

令和 6 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」	11
(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」の応対業務を行うなど、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間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、この心の働きがあつてはじめて、申出内容を的確に聞き取り、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。

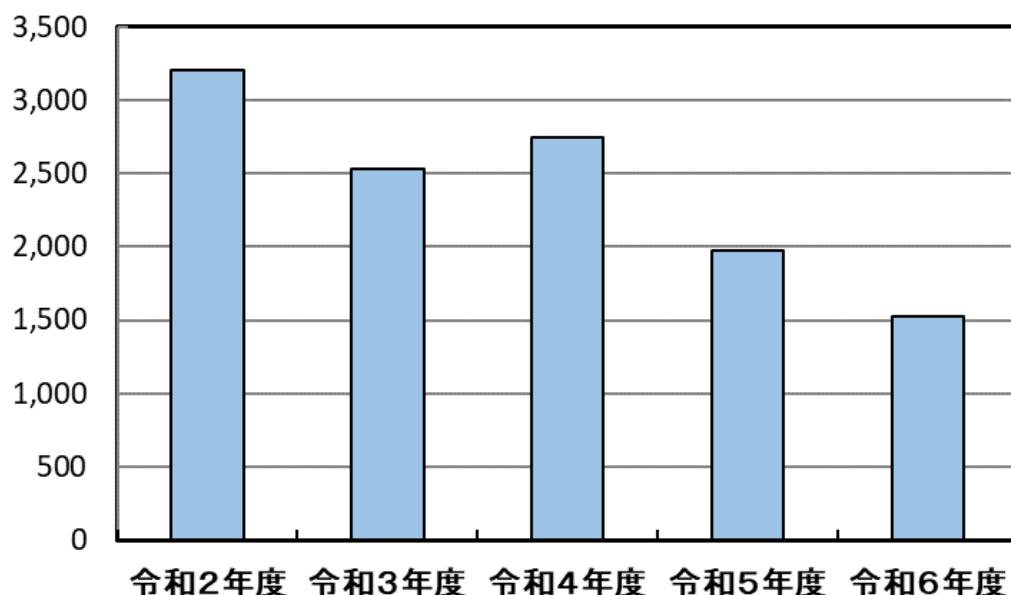
(1) 概況

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
3,207	2,529	2,746	1,976	1,524



令和6年度中に市民から寄せられた「市民の声」は1,524件で、前年度比452件減（22.9%）であり、「市民の声」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	8	27	104	177	192	163	853	1,524

令和6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大分類別処理件数の推移

(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5年度	増減率(%)
区の施策など	31	42	19	39	30	25	20	19	18	11	8	18	280	16.7	174	60.9
福祉など	23	17	19	54	7	12	16	13	13	8	13	23	218	13.0	328	▲ 33.5
人事・服務など	34	22	16	19	16	12	8	1	5	15	12	16	176	10.5	238	▲ 26.1
市民生活・人権など	31	14	6	5	10	19	11	19	4	7	6	19	151	9.0	111	36.0
環境・ごみなど	7	8	5	5	4	7	3	12	2	11	27	15	106	6.3	76	39.5
学校・教育など	23	9	6	9	8	6	3	5	12	8	6	9	104	6.2	143	▲ 27.3
子育てなど	3	7	7	2	7	10	4	9	3	9	8	7	76	4.5	55	38.2
その他	7	7	3	7	7	12	8	3	6	3	4	4	71	4.2	55	29.1
まちづくり・住宅など	8	12	4	3	4	3	1	6	5	4	2	2	54	3.2	35	54.3
政策・企画など	9	2	4	4	3	1	1	2	23				49	2.9	113	▲ 56.6
公園など	4	1	4	4	2	6	4	5	3		4	3	40	2.4	56	▲ 28.6
道路・河川・下水道管理など	5	6		7	1	3	2	2	1		8	2	37	2.2	59	▲ 37.3
市政改革など						1	1	9	5	5	5	9	35	2.1	47	▲ 25.5
観光・文化・スポーツなど	8	5	2	1	4			2	1		8	2	33	2.0	107	▲ 69.2
健康など	3	3	1	3	2	6	2	1	1	1	3	4	30	1.8	47	▲ 36.2
都市計画・開発など	1		5	5	1	2	2	1	3	3		2	25	1.5	15	66.7
行政・監察など	5		5	2	2	4	4					2	24	1.4	43	▲ 44.2
選挙・監査など		1			1	1	15	5	1				24	1.4	24	0.0
税金など	5		2	2	1	1	1		2	1	1	2	18	1.1	44	▲ 59.1
港湾など	6	5	1			2		2		2			18	1.1	14	28.6
危機管理など			1		7	2	1	1		1	2	1	16	1.0	25	▲ 36.0
契約・管財など		3	6	1			1	1			1	2	15	0.9	13	15.4
消防・救急など	1			3	1		1	1	1	5	1	1	15	0.9	18	▲ 16.7
デジタル施策など	1		1	2	1		1		2	3	1	2	14	0.8	9	55.6
水道など		3		4	3			2	1		1		14	0.8	56	▲ 75.0
日本国際博覧会など	1			1				1	1		3	3	10	0.6	30	▲ 66.7
副首都推進など	1					3		2					6	0.4	5	20.0
経済など								3			1	2	6	0.4	7	▲ 14.3
市会・会計など			3			1	1					1	6	0.4	11	▲ 45.5
IRの推進など	1				1					1	1	1	5	0.3	8	▲ 37.5
財政など	1											1	2	0.1	7	▲ 71.4
都市交通など												0	0.0	3	▲ 100.0	
計	219	167	120	182	123	139	111	127	113	98	126	153	1,678	100		
令和5年度	150	147	185	151	197	166	149	167	189	180	139	156	1,976			
前年度比(%)	46.0	13.6	▲ 35.1	20.5	▲ 37.6	▲ 16.3	▲ 25.5	▲ 24.0	▲ 40.2	▲ 45.6	▲ 9.4	▲ 1.9	▲ 15.1			

「区の施策など」に関するものが280件ともっと多く、続いて「福祉など」に関するものが218件、「人事・服務など」に関するものが176件となっています。

また、受付件数に関して令和6年度から、令和5年10月の市民の声データベースの再構築に伴い、より実態に即した件数集計を行っています。

②小分類別処理件数（上位 50）

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5年度	(件) 増減率(%)	
1	区の施策	区の施策	31	42	19	39	30	25	20	19	18	11	8	18	280	16.7	174	60.9	
2	人事	人材開発	9	9	11	11	8	10	5	1	3	12	8	12	99	5.0	145	▲ 31.7	
3	その他	その他	7	7	3	7	7	12	8	3	6	3	4	4	71	3.6	55	29.1	
4	その他福祉	生活困窮	2	2	2	19	1	2	6	2	8	2	4	12	62	3.1	97	▲ 36.1	
5	ごみ	路上喫煙対策	4	3		2	1	4	1	4	1	9	23	7	59	3.0	21	181.0	
6	人事	人事	20	8	4	4	5		3		1	2	4	4	55	2.8	72	▲ 23.6	
7	市民生活	住民登録	23	2	1	1	2	2	2	4			2	6	45	2.3	32	40.6	
8	保険	国民健康保険	11	3	7	3	1		5	6		2	2	2	42	2.1	73	▲ 42.5	
9	子育て支援	保育所	2	6	2	1	4	5	3	2	1	4	4	1	35	1.8	23	52.2	
10	学校教育	その他	3		2	2	1	5	2	3	6	4	2	5	35	1.8	65	▲ 46.2	
11	高齢者施策	介護保険	2	5	3	21					1	1	1		34	1.7	17	100.0	
12	区政支援	地域力・政策支援					5	10	5		1	1	1	7	30	1.5	1	2,900.0	
13	障がい者施策	障がい者福祉	5	2	2	3	4	6		2	2	2		2	30	1.5	29	3.4	
14	学校教育	教育指導	8	6	3	1	4				3	1	1	2	29	1.5	19	52.6	
15	広報・報道	広報・報道	2			1	1			20					24	1.2	23	4.3	
16	市民情報	広聴相談	7	1	3	2	1	1	1	2	3				21	1.1	74	▲ 71.6	
17	選挙・監査・人事	選挙						15	5	1					21	1.1	16	31.3	
18	市政改革	その他							4	3	5	4	4	20	1.0	41	▲ 51.2		
19	人事	その他	3	4	1	4	3	2				1			18	0.9	16	12.5	
20	その他福祉	その他福祉	1	4	1	3		1	2	1			3	2	18	0.9	12	50.0	
21	子育て支援	子育て支援			3		1		1	2	2	2	4	17	0.9	8	112.5		
22	市営住宅	管理・整備	1	3	1	1	2	1	1	2	3		1	1	17	0.9	10	70.0	
23	市民生活	安全	1	5	1			1	1	2	1	1	2	16	0.8	3	433.3		
24	公園	管理	1	1	3	3		1	2	1	2		1	1	16	0.8	21	▲ 23.8	
25	市政改革	市政改革					1	1	5	2		1	5	15	0.8	6	150.0		
26	ごみ	家庭系ごみ	2	2			2	1	1	5			1	1	15	0.8	26	▲ 42.3	
27	危機管理	危機管理			1		7		1	1		1	2	1	14	0.7	22	▲ 36.4	
28	市民生活	区庁舎	1					2	11					14	0.7	10	40.0		
29	契約	契約		3	6	1				1			1	2	14	0.7	8	75.0	
30	生涯学習	図書館	5	2		1	1		1		2		1	1	14	0.7	15	▲ 6.7	
31	観光・文化・スポーツ	生涯スポーツ	6	3	1	1	1						1		13	0.7	84	▲ 84.5	
32	市営住宅	その他	1	2	1	2	1			2	1	1	1	1	13	0.7	8	62.5	
33	観光・文化・スポーツ	競技スポーツ	2				2						6	1	11	0.6	1	1,000.0	
34	市民生活	その他	1		1			3			2	1	1	1	10	0.5	28	▲ 64.3	
35	学校教育	給食	6	1		1	1			1					10	0.5	19	▲ 47.4	
36	市民生活	戸籍	2	1	2							3	1		9	0.5	4	125.0	
37	税金	市民税	1		2	2	1	1			1	1			9	0.5	17	▲ 47.1	
38	障がい者施策	障がい者支援・運営指導				2	1			1	2	1		2		9	0.5	79	▲ 88.6
39	学校教育	校舎管理	1		1	4	1					2			9	0.5	15	▲ 40.0	
40	健康推進	健康づくり		1	1	1			1			1	2	1	8	0.4	-	-	
41	その他福祉	その他	1			2		2			1			2	8	0.4	8	0.0	
42	日本国際博覧会	日本国際博覧会	1			1				1	1		2	2	8	0.4	23	▲ 65.2	
43	環境	その他		1			1			1		1	2	2	8	0.4	4	100.0	
44	公園	整備・計画	1					1		2			2	2	8	0.4	13	▲ 38.5	
45	道路・橋梁管理	不法占拠	2	3									2		7	0.4	11	▲ 36.4	
46	デジタル施策	基盤								2	3	1		6	0.3	1	500.0		
47	行政	庁舎管理	2		2			1						1	6	0.3	10	▲ 40.0	
48	監察	公正職務	2			1	1	2						6	0.3	1	500.0		
49	市民生活	消費者問題	1	3				1		1				6	0.3	11	▲ 45.5		
50	建築	その他			1	1		1	1		1	1			6	0.3	-	-	

