

### Ⅲ 平成30年度広聴実績



## 1 広聴事業概要

広聴活動は、県民の意見や要望・県民ニーズを把握し、それを行政施策に反映させるものですが、加えて行政への県民の参加を促進する手段でもあります。

さらに、行政相談や苦情の処理などは、県民の権利・利益を守るとともに、行政制度の改善を図ることにもなります。

また、知事のふるさと訪問など対話による広聴活動は、単に県民の意見や要望を直接把握するだけでなく、行政が持っている情報を県民に提供する広報の場でもあります。

このようなことから、県民情報広報課では次のとおり各種の広聴事業を行いました。

事業名	内容	回数等 (H30年度実績)
知事のふるさと訪問 ～福岡県の未来を語ろう～	知事が各市町村に出向き、地域の皆さんとの対話や、設定したテーマに関する分野で活躍されている団体、県民と意見交換を行う。	4回
県民相談	行政相談 県民相談室（県庁）や各地の相談窓口（10か所）で、県民相談員等が県政に関する意見、要望、苦情やくらしに関する相談に応じる。	月曜～金曜 8:30～17:15 (祝日、年末年始除く)
	法律相談 専門的な法律知識を必要とする民事相談のため、弁護士による無料相談を行う（要予約）。	県民相談室（県庁） ：第1・第3金曜日 その他4地区 ：毎月1回
県政提案メール	インターネット、ファクス、手紙・はがき等により県民からの県政に対する自由な意見や提案を聴く。	随時
総合案内・県庁見学	来庁者のための総合案内及び小学生の社会科見学や一般県民の見学希望者に対する庁舎案内等を行う。	随時
県政モニター制度	県政に対する自由な意見や提案を随時に提出してもらうとともに、アンケート調査等を行う。	モニター数 400人 アンケート 全6回 (25テーマ)
ふくおか県政出前講座	県の職員が県民が実施する集会などに出向き、県政の課題など、希望のテーマについて説明を行う。	251回
県民の声データベース	広聴事業で寄せられた県民からの意見等とそれに対する回答を、県民の声データベースに集積し、情報を共有することで、政策形成に活用する。また、これらの情報を県ホームページに掲載し、県民への情報提供を行う。	随時
夏休み子ども企画・ 県庁ロビー展	小学生が福岡県について学ぶ「福岡県庁まるごと体験隊2018」を開催。県の取組みに関する計36の体験企画と、パネル展示を併せて実施。	年1回 8月1日～24日

## 2 広聴事業実績

### (1) 知事のふるさと訪問～福岡県の未来を語ろう～

日 程	市町村 (テーマ)	対 話 相 手	視 察 施 設
		対 話 場 所	
第1回 H30. 4. 28	筑後市	船小屋鉦泉焼陶磁器職人、筑後市地域おこし協力隊隊員、筑後市少年野球育成会顧問、いちご農家(移住・新規就農者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・九州芸文館</li> <li>・川の駅船小屋恋ぼたる</li> <li>・山梶窩(さんしか)</li> <li>・恋木神社</li> <li>・筑後市北部交流センター「チクロス」</li> </ul>
		筑後市北部交流センター「チクロス」	
第2回 H30. 6. 4	芦屋町	芦屋鋳物師、農園代表、さわらサミット実行委員長、芦屋町商工会青年部長、日本砂像連盟芦屋支部監事、じゃむ屋代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民宿舎マリンテラスあしや</li> <li>・芦屋釜の里</li> <li>・パルセイユ株式会社</li> <li>・遠賀漁業協同組合芦屋支所</li> <li>・芦屋の里浜</li> </ul>
		芦屋町役場31会議室	
第3回 H30. 11. 4	小郡市	法人化した農家の夫妻、養蜂場オーナー、和菓子店代表、小郡市地域のまちづくり協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小郡市生涯学習センター</li> <li>・七夕神社(媛社神社)</li> <li>・旧松崎宿旅籠油屋</li> <li>・如意輪寺(かえる寺)</li> <li>・イオン小郡ショッピングモール</li> </ul>
		小郡市総合保健福祉センター「あすてらす」	
第5回 H30. 11. 27	春日市	九州大学学生、春日市社会福祉協議会職員、春日市自治会連合会会長、春日市商工会副会長、春日市消防団団長・副団長・女性部長、女子バレーボールチーム ゼネラルマネージャー・選手	<ul style="list-style-type: none"> <li>・奴国の丘歴史資料館</li> <li>・春日市光町児童センター</li> <li>・光町地区公民館(春日市光町共同利用施設)</li> <li>・春日市立春日東中学校</li> <li>・春日市総合スポーツセンター</li> </ul>
		春日市総合スポーツセンター	

