

# I 広聴事業の概要

- 1 「広聴事業」のあらまし
- 2 「広聴事業」の体系
- 3 「広聴事業」の内容
- 4 広聴体制図

## 1 「広聴事業」のあらまし

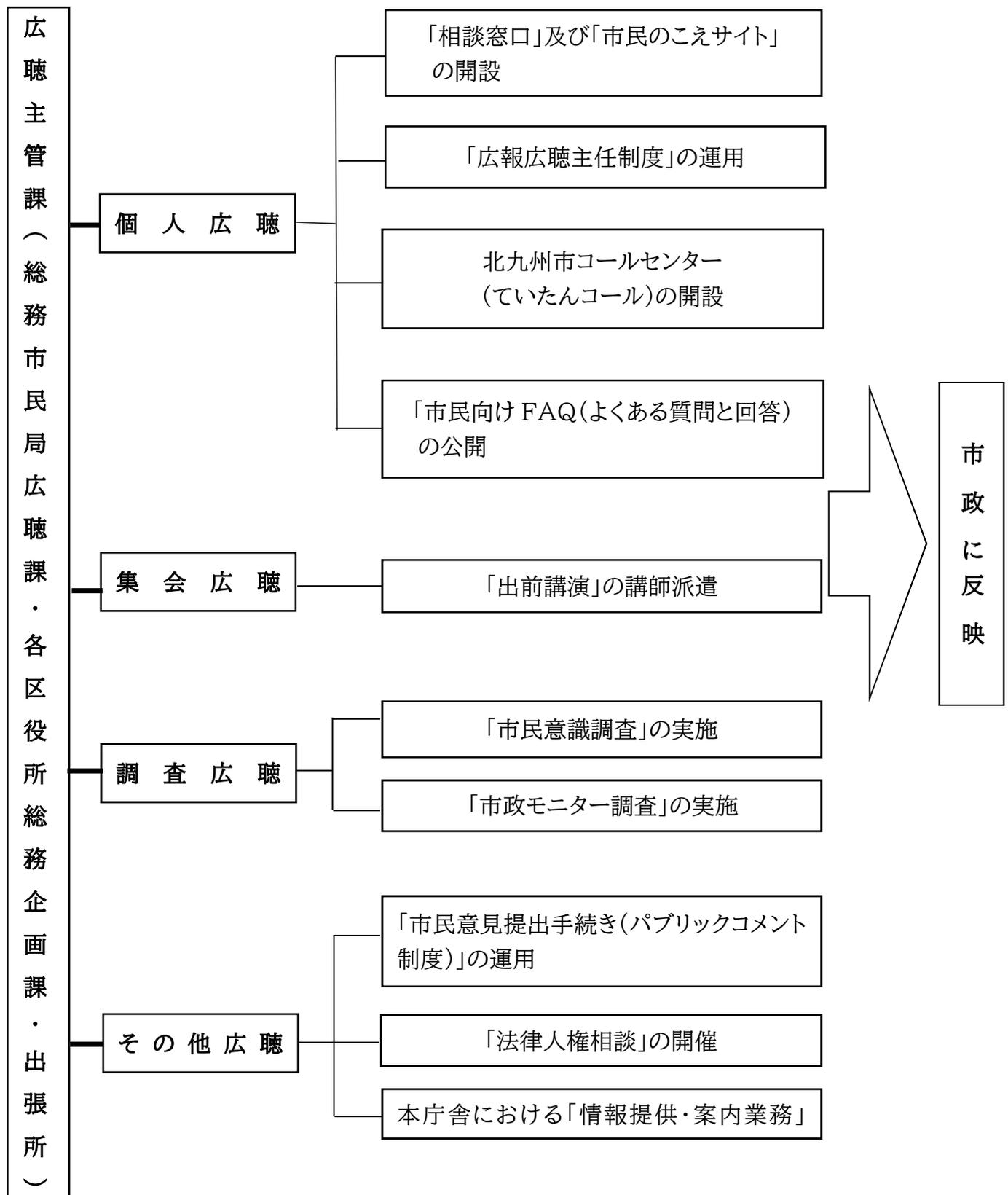
北九州市では、市民が主役の市政を進めるため、また、行政と市民が互いの信頼関係を育てていくため、自治基本条例に基づき、総務市民局広聴課及び各区役所総務企画課(広聴主管課)と各局等が連携を図りながら、「個人広聴」「集会広聴」「調査広聴」「その他広聴」の4つの分野で多様な広聴事業に取り組んでいます。

