

# 四條畷市広聴指針

---

令和5(2023)年3月



# もくじ

<b>第1章 基本的な考え方</b> .....	<b>1</b>
1 指針の背景 .....	1
2 広聴とは.....	1
3 指針の位置づけ.....	2
<b>第2章 現状と課題</b> .....	<b>3</b>
1 本市の現状 .....	3
2 広聴における課題 .....	3
<b>第3章 本指針の理念と目標等</b> .....	<b>6</b>
1 理念 .....	6
2 基本目標 .....	6
3 各課の取組み .....	7
4 【図】本指針の枠組みと目標等 .....	8
<b>第4章 実施項目の進捗管理と指針の期間</b> .....	<b>9</b>
1 実施項目の進捗管理 .....	9
2 指針の期間 .....	9
<b>参考資料</b> .....	<b>11</b>

### 1 指針の背景

わが国は、出生率の低下や平均寿命の延伸により、少子化とともに高齢化が著しく、総人口も平成20(2008)年をピークに減少に転じています。特に社会保障費を負担する生産年齢人口減少は著しく、令和3(2021)年10月1日時点の総務省の人口推計では、総人口に占める割合が59.4%と過去最低となっており、このまま少子高齢化が進展を続ければ、社会機能の維持が困難になると予測されています。

本市においても、人口減少、少子高齢化が進展するなかで、多様化、複雑化する市民ニーズに対応していくために、市民、事業者等との協働を進め、市民ニーズを的確に把握するために、「市長への意見箱」、「地域と市長の対話会」などの広聴機能を充実させ、市民の意見を活かした市政運営に努めてまいりました。加えて、住民に身近な基礎自治体として、市民の意見を国や大阪府に伝える役割も担ってきました。

このように、市民の意見を集める広聴は、市政運営において、大変重要な機能です。しかしながら、本市においては市に対する意見の集約や分析が機能的に行われておらず、効率的な活用ができていない状況です。また、市民の意見は、非常時、緊急時にこそ多くなるものであり、実際に新型コロナウイルス感染症の拡大時には、大変多くの意見やお問い合わせがありました。その効果的な活用は難しい状況でした。

市民の意見を、平時においては、市民サービスの向上と施策の検討に、非常時においては、迅速、的確な住民への支援策の実施に最大限活用できるよう、公平性、公正性、透明性を確保した広聴機能の構築をめざし、本指針を策定します。

### 2 広聴とは

一般的に「広聴」とは、「行政機関による、国民または住民の行政に対する意見・要望の収集活動」とであるとされています。（「広辞苑第7版」より）

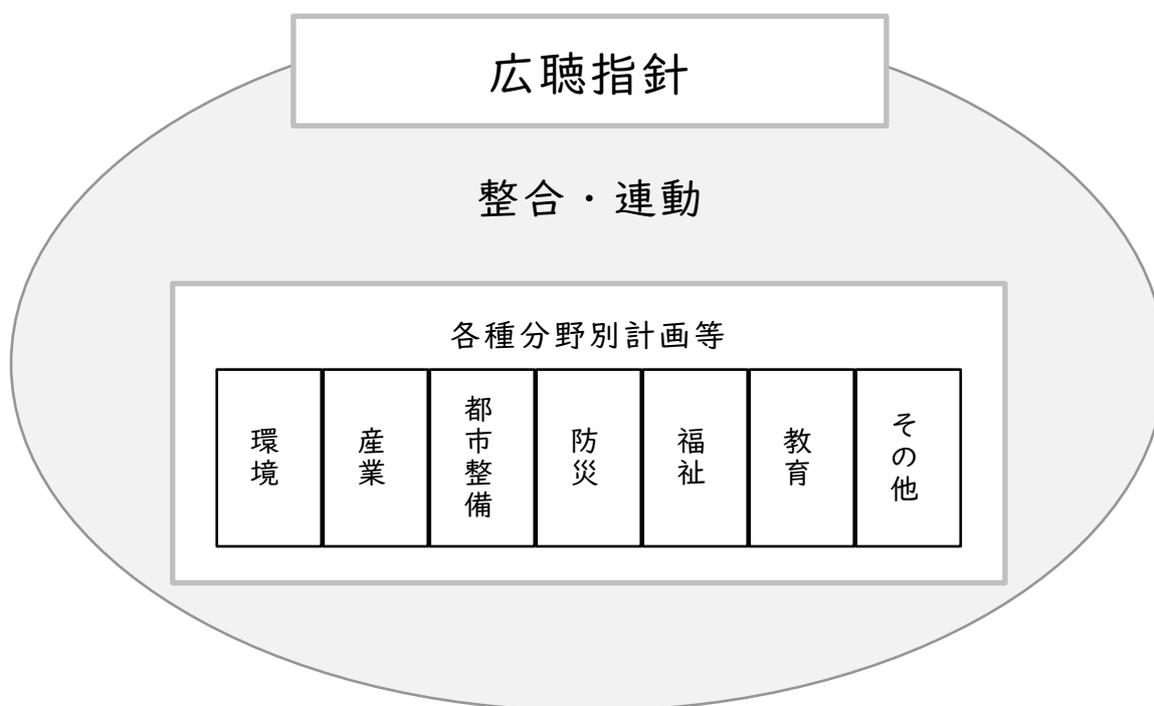
その目的は、収集した市民の意見を、必要に応じて市政に反映することであり、

より良い市政運営を実現するために、欠かすことができないものです。

### 3 指針の位置づけ

本指針は、市民と市の相互理解の深化、円滑化を促進し、併せて市民の市政への参画意欲を高める広聴機能を構築すべく、その実現に向けた取組みの考え方や方向性を示すものです。

