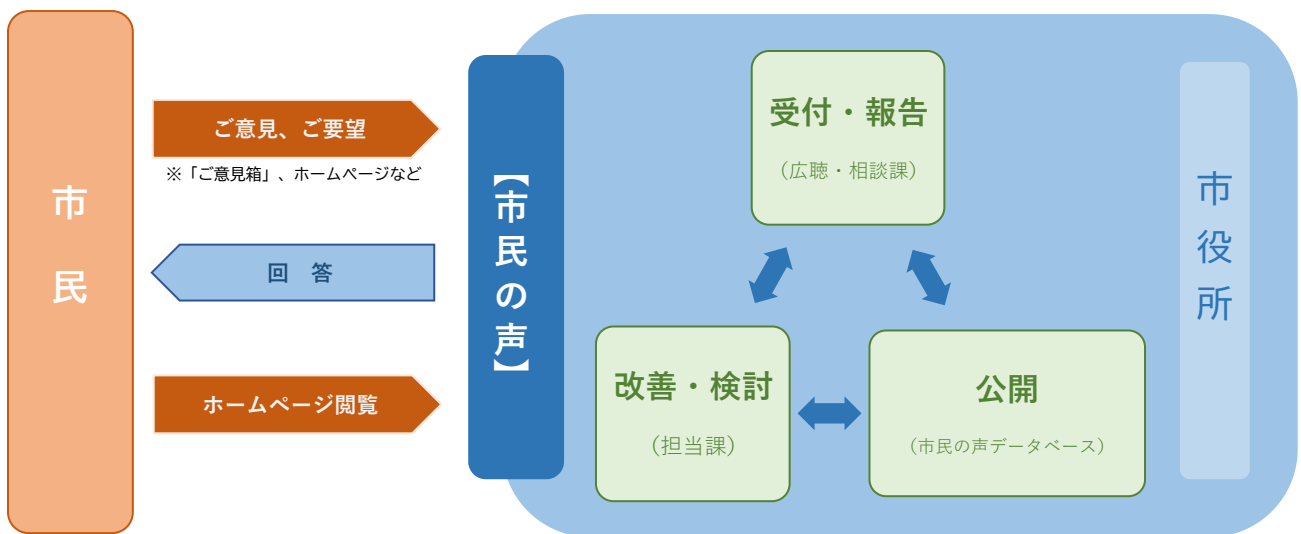


令和4年度「市民の声」年間報告書

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14日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。



