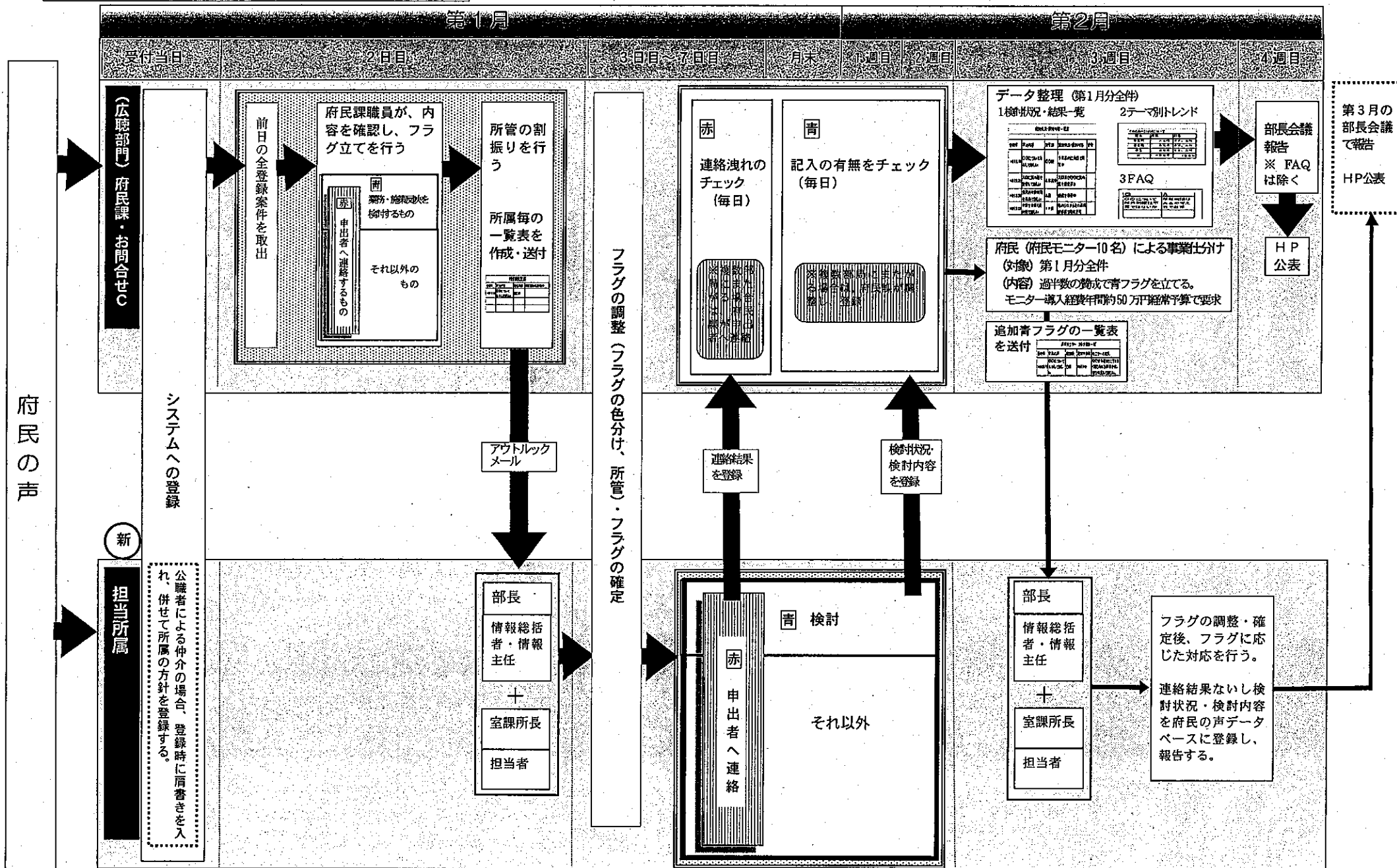


府民の声の全所属登録に伴うフロー



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

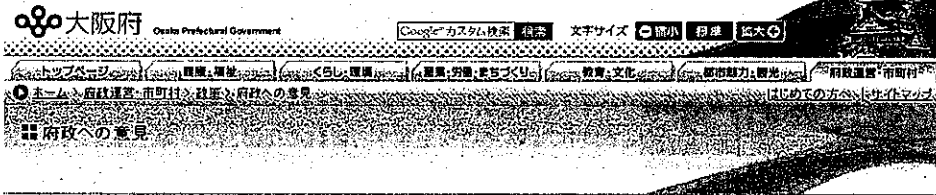
フラグ	受付年月日	府民の声番号	受付媒体	府民の声		受付		対応所管課	関係課 (参考送付、報告先所管課)	備考
				件名	内容	受付者	受付時の回答内容			
赤	〇月〇日	B0000000 0012345	メール ／ 電子申請			〇〇部〇〇 室〇〇課〇 〇グループ		〇〇部〇〇 室〇〇課		
青	〇月〇日	B0000000 0012366	提言 はがき			センター		〇〇部△課		
赤青	〇月〇日	B0000000 0012590	提言 メール			センター		〇〇部□室 □課	△△部〇課	
	〇月〇日	B0000000 0012996	電話			〇〇部〇〇セ ンター		〇〇部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

