

「市民の声」事業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）

- 第 1 章 総則（第 1 条－第 3 条）
- 第 2 章 各事業の共通処理基準（第 4 条－第 17 条）
- 第 3 章 各事業別取扱基準
 - 第 1 節 市民からの提案（第 18 条－第 22 条）
 - 第 2 節 市長陳情及び区長陳情（第 23 条－第 27 条）
 - 第 3 節 地域区民要望（第 28 条－第 30 条）
 - 第 4 節 市政ダイレクト広聴（第 31 条－第 33 条）
- 第 4 章 処理における責務（第 34 条－第 37 条）
- 第 5 章 細則（第 38 条－第 40 条）

第 1 章 総則

（目的）

第 1 条 この要綱は、横浜市に様々な手段で寄せられる市民の意見、要望、提案、苦情等の情報（以下「市民の意見等」という。）を受け止め、迅速な回答を行うとともに、本市の施策・事業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。

（用語の定義）

第 2 条 この要綱において、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) 市民の声事業 前条の目的を達成するための事業をいう。
- (2) 広聴情報 市民の意見等、市民の意見等に対する回答（対応も含む。以下同じ。）、その他市民の意見等の処理、公表及び集計に関する情報であって、職務上作成し、又は取得した情報をいう。
- (3) 広聴システム 横浜市行政情報ネットワーク運用管理規程（平成 14 年 2 月達第 2 号）第 2 条第 1 号に規定する行政情報ネットワーク上で広聴情報を管理し、処理するためのシステムをいう。
- (4) 区局 横浜市事務分掌条例（昭和 26 年 10 月横浜市条例第 44 号。以下この条において「事務分掌条例」という。）第 1 条に掲げる統括本部及び局、会計室、区役所、消防局、水道局、交通局、医療局病院経営本部、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局及び議会局をいう。
- (5) 課等 事務分掌条例第 2 条の規定により設置された課及びこれに準ずる室等並びに事務所及び事業所をいう。
- (6) 広聴主管課 別表第 1 に掲げる市民の声事業にかかる総合調整を行う課等をいう。
- (7) 受付課 市民局広聴相談課（以下「広聴相談課」という。）又は区役所区政推進課（以下

「区政推進課」という。)をいう。ただし、「地域区民要望」については、区政推進課及び区役所地域振興課（以下「地域振興課」という。）、「市政ダイレクト広聴」については、すべての区局課等が受付課となる。

- (8) 所管課 市民の意見等に回答する区局課等をいう。
- (9) 投稿者 市民の意見等を寄せた個人又は法人その他の団体（国、独立行政法人、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。以下同じ。）をいう。
- (10) 陳情団体 市民の意見等を寄せた法人その他の団体をいう。
- (11) 陳情団体の代表者 陳情団体を自己の名において代表する権限を有する者をいう。
- (12) 外部機関 区局課等以外の機関（国・県・警察などの行政機関及び電気・ガス・輸送その他の公益事業を行う法人等）をいう。
- (13) 投稿文等 次に掲げる手段により投稿者から寄せられた市民の意見等をいう。
 - ア 文書 本市調製の投稿封筒及び投稿用紙を用いたもの（以下「専用投稿用紙」という。）並びに専用投稿用紙以外の封書及び葉書をいう。
 - イ 電子メール
 - ウ ファクス
 - エ 電話
 - オ 面談
 - カ 集会等の場
 - キ 投稿フォーム
- (14) 投稿要旨 市民の意見等の趣旨を要約したものをいう。
- (15) 件名 投稿要旨を簡潔に表したものをいう。
- (16) 個人情報 横浜市個人情報の保護に関する条例（平成 17 年 2 月横浜市条例第 6 号。以下「個人情報保護条例」という。）第 2 条第 3 項に規定する個人情報、特定の個人を識別することはできないが、なお個人の権利利益を害するおそれがある情報をいう。