2 令和4年度の「市民の声」の傾向

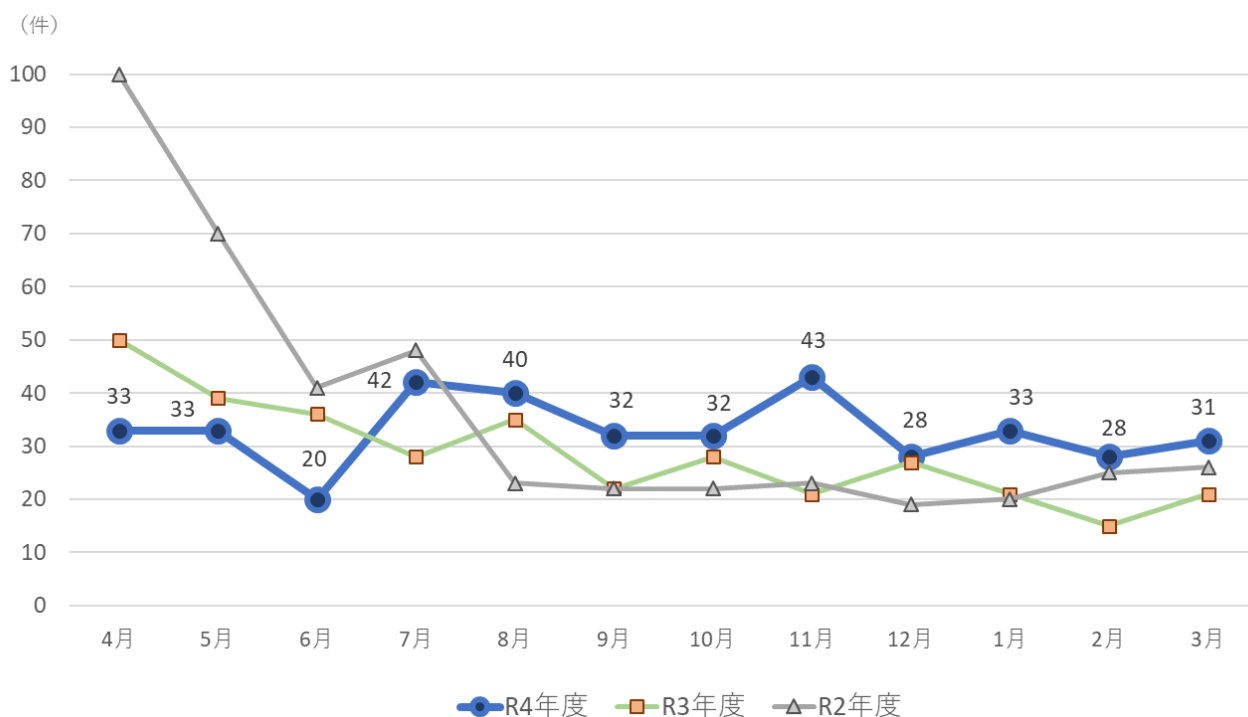
(1) 月別受付件数

受付件数は、月平均で32.9件（前年比4件増）と増えています。

7月～8月は、水の祭典や花火大会などのイベントに関するもの、11月は、騒音や野焼きに関する投稿が多くなっていました。

● 月別受付件数

	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	平均
R4年度	33	33	20	42	40	32	32	43	28	33	28	31	395	32.9
R3年度	50	39	36	28	35	22	28	21	27	21	15	21	343	28.6
R2年度	100	70	41	48	23	22	22	23	19	20	25	26	439	36.6

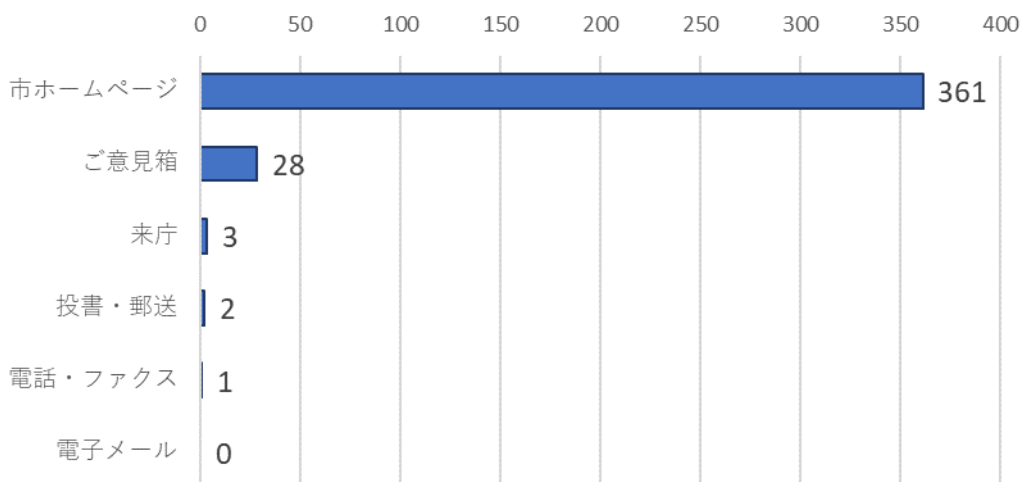


(2)受付方法別

令和4年度に受付けた「市民の声」は、前年度と同様に「ホームページ」を通じた受付がほとんどを占めています。

(※「ご意見箱」は本庁舎1階総合案内のほか、各総合支所（H31.3～）、各市民センター（R2.3～）にも設置しています。)

