

# 市民の声で かわりました報告書

令和2年度版

みんなの声  
を活かして  
るじょー



大野城市  
企画政策部情報広報課

# 目 次

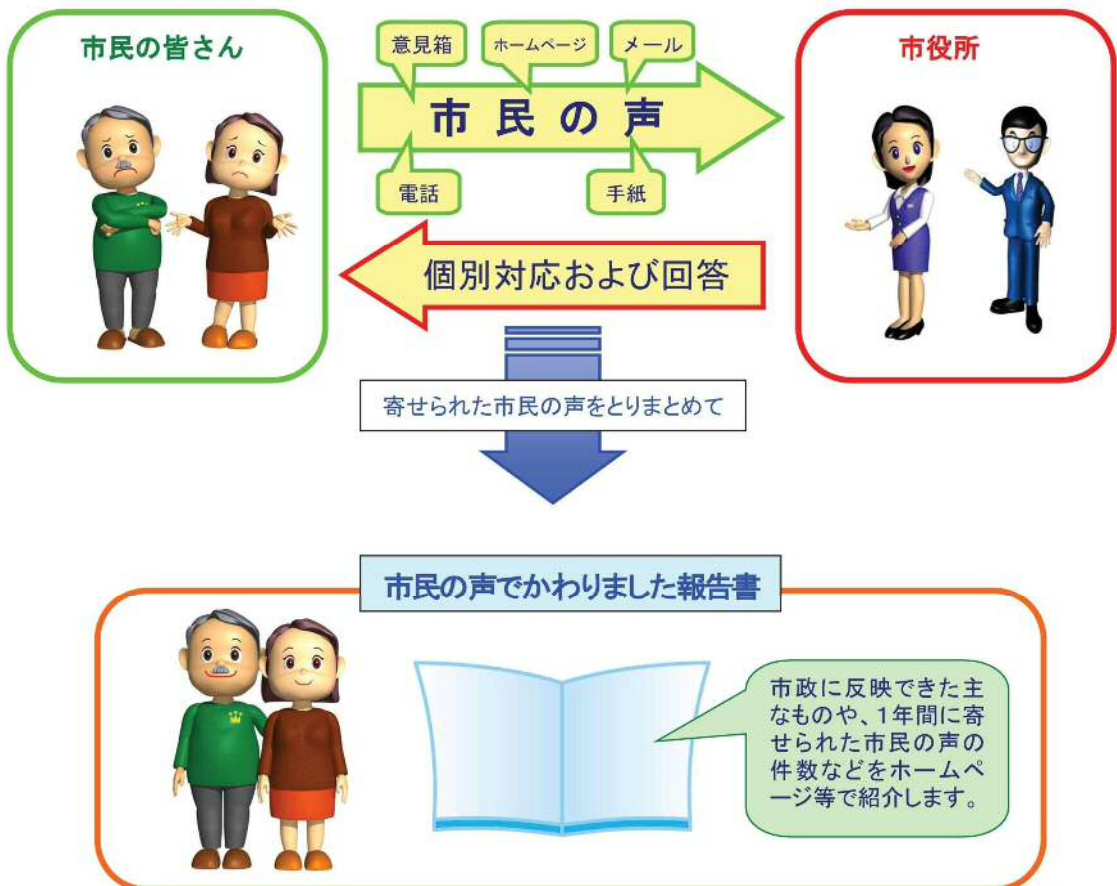
	ページ
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例（令和2年度）	… 2
事例1 「乗り越え禁止看板」の設置	… 2
事例2 騒音対策のための国旗掲揚ポール改修	… 3
3. 令和2年度の「市民の声」の概要	… 4
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	… 4
(2) 「市民の声」の内容別の件数	… 4
(3) 「市民の声」のカテゴリ別の件数	… 5
(4) 「市民の声」への回答方法	… 6
(5) 「市民の声」への対応方針	… 6
4. 「市民の声」の提出方法について	… 7

# 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、令和2年度に市政に反映し実施できた主な事例や令和2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（令和2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、令和2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

