市 民 の 声

～ 令和７年度 広聴部門事業概要 ～

札 幌 市

SAPPORO

Ⅰ　広聴事業の概要

目 次

Ⅰ　広聴事業の概要

１　広聴事業の体系　1
２　「市民の声」の対応経路　2
⑴　「市民の声」　2
⑵　市長宛の手紙（市長宛のメール）　3
⑶　市長宛の要望書　4
⑷　区長宛の要望書　5
⑸　新聞投書　6

Ⅱ　令和７年度の広聴事業

１　「市民の声」の傾向　7
⑴　「市民の声」の受付方法別内訳　7
⑵　「市民の声」の対応結果別内訳　8
⑶　「市民の声」の窓口別受付状況　9
⑷　「市民の声」の声主別内訳　9
⑸　「市民の声」内容分野別内訳　10
２　個別広聴　13
⑴　「市民の声」の局別・上位項目　14
⑵　「市民の声」のホームページ公開　26
⑶　「市民の声」の公開事例　26
３　集団広聴　34
⑴　市長と語ろう！サッポロスマイルトーク　34
⑵　Meet for the Next　36
⑶　職員による市民対話　36
４　調査広聴　37
⑴　市民意識調査　37
⑵　インターネットアンケート調査　40
⑶　政策マーケティング・リサーチガイドライン　41
⑷　個別的調査広聴活動の事前協議　42
５　札幌市コールセンター　～ちょっとおしえてコール～　43
⑴　設置目的　43
⑵　札幌市コールセンターの稼働状況　44
⑶　満足度調査　44
⑷　問合せ、札幌市コールセンター利用の詳細　45
６　市政外相談　47

Ⅲ　資料編

１　市政相談　48
⑴　広聴部門における受付通数の推移　48
⑵　各受付窓口から担当（局・部）への送付件数の推移　48
⑶　市政相談総括表１（受付方法別）　49
⑷　市政相談総括表２（声主別）　54
⑸　市政相談総括表３（種類・対応結果別）　59

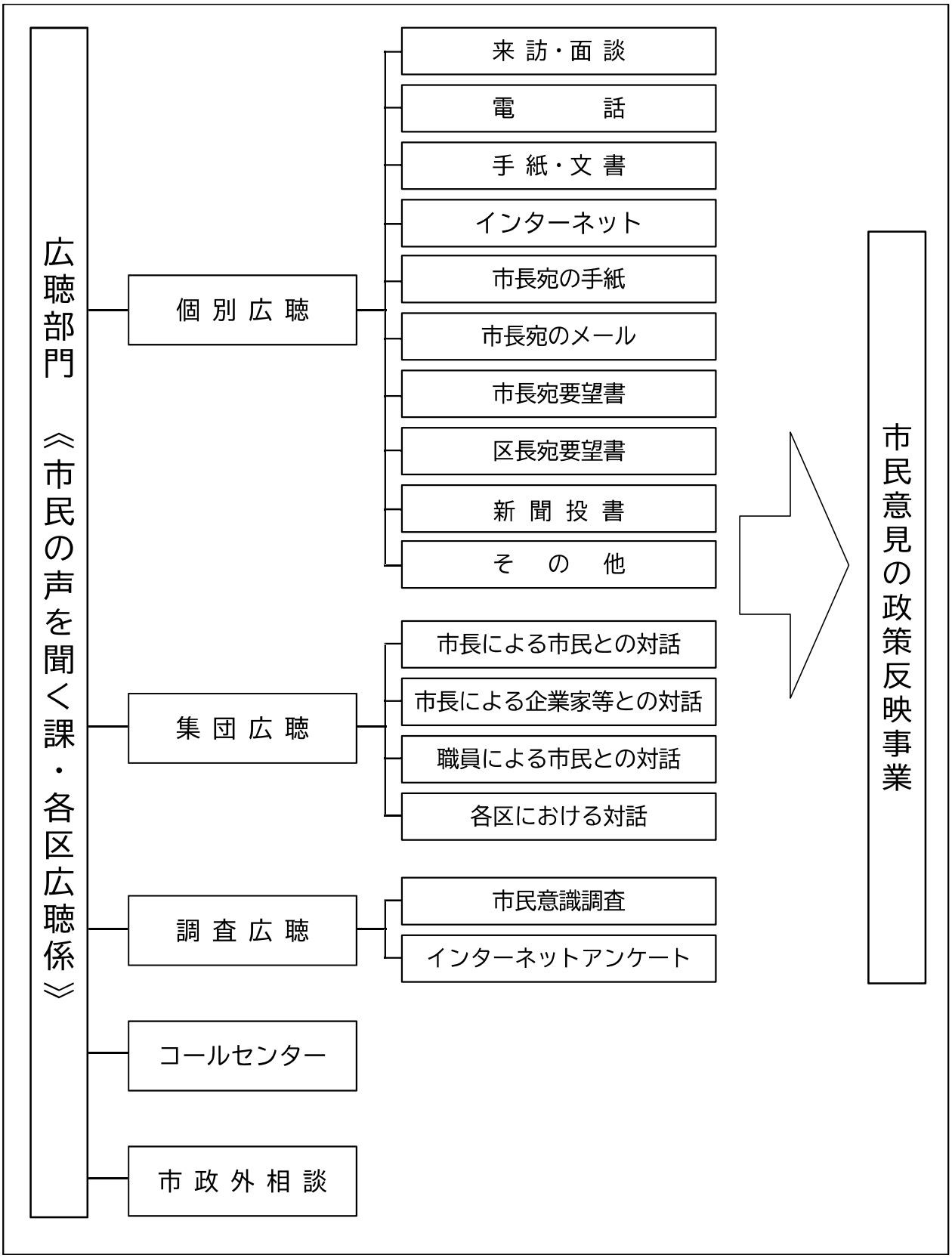
２　市政外相談　64
⑴　市政外相談件数の推移　64
⑵　市政外相談集計表（方法・性別・年代・職業別）　65
⑶　市政外相談集計表（窓口別）　66
⑷　市政外相談集計表（区分別）　66
⑸　市政外相談集計表（区分・窓口別）　67
⑹　市政外相談内容別内訳（上位５項目）　68

