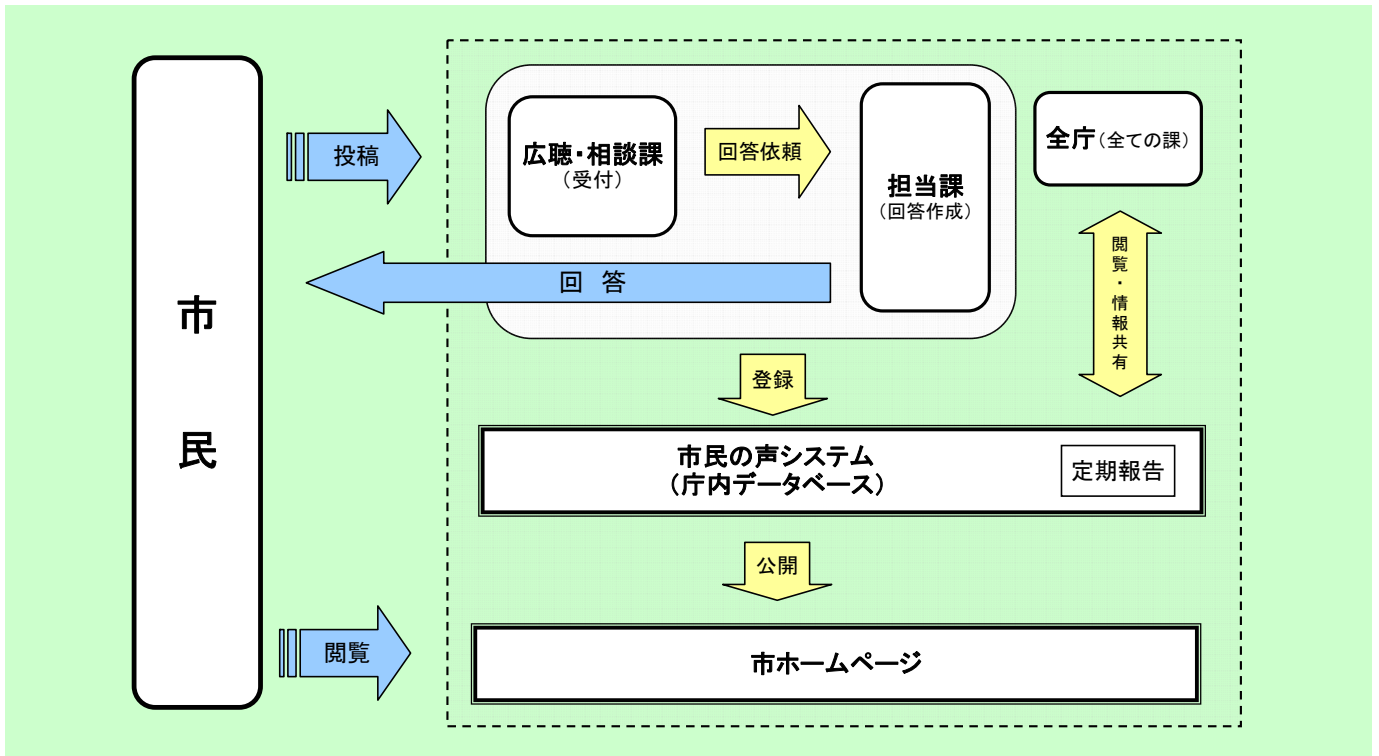


平成 30 年度「市民の声」年間報告書

1 「市民の声」事業の概要

「市民の声」には、「ご意見箱」や市ホームページ、郵送などで投稿があります。匿名のものなどをのぞいて迅速（2週間以内）に回答を行っています。市民から寄せられた様々な要望や意見は「市民の声システム」でデータベース化し、回答を行ったものは原則として市ホームページで公表しています。