府民の声の取扱のHPでの周知について



- ◆ 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
- ◆ お問合せ票(FAQ)

「府民への声」について

大阪府では、府民の皆様との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、ご提言をぜひお寄せください。

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。



※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。
<http://www.osakapref.g Osaka.jp/info.html>
 ※入力完了後、システム上「到着番号」が表示されますが、精にお授けいただく必要はございません。
 ※入力フォームでの送信エラーは、障害化技術(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。
 ※開話時間は、9時から18時まで(土日・祝日、年末年始休み)
 ※電話料は、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)

郵便

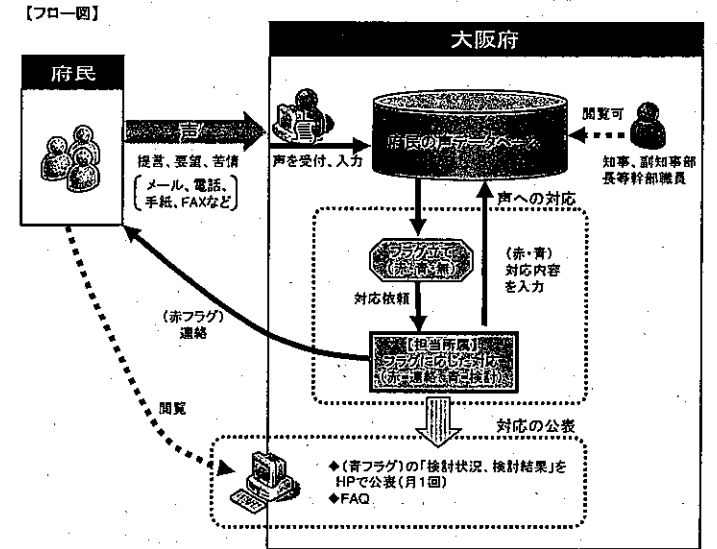
〒540-0970 (住所記載不要)
 大阪府庁「府政への意見」あて

ご意見をお寄せいただく場合の注意

「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。知事への個別の提言、著利目的の提言、個人等を誹謗中傷するもの、大阪府政に関係のないものはご遠慮ください。
 ※質問に対するご意見・ご要望は、こちら(大阪府官報のホームページ)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。

「赤・青」のフラグによる取扱いについて

大阪府では、お寄せいただいた声を実施改善や施策反映へ積極的につなげていくために、「フラグ立て」により、検討対象となる声を選別し、検討状況を公表する仕組みを導入します。
【事務の流れ】
 <登録>
 ○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。
 <フラグ立て>
 ○府政情報室府民課で、声の内容を読ませていただき、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)に分類し、関係部署へ伝え、関係部署は、色フラグの境域に応じた対応を行います。
 <データ整理・報告・公表>
 ○お寄せいただいたご意見は、府政情報室府民課が月毎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、検討結果を専長会議で報告し、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。
 ※お寄せいただいた声でも、フラグ立てにより「赤フラグ」とされなかった声には、ご意見をお寄せお寄せいただいた方へのご連絡はいたしませんので、ご了承ください。



※府民:大阪府に対して意見の申出を行うとする個人

「府政への声」に関するお問い合わせ

21年8月は、1,052件のご意見いただきました。ありがとうございました。

種類別受付け件数

種別	受付け件数
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

カテゴリ別受付け件数

カテゴリ	受付け件数
健康・福祉	71件
生活・環境	73件

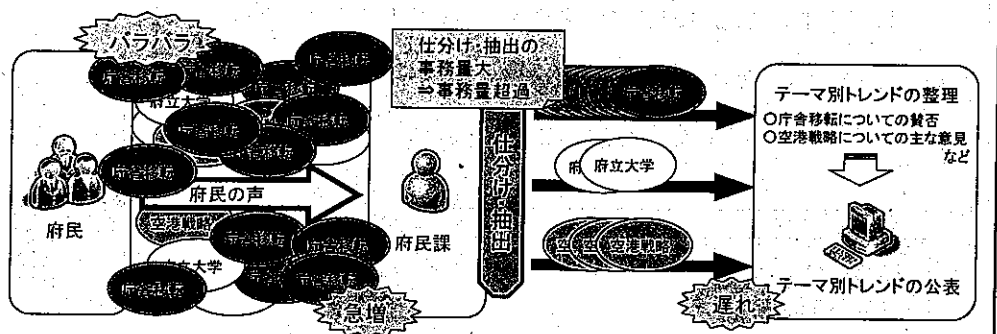
府民の声の全庁登録に向けたスケジュール案(平成21年11月～平成22年1月)