Ⅳ　参考

- 札幌市広報広聴事務取扱規程　69
- 札幌市広報広聴主任制度の運用方針　76
- 「市民の声」の対応に関する取扱要領　78
- 「市民の声」の対応について　92
- 札幌市コールセンター事務取扱要綱　94
- 広聴事業のあゆみ　97

1　広聴事業の体系

本市の広聴部門である市民の声を聞く課と各区の広聴係の事業は次のとおりです。



※令和７年度における体系図です。

２　「市民の声」の対応経路

各担当部において市政に関する意見・要望等（以下「市民の声」という。）を受けたときは、回答を要するものにあっては、各担当部から直接申出人に回答するとともに、その対応の状況を記録しておくこととしています（札幌市広報広聴事務取扱規程（以下「規程」という。）第７条第１項）。

また、市民の声を聞く課や各区の広聴係（以下「広聴部門」という。）で受けた「市民の声」は、市政相談対応票により関係部の広報広聴主任に伝えられ、対応に当たることになっています（規程第７条第９項、「市民の声」の処理に関する取扱要領（以下「要領」という。）第４条～第７条）。ここでは、札幌市に寄せられた市政に関する意見・要望等の主な対応経路を紹介します。

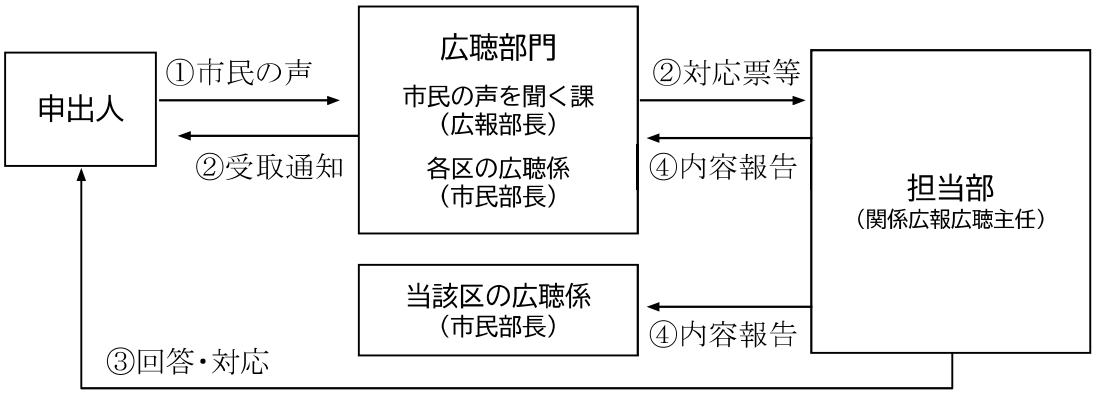
