

加速アクションプラン個票

①実施項目	1 住民要望システム構築事業	②No.1	実施状況 検討中			
③加速プラン事業名	住民要望対応方法検討事業					
④所管課	広報情報課					
⑤現状と課題	<p>【現状】近年においては、住民要望の手法が従来の口頭要望及び書面要望だけではなく、インターネットメールなどの電子媒体が加わるなど、多様化してきています。さらにその内容も要望者の立場の違いや意識の変化、価値観の多様化に伴い、多種多様な様相を見せてきています。また行政自体の取り扱い事務の広範な多様化も、それに拍車を掛けている。</p> <p>これらの要因により、要望処理の不統一化・不均一化の問題や、要望事項などの共有化が図られにくい傾向となっている。</p> <p>【課題】住民の意見を直接くみ取るチャンネルの少ない役場において、住民要望の把握と対処は永遠のテーマであるとも言える。</p> <p>これらのことから、役場内における情報の共有化の推進や、業務の円滑化、対応の公表などを行い、村としての統一的なレベルの対応力の確保を図る必要がある。</p>					
⑥取組み内容	<p>①現状の住民要望受付方法の最適化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状の住民要望受付の更なるスピード化、対応能力などの品質の向上を図り、住民満足度の向上を目指す。 <p>②住民要望の再定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来の「住民要望」という定義を破棄し、現状における「住民要望」というものを再定義する。 ・単純な「住民要望」ではなく、アンケートなど多くの要素を取り入れて、再定義する。 <p>③住民要望受付・処理のあるべき姿の定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再定義した内容に基づいて、対応・事務処理のあるべき姿を定義する。 ・現状の対応手法について、改善・廃止などの必要があるのか調査する。 ・職員への教育や組織的対応、システム化などの対応が必要か、検討する。 ・可能であれば、今後のロードマップを作成する。 					
⑦年度計画	H19	H20	H21	H22	H23	H24
平成19年度から平成21年度までは集中取組期間です。	調査・研究	調査・研究	調査・研究	ロードマップ作成	再定義に基づく対応	再定義に基づく対応
	「住民要望の再定義」と計画的対応 ホームページ等要望への回答日数を5.0日以内					
計画値	/				100	
実績値	/	20	40			
⑧目標	【計画値算式】「住民要望受付・処理のあるべき姿」実現への割合					
⑨効果	<ul style="list-style-type: none"> ・住民要望等の受付処理事務の業務を迅速かつ円滑化 ・役場内における情報の共有化や要望事項に関する対応レベルの統一化 ・情報公表による、開かれた村政の実現 ・以上の実現による、住民満足度の向上および住民と行政との親密化 					
⑩達成度	H19	H20	H21	H22	H23	H24
	調査研究 回答日数 4.3日	調査研究 回答日数 4.1日	/	/	/	/
⑪国集中改革プラン報告項目別全体計画(対H16)※当該加速プランが含まれる項目について表記						
【項目名】	H17	H18	H19	H20	H21	合計
計画値	/	/	/	/	/	0
実績値	/	/	/	/	/	0
単位：千円	0	0	0	0	0	0
差額	0	0	0	0	0	0