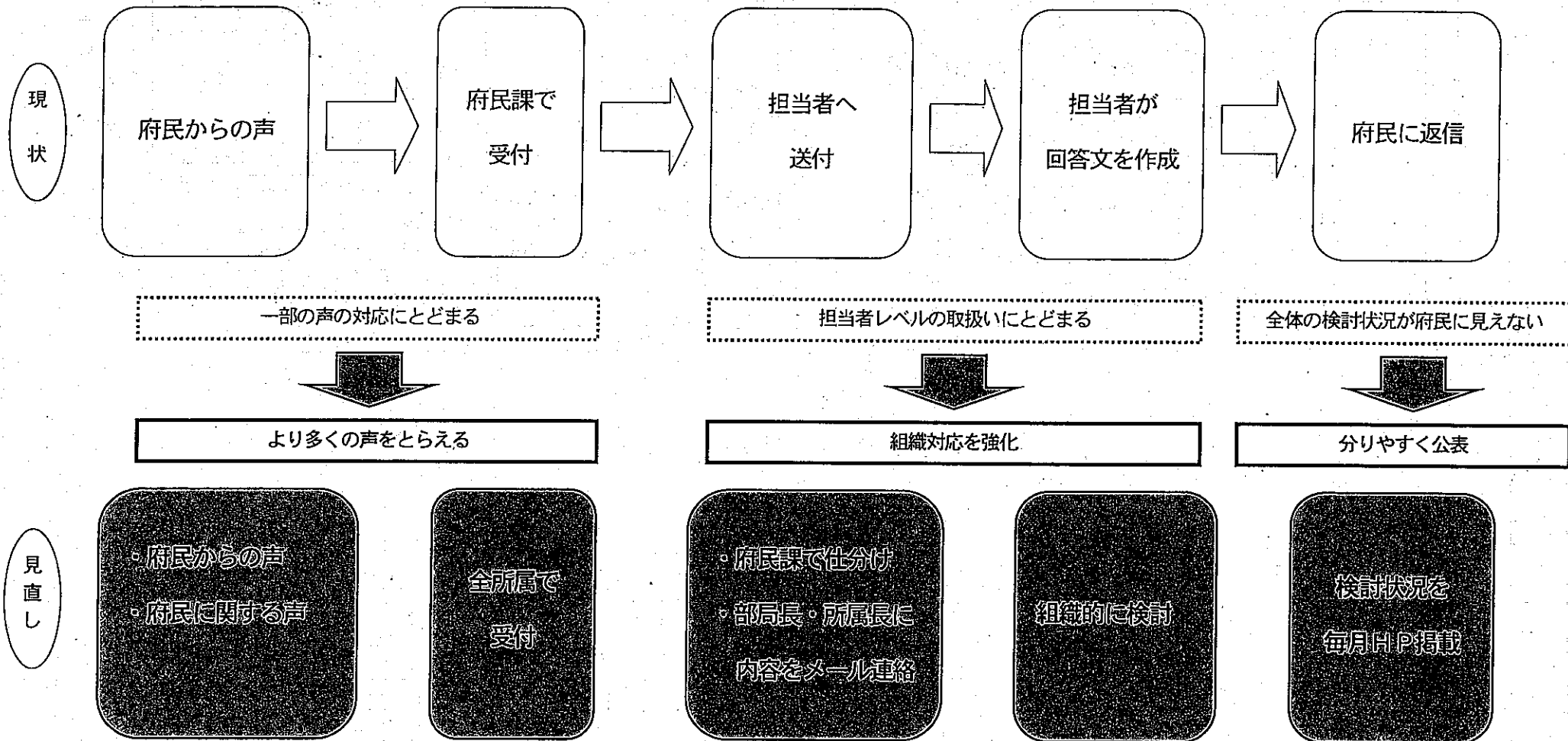
