

令和元年度

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	2
（1）概況	3
（2）処理状況別に見た「市民の声」	8
（3）小分類別に見た「市民の声」	13
（4）市民の見える化	21
2. 団体からの要望	22
3. 要望等記録制度	24
4. パブリック・コメント	26
5. 大阪市総合コールセンター等	29
6. 庁内案内	35
7. 広聴のあゆみ	36

・表中の構成比等の端数整理について

各表中の構成比等は四捨五入の端数処理を行っている為、合計が 100（％）とならないことがあります。

・年度表記について

本年報に記載している「令和元年度」とは、平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までの期間です。

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。

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」については、市民の声データベースを活用し、関係する所属と連携を図り、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、市民の市政参加を促進することにより、市民本位の開かれた市政を実現するため、「オープン市役所」の取り組みのひとつとして、平成 24 年 10 月 1 日受付分の「市民の声」から、お寄せいただいたご意見等の要旨と、本市の考え方をホームページで原則、全件（公表を希望されない場合などを除く）公表する「市民の声の見える化」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います。

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、市民と市政をつなぐとともに説明責任を果たすよう努めています。

「大阪市総合コールセンター（愛称：なにわコール）」を開設し、本市の様々な制度や手続き、文化・スポーツ施設情報、イベント情報等に関する市民からの問合せに年中無休で対応するとともに、インターネット上でよくある質問と回答（FAQ）を公開し、市政情報を提供しています。

また「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」の対応業務を行うなど、市民サービスの向上に努めています。

ほかにも、市役所へ来庁する市民が気軽に利用できる窓口として、本庁舎 1 階正面玄関及び南玄関に案内所を設け、親切・正確・迅速な「庁内案内」を行っています。

1. 市民の声

「[市民の声](#)」に対しては、市民への説明責任を果たし、市民ニーズを施策・事業に反映させるという職員一人ひとりの広聴マインド*を醸成するとともに、市民の市政への信頼を確保するため、平成18年3月に作成した「[市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン](#)」により対応しています。

*広聴マインド

広聴マインドとは、市民と協働した市民本位の市政を実現するという心の働きをいい、この心の働きがあってはじめて、申出内容を的確に聴き取り、申出人の立場を斟酌し、なぜそのような申出をされるに至ったのかを理解し、事業の改善等につなげていくといったことが可能となります。そして、このプロセスを正確に機能させるためには、誠実に市民と向き合うことが欠かせないものです。

「市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン」のキーポイント

- 1 各所属から直接市民に対し迅速に回答すること
 - ・「市民の声」はその内容を所管する所属が適切に対応します。
 - ・「市民の声データベースシステム」を用いて処理します。
 - ・回答は所属長名で行います。
 - ・原則として、遅くとも受付日の翌日から起算して14日以内に回答又は供覧を行います。
 - ・回答が遅れる場合は、中間回答を行います。
- 2 市民の声を施策や事業に反映すること
 - ・各所属は、寄せられた市民の声を集約し、各施策に応じて体系的に分析することにより、寄せられた市民の声の趣旨を踏まえ、各種施策の立案及び事務事業の運営方法の改善等に最大限に活用・反映します。
- 3 市民の声を広く市民と情報共有すること（「市民の声の見える化」）
 - ・寄せられた市民の声の要旨とそれに対する回答を広く市民と情報共有することにより、市民への説明責任を果たし、本市の考え方について理解を深めていただくとともに、より高度な意見を喚起する効果を期待して、定期的に市のホームページ等に公表します。
 - ・「市民の声の見える化」の公表用データの登録はその内容を所管する所属が行います。

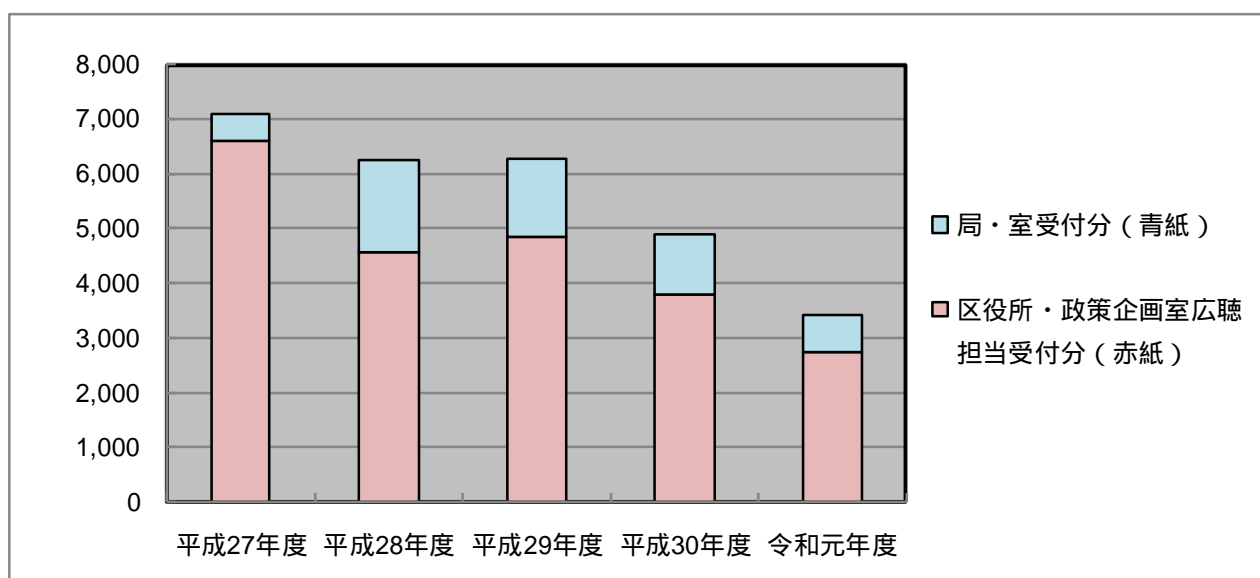
(1) 概況

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、区役所及び政策企画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。

市民の声の受付件数の推移

(件)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
区役所・政策企画室広聴担当受付分(赤紙)	6,618	4,552	4,851	3,780	2,725
局・室受付分(青紙)	467	1,688	1,447	1,102	693
合計	7,085	6,240	6,298	4,882	3,418



令和元年度中に市民から寄せられた「市民の声」は、3,418件(区役所受付：2,133件 政策企画室広聴担当受付：592件 各局・室受付：693件)で、前年度比1,464件減(30.0%)で、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。

性別年代別内訳は次のとおりです。

性別年代別一覧

(件)

性別	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明	合計
女	7	69	275	226	148	101	193	1,019
男	3	76	114	219	350	230	470	1,462
不明	2	7	34	32	13	22	827	937
合計	12	152	423	477	511	353	1,490	3,418

令和元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)

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(%)	増減率(%)	平成30年度
人事・服務など	27	34	32	45	60	38	40	27	22	22	24	31	402	11.8	31.4	586
福祉など	29	18	35	31	52	28	29	36	25	23	33	19	358	10.5	16.4	428
環境・ごみなど	34	61	40	39	30	26	23	26	25	22	10	17	353	10.3	37.0	560
健康など	15	9	8	18	9	84	19	10	15	8	26	52	273	8.0	15.2	237
学校・教育など	23	9	27	19	13	14	22	11	9	21	62	15	245	7.2	60.1	614
市民生活・人権など	16	25	22	27	18	15	20	11	27	18	21	16	236	6.9	25.3	316
子育てなど	10	14	20	13	20	19	9	10	7	7	11	30	170	5.0	14.6	199
政策・企画など	11	9	17	19	10	11	10	20	8	14	19	11	159	4.7	37.9	256
区の施策など	13	22	16	8	15	7	35	9	4	3	5	7	144	4.2	46.1	267
道路・河川・下水道管理など	18	19	25	19	8	9	9	9	11	7	5	2	141	4.1	45.1	257
公園など	12	8	9	11	14	23	11	21	5	7	4	5	130	3.8	12.1	116
財政など	1	1			1	10	92	1			1	3	110	3.2	10900.0	1
観光・文化・スポーツなど	6	11	8	15	7	11	12	15	9	6	4	2	106	3.1	28.9	149
副首都推進など	7	2			11	12	5	5	18	6	16	12	94	2.8	1.1	93
行政・監察など	3	7	8	4	3	10	3	4	8	6	6	8	70	2.0	6.1	66
危機管理など	1	3	12	2	3	9	11	8	3	1	1	2	56	1.6	43.4	99
まちづくり・住宅など	5	6	4	5	8	3	1	4		2	1	2	41	1.2	49.4	81
税金など	2	7	8	3	4	3		5	3	1	2	2	40	1.2	37.5	64
水道など	1	4	4	4	5	7	3	1	3	2	2	3	39	1.1	48.7	76
市政改革など	7	8	3			13	3	1		1			36	1.1	46.3	67
選挙・監査など	12	2	4	10		2			1	2		3	36	1.1	100.0	18
経済など	1	2	3	3	3	2	3	1	4	1	3	4	30	0.9	70.6	102
都市計画・開発など	4	7	3	1		2		3	5	1	2	1	29	0.8	49.1	57
港湾など	1		5	3	1	5	4	1	3	2	1	2	28	0.8	20.0	35
消防・救急など		5	2	4		3	1	4	2	2	1	2	26	0.8	27.8	36
契約・管財など	1	3		6	1	2	1	1		1	1		17	0.5	0.0	17
都市交通など	3			1	1	1	4	1	2		1		14	0.4	6.7	15
IRの推進など				1	2	3			3	1		1	11	0.3	38.9	18
ICT戦略など			2			3				1			6	0.2	14.3	7
万博誘致など								1	1				2	0.1	90.5	21
その他(市会、会計など)	2	4	3	1	0	0	1	0	1	0	0	4	16	0.5	33.3	24
計	265	300	320	312	299	375	371	246	224	188	262	256	3,418	100.0		
平成30年度	480	480	518	464	418	425	401	360	374	353	323	286	4,882			
対前年比(%)	44.8	37.5	38.2	32.8	28.5	11.8	7.5	31.7	40.1	46.7	18.9	10.5	30.0			

「人事・服務など」に関するものが 402 件と最も多く、続いて「福祉など」に関するものが 358 件、「環境・ごみなど」に関するものが 353 件となっています。

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(%)	平成30年度	増減率(%)
1	人事	人材開発	14	25	23	26	29	28	25	20	17	18	15	22	262	7.7	449	41.6
2	学校教育	教育指導	19	4	19	9	9	9	17	5	6	13	53	6	169	4.9	408	58.6
3	ごみ	路上喫煙対策	13	18	21	21	11	8	11	15	10	9	6	6	149	4.4	235	36.6
4	区の施策	区の施策	13	22	16	8	15	7	35	9	4	3	5	7	144	4.2	267	46.1
5	人事	人事	12	9	7	19	31	10	15	5	5	4	9	8	134	3.9	119	12.6
6	市民情報	広聴相談	8	8	17	13	6	6	7	17	8	6	16	10	122	3.6	203	39.9
7	生活衛生	犬・猫・動物管理	2	2	1	8	6	65	6	2	3	1	1	1	98	2.9	38	157.9
8	副首都推進	大都市制度	6	2	0	0	10	10	5	5	18	6	15	12	89	2.6	83	7.2
9	子育て支援	保育所	6	5	7	6	9	9	6	4	4	1	8	24	89	2.6	102	12.7
10	その他福祉	生活困窮	8	6	10	11	16	8	6	8	3	2	1	3	82	2.4	127	35.4
11	障がい者施策	障がい者福祉	3	3	9	1	6	3	6	13	8	6	17	6	81	2.4	47	72.3
12	ごみ	家庭系ごみ	4	15	11	8	6	8	1	3	9	5	1	7	78	2.3	150	48.0
13	財務	財政	1	1	0	0	0	3	67	0	0	0	1	3	76	2.2	1	7500.0
14	健康推進	感染症対策	2	1	1	1	0	1	2	0	1	1	16	45	71	2.1	50	42.0
15	観光・文化・スポーツ	生涯スポーツ	5	8	7	8	4	6	7	10	4	5	4	2	70	2.0	60	16.7
16	保険	国民健康保険	6	1	7	4	8	7	7	9	4	5	3	4	65	1.9	77	15.6
17	市民生活	区庁舎	7	7	4	9	5	3	5	3	2	5	3	3	56	1.6	49	14.3
18	市民生活	住民登録	2	10	10	3	4	3	0	3	3	1	4	4	47	1.4	83	43.4
19	公園	有料施設	2	2	0	1	1	17	8	12	1	2	0	0	46	1.3	9	411.1
20	危機管理	危機管理	1	3	10	1	2	9	11	5	1	0	1	1	45	1.3	89	49.4
21	生活衛生	その他	5	0	1	3	0	17	5	2	7	1	1	1	43	1.3	14	207.1
22	高齢者施策	介護保険	5	2	5	8	8	3	4	0	1	2	4	1	43	1.3	84	48.8
23	行政	情報公開	0	4	2	1	2	4	3	3	7	5	4	3	38	1.1	22	72.7
24	ダイバーシティ	その他	0	0	1	4	0	0	0	0	18	6	5	1	35	1.0	18	94.4
25	公園	管理	8	0	4	3	3	1	0	4	0	4	3	5	35	1.0	64	45.3
26	財務	その他	0	0	0	0	1	7	25	1	0	0	0	0	34	1.0	0	-
27	ごみ	不法投棄・美化・環境系	4	9	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	33	1.0	30	10.0
28	道路、橋梁建設	自転車駐車場	6	2	5	4	2	2	0	2	3	2	0	0	28	0.8	28	0.0
29	道路、橋梁管理	その他	1	1	10	4	1	3	2	2	1	0	0	1	26	0.8	26	0.0
30	選挙・監査・人事	選挙	11	0	3	9	0	0	0	0	0	0	0	3	26	0.8	11	136.4
31	市政改革	その他	7	8	3	0	0	6	0	0	0	1	0	0	25	0.7	62	59.7
32	広報・報道	広報・報道	3	0	0	5	3	4	3	1	0	3	1	1	24	0.7	44	45.5
33	ごみ	有料収集	6	7	1	3	2	2	0	2	1	0	0	0	24	0.7	44	45.5
34	公園	その他	2	5	2	4	6	2	0	0	2	0	1	0	24	0.7	25	4.0
35	生涯学習	図書館	1	1	3	4	0	2	2	2	1	3	2	2	23	0.7	23	0.0
36	観光・文化・スポーツ	観光	0	2	1	4	2	3	5	3	1	1	0	0	22	0.6	51	56.9
37	道路、橋梁管理	不法占拠	3	0	4	1	1	1	4	3	3	1	1	0	22	0.6	48	54.2
38	健康推進	健康づくり	1	5	3	2	0	0	2	2	1	3	0	2	21	0.6	84	75.0
39	道路、橋梁管理	道路	2	5	2	4	1	1	0	1	1	1	2	1	21	0.6	61	65.6
40	市民生活	戸籍	2	1	0	2	1	2	4	1	0	0	3	3	19	0.6	48	60.4
41	子育て支援	子育て支援	1	3	5	1	1	1	0	3	1	1	1	1	19	0.6	18	5.6
42	ごみ	その他	3	2	1	1	0	2	3	1	0	5	0	1	19	0.6	22	13.6
43	市民生活	安全	1	2	1	5	0	1	1	1	3	0	1	1	17	0.5	39	56.4
44	子育て支援	幼稚園	0	1	3	2	3	5	0	1	0	1	0	1	17	0.5	13	30.8
45	経済	その他	0	0	1	0	2	2	3	1	3	0	3	2	17	0.5	4	325.0
46	港湾	南港（住之江区）	0	0	3	2	1	2	3	0	3	0	1	1	16	0.5	12	33.3
47	学校教育	その他	1	2	1	1	2	1	1	0	1	0	2	4	16	0.5	80	80.0
48	税金	市民税	0	2	5	2	3	0	0	3	0	0	0	0	15	0.4	30	50.0
49	障がい者施策	障がい者支援・運営指導	1	0	1	0	3	1	0	0	2	3	2	2	15	0.4	14	7.1
50	子育て支援	母子保健	1	1	3	2	0	1	2	1	0	0	2	2	15	0.4	19	21.1

