

○美濃加茂市市民の声事業の実施に関する取扱要綱

令和7年9月1日

訓令甲第19号

(目的)

第1条 この訓令は、本市に様々な手段で寄せられる市民の声を受け止め、迅速な回答を行うとともに、本市の施策に生かすことにより、市民満足度の向上及び共感と信頼の市政の推進に役立てることを目的とする。

(定義)

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 実施機関 市長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、公営企業管理者及び議会をいう。
- (2) 市民等 次に掲げる者をいう。
 - ア 市内に住所を有する者
 - イ 市内に事務所又は事業所を有する個人及び法人その他団体
 - ウ 市内に存する事務所又は事業所に勤務する者
 - エ 市内に存する学校に在学する者
 - オ その他市の事務又は事業に利害関係を有する者
- (3) 投稿文 市民等の問合せ、要望、苦情、お礼、改善及び市長への提案であって次に掲げる手段により投稿者から投稿されたものをいう。
 - ア 本市が調製した投稿用紙又は封書若しくは葉書（以下これらを「紙文書」という。）の提出
 - イ 市長が指定する電磁的方法
 - ウ ファクシミリ
- (4) 改善 実施機関が行っている事業、取組等に関する改善の提案をいう。
- (5) 市長への提案 新規の事業、取組等に関するアイデア及び提案をいう。
- (6) 投稿者 投稿文を投稿した市民等をいう。
- (7) 市民の声 投稿文のうち第4条各号に規定するもの以外のものをいう。
- (8) 受付部署 投稿文を受け付け、市民の声事業に係る総合調整を行う課等をいう。
- (9) 所管部署 市民の声に係る業務を所管する課等をいう。
- (10) 個人情報 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。

(投稿文の区分)

第3条 受付部署は、投稿文を次の区分に分けて受け付けるものとする。

- (1) 問合せ
- (2) 要望

- (3) 苦情
 - (4) お礼
 - (5) 改善
 - (6) 市長への提案
- (処理の適用除外)

第4条 投稿文が、次の各号のいずれかに該当する場合は、市民の声として処理しないものとする。

- (1) 差別的な内容を含むもの
 - (2) 個人若しくは法人その他団体に対する誹謗中傷又は公序良俗に反した内容であるもの
 - (3) 投稿の趣旨が明らかでないもの
 - (4) 明らかに宣伝又は売り込みと判断できるもの
 - (5) 国際情勢、社会情勢等本市に直接関わりのないもの
 - (6) 投稿の内容が他の法令等に取り扱いの規定があるもの
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、第1条の目的に合致しないと認められるもの
- (受付日)

第5条 市民の声の受付日は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める日とする。ただし、開庁日の午後4時以降及び閉庁日に到達し、又は受信したものは、原則としてその日の翌開庁日を受付日とする。

- (1) 紙文書 実施機関の事務所に到達した日
 - (2) 市長が指定する電磁的方法 実施機関の電子計算機に受信した日
 - (3) ファクシミリ 実施機関のファクシミリ装置に受信した日
- (受付処理)

第6条 受付部署は、経営企画部企画課とする。

- 2 受付部署は、受付日の翌開庁日の終業までに、所管部署へ処理を依頼しなければならない。
- 3 前項の規定によりがたい場合は、受付部署は、事前に所管部署に対して、情報提供をしなければならない。
- 4 受付部署が、所管部署以外の部署へ個人情報を含む市民の声を公開する場合は、投稿の趣旨が変わらない範囲で個人情報の削除又は修正を行うこととする。
- 5 市民の声を受け付けるときは、原則として投稿文を単位として行うこととする。
- 6 前項の規定にかかわらず、同一投稿者から同時期に同一内容又は同趣旨の投稿文が複数投稿された場合は、受付部署は、次の各号に定めるところにより受け付けることができる。
 - (1) 同一の課等宛ての投稿文の場合 当該投稿文を一つの市民の声として受け付ける。
 - (2) 複数の課等宛ての投稿文の場合 投稿文を所管部署ごとにまとめて受け付け

