

市民の声

(令和元年度広聴年報)

岡山市市長公室
広報広聴課

目 次

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文書	4
②電話・Eメール等	8
(2) 担当課受付分（文書）※区役所を除く	11
(3) 区役所受付分（文書）	14
3 市長と大盛トーク	
(1) 目的・方法	15
(2) 開催実績	15
(3) 令和元年度開催概要	16
4 パブリックコメント	
(1) 実施件数	17
(2) 令和元年度実施状況	17
5 区民相談	
(1) 相談件数	19
(2) 令和元年度区役所別相談件数	19
6 法律相談	20

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>

事業名	内容
市民の声	市政への要望・意見等を、広報広聴課または各担当課で受け付ける。
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、内容などを広く市民に公表し、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＞

事業名	内容
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。 ※実施概要の詳細などについては、「6 法律相談」(20ページ)に記載。

(2) 広聴機構の沿革

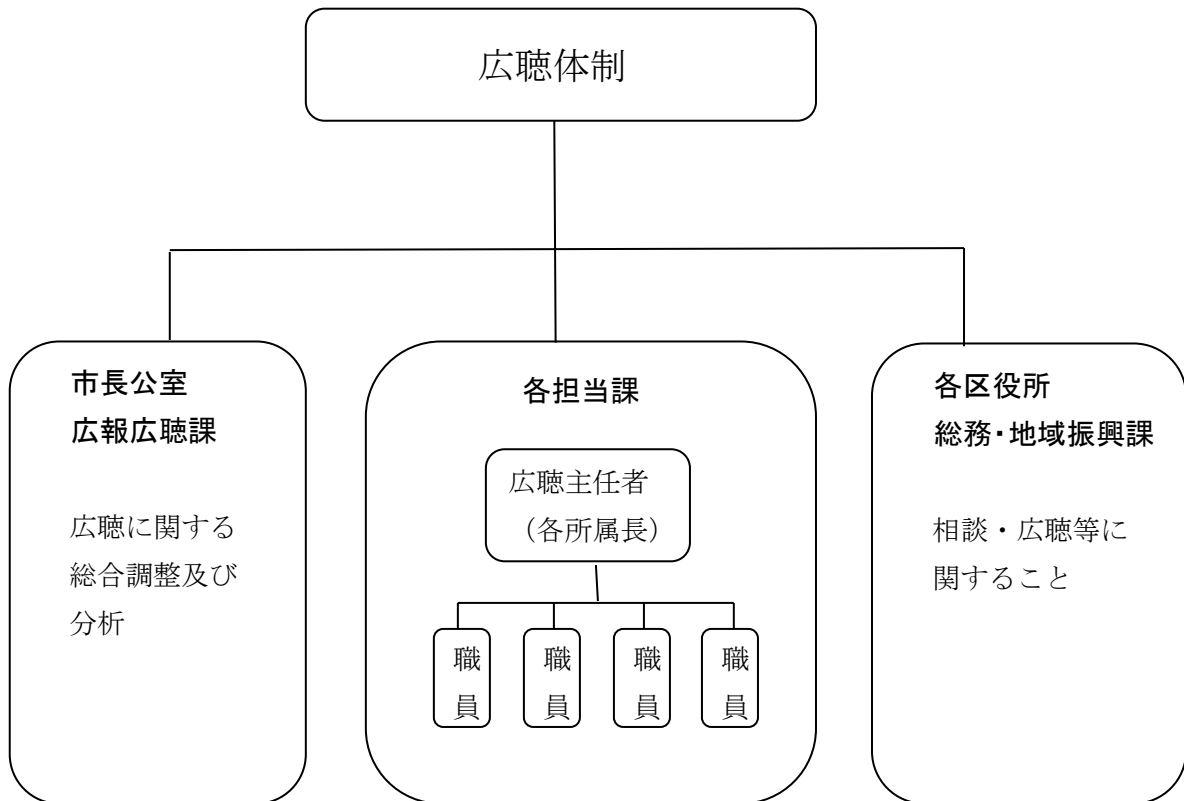
昭和34年12月28日	総務部市民課市民相談係
昭和38年8月5日	総務部秘書課広聴係
昭和40年9月15日	秘書課広聴係
昭和41年5月1日	市長公室秘書課広聴係
昭和42年7月15日	市民室市民相談課
昭和44年7月15日	市長公室市民相談課
昭和60年4月1日	市長公室自治振興課
平成4年4月1日	市長公室広報広聴課広聴係
平成9年4月1日	市長公室秘書広報課広聴係
平成13年4月1日	市民局市民協働部協働のまちづくり課市民の声室
平成18年4月1日	市民局市民みんなの相談室
平成21年4月1日	安全・安心ネットワーク推進室
平成27年4月1日	市長公室広報広聴課