「人事（人材開発）」に関する声が262件（構成比7.7%）で最も多く、続いて「学校教育（教育指導）」、「ごみ（路上喫煙対策）」、「区の施策（区の施策）」に関するものとなっています。

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(%)	平成30年度	増減率(%)
苦情	94	121	110	138	102	111	87	93	66	73	81	85	1,161	34.0	1,743	33.4
要望	77	82	103	85	88	123	128	54	51	41	61	78	971	28.4	1,156	16.0
意見・提案	52	46	63	47	33	81	86	59	59	44	85	58	713	20.9	1,201	40.6
相談・問合せ	35	43	40	37	68	58	63	37	46	28	28	30	513	15.0	655	21.7
その他	7	8	4	5	8	2	7	3	2	2	7	5	60	1.8	127	52.8
合計	265	300	320	312	299	375	371	246	224	188	262	256	3,418	100.0	4,882	30.0

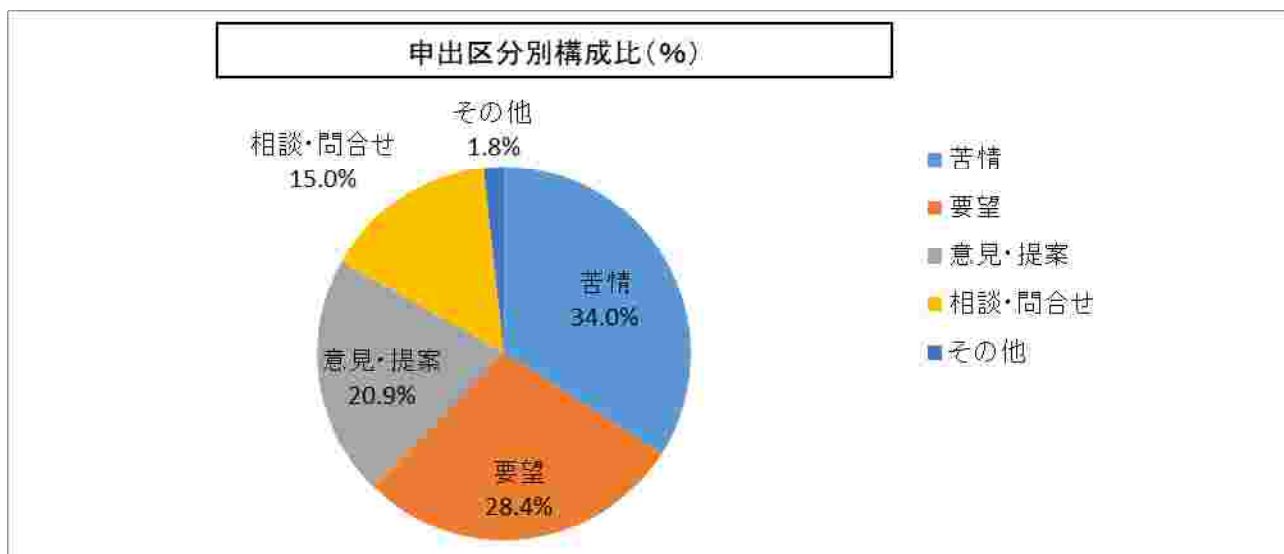
意見・提案……市政についての考え方を申し出たもの（新たな施策やサービスの提供または、既存の事務事業の廃止を申し出たもの。）

苦情……事務事業の執行に対する不平・不満を申し出たもの

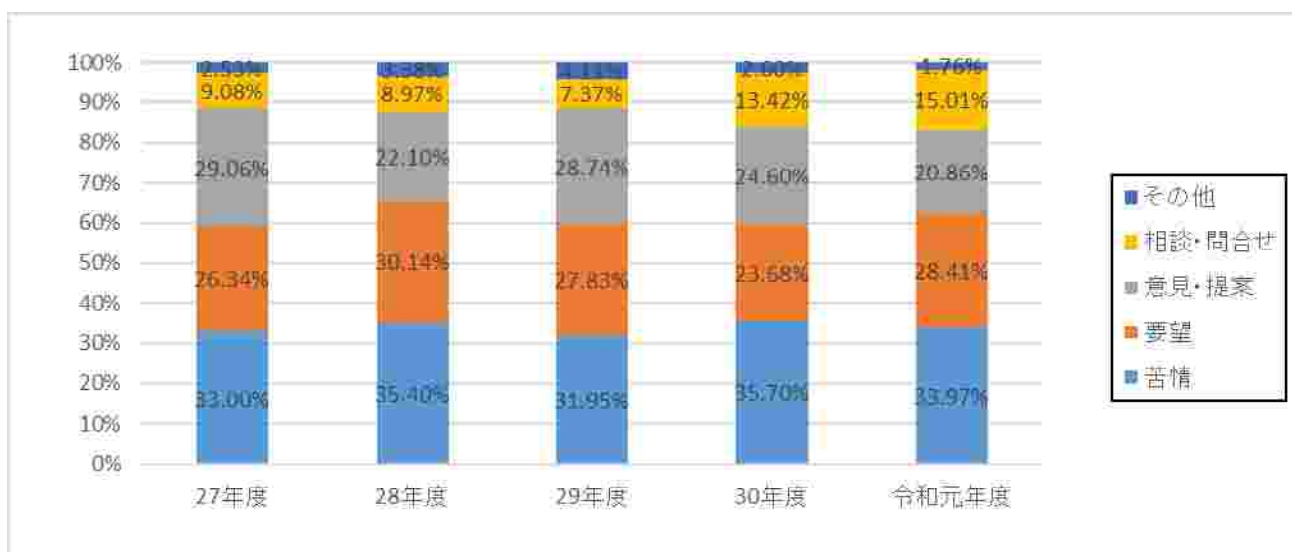
要望……既存の事務事業について改善を申し出たもの

相談・問合せ…事務事業内容についての相談や問合せのあったもの

その他……お礼など



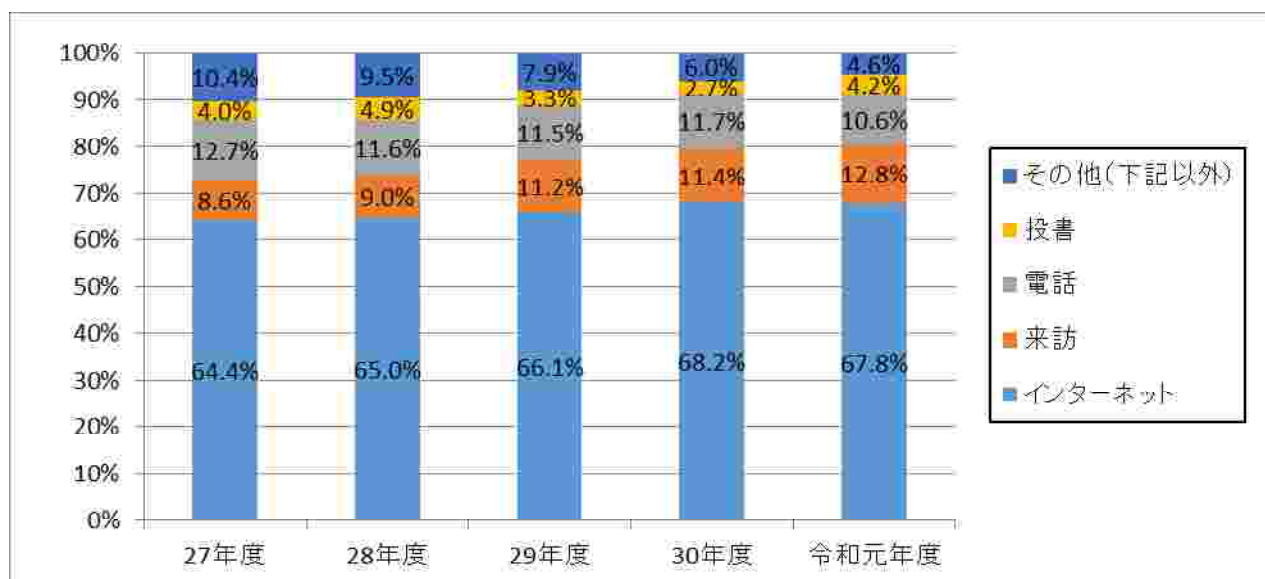
「苦情」が1,161件（構成比34.0%）で最も多く、続いて「要望」が971件、「意見・提案」が713件となっています。



申出経路別件数

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(%)	平成30年度	増減率(%)
インターネット	182	204	210	231	188	291	205	167	149	124	185	180	2,316	67.8	3,330	30.5
来訪	40	38	53	28	34	28	41	36	38	29	39	33	437	12.8	571	23.5
電話	17	31	30	27	20	26	92	21	22	24	25	27	362	10.6	557	35.0
投書	8	11	10	15	41	14	12	8	5	2	7	10	143	4.2	134	6.7
その他	16	10	13	9	12	13	11	14	7	5	6	5	121	3.5	196	38.3
なにわコール	0	0	0	0	1	2	10	0	1	3	0	0	17	0.5	27	37.0
FAX	1	1	3	2	1	0	0	0	2	0	0	1	11	0.3	45	75.6
移ちょう	1	5	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	11	0.3	22	50.0
合計	265	527	569	491	468	511	542	852	418	439	439	563	3,418	100.0	4,882	30.0

インターネットからの申し出が2,316件で、全体の6割を越えており、続いて来訪437件、電話362件となっています。



(2) 処理状況別に見た「市民の声」

受付部署と処理部署の件数

a. 受付部署別件数

【赤紙】		(件)	
受付局	令和元年度	平成30年度	増減率(%)
北区役所	55	89	38.2
都島区役所	166	208	20.2
福島区役所	45	67	32.8
此花区役所	52	58	10.3
中央区役所	166	165	0.6
西区役所	35	61	42.6
港区役所	36	77	53.2
大正区役所	177	187	5.3
天王寺区役所	39	124	68.5
浪速区役所	54	38	42.1
西淀川区役所	58	157	63.1
淀川区役所	50	88	43.2
東淀川区役所	142	181	21.5
東成区役所	90	97	7.2
生野区役所	68	73	6.8
旭区役所	33	90	63.3
城東区役所	172	319	46.1
鶴見区役所	29	59	50.8
阿倍野区役所	101	150	32.7
住之江区役所	156	197	20.8
住吉区役所	141	96	46.9
東住吉区役所	97	104	6.7
平野区役所	151	225	32.9
西成区役所	20	47	57.4
政策企画室	592	823	28.1
合計	2,725	3,780	27.9

