

## Ⅲ 令和2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 (令和2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。	3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、苦情や暮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 (31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。	78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「わたしたちの福岡県展2020」を開催。県の取組みに関するパネル展示と県ホームページにあるパネルのデータを見ながら、クイズにチャレンジすることができるオンライン学習を併せて実施。	年1回 8月3日～31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 R2. 8. 27	中間市	Sion(しおん)代表 株式会社フロム工業代表取締役会長 NPO法人こっこん倶楽部事務局長 なかまガイドの会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遠賀川水源地ポンプ室</li> <li>・中間市地域交流センター</li> <li>・株式会社フロム工業、フロム石田卓球場</li> <li>・中間市チャレンジショップ「夢まるしえ」</li> </ul>
		なかまハーモニーホール	
第2回 R2. 10. 16	柳川市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・柳川市観光協会会長</li> <li>・障がい当事者と考える柳川まちづくり研究会会長及び会員</li> <li>・沖端水天宮周辺地区デザイン検討会議委員</li> <li>・柳川農業協同組合青年部長及び部員</li> <li>・デザイン会社代表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有明海体験型観光施設「柳川むつごろうランド」</li> <li>・柳川市民文化会館「水都やながわ」</li> <li>・北原白秋生家・記念館</li> <li>・小坪水門、小坪排水機場</li> <li>・福岡県立伝習館高等学校自然科学部</li> </ul>
		柳川市民会館	
第3回 R2. 11. 16	嘉麻市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ファンタジーエデン合同会社代表</li> <li>・鹿肉卸専門店しかやを運営する猟師2人</li> <li>・株式会社かま代表取締役社長</li> <li>・稲穂商店店主</li> <li>・嘉麻郷土芸能 弥栄神楽座座長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・森の中の秘密基地 sleepy cafe NICO</li> <li>・足白農泊施設 カホアルペ</li> <li>・足白ボルダリングセンター K-WALL</li> <li>・NOKエストラマー株式会社</li> <li>・セルフ清浄</li> </ul>
		嘉麻市役所本庁舎	

**(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、令和2年度に2,056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922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910件、国・市町村に関する内容が224件でした。

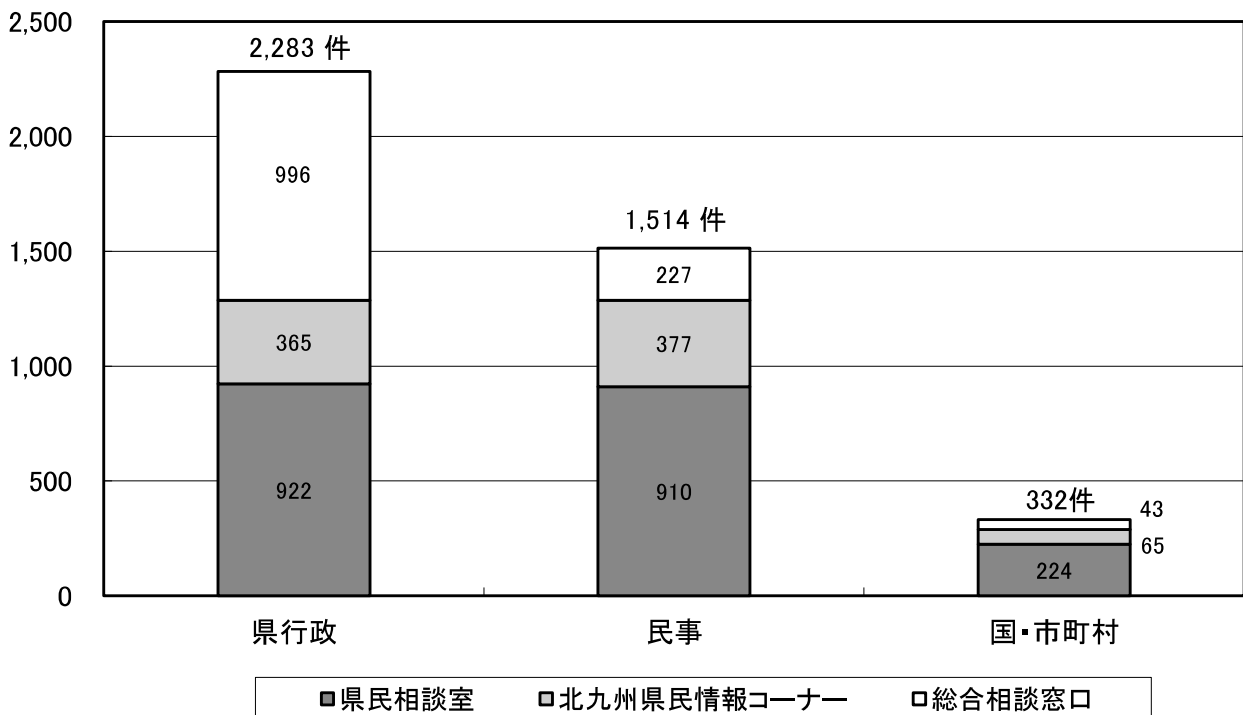
また、北九州県民情報コーナーでは、807件の相談等を受け付けており、その内訳は、県行政に関する内容が365件、民事上の問題等に関する内容が377件、国・市町村に関する内容が65件でした。

