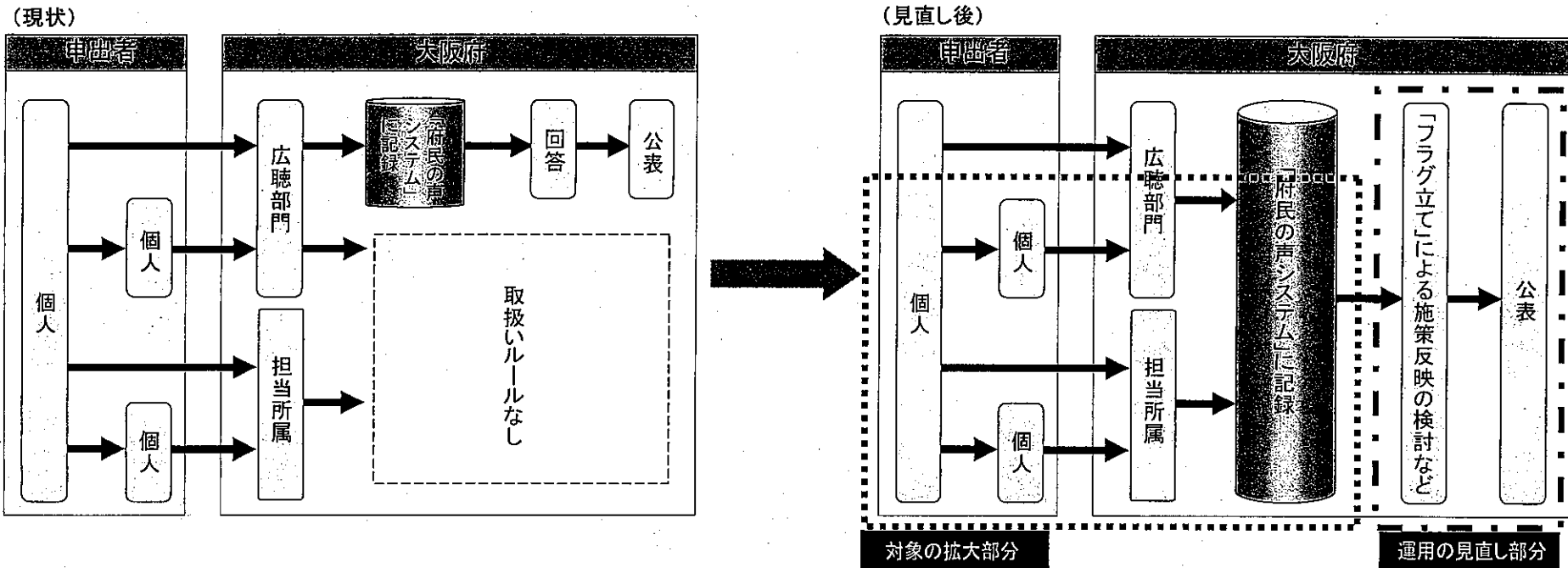


3. 府民の声を取り入れた府民参加の府政の推進

平成21年11月27日
 室会義資料
 府政情報室府民課



- 府民から寄せられる声には「団体」、「個人」からのものがある
- 「団体」から寄せられる声は、事案に応じて、応接・検討・回答などの適切な対応を行っている
- 「個人」から寄せられる声は、一部について、昨年6月以降、「府民の声システム」へ登録し、庁内の情報共有を図っている
- しかしながら、現状の府民の声システムの運用にはいくつかの課題があり、以下のとおり改善し、府民の声を取り入れた府民参加の府政の推進を図る

(現状の課題)

- 多くの声は担当者レベルでの扱いとなり、業務・施策反映に十分つながっていない
- 案件の処理が遅くなるケースがある
- システムへの登録は一部に限定されている
- 行政の内部処理に留まっている
- 府が求めている意見が十分集められていない

(改善の方向性)

