

市民の声で かわりました報告書

平成26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

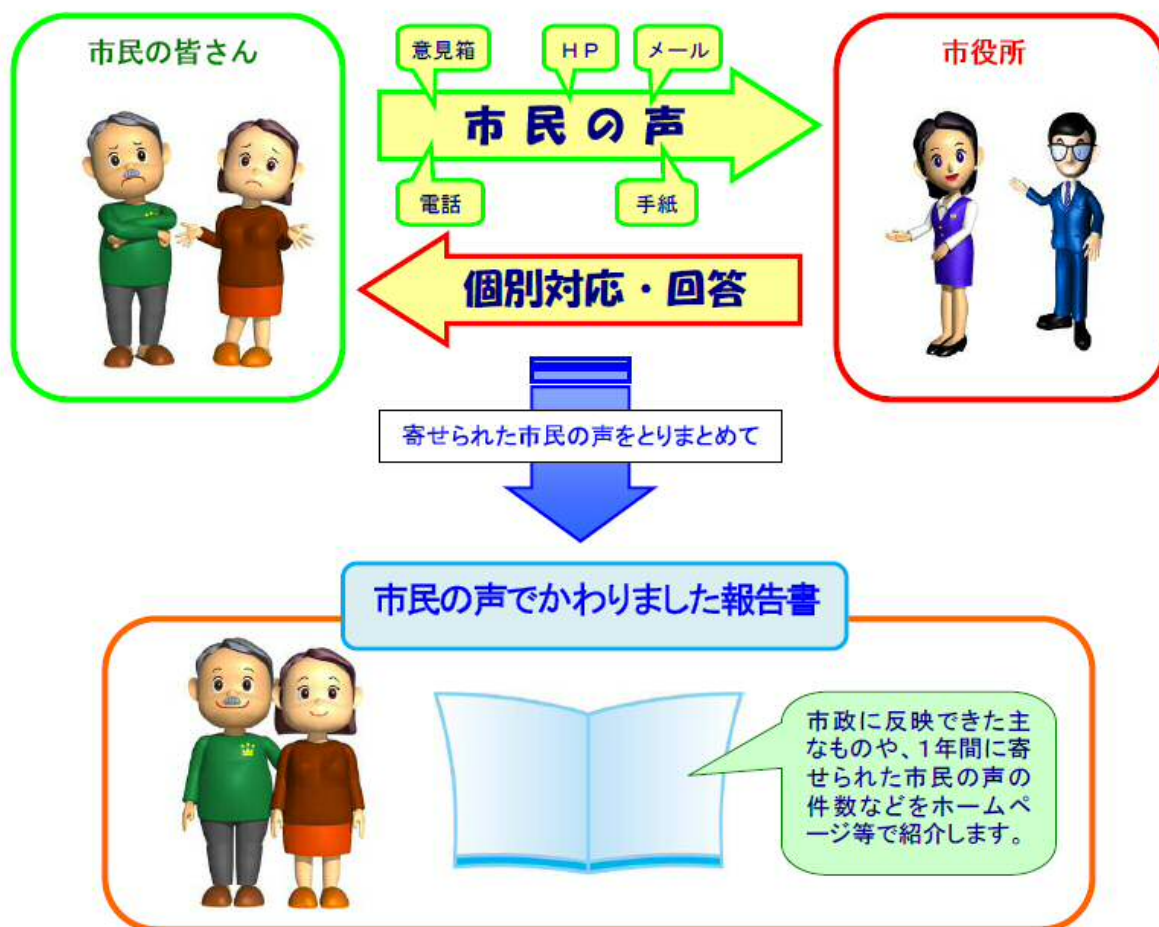
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例紹介	… 2
1 公園内の池の水質改善をしてほしい	… 2
2 原付バイクのナンバープレートを選択制にしてほしい	… 3
3 水路の転落防止策を取り付けてほしい	… 4
4 道路の段差解消と舗装の補修をしてほしい	… 5
5 図書館カードの解約方法をホームページに掲載してほしい	… 6
3. 平成 26 年度の「市民の声」の概要	… 7
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	… 7
(2) 「市民の声」内容別の件数	… 7
(3) 「市民の声」カテゴリ別の件数	… 8
(4) 「市民の声」への回答方法	… 9
(5) 「市民の声」への対応方針	… 9
4. 「市民の声」の提出方法	… 10

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 26 年度に市政に反映し実施できた主な事例や平成 26 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（H26 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 26 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 公園内の池の水質改善をしてほしい。

市民の声

どんぼの森公園（大池）にある池の水質悪化により、池が濁って悪臭がしています。
水質改善の対策をお願いします。



かわりました

NPO 法人、大学教授の支援のもと、地元住民と小・中学生と共同で浄化装置の製作及び設置作業をし、池の水質改善に取り組みました。
（公園街路課）



事例 2

原付バイク（原動機付自転車）の

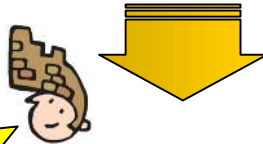
ナンバープレートを選択制にしてほしい。

市民の声

「ご当地ナンバープレート」が購入した車体のイメージに合わないので、従来のナンバープレートとの選択制にできないでしょうか。



かわりました



ご当地ナンバープレートに加え、従来の標準ナンバープレートの交付も可能とすることを決定し、2つのナンバープレートから選択することができるようになりました。（平成27年6月サービス開始）