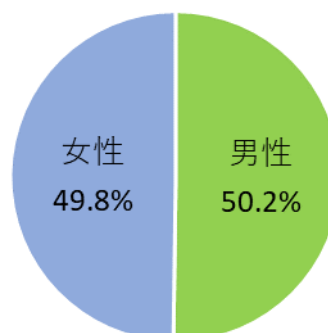
受付方法	R4年度		R3年度		R2年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
来庁	3	0.76	2	0.58	4	0.91
電話・ファクス	1	0.25	1	0.29	0	0.00
電子メール	0	0.00	2	0.58	16	3.64
投書・郵送	2	0.51	2	0.58	2	0.46
ご意見箱	28	7.09	44	12.83	45	10.25
市ホームページ	361	91.39	292	85.13	372	84.74
その他	0	0.00	0	0.00	0	0.00
合計	395	100.0	343	100.0	439	100.0



(3)男女別

男女比は、ほぼ同じ割合になっています。

性別	R4年度	R3年度	R2年度
男性	114	115	124
女性	113	81	127
不明	168	147	188
合計	395	439	439



※不明：性別の記載がなかったもの

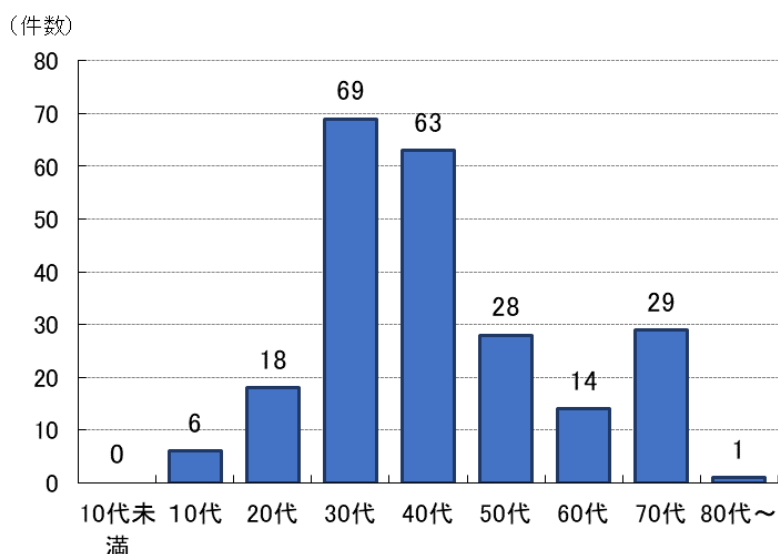
※「不明」を除く

(4)年代別

年代別に見ると、30代からの投稿が最も多く、40代、70代と続きます。

受付方法	R4年度		R3年度		R2年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10代未満	0	0.00	0	0.00	1	0.23
10代	6	1.52	2	0.58	2	0.46
20代	18	4.56	18	5.25	22	5.01
30代	69	17.47	49	14.29	57	12.98
40代	63	15.95	47	13.70	67	15.26
50代	28	7.09	43	12.54	41	9.34
60代	14	3.54	22	6.41	33	7.52
70代	29	7.34	15	4.37	20	4.56
80代以上	1	0.25	0	0.00	4	0.91
不明	167	42.28	147	42.86	192	43.74
合計	395	100.0	343	100.0	439	100.0

※不明：年齢の記載がなかったもの

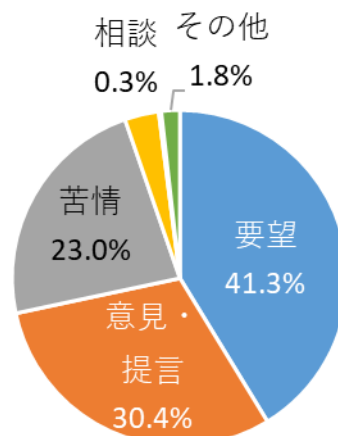


※「不明」を除く

(5)申出種類別

申出種類別では、「要望」が多く、約4割となっています。

申出種類	R4年度	R3年度	R2年度
意見・提言	120	138	145
要望	163	130	190
苦情	91	58	61
相談	1	1	0
問合せ	13	13	37
その他	7	3	6
合計	395	343	439



