

## 市民の声の「受付から回答まで」をシステム化

### 浜松市

#### ○ 取組の概要

市民から寄せられた意見をデータベース化して全庁で閲覧できる「市民の声システム」を構築し、2002年4月から運用。

#### ○ 浜松市の概要



#### 浜松市の概要

##### 市役所所在地

- 静岡県浜松市元城町103-2

##### 人口

- 581,162人（～H17.6.30）
  - 783,748人（H17.7.1～）
- ※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

##### 合併の状況

- 平成17年7月1日、天竜市、浜北市、春野町、龍山村、佐久間町、水窪町、舞阪町、雄踏町、細江町、引佐町及び三ヶ日町を浜松市に編入。

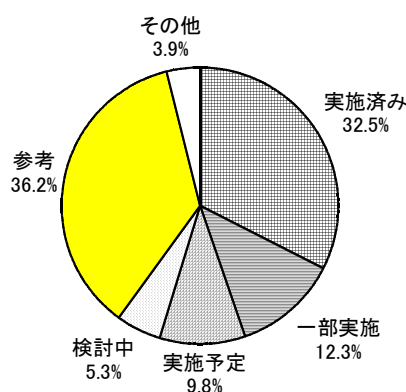
## ○ 取組について

### 1. 取組の背景

- ・ 浜松市では、市民から寄せられる意見、提言、要望はもとより、質問などを市民の声とし、適切な説明や対応を行うとともにその趣旨を政策に反映させることが大切であると認識している。
- ・ これらを迅速かつ適正に処理するために「浜松市市民の声取扱要綱」を 2001 年に定め、市民の声の具体的な処理方法を定めている。
- ・ 「市民の声システム」は、この要綱で定められた業務を遂行するために開発した。
- ・ 「市民の声システム」は、市民の声の処理を円滑化するとともに情報を蓄積し、一元管理することにより庁内での情報の共有化を図ることに役立つようになった。

### 2. 取組の具体的内容

- ・ 市民からの手紙、ファックス、メールなどは、主に広聴広報課が受け付け、担当部署の広聴取扱主管者を通じて担当課に回答を指示する。
- ・ 担当課は回答文等を作成し、「市民の声システム」に入力の後に公聴取扱主管者へ報告する。
- ・ 広聴取扱主管者が内容を確認し、広聴広報課に報告する。
- ・ 広聴広報課が市民に回答する。
- ・ 市民から意見等を受け付けてから、回答までを原則 2 週間以内としている。
- ・ データベースの件数 平成 16 年度末現在 1,915 件
- ・ 市政への反映度として 6 段階の基準を設けて調査している。
- ・ 平成 16 年度に寄せられた市民の声のうち、事業として実施済又は一部実施済みのものは、44.8 %であり、今後の計画として組み込まれているものを合わせると 54.6 %となり、半数以上が何らかの形で市政に反映されている。



- 平成 15 年度に寄せられた市民の声 2,381 件のうち平成 15 年度に市政への反映度が「一部実施」「実施予定」「検討中」となっていた 529 件のうち平成 16 年度末時点において、「実施済み」136 件、「一部実施」231 件の合計 367 件（69.4 %）が市政に反映されている。

「市政への反映度」の分類基準

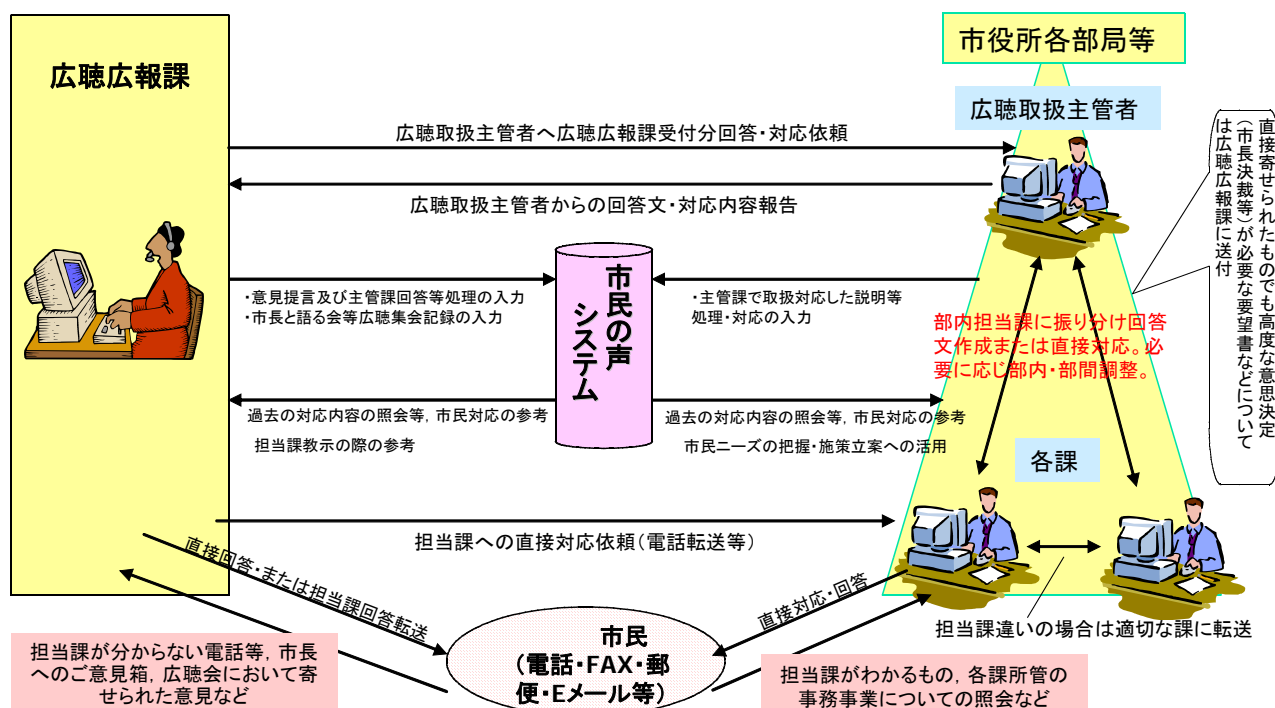
実施済み	・事業としてすでに実施済み・完了したもの ・個別な対応を要するもので、すでに対応済みのもの
一部実施	・事業としてすでに実施中または一部実施されているもの ・個別な対応を要するもので、調査・対応中のもの
実施予定	・今後の計画のなかに組み込まれているが、まだ実施に至っていないもの
検討中	・今後の計画のなかに組み入れるか否か調査・検討を要するもの
参考	・現段階では実施・検討が不可能または不要であるが、市政に関する一つの意見として何うもの
その他	・市政に関係のないもの 例) 国・県・関係機関に意見・要望として伝えたもの、お礼状や案内状の類