る。

(回答期限)

第7条 市民の声への回答は、原則として受付日の翌日から起算して5開庁日以内にしなければならない。ただし、回答すべき所管部署が複数あり、受付部署がとりまとめて回答を行う場合であって、この規定によりがたい場合においては、必要な調整を経た後、速やかに回答を行うものとする。

(回答の方法)

第8条 市民の声に対する回答は、原則として電子メール又は投稿者の投稿手段と同様の手段を用いるものとする。ただし、緊急を要する場合、電話若しくは面談等で直接対応を図る必要がある場合又は投稿者から回答方法の希望があった場合は、この限りでない。

- 2 市民の声に対する回答は、原則として投稿文を単位として行うこととする。ただし、第6条第6項に該当する場合は、一つの投稿文に対して内容をまとめて回答することができる。

(回答の名義)

第9条 回答の名義は、原則として所管部署の長の職名とする。ただし、所管部署の長の上位の者が認めたときは、当該上位の者の職名で回答することを妨げない。

- 2 前項の規定にかかわらず、市長への提案に対しては、市長名で回答する。

(回答の実施)

第10条 投稿者への回答の作成は、所管部署が行う。

- 2 投稿者への回答を行う部署は、次の各号に定めるところによる。

- (1) 回答を行う所管部署が一つの場合 当該所管部署

- (2) 回答を行う所管部署が複数ある場合 受付部署。ただし、調整によりいずれかの所管部署から回答できるときは、当該所管部署

- 3 市長への提案に対する回答は、美濃加茂市事務決裁規程（平成12年美濃加茂市訓令甲第49号）第7条第1項第6号に該当するものとして、市長の決裁を受けて行うものとする。

(回答の基準)

第11条 市民の声を受け付けたときは、原則として回答するものとする。ただし、次の各号に掲げるものは回答しないことができる。

- (1) 投稿者の氏名及び回答先が不明なもの

- (2) 回答が不要である旨の具体的な記載があるもの

- (3) 回答が不要である旨の確認がとれたもの

- (4) 本市が投稿内容について係争中であるもの。ただし、係争中であり、具体的な回答はできない旨の回答はすることができる。

- (5) 所感、雑感等具体的な対応の希望が不明確なもの

- (6) 同一投稿者から同一内容又は同趣旨の投稿が数次に渡り投稿され、同一内容

又は同趣旨の回答を数次に渡り行っただけで、以後回答しない旨を通告したにもかかわらず、さらに投稿があったとき。

2 同一内容又は同趣旨の市民の声が多数投稿され、又は投稿されると見込まれる場合において、次の各号のいずれかに掲げる対応をしたときは、当該投稿者全員に回答したものとみなすものとする。

(1) 当該市民の声への回答に係る内容を市のホームページ等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等に回答したとき。

(公表)

第12条 市長への提案及び当該提案に対する回答は、市長の判断により公表することができる。ただし、次に掲げるものは公表しないものとする。

(1) 公表を希望されないもの又は公表を承諾する旨の意思が確認できないもの

(2) 投稿要旨及び回答に含まれる個人情報に該当する部分

(3) 投稿の趣旨が変わらない範囲で削除又は修正を行ったとしても、個人情報の保護が図られないもの

(4) 公表することにより、個人又は団体に対する誹謗中傷を助長するおそれのあるもの又は社会的不安を招くおそれのあるもの

(5) 回答が明らかに投稿者に到達しなかったもの

(6) 同一投稿者から同一内容又は同趣旨の投稿が数次に渡り投稿された場合であって、既に公表済みのものと同一内容又は同趣旨のもの

2 第3条に定める投稿文の区分において、市長への提案以外の区分に該当する意見及び回答については公表しないものとする。

(委任)

第13条 この訓令に定めるもののほか、市民の声事業の実施に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この訓令は、公布の日から施行する。