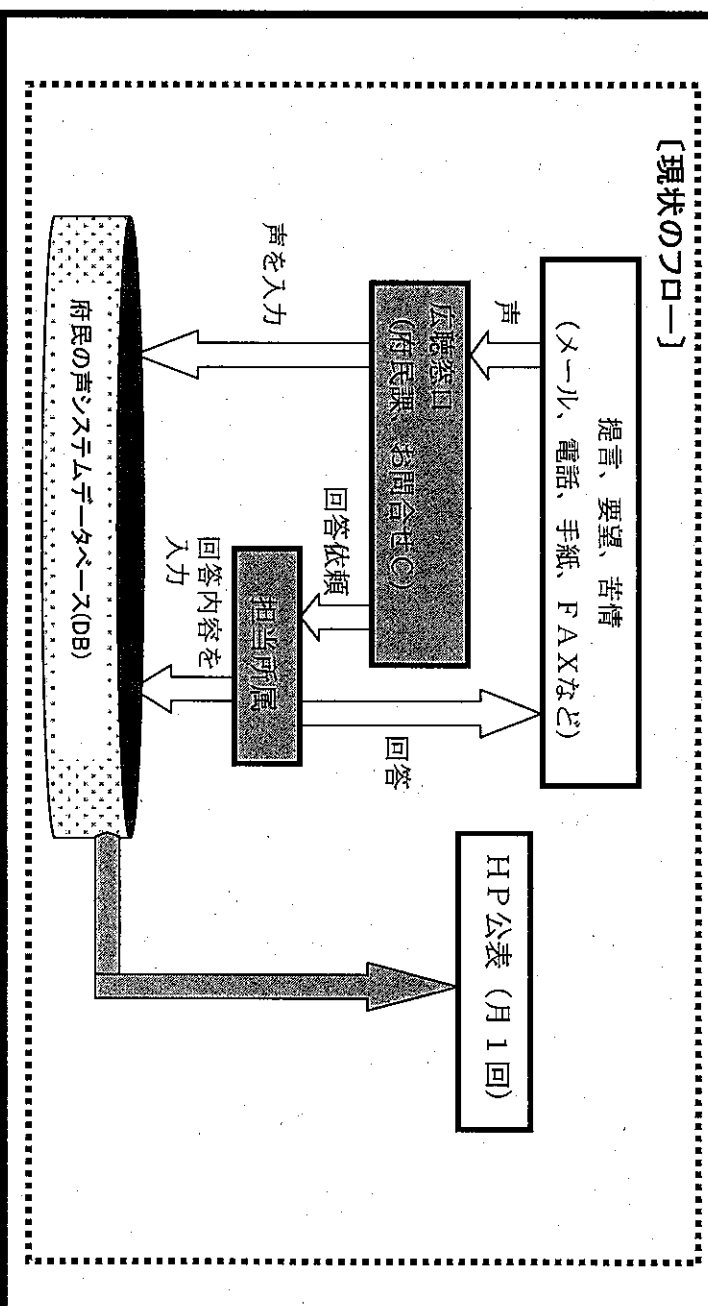


## 5. 府民の声の全所属登録の実施について

### 現状の課題

- 府民の声の登録は広聴窓口に限定されている。
- 府民の声が、業務・施策反映につなげていない。  
直ちに対応すべき案件の処理が遅くなるケースがある。
- 担当者レベルでの扱いとなっており、組織的な処理ができていない。
- 府民のチェックがなく行政の内部処理に留まっている。



### 見直しの方向性

- 登録対象を全所属に拡大
- 一律に「回答依頼」するのではなく、真に対応が必要なものを選別する「フラグ立て」の仕組みを導入する。
  - ・青フラグ…業務・施策反映を検討
  - ・赤フラグ…申出者へ連絡
- 声と対応状況が幹部の目に触れるようにする。
  - ・寄せられた声一覧を部長、次長に直接メールで送付
  - ・対応状況を部長会議で報告
- 対応状況を府民が直接チェックする。
  - ・対応状況を府ホームページで公表
  - ・「府民モニター」を導入

