

「府民の声システム」拡充の試行実施について

1. 目的

「府民の声システム」拡充を円滑に実施するため、試行実施を行う。

2. 期間

平成22年1月18日(月)～3月末(予定)

3. 内容

別紙「府民の声システム拡充について」を試行的に実施する。

所属登録については、府民文化部のみで実施する。

4. スケジュール

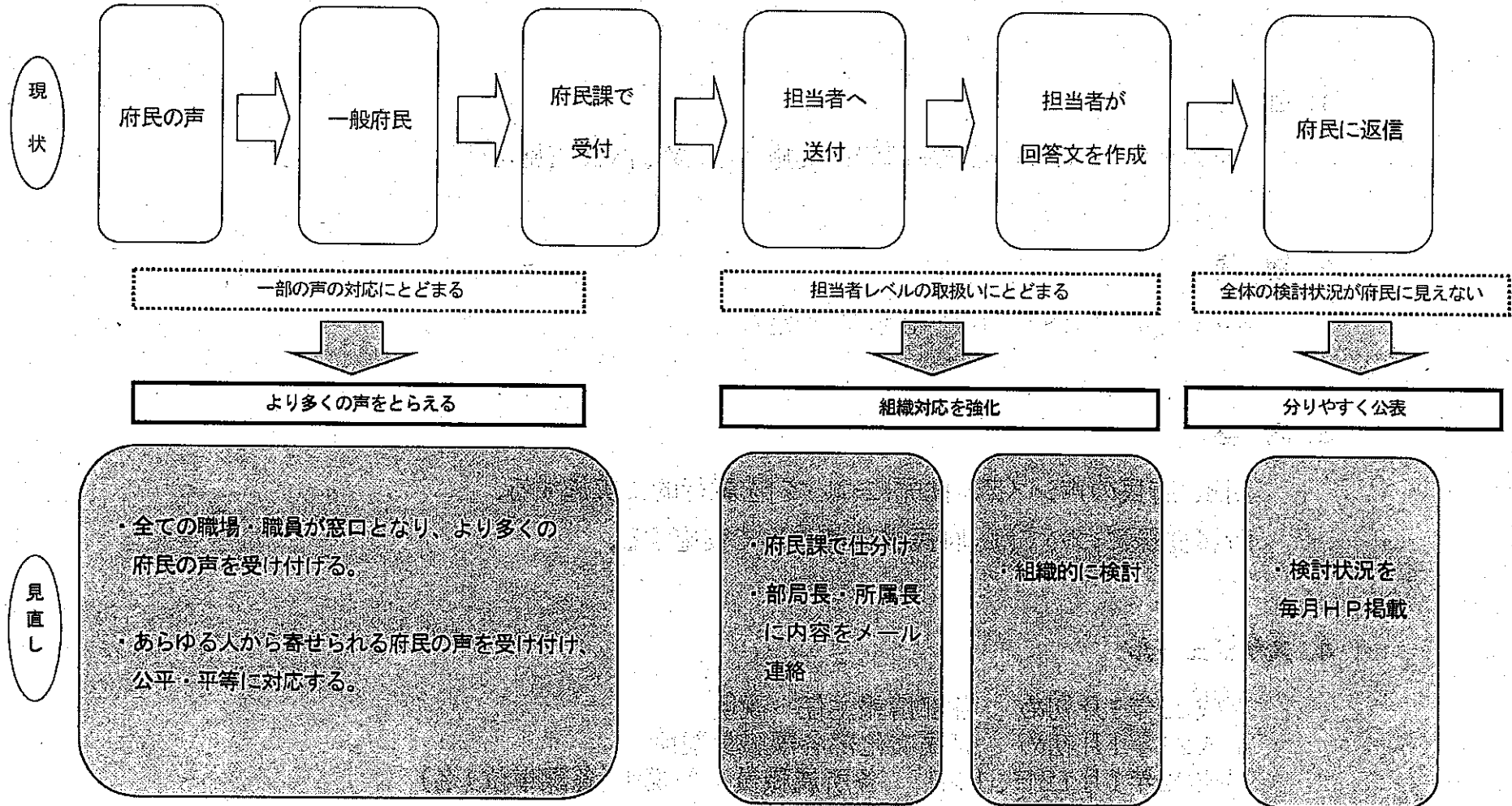
平成22年1月初め 各部情報主任へ説明

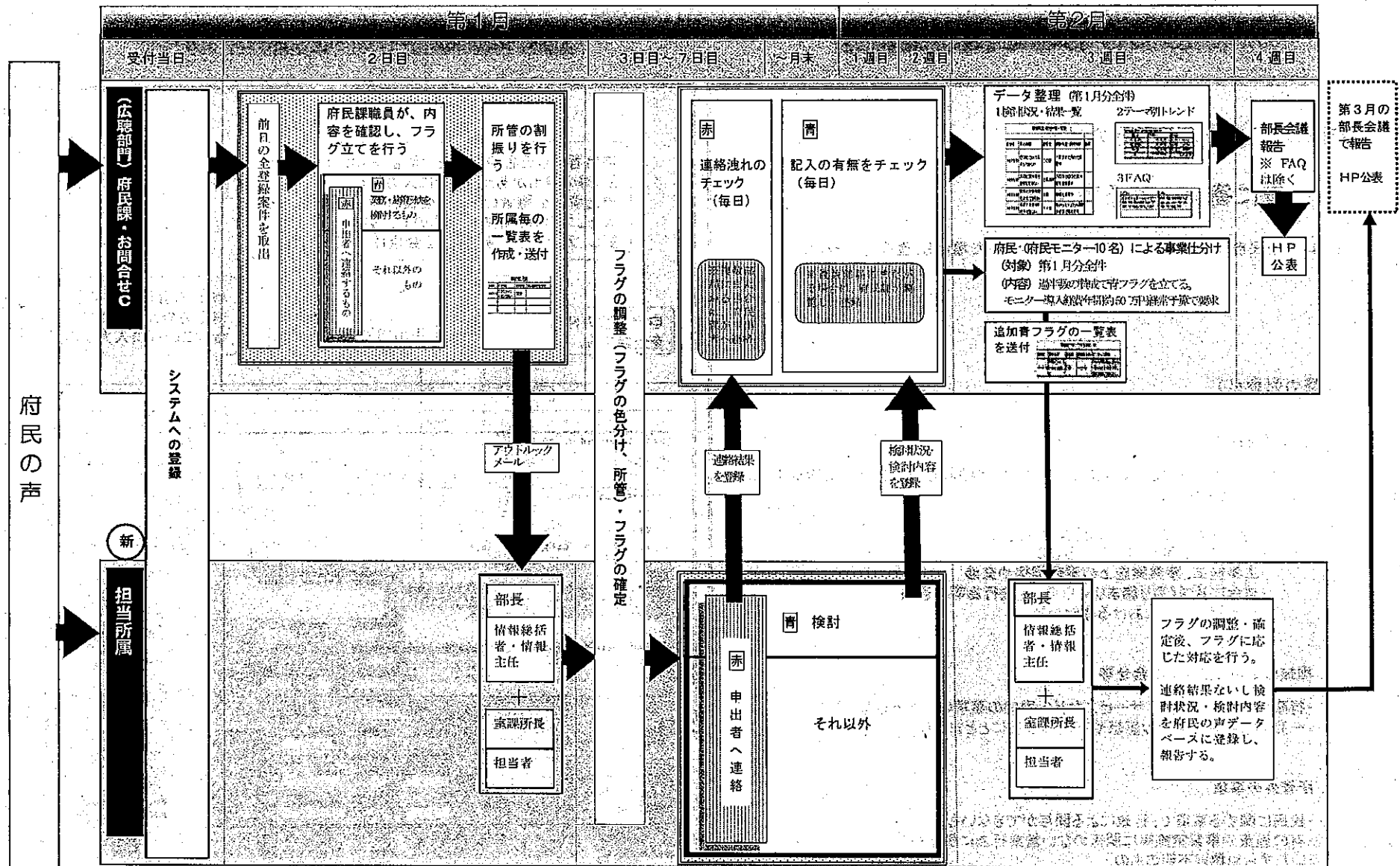
平成21年1月初め 府民文化部各課職員説明

平成22年1月12日、14日 各所属職員への説明(各課単位1名)

〃 1月18日～3月末 試行

4月～(予定) 全庁登録開始





4 部局長・所属長への連絡、検討状況の入力

アウトロツクメール送信一覧表

検討状況入力画面

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	受付時の回答内容			
赤	〇月〇日	B0000000 0012345	メール/ 電子申請		〇〇が××なのは納得いかない。	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		〇〇の制度について、××という場合もあるので、△△にも対応した制度にして欲しい。	センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B0000000 0012580	提言 メール		〇〇の申請をするために△△課へ行ったが、手続きがややこしく職員の対応が非常に悪かった。今後、〇〇申請の手続きは××のように改善した方がいいと思う。	センター		〇〇部〇〇室〇〇課 △△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。

【登録する内容】
赤フラグ: 申出者へ連絡した内容、連絡結果
青フラグ: 検討状況、検討結果

The screenshot shows a web-based form for entering review status. It includes fields for '入力種別' (Input Type), '入力日' (Input Date), '入力時刻' (Input Time), '入力者' (Inputter), and '入力理由' (Input Reason). A large text area contains the following text: '△△にも対応する制度について、他府県の事例を調査中。他府県の事例を検証後、府としての対応を取りまとめていく予定。' (Regarding the system to correspond to △△, we are investigating cases from other prefectures. After verifying the cases from other prefectures, we plan to summarize the response as a prefecture.)

