

令和2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) 市民の声の見える化	21
(5) 道路や公園等の不具合箇所・画像送信フォーム（おしえ太郎）	22
2. 団体からの要望	24
3. 要望等記録制度	26
4. パブリック・コメント	28
5. 大阪市総合コールセンター等	32
6. 庁内案内	38
7. 広聴のあゆみ	39

・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。

## 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。令和2年4月1日からは、スマートフォン等のカメラ機能とGPS機能を利用し、市民から道路や公園等の不具合箇所を教えていただく仕組み「道路や公園等の不具合箇所・画像送信フォーム（愛称：おしえ太郎）」を運用開始しています。

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。

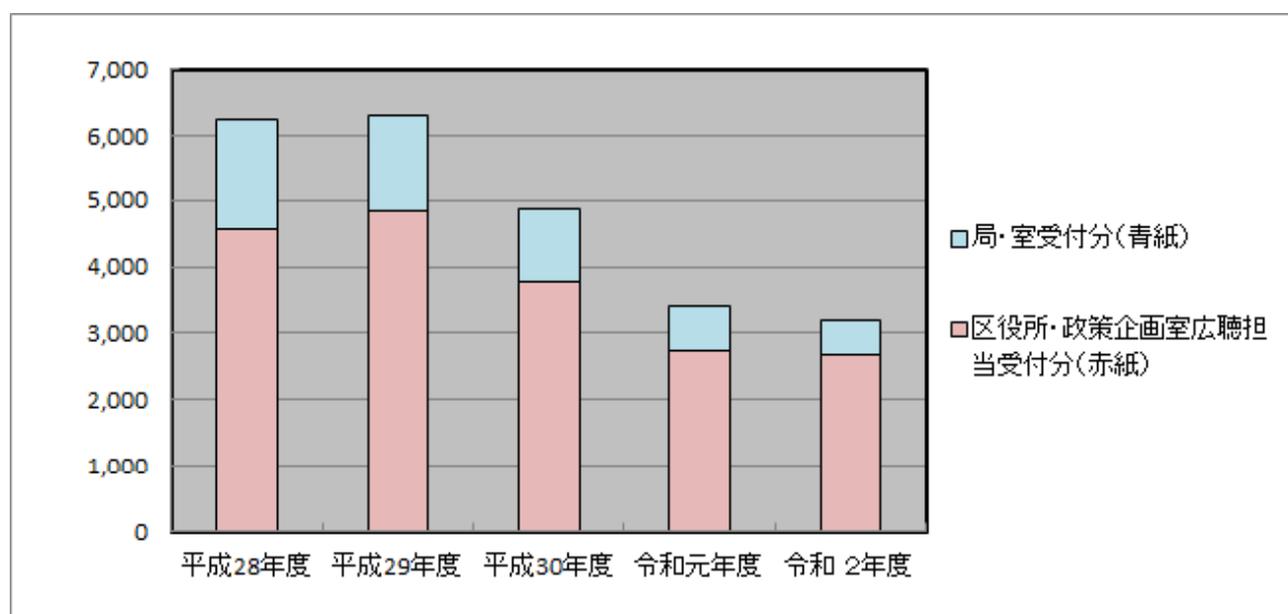
## (1) 概況

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
区役所・政策企画室広聴担当受付分(赤紙)	4,552	4,851	3,780	2,725	2,691
局・室受付分(青紙)	1,688	1,447	1,102	693	516
合計	6,240	6,298	4,882	3,418	3,207



令和2年度中に市民から寄せられた「市民の声」は、3,207件(区役所受付：1,875件 政策企画室広聴担当受付：816件 各局・室受付：516件)で、前年度比211件減(6.2%)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	1	70	161	171	115	54	163	735
男	3	31	113	145	318	213	649	1,472
不明	1	12	33	30	28	14	882	1,000
合計	5	113	307	346	461	281	1,694	3,207

令和2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

(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(%)	令和元年度
政策・企画など	12	25	25	20	22	11	12	23	198	35	24	43	450	14.0	183.0	159
副首都推進など	5	9	16	12	14	32	21	25	11	163	69	47	424	13.2	351.1	94
福祉など	23	18	23	26	21	25	25	20	16	18	58	36	309	9.6	▲ 13.7	358
人事・服務など	59	19	21	17	22	25	20	13	29	24	25	28	302	9.4	▲ 24.9	402
環境・ごみなど	25	16	35	20	26	22	20	28	17	24	20	32	285	8.9	▲ 19.3	353
市民生活・人権など	20	11	32	20	25	10	22	9	11	13	15	12	200	6.2	▲ 15.3	236
健康など	38	12	8	9	19	15	12	15	8	15	19	7	177	5.5	▲ 35.2	273
子育てなど	22	15	15	5	15	12	4	10	6	12	4	8	128	4.0	▲ 24.7	170
学校・教育など	2	8	11	13	7	7	3	9	15	9	17	21	122	3.8	▲ 50.2	245
区の施策など	9	6	7	10	9	13	18	13	9	10	9	4	117	3.6	▲ 18.8	144
行政・監察など	3	10	19	17	13	11	2	3	9	4	16	10	117	3.6	67.1	70
道路・河川・下水道管理など	7	9	3	10	10	3	10	5	5	7	10	11	90	2.8	▲ 36.2	141
水道など	16	5	9	7	14	5	4	5	7	5	1	5	83	2.6	112.8	39
公園など	2	9	3	4	4	7	8	9	6	5	9	5	71	2.2	▲ 45.4	130
危機管理など	1	3		2	1	3			2	3	1	29	45	1.4	▲ 19.6	56
財政など	18	5	2	1			5	5	4	1		1	42	1.3	▲ 61.8	110
税金など	5	4	4	1	3	5	2	1	3	1	8	2	39	1.2	▲ 2.5	40
選挙・監査など	1	1			1	2	9	4	2	12	5	1	38	1.2	5.6	36
観光・文化・スポーツなど	1	2	3	4	6	2		7		5	5	2	37	1.2	▲ 65.1	106
まちづくり・住宅など	2	3	2		2	2	2	3	2	3		3	24	0.7	▲ 41.5	41
港湾など			1		1	1	2	5	2		2	3	17	0.5	▲ 39.3	28
消防・救急など	1	4	1	1	5	1	1		1		1	1	17	0.5	▲ 34.6	26
経済など			2			4		1		3	2	2	14	0.4	▲ 53.3	30
IRの推進など	2			2		2		1			2		9	0.3	▲ 18.2	11
契約・管財など			1			2	1	1		1	1		7	0.2	▲ 58.8	17
都市計画・開発など			3			2					1	1	7	0.2	▲ 75.9	29
ICT戦略など		3									2		5	0.2	▲ 16.7	6
国際博覧会など			3										3	0.1	50.0	2
市政改革など						1	1				1		3	0.1	▲ 91.7	36
都市交通など								1				1	2	0.1	▲ 85.7	14
その他(市会、会計など)	4	0	2	2	1	2	1	0	3	4	1	3	23	0.7	43.8	16
計	278	197	251	203	241	227	205	216	366	377	328	318	3,207			
令和元年度	265	300	320	312	299	375	371	246	224	188	262	256	3,418			
対前年比(%)	4.9	▲ 34.3	▲ 21.6	▲ 34.9	▲ 19.4	▲ 39.5	▲ 44.7	▲ 12.2	63.4	100.5	25.2	24.2	▲ 6.2			

「政策・企画など」に関するものが450件ともっとも多く、続いて「副首都推進など」に関するものが424件、「福祉など」に関するものが309件となっています。

②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(%)	令和元年度	増減率(%)
1	副首都推進	大都市制度	4	8	15	10	13	24	20	11	8	158	57	44	372	11.6	89	318.0
2	市民情報	広聴相談	11	22	20	20	17	10	7	12	18	25	18	38	218	6.8	122	78.7
3	人事	人材開発	35	10	14	10	15	21	16	9	15	16	5	13	179	5.6	262	▲ 31.7
4	ごみ	家庭系ごみ	11	3	14	8	14	10	8	13	9	13	10	22	135	4.2	78	73.1
5	秘書	その他					1	1	1	2	120	4	1		130	4.1	4	3,150.0
6	健康推進	感染症対策	37	11	3	8	7	6	8	9	8	12	12	5	126	3.9	71	77.5
7	区の施策	区の施策	9	6	7	10	9	13	18	13	9	10	9	4	117	3.6	144	▲ 18.8
8	保険	国民健康保険	4	5	6	9	9	12	8	3	6	7	15	21	105	3.3	65	61.5
9	人事	人事	13	8	6	4	5	2	3	4	12	5	15	14	91	2.8	134	▲ 32.1
10	行政	情報公開	2	8	19	13	5	7	2	2	7	3	5	6	79	2.5	38	107.9
11	学校教育	教育指導	2	3	4	10	4	2	3	5	8	6	13	18	78	2.4	169	▲ 53.8
12	ごみ	路上喫煙対策	12	3	11	5	5	5	9	8	1	5	6	3	73	2.3	149	▲ 51.0
13	その他福祉	生活困窮	5	4	9	9	4	5	6	5	3	6	7	4	67	2.1	82	▲ 18.3
14	秘書	秘書		1			2			4	53	2		2	64	2.0	2	3,100.0
15	障がい者施策	障がい者福祉	5	5	2	2	1		1	3	2	1	29	3	54	1.7	81	▲ 33.3
16	子育て支援	保育所	16	10	2		2	4	1	3	4	6	4	2	54	1.7	89	▲ 39.3
17	市民生活	住民登録	4	2	6	5	3	4	6	3	5	4	2	5	49	1.5	47	4.3
18	副首都推進	その他	1	1	1	2	1	8	1	11	2	4	7	2	41	1.3	4	925.0
19	お客さまサービス	料金	8	2	5	4	8	2	3	3	3	2		1	41	1.3	2	1,950.0
20	危機管理	危機管理		3		1	1	1			2	3	1	28	40	1.2	45	▲ 11.1
21	市民生活	その他	2		15	9	5	2				1			34	1.1	8	325.0
22	選挙・監査・人事	選挙	1					2	9	3	2	12	3	1	33	1.0	26	26.9
23	公園	管理	1	3	1	3		1	3	9	4	1	3	3	32	1.0	35	▲ 8.6
24	財務	財政	16	4	1	1			4	1	2	1		1	31	1.0	76	▲ 59.2
25	子育て支援	子育て支援	4		6		8	6	1	3	1			1	30	0.9	19	57.9
26	市民生活	区庁舎	6	2	6	3	4	2	2		1	1			27	0.8	56	▲ 51.8
27	人事	その他	10	1		1	1	1			2	3	5	1	25	0.8	3	733.3
28	観光・文化・スポーツ	生涯スポーツ	1		2	3	6	2		3		4	3	1	25	0.8	70	▲ 64.3
29	道路、橋梁管理	道路	4	3	1	6	4	1	2				3	1	25	0.8	21	19.0
30	学校教育	その他		2	5	3	1	2		2	3	2	2	1	23	0.7	16	43.8
31	道路、橋梁管理	不法占拠		1	1				2	1	4	5	3	5	22	0.7	22	0.0
32	広報・報道	広報・報道	1	2	3		2		4	3		4		2	21	0.7	24	▲ 12.5
33	高齢者施策	介護保険	4	1		2	1	1	1	1	2	4	1	2	19	0.6	43	▲ 55.8
34	ごみ	その他	2	2	2		1	1			4	1	2	3	18	0.6	19	▲ 5.3
35	ごみ	不法投棄・美化・環境系		4	4	2	2		1	4				1	18	0.6	33	▲ 45.5
36	その他	その他	4		1	2		1	1		3	2	1	3	18	0.6	9	100.0
37	行政	文書管理		2		2	8	2		1	1	1			17	0.5	5	240.0
38	市民生活	施設管理	1		1		5			1	3		3	2	16	0.5	13	23.1
39	区政支援	その他		2	2		2		4	1		2	3		16	0.5	7	128.6
40	公園	その他	1	6		1	3	1			1	1	2		16	0.5	24	▲ 33.3
41	障がい者施策	障がい者支援・運営指導	3	1	3			3		2			1		13	0.4	15	▲ 13.3
42	子育て支援	母子保健			3	3	1		1	2		2		1	13	0.4	15	▲ 13.3
43	ごみ	有料収集		1	1		1	1	1	1	3	2	2		13	0.4	24	▲ 45.8
44	監察	公正職務						2			1		5	4	12	0.4	14	▲ 14.3
45	税金	市民税			3	1	1	1	1		1		2	2	12	0.4	15	▲ 20.0
46	財務	その他	2	1	1				1	4	2				11	0.3	34	▲ 67.6
47	生活衛生	その他				1	4	4				1		1	11	0.3	43	▲ 74.4
48	その他福祉	その他		1					2		1		3	4	11	0.3	7	57.1
49	市民情報	その他								1	7		1	1	10	0.3	3	233.3
50	市民生活	安全	3	1			1	1	2	1		1			10	0.3	17	▲ 41.2

