

令和5年度 「市民の声」報告書

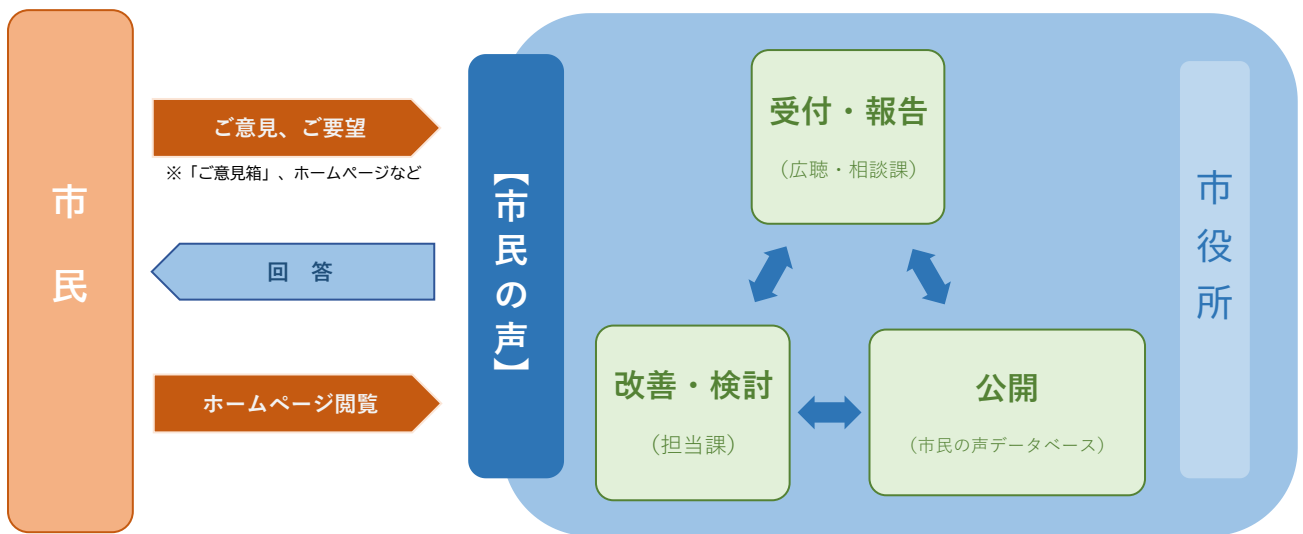


久留米市

1 「市民の声」事業の概要

「市民の声」には、市役所本庁舎や、各総合支所及び各市民センターに設置している「ご意見箱」や市ホームページ、電子メールや郵送などで投稿があります。

匿名のものなどをのぞいて受付後2週間をめどに担当課より回答を行っています。市民の皆様から寄せられた様々なご意見やご要望は「市民の声システム」で管理し、回答を行ったものは原則として市ホームページで公表しています。