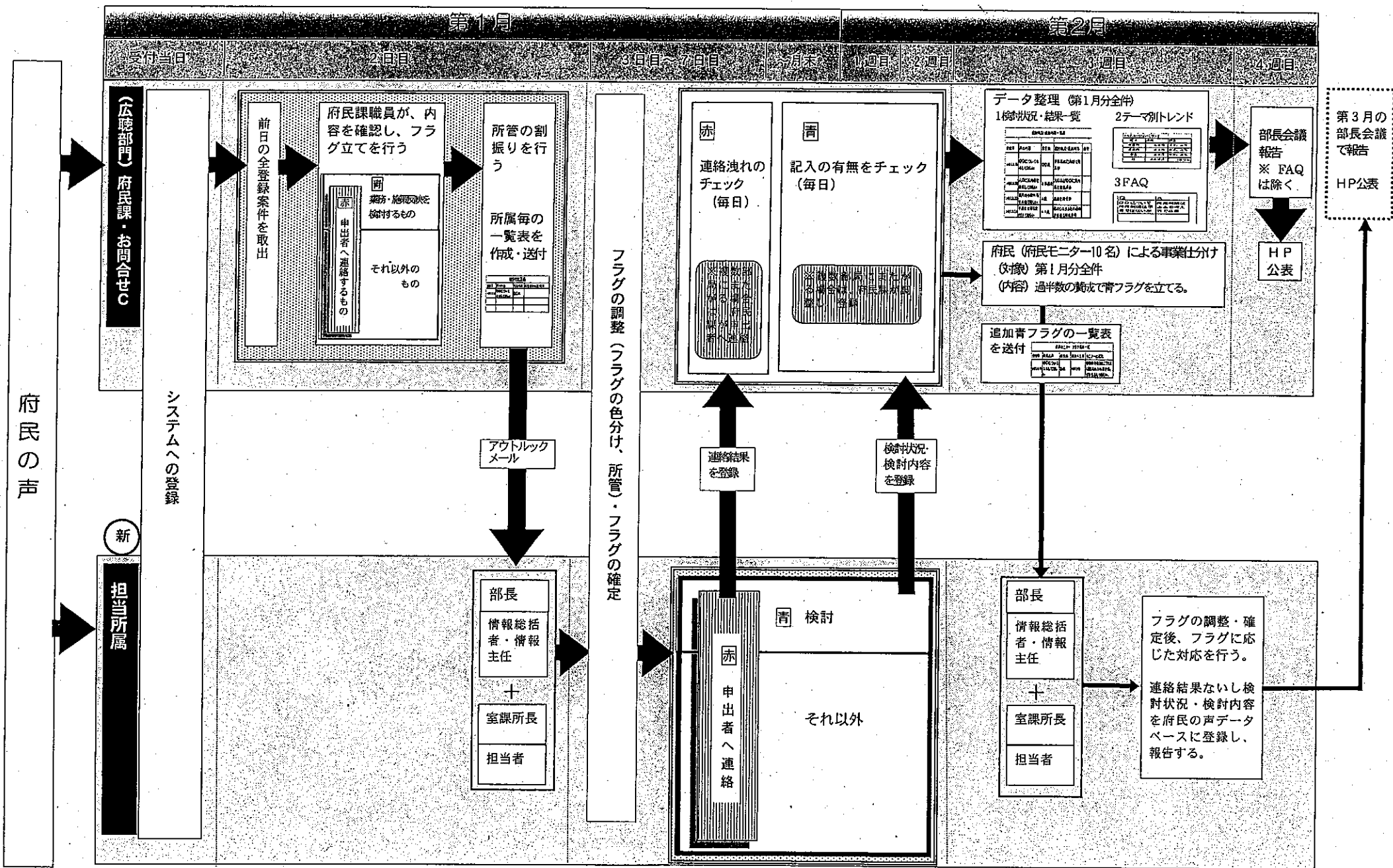