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1,266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996件、民事上の問題等に関する内容が227件、国・市町村に関する内容が43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。

**令和2年度 県民相談の内訳**

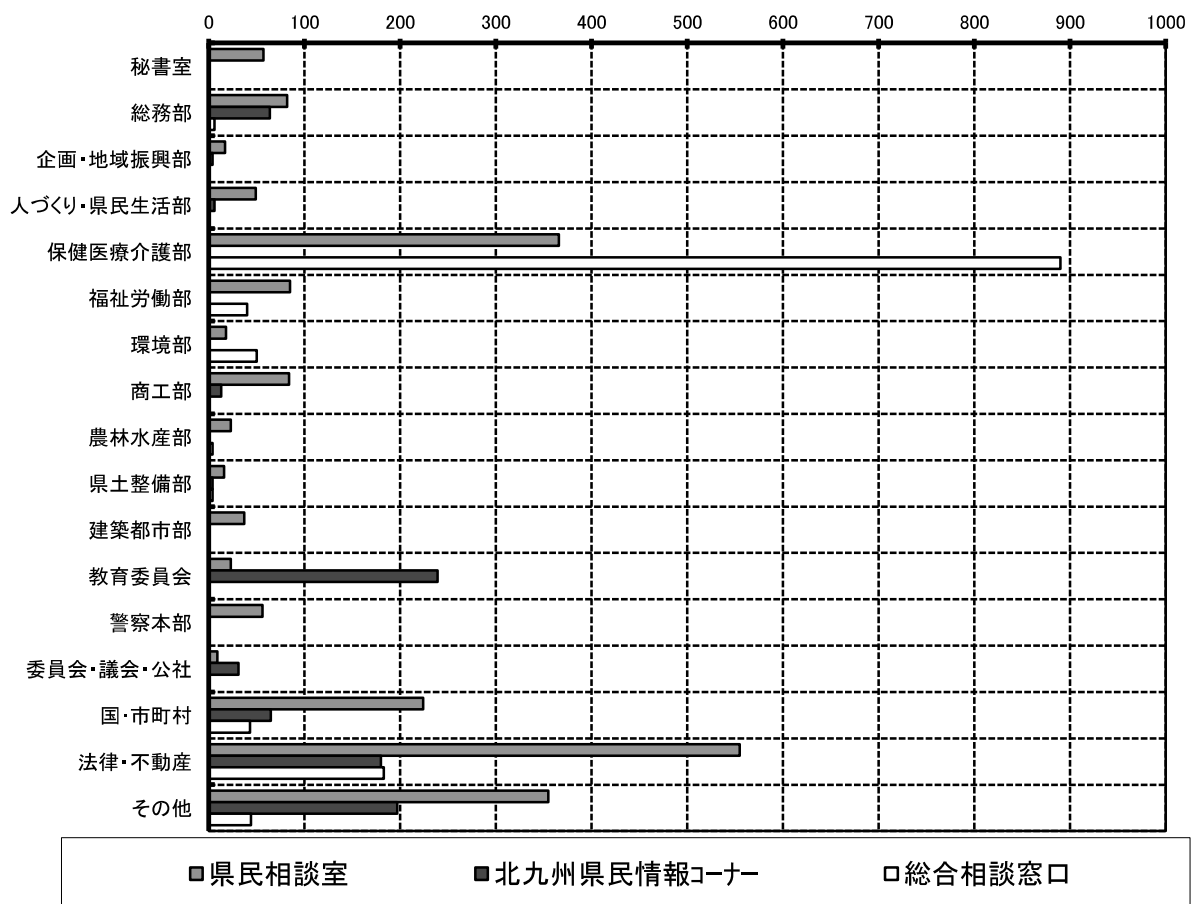
(件)