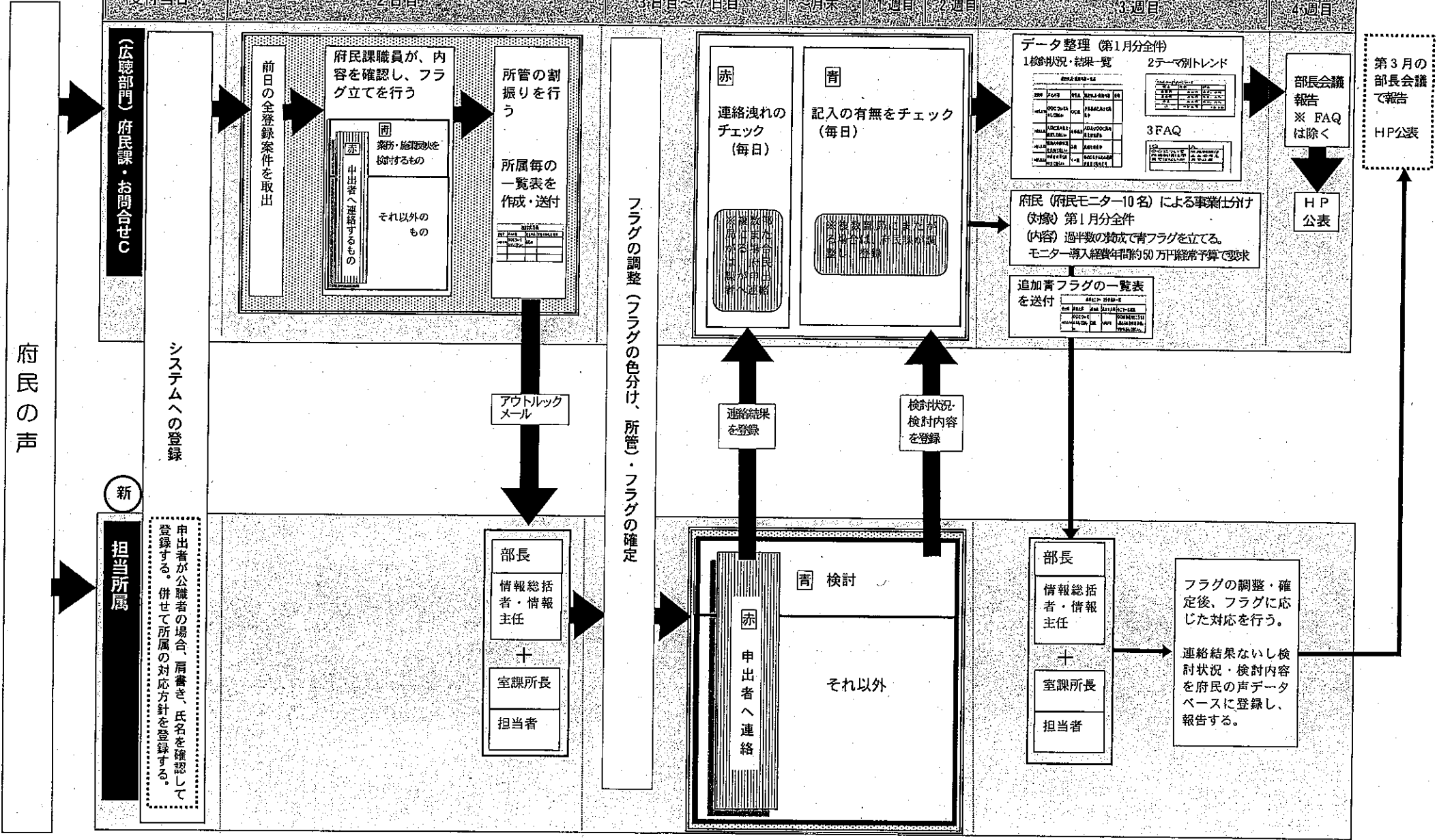
- 業務・施策反映を検討する声にフラグを立て、幹部に直接メールで伝達する
- 直ちに対応すべき声にフラグを立て、迅速に対応する仕組みを導入する
- 登録対象を個人から寄せられる声すべてに拡大する
- 府民が直接チェックする仕組みを導入する
- テーマ別に意見募集する