（市税課）



事例 3

水路の転落防止柵を取り付けてほしい。

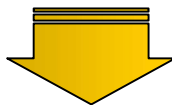


市民の声

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るので危険です。早急に対策をお願いします。



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。今後も、危険箇所の解消に向けて取り組みます。

(建設管理課)



事例 4

道路の段差解消と舗装の補修をしてほしい。

市民の声

道路の側溝のふたが段差となり、転倒する危険があります。また、道路の舗装も傷んでおり、多くの亀裂が生じているため、降雨時には水たまりができて、歩行の際、水はねがひどく不愉快です。



かわりました

市民に気持ち良く通行していただけるよう、側溝の段差解消と道路舗装の補修工事を行いました。

(建設管理課)



事例 5

図書館の利用カードの解約方法を

ホームページに掲載してほしい。

市民の声

まどかぴあ図書館利用カードの解約手続き方法をホームページに掲載してほしい。また、委任状もダウンロードできるようにしてほしい。



かわりました

まどかぴあ図書館のホームページに、利用者カードの廃止手続きに関することを掲載し、委任状の様式もダウンロードできるようにしました。

(コミュニティ文化課)

まどかぴあ図書館ホームページ抜粋



利用者カードを廃止するとき

- 利用者ご本人が図書館に来て、廃止の届けを出してください。
- 本人確認をしますので、氏名が確認できるものを持ってきてください。
- ご本人が来館できないときは、委任状があれば代理の方でも手続きすることができます。
- 委任状には日付、代理人氏名、申請者の住所・氏名、廃止希望の旨を書いてください。
- 委任状はダウンロードもできます。→ [\(PDF\)](#)



3

平成 26 年度の「市民の声」の概要

平成 26 年度に情報広報課（旧広報広聴課）に寄せられた意見、提言、苦情など「市民の声」の受付件数は 84 件で、意見等の合計は 91 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 35 件で一番多く、次に電子メール 22 件、市ホームページへの投稿が 16 件と続きます。その他は表 1 のとおりです。

〔表 1〕

種 類	24年度	25年度	26年度
意見箱	65	42	35
ホームページ	26	50	16
メール	29	34	22
電話	8	10	7
郵便	10	10	8
窓口	1	1	3
その他	1	2	0
合 計	140	149	91

(2) 「市民の声」内容別の件数

寄せられた「市民の声」91 件の内訳としては、表 2 のとおり、要望が 33 件および苦情が 42 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 9 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	24年度	25年度	26年度
提言	5	8	9
要望	65	71	33
苦情	65	55	42
お礼(激励等)	5	10	5
その他	0	5	2
合 計	140	149	91

(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、全体的に件数が減少し、特に26年度は近年増加傾向だった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減少しています。〔表3参照〕

〔表3〕

カテゴリ	24年度	25年度	26年度
窓口	20	13	7
施設利用	11	9	3
届出・証明	6	2	1
広報紙等	3	3	2
ホームページ	0	1	0
イベント	1	2	3
市の計画	0	9	7
情報公開	0	1	0
個人情報保護	2	0	0
財政	1	0	0
市税	12	1	4
地域コミュニティ	5	8	1
青少年	3	2	1
子育て	5	0	1
児童福祉	1	0	0
障がい者福祉	1	3	2
高齢者福祉	5	1	1
健康	0	2	1
保健・医療	0	1	2
生活支援	4	1	0
コミュニティバス	3	8	8
公園	6	11	5
道路	21	28	7
住宅	1	0	0
環境	4	6	5
ごみ	9	4	1
防犯	5	1	2
災害	4	3	2
学校教育	5	8	2
社会教育	2	0	0
上下水道	0	0	1
選挙	0	1	1
議会	0	1	0
保育所	0	4	3
施設・設備	0	7	11
職員	0	3	2
商工・農政	0	2	1
その他	0	8	4
合計	140	149	91

(4) 「市民の声」への回答方法

平成26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30件と最も多く、次に郵送での回答が17件、市役所に設置している掲示板での回答が16件と続きます。回答を希望されなかった件数は19件でした。

その他は表4のとおりです。

〔表4〕

回答方法		24年度	25年度	26年度
市役所掲示板		29	10	16
直接 回答	郵送	23	18	17
	ファックス	2	0	0
	メール	50	66	30
	電話等	9	5	5
回答希望なし		27	47	19
その他		0	3	4
合計		140	149	91

(5) 「市民の声」への対応方針

平成26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7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	5
一部実施	2
実施予定	8
検討中	5
教示	51
参考	12
その他	8
合計	91

○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) 又は情報広報課 (soukou@city.onojo.fukuoka.jp) あてに送付してください。

◆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）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>

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

