

町政に関する住民の意見、要望、提案等の取扱いに関する要綱

(令和 6 年 8 月 8 日)

(趣旨)

第1条 この要綱は、町政への住民の参画を推進するとともに、町政に関する住民の意見、要望、提案等（以下「意見等」という。）を把握し、町政運営の参考とするため、意見等の取扱い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、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) 担当課 町に寄せられた意見等に係る事務を担当する室、センター及び課をいう。
- (2) 回答担当課 意見等の提出者（以下「提出者」という。）に回答を行う担当課をいう。
- (3) 取りまとめ課 複数の担当課に係る意見等である場合において、その回答の取りまとめを行う回答担当課をいう。
- (4) 実施機関 町長、議会、教育委員会、監査委員、選挙管理委員会、農業委員会、公平委員会、固定資産評価審査委員会並びに水道事業及び下水道事業の管理者の権限を行う町長をいう。

(取扱対象意見等)

第3条 この要綱に基づき取り扱う意見等は、次に掲げる方法により町に寄せられた意見等（第4号に掲げる方法によるものにあつては、町長までの組織的な共有が必要と担当課の長が判断したものに限る。）であつて、広聴担当課が受け付けたものとする。

- (1) 町ホームページ内のWEB意見フォームの利用
- (2) 私の声（別記様式）の提出
- (3) 文書（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録を含む。）の提出（前号に掲げるものを除く。）
- (4) 担当課の職員による聴き取り
- (5) 町長席における申出
- (6) その他広聴担当課の課長が適当と認める方法

(処理)

第4条 広聴担当課は、意見等を受け付けたときは、町長に供覧するとともに、担当課に回付するものとする。

- 2 前項の場合において、複数の担当課に係る意見等については、提出者への回答を行うときに取りまとめ課を指定するとともに、広聴担当課と取りまとめ課において、処理方針を調整し、各回答担当課に回付するものとする。
- 3 回答担当課は、団体又は複数人から提出された意見等につき、回答先が複数のときは、当該回答先を一にするよう申し入れるものとする。
- 4 意見等が次の各号のいずれかに該当するときは、第1項の規定による受付をしないものとする。この場合において、必要に応じて担当課に回付するものとする。
 - (1) アンケート調査、資料請求等で、情報提供を求められているもの
 - (2) 営利又は宗教活動を目的としたもの

(3) 趣旨が不明確又は不明なもの

5 提出者から寄せられた意見等の原本については、広聴担当課の課長が指定する担当課において、島本町文書取扱規程（令和6年島本町訓令第5号）に基づき適切に管理するものとする。

（回答の基準）

第5条 回答担当課は、意見等の回付を受けた日の翌日からおおむね2週間以内に提出者に回答するものとする。ただし、意見等の内容が次の各号のいずれかに該当すると判断したときは、回答しないことができる。

- (1) 回答を希望する旨の意思が確認できないもの
- (2) 提出者の氏名又は住所の記載がないもの
- (3) 提出者の氏名又は住所が虚偽のものと判断されるもの
- (4) 町との間で係争中であるもの
- (5) 同一の提出者による同一又は類似の内容を繰り返すもの
- (6) 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
- (7) 所感、雑感、お礼等、具体的な要望が示されていないもの
- (8) 住民でないことが明らかで、かつ、町との利害関係が明確でない提出者によるもの
- (9) 町の所管に当たらないもの
- (10) 差別的内容を含むもの、特定の個人若しくは団体を誹謗し、若しくは中傷しているもの又は公序良俗に反するもの

2 前項に規定する回答期限にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するときは、これを延長することができる。

- (1) 政策的な調整が必要である等の理由により回答に相当の期間を要するもの
- (2) 提出者の意向又は同意によるもの
- (3) その他相当な理由があると認められるもの

3 回答担当課は、次に掲げる事項に留意し、回答するものとする。

- (1) 意見等の内容を近い時期に実現できるもの又は実現に向けて努力すべきものは、その見通し、検討の方法等を具体的に明示するように努めること。
- (2) 意見等の内容を實現できないものは、その理由を明らかにするとともに、提出者に誤解を与えないよう努めること。
- (3) 町の対応が十分でなかったと思われるものは、今後の対応方針等を明示するように努めること。

（回答の発信及び決裁）

第6条 回答担当課が提出者に回答する場合の発信者名は、原則として、部局長の氏名とする。ただし、部局長が軽微なものと判断したときは、当該回答担当課の長の氏名とする。

