

# 市民の声で かわりました報告書

令和元年度版

みんなの声  
を活かして  
るジョー



大野城市  
企画政策部情報広報課

# 目 次

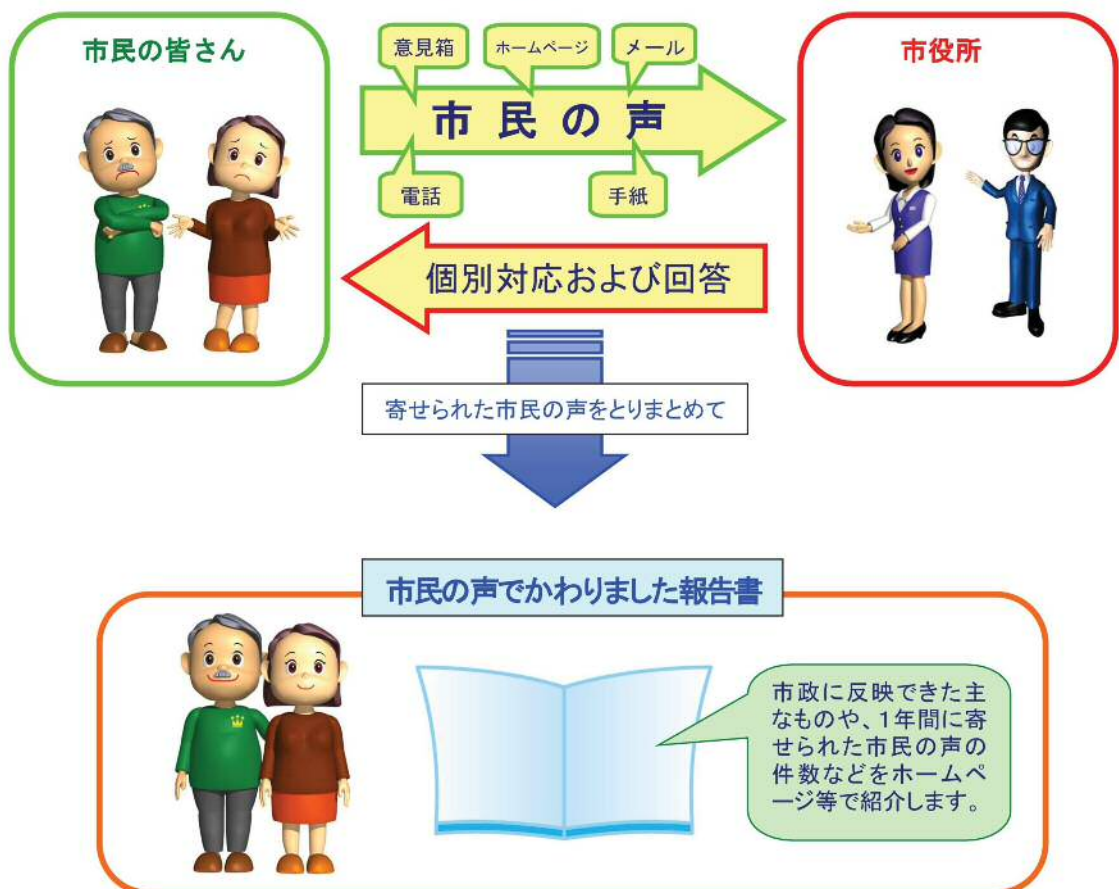
	ページ
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例（令和元年度）	… 2
事例 1 女子トイレ内の荷物掛けについて	… 2
事例 2 立て札等の注意喚起について	… 3
3. 令和元年度の「市民の声」の概要	… 4
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	… 4
(2) 「市民の声」の内容別の件数	… 4
(3) 「市民の声」のカテゴリ別の件数	… 5
(4) 「市民の声」への回答方法	… 6
(5) 「市民の声」への対応方針	… 6
4. 「市民の声」の提出方法について	… 8

# 1 「市民の声でかわりました報告書」について

大野城市では、市民の皆さんのニーズをしっかりと把握するために、市役所備え付けの意見箱、市ホームページでの提言、メール、電話および手紙などで寄せられる市政についての提言、要望、意見などを総称して「市民の声」と呼んで受け付けています。

