

# 広聴のまとめ

令和5年度(2023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 .....          | 10  |
| 3 政党・会派等要望 .....      | 12  |
| 4 市民意識調査 .....        | 13  |
| 5 市政モニター制度 .....      | 16  |
| 6 市長対話事業等 .....       | 17  |
| 7 総合コールセンター .....     | 19  |
| 8 庁舎見学会 .....         | 19  |
| 相談業務のまとめ              |     |
| 1 専門相談 .....          | 20  |
| 2 市政相談・市民生活相談 .....   | 23  |
| 3 特別合同相談 .....        | 24  |
| 4 外部公益通報 .....        | 25  |
| 案内業務 .....            | 26  |
| その他の業務 .....          | 27  |
| 広聴の組織と事業のあゆみ .....    | 28  |
| 西宮市市民の声処理規則 .....     | 32  |
| 西宮市外部公益通報に関する要綱 ..... | 35  |

# 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」、「市政モニター制度」、「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」、「登記・境界相談」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5年6月には、市の業務や様々な制度・手続き、施設などに関する一般的なお問合せにお答えする総合コールセンターを開設しました。総合コールセンターは、土日祝日についても業務を実施しており、また、外国語にも対応しております。

この「広聴のまとめ」は、令和5年度中に寄せられました市民の声や市民意識調査などの概要、相談の記録等をまとめたものです。ご高覧のうえ、ご参考にいただければ幸いです。

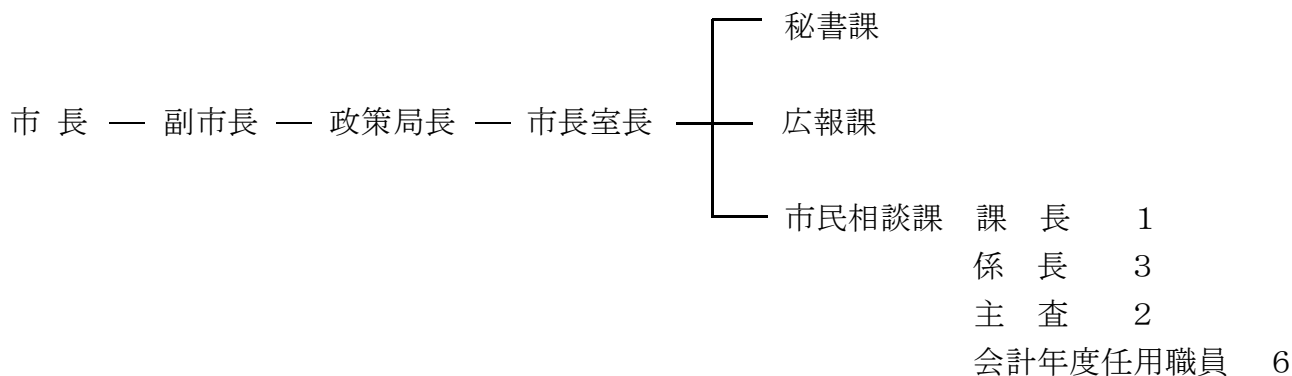
令和6年(2024年)9月

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5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。

