

## 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、などと定められています。
- ・ 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が、指針に明記されています。
- ・ 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21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185件（前年比8件増）あり、そのうち文書回答のみのものが49件（前年比13件減）、協議等を行ったものが136件（前年比21件増）、協議回数は192回（前年比41回増）となっています。

団体との協議回数等一覧（平成 21 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	1	1	0	0	監査・人事制度総括事務局	0	-	-	-
情報公開室	12	0	12	41	北区役所	2	0	2	2
市政改革室	0	-	-	-	都島区役所	3	2	1	1
危機管理室	0	-	-	-	福島区役所	1	0	1	1
総務局	0	-	-	-	此花区役所	7	0	7	10
市民局	28	10	18	38	中央区役所	0	-	-	-
財政局	1	0	1	1	西区役所	3	1	2	2
契約管財局	0	-	-	-	港区役所	6	1	5	5
計画調整局	4	3	1	1	大正区役所	5	2	3	3
健康福祉局	19	2	17	19	天王寺区役所	2	1	1	1
こども青少年局	4	1	3	3	浪速区役所	6	1	5	5
ゆとりとみどり振興局	3	2	1	1	西淀川区役所	2	0	2	2
経済局	1	0	1	1	淀川区役所	2	0	2	2
中央卸売市場	0	-	-	-	東淀川区役所	2	0	2	2
環境局	5	0	5	5	東成区役所	2	0	2	2
都市整備局	2	1	1	1	生野区役所	0	-	-	-
建設局	2	1	1	1	旭区役所	3	2	1	1
港湾局	5	2	3	3	城東区役所	3	1	2	2
会計室	0	-	-	-	鶴見区役所	1	1	0	0
消防局	0	-	-	1	阿倍野区役所	2	0	2	2
交通局	11	8	3	4	住之江区役所	2	0	2	2
水道局	0	-	-	-	住吉区役所	7	0	7	7
病院局	0	-	-	-	東住吉区役所	3	1	2	2
選挙管理委員会	0	-	-	-	平野区役所	4	0	4	4
市会事務局	0	-	-	-	西成区役所	4	0	4	4
教育委員会事務局	15	5	10	10					
					合 計	185	49	136	192
					前年度	177	62	115	151

※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。

※前年度に協議等を行った旨の報告があり、本年度に引き続き協議等を行った旨の報告があった場合、本年度は協議回数のみ計上しています。（要望等件数及び協議の有無については前年度に計上しています。）（例：消防局）

※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

##### ① 制度の概要

市政モニター制度は、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、公募により350名、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名を合わせて600名の方を市政モニターとしてお願いしています。

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）。

##### ② 定数と選出方法

	定数	応募者
市民モニター (公募)	250名	1,654名
(無作為抽出)	250名	—
外国籍市民モニター (公募)	20名	64名
昼間市民モニター (公募)	80名	255名
合計	600名	1,973名

##### ② 主な職務

- ・ 郵送によるアンケートへの回答（年10回）
- ・ 市政についての意見・要望等を随時提出

##### ④ 任 期

1年

##### ⑤ 実施アンケート

	調査テーマ	回答率
1	住宅について	93.5%
2	大阪市の雇用施策について	86.5%
3	市政広報と市民協働について	87.5%
4	住宅用火災警報器・放火防止対策・地域防災について	87.5%
5	近代美術館のあり方について	83.8%
6	教育について	86.7%
7	水都大阪2009について	84.8%
8	広聴について	86.3%
9	放置自転車対策について	88.1%
10	くらしの便利帳と大阪市ホームページについて	85.6%

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) 住宅について

#### ○調査の目的

都市整備局では、住宅施策を市政の重要課題の一つとして位置付け、魅力ある居住地づくりや新婚・子育て世帯の市内居住の支援など、各種の住宅施策を推進している。近年、住宅を取り巻く社会経済情勢や住民ニーズが変化してきており、今後、こうした状況を踏まえた住宅施策の展開を図っていくため。

