

世田谷区区民の声取扱要領

平成8年4月1日

世 広 発 6 3 号

(目的)

第1条 この要領は、区民の声の取扱いについて必要な事項を定め、区民の声に的確・迅速に対応するとともに情報の有効な活用を図ることを目的とする。

(定義)

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

- (1) 区民の声 別表第1に規定する受付方法により区民から寄せられる区政に対する要望、提案、意見等をいう。
- (2) 広聴担当課 広報広聴課及び総合支所地域振興課をいう。
- (3) 区民の声システム 広聴担当課で受け付けた区民の声について、受付日、受付方法、内容、申立者、公表内容等の項目を入力しデータベースとして管理記録するシステムをいう。
- (4) 個人情報 世田谷区個人情報保護条例（平成4年3月世田谷区条例第2号）第2条第1号に規定する個人情報をいう。

(広聴担当課の役割)

第3条 広聴担当課は、区民の声のうち、別表第2に掲げるもの以外について、受け付けるものとする。

- 2 総合支所地域振興課は、総合支所に寄せられた区民の声を受け付けるとともに、総合支所内の組織で回答を行う区民の声について進行管理を行うものとする。
- 3 広報広聴課は、総合支所に寄せられた区民の声以外の区民の声を受け付けるとともに、総合支所地域振興課が進行管理を行う区民の声以外の区民の声の進行管理を行うものとする。
- 4 総合支所地域振興課は、受け付けた区民の声のうち広報広聴課が進行管理するものについて広報広聴課に連絡し、広報広聴課は、受け付けた区民の声のうち総合支所地域振興課が進行管理するものについて総合支所地域振興課に連絡するものとする。

(区民の声システムによる管理)

第4条 広聴担当課は、前条の規定により区民の声を受け付けたときは、速やかに必要事項を区民の声システムに記録しなければならない。

(回答の要否の判断)

第5条 広聴担当課の長は、進行管理を担当する区民の声について、回答の要否を判断するものとする。

- 2 回答を要しない区民の声とは、次のいずれかに該当するものをいう。
- (1) 申立者が回答を求めているもの
 - (2) 申立者の氏名及び住所が明らかでないまたは不完全、明らかに偽りと推察されるもの
 - (3) 特定の個人又は団体等の誹謗、中傷又は差別に関するもの
 - (4) 特定の個人又は団体等のプライバシーに関するもの
 - (5) 申立者と区との間で係争中若しくは係争中である可能性のある案件に関するもの又は争訟に発展する可能性のある案件に関するもの
 - (6) 同一の申立者から同文又は同趣旨の区民の声が数次にわたり寄せられ、「以後回答をしない」旨を通知したにもかかわらず、さらに区民の声として寄せられたもの
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、対応の必要がないと広聴担当課の長が認めたもの
- 3 広聴担当課の長は、必要があると認めるときは、氏名及び住所が明らかでない申立者に対し、氏名及び住所が明らかでないときは、回答することができない旨を伝えるものとする。
- 4 第2項第2号の規定にかかわらず、電子メールアドレスのみが判明している場合で、回答内容に個人情報が含まれないなど一般的な回答をすることが可能であると広聴担当課の長が認める区民の声については、最小限の回答をすることができるものとする。
- 5 第2項第5号の規定にかかわらず、係争中の案件については、具体的に回答することができない旨の回答を行うことができるものとする。
- 6 第2項第5号の規定にかかわらず、区民の声の内容について暴行、脅迫、SNS等の投稿による嫌がらせ、その他の不当な行為が含まれるなどしてカスタマー・ハラスメントに該当する行為と認定した案件については、具体的に回答することができない旨の回答を行うことができるものとする。
- 7 第2項第5号の規定にかかわらず、暴行、脅迫、SNS等への投稿による嫌がらせ、その他の不当な行為を受けた場合にカスタマー・ハラスメントに該当する行為を止めるよう申立者に伝達し、担当課の長が職員に対するカスタマー・ハラスメントと認定した申立者からの、当該行為・対応等に関して区民の声として寄せられたものについて、担当課の長が回答を要しないと判断したものについては、具体的に回答することができない旨の回答を行うことができるものとする。

(区民の声への回答)