なお、この指針は、市の全ての施策に関わるものであり、指針、各種分野別計画等との整合、連動を図ります。



---

## 第2章 現状と課題

---

### 1 本市の現状

本市の広聴機能においては、市民が市に対して行う要望や陳情、問い合わせ等を行う「受動的な広聴」と、市が市民に対し意見を求める「能動的な広聴」の2種類があります。

どちらの広聴も市の業務や施策に対する市民の意見を受け付けるものであることから、市の全ての所管課がそれぞれの所掌する業務の広聴を担います。

「受動的な広聴」→市民が市に対して意見を述べる。

- ・電話、メール、来訪
- ・要望書、陳情書
- ・市長への意見箱等

「能動的な広聴」→市が市民に対して意見を求める。

- ・市民公募委員
- ・意見公募手続き
- ・地域と市長の対話会
- ・市民意識調査をはじめとする各種アンケート調査
- ・LINEを活用した道路損傷等の情報提供制度

### 2 広聴における課題

(1) 公平性、公正性、透明性の確保とより迅速な対応を可能とすること

市に対する意見等を、市民サービスの向上と、市政運営に活かすことを前提として、本市の広聴機能が公平性、公正性、透明性を確保していることが不可欠です。

本市は、平成29(2017)年度以降、広聴で受け付けた意見、提言等の公開に取り組んでおり、「市長への意見箱」に提出された意見とその回答や「地域と市長の対話会」の動画や議事録のほか、「市民意識調査」や「意見公募手続き」の結果を、市のホームページで公開しています。

しかしながら、電話や来訪による意見や問い合わせ等「受動的な広聴」の多くは、基本的には、各所管課での取扱いとなり、市全体での共有や施策の検討材料となることは少なく、公表も一部に留まります。

市民の意見は、市に対する期待と信頼の証です。市民の意見に対して誠実に向き合い、その結果を公表することは、意見を述べた市民（以下「提言者」と言います。）を含む多くの市民と市との対話とも言えます。

市民の意見を、公平性、公正性、透明性を確保して取り扱い、速やかに市役所内で共有することにより迅速な対応を可能とし、市民サービスのさらなる向上につなげていくことが必要です。

## （２）市民の意見を市政運営に反映させること

「市長への意見箱」をはじめとする「受動的な広聴」で受け付けた意見は、あくまでも提言者の考えであり、施策の検討材料とするうえでは、その他多くの市民の意向を確認する必要があります。

本市は、市民ニーズを市政運営に反映させることを目的に、令和元(2019)年度から毎年「市民意識調査」を実施し、市民の満足度やニーズの経年変化を把握しています。このようなアンケート調査は、「能動的な広聴」の中でも、特に多くの市民の意向を一度に把握できるという点で優れており、「受動的な広聴」で受け付けた意見の検証にも活用することができます。

また、その他の「能動的な広聴」における市民の意向を把握する方法としては、「市民公募委員」、「意見公募手続き」、「LINEを活用した道路損傷等の情報提供制度」があり、いずれも市民ニーズを市政運営に反映させることを目的としたものです。

市民の意見を積極的に市政運営に活用し、市民サービスの向上に直結させていくためには、2つの広聴を連動させ、集約、検証を容易に行える仕組みづくりと、できるだけ多くの市民の意向を把握できるように、アンケート調査の回収率を上げていくことが必要です。

### (3) 円滑な広聴を実現させること

本市は、市民への迅速かつきめ細やかな情報提供を目的に、ホームページはもとより、LINE、Twitter、YouTube等のSNSを積極的に活用しています。併せて、インターネットの利用が難しい方のために、特に重要な情報については、必要に応じて広報誌の特集記事や、広報誌への折り込みチラシ、地区掲示板へのポスター掲示、チラシの地区回覧などを行っています。

また、市の情報を得る手段として、市民に最も利用されている広報誌については、より見やすく、わかりやすくするために、令和4(2022)年4月にリニューアルを行いました。

このように市からの情報発信については、さまざまな工夫を行ってききましたが、市民が知りたいことを把握して情報提供するという発想での取組みは、進んでいませんでした。

市民からの問い合わせの中には、広報誌、ホームページ等によりわかりやすく説明ができていれば不要となるものが多くあります。

広聴の本来の目的は、市民の意見を受け付けて終わりではなく、受け付けた意見に誠実に向き合い、必要に応じて業務を改善することです。

市民が問い合わせに時間をかけずにすむように、市が知らせたいことに加えて、市民が知りたいことを情報発信する広報へと変革するとともに、職員が業務の改善により注力できる環境を整えていく必要があります。

また、広聴のみならず、市の業務全般において、職員が丁寧な接遇と迅速な対応を行うことは言うまでもないことです。

しかし、公平性、公正性の観点などから市民の意見に答えられない場合もあり、そのような場合において、提言者に丁寧な説明を行ってもなお繰り返し意見の傾聴などを求められる場合（以下「過剰な要求」といいます。）は、対応する職員の心身に過度な負担を与え、業務の停滞にもつながることから、速やかに組織で対応することが必要です。

### 1 理念

市に対する期待と信頼の証である市民の意見を、可能な限り市政運営に反映させていきたいという考えから、次の理念を掲げます。

対話で築く（気づく）、市民に信頼されるまち

### 2 基本目標

市民の意見をより積極的に活用しやすく、また、市民サービスの向上に直結しやすい仕組みづくりをめざして、次の基本目標に取り組みます。

#### （1）公平性、公正性、透明性を確保した、迅速な対応を可能とする広聴機能の構築

市に対する意見を公平性、公正性、透明性を確保して取り扱うために、一定の基準に基づき、「受動的な広聴」で受け付けた市民の意見のデータベース化を行い、市民の意見を可視化します。

