

# 何やってるの!? テーマ募集中

→ 希望するテーマ、住所、氏名(ふりがな)、年齢、電話番号を記入し、はがき、ファクス、Eメールで市役所広報課(1階)へ。

! 市への素朴な疑問(?)、批判的な事柄(!)などについて、率直にお答えするコーナーです。

## 市長あての手紙を出したのですが、内容はちゃんと市長に伝わっているのでしょうか?

市役所に対して提案があり、私は市長に手紙を書いて送りました。市長はちゃんと目を通しているのでしょうか。ほかにもたくさんの市民が、電話や手紙で意見などを寄せていると思いますが、市ではどのような「市民の声」をどうしているのですか。(中央区・60代・男性)



寄せられた「市民の声」の総数は、**74,081件** (1,983件増)

■平成15年度「市民の声」の種類別内訳  
※( )内は前年度比

問い合わせ

61,211件 (1,505件減)

要望(市の事務事業についての要望)

9,078件 (3,067件増)

苦情

2,373件 (322件増)

提言(市政についての意見・アイデアなど)

356件 (23件増)

その他(ほか4種類に該当しないもの)

1,063件 (76件増)

件数 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (単位:千)

市役所に届いた市長あての手紙は、いったん市民の声を聞く課で受け付けた後、すべて市長が直接目を通して見ます。さらに、手紙の内容に関係のあるすべての部署にも文書などで通知し、業務の参考にしていきます。



市長が直接その内容を拜見し、業務を担当する部署で参考としています

市長あてにいただいた手紙やメールは、



第5号

担当部署

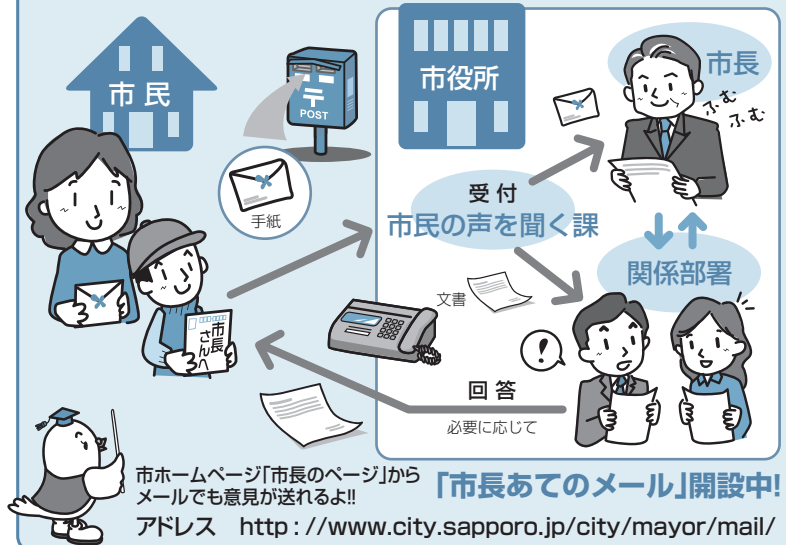
総務局  
市民の声を聞く課  
☎211-2042

市役所の「代表窓口」市民の声を聞く課は、文字通り、市政に対する皆さんからの意見や要望などを直接聴く、市役所の代表的な窓口です。実際に寄せられる「市民の声」は、問い合わせをはじめ、市の制度や施策に対する意見やアイデア、事業への要望、職員への苦情などさまざま。区役所の広聴係に寄せられる声も合わせると、その数は年間で七万件を超え、年々増加しています。

寄せられた声は、その内容に関係のあるすべての部署に文書などで通知します。それぞれの部署では、その声を受けて、制度や施策などの参考にし、すぐに改善できるものは改善しています。また、必要に応じてその部署から声のご本人あてに、文書などで回答もしています。

市長あての手紙は、その内容に関係のあるすべての部署に文書などで通知します。それぞれの部署では、その声を受けて、制度や施策などの参考にし、すぐに改善できるものは改善しています。また、必要に応じてその部署から声のご本人あてに、文書などで回答もしています。

## 「市長あての手紙」の流れ



電話や来訪、手紙、メールなどで寄せられる皆さんからの声を随時受け付け、対応しています。日ごる業務をする中で、私たち職員では残念ながら気が付かないことがあります。それを教えてくれる皆さんの声は、市民サービス向上を図る上で欠かせないものです。時には職員の間で、対応などについておしかりを受け、少し落ち込むこともありま



すが、そのような苦情も私たちにとっては貴重な「宝」なので、迅速な対応への感謝の声をいただくこともあり、職員にとっては大きな励みとなっております。

市政運営を市民と一緒に進めるには、皆さんの思いや意見の一つ一つが重要です。そのため、私たちが関係の部署へ伝える窓口としての役割だけでなく、市役所の改善に結び付くような声が直接市政に反映されるよう、これまで以上に積極的に各部署へ働き掛けていきます。

## 市民の声を聞く課窓口案内

市役所本庁舎(中央区北1西2)1階。北出入り口の西側にあります。  
受付時間: 午前8時45分~午後5時15分  
市役所ホームページ(1階)にある「市政提案コーナー」などもご利用ください。