## (2) 県民相談（昭和56年11月から実施）

県民相談室（県庁）及び北九州県民情報コーナー（小倉総合庁舎）では、県民相談員を配置し、県政に対する意見・要望、苦情、照会や暮らしに関する相談等を受ける県民相談業務を行っています。

県民相談室では、平成30年度に1,717件の相談等を受け付けており、その内訳は、県行政に関する内容が642件、金銭貸借、相続問題、離婚、近隣住民とのトラブルなどの民事上の問題等に関する内容が897件、国・市町村に関する内容が178件でした。

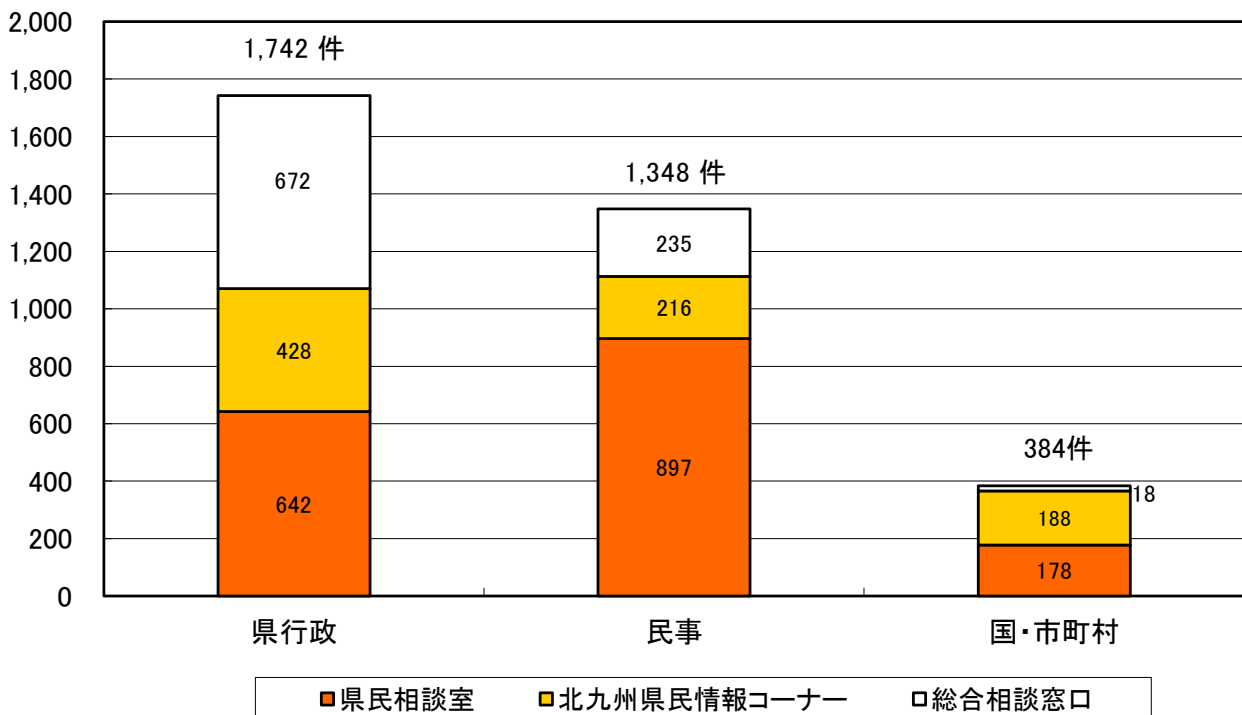
また、北九州県民情報コーナーでは、832件の相談等を受け付けており、その内訳は、県行政に関する内容が428件、民事上の問題等に関する内容が216件、国・市町村に関する内容が188件でした。

そのほか、総合相談窓口（県内9か所の保健福祉（環境）事務所に設置）では925件の相談等を受け付けました。その内訳は、県行政に関する内容が672件、民事上の問題等に関する内容が235件、国・市町村に関する内容が18件でした。

