

## 浜松市市民の声取扱要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、市民等から寄せられる意見、提言、要望あるいは質問などについて、その趣旨を的確に把握し、適切な説明及び対応をするとともに、市民ニーズを把握して施策や業務改善に反映させることの重要性を全職員が共通に理解し、これらを迅速かつ適正に処理するため必要な事項を定める。

### (定義)

第2条 この要綱において、「市民の声」とは、市民及び利害関係者から寄せられる市政に対する意見、提言、要望、質問等をいう。ただし、制度や事務事業についての照会等で、説明することにより即時に理解を得られると認められるものを除く。

### (広聴取扱主管者)

第3条 市民の声の円滑な処理を図るため、本庁各部局及び各区役所等に広聴取扱主管者を置くこととし、別表に掲げる者のうちから市長が任命する。

2 広聴取扱主管者は、所属する部局及び区役所等に寄せられる市民の声を統括的に処理、管理することとし、広聴担当課と連携を図りながら、部局内、部局間等の調整を行う。

### (受付)

第4条 市民の声のうち次の各号に掲げるものは、当該市民の声に係る事務事業を主管する課（これに準ずるものを含む。以下「主管課」という。）で受け付けなければならない。

(1) 市長あてに複数の市民又は各種団体等から書面により提出された要望書または陳情書（以下これらを「要望書等」という。）によるもの

(2) 来庁又は電話によるもの

(3) 手紙、ファクス、又はメールによるもの

2 市民の声のうち次の各号に掲げるものは、広聴担当課で受け付けなければならない。

(1) 市長へのご意見箱（手紙、ファクス、又はメール）によるもの

(2) 集団広聴等で受けたもの

### (市民の声システム)

第5条 主管課及び広聴担当課は、第4条の規定により市民の声を受け付けたときは、必要な事項を市民の声システムに入力し、管理するものとする。

### (市民の声の処理方法)

第6条 主管課は、市民の声を受け付けたときは、次の各号に掲げるものを除き、速やか

にこれに回答するなど適切な処理をしなければならない。

- (1) 回答を求めていることが明らかなもの
- (2) 回答先が不明なため回答できないもの
- (3) 市政に関係ないもの（所管を案内できるものを除く）
- (4) 特定の団体や個人を誹謗中傷又は差別するもの
- (5) 営利営業を目的とするもの
- (6) 政治的・宗教的な性格を含むもの
- (7) 趣旨が不明なもの
- (8) 同一意見者から、同趣旨の意見等が繰り返し寄せられ、以降回答しない旨を回答したにもかかわらず、再度同趣旨の意見等が寄せられたもの
- (9) その他、主管課長が回答しないと判断したもの

2 主管課は、受け付けた市民の声の処理に疑義が生じた場合は、関係課及び広聴広報課と協議し、その取り扱いを決定することができる。

3 主管課以外の課が第4条第1項各号に掲げる市民の声を受けたときは、それを主管課に送付しなければならない。

4 主管課は、受け付けた市民の声が、その処理に市長決裁を要する等高度な意思決定が必要と認められるとき、又は内容が複数の部局等にわたりその調整が必要と認められるときは、当該部局等の広聴取扱主管者を經由して広聴担当課へ報告するとともに、処理を行う。この場合において広聴担当課が必要と認めたものは、広聴担当課が調整し処理を行う。

5 広聴担当課は、主管課がわからないものとして市民から依頼があった市民の声について、それを主管課に送付し主管課における対応を依頼する。同一部局内又は部局間等の調整が必要な場合は、広聴取扱主管者に対応の依頼を行う。

（広聴担当課で受けた市民の声への対応）

第7条 広聴担当課は、第4条第2項各号に掲げる市民の声を受け付けたとき又は主管課から送付され受け付けたときは、次の各号の区分に応じ、当該各号のとおり対応しなければならない。

(1) 回答又は市民への直接の対応を要するときは、当該部局等の広聴取扱主管者に回答文案の作成又は市民への直接の対応を依頼する。また、必要に応じて文書等の写しその他の資料を送付する。

