

令和5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」 | 12 |
| (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 | 39 |
| 7. 広聴のあゆみ | 40 |

(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。

また「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し、インターネット上でよくある質問と回答（FAQ）を公開するなど、市政情報を提供するとともに、「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。

さらに、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。

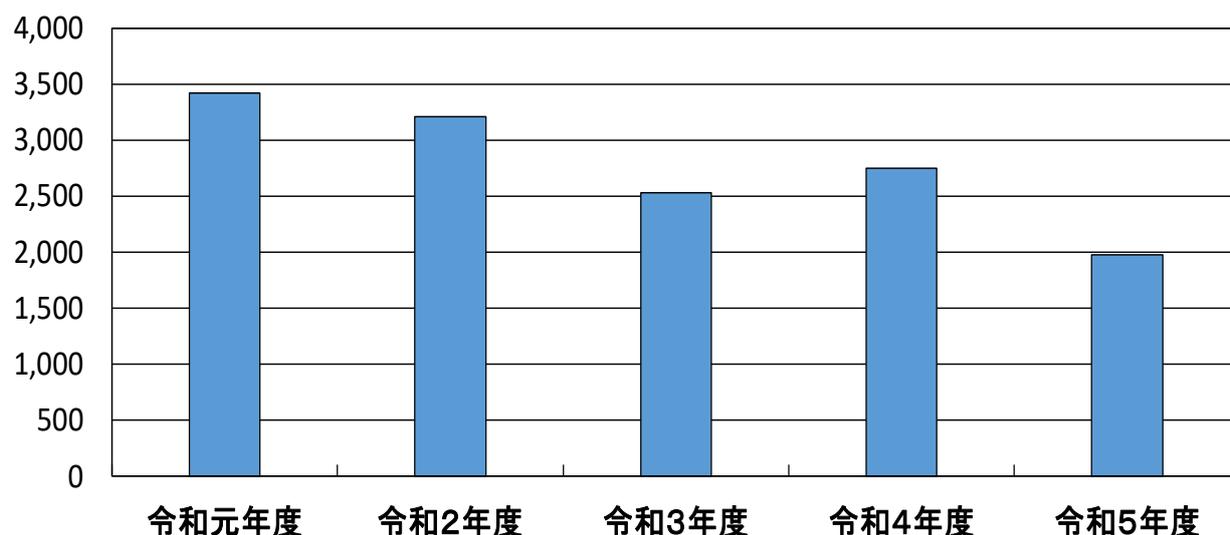
(1) 概況

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」）の過去5年度分の受付件数の推移は次のとおりです。

市民の声の受付件数の推移

(件)

| 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 3,418 | 3,207 | 2,529 | 2,746 | 1,976 |



令和5年度中に市民から寄せられた「市民の声」は、1,976件で、前年度比770件減(28.0%)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。

年代別内訳は次のとおりです。

年代別一覧

| 年代 | 10代以下 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代以上 | 不明 | 合計 |
|----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 合計 | 2 | 58 | 144 | 184 | 312 | 237 | 1,039 | 1,976 |

令和5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(%) | 令和4年度 | 増減率(%) |
|---------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|-----|------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| 福祉など | 32 | 10 | 11 | 24 | 84 | 25 | 11 | 21 | 44 | 14 | 17 | 35 | 328 | 16.6 | 760 | ▲ 56.8 |
| 人事・服務など | 10 | 23 | 31 | 21 | 24 | 23 | 23 | 18 | 21 | 10 | 12 | 22 | 238 | 12.0 | 256 | ▲ 7.0 |
| 区の施策など | 3 | 3 | 9 | 5 | 3 | 34 | 15 | 18 | 9 | 19 | 21 | 35 | 174 | 8.8 | 99 | 75.8 |
| 学校・教育など | 9 | 10 | 7 | 15 | 7 | 7 | 18 | 8 | 10 | 24 | 18 | 10 | 143 | 7.2 | 98 | 45.9 |
| 政策・企画など | 10 | 10 | 10 | 11 | 7 | 8 | 4 | 8 | 32 | 3 | 1 | 9 | 113 | 5.7 | 98 | 15.3 |
| 市民生活・人権など | 9 | 13 | 16 | 10 | 11 | 6 | 4 | 7 | 9 | 14 | 9 | 3 | 111 | 5.6 | 179 | ▲ 38.0 |
| 観光・文化・スポーツなど | | 6 | 10 | 5 | 7 | 11 | 16 | 24 | 13 | 7 | 4 | 4 | 107 | 5.4 | 40 | 167.5 |
| 環境・ごみなど | 11 | 8 | 14 | 4 | 5 | 6 | 8 | 4 | 2 | 4 | 7 | 3 | 76 | 3.8 | 110 | ▲ 30.9 |
| その他(市会、会計など) | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 6 | 7 | 17 | 12 | 7 | 66 | 3.3 | 38 | 73.7 |
| 道路・河川・下水道管理など | 4 | 8 | 6 | 7 | 10 | 6 | 4 | 6 | 1 | 4 | 1 | 2 | 59 | 3.0 | 98 | ▲ 39.8 |
| 公園など | 6 | 6 | 6 | 5 | 1 | 5 | 4 | 8 | 5 | 2 | 4 | 4 | 56 | 2.8 | 228 | ▲ 75.4 |
| 水道など | 6 | 4 | 16 | 10 | 3 | 4 | 7 | 2 | 1 | 3 | | | 56 | 2.8 | 69 | ▲ 18.8 |
| 子育てなど | 6 | 3 | 2 | 1 | 7 | 5 | 5 | 3 | 5 | 8 | 6 | 4 | 55 | 2.8 | 69 | ▲ 20.3 |
| 市政改革など | 1 | 22 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | | 3 | 47 | 2.4 | 44 | 6.8 |
| 健康など | 13 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | | 8 | 8 | 4 | 1 | 1 | 47 | 2.4 | 106 | ▲ 55.7 |
| 税金など | 3 | 2 | 6 | 3 | 5 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 44 | 2.2 | 51 | ▲ 13.7 |
| 行政・監察など | 2 | 1 | 9 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 6 | 43 | 2.2 | 67 | ▲ 35.8 |
| まちづくり・住宅など | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 | 7 | | 35 | 1.8 | 33 | 6.1 |
| 日本国際博覧会など | 3 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 30 | 1.5 | 16 | 87.5 |
| 危機管理など | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | | 4 | | 8 | 1 | | 25 | 1.3 | 15 | 66.7 |
| 選挙・監査など | 13 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | 5 | 2 | | 24 | 1.2 | 46 | ▲ 47.8 |
| 消防・救急など | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 10 | | 3 | 18 | 0.9 | 20 | ▲ 10.0 |
| 都市計画・開発など | | | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | | | | 15 | 0.8 | 26 | ▲ 42.3 |
| 港湾など | 1 | | 3 | | | 2 | 1 | | | 3 | 3 | 1 | 14 | 0.7 | 78 | ▲ 82.1 |
| 契約・管財など | | | | 4 | 2 | 1 | 2 | | 1 | | 2 | 1 | 13 | 0.7 | 14 | ▲ 7.1 |
| デジタル施策など | 1 | 1 | 3 | 1 | | | 1 | 1 | | | 1 | | 9 | 0.5 | 10 | ▲ 10.0 |
| IRの推進など | 3 | | 1 | 1 | | | | 2 | | 1 | | | 8 | 0.4 | 18 | ▲ 55.6 |
| 財政など | | 2 | | | 1 | | | 2 | 2 | | | | 7 | 0.4 | 4 | 75.0 |
| 経済など | | | 2 | | | | 1 | 1 | | | 2 | 1 | 7 | 0.4 | 30 | ▲ 76.7 |
| 副首都推進など | | 1 | 2 | | | | 1 | | | | 1 | | 5 | 0.3 | 26 | ▲ 80.8 |
| 都市交通など | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | 3 | 0.2 | 0 | - |
| 計 | 150 | 147 | 185 | 151 | 197 | 166 | 149 | 167 | 189 | 180 | 139 | 156 | 1,976 | 100.0 | | |
| 令和4年度 | 205 | 225 | 195 | 184 | 198 | 229 | 175 | 160 | 165 | 258 | 274 | 478 | 2,746 | | | |
| 対前年比(%) | ▲ 26.8 | ▲ 34.7 | ▲ 5.1 | ▲ 17.9 | ▲ 0.5 | ▲ 27.5 | ▲ 14.9 | 4.4 | 14.5 | ▲ 30.2 | ▲ 49.3 | ▲ 67.4 | ▲ 28.0 | | | |