また、総合コールセンターの運営について、業務委託で実施しています。

### 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。

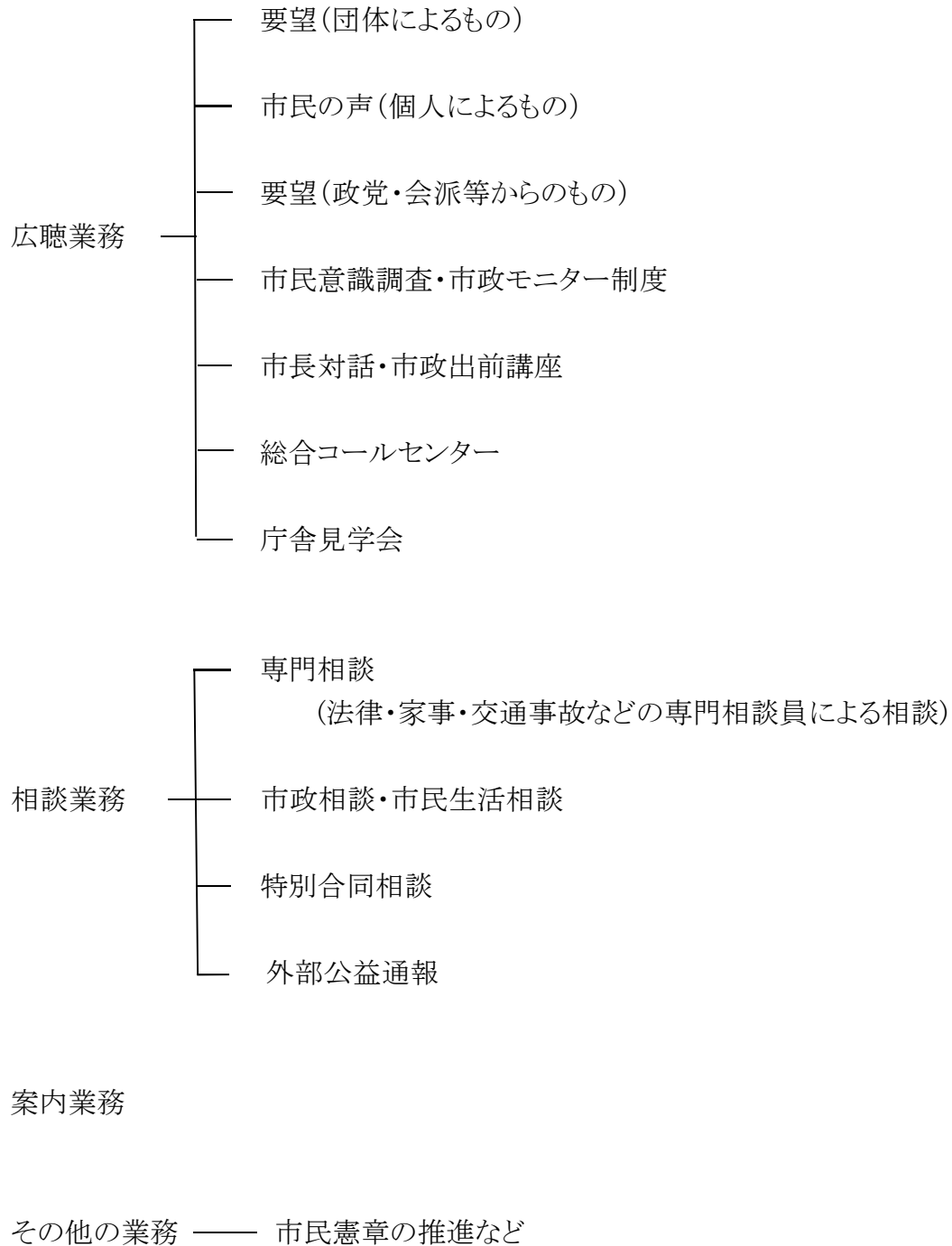
### 3 案内業務

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



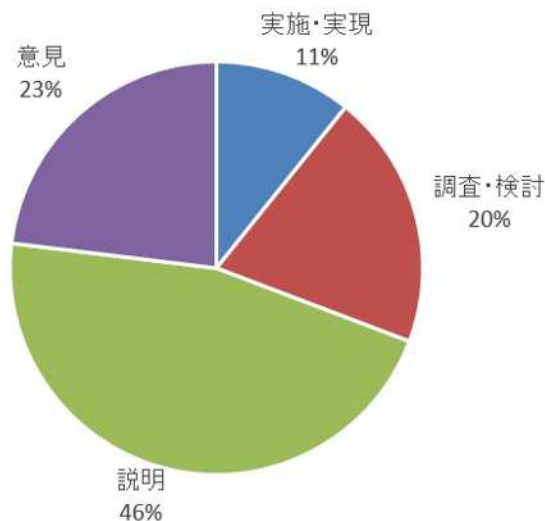
# 広聴業務のまとめ

## 1 要望 受付件数 75 件（前年度 75 件）

### 【 処理結果 】

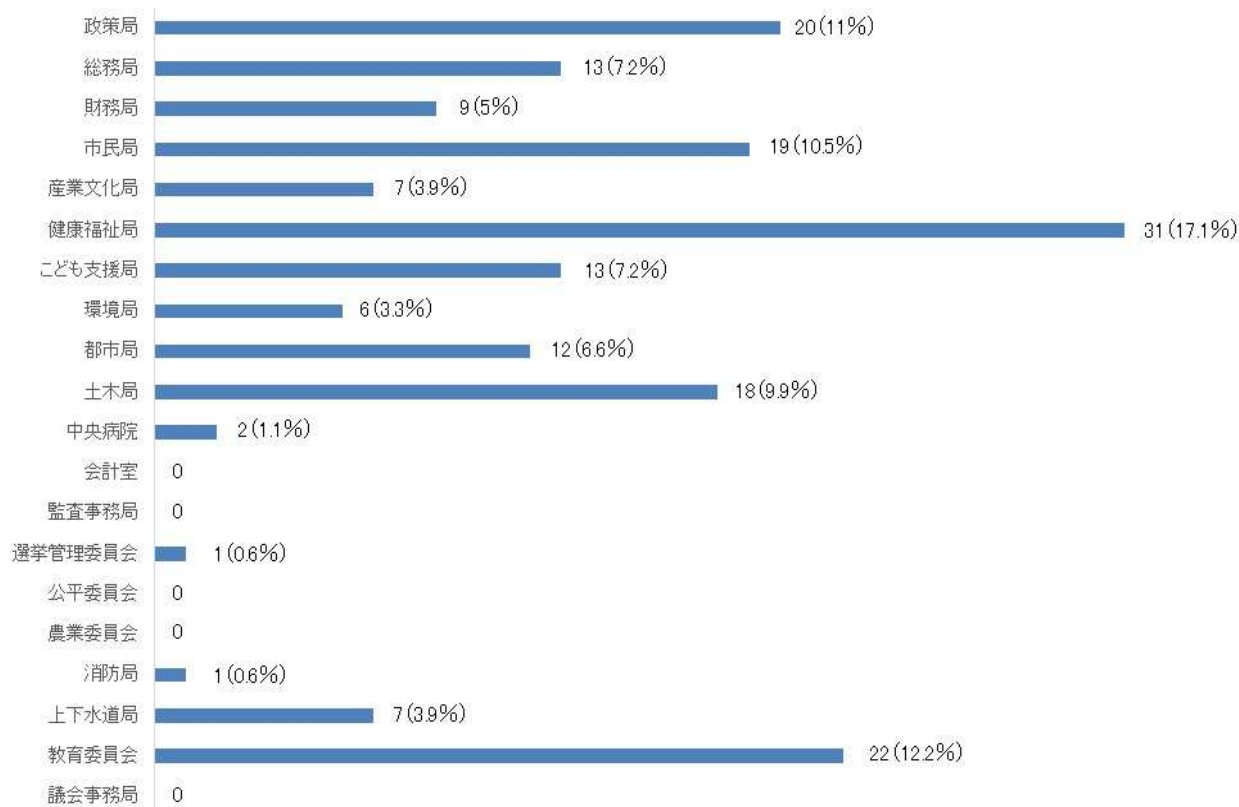
|       |      |
|-------|------|
| 実施・実現 | 14 件 |
| 調査・検討 | 26 件 |
| 説明    | 60 件 |
| 意見    | 30 件 |

※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



### 【 局別受付件数 】 181 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 (%) は小数点第 2 位以下を四捨五入しているため、構成比の合計が 100%にならない場合があります。

## 令和5年度 団体要望受付簿

| 受付番号 | 受付日  | 団体名                | 件名  | 回付先                                      |
|------|------|--------------------|---|--|
| 1    | 4/20 | 西宮市立幼稚園連合会         | 公立園の再編案についての意見書                               | 政策局、こども支援局、教育委員会                         |
| 2    | 5/19 | 西宮市公立幼稚園13園PTA     | 令和6(2024)年度西宮市公立幼稚園に関する教育施策および教育予算に対する要望書     | こども支援局、教育委員会                             |
| 3    | 5/30 | ミドリライフサービス株式会社     | 嘆願書   | 健康福祉局                                    |
| 4    | 5/30 | ミドリライフサービス株式会社     | 嘆願書   | 政策局                                      |
| 5    | 6/5  | 済生会兵庫県病院をまもる西宮市民の会 | 市長への手紙 5号-2                                   | 健康福祉局                                    |
| 6    | 6/5  | 西宮家族会 他            | 要望書   | 市民局、健康福祉局、都市局                            |
| 7    | 6/12 | ミドリライフサービス株式会社     | 嘆願書   | 健康福祉局                                    |
| 8    | 6/20 | 阪神土建労働組合 他         | 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         | 財務局、市民局、産業文化局、こども支援局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会 |
| 9    | 6/23 | 新日本婦人の会西宮支部        | 懇談のお願い  | 教育委員会                                    |
| 10   | 7/4  | 特定非営利活動法人 兵庫県腎友会   | 令和6年度予算にかかる要望                                 | 総務局、市民局、健康福祉局                            |
| 11   | 7/11 | 鷲林寺南町自治会           | 県道大沢西宮線、鷲林寺南町沿道の「県整備計画」推進の為の道路脇余剰地の、市営公園化のお願い | 土木局                                      |
| 12   | 7/12 | 西宮の医療介護考える会 他      | 嘆願書   | 健康福祉局                                    |
| 13   | 7/12 | 西宮の医療介護考える会 他      | 嘆願書   | 健康福祉局                                    |
| 14   | 7/12 | 平和と福祉のまち西宮をつくる会    | 西宮市のコロナ対策に関する要望ならびに質問書                        | 健康福祉局                                    |
| 15   | 7/12 | 平和と福祉のまち西宮をつくる会    | マイナンバーカード発行などマイナンバー事務に関する要請書                  | 総務局、市民局                                  |
| 16   | 7/20 | 西宮市PTA協議会          | 令和6(2024)年度教育施策および教育予算に対する要望書                 | 教育委員会                                    |
| 17   | 7/31 | 兵庫県社会保障推進協議会       | 2023年度社会保障施策等についての要望書                         | 政策局、総務局、財務局、市民局、健康福祉局、こども支援局、教育委員会       |

