

令和 3 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
（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

（注1）各表及びグラフ中の構成比等は四捨五入して算出していますので、合計が100%にならないことがあります。

（注2）PDF及びHTML形式における文中のリンク先は、大阪市ホームページの各項目に関するサイトです。

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）」を設け、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よう、本庁舎 1 階正面玄関及び南玄関に案内所においては、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動きをいい、この心の動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。

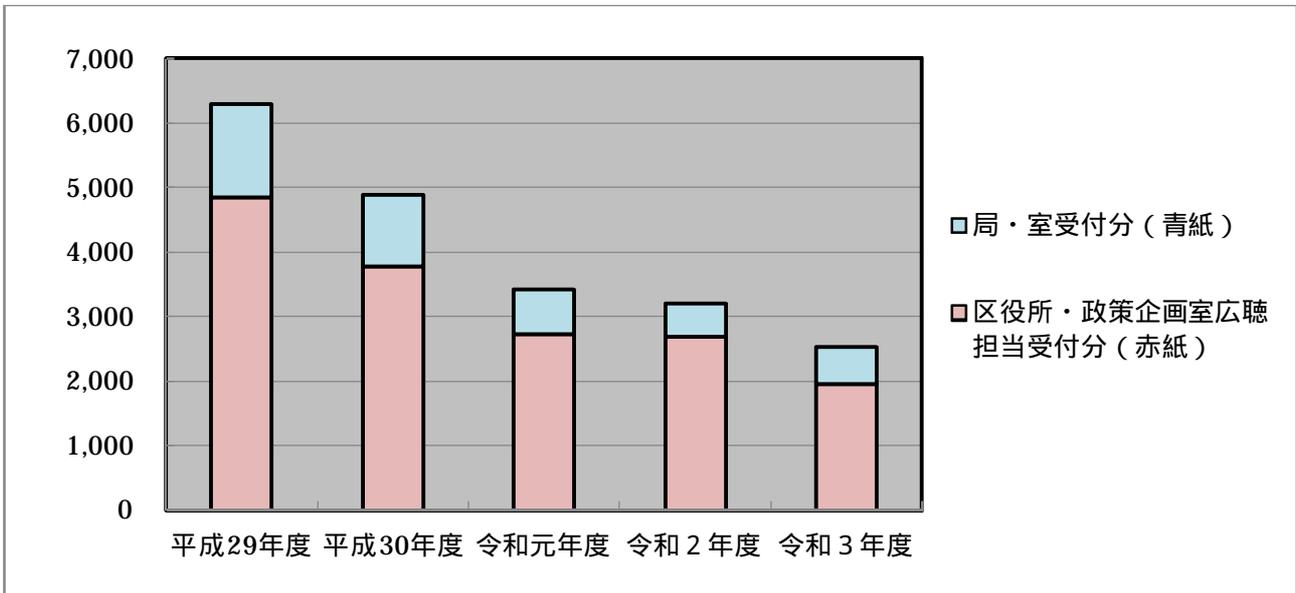
(1) 概況

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
区役所・政策企画室広聴担当受付分(赤紙)	4,851	3,780	2,725	2,691	1,965
局・室受付分(青紙)	1,447	1,102	693	516	564
合計	6,298	4,882	3,418	3,207	2,529



令和3年度中に市民から寄せられた「市民の声」は、2,529件(区役所受付：1,311件 政策企画室広聴担当受付：654件 各局・室受付：564件)で、前年度比678件減(21.1%)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
男	10	30	86	124	294	188	530	1,262
女	2	40	106	111	77	41	122	499
不明	3	10	23	12	24	15	681	768
合計	15	80	215	247	395	244	1,333	2,529

令和3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(%)	令和2年度	
人事・服務など	167	32	38	81	39	52	22	28	22	29	16	12	538	21.3	78.1	302	
福祉など	17	12	15	22	13	33	27	23	42	9	21	14	248	9.8	19.7	309	
環境・ごみなど	16	36	21	24	21	23	20	25	13	11	20	15	245	9.7	14.0	285	
区の施策など	8	11	17	20	39	38	32	12	12	13	14	21	237	9.4	102.6	117	
健康など	15	20	26	12	16	15	10	6	2	9	15	9	155	6.1	12.4	177	
政策・企画など	22	14	8	16	13	18	9	9	14	7	11	11	152	6.0	66.2	450	
学校・教育など	16	15	5	29	16	23	2	4	8	5	4	6	133	5.3	9.0	122	
市民生活・人権など	11	7	5	9	18	6	43	4	3	3	3	12	124	4.9	38.0	200	
公園など	7	6	2	6	26	4	7	4	4	4	10	16	92	3.6	29.6	71	
子育てなど	5	5	1	5	10	15	12	9	9	4	6	8	89	3.5	30.5	128	
水道など	12	7	9	6	4	10	18	7	2	1	8	2	86	3.4	3.6	83	
道路・河川・下水道管理など	7	5	5	5	15	7	9	8	6	4	3	8	82	3.2	8.9	90	
行政・監察など	8	9		5	2	2	3	11	4	10	8	2	64	2.5	45.3	117	
副首都推進など	6	9	7	5	7	7				2	3		46	1.8	89.2	424	
港湾など	3	9	2	5	1	2	4	1		2	1	1	31	1.2	82.4	17	
税金など	5	2	7	2	3	2	2	1	1		2	4	31	1.2	20.5	39	
選挙・監査など	1	3		2	1		10	5	3	1		2	28	1.1	26.3	38	
都市計画・開発など		1	2	1	3	2		1	3			4	5	22	0.9	214.3	7
まちづくり・住宅など		3	3	1	1		4	2	2	3		2	21	0.8	12.5	24	
観光・文化・スポーツなど	3		3	4	5	1		1	1	2	1		21	0.8	43.2	37	
IRの推進など		1						1	5	4	2	1	14	0.6	55.6	9	
消防・救急など	1	1		3	1			2		4			12	0.5	29.4	17	
経済など	1	1	1	2		1	2	1	1				10	0.4	28.6	14	
契約・管財など						1		1			3	3	8	0.3	14.3	7	
財政など		1		1	1	2		2		1			8	0.3	81.0	42	
市政改革など		2	3							2		1	8	0.3	166.7	3	
危機管理など							2	1				3	6	0.2	86.7	45	
都市交通など	1			1		1			1				4	0.2	100.0	2	
国際博覧会など									2				2	0.1	33.3	3	
ICT戦略など							1						1	0.0	80.0	5	
その他(市会、会計など)	1		1		1	1		1	2			4	11	0.4	52.2	23	
計	333	212	179	263	236	288	236	173	162	130	155	162	2,529				
令和2年度	278	197	251	203	241	227	205	216	366	377	328	318	3,207				
対前年比(%)	19.8	7.6	28.7	29.6	2.1	26.9	15.1	19.9	55.7	65.5	52.7	49.1	21.1				

「人事・服務など」に関するものが538件ともっとも多く、続いて「福祉など」に関するものが248件、「環境・ごみなど」に関するものが245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(%)	令和2年度	増減率(%)
1	人事	人事	137	16	10	34	10	15	5	9	8	7	3	3	257	10.2	91	182.4
2	区の施策	区の施策	8	11	17	20	39	38	32	12	12	13	14	21	237	9.4	117	102.6
3	人事	人材開発	19	13	14	43	23	28	14	15	8	20	13	9	219	8.7	179	22.3
4	その他福祉	生活困窮	3	4	5	6	5	17	15	13	33	3	14	6	124	4.9	67	85.1
5	健康推進	感染症対策	9	17	25	10	11	10	8	6		6	9	6	117	4.6	126	7.1
6	ごみ	家庭系ごみ	7	19	11	13	11	11	10	11	5	5	7	5	115	4.5	135	14.8
7	市民情報	広聴相談	13	11	7	11	9	16	7	8	6	5	3	6	102	4.0	218	53.2
8	学校教育	教育指導	11	8		21	9	17		1		1	1	2	71	2.8	78	9.0
9	ごみ	路上喫煙対策	4	7	4	4	5	4	4	10	3	4	9	8	66	2.6	73	9.6
10	保険	国民健康保険	8	2	5	4	6	11	6	4	3	3	3	3	58	2.3	105	44.8
11	人事	その他	11	3	14	4	5	8		2	6	2			55	2.2	25	120.0
12	行政	情報公開	7	9				1		9	3	8	7	2	46	1.8	79	41.8
13	公園	整備・計画						25	2	1	2		3	6	39	1.5	4	875.0
14	副首都推進	その他	1	7	6	4	7	7				1	3		36	1.4	41	12.2
15	ダイバーシティ	人権啓発							36						36	1.4	1	3,500.0
16	学校教育	その他	3	7	2	4	4	3	1		2	2	1	2	31	1.2	23	34.8
17	公園	管理	5	4		2	6		1	1	1		5	5	30	1.2	32	6.3
18	障がい者施策	障がい者福祉	3	4	2	8	2	1	1	3			2	2	28	1.1	54	48.1
19	子育て支援	保育所	1	2			4		3	3	1	3	3	4	24	0.9	54	55.6
20	施設の管理・維持	給・配水工事		2	5	1	1	6	1	4			3	1	24	0.9	5	380.0
21	市民生活	住民登録	6	2	3	2	1			1	1	1	1	4	22	0.9	49	55.1
22	道路、橋梁建設	自転車駐車場		1			2	2	4	6	2	2	1		20	0.8	9	122.2
23	お客さまサービス	その他	4	3	2	2			5	1	1		2		20	0.8	9	122.2
24	秘書	秘書	4	2		2	1				2		7		18	0.7	64	71.9
25	広報・報道	広報・報道	5	1	1	2	1		2		3	2		1	18	0.7	21	14.3
26	企画	青少年	1				2	5	3	2	2		2		17	0.7	3	466.7
27	子育て支援	母子保健		1	1			4	2	3	3			3	17	0.7	13	30.8
28	市民生活	戸籍			1	1	8	1	1	1		2		1	16	0.6	7	128.6
29	道路、橋梁管理	その他	3	1	1	3	1	2	1		1			3	16	0.6	9	77.8
30	港湾	南港（住之江区）	1	5		3	1	2	3				1		16	0.6	6	166.7
31	観光・文化・スポーツ	生涯スポーツ	2		2	4	3	1		1		2			15	0.6	25	40.0
32	選挙・監査・人事	選挙				2			9	3					14	0.6	33	57.6
33	税金	市民税			3	2	1	1	2	1			1	2	13	0.5	12	8.3
34	子育て支援	子育て支援	2	1			3	2	2		2			1	13	0.5	30	56.7
35	市民生活	区庁舎	1			1	2	2	2	1				3	12	0.5	27	55.6
36	IRの推進	IRの推進		1						1	3	4	2	1	12	0.5	9	33.3
37	ごみ	その他	2	3	2	3	1				1				12	0.5	18	33.3
38	市民生活	施設管理	3	2		1	2	2			1				11	0.4	16	31.3
39	ごみ	不法投棄・美化・環境系	1	1	1	2	1	2	2			1			11	0.4	18	38.9
40	道路、橋梁建設	道路					8				2			1	11	0.4	8	37.5
41	公園	その他	1	2				1			1	1		5	11	0.4	16	31.3
42	施設の管理・維持	その他	1	1			1	2	4	1			1		11	0.4	2	450.0
43	秘書	その他				1		2			3		1	3	10	0.4	130	92.3
44	健康推進	健康づくり	1	1			2	1					4	1	10	0.4	9	11.1
45	ごみ	事業系ごみ	2	2	1			1	1		1		1	1	10	0.4	5	100.0
46	ごみ	有料収集		2	2			2	1	2			1		10	0.4	13	23.1
47	市営住宅	管理・整備		2	1	1			1	2	2			1	10	0.4	8	25.0
48	道路、橋梁管理	道路		1	1		2	2	1				2	1	10	0.4	25	60.0
49	経営	経営					2	1	6	1					10	0.4	4	150.0
50	副首都推進	広域行政	5	2		1						1			9	0.4	372	97.6