「福祉など」に関するものが 328 件ともっとも多く、続いて「人事・服務など」に関するものが 238 件、「区の施策など」に関するものが 174 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4年度 | 増減率(%) |
|----|------------|-------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|--------|-------|---------|
| 1 | 区の施策 | 区の施策 | 3 | 3 | 9 | 5 | 3 | 34 | 15 | 18 | 9 | 19 | 21 | 35 | 174 | 8.8 | 99 | 75.8 |
| 2 | 人事 | 人材開発 | 9 | 16 | 17 | 16 | 13 | 17 | 11 | 9 | 16 | 4 | 7 | 10 | 145 | 7.3 | 167 | ▲ 13.2 |
| 3 | その他福祉 | 生活困窮 | 4 | 1 | 4 | 6 | 9 | 6 | 5 | 3 | 26 | 9 | 8 | 16 | 97 | 4.9 | 90 | 7.8 |
| 4 | 観光・文化・スポーツ | 生涯スポーツ | | 5 | 9 | 5 | 5 | 9 | 13 | 20 | 11 | 4 | 1 | 2 | 84 | 4.3 | 20 | 320.0 |
| 5 | 障がい者施策 | 障がい者支援・運営指導 | | | | 1 | 61 | 6 | | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 79 | 4.0 | 4 | 1,875.0 |
| 6 | 市民情報 | 広聴相談 | 5 | 5 | 6 | 6 | 3 | 7 | 3 | 5 | 28 | 2 | 1 | 3 | 74 | 3.7 | 57 | 29.8 |
| 7 | 保険 | 国民健康保険 | 24 | 6 | 4 | 8 | 10 | 4 | 2 | 1 | 3 | | 3 | 8 | 73 | 3.7 | 585 | ▲ 87.5 |
| 8 | 人事 | 人事 | 1 | 5 | 13 | 3 | 10 | 4 | 9 | 7 | 3 | 4 | 3 | 10 | 72 | 3.6 | 74 | ▲ 2.7 |
| 9 | 学校教育 | その他 | 5 | 6 | 2 | 9 | 3 | 3 | 8 | 3 | 6 | 10 | 8 | 2 | 65 | 3.3 | 34 | 91.2 |
| 10 | その他 | その他 | 1 | | | 2 | 1 | 3 | 2 | 6 | 7 | 16 | 12 | 5 | 55 | 2.8 | 17 | 223.5 |
| 11 | 市政改革 | その他 | 1 | 19 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | | 3 | 41 | 2.1 | 37 | 10.8 |
| 12 | 市民生活 | 住民登録 | 5 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 32 | 1.6 | 50 | ▲ 36.0 |
| 13 | 障がい者施策 | 障がい者福祉 | | 2 | 2 | | 1 | 1 | 2 | 4 | 6 | 3 | 2 | 6 | 29 | 1.5 | 20 | 45.0 |
| 14 | 市民生活 | その他 | 2 | 3 | 6 | 2 | 1 | | | | 1 | 7 | 5 | 1 | 28 | 1.4 | 47 | ▲ 40.4 |
| 15 | 行政 | 情報公開 | 2 | 1 | 7 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | | 2 | 26 | 1.3 | 14 | 85.7 |
| 16 | ごみ | 家庭系ごみ | 4 | 4 | 5 | 2 | | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | | 26 | 1.3 | 32 | ▲ 18.8 |
| 17 | 広報・報道 | 広報・報道 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | | | 1 | 2 | | | 6 | 23 | 1.2 | 17 | 35.3 |
| 18 | 子育て支援 | 保育所 | 2 | 2 | 1 | | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 23 | 1.2 | 19 | 21.1 |
| 19 | 日本国際博覧会 | 日本国際博覧会 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | | 1 | 6 | | 2 | 1 | 23 | 1.2 | 11 | 109.1 |
| 20 | 危機管理 | 危機管理 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | | | | 3 | | 8 | 1 | 22 | 1.1 | 14 | 57.1 |
| 21 | ごみ | 路上喫煙対策 | 4 | | 6 | 2 | 1 | 3 | 1 | | | 1 | 3 | | 21 | 1.1 | 36 | ▲ 41.7 |
| 22 | 公園 | 管理 | 1 | 4 | | 1 | | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 21 | 1.1 | 82 | ▲ 74.4 |
| 23 | 生活衛生 | 犬・猫・動物管理 | 2 | | 1 | | 1 | | | 7 | 5 | 3 | 1 | | 20 | 1.0 | 8 | 150.0 |
| 24 | 学校教育 | 給食 | | | 1 | | | | 2 | 1 | 2 | 6 | 4 | 3 | 19 | 1.0 | 1 | 1,800.0 |
| 25 | 学校教育 | 教育指導 | 2 | 1 | | 3 | 2 | | 4 | | 1 | 1 | 2 | 3 | 19 | 1.0 | 20 | ▲ 5.0 |
| 26 | 税金 | 市民税 | | | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 17 | 0.9 | 18 | ▲ 5.6 |
| 27 | 高齢者施策 | 介護保険 | | 1 | | 7 | | 3 | 1 | 2 | 2 | | | 1 | 17 | 0.9 | 19 | ▲ 10.5 |
| 28 | 施設の管理・維持 | 給・配水工事 | 3 | 2 | 7 | 3 | | 1 | 1 | | | | | | 17 | 0.9 | 12 | 41.7 |
| 29 | 人事 | その他 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 16 | 0.8 | 9 | 77.8 |
| 30 | 選挙・監査・人事 | 選挙 | 13 | 1 | 1 | | | 1 | | | | | | | 16 | 0.8 | 38 | ▲ 57.9 |
| 31 | 学校教育 | 校舎管理 | | | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | | | 5 | 2 | | 15 | 0.8 | 11 | 36.4 |
| 32 | 生涯学習 | 図書館 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | | 15 | 0.8 | 25 | ▲ 40.0 |
| 33 | 公園 | 整備・計画 | 3 | | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | | | | 13 | 0.7 | 65 | ▲ 80.0 |
| 34 | その他福祉 | その他福祉 | 2 | | | | | 3 | 1 | 3 | 1 | | 1 | 1 | 12 | 0.6 | 1 | 1,100.0 |
| 35 | 道路、橋梁建設 | 自転車駐車場 | | 2 | | 2 | 4 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 12 | 0.6 | 18 | ▲ 33.3 |
| 36 | 市民生活 | 消費者問題 | | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | 11 | 0.6 | 5 | 120.0 |
| 37 | 税金 | 固定資産税 | 1 | | 1 | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | 0.6 | 3 | 266.7 |
| 38 | 道路、橋梁管理 | 不法占拠 | | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | | | | 1 | 1 | 11 | 0.6 | 16 | ▲ 31.3 |
| 39 | 公園 | その他 | | 1 | 3 | 2 | | 1 | 2 | 1 | | 1 | | | 11 | 0.6 | 33 | ▲ 66.7 |
| 40 | お客さまサービス | 料金 | | | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | 1 | | | 11 | 0.6 | 28 | ▲ 60.7 |
| 41 | お客さまサービス | その他 | | | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | | | | | | 11 | 0.6 | 9 | 22.2 |
| 42 | 行政 | 庁舎管理 | | | 1 | | | | 2 | 2 | | 1 | 1 | 3 | 10 | 0.5 | 27 | ▲ 63.0 |
| 43 | 市民生活 | 区庁舎 | | 2 | 3 | 3 | 2 | | | | | | | | 10 | 0.5 | 17 | ▲ 41.2 |
| 44 | 市営住宅 | 管理・整備 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 2 | | | 3 | | 10 | 0.5 | 9 | 11.1 |
| 45 | 道路、橋梁管理 | 道路 | 2 | | | 1 | 2 | | | 2 | 1 | 2 | | | 10 | 0.5 | 10 | 0.0 |
| 46 | 消防 | 警防 | | | 1 | 1 | | | | | | 8 | | | 10 | 0.5 | 2 | 400.0 |
| 47 | その他の局 | 市会事務局 | | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | 1 | | 2 | 10 | 0.5 | 21 | ▲ 52.4 |
| 48 | 観光・文化・スポーツ | その他 | | | | | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | | | 9 | 0.5 | 3 | 200.0 |
| 49 | 施設の管理・維持 | その他 | 1 | 2 | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | 2 | | | 9 | 0.5 | 4 | 125.0 |
| 50 | 税金 | その他 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 2 | | 2 | | | | 8 | 0.4 | 13 | ▲ 38.5 |

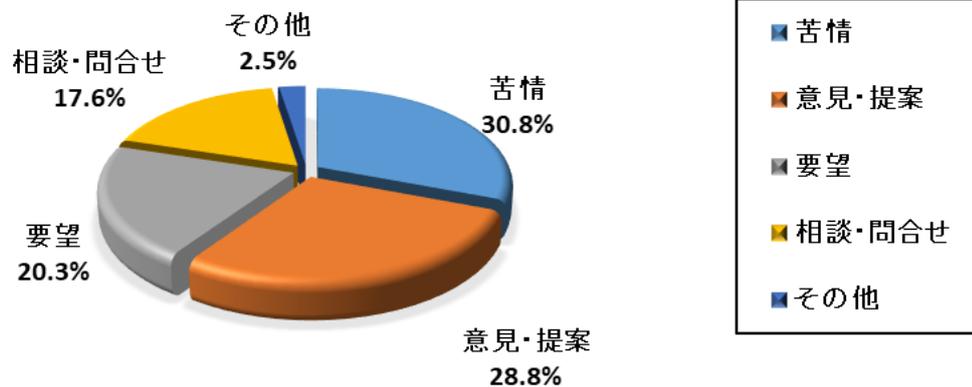
「区の施策（区の施策）」に関する声が 174 件で最も多く、続いて「人事（人材開発）」「その他福祉（生活困窮）」「観光・文化・スポーツ（生涯スポーツ）」に関するものとなっています。

③申出区分別件数

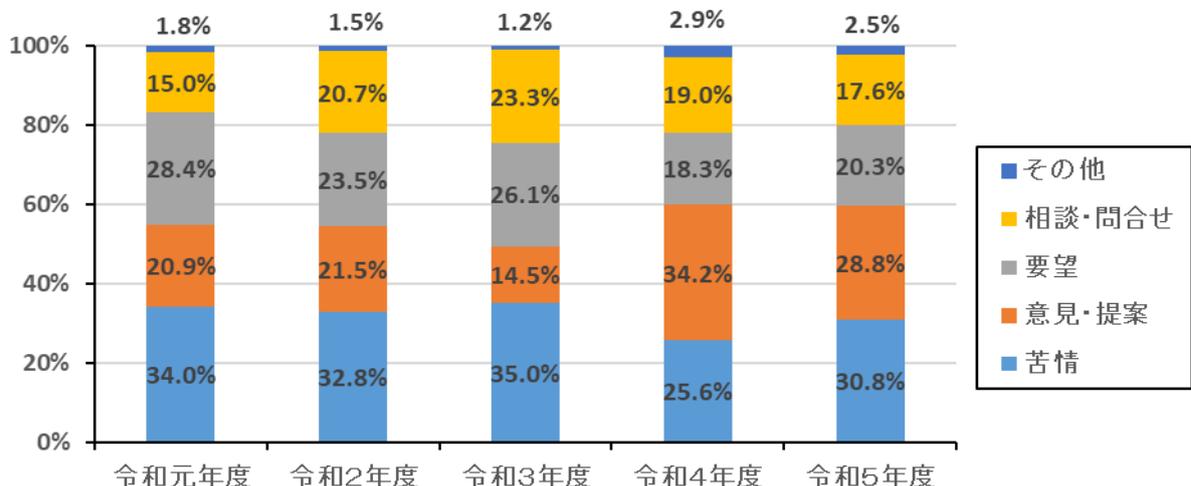
| 申出区分 | | | | | | | | | | | | | 合計 | 構成比(%) | (件) | |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|-------|--------|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | | 令和4年度 | 増減率(%) |
| 苦情 | 33 | 41 | 52 | 47 | 75 | 42 | 47 | 49 | 98 | 46 | 32 | 46 | 608 | 30.8 | 703 | ▲ 13.5 |
| 意見・提案 | 49 | 45 | 64 | 36 | 62 | 60 | 39 | 55 | 31 | 48 | 36 | 44 | 569 | 28.8 | 938 | ▲ 39.3 |
| 要望 | 45 | 27 | 39 | 39 | 29 | 29 | 30 | 25 | 31 | 44 | 35 | 28 | 401 | 20.3 | 502 | ▲ 20.1 |
| 相談・問合せ | 20 | 31 | 21 | 27 | 31 | 31 | 29 | 33 | 25 | 33 | 34 | 33 | 348 | 17.6 | 523 | ▲ 33.5 |
| その他 | 3 | 3 | 9 | 2 | 0 | 4 | 4 | 5 | 4 | 9 | 2 | 5 | 50 | 2.5 | 80 | ▲ 37.5 |
| 合計 | 150 | 147 | 185 | 151 | 197 | 166 | 149 | 167 | 189 | 180 | 139 | 156 | 1,976 | 100 | 2,746 | ▲ 28.0 |

苦情……………事務事業の執行に対する不平・不満を申し出たもの
 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。)
 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608件で最も多く、続いて「意見・提案」が569件、「要望」が401件となっています。

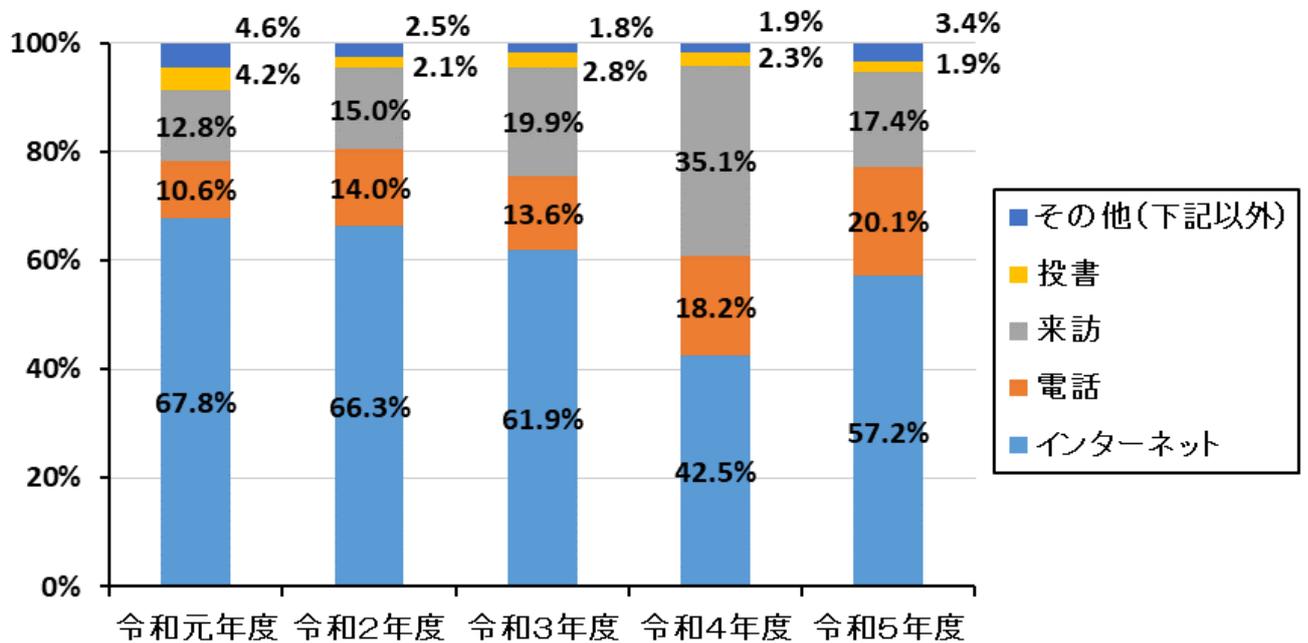


④ 申出経路別件数

(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4年度 | 増減率(%) |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|-------|--------|
| インターネット | 77 | 82 | 86 | 88 | 123 | 90 | 87 | 102 | 85 | 125 | 86 | 99 | 1,130 | 57.2 | 1,167 | ▲ 3.2 |
| 電話 | 24 | 33 | 63 | 30 | 38 | 38 | 27 | 27 | 37 | 33 | 29 | 19 | 398 | 20.1 | 500 | ▲ 20.4 |
| 来訪 | 43 | 28 | 24 | 25 | 23 | 30 | 24 | 29 | 61 | 16 | 18 | 22 | 343 | 17.4 | 963 | ▲ 64.4 |
| 投書 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 37 | 1.9 | 64 | ▲ 42.2 |
| FAX | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 9 | 31 | 1.6 | 15 | 106.7 |
| 持ちよう | 2 | 1 | 5 | 0 | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 21 | 1.1 | 17 | 23.5 |
| その他 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 12 | 0.6 | 15 | ▲ 20.0 |
| なにわコール | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.2 | 5 | ▲ 20.0 |
| 計 | 150 | 147 | 185 | 151 | 197 | 166 | 149 | 167 | 189 | 180 | 139 | 156 | 1,976 | 100.0 | 2,746 | ▲ 28.0 |

