

平成23年度

広聴年報

政策企画室 市民情報部 広聴担当

も く じ

広聴担当業務	1
1 市民の声	
（1）概況	2
（2）処理状況で見た「市民の声」	7
（3）分類別に見た「市民の声」	10
（4）「市民の声」の施策、事務・事業への反映	17
2 団体からの陳情・要望	18
3 市民意識調査	20
（1）市政モニター	20
（2）世論調査	27
4 要望等記録制度	28
5 パブリック・コメント	30
6 大阪市総合コールセンター等	32
7 庁内案内	38

広聴担当業務

大阪市では、情報公開を軸とする透明性の高い公正な市政運営の推進、及び市民の市政への参加を推進するため、情報公開・広報・広聴などの市政の情報に関する機能を相互に連携させ、「市民の声」など各種広聴ツールによって市民から収集した情報を分析し、本市施策等に的確に反映するとともに、各種の広報ツールを通じて市民に情報発信するという情報サイクルを確立しています。

広聴担当では、インターネット・電話・来訪等により市民から寄せられる市政に対するご意見・ご要望・苦情等の「市民の声」について、市民の声データベースを活用し、各所属と連携を図り、迅速かつ的確な対応を行うとともに、市民ニーズの分析等を通じ、本市の施策や事務・事業への的確な反映に取り組んでいます。

また、市民の意見や意識などを把握し、施策立案等の基礎資料とするため、「世論調査」や「市政モニター」に対するアンケート調査等を実施しています。(平成24年度からは、市政改革室に「世論調査」、「市政モニター」業務は移管しました。)

各種団体から提出された市政に対する要望等については、「団体との協議等のもち方に関する指針」を定め、より一層の透明性の確保を図るとともに、円滑で効果的な協議や意見交換を行っております。

さらに、要望等記録制度や、パブリック・コメント手続きの推進等、様々な広聴活動を通じて、市民と市政のコミュニケーションの確保に努めています。

また、「大阪市総合コールセンター(愛称:なにわコール)」では、市民からの、本市の様々な制度や手続き、文化・スポーツ施設情報、イベント情報等、くらしの中の問合せに年中無休で答えるとともに、よくある質問FAQのインターネット上での公開による市政情報の提供をしています。

このほか「市役所・区役所代表電話」や、市民の声をお伺いする「広聴電話」の応対代行業務を行うなど、市民サービスの向上に努めています。

「市民への情報提供」としては、市役所1階の正面玄関及び南玄関に案内所を設け、来庁者に対する「庁内案内」を行っております。

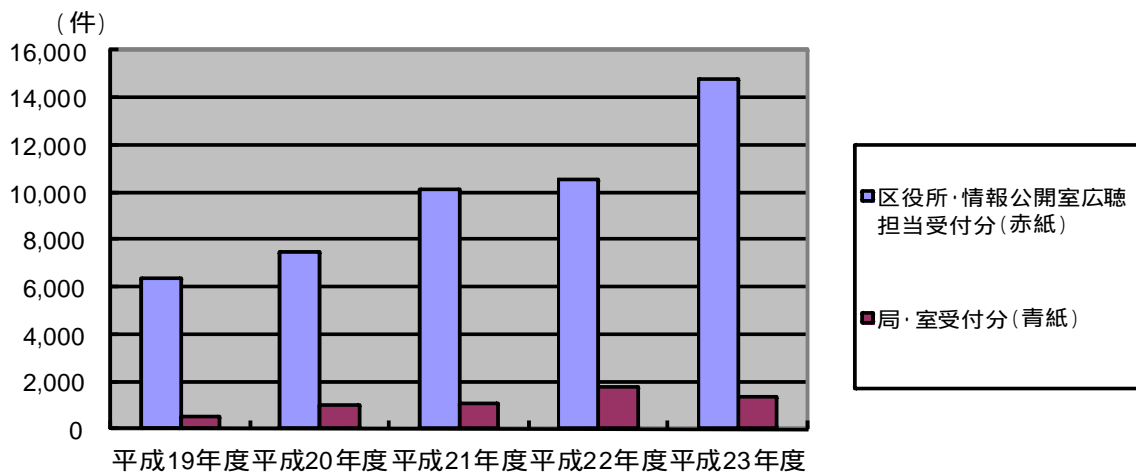
平成 24 年度の組織改正に伴い、情報公開室、協働まちづくり室、健康福祉局、選挙管理委員会事務局、監査・人事制度事務総括局は新しい組織へ改正となっておりますが本文は、平成 23 年度の所属で記載しています。(詳しくはこちら)

1 市民の声

(1) 概況

市民から寄せられた市政に対する意見・要望・苦情等(以下「市民の声」)は、区役所及び情報公開室広聴担当で受付けるもの(赤紙)と局・室で受付けるもの(青紙)があります。

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
区役所・情報公開室広聴担当受付分(赤紙)	6,339	7,468	10,125	10,548	14,778
局・室受付分(青紙)	500	1,001	1,088	1,750	1,334
合計	6,839	8,469	11,213	12,298	16,112



受付件数については、赤紙が 40% 増加に対し、青紙が 23% 減少しています。

平成 23 年度中に市民から寄せられた「市民の声」は、16,112 件(情報公開室広聴担当受付：6,193 件・区役所受付：8,585 件、各局・室受付：1,334 件)で、前年度比 31.0% 増となっています。「市民の声」は、各部局との連絡調整を図りながら迅速で確実な処理に努めるほか、寄せられた「市民の声」の分析・検討を行い、多様な意見や貴重な提言として市政への反映に努めています。

性別年代別内訳は次のとおりです。

性別年代別一覧

	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	不明	合計
男	30	302	887	1,402	1,027	1,031	353	70	2,524	7,626
女	36	269	1,115	953	421	252	101	24	1,827	4,998
不明	8	44	164	145	59	30	23	24	2,991	3,488
合計	74	615	2,166	2,500	1,507	1,313	477	118	7,342	16,112

平成23年度中に寄せられた「市民の声」の内訳は表～のとおりです。

大分類別受付件数の推移

(件)

大分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比(%)	前年度比(%)	22年度
健康・福祉など	181	176	212	135	137	159	130	137	203	409	298	261	2,438	15.1	100.2	2,433
行政・人事・服務など	86	108	174	121	142	120	96	140	268	283	471	371	2,380	14.8	147.1	1,618
環境・ごみなど	28	53	136	71	51	52	116	80	325	245	341	353	1,851	11.5	342.8	540
学校・教育など	27	26	59	35	32	45	42	32	93	212	355	233	1,191	7.4	232.6	512
公園・文化・スポーツなど	74	87	74	79	63	44	73	75	101	147	136	120	1,073	6.7	111.5	962
市民生活・人権など	46	62	70	42	94	44	60	66	103	124	128	80	919	5.7	115.9	793
道路・河川など	82	76	82	67	69	63	53	63	66	96	98	98	913	5.7	94.4	967
地下鉄・バスなど	38	59	51	27	45	38	43	49	96	125	155	145	871	5.4	151.5	575
危機管理など	206	28	101	64	47	89	59	8	48	35	54	18	757	4.7	447.9	169
政策・企画など	32	15	22	21	17	36	39	72	139	124	107	46	670	4.2	238.4	281
子育てなど	8	23	32	15	49	61	22	22	27	68	105	134	566	3.5	45.2	1,253
情報公開・広聴など	34	22	25	21	24	28	23	37	58	99	69	50	490	3.0	116.7	420
まちづくり・住宅など	23	23	17	28	20	12	22	15	17	27	52	40	296	1.8	109.6	270
都市計画・開発など	13	17	11	31	15	15	10	8	20	54	35	34	263	1.6	81.2	324
水道など	9	9	13	6	11	15	15	8	27	47	33	31	224	1.4	207.4	108
税金など	9	11	20	20	7	9	14	9	8	19	28	24	178	1.1	92.2	193
市民協働・参画など	4	16	1	3	2	5	2	2	3	66	27		131	0.8	503.8	26
港湾など	5	9	5	5	2	12	7	5	10	20	20	14	114	0.7	106.5	107
経済など	5	6	8	1	9	6	4	6	8	17	17	8	95	0.6	186.3	51
市政改革など	6	1	1	6	37	1	1	12	6	9	2	7	89	0.6	125.4	71
消防・救急など	1	3	9	7	2	3	10	3	11	12	9	10	80	0.5	114.3	70
下水道管理など	10	1	4	6	4	6	2	4	11	11	5	9	73	0.5	280.8	26
財政など		2	26	1		3	1	4	5	7	5	5	59	0.4	151.3	39
市立病院など	3	7	3	1	7	2	3		4	11	9	4	54	0.3	131.7	41
契約・管財など	2	8	2		1	3		1	9	9	6	3	44	0.3	41.5	106
公正職務など	2	4	1	5	2	2	3	5	6	5	2	3	40	0.2	85.1	47
監査など	1	1	2	2		3			3	7	4	1	24	0.1	160.0	15
その他(市会、選挙、会計など)	19	8	10	9	4	8	9	25	25	40	39	33	229	1.4	81.5	281
計	954	861	1,171	829	893	884	859	888	1,700	2,328	2,610	2,135	16,112	100.0	131.0	12,298
平成22年度	860	827	1,045	1,509	1,528	882	889	1,011	1,002	739	991	1,015	12,298			
対前年比(%)	110.9	104.1	112.1	54.9	58.4	100.2	96.6	87.8	169.7	315.0	263.4	210.3	131.0			

健康・福祉などに関するものが2,438件ともっとも多く、続いて行政・人事・服務・職員の接遇に関するものが2,380件、環境・ごみなどに関するものが1,851件となっています。

受付件数を前年度と比較すると3,814件の増加(31.0%増)となっており、新市長の就任に伴い、市政への関心が高まった影響から、4月から11月の月あたり平均受付件数が917.4件に比べ、12月から3月の平均受付件数は2,193.3件と139.1%増(約2.4倍)となっています。

小分類別受付件数（上位 50）

(件)