府民の声の全所属登録に伴うフロー

第1月

第2月

受付当日 2週目 3日目～7日目 1月末 1週目 2週目 3週目 4週目



府民の声

新 担当所属

申出者が公職者の場合、肩書き、氏名を確認して登録する。併せて所属の対応方針を登録する。

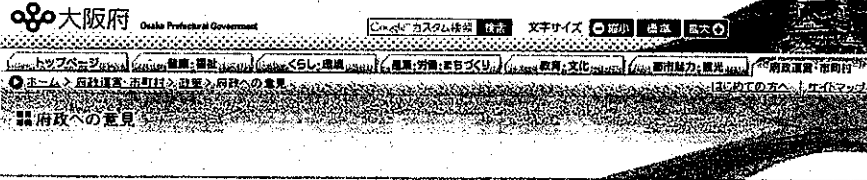
アウトLOOKメール送信 一覧表イメージ

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



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

府民の声の取扱いについて

大阪府では、府民の皆様の知恵と力を結集した府民目線に立った府政を推進しています。日頃、府政に寄られていることや、大阪府をより良くするためのご意見、ご提案をお寄せください。

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://www3.shinsei.or.jp/info/info.html>
 ※入力完了後、システム上「到着番号」が表示されますが、物にお預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。

お問い合わせ先

#9001 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。
 ※開線時間は、9時から18時まで(土日・祝日、年末年始休み)
 ※電話番号は、お間違えのないようご注意ください。

ファクシミリ

06-6944-1010(専用ファクス)

電話

〒640-8570 (住所記載不要)
 大阪府庁「府政への意見」窓口

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。知事への個別の依頼、重利目的の提案、個人等を誹謗中傷するもの、大阪府初に關係の無いものはご遠慮ください。

※署名に対するご意見・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。

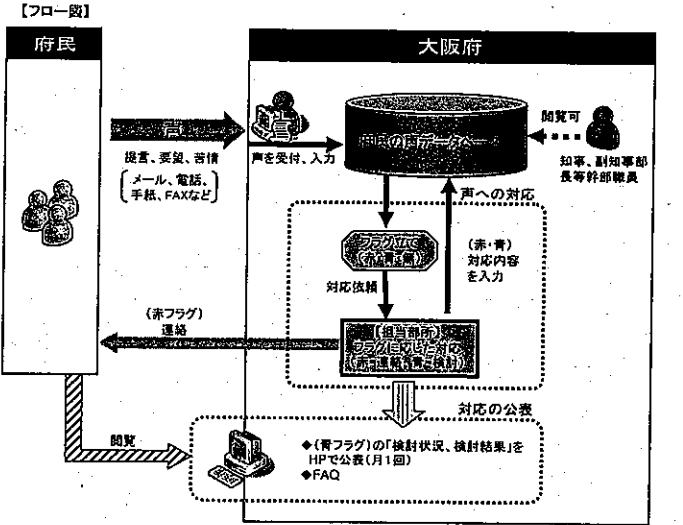
お寄せいただいた声の取扱いについて

大阪府にお寄せいただいた声(提案、要請、苦情)は全て「府民の声システム」に登録し、一元管理しています。お寄せいただいた声は府政情報室の職員が読ませていただき、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)に分類します。

この分類は、府へお寄せいただく皆さんの声の中から、ひとつでも多く業務改善や施策反映へ積極的につなげていくために行うもので、「フラグ立て」と呼んでいます。担当部署は、フラグに応じた対応を行います。