「個人広聴」とは、主として個人から寄せられる問い合わせや要望等に対応する活動であり、本庁舎及び各区役所・出張所に相談窓口を開設するとともに、民間委託による北九州市コールセンター(ていたんコール)の開設、市のホームページから簡単に提案や相談を送ることができる専用サイトの運用、市民向けのFAQ(よくある質問と回答)の公開など、いつでも気軽に市役所にアクセスできるよう利便性の向上に取り組んでいます。また、寄せられた市民の要望や意見等については、組織横断的な広聴体制である広報広聴主任制度を活用して、迅速に対処しています。

「集会広聴」とは、出前講演など、多数の市民が集う場所を活用して、市の施策や事業等の周知を図るとともに、参加の市民等と意見交換を行い、市民の要望や意見を吸い上げていく活動です。出前講演は、227(令和6年度)の講演テーマを準備し、多くの職員が地域に赴き、説明する事業です。

「調査広聴」とは、無作為抽出した市民3,000人を対象とした市民意識調査のほか、公募により依頼した市政モニターを対象としたモニター調査について集計・分析を行い、今後の市政運営に役立てていくものです。市政全般に関する調査に加え、タイムリーなテーマを設定して行う特定テーマ調査や市政モニター調査を行うことで、より一層役立つ調査となるよう取り組んでいます。

「その他広聴」とは、行政運営における公正の確保と透明性の向上を図るための市民意見提出手続き(パブリックコメント制度)を運用するとともに、日常生活上の様々なトラブル解決を支援する法律人権相談や、来庁者に対するPR業務等を行うものです。



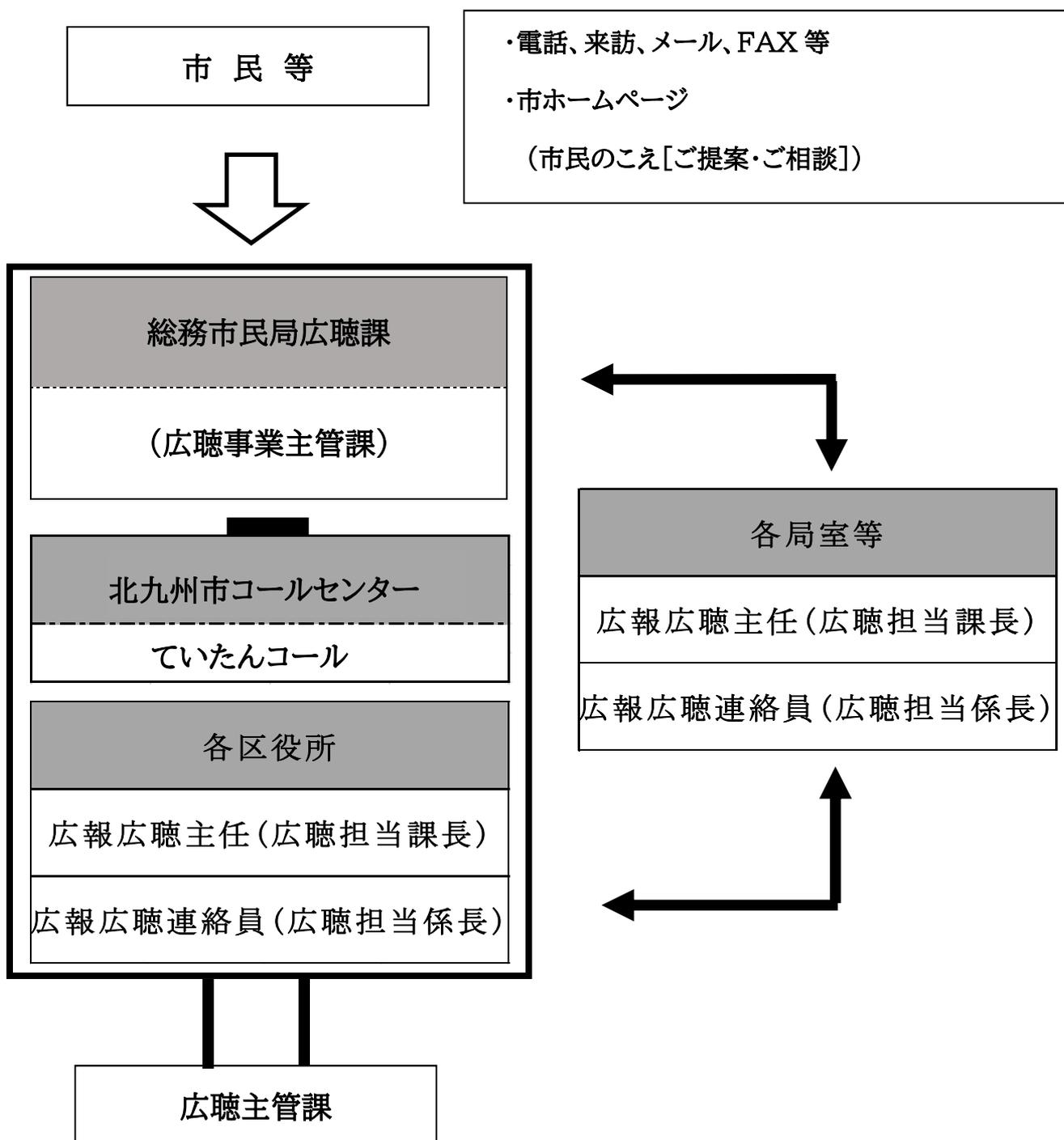
北九州市事務分掌規則（抜すい）及び北九州市区役所等事務分掌規則（抜すい）をVI参考資料に掲載しています。