「区の施策（区の施策）」に関する声が最も多く、続いて「人事（人材開発）」「その他（その他）」「その他福祉（生活困窮）」に関するものとなっています。

③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5年度	増減率(%)
意見・提案	58	48	26	62	44	33	31	34	29	27	33	39	464	30.4	511	▲ 9.2
苦情	46	34	36	31	27	29	34	24	19	22	29	36	367	24.1	535	▲ 31.4
相談・問合せ	29	48	24	40	28	35	27	25	32	14	15	21	338	22.2	327	3.4
要望	29	20	22	36	9	24	15	25	11	24	38	30	283	18.6	379	▲ 25.3
その他	7	5	4	5	5	11	3	4	1	6	7	14	72	4.7	49	46.9
合計	169	155	112	174	113	132	110	112	92	93	122	140	1,524	100	1,801	▲ 15.4

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。)

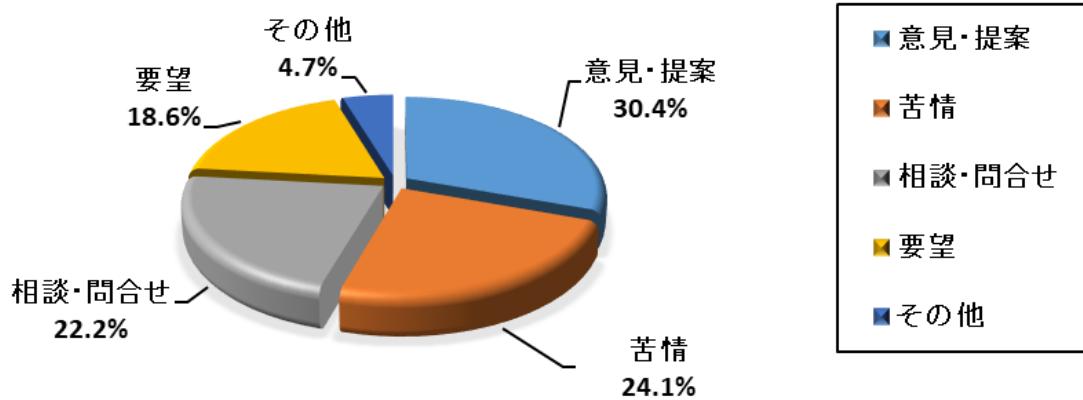
相談・問合せ……事務事業内容についての相談や問合せのあったもの

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

その他………お礼など

申出区分別構成比(%)



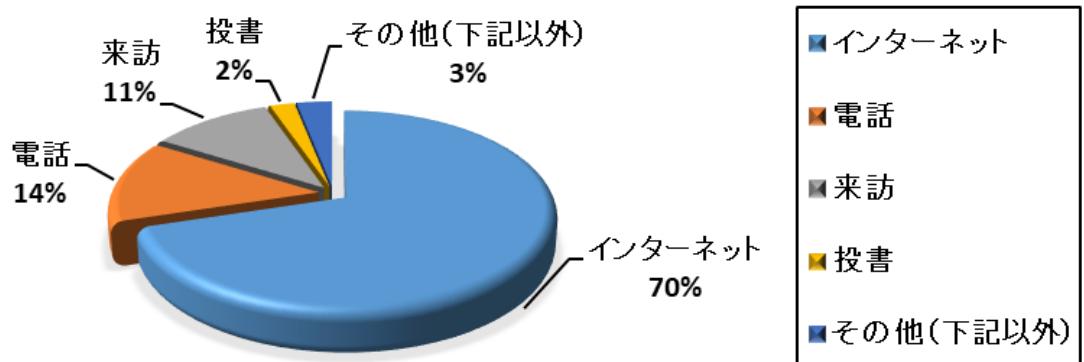
「意見・提案」が464件で最も多く、続いて「苦情」が367件、「相談・問合せ」が338件となっています。

④申出経路別件数

申出経路	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比(%)	令和5年度	増減率(%)
インターネット	116	104	69	126	75	96	72	78	68	61	93	113	1071	70.3	1,130	▲ 5.2
電話	26	31	26	22	20	10	16	10	12	10	13	10	206	13.5	343	▲ 39.9
来訪	24	14	12	17	14	12	17	19	9	10	6	12	166	10.9	398	▲ 58.3
投書	1	4		4		11	2	1	2	4	2	2	33	2.2	37	▲ 10.8
移ちょう	1	1	3	3	2	1	2	3	1	7	5	1	30	2.0	31	▲ 3.2
ファクシミリ				2		1		1		1	2	1	8	0.5	12	▲ 33.3
その他		1	1		2	1	1				1	1	8	0.5	21	▲ 61.9
なにわコール	1		1										2	0.1	4	▲ 50.0
計	169	155	112	174	113	132	110	112	92	93	122	140	1524	100.0	1,976	▲ 22.9

インターネットからの申し出が 1,071 件で、全体の 70% を超えており、続いて電話 206 件、来訪 166 件となっています。

申出経路別構成比(%)



(2) 处理状況別に見た「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6年度	令和5年度	増減率(%)
北区役所	24	27	▲ 11.1
都島区役所	23	34	▲ 32.4
福島区役所	27	19	42.1
此花区役所	9	13	▲ 30.8
中央区役所	30	33	▲ 9.1
西区役所	21	12	75.0
港区役所	38	37	2.7
大正区役所	14	10	40.0
天王寺区役所	14	26	▲ 46.2
浪速区役所	27	36	▲ 25.0
西淀川区役所	7	12	▲ 41.7
淀川区役所	22	21	4.8
東淀川区役所	43	54	▲ 20.4
東成区役所	30	30	0.0
生野区役所	18	13	38.5
旭区役所	13	24	▲ 45.8
城東区役所	64	44	45.5
鶴見区役所	9	12	▲ 25.0
阿倍野区役所	14	29	▲ 51.7
住之江区役所	33	50	▲ 34.0
住吉区役所	44	54	▲ 18.5
東住吉区役所	38	46	▲ 17.4
平野区役所	36	75	▲ 52.0
西成区役所	14	18	▲ 22.2
合計	612	729	▲ 16.0

【局・室受付】 (件)

受付局	令和6年度	令和5年度	増減率(%)
副首都推進局	0	0	-
市政改革室	0	0	-
デジタル統括室	0	1	▲ 100.0
総務局	2	3	▲ 33.3
都市交通局	0	0	-
政策企画室	754	775	▲ 2.7
危機管理室	0	2	▲ 100.0
経済戦略局	1	22	▲ 95.5
中央卸売市場	0	0	-
万博推進局	0	3	▲ 100.0
IR推進局	0	0	-
市民局	12	20	▲ 40.0
財政局(財務)	0	0	-
財政局(税務)	2	16	▲ 87.5
契約管財局	0	0	-
大阪都市計画局	1	0	-
計画調整局	7	3	133.3
福祉局	4	9	▲ 55.6
健康局	1	1	0.0
こども青少年局	2	2	0.0
環境局	19	28	▲ 32.1
都市整備局	4	2	100.0
建設局	25	37	▲ 32.4
大阪港湾局	0	1	▲ 100.0
会計室	0	0	-
消防局	0	0	-
水道局	11	46	▲ 76.1
教育委員会事務局	64	99	▲ 35.4
行政委員会事務局	2	1	100.0
市会事務局	1	1	0.0
合計	912	1,072	▲ 14.9

