

# 広聴のまとめ

令和2年度(2020年度)実績

西宮市 政策局 市長室 市民相談課

# も く じ

	ページ
はじめに	1
市民相談課の組織と業務	2
広聴業務のまとめ	
1 要望	4
2 市民の声	
(1) Eメールによるもの	14
(2) 文書によるもの	17
3 政党・会派要望	20
4 市民意識調査	21
5 市政モニター制度	24
6 市長対話事業等	25
7 庁舎見学会	28
相談業務のまとめ	
1 専門相談	29
2 市政相談・市民生活相談	32
3 特別合同相談	33
4 外部公益通報	34
案内業務	35
その他の業務	36
広聴の組織と事業のあゆみ	37
西宮市市民の声等処理規則	40
西宮市外部公益通報に関する要綱	43

# はじめに

市民相談課では、市民からの市政に対する要望・意見・提案などを聴く広聴事業と市民の日常生活上の悩みや相談を受ける相談事業に取り組んでいます。

広聴事業では、「市民の声」、「市民意識調査」、「市長対話事業」などを実施し、相談事業では、市民の日常生活上のトラブルや、家庭内の問題解決に役立てていただけるよう、「法律相談」、「家事相談」など専門相談員による様々な事業を実施しています。

また、令和2年度には、全ての職員が改めて「広報・広聴」の役割や意義を認識するとともに、「広報・広聴」事業を効果的に推進するために、「広報広聴ガイドライン」の策定を、広報課など関係部局とともにいたしました。

この「広聴のまとめ」は、令和2年度中に寄せられました市民の声や相談の記録をまとめたものです。ご高覧のうえ、ご参考にしていただければ幸いです。

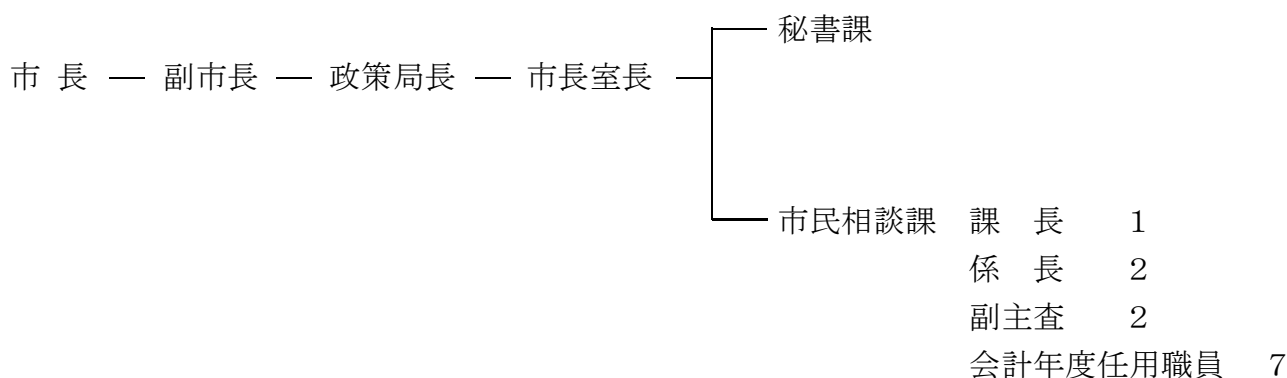
令和3年(2021年)9月

西宮市政策局市長室市民相談課

# 市民相談課の組織と業務

## 広聴の組織

(令和2年度)



## 市民相談課の業務

### 1 広聴業務

市民及び市民団体からの提言・要望等に対応するとともに、市民意識調査、市政モニター制度によるアンケート調査、市長対話事業などの実施により、市政に対する市民の意識の動向や要望等を積極的に把握し、市政に反映できるよう努めています。

### 2 相談業務

市民の日常生活上に起こる諸問題の解決のため、法律相談等の各種の専門相談を開設しています。

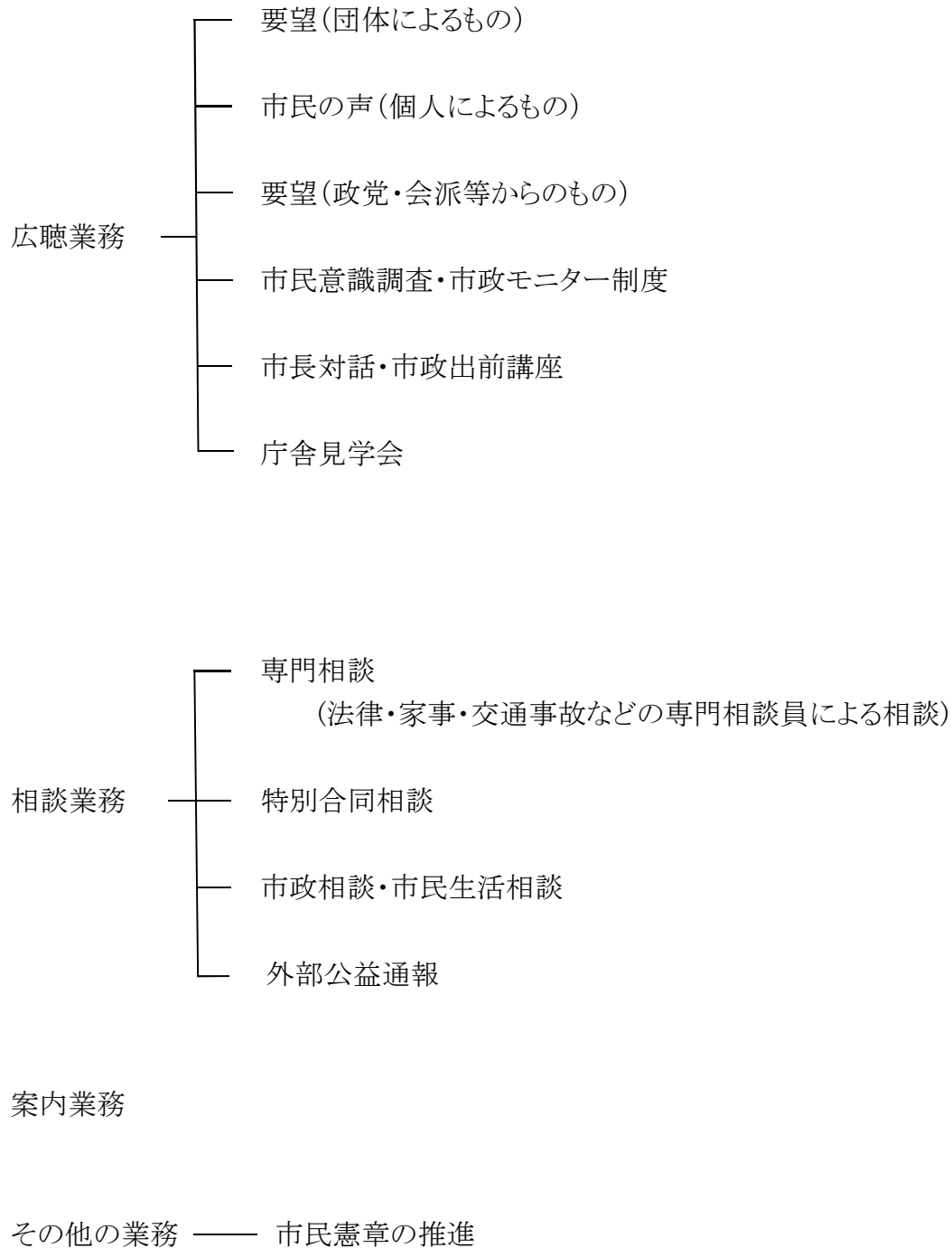
### 3 案内業務

市役所を訪れる方に各担当部門の業務や場所、各種情報などについて案内しています。

### 4 その他の業務

西宮市民憲章の推進などに携わっています。

## 業務区分

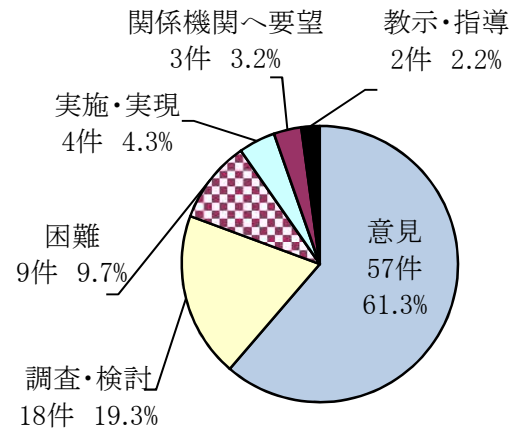


# 広聴業務のまとめ

## 1 要望 受付件数 93件 (前年度 69件)

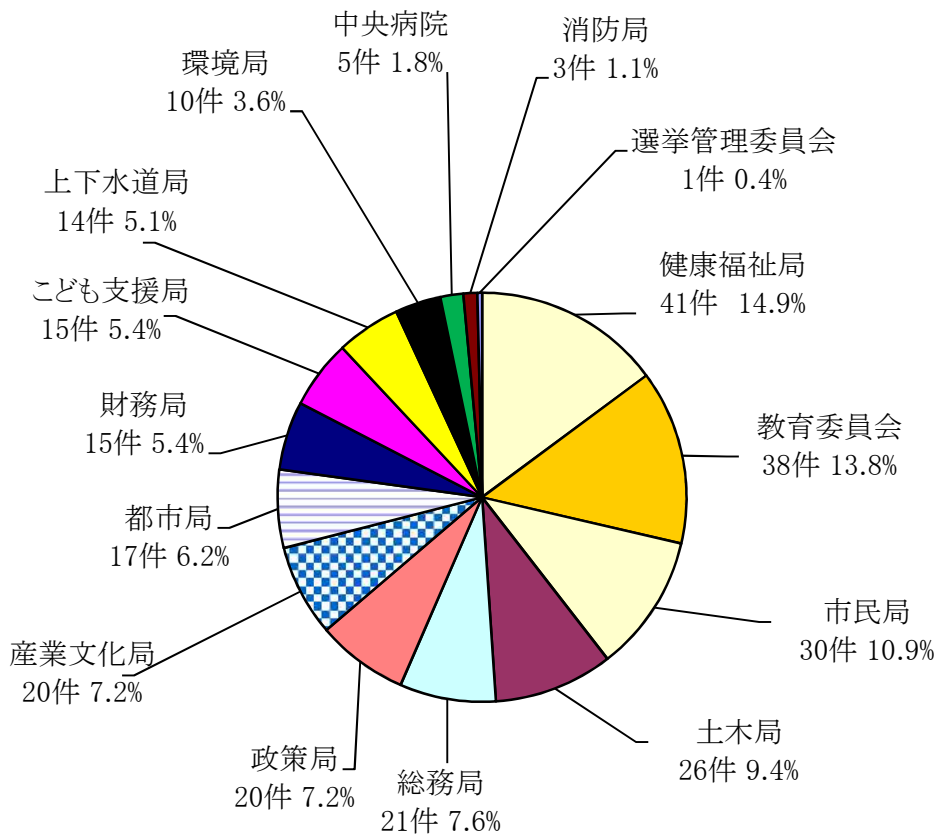
### 【 処理結果 】

実施・実現したもの	4件
調査・検討を要するとしたもの	18件
要望に沿うことができなかったもの	9件
業者等に対し教示・指導したもの	2件
市政に対する意見として処理したもの	57件
関係機関へ要望として伝えたもの	3件



### [局別受付件数] 276件

(複数局にまたがるものがあるため、受付件数とは一致しません。)



