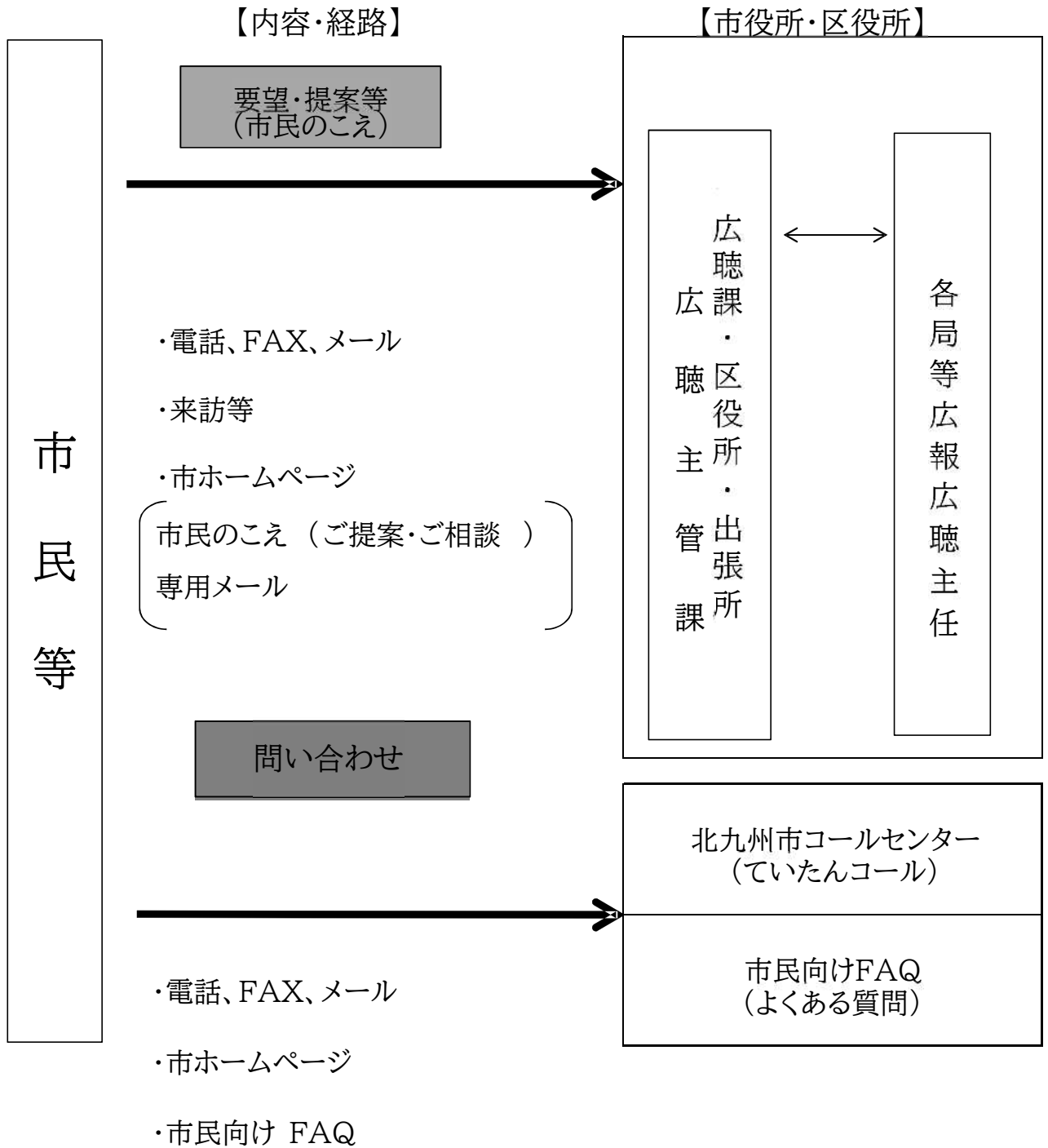


Ⅱ 個人広聴

- 1 「個人広聴」のあらまし
- 2 「相談窓口」及び「市民のこえサイト」の開設
- 3 「広報広聴主任制度」の運用
- 4 「北九州市コールセンター(ていたんコール)」の開設
- 5 「市民向けFAQ(よくある質問と回答)」の公開
- 6 「市民のこえ・コールセンター・市民向けFAQ」の取扱状況