これらの相談のうち、県行政に関するものは、所管の部局の紹介や相談内容を所管部局に伝える等の対応を行いました。民事上の問題で専門的知識を必要とする事案については、弁護士による法律相談（県民相談室、北九州県民情報コーナー、筑後県民情報コーナー、嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所及び京築保健福祉環境事務所）などで対応しました。

平成30年度 県民相談の内訳（法律相談含む）

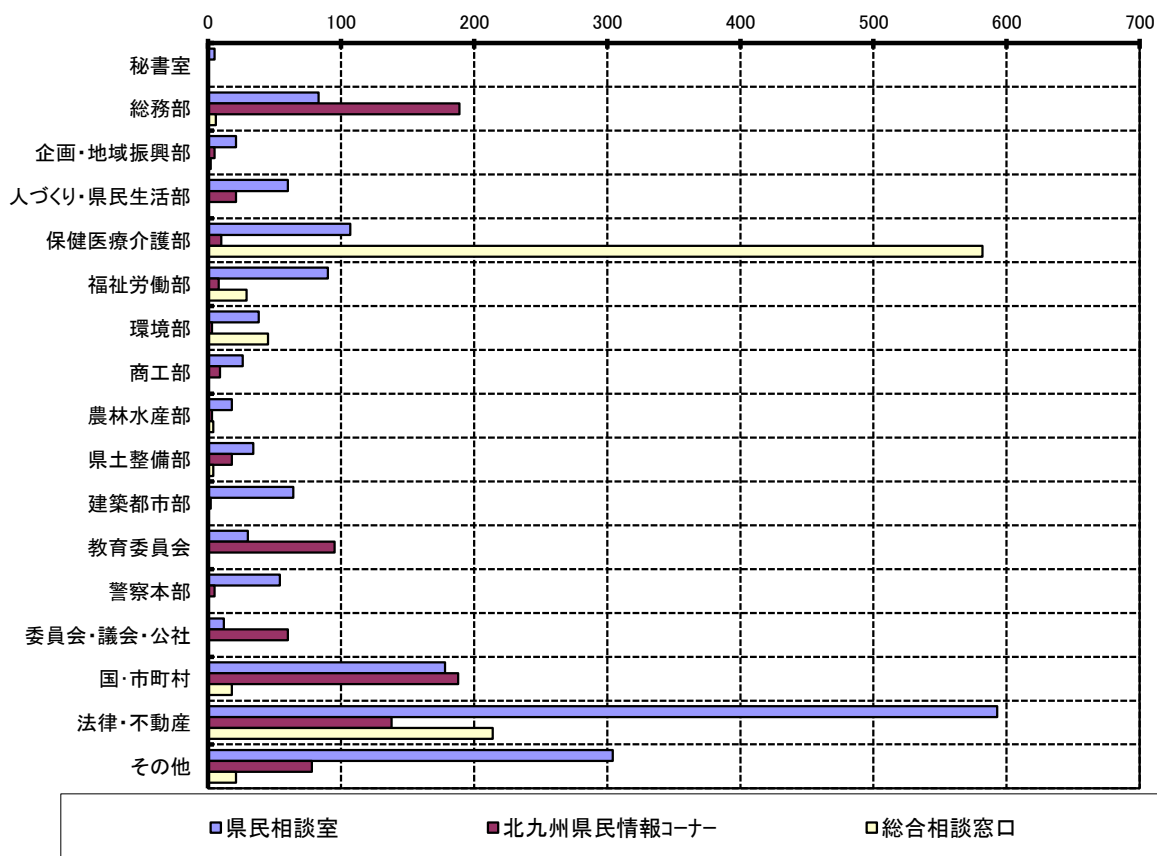
(件)



平成30年度 県民相談部局別件数

(件)

	県民相談室	北九州市民情報コーナー	総合相談窓口	計
秘書室	5	0	0	5
総務部	83	189	6	278
企画・地域振興部	21	5	2	28
人づくり・県民生活部	60	21	0	81
保健医療介護部	107	10	582	699
福祉労働部	90	8	29	127
環境部	38	3	45	86
商工部	26	9	0	35
農林水産部	18	3	4	25
県土整備部	34	18	4	56
建築都市部	64	2	0	66
教育委員会	30	95	0	125
警察本部	54	5	0	59
各種委員会・議会・公社	12	60	0	72
国・市町村	178	188	18	384
法律・不動産	593	138	214	945
その他	304	78	21	403
計	1,717	832	925	3,474



