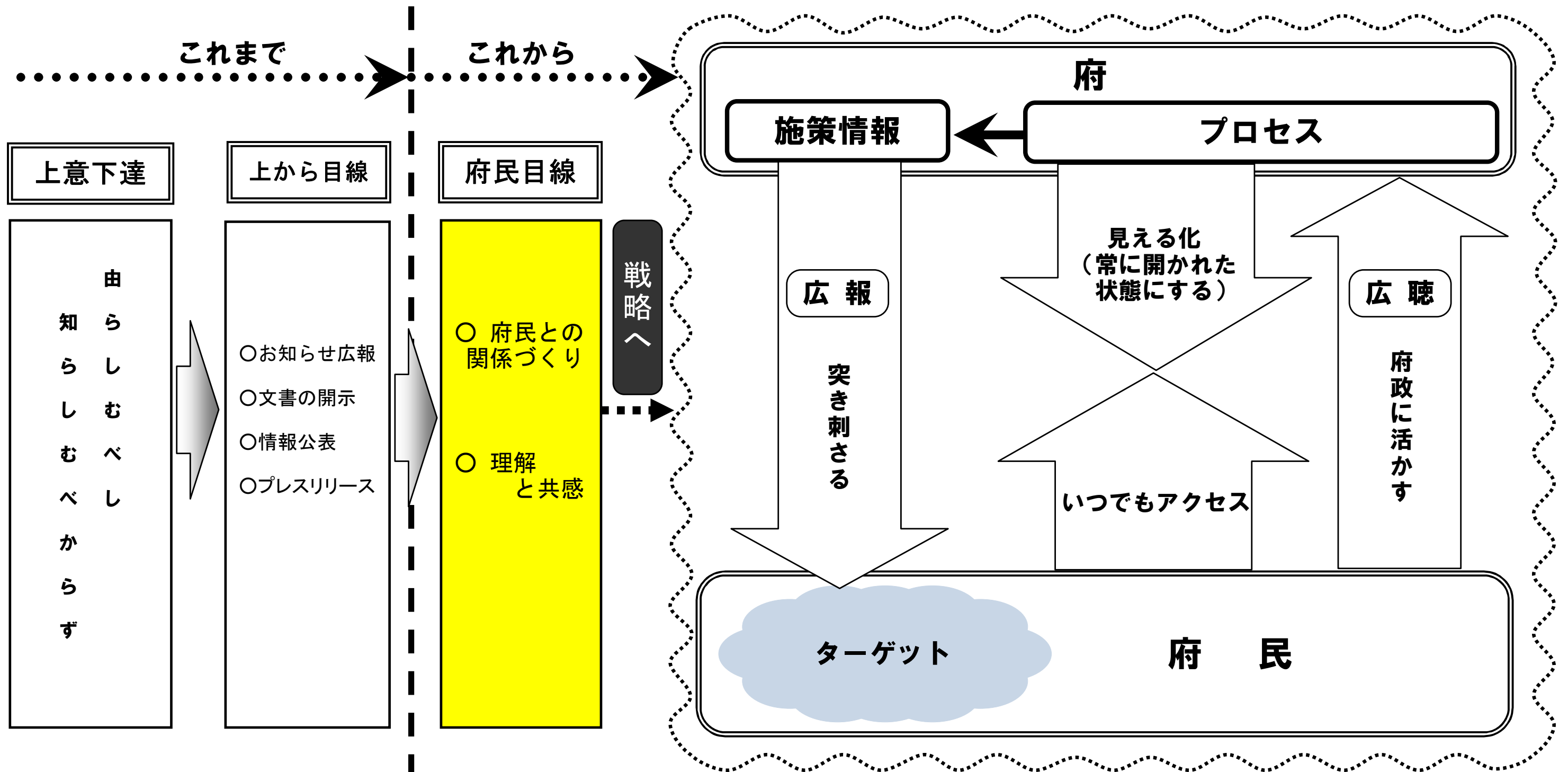


府民との情報共有化に向けた戦略

(府政情報室たたき台)