インターネットからの申し出が1,130件で、全体の5割を超えており、続いて電話398件、来訪343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

| 【区役所受付】 (件) | | | |
|-------------|-------|-------|--------|
| 受付区役所 | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減率(%) |
| 北区役所 | 28 | 55 | ▲ 49.1 |
| 都島区役所 | 38 | 44 | ▲ 13.6 |
| 福島区役所 | 20 | 38 | ▲ 47.4 |
| 此花区役所 | 13 | 33 | ▲ 60.6 |
| 中央区役所 | 33 | 56 | ▲ 41.1 |
| 西区役所 | 12 | 10 | 20.0 |
| 港区役所 | 38 | 46 | ▲ 17.4 |
| 大正区役所 | 10 | 3 | 233.3 |
| 天王寺区役所 | 46 | 13 | 253.8 |
| 浪速区役所 | 36 | 39 | ▲ 7.7 |
| 西淀川区役所 | 12 | 23 | ▲ 47.8 |
| 淀川区役所 | 22 | 36 | ▲ 38.9 |
| 東淀川区役所 | 57 | 46 | 23.9 |
| 東成区役所 | 30 | 30 | 0.0 |
| 生野区役所 | 13 | 34 | ▲ 61.8 |
| 旭区役所 | 25 | 9 | 177.8 |
| 城東区役所 | 49 | 97 | ▲ 49.5 |
| 鶴見区役所 | 12 | 29 | ▲ 58.6 |
| 阿倍野区役所 | 32 | 40 | ▲ 20.0 |
| 住之江区役所 | 51 | 31 | 64.5 |
| 住吉区役所 | 59 | 60 | ▲ 1.7 |
| 東住吉区役所 | 46 | 174 | ▲ 73.6 |
| 平野区役所 | 94 | 661 | ▲ 85.8 |
| 西成区役所 | 20 | 3 | 566.7 |
| 合計 | 796 | 1,610 | ▲ 50.6 |

| 【局・室受付】 (件) | | | |
|-------------|-------|-------|---------|
| 受付局 | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減率(%) |
| 副首都推進局 | 0 | 2 | ▲ 100.0 |
| 市政改革室 | 0 | 4 | ▲ 100.0 |
| デジタル統括室 | 1 | 0 | - |
| 総務局 | 3 | 3 | 0.0 |
| 都市交通局 | 0 | 0 | - |
| 政策企画室 | 873 | 735 | 18.8 |
| 危機管理室 | 2 | 0 | - |
| 経済戦略局 | 22 | 9 | 144.4 |
| 中央卸売市場 | 0 | 0 | - |
| 万博推進局 | 3 | 0 | - |
| IR推進局 | 0 | 1 | ▲ 100.0 |
| 市民局 | 20 | 56 | ▲ 64.3 |
| 財政局(財務) | 0 | 1 | ▲ 100.0 |
| 財政局(税務) | 16 | 8 | 100.0 |
| 契約管財局 | 0 | 0 | - |
| 大阪都市計画局 | 0 | 1 | ▲ 100.0 |
| 計画調整局 | 3 | 3 | 0.0 |
| 福祉局 | 12 | 16 | ▲ 25.0 |
| 健康局 | 1 | 2 | ▲ 50.0 |
| こども青少年局 | 2 | 6 | ▲ 66.7 |
| 環境局 | 29 | 39 | ▲ 25.6 |
| 都市整備局 | 2 | 1 | 100.0 |
| 建設局 | 39 | 159 | ▲ 75.5 |
| 大阪港湾局 | 1 | 7 | ▲ 85.7 |
| 会計室 | 0 | 0 | - |
| 消防局 | 0 | 0 | - |
| 水道局 | 50 | 57 | ▲ 12.3 |
| 教育委員会事務局 | 99 | 26 | 280.8 |
| 行政委員会事務局 | 1 | 0 | - |
| 市会事務局 | 1 | 0 | - |
| 合計 | 1,180 | 1,136 | 3.9 |

b. 処理部署別件数

(件)

| 回答局 | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減率(%) |
|-------------|-------|-------|--------|
| 副首都推進局 | 8 | 28 | ▲ 71.4 |
| 市政改革室 | 44 | 25 | 76.0 |
| デジタル統括室 | 9 | 16 | ▲ 43.8 |
| 総務局 | 68 | 76 | ▲ 10.5 |
| 都市交通局 | 2 | 0 | - |
| 政策企画室 | 51 | 67 | ▲ 23.9 |
| 危機管理室 | 19 | 26 | ▲ 26.9 |
| 経済戦略局 | 120 | 72 | 66.7 |
| 中央卸売市場 | 1 | 4 | ▲ 75.0 |
| 万博推進局 | 22 | 14 | 57.1 |
| IR推進局 | 9 | 18 | ▲ 50.0 |
| 市民局 | 100 | 113 | ▲ 11.5 |
| 財政局(財務) | 7 | 3 | 133.3 |
| 財政局(税務) | 54 | 55 | ▲ 1.8 |
| 契約管財局 | 17 | 14 | 21.4 |
| 大阪都市計画局 | 6 | 4 | 50.0 |
| 計画調整局 | 17 | 23 | ▲ 26.1 |
| 福祉局 | 187 | 213 | ▲ 12.2 |
| 健康局 | 32 | 62 | ▲ 48.4 |
| こども青少年局 | 47 | 68 | ▲ 30.9 |
| 環境局 | 77 | 112 | ▲ 31.3 |
| 都市整備局 | 35 | 27 | 29.6 |
| 建設局 | 100 | 294 | ▲ 66.0 |
| 大阪港湾局 | 20 | 82 | ▲ 75.6 |
| 会計室 | 3 | 1 | 200.0 |
| 消防局 | 17 | 22 | ▲ 22.7 |
| 水道局 | 59 | 72 | ▲ 18.1 |
| 教育委員会事務局 | 140 | 98 | 42.9 |
| 行政委員会事務局 | 19 | 32 | ▲ 40.6 |
| 市会事務局 | 12 | 19 | ▲ 36.8 |
| 区役所(内訳は右の表) | 674 | 1,086 | ▲ 37.9 |
| 合計 | 1,976 | 2,746 | ▲ 28.0 |

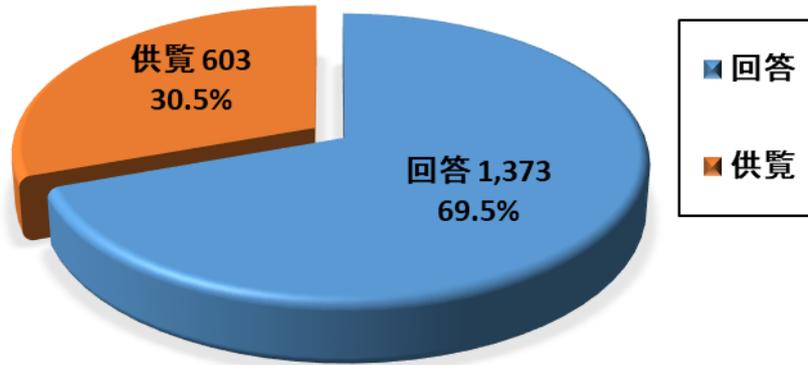
(件)

| 区役所内訳 | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減率(%) |
|--------|-------|-------|--------|
| 北区役所 | 15 | 10 | 50.0 |
| 都島区役所 | 13 | 39 | ▲ 66.7 |
| 福島区役所 | 20 | 44 | ▲ 54.5 |
| 此花区役所 | 11 | 52 | ▲ 78.8 |
| 中央区役所 | 23 | 55 | ▲ 58.2 |
| 西区役所 | 7 | 30 | ▲ 76.7 |
| 港区役所 | 38 | 54 | ▲ 29.6 |
| 大正区役所 | 8 | 31 | ▲ 74.2 |
| 天王寺区役所 | 19 | 36 | ▲ 47.2 |
| 浪速区役所 | 31 | 46 | ▲ 32.6 |
| 西淀川区役所 | 23 | 40 | ▲ 42.5 |
| 淀川区役所 | 25 | 54 | ▲ 53.7 |
| 東淀川区役所 | 41 | 65 | ▲ 36.9 |
| 東成区役所 | 33 | 30 | 10.0 |
| 生野区役所 | 18 | 40 | ▲ 55.0 |
| 旭区役所 | 63 | 27 | 133.3 |
| 城東区役所 | 37 | 41 | ▲ 9.8 |
| 鶴見区役所 | 9 | 29 | ▲ 69.0 |
| 阿倍野区役所 | 37 | 48 | ▲ 22.9 |
| 住之江区役所 | 51 | 49 | 4.1 |
| 住吉区役所 | 32 | 51 | ▲ 37.3 |
| 東住吉区役所 | 22 | 73 | ▲ 69.9 |
| 平野区役所 | 81 | 109 | ▲ 25.7 |
| 西成区役所 | 17 | 33 | ▲ 48.5 |
| 合計 | 674 | 1,086 | ▲ 37.9 |

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 | 計 |
|-------|-----|-------|
| 1,373 | 603 | 1,976 |

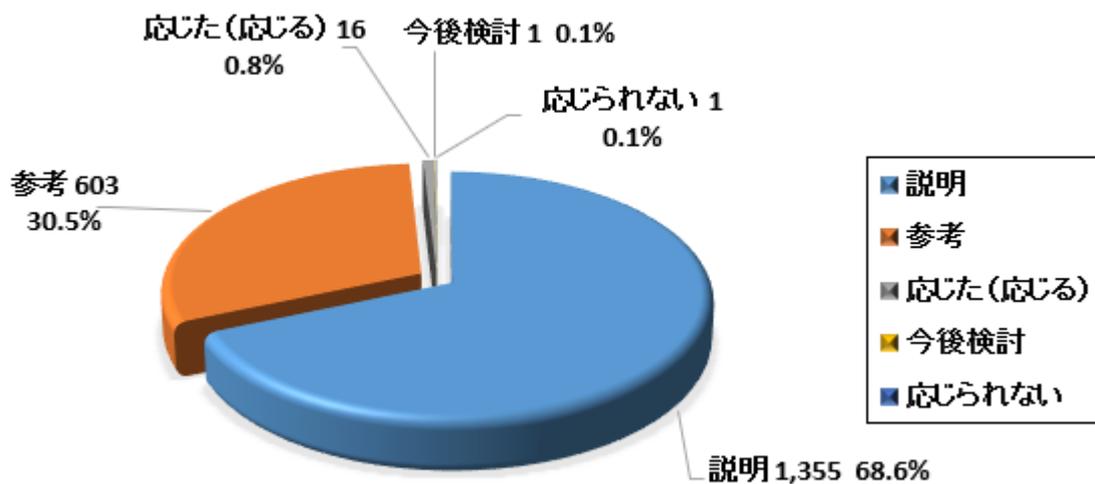


回答が 1,373 件、供覧が 603 件となっており、全体の 69.5%の案件に対して、回答を行っています。

b. 処理状況別件数

(件)

| | 説明 | 参考 | 応じた(応じる) | 今後検討 | 応じられない |
|--------|-------|-----|----------|------|--------|
| 処理状況内訳 | 1,355 | 603 | 16 | 1 | 1 |



説明したものが 1,355 件と最も多く、次いで参考に資したものが 603 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

