

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項(意見)																																
<p>1 府税事務所など府内10か所に設置している府民お問合せセンター情報プラザ(以下「情報プラザ」という。)は、パスポート、各種資格試験願書などの申請書や「府政だより」などの広報印刷物をラック配架により配布している。</p> <p>2 情報プラザの発祥は、昭和33年に市内府税事務所及び地方事務所に設置された府政案内室である。平成6年の機構改革により、府税事務所が「地域における府政に関する広報及び広聴並びに住民相談、その他住民サービスに関する事務」を所管することになり、府民情報プラザが設置される。平成21年には、税務室より府政情報室に業務移管され、「府民お問合せセンター情報プラザ」として業務委託により運営。平成25年2月に、情報プラザ業務の一部が変更され、常駐スタッフを廃止したことで、現在は広報業務に特化した形となっている。 平成25年2月に業務の一部変更を行ったことにより、運営費は平成23年度の約50百万円から平成25年度は約3百万円に減少している。</p> <p>3 現在の情報プラザの運営は、配布物の集約や情報プラザへの通送、配布数のとりまとめ等の業務を民間業者に委託している。また、配布物の受領・ラックへの配架等の現地管理業務は、府税事務所の総合受付窓口業務(民間委託)の一部として行われている。</p> <p>4 情報プラザにおける平成25年度の主な配布実績は以下のとおりである。</p> <p>申請書</p> <table border="1" data-bbox="207 1155 1305 1512"> <thead> <tr> <th>申請書名</th> <th>配布件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度 行政書士試験願書</td> <td>6,835件</td> </tr> <tr> <td>府営住宅【総合募集】</td> <td>4,675件</td> </tr> <tr> <td>パスポート【10年】</td> <td>4,275件</td> </tr> <tr> <td>パスポート【5年】</td> <td>3,129件</td> </tr> <tr> <td>平成25年度 宅地建物取引主任者資格試験案内申込書</td> <td>1,717件</td> </tr> <tr> <td>平成25年度 大阪府特定公共賃貸住宅あき家特別募集</td> <td>1,124件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,635件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>28,390件</td> </tr> </tbody> </table> <p>広報印刷物</p> <table border="1" data-bbox="207 1575 1305 1858"> <thead> <tr> <th>広報印刷物名</th> <th>配布件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>百舌鳥・古市古墳群ウォーキング・マップ</td> <td>2,524件</td> </tr> <tr> <td>旅券申請の市窓口の開設について</td> <td>1,724件</td> </tr> <tr> <td>KIX MAGAZINE</td> <td>1,497件</td> </tr> <tr> <td>府政だより</td> <td>1,378件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>13,680件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>20,803件</td> </tr> </tbody> </table>	申請書名	配布件数	平成25年度 行政書士試験願書	6,835件	府営住宅【総合募集】	4,675件	パスポート【10年】	4,275件	パスポート【5年】	3,129件	平成25年度 宅地建物取引主任者資格試験案内申込書	1,717件	平成25年度 大阪府特定公共賃貸住宅あき家特別募集	1,124件	その他	6,635件	合計	28,390件	広報印刷物名	配布件数	百舌鳥・古市古墳群ウォーキング・マップ	2,524件	旅券申請の市窓口の開設について	1,724件	KIX MAGAZINE	1,497件	府政だより	1,378件	その他	13,680件	合計	20,803件	<p>1 情報プラザにおける申請書配布実績は、漸減しており、平成25年度は平成21年度の半数以下である。</p> <p>2 平成25年2月に情報プラザの常駐スタッフを廃止し、広聴機能がなくなり、広報のみとなったことで、他の出先機関での広報印刷物の配架と区別する理由はなくなっている。</p> <p>3 府政情報室の説明では、効果的な広報を実施するため、広報一元化の方針のもと、各部局の広報情報を一元的に収集しているところであり、広報印刷物の配架についても集約・管理しているとのことである。しかしながら、一部の所属においては、府出先機関に対し、直接広報印刷物等を通送等している実態があり、これについては、府政情報室を通しておらず、運営費はかかっていない。</p>	<p>情報プラザにおける資料配布のあり方を見直し、広報一元化の方針のもと、他の府出先機関を通じた資料配布の充実や他の手段による効果的な配布など府民の利便性を高める効果的な配布方法を検討されたい。</p>
申請書名	配布件数																																	
平成25年度 行政書士試験願書	6,835件																																	
府営住宅【総合募集】	4,675件																																	
パスポート【10年】	4,275件																																	
パスポート【5年】	3,129件																																	
平成25年度 宅地建物取引主任者資格試験案内申込書	1,717件																																	
平成25年度 大阪府特定公共賃貸住宅あき家特別募集	1,124件																																	
その他	6,635件																																	
合計	28,390件																																	
広報印刷物名	配布件数																																	
百舌鳥・古市古墳群ウォーキング・マップ	2,524件																																	
旅券申請の市窓口の開設について	1,724件																																	
KIX MAGAZINE	1,497件																																	
府政だより	1,378件																																	
その他	13,680件																																	
合計	20,803件																																	