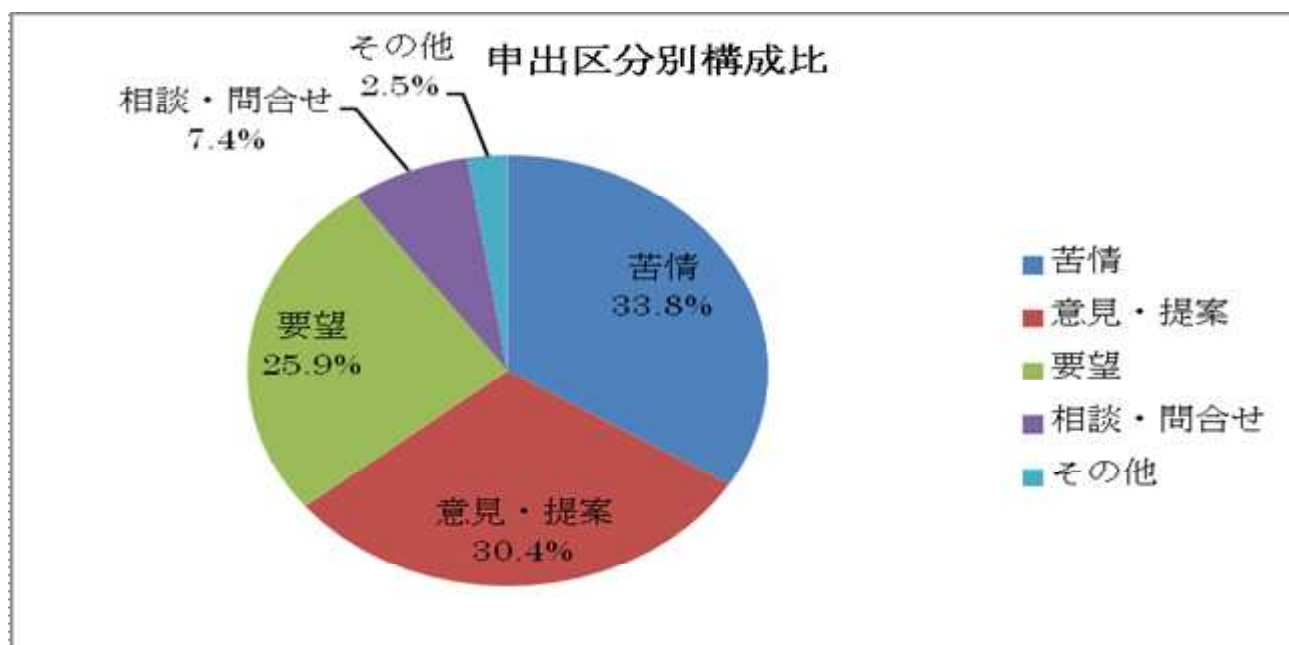
No.	中分類	小分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比(%)	22年度	前年度比(%)
1	その他福祉	生活困窮	125	117	127	67	75	102	66	71	122	138	155	122	1287	8.0	1560	82.5
2	人事	人事	19	23	23	33	82	60	43	36	121	106	195	204	945	5.9	716	132.0
3	人事	人材開発	36	60	49	55	48	49	35	74	50	77	99	74	706	4.4	602	117.3
4	危機管理	危機管理	190	26	93	61	47	89	53	7	40	28	43	15	692	4.3	147	470.7
5	ごみ	その他	4	3	8	7	17	5	38	19	156	79	102	79	517	3.2	30	1723.3
6	学校教育	教育指導	5	5	18	13	9	13	8	17	35	65	183	75	446	2.8	148	301.4
7	公園	管理	40	42	27	44	26	15	32	42	18	43	34	34	397	2.5	414	95.9
8	道路・橋梁管理	不法占拠	27	33	36	30	29	20	27	34	14	31	33	31	345	2.1	18	1916.7
9	学校教育	その他	7	2	8	5	0	4	14	4	27	67	84	91	313	1.9	79	396.2
10	人事	給与	17	10	8	13	6	4	2	12	40	52	46	26	236	1.5	149	158.4
11	環境	その他	0	4	19	4	1	5	7	13	61	25	35	51	225	1.4	18	1250.0
12	広報・報道	広報・報道	10	10	16	7	9	14	10	22	24	58	22	22	224	1.4	146	153.4
13	道路・橋梁建設	自転車駐車場	29	18	20	14	10	11	9	13	5	17	21	24	191	1.2	232	82.3
14	ごみ	産業廃棄物	1	1	0	0	1	0	5	10	45	34	54	37	188	1.2	2	9400.0
15	生活衛生	犬・猫・動物管理	9	3	4	4	1	4	3	10	6	124	11	7	186	1.2	156	119.2
16	文化・スポーツ	生涯スポーツ	9	8	12	17	17	9	14	3	12	24	33	28	186	1.2	101	184.2
17	保険	国民健康保険	10	5	25	12	15	15	10	10	17	22	22	22	185	1.1	165	112.1
18	市民情報	広聴相談	16	8	8	10	11	10	9	10	16	31	32	19	180	1.1	206	87.4
19	子育て支援	保育所	1	6	6	8	4	4	10	8	8	14	32	75	176	1.1	106	166.0
20	秘書	秘書	8	0	3	7	6	16	14	22	36	24	17	19	172	1.1	16	1075.0
21	市民活動	地域振興	10	11	7	11	22	1	6	10	17	20	30	21	166	1.0	109	152.3
22	市民生活	区庁舎	9	12	14	12	38	3	8	10	18	19	10	10	163	1.0	122	133.6
23	環境	エネルギー政策	0	0	0	13	4	5	3	8	11	19	32	52	147	0.9	-	-
24	環境	大気汚染	1	0	1	5	2	0	3	7	24	19	38	47	147	0.9	8	1837.5
25	人事	その他	5	3	6	9	0	2	4	6	3	2	75	29	144	0.9	13	1107.7
26	文化・スポーツ	文化振興	4	7	13	4	1	5	6	2	31	27	29	15	144	0.9	60	240.0
27	企画	地域主権	18	7	6	9	6	13	17	26	33	4	3	0	142	0.9	177	80.2
28	子育て支援	児童福祉	4	12	3	2	31	47	1	4	4	8	13	13	142	0.9	984	14.4
29	地下鉄	施設	4	11	5	9	11	6	5	11	15	18	28	14	137	0.9	118	116.1
30	行政	行政管理	0	2	80	4	1	1	0	3	26	2	11	4	134	0.8	18	744.4
31	経営	経営	2	3	4	2	1	5	8	7	21	32	30	17	132	0.8	51	258.8
32	文化・スポーツ	集客・観光	3	9	1	1	9	4	3	10	23	22	18	22	125	0.8	112	111.6
33	行政	庁舎管理	9	5	6	5	3	3	7	3	13	24	28	16	122	0.8	54	225.9
34	学校教育	就学	0	3	7	0	2	3	2	2	13	15	50	24	121	0.8	42	288.1
35	地下鉄	その他	6	7	4	3	5	3	7	7	13	16	25	24	120	0.7	60	200.0
36	市営住宅	管理・整備	8	10	7	11	6	5	11	8	12	12	17	12	119	0.7	66	180.3
37	企画	府市再編	0	0	0	0	0	0	0	0	27	45	33	9	114	0.7	-	-
38	道路・橋梁管理	その他	8	5	12	5	11	9	4	3	22	11	16	8	114	0.7	61	186.9
39	ごみ	路上喫煙対策	1	11	9	5	5	14	9	4	4	11	18	20	111	0.7	82	135.4
40	市民協働・参画	市民協働・参画	4	13	1	3	2	2	2	2	3	57	21	0	110	0.7	-	-
41	企画	その他	3	4	2	4	2	2	2	16	22	22	20	5	104	0.6	47	221.3
42	市民生活	安全	3	4	7	1	4	8	7	10	14	20	16	10	104	0.6	102	102.0
43	環境	地球温暖化	2	6	7	5	0	0	3	0	0	3	9	3	102	0.6	13	784.6
44	バス	その他	8	7	4	1	9	4	5	6	7	11	17	22	101	0.6	59	171.2
45	ごみ	家庭系ごみ	5	6	5	13	5	2	5	5	7	16	11	20	100	0.6	108	92.6
46	障がい者施策	障がい者福祉	8	9	8	4	2	4	1	9	6	15	15	17	98	0.6	49	200.0
47	道路・橋梁管理	道路	7	8	6	5	6	9	4	3	10	12	11	13	94	0.6	56	167.9
48	秘書	その他	1	0	6	1	2	4	2	4	17	19	23	12	91	0.6	18	505.6
49	市政改革	市政改革	6	1	1	6	36	1	1	12	6	8	2	7	87	0.5	71	122.5
50	ごみ	不法投棄・美化・環境系	4	5	2	8	6	9	11	2	2	16	10	7	82	0.5	94	87.2

生活保護に関する声が 1,287 件（構成比 8.0%）で最も多く、続いて職員の服務、接遇、危機管理に関するものとなっています。全体として件数が増加した要因は、新市長の就任に伴い、市政への関心が高まったことや、がれき受け入れに関する事、東日本大震災を受けた危機管理への関心が高まったことなどが考えられます。

申出区分別件数

(件)

申出区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比(%)	22年度	前年度比(%)
苦情	353	369	403	352	426	385	323	278	452	609	814	687	5,451	33.8	5,308	102.7
意見・提案	296	183	249	151	146	170	173	263	607	843	1,013	796	4,890	30.4	3,070	159.3
要望	209	193	377	237	249	242	221	236	511	692	560	449	4,176	25.9	2,790	149.7
相談・問合せ	71	94	120	69	55	70	117	75	91	132	153	147	1,194	7.4	899	132.8
その他	25	22	22	20	17	17	25	36	39	52	70	56	401	2.5	231	173.6
合計	954	861	1,171	829	893	884	859	888	1,700	2,328	2,610	2,135	16,112	100.0	12,298	131.0

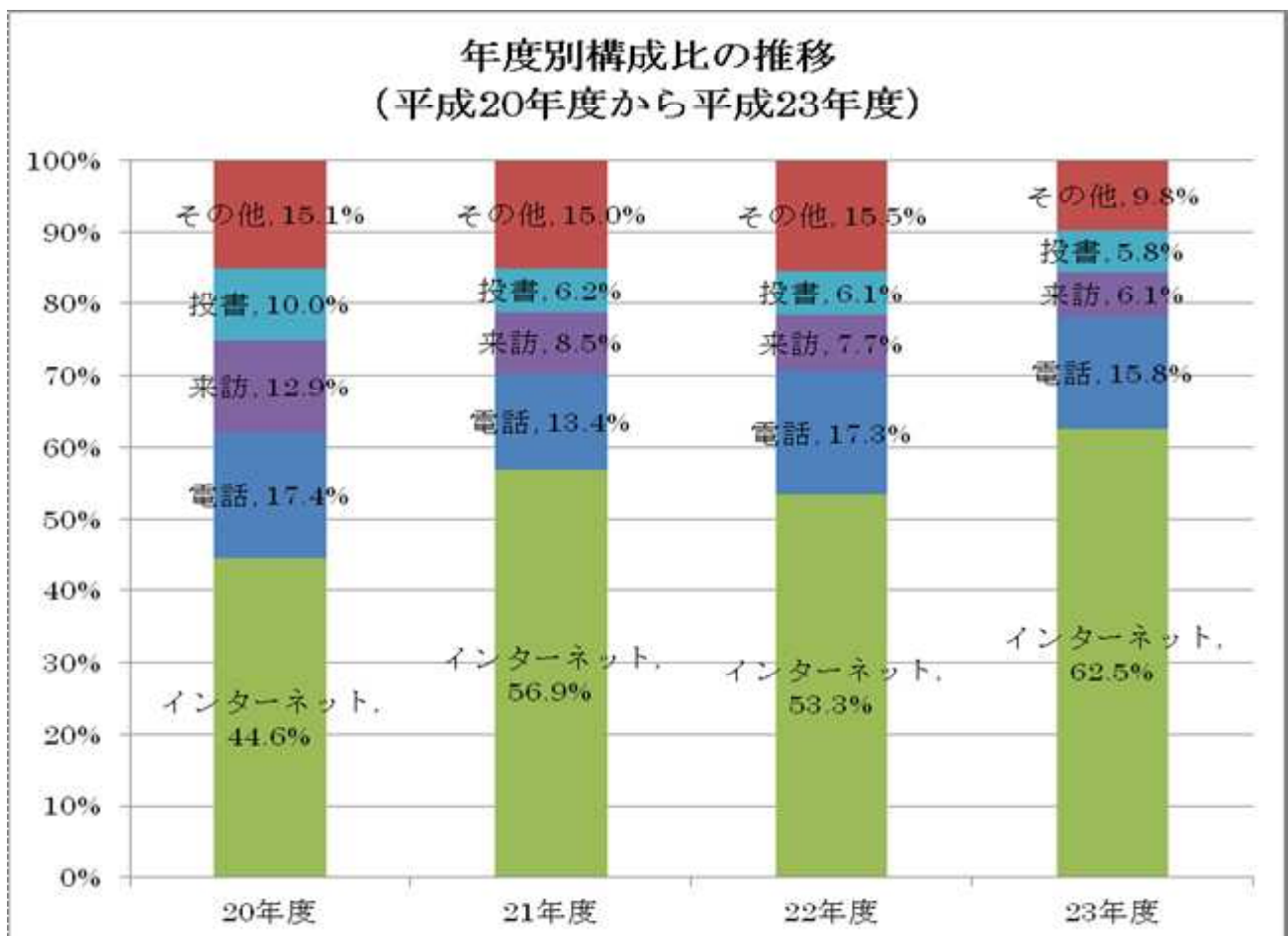


「苦情」が5,451件（構成比33.8%）で最も多く、続いて「意見・提案」が4,890件、「要望」が4,176件となっています。このうち「意見・提案」「要望」が前年と比べて約1.5倍となっています。

申出経路別件数

(件)

申出経路	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比(%)	22年度	前年度比(%)
インターネット	593	453	635	503	513	492	485	481	1,105	1,560	1,775	1,480	10,075	62.5	6,557	153.7
電話	104	135	156	89	161	161	153	164	313	390	396	319	2,541	15.8	2,131	119.2
来訪	65	69	118	66	76	77	90	79	64	98	98	89	989	6.1	953	103.8
投書	45	77	63	61	46	46	57	60	78	135	151	115	934	5.8	752	124.2
ファクシミリ	101	69	120	58	44	47	18	62	84	81	91	50	825	5.1	641	128.7
その他(意見箱等)	26	31	40	31	29	25	34	28	39	42	78	60	463	2.9	338	137.0
移ちよう	4	13	12	10	13	24	5	9	8	6	8	12	124	0.8	399	31.1
なにわコール	9	12	11	10	9	12	8	1	7	16	13	9	117	0.7	408	28.7
アイデア募集	6	1	7	0	2	0	9	4	2	0	0	1	32	0.2	99	32.3
市政モニター	1	1	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0.1	20	60.0
合計	954	861	1,171	829	893	884	859	888	1,700	2,328	2,610	2,135	16,112	100.0	12,298	131.0



インターネットからの申し出が10,075件で、全体の6割を超えており、続いて、電話2,541件、来訪989件となっています。

(2) 処理状況で見た「市民の声」

受付部署と所管部署の件数

a 受付部署別件数

受付局	23年度	22年度	前年度比(%)
情報公開室	6,193	4,667	132.7
北区役所	672	523	128.5
都島区役所	395	272	145.2
福島区役所	233	130	179.2
此花区役所	205	95	215.8
中央区役所	658	379	173.6
西区役所	347	390	89.0
港区役所	345	223	154.7
大正区役所	453	99	457.6
天王寺区役所	194	316	61.4
浪速区役所	142	125	113.6
西淀川区役所	316	181	174.6
淀川区役所	770	479	160.8
東淀川区役所	455	374	121.7
東成区役所	246	108	227.8
生野区役所	377	230	163.9
旭区役所	244	204	119.6
城東区役所	312	283	110.2
鶴見区役所	250	169	147.9
阿倍野区役所	311	226	137.6
住之江区役所	273	207	131.9
住吉区役所	357	257	138.9
東住吉区役所	247	134	184.3
平野区役所	553	344	160.8
西成区役所	230	133	172.9
合計	14,778	10,548	140.1

