

【テーマ3】 府民が暮らしやすい大阪

めざす方向

◎ 府民ニーズをとらえた広報や身近で便利な行政サービスの提供を通じて、府民が暮らしやすい大阪をめざします。

(中長期の目標・指標)

- ・府民の関心を的確にとらえ、府政への親近感を高める広報に取り組むとともに、府が保有する情報は府民のものであるという理念のもと、府政の透明化（オープン府庁）を推進します。
- ・大阪府消費者基本計画に基づき効果的な消費者教育・啓発等に取り組み、府民の安全・安心な消費生活の実現を図ります。
- ・身近で便利な行政サービスを提供するため、旅券発給事務について市町村への権限移譲を進めます。

府政への関心を高める広報

<今年度何をするか（取組の内容、手法・スケジュール等）>

■ 府民の関心を的確に捉える広報展開（各媒体の特性の有効活用）

- ・各媒体の特性について、次の各フェーズを基本に有効活用し、府民の関心を的確に捉える広報を展開する
 - 1 認知度を高める：府政だより
 - 2 関心を捉える：ホームページ、メールマガジン
 - 3 参加者意識を高める：facebook、Twitter

■ 府政への身近さや親近感を高める広報展開（キャラクターの有効活用）

- ・キャラクター広報方針に基づき、大阪府広報担当副知事もずやん(*21)を有効活用を徹底し、府民の府政への身近さや親近感を高める広報を展開する

(スケジュール)

通年実施：各広報媒体を通じた効果的な広報を実施
(府政だより、大阪府 HP・メールマガジン、facebook、Twitter)

<何をどのような状態にするか（目標）>

◇活動指標（アウトプット）

- ・府政だよりを年7回以上発行する
- ・もずやんの有効活用をさらに促進し、平成27年度実績（398回）を上回るイベント等に出演する

◇成果指標（アウトカム）

- (定性的な目標)
- ・府政だよりによって関心を持ち、当該施策のネット検索を行う人を獲得する
 - ・『「もずやん」＝「大阪府」』というイメージを定着させる(数値目標)
 - ・府政だよりで扱う施策のウェブページ閲覧数：対前月比100%以上
 - ・もずやんの存在により府政への関心や親近感が高まったと答えた府民の割合：50%以上
 - ・Twitterのフォロワー数：14,500
(平成27年度末：10,054)

<進捗状況（H29.3月末時点）>

- 年間広報計画や月間広報事項を作成・運用し、計画的かつ戦略的な広報を展開した。
 - ・府政だよりを9回（4、6、7、9、10、11、12、1、3月）発行した。
 - ・府政だよりで扱う施策のウェブページ閲覧数は、対前月比約156.7%（平均）
 - ・ホームページ（トップページ）では、熊本地震被災地への支援をはじめ、熱中症や麻疹（はしか）への注意喚起など重要なお知らせを発信するとともに、自転車条例の施行や万博誘致など府政の重要な情報を効果的に発信した。
 - ・メールマガジン（原則毎週水曜日発行）では、旬の話題や知事のメッセージなどを毎月発信した
 - ・facebookやTwitterを活用し、様々な情報を発信した〔Twitterのフォロワー数：13,763〕。
- キャラクター広報方針に基づき、各媒体やイベント、施設で広報担当副知事もずやんを有効活用し、府政への関心や親近感を高める広報を推進している。
 - ・もずやんの存在により府政への親近感が高まったと答えた府民の割合は、25.4%
 - ・府内で実施される行事やイベントはもとより、首都圏における情報発信イベントや全国規模のイベントにも出演し、府施策や大阪の魅力を内外に発信した

〔489 件〔対前年度比 1.23 倍〕のイベント等に出演〕

オープン府庁の推進

<今年度何をするか（取組の内容、手法・スケジュール）>

■ 適正な情報公開制度の運用

■ 府民が真に必要としている情報、知りたい情報の公表

・府政の意思形成過程（施策プロセス、予算編成過程、公金支出情報、府民の声）を適切な時期に的確に公表することで、府民がいつでも知りたい府政情報に接することができるようにする

