

市民の声で かわりました報告書

平成25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

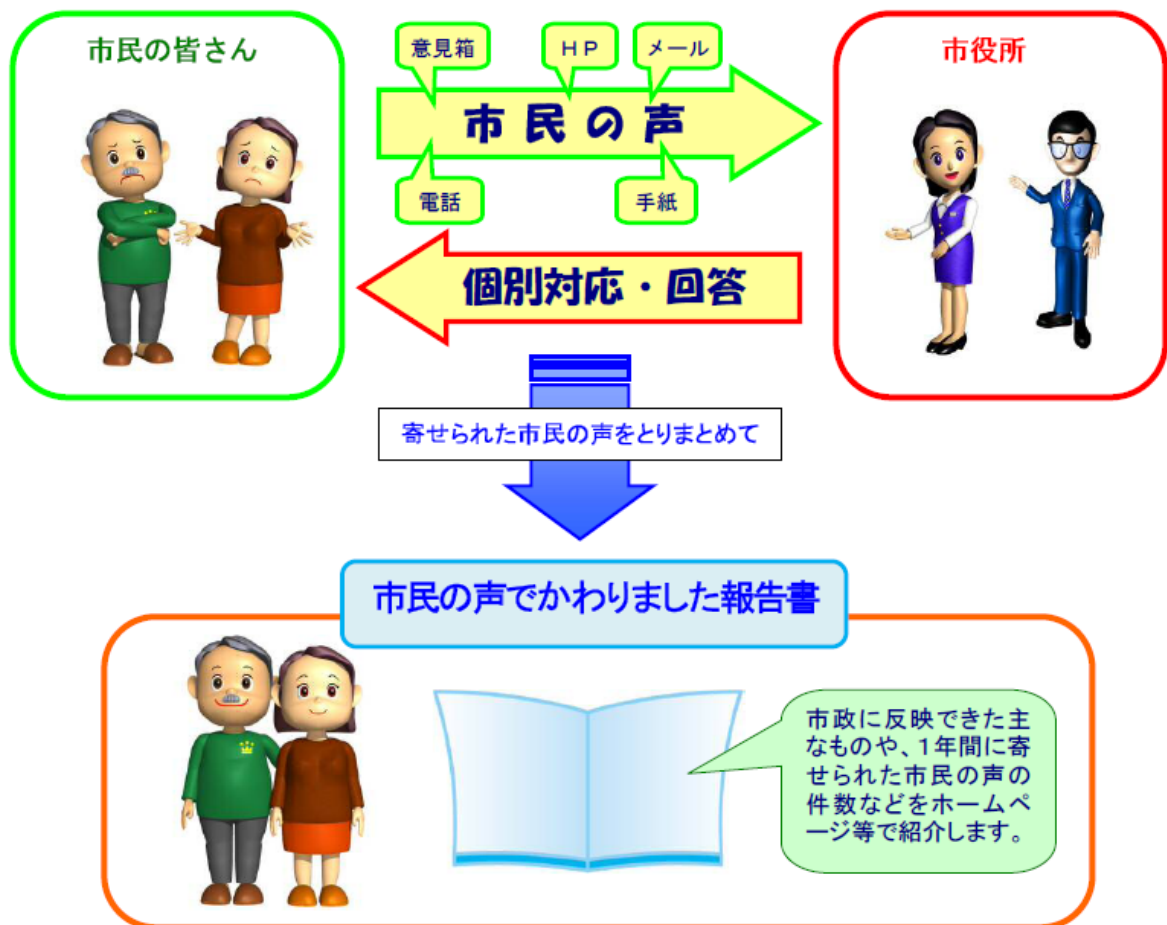
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例紹介	… 2
1 まどか号にカーテンを設置してほしい	… 2
2 側溝の蓋と蓋の間に隙間があり危ない	… 3
3 水路の転落防止策を取り付けてほしい	… 3
4 申告書の記載要領を読みやすくしてほしい	… 4
5 乳幼児連れで本を読めるスペースがほしい	… 5
3. 平成 25 年度の「市民の声」の概要	… 6
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	… 6
(2) 「市民の声」内容別の件数	… 6
(3) 「市民の声」カテゴリ別の件数	… 7
(4) 「市民の声」への回答方法	… 8
(5) 「市民の声」への対応方針	… 8
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 25 年度に市政に反映し実施できた主な事例や平成 25 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（H25 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 25 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