府民の声取扱いマニュアル

～「府民の声」は、大阪府の貴重な財産～

きちんと登録。大事にしよう。府民の声

埋もれていませんか府民の声
府民の声を業務・施策反映へ活かしましょう

目次

1. 「府民の声」の取扱いについて
2. フロー
3. 各工程での作業
4. システム操作編

平成21年 12月

府政情報室 府民課

1. 「府民の声」の取扱いについて

府民の声システムは、府政に関する提言、要望、苦情など、大阪府に寄せられる「府民の声」を登録し、データベース化するものです。府民から寄せられる「府民の声」を登録し、業務の改善や施策への反映へ活かすため、庁内で情報を共有し、一元管理します。

「府民の声」の取扱いについて

お寄せいただいた声は次の3つに分類します。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。

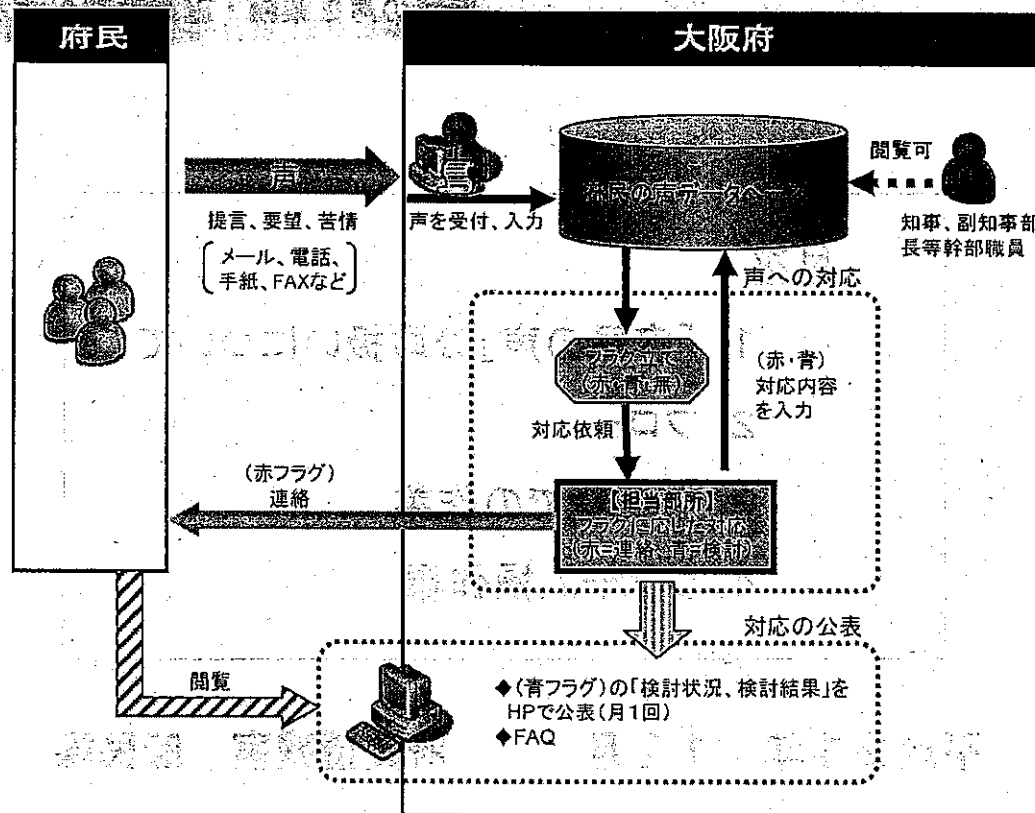
- ①ご意見をお寄せいただいた方へ連絡するもの(赤フラグ)
- ②声の内容を業務・施策反映へつなげるよう検討するもの(青フラグ)
- ③トレンド分析などの資料とするもの(フラグ無し)