令和2年度 県民相談部局別件数

(件)

	県民相談室	北九州県民情報コーナ	総合相談窓口	計
秘書室	57	0	0	57
総務部	82	64	6	152
企画・地域振興部	17	4	1	22
人づくり・県民生活部	49	6	0	55
保健医療介護部	366	1	890	1,257
福祉労働部	85	1	40	126
環境部	18	0	50	68
商工部	84	13	0	97
農林水産部	23	1	4	28
県土整備部	16	4	4	24
建築都市部	37	1	0	38
教育委員会	23	239	0	262
警察本部	56	0	1	57
各種委員会・議会・公社	9	31	0	40
国・市町村	224	65	43	332
法律・不動産	555	180	183	918
その他	355	197	44	596
計	2,056	807	1,266	4,129



## ア 法律相談（昭和57年1月から実施）

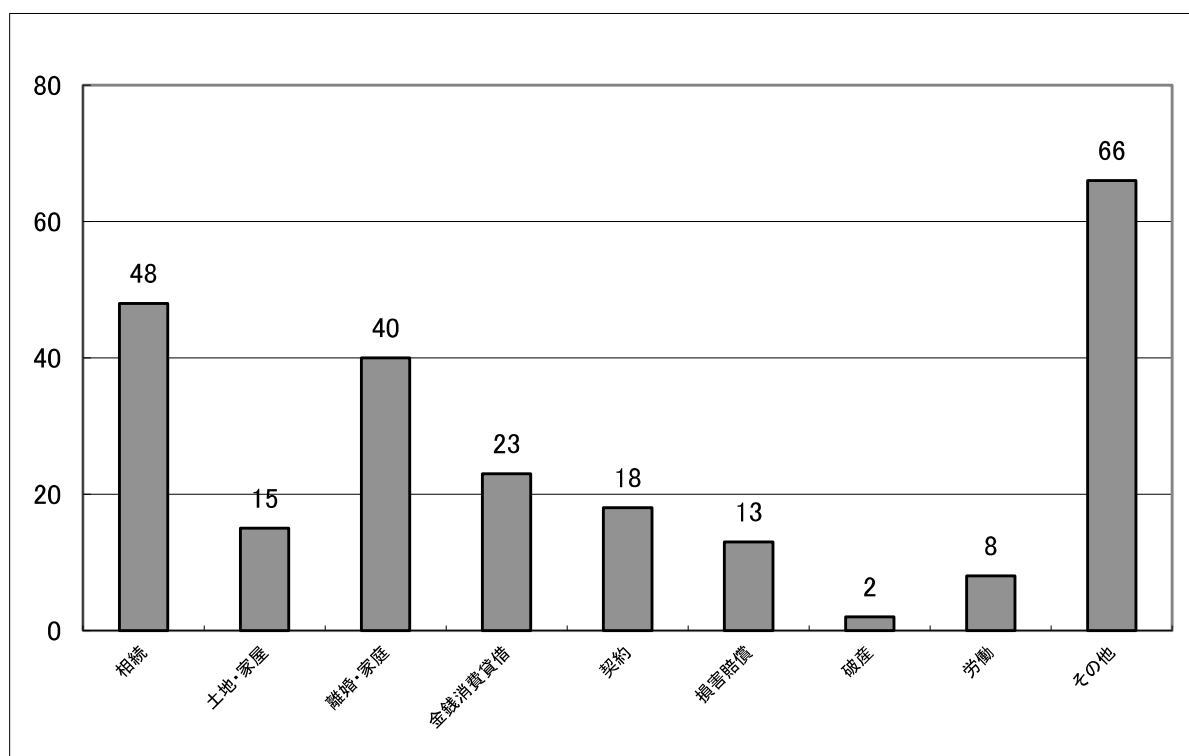
県民相談室、北九州県民情報コーナー、筑後県民情報コーナー及び保健福祉環境事務所（嘉穂・鞍手、京築）において弁護士による法律相談を実施し、233件の相談に対応しました。

