

Ⅲ 令和3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、知事といきいきトーク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 (R3実績)
知事といきいきトーク	知事が県民の皆さんのもとに出向き、設定したテーマに関する施設の視察や、地域で活躍されている幅広い世代の皆さんと意見交換を行う。	※新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、実施せず
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 25テーマ
ふくおか県政出前講座	県の職員が県民の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。	120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2021」を開催。県の取組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2日～31日

2 広聴事業実績

(1) 知事といきいきトーク

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、実施しませんでした。

(2) 県民相談

①行政相談（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。

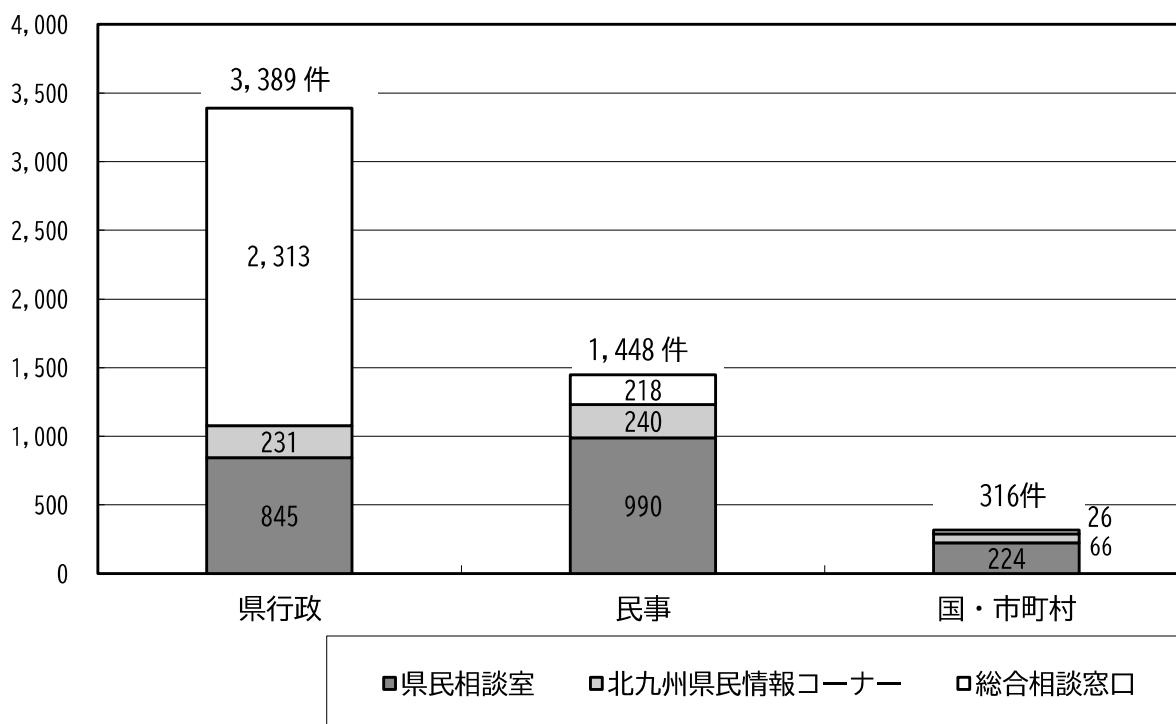
県民相談室では、令和3年度に2,059件の相談等を受け付けており、その内訳は、県行政に関する内容が845件、金銭貸借、相続問題、離婚、近隣住民とのトラブルなどの民事上の問題等に関する内容が990件、国・市町村に関する内容が224件でした。

また、北九州県民情報コーナーでは、537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231件、民事上の問題等に関する内容が240件、国・市町村に関する内容が66件でした。

このほか、総合相談窓口（県内6か所の保健福祉環境事務所、県内3か所の保健福祉事務所に設置）では、2,557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2,313件、民事上の問題等に関する内容が218件、国・市町村に関する内容が26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。

