

堺市

「市民の声」をデータベース管理

システム開発の背景

市政に関する市民からの意見や要望など、いわゆる「市民の声」は、いろいろなツール（手紙・電子メール・電話・窓口）を使って、市に日々寄せられています。

「市民の声」は、「市民協働のまちづくり」を進めるうえで非常に貴重な情報です。「市民の声」に対しては、行政として迅速かつ適切な対応を行わなければいけません。また、同時に市民ニーズを的確に把握し、市政に反映させて行く必要もあります。

しかし、「市民の声」への対応は、各部署で個別に事務処理されることが多いため、全庁的な情報の共有がされておらず、「市民の声」が市政に十分反映されているとは言い難い状況でした。

また、「市民の声」に対する「市の考え方」の公開についても、広聴担当が実施している「市政への提案箱」に寄せられた提案に対しては行っていますが、それは一部であり、全庁的に寄せられる「市民

の声」に対して「市の考え方」を効果的にお知らせする方法はありませんでした。

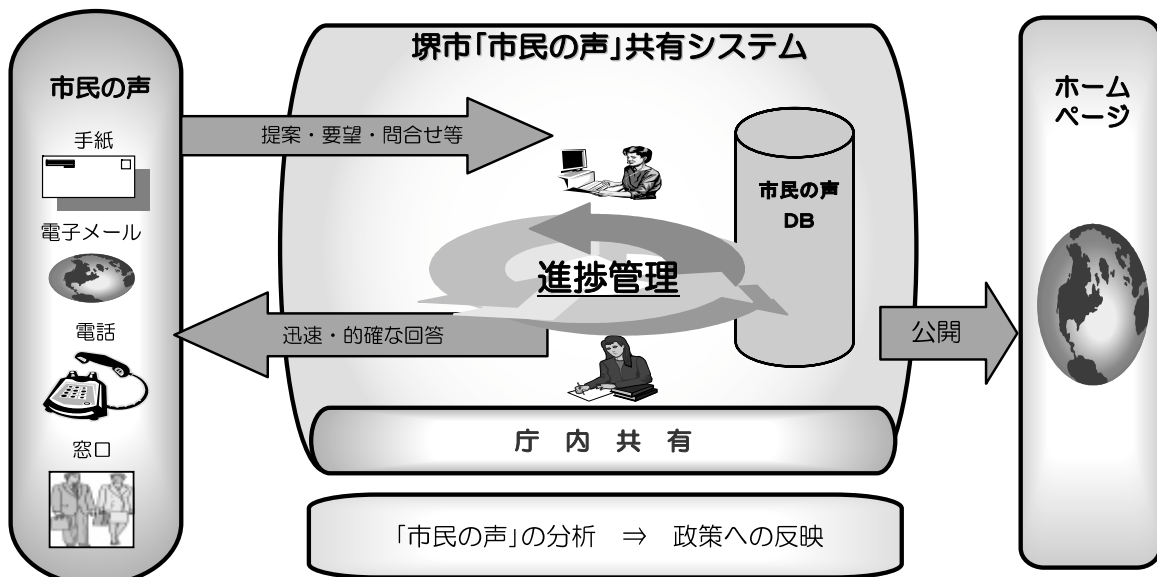
そこで、今後とも「市民協働」・「市民参加」をキーワードとしてまちづくりを推進していくために、「市民の声」を全庁的に一元管理するためのシステム開発が求められました。

システム開発の経過

こうした課題を解決するため、平成13年11月に「堺市行政情報化指針」、次いで、この指針を具体化するものとして平成15年3月に「堺市行政情報化実施計画」が策定され、この中で「市民の声」共有システムの開発が位置づけられました。

本システムは、ITを活用して「開かれた市政」を推進し、「市民協働」のまちづくりを進めるために開発を行い、平成18年1月5日から全庁的な運用を始めました。

【図1】



システムの概要

本システムは、あらゆるツールで全庁的に寄せられる「市民の声」（陳情・要望・提案・意見・苦情など）を市行政情報ネットワーク（市内LAN：クライアント端末 約4,700台）を活用して、入力・データベース化し、案件処理の進捗管理、全庁的な情報共有、市ホームページへのQ&A公開による市民との情報共有を実現することにより、迅速で適切な市民対応と「市民の声」データベースの分析による施策立案や予算編成への反映を図ることを目的としています。当面は、年間約3,000件の「市民の声」のデータベース化を目標としています。

本システムを導入することにより、次のようなメリットがあります。今後は、システム運用の各段階において検証していく予定です。

案件処理の進捗管理

- 受付から回答までの進捗状況の把握
- 中長期的な検討課題の経年的追跡

全庁的な情報共有

- 政策連携の資料として活用
- 市民対応の均質化や回答作成の迅速化
- 知識やノウハウの継承
- 業務FAQとしての活用

市民との情報共有

- 市民が抱く疑問などの自己解決
- 「開かれた市政」のイメージアップ
- 市政に対する関心の向上（市民参加・市民協働のきっかけ）

分析による施策立案や予算編成への反映

- 日常業務において市民ニーズに即した施策の企画・立案
- 全庁的な視点で分析した市民ニーズを中長期的な計画策定に反映

今後の展開

システムの導入により、蓄積された市民の声を職員が随時閲覧することが可能となり、日常業務に活用できる環境が整えられました。今後、全職員にシステムの浸透を図ること、また、蓄積された市民の声を市民ニーズとしてどのように分析し、市政へ反映していくのか、ということが課題となります。

最後になりましたが、本システムは、本年4月に誕生する「政令指定都市・堺」にとって、「開かれた市政」・「市民協働のまちづくり」の推進を行う上で、欠かすことができないツールであると確信しています。

【図2】

| 受付日 | 回答期限 | 受付番号 | 項目名 | 受付課 | 状態 | 主管課 | 担当 | 担当課 | 状態 | 督促 |
|------------|------------|------------|--------------------|-----------------|------------|-----|----|-------------------------|------------|--------------------------|
| 2005/09/16 | 2005/10/16 | 17-00010-1 | 意見の議決会を開設してほしい | 健康福祉局 子ども家庭課 | 受付済 依頼済 | | | 健康福祉局 子ども家庭課 (建設) | 担当済 依頼済 | <input type="checkbox"/> |
| 2005/09/16 | 2005/10/16 | 17-00010-2 | まちかど子育てサポートチームの充実を | 健康福祉局 子ども家庭課 | 受付済 依頼済 | | | 健康福祉局 子ども家庭課 (建設) | 担当済 依頼済 | <input type="checkbox"/> |