

3. 府民の声を府政に活かす

現状の課題

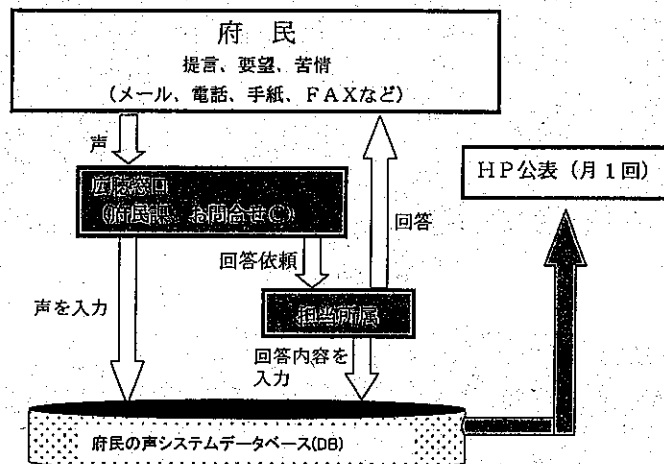
(1) 府民の声の取扱いについて

- 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、府民へのレスポンスが遅くなるケースがある。
- 府が求めている意見が十分に集められていない。
- 府に声が届いてからは、府の内部処理に留まり、府民が参加する機会がない。

(2) 登録対象について

- システムへの登録は、広聴窓口寄せられる声の一部に限定されている。

〔現状のフロー〕



見直しの方向性

(1) 施策反映の強化

- 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。
- テーマ別に意見募集する。
- 府民が直接チェックする仕組みを導入する。

+

(2) 登録対象の拡大

- 府民の声は、担当所属に寄せられるものも、公職者から寄せられるものも、システムに登録する。

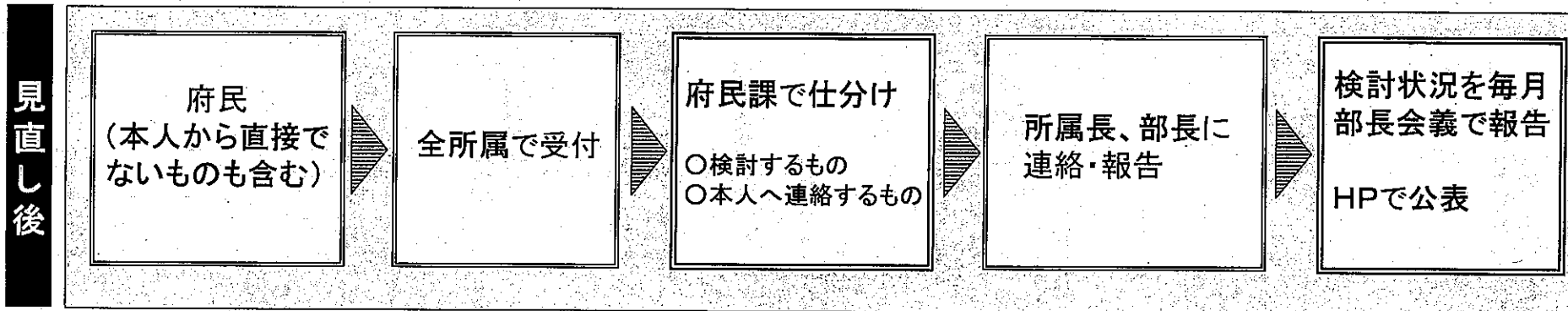
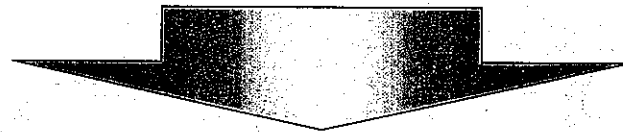
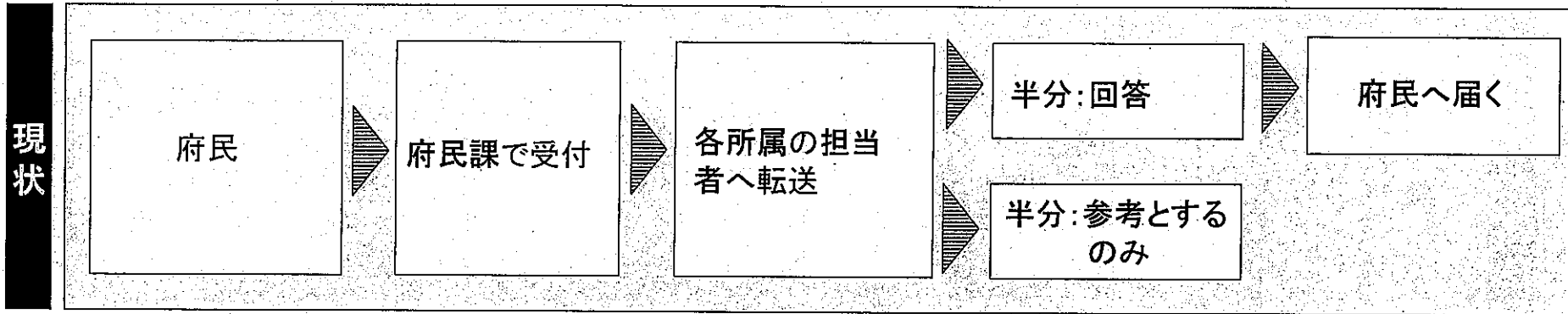


