

5. 府民の声の全所属登録の実施について

現状の課題

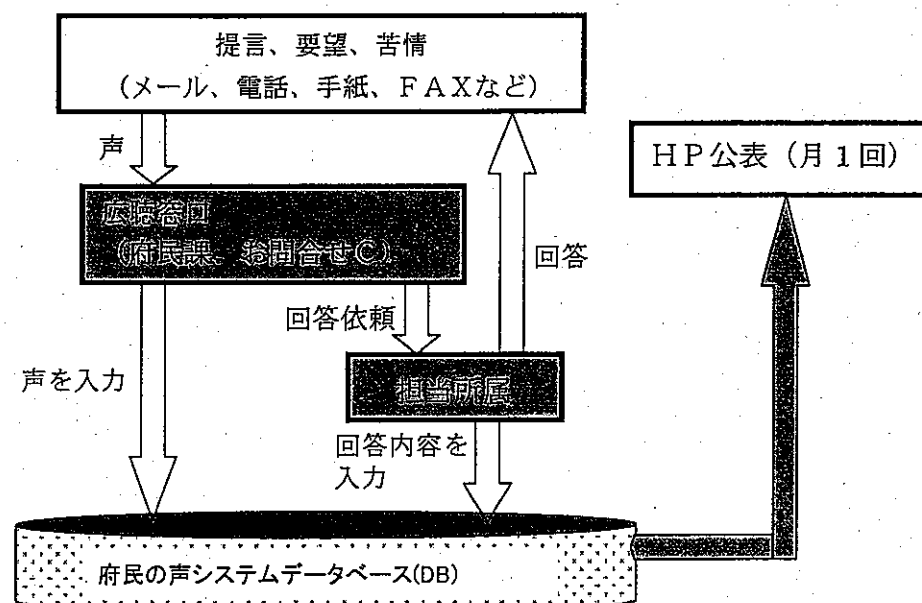
府民の声システムは府民に回答することを目的としているが、橋下知事就任後、広聴窓口へ寄せられる声の件数が急増。

以下(1)～(3)のような問題が顕在化。

- ・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 148件/月 (19.4～20.1)

- (1) 各所属は、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。
- (3) 公表は声と回答のみで府の対応状況が府民に見えない。

