

豊中市市民の声の処理に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市政に対する意見及び要望（以下「意見等」という。）を広く聴き、それらを市の取り組みや業務などに生かすとともに、市政への参画を推進するため市に寄せられる市民の声の処理について、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において「市民の声」とは、次に掲げる方法により提出された意見等で、広報戦略課が受領したものをいう。

- (1) 電子申込システム
- (2) 市公式LINE
- (3) 電子メール（広報戦略課への問い合わせフォームを含む。）
- (4) 投書箱
- (5) 面談
- (6) 電話
- (7) FAX
- (8) 郵送
- (9) 前各号に掲げるもののほか、広報戦略課長が認める方法

2 前項第4号の投書箱は、市役所本庁舎、庄内出張所、新千里出張所に設置するものとする。

3 次の各号のいずれかに該当するときは、市民の声として次条から第6条までの規定による処理をしないものとする。

- (1) 特定の個人や団体を誹謗中傷しているもの及びプライバシーに関するもの
- (2) 公の秩序又は善良の風俗に反するもの
- (3) 趣旨が不明確又は不明なもの
- (4) 営業利益又は活動案内などを目的としているもの
- (5) 特定の政治団体や宗教団体の支援等を目的とするもの
- (6) 市の制度等に関する問い合わせ又はこれに類するもの
- (7) 国又は他の地方公共団体の所管のもの
- (8) 同一年度内に同一（意見内容等から同一人と推定される者を含む。）人から寄せられた同趣旨のもの
- (9) 公園、道路、街路灯その他の公共インフラの不具合通報（意見等が含まれるものを除く。）にあたるもの
- (10) ごみの収集漏れや不法投棄等の通報（意見等が含まれるものを除く。）にあたるもの
- (11) 市民の声の回答に対する返信のうち、新たな意見等がないもの
- (12) 市職員等又はその関係者からの当該職員等に係る職務、人事等に関するもの

(13) 前各号のほか、市の業務に直接かかわりのないもの

(14) その他広報戦略課長が市民の声として処理することが適当でないと認めたもの

4 前項の規定により市民の声として処理しないものは、当該事務を担当する課(以下「担当課」という。)等に回付するものとする。

(処理)

第3条 広報戦略課長は、市民の声を受領したときは、付番し、市長に供覧するとともに、担当課に回付し、担当課に市民の声の提出者(以下「提出者」という。)への回答を依頼し、担当課における事務の進行を管理するものとする。ただし、複数の担当課に関係するものは、広報戦略課長が取りまとめの上、回答するものとする。

2 担当課の長又は広報戦略課長は、回答に日数を要する特別な場合を除き、市民の声の提出があった日からおおむね2週間以内に提出者へ回答するものとする。

3 第1項の規定による依頼を受けた担当課の長は、回答に当たり十分な調査及び検討を行い、遅滞なく回答文を作成しなければならない。ただし、次条各号に該当する場合は、回答文を作成せず、参考意見として取り扱うものとする。

4 担当課は、提出者へ回答を行った場合、又は広報戦略課長が取りまとめの上回答する場合は、速やかに回答文を広報戦略課に提出するものとする。

(回答基準)

第4条 市民の声の内容が次の各号のいずれかに該当するときは、原則として回答しないものとする。

(1) 事前に回答を希望しない旨の申し出があったもの

(2) 住所等の連絡先が明記されていないもの

(3) 匿名によるもの

(4) 同一内容の意見等が多数寄せられ、又は寄せられることが予想されるもの

(5) 市との間で係争中または同案件について判決があったもの

(6) その他広報戦略課長が回答することが適当でないと認めたもの

2 前項の規定により回答しないものについては、担当課は参考意見として取り扱うものとする。

(報告)

第5条 広報戦略課長は、受け付けた市民の声の対応状況を取りまとめ、月毎に市長に報告するものとする。

(公表)

第6条 広報戦略課は、第3条第4項による回答文の提出があったときは、当該市民の声の要旨及び市の回答内容等を市ホームページにおいて公表するものとする。

2 市民の声の内容が次の各号のいずれかに該当する場合は、公表を行わないものとする。

(1) 事実と相違し、又は事実と確認できないもの

(2) 個人情報等への配慮をすることでその趣旨が不明となるもの

(3) 事前に公表を希望しない旨の申し出があったもの

(4) 公表を希望する意思が確認できないもの

(5) 公表することにより、次に掲げるおそれのあるもの

ア 個人や法人等の権利利益を害するおそれ

イ 市の業務の適正な遂行に著しい支障が生じるおそれ

ウ 第三者に誤解を与えるおそれ

(6) その他広報戦略課長が公表することが適当でないと認めたもの

3 同様の趣旨の市民の声が複数寄せられた場合は、まとめて公表することができるものとする。

4 公表にあたっては、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定に照らし、特定の個人を識別することができる内容や他の情報と照合することで個人が識別できる部分は、削除や言い換えなどの対応を行う。

5 公表は、1 カ月単位で行い、広報戦略課で受け付けた月よりおおむね 3 カ月以内に行う。公表期間はおおむね 1 年間とする。

（意見公募手続等との調整）

第 7 条 意見公募手続及び公聴会等において市民から寄せられる意見等、又は団体等から要望書等の形式で提出されたものについては、第 3 条から第 6 条までの規定は、適用しないものとする。

（施策への反映）

第 8 条 担当課の長は、第 3 条の規定による回答の内容にのっとり、施策立案の際に十分考慮し、市政に反映させるよう努めなければならない。

（その他）

第 9 条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和 2 年 1 月 1 日から実施する。

附 則

この要綱は、令和 5 年 4 月 1 日から実施する。

附 則

この要綱は、令和 7 年 4 月 1 日から実施し、同日前に提出された意見等の処理については、なお従前の例による。