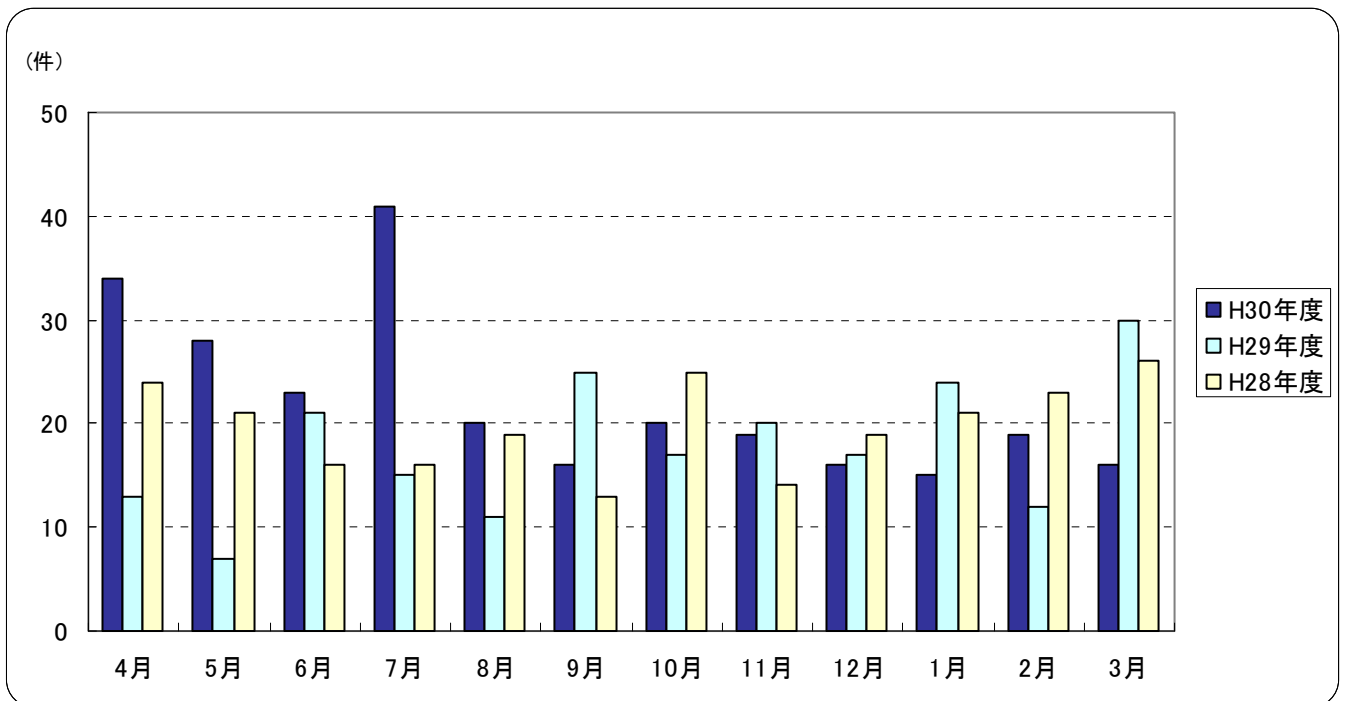
平成 30 年度は、総数 267 件の「市民の声」が寄せられました。その内容について、受付方法、男女、年代、申出種類、所管部署により集計を行いました。

2 平成30年度の「市民の声」の傾向

(1) 月別受付件数

平成30年度は、例年と比較して4～7月に受付件数が多く、特に7月が突出しています。7月は、西日本を中心に発生した「平成30年7月豪雨」に関するものが多く寄せられました。8月以降は20件以下で推移しています。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H30年度	34	28	23	41	20	16	20	19	16	15	19	16	267
H29年度	13	7	21	15	11	25	17	20	17	24	12	30	212
H28年度	24	21	16	16	19	13	25	14	19	21	23	26	237

