

令和2年12月21日  
(2020年)

各総括課等の長 様

市民相談課長

「市民の声」運用方法の見直し（案）の周知及び意見等の提出について（依頼）

平素は広聴業務にご協力いただきありがとうございます。

当課においては、令和3年4月の「市民の声システム」の導入に向け、現在システムの構築作業を進めているところであり、このシステム導入に伴い、市民に開かれた市役所（OPEN）の実現のため、「市民の声」の内容及びこれに対する回答のホームページ公開の対象を拡大していく予定です。

これを進めていくためには、「市民の声」の回答を行うものについての整理など、「市民の声」制度自体についても一定の見直しが必要であると考えております。

つきましては、別添「市民の声」運用方法の見直し（案）について、局内にご周知いただくとともに、当該案に対してご意見、ご質問等ございましたら、令和3年1月15日（金）までに、局内取りまとめのうえ、下記担当までご提出ください。

ご多忙のところ恐縮ですが、よろしく願いたします。

#### 記

1 提出期限

令和3年1月15日（金）

2 提出先

政策局市長室市民相談課の「課メール」宛にお送りください。

3 その他

- ・提出様式等は問いませんが、「意見・質問提出シート」を本依頼文に添付いたします。
- ・ご不明な点がございましたら、下記担当までお問合せ願います。

【担当】 市民相談課 広聴チーム  
(内線) 3100

## 「市民の声」運用方法の見直し（案）について

令和3年4月に予定している「市民の声システム」の導入（後述6）にあたっては、「市民の声」のホームページ公開対象を拡大し、市民に開かれた市役所（OPEN）の実現に資する制度としていく予定です。

一方で、近年、市ホームページ投稿フォームからの「市民の声」の投稿は、増加の一途をたどっています。（H29：797件→H30：947件→R1：1,444件→R2：2,866件（10月末現在））特に、新型コロナウイルスの影響による投稿数の激増は、8月頃に一旦落ち着いたものの、その後も月平均で、新型コロナウイルスによる影響を受ける以前（R2.1：73件）の1.5倍程度（R2.10：108件）の件数で推移しています。

このような状況により、「市民の声」の受付担当課である市民相談課だけでなく、回答を作成する各課においても、「市民の声」の処理が負担になっており、施策の推進に活用するまでの対応が難しくなっているものと考えられます。

特に匿名での市民の声は、内容が無責任なものもあり、そうであっても、連絡先のメールアドレス等が記載されていれば原則何らかの回答を求めるような現在の運用が、各課担当者を疲弊させ、「市民の声」の処理業務に前向きに取り組めない原因の一つにもなっていると考えられます。

そこで、「市民の声システム」の導入に併せ、匿名での市民の声に対しては回答作成を求めないなど、市民の声の運用方法を見直し、市民相談課及び各課の負担軽減を図ろうとするものです。

### 1 回答しないものの明確化

「西宮市市民の声処理規則」を改正し、回答しないものを規則に規定するとともに、ホームページにもその例を掲載します。特に匿名のものについて回答しなくてもよいものとします。また、ホームページからの投稿時には投稿者が「回答不要」を選べるようにします（後述5）。

#### 【規則の規定（案）】

- (1) 提出者が、回答が不要である旨の意思表示をしたとき。
- (2) 提出者が氏名及び住所を示さなかったとき（投稿フォームを利用した場合にあっては、氏名、住所及びメールアドレスを示さなかったとき）若しくは氏名若しくは住所の一部のみを示したとき又は明らかに虚偽の氏名、住所等を用いているとき。
- (3) 市（市の機関を含む。）と提出者との間で、当該市民の声に記載された事項に関する訴訟、調停又は不服申立て等が係属しているとき。
- (4) 同一の提出者から繰り返し同一事案に関する市民の声が提出され、今後、回答しない旨を伝えたにもかかわらず、再度提出があったとき。
- (5) 市民の声の内容が次に掲げるものであるとき。

- ア 個人又は団体等に対する誹謗、中傷等に当たるもの
  - イ 営業活動又は売り込みを目的としたもの
  - ウ 公序良俗に反するもの
  - エ 趣旨が不明確なもの
- (6) 前各号に掲げるもののほか、原局等の長が回答及び回答に基づく処理を行わないことが妥当であると判断したとき

## 2 回答期限の延長

現在はホームページ上では回答期限を明記せず、市民の声の受付日から1週間以内とする運用を行っていますが、受付日からおおむね10開庁日以内(≒2週間以内)に変更し、その旨をホームページに明記します。