### ア 法律相談（昭和57年1月から実施）

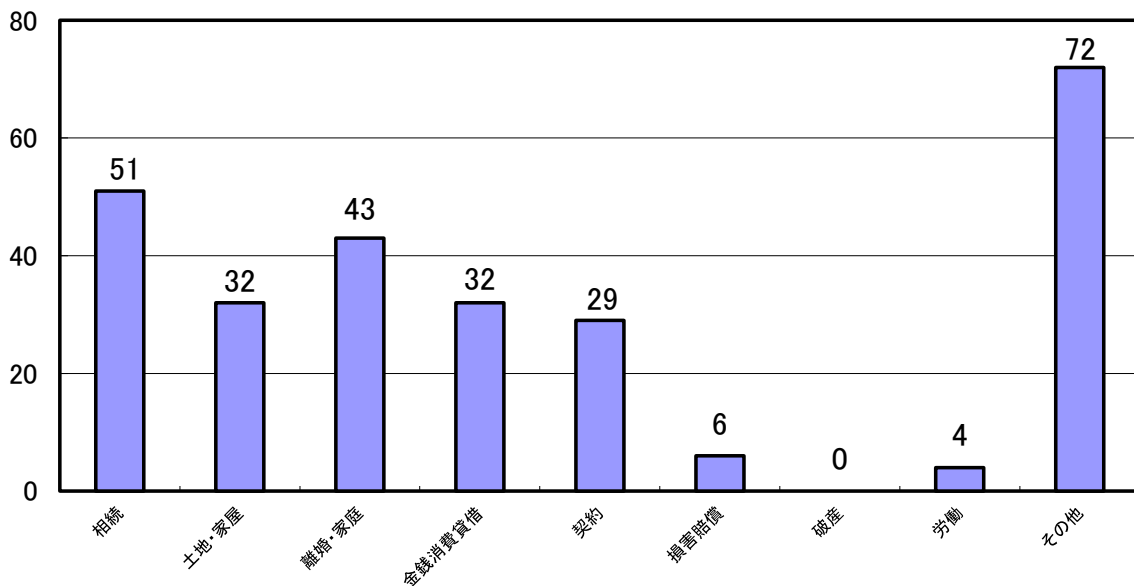
県民相談室、北九州県民情報コーナー、筑後県民情報コーナー及び保健福祉環境事務所（嘉穂・鞍手、京築）において弁護士による法律相談を実施し、269件の相談に対応しました。

#### 法律相談の実施日時

相談名	実施場所	実施日時
法律相談	県民相談室	毎月第1・3金曜日 13:30～16:30
	北九州県民情報コーナー	毎月第4金曜日 13:30～16:30
	筑後県民情報コーナー	毎月第4金曜日 13:30～16:30
	嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所	毎月第4木曜日 13:30～15:30
	京築保健福祉環境事務所	毎月第4金曜日 13:30～16:30

#### 平成30年度法律相談の内訳

(件)



**イ その他（九州管区行政評価局による行政相談への参加）**

九州管区行政評価局が岩田屋（福岡市中央区天神）に常設する「総合行政相談所」に隔月第2火曜日に職員を派遣するとともに、行政相談週間の行事として行政評価局が開催する一日合同行政相談所（北九州市、福岡市で開設）において県政に対する相談を受けました。

**（3）県政提案メール（平成9年4月から実施）**

県政に対する意見・提案などを電子メール、ファクス、手紙・はがきなどにより受け付けました。

**平成30年度県政提案メールの経路別内訳** (単位：件)

電子メール・提案フォーム	ファクス	手紙・はがき	合計
621	16	8	645

**県政提案メールの内訳（平成30年度分）**

組織別	経路別				計	種類別			計
	電子メール	提案フォーム	ファクス	手紙・はがき		意見要望	苦情	その他	
総務部・秘書室	5	52	1	4	62	54	5	3	62
企画・地域振興部	0	20	1	1	22	21	1	0	22
人づくり・県民生活部	8	18	0	0	26	24	2	0	26
保健医療介護部	7	18	0	2	27	25	2	0	27
福祉労働部	3	35	1	0	39	37	2	0	39
環境部	1	8	0	1	10	9	1	0	10
商工部	2	11	0	0	13	13	0	0	13
農林水産部	3	144	0	0	147	147	0	0	147
県土整備部	16	114	4	3	137	134	3	0	137
建築都市部	6	25	0	0	31	31	0	0	31
教育委員会	3	103	0	5	111	110	1	0	111
警察本部	1	8	0	1	10	8	2	0	10
議会・委員会・公社	0	4	0	0	4	4	0	0	4
その他	0	6	0	0	6	6	0	0	6
計	55	566	7	17	645	623	19	3	645