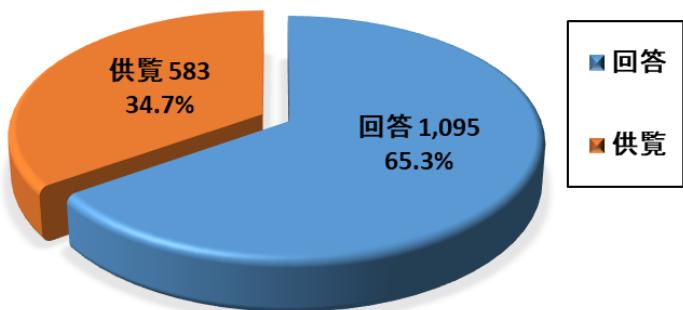
b. 处理部署別件数

(件)	区役所内訳	令和6年度	令和5年度	増減率(%)
北区役所	15	15	0.0	
都島区役所	53	13	307.7	
福島区役所	33	20	65.0	
此花区役所	26	11	136.4	
中央区役所	40	23	73.9	
西区役所	19	7	171.4	
港区役所	52	38	36.8	
大正区役所	18	8	125.0	
天王寺区役所	11	19	▲ 42.1	
浪速区役所	30	31	▲ 3.2	
西淀川区役所	7	23	▲ 69.6	
淀川区役所	20	25	▲ 20.0	
東淀川区役所	38	41	▲ 7.3	
東成区役所	27	33	▲ 18.2	
生野区役所	28	18	55.6	
旭区役所	37	63	▲ 41.3	
城東区役所	51	37	37.8	
鶴見区役所	10	9	11.1	
阿倍野区役所	30	37	▲ 18.9	
住之江区役所	32	51	▲ 37.3	
住吉区役所	50	32	56.3	
東住吉区役所	24	22	9.1	
平野区役所	37	81	▲ 54.3	
西成区役所	10	17	▲ 41.2	
合計	698	674	3.6	

(件)	回答局	令和6年度	令和5年度	増減率(%)
副首都推進局	6	8	▲ 25.0	
市政改革室	38	44	▲ 13.6	
デジタル統括室	8	9	▲ 11.1	
総務局	46	68	▲ 32.4	
都市交通局	0	2	▲ 100.0	
政策企画室	30	51	▲ 41.2	
危機管理室	11	19	▲ 42.1	
経済戦略局	40	120	▲ 66.7	
中央卸売市場	4	1	300.0	
万博推進局	11	22	▲ 50.0	
IR推進局	5	9	▲ 44.4	
市民局	95	100	▲ 5.0	
財政局(財務)	2	7	▲ 71.4	
財政局(税務)	26	54	▲ 51.9	
契約管財局	5	17	▲ 70.6	
大阪都市計画局	5	6	▲ 16.7	
計画調整局	24	17	41.2	
福祉局	125	187	▲ 33.2	
健康局	27	32	▲ 15.6	
こども青少年局	62	47	31.9	
環境局	109	77	41.6	
都市整備局	44	35	25.7	
建設局	70	100	▲ 30.0	
大阪港湾局	29	20	45.0	
会計室	1	3	▲ 66.7	
消防局	23	17	35.3	
水道局	16	59	▲ 72.9	
教育委員会事務局	99	140	▲ 29.3	
行政委員会事務局	15	19	▲ 21.1	
市会事務局	4	12	▲ 66.7	
区役所(内訳は右の表)	698	674	3.6	
合計	1,678	1,976	▲ 15.1	

②依頼区分別、申出区別件数

依頼区分 申出区分	(件)					
	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計
回答	247	164	363	277	44	1,095
供覧	137	150	47	218	31	583
合計	384	314	410	495	75	1,678
構成比	22.9%	18.7%	24.4%	29.5%	4.5%	100.0%



回答が 1,095 件、供覧が 583 件となっており、全体の 65.3% の案件に対して、回答を行っています。

(3) 小分類別に見た「市民の声」

<区の施策など> 280 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
区の施策	22	22	122	104	10	280	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。

<福祉など> 218 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
生活困窮	16	8	11	10	17	62	28.4%
国民健康保険	14	6	13	8	1	42	19.3%
介護保険	6	6	3	19		34	15.6%
障がい者福祉	9	5	3	13		30	13.8%
その他福祉	9	3	2	4		18	8.3%
障がい者支援・運営指導	3	3		2	1	9	4.1%
その他(その他福祉)	2	2		4		8	3.7%
その他(障がい者施策)		2		2		4	1.8%
その他(保険)		2		2		4	1.8%
いきがい施策				2		2	0.9%
ホームレス	1	1				2	0.9%
高齢者福祉				1		1	0.5%
その他(高齢者施策)					1	1	0.5%
後期高齢者医療	1					1	0.5%

生活保護や介護保険料に関する声などが寄せられています。

<人事・服務など> 176 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
人材開発	70	7	5	10	7	99	56.3%
人事	17	3	23	10	2	55	31.3%
その他(人事)	8	2	4	4		18	10.2%
厚生			2			2	1.1%
給与			1	1		2	1.1%

職員の接遇や採用に関する声などが寄せられています。

<市民生活・人権など> 151 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
住民登録	15	2	20	6	2	45	29.8%
地域力・政策支援		2	15	12	1	30	19.9%
安全	4	6	2	4		16	10.6%
区庁舎	2	10	1	1		14	9.3%
その他(市民生活)	4	4	1	1		10	6.6%
戸籍	1	1		6	1	9	6.0%
消費者問題	2	1		1	2	6	4.0%
施設管理		2		3		5	3.3%
人権啓発			2	1		3	2.0%
その他(ダイバーシティ)	1		1		1	3	2.0%
人権相談	1	1			1	3	2.0%
専門相談				2		2	1.3%
地域振興			1	1		2	1.3%
市民活動	1	1				2	1.3%
男女共同参画	1					1	0.7%

区役所窓口での説明や自転車のマナーに関する声などが寄せられています。

<環境・ごみなど> 106 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
路上喫煙対策	6	22	4	27		59	55.7%
家庭系ごみ	7	3		4	1	15	14.2%
その他(環境)	1	2	1	4		8	7.5%
不法投棄・美化・環境系	2	3		1		6	5.7%
大気汚染			1	1		2	1.9%
悪臭・騒音・振動	1		1			2	1.9%
地球温暖化		1		1		2	1.9%
有料収集	1	1				2	1.9%
減量・リサイクル		2				2	1.9%
公衆便所	1		1			2	1.9%
ヒートアイランド				1		1	0.9%
水質汚濁				1		1	0.9%
土壤汚染			1			1	0.9%
その他(ごみ)		1				1	0.9%
管理等		1				1	0.9%
その他(斎場・霊園)		1				1	0.9%

喫煙所の増設や路上喫煙の取り締まりの強化、ごみ収集の方法に関する声などが寄せられています。

<学校・教育など> 104 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
その他(学校教育)	4	6	14	11		35	33.7%
教育指導		7	9	13		29	27.9%
図書館	2	2	2	6	2	14	13.5%
給食		5	1	4		10	9.6%
校舎管理		9				9	8.7%
就学		4	1			5	4.8%
校舎建設				1		1	1.0%
その他(生涯学習)		1				1	1.0%

教職員の対応や学校体育施設開放事業、いじめ対策に関する声などが寄せられています。

<子育てなど> 76 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
保育所	7	10	12	6		35	46.1%
子育て支援	2	10		5		17	22.4%
母子保健	3	2				5	6.6%
児童福祉	1	2	1	1		5	6.6%
青少年	1	1		2		4	5.3%
その他(子育て支援)	2		1	1		4	5.3%
放課後児童対策		1		2		3	3.9%
その他(企画)		1		1		2	2.6%
ひとり親家庭等		1				1	1.3%

保育所の入所や大阪市習い事・塾代助成事業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> 54 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
管理・整備	5	2	1	9		17	31.5%
その他(市営住宅)	1	6	1	5		13	24.1%
設計・建設	1			4		5	9.3%
その他(公共建築物)	1	4				5	9.3%
その他(企画)		2	1			3	5.6%
その他(まちづくり)		2		1		3	5.6%
その他(区画整理・再開発)		2				2	3.7%
申込		2				2	3.7%
家賃	1	1				2	3.7%
住宅政策				1		1	1.9%
計画・推進		1				1	1.9%

市営住宅の管理に関する声が寄せられています。

<政策・企画など> 49 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
広報・報道	3		18	3		24	49.0%
広聴相談	7	3	7	4		21	42.9%
企画			1	2		3	6.1%
その他(企画)				1		1	2.0%

「市民の声」制度や広報紙、ふるさと納税に関する声などが寄せられています。

<公園など> 40 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
管理		5		11		16	40.0%
整備・計画		7	1			8	20.0%
緑化		2	2	2		6	15.0%
その他(公園)		3	1	1		5	12.5%
有料施設	2		1			3	7.5%
街路樹			2			2	5.0%

公園の管理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> 37 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
不法占拠		1	1	5		7	18.9%
道路	1	1	1	3		6	16.2%
自転車駐車場	1	1		3		5	13.5%
屋外広告物	2	1				3	8.1%
その他(道路、橋梁管理)		1	1	1		3	8.1%
その他(道路、橋梁建設)	1			2		3	8.1%
歩道	1		1			2	5.4%
歩道				2		2	5.4%
道路			1			1	2.7%
管補修			1			1	2.7%
その他(下水道管理)			1			1	2.7%
下水道施設	1					1	2.7%
処理施設					1	1	2.7%
河川		1				1	2.7%

放置自転車や広告宣伝車に関する声などが寄せられています。

<市政改革など> 35 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
その他(市政改革)		4	10	3	3	20	57.1%
市政改革			10	5		15	42.9%

区民アンケート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> 33 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
生涯スポーツ	12		1			13	39.4%
競技スポーツ	9	2				11	33.3%
観光	4	1		1		6	18.2%
文化		1		1		2	6.1%
その他(観光・文化・スポーツ)		1				1	3.0%

