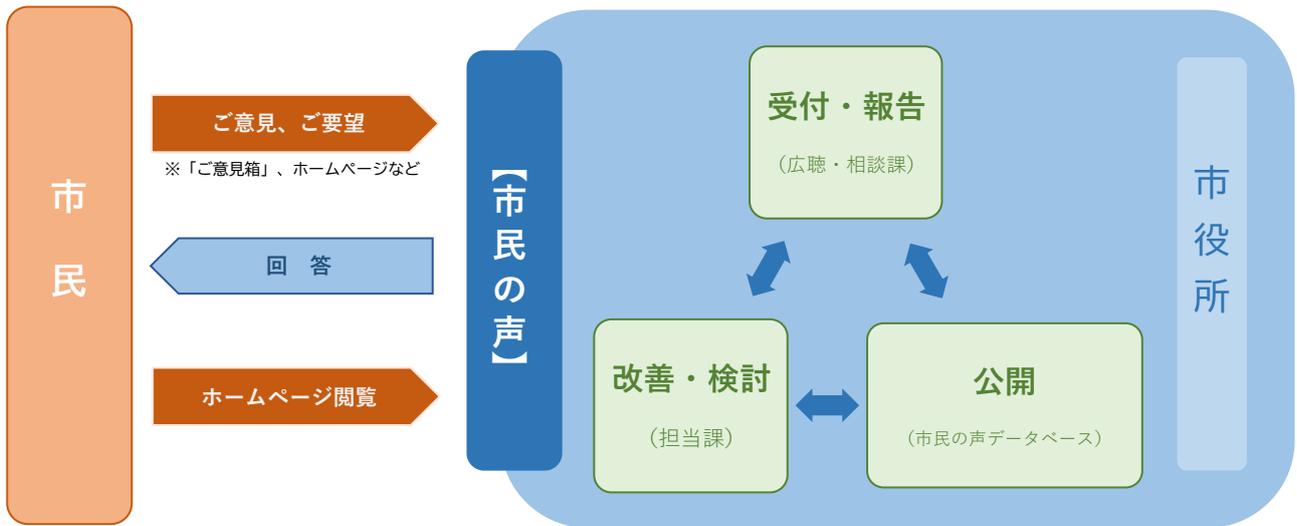


# 令和3年度「市民の声」年間報告書

## 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3年度の「市民の声」の傾向

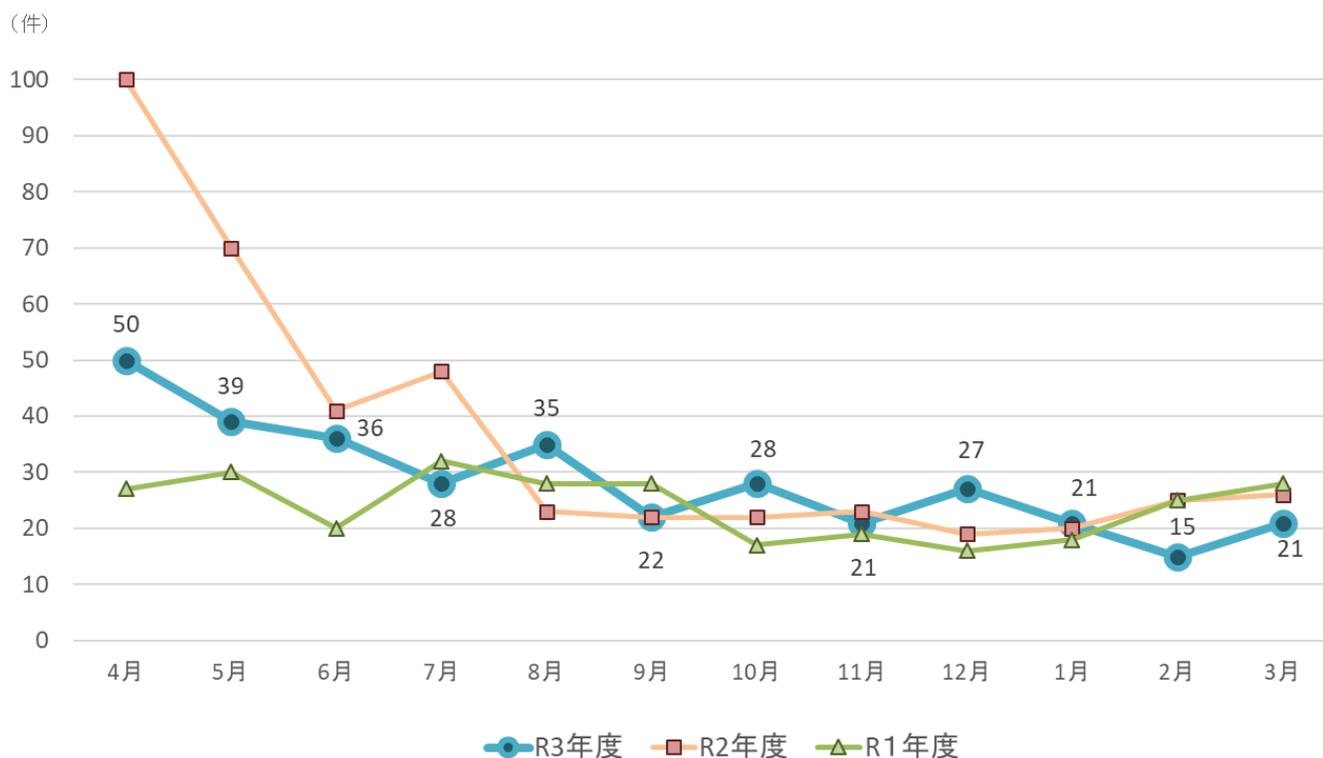
### (1) 月別受付件数

受付件数は、月平均で28.6件（前年比10件減）と減っています。

令和3年度の「市民の声」で多かったものは、新型コロナウイルス関連（4月～6月）、豪雨災害に関するもの（8月）があります。