「副首都推進（大都市制度）」に関する声が 372 件で最も多く、続いて「市民情報（広聴相談）」「人事（人材開発）」「ごみ（家庭系ごみ）」に関するものとなっています。

### ③申出区分別件数

申出区分													(件)			
	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(%)	令和元年度	増減率(%)
苦情	76	70	96	70	89	74	64	81	184	87	84	78	1,053	32.8	1,161	▲ 9.3
要望	72	58	67	57	87	68	40	55	56	81	66	46	753	23.5	971	▲ 22.5
意見・提案	72	29	39	27	33	25	40	23	63	154	97	87	689	21.5	713	▲ 3.4
相談・問合せ	43	38	42	47	30	57	59	54	59	53	79	103	664	20.7	513	▲ 29.4
その他	15	2	7	2	2	3	2	3	4	2	2	4	48	1.5	60	▲ 20.0
合計	278	197	251	203	241	227	205	216	366	377	328	318	3,207	100.0	3,418	▲ 6.2

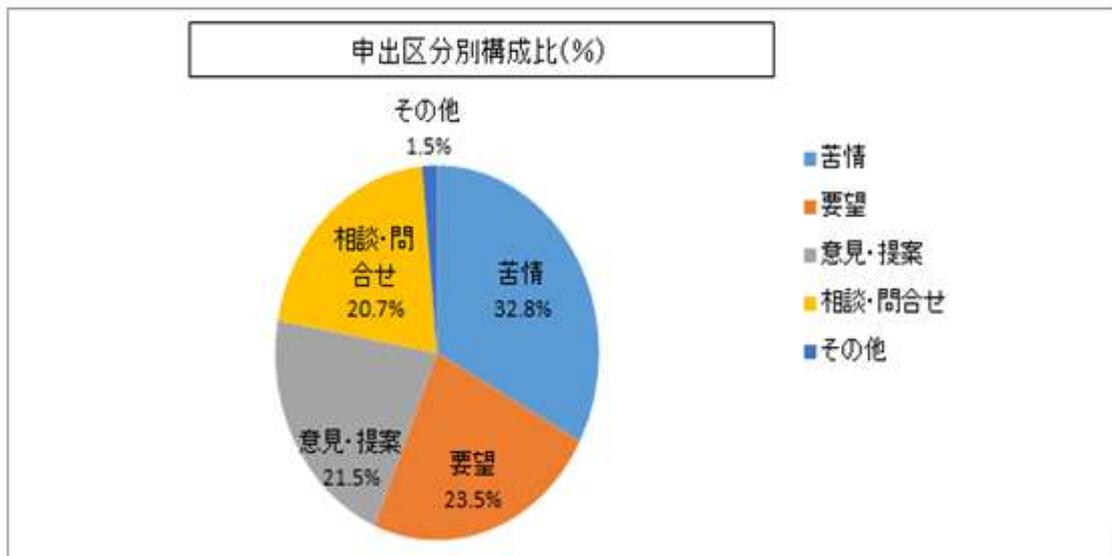
意見・提案……市政についての考え方を申し出たもの（新たな施策やサービスの提供または、既存の事務事業の廃止を申し出たもの。）

苦情……事務事業の執行に対する不平・不満を申し出たもの

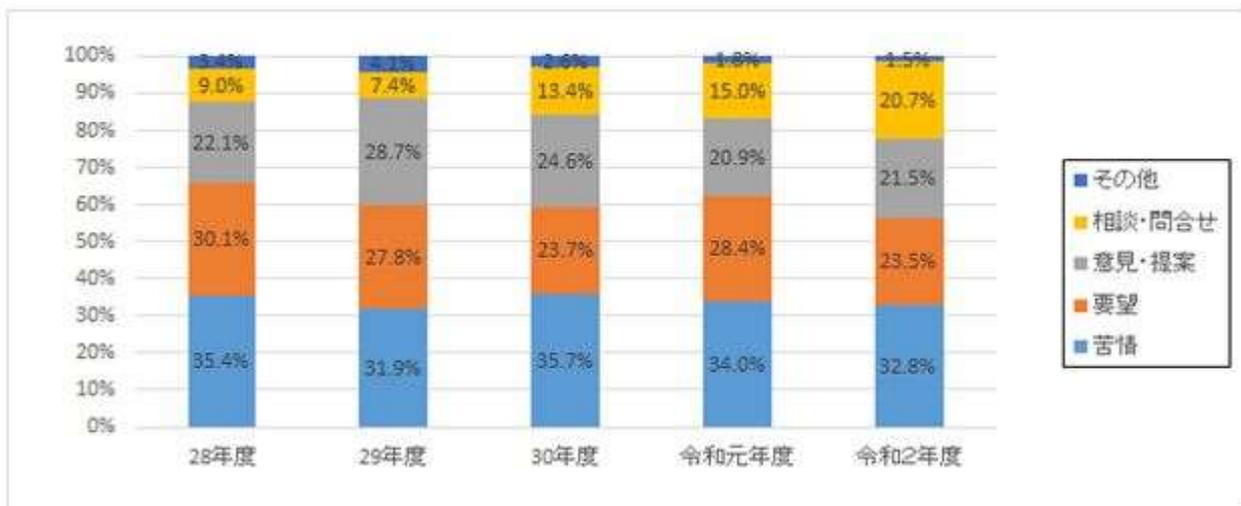
要望……既存の事務事業について改善を申し出たもの

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1,053件で最も多く、続いて「要望」が753件、「意見・提案」が689件となっています。

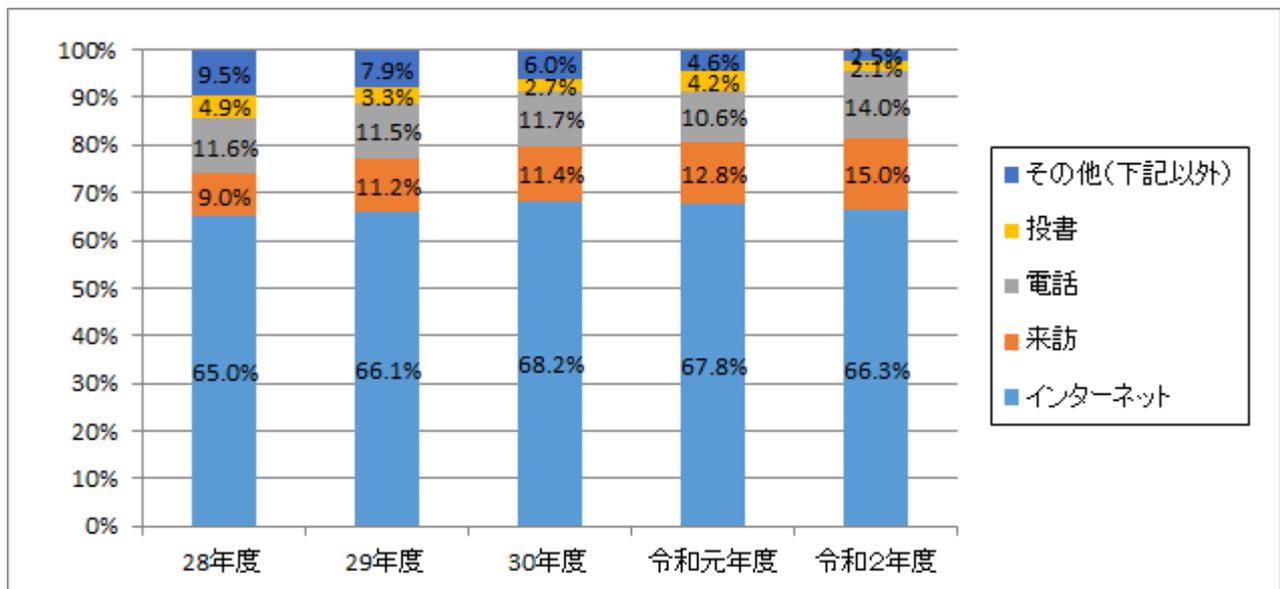


④ 申出経路別件数

(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(%)	令和元年度	増減率(%)
インターネット	199	145	143	117	133	131	106	142	300	318	215	178	2,127	66.3	2,316	▲ 8.2
来訪	22	30	54	47	49	49	41	32	24	16	64	53	481	15.0	437	10.1
電話	43	14	40	30	45	33	45	34	27	25	45	69	450	14.0	362	24.3
投書	5	4	7	3	10	7	5	2	3	12	2	8	68	2.1	143	▲ 52.4
その他	7	3	6	6	3	3	8	4	8	5	2	6	61	1.9	121	▲ 49.6
FAX	0	1	1	0	0	1	0	1	3	1	0	2	10	0.3	11	▲ 9.1
なにわコール	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	0	2	9	0.3	17	▲ 47.1
移ちよう	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0	11	▲ 90.9
計	278	197	251	203	241	227	205	216	366	377	328	318	3,207	100.0	3,418	▲ 6.2

インターネットからの申し出が2,127件で、全体の6割を超えており、続いて来訪481件、電話450件となっています。



## (2) 処理状況別に見た「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】		(件)	
受付局	令和2年度	令和元年度	増減率(%)
北区役所	144	55	161.8
都島区役所	136	166	▲ 18.1
福島区役所	36	45	▲ 20.0
此花区役所	50	52	▲ 3.8
中央区役所	106	166	▲ 36.1
西区役所	18	35	▲ 48.6
港区役所	18	36	▲ 50.0
大正区役所	38	177	▲ 78.5
天王寺区役所	28	39	▲ 28.2
浪速区役所	31	54	▲ 42.6
西淀川区役所	52	58	▲ 10.3
淀川区役所	52	50	4.0
東淀川区役所	131	142	▲ 7.7
東成区役所	55	90	▲ 38.9
生野区役所	100	68	47.1
旭区役所	29	33	▲ 12.1
城東区役所	114	172	▲ 33.7
鶴見区役所	31	29	6.9
阿倍野区役所	149	101	47.5
住之江区役所	110	156	▲ 29.5
住吉区役所	139	141	▲ 1.4
東住吉区役所	112	97	15.5
平野区役所	160	151	6.0
西成区役所	36	20	80.0
政策企画室	816	592	37.8
合計	2,691	2,725	▲ 1.2

