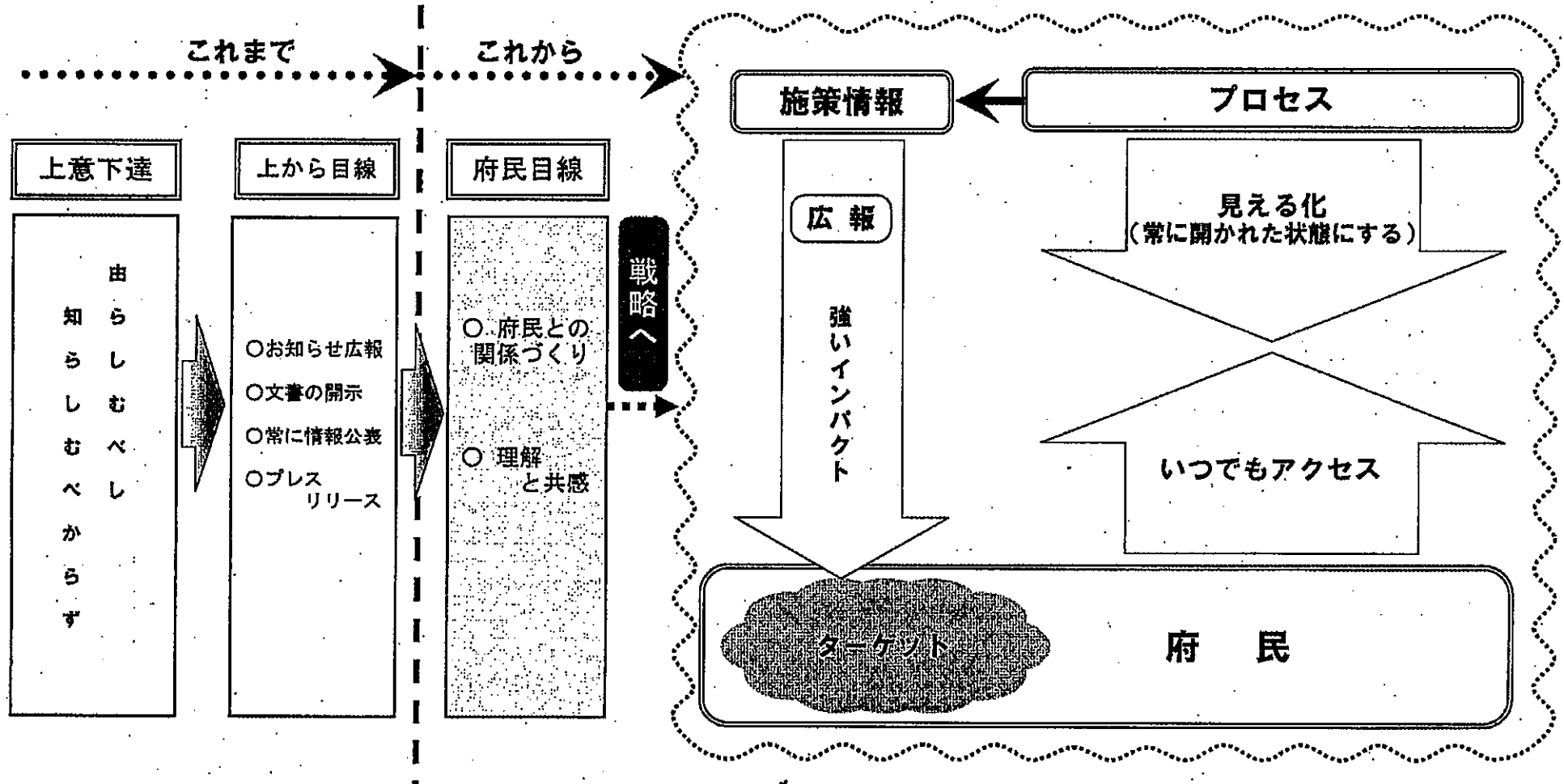


府民との情報共有化に向けた戦略

(府政情報室たたき台)