※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。



2 市民の声

(1) 広報広聴課受付分

①陳情・要望等文書

文書で岡山市に提出された陳情・要望等を集計。

ア 受付件数

区分 \ 年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
受付件数	164	78	66	69	88
施策別件数	526	416	361	532	621

※「施策別件数」：受理した文書が複数の課にわたる場合、関係する課の数を件数としてカウント

イ 区分別集計

<受付種類別>

陳情	4
要望	28
その他	56
合計	88

※「陳情」：市長若しくは副市長に団体等が直接要望書を手渡したもの

<申出人別>

男性	20
女性	10
団体	31
匿名	27
合計	88

2 市民の声
 (1) 広報広聴課受付分
 ①文書

ウ 令和元年度 局室区別集計

局室区	区分	施策別 件数	内容			申出人			
			陳情	要望	その他	男	女	団体	匿名
危機管理室		16	4	11	1	0	0	16	0
市長公室		22	3	4	15	4	2	7	9
政策局		11	9	0	2	2	0	9	0
総務局		22	11	9	2	1	0	20	1
財政局		26	9	12	5	4	0	21	1
市民生活局		33	18	7	8	3	0	24	6
市民協働局		22	16	5	1	0	0	21	1
北区役所		22	1	10	11	10	0	10	2
中区役所		4	0	4	0	0	0	3	1
東区役所		0	0	0	0	0	0	0	0
南区役所		9	0	3	6	0	0	3	6
保健福祉局		113	29	67	17	6	4	98	5
岡山っ子育成局		61	26	31	4	0	0	57	4
環境局		28	14	10	4	0	1	24	3
産業観光局		37	23	10	4	2	0	32	3
都市整備局		69	28	25	16	6	4	50	9
下水道河川局		15	7	4	4	0	1	11	3
会計管理室		0	0	0	0	0	0	0	0
消防局		6	6	0	0	0	0	6	0
水道局		9	7	1	1	0	1	8	0
市場事業部		1	1	0	0	0	0	1	0
教育委員会事務局		84	31	42	11	0	4	73	7
選挙管理委員会事務局		4	3	1	0	0	0	4	0
人事委員会事務局		0	0	0	0	0	0	0	0
監査事務局		1	1	0	0	0	0	1	0
農業委員会事務局		2	1	1	0	0	0	2	0
議会事務局		0	0	0	0	0	0	0	0
その他の外部機関		4	0	2	2	0	0	0	4
合計		621	248	259	114	38	17	501	65

エ 令和元年度 局室区別 陳情・要望等の主な内容

局室区	施策別 件数	主な内容
危機管理室	16	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時(災害時)の連携 ・避難所開設 ・自主防災組織 ・ハザードマップ作成
市長公室	22	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・広報紙
政策局	11	<ul style="list-style-type: none"> ・未来づくり推進事業 ・岡山宣言を踏まえた条例の制定 ・旧内山下小学校及び市民会館跡地の有効活用
総務局	22	<ul style="list-style-type: none"> ・特別職の退職金 ・新庁舎整備 ・マイナンバー制度 ・共済組合の補助制度 ・障害者雇用
財政局	26	<ul style="list-style-type: none"> ・徴収手続き ・公共施設マネジメント推進事業 ・入札制度 ・市民サービスの窓口集約 ・差押え
市民生活局	33	<ul style="list-style-type: none"> ・トップアスリートへの支援 ・スポーツ施設の整備 ・芸術創造劇場(仮称) ・自転車のマナーアップ ・斎場整備 ・岡山愛カード ・おかやまマラソン
市民協働局	22	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイバーシティ ・パートナーシップ宣誓制度 ・移住・定住の促進 ・在住外国人への支援 ・町内会 ・SDGs・ESD
北区役所	22	<ul style="list-style-type: none"> ・道路整備 ・牧山ラインガルデン ・点字ブロック
中区役所	4	<ul style="list-style-type: none"> ・道路整備
南区役所	9	<ul style="list-style-type: none"> ・道路整備

