

# 広聴のまとめ

令和3年度(2021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 庁舎見学会	17
相談業務のまとめ	
1 専門相談	18
2 市政相談・市民生活相談	21
3 特別合同相談	22
4 外部公益通報	23
案内業務	24
その他の業務	25
広聴の組織と事業のあゆみ	26
西宮市市民の声等処理規則	30
西宮市外部公益通報に関する要綱	33

# 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」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3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策定した「広報広聴ガイドライン」の実践として、庁内報である「広報広聴ラボ」を広報課など関係部局とともに作成いたしました。

この「広聴のまとめ」は、令和3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。

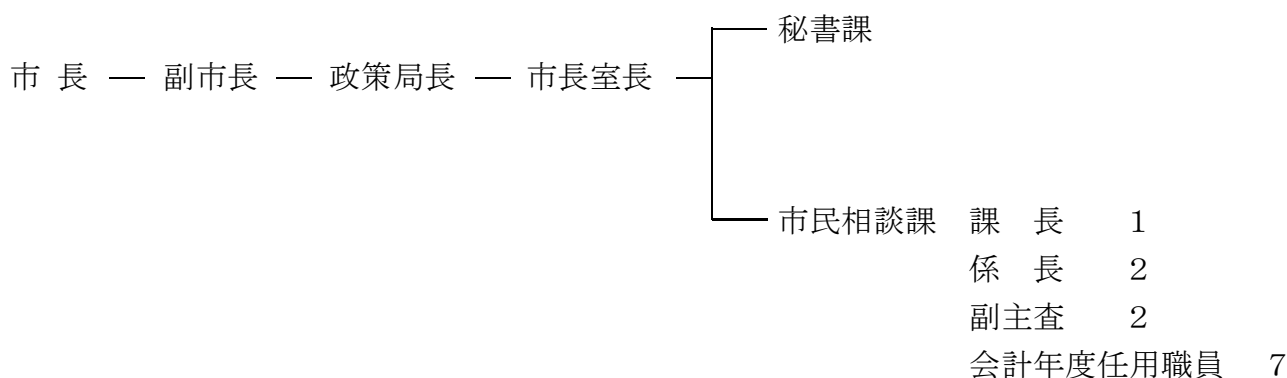
令和4年(2022年)9月

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3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。

