

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22年1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府政情報室府民課で次の3つに分類します。この分類は、府へお寄せいただくたくさんの声の中から、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。

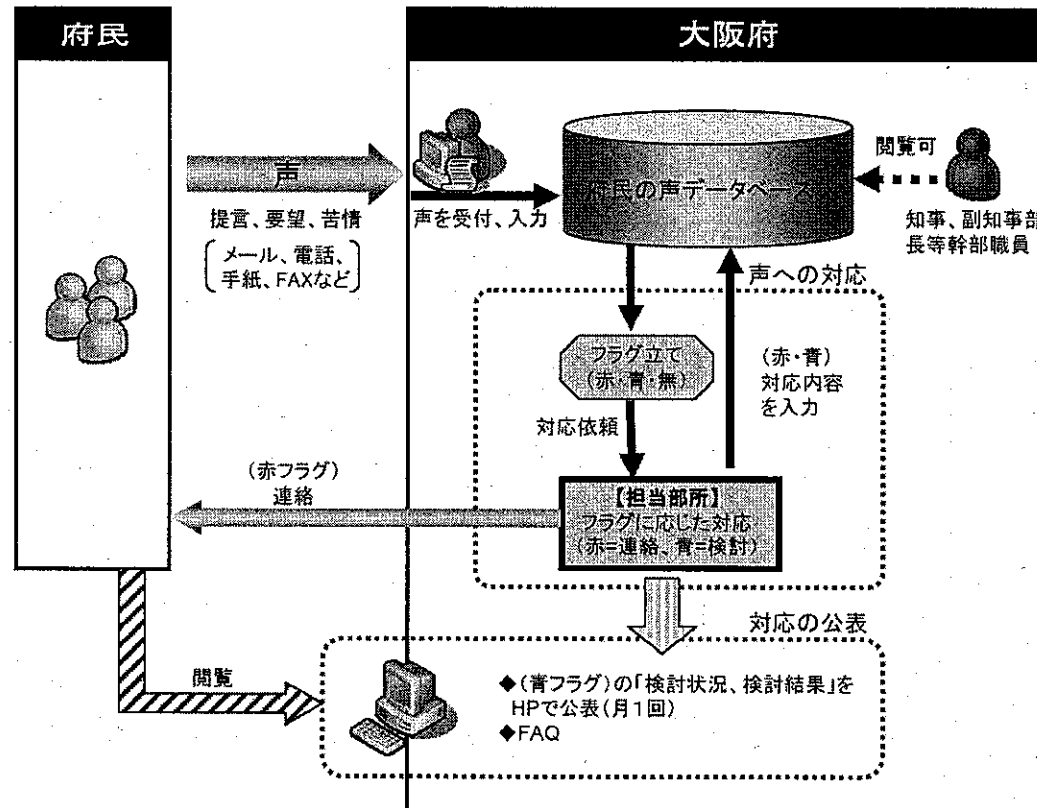
- ①ご意見をお寄せいただいた方へ連絡するもの(赤フラグ)
- ②声の内容を業務・施策反映へつなげるよう検討するもの(青フラグ)
- ③トレンド分析などの資料とするもの(フラグ無し)