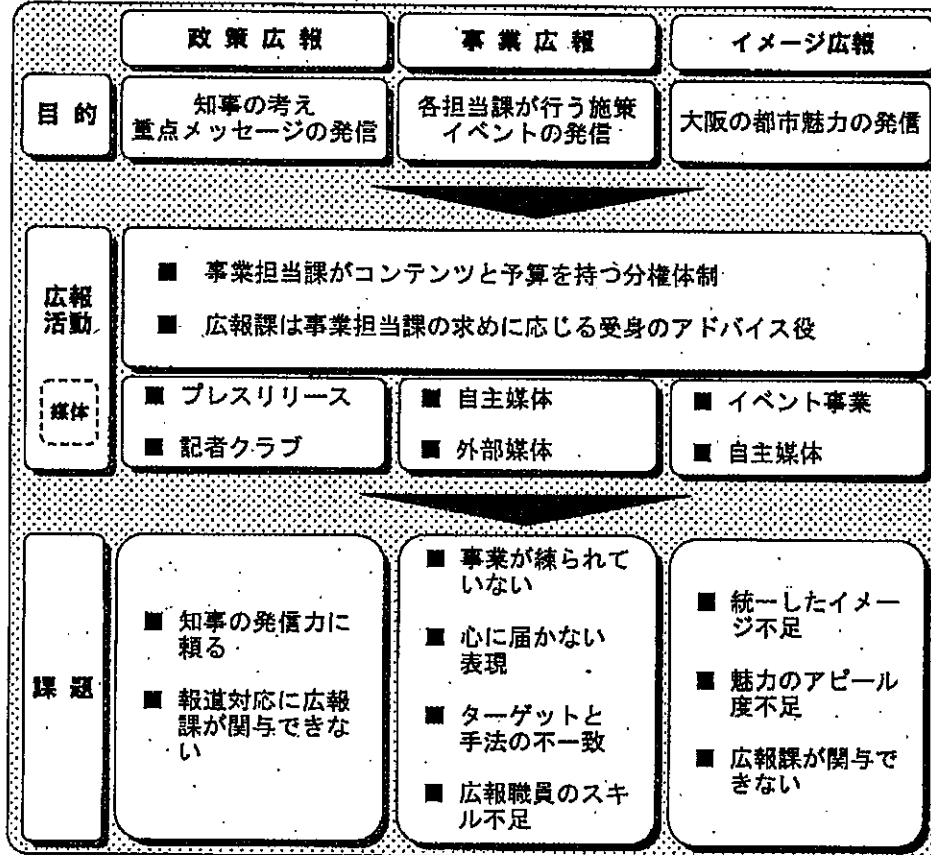
平成21年11月9日

府民参画のサイクル



1. 戦略的広報活動の推進

◆ 府の広報の現状と課題



◆ 目指すべき方向性

バラバラの広報活動に「統率力」を持たせる

広報課が「司令塔」

フェーズ1 — 事業広報の統率 —

- 情報の集中管理
⇒ 広報予算の集約と執行管理
- 官民相乗効果の発信力アップ
⇒ 企業媒体とのタイアップ強化
- 媒体効果をフルに活かすクロスメディア戦略
⇒ ホームページへのメディアコントロール
- 紙媒体をはじめ費用対効果再点検
⇒ 不要なバラマキチラシ廃止
- ターゲット・インパクト重視
⇒ 新たな自主媒体の開発
- 局地的対応から戦略を持った総力戦
⇒ 職員の広報スキルの育成

