

県民の声相談事業の概要について

平成 30 年 5 月 30 日
戦 略 企 画 部

1 県民の声相談事業とは

県民との双方向の情報交流の促進や、県民の積極的な県政への参画を促進する視点から、「県民の声」を幅広く聴き、県政の推進に活かすために全庁で共有するとともに、「県民の声」とそれに対する県の方針や考え方等を月 2 回 Web で公開している。


2 「県民の声データベースシステム（DBS）」の目的 ※平成 13 年 6 月から運営

県に寄せられた県政に関する「県民の声」を、幅広く迅速に DBS に集約し、全庁で共有することにより、部局を越えて「県民ニーズの把握」、「苦情の再発防止」及び「職員の課題発見能力の向上」に活用し、県民満足度の向上につなげることが目的。

3 「県民の声」Web 公開の目的 ※平成 14 年 10 月から運営（DBS に機能追加）

県民が、県の方針や考え方を把握できる環境整備の一環として、寄せられた「県民の声」に個々に的確に答えるだけでなく、それを機会として、県民に県の方針や考え方、対応状況等を幅広く情報発信していくことが目的。

4 県民の声への対応の流れ

県民からの声 ⇒ 受付（県民の声相談室ほか各課） ⇒ 声の概要を DBS に入力 ⇒
⇒ 内容を所管する担当課へ転送 ⇒ 回答作成 ⇒ 個別に回答（可能な場合）⇒
⇒ 回答を DBS に入力 ⇒ 担当課で公開決裁  庁内に DBS で情報共有
県民に Web で公開

(1) 声の概要に関して

DBS の「声の概要」は、原文のままではなく、要約（文章の順序や表現の変更を含む）して掲載している。 ※ その旨は、県民の声の関連ホームページに掲示。

(2) 公開決裁と Web 公開・非公開に関して

全庁共有のための公開決裁時に、一括して Web 公開・非公開を決定している。

Web 公開・非公開は、公開を望まない方か、情報公開条例上の非開示情報や個人情報があるかで判断。