府民の声を取り入れた府民参加の府政を推進する

〔見直し後のフロー(別紙)〕

3. 府民の声を府政に活かす

平成21年12月4日
室会議資料
府政情報室府民課

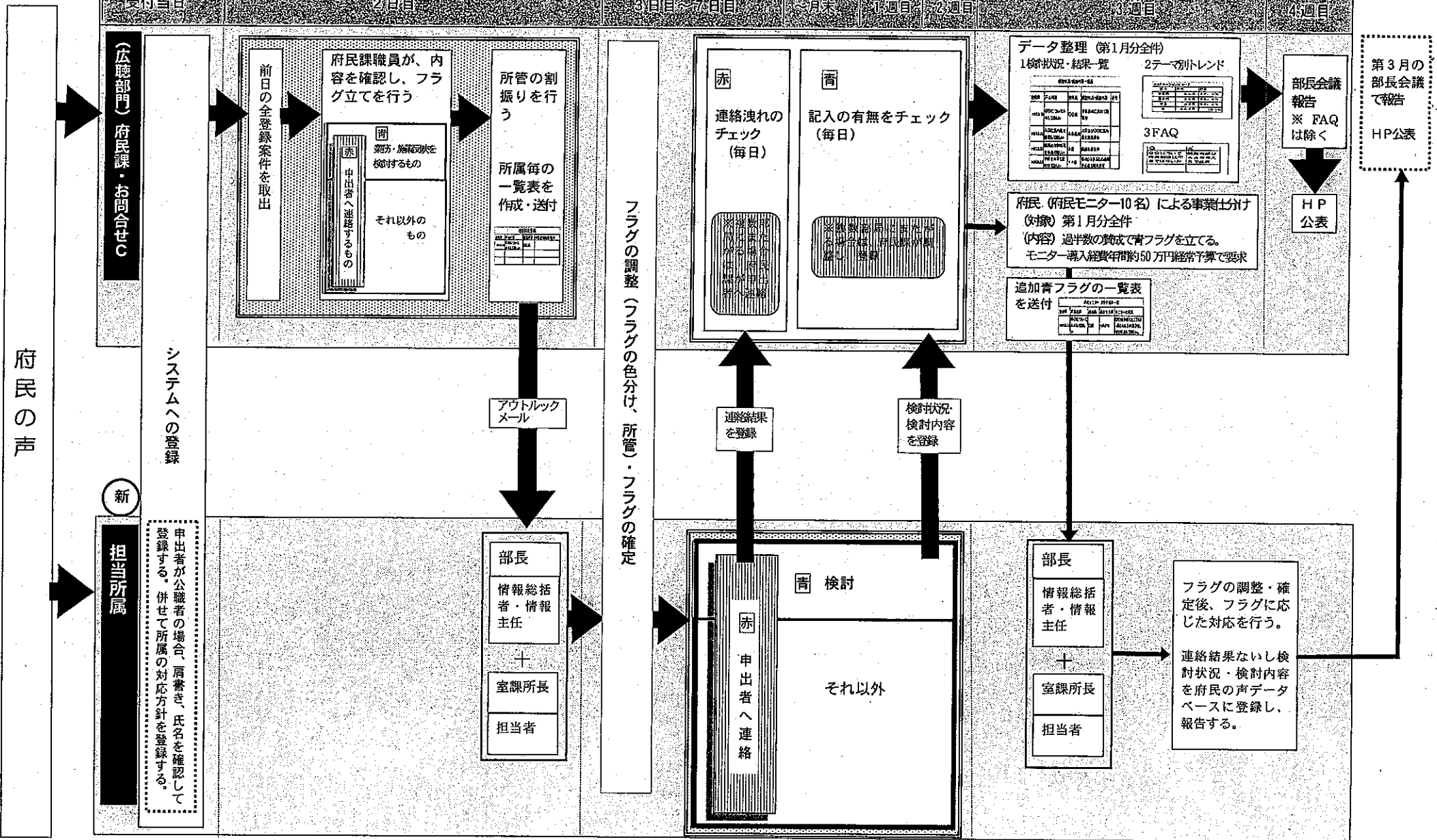


府民の声の全所属登録に伴うフロー

第1月

第2月

受付当日 2日目 3日目～7日目 月末 1週目 2週目 3週目 4週目



アウトLOOKメール送信 一覧表イメージ

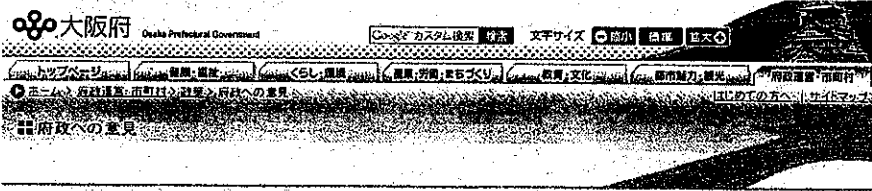
府民の声リスト(〇〇部)

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 ノ電子申請			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 0012386	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。

府民の声の取扱いの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の公表の考え方
- 3. 府民お問合せセンター
- 4. お問合せ先(FAQ)

「府政への意見」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。日々、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。
<https://www.shinsei.orc.ozaka.jp/faq.html>
 ※入力完了後、システム上「到達番号」が表示されますが、後にお伝えいただく必要はありません。
 ※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。

☎0001 または 06-6910-0001

※上記の電話は、府民お問合せセンターにつながります。
 ※開庁時間：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。

06-6944-1010(専用ファックス)

F640-8570 (住所記載不要)
 大阪府庁「府政への意見」あて

「府民お問合せセンター」について

「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、苦利目的の提案、個人情報を提供中継するもの、大阪府政に關係の無いものはご遠慮ください。
 ※質問に対するご意見・ご質問は、こちら(大阪府知事のホームページ)をご利用ください。
 ※専門的ご相談は、「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。