#### ● 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
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
R1年度	27	30	20	32	28	28	17	19	16	18	25	28	288	24.0

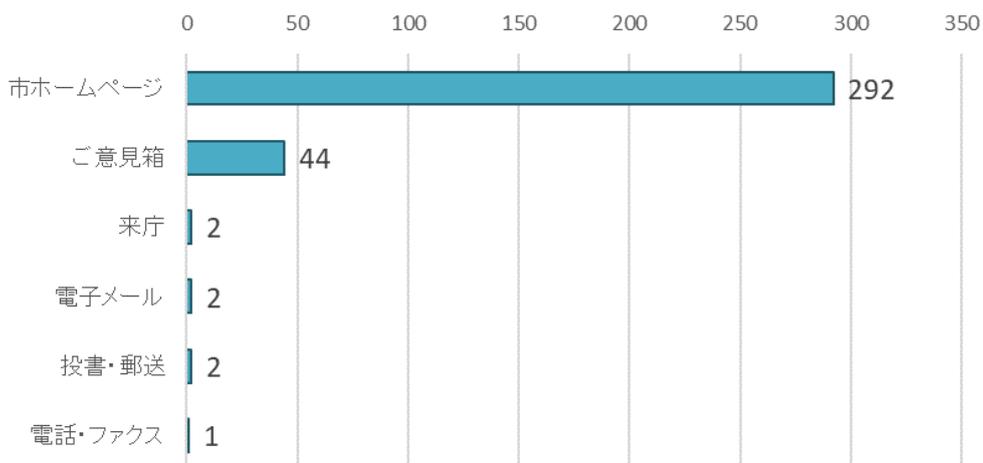


## (2)受付方法別

令和3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」「ご意見箱」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。)

