

## 【テーマ3】誰もが暮らしやすい大阪

<b>めざす方向</b>	<p>◎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。</p>
	<p>(中長期の目標・指標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さまざまな広報媒体や大阪府広報担当副知事「もずやん」を有効に活用し、計画的かつ効果的な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、府民の府政への関心を高め、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。</li> <li>・大阪府消費者基本計画(*30)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。</li> </ul>

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）＞	＜何をどのような状態にするか（目標）＞	＜進捗状況（H31.3月末時点）＞
<p><b>■計画的かつ効果的な広報の展開</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次の各フェーズを基本に、さまざまな広報媒体を有効活用し、府民のニーズを的確に捉える広報を計画的に展開する             <ol style="list-style-type: none"> <li>1 認知度を高める：府政だより</li> <li>2 ニーズを捉える：ホームページ、メールマガジン</li> <li>3 参加者意識を高める：facebook、Twitter</li> </ol> </li> <li>・大阪府広報担当副知事「もずやん」(*31)を効果的に活用することにより、府民の府政への関心や親近感を高める</li> </ul> <p><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">(スケジュール)</span></p> <p>通 年：各広報媒体を通じた計画的かつ効果的な広報を実施 (府政だより、ホームページ、メールマガジン、facebook、Twitter)</p>	<p><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">◇成果指標（アウトカム）</span></p> <p>(定性的な目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・府政だよりや公式 Twitter など、さまざまな媒体による広報を展開し、府民の府政への関心を高める</li> </ul> <p>(数値目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・府政だよりの発行回数：年 8 回以上</li> <li>・府政だよりに掲載した施策のウェブページ閲覧数：発行月の対前月比 50%増（平均）</li> <li>・公式 Twitter の閲覧数：220 万件（月平均） (平成 29 年度：220 万件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各種広報媒体（府政だより、ホームページ、メールマガジン、facebook、Twitter など）を通じ、「もずやん」を有効活用しながら、計画的かつ効果的な広報を展開し、府民の府政への関心を高めた</li> <li>・府政だよりを 9 回発行（4、6、7、9、10、11、12、1、3 月）</li> <li>・府政だよりに掲載してウェブページへ誘導した施策の閲覧数は対前月比 95.1%増（平均）</li> <li>・公式 Twitter の閲覧数は 245 万件（月平均）</li> </ul> <p>○30 年 6 月の大阪府北部地震などの経験を踏まえ、30 年 12 月に府ホームページのトップページを切り替えて災害に特化した情報を提供する「緊急情報トップページ」を作成</p> <p>○また、日本語がわからない方々に対して、府政に関する情報を迅速に提供できるよう、30 年 12 月に 12 言語に対応する自動翻訳機能を導入するとともに、大阪の魅力を感じてもらおうリンクページを新たに作成</p>

## 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（H31.3月末時点）>
<p><b>■府民が必要としている情報、知りたい情報の公表</b></p> <p>・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> <p><b>■施策反映につながるような意見・提言収集機会の充実</b></p> <p>・府政学習会の実施やクイックオピニオン(*32)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る。</p> <p><b>（スケジュール）</b></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><b>◇活動指標（アウトプット）</b></p> <p>・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</p> <p>①施策プロセス ⇒ 意思形成の各段階 ※ 公表項目数（平成 29 年度末時点：208 項目）</p> <p>②予算編成過程 ⇒ 原則として、各要求・査定段階</p> <p>③公金支出情報 ⇒ 支出の翌営業日 14 時</p> <p>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 29 年度：5,225 件）</p> <p>・「公募型府政学習会」を積極的に開催 府民に好評なテーマを引き続き実施するとともに、新たな府の施設の活用、民間事業者と連携した学習会の企画内容の拡充・多様化を高め、かつ積極的な周知に努める。 ※開催回数：平成 30 年度：10 回(平成 29 年度：10 回) ※参加者数：平成 30 年度：450 人(平成 29 年度：401 人)</p> <p>・「随時型府政学習会」の実施 概ね 10 名様以上の団体（グループ）からの申込みに応じて、実施時期、場所等を調整し、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て、積極的に実施</p> <p><b>◇成果指標（アウトカム）</b> （定性的な目標）</p> <p>・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）</p> <p>・「府政学習会」に参加してみたいと答えた府民の割合 ：前年度並み（平成 29 年度 80.0%）</p> <p>・「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 29 年度 91.8%）</p>	<p>○情報の公表にあたっては、以下の取組みを行った</p> <p>①施策プロセス 『第 4 期地域福祉支援計画』や『空家総合戦略・大阪 2019 の策定』など府民に関心の高い 13 項目を新たに公表した ※公表項目数 202 項目 （うち 13 項目が H30 新規項目）</p> <p>②予算編成過程 ・各要求、査定段階（補正）で公表</p> <p>③公金支出情報 ・支出の翌営業日 14 時まで公表</p> <p>④府民の声 ・月単位でとりまとめ、ホームページで公表 ・寄せられた意見等の数 7,852 件（署名を除く）</p> <p>▶ ○「府政学習会」については、以下のとおり実施</p> <p>・公募型 … 9 回（参加者 383 人） ・随時型 … 32 回（参加者 968 人） 平成 30 年度「公募型府政学習会」のうち、「民間連携型府政学習会」を 1 回実施。民間事業者の通信施設を見学し、府の情報セキュリティ対策を紹介するとともに、情報セキュリティ対策の重要性を理解してもらった</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> <p>・「府政学習会」に参加してみたいと答えた府民の割合 88.2%</p> <p>・「府政学習会」参加者アンケートによる満足度 95.4%</p>

