

自治基本条例 検証シート

◆基礎情報

制度の名称／ 自治基本条例の条	広聴制度（第33条）	担当部課名	政策局市民相談室
制度の目的 (誰に／何を／どうする)	市民の市政への参画と協働を実現するため、市政運営に対する要望、提案、苦情等に誠実かつ迅速に対応し、その内容を施策又は事業の改善に反映するよう努める。		
関係条例等	明石市法令遵守の推進等に関する条例、明石市法令遵守の推進等に関する条例施行規則		
制度の取組状況（主にH30年度以降の取組を記載）			

	市政相談専用電話 (受付件数)	市民の声データベース (登録件数)	陳情（要望） (受付件数)	施設見学会 (実施回数等)
R6	1,031件	672件	10件	
R5	1,239件	680件	12件	廃止
R4	1,964件	597件	7件	休止
R3	1,946件	601件	5件	休止
R2	1,714件	705件	7件	休止
R1	1,336件	450件	5件	16回/273名
H30	1,626件	593件	15件	11回/214名

取組の成果／効果	取組の課題／制度に対する考え方
過去7年間に寄せられた要望・提案のうち、585件が市民の声として市政に反映されている。また、要望・提案等を丁寧に聴き、相手の立場を考慮した迅速な対応を行うとともに事務の改善につなげることにより、市政への信頼が高まった。	条例において、「要望、提案等の内容が単に事実、手続等に関する問い合わせ、苦情、意見等にすぎないことが明白であると認める場合」等は記録の例外としているが、明確な基準とは言えないことから、課内の意思疎通を図り、適切な判断による制度運用に努めたい。 また、市長への意見箱である「まるちゃんポスト」など、似通った手続きの区別化をどうするのか、明確化を図っていきたい。

検証（1）制度が社会情勢に適合しているか

制度に関連した社会情勢	左記の社会情勢の現状と制度が適合しているか	自己検証	横断的検証	市民検証
多様化する市民ニーズへの対応として、行政サービスの向上や、要望・提案・苦情等についての迅速・適切な対応が求められる。	「市民の声を聴き」、「市の業務の改善につなげる」、そのため、庁内で情報共有を図り、迅速な対応に努めている。 市民が気軽に相談でき、情報収集の入り口となる広聴制度は社会情勢に適合している。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

検証（2）本市にふさわしい制度か

SDGs未来安心都市の実現を目指す本市にとって、SDGs17の目標を達成するための端緒となる、人権・経済・社会・地球環境など、様々な分野にまたがる要望・提案・苦情等に対して誠実に対応し、市政への反映、業務の改善につなげる本制度は、自治基本条例に定める「市政への市民参画」、「協働のまちづくり」、「情報の共有」にも適合していることから、本市にふさわしい制度といえる。	自己検証	横断的検証	市民検証
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

市政運営の基本原則	市政運営の基本原則に基づいて、制度が運用されたか (右記「自己検証」で「—」を選択した場合は記載不要)	自己検証	横断的検証	市民検証
1 参画と協働に基づくこと	市民の声を聴き、業務改善につなげる仕組みとして、相談電話、提案箱、窓口等を設置している。	○	○	
2 公正で透明であること	寄せられた要望・提案・苦情等について適切に対応し、データベースへの登録要件を満たすものについては、全庁で情報共有を図るとともに、意見の概要及び市の対応を公表している。	○	○	
3 効果的で効率的であること	幅広い世代から寄せられる様々な意見を、迅速に担当課へ振り分け、適切に処理することで、効率よく意見者のニーズに応えている。	○	○	
4 施策を計画的に実施し、 実施結果について評価を行うこと	電話、提案箱、窓口、文書に加えて、陳情など、様々な広聴手段を活用し、意見発言の機会を計画的に提供している。 実施結果等については報告のみで評価は行っていない。	△	○	

▶ 横断的検証（庁内検証会議）コメント

【検証2】

・まるちゃんポスト・市民提案箱等の市民の声を聞く様々な取組があるが、市民に分かりやすく区別できると良い。

【検証3】

・市民からの要望・提案等について、現状では全ての意見に対して回答している。効率化を図るため、同質の意見に対する回答方法等を検討してはどうか。
・施策の実施結果について、毎年度施策の見直しをするため、事務事業点検シートを作成し、議会への提出や市ホームページでの公表をしており、一定の評価が行われている。

前回の市民検証報告書の意見に対する各年度の取組状況

広聴制度		
	平成29年度 検証報告書の内容	平成30年度以降の市の考え方や取り組み・対応状況
1	地域のきめ細かな情報を市役所で全部把握できないから、地域から情報をどんどん出していって、課題があればそれに対応していくという、その繰り返しで、市役所と市民の皆さんとの情報の格差がなくなつて、きめ細かな行政ができる。明石市はそういうところに向かって努力していくべきである。	地域の情報は、地域と密接な関係にある担当部署ごとに把握している内容も多く、全てを庁内で共有できているわけではない。このような情報は市民の声データベースへの登録がなく、庁内で情報が共有されないため、これらの情報を担当部署の負担が少なく共有できる仕組みづくりについて検討を行う。
2	市民からの意見や要望に対してどのように対応していくかを一覧表にして公表するなど、きちんと整理した形で「見える化」していくようぜひとも行政の方で改善していくようにしてほしい。	要望・提案の公表については、市ホームページに月ごとに整理し、要望・提案内容及び市の考え方を掲載している。引き続き、これらの事務を迅速に進めるとともに市民との情報共有を図るため、掲載内容の見やすさについても検討を行う。
3	市民相談室が市民の声全体を把握するセクションとして、政策提案への対応としての面や、権利侵害や苦情への対応としての面をうまく整理して、対応してほしい。	要望や施策提案は市民の声データベースシステムへ登録管理し、庁内で情報共有を行っている。自身の権利侵害等の苦情については真摯に対応し、状況に応じて行政オンブズマン制度を案内するなど、意見内容を傾聴した上で適切な対応をとっている。
4		