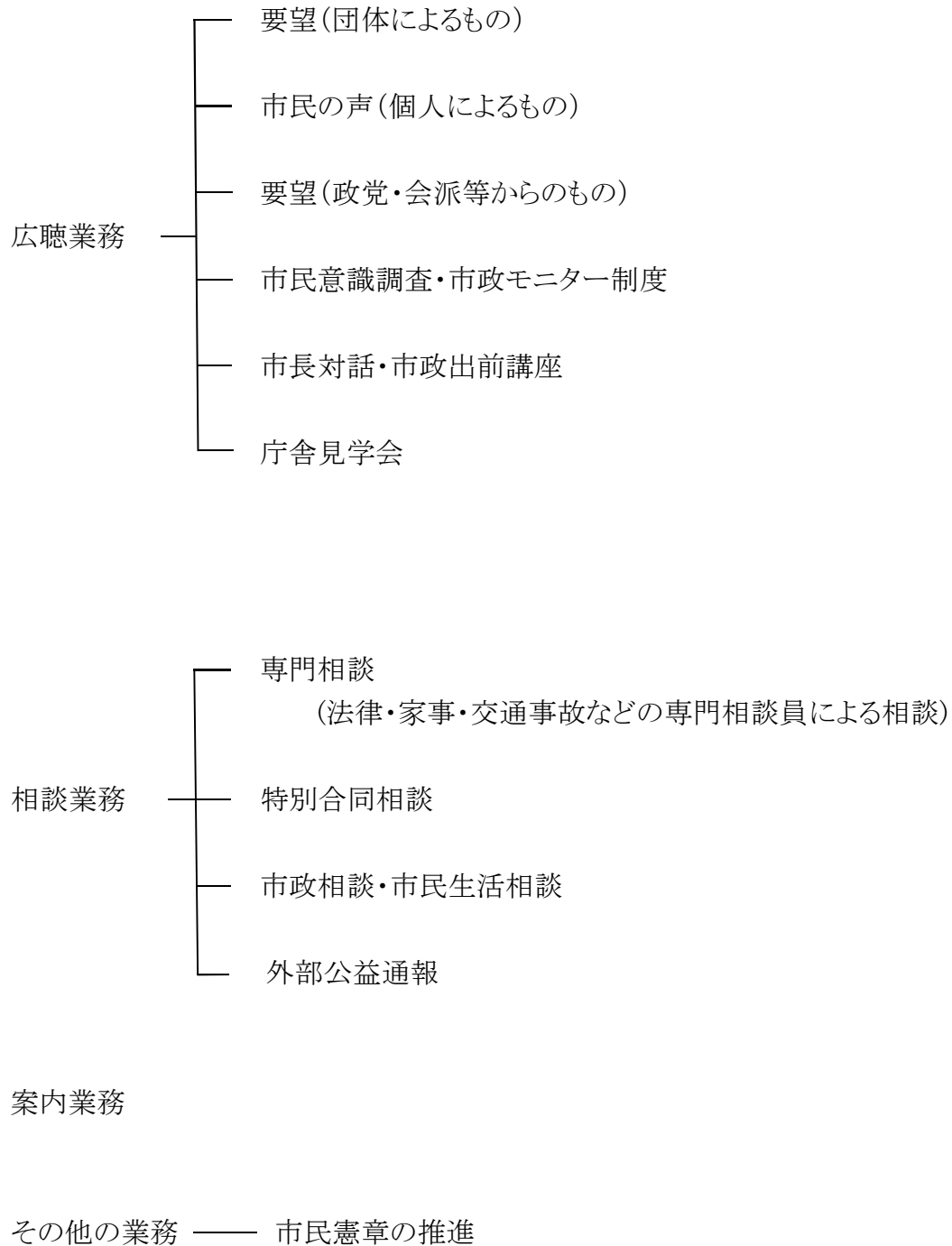
### 3 案内業務

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

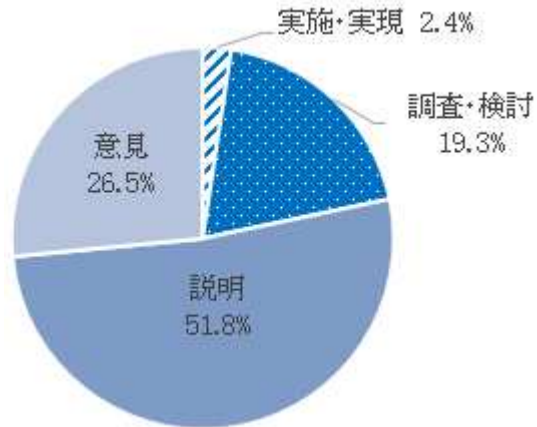


# 広聴業務のまとめ

## 1 要望 受付件数 83 件（前年度 93 件）

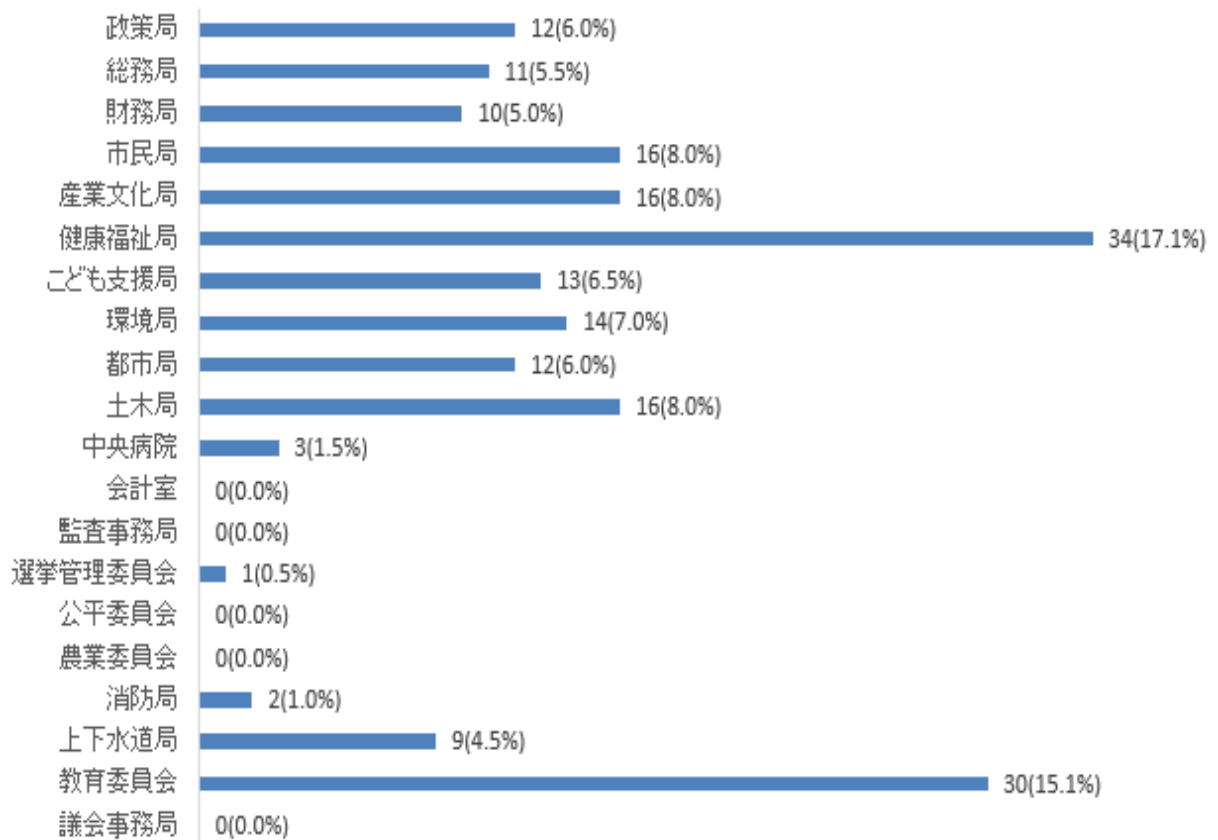
### 【 処理結果 】

実施・実現	2 件
調査・検討	16 件
説明	43 件
意見	22 件



### 【 局別受付件数 】 199 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3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	4/2	ZENKO 兵庫	超監視社会に道をひらく「デジタル改革関連6法案」に反対し、市民の生活を守る自治体業務の堅持と憲法に基づくプライバシー権の確立を求める請願書	総務局、健康福祉局
2	4/5	甲陽園開発プロジェクト(夙川学院跡地の開発)近隣住民約50名	甲陽園開発プロジェクト建設工事公害防止環境保全課からの回答への反論と要望	環境局
3	4/12	甲陽園開発プロジェクト近隣住民約50名	甲陽園開発プロジェクト建設公害防止市の行政対応への改善要望書	環境局
4	4/13	西宮不登校親の会	西宮不登校親の会 要望書	教育委員会
5	4/13	ストップ・ザ・アスベスト西宮他1	要望書	土木局、教育委員会
6	4/16	兵庫県保育所運動連絡会	保育士の全面パート化につながる短時間勤務保育士の活用促進ではなく、保育所職員の配置基準改善、処遇向上のための必要な措置を求める意見書の提出を求める要請書	こども支援局
7	4/26	ZENKO 兵庫	コロナ感染爆発(第4派)から市民の命と健康をまもるためにPCR検査体制と医療の抜本的充実を求める緊急要請書	政策局、総務局、産業文化局、健康福祉局
8	5/6	名神湾岸連絡線を考える会	名神湾岸連絡線の事業決定について	政策局
9	5/17	ストップ・ザ・アスベスト西宮他1	緊急要望書	土木局、教育委員会
10	5/20	株式会社HM-2	開発に関する条例への質問事項と指導課職員の言動に対する謝罪要求	都市局
11	5/26	新日本婦人の会西宮支部	「地域女性活躍推進交付金」を活用し、生理用品を学校施設の女子トイレ個室などに設置してください。	市民局、教育委員会
12	5/28	インクルネット西宮	要望書	教育委員会
13	5/31	介護保険をよくする西宮市民の会	介護従事者へのコロナワクチン最優先接種を求める要望書	健康福祉局
14	5/31	済生会兵庫県病院の存続・充実を求める会	済生会兵庫県病院と三田市民病院との再編統合問題について	健康福祉局