また、データベース化した市民の意見とその対応記録を活用し、意見への対応時間を短縮することで市民サービスの向上にもつなげます。

#### （2）市民の意見を市政運営に反映させる広聴の実現

「受動的な広聴」で得た市民の意見と提言者以外の市民の意向との整合度合いを測る手段として、アンケート調査を積極的に活用します。

また、アンケート調査に係る信頼性を高めるため、できるだけ多くの市民の協力が得られるよう、実施方法の改善や実施目的等の丁寧な説明及び周知に努めるとともに、市民の意見を反映させた施策を公表することで、市がどのようにアンケート調査を活用したのかわかるようにします。

#### （3）円滑な広聴の実現

市民が問い合わせに時間をかけずにすむように、広報誌、ホームページ等による周知については、市民ニーズを把握し、市民の知りたいことと市が知らせたいことの両方が、よりわかりやすいものとなるよう改善するほか、い

つでも知りたいことを調べられるように、よくある問い合わせの QA を作成し、ホームページに掲載します。

加えて、市民の伝えたいことを的確に理解し、迅速に対応できるよう職員の接遇力の向上に努めます。

また、繰り返し意見の傾聴などを求められる「過剰な要求」に対しては、職員の安全と事務事業の円滑かつ適正な執行を妨げる恐れがあることから、個々での対応を避け、「四條畷市不当要求行為等防止に関する要綱」等により、組織全体で対応を行います。

### 3 各課の取組み

基本目標を達成するために、各課で次の実施項目に取り組みます

#### 【秘書政策課】

- ア.市民の意見のデータベース化に向けた基準づくり
- イ.市民の意見のデータベースの作成
- ウ.市民の意見を反映した施策の公表
- エ.QAのデータベース化とホームページへの掲載

#### 【企画広報課】

- オ.市民の知りたいことと市が知らせたいことの両方がわかる広報への改善

【各所管課】※各所管課の取組みは、秘書政策課、企画広報課も取り組みます。

- カ.市民の意見のデータベースへの入力
- キ.データベースを活用した迅速な対応
- ク.市民の意見の施策への反映
- ケ.アンケート調査に係る周知啓発及び実施方法の改善
- コ.ホームページに掲載するQAの作成
- サ.接遇力の向上
- シ.「過剰な要求」に対する組織での対応

#### 4 【図】本指針の枠組みと目標等

##### 【理念】

対話※で築く（気づく）、市民に信頼されるまち

KGI（令和9年度） 行政機関としての信頼度（市民意識調査で測定）  
肯定的意見70%以上（測定値なし）

##### 【基本目標】

（1）公平性、公正性、  
透明性を確保した、迅速  
な対応を可能とする広聴  
機能の構築

（2）市民の意見を市政  
運営に反映させる  
広聴の実現

（3）円滑な広聴の実現

##### 【実施項目】

###### 【秘書政策課】

ア.市民の意見のデータベース化に向けた  
基準づくり

イ.市民の意見のデータベースの作成

###### 【秘書政策課】

ウ.市民の意見を反映した施策の公表

###### 【秘書政策課】

エ.QAのデータベース化とホームページ  
への掲載

###### 【企画広報課】

オ.市民の知りたいことと市が知らせたい  
ことの両方がわかる広報への改善

###### 【各所管課】

カ.市民の意見のデータベースへの入力

キ.データベースを活用した迅速な対応

###### 【各所管課】

ク.市民の意見の施策への反映

ケ.アンケート調査に係る周知啓発及び実  
施方法の改善

###### 【各所管課】

コ.ホームページに掲載するQAの作成

サ.接遇力の向上

シ.「過剰な要求」に対する組織での対応

##### 【進捗管理指標】

###### 【指標1】

①市民の意見のデータベース化  
目標：全課実施

②市長への意見箱にかかる日数

目標値 i：市民が市に意見を提出し  
た日から10日以内  
(令和3年度実績:16日)

目標値 ii：回答の作成から決裁まで  
7日以内  
(令和3年度実績:14日)

###### 【指標2】

①市民の意見を反映した施策の公表  
(令和6年度以降の施策)  
目標：毎年4月に公表

②市民意識調査への回答

目標値 i：回収率27%以上  
(令和4年度実績19.2%)

目標値 ii：有効回収数1,050以上  
(令和4年度実績764)

###### 【指標3】

市役所への架電  
(令和3年度架電数：147,646本)  
目標：架電数25%以上削減

※本指針においては、市民から受け付けた意見に対し、市が見解を公表することにより、市民と市が意思疎通  
をすることを対話と表現します。

---

## 第 4 章 実施項目の進捗管理と指針の期間

---

### 1 実施項目の進捗管理

各重点目標における実施項目については、P6 の「第 3 章 本指針の理念と目標等」の「3 各課の取組み」の実施項目に基づき、秘書政策課、企画広報課、各所管課が取り組めます。

なお、実施項目に基づく進捗管理は、秘書政策課で行います。

### 2 指針の期間

本指針は、令和 5(2023)年度から令和 9(2027)年度までの 5 年間とします。



## 参 考 资 料

---

## も く じ

Ⅰ 本市における主な広聴について.....	Ⅲ
(Ⅰ) 受動的な広聴.....	Ⅲ
ア. 電話による問い合わせ等.....	Ⅲ
イ. 要望書、陳情書等.....	Ⅴ
ウ. 市長への意見箱.....	Ⅴ
(Ⅱ) 能動的な広聴.....	Ⅵ
エ. 市民公募委員.....	Ⅵ
オ. 意見公募手続き.....	Ⅶ
カ. 地域と市長の対話会.....	Ⅶ
キ. 市民意識調査.....	Ⅷ
ク. LINEを活用した道路損傷等の情報提供制度.....	Ⅱ〇