（対象事業等）

第 3 条 市民の意見等は、本要綱の定めるところにより、次の各号に掲げる事業別に受け付けるものとする。

- (1) 市民からの提案
- (2) 市長陳情
- (3) 区長陳情
- (4) 地域区民要望
- (5) 市政ダイレクト広聴

2 区局が独自に行う広聴事業については、本要綱に準拠した要綱をそれぞれ定めたいうえで実施するものとする。

第 2 章 各事業の共通処理基準

（処理システム）

第 4 条 市民の意見等の処理にあたっては、広聴情報データベースシステム取扱要綱（平成 20 年 3 月 21 日市広聴第 3940 号）に基づき、広聴システムを用いて処理するものとする。

(非受付事項)

第5条 市民の意見等として寄せられたもののうち、次の各号のいずれかに該当する場合は、市民の声事業として受け付けないものとする。

- (1) 横浜市職員（嘱託員を含む。以下「職員」という。）からの投稿。ただし、本市との雇用関係に基づくものを除き、職員の私人における権利義務に関するものは、この限りでない。
- (2) 差別的内容を含むもの
- (3) 個人又は団体等に対する誹謗中傷及び公序良俗に反した内容などが明白で市民の声事業の目的に著しく反するもの
- (4) 投稿趣旨が全く意味不明なもの
- (5) 未承諾広告等の迷惑メール（受信者が望んでいないにもかかわらず、一方的に送信されてくる出会い系サイトや商品の宣伝などを内容とする電子メールをいう。）及び明らかに売り込みと判断できるもの
- (6) 国際情勢や社会情勢など、横浜市に直接関わりのないもの
- (7) 前各号に準ずるもの

2 次の各号のいずれかに該当する場合は、市民の声事業として扱わず、市民の意見等を所管する区局広聴主管課等に投稿文等を回付するものとする。

- (1) 職員の服務規程違反にかかる告発等に関するもの
- (2) パブリックコメント及び開示請求等、他の事業に取扱いの規定があるもの

3 次の各号のいずれかに該当する場合は、市民の声事業として扱わないことができる。非受付とした場合は、市民の意見等を所管する区局広聴主管課等に投稿文等を回付するものとする。

- (1) 個人又は団体等の不正にかかる告発等に関するもの
- (2) 単なる問合せ、資料請求等で、情報提供を求められているもの
- (3) 事故や災害等で、迅速な対応を求められているもの
- (4) 前3号に準ずるもの

4 前項の規定により回付された市民の意見等は、第31条の規定に基づき市政ダイレクト広聴として受け付けることができる。

(受付日の基準)

第6条 区局課等に市民の意見等が寄せられた場合は、文書、投稿フォームにおいては到達した日、電子メール、ファクスにおいては受信した日、又は電話、面談及び集会等の場においては聴取した日を受付日とする。ただし、開庁日の午後4時以降に到達、受信又は聴取したものと及び横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する休日（以下「休日」という。）に到達又は受信したものは、原則として翌開庁日を受付日とする。

(受付処理の期限及び留意点)

第7条 受付課は、受付日の翌開庁日終業時間までに、所管する区局の広聴主管課へ処理依頼しなければならない。ただし、所管課が受付課の所属する区局の場合は、受付日の翌開庁日終業時までに、直接、所管課へ処理依頼しなければならない。

2 前項の規定によりがたい場合は、受付課は事前に所管する区局の広聴主管課又は所管課に対して、情報提供をしなければならない。

3 受付課は、件名及び投稿要旨を作成するにあたっては、個人情報の取扱いに留意し、投稿文

等をそのまま引用してはならない。

- 4 市民の意見等の受付は、原則として、投稿文等を単位として行うこととする。ただし、第3条第1項第1号又は第5号として受け付ける場合に限り、同一投稿者から同時期に同趣旨の内容が複数寄せられた投稿文等をまとめて受付処理を行うことができる。