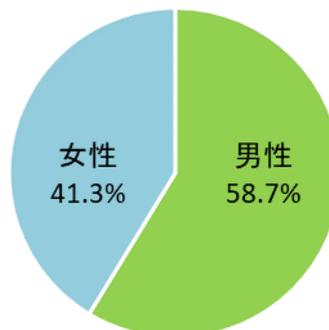
受付方法	R3年度		R2年度		R1年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
来庁	2	0.58	4	0.91	1	0.35
電話・ファクス	1	0.29	0	0.00	3	1.04
電子メール	2	0.58	16	3.64	6	2.08
投書・郵送	2	0.58	2	0.46	2	0.69
ご意見箱	44	12.83	45	10.25	75	26.04
市ホームページ	292	85.13	372	84.74	201	69.79
その他	0	0.00	0	0.00	0	0.00
合計	343	100.0	439	100.0	288	100.0



## (2)男女別

男性の割合が多くなっています。

性別	R3年度	R2年度	R1年度
男性	115	124	106
女性	81	127	83
不明	147	188	99
合計	343	439	288



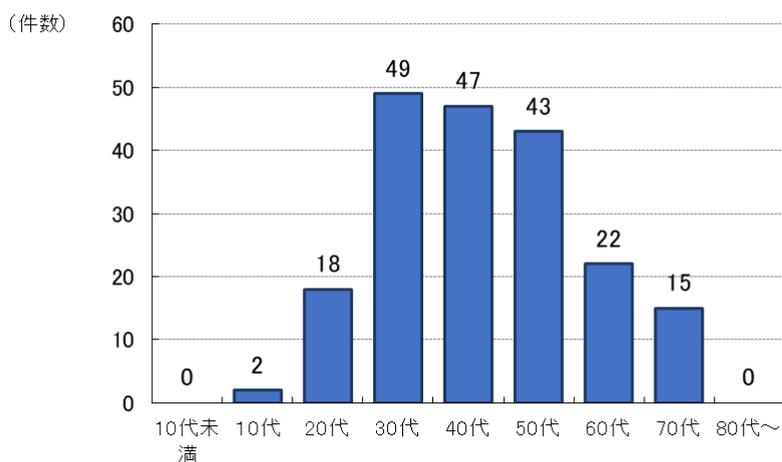
※不明：性別の記載がなかったもの

※「不明」を除く

### (3)年代別

年代別に見ると、30代からの投稿が最も多く、40代、50代と続きます。

受付方法	R3年度		R2年度		R1年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10代未満	0	0.00	1	0.23	2	0.69
10代	2	0.58	2	0.46	2	0.69
20代	18	5.25	22	5.01	17	5.90
30代	49	14.29	57	12.98	32	11.11
40代	47	13.70	67	15.26	40	13.89
50代	43	12.54	41	9.34	41	14.24
60代	22	6.41	33	7.52	26	9.03
70代	15	4.37	20	4.56	14	4.86
80代以上	0	0.00	4	0.91	3	1.04
不明	147	42.86	192	43.74	111	38.54
合計	343	100.0	439	100.0	288	100.0

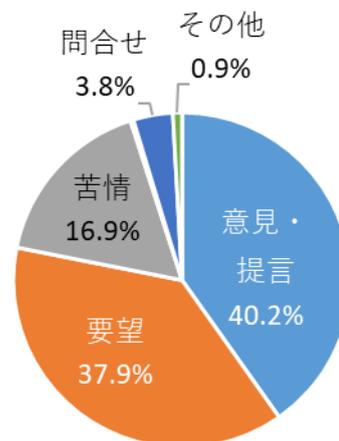


※「不明」を除く

### (4)申出種類別

申出種類別では、「要望」「意見・提言」が約4割となっています。

申出種類	R3年度	R2年度	R1年度
意見・提言	138	145	111
要望	130	190	119
苦情	58	61	46
相談	1	0	0
問合せ	13	37	8
その他	3	6	4
合計	343	439	288



