

# 市民の声

(令和3年度広聴年報)

岡山市市長公室  
広報広聴課

岡山市イメージキャラクター



# 目 次

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| <b>1 広聴事業の概要</b> .....      | P 1  |
| <b>2 市民の声</b>               |      |
| (1) 広報広聴課で受付した要望等 .....     | P 3  |
| (2) 担当課で受付した文書による要望等 .....  | P 5  |
| (3) 区役所で受付した文書による要望 .....   | P 7  |
| <b>3 市長と大盛トーク</b> .....     | P 8  |
| <b>4 パブリックコメント</b> .....    | P 9  |
| <b>5 区民相談</b> .....         | P 11 |
| <b>6 法律相談</b> .....         | P 12 |
| <b>7 岡山市 A I チャット</b> ..... | P 13 |
| <b>8 参考資料</b>               |      |
| ・岡山市広聴主任者設置規則 .....         | P 15 |
| ・岡山市パブリックコメント手続実施要綱 .....   | P 17 |

# 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、電子メール、電話、面談等）
- 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
- 岡山市AIチャット

## (2) 広聴機構の沿革

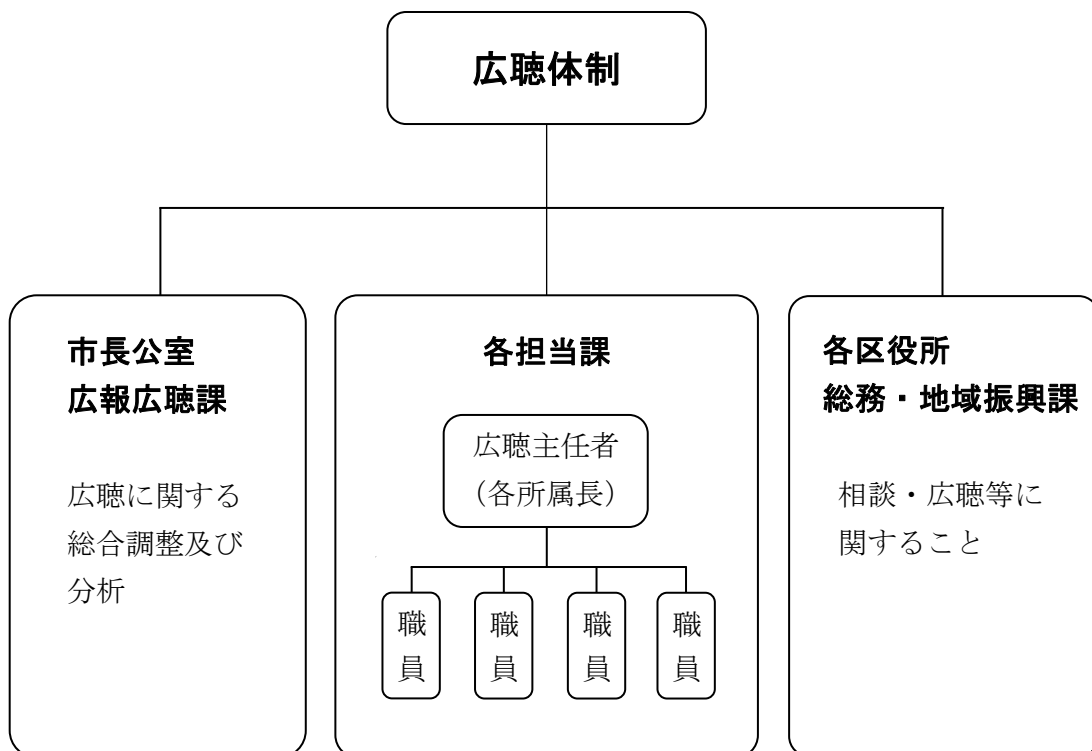
|             |  |
|-------------|--|
| 昭和34年12月28日 | 総務部 市民課 市民相談係                                      |
| 昭和38年8月5日   | 総務部 秘書課 広聴係  |
| 昭和40年9月15日  | 秘書課 広聴係  |
| 昭和41年5月1日   | 市長公室 秘書課 広聴係                                       |
| 昭和42年7月15日  | 市民室 市民相談課  |
| 昭和44年7月15日  | 市長公室 市民相談課   |
| 昭和60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<br>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。 |
| 平成27年4月1日   | 市長公室 広報広聴課   |

