

平成21年度

広聴年報

情報公開室 市民情報部 広聴担当



<u>も　く　じ</u>	
広聴担当業務	1
1 .市民の声	2
（ 1 ）概況	2
大分類別受付件数の推移	3
小分類別受付件数(上位 50)	4
申出区分別件数	5
申出経路別件数	5
（ 2 ）処理状況で見た「市民の声」	7
受付部署と処理部署の件数	7
申出区分、依頼区分別の処理状況	8
（ 3 ）所管別に見た「市民の声」	9
所管別受付件数	9
所管別に見た「市民の声」	10
（ 4 ）「市民の声」の施策、事務・事業への反映	16
2 .団体からの陳情・要望	17
3 .市民意識調査	19
（ 1 ）市政モニター	19
住宅について	20
市民協働と市政広報について	21
近代美術館のあり方について	22
水都大阪 2009 について	23
放置自転車対策について	24
（ 2 ）世論調査	25
4 .要望等記録制度	26
5 .パブリック・コメント	28
6 .大阪市総合コールセンター等	30
総合コールセンター等 資料編	31
1 .なにわコール	31
2 .市役所代表電話	31
3 .区役所代表電話	31
7 .庁内案内	35

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「情報公開室」の下に一元化し、「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。

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。

「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。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・区役所代表電話の対応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。

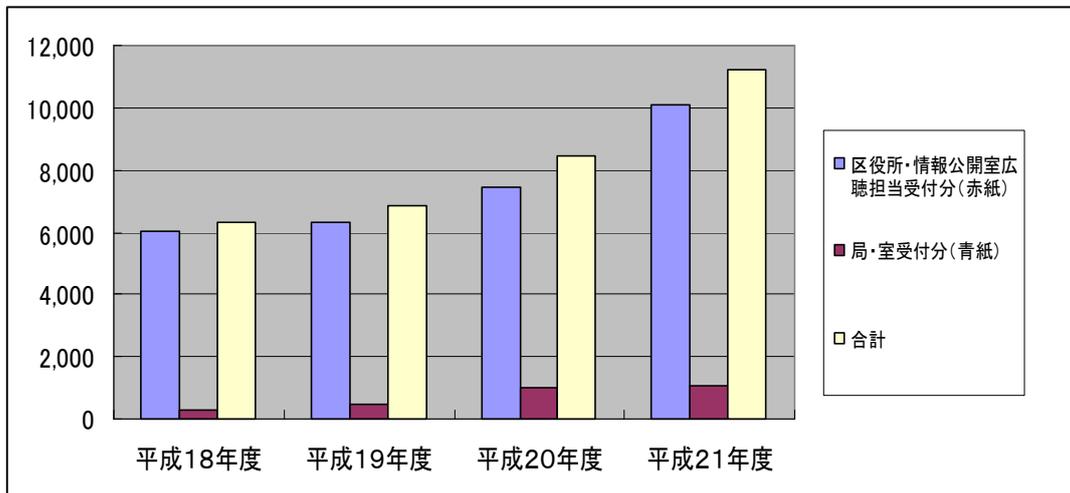
1. 市民の声

(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、情報公開室広聴担当及び区役所で受付けるもの（赤紙）と局・室で受付けるもの（青紙）があります。

受付件数については、赤紙、青紙とも年々増加しています。

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
区役所・情報公開室広聴担当受付分(赤紙)	6,028	6,339	7,468	10,125
局・室受付分(青紙)	280	500	1,001	1,088
合計	6,308	6,839	8,469	11,213



平成21年度中に市民から寄せられた「市民の声」は、11,213件(情報公開室広聴担当受付：3,603件・区役所受付：6,522件、各局・室受付：1,088件)で、前年度比32.4%増で、これらは主にインターネット(56.9%)、電話(13.4%)、来訪(8.5%)等により寄せられたものです。こうした「市民の声」については、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。

また、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
女	11	260	564	452	216	136	48	33	1,342	3,062
男	36	213	604	888	804	736	226	50	1,548	5,105
不明	2	33	88	64	30	33	9	10	2,777	3,046
合計	49	506	1,256	1,404	1,050	905	283	93	5,667	11,213

平成21年度中に寄せられた「市民の声」の内訳は表①～④のとおりです。

①大分類別受付件数の推移

健康・福祉などに関するものが2,167件ともっとも多く、続いて行政・人事・サービスなど職員の接遇に関するものが1,308件、公園の管理など公園・文化・スポーツなどに関するものが1,118件となっています。

受付件数を前年度と比較すると2,744件の増加(32.4%増)となっており、5月・7月・1月・2月については、5割～9割増となっております。

これは、5月は新型インフルエンザや定額給付金に関する問合せが、また1月・2月は生活保護に関しての声が多く寄せられたことが大きく影響しているものと推測されます。

(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(%)
健康・福祉など	136	146	158	122	191	131	101	143	149	442	267	181	2,167	19.3
行政・人事・サービスなど	75	162	122	91	105	65	96	94	77	143	173	105	1,308	11.7
公園・文化・スポーツなど	99	98	132	91	102	86	84	75	55	90	85	121	1,118	10.0
道路・河川など	119	90	110	108	80	94	118	85	57	55	62	67	1,045	9.3
市民生活・人権など	120	146	155	69	53	60	44	35	37	39	55	34	847	7.6
情報公開・広聴など	36	90	38	101	22	34	20	26	22	31	88	134	642	5.7
環境・ごみなど	76	45	54	75	56	55	62	33	59	35	29	49	628	5.6
学校・教育など	79	88	41	42	38	49	37	36	47	29	33	38	557	5.0
地下鉄・バスなど	51	57	42	62	41	32	43	29	31	37	42	61	528	4.7
子育てなど	39	40	29	47	31	25	26	26	5	18	25	30	341	3.0
都市計画・開発など	18	24	21	23	16	28	22	20	34	33	24	22	285	2.5
まちづくり・住宅など	52	28	18	18	22	20	17	15	25	10	16	18	259	2.3
税金など	22	16	32	20	15	12	14	10	16	10	12	18	197	1.8
港湾など	13	13	13	13	24	26	24	10	13	15	17	4	185	1.6
危機管理など	3	111	6	2	10	8	4	5	2	1	2	2	156	1.4
その他(市会、選挙、会計など)	9	8	10	12	42	16	4	2	6	12	13	12	146	1.3
水道など	9	7	17	7	8	40	5	12	6	2	9	19	141	1.3
政策・企画など	9	9	6	12	13	5	4	4	4	11	22	10	109	1.0
経済など	17	8	7	10	4	5	4	3	7	6	5	8	84	0.7
監査など	2	2	1	63	6	1		1		2	4	1	83	0.7
契約・管財など	11	5	7	8	14	11	1	3	2	4	7	2	75	0.7
市政改革など	4	1	2	19	8	7	3	9	1	8	5	3	70	0.6
消防・救急など	6	5	6	5	7	5	3	7	2	4	6	5	61	0.5
市立病院など	9	5	5	5	1	3	4	8	2	2	3	3	50	0.4
財政など	2	4	4	5	7	2	1	1	9	1	5	8	49	0.4
公正職務など	5	3	4	1		4	1	3	3	1	3	3	31	0.3
下水道管理など			3	2	2	3	5	2	3	2	4	3	29	0.3
市民協働・参画など		1			1		1	3		8		8	22	0.2
合 計	1,021	1,212	1,043	1,033	919	827	748	700	674	1,051	1,016	969	11,213	100.0
平成20年度	757	636	854	666	655	735	904	587	586	605	636	848	8,469	
対前年比(%)	134.9	190.6	122.1	155.1	140.3	112.5	82.7	119.3	115.0	173.7	159.7	114.3	132.4	