【青紙】		(件)	
受付局	令和2年度	令和元年度	増減率(%)
副首都推進局	22	19	15.8
市政改革室	0	0	-
ICT戦略室	1	1	0.0
人事室	4	3	33.3
都市交通局	0	5	▲ 100.0
政策企画室	11	8	37.5
危機管理室	0	1	▲ 100.0
総務局	6	24	▲ 75.0
市民局	11	10	10.0
財政局(財務)	22	103	▲ 78.6
財政局(税務)	15	21	▲ 28.6
契約管財局	0	0	-
都市計画局	1	3	▲ 66.7
福祉局	23	21	9.5
健康局	7	11	▲ 36.4
こども青少年局	9	5	80.0
経済戦略局	4	31	▲ 87.1
IR推進局	0	1	▲ 100.0
中央卸売市場	0	0	-
環境局	149	133	12.0
都市整備局	1	2	▲ 50.0
建設局	92	102	▲ 9.8
大阪港湾局	7	16	▲ 56.3
会計室	1	1	0.0
消防局	0	1	▲ 100.0
交通局	0	0	-
水道局	58	20	190.0
教育委員会事務局	70	150	▲ 53.3
行政委員会事務局	2	1	100.0
市会事務局	0	0	-
合計	516	693	▲ 25.5

b. 処理部署別件数

(件)

回答局	令和2年度	令和元年度	増減率(%)
副首都推進局	418	94	344.7
市政改革室	2	18	▲ 88.9
ICT戦略室	4	7	▲ 42.9
人事室	51	24	112.5
都市交通局	3	14	▲ 78.6
政策企画室	342	76	350.0
危機管理室	19	41	▲ 53.7
総務局	80	85	▲ 5.9
市民局	81	94	▲ 13.8
財政局(財務)	47	111	▲ 57.7
財政局(税務)	40	43	▲ 7.0
契約管財局	5	4	25.0
都市計画局	6	27	▲ 77.8
健康局	110	160	▲ 31.3
福祉局	211	220	▲ 4.1
こども青少年局	116	152	▲ 23.7
経済戦略局	43	142	▲ 69.7
IR推進局	11	12	▲ 8.3
中央卸売市場	0	0	-
環境局	289	354	▲ 18.4
都市整備局	26	42	▲ 38.1
建設局	149	277	▲ 46.2
大阪港湾局	21	28	▲ 25.0
会計室	5	3	66.7
消防局	23	34	▲ 32.4
交通局	0	0	-
水道局	88	49	79.6
教育委員会事務局	124	252	▲ 50.8
行政委員会事務局	23	15	53.3
市会事務局	6	7	▲ 14.3
区役所(内訳は右の表)	864	1,033	▲ 16.4
合計	3,207	3,418	▲ 6.2

(件)

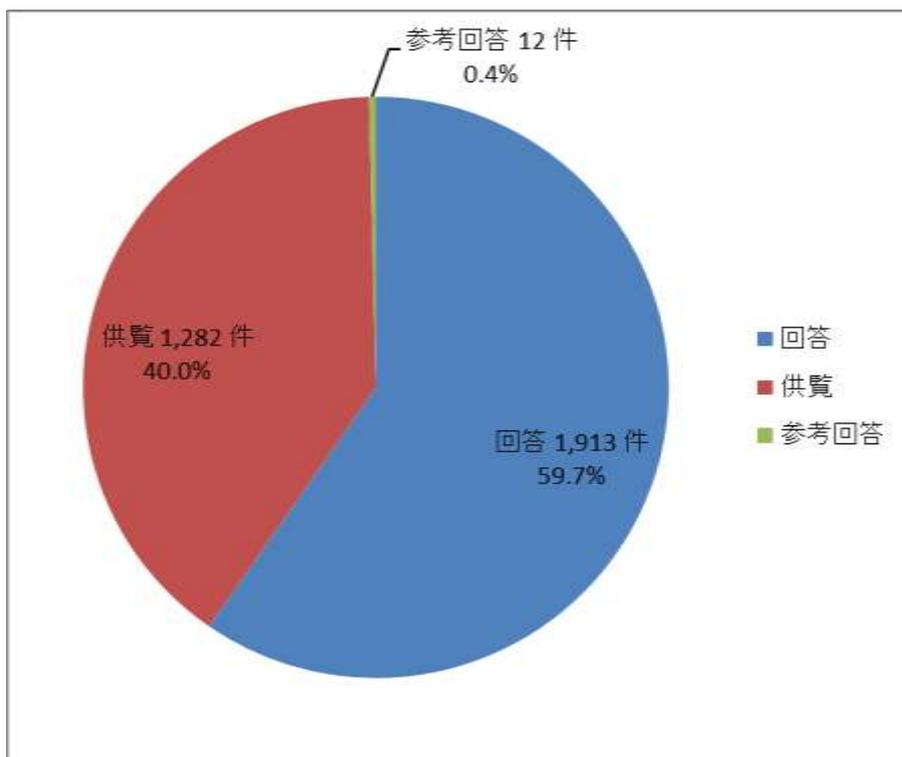
区役所内訳	令和2年度	令和元年度	増減率(%)
北区役所	49	26	88.5
都島区役所	45	60	▲ 25.0
福島区役所	28	31	▲ 9.7
此花区役所	23	26	▲ 11.5
中央区役所	34	23	47.8
西区役所	9	7	28.6
港区役所	21	22	▲ 4.5
天王寺区役所	11	9	22.2
大正区役所	39	52	▲ 25.0
浪速区役所	25	40	▲ 37.5
西淀川区役所	34	44	▲ 22.7
淀川区役所	23	16	43.8
東淀川区役所	87	75	16.0
東成区役所	32	65	▲ 50.8
生野区役所	35	57	▲ 38.6
旭区役所	13	25	▲ 48.0
城東区役所	26	28	▲ 7.1
鶴見区役所	18	31	▲ 41.9
阿倍野区役所	50	46	8.7
住之江区役所	49	153	▲ 68.0
住吉区役所	75	96	▲ 21.9
東住吉区役所	41	36	13.9
平野区役所	83	55	50.9
西成区役所	14	10	40.0
合計	864	1,033	▲ 16.4

②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

(件)

	回答	供覧	参考回答	計
赤紙	1,590	1,093	8	2,691
青紙	323	189	4	516
合計	1,913	1,282	12	3,207

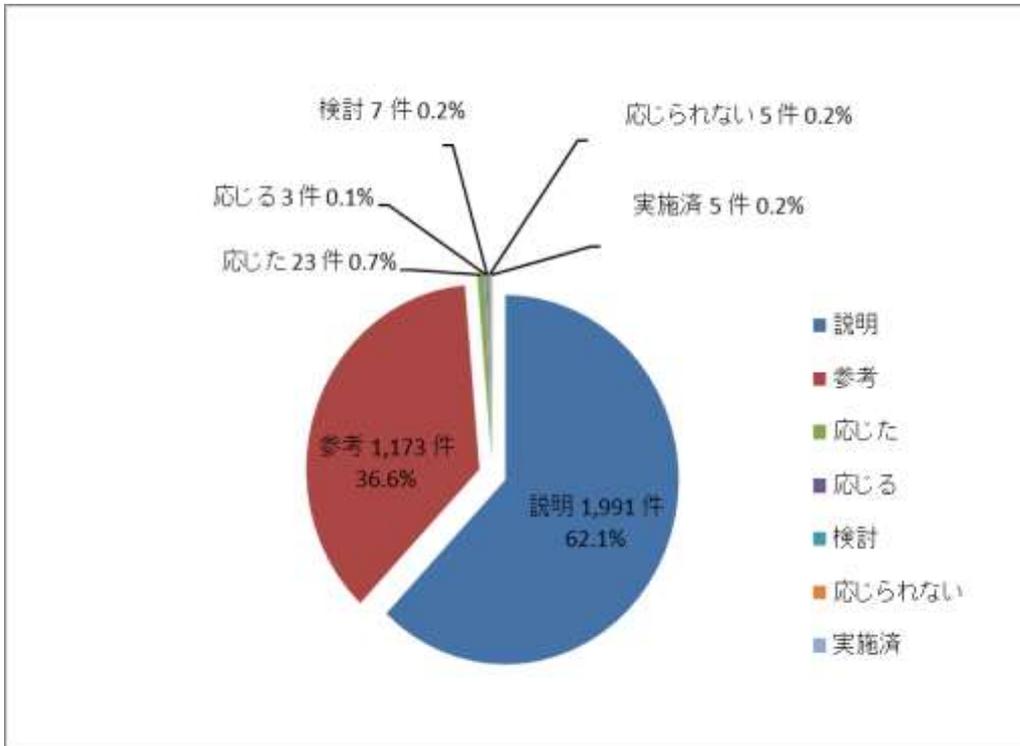


回答が1,913件、供覧が1,282件となっており、全体の59.7%の案件に対して、回答を行っています。

b. 処理状況別件数

(件)

説明	参考	応じた	応じる	検討	応じられない	実施済
1,991	1,173	23	3	7	5	5



説明したものが1,991件と最も多く、次いで参考に資したものが1,173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]2,691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	9	0	1	1	4	1	519	535
	供覧	2	0	0	2	344	1	48	397
	参考回答	0	0	0	0	2	0	0	2
	合計	11	0	1	3	350	2	567	934
934 (34.7%)	構成比(%)	1.2	0.0	0.1	0.3	37.5	0.2	60.7	100.0
意見・提案	回答	1	0	0	0	3	1	163	168
	供覧	0	0	0	0	380	0	14	394
	参考回答	0	1	0	0	0	0	0	1
	合計	1	1	0	0	383	1	177	563
563 (20.9%)	構成比(%)	0.2	0.2	0.0	0.0	68.0	0.2	31.4	100.0
要望	回答	6	3	2	2	3	0	361	377
	供覧	2	0	0	1	189	0	16	208
	参考回答	0	0	0	0	4	0	0	4
	合計	8	3	2	3	196	0	377	589
589 (21.9%)	構成比(%)	1.4	0.5	0.3	0.5	33.3	0.0	64.0	100.0
相談・問合せ	回答	3	1	0	0	5	2	482	493
	供覧	0	0	0	1	56	0	11	68
	参考回答	0	0	0	0	1	0	0	1
	合計	3	1	0	1	62	2	493	562
562 (20.9%)	構成比(%)	0.5	0.2	0.0	0.2	11.0	0.4	87.7	100.0
その他	回答	0	0	0	0	0	0	17	17
	供覧	0	0	0	0	26	0	0	26
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	26	0	17	43
43 (1.6%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	60.5	0.0	39.5	100.0
合計		23	5	3	7	1,017	5	1,631	2,691

[青紙]516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	0	0	0	0	72	72
	供覧	0	0	0	0	39	0	5	44
	参考回答	0	0	0	0	0	0	3	3
	合計	0	0	0	0	39	0	80	119
119 (23.1%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	32.8	0.0	67.2	100.0
意見・提案	回答	0	0	0	0	1	0	60	61
	供覧	0	0	0	0	48	0	16	64
	参考回答	0	0	0	0	1	0	0	1
	合計	0	0	0	0	50	0	76	126
126 (24.4%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	39.7	0.0	60.3	100.0
要望	回答	0	0	0	0	1	0	97	98
	供覧	0	0	0	0	53	0	13	66
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	54	0	110	164
164 (31.8%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	32.9	0.0	67.1	100.0
相談・問合せ	回答	0	0	0	0	0	0	92	92
	供覧	0	0	0	0	8	0	2	10
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	8	0	94	102
102 (19.8%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	7.8	0.0	92.2	100.0
その他	回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	供覧	0	0	0	0	5	0	0	5
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	5	0	0	5
5 (1.0%)	構成比(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
合計		0	0	0	0	156	0	360	516

### (3) 小分類別に見た「市民の声」

#### <政策・企画など> 450 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	57	26	56	78	1	218	48.4%
その他(秘書)	74	37	10	9	0	130	28.9%
秘書	52	2	1	9	0	64	14.2%
広報・報道	6	4	6	2	3	21	4.7%
その他(市民情報)	2	2	4	2	0	10	2.2%
企画	1	2	0	0	0	3	0.7%
その他(企画)	0	0	2	0	0	2	0.4%
広域連携	0	0	1	0	0	1	0.2%
その他(広報・報道)	0	0	0	1	0	1	0.2%