## (5)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。

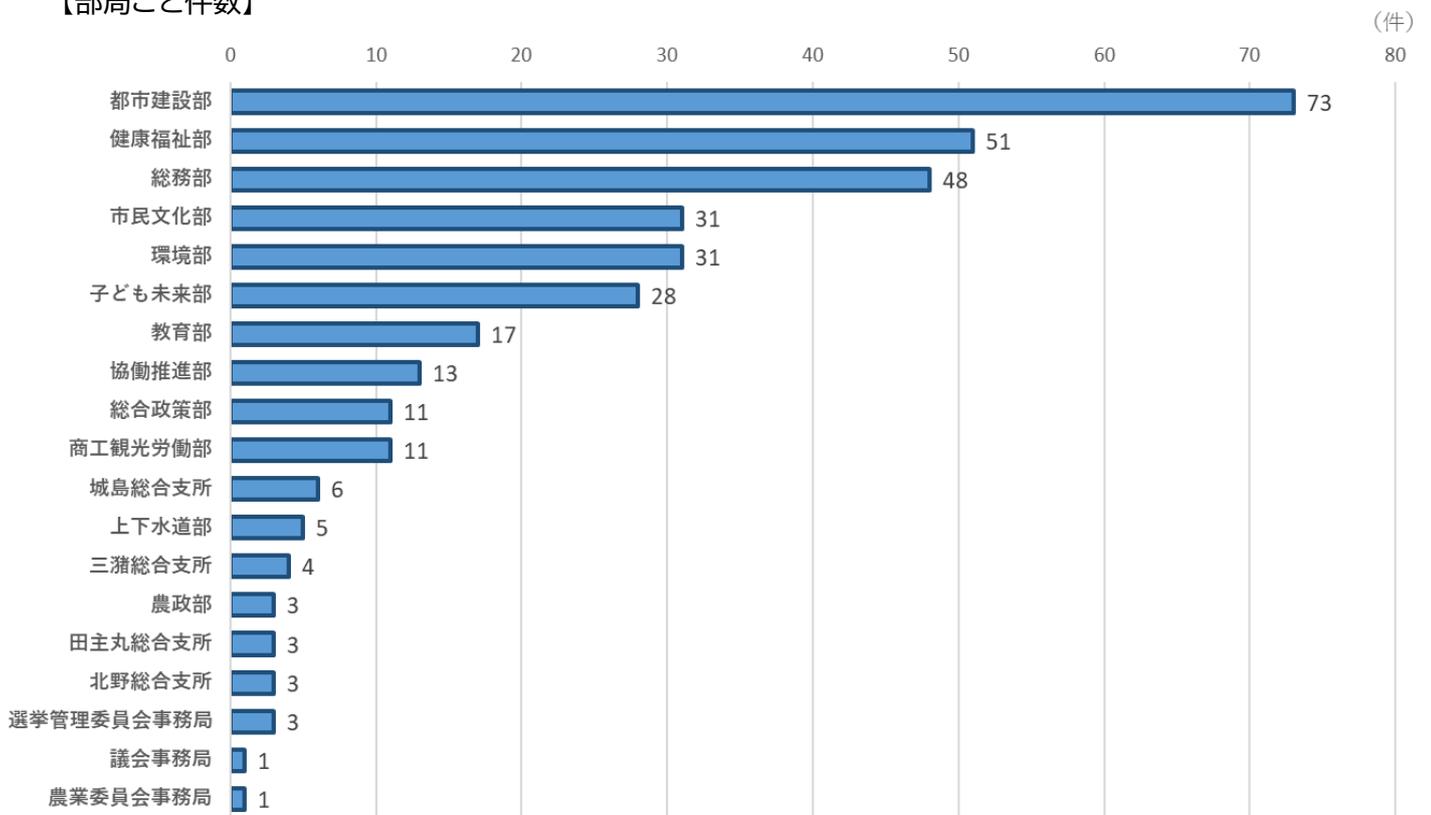
部局	件数	課	件数	部局	件数	課	件数
総合政策部	11	総合政策課	2	農政部	3	農政部総務	0
		創生戦略推進室	0			農政課	0
		財政課	0			生産流通課	1
		広報戦略課	8			農業の魅力促進課	0
		移住定住促進センター	1			農村森林整備課	2
		東京事務所	0			中央卸売市場	0
総務部	48	総務課	22	商工観光労働部	11	商工観光労働部総務	1
		情報政策課	5			商工政策課	4
		人事厚生課	8			新産業創出支援課	0
		防災対策課	2			企業誘致推進課	2
		行財政改革推進課	1			観光・国際課	2
		財産管理課	10			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	13	協働推進課	0	都市建設部	73	都市建設部総務	0
		地域コミュニティ課	6			都市計画課	0
		安全安心推進課	6			交通政策課	7
		広聴・相談課	1			広域事業調整課	20
		消費生活センター	0			まちなか整備課	0
		人権・同和対策課	0			建築課	0
		人権啓発センター	0			設備課	0
		隣保館	0			建築指導課	0
男女平等政策課	0	住宅政策課	2				
男女平等推進センター	0	公園緑化推進課	3				
秘書室	0	秘書室	0			道路課	2
会計室	0	会計室	0			道路整備課	17
市民文化部	31	市民文化部総務	0	田主丸総合支所	3	公園土木管理事務所	17
		税収納推進課	1			河川課	5
		市民税課	1			用地課	0
		資産税課	0			地域振興課	1
		市民課	10			市民福祉課	0
		耳納市民センター	0			環境建設課	2
		筑邦市民センター	0	産業振興課	0		
		上津市民センター	2	文化スポーツ課	0		
		高牟礼市民センター	1	北野総合支所	3	地域振興課	0
		千歳市民センター	1			市民福祉課	2
