1）（業務改善）」（改善検討に関連するフロー）
- ・「見直し後のフロー（2）（FAQ）」（FAQ作成に関連するフロー）

資料「府民参加の検討」について

○府民モニターは10人程度の案もある。100人と決めつけることはない

○発射台、基準がバラバラになっている。案を並べて「○×△」で評価するのではなく、やり方、回数、人数など個々で評価して、一番適当な組み合わせはどうか分かるような資料にする

→別紙「府民参加の検討」のとおり、資料を再整理した

現状の問題点と見直しの方向性

現状の問題点(現象面)

- 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いる
- 所属にとっては回答の必要性を感じないものにまで回答作成を求められるので負担感が大きい
- 期限内(2週間)に回答しない所属が多い
- 所属の割り振り間違いや期限遅れが放置されてしまっている場合がある

○せっかくの声[※]が業務改善に活かされていない

原因

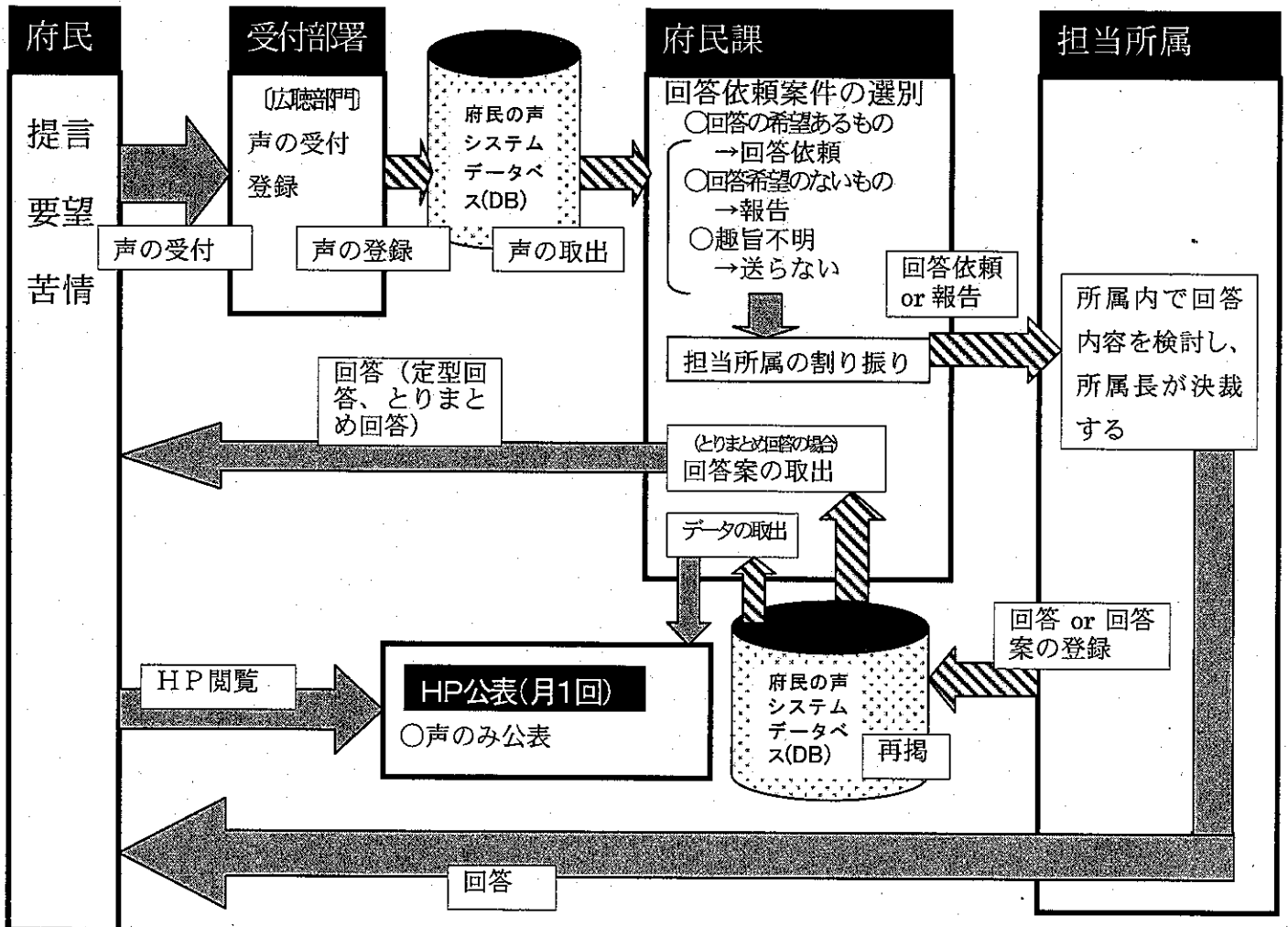
- 府民に回答するためのシステムである
 - ・声の中身を考慮することなく、府民の希望があれば、原則すべて所属に回答を求めている
 - ・所属にとって回答の必要性を感じない案件にまで回答を求める場合が多いのでどうしても後回しにされる
 - ・回答依頼案件が多いことや期限を守らない所属が多いため府民課はフォローに手が回らない

○昨年6月のシステム化以降、根本的な見直しをせず、これらの問題を放置してきた

回答することを目的にした仕組みを定める。

声を業務改善に活かすことを目的とした仕組みに見直す。

〔現状のフロー〕



見直し内容について

1. 仕組みの見直し

- 改善検討をするための仕組みにかえる
- 府民課は、声の中身を見て、所管課に改善検討を依頼し、各所管課は検討作業を行う。

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としてしない。このことをHPで府民に告知する。
- 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、声を受付け後、直ちに受付部署から到達連絡のメールを送る。
(※例外的に、申出人本人に直接かかわ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のみ申出人本人に回答する。)

3. 改善検討を促す仕組みの導入

- 部長、所属長に直接メールで改善検討を依頼する
- 改善検討の状況及び結果は、毎月1回部長会議で報告する

4. データベースの整理、分析

- 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

項目	現状	見直し後
(1) 声に対する対応	(実施者) 回答作成 所管課	(実施者) 改善検討 所管課
(2) 対応判断	回答希望で判断 府民課	声の中身で判断 府民課
(3) 府民へのレスポンス	回答 所管課	回答しない旨をHPで告知 府民課 検討結果のHPへの掲載 府民課 FAQのHPへの掲載 府民課 声の到達連絡メールの送付 受付部署
(4) 所管課への依頼手段	システムメールで依頼 府民課	部長・所属長に直接メールで依頼 府民課
(5) 庁内報告	なし	部長会議で報告 府民課
(6) データの活用	なし	テーマ別やトレンドなどを整理 府民課