「人事（人事）」に関する声が257件で最も多く、続いて「区の施策（区の施策）」「人事（人材開発）」「その他福祉（生活困窮）」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(%)	令和2年度	増減率(%)
苦情	174	69	71	87	91	95	45	63	47	48	45	49	884	35.0	1,053	16.0
要望	47	62	34	53	58	90	94	55	43	26	45	53	660	26.1	753	12.4
相談・問合せ	37	57	49	75	50	57	66	38	58	33	40	28	588	23.3	664	11.4
意見・提案	72	22	25	46	35	44	26	14	12	17	25	28	366	14.5	689	46.9
その他	3	2	0	2	2	2	5	3	2	6	0	4	31	1.2	48	35.4
合計	333	212	179	263	236	288	236	173	162	130	155	162	2,529	100.0	3,207	21.1

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

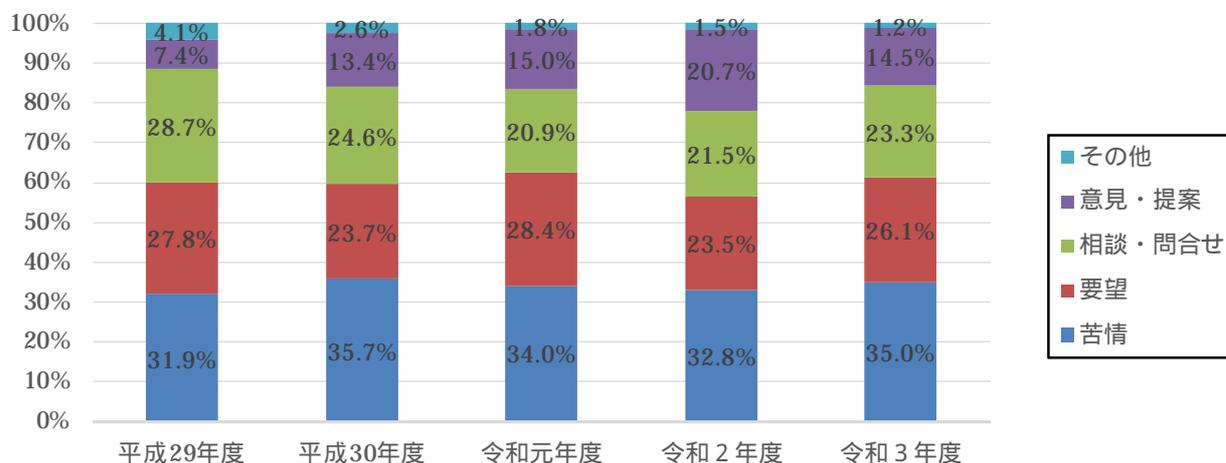
相談・問合せ…事務事業内容についての相談や問合せのあったもの

その他……お礼など

申出区分別構成比（％）



「苦情」が884件で最も多く、続いて「要望」が660件、「相談・問合せ」が588件となっています。

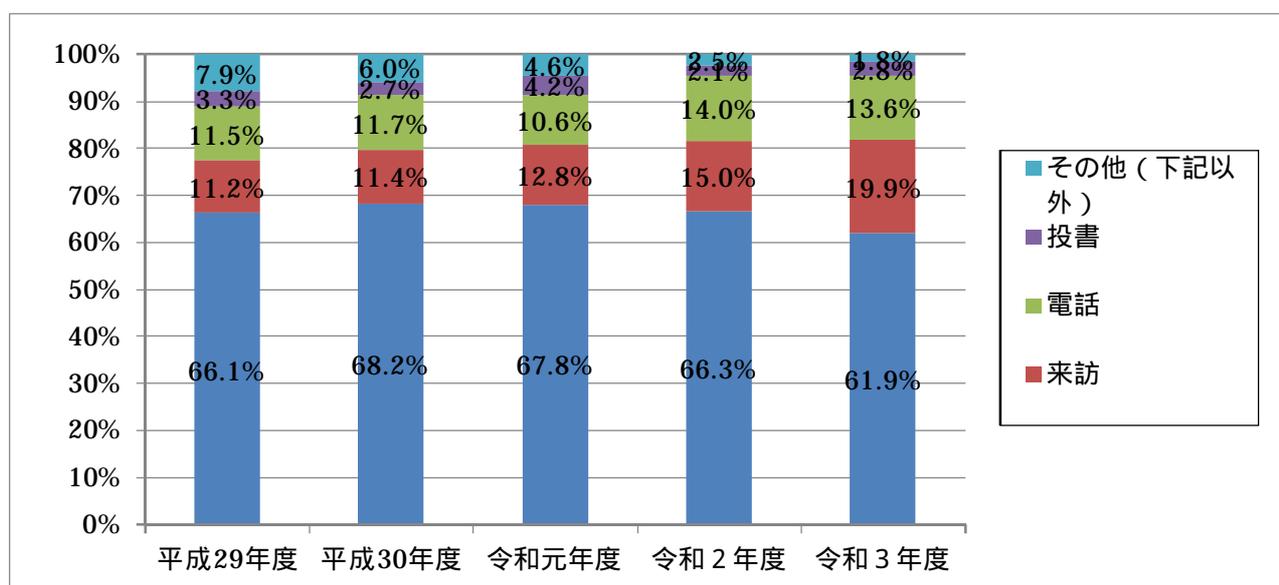


申出経路別件数

(件)

申出経路	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比(%)	令和2年度	増減率(%)
インターネット	238	137	109	164	163	167	141	111	78	75	89	94	1,566	61.9	2,127	26.4
来訪	37	34	37	25	33	76	62	45	55	29	34	37	504	19.9	481	4.8
電話	42	30	27	64	32	29	21	12	23	16	24	23	343	13.6	450	23.8
投書	9	6	3	4	5	12	6	2	4	9	8	2	70	2.8	68	2.9
その他	2	5	3	5	1	2	6	3	0	0	0	2	29	1.1	61	52.5
FAX	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	4	10	0.4	10	0.0
なにわコール	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	6	0.2	9	33.3
移ちょう	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0	1	0.0
計	333	212	179	263	236	288	236	173	162	130	155	162	2,529	100.0	3,207	21.1

インターネットからの申し出が1,566件で、全体の6割を超えており、続いて来訪504件、電話343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3年度	令和2年度	増減率(%)
北区役所	59	144	59.0
都島区役所	71	136	47.8
福島区役所	18	36	50.0
此花区役所	51	50	2.0
中央区役所	73	106	31.1
西区役所	25	18	38.9
港区役所	40	18	122.2
大正区役所	15	38	60.5
天王寺区役所	20	28	28.6
浪速区役所	50	31	61.3
西淀川区役所	51	52	1.9
淀川区役所	37	52	28.8
東淀川区役所	55	131	58.0
東成区役所	40	55	27.3
生野区役所	35	100	65.0
旭区役所	21	29	27.6
城東区役所	91	114	20.2
鶴見区役所	17	31	45.2
阿倍野区役所	61	149	59.1
住之江区役所	103	110	6.4
住吉区役所	47	139	66.2
東住吉区役所	107	112	4.5
平野区役所	197	160	23.1
西成区役所	27	36	25.0
政策企画室	654	816	19.9
合計	1,965	2,691	27.0

【青紙】		(件)	
受付局	令和3年度	令和2年度	増減率(%)
副首都推進局	1	22	95.5
市政改革室	0	0	-
ICT戦略室	2	1	100.0
人事室	7	4	75.0
都市交通局	0	0	-
政策企画室	4	11	63.6
危機管理室	0	0	-
総務局	2	6	66.7
市民局	36	11	227.3
財政局(財務)	2	22	90.9
財政局(税務)	17	15	13.3
契約管財局	0	0	-
大阪都市計画局	0	0	-
計画調整局	4	1	300.0
福祉局	26	23	13.0
健康局	7	7	0.0
子ども青少年局	9	9	0.0
経済戦略局	0	4	100.0
IR推進局	0	0	-
中央卸売市場	0	0	-
万博推進局	0	0	-
環境局	161	149	8.1
都市整備局	0	1	100.0
建設局	122	92	32.6
大阪港湾局	25	7	257.1
会計室	3	1	200.0
消防局	1	0	-
交通局	0	0	-
水道局	59	58	1.7
教育委員会事務局	71	70	1.4
行政委員会事務局	4	2	100.0
市会事務局	1	0	-
合計	564	516	9.3

b. 処理部署別件数

(件)

回答局	令和3年度	令和2年度	増減率(%)
副首都推進局	39	418	90.7
市政改革室	4	2	100.0
ICT戦略室	3	4	25.0
人事室	147	51	188.2
都市交通局	3	3	0.0
政策企画室	109	342	68.1
危機管理室	4	19	78.9
総務局	52	80	35.0
市民局	71	81	12.3
財政局(財務)	8	47	83.0
財政局(税務)	43	40	7.5
契約管財局	5	5	0.0
大阪都市計画局	3	-	-
計画調整局	24	6	300.0
健康局	123	110	11.8
福祉局	170	211	19.4
こども青少年局	68	116	41.4
経済戦略局	29	43	32.6
IR推進局	11	11	0.0
中央卸売市場	0	0	-
万博推進局	3	-	-
環境局	240	289	17.0
都市整備局	25	26	3.8
建設局	194	149	30.2
大阪港湾局	38	21	81.0
会計室	6	5	20.0
消防局	19	23	17.4
交通局	0	0	-
水道局	92	88	4.5
教育委員会事務局	137	124	10.5
行政委員会事務局	23	23	0.0
市会事務局	6	6	0.0
区役所(内訳は右の表)	830	864	3.9
合計	2,529	3,207	21.1