# 1 本市における主な広聴について

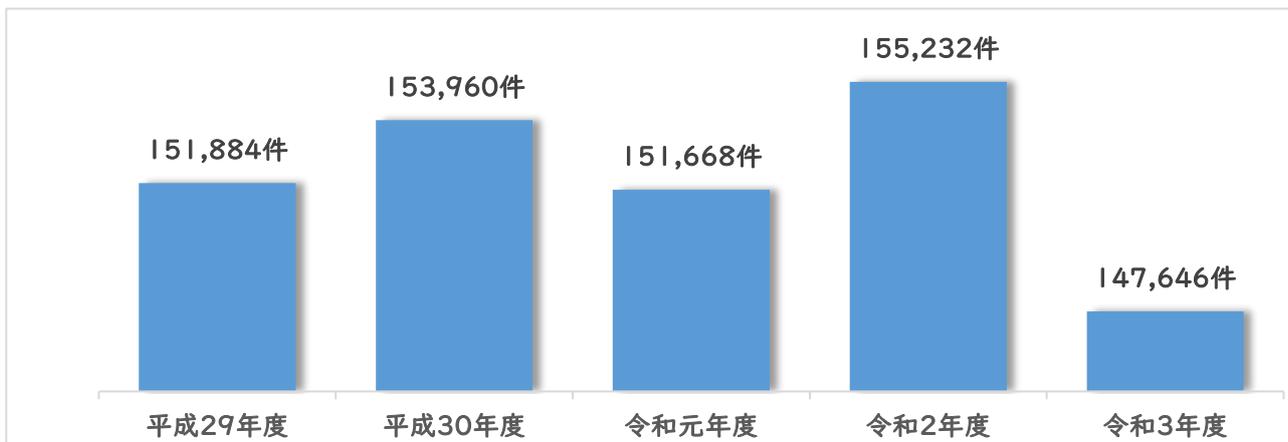
## (1) 受動的な広聴

### ア. 電話による問い合わせ等

市への連絡手段として最も一般的な方法の一つに、電話による問い合わせがあります。下図は本市の電話の着信件数（電話を通じて本市の代表番号に連絡された件数）です。令和2(2020)年度は、特別定額給付金等新型コロナウイルス感染症に関連する問い合わせが多かったため、直近5年間で最も多い着信件数となっています。

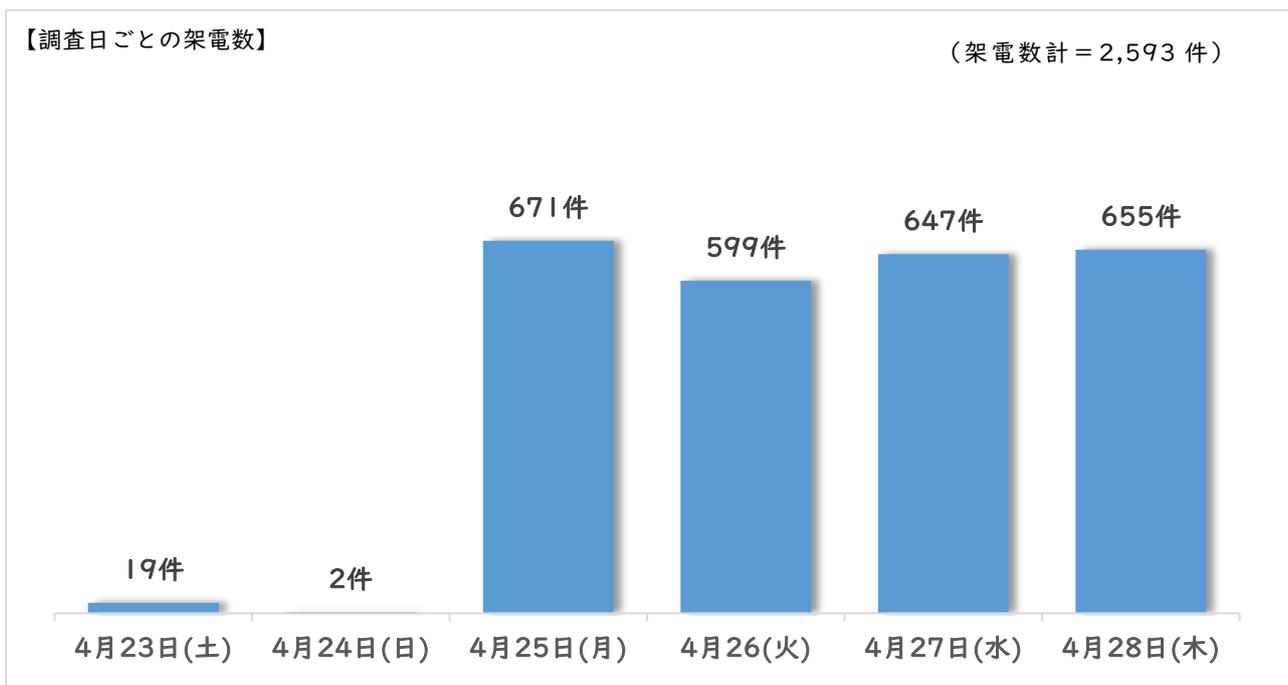
### 架電状況の分析

#### ① 過去5年間の市役所への架電数の推移



(資料：年間架電実績《本庁・電話交換》)