[合計]1,976件

(件)

| 申出区分 | | 依頼区分 | 応じた(応じる) | 応じられない | 今後検討 | 参考 | 説明 | 合計 |
|------|---------|--------|----------|--------|------|------|-------|-------|
| 608 | (30.8%) | 回答 | 8 | 1 | | | 441 | 450 |
| | | 供覧 | | | | 158 | | 158 |
| | | 合計 | 8 | 1 | | 158 | 441 | 608 |
| | | 構成比(%) | 1.3 | 0.2 | 0.0 | 26.0 | 72.5 | 100.0 |
| 569 | (28.8%) | 回答 | 4 | | 1 | | 333 | 338 |
| | | 供覧 | | | | 231 | | 231 |
| | | 合計 | 4 | | 1 | 231 | 333 | 569 |
| | | 構成比(%) | 0.7 | 0.0 | 0.2 | 40.6 | 58.5 | 100.0 |
| 401 | (20.3%) | 回答 | 4 | | | | 258 | 262 |
| | | 供覧 | | | | 139 | | 139 |
| | | 合計 | 4 | | | 139 | 258 | 401 |
| | | 構成比(%) | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 34.7 | 64.3 | 100.0 |
| 348 | (17.6%) | 回答 | | | | | 289 | 289 |
| | | 供覧 | | | | 59 | | 59 |
| | | 合計 | | | | 59 | 289 | 348 |
| | | 構成比(%) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 17.0 | 83.0 | 100.0 |
| 50 | (2.5%) | 回答 | | | | | 34 | 34 |
| | | 供覧 | | | | 16 | | 16 |
| | | 合計 | | | | 16 | 34 | 50 |
| | | 構成比(%) | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 32.0 | 68.0 | 100.0 |
| 合計 | | | 16 | 1 | 1 | 603 | 1,355 | 1,976 |

(3) 小分類別に見た「市民の声」

<福祉など> 328 件

(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 | 50 | 8 | 18 | 19 | 2 | 97 | 29.6% |
| 障がい者支援・運営指導 | 49 | 24 | 5 | 1 | | 79 | 24.1% |
| 国民健康保険 | 30 | 31 | 3 | 8 | 1 | 73 | 22.3% |
| 障がい者福祉 | 9 | 5 | 11 | 4 | | 29 | 8.8% |
| 介護保険 | 6 | 2 | 3 | 6 | | 17 | 5.2% |
| その他福祉 | 2 | 2 | 5 | 3 | | 12 | 3.7% |
| その他(その他福祉) | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2.4% |
| 高齢者福祉 | | 4 | | | | 4 | 1.2% |
| いきがい施策 | 1 | | 1 | | | 2 | 0.6% |
| その他(保険) | | 1 | | 1 | | 2 | 0.6% |
| 上記以外の小分類 | | 2 | 3 | | | 5 | 1.5% |

生活保護や自立支援給付等の決定誤りに関する声などが寄せられています。

<人事・サービスなど> 238 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 | 80 | 40 | 9 | 12 | 4 | 145 | 60.9% |
| 人事 | 23 | 29 | 3 | 15 | 2 | 72 | 30.3% |
| その他(人事) | 6 | 4 | 2 | 3 | 1 | 16 | 6.7% |
| 給与 | | 1 | | 2 | | 3 | 1.3% |
| 厚生 | 1 | | | 1 | | 2 | 0.8% |

職員の接遇や懲戒処分に関する声などが寄せられています。

<区の施策など> 174 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 | 55 | 14 | 57 | 2 | 174 | 100.0% |

区民アンケートに関する声などが寄せられています。

<学校・教育など> 143 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(学校教育) | 5 | 13 | 27 | 19 | 1 | 65 | 45.5% |
| 給食 | 1 | 4 | 8 | 6 | | 19 | 13.3% |
| 教育指導 | 2 | 9 | 5 | 3 | | 19 | 13.3% |
| 校舎管理 | 4 | 3 | 5 | 3 | | 15 | 10.5% |
| 図書館 | 2 | 7 | 6 | | | 15 | 10.5% |
| 就学 | | 3 | 2 | 2 | | 7 | 4.9% |
| 校舎建設 | | | 1 | | | 1 | 0.7% |
| 生涯学習 | | 1 | | | | 1 | 0.7% |
| その他(生涯学習) | | | | 1 | | 1 | 0.7% |

教職員の不適切な事務処理に関する声などが寄せられています。

<政策・企画など> 113 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 | 38 | 19 | 7 | 10 | | 74 | 65.5% |
| 広報・報道 | 4 | 6 | 3 | 10 | | 23 | 20.4% |
| その他(市民情報) | 4 | | | 1 | | 5 | 4.4% |
| その他(秘書) | | 3 | 1 | | | 4 | 3.5% |
| その他(企画) | | 1 | | 2 | | 3 | 2.7% |
| 秘書 | | 2 | | | | 2 | 1.8% |
| 企画 | | | 1 | | | 1 | 0.9% |
| その他(広報・報道) | | | | 1 | | 1 | 0.9% |

市民の声制度に関する声などが寄せられています。

<市民生活・人権など> 111 件

(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 | 8 | 7 | 9 | 8 | | 32 | 28.8% |
| その他(市民生活) | 8 | 8 | 2 | 4 | 6 | 28 | 25.2% |
| 消費者問題 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 11 | 9.9% |
| 区庁舎 | 3 | | 5 | 2 | | 10 | 9.0% |
| その他(区政支援) | | 4 | | 1 | | 5 | 4.5% |
| 人権啓発 | 3 | 1 | | 1 | | 5 | 4.5% |
| その他(ダイバーシティ) | | 3 | | | 2 | 5 | 4.5% |
| 戸籍 | | 1 | 1 | 2 | | 4 | 3.6% |
| 施設管理 | 1 | 1 | 2 | | | 4 | 3.6% |
| 安全 | 1 | 1 | | 1 | | 3 | 2.7% |
| 上記以外の小分類 | 2 | 1 | | 1 | | 4 | 3.7% |

住民登録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> 107 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 | 51 | 6 | 15 | 12 | | 84 | 78.5% |
| その他(観光・文化・スポーツ) | 6 | | 3 | | | 9 | 8.4% |
| 観光 | 1 | 4 | 2 | 1 | | 8 | 7.5% |
| 文化 | 1 | 4 | | | | 5 | 4.7% |
| 競技スポーツ | | 1 | | | | 1 | 0.9% |

スポーツ施設の管理等に関する声などが寄せられています。

<環境・ごみなど> 76 件

(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 | 9 | 9 | 3 | 4 | 1 | 26 | 34.2% |
| 路上喫煙対策 | 2 | 6 | 9 | 4 | | 21 | 27.6% |
| 悪臭・騒音・振動 | | | 2 | 3 | | 5 | 6.6% |
| エネルギー政策 | | 2 | 1 | 1 | | 4 | 5.3% |
| その他(環境) | 2 | | 1 | 1 | | 4 | 5.3% |
| 不法投棄・美化・環境系 | | 2 | 1 | | 1 | 4 | 5.3% |
| 減量・リサイクル | | | 2 | | | 2 | 2.6% |
| 不法投棄 | | 2 | | | | 2 | 2.6% |
| ヒートアイランド | | 1 | | | | 1 | 1.3% |
| 大気汚染 | | | 1 | | | 1 | 1.3% |
| 上記以外の小分類 | 3 | 1 | 1 | 1 | | 6 | 7.9% |

家庭ごみや路上喫煙対策に関する声が寄せられています。

<道路・河川・下水道管理など> 59 件

(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 | 2 | 2 | 8 | | | 12 | 20.3% |
| 不法占拠 | 3 | 3 | 4 | 1 | | 11 | 18.6% |
| 道路(道路、橋梁管理) | 1 | 5 | 3 | 1 | | 10 | 16.9% |
| その他(道路、橋梁管理) | 3 | | 1 | 3 | | 7 | 11.9% |
| 道路(道路、橋梁建設) | | 2 | | 1 | | 3 | 5.1% |
| 歩道(道路、橋梁建設) | | 2 | 1 | | | 3 | 5.1% |
| 歩道(道路、橋梁管理) | | | 2 | | | 2 | 3.4% |
| 屋外広告物 | 1 | | 1 | | | 2 | 3.4% |
| 街路灯 | | | 1 | 1 | | 2 | 3.4% |
| その他(道路、橋梁建設) | | | 1 | 1 | | 2 | 3.4% |

自転車駐車場の不足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> 56 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 | 9 | 8 | 4 | | | 21 | 37.5% |
| 整備・計画 | 3 | 3 | 7 | | | 13 | 23.2% |
| その他(公園) | 6 | 1 | 1 | 3 | | 11 | 19.6% |
| 街路樹 | | 3 | 3 | | | 6 | 10.7% |
| 有料施設 | 1 | 2 | | | | 3 | 5.4% |
| 緑化 | | | 1 | 1 | | 2 | 3.6% |

公園の管理に関する声などが寄せられています。

<水道など> 56 件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|---------------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| 給・配水工事 | 9 | 2 | 4 | 1 | 1 | 17 | 30.4% |
| 料金 | 1 | 1 | 8 | 1 | | 11 | 19.6% |
| その他(お客さまサービス) | 5 | 5 | | 1 | | 11 | 19.6% |
| その他(施設の管理・維持) | 3 | 1 | 3 | 2 | | 9 | 16.1% |
| その他(経営) | | 1 | 1 | | 1 | 3 | 5.4% |
| 水質 | | | 2 | | | 2 | 3.6% |
| 経営 | | 1 | 1 | | | 2 | 3.6% |
| 検針 | | | 1 | | | 1 | 1.8% |

水道工事や水道料金に関する声などが寄せられています。

<子育てなど> 55 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 | 2 | 2 | 14 | 5 | | 23 | 41.8% |
| 子育て支援 | 1 | 2 | 5 | | | 8 | 14.5% |
| その他(企画) | | 4 | 1 | 1 | | 6 | 10.9% |
| 青少年 | | 3 | 1 | | | 4 | 7.3% |
| 放課後児童対策 | | 3 | 1 | | | 4 | 7.3% |
| ひとり親家庭等 | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 5.5% |
| 母子保健 | 1 | | 2 | | | 3 | 5.5% |
| 児童福祉 | 2 | | | | | 2 | 3.6% |
| その他(子育て支援) | | | 1 | 1 | | 2 | 3.6% |

保育所や子育て支援に関する声などが寄せられています。

<市政改革など> 47 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) | 5 | 25 | | 10 | 1 | 41 | 87.2% |
| 市政改革 | | 2 | | 4 | | 6 | 12.8% |

調査事業に関する声などが寄せられています。

<健康など> 47 件

(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 | 4 | 8 | 8 | | | 20 | 42.6% |
| 母子保健 | | 1 | | 6 | | 7 | 14.9% |
| 感染症対策 | 2 | 2 | 2 | 1 | | 7 | 14.9% |
| 精神保健 | 1 | 2 | 2 | | | 5 | 10.6% |
| その他(健康推進) | 1 | 1 | | 1 | | 3 | 6.4% |
| 環境衛生 | | 1 | 1 | | | 2 | 4.3% |
| 医務 | | | 1 | | | 1 | 2.1% |
| 医療施設 | | 1 | | | | 1 | 2.1% |
| その他(生活衛生) | | | 1 | | | 1 | 2.1% |

野良猫のボランティア活動に関する声などが寄せられています。

<税金など> 44 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 | 4 | 4 | 1 | 1 | 17 | 38.6% |
| 固定資産税 | 3 | 1 | 7 | | | 11 | 25.0% |
| その他(税金) | 2 | | 5 | | 1 | 8 | 18.2% |
| 諸税 | 2 | 1 | 2 | | | 5 | 11.4% |
| 納税交渉 | 2 | | | 1 | | 3 | 6.8% |

市民税や固定資産税に関する声などが寄せられています。

<行政・監察など> 43 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 | 6 | 11 | 2 | 7 | | 26 | 60.5% |
| 庁舎管理 | | 6 | 2 | 2 | | 10 | 23.3% |
| 文書管理 | 2 | 1 | | | | 3 | 7.0% |
| 法務 | | | | 1 | | 1 | 2.3% |
| 外郭団体 | | | 1 | | | 1 | 2.3% |
| その他(行政) | | 1 | | | | 1 | 2.3% |
| 公正職務 | | | | 1 | | 1 | 2.3% |

情報公開請求や庁舎管理、文書管理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> 35 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 | 2 | 3 | 2 | 3 | | 10 | 28.6% |
| その他(市営住宅) | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 22.9% |
| その他(まちづくり) | 2 | 1 | 1 | | | 4 | 11.4% |
| その他(企画) | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 8.6% |
| 申込 | | | 3 | | | 3 | 8.6% |
| 融資・助成 | | | 1 | 1 | | 2 | 5.7% |
| その他(公共建築物) | | 1 | 1 | | | 2 | 5.7% |
| 防災・耐震 | | | 1 | | | 1 | 2.9% |
| その他(区画調整・再開発) | | 1 | | | | 1 | 2.9% |
| 設計・建設 | 1 | | | | | 1 | 2.9% |