### 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

### 令和2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しました。

**（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。

**令和2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
1,752	87	46	1,885

**県政提案メールの内訳（令和2年度分）**

（単位：件）

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	照会	その他	
総務部・秘書室	12	55	2	0	69	63	2	0	4	69
企画・地域振興部	2	33	0	0	35	35	0	0	0	35
人づくり・県民生活部	19	28	0	4	51	50	0	0	1	51
保健医療介護部	399	732	80	28	1,239	1,237	2	0	0	1,239
福祉労働部	16	50	1	2	69	68	1	0	0	69
環境部	2	7	0	0	9	9	0	0	0	9
商工部	7	39	2	0	48	47	1	0	0	48
農林水産部	0	7	0	1	8	7	0	1	0	8
県土整備部	12	21	0	1	34	22	12	0	0	34
建築都市部	38	17	0	0	55	55	0	0	0	55
教育委員会	22	159	0	6	187	185	1	1	0	187
警察本部	7	27	1	4	39	32	5	1	1	39
議会・委員会・公社	2	10	0	0	12	12	0	0	0	12
国・市町村	4	25	1	0	30	29	0	0	1	30
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	542	1,210	87	46	1,885	1,851	24	3	7	1,885

※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
R2年4月	443	34	33	437	947	0	0
5月	355	26	33	303	717	0	0
6月	537	30	42	554	1,163	1	7
7月	569	30	53	576	1,228	1	19
8月	505	30	42	505	1,082	0	0
9月	493	37	39	511	1,080	2	12
10月	533	37	50	560	1,180	1	19
11月	582	32	54	506	1,174	1	19
12月	475	29	45	535	1,084	6	87
R3年1月	380	0	36	424	840	0	0
2月	463	32	40	528	1,063	0	0
3月	688	35	59	648	1,440	1	9
合計	6,023	362	526	6,087	12,998	13	172