2 令和5年度の「市民の声」の傾向

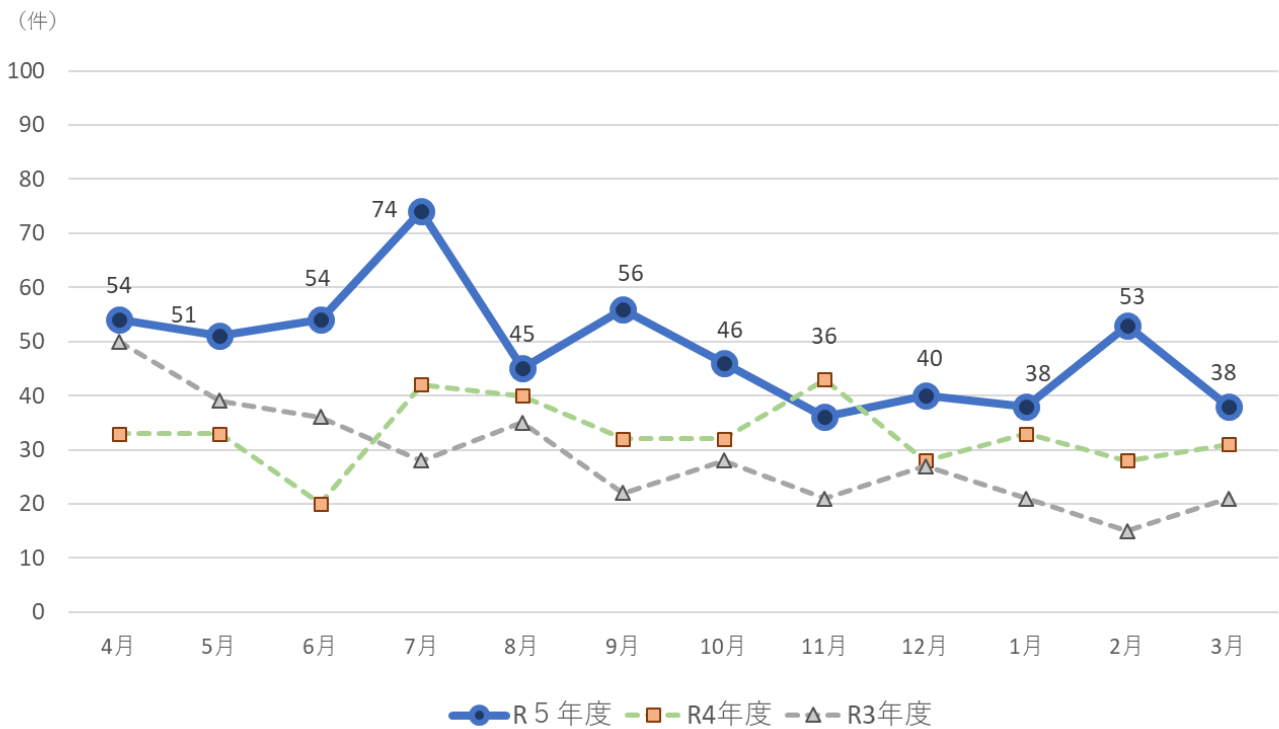
(1) 月別受付件数

受付件数は、月平均で 48.8 件(前年比 15 件増)と増えています。

7 月は、豪雨災害への対応や被災者支援に関するもの、9 月は、道路整備やごみ収集車に関するもの、2 月は渋滞対策に関するものが多くなっていました。

● 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
R5年度	54	51	54	74	45	56	46	36	40	38	53	38	585	48.8
R4年度	33	33	20	42	40	32	32	43	28	33	28	31	395	32.9
R3年度	50	39	36	28	35	22	28	21	27	21	15	21	343	28.6