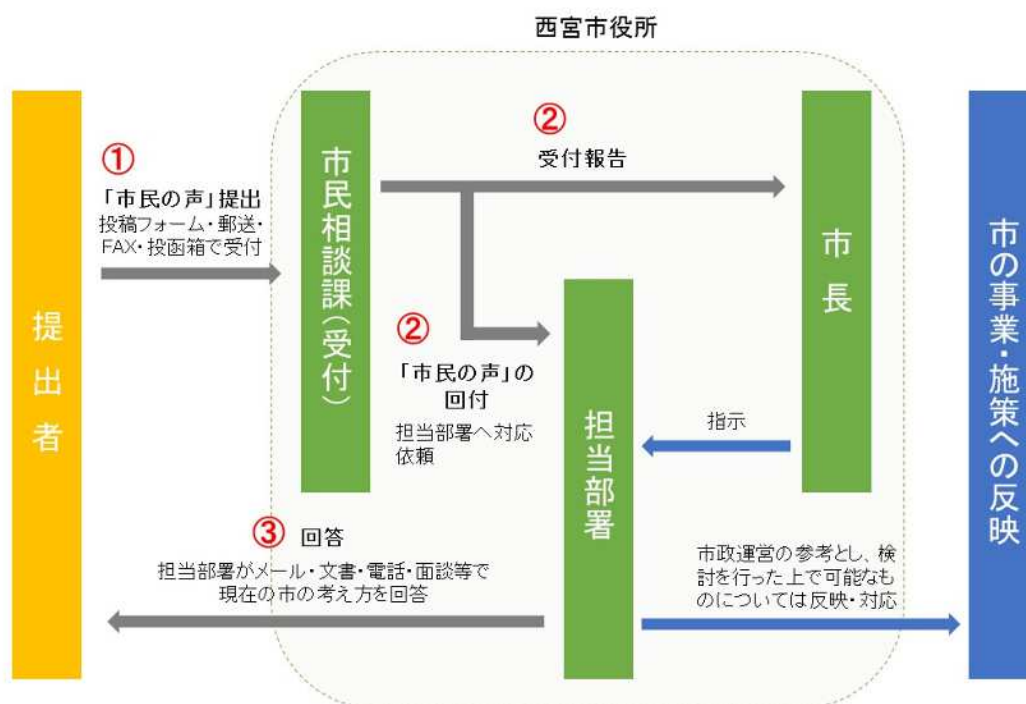
## 3 問合せへの誘導

単純な質問や問合せであれば、「市民の声」ではなく、各課への「問合せ」に直接流れるようホームページの記載を整えます。(実施済み)

## 4 市民の声フロー図の表示

市民の皆様には「市民の声」制度の流れについてご理解いただくため、ホームページに「市民の声」の流れを説明したフロー図を表示します。

<フロー図(案)>



## 5 投稿フォームの変更

投稿フォームを以下のように変更します。

- ・回答の要・不要をチェックする欄を作成する。
- ・回答要の場合は、氏名、住所、メールアドレス欄の記載がないと、送信できないようにする。
- ・回答不要を選んだ場合には、氏名や住所等を記載しなくてよいようにする。
- ・氏名、住所の記載がない場合は、回答しない旨を目立つ文字で記載する。
- ・ホームページ公開の可・否をチェックする欄を作成する。

※各課の「お問合せ」フォームは従来通りで変更ありません。

## 6 「市民の声システム」導入による事務変更点について

### (1) 「市民の声システム」による処理

令和3年度からは、市民相談課からの回付、相手方への回答、市民相談課への処理報告等を全て「市民の声システム」で行うことを原則とし、同システムを用いた一括管理とします（なお、「市民の声システム」はメール機能を介したシステムとなっていることから、各課の「市民の声」メールBOXは引き続き残ります。）

また、「団体要望」・「政党会派等予算要望」につきましても「市民の声」と同様に本システムを用いた運用となります。

### (2) 市民の声の公開

令和3年度からの「市民の声システム」運用開始にあわせて、ホームページの投稿フォームから届いた市民の声（回答を行ったもので公開可のもの）については、これをホームページで、できる限り公開していくこととします。そのために、投稿者への回答とともに、各課で個人情報等公開できない部分を伏字（\*\*\*\*）などにした公開用データを併せて作成いただくこととします。

なお、ホームページでの公開項目は次のとおりです。

- ①市民の声（投稿内容）、②市の考え方（回答・対応方針等）、③回答部署、④受付日、⑤回答日、⑥公開日、⑦公開カテゴリ

### (3) 現行の「政党・会派等予算要望、団体要望、市民の声システム」について

「市民の声システム」導入後は、現在運用しているNAIS-NET上の「政党・会派等予算要望、団体要望、市民の声システム」ではなく、「市民の声システム」で庁内共有を行います。（データの現行システムから新システムへの移行は現時点では未定です。）なお、庁内共有に係る作業については、各課から提出された回答報告をもとに市民相談課で行います。

## 7 今度の導入スケジュール

令和2年12月21日 政策調整会議にて上記内容を報告。

令和2年12月下旬～1月中旬 上記内容について庁内周知及び意見募集。

令和3年2月～3月 マニュアルの配布及び研修（動画によるオンライン研修を予定）

令和3年4月 「市民の声システム」本稼働

以 上