2 「相談窓口」及び「市民のこえサイト」の開設

市民の皆さんの声を市政に反映させるため、総務市民局広聴課(市役所本庁舎)及び各区役所総務企画課・出張所に相談窓口を設置するとともに、市のホームページに専用フォーム(市民のこえ[ご提案・ご相談])を開設し、電話や来訪、メール、FAX、郵便などで寄せられる、市民一人ひとりからの局区等に対する要望や意見などを受け付け、市政の推進に役立てています。

市政相談の窓口

平日 8 時 30 分～17 時 15 分、市役所と区役所・出張所で、電話、来訪、メール、FAX 等により市政に関する様々な相談に応じています。


◎市役所本庁舎

	電話	FAX	住所
総務市民局広聴課 相談係	093-582-2525	093-582-3117	小倉北区域内 1 番 1 号(1 階)

◎各区役所

区	電話	FAX	住所
門司区総務企画課 広報広聴係	093-331-0039	093-331-1805	門司区清滝一丁目 1 番 1 号(本館 2 階)
小倉北区総務企画課 広報広聴係	093-582-3339	093-581-5496	小倉北区大手町 1 番 1 号(東棟 3 階)
小倉南区総務企画課 企画広聴係	093-951-1024	093-951-5553	小倉南区若園五丁目 1 番 2 号(3 階)
若松区総務企画課 広報広聴係	093-761-0039	093-761-4975	若松区浜町一丁目 1 番 1 号(西棟 1 階)
八幡東区総務企画課 広報広聴係	093-661-0039	093-681-8329	八幡東区中央一丁目 1 番 1 号(本館 2 階)
八幡西区総務企画課 広報広聴係	093-642-0039	093-622-6463	八幡西区黒崎三丁目 15 番 3 号 (コムシティ 4 階)
戸畑区総務企画課 広報広聴係	093-881-0039	093-871-4807	戸畑区千防一丁目 1 番 1 号(3 階)

【市民のこえ（ご提案・ご相談）入力フォーム(抜すい)】


 **北九州市**
CITY OF KITAKYUSHU

文字

市民のこえ（ご提案・ご相談）入力フォーム

市政に対するご提案やご相談を受け付けています。関係部署へ送付し市政の参考とさせていただくとともに、内容や必要に応じて、関係部署から回答させていただきます。
ただし、個人や団体を誹謗中傷するもの、営利や営業目的のもの、趣旨や連絡先が不明なもの等については、原則として、回答できませんので予めご了承ください。
また、本市が所管していない事項については、関係機関に送付させていただく場合がありますのでご了承ください。

- 問い合わせなどをさせていただく場合がありますので、差し支えなければ、お名前、電話番号などを入力してください。
- 回答を希望される方は、必ず、お名前や住所、メールアドレス、電話番号を正確に入力してください（ご記入漏れや不正確な場合は、回答できませんのでご了承ください）。回答は、郵送又は電子メールで行っており、ホームページ上での回答はしていません。
- ご提案やご相談の要旨を北九州市のホームページ等で紹介させていただく場合があります（個人情報の取り扱いには十分注意し、個人が特定できることのないようにいたします）。



市民のこえ（ご提案・ご相談）フォームは、こちらから確認できます。
（北九州市ホームページへアクセスします）



【市民のこえ(ご提案・ご相談)入力フォーム掲載箇所】



↓ (途中省略) ↓



3 「広報広聴主任制度」の運用

広聴活動を円滑に、また効果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あることから、各区局室などに「広報広聴主任・連絡員」を置いています。様々なルートで寄せられた市民からの要望、意見、苦情等のうち、回答や対応、情報共有が必要なものはこの仕組みを活用し、各区局室と連携のうえ迅速に対処しています。

広報広聴主任制度について

【広報広聴事務の連絡体制】

1 広報広聴主任及び広報広聴連絡員

広報広聴主任及び広報広聴連絡員は別表のとおりとする。

2 広報広聴主任及び広報広聴連絡員の役割

① 広報広聴主任

- ア 各区局室における施策、事業などの広報広聴計画の策定
- イ 各区局室における「市政だより」掲載原稿の収集及び広報戦略課への提出
- ウ 各区局室におけるマスコミへ提供する情報の収集及び広報戦略課への伝達
- エ 広聴課で取りまとめた市政モニターや市民要望などの意見の原課への配布
- オ その他、広報広聴活動に関すること

