

# わかりやすい市政 FAQ づくり協働事業

## 施策のポイント

市ホームページに掲載する「よくある質問とその回答（FAQ）」を市民活動団体と協働で作成した。利用者の視点に立ったニーズの把握や難しい行政用語を排除した表現方法など、協働事業ならではの FAQ となった。

### 自治体情報

東京都国分寺市

人口 / 116,182人

標準財政規模 / 23,816,079千円

担当課 政策部総合情報課

電話番号 代表 042-325-0111 内線 559

実施主体 国分寺市・NPO 法人市民テーブルこくぶんじ

関連ホームページ <http://www.city.kokubunji.tokyo.jp/faq/index.html>

事業期間 平成 20 年度

参考とした施策

関係施策分類 ⑥ア

## 施策の概要

### 1 取組に至る背景・目的

市民活動団体との協働を推進するため、平成 20 年度から試行的に提案型協働事業を始めた。ホームページのリニューアルを控えていたことから、市民にとって使い勝手のいい FAQ の作成の提案があり、採用となった。



### 2 取り組みの具体的内容

- (1) 契約にあたり団体と役割分担やスケジュール等を協議・確認した。
- (2) 意識の共有化を図るために、各課に配置されている広報連絡員を集め、団体と合同で説明会（広報連絡会議）を開催した。
- (3) 各課が質問を作成し、提供したマニュアルやパンフレット等を参考にしながら団体が修正と追加を行った。
- (4) 再度の説明会の後、各課が修正された質問に回答・リンク先等を加えた。これを団体が各課と調整しながら、よりわかりやすく統一的な表現となるよう修正した。

### 3 施策の開始前に想定した効果、数値目標など

- (1) 24 時間、問い合わせに対応することが可能となり、市民生活の利便性が向上する。
- (2) 電話対応の負担が軽減するとともに、マニュアルとして活用することにより庁内の情報の共有化ができる。
- (3) 市政関連に限定せず、市民ニーズを広くとらえた 1,000 項目の作成を目標とした。

### 4 現在までの実績・成果

1,287 件を作成し、平成 22 年 4 月 1 日現在は 1,303 件を公開している。平成 21 年度中のアクセス数は約 89,000 件で、一日平均 240 件の FAQ が閲覧されている。なお、ページ下部に設置したアンケートによると、参考になったとの評価は、およそ 72% である。

項目	内容	備考
1	市民生活の利便性が向上する。	24時間対応が可能となり、問い合わせの件数が増加している。
2	電話対応の負担が軽減する。	FAQの作成により、電話対応の件数が減少している。
3	市民ニーズを広くとらえた1,000項目の作成を目標とした。	1,287件を作成し、1,303件を公開している。
4	ページ下部に設置したアンケートによると、参考になったとの評価は、およそ72%である。	アンケートの結果、72%の市民が参考になったと回答している。

記入例

