

市民の声で かわりました報告書

平成24年度版



大野城市
企画政策部広報広聴課

目 次

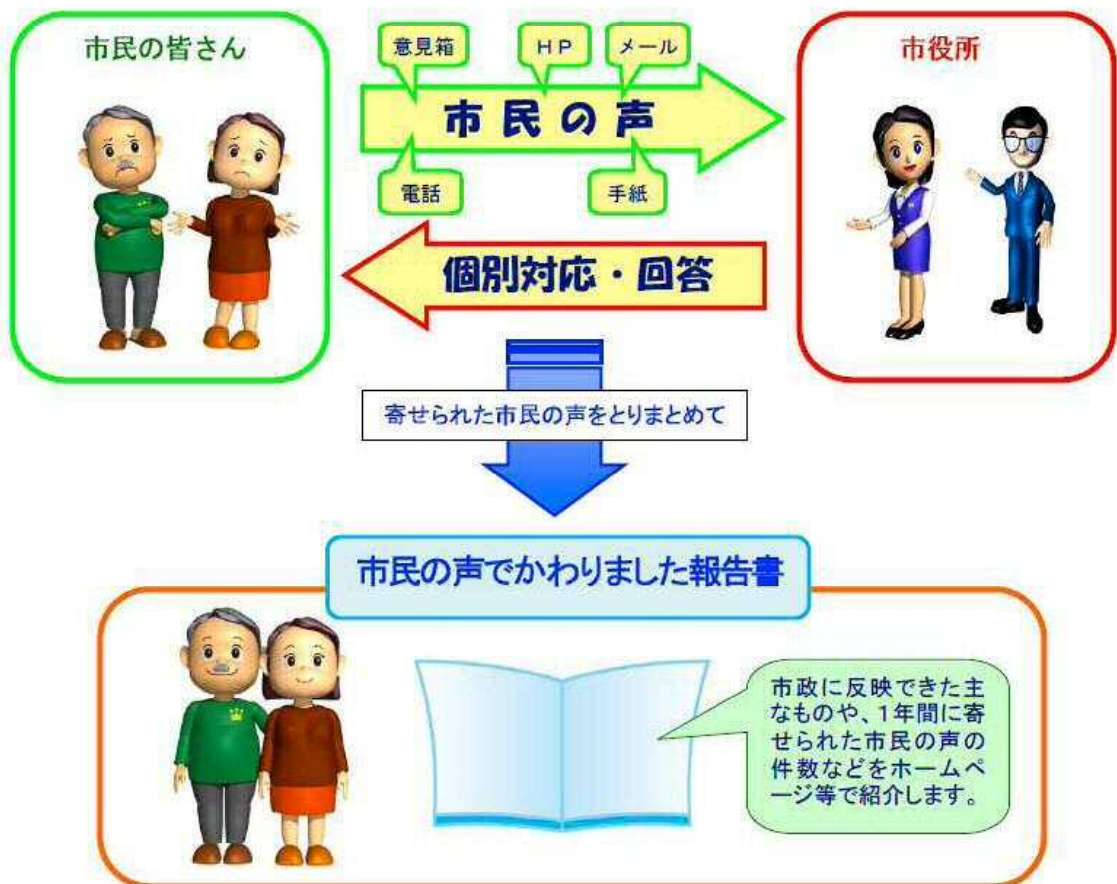
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例紹介	… 2
1 市役所北側玄関階段に手すりを取り付けてほしい	
2 ごみ袋の大きさの種類を増やしてほしい	
3 月の浦学童保育所の畳を替えてほしい	
4 議会の本会議をライブ中継してほしい	
5 カーブミラーを設置してほしい	
6 まどか号で nimoca（ニモカ）を利用したい	
7 グリーンカーテンのヘチマを役立ててほしい	
3. 平成 24 年度の「市民の声」の概要	… 6
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	
(2) 「市民の声」内容別の件数	
(3) 「市民の声」カテゴリ別の件数	
(4) 「市民の声」への回答方法	
(5) 「市民の声」への対応方針	
4. 「市民の声」の提出方法	… 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 24 年度に市政に反映し実施できた主な事例や平成 24 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（H24 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 24 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若しくは実施することを決定したものの事例の一部をご紹介します。

事例

1

市役所北側玄関階段に手すりを取り付けてほしい

市民の声

市役所北側から入った駐車場によく駐車します。市役所階段に手すりがないので、手すりを取付けてほしい。足が悪い方、妊婦さんが手すりがないので、不安そうにしてありました。



かわりました

高齢者や妊婦さんなどは、少しの階段の段差でも不安を感じられることもあると思われますので、手すりを設置しました。

（管財課）



事例 2

ごみ袋の大きさの種類を増やしてほしい

市民の声

資源ごみの袋は3号袋以外の大きさは無いのか。この大きな袋に少しだけ捨てるのはもったいない。袋の種類を増やしてほしい。

かわりました

1サイズ（30ℓ）だけであった資源ごみ袋を、平成25年7月1日から大（30ℓ）と小（20ℓ）の2サイズに増やすことにしました。また、もえるごみ袋も、大（45ℓ）と小（25ℓ）の2サイズから、大（45ℓ）と中（30ℓ）と小（15ℓ）の3サイズに増やします。

