

# 市民の声で かわりました報告書

平成27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

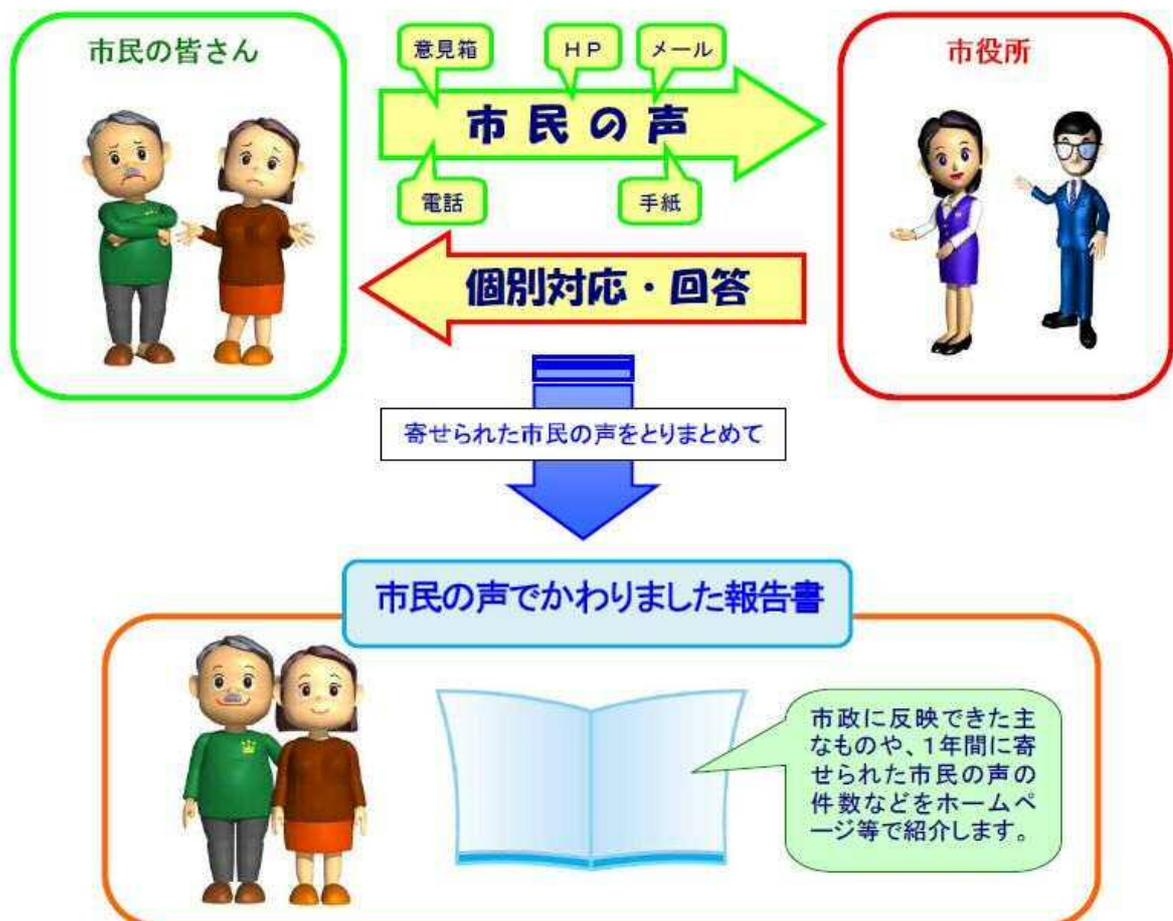
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例紹介	… 2
1 「まどか号」乗車待ちの列が通行の邪魔になっている	… 2
2 図書館で借りた本にタバコの臭いがしみついている	… 3
3 駐車場が混雑し、マナーの良くない車も見かける	… 4
	(その①)
4 同上(その②)	… 5
5 同上(その③)	… 6
3. 平成 27 年度の「市民の声」の概要	… 7
(1) 「市民の声」の提出方法別の件数	… 7
(2) 「市民の声」内容別の件数	… 7
(3) 「市民の声」カテゴリ別の件数	… 8
(4) 「市民の声」への回答方法	… 9
(5) 「市民の声」への対応方針	… 9
4. 「市民の声」の提出方法	… 11

# 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 27 年度に市政に反映し実施できた主な事例や平成 27 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（H27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27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

### 「まどか号」乗車待ちの列が通行の邪魔になっている

#### 市民の声

JR大野城駅で、コミュニティバス「まどか号」の乗車待ちの列が駅階段まで伸びて通路をふさぎ、通行の邪魔になっている。  
対策をお願いします。



かわりました

整列乗車を促すため、路面表示を行いました。(都市計画課)