大阪マラソンに係る交通規制や特区民泊に関する声などが寄せられています。

<健康など> 30 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
健康づくり		1	1	6		8	26.7%
感染症対策		1	1	3		5	16.7%
犬・猫・動物管理		2		3		5	16.7%
その他(健康推進)	1	2		1		4	13.3%
健康政策	1			1		2	6.7%
医務			1			1	3.3%
母子保健	1					1	3.3%
精神保健	1					1	3.3%
医療施設				1		1	3.3%
環境衛生				1		1	3.3%
食品衛生			1			1	3.3%

がん検診や新型コロナワクチンに関する声などが寄せられています。

<都市計画・開発など> 25 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
その他(建築)	2	1	2	1		6	24.0%
都市計画		4				4	16.0%
開発計画		1	1	2		4	16.0%
建築指導			4			4	16.0%
広域拠点開発		1	1	1		3	12.0%
交通政策		1	1			2	8.0%
統計				1		1	4.0%
計画調整				1		1	4.0%

空き家対策や都市景観に関する声などが寄せられています。

<行政・監察など> 24 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
庁舎管理		1	2	3		6	25.0%
公正職務	1		4	1		6	25.0%
情報公開	3		1	1		5	20.8%
文書管理	4					4	16.7%
その他(行政)		1		1		2	8.3%
その他(監察)				1		1	4.2%

情報公開制度や公益通報制度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	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
選挙	8	1	9	2	1	21	87.5%
任用		1		1		2	8.3%
監査			1			1	4.2%

期日前投票や投票率の向上に関する声などが寄せられています。

<税金など> 18 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
市民税	2	5		2		9	50.0%
その他(税金)	1	1		1	2	5	27.8%
固定資産税	2			1		3	16.7%
納税交渉				1		1	5.6%

税額の計算や納税相談に関する声などが寄せられています。

<港湾など> 18 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
その他(港湾)		1		5		6	33.3%
港湾管理		1	1	3		5	27.8%
北港(此花区)				3		3	16.7%
大阪港(港区・大正区)	1	1		1		3	16.7%
南港(住之江区)	1					1	5.6%

鯨死骸海上運搬処理業務委託契約に係る不適切な事務に関する声などが寄せられています。

<危機管理など> 16 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
危機管理		6		8		14	87.5%
その他(危機管理)		1		1		2	12.5%

Jアラートの防災無線や避難所の運営に関する声などが寄せられています。

<契約・管財など> 15 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
契約	3	2		9		14	93.3%
その他(契約)				1		1	6.7%

鯨死骸海上運搬処理業務委託の契約に関する声などが寄せられています。

<消防・救急など> 15 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
救急	3		1	1	1	6	40.0%
その他(消防)	2	1	1		1	5	33.3%
危険物・消防用設備		1		1		2	13.3%
火災予防				2		2	13.3%

感染防止衣や対応に関する声などが寄せられています。

<デジタル施策など> 14 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
基盤			4	2		6	42.9%
その他(デジタル施策)		2	1	2		5	35.7%
DX推進	1		1			2	14.3%
スマートシティ					1	1	7.1%

生成AIやマイナンバーカードに関する声などが寄せられています。

<水道など> 14 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
料金	1	2	1			4	28.6%
その他(お客さまサービス)	1	1			2	4	28.6%
給・配水工事	1	1		1		3	21.4%
その他(施設の管理・維持)			1	1		2	14.3%
その他(経営)			1			1	7.1%

水道料金の引き下げや水道工事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> 10 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
日本国際博覧会	1	1	2	4		8	80.0%
その他(日本国際博覧会)			1	1		2	20.0%

大阪ヘルスケアパビリオンや万博来場サポートデスクに関する声などが寄せられています。

<副首都推進など> 6 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
副首都企画			2	2		4	66.7%
その他(副首都推進)	1				1	2	33.3%

副首都ビジョンに関する声などが寄せられています。

<経済など> 6 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
その他(経済)	2	1				3	50.0%
市場				1		1	16.7%
金融				1		1	16.7%
国際交流			1			1	16.7%

金融特区に関する声などが寄せられています。

<市会、会計など> 6 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
市会事務局	3	1	1			5	83.3%
会計室		1				1	16.7%

市会の傍聴に関する声などが寄せられています。

<IRの推進など> 5 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
IRの推進		1		3		4	80.0%
その他(IRの推進)			1			1	20.0%

大阪 IR に関する声などが寄せられています。

<財政など> 2 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
財政		1	1			2	100.0%

予算編成に関する声などが寄せられています。

<その他> 71 件

(件)

	苦情	要望	相談・問合せ	意見・提案	その他	合計	構成比
その他(その他)	32	6	9	12	12	71	100.0%

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り、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10月1日受付分の「市民の声」から、お寄せいただいたご意見等の要旨と本市の考え方をホームページで原則全件（公表を希望されない場合などを除く）公表する「市民の声の見える化」を実施しています。

分類別公表件数

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	23	13	17	8	4	4	6	12	3	9	6	7	112	9.4%
福祉	7	14	11	14	6	8	7	6	7	6	3	4	93	7.8%
文化・スポーツ・観光	5	3	3	1	4		1	5	2		6	3	33	2.8%
環境・ごみ	10	9	5	6	3	6	3	12	1	10	11	12	88	7.4%
教育	22	10	9	7	8	6	4	4	10	5	2	5	92	7.7%
子育て	3	3	7	2	4	8	5	9	2	7	8	6	64	5.4%
住宅	3	4	3	2	3	1		3	3	5	2	1	30	2.5%
上下水道		3		5	3		1	2	1		3		18	1.5%
道路・河川	1			4	1	1	1	1			3		13	1.1%
自転車・駐輪場・自動二輪車・駐車場	5	11		2		1	2	1	1		3		26	2.2%
防災・防犯・消防	2	2	4	4	5	4	2	2	3	6	4	3	41	3.4%
公園	2	1	3	3	3	6	4	4	3		5	3	37	3.1%
健康・医療・衛生・動物	3	3	1	4	1	3	1	1	2	1	3	3	26	2.2%
まちづくり・経済・産業	8	3	7	8	4	6	2	6	6	2	2	2	56	4.7%
広聴・広報・情報公開	24	15	6	16	14	9	8	4	14	4	1	9	124	10.4%
職員	32	25	20	21	15	17	10	9	8	6	13	12	188	15.8%
その他	16	14	14	16	10	11	22	15	4	7	7	15	151	12.7%
合計	166	133	110	123	88	91	79	96	71	68	82	85	1,192	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）

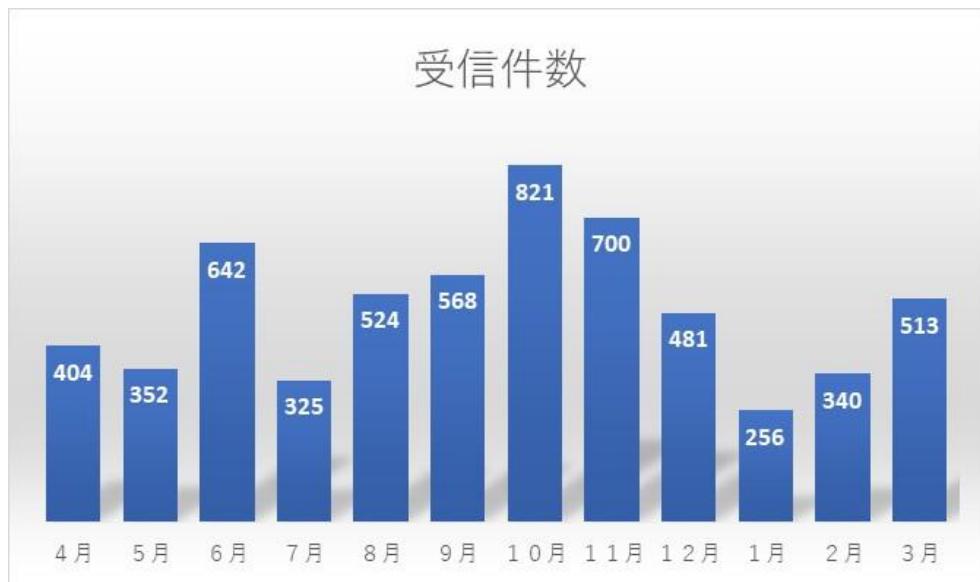
本市では、令和2年4月1日から、道路や公園等の不具合箇所・画像送信フォーム（以下「おしえ太郎」という。）の運用を開始しました。「おしえ太郎」は、市が管理する道路や公園等の不具合を発見した市民から、スマートフォン等のカメラ機能とGPS機能を利用し、画像と位置情報で不具合状況を教えていただく仕組みです。

「おしえ太郎」発見から対応までの流れ



令和6年度 おしえ太郎受信件数 (5,926件)

○月別受信件数



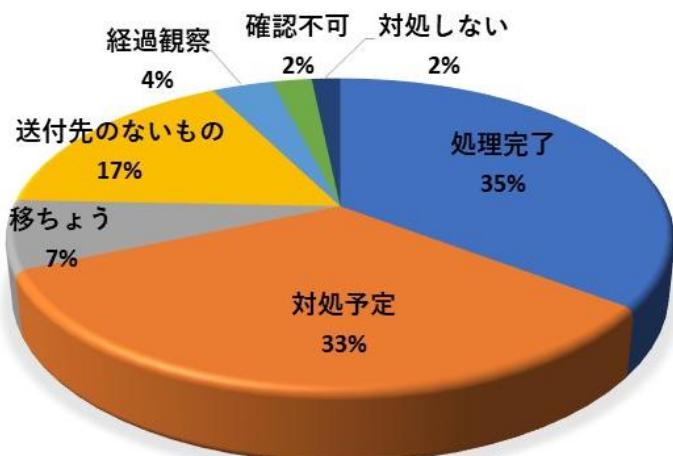
○分類及び状況別件数

分類	状況	件数
歩道 (3,183件)	壊れ／傷み	2,177
	その他	367
	不法投棄	313
	樹木	118
	散乱ごみ	102
	雑草	93
	照明灯不良	13
道路 (2,122件)	壊れ／傷み	1,306
	その他	345
	不法投棄	227
	散乱ごみ	92
	樹木	43
	雑草	46
	照明灯不良	63