② 広報広聴連絡員

広報広聴主任の補佐

3 会議

広報広聴主任会議及び広報広聴連絡員会議は、市長公室長がそれぞれ必要に応じて召集し、広報広聴事務の連絡調整と情報交換を行う。

広報広聴主任・連絡員名簿

令和6年4月1日

組織名	広報広聴主任 (補職名)	広報広聴連絡員 (補職名)
1 会計室	次長	管理指導係長
2 市長公室	広報戦略課長	戦略係長
3 危機管理室	危機管理課長	庶務係長
4 デジタル市役所推進室	DX推進課長	庶務係長
5 技術監理局	技術企画課長	庶務係長
6 政策局	総務課長	庶務係長
7 総務市民局	総務課長	庶務係長
8 財政・変革局	財政課長	庶務係長
9 保健福祉局	総務課長	庶務係長
10 子ども家庭局	総務企画課長	庶務係長
11 環境局	総務課長	庶務係長
12 産業経済局	総務課長	庶務係長
13 都市ブランド創造局	総務課長	庶務係長
14 都市戦略局	総務課長	庶務係長
15 都市整備局	総務課長	庶務係長
16 港湾空港局	総務課長	庶務係長
17 門司区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
18 小倉北区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
19 小倉南区役所	総務企画課長	企画広聴係長
20 若松区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
21 八幡東区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
22 八幡西区役所	主幹（まちづくり担当）	広報広聴係長
23 戸畑区役所	主幹（まちづくり担当）	広報広聴係長
24 消防局	総務課長	企画広報係長
25 上下水道局	総務課長	庶務係長
26 交通局	総務経営課長	庶務係長
27 公営競技局	総務課長	庶務係長
28 市議会事務局	広報・政務活動費担当課長（政策調査課）	広報・政務活動費担当係長（政策調査課）
29 教育委員会事務局	総務課長	庶務係長
30 行政委員会事務局	総務課長	庶務担当係長
31 農業委員会事務局	事務局長	次長

4 「北九州市コールセンター(ていたんコール)」の開設

市役所や区役所の手続き、市のイベントや施設等の市政情報、生活情報に関する電話、FAX、メールでの問い合わせに対応するため、民間委託方式により、市のコールセンター(ていたんコール)を平成18年2月から開設しています。

民間のオペレーターが対応するとともに、適切な回答を行うため、約2,000項目のFAQ(よくある質問と回答)をデータベース化しています。また、市民から要望や意見が寄せられた場合は、速やかに所管部局に情報提供しています。コールセンターの利用促進を図るため、市政だよりや市のホームページトップページ、市政ガイドブックへの掲載等により市民への周知に取り組んでいます。

また、令和2年4月から、各区役所の代表電話交換業務も取り扱っています。

北九州市コールセンターのチラシ

あれっ? こんなとき、どうするの?

電話やパソコン、スマホでOK! 便利な2つのサービス

お答えします! 北九州市コールセンター

市役所や区役所の手続き、市のイベント・施設等に関する問い合わせなど、市政情報や生活情報についてご案内します。

●どこに尋ねたらよいか分からない時や、夜間・土・祝日でもご利用でき、大変便利です。

093-582-4894 **ご利用時間** 8:30~20:00

メール FAX **24時間** FAX 093-582-3318 call-center@kitakyushu-cc.jp

北九州市ホームページで公開中! よくある質問と回答 [FAQ]

様々な問い合わせに24時間365日対応するため、北九州市のホームページで「よくある質問と回答 [FAQ]」を公開中です。キーワード検索に加え、チャット(会話を)入力による検索も可能で、北九州市の環境マスコットキャラクター「ていたん」がご案内します。

北九州市ホームページ → よくある質問と回答FAQ

右のQRコードからもアクセスできます

北九州市広報室広聴課 北九州市印刷物登録番号 第1904010D号

5 「市民向けFAQ(よくある質問と回答)」の公開

ネット上で市民からの問い合わせに24時間365日対応するため、平成18年8月から市のホームページに市民向けFAQ(よくある質問と回答・約2,000項目)を公開しています。

