

神戸市における 市民自治の取組み

2025年1月27日
神戸市政調査会

年表

- 1965年(昭和40年)～ 公害問題や生活環境の改善を目的に、長田区の真野地区と丸山地区で住民運動が展開
- ・ 本庁に市民相談部設置 (1967)、各区役所に広報相談課設置 (1970)
 - ・ **婦人市政懇談会の開始 (1968)** ・ **住民自治組織との懇談会の開始 (1971)**
- 1975年(昭和50年)～ 全国的にまちづくり、福祉、環境など提案型の市民運動が起こる
- ・ 神戸市都市環境条例 (1978)
 - ・ **神戸市地区計画及びまちづくり協定等に関する条例 (1981)**
- 1985年(昭和60年)～ 国のモデルコミュニティ事業 (1970頃～) を踏まえ、各自治体でコミュニティ施設の設置、コミュニティ活動への補助金支出等の取組み
- ・ **ふれあいのまちづくり条例の制定(1990)**
 - ・ まちづくり推進課の設置、区の個性をのばすまちづくり事業予算の新設 (1990)
 - ・ 第4次神戸市基本計画において「協働」が理念として掲げられる (1995)
 - ・ **防災福祉コミュニティ事業の本格実施 (1997)**
- 1999年(平成10年)～ 中央集権から地方分権へ、各自治体による協働と参画のまちづくり条例の制定。阪神・淡路大震災におけるボランティア活動を契機として1999年に特定非営利活動促進法 (NPO法) が制定
- ・ 市民活動支援課の設置 (1998) ・ **市民参画推進局の新設 (2002)**
 - ・ まちづくり支援課の新設 (2003) ・ **協働・参画3条例の制定 (2004)**
- 2009年(平成20年)～ 社会情勢の変化による地域課題の多様化、担い手不足の進行
- ・ 地域コミュニティ施策の基本指針策定 (2016)
 - ・ **市民参画推進局の廃止**、地域協働グループの企画調整局への編入 (2020)
 - ・ **地域協働局の新設、区まちづくり課を地域協働課へ名称変更 (2023)**

地域団体を通じた 市民自治

婦人市政懇談会・住民自治組織との懇談会

昭和40年頃の婦人会活動の高まりを受け、全市的視野から市政の重要課題を建設的に討議する場として、市政懇談会を開始。

その後、住民自治組織と区長との懇談会も開始し、地域団体との市との対話の場を設けてきた。

(参考) 各区婦人市政懇談会における要望の局別内訳 ※令和4年度

	建設局 (建設 事務所 所 含)	警察	都市局	環境局	区役所	交通局	教育委員会	危機管理室	福祉局	地域協働局	文化スポーツ局	経済観光局	こども家庭局	健康局	建築住宅局	港湾局	企画調整局	消防局	水道局	市長室	行財政局	その他	
東灘	20	7	2	2	0	4	5	3	2	2	2	0	3	1	0	0	0	0	1	0	1	8	63
灘	12	9	1	4	1	3	2	2	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	40
中央	38	14	7	6	6	4	7	3	2	7	7	1	2	0	1	4	1	0	1	0	0	11	122
兵庫	32	7	1	10	4	3	0	8	3	1	0	0	3	1	1	0	0	0	0	1	0	1	76
北	87	25	13	8	11	1	7	3	6	2	3	7	1	4	0	0	0	1	0	0	0	7	186
長田	21	8	7	2	8	5	1	4	2	2	0	1	1	1	2	0	0	1	0	0	0	2	68
須磨	15	6	6	4	3	3	5	1	4	1	1	3	3	0	1	0	1	0	0	0	0	3	60
垂水	21	7	2	5	1	5	0	0	1	1	0	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0	18	66
西	11	0	5	0	2	1	1	0	2	2	3	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	2	34
計	257	83	44	41	36	29	28	24	22	18	17	17	15	9	7	4	3	3	2	1	1	54	715

テーマ型地域団体による地域活動への参画

各局が組織を結成することを要件に活動補助金を交付し、活動を促進
(主に地域団体の代表者又は地域住民を構成員とする場合が多い)

ふれあいのまちづくり協議会

防災福祉コミュニティ

エコタウンまちづくり

概ね小学校区

道路愛護団体

青少年育成協議会

単位地区民生委員児童委員協議会

エリアの定めなし (又は活動場所ごと)