担当部署は、各フラグに応じた対応を行います。

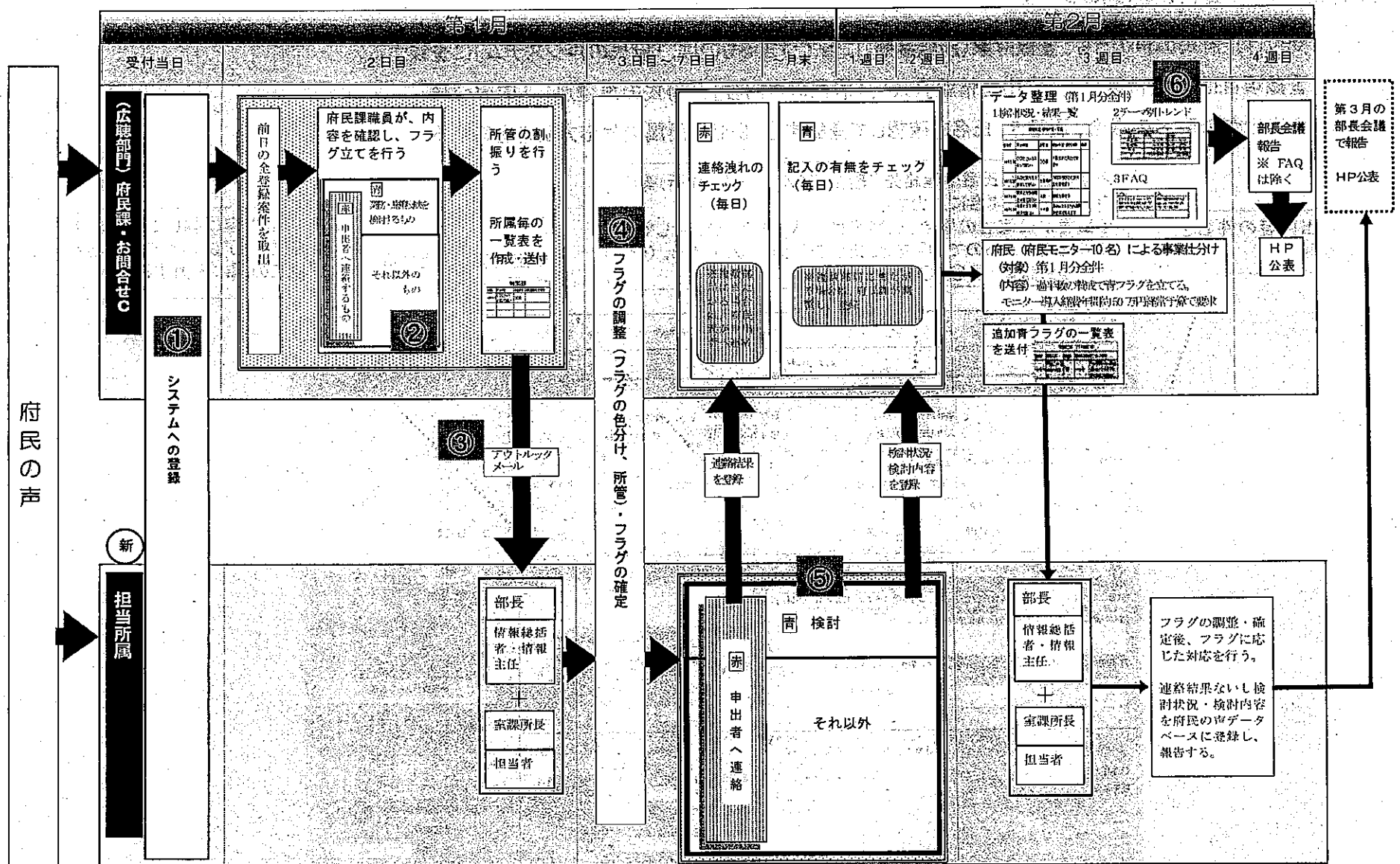
○赤フラグ:担当部署(または府政情報室)から声をお寄せいただいた方へ個別に連絡するもの。

○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するもの。

また、お寄せいただいたご意見についての傾向をテーマ別にわかりやすく整理した一覧や、よく寄せられるご意見についてのFAQなどを、ホームページに掲載します。



2. フロー



登録対象

1. 登録対象

府に寄せられる声すべて

※なお、府民自らにすることが他人から寄せられた場合も、登録対象となる

2. 登録の対象外(具体例の例示)

【登録が重複するもの】

(1) 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CALSシステムにより処理されるもの

(2) 以下の場合であって別途記録がなされるもの

①公式又は公開の場におけるもの

・「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聴聞の場、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工事施工、事業実施上の事前調整や交渉

・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

③法令に基づく取り締まりや指導、違法行為等の通報

・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

・指導業務における指導過程での意見、要望

④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

・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。

【周知の事項に関する問合せ】

(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、規制に関する問合せ

・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

【一般的なやりとり】

(1) 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

①個別事業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

・府税の臨戸(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

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

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が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】

(1) 府所管外や住民に関する事項、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住民に関する事項

・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

・業者による自社の事業PRのために名刺、パンフレットを用いての売込。

・「見積りに参加したい」「自社の商品を使ってほしい」など

・府の施策や事業実施等に関係のない企画等の提案

3-2. 各工程での作業

②フラグ立てについて

(1) お寄せいただいた声を府民課で内容に応じて以下の3つに分類する。

- 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施策検討の資料として活用するもの(フラグ無し)

(府民の声システムでの表示例)

