

ホットボイス制度の見直しについて

1 見直しの背景・目的

ホットボイス制度は、町民と行政の双方向コミュニケーション（対話）を通じて、政策やまちづくりに反映させることを目的とした広聴制度です。これまでは無記名投稿も受け付けていましたが、次のような課題が生じており、本来の目的を十分に果たせていない状況がありました。

課題 1	対話が成立していない	無記名投稿では連絡先がわからないため、投稿者と行政が連絡を取ることができない。そのため、投稿内容が不明確な場合に、投稿者への確認ができず、真意が読み取れないまま対応することがあった。
課題 2	対応の実効性が低い	課題 1 のように投稿者と連絡を取ることができない場合、投稿者との対話なしに、真意を推測して回答を作成する。そのため、投稿者が期待するような回答や対応にならないことがあった。
課題 3	職員の負担が大きい	投稿内容の真意を把握するために多くの時間・労力を要してしまうことがあった。



これらの課題を解消し、制度本来の目的を実現するための「進化」として、見直しを実施

2 見直しの内容（10 月 1 日受理分から実施）

変更点 1	記名投稿のみ回答対象	氏名と連絡先（電話番号等）の記載がある「記名投稿」のみ、回答・公表。（個人情報是非公表）
変更点 2	無記名投稿は庁内で共有	連絡先が不明なため、個別の回答・公表は行わない。ただし、町民の皆さんからの貴重な声として、いただいた投稿は庁内で共有し、町政の改善や課題解決に向けた参考とする。



制度本来の目的を実現

3 見直しにより期待される効果

投稿者	投稿の意図に沿った対応が期待できる
行政	対話により真意が明確になり、よりの確な対応が可能となる
町民全体	対話を通じた、より実効的なまちづくりが実現

4 無記名投稿の取り扱い

無記名投稿や匿名投稿は、前述のとおり個別の回答・公表は行わず、庁内での情報共有を行います。ただし、情報共有の結果、対応が必要なものに関しては対応を行い、決算による「成果の説明」等において、対応件数等の公表を行い、透明性の確保に努めます。

5 今後の検証

制度見直しによる投稿件数の推移等の検証を行い、町民の声が届きにくなっているなど、改善が必要と判断した場合は、制度の再検討も視野に対応していきます。