作業項目		12月					1月					
大項目	中項目	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		調整 ・議会への説明 ・各部への説明		情報主任会義 (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						
2	庁内調整・周知	室内検討	各部情報主任説明資料									
3		庁内会議等							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:府民の声事務取扱マニュアル 3日間程度 250所属×5名 =1250名
5		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						
6	報道資料提供											
7	モニター	府民モニター		公募準備(公募要領等作成)					モニター 2月募集 3月選定 4月第三週 初会合(3月分対象)			

全庁登録開始(予定)

「府政への意見」のテーマ別意見収集方法について

寄せられる府民の声の現状



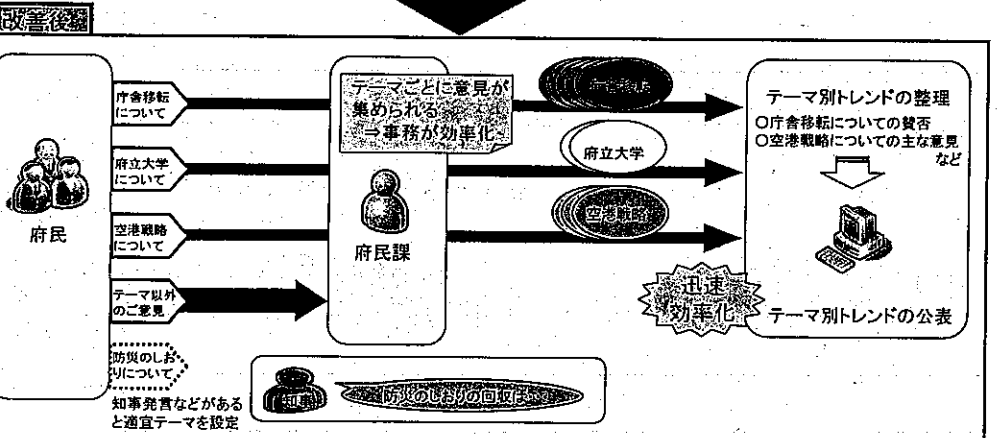
