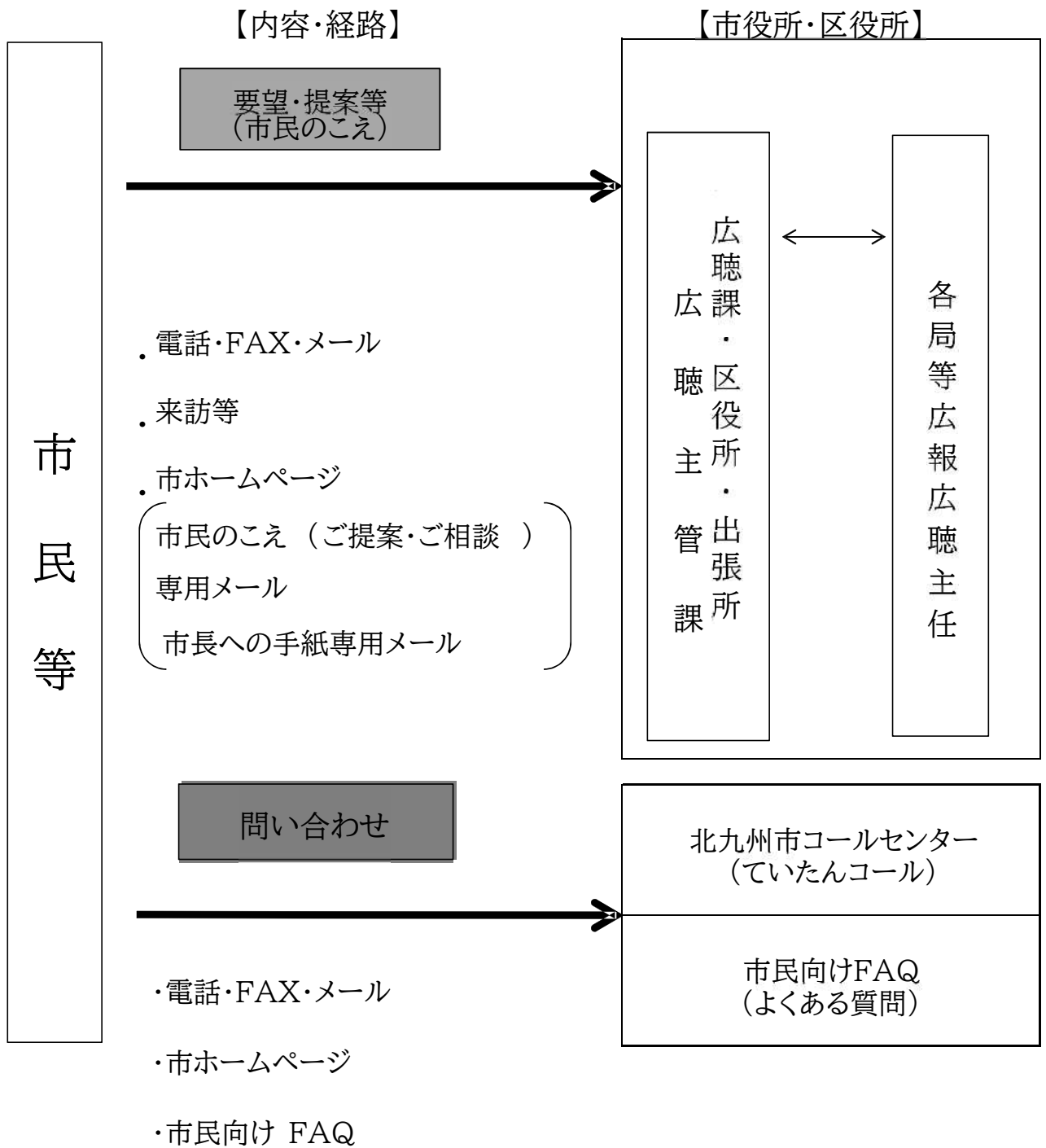


# Ⅱ 個人広聴

- 1 「個人広聴」のあらまし
- 2 「相談窓口」及び「市民のこえサイト」の開設
- 3 「市長への手紙サイト」の運用
- 4 「広報広聴主任制度」の運用
- 5 「北九州市コールセンター(ていたんコール)」の開設
- 6 「市民向けFAQ(よくある質問と回答)」の公開
- 7 「市民のこえ・コールセンター・市民向けFAQ」の取扱状況



## 2 「相談窓口」及び「市民のこえサイト」の開設

市民の皆さんの声を市政に反映させるため、広報室広聴課(市役所本庁舎)及び各区役所総務企画課・出張所に相談窓口を設置するとともに、市のホームページに専用フォーム(市民のこえ[ご提案・ご相談])を開設し、電話や来訪、メール、FAX、郵便などで寄せられる、市民一人ひとりからの、局区等に対する要望や意見などを受け付け、市政の推進に役立てています。