#### ○調査項目

- ・現在住んでいる住宅について
- ・前に住んでいた住宅について
- ・今後の住まいについて
- ・住宅と住環境について
- ・大阪市の住宅施策について

○実施時期 平成 21 年 4 月

○回答率 93.5%

### (2) 大阪市の雇用施策について

#### ○調査の目的

大阪市では、「大阪市雇用施策推進プラン（平成 20・21 年度）」に基づき、若年者や高齢者、障害者、母子家庭の母など「就職に向けた支援が必要な人」に対する就業支援等の取り組みを重要な柱とするとともに、キャリア教育などのキャリア形成支援や、国・大阪府・経済団体等との連携など多様な取り組みを推進している。今後、雇用に関する支援施策を一層効果的に推進するために、本市雇用施策の認知度を確認するとともに、大阪市が取り組むべき雇用施策などを把握するため。

#### ○調査項目

- ・大阪市の取り組みについて
- ・若年者の雇用問題について
- ・女性の雇用問題について
- ・高齢者の雇用問題について
- ・障害者の雇用問題について
- ・ホームレスの自立支援について
- ・生活保護受給者の自立支援について
- ・「仕事と生活の調和」の実現に向けた取り組み
- ・キャリア形成支援について
- ・大阪市の雇用施策が今後取り組むべき方向について

○実施時期 平成 21 年 7 月

○回答率 86.5%

### **(3) 市民協働と市政広報について**

#### ○調査の目的

大阪市では、平成 21 年 3 月、これからの大阪市がめざすまちの姿、その実現に向けて取り組む施策の方向性や具体的な事業展開、また、まちづくりを進めるにあたって重視する視点などを「『元気な大阪』をめざす政策推進ビジョン」としてまとめました。今後、各種の広報媒体・メディアを通じて「『元気な大阪』をめざす政策推進ビジョン」の内容をわかりやすくお知らせするとともに、「協働」をムーブメント（社会における動きや流れ）に高めていくため戦略的・計画的な情報発信を行っていくため。

#### ○調査項目

- ・「政策推進ビジョン」について
- ・「市民協働」について
- ・「情報公開室の広報媒体・メディアについて」について

○実施時期 平成 21 年 7 月

○回答率 87.5%

### **(4) 住宅用火災警報器・放火防止対策・地域防災について**

#### ○調査の目的

消防局では、出火防止と火災による被害の軽減を図るため、住宅防火と放火防止を主眼とした防火啓発を推進し、それぞれ「住宅用火災警報器の設置促進」、「放火されない環境づくり」に取り組み、積極的な防火啓発を展開している。また、火災や地震などの災害から、生命と財産を守り、被害を最小限に食い止めるために、地域の防災力を高めてゆくことが必要であり、一層の防災意識の高揚と防災知識、技術の普及を図っている。こうした取組みを効果的に進めていくため。

#### ○調査項目

- ・住宅用火災警報器について（2 年度連続実施）
- ・放火防止対策について
- ・地域防災について

○実施時期 平成 21 年 8 月

○回答率 87.5%

## **(5)近代美術館のあり方について**

### ○調査の目的

大阪市では、平成 10 年に作成した「大阪市立近代美術館（仮称）基本計画」を見直し、市税の投入を最小限に抑える仕組みをつくり、市民の方々の理解を得ることができる整備計画案を作成することとしている。平成 21 年 5 月には外部の有識者による「近代美術館あり方検討委員会」を設置し、以降数度にわたって機能や役割など近代美術館のあり方について検討を重ねていただき、平成 22 年 1 月に提言をいただいた。このような状況の中、美術館に対する意識や現在の近代美術館（仮称）心斎橋展示室に関する施策の認知度、あるいは近代美術館整備の今後の方向性等について把握するため。

### ○調査項目

- ・美術館等について（問 1～9）
- ・大阪市立近代美術館（仮称）心斎橋展示室について（問 10～14）
- ・近代美術館の整備について（問 15～20）
- ・その他（問 21）

○実施時期 平成 21 年 10 月

○回答率 83.3 %

## **(6)教育について**

### ○調査の目的

大阪市・大阪市教育委員会では、「大阪市教育改革プログラム」の次期計画として、平成 22 年度末に「大阪市教育振興基本計画(仮称)」を策定する予定です。この計画は、平成 23 年度からの 10 年間を見通した教育の方向性を示すものであり、現在、外部委員からなる策定懇話会を開催するなど、取組みを進めている。こうした状況の中、教育の現状や課題などについて把握するため。

