

「市民の声」の公表の実施に関する取扱要綱

制 定：平成 20 年 3 月 21 日 市広聴第 3940 号（局長決裁）
最近改正：平成 31 年 3 月 15 日 市広聴第 1979 号（局長決裁）

（目的）

第 1 条 この要綱は、寄せられた市民の意見等の投稿要旨、回答及び対応状況等を本市ホームページ（以下「ホームページ」という。）において公表することにより、市政の透明性の確保、市政に対する疑問解消及び市民間の情報共有を図るとともに、市民からの更なる建設的な意見を促すことで、市民の意見等を施策へ一層反映させていく広聴と施策の好循環を促進することを目的とする。

（用語の定義）

第 2 条 この要綱における用語の意義は、次の各号に掲げるものを除き、市民の声事業の実施に関する取扱要綱（平成 20 年 3 月 21 日市広聴第 3940 号。以下「実施要綱」という。）の例による。

- (1) 公表情報 別表第 1 に掲げる公表の対象とする項目及び範囲をいう。
- (2) 対応区分 別表第 2 に掲げる市民の声に対する種類及び内容をいう。
- (3) 施策反映検証処理 ホームページ上に掲載されている公表情報のうち、「今後実施予定」又は「今後検討」として区分された公表情報に関して、実施予定年月又は検討予定年月及び対応状況の検証を行い、その結果等の対応状況をホームページへ再度公表するための一連の処理をいう。

（公表対象等）

第 3 条 公表の対象とする市民の意見等は、「市民からの提案」又は「市長陳情」として受け付け、文書又は電子メールにより回答したものとする。ただし、予算要望案件として処理した「市長陳情」は除く。

2 公表対象は、平成 17 年 4 月 1 日以後に受け付けたものとする。

（非公表の基準）

第 4 条 前条に規定する市民の意見等のうち、次に掲げるものは非公表とする。

- (1) 投稿要旨及び回答中の個人情報について、投稿の趣旨が変わらない範囲で削除するなどの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
- (2) 投稿者から公表してほしくない旨の申出があったもの
- (3) 受付課から回答を依頼した外部機関が作成したもの
- (4) 所管課から回答を依頼した他の機関が作成したもののうち、本市が公表することの了解がないもの
- (5) 公表情報を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し、又は公序良俗に反した事態及び社会的不安を招くおそれのあるもの
- (6) 実施要綱第 13 条第 1 項第 3 号ただし書きに該当するもの
- (7) 実施要綱第 18 条第 1 項第 4 号のうち、公表の意思表示がなかったもの

- (8) 実施要綱第 18 条第 2 項に基づき受け付けたもののうち、電話及び面談で寄せられたもの
 - (9) 回答が明らかに到達しなかったもの
 - (10) 第 7 条第 1 項に基づき、他課がとりまとめて公表したもの
- 2 前条に規定する市民の意見等のうち、同一投稿者から同文又は同趣旨の投稿が数次にわたり寄せられた場合、次に掲げるものは非公表とすることができる。
- (1) 既に公表済みのもの
 - (2) 過去の投稿内容の要旨及び回答を併記しなければ、当該案件の投稿要旨及び回答内容が当該投稿者にしか理解できないもの
- 3 前条に規定する市民の意見等のうち、同一趣旨かつ同文の回答を行っている案件が、短期間に大量にある場合、広聴相談課長との協議により、主たる案件を公表することで、他の案件を非公表とすることができる。この場合、受付月を単位とし、少なくとも月に 1 件は、公表することとする。

(決裁権者)

- 第 5 条 公表処理にかかる決裁権者は、原則として、所管課長とする。ただし、課長職の上位にあたる者が決裁することを妨げない。
- 2 第 4 条に規定する非公表処理にかかる決裁権者は、原則として受付課長とする。ただし、同条第 1 項第 1 号、第 3 号から第 6 号まで、第 9 号及び第 10 号、第 2 項並びに第 3 項に該当する場合は所管課長とする。

(処理期限)

