

# 市民の声で かわりました報告書

令和3年度版



大野城市

総合政策部プロモーション推進課

## 目 次

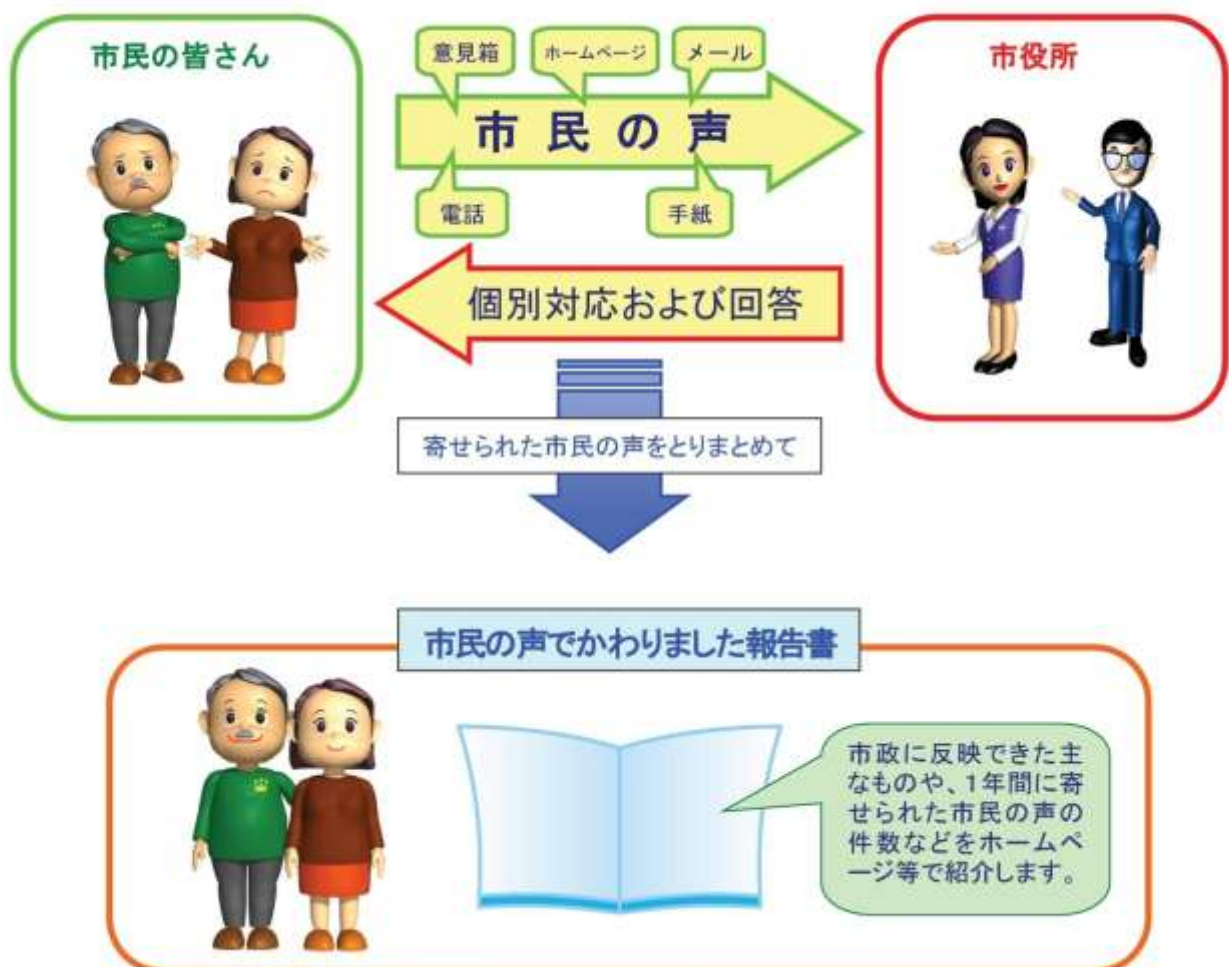
	ページ
1. 「市民の声でかわりました報告書」について	… 1
2. 「市民の声」を市政に反映した事例（令和3年度）	… 2
事例1 市役所1階のマイナンバーカード設定端末	… 2
事例2 白木原1丁目側溝の蓋	… 3
3. 令和3年度の「市民の声」の概要	… 4
(1) 「市民の声」の提出方法別の意見件数	… 4
(2) 「市民の声」の内容別の意見件数	… 4
(3) 「市民の声」のカテゴリ別の意見件数	… 5
(4) 「市民の声」への回答方法	… 6
(5) 「市民の声」への対応方針	… 6
4. 「市民の声」の提出方法について	… 7