### 市政相談の窓口

平日 8 時 30 分～17 時 15 分、市役所と区役所・出張所で、電話、来訪、メール、FAX 等により市政に関する様々な相談に応じています。


#### ◎市役所本庁舎

	電話	FAX	住所
広報室広聴課 相談係	093-582-2525	093-582-3117	小倉北区域内 1 番 1 号(1 階)

#### ◎各区役所

区	電話	FAX	住所
門司区総務企画課 広報広聴係	093-331-0039	093-331-1805	門司区清滝 1 丁目 1 番 1 号(本館 2 階)
小倉北区総務企画課 広報広聴係	093-582-3339	093-581-5496	小倉北区大手町 1 番 1 号(東棟 3 階)
小倉南区総務企画課 企画広聴係	093-951-0039	093-951-5553	小倉南区若園 5 丁目 1 番 2 号(3 階)
若松区総務企画課 広報広聴係	093-761-0039	093-751-6274	若松区浜町 1 丁目 1 番 1 号(西棟 1 階)
八幡東区総務企画課 広報広聴係	093-661-0039	093-681-0314	八幡東区中央 1 丁目 1 番 1 号(本館 2 階)
八幡西区総務企画課 広報広聴係	093-642-0039	093-621-0862	八幡西区黒崎 3 丁目 15 番 3 号 (コムシティ 4 階)
戸畑区総務企画課 広報広聴係	093-881-0039	093-881-2204	戸畑区千防 1 丁目 1 番 1 号(3 階)

## 【市民のこえ（ご提案・ご相談）入力フォーム(抜すい)】



北九州市  
CITY OF KITAKYUSHU

文字 拡大 標準

### 市民のこえ（ご提案・ご相談）入力フォーム

市政に対するご提案やご相談を受け付けています。関係部署へ送付し市政の参考とさせていただきますとともに、内容や必要に応じて、関係部署から回答させていただきます。  
ただし、個人や団体を誹謗中傷するもの、営利や営業目的のもの、趣旨や連絡先が不明なもの等については、原則として、回答できませんので予めご了承ください。  
また、本市が所管していない事項については、関係機関に送付させていただく場合がありますのでご了承ください。

- 問い合わせなどをさせていただく場合がありますので、差し支えなければ、お名前、電話番号などを入力してください。
- 回答を希望される方は、必ず、お名前や住所、メールアドレス、電話番号を正確に入力してください（ご記入漏れや不正確な場合は、回答できませんのでご了承ください）。回答は、郵送又は電子メールで行っており、ホームページ上での回答はしていません。
- ご提案やご相談の要旨を北九州市のホームページ等で紹介させていただく場合があります（個人情報の取り扱いには十分注意し、個人が特定できることのないようにいたします）。

### 入力フォームについて

- 受信後、ご入力いただいたメールアドレス宛に確認メールを送信しますので、お間違えのないようお願いいたします。
- 半角カナ文字は使用しないで下さい。
- 必須項目は必ず入力してください。
- 送信ボタンをクリックすると確認画面が表示されます。内容をご確認いただき、よろしければ再度送信ボタンをクリックしてください。
- 入力された個人情報は、[SSL技術](#)により暗号化され安全に送信されます。
- 本ページでご入力いただいたデータは、本市個人情報保護条例に基づき、他の目的に利用・提供しないと、適正に管理いたします。

氏名	<input type="text"/>
ふりがな（ひらがな）	<input type="text"/>
郵便番号	<input type="text"/>
住所	<input type="text"/>
年齢	<input type="text"/> 歳
電話番号（市外番号から入力）	<input type="text"/>
メールアドレス：必須	<input type="text"/>
件名：必須	<input type="text"/>
ご意見：必須	<input style="height: 40px;" type="text"/>

市民のこえ（ご提案・ご相談）フォームは、こちらから確認できます(北九州市ホームページへアクセスします)



### 3 「市長への手紙サイト」の運用

市民の目線に立った、市民が主役の市政を推進するための参考とするため、市のホームページに専用フォーム(市長への手紙)を開設し、郵送に加え、メール等で寄せられる市民の要望や意見等を受け付けていました(令和5年2月20日から休止)。受け付けた手紙は、市長が目を通し、市政を推進する各担当部局に送付され、処理していました。

#### 【市長への手紙入力フォーム(抜すい)】

### 市長への手紙

市民の目線に立った、市民が主役の市政を推進していくために参考とさせていただきたいと思いますので、皆様のご意見、ご提案をお聞かせください。  
お送りいただいたメールは、私が必ず拝見し、その内容につきましては、私のもとで市政を推進する各担当部局にも送付いたします。

主な意見とその回答要旨につきましては、個人が特定できることのないよう、個人情報の取り扱いに十分注意したうえで、ホームページ等で公表させていただく場合がありますので、ご了承ください。