(回答期限)

第8条 投稿者へは速やかに回答することとし、遅くとも受付日の翌日から起算して14日以内に回答しなければならない(以下「14日ルール」という。)。14日目が休庁日の場合は、直前の開庁日を回答期限日とする。ただし、受付日が次の各号の期間にあたる場合は、受付日の翌日から起算して10開庁日目を回答期限日とする。

- (1) 4月15日から5月2日
- (2) 12月15日から12月28日

- 2 市民の意見等の回答が14日ルールによりがたい場合においては、投稿文等の受理時又は回答期限までの間において投稿者に状況説明をするとともに、具体的な回答時期について示さなければならない。当該回答時期をさらに越えて回答が遅れる場合も同様とする。
- 3 第3条第1項第1号及び第2号について、前2項の対応が行われなかった場合は、該当案件について庁内において公表するものとする。
- 4 回答すべき所管課が複数あり、とりまとめて回答を行う場合、各所管課は、とりまとめ回答を行う課へ原則として回答期限の2開庁日前までに回答案を送付しなければならない。

(回答手段及び回答の留意点)

第9条 市民の意見等に対する回答は、原則として、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、緊急に回答する必要がある案件及び電話又は面談等で直接対応を図る必要のある案件などの事由があるとき並びに投稿者から別の手段による回答を求められたときは、この限りでない。

- 2 前項の規定にかかわらず、ファクスを用いた回答を行ってはならない。ただし、特段の事由がある場合は、この限りでない。
- 3 市民の意見等への回答は、原則として、投稿文等を単位として行うこととする。ただし、同一投稿者から同趣旨の意見等が同時期に複数寄せられた場合においては、まとめて回答することができる。

(回答名義)

第10条 回答名義は、投稿文等のあて先いかんにかかわらず、原則として、所管課長名とする。ただし、上位の者の名義で回答することを妨げない。

- 2 前項ただし書きの場合において市長又は副市長の名義を用いる場合については、広聴相談課と協議しなければならない。
- 3 前2項の規定にかかわらず、「市長陳情」又は「区長陳情」の回答は、それぞれ市長又は区長名義とする。

(回答・供覧等の決裁権者)

第11条 回答・供覧等の決裁権者は、次表に定めるところによる。ただし、同表決裁権者欄にあ

る者の上位にあたる者が決裁することを妨げない。

回答名義	決裁権者
市長・副市長	部長
区・局長、統括本部長	
部長	課長
課長	

(回答の作成及び発送の担当部署)

第12条 投稿者への回答の作成は、所管課が行う。

2 投稿者への回答を発送する部署は、次の各号に掲げるところによる。

- (1) 回答を行う所管課が一課のみのときは、当該所管課が行う。ただし、特段の事由がある場合は、当該区局の広聴主管課又は受付課から回答することができる。
- (2) 回答を行う所管課が同一区局内に複数ある場合は、当該区局の広聴主管課が行う。ただし、当該所管課間の調整により、いずれかの一所管課から回答できるときは、当該所管課から回答することができる。
- (3) 回答を行う所管課が複数区局にわたる場合は、受付課が行う。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回答できるときは、当該所管課から回答することができる。
- (4) 前3号の規定にかかわらず、「区長陳情」及び「地域区民要望」のうち当該案件を所管する局及び他区に依頼した回答を含む場合は、受付課が行う。
- (5) 「市長陳情」に回答する場合において、市民の意見等の内容を所管する区局が専用の市長印を保有していないときは、受付課が行う。

(回答の基準)