【フローの見直し(別紙)】

府民の声の全所属登録に伴うフロー

第1月

第2月

受付当日

2日目

3日目～7日目

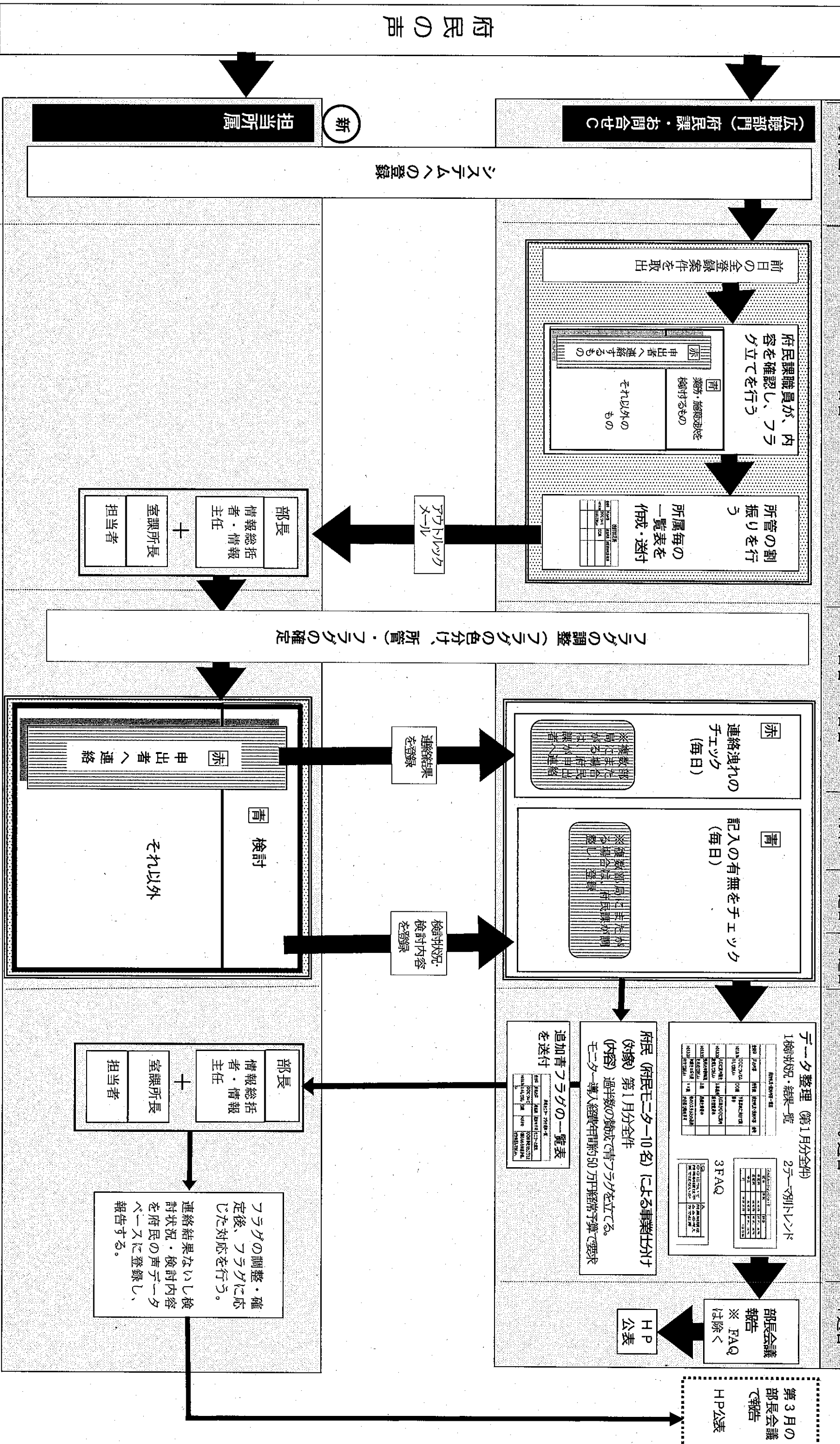
～月末

1週目

2週目

3週目

4週目



第3月の部長会議で報告 HP公表

フラグの調整・確定後、フラグに対応した対応を行う。連絡結果ないし検討状況を府民の声データページに登録し、報告する。

府民(府民モニター10名)による事業仕分け(対象)第1月分全件(内容)過半数の賛成で青フラグを立てる。モニター導入総数(約50)平均標準子算(要求)追加青フラグの一覧表を送付

データ整理 (第1月分全件) 2デー別トピック

項目	件数
3FAQ	10
その他	5
合計	15

連絡渡れのチェック (毎日)

記入の有無をチェック (毎日)

部署	登録件数
総務部	10
健康福祉部	5
環境部	3
建設部	2
経済産業部	1
教育委員会	1
その他	1
合計	23

府民課職員が、内容を確認し、フラグを立てを行う。赤: 申し出者へ連絡するもの。青: 業務・施設対応を検討するもの。それ以外のもの。所管毎の一覧表を作成・送付。アウトルックメール。

新 担当所属。システムへの登録。

フラグの調整 (フラグの色分け、所管)・フラグの確定

検討 (Green box) and 検討内容 (Check/Review content) registration details.

部長 (Chief) and 担当者 (Staff) roles and reporting process details.