2 市民の声
 (1) 広報広聴課受付分
 ①文書

局室区	施策別 件数	主な内容
保健福祉局	113	<ul style="list-style-type: none"> ・放課後等デイサービス ・後期高齢者医療 ・国民健康保険制度 ・無料低額診療 ・不妊治療 ・高齢者・障害者への支援 ・生活保護
岡山っ子育成局	61	<ul style="list-style-type: none"> ・待機児童対策 ・保育士の確保 ・放課後児童クラブ ・障害児支援
環境局	28	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみ処理施設の整備 ・ふれあい収集 ・産業廃棄物の適正処理
産業観光局	37	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業への支援 ・鳥獣被害防止対策 ・eスポーツ ・岡山城
都市整備局	69	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通機関の維持・拡充 ・市営住宅 ・空き家対策 ・地域公共交通網形成計画
下水道河川局	15	<ul style="list-style-type: none"> ・河川改修 ・内水ハザードマップ ・下水道
消防局	6	<ul style="list-style-type: none"> ・消防及び救急体制の充実
水道局	9	<ul style="list-style-type: none"> ・水道事業の民営化 ・災害対策
市場事業部	1	<ul style="list-style-type: none"> ・施設整備
教育委員会事務局	84	<ul style="list-style-type: none"> ・学校の環境整備 (エアコン設置、トイレ洋式化) ・就学援助 ・支援学級の充実
選挙管理委員会事務局	4	<ul style="list-style-type: none"> ・在日外国人の地方参政権 ・投票率の向上
監査事務局	1	<ul style="list-style-type: none"> ・行政監査の強化
農業委員会	2	<ul style="list-style-type: none"> ・農地転用
その他の外部機関	4	
合 計	621	

2 市民の声

(1) 広報広聴課受付分

②電話・Eメール等

②電話・Eメール等

岡山市へ電話・Eメール等で提出された意見・要望等（文書で提出されたものを除く）を集計。

ア 令和元年度受付件数

受付件数	1,020
施策別件数	1,293

※「施策別件数」：受理した文書が複数の課にわたる場合、関係する課の数を件数としてカウント

イ 令和元年度受付区分別集計

<受付方法別>

電 話	316
Eメール	643
面 談	36
F A X 等	25
合 計	1,020

<受付種類別>

意 見	196
要 望	249
苦 情	244
そ の 他	331
合 計	1,020

ウ 令和元年度 局室区別集計

局区室	施策別件数	局区室	施策別件数
危機管理室	35	産業観光局	36
市長公室	230	都市整備局	131
政策局	5	下水道河川局	12
総務局	109	会計管理室	0
財政局	50	消防局	12
市民生活局	51	水道局	7
市民協働局	36	市場事業部	1
北区役所	107	教育委員会事務局	97
中区役所	20	選挙管理委員会事務局	7
東区役所	6	人事委員会事務局	2
南区役所	30	監査事務局	0
保健福祉局	171	農業委員会事務局	0
岡山っ子育成局	48	議会事務局	3
環境局	53	その他	34
		合 計	1,293

※「その他」は他市町村等に対する意見数

2 市民の声

(1) 広報広聴課受付分

②電話・Eメール等

エ 意見・要望等の主な内容

局室区	施策別 件数	主な内容
危機管理室	35	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策 ・ハザードマップ
市長公室	230	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙 ・ホームページ ・職員対応
政策局	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ
総務局	109	<ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎整備 ・本庁舎での喫煙 ・職員対応
財政局	50	<ul style="list-style-type: none"> ・職員対応 ・市税の納付
市民生活局	51	<ul style="list-style-type: none"> ・交通安全、運転マナー ・斎場整備 ・市有施設 ・おかやまマラソン等イベント
市民協働局	36	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会 ・在日外国人への支援
北区役所	107	<ul style="list-style-type: none"> ・道路等の補修 ・職員対応 ・公園整備
中区役所	20	<ul style="list-style-type: none"> ・道路等の補修 ・職員対応
東区役所	6	<ul style="list-style-type: none"> ・用水路の整備 ・職員対応
南区役所	30	<ul style="list-style-type: none"> ・用水路の整備 ・職員対応
保健福祉局	171	<ul style="list-style-type: none"> ・職員対応 ・野良犬 ・生活保護 ・国民健康保険 ・ケンコー大作戦 ・新型コロナウイルス感染症
岡山っ子育成局	48	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園入園 ・保育の無償化 ・職員対応

