

## 9 区民の声

### (1) 区民の声の受付

区民から寄せられる「声」は下表の分類で受け付けている。

区長へのはがき	総合庁舎、各地区サービス事務所、図書館等に備え付けの専用はがきによるもの
陳情	各種団体、複数住民等からの書面による要望
投書	手紙、はがき、ファックス、声のポスト(総合庁舎、各地区サービス事務所等に設置)によるもの
電話	電話（開庁時間外は留守番電話）によるもの
面談	面談によるもの
区長へのメール	区ホームページ「区長へのメール」によるもの
区長との懇談会	区民と区長のまちづくり懇談会(地区別に開催)などによるもの
各種団体との話し合い	各種団体との懇談、説明会等によるもの

### (2) 処理方法

受け付けた「区民の声」は統一かつ的確に処理するため、「区民の声取扱要綱」「区民の声事務処理要領」に基づいて処理している。

区民の声課で受け付けし、処理するものは以下の①から⑥までのもので、これ以外各所管課で対応している。

- ① 区長または副区長あてのもの
- ② 内容が複数の部に係わるもの
- ③ 集団広聴活動によるもの
- ④ 「区長へのはがき」「区長へのメール」によるもの
- ⑤ 面談等により区民の声課が直接受けたもの
- ⑥ その他、区民の声課で処理することが適当であると認められるもの

区民の声課で受けた「区民の声」は、内容が軽易でかつ定例に属するものを除き、「区民の声受付票」に必要事項を記載し、企画経営部長、副区長を経て区長まで供覧した。

「区民の声」の内容がなんらかの措置を必要とするものについては「区民の声連絡票」により所管課長に対応及びその結果について報告を求め、申出人への回答を要するものは、所管部課が内容に応じ文書、その他の方法で回答し、区長まで供覧した。区長名で文書回答する場合や、複数の部課に係わる内容については区民の声課から回答した。

回答を要しない「区民の声」については、関係所管に情報提供した。

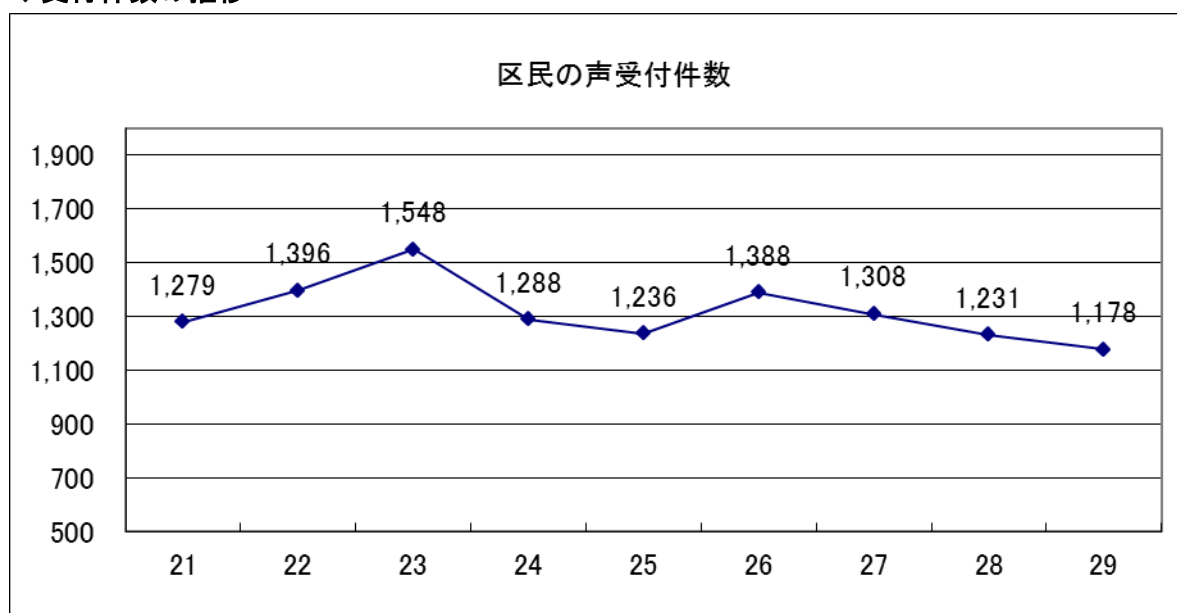
「区民の声」の主なものは、この「広報・広聴 1 年の記録」に登載し、各所管に配布して、職員に周知している。また、広聴システムで「区民の声」を随時検索・閲覧できるようにし、職員間の情報の共有化を図っている。