〔現状のフロー〕



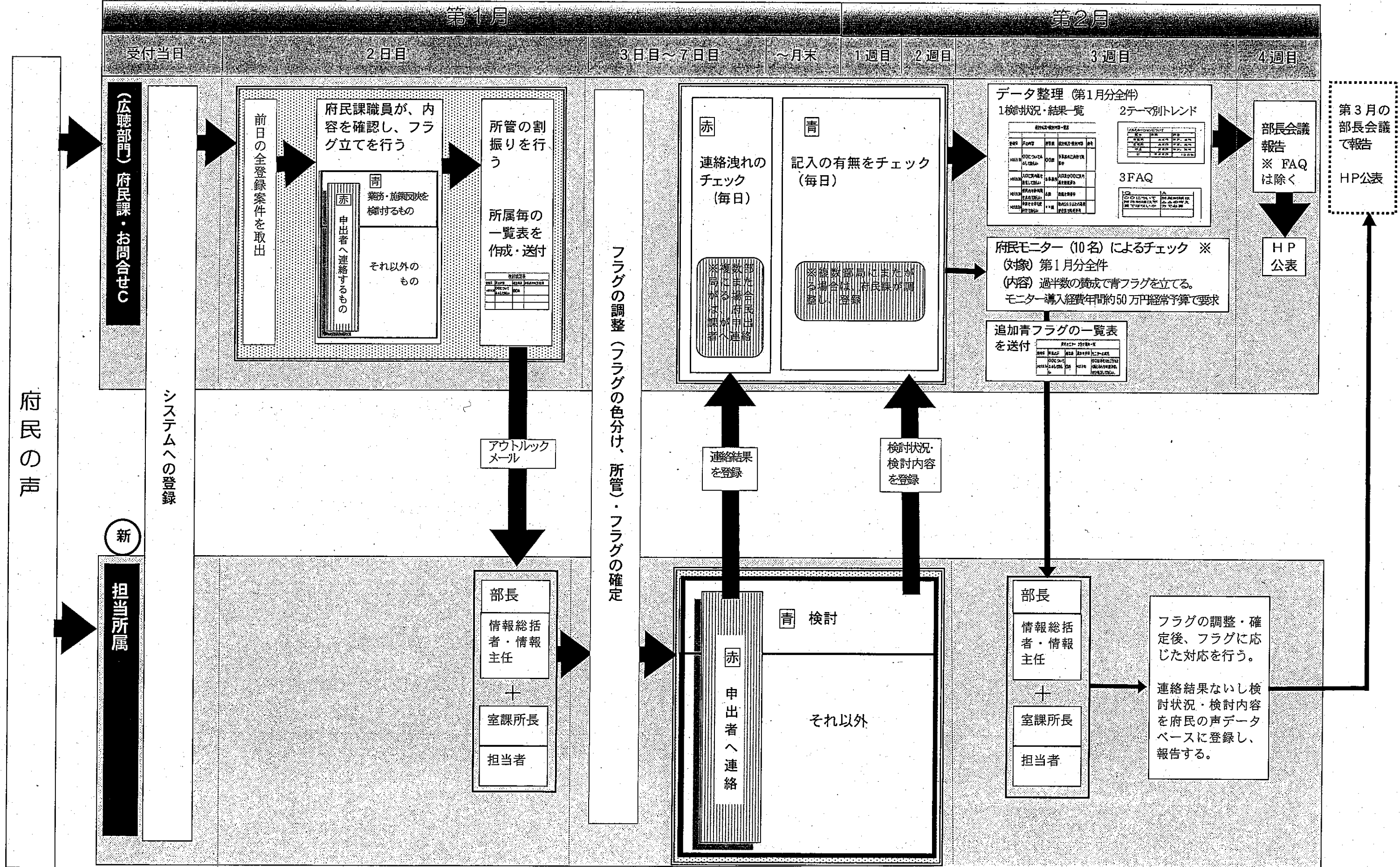
見直しの方向性

府民の声の登録対象を全所属に拡大するにあたり、所属に一律に「回答を依頼」するのではなく、真に対応が必要なものを選別する仕組み（フラグを立てる）に変更する。

- (1) 対応のスピードアップと、業務・施策反映につなげる仕組みを導入する。
 - ・府民課が「フラグ立て（赤…申出者へ連絡、青…業務・施策反映を検討）」を行い、各所属の対応状況をチェック
- (2) 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
 - ・対応状況を部長会議で報告
- (3) 対応状況を府民が直接チェックする。
 - ・対応状況を府ホームページで公表
 - ・「府民モニター」を導入

〔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

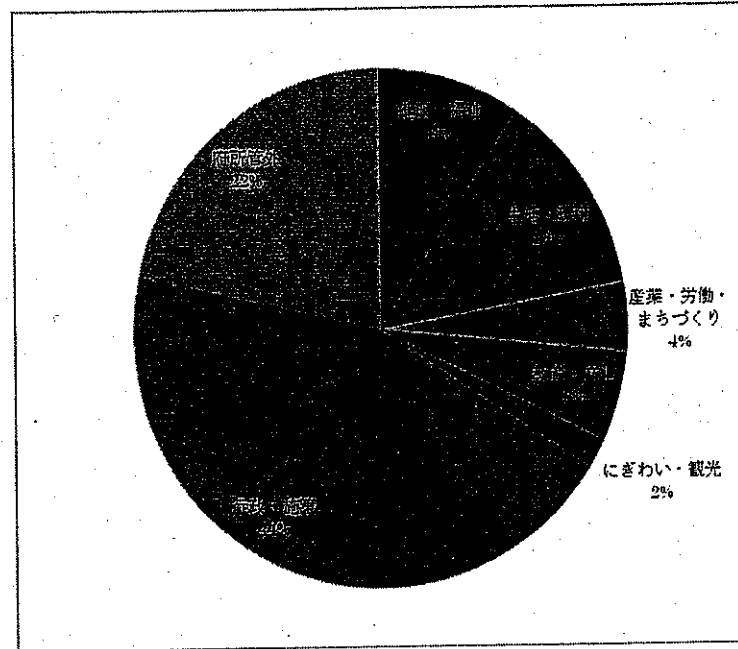
フラグ	受付 年月日	府民の声 番号	受付 媒体	府民の声		受付		対応所管課	関係課 (参考送付、 報告先 所管課)	備考
				件名	内容	受付者	受け付け時の 回答内容			
赤	〇月〇日	B0000000 0012345	メール ／ 電子申 請			〇〇部〇〇 室〇〇課〇 〇グループ		〇〇部〇〇 室〇〇課		
青	〇月〇日	B0000000 0012366	提言 はが き			センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B0000000 0012590	提言 メール			センター		〇〇部□室 □課	△△部〇課	
	〇月〇日	B0000000 0012996	電話			〇〇部〇〇セ 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