- 赤フラグ:担当部署(または府政情報室)から声をお寄せいただいた方へ個別に連絡させていただきます。
- 青フラグ:担当部署において、業務改善や施策反映に向けた検討を行い、毎月、検討状況、検討結果を部長会議で報告、ホームページで公表します。

また、お寄せいただいたご意見は、毎月にデータ整理するとともに、よく寄せられるご意見等はFAQを作成するなどして、ホームページで公表します。



お寄せいただいたご意見の概要

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。

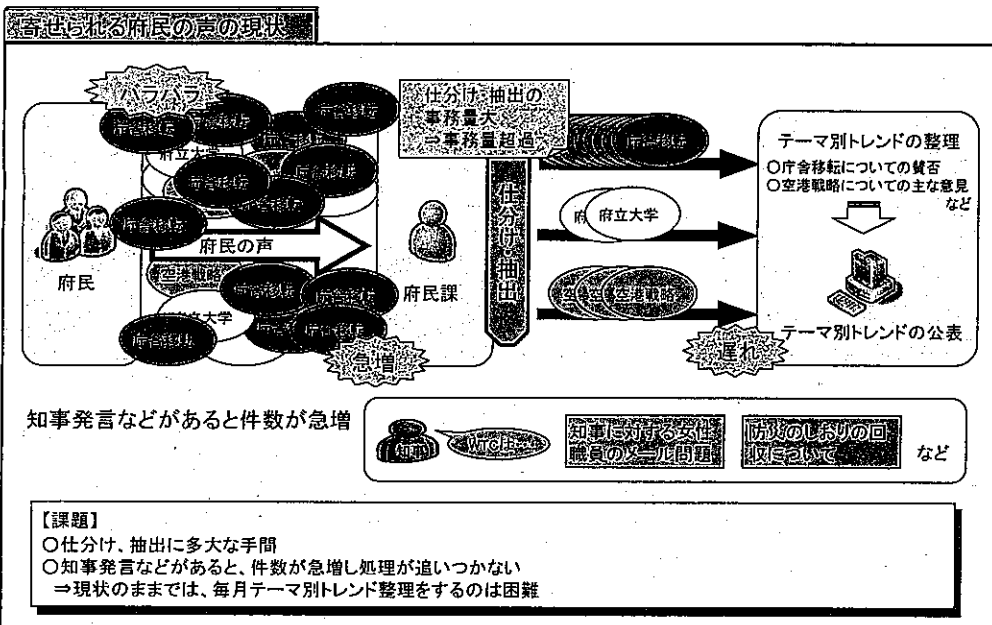
種類別受理件数

種類	受理件数
インターネット	819件
専用FAX	80件
専用1か所	21件
電話	338件

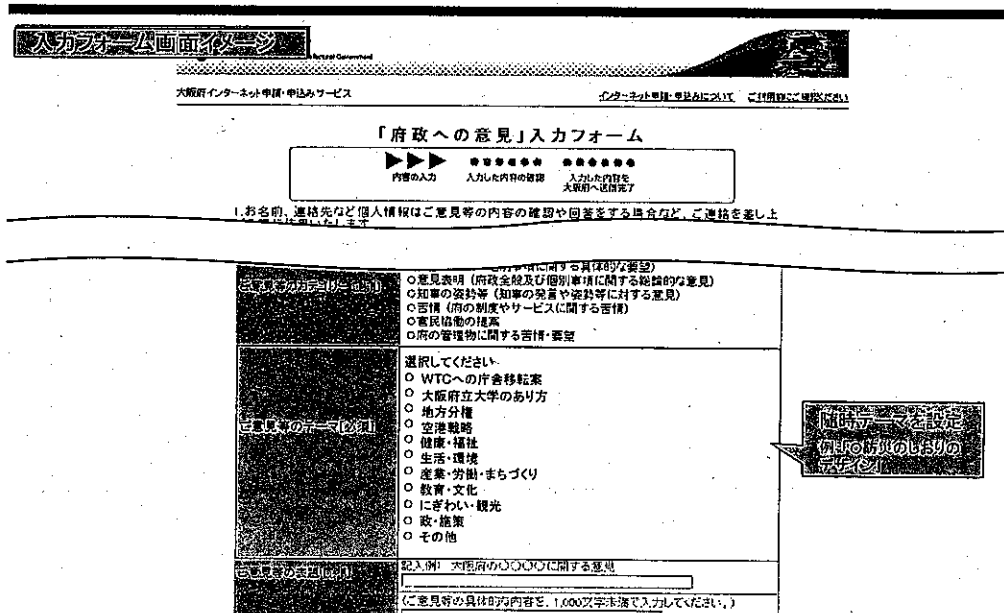
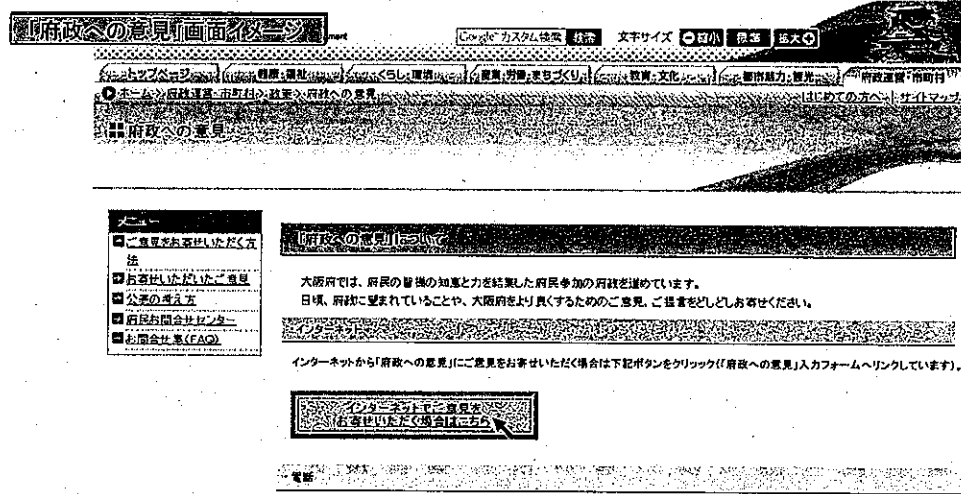
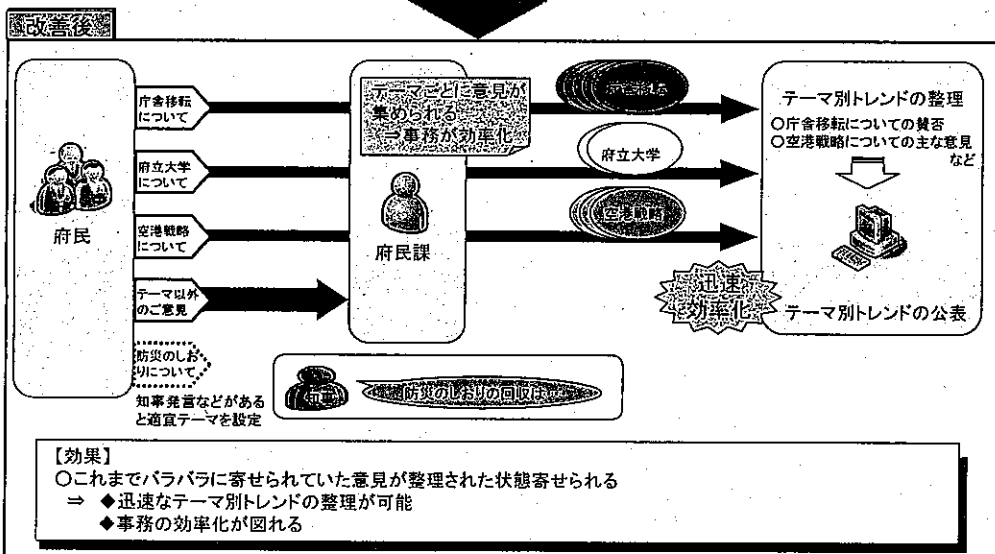
カテゴリ別受理件数