分類	状況	件数
公園 (358件)	壊れ／傷み	181
	その他	44
	不法投棄	36
	散乱ごみ	53
	樹木	17
	雑草	24
	照明灯不良	3
河川 (23件)	壊れ／傷み	8
	その他	1
	不法投棄	7
	散乱ごみ	2
	樹木	2
	雑草	3
	照明灯不良	
その他 (市の施設等) (240件)	壊れ／傷み	93
	その他	86
	不法投棄	31
	散乱ごみ	5
	樹木	8
	雑草	5
	照明灯不良	12

○対応状況

対応状況	件数	構成比
処理完了	2,094	35
対処予定	1,964	33
移ちょう	426	7
送付先のないもの	998	17
経過観察	211	4
確認不可	135	2
対処しない	98	2
合計	5,926	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 6 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 137 件あり、そのうち協議等の回数は 99 回となっています。

団体との協議回数等一覧（令和6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	0	副首都推進局	0	0
都島区役所	2	1	市政改革室	1	0
福島区役所	1	1	デジタル統括室	0	0
此花区役所	1	3	総務局	1	0
中央区役所	0	0	都市交通局	1	0
西区役所	1	0	政策企画室	8	28
港区役所	0	0	危機管理室	2	1
大正区役所	2	1	経済戦略局	1	0
天王寺区役所	2	0	中央卸売市場	0	0
浪速区役所	1	3	万博推進局	1	1
西淀川区役所	1	0	IR推進局	2	1
淀川区役所	1	0	市民局	8	4
東淀川区役所	0	0	財政局	0	0
東成区役所	1	1	契約管財局	0	1
生野区役所	1	0	大阪都市計画局	0	0
旭区役所	2	4	計画調整局	1	0
城東区役所	3	1	福祉局	18	13
鶴見区役所	0	0	健康局	4	4
阿倍野区役所	0	1	こども青少年局	11	2
住之江区役所	2	1	環境局	4	3
住吉区役所	1	2	都市整備局	1	0
東住吉区役所	2	2	建設局	6	3
平野区役所	3	1	大阪港湾局	2	1
西成区役所	1	0	会計室	0	0
			消防局	0	0
			水道局	0	0
			教育委員会事務局	36	15
			行政委員会事務局	0	0
			市会事務局	0	0
			合 計	137	99
			前年度(参考)	151	115

- ※ 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6年度は、総計が20,663件あり、その内、定例的で対応方針が明確なものは20,654件（内訳：市民18,086件、公職者338件、団体等2,230件）で、対応方針の検討が必要なものは9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、次いで道路の舗装補修に関する要望が多くなっています。

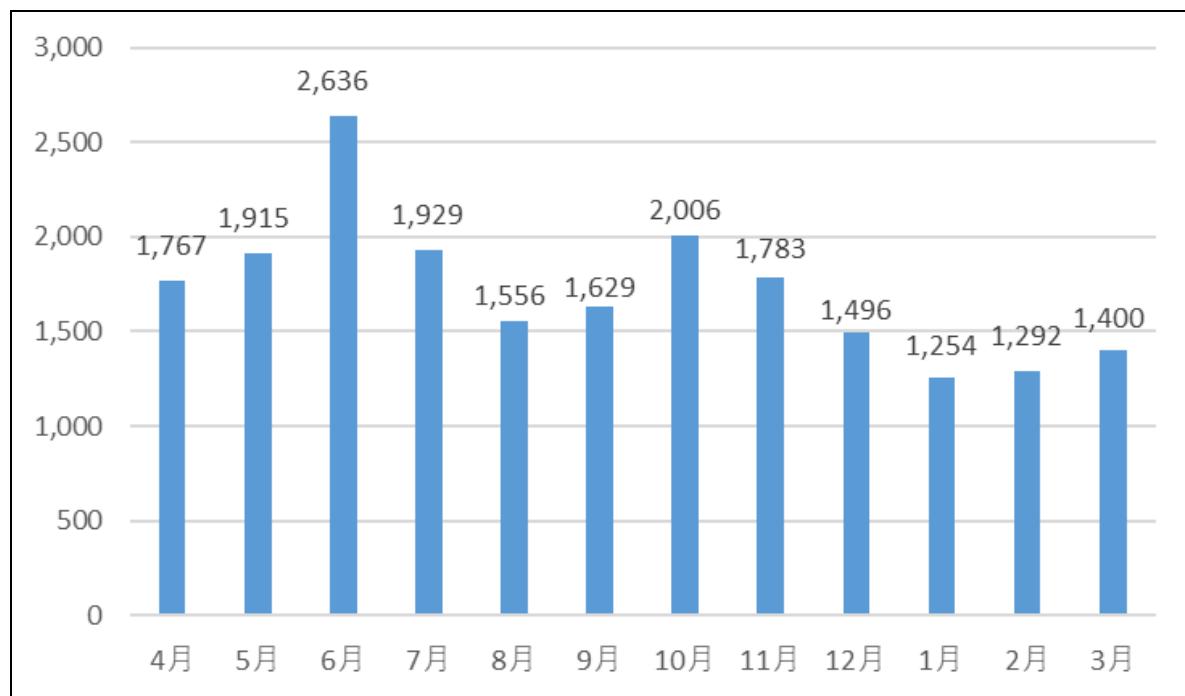
・令和6年度（令和6年4月～令和7年3月）実績

分野	対応方針の検討が必要なもの				定例的で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)	1	0	0	1	0	0	0	0	1
税	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化・スポーツ・観光	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境・ごみ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育(学校教育・図書館・生涯学習など)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
子育て	0	0	0	0	0	0	0	0	0
住宅・建築	0	0	0	0	0	0	0	0	0
水道・下水道	0	0	0	0	2,626	25	13	2,664	2,664
公園・道路	0	0	0	0	15,441	313	2,215	17,969	17,969
防災	0	0	0	0	0	0	0	0	0
河川・港湾	0	0	0	0	19	0	2	21	21
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	8	0	0	8	0	0	0	0	8
計	9	0	0	9	18,086	338	2,230	20,654	20,663

公職者：市会議員・府議会議員・国會議員・その他公職の者

団体等：団体・法人・その他

・令和6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6年度実施分）

【令和6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	天下茶屋駅前まちづくり方針（案）	西成区役所	令和6年8月6日～令和6年9月6日	32
2	此花区将来ビジョン2027（案）	此花区役所	令和6年10月1日～令和6年10月31日	13
3	御堂筋デザインガイドライン変更（素案）	計画調整局	令和6年9月30日～令和6年10月29日	6
4	令和6年度定額減税補足給付金（調整給付）の支給に関する事務に係る特定個人情報保護評価書（案）	財政局	令和6年10月21日～令和6年11月20日	0
5	阿倍野区将来ビジョン（案）	阿倍野区役所	令和6年12月18日～令和7年1月15日	1
6	「大阪市地域防災計画」の修正案について	危機管理室	令和6年12月23日～令和7年1月22日	6
7	「大阪市国民保護計画」の変更案について	危機管理室	令和6年12月23日～令和7年1月22日	0
8	大阪市環境基本計画（改定計画）（案）について	環境局	令和6年12月26日～令和7年1月27日	23
9	第2期旭区地域福祉計画（素案）	旭区役所	令和6年12月6日～令和7年1月6日	6
10	「阿倍野区地域福祉計画」（案）	阿倍野区役所	令和6年12月18日～令和7年1月15日	0
11	大阪市下水道カーボンニュートラル基本方針（案）	建設局	令和6年12月23日～令和7年1月22日	7
12	北区将来ビジョン2025～2034（案）	北区役所	令和6年12月20日～令和7年1月20日	1
13	西淀川区将来ビジョン2025（案）	西淀川区役所	令和6年12月6日～令和7年1月7日	8
14	令和7年度大阪市食品衛生監視指導計画（案）	健康局	令和7年1月14日～令和7年2月13日	58
15	第3期都島区地域福祉ビジョン（案）	都島区役所	令和6年12月25日～令和7年1月24日	3
16	大阪市ひとり親家庭等自立促進計画（令和7年度～令和11年度）（素案）	こども青少年局	令和6年12月27日～令和7年1月27日	3

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見件数
17	大阪市社会的養育推進計画（素案）	こども青少年局	令和6年12月27日～令和7年1月27日	0
18	大阪市こども計画（素案）	こども青少年局	令和6年12月27日～令和7年1月27日	796
19	大阪市下水道浸水対策計画2025（案）	建設局	令和6年12月23日～令和7年1月22日	8
20	大阪市下水道事業経営戦略 令和7年3月改定（案）	建設局	令和6年12月23日～令和7年1月22日	2
21	大阪市子どもの貧困対策推進計画（第2期）（素案）	こども青少年局	令和6年12月27日～令和7年1月27日	6
22	大阪市ポリ塩化ビフェニル廃棄物処理計画（改定）（案）について	環境局	令和7年1月6日～令和7年2月5日	0
23	福島区地域保健福祉ビジョン（案）	福島区役所	令和7年1月6日～令和7年2月5日	9
24	浪速区地域福祉ビジョン令和7年4月～令和10年3月（案）	浪速区役所	令和7年2月1日～令和7年2月28日	5
25	第3期北区地域福祉計画（案）	北区役所	令和6年12月20日～令和7年1月20日	0
26	大正区地域福祉ビジョンver.3（案）	大正区役所	令和7年1月6日～令和7年2月17日	10
27	西淀川区地域福祉計画・地域福祉活動計画	西淀川区役所	令和7年1月23日～令和7年2月23日	2
28	大阪市消費者教育推進計画（第2期）案	市民局	令和7年1月21日～令和7年2月21日	33
29	予防接種事務に係る特定個人情報保護評価書（案）	健康局	令和7年1月23日～令和7年2月21日	0
30	大阪市公共施設マネジメント基本方針（第2期計画）（案）	政策企画室	令和7年1月27日～令和7年2月25日	3
31	「住之江区将来ビジョン（案）」について	住之江区役所	令和7年2月3日～令和7年3月5日	10
32	「大阪市交通バリアフリー基本構想（梅田地区、難波地区、京橋地区、我孫子町地区、コスモスクエア地区）」の変更	計画調整局	令和7年2月10日～令和7年3月11日	28

