

【テーマ3】 府民が暮らしやすい大阪

めざす方向

◎府民ニーズを捉えた広報や消費者市民社会の構築に向けた消費者教育・啓発等を通じ、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)

- ・府民のニーズを的確に捉え、各広報媒体を、その特性に応じて効果的に組み合わせた広報を展開するとともに、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、「オープン府庁」の取り組みを一層進め、府民に府政に対する関心と理解を深めていただき、より開かれた親しみやすい大阪府庁の実現を目指します。
- ・大阪府消費者基本計画に基づき、府、市町村、事業者、事業者団体、消費者（府民）、消費者団体がそれぞれの責務と役割を認識して主体的に責任ある行動をとり、お互いが協力し合いながら、安全・安心な消費生活の実現、そのための「消費者市民社会」の構築を目指します。
- ・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）>

■府民のニーズ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、府民のニーズ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 ニーズを捉える：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

■府政への身近さや関心を高める広報展開（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(*26)を有効活用し、その認知度を高め、府民の府政への身近さや関心を高める広報を展開する

(スケジュール)

通 年：各広報媒体を通じた効果的な広報を実施
(府政だより、大阪府ホームページ・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、前年度を上回るイベント等に出演する（平成28年度：489回）

◇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）
 - ・府政だよりに掲載した施策のウェブページ閲覧数：発行月の閲覧数が前月比100%以上
 - ・もずやんの認知度：75%（平成28年度：67.4%）
 - ・Twitterの閲覧数：200万件（月平均）
(平成28年：140万件)

<進捗状況（H30.3月末時点）>

- 年間広報計画や月間広報事項を作成・運用し、計画的かつ効果的に広報を展開した
 - ・府政だよりを8回（4、6、7、9、10、12、1、3月）発行した
 - ・府政だよりに掲載した施策のウェブページ閲覧数は、掲載前月比で169.6%（平均）となった
 - ・Twitterやfacebookを活用し、様々な情報を発信した〔Twitterの閲覧数：29年度220万件(月平均)〕
- キャラクター広報方針に基づき、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た
 - ・府内各集客イベントや首都圏・全国規模のイベントにも出演し、府の施策や大阪の魅力を内外に発信・PRした〔イベント出演数：616回〔対前年度比1.26倍〕〕
 - ・もずやんの認知度：65.0%（府民対象調査）

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）>	<何をどのような状態にするか（目標）>	<進捗状況（H30.3月末時点）>
<p>■府民が真に必要としている情報、知りたい情報の公表</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>■施策反映につながるような意見・提言収集機会の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 府政学習会の実施やクイックオピニオン(*27)等を活用し、府政への関心を高め、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 <p>（スケジュール）</p> <p>通 年：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）</p>	<p>◇活動指標（アウトプット）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ①施策プロセス ⇒ 意思形成の各段階 <ul style="list-style-type: none"> ※ 公表項目数（平成 28 年度末時点：212 項目） うち 8 項目が H28 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） <ul style="list-style-type: none"> ※ 寄せられた意見等の数（平成 28 年度：27,721 件） <p>▶</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、府民に好評なテーマを引き続き実施するとともに、新たに手話体験学習会や地下治水施設の見学、自然体験学習など、企画内容の拡充・多様化を図り、府民の府政への一層の関心喚起を図る <ul style="list-style-type: none"> ※開催回数：平成 29 年度：9 回（平成 28 年度：9 回） ※参加者数：平成 29 年度：450 人（平成 28 年度：417 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 <p>◇成果指標（アウトカム） （定性的な目標）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>○情報の公表にあたっては、以下の取り組みを行った</p> <ul style="list-style-type: none"> 施策プロセスについては、『大阪府高齢者計画 2018』や『都市景観ビジョン・大阪の策定』など府民に関心の高い 9 項目を新たに公表した <ul style="list-style-type: none"> ※公表項目数 208 項目 (うち 9 項目が H29 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、適切なタイミングでそれぞれ公表を実施 <ul style="list-style-type: none"> ※「府民の声」に寄せられた意見等の数 5,225 件 <p>▶</p> <p>○「府政学習会」については、公募型 10 回、随時型 30 回を実施</p> <p>【公募型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ※開催回数：平成 29 年度：10 回 ※参加者数：平成 29 年度：401 人 <p>【随時型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ※開催回数：平成 29 年度：30 回 ※参加者数：平成 29 年度：1,057 人 <p>・公募型については初の試みとして民間企業とのコラボで「あべのハルカス×府政学習会」を実施するとともに、手話体験学習会や地下治水施設の見学、自然体験学習等の新規テーマでの取り組みを進めるなど、企画の多様化を図った</p> <p>○参加者アンケートには施策反映につながるような意見・提言を頂ける質問を事業担当課と調整を行った上で設定し、アンケート集計結果を事業担当課へフィードバックすることにより、各事業の今後の展開の参考となるよう努めた</p>

(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 28 年度：83.4%）
- ・「府政学習会」参加者アンケートによる満足度
：前年度並み（平成 28 年度：90.2%）

【全体】

- ※「府政学習会」に参加したいと答えた府民の割合
80.0%
- ※「府政学習会」参加者アンケートによる満足度
91.8%

大阪府消費者基本計画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）>

■ 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

- ・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等の相談機能充実に向けた支援を推進

■ 効果的な消費者教育・啓発等の推進

- ・消費者の被害の未然防止・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

■ 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

- ・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、特定商取引法、景品表示法及び消費者保護条例に基づき厳正な指導等を実施