### (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」P15 参照）。

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) 広報広聴課で受付した要望等

広報広聴課では、文書、電子メール、電話、面談等で受付した市民の声を関係課へ伝え、必要なものについては対応(回答)を依頼している。

## 受付件数

(単位：件)

| 種類 \ 受付方法 | 文書  | 電子メール | 電話  | 面談 | 計     |
|-----------|-----|-------|-----|----|-------|
| 要望        | 46  | 585   | 118 | 7  | 756   |
| 意見        | 54  | 306   | 88  | 6  | 454   |
| 苦情        | 2   | 96    | 265 | 2  | 365   |
| その他 ※1    | 31  | 531   | 120 | 32 | 714   |
| 計         | 133 | 1,518 | 591 | 47 | 2,289 |

## 施策別件数 ※2

(単位：件)

| 種類 \ 受付方法 | 文書  | 電子メール | 電話  | 面談 | 計     |
|-----------|-----|-------|-----|----|-------|
| 要望        | 515 | 762   | 150 | 12 | 1,439 |
| 意見        | 133 | 421   | 114 | 6  | 674   |
| 苦情        | 2   | 118   | 334 | 2  | 456   |
| その他 ※1    | 71  | 585   | 140 | 35 | 831   |
| 計         | 721 | 1,886 | 738 | 55 | 3,400 |

## 年度別

(単位：件)

| 内容 \ 年度  | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和2・3年度は、新型コロナウイルス感染症に関する申出が多く、例年より件数が増加している。 |
|----------|-------|-------|-------|---|
| 受付件数     | 1,108 | 2,744 | 2,289 |   |
| 施策別件数 ※2 | 1,914 | 4,672 | 3,400 |   |

※1 「その他」は、単なる問合せ、資料請求、申請、相談等のこと。

※2 申出内容が複数課に関係する場合、関係課の数を「施策別件数」としてカウントしている。

## 関係課の局・室・区役所別

(単位：件)

| 関係課の局・室・区役所 | 施策別件数※2 | 関係課の局・室・区役所 | 施策別件数※2 |
|-------------|---------|-------------|---------|
| 危機管理室       | 60      | 都市整備局       | 219     |
| 市長公室        | 427     | 下水道河川局      | 20      |
| 政策局         | 23      | 会計管理室       | 1       |
| 総務局         | 96      | 消防局         | 13      |
| 財政局         | 69      | 水道局         | 16      |
| 市民生活局       | 146     | 市場事業部       | 2       |
| 市民協働局       | 54      | 教育委員会事務局    | 281     |
| 北区役所        | 141     | 選挙管理委員会事務局  | 20      |
| 中区役所        | 39      | 人事委員会事務局    | 1       |
| 東区役所        | 34      | 監査事務局       | 1       |
| 南区役所        | 40      | 農業委員会事務局    | 8       |
| 保健福祉局       | 920     | 議会事務局       | 7       |
| 岡山っ子育成局     | 303     | その他（岡山県等）   | 147     |
| 環境局         | 138     |             |         |
| 産業観光局       | 174     | 計           | 3,400   |