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。

<日本国際博覧会など> 30 件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|--------------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| 日本国際博覧会 | | 8 | 9 | 6 | | 23 | 76.7% |
| その他(日本国際博覧会) | | 5 | | 2 | | 7 | 23.3% |

2025 年日本国際博覧会の予算や空飛ぶクルマに関する声などが寄せられています。

<危機管理など> 25 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 | 1 | 8 | 9 | 4 | | 22 | 88.0% |
| その他(危機管理) | 1 | | 2 | | | 3 | 12.0% |

能登半島地震を踏まえての災害対策に関する声などが寄せられています。

<選挙・監査など> 24 件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|----|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| 選挙 | 4 | 9 | 2 | | 1 | 16 | 66.7% |
| 任用 | 4 | 2 | | 1 | | 7 | 29.2% |
| 監査 | | | 1 | | | 1 | 4.2% |

選挙の投票所や啓発や職員の任用に関する声などが寄せられています。

<消防・救急など> 18件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|---------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| 警防 | 1 | 7 | | | 2 | 10 | 55.6% |
| その他(消防) | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 38.9% |
| 救急 | 1 | | | | | 1 | 5.6% |

消火・救急活動に関する声などが寄せられています。

<都市計画・開発など> 15件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|--------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| 交通政策 | | | 4 | 1 | | 5 | 33.3% |
| 広域拠点開発 | | 2 | | 1 | | 3 | 20.0% |
| 都市計画 | | 2 | | 1 | | 3 | 20.0% |
| 統計 | 1 | 1 | | | | 2 | 13.3% |
| 開発計画 | | | 1 | | | 1 | 6.7% |
| 建築指導 | | | | 1 | | 1 | 6.7% |

総合交通体系や夢洲のまちづくりに関する声などが寄せられています。

<港湾など> 14件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|-------------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| その他(港湾) | | 2 | 2 | 3 | | 7 | 50.0% |
| 南港(住之江区) | | 1 | 2 | 1 | | 4 | 28.6% |
| 港湾管理 | | 1 | | | | 1 | 7.1% |
| 北港(此花区) | 1 | | | | | 1 | 7.1% |
| 大阪港(港区・大正区) | | | 1 | | | 1 | 7.1% |

クジラの処分費に係る不適正事務に関する声などが寄せられています。

<契約・管財など> 13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 | 1 | 2 | 2 | 3 | | 8 | 61.5% |
| その他(契約) | | 2 | | 2 | | 4 | 30.8% |
| 財産管理 | | | | 1 | | 1 | 7.7% |

契約や入札に関する声などが寄せられています。

<デジタル施策など> 9件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|-------------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| スマートシティ | 3 | 1 | | | | 4 | 44.4% |
| その他(デジタル施策) | | 2 | | | | 2 | 22.2% |
| 戦略 | | 1 | | | | 1 | 11.1% |
| DX推進 | | | 1 | | | 1 | 11.1% |
| 基盤 | 1 | | | | | 1 | 11.1% |

スマートシティに関する声などが寄せられています。

<IRの推進など> 8件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|------------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| IRの推進 | 1 | 3 | 1 | 2 | | 7 | 87.5% |
| その他(IRの推進) | | | | 1 | | 1 | 12.5% |

I Rの推進に関する声などが寄せられています。

<財政など> 7件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|---------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| 財政 | | 2 | | 4 | | 6 | 85.7% |
| その他(財務) | | | 1 | | | 1 | 14.3% |

財政に関する声などが寄せられています。

<経済など> 7件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|---------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| その他(経済) | | 3 | | 1 | | 4 | 57.1% |
| 特区・企業誘致 | 1 | 1 | | | | 2 | 28.6% |
| 市場 | 1 | | | | | 1 | 14.3% |

プレミアム付商品券に関する声などが寄せられています。

＜副首都推進など＞ 5件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|------------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| 副首都企画 | | 1 | | 1 | | 2 | 40.0% |
| 事業再編 | | 2 | | | | 2 | 40.0% |
| その他(副首都推進) | | | | 1 | | 1 | 20.0% |

府市一体の行政運営に関する声などが寄せられています。

＜都市交通など＞ 3件

(件)

| | 苦情 | 意見・提案 | 要望 | 相談・問合せ | その他 | 合計 | 構成比 |
|---------------|----|-------|----|--------|-----|----|-------|
| その他(交通ネットワーク) | | 1 | 1 | | | 2 | 66.7% |
| バス | 1 | | | | | 1 | 33.3% |

Osaka Metro (オオサカメトロ) に関する声などが寄せられています。

＜その他＞ 66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) | 15 | 10 | 16 | 2 | 12 | 55 | 83.3% |
| 市会事務局 | | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 15.2% |
| 会計室 | | | 1 | | | 1 | 1.5% |

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

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1@0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

| 分類 | 受付月 | | | | | | | | | | | | (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 |
| 戸籍・住民票・保険・年金・税 | 8 | 8 | 10 | 5 | 10 | 10 | 9 | 7 | 5 | 4 | 6 | 8 | 90 | 6.8% |
| 福祉 | 11 | 2 | 6 | 6 | 9 | 14 | 4 | 11 | 17 | 7 | 6 | 9 | 102 | 7.7% |
| 文化・スポーツ・観光 | | 6 | 8 | 3 | 4 | 5 | 10 | 14 | 8 | 4 | 4 | 1 | 67 | 5.0% |
| 環境・ごみ | 10 | 7 | 10 | 4 | 4 | 7 | 9 | 5 | 3 | 5 | 6 | 3 | 73 | 5.5% |
| 教育 | 8 | 9 | 7 | 15 | 9 | 6 | 18 | 6 | 11 | 26 | 17 | 11 | 143 | 10.8% |
| 子育て | 10 | 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 6 | 8 | 5 | 51 | 3.9% |
| 住宅 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | | 23 | 1.7% |
| 上下水道 | 3 | 3 | 11 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | | | 36 | 2.7% |
| 道路・河川 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | | 31 | 2.3% |
| 自転車・駐輪場・自動二輪車・駐車場 | 2 | 5 | 2 | 6 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | | 3 | 32 | 2.4% |
| 防災・防犯・消防 | | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | | 7 | | 11 | 1 | 1 | 33 | 2.5% |
| 公園 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 3 | 1 | 48 | 3.6% |
| 健康・医療・衛生・動物 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | | 2 | 7 | 4 | 2 | 1 | 33 | 2.5% |
| まちづくり・経済・産業 | 5 | 5 | 11 | 6 | 2 | 5 | 7 | 8 | 5 | 6 | 5 | 2 | 67 | 5.0% |
| 広聴・広報・情報公開 | 6 | 1 | 11 | 8 | 9 | 6 | 5 | 9 | 11 | 11 | 2 | 9 | 88 | 6.6% |
| 職員 | 27 | 17 | 32 | 19 | 23 | 18 | 18 | 17 | 18 | 20 | 18 | 19 | 246 | 18.5% |
| その他 | 15 | 14 | 23 | 16 | 17 | 16 | 9 | 10 | 7 | 11 | 15 | 13 | 166 | 12.5% |
| 合計 | 116 | 92 | 155 | 106 | 108 | 112 | 109 | 113 | 107 | 129 | 96 | 86 | 1,329 | 100.0% |

※令和6年6月末時点データを集計しています。

※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。

(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、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



令和5年度 おしえ太郎受信件数 (6,790件)

○月別受信件数

受信件数



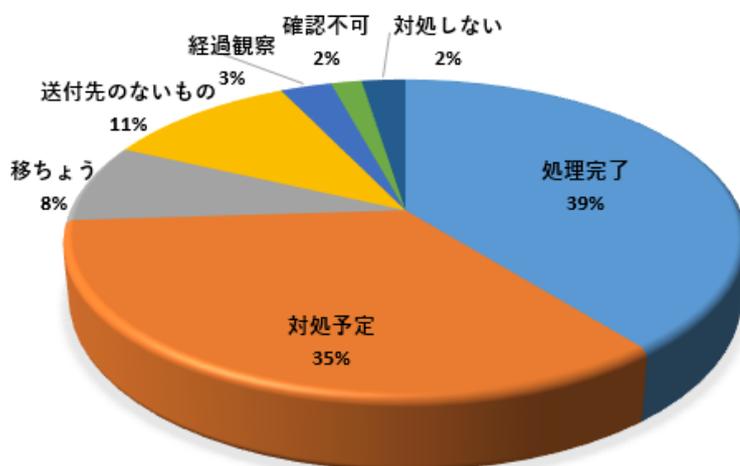
○分類及び状況別件数

| 分類 | 状況 | 件数 |
|------------|-------|-------|
| 歩道（3,618件） | 壊れ／傷み | 1,246 |
| | その他 | 1,404 |
| | 不法投棄 | 478 |
| | 樹木 | 222 |
| | 散乱ごみ | 145 |
| | 雑草 | 112 |
| | 照明灯不良 | 11 |
| 道路（2,309件） | 壊れ／傷み | 1,116 |
| | その他 | 594 |
| | 不法投棄 | 309 |
| | 散乱ごみ | 83 |
| | 照明灯不良 | 45 |
| | 雑草 | 75 |
| | 樹木 | 87 |

| 分類 | 状況 | 件数 |
|----------------------|-------|-----|
| 公園（560件） | 壊れ／傷み | 233 |
| | その他 | 103 |
| | 不法投棄 | 93 |
| | 散乱ごみ | 56 |
| | 樹木 | 47 |
| | 雑草 | 23 |
| | 照明灯不良 | 5 |
| 河川（22件） | 壊れ／傷み | 4 |
| | その他 | 12 |
| | 不法投棄 | 4 |
| | 散乱ごみ | 1 |
| | 雑草 | 0 |
| | 樹木 | 1 |
| その他（市の施設等） （281件） | 壊れ／傷み | 135 |
| | その他 | 98 |
| | 照明灯不良 | 15 |
| | 不法投棄 | 14 |
| | 雑草 | 9 |
| | 樹木 | 9 |
| | 散乱ごみ | 1 |

○対応状況

| 対応状況 | 件数 | 構成比 |
|----------|-------|-----|
| 処理完了 | 2,669 | 39 |
| 対処予定 | 2,355 | 35 |
| 移ちょう | 544 | 8 |
| 送付先のないもの | 740 | 11 |
| 経過観察 | 197 | 3 |
| 確認不可 | 118 | 2 |
| 対処しない | 167 | 2 |
| 合計 | 6,790 | 100 |



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 | 概ね一年以内に対処予定 |
| 対処しない | 対処しないことが決まっている |
| 確認不可 | 現地調査したが、確認できなかった |
| 移ちょう | 他の官公庁所管のもので、伝達済み |
| 送付先のないもの | 官公庁以外が所管するもの |

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 5 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 151 件あり、そのうち協議等の回数は 115 回となっています。

団体との協議回数等一覧(令和5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 |
|--------|-----------|----------|----------|-----------|----------|
| 北区役所 | 1 | 2 | 副首都推進局 | 0 | 0 |
| 都島区役所 | 2 | 1 | 市政改革室 | 0 | 0 |
| 福島区役所 | 2 | 1 | デジタル統括室 | 1 | 1 |
| 此花区役所 | 3 | 0 | 総務局 | 0 | 0 |
| 中央区役所 | 1 | 2 | 都市交通局 | 0 | 0 |
| 西区役所 | 1 | 1 | 政策企画室 | 7 | 23 |
| 港区役所 | 2 | 0 | 危機管理室 | 2 | 0 |
| 大正区役所 | 4 | 2 | 経済戦略局 | 0 | 0 |
| 天王寺区役所 | 3 | 0 | 中央卸売市場 | 0 | 0 |
| 浪速区役所 | 4 | 1 | 万博推進局 | 0 | 0 |
| 西淀川区役所 | 2 | 0 | I R 推進局 | 4 | 3 |
| 淀川区役所 | 2 | 1 | 市民局 | 7 | 20 |
| 東淀川区役所 | 1 | 2 | 財政局 | 0 | 0 |
| 東成区役所 | 1 | 1 | 契約管財局 | 2 | 0 |
| 生野区役所 | 1 | 2 | 大阪都市計画局 | 0 | 0 |
| 旭区役所 | 3 | 1 | 計画調整局 | 0 | 0 |
| 城東区役所 | 3 | 1 | 福祉局 | 21 | 11 |
| 鶴見区役所 | 2 | 1 | 健康局 | 6 | 3 |
| 阿倍野区役所 | 1 | 1 | こども青少年局 | 10 | 1 |
| 住之江区役所 | 1 | 3 | 環境局 | 3 | 3 |
| 住吉区役所 | 6 | 6 | 都市整備局 | 0 | 0 |
| 東住吉区役所 | 4 | 2 | 建設局 | 1 | 0 |
| 平野区役所 | 3 | 3 | 大阪港湾局 | 3 | 3 |
| 西成区役所 | 5 | 1 | 会計室 | 0 | 0 |
| | | | 消防局 | 0 | 0 |
| | | | 水道局 | 0 | 0 |
| | | | 教育委員会事務局 | 26 | 12 |
| | | | 行政委員会事務局 | 0 | 0 |
| | | | 市会事務局 | 0 | 0 |
| | | | 合 計 | 151 | 115 |
| | | | 前年度(参考) | 210 | 88 |