(件)

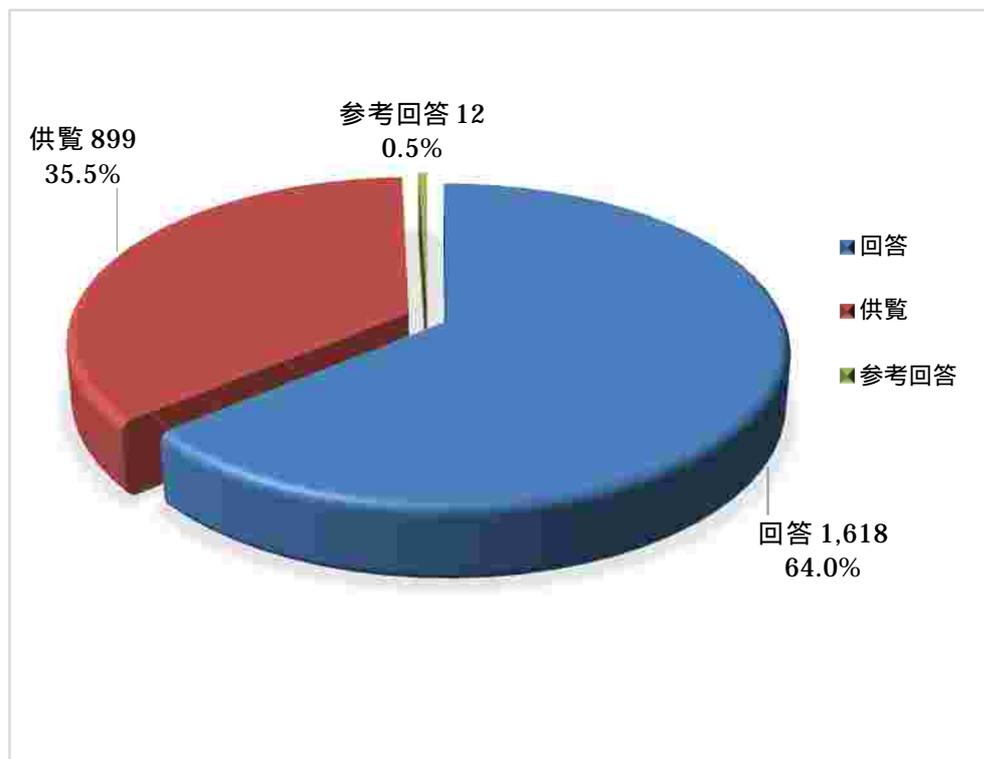
区役所内訳	令和3年度	令和2年度	増減率(%)
北区役所	19	49	61.2
都島区役所	29	45	35.6
福島区役所	11	28	60.7
此花区役所	45	23	95.7
中央区役所	28	34	17.6
西区役所	19	9	111.1
港区役所	39	21	85.7
天王寺区役所	14	11	27.3
大正区役所	15	39	61.5
浪速区役所	37	25	48.0
西淀川区役所	38	34	11.8
淀川区役所	26	23	13.0
東淀川区役所	33	87	62.1
東成区役所	30	32	6.3
生野区役所	22	35	37.1
旭区役所	13	13	0.0
城東区役所	43	26	65.4
鶴見区役所	20	18	11.1
阿倍野区役所	35	50	30.0
住之江区役所	98	49	100.0
住吉区役所	32	75	57.3
東住吉区役所	26	41	36.6
平野区役所	141	83	69.9
西成区役所	17	14	21.4
合計	830	864	3.9

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

(件)

	回答	供覧	参考回答	計
赤紙	1,336	619	10	1,965
青紙	282	280	2	564
合計	1,618	899	12	2,529

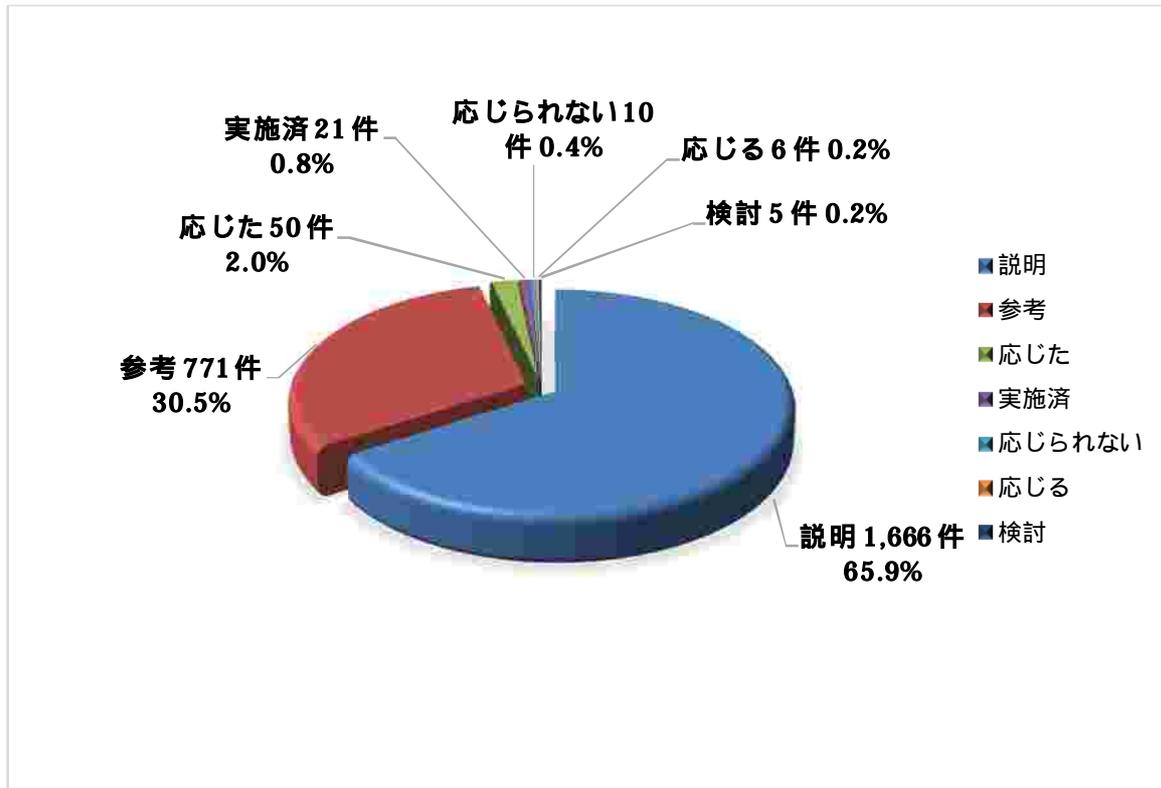


回答が 1,618 件、供覧が 899 件となっており、全体の 64.0% の案件に対して、回答を行っています。

b. 処理状況別件数

(件)

説明	参考	応じた	実施済	応じられない	応じる	検討
1,666	771	50	21	10	6	5



説明したものが 1,666 件と最も多く、次いで参考に資したものが 771 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] 1,965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	8	0	1	1	8	6	444	468
	供覧	3	1	0	2	217	0	37	260
	参考回答	1	0	0	0	4	0	3	8
	合計	12	1	1	3	229	6	484	736
736 (37.5%)	構成比 (%)	1.6	0.1	0.1	0.4	31.1	0.8	65.8	100.0

意見・提案	回答	4	2	0	2	1	2	119	130
	供覧	1	0	0	0	155	2	15	173
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	5	2	0	2	156	4	134	303
303 (15.4%)	構成比 (%)	1.7	0.7	0.0	0.7	51.5	1.3	44.2	100.0

要望	回答	5	2	0	0	1	8	264	280
	供覧	2	0	0	0	105	0	23	130
	参考回答	0	0	0	0	0	0	2	2
	合計	7	2	0	0	106	8	289	412
412 (21.0%)	構成比 (%)	1.7	0.5	0.0	0.0	25.7	1.9	70.1	100.0

相談・問合せ	回答	6	1	3	0	5	0	435	450
	供覧	0	0	0	0	33	0	8	41
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	6	1	3	0	38	0	443	491
491 (25.0%)	構成比 (%)	1.2	0.2	0.6	0.0	7.7	0.0	90.2	100.0

その他	回答	0	0	0	0	0	0	8	8
	供覧	1	0	0	0	13	0	1	15
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	1	0	0	0	13	0	9	23
23 (1.2%)	構成比 (%)	4.3	0.0	0.0	0.0	56.5	0.0	39.1	100.0
合計	31	6	4	5	542	18	1,359	1,965	

[青紙] 564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	11	0	1	0	0	0	89	101
	供覧	0	0	0	0	40	0	6	46
	参考回答	0	0	0	0	1	0	0	1
	合計	11	0	1	0	41	0	95	148
148 (26.2%)	構成比 (%)	7.4	0.0	0.7	0.0	27.7	0.0	64.2	100.0

意見・提案	回答	0	2	0	0	0	0	18	20
	供覧	0	0	0	0	28	3	12	43
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	2	0	0	28	3	30	63
63 (11.2%)	構成比 (%)	0.0	3.2	0.0	0.0	44.4	4.8	47.6	100.0

要望	回答	5	0	0	0	0	0	89	94
	供覧	2	0	0	0	126	0	25	153
	参考回答	0	0	0	0	0	0	1	1
	合計	7	0	0	0	126	0	115	248
248 (44.0%)	構成比 (%)	2.8	0.0	0.0	0.0	50.8	0.0	46.4	100.0

相談・問合せ	回答	1	2	1	0	0	0	60	64
	供覧	0	0	0	0	30	0	3	33
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	1	2	1	0	30	0	63	97
97 (17.2%)	構成比 (%)	1.0	2.1	1.0	0.0	30.9	0.0	64.9	100.0

その他	回答	0	0	0	0	0	0	3	3
	供覧	0	0	0	0	4	0	1	5
	参考回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	4	0	4	8
8 (1.4%)	構成比 (%)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0
合計	19	4	2	0	229	3	307	564	

(3) 小分類別に見た「市民の声」

< 人事・サービスなど > 538 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
人事	137	46	24	49	1	257	47.8%
人材開発	160	9	13	30	7	219	40.7%
その他(人事)	18	10	1	25	1	55	10.2%
厚生	0	4	0	0	0	4	0.7%
給与	1	0	0	2	0	3	0.6%

職員の懲戒処分に関する声や、職員の接遇に関する声などが寄せられています。

< 福祉など > 248 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	36	4	9	74	1	124	50.0%
国民健康保険	32	5	6	15	0	58	23.4%
障がい者福祉	9	2	12	5	0	28	11.3%
その他福祉	2	0	3	4	0	9	3.6%
いきがい施策	1	1	4	0	0	6	2.4%
障がい者支援・運営指導	2	1	2	0	0	5	2.0%
その他(その他福祉)	1	1	0	3	0	5	2.0%
介護保険	3	0	1	0	0	4	1.6%
その他(障がい者施策)	2	0	1	0	0	3	1.2%
高齢者施設	3	0	0	0	0	3	1.2%