第13条 市民の意見等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ものとする。

- (1) 回答が不要である旨の具体的な記載があるもの
 - (2) 回答が不要である旨、受理時等に確認がとれたもの
 - (3) 投稿者と本市が、投稿内容について争訟中であるもの。ただし、争訟中であり、具体的な回答はできない旨の回答はすることができる。
 - (4) 所感、雑感、お礼など具体的な要望等が不明確なもの
 - (5) 第3条第1項第1号又は第5号の場合において、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、同文又は同趣旨の回答を数次にわたり行ったうえで「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
 - (6) 第31条の規定に基づき、「市政ダイレクト広聴」として受け付けた案件で投稿者から回答を希望する旨の具体的な記載等がないもの
- 2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げるものは回答しないものとする。
- (1) 投稿者の回答先が不明なもの
 - (2) 投稿者の回答先がファクス番号のみのもの。ただし、特段の事由がある場合は、この限りでない。

(3) 第9条第3項ただし書きの規定に基づき、他の案件でまとめて回答するもの

3 文書、電子メール、ファクス及び投稿フォームにより同文又は同趣旨の市民の意見等が多数寄せられ又は寄せられると予想される場合において、次の各号の一に掲げる対応をしたときは、投稿者全員に回答したものとみなすことができる。

(1) 当該市民の意見等に対する考え方を本市ホームページなどに掲載することにより広く市民に周知したとき

(2) 当該市民の意見等の代表者又は主宰者に回答したとき

4 前3項により回答しない場合は、所管課において当該市民の意見等を供覧しなければならない。

(文書の保存期間)

第14条 市民の声事業にかかる投稿文等及び起案文書（添付の署名簿を含む。）の保存期間は5年とする。ただし、必要に応じて、当該文書の保存期間を延長することができる。

(投稿に関する照会等及び投稿の取下げの取扱い)

第15条 投稿の有無にかかる照会には、運転免許証等により本人確認ができる場合を除き、原則として、応じないものとする。ただし、次の各号に掲げる内容のいずれかを総合的に勘案し、投稿者本人からの照会であると判断できる場合は、この限りでない。

(1) 投稿者へ回答した文書又は電子メールに記載された受付番号

(2) 住所、氏名及び年齢等の個人情報

(3) 投稿日又は投稿文等に記載された年月日

(4) 投稿文等の趣旨

(5) 投稿フォームを利用した際に付与される到達番号

(6) 電子メールアドレス及び送信日時

2 代理人（投稿者の家族を含む。）から投稿の有無にかかる照会があった場合は、個人情報保護条例第20条第2項、第21条第2項及び同条例施行規則第10条第3項並びに第4項第3号の規定に基づき、代理権を与えられた場合に限り、照会に応じることができるものとする。

3 前2項の規定は、第3条第1項第2号から第4号として受け付ける市民の意見等は除くものとする。

4 投稿者から投稿に関する取下げの申出があった場合は、次の各号のとおり取り扱うものとする。

(1) 投稿者から取下げの意思が確認された場合は、「取下書」を徴することで当該投稿の取下げを認めるものとする。ただし、投稿の取下げは、原則として回答発送前までとする。

(2) 受理した投稿文等は、原則として投稿者に返却しないものとする。

(外部機関への送付又は回答依頼及び個人情報の提供)

第16条 市民の意見等が本市所管外の案件であった場合は、受付課又は所管課から、所管する外部機関に参考送付又は回答依頼を行うことができる。

2 前項の規定にかかわらず、神奈川県又は神奈川県警察（以下「県警」という。）が所管する案件を受け付けて、参考送付又は回答依頼を行う場合は、次のとおり処理する。

(1) 神奈川県が所管する案件は、事前に広聴相談課と協議のうえ、受付課から広聴相談課に依

頼し、広聴相談課から神奈川県に、参考送付又は回答依頼を行うものとする。

(2) 県警が所管する案件は、事前に管轄区域の区の区政推進課と協議のうえ、受付課から当該区政推進課に依頼し、当該区政推進課から所轄の警察署に、参考送付又は回答依頼を行うものとする。ただし、警察署の管轄区域が市内の複数区にわたる等、県警本部へ送付する必要がある案件は、事前に広聴相談課と協議のうえ、受付課から広聴相談課に依頼し、広聴相談課から県警本部に、参考送付を行うものとする。