府民の声

アウトリックメール送信 一覧表イメージ

府民の声リスト(〇〇部) 登録日 〇月〇日

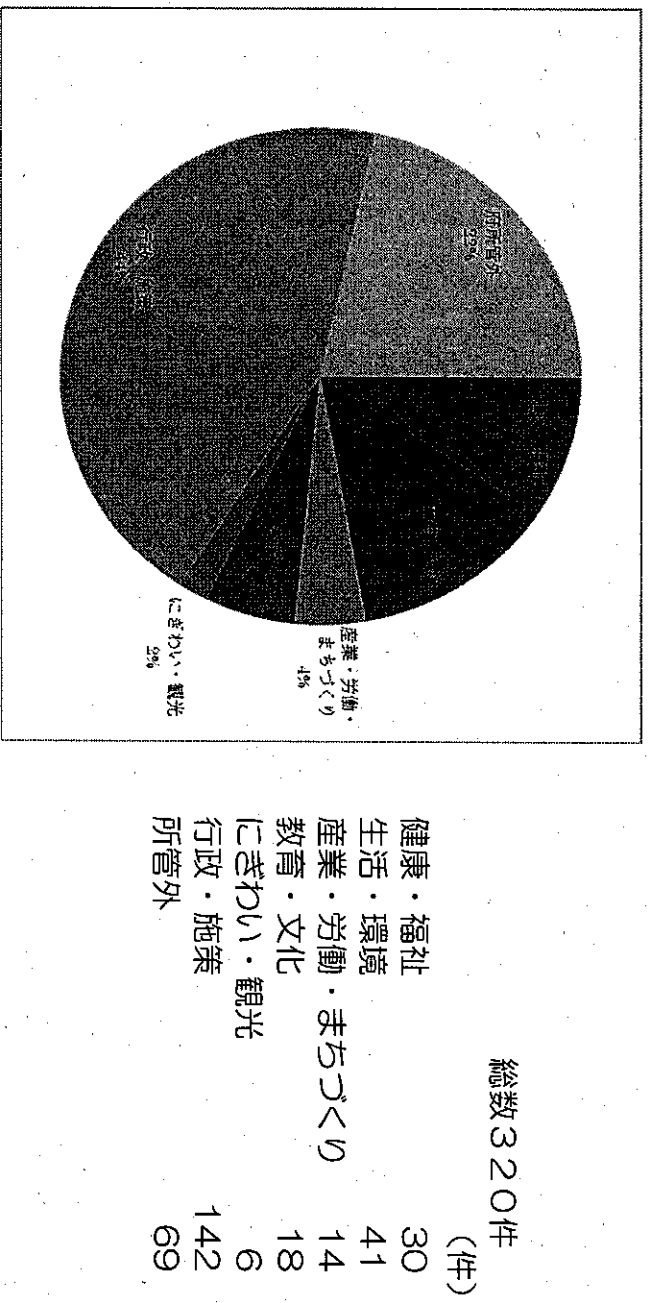
フラグ	受付年月日	府民の番号	受付媒体	府民の声		受付		対応所管課	関係課 (参考送付、報告先所管課)	備考
				件名	内容	受付者	受け付け時の 回答内容			
赤	〇月〇日	B00000000 0012345	メール ／電 子申 請			〇〇部〇〇 室〇〇課〇 〇グループ		〇〇部〇〇 室〇〇課		
青	〇月〇日	B00000000 0012366	提言 はが き			センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B00000000 0012590	提言 メール			センター		〇〇部□室 □課	△△部〇課	
	〇月〇日	B00000000 0012996	電話			〇〇部〇〇セ ンター		〇〇部〇〇 センター		

※「対応」については、府民の声システム画面及び帳票は「回答」と表示されています。  
 「回答」を「対応」と読み替えて、フラグ色に応じた対応をお願いします。  
 ※申出者情報等は府民の声システムで確認してください。

# 部長会議報告・HP公表内容

## (府民の声の概要)

### (1) カテゴリ別割合



### (2) 最近寄せられた主な「府民の声」

多く寄せられた声

1. イルミネーションについて	○件
2. インフルエンザ対策について	○件
3. タバコの規制について	○件
4. OOOについて	○件
5. ΔΔΔについて	○件

### (3) 検討状況・検討内容等一覧

部局	受付日	声の内容	所管課	検討状況・検討結果	備考
○部					
○部					
△部					
△部					
					調整中

### (4) テーマ別一覧

○テーマ イルミネーションについて

【ご意見の傾向】

区分	件数	割合
肯定的	***件	**.* %
否定的	***件	**.* %
中立	***件	**.* %
計	***件	100.0 %

【主なご意見等の内容】

肯定的	
否定的	
中立	

1. 登録対象

「府民の声」のうち、府政運営や事務事業の改善、府民ニーズの把握につながると考えられるものを登録対象とする。

(登録対象の分類)

- (1) 政策提言…府政に関する政策についての提言
  - (2) 要望…府政運営や事務事業の個別事項に関する要望
  - (3) 苦情…府の制度やサービスに対する不満に起因して何らかの対応を求める申出
- ※登録対象を明確化するため、登録対象外を2(1)～(7)で例示し、府民から寄せられる声のうち下記の登録対象外に該当するもの以外は、登録するものとする。
- ※事業実施の中で府民から府の委託業者等に対し府への要望や苦情等がなされ、委託業者等から報告を受け、府がなんらかの対応を行う必要がある場合は、登録対象とする。
- ※各部署等の個別業務が該当するか否か判断しやすいよう、登録対象外の具体例は、適宜追加等を行う。

2. 登録の対象外(具体例の例示)

【本来業務の業務処理に伴うもの】

(1) 事業実施上の特定の関係者との交渉や指導での質疑および業務実施上の打ち合わせ【業務上のやりとりや業務打合せ】

- ① 工事施工、事業実施上の関係者との事前調整、交渉過程、指導業務での意見等
- ・ 工事施行上の地元調整における特定関係者からの意見、要望
- ・ 境界確定、用地交渉等の交渉過程上での意見、要望
- ・ 指導業務における指導過程での意見、要望

