

<検証シート補足説明資料>

明石市自治基本条例市民検証会議

広聴制度について

2025年11月17日

政策局市民相談室



自治基本条例における広聴制度に係る規定

自治基本条例 第33条

市長等は、市民の市政に対する要望、苦情等に対して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とともに、当該要望、苦情等に対する検討結果及びその理由を公表しなければならない。

広聴制度について

・広聴とは

市民のみなさまの「声」を「広くお聴きする」こと。

- ・市政相談専用電話（ゴーゴーコール）
- ・市長陳情
- ・市民提案箱
- ・オンブズマン制度 など

・目的

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。

広聴手段と取組状況（概要）

①市政相談専用電話
(ゴーゴーコール)

「市の業務のことで、どこに聞けばいいのかわからない」
「市に要望したいが、どこに言えばいいのかわからない」



こんな時は 918-5050 (ゴーゴーコールへ)
※受付件数 R6=1,031件 R5=1,239件

②市民提案箱

「市政に関する意見・要望・提案などがある」



こんな時は 市ホームページ「市民提案箱」へ入力・送信
※登録件数 R6=672件 R5=680件

登録した案件のうち、条例に定める記録の例外に該当するものを除き、
市ホームページで意見内容及び市の回答を公表

※ご意見については、おおむね2週間を目途に回答いたしますが、案件により時間がかかることもありますので、ご了承ください。

件名	<input type="text"/>
内容	(市民提案箱入力画面)
市からの回答	<input type="radio"/> 回答を希望する（お名前、住所、メールを必ず記入） <input checked="" type="radio"/> 要望のみ（回答不要）
フリガナ	<input type="text"/>
名前	<input type="text"/>
郵便番号	<input type="text"/>
ご住所	<input type="text"/>
電話番号	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
年齢	<input type="text"/>

送信確認

リセット

令和7年2月 意見の要旨と回答

1. [大久保南小学校のトイレの洋式化について](#)
2. [明石市役所裏ペランダ](#)
3. [小児科について](#)
4. [育休退園制度の廃止について](#)
5. [明石子育て支援センターのプレイルームについて](#)
6. [ファミサポ活動報告書について](#)
7. [ポイ捨てを目撃したらどうしたらいいですか？](#)
8. [通学路の車・バイクの通り抜けについて](#)
9. [明石リサイクルプラザについて](#)
10. [カーブミラーをつけてほしい。また右矢印をつけてほしい。](#)
11. [道を綺麗にして欲しい](#)
12. [八十島池の法面除草について](#)
13. [西明石北町1丁目生活道路について](#)
14. [市役所のゴミの捨て方](#)
15. [小学校給食について](#)
16. [JR魚住駅の北側ロータリー使用の件](#)
17. [明石駅前市民トイレ故障の件](#)
18. [2/12水道の漏りについて](#)
19. [建設工事の入札公告について](#)
20. [犬の糞の後始末](#)

各項目をクリックすると、意見内容および市の回答が確認できます

Same Category
同じ分類から探す

- ① [意見と回答](#)
- ② [令和3年4月 意見の要旨と回答](#)
- ③ [令和3年5月 意見の要旨と回答](#)
- ④ [令和3年6月 意見の要旨と回答](#)
- ⑤ [令和3年7月 意見の要旨と回答](#)
- ⑥ [令和3年8月 意見の要旨と回答](#)
- ⑦ [令和3年9月 意見の要旨と回答](#)
- ⑧ [令和3年10月 意見の要旨と回答](#)

すべて見る +

広聴手段の概要と取組状況

③市長陳情
(要望書提出)

「複数の市民や各種団体から、意見や要望を市長に伝えたい」



☞こんな時は 要望書を提出
(具体的な要望内容を書いて、団体名・代表者名で提出)

※受付件数 R6=10件 R5=12件

④オンブズマン制度
(苦情申立て)

市の業務（職員の行為）で権利・利益を侵害された



☞このあと別途説明

検証（1）制度が社会情勢に適合しているか

自己検証	横断的検証
○	○

<社会情勢>



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、業務改善につなげることが必要

◆他自治体の状況

明石市では「市民の声」と位置づけ、市民提案箱を中心に多くの要望や提案を収集しているが、他の自治体においても、「市民の声」「市長への提案」「市政への提案箱」など、同様の手法で市政への反映を目的とした意見収集を実施。



☞広聴制度の導入によって

- ①社会の変化に応じた市民の声を聞くことができる
- ②市民の声を聞くことで、業務改善につながる
- ③市民が気軽に相談できる入口として機能している

適 合

検証（2）本市にふさわしい制度か

自己検証	横断的検証
○	○

<SDGs 未来安心都市・明石に向けて>



広聴制度では、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・苦情等に誠実に対応している。

【自治基本条例 第33条】

市長等は、市民の市政に対する要望、苦情等に対して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とともに、当該要望、苦情等に対する検討結果及びその理由を公表しなければならない。