小さいサイズが増えましたので、減量の努力をしてより小さい袋で出せば、家計の節約にもつながります。

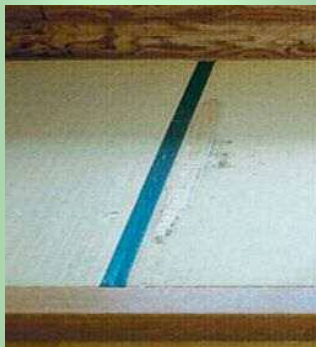
（廃棄物・最終処分場対策課）

事例 3

月の浦学童保育所の畳を替えてほしい

市民の声

畳がボロボロです。替えるのが難しいのであれば、ゴザ等を敷いてほしい。



かわりました

早速業者の手配を行い、畳の張り替えを行いました。

（子育て支援課）



事例 4

議会の本会議をライブ中継してほしい

市民の声

本会議等をライブ配信してほしい。

かわりました

平成 24 年 9 月議会より、市議会ホームページにて本会議のライブ及び録画配信を実施しました。

(議事課)



事例 5

カーブミラーを設置してほしい

市民の声

歩行者や自転車など確認しづらいのでカーブミラーを設置してほしい。

かわりました

地元区からも設置要望があり、現地調査を行った結果、設置しました。

(建設管理課)

※お願い

カーブミラーや防犯灯などの設置要望は地元区を通して行ってください。



設置イメージ
(写真は牛頸ダム通り)

事例 6

まどか号で nimoca（ニモカ）を利用したい

市民の声

まどか号でも nimoca を利用できるようにしてほしい

かわりました

平成 25 年 4 月から
nimoca などの交通系
I C カードで運賃の
支払いができるよう
になりました。
(都市計画課)



事例 7

グリーンカーテンのヘチマを役立ててほしい

市民の声

まどか市役所の南側壁面にヘチマが沢山なっていた。節電のため夏は大いに役立ったヘチマをその後もタワシや化粧水に役立ててほしい。

かわりました

実ったヘチマを市民の皆さんに配布することにしました。タワシなどに活用できます。
(環境課)



(市庁舎西側壁面)

3

平成 24 年度の「市民の声」の概要

平成 24 年度に広報広聴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 119 件で、意見等の合計は 140 件でした。

「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、市役所 1 階に設置している意見箱への投函が 65 件で一番多く、半数近くを占めています。次に電子メール 29 件、市ホームページ 26 件と続きます。その他は表 1 のとおりです。

〔表 1〕

種 類	22年度	23年度	24年度
意見箱	44	51	65
ホームページ	51	42	26
メール	20	12	29
電話	19	18	8
郵便	4	4	10
窓口	1	0	1
その他	2	0	1
合 計	141	127	140

(2) 「市民の声」内容別の件数

寄せられた「市民の声」140 件の内訳としては、表 2 のとおり、要望および苦情がそれぞれ 65 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 5 件、職員の接遇や苦情の処理に対するお礼等が 5 件となっています。

〔表 2〕

内 容	22年度	23年度	24年度
提言	15	25	5
要望	52	63	65
苦情	66	25	65
お礼(激励等)	3	7	5
その他	5	7	0
合 計	141	127	140

(3) 「市民の声」カテゴリ別の件数

「市民の声」のカテゴリ別では、道路の信号機の設置や道路標示など安全施設の設置や市役所内の窓口対応に関するものが多く、特に24年度は市税の納付書様式や納税に関するものが増加しています。

その他は表3のとおりです。

〔表3〕

カテゴリ	22年度	23年度	24年度
窓口	34	15	20
施設利用	16	16	11
届出・証明	0	3	6
広報紙等	3	4	3
ホームページ	0	1	0
イベント	4	1	1
市の計画	1	0	0
情報公開	0	0	0
個人情報保護	0	0	2
財政	0	0	1
市税	1	0	12
地域コミュニティ	3	0	5
青少年	0	0	3
子育て	2	3	5
児童福祉	0	1	1
障がい者福祉	0	2	1
高齢者福祉	0	1	5
健康診断	2	0	0
保健・医療	3	7	0
生活支援	0	2	4
コミュニティバス	13	7	3
公園	9	8	6
道路	14	11	21
住宅	1	0	1
環境	8	7	4
ごみ	8	14	9
防犯	0	0	5
災害	0	0	4
学校教育	5	3	5
社会教育	2	2	2
上下水道	2	2	0
選挙	2	1	0
議会	0	0	0
その他	8	9	0
合計	141	127	140

(4) 「市民の声」への回答方法

平成 24 年度に寄せられた「市民の声」に対する回答方法は、メールでの回答が 50 件と最も多く、次に市役所に設置している掲示板 29 件、郵送での回答が 23 件と続きます。回答を希望されなかった件数は 27 件でした。

その他は表 4 のとおりです。

〔表 4〕

回答方法		22年度	23年度	24年度
市役所掲示板		15	17	29
直接 回答	郵送	17	21	23
	ファックス	4	1	2
	メール	54	46	50
	電話等	8	0	9
回答希望なし		43	41	27
その他		0	1	0
合計		141	127	140

(5) 「市民の声」への対応方針

平成 24 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 15 件です。

〔表 5〕

対応方針	件数
実施済み	11
一部実施	4
実施予定	17
検討中	28
教示	62
参考	9
その他	9
合計	140

○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がなく、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、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) 又は広報広聴課 (soukou@city.onojo.fukuoka.jp) あて送付してください。

◆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）広報広聴課広聴・情報公開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）又は広報広聴課（TEL 092-580-1814 ）にお掛けください。

※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>

企画政策部広報広聴課 広聴・情報公開担当

TEL 092-580-1814 FAX 092-573-7791