## 分類別

(単位：件)

| 分類           | 施策別件数※2 | 分類        | 施策別件数※2 |
|--------------|---------|-----------|---------|
| 妊娠出産         | 1       | 住民票       | 23      |
| 子育て          | 246     | 印鑑登録      | 1       |
| 学校・教育        | 224     | マイナンバー    | 6       |
| 雇用・労働        | 66      | 国民健康保険    | 27      |
| 住まい          | 45      | 国民年金      | 7       |
| 引越し          | 2       | 税         | 44      |
| 高齢者・介護       | 48      | 公共施設      | 242     |
| ご不幸          | 6       | 環境        | 63      |
| 水道           | 25      | 都市計画      | 25      |
| ごみ           | 94      | 福祉・生活支援   | 236     |
| 健康医療         | 363     | 人権        | 12      |
| 新型コロナウイルス感染症 | 455     | 自治体の情報・概要 | 41      |
| 道路・交通        | 251     | 市政情報      | 57      |
| 動物・ペット       | 18      | 情報政策      | 13      |
| 観光           | 25      | 議会        | 6       |
| イベント         | 189     | 外国人向け     | 2       |
| レジャー         | 2       | 市民活動      | 27      |
| 消費生活         | 7       | 総合相談      | 13      |
| 防災           | 75      | 選挙        | 22      |
| 防犯           | 3       | 農業        | 23      |
| 消防           | 9       | その他       | 347     |
| 戸籍           | 9       | 計         | 3,400   |

## (2) 担当課で受付した文書による要望等

(単位：件)

| 担当課の局・室・区役所 | 受付件数 | 主な内容  |
|-------------|------|---|
| 危機管理室       | 0    |   |
| 市長公室        | 102  | ・ 広報紙 他   |
| 政策局         | 2    | ・ 旧内山下小学校跡地活用<br>・ 西大寺地域活性化   |
| 総務局         | 1    | ・ 岡山市新庁舎建設の発注に関する陳情   |
| 財政局         | 4    | ・ 軽自動車税課税免除<br>・ 入札・契約制度改正 他  |
| 市民生活局       | 7    | ・ 自衛隊への名簿提供を中止する要請<br>・ 職務上請求書を使用した交付請求について<br>・ 防犯カメラの設置<br>・ 自転車保険<br>・ 向州公園テニスコートの新設要望<br>・ 「岡山芸術交流」の総合プロデューサーについて   |
| 市民協働局       | 1    | ・ 岡山市安心・安全ネットワーク連絡協議会への支援   |
| 北区役所        | —    | 区役所で受付した文書による要望については、P 7に掲載。  |
| 中区役所        | —    |   |
| 東区役所        | —    |   |
| 南区役所        | —    |   |
| 保健福祉局       | 20   | ・ 桃太郎大通りと西川筋との交差点の音響式信号機の改善<br>・ 岡山市福祉文化会館廃止に伴う入居中の岡山市障害者団体連合会等の事務所移転<br>・ 烏城公園等清掃業務<br>・ 岡山市立川張老人憩の家施設改善<br>・ 浮田ふれあいプラザ施設改善<br>・ 軽費老人ホーム・ケアハウスに従事する職員の給与改善の実現に向けた事務費の引き上げ<br>・ 養護老人ホームに従事する職員の給与改善の実現に向けた措置費の引き上げ<br>・ 岡山市私立幼稚園協会からの要望<br>・ 新型コロナウイルス関係（感染者、ワクチン、マスク）<br>・ 国民健康保険料の引き下げ<br>・ 「柔道整復師 鍼灸師・マッサージにかかるときに」のリーフレットについて<br>・ 子どもの医療費（入院・通院）無料化拡大<br>・ 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<br>・ 無料低額診療事業 |
| 岡山っ子育て局     | 14   | ・ 検証委員会において意見陳述の機会をお願い<br>・ 放課後児童クラブ関係（施設増設、受け入れ）<br>・ 藤田地域の児童館及び地域子育て支援拠点事業について<br>・ 児童相談所と市町村、警察と虐待案件を全件共有し、連携して活動を求める要望<br>・ 岡山っ子育て局への要望<br>・ 私立認可保育園・認定こども園の保育事業への財政支援強化等<br>・ 私立幼稚園の予算関係について<br>・ 福浜中学校区へ整備する公立こども園について<br>・ 岡山市可知幼稚園について<br>・ 旧千種認定こども園跡地の利用について<br>・ 公立保育園での使用済紙おむつの園廃棄について  |