【青紙】		(件)	
受付局	令和元年度	平成30年度	増減率(%)
副首都推進局	19	19	0.0
市政改革室	0	0	-
ICT戦略室	1	1	0.0
人事室	3	0	-
都市交通局	5	4	-
政策企画室	8	5	60.0
危機管理室	1	2	-
総務局	24	4	500.0
市民局	10	11	9.1
財政局(財務)	103	1	-
財政局(税務)	21	10	110.0
契約管財局	0	0	-
都市計画局	3	3	0.0
福祉局	21	56	62.5
健康局	11	40	72.5
こども青少年局	5	2	150.0
経済戦略局	31	43	27.9
IR推進局	1	1	0
中央卸売市場	0	0	-
環境局	133	250	46.8
都市整備局	2	6	66.7
建設局	102	132	22.7
港湾局	16	13	23.1
会計室	1	0.0	-
消防局	1	0	-
交通局	0	0	-
水道局	20	52	61.5
教育委員会事務局	150	442	66.1
行政委員会事務局	1	4	75.0
市会事務局	0	1.0	100.0
合計	693	1,102	37.1

b. 処理部署別件数

(件)

回答局	令和元年度	平成30年度	増減率(%)
副首都推進局	94	95	1.1
市政改革室	18	34	47.1
ICT戦略室	7	5	40.0
人事室	24	103	76.7
都市交通局	14	19	26.3
政策企画室	76	99	23.2
危機管理室	41	55	25.5
総務局	85	39	117.9
市民局	94	104	9.6
財政局(財務)	111	4	2,675.0
財政局(税務)	43	76	43.4
契約管財局	4	9	55.6
都市計画局	27	44	38.6
健康局	160	228	29.8
福祉局	220	260	15.4
こども青少年局	152	176	13.6
経済戦略局	142	249	43.0
IR推進局	12	18	33.3
中央卸売市場	0	1	100.0
環境局	354	543	34.8
都市整備局	42	81	48.1
建設局	277	401	30.9
港湾局	28	38	26.3
会計室	3	3	0.0
消防局	34	42	19.0
交通局	0	0	-
水道局	49	98	50.0
教育委員会事務局	252	602	58.1
行政委員会事務局	15	17	11.8
市会事務局	7	6	16.7
区役所(内訳は右の表)	1,033	1,433	27.9
合計	3,418	4,882	30.0

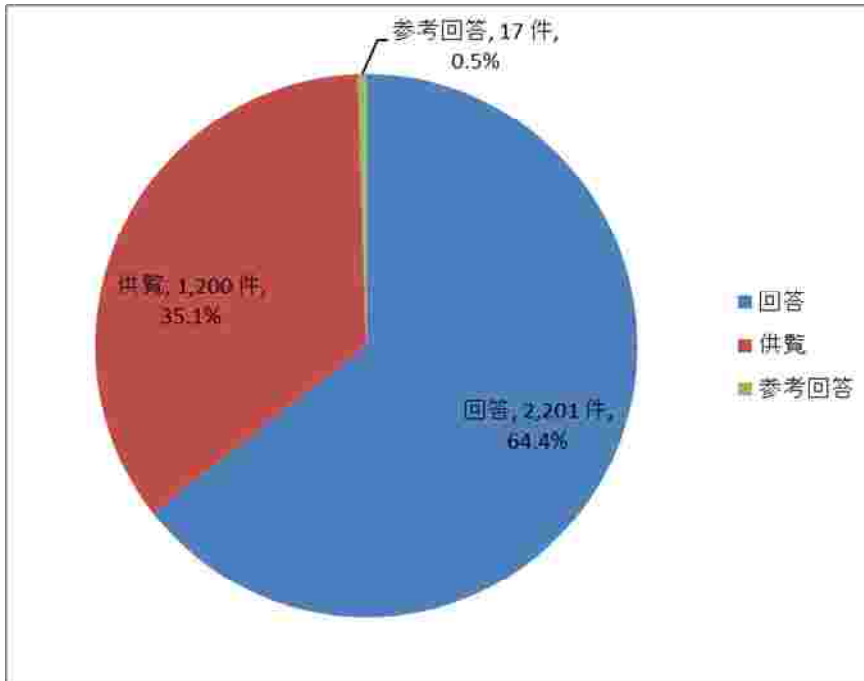
(件)

区役所内訳	令和元年度	平成30年度	増減率(%)
北区役所	26	35	25.7
都島区役所	60	102	41.2
福島区役所	31	32	3.1
此花区役所	26	41	36.6
中央区役所	23	25	8.0
西区役所	7	33	78.8
港区役所	22	42	47.6
天王寺区役所	9	55	83.6
大正区役所	52	23	126.1
浪速区役所	40	39	2.6
西淀川区役所	44	101	56.4
淀川区役所	16	56	71.4
東淀川区役所	75	121	38.0
東成区役所	65	65	0.0
生野区役所	57	70	18.6
旭区役所	25	65	61.5
城東区役所	28	49	42.9
鶴見区役所	31	40	22.5
阿倍野区役所	46	84	45.2
住之江区役所	153	83	84.3
住吉区役所	96	75	28.0
東住吉区役所	36	61	41.0
平野区役所	55	116	52.6
西成区役所	10	20	50.0
合計	1,033	1,433	27.9

依頼区分別、処理状況別、申出区分別件数

a. 依頼区分別件数

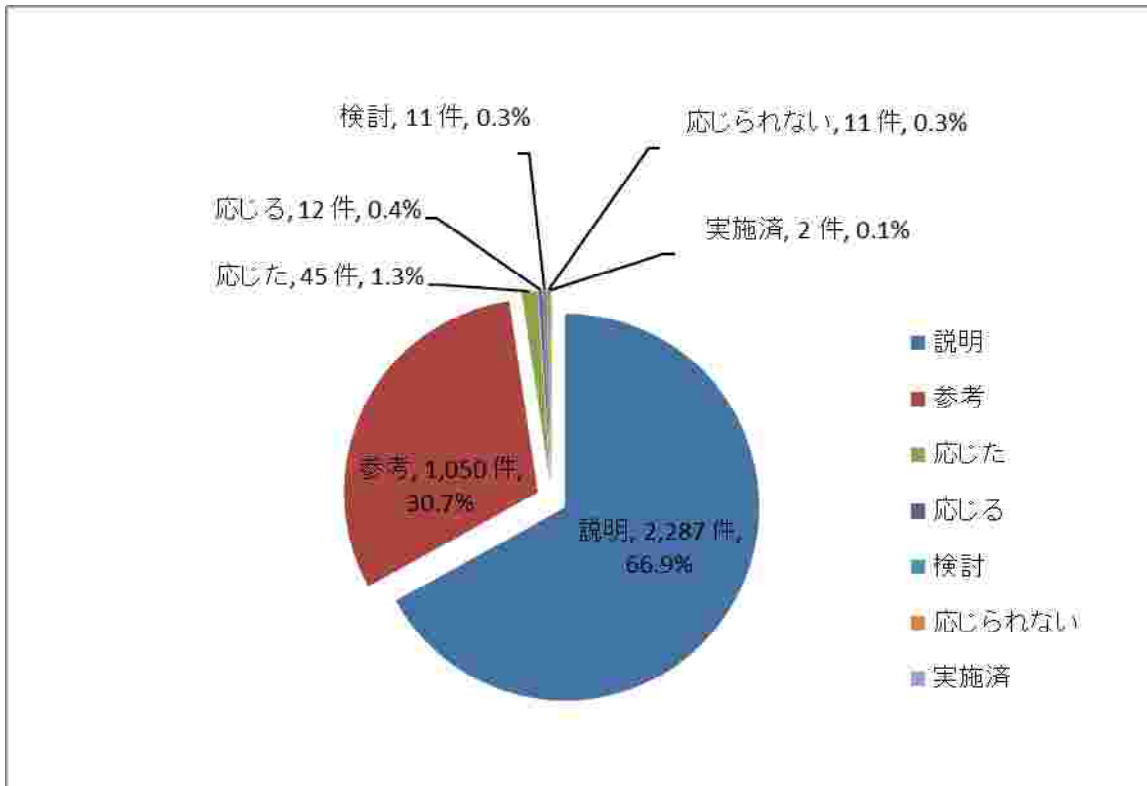
	回答	供覧	参考回答
赤紙	1,837 件	875 件	13 件
青紙	364 件	325 件	4 件
合計	2,201 件	1,200 件	17 件



回答が 2,201 件、供覧が 1,200 件となっており、全体の 64.4%の案件に対して、回答を行っています。

b. 処理状況別件数

説明	参考	応じた	応じる	検討	応じられない	実施済
2,287 件	1,050 件	45 件	12 件	11 件	11 件	2 件



説明したものが 2,287 件と最も多く、次いで参考に資したものが 1,050 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] 2,725件

(件)

申出区分	依頼区分	応じた	応じられない	応じる	検討	参考	実施済	説明	合計
苦情	回答	21	0	2	0	5	0	675	703
	供覧	3	1	0	1	195	0	74	274
	参考回答	0	0	0	0	1	0	4	5
	合計	24	1	2	1	201	0	753	982
982 (36.0%)	構成比(%)	2.4	0.1	0.2	0.1	20.5	0.0	76.7	100.0
意見・提案	回答	0	1	0	0	2	1	220	224
	供覧	0	0	0	1	243	0	19	263
	参考回答	0	0	0	0	1	0	2	3
	合計	0	1	0	1	246	1	241	490
490 (18.0%)	構成比(%)	0.0	0.2	0.0	0.2	50.2	0.2	49.2	100.0
要望	回答	12	2	6	2	6	1	439	468
	供覧	1	3	0	3	230	0	35	272
	参考回答	0	0	0	0	1	0	2	3
	合計	13	5	6	5	237	1	476	743
743 (27.3%)	構成比(%)	1.7	0.7	0.8	0.7	31.9	0.1	64.1	100.0
相談・問合せ	回答	5	0	0	0	6	0	406	417
	供覧	1	0	0	0	32	0	9	42
	参考回答	0	0	0	0	1	0	1	2
	合計	6	0	0	0	39	0	416	461
461 (16.9%)	構成比(%)	1.3	0.0	0.0	0.0	8.5	0.0	90.2	100.0
その他	回答	0	0	0	0	0	0	25	25
	供覧	0	0	0	0	23	0	1	24
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	23	0	26	49
49 (1.8%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	46.9	0.0	53.1	100.0
合計		43	7	8	7	746	2	1,912	2,725

[青紙] 693件

(件)

申出区分	依頼区分	応じた	応じられない	応じる	検討	参考	実施済	説明	合計
苦情	回答	0	0	1	1	1	0	128	131
	供覧	0	0	0	0	40	0	7	47
	参考回答	0	0	0	0	1	0	0	1
	合計	0	0	1	1	42	0	135	179
179 (25.8%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.6	0.6	23.5	0.0	75.4	100.0
意見・提案	回答	0	1	1	0	0	0	82	84
	供覧	1	0	0	0	134	0	4	139
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	1	1	1	0	134	0	86	223
223 (32.2%)	構成比(%)	0.4	0.4	0.4	0.0	60.1	0.0	38.6	100.0
要望	回答	1	3	2	3	1	0	90	100
	供覧	0	0	0	0	114	0	11	125
	参考回答	0	0	0	0	2	0	1	3
	合計	1	3	2	3	117	0	102	228
228 (32.9%)	構成比(%)	0.4	1.3	0.9	1.3	51.3	0.0	44.7	100.0
相談・問合せ	回答	0	0	0	0	0	0	45	45
	供覧	0	0	0	0	6	0	1	7
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	6	0	46	52
52 (7.5%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	11.5	0.0	88.5	100.0
その他	回答	0	0	0	0	0	0	4	4
	供覧	0	0	0	0	5	0	2	7
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	5	0	6	11
11 (1.6%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	45.5	0.0	54.5	100.0
合計		2	4	4	4	304	0	375	693

(3) 小分類別に見た「市民の声」

< 人事・サービスなど > 402 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
人材開発	196	17	25	14	10	262	65.2%
人事	77	12	7	36	2	134	33.3%
厚生	0	1	1	1	0	3	0.7%
その他	0	1	1	1	0	3	0.7%

職員の接遇に関する声や、職員の不祥事に対する声などが寄せられています。

< 福祉など > 358 件

上位10位

(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	40	3	16	21	2	82	22.9%
障がい者福祉	40	4	26	11	0	81	22.6%
国民健康保険	29	11	8	16	1	65	18.2%
介護保険	17	5	14	7	0	43	12.0%
障がい者支援・運営指導	6	1	6	2	0	15	4.2%
いきがい施策	1	3	6	3	0	13	3.6%
高齢者福祉	4	1	4	2	0	11	3.1%
その他(高齢者施策)	4	0	0	5	0	9	2.5%
その他(その他福祉)	2	0	3	2	0	7	2.0%
後期高齢者医療	1	2	2	1	0	6	1.7%