氏名(氏名の間は一字空けてください): 必須	<input type="text"/>
ふりがな(氏名の間は一字空けて、ひらがなで入力): 必須	<input type="text"/>
郵便番号(半角で入力してください): 必須	<input type="text"/>
住所: 必須	<input type="text"/>
年齢	<input type="text"/> 歳
電話番号(市外番号から入力)	<input type="text"/>
メールアドレス: 必須	<input type="text"/>
件名: 必須	<input type="text"/>
ご意見: 必須	<input type="text"/>

#### 郵便(手紙やはがき)の方法について

電子メールの入力が困難な方などで、文書(手紙やはがき)による郵便を希望する方は、下記までお送りください。

〒803-8501  
北九州市小倉北区城内1番1号  
広報室広聴課内

北九州市長 北橋 健治 宛て

【市民のこえ(ご提案・ご相談)入力フォーム掲載箇所】

北九州市  
CITY OF KITAKYUSHU  
093-582-4894  
北九州市コールセンター  
アクセス・連絡先  
サイト内検索

注目キーワード

- 新型コロナ相談
- ワクチン接種
- 低所得世帯向け給付金
- 出産・子育て応援交付金
- マイナンバーカード
- 日本新三大夜景都市
- 市制60周年
- 職員採用情報

ようこそ市長室へ  
北九州市長 武内 和久  
ようこそ市長室へ

サイト内検索 ページ番号検索 拡張検索

↓ (途中省略) ↓

市政情報

市長・市議会

- 北九州市長
- 北九州市議会
- 市長記者会見

区役所

門司区 八幡東区 八幡西区 戸畑区 若松区 小倉北区 小倉南区 小倉東区 小倉西区

北九州市関連サイト

- 上下水道局
- 市営バス
- 教育委員会
- 職員採用情報
- 入札・契約

市政へのご意見

- 市民のこえ (ご提案・ご相談)
- パブリックコメント

北九州市の人口

北九州市の人口 918,479人 世帯数 438,470世帯

人口関連統計 (令和5年5月1日現在)

広聴活動を円滑に、また効果的に実施していくためには、各区局室などの協力が不可欠あることから、各区局室などに、「広報広聴主任・連絡員」を置いています。様々なルートで寄せられた市民からの要望、意見、苦情等のうち、回答や対応、情報共有が必要なものについては、この仕組みを活用して、各区局室とも連携のうえ迅速に対処しています。

### 広報広聴主任制度について

#### 【広報広聴事務の連絡体制】

#### 1 広報広聴主任及び広報広聴連絡員

広報広聴主任及び広報広聴連絡員は別表のとおりとする。

#### 2 広報広聴主任及び広報広聴連絡員の役割

##### ① 広報広聴主任

- ア 各区局室における施策、事業などの広報広聴計画の策定
- イ 各区局室における「市政だより」掲載原稿の収集及び広報室への提出
- ウ 各区局室におけるマスコミへ提供する情報の収集及び広報室への伝達
- エ 広聴課で取りまとめた市政モニターや市民要望などの意見の原課への配布
- オ その他、広報広聴活動に関すること

##### ② 広報広聴連絡員

広報広聴主任の補佐

#### 3 会議

広報広聴主任会議及び広報広聴連絡員会議は、広報室長がそれぞれ必要に応じて召集し、広報広聴事務の連絡調整と情報交換を行う。

広報広聴主任・連絡員名簿

別表

令和5年4月1日

組織名	広報広聴主任 (補職名)	広報広聴連絡員 (補職名)
1 会計室	次長	管理指導係長
2 危機管理室	危機管理課長	庶務係長
3 デジタル市役所推進室	デジタル市役所推進課長	企画係長
4 秘書室	次長	庶務係長
5 広報室	広報課長	企画係長
6 技術監理局	技術企画課長	庶務係長
7 企画調整局	総務課長	庶務係長
8 総務局	総務課長	庶務係長
9 財政局	財政課長	庶務係長
10 市民文化スポーツ局	総務区政課長	庶務係長
11 保健福祉局	総務課長	庶務係長
12 子ども家庭局	総務企画課長	庶務係長
13 環境局	総務課長	庶務係長
14 産業経済局	総務課長	庶務係長
15 建設局	総務課長	庶務係長
16 建築都市局	総務課長	庶務係長
17 港湾空港局	総務課長	庶務係長
18 門司区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
19 小倉北区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
20 小倉南区役所	総務企画課長	企画広聴係長
21 若松区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
22 八幡東区役所	企画広報担当課長	広報広聴係長
23 八幡西区役所	まちづくり担当課長	広報広聴係長
24 戸畑区役所	まちづくり担当課長	広報広聴係長
25 消防局	総務課長	企画広報係長
26 上下水道局	総務課長	庶務係長
27 交通局	総務経営課長	庶務係長
28 公営競技局	総務課長	庶務係長
29 市議会事務局	総務課長	議会広報担当係長
30 教育委員会事務局	総務課長	庶務係長
31 行政委員会事務局	総務課長	庶務担当係長
32 農業委員会事務局	事務局長	次長