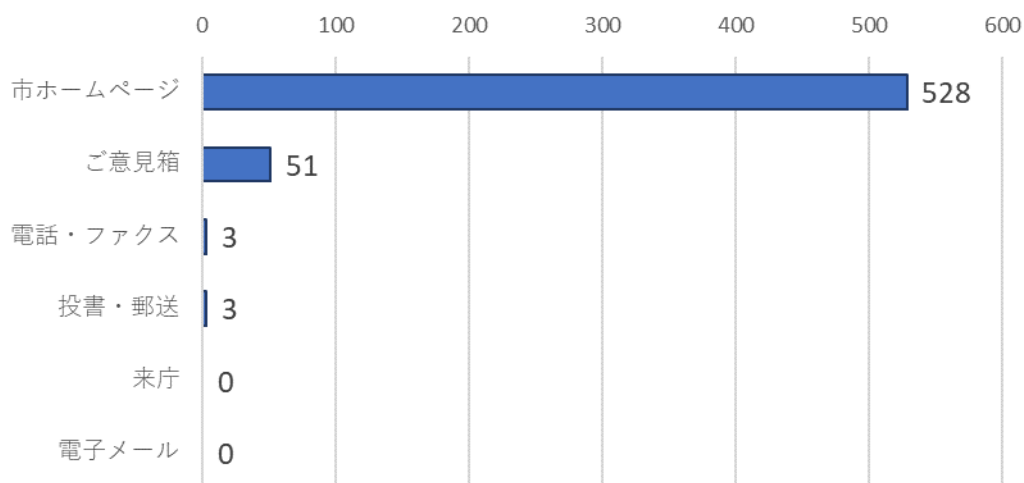
(2)受付方法別

令和5年度に受付けた「市民の声」は、前年度と同様に「市ホームページ」を通じた受付が9割を超えています。

(※「ご意見箱」は本庁舎1階総合案内のほか、各総合支所及び各市民センターに設置しています。)

●受付方法別件数

受付方法	R5年度		R4年度		R3年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
来庁	0	0.00	3	0.76	2	0.58
電話・ファクス	3	0.51	1	0.25	1	0.29
電子メール	0	0.00	0	0.00	2	0.58
投書・郵送	3	0.51	2	0.51	2	0.58
ご意見箱	51	8.72	28	7.09	44	12.83
市ホームページ	528	90.26	361	91.39	292	85.13
その他	0	0.00	0	0.00	0	0.00
合計	585	100.0	395	100.0	343	100.0

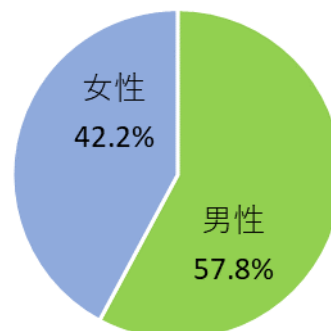


(3)男女別

男性の割合が前年度に比べ増えています。

性別	R5年度	R4年度	R3年度
男性	199	114	115
女性	145	113	81
不明	241	168	147
合計	585	395	343

※不明：性別の記載がなかったもの



※「不明」を除く

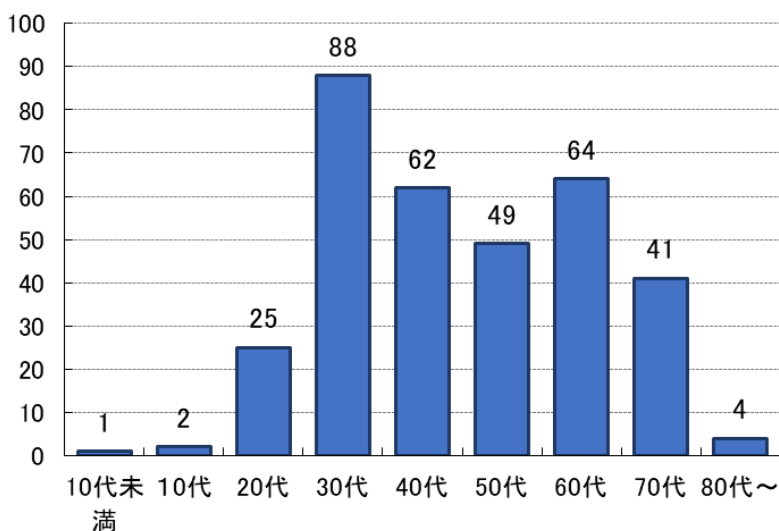
(4)年代別

30代からの投稿が最も多く、60代、40代と続きます。60代の割合が前年度に比べ増えています。

受付方法	R5年度		R4年度		R3年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10代未満	1	0.17	0	0.00	0	0.00
10代	2	0.34	6	1.52	2	0.58
20代	25	4.27	18	4.56	18	5.25
30代	88	15.04	69	17.47	49	14.29
40代	62	10.60	63	15.95	47	13.70
50代	49	8.38	28	7.09	43	12.54
60代	64	10.94	14	3.54	22	6.41
70代	41	7.01	29	7.34	15	4.37
80代以上	4	0.68	1	0.25	0	0.00
不明	249	42.56	167	42.28	147	42.86
合計	585	100.0	395	100.0	343	100.0