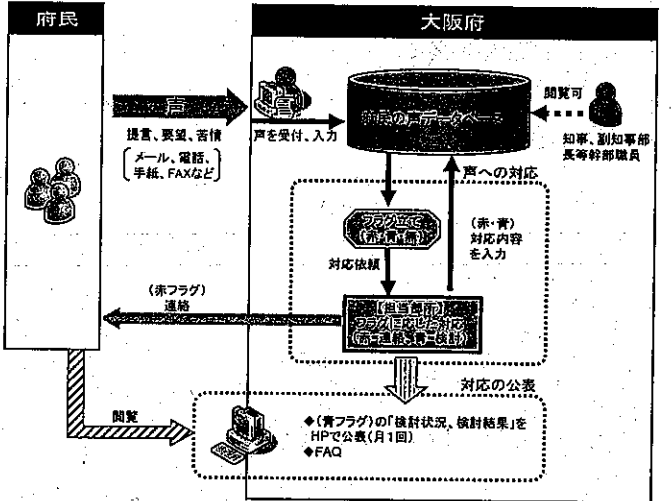
「お寄せいただいた声の取扱い」について

大阪府にお寄せいただいた声(提言、要望、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み替えていただき、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、月毎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。

【フロー図】



「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

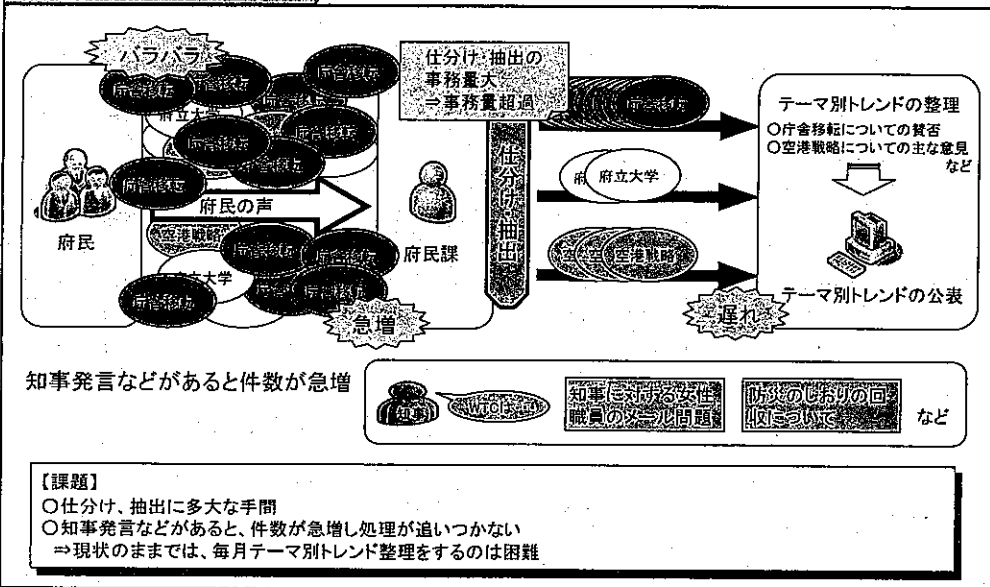
種類	受理件数
インターネット	613件
専用FAX	60件
専用はがき	21件
電話	336件