生活保護に関する声や、障がい福祉サービスに関する声、国民健康保険料、介護保険に関する声などが寄せられています。

< 環境・ごみ など > 353 件

上位10位

(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	20	53	64	11	1	149	42.2%
家庭系ごみ	37	6	28	4	3	78	22.1%
不法投棄・美化・環境系	5	9	15	2	2	33	9.3%
有料収集	11	1	9	1	2	24	6.8%
その他(ごみ)	11	2	5	1	0	19	5.4%
悪臭・騒音・振動	5	1	1	1	0	8	2.3%
その他(環境)	1	1	2	3	0	7	2.0%
事業系ごみ	3	0	2	1	1	7	2.0%
公衆便所	1	1	5	0	0	7	2.0%
エネルギー政策	2	0	1	0	0	3	0.8%

路上喫煙のマナーや、家庭ごみの収集に関する声が寄せられています。

<健康など> 273 件

上位10位

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
犬・猫・動物管理	25	23	43	6	1	98	35.9%
感染症対策	4	36	25	6	0	71	26.0%
その他(生活衛生)	7	9	24	3	0	43	15.8%
健康づくり	4	3	12	2	0	21	7.7%
医務	5	0	5	3	1	14	5.1%
環境衛生	1	4	4	1	0	10	3.7%
その他(健康推進)	3	0	3	0	0	6	2.2%
精神保健	1	2	1	0	0	4	1.5%
健康政策	2	1	0	0	0	3	1.1%
母子保健	0	0	2	0	0	2	0.7%

カラスやねこ等への餌やりに関する声や、感染症対策に関する声などが寄せられています。

<学校・教育など> 245 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	3	147	11	6	2	169	69.0%
図書館	5	5	10	3	0	23	9.4%
その他(学校教育)	1	5	7	2	1	16	6.5%
校舎管理	4	1	3	3	0	11	4.5%
就学	3	1	2	1	0	7	2.9%
給食	0	1	4	0	0	5	2.0%
生涯学習	1	1	2	1	0	5	2.0%
文化財保護	0	4	0	0	0	4	1.6%
校舎建設	0	1	1	1	0	3	1.2%
その他(生涯学習)	0	0	2	0	0	2	0.8%

教育指導に関する声や、図書館に関する声などが寄せられています。

<市民生活・人権など> 236 件

上位10位

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
区庁舎	25	10	19	2	0	56	23.7%
住民登録	35	3	7	1	1	47	19.9%
その他(ダイバーシティ)	3	19	5	8	0	35	14.8%
戸籍	13	1	4	0	1	19	8.1%
安全	3	5	7	2	0	17	7.2%
施設管理	1	2	10	0	0	13	5.5%
地域振興	4	1	2	6	0	13	5.5%
その他(市民生活)	3	0	5	0	0	8	3.4%
その他(区政支援)	2	1	2	2	0	7	3.0%
人権啓発	1	1	1	2	1	6	2.5%

区役所庁舎に関する声や、区役所での住民票の交付手続きに関する声などが寄せられています。

<子育てなど> 170件

(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	12	11	44	22	0	89	52.4%
子育て支援	9	3	6	1	0	19	11.2%
幼稚園	7	3	4	3	0	17	10.0%
母子保健	5	0	8	2	0	15	8.8%
ひとり親家庭等	4	1	5	0	0	10	5.9%
放課後児童対策	0	0	3	3	0	6	3.5%
児童福祉	0	3	3	0	0	6	3.5%
青少年	2	1	0	0	0	3	1.8%
その他(企画)	0	1	2	0	0	3	1.8%
その他(子育て支援)	0	0	2	0	0	2	1.2%

保育所の入所に関する声や、子育て支援に関する声などが寄せられています。

<政策・企画など> 159件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
広聴相談	64	16	21	17	4	122	76.7%
広報・報道	3	10	6	5	0	24	15.1%
その他(秘書)	0	0	2	2	0	4	2.5%
その他(企画)	0	2	1	1	0	4	2.5%
その他(市民情報)	1	0	1	1	0	3	1.9%
秘書	0	1	1	0	0	2	1.3%

市民の声制度に関する声や、広報に関する声などが寄せられています。

<区の施策など> 144件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
区の施策	61	20	20	43	0	144	100.0%

区の独自施策に関する声などが寄せられています。

<道路・河川・下水道管理など> 141件

上位10位

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
自転車駐車場	10	8	10	0	0	28	19.9%
その他(道路、橋梁管理)	9	0	6	11	0	26	18.4%
不法占拠	7	5	9	1	0	22	15.6%
道路(道路、橋梁管理)	12	2	2	1	4	21	14.9%
道路(道路、橋梁建設)	2	1	5	0	1	9	6.4%
河川	4	1	3	1	0	9	6.4%
歩道(道路、橋梁建設)	3	1	4	0	0	8	5.7%
その他(下水道管理)	0	3	2	0	0	5	3.5%
その他(道路、橋梁建設)	0	0	1	0	2	3	2.1%
歩道(道路、橋梁管理)	0	0	2	0	0	2	1.4%

自転車駐輪場に関する声や、不法占拠に関する声などが寄せられています。

< 公園など > 130 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
有料施設	22	2	20	2	0	46	35.4%
管理	15	4	15	1	0	35	26.9%
その他(公園)	8	1	6	7	2	24	18.5%
街路樹	2	3	1	4	0	10	7.7%
整備・計画	0	1	6	2	0	9	6.9%
緑化	3	2	1	0	0	6	4.6%

動物園などの有料施設に関する声や、公園の管理などが寄せられています。

< 財政など > 110 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	0	25	48	2	1	76	69.1%
その他(財務)	1	8	22	3	0	34	30.9%

関西電力への筆頭株主としての対応に関する声やなどが寄せられています。

< 観光・文化・スポーツなど > 106 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
生涯スポーツ	34	9	23	3	1	70	66.0%
観光	3	9	8	2	0	22	20.8%
文化	3	1	2	0	0	6	5.7%
競技スポーツ	3	0	0	1	0	4	3.8%
その他(観光・文化・スポーツ)	0	1	2	1	0	4	3.8%

スポーツ施設に関する声や、観光施策に関する声などが寄せられています。

< 副首都推進など > 94 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
大都市制度	8	25	16	40	0	89	94.7%
その他(副首都推進)	0	1	0	3	0	4	4.3%
企画	0	1	0	0	0	1	1.1%

大都市制度に関する声などが寄せられています。

< 行政・監察など > 70 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
情報公開	28	1	1	8	0	38	54.3%
公正職務	7	0	1	3	3	14	20.0%
庁舎管理	3	1	2	0	0	6	8.6%
文書管理	2	1	1	1	0	5	7.1%
法務	1	2	0	1	0	4	5.7%
外郭団体	0	1	0	0	0	1	1.4%
その他(行政)	1	0	0	0	0	1	1.4%
その他(監察)	1	0	0	0	0	1	1.4%

情報公開請求に関する声や、公正職務に関する声などが寄せられています。

< 危機管理など > 56 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	7	16	14	8	0	45	80.4%
その他(危機管理)	3	4	2	2	0	11	19.6%

災害対策に関する声などが寄せられています。

< まちづくり・住宅など > 41 件

上位10位

(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	4	2	4	3	0	13	31.7%
その他(企画)	0	4	2	1	0	7	17.1%
その他(市営住宅)	0	3	0	1	2	6	14.6%
その他(区画整理・再開発)	1	0	1	2	0	4	9.8%
融資・助成	0	1	2	0	0	3	7.3%
申込	2	0	0	0	0	2	4.9%
防災・耐震	1	0	0	0	0	1	2.4%
その他(まちづくり)	0	0	1	0	0	1	2.4%
移転・換地	1	0	0	0	0	1	2.4%
改造・開発	0	0	0	1	0	1	2.4%

市営住宅の管理に関する声などが寄せられています。

< 税金など > 40 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
市民税	4	2	5	4	0	15	37.5%
納税交渉	8	1	2	0	0	11	27.5%
その他(税金)	2	2	0	2	0	6	15.0%
固定資産税	2	0	2	1	0	5	12.5%
諸税	1	1	1	0	0	3	7.5%

市民税に関する声などが寄せられています。

< 水道など > 39 件

上位10位

(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(お客さまサービス)	6	0	5	0	0	11	28.2%
経営	1	0	3	2	0	6	15.4%
給・配水工事	1	0	3	1	0	5	12.8%
その他(経営)	2	0	2	0	0	4	10.3%
水質	1	0	1	1	0	3	7.7%
その他(施設の管理・維持)	1	0	1	1	0	3	7.7%
料金	1	0	1	0	0	2	5.1%
検針	1	0	0	0	0	1	2.6%
広報	1	0	0	0	0	1	2.6%
接遇	1	0	0	0	0	1	2.6%

水道使用の手続きに関する声などが寄せられています。

< 市政改革など > 36 件

(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(市政改革)	1	0	0	24	0	25	69.4%
市政改革	0	1	0	10	0	11	30.6%

市政モニターや世論調査に関する声などが寄せられています。

< 選挙・監査など > 36 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	10	5	7	4	0	26	72.2%
監査	0	0	0	4	0	4	11.1%
任用	0	4	0	0	0	4	11.1%
その他(選挙・監査・人事)	1	0	1	0	0	2	5.6%

選挙の投票所や投票方法に関する声などが寄せられています。

< 経済など > 30 件

(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(経済)	11	1	3	2	0	17	56.7%
商工業	0	1	2	1	0	4	13.3%
G20サミット	0	0	1	2	0	3	10.0%
国際交流	0	2	0	1	0	3	10.0%
金融	0	0	1	0	0	1	3.3%
農畜産	0	1	0	0	0	1	3.3%
特区・企業誘致	0	1	0	0	0	1	3.3%

大阪市プレミアム付商品券事業に関する声などが寄せられています。

< 都市計画・開発など > 29 件

上位10位

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
開発計画	1	4	3	0	0	8	27.6%
都市計画	0	3	2	1	0	6	20.7%
建築指導	2	0	2	0	1	5	17.2%
統計	2	0	0	0	0	2	6.9%
交通政策	0	0	2	0	0	2	6.9%
うめきた整備	0	0	1	0	0	1	3.4%
その他(企画振興)	0	0	1	0	0	1	3.4%
その他(計画)	0	0	0	1	0	1	3.4%
その他(開発調整)	0	1	0	0	0	1	3.4%
建築相談	0	0	0	0	1	1	3.4%

開発計画に関する声などが寄せられています。

< 港湾など > 28 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)	7	0	7	2	0	16	57.1%
港湾管理	0	2	4	0	0	6	21.4%
その他(港湾)	0	1	4	0	0	5	17.9%
北港(此花区)	1	0	0	0	0	1	3.6%

南港(住之江)の整備に関する声などが寄せられています。

< 消防・救急など > 26 件

(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(消防)	6	2	4	0	1	13	50.0%
火災予防	1	0	2	2	1	6	23.1%
警防	1	1	0	1	1	4	15.4%
救急	0	2	1	0	0	3	11.5%

救急時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 > 17 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	8	0	1	4	0	13	76.5%
契約	0	2	0	1	1	4	23.5%

未利用地に関する声や、駐車場の有料化に関する声などが寄せられています。

< 都市交通など > 14 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
地下鉄	2	5	6	0	0	13	92.9%
その他(交通ネットワーク)	0	0	1	0	0	1	7.1%

交通ネットワークに関する声などが寄せられています。

< IRの推進など > 11 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
IRの推進	0	4	4	3	0	11	100.0%

I Rの施策に関する声などが寄せられています。

< ICT戦略など > 6 件

(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(ICT戦略)	1	1	1	0	0	3	50.0%
マイナンバー	1	0	0	1	0	2	33.3%
ICT戦略	0	0	1	0	0	1	16.7%

マイナンバーに関する声などが寄せられています。

< 万博誘致など > 2 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
2025年国際博覧会	0	2	0	0	0	2	100.0%

万博誘致に関する声などが寄せられています。

< その他(市会、会計など) > 16 件

(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	1	1	6	1	0	9	56.3%
市会事務局	2	1	1	1	0	5	31.3%
会計室	0	1	1	0	0	2	12.5%

市会議員に関する声や、その他、特定の所管ではなく幅広い所管に共通する声、本市所管ではないものの、今後大阪市として検討する必要がある、市民の声としたものなどです。

(4)「市民の見える化」

市民の見える化の概要

本市では、市政運営の透明性を確保し、市民の市政参加を促進することにより、市民本位の開かれた市政を実現するため、「オープン市役所」の取組みのひとつとして、平成24年10月1日受付分の「市民の声」から、お寄せいただいたご意見等の要旨と本市の考え方をホームページで原則全件(公表を希望されない場合などを除く)公表する「市民の見える化」を実施しています。

【分類別公表件数】

(件)