(2) 府に対して何らかの行政上の対応を求めるものではなく、自ら行う行動に対して助言を求めるもの【専門相談】

- ① 専門相談窓口における専門相談
  - ・ 専門相談窓口があり、専門相談員が対応する専門相談
- ② 行政に対して何らかの対応を求めるものではなく、相談者自らが行うことへの何らかの助言を求める申出
  - ※行政に対して何らかの対応を求めるものは「要望」として取扱う。また、相談とは別に、別途苦情や要望等を申し出た場合は登録の対象とする。

(3) 府民の声システムに記録し、情報共有することが、情報提供された内容に対しての府の適切な対応の妨げになると判断されるもの【情報共有になじまないもの】

- ① 違法行為等に関する通報
  - ・ 違法性が懸念される情報、外部告発等、情報を共有すると実態確認に支障がでるおそれのあるもの。
  - ・ 事業者の違法行為に関する通報(法令に基づく事業者等規制業務に関連して府民から受け付ける事業者等に関する苦情・相談で、当該法令の手続によって処理されるものを含む)
  - ・ 建築基準法、都市計画法、宅地造成等規制法などの法令違反等に関する通報
- ② 訴訟に関するもの
  - ・ 府と訴訟により係争中のもの
  - ※ただし、訴訟に至るまでになされた苦情等は登録の対象とする。
- ③ 行政不服審査法その他の法令に基づく審査請求や不服の申立
  - ・ 府に対し、法令に基づく審査請求や異議申立を行っているもの
  - ※ただし、審査請求等に至るまで及び判決後から提訴するまでになされた苦情等は登録の対象とする。

【登録が2重登録になるもの】

(4) 他の制度やシステムで記録され、府民の声システムへの置換えが困難なものの【2重登録の回避】

- ① 公式又は公開の場における要望等であって、議事録その他これに類するものとして別途記録がなされるもの
- ・ 「公式の場」とは公開・非公開にかかわらず、法令及び条例の規定に基づいて行われる懇談の場、委員会、審議会並びに関係者を含めての地元説明会の場等。
- ・ 「公開の場」とは公開で行われる説明会、討論会等、不特定多数のものが傍聴、参加が可能な会議、集会等。
- ② 法令、要綱等に基づき他の業務システムで記録されるもので、府民の声システムへの置換えが困難なもの
- ・ 所属に寄せられた府の管理物に関する通報で建設CALシステムにより処理されるもの

【単なるやりとりに関するもの】

(5) 周知の事項に関する相談、問合せ【周知の事項】

- ① 行政の制度や手続き、サービスなどの周知の事項にかかる単なる問合せ
  - ・ 法解釈、制度や手続きに関する問合せ
  - ・ 法律事項の確認や許認可、規制に関する相談
  - ・ 建設工事内容に関する問合せ、入札日時や参加資格等に関する問合せ。
  - ・ 府税の賦課処分や滞納処分に関する制度の問合せや照会及び納税相談

(6) 一般的な会話の中での感想や不満の表現にとどまるもの【一般的なやりとり】

- ① 個別事案の個別交渉などの場面で、府民との一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ・ 法律等に基づく手続き等(許認可手続等)において、制度的にはどうにもならないことに関して何とかならないか等の感想や不満の表現にとどまるもの
  - ・ 府税の届出(訪問)聴取などにおいて、一般的な会話のなかでなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ※ただし、事後に回答する必要がある場合や府として改善策などを検討する必要のある申出内容の場合は登録の対象とする。
- ② 相談業務などの場面で、府民との一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ・ 相談業務などにおいて相談者との一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ・ 許認可等に関する制度説明、府税に関する納税相談などにおいて、一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ・ 電話交換業務や庁舎管理(守衛)業務などで府民等との一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ※ただし、事後に回答する必要がある場合や府として改善策などを検討する必要のある申出内容の場合は登録の対象とする。
- ③ 多数の者が利用する公の施設における利用者その他の関係者との間で一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ・ 学校等における教職員と生徒又は保護者との間で一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ・ 施設等におけるボランティア、実習生、見学者等との間で一般的な会話の中でなされる感想や不満の表現にとどまるもの
  - ※ただし、事後に回答する必要がある場合や府として改善策などを検討する必要のある申出内容の場合は登録の対象とする

【所管外等の事項】

(7) 府所管外や府民に関する事項、営業活動、主旨が不明なもの、いたずら等と認められるものなど 府政運営に直接かかわらない事項【所管外等】

- ① 府所管外事項の要望等で「所管機関の案内」や「制度説明」等の対応で足りるもの
  - ・ 府の所管外であって、所管する機関の案内で終了したもの。
  - ※一義的には府の所管ではなく、他の機関(国、市町村、法人等)の所管事項であると認識しているが、府に対して何らかの対応を求めているものは「要望」として扱い、登録対象とする。
- ② 府民に関する事項
  - ・ 周辺住民同士の個人的問題(住民の争い)で、行政による関与ができないもの
- ③ いたずらや、趣旨不明のもの
- ④ 営業活動に係るもの
  - ・ 業者が自社の事業PRのために名刺、パンフレットを用いたの宣伝。
  - 「見積もりに参加したい」「自社の商品を使ってほしい」など

