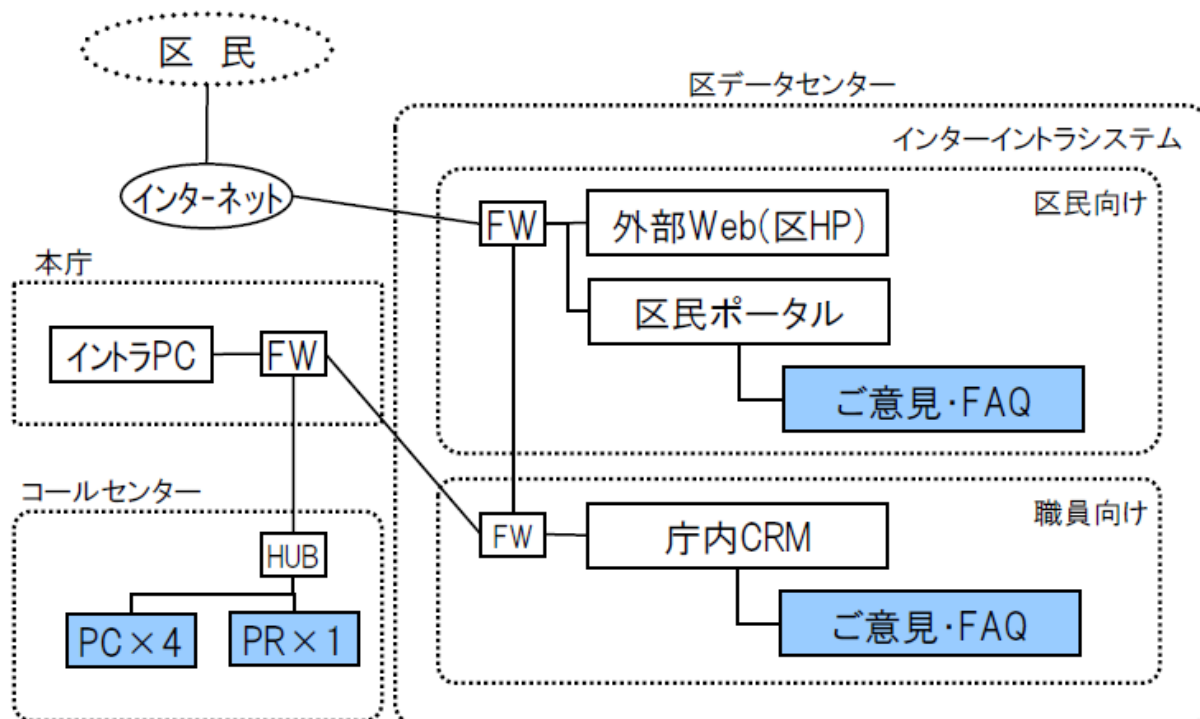


※ データ総数 約 116,000 件 (平成 25 年 5 月現在、調整投書等の重複分を含む総数)
(概要図)

システム概要： =今回導入機能等



	現 行	再構築後
FAQシステム (意見システム)	<p>【対象】</p> <p>① コールセンターに寄せられた区民等からの問合せ</p> <p>② 区長への投書（一般投書、区長へのはがき、メール）として、区民から提出された意見等</p> <p>③ 担当課へ区のホームページから寄せられた区民等からの問合せ</p> <p>【処理内容】</p> <p>① 回答履歴管理 受け付けた意見・問合せ及び回答について、必要な情報を記録し履歴管理を行う。ただし、コールセンターに寄せられた問合せについては、閉庁時間帯に、コールセンター対象外業務に関する問合せを受け、後日、担当課から回答を要望する場合にのみ、個人を特定できる情報※を記録し管理する。</p> <p>(登録項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・氏名 ※ ・郵便番号 ※ ・住所 ※ 	<p>【現行を引き継ぐ内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○これまで記録された全データ（現行登録項目のすべて） ○【対象】及び【処理内容】は変更なし <p>【再構築する内容】</p> <p>①ハード 下記ハードの導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サーバー機器（区データセンターの情報政策課統合基盤上へ統合） ○クライアント用PC（コールセンター） <p>②ソフト 下記機能のプログラム開発</p> <ul style="list-style-type: none"> ○区民向け画面（インターネット用）及び職員向け画面（イントラネット用） ○ユーザ情報管理（登録・認証） ○意見等の入力・検索・更新 ○意見等の関係所属転送 ○意見等の処理（回答・説明・対応等） ○処理履歴入力・検索・更新 ○意見等処理の進捗管理

	<ul style="list-style-type: none"> ・電話番号 ※ ・メールアドレス ※ ・FAX番号 ※ ・意見種別 (意見、問合せ) ・処理種別 (回答、経過、参考) ・決裁区分 (区長、部長、課長) ・処理状況区分 ・公開区分 ・受付年月日 ・意見内容 ・施策コード ・担当課 ・担当課受付年月日 ・担当課回答期限 ・担当課回答年月日 ・対応経過内容 ・回答内容 ・施策反映度 ・調整回答処理期限 ・調整回答年月日 ・調整対応経過 ・調整回答内容 <p>② データの分析処理 履歴管理する「意見」「問合せ」データ (個人情報以外の項目) を活用し、施策別、反映度別など様々な軸で統計処理を行うとともに、分析ソフトを用いて区民ニーズや事業の満足度、課題等の抽出などの分析処理を行う。</p> <p>【個人情報のセキュリティ確保】</p> <p>① 本システムでは、ユーザID及びパスワードによる認証を行い、回答処理が完了していない履歴は、担当課及び広聴担当課以外では閲覧できない設定を行う。 回答処理が完了した履歴についても、回答履歴中の個人を特定できる項目※については、担当課及び広聴担当課以外では閲覧できない設定を行う。 また、回答履歴そのものを担当課及び広聴担当課以外では閲覧できないように指定できる機能を設ける。</p> <p>② データ分析については、回答履歴のうち、個人情報を除いたデータのみを抽出し、別ファイルサーバで分析処理を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○意見等統計処理 ○意見等データ抽出・分析 (所属毎) ○意見等データのCSV出力 ○区民等からのWebフォーム問合せ等の入力 (暗号化) ○区民等への回答等の送信 (暗号化) ○FAQ情報の登録・公開・検索・更新 ○FAQデータのCSV出力 ○FAQデータに係わる電子的な承認依頼と上位者の承認 ○担当課あてアラートメッセージ送信 <p>【個人情報のセキュリティ確保】</p> <p>① 本システムでは、SSLにより暗号化された専用システムにより送受信を行う。 入力及び閲覧は、意見等を行う者本人、担当課、広聴担当課ごとにユーザID及びパスワードによる認証を行い、回答処理が完了していない履歴は、担当課及び広聴担当課以外では閲覧できない設定を行う。 回答処理が完了した履歴についても、意見等を行う者本人、担当課、広聴担当課以外では閲覧できない設定を行う。 また、意見等を行う者本人に対して、回答履歴の閲覧等を制限するための制御機能を設ける。</p> <p>② データ分析については、回答履歴から個人情報を除いた形で、分析用のローデータとして出力する機能を設ける。</p>
--	--	---