- 第 6 条 所管課の公表処理期限は、投稿者へ回答した日の翌日から起算して 14 日以内とする。
- 2 施策反映検証処理（以下「検証処理」という。）の期限は、検証処理を依頼された日の翌日から起算して 14 日以内とする。
- 3 第 12 条第 1 項に規定するホームページへの掲載処理期限は、前 2 項の処理が完了した日の翌日から起算して 14 日以内とする。

(公表情報の取扱い)

- 第 7 条 公表は、原則として所管課ごとに行うこととする。ただし、当該区局の広聴主管課又は所管課間の調整により、いずれかの区局の一所管課から公表できるときは、当該所管課が他の所管課にかかる部分もあわせて公表することができる。この場合の他の所管課は、非公表として処理を行うものとする。
- 2 公表情報の作成にあたっては、第 4 条第 1 項第 1 号及び第 11 条とともに次の点に留意しなければならない。
- (1) 件名及び投稿要旨については、他の所管課にかかる部分を削除したのち、投稿の趣旨が変わらない範囲内で要約されていることを確認し、必要な修正等を行わなければならない。
 - (2) 回答については、定型の挨拶文、回答日付、担当課情報、事業名及び受付番号、数次にわたり寄せられた投稿であることがわかる部分及び実施要綱第 13 条第 1 項第 5 号に基づく通告を削除した上で、投稿者に回答したものと同一の内容を公表するものとする。
- 3 回答時点からの状況変化など、公表にあたり回答内容とは別に補足説明を付加する必要がある場合は、第 4 条第 1 項第 1 号に留意した上で、公表時点での回答に補足説明を付記することができる。この場合において、回答時点での回答内容に修正等を行ってはならない。

(公表期間)

第8条 公表情報のホームページ上での公表期間は、公表日から1年が経過した月末までとする。ただし、検証処理に該当する案件の場合は、最終的に対応区分を「要望等を受けた後に実施しました」又は「検討しましたが、要望等にお応えできません」として公表した日から1年が経過した月末までとする。

(投稿者等からの公表情報に関する照会)

第9条 投稿者等からの公表情報に関する照会について、これには応じない。ただし、公表の有無にかかる照会については、実施要綱第15条の規定を準用し、応ずることができる。

(本人の申出による非公表の取扱い)

第10条 前条の規定により投稿者であると確認できた場合において、投稿者から区局課等に非公表の申出があった場合は、非公表として取り扱うものとする。

- 2 投稿者から区局課等に非公表の申出があった時点において、既にホームページ上で公表されている場合は、広聴相談課長の権限において、ホームページ上から削除した後、所管課において、非公表の処理を行うものとする。
- 3 前2項の処理を行うにあたっては、申出を受けた区局課等は、申出期日及び内容等を適切に記録しておかなければならない。

(団体名及び職員に関する情報の取扱い)

第11条 団体名については、具体的名称をそのまま公表してはならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、当該団体名を伏せ、又は別の表現で言い替えをすることにより投稿趣旨等が不明確になってしまう場合及び新聞社等の報道により、当該団体名が社会一般に了知しうる状態となっている場合は、具体的名称を用いて公表できるものとする。ただし、横浜市の保有する情報の公開に関する条例(平成12年2月横浜市条例第1号)第7条第2項第3号に該当する場合を除く。
- 3 職員に関する情報については、氏名を除いたうえで、補職名等で言い替えて公表するものとする。

(広聴相談課長の責務)

第12条 広聴相談課長は、公表情報の円滑な処理のために必要な措置、及びホームページへの掲載処理を行うものとする。

- 2 広聴相談課長は、公表するものの中に第4条第1項各号に定める案件又は非公表とするものの中に第4条に該当しない案件があったときは、当該案件の所管課に対して必要な修正又は削除を求めなければならない。
- 3 広聴相談課長は、職権で軽微な修正を行うことができるものとする。この場合において、修正した日時及び内容等を記録しておかなければならない。

(広聴主管課長の責務)