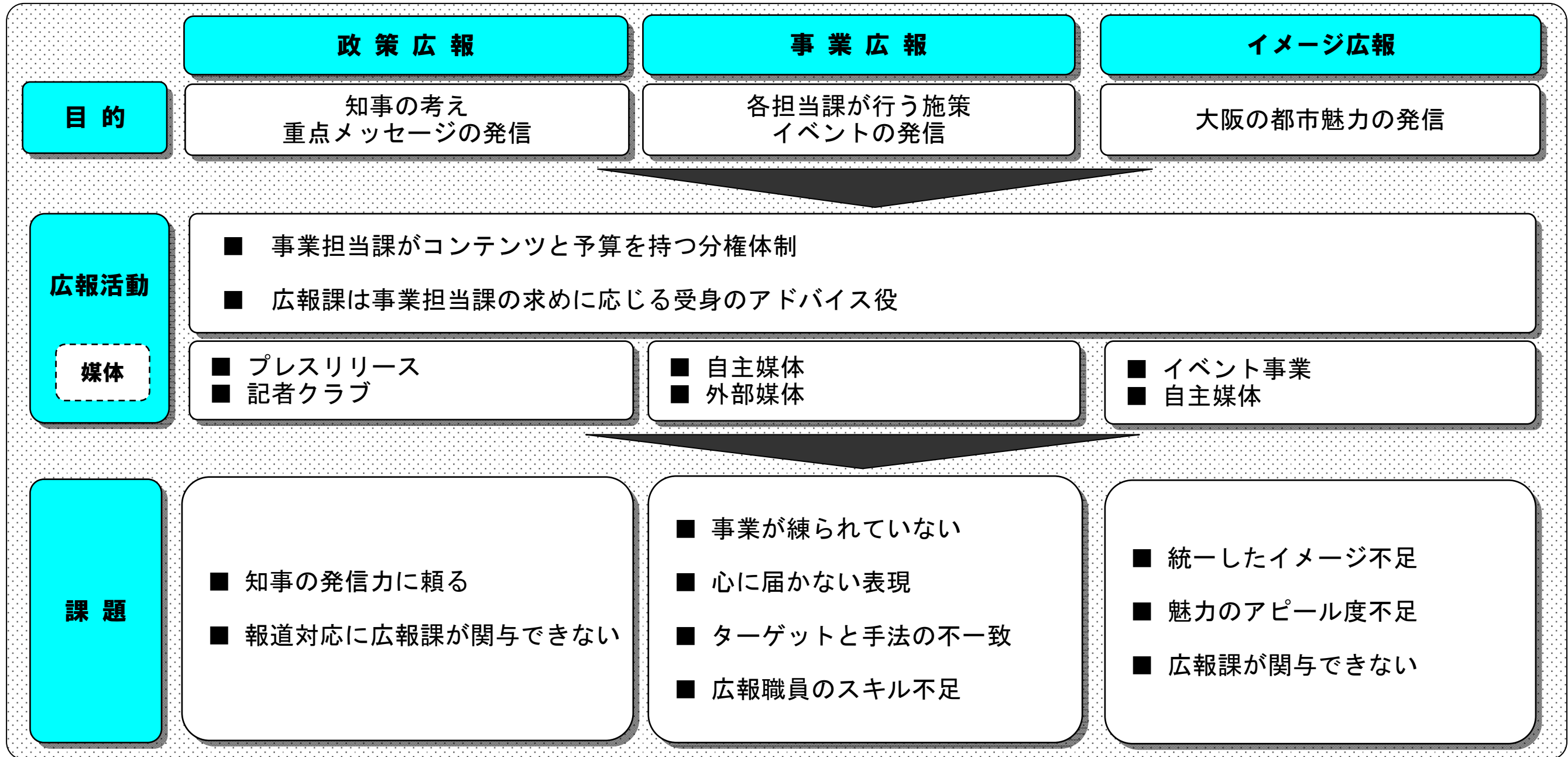
平成21年11月25日

府民参画のサイクル



1. 戦略的広報活動の推進

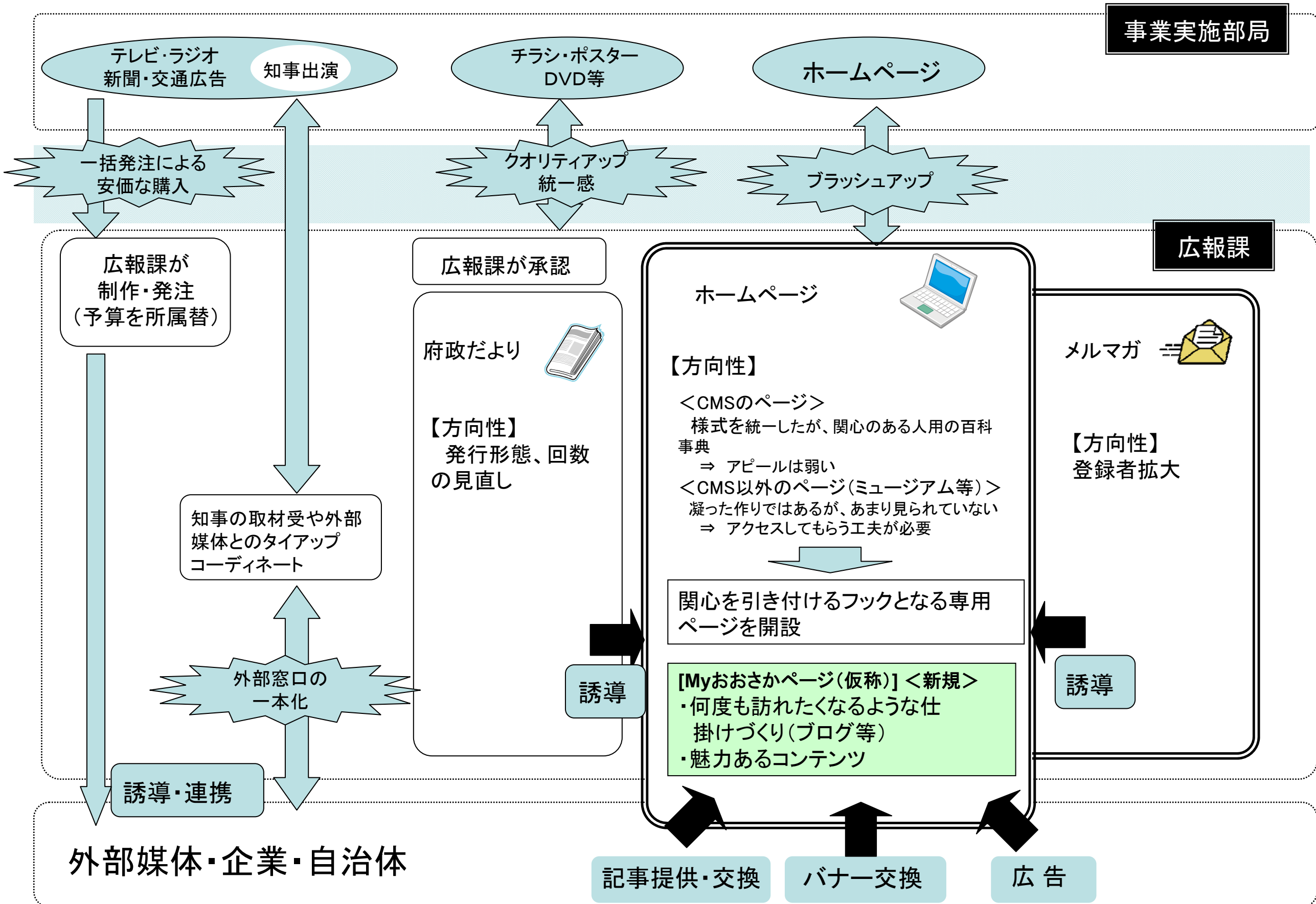
◆ 府の広報の現状と課題



◆ 目指すべき方向性

バラバラの広報活動に「統率力」を持たせる

広報の司令塔 ～平成22年度：広報業務の一元化～



	ステップ1（現状）	ステップ2	ステップ3
形態	<ul style="list-style-type: none"> ■ 個別事業の担当課の職員が、広報業務を行っている。 （分権的広報） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報課が事業広報を統率する。 （広報関係予算を広報課が一元管理） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報課が全庁の事業広報の業務を請負う。 ■ 広報課が政策・イメージ広報の一翼を担う。 〔類似企業……ハウス食品、大阪ガスなど〕
組織図			
課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当課の職員は、他に業務を多く抱えており広報の優先順位（評価）が低い。 ■ 担当課の職員にノウハウや情報が不足している。 ■ 広報課のサポート・アドバイスはルール化されておらず、関与の度合いにばらつきがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職員の広報スキルの育成が必要。 ■ 新たな自主媒体の開発が必要。 ■ 企業媒体とのネットワークづくりが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報課は各部事業ニーズに、深く関与する必要がある。 ■ 広報課が巨大な組織となる。

2. 意思形成プロセスの見える化

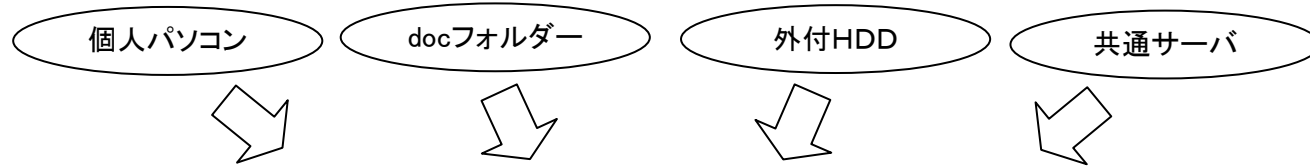
◆ 基本的な考え方

個々の施策の発生源から決定・実行までのプロセス情報を時系列で「見える化」する。

説明責任の徹底、府民の理解と共感の獲得

◆ 情報の記録・保管

情報の置き場がバラバラ



格納場所を統一

情報の共有化

所属チームサイトの設置

- 業務の効率化、コミュニケーションの促進
- 文書の減量化など業務改善の取組を推進
- 行政文書をパソコンでの個人保管を禁止し、組織的に統一保管するなど、情報セキュリティを向上

◆ 施策の形成プロセスの見える化

所属チームサイト内に、所属の重要施策や懸案課題の意思形成過程を掲載した「施策チェックボード」を設置し、ホームページを通じて府民へ分かりやすく公表。

【掲載する府政情報】

- 府民の声に端を発した検討事項
- 知事、副知事、部局長からの指示事項
- 府議会で検討を約した事項
- 戦略本部会議における議題
- 各課の懸案事項に掲げる項目