| 受付番号 | 受付日  | 団体名                | 件名                                  | 回付先                         |
|------|------|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 18   | 7/31 | 名神あけぼの園保護者会        | 利用者に関する要望書                          | 健康福祉局                       |
| 19   | 7/31 | 西宮市助産師会            | 要望書                                 | 健康福祉局                       |
| 20   | 8/7  | 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                      | 健康福祉局                       |
| 21   | 8/7  | 社会福祉法人 一羊会         | 2024 年度以降の予算編成に関する要望について            | 健康福祉局                       |
| 22   | 8/7  | 鷲林寺自治会             | 要望書                                 | 政策局                         |
| 23   | 8/17 | 済生会兵庫県病院をまもる西宮市民の会 | 要請書                                 | 健康福祉局                       |
| 24   | 8/21 | 北甲子園口連合町内会         | J R 甲子園口北側の整備に関する要望書                | 政策局、土木局                     |
| 25   | 8/21 | 瓦木連合町内会            | J R 甲子園口駅北側の整備について（要望）              | 政策局、土木局                     |
| 26   | 8/22 | 一般社団法人 西宮建設協会      | 要望書                                 | 政策局、財務局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会 |
| 27   | 8/24 | 六麓荘町町内会            | 要望書                                 | 都市局、土木局                     |
| 28   | 8/24 | 西宮市私立幼稚園連合会        | 幼稚園行政への要望書                          | こども支援局                      |
| 29   | 8/28 | 西宮商工会議所 建設業部会      | 令和 6 年度西宮市建設関係予算の執行に対する要望           | 政策局、財務局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会 |
| 30   | 8/31 | 西宮市難病団体連絡協議会       | 令和 5 年度難病対策拡充に関する要望書                | 総務局、市民局、健康福祉局、上下水道局、教育委員会   |
| 31   | 9/1  | 一般社団法人 西宮市歯科医師会 他  | 令和 6 年度西宮市予算編成等にかかる要望について           | 市民局、健康福祉局                   |
| 32   | 9/5  | 甲子園九番町自治会（甲子会）     | ① 甲子園筋西側歩道の拡幅と②新設マンション建設について（質問と要望） | 都市局、土木局                     |
| 33   | 9/5  | 兵庫県商工団体連合会 他 1     | 中小企業・小規模事業者の支援策の拡充を求める要請            | 財務局、市民局、産業文化局               |
| 34   | 9/13 | 平和と福祉のまち西宮をつくる会    | マイナンバーカード発行などマイナンバー事務に関する質問書        | 総務局、市民局、健康福祉局               |
| 35   | 9/19 | 学校法人 太田学園つぼみ幼稚園    | 園舎建て替えに当たり仮設園舎等借用についての要望書           | こども支援局                      |



| 受付番号 | 受付日   | 団体名                                  | 件名                                    | 回付先  |
|------|-------|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 36   | 9/21  | 兵庫県交通運輸産業労働組合協議会<br>阪神地域協議会          | ご要請                                   | 政策局、土木局  |
| 37   | 10/3  | 日本弁護士政治連盟兵庫県支部                       | 西宮市への要望                               | 総務局  |
| 38   | 10/3  | 兵庫県司法書士政治連盟                          | 西宮市への要望                               | 政策局  |
| 39   | 10/3  | 部落解放同盟兵庫県連合会                         | 西宮市への要望                               | 市民局  |
| 40   | 10/3  | 成年後見センターリーガルサポート兵庫支部                 | 西宮市への要望                               | 健康福祉局  |
| 41   | 10/3  | 兵庫県行政書士政治連盟                          | 西宮市への要望                               | 政策局、総務局、環境局、土木局                                  |
| 42   | 10/11 | 一般社団法人 西宮市医師会                        | 令和6年度西宮市予算編成に伴う要望事項の提出について            | 健康福祉局  |
| 43   | 10/11 | 一般社団法人 西宮市私立保育協会                     | 要望書                                   | 子ども支援局   |
| 44   | 10/30 | JR 西宮駅周辺地区自治会／<br>NPO 法人ストップ・ザ・アスベスト | JR 西宮駅南西地区第一種市街地再開発事業に関する要望書          | 環境局、都市局  |
| 45   | 10/31 | 生瀬地区自治会連絡協議会                         | 令和5年度の要望書                             | 政策局、総務局、市民局、健康福祉局、子ども支援局、環境局、都市局、土木局、消防局、上下水道局   |
| 46   | 10/31 | 兵庫県福祉4団体                             | 障害・高齢福祉サービス等報酬の改善にむけて、国宛意見書の提出を求める要請書 | 健康福祉局  |
| 47   | 11/1  | 山口地区自治会連絡協議会                         | 令和5年度公共要望事項（西宮市関係）                    | 市民局、環境局、都市局、土木局、教育委員会                            |
| 48   | 11/1  | 西宮在日外国人 児童生徒保護者の会 他                  | 2024年度予算編成に関する申し入れ書                   | 政策局、総務局、市民局、健康福祉局、子ども支援局、産業文化局、都市局、教育委員会、選挙管理委員会 |
| 49   | 11/6  | 連合兵庫東部地域協議会                          | 子どもの側に立った教育改革をすすめるための要請書              | 健康福祉局、子ども支援局                                     |
| 50   | 11/8  | 兵庫県肢体不自由児者父母の会連合会                    | 要望書                                   | 健康福祉局  |
| 51   | 11/9  | 西宮市立北山学園保護者会                         | 要望書                                   | 健康福祉局、子ども支援局、教育委員会                               |
| 52   | 11/20 | 甲子園九番町自治会                            | 甲子園筋の一車線化(?)について(質問及び要望)              | 政策局、土木局  |

| 受付番号 | 受付日   | 団体名                        | 件名   | 回付先   |
|------|-------|----------------------------|--|---|
| 53   | 11/21 | 甲子園九番町自治会                  | 「九番町計画」マンションの甲子園筋西側歩道拡幅について（質問及び要望）        | 都市局、土木局   |
| 54   | 11/21 | 済生会兵庫県病院をまもる西宮市民の会         | 要望   | 健康福祉局   |
| 55   | 12/1  | 西宮商工会議所                    | 令和6年度西宮市行政施策並びに予算に関する要望書                   | 総務局、財務局、産業文化局、環境局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会                   |
| 56   | 12/8  | シェラビア東山台五番街団地管理組合          | シェラビア東山台五番街団地に設置されている外灯について                | 市民局   |
| 57   | 12/11 | J R 西宮駅周辺地区自治会他            | 再質問書                                       | 都市局   |
| 58   | 12/13 | 全日本年金者組合 西宮支部              | 2023 年度高齢期を安心して暮らせる施策を求める要望書               | 市民局、健康福祉局   |
| 59   | 12/14 | 兵庫県弁護士会ほか                  | 成年後見制度利用に係る送付先変更の一括受付に関する要望書               | 健康福祉局   |
| 60   | 12/21 | 全日本建設運輸連帯労働組合 関西地区生コン支部    | 申入書  | 政策局、財務局   |
| 61   | 12/22 | 西宮労働者福祉協議会                 | 2024 年度西宮市政に対する要望書                         | 政策局、総務局、財務局、市民局、産業文化局、健康福祉局、子ども支援局、環境局、上下水道局、教育委員会、中央病院 |
| 62   | 1/23  | シェラビア東山台五番街団地管理組合          | シェラビア東山台五番街団地に設置されている外灯について（お願い）           | 市民局   |
| 63   | 1/29  | 政党機関紙の庁舎内勧誘行為の自粛を求める兵庫県民の会 | 政党機関紙の庁舎内勧誘における実態調査を求める要望書                 | 総務局、財務局   |
| 64   | 1/31  | 済生会兵庫県病院をまもる西宮市民の会         | 回答への質問ならびに要請                               | 健康福祉局   |
| 65   | 2/1   | 「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                | 教育委員会   |
| 66   | 2/6   | 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 | 教育委員会   |
| 67   | 2/7   | 山口地区自治会連絡協議会               | 公共要望事項（県土木関係）                              | 産業文化局、土木局   |

