

Grade.DC.gov<ワシントン DC (コロンビア特別区) 政府の通信>

ニューヨーク事務所

1. Grade.DC.gov とは

2012 年 2 月、ワシントン DC (コロンビア特別区) 政府 (以下「DC 政府」) のグレイ市長は施政方針演説において、「市が良くなるかどうかは政府次第である “a city can only be good as its government” 」と述べ、住民からのフィードバックにより行政運営を改善することを約束しました。こうして運営が開始された Grade.DC.gov

(<http://grade.dc.gov/>) は、住民からウェブサイトを通じて寄せられる行政機関に対する意見、苦情、提言を客観的な「評価(Grade)」として示すことで、行政サービスの向上に反映させる試みです。



Grade.DC.gov は DC 政府が提供するサービスに対する、住民のオンラインメッセージを最新の分析技術により解析することで、行政機関に評価を付けることを可能としたものです。交通局、消費規制局、公共サービス局、自動車局、公園リクリエーション局を対象として6月13日からサイト運用の試行が開始されました。

2. フィードバックの方法

ウェブサイトのフィードバックページには、評価対象となる5機関と、利用可能なフィードバック方法の一覧が掲載されています。

フィードバック手段は、①ツイッター、②テキスト・メール、③一般的フィードバック・フォーム、④特定の場所・施設のフィードバックの4つ。ツイッターとテキスト・メールからのフィードバックを可能とすることで、住民は携帯電話やスマートフォンから、まさにリアルタイムで行政サービスに対する評価を投稿することが可能となっています。

3. 評価結果

2012年7月24日、ウェブサイト上で初の評価結果が公表されました。同日付のワシントン・ポスト紙は、「住民はDC政府のサービスに平均点の評価」と報じています。今回公表された評価では、データ収集開始直後の6月時点での評価も併せて発表されていますが、自動車局以外の4機関では評価が上昇しています。市長は「我々はコンスタントに改善を続け、A評価を獲得するまでは決して満足しない」と語っています。唯一評価がC-のままであった自動車局は、対応策として広報専門人材を採用する方針を表明しました。

DC政府は、「収集したデータを評価(Grade)として公表することで、行政機関としての説明責任を果すことができる」としています。Grade.DC.govには、秋に更に10機関が加わる予定となっています。

(園原次長 東京都派遣)

評価結果一覧

交通局 (DDOT)

所管業務：持続可能な都市交通システム確立のための交通行政全般

6月評価	7月評価	投稿数	肯定的評価項目	否定的評価項目
C-	C+	311	職員 職員の親しみやすさ 情報提供	職員 サービス時間 情報提供
フィードバックへの対応方針				
<ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマーサービス研修の強化を行い、全ての問い合わせにタイムリーかつプロとしての対応することを徹底するとともに、サービス要望には可能な限り迅速に取り組む。 ・ 組織を挙げてスタッフトレーニングに取り組み、問題解決・サービス提供・コミュニケーションの改善を図る。 ・ お客様に対し、DDOTがフィードバックを重要視していることを周知徹底する。Grade.DC.govの利用促進を働きかけると同時に、一人ひとりのお客様と問題解決に協力して取り組んでいく。 				

消費規制局 (DCRA)

所管業務：事業認可、建築規制、検査業務、消費者保護等

6月評価	7月評価	投稿数	肯定的評価項目	否定的評価項目
C-	C+	117	職員 職員の専門性 待ち時間	職員 職員の専門性 サービス時間
フィードバックへの対応方針				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 建設プロジェクト用チェックシートなど、ウェブサイトの情報量強化により直接窓口に来る手間を省くための努力を行う。オンライン申請についても新規・拡大を行なっていく。 ・ オンラインサービス（許可申請、事業認可申請）促進のため追加投資を行う。平均待ち時間を調査・公表し混雑時間帯、曜日の周知を行う。 ・ 標準処理手順を積極的に更新し、一人ひとりのお客様に適切に対応できるようにする。そのために職員研修を実施する。 				

公共サービス局 (DPW)

所管業務：環境サービス／廃棄物管理、駐車規制／違反取締等

6月評価	7月評価	投稿数	肯定的評価項目	否定的評価項目
C+	B	135	職員 職員の専門性 職員の親しみやすさ	職員 職員の専門性 駐車違反取締
フィードバックへの対応方針				
<ul style="list-style-type: none"> ・ DPW 職員の業績評価制度を確立し、模範的業務を表彰し新規職員のロールモデルを構築する。 ・ DCにおける駐車規制をより正しく伝えるための努力をする。 ・ お客様サービス研修を強化するとともに、職員の専門性強化のための再研修を実施する。 				

自動車局 (DMV)

所管業務：自動車運転免許証の発行、身分証明証発行、自動車検査登録業務等

6月評価	7月評価	投稿数	肯定的評価項目	否定的評価項目
C-	C-	339	職員 情報提供 待ち時間	職員 待ち時間 サービス時間
フィードバックへの対応方針				
<ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインとメールによるコミュニケーション強化のため広報専門家を採用する。窓口訪問者数を減少させ、お客様の待ち時間を短縮する。 ・ 長時間の待ち時間の原因を継続的に分析し、資源の最適な配分を決定する。 ・ 第一線の職員の研修を計画し、高度に専門的サービス技術を有する職員に対しても再教育を実施する。 				

公園リクリエーション局 (DPR)

所管業務：公園・コミュニティ施設、スイミングプール、リクリエーションセンターの維持管理業務等

6月評価	7月評価	投稿数	肯定的評価項目	否定的評価項目
C-	C	134	職員 職員の親しみやすさ 職員の専門性	職員 スイミングプール ウェブサイト
フィードバックへの対応方針				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 組織全体におけるお客様サービス研修を実施する。先頃 DPR ではお客様サービス強化をコンセプトとした新たな重点研修を開始している。 ・ プール監視員についてもお客様サービス研修を強化する。また、総合サービス局とも連携し、引き続き公共プールの清潔で安全な運営に努める。 ・ ウェブサイト情報が常に最新かつ正確で、役に立つものとする。そのために追加資源を投入する。DPR は全ての許可手順をオンライン化し、正確かつ責任ある体制を強化する。 				