

市民の声

(平成29年度広聴年報)

岡山市市長公室
広報広聴課

目 次

	ページ
1 広聴事業の概要	
(1) 事業内容	・・・ 1
(2) 広聴機構の沿革	・・・ 2
(3) 体制	・・・ 3
2 市民の声	
(1) 広報広聴課受付分	
①陳情・要望等文書	・・・ 4
②電話・Eメール等	・・・ 9
(2) 担当課受付分（文書要望等）※区役所を除く	・・・ 13
(3) 区役所受付分（文書要望）	・・・ 16
3 市長と大盛トーク	
(1) 目的・方法	・・・ 17
(2) 開催実績	・・・ 17
(3) 平成29年度開催概要	・・・ 17
4 パブリックコメント	
(1) 実施件数	・・・ 19
(2) 平成29年度実施状況	・・・ 19
5 区民相談	
(1) 相談件数	・・・ 22
(2) 平成29年度区役所別相談件数	・・・ 22
6 法律相談	・・・ 23

参考資料

- ・岡山市広聴主任者設置規則
- ・岡山市パブリックコメント手続実施要綱

1 広聴事業の概要

(1) 事業内容

本市では、市民の声（市民の意見や提案等）を市政運営に生かしていくため、次のような広聴業務と相談業務を実施している。

広聴業務

- 個別広聴：市民の声（文書、電話、電子メール、面談、FAX等）
- 集会広聴：市長と大盛トーク
- 課題広聴：パブリックコメント
- 市民意識調査：2年に1回実施（政策局政策企画課統計調査室担当）
- アンケート：各課で実施

相談業務

- 区民相談
- 法律相談

<広聴業務>

◎市民の声

- ・ 広報広聴課で受けた要望・意見等
- ・ 担当課で直接受けた要望・意見等

◎市長と大盛トーク

市民と市長が膝を交えて語り合いながら、地域づくりなどについて意見交換を行う。

◎パブリックコメント

市民参加の代表的な手続で、行政機関が一定の政策などを策定しようとするときに、政策などの趣旨、目的、内容など広く市民に公表し、これに対する市民からの意見の提出を受け、市民から提出された意見とこれに対する行政機関の考え方を公表するもの。

広く市民などの市政への積極的な参加の機会を確保し、多様な意見を反映

させた政策形成を行うとともに、市政の運営における公正の確保と透明性の向上を図ることを目的として実施している。

<相談業務>

◎区民相談

市政全般にわたる行政相談や市民の日常生活における困りごとに関する相談を受け、問題の早期解決を図るための教示・助言、あるいは担当課の紹介などを行っている。

各区役所の相談員が、電話相談や窓口相談に対応する。

◎法律相談

市民の日常生活における法律問題や民間の争いなどの相談について、岡山弁護士会派遣の弁護士が、専門的立場からその解決のための助言を行う。対象は、岡山市に在住の方で、予約が必要である。

