

市民の声で かわりました報告書

平成 30 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

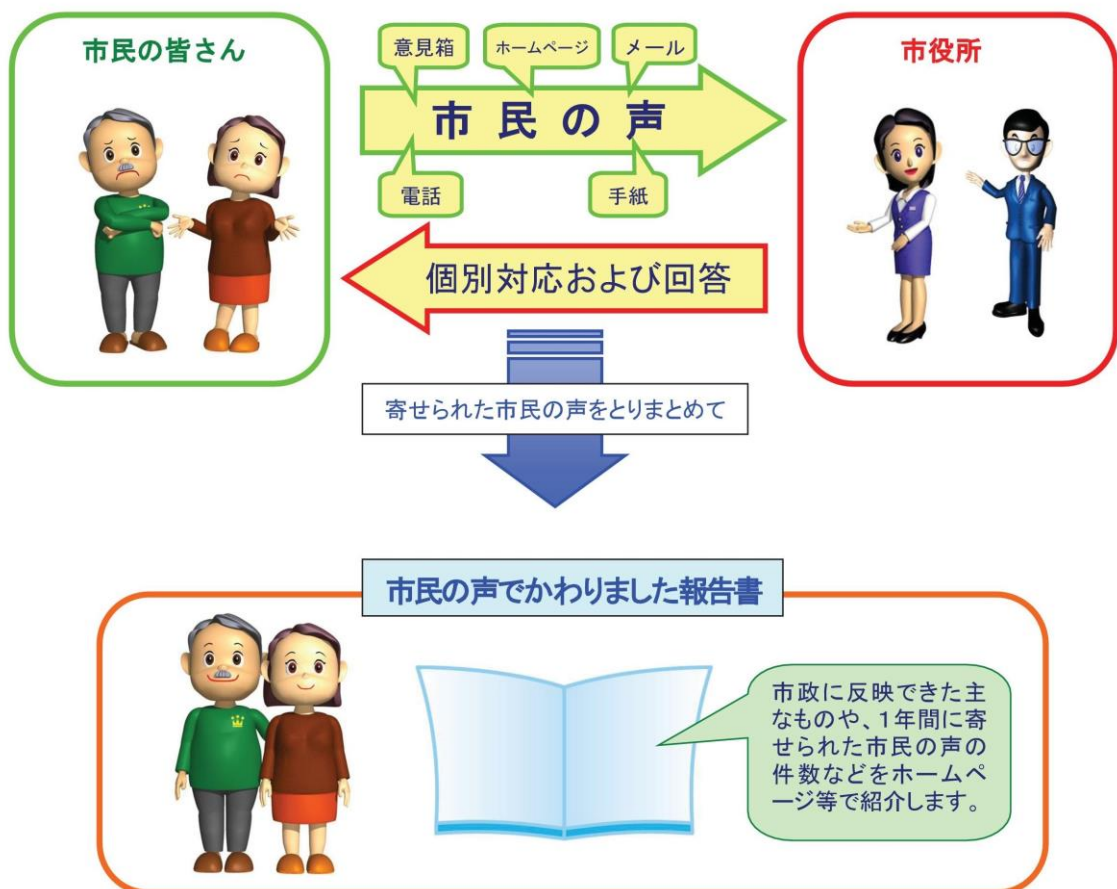
	ページ
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例（平成 30 年度）	… 2
事例 1 国民健康保険被保険者証と高齢受給者証の一体化について	… 2
事例 2 福祉タクシー券申請用紙の市ホームページ掲載について	… 3
3. 平成 30 年度の「市民の声」の概要	… 4
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	… 4
(2) 「市民の声」の内容別の件数	… 4
(3) 「市民の声」のカテゴリ別の件数	… 5
(4) 「市民の声」への回答方法	… 6
(5) 「市民の声」への対応方針	… 6
4. 「市民の声」の提出方法について	… 8

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、平成 30 年度に市政に反映し実施できた主な事例や平成 30 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 30 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 30 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


国民健康保険被保険者証と高齢受給者証の一体化について

市民の声

高齢受給者証をカード化し、国民健康保険被保険者証と一体化して欲しい。

かわりました

令和元年 8 月 1 日から高齢受給者証と一体化したカード型の国民健康保険被保険者証を発行します。
(国保年金課)

