

「わたしから神戸市への提案」事業に関する実施要綱

制定：令和元年12月13日 市長広聴第521号（市長室長決裁）
改正：令和4年4月1日 市長広第1940号（市長室長決裁）
改正：令和7年2月4日 市長広第656号（市長室長決裁）
改正：令和7年3月31日 市長広第817号（市長室長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、「わたしから神戸市への提案」事業（以下、「本事業」という。）によって、市政に関する幅広い市民の声を把握し、市政への反映を図るため、その処理及び運用に関して必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- （1）市民の声 本市に投稿された提案・提言，要望・意見，応対苦情，その他をいう。
- （2）提案・提言 全市的な課題や地域課題等に対する具体的な解決策，行政サービス向上に寄与する具体的な考え・アイデアを提示するもの
- （3）要望・意見 現行の施策・行政サービス等のさらなる改善や実現を求めるもの
- （4）応対苦情 本市職員の応対について，投稿者が不都合だと思われた点を指摘，正そうとするもの
- （5）その他 問い合わせ（施策・行政サービス等に関する疑問，質問，確認），市の制度や職員応対等に関するお礼・お褒め，外部機関が所管する事項に関する投稿など
- （6）受付課 企画調整局広報戦略部
- （7）所管課 市民の声の内容の施策，業務等を直接所管する課及び課に相当する室，センター等をいう。
- （8）関係課 市民の声の内容の施策，業務等を直接所管するものではないが，関わりがある課及び課に相当する室，センター等をいう。
- （9）投稿者 市民の声を投稿した個人または法人その他の団体をいう。
- （10）投稿文等 第3条の各号に掲げる手段により投稿者から寄せられた文書
- （11）外部機関 本市以外の機関（本市の外郭団体，本市に関係する地方独立行政法人，国，都道府県，警察その他の行政機関及び電気・ガスその他の公益事業を行う法人等）をいう。

（市民の声の提出方法）

第3条 本事業で取り扱う市民の声は，本市ホームページ上に設けられた専用フォームを使用して，本市あてに送信されたものとする。ただし，一般封書，葉書，ファクシミリ，電子メール等により本市あてに提出されたものも本事業で取り扱うことができる。

（専用投稿用紙の配置）

第4条 削除

（受付対象外事項）

第5条 第3条の規定にかかわらず，次の各号のいずれかに該当する場合は，本事業として受け付けないものとする。

- （1）本市職員またはその関係者からのもの。ただし，職員またはその関係者の私人における権利

義務に関するものは、この限りではない。

- (2) 職員の業務外の個人的な内容に関するもの
- (3) 審査請求制度や公益通報制度等の他の制度の利用が適しているもの
- (4) 差別的内容を含むもの
- (5) 個人または団体等に対する誹謗中傷及び公序良俗に反した内容などが明白なもの
- (6) 投稿の趣旨が意味不明なもの
- (7) 営業活動、売り込み活動に関するもの
- (8) 国際情勢や社会情勢など、本市と直接関わりのないもの
- (9) その他、本事業として取り扱うことが適当でないもの

(受付)

第6条 受付課は、投稿者から第3条に規定する方法により市民の声の提出を受けたときは、すみやかに記載内容を確認の上、受け付けるものとし、処理方法を決定する。

(処理方法)

第7条 受付課は、投稿者の申出内容から、市民の声を「提案・提言」「要望・意見」「応対苦情」「その他」に分類し、次の各号に掲げる方法により処理するものとする。

- (1) 提案・提言 受付課から所管課・関係課に対して、処理カードとともに投稿文等を送付し、所管課において、処理する。
- (2) 上記以外のもの 受付課が所管課・関係課に対して、処理カードとともに投稿文等を送付し、所管課において、回答・対応の要否を判断の上、処理する。

(回答・対応の基準)