受付番号	受付日	団体名	件名	回付先
15	6/4	西宮市私立保育協会	社会福祉施設職員に対する新型コロナウイルスワクチンの優先接種に関する要望書	健康福祉局、こども支援局
16	6/8	西宮商工会議所 物品調達等受注機会拡大連絡会	市内事業者への優先発注による受注機会の拡大に関する要望書	財務局、産業文化局、教育委員会
17	6/9	西宮市PTA協議会	令和4(2022)年度 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
18	6/11	西宮市商店市場連盟	酒類提供の禁止に関する意見書	総務局、産業文化局
19	6/14	西宮家族会 他4	要望書	健康福祉局、都市局、教育委員会
20	6/17	NPO法人 兵庫県腎友会	障害者等への新型コロナウイルスワクチン優先接種への協力のお願い	健康福祉局
21	6/22	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	政策局、総務局、財務局、市民局、産業文化局
22	7/1	公益社団法人兵庫県柔道整復師会 他1	新型コロナウイルス感染症ワクチン優先接種について	健康福祉局
23	7/12	公益社団法人兵庫県バス協会	新型コロナウイルス感染症に係るワクチン接種についての要望書	政策局、健康福祉局
24	7/13	西宮勤労者福祉協議会	2021年度対市要望書に対する回答についての再質問	財務局、市民局、産業文化局、健康福祉局、こども支援局、環境局、教育委員会
25	7/13	特定非営利活動法人 兵庫県腎友会	令和4年度予算にかかる要望	総務局、市民局、健康福祉局、上下水道局
26	7/15	市民がつくる政治の会	子どものマスク着用に関する要望書	教育委員会
27	7/15	兵庫県社会保障推進協議会	2021年度 社会保障施策等についての要望書	総務局、市民局、健康福祉局、こども支援局、教育委員会
28	7/20	新日本婦人の会 西宮支部	「健康ポイント事業」「高齢者バス運賃助成事業」にかかる質問状	健康福祉局
29	7/26	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
30	7/27	全日本年金者組合西宮支部	「西宮市健康ポイント事業」の見直しについての要望	健康福祉局
31	7/30	済生会兵庫県病院をまもる西宮市民の会	北神三田地域の急性期医療の確保に関する検討委員会についての要望	健康福祉局



受付番号	受付日	団体名	件名	回付先
32	8/2	西宮市西平町地域住民有志一同	要望書	都市局
33	8/6	社会福祉法人 一羊会	2022年度以降の予算編成等に関する要望について	健康福祉局
34	8/6	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
35	8/19	いずみ園保護者会	要望書	健康福祉局
36	8/23	上ヶ原農会	農業用水路『大川』改修のお願い(要望)	産業文化局、土木局
37	8/24	一般社団法人兵庫県助産師会 西宮地区助産師会	要望書	健康福祉局
38	8/24	西宮市生瀬地区自治会連絡協議会	2021年度要望書の提出について	政策局、総務局、市民局、産業文化局、健康福祉局、環境局、都市局、土木局、消防局、上下水道局、教育委員会
39	8/25	一般社団法人西宮建設協会	令和4年度西宮市建設関係予算に対する要望	財務局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会
40	8/25	西宮商工会議所 建設業部会	令和4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
41	8/27	新日本婦人の会西宮支部	2学期の開始にあたり、十分な新型コロナウイルス対策で子どもたちの命と健康、学びと発達を保障する手立てを求めます	教育委員会
42	8/31	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、教育委員会
43	9/3	西宮市難病団体連絡協議会	令和3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、こども支援局、教育委員会、中央病院
44	9/3	西宮市難病団体連絡協議会	令和3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	総務局、市民局、産業文化局、健康福祉局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会
45	9/7	一般社団法人 西宮市歯科医師会 他1	令和4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
46	9/8	イトーピア甲陽園管理組合	災害等停電時の給水について	上下水道局
47	9/8	西宮市立上ヶ原小学校PTA 他5	通学路の安全対策に関する要望書	土木局、教育委員会
48	9/9	松山町町内会	転落防止柵の設置について(要望)	土木局

受付番号	受付日	団体名	件名	回付先
49	9/10	三番街 粉塵・騒音対策協議会	陳情書	環境局
50	9/14	西宮市の高齢者福祉を考える会	西宮市に対しての要望	健康福祉局
51	9/21	メインストリーム協会	学校施設バリアフリー化推進に関する要望書	教育委員会
52	9/29	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、健康福祉局
53	9/29	西宮市丸橋町地区住民一同	要望書	健康福祉局
54	10/4	一般社団法人兵庫県タクシー協会	要望書	産業文化局、健康福祉局
55	10/5	山口地区自治会連絡協議会	令和3年度公共要望事項(西宮市)	市民局、産業文化局、環境局、土木局
56	10/8	名神湾岸連絡線を考える会	西宮市長への要望書	政策局、産業文化局
57	10/11	西宮商工会議所	令和4年度西宮市行政施策並びに予算に関する要望書	政策局、財務局、産業文化局、健康福祉局、環境局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会
58	10/13	一般社団法人 西宮市私立保育協会	要望書	こども支援局
59	10/14	三番街 粉塵・騒音対策協議会	陳情書(その2)	環境局
60	10/18	一般社団法人 西宮市医師会	令和4年度西宮市予算編成に伴う要望事項	市民局、健康福祉局、こども支援局、教育委員会、消防局
61	10/20	部落解放同盟西宮支部	栃木県の行政書士による戸籍不正取得に関する被害告知について(要請)	市民局
62	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	ご要請	政策局、土木局
63	10/22	連合兵庫東部地域協議会 他2	子どもの側に立った教育改革をすすめるための要請書	教育委員会
64	11/17	三番街 粉塵・騒音対策協議会	陳情書 その3	環境局
65	11/25	無人航空機産業利用普及協議会	無人航空機(ドローン)操縦の訓練フィールドの確保等について(お願い)	財務局
66	11/17	西宮在日外国人 児童生徒保護者の会 他2	2022年度予算編成に関する申し入れ書	政策局、総務局、市民局、産業文化局、健康福祉局、こども支援局、都市局、選挙管理委員会、教育委員会
67	12/17	目神山自治会 他2	西宮市甲陽園目神山町 1-1 (目神山トップヒルズ)における建設工事に関する陳情書	環境局、都市局