※不明：年齢の記載がなかったもの

(件数)

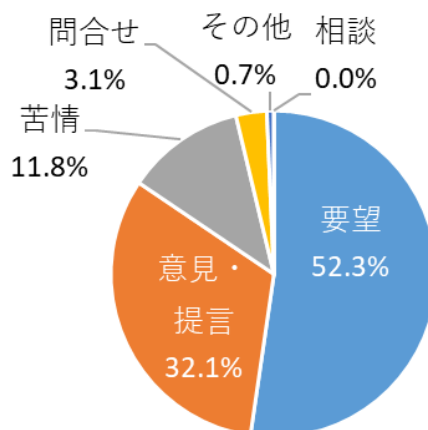


※「不明」を除く

(5)申出種類別

「要望」が多く、約5割を超えています。苦情の割合は前年度に比べ減っています。

申出種類	R5年度	R4年度	R3年度
意見・提言	188	120	138
要望	306	163	130
苦情	69	91	58
相談	0	1	1
問合せ	18	13	13
その他	4	7	3
合計	585	395	343



(6)所管部局

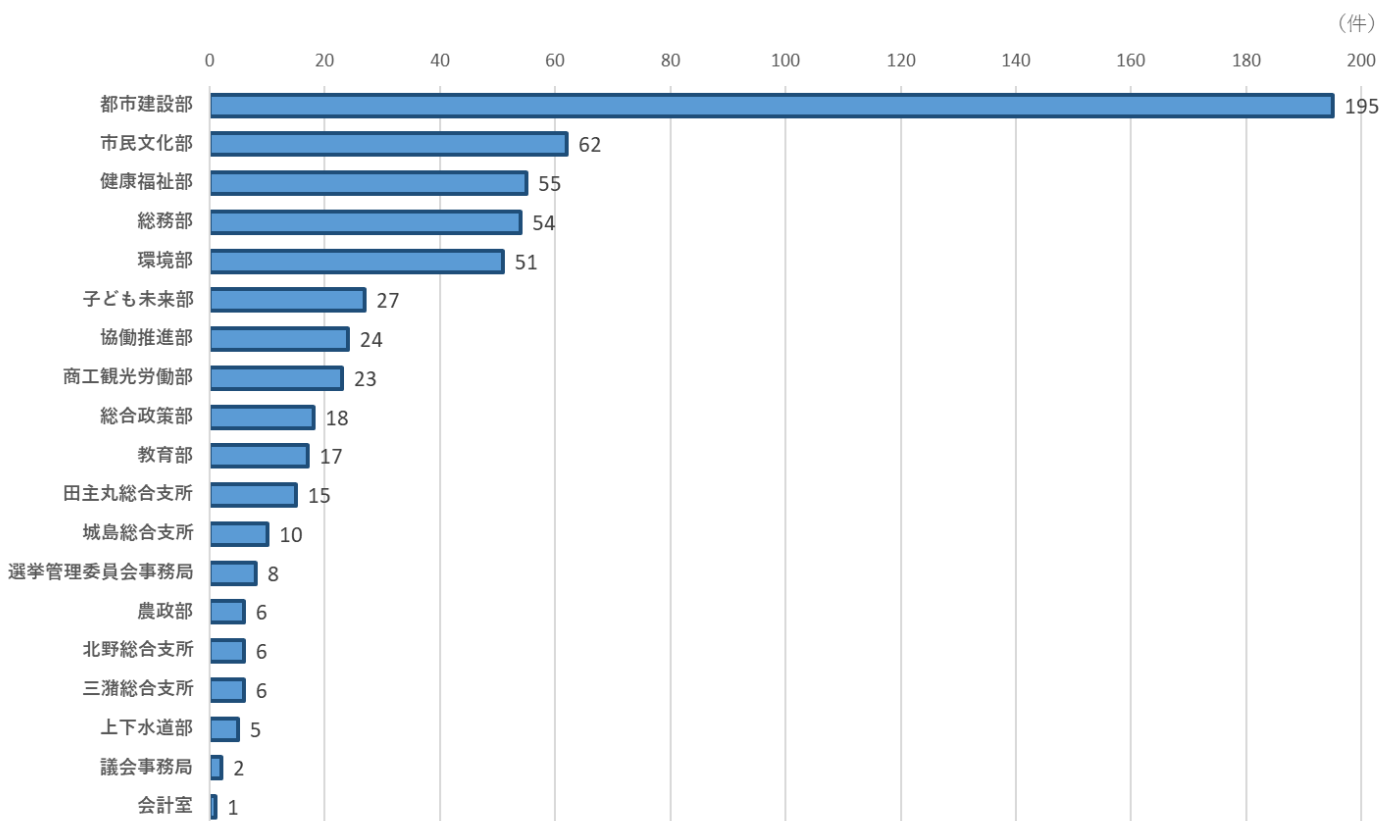
寄せられた「市民の声」を、それぞれ所管する部局及び課ごとに集計した結果は、次のとおりです。