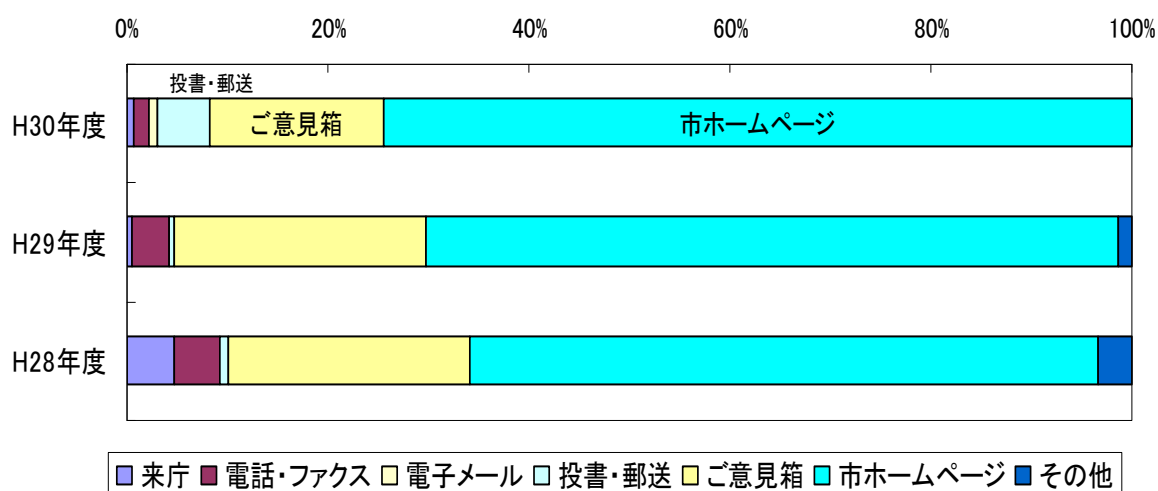


(2) 受付方法別

受付方法では、「市ホームページ」(199件)と、「ご意見箱」(46件)が大部分を占めています。

(※「ご意見箱」は本庁舎1階総合案内のほか、平成31年3月からは、各総合支所にも設置しています。)

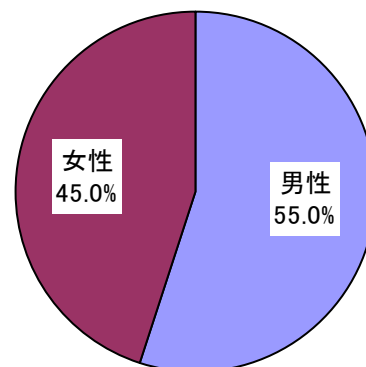
受付方法	H30年度	H29年度	H28年度
来庁	2	1	11
電話・ファクス	4	8	11
電子メール	2	0	0
投書・郵送	14	1	2
ご意見箱	46	53	57
市ホームページ	199	146	148
その他	0	3	8
合計	267	212	237