受付局	23年度	22年度	前年度比(%)
政策企画室	133	83	160.2
情報公開室	59	69	85.5
協働まちづくり室	7	-	-
市政改革室	7	8	87.5
危機管理室	0	8	0.0
総務局	84	137	61.3
市民局	87	99	87.9
財政局(財務)	2	8	25.0
財政局(税務)	54	69	78.3
契約管財局	5	2	250.0
計画調整局	28	46	60.9
健康福祉局	274	256	107.0
こども青少年局	55	277	19.9
ゆとりとみどり振興局	129	135	95.6
経済局	16	12	133.3
中央卸売市場	2	1	200.0
環境局	68	44	154.5
都市整備局	21	38	55.3
建設局	61	51	119.6
港湾局	20	24	83.3
会計室	2	1	200.0
消防局	0	2	0.0
交通局	115	141	81.6
水道局	52	20	260.0
病院局	8	5	160.0
教育委員会事務局	25	61	41.0
選挙管理委員会事務局	6	4	150.0
監査・人事制度事務総括局	5	2	250.0
市会事務局	9	147	6.1
合計	1,334	1,750	76.2

b 23年度所管部署別件数

回答局	23年度	22年度	前年度比(%)
政策企画室	741	285	260.0
情報公開室	326	385	84.7
協働まちづくり室	59	-	-
市政改革室	93	71	131.0
危機管理室	308	129	238.8
総務局	1,037	589	176.1
市民局	698	498	140.2
財政局(財務)	73	35	208.6
財政局(税務)	219	218	100.5
契約管財局	46	111	41.4
計画調整局	270	298	90.6
健康福祉局	1,801	1,720	104.7
こども青少年局	539	1,181	45.6
ゆとりとみどり振興局	1,049	1,000	104.9
経済局	89	81	109.9
中央卸売市場	25	10	250.0
環境局	1,910	745	256.4
都市整備局	320	285	112.3
建設局	962	966	99.6
港湾局	131	118	111.0
会計室	11	3	366.7
消防局	99	95	104.2
交通局	1,091	639	170.7
水道局	268	151	177.5
病院局	67	64	104.7
教育委員会事務局	1,265	549	230.4
選挙管理委員会事務局	54	39	138.5
監査・人事制度事務総括局	31	17	182.4
市会事務局	69	185	37.3
区役所(内訳は右の表)	2,461	1,831	134.4
合計	16,112	12,298	131.0

区役所内訳	23年度	22年度	前年度比(%)
北区役所	64	43	148.8
都島区役所	98	65	150.8
福島区役所	47	20	235.0
此花区役所	50	30	166.7
中央区役所	92	24	383.3
西区役所	60	73	82.2
港区役所	106	65	163.1
天王寺区役所	219	33	663.6
大正区役所	52	134	38.8
浪速区役所	71	54	131.5
西淀川区役所	82	44	186.4
淀川区役所	88	118	74.6
東淀川区役所	130	120	108.3
東成区役所	87	49	177.6
生野区役所	281	366	76.8
旭区役所	61	32	190.6
城東区役所	71	47	151.1
鶴見区役所	57	47	121.3
阿倍野区役所	78	61	127.9
住之江区役所	49	59	83.1
住吉区役所	131	88	148.9
東住吉区役所	81	29	279.3
平野区役所	239	135	177.0
西成区役所	167	95	175.8
合計	2,461	1,831	134.4

依頼区分別、処理状況別件数

a 依頼区分別件数

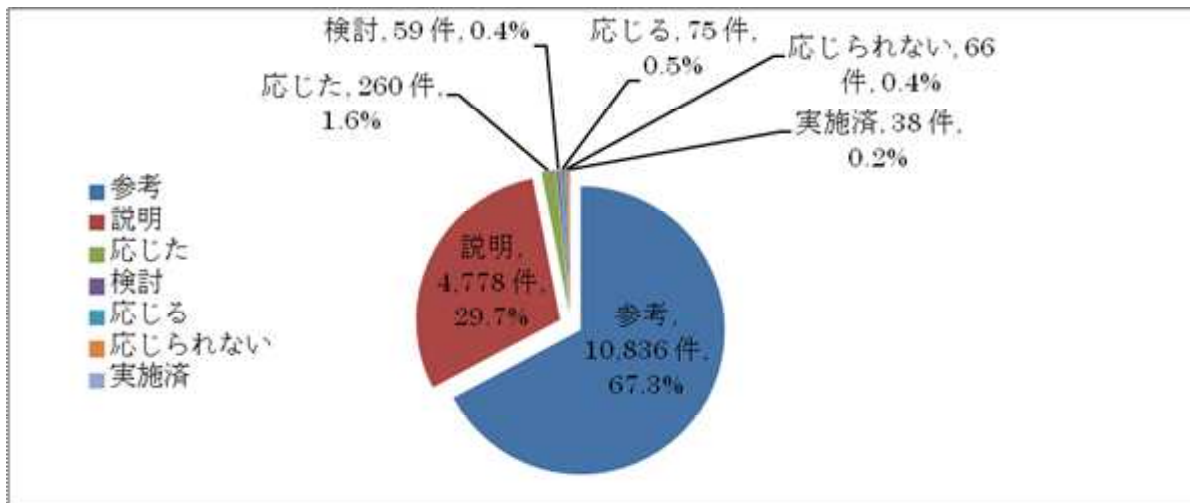
	回答	供覧	参考回答
赤紙	4,593 件	10,082 件	103 件
青紙	558 件	773 件	3 件
合計	5,151 件	10,855 件	106 件



供覧が 10,855 件、回答が 5,151 件となっており、全体の 32.0% の案件に対して回答を行っています。

b 処理状況内訳

参考	説明	応じた	検討	応じる	応じられない	実施済
10,836 件	4,778 件	260 件	59 件	75 件	66 件	38 件



参考に資したものが 10,836 件と最も多く、次いで説明が 4,778 件となっています。

c 申出区分別、依頼区分別の処理状況別件数

[赤紙] (件、ただし()構成比%)

申出区分	依頼区分	件数	応じた	応じられない	応じる	検討	参考	実施済	説明
苦情	回答	1,510	103	8	24	3	23	1	1,348
	供覧	3,439	22	7	1	6	3,382	2	19
	参考回答	45	5	0	3	0	16	0	21
小計		4,994 (33.8)	130 (52.6)	15 (26.8)	28 (38.9)	9 (17.3)	3,421 (34.0)	3 (8.6)	1,388 (32.7)
意見・提案	回答	795	18	8	4	3	20	4	738
	供覧	3,690	1	3	2	8	3,644	5	27
	参考回答	24	0	0	0	0	14	1	9
小計		4,509 (30.5)	19 (7.7)	11 (19.6)	6 (8.3)	11 (21.2)	3,678 (36.5)	10 (28.6)	774 (18.2)
要望	回答	1,413	56	21	29	23	24	13	1,247
	供覧	2,432	4	3	0	5	2,408	0	12
	参考回答	27	0	1	0	0	12	0	14
小計		3,872 (26.2)	60 (24.3)	25 (44.6)	29 (40.3)	28 (53.8)	2,444 (24.3)	13 (37.1)	1,273 (30.0)
相談・問合せ	回答	849	34	3	7	3	12	7	783
	供覧	193	0	0	0	1	189	1	2
	参考回答	6	1	0	0	0	3	0	2
小計		1,048 (7.1)	35 (14.2)	3 (5.4)	7 (9.7)	4 (7.7)	204 (2.0)	8 (22.9)	787 (18.5)
その他	回答	26	3	0	2	0	0	0	21
	供覧	328	0	2	0	0	322	1	3
	参考回答	1	0	0	0	0	0	0	1
小計		355 (2.4)	3 (1.2)	2 (3.6)	2 (2.8)	0 (0.0)	322 (3.2)	1 (2.9)	25 (0.6)
合計		14,778	247	56	72	52	10,069	35	4,247

[青紙] (件、ただし()構成比%)

申出区分	依頼区分	件数	応じた	応じられない	応じる	検討	参考	実施済	説明
苦情	回答	201	9	5	1	1	2	0	183
	供覧	253	2	0	0	2	247	1	1
	参考回答	3	0	0	0	0	2	0	1
小計		457 (34.3)	11 (84.6)	5 (50.0)	1 (33.3)	3 (42.9)	251 (32.7)	1 (33.3)	185 (34.8)
意見・提案	回答	49	0	0	1	1	1	0	46
	供覧	332	0	1	0	1	327	0	3
	参考回答								
小計		381 (28.6)	0 (0.0)	1 (10.0)	1 (33.3)	2 (28.6)	328 (42.8)	0 (0.0)	49 (9.2)
要望	回答	157	2	3	0	2	3	1	146
	供覧	147	0	1	0	0	143	1	2
	参考回答								
小計		304 (22.8)	2 (15.4)	4 (40.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	146 (19.0)	2 (66.7)	148 (27.9)
相談・問合せ	回答	137	0	0	0	0	1	0	136
	供覧	9	0	0	0	0	9	0	0
	参考回答								
小計		146 (10.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (1.3)	0 (0.0)	136 (25.6)
その他	回答	14	0	0	1	0	0	0	13
	供覧	32	0	0	0	0	32	0	0
	参考回答								
小計		46 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (33.3)	0 (0.0)	32 (4.2)	0 (0.0)	13 (2.4)
合計		1,334	13	10	3	7	767	3	531

(3) 分類別に見た「市民の声」

<健康・福祉など> 2,438件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
生活困窮	737	229	166	119	36	1,287	52.8
犬・猫・動物管理	31	60	80	12	3	186	7.6
国民健康保険	85	24	55	19	2	185	7.6
障がい者福祉	22	14	53	9	0	98	4.0
いきがい施策	14	34	21	7	1	77	3.2
介護保険	29	16	21	3	5	74	3.0
健康づくり	20	21	20	7	0	68	2.8
医務	48	4	6	4	5	67	2.7
感染症対策	8	11	31	4	1	55	2.3
環境衛生	12	5	16	6	0	39	1.6

生活保護の受給に関する苦情のほか、制度に対する意見・提案などが多く寄せられています。

<行政・人事・サービスなど> 2,380件

TOP5

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
人事	484	262	111	69	19	945	39.7
人材開発	574	72	29	7	24	706	29.7
給与	71	110	45	8	2	236	9.9
その他(人事)	59	56	15	8	6	144	6.1
行政管理	36	9	56	33	0	134	5.6

職員の不祥事のほか、職員の接遇に関する苦情などが多く寄せられています。

<環境・ごみなど> 1,851件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
その他(ごみ)	61	295	135	21	5	517	27.9
その他(環境)	31	85	90	10	9	225	12.2
産業廃棄物	19	58	107	3	1	188	10.2
エネルギー政策	32	87	22	2	4	147	7.9
大気汚染	56	12	64	1	14	147	7.9
路上喫煙対策	33	28	48	2	0	111	6.0
地球温暖化	17	64	17	2	2	102	5.5
家庭系ごみ	61	16	16	6	1	100	5.4
不法投棄・美化・環境系	23	29	27	2	1	82	4.4
悪臭・騒音・振動	43	1	10	17	0	71	3.8

被災地がれきの焼却処分に関する声のほか、原子力等のエネルギーに関する声などが多く寄せられています。

< 学校・教育など > 1,191件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
教育指導	128	182	101	19	16	446	37.4
その他(学校教育)	73	139	64	28	9	313	26.3
就学	26	45	37	13	0	121	10.2
給食	7	20	39	11	1	78	6.5
図書館	19	22	30	3	1	75	6.3
校舎管理	12	16	27	8	0	63	5.3
その他	13	13	18	0	0	44	3.7
生涯学習	6	8	13	2	0	29	2.4
校舎建設	3	6	2	1	0	12	1.0
文化財保護	0	5	5	0	0	10	0.8

教育に関する声や校舎へのクーラーの設置、図書館の利便に関する声などが多く寄せられています。

< 公園・文化・スポーツなど > 1,073件

TOP10 (件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
管理	143	79	121	41	13	397	37.0
生涯スポーツ	50	66	49	18	3	186	17.3
文化振興	27	70	40	3	4	144	13.4
集客・観光	23	66	28	7	1	125	11.6
その他(公園)	15	17	13	5	1	51	4.8
有料施設	12	8	17	2	2	41	3.8
街路樹	9	12	10	3	1	35	3.3
緑化	9	3	17	4	0	33	3.1
建設	3	9	15	0	0	27	2.5
競技スポーツ	4	5	3	3	0	15	1.4

公園ねこ適正管理推進サポーターに関する声のほか、公園利用のマナーに関する声などが多く寄せられています。

< 市民生活・人権など > 919件

TOP10 (件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
地域振興	43	53	43	23	4	166	18.1
区庁舎	41	29	85	7	1	163	17.7
安全	18	40	42	4	0	104	11.3
住民登録	26	7	25	7	1	66	7.2
その他(人権)	40	15	6	4	1	66	7.2
その他	19	6	31	3	5	64	7.0
消費者問題	39	9	5	2	1	56	6.1
啓発	44	9	0	2	1	56	6.1
雇用・勤労	12	16	10	3	1	42	4.6
戸籍	20	10	5	1	0	36	3.9