また、令和2年1月から、より利便性を高めるため「チャットボットFAQ」を導入しました。これにより、これまでのキーワード検索に加え、チャット(会話文)入力による検索が可能となりました。市の環境マスコットキャラクター「ていたん」が皆さんの検索をサポートして最適なQ&Aへご案内します。

【市民向けFAQ(よくある質問と回答)】

The screenshot shows the official website of Kitakyushu City (北九州市). At the top, there is a navigation bar with categories like 'トップ' (Top), 'くらしの情報' (Living Information), '観光・おでかけ' (Tourism/Travel), 'ビジネス・産業' (Business/Industry), '市政情報' (Municipal Information), and '市の広報' (City Publicity). Below this is a '注目キーワード' (Featured Keywords) section with buttons for '新型コロナ相談' (COVID-19 Consultation), 'ワクチン接種' (Vaccination), '低所得世帯向け給付金' (Subsidy for low-income households), '出産・子育て応援交付金' (Childbirth/Child-rearing support grant), 'マイナンバーカード' (My Number Card), '日本新三大夜景都市' (Japan's New Top 3 Night View Cities), '市制60周年' (60th Anniversary of Cityhood), and '職員採用情報' (Staff Recruitment Information). A 'ようこそ市長室へ' (Welcome to the Mayor's Office) banner is also visible.

The main content area features a 'トピックス' (Topics) section with several news items, including '新型コロナ総合案内' (COVID-19 Comprehensive Guide), 'WEB予約はこちら' (Web Reservation Here), 'KitaQDX デジタル窓口' (KitaQDX Digital Counter), and '食中毒に注意' (Beware of Food Poisoning). Below this is a '情報を探す' (Find Information) section, which is divided into 'よく利用される情報' (Frequently Used Information) and 'こんなときは' (When This Happens). The 'よく利用される情報' section includes icons for '新型コロナ関連ページ' (COVID-19 Related Pages), '総合窓口 市民サービスセンター' (General Counter Citizen Service Center), 'デジタル窓口' (Digital Counter), 'ごみの出し方(分別方法)' (Waste Disposal Method (Separation Method)), '北九州市の地図を探索' (Explore Kitakyushu City Map), and 'イベントを探す' (Find Events). A red dashed box highlights the 'よくある質問と回答' (FAQ) icon, with a red arrow pointing to it from the left.

【市民向けFAQ（よくある質問と回答） 質問検索画面】

北九州市 CITY OF KITAKYUSHU お答えします！北九州 よくあるご質問 ☎093-582-4894

ホーム > よくあるご質問

北九州市総合
コールセンター
8:30~20:00
(年始を除き年中無休)

TEL 093-582-4894
FAX 093-582-3318
MAIL call-center@kitakyushu-cc.jp

キーワードで検索

キーワード検索

よく検索されるキーワード

給付金 コロナ マイナンバー
マイナンバーカード 住民票

キーワードを入力

検索

※スペースで区切って複数検索が可能です。

チャットも利用できます。
右下のていたんをクリックしてね！

チャットボットFAQって何？

カテゴリで検索

- > 福祉・健康医療・保健衛生・ペット・人権
- > 健康保険・年金
- > 住民票・戸籍・各種証明
- > 税金・税証明
- > 教育・学校・図書館
- > 生涯学習・市民活動

よく見られているご質問

- Q 運転免許証を更新したい
- Q 犬、猫などの動物の死体処理はどうしたらよいですか
- Q 運転免許証の住所変更をしたい
- Q 土砂災害警戒区域等の指定箇所を確認したい

質問にお答えします

ていたん 北九州市

チャットボットFAQって何？

北九州市では、市民の皆さんからの様々な問い合わせに24時間365日対応するため、市のホームページにおいて「FAQ(よくある質問と回答)」を公開していますが、この度、「チャットボットFAQ」を開始しました。

具体的には、これまでの「キーワード検索」に加え、市の環境マスコットキャラクター「ていたん」が皆様の検索をサポートして最適なQ&Aを案内します。

1 チャットボットとは？

「Chat=対話」と「Bot(ロボット)」を合わせた造語で、様々な問い合わせに対して、最適な回答に案内する仕組みです。キーワード検索を利用する場合と比べ、知りたいことが曖昧でも必要な情報にたどり着きやすくなります。

