

成熟した広聴制度へ！ホットボイス制度が進化します

町民と行政の「対話」を通じたまちづくりへ



10月1日～
記名投稿のみ回答・公表
無記名投稿は貴重な「声」として庁内共有

対話・信頼・信頼・行動を大切に

手島町長の3期目がスタートした今、芽室町は対話・信頼・行動を大切に「町民と行政の対話を通じたまちづくり」を目指しています。
その第一歩として、皆さんからのご意見・ご提案をお聞きする「ホットボイス制度」を10月1日から見直します。
この見直しは制度を廃止するものでなく、制度本来の目的を実現するための「進化」です。
町民の皆さんと行政がより良い対話を通じて、芽室町のまちづくりを一緒に進めていきたいと考えています。

『ホットボイス制度』とは？

ホットボイス制度は、町民の皆さんからの意見・提案・要望・質問などを広く受け付け、行政の課題解決や業務改善、政策形成に反映させるための広聴制度です。
町民と行政の双方向コミュニケーションを通じて「対話」を実現し、信頼関係の構築と町民のまちづくりへの参加を目的としています。
投稿は毎月広報すまいるに折り込んでいる「ホットボイス」はがきや「電子メール」「投稿フォーム」等で受け付けています。
これまで記名・無記名を問わず受け付けており、いただいたホットボイスは全件回答し、芽室町ホームページで公表しています。
また、広報すまいるの紙面にも一部を掲載しており、町民の意見と町の回答を広く公開することで、まちづくりへの関心を高めるとともに、同じ疑問や不安を抱えている方への説明の場としています。

データで見るホットボイス

年間受理件数
約250件

記名約3割
無記名約7割

ハガキ 約6割
フォーム 約3割
メール 約1割



貴重なご意見として大切に取り扱わせていただいています

なぜ、今、見直すのか？

ホットボイス制度の本来の目的は「町民と行政の双方向コミュニケーションを通じて、政策やまちづくりに反映させること」です。

しかし、現在の運用ではいくつかの課題が生じており、本来の目的を十分に果たせていない状況がありました。その課題を次のとおり整理しました。

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ません。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りました。

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します。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りました。

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・労力を要してしまっていました。

制度見直しの内容

ホットボイス制度本来の目的「町民と行政の対話（双方向コミュニケーション）を通じた政策反映」を実現するため、対話の質を高めまます。

見直し年月日

令和8年10月1日受理分から

具体的な見直し内容

変更点① 記名投稿のみ回答対象に

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・公表させていただきます。

変更点② 無記名投稿は庁内共有

無記名・匿名投稿に対しては、連絡先がわからないため、個別の回答・公表はいたしません。ただし、いただいた投稿は、町民の皆さんからの貴重な「声」として庁内共有し、町政の改善や課題解決に向けた参考とします。内容に応じて必要な対応を行ってまいります。

なぜ回答は記名投稿に限定するのか

投稿の際に連絡先を「ご記入いただくこと」で、投稿者と行政が直接連絡を取り合うことができ、真の「対話」が実現します。投稿内容が不明確な場合でも、行政から投稿者へ確認・質問ができるため、皆さんの真意をしっかりと受け止めた上で対応することが可能になります。その結果、より実効的で、投稿者の皆さんにとって満足度の高い対応が実現するものと考えています。

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、見直しを行います。皆さんの声を、より確実にまちづくりに繋げるために。



制度見直しによるメリット・期待される効果

- 投稿者にとって
投稿者の意図に沿った対応が期待できる
- 行政にとって
真意が明確になり、より的確な対応が可能
対話を通じた、より質の高い政策形成が実現
- 町民全体にとって
対話を通じた、より実効的なまちづくりが実現



ホットボイス制度の詳細はこちらから→

ホットボイス制度は、皆さんの声を聴き、政策やまちづくりに反映させるための制度です。
引き続きご意見・ご提案をぜひお聞かせください。
対話を通じて芽室町のまちづくりを一緒に進めていきましょう！
政策推進課広報広聴係
〒046-2972
1階2階