

# 5. 府民の声の全所属登録の実施について

## 現状の問題点

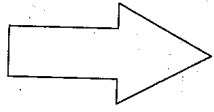
○ 府民の声システムは府民に回答することを目的としているが、橋下知事就任後、件数が急増

- ・ 提言メール件数 10倍以上
- 現知事 1582 件/月 (20. 2~21. 3)
- 前知事 148 件/月 (19. 4~20. 1)

↓

(1) 所属は、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。

(2) 施策改善に役立つ声が埋もれがちになっている。

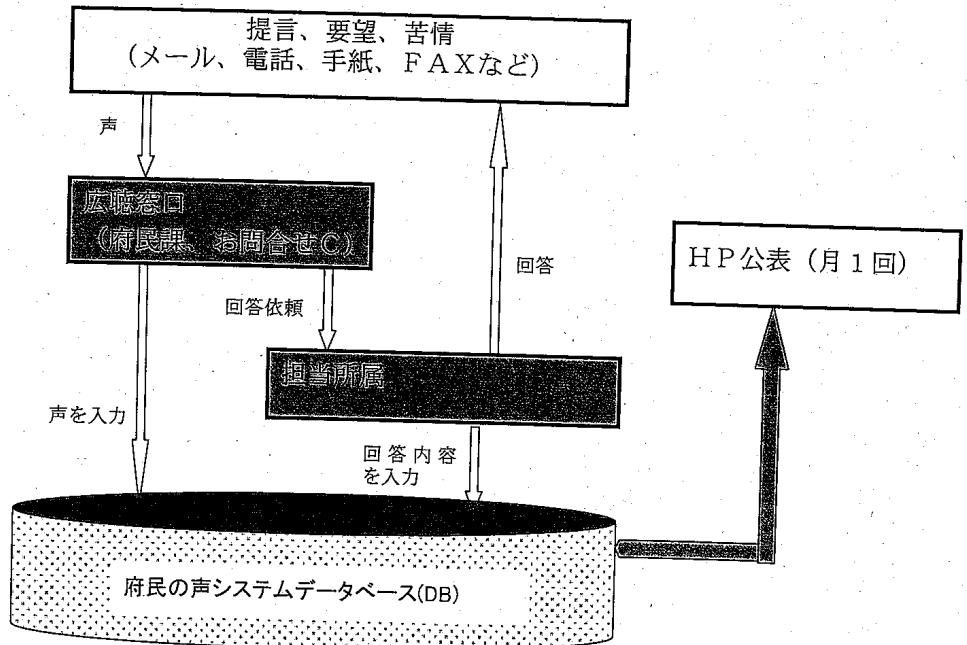


## 見直しの方向性

所属に一律に「回答を依頼」するのでなく、真に対応が必要なものを選択する仕組みに変更する

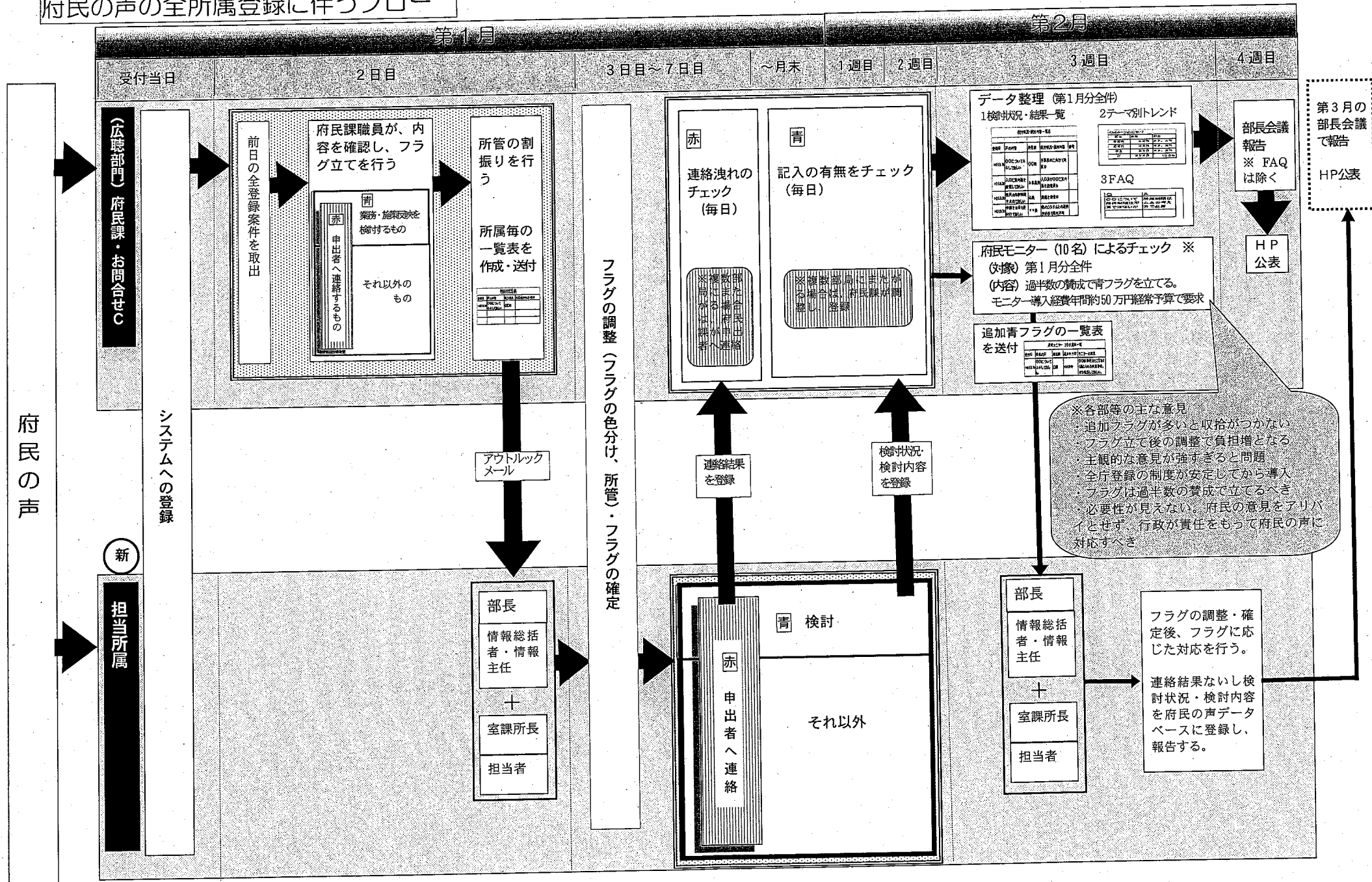
- 府民課が「フラグ立て」を行い、対応状況をチェックする。
  - (1) 緊急対応のスピード アップ
  - (2) 施策への反映
- 対応状況を知事・幹部職員が共有できるようにする。
- 府民に対応状況が見えるようにする。

〔現状のフロー〕



- できるだけ多くの声を記録する
- 声に対する回答文作りを止め、業務・施策反映につなげる
- 声の内容が幹部の目にふれるようにする
- 対応状況を府民が直接チェックする

# 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	B0000000 0012345	メール /電子申 請			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	B0000000 0012366	提言 はがき			センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B0000000 0012590	提言 メール			センター		〇〇部□室 □課	△△部〇課	
	〇月〇日	B0000000 0012996	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。

