

情報共有、市民参加の参考事例集（平成19年度版）周知徹底の取組 結果概要

1 集中取組期間

平成19年(2007年)10月11日～12月10日

2 周知実人数等

13,390人(周知対象人数 13,740人) 周知対象人数は各局の報告値。
(事務職員ほか保育士、看護師など技術職員も含む、教員は含まない)

周知割合

各局区平均97.5%

(休暇、休職等によりやむをえず周知出来なかった者以外ほぼ全員)

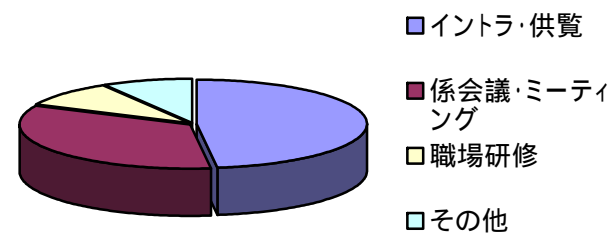
3 周知方法別

	周知方法	当該手法で周知された延人数	構成比
1	イントラ・供覧	6,817	48.0%
2	係会議・ミーティング	4,814	33.9%
3	職場研修	1,357	9.5%
4	その他	1,228	8.6%
合計		14,216	

1 1人の職員に対し、複数の方法若しくは同じ方法で複数回の周知を行っている場合があるため、合計は上記2の合計周知人数とは一致しない。

2 構成比は、「当該手法で周知された延人数」欄の合計(14,216人)を分母として算出した構成比である。

人数別分布(構成比による)



【参考】
イントラ・供覧による場合も、重要度「高」で周知する・課長から周知する・メールで意見を募るなどの工夫が行われている。

周知は、ほぼ全職員にされているが、約半数がイントラ・供覧であり、今後は職員間の情報共有を図れる係会議やミーティングなどのさまざまな形態での周知を促す予定である。

4 主な意見、提案など

(1) 市民自治の庁内推進に関するもの

- 引き続き意識の向上に努め、今後の事務に応用、活用する。(同様多数)
- 今後、各局区から事業実施等の相談があった場合、情報共有・市民参加の視点を踏まえて対応する。
- 職場研修の開催について検討(市民に情報提供するためには職員間の情報共有が必要なため、積極的に業務報告会を開催する・・・など)
- わかりやすい情報提供ができるよう、職員一人ひとりのスキルアップが重要。
- 「情報提供のポイント」について、「費用対効果を考慮する」を加える必要あり。
- インターネットやコールセンターが市民参加を進めるための情報発信・情報共有のツールとしてより積極的に効果的に活用されるよう、庁内啓発を進める
- 工夫事例集で情報検索ができないのが不便。イントラホームページに載せ検索機能をつけるとよい。随時新しい情報が反映していると活用しやすい。

(2) 具体的業務に関するもの

ア 市民参加

- 開催日時、コールセンターやホームページを活用した申込方法などにも配慮
- 工事に対するご意見などを、各現場で受けることができるよう工夫したい。
- ご意見箱の設置や患者満足度調査等の患者から意見等を募る機会を活用し、病院運営に活かしていきたい。
- 市民意見を募集している「皆さまの声」についての改善、活用。
- 日々の市民の質問や窓口業務・電話対応に積極的に活用していきたい。
- 市民参加というのは会議やワークショップ等への参加を言うのではなく、日々の窓口での対応が「市民参加」なのだと思う。
- 一義的には市民参加に馴染まない職場もあり、その場合どう考えるか要検討

イ 情報共有

- HPの有効活用、よくある質問を順次載せる、適切な記事更新と理解しやすい内容にする、カテゴリー別色分けやレイアウトの工夫など(同様多数)
- 各部課の所有する情報のうち市民へ周知する必要があると思われる情報は積極的にホームページへ掲載すべき
- キャラクターの積極的活用(同様多数)
- パンフレットなどの広報印刷物の内容や配布方法の検討、改善(同様多数)
- 専門的な内容や言葉を、より一般市民にわかりやすい言葉に置き換える検討
- 関係部署や関係団体との連携を深めるためにも情報共有が必要

ウ その他(対象別の視点など)

- 子どもや学生、保護者にわかりやすい情報提供、積極的な意見の取り入れ、市民の視点に立った相談や支援
- 保健福祉部の業務の対象者は、高齢・障害等の情報の受け手としては何らかのハンディを持つ方々であり、情報提供に工夫が必要である。