※提案フォームは、インターネットを利用した提案方法。



(4) 総合案内・県庁見学（昭和56年11月から実施）

内訳 月別	案内					県庁見学	
	行政棟	議会棟 警察棟	県庁外	その他	計	団体数	人数
H30年4月	897	84	97	800	1,878	2	27
5月	817	66	86	743	1,712	7	177
6月	886	85	83	730	1,784	9	327
7月	794	59	84	763	1,700	5	124
8月	809	48	86	797	1,740	8	184
9月	629	64	52	625	1,370	4	102
10月	882	93	101	912	1,988	2	168
11月	752	50	80	746	1,628	9	394
12月	322	29	27	392	770	6	207
H31年1月	431	0	38	536	1,005	2	30
2月	410	33	36	456	935	4	147
3月	697	31	58	610	1,396	1	16
合計	8,326	642	828	8,110	17,906	59	1,903

(5) 県政モニター制度（昭和62年10月から実施）

ア 目的

県政に関する県民の意見・要望等を組織的かつ継続的に聴き、県民の関心および意向の把握に努めるとともに、行政効果を点検し、もって県政の効率的かつ合理的運営を図るもの。

イ 定数

400名

ウ 任期

約1年（県政モニターを委嘱した日から当該年度末まで）

エ 資格

18歳以上の県民（国及び地方公共団体の議会の議員、常勤の公務員、県政モニター経験後2年以内の者を除く）

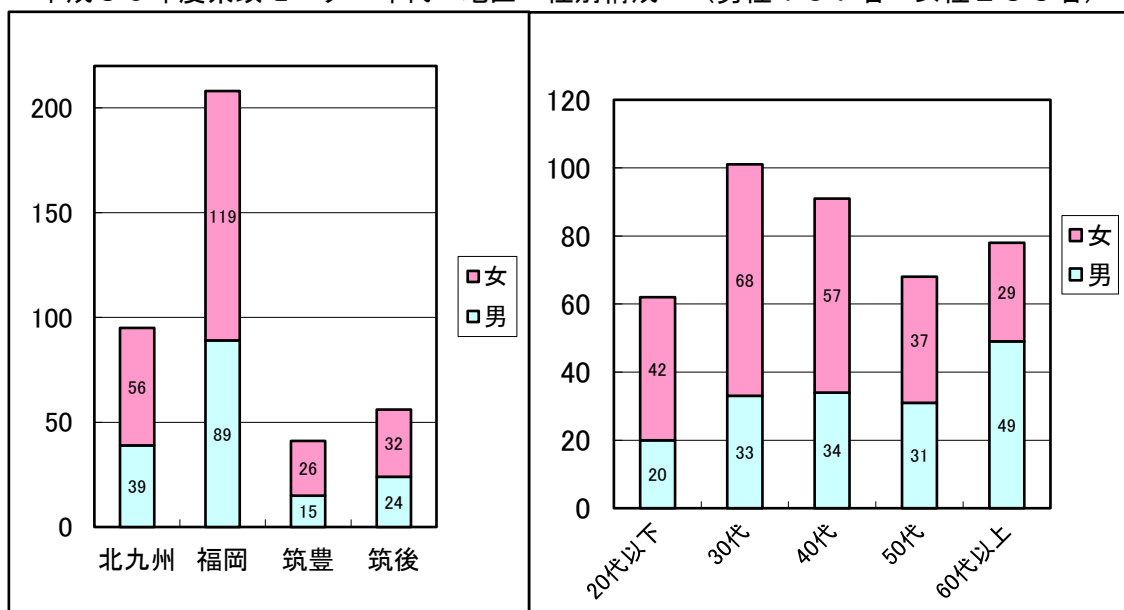
オ 選定

県内4地域のバランス、年齢、性別等を考慮して選定

カ 応募状況

県内全域から860名（県外在住者1名を除く）からの応募

平成30年度県政モニター年代・地区・性別構成（男性167名・女性233名）



## キ アンケート

県政モニター400人に対し、テーマ別にアンケート調査を行い、回答をいただきました。平成30年度は平成30年7月から平成30年12月にかけて全6回実施しました。

### 調査実施時期・テーマ等

回	実施時期	テ ー マ	回収率