(単位：件)

| 担当課の局・室・区役所 | 受付件数 | 主な内容   |
|-------------|------|--|
| 環境局         | 3    | <ul style="list-style-type: none"> <li>御津工業団地南の県道御津佐伯線沿いのマスカット温室のビニール屋根の汚れ</li> <li>ごみ処理施設の土曜開場等</li> <li>高田地区連合町内会要望事項</li> </ul>   |
| 産業観光局       | 6    | <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス関係（支援の強化）</li> <li>小規模事業者経営改善資金（マル経資金）に対する利子補給の継続</li> <li>岡山芸術創造劇場完成に伴う周辺整備・改修</li> <li>三頂山駐車場横への便所及び休憩舎の建設</li> <li>西大寺～犬島アートバスの運行に関する要望</li> </ul>  |
| 都市整備局       | 19   | <ul style="list-style-type: none"> <li>路面電車の岡山駅前広場乗り入れ</li> <li>桃太郎線LRT化</li> <li>地域公共交通</li> <li>新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金の追加交付等による支援</li> <li>ももちやり</li> <li>北長瀬未来ふれあい総合公園駐車場の駐車料金減免等</li> <li>下石井公園の芝生化</li> <li>県庁通りの夜間照明</li> <li>国道2号下り線進入側道及び箕島斜路橋交差点の拡幅整備</li> <li>県道箕島高松線下庄跨線橋の拡幅</li> <li>用地測量業務の条件設定及び歩掛</li> <li>オランダ通り改修工事（表町二丁目・三丁目地区）</li> <li>大元二日市町線の早期整備完了</li> <li>危険家屋の撤去</li> </ul> |
| 下水道河川局      | 0    |  |
| 会計管理室       | 0    |  |
| 消防局         | 0    |  |
| 水道局         | 0    |  |
| 市場事業部       | 1    | <ul style="list-style-type: none"> <li>市場使用料の免除について</li> </ul>   |
| 教育委員会事務局    | 47   | <ul style="list-style-type: none"> <li>医療的ケア実施要綱の一部削除について</li> <li>公立夜間中学開設に向けての取組</li> <li>非公開案件の教育委員会会議録記載を求める要望書</li> <li>図書館（設備環境、新型コロナウイルス対策、図書の所蔵・予約、利用者のマナー、職員の接客態度）</li> </ul>   |
| 選挙管理委員会事務局  | 1    | <ul style="list-style-type: none"> <li>岡山市長選挙への要請</li> </ul>   |
| 人事委員会事務局    | 0    |  |
| 監査事務局       | 0    |  |
| 農業委員会事務局    | 0    |  |
| 計           | 228  |  |



## (3) 区役所で受付した文書による要望

(単位：件)

| 区役所  | 課名       | 要望件数 ※ |
|------|----------|--------|
| 北区役所 | 総務・地域振興課 | 3      |
|      | 市民保険年金課  | 0      |
|      | 農林水産振興課  | 121    |
|      | 地域整備課    | 184    |
|      | 土木農林分室   | 311    |
|      | 御津支所     | 128    |
|      | 建部支所     | 134    |
|      | 計        | 881    |
| 中区役所 | 総務・地域振興課 | 0      |
|      | 市民保険年金課  | 0      |
|      | 農林水産振興課  | 51     |
|      | 地域整備課    | 270    |
|      | 計        | 321    |
| 東区役所 | 総務・地域振興課 | 0      |
|      | 市民保険年金課  | 0      |
|      | 農林水産振興課  | 153    |
|      | 地域整備課    | 294    |
|      | 瀬戸支所     | 85     |
|      | 計        | 532    |
| 南区役所 | 総務・地域振興課 | 2      |
|      | 市民保険年金課  | 0      |
|      | 農林水産振興課  | 80     |
|      | 地域整備課    | 276    |
|      | 灘崎支所     | 121    |
|      | 計        | 479    |
| 合計   |          | 2,213  |