フェーズ2 — 政策広報の統率 —

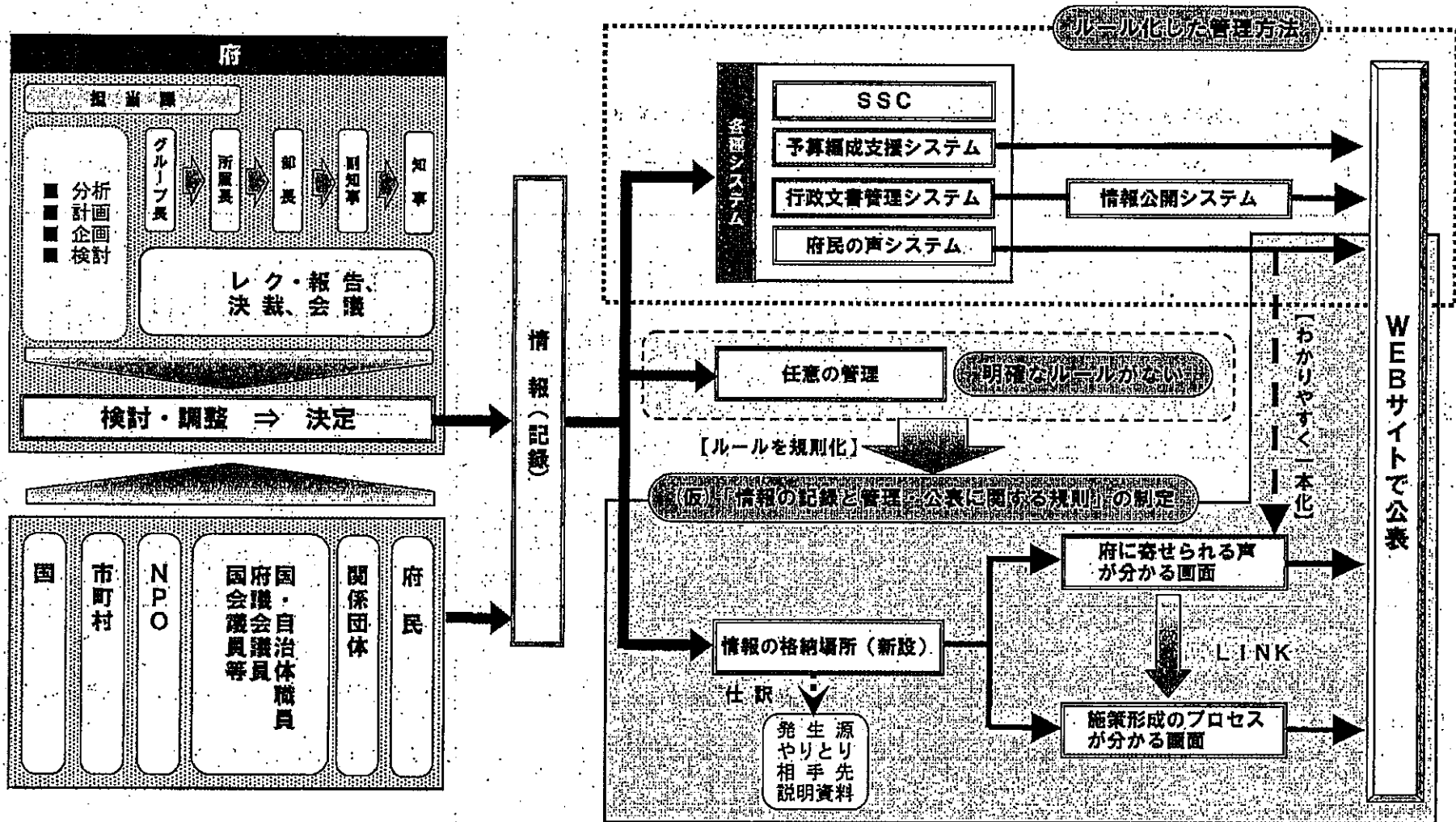
- 報道Gの統合による官房機能の強化

フェーズ3 — イメージ広報の統率 —

- ミュージアム構想の業務移管によるコンテンツの発掘・磨き・発信

	ステップ1 (現状)	ステップ2	ステップ3
形態	<ul style="list-style-type: none"> ■ 個別事業の担当課の職員が、広報業務を行っている。 (分権的広報) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報課が事業広報を統率する。 (広報関係予算を広報課が一元管理) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報課が全庁の事業広報の業務を請負う。 ■ 広報課が政策・イメージ広報の一翼を担う。
組織図			
課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当課の職員は、他に業務を多く抱えており広報の優先順位(評価)が低い。 ■ 担当課の職員にノウハウや情報が不足している。 ■ 広報課のサポート・アドバイスはルール化されておらず、関与の度合いにばらつきがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職員の広報スキルの育成が必要。 ■ 新たな自主媒体の開発が必要。 ■ 企業媒体とのネットワークづくりが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報課は各部事業ニーズに、深く関与する必要がある。 ■ 広報課が巨大な組織となる。

2. プロセスの見える化（究極の情報公開）



3. 情報の共有化と府政の見える化

◆ 基本的な考え方

個々の施策の発生源から決定・実行までのプロセス情報を時系列で「見える化」する。

説明責任の徹底、府民の理解と共感の獲得

◆ 情報の記録・保管

情報の置き場がバラバラ



情報の共有化

所属チームサイトの設置

- 業務の効率化、コミュニケーションの促進
- 文書の減量化など業務改善の取組を推進
- 行政文書をパソコンでの個人保管を禁止し、組織的に統一保管するなど、情報セキュリティを向上

◆ 施策の形成プロセスの見える化

所属チームサイト内に、所属の重要施策や懸案課題の意思形成過程を掲載した「施策チェックボード」を設置し、ホームページを通じて府民へ分かりやすく公表。

【掲載する府政情報】

- 府民の声に端を発した検討事項
- 知事、副知事、部局長からの指示事項
- 府議会で検討を約した事項
- 戦略本部会議における議題
- 各課の懸案事項に掲げる項目

府政の見える化

施策チェックボードの設置

◆ モデル試行システム構成案 ーH22.1～府政情報室3課予定ー

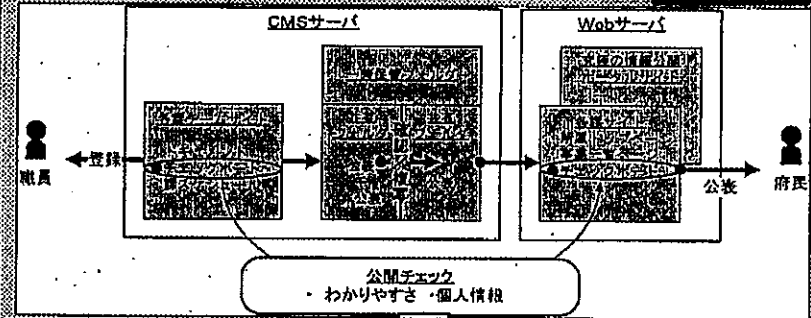
【基本設計】

- CMSサーバにチームサイトを作成するソフトを導入
- チームサイト画面から公表フォルダへデータ転送するプログラムを開発
- 各課サイトのチェックボード、ポータルサイトの開発

【配慮する点】

- ◆ 職員の作業負担の軽減 ー操作の簡便化ー
 - ・ SPSからCMSへ移行の際の再ログインを省略
 - ・ 文書の添付における操作の簡便化(ドラックドロップ方式等)
 - ・ 公表検査の簡便化
- ◆ 府民の分りやすさ
 - ・ プロセス経過の見せ方の工夫
 - ・ 知りたい事業と関連するページとの相互リンク
 - ・ 知りたい事業の探し方の工夫

