

【テーマ3】誰も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)

- ・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めざします。
- ・大阪府消費者基本計画(*29)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」の構築をめざします。

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）>	<何をどのような状態にするか（目標）>	<進捗状況（R2.3月末時点）>
<p>■計画的かつ効果的な広報の展開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な広報媒体の特性を活かしつつ、民間企業等とも連携を図り、府民ニーズを的確に捉えた府政情報を計画的・効果的に発信する <ul style="list-style-type: none"> ○スマートフォン版府ホームページのリニューアルを行う ○Twitter、Facebookに加えて、新たなSNSツールによる広報を開始する ・大阪府広報担当副知事「もずやん」(*30)を活用し、府民の府政への関心や親近感を高める <p>(スケジュール)</p> <p>通年 様々な広報媒体を通じた計画的かつ効果的な広報を展開（府政だより、ホームページ、メールマガジン、SNS等）</p>	<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"> ・「府政だより」や「公式 Twitter」など、様々な媒体を活用した府政情報の発信により、府民の府政への関心を高める <p>(数値目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・府政だよりの発行回数：年8回以上 ・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） ・公式 Twitter の閲覧数：220万件/月 	<ul style="list-style-type: none"> ○様々な広報媒体（府政だより、ホームページ、SNS、メールマガジン）を通じて、計画的・効果的に府政情報を発信した。 <ul style="list-style-type: none"> ・府政だより：年9回発行 ・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32.3%増（平均） ・公式 Twitter の閲覧数：252万件/月 ○府政情報をよりわかりやすく発信できるよう、スマートフォン版ホームページのリニューアルを実施した。（3月） ○SNSによる情報発信を強化するため、新たにLINE公式アカウントを開設した。（3月）また、フェイスブックジャパン社との包括連携協定の締結により、フェイスブックの安定的な情報発信体制を確立した。（2月～） ○危機管理事象発生時に、緊急広報統括官と緊密な連携により、迅速かつ的確に必要な情報を府民に発信する体制を構築し、運用を開始した。（6月～）

○「もずやん」の積極的なイベント出演や民間事業者との「もずとも協定」の締結によるイラスト入り商品発売等を通じて、府民の府政への関心や親近感の向上に努めた。(通年)

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(R2.3月末時点)>
<p>■ 府民が必要としている情報、知りたい情報の公表</p> <p>・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、府政の意思形成過程や府に寄せられた意見(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</p> <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> <p>・府政への関心を高めるとともに、施策反映等に活かしていくことができるよう、府政学習会の実施やクイックオピニオン(*31)等の活用等、府民の意見や提言を収集する機会を充実させる</p> <p>(スケジュール)</p> <p>通年 府政の意思形成過程や府に寄せられた意見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> <p>・庁内部局と連携を図りつつ、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30年度末時点:202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30年度:7,852件) 署名除く</p> <p>・「公募型府政学習会」の実施</p> <p>▶ 府内各地で府民に関心の高い学習テーマや、あるいは民間事業者と連携した多様な学習テーマによる学習会を引き続き実施する</p> <p>※ 参加者数:430人(平成30年度:383人) ※ 開催回数:8回(平成30年度:9回)</p> <p>・「随意型府政学習会」の実施</p> <p>概ね10名以上の団体(グループ)を対象に府の施策や事業に関するテーマ学習に府庁舎の見学ツアーを組み込んだ学習会を実施する (平成30年度:32回(参加者数968人))</p> <p>◇成果指標(アウトカム)</p>	<p>○府政情報の公表について、以下の取組みを行った。</p> <p>① 施策プロセス</p> <p>・「中核市への移行」「大阪へのIR誘致」など府民の関心が高い項目について、施策の検討状況等を公表した。※公表項目数186項目 (うち8項目が新規)</p> <p>② 予算編成過程</p> <p>・補正予算や当初予算の各要求、査定段階で公表</p> <p>③ 公金支出情報</p> <p>・支出の翌営業日14時に公表</p> <p>④ 府民の声</p> <p>・月単位でとりまとめ、ホームページで公表</p> <p>・寄せられた意見等の数10,764件(署名を除く) ※署名を含めた件数56,034件</p> <p>○「府政学習会」について、以下のとおり実施した。</p> <p>・公募型…8回(参加者403人) ※うち1回は、民間企業とのコラボレーションにより、民間施設の見学等を行う「民間連携型」として実施。情報通信事業者の施設にて、大阪府の情報セキュリティに関する取組みについてPRを行った。</p> <p>・随時型…18回(参加者721人)</p> <p>※「府政学習会」に参加してみたいと答えた府民の割合 ⇒ 4月以降に実施予定</p>