②小分類別受付件数（上位 50）

生活保護に関するものが 747 件とトップとなっており、職員のサービス、接遇に関するもの、公園管理、放置自転車に関するものと続いています。

全体として受付件数を大きく押し上げている要因としては、生活保護などに関すること（生活困窮：前年度比 291.8% 491 件増）、受動喫煙対策などに関すること（健康づくり：前年度比 3500.0% 374 件増）、など、社会情勢とリンクする項目の増加が目立ちます。

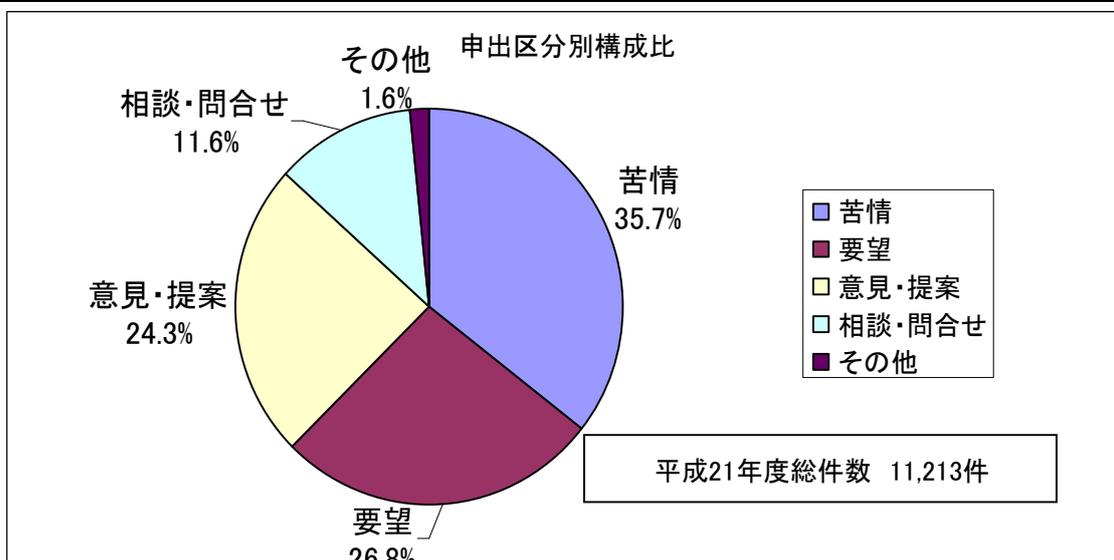
No	中分類	小分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比(%)	20年度	前年比(%)
1	その他福祉	生活困窮	42	17	37	44	61	51	58	44	37	131	144	81	747	6.7	256	291.8
2	人事	人事(サービスを含む)	29	70	32	40	49	28	32	32	30	61	96	38	537	4.8	415	129.4
3	人事	人材開発(接遇を含む)	28	40	63	27	34	20	45	48	28	53	46	49	481	4.3	324	148.5
4	公園	管理	57	34	37	30	44	28	28	35	17	35	36	83	464	4.1	338	137.3
5	管理	不法占拠	61	41	46	44	40	29	62	41	29	14	23	23	453	4.0	310	146.1
6	健康推進	健康づくり	3	3	2	4	2	4	3	41	72	178	65	8	385	3.4	11	3500.0
7	市民生活	その他(サービスカウンターなど)	51	76	94	20	10	9	4		3	2	3	1	273	2.4	108	252.8
8	市民情報	その他(市民情報プラザなど)	1	56	1		1	1	1		1	1	51	83	197	1.8	8	2462.5
9	健康推進	健康政策	11	1	7		55	13	8	4	2	88	1	1	191	1.7	56	341.1
10	学校教育	その他(通信教育など)	19	57	8	12	10	18	9	9	18	8	10	10	188	1.7	130	144.6
11	広報・報道	広報・報道	18	15	13	76	6	14	2	2	6	6	10	18	186	1.7	107	173.8
12	市民情報	広聴相談	9	12	12	18	14	14	12	17	9	15	21	28	181	1.6	166	109.0
13	管理	その他(駐車場・駐輪場など)	23	10	22	21	12	19	12	12	9	11	9	17	177	1.6	97	182.5
14	建設	自転車駐車場	13	16	13	16	10	20	19	16	13	10	9	10	165	1.5	101	163.4
15	市民生活	区庁舎	18	31	13	17	16	17	6	4	6	5	8	7	148	1.3	208	71.2
16	危機管理	危機管理	1	103	5	2	10	6	4	4		1	2	2	140	1.2	24	583.3
17	保険	国民健康保険	17	13	38	14	12	4	5	4	7	5	11	4	134	1.2	126	106.3
18	子育て支援	保育所	13	19	12	10	13	3	14	4	1	9	11	9	118	1.1	111	106.3
19	公園	街路樹	4	8	43	15	6	5	20	5	3	4	3	1	117	1.0	38	307.9
19	文化・スポーツ	集客・観光	10	8	7	10	12	18	10	10	9	7	10	6	117	1.0	122	95.9
21	ごみ	路上喫煙対策	16	5	4	7	17	18	11	8	6	3	9	8	112	1.0	115	97.4
22	生活衛生	犬・猫・動物管理	7	8	8	3	7	5	2	6	7	8	10	40	111	1.0	76	146.1
23	健康推進	感染症対策	3	52	2	2	15	7	4	10	3	2	1	7	108	1.0	15	720.0
24	文化・スポーツ	生涯スポーツ	9	5	11	8	7	12	6	5	5	9	16	11	104	0.9	78	133.3
25	学校教育	教育指導	8	13	8	7	12	11	10	4	9	7	5	3	97	0.9	47	206.4
26	市民活動	市民活動	17	6	6	4	11	11	5	7	5	8	5	10	95	0.8	84	113.1
27	文化・スポーツ	文化振興	5	29	7	7	13	5	2	3	5	10	2	4	92	0.8	81	113.6
28	港湾	その他(大阪港湾埠頭公社など)	8	4	7	7	10	14	13	6	4	2	9		84	0.7	88	95.5
29	ごみ	家庭系ごみ	7	8	7	10	9	5	6	4	16	4	2	5	83	0.7	68	122.1
30	行政	庁舎管理	5	20	8	4	6	9	7	2	4	4	10	2	81	0.7	103	78.6
30	計画	交通空港政策	10	7	4	12	2	8	10	7	4	4	8	5	81	0.7	43	188.4
30	ごみ	美化・環境系	7	5	9	12	6	6	6	7	9	8	3	3	81	0.7	67	120.9
33	その他の局	選挙管理委員会	5	1	3	8	32	11	1	1	1	2	4	9	78	0.7	11	709.1
34	人事	給与	3	8	5	12	2		4	4	10	15	5	9	77	0.7	100	77.0
35	税金	市民税	3	3	18	9	8	4	10	3	4	3	4	7	76	0.7	50	152.0
35	バス	その他	5	3	5	15	7	3	8	6	4	9	6	5	76	0.7	92	82.6
37	地下鉄	施設	8	9	8	6	6	3	6	3	4	9	4	9	75	0.7	94	79.8
38	計画	都市計画	4	5	7	3	6	7	1	4	11	11	7	8	74	0.7	66	112.1
38	監査・人事	任用	2	2		63	6					1			74	0.7	11	672.7
40	市民情報	公開制度等	8	7	9	7	1	5	4	6	6	9	6	5	73	0.7	131	55.7
40	地下鉄	その他	8	14	6	5	3	5	6	2	1	2	9	12	73	0.7	72	101.4
42	環境	悪臭・騒音・振動	13	5	4	14	5	4	14	1	3	5	1	2	71	0.6	71	100.0
43	市営住宅	管理・整備	5	6	6	7	3	8	4	6	11	4	6	4	70	0.6	56	125.0
44	学校教育	就学	31	2	3	5	2	6	3	1	1	4	6	4	68	0.6	22	309.1
45	バス	路線	5	7	8	9	6	9	3	4	7	2	3	4	67	0.6	43	155.8
46	市政改革	市政改革	3	1	2	19	6	7	3	9	1	8	2	3	64	0.6	80	80.0
46	管理	道路	4	8	13	6	6	9	4	4		1	5	4	64	0.6	69	92.8
48	市民生活	安全	6	5	6	3	5	2	5	7	4	6	7	3	59	0.5	53	111.3
49	学校教育	校舎管理	5	6	7	11	4	4	5	3	4	1	2	6	58	0.5	27	214.8
50	税金	その他(口座振替制度など)	5	9	8	8	5	3	1	3	4	2	3	6	57	0.5	74	77.0