番号	計画等の名称	所管局	意見等提出期間	意見件数
33	城東区地域福祉プラン（案）	城東区役所	令和7年2月12日～令和7年3月11日	1
34	城東区食育推進プラン（案）	城東区役所	令和7年2月12日～令和7年3月11日	0
35	城東区健康増進プラン（案）	城東区役所	令和7年2月12日～令和7年3月11日	0
36	地域経済成長プラン（素案）	経済戦略局	令和7年2月14日～令和7年3月13日	11
37	都市・まちDX推進計画 Ver1.0（案）	デジタル統括室	令和7年2月4日～令和7年3月4日	6
38	大阪市水道スマートメーター導入基本戦略（案）	水道局	令和7年2月28日～令和7年3月30日	0
令 和 6 年 度 合 計				1,097

5. 大阪市総合コールセンター等

平成 19 年 11 月から、市政に関する制度や手続き、イベント、施設等の問合せに年中無休で対応する「大阪市総合コールセンター（愛称：なにわコール）」を開設し、専門的なノウハウを有する民間事業者に委託しています。

ここでは、よくある質問と回答集（F A Q）や本市ホームページなどをオペレーターが参照し、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、回答や案内を行っています。

お寄せいただいた問合せは応対履歴として記録し、より適切な応対ができるよう精査を行い、改善に努めています。

また、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 月からは市民の意見をお伺いする「広聴電話応対業務」についても、民間事業者に委託しています。

[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）

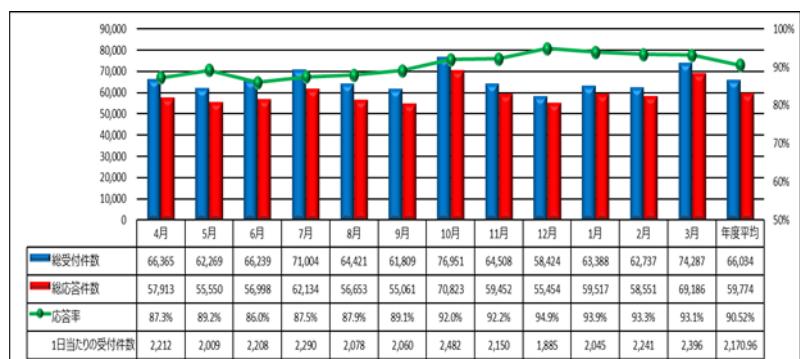
大阪市総合コールセンター等（なにわコール・区役所代表・市役所代表・広聴電話）における令和6年度受付実績

令和6年度受付実績

ア 受付件数	792,402 件
イ 応答件数	717,292 件
ウ 応答率	90.52%
エ 平均受付数（1日）	2,170.96 件

大阪市総合コールセンター等 受付実績

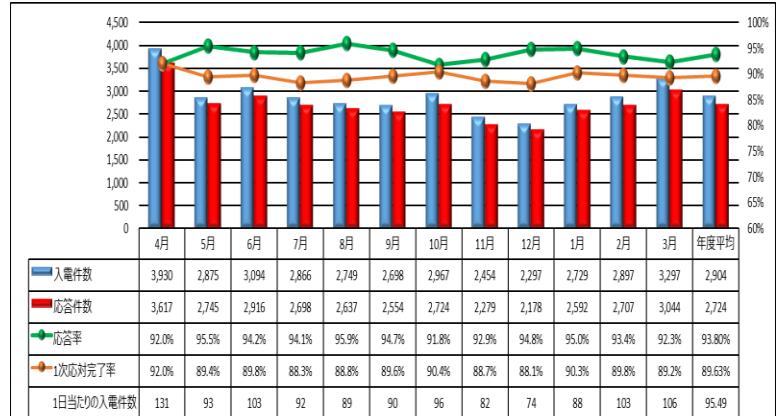
※メール・ファクシミリ件数含む



(1) 大阪市総合コールセンター（なにわコール）

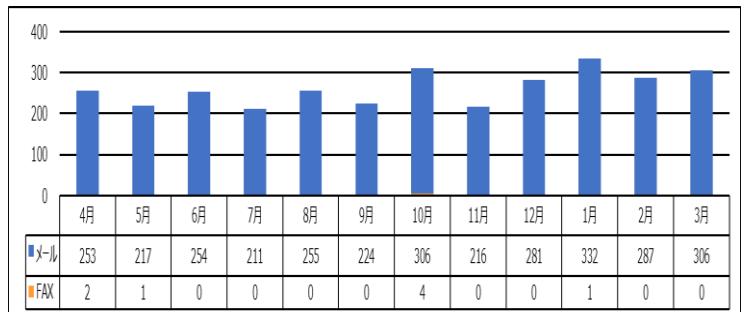
大阪市総合コールセンター（なにわコール）受付実績

ア 入電件数	34,853 件
イ 応答（電話受付）件数	32,691 件
ウ 応答率	93.80%
エ コールセンターでの 一次応対完了率	89.63%
オ 平均入電数（1日）	95.49 件



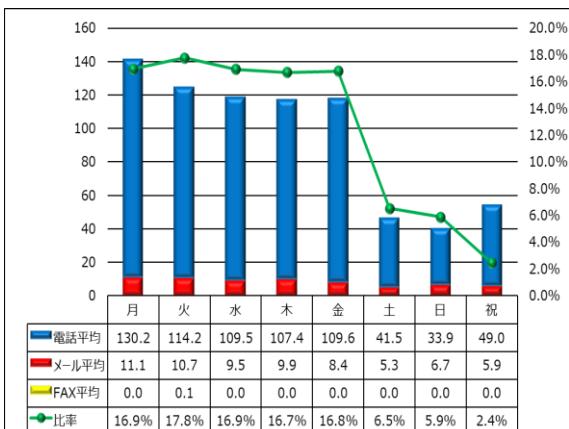
メール・ファクシミリ受付件数

カ メール受付件数	3,142 件
キ ファクシミリ受付件数	8 件

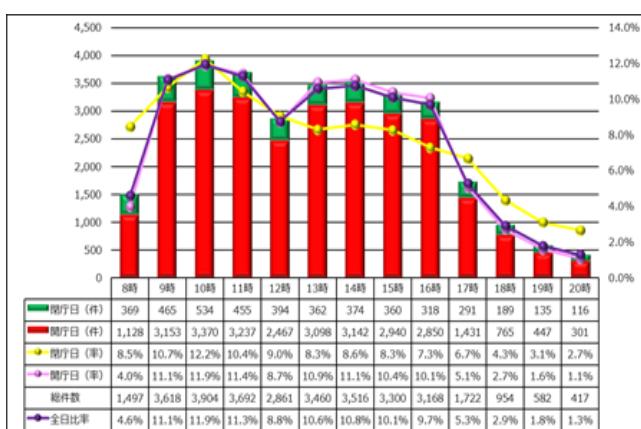


曜日別平均応答件数

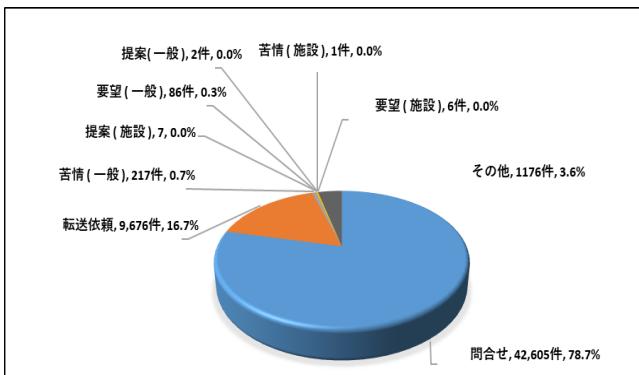
(電話・メール・ファクシミリ)