3 前2項の処理を行うにあたり、当該外部機関に対して投稿者の個人情報の提供が必要な場合は、投稿者の同意を得た後でなければ、投稿者の個人情報を提供してはならない。

4 本市に寄せられた市民の意見等のうち、第三者の氏名や企業名等を含む告発を県警等へ参考送付するにあたり、関係法令に適合し、かつ投稿者の目的に沿うものと認められる場合は、広聴相談課と協議のうえ、送付することができる。

(公表)

第17条 第3条第1項第1号及び第2号(第27条に該当するものを除く。)に該当し、文書又は電子メールにより回答した市民の意見等は、市民の声の公表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)により処理するものとする。

第3章 各事業別取扱基準

第1節 市民からの提案

(受付対象)

第18条 次の各号に掲げる市民の意見等は、「市民からの提案」として取り扱うものとする。

- (1) 専用投稿用紙を用いたもの
- (2) 「市民からの提案」投稿フォームからの投稿
- (3) 「市民からの提案」を受け付ける目的で広聴相談課及び区政推進課が開設した電子メールアドレスあての投稿
- (4) 「市民からの提案」として扱う旨投稿者から申出のあった若しくは了解を得た文書(専用投稿用紙を除く。)、電子メール及びファクスによる市民の意見等

2 前項の規定にかかわらず、当初「市民からの提案」として受け付けた市民の意見等の投稿者から再度同一趣旨の投稿があったときは、「市民からの提案」として受け付けるものとする。再投稿以後の同一趣旨の投稿についても同様に取り扱うものとする。

(受付処理)

第19条 「市民からの提案」の受付は、投稿者の居住区の区政推進課が行い、投稿者の住所が市外であるときは、広聴相談課が行うものとする。

2 前項の規定にかかわらず、文書及びファクスによる投稿並びに投稿者の住所が明らかでない電子メールによる投稿が広聴相談課又は区政推進課に寄せられた場合は、当該受付課において受け付けるものとする。

3 前2項によりがたい場合は、広聴相談課と各区区政推進課で協議するものとする。

(専用投稿用紙の配布場所)

第20条 専用投稿用紙の配布場所は、次の各号に掲げる施設等とする。

- (1) 市の施設（区役所、地区センター、行政サービスコーナー等）
- (2) 公共的施設（銀行等）
- (3) その他配布が必要な施設等

（投稿者への受け付けた旨の通知）

第21条 削除

（回答様式）

第22条 「市民からの提案」の回答は、第1号様式を用いて行うものとする。

第2節 市長陳情及び区長陳情

（受付対象等）

第23条 次の各号すべてに該当する場合に限り、「市長陳情」又は「区長陳情」として取り扱うものとする。

- (1) 横浜市長又は区長あての文書であること
 - (2) 陳情団体名義の投稿であること
 - (3) 陳情団体の代表者の役職及び氏名の記載があること
- 2 前項各号すべての要件を満たした文書が、区局課等（広聴相談課及び区政推進課を含む。）へ直接寄せられた場合においては、当該課等は「市長陳情」又は「区長陳情」として扱うことの了承を陳情団体の代表者又は事務局等から得なければならない。
- 3 寄せられた文書が第1項の要件を満たしていない場合において、「市長陳情」又は「区長陳情」として受け付けるべき投稿である場合は、文書を受理した区局課等（広聴相談課及び区政推進課を含む。）において、陳情団体の代表者又は事務局等に対して、当該文書の補正を求めなければならない。
- 4 広聴相談課又は区政推進課は、次の各号に掲げる陳情団体から寄せられた横浜市長又は区長あての文書を「市長陳情」又は「区長陳情」として受け付けないものとする。
- (1) 各区局所管事業で取り扱う労働組合
 - (2) 本市公営企業職員が属する労働組合
 - (3) 本市職員団体