※　**広報広聴主任とは…**（規程第２条）

広報広聴主任	各局・各区	の　各部の長
	会計室 人事委員会事務局 監査事務局 議会事務局	の　次長

(1)「市民の声」

（市長宛の手紙・メール、市長宛の要望書、区長宛の要望書、新聞投書を除く）

ア　広聴部門で受付



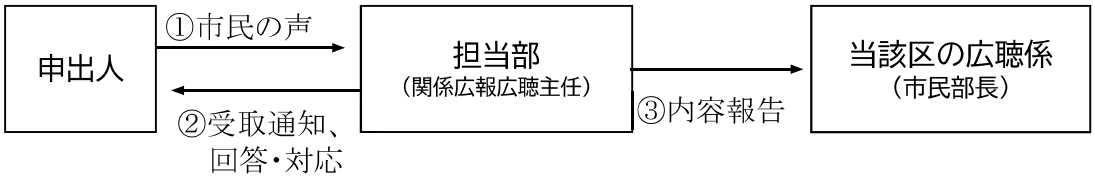
① 広聴部門において「市民の声」を受付。

② 広聴部門から申出人に受取通知を送付。広聴部門から該当する担当部へ市政相談対応票を送付（即時対応が可能なもの等については担当部に口頭で対応を依頼し、その状況を記録する。）。

③ 回答を要するものについては担当部から申出人へ回答。

④ 担当部から、回答・見解を依頼した広聴部門へ内容を報告。公開対象の場合は公開用の声と回答・見解を提出。担当部が区の部局である場合には、当該区の広聴係にも回答・見解内容を報告。

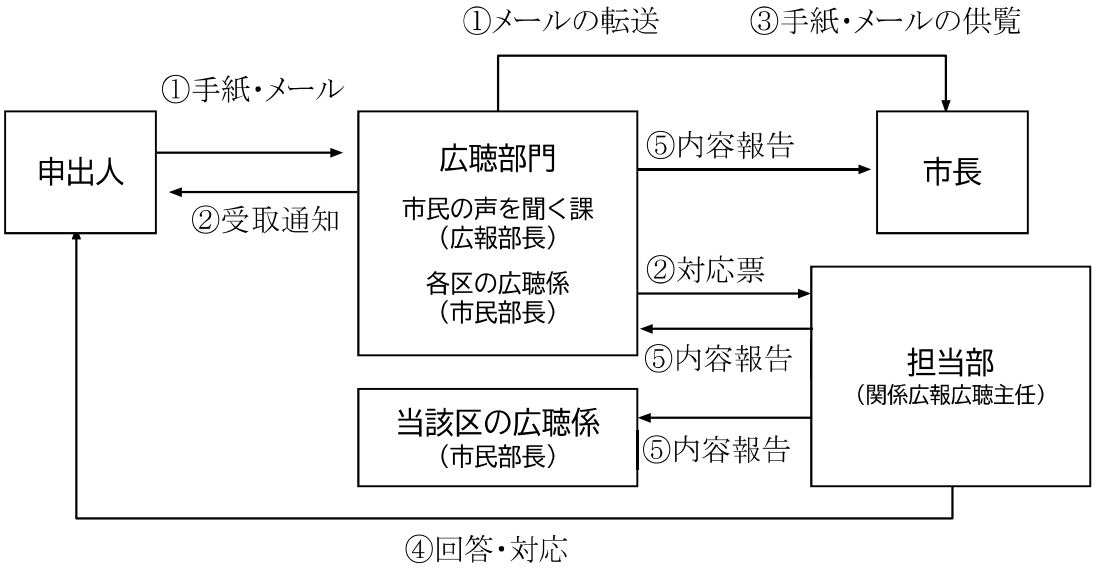
イ　担当部で受付



①　担当部において「市民の声」を受付。
②　担当部より申出人に受取通知を送付。回答を要するものについては担当部から申出人へ回答。
③　担当部が区の部局である場合は、当該区の広聴係にも回答内容を報告。