※詳しい実施概要などについては「6 法律相談」(23ページ)に記載

(2) 広聴機構の沿革

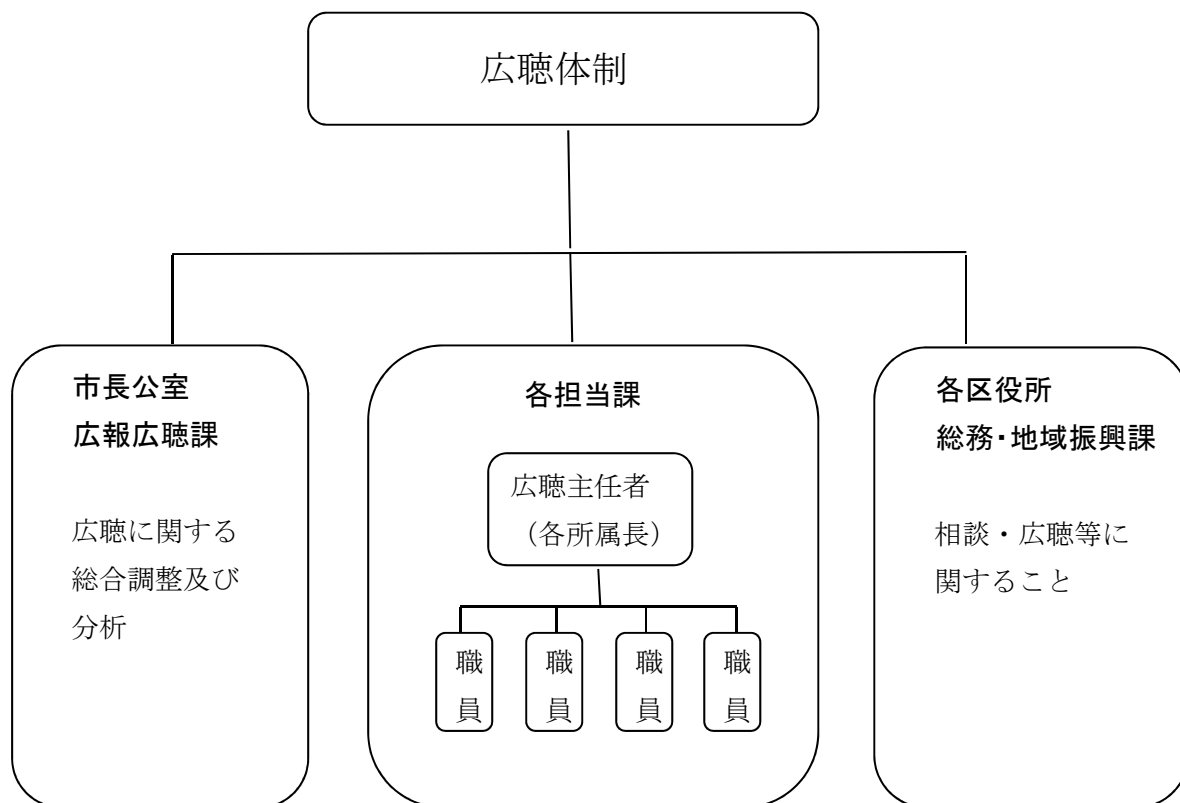
昭和34年12月28日	総務部市民課市民相談係
昭和38年8月5日	総務部秘書課広聴係
昭和40年9月15日	秘書課広聴係
昭和41年5月1日	市長公室秘書課広聴係
昭和42年7月15日	市民室市民相談課
昭和44年7月15日	市長公室市民相談課
昭和60年4月1日	市長公室自治振興課
平成4年4月1日	市長公室広報広聴課広聴係
平成9年4月1日	市長公室秘書広報課広聴係
平成13年4月1日	市民局市民協働部協働のまちづくり課市民の声室
平成18年4月1日	市民局市民みんなの相談室
平成21年4月1日	安全・安心ネットワーク推進室
平成27年4月1日	市長公室広報広聴課

※平成21年4月1日 政令市移行に伴い、各区役所総務・地域振興課に区民相談窓口を設置。

(3) 体制

広聴業務を日常的に行うのは一人ひとりの職員であり、広聴担当部署だけではなく、それぞれが担当する業務の中で職員一人ひとりが市民の声を真摯に聴き、市政に反映していくものであるという意識を持つことが重要である。

各所属には、市民の要望、意見、苦情、相談等に速やかに対応し、市民サービスの向上を図るとともに、市民のニーズを把握して本市の施策及び本市における業務改善に反映させるため、広聴主任者（各所属長）を置くこととしている（「岡山市広聴主任者設置規則」）。広聴主任者は、所属職員を指揮して広聴事務にあたり、市民の市政に対する理解と信頼の確保に努める任務がある。



>0 w , b Œ

>&/>' È È*È1" w Ü (

q7^ _ í0[f'¼ ei

ei[, £ w _ f l ∈ S7^ _ í0[f'¼ †7ÿ0£

" w Ü ó X

>: w Ü ó X<<

(/ ° Ø	>0>3 ° Ø	>0>4 ° Ø	>0>5 ° Ø	>0>6 ° Ø	>0>7° Ø
w Ü ó X	>/>6>5	>/>/>7	>/>4>2	>5>6	>4>¿
'Ç 9 ó X	>2>6>/	>1>7>	>3>0>¿	>2>/>4	>1>4>

d 'Ç 9 ó X>8 w#. K Sei @0 X b1" _ f S • œ 6ö ∈ M • 1" b X † ó X \ K
Z • ~ á °

- 1 B>0>7 ° Ø w Ü (97ÿ0£

>: w Ü' 8® 9><

7^ _	>7
0[f	>0>2
Q b Ú	>1>1
0£	>4>4

Q b Ú /

7^ _

0[f

d 7^ _>8 w6x,] K C c j w6x _ K /'¼ @%\$ K0[f i † m û K S v b

>:#æ Ç 9><

#è ö	>0>.
ê ö	>7
K /	>0>6
i	>7
0£	>4>4

i

#è ö

K /

ê ö