区民センターに関する声のほか、地域の安全や防犯に関する声などが多く寄せられています。

< 道路・河川など > 913件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
不法占拠(道路)	145	62	102	33	3	345	37.8
自転車駐車場(建設)	58	41	75	16	1	191	20.9
その他(道路管理)	38	34	28	11	3	114	12.5
道路(管理)	26	18	32	11	7	94	10.3
道路(建設)	8	13	22	2	1	46	5.0
屋外広告物(管理)	17	4	9	8	0	38	4.2
歩道(管理)	7	5	17	2	0	31	3.4
歩道(建設)	2	3	13	2	0	20	2.2
ホームレス	2	3	4	1	0	10	1.1
橋梁	1	3	4	1	0	9	1.0

放置自転車に関する声のほか、自転車駐車場の整備を求める声などが多く寄せられています。

< 地下鉄・バスなど > 871件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
施設(地下鉄)	32	47	52	5	1	137	15.7
経営	36	75	16	5	0	132	15.2
その他(地下鉄)	58	34	15	10	3	120	13.8
その他(バス)	61	20	11	5	4	101	11.6
その他(経営)	24	33	11	4	3	75	8.6
料金(経営)	15	16	28	6	2	67	7.7
路線(バス)	12	17	28	3	1	61	7.0
運行(バス)	30	14	15	0	2	61	7.0
運行(地下鉄)	20	19	17	1	0	57	6.5
施設(バス)	13	9	18	4	2	46	5.3

地下鉄駅施設へのエレベーターの設置などバリアフリーに関する声や市営交通の民営化に関する声などが多く寄せられています。

< 危機管理など > 757件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
危機管理	37	204	369	69	13	692	91.4
その他(危機管理)	22	11	31	1	0	65	8.6

東日本大震災の被災地支援や防災に関する声が多く寄せられています。

< 政策・企画など > 670件

TOP5

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
秘書	33	100	13	8	18	172	25.7
地域主権	33	76	25	1	7	142	21.2
府市再編	23	61	24	3	3	114	17.0
その他(企画)	5	80	11	1	7	104	15.5
その他(秘書)	16	48	5	5	17	91	13.6

新市長への声や府市再編に関する声などが多く寄せられています。

<子育てなど> 566件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
保育所	29	50	74	22	1	176	31.1
児童福祉	74	37	25	4	2	142	25.1
子育て支援	20	21	18	3	2	64	11.3
母子・ひとり親	23	5	7	4	4	43	7.6
母子保健	8	14	13	2	1	38	6.7
幼稚園	8	9	14	1	0	32	5.7
放課後児童対策	6	5	9	1	0	21	3.7
青少年	1	5	9	4	0	19	3.4
次世代育成	5	7	2	1	0	15	2.7
その他(企画)	2	5	2	0	0	9	1.6

児童福祉施設最低基準条例や保育ママ制度、こども相談センターに対する意見などが多く寄せられています。

<情報公開・広聴など> 490件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
広報・報道	46	69	81	17	11	224	45.7
広聴相談	73	50	34	20	3	180	36.7
公開制度等	41	14	11	10	0	76	15.5
その他(市民情報)	1	2	3	1	0	7	1.4
その他(広報・報道)	1	2	0	0	0	3	0.6

「市民の声」の制度や大阪市総合コールセンターに関する事、市ホームページやくらしの便利帳に関する声などが多く寄せられています。

<まちづくり・住宅など> 296件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
管理・整備	53	16	36	10	4	119	40.2
融資・助成	3	10	11	4	0	28	9.5
申込	6	3	11	5	0	25	8.4
その他(市営住宅)	9	4	4	6	2	25	8.4
家賃	8	1	4	3	0	16	5.4
住宅政策	3	5	2	1	0	11	3.7
改造・開発	2	8	1	0	0	11	3.7
その他(企画)	2	2	2	4	0	10	3.4
計画・推進	1	3	3	2	1	10	3.4
建設	4	1	3	1	0	9	3.0

市営住宅の管理・整備に関する意見のほか、耐震診断に関する声などが多く寄せられています。

<都市計画・開発など> 263件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
うめきた整備	3	35	12	0	0	50	19.0
都市計画	4	19	21	6	0	50	19.0
交通政策	2	27	13	1	0	43	16.3
建築指導	13	6	13	7	2	41	15.6
開発誘導	12	9	3	1	3	28	10.6
開発計画	2	9	1	2	0	14	5.3
その他(計画)	2	5	1	3	0	11	4.2
その他(企画振興)	1	3	2	2	0	8	3.0
統計	2	3	1	0	0	6	2.3
その他(建築)	0	0	4	1	0	5	1.9

うめきたのまちづくりに関する声や自動二輪車駐車場に関する声などが寄せられています。

<水道など> 224件

TOP10

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
その他(経営)	12	14	9	1	0	36	16.1
経営	5	19	9	1	0	34	15.2
その他(お客様サービス)	11	7	4	4	4	30	13.4
料金	5	5	17	2	0	29	12.9
給・配水工事	14	5	2	5	0	26	11.6
その他(施設の管理・維持)	3	9	7	2	0	21	9.4
水質	1	3	5	4	0	13	5.8
接遇	5	1	4	0	1	11	4.9
広報	4	5	1	0	0	10	4.5
その他(水質・水資源)	0	3	3	0	0	6	2.7

水道事業の府市統合に関する声や水道料金の減免や支払い方法に関する声などが寄せられています。

<税金など> 178件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
市民税	28	14	25	11	2	80	44.9
その他(税金)	9	9	11	4	1	34	19.1
固定資産税	7	15	6	1	1	30	16.9
納税交渉	19	2	2	4	0	27	15.2
諸税	3	1	1	1	1	7	3.9

市民税の課税や納付に関する声などが寄せられています。

<市民協働・参画など> 131件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
市民協働・参画	32	51	20	7	0	110	84.0
その他(市民協働・参画)	5	12	3	1	0	21	16.0

区政会議に関する声や、区長の権限強化に関する声などが多く寄せられています。

< 港湾など > 114件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
南港(住之江区)	13	11	18	2	0	44	38.6
その他(港湾)	12	10	12	0	2	36	31.6
港湾管理	4	8	3	1	1	17	14.9
北港(此花区)	5	3	1	0	1	10	8.8
大阪港(港区)	2	4	0	1	0	7	6.1

コスモスクエア地区のまちづくりに関する声などが寄せられています。

< 経済など > 95件

TOP5

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
商工業	5	35	8	2	0	50	52.6
市場	7	3	3	1	0	14	14.7
貿易・国際経済	2	4	7	0	0	13	13.7
金融	1	3	0	4	1	9	9.5
農畜産	2	1	2	0	0	5	5.3

商店街の活性化に関する声や、新しく事業を始める際の融資に関する声などが寄せられています。

< 市政改革など > 89件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
市政改革	22	45	11	5	4	87	97.8
その他(市政改革)	1	1	0	0	0	2	2.2

経費削減など市政改革に関する声などが寄せられています。

< 消防・救急など > 80件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
救急	17	14	9	6	1	47	58.8
火災予防	2	4	6	5	0	17	21.3
その他(消防)	5	1	1	1	0	8	10.0
警防	5	0	0	1	0	6	7.5
危険物・消防用設備	1	0	1	0	0	2	2.5

防火・防災の取り組みや救急隊員の対応、救急安心センターに関する声などが寄せられています。

< 下水道管理など > 73件

TOP5

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
河川(管理)	8	9	8	1	1	27	37.0
その他(河川管理)	5	2	5	2	0	14	19.2
管補修	2	4	2	0	0	8	11.0
下水道施設	4	2	1	1	0	8	11.0
管渠施設	1	1	4	0	0	6	8.2

河川のフェンス工事に関する声のほか、災害用マンホールに関する声などが寄せられています。

< 財政など > 59件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
財政	7	22	16	3	0	48	81.4
その他(財政)	1	10	0	0	0	11	18.6

本市の財政状況や、予算執行に関する声が寄せられています。

< 市立病院など > 54件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
医療施設	29	14	2	1	0	46	85.2
その他(医療施設)	3	2	2	1	0	8	14.8

市民病院での対応に関する声などが寄せられています。

< 契約管財など > 44件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
財産管理	6	5	6	10	0	27	61.4
契約	4	6	2	1	1	14	31.8
その他(管財)	1	1	0	0	0	2	4.5
その他(契約)	0	0	1	0	0	1	2.3

市有地の活用に関する声などが寄せられています。

< 公正職務など > 40件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
公正職務	22	3	2	4	0	31	77.5
その他(監察)	2	0	7	0	0	9	22.5

公益通報制度に関する声などが寄せられています。

< 監査など > 24件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
任用	3	8	3	0	0	14	58.3
監査	4	1	2	0	1	8	33.3
その他(監査・人事)	0	1	0	0	1	2	8.3

職員の採用条件など、任用に関する声が寄せられています。

< その他(市会、選挙、会計など) > 229件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)
選挙管理委員会	22	28	13	9	2	74	32.3
市会事務局	18	19	16	1	0	54	23.6
会計室	1	4	2	3	0	10	4.4
その他	34	20	9	8	20	91	39.7

市会議員の報酬や定数に関する声や選挙時の事務に関する声などが寄せられています。その他については、河川の落書きに対する声や国道の不法駐輪対策など、本市の所管ではないものの、市民の声にする必要があると判断された事例です。

(4) 「市民の声」の施策、事務・事業への反映

市民の声施策反映検討会

「市民の声施策反映検討会」では、「市民の声」として寄せられた市政に対するご意見やご要望等が本市の施策・事業等へ反映できるかどうかについての検討を、企画広報担当・広報事業担当・広聴担当で構成する委員により行い、その内容を本市ホームページに公開してきました。

検討会では主に、次のことを行いました。

寄せられた「市民の声」を受け、担当所属で速やかに対応・事務改善している案件のうち、市民サービスが向上したと考えられるもの等をピックアップ施策・事業への反映に向け、担当所属に施策・事業の現状や今後の見通し等について照会・ヒアリングし、対応や改善を検討
「今後実施予定」「今後検討していく」などと回答している案件について、回答後の進捗状況等を確認

〔市民の声施策反映検討会開催状況〕

第1回（平成23年4月22日）	第7回（平成23年10月26・28日）
第2回（平成23年6月7日）	第8回（平成23年11月24日）
第3回（平成23年6月29日）	第9回（平成23年12月28日）
第4回（平成23年7月28日）	第10回（平成24年1月30日）
第5回（平成23年8月29日）	第11回（平成24年2月28日）
第6回（平成23年9月27日）	第12回（平成24年3月26日）

2 団体からの陳情・要望

各種団体からの市政に対する陳情・要望等については、より一層の透明性の確保を図るとともに、団体と円滑、効果的に意見交換を行うため、平成 18 年 7 月に定めた「[団体との協議等のもち方に関する指針](#)」に基づき統一したルールで対応しています。

「団体との協議等のもち方に関する指針」(概要)

- ・ 団体からの要望等で、協議等の求めがあるものについては、要望等の内容を記載した文書（要望書）で受け付けることとしています。〔要望等の内容の文書化〕
- ・ 団体からの要望等に対しては、協議等を行う前に、必ず所定の手続（決裁）を経たうえで、文書により回答を行わなければなりません。〔協議実施前に文書回答を行う〕
- ・ 団体から協議等の要請があった場合には、この指針に基づき、協議項目、実施場所、協議等の時間、出席者等について、団体と調整を行います。たとえば協議時間については 1 回 2 時間以内、団体側の出席者は 30 人以内を基本とする、などと定めています。
- ・ 団体との協議等の透明性を高めるため、協議等については、報道機関へ公開することとしています。〔協議等の公開〕
- ・ 協議等は、本市としての意思決定を行う場ではなく、団体からの要望等を聴取するとともに、本市施策の考え方を説明する機会であることとしています。
- ・ 団体と協議等を行った場合は、議事録（要旨）を作成し、団体名、実施日、要望書及び回答書とともにホームページへ掲載することとしています。（文書回答のみで協議等を行うまでに至らなかった場合でも、要望書及び回答書等について掲載します。）〔協議等の内容の公表〕

平成 23 年度中に、陳情・要望等にかかる協議等を行った(文書回答のみのものを含む)との報告があったものは 203 件あり、そのうち文書回答のみのものが 81 件、協議等を行ったものが 122 件、協議回数は 161 回となっています。

団体との協議回数等一覧（平成 23 年度報告分）

（件）

所 属	要望等 件 数	協議等の有無		協 議 回 数	所 属	要望等 件 数	協議等の有無		協 議 回 数
		文書回答のみ	協議等あり				文書回答のみ	協議等あり	
政策企画室	0	-	-	-	監査・人事制度事務総括局	0	-	-	-
情報公開室	9	-	9	35	北区役所	2	-	2	2
市政改革室	0	-	-	-	都島区役所	6	4	2	2
危機管理室	0	-	-	-	福島区役所	1	-	1	1
総務局	0	-	-	-	此花区役所	5	-	5	8
市民局	10	4	6	12	中央区役所	2	1	1	1
財政局	1	1	-	-	西区役所	2	-	2	2
契約管財局	5	5	-	-	港区役所	3	1	2	2
計画調整局	0	-	-	-	大正区役所	3	1	2	2
健康福祉局	46	20	26	29	天王寺区役所	1	-	1	1
こども青少年局	10	7	3	3	浪速区役所	3	-	3	3
ゆとりとみどり振興局	3	1	2	2	西淀川区役所	2	-	2	2
経済局	2	1	1	1	淀川区役所	3	1	2	2
中央卸売市場	0	-	-	-	東淀川区役所	1	-	1	1
環境局	5	2	3	3	東成区役所	2	-	2	2
都市整備局	1	-	1	1	生野区役所	2	-	2	2
建設局	2	1	1	1	旭区役所	2	-	2	2
港湾局	6	1	5	5	城東区役所	2	-	2	2
会計室	0	-	-	-	鶴見区役所	2	1	1	1
消防局	0	-	-	-	阿倍野区役所	2	1	1	1
交通局	7	5	2	3	住之江区役所	2	-	2	2
水道局	0	-	-	-	住吉区役所	3	-	3	3
病院局	0	-	-	-	東住吉区役所	2	1	1	1
選挙管理委員会	0	-	-	-	平野区役所	5	1	4	4
市会事務局	0	-	-	-	西成区役所	3	-	3	3
教育委員会事務局	35	21	14	14					
					合 計	203	81	122	161
					前年度(参考)	257	108	149	191