- 第6条 広聴担当課の長は、前条第1項の規定により回答を要すると判断したときは、所管課の長に回答を依頼する。
- 2 区民の声への回答は、回答文書（電子メールを含む。以下同じ。）の送付又は面会、電話等による直接回答のいずれかによるものとする。
 - 3 区民の声への回答の依頼を受けた所管課の長は、区民の声の内容について十分な調査及び検討を行わなければならない。
 - 4 区民の声への回答の依頼を受けた所管課の長は、区民の声への回答の依頼を受け

た日から原則として4開庁日以内に回答を行うものとする。

- 5 前項の規定にかかわらず、調査等により回答に期間を要する場合は、遅延理由を申立者に通知したうえで、回答期限を延長することができるものとする。
- 6 電子メールにより区民の声への回答を送信する場合は、原則として広報広聴課から送信する。

(回答文書等)

第7条 回答文書は、原則として所定の書式を用いるものとする。ただし、所管課の長が別の書式によるべきものと判断したときは、この限りではない。

- 2 一つの区民の声に対し、複数の所管課が同時に回答文書を送付しようとするときは、次のいずれかの方法により回答文書を作成することができる。
 - (1) 所管課の長の連名により回答文書を作成する方法
 - (2) 関係所管課で協議して代表となる所管課を定め、代表となる所管課の回答文書に他の所管課の回答文書を付記する方法
- 3 回答文書の名義は、所管課の長とする。ただし、所管課の長が必要と認めるときは、区長、副区長、部長又は施設を管理する係長職の名義によることができるものとする。
- 4 なお、第6条第2項に規定する方法により区民の声の回答を行ったにもかかわらず、申立者に回答が届かない等が確認されたものについては、第8条にある回答結果の記録等を行ったうえで、対応を終了することができるものとする。

(回答結果の記録等)

第8条 所管課の長は、区民の声への回答を行ったときは、回答結果を速やかに区民の声システムに記録するとともに、広聴担当課の長に報告しなければならない。

- 2 所管課は、区民の声システムに記録した内容に修正、追記等の必要が生じたときは、速やかに広報広聴課に連絡しなければならない。
- 3 広報広聴課は、所管課で区民の声システムに記録した内容に修正、追記等の必要が生じたときは、記録内容の修正、追記等を行うことができる。

(回答不要と判断した区民の声の処理)

第9条 広聴担当課の長は、第5条の規定により回答を要しないと判断したときは、その旨を所管課の長に通知するものとする。

- 2 回答を要しないとの通知を受けた所管課の長は、区民の声を課内で供覧し、職務の参考とするものとする。

(区長等への情報提供)

第10条 広報広聴課長は、広聴担当課が受け付けた区民の声を速やかに区長に通知しなければならない。

- 2 広報広聴課長は、必要があると認めるときは、別表第2に掲げるものに該当する区民の声について、区長、副区長及び所管課の長に回付することができる。

- 3 広報広聴課長は、他の官公署等の所管事務に関する意見等が含まれている区民の声について、必要に応じて所管する官公署等に情報提供を行うことができる。
- 4 区民の声について区の機関以外の者に区民の声に関する情報提供を行うときは、申立者の同意を得た場合を除き、個人情報の保護のために必要な措置を講じなければならない。

(公表)

第11条 広報広聴課は、世田谷区情報公開条例（平成13年3月世田谷区条例第6号）第23条及び世田谷区情報公開条例施行規則（平成13年7月世田谷区規則第84号）第13条第1項に規定する情報提供施策の拡充の一環として区民の声の公表を行うものとする。

(公表しない区民の声等)

第12条 次のいずれかに該当する区民の声及びそれに対する区の対応は、公表しないものとする。

- (1) 区長へのメール及び区長へのハガキ以外の電話、面会等で口頭により受け付けたもの
- (2) 氏名や住所等が明らかでないもの
- (3) 申立者の公表の意思が確認できないもの
- (4) 前各号に掲げるもののほか、公表にふさわしくないもの

(公表内容の取扱い)

第13条 公表する回答は、回答を行った時点の内容とする。ただし、回答を行った後に事情に変更があった場合は、回答に補足説明を付記することができるものとする。

(公表の方法等)

第14条 区民の声の公表は、区ホームページへの掲載及び区広報紙への掲載により行うものとする。

- 2 区ホームページへの掲載は、区民の声を受け付けた日の属する月の3箇月後の月から1箇月ごとに行うものとし、掲載期間は1年間とする。
- 3 区ホームページに掲載する区民の声の内容は、区民の声の件名、区民の声の要旨、区の対応等の要旨、所管課の名称及び受付年月日とする。
- 4 区広報紙への掲載は、区ホームページに掲載した内容の一部について、1年度につき4回を目安に行うものとする。
- 5 広報広聴課は、区民の声の公表に際して、個人情報の保護のために必要な措置を講じなければならない。