府政の見える化

施策チェックボードの設置

◆ モデル試行システム構成案 —H22.1～府政情報室3課予定—

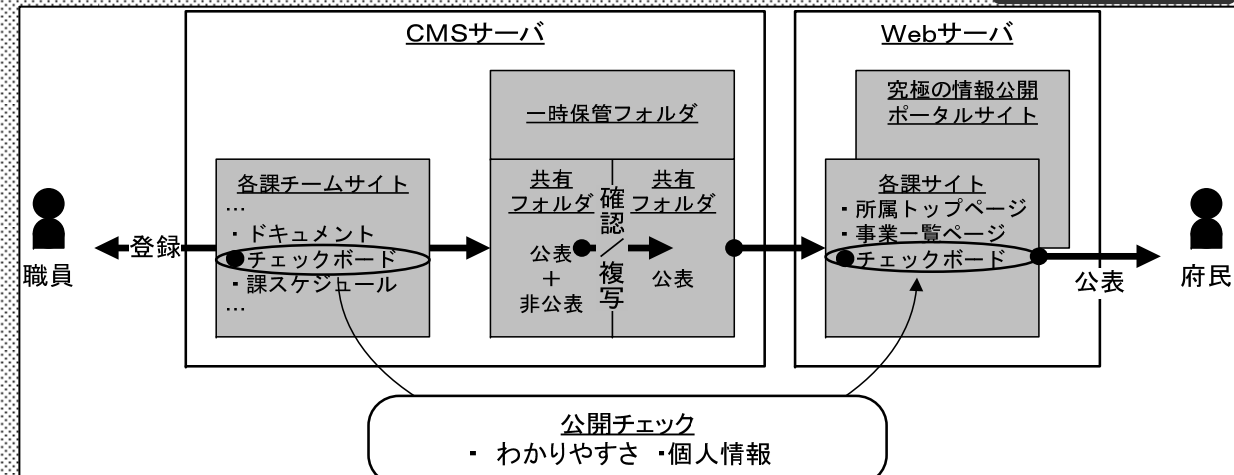
【基本設計】

- CMSサーバにチームサイトを作成するソフトを導入
- チームサイト画面から公表フォルダへデータ転送するプログラムを開発
- 各課サイトのチェックボード、ポータルサイトの開発

【配慮する点】

- ◆ 職員の作業負担の軽減 —操作の簡便化—
 - ・ SPSからCMSへ移行の際の再ログインを省略
 - ・ 文書の添付における操作の簡便化(ドラックドロップ方式等)
 - ・ 公表検査の簡便化
- ◆ 府民の分りやすさ
 - ・ プロセス経過の見せ方の工夫
 - ・ 知りたい事業と関連するページとの相互リンク
 - ・ 知りたい事業の探し方の工夫

システム図

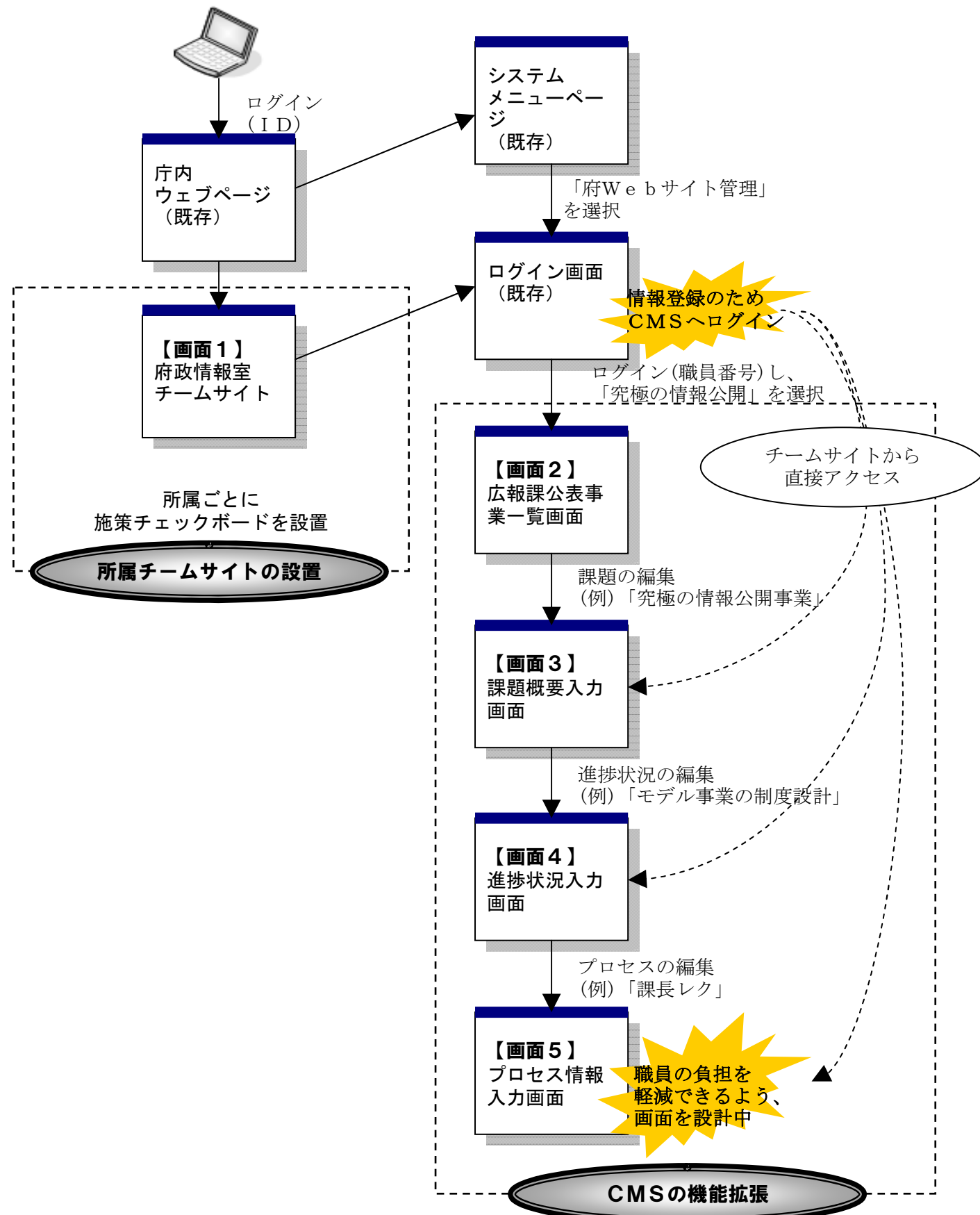


◆ 公開チェックの進め方

- 公表する際のプロセス情報は、所属長が必ずチェック
- 公開・非公開の基本的考え方
記録した内容に情報公開条例第8条、第9条に定める非公開情報を含む場合は、当該資料は公開しない。また、文書題名にも留意する。
 - 個人情報
 - 法人等情報
 - 事務執行支障情報、
 - 公共安全情報
 - 法令秘情報 など
- 期間の経過等で公開することが可能となった資料は、その段階で直ちに公開
- 議事録を公開する際、第三者の発言内容や上司の指示事項は本人に必ず確認

(1) 職員の情報入力画面

◆ 職員の情報入力フロー図



◆ 【画面1】府政情報室チームサイト



※ チームサイトの内容は、3課各グループの代表からなる検討会を通じて設計中。

◆ 【画面2】 広報課公表事業一覧

【画面1】府政情報室チームサイト(P5)の施策チェックボードに掲載する事業一覧に対応

名称	公開状況	操作
大阪府ホームページ	2009/9/10	詳細
究極の情報公開	2009/9/10	詳細
府政情報の公表	2009/9/10	詳細
府政だより	2009/9/10	詳細
電子申請	2009/9/10	詳細
北方領土返還運動	2009/9/10	詳細

◆ 【画面4】 進捗状況入力画面

【画面3】の進捗状況ごとの意思形成プロセス段階を入力する画面

区分	プロセス	実施日	公開状況	操作
所属等	課長レク	2009/9/11	2009/9/11	詳細
所属等	室長レク	2009/9/12	2009/9/13	詳細
所属等	室長レク	2009/9/13	2009/9/14	詳細
部局等	部長レク	2009/9/14	2009/9/15	詳細
庁内会議	〇〇推進会議	2009/9/8	2009/9/9	詳細
庁内会議	〇〇推進会議	2009/9/1	2009/9/2	詳細
庁外団体等会議	〇〇審議会	2009/9/10	2009/9/11	詳細

◆ 【画面3】 課題概要入力画面

【画面8】課題詳細情報ページ(P8)の情報を入力する画面

概要(説明)