受付番号	受付日	団体名	件名	回付先
68	12/27	西宮労働者福祉協議会	2022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、中央病院、上下水道局、教育委員会
69	1/11	南甲子園自治会	南甲子園ふれあい公園における遊具からの転落事故の西宮市の対応について	土木局
70	1/11	新日本婦人の会西宮支部	4月から実施予定の「指定ごみ袋」での収集についての要望	環境局
71	1/13	認可地縁団体名塩木之元町内会 他3	信号機設置に関する要望書	土木局
72	1/18	一般社団法人兵庫県タクシー協会	要望書	政策局
73	1/18	社会福祉法人 いちにわたけのこ会	新型コロナウイルス感染症対策事業補助金に関する要望書	子ども支援局
74	1/19	新日本婦人の会西宮支部	懇談のお願い	教育委員会
75	1/20	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)	財務局、環境局、都市局、土木局、上下水道局、教育委員会
76	1/20	子育て園ぽかぽか／つくし園 他5	要望書	子ども支援局
77	1/21	西宮浜義務教育学校PTA	要望書	教育委員会
78	2/3	公益社団法人兵庫県バス協会	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よるバス事業者への支援について(お願い)	政策局、産業文化局
79	2/8	西宮市営住宅 岡田山住宅管理運営委員会	要望書	都市局
80	2/9	「日の丸・君が代」の強制に反対する阪神連絡会	「日の丸・君が代」を学校教育に強制しないこと	市民局、健康福祉局、教育委員会
81	3/16	全国有志医師の会	5～11歳の子どもへのワクチン接種中止及び副反応情報等の周知徹底を求める要望書	健康福祉局
82	3/25	夙川霞・松園町まちづくり協議会	「夙川ワルトハイツ解体工事」に関する石綿除去工事近隣住民要望書	環境局
83	3/30	段上西地区青愛協 他3	段上西地区令和3年(2021年)度 危険個所に関する要望書	土木局、教育委員会

## 2 市民の声

受付件数 2,353 件(前年度 3,907 件)

Eメールによるもの	1,937 件
文書によるもの	416 件
└ (うち「市長への手紙」)	194 件

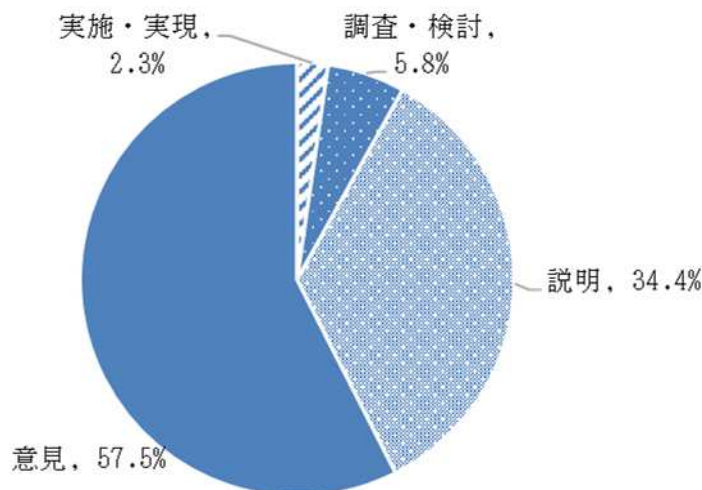
回答要	1,134 件
回答不要*	1,219 件

\*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】

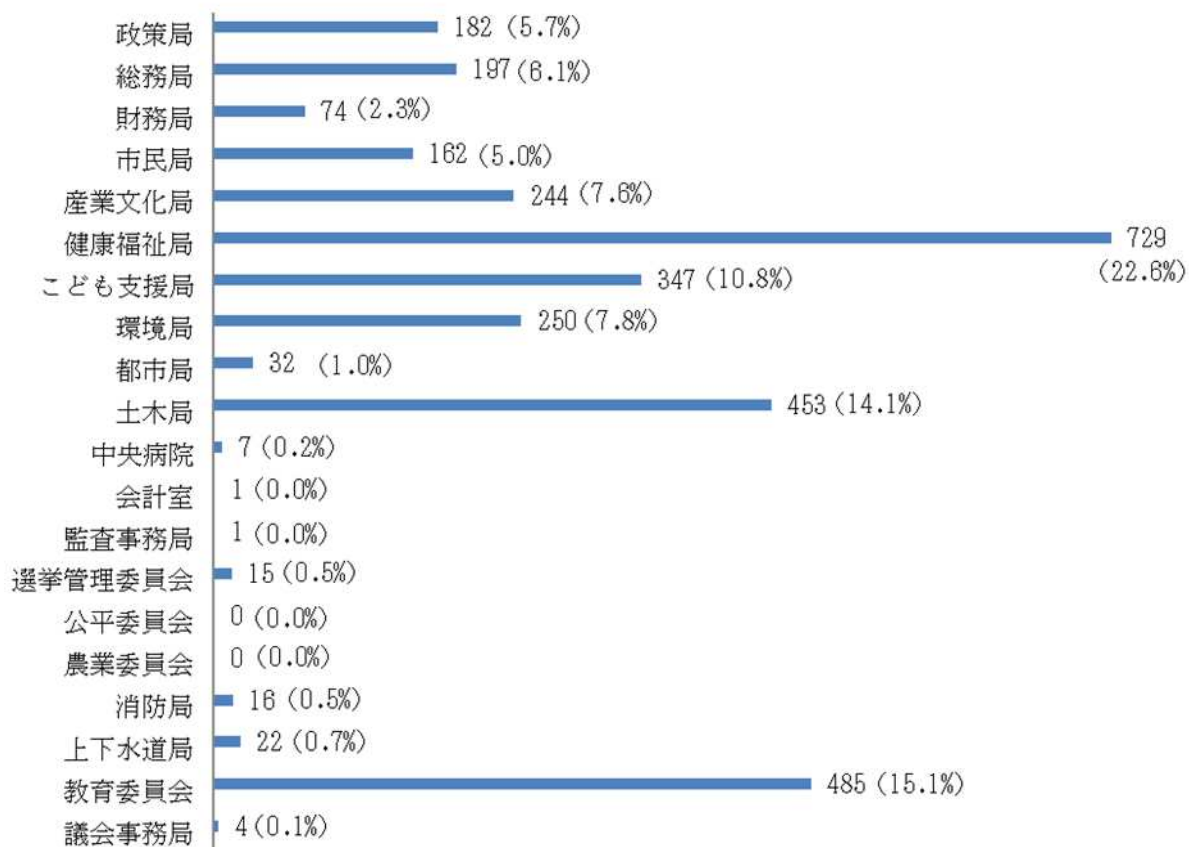
(複数局にまたがるものがあるため、受付件数とは一致しません。)