2 使い方は？

パソコンやスマートフォンで市ホームページの画面に表示される「質問にお答えします・ていたん」をクリックしてください。「ていたん」のチャットの画面に変わりますので、選択肢を選んだり、言葉を入力して検索してください。

3 回答ができない場合は？

適切な回答が表示されない場合は、質問の仕方や表現を変えることで回答できる場合があります。また、「キーワード検索」で検索することも可能です。

北九州市では、電話、来訪、メール、F A X、郵便等で、総務市民局広聴課、各区役所総務企画課及び出張所(広聴主管課)に寄せられる「局区への要望等」を「市民のこえ」と呼んでいます。また、「北九州市コールセンター(ていたんコール)」や「市民向けF A Q(よくある質問と回答)」では、主に市民からの問い合わせに対応しています。これらの取り扱い状況は、以下のとおりです。

また、「市民のこえ」は、政策や施策、事業に関するもの、市民の関心の高いもの等を中心に、個人情報に十分に注意を払いながら、相談や市の回答の要旨を市のホームページで公表しています。

◎ 取扱件数の分類(参考)

1 広聴主管課(※)に寄せられた **要望、提案等(市民のこえ)**

└ 局区への要望等

2 北九州市コールセンター等への **問い合わせ**

└ 北九州市コールセンター

└ 北九州市ホームページ(市民向けF A Q[よくある質問と回答])

※ 総務市民局広聴課、各区役所総務企画課及び出張所

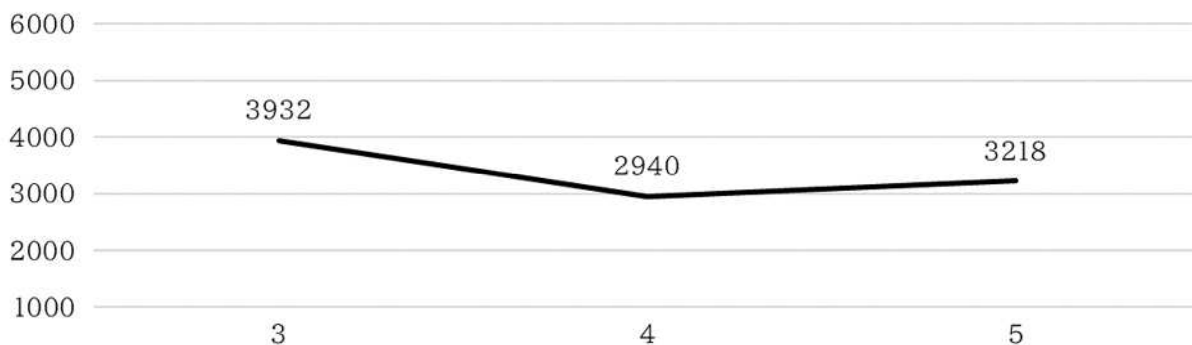
(1) 市民のこえ取扱件数（総括表）

単位：件

年度	区分	全市	広聴主管課							
			広聴課	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑
3	合計	3,932	3,840	12	2	9	23	27	16	3
	局区への要望等	2,230	2,138	12	2	9	23	27	16	3
	市長への手紙	1,702	1,702							
4	合計	2,940	2,852	21	5	3	21	28	6	4
	局区への要望等	2,191	2,103	21	5	3	21	28	6	4
	市長への手紙	749	749							
5	合計	3,218	3,068	46	0	4	29	8	57	6
	局区への要望等	3,218	3,068	46	0	4	29	8	57	6

