

市民の声で かわりました報告書

平成28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

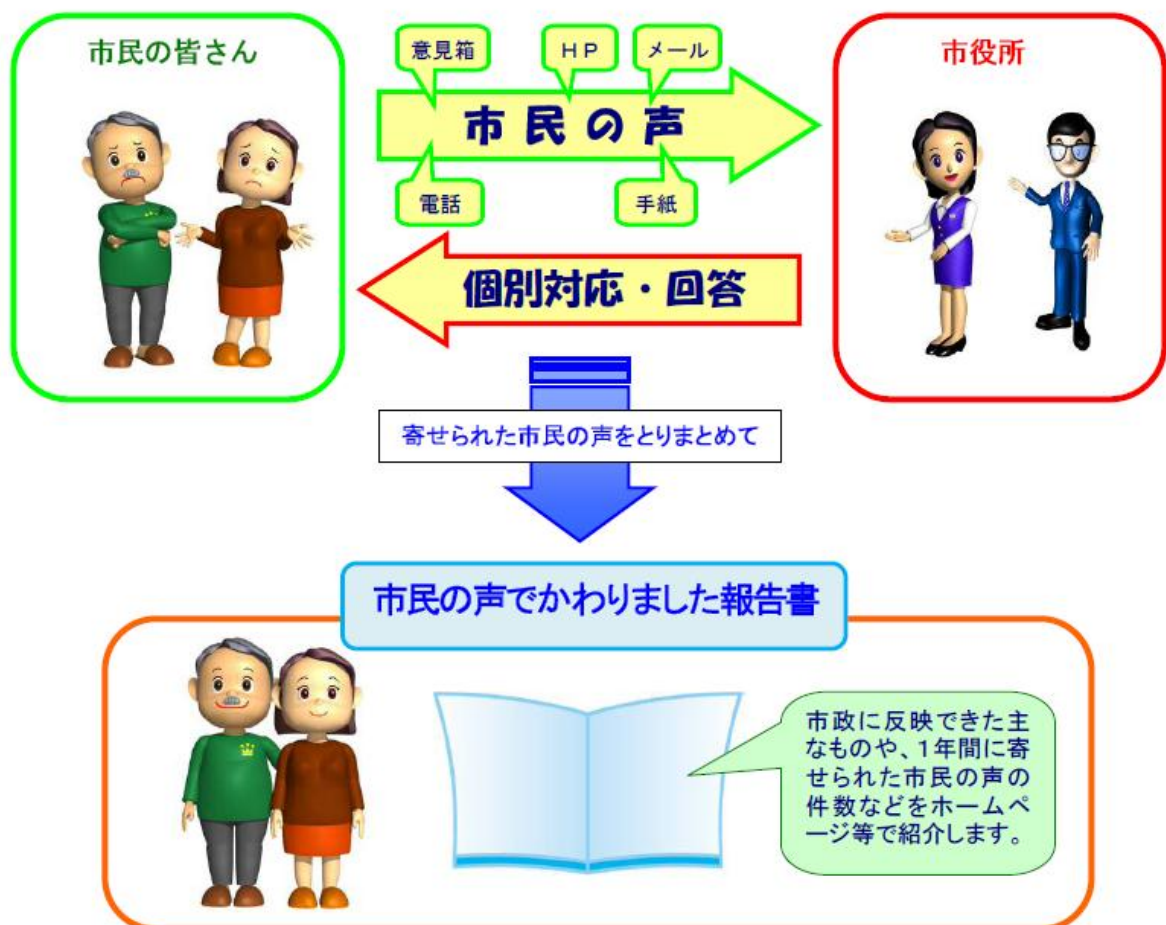
	ページ
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例紹介	… 2
1 つつじヶ丘公民館等の駐車場の管理について	… 2
2 市役所1階の記載台について	… 3
3 光ヶ丘公園（大池地区）について	… 4
3. 平成28年度の「市民の声」の概要	… 5
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	… 5
(2) 「市民の声」の内容別の件数	… 5
(3) 「市民の声」のカテゴリ別の件数	… 6
(4) 「市民の声」への回答方法	… 7
(5) 「市民の声」への対応方針	… 7
4. 「市民の声」の提出方法について	… 9

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、平成 28 年度に市政に反映し実施できた主な事例や平成 28 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（平成 28 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、平成 28 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