# 府民の声の取扱のHPでの周知について

**大阪府** Osaka Prefectural Government

HOME / 大阪府庁 / 大阪府庁の概要 / 大阪府庁の案内 / 大阪府庁の業務 / 大阪府庁の施設 / 大阪府庁の交通 / 大阪府庁の環境 / 大阪府庁の安全 / 大阪府庁の健康 / 大阪府庁の福祉 / 大阪府庁の教育 / 大阪府庁の文化 / 大阪府庁の観光 / 大阪府庁のスポーツ / 大阪府庁の国際交流 / 大阪府庁の広報 / 大阪府庁のICT / 大阪府庁の防災 / 大阪府庁の環境 / 大阪府庁の安全 / 大阪府庁の健康 / 大阪府庁の福祉 / 大阪府庁の教育 / 大阪府庁の文化 / 大阪府庁の観光 / 大阪府庁のスポーツ / 大阪府庁の国際交流 / 大阪府庁の広報 / 大阪府庁のICT / 大阪府庁の防災

トップページ / 大阪府庁の概要 / 大阪府庁の案内 / 大阪府庁の業務 / 大阪府庁の施設 / 大阪府庁の交通 / 大阪府庁の環境 / 大阪府庁の安全 / 大阪府庁の健康 / 大阪府庁の福祉 / 大阪府庁の教育 / 大阪府庁の文化 / 大阪府庁の観光 / 大阪府庁のスポーツ / 大阪府庁の国際交流 / 大阪府庁の広報 / 大阪府庁のICT / 大阪府庁の防災

府政への意見

府政への意見について

インターネットから「府政への意見」をお寄せいただく場合は下記ボタンをクリックし「府政への意見」ボタンをクリックしてください。

インターネットから「府政への意見」をお寄せいただく場合は下記ボタンをクリックし「府政への意見」ボタンをクリックしてください。

インターネットから「府政への意見」をお寄せいただく場合は下記ボタンをクリックし「府政への意見」ボタンをクリックしてください。

大阪府では、府民の皆様のご意見を参考に、大阪府の行政を改善してまいります。

日頃、府政に関心をお持ちの方、大阪府の行政を改善していただくご意見をぜひお寄せください。

インターネットから「府政への意見」をお寄せいただく場合は下記ボタンをクリックし「府政への意見」ボタンをクリックしてください。

- ※システム上の注意事項、操作上の注意事項等は、下記リンク先をご覧ください。
- ※入力完了後、システム上「到達番号」が表示されますが、届いていない場合があります。
- ※入力フォームでの送信エラーは、暗号化技術(SSL)により保護されています。
- ※上記の電話は、府民お問合せセンターにつながります。
- ※受付時間は、9時から18時まで(土日、年末年始除く)
- ※電話番号は、お間違えのないようご注意ください。

お問い合わせ先

06-6944-1010(専用ファクス)