システム図

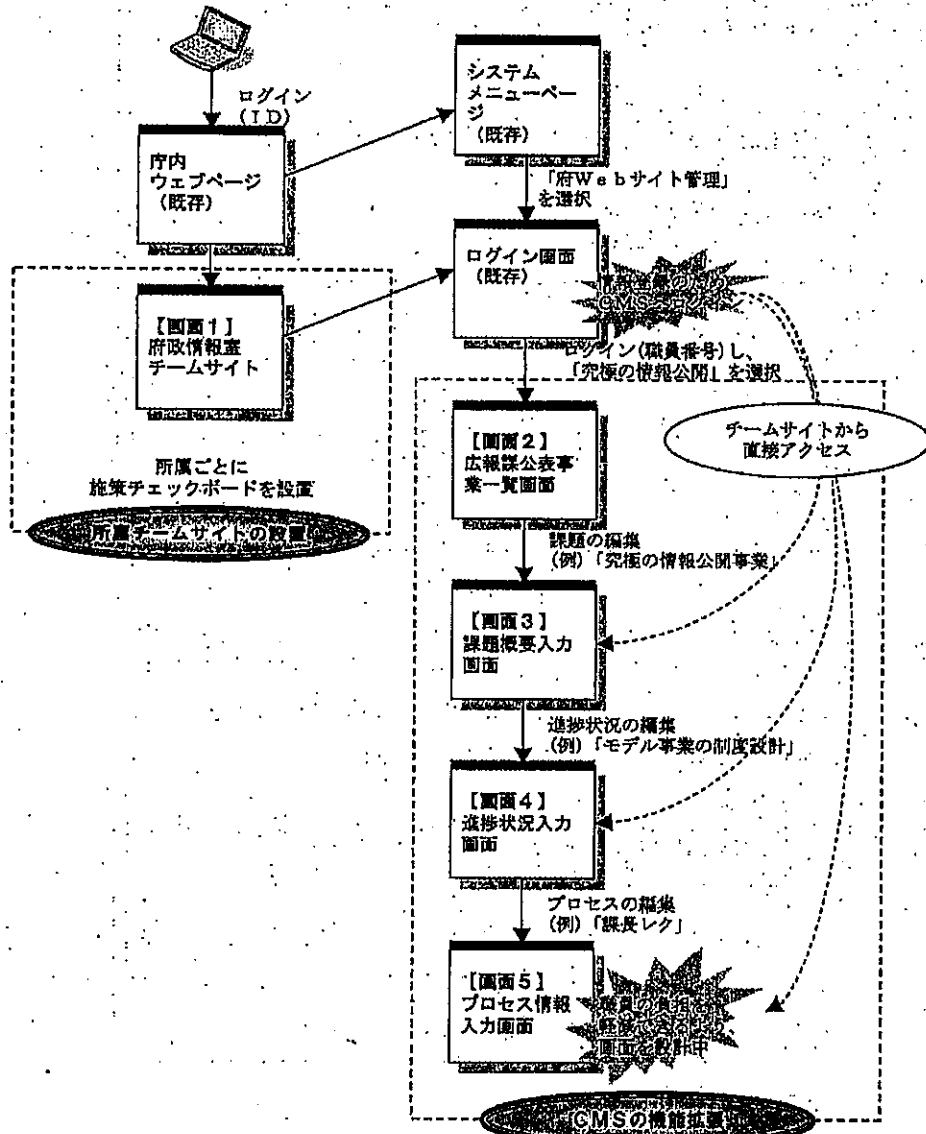


◆ 公開チェックの進め方

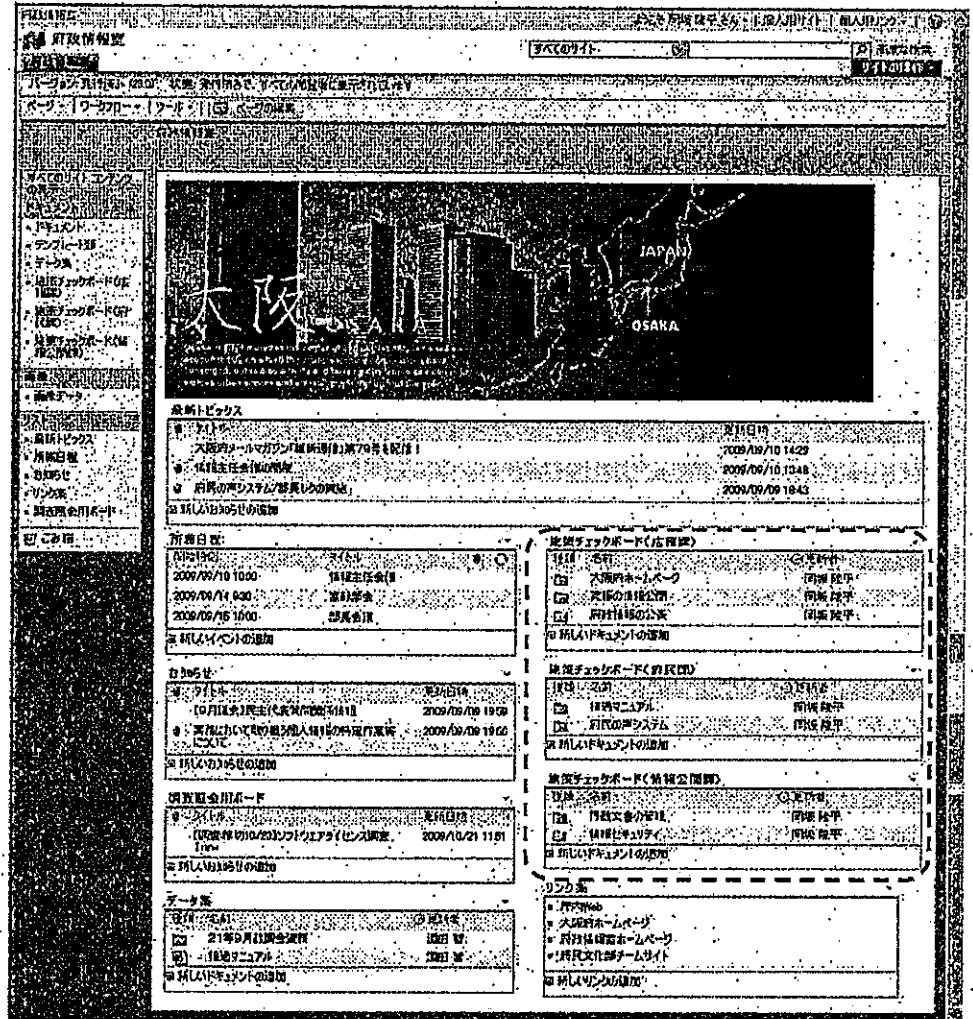
- 公表する際のプロセス情報は、所属長が必ずチェック
- 公開・非公開の基本的考え方
記録した内容に情報公開条例第8条、第9条に定める非公開情報を含む場合は、当該資料は公開しない。また、文書題名にも留意する。
 - 個人情報
 - 法人等情報
 - 事務執行支障情報
 - 公共安全情報
 - 法令秘情報 など
- 期間の経過等で公開することが可能となった資料は、その段階で直ちに公開
- 議事録を公開する際、第三者の発言内容や上司の指示事項は本人に必ず確認