■ 施策反映につながるような意見・提言収集機会の充実

・府政学習会の実施やクイックオピニオン（*22）等を活用し、施策反映につながるような意見や提言を収集する機会を充実させ、各部局における様々な事業の推進につなげる

（スケジュール）

通年実施：府政の意思形成過程を適切な時期に的確に公表（施策プロセス、予算編成過程、公金支出情報、府民の声）

<何をどのような状態にするか（目標）>

◇活動指標（アウトプット）

- ・各情報について以下のタイミングを捉えて適切に公表する
 - ① 施策プロセス ⇒ 意思形成の各段階
 - ※ 公表項目数（平成 27 年度末時点 222 項目）
うち 16 項目が H27 新規項目
 - ② 予算編成過程 ⇒ 原則として各要求・査定段階
 - ③ 公金支出情報 ⇒ 支出の翌営業日 14 時
 - ④ 府民の声 ⇒ 週間・月間を基本（回答分は随時）
 - ※ 寄せられた意見等の数（平成 27 年度実績 3,849 件）

・府が立案・企画し、広く府民の参加を募って出先機関・施設などで実施する「公募型府政学習会」を積極的に開催する。企画に際しては昨年度に引き続き重点広報事項と可能な限り連動させるとともに、今年度は新たに公共施設建設現場等の見学や、複数テーマの設定など、企画の多様化を図り、府民の府政への一層の関心喚起を図る
 ※開催回数：平成 28 年度 10 回（平成 27 年度 10 回）
 ※参加者数：平成 28 年度 550 人（平成 27 年度 521 人）

・概ね 10 名様以上の団体（グループ）からの申込みに応じて、府庁本館の見学と府の施策や事業に関するテーマ学習をセットにした「随時型府政学習会」についても、受け入れ可能な範囲で出来るだけ実施する

◇成果指標（アウトカム）

- （定性的な目標）
- ・府民ニーズを的確に捉えた情報の公表、意見収集機会の実現に努める
- （数値目標）
- ・「府政学習会」に参加したいと答えた府民の割合
：前年度並み（全回答を母数）（平成 27 年度 82.6%）
- ・「府政学習会」参加者アンケートによる満足度

<進捗状況（H29.3月末時点）>

- 情報の公表にあたっては、以下の取り組みを行った。
 - ・「施策プロセスの見える化」については、6 月に公表担当者向け説明会を実施し、公表ページの内容が府民の関心の高い項目になるよう働きかけた。また、更新が滞るなど古くなった情報の整理を働きかけた。
 - ※公表項目数 212 項目（うち 8 項目が H28 新規項目）
 - ・「予算編成過程の公表」「公金支出情報の公表」「府民の声」については、活動指標記載のタイミングでそれぞれ公表を実施
 - ※「府民の声」に寄せられた意見等の数 27,721 件
 - ※回答を公表したもの 152 件
- 「府政学習会」については、公募型 9 回、随時型 26 回を実施。公募型についてはトンネル工事現場の見学や複数テーマ（防災＋自転車条例）で実施するなど、企画の多様化を図った
- ※「府政学習会」に参加したいと答えた府民の割合 83.4%
- ※「府政学習会」参加者アンケートによる満足度 90.2%

: 前年度並み (平成 27 年度 86.7%)