施策の発生源から決定・実行までのプロセスを「見える化」することで府政の透明性を高め、府民の皆様への説明責任を果たすとともに、ガバナンスの強化につなげていきます。

発端は何？

- 府民の財産である府政の情報をわかりやすく府民の皆様へ伝え、府政の透明性を高めます。
- また、府政に対する府民の声を施策に反映し、ガバナンスの強化を図っていきます。

どのような意見が寄せられているの？

お寄せいただいたご意見 <http://www.pref.osaka.jp/koho/kaiken/20090924.html>

今後の予定は？

2009年12月1日 モデル試行の実施開始

どこまで進んでいるの？(進捗状況)

府民との情報共有モデル事業の制度設計 **詳細**

府民との情報共有モデル事業の試行実施の企画立案 詳細

府民との情報共有モデル事業の試行実施の契約 詳細

◆ 【画面5】 プロセス情報入力画面

【画面9】プロセス情報ページ(P8)の情報を入力する画面

プロセス (意思形成過程)

区分 所属等 部局等 知事・副知事等

庁内会議 庁外団体等会議

プロセス 課長レク

キーワード 情報の公表 プロセス 意思形成過程

実施日時 2009/9/11 10:00

公開開始日時 2009/9/11 13:00

概要

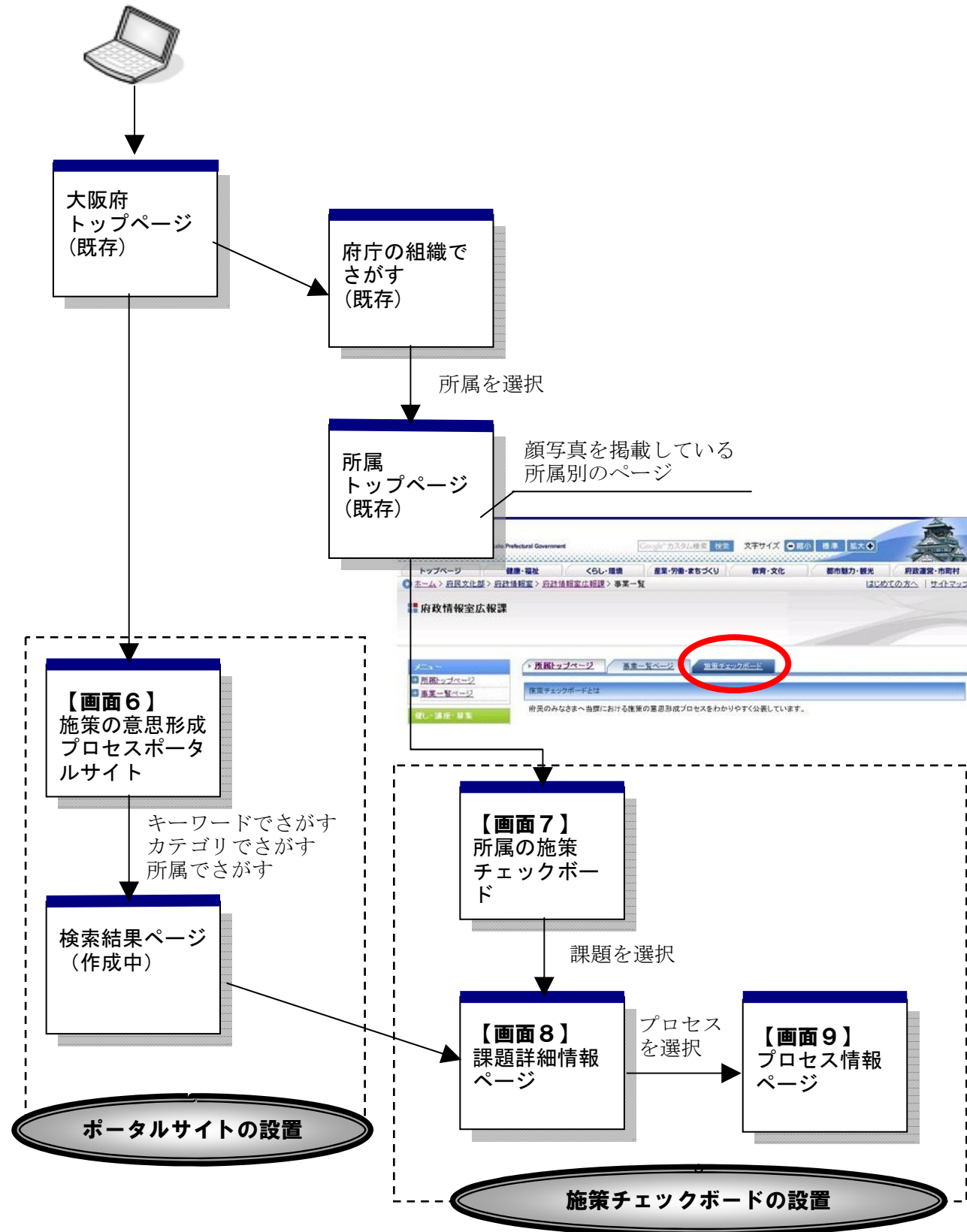
2009年9月11日にモデル試行の課長レクを行い、×××××に関する指摘を受けた。改善方針について再度レクをすることとなった。

添付資料

タイトル	ファイル	操作
議事録	C:\¥Documents\...〇〇〇〇.doc	編集
参考資料1	C:\¥Documents\...〇〇〇〇.doc	編集
参考資料2	C:\¥Documents\...〇〇〇〇.xls	編集

(2) ホームページの公表画面

◆ 府民への情報公表フロー図



◆ 【画面6】 施策の意思形成プロセスポータルサイト

◆ 【画面7】 所属の施策チェックボード

大阪府 Osaka Prefectural Government

メニュー

- 最新トップページ
- 重要一瞥ページ

所属トップページ

施策チェックボードとは

府民のみならず、当府における施策の意思形成プロセスをわかりやすく公表しています。

当該の重点課題

府政だより

メールマガジン「維新通信」

究極の情報公開

施策の発生源から決定・実行までのプロセスを「見える化」することで府政の透明性を高め、府民のみならず、ガバナンスの強化につなげていきます。

◆ 【画面8】 課題詳細情報ページ

大阪府 Osaka Prefectural Government

究極の情報公開

概要(説明)

施策の発生源から決定・実行までのプロセスを「見える化」することで府政の透明性を高め、府民のみならず、ガバナンスの強化につなげていきます。

発端は何?

- 府民の財源である府政の情報をわかりやすく府民のみならず、府政の透明性を高めます。
- また、府政に対する府民の声を施策に反映し、ガバナンスの強化を図っていきます。

どのようなご意見が寄せられているの?

寄せられたご意見はこちら

今後の予定は?

2009年 10月 システム、事業スキームの決定
11月 公表システム(プログラム)の開発
2010年 1月 モデル職場で試行実施(府民情報室3課を予定)
7月 モデル実施の評価、基準等の再検討
9月 23年度以降の全庁実施整備

どこまで進んでいるの?