局室区	施策別 件数	主な内容
環境局	53	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭ごみ ・野焼き ・職員対応
産業観光局	36	<ul style="list-style-type: none"> ・プレミアム付き商品券 ・岡山城 ・桃太郎まつり
都市整備局	131	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通 ・市営住宅 ・遊具の補修 ・道路整備等
下水道河川局	12	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道整備 ・河川の整備等 ・職員対応
消防局	12	<ul style="list-style-type: none"> ・職員対応
水道局	7	<ul style="list-style-type: none"> ・職員対応
市場事業部	1	<ul style="list-style-type: none"> ・職員対応
教育委員会事務局	97	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校のエアコン設置 ・公民館・図書館の利用 ・新型コロナウイルス感染症に伴う休校
市選挙管理委員会事務局	7	<ul style="list-style-type: none"> ・参議院選挙
人事委員会事務局	2	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務内容
議会事務局	3	<ul style="list-style-type: none"> ・議員活力度
その他	34	<ul style="list-style-type: none"> ・国道 ・笹ヶ瀬川
合 計	1,293	

(2) 担当課受付分（要望等文書）※区役所を除く

各担当課が直接受付したもののうち、文書で提出された市の施策に対する要望等を集計。(区役所へ町内会長等から提出された道路等の修繕要望等の文書は「2(3)区役所受付分」(14ページ)に別掲。)

①令和元年度受付件数 82件

②令和元年度 局室別集計

局室	受理件数	局室	受理件数
危機管理室	1	下水道河川局	7
政策局	0	会計管理室	0
総務局	2	消防局	0
財政局	6	水道局	0
市民生活局	2	市場事業部	3
市民協働局	4	教育委員会事務局	20
保健福祉局	10	選挙管理委員会事務局	0
岡山っ子育成局	12	人事委員会事務局	0
環境局	5	監査事務局	0
産業観光局	2	農業委員会事務局	0
都市整備局	8	議会事務局	0
		合計	82

③要望等の主な内容

局室	件数	主な内容
危機管理室	1	・福田学区における災害対応
総務局	2	・市行政における文書取り扱い
財政局	6	・旧福谷小学校跡地売却に関する要望 ・入札・契約制度改正
市民生活局	2	・地域医療充実のための陳情 (岡山市東山テニスコートの交換) ・向州公園テニスコートの新設要望
市民協働局	4	・陵南コミュニティハウスへの AED 設置 ・外国人労働者(技能実習・特定技能)支援 ・福祉交流プラザへのエレベーター設置 ・保育現場における仕事と家庭の両立
保健福祉局	10	・国民健康保険料の引き下げ ・柔道整復師の施術の療養費の被保険者等への照会 における調査対象の選定基準 ・ケアハウス(軽費老人ホーム)についての苦情 ・ストーマ用品給付対象認定への要望 ・盲ろう者支援事業 ・「岡山市手話言語等の普及及び理解の促進に関する条例」の推進 ・日常生活用具の給付要件緩和 ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う手話通訳者派遣の対応 ・生活保護に関する要求 ・森永ひ素ミルク中毒被害者の保健・福祉等に関する行政協力
岡山っ子育成局	12	・放課後児童クラブの運営見直し ・私立保育園・私立幼稚園の保育事業への財政支援強化 ・幼児教育・保育無償化 ・施設整備 ・公立幼稚園3歳児教育の拡充
環境局	5	・北区下石井地内イトーヨーカドー跡地 大気汚染・騒音 ・住宅地周辺に建設残土の堆積に関する要望 ・一般家庭ごみの委託業者のごみの収集運搬業務 ・高田地区連合町内会要望事項 ・ごみ処理施設の年末開場

局室	件数	主な内容
産業観光局	2	<ul style="list-style-type: none"> ・「小規模事業者経営改善資金（マル経）」に対する利子補給 ・三頂山山頂近くの休憩舎の改修
都市整備局	8	<ul style="list-style-type: none"> ・国際児童年記念公園こどもの森への貸切バス駐車場確保 ・JR野々口駅改修工事に伴うトイレの設置 ・主要地方道 飯井宿線の整備 ・庭瀬交差点改良事業 ・国道2号下り線進入側及び箕島斜路橋交差点の拡幅整備 ・用地測量業務の条件設定 ・官民境界立会業務における地元精通者等への連絡・調整についての要望 ・市道藤田浦安南町線道路新設に伴う要望
下水道河川局	7	<ul style="list-style-type: none"> ・浸水対策及び下水道(汚水)の整備促進など ・ポンプ設置による浸水対策 ・河川堤防の改修
市場事業部	3	<ul style="list-style-type: none"> ・新組合設立に関する意見、要望
教育委員会事務局	20	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校の普通教室へのエアコン設置 ・公正な教科書採択 ・岡山市立豊小学校へのエレベーター設置等 ・夜間中学校（中学校夜間学級） ・図書館に関する要望（設備環境、所蔵・配置、職員への対応、利用者のマナー等） ・御津小スクールバスの鹿瀬便の追加運行 ・吉備小学校の校舎増築に関する要望
合計	82	