	<p>(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>(数値目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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 30 年度 88.2%) ・「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 30 年度 95.4%) 	<p>※「府政学習会」参加者アンケートによる満足度 91.5%</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(R2.3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等の相談機能充実に向けた支援を推進 <p>(スケジュール)</p> <p>31年4月～2年2月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>■効果的な消費者教育・啓発等の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>(スケジュール)</p> <p>元年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 ・高校教員向け消費者教育教材活用推進 ・成年年齢引き下げに伴う集中啓発 	<p>◇活動指標(アウトプット)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村における消費生活相談員の確保に向けた支援方策の検討 ・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30年度：101名) <p>◇活動指標(アウトプット)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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30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、外部講師派遣10回 ・成年年齢の引下げに伴う集中啓発 リーフレット作成、府内全高校1年生配布 ・大学生ボランティアリーダー育成20名 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村における消費生活相談員の確保に向けた支援方策について、以下のとおり調査・確認を実施 <ol style="list-style-type: none"> ①各都道府県の事例の確認(6～8月) ②府市町村の相談員の確保方法や確保状況、ニーズ等の確認(11月) ③府内の相談員の状況(潜在的な人数等)の確認(12月) ・国が令和2年度より実施する相談員の養成講座事業や人材バンク事業の動向を注視し、積極的に活用していく。 ・市町村相談員総括者研修を実施(5月～10月) 10回開催 参加者：234名 ・市町村消費者行政担当職員等研修(6月、9月) ※2月開催予定分は、コロナウィルス感染拡大防止のため中止 参加者：62名 ・高校生による同世代への消費者教育の実施：10校実施 ・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、 教職員向け活用促進のための研修：5回実施 外部講師派遣：10回

<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 ・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>■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"> ・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 <p>(スケジュール) 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 元年 8月～2年 3月 ・事業者に対する関係法令等の説明会の開催</p> <p>■大阪府消費者基本計画（第2期）の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪府消費者基本計画（第1期）の検証結果や国の第4期消費者基本計画策定の動向を踏まえ、第2期計画を策定 	<p>(平成30年度：16名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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30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：30,000部) <p>◇活動指標（アウトプット）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者に対する関係法令等の説明会開催 350名 (平成30年度：526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 <p>◇活動指標（アウトプット）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第2期計画を策定（今年度中） 	<ul style="list-style-type: none"> ・成年年齢の引下げに伴う集中啓発 リーフレット作成、府内全高校の1年生に配布 ・大学生ボランティアリーダーに認定した大学生：28名 ・府政だよりにおける高齢者向け啓発の実施（10月） ・高齢者の見守りに関する事業者向けリーフレット コンビニ各社、チェーンストア協会会員各社に配布（9月）（30,000部作成） ・見守り者向けハンドブック・福祉関係者等へ配布。 <p>(12,000部作成)</p> <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"> ・景品表示法に関する説明会 1回目（9月26日）：204名 2回目（3月16日）：コロナウィルス感染拡大防止のため次年度に開催延期 ・特定商取引法講習会（12月6日）：188名 <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>10件</td> </tr> <tr> <td>・特定商取引法</td> <td>業務停止命令</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>指示</td> <td>4件</td> </tr> <tr> <td></td> <td>業務禁止命令</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td>・消費者保護条例</td> <td>行政指導</td> <td>7件</td> </tr> </table> <p>○基本計画策定検討部会を実施（4月、5月、6月） ○審議会より答申（8月） ○答申を基に計画案を作成、パブリックコメントを行い（10月30日～11月29日）、12月27日に結果</p>	・景品表示法	措置命令	6件		行政指導	10件	・特定商取引法	業務停止命令	3件		指示	4件		業務禁止命令	5件	・消費者保護条例	行政指導	7件
・景品表示法	措置命令	6件																		
	行政指導	10件																		
・特定商取引法	業務停止命令	3件																		
	指示	4件																		
	業務禁止命令	5件																		
・消費者保護条例	行政指導	7件																		

<p>(スケジュール)</p> <p>31年4月 第1回基本計画策定検討部会 元年5月末 第2回基本計画策定検討部会 元年6月下旬 第3回基本計画策定検討部会 元年7月下旬～8月上旬 第1回審議会 8月下旬 審議会答申 元年10月～2年1月 パブコム・意見集約 元年10月 第2回審議会 2年3月 第2期計画策定</p>	<p>◇成果指標 (アウトカム)</p> <p>(定性的な目標)</p> <p>・安全・安心な消費生活を営むことができる社会の実現に向け、今後の府の消費者施策の方向性を示す</p>	<p>を公表</p> <ul style="list-style-type: none"> ○審議会に計画案を最終報告(2月17日) ○庁内、関係機関等との最終調整等を実施し、計画策定、報道提供(3月31日) <p>新計画には、新たに計画期間中の重点取組、参考指標等を設定した。</p>
--	---	---