表中の要望等件数は、陳情・要望等の取りまとめをした所属ごとの件数です。陳情・要望等に対する回答文書につきましては、内容に応じて各担当部署が作成しています。1件の陳情・要望書に対する協議等を、複数回に分けて実施することがあるため、表中の「協議等あり」の件数と「協議回数」が一致しない場合があります。団体からの陳情・要望書や、大阪市からの回答文書、協議等の議事要旨等は、[本市ホームページ](#)で公開しています。

3 市民意識調査

(1) 市政モニター

制度の概要

市民の皆さんの市政に対する意見や意識などを把握するため、平成 23 年度には、公募による 350 名と、住民基本台帳から無作為に抽出し承諾いただいた市民 250 名の合わせて 600 名の方を市政モニターとしてお願いしました。

なお、このモニターは大阪市の人口比となるよう構成しています(いずれも、地域別・性別・年齢別などを考慮して選出)。

定数と選出方法

	定数	応募者
市民モニター (公募)	250 名	1,497 名
(無作為抽出)	250 名	-
外国籍市民モニター (公募)	20 名	28 名
昼間市民モニター (公募)	80 名	124 名
合計	600 名	1,649 名

各定数の半数が e モニター

主な職務

- ・ アンケート調査への回答
- ・ 市政についての意見・要望等を随時提出

任 期

1 年

実施アンケート

	調査テーマ	回答率
1	住宅用火災警報器・救急安心センターについて	91.3%
2	大阪市の環境施策について	90.0%
3	市政改革の推進について	87.1%
4	児童虐待について	91.0%
5	地域防犯対策について	90.7%
6	大阪市広報板と市政だよりなどについて	81.5%
7	事業仕分けについて	73.4%
8	踏切対策について	73.3%
9	大阪市障がい者スポーツセンターについて	70.4%
10	くらしの便利帳と区の広報紙・市政だよりについて	69.6%

(e モニターのみに対する調査)

	調査テーマ	回答率
11	この夏の節電対策について	76.0%
12	統計情報に対する市民意識の実態等	56.2%

アンケート結果については、[大阪市ホームページ](#)に掲載しています。

アンケートの概要

(1)住宅用火災警報器・救急安心センターについて

調査の目的

大阪市では、積極的に住宅防火啓発を行い、住宅用火災警報器の普及と設置促進に取り組んでいます。また、平成21年10月1日より救急安心センターを開設し、医学的な見地から助言などを行い、必要な時には救急車を出場させるサービスを24時間365日行っており、こうした取り組みについて、市民の皆さまの意識やご意見をお聞きし、今後の施策の推進に役立てるため。

調査項目

- ・住宅用火災警報器について
- ・救急安心センターについて

実施時期 平成23年6月

回答率 91.3%

(2) 大阪市の環境施策について

調査の目的

大阪市では、平成23年3月に新しい「大阪市環境基本計画」を策定しました。この計画は、大阪市の環境施策のマスタープランとなるものです。この計画では、地球温暖化対策や廃棄物対策と並び、「生物多様性」の保全を新たな課題として取り上げており、市民の自然や生き物への関心、生物多様性に関する取り組み状況等を把握し、今後の施策の参考とするため。

調査項目

- ・自然や生き物への意識など
- ・生物多様性保全等の取組状況など

実施時期 平成23年6月

回答率 90.0%

(3) 市政改革の推進について

調査の目的

大阪市では、これまでの行財政改革の成果の上に、新たな観点にたった「なにわルネッサンス 2011 新しい大阪市をつくる市政改革基本方針」を平成 23 年 3 月に策定し、その具体的な取り組みに着手したところであり、こうした新たな市政改革の取り組みについて、市民の方々にお考えやご意見をお聞きし、今後の市政改革の推進のための基礎資料とするため。

調査項目

- ・これまでの市政改革の取組について
- ・これからの市政改革の取組について
- ・地域活動の現状について
- ・地域運営の仕組みについて
- ・区役所・市役所力の強化について
- ・持続可能な大阪市を支える行財政基盤の構築について
- ・あなたを取り巻く生活環境への影響について
- ・市政改革の取組への期待について

実施時期 平成 23 年 7 月

回答率 87.1%

(4) 児童虐待について

調査の目的

大阪市では、平成 12 年に児童虐待防止法が施行されて以来、こども相談センターの機能強化や各区子育て支援室の設置、関係機関のネットワーク構築など、児童虐待を防止するための様々な取り組みを行ってきましたが、児童虐待に関して、市民の方々がどのようなご意見を持っておられるのかをお聞きし、今後の施策の参考とするため。

調査項目

- ・子育ての経験、こどもの年齢・人数、世帯状況について
- ・児童虐待への関心、原因、防止策等について
- ・児童虐待の通告、児童虐待ホットラインについて
- ・子育て支援室について
- ・オレンジリボンについて
- ・児童虐待の経験、児童養護施設等について
- ・里親について
- ・退所者に対する意識について

実施時期 平成 23 年 7 月

回答率 91.0%

(5)地域防犯対策について

調査の目的

大阪市では、平成20年9月に「大阪市地域安全対策本部」を設置し、平成23年末までの目標として「政令指定都市における街頭犯罪発生件数ワースト1の返上」を掲げ、市民協働を基本とした各種防犯対策を実施しています。

目標達成を目指す最終年にあたり、市民の犯罪に関する意識や地域における防犯活動などについて、市民の方々がどのようなご意見を持っておられるのかをお聞きし、今後の施策の参考とするため。

調査項目

- ・暮らしやすさと犯罪被害の不安について
- ・街頭犯罪などについて
- ・犯罪被害の防止のために
- ・大阪市の取り組みについて
- ・地域の防犯活動について
- ・市民協働の進捗について
- ・大阪市が取り組むべき施策
- ・防犯カメラの設置と個人のプライバシーについて
- ・安全なまちづくりへのご意見
- ・ボランティア・NPOの参加経験について

実施時期 平成23年7月

回答率 90.7%

(6)大阪市広報板と市政だよりなどについて

調査の目的

大阪市では、市内にある広報板を賃借し、ポスター掲出を通じた広報活動を実施するとともに、市政だよりについては、新聞折り込みを基本とした配布を行っていますが、広報板と市政だよりに対する皆様のご意見をお聞きし、今後の見直しの検討資料とするため。

調査項目

- ・大阪市広報板について
- ・「人の都 大阪市」キャンペーンについて
- ・市政だよりについて
- ・広報印刷物について
- ・今回のアンケートについて

実施時期 平成23年8月

回答率 81.5%

(7)事業仕分けについて

調査の目的

大阪市では、平成20年度より、市民サービスの質的向上や業務のより一層の効率化に向け、公開の場で、外部の視点から事務事業の見直しの方向性について議論を行う「事業仕分け」を実施してきており、第4回目となる事業仕分けを、8月27・28日に実施しましたが、事業仕分けへの関心や効果についてのご意見、また仕分けでの議論や判定に関してのお考えなどをお聞きし、今後の見直しの参考にするため。

調査項目

- ・事業仕分けの認知について
- ・事業仕分けに対する興味・関心度について
- ・事業仕分けの様子 of 閲覧状況について
- ・仕分け人の指摘や議論について
- ・事業仕分けの効果について
- ・事業仕分けが効果的だと思う点について
- ・事業仕分けが効果的でないと思う点について
- ・事業仕分けの判定結果について

実施時期 平成23年9月

回答率 73.4%

(8)踏切対策について

調査の目的

大阪市内には、未だ169箇所の踏切があり、踏切事故や交通渋滞の原因となっています。そのため、抜本的な対策として「鉄道の高架化(地下化)」や、即効的な対策として「踏切部の歩道と車道の分離」などに取り組んでおりますが、市内にある踏切に対する皆様のご意見をお聞きし、市民ニーズを踏まえた今後の踏切対策を推進するため。

調査項目

- ・踏切対策について
- ・踏切の問題点について

実施時期 平成23年11月

回答率 73.3%

(9)大阪市障がい者スポーツセンターについて

調査の目的

平成23年度に実施された事業仕分けにおいて、障がい者スポーツセンターについては、抜本的な見直しが必要との検討課題が出されましたが、これらに関する皆様のご意見をお聞きし、今後の見直しの参考とするため。

調査項目

- ・障がい者スポーツセンターの認知
- ・障がい者スポーツセンターについて
- ・使用料の負担について
- ・宿泊施設の認知
- ・事業仕分け結果について
- ・宿泊施設の利用について
- ・宿泊施設の使用料について

実施時期 平成24年2月

回答率 70.4%

(10)くらしの便利帳と区の広報紙・市政だよりについて

調査の目的

大阪市では、さまざまな広報媒体を活用して、正確でタイムリーな行政情報の発信に努めていますが、「くらしの便利帳」と「区の広報紙と市政だより」について、皆様のご意見をお聞きし、今後の参考とするため。

調査項目

- ・くらしの便利帳について
- ・市政情報の入手方法について
- ・区の広報紙について
- ・市政だよりについて
- ・一体化にあたり重要視することについて
- ・今後充実すべき市政情報について

実施時期 平成24年2月

回答率 69.6%

(11)この夏の節電対策について (e モニターのみに対する調査)

調査の目的

大阪市では、平成 23 年夏の関西電力における電力不足が心配される中、市民や事業者にも自らの節電行動を促すとともに、本市節電対策への協力を呼びかけるにあたり、市民の皆さんが感じていることや、生活への影響について調査するため。

調査項目

- ・節電要請について
- ・節電の取り組みについて
- ・節電効果について
- ・生活への影響について
- ・有効な節電方法について
- ・行政に望むことについて

実施時期 平成 23 年 8 月

回答率 76.0%

(12)統計情報に対する市民意識の実態等 (e モニターのみに対する調査)

調査の目的

統計調査において、市民や企業の方などからご提出いただく調査票は、国や地域の実態をとらえた統計として取りまとめられ、その調査結果は私たちの生活に密接に関わるさまざまな行政施策に活かされています。

そこで、統計調査に対する意識や利用状況、各種統計調査結果と市民の皆さんの日常生活における実感との違いなどについてお聞きし、今後の統計調査関係業務の参考とするため。

調査項目

- ・統計調査の認知度について
- ・統計調査の認知経路について
- ・国勢調査の公表などについて
- ・大阪市のホームページ「統計情報」について
- ・統計調査の意義と課題について

実施時期 平成 23 年 11 月

回答率 56.2%

(2) 世論調査

世論調査は、住民基本台帳などから無作為抽出した市民 2500 名（外国籍住民含む）を対象に、郵送によるアンケート調査を行い、広く市民の意見・意識を把握し、その結果を市政に反映することを目的に実施しています。平成 23 年度は、「大阪市における震災対策について」をテーマに実施しました。調査の概要は次のとおりです。

調査目的

平成 23 年 3 月に、国内観測史上最大の東北地方太平洋沖地震が発生しました。この地震では、津波から避難するための住民どうしの声かけなど、地域の取組みや迅速な避難が明暗を分けたことなどから、日頃の市民一人一人の災害に対する備えの重要性を再認識しました。

そこで、災害に対する市民の皆さまの意識や意見等を把握し、今後の施策をより効果的に進めるための参考資料とします。

調査項目

ご自宅の耐震診断・耐震改修について
災害への備えについて
災害時に関する知識などについて
災害時の助け合いについて
津波対策について
被災地支援について

調査設計

- ・ 対象者 20 歳以上の市民（外国籍住民含む）
- ・ 標本数 2,500 標本
- ・ 標本抽出法 層化無作為抽出
- ・ 調査方法 調査票を送付し、返信用封筒で回収
- ・ 調査期間 平成 23 年 7 月 26 日～平成 23 年 9 月 9 日
（再協力依頼 2 回を含む）

回収結果

- ・ 有効回収標本数 1,542 標本
- ・ 有効回収標本率 61.7%

調査結果については、[大阪市ホームページ](#)に掲載しています。

4 要望等記録制度

要望等記録制度の概要

要望等記録制度は、平成 18 年 9 月から、「職員の職務の執行に関する要望等の記録等に関する規則」に基づき実施しており、公正な市政の運営を図り、市政に対する市民からの信頼性を高めるため、職員の職務執行に対して要望者から口頭で寄せられた要望等について、その内容を記録し、組織として対応を行うとともに、対応を行った要望等は毎月取りまとめて、公表しています。