河川愛護団体

公園管理会

まちづくり協議会

市民の参画を促す仕組み

協働・参画3条例（2004年（平成16年）施行）

一人ひとりの「市民が主役のまち」を目指し、市民と市とがそれぞれに果たすべき責任と役割を自覚し、お互いの情報の提供や活用に努め、相互に補完または協力し、課題解決を図る『協働と参画のまちづくり』を進める仕組みとして「協働・参画3条例」を制定。

○神戸市民の意見提出手続に関する条例（計画段階）

意見提出手続及びこれに関連する事項について必要な事項を定めることで、政策案などの形成過程で市民への説明を行うとともに、その過程の公正の確保及び透明性の向上を図り、市民の知恵をまちづくりに生かすべき旨を規定

○神戸市民による地域活動の推進に関する条例（実施段階）

市民と市が対等の立場で、お互いに果たすべき責任と役割を自覚し、お互いの情報の提供や活用に努め、相互に補完または協力し、課題解決を図る仕組み。ともに考えともに汗を流す協働と参画のまちづくりを推進すべき旨を規定

○神戸市行政評価条例（評価段階）

施策及び事務事業に係る行政評価並びにこれに関連する事項について必要な事項を規定することで、市民の視点で成果を検証し、市民への説明を行う旨を規定

ネットモニター制度

登録者を対象にした
インターネットアンケートによる、
機動的な市民ニーズの把握。

【登録要件】

- ・ 15歳以上（中学生除く）で市内在住・在勤・在学の方
※2023年4月から対象者を高校生まで拡大

【登録者数】

- ・ 約10,000人
(10～20代 9%/30～50代 66%/60代以上 25%)

【アンケートテーマ（2024年度）】

- ・ 次期コンタクトセンターの名称について
- ・ インバウンド（訪日観光客）について
- ・ 神戸市の道路整備について など

(参考) アンケート実施状況
2023年度27回 平均回答率51.5%

タイトル
次期コンタクトセンターの名称について

今回のアンケート調査では、次期コンタクトセンターの名称についてお聞きします。
皆様のご意見をお聞かせください。



神戸市では現在、市民のみなさまからの電話を、各種予約・イベント等の問い合わせに対応する「総合コールセンター」と、市役所や区役所などの担当部署に繋ぐ「代表交換」の2つの窓口で受付しています。この「総合コールセンター」と市役所の「代表交換」を一つにまとめ、2024年12月より「（仮称）次期コンタクトセンター」として運用します。次期コンタクトセンターでは、1つの窓口で問い合わせ対応も担当部署への転送も行うため、電話の内容によって窓口を使い分ける必要がなくなります。

また、市民のみなさまの利便性を上げるため、問い合わせフォーム、チャットボット、FAQ（よくある質問）サイトといった電話以外のツールを活用し、以下のような応対品質の向上を図ります。

- ・ 電話の受付時間外でも問い合わせができる
- ・ 電話をしなくても疑問を解決できる

さらに、問い合わせ内容を分析することで、わかりにくい表現を早期発見し、改善していきます。

今回のアンケートは、この「次期コンタクトセンター」のうち、電話窓口について、市民のみなさまからご意見をいただき、今後のご案内の参考させていただくために実施します。みなさまの貴重なご意見をお聞かせください。

【神戸市への問い合わせについて】

問1: あなたが神戸市に電話で問い合わせをする場合、主にどの窓口にかかけますか。	<input type="checkbox"/> 1. 市役所代表交換
	<input type="checkbox"/> 2. 総合コールセンター
	<input type="checkbox"/> 3. 区役所代表交換
	<input type="checkbox"/> 4. 担当部署の直通番号
	<input type="checkbox"/> 5. その他の専用コールセンター

学習用パソコンを活用したこどもの意見収集

各児童・生徒に1台配布される学習用パソコンに直接インターネットアンケートを送付し、こどもたちの意見を把握。

【概要】

- ・ 直接こども達が使用している学習用パソコン（GIGA端末）にアンケートを送信（小学校高学年～中学生対象）
- ・ 日頃利用する施設や学校生活で体験すること等、こどもにとって身近なテーマを設定

【アンケートテーマ（2024年度）】

- ・ 給食（ランチボックス）
- ・ バasketゴール増設計画
- ・ 長田区のまちの未来
- ・ 放課後のすごしかた
- ・ 神戸っ子すこやかプラン

バスケットゴール



問4 学校のじゅ業以外でもバスケットボールをしていますか。 (必須/Required)

