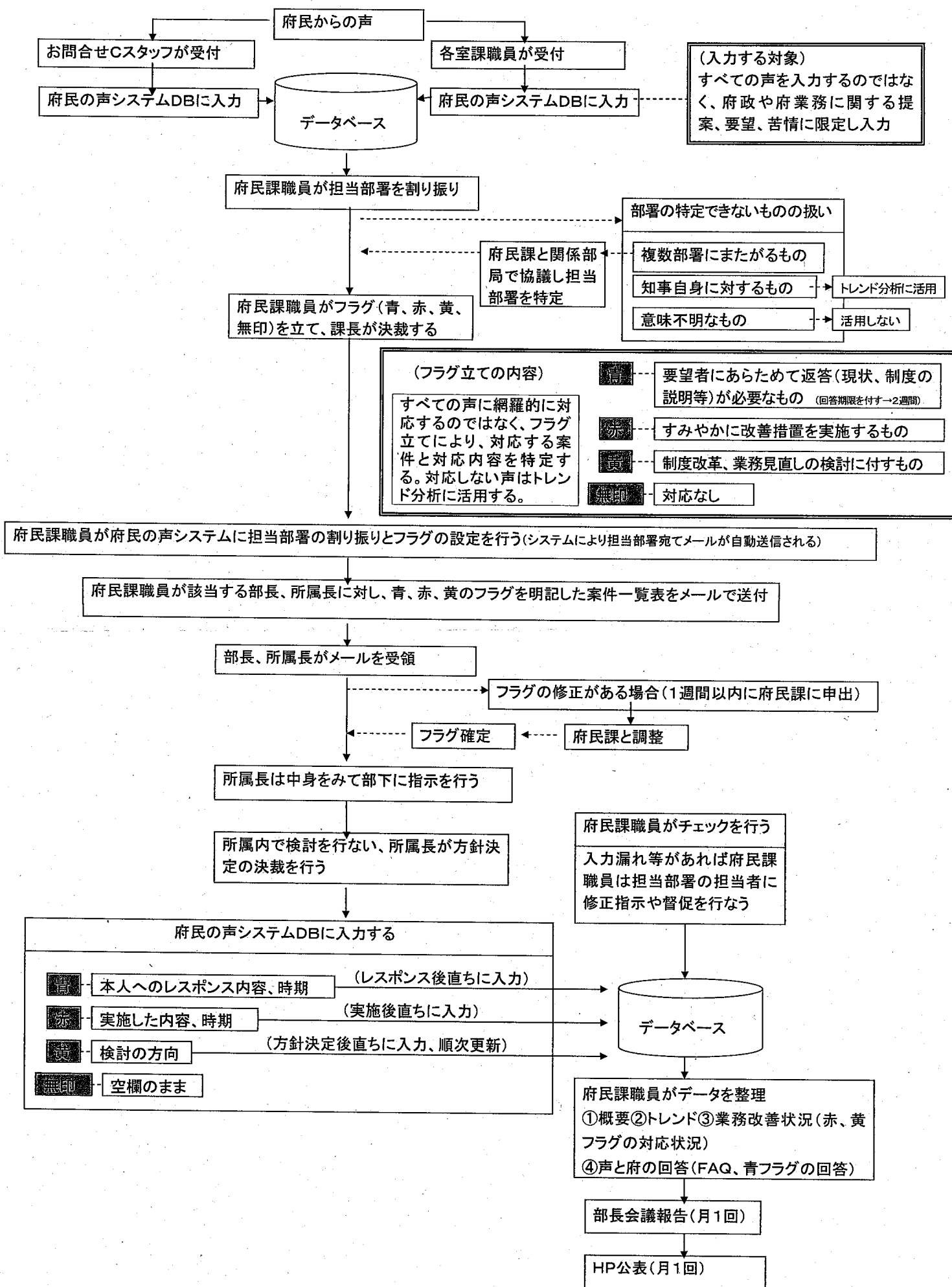


□ 府民の声による業務改善の仕組み(フローチャート)



フラグを立てる判断基準（案）

下記（1）～（6）を判断項目とし、該当するケースに応じて「赤」「黄」「青」のフラグを立てる。
 ※「青」は「赤」「黄」フラグと重複する場合あり

フラグ区分

- 「赤」 すみやかに改善措置を実施するもの
- 「黄」 制度改革、業務見直しの検討に付すもの
- 「青」 要望者にあらかじめ返答（現状、制度の説明等）が必要なもの