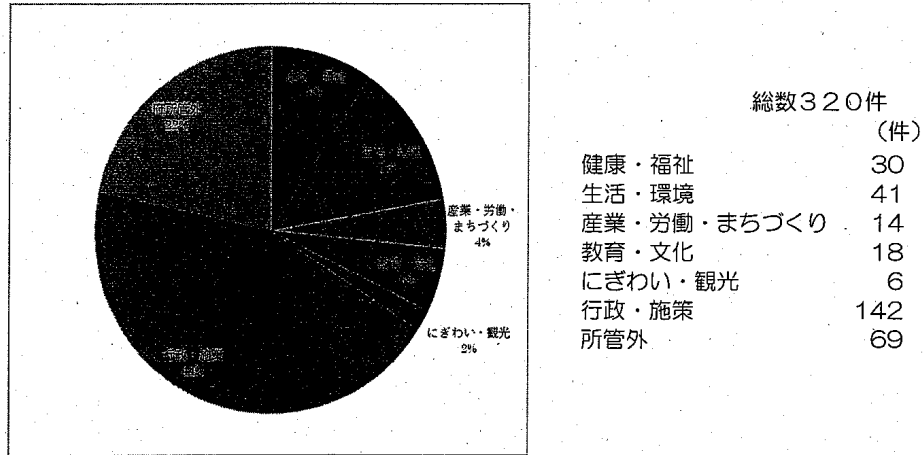
「回答」を「対応」と読み替えて、フラグ色に応じた対応をお願いします。

※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



### (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)

平成21年11月2日  
府政情報室 府民課

作業項目		11月				12月					1月			
大項目	中項目	1W	2W	3W	4W	1W	2W	3W	4W	5W	1W	2W	3W	4W
1	各部調整	← 各部調整 (部単位で情報主任へ説明、意見交換) →			各部調整 (全部局情報主任一斉集合で説明・意見交換)		案確定後 各部情報主任へ今後のスケジュール等を情報提供(メール)							
	庁内調整・周知	室内検討等		意見集約、室会議で検討		意見集約、室会議で検討 案を確定		部長レク 知事レク						
		庁内会議						知事レク後 情報総括者会議						
		庁内説明会						知事レク後 組合説明			府民の声担当向け説明会(250名場所未定)	各所属説明会(各G単位職員向け3日間 250所属×4名=1000名 場所未定)		
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アップ 府民の声の府の取組方針について説明					
7	モニター	府民モニター	← 制度設計 →					← 公募要領等作成 →						
8	実務用手引き作成	各所属職員用	← 各職場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 →											

全庁登録開始予定

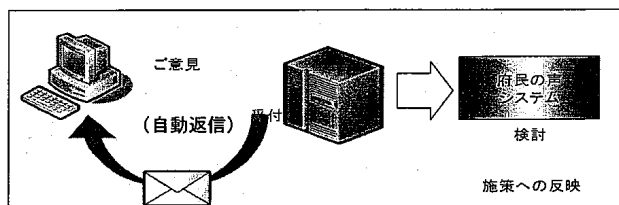
## 府民の声を寄せいただいた方へのレスポンス（対応）の確保について

（目的）

府民の声の施策への反映を徹底するために行う「回答」ではなく「検討する」仕組みへの大幅な見直しに伴う申出者へのホスピタリティを確保する。

### 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。

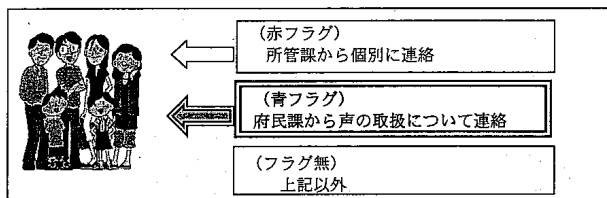
寄せられた声を受けた府の検討状況等はホームページで公表しております。

URL は下記のとおりです。

[http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei\\_iken/oyose.html](http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei_iken/oyose.html)

### 案 2 検討対象（青フラグ）の連絡

- 検討対象となった申出者に対して、青フラグ確定後直ちに、府民課から、電子メール、手紙等により、声の取扱について連絡する。



#### 【メールまたは手紙案文】

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。

お寄せいただいたご意見は、所管部署において検討させていただきます。

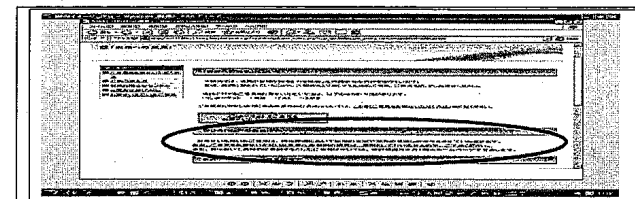
寄せられた声を受けた府の検討状況等は、お申出された月の翌月末に、ホームページで公表する予定となっております。

URL は下記のとおりです。

[http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei\\_iken/oyose.html](http://www.pref.osaka.jp/fumin/fusei_iken/oyose.html)

### 案 3 府ホームページでの周知のみ

- 府ホームページからの申出者または府ホームページの閲覧者を対象とし、府政への意見のページに、府へ寄せられた声の取扱として、原則回答せず、声への検討状況を公表することを、明記する。