(6)所管部局

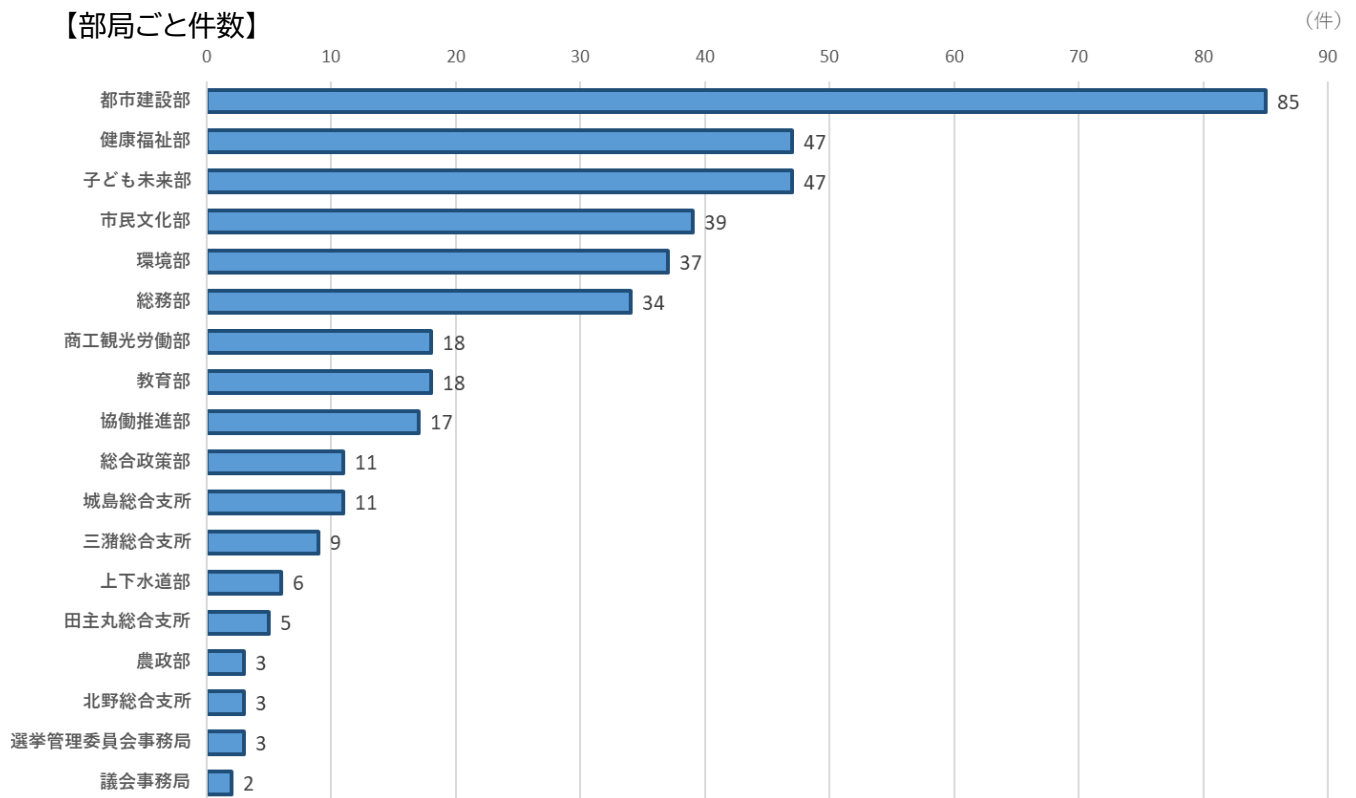
寄せられた「市民の声」を、それぞれ所管する部局及び課ごとに集計した結果は、次のとおりです。