1 府民との情報共有モデル事業の制度設計

	所属等	部局等	知事・副知事等
課長レク	2009年9月11日		
室長レク	2009年9月12日		
室長レク	2009年9月13日		
部長レク		2009年9月14日	
〇〇推進委員会	2009年9月8日		
〇〇推進委員会	2009年9月1日		
〇〇審議会			2009年9月10日

2 府民との情報共有化モデル事業の試行実施の企画立案

	所属等	部局等	知事・副知事等
課長レク	2009年10月11日		
室長レク	2009年10月12日		
室長レク	2009年10月13日		
〇〇推進委員会	2009年10月8日		
〇〇推進委員会	2009年10月1日		

このページの作成所属
府民文化部 府政情報室広報課

◆ 【画面9】 プロセス情報ページ

大阪府 Osaka Prefectural Government

究極の情報公開

進捗状況

府民との情報共有モデル事業の制度設計

プロセス

課長レク

実施日

2009年9月11日

概要

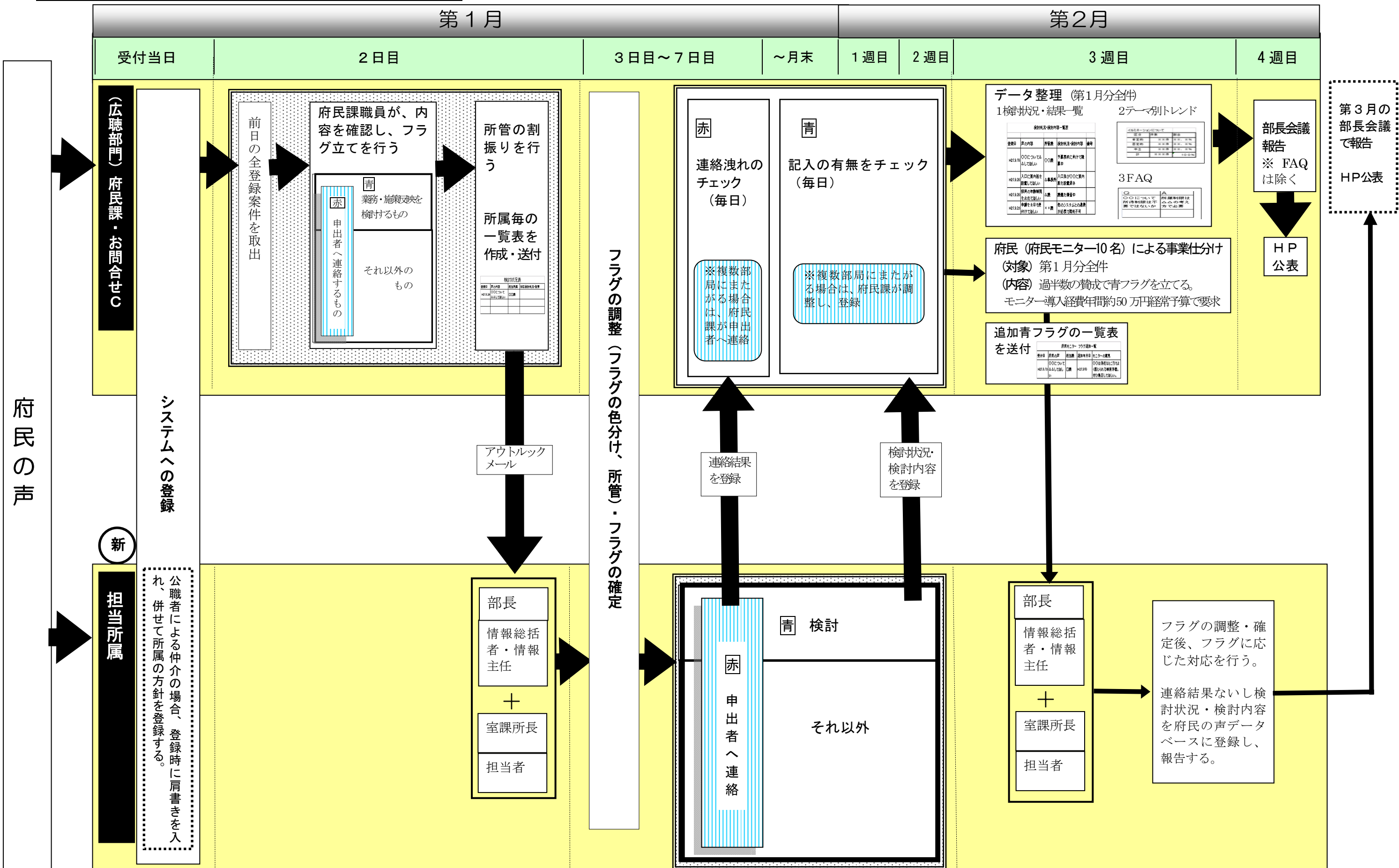
2009年9月11日にモデル試行の課長レクを行い、×××に関する指摘を受けた。改善方針について再度レクすることとなった。

関連資料

議事録[Wordファイル/44kb]
参考資料1[Wordファイル/121kb]
参考資料2[Excelファイル/56kb]

このページの作成所属
府民文化部 府政情報室広報課

府民の声の全所属登録に伴うフロー



アウトLOOKメール送信 一覧表イメージ

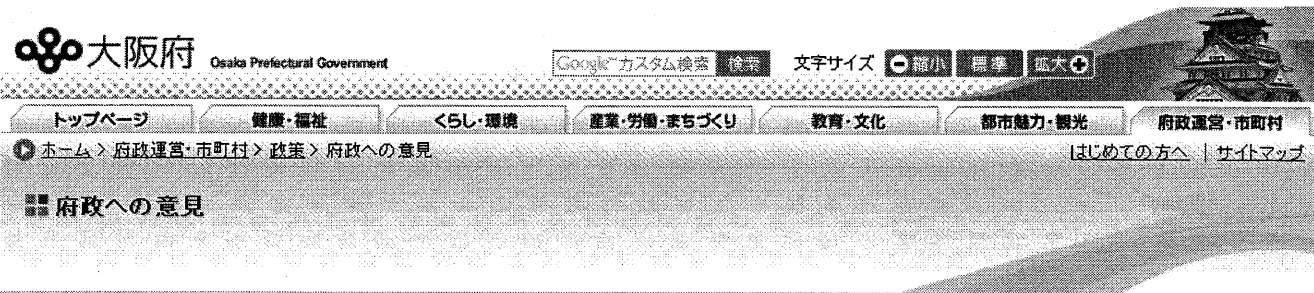
府民の声リスト(〇〇部)

登録日 〇月〇日

フラグ	受付年月日	府民の声番号	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	B0000000 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	B0000000 0012366	提言 はが き			センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B0000000 0012590	提言 メール			センター		〇〇部□室 □課	△△部〇課	
	〇月〇日	B0000000 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。

府民の声の取扱のHPでの周知について



- メニュー
- ご意見をお寄せいただく方法
- お寄せいただいたご意見
- 公表の考え方
- 府民お問合せセンター
- お問合せ集(FAQ)

「府政への意見」について

大阪府では、府民の皆様のご知恵と力を結集した府民目線に立った府政を推進しています。日頃、府政に望まれていることや、大阪府をより良くするためのご意見、ご提言をお寄せください。

インターネット

インターネットから「府政への意見」にご意見をお寄せいただく場合は下記ボタンをクリック（「府政への意見」入力フォームへリンクしています）。

インターネットでご意見をお寄せいただく場合はこちら

※システムのメンテナンス情報、操作上の注意事項等は、下記リンク先をご覧ください。
<https://www3.shinsei.pref.osaka.jp/info/info.html>
 ※入力完了後、システム上「到達番号」が表示されますが、特にお控えいただく必要はございません。
 ※入力フォームでの送信データは、暗号化技術(SSL)により保護しています。

電話

#8001 または 06-6910-8001

※上記の電話は、府民お問合せセンターにつながります。
 ※開談時間は、9時から18時まで（土日・祝日、年末年始休み）
 ※電話等は、お間違えのないようご注意ください。

ファックス

06-6944-1010（専用ファックス）

はがき

〒540-8570（住所記載不要）
 大阪府庁「府政への意見」あて

ご意見をお寄せいただく場合の注意点

「府政への意見」は、府政に対するご意見をお寄せいただくためのものです。知事への個別の依頼、営利目的の提案、個人等を誹謗中傷するもの、大阪府政に関係の無いものはご遠慮ください。