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
戸籍・住民票・保険・年金・税	16	31	31	18	23	14	19	18	13	10	15	16	224	8.0%
福祉	16	12	20	20	30	15	15	20	15	14	19	15	211	7.5%
文化・スポーツ・観光	7	12	5	12	6	14	12	14	9	9	5	2	107	3.8%
環境・ごみ	31	54	37	41	25	28	21	25	21	21	8	16	328	11.7%
教育	26	11	20	12	11	14	22	8	9	20	53	13	219	7.8%
子育て	6	10	13	8	19	17	6	4	6	4	14	52	159	5.7%
住宅	2	3	2	3	3	3	1	1	0	2	0	1	21	0.7%
上下水道	2	5	7	5	4	7	6	2	7	3	3	3	54	1.9%
道路・河川	5	10	15	12	7	6	5	3	9	4	3	2	81	2.9%
自転車・駐輪場・自動二輪車・駐車場	12	4	4	9	3	4	3	4	6	2	1	1	53	1.9%
防災・防犯・消防	3	4	10	8	5	12	9	10	5	3	2	5	76	2.7%
公園	10	5	8	7	7	21	9	12	4	6	5	8	102	3.6%
健康・医療・衛生・動物	13	13	14	11	10	72	12	8	10	3	8	20	194	6.9%
まちづくり・経済・産業	5	9	5	4	5	7	8	5	7	6	6	5	72	2.6%
広聴・広報・情報公開	13	9	17	22	23	26	36	21	18	19	20	16	240	8.5%
職員	16	15	21	23	44	25	25	23	15	17	15	15	254	9.0%
その他	28	21	18	42	30	36	103	26	44	22	24	20	414	14.7%
合計	211	228	247	257	255	321	312	204	198	165	201	210	2,809	100.0%

公表用分類別に実際に公表を行った件数を計上していますので、(3)小分類別件数とは数値が異なります。

令和2年11月更新分までの公表件数をカウントしています。

2. 団体からの要望

各種団体からの市政に対する要望等については、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を、指針に明記しています。
- ・ 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〕

令和元年度中に、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 178 件あり、そのうち協議等の回数は 86 回となっています。

団体との協議回数等一覧（令和元年度報告分）

所 属	(件)	(回)	所 属	(件)	(回)
	要望等 件 数	協 議 回 数		要望等 件 数	協 議 回 数
副首都推進局	2	1	政策企画室	9	28
市政改革室	0	0	危機管理室	2	0
ICT戦略室	0	0	経済戦略局	2	0
人事室	0	0	総務局	0	0
都市交通局	4	3	市民局	8	3
北区役所	1	2	財政局	0	0
都島区役所	2	0	契約管財局	0	0
福島区役所	1	1	都市計画局	2	1
此花区役所	3	5	福祉局	19	6
中央区役所	2	1	健康局	4	1
西区役所	1	1	こども青少年局	19	0
港区役所	2	1	中央卸売市場	0	0
大正区役所	7	1	環境局	7	1
天王寺区役所	4	4	都市整備局	2	1
浪速区役所	2	1	建設局	2	0
西淀川区役所	2	1	港湾局	7	1
淀川区役所	3	1	会計室	0	0
東淀川区役所	1	1	消防局	0	0
東成区役所	2	1	水道局	3	0
生野区役所	1	0	教育委員会事務局	25	8
旭区役所	2	1	行政委員会事務局	0	0
城東区役所	3	1	市会事務局	0	0
鶴見区役所	1	1	IR推進局	2	0
阿倍野区役所	2	1	合 計	178	86
住之江区役所	4	2	前年度(参考)	179	92
住吉区役所	3	2			
東住吉区役所	4	1			
平野区役所	2	1			
西成区役所	4	1			

表中の要望等件数は、要望等の取りまとめをした所属ごとの件数です。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ります。

団体からの要望書や、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. 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、また、公職者、団体から寄せられる特定の個人、団体を指定して、あるいは同席して行われる意見や情報提供等についても、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](#)

令和元年度 要望等記録制度実績

令和元年度は、総計が 22,512 件あり、その内、定例的で対応方針が明確なものは 22,512 件（内訳：市民 18,662 件、公職者 366 件、団体等 3,484 件）で、対応方針の検討が必要なものは 0 件でした。

内容別に見ると、放置自転車の対策についての要望が最も多く、次いで道路照明灯の設置・改良についての要望が多くなっています。

・令和元年度 要望等記録制度公表件数実績

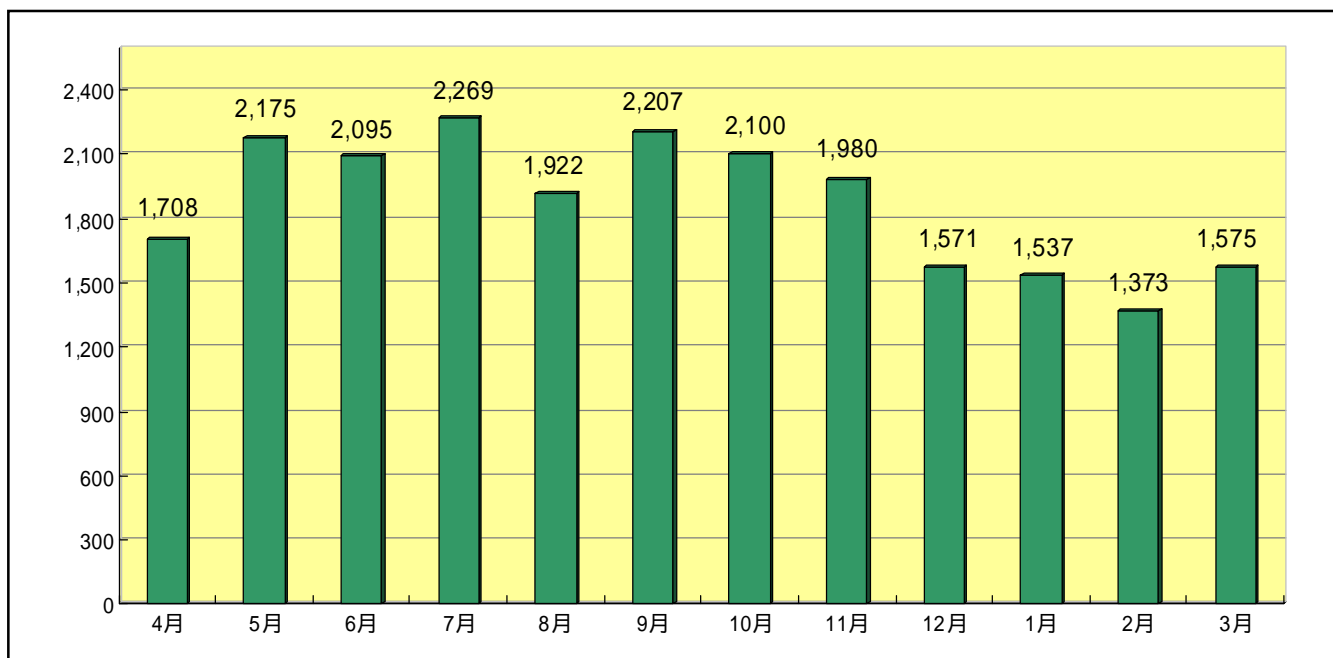
(件)

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	0	0	0	0	0	0
保険・年金	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福祉(高齢者・障がい者など)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
税	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化・スポーツ・観光	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境・ごみ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育(学校教育・図書館・生涯学習など)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市営交通	0	0	0	0	0	0	0	0	0
住宅・建築	0	0	0	0	0	0	0	0	0
水道・下水道	0	0	0	0	2,641	40	124	2,805	2,805
公園・道路	0	0	0	0	15,999	325	3,346	19,670	19,670
防災	0	0	0	0	0	0	0	0	0
河川・港湾	0	0	0	0	22	1	14	37	37
健康・医療・衛生・動物	0	0	0	0	0	0	0	0	0
まちづくり	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市長・副市長	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市会	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	0	0	18,662	366	3,484	22,512	22,512

公職者:市会議員・府議会議員・国会議員・その他公職の者

団体等:団体・法人・その他

・令和元年度 月別受付件数の推移



4. 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（令和元年度実施分）

【令和元年度：30案件】

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見件数
1	「夢洲の都市計画変更素案	都市計画局	平成31年4月1日～令和元年5月8日	169
2	「路上喫煙禁止地区」の新たな指定(北区 JR大阪駅・阪急梅田駅周辺地域、天王寺区・阿倍野区天王寺駅周辺地域)について(案)	環境局	平成31年4月4日～令和元年5月7日	192
3	生野区西部地域の学校跡地を核としたまちづくり構想(案)	生野区	平成31年4月17日～令和元年5月17日	34
4	大阪市環境基本計画(素案)	環境局	平成31年4月25日～令和元年5月24日	99
5	天王寺区地域福祉ビジョン(案)	天王寺区	令和元年6月3日～令和元年7月2日	0
6	浪速区西南地域まちづくりビジョン(案)	浪速区	令和元年6月5日～令和元年7月4日	13
7	「大阪 IR 基本構想」(案)	IR局	令和元年7月10日～令和元年8月9日	1599
8	旭区地域防災計画の改定	旭区	令和元年8月20日～令和元年9月19日	2
9	地域の生活を悪化させるハト・カラスその他の動物に対する無責任な餌やり行為への対応について(案)	環境局	令和元年10月7日～令和元年11月1日	1426
10	「夢洲まちづくり基本方針」	都市計画局	令和元年10月28日～令和元年11月27日	144
11	大阪市犯罪被害者等支援に関する条例(素案)の骨子	市民局	令和元年10月31日～令和元年11月29日	21
12	大阪港港湾計画一部変更(素案)	港湾局	令和元年11月21日～令和元年12月19日	0
13	大阪市地域防災計画(修正案)	危機管理室	令和元年11月25日～令和元年12月24日	7
14	大阪市景観計画変更素案	都市計画局	令和元年11月26日～令和元年12月25日	9
15	大阪市一般廃棄物処理基本計画【改定計画】(素案)	環境局	令和元年12月16日～令和2年1月15日	19
16	大阪市こども・子育て支援計画(第2期)素案	こども青少年局	令和元年12月27日～令和2年1月27日	696

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見 件数
17	令和2年度大阪市食品衛生監視指導計画	健康局	令和2年1月14日 ~ 令和2年2月12日	100
18	東成区地域保健福祉ビジョン2020~2023(素案)	東成区	令和2年1月15日 ~ 令和2年2月14日	7
19	中央区地域福祉ビジョン(改定)素案	中央区	令和2年1月17日 ~ 令和2年2月17日	4
20	住民基本台帳事務にかかる特定個人情報保護評価書(案)	市民局	令和2年1月27日 ~ 令和2年2月25日	0
21	大阪市社会的養育推進計画(令和2年度~令和11年度)(案)	こども青少年局	令和2年1月31日 ~ 令和2年2月28日	0
22	【仮称】市政改革プラン3.0(素案)	市政改革室	令和2年2月17日 ~ 令和2年3月16日	56
23	第2期大阪市北区地域福祉計画(案)	北区	令和2年1月31日 ~ 令和2年2月28日	17
24	地域経済成長プラン(改訂案)	経済戦略局	令和2年2月17日 ~ 令和2年3月16日	7
25	大阪市人口ビジョン令和2年3月更新(素案)ほか	政策企画室	令和2年2月17日 ~ 令和2年3月16日	5
26	旭区生江三丁目北部地域まちづくりビジョンの策定	旭区	令和2年2月20日 ~ 令和2年3月13日	19
27	万博のインパクトを活かした大阪の将来に向けたビジョン(案)	政策企画室	令和2年2月26日 ~ 令和2年3月26日	7
28	大阪市多文化共生指針(素案)	市民局	令和2年3月2日 ~ 令和2年3月31日	291
29	旭区地域福祉計画(素案)	旭区	令和2年3月16日 ~ 令和2年3月10日	12
30	特定個人情報保護評価 5年経過前の評価の再実施	福祉局	令和2年1月27日 ~ 令和2年2月25日	0
令和元年度合計				4,955

5. 大阪市総合コールセンター等

平成 19 年 11 月から、市政の制度や手続き、イベント、施設等に関するお問合せに年中無休でお答えする「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(F A Q)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、メールフォームによる問合せに対して、回答または案内をしています。

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)

【電話番号・FAX 番号】TEL 06-4301-7285 ・ FAX06-6373-3302

【受付時間(受付日)】 午前 8 時～午後 9 時(年中無休)

区役所代表電話対応代行業務

【電話番号】06-(各区局番)-9986

【受付時間(受付日)】 午前 9 時～午後 5 時 30 分(平日 年末年始と祝日を除く)

市役所(本庁舎)代表電話対応代行業務

【電話番号】06-6208-8181

【受付時間(受付日)】 午前 9 時～午後 5 時 30 分(平日 年末年始と祝日を除く)

広聴電話対応業務

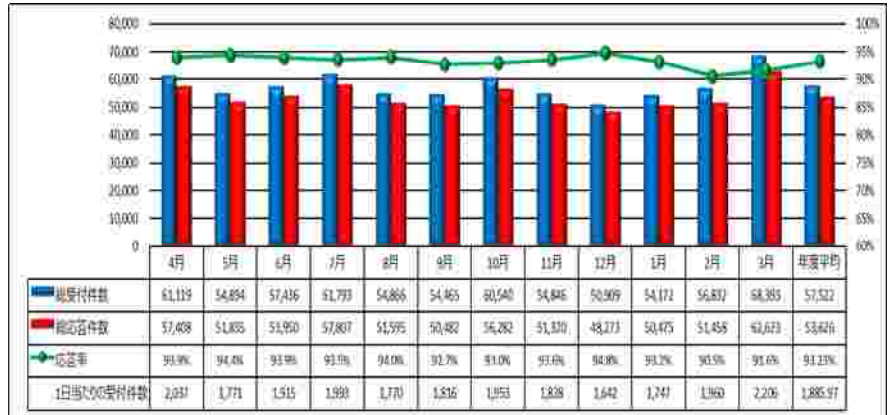
【電話番号】06-6208-8000

【受付時間(受付日)】 午前 9 時～午後 5 時 30 分(平日 年末年始と祝日を除く)