実施・実現	74 件
調査・検討	187 件
説明	1,107 件
意見	1,853 件
合計	3,221 件



### 【局別受付件数】 3,221 件

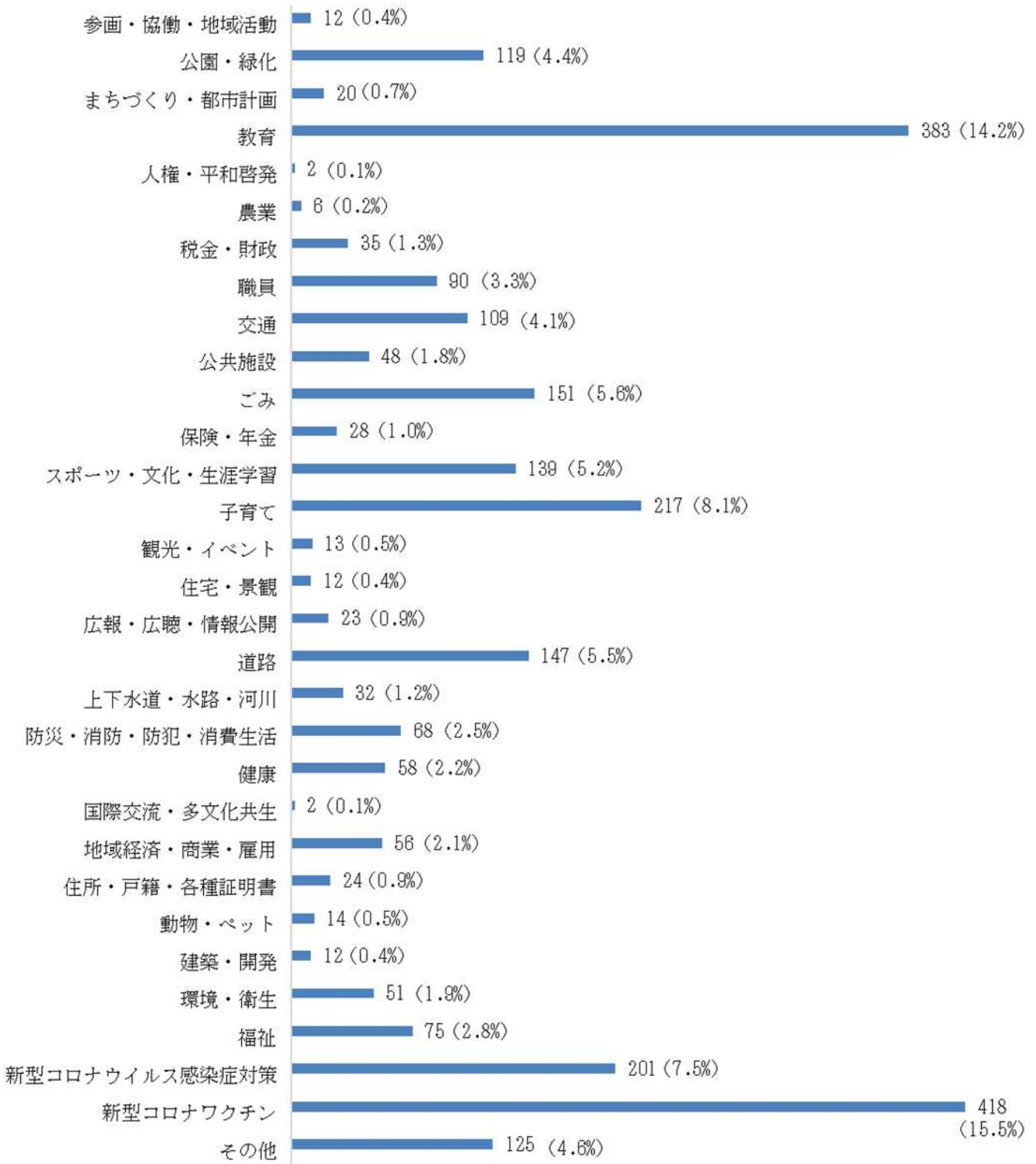
(複数局にまたがるものがあるため、受付件数とは一致しません。)



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】2,690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。)