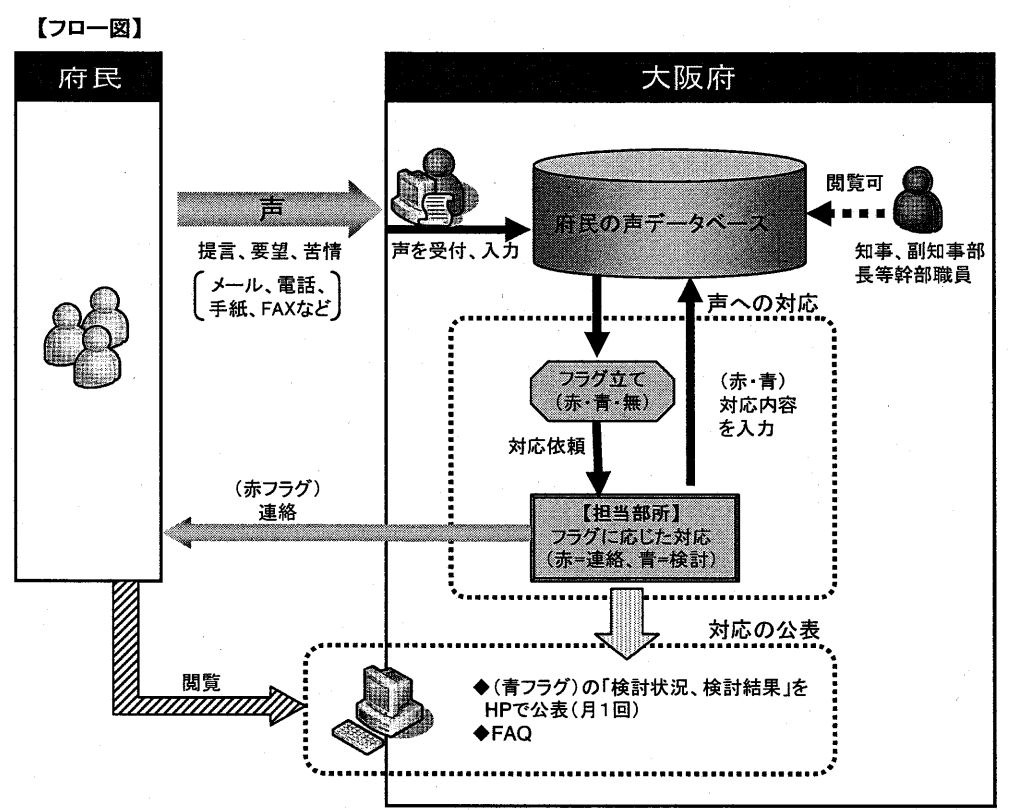
- ※警察に対するご意見・ご要望は、こちら（大阪府警察のホームページ）をご利用ください。
- ※専門的なご相談は、「相談窓口案内」のページに掲載しております各種専門相談の窓口をご利用ください。
- ※各種お問合せは「府民お問合せセンター」をご利用ください。

お寄せいただいた声の取扱いについて

大阪府にお寄せいただいた声（提言、要望、苦情）は全て「府民の声システム」に登録し、一元管理しています。お寄せいただいた声は府政情報室の職員が読ませていただき、①ご意見をお寄せいただいた方へ連絡するもの（赤フラグ）、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（青フラグ）、③トレンド分析などの資料とするもの（フラグ無し）に分類します。この分類は、府へお寄せいただく皆さんの声の中から、ひとつでも多く業務改善や施策反映へ積極的につなげていくために行うもので、「フラグ立て」と呼んでいます。担当部署は、フラグに応じた対応を行います。

- 赤フラグ：担当部署（または府政情報室）から声をお寄せいただいた方へ個別に連絡させていただきます。
- 青フラグ：担当部署において、業務改善や施策反映に向けた検討を行い、毎月、検討状況、検討結果を部長会議で報告、ホームページで公表します。