・目的

この制度は、市民の皆さんから面談または電話により市に寄せられる職員の職務に関する要望等をルールに従って記録し、組織としてきっちり受けとめ、要望等に対する対応の方針を回答するなど、要望等に対して適切な対応を組織としてすすめることを目的としたものです。

この制度を運用することにより、本市に寄せられる要望等とその対応状況を明らかにし、市政の公平性、透明性等を確保することにより、市民の皆さんからの信頼性を高めてまいります。

・要望等への対応

市民の皆さんからの要望等は、内容を担当する課で記録します。

要望等への対応方針は、原則として文書で回答します。ただし、道路の補修や公園の樹木の剪定など、業務上の対応方針の明確なもの等については、口頭で回答することができます。

回答を行った要望等については、要望等の概要、対応方針の概要、要望者区分等について、毎月定期的に公表しています。

公表にあたっては、「対応方針の検討が必要なもの」については、皆さんからの要望等と本市の対応方針の概要を、「定例的で対応方針が明確なもの」については、要望等と対応方針の概要毎にその件数を公表します。

[要望等記録制度の概要](#) [要望等記録制度の公表](#)

平成 23 年度 要望等記録制度実績

平成 23 年度は、総計が 6,390 件あり、その内、定例的で対応方針が明確なものは 6,347 件（内訳：市民 5,040 件、公職者 33 件、団体等 1,274 件）で、対応方針の検討が必要なものは 43 件（内訳：市民 38 件、公職者 1 件、団体等 4 件）でした。

内容別に見ると、公園設備等の整備・補修及び街路樹の剪定等についての要望が大半を占めており、次いで港湾施設についての要望が多くなっています。

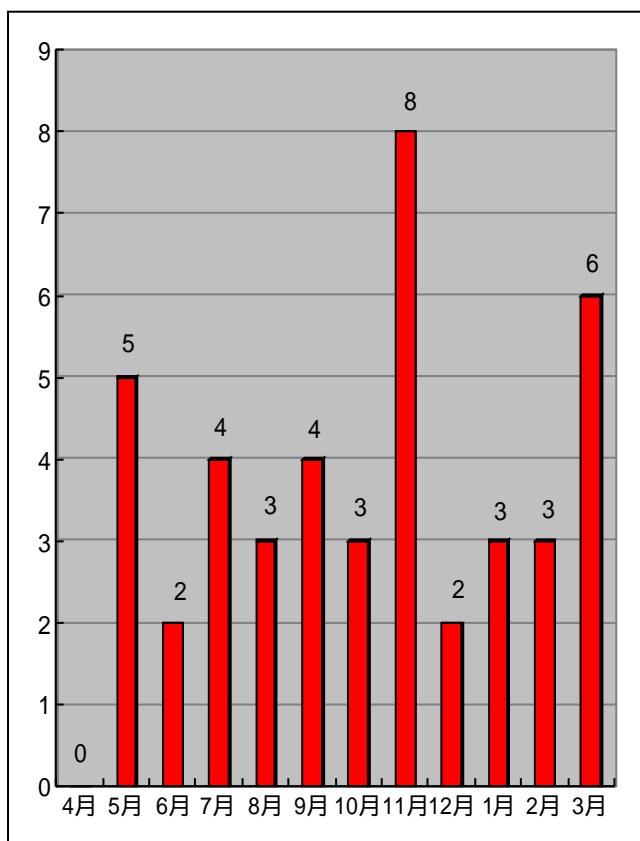
・「23年度（平成23年4月～平成24年3月）実績」

分野	対応方針の検討が必要なもの				定例的に対応方針が明確なもの				計
	市民	公職者	団体等	計	市民	公職者	団体等	計	
戸籍・住民票など	3			3				0	3
保健・年金	6			6				0	6
福祉(高齢者・障がい者など)				0				0	0
税				0				0	0
文化・スポーツ・観光				0				0	0
環境・ごみ				0				0	0
教育(学校教育・図書館・生涯学習など)	1			1				0	1
子育て				0				0	0
市営交通	2			2				0	2
住宅・建築				0				0	0
水道・下水道			2	2				0	2
公園・道路		1	1	2	5,026	33	1,105	6,164	6,166
防災				0				0	0
河川・港湾				0	14		169	183	183
健康・医療・衛生・動物				0				0	0
まちづくり				0				0	0
市長・副市長				0				0	0
市会				0				0	0
その他	26		1	27				0	27
計	38	1	4	43	5,040	33	1,274	6,347	6,390

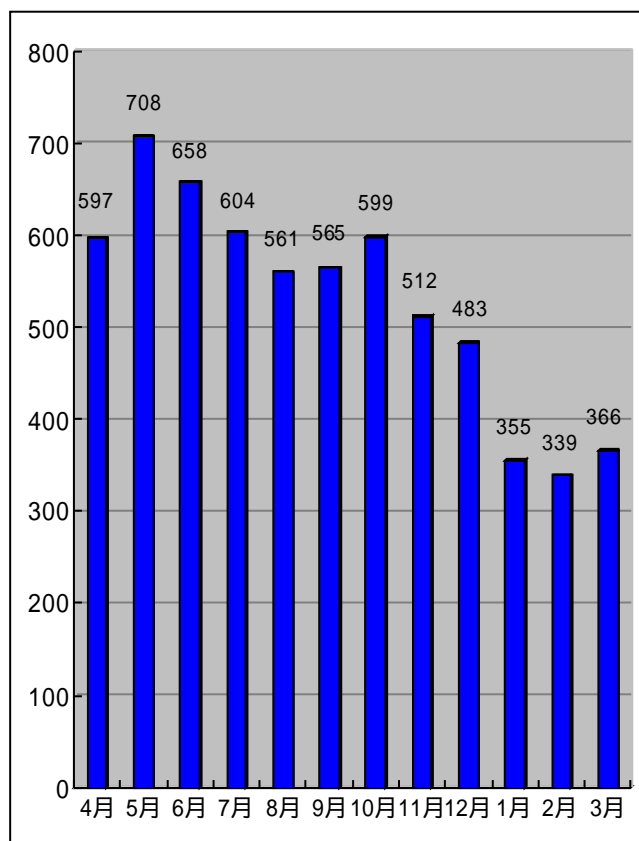
公職者：市会議員・府会議員・国会議員・その他公職の者
 団体等：団体・法人・その他

・平成23年度 月別受付件数の推移

対応方針の検討が必要なもの



定例的に対応方針が明確なもの



5 パブリック・コメント

本市の計画等の策定過程において、案の段階で広く公表し、市民等からの意見・提言（以下「意見等」という。）を求め、寄せられた意見等に対する本市の考え方を明らかにするとともに、有益な意見等を考慮して本市としての意思決定を行っています。

本市では、平成14年4月に定めた「[パブリック・コメント手続に関する指針](#)」に基づき実施しています（平成24年4月改定）。

「パブリック・コメント手続に関する指針」(概要)

- ・ この指針は、本市施策の形成過程において積極的に情報を公開し、的確に市民意見を反映するとともに、これに対する本市の考え方についての説明責任を果たすことを目的としています。
- ・ 本市の計画等を、新たに策定し、あるいは重要な変更を行う前に、計画等の案を公表します。
- ・ 市民の権利を制限し、又は義務を課す制度等の制定、改廃で広く市民一般に適用されるものについても公表の対象となります。
- ・ 計画等の案について、担当窓口や市民情報プラザに配架又は配付したり、ホームページに掲載したりするなどの方法により公表します。
- ・ 計画等の名称や、意見等の掲出期間、案等の入手方法について、ホームページをはじめ、本市広報媒体、報道機関への情報提供等により、その周知を図ります。
- ・ 意見等については、担当窓口への提出をはじめ、郵便、ファクシミリ、電子メール等により受け付けます。
- ・ 意見等の提出を受ける期間は、計画等の案の公表から1か月程度を目安として定めます。
- ・ 意見等を考慮して、計画等についての意思決定を行います。
- ・ 提出された意見等の内容と、その意見等に対する本市の考え方を公表します。計画等の案の修正を行った場合には、その内容も公表します。

意見を受け付けている案件や意見公募の結果については、[本市ホームページ](#)で公開しています。

パブリック・コメント手続を実施した計画等一覧（平成23年度実施分）

【平成23年度：13案件】

番号	計画等の名称	所管局	意見等受付期間	意見件数
1	「(仮称)大阪市再生可能エネルギーの導入等による低炭素社会の構築に関する条例(案)」の骨子	環境局	平成23年7月28日 ～8月24日	25
2	「(仮称)大阪市循環型社会形成推進条例(案)」骨子	環境局	平成23年7月28日 ～8月24日	0
3	公立大学法人大阪市立大学第二期中期目標(素案)	総務局	平成23年8月1日 ～8月30日	28
4	(仮称)大阪市建築物の環境配慮に関する条例(案)	計画調整局	平成23年9月30日 ～10月31日	10
5	「生涯学習大阪計画～自立と協働の生涯学習社会をめざして～」中間時点での見直しと今後の方向(案)	教育委員会 事務局	平成23年10月31日 ～11月30日	58
6	第9次大阪市交通安全計画(案)	市民局	平成23年11月1日 ～11月30日	2
7	新たな中期経営計画の策定指針	交通局	平成23年11月24日 ～12月28日	114
8	大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画(素案)	健康福祉局	平成23年12月27日 ～平成24年1月26日	274
9	第2次大阪市エイズ対策基本指針 - 大阪市「STOP エイズ」作戦 - (素案)	健康福祉局	平成23年12月27日 ～平成24年1月26日	40
10	大阪市障がい者支援計画・障がい福祉計画(素案)	健康福祉局	平成23年12月27日 ～平成24年1月26日	41
11	平成24年度大阪市食品衛生監視指導計画(案)	健康福祉局	平成24年1月18日 ～平成24年2月17日	69
12	健康・スポーツ産業分野での舞洲活用方策(案)	港湾局	平成24年1月31日 ～平成24年2月29日	37
13	大阪市児童福祉施設最低基準条例	こども青少年局	平成24年1月31日 ～平成24年2月24日	2,343

6 大阪市総合コールセンター等

平成 19 年 11 月から、年中無休で市政に関する簡単な問い合わせにお答えする「大阪市総合コールセンター（愛称：なにわコール）」を、専門的なノウハウを有する民間業者に委託し開設しています。

ここでは、よくある質問と回答集（FAQ）や本市ホームページなどをオペレーターが検索・参照し、電話、ファクシミリ、メールフォームなどによるマルチチャネルの問合せに対応しています。

また、FAQやホームページでは確認できないような専門的な内容や個人情報を含む内容の問合せについては、所管となる担当へ連携する業務も行っています。

お寄せいただいた問合せについては対応履歴を作成し、さらにそれを精査することで、より適切な対応ができるよう努めています。

このほか、平成 20 年 4 月からは 24 の区役所の代表電話、平成 21 年 4 月からは市役所（本庁舎）の代表電話の電話交換を行う「代表電話対応代行業務」、さらに平成 22 年 4 月からは市民の声をお伺いする「広聴電話対応業務」についても民間業者への委託により行っています。

[大阪市総合コールセンターホームページはこちら](#)

- ・『大阪市総合コールセンター：なにわコール』
【受付電話番号・FAX番号】TEL06-4301-7285 ・ FAX06-6644-4894
【利用時間(利用日)】午前 8 時～午後 10 時（年中無休）

- ・『区役所代表電話対応代行業務』
【受付電話番号】 06-(各区局番)-9986
【利用時間(利用日)】午前 9 時～午後 5 時 30 分（平日。但し年末年始と祝日を除く）
平成 20 年 4 月から 24 区全区で実施

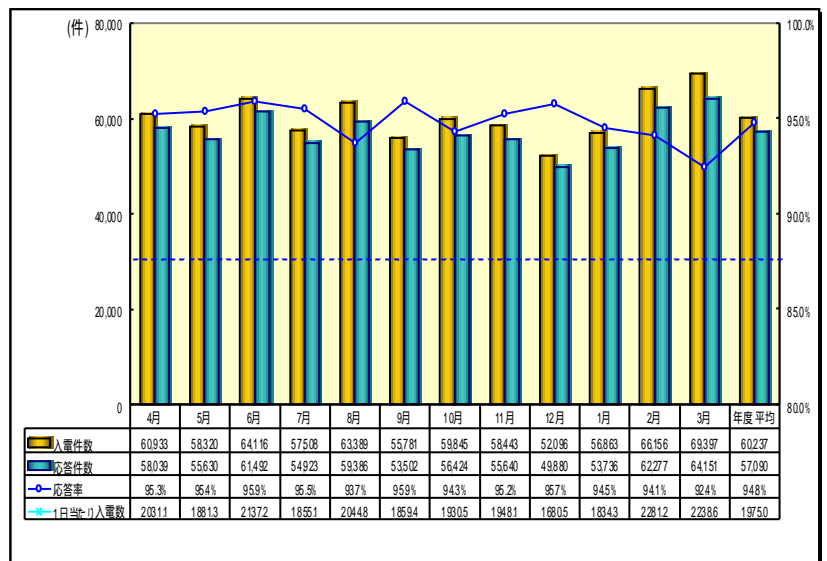
- ・『市役所（本庁舎）代表電話対応代行業務』
【受付電話番号】 06-6208-8181
【利用時間(利用日)】午前 9 時～午後 5 時 30 分（平日。但し年末年始と祝日を除く）
平成 21 年 4 月から実施