※広聴課及び各区総務企画課・出張所に寄せられた市民からの提案、要望等のうち、回答や対応、情報共有等が必要なものを「市民のこえ」として取り扱っています。

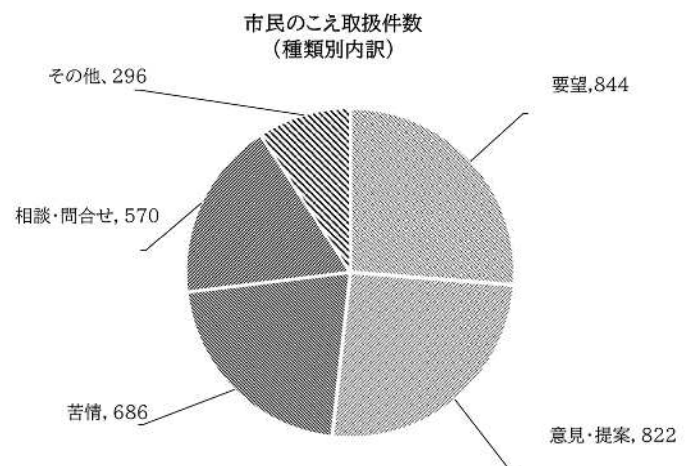
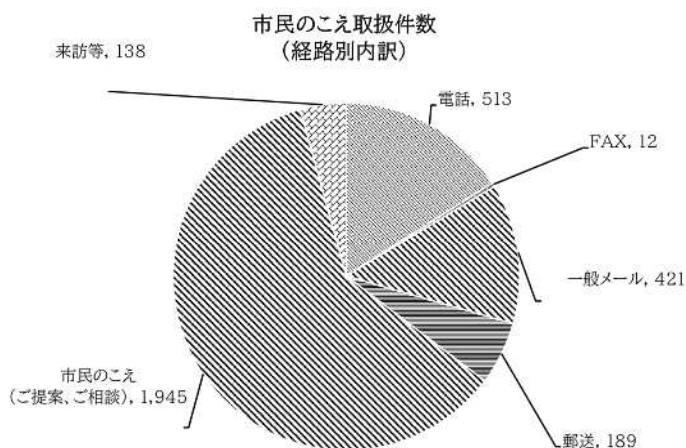
市民のこえ取扱件数推移



(2) 市民のこえ取扱件数(経路別・種類別内訳)

単位:件

年度	全市	広聴主管課							
		広聴課	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑
5	3,218	3,068	46	0	4	29	8	57	6
経路別内訳	電話	513	441	12		20	3	33	4
	FAX	12	12						
	一般メール	421	420		1				
	郵送	189	173	8			3	5	
	専用メール 市民のこえ (ご提案、 ご相談)	1,945	1,920	21		1		3	
	来訪等	138	102	5	3	8	2	16	2
種類別内訳	要望	844	804	18	1	7	3	11	
	意見・提案	822	803			2		17	
	苦情	686	625	10	3	12	4	26	6
	相談・問合せ	570	544	16		8	1	1	
	その他	296	292	2				2	



(3) 市民のこえ取扱件数（所管局別内訳）

単位：件

年度	全市	広 聴 主 管 課								
		本庁	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑	
5	3,218	3,068	46	0	4	29	8	57	6	
所 管 局 別 内 訳	会計室	0	0							
	危機管理室	42	42							
	デジタル市役所推進室	16	15			1				
	秘書室	79	79							
	広報室	327	325					2		
	技術監理局	4	4							
	企画調整局	94	94							
	総務局	49	49							
	財政局	70	64	4				2		
	市民文化スポーツ局	231	228			2			1	
	保健福祉局	464	456	1		2	1	4		
	子ども家庭局	111	111							
	環境局	142	140			2				
	産業経済局	159	156	2				1		
	建設局	112	111			1				
	建築都市局	180	174	4				1	1	
	港湾空港局	37	37							
	区役所	781	678	32	4	17	4	42	4	
	消防局	32	32							
	上下水道局	48	46			2				
	交通局	16	16							
	公営競技局	8	6			2				
	市議会事務局	20	20							
教育委員会	173	170				2	1			
行政委員会	11	11								
農業委員会	2	2								
市政変革推進室	2	2								
その他	8	0	3			1	4			

※網掛け部分は市長への手紙の件数（市長への手紙は令和5年2月20日から休止）

(4) 市民のこえ所管局別順位の推移（10位まで）

年度	3	4	5
順位			
1	保健福祉局 1,672 件	区役所 635 件	区役所 781 件
2	区役所 512 件	保健福祉局 563 件	保健福祉局 464 件
3	市民文化スポーツ局 282 件	市民文化スポーツ局 264 件	広報室 327 件
4	広報室 246 件	広報室 186 件	市民文化スポーツ局 231 件
5	教育委員会 205 件	教育委員会 184 件	建築都市局 180 件
6	総務局 155 件	環境局 158 件	教育委員会 173 件
7	子ども家庭局 133 件	産業経済局 139 件	産業経済局 159 件
8	産業経済局 128 件	子ども家庭局 133 件	環境局 142 件
9	環境局 120 件	建設局 116 件	建設局 112 件
10	建築都市局 94 件	総務局 105 件	子ども家庭局 111 件