(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）

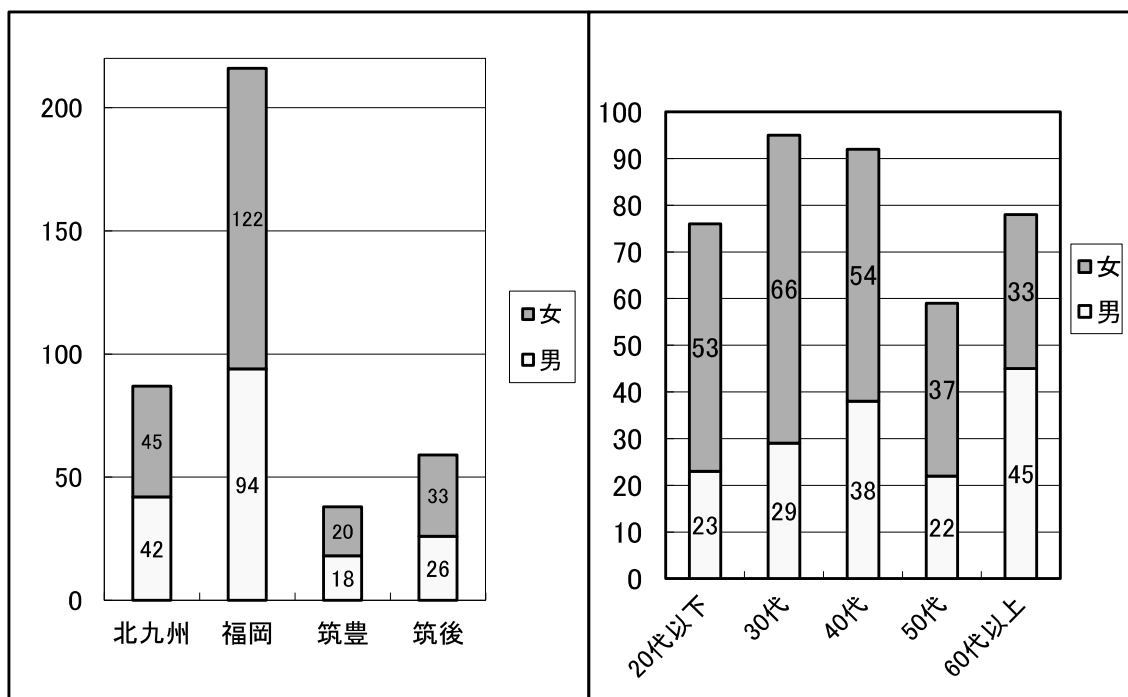
オ 選定

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

県内全域から名の応募

令和2年度県政モニター年代・地区・性別構成（男性180名・女性220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。令和2年度は令和2年7月から令和2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	令和2年7月21日 ～8月4日	男女共同参画の推進について ペットや飼い主のいない猫の過剰繁殖等の対策について 福岡県の環境について 生涯学習について 高等技術専門学校・福岡障害者職業能力開発校について	94.75%
2	令和2年8月14日 ～8月28日	小児救急医療電話相談（#8000）について 食品ロスについて 青少年アンビシャス運動について 県の広報活動について 「ふくおか・まごころ駐車場」について	93.75%
3	令和2年9月11日 ～9月25日	福岡県内の世界遺産について ふくおか健康づくり県民運動について GAP（農業生産工程管理）について 災害時の備蓄について 自然との共生について	91.75%
4	令和2年10月2日～ 10月23日	障がい者を理由とする差別の解消について 交通施策の推進について 青少年の健全育成について 警察活動について 水産物の消費について	91.25%
5	令和2年11月11日～ 11月27日	食育・地産地消の推進について ジェネリック医薬品について 障がいのある方が作る「まごころ製品」の認知度等について 福岡県の美しいまちづくりについて 自転車施策について（1）～活用編～ 自転車施策について（2）～安全利用編～	90.00%
6	令和2年12月11日 ～令和3年1月4日	AIチャットボットについて 県定期配信動画「ふかぼりっ！福岡県」九州ロゴマークについて 県産農林水産物の認知度について 飲酒運転の撲滅に対する県民の意識について 県の観光振興について	90.25%