| 受付<br>番号 | 受付<br>日 | 団体名  | 件名  | 回付先                   |
|----------|---------|--|---|-----------------------|
| 68       | 2/13    | 小松商店会                                      | 小松商店会活動に関する<br>要望書                        | 産業文化局、土木局             |
| 69       | 2/13    | ハンセン病問題を学ぶ市民の<br>会                         | 「2023 人権フォーラ<br>ム・振り返り」に加えて               | 政策局、総務局、市民局、健<br>康福祉局 |
| 70       | 2/15    | 浜甲子園団地自治会／甲子園<br>九番町住宅自治会／（一社）<br>まちなね浜甲子園 | バス停留所に上屋・ベン<br>チの設置を求める要望書                | 政策局                   |
| 71       | 2/20    | 西宮市の学校給食費無償化を<br>進める会                      | 2024 年 4 月以降も公立<br>学校給食費の据え置きを<br>求める申し入れ | 教育委員会                 |
| 72       | 2/29    | シェラビア東山台五番街団地<br>管理組合                      | シェラビア東山台五番街<br>団地に設置されている<br>外灯について（お願い）  | 市民局                   |
| 73       | 3/5     | 名塩地区自治会連絡協議会<br>他 1                        | 路線バス（阪急バス）の<br>増便の要望                      | 政策局                   |
| 74       | 3/14    | 名塩木之元町内会                                   | 信号機設置に関する要望<br>書                          | 土木局、教育委員会             |
| 75       | 3/18    | 日本出版労働組合連合会教科<br>書対策部                      | 2024 年度における公正<br>な教科書採択のために<br>（陳情）       | 教育委員会                 |

## 2 市民の声

受付件数 1,316 件(前年度 1,543 件)

Eメールによるもの 1,087 件  
 文書によるもの 229 件  
 (うち「市長への手紙」178 件)

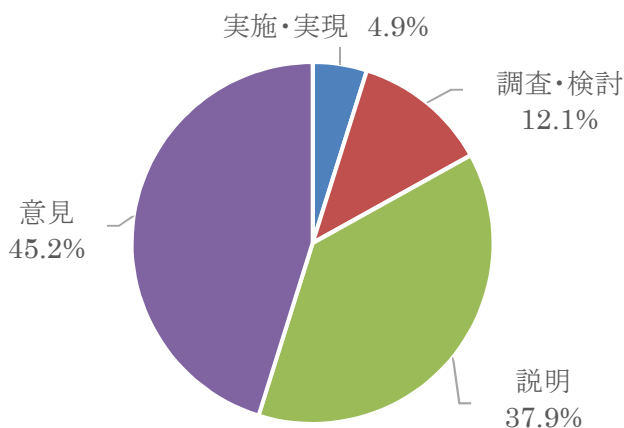
回答要 711 件  
 回答不要※ 605 件

※提出者より「回答不要の意思表示があったもの」及び「連絡先の提示がなかったもの」

### 【処理結果】

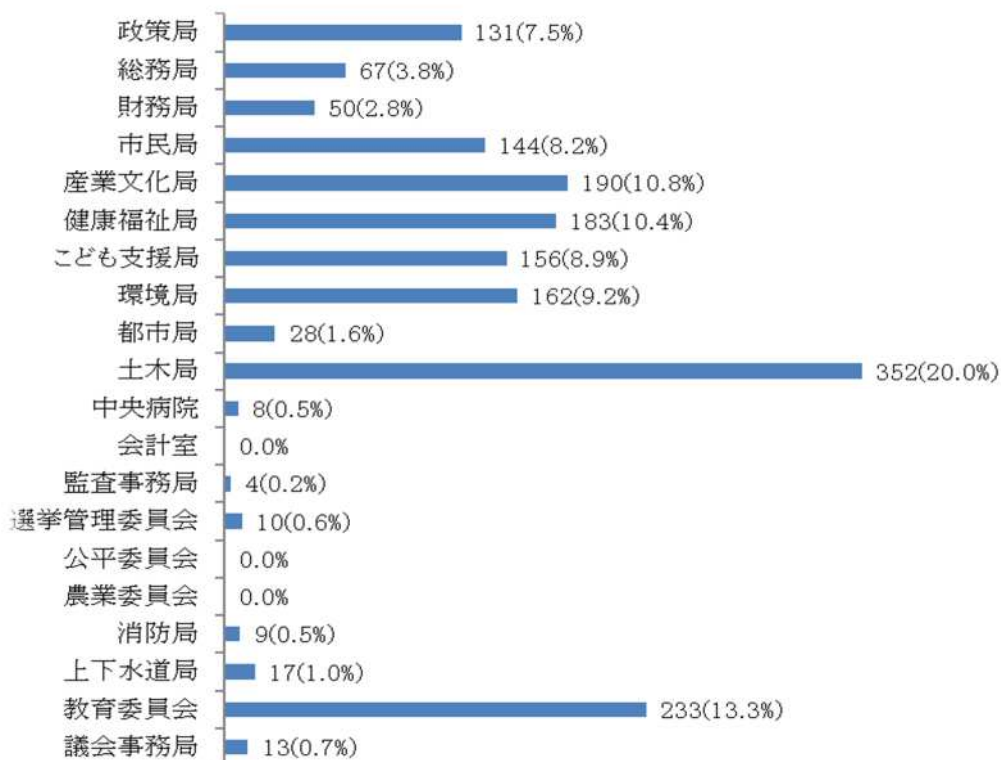
(複数局にまたがるものがあるため、  
 受付件数とは一致しません。)