☞ 広聴制度によって

意見・要望・苦情等の収集 → 情報の共有 → 業務改善・市政反映
寄せられた意見等は直ちに担当課へ振り分け、迅速に対応している。

適 合

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証	横断的検証
○	○

<1. 参画と協働に関すること>

市政相談専用電話	市民提案箱	窓口相談
 月～金曜日 8:55～17:40 (祝日、年末年始を除く)	 インターネット FAX・郵便	 月～金曜日 8:55～17:40 (祝日、年末年始を除く)

市民からの意見を、市政への反映・業務改善につなげていくため、様々な手段での意見提出の機会を提供している。

➡ 広聴制度は _____

市民が市に意見を伝える身近な制度して、重要な役割を担っている。
市が市民の声を直接聴き、業務改善につなげる貴重な機会となっている。

適 合

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証	横断的検証
○	○

<2.公正で透明であること>

◆寄せられたご意見について

- 市民提案箱に寄せられた要望・提案・苦情等のご意見について適切に対応している。
- 庁内で情報共有を図るため、データベースへ登録している。
- 意見の概要及び市の対応・考え方を市ホームページで公表している。

令和6年度

- 令和7年3月
- 令和7年2月
- 令和7年1月
- 令和6年12月
- 令和6年11月
- 令和6年10月
- 令和6年9月
- 令和6年8月
- 令和6年7月
- 令和6年6月
- 令和6年5月
- 令和6年4月

カテゴリー別（2021年度～2023年度）

- PDF 安全・安心（防災、防犯など）（PDF：497KB）
- PDF むらし・コミュニティ（環境衛生、税金、住まい、戸籍・証明など）（PDF：906KB）
- PDF 健康・福祉（医療、高齢者福祉、障害者、国民健康保険など）（PDF：711KB）
- PDF 子ども・教育（子育て、保育、放課後児童クラブ、学校など）（PDF：884KB）
- PDF 観光・文化スポーツ（観光、イベント、スポーツ、文化芸術など）（PDF：544KB）
- PDF まちづくり・産業（道路、海岸河川、ため池、公園、上下水道、建築・開発など）（PDF：1,241KB）
- PDF 新型コロナウイルス（新型コロナウイルス感染症関係）（PDF：540KB）
- PDF その他（PDF：665KB）
- Excel 全件データ（Excelデータ）（エクセル：1,475KB）

（市ホームページ 市民提案箱・意見と回答より）

➡ 広聴制度は

意見に対する「市の対応・考え方」を公表することで、透明性を確保している。
公正な対応ができるよう、データベースに登録し庁内で情報共有を図っている。

適 合

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証	横断的検証
○	○

<3. 効果的で効率的であること>

広聴制度で期待できる効果

意見・要望者等	明石市
<ul style="list-style-type: none"> 様々な手段を選択して、市に意見・要望を提出することができる 担当課がどこか気にしなくとも、市民相談室へ連絡すれば的確に振り分けを行ってもらえる 希望すれば、市（担当課）からの回答・考え方届く 疑問や問題の解決につながる 	<ul style="list-style-type: none"> 透明性の確保 市民が行政にアクセスしやすくなり、市民参画が促進される 市民等とのコミュニケーションの促進、改善 行政活動の信頼性の向上

☞ 広聴制度は

市民参画を促進し、行政の意思決定に市民の声を反映させる機会となっている。

多様な意見が集約され、行政の意思決定の質の向上につながる。

担当課において適切に処理を行い、意見者のニーズに応えるよう努めている。

適 合

検証（3）制度が条例の基本原則に適合しているか

自己検証	横断的検証
△	○

<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>

広聴制度の運用状況について

自己検証（△）

- ・広聴制度は行政機関の運営や政策形成において重要な役割を担うことから、様々な広聴手段（市民提案箱、電話、陳情ほか）により、市政に市民の声を反映させる機会を提供している。
- ・実施結果等については報告・公表のみで、評価は行えていないと判断。（自己検証△）

横断的検証（○）

事業の実施結果については、毎年、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公表するなど、一定の評価が行われている。

※課題：①まるちゃんポスト・市民提案箱の区別 ②同一内容の意見に対する効率的な回答方法

☞ 広聴制度は

- ・明石市法令遵守の推進等に関する条例に基づき適切に運用。
- ・府内では、事務事業点検シートの作成にあたり取組を自己評価。

適 合