総合コールセンター等 資料編

令和元年度受付実績

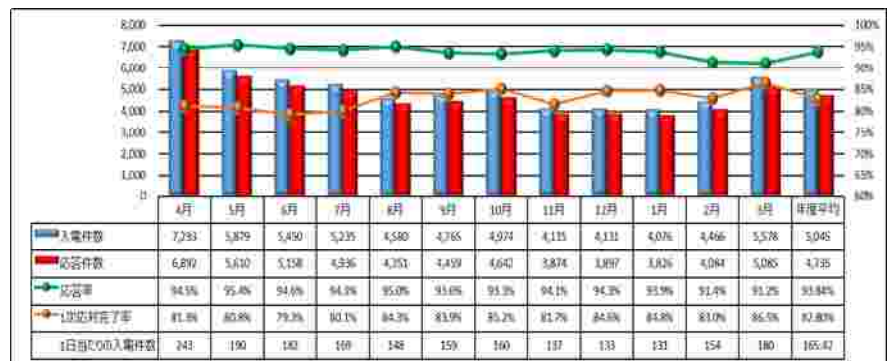
受付件数 690,265 件
 応答件数 643,508 件
 応答率 93.23%
 平均受付数(1日) 1,885.97 件
 メール・FAX 件数含む



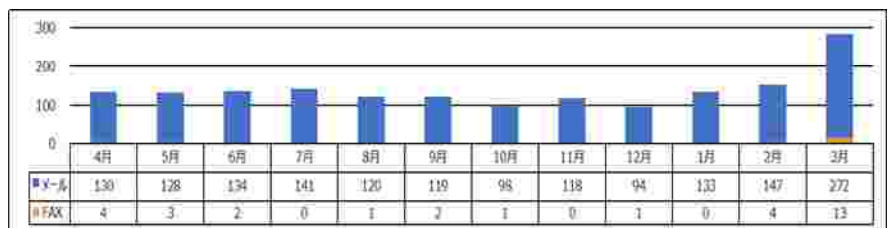
1. なにわコール

令和元年度受付実績

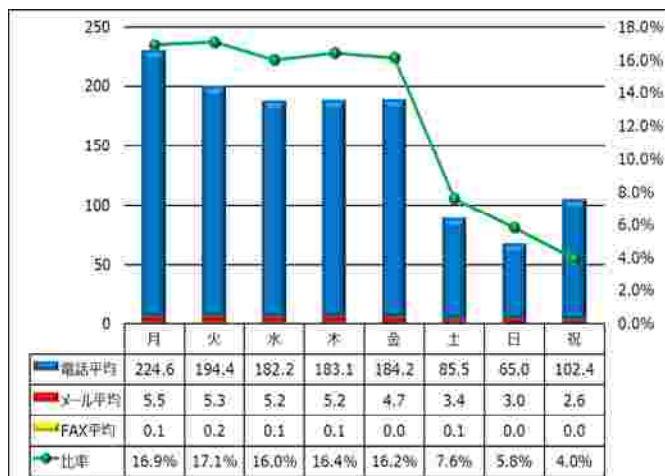
入電件数 60,542 件
 応答(電話受付)件数 56,814 件
 応答率 93.84%
 コールセンターでの1次応対完了率 82.80%
 平均入電数(1日) 165.42 件



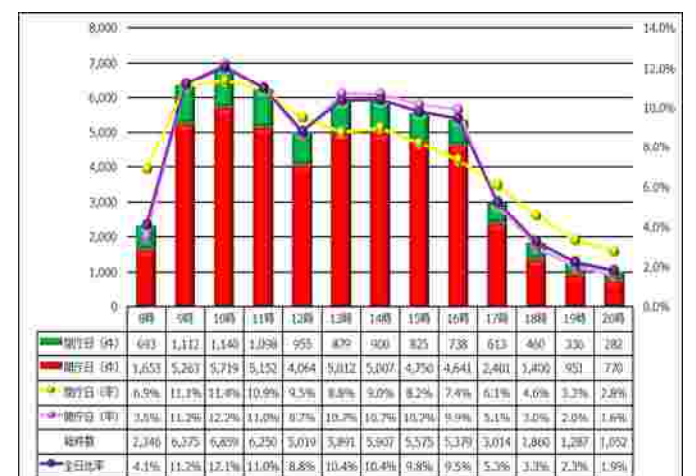
メール受付件数 1,634 件
 FAX 受付件数 31 件



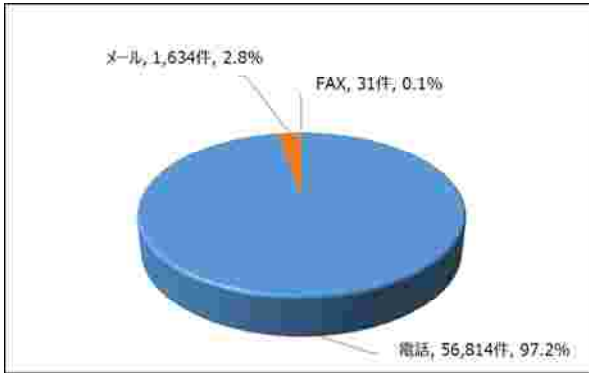
曜日別平均応答件数(電話・メール・FAX)



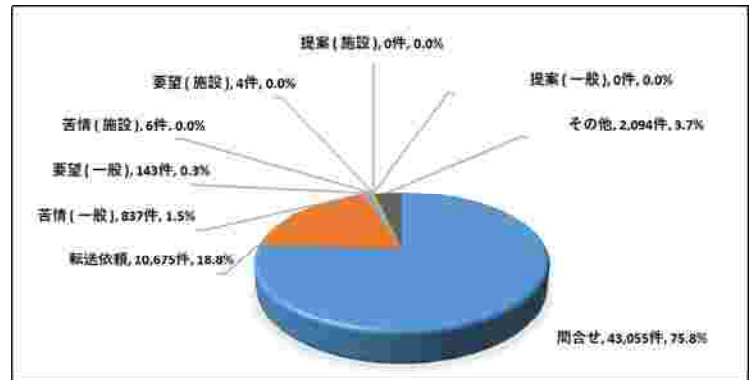
時間帯別応答件数(電話)



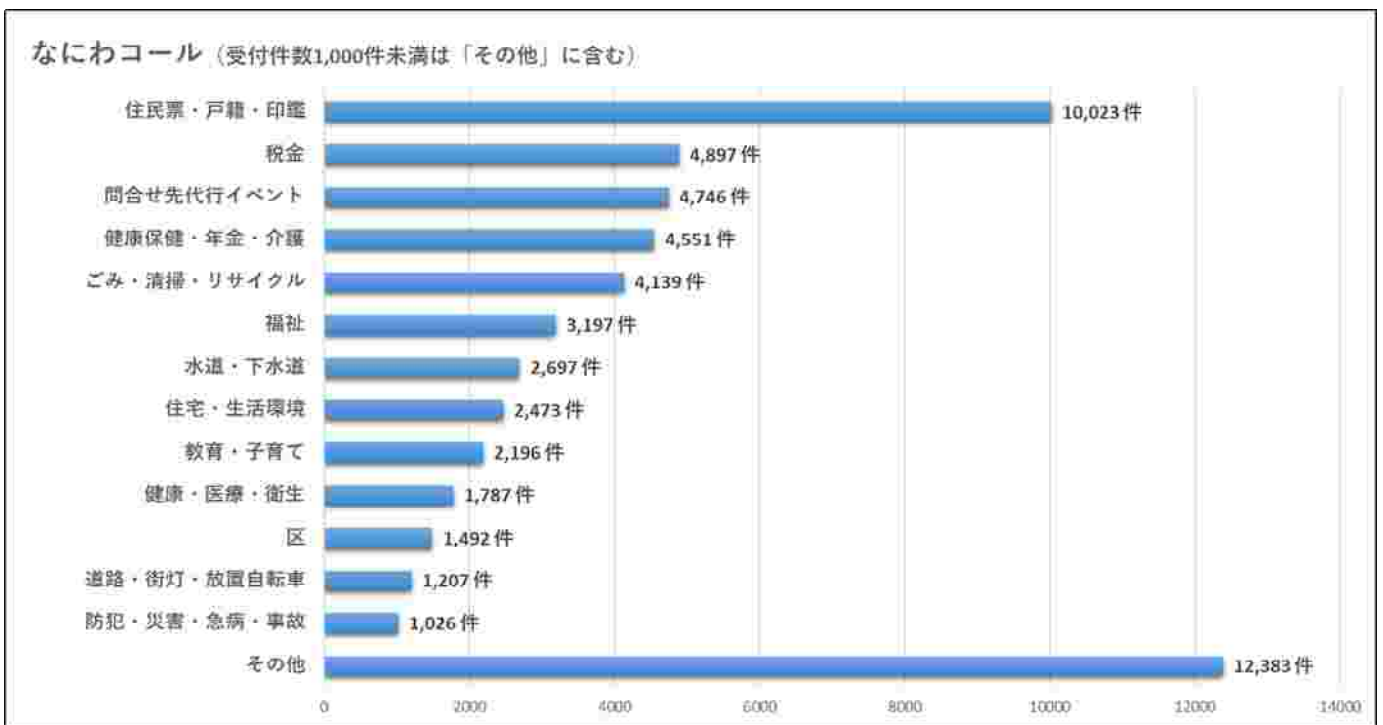
チャンネル別比率



申出区分別比



問合せ分類別件数



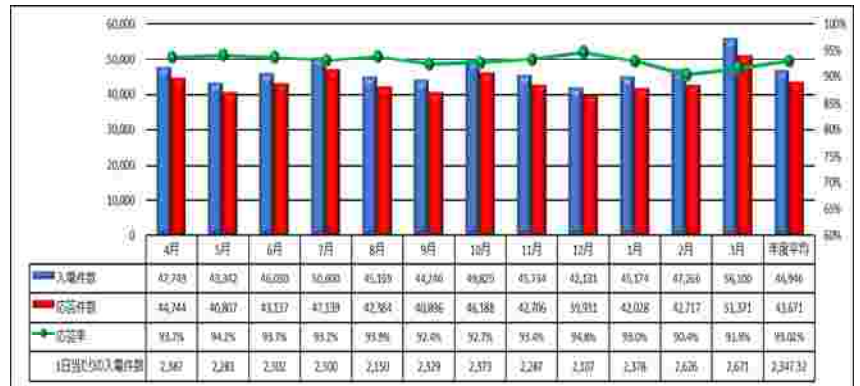
問合せが多かった本市関連イベント

順位	イベント名	受付件数
1位	特別展「フェルメール展」	1991
2位	特別展「改組 新 第6回日展」	597
3位	大阪港客船入港予定案内	525
4位	大阪湾クルーズ	291
5位	特別展「オーパリン大学アレン・メモリアル美術館所蔵 メアリー・エインズワース浮世絵コレクション」	211

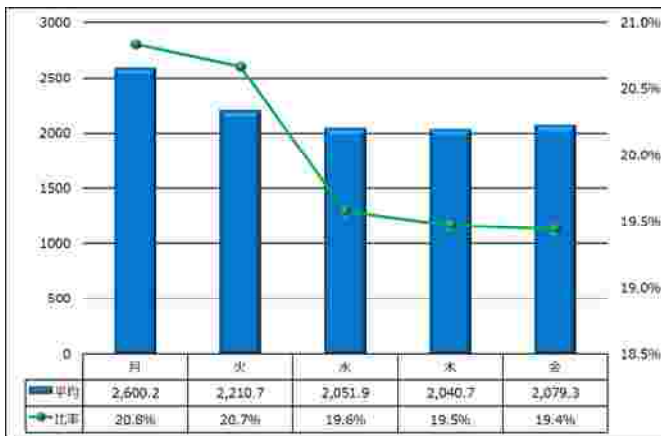
2.区役所代表電話

令和元年度受付実績

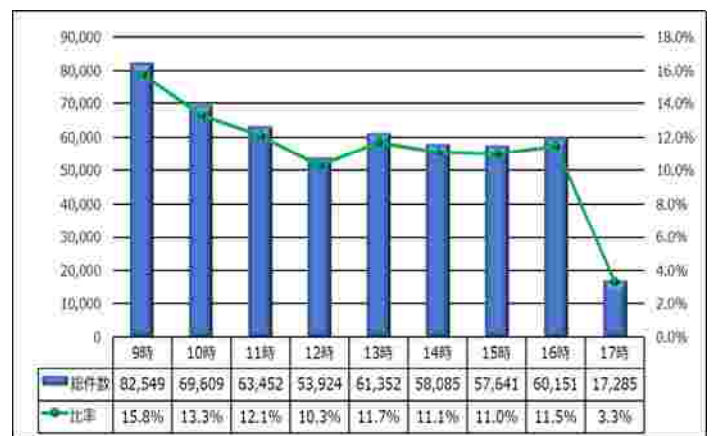
入電件数 563,356 件
 応答件数 524,048 件
 応答率 93.02%
 平均入電数(1日) 2,347.32 件