生活困窮や国民健康保険、障がい者福祉に関する声を中心に寄せられています。

< 環境・ごみなど > 245 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	45	4	51	9	6	115	46.9%
路上喫煙対策	12	19	30	5	0	66	26.9%
その他(ごみ)	2	2	4	4	0	12	4.9%
不法投棄・美化・環境系	0	1	9	1	0	11	4.5%
有料収集	3	0	5	2	0	10	4.1%
事業系ごみ	9	0	1	0	0	10	4.1%
減量・リサイクル	0	1	5	2	0	8	3.3%
悪臭・騒音・振動	2	0	3	0	0	5	2.0%
土壌汚染	0	0	1	1	0	2	0.8%
その他(斎場・霊園)	2	0	0	0	0	2	0.8%

家庭系ごみや路上喫煙対策に関する声が寄せられています。

< 区の施策など > 237 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	76	34	63	62	2	237	100.0%

区の独自施策に関する声などが寄せられています。

< 健康など > 155 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	26	29	32	29	1	117	75.5%
健康づくり	2	2	4	2	0	10	6.5%
その他(生活衛生)	2	2	2	2	0	8	5.2%
健康政策	0	1	1	1	1	4	2.6%
犬・猫・動物管理	1	0	2	1	0	4	2.6%
医務	0	0	3	0	0	3	1.9%
その他(健康推進)	1	0	2	0	0	3	1.9%
母子保健	2	0	0	0	0	2	1.3%
精神保健	2	0	0	0	0	2	1.3%
医療施設	0	0	0	2	0	2	1.3%

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。

< 政策・企画など > 152 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	45	17	21	18	1	102	67.1%
秘書	10	4	0	4	0	18	11.8%
広報・報道	7	4	4	3	0	18	11.8%
その他(秘書)	3	0	0	7	0	10	6.6%
その他(広報・報道)	2	0	0	0	0	2	1.3%
その他(企画)	0	0	1	0	0	1	0.7%
その他(市民情報)	0	0	0	1	0	1	0.7%

市民の声制度に関する声や、市長の公務に関する声などが寄せられています。

< 学校・教育など > 133 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	48	13	6	1	71	53.4%
その他(学校教育)	2	8	1	20	0	31	23.3%
給食	1	0	3	5	0	9	6.8%
図書館	2	2	3	2	0	9	6.8%
校舎管理	2	1	5	0	0	8	6.0%
就学	1	3	1	0	0	5	3.8%

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。

< 市民生活・人権など > 124 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
人権啓発	6	0	29	0	1	36	29.0%
住民登録	11	1	9	1	0	22	17.7%
戸籍	7	3	5	1	0	16	12.9%
区庁舎	4	2	5	1	0	12	9.7%
施設管理	6	0	5	0	0	11	8.9%
地域力・政策支援	1	3	2	2	0	8	6.5%
その他(区政支援)	2	3	0	3	0	8	6.5%
安全	0	1	0	1	0	2	1.6%
地域振興	1	0	1	0	0	2	1.6%
その他(ダイバーシティ)	0	1	0	0	1	2	1.6%

人権啓発に関する声や、マイナンバーカード、戸籍等の申請手続きに関する声などが寄せられています。

< 公園など > 92 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
整備・計画	1	0	38	0	0	39	42.4%
管理	9	3	11	7	0	30	32.6%
その他(公園)	1	0	7	3	0	11	12.0%
緑化	0	1	4	1	0	6	6.5%
街路樹	0	0	2	2	0	4	4.3%
有料施設	1	1	0	0	0	2	2.2%

公園の整備・計画や管理に関する声や、スケートボード広場に関する声などが寄せられています。

< 子育てなど > 89 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	1	15	2	0	24	27.0%
青少年	2	3	7	5	0	17	19.1%
母子保健	1	2	14	0	0	17	19.1%
子育て支援	3	2	6	2	0	13	14.6%
その他(子育て支援)	3	1	1	2	0	7	7.9%
ひとり親家庭等	2	0	0	1	0	3	3.4%
児童福祉	2	0	0	1	0	3	3.4%
幼稚園	0	0	0	2	0	2	2.2%
こども・子育て支援計画	0	0	1	0	0	1	1.1%
放課後児童対策	0	0	1	0	0	1	1.1%

保育所に関する声や、青少年、母子保健、子育て支援に関する声などが寄せられています。

< 水道など > 86 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
給・配水工事	17	1	3	3	0	24	27.9%
その他(お客さまサービス)	5	2	11	1	1	20	23.3%
その他(施設の管理・維持)	3	0	5	2	1	11	12.8%
経営	0	5	4	0	1	10	11.6%
その他(経営)	1	3	4	0	0	8	9.3%
接遇	4	1	0	0	0	5	5.8%
料金	2	0	1	0	0	3	3.5%
検針	1	0	0	0	0	1	1.2%
広報	0	0	1	0	0	1	1.2%
水質	0	1	0	0	0	1	1.2%

水道工事に関する声や、減免、民営化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 > 82 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	6	2	11	1	0	20	24.4%
その他(道路、橋梁管理)	4	1	7	4	0	16	19.5%
道路(道路、橋梁建設)	1	0	7	3	0	11	13.4%
道路(道路、橋梁管理)	2	1	2	5	0	10	12.2%
不法占拠	2	2	2	3	0	9	11.0%
歩道	0	0	3	1	0	4	4.9%
その他(下水道管理)	1	1	0	1	0	3	3.7%
橋梁	2	0	0	0	0	2	2.4%
街路灯	0	0	2	0	0	2	2.4%
下水道施設	0	1	1	0	0	2	2.4%

自転車駐車場に関する声や、道路、橋梁の建設・管理に関する声などが寄せられています。

< 行政・監察など > 64 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
情報公開	9	2	6	29	0	46	71.9%
公正職務	4	1	3	1	0	9	14.1%
文書管理	3	1	0	0	0	4	6.3%
外郭団体	0	0	3	0	0	3	4.7%
庁舎管理	0	0	0	1	0	1	1.6%
法務	0	0	0	1	0	1	1.6%

情報公開請求に関する声などが寄せられています。

< 副首都推進など > 46 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(副首都推進)	10	3	1	22	0	36	78.3%
広域行政	0	6	1	2	0	9	19.6%
副首都企画	0	1	0	0	0	1	2.2%

大都市制度に関する声や、広域行政に関する声などが寄せられています。

< 港湾など > 31 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	9	0	0	16	51.6%
港湾管理	3	0	1	2	0	6	19.4%
北港 (此花区)	3	0	0	2	0	5	16.1%
大阪港 (港区・大正区)	2	0	0	0	0	2	6.5%
その他(港湾)	0	0	1	1	0	2	6.5%

南港、北港に関する声や、港湾管理に関する声などが寄せられています。

< 税金など > 31 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	7	2	4	0	0	13	41.9%
固定資産税	2	1	3	0	0	6	19.4%
その他(税金)	5	0	1	0	0	6	19.4%
納税交渉	4	0	1	0	0	5	16.1%
諸税	0	0	1	0	0	1	3.2%

市民税や固定資産税に関する声や、市税事務所に関する声、市税の支払い方法に関する声などが寄せられています。

< 選挙・監査など > 28 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
選挙	5	2	3	3	1	14	50.0%
監査	1	1	4	1	0	7	25.0%
任用	0	2	1	3	0	6	21.4%
その他(選挙・監査・人事)	0	1	0	0	0	1	3.6%

選挙の投票所に関する声や、監査に関する声、職員の任用に関する声などが寄せられています。

< 都市計画・開発など > 22 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(企画振興)	0	0	2	4	0	6	27.3%
建築指導	0	2	0	4	0	6	27.3%
総務企画	0	1	1	1	0	3	13.6%
交通政策	0	0	2	1	0	3	13.6%
都市計画	0	0	0	2	0	2	9.1%
統計	0	0	1	0	0	1	4.5%
建築相談	0	1	0	0	0	1	4.5%

市の企画振興に関する声や、建築指導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 > 21 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	0	0	9	1	0	10	47.6%
その他(市営住宅)	1	1	1	1	0	4	19.0%
その他(企画)	0	1	2	0	0	3	14.3%
融資・助成	0	1	0	1	0	2	9.5%
計画・推進	1	0	0	0	0	1	4.8%
その他(公共建築物)	0	1	0	0	0	1	4.8%

市営住宅の管理・整備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 > 21 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	3	3	4	0	15	71.4%
文化	0	1	1	1	0	3	14.3%
観光	0	0	0	2	0	2	9.5%
競技スポーツ	0	1	0	0	0	1	4.8%

スポーツ施設の利用に関する声や、観光施策に関する声などが寄せられています。

< IRの推進など > 14 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
IRの推進	0	3	2	7	0	12	85.7%
その他(IRの推進)	0	0	0	2	0	2	14.3%

IRの推進に関する声や、夢洲周辺の土地整備に関する声などが寄せられています。

< 消防・救急など > 12 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)	2	1	0	3	1	7	58.3%
救急	1	0	2	0	1	4	33.3%
火災予防	0	0	0	0	1	1	8.3%

消防、救急に関する声などが寄せられています。

< 経済など > 10 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)	3	0	2	2	0	7	70.0%
商工業	0	0	1	2	0	3	30.0%

感染拡大防止に向けた営業時間短縮協力金や、マイナポイントの手続きに関する声などが寄せられています。

< 契約・管財など > 8 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
契約	3	1	0	2	0	6	75.0%
その他(契約)	1	1	0	0	0	2	25.0%

契約や入札に関する声などが寄せられています。

< 財政など > 8 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(財務)	0	0	1	5	0	6	75.0%
財政	0	2	0	0	0	2	25.0%

予算事務や財政に関する声などが寄せられています。

< 市政改革など > 8 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	0	0	0	6	0	6	75.0%
その他(市政改革)	0	0	1	1	0	2	25.0%

市政改革プランに関する声などが寄せられています。

< 危機管理など > 6 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
危機管理	0	1	1	2	0	4	66.7%
その他(危機管理)	0	2	0	0	0	2	33.3%

災害対策に関する声などが寄せられています。

< 都市交通など > 4 件

(件)

	苦情	意見・提案	要望	相談・問合せ	その他	合計	構成比
バス	0	0	1	1	0	2	50.0%
その他(交通ネットワーク)	0	1	1	0	0	2	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。

< 国際博覧会など > 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	0	0	2	0	2	100.0%

2025年国際博覧会に関する声などが寄せられています。

< ICT 戦略など > 1 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)	0	0	0	1	0	1	100.0%