大阪府消費者基本計画(*23)に基づく具体的取組の推進

<今年度何をするか (取組の内容、手法・スケジュール等) >	<何をどのような状態にするか (目標) >	<進捗状況 (H29.3月末時点) >
<p>■ 住民に身近な相談窓口である市町村の相談機能充実等に向けた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・府は専門的・広域的相談等を行う中核センターとして市町村との役割分担のもと、住民に身近な相談窓口である市町村消費生活センターの相談機能充実に向けた支援を推進 <p>■ 効果的な消費者教育・啓発等の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢消費者等の被害の未然防止・拡大防止のため、特性に配慮した、効果的な消費者教育・啓発等を推進 <p>■ 消費者取引の適正化による消費者被害の未然防止と拡大防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法、景品表示法及び消費者保護条例に基づき、不当な取引行為を行う悪質な事業者や商品・役務等の不適正な表示を行う事業者に対し、法令等に基づき厳正な指導等に努める <p>(スケジュール)</p> <p>〔市町村相談機能充実等に向けた支援〕 28年4月～29年2月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村相談員レベルアップ研修実施 ・市町村消費者行政担当職員等研修実施 <p>28年6月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基金及び交付金の活用による、市町村相談機能充実等のための説明会実施 <p>〔効果的な消費者教育・啓発等の推進〕 28年10月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・府政だよりにおける高齢者向け啓発 <p>通 年</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高校生による同世代への消費者教育の実施 ・福祉部と連携し、福祉関係者の会議で高齢者の消費者被害防止に関する説明・ハンドブックの配布 ・府とコンビニエンスチェーン4社が締結した「高齢者にやさしい地域づくり推進協定」に基づき、加盟店舗に対し高齢者 	<p>◇活動指標 (アウトプット)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の充実 市町村相談窓口のセンター化促進 市町村相談窓口・センターの開設日時拡大 ・市町村相談員レベルアップ研修受講者 前年度並み (平成 27 年度 407 名) ・市町村消費者行政担当職員等研修 100 名 (平成 27 年度 94 名) ・高校生による同世代への消費者教育の実施 10 高校 (平成 27 年度 10 高校) ・高校教員向け消費者教育教材の作成 全校配布 (私学含) ・大学生ボランティアリーダー育成 20 名 ・法令違反が疑われる事案に対する調査を実施し、必要に応じ、事業者に対する処分・指導を行う ・事業者に対する関係法令等説明会を開催 350 名 (平成 27 年度 327 名) <p>◇成果指標 (アウトカム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・府民の安全・安心な消費生活の実現に向け、効果的な消費者教育・啓発等について、大阪府消費者基本計画に基づき計画的に施策を推進し、社会の発展のために消費者自らが積極的に参加する「消費者市民社会」を構築する 	<ul style="list-style-type: none"> ○市町村相談窓口の対応力強化に向けて研修等を実施 ・市町村センター化促進のためのヒアリングを実施 阪南市 H29.4 よりセンター化 1市1町 (泉南市、熊取町) で開設日時拡充 ・市町村相談員レベルアップ研修参加者：333 名 ・市町村消費者行政担当職員等研修参加者：102 名 ○高齢者や若者などへの効果的な消費者教育・啓発等を実施 ・高校生による同世代への消費者教育の実施：10 校 ・高校教員向け消費者教育教材の作成：2月に府内の全高校へ配布 ・大阪府消費者教育学生リーダー 21 名認定 ○法令等に基づく厳正な事業者指導を実施 ・法令違反が疑われる事案について調査等を行い、不当な取引行為や不適正な表示等を行っていると思われる事業者に対する指導等に努めた。 ○事業者に対する関係法令等説明会を開催：319 名


<p>の見守りに関するリーフレットを配布し、高齢消費者の見守りネットワークを強化</p> <p>28年5月～29年2月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高校教員向け消費者教育教材の作成・配布 <p>28年6月～29年2月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育・啓発に関する大学生ボランティアリーダー養成・大学生間のネットワーク形成促進 		
--	--	--