(5) 寄せられた市民のこえの主な内容（令和5年度）

所管局	件数	主な内容
会計室	0	
危機管理室	42	防災都市宣言、災害ボランティア、ハザードマップ、防災ガイドブック、地下室の拡大、能登半島地震及び石川県への義援金、地震対策、国民保護、市民センターとまちづくり協議会等
デジタル市役所推進室	16	北九州市の情報システム、生成AI、本人認証アプリ、Gmailの受信規制強化、家庭ごみの分別大辞典や回収ボックスの活用拡大策、廃棄パソコンの事業化、市民アンケート等
秘書室	79	市長のツイッター、市議会答弁、成人式衣装の市長発言、市長の振る舞い、市長への応援、市長来訪、市長名の漢字表記、官民合同チーム等
広報室	327	市政だよりの配布、市民のこえ、新型コロナウイルス感染症関係(市公式LINE)、市庁舎展望室の見学、くらしの便利情報、情報発信への協力、広報誌掲載の俳句の紹介等
技術管理局	4	業務受注業者のモラル、市の見積書、市作成の封筒等
企画調整局	94	市のPR動画、世界遺産の整備、北九州市の人口減、北九州市立大学の駐輪場、二十歳の記念式典、「地球の歩き方」活用、ふるさと納税、ネパール人留学生、市アドバイザー、「プラタモリ」再放送等
総務局	49	情報公開請求及び政務活動費、輝く女性の大会、平和のまちスタディツアー、本庁舎地下の食堂、公用車の運転、職員の勤務態度等
財政局	70	口座振替等の納税方法、市税過誤納金等還付通知書、土地評価、公共施設の無料利用、ご当地ナンバー(原付)、鳥町食道街再建等
市民文化スポーツ局	231	北九州マラソン、ギラヴァンツ北九州支援、旧門司駅遺構保存、区役所各種手続き、生涯学習センター、市民センター休館日、体育館の個人利用、自転車用高齢者マーク、防犯対策の条例設置、スポーツクラブ閉鎖、たばこのポイ捨て、黒崎駅前及びタクシー運転手の路上喫煙等
保健福祉局	464	新型コロナウイルス感染症関係(マスク、接種会場、ワクチン接種)、低所得世帯給付金、子どものインフルエンザ予防接種、带状疱疹予防接種、おむつ費用補助、市立療育センター、公共施設の年長者利用、近隣の犬の鳴き声、保護猫活動、食品衛生法違反、災害時の募金箱設置等
子ども家庭局	111	新型コロナウイルス感染症関係(マスク着用)、子育て支援、児童手当及び児童扶養手当、病児保育、認可保育園延長料金、保育園の遊具、保育園の育休退園、保育料無償化、母子手帳アプリと予防接種、「もりのいえ」利用、二十歳の記念式典等
環境局	142	ごみの分別、ごみ収集及び収集車の事故、ごみステーション、ごみの焼却(自宅)、プラスチックごみ袋、道路脇の不法投棄、モバイルバッテリー等の廃棄物、悪臭、薪ストーブの煙や臭気等
産業経済局	159	観光振興、北九州ウェルカムクーポン、企業誘致、八幡西区活性化、行政特区、北九州市のお土産、鳥町食道街再建、小倉城、門司港レトロ駐車場、脇田海釣り桟橋、防風林管理、カラス被害、ファーストリテイリングの店舗等
建設局	112	旦過市場の復興支援及び再整備、黒崎周辺の街路整備、花尾山公園整備事業、長崎街道の銘板、道路事情及び公園、砂津長浜線、交差点ロータリー化、歩道橋の撤去、JR安部山公園駅駐輪場、自宅前カーブミラー、グリーンパークのトイレ、KitaQ市民レポート等
建築都市局	180	門司港地域複合公共施設整備事業、公共交通無料デー、再開発の規制緩和、市営住宅関係(減免、鳩よけ及び近隣トラブル)、木の橋(常盤橋)、建築物の外壁落下防止対策、三萩野交差点エスカレーター、折尾駅前駐車場、老松市民センター駐車場横階段、日吉団地駐輪場、崖に面した土地等