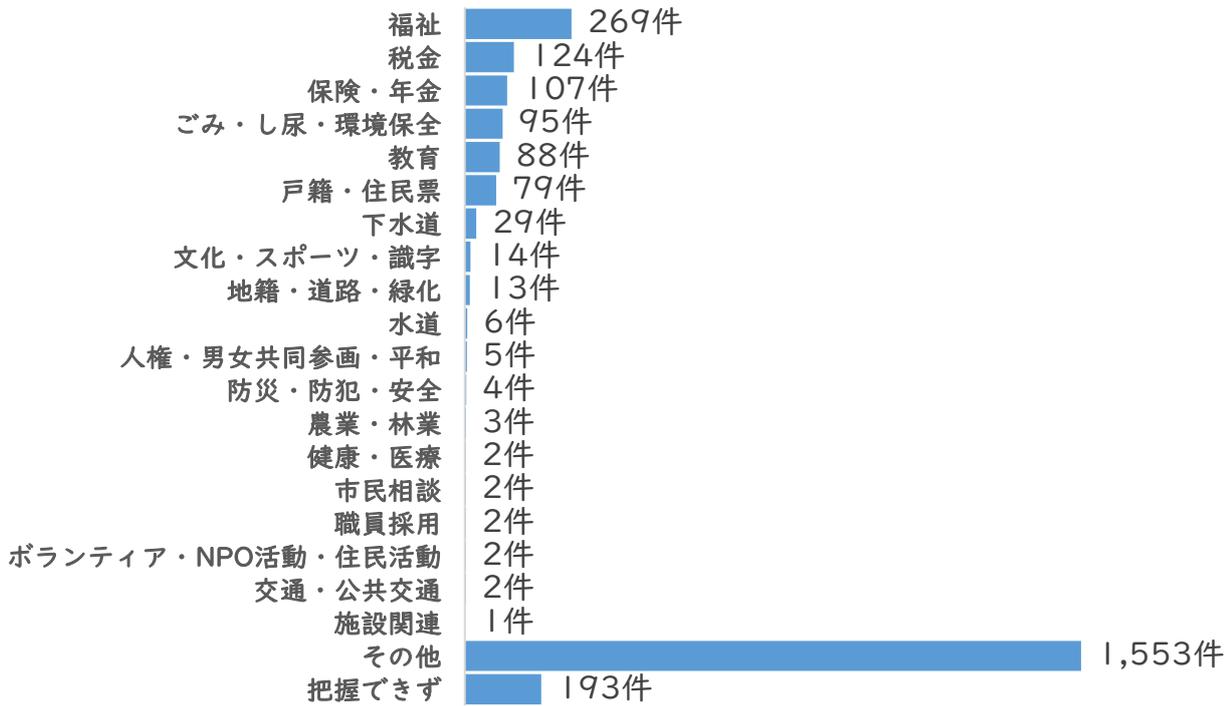
#### ② 問い合わせ状況に係る調査の集計結果（実施期間:令和4年4月23日～28日）



(資料：「庁内の問合せ状況の『見える化』」)

【問い合わせ内容別架電数】

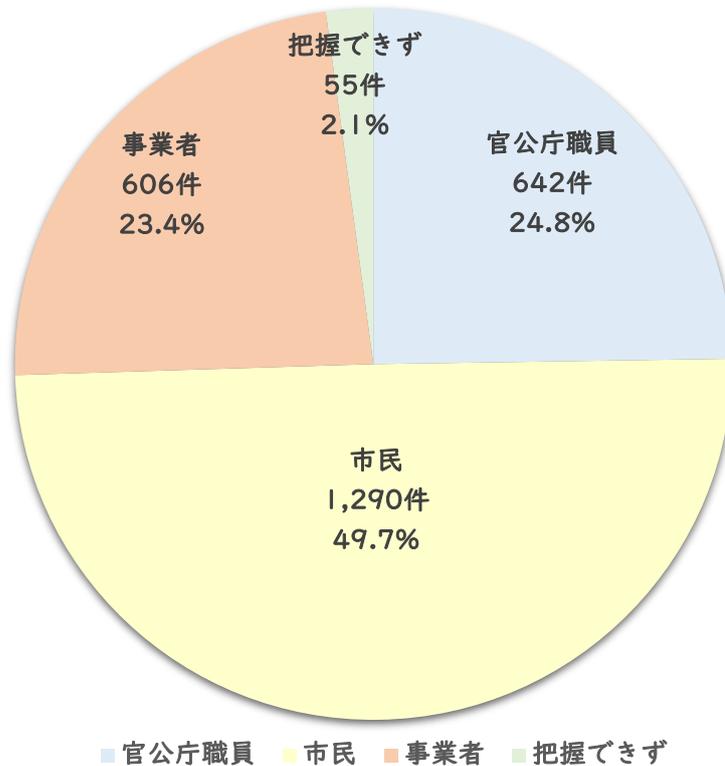
(架電数計=2,593件)



(資料：「市内の問合せ状況の『見える化』」)

【問い合わせ者別架電数】

(架電数計=2,593件)



(資料：「市内の問合せ状況の『見える化』」)

イ. 要望書、陳情書等

市政に関する意見、要望等は、各団体等から文書により要望書や陳情書として、公聴担当課及び各所管課に提出されます。

公聴担当課である秘書政策課で受け付けた、複数部課にわたる要望、陳情の受付件数の推移は、下記のとおりです。

過去5年間の要望等の推移

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
件数	16件	16件	13件	12件	13件

(資料:「主要な施策の実績報告」)