（受付処理）

第24条 「市長陳情」の受付は、要望等の対象区域等が同一区域内の場合は、当該区の区政推進課が行い、要望等の対象区域等が複数区にわたるとき、又は全市に及ぶときは、広聴相談課が受け付けるものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、文書による投稿が、直接広聴相談課又は区政推進課に寄せられた場合は、当該受付課において受け付けるものとする。
- 3 「区長陳情」の受付は、区政推進課において行うものとする。

（受理の際の教示等）

第25条 区局課等（広聴相談課及び区政推進課を含む。）が「市長陳情」又は「区長陳情」を受理する場合は、「市長陳情」又は「区長陳情」の一般開示請求があったときに、当該文書に記載

された「陳情団体名」及び「代表者の役職及び氏名」については開示の対象となること並びに当該文書本文その他署名簿等に記載されている個人情報については、非開示となることの説明を行わなければならない。

- 2 前項の説明は、受理した区局課等（広聴相談課及び区政推進課を含む。）が、陳情団体の代表者又は事務局等に対して行うものとする。
- 3 回答の送付先が明らかでないときは、受理時等に確認するものとする。
- 4 広聴相談課又は区政推進課以外の区局課等が受理した場合は、前条に基づく受付課に速やかに回付するものとする。

（回答様式）

- 第26条 「市長陳情」の回答は、第2号様式を用い、公印（区局専用市長印）を押印するものとする。
- 2 「区長陳情」の回答は、第2号様式を準用し、公印を押印するものとする。この場合において、「横浜市長」を当該区の「区長」、「市長名」を当該区の「区長名」と読み替える。

（予算要望案件の取扱い）

- 第27条 「市長陳情」又は「区長陳情」の要件を具備したもののうち、「翌年度予算編成に関する要望」等が明記されている文書は、予算要望案件として処理を行うものとする。ただし、市会に議席のある政党から寄せられた「市長陳情」を除く。
- 2 前項の陳情書は、「市長陳情」については広聴相談課、「区長陳情」については区政推進課が受け付けるものとする。
 - 3 予算要望に関する陳情書が広聴相談課及び区政推進課以外の区局課等へ直接寄せられた場合は、当該課等において予算要望案件として受け付ける旨の説明を行うとともに、速やかに広聴相談課又は区政推進課へ送付しなければならない。
 - 4 予算要望案件に対する回答処理は、予算市会本会議の議決が得られた後に速やかに行うものとする。

第3節 地域区民要望

（受付対象等）

第28条 次の各号に掲げる市民の意見等は、「地域区民要望」として取り扱うものとする。ただし、第3条第1項第2号及び第3号として処理するものを除く。

- (1) 自治会・町内会等の地縁団体、又は区民を構成員とする活動団体（以下「地域団体」という。）が主催し、又は区が当該団体を対象とした集会等の場で聴取又は取得した市民の意見等
- (2) 地域団体から区に文書（専用投稿用紙を除く。）、電子メール、ファクス、電話及び面談により寄せられた市民の意見等
- (3) 地域団体以外の団体から区に文書（専用投稿用紙を除く。）により寄せられた市民の意見等

（受付処理）

第29条 「地域区民要望」の受付は、当該区の区政推進課及び地域振興課において行うものとする。

る。

(回答様式)

第30条 「地域区民要望」の回答は、第1号様式及び第2号様式に準じることのほか、別様式により行うものとする。

第4節 市政ダイレクト広聴

(受付対象)

第31条 すべての区局課等は、様々な手段で寄せられた次の各号に掲げる市民の意見等(コールセンター及び他の区局課等を経由したものを含む。第3条第1項第1号から第4号として受け付ける市民の意見等は除く。)を、「市政ダイレクト広聴」として取り扱うものとする。

- (1) 区局間又は同一区局内において情報共有を図る必要があると判断した案件
- (2) 受付からの一連の処理経過を広聴システムで記録すべきと判断した案件
- (3) その他前2号に準ずるもの