- ・『広聴電話対応業務』
【受付電話番号】 06-6208-8000
【利用時間(利用日)】午前 9 時～午後 5 時 30 分（平日。但し年末年始と祝日を除く）
平成 22 年 4 月から実施

総合コールセンター等 資料編

「平成23年度受付実績」

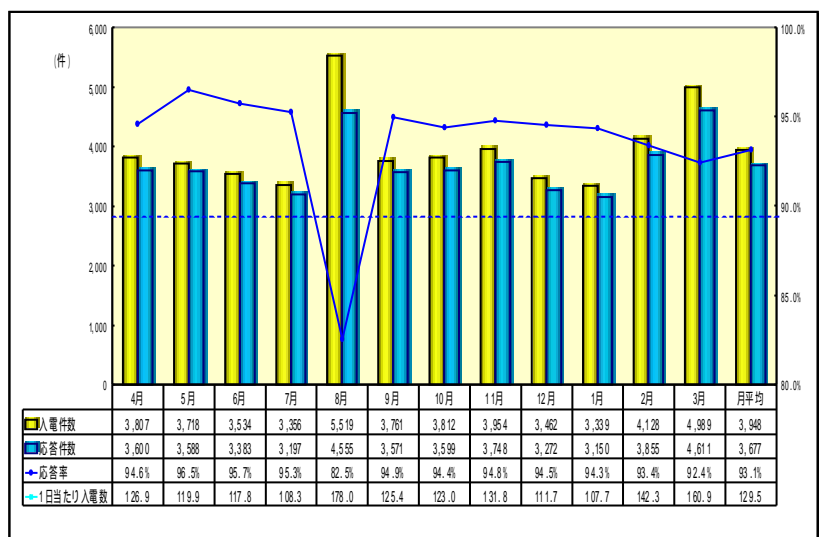
入電件数 722,847件
 応答件数 685,080件
 平均入電数(1日) 1,975.0件
 応答率 94.8%



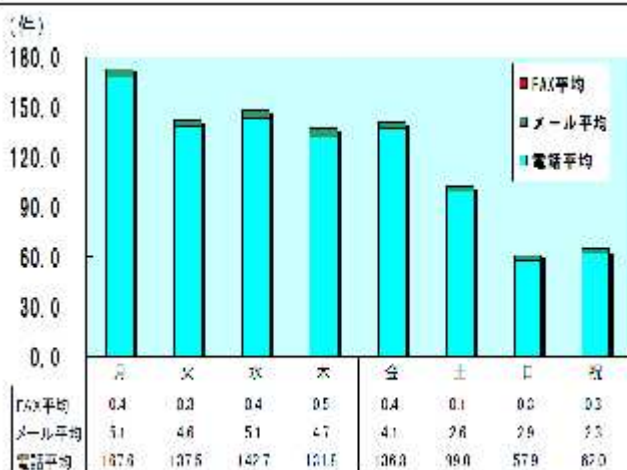
1 なにわコール

「平成23年度受付実績」

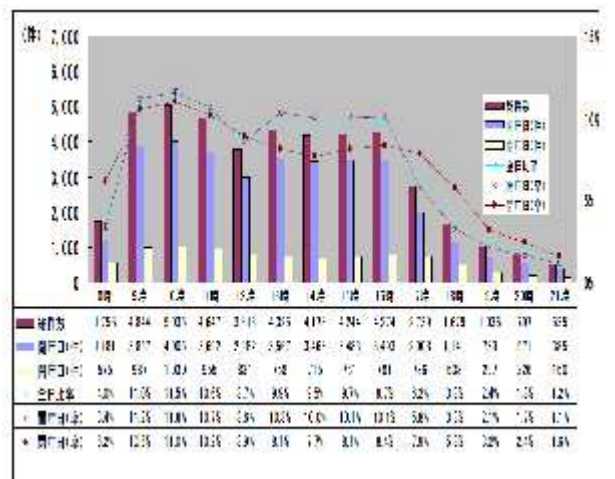
入電件数 47,379件
 応答件数 44,129件
 平均入電数(1日) 129.8件
 応答率 93.1%
 一次応答率 89.1%



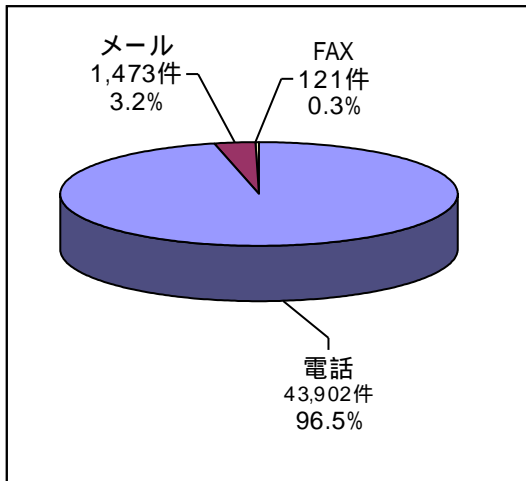
「曜日別平均件数(電話・FAX・メール)」



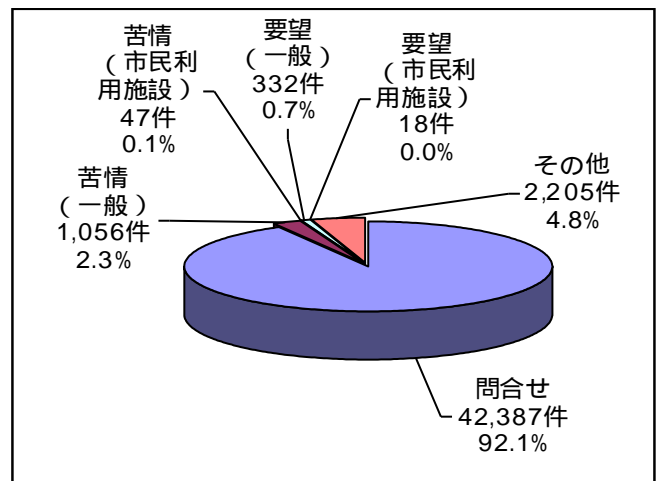
「時間帯別件数(電話)」



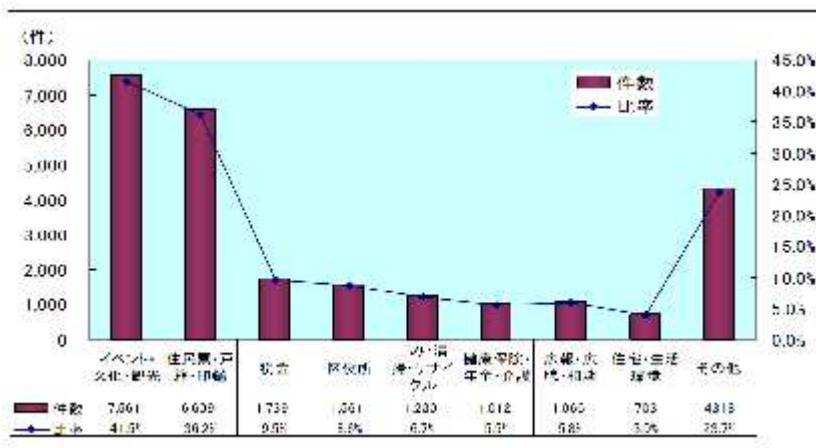
「チャンネル別比率」



「申出区分別比率」



「問合せ分類別比率」



その他

- ・道路・街灯・放置自転車
- ・健康・医療・衛生
- ・福祉

など

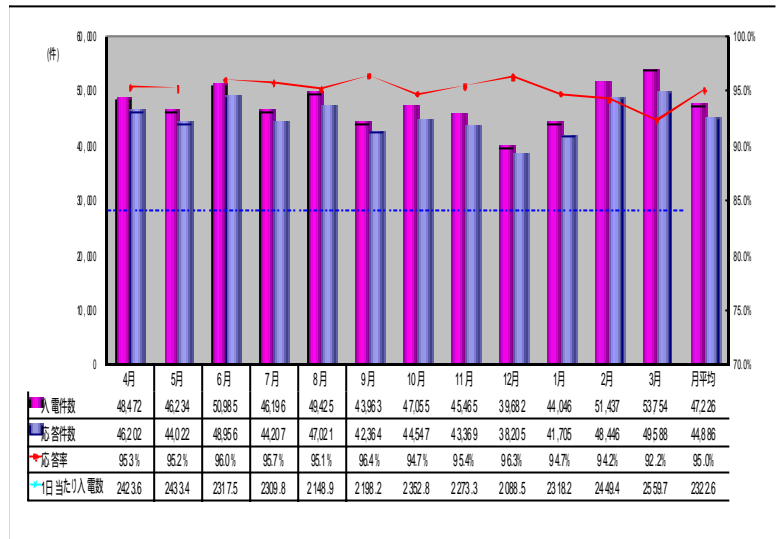
「問合せが多かった本市関連イベント」

順位	イベント名	件数
1位	大阪城 城灯りの景	1,089件
2位	大阪クラシック	663件
3位	生誕120年記念 岸田劉生展	559件
4位	大阪港客船入港予定案内	403件
5位	大阪城梅林	398件

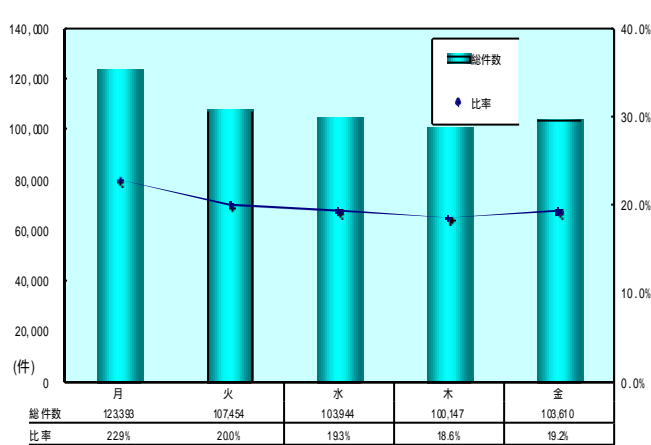
2 区代表電話

「平成23年度受付実績」

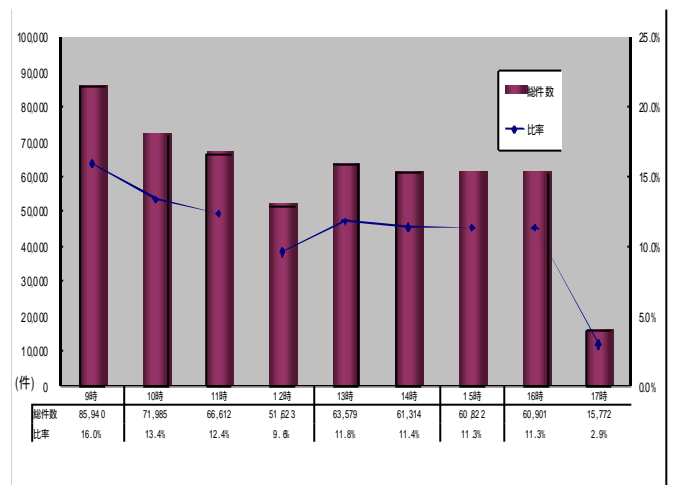
入電件数 566,714件
 応答件数 538,632件
 平均入電数(1日) 2,322.6件
 応答率 95.0%
 一次回答率 10.6%