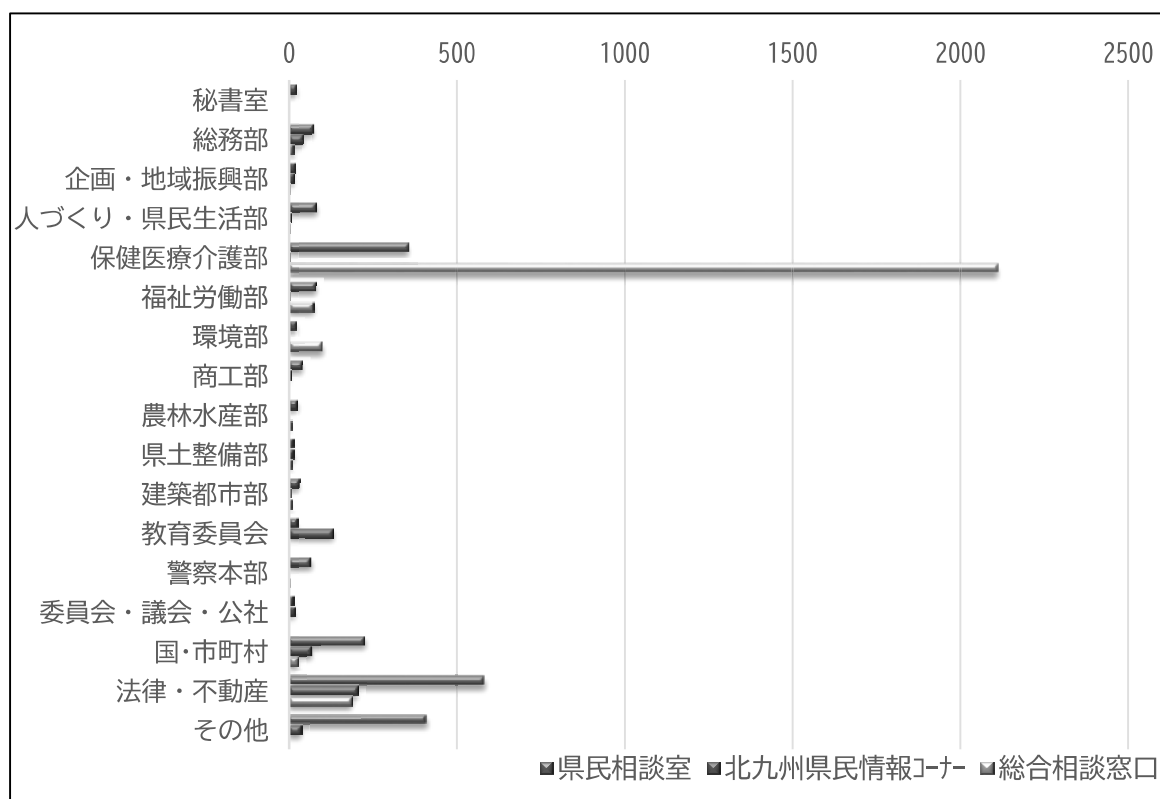
○ 令和3年度 県民相談の内訳 (件)



○ 令和3年度 県民相談部局別件数

(件)

	県民相談室	北九州 県民情報コーナー	総合 相談窓口	計
秘書室	20	0	0	20
総務部	73	42	13	128
企画・地域振興部	16	15	1	32
人づくり・県民生活部	81	4	1	86
保健医療介護部	355	2	2,112	2,469
福祉労働部	78	1	72	151
環境部	20	0	97	117
商工部	38	4	0	42
農林水産部	23	0	5	28
県土整備部	12	14	6	32
建築都市部	29	3	5	37
教育委員会	24	130	0	154
警察本部	64	0	1	65
各種委員会・議会・公社	12	16	0	28
国・市町村	224	66	26	316
法律・不動産	581	204	187	972
その他	409	36	31	476
計	2,059	537	2,557	5,153