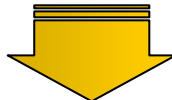
まどか号にカーテンを設置してほしい

市民の声

夏場は特に日差しが強く、車内の気温も上昇するのでカーテンを設置してほしい。



かわりました



まどか号全車両（6 台）にカーテンを設置し、日差しによるまぶしさが軽減され、車内環境が改善しました。

（都市計画課）



事例

2

側溝の蓋と蓋の間に隙間があり危ない

市民の声

側溝の蓋と蓋の間に隙間があり、足を取られ転倒する危険があります。



かわりました

蓋の隙間を調整し、転倒の危険性を無くしました。
(建設管理課)



事例

3

水路の転落防止柵を取り付けてほしい

市民の声

水路に転落防止柵がなく、登下校中の児童や歩行者が転落する恐れがあります。



かわりました

転落防止柵を設置し、児童や歩行者の安全を確保しました。
(建設管理課)

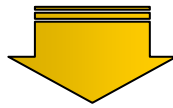


事例 4

申告書の記載要領を読みやすくしてほしい

市民の声

市県民税・国民健康保険税等申告書の記載要領の背景が、灰色の上に黒文字で印刷されている箇所があり読みづらい。もっと読みやすく、バランスを考えてほしい。



かわりました

灰色の印刷を見直しました。また、タイトル文字を茶色の白抜き文字に変更し、読みやすくしました。

(市税課)



事例 5

乳幼児連れで本を読めるスペースがほしい。

市民の声

まどかぴあ図書館のお話会で使われている部屋を、乳幼児連れで本を読めるスペースとして改善してほしい。



かわりました

まどかぴあのリニューアル工事を行い、3階のキッズルームを乳幼児連れのおはなし会のスペースとして利用することにしました。

(新コミュニティ課)



キッズルームでのおはなし会の様子

3

平成 25 年度の「市民の声」の概要

平成 25 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 137 件で、意見等の合計は 149 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、市ホームページへの投稿が 50 件で一番多く、次に市役所 1 階に設置している意見箱への投函が 42 件、電子メール 34 件と続きます。その他は表 1 のとおりです。

〔表 1〕

種 類	23年度	24年度	25年度
意見箱	51	65	42
ホームページ	42	26	50
メール	12	29	34
電話	18	8	10
郵便	4	10	10
窓口	0	1	1
その他	0	1	2
合 計	127	140	149

(2) 「市民の声」内容別の件数

寄せられた「市民の声」149 件の内訳としては、表 2 のとおり、要望が 71 件および苦情が 55 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 8 件、職員の接遇や苦情の処理に対するお礼等が 10 件となっています。

〔表 2〕

内容	23年度	24年度	25年度
提言	25	5	8
要望	63	65	71
苦情	25	65	55
お礼(激励等)	7	5	10
その他	7	0	5
合 計	127	140	149

(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25年度は市の計画や施設・設備に関するものが増加しています。〔表3参照〕

〔表3〕

カテゴリ	23年度	24年度	25年度
窓口	15	20	13
施設利用	16	11	9
届出・証明	3	6	2
広報紙等	4	3	3
ホームページ	1	0	1
イベント	1	1	2
市の計画	0	0	9
情報公開	0	0	1
個人情報保護	0	2	0
財政	0	1	0
市税	0	12	1
地域コミュニティ	0	5	8
青少年	0	3	2
子育て	3	5	0
児童福祉	1	1	0
障がい者福祉	2	1	3
高齢者福祉	1	5	1
健康	0	0	2
保健・医療	7	0	1
生活支援	2	4	1
コミュニティバス	7	3	8
公園	8	6	11
道路	11	21	28
住宅	0	1	0
環境	7	4	6
ごみ	14	9	4
防犯	0	5	1
災害	0	4	3
学校教育	3	5	8
社会教育	2	2	0
上下水道	2	0	0
選挙	1	0	1
議会	0	0	1
保育所	0	0	4
施設・設備	0	0	7
職員	0	0	3
商工・農政	0	0	2
その他	9	0	8
合計	127	140	149

(4) 「市民の声」への回答方法

平成25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66件と最も多く、次に郵送での回答が18件、市役所に設置している掲示板での回答が10件と続きます。回答を希望されなかった件数は47件でした。

その他は表4のとおりです。

〔表4〕

回答方法		23年度	24年度	25年度
市役所掲示板		17	29	10
直接 回答	郵送	21	23	18
	ファックス	1	2	0
	メール	46	50	66
	電話等	0	9	5
回答希望なし		41	27	47
その他		1	0	3
合計		127	140	149

(5) 「市民の声」への対応方針

平成25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21件です。

〔表5〕

対応方針	件数
実施済み	13
一部実施	8
実施予定	15
検討中	13
教示	90
参考	2
その他	8
合計	149

○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、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