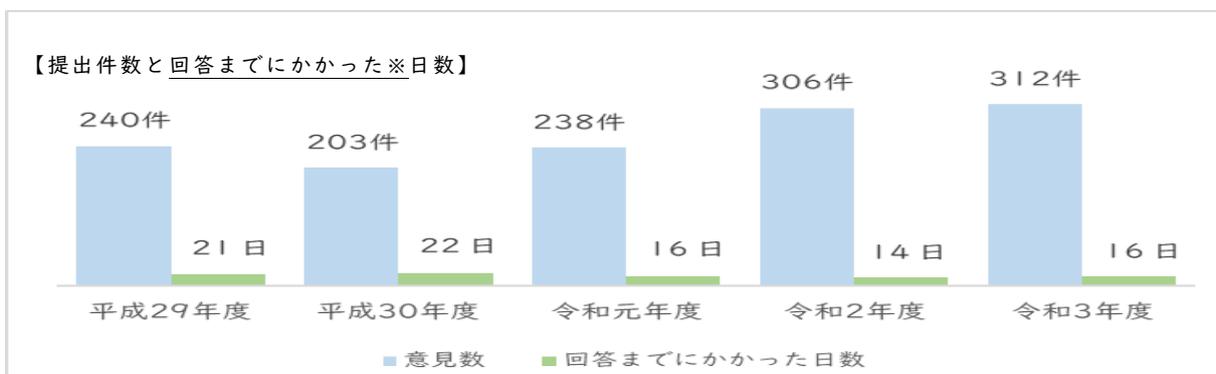
ウ. 市長への意見箱

市民から市政全般に関する意見・提言を通年で受け付ける、市長への意見箱は、インターネットの市長への意見箱送信フォーム、FAX、郵送のほか、市役所本館・東別館、市民総合センター、田原支所の4ヶ所に設置する、投函用の箱を介して提出されます。

市長への意見箱の意見・提言数に関して、直近の5年間は増加傾向にあり、令和3(2021)年度の実績は312件となっています。提出方法の内訳では、市長への意見箱送信フォームからの提出が年々増加しています。特に令和2(2020)年度以降は、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言発令による外出自粛等の影響により、送信フォームからの提出が80%を超えるようになりました。

また、意見に対する迅速な対応をめざして、令和元年度に運用方法の見直しを行った結果、回答日までにかけた日数が、平成29(2017)年度と令和3(2021)年度の比較では、5日間短縮しています。

過去5年間の推移



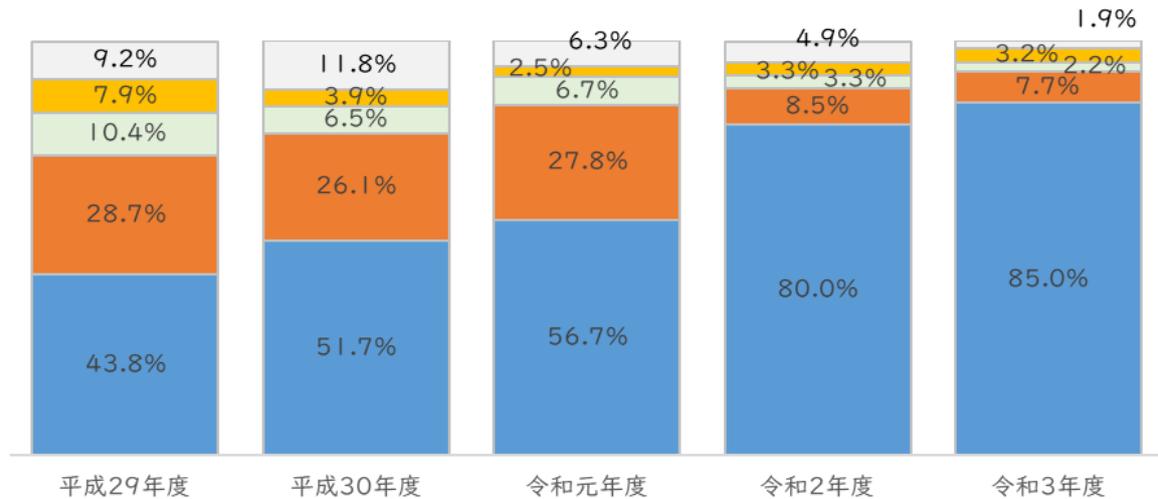
(資料:市長への意見箱対応日数)

※「回答までにかけた日数」は、実際に回答を行ったものに係る集計であり、意見者が回答を希望していない等の理由により、回答していない意見については、集計の対象外としています。

資料:「主要な施策の実績報告」)

【提出方法別割合の推移】

■送信フォーム（メール） ■市役所（本館・東別館） ■市民総合センター ■田原支所 □その他



(2) 能動的な広聴

エ. 市民公募委員

市民公募委員とは、意見を市政に反映させる趣旨で、審議会等において、広く一般から公募し、市が任命、委嘱、選任した委員のことです。

本市の市民公募委員の選定状況は下記のとおりです。

市民公募委員一覧（令和4年10月1日時点）

審議会・委員会等名称	人数
四條畷市農業委員会	14人
四條畷市住居表示審議会	2人
四條畷市都市計画審議会	2人
四條畷市人権文化をはぐくむまちづくり審議会	1人
四條畷市男女共同参画審議会	4人
四條畷市環境審議会	2人
四條畷市福祉計画検討委員会	3人
四條畷市子ども・子育て会議	1人
四條畷市高齢者福祉計画及び介護保険事業計画検討委員会	2人
四條畷市地域包括支援センター運営協議会	2人
四條畷市識字基本計画進捗状況等意見聴取会	1人
四條畷市文化芸術振興計画進捗状況等意見聴取会	2人

（資料：公募市民委員に関する調査）

## オ. 意見公募手続き

意見公募手続きは、市の基本的な計画・条例等を策定、改定または廃止するときに、事前に案等を公表し、市民等が意見を述べる機会を設け、市民の視点に立った契約や条例づくりをめざすとともに、市の意思決定の説明責任を果たすことを趣旨に実施しています。