※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。

○実績（要望等記録制度の運用状況）

令和 5 年度は、総計が 20,218 件あり、その内、定例的で対応方針が明確なものは 20,213 件（内訳：市民 17,632 件、公職者 375 件、団体等 2,206 件）で、対応方針の検討が必要なものは 5 件でした。

内容別では、放置自転車の対策に関する要望が最も多く、次いで道路照明灯の設置・改良・不点灯・昼間点灯に関する要望が多くなっています。

・令和5年度（令和5年4月～令和6年3月）実績

要望等記録制度 公表件数

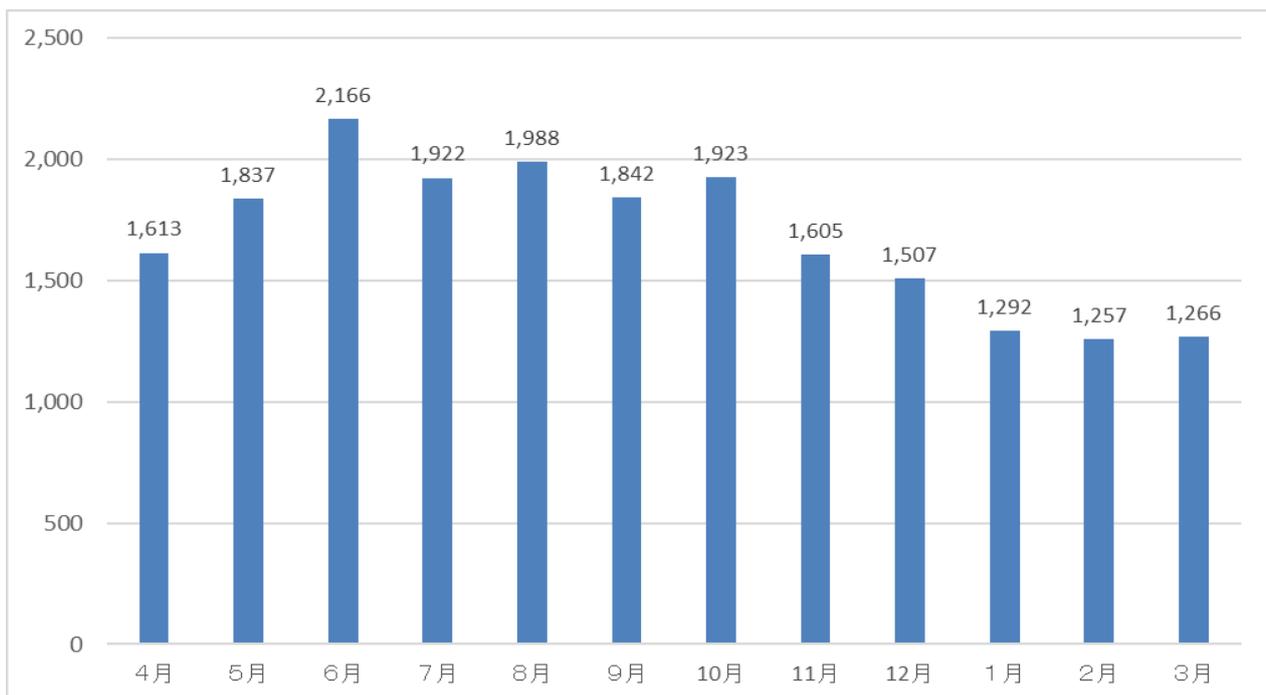
令和5年度分（令和5年4月～令和6年3月）

| 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) | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 子育て | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 住宅・建築 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 水道・下水道 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,664 | 40 | 1 | 2,705 | 2,705 |
| 公園・道路 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14,964 | 335 | 2,205 | 17,504 | 17,504 |
| 防災 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 河川・港湾 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 計 | 5 | 0 | 0 | 5 | 17,632 | 375 | 2,206 | 20,213 | 20,218 |

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5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5年度実施分）

【令和5年度：35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 | 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5年4月17日～令和5年5月16日 | 0 |
| 2 | 大阪市識字・日本語教育基本方針（素案） | 教育委員会事務局 | 令和5年7月3日～令和5年8月4日 | 968 |
| 3 | 大阪市路上喫煙の防止に関する条例の改正の方向性 | 環境局 | 令和5年8月7日～令和5年6月6日 | 448 |
| 4 | 大阪市地域公共交通計画（大阪港咲洲・夢洲地域）（案） | 大阪港湾局 | 令和5年9月8日～令和5年10月10日 | 1 |
| 5 | 御堂筋の景観誘導（景観計画及び関連するガイドライン等） | 計画調整局建設局 | 令和5年9月12日～令和5年10月11日 | 2 |
| 6 | 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5年11月14日～令和5年12月14日 | 0 |
| 7 | 住吉区将来ビジョン2028（案） | 住吉区役所 | 令和5年12月11日～令和6年1月10日 | 47 |
| 8 | 大阪港港湾計画（素案） | 大阪港湾局 | 令和5年12月11日～令和6年1月15日 | 1 |
| 9 | 大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（素案）（令和6年度～8年度） | 福祉局 | 令和5年12月25日～令和6年1月24日 | 194 |
| 10 | 大阪市健康増進計画「すこやか大阪21（第3次）」（案） | 健康局 | 令和5年12月22日～令和6年1月22日 | 39 |
| 11 | 「第4次大阪市食育推進計画」（案） | 健康局 | 令和5年12月22日～令和6年1月22日 | 4 |
| 12 | 大阪市感染症予防計画（案） | 健康局 | 令和6年1月17日～令和6年2月15日 | 4 |
| 13 | 大阪市ホームレスの自立の支援等に関する実施計画（2024（令和6）年度～2028（令和10）年度）（素案） | 福祉局 | 令和5年12月25日～令和6年1月24日 | 6 |
| 14 | 令和6年度大阪市食品衛生監視指導計画（案） | 健康局 | 令和6年1月15日～令和6年2月13日 | 61 |
| 15 | 「大阪市国民健康保険 保健事業実施計画・特定健康診査等実施計画【令和6（2024）年度～令和11（2029）年度】」（素案） | 福祉局 | 令和5年12月25日～令和6年1月24日 | 0 |
| 16 | 「第3期大阪市地域福祉基本計画」素案 | 福祉局 | 令和5年12月25日～令和6年1月24日 | 46 |

| 番号 | 計画等の名称 | 所管局 | 意見等提出期間 | 意見 件数 |
|----|---|--------|----------------------|----------|
| 17 | 大阪市障がい者支援計画・第7期障がい福祉計画・第3期障がい児福祉計画（素案） | 福祉局 | 令和5年12月25日～令和6年1月24日 | 41 |
| 18 | 天王寺区地域福祉ビジョン（案） | 天王寺区役所 | 令和6年1月10日～令和6年2月9日 | 0 |
| 19 | 新たな長居障がい者スポーツセンター（仮称）整備基本計画（案） | 福祉局 | 令和5年12月28日～令和6年1月29日 | 71 |
| 20 | 「大阪市自殺対策基本指針（第2次）」の中間見直し（案） | 健康局 | 令和6年1月17日～令和6年2月15日 | 1 |
| 21 | 大阪市再生可能エネルギーの導入等による脱炭素社会の実現に関する条例の一部改正（案） | 環境局 | 令和6年1月29日～令和6年2月28日 | 0 |
| 22 | 大阪港・堺泉北港・阪南港港湾脱炭素化推進計画（案） | 大阪港湾局 | 令和6年1月31日～令和6年2月29日 | 10 |
| 23 | 大阪市困難な問題を抱える女性への支援のための施策の実施に関する基本的な計画（案） | 市民局 | 令和6年2月1日～令和6年2月29日 | 61 |
| 24 | 第2次大阪市再犯防止推進計画（令和6年度～令和10年度）【素案】 | 市民局 | 令和6年2月1日～令和6年2月29日 | 21 |
| 25 | 住之江区地域福祉ビジョン（案） | 住之江区役所 | 令和6年2月1日～令和6年2月29日 | 14 |
| 26 | 大阪市未来都市創生総合戦略（案） | 政策企画室 | 令和6年2月5日～令和6年3月4日 | 3 |
| 27 | 大阪市水道DX戦略（案） | 水道局 | 令和6年2月9日～令和6年3月10日 | 2 |
| 28 | 東住吉区地域福祉計画2024（令和6）年度～2026（令和8）（案） | 東住吉区役所 | 令和6年2月8日～令和6年3月8日 | 1 |
| 29 | 大阪市港区地域福祉計画（令和6年度～令和8年度）（素案） | 港区役所 | 令和6年2月19日～令和6年3月18日 | 0 |
| 30 | 新・市政改革プラン（素案） | 市政改革室 | 令和6年2月15日～令和6年3月11日 | 325 |
| 31 | 東成区地域保健福祉ビジョン令和6年度～8年度（素案） | 東成区役所 | 令和6年2月13日～令和6年3月12日 | 2 |
| 32 | 大阪市水道施設整備中長期計画（案） | 水道局 | 令和6年3月6日～令和6年4月5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 | 東横堀川等の水辺の魅力空間づくり基本方針（案） | 建設局 | 令和5年12月20日 ～ 令和6年1月31日 | 31 |
| 34 | 大阪市交通バリアフリー基本構想（天王寺・阿倍野地区、新大阪地区、御幣島地区、大正地区、住之江公園地区） | 計画調整局 | 令和6年3月25日 ～ 令和6年4月23日 | 20 |
| 35 | 弁天町駅周辺まちづくりビジョン（案） | 港区役所 | 令和6年2月26日 ～ 令和6年3月25日 | 12 |
| 令和5年度合計 | | | | 2,437 |

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）

（3）市役所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）

（4）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）

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5年度受付実績

令和5年度受付実績

ア 受付件数 791,847 件
 イ 応答件数 699,749 件
 ウ 応答率 88.37 %
 エ 平均受付数（1日） 2,163.52 件
 ※メール・FAX 件数含む

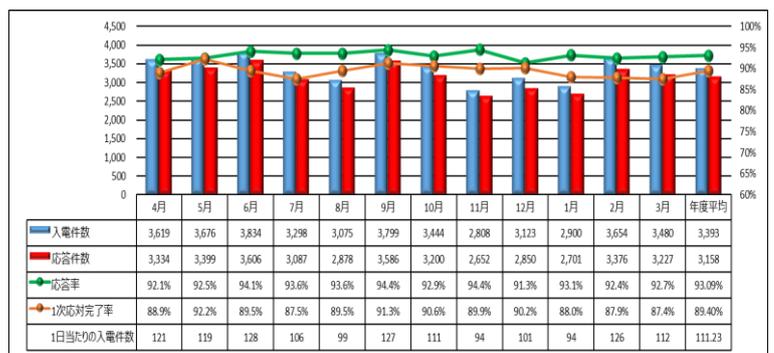
大阪市総合コールセンター等 受付実績



(1) 大阪市総合コールセンター（なにわコール）

ア 入電件数 40,710 件
 イ 応答(電話受付)件数 37,896 件
 ウ 応答率 93.09 %
 エ コールセンターでの
 一次応対完了率 89.40 %
 オ 平均入電数（1日） 111.23 件