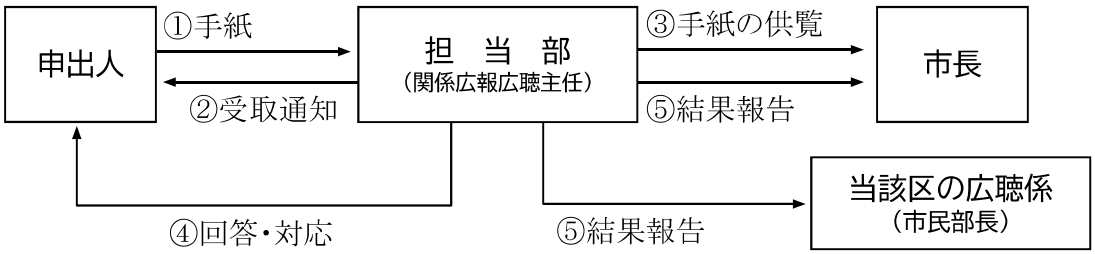
（2）市長宛の手紙（市長宛のメール）

ア　広聴部門（市長宛のメールは市民の声を聞く課）で受付



①　広聴部門において市長宛の手紙（市長宛のメール）を受付。市長宛のメールについては市長にメールが転送される。
②　広聴部門から申出人に受取通知を送付。該当する担当部には市政相談対応票を送付。
③　広聴部門において手紙・メールの原本を市長まで供覧。
④　回答を要するものについては担当部から申出人へ回答。
⑤　担当部は、回答・見解を依頼した広聴部門へ内容を報告。公開対象の場合は公開用の声と回答・見解を提出。
　　担当部が区の部局である場合は、当該区の広聴係にも回答・見解内容を報告。
　　広聴部門は、回答・見解内容を市長まで報告。

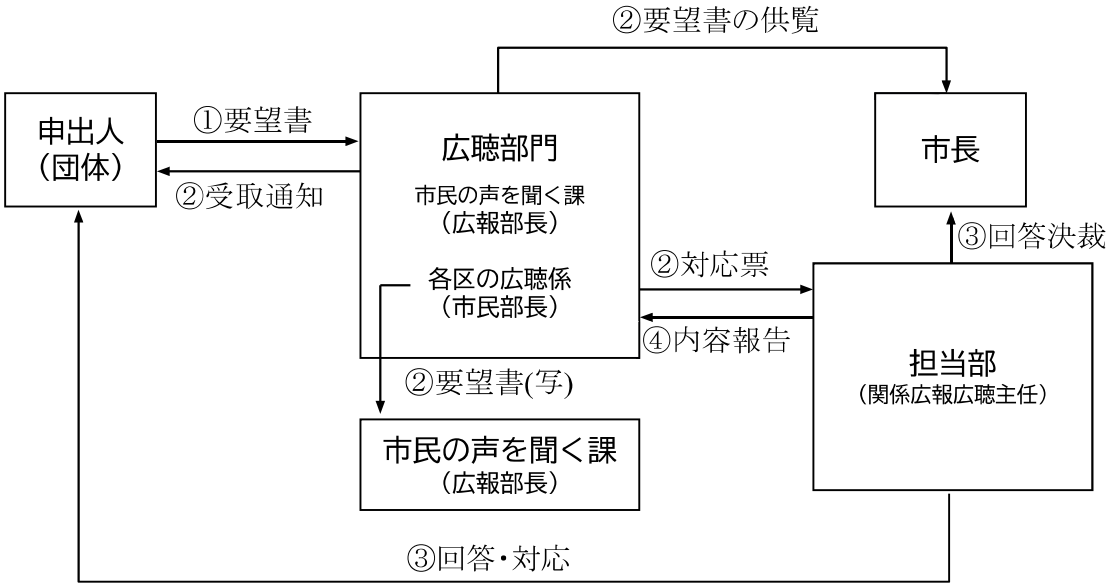
イ　担当部で受付



①　担当部において市長宛の手紙を受付。
②　担当部から申出人に受取通知を送付。
③　担当部において手紙の原本を市長まで供覧。
④　回答を要するものについては担当部から申出人へ回答。
⑤　担当部は、回答結果を市長まで報告。
　　担当部が区の部局である場合は、当該区の広聴係にも回答結果を報告。