実施・実現 82 件  
 調査・検討 204 件  
 説明 640 件  
 意見 763 件  
 合計 1,689 件



### 【局別受付件数】1,757 件

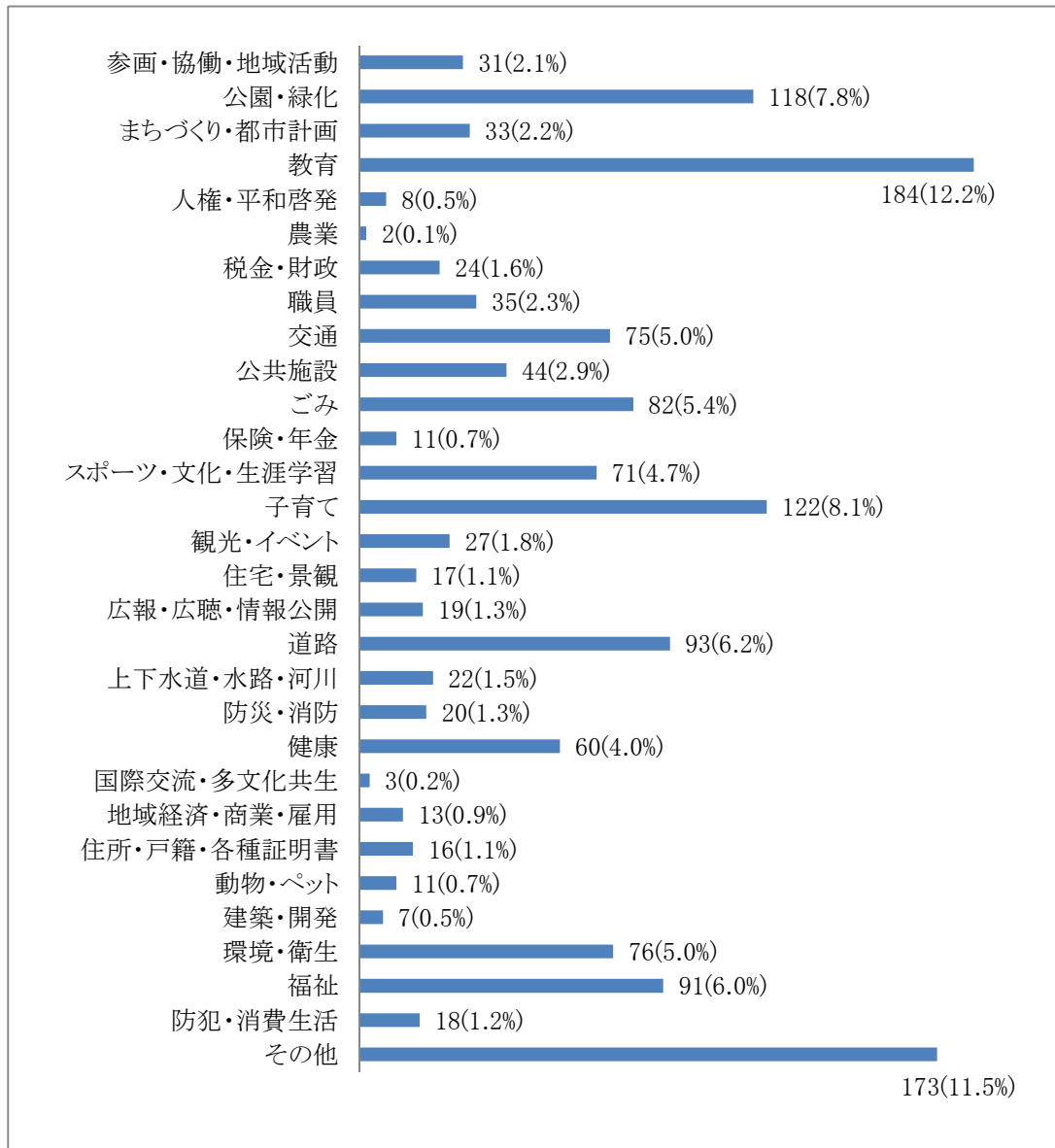
(複数局にまたがるものがあるため、受付件数とは一致しません。)



構成比 (%) は小数点第 2 位以下を四捨五入しているため、構成比の合計が 100%にならない場合があります。

【カテゴリ別受付件数】1,506 件

(複数カテゴリにまたがるものがあるため、受付件数とは一致しません。)



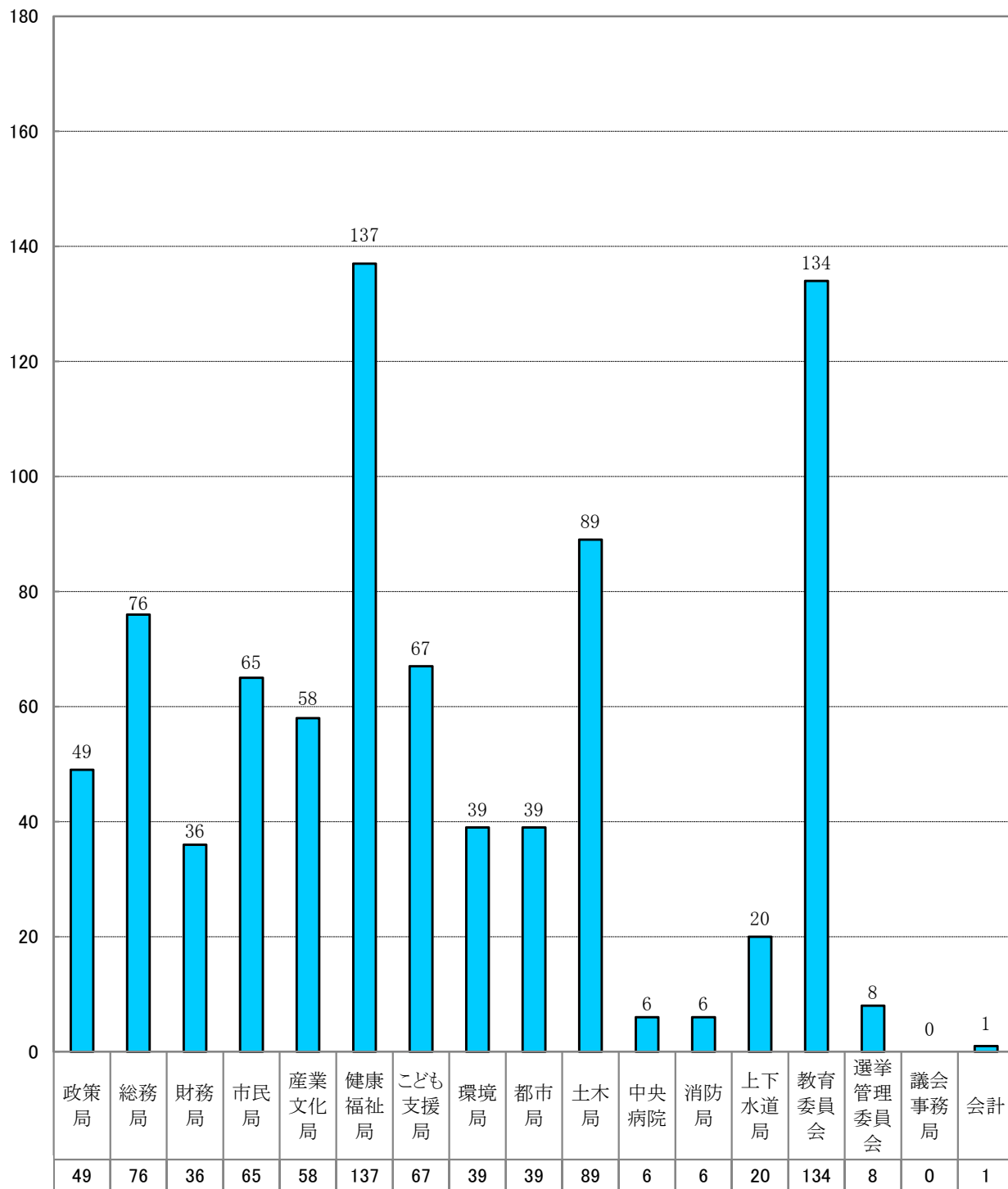
構成比 (%) は小数点第 2 位以下を四捨五入しているため、構成比の合計が 100%にならない場合があります。

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。また、システム導入に伴い、集計内容・方法に一部変更を加えています。

### 3 政党・会派等要望

政党・会派等から計 711 項目の要望を受けました。(昨年度 726 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「西宮市防災マップ」「防災まちづくり」「参画と協働のまちづくり」の3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)「西宮市防災マップ」について  | 6 問  |
| (2)防災まちづくりについて     | 5 問  |
| (3)参画と協働のまちづくりについて | 5 問  |
| 合計                 | 26 問 |

#### ◎調査の状況

|       |   |
|-------|---|
| ◇調査地域 | 市内全域  |
| ◇調査対象 | 令和5年(2023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<br>(母集団 403,386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5年(2023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   | 1,688             | ( " 1,866)  |
| ◇有効回収数 | 1,688             | ( " 1,865)  |
| ◇未回収数  | 1,812             | ( " 1,634)  |
| ◇有効回収率 | 48.2%             | ( " 53.3%)  |
|        | 男性 39.4%・女性 50.8% |             |