カテゴリ	受理件数
健康・福祉	71件
生活・環境	78件

「府政への意見」のテーマ別意見収集方法について



「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



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)

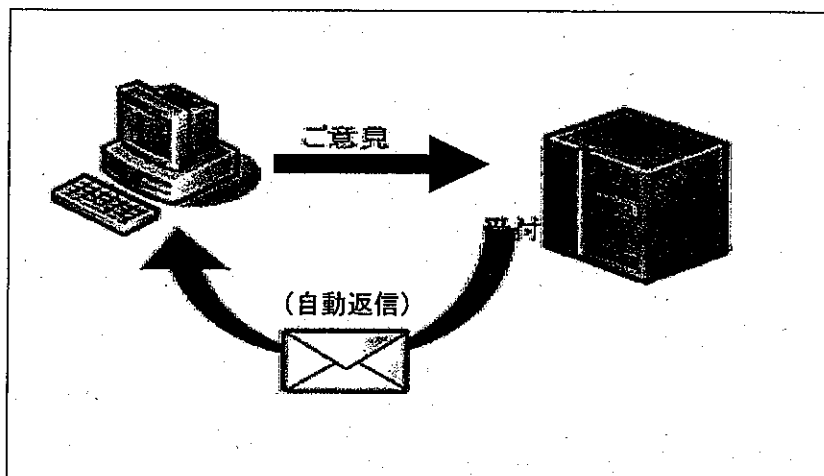
作業項目		12月										1月	
大項目	中項目	23日～	30～	7～	14～	21日～	28日～	4日～	11日～	18日～	25日～		
1	各部調整・庁内周知		調整	調整	周知・調整								
			・議会への説明 ・各部への説明	情報主任会義(実施内容、スケジュール説明、部内周知方法の調整)	説明内容:実施内容・スケジュール 説明方法: ○本庁説明(部単位で各課職員に直接説明) ○出先説明(センタービル単位で各出先職員に直接説明) ○希望所属には直接所属訪問し説明								
2	庁内調整・周知	室内検討	議会・各部説明資料作成										
3	庁内調整・周知	庁内会議等						情報総括者会議					
4	庁内調整・周知	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	府民向けPR	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

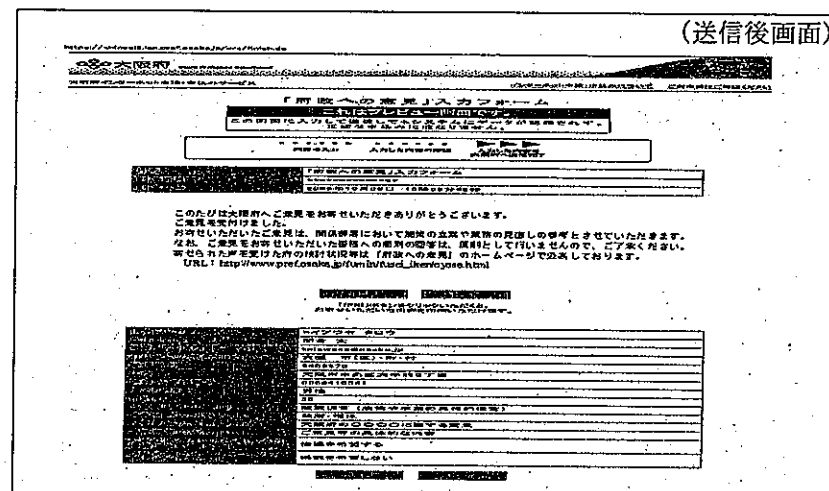


【メール案文】

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