また、お寄せいただいたご意見は、月毎にデータ整理するとともに、よく寄せられるご意見等はFAQを作成するなどして、ホームページで公表します。



最近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。

種類別受理件数

種類	受理件数
インターネット	613件
専用FAX	80件
専用はがき	21件
電話	338件

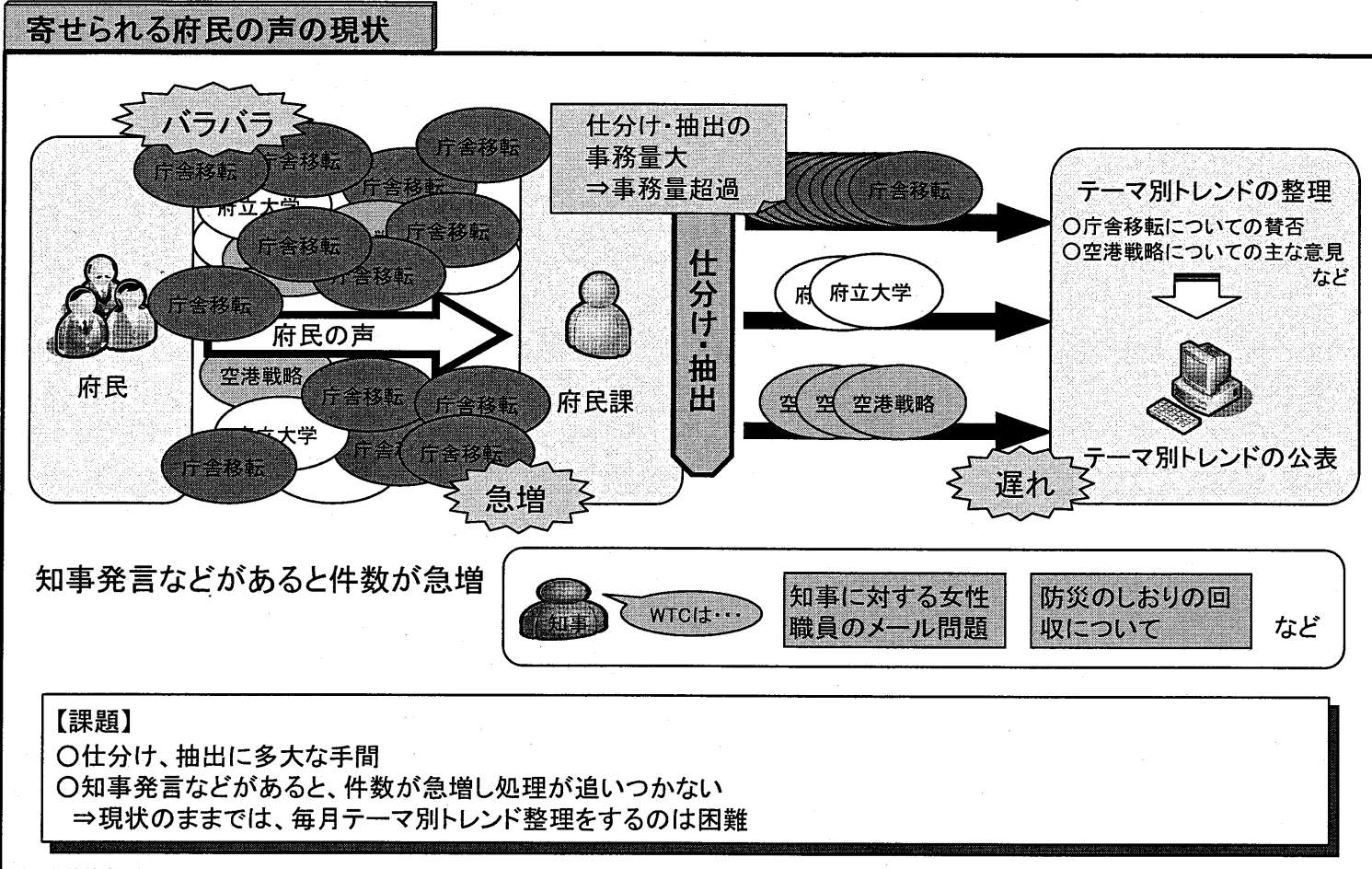
カテゴリ別受理件数

カテゴリ	受理件数
健康・福祉	71件
生活・環境	73件

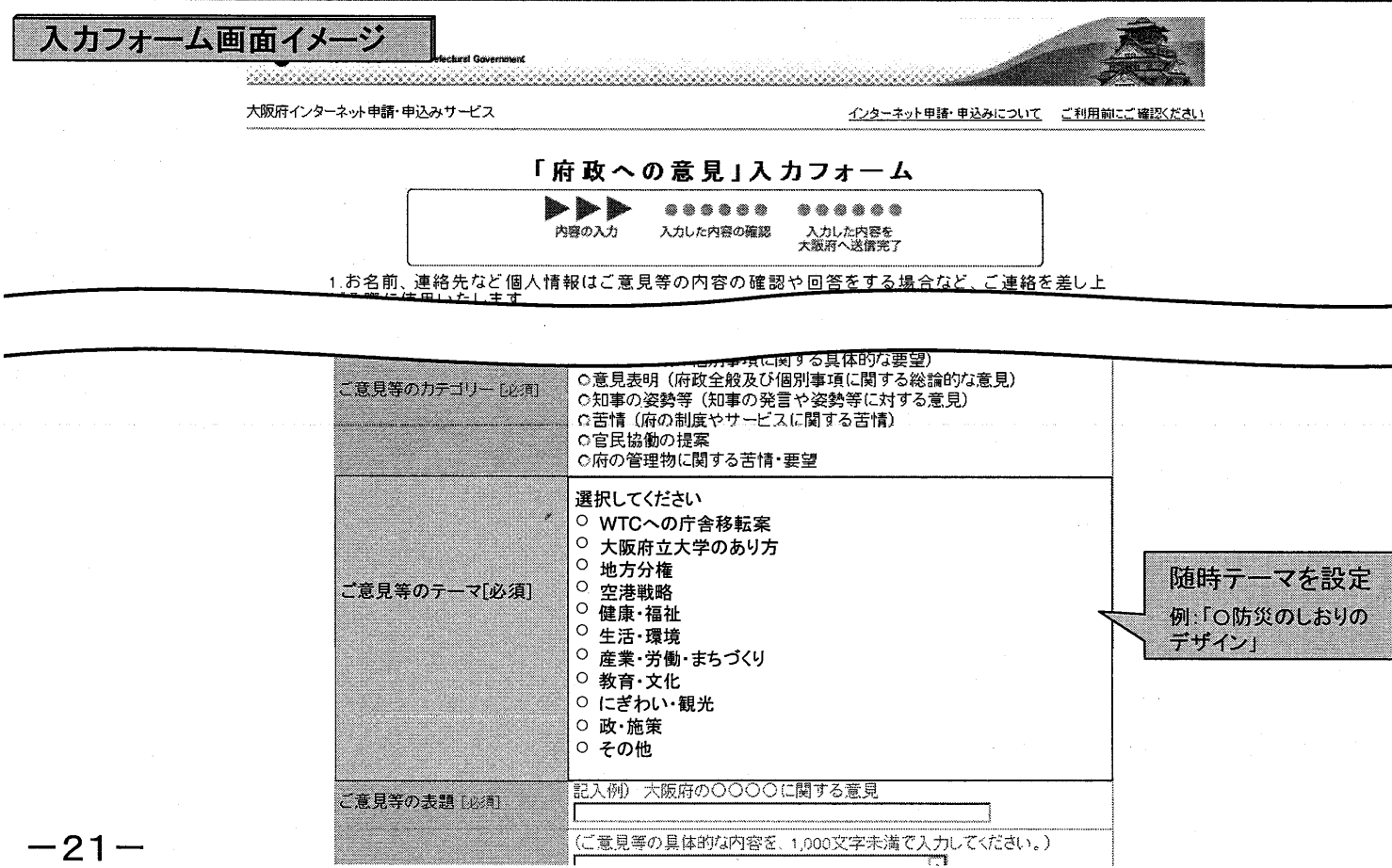
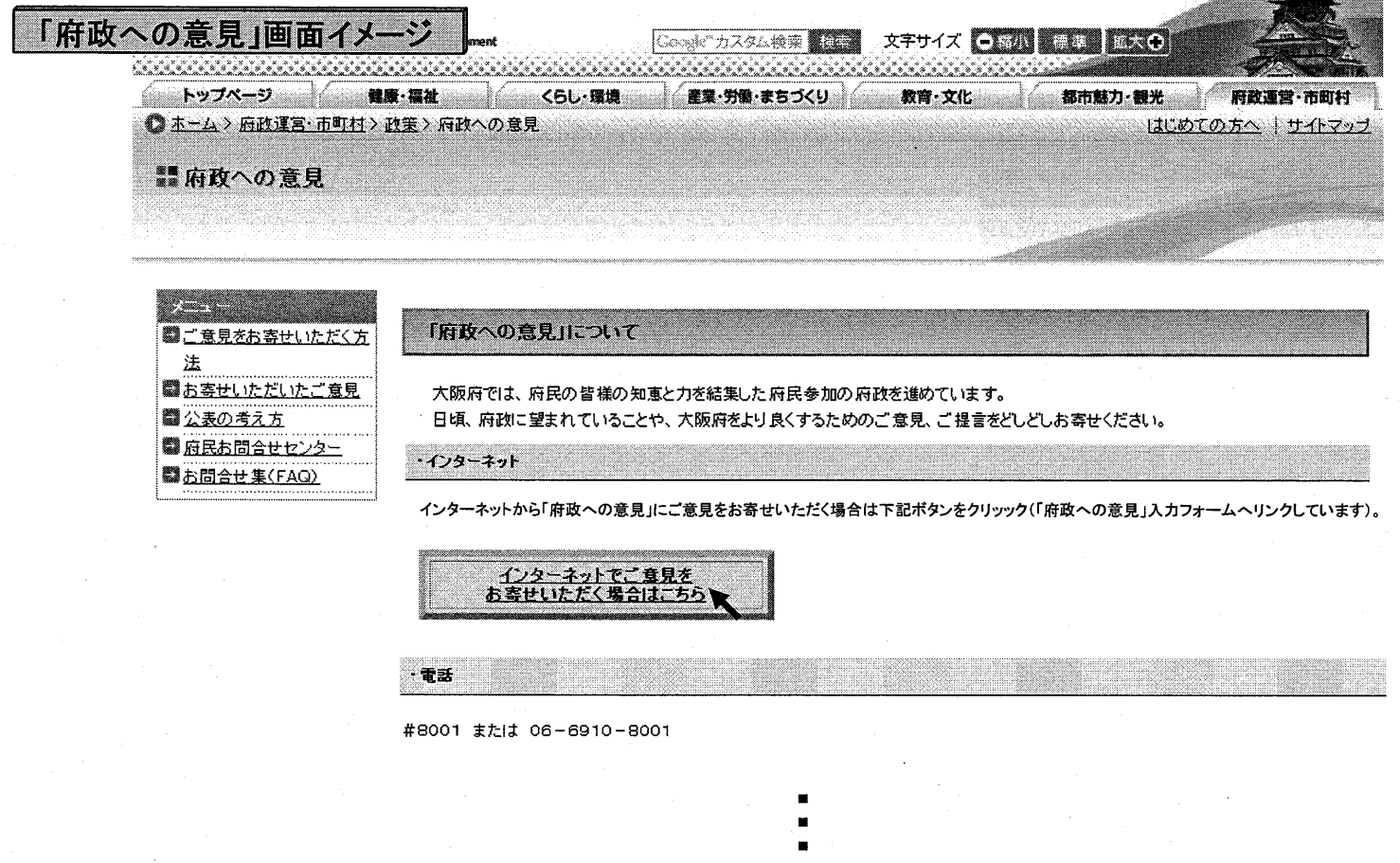
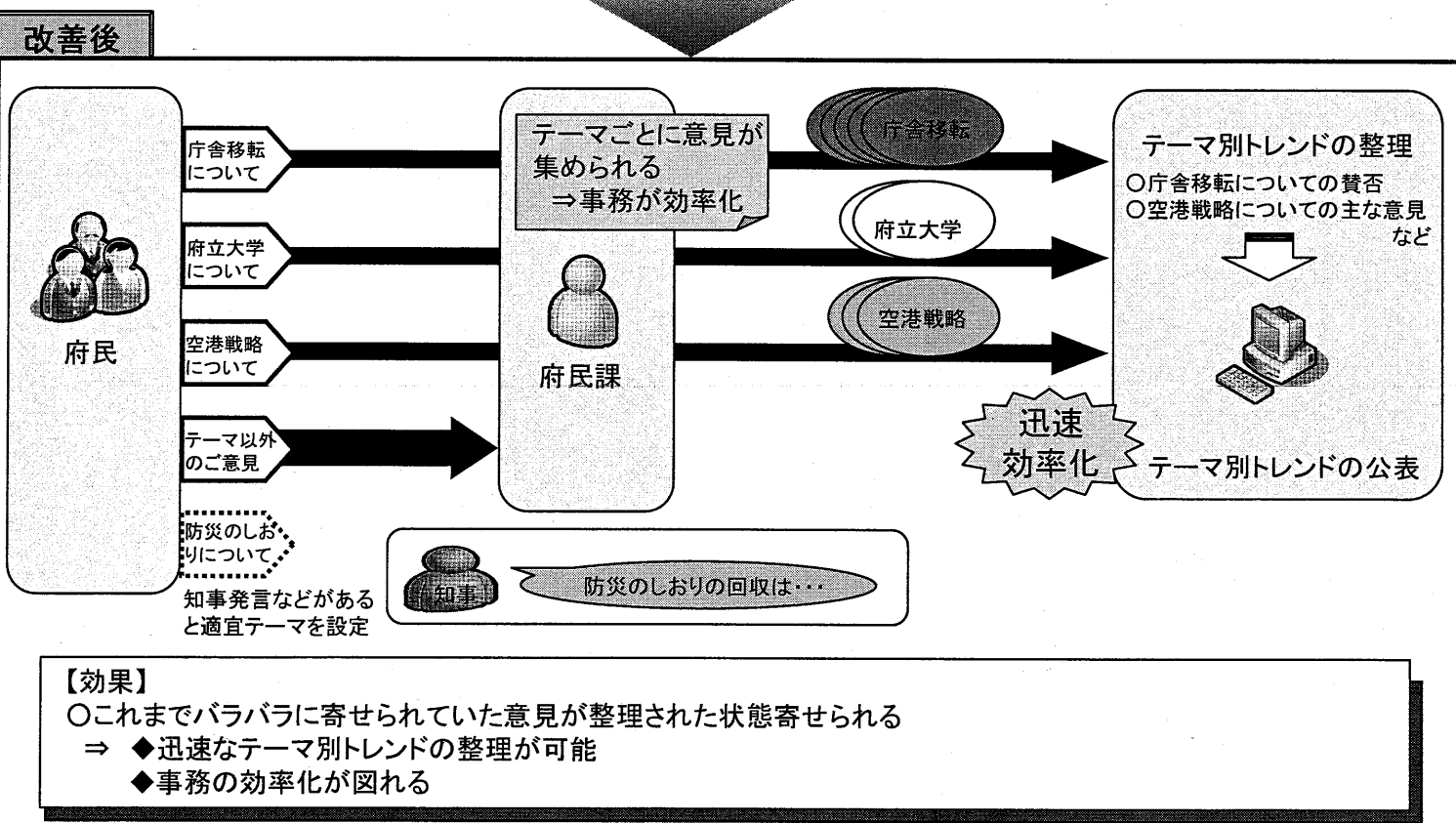
府民の声の全庁登録に向けたスケジュール案(平成21年11月～平成22年1月)