スーパーシティに関する声などが寄せられています。

< その他 > 11 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(その他)	3	0	0	1	0	4	36.4%
会計室	1	0	3	0	0	4	36.4%
市会事務局	0	0	3	0	0	3	27.3%

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

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

分類	受付月												合計	構成比
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
戸籍・住民票・保険・年金・税	18	10	19	7	16	22	9	8	8	6	6	7	136	6.3%
福祉	10	11	10	23	11	13	37	16	15	11	14	8	179	8.2%
文化・スポーツ・観光	8	1	5	5	5	1	1	0	2	2	1	0	31	1.4%
環境・ごみ	16	36	20	20	20	21	16	22	12	9	17	14	223	10.2%
教育	10	15	4	26	15	26	2	4	10	6	4	6	128	5.9%
子育て	4	5	1	3	6	8	6	7	6	4	4	9	63	2.9%
住宅	1	3	0	1	1	0	2	2	2	2	0	3	17	0.8%
上下水道	8	7	10	3	4	5	18	5	3	0	7	4	74	3.4%
道路・河川	7	6	3	10	8	5	5	5	3	3	1	3	59	2.7%
自転車・駐輪場・自動二輪車・駐車場	2	2	1	1	2	3	5	6	2	3	1	3	31	1.4%
防災・防犯・消防	1	2	6	3	5	3	4	3	2	5	0	1	35	1.6%
公園	6	7	3	3	6	28	5	8	5	4	11	16	102	4.7%
健康・医療・衛生・動物	12	22	22	11	18	14	12	8	2	6	15	8	150	6.9%
まちづくり・経済・産業	3	1	2	2	3	2	1	2	8	6	3	4	37	1.7%
広聴・広報・情報公開	19	21	8	19	12	12	5	15	34	21	6	12	184	8.5%
職員	157	20	11	78	32	32	16	20	13	15	16	11	421	19.3%
その他	25	22	16	20	29	31	68	18	16	12	23	26	306	14.1%
合計	307	191	141	235	193	226	212	149	143	115	129	135	2,176	100.0%

令和4年6月15日時点データを集計しています。

公表用分類別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。

(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)の事業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3年度 おしえ太郎受信件数(1,893件)
月別受付件数**



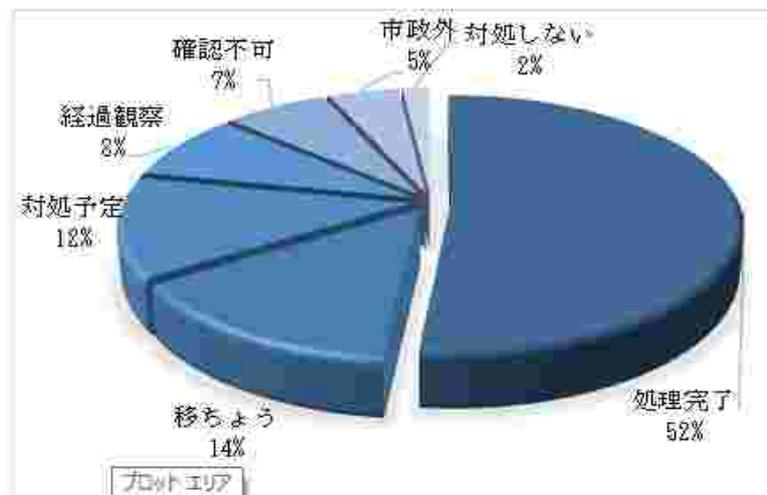
分類及び状況別件数

分類	状況	件数
歩道（844件）	その他	331
	壊れ／傷み	276
	不法投棄	109
	散乱ごみ	59
	樹木	40
	雑草	27
	照明灯不良	8
道路（807件）	壊れ／傷み	356
	その他	289
	不法投棄	86
	照明灯不良	32
	樹木	17
	散乱ごみ	14
	雑草	13

分類	状況	件数
公園（82件）	その他	24
	壊れ／傷み	16
	雑草	15
	不法投棄	13
	散乱ごみ	7
	樹木	7
河川（60件）	不法投棄	35
	その他	8
	壊れ／傷み	8
	雑草	5
	散乱ごみ	3
	照明灯不良	1
その他（市の施設等） （100件）	その他	51
	壊れ／傷み	31
	不法投棄	5
	照明灯不良	4
	樹木	3
	雑草	3
	散乱ごみ	3

対応状況

処理完了	978
持ちよう	267
対処予定	238
経過観察	159
確認不可	129
市政外	88
対処しない	34
合計	1,893



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
持ちよう	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、[ホームページ](#)へ掲載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 3 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 189 件あり、そのうち協議等の回数は 84 回となっています。

団体との協議回数等一覧(令和3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	0	0	政策企画室	7	27
市政改革室	0	0	危機管理室	3	1
ICT戦略室	0	0	経済戦略局	2	0
人事室	2	0	総務局	1	0
都市交通局	1	1	市民局	10	7
北区役所	2	1	財政局	0	0
都島区役所	3	2	契約管財局	1	0
福島区役所	2	2	都市計画局	1	1
此花区役所	4	0	福祉局	20	5
中央区役所	2	1	健康局	16	1
西区役所	3	1	こども青少年局	12	0
港区役所	2	2	中央卸売市場	0	0
大正区役所	9	1	環境局	3	1
天王寺区役所	4	5	都市整備局	1	0
浪速区役所	4	2	建設局	0	1
西淀川区役所	3	1	大阪港湾局	10	1
淀川区役所	4	0	会計室	0	0
東淀川区役所	3	1	消防局	0	0
東成区役所	4	1	水道局	0	0
生野区役所	3	0	教育委員会事務局	17	0
旭区役所	3	1	行政委員会事務局	1	0
城東区役所	4	2	市会事務局	0	0
鶴見区役所	2	2	IR推進局	1	2
阿倍野区役所	2	1	合 計	189	84
住之江区役所	2	1	前年度(参考)	251	95
住吉区役所	4	3			
東住吉区役所	4	3			
平野区役所	4	1			
西成区役所	3	2			

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

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。

実績（要望等記録制度の運用状況）

令和 3 年度は、総計が 21,675 件あり、その内、定例的で対応方針が明確なものは 21,666 件（内訳：市民 18,724 件、公職者 354 件、団体等 2,588 件）で、対応方針の検討が必要なものは 9 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、次いで道路の舗装補修についての要望が多くなっています。

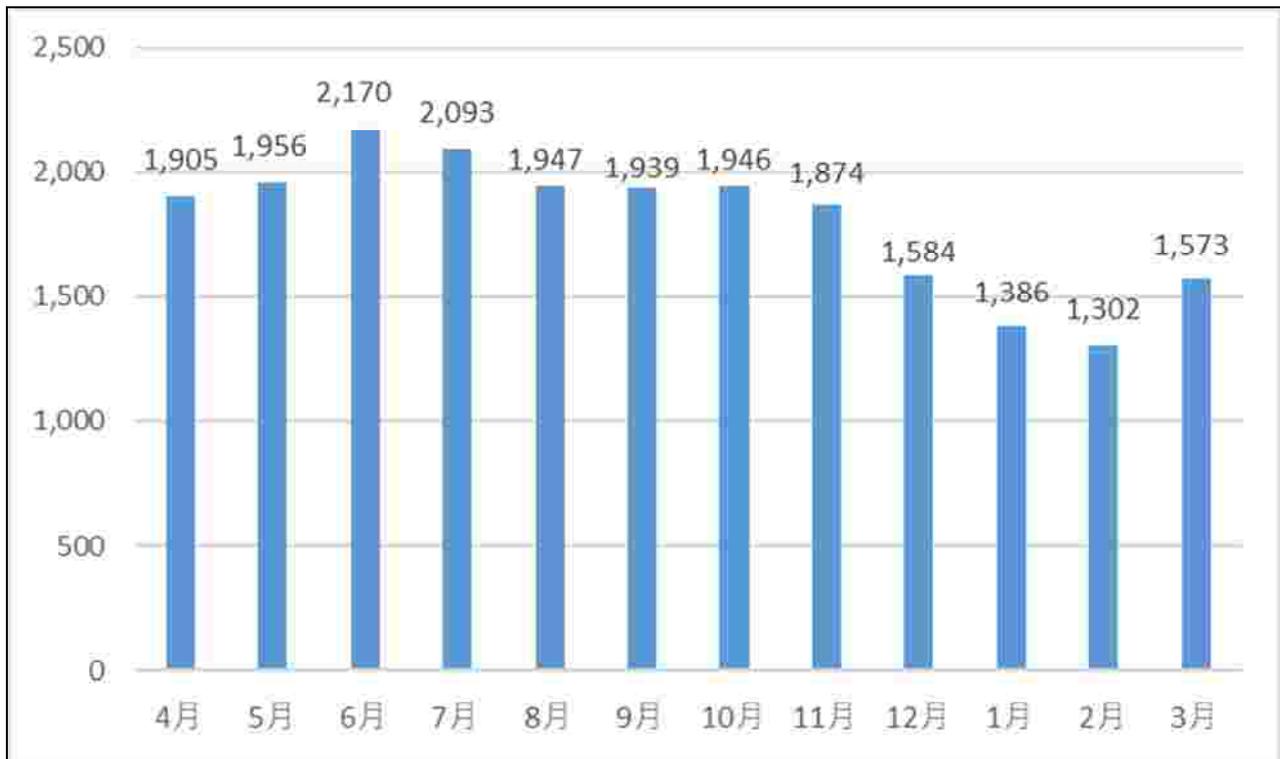
・令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）実績

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)	2	0	0	2	0	0	0	0	2
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	1	0	0	1	3,152	45	5	3,202	3,203
公園・道路	0	0	0	0	15,555	309	2,575	18,439	18,439
防災	0	0	0	0	0	0	0	0	0
河川・港湾	0	0	0	0	17	0	8	25	25
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	2	0	0	2	0	0	0	0	2
その他	4	0	0	4	0	0	0	0	4
計	9	0	0	9	18,724	354	2,588	21,666	21,675

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3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3年度実施分）