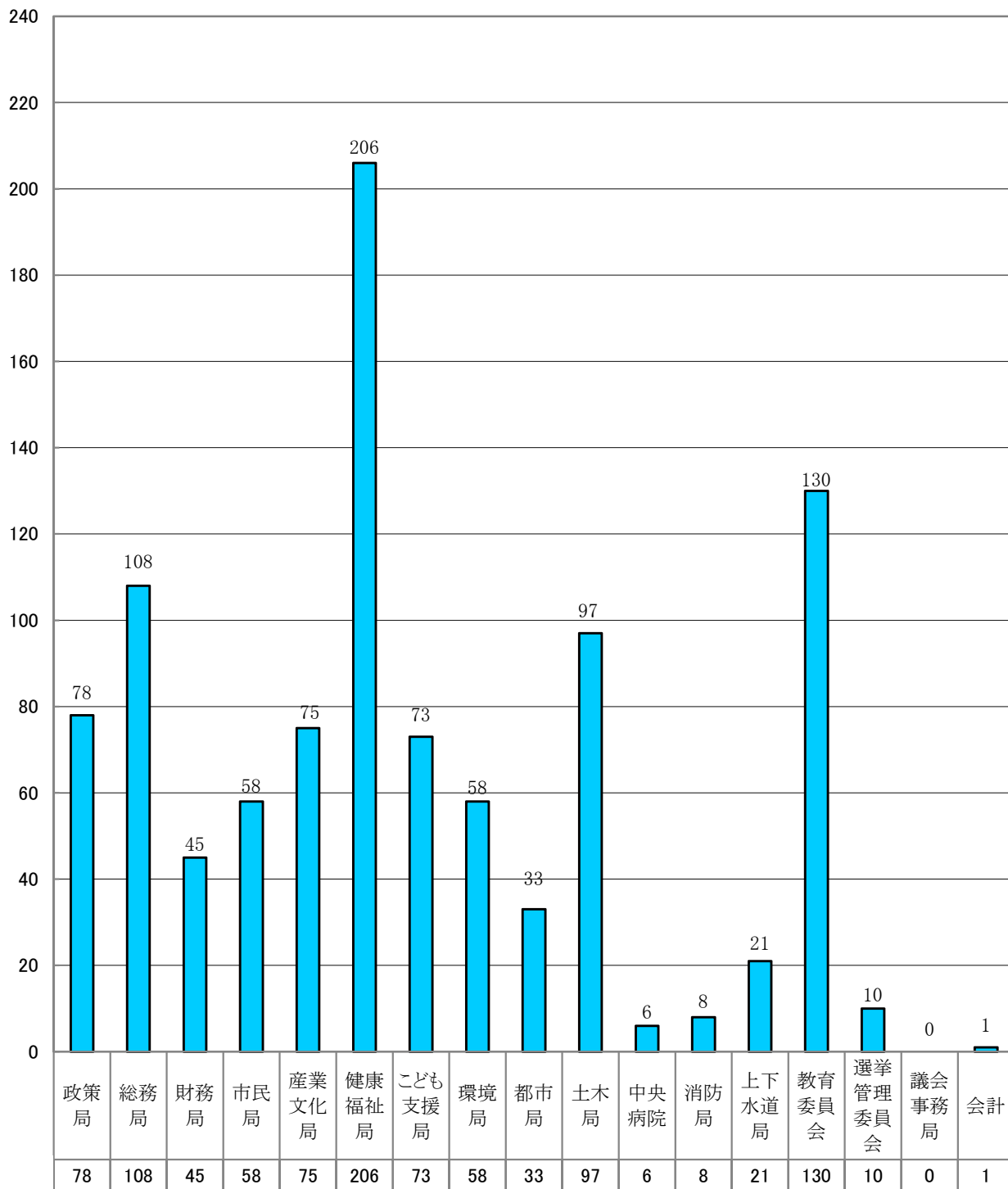
令和3年度から市民の声システムを導入し、情報の一元管理と業務の効率化に努めております。また、システム導入に伴い、集計内容・方法に一部変更を加えています。

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。

### 3 政党・会派等要望

政党・会派等から計 842 項目の要望を受けました。(昨年度 1,054 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、「新型コロナウイルス感染症の市民生活への影響について」、「『宮っ子』について」、「『こども未来センター』について」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)新型コロナウイルス感染症の市民生活への影響について	4 問
(2)『宮っ子』について	7 問
(3)『こども未来センター』について	9 問
合計	30 問

#### ◎調査の状況

◇調査地域	市内全域
◇調査対象	令和3年(2021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 402,438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3年(2021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	2,019	( " 1,915)
◇有効回収数	2,019	( " 1,915)
◇未回収数	1,481	( " 1,585)
◇有効回収率	57.7%	( " 54.7%)
	男性 47.1%・女性 60.7%	

● 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「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 「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
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』 こども未来センター

## 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3年度

#### ◇モニター就任数

1,750 名に就任を依頼し、399 名を任命

#### ◇調査内容

第1回(令和3年(2021年)7月)

- ・電子申請について
- ・コロナ禍における日常生活の変化について

第2回(令和3年(2021年)9月)

- ・新型コロナの影響における食品ロスの動向について

第3回(令和3年(2021年)12月)

- ・自転車の利用状況等について
- ・公共空間の利用実態と今後のあり方について
- ・市公式ホームページリニューアルについて

第4回(令和4(2022年)年1月)

- ・激甚災害時における応急仮設住宅について
- ・水道事故時の備え・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、より多くの市民と意見交換ができるよう対面方式での実施に向けて準備を進めましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大による影響から開催は困難とし、令和3年度の実施は見送りました。

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」については、新型コロナウイルス感染症対策本部からの事務事業等の取扱いに関する通知に従い、感染症対策等の観点から令和3年度の実施は中止としました。

## 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(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3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。)	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	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 26 年度～令和3年度 市民生活相談実施状況]

(単位：件)

	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度	2 年度	3 年度
交通事故相談	200	196	142	122	116	121	81	73
法律相談	1,801	1,742	1,743	1,667	1,704	1,733	1,376	1,389
家事相談	584	552	485	381	377	373	296	313
建築相談 (※1)	103	113	—	—	—	—	—	—
公正証書相談	81	73	56	57	53	45	26	44
国・県の行政相談	25	24	26	31	28	23	19	11
登記・境界相談	148	158	170	131	142	150	108	99
不動産相談 (※2)	135	131	—	—	—	—	—	—
計	3,077	2,989	2,622	2,389	2,420	2,445	1,906	1,929