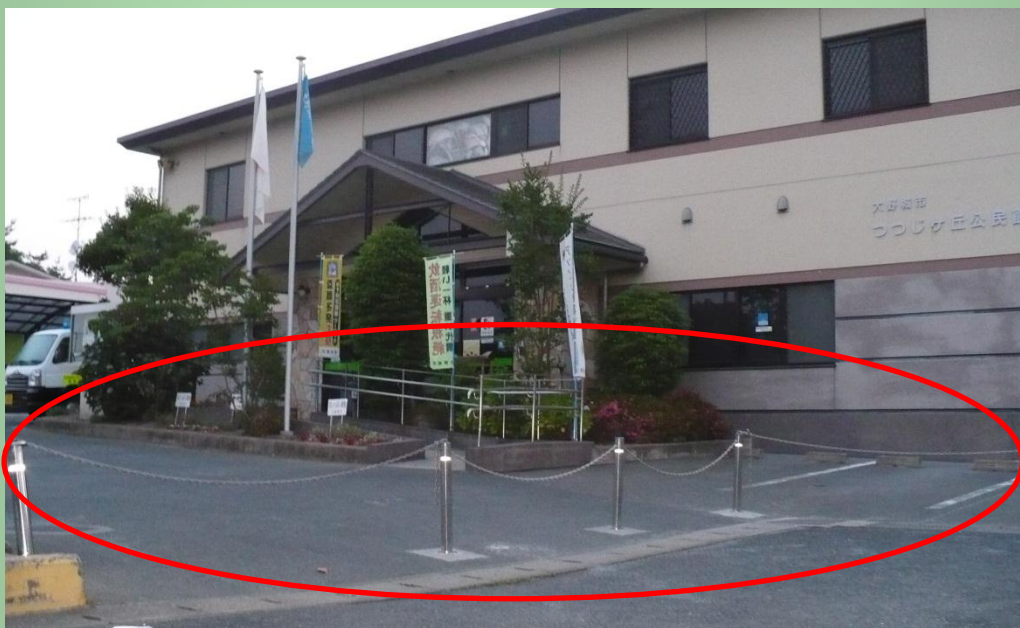
つつじヶ丘公民館等の駐車場の管理について

市民の声

つつじヶ丘公民館、つつじヶ丘近隣公園および南デイサービスセンター南風の駐車場が夜間も解放されているため、無断駐車している。
対策をお願いします。

かわりました

午後 9 時 30 分から翌日午前 8 時まで、駐車場入り口を施錠することになりました。（コミュニティ文化課）

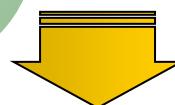


事例 2

市役所 1 階の記載台について

市民の声

市役所 1 階ホールの記載台に光が反射してまぶしく、書類が記入しづらい。
対策をお願いします。



かわりました

記載台のデスクマットを非光沢のものに交換しました。(市民窓口サービス課)



事例 3

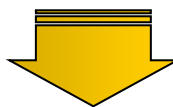
光ヶ丘公園（大池地区）について



市民の声

光ヶ丘公園の遊具が一部壊れて使用禁止ラベルが貼られている。
子どもたちを安心して遊ばせられるよう、対策をお願いします。

かわりました



古くなり破損した遊具を撤去し、新しく設置しました。（公園街路課）



上の写真は新たに設置したブランコ。このほかに低鉄棒やスプリング遊具なども入れ替えました。

3

平成 28 年度の「市民の声」の概要

平成 28 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 96 件で、意見等の合計は 118 件でした。

合計件数の 118 件は前年度に比べ 43 件減少しています。これは、前年度（平成 27 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」提出方法別の件数

提出方法は、ホームページへの投稿が 70 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 33 件、電話が 7 件と続きます。その他は表 1 のとおりです。

〔表 1〕

種 類	平成26年度	平成27年度	平成28年度
意見箱	35	50	33
ホームページ	16	21	70
電子メール	22	30	3
電話	7	11	7
郵便	8	46	5
窓口	3	1	0
その他	0	2	0
合 計	91	161	118

(2) 「市民の声」内容別の件数

寄せられた「市民の声」118 件の内訳としては、表 2 のとおり、苦情が 65 件および要望が 35 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 12 件、職員の接遇や苦情の処理に対するお礼等が 2 件となっています。

〔表 2〕

内容	平成26年度	平成27年度	平成28年度
提言	9	12	12
要望	33	41	35
苦情	42	102	65
お礼(激励等)	5	4	2
その他	2	2	4
合 計	91	161	118

(3) 「市民の声」カテゴリ別の件数

「市民の声」のカテゴリ別の内容としては、施設・設備（市役所1階の記載台に外光が反射して書類記入がしづらい、屋内プールを建設してほしい等）、施設利用（大野城トレイルの始点・終点がわかりにくい、学校敷地内での犬の散歩について等）、道路（降雨時の歩道冠水、事故によるカーブミラーの破損等）が上位となっています。

〔表3〕

カテゴリ	平成26年度	平成27年度	平成28年度
窓口	7	11	5
施設利用	3	3	14
届出・証明	1	0	0
広報紙等	2	3	0
ホームページ	0	1	1
イベント	3	4	4
市の計画	7	4	1
情報公開	0	0	0
個人情報保護	0	0	0
財政	0	0	1
市税	4	2	1
地域コミュニティ	1	4	5
青少年	1	0	1
子育て	1	1	2
児童福祉	0	0	0
障がい者福祉	2	0	1
高齢者福祉	1	2	2
健康	1	0	0
保健・医療	2	0	3
生活支援	0	2	1
コミュニティバス	8	5	7
公園	5	3	7
道路	7	33	10
住宅	0	2	1
環境	5	14	5
ごみ	1	1	2
防犯	2	11	1
災害	2	2	1
学校教育	2	3	6
社会教育	0	0	1
上下水道	1	5	0
選挙	1	2	0
議会	0	1	0
保育所	3	3	7

(次ページへ続く)

カテゴリ	平成26年度	平成27年度	平成28年度
施設・設備	11	18	17
職員	2	12	4
商工・農政	1	1	0
その他	4	8	7
合計	91	161	118

(4) 「市民の声」への回答方法

平成28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53件と最も多く、次に郵送での回答が27件、市役所に設置している掲示板での回答が11件と続きます。回答を希望されなかった件数は22件でした。その他は表4のとおりです。

〔表4〕

回答方法		平成26年度	平成27年度	平成28年度
市役所掲示板		16	34	11
直接回答	郵送	17	15	27
	ファックス	0	4	3
	電子メール	30	41	53
	電話等	5	2	2
回答希望なし		19	65	22
その他		4	0	0
合計		91	161	118

(5) 「市民の声」への対応方針

平成28年度に寄せられた「市民の声」に対する市としての対応方針は、表5のとおりです。実施（一部実施含む）できたものは18件、実施予定のものは8件です。

〔表5〕

対応方針	件数
実施済み	16
一部実施	2
実施予定	8
検討中	6
教示	26
参考	55

(次ページへ続く)

対応方針	件数
その他	5
合計	118

○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) 又は情報広報課 (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