市民の声制度に関する声や、特別職の公用車利用に関する声などが寄せられています。

#### <副首都推進など> 424 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	61	213	44	52	2	372	87.7%
その他(副首都推進)	9	6	8	17	1	41	9.7%
事業再編	3	1	2	2	0	8	1.9%
企画	0	2	1	0	0	3	0.7%

大都市制度に関する声を中心に寄せられています。

#### <福祉など> 309 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
国民健康保険	44	10	15	33	3	105	34.0%
生活困窮	28	9	9	20	1	67	21.7%
障がい者福祉	8	2	17	27	0	54	17.5%
介護保険	11	1	5	2	0	19	6.1%
障がい者支援・運営指導	3	2	4	4	0	13	4.2%
その他(その他福祉)	3	4	0	4	0	11	3.6%
高齢者施設	6	1	0	0	0	7	2.3%
いきがい施策	1	0	4	0	0	5	1.6%
その他(高齢者施策)	2	1	0	2	0	5	1.6%
高齢者福祉	1	0	4	0	0	5	1.6%

国民健康保険や生活困窮、障がい者福祉に関する声が寄せられています。

<人事・サービスなど> 302 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	147	19	4	5	4	179	59.3%
人事	30	16	5	38	2	91	30.1%
その他(人事)	8	5	3	7	2	25	8.3%
厚生	1	2	2	1	0	6	2.0%
給与	0	0	1	0	0	1	0.3%

職員の接遇に関する声や、職員の不祥事に関する声などが寄せられています。

<環境・ごみなど> 285 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
家庭系ごみ	46	2	61	22	4	135	47.4%
路上喫煙対策	26	13	28	6	0	73	25.6%
不法投棄・美化・環境系	4	1	13	0	0	18	6.3%
その他(ごみ)	10	0	2	4	2	18	6.3%
有料収集	6	1	5	1	0	13	4.6%
減量・リサイクル	0	2	5	0	0	7	2.5%
汚物	3	0	2	0	0	5	1.8%
事業系ごみ	3	0	1	1	0	5	1.8%
不法投棄	1	0	3	0	0	4	1.4%
土壌汚染	2	1	0	0	0	3	1.1%

家庭ごみに関する声や、路上喫煙対策に関する声などが寄せられています。

<市民生活・人権など> 200 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
住民登録	32	4	10	2	1	49	24.5%
その他(市民生活)	19	5	4	6	0	34	17.0%
区庁舎	14	4	5	4	0	27	13.5%
その他(区政支援)	2	0	6	8	0	16	8.0%
施設管理	4	3	7	2	0	16	8.0%
その他(ダイバーシティ)	2	3	1	4	0	10	5.0%
安全	2	2	5	1	0	10	5.0%
戸籍	4	1	2	0	0	7	3.5%
地域振興	1	6	0	0	0	7	3.5%
地域力・政策支援	0	4	0	2	0	6	3.0%

区役所でのマイナンバーカード、住民票、特別定額給付金等の申請手続きに関する声などが寄せられています。

<健康など> 177件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
感染症対策	32	32	31	30	1	126	71.2%
その他(生活衛生)	0	0	9	2	0	11	6.2%
犬・猫・動物管理	3	3	3	1	0	10	5.6%
健康づくり	1	5	3	0	0	9	5.1%
その他(健康推進)	1	0	5	1	0	7	4.0%
医務	1	0	2	2	0	5	2.8%
健康政策	2	0	1	0	0	3	1.7%
母子保健	1	0	2	0	0	3	1.7%
精神保健	0	1	0	1	0	2	1.1%
食品衛生	0	0	1	0	0	1	0.6%

新型コロナウイルス感染症対策に関する声などが寄せられています。

<子育てなど> 128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
保育所	6	6	32	9	1	54	42.2%
子育て支援	8	2	15	5	0	30	23.4%
母子保健	1	1	10	1	0	13	10.2%
ひとり親家庭等	2	0	6	1	0	9	7.0%
児童福祉	5	0	0	0	0	5	3.9%
その他(子育て支援)	0	0	3	2	0	5	3.9%
放課後児童対策	1	0	2	1	0	4	3.1%
幼稚園	1	1	1	0	0	3	2.3%
青少年	1	0	2	0	0	3	2.3%
こども・子育て支援計画	0	1	0	0	0	1	0.8%

保育所に関する声や、子育て支援に関する声などが寄せられています。

<学校・教育など> 122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	4	70	2	1	1	78	63.9%
その他(学校教育)	7	3	6	7	0	23	18.9%
図書館	2	2	5	1	0	10	8.2%
校舎管理	0	0	1	4	0	5	4.1%
給食	0	1	0	2	0	3	2.5%
生涯学習	0	1	0	0	0	1	0.8%
就学	0	0	1	0	0	1	0.8%
その他(生涯学習)	0	0	1	0	0	1	0.8%

学校における教育指導に関する声などが寄せられています。

<区の施策など> 117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	46	20	15	31	5	117	100.0%

区庁舎や、区の独自施策に関する声などが寄せられています。

<行政・監察など> 117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	14	1	48	16	0	79	67.5%
文書管理	0	0	13	4	0	17	14.5%
公正職務	4	1	2	4	1	12	10.3%
庁舎管理	2	1	0	0	0	3	2.6%
その他(行政)	1	1	0	1	0	3	2.6%
その他(監察)	0	1	0	1	0	2	1.7%
法務	0	0	1	0	0	1	0.9%

情報公開請求に関する声や、文書管理、公正職務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> 90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
道路(道路、橋梁管理)	11	1	4	9	0	25	27.8%
不法占拠(道路、橋梁管理)	3	0	2	17	0	22	24.4%
その他(道路、橋梁管理)	3	2	4	0	0	9	10.0%
自転車駐車場	1	3	4	1	0	9	10.0%
道路(道路、橋梁建設)	0	0	8	0	0	8	8.9%
不法占拠(下水道管理)	2	0	2	0	0	4	4.4%
屋外広告物	0	1	0	1	0	2	2.2%
その他(道路、橋梁建設)	0	1	1	0	0	2	2.2%
下水道施設(下水道管理)	0	1	1	0	0	2	2.2%
下水道建設(下水道建設)	0	0	0	2	0	2	2.2%

道路に関する声や、不法占拠に関する声などが寄せられています。

<水道など> 83件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
料金	4	5	22	10	0	41	49.4%
接遇	4	0	3	2	0	9	10.8%
その他(お客さまサービス)	4	0	3	2	0	9	10.8%
その他(経営)	5	0	1	1	0	7	8.4%
給・配水工事	3	0	1	1	0	5	6.0%
経営	1	2	0	1	0	4	4.8%
検針	1	1	0	1	0	3	3.6%
広報	0	0	2	0	0	2	2.4%
その他(施設の管理・維持)	1	1	0	0	0	2	2.4%
水質	0	1	0	0	0	1	1.2%

水道料金の減免や接遇に関する声などが寄せられています。

<公園など> 71件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
管理	14	4	4	10	0	32	45.1%
その他(公園)	11	0	3	2	0	16	22.5%
有料施設	4	2	4	0	0	10	14.1%
街路樹	1	2	2	0	0	5	7.0%
緑化	1	1	2	0	0	4	5.6%
整備・計画	0	0	3	1	0	4	5.6%

公園の管理に関する声や、有料施設に関する声などが寄せられています。

<危機管理など> 45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	3	8	0	28	1	40	88.9%
その他(危機管理)	2	1	0	2	0	5	11.1%

災害対策に関する声などが寄せられています。

<財政など> 42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	1	21	5	4	0	31	73.8%
その他(財務)	4	1	3	3	0	11	26.2%

筆頭株主としての対応に関する声などが寄せられています。

<税金など> 39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	3	2	6	1	0	12	30.8%
その他(税金)	3	3	2	0	0	8	20.5%
諸税	2	3	1	1	0	7	17.9%
納税交渉	3	0	2	1	0	6	15.4%
固定資産税	1	1	2	1	1	6	15.4%

市民税、固定資産税、市税事務所に関する声などが寄せられています。

<選挙・監査など> 38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	2	7	14	0	33	86.8%
その他(選挙・監査・人事)	1	1	1	0	0	3	7.9%
監査	0	1	1	0	0	2	5.3%

選挙の投票所や、住民投票に関する声などが寄せられています。

<観光・文化・スポーツなど> 37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	5	9	9	2	0	25	67.6%
観光	0	1	2	2	0	5	13.5%
その他(観光・文化・スポーツ)	0	1	3	1	0	5	13.5%
文化	1	0	0	0	0	1	2.7%
競技スポーツ	0	1	0	0	0	1	2.7%

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。

<まちづくり・住宅など> 24件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
管理・整備	1	3	1	3	0	8	33.3%
融資・助成	1	1	1	1	0	4	16.7%
密集市街地整備	0	1	1	1	0	3	12.5%
住宅政策	0	0	2	0	0	2	8.3%
その他(市営住宅)	1	0	0	1	0	2	8.3%
その他(区画整理・再開発)	0	0	1	0	0	1	4.2%
申込	0	1	0	0	0	1	4.2%
家賃	0	1	0	0	0	1	4.2%
その他(企画)	0	1	0	0	0	1	4.2%
建替	1	0	0	0	0	1	4.2%

市営住宅の管理に関する声などが寄せられています。

<消防・救急など> 17件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
救急	2	0	0	1	4	7	41.2%
その他(消防)	2	1	1	1	0	5	29.4%
火災予防	0	0	1	0	2	3	17.6%
警防	1	0	0	1	0	2	11.8%

救急搬送や救急車に関する声などが寄せられています。

<港湾など> 17件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
南港(住之江区)	4	0	0	2	0	6	35.3%
北港(此花区)	3	0	2	0	0	5	29.4%
その他(港湾)	0	1	1	2	0	4	23.5%
港湾管理	0	0	1	0	0	1	5.9%
大阪港(港区)	0	0	1	0	0	1	5.9%

南港、北港に関する声などが寄せられています。

<経済など> 14件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
商工業	1	3	3	0	0	7	50.0%
その他(経済)	2	1	1	1	0	5	35.7%
特区・企業誘致	0	0	2	0	0	2	14.3%

感染拡大防止に向けた営業時間短縮協力金や商工業支援に関する声などが寄せられています。

<IRの推進など> 9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	6	2	1	0	9	100.0%

IRの誘致・推進・計画に関する声などが寄せられています。

<契約・管財など> 7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	2	0	0	1	0	3	42.9%
契約	0	0	1	1	0	2	28.6%
その他(契約)	0	0	0	1	0	1	14.3%
不正入札	0	0	0	1	0	1	14.3%

財産管理、契約に関する声などが寄せられています。

<都市計画・開発など> 7件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
統計	0	1	0	2	0	3	42.9%
建築指導	0	0	1	0	0	1	14.3%
都市計画	0	1	0	0	0	1	14.3%
その他(計画)	0	0	0	0	1	1	14.3%
開発計画	0	1	0	0	0	1	14.3%

統計や建築指導に関する声などが寄せられています。

<ICT戦略など> 5件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
ICT戦略	1	0	2	0	0	3	60.0%
その他(ICT戦略)	0	2	0	0	0	2	40.0%

オープンデータや行政オンラインシステムに関する声などが寄せられています。

<国際博覧会など> 3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	3	0	0	0	0	3	100.0%

国際博覧会の会場整備に関する声などが寄せられています。

<市政改革など> 3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	1	0	1	1	0	3	100.0%