作業項目			12月								1月	
大項目	中項目	23日～	30～	7～	14～	21～	28日～	4日～	11日～	18日～	25日～	
1	各部調整・庁内周知		調整	調整	周知・調整						全庁 試行 登録 開始 (予定)	
			・議会への説明 ・各部への説明	情報主任会義 (実施内容、スケジュール説明、部内周知方法の調整)	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説明							
			議会・各部説明資料作成									
2	室内検討											
3	庁内会議等							・情報総括者会議				
4	庁内説明会			情報主任会議 後組合説明						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		
5	府民向けPR	府ホームページ		HP(府民の 声の府の取 扱方針につ いて)掲載								
		報道資料提供										
7	モニター	府民モニター		公募準備(公募要領等作成)				モニター 2月募集 3月選定 4月第三週 初会合(3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



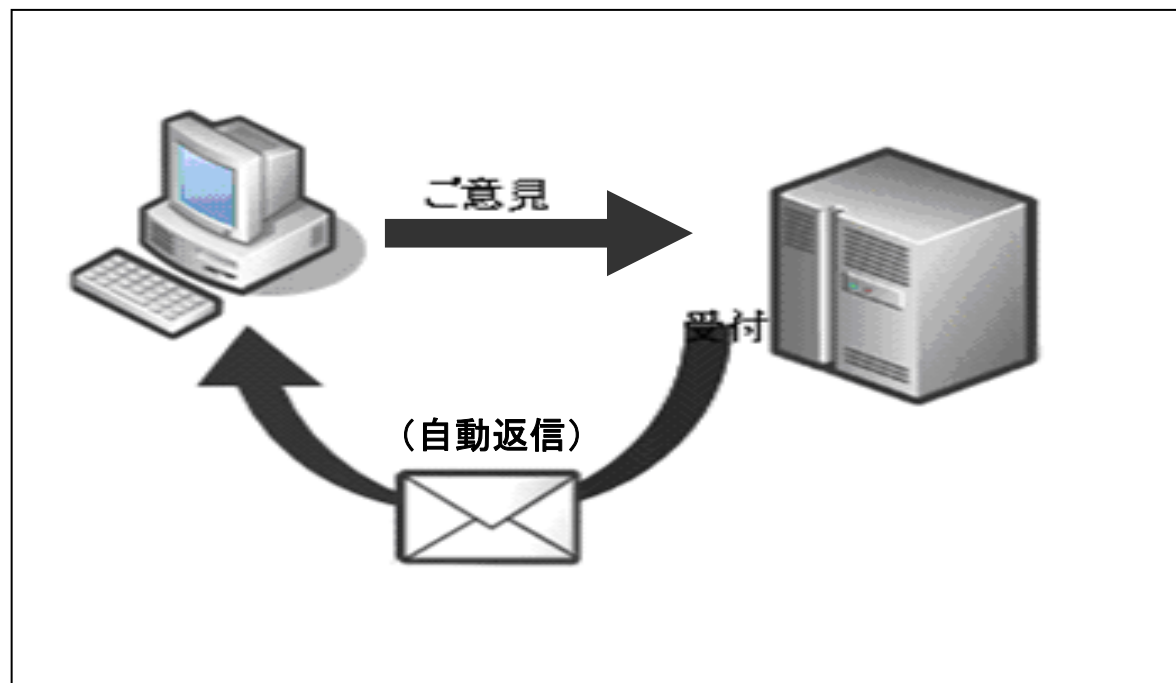
「府政への意見」入力フォームにテーマ入力項目を追加する



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

案2 「入力フォーム」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