はがき

〒540-8570 (住吉区住吉) 大阪府庁 府政への意見あて

「府政への意見」は、府政に対するご意見を寄せいただくためのものです。

知事への個別の依頼、福利目的の提案、個人等を誹謗中傷するもの、大阪府政に關係の無いものはご遠慮ください。

※ 警察に送付するご意見、ご要望は、こちら「大阪府警察のホームページ」をご利用ください。

※ 専門的なご相談は、「相談窓口案内」のページに掲載しております各種専門相談の窓口をご利用ください。

※ 各種お問い合わせは「府民お問合せセンター」をご利用ください。

## お寄せいただいた声の取扱について

大阪府では、お寄せいただいた声を業務や施策反映へつなげるために、個別に回答する仕組みから、検討対象となる声を得て、検討状況等を公表する仕組みを導入します。

なお、今後は声をお寄せいただいた皆さまへの個別の回答は原則として行いませんので、ご了承ください。

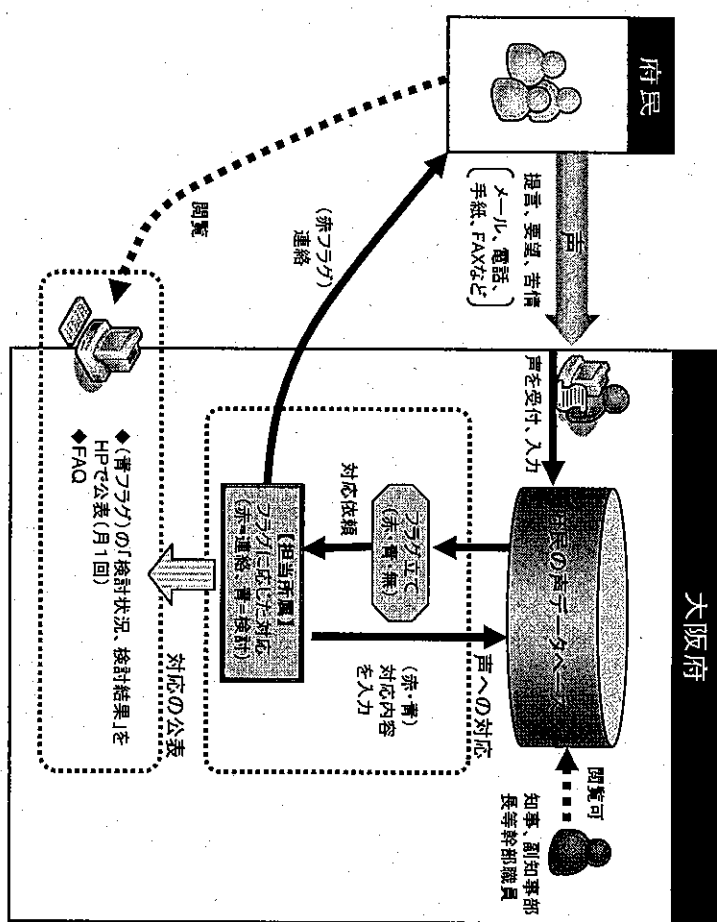
【事務の流れ】

府民から大阪府へ寄せられた声(提言、要望、苦情)は、府民の声システムに全て登録し、一元管理します。府政情報室府民課で、声の内容を整理していただき、①お申出者様へ連絡するもの(青フラグ)、②声の内容を業務・施策反映へつなげるよう検討するもの(赤フラグ)、③お申し込み内容などの資料とするもの(黄フラグ)に分類し、関係部署へ伝え、関係部署は、色フラグの種類に応じた対応を行います。

お寄せいただいた声は、府政情報室府民課が毎月定例で整理するとともに、検討対象(青フラグ)となった声については、検討状況、検討結果を都度委員で報告し、ホームページで公表します。

また、よく寄せられるご意見等はFAQを作成するなどし、府ホームページで公表します。

【フロー図】



直近の寄せられたご意見の概要

21年8月は、1,052件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

電報別受理件数

種類	受理件数
インターネット	813件
専用FAX	80件
専用FAX	21件
電話	339件

カテゴリ別受理件数

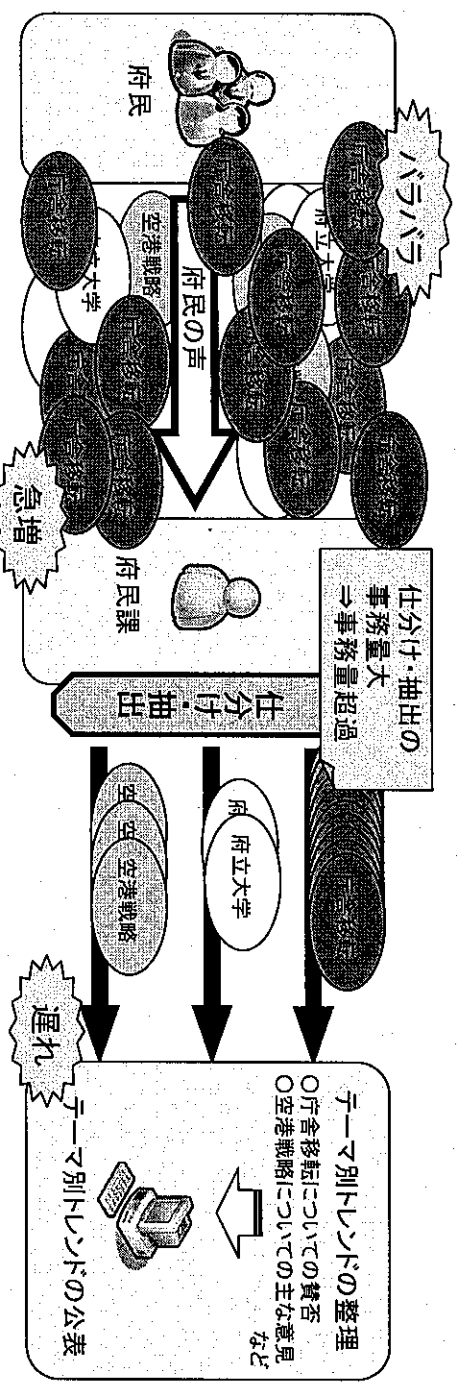
カテゴリ	受理件数
健康・福祉	71件
生活・環境	73件
教育・文化	73件
観光・スポーツ	73件
国際交流	73件
その他	73件

府民の声の全庁登録に向けたスケジュール案(平成21年11月～平成22年1月)

作業項目		11月			12月		1月							
大項目	中項目	2日～	9日～	16日～	23日～	30日～	7日～	14日～	21日～	28日～	4日～	11日～	18日～	25日～
1	各部調整・庁内周知			情報主任会議 ・実施内容、スケジュール説明 ・部内周知方法の調整	周知・調整 説明内容・実施内容・スケジュール 説明方法: ○本庁説明(部単位で各課職員に直接説明) ○出先説明(センタービル単位で各出先職員に直接説明) ○希望所属には直接所属訪問し 記明				全庁 試行 登録 開始 (予定)					
2	室内検討						・情報総括者会議		実務者(各G1名)説明会 説明内容:府民の声事務取扱マニュアル 3日間程度 250所属×5名 =1250名					
3	庁内調整・周知													
4	庁内説明会			情報主任会議 後 組合説明										
5	府民向けPR				HP(府民の声の府の取扱方針について)掲載									
6	報道資料提供													
7	モニター													
						公募準備(公募要領等作成)					モニター 1月募集 2月選定 3月第三週 初会合(2月分対象)			