③申出区分別件数

苦情が4,001件でもっとも多く、続いて要望3,008件、意見・提案2,722件となっています。

また増加した割合でみると、意見・提案が前年度比143.9% 830件の増加であり、相談・問合せが前年度比138.0% 359件の増加、要望が前年度比134.8% 777件の増加となっています。

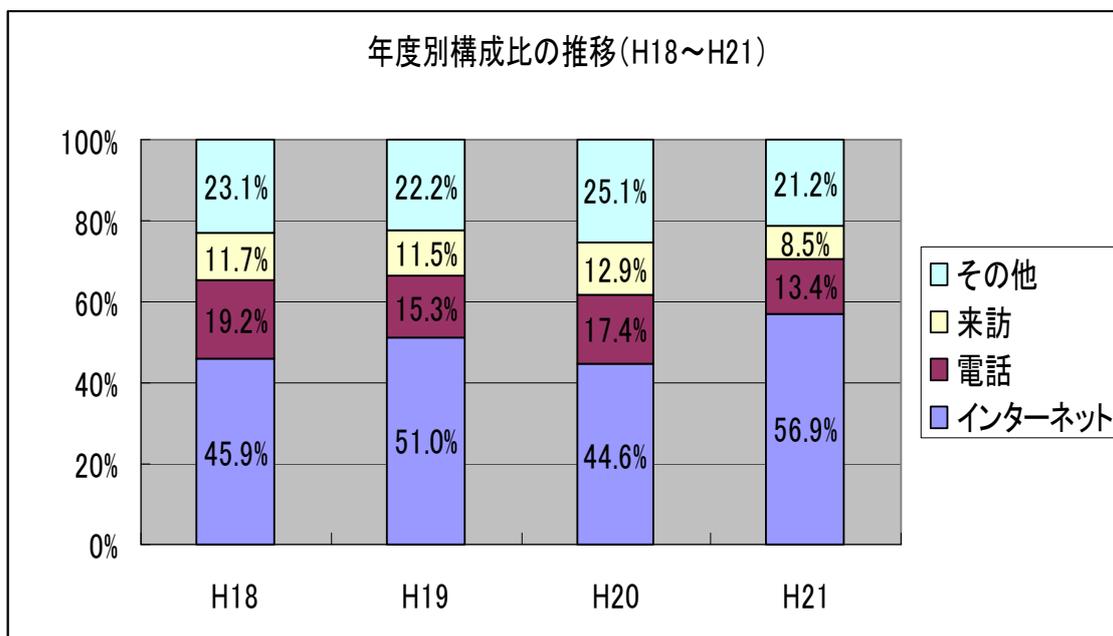
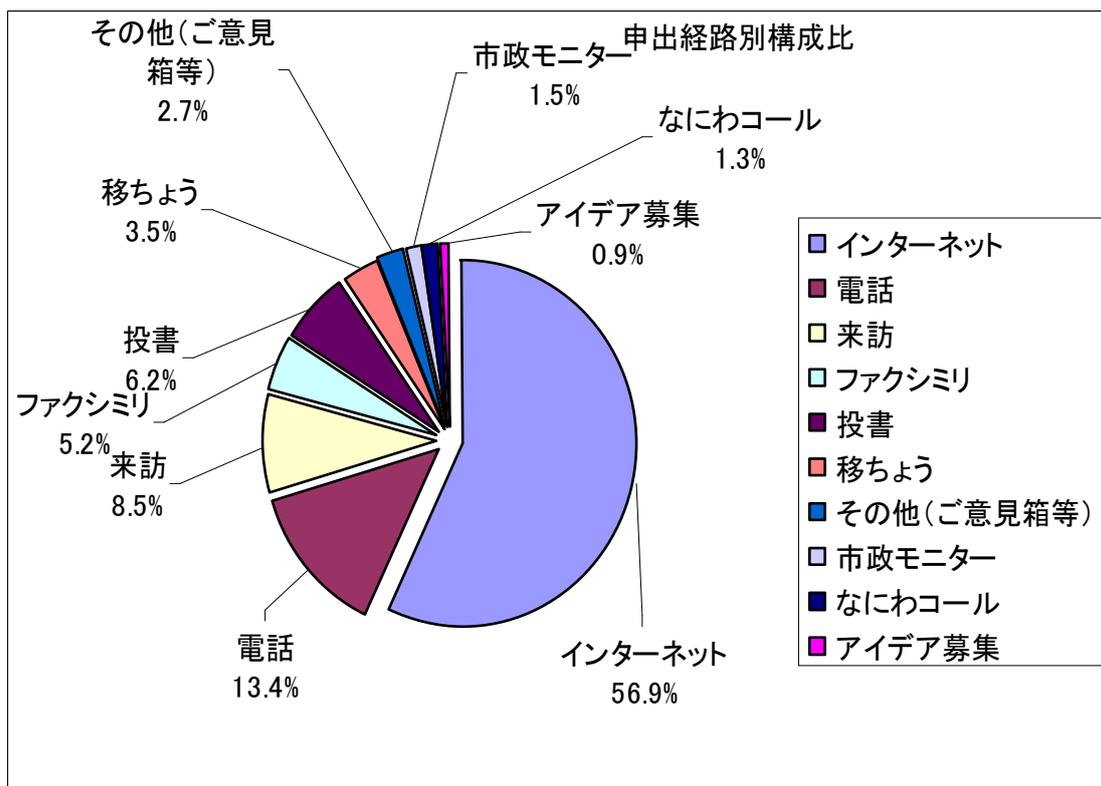
申出区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)	構成比(%)	20年度(件)	対前年比(%)
苦情	382	458	427	368	281	292	277	282	205	333	386	310	4,001	35.7	3,210	124.6
要望	276	343	212	253	254	247	195	194	163	312	262	297	3,008	26.8	2,231	134.8
意見・提案	236	283	251	285	237	205	166	145	198	206	275	235	2,722	24.3	1,892	143.9
相談・問合せ	109	111	135	108	136	73	98	71	95	186	67	114	1,303	11.6	944	138.0
その他	18	17	18	19	11	10	12	8	13	14	26	13	179	1.6	192	93.2
合計	1,021	1,212	1,043	1,033	919	827	748	700	674	1,051	1,016	969	11,213	100.0	8,469	132.4



