

Trust me!

～信頼される行政を目指して～

1



2

目次

- ▶ 1 政策提言！！
- ▶ 2 問題の所在
- ▶ 3 課題の設定
- ▶ 4 期待される効果
- ▶ 5 信頼される行政を目指して・・・

3

- ▶ 1 政策提言！！
- ▶ 2 問題の所在
- ▶ 3 課題の設定
- ▶ 4 期待される効果
- ▶ 5 信頼される行政を目指して・・・

4

政策提言～三本の矢～

- I 機動的なSNS政策
- II 効果的な情報提供～レコメンド機能～
- III 大胆な情報収集～職員からの手紙～

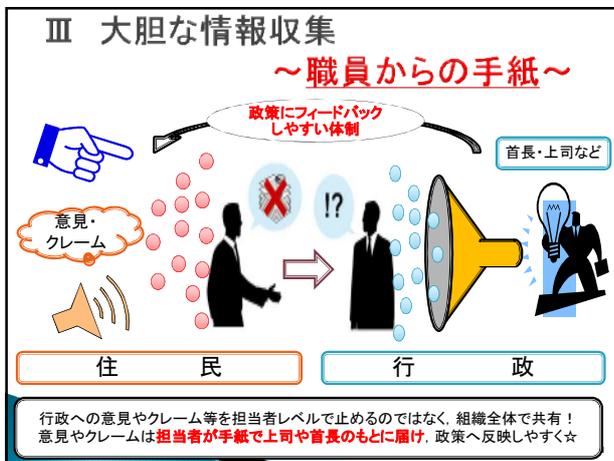
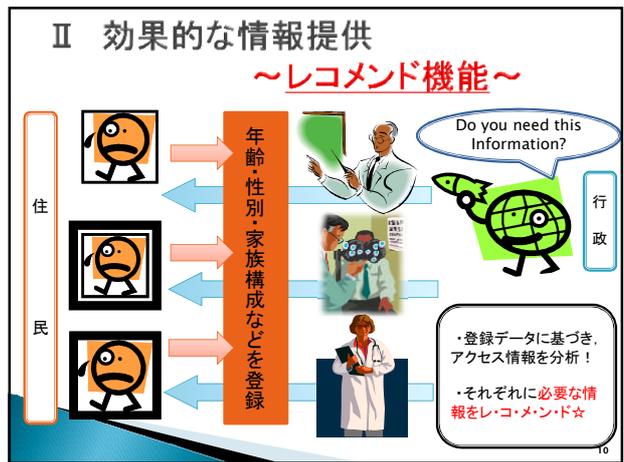
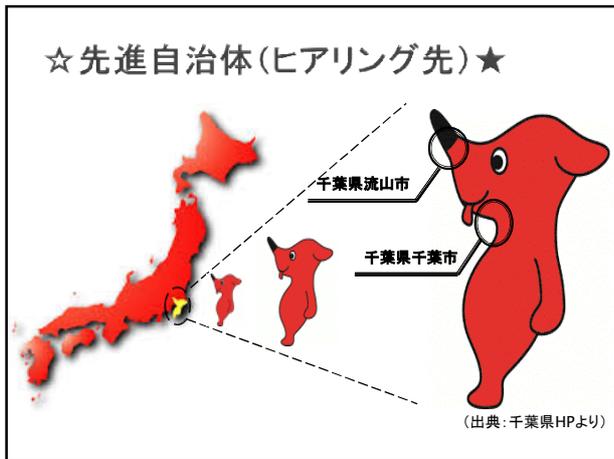
5

I 機動的なSNS政策



・情報発信の精度・頻度を上げ
住民との情報交流を活発に！
・質の良い情報を発信するよう
職員の意識も高める！

6



- ▶ 1 政策提言！！
 - ▶ 2 問題の所在
 - ▶ 3 課題の設定
 - ▶ 4 期待される効果
 - ▶ 5 信頼される行政を目指して・・・
- 12