## 5 「北九州市コールセンター(ていたんコール)」の開設

市役所や区役所の手続き、市のイベントや施設等の市政情報、生活情報に関する、電話、FAX、メールでの問い合わせに対応するため、民間委託方式により、市のコールセンター(ていたんコール)を平成18年2月から開設しています。

民間のオペレーターが対応するとともに、適切な回答を行うため、約2,000項目のFAQ(よくある質問と回答)をデータベース化しています。また、市民から要望や意見が寄せられた場合は、速やかに所管部局に情報提供しています。コールセンターの利用促進を図るため、市政だよりや市のホームページトップページ、市政ガイドブックへの掲載等により市民への周知に取り組んでいます。

また、令和2年4月から、各区役所の代表電話交換業務も取り扱っています。

### 北九州市コールセンターのチラシ

**あれっ? こんなとき、どうするの?**

**電話やパソコン、スマホでOK! 便利な2つのサービス**

**お答えします! 北九州市コールセンター**

市役所や区役所の手続き、市のイベント・施設等に関する問い合わせなど、市政情報や生活情報についてご案内します。

- どこに尋ねたらよいか分からない時や、夜間・土・日・祝日でもご利用でき、大変便利です。

ご利用時間  
**093-582-4894** 8:30~20:00

メール FAX **093-582-3318**  
call-center@kitakyushu-cc.jp

**北九州市ホームページで公開中! よくある質問と回答 [FAQ]**

様々な問い合わせに24時間365日対応するため、北九州市のホームページで「よくある質問と回答 [FAQ]」を公開中です。キーワード検索に加え、チャット(会話)入力による検索も可能で、北九州市の環境マスコットキャラクター「ていたん」がご案内します。

北九州市ホームページ → よくある質問と回答FAQ

右のQRコードからもアクセスできます

北九州市広報室広聴課 北九州市印刷物登録番号 第1904010D号

## 6 「市民向け FAQ(よくある質問と回答)」の公開

ネット上での市民からの問い合わせに 24 時間 365 日対応するため、平成 18 年 8 月から市のホームページに、市民向け FAQ(よくある質問と回答・約 2,000 項目)を公開しています。

また、令和 2 年 1 月から、より利便性を高めるため「チャットボット FAQ」を導入しました。これにより、これまでのキーワード検索に加え、チャット(会話文)入力による検索が可能となりました。市の環境マスコットキャラクター「ていたん」が皆さんの検索をサポートして最適な Q&A へとご案内します。

### 【市民向け F A Q (よくある質問と回答)】

The screenshot displays the official website of Kitakyushu City (北九州市). At the top, there is a navigation bar with the city logo and name, contact information (093-582-4894), and various utility links like '本文へ' and 'Foreign Language'. Below this is a main menu with categories like 'トップ', '暮らしの情報', '観光・おでかけ', 'ビジネス・産業', '市政情報', and '市の広報'. The main content area features a '注目キーワード' (Featured Keywords) section with buttons for '新型コロナ相談', 'ワクチン接種', '低所得世帯向け給付金', '出産・子育て応援交付金', 'マイナンバーカード', '日本新三大夜景都市', '市制60周年', and '職員採用情報'. To the right, there is a 'ようこそ市長室へ' (Welcome to the Mayor's Office) banner. Below the main content, there are sections for 'トピックス' (Topics), '新着情報' (Latest News), and '市政だより' (Municipal News). The 'トピックス' section includes several featured articles with icons, such as '新型コロナ総合案内', 'WEB予約はこちらから', 'デジタル窓口', '食中毒に注意', '冠水注意', 'EMAKI', and '【お泊り広報紙】'. At the bottom, there is a '情報を探す' (Find Information) section with two columns: 'よく利用される情報' (Frequently Used Information) and 'こんなときは' (When This Happens). A large black arrow points to the 'よくある質問と回答' (FAQ) icon in the 'よく利用される情報' column.

## 【市民向けFAQ（よくある質問と回答） 質問検索画面】

北九州市 **お答えします！北九州 よくあるご質問** ☎093-582-4894

ホーム > よくあるご質問

北九州市総合  
コールセンター  
8:30~20:00  
(年始を除き年中無休)

TEL 093-582-4894  
FAX 093-582-3318  
MAIL call-center@kitakyushu-cc.jp

キーワードで検索

キーワード検索

よく検索されるキーワード

給付金 コロナ マイナンバー  
マイナンバーカード 住民票

キーワードを入力 🔍 検索

※スペースで区切って複数検索が可能です。

チャットも利用できます。  
右下のていたんをクリックしてね！

チャットボットFAQって何？

カテゴリで検索

- > 福祉・健康医療・保健衛生・ペット・人権 +
- > 健康保険・年金 +
- > 住民票・戸籍・各種証明 +
- > 税金・税証明 +
- > 教育・学校・図書館 +
- > 生涯学習・市民活動 +