(受付処理)

第32条 「市政ダイレクト広聴」の受付は、原則として、当該市民の意見等の内容の所管課が行うこととする。ただし、所管課が複数ある場合は、当該所管課間で調整のうえ、いずれかの所管課が受け付けを行うこととする。

2 前項の規定にかかわらず、市民の意見等を受理した区局課等が受付を行うことができる。

(回答様式)

第33条 「市政ダイレクト広聴」の回答は、第1号様式を用いて行うものとする。ただし、局長陳情等の市民の意見等に対して「市長陳情」と同様の形式で回答する場合は、第2号様式を準用する。この場合において、「横浜市長」を当該局の「局長」、「市長名」を当該局の「局長名」と読み替える。

2 前項の規定にかかわらず、外部機関あての回答については、別様式にて行うものとする。

第4章 処理における責務

(広聴相談課長の責務)

第34条 広聴相談課長は、広聴主管課長及び所管課長に対して、本要綱の目的を達成するために必要な調整及び助言をしなければならない。

(市民の声推進責任者(広聴主管課長)等の設置及び責務)

第35条 区局において広聴情報にかかる総合調整を行い、市民の声事業の円滑かつ適切な運用を図るために、広聴主管課に別表第1に掲げる市民の声推進責任者(以下「推進責任者」という。)及び市民の声推進副責任者(以下「推進副責任者」という。)を置く。

2 推進責任者は、本要綱に基づき、次の各号に掲げる職務を行い、市民の声事業の円滑な推進に努めなければならない。

- (1) 市民の意見等について誠実に対応するよう所管課に対して指導及び助言すること。
- (2) 受け付けた市民の意見等の進行管理を行い、回答期限を越えることがないよう督促等の必

要な措置を講じるなど、本要綱の規定を遵守し、円滑な事業の実施を図ること。

(3) その他前2号に準ずること。

3 推進責任者に事故があるとき、又は欠けたときは、推進副責任者が職務を代理する。

(受付課の長の責務)

第36条 受付課の長は、受け付けた市民の意見等の進行管理を行い、回答期限を越えることがないよう督促等の必要な措置を講じなければならない。

2 受付課の長は、市民の意見等に回答する区局が複数にわたる場合においては、回答の迅速化及び回答内容について当該区局の広聴主管課長及び所管課長と調整するものとする。

(所管課長の責務)

第37条 所管課長は、寄せられた市民の意見等について責任を持って対応するとともに、常に市民の視点に立ち、施策への反映を目指して処理を行わなければならない。

2 所管課長は、処理依頼のあった市民の意見等の回答期限を遵守するとともに、迅速に処理を行わなければならない。

第5章 細則

(開示及び訂正請求等の取扱い)

第38条 広聴情報にかかる個人情報保護条例第20条の規定に基づく個人情報の本人開示請求があった場合は、同条例第21条から第33条までの規定に基づき処理する。

2 広聴情報にかかる個人情報保護条例第34条に基づく個人情報の訂正(追加及び削除を含む。)があった場合は、同条例第35条から第42条の規定に基づき処理する。

3 広聴情報にかかる個人情報保護条例第50条に基づく是正の申出があった場合は、同条例第51条から第52条の規定に基づき処理する。

4 広聴情報にかかる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5条第1項の規定に基づく行政文書の開示請求があった場合は、同条例第6条から第18条までの規定に基づき処理する。

(個人情報の取扱い)

第39条 職員は、市民の声事業の実施にあたり取得した個人情報を、本事業の目的を達するために必要な範囲内において利用するものとし、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理に努めなければならない。

2 職員は、職務上知り得た個人情報を自己又は第三者の利益に供するため、個人的に使用する等の不当な目的に使用してはならない。

(委任)

第40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)

1 この要綱は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

(市民の声事業の実施に関する要綱の廃止)