## 令和2年度 団体要望受付簿

受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
1	4/1	甲陽地域自治会連絡会	甲陽園市民館の建設計画について	1	地域コミュニティ推進課
2	4/10	社会福祉法人 長陽会	新型コロナ・ウイルス 保育園における状況	2	保健予防課 保育幼稚園指導課 保育所事業課、保育入所課 保育幼稚園支援課
3	4/14	尼崎医療生活協同組合	緊急要望書	1	人権平和推進課、保健予防課 保育幼稚園指導課 育成センター課、保育入所課 保育所事業課 保育幼稚園支援課
4	4/15	ZENKO 兵庫	新型コロナウイルス感染症及びそれに伴う行政措置に対する要望書	14	災害対策課、市民協働推進課 地域コミュニティ推進課 商工課、労政課、文化振興課 法人指導課、介護保険課 保健予防課、教育委員会
5	4/16	兵庫県商工団体連合会 他1	新型コロナウイルス感染拡大にともなう緊急要望書	10	契約管理課、納税課 国民健康保険課、商工課 介護保険課、住宅整備課 道路建設課、営繕課 上下水道局、教育委員会
6	4/17	兵庫県透析医会 他1	透析患者の新型コロナウイルス感染症対策についてのご願い	4	災害対策課 人権平和推進課、保健予防課
7	4/22	兵庫県保育所運動連絡会	緊急事態宣言時等における保育所等に関する要望書	5	保育幼稚園指導課 保育所事業課、保育入所課 保育幼稚園支援課
8	4/23	鷲林寺南町自治会	鷲林寺南町「緊急時給水施設」整備のご願い	1	上下水道局
9	4/23	西宮市私立幼稚園連合会	緊急要望書	1	子供支援総務課、教育委員会
10	4/24	西宮市難病団体連絡協議会	新型コロナウイルス感染症(COVID-19)対策に関する緊急要望書	12	広報課、災害対策課 人権平和推進課 生活支援課、健康増進課 保健予防課、公園緑地課
11	4/27	がんばろう！西宮～コロナに負けない飲食店の会～	飲食店の家賃補償と人件費補助を求める要望書	2	商工課
12	4/27	借上げ住宅訴訟の再考を求める西宮市民の会	「借上公営住宅」問題の人道上の解決を求める緊急要望書	2	住宅入居・家賃課
13	5/12	西宮市石在町環境を守る会	石在町百番建設工事確認許可審査に当たっての要望書	10	開発審査課

受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
14	5/13	新日本婦人の会西宮支部	新型コロナウイルス感染症防止と仕事や暮らしへの財政支援策をただちにとってください	8	広報課、地域防災支援課 災害対策課、人事課、納税課 臨時給付金担当課、商工課 法人指導課、保健所 上下水道局
15	5/13	新日本婦人の会西宮支部	学校開校に向けての申し入れ書	9	教育委員会
16	5/15	西宮市地域自立支援協議会	新型コロナウイルス感染対策についての緊急提言	5	災害対策課、生活支援課 保健予防課
17	5/18	西宮市子ども達の未来を守る有志の会	休校期間中の子ども達の学習に関する緊急アンケートに関するご報告とお願い	4	教育委員会
18	5/19	暮らしを守る西宮市民の会	コロナ危機に対しての要望	26	政策推進課、災害対策課 財政課、国民健康保険課 臨時給付金担当課、商工課 大学連携課、文化振興課 法人指導課、介護保険課 厚生課、保健所、保育入所課 保育幼稚園指導課 保育所事業課、子育て手当課 保育幼稚園支援課 子供家庭支援課 上下水道局、教育委員会
19	5/21	上ヶ原農会	上ヶ原用水路の水利に関する質問と要望	2	農政課、水路治水課
20	5/21	ママエンジェルス team2600 万 コロナ緊急対策審議会	コロナ緊急政策パッケージについて(答申)	10	市民相談課、総務課 災害対策課、財政課 市民税課、保健総務課 臨時給付金担当課、商工課 大学連携課、厚生課 上下水道局、教育委員会
21	6/5	特定非営利活動法人 こうのどりのゆりかご in 関西	新型コロナウイルス感染から妊婦と胎児を守り赤ちゃんを安心して生み育てられるまちづくりへの要望書	3	政策推進課、地域保健課
22	6/9	近隣住民の会	甲陽園山王町 45 番 58 開発事業にかかわる工事車両通行にかんする嘆願	1	開発指導課、土木管理課
23	6/10	西宮家族会 他4	要望書	6	生活支援課、保健総務課 地域保健課、健康増進課
24	6/10	ZENKO 兵庫	「教育を受ける権利の保障」についての要望	5	政策総務課、教育委員会
25	6/11	阪神土建労働組合 他1	建設労働者・職人の賃金、労働条件改善と地元零細業者の仕事確保に関する要望書	3	政策経営課、人事課 契約管理課、商工課、労政課



受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
26	6/18	西宮市PTA協議会	令和3(2021)年度 教育施策および教育予算に対する要望書	5	教育委員会
27	7/7	特定非営利活動法人 兵庫県腎友会	令和2年度予算にかかる要望	15	地域防災支援課、医療年金課 国民健康保険課、障害福祉課 福祉のまちづくり課 介護保険課、法人指導課 健康増進課、地域保健課 保健総務課、生活支援課 保健予防課、上下水道局
28	7/13	西宮市私立幼稚園連合会	要望と提案	2	こども支援局、教育委員会
29	7/17	一般社団法人 大阪 外食産業協会	テナント家賃支援策に係る要望(家賃を減免した家主に対する助成措置)	1	商工課
30	7/17	鷲林寺南町自治会	鷲林寺南町県道沿いの「公園(緑地)化」のお願い	1	公園緑地課
31	7/20	名神あけぼの園 保護者会	利用者に関する要望書	4	福祉のまちづくり課 生活支援課、保健予防課
32	7/20	ストップ・ザ・アスベスト西宮 他2	質問書	3	健康増進課、環境保全課 教育委員会
33	7/21	西宮環境事業協同組合	公園便所清掃及び汲取業務、し尿収集運搬作業他、当組合員が関わる業務における新型コロナウイルス感染症に関するご要望	2	保健予防課、美化第3課
34	7/21	南甲子園留守家庭 児童育成センター運営委員会 他1	育成センターにおける「3つの密」を避ける対策を求める要望書	1	育成センター課、教育委員会
35	7/22	兵庫県社会保障推進協議会	2020年度 社会保障施策等についての要望書とご回答のお願い	97	政策総務課、政策推進課 広報課、地域防災支援課 医療年金課、国民健康保険課 高齢者医療保険課 国保収納課、商工課 文化振興課、地域共生推進課 福祉のまちづくり課、厚生課 介護保険課、高齢福祉課 生活支援課、障害福祉課 保健総務課、健康増進課 保健予防課、地域保健課 子供支援総務課 子育て手当課 保育施設整備課 子供家庭支援課 育成センター課 子育て総合センター 住宅入居・家賃課、中央病院 上下水道局、教育委員会

受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
36	7/28	新日本婦人の会 西宮支部	大卒・高卒年齢者の名簿を自衛隊に提出することに抗議します。	1	市民相談課、市民課
37	7/28	公益財団法人文字・活字文化推進機構 他3	学校図書館整備施策に関する予算化のお願い	3	教育委員会
38	8/7	兵庫いのちを大切に する会	新型コロナウイルス感染から妊婦と胎児を守り妊婦への増額給付金と妊娠相談窓口の強化を要望します	2	臨時給付金担当課 地域保健課
39	8/11	西宮市難病団体連絡協議会	令和2年度難病対策拡充に関する要望書	49	災害対策課、人事課 国民健康保険課、医療年金課 福祉のまちづくり課 法人指導課、介護保険課 高齢福祉課、障害福祉課 生活支援課、保健総務課 地域保健課、健康増進課 保健予防課、発達支援課 教育委員会
40	8/11	西宮市難病団体連絡協議会	令和2年度災害時における指定難病患者等に対する支援に関する要望書	28	地域防災支援課、災害対策課 地域コミュニティ推進課 スポーツ推進課 地域共生推進課、高齢福祉課 高齢施設課、介護保険課 障害福祉課、生活支援課 保健総務課、生活環境課 健康増進課、保健予防課 斎園管理課、建築指導課 住宅管理課、住宅調整課 交通安全対策課、道路建設課 道路補修課、公園緑地課 上下水道局、教育委員会
41	8/11	生瀬地区自治会連絡協議会	2020年度要望書の提出について	96	市民相談課、都市計画課 交通計画課、災害対策課 地域防犯課 地域コミュニティ推進課 環境衛生課、美化企画課 環境学習都市推進課 美化第2課、開発審査課 公園緑地課、道路補修課 土木調査課、土木管理課 水路治水課、道路建設課 交通安全対策課、消防局
42	8/11	兵庫県商工団体連 合会 他1	新型コロナ感染症の影響から中小業者の営業と生活を守るため地方創生臨時交付金の活用を求める要請書	3	納税課、国民健康保険課 商工課

受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
43	8/12	一般社団法人兵庫 県タクシー協会	要望書	5	商工課、高齢福祉課 障害福祉課
44	8/18	いずみ園保護者会	要望書	3	福祉のまちづくり課 障害福祉課、生活支援課
45	8/21	社会福祉法人 一羊 会	2021年度以降の予算編成等 に関する要望について	4	契約管理課、障害福祉課 福祉のまちづくり課 生活支援課、公園緑地課
46	8/21	一般社団法人 西宮 市手をつなぐ育成会	知的障害者福祉に関する要 望書	8	福祉のまちづくり課 法人指導課、障害福祉課 生活支援課、教育委員会
47	8/21	一般社団法人 西宮 市手をつなぐ育成会	新型コロナウイルス感染症対 策についての緊急要望	12	法人指導課、障害福祉課 生活支援課、保健予防課
48	8/21	一般財団法人 越木 岩会	要望書	9	市民総括室 コミュニティ推進部 消防局、教育委員会
49	8/25	平和・民主・革新の 日本をめざす西宮の 会	新型コロナウイルスの感染拡 大防止について(申し入れ)	9	法人指導課、介護保険課 保健総務課、保健予防課 子供支援総務課 子育て支援部、教育委員会
50	8/26	一般社団法人 西宮 建設協会	令和3年度西宮市建設関係 予算に対する要望	18	契約管理課、都市総務課 市街地整備課、住宅管理課 住宅整備課、土木総務課 営繕部、道路部、上下水道局 教育委員会
51	8/27	西宮商工会議所 建設業部会	令和3年度西宮市建設関係 予算の執行に対する要望	27	政策経営課、契約管理課 施設マネジメント推進課 都市総務課、市街地整備課 住宅管理課、住宅整備課 土木総務課、営繕部、道路部 上下水道局、教育委員会
52	8/27	ZENKO 兵庫	重症化リスクの高い高齢者施 設に対する西宮市の対策へ の要望	3	法人指導課 新型コロナウイルス感染症対策室
53	8/31	西宮北六甲台自治 会 他4	交通安全施設 設置要望書	2	交通安全対策課
54	9/3	一般社団法人 西宮 市歯科医師会、西宮 市歯科医師連盟	令和3年度西宮市予算編成 等にかかる要望について	8	国民健康保険課 健康増進課、保健予防課 地域共生推進課、中央病院
55	9/9	西宮市西平町地域 住民有志一同	嘆願書	1	開発指導課
56	9/9	西宮市私立幼稚園 連合会	幼稚園行政への要望書	8	こども支援局、教育委員会
57	9/18	緑の党グリーンズジ ャパン兵庫県本部	気候非常事態の宣言を求め る要望書	1	環境学習都市推進課
58	10/1	新甲陽町自治会	新甲陽町2番地先(御手洗川 沿い)道路補修と安全対策工 事実施に関する緊急要望書	1	道路補修課