【令和3年度：38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	大阪市立斎場整備事業基本構想(案)	環境局	令和3年4月14日 ~ 令和3年5月14日	10
2	大阪市 ICT 戦略第3版(案)	ICT 戦略室	令和3年4月26日 ~ 令和3年5月21日	1
3	後期高齢者事務に係る特定個人情報保護評価書(案)	福祉局	令和3年6月28日 ~ 令和3年7月27日	0
4	国民年金事務に係る特定個人情報保護評価書(案)	福祉局	令和3年6月28日 ~ 令和3年7月27日	0
5	介護保険事務に係る特定個人情報保護評価書(案)	福祉局	令和3年6月28日 ~ 令和3年7月27日	0
6	ワクチン接種記録システム(VRS)に係る特定個人情報保護評価書(案)	健康局	令和3年9月17日 ~ 令和3年10月18日	0
7	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)	健康局	令和3年9月17日 ~ 令和3年10月17日	0
8	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)	財政局	令和3年9月17日 ~ 令和3年10月17日	0
9	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3年9月17日 ~ 令和3年10月17日	0
10	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3年9月17日 ~ 令和3年10月17日	0
11	子ども・子育て支援等事務に係る特定個人情報保護評価書(全項目評価書)(案)	子ども青少年局	令和3年9月22日 ~ 令和3年10月21日	0
12	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)(再実施案)	子ども青少年局	令和3年9月22日 ~ 令和3年10月21日	0
13	大阪市教育振興基本計画(素案)	教育委員会事務局	令和3年10月1日 ~ 令和3年11月1日	273
14	生活保護業務に係る特定個人情報保護評価書(案)	福祉局	令和3年9月17日 ~ 令和3年10月17日	0
15	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3年9月17日 ~ 令和3年10月17日	0
16	第11次大阪市交通安全計画(素案)	市民局	令和3年11月4日 ~ 令和3年12月3日	30

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見件数
17	児童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3年9月22日 ~ 令和3年10月21日	0
18	大阪市地域防災計画(修正案)	危機管理室	令和3年11月19日 ~ 令和3年12月17日	1
19	第4次生涯学習大阪計画(素案)	教育委員会事務局	令和3年11月30日 ~ 令和4年1月4日	46
20	第4次大阪市子ども読書活動推進計画(素案)	教育委員会事務局	令和3年11月30日 ~ 令和4年1月7日	25
21	福島区将来ビジョン(案)	福島区役所	令和3年12月16日 ~ 令和4年1月17日	0
22	福島区地域福祉ビジョン(案)	福島区役所	令和3年12月16日 ~ 令和4年1月17日	1
23	平野区将来ビジョン(案)	平野区役所	令和3年12月22日 ~ 令和4年1月21日	37
24	令和4年度大阪市食品衛生監視指導計画(案)	健康局	令和4年1月17日 ~ 令和4年2月15日	39
25	都島区地域福祉ビジョン(案)	都島区役所	令和4年1月4日 ~ 令和4年2月4日	0
26	「路上喫煙禁止地区」の新たな指定(「堂島公園の一部及び周辺地域(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4年1月7日 ~ 令和4年2月7日	57
27	第2期 西成区地域福祉計画(素案)	西成区役所	令和3年12月22日 ~ 令和4年1月24日	8
28	大阪市マンション管理適正化推進計画(案)	都市整備局	令和4年1月19日 ~ 令和4年2月17日	9
29	大阪市立駐車場経営戦略(案)	建設局	令和4年1月26日 ~ 令和4年2月25日	5
30	大阪市水道経営戦略(2018-2027)(改定案)	水道局	令和4年1月25日 ~ 令和4年2月24日	22
31	東成区将来ビジョン(案)	東成区役所	令和4年2月1日 ~ 令和4年2月28日	5
32	第2期大阪市スポーツ振興計画(素案)	経済戦略局	令和4年2月1日 ~ 令和4年2月28日	15

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見 件数
33	天王寺区将来ビジョン(案)	天王寺区役所	令和4年2月1日 ~ 令和4年2月28日	23
34	浪速区将来ビジョン2025(案)	浪速区役所	令和4年2月3日 ~ 令和4年3月4日	20
35	東淀川区将来ビジョン(案)	東淀川区役所	令和4年2月7日 ~ 令和4年3月7日	2
36	ワクチン接種記録システム(VRS)に係る特定個人情報保護評価書(案)	健康局	令和4年2月2日 ~ 令和4年3月3日	0
37	大阪・夢洲地区特定複合観光施設区域の整備に関する計画(案)	IR推進局	令和3年12月23日 ~ 令和4年1月21日	1,497
38	城東区地域福祉プラン(案)	城東区役所	令和4年3月15日 ~ 令和4年4月14日	0
令和3年度合計				2,126

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応対履歴を作成し、さらにそれを精査することで、より適切な応対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「代表電話応対業務」、さらに平成 22 年 4 月からは市民の声をお伺いする「広聴電話応対業務」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](#)

(1) 大阪市総合コールセンター(なにわコール)

【電話番号】06-4301-7285

【ファクシミリ番号】06-6373-3302

【受付時間(受付日)】 午前 8 時～午後 9 時(年中無休)

(2) 区役所代表電話応対代行業務

【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)

(3) 市役所代表電話応対代行業務

【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)

(4) 広聴電話応対業務

【電話番号】06-6208-8000

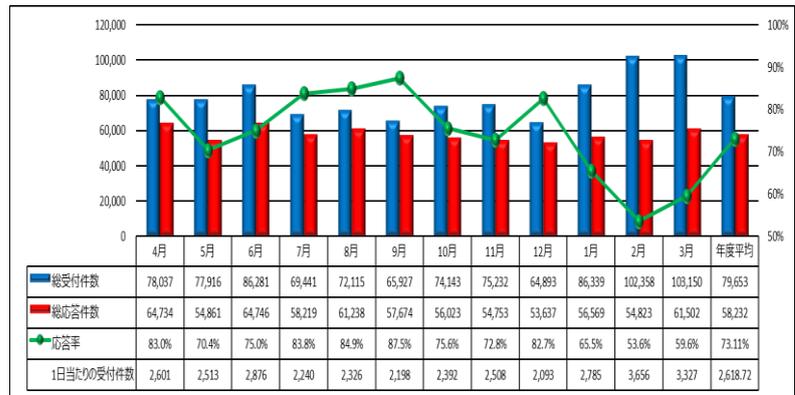
【受付時間(受付日)】 午前 9 時～午後 5 時 30 分(平日 ※年末年始と祝日を除く)

大阪市総合コールセンター等(なにわコール・区役所代表・市役所代表・広聴電話)における令和3年度受付実績

令和3年度受付実績

ア 受付件数	955,832 件
イ 応答件数	698,779 件
ウ 応答率	73.11 %
エ 平均受付数(1日)	2,618.72 件
※メール・FAX 件数含む	

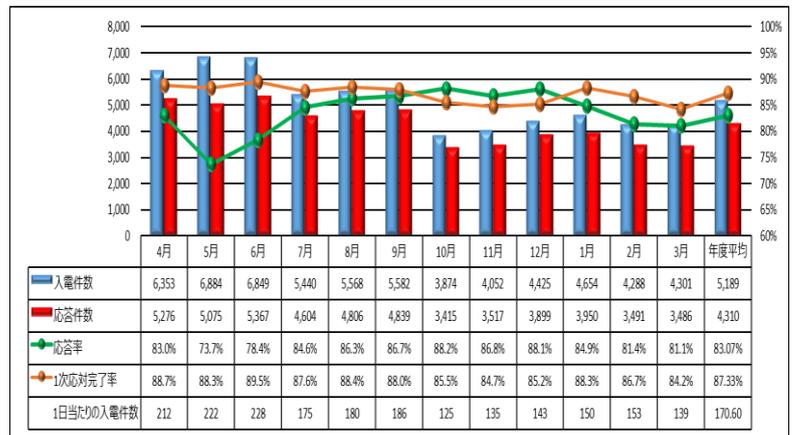
大阪市総合コールセンター等 受付実績



(1) 大阪市総合コールセンター (なにわコール)

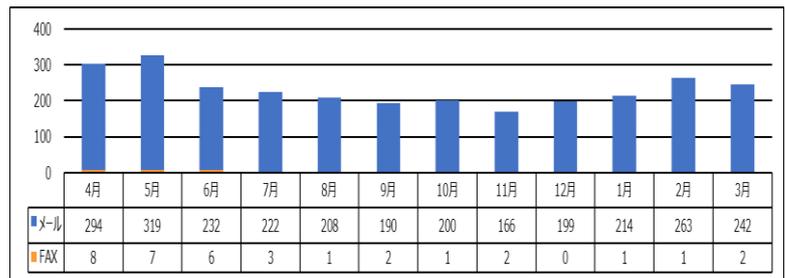
ア 入電件数	62,270 件
イ 応答(電話受付)件数	51,725 件
ウ 応答率	83.07 %
エ コールセンターでの 一次応対完了率	87.33 %
オ 平均入電数(1日)	170.60 件

大阪市総合コールセンター(なにわコール) 受付実績

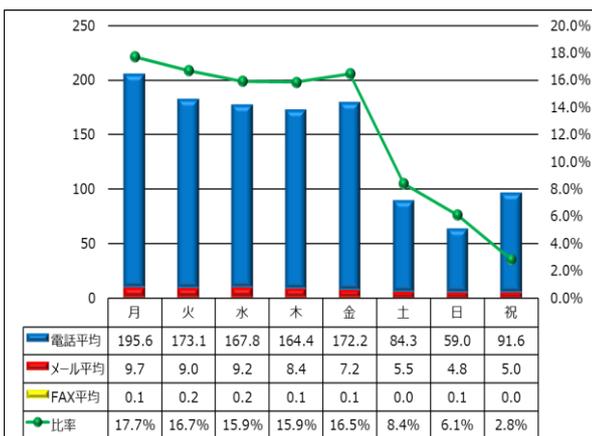


カ メール受付件数	2,749 件
キ ファクシミリ受付件数	34 件

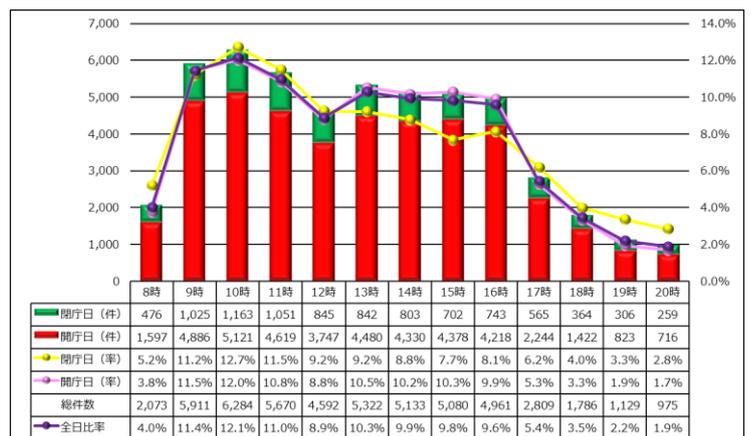
メール・ファクシミリ受付件数



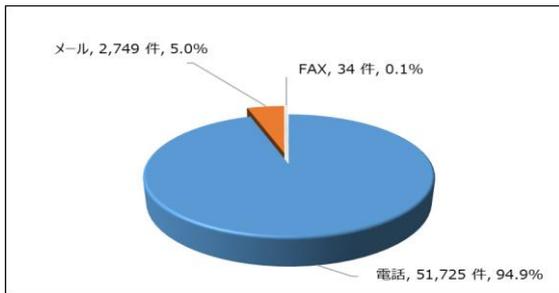
曜日別平均応答件数(電話・メール・FAX)