・赤フラグの場合

件名 【赤】××について

・青フラグの場合

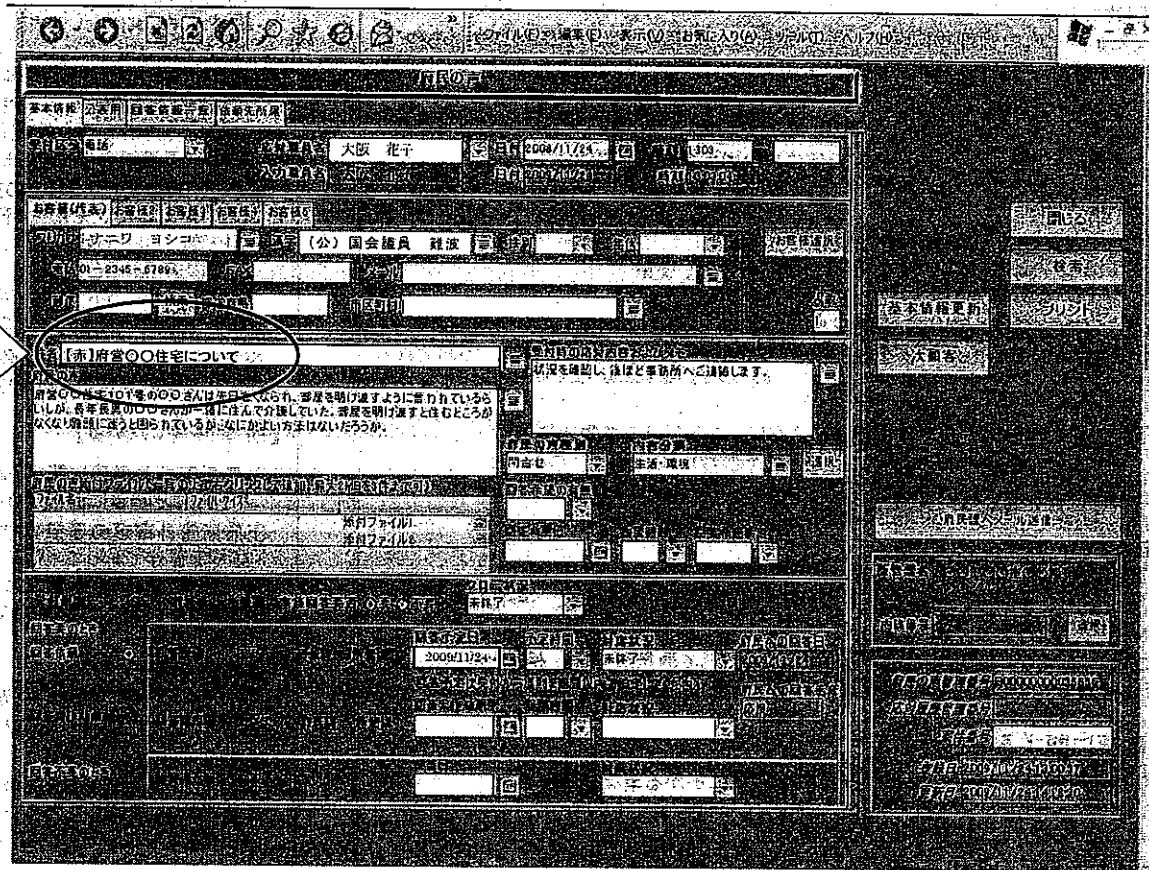
件名 【青】△△について

・赤、青フラグの場合

件名 【赤】【青】□□について

・フラグ無しの場合

件名 ○○について



3-3. 各工程での作業

③ 伝達について

- (1) 府民課が府民の声を所属別に一覧表にまとめる。
- (2) まとめた一覧表をアウトLOOKメールで、部局長、所属長、各所属の府民の声担当者に連絡する。

(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	B0000000001 2345	メール ／電子 申請		〇〇が××なのは納得いかない。	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	B0000000001 2366	提言は がき		〇〇の制度について、××という場合もあるので、△△ にも対応した制度にして欲しい。	センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B0000000001 2590	提言 メール		〇〇の申請をするために△△課へ行ったが、手続きが ややこしく職員の対応が非常に悪かった。 今後、〇〇申請の手続きは××のように改善した方がい いと思う。	センター		〇〇部〇〇室〇〇課	△△部〇課	
	〇月〇日	B0000000001 2996	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。

④フラグの調整について

(1) 赤、青フラグの調整(府民課⇒各所属)

- ①府民課が各所属へフラグ連絡をする
府民課が赤・青フラグの立った所属へ電話連絡し、所管及びフラグの了解を取る
- ②府民課と関係課で所管を調整する
所管に疑義が示された場合、府民課と関係課で調整する
- ③府民課と所管課でフラグ色を調整する
フラグ色に疑義が示された場合、府民課と所管課と調整する
- ④複数所属案件について、府民課と関係課で調整する
 - 所管・・・主管となる所属、分担等を調整する
 - 赤フラグ・・・連絡内容、連絡方法を調整する
 - 青フラグ・・・検討内容の取りまとめ方を調整する