(1) 職員の情報入力画面

◆ 職員の情報入力フロー図



◆ 【画面1】府政情報室チームサイト



※ チームサイトの内容は、3課各グループの代表からなる検討会を通じて設計中。

◆ 【画面2】広報課公表事業一覧

【画面1】府政情報室チームサイト(P5)の施策チェックボードに掲載する事業一覧に対応

名称	公開状況	操作
大阪府ホームページ	2009/9/10	編集 削除 公開
究極の情報公開	2009/9/10	編集 削除 公開
府政情報の公表	2009/9/10	編集 削除 公開
府政だより	2009/9/10	編集 削除 公開
電子申請	2009/9/10	編集 削除 公開
北方領土返還運動	2009/9/10	編集 削除 公開

◆ 【画面3】課題概要入力画面

【画面8】課題詳細情報ページ(P8)の情報を入力する画面

部署名: 府民文化部 所属名: 府政情報室 広報課

課題名: 究極の情報公開

カテゴリ: 府政運営

公開状況: 公開 非公開

公開日時: 2009年12月1日

お寄せいただいたご意見: <http://www.pref.osaka.jp/koho/hoken/20090824.html>

どこまで進んでいるの? (進捗状況)

府民との情報共有モデル事業の制度設計

府民との情報共有モデル事業の試行実施の企画立案

府民との情報共有モデル事業の試行実施の契約

◆ 【画面4】進捗状況入力画面

【画面3】の進捗状況ごとの意思形成プロセス段階を入力する画面

区分	プロセス	実施日	公開状況	操作
所長等	課長レク	2009/9/11	2009/9/11	編集 削除 公開
所属等	室長レク	2009/9/12	2009/9/13	編集 削除 公開
所属等	室長レク	2009/9/13	2009/9/14	編集 削除 公開
部署等	部長レク	2009/9/14	2009/9/15	編集 削除 公開
庁内会議	〇〇推進会議	2009/9/8	2009/9/9	編集 削除 公開
庁内会議	〇〇推進会議	2009/9/1	2009/9/2	編集 削除 公開
庁外団体等会議	〇〇推進会	2009/9/10	2009/9/11	編集 削除 公開

◆ 【画面5】プロセス情報入力画面

【画面9】プロセス情報ページ(P8)の情報を入力する画面

部署名: 府民文化部 所属名: 府政情報室 広報課

課題名: 究極の情報公開

進捗状況: 府民との情報共有モデル事業の制度設計

プロセス (意思形成過程): 課長レク

キーワード: 情報の公表 プロセス 意思形成過程

実施日時: 2009/9/11 10:00

公開開始日時: 2009/9/11 13:00

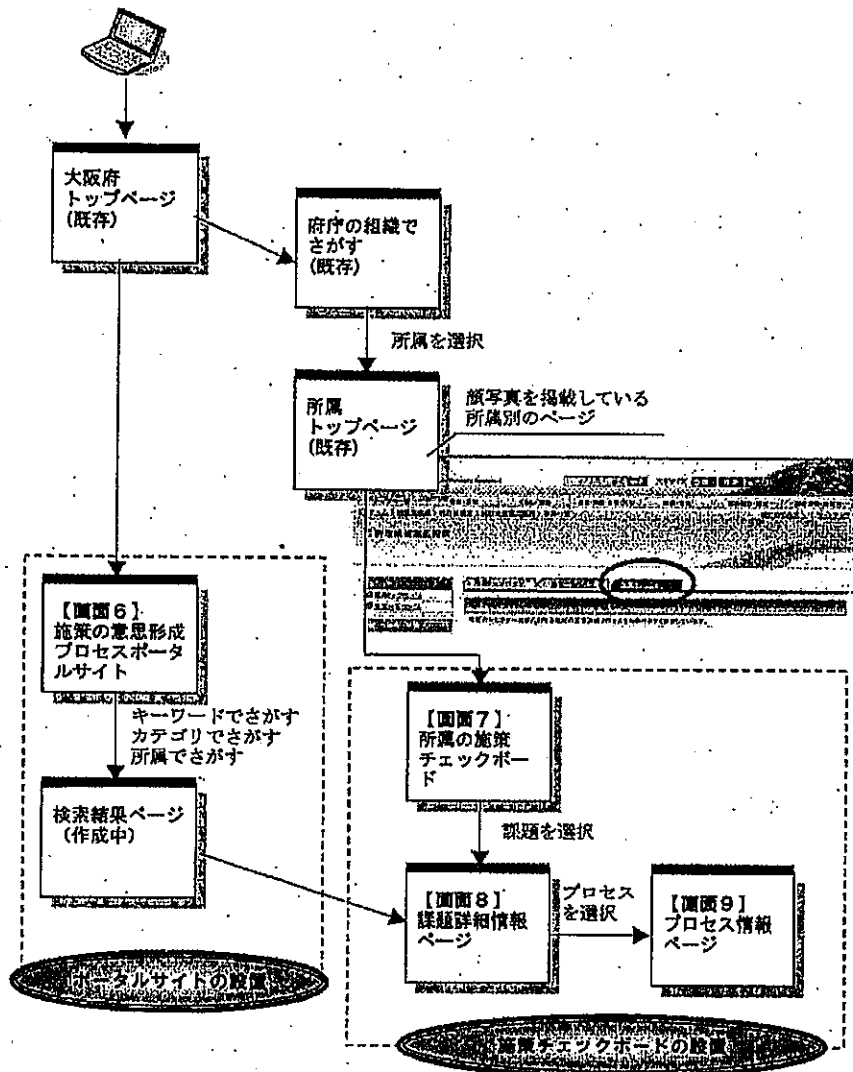
2009年9月11日にモデル試行の課長レクを行い、×××に照しての指摘を受けた。改善方針について再度レクをすることとなった。