府民の声システムの検討状況について

府 民 の 声 シ ス テ ム



フロー



登録対象

基本的考え方：府に寄せられる府民の声は原則すべて「府民の声システム」に登録する

※「府民」からの声はもちろん、「府民に関する声」を「府民以外の人」から寄せられる場合も登録する

(具体的な登録対象)

○「政策提言、要望、苦情」など施策反映・業務改善や府民ニーズの把握につながると考えられる声

※登録対象を明確化するため、寄せられる声のうち下記1～5に該当するもの以外はすべて登録

(登録対象外)

1. 【本来業務の業務処理に伴うもの】

- (1) 工事施工、事業実施上の関係者との事前調整、交渉過程や指導業務でのやりとり
- (2) 専門相談窓口における専門相談
- (3) 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(相談)

2. 【情報共有になじまないもの】

- (1) 違法行為等に関する通報
- (2) 府と訴訟により係争中のもの
- (3) 府に対する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を行っているもの

3. 【登録が2重登録になるもの】

- (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
- (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

4. 【単なるやりとりに類するもの】

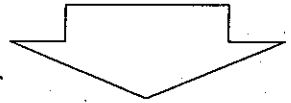
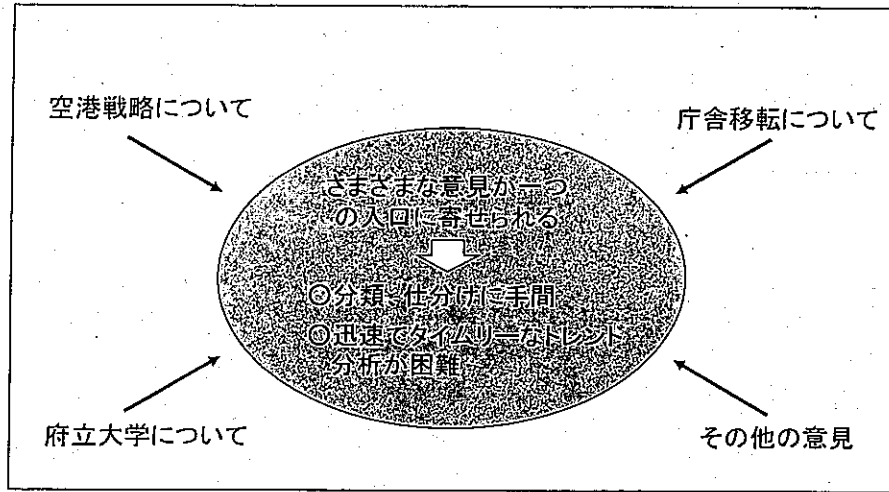
- (1) 行政の制度や手続き、サービスなどの周知の事項にかかる単なる問合せ(周知の事項)
- (2) 一般的な会話の中での感想や不満の表現にとどまるもの(一般的なやりとり)

5. 【所管外の事項】

- (1) 府所管外の事項の要望等で「所管機関の案内」や「制度説明」等で足りるもの
- (2) 民民に関する事項で、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) 府の施策や事業実施等に関係のない営業行為に係るもの

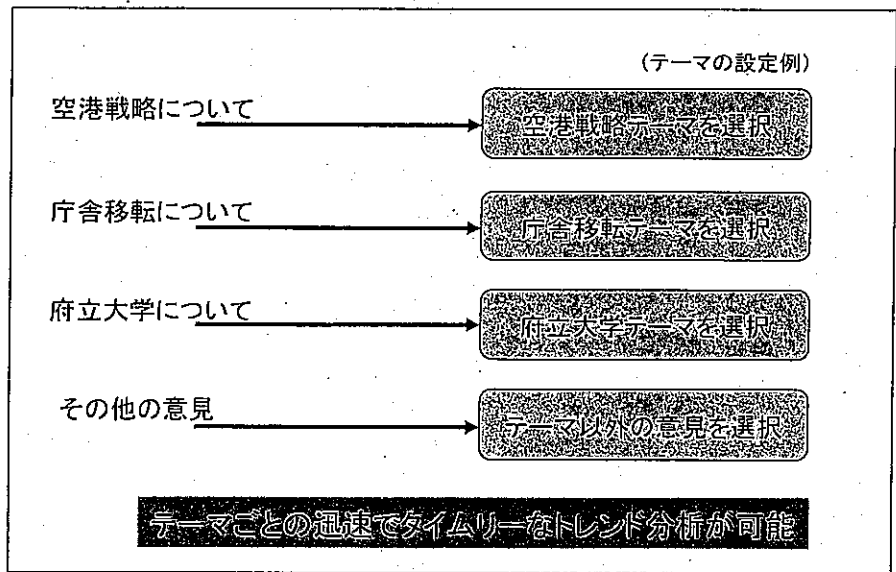
テーマ別意見収集

現状

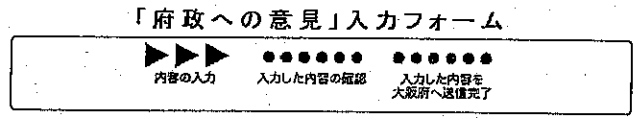
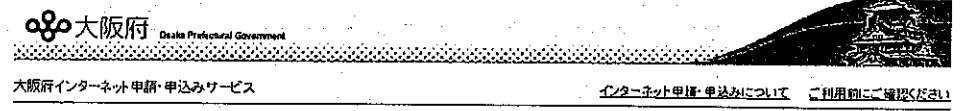