④申出経路別件数

インターネットによる申し出が6,376件(56.9%)、続いて電話1,507件(13.4%)、来訪954件(8.5%)となっています。日本の全人口の約8割の普及率(平成21年「通信利用動向調査(総務省作成)」から抜粋)となっているインターネットからの申出が、全体件数の構成比に反映しています。

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(%)	20年度	前年比(%)
インターネット	478	714	562	608	531	444	451	416	421	612	549	590	6,376	56.9	3,778	168.8
電話	173	143	156	136	136	140	80	81	79	128	146	109	1,507	13.4	1,471	102.4
来訪	110	99	116	84	94	73	50	55	56	70	64	83	954	8.5	1,095	87.1
ファクシミリ	66	27	57	20	24	34	39	25	21	100	111	59	583	5.2	212	275.0
投書	62	78	62	64	60	59	60	46	52	48	49	55	695	6.2		
持ちよう	21	48	44	42	36	30	24	59	11	29	33	15	392	3.5	1,536	90.2
その他(ご意見箱等)	16	50	23	32	20	28	21	11	14	24	28	32	299	2.7		
市政モニター	81	41	5	29	3	3	2	1		2	1	1	169	1.5	189	89.4
なにわコール	7	6	6	14	9	10	12	4	13	22	22	17	142	1.3	47	302.1
アイデア募集	7	6	12	4	6	6	9	2	7	16	13	8	96	0.9	141	68.1
合計	1,021	1,212	1,043	1,033	919	827	748	700	674	1,051	1,016	969	11,213	100.0	8,469	132.4



(2) 処理状況で見た「市民の声」

① 受付部署と処理部署の件数

a. 受付部署別件数

[赤紙]

受付局	21年度	20年度	前年比(%)
情報公開室	3,603	2,988	120.6
北区役所	429	377	113.8
都島区役所	204	120	170.0
福島区役所	120	49	244.9
此花区役所	116	79	146.8
中央区役所	372	393	94.7
西区役所	438	157	279.0
港区役所	373	397	94.0
大正区役所	92	69	133.3
天王寺区役所	252	184	137.0
浪速区役所	155	132	117.4
西淀川区役所	170	153	111.1
淀川区役所	1,246	332	375.3
東淀川区役所	345	352	98.0
東成区役所	144	131	109.9
生野区役所	198	179	110.6
旭区役所	158	132	119.7
城東区役所	181	150	120.7
鶴見区役所	146	107	136.4
阿倍野区役所	197	157	125.5
住之江区役所	273	210	130.0
住吉区役所	339	262	129.4
東住吉区役所	125	116	107.8
平野区役所	312	186	167.7
西成区役所	137	56	244.6
合計	10,125	7,468	135.6

[青紙]

受付局	21年度	20年度	前年比(%)
政策企画室	15	5	300.0
情報公開室	47	29	162.1
市政改革室	12	9	133.3
危機管理室	0	2	--
総務局	37	107	34.6
市民局	119	44	270.5
財政局(財務)	3	32	196.9
財政局(税務)	60		
契約管財局	12	5	240.0
計画調整局	34	44	77.3
健康福祉局	67	132	52.3
病院局	2		
こども青少年局	39	8	487.5
ゆとりとみどり振興局	121	90	134.4
経済局	6	10	60.0
中央卸売市場	2	0	--
環境局	55	24	229.2
都市整備局	61	64	95.3
建設局	55	26	211.5
港湾局	25	27	92.6
消防局	2	2	100.0
交通局	134	207	64.7
水道局	64	33	193.9
教育委員会事務局	74	40	185.0
選挙管理委員会事務局	11	6	183.3
監査・人事制度事務総括局	4	8	50.0
市会事務局	27	47	57.4
合計	1,088	1,001	108.7

b. 21年度処理部署別件数

回答局	合計	内青紙	青紙比率(%)
政策企画室	111	15	13.5
情報公開室	341	47	13.8
市政改革室	73	12	16.4
危機管理室	172	0	0.0
総務局	405	37	9.1
市民局	612	119	19.4
財政局(財務)	61	3	4.9
財政局(税務)	223	60	26.9
契約管財局	77	12	15.6
計画調整局	308	34	11.0
健康福祉局	998	67	6.7
こども青少年局	346	39	11.3
ゆとりとみどり振興局	1,050	121	11.5
経済局	106	6	5.7
中央卸売市場	19	2	10.5
環境局	667	55	8.2
都市整備局	305	61	20.0
建設局	1,091	55	5.0
港湾局	221	25	11.3
会計室	23	0	0.0
消防局	93	2	2.2
交通局	620	134	21.6
水道局	193	64	33.2
病院局	83	2	2.4
教育委員会事務局	638	74	11.6
選挙管理委員会事務局	75	11	14.7
監査・人事制度事務総括局	65	4	6.2
市会事務局	76	27	35.5
区役所	2,161	--	--
合計	11,213	1,088	9.7

