

5 府民目線・対話型の情報提供システム「府民サービス・ナビ」

～どこにでも有りそうで、なぜか無かったサービス～

府民生活部府民総合案内・相談センター

【概要】

府民が、ニーズに応じて、自分（たち）が利用できる府のサービスを簡単に検索でき、わからない点などはメールで気軽に質問できる情報提供システム「府民サービス・ナビ」を開発しました。

「府民（住民）が利用できるサービス」を、「府政（行政）の全分野にわたって」検索できるシステムは、「どこにでも有りそう」で、「なぜか無かった」（全国初）サービスです。

◎ 特徴

- 現に府民が直接に利用できるサービスだけを掲載しました。
- 縦割りでなく、全分野をカバーしています。
- お困りごとや生活シーンなどから簡単に検索できます。
- 総合お問い合わせ窓口（府民総合案内・相談センター）ならではの工夫を凝らしました。
 - ・ 「ただ今受付中のサービス」のコーナーを設置
 - 府民総合案内・相談センターに配架されている申請や、記者発表資料等を整理して掲載。申請漏れ等を防ぐのに役立ちます。
 - ・ 「東日本大震災コーナー」「旬のイベント・観光ガイド」や「相談窓口や手続き」のコーナーも設置
 - 管轄が府の各部局にまたがり、各課のホームページ等に分散している情報を整理して掲載しました。
- サービスに対する質問や要望も簡単にできます。
メール歓迎＋迅速回答＝対話の進展

◎ 掲載サービス数

約600件

◎ サイトアドレス

<http://navi.pref.kyoto.lg.jp/>

※京都府トップページ（<http://www.pref.kyoto.jp/>）のバナーリンクからどうぞ

◎ 公開日

平成23年5月12日（木）

※ ご利用いただいた方からの代表的な声

「早い対応で返信していただき、ありがとうございました。役所に行ったり、電話で聞く時間が無く、このようなシステムがあり、わかりやすい説明をしてもらい、大変助かりました。ありがとうございました。」

背景

コールセンターに寄せられる府民の声（ニーズ）には、
「情報化の進展で、ホームページなどで多種多様な行政情報が素早く提供されることは大変ありがたい」という声が多い反面、

- ① 「必要な情報（自分の利用できるサービス）がなかなか見つからない。」
 - ・ 掲載している情報の分野、分量が多すぎる
 - ・ 掲載内容が「縦割」で、総体の情報が得られない 等々
- ② 「メールで気軽に相談できるところが少ない。」（←平日の昼間に役所に出向いたり、電話したりできない方が増大）
- ③ 「役所用語が多くてわかりづらい。」

という声もある。

目的

府民目線・対話型の情報提供（検索）システムを構築する。

取組

京都府立大学公共政策学部の先生方の専門的アドバイス、公務員を目指す学生さん方の新鮮な視点での協力をいただき、

- ① 「必要な情報（自分の利用できるサービス）がなかなか見つからない」点に対しては、
 - ・ 府民がすぐ利用できるサービスだけをピックアップした、
 - ・ 縦割でなく、全分野をカバーした、
 - ・ お困りごとや生活シーンなどから簡単に検索できる、
 - ・ お知らせ機能も充実（「ただ今受付中のサービス」など）した、
- ② 「メールで気軽に相談できるところが少ない」点に対しては、
メール歓迎＋迅速回答＝対話が進展する、
- ③ 「役所用語が多くてわかりづらい」点に対しては、
利用者の声に基づき（日々）改善する

システムを構築した。

効果

現在

○ 知名度（閲覧数）はまだまだの状態

平成 23 年度（H23.5.12～H24.3.31）閲覧数 約 14 万件

（閲覧数上位 10 サービス～子どもの教育や安心・安全に関するものが多い。）

- ① 私立高等学校に在籍する生徒への就学支援（あんしん修学支援事業等）
- ② 私立幼稚園保育料軽減補助金

- ③ 高校生給付型奨学金（高等学校奨学金）
- ④ 子育て支援医療助成制度
- ⑤ 各地の雨量、河川の水位、土砂災害警戒情報等
- ⑥ 府立高校の授業料無償化
- ⑦ 高校生就学支援事業（修学支度金）
- ⑧ 高校生就学支援事業（修学金）
- ⑨ 京都健康医療よろずネット
- ⑩ 児童扶養手当、特別児童扶養手当

○ サービスに対する質問（メール）は好評

平成 23 年度（H23.5.12～H24.3.31）の質問者数 172 名

※ 代表的な評価（お礼）

「早い対応で返信していただき、ありがとうございました。役所に行ったり、電話で聞く時間が無く、このようなシステムがあり、わかりやすい説明をしてもらい、大変助かりました。ありがとうございました。」

振り返りと今後の課題

アドバイスをいただいた先生方からは、アメリカなどでは当たり前となっている、住民の「お困りごと」や「生活シーン」などから行政サービスを検索できるシステムが、今までなかったことがむしろ不思議であると指摘を受けました。

情報化がこれだけ進んだにもかかわらず、情報提供システムは、依然として縦割のサブライ・サイドに止まっているということだと思います。

そして、そのような状態は、職員の意識や対応態度を、「府民目線」「顧客起点」のデマンド・サイドに向上させてゆく上でも支障となります。

本システムはまだまだ不十分ですが、「府民目線」「顧客起点」の情報提供システムが府庁内に定着し、行政サービスの質の向上、府民満足の向上が一層図られるよう、日々、内容の改善と知名度のアップに取り組んでいきます。

そのため、

- すべての府民の「お気に入りサイト」に登録いただけるくらいの知名度と品質をめざします。
- 「対話型」機能を生かし、府民から、サービスに対する質問だけでなく、サービスを利用した感想や、改善の提案なども気楽に寄せていただき、サイト版の「府民サービス、施策改善プラットフォーム」をめざします。

企画総務課コメント

今年度、優秀賞を獲得した事業です。

「府民サービス・ナビ」は、府立大学の先生からのアドバイスや公務員を目指す学生さんなどの協力で作られた「どこにもありそう」で、「なぜかなかった」全国初のサービスです。

「とりあえずやってみよう」ということから始まり、やってみた上で改善点を取り入れるというサイクルはどここの部署でも真似できると思います。公開から1年経過しておらず、知名度はまだまだということですが、たくさんの情報を、部署に関係なく、「府民目線」で分類した取組は、使っていただいた方々には大変喜んでいただいているようです。目標は、「府民サービス・ナビ」を、すべての府民の「お気に入り」サイトに登録してもらうことということで、そんな日がくることも夢ではないかもしれません。