ファイルリスト:

タイトル: 議事録	ファイル: D:\Documents******.doc
タイトル: 参考資料1	ファイル: D:\Documents******.tlo
タイトル: 参考資料2	ファイル: D:\Documents******.xls

(2) ホームページの公表画面

◆ 府民への情報公表フロー図



◆ 【画面6】 施策の意思形成プロセスポータルサイト

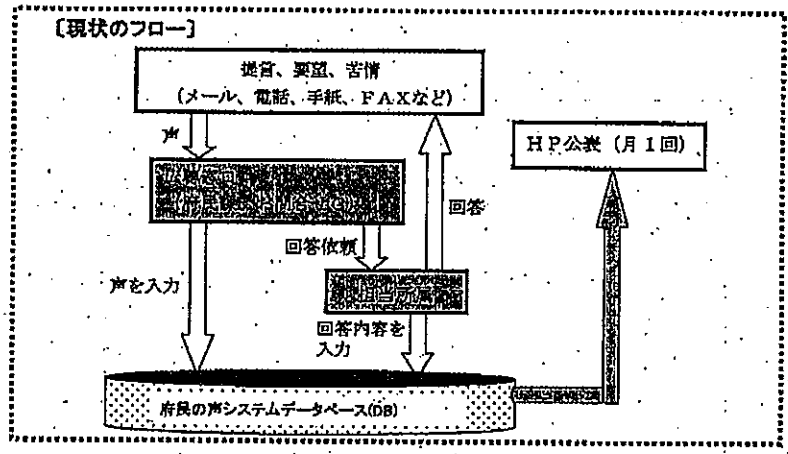
5. 府民の声の全所属登録の実施について

現状の問題

- 府民の声の登録は広聴窓口限定されており、一部の声しかひろえていない。
- 回答を目的としており、業務・施策反映につながっていない。
- 回答作業に追われ、直ちに対応すべき案件の対応が遅くなるケースがある。

・ 提言メール件数 10倍以上
 現知事 1,582件/月 (20.2~21.3)
 前知事 1,418件/月 (19.4~20.1)