意見の提出が特定の案件に集中する傾向が顕著であり、市民の関心度合いを反映しているものと考えられます。

この制度の件数の推移と、意見の多かった案件は次のとおりです。

### 過去5年間に意見公募手続きを実施した案件数の推移

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
案件数	5件	11件	7件 <sup>※1</sup>	5件	7件
意見数	6件	136件	217件	12件	3件

※1 平成30年度から令和元年度にまたがって行われた手続き（1件）は、平成30年度に計上しています。

### 過去5年間の意見公募手続きで意見の多かった案件（10件以上の意見が寄せられた案件）

実施年度	案件名	意見数
平成30年度	四條畷市受動喫煙の防止に関する条例（原案）	68件
	第3次四條畷市子ども読書活動推進計画（原案）	35件
	四條畷市心をつなぐ手話言語条例（原案）	17件
令和元年度	四條畷市個別施設計画【公共施設】原案	205件
	四條畷市スポーツ推進計画（原案）	10件

（資料：「主要な施策の実績報告」）

## カ. 地域と市長の対話会

地域と市長の対話会は、市長が各地域に伺い、今の市政を詳しく説明し、事前に各地域からいただいた要望内容について、市民と直接対話を行うもので、平成29(2017)年度から令和4(2022)年度にかけて通算5回、104会場で実施し、2,244人が参加しました。

これまでに実施した通算5回分の対話会においては、60代から70代の参加者が2/3を占めており、比較的、高齢者層が多いことが特徴です。

地域と市長の対話会における意見交換の内容は、ホームページから全編を動画で視聴できるほか、実施した地区ごとに議事録を作成し、ホームページに公開しています。

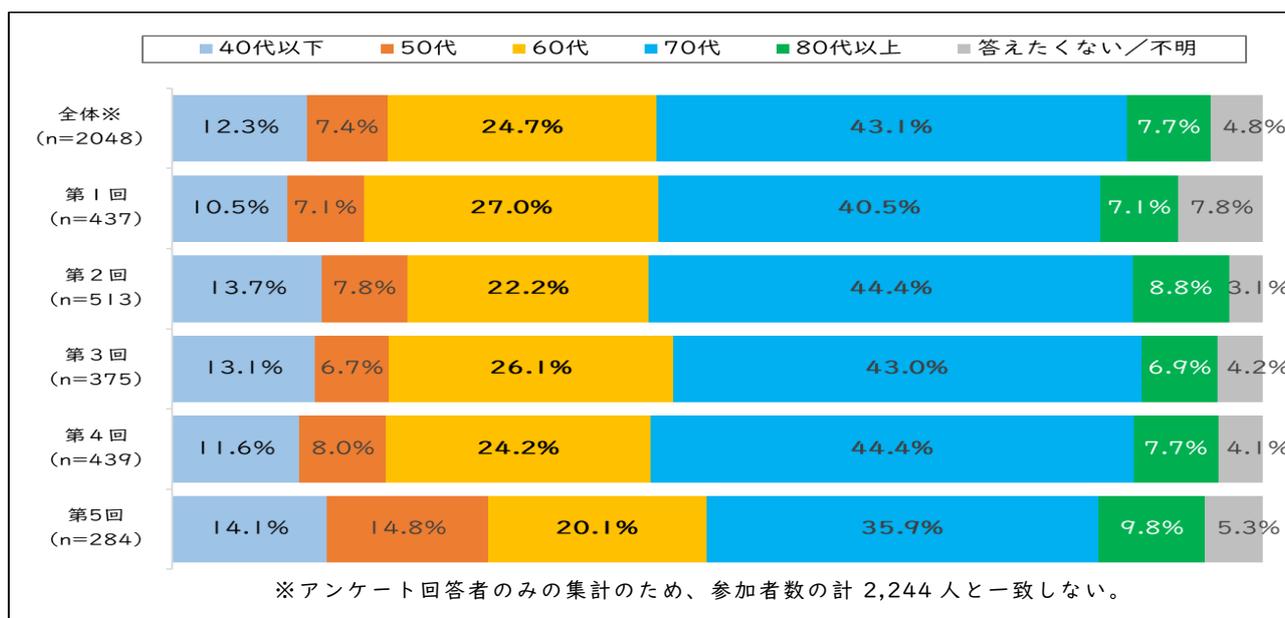
なお、令和2(2020)年度及び令和3(2021)年度については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から実施を見送り、令和4(2022)年度については、一定の制限のもと開催いたしました。

地域と市長の対話会の実施状況等

	平成 29 年度	平成 30 年度		令和元年度	令和 4 年度	計
	第 1 回	第 2 回	第 3 回	第 4 回	第 5 回	
会場数	18 会場	22 会場	22 会場	22 会場	20 会場	104 会場
参加者数	471 人	562 人	439 人	479 人	293 人	2,244 人

(資料:「主要な施策の実績報告」)

参加者の年齢構成



(資料:地域と市長の対話会のアンケート)

キ. 市民意識調査

市民意識調査は、市民のニーズを把握し、今後の市政運営の基礎資料とするため、市内在住の 15 歳以上の方 4,000 人(無作為抽出)を対象に、令和元(2019)年から毎年 1 回、市民意識調査を実施しています。

本市においては、インターネットや郵送等を活用した代表的な調査の 1 つになっており、調査方法は Web 上での回答を基本として、希望者にも紙面調査票での回答をお願いしています。回答の回収実績は下表のとおりです。