担当部署は、各フラグに応じた対応を行います。

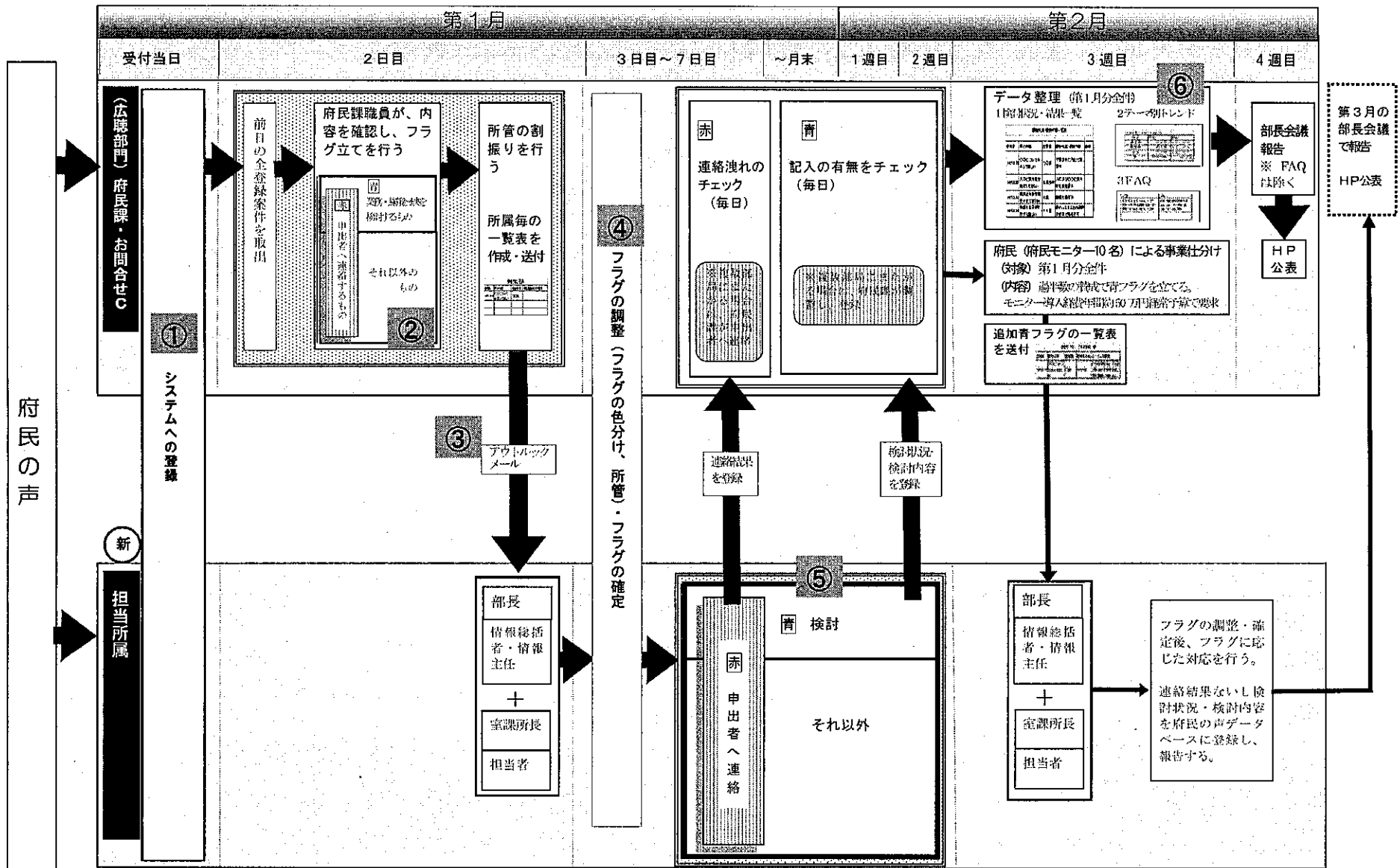
○赤フラグ:担当部署(または府政情報室)から声をお寄せいただいた方へ個別に連絡するもの。

○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、ホームページで掲載します。



2. フロー



登録対象

1. 登録対象

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 所屬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) 府所管外の事項【所管外等】

- ① 国や市町村に専属する事項
 - ・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 民民に関する事項
 - ・周辺住民同士の個人的問題(民民の争い)で、行政による関与ができないもの
- ③ 府の施策や業務等に関係のない営業活動に係るもの
 - ・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 いたずらや、趣旨不明のもの

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□室□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。

3-4. 各工程での作業

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、連絡結果を速やかに府民の声システムに登録する。
(連絡後、回答する場合など今後の対応予定がある場合は併せて登録)

※複数部局にまたがる場合は、府民課が申出者に連絡

・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15日までに追加更新する。
- ③ 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。

※複数部局にまたがる場合は、府民課が調整し、登録

【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

3-6. 各工程での作業

⑥府民の声のデータ整理と公表について

(データ整理)

- (1) 府民課は寄せられた府民の声は以下の項目でデータ整理する。
- (ア) 総件数、カテゴリー別、テーマ別、申出者別の内訳
 - (イ) 青フラグが立っているものの検討状況や検討結果
 - (ウ) 主要テーマについて、寄せられた意見の傾向や賛否など
 - (エ) 頻繁に寄せられる声に対するFAQ

(公表)