- 施策改善に役立つ声が埋もれがちになっている。
- 府民の声の施策反映について、府民目線が徹底できていない。

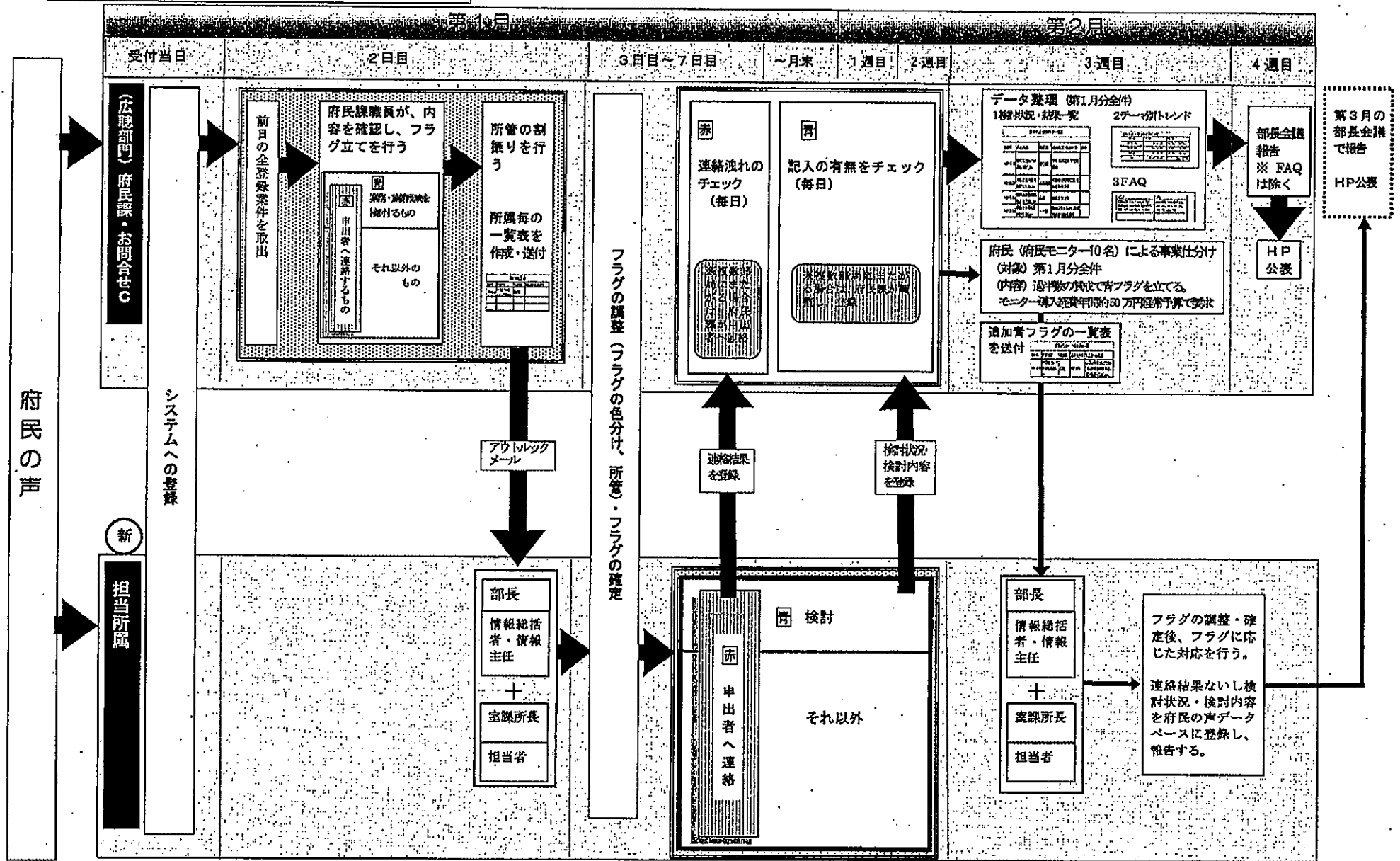


見直しの方向性

- 府民の声の登録対象を全所属に拡大
- 目的を「回答」から「業務・施策反映につなげる」に変更する。
 - ・ 「回答依頼」に代えて、「フラグ立て【業務・施策反映を依頼】」を行い、各所属の検討状況をチェックする。
- 対応のスピードアップを図る仕組みを導入する。
 - ・ 「フラグ立て【即時担当者連絡】」を行い、各所属の連絡状況をチェックする。
- 声と対応状況が幹部の目に触れるようにする。
 - ・ 寄せられた声一覧を部長、次長に直接メールで送付する。
 - ・ 対応状況を部長会議で報告する。
- 対応状況を府民が直接チェックする仕組みを導入。
 - ・ 「府民モニター（仕分け人）」による事業仕分け（フラグ立て）を導入する。
 - ・ 対応状況を府ホームページで公表する。

【フローの見直し(別紙)】

府民の声の全所属登録に伴うフロー



アウトLOOKメール送信 一覧表イメージ

府民の声リスト(〇〇部)

登録日 〇月〇日

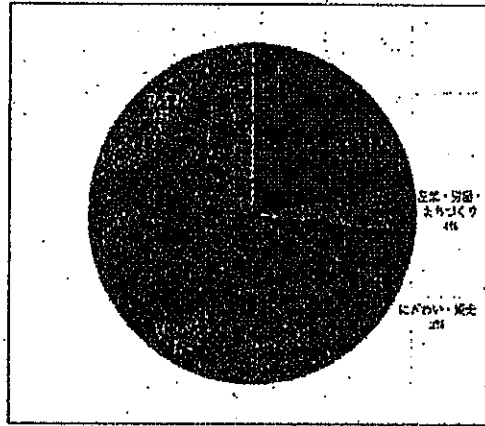
フラグ	受付年月日	府民の声番号	受付媒体	府民の声		受付		対応部署	関係課 (参考送付、報告先 所属課)	備考
				件名	内容	受付者	受け付け時の 回答内容			
赤	〇月〇日	B0000000 0012345	メール /電子申 請			〇〇部〇〇 室〇〇課 〇グループ		〇〇部〇〇 室〇〇課		
青	〇月〇日	B0000000 0012366	漢字 はがき			センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B0000000 0012500	漢字 メール			センター		〇〇部□室 □課	△△部〇課	
	〇月〇日	B0000000 0012998	電話			〇〇部〇〇セ ンター		〇〇部〇〇 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。

部長会議報告・HP公表内容

(府民の声の概要)

(1) カテゴリー別割合



総数320件
(件)

健康・福祉 30
 生活・環境 41
 産業・労働・まちづくり 14
 教育・文化 18
 にぎわい・観光 6
 行政・施策 142
 所管外 69

(2) 最近寄せられた主な「府民の声」

多く寄せられた声

1. イルミネーションについて ○件
2. インフルエンザ対策について ○件
3. タバコの規制について ○件
4. ○○○について ○件
5. △△△について ○件

(3) 検討状況・検討内容等一覧

部局	受付日	声の内容	所管課	検討状況・検討結果	備考
○○部					
△△部					
調整中					

(4) テーマ別一覧

○テーマ イルミネーションについて

【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	100.0%

【主なご意見等の内容】

肯定的	
否定的	
中立	

○テーマの例 インフルエンザ対策について 受動喫煙対策について

府民の声の全庁登録に向けたスケジュール案(平成21年11月～平成22年1月)