※1：平成 28 年（2016 年）4 月よりすまいづくり推進課へ移管

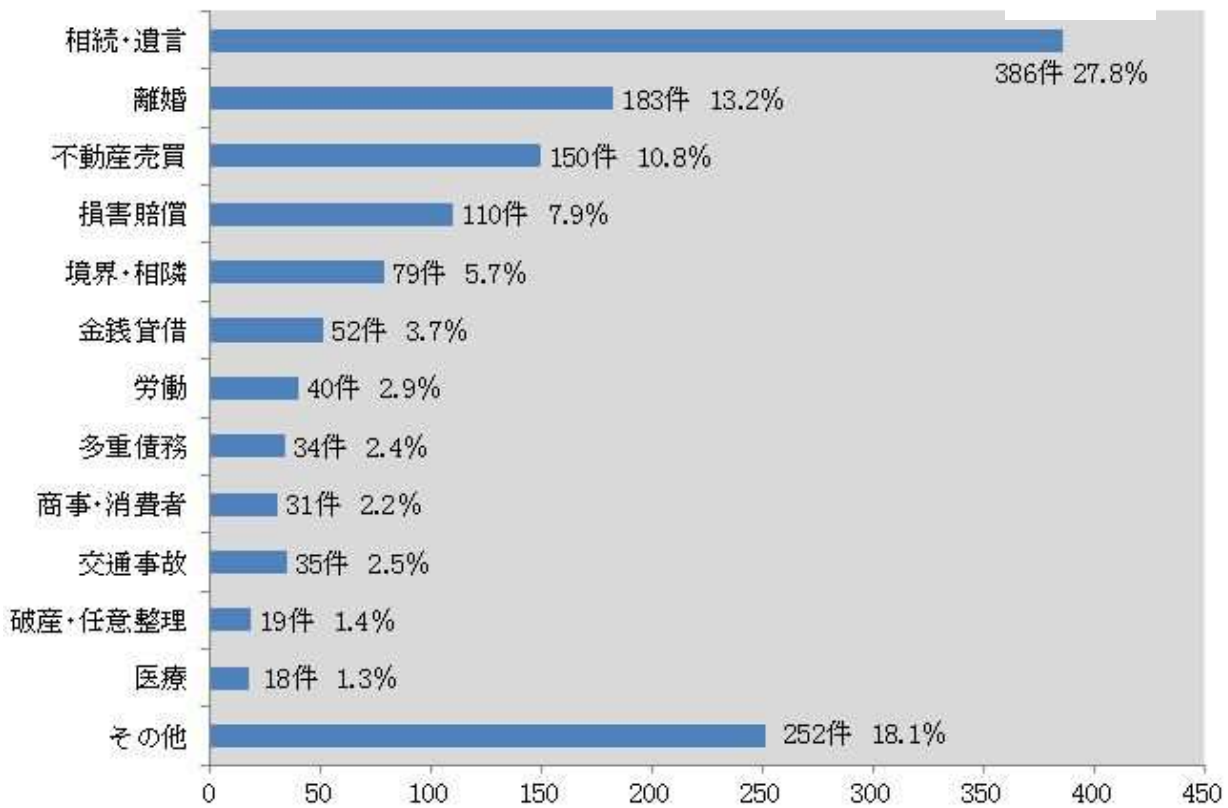
（※すまいづくり推進課への移管に伴い、「建築・リフォーム相談」へ名称を変更）

※2：平成 28 年（2016 年）4 月よりすまいづくり推進課へ移管

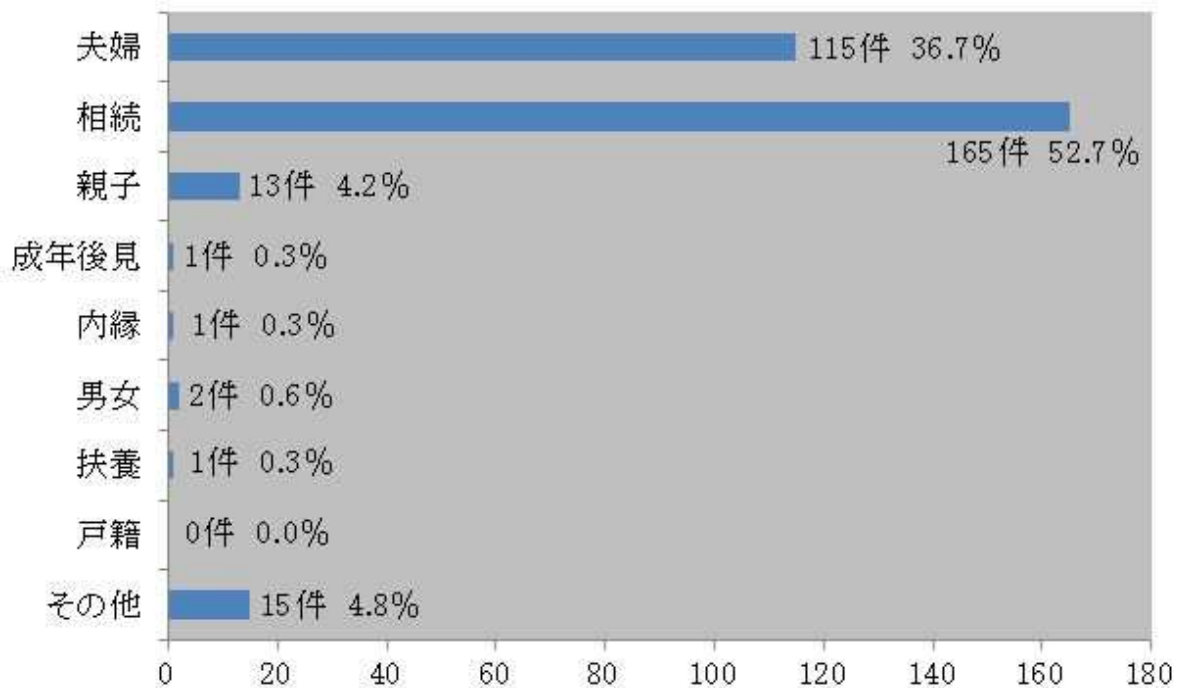
※令和 2・3 年度は新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言時の休止期間あり

〔法律相談・家事相談の内容と件数〕

【法律相談】 1,389 件



【家事相談】 313 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。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3年度の相談件数は、410 件でした。

### 令和3年度の市政相談等

相談種別	局名	件数
市政相談	政策局	28
	総務局	6
	財務局	24
	市民局	42
	産業文化局	24
	健康福祉局	78
	こども支援局	6
	環境局	19
	都市局	17
	土木局	19
	選挙管理委員会	2
	中央病院	0
	消防局	4
	上下水道局	2
	教育委員会	2
	議会事務局	0
	公社等	0
	国関係	7
	県関係	9
		計
市民生活相談		121
合 計		410