よく見られているご質問

- Q 運転免許証を更新したい
- Q 犬、猫などの動物の死体処理はどうしたらよいですか
- Q 運転免許証の住所変更をしたい
- Q 土砂災害警戒区域等の指定箇所を確認したい

質問にお答えします

ていたん 北九州市

### チャットボットFAQって何？

北九州市では、市民の皆さんからの様々な問い合わせに24時間365日対応するため、市のホームページにおいて「FAQ(よくある質問と回答)」を公開していますが、この度、「チャットボットFAQ」を開始しました。

具体的には、これまでの「キーワード検索」に加え、市の環境マスコットキャラクター「ていたん」が皆様の検索をサポートして最適なQ&Aを案内します。

#### 1 チャットボットとは？

「Chat=対話」と「Bot(ロボット)」を合わせた造語で、様々な問い合わせに対して、最適な回答に案内する仕組みです。キーワード検索を利用する場合と比べ、知りたいことが曖昧でも必要な情報にたどり着きやすくなります。

#### 2 使い方は？

パソコンやスマートフォンで市ホームページの画面に表示される「質問にお答えします・ていたん」をクリックしてください。「ていたん」のチャットの画面に変わりますので、選択肢を選んだり、言葉を入力して検索してください。

#### 3 回答ができない場合は？

適切な回答が表示されない場合は、質問の仕方や表現を変えることで回答できる場合があります。また、「キーワード検索」で検索することも可能です。

## 7 「市民のこえ・コールセンター・市民向け FAQ」の取扱状況

北九州市では、電話、来訪、メール、FAX、郵便等で、広報室広聴課、各区役所総務企画課及び出張所(広聴主管課)に寄せられる「局区への要望等」及び「市長への手紙」を総称して「市民のこえ」と呼んでいます。また、「北九州市コールセンター(ていたんコール)」や「市民向け FAQ(よくある質問と回答)」では、主に、市民からの問い合わせに対応しています。これらの取り扱い状況は、以下のとおりです。

また、「市民のこえ」については、政策や施策、事業に関するもの、市民の関心の高いもの等を中心に、個人情報に十分に注意を払いながら、相談や市の回答の要旨を市のホームページで公表しています。

### ◎ 取扱件数の分類(参考)

#### 1 広聴主管課(※)に寄せられた要望、提案等(市民のこえ)



局区への要望等

市長への手紙(令和5年2月20日から休止)

#### 2 北九州市コールセンター等への問い合わせ



北九州市コールセンター

北九州市ホームページ(市民向け FAQ[よくある質問と回答])

※ 広報室広聴課、各区役所総務企画課及び出張所

「寄せられた市民のこえと回答」は、こちらから確認できます  
(北九州市ホームページへアクセスします)。



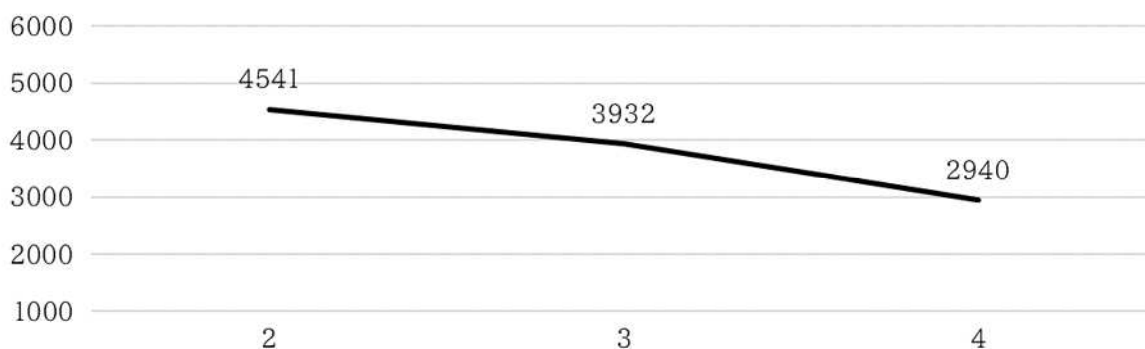
(1) 市民のこえ取扱件数（総括表）

単位：件

年度	区分	全市	広 聴 主 管 課							
			広聴課	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑
2	合計	4,541	4,431	11	9	25	27	10	23	5
	局区への要望等	2,607	2,497	11	9	25	27	10	23	5
	市長への手紙	1,934	1,934							
3	合計	3,932	3,840	12	2	9	23	27	16	3
	局区への要望等	2,230	2,138	12	2	9	23	27	16	3
	市長への手紙	1,702	1,702							
4	合計	2,940	2,852	21	5	3	21	28	6	4
	局区への要望等	2,191	2,103	21	5	3	21	28	6	4
	市長への手紙	749	749							

