

令和7年度「市民の声」報告書

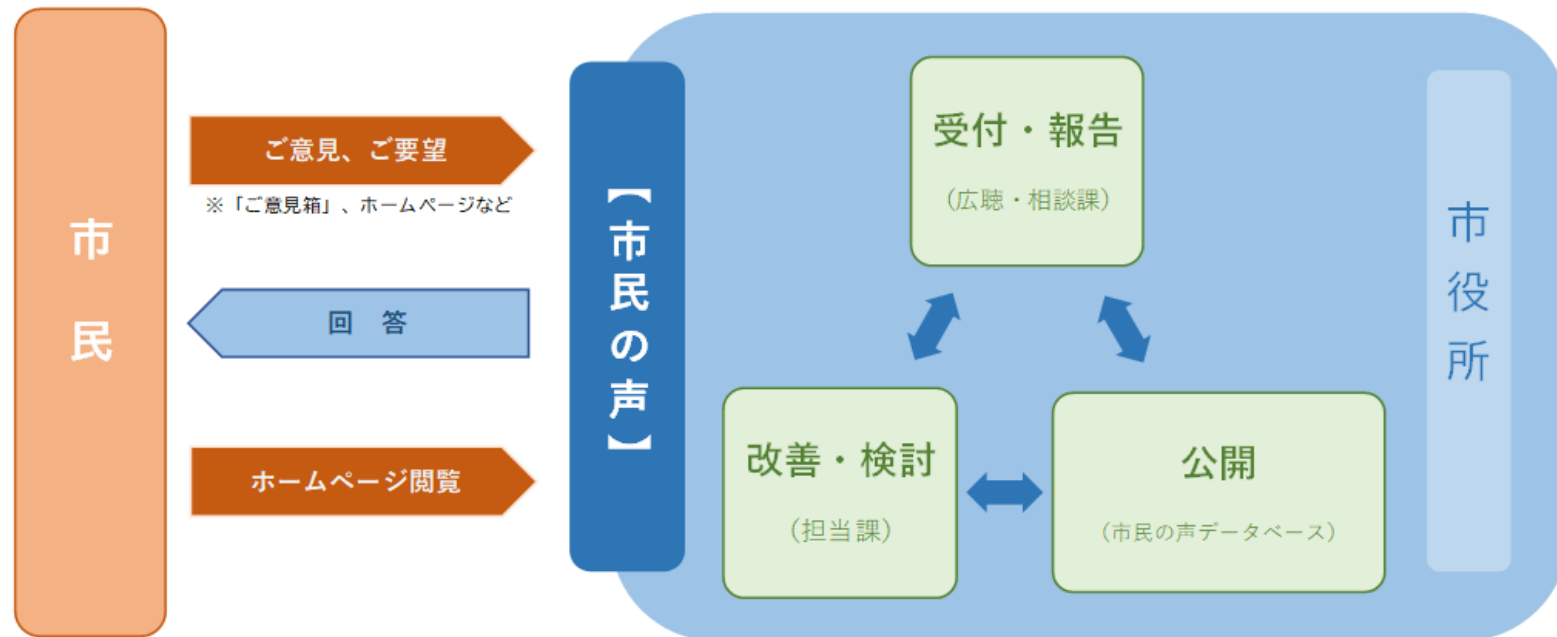
久留米市

- 1 「市民の声」事業の概要……………P.1
- 2 令和7年度の「市民の声」の傾向……………P.2
 - (1)受付件数
 - (2)受付方法別
 - (3)申出種別
 - (4)申出内容別
 - (5)担当する所管部局
 - (6)投稿者の年齢別
 - (7)投稿者の男女別
- 3 ホームページでの公開……………P.6
- 4 対応状況……………P.7
 - (1)1次対応
 - (2)2次対応

1 「市民の声」事業の概要

市民の皆様から、市政への提案や要望、苦情など「市民の声」を受け付けています。受付から回答までに至る一連の処理手続きを定め、「市民の声」に対する市の見解、姿勢等を公表することで、情報を市民と共有、市政をよりよく運営し、信頼感を高めながら、協働によるまちづくりを推進することを目指します。

「市民の声」は、市ホームページや、各総合支所及び各市民センターに設置している「ご意見箱」などで投稿を受け付けています。匿名のものなどを除いて、受付後2週間をめぐりに担当課より回答を行っています。