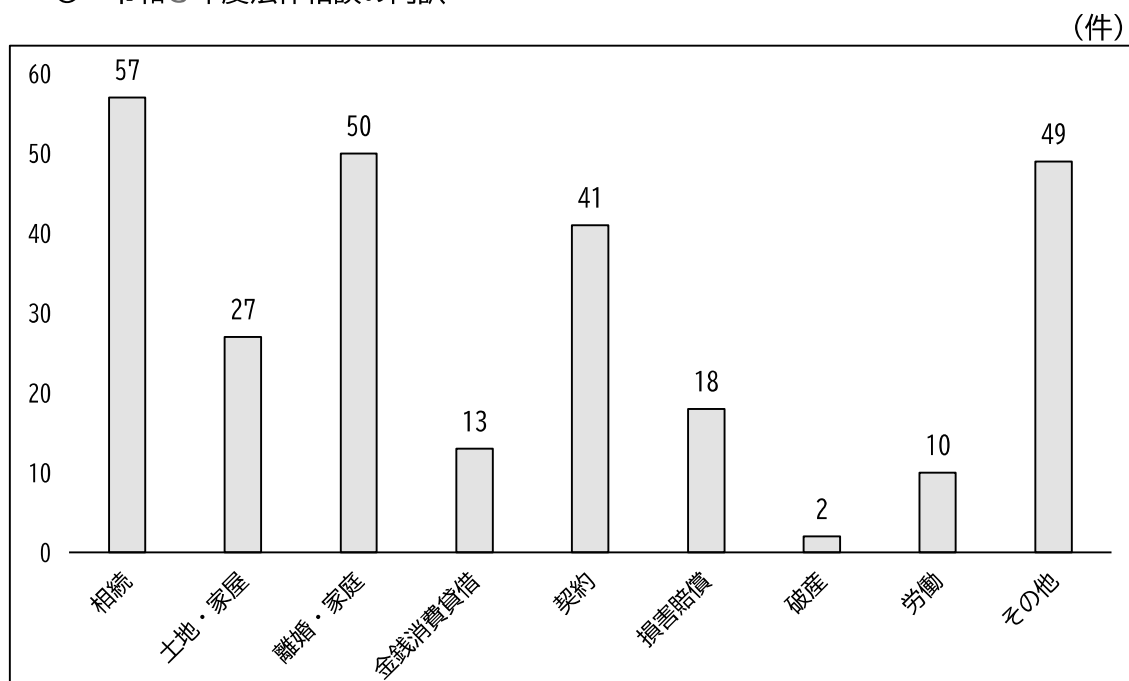
②法律相談（昭和57年1月から実施）

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、267件の相談に対応しました。

○ 法律相談の実施場所、実施日時

実施場所	実施日時
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3年度法律相談の内訳



③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ソラリアステージ（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3年度県政提案メールの経路別内訳

(単位：件)

提案フォーム 電子メール	ファクス	手紙・はがき	合計
2,104	29	31	2,164

※提案フォームは、インターネットの電子申請を利用した提案方法

○ 県政提案メールの内訳（令和3年度分）

(単位：件)

組織別	経路別				計	種類別				計
	提案 フォーム	電子 メール	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	62	7	0	3	72	60	10	2	0	72
企画・地域振興部	31	1	0	0	32	32	0	0	0	32
人づくり・県民生活部	53	12	0	2	67	66	0	1	0	67
保健医療介護部	1,248	193	25	17	1,483	1,467	15	1	0	1,483
福祉労働部	76	9	1	2	88	86	2	0	0	88
環境部	13	0	0	0	13	13	0	0	0	13
商工部	59	12	0	0	71	71	0	0	0	71
農林水産部	8	0	0	0	8	6	0	2	0	8
県土整備部	19	6	1	1	27	25	0	0	2	27
建築都市部	23	18	1	0	42	38	4	0	0	42
教育委員会	149	6	1	5	161	155	3	0	3	161
警察本部	36	8	0	0	44	41	2	0	1	44
議会・委員会・公社	7	2	0	0	9	9	0	0	0	9
国・市町村	29	5	0	1	35	26	9	0	0	35
その他	10	2	0	0	12	7	3	2	0	12
計	1,823	281	29	31	2,164	2,102	48	8	6	2,164