### 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3年(2021年)10月5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	3	公務員	0
兵庫県司法書士会 阪神支部	20	消費者保護	0
近畿税理士会 阪神支部	16	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	4	郵政	0
阪神公証センター 西宮支部	9	I T・通信	0
兵庫県弁護士会	11	安心・安全な暮らし	0
行政相談委員	5	法秩序維持	0
兵庫行政評価事務所	0	国民の権利擁護	21
合 計	71	出入国・輸出入	0
		租税	16
		公的財産・公共住宅	1
		金融・財務	0
		教育・文化	0
		厚生	0
		雇用・労働	1
		社会福祉	0
		保険・年金	4
		農林水産業	0
		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	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	28
		合 計	71

※行政評価事務所データによる



## 4 外部公益通報

平成 18 年（2006 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。

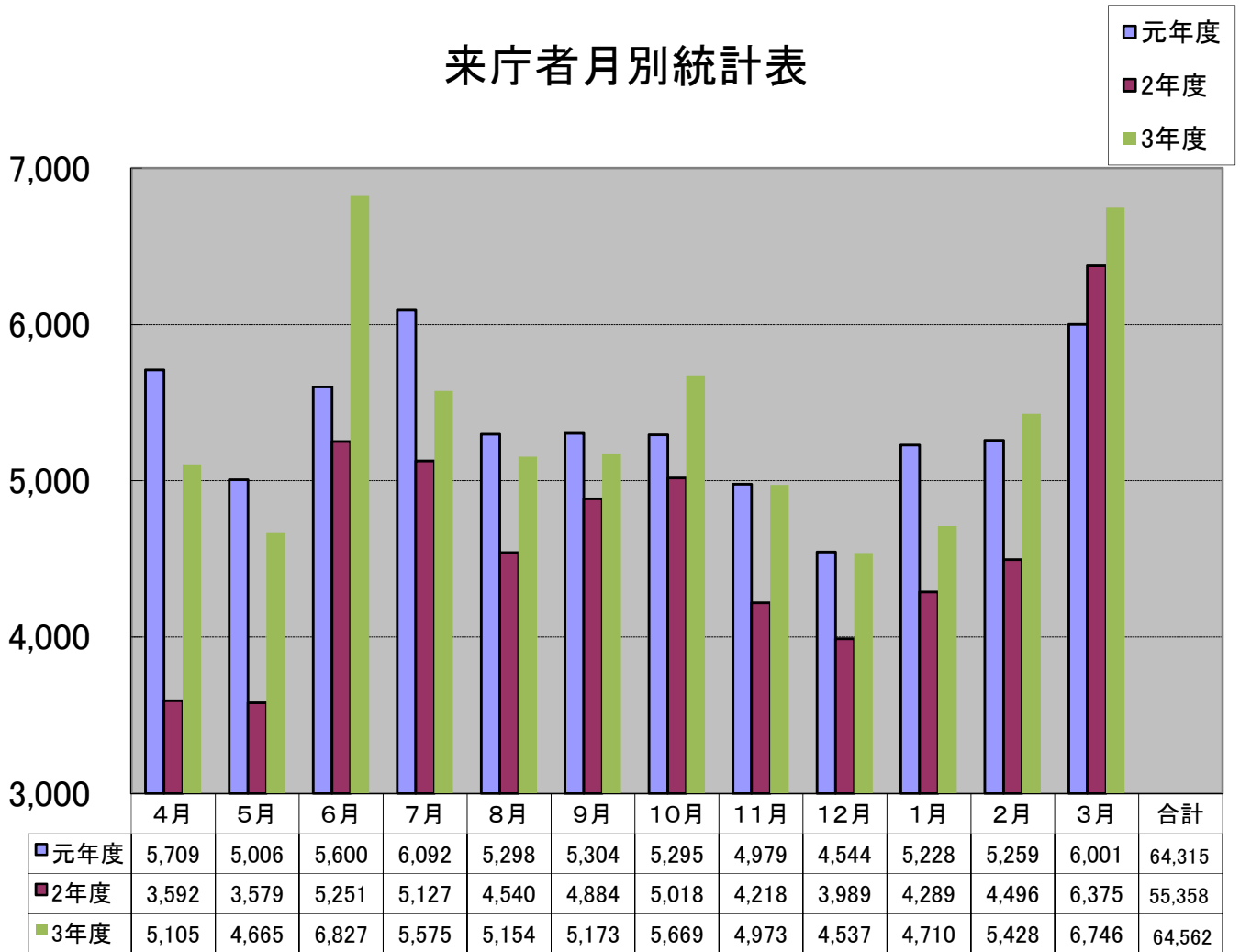
西宮市では、平成 18 年（2006 年）11 月 1 日付で公益通報に関する要綱を制定し、運用を開始しています。

令和 3 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 11月	総務部広報安全課公聴係 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 9月	市長公室広報法制課 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）

年 度	内 容
令和 3年 4年	市民の声システム供用開始（4月） 交通事故相談員を弁護士に変更（4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

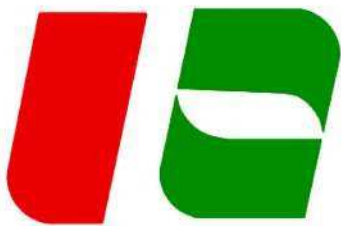
この要綱は、令和4年6月1日から実施する。



## 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 five staves of music. The first staff starts with a treble clef, a common time signature (C), and a dynamic marking of *mf*. The melody consists of eighth and quarter notes. The lyrics are: わが まち た - か きり そ う あ - り. The second staff starts with a treble clef, a 2/4 time signature, and a dynamic marking of *mf*. The melody consists of quarter and eighth notes. The lyrics are: ぶん きょう じゅ う た く と し の な を. The third staff starts with a treble clef, a common time signature (C), and a dynamic marking of *mf*. The melody consists of quarter and eighth notes. The lyrics are: せ か い に つ ぐ る に し の み や. The fourth staff starts with a treble clef, a common time signature (C), and a dynamic marking of *mp*. The melody consists of quarter and eighth notes. The lyrics are: われ - ら - た が い に - て を - と り て. The fifth staff starts with a treble clef, a common time signature (C), and a dynamic marking of *mf*. The melody consists of quarter and eighth notes. The lyrics are: 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