部局	件数	課	件数	部局	件数	課	件数
総合政策部	18	総合政策課	7	農政部	6	農政部総務	1
		創生戦略推進室	0			農政課	0
		財政課	0			農業の魅力促進課	2
		広報戦略課	11			生産流通課	2
		移住定住促進センター	0			農村森林整備課	1
東京事務所	0	中央卸売市場	0				
総務部	54	総務課	4	商工観光労働部	23	商工観光労働部総務	1
		法制室	0			商工政策課	9
		情報政策課	0			新産業創出支援課	3
		人厚厚生課	19			企業誘致推進課	0
		人材育成室	0			観光・国際課	9
		行財政改革推進課	0			労政課	1
		財産管理課	16			競輪事業課	0
		契約課	0			都市建設部総務	0
協働推進部	24	工事検査課	0	都市建設部	195	都市計画課	1
		防災対策課	15			交通政策課	16
		協働推進課	0			国県事業調整課	53
		地域コミュニティ課	7			まちなか整備課	1
		安全安心推進課	12			建築課	0
		広聴・相談課	2			設備課	0
		消費生活センター	1			建築指導課	0
		人権・同和対策課	1			住宅政策課	1
		人権啓発センター	0			市営住宅課	3
		隣保館	0			公園緑化推進課	11
秘書室	0	男女平等政策課	1	路政課	24	道路整備課	35
		男女平等推進センター	0	公園土木管理事務所	46	河川課	4
会計室	1	秘書室	0	用地課	0	地域振興課	2
市民文化部	62	会計室	1	田主丸総合支所	15	市民福祉課	0
		市民文化部総務	4			環境建設課	11
		税収納推進課	1			産業振興課	1
		市民税課	1			文化スポーツ課	1
		資産税課	0			地域振興課	1
		市民課	17	北野総合支所	6	市民福祉課	0
		耳納市民センター	0			環境建設課	2
		筑邦市民センター	0			産業振興課	1
		上津市民センター	0			文化スポーツ課	2
		高牟礼市民センター	1	城島総合支所	10	地域振興課	1
		千歳市民センター	1			市民福祉課	1
		文化振興課	3			環境建設課	3
		久留米シティプラザ総務課	4			産業振興課	2
		久留米シティプラザ舞台技術課	0			文化スポーツ課	3
		久留米シティプラザ施設運営課	3	三瀬総合支所	6	地域振興課	3
		久留米シティプラザ事業制作課	0			市民福祉課	0
		生涯学習推進課	5			環境建設課	3
		文化財保護課	6			産業振興課	0
		体育スポーツ課	8			文化スポーツ課	0
中央図書館	8	上下水道部	5			上下水道部総務	1
健康福祉部総務	8			経理課	1		
地域福祉課	1			営業管理課	1		
健康保険課	6			給排水設備課	0		
医療・年金課	5			上水道整備課	0		
障害者福祉課	7			浄水管理センター	1		
長寿支援課	1			下水道整備課	1		
介護保険課	1			下水道施設課	0		
生活支援第1課	3			田主丸事務所	0		
生活支援第2課	0			北野事務所	0		
保健所総務医薬課	5			城島事務所	0		
保健所衛生対策課	7			三瀬事務所	0		
保健所保健予防課	6			子ども未来部	27	教育部総務	0
保健所健康推進課	5	子ども未来部総務	0				
保健所地域保健課	0	子ども政策課	3				
子ども未来部総務	0	子ども保育課	13				
子ども政策課	3	家庭子ども相談課	3				
子ども保育課	13	こども子育てサポートセンター	7				
家庭子ども相談課	3	青少年育成課	1				
こども子育てサポートセンター	7	幼児教育研究所	0				
青少年育成課	1	環境部	51	環境部総務	2		
幼児教育研究所	0			環境政策課	4		
環境部総務	2			廃棄物指導課	1		
環境政策課	4			環境保全課	12		
廃棄物指導課	1			斎場	2		
環境保全課	12			資源循環推進課	26		
斎場	2			建設課	1		
資源循環推進課	26			施設課	3		
建設課	1			議会事務局	2	議会事務局総務課	1
施設課	3			監査委員事務局	0	議事調査課	1
		選挙管理委員会事務局	8	選挙管理委員会事務局	8		
		農業委員会事務局	0	農業委員会事務局	0		
		公平委員会事務局	0	公平委員会事務局	0		
		合計	585				