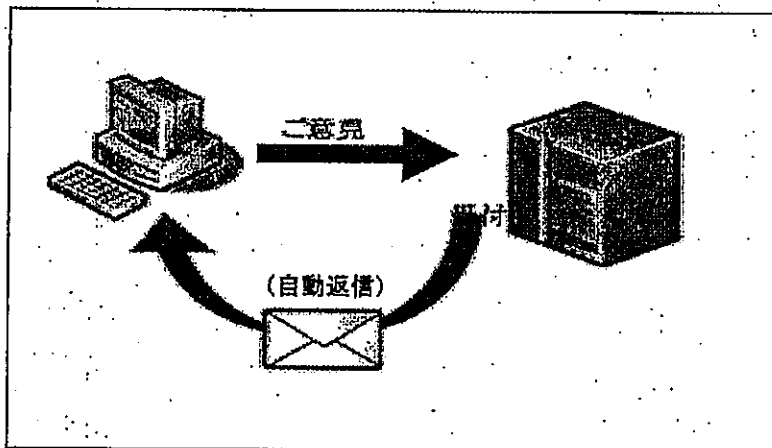
作業項目		11月					12月				1月				
大項目	中項目	2日～	9日～	16日～	23日～	30日～	7日～	14日～	21日～	28日～	4日～	11日～	18日～	25日～	
1	各部調整・庁内周知		情報主任会議・実施内容、スケジュール説明・部内周知方法の調整	周知・調整 説明内容:実施内容・スケジュール 説明方法: ○本庁説明(部単位で各課職員に直接説明) ○出先説明(センタービル単位で各出先職員に直接説明) ○希望所属には直接所属訪問し説明					全庁 試行 登録 開始 (予定)						
		2	室内検討	各部情報主任説明資料											
		3	庁内会議等					部長レク・部長会議・副知事会議 知事レク・情報総括者会議							
		4	庁内説明会		情報主任会議後 組合説明					実務者(各G1名)説明会 説明内容:事務取扱マニュアル 3日間程度 250所属×5名 =1250名					
5	府民向けPR	報道					記者会見 報道資料提供								
		府ホームページ			HP(府民の声の府の取扱方針について)掲載										
7	モニター	府民モニター			予算要求・折衝及び公募準備(公募要領等作成)						次年度予算のめどがたった時点で具体作業実施。 (想定) モニター1月募集 2月選定 3月第三週初会合(2月分対象)				
8	実務用手引き作成	各所属職員用		各職員が参照する府民の声の一連の事務取扱マニュアルを作成											
		府民課職員用		フラグ立てや伝達帳票の作成、所属との調整から声の整理、公表に至るまで、新しい仕組み用業務マニュアルを作成											
10	要領等	要領等改正		広聴相談等事務取扱要領、府民の声システム 取扱要領改正(案)の作成											

府民の声をお寄せいただいた方へのレスポンス（対応）の確保案について

案1 リターンメールの送信

○電子申請システムを利用した申出者に対して、
受付時直ちに、
機械的に、
リターンメールを送信する。

○電子申請システムの改修（費用945千円）が必要



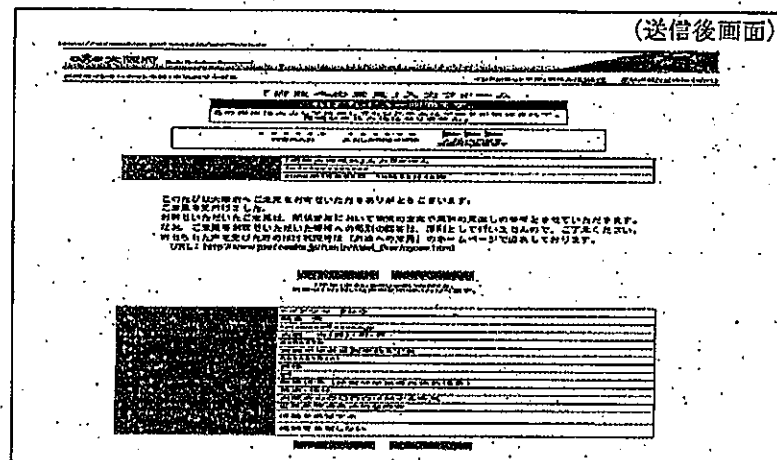
【メール案文】

このたびは大阪府へご意見をお寄せいただきありがとうございます。
ご意見を受付けました。
お寄せいただいたご意見は、関係部署において施策の立案や業務の見直しの参考とさせていただきます。
なお、ご意見をお寄せいただいた皆様への個別の回答は、原則として行いませんので、ご了承ください。
寄せられた声を受けた府の検討状況等はホームページで公表しております。
URLは下記のとおりです。
http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei_iken/oyose.html

案2 「入力フォーム」送信後に画面表示

○電子申請システムを利用した申出者に対して、
送信後の表示画面上で、
お礼及び声の取扱いを表示する

○電子申請システムの改修（費用約500千円（見積り中））が必要



【表示案文】

このたびは大阪府へご意見をお寄せいただきありがとうございます。
ご意見を受付けました。
お寄せいただいたご意見は、関係部署において施策の立案や業務の見直しの参考とさせていただきます。
なお、ご意見をお寄せいただいた皆様への個別の回答は、原則として行いませんので、ご了承ください。
寄せられた声を受けた府の検討状況等は「府政への意見」のホームページで公表しております。
URL : http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei_iken/oyose.html