● 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<br>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<br>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<br>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<br>西宮のこれからの「みちづくり」            |
| 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<br>「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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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                             |
| 3年度   | 新型コロナウイルス感染症の市民生活への影響 地域情報誌『宮っ子』<br>こども未来センター                  |
| 4年度   | 119番通報、救急車の利用について 西宮に対する思いについて<br>人権問題について 阪神・淡路大震災犠牲者追悼行事について |
| 5年度   | 「西宮市防災マップ」について 防災まちづくりについて<br>参画と協働のまちづくりについて                  |

## 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)、400～500 名程度とする。  
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、インターネットにより回答する。

### ●令和5年度

#### ◇モニター就任数

2,200 名に就任を依頼し、426 名を任命

#### ◇調査内容

第1回(令和5年(2023年)7月)

- ・住宅リフォームの関心度調査
- ・お墓に関する考え方についての調査

第2回(令和5年(2023年)9月)

- ・公民館について
- ・読書の状況と図書館の利用について

第3回(令和5年(2023年)12月)

- ・将来のまちづくりについて
- ・日常のコミュニケーションについて

第4回(令和6年(2024年)1月)

- ・街路樹や公園樹の維持管理について

## 6 市長対話事業等

市民満足度の高い市政運営を実現するためには、市政についての正確な情報を市民に提供し、行政課題についての情報を共有することが大切です。このため、令和5年度は6月に市内7会場で実施し、計168人にご参加いただきました。

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) 令和5年度「市政報告・広聴会」

#### ●開催概要

市長より、テーマ「市民の安全・安心」について説明を行った後、市長の報告内容に限らず広く市政全般について参加者よりご意見をお聴きしました。

また、会場の一つである市役所第二庁舎会場ではオンライン参加も可能とし、初めて会場とオンラインでのハイブリッド形式での開催も実施しました。

| 月日    | 曜日 | 時間            | 会場      | 参加者数            |
|-------|----|---------------|---------|-----------------|
| 6月3日  | 土  | 10時00分～11時10分 | 高須公民館   | 28              |
|       |    | 14時30分～15時40分 | 生瀬市民館   | 32              |
| 6月10日 | 土  | 10時30分～11時40分 | 甲東センター  | 23              |
|       |    | 13時30分～14時40分 | 高木センター  | 17              |
| 6月11日 | 日  | 10時30分～11時40分 | 山口公民館   | 23              |
|       |    | 14時00分～15時10分 | 越木岩公民館  | 21              |
| 6月15日 | 木  | 10時00分～11時10分 | 市役所第二庁舎 | 24<br>(内オンライン3) |
| 計     |    |               |         | 168             |

(2)まちかどレクにしのみや ～市政出前講座～

577 回実施 43,156 人参加

| 講座名           | 担当課                     | 実施回数 | 参加人数   |
|---------------|-------------------------|------|--------|
| 介護保険制度について    | 高齢介護課                   | 2    | 130    |
| 出前健康講座        | 健康増進課<br>地域保健課<br>保健予防課 | 18   | 456    |
| ごみと資源の分け方・出し方 | 美化企画課                   | 1    | 15     |
| 自然災害について      | 地域防災支援課                 | 83   | 3455   |
| 消防教室          | 消防局                     | 328  | 33,618 |
| 救急講習会         | 消防局                     | 144  | 5,282  |
| 西宮市の景観について    | 都市デザイン課                 | 1    | 200    |
| 合 計           |                         | 577  | 43,156 |
| (参考)令和4年度合計*  |                         | 441  | 36,432 |

## 7 総合コールセンター

### ●総合コールセンターについて

夜間や休日といった閉庁時における問合せへの対応による市民サービスの向上、また定型的な問合せの削減による職員の業務負担の軽減を目的として、令和5年6月から総合コールセンターを開設しました。総合コールセンターでは、市民からの多種多様な問合せ電話などに対し、FAQ(よくあるご質問)を参照しながら、委託先のオペレーターが一次対応等を行う「問合せ対応業務」と、代表電話への電話の内容に応じて、適切な所管課(職員)へ電話交換を行う「代表電話交換業務」を実施しています。

また、市の様々な制度や手続きなどに関する問合せについて、スマートフォンやタブレット端末などから手軽に調べられるよう、新たにFAQサイトを開設しています。

### ●総合コールセンター運営状況 (※問合せ対応業務は令和5年6月～令和6年3月の10か月間)

|                           | 問合せ対応業務<br>(0798-36-5000) | 代表電話交換業務<br>(0798-35-3151) |
|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 受電応答率※ <sup>1</sup> (②÷①) | 92.9%                     | 92.9%                      |
| ①総入電呼数                    | 45,936                    | 77,484                     |
| ②応答呼数                     | 42,658                    | 72,012                     |
| 平均応答時間※ <sup>2</sup>      | 10秒                       | 11秒                        |
| 一次対応完了率※ <sup>3</sup>     | 91.6%                     |                            |

※1……総入電呼数のうち応答した件数の割合

※2……電話を着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間

※3……電話取次を含む総合コールセンターで完結できた件数の割合

### ●総合コールセンターFAQアクセス数 (※令和5年6月～令和6年3月の10か月間)

| 年間アクセス数 |
|---------|
| 682,918 |

## 8 庁舎見学会

本庁舎の屋上庭園等を案内しており、最近では市内の各小学校が3年生向けに実施している「西宮めぐり」のコースの一つとして活用されていました。しかし、令和2年(2020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ます。

## 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5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<br>相 談      | 交通事故に関する損害賠償などの問題<br>(電話相談も実施) | 水       | 午後 1 時～ 4 時<br>(要予約)  | 弁護士              |
| 法 律 相 談             | 日常生活上の法律問題<br>(電話相談も実施)        | 月・水・金   | 午後 1 時～ 4 時<br>(要予約。当日午前 9 時から電話予約受付。各曜日 6 件。なお、各曜日 6 件のうち 2 件は 1 週間前(閉庁日の場合は直前の閉庁日)の午前 9 時から電話予約受付。) | 弁護士              |
| 家 事 相 談             | 相続・離婚などの家庭問題<br>(電話相談も実施)      | 月・水     | 午前 9 時半～正午<br>(予約優先)  | 家事相談員            |
| 公 正 証 書<br>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<br>(受付は、3 時半まで)   | 公証人              |
| 国・県<br>の<br>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<br>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、<br>土地家屋調査士 |

[平成 28 年度～令和5年度 市民生活相談実施状況]

(単位：件)

|                | 28 年度 | 29 年度 | 30 年度 | 元年度   | 2 年度  | 3 年度  | 4 年度  | 5 年度  |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 交通事故相談<br>(※1) | 142   | 122   | 116   | 121   | 81    | 73    | —     | —     |
| 法律相談           | 1,743 | 1,667 | 1,704 | 1,733 | 1,376 | 1,389 | 1,727 | 1,683 |
| 家事相談           | 485   | 381   | 377   | 373   | 296   | 313   | 283   | 351   |
| 建築相談<br>(※2)   | —     | —     | —     | —     | —     | —     | —     | —     |
| 公正証書相談         | 56    | 57    | 53    | 45    | 26    | 44    | 54    | 61    |
| 国・県の行政相談       | 26    | 31    | 28    | 23    | 19    | 11    | 21    | 17    |
| 登記・境界相談        | 170   | 131   | 142   | 150   | 108   | 99    | 130   | 143   |
| 不動産相談<br>(※3)  | —     | —     | —     | —     | —     | —     | —     | —     |
| 計              | 2,622 | 2,389 | 2,420 | 2,445 | 1,906 | 1,929 | 2,215 | 2,255 |