区役所内訳	合計
北区役所	52
都島区役所	64
福島区役所	34
此花区役所	55
中央区役所	73
西区役所	72
港区役所	92
大正区役所	49
天王寺区役所	121
浪速区役所	56
西淀川区役所	66
淀川区役所	159
東淀川区役所	120
東成区役所	76
生野区役所	312
旭区役所	56
城東区役所	76
鶴見区役所	49
阿倍野区役所	84
住之江区役所	86
住吉区役所	131
東住吉区役所	36
平野区役所	153
西成区役所	89
合計	2,161

②申出区分、依頼区分別の処理状況

[赤紙] () 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	1,529	111	22	12	13	17	5	1349
	供覧	1,994	19	9	2	12	1928	8	16
	参考回答	62	6	1	1		41		13
小計		3,585(35.4)	136(42.4)	32(33.0)	15(20.5)	25(25.3)	1,986(38.5)	13(33.3)	1,378(31.8)
要望	回答	1,568	106	20	47	50	10	14	1321
	供覧	1,077	3	13		8	1044	4	5
	参考回答	47	4				33		10
小計		2,692(26.6)	113(35.2)	33(34.0)	47(64.4)	58(58.6)	1,087(21.1)	18(46.2)	1,336(30.8)
意見・提案	回答	703	22	11	4	7	6	1	652
	供覧	1,831	5	4	1	4	1806	5	6
	参考回答	13					11		2
小計		2,547(25.2)	27(8.4)	15(15.5)	5(6.8)	11(11.1)	1,823(35.3)	6(15.4)	660(15.2)
相談・問合せ	回答	1,006	43	17	6	5	16	1	918
	供覧	144					140	1	3
	参考回答	7					5		2
小計		1,157(11.4)	43(13.4)	17(17.5)	6(8.2)	5(5.1)	161(3.1)	2(5.1)	923(21.3)
その他	回答	38	1				1		36
	供覧	105	1				102		2
	参考回答	1					1		
小計		144(1.4)	2(0.6)	0(0)	0(0)	0(0)	104(2.0)	0(0)	38(0.9)
合計		10,125	321	97	73	99	5,161	39	4,335

[青紙] () 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	276	28	5	4	1	3	1	234
	供覧	135	4	2	1	1	125		2
	参考回答	5	1				3		1
小計		416(38.2)	33(38.8)	7(46.7)	5(71.4)	2(28.6)	131(36.2)	1(7.7)	237(39.6)
要望	回答	179	10	5	1		2		161
	供覧	137	34			1	99	3	
	参考回答								
小計		316(29.0)	44(51.8)	5(33.3)	1(14.3)	1(14.3)	101(27.9)	3(23.1)	161(26.9)
意見・提案	回答	63	3	2		1	2		55
	供覧	110					98	9	2
	参考回答	2					1		2
小計		175(16.1)	3(3.5)	2(13.3)	0(0)	2(28.6)	100(27.6)	9(69.2)	59(9.8)
相談・問合せ	回答	139	4	1	1	2	4		127
	供覧	7	1				6		
	参考回答								
小計		146(13.4)	5(5.9)	1(6.7)	1(14.3)	2(28.6)	10(2.8)	0(0)	127(21.2)
その他	回答	15							15
	供覧	20					20		
	参考回答								
小計		35(3.2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	20(5.5)	0(0)	15(2.5)
合計		1,088	85	15	7	7	362	13	599