市政改革プランに関する声などが寄せられています。

<都市交通など> 2件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
その他(交通ネットワーク)	0	0	0	1	0	1	50.0%
地下鉄	0	0	1	0	0	1	50.0%

交通ネットワークに関する声などが寄せられています。

<その他> 23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	4	4	5	4	1	18	78.3%
市会事務局	1	0	1	1	0	3	13.0%
会計室	1	0	0	1	0	2	8.7%

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) 「市民の声の見える化」

##### ○市民の声の見える化の概要

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「市民の声の見える化」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	11	21	18	23	22	19	9	13	12	14	20	198	7.1%
福祉	8	8	13	12	12	13	18	17	10	14	36	15	176	6.3%
文化・スポーツ・観光	7	3	3	5	7	2	0	6	3	7	9	2	54	1.9%
環境・ごみ	26	13	32	20	26	21	20	22	16	22	23	30	271	9.7%
教育	4	6	12	13	6	7	8	12	15	11	16	20	130	4.7%
子育て	13	9	10	5	11	6	4	8	4	7	3	9	89	3.2%
住宅	2	2	3	0	1	2	1	4	1	2	0	2	20	0.7%
上下水道	12	4	10	7	9	3	6	5	8	6	4	7	81	2.9%
道路・河川	4	7	4	7	5	4	5	3	5	4	11	12	71	2.6%
自転車・駐輪場・自動二輪車・駐車場	0	0	1	4	4	2	3	2	3	1	1	2	23	0.8%
防災・防犯・消防	5	2	0	3	7	6	2	3	3	2	2	3	38	1.4%
公園	4	6	3	2	4	4	7	5	7	5	8	5	60	2.2%
健康・医療・衛生・動物	19	11	10	10	19	11	9	10	10	14	17	35	175	6.3%
まちづくり・経済・産業	1	2	4	1	3	6	3	7	0	4	4	1	36	1.3%
広聴・広報・情報公開	15	35	39	28	21	29	29	18	29	28	27	37	335	12.0%
職員	40	18	19	13	20	23	14	10	15	20	21	20	233	8.4%
その他	27	16	40	31	34	41	40	51	161	181	99	70	791	28.4%
合計	203	153	224	179	212	202	188	192	303	340	295	290	2,781	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3年7月更新分までの公表件数をカウントしています。

## (5) 道路や公園等の不具合箇所・画像送信フォーム（おしえ太郎）

本市では、令和2年4月1日から、「おしえ太郎」（道路や公園等の不具合箇所・画像送信フォーム）（以下「おしえ太郎」という。）の本格運用を開始しました。「おしえ太郎」は、市が管理する道路や公園等の不具合を発見した市民から、スマートフォン等のカメラ機能とGPS機能を利用し、画像と位置情報で不具合状況を教えていただく仕組みです。

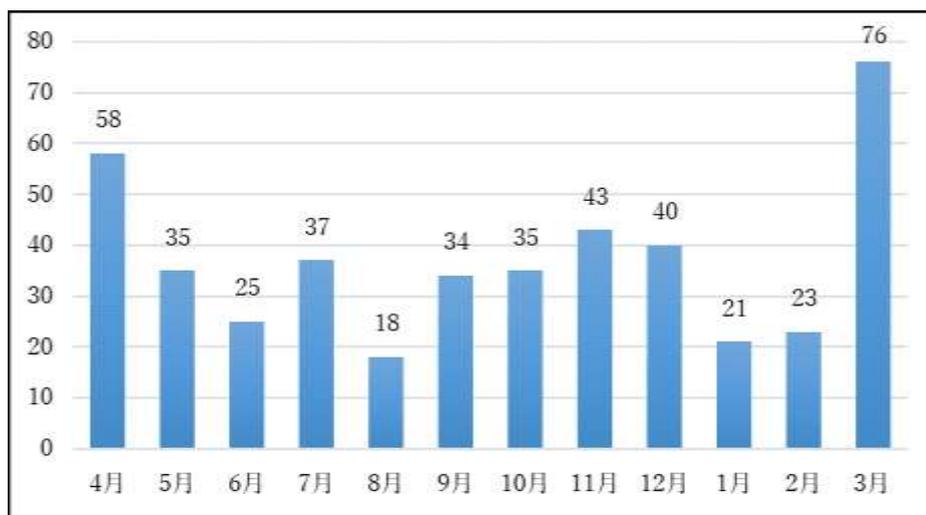
### 「おしえ太郎」発見から対応までの流れ



注) 不具合箇所の所管が本市以外の官公庁（大阪府・警察・国など）の事案であると判断した場合には、受信データを当該官公庁に伝達します。

・令和2年度 おしえ太郎受信件数（445件）

月別受付件数



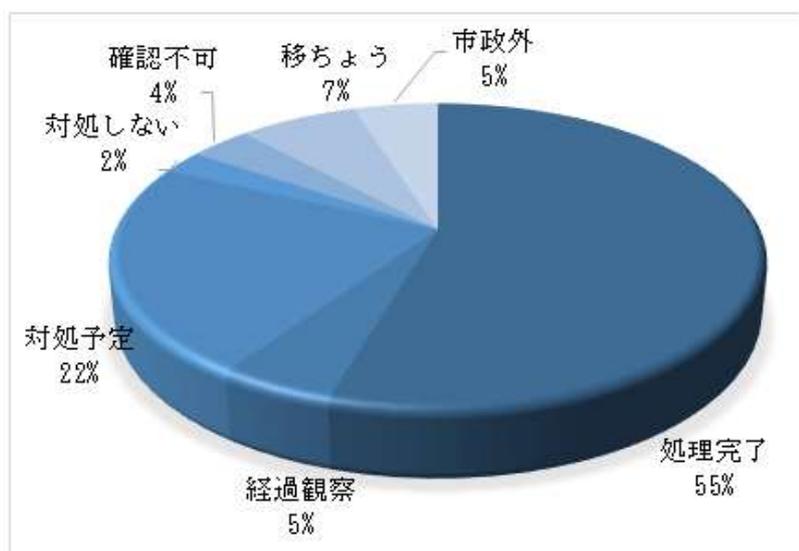
## 分類及び状況別件数

分類	状況	件数
道路（194件）	壊れ／傷み	77
	その他	59
	不法投棄	24
	照明灯不良	12
	散乱ごみ	11
	雑草	6
	樹木	5
歩道（143件）	壊れ／傷み	56
	その他	25
	雑草	18
	不法投棄	18
	樹木	13
	散乱ごみ	9
	照明灯不良	4

分類	状況	件数
公園（57件）	その他	17
	壊れ／傷み	16
	散乱ごみ	13
	不法投棄	5
	雑草	3
	照明灯不良	2
	樹木	1
河川（23件）	不法投棄	17
	その他	3
	壊れ／傷み	2
	散乱ごみ	1
その他（市の施設等） （28件）	その他	16
	壊れ／傷み	6
	樹木	3
	照明灯不良	2
	不法投棄	1

## 対応状況

処理完了	243
経過観察	22
対処予定	100
対処しない	11
確認不可	16
移ちょう	31
市政外	22



※受付日から1か月以内に、所管所属で対応状況を入力することとしています。

処理完了	対応済（応急処置含む）
経過観察	緊急を要しないと判断し、経過観察中
対処予定	概ね1年以内に対処予定
対処しない	対処しないことが決まっている
確認不可	現地調査等したが、確認できなかった
移ちょう	関係先へ情報提供済
市政外	市政外と判断

## 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 2 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 251 件あり、そのうち協議等の回数は 95 回となっています。

団体との協議回数等一覧（令和2年度報告分）

所 属	要望等 件 数	協 議 回 数	所 属	要望等 件 数	協 議 回 数
副首都推進局	12	0	政策企画室	17	28
市政改革室	0	0	危機管理室	4	1
ICT戦略室	0	0	経済戦略局	3	0
人事室	0	0	総務局	0	0
都市交通局	1	3	市民局	19	10
北区役所	2	0	財政局	0	0
都島区役所	2	2	契約管財局	0	0
福島区役所	3	0	都市計画局	2	1
此花区役所	3	5	福祉局	24	8
中央区役所	1	1	健康局	21	0
西区役所	1	1	こども青少年局	23	0
港区役所	1	0	中央卸売市場	0	0
大正区役所	7	1	環境局	4	5
天王寺区役所	5	1	都市整備局	0	0
浪速区役所	2	2	建設局	2	1
西淀川区役所	2	2	大阪港湾局	7	1
淀川区役所	3	1	会計室	0	0
東淀川区役所	2	1	消防局	0	0
東成区役所	4	0	水道局	0	0
生野区役所	3	0	教育委員会事務局	36	7
旭区役所	4	2	行政委員会事務局	1	0
城東区役所	3	1	市会事務局	0	0
鶴見区役所	5	1	IR推進局	3	2
阿倍野区役所	3	1	合 計	251	95
住之江区役所	2	3	前年度(参考)	178	86
住吉区役所	3	0			
東住吉区役所	5	1			
平野区役所	4	2			
西成区役所	2	0			

- ※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 2 年度 要望等記録制度実績

令和 2 年度は、総計が 22,434 件あり、その内、定例的で対応方針が明確なものは 22,433 件（内訳：市民 19,364 件、公職者 216 件、団体等 2,853 件）で、対応方針の検討が必要なものは 1 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。

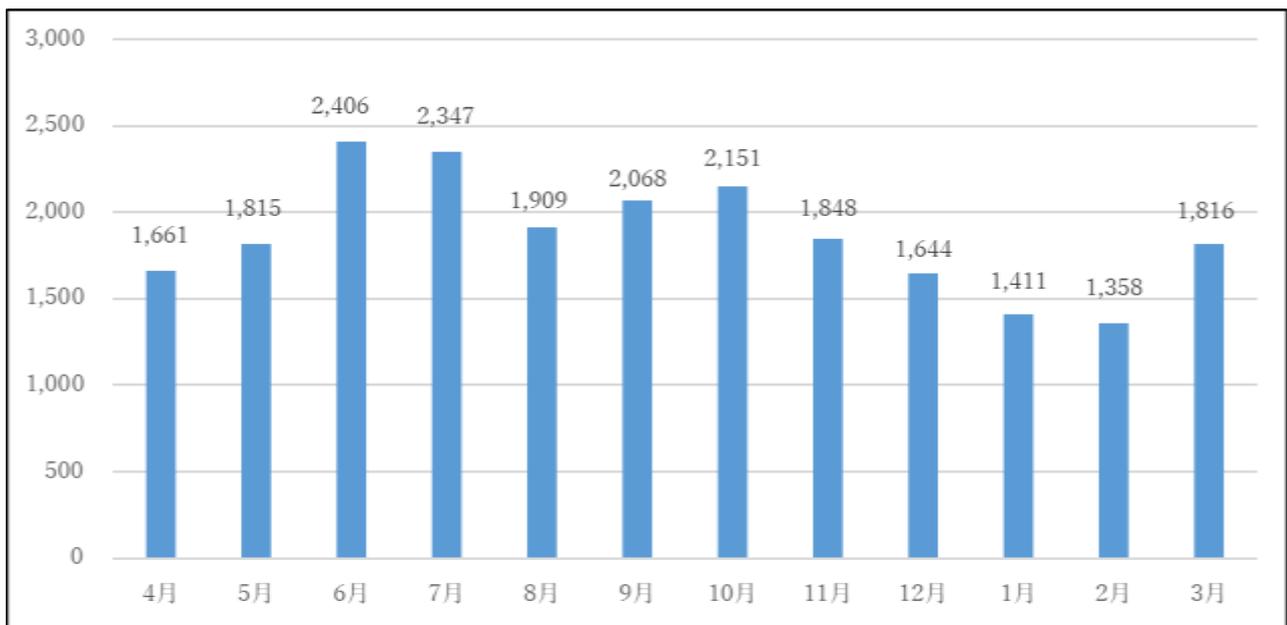
・令和2年度（令和2年4月～令和3年3月）実績

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	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
子育て	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	2,965	21	7	2,993	2,993
公園・道路	0	0	0	0	16,357	194	2,846	19,397	19,397
防災	0	0	0	0	0	0	0	0	0
河川・港湾	0	0	0	0	42	1	0	43	43
健康・医療・衛生・動物	0	1	0	1	0	0	0	0	1
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	1	0	1	19,364	216	2,853	22,433	22,434

