

「府民の声システム拡充」の試行実施について

1. 実施部局

- 所属登録 … 府民文化部
- 見直し後のフロー … 全庁

2. 実施期間

- 平成22年1月18日から平成22年3月末日

3. 試行の目的

- 業務が円滑に流れることの検証
- 府民・府議会・職員の意見を踏まえたシステム改善を行い、平成22年4月からよりよいシステムで全庁に拡大実施する

4. 主な検証項目

(登録関連)

- 登録事務の負担
- 登録対象の基準

(フロー関連)

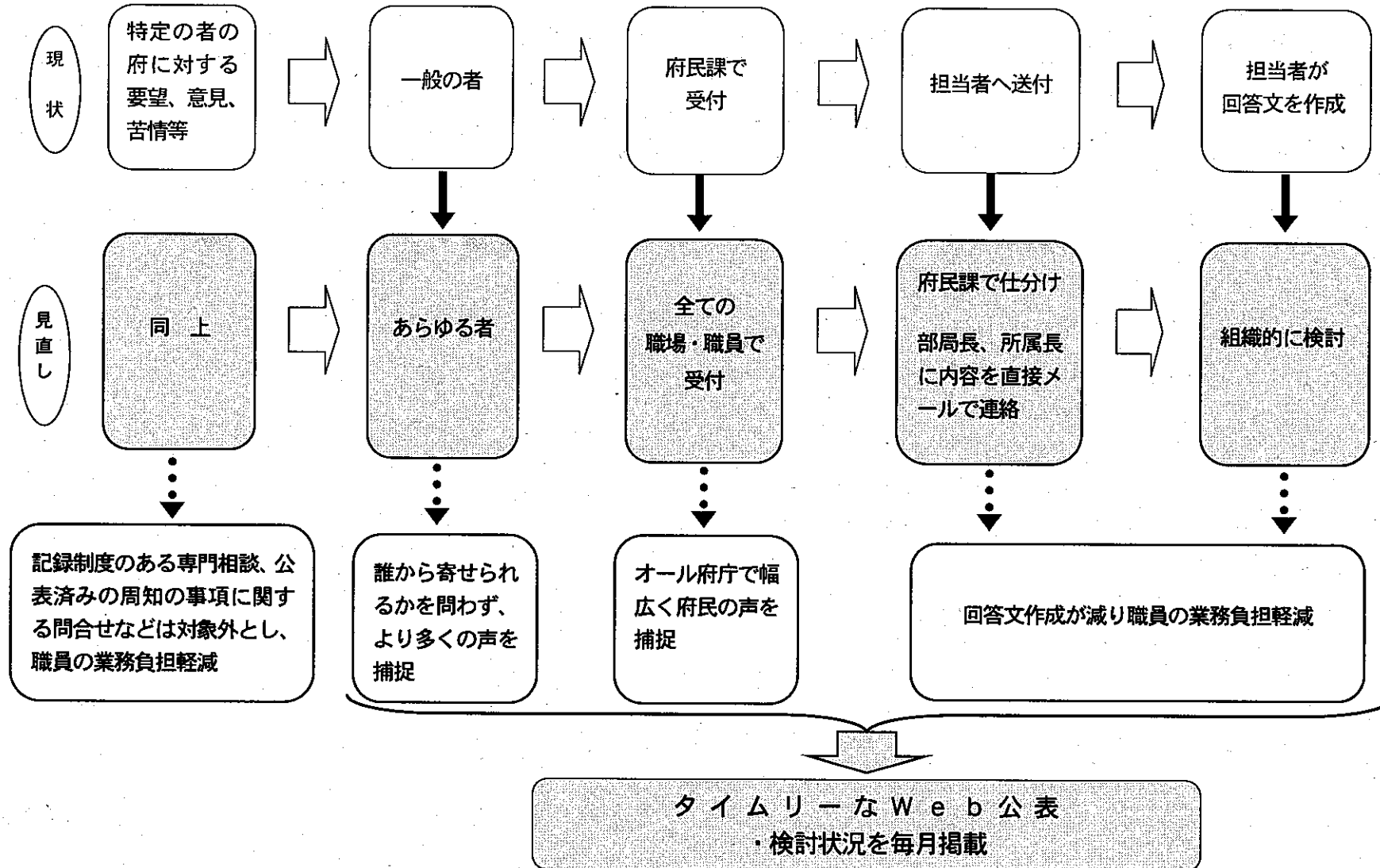
- 見直し後のフロー
- フラグを立てる基準

5. スケジュール

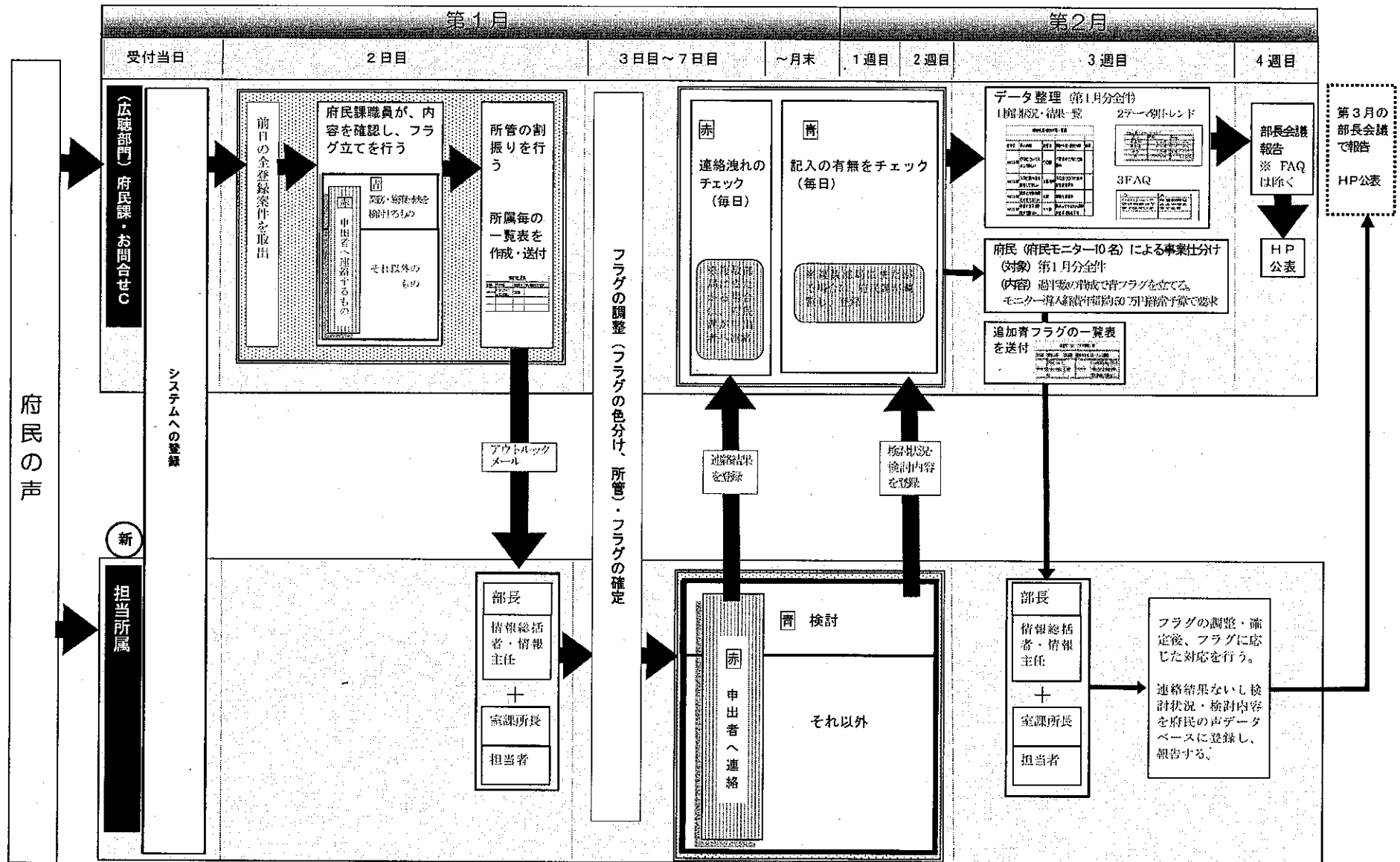
平成22年1月5日	各部情報主任へ説明
平成22年1月8日	府民文化部各課職員説明
平成22年1月12日、14日	各所属職員への説明(各課単位1名)
〃 1月18日～3月末	試行
4月～(予定)	全所属登録開始

「府民の声システム拡充」について

1 拡充の考え方



2 見直し後のフロー



3 登録対象

府民の声の登録対象

- 全ての職場で受付ける
- あらゆる人から寄せられる声を受付ける

1. 登録対象 あらゆる人から寄せられる府民の声

2. 登録の対象外(具体例の例示)

【登録が重複するもの】

(1) 公式又は公開の場における委員会等であって、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) 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き換えが困難なもの