1	30年7月24日 ～8月2日	自動運転について 青少年アンビシャス運動について 70歳現役社会づくりについて 災害時の備蓄について	93.50%
2	30年8月13日 ～8月26日	福岡県の水道について 男女共同参画の推進について 食品ロスについて 高等技術専門校について	91.00%
3	30年9月19日 ～9月30日	福岡県の環境について 救急電話相談事業について GAP（農業生産工程管理）について 県の広報活動について	89.00%
4	30年10月17日 ～10月28日	障がい者差別解消について 北九州空港について 飲酒運転の撲滅に対する県民の意識について 警察活動について	88.25%
5	30年11月14日 ～11月25日	食育・地産地消の推進について 障がいがある方がつくる「まごころ製品」の認知度について ジェネリック医薬品について 県の文化活動について 博多和牛について	90.25%
6	30年12月7日 ～12月19日	地域猫活動について 自転車保険に関する県民の意識について 県産農林水産物の認知度について 自然との共生について	88.25%

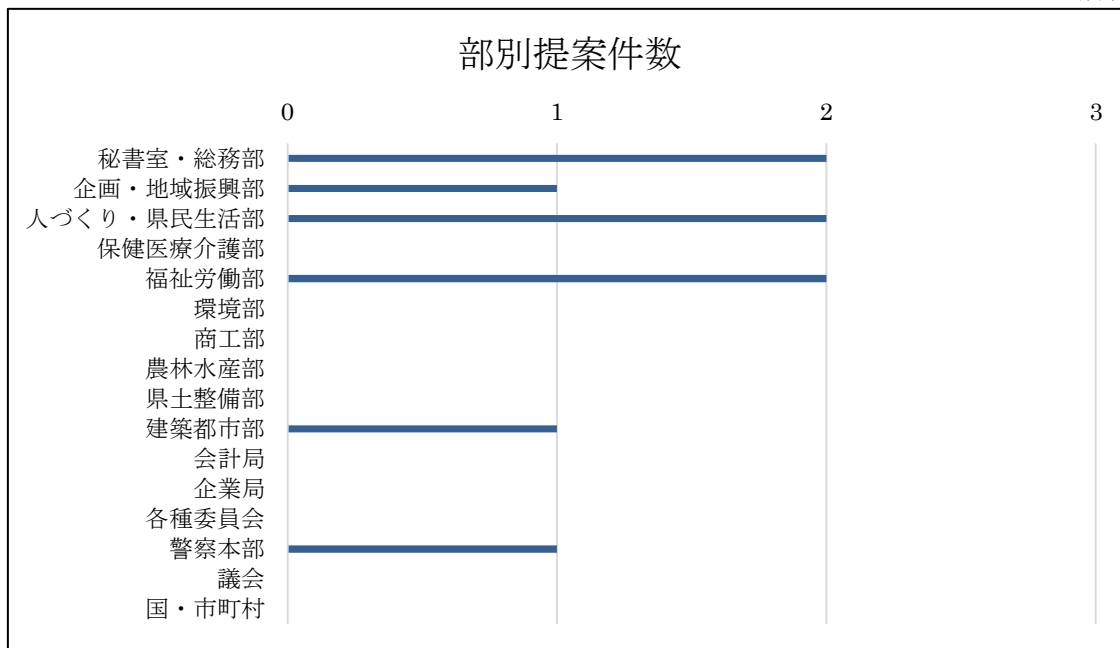
## ク モニター提案

県政モニターから、県の施策や事業のあり方などについて、意見や提案などを随時に提出いただきました。

平成30年度県政モニターからは、全8件の意見が寄せられました。

平成30年度モニター提案件数

(件)



## ケ 県政モニター報告書

アンケートの結果、モニター提案で出された意見などのモニター活動の内容をまとめた報告書を県のホームページ上で公表しました。

公表年月	内 容
平成31年3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県政モニター制度とは</li> <li>・ モニター提案</li> <li>・ 第1回県政モニターアンケート集計結果</li> <li>・ 第2回県政モニターアンケート集計結果</li> <li>・ 第3回県政モニターアンケート集計結果</li> <li>・ 第4回県政モニターアンケート集計結果</li> <li>・ 第5回県政モニターアンケート集計結果</li> <li>・ 第6回県政モニターアンケート集計結果</li> </ul>