カテゴリ別受理件数

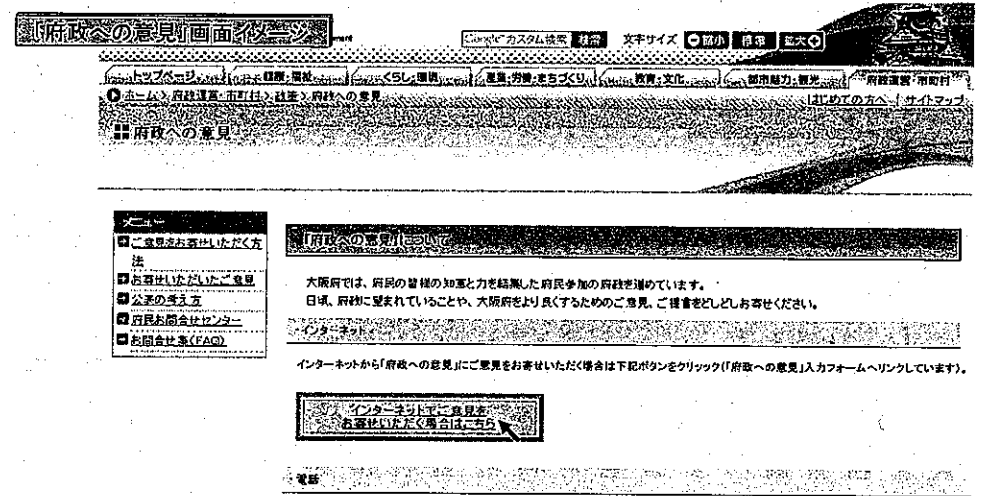
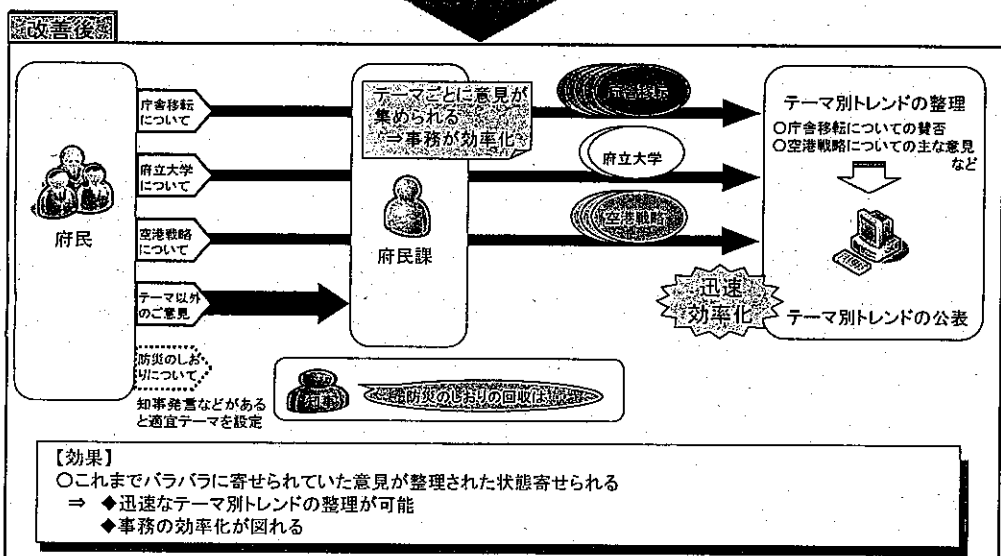
カテゴリ	受理件数
健康・福祉	71件
生活・環境	73件