大阪市総合コールセンター（なにわコール） 受付実績

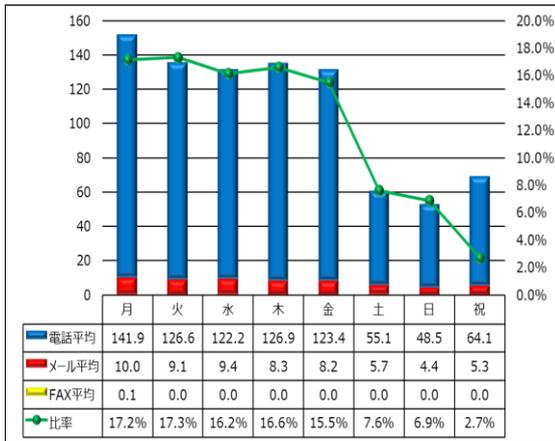


カ メール受付件数 2,816 件
 キ ファクシミリ受付件数 9 件

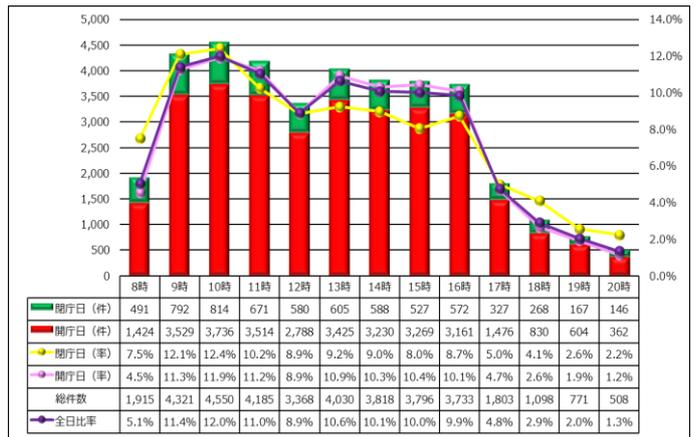
メール・ファクシミリ受付件数



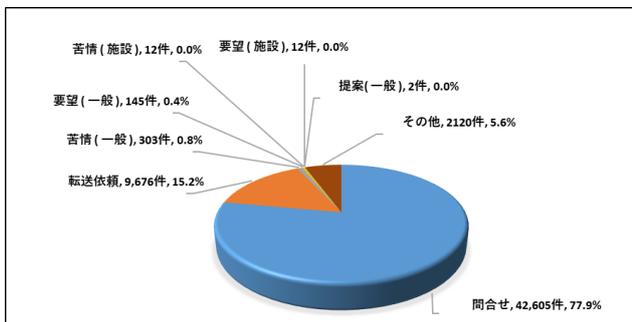
曜日別平均応答件数（電話・メール・FAX）



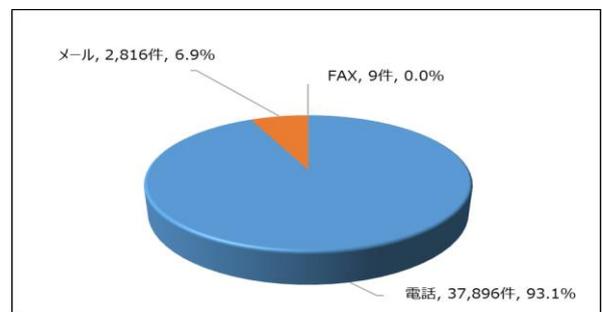
時間帯別応答件数（電話）



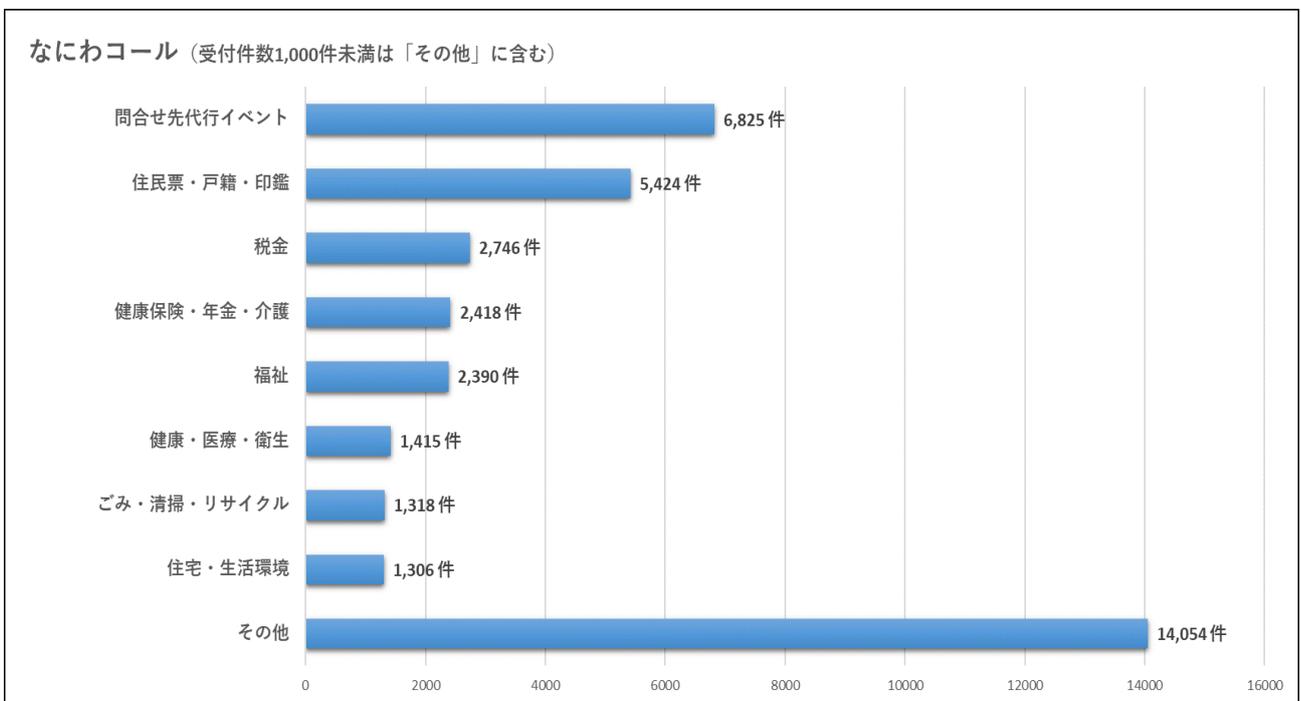
申出区分別比率



チャネル別比率



問合せ分類別件数



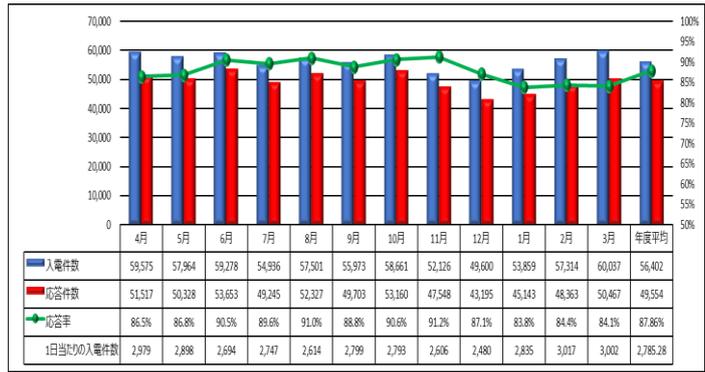
問合せが多かった本市関連イベント

| 順位 | イベント名 | 受付件数 |
|----|--------------------------------|------|
| 1位 | モネ 連作の情景 | 1429 |
| 2位 | 特別展「恐竜博2023」 | 1108 |
| 3位 | 特別展「毒」 | 630 |
| 4位 | 開館1周年記念特別展 佐伯祐三 一自画像としての風景 | 504 |
| 5位 | 特別展 生誕270年 長沢芦雪 -奇想の旅、天才絵師の全貌- | 494 |

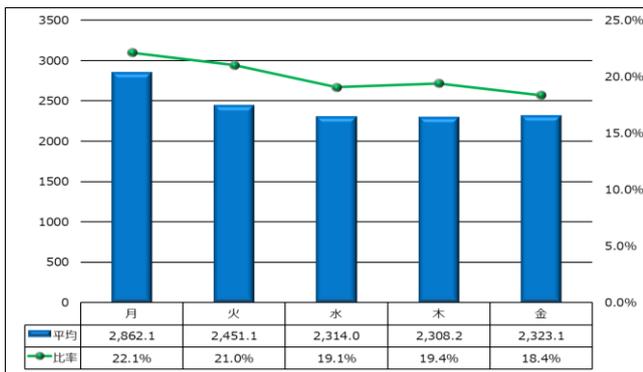
(2) 区役所代表電話

| | |
|-------------|------------|
| ア 入電件数 | 676,824 件 |
| イ 応答件数 | 594,649 件 |
| ウ 応答率 | 87.86% |
| エ 平均入電数（1日） | 2,785.28 件 |

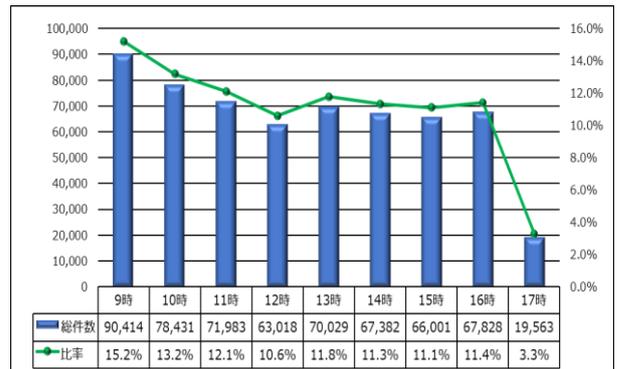
区役所代表電話 受付実績



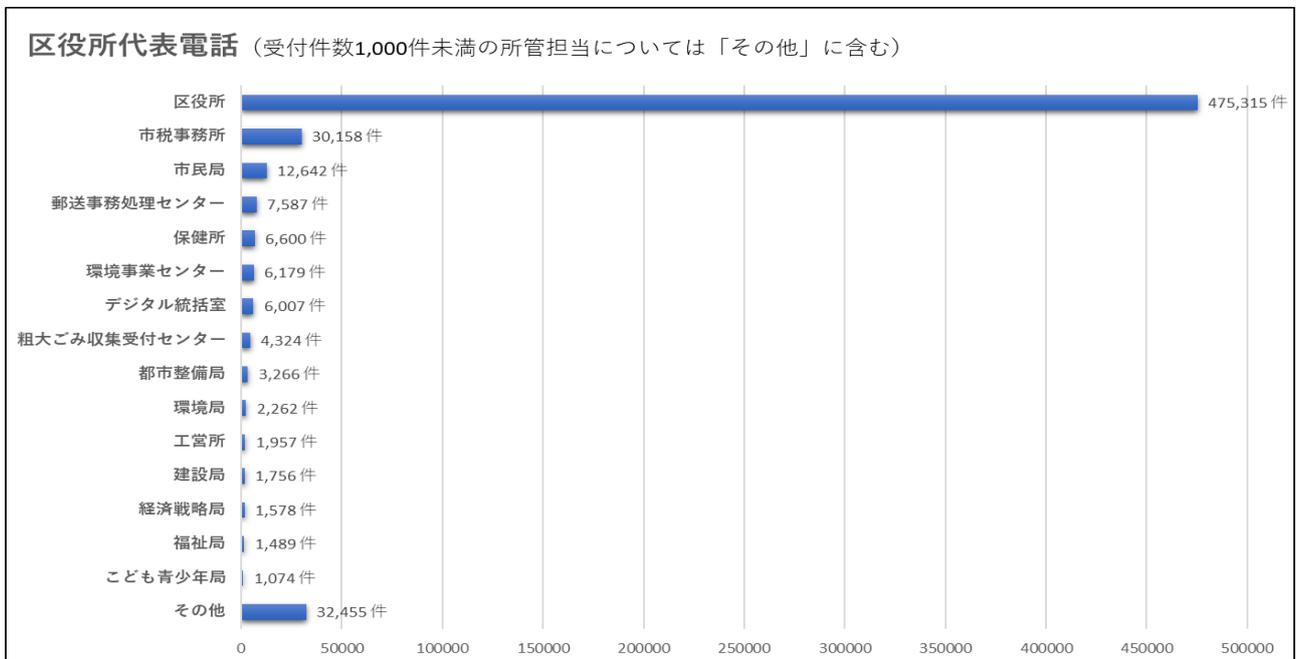
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