(4) 総合案内・県庁見学（昭和56年11月から実施）

月別 内訳	総合案内					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
R3年 4月	571	36	57	574	1,238	1	62
5月	424	15	49	407	895		
6月	442	39	65	446	992	1	10
7月	570	38	83	527	1,218		
8月	484	30	44	476	1,034		
9月	472	29	45	480	1,026		
10月	569	33	53	549	1,204	2	32
11月	561	30	54	534	1,179	4	88
12月	544	46	58	614	1,262	2	31
R4年 1月	507	36	67	530	1,140	1	12
2月	487	30	60	481	1,058		
3月	646	46	77	573	1,342	1	15
合計	6,277	408	712	6,191	13,588	12	250

(5) 県政モニター制度（昭和62年10月から実施）

①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。

②定数

400名

③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）

④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）

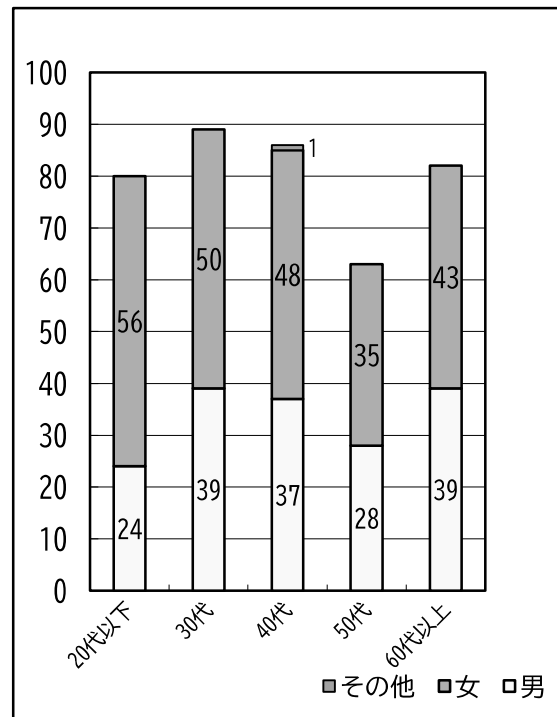
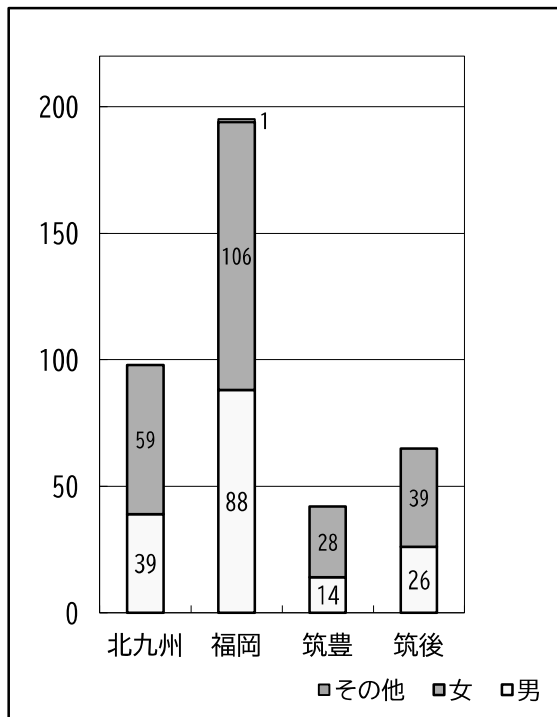
⑤選定