- 1. している
- 2. していない

問5 家の近くの公園にバスケットゴールがあったら利用したい (使いたい) ですか。 ()

- 1. 利用したい (使いたい)
- 2. 利用したくない (使いたくない)
- 3. わからない

問6 バasketゴールがあればよいと思う、公園の名前がわかる場合は教えてください
(例) ○○公園

オンラインプラットフォームの活用 – D-Agree

オンライン上で意見交換、共有できるプラットフォーム（D-Agree）を活用し、市民間の意見交換の活性化を図る。

【概要】

- ・オンライン上に設けたプラットフォームに参加者がコメントを書き込み、意見交換を行う（掲示板のようなイメージ）
- ・24時間利用可能で、場所を選ばずスマートフォン等から参加できる

【意見交換テーマ（2024年度）】

- ・だれでも気軽にスポーツが楽しめるまち神戸へ
- ・みんなで食品ロス削減に取り組もう
- ・食でにぎわい、食でつながるまち神戸を盛り上げよう



テーマ

(開催終了) みんなで食品ロス削減に取り組もう

食べきれないまま捨てられている食品（食品ロス）は、一体どのくらいだと思いますか？
なんと、1年あたり日本国内で約472万トン、国民1人あたりに換算すると、毎日お茶碗約1杯分（約103g）の食べものを捨てていることになります。「そのうち食べよう」と思いながらも、賞味期限が切れて捨ててしまう食品。「たくさん食べたい！」と思い、ついつい積みすぎて残ってしまった外食での食事。みなさん経験があるのではないのでしょうか？

一方、食べる予定のない家庭で余っている食品を福祉団体・施設等に寄付する「フードドライブ」を実践したり、はたまた、商品棚の手前にある商品や割引が「てまえどり」を実践しているなど、既に食品ロス削減に貢献しているケースもあるのではないでしょうか。もっといらないを減らすためには、1人1人の意識や工夫が必要です。みなさんの日々の知恵や工夫、思っていることを意見交換し、もっといらないを減らしましょう！

【テーマ②】飲食店（外食）での“食べ残し”をなくすためにできることは？

450 P

商品注文、コース料理、ビュッフェ、外食といっても様々な形式があるなかで、みなさんが普段使っていることや、気づき、こういう仕組みがあったらいいなど幅広く意見を寄せたい！

神戸市市民生活情報戦略部広報担当（事務局） 2024.10.17 10:52 いいね！3件 投稿No.1442411

メニューに「量が減ります」と書いてあると嬉しい
D-jiro 2024.10.19 17:55 いいね！7件 投稿No.1442425

セルフうどん屋さんみたいに、順番に選んでいくスタイルだと、自分が食べられる分だけのためで良いかなと思います。定食とかの場合は、最初の設定で少なめ、ご飯ながい程度とかになると嬉しいなっ！
ドラゴン2 2024.10.21 15:50 いいね！4件 投稿No.1442432

外食では数回に注文を分けて、食べきれない分だけ注文する
しげぞー 2024.10.21 17:41 いいね！6件 投稿No.1442440

ビュッフェでは撮影専用メニューにタブレットで注文するシステムにすると同様に食べた後のお皿交換制にする
みんな 2024.10.21 21:53 いいね！3件 投稿No.1442445

多様な市民との意見交換—TALKING CIRCLE KOBE

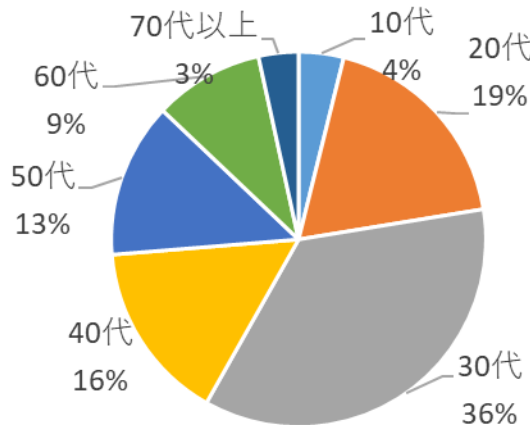
新たな総合基本計画の策定に向けて、ホームページやSNS等を活用したアンケートや、様々な会場でのワークショップを実施。