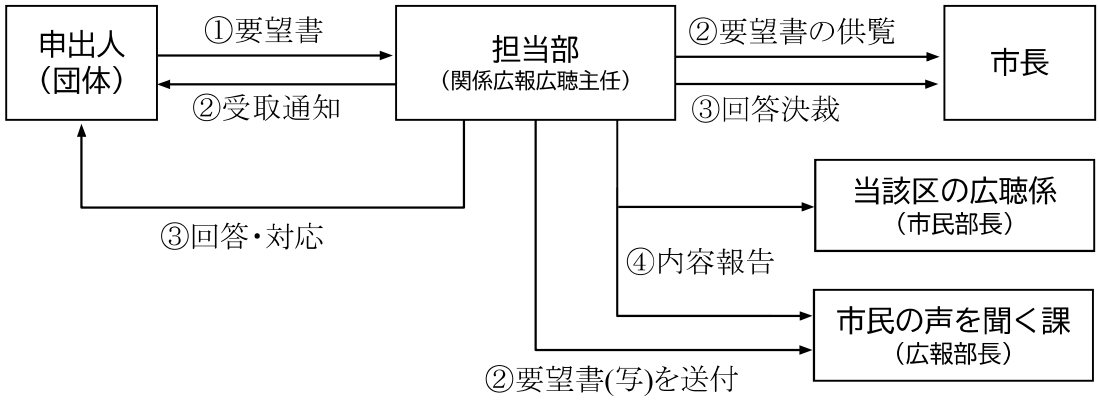
（3）市長宛の要望書

ア　広聴部門で受付



①　広聴部門において市長宛の要望書を受付。
②　広聴部門において要望書の原本を市長まで供覧するとともに、該当する担当部には市政相談対応票により要望を送付。
　　広聴部門から申出人に受取通知を送付。
　　各区の広聴係が受付した場合は、要望書の写しを市民の声を聞く課へ送付。
③　回答を要するものについては、担当部において市長決裁の後、申出人（団体）に回答・対応。
④　担当部は、回答を依頼した広聴部門へ回答内容を報告。

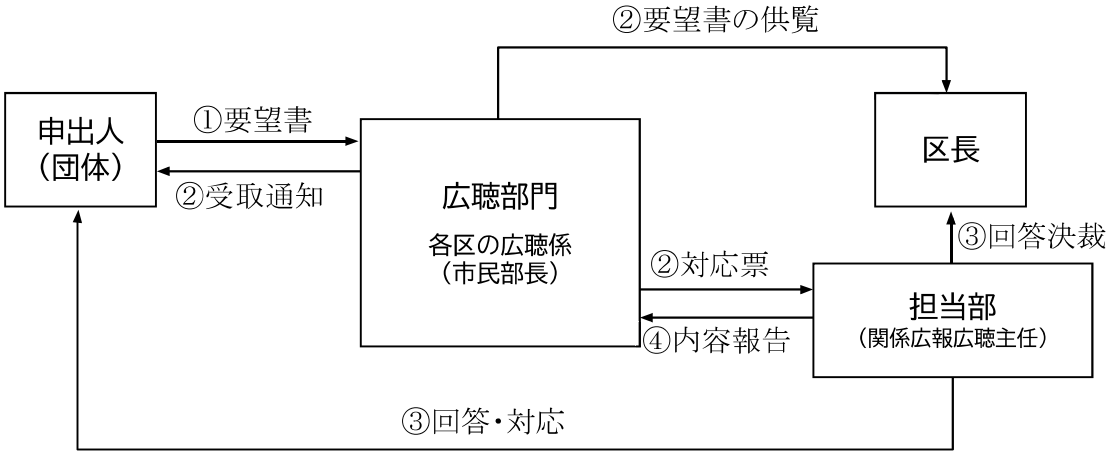
イ　担当部で受付



①　担当部において市長宛の要望書を受付。
②　担当部において市長宛の要望書の原本を市長まで供覧するとともに、要望書の写しを市民の声を聞く課へ送付。
　　担当部から申出人に受取通知を送付。
③　回答を要するものについては、担当部において市長決裁の後、申出人（団体）に回答・対応。
④　担当部は、市民の声を聞く課へ回答内容を報告。
　　担当部が区の部局である場合は、当該区の広聴係にも回答内容を報告。