(6) ふくおか県政出前講座 (平成15年7月から実施)

ア 目的

県の施策や事業などについて県民に理解を深めてもらうとともに、県民の県政についてより詳しく知りたいという要請に応えるために、県職員が県内各地に出向いて説明を行うもの。

イ テーマ

福岡県の総合計画で策定されている10項目に、「行政一般」を加えた11のカテゴリーに分類し、184のテーマを用意。原則実施希望日の1か月前までに申込。

ウ 対象

おおむね20人以上の県民が実施する集会など(営利・宗教・政治活動、苦情・陳情を目的とするものは除く)

エ 日時

年末年始を除き、土・日・祝日を含む午前10時から午後8時までの間

平成30年度実施状況 (前年度受付分を含む)

(カテゴリー別)

カテゴリー	開催件数	受講者数(人)
活力にあふれ成長力に富んだ経済と魅力ある雇用の創出	40	1,225
安心して子育てができること	5	111
子ども・若者が夢を抱き、将来に向かってはばたけること	8	1,571
女性がいきいきと働き活躍できること	9	826
高齢者や障がいのある人が安心してはつらつと生活できること	14	638
誰もが元気で健康に暮らせること	33	1,139
心のぬくもりと絆を実感できる社会であること	1	44
豊かな文化・スポーツを楽しみ、幅広い分野の国際交流を実感できること	34	1,573
災害や犯罪、事故がなく、安全で安心して暮らせること	68	2,770
環境と調和し、快適に暮らせること	30	1,015
行政一般	9	564
計	251	11,476

(所管別)

部名	開催件数	受講者数 (人)
総務部	33	1,405
企画・地域振興部	21	2,024
人づくり・県民生活部	34	2,083
保健医療介護部	54	1,777
福祉労働部	11	606
環境部	22	876
商工部	5	95
農林水産部	18	554
県土整備部	5	305
建築都市部	5	75
教育庁	14	371
会計管理局		
人事委員会事務局		
監査委員事務局	1	28
労働委員会事務局		
警察本部	28	1,277
計	251	11,476

## (7) 県民の声データベース（平成15年7月から実施）

県民相談、県政提案メール、県政モニター提案などの各種広聴事業に寄せられた県民の意見等とそれに対する回答を、県民の声データベースとして集積し、これらの情報を職員が共有することで政策形成に活用しています。

また、これらの情報を体系的に整理し、県ホームページに掲載することで県民への情報提供を行っています（平成16年4月から実施）。

### 【目的】

- ① 組織横断的な政策形成の基礎資料として活用。
- ② 県民に対する迅速かつ均質的な対応を支援。
- ③ 県政の透明化及び県民の県政参加意識の向上を図る。

### 【事務の流れ】

- ① 県民が、電話、面談、インターネット、ファクス、手紙・はがき等により、県政に関する意見や要望等を、県民情報広報課に送付。
- ② 県民情報広報課が、各種広聴事業に寄せられた県民の意見を県民の声データベースに登録し、各担当課に回答を依頼。
- ③ 各担当課は、回答を県民情報広報課に送付。
- ④ 県民情報広報課は、回答を県民の声データベースに登録後、県民に回答を送り、意見と回答を職員に公開。  
(意見を受け付けてから、10日以内を回答の目安としている。)
- ⑤ 県民情報広報課は、意見と回答を県ホームページで公開（前月21日から当該月20日までに④の処理が行われたものを、翌月初日に、翌々年度末まで掲載）。

### 平成30年度 県民の声の内訳(事業別・月別)

種別 月	県民相談			県政提案メール				モニター 提案	その他	合計
	一般 相談	法律 相談	小計	電子 メール	ファクス	手紙等	小計			
4月	275	23	298	35	0	2	37			335
5月	281	20	301	23	0	1	24			325
6月	268	18	286	41	0	1	42		4	332
7月	326	21	347	47	0	1	48			395
8月	310	19	329	33	0	0	33	1		363
9月	264	24	288	29	2	1	32	3	1	324
10月	328	27	355	117	4	3	124		2	481
11月	324	20	344	29	1	1	31		1	376
12月	271	23	294	33	0	1	34		2	330
1月	276	24	300	61	0	2	63		1	364
2月	270	23	293	61	0	2	63	3	3	362
3月	281	27	308	112	1	1	114	1	1	424
合計	3,474	269	3,743	621	8	16	645	8	15	4,411