これまでに寄せられた「市民の声」を受けて、令和元年度に市政に反映し実施できた主な事例や令和元年度中に寄せられた「市民の声」の件数や分類を皆さんに紹介するため「市民の声でかわりました報告書」として作成したものです。

## ☆『市民の声でかわりました報告書』のイメージ



## 2

### 「市民の声」を市政に反映した事例（令和元年度）

これまでに市民の皆さんから寄せられた「市民の声」を受けて、令和元年度中に、施設の改善や行政サービスの見直しなどを実施したものの事例の一部をご紹介します。

事例

1

#### 女子トイレ内の荷物掛けについて

##### 市民の声

トイレ利用時に荷物が多いときや重いときに置き場に困る。  
横の壁に荷物掛けをつけて欲しい。

かわりました

令和元年12月1日、市民の利用が多い本館1階の女子トイレに荷物掛けを設置しました。（管財課）



## 事例 2 立て札等の注意喚起について

### 市民の声

傾斜地の斜面下を小学生が通っている。

通学路ではなく、斜面下が危険であるため、立て札等を設置して注意喚起をして欲しい。



### かわりました



令和2年3月30日、危険箇所に立ち入らないように、危険な斜面下に「立入禁止」のポストコーンを設置しました。

(安全安心課)



## 3

## 令和元年度の「市民の声」の概要

令和元年度に情報広報課に寄せられた意見、提言、苦情など「市民の声」の受付件数は109件で、意見等の合計件数は131件でした。

合計件数の131件は前年度に比べ65件減少しています。これは、前年度（平成30年度）、同一の市民から同じ内容の要望が複数回寄せられていたことが減少の要因と思われます。

「市民の声」の内訳について報告します。

#### (1) 「市民の声」提出方法別の意見件数

提出方法は、ホームページへの投稿が83件で一番多く、次に、市役所1階、まどかびあおよび各コミュニティセンターに設置している意見箱への投函が29件、電話が10件、郵便が6件と続きます。その他は表1のとおりです。

〔表1〕

種 類	平成29年度	平成30年度	令和元年度
意見箱	28	40	29
ホームページ	94	103	83
電子メール	7	3	0
電話	5	19	10
郵便	6	19	6
窓口	6	12	3
その他	0	0	0
合 計	146	196	131

#### (2) 「市民の声」内容別の意見件数

寄せられた「市民の声」131件の内訳は、表2のとおり、要望が68件および苦情が43件となっており、この要望と苦情で多数を占めています。その他は、市政に対する提言が14件、職員の接遇や要望に対するお礼等が6件となっています。

〔表2〕

内容	平成29年度	平成30年度	令和元年度
提言	7	21	14
要望	63	82	68
苦情	74	82	43
お礼(激励等)	0	9	6
その他	2	2	0
合 計	146	196	131

### (3) 「市民の声」のカテゴリ別の意見件数

「市民の声」のカテゴリ別の内容は、施設・設備（災害情報等の管内放送、市役所内の温度管理やトイレの設備など）、道路（経年劣化した道路の舗装や狭い道路の安全対策など）、職員（勤務中の態度や不親切な対応、適切な対応への感謝など）、施設利用（コミュニティセンターや総合体育館等の利用料金や条件、駐車場や駐輪場のマナーなど）が上位となっています。

〔表3〕

カテゴリ	平成29年度	平成30年度	令和元年度
窓口	2	14	5
施設利用	7	28	12
届出・証明	2	3	0
広報紙等	2	4	1
ホームページ	2	4	1
イベント	1	1	2
市の計画	3	2	4
情報公開	0	0	0
個人情報保護	0	0	0
財政	2	0	0
市税	0	4	5
地域コミュニティ	1	3	1
青少年	1	0	0
子育て	3	4	4
児童福祉	2	3	0
障がい者福祉	2	5	0
高齢者福祉	2	1	7
健康	0	2	0
保健・医療	5	5	0
生活支援	3	0	0
コミュニティバス	12	9	8
公園	10	8	10
道路	9	17	13
住宅	0	1	0
環境	11	6	5
ごみ	4	7	5
防犯	2	3	2
災害	2	2	0
学校教育	15	16	10
社会教育	0	1	1
上下水道	1	5	2
選挙	1	0	0
議会	1	0	0