#### 【HP掲載案文】

##### 寄せられた声の取扱について

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。

また、府において具体的に検討するとしてご意見については、検討状況等を、月 1 回、本ホームページで公表しております。

## ■ 接遇向上策（素案）

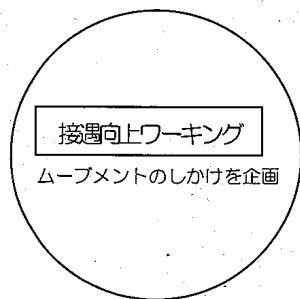
### 課題と目標

府庁全体として接遇向上の取り組み・意識が弱く、府民からの評価も高くない → 接遇向上の全庁的なムーブメントを起こす必要性

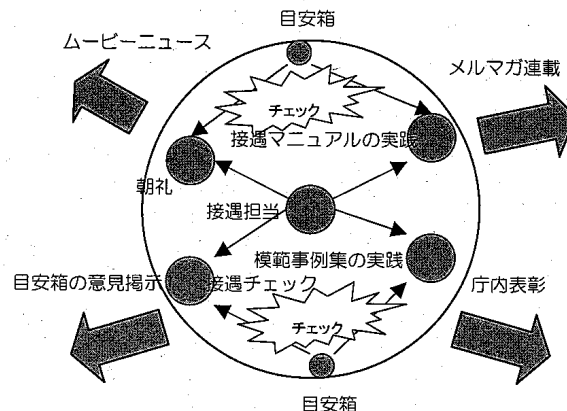
### ムーブメントの展開



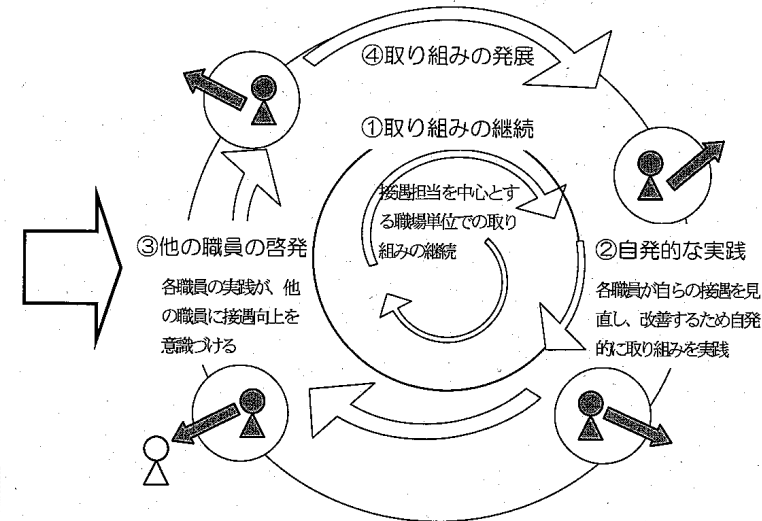
#### 取り組みの企画



#### 取り組みの実施・発信



#### 継続と職員一人ひとりの「気づき」の広がり



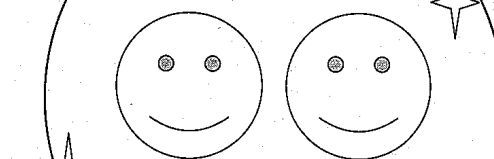
#### （検討母体）

- 接遇向上ワーキングの設置  
 取り組みの企画を母体となって行うチーム「接遇向上ワーキング」を設置  
 府民課を中心に複数部署の有志職員で構成（検討母体の活動）
- ムーブメントのしかけの企画  
 接遇向上への自発的・継続的な取り組みが広がっていくようなしかけの企画
- マニュアル改訂  
 接遇マニュアル必携の改訂
- シーン別の模範事例集を作成（文字、映像）
  - ・窓口において
  - ・廊下において
  - ・困っている方を見たとき
  - ・電話での応対
  - ・苦情対応
  - ・設備等ハード面の整備

#### （実施母体）

- 接遇担当の設置  
 各職場に次の取り組みを行う接遇担当職員を1名設置（実施母体の活動）
- 接遇マニュアルの実践・模範事例の実践、朝礼の実施、所属員の接遇のチェック等（発信方法）
- ムービーニュース  
 取り組みの様子をHPに掲載、府庁が接遇向上に取り組んでいることを府民にPR
  - ▶ 模範事例の職場での実践例、朝礼の映像等
- 庁内メルマガ創設、接遇向上サイトを作成  
 接遇メルマガを月1回配信、サイトには以下を常時掲載
  - ▶ 模範事例、目安箱の意見、ワンポイントアドバイス等
- 庁内表彰  
 接遇レベルの高い職員を月1回表彰（接遇担当による推薦）（チェックとフィードバック）
- 府民目安箱の設置  
 目安箱を設置し、府民の意見を日々リサーチ  
 → 発信コンテンツに活用（庁内に掲示、メルマガに掲載）  
 → 改善コンテンツに活用（マニュアルの見直し、模範事例集の改善）

信頼される府庁



ホスピタリティ No.1