- ① 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 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

【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

【所管外等の事項】

- (1) 府所管外や民の争いに関する事項、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。
 - ② 民の争いに関する事項
 - ・周辺住民同士の個人的問題(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 府の施策や業務等に関係のない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。
 - ・「見積もりに参加したい」「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

4 部局長・所属長への連絡方法

アウトLOOKメール 送信一覧表

○部局長、所属長に直接メールで連絡し、声に対し組織的な対応を進める

(送信一覧表イメージ)

府民の声リスト(○○部)		登録日 ○月○日		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
フラグ	受付 年月日	府民の声 番号	受付 媒体	件名	内容	受付者	受け付け時の 回答内容			
赤	○月○日	B00000000012 345	メール /電子 申請		○○が××なのは納得いかない。	○○部○○室○○課○○ゲ ループ		○○部○○室○○課		
青	○月○日	B00000000012 366	提言は がき		○○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		○○部△課		
赤青	○月○日	B00000000012 590	提言 メール		○○の申請をするために△△課へ行ったが、手続きが ややこしく職員への対応が非常に悪かった。 今後、○○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		○○部□室□課	△△部○課	
	○月○日	B00000000012 996	電話		○○について、先ほどテレビで知事が△△だと意見を 述べていたが、私も全く賛成である。がんばって、と伝 えて欲しい。	○○部○○センター		○○部○○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。

5 府民への周知、意見収集、公表

府民への周知

○ホームページで手続きをわかりやすく説明
(周知画面イメージ)

お寄せいただいた声の取扱について

大阪府にお寄せいただいた声(提言、要望、苦情)は「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み取っていただき、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施策反映の資料として活用するもの(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。

※現在は広聴部門である府民課及び府民お問合せセンターに寄せられた声を登録しています。平成22年1月18日からは府民文化部の各所属に寄せられた声を試行的に登録します。試行による検証を踏まえ、今後、全所属に拡大する予定です。

【フロー図】

府民 → 大阪府 (知事、副知事部長等幹部職員)

提言、要望、苦情 (メール、電話、手紙、FAXなど) → 声を受け、入力 → 府民の声データベース

データベース → フラグ立て (赤・青・無) → 対応依頼 → 担当部署

担当部署 → フラグに応じた対応 (赤の連絡、青の検討) → 対応の公表

公表内容: ◆(青フラグ)の「検討状況、検討結果」をHPで公表(月1回) ◆FAQ

府民からの意見収集

○タイムリーなトレンド分析のため、入力フォームにテーマ選択の項目を追加
(入力フォーム画面イメージ)

大阪府 府政情報室

「府政への意見」入力フォーム

内容の入力 → 入力した内容の確認 → 入力した内容を大阪府へ送信完了

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)

- 空港戦略
- 庁舎移転
- 府立大学
- 地方分権
- 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

いつでもテーマを設定
例:「〇ワッハ上方について」

テーマ以外の意見は内容分類を選択する

府民への公表

○検討状況を毎月ホームページでわかりやすく公表
(公表画面イメージ)

平成21年11月は府民から大阪府へ 2100件 のご意見・ご要望が寄せられました。

【内訳】

【カテゴリ別内訳】

健康・福祉 (13%)	273件
生活・環境 (10%)	210件
産業・労働・まちづくり (8%)	168件
教育・文化 (17%)	408件
行政・施策 (31%)	644件
にぎわい・観光 (9%)	195件
所管外 (16%)	336件
総数	2100件

【テーマ別内訳】

- 空港戦略について ○件
- 庁舎移転について ○件
- 府立大学について ○件
- 〇〇〇について ○件
- △△△について ○件

【申出者別内訳】(検討中)

一般府民	1554件
××件	××件
〇〇件	〇〇件
△△件	△△件
その他	168件
総数	2100件

【検討状況:検討内容等一覧(青フラグ)】 (検討中)

報告	発起日	申出者数	声の内容	担当部署	検討状況/連絡結果	備考
○	11月4日	1	〇〇〇→L.T.悪い	〇△課	〇〇を検討し、××にした	
○	11月8日	1		〇×課		
△	11月2日	1		△〇課		
△	11月5日	1		△×課		
×	11月2日	1		×〇課		
×	11月7日	1		×△課		

【テーマ別一覧】

テーマ 空港戦略について

【ご意見の傾向】

区分	件数	割合
肯定的	〇〇件	〇〇%
否定的	△△件	△△%
中立	××件	××%
計	〇〇〇件	100%

【主なご意見等の内容】

肯定的	
否定的	
中立	