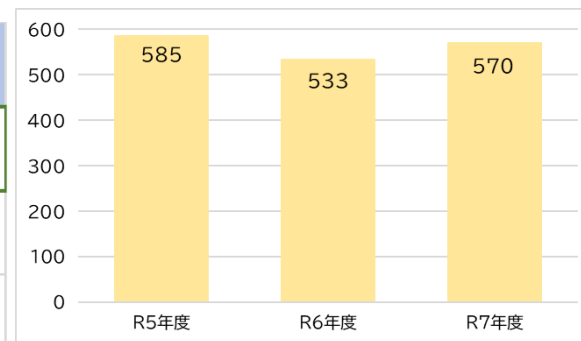
2 令和7年度の「市民の声」の傾向

(1) 受付件数

受付件数は、570件。月平均で48件を受け付けました。

令和5年度から市ホームページのトップに市民の声のアイコンを表示、市公式LINEから市民の声の投稿が可能になったことなどもあり、広く市民に市民の声事業が浸透。より気軽に声を届けやすくなったと考えられます。

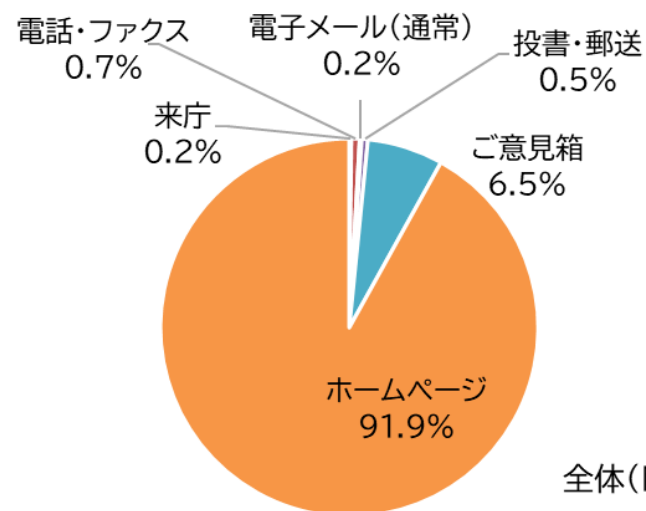
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
R7年度	46	54	61	57	53	45	39	21	59	46	48	41	570	47.5
R6年度	49	49	38	57	43	42	52	48	48	39	31	37	533	44.4
R5年度	54	51	54	74	45	56	46	36	40	38	53	38	585	48.8



(2) 受付方法別

「ホームページの投稿フォーム」を通じた受付が9割を超えています。

「ご意見箱」は本庁舎1階総合案内、各総合支所及び各市民センターに設置しています



全体(N=570)

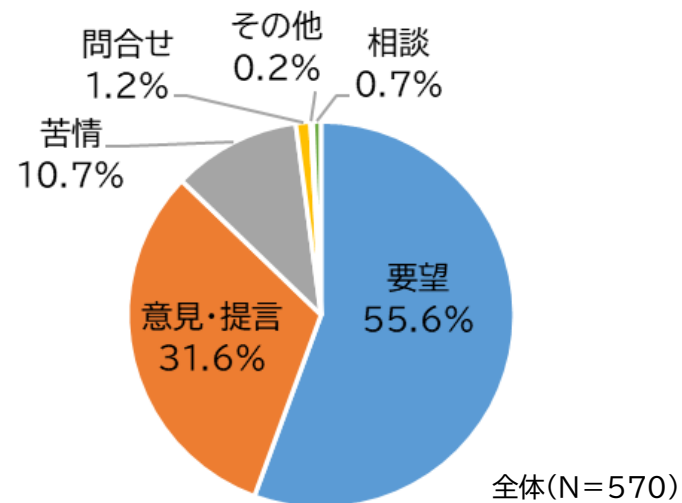


2 令和7年度の「市民の声」の傾向

(3) 申出種類別

「要望」が多く、約5割を超えています。

申出種類	R7年度	R6年度	R5年度
意見・提言	180	163	188
要望	317	304	306
苦情	61	52	69
相談	4	1	0
問合せ	7	12	18
その他	1	1	4
合計	570	533	585



(4) 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「環境・ごみ・リサイクル」、「窓口対応・職員態度」などが多く寄せられています。