5	情報プラザにおける申請書配布実績の推移は下記の表の通りである。						
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度		
	56,898件	53,660件	51,004件	40,201件	28,390件		
6	大阪府は、コンビニやスーパーと協定を結び、無償で府の広報印刷物を配布している。ただし、相手方の意向もあり、府民にとって身近な情報（イベント系等）のチラシが中心で、きめ細かな配架や補充などは要請できず、配布できる印刷物は限られる。また、申請書はコンビニ等では配布されていない。						
7	各部局においては、公的機関等と直接交渉し、申請書や広報印刷物を設置しているものもある。（例：府出先機関や市役所など）						

措置の内容

- 情報プラザにおける資料配布のあり方については、各部局と調整の上、広報優先度が高い物の中から選定された広報印刷物を配架することとしてきたが、これに加え、昨今における情報端末機器等の普及に伴う電子申請の増加及び情報ネットワークを利用した各種行政情報の取得の進展といった状況を踏まえ、府営住宅入居申込書や各種資格試験願書などの申請書関係等で電子化されていないもの、またデジタルデバインド解消の観点から府民ニーズの高いものを優先し配架することとした。
- 他の府出先機関を通じた資料配布の充実や他の手段の検討について、広報一元化の方針のもと、府出先機関だけでなく市町村に対しても情報プラザと同様の配架・在庫管理ができないか、その実現性や各機関等における広報物等の配架実態についてアンケート調査を実施したところ、府出先機関では当該部局の属性に特化した広報物が優先され、広く一般府民に広報する場所としては馴染みにくいということに加え、現状の組織体制では情報プラザと同様の配架・在庫管理を行うことは困難との結果となった。
また、市町村からの回答では、府の広報については、「情報プラザや出先機関が主体的に行うべきである」という意見が多く、市町村はあくまでも補助的な立場であるとの姿勢であり、情報プラザと同様の配架・在庫管理は望めないとの結果となった。
- 上記、配架物の精査とアンケート結果に基づき、改めて府民の利便性を高める効果的な配布方法について検討したところ、現在情報プラザが設置されている府内10か所（大阪市内3カ所、豊能地域から泉南地域までの各地域ごとに7か所）の府税事務所は府出先機関の中でも比較的幅広い層の府民が訪れる場所であることから、利便性は満たしているものとする。
しかし、各部局が希望する広報物全てを情報プラザで配架することは不可能なため、現状における府出先機関での配架の実情（当該部局の属性に特化した広報物を配架）を勘案すると情報プラザの配架を補完する一定の役割がある。
以上のことから、府政情報室が管理・運営する情報プラザにおける配架を中心とし、府出先機関や市町村における補完的機能を活用した現行の仕組みを踏襲しつつ、今後も府民の利便性やニーズに対応した広報印刷物の配布を継続して実施していくこととした。