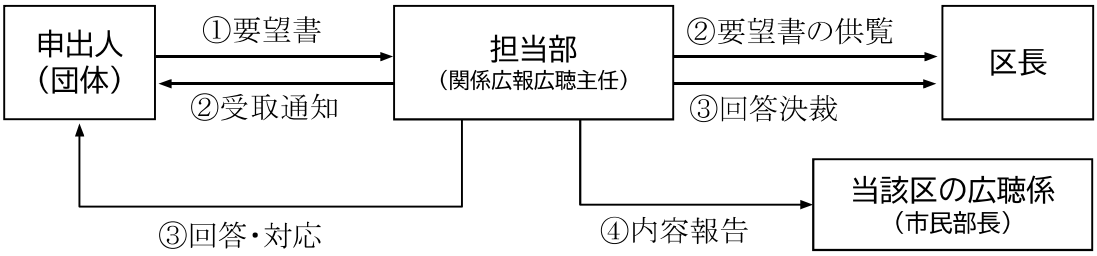
（4）区長宛の要望書

ア　広聴部門で受付



①　広聴部門において区長宛の要望書を受付。
②　広聴部門において要望書の原本を区長まで供覧するとともに、該当する担当部には市政相談対応票により要望を送付。
　　広聴部門から申出人に受取通知を送付。
③　回答を要するものについては、担当部において区長決裁の後、申出人（団体）に回答・対応。
④　担当部は、回答を依頼した広聴部門へ回答内容を報告。

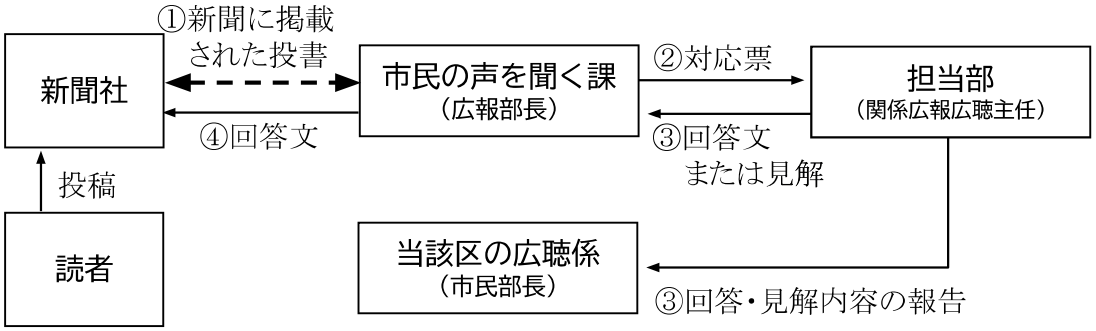
イ　担当部で受付



①　担当部において区長宛の要望書を受付。
②　担当部において区長宛の要望書の原本を区長まで供覧。
　　担当部から申出人に受取通知を送付。
③　回答を要するものについては、担当部において区長決裁の後、申出人（団体）に回答・対応。
④　担当部は、当該区の広聴係に回答内容を報告。

（5）新聞投書

市民の声を聞く課で対応



①　新聞に掲載された投書のうち市政に関連すると認められるもの。
②　市民の声を聞く課から担当部に市政相談対応票を送付。
③　特に回答または見解を要すると認められるものがあるときは、担当部において回答・見解を作成し、市民の声を聞く課に送付。公開対象の場合は公開用の声と回答・見解を市民の声を聞く課に提出。
　　担当部が区の部局である場合は、当該区の広聴係にも回答・見解内容を報告。
④　市民の声を聞く課から新聞社に回答文を送付。