

## 「府民の声システム拡充」の試行実施について

### 【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の改善を行い、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。

### 【実施所属】

- 所属登録…府民文化部
- 見直し後のフロー…全庁

### 【実施時期】

- 平成22年1月18日から平成22年3月末日

### 【主な検証項目】

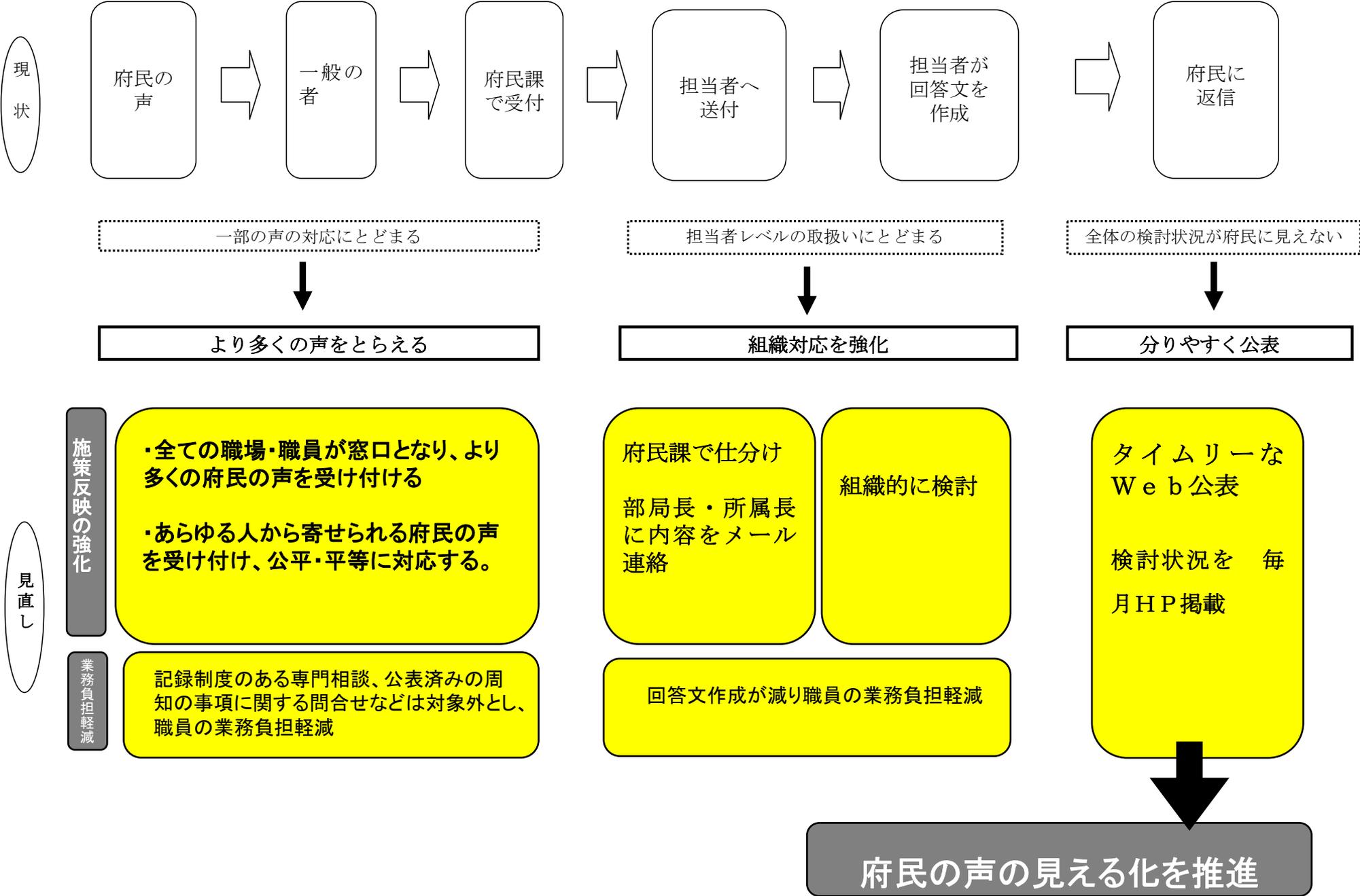
- ◆ 登録関連
  - ・ 登録事務の負担
  - ・ 登録対象の基準
- ◆ フロー関連
  - ・ 見直し後のフロー
  - ・ フラグを立てる基準

### 【今後のスケジュール】

- 平成22年1月5日 各部情報主任へ説明
- 1月8日 府民文化部各課職員説明
- 1月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