(2) 男女別

男女別に見ると、男性がやや多くなっています。

性別	H30年度	H29年度	H28年度
男性	99	71	82
女性	81	72	68
不明	87	69	87
合計	267	212	237



※不明：性別の記載がなかったもの

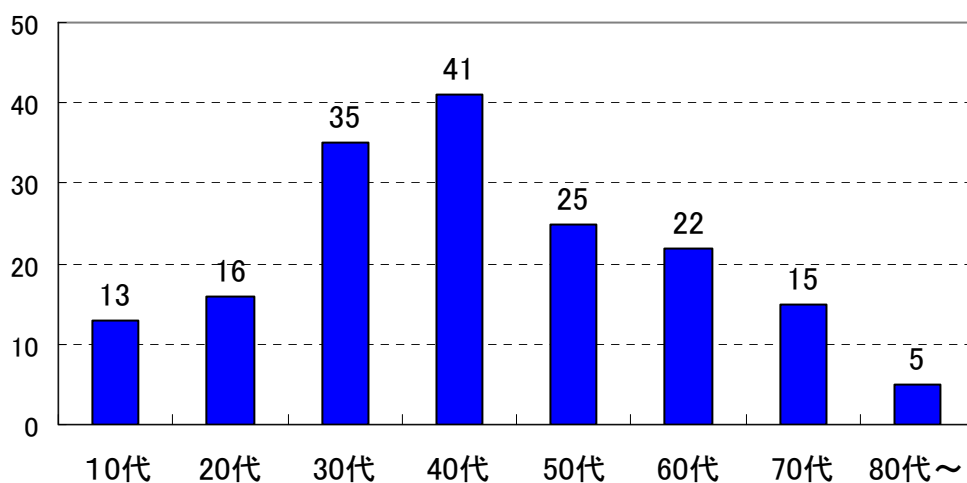
※「不明」をのぞく

(3) 年代別

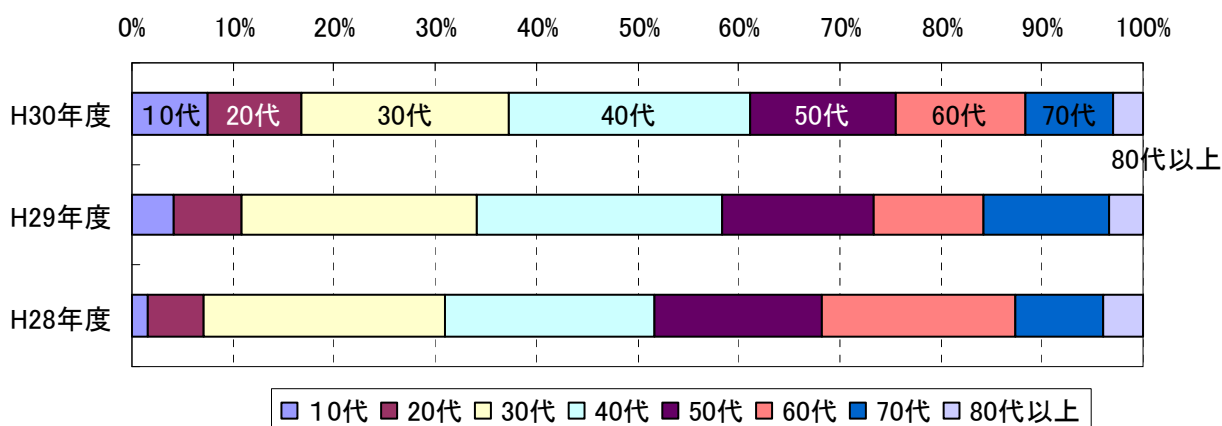
年代別に見ると、30～40代からの投稿が最も多く、次に50～60代の層が多くなっています。また、10～20代からの投稿が増加傾向にあります。

年代	H30年度	H29年度	H28年度
10代	13	5	2
20代	16	8	7
30代	35	28	30
40代	41	29	26
50代	25	18	21
60代	22	13	24
70代	15	15	11
80代以上	5	4	5
不明	95	92	111
合計	267	212	237

※不明：年齢の記載がなかったもの



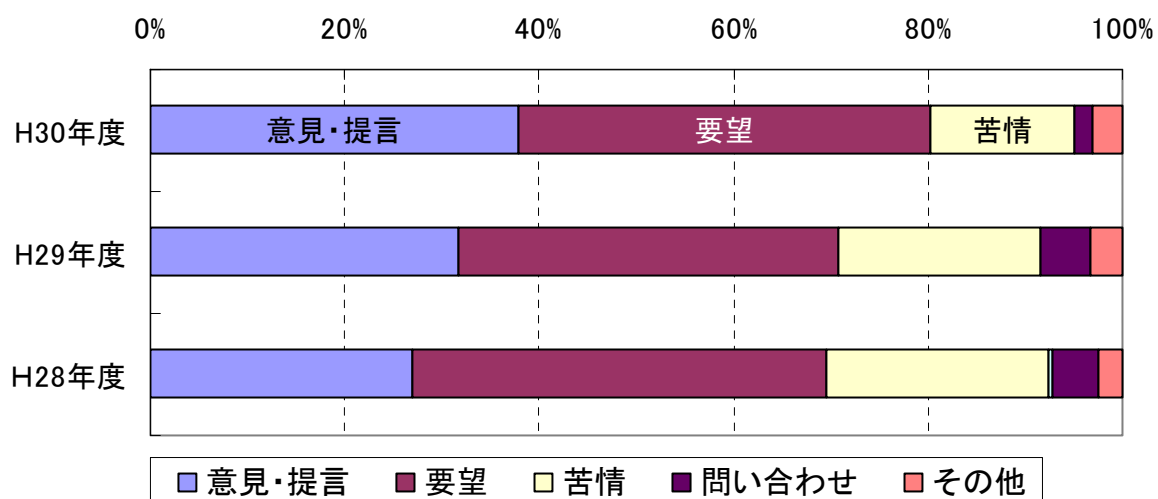
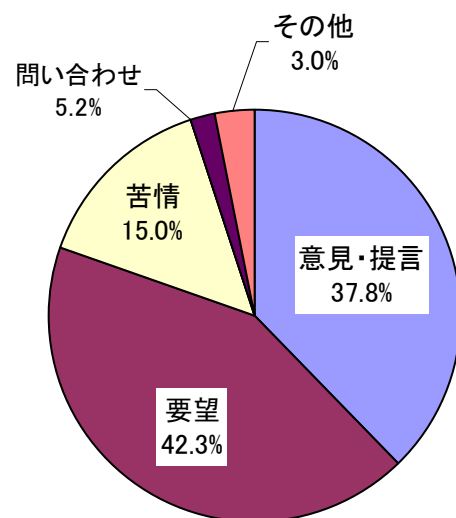
※「不明」を除く