テーマごとに意見が集められるように、テーマ選択の項目をつくる

見直し



入力フォーム画面イメージ



入力フォームに以下のようなテーマ選択の項目を追加する

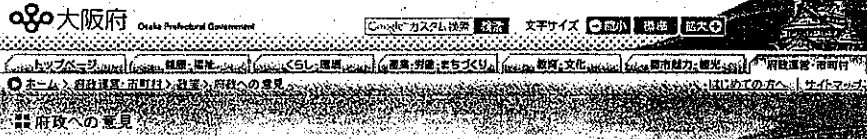
ご意見等のテーマ **[必須]**

選択してください (テーマの設定例)

- 庁舎移転案
- 大阪府立大学のあり方
- 地方分権
- 空港戦略
- 健康・福祉
- 生活・環境
- 産業・労働・まちづくり
- 教育・文化
- にぎわい・観光
- 府政・施策
- その他

例:「〇ワッハ上方について」
 随時テーマを設定
 テーマ以外の意見は
 内容分類を選択する

HPでの周知



- ご意見をお寄せいただく方法
- お問い合わせセンター
- お問い合わせFAQ

「府民への意見」について

大阪府では、府民の皆様の知恵と力を結集した府民目録に立った府政を推進しています。日頃、府政に關われていることや、大阪府をより良くするためのご意見、ご提案をお寄せください。

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。



※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。
<http://www.pref.osaka.lg.jp/inf/inf.html>
 ※入力完了後、システム上「別途番号」が表示されますが、欄にお答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)により保護されています。

#9001 または 06-6910-9001

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

06-6944-1010(専用ファクス)

〒540-8970 (住所記載不要)
 大阪府府「府政への意見」あて

「府政への意見」が広く行われる仕組み

「府政への意見」は、府民に対するご意見をお寄せいただくためのものです。知事への御挨拶の返信、官民目録の提案、個人等を保護中にするもの、大阪府政に關係のないものはご連絡ください。

- ※質問に対するご意見、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。
- ※専門的なご質問は、「相談窓口案内」のページに掲載しております各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。

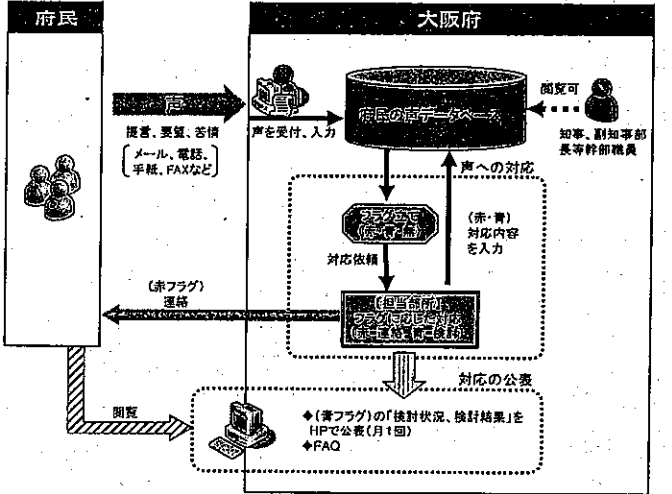
「お寄せいただいた声」の取扱いについて

大阪府にお寄せいただいた声(提案、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扱わせていただき、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。

【フロー図】



「お寄せいただいた声」の概要

21年8月は、1,052件のご意見がいただきました。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	813件
専用FAX	80件
専用はがき	21件
電話	358件

カテゴリ別受理件数

カテゴリ	受理件数
医療・福祉	71件
生活・環境	73件