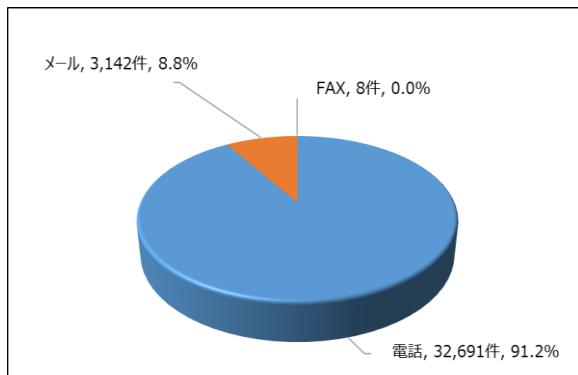
時間帯別応答件数（電話）



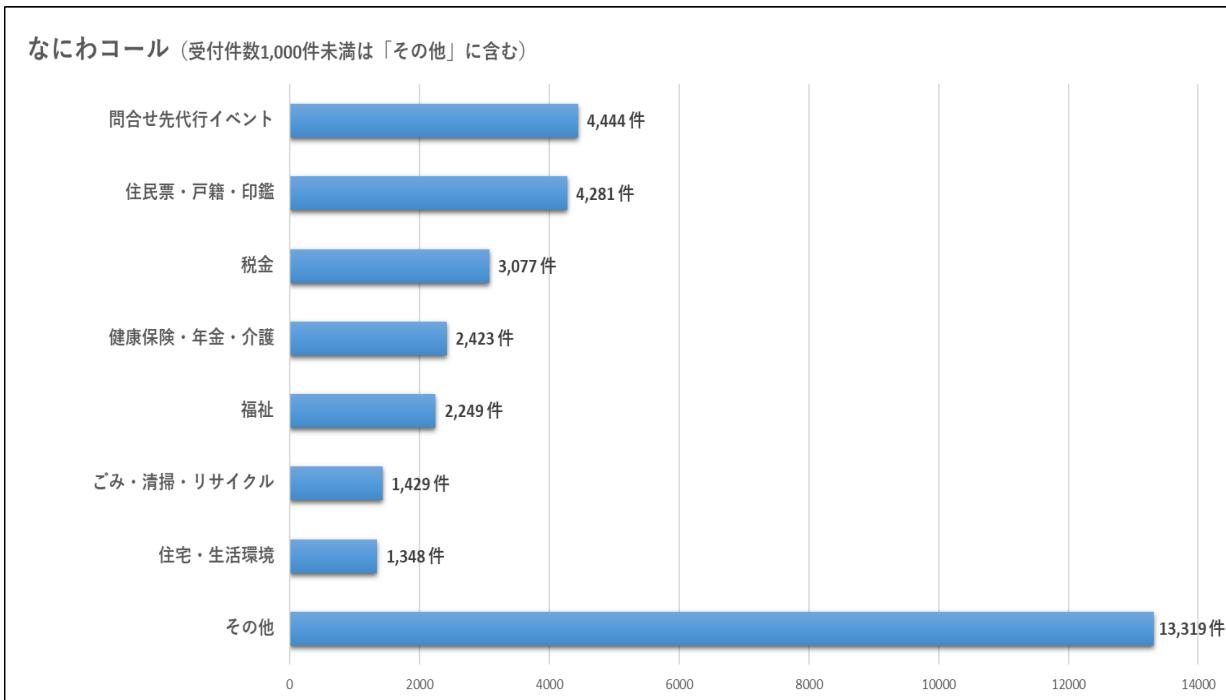
申出区分別比率



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

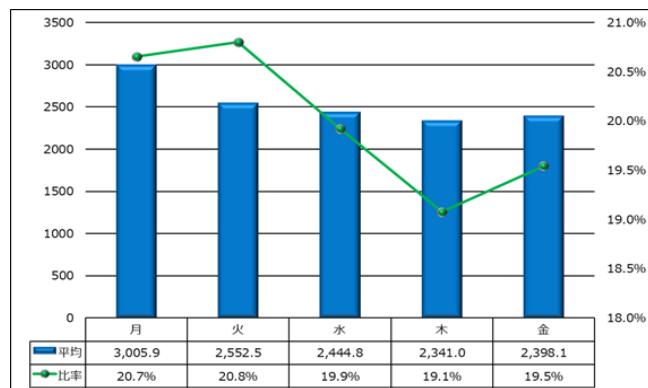
順位	イベント名	受付件数
1位	モネ 連作の情景	906
2位	大阪湾クルーズ	357
3位	特別展「ネコ」～にゃんと！クールなハンターたち～	350
4位	開創1150年記念 醍醐寺 国宝展	292
5位	就学時健康診断	287

(2) 区役所代表電話

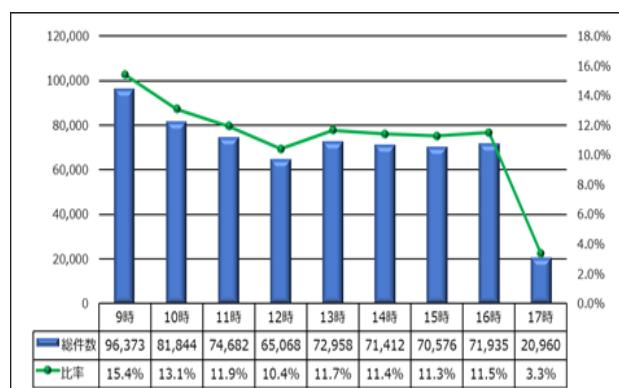
- ア 入電件数 693,235 件
 イ 応答件数 625,808 件
 ウ 応答率 90.27%
 エ 平均入電数（1日） 2,852.82 件



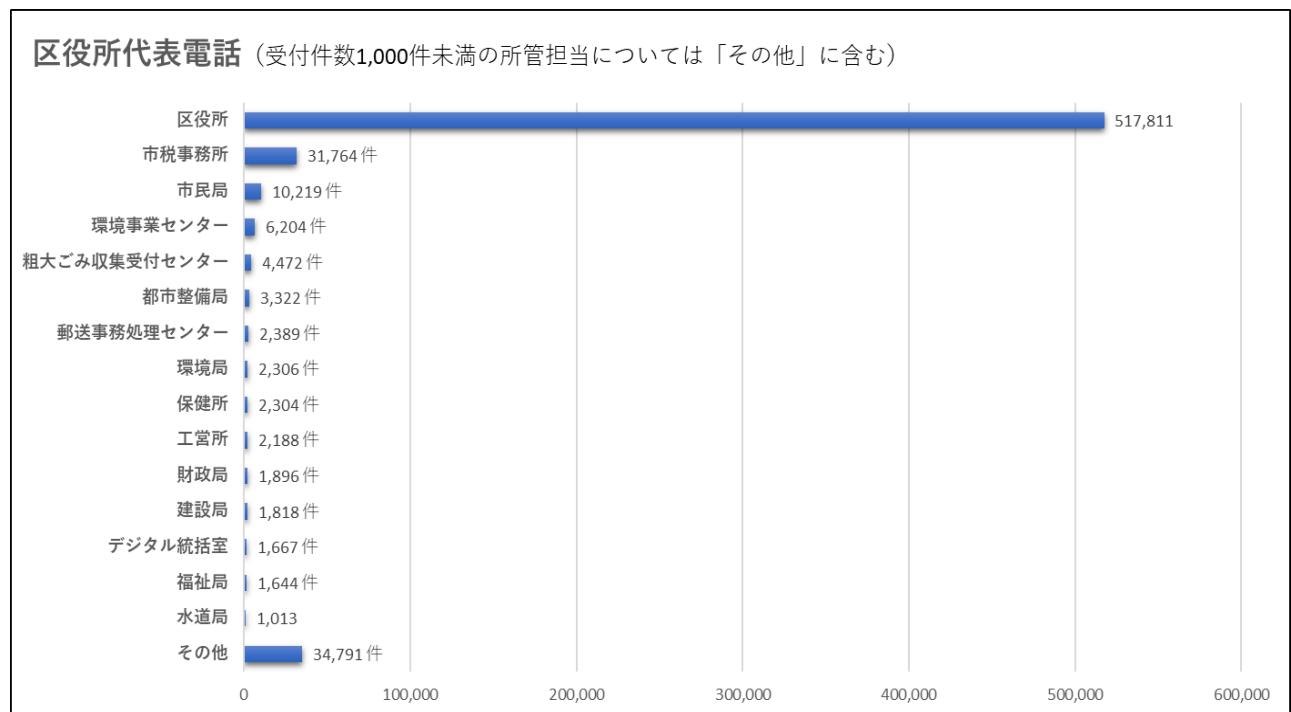
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