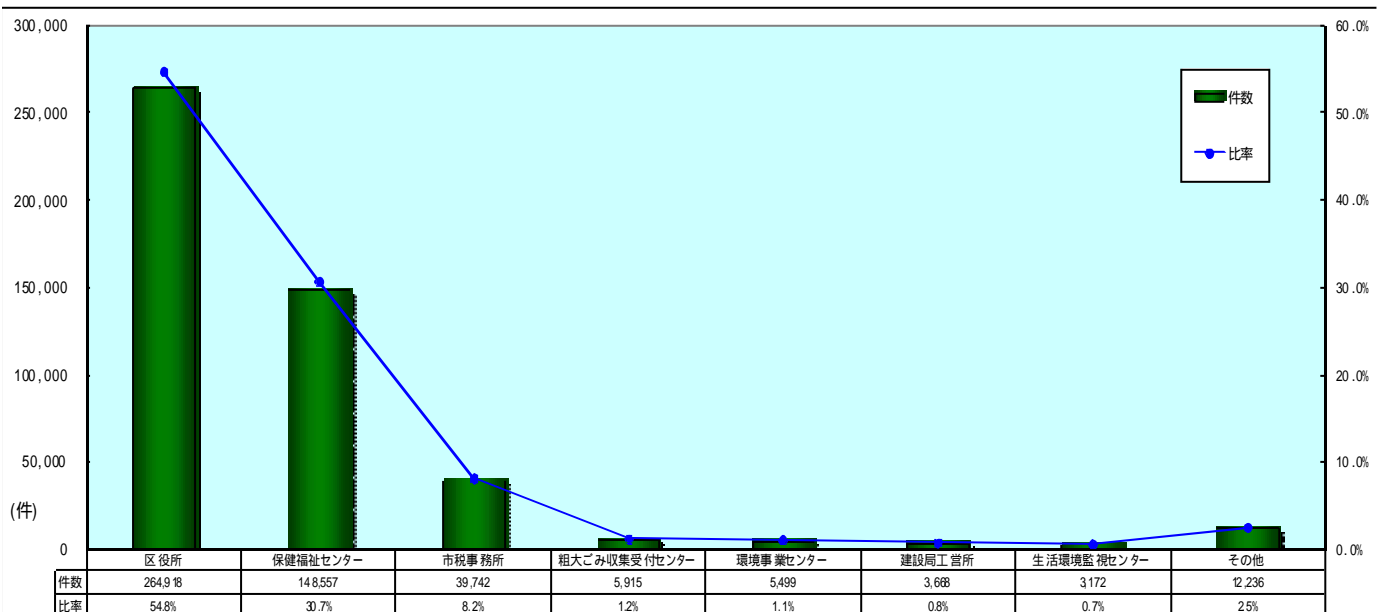
「曜日別受付件数」



「時間別受付件数」



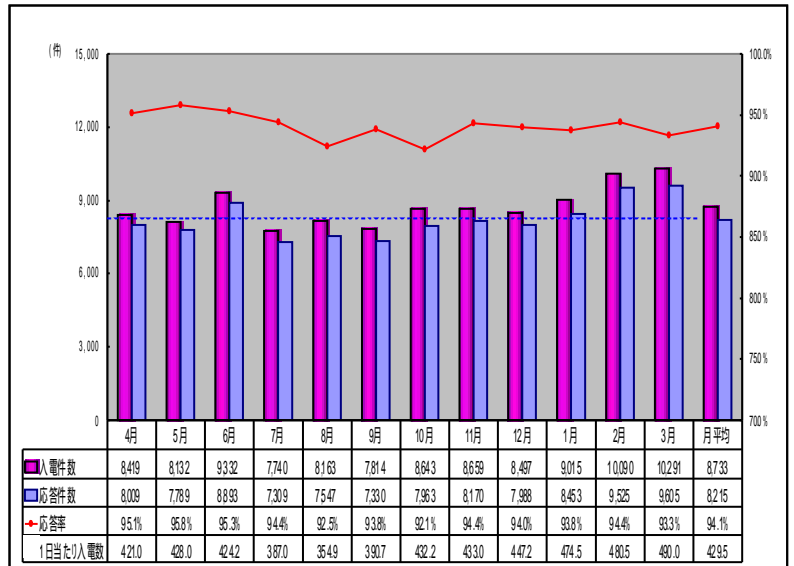
「転送・案内別受付件数」



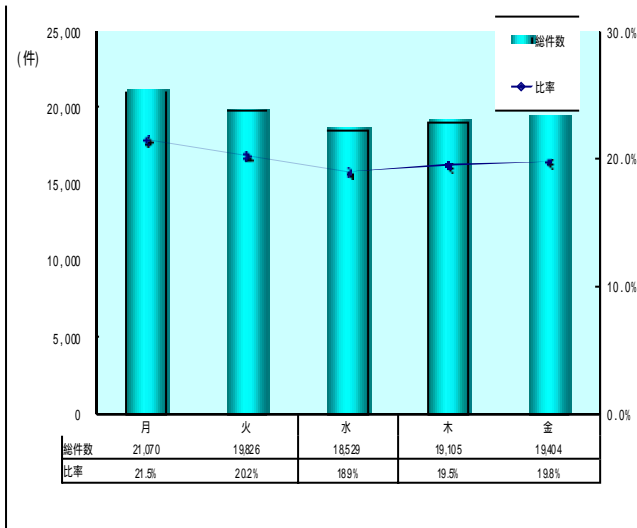
3 市役所代表電話

「平成23年度受付実績」

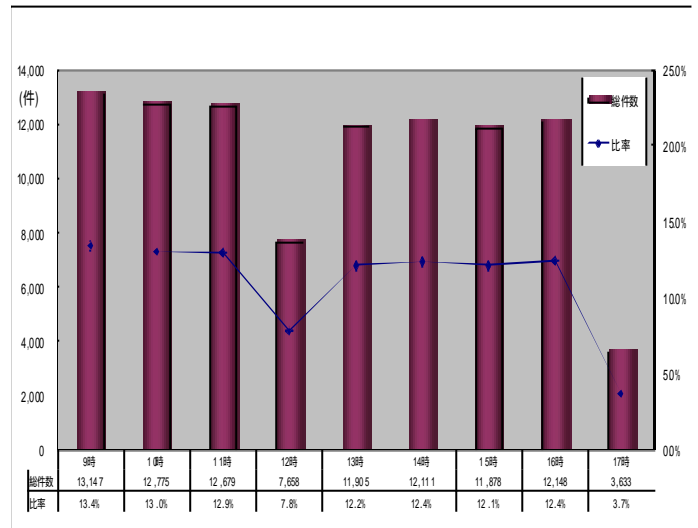
入電件数 104,795件
 応答件数 98,581件
 平均入電数(1日) 429.5件
 応答率 94.1%
 一次回答率 16.7%



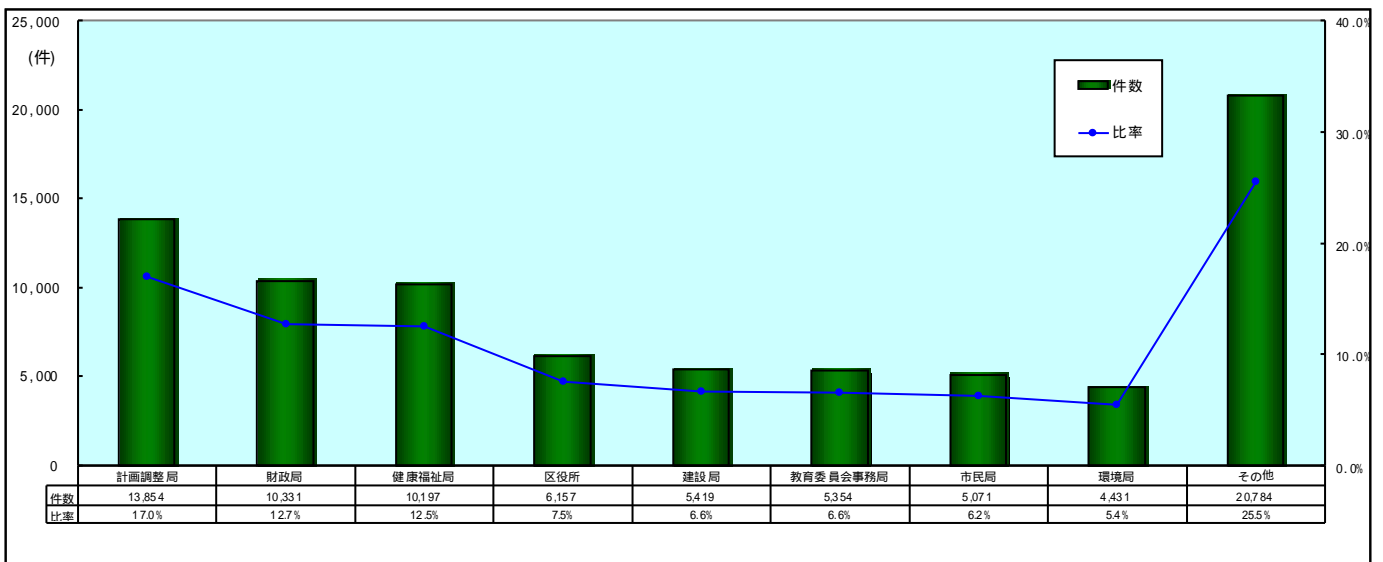
「曜日別受付件数」



「時間別受付件数」



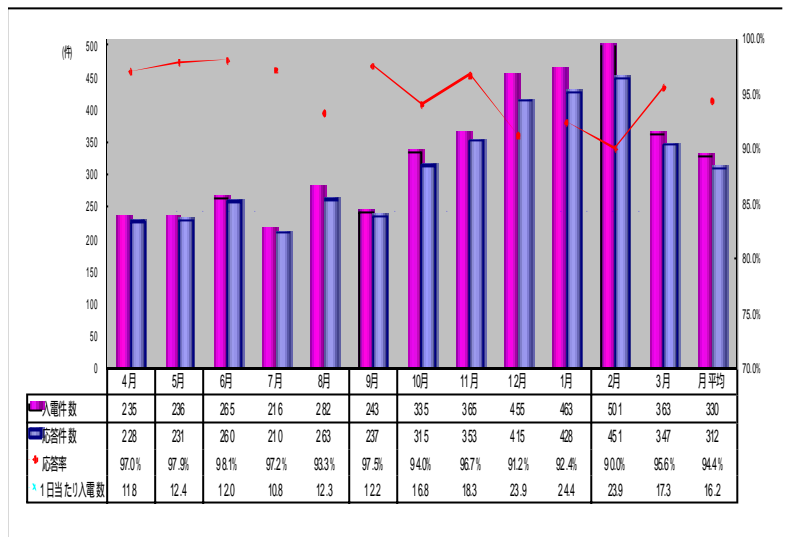
「転送・案内別受付件数」



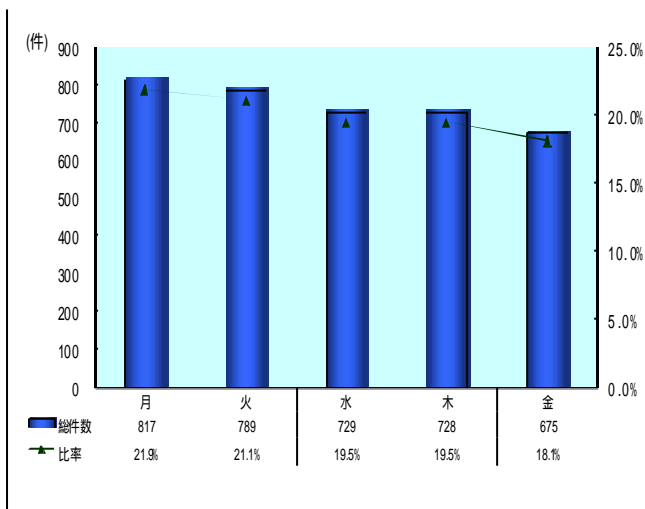
4 広聴電話

「平成23年度受付実績」

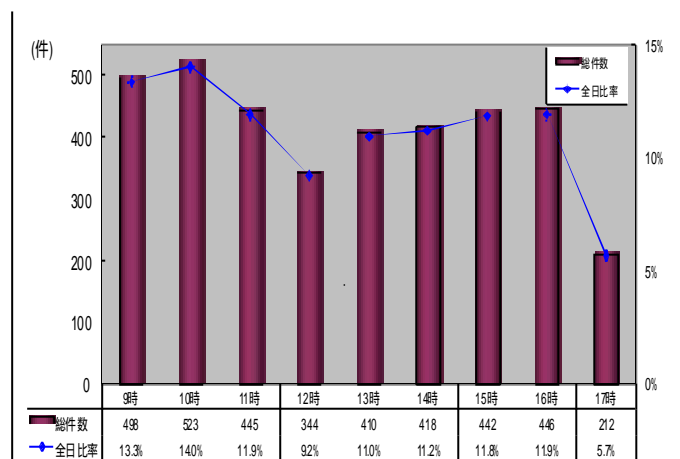
入電件数	3,959件
応答件数	3,738件
平均入電数(1日)	16.2件
応答率	94.4%
一次回答率	97.9%



「曜日別受付件数」



「時間別受付件数」



[統計データ詳細はこちら](#)

7 庁内案内

市役所 1 階南玄関及び正面玄関に案内所を設け、来訪する市民が気軽に利用できる窓口として親切・正確・迅速に案内を行っており、英語による案内も行っています。

庁内各部局その他施設の位置案内をはじめ各部局の所管事務等の案内を行うとともに、区役所その他庁外部局の事務についての問合せにも応じています。また、市役所以外の官公庁所管の事務についての案内や、市内各地の地理・交通機関案内等も相当数にのぼっており、庁外各部局区及び市役所周辺の案内については、ミニ地図を渡すなど、より積極的な市民サービスに努めています。

平成 23 年度中の案内件数は 37,132 件(うち英語対応は 62 件)で、1 日平均約 152 件です。

案内先別でみると、庁内案内が 31,027 件(83.6%)で、内訳は市民局 3,721 件、計画調整局 3,421 件、健康福祉局 2,142 件の順となっています。また、庁外案内は 6,105 件(16.4%)あり、内訳は区役所(24 区及びサービスカウンター)1,074 件、建設局 440 件、環境局 350 件などで、こうした本市部局のほか、大阪府、法務局をはじめ図書館や美術館などさまざまな機関や施設に対する問合せにも応じています。

案内件数 (件)

総案内件数 (1 日平均)	庁内案内	庁外案内
37,132 (152)	31,027	6,105

案内先別内訳(庁内) (件)

市民局	計画調整局	健康福祉局	その他	合計
3,721	3,421	2,142	21,743	31,027

案内先別内訳(庁外) (件)

区役所(サービス カウンター含む)	建設局	環境局	その他	合計
1,074	440	350	4,241	6,105