(3) 区役所受付分（文書要望）

令和元年度中に区役所が文書により受理した業務に関する要望を集計。
 ※要望書の要望件数ごとにカウント（原則1文書の中に複数の要望があれば、複数カウント）

北区役所

課名	受付件数
総務・地域振興課	0
市民保険年金課	0
農林水産振興課	78
地域整備課	117
土木農林分室	446
御津支所	279
建部支所	111
合計	1,031

中区役所

課名	受付件数
総務・地域振興課	0
市民保険年金課	0
農林水産振興課	89
地域整備課	234
合計	323

東区役所

課名	受付件数
総務・地域振興課	0
市民保険年金課	0
農林水産振興課	157
地域整備課	270
瀬戸支所	92
合計	519

南区役所

課名	受付件数
総務・地域振興課	2
市民保険年金課	0
農林水産振興課	104
地域整備課	236
灘崎支所	109
合計	451

3 市長と大盛トーク

(1) 目的・方法

市長が市民と直接意見交換を行うことにより、市民の方々に市政をより身近に感じていただくとともに、市政に関する様々な「市民の声」を聴いて、市政運営の参考とするため、平成25年度から以下の方法①②で実施。

①「地域振興」をテーマに、2中学校区単位で、地域ごとに開催。

参加者：地域の公職にある方及び公募の方

※主に平成25年度～平成28年度で実施

②市の重点施策等からテーマを決め、若い世代、女性や様々な業種・分野の方々等の参加を得て開催。

平成29年度からは、主に市政の重点課題・施策について、分野や業種、テーマを選定し開催。

(2) 開催実績

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
開催回数	5回	2回	3回	3回
参加延人数	64名	21名	24名	25名

(3) 令和元年度開催概要

開催年月日	令和元年6月3日
テーマ	地域力と防災～地域力を活かした災害に強いまちづくり～
参加者	自主防災組織の方々8名
開催場所	市役所本庁舎第3会議室
主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練 ・自助の意識向上 ・災害への備え

開催年月日	令和元年8月27日
テーマ	健康寿命の延伸に向けた健康づくりの推進
参加者	健康づくりに取り組んでいるの方々8名
開催場所	ブランチ岡山北長瀬 ハッシュタグ
主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・健康寿命の延伸 ・ケンコー大作戦 ・フレイルチェック ・健康についての意識改革

開催年月日	令和2年2月10日
テーマ	文化芸術を通じた岡山市の魅力づくり
参加者	文化芸術活動に取り組んでいるの方々9名
開催場所	市役所本庁舎第3会議室
主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・街なかの芸術 ・演劇と岡山 ・アーティストの育成

4 パブリックコメント

(1) 実施件数

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
実施件数	23	19	15	13

(2) 令和元年度実施状況

件名	意見提出者数	意見件数	原案の修正	担当課
路面電車の将来のネットワークについてのパブリックコメントの実施について	55	209	0	交通政策課
第二期岡山市子ども・子育て支援事業計画(素案)へのパブリックコメントの実施について	217	383	1	こども企画総務課
岡山市立地適正化計画基本方針(案)へのパブリックコメント実施について	5	17	0	都市計画課
岡山市食品衛生法施行条例の一部を改正する条例案に係るパブリックコメントの実施について	0	0	0	保健管理課
「収滞納に関する税務事務に係る特定個人情報保護評価書(全項目評価書)(案)」に関する意見募集(パブリックコメント)の実施について	0	0	0	収納課
特定個人情報保護評価書の策定に係るパブリックコメントの実施について	0	0	0	課税管理課