部局	件数	課	件数	部局	件数	課	件数
総合政策部	11	総合政策課	7	農政部	3	農政部総務	0
		創生戦略推進室	0			農政課	0
		財政課	0			生産流通課	1
		広報戦略課	4			農業の魅力促進課	1
		移住定住促進センター	0			農村森林整備課	1
		東京事務所	0			中央卸売市場	0
総務部	34	総務課	5	商工観光労働部	18	商工観光労働部総務	0
		情報政策課	1			商工政策課	2
		人権厚生課	9			新産業創出支援課	0
		防災対策課	4			企業誘致推進課	1
		行財政改革推進課	0			観光・国際課	15
		財産管理課	14			労政課	0
		契約課	1			競輪事業課	0
協働推進部	17	工事検査課	0	都市建設部	85	都市建設部総務	0
		協働推進課	0			都市計画課	0
		地域コミュニティ課	7			交通政策課	9
		安全安心推進課	7			広域事業調整課	15
		広聴・相談課	3			まちなか整備課	1
		消費生活センター	0			建築課	0
		人権・同和対策課	0			設備課	0
		人権啓発センター	0			建築指導課	2
		隣保館	0			住宅政策課	1
男女平等政策課	0	公園緑化推進課	7				
男女平等推進センター	0	路政課	2				
秘書室	0	秘書室	0	道路整備課	20		
会計室	0	会計室	0	公園土木管理事務所	26		
市民文化部	39	市民文化部総務	0	田主丸総合支所	5	河川課	2
		税収納催進課	1			用地課	0
		市民税課	0			地域振興課	3
		資産税課	0			市民福祉課	0
		市民課	14			環境建設課	1
		耳納市民センター	0	産業振興課	0		
		筑邦市民センター	0	文化スポーツ課	1		
		上津市民センター	0	地域振興課	1		
		高牟礼市民センター	1	市民福祉課	0		
		千歳市民センター	0	環境建設課	1		
		文化振興課	0	産業振興課	1		
		久留米シティプラザ総務課	1	文化スポーツ課	0		
		久留米シティプラザ舞台技術課	0	地域振興課	3		
		久留米シティプラザ施設運営課	2	市民福祉課	0		
		久留米シティプラザ事業制作課	0	環境建設課	4		
		生涯学習推進課	5	産業振興課	2		
		文化財保護課	1	文化スポーツ課	2		
体育スポーツ課	7	地域振興課	0				
中央図書館	7	市民福祉課	1				
健康福祉部	47	健康福祉部総務	4	三瀬総合支所	9	環境建設課	8
		地域福祉課	0			産業振興課	0
		健康保険課	3			文化スポーツ課	0
		医療・年金課	4	上下水道部	6	上下水道部総務	0
		障害者福祉課	1			経理課	0
		長寿支援課	0			営業管理課	2
		介護保険課	0			給排水設備課	0
		生活支援第1課	0			上下道整備課	2
		生活支援第2課	0			浄水管理センター	1
		保健所総務医業課	7			下水道整備課	1
		保健所衛生対策課	4			下水道施設課	0
		保健所保健予防課	15			田主丸事務所	0
		保健所健康推進課	8			北野事務所	0
保健所地域保健課	1	城島事務所	0				
子ども未来部総務	1	三瀬事務所	0				
子ども政策課	5	教育部	18	教育部総務	2		
子ども保育課	22			学校施設課	2		
家庭子ども相談課	11			教職員課	0		
青少年育成課	1			学校教育課	14		
幼児教育研究所	1			学校保健課	0		
こども子育てサポートセンター	6			学校給食共同調理場	0		
環境部総務	1			教育ICT推進課	0		
環境政策課	4	教育センター	0				
環境部	37	廃棄物指導課	1	議会事務局	2	議会事務局総務課	2
		環境保全課	9			議事調査課	0
		畜場	0	監査委員事務局	0	監査委員事務局	0
		資源循環推進課	21	選挙管理委員会事務局	3	選挙管理委員会事務局	3
		建設課	0	公平委員会事務局	0	公平委員会事務局	0
		施設課	1	農業委員会事務局	0	農業委員会事務局	0
				合計		395	

【担当課別件数上位 10 位】

順位	部局	課	件数
1	都市建設部	公園土木管理事務所	26
2	子ども未来部	子ども保育課	22
3	環境部	資源循環推進課	21
4	都市建設部	道路整備課	20
5	健康福祉部	保健所保健予防課	15
5	商工観光労働部	観光・国際課	15
5	都市建設部	広域事業調整課	15
8	総務部	財産管理課	14
8	市民文化部	市民課	14
8	教育部	学校教育課	14