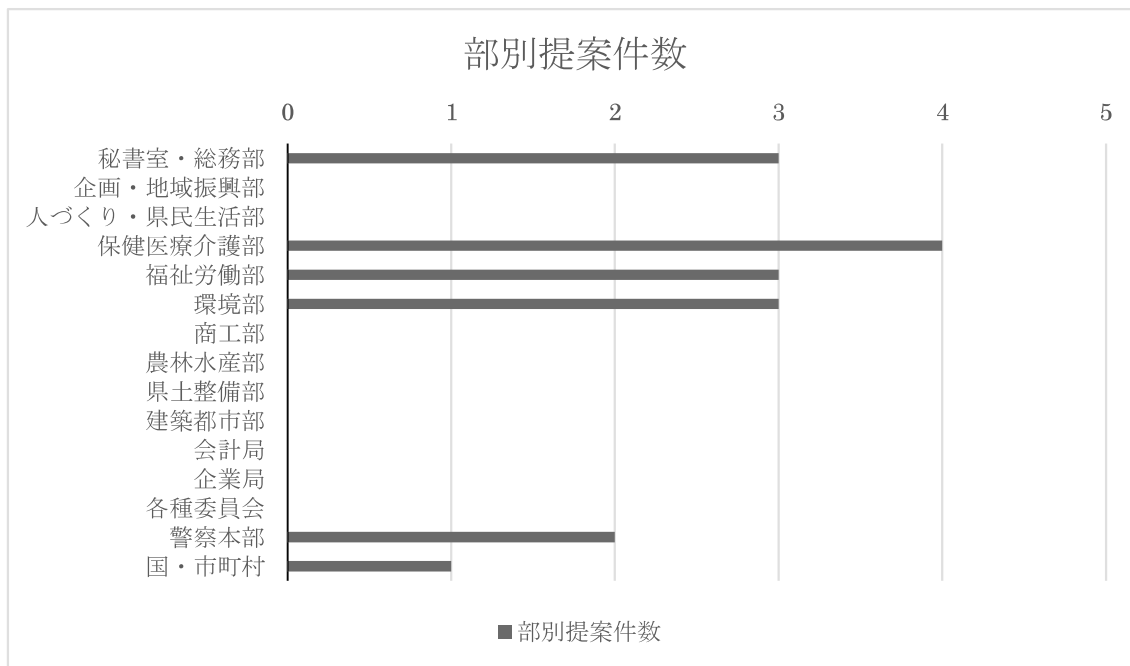
## ク モニター提案

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。

令和2年度県政モニターからは、全16件の意見が寄せられました。

令和2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
令和3年3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県政モニター制度とは</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) 福岡県政出前講座（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 категорияに分類し、190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

令和2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	6	100
安心して子育てができること		
子ども・若者が夢を抱き、将来に向かってはばたけること	4	1,301
女性がいきいきと働き活躍できること	3	150
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	6	134
誰もが元気で健康に暮らせること	6	254
心のぬくもりと絆を実感できる社会であること		
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	16	576
災害や犯罪、事故がなく、安全で安心して暮らせること	31	1,002
環境と調和し、快適に暮らせること	4	55
行政一般	2	29
計	78	3,601

(所管別)

部名	開催件数	受講者数 (人)
総務部	19	657
企画・地域振興部	3	44
人づくり・県民生活部	19	647
保健医療介護部	10	370
福祉労働部	2	43
環境部	3	46
商工部		
農林水産部	5	66
県土整備部		
建築都市部		
教育庁	3	108
会計管理局		
選挙管理委員会	4	1,301
人事委員会事務局		
監査委員事務局		
労働委員会事務局		
警察本部	10	319
計	78	3,601

## (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）。

### 令和2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	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	372	5	377	525	13	8	546	0	0	923
5月	395	3	398	323	1	7	331	0	0	729
6月	317	29	346	74	1	7	82	0	0	428
7月	445	20	465	125	4	0	129	6	0	600
8月	397	19	416	132	7	3	142	4	0	562
9月	251	20	271	32	0	3	35	0	0	306
10月	312	25	337	57	0	2	59	1	3	400
11月	324	26	350	58	0	7	65	3	0	418
12月	290	23	313	91	1	3	95	0	0	408
1月	288	18	306	178	10	4	192	0	0	498
2月	364	25	389	91	26	1	118	0	0	507
3月	374	20	394	66	24	1	91	2	0	487
計	4,129	233	4,362	1,752	87	46	1,885	16	3	6,266

令和2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	1,084	4,820
5月	1,084	4,450
6月	629	4,562
7月	895	5,024
8月	1,006	5,257
9月	862	4,702
10月	988	4,700
11月	940	4,266
12月	907	5,827
1月	994	8,938
2月	1,009	9,560
3月	862	4,783
計	11,260	66,889



## (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「わたしたちの福岡県展2020」を令和2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」やオリジナルグッズをプレゼントしました。

令和2年度は県庁での展示に加えて、自宅で同じ内容がオンライン学習できるようにしました。

### ア 期間

令和2年8月3日（月）～31日（月）（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」

### ウ 内容

#### ・「県庁で」自由研究

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福岡県のあゆみ ②福岡県のすがた ③福岡県の市町村 ④福岡県のエネルギー
- ⑤福岡県の交通 ⑥福岡県の環境 ⑦福岡県のスポーツ
- ⑧福岡県の商工業 ⑨福岡県の農林水産業 ⑩福岡県の観光
- ⑪福岡の世界遺産 ⑫福岡の伝統工芸品 ⑬福岡の国際交流
- ⑭福岡の予算 ⑮県庁のしくみと仕事 ⑯福岡のいろいろな施設

#### ・「おうちで」自由研究

県庁に展示しているパネルのデータを県ホームページに公開し、自宅でオンライン学習ができるようにしました。また、ふくおか電子申請システムホームページを利用してクイズに挑戦できるようにしました。

### エ 参加者数

- ・「県庁で」自由研究…162名（自由研究ノート配布数）
- ・「おうちで」自由研究…15名（オンライン学習のクイズ回答者数）