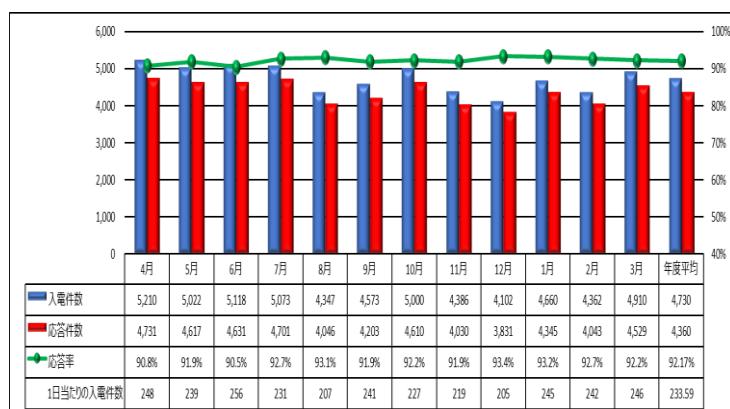
転送・案内別件数



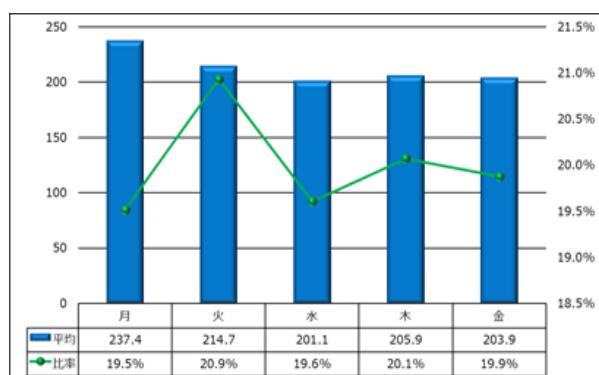
(3) 市役所代表電話

ア 入電件数	56,763 件
イ 応答件数	52,317 件
ウ 応答率	92.17%
エ 平均入電数(1日)	233.59 件

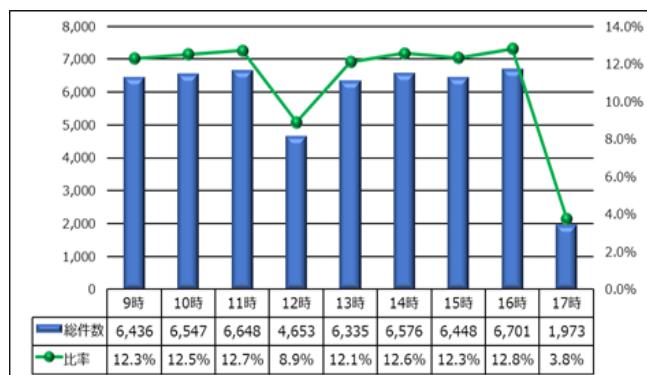
市役所代表電話 受付実績



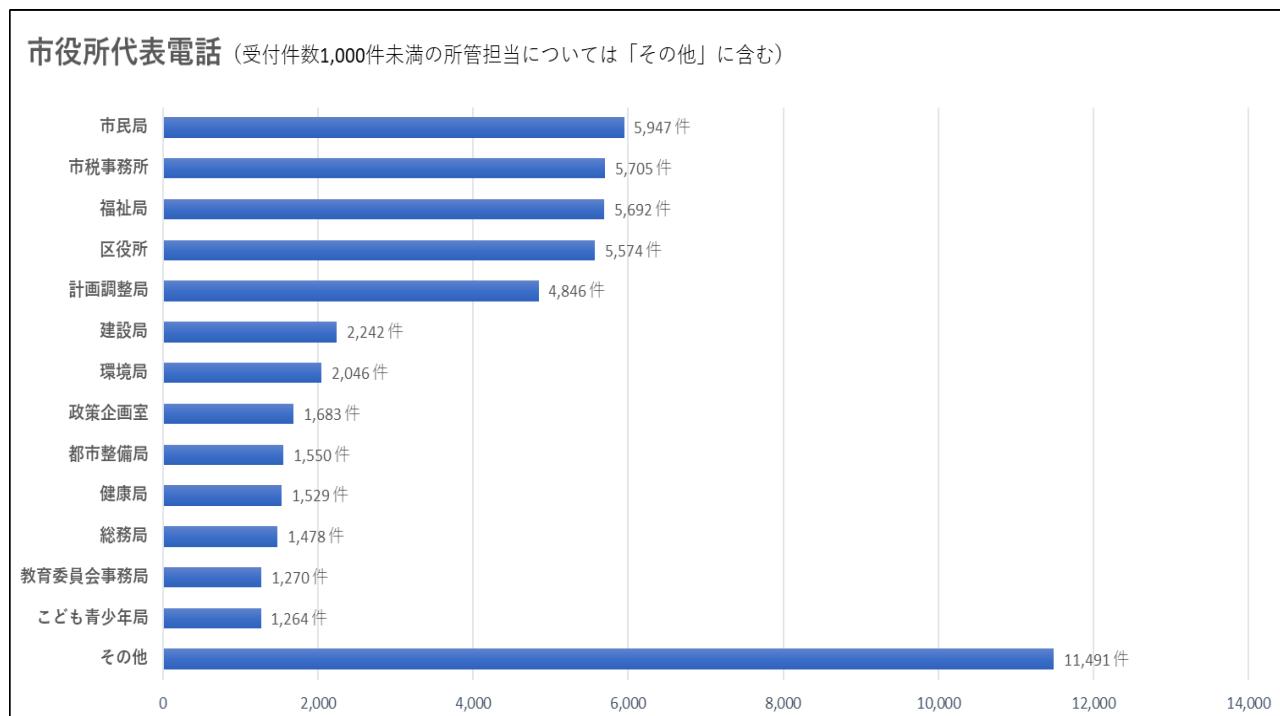
曜日別平均応答件数



時間帯別応答件数



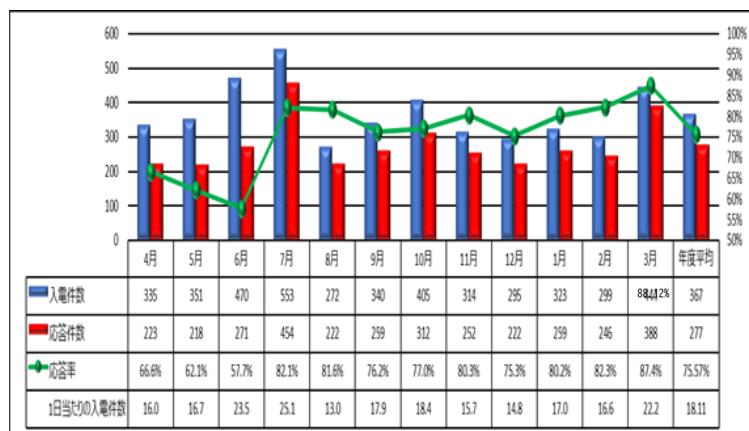
転送・案内別件数



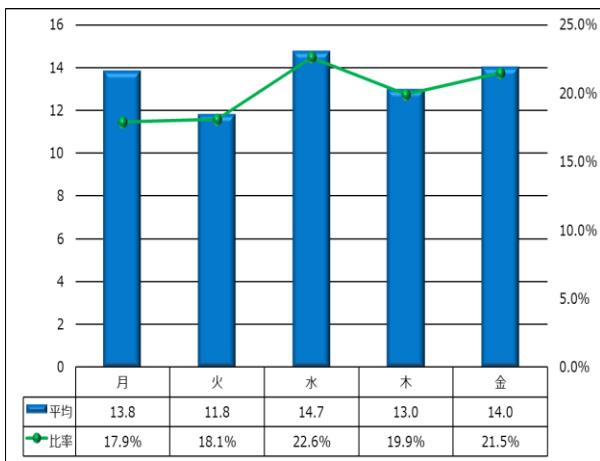
(4) 広聴電話

- ア 入電件数 4,401 件
 イ 応答件数 3,326 件
 ウ 応答率 75.57%
 エ 平均入電数（1日） 18.11 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・迅速な案内を行うとともに、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情報をはじめ、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、府外施設及び市役所周辺の案内については、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6年度の案内件数は22,038件(うち英語対応は306件)で、1日平均約91件です。

案内先別でみると、府内案内が17,263件(78.3%)で、その内訳は、件数の多いものから計画調整局2,668件、市民局2,564件、都市整備局1,139件、政策企画室766件、健康局682件などとなっています。また、府外案内は4,775件(21.7%)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1,823件、市税事務所892件、建設局225件、万博推進局138件、環境局133件などとなっています。

こうした本市部局のほか、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	府内案内	府外案内
22,038	17,263	4,775

案内先別内訳 (府内) (件)

計画調整局	市民局	都市整備局	政策企画室	健康局	その他	合計
2,668	2,564	1,139	766	682	9,444	17,263

案内先別内訳 (府外) (件)

区役所・ サービスカウンター	市税事務所	建設局	万博推進局	環境局	その他	合計
1,823	892	225	138	133	1,564	4,775

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

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

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
64 平成元	1989	3 市制 100 周年記念 「写真で見る大阪市 100 年」を発行			平成 3. 12. 19～7. 12. 18
		4 市庁舎正面玄関に案内所を開設	4	市制施行 100 周年	
		10 30 分テレビ番組 「浪花友あれ朝からエイ ! GO」スタート			
2	1990		4	国際花と緑の博覧会開幕	
			7	海遊館・天保山ハーバービレッジ オープン	
		10 OSAKA 咲 AKASO (大阪咲かそ) キャンペーン開始			
3	1991	1 電話による「交通事故相談」を開始			
		4 広報・報道を統括する広報報道長を設置			
		10 文化情報誌・季刊「SOFT」を創刊 (主要書店で販売)			
4	1992	4 関西テレビで浜村淳の「人・街・夢」 放送開始 (25 分番組)			
5	1993	1 電話による市政情報提供を開始			
		4 CATV に番組「OSAKA まちだより」(15 分間) を提供			
		「広聴広報事務規程」を 「広聴広報事務等取扱規程」に改正			
		広聴広報及び公文書公開事務等の円滑な 処理を図ることを目的に、全庁的な組織 「広聴広報委員会」を発足			
			12	市立総合医療センターオープン	
6	1994		9	関西国際空港開港	
7	1995		1	阪神・淡路大震災で被害	
		4 SWEET OSAKA (水都大阪) キャンペーンを 開始			
		8 「夜間・休日緊急電話案内」を開始			
		10 生活ガイドブック「くらしの便利帳」を発 行、 全世帯に配付			
		11 FM CO・CO・LO で “LOCAL GOVERN- MENTS INFORMATION” を提供			
8	1996	4 「2008 年。オリンピックを大阪で。」 キャンペーンを開始			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			

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 ときめきウェーブ」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 「市政ご意見ファクシミリ・区民の提案ファクシミリ」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	区役所企画総務課に広聴企画係を設置 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	「暮らしの便利帳」改訂版発行 インターネットに大阪市ホームページを開設	10	なみはや国体秋季大会開催	
10	1998	「外国籍住民相談窓口」を開設 インターネットに大阪市会のホームページを開設 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「府内JOHO」に名称変更			
11	1999		11	住まい情報センターオープン	
12	2000	3 区役所に外国籍住民のための相談専門電話を設置			
13	2001		4	情報公開条例施行	
14	2002	3 夜間・休日緊急電話案内にファクシミリを設置 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(ファクシミリ)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 「気軽にわざわざ」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	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「区役所代表電話応対代行業務」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「区役所代表電話応対代行業務」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）代表電話応対代行業務の開始			
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

年	月	広聴のあゆみ	月	市政関連事項	市長
	10	「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
		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	
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～
7	2025		1	「大阪市路上喫煙の防止に関する条例」を改正、路上喫煙禁止地区を大阪市内全域に拡大	