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2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2年度実施分）

【令和2年度：45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	市営勝山・勝三住宅にかかる建替余剰地の天王寺区活用(案)	天王寺区役所	令和2年4月5日 ～ 令和2年5月25日	54
2	大阪城東部地区のまちづくりの方向性(案)	都市計画局	令和2年5月1日 ～ 令和2年6月3日	75
3	大阪都市計画区域の整備、開発及び保全の方針(素案)	都市計画局	令和2年5月1日 ～ 令和2年6月3日	18
4	国民健康保険事務に係る特定個人情報保護評価書(案)	福祉局	令和2年5月27日 ～ 令和2年6月25日	0
5	西淀川区地域福祉計画・地域福祉活動計画(案)	西淀川区役所	令和2年6月6日 ～ 令和2年7月6日	2
6	大阪市地方税事務に係る特定個人情報保護評価書(全項目評価書)案について	財政局税務部	令和2年6月15日 ～ 令和2年7月14日	0
7	身体障がい者手帳交付事務に係る特定個人情報保護評価書(案)	福祉局	令和2年6月15日 ～ 令和2年7月14日	0
8	新今宮駅北側まちづくりビジョン(素案)	浪速区役所	令和2年6月25日 ～ 令和2年7月27日	27
9	予防接種事務に係る特定個人情報保護評価書(案)について	健康局	令和2年7月22日 ～ 令和2年8月21日	0
10	自立支援医療(精神通院医療)に係る特定個人情報保護評価書(案)について	健康局	令和2年7月28日 ～ 令和2年8月27日	0
11	児童扶養手当事務に係る特定個人情報保護評価書(全項目評価書)(再評価後案)	こども青少年局	令和2年6月23日 ～ 令和2年7月22日	0
12	「路上喫煙禁止地区」の新たな指定(「中央区長堀通り地域」、「こども本の森中之島周辺地域(御堂筋及び大阪市役所・中央公会堂周辺地域の拡大)」)について(案)	環境局	令和2年9月18日 ～ 令和2年10月18日	97
13	「大正区地域福祉ビジョンVer.2.0」(案)	大正区役所	令和2年10月12日 ～ 令和2年11月11日	0
14	2025年大阪・関西万博 出展参加基本構想(素案)	経済戦略局	令和2年10月23日 ～ 令和2年11月24日	13
15	大阪市再犯防止推進計画(令和3年度～令和5年度)(素案)	市民局	令和2年11月5日 ～ 令和2年12月4日	5
16	大阪市地域防災計画(修正案)について	危機管理室	令和2年11月6日 ～ 令和2年12月15日	8

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見 件数
17	大阪の再生・成長に向けた新戦略(案)	政策企画室	令和2年11月20日～令和2年12月19日	99
18	都島区将来ビジョン2025(案)	都島区役所	令和3年1月12日～令和3年2月12日	10
19	第3次大阪市結核対策基本指針(案)	健康局	令和2年12月21日～令和3年1月20日	0
20	大阪市生物多様性戦略(案)	環境局	令和2年12月18日～令和3年1月18日	66
21	大阪市地球温暖化対策実行計画〔区域施策編〕(案)	環境局	令和2年12月18日～令和3年1月18日	15
22	大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画(令和3年度～5年度)(素案)	福祉局	令和2年12月25日～令和3年1月25日	90
23	「阿倍野区地域福祉計画」(素案)	阿倍野区役所	令和3年1月4日～令和3年2月3日	0
24	大阪市障がい者支援計画・第6期障がい福祉計画・第2期障がい児福祉計画(素案)	福祉局	令和2年12月25日～令和3年1月25日	28
25	大阪市下水道事業経営戦略(案)	建設局	令和2年12月25日～令和3年1月25日	11
26	阿倍野区将来ビジョン(素案)	阿倍野区役所	令和3年1月4日～令和3年2月3日	3
27	令和3年度大阪市食品衛生監視指導計画(案)	健康局	令和3年1月18日～令和3年2月24日	60
28	大阪市地域福祉基本計画(令和3年～5年度)(素案)	福祉局	令和2年12月25日～令和3年1月25日	34
29	予防接種事務に係る特定個人情報保護評価書(案)	健康局	令和3年1月7日～令和3年2月5日	0
30	「大阪ブルー・オーシャンビジョン」実行計画(案)	環境局	令和3年1月7日～令和3年2月5日	29
31	東住吉区将来ビジョン(2021-2025)(案)及び東住吉区まちづくりビジョン(案)	東住吉区役所	令和3年1月22日～令和3年2月22日	15
32	大阪市空家等対策計画(第2期)(案)	都市計画局	令和3年1月18日～令和3年2月18日	1

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見 件数
33	住之江区将来ビジョン(案)	住之江区役所	令和3年2月1日 ～ 令和3年3月3日	13
34	大阪府及び大阪市における一体的な行政運営の推進に関する条例(案)の骨子	副首都推進局	令和3年1月25日 ～ 令和3年2月20日	2,002
35	新たな男女共同参画基本計画～第3次大阪市男女きらめき計画～(素案)	市民局	令和3年1月29日 ～ 令和3年2月28日	41
36	おおさかスマートエネルギープラン(案)	環境局	令和3年1月29日 ～ 令和3年2月28日	49
37	第3次大阪市文化振興計画(案)	経済戦略局	令和3年2月5日 ～ 令和3年3月8日	15
38	大阪市営住宅ストック総合活用計画(案)	都市整備局	令和3年2月3日 ～ 令和3年3月2日	7
39	大阪市耐震改修促進計画(改定案)	都市整備局	令和3年2月5日 ～ 令和3年3月4日	0
40	大阪市密集住宅市街地整備プログラム(案)	都市整備局	令和3年2月5日 ～ 令和3年3月4日	2
41	第2期東淀川区地域保健福祉計画(素案)	東淀川区役所	令和3年2月10日 ～ 令和3年3月9日	4
42	大阪都市魅力創造戦略2025(案)	経済戦略局	令和3年2月5日 ～ 令和3年3月8日	13
43	港区エリア別活性化プラン(案)	港区役所	令和3年3月1日 ～ 令和3年3月31日	61
44	大公園(中之島公園ほか10公園)の魅力向上に向けた基本方針(案)	建設局	令和3年3月29日 ～ 令和3年3月30日	26
45	住吉区地域福祉ビジョン(改訂案)	住吉区役所	令和3年3月25日 ～ 令和3年4月26日	2
令和2年度合計				2,995

## 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(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](#)

### ◆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

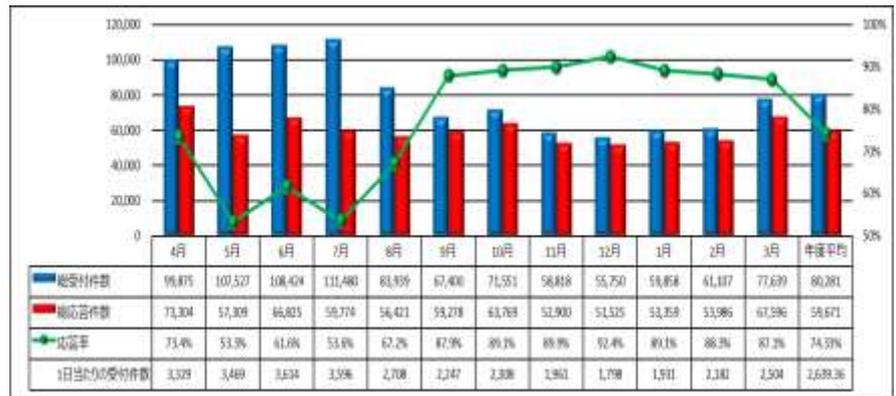
【受付時間(受付日)】 午前 9 時～午後 5 時 30 分(平日 ※年末年始と祝日を除く)

# 総合コールセンター等 資料編

## 令和2年度受付実績

- ① 受付件数 963,368 件
- ② 応答件数 716,046 件
- ③ 応答率 74.33%
- ④ 平均受付数(1日) 2,639.36 件

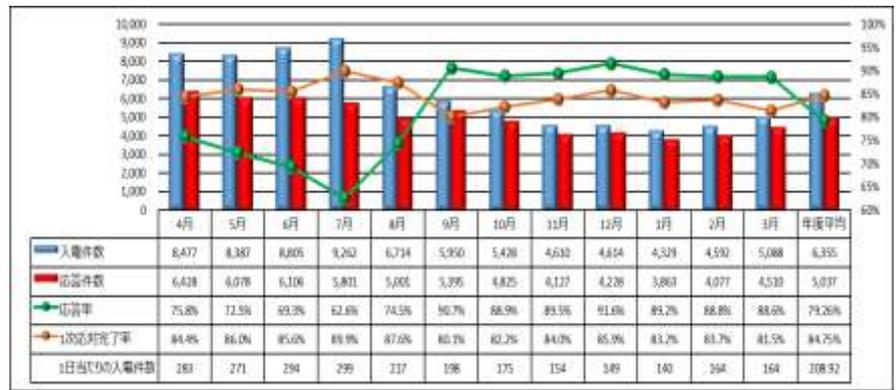
※メール・FAX 件数含む



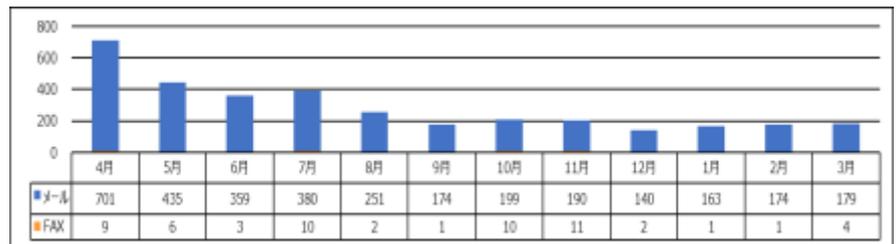
## 1. なにわコール

### 令和2年度受付実績

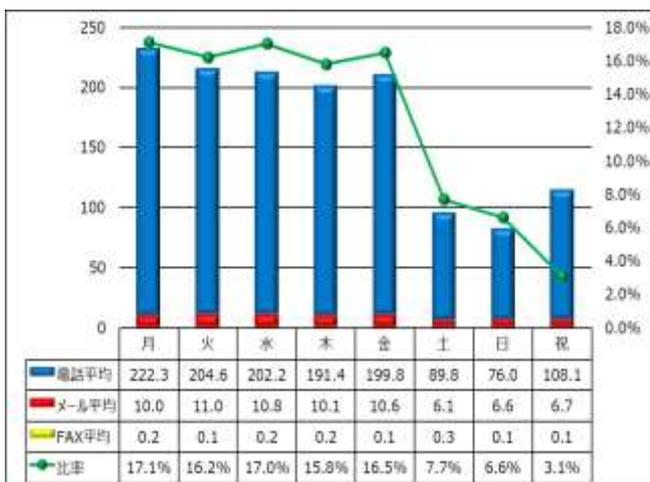
- ① 入電件数 76,256 件
- ② 応答(電話受付)件数 60,439 件
- ③ 応答率 79.26%
- ④ コールセンターでの1次対応完了率 84.75%
- ⑤ 平均入電数(1日) 208.92 件