【ワークショップ概要】

- ・ 2023年8月～12月に計12回開催
- ・ 対象：市内在住・在勤・在学（高校生以上）
- ・ 定員：各会場30名
- ・ 内容：
 - ①他都市にはない”神戸ならではの”の魅力
 - ②30年後の神戸で、残ってほしいこと、変わってほしいこと

【開催結果】

- ・ 参加者総数
232名



神戸のこれからをみんなで見よう。話そう。

「神戸といえば、やっぱ〇〇やんなあ」
「神戸の人って□□なところ、ある」
「もっと△△したら、神戸はおもろなるんちゃう？」

神戸を好きな人なら、
まちに対して思うことの一つや二つはあるはず。
あなたの考える神戸のあれこれ、ぜひ聞かせてください。

みんなの思いを、未来の神戸に。
次期「総合基本計画」策定プロジェクト、はじまります。

くわしくはこちら▼

8-11月 隔週 「直接」覗いてみる ワークショップ
7月 中旬～ スマホで3分。まずは「気軽」に アンケート

市内各所の特徴的なスポットで、神戸ならではの魅力や、未来の神戸でやってみたいことなど、語り合ってみませんか？おひとりでももちろん、友人や知り合いを誘ってのご参加もお待ちしております。

「あなたの思う神戸」とは？お題の選択にも注目です。他の人がどう思っているか、集計結果の途中経過も公開しますので、お楽しみに！抽選で「素敵なプレゼント」が当たります。

TALKING CIRCLE KOBE 2023
JULY DEC

次期「総合基本計画」策定プロジェクト2023

神戸市総合コールセンター | 年中無休 8:00-21:00 | TEL: 0570-083-330 FAX: 078-333-3314 | KOBE

多様な市民との意見交換－各区の取組み

なだ大交流会（灘区）



きたくろす（北区）



ナガタお好み焼きセッション（長田区）



ASUMARU（須磨区）



新たな活動主体の 参画の動き

若者による課題解決の取組み

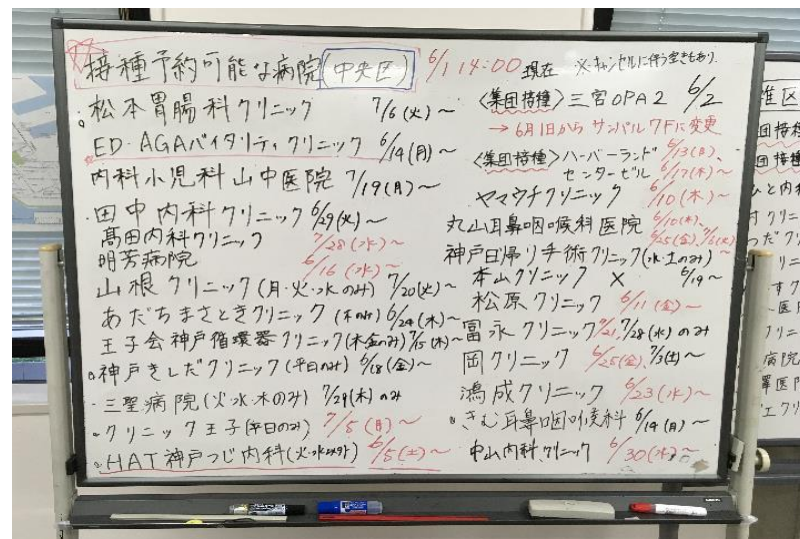
コロナで触れ合いが減り、加速するデジタル化
インターネットが苦手なシニアが取り残されることの無いように・・・

学生中心とした若者による **ワクチン接種予約お助け隊**

延べ203,127件の予約を支援

(ピーク時にはウェブ予約全体の約30%を担った)