2 市民の声事業の実施に関する要綱（平成 17 年 3 月 31 日市広聴第 371 号）は、廃止する。

(「市民からの提案」事務処理要領の廃止)

3 「市民からの提案」事務処理要領（平成 17 年 3 月 31 日市広聴第 372 号）は、廃止する。

(市長陳情の事務処理要領の廃止)

4 市長陳情の事務処理要領（平成 17 年 3 月 31 日）は、廃止する。

(広聴市政相談事務処理要領の廃止)

5 広聴市政相談事務処理要領（平成 17 年 3 月 31 日市広聴第 377 号）は、廃止する。

(経過措置)

6 この要綱の施行の日前に第 2 項から第 5 項までの規定による廃止前の市民の声事業の実施に関する要綱、「市民からの提案」事務処理要領、市長陳情の事務処理要領及び広聴市政相談事務処理要領（以下「旧要綱等」という。）によって受け付けた市民の声は、旧要綱等により処理するものとする。

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 24 年 12 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 25 年 3 月 25 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 27 年 5 月 1 日から施行し、平成 27 年 4 月 1 日から適用する。

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 28 年 6 月 7 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7号）

局区広聴主管課 市民の声推進責任者・副責任者一覧

No	局区名	広聴主管課名	市民の声推進責任者	市民の声推進副責任者
1	鶴見区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
2	神奈川区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
3	西区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
4	中区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
5	南区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
6	港南区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
7	保土ヶ谷区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
8	旭区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
9	磯子区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
10	金沢区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
11	港北区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
12	緑区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
13	青葉区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
14	都筑区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
15	戸塚区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
16	栄区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
17	泉区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
18	瀬谷区	区政推進課	区政推進課長	広報相談係長
19	温暖化対策統括本部	調整課	調整課長	担当係長
20	政策局	総務課	総務課長	担当係長
21	総務局	総務課	総務課長	調査係長
22	財政局	総務課	総務課長	庶務係長
23	国際局	政策総務課	政策総務課長	担当係長
24	市民局	総務課	総務課長	庶務係長
25	文化観光局	総務課	総務課長	担当係長
26	経済局	総務課	総務課長	庶務係長
27	こども青少年局	総務課	総務課長	庶務係長
28	健康福祉局	総務課	総務課長	庶務係長
29	医療局	総務課	総務課長	庶務係長

30	医療局病院経営本部	総務課	総務課長	庶務係長
31	環境創造局	総務課	総務課長	担当係長
32	資源循環局	総務課	総務課長	庶務係長
33	建築局	総務課	総務課長	庶務係長
34	都市整備局	総務課	総務課長	庶務係長
35	道路局	総務課	総務課長	庶務係長
36	港湾局	総務課	総務課長	庶務係長
37	消防局	企画課	企画課長	担当係長
38	水道局	サービス推進課	サービス推進課長	サービス向上係長
39	交通局	総務課	総務課長	お客様満足推進担当係長
40	会計室	会計管理課	会計管理課長	管理係長
41	教育委員会事務局	総務課	総務課長	庶務係長
42	選挙管理委員会事務局	選挙課	選挙課長	庶務係長
43	人事委員会事務局	調査課	調査課長	担当係長
44	監査事務局	監査管理課	監査管理課長	庶務係長
45	議会局	総務課	総務課長	庶務係長

×〇〇〇〇〇〇〇
×代表 〇〇 〇〇 様

横浜市長 〇〇 〇〇

〇〇〇〇〇〇〇 件 名 〇〇〇〇〇〇〇〇について（回答）

×さきに陳情（平成xx年xx月xx日）のありましたことについて、次のとおりお答えします。

×〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 回 答 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇。

×この旨ご了承いただき、貴会の皆様によりしくお伝えください。

担当 〇〇局（区役所）〇〇課
電話：045-XXX-XXXX
FAX：045-XXX-XXXX