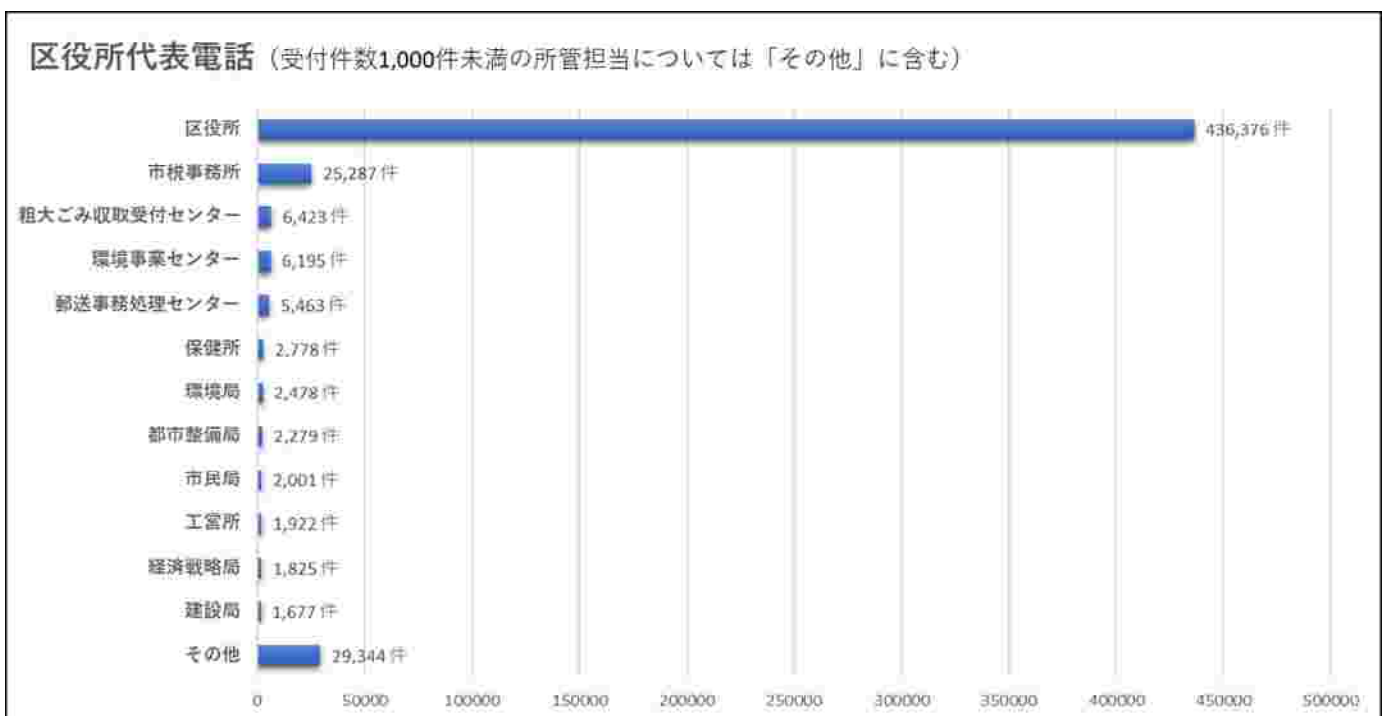
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



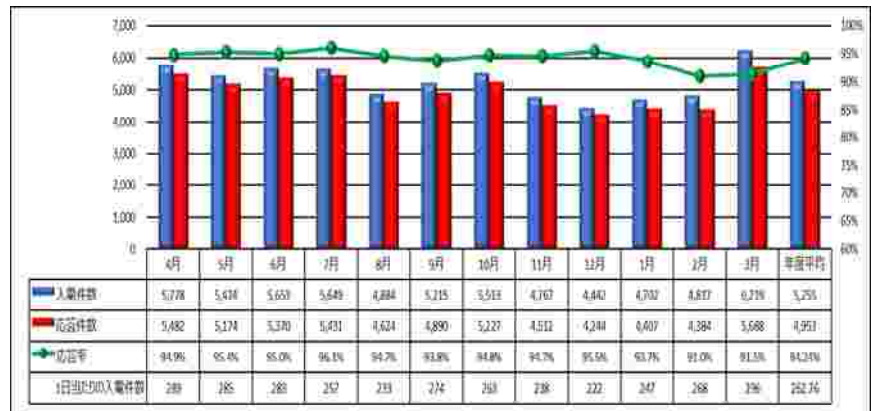
転送・案内別件数



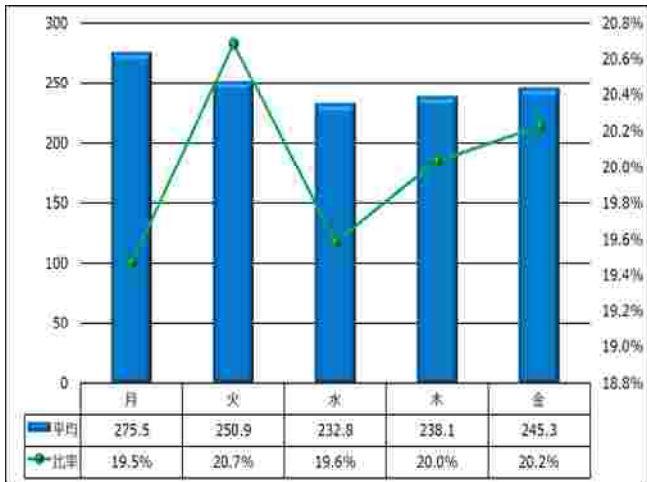
3.市役所代表電話

令和元年度受付実績

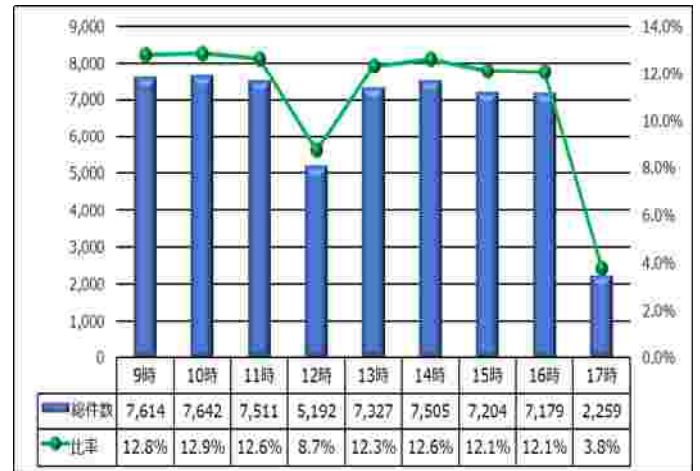
入電件数 63,063 件
 応答件数 59,433 件
 応答率 94.24%
 平均入電数(1日) 262.76 件



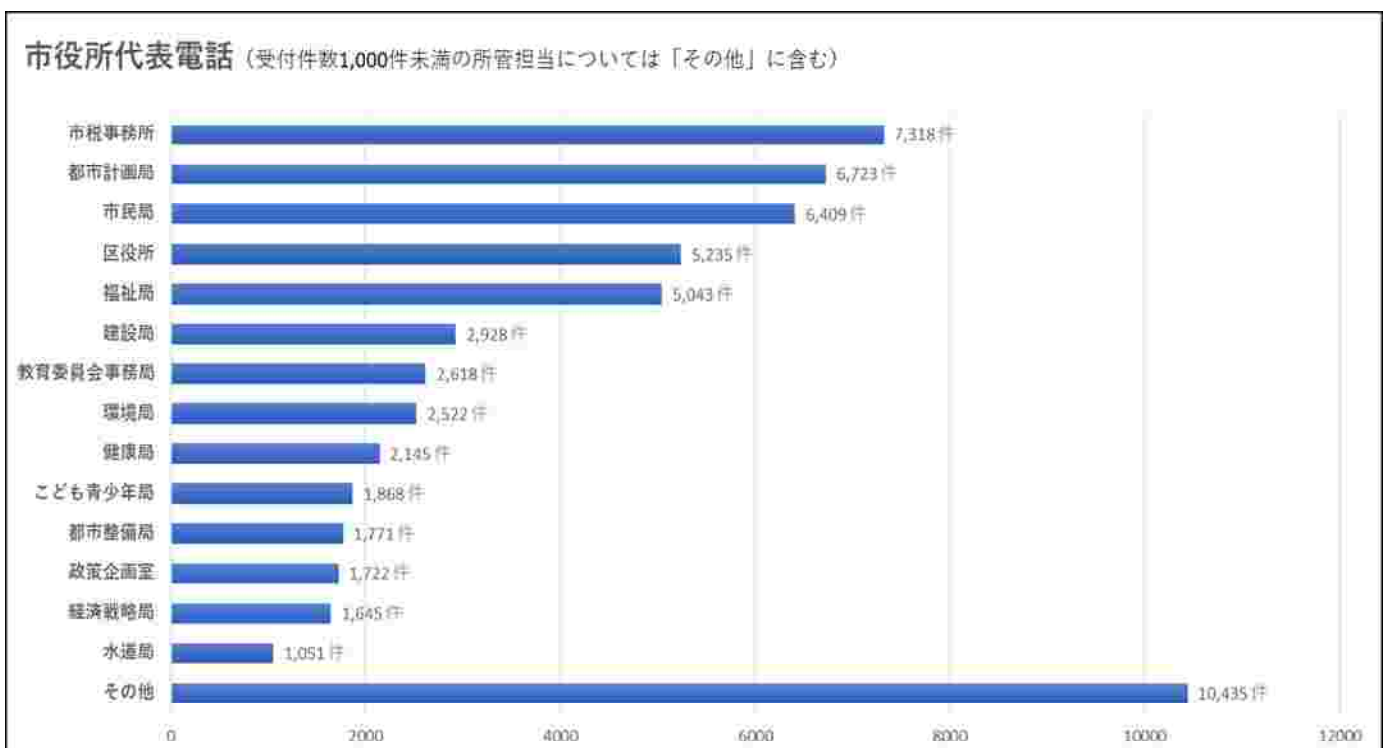
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



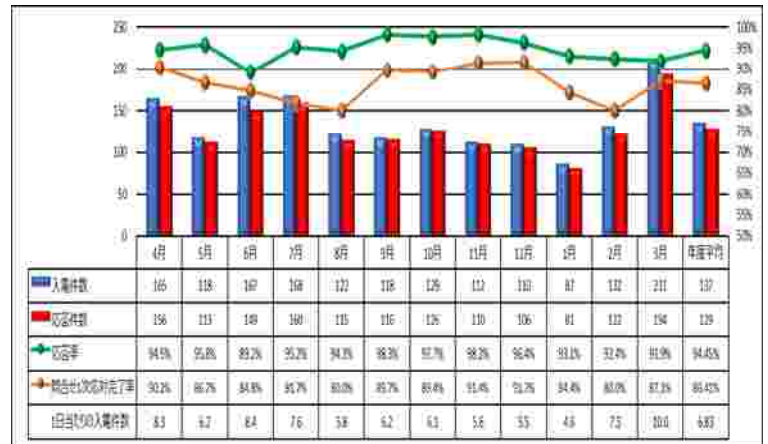
転送・案内別件数



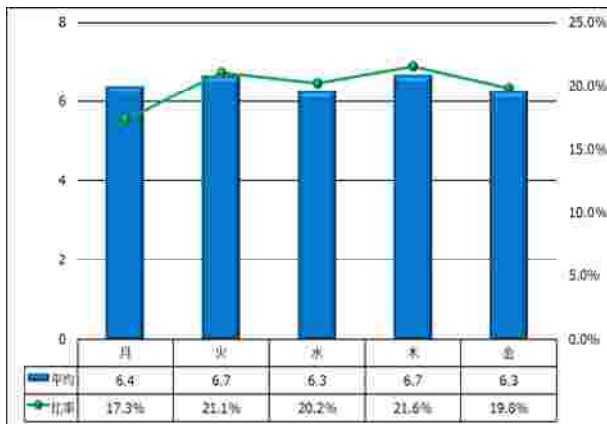
4.広聴電話

令和元年度受付実績

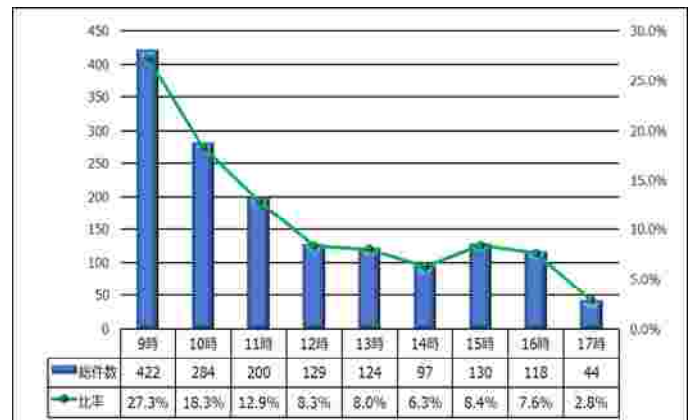
入電件数	1,639 件
応答件数	1,548 件
応答率	94.45%
コールセンターでの問合せ-次対応完了率	86.41%
平均入電数(1日)	6.83 件



曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



6. 庁内案内

市役所 1 階正面玄関及び南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、英語による問合せにも対応しています。

庁内外の各部局、区役所や大阪市関連施設等の位置をはじめ、各部局の所管事務等の案内を行っています。また、他の官公庁所管の事務に関することや、市内各地の地理・交通機関等の案内も相当数あり、庁外施設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。