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

府民の声システムの登録対象について

1. 登録対象

「府民の声」のうち、府政運営や事務事業の改善、府民ニーズの把握につながると考えられるものを登録対象とする。

(登録対象の分類)

- (1) 政策提言…府政に関する政策についての提言
- (2) 要望…府政運営や事務事業の個別事項に関する要望
- (3) 苦情…府の制度やサービスに対する不満に起因して何らかの対応を求める申出

※登録対象を明確化するため、登録対象外を2(1)～(7)で例示し、府民から寄せられる声のうち下記の登録対象外に該当するもの以外は、登録するものとする。

なお、各部署等の個別業務が該当するか否か判断しやすいよう、登録対象外の具体例は、適宜追加等を行う。

2. 登録の対象外(具体例の例示)

【本来業務の業務処理に伴うもの】

(1) 事業実施上の特定の関係者との交渉や指導での質疑および委託業者との業務実施上の打ち合わせ【業務上のやりとりや業務打合せ】

- ① 工事施工、事業実施上の関係者との事前調整、交渉過程、指導業務での意見等
 - ・ 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
 - ・ 指導業務における指導過程での意見、要望

② 委託事業者等との事業実施上の打合せ

- ・ 委託事業者等との打合せ、協議、指示、検査等における意見等、契約に基づく報告等

※ただし、事業実施の中で府民から委託業者等に対し府への要望や苦情等がなされ、委託業者等から報告を受け、府がなんらかの対応を行う必要がある場合は登録対象とする。

(2) 府に対して何らかの行政上の対応を求めるものではなく、自ら行う行動に対して助言を求めるもの【専門相談】

① 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

② 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

※行政に対して何らかの対応を求めるものは「要望」として取扱う。また、相談とは別に、別途苦情や要望等を申し出た場合は登録の対象とする。

【登録が業務の支障になるもの】

(3) 府民の声システムに記録し、情報共有することが、情報提供された内容に対しての府の適切な対応の妨げになると判断されるもの【情報共有になじまないもの】

① 違法行為等に関する通報

- ・ 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

② 訴訟に関するもの

- ・ 府と訴訟により係争中のもの

※ただし、訴訟に至るまでになされた苦情等は登録の対象とする。

③ 行政不服審査法その他の法令に基づく審査請求や不服の申立

- ・ 府に対し、法令に基づく審査請求や異議申立を行っているもの

※ただし、審査請求等に至るまで及び裁決後から提訴するまでになされた苦情等は登録の対象とする。

【登録が2重登録になるもの】

(4) 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換えが困難なもの【2重登録の回避】

- ① 公式又は公開の場における要望等であって、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 法令、要綱等に基づき他の業務システムで記録されるもので、府民の声システムへの置換えが困難なもの
 - ・ 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

【単なるやりとりに類するもの】

(5) 周知の事項に関する相談、問合せ【周知の事項】

- 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、規制に関する相談
 - ・ 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

(6) 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【一般的やりとり】

- 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
 - ※ただし、事後に回答する必要がある場合や府として改善策などを検討する必要のある申出内容の場合は登録の対象とする。
- 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
 - ※ただし、事後に回答する必要がある場合や府として改善策などを検討する必要のある申出内容の場合は登録の対象とする。
- 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
 - ※ただし、事後に回答する必要がある場合や府として改善策などを検討する必要のある申出内容の場合は登録の対象とする