所管局	件数	主な内容
港湾空港局	37	北九州空港関係(アクセス、国際線、アナウンス)、関門海峡ミュージアム前芝生広場、小型船舶係留場所、響灘洋上風力発電、埋め立て等
区役所	781	道路関係(整備、危険箇所等の補修、草刈、街灯やカーブミラー設置による安全確保)、公共物の破損等、公園利用及び整備、違反広告物、生活保護、居住地域災害不安、近隣トラブル、地名の由来、高塔山のイノシシ等
消防局	32	鳥町食道街火災、ビルの非常扉等の防火対策、消火栓及び火災報知機等の消防施設、消防団のポンプ操法大会等
上下水道局	48	市内活性化、能登半島地震、水道料金関係(納付書、支払い、障害者世帯へ助成)、水道水管理システム、老朽化した配水管交換、職員対応のお礼等
交通局	16	市営バス関係(バス停、時刻表、コミュニティバス、騒音及び危険運転)、違反広告物等
公営競技局	8	公営競技全般、子どもへの体験機会の創出、小倉競輪祭等
市議会事務局	20	議員報酬、政務調査費、議員の態度(居眠り含む)、SNS発信等
教育委員会	173	市の教育活動、学校の学用品及び教科書、給食、不登校、小学校就学時健診、小学校の服装、中学校のタブレット及び携帯電話、夜間中学校、在外教育施設(日本人学校)対応、奨学金、図書館の広告収入、思永中学校温水プール等
行政委員会	11	選挙公報、選挙活動等
農業委員会	2	農村地域、農業委員の選任
市政変革推進室	2	北九州市立医療センターの建替による跡地利用、市政へ民間人の参画
その他	0	

「寄せられた市民のこえと回答」は、こちらから確認できます
(北九州市ホームページへアクセスします)。



(6) コールセンター取扱件数

単位：件

区分		令和3年度	令和4年度	令和5年度
ていたんコール (問い合わせ電話)	電話	36,065	35,538	31,910
	メール	527	399	338
	FAX	8	9	3
	計	36,600	35,946	32,251
区役所代表電話交換	門司区	59,131	58,090	46,748
	小倉北区	49,356	53,820	52,168
	小倉南区	91,477	89,994	75,604
	若松区	44,347	42,560	34,766
	八幡東区	42,453	40,862	34,315
	八幡西区	109,125	108,653	88,779
	戸畑区	31,283	29,636	24,999
	計	427,172	423,615	357,379

※取扱件数は、応答件数を記載

(7) 市民向けFAQのアクセス数

単位：件

年 度	年 間	一日平均
令和3年度	794,459	2,176.6
令和4年度	936,930	2,566.9
令和5年度	1,126,559	3,086.5

※チャットボット検索を含む。

(8) 市民向けFAQの検索数の多いもの

【常時】

- 住民票を発行してもらいたいのですが。
- 印鑑登録をしたいのですが。
- 印鑑証明を発行してもらいたいのですが。
- 行政サービスコーナーについて知りたい。
- 国民健康保険の加入手続きについて知りたい。
- 収入がいくらまで税金が非課税となりますか。
- 市営バスの定期券について知りたい。(購入・料金)
- 自分でごみを処理施設などに持っていく場合について。
- 粗大ごみの出し方を教えてください。
- 市の条例や規則は、どこで見ることができますか。
- 北九州市都市計画マスタープランについて知りたい。
- 道路が市道かどうか確認したい。
- 運転免許証の住所変更をしたい。
- 犬、猫などの動物の死体処理はどうしたらよいですか。
- 犬、猫の避妊手術に対する助成はありますか。

【季節的・臨時的なもの】

- 就学通知のことで知りたいのですが。
- 就学通知書に記載された学校と違う学校に入学することはできますか。
- 市内の幼稚園の修了式と入園式、小・中・特別支援学校、高等学校等の卒業式と入学式の日程が知りたい。
- 北九州市二十歳の記念式典(旧：成人式)について教えてください。
- 高齢者のためのインフルエンザの予防接種を受けたいのですが。
- 区役所でも所得税の確定申告が受け付けてもらえますか。
- 区役所の窓口受付時間・延長時間について知りたい。
- パスポートを発行してもらいたいのですが。
- 若戸大橋・若戸トンネルの通行止めや車線規制などの情報は、どこへ尋ねたらよいですか。
- 公園で花火をしてもよいですか。