平成30年度 アクセス件数

月	声の閲覧（庁内システム）	声の広場（ホームページ）
4月	823	2,961
5月	881	2,221
6月	1,508	1,808
7月	1,313	2,158
8月	1,134	3,047
9月	723	1,902
10月	937	2,369
11月	1,013	2,320
12月	1,754	2,301
1月	1,036	2,603
2月	906	2,513
3月	791	2,807
計	12,819	29,010



## (8) 夏休み子ども企画・県庁ロビー展（平成26年度から実施）

小学生の皆さんが福岡県のことを楽しく学べる「福岡県庁まるごと体験隊2018」を平成30年8月に開催しました。期間中、県庁へ来てくれた小学生の皆さんには「福岡県庁自由研究ノート」をプレゼントしました。

知事室見学、補助犬とのふれあい、燃料電池自動車への試乗、防犯ブザーのデコレーションなど計36の体験企画とパネル展示を実施しました。

ア 期間 平成30年8月1日（水）～24日（金）（土曜日、日曜日、祝日は除く）

イ 場所 県庁1階県民ホール、11階「福岡よかもんひろば」他周辺施設

ウ 内容

### (ア) 体験企画

県庁1階ロビーの「体験学習ひろば」や11階の「福岡よかもんひろば」、東公園などで子どもたちの自由研究に役立つワークショップなどを実施。

#### 体験企画内容

- ・福岡県警察音楽隊オープニングコンサート
- ・知事室見学
- ・嘉飯物語プチ体験「育てるみそ教室」
- ・ちよっくらふれ旅プチ体験「宮若追い出し猫絵付け体験と紙芝居
- ・警察棟見学・パトカーとの写真撮影会
- ・理科実験教室 飛ばして遊ぼう
- ・夏休み八女茶研究室
- ・折り紙建築をつくろう
- ・九州歴史資料館出張古代体験
- ・民芸品の紹介&環境クイズ
- ・発電してみよう&環境クイズ
- ・クレイ（紙粘土）で作る夏スイーツ
- ・メガホッパーを作ろう
- ・ソーラーランタンを作ろう
- ・ユニバーサルデザインを探そう
- ・燃料電池自動車（FCV）の試乗体験
- ・危険から自分を守ろう～防犯ブザーデコレーション教室&自転車シミュレーター～
- ・燃料電池ミニバギーを作ろう
- ・生きもの見つけ隊 in 東公園&しおり作りをしてみよう！
- ・アロマワックスサシェ作り
- ・ゲームでロコトレ
- ・補助犬とのふれあい体験
- ・獣医さんのお仕事を体験しよう
- ・ニードルフェルトで作るオリジナルエコランチボックス
- ・模型飛行機を作ろう
- ・折り紙ユニットで立体を作ろう
- ・ミクロのモンスター
- ・津屋崎人形ワークショップ

- ・君も泡博士！炭酸を自分で作ってみよう！炭酸実験教室
- ・作ろう！！最強トレしんロケット☆彗
- ・ミニチュアインテリア作り
- ・銅板コースター&木製貯金箱作り
- ・オリジナル箱カメラを作ろう
- ・貯金箱を作ろう
- ・お金について学ぼう
- ・ボッチャ体験会

(イ) パネル展示

福岡県の歴史、農林水産業、文化・スポーツ、国際協力など15のテーマに分けて、パネルや実物で福岡県のすがた、県政情報を展示。

展示内容

- ①福岡県のすがた ②福岡県の歴史 ③福岡県庁って？ ④福岡県の交通
- ⑤福岡県の災害への取組み ⑥まごころ製品 ⑦福岡県のものづくり
- ⑧福岡県の文化・スポーツ ⑨福岡県の世界遺産 ⑩福岡県の農林水産業
- ⑪青少年アンビシャス運動 ⑫福岡県の伝統工芸・観光 ⑬福岡県の国際協力
- ⑭福岡県の自然・生きもの ⑮福岡県の環境・エネルギー

エ 参加者数 延べ2, 267名