## 消費者行政の推進

＜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（H31.3月末時点）＞
<p><b>■ 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</b></p> <p>・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</p> <p><b>（スケジュール）</b> 30年4月～31年2月</p> <p>・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</p>	<p><b>◇活動指標（アウトプット）</b></p> <p>・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 未設置6町（平成30年4月）： 島本町、豊能町、能勢町、忠岡町、田尻町、岬町 市町村相談窓口・センターの開設日時の拡充</p> <p>・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29年度：105名）</p>	<p>○市町村相談窓口のセンター化促進 ・高石市、交野市が開所時間増</p> <p>○市町村相談窓口の対応力強化に向け研修等を実施 ・市町村相談員総括者研修参加者：261名 ・市町村消費者行政担当職員等研修参加者：101名</p>
<p><b>■ 効果的な消費者教育・啓発等の推進</b></p> <p>・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</p> <p><b>（スケジュール）</b> 30年10月 通年</p> <p>・府政だよりにおける高齢者向け啓発</p> <p>・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、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、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</p>	<p><b>◇活動指標（アウトプット）</b></p> <p>・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29年度10高校）</p> <p>・高校教員向け消費者教育教材の活用推進 推進モデル校3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</p> <p>・大学生ボランティアリーダー育成 20名（平成29年度：19名）</p> <p>・高齢消費者の見守りに関するリーフレット等の配布 前年度並み（平成29年度 福祉関係者の会議でのハンドブックの配布：12,000部 事業者へのリーフレット配布：22,000部）</p>	<p>○高齢者や若者への効果的な消費者教育・啓発等を実施</p> <p>・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促進 推進モデル校：3校、モデル授業の実施：3回、実践集の作成：全高校等、（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：16名 ・府政だよりにおける高齢者向け啓発の実施（10月） ・福祉関係者の会議でのハンドブックの配布：12,000部 ・事業者へのリーフレット配布：30,000部</p> <p>○「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</p>

<p>30年5月～31年2月</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高校教員向け消費者教育教材活用推進</li> </ul> <p>30年6月～31年3月</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p><b>■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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p><b>(スケジュール)</b></p> <p>通 年</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>30年8月～31年3月</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者に対する関係法令等の説明会の開催</li> </ul>	<p><b>◇活動指標 (アウトプット)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者に対する関係法令等の説明会開催 350名 (平成29年度：632名)</li> <li>・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</li> </ul>	<p>○事業者に対する関連法令等の説明会の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・景品表示法に関する説明会 (9月19日) : 213名</li> <li>・特定商取引法講習会 (12月14日) : 150名</li> <li>・景品表示法に関する説明会 (3月15日) : 163名</li> </ul> <p>○所管法令に関して、行政処分及び行政指導を実施</p> <table border="0"> <tr> <td>・景品表示法</td> <td>措置命令</td> <td>6件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>行政指導</td> <td>12件</td> </tr> <tr> <td>・特定商取引法</td> <td>業務停止命令・指示</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>業務禁止命令</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>指示</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>・消費者保護条例</td> <td>勧告</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>行政指導</td> <td>1件</td> </tr> </table>	・景品表示法	措置命令	6件		行政指導	12件	・特定商取引法	業務停止命令・指示	1件		業務禁止命令	2件		指示	1件	・消費者保護条例	勧告	3件		行政指導	1件
・景品表示法	措置命令	6件																					
	行政指導	12件																					
・特定商取引法	業務停止命令・指示	1件																					
	業務禁止命令	2件																					
	指示	1件																					
・消費者保護条例	勧告	3件																					
	行政指導	1件																					