※要望書の要望件数ごとにカウントしている。

1文書の中に複数の要望があれば、複数カウントしている。

## 3 市長と大盛トーク



### 目的

市長と市民の方々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。  
市長が市民の方々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で実施している。

### 方法

主に平成 25 年度～平成 28 年度

- ・「地域振興」をテーマに、2 中学校区単位で、地域ごとに開催した。参加者は、地域の公職にある方及び公募の方。
- ・市の重点施策等からテーマを決め、開催した。

平成 29 年度～

- ・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している。

### 開催状況

| 項目 \ 年度 | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 |
|---------|----------|----------|-------|---------|---------|
| 開催回数    | 2 回      | 4 回      | 3 回   | － ※     | － ※     |
| 参加延人数   | 21 名     | 24 名     | 25 名  | － ※     | － ※     |

※令和 2・3 年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため開催を中止した。

## 4 パブリックコメント

パブリックコメントは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である。

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（「岡山市パブリックコメント手続実施要項」 P17 参照）。

### 実施件数

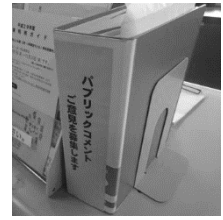
(単位：件)

| 年度   | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 |
|------|----------|----------|-------|---------|---------|
| 実施件数 | 19       | 15       | 13    | 17      | 14      |

### 令和 3 年度の実施結果

| 番号 | 件名  | 意見提出者数<br>(人) | 意見の件数<br>(件) | 原案の修正<br>(件) | 担当課           |
|----|---|---------------|--------------|--------------|---------------|
| 1  | 特定個人情報保護評価書<br>(全項目評価書) (案)                 | 0             | 0            | 0            | 区政推進課         |
| 2  | 特定個人情報保護評価書<br>(全項目評価書) (案)                 | 0             | 0            | 0            | 保健管理課         |
| 3  | 「岡山市公衆浴場法施行条例」及び「岡山市旅館業法施行条例」の一部を改正する条例案    | 4             | 4            | 0            | 保健管理課         |
| 4  | 地方独立行政法人岡山市立総合医療センター第 3 期中期目標 (素案)          | 0             | 0            | 0            | 医療政策推進課       |
| 5  | 第 2 期岡山連携中枢都市圏ビジョン<br>(素案)                  | 13            | 31           | 11           | 政策企画課         |
| 6  | 第 3 期岡山市教育振興基本計画(素案)                        | 32            | 137          | 35           | 教育企画総務課       |
| 7  | 岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する基本計画(第 5 次さんかくプラン)(素案) | 6             | 17           | 2            | 女性が輝くまちづくり推進課 |

## 4 パブリックコメント



| 番号  | 件名  | 意見提出者数<br>(人) | 意見の件数<br>(件) | 原案の修正<br>(件) | 担当課   |
|-----|---|---------------|--------------|--------------|-------|
| 8   | 岡山市文化芸術基本条例(仮称)(案)  | 2             | 7            | 2            | 文化振興課 |
| 9   | 岡山市住生活基本計画の改定   | 1             | 1            | 0            | 住宅課   |
| 10  | 岡山市DX推進計画(素案)   | 12            | 62           | 1            | 政策企画課 |
| 11  | 「岡山市一般廃棄物(ごみ)処理基本計画(改定版)(素案)」・「岡山市一般廃棄物(生活排水)処理基本計画(中間見直し)(素案)」 | 1             | 23           | 1            | 環境事業課 |
| 12  | 岡山市バリアフリー基本計画(素案)   | 4             | 58           | 2            | 交通政策課 |
| 13  | 令和4年度岡山市食品衛生監視指導計画(案)   | 0             | 0            | 0            | 保健管理課 |
| 14  | 岡山市自転車活用推進計画(案)   | 10            | 30           | 1            | 交通政策課 |
| 計   |   | 85            | 370          | 55           |       |
| 平均値 |   | 6.07          | 26.42        | 3.92         |       |