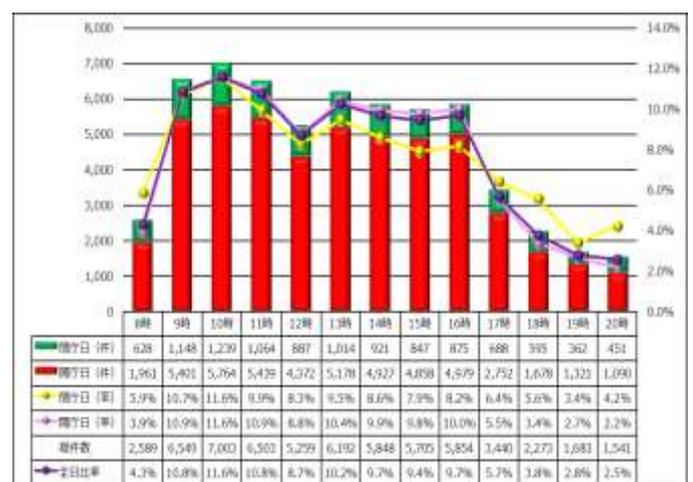
- ⑥ メール受付件数 3,345 件
- ⑦ FAX受付件数 60 件



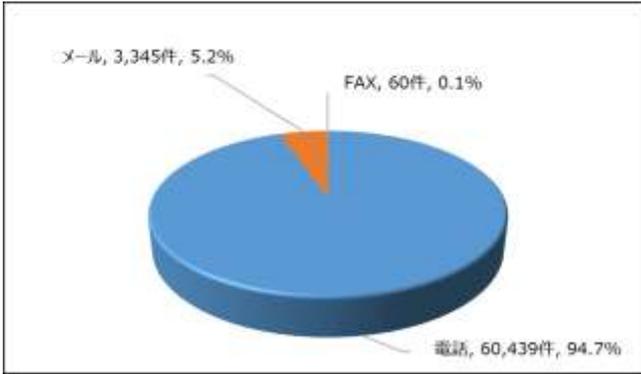
### 曜日別平均応答件数(電話・メール・FAX)



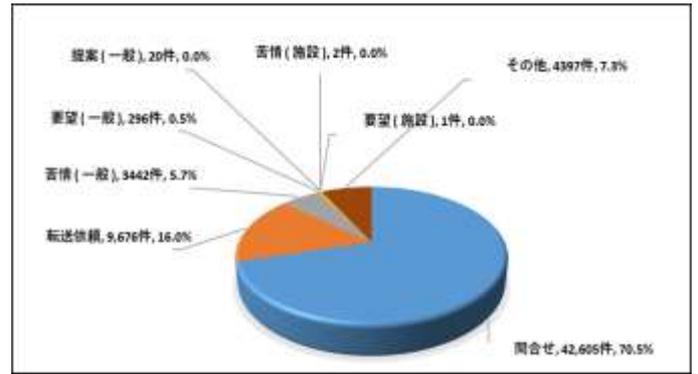
### 時間帯別応答件数(電話)



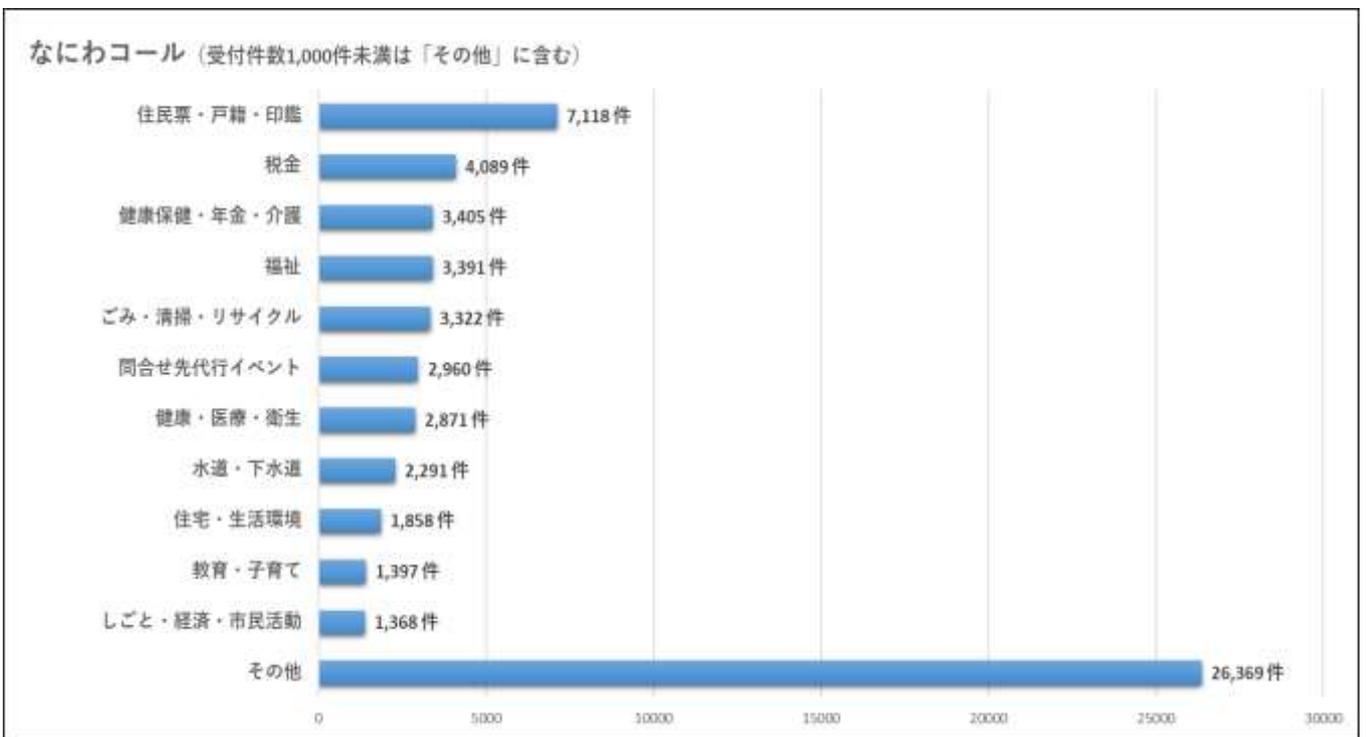
チャンネル別比率



申出区分別比率(電話受付分)



問合せ分類別件数



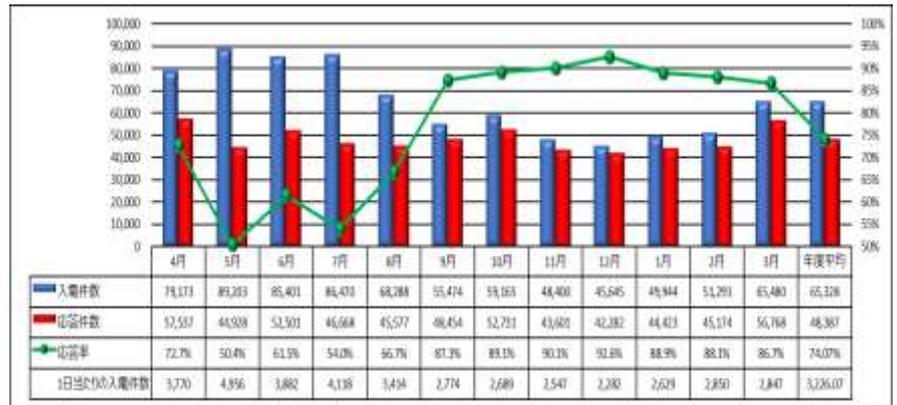
問合せが多かった本市関連イベント

順位	イベント名	受付件数
1位	特別展「フランス絵画の精華」	1,507
2位	就学時健康診断	740
3位	特別展「天平礼賛」	224
4位	各区成人の日記念のつどい	82
5位	特別展「改組 新 第7回日展」	78

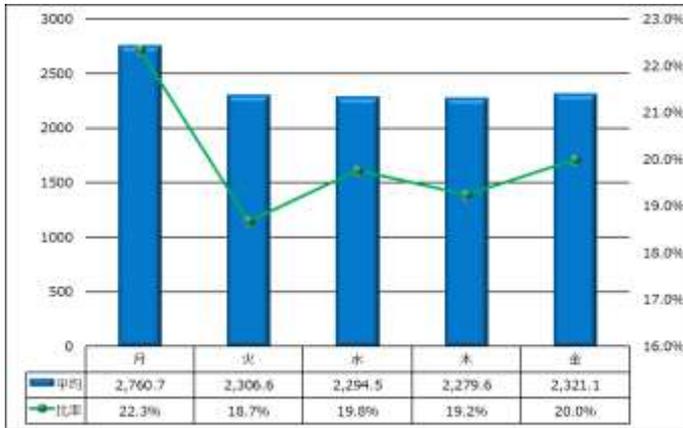
## 2.区役所代表電話

### 令和2年度受付実績

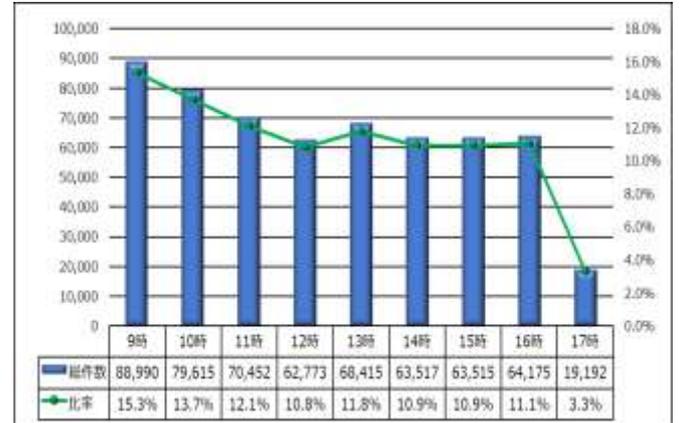
- ① 入電件数 783,934 件
- ② 応答件数 580,644 件
- ③ 応答率 74.07%
- ④ 平均入電数(1日) 3,226.07 件