学生の提案による現場での好事例



現役世代が取り組むNPO活動

○認定NPO法人まなびと



○NPO法人てんびん



認定NPO法人
まなびとHPより



NPO法人
てんびんHPより



企業の地域貢献活動への関心の高まり

企業と地域が連携した多世代交流事業



地域ICT推進協議会COPLIと本庄ふれあいのまちづくり協議会による親子向けプログラミング教室

和田興産(株)と大学生及び北野ふれあいのまちづくり協議会による市内施設を活用した親子向け体験型学びのイベント「北野地域の理想の住まいを考える」



Meta社と千代が丘ふれあいのまちづくり協議会による「未来の福祉プロジェクト」ワークショップ

NPO等の地域課題解決への参画促進

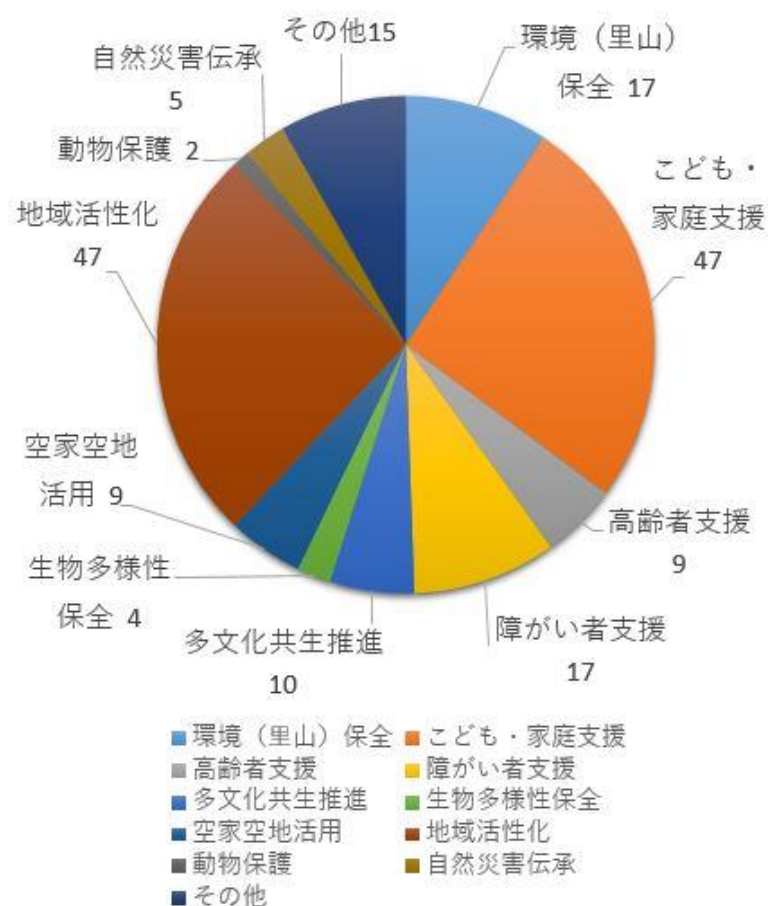
地域課題に取り組むNPO等に対する補助制度の創設

- ・提案型で幅広い活動・団体を対象
- ・初年度は50万円上限に活動費全額を補助
- ・最大3年間の継続支援（補助額・率の変動あり）

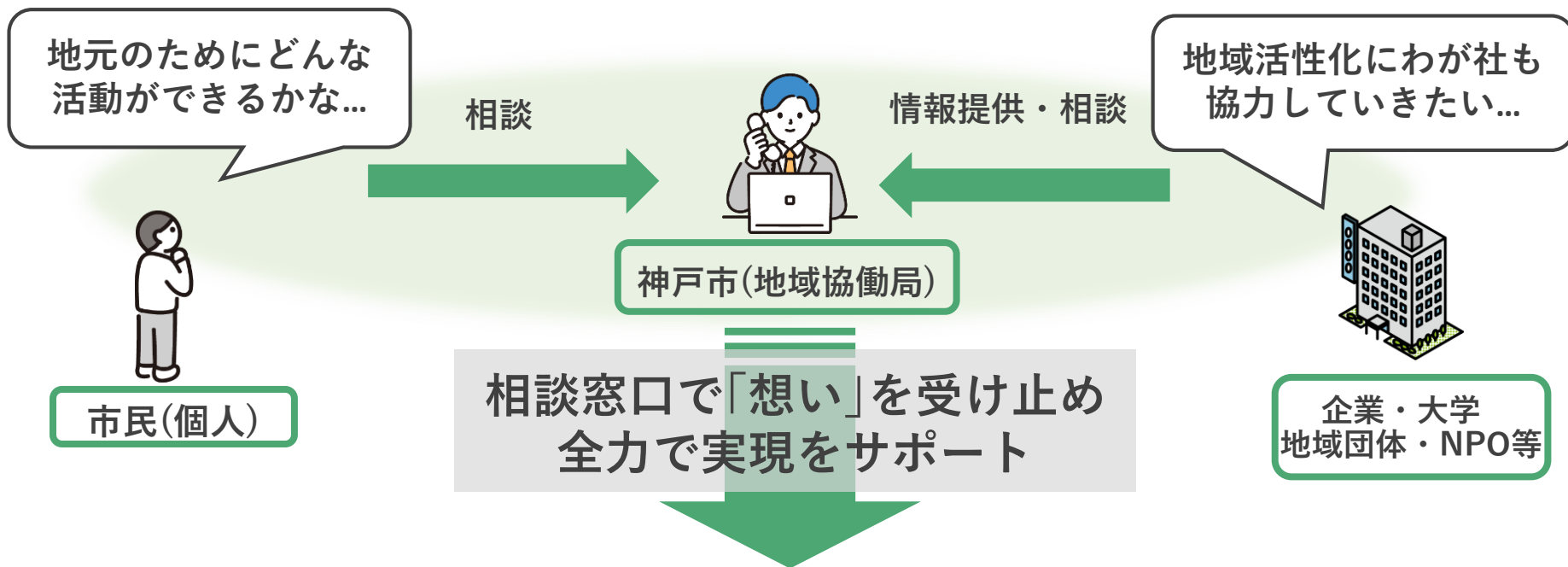


農業体験を通じた多世代交流と地域農業の活性化の取組

【活動分野】 2024年度採択 182 団体



地域貢献相談窓口の設置



地域貢献相談窓口の設置

○対象