## 5 区民相談



各区役所に設置した区民相談室では、相談員が電話や窓口で、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。

## 相談件数

(単位：件)

| 内容      | 年度 | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 |
|---------|----|----------|----------|-------|---------|---------|
|         |    |          |          |       |         |         |
| 相 続     |    | 143      | 110      | 58    | 63      | 63      |
| 離 婚     |    | 36       | 30       | 19    | 12      | 16      |
| 借地・借家   |    | 41       | 33       | 11    | 19      | 16      |
| 不 動 産   |    | 50       | 52       | 25    | 29      | 41      |
| 相 隣 関 係 |    | 114      | 134      | 51    | 106     | 124     |
| 金 銭 貸 借 |    | 29       | 17       | 16    | 14      | 18      |
| 家 庭 生 活 |    | 225      | 176      | 51    | 40      | 92      |
| そ の 他   |    | 753      | 1,008    | 998   | 966     | 905     |
| 案 内 ※   |    | 96       | 71       | 50    | 48      | 37      |
| 計       |    | 1,487    | 1,631    | 1,279 | 1,297   | 1,312   |

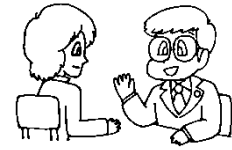
## 令和 3 年度の相談件数の内訳

(単位：件)

| 内容      | 区役所 | 令和 3 年度              |                      |                      |                      |
|---------|-----|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|         |     | 北 区 役 所<br>区 民 相 談 室 | 中 区 役 所<br>区 民 相 談 室 | 東 区 役 所<br>区 民 相 談 室 | 南 区 役 所<br>区 民 相 談 室 |
| 相 続     |     | 32                   | 12                   | 7                    | 12                   |
| 離 婚     |     | 11                   | 2                    | 0                    | 3                    |
| 借地・借家   |     | 7                    | 3                    | 1                    | 5                    |
| 不 動 産   |     | 18                   | 11                   | 8                    | 4                    |
| 相 隣 関 係 |     | 54                   | 19                   | 23                   | 28                   |
| 金 銭 貸 借 |     | 11                   | 0                    | 5                    | 2                    |
| 家 庭 生 活 |     | 27                   | 28                   | 9                    | 28                   |
| そ の 他   |     | 519                  | 216                  | 69                   | 101                  |
| 案 内 ※   |     | 21                   | 3                    | 9                    | 4                    |
| 計       |     | 700                  | 294                  | 131                  | 187                  |
| 合計      |     | 1,312                |                      |                      |                      |

※「案内」とは、岡山市の担当課を紹介したもの、または岡山市以外の他の相談機関を案内したもの。

## 6 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っている。

- 対象者** 岡山市に在住で、1年以内に利用のない方（令和3年度より前は2年以内が条件）  
ただし、法人の相談は対象外  
1日あたりの相談枠：12枠
- 実施日時** 毎週水・木曜日の午後1時から4時まで  
ただし、祝日、年末年始、盆の時期等は実施せず、また祝日等により実施曜日を変更する場合あり。  
令和2・3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令期間中、実施を中止または電話相談に変更した。
- 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** 各週の水曜日の午前9時から予約を受付  
ただし、祝日等により予約開始日を変更する場合あり。  
予約先：086-803-1000（市役所代表電話）