- (2) 府民課で整理した内容を毎月1回報告、公表する。
- 部長会議で府幹部へ報告する。(ア)～(ウ)
 - ホームページで府民へ公表する。(ア)～(エ)

(ホームページ公表画面イメージ)

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

【カテゴリー別内訳】

カテゴリー	件数
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
所管外 (16%)	336件
総数	2100件

【テーマ別内訳】

1. 空港戦略について	○件
2. 庁舎移転について	○件
3. 府立大学について	○件
4. ○○○について	○件
5. △△△について	○件

【申出者別内訳】 (検討中)

申出者	件数
一般府民 (74%)	1554件
(検討中)	××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)

部署	受付日	申出者	声の内容	所管課	検討状況・検討結果	備考
○部	11月4日	(検討中)	○○を…して欲しい	○△課	○○を検討し、××にした	
	11月9日			○×課		
11月2日	△○課					
11月5日	△×課					
×部	11月2日			×○課		
	11月7日			×△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	○○件	○○%
否定的	△△件	△△%
中立	××件	××%
計	□□□件	100%

【主なご意見等の内容】

肯定的	
否定的	
中立	

4-1. システム操作編

システムの起動

① ② ③ ④

…マウスクリック、リスト等から選択

…データ入力

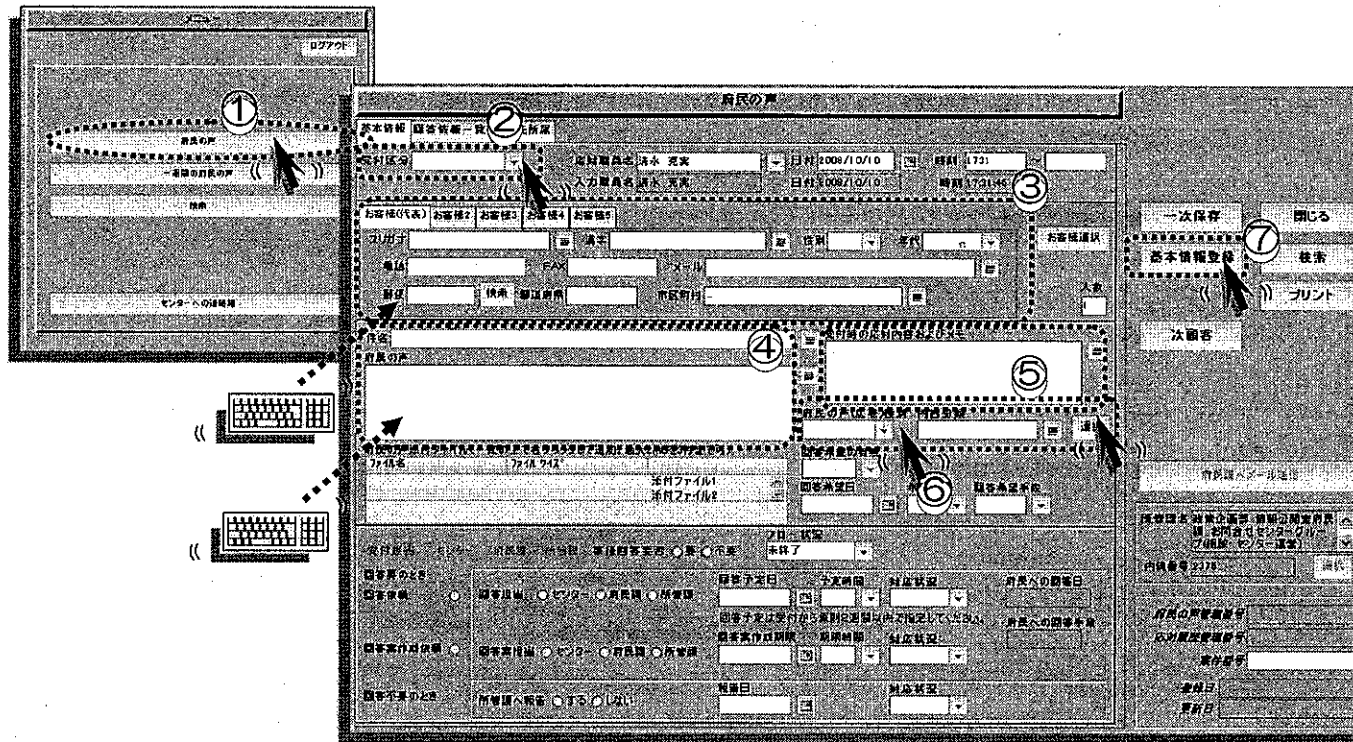
【庁内ウェブページ】

- ・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】

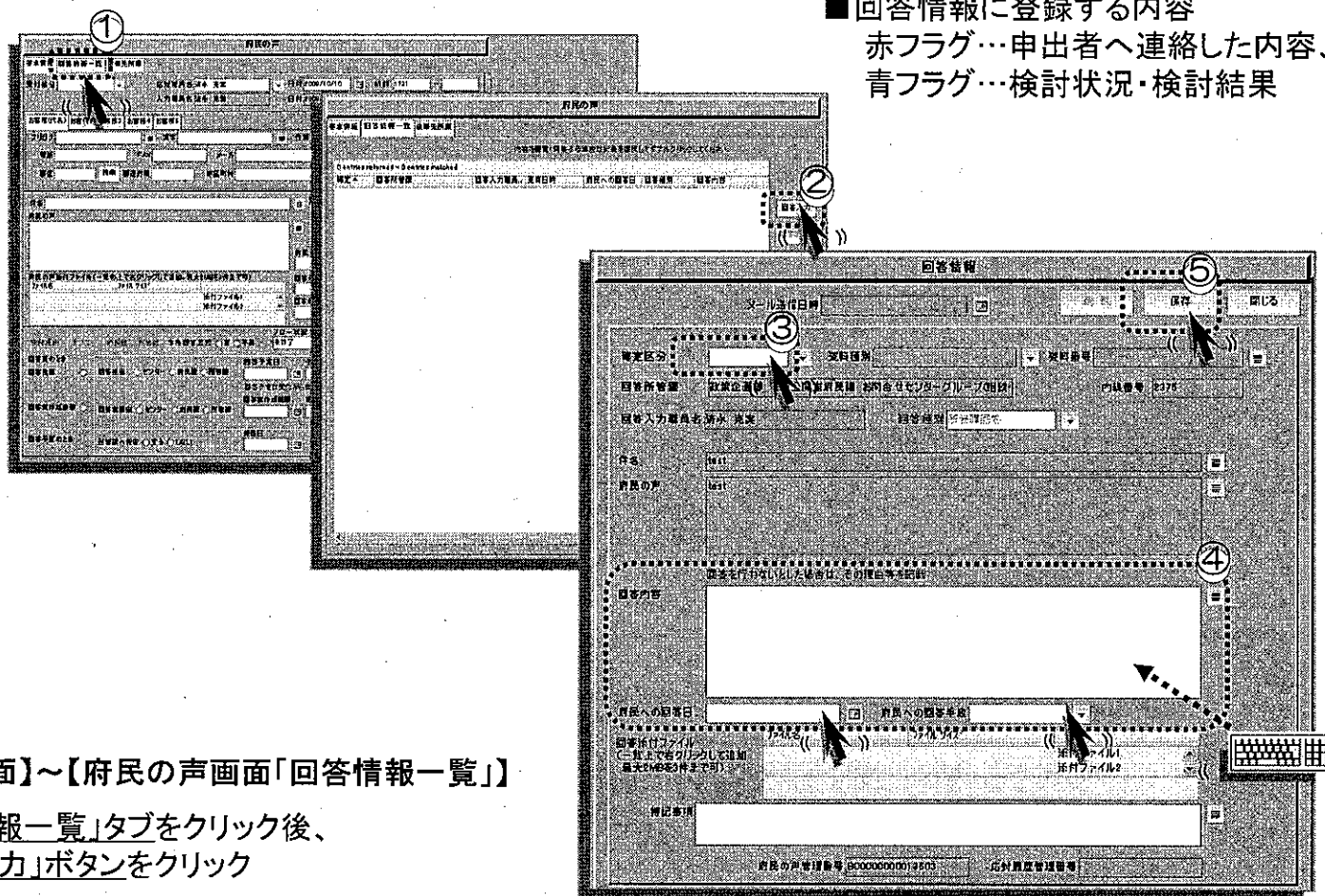
- ・①「府民の声」ボタンをクリック

【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

4-3. システム操作編

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