(2) フラグなしの調整(各所属⇒府民課)

- ①各担当者は所管に疑義がある場合、府民課へ連絡する
各担当者は府民の声システムの「府民課へメール送信」機能を利用し、府民課へ疑義の内容を連絡する。
- ②府民課で内容を確認する
府民課は各所属からの疑義についてのメールを確認し、前日受信分のリストを作成する
- ③府民課は各担当者へ連絡する
府民課はメールのあった各所属へ内容確認の連絡を行う
- ④府民課と各所属は内容の検討、調整等を行う
所管外、送付先追加等、連絡内容を検討し、関係課への調整等を行う

3-5. 各工程での作業

⑤フラグに応じた各所属の対応について

(1) 担当部署は、各フラグに応じた対応を行います。

・赤フラグの場合・・・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するもの

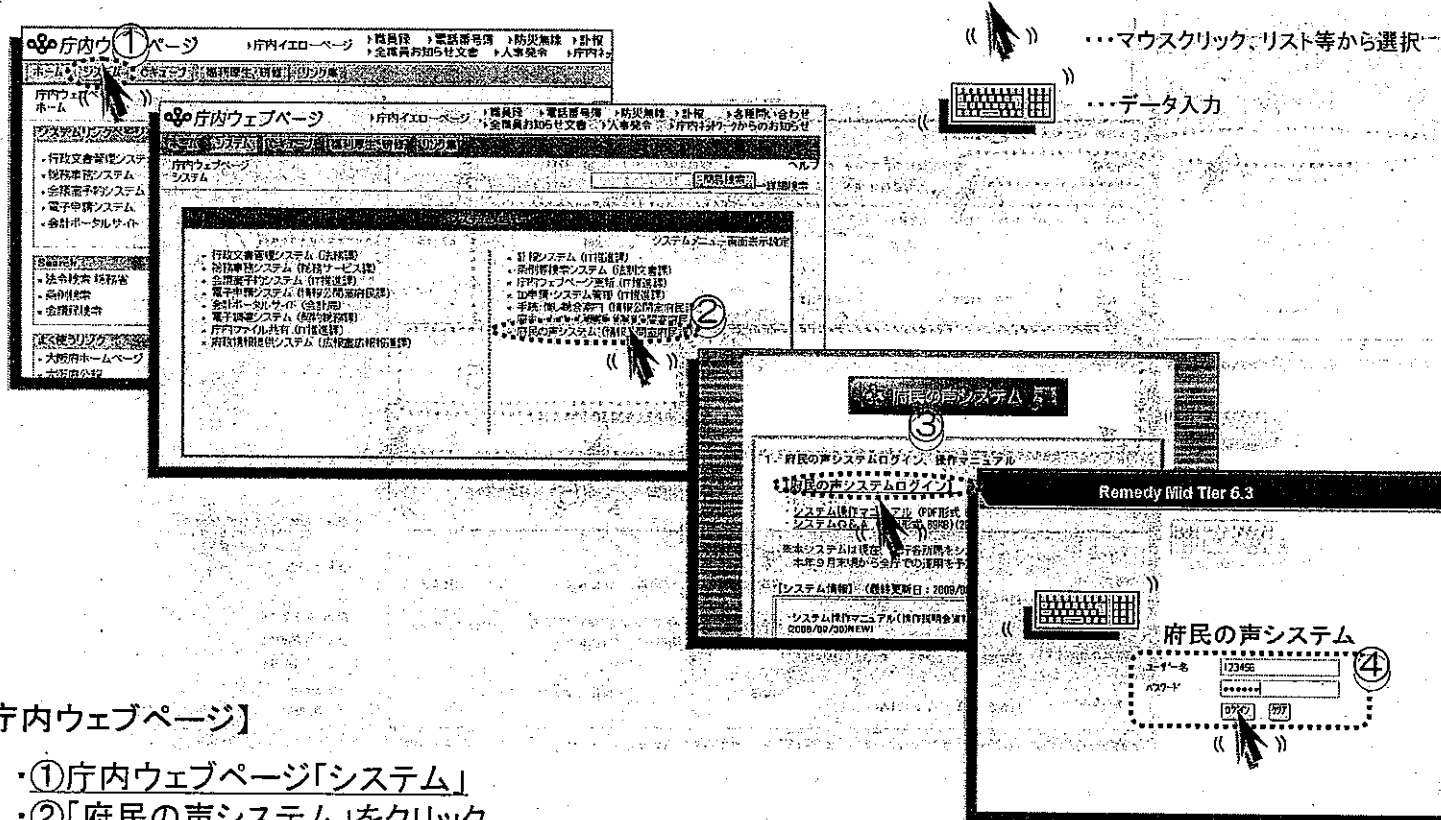
- ① 所管課は1週間以内に申出者に連絡をする。
- ② 連絡後、回答が必要な場合などは、所属の判断で対応する。
- ③ 申出者へ連絡した内容、連絡結果、今後の対応予定(回答をする場合など)などを府民の声システムに登録する。