### 相談件数

（単位：件）

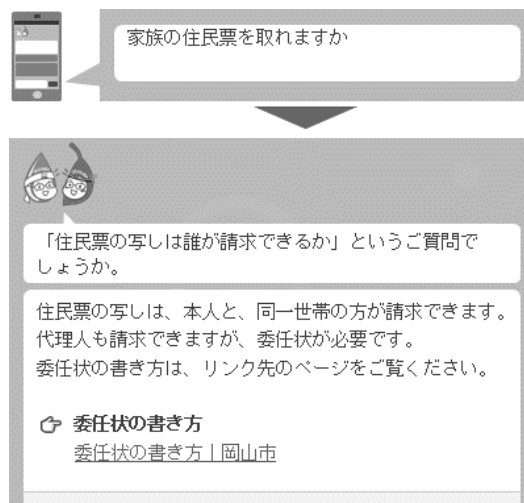
| 年度<br>順位 | 平成29年度 |     | 平成30年度 |     | 令和元年度 |     | 令和2年度 |     | 令和3年度 |     |
|----------|--------|-----|--------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
| 第1位      | 相続     | 213 | 相続     | 215 | 相続    | 211 | 相続    | 173 | 相続    | 233 |
| 第2位      | 離婚問題   | 196 | 離婚問題   | 173 | 離婚問題  | 164 | 離婚問題  | 132 | 離婚問題  | 131 |
| 第3位      | 金銭貸借   | 146 | 金銭貸借   | 127 | 不動産   | 92  | 不動産   | 87  | 不動産   | 73  |
| 第4位      | 不動産    | 84  | 借地・借家  | 79  | 金銭貸借  | 90  | 金銭貸借  | 62  | 金銭貸借  | 70  |
| 第5位      | 家庭生活   | 81  | 不動産    | 75  | 家庭生活  | 86  | 相隣関係  | 51  | 借地・借家 | 48  |
| その他      |        | 274 |        | 318 |       | 307 |       | 354 |       | 370 |
| 計        |        | 994 |        | 987 |       | 950 |       | 859 |       | 925 |

## 7 岡山市A Iチャット

令和3年9月1日から、行政サービスの手続きなどの質問に自動で回答する「岡山市A Iチャット」を開始した。パソコンやスマートフォンのブラウザから利用可能。

対象分野 次の45の分野

子育て、選挙、福祉・生活支援、健康医療、新型コロナウイルス感染症、高齢者・介護、公共施設、税、消防、妊娠出産、住まい、国民健康保険、戸籍、引越し、自治体の情報・概要、住民票、ごみ、国民年金、防災、学校・教育、ご不幸、結婚離婚、水道、道路・交通、消費生活、動物・ペット、印鑑登録、マイナポイント、パスポート、マイナンバー、人権、観光、市民活動、雇用・労働、議会、環境、都市計画、防犯、イベント、総合相談、市政情報、外国人向け、レジャー、国勢調査、情報政策



<https://ai-staff.net/okayama/chat/>

多言語対応 次の8つの外国語

英語、ポルトガル語(ブラジルポルトガル語)、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、ベトナム語、スペイン語、フィリピン語(タガログ語)





## 利用状況

| 項目 \ 年度  | 令和3年度 ※ |
|----------|---------|
| アクセス数(人) | 8,844   |
| 応答件数(件)  | 26,184  |

アクセス数：質問した利用者数(日ごとにカウント)

応答件数：利用者が質問した件数

## 分野別の応答件数 (単位：件)

| 順位 \ 年度 | 令和3年度 ※            |
|---------|--------------------|
| 第1位     | 新型コロナウイルス感染症 4,002 |
| 第2位     | 子育て 2,232          |
| 第3位     | ごみ 2,162           |
| 第4位     | 自治体の情報・概要 506      |
| 第5位     | マイナンバー 475         |
| その他     | 16,807             |
| 計       | 26,184             |

※令和3年度の期間は、令和3年9月1日から令和4年3月31日まで（7か月間）

### ○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。)の長をもつて充てる。

(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) 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つ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っ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3年度 広聴年報）

令和4年12月

発行：岡山市 市長公室 広報広聴課  
〒700-8544

岡山県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