		文化振興課	0			環境建設課	1
		久留米シティプラザ総務課	3	城島総合支所	6	産業振興課	0
		久留米シティプラザ舞台技術	0			文化スポーツ課	0
		久留米シティプラザ施設運営	2			地域振興課	1
		久留米シティプラザ事業制作	0			市民福祉課	2
		生涯学習推進課	2			環境建設課	2
		文化財保護課	1			産業振興課	0
		体育スポーツ課	4	文化スポーツ課	1		
		中央図書館	3	三瀬総合支所	4	地域振興課	1
健康福祉部	51	健康福祉部総務	1			市民福祉課	0
		地域福祉課	0			環境建設課	3
		健康保険課	0			産業振興課	0
		医療・年金課	0	文化スポーツ課	0		
		障害者福祉課	3	上下水道部	5	上下水道部総務	0
		長寿支援課	0			経理課	0
		介護保険課	3			営業管理課	1
		生活支援第1課	0			給排水設備課	0
		生活支援第2課	0			上水道整備課	0
		保健所総務医業課	16			浄水管理センター	0
		保健所衛生対策課	6			下水道整備課	4
保健所保健予防課	15	下水道施設課	0				
保健所健康推進課	5	田主丸事務所	0				
保健所地域保健課	2	北野事務所	0				
子ども未来部	28	子ども未来部総務	0			城島事務所	0
		子ども政策課	3	三瀬事務所	0		
		子ども保育課	11	教育部	17	教育部総務	0
		家庭子ども相談課	9			学校施設課	2
		青少年育成課	1			教職員課	0
		幼児教育研究所	0			学校教育課	13
子ども育てサポートセンター	4	学校保健課	1				
環境部総務	0	学校給食共同調理場	0				
環境部	31	環境政策課	4	教育ICT推進課	1		
		廃棄物指導課	4	教育センター	0		
		環境保全課	9	議会事務局	1	議会事務局総務課	1
		畜場	0			議事調査課	0
		資源循環推進課	14	監査委員事務局	0	監査委員事務局	0
		建設課	0	選挙管理委員会事務局	3	選挙管理委員会事務局	3
		施設課	4	公平委員会事務局	0	公平委員会事務局	0
		農業委員会事務局	1	農業委員会事務局	1		
合 計						343	