受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
59	10/1	甲東・段上地域問題連絡協議会	甲東・段上地域問題について	2	交通計画課、道路建設課
60	10/1	兵庫県商工団体連合会西宮民主商工会	中小企業・小規模事業者の支援策の拡充を求める要請	9	地域防災支援課、災害対策課 財政課、納税課、国保収納課 国民健康保険課 高齢者医療保険課、商工課 介護保険課、保健予防課 住宅入居・家賃課
61	10/13	甲陽地域自治会連絡会	今後の甲陽地域について	3	交通計画課 地域コミュニティ推進課 保育施設整備課 開発指導課、開発審査課
62	10/15	一般社団法人 西宮市医師会	令和3年度 西宮市予算編成に伴う要望事項	39	国民健康保険課、医療年金課 高齢者医療保険課 地域共生推進課、地域保健課 福祉のまちづくり課 健康増進課、保健予防課 こども支援局、教育委員会 消防局
63	10/21	兵庫県交通運輸産業労働組合協議会 阪神地域協議会 西宮ブロック	ご要請	8	交通安全対策課
64	10/23	上鳴尾町自治会	横断歩道設置について(要望)	1	交通安全対策課
65	10/23	鳴尾西校区自治連絡協議会	阪神本線連続立体交差事業における横断歩道設置 要望の件	1	交通安全対策課
66	10/26	西宮市立用海小学校 PTA 他8	用海小学校校区の安全についての要望	6	交通安全対策課 道路補修課、教育委員会
67	11/16	西宮在日外国人 児童生徒保護者の会 他2	2021年度予算編成に関する申し入れ書	159	秘書課、市民相談課 政策総務課、広報課、総務課 研修厚生課、情報公開課 人事課、人権平和推進課 人権教育推進課、市民課 地域コミュニティ推進課 医療年金課、文化振興課 労政課、地域保健課 健康増進課、保健予防課 介護保険課、厚生課 地域共生推進課 福祉のまちづくり課 高齢福祉課、子供家庭支援課 保育入所課、保育所事業課 保育幼稚園支援課 すまいづくり推進課 住宅入居・家賃課、教育委員会 選挙管理委員会

受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
68	11/17	山口地区自治会連絡協議会	令和2年度 公共要望事項	22	管財課、山口支所 地域防犯課、文化振興課 美化企画課、市街地整備課 土木管理課、交通安全対策課 道路建設課、道路補修課 水路治水課、公園緑地課 教育委員会
69	11/24	サイカパーキング西宮市駐輪場労働組合 他2	西宮市自転車駐車場に上水道及びトイレを設置する件についての要望書	1	自転車対策課
70	11/30	ママエンジェルス team2600 万 コロナワクチン専門調査会	「新型コロナワクチン市民政策パッケージ」について(答申)	7	保健総務課、保健予防課 教育委員会、中央病院
71	12/14	21世紀の武庫川を考える会	武庫川溪谷廃線跡ハイキング道の整備に関する要望書	7	政策推進課 都市ブランド発信課 道路補修課、公園緑地課
72	12/17	西宮商工会議所	令和3年度西宮市行政施策並びに予算に関する要望書	19	都市計画課、契約管理課 商工課、労政課 都市ブランド発信課 都市総務課、市街地整備課 住宅整備課、土木総務課 道路部、道路建設課、営繕部 上下水道局、教育委員会
73	12/21	今津連合福祉会 他3	今津真砂町市道西 1118 号線「馬の背」改良に関する要望書	1	土木総務課、道路補修課
74	12/22	西宮労働者福祉協議会	2021年度西宮市政に対する要望書	51	政策総務課、政策推進課 政策経営課、災害対策課 地域防災支援課、人事課 財政課、契約管理課 施設マネジメント推進課 庁舎管理課、人権平和推進課 大学連携課、労政課 文化振興課、スポーツ推進課 生涯学習企画課、厚生課 保健予防課、保育施設整備課 保育幼稚園指導課 保育幼稚園支援課 環境学習都市推進課 上下水道局、教育委員会 中央病院
75	12/23	兵庫県社会保障推進協議会	第8期介護保険計画にむけての要望書	3	法人指導課、介護保険課
76	12/23	兵庫県社会保障推進協議会	75歳以上医療費窓口負担2割化の中止を求める要望書	2	高齢者医療保険課

受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
77	12/24	全日本年金者組合 西宮支部	2020年度 高齢期を安心して暮らせる施策を求める要望書	17	交通計画課、災害対策課 地域防災支援課 国民健康保険課、保健予防課 福祉のまちづくり課 高齢福祉課、生活支援課 環境学習都市推進課 美化企画課
78	12/24	はね橋の開閉中止を 求める会	はね橋の開閉見直しに関する申し入れ	6	土木総務課、道路補修課
79	1/13	全国で登校選択制 導入を訴える会	オンライン授業の早期実施を含めた登校選択制の導入を求める要望	1	教育委員会
80	1/25	インクルネット西宮	要望並びに質問書	4	教育委員会
81	1/27	一般社団法人兵庫 県トラック協会 ダンプ 部会	適正なダンプトラックの使用 について(お願い)	2	契約管理課、環境総務課 都市総務課、土木総務課 営繕課、設備課 学校施設保全課 教育委員会、上下水道局
82	1/28	新日本婦人の会西 宮支部	卒業式・入学式に「日の丸・ 君が代」を強制しないで子ども が主人公となる式にしてください	3	教育委員会
83	2/1	株式会社保久良企 画	御願書	1	開発指導課、建築調整課
84	2/1	鷺林寺地区環境衛 生協議会 鷺林寺南町自治会	路線バスと合わせた「やまな みバス政策」への提言	2	交通計画課
85	2/2	日の丸・君が代の強 制に反対する阪神連 絡会	申し入れ書『日の丸・君が代』 を学校教育に強制しないこと、 その他、教育課題についての 申し入れ	10	人権平和推進課 障害福祉課、教育委員会
86	2/9	一般社団法人兵庫 県タクシー協会	要望書	1	新型コロナワクチン接種課
87	2/9	公益社団法人 全国 学校図書館協議会 他2	新型コロナウイルス感染症対 応地方創生臨時交付金の活 用に関する要望	1	教育委員会
88	3/1	社会福祉法人尼崎 武庫川園	新型コロナウイルス感染症対 策に関する要望書	3	法人指導課、保健予防課
89	3/2	新日本婦人の会西 宮支部	公共施設の Wi-Fi 環境の整 備をしてください	1	情報企画課
90	3/12	西宮市視覚障害者 福祉協会	要望書	2	地域防災支援課、障害福祉課 生活支援課、保健予防課
91	3/18	ハンセン病問題を学 ぶ市民の会	要請書	11	人権平和推進課 人権教育推進課 研修厚生課、保健予防課 教育委員会

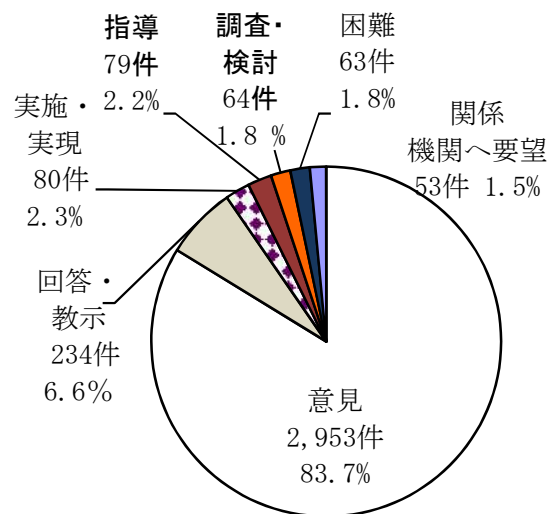
受付番号	受付日	団体名	要望要旨	項目数	回付課
92	3/31	西宮芦屋地域労働組合総連合	2021年度西宮市政に対する要望書	59	政策総務課、政策推進課 交通政策課、災害対策課 地域防災支援課、人事課 財政課、契約管理課 庁舎管理課 施設マネジメント推進課 人権平和推進課、大学連携課 労政課、スポーツ推進課 生涯学習企画課 地域学習推進課、読書振興課 福祉総務課、法人指導課 厚生課、保健総務課 保健予防課 新型コロナワクチン接種課 子供支援総務課 子供家庭支援課 育成センター課 保育施設整備課 保育幼稚園指導課 保育幼稚園支援課 環境学習都市推進課 交通安全対策課 自転車対策課、中央病院 上下水道局、教育委員会
93	3/31	段上西地区青愛協 他3	段上西地区令和2年(2020年)度 危険個所に関する要望書	7	交通安全対策課、道路補修課 教育委員会

## 2 市民の声

(1)Eメールによるもの 受付件数 3,526 件(前年度 1,444 件)

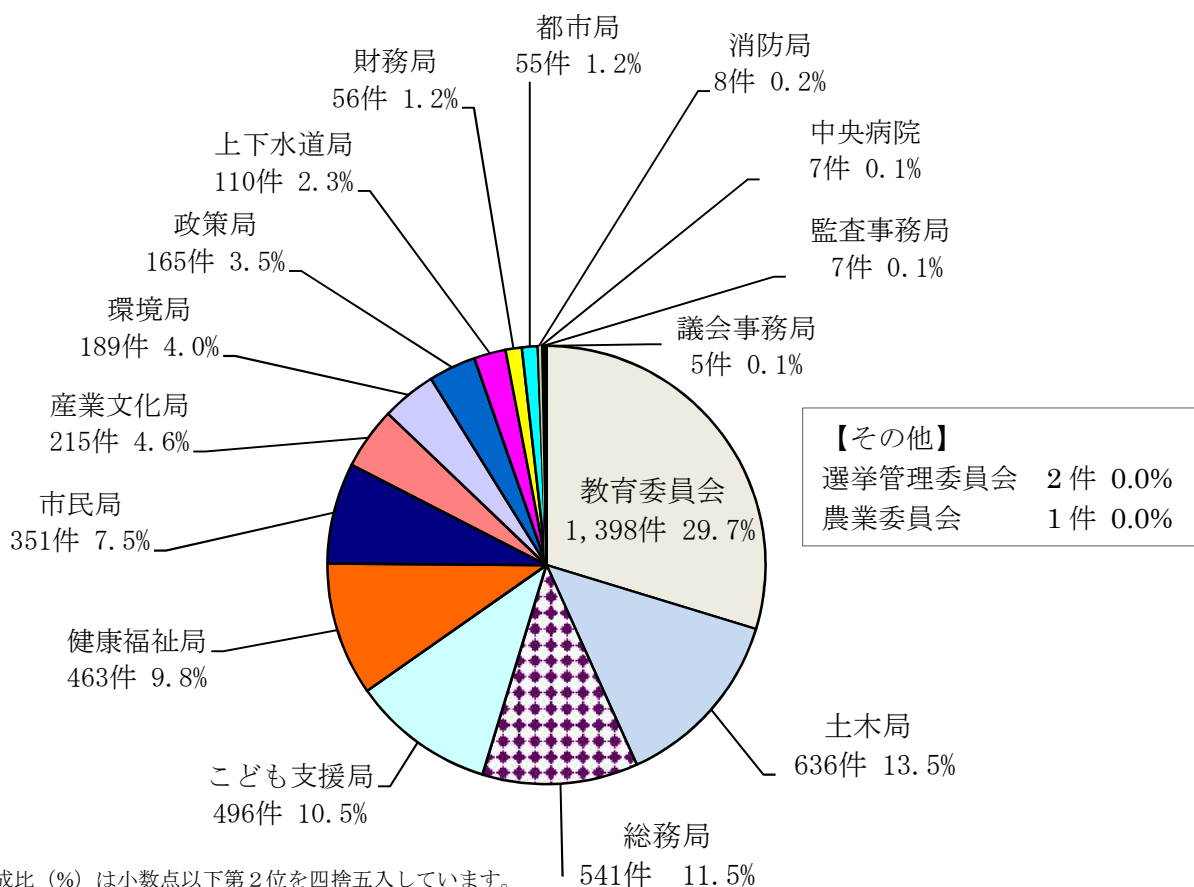
### 【 処理結果 】

実施・実現したもの	80 件
調査・検討を要するとしたもの	64 件
要望に沿うことができなかったもの	63 件
質問に対し回答・教示を行ったもの	234 件
市政に対する意見として処理	2,953 件
関係機関へ要望として伝えたもの	53 件
原因者に対し指導を行ったもの	79 件
合計	3,526 件