# 「府政への意見」のテーマ別意見収集方法について

寄せられる府民の声の現状

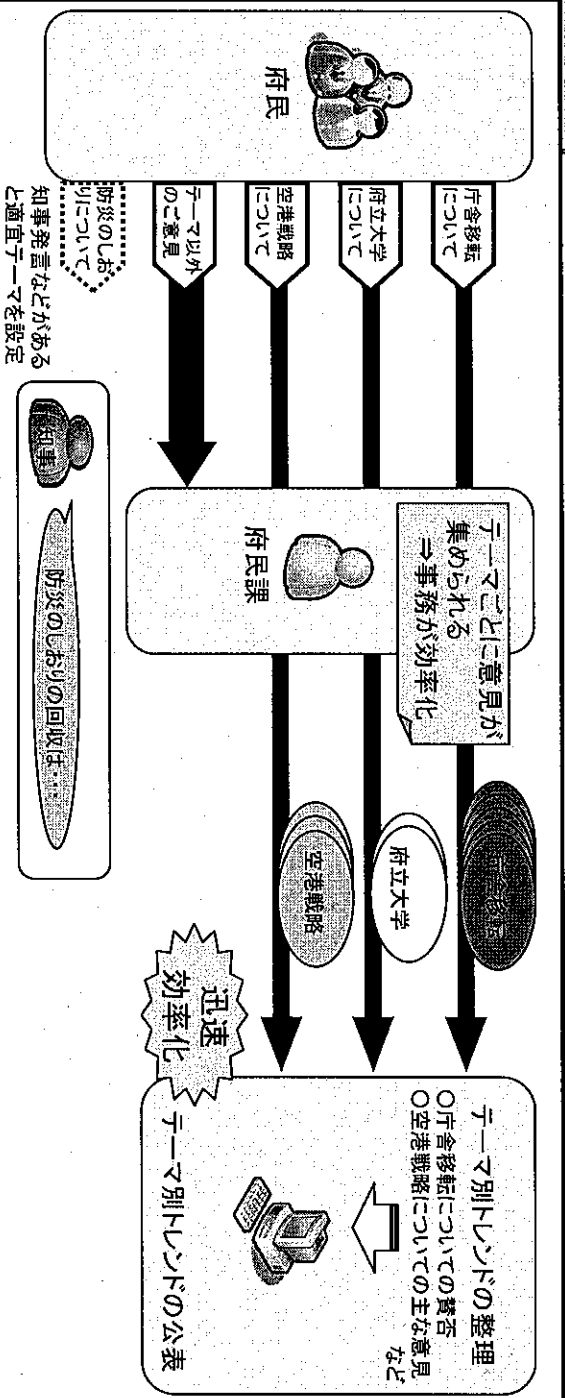


知事発言などがあると件数が急増



- 【課題】**  
 ○仕分け、抽出に多大な手間  
 ○知事発言などがあると、件数が急増し処理が追いつかない  
 ⇒現状のままでは、毎月テーマ別レシポ整理をするのは困難

## 「府政への意見」入力メニューの項目を追加する



- 【効果】**  
 ○これまでバラバラに寄せられていた意見が整理された状態寄せられる  
 ⇒  
 ◆迅速なテーマ別レシポの整理が可能  
 ◆事務の効率化が図れる