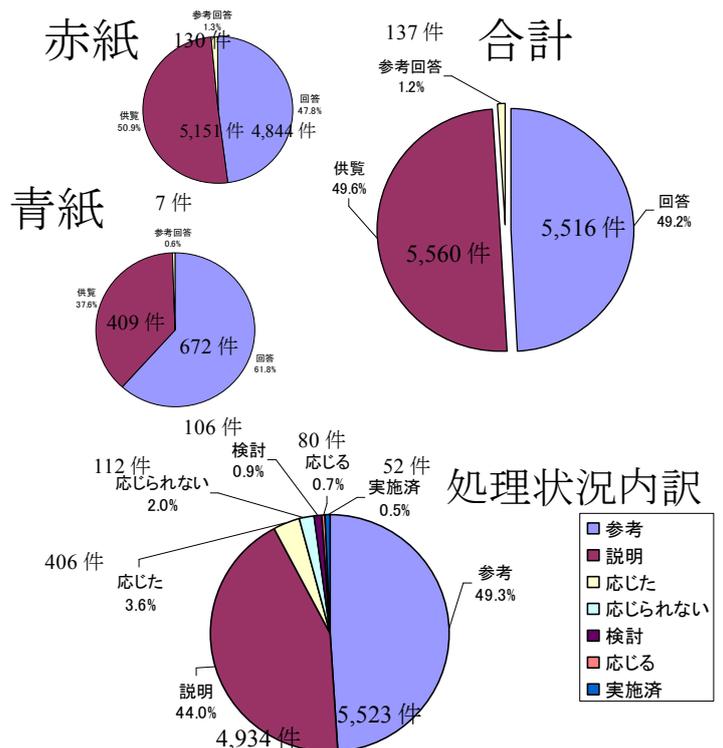
a. 依頼区分別件数

	回答	供覧
赤	4,844	5,151
青	672	409
合計	5,516	5,560

回答率では、赤紙が47.8%、青紙が61.8%と、直接所属に市民の声が入る場合の方が回答に至る傾向が強くなっています。

b. 処理状況内訳

参考に資したものが5,523件と最も多く、次いで説明が4,934件となっています

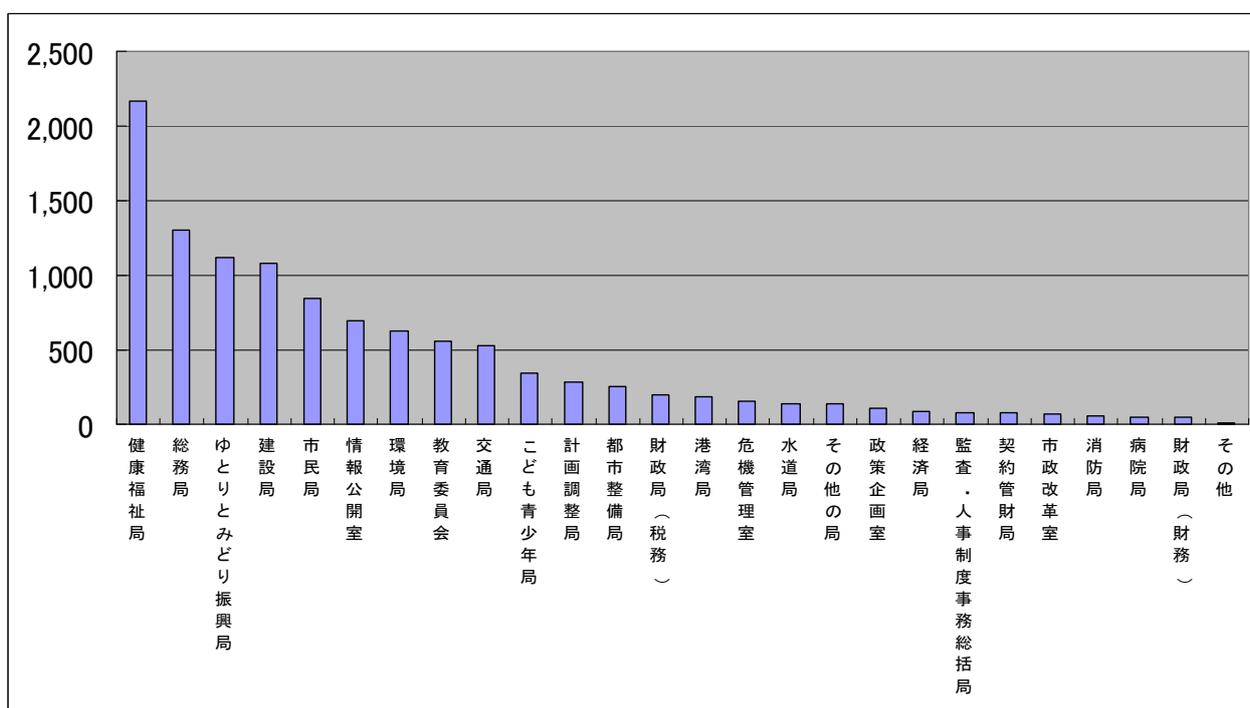


(3) 所管別に見た「市民の声」

①所管別受付件数

「市民の声」を所管別にみると、健康福祉局が最も件数が多く、続いて総務局、ゆとりとみどり振興局となっています。上位5位の件数を合わせると、全体の半数を超えます。

所管局	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(%)
健康福祉局	136	146	158	122	191	131	101	143	149	442	267	181	2,167	19.3
総務局	75	162	122	91	105	65	96	94	77	143	173	105	1,308	11.7
ゆとりとみどり振興局	99	98	132	91	102	86	84	75	55	90	85	121	1,118	10.0
建設局	119	90	113	110	82	97	123	87	60	57	66	70	1,074	9.6
市民局	120	146	155	69	53	60	44	35	37	39	55	34	847	7.6
情報公開室	41	94	42	102	23	38	22	32	25	40	91	145	695	6.2
環境局	76	45	54	75	56	55	62	33	59	35	29	49	628	5.6
教育委員会	79	88	41	42	38	49	37	36	47	29	33	38	557	5.0
交通局	51	57	42	62	41	32	43	29	31	37	42	61	528	4.7
子ども青少年局	39	40	29	47	31	25	26	26	5	18	25	30	341	3.0
計画調整局	18	24	21	23	16	28	22	20	34	33	24	22	285	2.5
都市整備局	52	28	18	18	22	20	17	15	25	10	16	18	259	2.3
財政局(税務)	22	16	32	20	15	12	14	10	16	10	12	18	197	1.8
港湾局	13	13	13	13	24	26	24	10	13	15	17	4	185	1.6
危機管理室	3	111	6	2	10	8	4	5	2	1	2	2	156	1.4
水道局	9	7	17	7	8	40	5	12	6	2	9	19	141	1.3
その他の局	7	8	9	10	41	16	3	2	4	9	13	12	134	1.2
政策企画室	9	9	6	12	13	5	4	4	4	11	22	10	109	1.0
経済局	17	8	7	10	4	5	4	3	7	6	5	8	84	0.7
監査・人事制度事務総括局	2	2	1	63	6	1		1		2	4	1	83	0.7
契約管財局	11	5	7	8	14	11	1	3	2	4	7	2	75	0.7
市政改革室	4	1	2	19	8	7	3	9	1	8	5	3	70	0.6
消防局	6	5	6	5	7	5	3	7	2	4	6	5	61	0.5
病院局	9	5	5	5	1	3	4	8	2	2	3	3	50	0.4
財政局(財務)	2	4	4	5	7	2	1	1	9	1	5	8	49	0.4
その他	2		1	2	1		1		2	3			12	0.1
合計	1,021	1,212	1,043	1,033	919	827	748	700	674	1,051	1,016	969	11,213	100.0



②所管別に見た「市民の声」

＜健康福祉局＞ 2, 167件

生活保護の増加に対する対応・対策を求める声や受動喫煙対策に関する声などが多数寄せられています。

	(件)						合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他			
生活困窮	496	120	53	62	16		747	34.5
健康づくり	11	7	239	126	2		385	17.8
健康政策	4	5	121	61			191	8.8
国民健康保険	56	28	34	15	1		134	6.2
犬・猫・動物管理	22	29	49	10	1		111	5.1
感染症対策	43	23	35	7			108	5.0
障害者福祉	10	8	32	6	1		57	2.6
介護保険	26	11	7	7			51	2.4
ホームレス	6	5	8	25	3		47	2.2
いきがい施策	6	26	5	4	1		42	1.9

＜総務局＞ 1, 308件

窓口対応に関する苦情や職員の不祥事に関する苦情などが多数寄せられています。

	(件)						合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他			
人事(服務を含む)	337	107	60	23	10		537	41.1
人材開発(接遇を含む)	354	65	22	11	29		481	36.8
庁舎管理	23	27	11	20			81	6.2
給与	28	38	6	4	1		77	5.9
行政管理	16	10	4	5	1		36	2.8
その他(行政に関すること)	5	19	6	3			33	2.5
その他(人事に関すること)	6	9	4	1			20	1.5
IT化	3	9	2				14	1.1
外郭団体	3	7	3				13	1.0
厚生	4	2	1				7	0.5