### 3 「広聴事業」の内容

| 区分       | 事業名                       | 事業の概要   |
|----------|---------------------------|---|
| 個人<br>広聴 | 「相談窓口」及び「市民のこえサイト」の開設     | <p>本庁舎の広聴課、各区役所の総務企画課及び出張所に相談窓口を開設し、電話、来訪、メール等による市民からの要望、提案、苦情、問い合わせ等に対応している。</p> <p>なお、ネット時代に対応して、市のホームページに「市民のこえ(ご提案・ご相談)」の入力フォームを開設し、アクセスを確保している。</p>    |
|          | 「広報広聴主任制度」の運用             | <p>広聴活動を円滑に、また効率的に実施していくためには各区局室などの協力が不可欠であることから、各区局室に「広報広聴主任・連絡員」を置き、市民からの提案、要望、苦情等に迅速に対処している。</p>   |
|          | 「北九州市コールセンター(ていたんコール)」の開設 | <p>市政に関する手続きやイベント、施設等に関する電話やメール、FAXでの問い合わせに対応するため、民間委託によりオペレーターが対応している。令和2年度からは、各区役所代表電話交換業務も取り扱っている。</p>   |
|          | 「市民向けFAQ(よくある質問と回答)」の公開   | <p>ネット上で市民からの問い合わせに対応するため、市のホームページに、市民向けFAQ(よくある質問と回答)を公開。市民の関心の高い事項約2,000項目を収録するとともに、チャットボットFAQを導入し、キーワード検索に加え、チャット入力による検索が可能である。</p>                      |
| 集会<br>広聴 | 「出前講演」の講師派遣               | <p>市が重点的に取り組んでいる様々な政策や施策、事業について、市民グループや団体からの要望に応じて、市の幹部職員等が直接出向き、講演を行っている。なお、講演のテーマを記載したテーマ集を市のホームページで公開するとともに、区役所や出張所、市民センターで閲覧できるようにするなど利用喚起に取り組んでいる。</p> |

| 区分            | 事業名                         | 事業の概要  |
|---------------|-----------------------------|--|
| 調査<br>広聴      | 「市民意識調査」の実施                 | 市民(無作為抽出)を対象に、郵送アンケートにより、市政に対する意識や要望、評価などについて調査し、分析を行っている。「市政全般に関する調査」と、毎年テーマを設定して行う「特定テーマ調査」の2つを実施している。 |
|               | 「市政モニター調査」の実施               | 毎年、18歳以上の市民を対象に市政モニター(郵送モニター・インターネットモニター合わせて150人)を公募し、年10回程度、市の施策や事業に関するアンケート調査を行い、その結果を公表している。          |
| その<br>他<br>広聴 | 「市民意見提出手続き(パブリックコメント制度)」の運用 | 市民意見提出手続きの制度所管課として、各局などに対する指導やアドバイス、実施状況の把握・公表などを行っている。  |
|               | 「法律人権相談」の開催                 | 弁護士による法律相談と併せて、法律とも密接に関係する人権相談を一体的に開催することにより、利便性の向上と利用促進に取り組んでいる。  |
|               | 本庁舎における「情報提供・案内業務」          | 市役所本庁舎の来庁者に対して、市政情報コーナーの設置や見学者受入により、市のPRや情報提供を行うとともに、民間委託により案内業務を行っている。                                  |

4 広聴体制図



◎ 広報広聴事務の基本方針

市政を円滑に運営するためには、市民の意見や要望を的確に把握し、市政に効果的に反映させていかねばならず、同時に市の現状や将来の姿を市民に十分にご理解いただき、協力を得る事が大切である。

「広聴」は広く市民の意見や要望などを聴き、可能な限り施策に反映させ、「広報」はその結果を含めた市政について積極的に説明責任を果たすことであり、この繰り返しを通して、市民と行政のコミュニケーションを図っていく事が求められる。