【担当課別件数上位 10 位】

順位	部局	課	件数
1	都市建設部	国県事業調整課	53
2	都市建設部	公園土木管理事務所	46
3	都市建設部	道路整備課	35
4	環境部	資源循環推進課	26
5	都市建設部	路政課	24
6	総務部	人事厚生課	19
7	市民文化部	市民課	17
8	総務部	財産管理課	16
8	都市建設部	交通政策課	16
10	総務部	防災対策課	15
10	教育部	学校教育課	15

【部局ごと件数】



(7) 申出内容別

申出内容別に分類すると、「道路・公園・河川」に関するものが最も多く、次いで「防災・防犯・交通安全」「子育て支援」「窓口対応・職員態度」などが多く寄せられています。

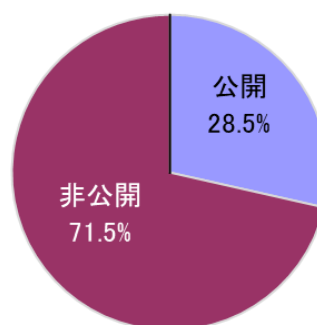
* 申出内容分類別の上位のもの

	分類	件数	例
1	道路・公園・河川	139	公園の遊具設置や補修 道路や歩道の除草、駅周辺の鳥の対策
2	防災・防犯・交通安全	64	カーブミラーや信号機、横断歩道の設置 交差点の改善
3	窓口対応・職員態度・市庁舎	60	職員の接遇改善 庁舎の空調温度、庁舎の設備
4	環境・ごみ・リサイクル	47	ごみ集積所や収集車のオルゴール 野焼きや夜間の騒音
5	子育て支援	23	保育園や幼稚園の無償化 給付金支給による支援
5	保健・衛生・動物愛護	23	犬や猫の飼育マナー 歩きタバコや路上喫煙
7	観光・久留米の魅力	21	水の祭典や筑後川花火大会 新規イベントの実施
8	まちづくり・交通	20	駐輪場の整備 自転車の交通マナー
9	学校・教育	18	中学校の部活動 学校の制服
10	障害者支援・地域福祉・生活支援	16	給付金の対象や支給時期 申請手続き