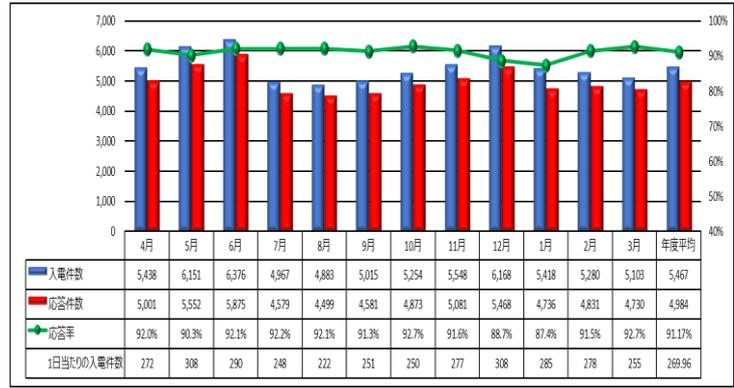
転送・案内別件数



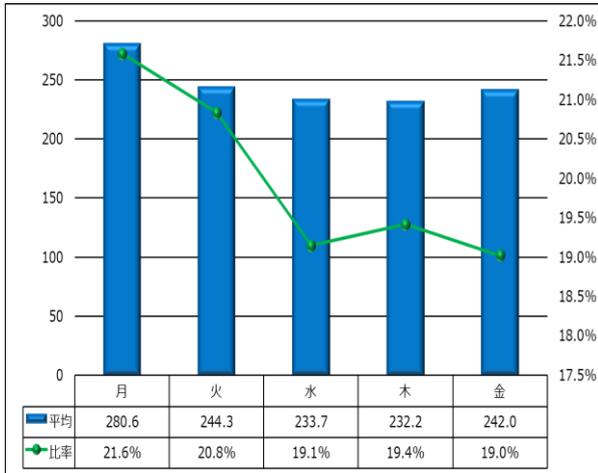
(3) 市役所代表電話

| | | |
|---|-------------|----------|
| ア | 入電件数 | 65,601 件 |
| イ | 応答件数 | 59,806 件 |
| ウ | 応答率 | 91.17 % |
| エ | 平均入電数 (1 日) | 269.96 件 |

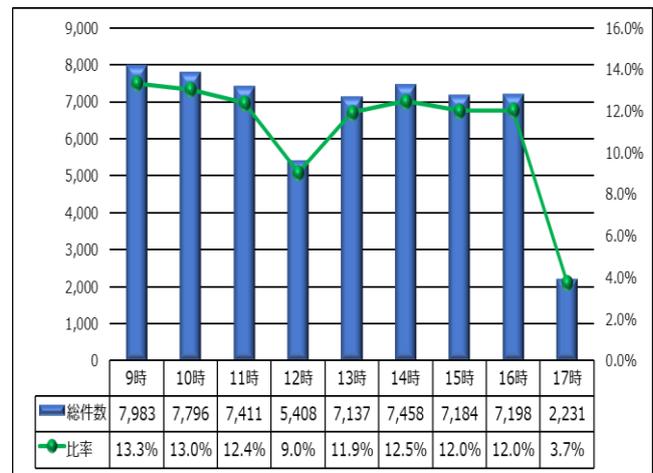
市役所代表電話 受付実績



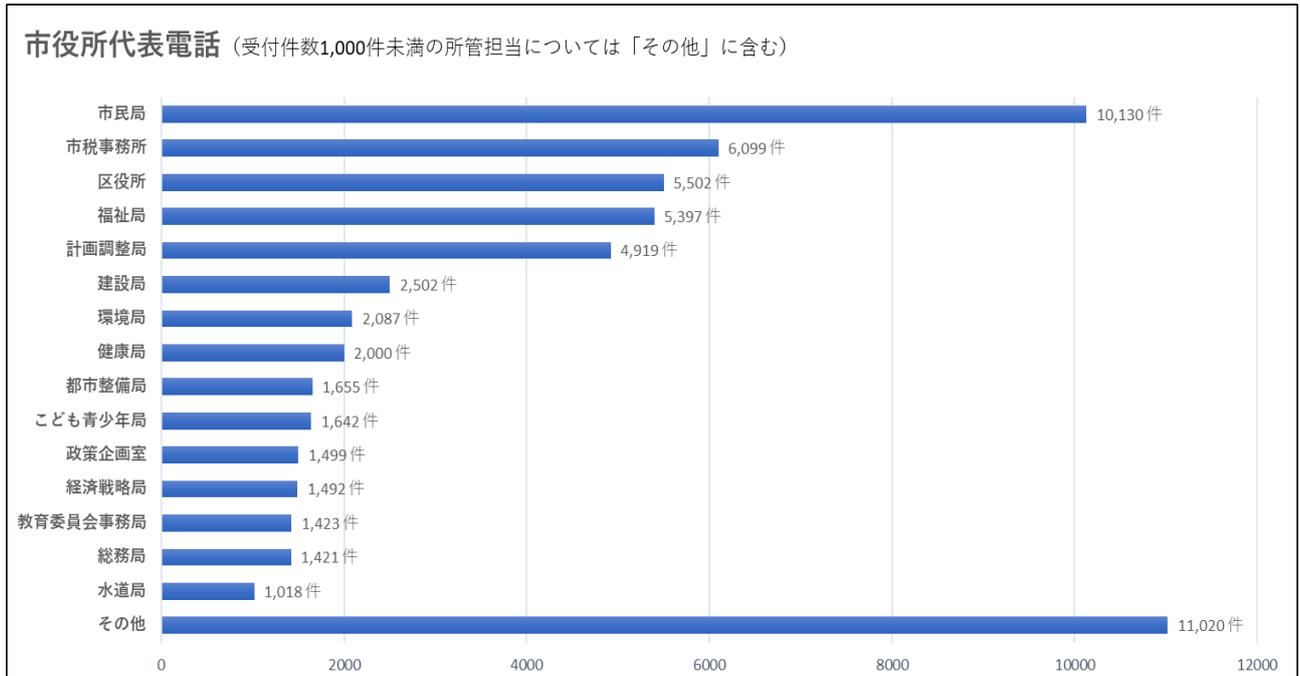
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



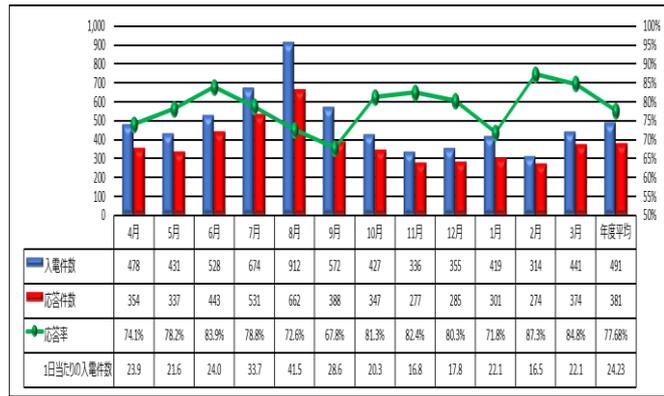
転送・案内別件数



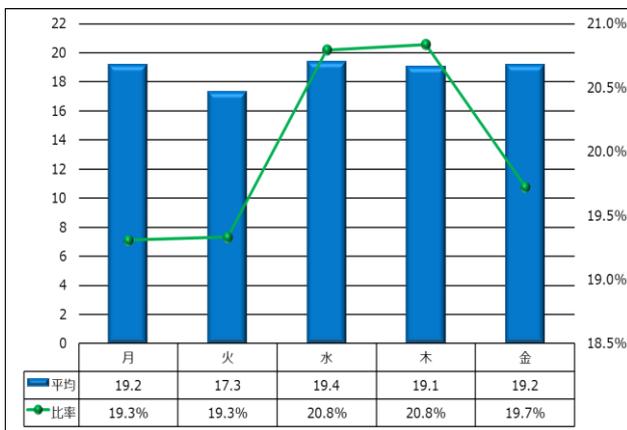
(4) 広聴電話

| | |
|--------------|---------|
| ア 入電件数 | 5,887 件 |
| イ 応答件数 | 4,573 件 |
| ウ 応答率 | 77.68 % |
| エ 平均入電数 (1日) | 24.23 件 |

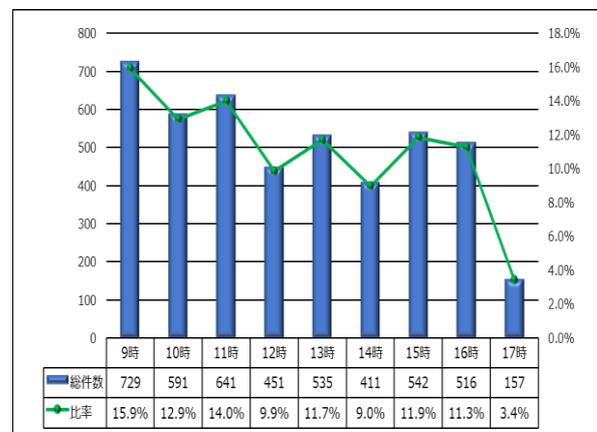
広聴電話 受付実績



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 5 年度の案内件数は 20,582 件(うち英語対応は 139 件)で、1 日平均約 85 件です。

案内先別でみると、庁内案内が 16,134 件(78.4%)で、その内訳は、件数の多いものから市民局 2,647 件、計画調整局 2,411 件、都市整備局 1,004 件、健康局 665 件、政策企画室 612 件などとなっています。また、庁外案内は 4,448 件(21.6%)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 1,594 件、市税事務所 852 件、建設局 210 件、環境局 117 件、経済戦略局 79 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 |
|--------|--------|-------|
| 20,582 | 16,134 | 4,448 |

案内先別内訳 (庁内) (件)

| 市民局 | 計画調整局 | 都市整備局 | 健康局 | 政策企画室 | その他 | 合計 |
|-------|-------|-------|-----|-------|-------|--------|
| 2,647 | 2,411 | 1,004 | 665 | 612 | 8,795 | 16,134 |

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 |
|-------------------|-------|-----|-----|-------|-------|-------|
| 1,594 | 852 | 210 | 117 | 79 | 1,596 | 4,448 |

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 | 1 | 自然科学博物館（現自然史博物館）開館 | |
| | | 3 | | | |
| 34 | 1959 | 3 | | | |
| | | 7 | 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 | | | 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 |
| | | 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 | | | |

| 年 | 月 | 広聴のあゆみ | 月 | 市政関連事項 | 市長 |
|----|------|--------|----|--------------------------|--|
| 43 | 1968 | 7 | | | 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 | | | |
| 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 | | | |
| | | 6 | | | |
| | | 9 | | | |
| 49 | 1974 | 6 | | | |
| 51 | 1976 | 3 | | | |
| | | 4 | | | |
| | | 12 | | | |
| 53 | 1978 | 7 | | | |
| 54 | 1979 | 6 | | | |
| 56 | 1981 | | 3 | 南港に「ニュートラム」開通 | |
| 57 | 1982 | 3 | | | |
| | | | | | |
| 58 | 1983 | 6 | | | |
| | | | 10 | 第1回御堂筋パレード | |
| 59 | 1984 | 7 | | | |
| | | | | | |
| 60 | 1985 | 12 | | | |
| 61 | 1986 | | 1 | 新市庁舎完成 | |
| | | 4 | | | |
| 62 | 1987 | 1 | | | |

| 年 | 月 | 広聴のあゆみ | 月 | 市政関連事項 | 市長 |
|-----------|------|---|----|-------------------------|--|
| 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～平成 3. 12. 18 平成 3. 12. 19～7. 12. 18 |
| 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 | | | |
| | | 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 | | | |

| 年 | 月 | 広聴のあゆみ | 月 | 市政関連事項 | 市長 |
|----|------|---|----|---------------------------------|--|
| | | 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 | | | |
| | 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「庁内 J O H O」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 F A X 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 C I T Y N A V I」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 (F A X) 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 | | | |

| 年 | 月 | 広聴のあゆみ | 月 | 市政関連事項 | 市長 | |
|----|------|--------|----|--|-----------------------------------|--|
| | | 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 「市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン」を制定 | | |
| | | 4 | 4 | 公益通報制度を創設 | 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 | 5 | 「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 | 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 | |

| 年 | 月 | 広聴のあゆみ | 月 | 市政関連事項 | 市長 |
|-----------|------|--------------------------------|----|---------------------------------------|----------------------------------|
| | | 「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 | | | 平成 26. 3. 24～27. 12. 18 |
| | 10 | 市民の声の見える化の実施 | | | |
| 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 | 吉村 洋文 平成 27. 12. 19～31. 3. 21 |
| 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～令和 5. 4. 6 |
| 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 | 特別区設置住民投票 | |
| 3 | 2021 | | 4 | 天王寺動物園の地方独立行政法人化 | |
| 4 | 2022 | | 2 | 大阪中之島美術館の開館 | |
| | | | 4 | 大阪市立大学と大阪府立大学を統合し、大阪公立大学を設立 | |
| 5 | 2023 | | | | 横山 英幸 令和 5. 4. 10～ |