「府政への意見」のテーマ別意見収集方法について

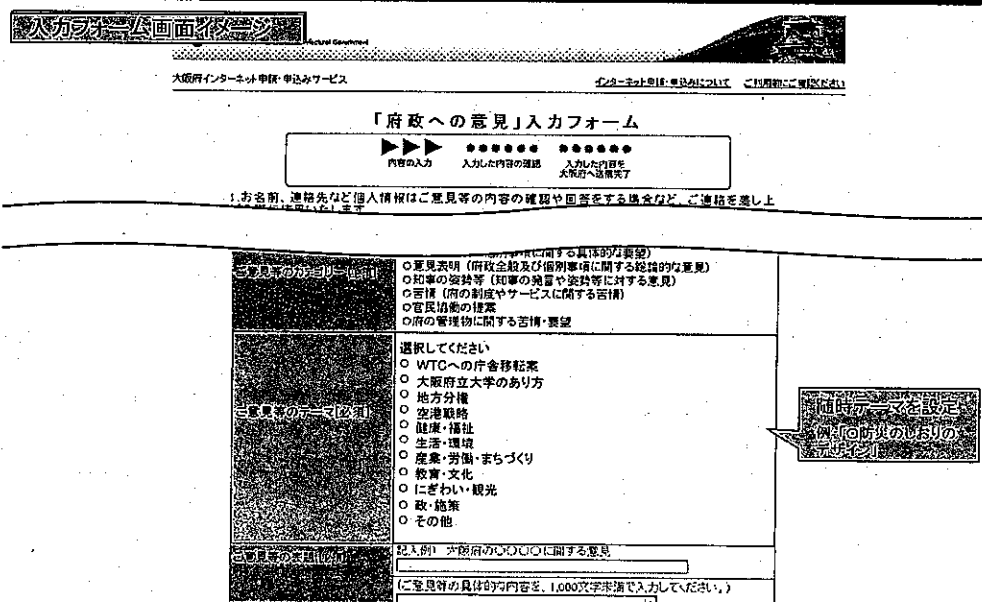
寄せられる府民の声の現状



「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



#8001 または 06-6910-8001



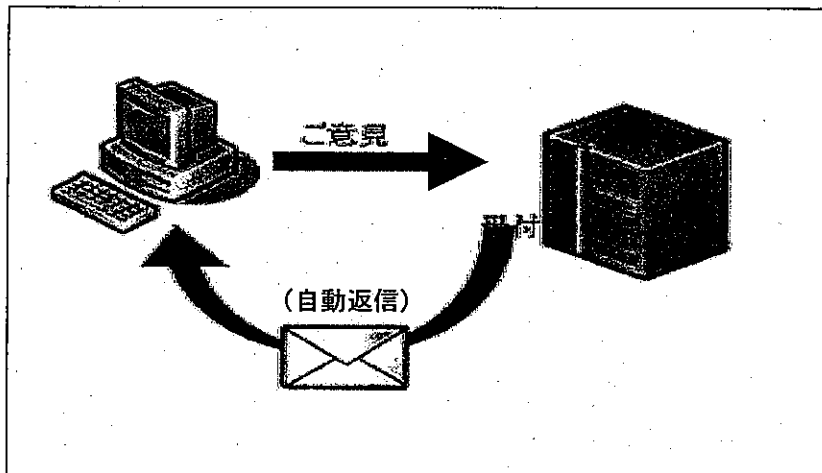
府民の声の全庁登録に向けたスケジュール案(平成21年12月～平成22年1月)

作業項目			12月				1月							
大項目	中項目		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	<ul style="list-style-type: none"> 議会への説明 各部への説明(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		28日～	4日～	11日～	18日～	25日～				
		<ul style="list-style-type: none"> 説明内容:実施内容・スケジュール 説明方法: <ul style="list-style-type: none"> ○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 												
		室内検討												
		庁内会議等										・情報総括者会議		
2	庁内調整・周知	庁内説明会	各部説明後組合説明							全庁登録開始(予定)				
4							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)								

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

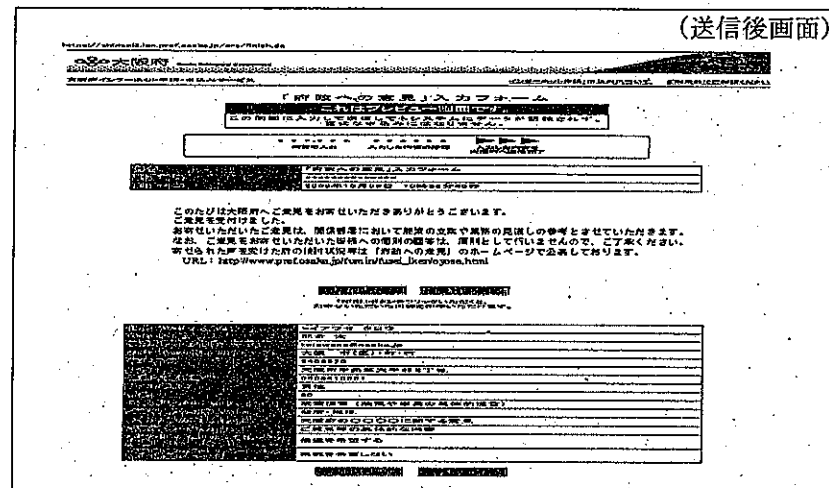


【メール案文】

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