### ○調査項目

- ・現状理解について
- ・教育に関する理念や取組みについて

○実施時期 平成 21 年 11 月

○回答率 86.7%

## **(7)水都大阪2009について**

### **○調査の目的**

大阪市では、平成21年8月22日から10月12日に、大阪府や経済界と一体となり、市民の方々に参画いただきながら「水都大阪2009」を実施した。水の都・大阪の復興を広く伝えるため、「川と生きる都市・大阪」をテーマに、中之島エリアをメイン会場として、水辺の美しさと楽しさを再発見できる様々なプログラムを行った。引き続き、大阪府や経済界とも連携しながら、大阪が水の都であることを市民の皆さんに再発見していただくとともに、「水都大阪」再生のまちづくりムーブメントの創出に向けて、「水都大阪2009」の成果や課題、あるいは水都大阪の再生に向けた方策などについて把握するため。

### **○調査項目**

- ・水の都について（問1～2）
- ・水都大阪2009について（問3～13）
- ・次年度以降の実施について（問14～16）
- ・水都大阪の再生について（問17～19）
- ・水の都をアピールしていくための自由意見（問20）

**○実施時期** 平成21年12月

**○回答率** 84.8%

## **(8)広聴について**

### **○調査の目的**

情報公開室広聴担当では、市政モニターの方を対象としたアンケート調査や市民の方を対象とした世論調査をはじめ、市民の方から寄せられる市政に対するご意見・ご要望などを「市民の声」として受け付け、各所属と連携を図り、本市の施策や事務事業への的確な反映に取り組んでいる。

また、「大阪市総合コールセンター」では、市民の方からの、本市の制度や施設、イベントの情報等、市政や暮らしに関するお問合せに年中無休で対応（業務名：なにわコール）するなど、市民サービスの向上に努めている。

こうしたなか、今後、より一層市民目線に立った広聴活動を実施していくため。

### **○調査項目**

- ・市政モニターについて（問1～5）
- ・大阪市総合コールセンターについて（問6～9）
- ・パブリック・コメントについて（問10～11）
- ・市政に関する意見（市民の声）について（問12～15）
- ・市政に関する意見の施策反映について（問16～18）

**○実施時期** 平成22年1月

**○回答率** 86.3%

## **(9) 放置自転車対策について**

### ○調査の目的

大阪市では、自転車利用のマナー向上など、市民の皆さんと一緒に住みよいまちにしていくために、政策推進ビジョンにおいて、「放置自転車対策」を重点的に取り組む課題として位置づけている。この「放置自転車対策」の重点項目としまして、大阪の顔である、ミナミエリアでは、市民協働の手法を活用して、地元の商店会や町会の 53 団体と「自転車まちづくり地域協定」を締結して、平成 21 年 10 月 1 日に自転車放置禁止区域を拡大してきました。キタエリアでも準備を進めており、平成 22 年 3 月中に自転車放置禁止区域のエリア拡大を予定している。今後、こうした取組みをさらに拡大し、より効果的に進めていくため。

### ○調査項目

- ・ 自転車の利用について（問 1～3）
- ・ 大阪市の放置自転車について（問 4～8）
- ・ 放置自転車の撤去について（問 9～14）
- ・ 啓発指導員等について（問 15～18）
- ・ 市民の方等への周知について（問 19～20）

○実施時期 平成 22 年 1 月

○回答率 88.1%

## **(10) 暮らしの便利帳と大阪市ホームページについて**

### ○調査の目的

平成 21 年、内容を改訂した「暮らしの便利帳」と、全面リニューアルを行った「大阪市ホームページ」、ならびに大阪市が政策推進にあたっての基本的な考え方の中核としている「協働」をテーマに、市民ニーズや市民の認識、ならびに、これらに対する市民ニーズを把握するため。

### ○調査項目

- ・ 暮らしの便利帳について
- ・ 大阪市ホームページについて
- ・ 市民協働について

○実施時期 平成 22 年 2 月

○回答率 85.6%

## (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 21 年度は、「ヒートアイランド対策について」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