### (3) 区民の声の傾向

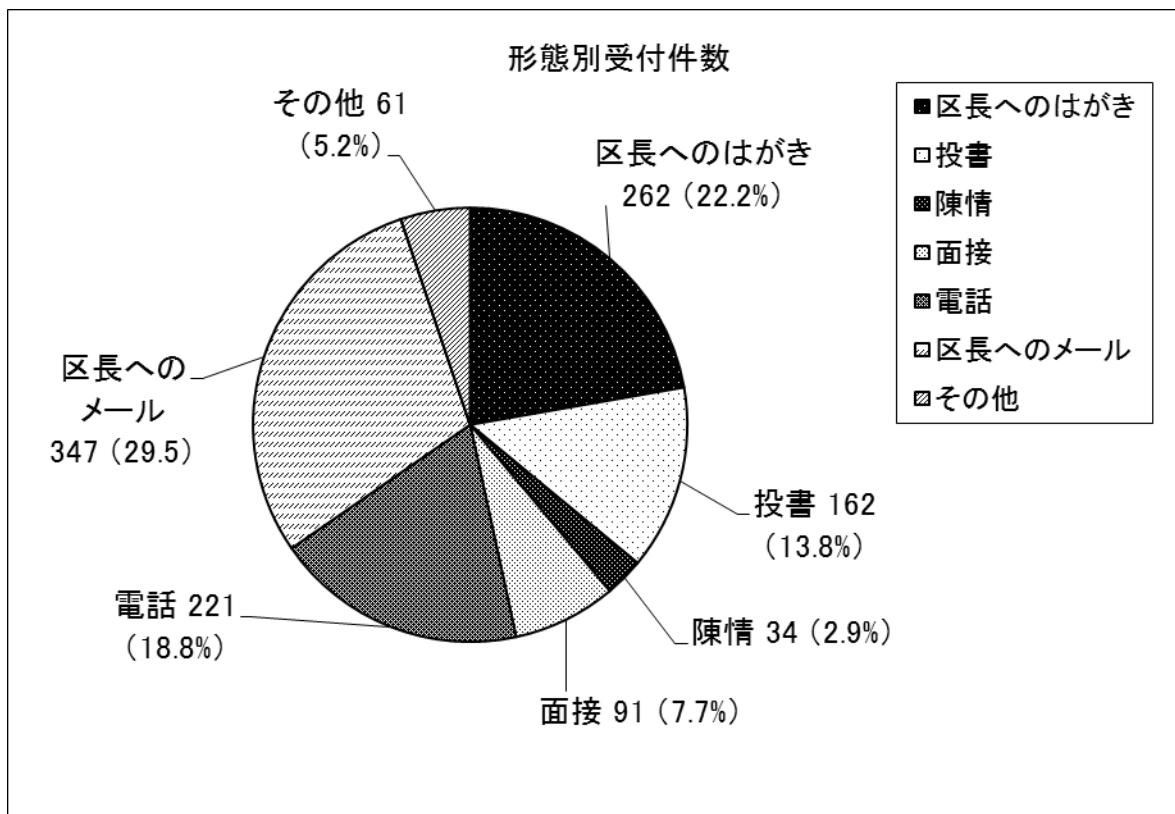
平成 29 年度の受付件数は 1,178 件で、28 年度の 1,231 件と比べると、53 件の減となった。

主な内容としては、区の施策に対する「苦情」が 42.2%で最も多く、「要望」40.2%「意見・提案」12.6%とあわせると 90%以上を占めている。分野別では公園・緑化、道路・河川等の「都市整備」に関するものが最も多く、学校教育、生涯学習、スポーツ等の「教育・文化」、環境美化、ごみ・リサイクル等の「環境・清掃」に関するものも多かった。

