

## 広聴の一元管理の検討等について

区に寄せられる「区民の声」を効率的に集約・分析し、区民サービスの向上に繋げるため、広聴の一元管理の検討を進める。

### 1 現状と課題

区は、区民から寄せられた意見や要望を「区民の声」として受け付け、これらについて、区として対応するとともに、区の実務や業務の改善に反映するよう努めている。

広聴・広報課で受け付けた「区民の声」については、その内容に応じて担当所管へ対応を依頼するとともに、対応状況を含めて一元的に管理し、傾向等について全庁的な共有を図っているところである。一方、各所管で受け付けた「区民の声」は、個別に管理しており、全庁的に集約・共有できていない。また、区民との直接的な対応が多い所管は、寄せられた「区民の声」の対応状況を効率的に管理することが難しい状況にある。

区としての対応力を向上するとともに、取組や業務の改善に反映する上で「区民の声」の集約、共有、分析が必要である。

### 2 広聴一元管理ツールの検討・導入プロセス

現状と課題を踏まえ、全庁的な広聴の一元管理ツールの導入を検討する。検討にあたっては、中野区とDX推進について連携協定を締結した日本マイクロソフト株式会社が提供する、業務効率化ツールによる試行や実証実験を行うとともに、同社以外の一元管理ツールを調査・研究する。双方を踏まえて、導入する広聴の一元管理ツール（機能）とその運用を明らかにする。

### 3 スケジュール（予定）

2022年10月下旬～11月下旬	広聴・広報課で試行運用（区民の声専用データベースと業務自動化フローの構築・運用、AIによる意見等のジャンル自動分類）
12月～	試行結果を踏まえ、令和5年度の実証実験内容を調整
2023年 7月～10月	実証実験の実施
10月	実証実験結果や他の広聴一元管理ツールの調査・研究結果を踏まえ、導入するツール（機能）や運用等の明確化
2024年 7月（区役所新庁舎移転後）	広聴一元管理ツールの導入・運用