# 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3年度に市政に反映し実施できた主な事例や令和3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3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3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. 市役所1階のマイナンバーカード設定端末

マイナンバーカードのパスワード設定時に、端末画面が後方の待合スペースから見えてしまう。



端末画面にプライバシーフィルター（覗き見防止用）を貼付しました。



（総合窓口センター課）

## 事例 2. 白木原 1 丁目側溝の蓋

白木原 1 丁目の地祿神社付近の側溝の蓋が、ガタついてうるさい。



現地調査の結果、一部の側溝蓋に破損が見られるので、破損箇所の補修を実施し、がたつきを解消しました。



(建設管理課)

### 3. 令和3年度の「市民の声」の概要

令和3年度に寄せられた意見、提言、苦情など「市民の声」の受付件数は123件で、意見等の合計件数は132件でした。

#### (1) 「市民の声」提出方法別件数

種 類	令和元年度	令和2年度	令和3年度
意見箱	29	22	15
ホームページ	83	105	103
電子メール	0	2	3
電話	10	3	1
郵便	6	4	1
窓口	3	1	0
その他	0	0	0
合 計	131	137	123

#### (2) 「市民の声」内容別の件数

内 容	令和元年度	令和2年度	令和3年度
提言	14	26	13
要望	68	54	82
苦情	43	48	36
お礼（激励等）	6	5	1
その他	0	4	0
合 計	131	137	132

#### (3) 「市民の声」のカテゴリ別の意見件数

カテゴリ	令和元年度	令和2年度	令和3年度
窓口	5	10	12
施設利用	12	12	9
届出・証明	0	5	3
広報紙等	1	2	2
ホームページ	1	1	0
イベント	2	2	0
市の計画	4	3	0
情報公開・個人情報保護	0	0	0
財政	0	0	0

市税	5	2	1
地域コミュニティ	1	1	1
青少年	0	1	0
子育て	4	2	7
児童福祉	0	0	0
障がい者福祉	0	1	1
高齢者福祉	7	2	1
健康	0	2	0
保健・医療	0	3	2
生活支援	0	1	0
コミュニティバス	8	6	2
公園	10	10	9
道路	13	24	13
住宅	0	0	0
環境	5	8	5
ごみ	5	9	10
防犯	2	0	0
災害	0	4	1
学校教育	10	13	16
社会教育	1	1	0
上下水道	2	2	5
選挙・議会	0	0	0
保育所	0	2	2
施設・設備	17	3	12
職員	13	4	4
商工・農政	0	0	2
その他	3	1	12
合計	131	137	132

#### (4) 「市民の声」への回答方法

回答方法		令和元年度	令和2年度	令和3年度
市役所掲示板		18	22	19
直接 回答	郵送	18	7	4
	ファックス	0	0	0
	電子メール	46	61	54
	電話等	1	1	1
回答希望なし		48	43	39
その他		0	3	6
合計		131	137	123

## (5) 「市民の声」への対応方針

対応方針	件数
実施済み	18
一部実施	2
実施予定	9
検討中	8
教示	58
参考	27
その他	10
合計	132

### ○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

プロモーション推進課 ([soukou@city.onojo.fukuoka.jp](mailto: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) プロモーション推進課ふるさと広報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) 又はプロモーション推進課 (TEL 092-580-1800) 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）を必ず記載してください。

◇回答は受理した日から10日以内を目安に行いますが、内容によっては、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>

総合政策部プロモーション推進課ふるさと広報担当

TEL 092-580-1800 FAX 092-573-7791