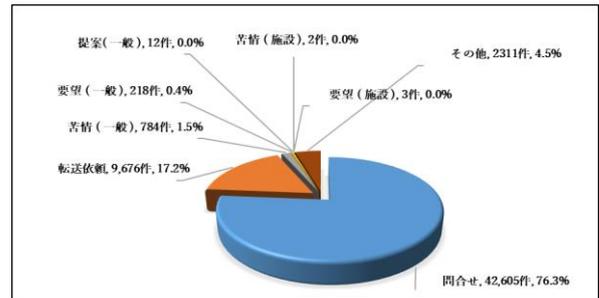
時間帯別応答件数(電話)



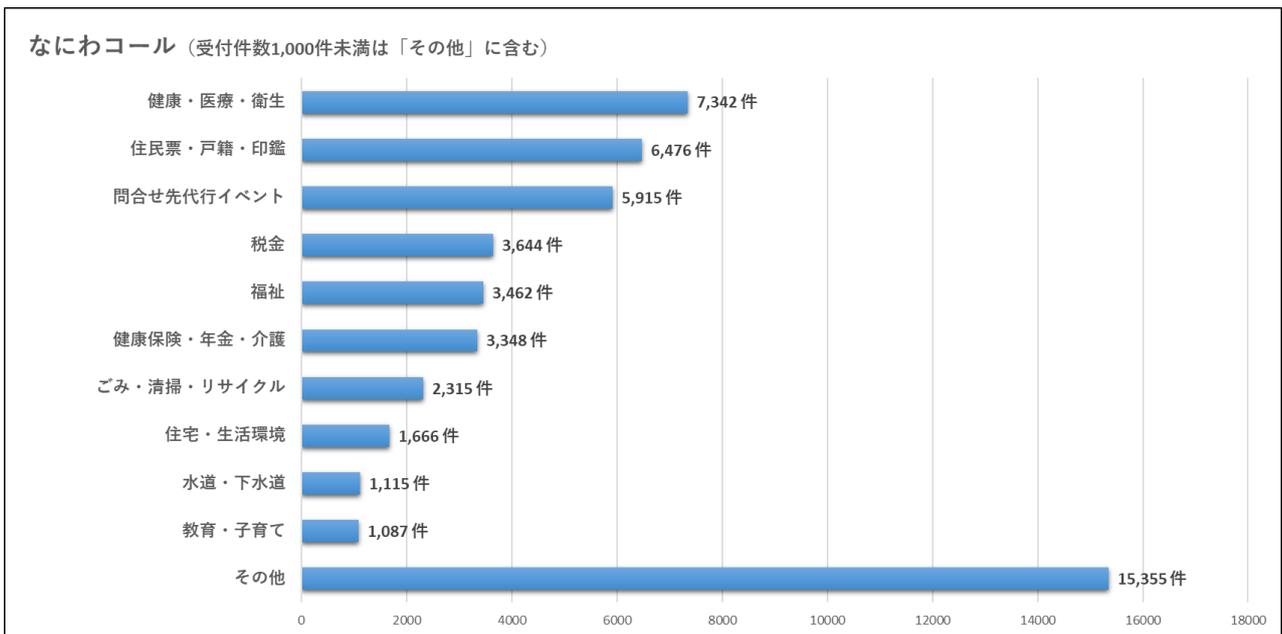
チャンネル別比率



申出区分別比率



問合せ分類別件数



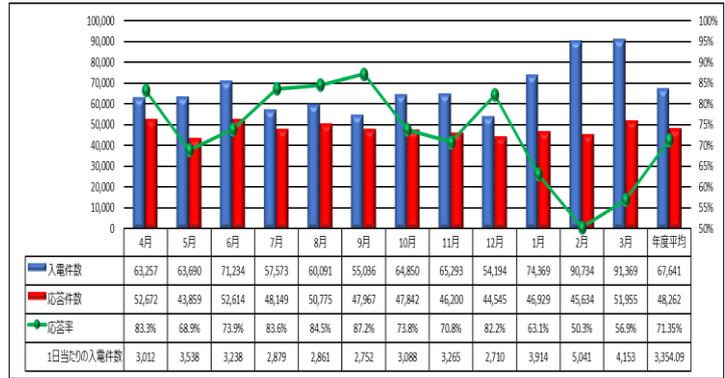
問合せが多かった本市関連イベント

順位	イベント名	受付件数
1位	特別展「メトロポリタン美術館展 西洋絵画の500年」	2367
2位	特別展「植物 地球を支える仲間たち」 大阪市立自然史博物館	622
3位	就学時健康診断	527
4位	ノーベル賞受賞100年記念「アインシュタイン展」	466
5位	千四百年御聖忌記念特別展「聖徳太子 日出づる処の天子」	381

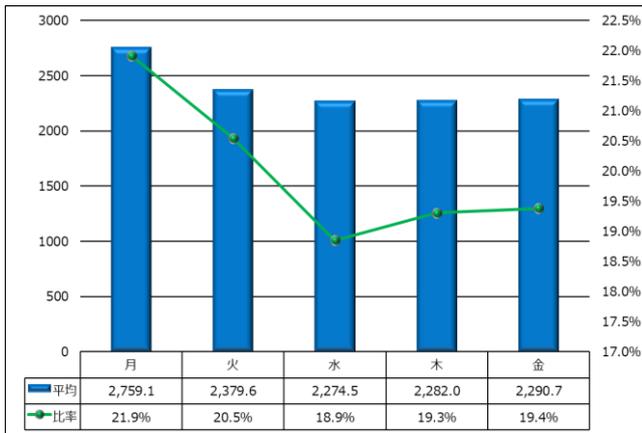
(2) 区役所代表電話

ア 入電件数	811,690 件
イ 応答件数	579,141 件
ウ 応答率	71.35 %
エ 平均入電数(1日)	3,354.09 件

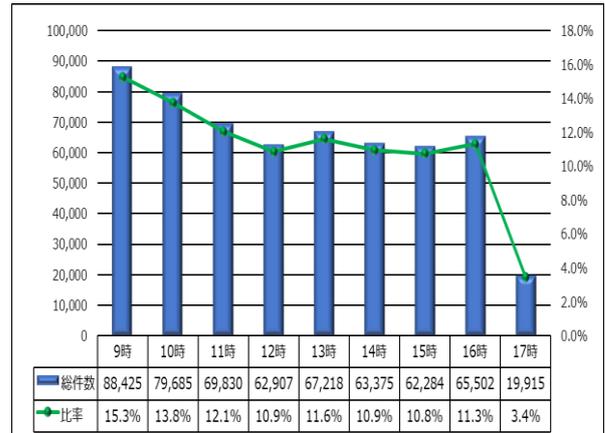
区役所代表電話 受付実績



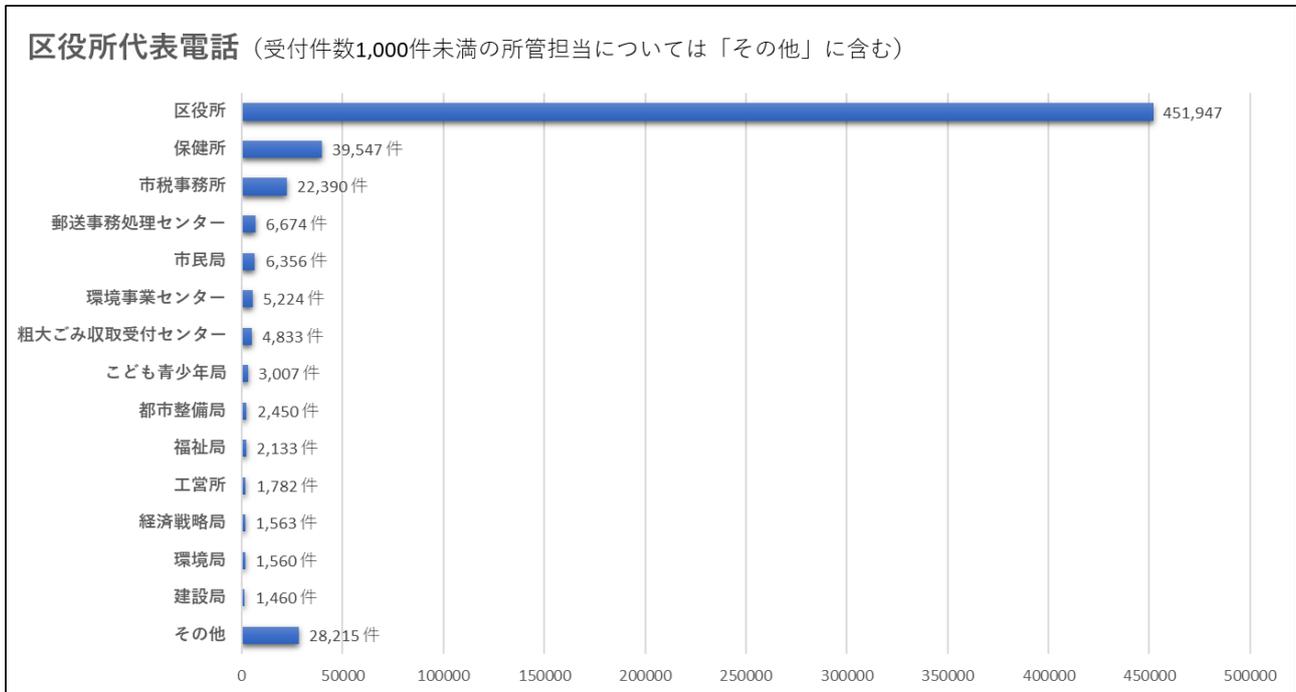
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