【所管外等の事項】

(7) 府所管外や民民に関する事項、営業活動、主旨が不明なもの、いたずら等と認められるものなど 府政運営に直接かわらない事項【所管外等】

① 府所管外事項の要望等で「所管機関の案内」や「制度説明」等の対応で足りるもの

- ・ 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。
- ※一義的には府の所管ではなく、他の機関(国、市町村、法人等)の所管事項であると認識しているが、府に対して何らかの対応を求めているものは「要望」として扱い、登録対象とする。

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 いたずらや、趣旨不明のもの

④ 営業活動に係るもの

- ・ 業者が自社の事業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

府民の声の取扱のHPでの周知について

平成21年11月6日
室会議資料
府政情報室府民課

大阪府 Osaka Prefectural Government

Google カスタム検索 検索 文字サイズ 縮小 標準 拡大

トップページ 健康・福祉 暮らし・環境 産業・労働・まちづくり 教育・文化 都市魅力・観光 府政運営・市町村

府政への意見

- ご意見をお寄せいただく方法
- お寄せいただいたご意見
- 公表の考え方
- 府民お問合せセンター
- お問合せ集(FAQ)

「府政への意見」について

大阪府では、府民の皆様のご知恵と力を結集した府民参加の府政を進めています。日頃、府政に望まれていることや、大阪府をより良くするためのご意見、ご提言をどしどしお寄せください。

インターネット

インターネットから「府政への意見」にご意見をお寄せいただく場合は下記ボタンをクリック(「府政への意見」入力フォームへリンクしています)。

インターネットでのご意見をお寄せいただく場合はこちら

- ※システムのメンテナンス情報、操作上の注意事項等は、下記リンク先をご覧ください。
<https://www3.shines.jp/osaka.jp/info/info.html>
- ※入力完了後、システム上「到達番号」が表示されますが、抑にお控えいただく必要はございません。
- ※入力フォームでの送信データは、暗号化技術(SSL)により保護しています。

電話

#8001 または 06-6910-8001

- ※上記の電話は、府民お問合せセンターにつながります。
- ※相談時間は、9時から18時まで(土日・祝日、年末年始休み)
- ※電話等は、お間違えのないようご注意ください。

ファックス

06-6944-1010(専用ファックス)

はがき

〒540-8570 (住所記載不要)
大阪府庁「府政への意見」あて

ご意見をお寄せいただく場合の注意事項

「府政への意見」は、府政に対するご意見をお寄せいただくためのものです。知事への個別の依頼、営利目的の提案、個人等を誹謗中傷するもの、大阪府政に関係の無いものはご遠慮ください。

- ※答覆に対するご意見・ご要望は、こちら(大阪府庁のホームページ)をご利用ください。
- ※専門的なご相談は、「相談窓口案内」のページに掲載しております各種専門相談の窓口をご利用ください。
- ※各種お問合せは「府民お問合せセンター」をご利用ください。