※1：単独実施していた交通事故相談は令和 4 年度より法律相談と統合

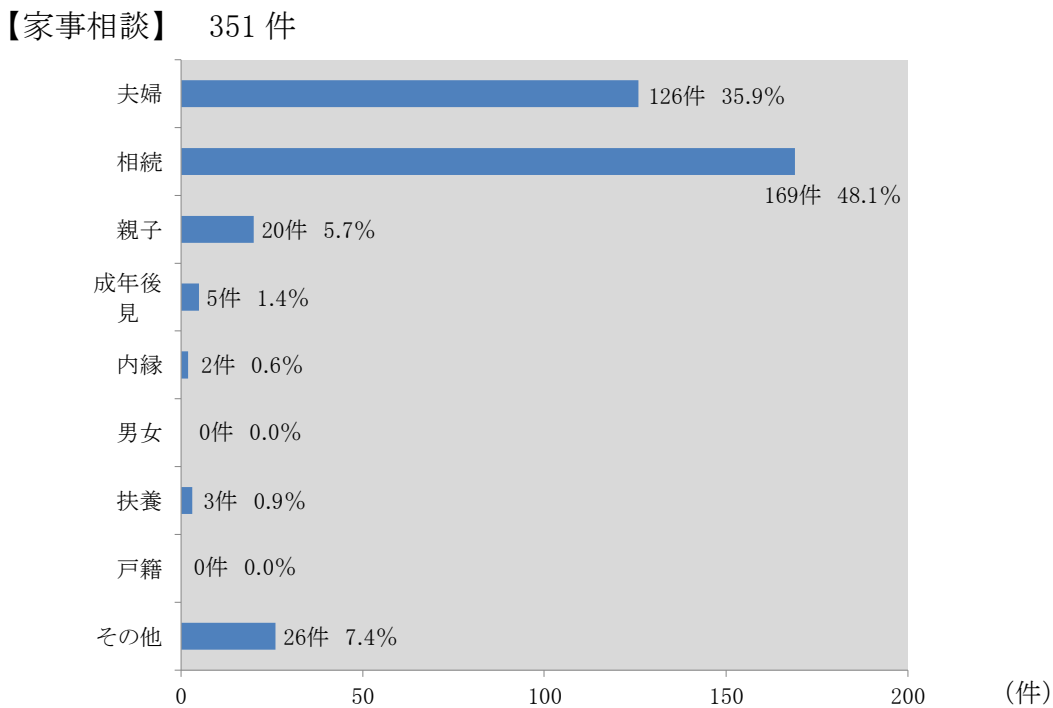
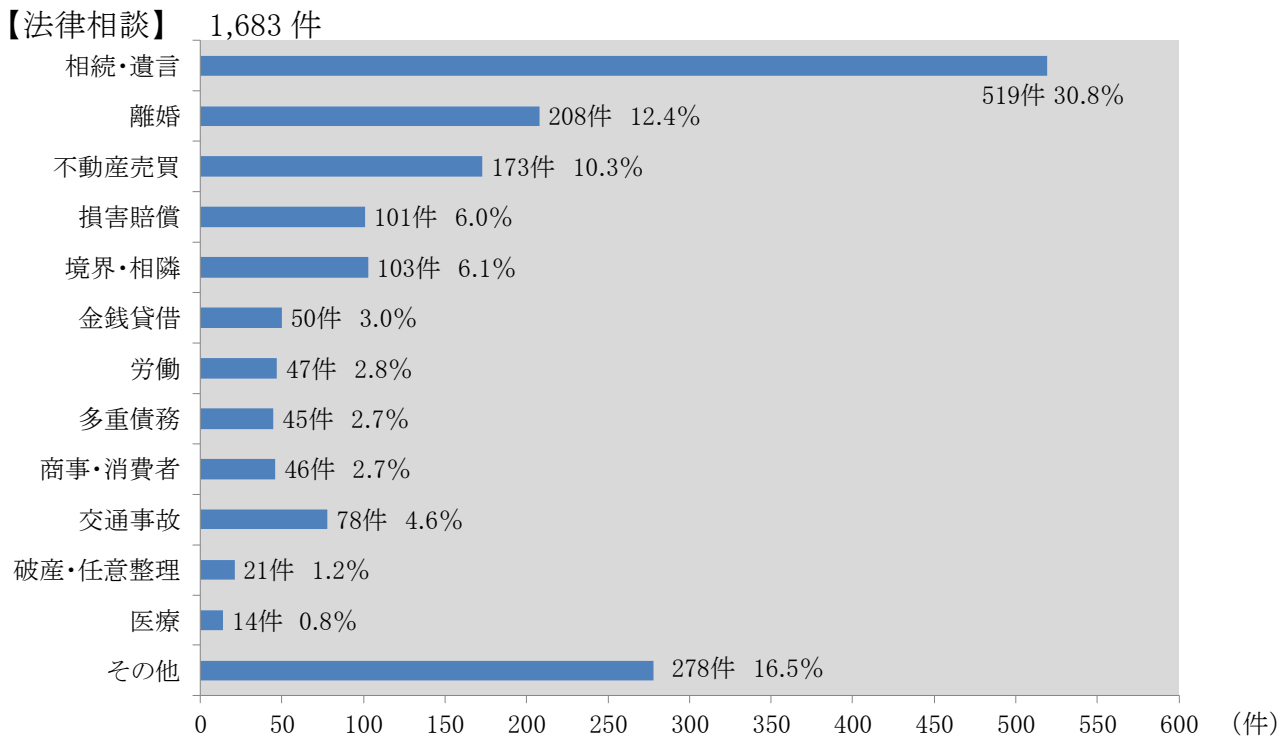
※2：平成 28 年 4 月よりすまいづくり推進課へ移管

(※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)

※3：平成 28 年 4 月よりすまいづくり推進課へ移管

※令和 2・3 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〕



※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。担当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5年度の相談件数は、217 件でした。

### 令和5年度の市政相談等

| 相談種別   | 局名      | 件数  |
|--------|---------|-----|
| 市政相談   | 政策局     | 14  |
|        | 総務局     | 2   |
|        | 財務局     | 5   |
|        | 市民局     | 28  |
|        | 産業文化局   | 4   |
|        | 健康福祉局   | 24  |
|        | こども支援局  | 4   |
|        | 環境局     | 9   |
|        | 都市局     | 12  |
|        | 土木局     | 9   |
|        | 選挙管理委員会 | 0   |
|        | 中央病院    | 0   |
|        | 消防局     | 1   |
|        | 上下水道局   | 3   |
|        | 教育委員会   | 2   |
|        | 議会事務局   | 1   |
|        | 公社等     | 0   |
|        | 国関係     | 3   |
|        | 県関係     | 1   |
|        | 計       | 122 |
| 市民生活相談 |         | 95  |
| 合 計    |         | 217 |

### 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5年(2023年)10月3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     |
| 神戸地方法務局西宮支局     |          |               |