＜ゆとりとみどり振興局＞ 1, 118件

公園のトイレや遊具の設備、バーベキューやごみなどの利用マナーに関する声や、街路樹の剪定、水都大阪 2009 などのイベントに関する声が寄せられています。

	(件)						合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他			
管理(公園管理)	139	83	177	63	2		464	41.5
街路樹	8	15	38	56			117	10.5
集客・観光	16	68	29	3	1		117	10.5
生涯スポーツ	38	23	32	9	2		104	9.3
文化振興	9	58	17	8			92	8.2
有料施設	23	13	17	3			56	5.0
緑化(公園)	12	16	10	5			43	3.8
その他(公園)	13	12	5	1	1		32	2.9
競技スポーツ	7	18	3	2			30	2.7
建設	5	8	11	2			26	2.3

<建設局> 1,074件

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寄せられています。

							(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(放置自転車など)	127	100	143	79	4	453	42.2	
その他(駐車場・駐輪場など)	50	40	57	30		177	16.5	
自転車駐車場	36	55	59	12	3	165	15.4	
道路(道路補修など)	23	11	20	10		64	6.0	
歩道歩道補修など	11	2	22	1		36	3.4	
道路(道路建設)	2	9	19	3		33	3.1	
河川(河川管理)	4	13	3	3		23	2.1	
歩道(歩道建設)	2	5	11			18	1.7	
その他(橋梁建設)		3	12	2		17	1.6	
街路灯	1	2	12	1		16	1.5	

<市民局> 847件

定額給付金に関する苦情のほか、区庁舎の駐輪場の管理や駐車場料金に関する声などが寄せられています。

							(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(市民生活)	172	39	34	23	5	273	32.2	
区庁舎	32	33	58	23	2	148	17.5	
市民活動	41	21	14	19		95	11.2	
安全(市民生活)	15	20	16	8		59	7.0	
住民登録	20	12	15	4	1	52	6.1	
消費者問題	40	3	6		1	50	5.9	
その他(人権)	22	8	16	4		50	5.9	
雇用・勤労	10	9	5		1	25	3.0	
戸籍	9	6	2	3	1	21	2.5	
男女共同参画	9	4	3	4		20	2.4	

<情報公開室> 695件

「市民の声」の制度や市ホームページに関する声などが寄せられています。

							(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(市民情報)	58	2	132	5		197	28.3	
広報・報道	94	43	37	8	4	186	26.8	
広聴相談	63	56	28	32	2	181	26.0	
公開制度等	40	8	12	8	5	73	10.5	
公正職務	19	3	5	2		29	4.2	

<環境局> 628件

路上喫煙対策を求める声やパッカー車の運転マナーに関する声などが寄せられています。

							(件)	
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)	
路上喫煙対策	19	40	46	6	1	112	17.8	
家庭系ごみ	37	15	21	8	2	83	13.2	
美化・環境系	20	14	21	23	3	81	12.9	
悪臭・騒音・振動	34	6	20	11		71	11.3	
その他(ごみ)	18	15	4	8	2	47	7.5	
減量・リサイクル	4	14	13	12		43	6.8	
有料収集	13	8	6	4		31	4.9	
その他(環境)	7	3	9	8	2	29	4.6	
不法投棄	13	1	10	2	1	27	4.3	
地球温暖化	2	16	3	1	1	23	3.7	

<教育委員会> 557件

新型インフルエンザへの学校の対応に関する声や教育に関する声などが多数寄せられています。

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(学校教育)	87	50	27	22	2	188	33.8	
教育指導	42	24	25	6		97	17.4	
就学	13	11	37	7		68	12.2	
校舎管理	19	10	20	9		58	10.4	
図書館	21	15	18	2		56	10.1	
給食	8	7	11	8		34	6.1	
社会教育	5	5	11	2		23	4.1	
校舎建設	6	3	1	1		11	2.0	
文化財保護		2	6	1		9	1.6	
その他(社会教育)	2	2	2	1		7	1.3	

<交通局> 528件

市バスのマナーに関する声や赤バスの廃止に関する声、駅施設のエスカレーターなどバリアフリーに関する声などが寄せられています。

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(バス)	38	19	9	4	6	76	14.4	
施設(地下鉄)	18	22	27	7	1	75	14.2	
その他(地下鉄)	30	25	11	3	4	73	13.8	
路線(バス)	8	28	26	4	1	67	12.7	
その他(経営)	18	13	7	12		50	9.5	
施設(バス)	16	8	18	1	1	44	8.3	
経営	5	25	7	6		43	8.1	
路線(地下鉄)	1	14	16	2		33	6.3	
運行(バス)	14	8	6	2		30	5.7	
運行(地下鉄)	8	7	6			21	4.0	

<こども青少年局> 341件

保育所の待機児童に関する声や保育料に関する声のほか、こども手当てに関する声などが寄せられています。

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	58	22	25	11	2	118	34.6	
児童福祉	10	14	12	7	1	44	12.9	
母子・ひとり親	18	5	8	6	2	39	11.4	
母子保健	11	7	14			32	9.4	
子育て支援	5	9	7	1		22	6.5	
その他(企画)	1	10	3	7		21	6.2	
放課後児童対策	3	5	12			20	5.9	
幼稚園	4	2	9	2		17	5.0	
その他(子育て支援)	4	3	3	5		15	4.4	
青少年	5	1	4	1		11	3.2	

<計画調整局> 285件

鉄道の敷設に関する声や北ヤード開発に関する声などが寄せられています。

TOP5							(件)	
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)	
交通空港政策	1	50	25	5		81	28.4	
都市計画	7	46	18	3		74	26.0	
建築指導	14	4	9	2		29	10.2	
開発計画	6	15	3	1		25	8.8	
その他(都市再生振興)	3	9	2		1	15	5.3	

＜都市整備局＞ 259件

市営住宅の駐車場や不法駐車のほか、住宅設備や居住マナーに関する声などが寄せられています。

TOP5							(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(市営住宅)	25	18	18	9		70	27.0	
住宅政策(企画)	1	16	9	2		28	10.8	
融資・助成(企画)	4	4	10	2		20	7.7	
改造・開発(区画整理・再開発)	4	9	3	1		17	6.6	
家賃(市営住宅)	4	3	6	3		16	6.2	

＜財政局(税務)＞ 197件

市税事務所の対応に関する意見のほか、免税に関する声などが寄せられています。

							(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	26	16	20	13	1	76	38.6	
その他(税金)	29	8	17	3		57	28.9	
固定資産税	16	4	8	6	1	35	17.8	
納税交渉	14	5	4	2	1	26	13.2	
諸税	1	1	1			3	1.5	

＜港湾局＞ 185件

府庁のWTC移転に関する声や港湾地区の立ち入り禁止に関する声などが寄せられています。

							(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	19	46	9	8	2	84	45.4	
南港(住之江区)	3	16	18	5	1	43	23.2	
港湾管理		9	4	7	3	23	12.4	
北港(此花区)	2	8	7	3		20	10.8	
大阪港(港区)	2	9	3	1		15	8.1	