### [局別受付件数] 4,705件

(複数局にまたがるものがあるため受付件数とは一致しません。)



令和3年度から市民の声システムを導入し、情報の一元管理と業務の効率化に努めております。



## 【要望内容別受付件数】

要望内容	件数	割合
学校園の休校	820	17.4%
学校教育	494	10.5%
緊急事態宣言に伴う行政対応	457	9.7%
保育所	344	7.3%
新型コロナウイルス感染症対策	279	5.9%
公園及び緑地	244	5.2%
道路	223	4.7%
臨時給付金	154	3.3%
交通安全対策	145	3.1%
広報及び広聴	98	2.1%
上下水道料金	98	2.1%
ゴミの収集及び処分	91	1.9%
健康づくり及び地域保健	79	1.7%
支所	77	1.6%
環境学習の推進	59	1.3%
学童保育	59	1.3%
営業自粛（コロナ）	56	1.2%
文化振興及びスポーツ振興	52	1.1%
子育て手当	48	1.0%
事業者支援	45	1.0%

要望内容	件数	割合
保育所以外の児童福祉	45	1.0%
戸籍、住民基本台帳及び印鑑証明等	43	0.9%
職員人事、給与、福利厚生及び研修	42	0.9%
社会教育	42	0.9%
障害のある人の福祉	35	0.7%
市税及び市の財政	35	0.7%
市民生活及び市民活動	30	0.6%
生活自立の援助	30	0.6%
地域防災及び災害対策	28	0.6%
国民健康保険、国民年金及び医療助成	28	0.6%
農業振興	27	0.6%
環境保全	27	0.6%
秘書及び渉外	26	0.6%
市行政全般にわたる総合的企画	25	0.5%
高齢者の福祉及び介護保険	24	0.5%
開発行為に係る指導及び審査	24	0.5%
幼児教育	23	0.5%
市営住宅	22	0.5%
成人式	19	0.4%
都市計画及び交通計画	16	0.3%

要望内容	件数	割合
庁舎管理	16	0.3%
人権推進及び男女共同参画	15	0.3%
自転車対策	13	0.3%
観光振興	12	0.3%
環境衛生	12	0.3%
消費生活	11	0.2%
水路	11	0.2%
新型コロナワクチン	10	0.2%
上水道事業	9	0.2%
消防及び救急活動	8	0.2%
監査事務局の職員人事	7	0.1%
デジタル推進	6	0.1%
法人指導	6	0.1%
生涯学習	5	0.1%
雇用労働	5	0.1%

要望内容	件数	割合
建築に係る指導及び審査	5	0.1%
議会運営	5	0.1%
総務、組織	4	0.1%
高齢者医療保険	4	0.1%
まちづくり	4	0.1%
中央病院の感染対策	4	0.1%
市有財産	3	0.1%
中央病院事務の運営	3	0.1%
下水道事業	3	0.1%
情報公開及び個人情報	2	0%
国勢調査	2	0%
産業振興	2	0%
契約管理	2	0%
選挙事務	2	0%
農業委員会の職員人事	1	0%

合 計	4,705
-----	-------

※構成比(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

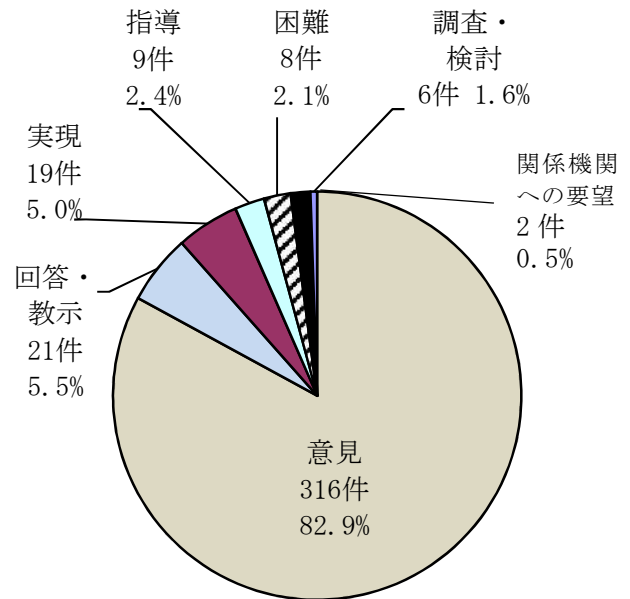
## 2 市民の声

(2)文書によるもの 受付件数 381 件(前年度 418 件)

(うち「市長への手紙」の受付件数 148 件)

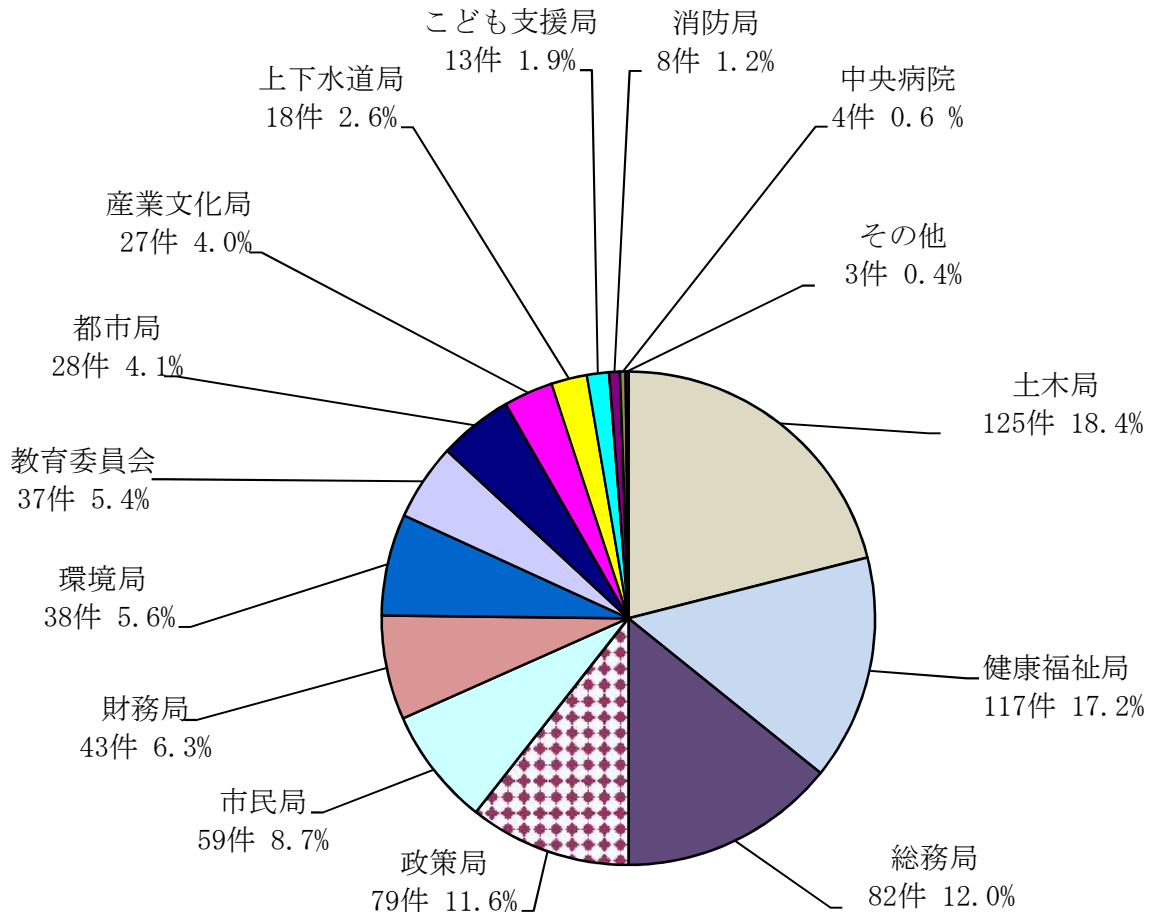
### 【 処理結果 】

実施・実現したもの	19 件
調査・検討を要するとしたもの	6 件
要望に沿うことができなかったもの	8 件
質問に対し回答・教示を行ったもの	21 件
市政に対する意見として処理	316 件
関係機関へ要望として伝えたもの	2 件
原因者に対し指導を行ったもの	9 件
合計	381 件



### [局別受付件数] 681件

(複数局にまたがるものがあるため受付件数とは一致しません。)



※構成比 (%) は小数点以下第 2 位を四捨五入しています。

## 【要望内容別受付件数】

要望内容	件数	割合
公園及び緑地	45	6.6%
広報及び広聴	42	6.2%
道路	41	6.0%
新型コロナウイルス感染症対策	37	5.4%
緊急事態宣言に伴う行政対応	36	5.3%
職員人事、給与、福利厚生及び研修	29	4.3%
生活自立の援助	29	4.3%
都市計画及び交通計画	28	4.1%
高齢者の福祉及び介護保険	20	2.9%
学校教育	20	2.9%
市税及び市の財政	19	2.8%
ゴミの収集及び処分	18	2.6%
庁舎管理	18	2.6%
健康づくり及び地域保健	17	2.5%
戸籍、住民基本台帳及び印鑑証明等	16	2.3%
社会教育	16	2.3%
環境学習の推進	14	2.1%
交通安全対策	14	2.1%
自転車対策	14	2.1%
支所	11	1.6%

要望内容	件数	割合
水路	11	1.6%
臨時給付金	10	1.5%
市行政全般にわたる総合的企画	9	1.3%
障害のある人の福祉	9	1.3%
開発行為に係る指導及び審査	9	1.3%
市営住宅	9	1.3%
市有財産	9	1.3%
消防及び救急活動	8	1.2%
上水道事業	8	1.2%
地域防災及び災害対策	7	1.0%
市民生活及び市民活動	7	1.0%
秘書及び渉外	6	0.9%
文化振興及びスポーツ振興	6	0.9%
上下水道料金	6	0.9%
保育所	6	0.9%
国民健康保険、国民年金及び医療助成	5	0.7%
法人指導	5	0.7%
観光振興	5	0.7%
環境保全	5	0.7%
デジタル推進	4	0.6%

要望内容	件数	割合
営業自粛（コロナ）	4	0.6%
雇用労働	4	0.6%
産業振興	4	0.6%
下水道事業	4	0.6%
総務、組織	3	0.4%
高齢者医療保険	3	0.4%
消費生活	3	0.4%
生涯学習	3	0.4%
まちづくり	3	0.4%
中央病院事務の運営	3	0.4%
学童保育	3	0.4%

要望内容	件数	割合
保育所以外の児童福祉	3	0.4%
人権推進及び男女共同参画	2	0.3%
事業者支援	2	0.3%
農業振興	2	0.3%
監査事務局の職員人事	2	0.3%
情報公開及び個人情報	1	0.1%
環境衛生	1	0.1%
中央病院の感染対策	1	0.1%
学校園の休校	1	0.1%
議会運営	1	0.1%