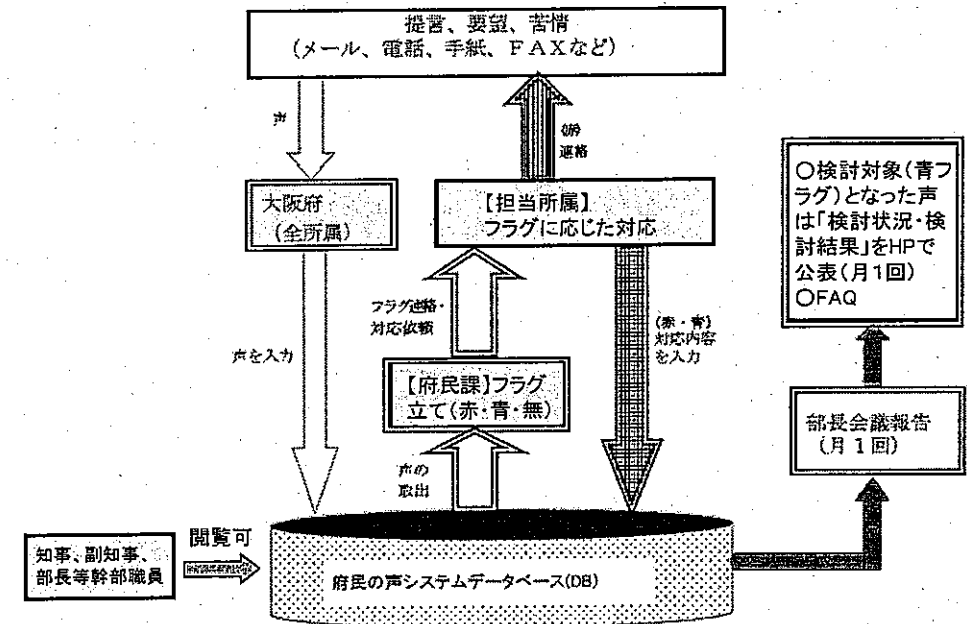
お寄せいただいた声の取扱について

大阪府では、お寄せいただいた声を業務や施策反映へつなげるために、個別に回答する仕組みから、検討対象となる声を選定し、検討状況等を公表する仕組みを導入します。なお、今後は声をお寄せいただいた皆さま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。

【事務の流れ】

府民から、大阪府へ寄せられた声(提言、要望、苦情)は、府民の声システムに全て登録し、一元管理します。府政情報室府民課で、声の内容を讀ませていただき、①お申出者様へ連絡するもの(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)に分類し、関係部署へ伝え、関係部署は、色フラグの種類に応じた対応を行います。お寄せいただいた声は、府政情報室府民課が毎月にデータ整理するとともに、検討対象(青フラグ)となった声については、検討状況、検討結果を部長会議で報告し、ホームページで公表します。また、よく寄せられるご意見等はFAQを作成するなどし、府ホームページで公表します。

【フロー図】



市民の寄せられたご意見の概要

21年8月は、1,052件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

種類別受理件数

種類	受理件数
インターネット	613件
専用FAX	80件
専用はがき	21件
電話	338件

カテゴリ別受理件数

カテゴリ	受理件数
健康・福祉	71件
生活・環境	73件

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6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	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					全庁登録開始(予定)							
2	庁内調整・周知		各部情報主任説明資料													
3	庁内会議等															
4	庁内説明会		情報主任会議後組合説明													
5	府民向けPR															
6	府ホームページ															
7	モニター															
8	実務用手引き作成															
9	府民課職員用															
10	要領等															

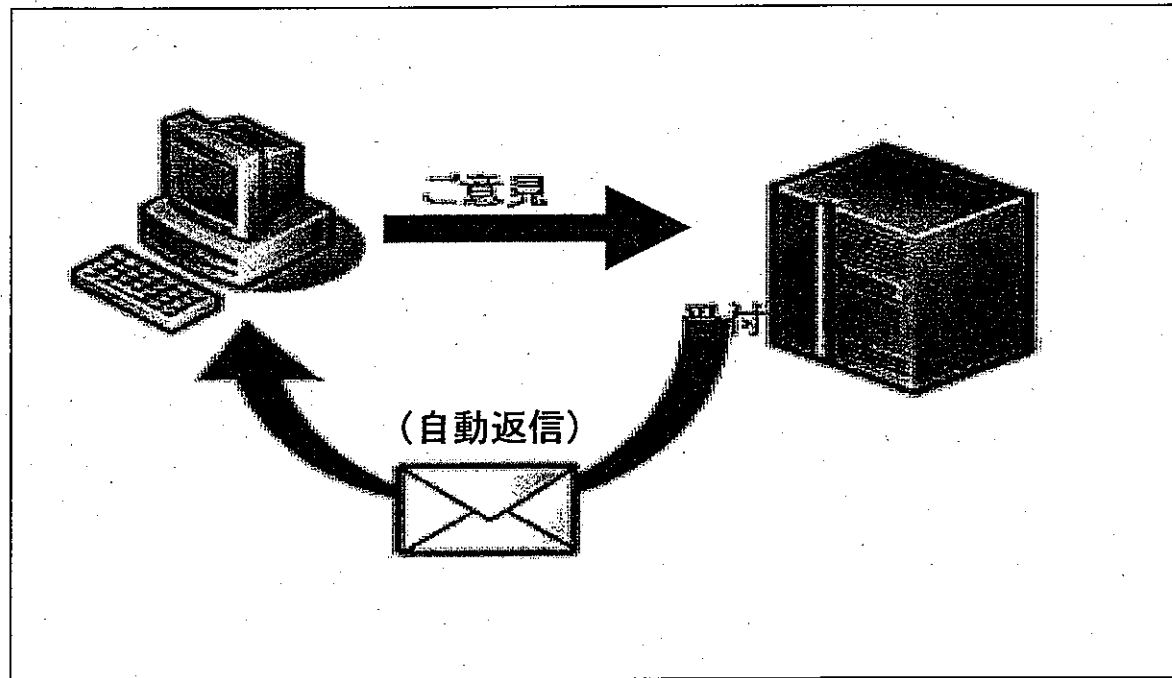
全庁登録開始(予定)