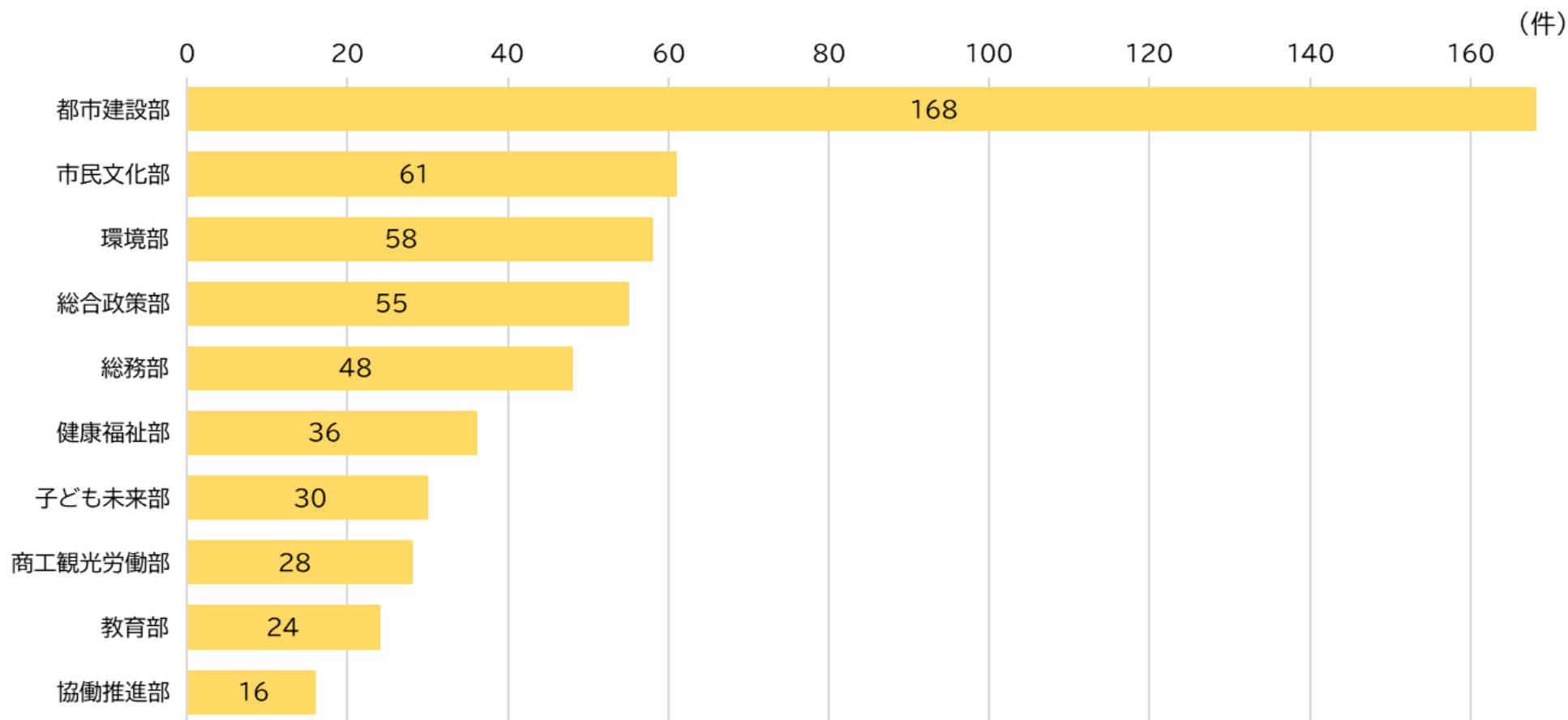
	分類	件数	例
1	道路・公園・河川	156	道路の補修や除草など、維持管理に関する要望 公園の遊具など、設置や利用に関する要望
2	環境・ごみ・リサイクル	50	指定ごみ袋など、ごみの収集に関する内容 野焼きに関する苦情
2	窓口対応・職員態度・市庁舎	50	窓口や電話における、職員の接遇に対する意見 本庁舎駐車場や警備に対する意見
4	その他	44	物価高騰給付金に対する要望
5	防災・防犯・交通安全	36	避難所など、災害対策に関する意見 カーブミラー設置や交通ルール遵守に関する要望