カテゴリ	平成29年度	平成30年度	令和元年度
保育所	3	3	0
施設・設備	17	18	17
職員	13	10	13
商工・農政	1	3	0
その他	4	4	3
合計	146	196	131

#### (4) 「市民の声」への回答方法

令和元年度に寄せられた「市民の声」に対する回答方法は、電子メールでの回答が46件と最も多く、次に市役所に設置している掲示板での回答が18件、郵送での回答が18件となっています。回答を希望されなかった件数は48件でした。

〔表4〕

回答方法	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
市役所掲示板	15	43	18	
直接回答	郵送	12	20	18
	ファックス	0	1	0
	電子メール	68	52	46
	電話等	2	4	1
回答希望なし	44	75	48	
その他	5	1	0	
合計	146	196	131	

#### (5) 「市民の声」への対応方針

令和元年度に寄せられた「市民の声」に対する市の対応方針は、表5のとおりです。実施（一部実施含む）できたものは49件、実施予定のものは10件です。

〔表5〕

対応方針	件数
実施済み	45
一部実施	4
実施予定	10
検討中	32
教示	31
参考	9
その他	0
合計	131



○対応方針の用語説明

- 実施済み…事業としてすでに実施済み、完了したもの、  
今回の意見を受けて実施、完了したもの。
- 一部実施…事業として全面的には実施しなかったが、一  
部をすでに実施中又は実施したもの。
- 実施予定…今後の計画のなかに組み込まれているが、ま  
だ実施に至っていないもの。
- 検 討 中…今後の計画のなかに組み入れるか否か、調  
査検討を要するもの、又はすでに検討段階に  
入っているもの。
- 教 示…意見等に対して、情報や実情、対策の状況、  
今後の見直しなどを伝えるもの。
- 参 考…意見等に対して、当面受け入れられる状態に  
なく、時間をかけて検討すべき課題があるこ  
となどから、今後の参考意見とするもの。
- そ の 他…上記のいずれにも該当しないもの。

## 4 「市民の声」の提出方法について

市民の皆さんの市政に関する提言・要望等をお寄せください。  
お寄せいただいた「市民の声」は、市長と担当部署に報告し、行政サービスの改善に活かせるよう担当部署で検討します。

### ☆市民の声提出方法

#### ◆意見箱

次の施設に意見箱を設置していますので、備え付けの用紙に記入して投函してください。 ※設置場所…市役所1階、まどかぴあ、各コミュニティセンター

#### ◆ホームページ「提言受付コーナー」

大野城市ホームページ (<http://www.city.onojo.fukuoka.jp/>) 上の「市政情報」⇒「広報・広聴」⇒「問い合わせ・提言受付」をクリックし、入力してください。

#### ◆電子メール

大野城市役所代表アドレス ([info@city.onojo.fukuoka.jp](mailto:info@city.onojo.fukuoka.jp)) 又は情報広報課 ([soukou@city.onojo.fukuoka.jp](mailto:soukou@city.onojo.fukuoka.jp)) あてに送信してください。

#### ◆手紙・はがき

大野城市役所（〒816-8510 大野城市曙町二丁目2番1号）情報広報課広報・広聴担当あてに郵送してください。

#### ◆電話・FAX

大野城市役所代表電話（TEL 092-501-2211 FAX 092-501-2394）又は情報広報課（TEL 092-580-1814）におかけください。

### ※お願い

- ◇回答を希望される場合は、氏名・住所・回答方法（メール・電話・FAXなど）の記載を必ずお願いします。
- ◇回答は受理した日から10日以内を目安に行いますが、案件によっては、さらに時間を要する場合があります。
- ◇次のような提言・要望等については、受けられない場合があります。
  - ・市政に関連のないもの
  - ・商品の宣伝などの営業活動
  - ・特定個人や団体を誹謗中傷するもの
  - ・違法行為などを助長するもの
  - ・その他、公序良俗に反するものなど

<問い合わせ先>

企画政策部情報広報課 広報・広聴担当  
TEL 092-580-1814 FAX 092-573-7791