事例 2

図書館で借りた本にタバコの臭いがしみついている

市民の声

図書館で借りた本にタバコの臭いがしみついているので気持ちが悪かった。  
返却本をきちんと管理してください。



かわりました

書籍消毒器を導入しました。  
(コミュニティ文化課)



事例 3

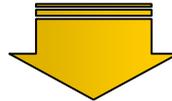
駐車場が混雑し、マナーの良くない車も見かける



市民の声

市役所の駐車場が混雑していて、駐車するまでに時間がかかる。  
割り込みなど、マナーの悪さも目につく。  
対策をお願いします。

かわりました（その①）



瓦田浄水場の隣に駐車場（33台分）を新たに整備しました。（管財課）



かわりました(その②)



まどかぴあ立体駐車場の隣に新たに西駐車場（77台分）を整備しました。（管財課）



### かわりました（その③）



庁舎の北駐車場と東駐車場を「短時間駐車ゾーン」とし、駐車時間が概ね1時間未満のための駐車場とすることで、車の入れ替わりを良くし、混雑を緩和します。

また、駐車場内のマナー向上や場内管理の徹底のため、警備員を増員しました。

（管財課）



## 3

## 平成 27 年度の「市民の声」の概要

平成 27 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 107 件で、意見等の合計は 161 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 50 件で一番多く、次に郵便が 46 件、電子メールが 30 件と続きます。その他は表 1 のとおりです。

〔表 1〕

種 類	25年度	26年度	27年度
意見箱	42	35	50
ホームページ	50	16	21
電子メール	34	22	30
電話	10	7	11
郵便	10	8	46
窓口	1	3	1
その他	2	0	2
合 計	149	91	161

## (2) 「市民の声」内容別の件数

寄せられた「市民の声」161 件の内訳としては、表 2 のとおり、要望が 41 件および苦情が 102 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 12 件、職員の接遇や苦情の処理に対するお礼等が 4 件となっています。

〔表 2〕

内容	25年度	26年度	27年度
提言	8	9	12
要望	71	33	41
苦情	55	42	102
お礼(激励等)	10	5	4
その他	5	2	2
合 計	149	91	161

### (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、27年度の合計件数は161件で、前年度に比べ70件増加しています。これは、同一の市民から同じ内容の要望が複数回寄せられたことが大きな要因と思われます。

内容的には、環境（犬の鳴き声、違法駐車等）、防犯（若者がたむろしている等）、施設・設備（市役所駐車場の不足、「まどか号」バス停等）、職員（対応等）、道路（側溝蓋の不備、標識、信号等）の増加が目立ちます。

[表3参照]

[表3]

カテゴリ	25年度	26年度	27年度
窓口	13	7	11
施設利用	9	3	3
届出・証明	2	1	0
広報紙等	3	2	3
ホームページ	1	0	1
イベント	2	3	4
市の計画	9	7	4
情報公開	1	0	0
個人情報保護	0	0	0
財政	0	0	0
市税	1	4	2
地域コミュニティ	8	1	4
青少年	2	1	0
子育て	0	1	1
児童福祉	0	0	0
障がい者福祉	3	2	0
高齢者福祉	1	1	2
健康	2	1	0
保健・医療	1	2	0
生活支援	1	0	2
コミュニティバス	8	8	5
公園	11	5	3
道路	28	7	33
住宅	0	0	2
環境	6	5	14
ごみ	4	1	1
防犯	1	2	11
災害	3	2	2
学校教育	8	2	3
社会教育	0	0	0

上下水道	0	1	5
選挙	1	1	2
議会	1	0	1
保育所	4	3	3
施設・設備	7	11	18
職員	3	2	12
商工・農政	2	1	1
その他	8	4	8
合 計	149	91	161

#### (4) 「市民の声」への回答方法

平成 27 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 41 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 34 件、郵送での回答が 15 件と続きます。回答を希望されなかった件数は 65 件でした。

その他は表 4 のとおりです。

〔表 4〕

回 答 方 法		25年度	26年度	27年度
市役所掲示板		10	16	34
直 接 回 答	郵送	18	17	15
	ファックス	0	0	4
	電子メール	66	30	41
	電話等	5	5	2
回答希望なし		47	19	65
その他		3	4	0
合 計		149	91	161

#### (5) 「市民の声」への対応方針

平成 27 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 43 件、実施予定のものは 17 件です。

[表 5]

対応方針	件数
実施済み	36
一部実施	7
実施予定	17
検討中	8
教示	40
参考	47
その他	6
合計	161

○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](mailto:info@city.onojo.fukuoka.jp)) 又は情報広報課 ([soukou@city.onojo.fukuoka.jp](mailto: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