※その他を除く

【担当課別件数上位 10 位】

順位	部局	課	件数
1	総務部	総務課	22
2	都市建設部	広域事業調整課	20
3	都市建設部	道路整備課	17
3	都市建設部	公園土木管理事務所	17
5	健康福祉部	保健所総務医薬課	16
6	健康福祉部	保健所保健予防課	15
7	環境部	資源循環推進課	14
8	教育部	学校教育課	13
9	子ども未来部	子ども保育課	11
10	総務部	財産管理課	10
10	市民文化部	市民課	10

【部局ごと件数】



## (6) 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、ほかに「保健・衛生・動物愛護」「窓口対応・職員態度」「環境・ごみ・リサイクル」などが多く寄せられています。

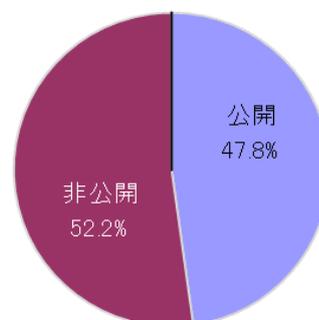
\*申出内容分類別の上位のもの

	分類	件数	例
1	道路・公園・河川	52	歩道の整備 河川の改修
2	保健・衛生・動物愛護	51	新型コロナウイルス感染症対策 ワクチン接種
3	窓口対応・職員態度	35	職員の接遇改善 職員の新型コロナウイルス感染症対策の徹底
4	環境・ごみ・リサイクル	33	野鳥の糞害や鳴き声 家庭ごみの焼却や野焼き
5	防災・防犯・交通安全	21	水害対策 深夜の騒音
5	子育て支援	21	子育て世帯への経済的支援 新型コロナウイルス感染拡大時の保育園の休園
7	市役所・施設	16	庁舎内の空調などの環境改善 駐車場の整備
8	学校・教育	15	新型コロナウイルス感染症による授業の中止や 休校
9	広報・広聴	11	ホームページやLINEによる情報発信
10	観光・イベント	9	新型コロナウイルスによるイベントの延期や中止

## 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	R3年度	R2年度	R1年度
公開	164	246	151
非公開	179	193	137
合計	343	439	288



※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、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。

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：公園でノーリードの犬を遊ばせる飼い主へ指導して欲しい（R3.4.8 受付）

実施内容：注意喚起のためにパトロール実施、また、現地に注意喚起の看板を設置しました。

\*要望：庁舎出入口が密になっている、正面出入口は非接触にして欲しい（R3.5.7 受付）

実施内容：利用の多い東側入口への人員配置、正面玄関の自動扉への案内をわかりやすく表示しました。

\*要望：ワクチン接種のWEB予約サイトで接種日が表示されない（R3.5.7 受付）

実施内容：多くの予約が入り予約枠がなくなったことで、日程が表示されていませんでした。そのため、予約枠の拡大を図りました。

\*要望：公園のカラスの巣を撤去してください（R3.6.29 受付）

実施内容：巣の中にひながいないことを確認したうえで、巣を撤去しました。

\*要望：死角になっているので、歩道の除草をしてください（R3.6.30 受付）

実施内容：現地を確認し、見えにくい状況になっていたので、除草しました。

\*要望：ごみ収集車のオルゴール音が大き過ぎます（R3.8.6 受付）

実施内容：現地を確認し、オルゴール音を停止しても影響が軽微と判断できましたので、オルゴール音を停止するようにしました。

### (2)2次対応

1次対応で「検討」と分類したものについては、引き続き見直しを行います。

令和3年度は、「1次対応」で回答を行ったもののうち、要望等を既に実施している「実施済」が9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22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3件ありました。

令和3年度に受付けて「検討」とした3件の内、「要望等を実施」したものが2件、「検討したが実施できない」が1件ありました。

令和3年度中に検討の結果、要望等を実施したものは次のとおりです。

\*令和4年4月より、えーるピア久留米のインターネットによる施設予約を個人でも出来るようにしました。（R3.7.25 受付）

\*市営住宅で、入居に至らなかった世帯向け住宅を、世帯及び単身者向け住宅として単身者が申し込める枠の拡充を行いました（R3.12.6 受付）

令和3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](mailto:sodan@city.kurume.lg.jp)