居住地域、年齢、性別等を考慮して選定

⑥応募状況

県内全域から1,179名の応募（男性167名・女性232名・その他1名）

○ 令和3年度県政モニター年代・地域・性別構成



⑦アンケート

令和3年度は7月から12月にかけて、全6回、25テーマのアンケート調査を実施しました。

○ 調査実施時期・テーマ等

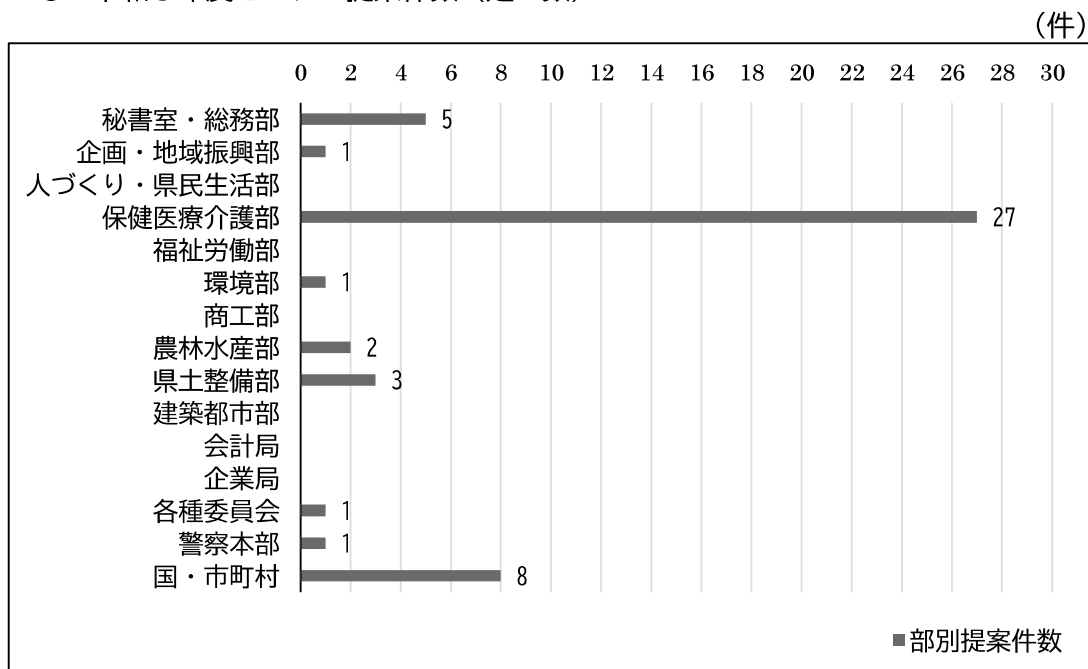
回	実施時期	テーマ	回収率
1	令和3年7月6日 ～7月27日	男女共同参画の推進について 福岡県の環境について 高等技術専門校・福岡障害者職業能力開発校について 行政改革について	96.25%
2	令和3年8月16日 ～8月30日	民間救急（患者等搬送事業者）の利用について ワンヘルスについて 自然との共生について 青少年アンビシャス運動について 県の広報活動について	90.00%
3	令和3年9月6日 ～9月21日	災害時の備蓄について 食品ロスについて 自殺対策について 生涯学習について	90.25%
4	令和3年10月8日 ～10月22日	障がいのある方がつくる「まごころ製品」の認知度等について 食育・地産地消の推進について セルフメディケーションについて 警察活動について	87.75%
5	令和3年11月8日 ～11月22日	県の観光振興について 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 自転車の安全利用について GAP（農業生産工程管理）について	89.25%
6	令和3年12月13日 ～令和4年1月5日	県広報番組及び九州ロゴマークについて 飲酒運転の撲滅に対する県民の意識について 障がいを理由とする差別の解消について 県産農林水産物の認知度について	88.75%

⑧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、意見や提案などをいただきました。

令和3年度は、45件の意見が寄せられました。

○ 令和3年度モニター提案件数（延べ数）



⑨県政モニター報告書

アンケートの結果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4年2月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県政モニター制度とは ・ 第1回県政モニターアンケート集計結果 ・ 第2回県政モニターアンケート集計結果 ・ 第3回県政モニターアンケート集計結果 ・ 第4回県政モニターアンケート集計結果 ・ 第5回県政モニターアンケート集計結果 ・ 第6回県政モニターアンケート集計結果