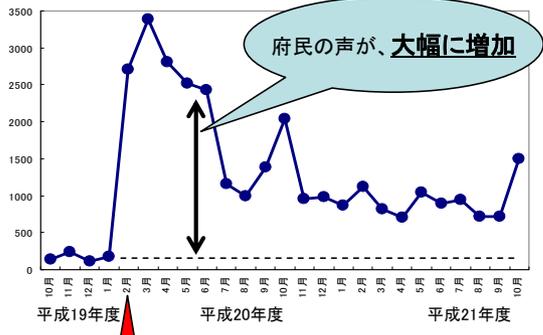
# 2. 府民の声の見える化

## 1. 全体像



## 2. 現状と課題

○現知事就任以降、膨大な数の府民の声が日々寄せられている

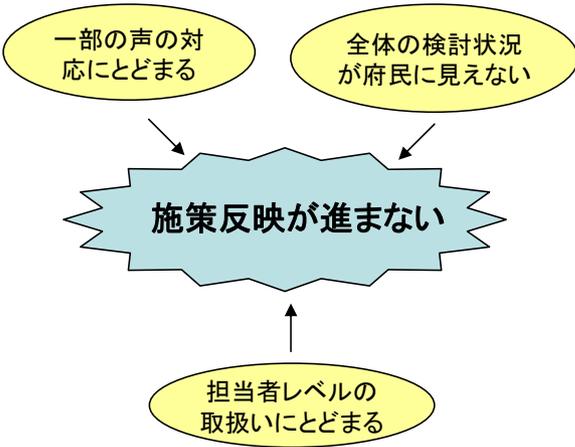


新知事就任

○平成20年6月から府民の声システムを導入して、府民課とお問合せセンターに寄せられた声を登録し、庁内の情報共有と事務の効率化を図っている

データ登録件数  
約30,000件(21年12月末現在)

○しかし、府民の声の施策反映が進んでいない



## 3. 拡充内容

### (1) より多くの声をとらえる

- 全ての職場で受付ける
- あらゆる人から寄せられる府民の声を受付ける

全ての府民の声を受付ける

(登録対象外)・・・限定的に列挙 これ以外はすべて登録

#### 【登録が重複するもの】

- 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
- 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
  - ③法令に基づく取り締まりや指導、違法行為等の通報
  - ④専門相談窓口における専門相談

#### 【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

#### 【一般的なやりとり】

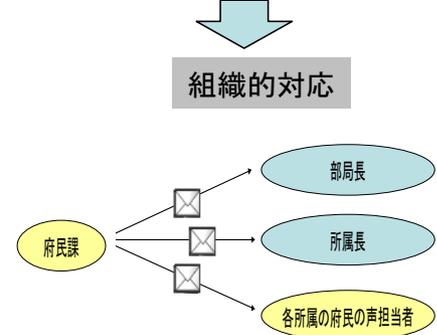
- (1) 一般的な会話の中で感想や不満の表現にとどまるもの

#### 【所管外等の事項】

- (1) 国や市町村に専属する事項
- (2) 住民に関する事項
- (3) 府の施策や業務等に関係のない営業活動に係るもの
- (4) いたずらや、趣旨不明のもの

### (2) 組織対応を強化

#### ① 部局長、所属長に直接メール連絡



組織的対応

#### ② 仕分けをする(フラグ立て)

真に対応が必要な声の選別

- 赤フラグ: ご意見をお寄せいただいた方に連絡をするもの
- 青フラグ: 声の内容を業務・施策反映へつなげるよう検討するもの
- フラグ無し: 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

#### ③ 府民モニターの導入

府民目線でのチェック

- 目的: フラグ立てが妥当かどうか府民に直接チェックしてもらう
- 内容: 府民モニター10名による声の仕分け(過半数の賛成で青フラグを追加で立てる)
- 対応: 各所属は施策反映を検討する

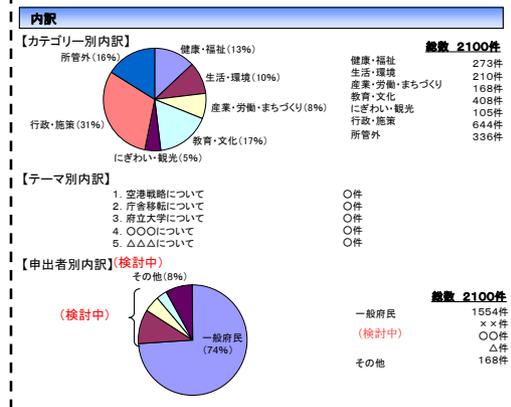
### (3) 分かりやすく公表

- 検討状況
- 主要テーマについての意見の傾向や賛否などを分かりやすく整理

毎月1回  
・部長会義で報告  
・HPで府民に公表

#### (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。



#### 検討状況・検討内容等一覧(青フラグ) (検討中)

期日	受付日	申出件	声の内容	所管課	検討状況・検討結果	備考
○部	11月1日	1件	OOを...して欲しい	△課	OOを...に...	
△部	11月1日	1件		△課		
×部	11月1日	1件		×課		
○部	11月1日	1件		○課		
△部	11月1日	1件		△課		
×部	11月1日	1件		×課		
○部	11月1日	1件		○課		
△部	11月1日	1件		△課		
×部	11月1日	1件		×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
賛定的	OO件	OO%
否定的	△△件	△△%
中立	××件	××%
計	□□件	100%

【主なご意見等の内容】

区分	内容
賛定的	
否定的	
中立	