3 ホームページでの公開

ホームページで公開した「市民の声」の件数は、次のとおりです。

区分	R5年度	R4年度	R3年度
公開	167	120	164
非公開	418	275	179
合計	585	395	343



※投稿者の氏名や連絡先がわからないものや、公開を希望されないものは、ホームページでの公開を行いません。

4 対応状況

(1)1次対応

寄せられた「市民の声」は受付後2週間をめどに投稿者に回答を行います。

令和5年度は、「1次対応」で回答を行ったもののうち、

- ・要望等を既の実施している「実施済」が18件、
- ・要望等を受けた後すみやかに適切な改善措置を行った「改善実施」が19件、
- ・すぐに改善措置をとることは難しいが将来的な課題とする「検討」が5件

ありました。

匿名のものなど回答を行わない「市民の声」についても、参考意見として活用しています。

要望等を受け、すみやかに改善を行った主な事例は、次のとおりです。

*要望：公園の街灯が消えたままになっているので、点けて欲しい。(R5.7.23 受付)
実施内容：街灯を含め、その他多数の不具合箇所を一括して修繕を行いました。

*要望：中央分離帯の草が伸びて危険です。(R5.8.9 受付)
実施内容：危険性が高いと判断し、速やかに除草を行いました。

*要望：市庁舎の外の掲示板が更新されていない。(R5.10.29 受付)
実施内容：見づらくなっていた「市庁舎・周辺案内図」を新たに作成し掲示しました。

*要望：ホームページでのインフルエンザ等による学級閉鎖の発表で、久留米特別支援学校は小学部、中学部、高等部のいずれかまで掲載していただきたい。(R5.12.11 受付)
実施内容：久留米特別支援学校については、施設名欄に小学部、中学部、高等部の種別まで掲載するようにしました。

*要望：花畑駅の駐輪場入口の電灯が点いていない。(R6.3.21 受付)
実施内容：老朽化した部材を交換し、不具合を解消しました。

(2)2次対応

1次対応で「検討」と分類したものについては、翌年度まで引き続き「検討」を行います。

令和5年度に受付けて「検討」とした5件の内、「要望等を実施」したものが1件、「検討したが実施できない」が2件、「引き続き検討」が2件ありました。

令和5年度に「検討」を行った結果、「要望等を実施した」ものは次のとおりです。

*きょうだい児が別々の園に入所することによって生じる保護者の負担軽減を考慮し、入所申込児のきょうだい児が教育部分に在園しており、かつ預かり保育を利用している場合について、点数の見直しを実施した。(R5.7.21 受付)

5 要綱・マニュアル

「市民の声事業」について、基本的な考え方から具体的な取り扱い基準など一連の処理手続きまでを定めた要綱・マニュアルを整備し、マニュアルをイントラネットの「ひな型文書」フォルダに保管しています。

「市民の声」が寄せられた場合の対応の際に参照してください。

*「広聴活動マニュアル」の保管場所

ひな型文書 ≫ 協働推進部 ≫ 広聴・相談課 ≫ 「市民の声」マニュアル

6 実績報告

寄せられた「市民の声」は全庁的に情報の共有化を図るため、月毎に「市民の声定期報告」としてイントラネットの「ひな型文書」フォルダに保管しています。また、四半期毎にとりまとめ部長会へ報告しています。

市民の意見を広く聴き、市政運営に役立てるという市民の声事業の趣旨をご理解いただき、行政施策の検討や、事業の見直し、事務の改善、または関係部署間での連携した対応等への活用をお願いします。

*「市民の声定期報告」の保管場所

ひな型文書 ≫ 協働推進部 ≫ 広聴・相談課 ≫ 市民の声定期報告

*「市民の声年間報告」の保管場所

ひな型文書 ≫ 協働推進部 ≫ 広聴・相談課 ≫ 市民の声年間報告

令和5年度「市民の声」報告書

編集・発行／協働推進部 広聴・相談課

TEL 0942-30-9015

FAX 0942-30-9711

E-mail sodan@city.kurume.lg.jp