## 「府政への意見」画面イメージ

## 入力フォーム画面イメージ

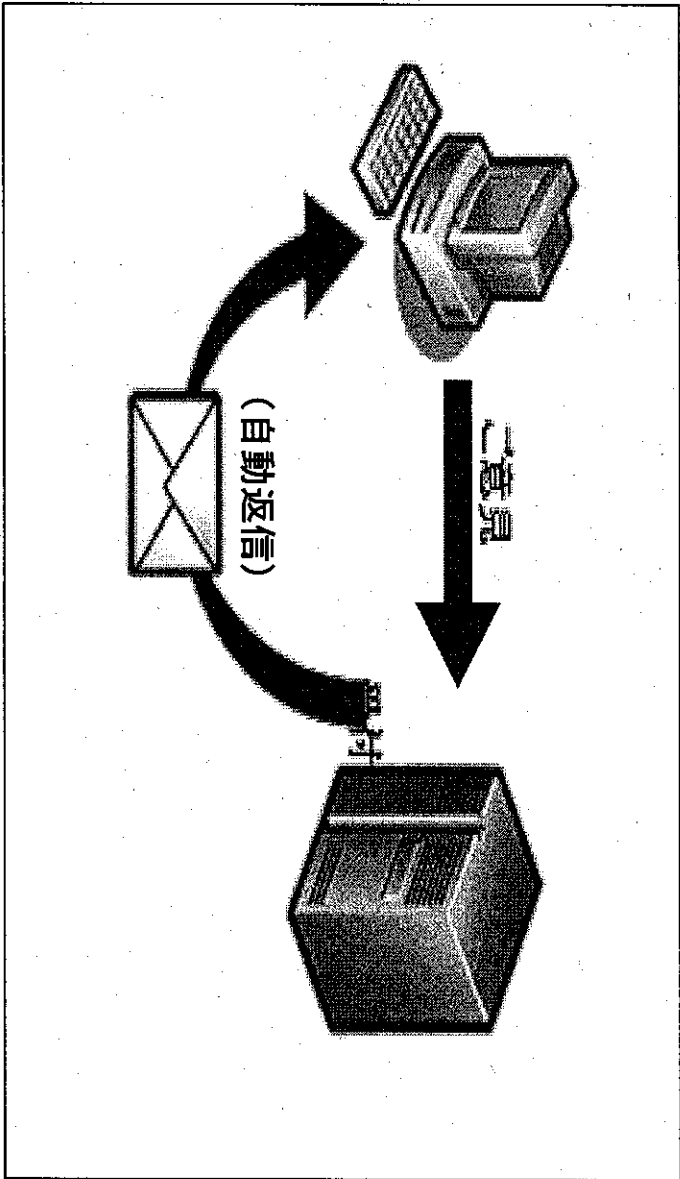


# 府民の声をお寄せいただいた方へのレスポンス (対応) の確保案について

## 案1 リターンメールの送信

- 電子申請システムを利用した申出者に対して、受付時直ちに、機械的に、リターンメールを送信する

○電子申請システムの改修 (費用945千円) が必要



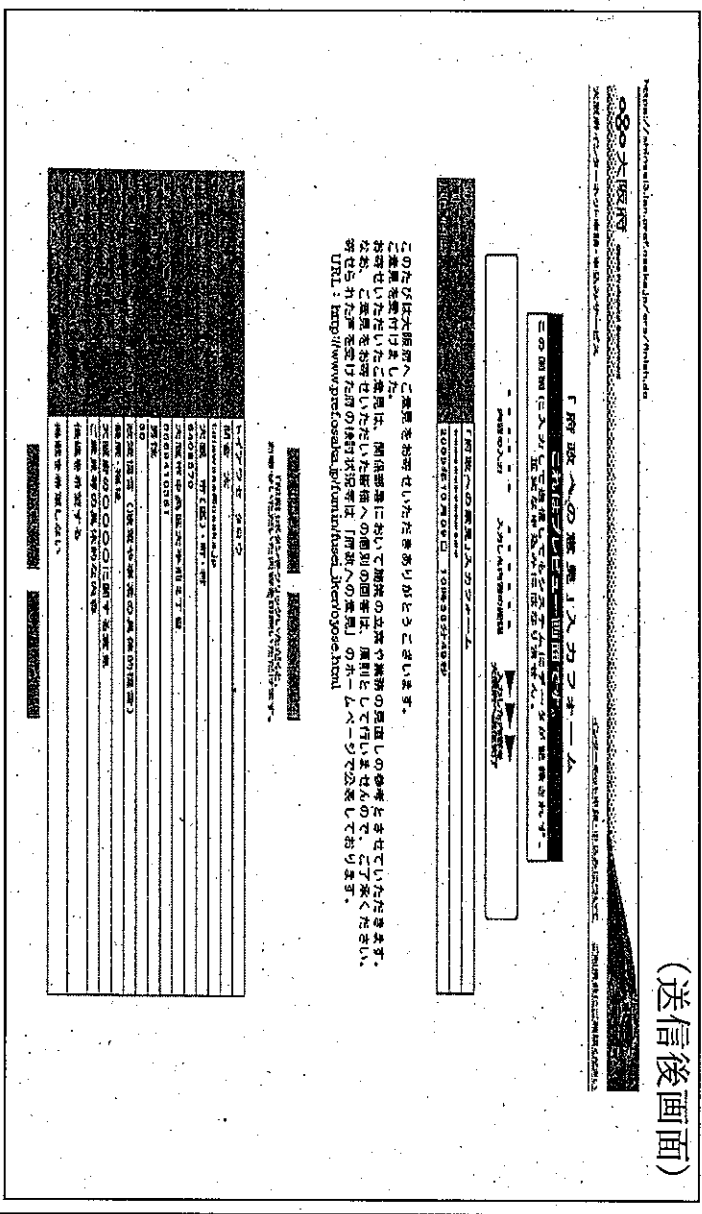
### 【メール案文】

このたびは大阪府へご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご意見を受付けました。お寄せいただいたご意見は、関係部署において施策の立案や業務の見直しの参考とさせていただきます。なお、ご意見をお寄せいただいた皆様への個別の回答は、原則として行いませんので、ご了承ください。寄せられた声を受けた府の検討状況等はホームページで公表しております。URLは下記のとおりです。  
[http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei\\_iken/oyose.html](http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei_iken/oyose.html)

## 案2 「入カフホーム」送信後に画面表示

- 電子申請システムを利用した申出者に対して、送信後の表示画面上で、お礼及び声の取扱いを表示する

○電子申請システムの改修 (費用約500千円 (見積り中)) が必要



### 【表示案文】

このたびは大阪府へご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご意見を受付けました。お寄せいただいたご意見は、関係部署において施策の立案や業務の見直しの参考とさせていただきます。なお、ご意見をお寄せいただいた皆様への個別の回答は、原則として行いませんので、ご了承ください。寄せられた声を受けた府の検討状況等は「府政への意見」のホームページで公表しております。URL: [http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei\\_iken/oyose.html](http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei_iken/oyose.html)