(6) ふくおか県政出前講座（平成15年7月から実施）

①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。

②テーマ

県の総合計画で策定されている4項目と、「行政一般」を加えた5つのカテゴリーに分類し、195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

年未年始を除き、土・日・祝日を含む午前10時から午後8時までの間

○ 令和3年度のカテゴリー別実施状況（前年度受付分を含む）

※令和3年度は、11のカテゴリーに分けて事業を実施

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	11	586
安心して子育てができること	3	44
子ども・若者が夢を抱き、将来に向かってはばたけること	2	370
女性がいそいそと働き活躍できること	3	65
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	8	227
誰もが元気で健康に暮らせること	9	193
心のぬくもりと絆を実感できる社会であること	1	7
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	14	264
災害や犯罪、事故がなく、安全で安心して暮らせること	43	3,143
環境と調和し、快適に暮らせること	19	643
行政一般	7	593
計	120	6,135

○ 令和3年度の所管別実施状況（前年度受付分を含む）

部名	開催件数	受講者数（人）
総務部	31	1,722
企画・地域振興部	9	340
人づくり・県民生活部	18	334
保健医療介護部	13	270
福祉労働部	6	174
環境部	15	589
商工部	4	91
農林水産部	4	376
県土整備部	2	32
建築都市部	3	58
教育庁	1	14
会計管理局	0	0
選挙管理委員会	2	370
人事委員会事務局	0	0
監査委員事務局	0	0
労働委員会事務局	0	0
警察本部	12	1,765
計	120	6,135

(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3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
	行政相談	法律相談	小 計	提 案 フォー	電 子 メール	ファクス	手紙等	小 計			
4月	351	25	376	223	41	7	2	273	0	0	649
5月	472	23	495	257	71	1	2	331	0	4	830
6月	370	27	397	97	25	1	3	126	2	0	525
7月	380	22	402	114	24	4	1	143	11	1	557
8月	508	23	531	228	27	3	4	262	4	1	798
9月	320	14	334	124	20	3	2	149	6	0	489
10月	313	22	335	60	14	1	6	81	6	1	423
11月	301	16	317	37	14	0	2	53	3	0	373
12月	346	25	371	350	7	5	3	365	4	0	740
1月	426	24	450	148	18	1	2	169	5	0	624
2月	707	24	731	99	13	1	1	114	2	0	847
3月	659	22	681	86	7	2	3	98	2	1	782
計	5,153	267	5,420	1,823	281	29	31	2,164	45	8	7,637

○ 令和3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	904	6,006
5月	958	6,245
6月	1,170	4,362
7月	919	4,386
8月	980	6,638
9月	984	3,699
10月	958	2,601
11月	871	2,182
12月	1,050	2,571
1月	935	3,713
2月	887	5,271
3月	855	7,861
計	11,471	55,535

(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2021」を令和3年8月に開催しました。

「県庁で」自由研究では、福岡県のことを15のテーマに分けて紹介するパネル展示や「福岡県庁自由研究ノート」を使って、福岡県のことを学ぶことができました。

「おうちで」自由研究では、パソコンやスマートフォンを使って、同じ内容をオンラインで学ぶことができました。

期間中、県庁へ来てくれた小学生の皆さんや、オンラインのクイズに回答してくれた小学生の皆さんには、オリジナルグッズをプレゼントしました。

①期間

- ・「県庁で」自由研究…令和3年8月10日（火）～31日（火）
- ・「おうちで」自由研究…令和3年8月 2日（月）～31日（火）

②場所

県庁1階県民ホール、11階「福岡よかもんひろば」

③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 福岡県の世界遺産	⑫ 福岡県の伝統工芸品
⑬ 福岡県の国際交流	⑭ 福岡県の予算	⑮ 県庁のしくみと仕事
⑯ 福岡県のいろいろな施設		

- ・「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。

④参加者数

- ・「県庁で」自由研究…223名（自由研究ノート配布数）
- ・「おうちで」自由研究…26名（オンライン学習のクイズ回答者数）