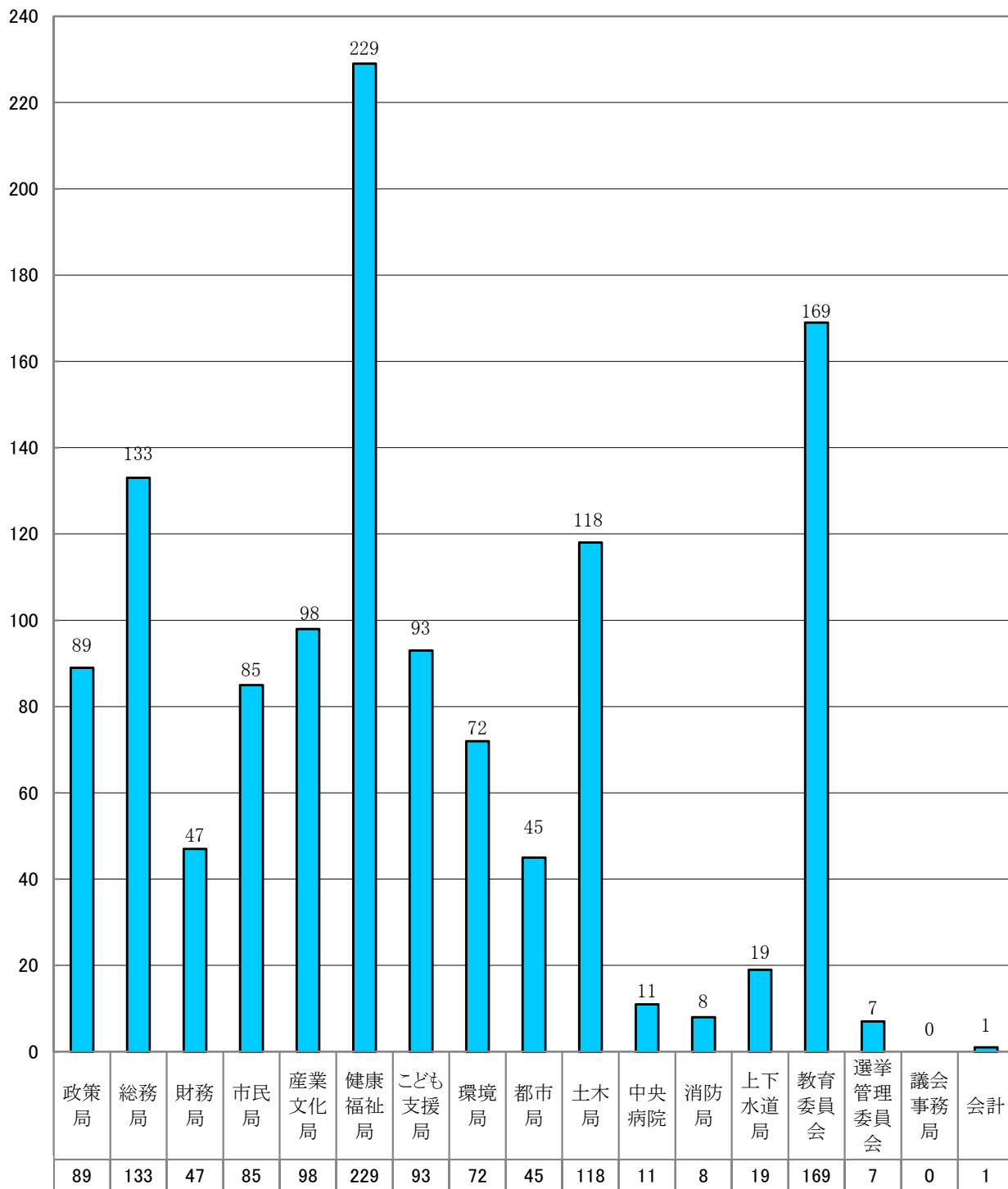
合 計	681
-----	-----

※構成比(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

### 3 政党・会派要望

政党・会派等から計 1,054 項目の要望を受けました。(昨年度 989 項目)

予算要望受付状況(各局別)  
(複数局にまたがるものがあるため、項目数は一致しません。)



## 4 市民意識調査

### ●調査の目的

この調査は、市政に対する市民の意識とその動向を把握するとともに、積極的に「市民の声」を聴き、今後の施策策定ならびに市政運営上の基礎資料とするため、昭和29年(1954年)から行っています。

### ●調査の設計

#### ◎調査内容と設問設定

今回の調査は、「住宅用火災警報器について」「公共サインについて」「食品ロスの削減について」「参画と協働のまちづくりについて」の4つの項目について市民の意識をたずねるため、フェイスシートと合わせ、次のとおり設問を作成しました。

◇フェイスシート	10問
(1)住宅用火災警報器について	5問
(2)公共サインについて	5問
(3)食品ロスの削減について	5問
(4)参画と協働のまちづくりについて	6問
合計	31問

#### ◎調査の状況

◇調査地域	市内全域
◇調査対象	令和2年(2020年)8月1日現在の住民登録のある18歳以上(外国人住民を含む)の市民 (母集団 401,991人)
◇抽出方法	系統的無作為抽出法(コンピュータによる等間隔抽出)
◇配布数	3,500(母集団の0.87%)
◇調査方法	郵送法(調査票の配布・回収はすべて郵送によるものです)
◇調査期間	令和2年(2020年)9月1日～9月30日

### ●回収の結果

#### ◎有効回収数・回収率

◇発送数	3,500	(前年度 3,500)
◇回収数	1,915	( " 1,789)
◇有効回収数	1,915	( " 1,788)
◇未回収数	1,585	( " 1,711)
◇有効回収率	54.7%	( " 51.1%)
	男性 41.3%・女性 61.0%	

● これまでの調査内容一覧(平成元年度以降)

年 度	内 容
平成元年度	まちづくり 生活環境 路線バス 選挙の投票 「市議会だより」
2年度	都市景観 国民年金 国民健康保険 救急(応急処置) 消防テレホンサービス
3年度	まちづくり 生活環境 高齢化社会 防火・防災
4年度	市民と大学 女性と生活 同和問題 市政ニュース 図書館
5年度	ごみの減量化とリサイクル 地域文化 宮水と地下水 健康づくり
6年度	ごみ処理とリサイクル 青少年の健全育成 選挙の投票 健康づくり
7年度	建物の被害と地震直後 震災後の生活 行政とボランティア 地域の自主防災活動 現在の状況とまちづくり
8年度	震災とその後の状況 防災対策と自主防災 住みよい地域づくり 復興とまちづくり
9年度	まちづくり 生活環境 大学とまちづくり 救急(応急手当) 悪質商法
10年度	高齢化施策 介護保険制度 子育て施策 生涯学習施策 広報施策
11年度	行財政改善 環境・資源、高度浄水処理 自動車交通とバス
12年度	芸術文化 心の健康 地域保健 防災・火災 墓地 市議会だより
13年度	これからの住まいとまちづくり ごみ減量化 たばこ 広報
14年度	文化のまちづくり 学校教育 公益活動や市民活動
15年度	西宮のまちづくり 介護保険 西宮市の取組み(人権・消費生活・情報公開)
16年度	のじぎく兵庫国体 学校教育や入試制度 いきいきした自分づくり 男女共同参画社会 市からのお知らせ 救急車などの利用
17年度	たばこ 選挙の投票 よりよい福祉
18年度	スポーツ 図書館の利用 地域防災 地域コミュニティ 健診
19年度	西宮の景観・すまい 西宮市の情報提供などの取組み 人権 暮らしの安全・安心 いきがい・学び
20年度	消費生活 暮らしの安心・安全 地域/ボランティア活動 水道水 西宮のこれからの「まちづくり」
21年度	睡眠 男女共同参画 墓地 議会広報 光化学スモッグ 多文化共生
22年度	市の職員像 にしのみや市民祭り 防犯活動・防犯カメラ 市政情報の提供 「農」のある暮らし 市の施設の利用
23年度	防災 119番の利用 火災警報器(設備) 環境学習 自殺防止 参画と協働



年 度	内 容
24 年度	選挙 景観・すまい みちづくり 人権の尊重 スポーツ施設 地域情報誌「宮っ子」
25 年度	カラス被害 「文教住宅都市・西宮」 交通手段・道路環境 市からのお知らせ 防犯 社会的ひきこもり
26 年度	生涯学習 自転車利用 消費者教育の推進 家庭での防火対策 地域コミュニティ
27 年度	ストレスサインとその対処方法 西宮市の魅力 生物多様性 文化芸術
28 年度	平和施策の推進 救急医療体制・電話医療相談 下水道事業・雨水浸水対策事業
29 年度	地域情報誌『宮っ子』 地域防犯活動 住宅防火 市からのお知らせ 人権問題
30 年度	市民の防災意識 シティプロモーション 「大学のまち」 障害のある人に対する理解
令和元年度	自転車利用環境の改善 公民館地域学習推進員会講座 消費生活に関する意識・行動 男女共同参画に関する意識 多文化共生
2 年度	住宅用火災警報器 公共サイン 食品ロスの削減 参画と協働のまちづくり

## 5 市政モニター制度

### ●調査の目的

市政の課題、市民生活に関する市政上の問題について、市民の意識・ニーズを迅速に把握し、市政運営に役立てるため、平成 25 年度より市政モニターによるアンケート調査を開始しました。

### ●概要

#### ◇モニター対象者

西宮市に住民登録のある 18 歳以上の市民(外国人住民を含む)、おおむね 400 名とする。  
ただし、西宮市職員及び西宮市議会議員を除く。

#### ◇モニターの決定

6月1日現在の住民基本台帳から系統的無作為抽出(コンピュータによる等間隔抽出)により選出したモニター候補者に就任を依頼し、承諾を得た方について市長が委嘱する。

#### ◇就任期間

就任通知の交付日から翌年の3月 31 日まで

#### ◇活動内容

市政の課題や市民生活に関係の深いテーマに関するアンケート調査に、郵送またはインターネットにより回答する。

### ●令和2年度

#### ◇モニター就任数

1,500 名に就任を依頼し、495 名を任命

#### ◇調査内容

第1回(令和2年7月)

生涯学習について

第2回(令和2年 10 月)

都市計画(まちづくりの基本方針)および西宮市防犯カメラ設置事業について

第3回(令和2年 12 月)

市の広報について

## 6 市長対話事業等

市民の声を市政に反映するため、市長が地域に出向き市民と行政情報を共有し意見交換する「市政報告・広聴会」については、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の終息が見えないなかで従来の形で開催することが難しいため、それに変わるものとして、市民と市長とがオンライン（WEB 会議ツール「Zoom」）で意見交換を行う「市長とオンラインミーティング」を個人と団体を対象に実施しました。

また、市職員が直接地域に講師として出向き、市の事業や制度について説明する市政出前講座「まちかどレクにしのみや」を実施しました。

それぞれの実施状況は次のとおりです。

### (1) 市長とオンラインミーティング

＜個人対象＞ 市長より新型コロナウイルス感染症に伴う市の政策等について説明した後、各テーマについて参加者よりご意見をお聴きしました。

＜団体対象＞ 市内で活動を行っている団体からの提案等をお聴きしました。

#### ア. 開催概要

＜個人対象＞ 参加は事前申込制

	月日	曜日	時間	参加者数
第1回	7月28日	火	14時00分～15時30分	13人
第2回	10月21日	水	19時00分～20時30分	7人
第3回	10月31日	土	10時00分～11時30分	8人
計				28人

＜団体対象＞ 参加は事前申込制

	月日	曜日	時間	参加者数
甲子園けやき散歩道	11月9日	月	10時30分～11時30分	6人
にしのみや子どもと学びネットワーク	11月17日	火	10時30分～11時30分	9人
特定非営利活動法人兵庫県健康管理士会	11月24日	火	10時00分～11時00分	5人
計				20人

#### イ. いただいた主なご意見

＜個人対象＞

##### 第1回：テーマ「アフターコロナの政策提案」

- ・市内未利用地を駐車場や拠点スペースとして活用した少人数移動のための超小型モビリティのカーシェアリング
- ・事業者の感染症対策として、補助金やマスク・消毒液を支給
- ・障害者が新型コロナウイルス感染症に感染した場合の対応
- ・ワンコインで買い物や菓の受け取り、ゴミ捨てを引き受ける地域活動の市内広域化
- ・オンライン授業と不登校対策等をつなげた中高生のための居場所作り
- ・アフターコロナでも心や地域の密が失われないよう市主催で社会教育に携わる人や団体のミーティングを開催し意識を醸成

##### 第2回・第3回：テーマ「コロナ禍での地域の支え合い」

- ・コロナ禍の高齢者見守りのためにビデオ通話などの環境づくりのサポート
- ・新型コロナウイルス感染症の影響でテレワークになっている人を地域に取り込む機会にできないか