大阪市では、ヒートアイランド対策として身近な取組みである打ち水や緑化などの普及拡大を図るため、「大阪打ち水大作戦」や公共施設における「緑のカーテン・カーペットづくり」などの事業に取り組んでいます。

こうした取組みを通して、市民や事業者とともにヒートアイランド現象の緩和をめざすムーブメントを高めていくため、今回の世論調査により市民の意識を把握し、今後のヒートアイランド対策の効果的な施策展開を図るうえでの参考とするものです。

### ○ 調査項目

- ・ 『ヒートアイランド現象』について
- ・ 『家庭での省エネルギー』について
- ・ 『打ち水』について
- ・ 『ドライ型ミスト散布』について
- ・ 『緑のカーテン・カーペット』について
- ・ 『緑化補助制度』について
- ・ 『風の道』について
- ・ 『ヒートアイランド現象の緩和』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 21 年 9 月 25 日～平成 21 年 11 月 12 日（再協力依頼 2 回）

### ○ 回収結果

- ・ 有効回収標本数 1,591 標本
- ・ 有効回収標本率 63.6%

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 21 年度 要望等記録制度実績

平成 21 年度は、総計が 7,114 件あり、その内、定例的で対応方針が明確なものは 7,075 件（内訳：市民 5,359 件、公職者 48 件、団体等 1,668 件）で、対応方針の検討が必要なものは 39 件（内訳：市民 36 件、団体等 3 件）でした。

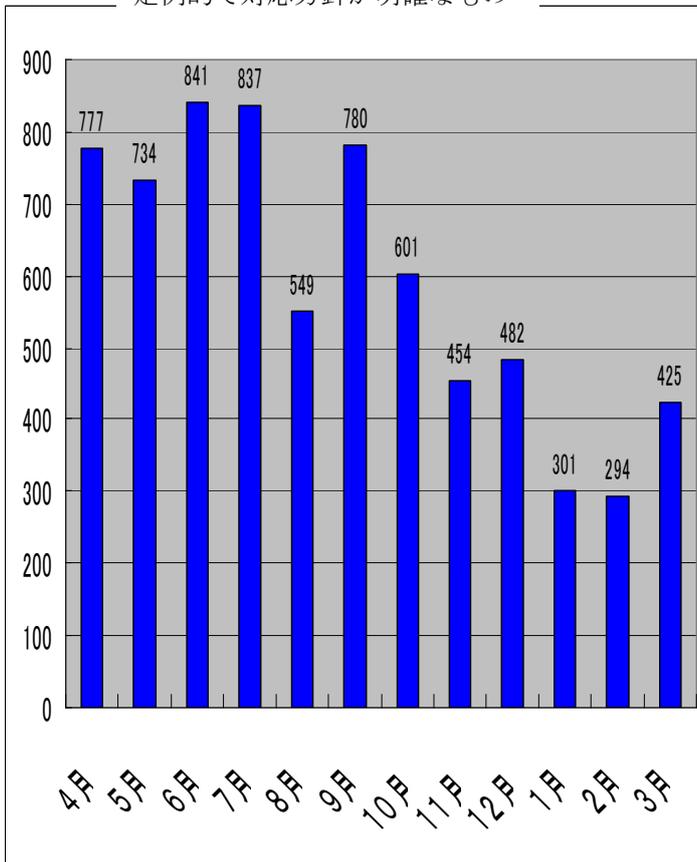
内容別に見ると、公園・道路の整備・補修についての要望が大半を占めており、次いで河川・港湾についての要望が多くなっています。