件名	意見提出者数	意見件数	原案の修正	担当課
岡山市消防用設備等審査基準(案)へのパブリックコメントの実施について	2	9	6	予防課
(仮称)岡山市子ども・子育て支援プラン2020(素案)へのご意見募集(パブリックコメント)の実施について	112	163	3	こども企画総務課
「岡山市可燃ごみ広域処理施設整備基本計画(案)」へのパブリックコメントの実施について	9	21	2	環境施設課
令和2年度岡山市食品衛生監視指導計画案に係るパブリックコメントの実施について	0	0	0	保健管理課
岡山市本庁舎等整備基本計画(素案)へのご意見募集(パブリックコメント)について	18	31	0	庁舎管理課 (新庁舎整備課)
「岡山芸術創造劇場(仮称)」施設設置条例における使用料金への意見(パブリックコメント)について	66	75	0	文化振興課
「岡山市パートナーシップ宣誓制度」の考え方(案)へのご意見募集(パブリックコメント)実施について	13	16	0	人権推進課
合計	497	924	12	

実施件数合計	平均値		
	意見提出者数	意見件数	原案の修正
13	38.23	71.07	0.92

5 区民相談

各区役所総務・地域振興課で区民相談を実施。

(1) 相談件数

内容 \ 相談	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
相続	143	157	143	110	58
離婚	45	38	36	30	19
借地・借家	73	47	41	33	11
不動産	48	49	50	52	25
相隣関係	258	187	114	134	51
金銭貸借	38	24	29	17	16
家庭生活	300	223	225	176	51
その他	824	585	753	1,008	998
案内	376	270	96	71	50
合計	2,105	1,580	1,487	1,631	1,279

※内容の区分のうち、案内とは、相談内容により、岡山市の関係課を紹介したもの、または、岡山市以外の他の相談機関を案内したもの。

(2) 令和元年度区役所別相談件数

内容 \ 区	北区	中区	東区	南区
相続	31	4	7	16
離婚	16	0	1	2
借地・借家	5	1	1	4
不動産	13	0	6	6
相隣関係	16	1	6	28
金銭貸借	9	1	1	5
家庭生活	9	6	9	27
その他	505	139	257	97
案内	38	7	0	5

6 法律相談

概要：弁護士による無料法律相談

対象者：岡山市在住の方

実施日時：毎週水・木曜日午後1時から4時まで

※年末年始・祝祭日にあたる場合は日程が変更になります。

実施場所：さんかく岡山（岡山市男女共同参画社会推進センター）

岡山市北区表町三丁目14番1号（アークスクエア表町ビル2階）

予約方法：毎週ごとに水曜日午前9時から当日・翌日分を先着順に電話で予約受付
（1日当たり 12枠）

電話番号 086-803-1000

※多くの市民の方が利用できるよう、同一人からの相談は、相談内容の異同に関わらず2年に1回

○年度別法律相談件数の推移及び相談内容件数上位5位

年度 順位	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
第1位	離婚問題 232	相続 201	相続 213	相続 215	相続 211
第2位	相続 210	離婚問題 187	離婚問題 196	離婚問題 173	離婚問題 164
第3位	家庭生活 106	家庭生活 115	金銭貸借 146	金銭貸借 127	不動産 92
第4位	金銭貸借 74	金銭貸借 95	不動産 84	借地・借家 79	金銭貸借 90
第5位	不動産 69	不動産 86	家庭生活 81	不動産 75	家庭生活 86
その他	387	353	274	318	307
合計	1,078	1,037	994	987	950

参考資料

○岡山市広聴主任者設置規則

昭和63年11月19日

市規則第93号

改正 平成4年10月28日市規則第63号

平成8年3月29日市規則第47号

平成10年4月1日市規則第62号

平成11年6月4日市規則第133号

平成13年5月31日市規則第155号

平成18年6月8日市規則第169号

平成21年3月27日市規則第87号

平成27年3月24日市規則第63号

平成28年8月23日市規則第195号

岡山市公聴主任者設置規則(昭和43年市規則第46号)の全部を改正する。

(目的及び設置)

第1条 市民の要望、意見、苦情、相談等（以下「要望等」という。）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、広聴主任者を置く。

(広聴主任者)

第2条 広聴主任者は、課(これに相当する組織を含む。以下同じ。)の長をもって充てる。

(任務)

第3条 広聴主任者は、要望等に速やかに対応するため、所属職員を指揮して広聴任務に当たり、市民の市政に対する理解及び信頼の確保に努めなければならない。

2 広聴主任者は、広報広聴課から送付を受けた要望等について、対応処理し、その結果を広報広聴課長宛てに速やかに報告しなければならない。

3 広聴主任者は、広報広聴課から要請のあつた場合には直接又は課員を指名して要望等に対応するものとし、必要がある場合には現場視察に同行し、又は課員を指名し同行させなければならない。