- ・外出自粛で健康状態が悪くなった高齢者のために測定機器を市の施設などに設置
- ・市のマンション管理セミナーのオンライン開催について
- ・子ども食堂の補助金の要件について

<団体対象>

甲子園けやき散歩道

- ・甲子園球場を訪れる年間約 400 万人を商店街等にどう流していくか
- ・市内の商店街の紹介サポートを市で実施できないか

にしのみや子どもと学びネットワーク

- ・西宮市が作成する不登校に関するガイドラインについて、支援窓口として「親の会」や「地域の居場所」も掲載できないか
- ・不登校に関して、当事者の声を身近に聴いている「親の会」や「地域の居場所」と教育委員会など行政が意見交換する場を設けられないか

特定非営利活動法人 兵庫県健康管理士会

- ・健康管理士会の活動と市とで協働できるところはないか

(2) 令和2年度まちかどレクにしのみや ～市政出前講座～

76 回実施 6,137 人参加

講座名	担当課	実施回数	参加人数
高齢者の健康づくりについて	地域共生推進課	8	94
ごみと資源の分け方・出し方	美化企画課	1	8
自然災害について	地域防災支援課	8	874
消防教室	消防局	22	4,321
救急講習会	消防局	37	840
合 計		76	6,137
(参考)令和元年度合計		567	26,835

## 7 庁舎見学会

本庁舎の屋上庭園等を案内しており、最近では小学校3年生時に実施する「西宮めぐり」のコースの一つとして活用されていたが、令和2年6月より本庁舎屋上が閉鎖されたため、屋上庭園の案内を主とする庁舎見学会も中止している。

## 相談業務のまとめ

### 1 専門相談

市民の民事間の争いや悩みごとなど、日常生活上における諸問題について、弁護士や家庭裁判所の調停委員などの専門家はその解決のための助言にあたり、市民が明るく、安定した生活が営めるように相談に応じます。

令和2年度に実施した専門相談は、以下のとおりです。

種 別	内 容	曜 日	時 間	相 談 者
交 通 事 故 相 談	交通事故に関する損害賠償などの問題 (電話相談も実施)	月～金	午前9時～正午 午後1時～3時	専門相談員
法 律 相 談	日常生活上の法律問題 (電話相談も実施)	月・水・金	午後1時～4時 (当日午前9時から電話予約受付。月・金16件、水8件。なお、月・金16件のうち4件は1週間前(閉庁日の場合は直前の開庁日)の午前9時から電話予約受付。)※令和2年12月から1件あたりの相談時間を延長し月・金12件、水6件としている。	弁護士
家 事 相 談	相続・離婚などの家庭問題 (電話相談も実施)	月・水・金	午前9時半～正午	家事相談員
公 正 証 書 相 談	遺言や各種契約などの公正証書作成の指導	第1・3水	午後1時～4時 (受付は、3時半まで)	公証人
国・県の 行政相談	国・県への苦情、要望など	第2・4水	午後1時～4時	行政相談委員
登記・境界 相 談	不動産の異動に伴う登記や境界などの問題	第1・3木	午後1時～4時	司法書士、 土地家屋調査士

[平成 25 年度～令和2年度 市民生活相談実施状況]

(単位：件)

	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	2 年度
交通事故相談	237	200	196	142	122	116	121	81
法律相談	1,743	1,801	1,742	1,743	1,667	1,704	1,733	1,376
家事相談	526	584	552	485	381	377	373	296
建築相談 (※1)	120	103	113	—	—	—	—	—
公正証書相談	63	81	73	56	57	53	45	26
国・県の行政相談	25	25	24	26	31	28	23	19
登記・境界相談	144	148	158	170	131	142	150	108
不動産相談 (※2)	124	135	131	—	—	—	—	—
計	2,982	3,077	2,989	2,622	2,389	2,420	2,445	1,906

※1：平成 28 年 4 月よりすまいづくり推進課へ移管

(※すまいづくり推進課への移管に伴い、「建築・リフォーム相談」へ名称を変更)

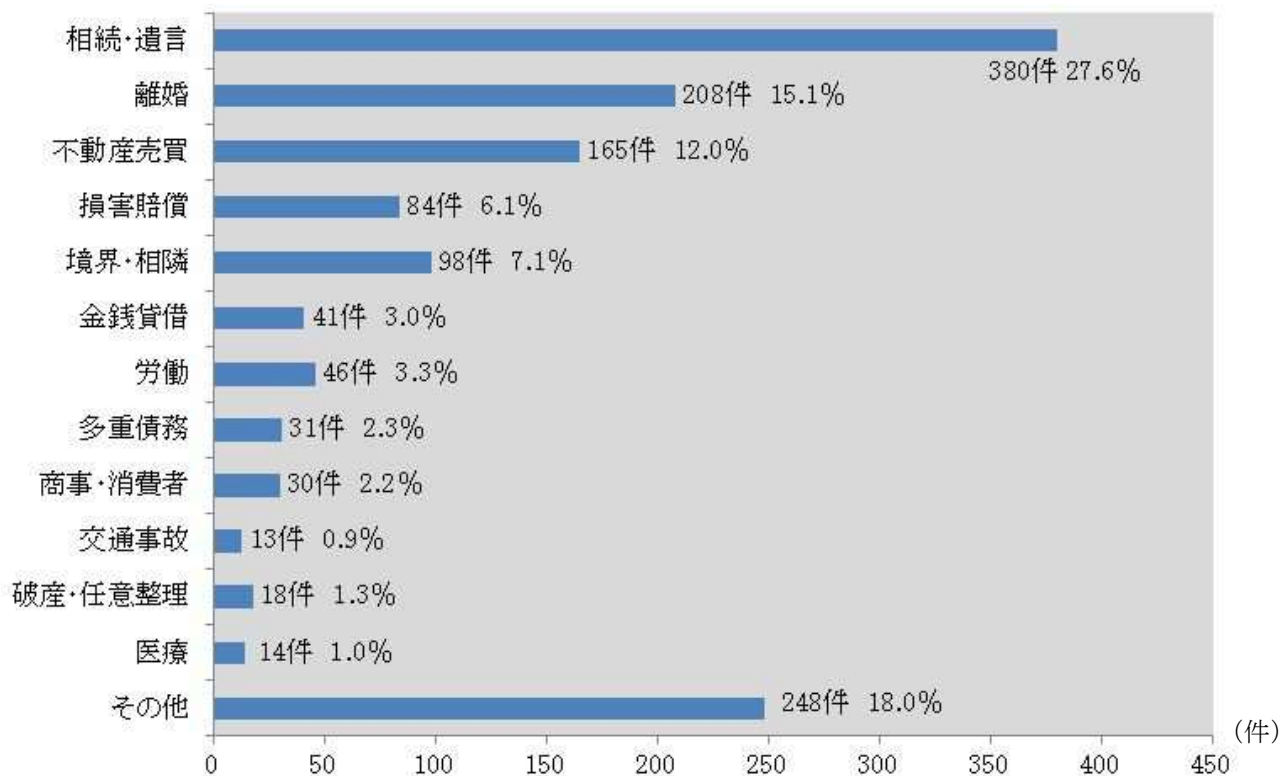
※2：平成 28 年 4 月よりすまいづくり推進課へ移管

※令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言時の休止期間あり

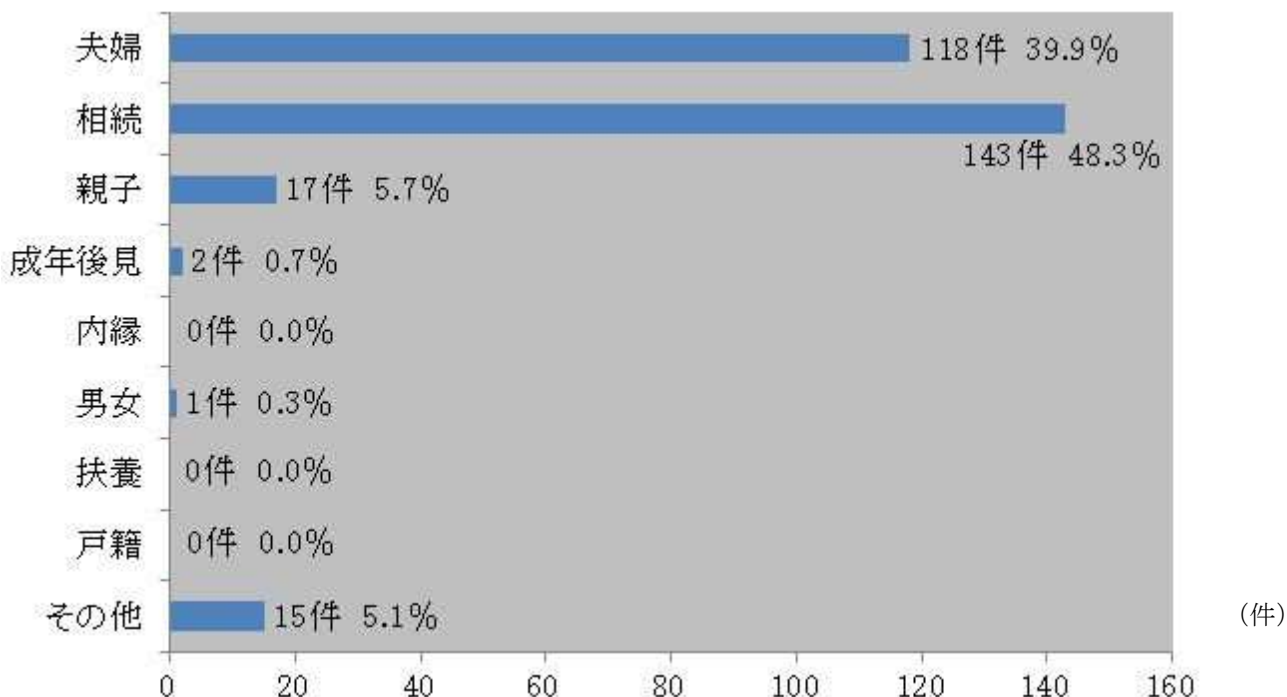


〔法律相談・家事相談の内容と件数〕

【法律相談】 1,376 件



【家事相談】 296 件



※構成比(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

## 2 市政相談・市民生活相談

市役所には多くの市民が、市政に関することや日常生活上に起こる諸問題について、相談に来られます。

相談の内容をお聞きし、市行政に関する課題は担当課へ繋ぐことで、解決へ向かうよう努めています。市所管課や専門相談への案内をはじめ情報提供など、明るく安心できる市民生活を支援しています。

令和2年度の相談件数は、524 件でした。

### 令和2年度の市政相談等

相談種別	局名	件数
市政相談	政策局	13
	総務局	18
	財務局	12
	市民局	54
	産業文化局	14
	健康福祉局	53
	こども支援局	8
	環境局	12
	都市局	12
	土木局	16
	選挙管理委員会	0
	中央病院	4
	消防局	0
	上下水道局	5
	教育委員会	11
	議会事務局	0
	公社等	0
	国関係	4
	県関係	0
	計	236
市民生活相談		288
合 計		524

### 3 特別合同相談

市民の日常生活上起こる身近な問題についての各種相談に対応するため、関係機関、団体等の協力を得て、総務省兵庫行政評価事務所、西宮地区行政相談委員協議会、西宮市の三者の主催で「特別合同相談所」を令和2年10月6日に開設しました。

参加機関は、次のとおりです。

兵庫県社会保険労務士会	近畿税理士会	兵庫県弁護士会
兵庫県司法書士会阪神支部	阪神公証センター	西宮地区行政相談委員協議会
兵庫県土地家屋調査士会阪神支部	西宮市	兵庫行政評価事務所

#### 機関別・内容別件数集計表

(単位：件)

