

苦情・相談対応業務の業務・システムの見直しについて（概要）

見直しの取組

電子政府構築計画（平成 15 年 7 月 CIO 連絡会議決定）に基づき、総務省は、府省共通業務・システムのうちの一つである「苦情・相談対応業務」について、平成 17 年度末までのできる限り早期に最適化計画を策定することとされている。

見直し方針のポイント

1 インターネットを通じた一元的な苦情・相談の総合的窓口として苦情・相談ポータルサイトを設置

各府省庁の苦情・相談等の窓口に係る各種案内情報やFAQ等を府省横断的に情報提供

- ・ 掲載項目、用語等の共通化を図り、利用者の視点に立った国民（相談者）が利用しやすいかたちの情報提供を実施
- ・ ユニバーサルデザインに配慮するとともに、パソコンの他携帯電話の利用も可能とする
- ・ 大規模災害の発生等に際しては、相談窓口の設置等について情報を集約して提供するなど、臨機に情報提供を実施

苦情・相談入力フォームを設け、各府省庁に対する国民（相談者）からの苦情や相談の申し出を受付

- ・ 国民（相談者）からの各府省庁に対する苦情・相談等を、24 時間 365 日、統一案件入力フォームで受付

2 府省庁共通で利用可能な支援システムを整備

苦情・相談対応業務に係る、案件の入力機能、検索機能、統計機能等について、府省庁で利用可能な支援システムを一元的に開発・整備し、各府省庁の事務処理の効率化・合理化を推進するとともにシステム開発費用を削減

3 コールセンター機能の検討

電話による国民（相談者）からの苦情・相談の対応などについて、質の高い行政サービスを検討するため、コールセンターの機能について分析・検討し、府省庁共通での実現可能性を、国民の利便性、業務の効率性及び費用対効果の観点から検討