2 問題の所在

▶ これまでの行財政改革の柱・・・

- ①人の削減⇒新規採用者の削減
⇒退職奨励
- ②予算の削減⇒シーリング

内向きな改革？

「最小の経費」で「最大の効果」を

13

2 問題の所在

これから行財政改革の柱は！

「最小の経費」で「最大の効果」を



住民目線の
外向きの改革へ

14

- ▶ 1 政策提言！！
- ▶ 2 問題の所在
- ▶ **3 課題の設定**
- ▶ 4 期待される効果
- ▶ 5 信頼される行政を目指して・・・

15

3 課題の設定

～行政のあるべき姿とは～

- ①必要な時に、
- ②必要な人に、
- ③必要なだけの

行政サービスを提供！



16

3 課題の設定

▶ 住民の行政に対する意識は・・・？

- ・近寄りにくい
- ・わかりにくい
- ・何もしていない(してくれない)etc



ネガティブな
イメージが多い

17

3 課題の設定

▶ 行政に対するイメージをポジティブに変えるには？

ザイアンスの法則

何度も見たり、聞いたりすると、次第により感情が起こるようになってくる。
たとえば、よく会う人や、何度も聞いている音楽は、好きになっていく。これは、見たり聞いたりすることで作られる潜在記憶が、印象評価に誤って帰属されるという、知覚的流暢性誤帰属説で説明されている。
また、潜在学習や概念形成といったはたらきもかかわっているとされる。

(出典: Wikipedia)

18

3 課題の設定

行政と住民の相互理解を強固にするために・・・

- ▶ 行政から**効果的な情報発信**を！
- ▶ **アクセス状況を解析し、おすすめ情報も提供！**
- ▶ **クレームは宝の山！行政内で情報共有し、接遇改善・政策立案の基礎に！**

19

- ▶ 1 政策提言！！
- ▶ 2 問題の所在
- ▶ 3 課題の設定
- ▶ **4 期待される効果**
- ▶ 5 信頼される行政を目指して・・・

20

4 期待される効果

▶ **住民**にとっては・・・？

- ① SNS政策
⇒ 情報の発信・受信が容易に☆
- ② レコメンド施策
⇒ 関心のある情報が入手可能★



行政との接触回数増加により、**信頼構築の基礎に！！**

21

4 期待される効果

▶ **行政職員**にとっては・・・？

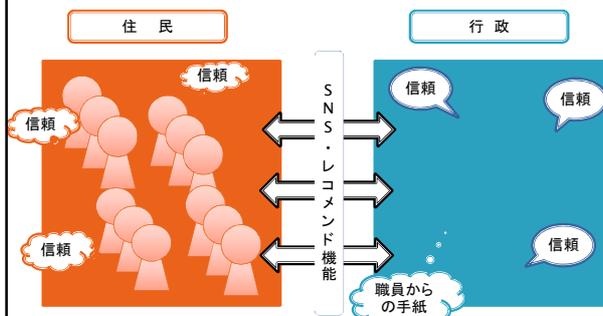
- ① SNS施策
⇒ 住民の興味・関心をデータとして蓄積可能☆
- ② 職員からの手紙
⇒ SNSからの情報でひらめいたこと、窓口対応等で感じた改善提案が行政内で情報共有可能☆



住民ニーズを的確に把握し、**サービスの質が向上！**

22

4 期待される効果(イメージ図)



情報共有を活発にし、相互理解を深め、**信頼UP！！**

23

- ▶ 1 政策提言！！
- ▶ 2 問題の所在
- ▶ 3 課題の設定
- ▶ 4 期待される効果
- ▶ **5 信頼される行政を目指して・・・**

24

5 信頼される行政を目指して・・・

信頼を得るために必要なことは？

- ▶ 住民と行政の「相互理解」が重要
- ▶ 3つの施策内容を検討
 - ①SNSによる情報開示・発信の強化
 - ②行政側からのレコメンド情報提供
 - ③行政内における住民の声の情報共有

25

5 信頼される行政を目指して・・・

- ▶ 住民からの声, 行政との関係におけるあるべき姿は, 時代の流れとともに変化し続けていくもの・・・
- ▶ 今後も住民ニーズに耳を傾け, 適切な関係を築く努力を継続が必要！！

26

~Special Thanks~

- ▶ JMC日本経営センター
- ▶ 千葉市総務局情報経営部 業務改革推進課
- ▶ 千葉県流山市総合政策部 マーケティング課
- ▶ 茨城県自治研修所

27