機 関 別	件数	行政相談分野別 受付件数	件数
西宮市	8	公務員	0
兵庫県司法書士会 阪神支部	13	消費者保護	0
近畿税理士会 阪神支部	6	行政手続	0
兵庫県土地家屋調査士会 阪神支部	3	統計	0
兵庫県社会保険労務士会 西宮支部	1	郵政	0
阪神公証センター 西宮支部	5	I T・通信	1
兵庫県弁護士会	8	安心・安全な暮らし	0
行政相談委員	2	法秩序維持	0
兵庫行政評価事務所	0	国民の権利擁護	13
合 計	46	出入国・輸出入	0
		租税	6
		公的財産・公共住宅	1
		金融・財務	1
		教育・文化	0
		厚生	1
		雇用・労働	0
		社会福祉	0
		保険・年金	1
		農林水産業	1
		工業・産業	0
		運輸	0
		観光	0
		国土・都市	1
		河川・海岸保全	0
		道路	1
		宅地・建物	0
		環境保全	2
		公衆衛生	1
		選挙・国会	0
		その他	0
		民事関係	16
		合 計	46

※行政評価事務所データによる

## 4 外部公益通報

平成 18 年 4 月 1 日より公益通報者保護法が施行されました。この法律は、通報を理由とした解雇その他不利益取り扱いを制限し、公益通報者の保護を図ろうとするものです。

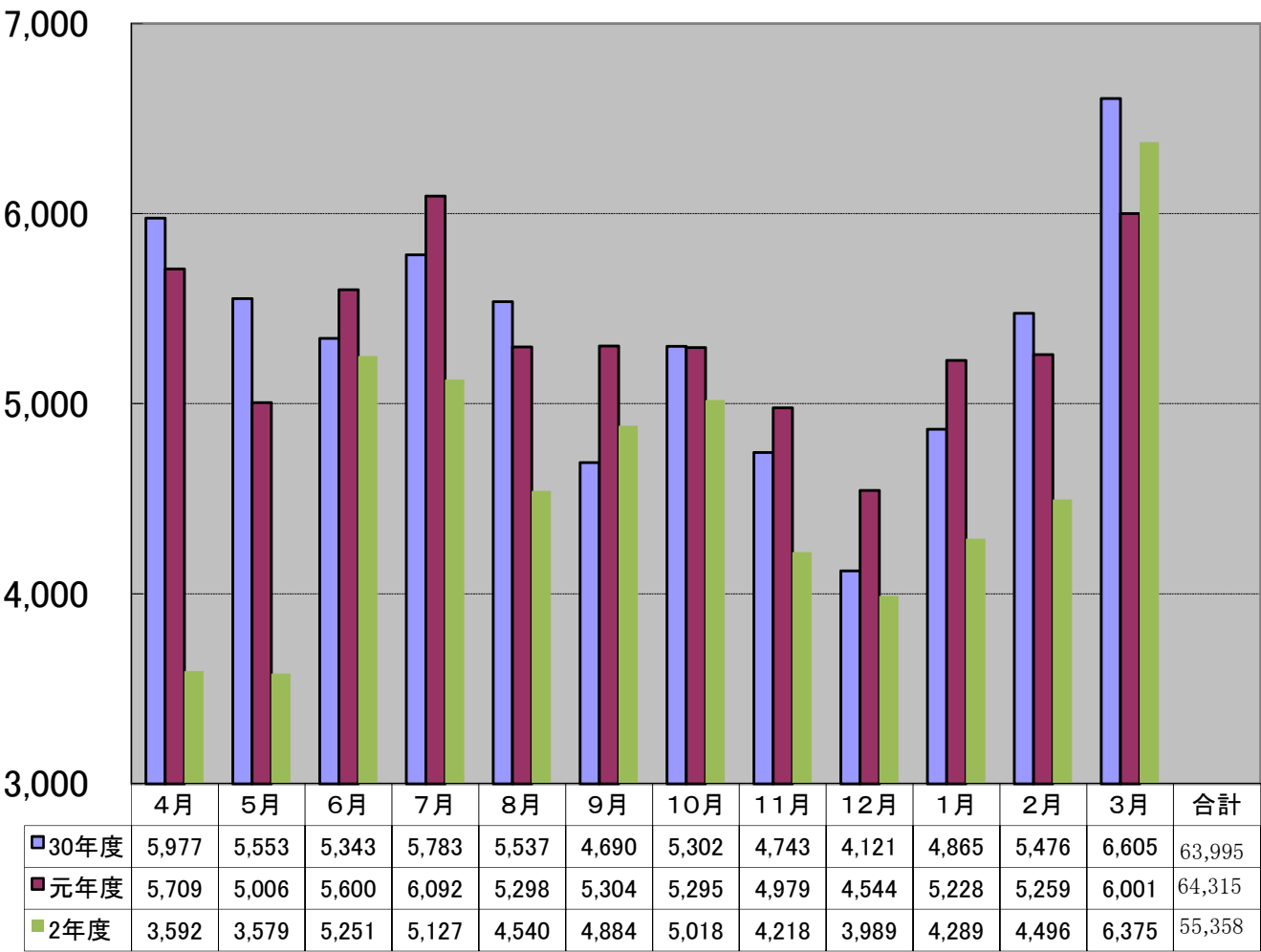
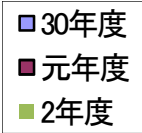
西宮市では、平成 18 年 11 月 1 日付で公益通報に関する要綱を制定し、運用を開始しています。

令和 2 年度は、相談 0 件、申請 0 件でした。

# 案内業務

市役所に来られた市民に、各課や、市役所周辺の場所、行事等を案内しています。

## 来庁者月別統計表



## その他の業務

### 西宮市民憲章の推進

市制施行 45 周年を記念して制定された、「みどりとしあわせのまち」づくりを推進するための西宮市民憲章について、憲章額を公的施設に掲示するとともに、市刊行物や封筒に憲章を印刷し、その推進を図っています。

憲章額贈呈状況は 16 年度は 2 件 上ヶ原幼稚園、甲山自然学習館、17 年度は 1 件 環境学習サポートセンター、18 年度は 1 件 塩瀬中学校、23 年度は 3 件 鳴尾公民館、香櫨園小学校、教育委員会庁舎、27 年度は 1 件 瓦木公民館、30 年度は 1 件 鳴尾支所でした。

#### 西宮市民憲章(昭和45年11月3日制定)

美しい風光と豊かな伝統のまち、西宮の市民としてこの憲章を定めます。  
これは未来へはばたくわたくしたちの合い言葉です。

- その 1 西宮を  
みどりと青空の明るいまちにしましょう
- その 2 西宮を  
教育と文化のかおり高いまちにしましょう
- その 3 西宮を  
心のかよった福祉のまちにしましょう
- その 4 西宮を  
希望にみちた産業のまちにしましょう
- その 5 西宮を  
心身ともに健やかなしあわせのまちにしましょう

## 広聴の組織と事業のあゆみ

### (1) 広聴・相談業務担当組織の変遷

昭和26年 4月	市政ニュース第一号に『市民の声を募る』と掲載。事業課担当
30年 9月	公聴に関する事務分掌が規則化され、市長室企画広報課担当
34年10月	総務部広報統計課広報公聴係
38年10月	総務部広報安全課公聴係
11月	公聴の常設室として新館1階に市民相談室を開設
40年 4月	市長公室広報法制課
9月	本館正面に事務室を移動
41年10月	市民相談課を市政相談室に名称変更、市政相談のみ担当
42年10月	市長公室広報課
44年 4月	市長公室広報公聴課 公聴係を主査制に変更
46年 2月	勤労会館での相談業務を新庁舎1階公聴室に移動
47年 4月	市長公室市民相談室
50年10月	総務局行政部市民相談室
52年 4月	総務局市民相談室 * 「公聴」を「広聴」と呼称
58年 4月	市長室市民相談課
平成14年 4月	総合企画局市長室市民相談課
24年 4月	政策局市長室市民相談課
27年 4月	政策局戦略部市民相談課
28年 4月	政策局市長室市民相談課

(2) 広聴・相談業務のあゆみ

年 度	内 容
昭和30年	公聴に関する事務分掌が規則化され市長室企画広報課が担当（9月）
31年	世論調査実施（昭和29年度に市内公立中学校生徒の保護者を対象に実施、昭和31年度より毎年実施）
36年	「巡察員制度」（市政パトロール）開始（9月） *昭和43年9月廃止
38年	公聴係新設に伴い常設室として市民相談室を開設（11月）
39年	市政街頭相談開始 *昭和42年4月廃止
40年	市政モニター制度開始 *昭和44年4月廃止
43年	巡察員制度の廃止に伴い特別巡察実施（12月、3月）
44年	施設見学会開始 *平成26年11月廃止 巡察員制度の廃止に伴い公聴専用電話（苦情110番）設置（10月）
45年	法律・家事・交通事故・交通事故法律・人権・心配ごと・県政一般・電話、電気相談を民生局社会部生活課より移管し、相談窓口の一本化 （各所管で個別に対応していたが、42年10月社会課市民生活相談係に統合、44年生活課に事務移管）
46年	課長級以上による市政公聴マン制度開始 *昭和50年4月廃止
47年	市民提案制度開始 *昭和50年4月廃止 市長相談開始（6月） *昭和53年4月廃止
48年	電話、電気相談廃止
49年	行政相談開始
51年	交通事故法律相談廃止 『市民の声』処理規則の制定（6月）
52年	世論調査を市民意識調査に名称変更
53年	年金相談開始 *平成19年4月廃止
54年	宅地建物取引苦情相談開始（平成7年度より不動産相談に名称変更）
56年	建築相談開始



年 度	内 容
平成 2年	庁舎総合案内業務を管財課より移管 パソコン通信による市政相談開始（6月）
4年	パソコン通信による市政モニター開始
5年	市長対話「トーキング・トゥモロー・西宮」開始（6月）
7年	震災復興特別相談所の開設（以降随時開設）
9年	登記境界相談開始（9月）
10年	インターネットによる市政相談開始（8月） 公正証書相談開始（9月）
11年	インターネットによる市政モニター開始（4月）
13年	市長対話「まちかどトークにしのみや」開始（6月）
15年	「まちかど三つの出会い」開始（7月） （①市長対話 ②市政出前講座 ③まちづくり工房）
16年	「まちかどレクにしのみや」の講座内容等をホームページに掲載（7月）
18年	西宮市外部公益通報に関する要綱の制定（11月）
19年	電子会議 廃止 年金相談 廃止 政党・会派等予算要望検索システム供用開始（7月）
20年	税務相談 廃止 法律相談の間接受任開始（4月） 法律相談（多重債務相談）の直接受任開始（8月） 団体要望検索システム供用開始（8月）
23年	市民の声検索システム供用開始（5月）
25年	市政モニター制度開始
26年	施設見学会廃止（11月）
28年	不動産相談・建築相談を都市局へ移管
30年	投函箱の設置「市長への手紙」（11月）

## 西宮市市民の声等処理規則

令和3年4月1日

西宮市規則第59号

西宮市市民の声処理規則(昭和51年西宮市規則第11号)の全部を改正する。

(趣旨)

第1条 この規則は、市民等(個人、政党及び市議会の会派等並びに団体をいう。以下同じ。)からの提案、意見及び要望等(以下「提案等」という。)並びに通報及び問合せの処理について必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 市民の声 市民相談課で受け付ける個人からの提案等で、次に掲げるものをいう。

ア 市ホームページの市民の声投稿フォームから送信されたもの

イ 市の指定する用紙若しくは封筒又は方法で提出されたもの

ウ ア又はイに掲げるもののほか、電子メールで送信されたもの又は文書で提出されたものであって、市民の声その他これに類する文言が記載されたもの

エ アからウまでに準ずるものとして市民相談課長が認めたもの

(2) 政党・会派等要望 市民相談課で受け付ける政党又は市議会の会派等からの提案等をいう。

(3) 団体要望 市民相談課で受け付ける団体からの提案等(政党・会派等要望を除く。)をいう。

(4) 通報 市ホームページの通報フォーム等から送信された道路、公園及びごみ等に関する通報をいう。

(5) 問合せ 市ホームページの問合せフォームから送信された問合せ等をいう。

(6) 市民の声システム 電子計算機を用いて、市民の声、政党・会派等要望及び団体要望並びに通報及び問合せの受付、起案、回答、公開その他の事務の処理を行うためのシステムで、市民相談課が管理するものをいう。