(4) 申出種類別

3年連続で「要望」が最も多く、「要望」「意見・提言」「苦情」が申出種類の大半を占めています。

申出種類	H30年度	H29年度	H28年度
意見・提言	101	67	64
要望	113	83	101
苦情	40	44	54
相談	0	0	1
問い合わせ	5	11	11
その他	8	7	6
合計	267	212	237



(5) 所管部署

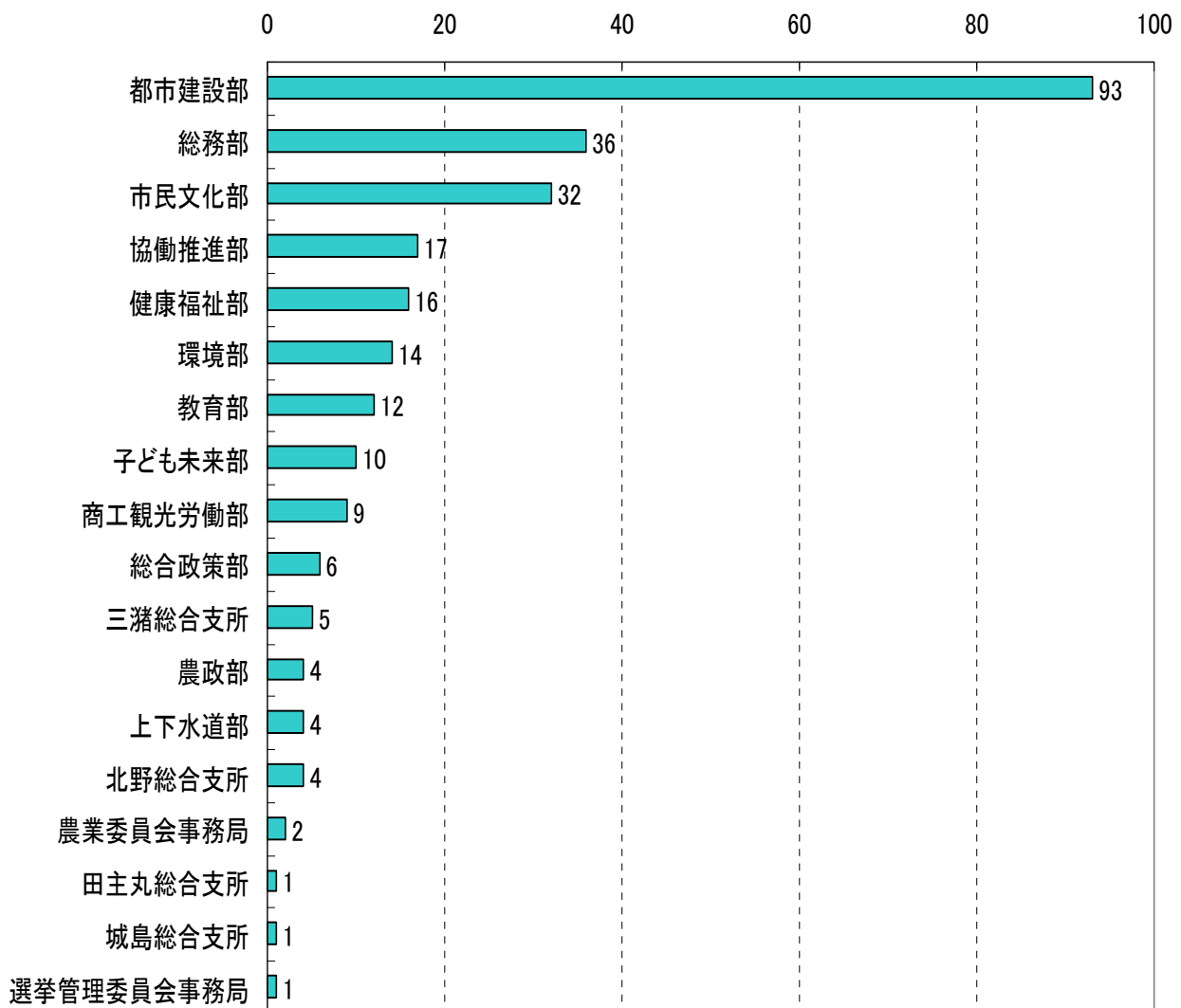
寄せられた「市民の声」を、それぞれ所管する部局及び課ごとに集計した結果は、次のとおりです。