### 3. 取組にかかる事業費

- 平成 13 年度 システム構築（約 14,000 千円）
- 平成 14 年度～ 機器・サーバーリース（約 2,400 千円）  
（年間） システム保守管理（約 1,800 千円）

### 4. 取組の体制

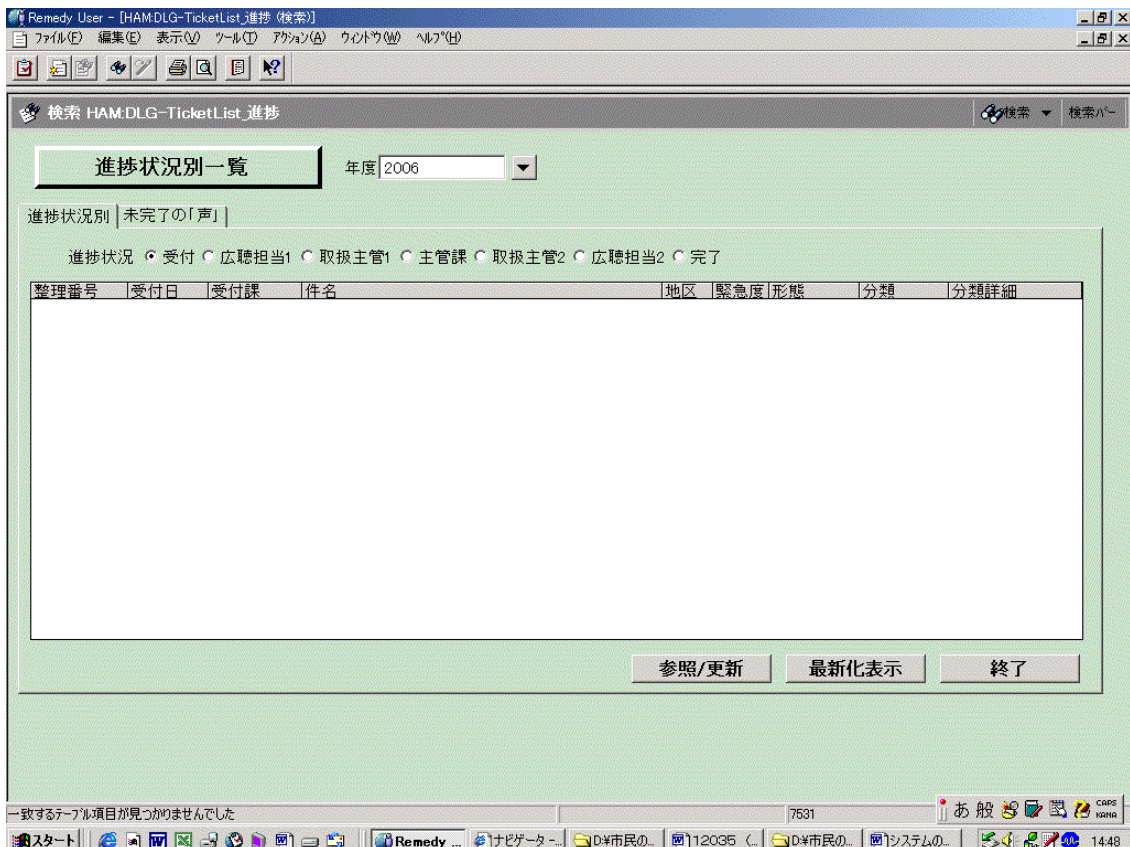
#### 市民の声システムイメージ図



## 5. 取組の成果

- ・ データベース化した情報は全職員が閲覧・検索することができ、全庁で統一的な対応ができる。
- ・ 回答までは 2 週間以内を原則としており、案件ごとの進捗状況を画面上で確認することが可能となっている。
- ・ 事務処理を電子媒体を通じて行うことにより、これまでの紙ベースにおける事務処理と比較して省資源かつ効率化が図られている。

(進捗状況確認画面)



## 6. 今後の課題

- ・ 今後も、寄せられる市民の声に基づき、各課において市政に反映させていく。
- ・ 蓄積された声のデータをより一層、政策立案に生かすために、声データを分析するソフトを活用するなど、市民の声を政策へ反映していく仕組みの構築についても検討するとともに、職員各々が市民ニーズの傾向を分析する能力を身に付ける必要がある。
- ・ なお、平成 17 年 7 月に周辺 12 市町村が合併し、「市民の声システム」が新市に引き継がれ、他の旧 11 市町村の職員への徹底が必要である。