身近で便利な行政サービス（パスポート発給事務等）の推進

＜今年度何をするか（取組の内容、手法・スケジュール）＞	＜何をどのような状態にするか（目標）＞	＜進捗状況（H29.3月末時点）＞
<p>■より多くの市町村への事務移譲の実現に向けた積極的な働きかけ・支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より多くの市町村の窓口でパスポートの申請・交付手続きが可能になるよう、未移譲の市町村に対して積極的な働きかけを実施 ・移譲済市町村の円滑な旅券事務の遂行に向けた支援（研修、手引の提供等） <p>（スケジュール）</p> <p>28年5月～ 泉州南広域連携勉強会における事務移譲の働きかけ（年3回程度）</p>	<p>◇活動指標（アウトプット）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域的に事務移譲が進んでいない泉州南地域の未移譲市町村に対して、重点的な働きかけを実施 ・移譲済市町村の新任職員向け研修等の実施 <p>◇成果指標（アウトカム）</p> <p>（定性的な目標）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪版地方分権推進制度に基づき、市町村への旅券事務の移譲を進展させ、パスポートの申請・交付等の手続きを身近で便利なものにする 	<ul style="list-style-type: none"> ○未移譲市町村に対し事務移譲の働きかけを実施 ○泉南市、阪南市、豊能町、岬町が、「大阪版地方分権推進制度実施要綱」に基づく、事務移譲申出書を提出 <p>＜移譲予定時期＞</p> <p>平成29年7月 豊能町</p> <p>平成29年10月 泉南市、阪南市、岬町</p> <ul style="list-style-type: none"> ○移譲済市町村の新任職員向け研修を実施 <p>平成28年5月 23市町、32名参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ○移譲済市町村の担当者会議を実施 <p>平成28年12月 26市町、38名参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ○移譲済市町村を巡回し、意見交換を実施（27市町村窓口） <p>平成28年10月～平成29年3月</p>

【部局長コメント（テーマ3 総評）】

自己評価


 ほぼ達成

<取組状況の点検>

■ 府政への関心を高める広報

当初の目標を、ほぼ達成することができました。

- ・各媒体の特性を活かし、計画的かつ戦略的な広報を展開するとともに、広報担当副知事もずやんを有効に活用し、府政への関心や親近感を高める広報を推進しました。

■ オープン府庁の推進

当初の目標を、ほぼ達成することができました。

- ・府政情報の公表を適正に行うとともに、府政学習会等を通じた意見提言機会の充実を図りました。

■ 「大阪府消費者基本計画に基づく具体的取組の推進」

当初の目標を、ほぼ達成することができました。

- ・住民に身近な相談窓口である市町村の相談機能充実、効果的な消費者教育・啓発等の推進、消費者取引の適正化による消費者被害の未然防止と拡大防止を図りました。

■ 「身近で便利な行政サービスの推進」

当初の目標を達成することができました。

- ・未移譲市町に対し事務移譲の働きかけを実施しました。

<今後の取組みの方向性>

■ 府政への関心を高める広報

各媒体の特性を活かした、計画的かつ戦略的な広報を引き続き展開します。

- ・広報担当副知事「もずやん」を有効に活用し、府政への関心や親近感を高める広報を引き続き推進します。

■ オープン府庁の推進

府民ニーズを的確に捉えた府政情報の公表を今後も適正に行っていきます。

- ・府民に府政に対する理解と関心を深めていただくために、府政学習会等を通じた意見提言機会の充実を、引き続き図っていきます。

■ 「大阪府消費者基本計画に基づく具体的取組の推進」

- ・市町村相談員の研修を実施するなど、引き続き、市町村の相談機能充実に向けた支援を行うとともに、福祉部や教育庁、警察本部など関係部局と連携し、特に高齢消費者を中心とした消費者教育・啓発を積極的に進めていきます。また、事業者に対する関係法令等説明会の開催などを通じて、消費者取引の適正化の取組を進めます。

■ 「身近で便利な行政サービスの推進」

- ・旅券事務について、移譲市町村における事務を円滑に進めるため、市町村職員を対象にした研修会等を開催するとともに、未移譲団体には移譲のメリットを十分理解いただき、早期に事務移譲を受けていただけるよう、粘り強く働きかけを行っていきます。