・「21年度（4月～3月）実績」

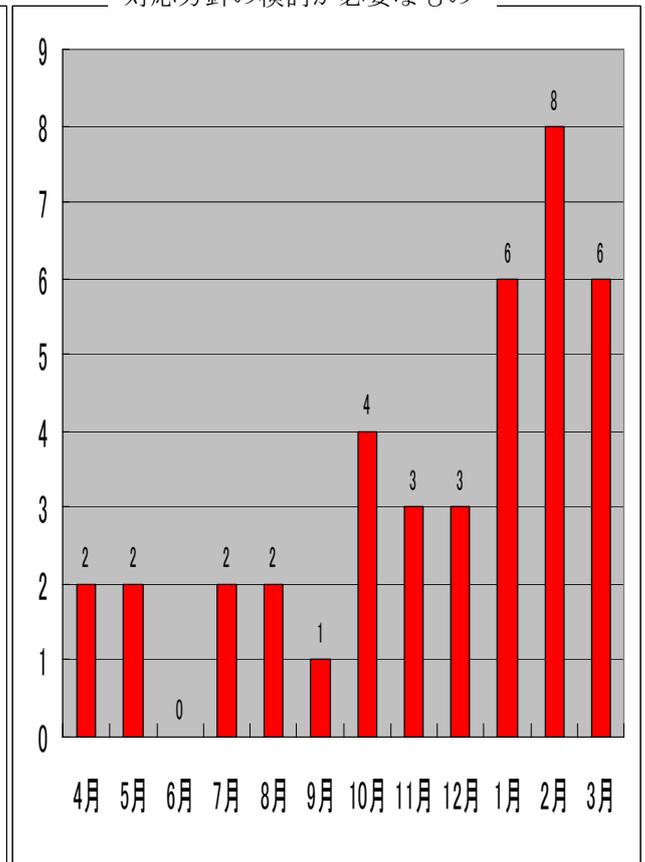
分野	対応方針の検討が必要なもの				定例的に対応方針が明確なもの				計
	市民	公職者	団体等	計	市民	公職者	団体等	計	
戸籍・住民票など				0				0	0
保健・年金				0				0	0
福祉(高齢者・障害者など)				0				0	0
税				0				0	0
文化・スポーツ・観光				0				0	0
環境・ごみ				0				0	0
教育(学校教育・図書館・生涯学習など)				0				0	0
子育て				0				0	0
市営交通				0				0	0
住宅・建築				0				0	0
水道・下水道		3		3				0	3
公園・道路			1	1	5,328	48	1,502	6,878	6,879
防災				0				0	0
河川・港湾				0	31		166	197	197
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		33	2	35				0	35
計	36	0	3	39	5,359	48	1,668	7,075	7,114

平成 21 年度 月別受付件数の推移

定例的に対応方針が明確なもの



対応方針の検討が必要なもの



## 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。

### 「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になります。
- ・ 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21年度実施分）

【平成21年度：16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	市営バス事業の改革プラン「アクションプラン」(案)	交通局	平成21年7月1日～8月14日	1,474
2	大阪市災害時要援護者避難支援計画(全体計画)案	危機管理室	平成21年9月18日～10月16日	34
3	施設の新築・増築時における自転車駐輪場設置の義務化について	建設局	平成21年10月26日～11月25日	106
4	大阪市における今後のがん検診のあり方(素案)	健康福祉局	平成21年11月20日～12月21日	5
5	「ごみ処理手数料の見直し」にかかる検討案	環境局	平成21年12月1日～12月28日	157
6	今後の住宅施策の方向について答申(案)	都市整備局	平成21年12月15日～1月12日	21
7	「大阪市ひとり親家庭等自立促進計画(平成22年度～平成26年度)」(素案)	こども青少年局	平成21年12月21日～1月20日	26
8	大阪市次世代育成支援行動計画(後期計画)(素案)	こども青少年局	平成21年12月25日～1月29日	66
9	平成22年度大阪市食品衛生監視指導計画(案)	健康福祉局	平成22年1月20日～2月19日	99
10	大阪市一般廃棄物処理基本計画(素案)	環境局	平成22年1月4日～1月29日	8
11	大阪市協働指針【基本編】 ～実りある市民協働を実現するために～(素案)	市民局	平成22年1月6日～2月5日	9
12	第2期・西成区地域福祉アクションプラン(素案)	西成区	平成22年1月20日～2月19日	12
13	大阪市雇用施策推進プラン(修正素案)	市民局	平成22年1月21日～2月19日	42
14	大阪市地域コミュニティ活性化ビジョン ～“人が輝く元気な地域”をめざして～(素案)	市民局	平成22年2月1日～2月26日	46
15	個室ビデオ店等の建築に関する基準強化の方針について	計画調整局	平成22年2月26日～3月29日	11
16	新たな市政改革の骨子(案)	市政改革室	平成22年3月8日～4月7日	34
年度合計				2,155