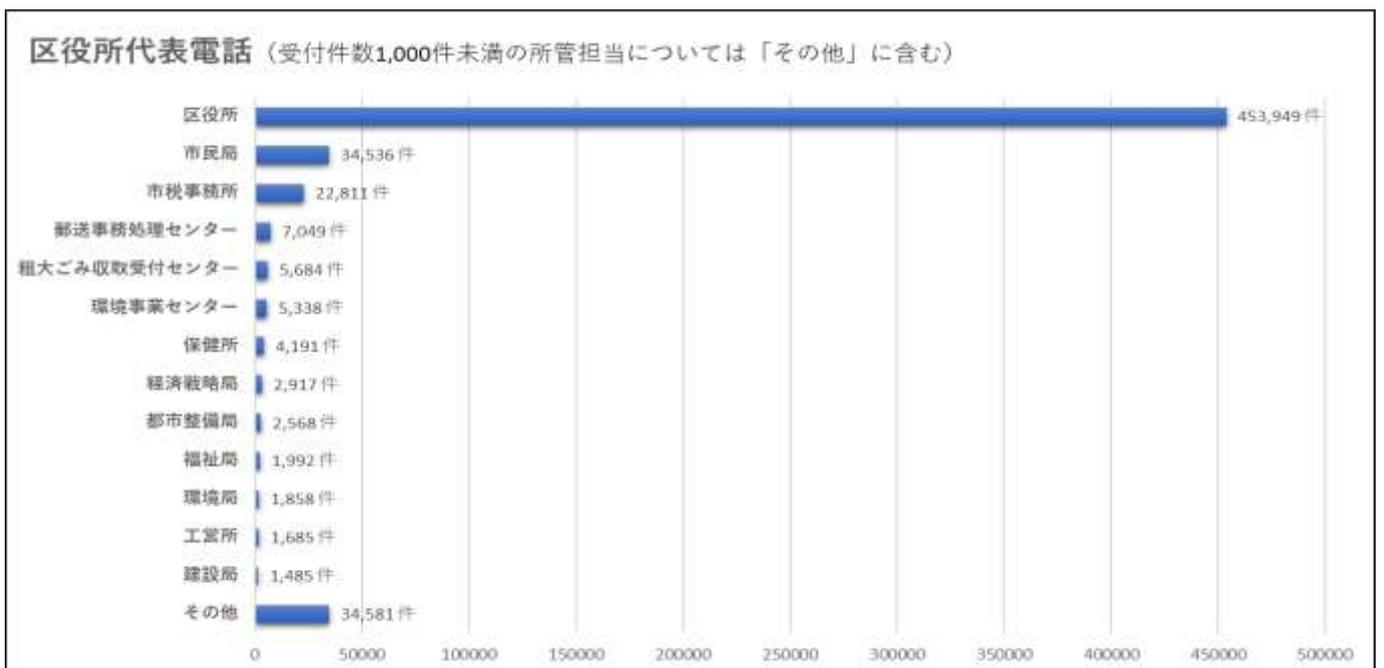
### 曜日別平均応答件数



### 時間帯別応答件数



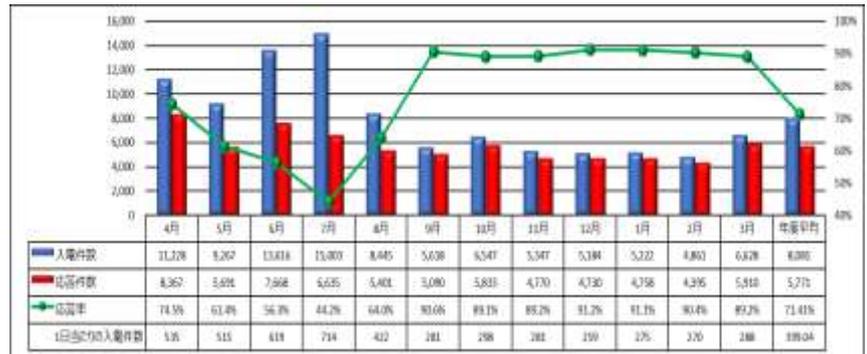
### 転送・案内別件数



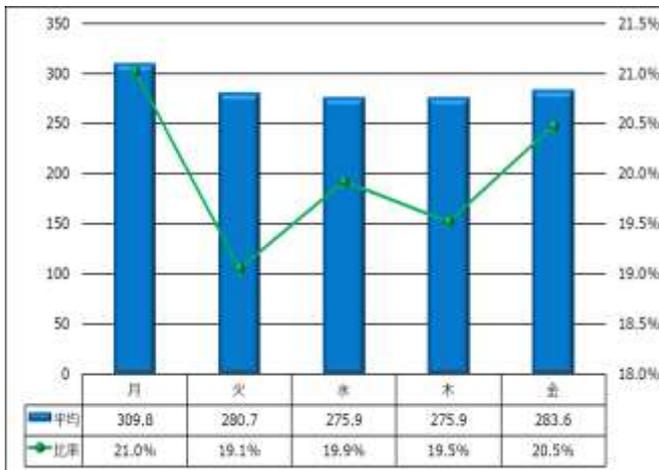
### 3.市役所代表電話

#### 令和2年度受付実績

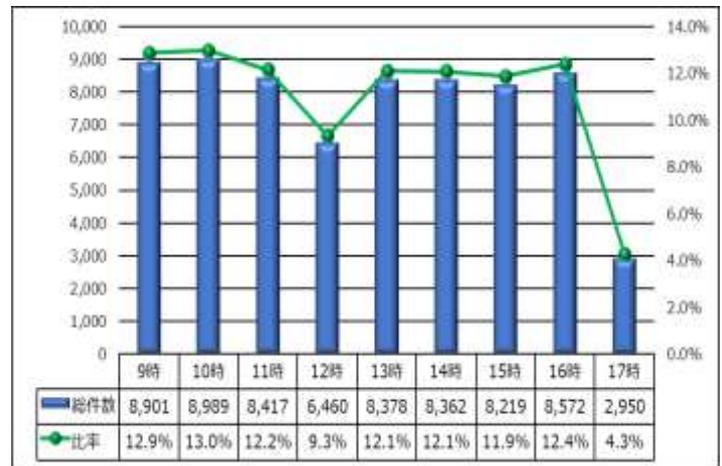
- ① 入電件数 96,966 件
- ② 応答件数 69,248 件
- ③ 応答率 71.41%
- ④ 平均入電数(1日) 399.04 件



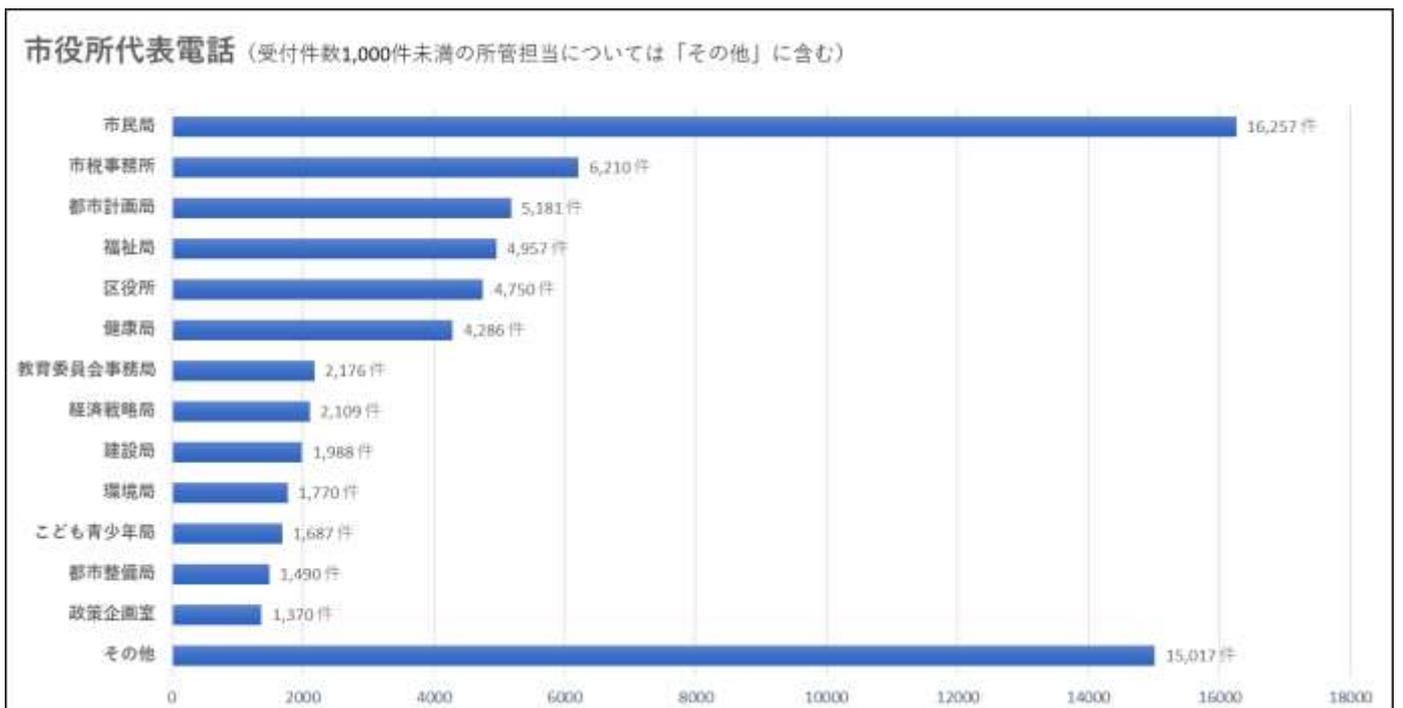
#### 曜日別平均応答件数



#### 時間帯別応答件数



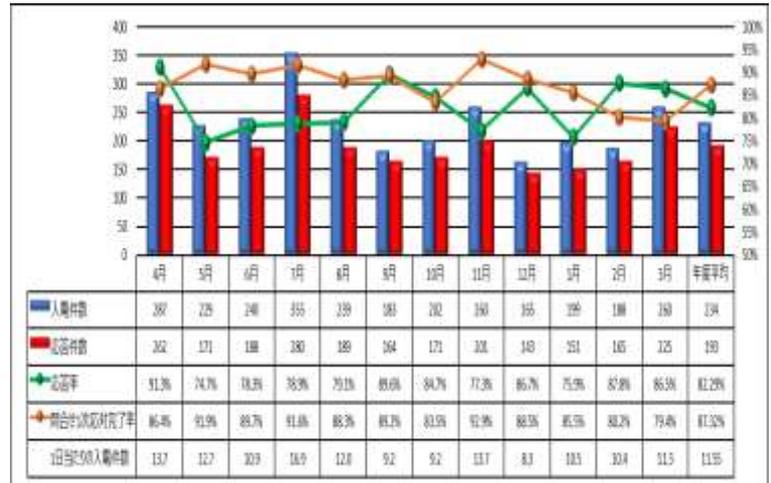
#### 転送・案内別件数



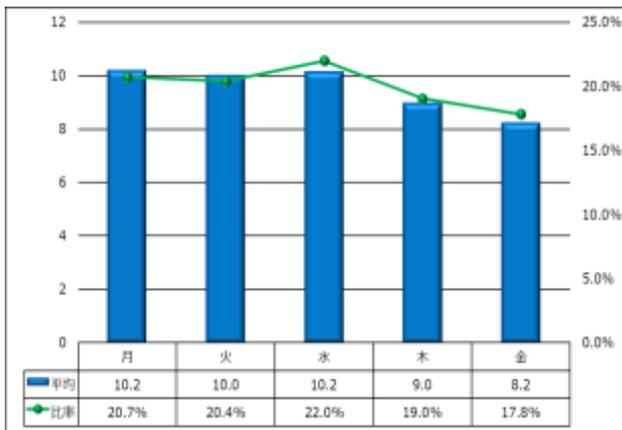
## 4.広聴電話

### 令和2年度受付実績

- ① 入電件数 2,807 件
- ② 応答件数 2,310 件
- ③ 応答率 82.29%
- ④ コールセンターでの問合せ一次対応完了率 87.32%
- ⑤ 平均入電数(1日) 11.55 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 2 年度の案内件数は 20,748 件(うち英語対応は 33 件)で、1 日平均約 85 件です。

案内先別でみると、庁内案内が 16,625 件(80.1%)で、その内訳は、件数の多いものから市民局 3,811 件、都市計画局 2,097 件、都市整備局 939 件、健康局 938 件、教育委員会事務局 628 件などとなっています。また、庁外案内は 4,123 件(19.9%)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 1,662 件、市税事務所 808 件、建設局 160 件、経済戦略局 118 件、環境局 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
20,748	16,625	4,123

案内先別内訳 (庁内) (件)

市民局	都市計画局	都市整備局	健康局	教育委員会事務局	その他	合計
3,811	2,097	939	938	628	8,212	16,625

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	経済戦略局	環境局	その他	合計
1,662	808	160	118	109	1,266	4,123

## 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	
						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」が初出動			
		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			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
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	
47	1972	6 「家庭問題相談」を開始			
		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「ラブリー大阪」 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
64 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会のホームページを 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JOHO」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			
		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			平松 邦夫 平成 19.12.19～23.12.18
		「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			
		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			橋下 徹 平成 23.12.19～26.2.26 平成 26.3.24～27.12.18
		「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			

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
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	
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～
2	2020			11	特別区設置住民投票	
		4	道路や公園等の不具合箇所・画像送信フォーム(愛称:おしえ太郎)運用開始			