2 回答担当課は、前項の規定にかかわらず、政策的な調整が必要な事項である等の特別の事情がある場合又は町長名で回答する場合は、企画担当課に合議の上、町長の決裁を受けるものとする。

3 意見等（第3条第5号に掲げる方法によるものに限る。）に回答する場合は、町長名で回答し、町長の決裁を受けるものとする。

4 町長の決裁を受けていない回答の決裁文書は、町長まで供覧するものとする。

5 回答を行わない場合は、部局内で供覧する。

（通告）

第7条 回答担当課は、同一の提出者から特定の案件に係る意見等が繰り返し提出され、当該意見等に対して町の考えを明確に回答しているにもかかわらず、その後も繰り返し当該案件に係る意見等の提出があり、公務に支障があると判断した場合は、当該提出者に対し、当該案件に係る意見等については今後対応しない旨を実施機関の長の名で通告することができる。この場合において、当該実施機関が町長以外の実施機関である場合であって、当該実施機関の長が特に必要と判断したときは、町長と連名で通告することができる。

2 前項の規定による通告をしようとする場合は、広聴担当課と調整の上、実施機関の長の名で発するとき、当該実施機関の長（同項後段の規定により、町長以外の実施機関が町長と連名で通告する場合にあっては、町長）による決裁を受け、広聴担当課に合議するものとする。ただし、実施機関（町長を除く。）の長の名で発するとき、決裁後に町長まで供覧するものとする。

（報告）

第8条 回答担当課は、提出者への回答を行った場合は、その回答した内容を速やかに広聴担当課に報告しなければならない。

（公表）

第9条 広聴担当課は、前条の規定による報告があったときは、当該意見等及びその回答の内容を公表するものとする。ただし、当該意見等の内容が次の各号のいずれかに該当するときは、公表しない。

- (1) 公表を希望されないもの又は公表することについての提出者の同意の意思が確認できないもの
- (2) 町からの回答を行わないもの
- (3) 事実と相違し、又は事実と確認できないもの
- (4) 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
- (5) 公表することにより、次に掲げるおそれのあるもの
 - ア 個人又は法人等の権利利益を害するおそれ
 - イ 町の業務の適正な執行に支障が生じるおそれ
 - ウ 第三者に誤解を与えるおそれ
- (6) 同一の提出者から同一又は類似の意見等が数次にわたり寄せられた場合であって、次に掲げるもの
 - ア 既に公表済みのもの
 - イ 過去に提出された同一又は類似の意見等及びその回答の要旨を併記しなければ、当該案件の要旨が不明となるもの
- (7) 内容が膨大なもの
- (8) その他広聴担当課の課長が公表することが適当でないと認めたもの

2 前項の規定による公表は、受付の月ごとに取りまとめ、町ホームページにおいて行うものとし、公表期間は、おおむね3年間とする。

3 意見等及びその回答の内容は、必要に応じ要約することができる。

4 同一又は類似の案件に関し、複数人から提出された意見等及び同一の提出者から同一月内で複数回にわたり提出された意見等については、これらをまとめて公表できるものとする。

5 同一の提出者から短期間に多数の意見等が提出された場合は、受付の月ごとに、主たる案件のみを公表する。

6 公表に当たっては、個人情報等に配慮するため、個人に係る情報を適正に削除

し、又は置換するなどの対応を行うものとする。

(個人情報保護)

第10条 広聴担当課及び担当課は、この要綱に基づく手続を通じて収集した個人情報等について、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適切に取り扱うものとする。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか、意見等の取扱いに関し必要な事項は、広聴担当課の課長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和6年9月1日から施行する。

私の声

（島本町政に関するご意見・ご要望などをご記入ください。）

※「私の声」に関する問合せ＝ TEL - FAX -

記入年月日	年	月	日
私の声に対する回答 （どちらかに○をしてください）	希望する	希望しない	
公表	公表してもよい	公表を希望しない	

※ 町から回答を行わない場合は、公表の対象にはなりません。

※ 公表を希望しない場合又は公表の意思の確認ができない場合は、公表の対象にはなりません。

お名前		
ご連絡先	ご住所	
	電話番号	
	メールアドレス	

※ 「お名前（フルネーム）」と「ご住所」のご記入がない場合は、回答できません。

※ 電子メールでの回答を希望される場合、個人情報保護の観点から、回答時に氏名などについては記載いたしませんので、ご了承ください。

件名	
(内容)	