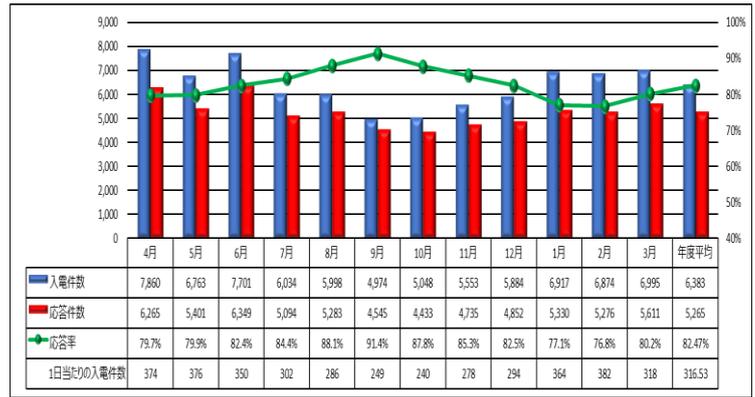
転送・案内別件数



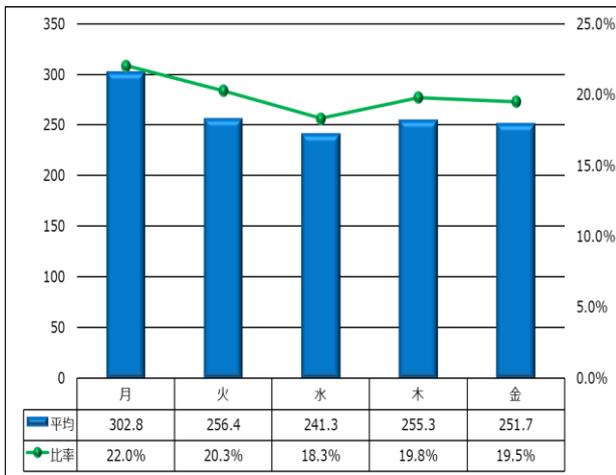
(3) 市役所代表電話

ア	入電件数	76,601 件
イ	応答件数	63,174 件
ウ	応答率	82.47 %
エ	平均入電数(1日)	316.53 件

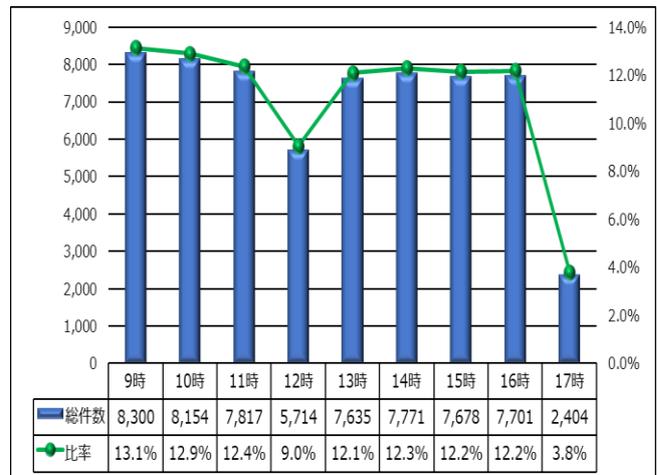
市役所代表電話 受付実績



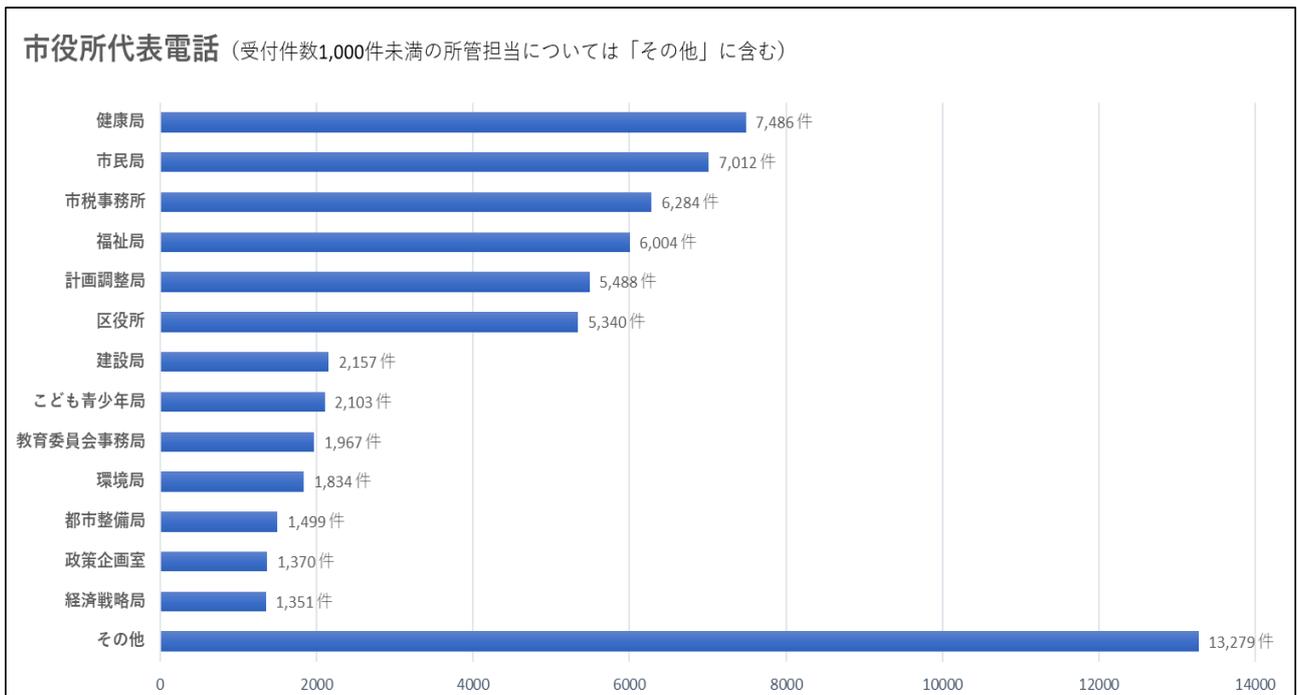
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



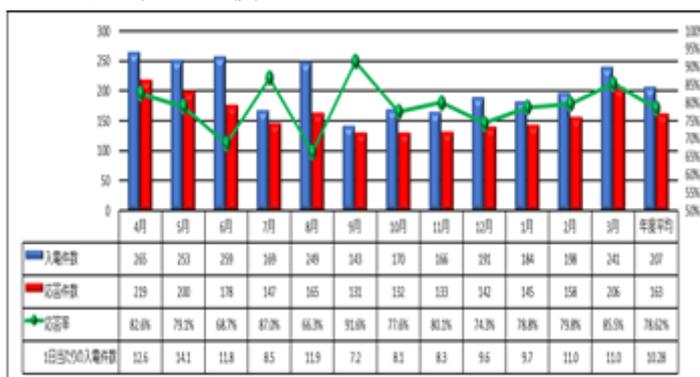
転送・案内別件数



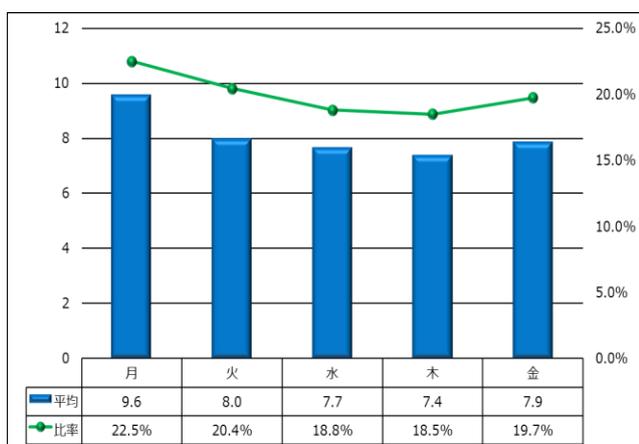
(4) 広聴電話

ア 入電件数	2,488 件
イ 応答件数	1,956 件
ウ 応答率	78.62 %
エ 平均入電数(1日)	10.28 件

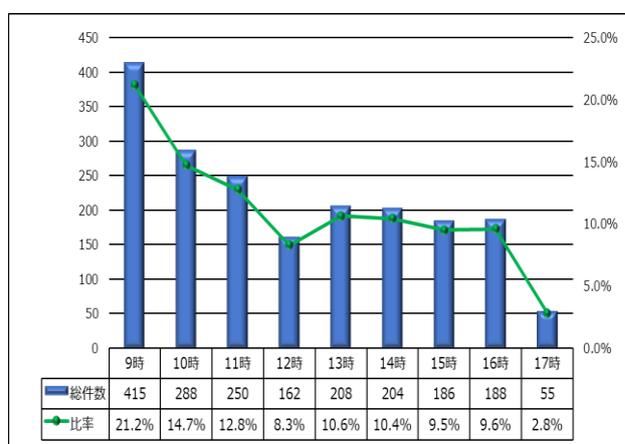
広聴電話 受付実績



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 3 年度の案内件数は 18,749 件(うち英語対応は 15 件)で、1 日平均約 78 件です。

案内先別でみると、庁内案内が 14,729 件(78.6%)で、その内訳は、件数の多いものから計画調整局 2,420 件、市民局 2,311 件、都市整備局 907 件、健康局 679 件、福祉局 639 件などとなっています。また、庁外案内は 4,020 件(21.4%)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 1,572 件、市税事務所 788 件、建設局 199 件、環境局 150 件、契約管財局 66 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
18,749	14,729	4,020

案内先別内訳(庁内) (件)

計画調整局	市民局	都市整備局	健康局	福祉局	その他	合計
2,420	2,311	907	679	639	7,773	14,729

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	契約管財局	その他	合計
1,572	788	199	150	66	1,245	4,020

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 ~ 昭和 10.1.26
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				
29	1954	7				
30	1955	1				
			4	第3次市域拡張、6か町村編入		
	5					
31	1956	2				
		7				
			9	大阪市が政令指定都市になる		
32	1957	7				
			12	初の地下街(難波)オープン		
33	1958	1		自然科学博物館(現自然史博物館)開館		
		3				
34	1959	3				
		7		中央体育館開館		
35	1960			12		市立博物館開館
36	1961	1				
		4				
			11	中央図書館開館		
38	1963	7				
		9				
		11				
39	1964	5		6		長居陸上競技場が完成
40	1965	4				
		9				
		12				
41	1966	4				
42	1967	7				

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			
44	1969	8			
45	1970		3	船場センタービルが完成 日本万国博覧会開幕	
		4	4	大阪駅前第1ビル完成	
47	1972	6			
		10			
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			
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			
54	1979	6			
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			
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			
63	1988	7			西尾 正也 昭和 62.12.19 ~ 平成 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			平成 3.12.19～7.12.18		
		4	市制 100 周年記念 「写真で見る大阪市 100 年」を発行				
		10	市庁舎正面玄関に案内所を開設	4		市制施行 100 周年	
2	1990						
						4	国際花と緑の博覧会開幕
		10	30 分テレビ番組 「浪花友あれ朝からエイ！GO」スタート				
3	1991	1					
		4	電話による「交通事故相談」を開始				
		10	広報・報道を統括する広報報道長を設置				
4	1992	4	文化情報誌・季刊「SOFT」を創刊 (主要書店で販売)				
		4	関西テレビで浜村淳の「人・街・夢」 放送開始(25 分番組)				
		4	電話による市政情報提供を開始				
5	1993	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		磯村 隆文 平成 7.12.19～11.12.18 平成 11.12.19～15.12.18		
			「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				

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	10	なみはや国体秋季大会開催	
			インターネットに大阪市ホームページを開設			
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		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		
		10	市民の声の見える化の実施		

年	月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長
26	2014		10	市民病院の地方独立行政法人化	吉村 洋文 平成 27.12.19 ~ 31.3.21
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	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		
				11	
3	2021		4	天王寺動物園の地方独立行政法人化	