部局	件数	課	件数	部局	件数	課	件数
総合政策部	6	総合政策課	0	農政部	4	農政部総務	0
		シテイプロモーション課	0			農政課	0
		広域行政推進課	0			生産流通課	1
		財政課	0			みどりの里づくり推進課	3
		広報戦略課	6			農村整備課	0
		東京事務所	0			中央卸売市場	0
総務部	36	総務課	4	商工観光労働部	9	商工観光労働部総務	0
		情報政策課	6			商工政策課	2
		人事厚生課	6			新産業創出支援課	0
		行財政改革推進課	0			企業誘致推進課	2
		人材育成課	1			観光・国際課	3
		財産管理課	19			労政課	1
		契約課	0			競輪事業課	1
		工事検査課	0				
協働推進部	17	協働推進課	1	都市建設部	93	都市建設部総務	0
		地域コミュニティ課	4			防災対策課	8
		安全安心推進課	7			都市計画課	2
		広聴・相談課	5			交通政策課	11
		消費生活センター	0			道路ネットワーク推進課	17
		人権・同和対策課	0			まちなか整備課	1
		人権啓発センター	0			建築課	0
		隣保館	0			設備課	0
		男女平等政策課	0			建築指導課	4
		男女平等推進センター	0			住宅政策課	3
秘書室	0	秘書室	0				
会計室	0	会計室	0				
市民文化部	32	市民文化部総務	0	田主丸総合支所	1	道政課	1
		税収納推進課	2			道路整備課	12
		市民税課	2			公園土木管理事務所	22
		資産税課	2			河川課	9
		市民課	3			用地課	0
		耳納市民センター	0			地域振興課	0
		筑邦市民センター	0	市民福祉課	0		
		上津市民センター	0	環境建設課	1		
		高牟礼市民センター	0	産業振興課	0		
		千歳市民センター	0	文化スポーツ課	0		
		文化振興課	1				
		久留米シテイプラザ推進室	0	北野総合支所	4	地域振興課	0
		久留米シテイプラザ総務課	7			市民福祉課	2
		久留米シテイプラザ舞台技術課	0			環境建設課	1
		久留米シテイプラザ施設運営課	1			産業振興課	1
		久留米シテイプラザ事業制作課	0	城島総合支所	1	文化スポーツ課	0
		生涯学習推進課	4			地域振興課	1
		文化財保護課	0			市民福祉課	0
		体育スポーツ課	6	三瀧総合支所	5	環境建設課	0
		中央図書館	4			産業振興課	0
健康福祉部総務	0	文化スポーツ課	0				
地域福祉課	0	地域振興課	0				
健康保険課	2	市民福祉課	0				
健康福祉部	16	医療・年金課	1	上下水道部	4	環境建設課	4
		障害者福祉課	2			産業振興課	1
		長寿支援課	0			文化スポーツ課	0
		介護保険課	4			上下水道部総務	1
		生活支援第1課	2			経理課	0
		生活支援第2課	1	営業管理課	1		
		保健所総務医薬課	1	給排水設備課	0		
		保健所衛生対策課	1	上水道整備課	1		
		保健所保健予防課	2	浄水管理センター	0		
		保健所健康推進課	0	下水道整備課	1		
		保健所地域保健課	0	下水道施設課	0		
子ども未来部	10	子ども未来部総務	0	教育部	12	田主丸事務所	0
		子ども政策課	3			北野事務所	0
		子ども支援課	4			城島事務所	0
		子ども施設事業課	3			三瀧事務所	0
		家庭子ども相談課	0			教育部総務	2
		青少年育成課	0			学校施設課	0
		幼児教育研究所	0			教職員課	0
子ども子育てサポートセンター	0	学校教育課	10				
環境部	14	環境部総務	0			学校保健課	0
		環境政策課	0			学校給食共同調理場	0
		廃棄物指導課	1			人権・同和教育課	0
		環境保全課	6			教育センター	0
		斎場	0	議会事務局総務課	0		
		資源循環推進課	7	議事調査課	0		
		建設課	0	監査委員事務局	0		
		施設課	0	選挙管理委員会事務局	1		
				公平委員会事務局	0		
		農業委員会事務局	2				
合計							267