※広聴課及び各区総務企画課・出張所に寄せられた市民からの提案、要望等のうち、回答や対応、情報共有等が必要なものを「市民のこえ」として取り扱っているもの。「市長への手紙（令和5年2月20日から休止）」は広聴課の受付。

市民のこえ取扱件数推移

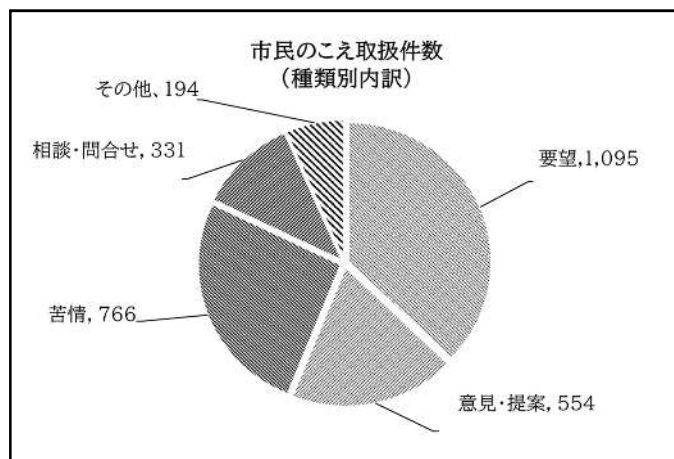
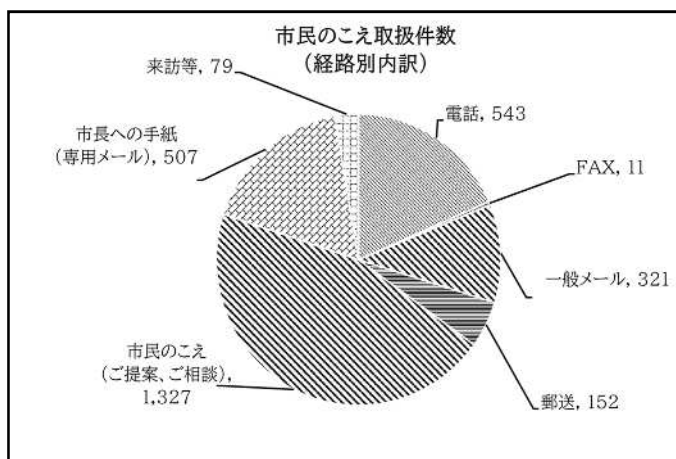


(2) 市民のこえ取扱件数(経路別・種類別内訳)

単位:件

年度	全市	広聴主管課										
		広聴課	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑			
4	2,940	2,103	749	21	5	3	21	28	6	4		
経路別内訳	電話	543	420	94	2		2	12	8	2	3	
	FAX	11	7	1	1	1	1					
	一般メール	321	316	0			1	4				
	郵送	152	29	113	4	3				3		
	専用メール	市民のこえ (ご提案、ご相談)	1,327	1,313	0	13	1					
		市長への手紙	507		507							
来訪等	79	18	34	1			8	16	1	1		
種類別内訳	要望	1,095	783	286	1	1	1	8	13	1	1	
	意見・提案	554	350	200	1	1	1		1			
	苦情	766	547	180	7	1		10	13	5	3	
	相談・問合せ	331	290	32	5	2	1		1			
	その他	194	133	51	7			3				

※ 網掛け部分は、「市長への手紙」の件数(外数)



## (3) 市民のこえ取扱件数（所管局別内訳）

単位：件

年度	全市	広 聴 主 管 課									
		本庁	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑		
4	2,940	2,103	749	21	5	3	21	28	6	4	
所 管 局 別 内 訳	会計室	0									
	危機管理室	15	11	4							
	デジタル市役所推進室	9	9								
	秘書室	63	20	43							
	広報室	186	154	30			1		1		
	技術監理局	4	4								
	企画調整局	47	34	13							
	総務局	105	70	34			1				
	財政局	80	64	15					1		
	市民文化スポーツ局	264	184	78				2			
	保健福祉局	563	331	221	1		4	5		1	
	子ども家庭局	133	94	37				2			
	環境局	158	137	20			1				
	産業経済局	139	116	23							
	建設局	116	90	24			1	1			
	建築都市局	97	52	41		1	2	1			
	港湾空港局	21	17	3			1				
	区役所	635	487	89	20	4	1	10	17	4	3
	消防局	19	12	7							
	上下水道局	27	25	2							
交通局	23	21	2								
公営競技局	4	1	2			1					
市議会事務局	17	12	5								
教育委員会	184	130	53			1					
行政委員会	28	25	3								
農業委員会		1									
その他	2	2									