(2) 回答又は市民への直接の対応を要しないときは、当該部局等の広聴取扱主管者に回送するとともに、必要に応じて受け付けた文書等の写しその他の資料を送付する。

2 広聴取扱主管者は、前項第1号の依頼を受けたときは、速やかに市民の声システムに必要な事項を入力し、市民への回答文案の作成又は市民への直接の対応を主管課に依頼しなければならない。また、前項第2号により文書等の送付を受けたときは、速やかに市民の声システムに必要な事項を入力し、主管課に参考として送付しなければならない。

3 前項の規定により主管課が回答文案を作成し、又は直接の対応をしたときは、広聴取扱管理者は、内容を確認の上で市民の声システムに必要な事項を入力するとともに、広聴担当課に当該回答文案を提出し、又は直接対応した旨を報告しなければならない。

4 広聴担当課は、前項の回答又は対応報告について、必要に応じ市長に報告し、市民に回答しなければならない。

#### (市民コールセンター)

第8条 市民からの照会に答えるとともに、主管課をお知らせする電話の窓口として市民コールセンターを広聴担当課に置く。

2 市民コールセンターに入った市民の声で主管課において対応すべきものは、当該主管課に対応を依頼する。

3 市民の声のうち、市民コールセンターから転送される電話については、転送を受けた課で責任をもって対応し処理するものとする。

#### (市民の声の市政への反映)

第9条 受け止めた市民の声については、その意味や背景を解釈して市民ニーズの把握に努め、予算編成等施策立案の際に十分考慮し、市政に反映させるように努めなければならない。

2 主管課は、寄せられた市民の声に対応するとともに、原因と対策を確認し業務改善に生かすよう努めなければならない。

3 広聴担当課は、市民の声システムに蓄積された情報を抽出または分析し全職員に周知することで、市民視点を意識した事務事業推進の啓発に努めるものとする。

#### (関係職員の招集)

第10条 広聴担当課は、市民の声进行处理するに当たり必要に応じて広聴取扱管理者を含めた関係職員を招集することができる。

#### (処理の報告)

第11条 主管課の長又は広聴取扱管理者は、市民の声の処理について広聴担当課からその処理状況等の報告を求められたときは、速やかに広聴担当課に報告しなければならない。

#### (市民の声取扱上の注意)

第12条 市民の声の取扱上知り得た内容等は、プライバシーを尊重するとともに職員の守秘義務に触れることのないよう、十分注意しなければならない。

2 市民の声システムにおいて、公開することで業務に支障が生じ、また誤解を招く恐れのあるものは秘密案件とする。

( 回答上の注意 )

第 13 条 主管課及び広聴担当課は、市民に回答等の対応をする場合は、その手段にかかわらず専門用語等の乱用を避け、できるだけ分かりやすい表現を用いるとともに、声の趣旨への的確な対応に努めなければならない。

( 広聴取扱主管者会議 )

第 14 条 市民の声の処理の状況を確認又は報告する等のため、広聴担当課に広聴取扱主管者会議を置く。

2 広聴取扱主管者会議は、広聴担当課長及び広聴取扱主管者をもって組織し、企画調整部長が招集する。

3 広聴取扱主管者会議の庶務は、広聴担当課が処理をする。

( 文書の保存等 )

第 15 条 市民の声に係る文書等の保存年限は 5 年とする。

附 則

この要綱は、平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 15 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 16 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 17 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 19 年 5 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

別表 第3条関係

「広聴取扱主管者」は、下記の課又は事務局の課長補佐をもって充てるものとする。ただし、課長補佐不在のときは、専門監、主幹、技監、副主幹又は副技監をもって充てるものとする。なお、部等に官房スタッフを置く場合は官房スタッフを充てるものとし、官房補佐を置く場合は官房補佐も充てることができるものとする。

課名等	課名等
危機管理課	会計課
企画課	議会総務課
人事課	消防総務課
財政課	上下水道総務課
税務総務課	教育総務課
市民生活課	選挙管理委員会事務局
創造都市・文化振興課	人事委員会事務局
福祉総務課	監査事務局
健康医療課	農業委員会事務局
次世代育成課	中区 区振興課
環境政策課	東区 区振興課
産業総務課	西区 区振興課
農業水産課	南区 区振興課
都市計画課	北区 区振興課
緑政課	浜北区 区振興課
道路企画課	天竜区 区振興課
デジタル・スマートシティ推進事業本部	