【H30年度 担当課別件数上位11件】

順位	部局	課	件数
1	都市建設部	公園土木管理事務所	22
2	総務部	財産管理課	19
3	都市建設部	道路ネットワーク推進課	17
4	都市建設部	道路整備課	12
5	都市建設部	交通政策課	11
6	教育部	学校教育課	10
7	都市建設部	河川課	9
8	都市建設部	防災対策課	8
9	協働推進部	安全安心推進課	7
9	市民文化部	久留米シティプラザ総務課	7
9	環境部	資源循環推進課	7

【H30年度 部局ごと件数】



(6) 平成30年度の傾向

平成30年度の傾向として、「豪雨」に関する意見等が目立つほか、「駐車場」や「信号」「渋滞」に関する「声」が増加しています。「広報」や「保育園(所)」に関するものも多く寄せられ、また、開館して3年目になる「シティプラザ」への関心も依然として高いようです。

(意見・要望等の件数)

項目	H30年度	H29年度	H28年度
駐車場	20	6	13
公園	18	13	13
豪雨	17	1	1
ごみ、ゴミ	17	11	25
信号	14	8	3
シティプラザ	11	12	19
保育	11	10	8
渋滞	10	5	6
広報	8	13	3
駐輪場	8	5	8
カーブミラー	5	4	2
光回線	5	3	3

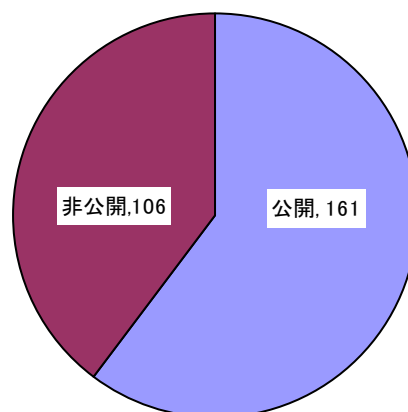
※キーワード検索による件数

3 ホームページでの公表

ホームページで公表した「市民の声」の件数は、次のとおりです。

区分	H30年度	H29年度	H28年度
公開	161	97	101
非公開	106	115	136
合計	267	212	237

※投稿者の氏名や連絡先がわからないものや公表を希望しないものは、HPでの公開を行いません。



平成30年度市民の声 年間報告

編集・発行／協働推進部 広聴・相談課

TEL 0942-30-9015

FAX 0942-30-9711

E-mail sodan@city.kurume.fukuoka.jp