福岡県国民健康保険 被保険者証 兼高齢受給者証		有効期限 発効期日 記号番号
氏 名		性別
生 年 月 日		
適用開始年月日		
交 付 年 月 日		
世 帯 主 氏 名		
住 所		
一部負担金の割合		
保険者番号 400200	交付者名 大野城市	

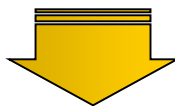
事例 2

福祉タクシー券申請用紙の市ホームページ掲載について

市民の声

市役所（福祉タクシー利用の交付）の手続きでは窓口で記載し、福祉タクシー利用券の交付を受けている。

そのため、ホームページからダウンロードし、自宅で記入し窓口でのスムーズな対応が受けられるようにしてほしい。



かわりました



市ホームページ上に PDF ファイルにて申請書を添付して、ダウンロードできるようにしました。

（福祉課）

印かん

注意：毎年3月末に利用券の交付申請を受け付けます。
詳しい日程は窓口で尋ねてください。

窓口

大野城市福祉課

電話：092-580-1852、092-580-1853

注意：寝台（ストレッチャー）を利用している在宅の人は、タクシー利用券に代えて、寝台タクシー利用助成金を受けることができますので、窓口で尋ねてください。

添付ファイル

[福祉タクシー申請書 \(PDF:27 KB\)](#)



PDFファイルをご覧いただくには、Adobe Readerが必要です。
Adobe Readerをお持ちでない方は、バナーのリンク先から無料ダウンロードしてください。

3

平成 30 年度の「市民の声」の概要

平成 30 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 164 件で、意見等の合計件数は 196 件でした。

合計件数の 196 件は前年度に比べ 50 件増加しています。これは、前年度（平成 29 年度）よりホームページの利用が広がり、ホームページからの意見が増えたさらに、意見箱や電話、郵便などからの意見も増えたことが要因と考えられます。

「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 103 件で一番多く、次に、市役所 1 階、まどかぴ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 40 件、電話と郵便が 19 件と続きます。その他は表 1 のとおりです。

〔表 1〕

種 類	平成28年度	平成29年度	平成30年度
意見箱	33	28	40
ホームページ	70	94	103
電子メール	3	7	3
電話	7	5	19
郵便	5	6	19
窓口	0	6	12
その他	0	0	0
合 計	118	146	196

(2) 「市民の声」内容別の意見件数

寄せられた「市民の声」196 件の内訳は、表 2 のとおり、苦情と要望がそれぞれ 82 件で多数を占めています。その他は、市政に対する提言が 21 件、その他が 2 件となっています。

〔表 2〕

内容	平成28年度	平成29年度	平成30年度
提言	12	7	21
要望	35	63	82
苦情	65	74	82
お礼(激励等)	2	0	9
その他	4	2	2
合 計	118	146	196

(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、施設利用（公園や駐車場マナーについての意見、学校やコミュニティセンターのふれあいホールにクーラーを設置してほしい）、施設・設備（消毒用ボトルについて、庁舎の「新館」という名称について）、道路（交差点交通についての意見や車止め設置の意見）が上位となっています。

〔表3〕

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

カテゴリ	平成28年度	平成29年度	平成30年度
保育所	7	3	3
施設・設備	17	17	18
職員	4	13	10
商工・農政	0	1	3
その他	7	4	4
合計	118	146	196

(4) 「市民の声」への回答方法

平成30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52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43件、郵送での回答が20件と続きます。回答を希望されなかった件数は75件でした。その他は表4のとおりです。

〔表4〕

回答方法	平成28年度	平成29年度	平成30年度
市役所掲示板	11	15	43
直接回答	郵送	27	12
	ファックス	3	0
	電子メール	53	68
	電話等	2	2
回答希望なし	22	44	75
その他	0	5	1
合計	118	146	196

(5) 「市民の声」への対応方針

平成30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17件、実施予定のものは18件です。

〔表5〕

対応方針	件数
実施済み	16
一部実施	1
実施予定	18
検討中	22
教示	113
参考	22

(次ページへ続く)

対応方針	件数
その他	4
合計	196

○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