・青フラグの場合・・・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うもの

- ① 検討状況を、所属長の決裁後、翌月の15日までに府民の声システムに登録する。
- ② 検討状況は検討結果がまとまるまで毎月追加更新する。
- ② 登録する検討状況は、「検討中」などだけではなく、具体的に何をどうするかまで登録する。

【登録する内容】
赤フラグ: 申出者へ連絡した内容、連絡結果、今後の予定
青フラグ: 検討状況、検討結果

システムの起動



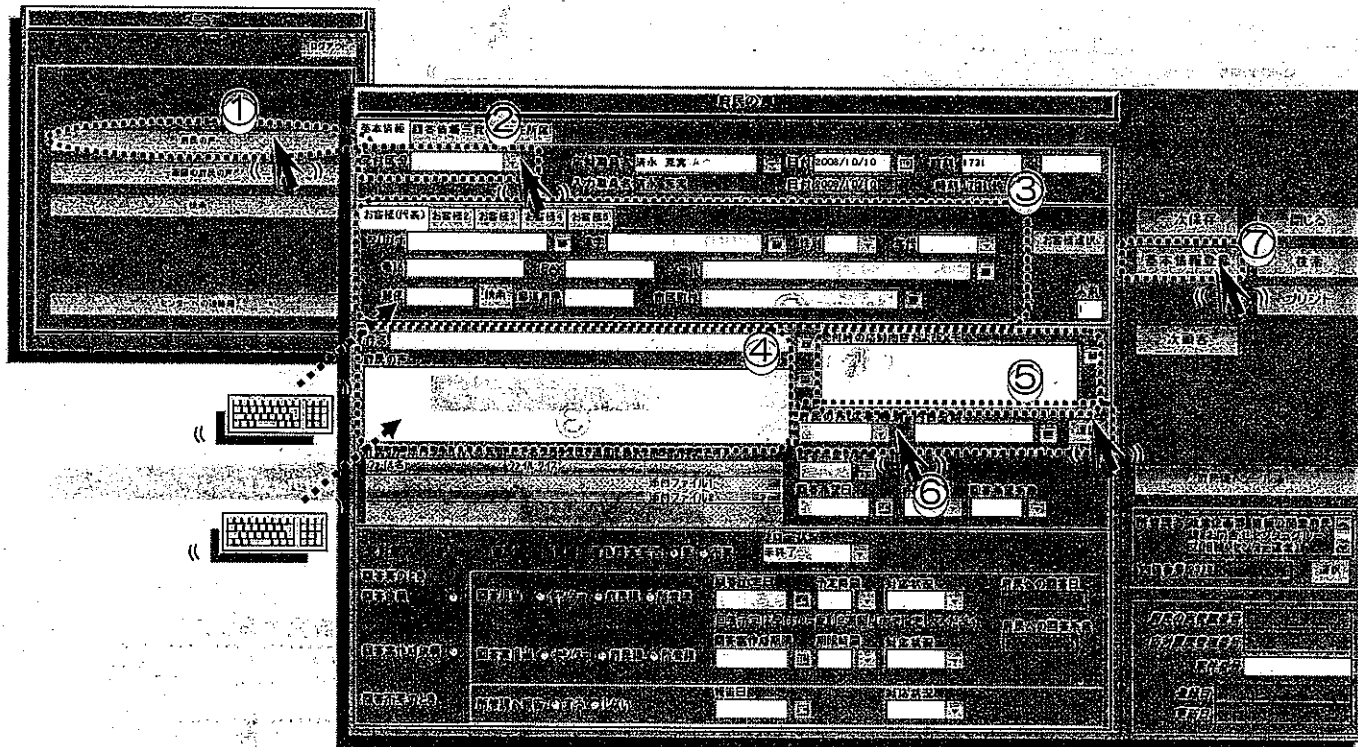
【庁内ウェブページ】

- ・①庁内ウェブページ「システム」
- ・②「府民の声システム」をクリック
- ・③「府民の声システムログイン」をクリック

【府民の声システム】

- ・④ユーザー名、パスワードを入力後、「ログイン」ボタンをクリック
- ※ユーザー名は職員番号、パスワードは、初期設定はユーザー名と同じです。

府民の声システム登録



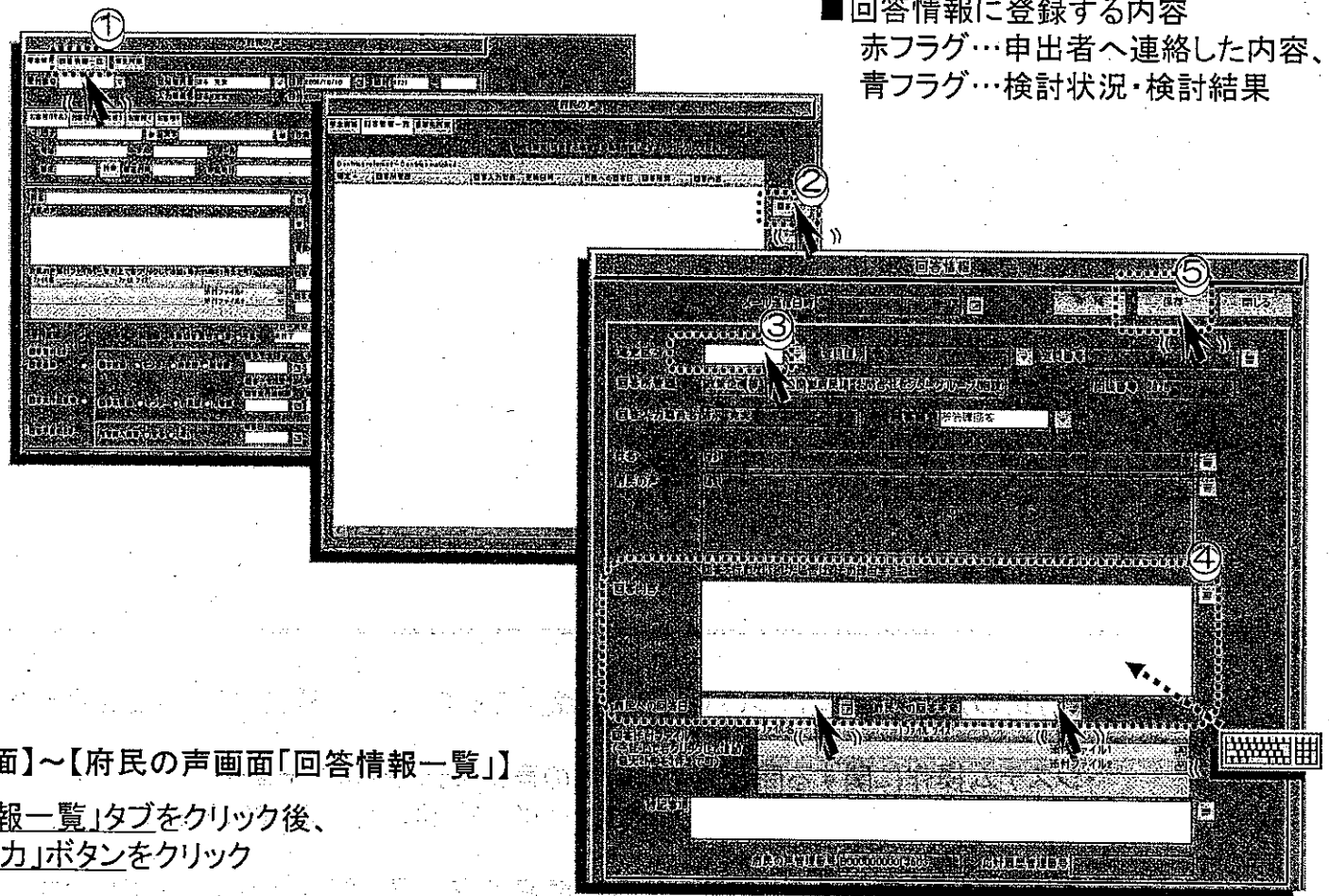
【メニュー】

- ・①「府民の声」ボタンをクリック

【府民の声画面「基本情報」】

- ・「入力」ボタンをクリック後、②受付区分、③申出者情報、④府民の声内容、⑤即時対応内容(電話等応の対応内容等)、⑥府民の声種別・内容分類、をデータ選択・入力
- ・⑦「基本情報登録」ボタンをクリック

連絡内容・検討状況・結果等のシステム登録



【府民の声画面】～【府民の声画面「回答情報一覧」】

- ・①「回答情報一覧」タブをクリック後、
- ・②「回答入力」ボタンをクリック

【回答情報画面】

- ・③確定区分、④フラグに応じた内容、日付、手段※をデータ選択・入力
- ※「府民への回答日」「回答手段」は実際に府民へ連絡等を行った場合に入力。
- ・⑤「保存」ボタンをクリック

○「府民の声」システムについて、不明な点がありましたら、下記までお問合せください。

・システム操作に関する問合せ先 府民の声システムヘルプデスク
内線14200 または 直通06-6910-8307

・制度に関する問合せ先 府政情報室府民課お問合せセンターグループ
内線 5007
ダイヤルイン 06-6944-9013