<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）

- ・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
（平成 28 年度：阪南市センター化決定）
市町村相談窓口・センターの開設日時の拡充
- ・市町村相談員総括者研修受講者 300 名
市町村消費者行政担当職員等研修 前年度並み
（平成 28 年度：102 名）
- ・高校生による同世代への消費者教育実施 前年度並み
（平成 28 年度 10 高校）
- ▶ 高校教員向け消費者教育教材の活用推進
推進モデル校 4 校、実践集全高校（国私立含む）配布、教職員向け活用促進のための研修
- ・大学生ボランティアリーダー育成 20 名
（平成 28 年度：21 名）
- ・事業者に対する関係法令等の説明会開催 350 名
（平成 28 年度：319 名）
- ・法令違反が疑われる事案について調査を行い、必要に応じて事業者に対する指導・処分を実施

<進捗状況（H30.3 月末時点）>

- 市町村相談窓口のセンター化を促進した
・阪南市及び柏原市がセンター化
・阪南市及び柏原市、熊取町が開所日増
・泉南市が開所時間増
- 市町村相談窓口の対応力強化に向け研修等を実施した
・市町村相談員総括者研修参加者：268 名
・市町村消費者行政担当職員等研修参加者：105 名
- 若者への効果的な消費者教育・啓発等を実施した
・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活用推進
推進モデル校：4 校、モデル授業の実施：5 回、
実践集の作成：全高校(国私立含む)配布（2 月）
教職員向け活用促進のための研修：5 回実施
・大学生ボランティアリーダー：19 名認定
- 事業者に対する関係法令等の説明会を実施した
・景品表示法に関する説明会（8 月）：246 名
・特定商取引法講習会（2 月）：150 名
・景品表示法に関する説明会（3 月）：236 名

(スケジュール)

〔市町村相談機能充実等に向けた支援〕

29年4月～30年2月

- ・市町村相談員総括者研修実施
- ・市町村消費者行政担当職員等研修実施

〔効果的な消費者教育・啓発等の推進〕

29年10月

- ・府政だよりにおける高齢者向け啓発

通 年

- ・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
- ・治安対策課、府警本部と連携して、一般事業者向けの高齢消費者の見守りに関するリーフレットを配布し、ネットワークを強化

29年5月～30年2月

- ・高校教員向け消費者教育教材活用推進

29年6月～30年3月

- ・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

〔消費者取引の適正化による被害の防止〕

29年8月～30年3月

- ・事業者に対する関係法令等の説明会の開催

通 年

- ・法令違反が疑われる事案についての調査と指導等の検討・実施

◇成果指標（アウトカム）

- ・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

- 法令等に基づく厳正な事業者指導を実施した
- ・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認められる事業者に対する指導等を実施
- 「消費者市民社会」の構築に向け、相談体制の充実、消費者教育・啓発等を着実に推進した

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（H30.3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</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 <p>■事務移譲市町村への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 移譲済市町の円滑でより効率的な旅券事務の遂行のため研修等の支援の実施 29年度移譲予定の2市2町について、円滑な移譲のため、事前研修等の支援を実施 <p>(スケジュール)</p> <p>＜研修等の支援＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 29年05月 移譲済市町新任職員研修 29年11月 移譲済市町担当者会議 <p>＜移譲予定市町への支援＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 29年07月～移譲予定市町へ事前研修等の実施 	<p>◇活動指標（アウトプット）</p> <ul style="list-style-type: none"> 泉州南地域の未移譲市町に対して、更なる重点的な働きかけを実施 移譲済市町の新任職員向け研修等の実施 <p>◇成果指標（アウトカム） （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 	<p>○未移譲市町に対し事務移譲の働きかけを実施し、4市3町から事務移譲申出書が提出され、府内全市町村（大阪市除く）への移譲が実現した</p> <p>＜移譲時期＞</p> <p>30年10月 岸和田市、貝塚市、泉佐野市、能勢町、熊取町、田尻町</p> <p>30年11月 吹田市</p> <p>○移譲済市町村に対する研修・会議を開催した</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新任職員研修 22市町 37名参加（5月） ・担当者会議 28市町 47名参加（11月） ・主管課長会議 28市町村 40名参加（3月） <p>○新移譲市町（泉南市、阪南市、岬町）職員に対する研修を実施した 34名参加（7月～9月）</p>

【部局長コメント（総評）】

達成

ほぼ達成

一部達成

未達成

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、計画的かつ効果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積極的に活用し、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。

- 府民が必要としている情報、知りたい情報の公表を行うとともに、府政学習会などの機会を通じて府政への関心を高めるよう努めました。

■ 「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。

- 市町村における消費者相談窓口の充実を図りました。また、若者や教職員に対し消費者教育を行い、消費者の自立支援を進めるとともに、消費者教育の推進役の育成に取り組みました。

■ 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

当初の目標を達成することができました。

- 未移譲の市町村に対して積極的な働きかけを実施した結果、大阪市を除く全ての市町村で権限移譲が実現しました。

<今後について>

■ 府政への関心を高める広報

- 府政だよりや公式 Twitter など、様々な媒体の特性を活かして、計画的かつ効果的な広報を展開します。
- もずやんの積極的な活用により、府政への関心や親近感を高める広報を推進します。

■ オープン府庁の推進

- ニーズに応じた府政情報の公表を今後とも適正に行っていきます。
- 府政への関心を高め、府が行う事業の推進が図れるよう、府政学習会等を通じた意見・提言を収集する機会を増やすなど、引き続きオープン府庁の取組みを進めます。

■ 「大阪府消費者基本計画に基づく具体的取組の推進」

- 市町村相談員総括者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、福祉部や教育庁など関係部局と連携し、消費者教育・啓発を積極的に進めます。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（パスポート発給事務等）の推進

- 市町村担当職員に対する研修会等を行い、各市町村が旅券事務を円滑に進められるよう努めます。