(7) 原局等 市民等からの提案等並びに通報及び問合せの内容に関する事務を所管する局、部、課等をいう。

(市民の声システム)

第3条 市民の声は、市民の声システムにより市民相談課長から原局等の長へ回付し、そ

の処理を求めるものとする。

2 原局等の長は、前項の規定による回付を受けたときは、市民の声システムを用いて、当該市民の声の処理を行うものとする。ただし、市民の声の処理に係る事務のうち、口頭での回答その他その性質上市民の声システムを用いることができない事務及び他の方法により処理することが適当と認められる事務については、この限りでない。

3 前2項の規定は、政党・会派等要望及び団体要望の処理について準用する。

(市民の声の処理)

第4条 原局等の長は、前条第1項の規定による回付を受けたときは、当該市民の声について十分な調査及び検討を行い、総合的視点に立って遅滞なく結論を出さなければならない。

2 原局等の長は、前項の規定により結論を出したときは、次に定めるところによりの確かつ速やかに回答を行うとともに、当該回答に基づく対応を行わなければならない。

(1) 速やかに実施できる事項については、その具体的な時期及び方法を明示すること。

(2) 将来において実施する事項については、その見通し及び当該実施に至るまでに行う措置を明示すること。

(3) 実施できない事項については、処理を引き延ばし、又は回避せず、かつ、その理由を明示すること。

(4) 調査等に日時を要する場合においては、その旨を市民の声を提出した者(以下「提出者」という。)に明示すること。

(5) 回答については、提出者に直接行うこと。

(6) 回答の方法については、緊急性及び必要とされる正確性に応じ、市民の声システム、文書、口頭、電話等により行うものとし、口頭、電話等による場合は、その回答の内容等を記録すること。

3 前項の規定にかかわらず、次に掲げる場合は、原局等の長は、市民の声に対する回答を行わないことができる。

(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) 提出者が回答に必要な連絡先等を示さなかったとき。

(3) 個人を特定しなければ回答できない場合

であって、提出者が氏名及び住所等個人の特定に必要な事項を示さなかったとき。

- (4) 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。
- (5) 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、以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。
- (6) 市民の声の内容が次に掲げるものであるとき。

ア 専ら個人又は団体等に対する誹謗、中傷等に当たるもの

イ 営業活動を目的としたもの

ウ 公序良俗に反するもの

エ 提出者の個人的見解のみが示されているもの

オ 不明確で具体性に欠けるもの又は意図が明確でないもの

カ 事実と相違し、又は事実であると確認できないもの

キ 市政と直接関わりがないもの

ク 市へのお礼に当たるもの

- (7) 前各号に掲げるもののほか、原局等の長が回答を行わないことが適当であると認めたとき。

4 第2項の規定にかかわらず、災害等市の危機事態の発生時において、当該危機事態に係る同一事案に関する市民の声が短期間に多数寄せられている場合であって、当該市民の声に対する回答に代わる情報を市ホームページへの掲載その他の方法により公表したときは、これをもって、当該市民の声に回答したものとみなすことができる。

5 原局等の長は、第3項の規定により回答を行わないとき又は前項の規定により回答したものとみなす場合においても、必要な調査を行うなどの確な処理を行わなければならない。

6 原局等の長は、前各項の規定により市民の声の処理を行ったときは、市民相談課長に当該処理の結果を報告するものとする。この場合において、原局等の長は、市民の声(第2条第1号アに該当し、かつ、その内容が公開に適するものに限る。)に対する回答を行ったとき(第4項の規定により回答したものとみなす場合を除く。)は、当該市民の声の内容及び回答を個人が特定できない程度に加工したものを、市民の声システムにより市民相談課長に提出するものとする。

(調整等)

第5条 市民の声の内容が複数の原局等に関係する内容であるときは、当該市民の声に係る複数の原局等の長において、その処理について協議し、調整する。

2 前項の規定にかかわらず、当該市民の声に係る複数の原局等の長において調整が困難なものであるときは、市長室長が副市長と協議し、調整する。

3 市民の声に係る事務を所掌する原局等が明らかでないものについては、政策局長が副市長と協議し、当該事務を所掌すべき原局等を決定する。

(原局等で受け付けた提案等の処理)

第6条 原局等で受け付けた市民等からの提案等は、原局等において処理しなければならない。

2 第4条第1項から第5項までの規定は、前項の規定による処理について準用する。

3 第1項の規定にかかわらず、原局等の長は、市民等からの提案等が文書で作成され、かつ、その宛名が市長であるときは、市民相談課長と当該提案等の処理方法について協議することができる。

4 秘書課長は、秘書課において受け付けた市民等からの提案等で、他の原局等で処理することが必要なものについては、当該提案等及びその受付の事情を文書で市民相談課長に通知しなければならない。

(通報、問合せ等の処理)

第7条 通報及び問合せは、原局等において処理しなければならない。この場合において、原局等の長は、市民の声システムを用いることができる事務については、市民の声システムを用いるよう努めるものとする。

(市長以外の市の執行機関等の権限に属する事務に関する市民の声の処理)

第8条 市民相談課長は、市長以外の市の執行機関等の権限に属する事務に関する市民の声を受け付けたときは、当該執行機関等に当該市民の声を回付するとともに、第4条に規定する処理に準じて処理を行うよう求めるものとする。

(市政以外の事項に関する提案等の処理)

第9条 市民相談課長又は局、部、課等の長は、市政以外の事項に関する市民等からの提案等を受け付けたときは、当該事務を処理すべき機関の長に対し当該提案等の内容を送付し、又は当該提案等を行った者に対し当該機関の名称及び連絡先を教示するものとする。

(補則)

第10条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

- 1 この規則は、令和3年4月1日から施行する。
- 2 改正後の西宮市市民の声等処理規則の規定は、この規則の施行の日以後に受け付けされた市民の声等の処理について適用し、同日前に受け付けされた市民の声等の処理については、なお従前の例による。

## 西宮市外部公益通報に関する要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、公益通報者保護法（平成16年法律第122号。以下「法」という。）の施行に伴い、西宮市において、労働者からの公益通報を適切に処理するため、本市が講じるべき措置を定めることにより、事業者の法令遵守を推進し、もって市民生活の安定と社会経済の健全な発展に資することを目的とする。

### (定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 労働者 労働基準法（昭和22年法律第49号）第9条に規定する労働者（西宮市内部公益通報に関する要綱第2条第1号に規定する職員等を除く。）をいう。
- (2) 外部公益通報 労働者が法第2条第3項に規定する通報対象事実（以下「通報対象事実」という。）に関し、当該通報対象事実について処分又は勧告等を行う権限を有する本市の行政機関に対して行う同条第1項に規定する公益通報をいう。
- (3) 通報者 外部公益通報をした労働者をいう。

### (通報及び相談の窓口)

第3条 外部公益通報及びこれに関する相談を受け付ける窓口は、通報対象事実について処分又は勧告等の事務を所掌する課等（以下「所管課」という。）とする。ただし、公益通報全般に係る相談については、市民相談課で受け付けることとする。

### (通報の処理)

第4条 労働者は、外部公益通報を行おうとするときは、外部公益通報書に通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしていると信ずるに足りる相当の理由を証する書類等を添付して、所管課に提出しなければならない。

- 2 所管課は、外部公益通報書の提出を受けたときは、その内容について審査を行い、外部公益通報として受理した時は受理した旨を、受理しないときは受理しない旨及びその理由を、通報者に通知するものとする。この場合において、受理したときは市民相談課に通知するものとする。
- 3 所管課以外の課等は、通報対象事実の通知及びこれに関する相談を受けたときは、速やかに市民相談課に引き継がなければならない。
- 4 前項の場合において、市民相談課は、調査のうえ所管課へ引き継ぎ、又は権限を有する本市以外の行政機関を当該労働者に教示しなければならない。

### (調査の実施)

第5条 所管課は、外部公益通報を受理した場合は、速やかに必要な調査を行うものとする。

- 2 所管課は、調査の実施に当たっては、通報者の秘密を守るため、通報者が特定されないよう十分配慮するとともに、利害関係人の営業の秘密、信用、名誉及びプライバシー等に配慮しなければならない。

### (調査結果に基づく措置)

第6条 所管課は、前条の規定における調査の結果、通報対象事実があると認めるときは、関係法令に基づく処分その他適切な措置を講じることとする。

(措置結果等の通知)

第7条 所管課は、通報対象事実についての調査結果、措置及び是正の内容を通報者及び市民相談課に通知しなければならない。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、外部公益通報の処理に関して必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

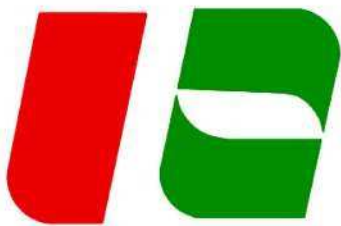
この要綱は、平成18年11月1日から実施する。



## 西宮市章

西宮の「西」の字をてん書で真ん中に表示しその周りを「宮」を表現する片仮名の「ヤ」三つの組み合わせで取り囲んだもの。

大正 15 年 4 月 15 日制定。



## 西宮市旗

白地に赤色と緑色で西宮の「に」をデザイン化したもので、赤は明るい太陽と「しあわせ」を表わし、緑は東六甲の美しい自然に囲まれたまちであることを象徴、全体として「緑としあわせのまち」を表わしている。

昭和 45 年 11 月 3 日制定。



## 市花・さくら

市制 40 周年記念事業の一つとして市民から公募。夙川・満池谷・北山貯水池など阪神間の桜の名所と言われる所が多いことから選ばれた。

昭和 40 年 3 月 2 日制定。



## 市の木・くすのき

市民の緑化意識の啓発を行うため、市花同様市民から公募。自然環境保全審議会で、応募総数の 4 割が希望した「くすのき」に決定した。

昭和 53 年 9 月 21 日制定。

# 西宮市歌

北村 正元 作詞  
山田 耕祐 作曲

♩ = 56



まつ の み ど り の に し - の み や - ち



ぬ の う ら わ - の あ - け - く - れ に - つ



ど い た の し む み ん せ い の - き



け や た か な る じ ち - の か ね -

1 松の緑の西宮  
茅渟の浦曲のあけくれに  
集い楽しむ民生の  
聞けや高鳴る自治の鐘

2 灘の五郷の名も著く  
清水さやけきこの里に  
ひらく文化を建設の  
槌にとどろく西宮

3 えびすの宮の森のかげ  
つとめいそしむ生業の  
築く平和の意気高く  
立てりわれらの西宮



# 文教住宅都市西宮の歌

喜志 邦三 作詞  
鎌田 廉平 作曲

The musical score is written on a single staff in treble clef with a common time signature (C). The tempo is marked *mf* (mezzo-forte) at the beginning and *mp* (mezzo-piano) at measure 13. The score consists of five lines of music, each with Japanese lyrics underneath. The lyrics are: わがまち たーか きり そ う あーり (1-4), ぶん きょう じゅ う た く と し の な を (5-8), せ かい に つ ぐ る に し の み や (9-12), われーら たがいに てをーとりて (13-16), ゆくみち こころの はなーも さ く (17-20). The score includes various musical notations such as notes, rests, and dynamic markings.

1 わが町 高き 理想あり  
文教住宅都市の名を  
世界に告ぐる 西宮  
われら互いに 手を取りて  
行く道 心の 花も咲く

2 わが町 伸びて 限りなし  
文教住宅都市の名を  
歴史にするす 西宮  
われら住む町 うるわしや  
かわらぬ緑も ゆたかなり

3 わが町築く いしずえよ  
文教住宅都市の名に  
明日を誓う 西宮  
われら愛する この町は  
青空はるかに 澄みわたる