令和元年度の案内件数は 26,146 件(うち英語対応は 160 件)で、1 日平均約 109 件です。

案内先別でみると、庁内案内が 20,976 件(80.2%)で、その内訳は、件数の多いものから市民局 3,581 件、都市計画局 2,856 件、都市整備局 1,779 件、教育委員会事務局 868 件、健康局 754 件などとなっています。また、庁外案内は 5,170 件(19.8%)で、その内訳は、件数の多いものから区役所(24 区)及びサービスカウンター 1,701 件、市税事務所 927 件、建設局 227 件、環境局 193 件、経済戦略局 109 件などとなっています。

こうした本市部局のほか、その他の自治体や図書館など、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	庁内案内	庁外案内
26,146	20,976	5,170

案内先別内訳(庁内) (件)

市民局	都市計画局	都市整備局	教育委員会事務局	健康局	その他	合計
3,581	2,856	1,779	868	754	11,138	20,976

案内先別内訳(庁外) (件)

区役所・サービスカウンター	市税事務所	建設局	環境局	経済戦略局	その他	合計
1,701	927	227	193	109	2,013	5,170

7. 広聴のあゆみ

年		月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長
明治 22	1889			4	市制(特例)施行	
	30	1897		4	第1次市域拡張	
						田村 太兵衛 明治 31.10.12 ~ 34.8.10 鶴原 定吉 明治 34.8.31 ~ 38.7.20 山下 重威 明治 38.12.11 ~ 42.12.20 植村 俊平 明治 43.8.8 ~ 45.7.25 肝付 兼行 大正 2.1.17 ~ 2.8.1
大正 10	1921			5	中之島に市庁舎完成	池上 四郎 大正 2.10.15 ~ 12.11.9
	14	1925		4	第2次市域拡張、13区に	関 一 大正 12.11.30 ~ S10.1.26
昭和 8	1933			5	梅田～心斎橋に地下鉄初開通	
	10	1935				加々美武夫 昭和 10.2.12 ~ 11.7.20
	12	1937		5	御堂筋完成	坂間 棟治 昭和 11.7.20 ~ 20.8.23
	20	1945				中井 光次 昭和 20.9.8 ~ 21.12.13
22	1947	7	総務局に「公聴課」を設置。 公聴、普及、資料の3係を置く			近藤 博夫 昭和 22.4.7 ~ 26.4.4
		9	区役所に公聴室を設置			
		11	市設掲示板を市内 3,800 か所に設置			
23	1948	5	街頭公聴会・宣伝用の「民声号」が初出勤			
		9	「公聴課」が市長直属の独立課になる			
24	1949			6	市立大学が開学	
		7	市政だより創刊 (掲示用、タブロイド版、2万部、月2回発行)			
25	1950	7	「市政街頭相談」開始			
		11	映画「大阪市ニュース」制作開始			
27	1952	3	「市政写真だより」を発行			中井 光次 昭和 26.4.25 ~ 30.4.2 昭和 30.4.25 ~ 34.4.2 昭和 34.4.25 ~ 38.3.23
		7	初の提供ラジオ番組「声の市政だより」 スタート			
		9	「市政だより」を各戸配付に(タブロイド版)			
		10	「市政グラフ」を創刊			

年	月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長
28	1953	3 「世論調査」を実施			
29	1954	7 市施設に市民を案内する「施設見学会」を開始			
30	1955	1 新春グラフ特集「市政グラフィック」を全戸配付			
			4 第3次市域拡張、6か町村編入		
	5 「公聴年報」を創刊				
31	1956	2 「市政だより」市内版の発行開始			
		7 公聴専用の直通電話「公聴電話」設置			
			9 大阪市が政令指定都市になる		
32	1957	7 「夜間街頭相談」を開始			
			12 初の地下街(難波)オープン		
33	1958	1 「市民生活の手びき」を創刊	1	自然科学博物館(現自然史博物館)開館	
		3 市民運動「町を静かにする運動」がスタート			
34	1959	3 「市制70周年グラフ」を全戸配付			
		7 市長室公聴課(広報係、公聴係)となる	7	中央体育館開館	
35	1960		12	市立博物館開館	
36	1961	1 「市政カレンダー」を全戸配付			
		4 初の民間テレビによる「私たちの大阪市」スタート			
			11	中央図書館開館	
38	1963	7 公聴課を公聴部広報課と公聴課に拡充			
		9 市長が市民代表から意見や要望を聴く「各区巡回市政懇談会」開始			
		11 「市政モニター制度」を創設			
39	1964	5 「広聴広報事務規程」を施行	6	長居陸上競技場が完成	
40	1965	4 通勤者向けに「大阪市だより」を創刊			
		9 「公聴はがき」制度発足			
		12 市政をビジュアルに紹介した「グラフおおさか」を創刊			
41	1966	4 大阪市政だより最終面に「区版」を創設			
42	1967	7 「市長に手紙を出す旬間」を創設			

中馬 馨
昭和 38.4.19～42.4.16
昭和 42.4.17～46.4.16
昭和 46.4.17～46.11.8

年	月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長	
43	1968	7 「法律相談」を民生局から移管 「交通事故相談」を開始				
44	1969	8 地下鉄天王寺駅構内に PR コーナーを開設				
45	1970		3 船場センタービルが完成 日本万国博覧会開幕			
		4 大阪で最初に開局した FM 大阪に 番組提供を開始	4 大阪駅前第1ビル完成			
47	1972	6 「家庭問題相談」を開始				大島 靖 昭和 46.12.20 ~ 50.12.18 昭和 50.12.19 ~ 54.12.18 昭和 54.12.19 ~ 58.12.18 昭和 58.12.19 ~ 62.12.18
		10 「市政と暮らしの相談」を開始				
48	1973	4 報道課を新設 各区役所区民室に相談係を設置				
		6 「ナイター法律相談」を開始				
		9 「税務相談」を開始				
49	1974	6 「巡回法律相談」を開始				
51	1976	3 大阪駅前マルビル屋上のコンピュータサイン で「大阪市だより」放映開始				
		4 「町いきいきキャンペーン」スタート				
		12 大阪ハウ情報コーナー開設				
53	1978	7 「年金相談」を開始				
54	1979	6 「登記相談」を開始				
56	1981		3 南港に「ニュートラム」開通			
57	1982	3 テレビ大阪で広報番組「ラプリー大阪」 放送開始				
		広聴課と相談課を統合し広聴相談課になる				
58	1983	6 大阪 21 世紀計画大阪市民運動 “すきやねん大阪”スタート(81 市民団体)				
			10 第1回御堂筋パレード			
59	1984	7 「サラ金相談」を開始				
		市長へ手紙を出す旬間を 「市長へ 私の提案」に名称変更				
60	1985	12 文字放送で市政情報の提供を開始				
61	1986		1 新市庁舎完成			
		4 市庁舎 1 階に「映像情報コーナー」を開設				
62	1987	1 「市政カレンダー」を 5 紙折り込みで 全世帯に配付				
63	1988	7 「ふれあいトーク “あすのおおさか”」を開始			西尾 正也 昭和 62.12.19 ~ H 3.12.18	

年		月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長
平成元	1989	3	市制 100 周年記念 「写真で見る大阪市 100 年」を発行			平成 3.12.19～7.12.18
		4	市庁舎正面玄関に案内所を開設	4	市制施行 100 周年	
		10	30 分テレビ番組 「浪花友あれ朝からエイ！GO」スタート			
2	1990			4	国際花と緑の博覧会開幕	
				7	海遊館・天保山ハーバービレッジ オープン	
		10	OSAKA 咲 AKASO(大阪咲かそ) キャンペーン開始			
3	1991	1	電話による「交通事故相談」を開始			
		4	広報・報道を統括する広報報道長を設置			
		10	文化情報誌・季刊「SOFT」を創刊 (主要書店で販売)			
4	1992	4	関西テレビで浜村淳の「人・街・夢」 放送開始(25 分番組)			
5	1993	1	電話による市政情報提供を開始			
		4	CATV に番組「OSAKA まちだより」(15 分間) を提供 「広聴広報事務規程」を 「広聴広報事務等取扱規程」に改正 広聴広報及び公文書公開事務等の円滑な 処理を図ることを目的に、全庁的な組織 「広聴広報委員会」を発足			
				12	市立総合医療センターオープン	
6	1994			9	関西国際空港開港	
7	1995			1	阪神・淡路大震災で被害	
		4	SWEET OSAKA(水都大阪)キャンペーンを 開始			
		8	「夜間・休日緊急電話案内」を開始			
		10	生活ガイドブック「くらしの便利帳」を発行、全 世帯に配付			
		11	FM CO・CO・LO で「LOCAL GOVERN- MENTS INFORMATION」を提供			
8	1996	4	「2008 年。オリンピックを大阪で。」 キャンペーンを開始 「大阪市政だより」5 紙折り込みで全世帯に配 付(折り込み 113 万 5 千部、郵送 3 万 7 千部) 区役所に広報事務職員を配置 読売テレビ「ズームイン大阪」リニューアルし 「アクセス OSAKA」に ラジオ大阪で「OSAKA ときめきウェーブ」スタ ート			磯村 隆文 平成 7.12.19～11.12.18 平成 11.12.19～15.12.18

年	月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長	
		7 新しい「区の広報紙」を5紙折り込みで全世帯に配付 「市政ご意見 FAX・区民の提案 FAX」を設置				
		12 行政情報提供システム 「みおつくし総合ネット」スタート				
		12 区役所に区民情報コーナーを開設				
9	1997	4 区役所企画総務課に広聴企画係を設置				
		7 ラジオ大阪でこども向け番組「OSAKA キッズステーション」放送開始				
						9 なみはや国体夏季大会開催
		10 「くらしの便利帳」改訂版発行 インターネットに大阪市ホームページを開設				10 なみはや国体秋季大会開催
10	1998	6 「外国籍住民相談窓口」を開設				
		9 インターネットに大阪市のホームページを開設				
		10 職員を対象とした広報ニュース「あてんしょん」をリニューアルし「区内」OHO」に名称変更				
11	1999		11	住まい情報センターオープン		
12	2000	3 区役所に外国籍住民のための相談専門電話を設置				
13	2001		4	情報公開条例施行		
14	2002	3 夜間・休日緊急電話案内にFAXを設置				
		4 パブリック・コメント手続に関する指針の策定				
						6 2002FIFA ワールドカップTMを長居スタジアムで開催
		12 携帯端末用大阪市ホームページ「大阪CITY NAVI」を開設				
16	2004	10 電子会議室(本市ホームページ上に開設した掲示板)の本格実施			關 淳一 平成 15.12.19 ~ 17.10.18 平成 17.11.28 ~ 19.12.18	
17	2005	2 市民の声データベースシステム導入				
		3 夜間・休日緊急電話(FAX)案内を廃止				
		4 平成5年1月から実施している「電話による市政情報提供」の拡充を図り「気軽になにわコール」として実施				
		6 日曜法律相談の実施				
18	2006	3 ふれあいトーク「あすのおおさか」事業を廃止				

年	月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長
		「市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン」を制定			
		4 公益通報制度を創設	4	市立大学の公立大学法人化	
		7 市長とふれあいタイムの実施 団体との協議等のもち方に関する指針の策定			
		9 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の制定			
19	2007		4	路上喫煙の防止に関する条例施行	
		10 気軽になにわコール業務に加え、3区役所の「区役所代表電話対応代行業務」を開始 11 気軽になにわコールの機能を拡充し、電話転送等の機能や区役所代表電話の応答窓口としての機能を備えた「大阪市総合コールセンター なにわコール」を開設			
20	2008	4 市民局市民部広聴相談課から情報公開室市民情報部広聴担当に組織改正 「大阪市総合コールセンター」において24区役所の「区役所代表電話対応代行業務」を開始 「各種相談(法律相談、交通事故相談、家庭問題相談、税務相談、年金相談、登記相談、一般相談、相談案内)」は市民局へ			平松 邦夫 平成 19.12.19 ~ 23.12.18
		5 市民の声施策反映検討会の開催			
21	2009	4 「大阪ハウ情報コーナー」は「行政資料センター」と統合し、「市民情報プラザ」となる 「大阪市総合コールセンター」において市役所(本庁舎)代表電話対応代行業務の開始			
22	2010	4 「大阪市総合コールセンター」において広聴電話業務を開始	5	上海万博に出展	
23	2011		10	第1回大阪マラソン	
24	2012	4 情報公開室市民情報部広聴担当から政策企画室市民情報部広聴担当に組織改正 「市民意識調査(市政モニター、世論調査)」が市政改革室に移管			橋下 徹 平成 23.12.19 ~ 26.2.26 平成 26.3.24 ~ 27.12.18

年	月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長	
		10 市民の声の見える化の実施			吉村 洋文 平成 27.12.19 ~ 平成 31.3.21	
25	2013					
26	2014		10	市民病院の地方独立行政法人化		
27	2015		5	特別区設置住民投票		
28	2016					
29	2017		4	大阪市立環境科学研究所と大阪府立公衆衛生研究所を統合し、地方独立行政法人化		
30	2018		4	市営交通事業の民営化		
			11	2025 年国際博覧会の開催国に決定		
31 令和元	2019					松井 一郎 平成 31.4.8 ~