【部局ごと件数】



(7) 申出内容別

申出内容別に分類すると、「道路・公園・河川」に関するものが最も多く、次いで「防災・防犯・交通安全」「子育て支援」「窓口対応・職員態度」などが多く寄せられています。

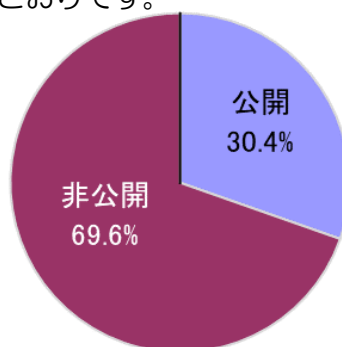
*申出内容分類別の上位のもの

	分類	件数	例
1	道路・公園・河川	50	公園の遊具設置や公園の整備 道路の拡張、歩道の草刈り等の道路整備
2	防災・防犯・交通安全	41	交差点の改良や信号機、横断歩道の設置 街灯や防犯カメラの設置
3	子育て支援	40	子育て支援の給付金支給 第二子以降の保育料無料化
3	窓口対応・職員態度	40	職員の接遇改善 委託事業者の対応
5	環境・ごみ・リサイクル	39	ごみ集積所の環境や指定袋 夜間の騒音
6	保健・衛生・動物愛護	33	新型コロナウイルス感染症対策 ワクチン接種
7	観光・久留米の魅力	24	水の祭典や花火大会等のイベント PR方法
8	計画・施策	20	物価高対策 子育て世帯への支援
9	学校・教育	18	子どもに対する指導・支援 部活動
10	戸籍・住民票・印鑑証明	9	マイナンバーカード 手続きに要する時間

3 ホームページでの公開

ホームページで公開した「市民の声」の件数は、次のとおりです。

区分	R4年度	R3年度	R2年度
公開	120	164	246
非公開	275	179	193
合計	395	343	439



※投稿者の氏名や連絡先がわからないものや、公開を希望されないものは、ホームページでの公開を行いません。

4 対応状況

(1)1次対応

寄せられた「市民の声」は受付後14日以内に投稿者に回答を行います。

令和4年度は、「1次対応」で回答を行ったもののうち、要望等を既の実施している「実施済」が8件、要望等を受けた後すみやかに適切な改善措置を行った「改善実施」が7件、すぐに改善措置をとることは難しいが将来的な課題とする「検討」が8件ありました。

匿名のものなど回答を行わない「市民の声」については、事務改善の資料として活用します。

要望等を受け、すみやかに改善を行った主な事例は、次のとおりです。

* 要望：信号機近くの街路樹を伐採してください。(R4.4.25 受付)

実施内容：補助信号の確認に支障が出ている樹木を剪定しました。

* 要望：ゴミ収集車の音楽の音量を小さくしてほしい。(R4.6.10 受付)

実施内容：当該集積所付近で音を停止するようにしました。

* 要望：ブックスタート事業のやり方を見直してほしい (R4.9.30 受付)

実施内容：ブックスタート事業の絵本の読み聞かせを再開するようにしました。

* 要望：校区コミュニティセンターの喫煙所を廃止してほしい (R4.11.17 受付)

実施内容：校区コミュニティセンター入口の喫煙所を、撤去しました。

* 要望：図書館の学習室で電卓が利用できるようにしてください (R5.3.19 受付)

実施内容：操作音に注意のうえ利用できるようにルールを見直しました。

(2)2次対応

1次対応で「検討」と分類したものについては、翌年度まで引き続き「検討」を行います。令和4年度に受付けて「検討」とした8件の内、「要望等を実施」したものが1件、「検討したが実施できない」が4件ありました。

令和4年度に「検討」を行った結果、「要望等を実施した」ものは次のとおりです。

* 骨髄等移植の推進を図るため、骨髄等の提供を行い、収入の減少があった方に助成金を交付するようにしました。(R4.5.21 受付)

令和4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.lg.jp