＜危機管理室＞ 156件

新型インフルエンザに対しての危機管理に関する声が多数寄せられています。

							(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	31	43	57	9		140	89.7	
その他	6	6	3	1		16	10.3	

＜水道局＞ 141件

水道関連の職員対応に関する声のほか、水道料金の福祉減免に関する声などが寄せられています。

TOP5							(件)	
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比(%)	
接遇	9	1	34			44	31.2	
料金	11	4	6	4		25	17.7	
給・配水工事	10	3	2	3	4	22	15.6	
その他(お客さまサービス)	6	1	1		2	10	7.1	
その他(経営)	4	3		3		10	7.1	

<その他の局> 134件

期日前投票の周知など、衆議院議員選挙に関する声や市会議員の定数に関する声などが寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
選挙管理委員会	20	22	15	21		78	58.2
市会事務局	18	14	18		1	51	38.1
会計室	3	1	1			5	3.7

<政策企画室> 109件

府市再編に関する声などが寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
大都市制度	3	34	7			44	40.4
その他(企画)	1	12	9	3		25	22.9
国際交流	7	11				18	16.5
その他(秘書)	4	1	4	1		10	9.2
企画		4	4			8	7.3

<経済局> 84件

北ヤードのロボット産業に関する声や歩行者天国に関する声などが寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
商工業	11	13	10	3		37	44.0
貿易・国際経済	2	7	1	3		13	15.5
その他(経済)	2	3	5	1		11	13.1
金融	1	4	3	2		10	11.9
市場	2	1	4		1	8	9.5

<監査・人事制度事務総括局> 83件

保育士採用試験に関する声が多数寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
任用	4	53	16	1		74	89.2
監査			1	1	3	5	6.0
その他	2	1		1		4	4.8

<契約管財局> 75件

市有地の活用に関する声や不適正契約に関する声などが寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
財産管理	12	12	5	1	2	32	42.7
契約	6	5	10	10		31	41.3
その他(契約管理)	1	4	2			7	9.3

＜市政改革室＞ 70件

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。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
市政改革	19	35	7	3		64	91.4
その他		5			1	6	8.6

＜消防局＞ 61件

施設の防火管理に関する声などが寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
火災予防	10	5	5	1		21	34.4
その他	5	7	2	1	1	16	26.2
救急	6	7		1	1	15	24.6

＜病院局＞ 50件

北市民病院の廃止に関する声などが寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
医療施設	16	3	13	4		36	72
その他	8		3	2	1	14	28

＜財政局(財務)＞ 49件

本市の財政状況に関する声や税収確保に関する声が寄せられています。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
財政	6	18	10	2		36	73.5
その他	3	5	5			13	26.5

＜その他＞ 12件

国道の地下道（複数の出入口あり）の行き先表示がわかりにくいので改善してほしい、また、清掃してほしいとの声や、歩道（国道）の安全に関する声、市内の私鉄駅構内の喫煙に関しての声など、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。

	(件)					合計	構成比(%)
	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他		
その他	1	3	5	2	1	12	100

(4) 「市民の声」の施策、事務・事業への反映

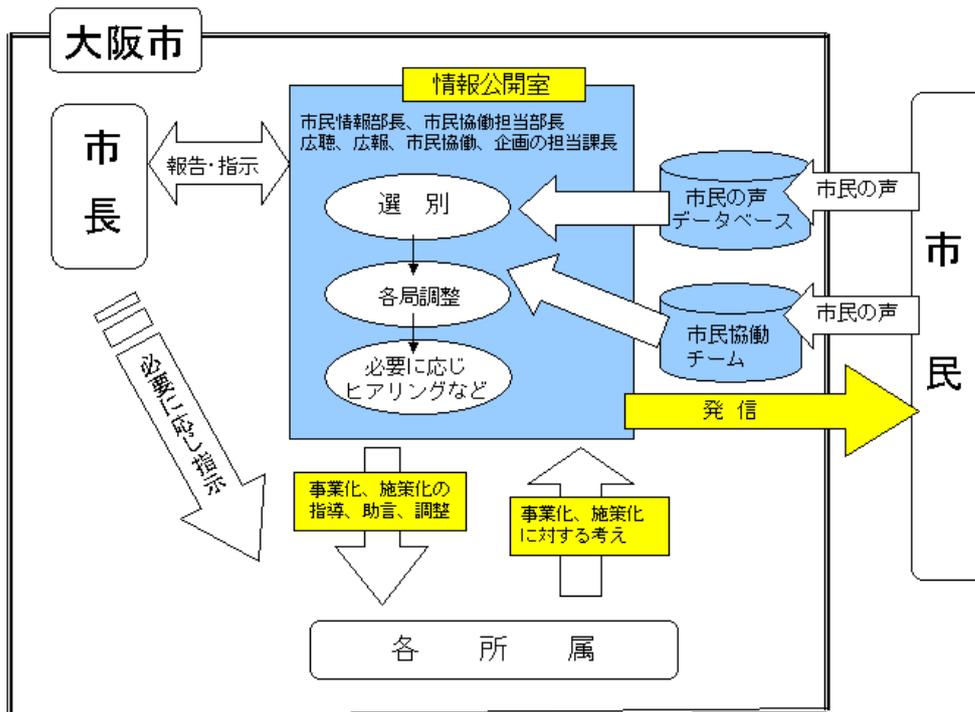
市民の声施策反映検討会

平成 20 年 4 月に情報公開室が発足したことに伴い、「市民の声施策反映検討会」を設置し、「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の、施策・事業等への反映に向けて、企画・広報・広聴・市民協働をメンバーとして検討を行い、その検討状況等について、本市ホームページに公開しています。

具体的には、次の3つがあげられます。

- ①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、主なものをピックアップする。
- ②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、対応や改善の検討を進める。
- ③「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する。

※平成 21 年度の検討状況等



〔市民の声施策反映検討会開催状況〕

第 1 回 (平成 21 年 4 月 28 日)	第 7 回 (平成 21 年 10 月 23 日)
第 2 回 (平成 21 年 5 月 28 日)	第 8 回 (平成 21 年 11 月 24 日)
第 3 回 (平成 21 年 6 月 23 日)	第 9 回 (平成 21 年 12 月 22 日)
第 4 回 (平成 21 年 7 月 22 日)	第 10 回 (平成 22 年 1 月 27 日)
第 5 回 (平成 21 年 8 月 26 日)	第 11 回 (平成 22 年 2 月 25 日)
第 6 回 (平成 21 年 9 月 29 日)	第 12 回 (平成 22 年 3 月 25 日)