2 令和7年度の「市民の声」の傾向

(5)担当の所管部局

寄せられた「市民の声」を所管部局および課ごとに集計した結果は次の通りです。
都市建設部が最も多く168件、次いで市民文化部が61件となっています。

【部局別件数上位10位】

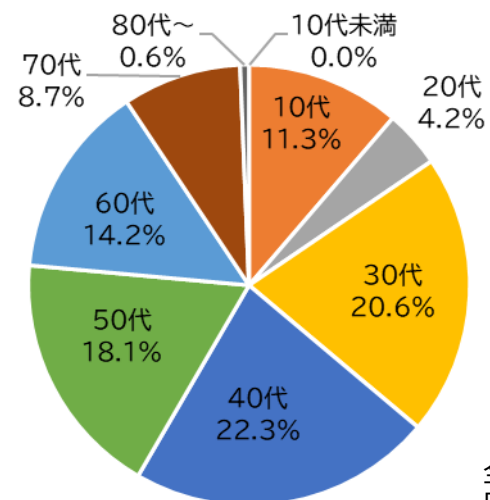


2 令和7年度の「市民の声」の傾向

(6) 投稿者の年齢別

40代からの投稿が最も多く、ついで30代、50代と続きます。

受付方法	R7年度		R6年度		R5年度	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10代未満	0	0.00	1	0.19	1	0.17
10代	35	6.14	10	1.88	2	0.34
20代	13	2.28	21	3.94	25	4.27
30代	64	11.23	61	11.44	88	15.04
40代	69	12.11	76	14.26	62	10.60
50代	56	9.82	61	11.44	49	8.38
60代	44	7.72	44	8.26	64	10.94
70代	27	4.74	48	9.01	41	7.01
80代以上	2	0.35	2	0.38	4	0.68
不明	260	45.61	209	39.21	249	42.56
合計	570	100.0	533	100.0	585	100.0

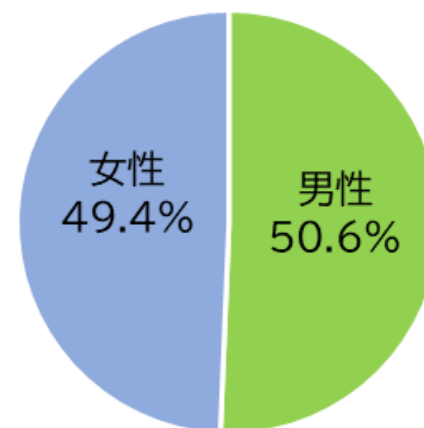


全体(N=310)
円グラフは不明を除く

(7) 投稿者の男女別

男女別では、男性の方が多くなっています。

性別	R7年度	R6年度	R5年度
男性	156	187	199
女性	152	145	145
不明	262	201	241
合計	570	533	585



全体(N=308)
円グラフは不明を除く

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」の件数は次の通りです。

※投稿者の氏名や連絡先がわからないもの、公表を希望されないものは、公開しません。

区分	R7年度	R6年度	R5年度
公開	136	156	167
非公開	434	377	418
合計	570	533	585

The screenshot shows the Karume City website header with the logo and navigation menu. The main content area features a search bar and a navigation bar with categories like '暮らし・届出', '子育て・教育', '健康・医療・福祉', '観光魅力・イベント', '創業・産業・ビジネス', and '計画・政策'. The article title is '道路の改善について' (About Road Improvement). The update date is '令和8年4月更新' (Updated April 2026). The body text discusses a road improvement issue where a road sign is ignored, leading to dangerous situations for cyclists. It mentions the location as the area around Karume City Plaza and the road leading south from Ebisu Bridge. The text states that the current road is a right-of-way road, leading to many misunderstandings and dangers. It urges the city to stop the road sign and take measures like bicycle markings. The response section says '回答致します' (We will answer) and explains that the city will confirm the situation and discuss with the police regarding the road sign and white line adjustments. It also mentions that the city will report the request to the Karume Police Station (Traffic Section) for their cooperation. The contact information is '都市建設部道路整備課 電話番号 0942-30-9077'.

4 対応状況

(1) 1次対応

「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11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19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7件ありました。



要望	実施内容
リバーサイドパークのフリーエリアには小型犬を入れず、サイズ制限の導入をご検討してほしい。	これまでの掲示に加え、新たに注意を促す掲示を行いました。
逆光でもカーブミラーが見えやすくなる対策をしてほしい。	鏡面を1メートル程度下げ、太陽と重ならないように調整しました。

(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7年度に受け付けて「検討」とし、「要望等を実施」したものが3件、「検討したが実施できない」が1件、「引き続き検討」が3件ありました。令和7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。

検討項目	実施内容
けんしん費用減免における非課税世帯の確認書類に、後期高齢者医療の限度額認定証や介護保険負担限度額認定証を追加してほしい。	令和8年度から、介護保険負担限度額認定証や後期高齢者医療資格確認書も非課税世帯の確認書類の対象に追加しました。
5歳児検診を実施してほしい。	令和8年10月から実施予定です。