#### ◆受付件数の推移



◆形態別受付件数

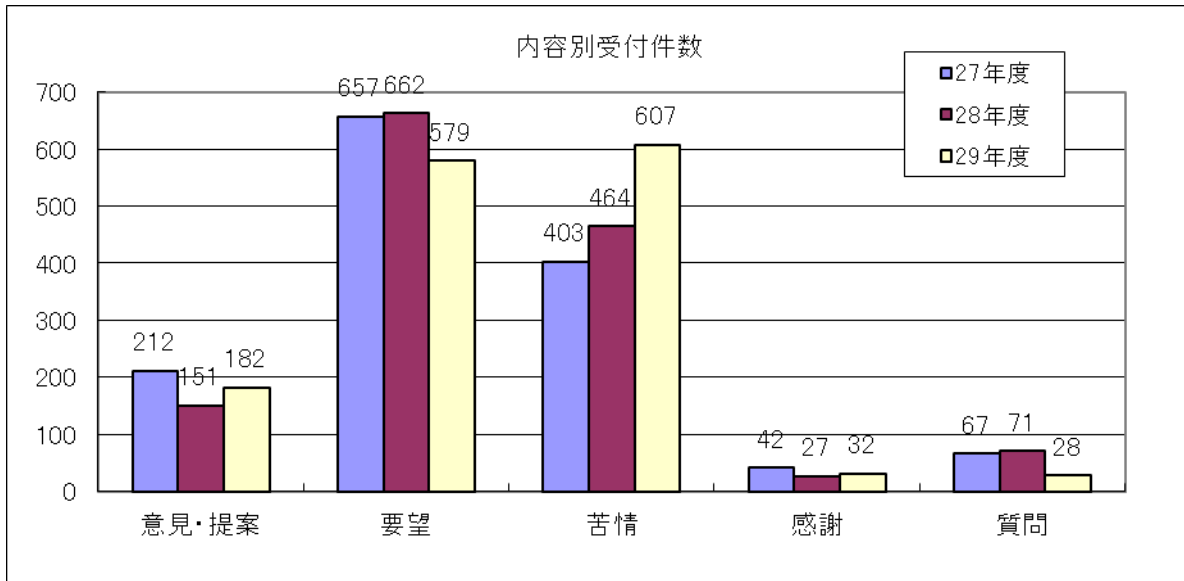


◆内容別受付件数

	意見 提案	要望	苦情	感謝	質問	国等	合計	構成比
区長へのはがき	52	101	95	10	4	5	267	18.5%
投 書	16	120	99	11	3	1	250	17.4%
陳 情	0	32	0	0	2	0	34	2.4%
面 接	10	36	60	1	3	1	111	7.7%
電 話	11	99	170	4	0	4	288	20.0%
区長へのメール	80	161	149	6	13	0	409	28.4%
そ の 他	13	30	34	0	3	0	80	5.6%
合 計	182	579	607	32	28	11	1,439	100.0%
構 成 比	12.7%	40.2%	42.2%	2.2%	1.9%	0.8%	100.0%	

※ 受付合計は申出の内容により重複して算出されるものもあるため、形態別受付件数とは数値が異なる。

◆内容別受付件数の推移



◆分野別受付件数

分野別件数	内 容	件数	構成比
教育・文化	学校教育、生涯学習、スポーツ、芸術文化、その他	301	14.6%
産業経済	産業振興、消費生活、観光、雇用、その他	58	2.8%
子育て	保育園、学童保育、児童館、その他	167	8.1%
福祉	介護保険、高齢福祉、障害福祉、生活福祉、その他	171	8.3%
保健・医療	生活衛生、保健、医療、その他	157	7.6%
防犯・防災	防犯、防災、その他	59	2.9%
都市整備	公園・緑化、道路・河川、自転車対策、建築、街づくり、その他	402	19.6%
住宅	区営住宅、居住支援、その他	6	0.3%
環境・清掃	環境美化、ごみ・リサイクル、公害、その他	189	9.2%
区民生活	戸籍住民、国保・年金、税務、その他	164	8.0%
行財政	企画・財政、行革、情報化、男女平等、協働、その他	104	5.1%
その他	庁舎、接遇、その他	278	13.5%
合 計		2,056	100%