#### 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                 | 0  | 公務員          | 0  |
| 兵庫県司法書士会<br>阪神支部    | 21 | 消費者保護        | 0  |
| 近畿税理士会<br>阪神支部      | 17 | 行政手続         | 0  |
| 兵庫県土地家屋調査士会<br>阪神支部 | 5  | 統計           | 0  |
| 兵庫県社会保険労務士会<br>西宮支部 | 3  | 郵政           | 0  |
| 阪神公証センター<br>西宮支部    | 5  | I T・通信       | 0  |
| 兵庫県弁護士会             | 11 | 安心・安全なくらし    | 0  |
| 行政相談委員              | 0  | 法秩序維持        | 0  |
| 兵庫行政評価事務所           | 0  | 国民の権利擁護（登記等） | 24 |
| 神戸地方法務局<br>西宮支局     | 8  | 出入国・輸出入      | 0  |
| 合 計                 | 70 | 租税           | 18 |
|                     |    | 公的財産・公共住宅    | 0  |
|                     |    | 金融・財務        | 0  |
|                     |    | 教育・文化        | 0  |
|                     |    | 厚生           | 0  |
|                     |    | 雇用・労働        | 0  |
|                     |    | 社会福祉         | 0  |
|                     |    | 保険・年金        | 3  |
|                     |    | 農林水産業        | 0  |
|                     |    | 工業・産業        | 0  |
|                     |    | 運輸           | 0  |
|                     |    | 観光           | 0  |
|                     |    | 国土・都市        | 0  |
|                     |    | 河川・海岸保全      | 0  |
|                     |    | 道路           | 0  |
|                     |    | 宅地・建物        | 0  |
|                     |    | 環境保全         | 0  |
|                     |    | 公衆衛生         | 0  |
|                     |    | 選挙・国会        | 0  |
|                     |    | その他          | 0  |
|                     |    | 民事関係         | 25 |
|                     |    | 合 計          | 70 |

※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。

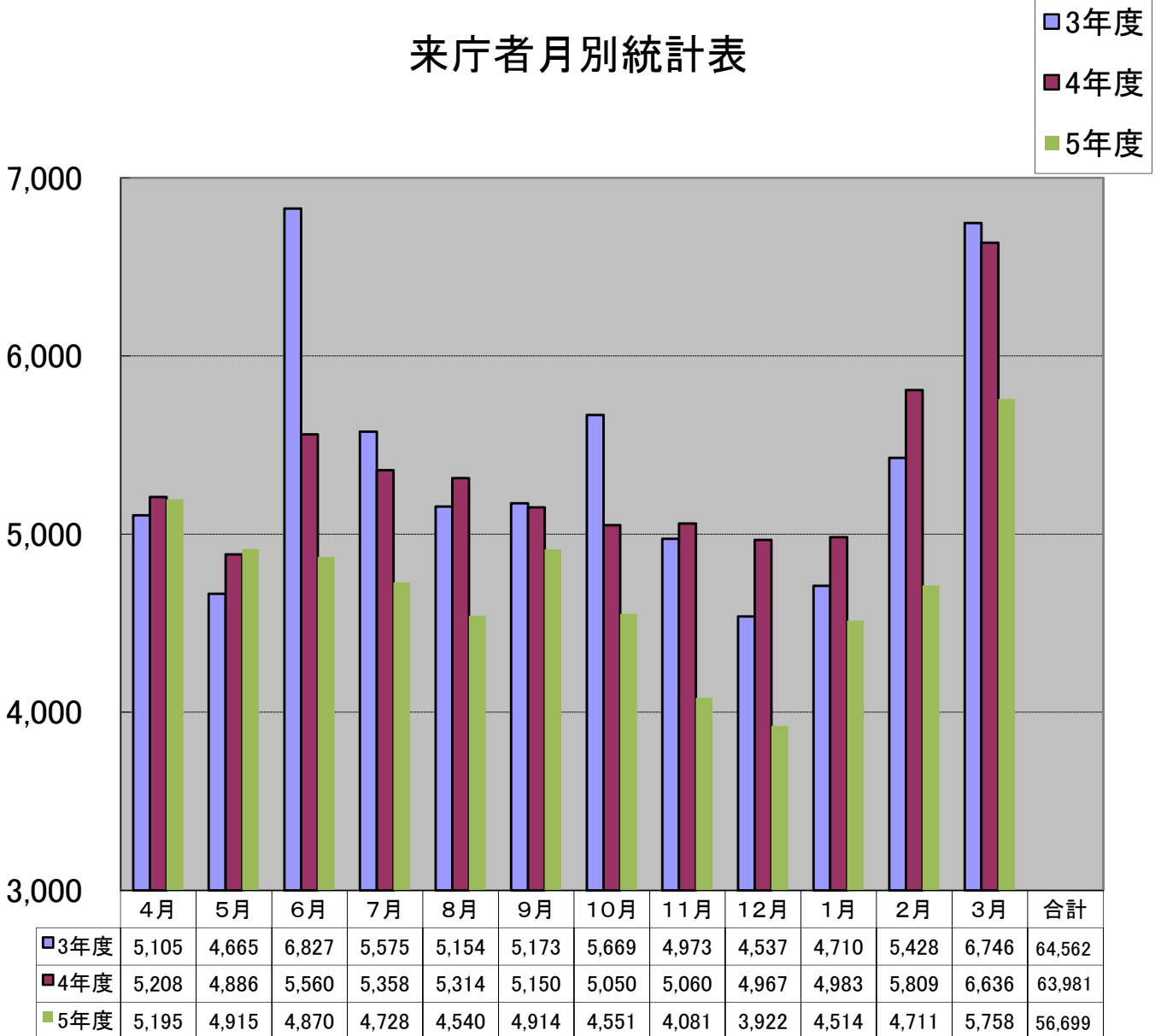
西宮市では、平成 18 年 11 月 1 日付で公益通報に関する要綱を制定し、運用を開始しています。

令和 5 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。

憲章額贈呈状況は平成 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<br>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<br>（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<br>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<br>『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<br>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）<br>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）<br>（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<br>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<br>法律相談の間接受任開始（4月）<br>法律相談（多重債務相談）の直接受任開始（8月）<br>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）   |



| 年 度   | 内 容  |
|-------|--|
| 令和 3年 | 市民の声システム供用開始（4月）                                     |
| 4年    | 交通事故相談員を弁護士に変更（4月）                                   |
| 5年    | 総合コールセンターを導入（6月）<br>「Teen's Voice（ティーンズ ボイス）」開始（10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、外部の労働者等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) 外部の労働者等 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。）、通報の日前1年以内に当該労働者であった者、当該事業者の役員をいう。
- (2) 外部公益通報 外部の労働者等が法第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外部の労働者等をいう。

### (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 外部の労働者等は、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通報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。

付 則

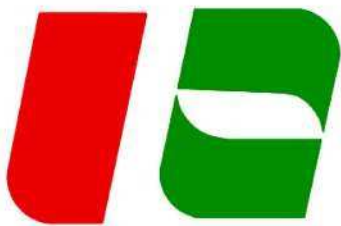
この要綱は、令和4年6月1日から実施する。



## 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). It consists of five lines of music. The first line starts with a dynamic marking of *mf* and includes a fermata over the second measure. The second line starts with a measure rest for 5 measures. The third line starts with a measure rest for 9 measures. The fourth line starts with a dynamic marking of *mp* and includes a fermata over the first two measures. The fifth line starts with a dynamic marking of *mf* and includes a fermata over the first two measures, followed by a dynamic marking of *f* and a fermata over the last two measures. The lyrics are written below the notes.

*mf*  
わが まち た - か きり そ う あ - り  
5  
ぶん きょう じゅ う た く と し の な を  
9  
せ かい に つ ぐ る に し の み や  
13 *mp*  
われ - ら - た が い に - て を - と り て  
17 *mf*  
ゆ く みち - こ こ ろ の - は な - も さ く

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