※網掛け部分は、市長への手紙の件数。

(4) 市民のこえ所管局別順位の推移（10位まで）

順位	年度	2	3	4
1		保健福祉局 1,258 件	保健福祉局 1,672 件	区役所 635 件
2		区役所 559 件	区役所 512 件	保健福祉局 563 件
3		教育委員会 448 件	市民文化スポーツ局 282 件	市民文化スポーツ局 264 件
4		総務局 445 件	広報室 246 件	広報室 186 件
5		広報室 427 件	教育委員会 205 件	教育委員会 184 件
6		市民文化スポーツ局 312 件	総務局 155 件	環境局 158 件
7		子ども家庭局 224 件	子ども家庭局 133 件	産業経済局 139 件
8		産業経済局 223 件	産業経済局 128 件	子ども家庭局 133 件
9		環境局 142 件	環境局 120 件	建設局 116 件
10		建築都市局 123 件	建築都市局 94 件	総務局 105 件



(5) 寄せられた市民のこえの主な内容（令和4年度）

所管局	件数	主な内容
会計室	0	
危機管理室	15	有事への備え、大規模土砂災害などの被害、台風避難、避難所の運営、ホームページのハザードマップ等
デジタル市役所推進室	9	証明書の発行、書類のPDFダウンロード、デジタル社会、リモート化等
秘書室	63	北九州市長選挙、市長への感謝・お礼、新市長への応援、安倍元首相の葬儀、且過市場火災(意見)等
広報室	186	市ホームページ、市政だより(発行、配布)、イベントなどの広報、市民のこえ専用メール等
技術管理局	4	公共工事関係者、仕様発注方式等
企画調整局	47	新型コロナウイルス感染症関係(国提案)、官民連携ディレクター、観光大使、ウクライナ難民の受け入れ、ふるさと納税、移住定住促進事業、世界遺産、北九州市立大学の現状と改善、魅力あるまちづくり、北九州市立大学青嵐グラウンド等
総務局	105	新型コロナウイルス感染症関係(独自対策、待遇改善、クラスター調査、職員の感染対策等)、安倍元首相の葬儀、サマータイム導入、事業復活支援金の上乗せ、公用車の運転、市職員の処分、原爆犠牲者追悼、情報公開請求、公務員給与等
財政局	80	予算要望、お出かけプレミアムサマー、固定資産税・市県民税の納付、税金の滞納催促、市税のクレジット決済、市税の分割、証明書の発行、土地の売却、ご当地ナンバー導入等
市民文化スポーツ局	264	且過市場火災(昭和館再建)、子どもノンフィクション文学賞、マイナンバーカード手続き、市民センターの利用申請、体育施設の利用時間、北九州ロックフェスティバル、松本清張記念館の出版物、東田第一高炉跡、折尾出張所の窓口延長、小倉駅周辺の客引き、黒崎駅前の喫煙所、証明書のコンビニ交付、スケートボード施設、埋蔵文化財、桃園市民プールの室内温度、いのちのたび博物館、海外からの戸籍申請等
保健福祉局	563	新型コロナウイルス感染症関係(4回目ワクチン接種、濃厚接触者PCR検査、接種券未発送、支援助物資、後遺症、妊産婦の接種等)、非課税世帯給付金、緊急支援給付金、受動喫煙、障害者手帳、施設入所、近隣トラブル(犬の鳴き声、野良猫対策等)、障害者スポーツセンター「アレアス」、孤独死における荷物の引き払い費用、慰霊祭、ウクライナ支援募金箱設置、高齢者実態調査アンケート等
子ども家庭局	133	新型コロナウイルス感染症対策(保育所対策、未就学児のマスク着用)、子育て世帯給付金、子育て支援の取組、子どもの医療費、スペースLABO、学童保育クラブ、保育所入園手続き、ひとり親手当、二十歳の記念式典、両親学級、寡婦医療制度、キャンプ場整備、保育園の受け入れ対応等
環境局	158	市街地のごみ問題、ごみステーション(カラス対策、設置)、大型ごみの受け入れ、古紙回収、リサイクルボックスの設置、EV充電スタンド、太陽光パネルのリサイクル、一般廃棄物の違法投棄、エコ家電キャンペーン、ボランティアごみ袋、高齢世帯のごみ出し、温暖化対策、異臭相談、台風時のごみ収集、資源ごみの持ち去り、市指定ごみ袋、プラスチックごみ袋のサイズ等
産業経済局	139	且過市場火災(復興支援)、新型コロナウイルス感染症関係(祭り開催、雇用問題)、北九州市魅力再発見パスポート、わっしょい百万夏まつり、北九州ポップカルチャーフェスティバル、藍島渡船、長期的な経済対策、北九州市の観光地、野鳥への餌やり、水路の除草と清掃、若戸渡船待合室の省エネ対策、ホームページの観光ガイド、皿倉山観光、皿倉山迷惑行為等