(情報の保管等)

第15条 区民の声システムの記録内容及び区長へのメールの保存年限は、5年とす

る。ただし、広報広聴課長が特に必要と認めるものについては、5年を超えて保管することができる。

2 広報広聴課は、区民の声のデータを帳票出力し、保管するものとする。

3 前項の規定により出力した帳票の保存年限は、1年とする。ただし、広報広聴課長が特に必要と認めるものについては、1年を超えて保管することができる。

(区民の声の取扱い上の注意)

第16条 職員は、区民の声を取り扱う上で知り得た個人情報を、区民の声に適切に対応するために必要な範囲で利用するものとし、個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止その他個人情報の適正な管理に努めなければならない。

(閲覧)

第17条 区民の声システムの閲覧範囲及び閲覧権限は、広報広聴課長が決定する。

2 所管課の長は、区民の声システムの閲覧範囲及び閲覧権限の変更を希望するときは、人事異動に伴う場合を除き、その旨を広報広聴課長に依頼しなければならない。

(区長等への報告)

第18条 広報広聴課長は、総合支所地域振興課長と協力し、区民の声の取扱状況を整理分析して、定期的に区長及び副区長に報告しなければならない。

2 広報広聴課長は、区民の声の受付件数、受付項目別件数、受付所管課別件数及び区民の声の公表内容を定期的に庁内各課に報告するものとする。

(活用)

第19条 所管課は、区民の声の積極的な活用を図るものとする。

(委任)

第20条 この要領に定めるもののほか、区民の声の取扱いに必要な事項は、広報広聴課長及び総合支所地域振興課長が調整した上で、別に定める。

附則

この要領は、平成8年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成8年10月1日から施行する。

附則

この要領は、平成10年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成12年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成12年6月1日から施行する。

附則

この要領は、平成14年5月1日から施行する。

附則

この要領は、平成１５年１月１日から施行する。

附則

この要領は、平成１５年４月１日から施行する。

附則

この要領は、平成１７年１月１日から施行する。

附則

この要領は、平成１７年９月１日から施行する。

附則

この要領は、平成１８年４月１日から施行する。

附則

この要領は、平成１９年４月１日から施行する。

附則

この要領は、平成２９年３月１日から施行する。

附則

この要領は、令和７年１０月１日から施行する。

別表第１（第２条関係）

来 庁	区役所、総合支所に直接申立者が来たもの
電 話	区役所、総合支所に電話できたもの
一般文書	一般の封書、はがきできたもの
区長へのハガキ	通年広聴のために作成した特製はがきできたもの
電子メール	区ホームページ「区長へのメール（区政へのご意見）」からの電子メールによりきたもの、又は電子メールにより区民の声専用アドレスあてにきたもの
F A X	区役所、総合支所にF A Xできたもの
所管課等受付	広聴担当課以外の所管課で受付けたもの
そ の 他	行政相談、東京都、他区市町村から回送等できたもの

別表第２（第３条関係）

- ① 区の事業等に対する質問、問い合わせ又はこれに類するもの
- ② 業者や個人からの物品等の売込み、広告、宣伝又はこれに類するもの
- ③ 調査、アンケート又はこれに類するもの
- ④ 事務連絡を内容とするもの
- ⑤ 所管課が独自に事業実施のために収集している意見・要望
- ⑥ 既に所管課が対応していることが判明している苦情等
- ⑦ 条例等で定められている異議申立てや不服申立てに関するもの
- ⑧ 区で対応不可能な私人間のトラブル等の相談
- ⑨ 職務外の職員個人に対する誹謗・中傷に関するもの

- ⑩ 個人の思想・信条が明確に打ち出された内容のもの
- ⑪ 世田谷区に直接関わりのない国際情勢、社会情勢に関する個人的見解
- ⑫ 区に全く関係のない意味不明なもの又は趣旨が不明なもの
- ⑬ 世田谷区庁舎管理規則（平成１７年世田谷区規則第６号）第１２条第１項各号に規定する禁止事項を伴うもの
- ⑭ その他区民の声として扱うことがふさわしくないもの