4 局主管課及び市長事務部局以外の庶務担当課の広聴主任者は、広報広聴課から要請の

あつた場合には局室内の広聴主任者の連絡調整を行わなければならない。

(処理の方法)

第4条 広聴主任者は、次に掲げるところにより要望等処理するものとする。

- (1) 文書による要望等については、原則として文書により回答すること。
- (2) 文書によらない要望等については、口頭その他適当と認められる方法により回答すること。

2 広聴主任者は、次に掲げる場合は、要望等への回答を行わないことができる。

- (1) 要望等の申出を行つた者（以下「申出人」という。）が回答を求めていると認められる場合
- (2) 申出人の連絡先が不明である場合
- (3) 要望等の内容の趣旨が不明で回答できないものである場合
- (4) 同じ申出人から同趣旨の要望等が複数回行われ、以後回答しない旨を伝えたにもかかわらず、同趣旨の要望等が行われた場合
- (5) 要望等の申出が明らかに市の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められる場合
- (6) 申出人が他の者と共同で要望等の申出を行つたと認められる場合において、当該他の者に要望等への回答をしたとき。

(会議)

第5条 広報広聴課長は、必要があると認める場合には広聴主任者会議を招集することができる。この場合において、広聴主任者会議は、議事に関係ある者のみをもつて開くことができる。

附 則

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成4年市規則第63号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成8年市規則第47号)抄

この規則は、平成8年4月1日から施行する。

附 則(平成10年市規則第62号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成11年市規則第133号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成13年市規則第155号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成18年市規則第169号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成21年市規則第87号)

この規則は、平成21年4月1日から施行する。

附 則(平成27年市規則第63号)

この規則は、平成27年4月1日から施行する。

附 則(平成28年市規則第195号)

この規則は、交付の日から施行する。

○岡山市パブリックコメント手続実施要綱

平成22年1月18日

市告示第41号

(目的)

第1条 この告示は、パブリックコメント手続の実施に関し、必要な事項を定めることにより、広く市民等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する。

(定義)

第2条 この告示において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) パブリックコメント手続 市の基本的な政策等を立案する過程において、当該政策等の趣旨、内容等を公表し、これらについて提出された市民等の意見及び情報(以下「意見等」という。)を考慮して、当該立案に係る意思決定を行うとともに、意見等に対する市の考え方等を公表する一連の手続をいう。
- (2) 実施機関 市長又はその補助機関であって法令等の規定により独立に権限を行使することを認められたものをいう。
- (3) 市民等 本市の区域内に住所を有する者のほか、パブリックコメント手続の対象となる事案について、意見を提出する意思を有する個人及び法人その他の団体をいう。
- (4) 法令等 法律、法律に基づく命令(告示を含む。)、岡山県の条例、岡山県の規則(地方自治法(昭和22年法律第67号)第138条の4第2項に規定する規程及び地方公営企業法(昭和27年法律第292号)第10条に規定する管理規程を含む。以下同じ。)、市の条例及び市の規則をいう。

(対象)

第3条 実施機関は、次に掲げる市の基本的な政策等(以下「政策等」という。)の立案に係る意思決定を行うに当たっては、次条から第7条までに規定するところにより、パブリックコメント手続を実施するものとする。

- (1) 市行政の基本的な方針若しくは計画又は個別行政分野における基本的な方針若しくは計画
- (2) 次に掲げる条例又は法律若しくは次に掲げる条例に基づく規則
 - ア 市の基本的な制度を定めることを内容とするもの

イ 市民に義務を課し、又はその権利を制限するもの(市税の賦課徴収並びに分担金、使用料及び手数料その他の金銭の徴収に関するものを除く。)

(3) 法令等に基づく申請(行政庁が諾否の応答をすべきこととされているものに限る。以下同じ。)により求められた許認可等(行政庁の許可、認可、免許その他の自己に対し何らかの利益を付与する処分(行政庁の処分その他公権力の行使に当たる行為をいう。以下同じ。)をいう。以下同じ。)をするかどうかをその法令等の定めに従って判断するために必要とされる基準

(4) 不利益処分(行政庁が法令等に基づき、特定の者を名あて人として、直接に、これに義務を課し、又はその権利を制限する処分をいう。ただし、次のいずれかに該当するものを除く。以下同じ。)をするかどうか又はどのような不利益処分とするかについてその法令等の定めに従って判断するために必要とされる基準