判断項目	フラグ色		
	赤	黄	青
(1) 所管、権限			
□ 府が権限行使できる業務である	○	○	—
(2) 府民満足度の向上効果			
□ 府民満足度の向上効果がある	○	○	—
(3) 緊急性			
□ 直ちに実施する必要がある	○	×	—
(4) 制度改革			
□ 制度の見直しや予算化が必要である	×	○	—
(5) 府施策との整合性			
□ 府の施策方針と合致している	○	○	—
(6) 申出者への回答			
(下記の項目のどれかに該当する場合)			
① 府としての説明が不十分である	×	×	○
② 理解が不十分である	×	×	○
③ 制度に対する誤解がある	×	×	○
④ 府の考え方や状況を伝える必要がある (申出者に係わること、不正に関する指摘など)	×	×	○
⑤ 申出者が回答を希望している	×	×	○

○…該当 ×…該当しない —…判断対象外

フラグ対象事案の例（6月1日～7日分の検証）

【赤】フラグとなるもの	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	所管	府民満足度	緊急性	制度・予算性	実施整合性	回答
学校の休校などをしても学生は外出している状態なので、感染拡大等に向けた対応策を徹底してほしい。	○	○	○	×	○	×

【赤】フラグとなるもの（青と重複）	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
教育関係の相談は相談員の名前を名乗ってほしい	○	○	○	×	○	④
インフルエンザ対策について、高齢者はPCは使えない人が多いし、見にくい為、チラシやパンフなど紙に印刷されたもので情報提供してほしい。	○	○	○	×	○	④
府立高校の制服を百貨店だけでなく近くの店でも購入できるようにしてほしい。 カッターも指定せず、襟の形が同じなら市販の安価なものでも認めてほしい。 教育委員会の受験時期のホームページは何年も改良がなく情報量が少ないので、他府県のものを参考に、改良してほしい。	○	○	○	×	○	④

【黄】フラグとなるもの	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
東京に、大阪の特産品のアンテナ・ショップをつくってほしい。	○	○	×	○	○	×
万博公園の府営化に関して、ホームページのトップで、必要な金額を提示のうえ、寄付を募ってほしい。	○	○	×	○	○	×
インフルエンザの感染者が出た学校の生徒に対し、罵声を浴びせるなど心無い人たちがいることを聞いた。府として、しっかりした行動計画や心構えなどを広報してほしい。	○	○	×	○	○	×
全職員の給与明細の公開を実施してほしい	○	○	×	○	○	×
新型インフルエンザの表記を、陽性(感染している)というように誰が見ても分かる方法にしてほしい。 感染していることの患者や家族への告知は書面で行ってほしい。	○	○	×	○	○	×
動物を殺す事に税金を使うのではなく、大切にすることによって、動物の殺処分ゼロを目指してほしい。	○	○	×	○	○	×
エキスポランドの有効活用に関する具体的な提案。二世代が一緒に遊べる場所を大阪から発信してほしい。	○	○	×	○	○	×
府営住宅の入居退去時の際の風呂の設置や撤去を見直してほしい。	○	○	×	○	○	×
府立大型児童館ビッグバンについて、展示内容を見直して、入場料もそれに見合った設定にほしい	○	○	×	○	○	×
府庁内のコンビニで大阪府の証紙などの販売も取り扱ってほしい。	○	○	×	○	○	×
大阪方式のリサイクル料金は収集運搬料金を支払えばメーカーのリサイクル料金と変わらない。もっと安く金額を設定してほしい。	○	○	×	○	○	×
インテックス大阪は、最寄りの交通機関、駅となるニュートラムにおいて、明確なガイドが行うなど、各関係機関としっかり連携しながら目に見える形で「改善」をしてほしい。	○	○	×	○	○	×

【黄】フラグとなるもの（青と重複）	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
管理方法を見直して公園の駐車料金を下げしてほしい。	○	○	×	○	○	①
経営者が過去に破産していても、制度融資の利用ができる企業であれば保証協会の利用ができるようにしてほしい。	○	○	×	○	○	①
成人病センターは癌専門の病院なので、緩和ケアチームを確立させて、最期まで診てほしい。	○	○	×	○	○	④
窓口対応は府民サービスの最重要点であるため、ホスピタリティの向上にこれまで以上に力を注いでほしい。	○	○	×	○	○	④

【青】フラグとなるもの	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
府営住宅の立替の計画が予算の都合で白紙に戻されたが、同時期に建てられた2丁の住宅のように立替してほしい。	○	○	×	○	×	④
パチンコ店の確認申請許可について、市の条例に違反するものを許可しないでほしい。	○	○	×	○	×	③
保護者に対しボランティアで授業の見回りを要請する中学校に対し、府からの指導をしてほしい。	×	○	—	—	—	③
改修工事中の恩智川を、コンクリートや石の面積を減らし、緑豊かにしてほしい。	○	○	×	○	×	④