地域に貢献したい、役に立ちたいという“想い”を持つ個人、団体・企業等

○内容

相談者の「想い」の実現に向けて、**伴走型**で支援

○受付件数：143件（5/9～12/31）

（内訳）相談73件、問い合わせ34件、その他（要望等）36件
 L 団体18件、企業17件、個人29件、学生9件

○相談事例



区分	相談内容	対応
企業	・〇〇銀行の神戸支店として神戸登山プロジェクト（六甲山の登山道維持活動）に取り組みたいが、必要な手続きを教えてください。	・7/24に経済観光局観光企画課と3者で打合せ。 ・9/28に有志10名で、大師道および諏訪神社周辺の登山道のごみ拾い及び看板の清掃を実施。第2回目は12/1に実施し、今後3ヶ月に1度のペースで活動予定。
学生	・〇〇大学に通うベトナム人留学生。平日は学業で忙しいが、週末にボランティア活動に参加して日本の社会を学びたい。	・8/24に居住地に近く留学生スタッフがいるこども食堂に同行し、実施団体と引き合わせ、8月から参加することになった。
団体	・空き家を役立てたい。六甲全山縦走路に面しているので、例えば登山客に休憩所として利用してもらえないか。	・神戸登山サポート店（登山客をおもてなしする店）への登録を提案。 ・8月に休憩所としてサポート店に登録された。毎週日曜日に休憩所を開き、のぼりやホームページを見た登山客が訪れ、憩いの場となっている。

地域活動の輪をつなぐサイト‘ぼらくる’