第13条 広聴主管課長は、次の各号に掲げる事務について、所管する区局に属する課等が円滑に処理が進められるよう、必要な支援を行わなければならない。

- (1) 第4条に規定する非公表とすべき案件であるか否かの確認

(2) 第7条第1項ただし書きに規定する他区局又は所管課間の調整

(所管課長の責務)

第14条 所管課長は、個人情報及びその他の非公表項目を公表することがないよう最善の注意をはらい、処理期限内に速やかに処理を行わなければならない。

2 所管課長は、選択された「対応区分」、「対応の状況」の入力内容が適切であるかを確認するとともに、常に市民に対する説明責任を果たすよう努めなければならない。

(個人情報漏えい時の対応)

第15条 所管課長は、特定の個人が識別されるおそれのある情報等を公表してしまった場合には、直ちに広聴相談課長に連絡し、当該公表情報の削除を依頼するとともに、広聴主管課長と協議のうえ、記者発表等の必要な措置を講じなければならない。

2 前項における必要な措置は、当該公表情報を公表した所管課長の責任において行うものとする。

(開示の取扱い)

第16条 公表情報にかかる個人情報の開示請求については、実施要綱第38条第1項の規定を準用する。

2 公表情報にかかる行政文書の開示請求は、実施要綱第38条第4項の規定を準用する。

(委任)

第17条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市民局長が定める。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成23年5月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則
(施行期日)
この要綱は、平成 29 年 3 月 27 日から施行する。

附 則
(施行期日)
この要綱は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則
(施行期日)
この要綱は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

別表第1（第2条第1号）

公表の対象とする項目及び範囲

No	項目	範囲
1	事業名	各課等の事業名
2	受付日	受付年月のみ
3	要望地	「区名」のみ
4	分類（大・中・小分類）	「内容分類」のみ
5	件名	件名
6	要旨	投稿文等の要旨
7	担当局区課名	所管局区の部課等名
8	担当局区課の電話・FAX・Eメール	所管局区課等の電話番号・ファクス番号
9	回答	投稿者への回答内容
10	参考資料	市ホームページ上で公表するPDFファイル等の参考資料
11	対応区分	「要望を受けた後に実施しました」「今後実施予定」 「今後検討」「要望等にお応えできません」 「情報提供その他（既に実施済み・お礼・お詫び）」 「検討しましたが、要望等にお応えできません」
12	対応の状況	対応区分に対する対応の状況についての説明内容
13	年月	「実施・反映年月」「実施予定年月」「検討予定年月」

*公表の対象とする項目及び範囲は、広聴情報データベースシステム取扱要綱別表第2「広聴情報データベースシステムで利用する広聴情報の項目」の一部項目

別表第2（第2条第2号）

「対応区分」の種類及び内容

No	種類	内容
1	要望を受けた後に実施しました	要望等を受けた後、要望の趣旨を踏まえて実施又は施策へ反映したものをいう（ただし、要望等を受ける前に既に実施済みであったものを除く）。
2	今後実施予定	今後、2年以内に実施する予定があり、かつ、実施時期が確定しているものをいう。 又は、今後、2年以内に実施する予定はあるが、実施時期が未確定なものをいう。
3	今後検討	要望等を受けて、今後、実施に向けた検討を行っていくものをいう（ただし、2年以内に検討に着手できないものを除く）。 又は、要望等を受ける前から、既に実施に向けた検討を行っているものをいう（ただし、「今後実施予定」に該当するものを除く）。
4	要望等にお応えできません	初めて公表する段階において、要望等にお応えできないと判断したものをいう。
5	情報提供その他（既に実施済み・お礼・お詫び）	他の区分に属さないものすべてをいう。
6	検討しましたが、要望等にお応えできません	「今後実施予定」が選択されている公表中の案件において、その後の状況等が変化したことにより、実施ができなくなったものをいう。 又は、「今後検討」が選択されている公表中の案件において、検討した結果、要望等にお応えできないと判断したものをいう。