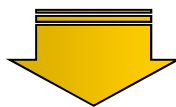
1

#### 「乗り越え禁止看板」の設置

##### 市民の声

平野台の裏山にある安全柵を乗り越えている子どもがいるため、危険である。対策をしてもらいたい。

かわりました



柵に「乗り越え禁止看板」を設置しました。  
（環境・最終処分場対策課）

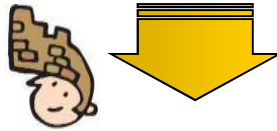


## 事例 2 騒音対策のための国旗掲揚ポールの改修

### 市民の声

釜蓋公民館の国旗掲揚ポールが風を受けて騒音を発している。昼夜を問わず騒音が出ており、抜本的に改善してほしい。

### かわりました



騒音の原因は、国旗掲揚ポールのロープが風などによりポールを叩くことによるものでした。ポールを短くして、ロープの動きを少なくすることで、騒音を抑制しました。

(ふるさとにぎわい課)

1. 3メートル程度、短くしました



## 3

## 令和2年度の「市民の声」の概要

令和2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121件で、意見等の合計件数は137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」提出方法別の意見件数

提出方法は、ホームページへの投稿が105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22件、郵便が4件と続きます。その他は表1のとおりです。

〔表1〕

種 類	平成30年度	令和元年度	令和2年度
意見箱	40	29	22
ホームページ	103	83	105
電子メール	3	0	2
電話	19	10	3
郵便	19	6	4
窓口	12	3	1
その他	0	0	0
合 計	196	131	137

## (2) 「市民の声」内容別の意見件数

寄せられた「市民の声」137件の内訳は、表2のとおり、要望が54件および苦情が48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26件、職員の接遇や要望に対するお礼等が9件となっています。

〔表2〕

内容	平成30年度	令和元年度	令和2年度
提言	21	14	26
要望	82	68	54
苦情	82	43	48
お礼(激励等)	9	6	5
その他	2	0	4
合 計	196	131	137

### (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、道路（道路の安全対策、河川敷の整備など）、学校教育（コロナ禍での学校運営、児童・生徒の服装など）が多くなっています。

〔表3〕

カテゴリ	平成30年度	令和元年度	令和2年度
窓口	14	5	10
施設利用	28	12	12
届出・証明	3	0	5
広報紙等	4	1	2
ホームページ	4	1	1
イベント	1	2	2
市の計画	2	4	3
情報公開・個人情報保護	0	0	0
財政	0	0	0
市税	4	5	2
地域コミュニティ	3	1	1
青少年	0	0	1
子育て	4	4	2
児童福祉	3	0	0
障がい者福祉	5	0	1
高齢者福祉	1	7	2
健康	2	0	2
保健・医療	5	0	3
生活支援	0	0	1
コミュニティバス	9	8	6
公園	8	10	10
道路	17	13	24
住宅	1	0	0
環境	6	5	8
ごみ	7	5	9
防犯	3	2	0
災害	2	0	4
学校教育	16	10	13
社会教育	1	1	1
上下水道	5	2	2
選挙・議会	0	0	0
保育所	3	0	2
施設・設備	18	17	3
職員	10	13	4
商工・農政	3	0	0
その他	4	3	1
合 計	196	131	137

#### (4) 「市民の声」への回答方法

令和2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61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22件となっています。回答を希望されなかった件数は43件でした。

〔表4〕

回答方法		平成30年度	令和元年度	令和2年度
市役所掲示板		43	18	22
直接 回答	郵送	20	18	7
	ファックス	1	0	0
	電子メール	52	46	61
	電話等	4	1	1
回答希望なし		75	48	43
その他		1	0	3
合計		196	131	137

#### (5) 「市民の声」への対応方針

令和2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29件、実施予定のものは23件です。

〔表5〕

対応方針	件数
実施済み	24
一部実施	5
実施予定	23
検討中	16
教示	30
参考	39
その他	0
合計	137

##### ○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

情報広報課 (sokou@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