第8条 次の各号に掲げる市民の声に対しては、所管課は回答・対応しないことができるものとする。

- (1) 投稿者が回答不要の意思表示をした場合
 - (2) 投稿者の住所、氏名及び電話番号が明確に記載されていない場合（専用フォームを使用したものは住所、氏名に加え、電子メールアドレスが明確に記載されていない場合）
 - (3) 投稿者と本市が、申出内容について争訟中であるもの
 - (4) 所感、雑感、お礼など具体的な要望が不明確なもの
 - (5) 同一投稿者から同一内容の申出内容が複数回寄せられ、今後、回答しない旨の通告をしたにもかかわらず、再度提出があったもの
 - (6) 投稿者の住所、氏名が虚偽のものと判断されるもの
 - (7) その他、参考送付することが適当であると広聴担当課長が認めたもの
- 2 市民の声への回答は、原則として投稿文等を単位として行うこととする。ただし、同一投稿者から同趣旨の市民の声が同時期に複数寄せられた場合は、まとめて回答することができる。
- 3 専用フォーム、一般封書、葉書、ファクシミリ、電子メール等により、同文または同趣旨の市民の声が多数提出され、または提出されると予想される場合において、次の各号に掲げる対応をしたときは、投稿者全員に回答したものとみなすことができる。
- (1) 当該市民の声に対する考え方等を本市ホームページなどに掲載することにより広く市民に周知したとき
 - (2) 当該市民の声の代表者または主宰者に回答したとき
- 4 前3項により回答しない場合は、所管課は当該市民の声を決裁しなければならない。

(回答・対応の期限)

第9条 所管課は、受付課から市民の声を受領した日の翌日から起算して10開庁日以内に投稿者へ

の回答・対応を行わなければならない。なお、やむを得ない事情により投稿者への回答・対応が著しく遅れる場合は、所管課から投稿者にその旨を連絡するものとする。

- 2 前項の回答以降、庁内での検討の結果、回答内容に変更が生じた場合には、所管課は改めて投稿者へ回答するものとする。この場合、前項の期限の適用はないものとする。

(回答手段)

第10条 市民の声に対する回答は、原則として、投稿者の提出方法と同様の手段を用いるものとする。ただし、緊急に回答・対応する必要がある場合及び電話または面談等で直接対応を図る必要がある場合、この限りでない。

- 2 前項の規定にかかわらず、誤送信防止のためファクシミリを用いた回答は行ってはならない。ただし、特段の事情がある場合は、この限りでない。

(回答名義)

第11条 回答文等の回答名義は、投稿文等のあて先いかんにかかわらず、原則として所管課長名とする。ただし、上位の者の名義で回答することを妨げない。

- 2 前項ただし書きの場合において、所管課が市長または副市長の名義を用いようとする場合は、受付課と協議しなければならない。

(決裁区分等)

第12条 決裁区分は、以下のとおりとする。

分類		決裁区分
提案・提言 要望・意見 その他	特に重要なもの	局室区長
	次項に定める重要なもの	副局長（所管部長がいる場合は部長）
	上記以外	所管課長
応対苦情	すべて	局室区長

- 2 前項に定める重要なものは、次に掲げる各号のとおりとする。

- (1) 手続きや運用等に係る業務改善に関するもの
- (2) 実現にあたって政策判断や予算措置が必要なもの
- (3) その他副局長（所管部長がいる場合は部長）による決裁が必要と思われる重要なもの

(回答の作成及び発送の担当課)

第13条 投稿者への回答の作成・対応は、所管課が行う。

- 2 所管課・関係課が同一局室区内に複数ある場合は、受付課が指定する主たる所管課が回答文をとりまとめて作成し、投稿者に回答文を返送する。
- 3 所管課・関係課が複数の局室区にある場合は、受付課が指定する主たる所管課が回答文をとりまとめて作成し、投稿者に回答文を返送する。

(外部機関への送付または回答依頼及び個人情報の提供)

第14条 市民の声が、本市所管外の内容であった場合、受付課または所管課から、所管する当該外部機関に参考送付または回答の依頼を行うことができる。

- 2 受付課または所管課は、外部機関に市民の声を参考送付する場合は、投稿者の個人情報を提供してはならない。外部機関に回答の依頼を行う場合は、投稿者の同意を得た後でなければ、投稿者の個人情報を提供してはならない。

(個人情報の取扱い)

第15条 本事業の処理事務に従事する者は、収集した個人情報に関して、個人情報の保護に関す

る法律（令和5年法律第79号）に基づき、厳重かつ適正に管理しなければならない。

（市長・副市長への報告）

第16条 本事業で受け付けた市民の声の内容は、必要に応じて受付課から市長・副市長に報告する。

（市民の声の公表）

第17条 本事業で受け付けた市民の声及び回答は、個人情報等に配慮した上で、本市ホームページ等で公表することがある。

（その他）

第18条 この要綱の実施に関し必要な事項は、企画調整局長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和2年1月1日から施行する。

この要綱は、令和4年4月1日に改正する。

この要綱は、令和7年2月4日に改正する。

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。