知事発言などがあると件数が急増

知事に対する女性議員のメール目録
防災のしよりの回数について

【課題】

- 仕分け、抽出に多大な手間
- 知事発言などがあると、件数が急増し処理が追いつかない
- ⇒現状のままでは、毎月テーマ別トレンド整理をするのは困難

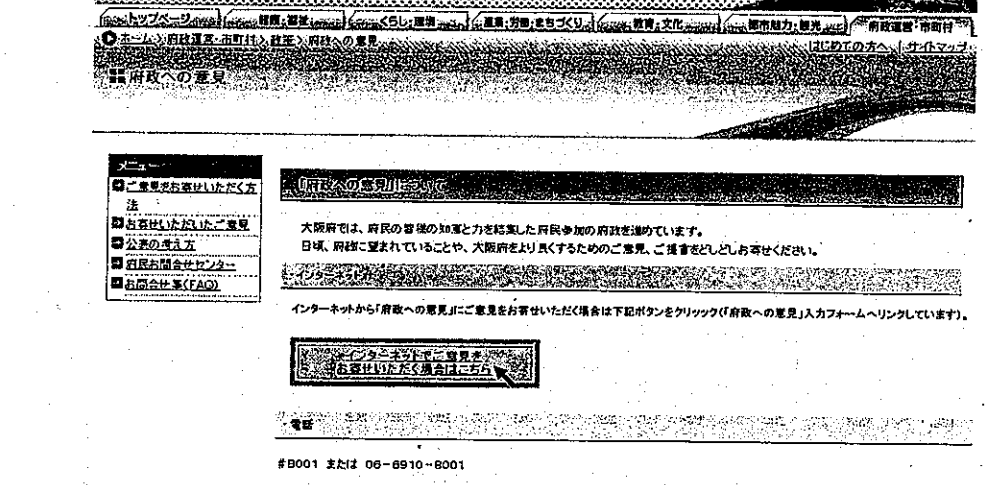
「府政への意見」入力フォームにテーマ入力項目を追加する



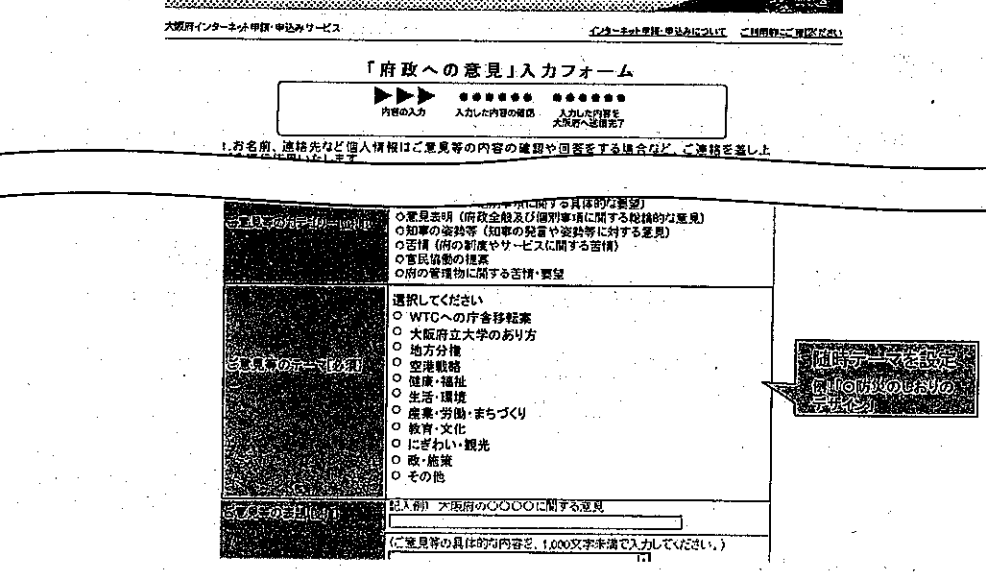
【効果】

- これまでバラバラに寄せられていた意見が整理された状態寄せられる
- ⇒ ◆迅速なテーマ別トレンドの整理が可能
- ◆事務の効率化が図れる

「府政への意見」画面イメージ



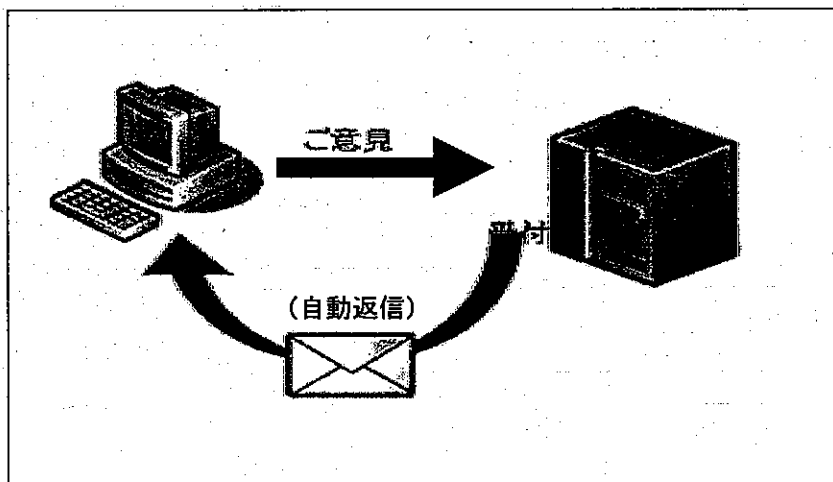
「府政への意見」入力フォーム画面イメージ



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

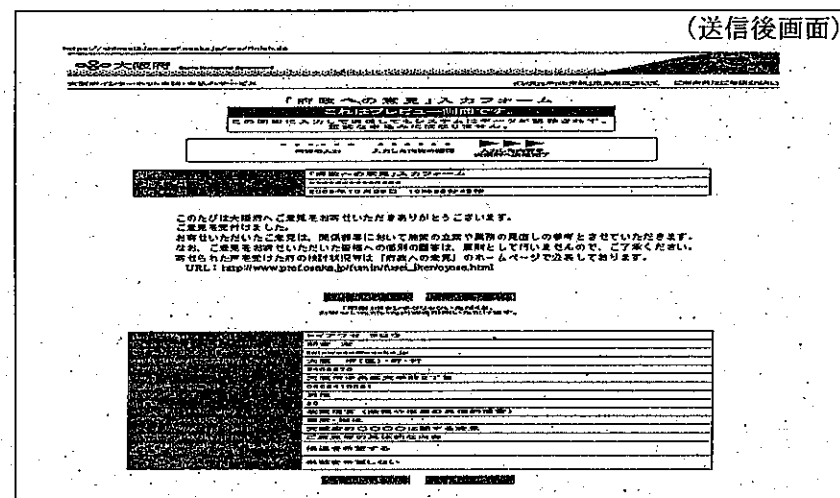


【メール案文】

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