次年度予算のめどがつい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)

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 9 4 5 千円）が必要

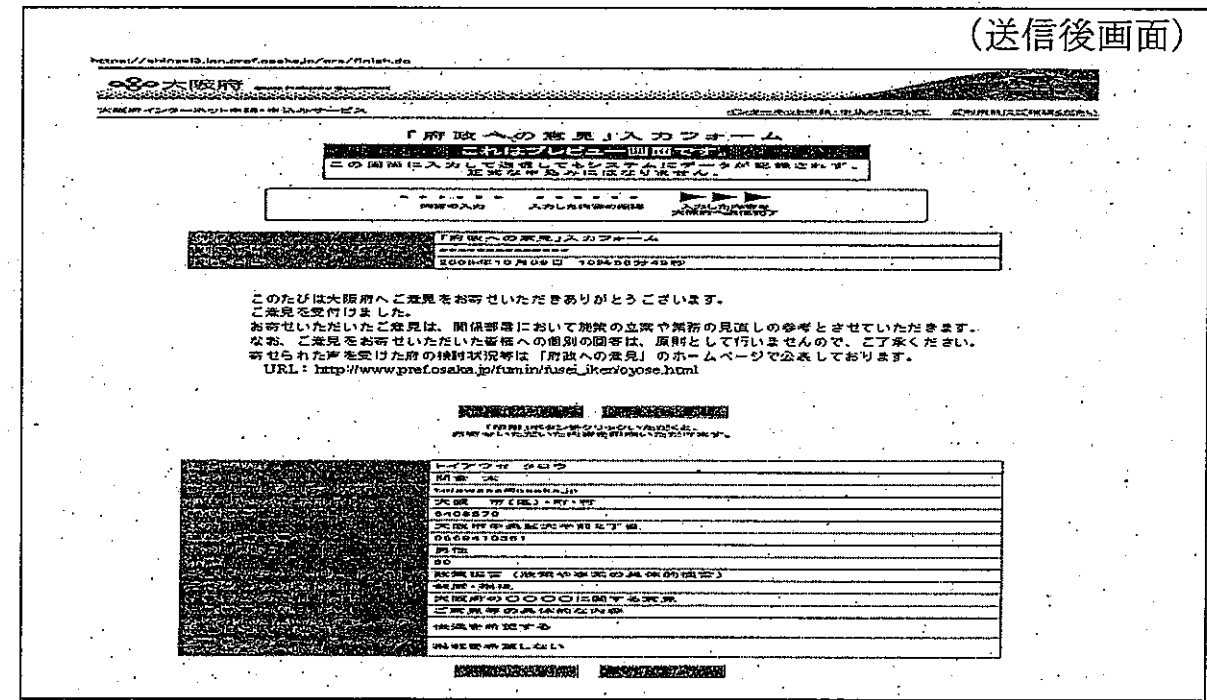


【メール案文】

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 5 0 0 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