回収実績

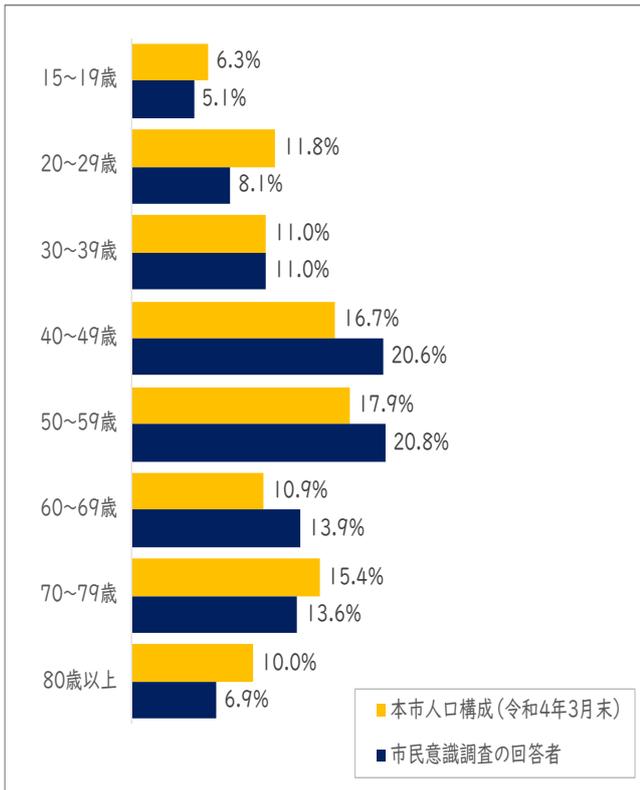
調査時期	有効配布数	有効回収数			有効回収率
		Web	郵送	合計	
令和元年 9 月	3,983	571	86	657	16.5%
令和 2 年 9 月	3,980	821	102	923	23.2%
令和 3 年 7 月	3,980	749	69	818	20.6%
令和 4 年 7 月	3,982	715	49	764	19.2%

(資料:「令和 4 年度市民意識調査結果報告」)

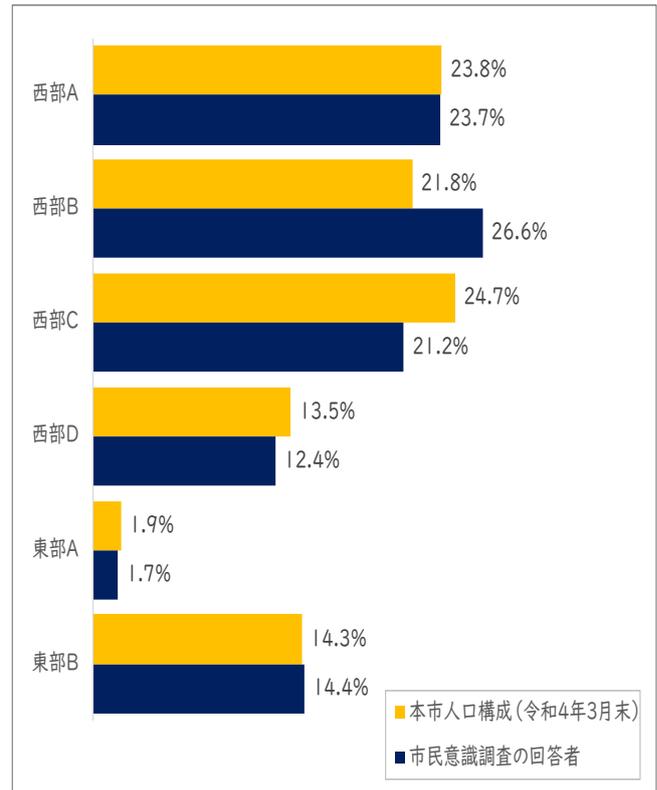
下図は、本市の人口構成と令和 4(2022)年 7 月に実施した市民意識調査の回答者の構成です。市の人口構成と比較して一定の差異は見られるものの、年代、地域とも全体的にはバランスよく、広く市民の意見を把握できることが特徴です。

取りまとめにあたっては、経年に伴う市民意識の変化の有無、市民の満足度等を分析の上で報告書を作成し、ホームページに公開しています。

年代別人口と年代別回答者の比較



地域別人口と地域別回答者の比較



(資料：「令和 4 年度市民意識調査結果報告」)

地域の分類

西部 A	砂一丁目～四丁目、岡山一丁目～五丁目、蔀屋新町、西中野一丁目～三丁目、中野本町
西部 B	岡山東一丁目～五丁目、大字岡山、中野三丁目、大字中野、大字清滝、清滝中町、清滝新町、大字逢阪
西部 C	蔀屋本町、北出町、二丁通町、美田町、江瀬美町、雁屋北町、雁屋南町、雁屋西町、中野新町、米崎町、楠公一丁目
西部 D	中野一丁目～二丁目、塚脇町、南野一丁目～六丁目、楠公二丁目、大字南野
東部 A	大字下田原、大字上田原
東部 B	田原台一丁目～九丁目、緑風台、さつきヶ丘

(資料：「令和 4 年度市民意識調査結果報告」)

#### ク. LINEを活用した道路損傷等の情報提供制度

本市においては、平成30(2018)年2月からスマートフォンアプリケーションLINEで四條畷市公式アカウントの運用を開始し、トーク機能を活用して、市の管理する道路の破損や陥没などの情報提供を受け付ける制度を運用しています。

この制度により受け付けた件数の推移は、下記のとおりです。

#### 過去5年間の情報提供件数の推移

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
情報提供件数		21件	35件	22件	31件	36件
対応状況	市で対応済	14件	23件	14件	19件	20件
	施設管理者へ情報提供	2件	5件	6件	9件	5件
	指導・経過観察	5件	7件	2件	3件	11件

(資料:「主要な施策の実績報告」)