ア 事実上の行為及び事実上の行為をするに当たりその範囲、時期等を明らかにするために法令等において必要とされている手続としての処分

イ 許認可等を拒否する処分その他申請に基づき当該申請をした者を名あて人としてされる処分

ウ 名あて人となるべき者の同意の下にすることとされている処分

エ 許認可等の効力を失わせる処分であって、当該許認可等の基礎となった事実が消滅した旨の届出があったことを理由としてされるもの

(5) 同一の行政目的を実現するため一定の条件に該当する複数の者に対し行政指導(実施機関がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう。以下同じ。)をしようとする場合において、これらの行政指導に共通してその内容となるべき事項

2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、パブリックコメント手続を実施しないことができる。

(1) 迅速若しくは緊急を要するもの又は軽微なものであるとき。

(2) 実質的に裁量の余地がないと認められるとき。

(3) 法律又は法律に基づく命令の規定により、附属機関の議を経て定めることとされている政策等を定めようとするとき。

(4) 法令等により公聴会その他の意見聴取手続が定められているとき。

(5) 附属機関において、パブリックコメント手続に類する手続を経て策定した報告、答

申等に基づき政策等の立案に係る意思決定を行うとき。

(6) 他の実施機関において、パブリックコメント手続を実施して定めた政策等と実質的に同一の政策等を定めようとするとき。

(7) 前項第3号から第5号までに掲げる政策等のうち、法令等の規定により若しくは慣行として、又は実施機関の判断により公にされるもの以外のものを定めようとするとき。

(政策等の案の公表等)

第4条 実施機関は、政策等の立案に係る意思決定を行おうとするときは、あらかじめ、当該政策等の案を公表するものとする。

2 実施機関は、前項の規定により政策等の案を公表するときは、併せて次に掲げる資料を公表するよう努めるものとする。

(1) 当該政策等の案を作成した趣旨、目的及び背景

(2) 当該政策等の案の概要

(3) その他実施機関において市民等が当該政策等の案を理解するために必要と認める事項

(公表の方法)

第5条 前条の規定による公表は、公表しようとする政策等の案及び同条第2項各号に掲げる資料(以下「案及び資料」という。)を、行政資料室及び各区役所(北区役所を除く。)に備え付け、かつ、市ホームページに掲載することにより行うものとする。

2 実施機関は、前項の規定によるほか、必要に応じて、広報紙への掲載その他の方法により、市民等への周知を図るよう努めるものとする。

(意見等の提出)

第6条 実施機関は、政策等の案及び資料を公表するときに意見等の提出期限及び提出方法を明示するものとする。

2 実施機関は、前項に規定する提出期限を定めるに当たっては、市民等が政策等の案及び資料についての意見等を提出するために必要な時間等を勘案し、公表の日から起算して30日間程度の期間を確保するよう努めるものとする。

3 第1項に規定する提出方法は、次に掲げるとおりとする。

(1) 実施機関が指定する場所への持参

(2) 郵便

(3) 電子メール

(4) ファクシミリ

(5) その他実施機関が適当と認める方法

4 実施機関は、意見等を提出しようとするものの氏名又は名称及び住所の記載を求めるものとする。

(意見等の考慮及び公表)

第7条 実施機関は、前条の規定により提出された意見等を考慮して、政策等の立案に係る意思決定を行うものとする。

2 実施機関は、前項の規定により政策等の立案に係る意思決定を行ったときは、次に掲げる事項を速やかに公表するものとする。ただし、提出された意見等のうち、岡山市情報公開条例(平成12年市条例第33号)第5条各号に規定する非開示情報に該当するものについては、その全部又は一部を公表しないものとする。

(1) 提出された意見等(提出がなかった場合はその旨)又はそれらを要約・整理したもの

(2) 提出された意見等に対する市の考え方

(3) 政策等の案を修正したときにあつては当該修正の内容

3 第5条の規定は、前項の規定による公表について準用する。

(その他)

第8条 この告示の施行に関し必要な事項は、実施機関が別に定める。

附 則

1 この告示は、平成22年4月1日から施行する。

2 この告示の施行の際、現に立案の過程にある政策等で、パブリックコメント手続に類する手続を経たものについては、この告示の規定は、適用しない。

市民の声（令和元年度広聴年報）

令和2年12月

発行 岡山市市長公室広報広聴課
〒700-8544

岡山市北区大供一丁目1番1号

電話 (086) 803-1025

FAX (086) 803-1731

e-mail shisei@city.okayama.lg.jp