地域で活動してみたい方、地域の取組やイベントに参加してみたい方と、地域団体、NPO等とをつなぐマッチングサイト。

希望する地域（区）や活動内容で簡単に参加したい活動の検索が可能。



ボランティア・イベント検索



会員登録

ログイン



多様な主体との
地域協働に向けて

KOBE里山SDGs 戦略－里山モデル事業

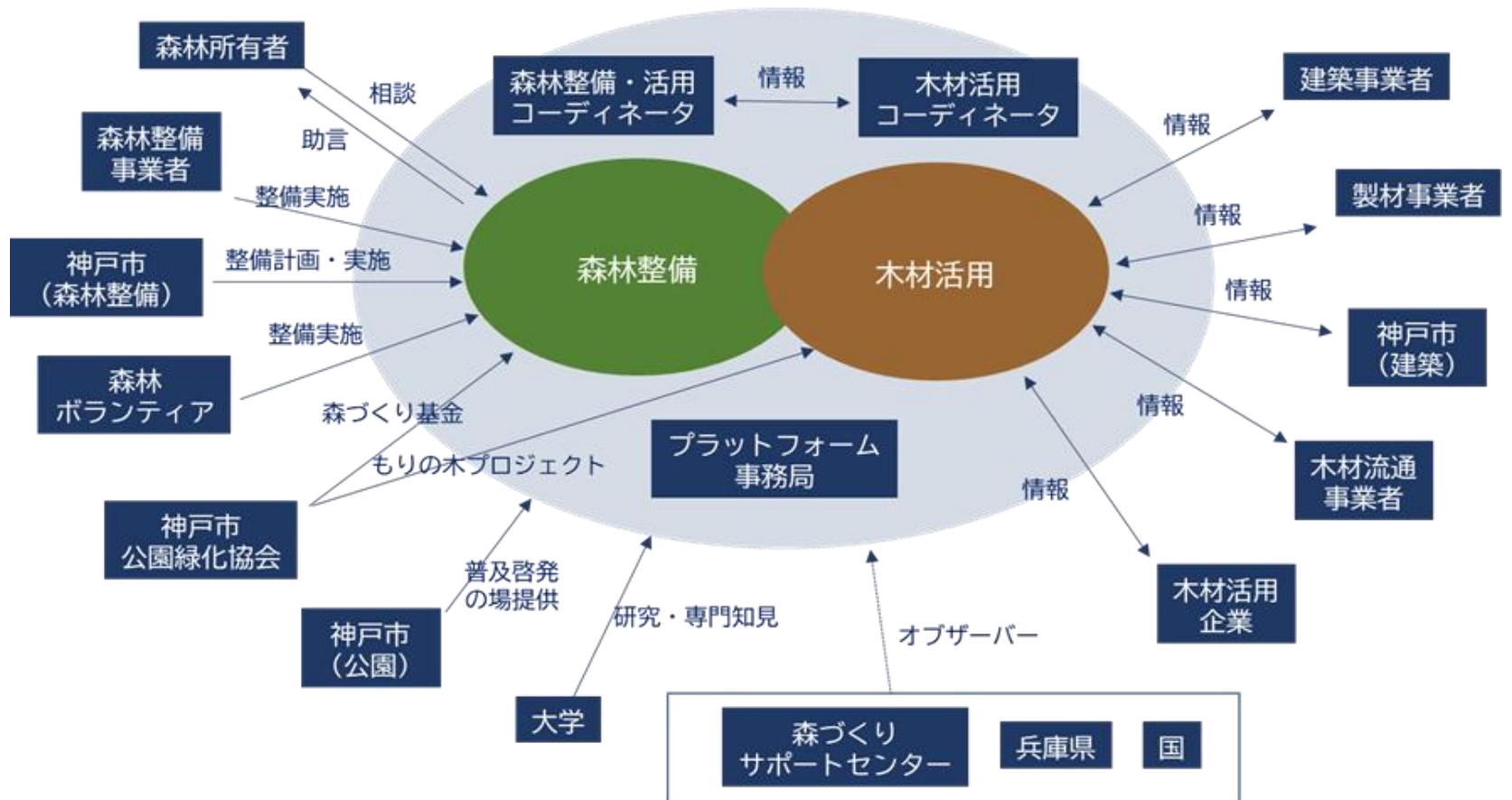
神戸市北区の里地・里山の一部をモデル地区と定め（2023年10月自然共生サイト認定）、学生や市民団体、大学などと連携し、里山再生や棚田跡地の保全、生物調査に取り組んでいる



こうべ森と木のプラットフォーム

地域の森林に関わる・関わりたいと思う方が出会い、意見交換を行う場。山林資源の有効活用に向け、森林整備から木材活用までの総合的なマネジメントを行う。

こうべ森と木のプラットフォーム



神戸登山プロジェクト

神戸の山の登山環境を整備し、森林保全や観光誘客をはかる取り組み「神戸登山プロジェクト」において、市民・企業参加型の登山道維持・整備活動を実施。



協賛企業による登山道の清掃活動



市民による登山道整備プログラム

「協働と参画」から「地域協働」へ

市はこれまで「協働と参画のまちづくり」を掲げ、市民と市との役割分担に基づき、相互に補完または協力して課題解決を図ってきた。

市が課題解決の手法を考え、市民や地域団体へ参加を促す



社会経済状況の変化
価値観の多様化
企業・大学などの社会貢献意識の高まり



地域社会を構成する多様な主体が当事者として共同体に参画し、地域課題の解決に取り組んでいくような、「地域協働」のまちづくりを推進していく。

多様な主体で構成される共同体に、市もプレイヤーとして参画