所管局	件数	主な内容
建設局	116	旦過市場火災(再開発)、若戸大橋の塗装、到津の森公園スターボックス建設、若戸大橋ウォーキング、花咲く街かどづくり、勝山公園、防犯灯設置、道路区分、駐輪場での迷惑駐輪改善、公園内遊具、皿倉山表登山道、アドベンチャープール、公園増設等
建築都市局	97	市営住宅関係(迷惑行為、動物飼育、ごみステーション、家賃補助、入居、騒音、鳩よけネット、雑草除去、エアコンコンセント等)、黒崎駅周辺まちづくり、空き家バンク、市街化調整区域、公共交通機関の現状、まちづくりビジョン、建築確認申請の行政手続き、トイレのユニバーサル化、北九州モノレール等
港湾空港局	21	北九州空港、洋上風力発電、ひびきコンテナターミナル、新門司地区道路植栽の伐採等
区役所	635	新型コロナウイルス感染症関係(祭り開催)、公園・霊園の管理、道路の管理・補修、街灯・街路樹の管理、迷惑駐車・駐輪、生活保護、害獣駆除、台風被害への迅速な対応、カラスの巣、まつり等
消防局	19	旦過市場火災(火災原因、火災予防、消火指導)、高齢者の熱中症対策、防火管理者講習会、救急車のサイレン音等
上下水道局	27	水道管の目的外使用、排水処理、水道水の濁り、水道水の安全性、水道民営化、門司港レトロ水道100周年記念碑、生活保護受給者への下水道料金減免廃止、水道料金徴収、ポケモンマンホール等
交通局	23	市営バスの乗り入れ増、バスの運行状況、運転手の対応等
公営競技局	4	YouTubeにおける違法配信等
市議会事務局	17	議会傍聴席での制限、議会のYouTube等
教育委員会	184	新型コロナウイルス感染症関係(子どものマスク、黙食の緩和、学校行事、部活動の禁止、教室換気、感染拡大防止等)、小学校統合、学校給食異物混入、小学校トイレ、図書館(予約冊数、座席数、学習室)、保護者向け一斉メール、特別支援学級、中学校の校則、小学校区の編成、子どもの危険行為、修学旅行のキャンセル料等
行政委員会	28	北九州市長選挙、市職員採用試験、参議院議員通常選挙等
農業委員会	1	農業委員の改選
その他	2	福岡市地下鉄等

「寄せられた市民のこえと回答」は、こちらから確認できます  
(北九州市ホームページへアクセスします)。



(6) コールセンター取扱件数

単位：件

区分		令和2年度	令和3年度	令和4年度
ていたんコール (問い合わせ電話)	電話	39,113	36,065	35,538
	メール	545	527	399
	FAX	7	8	9
	計	39,665	36,600	35,946
区役所代表電話交換	門司区	64,156	59,131	58,090
	小倉北区	53,639	49,356	53,820
	小倉南区	99,064	91,476	89,994
	若松区	47,652	44,347	42,560
	八幡東区	50,705	42,453	40,862
	八幡西区	123,429	109,125	108,653
	戸畑区	35,896	31,263	29,636
	計	474,541	427,151	423,615

※取扱件数は、応答件数を記載

(7) 市民向けFAQのアクセス数

単位：件

年度	年間	一日平均
令和2年度	1,097,455	3,006.0
令和3年度	794,459	2,176.6
令和4年度	936,930	2,566.9

※チャットボット検索を含む。

## (8) 市民向けFAQの検索数の多いもの

### 【常時】

- 市営バスの定期券について知りたい。(購入・料金)
- 犬、猫などの動物の死体処理はどうしたらよいですか。
- 新型コロナウイルス感染症関係(濃厚接触者、市立学校の休校状況、PCR検査他)
- 印鑑証明を発行してもらいたいのですが。
- 収入がいくらまで税金が非課税となりますか。
- 印鑑登録をしたいのですが。
- 国民健康保険の加入手続きについて知りたい。
- 自分でごみ処理施設などに持っていく場合について。
- マイナンバーカードを作るにはどうしたらよいでしょうか。
- 住民票を発行してもらいたいのですが。
- 北九州市外に転出するとき、住所変更の手続きはどうしたらいいですか。
- 不要な衣服を持ち込めるところはありますか。
- 燃料電池自動車の補助金の申請をしたい。
- 日明・海峡海釣り公園について知りたい。
- 犬、猫の避妊手術に対する助成はあるか。
- 行政サービスコーナーについて知りたい。

### 【季節的・臨時的なもの】

- 就学通知のことで知りたいのですが。
- 公園で花火をしてもいいですか。
- 就学通知書に記載された学校と違う学校に入学することはできますか。
- 黒崎バイパスの開通時期はいつですか。
- 若戸大橋・若戸トンネルの通行止めなどの情報は、どこに尋ねたらいいですか。