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）
最近改正　令和 8 年 11月 1 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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　取りまとめ課　複数の担当課に関係す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。

⑷　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３号及び第４号に掲げる方法によるものにあっては、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。）であって、広聴担当課が受け付けたものとする。

⑴　町ホームページ内のＷＥＢ意見フォームの利用

⑵　私の声（別記様式）の提出

⑶　文書（電子的方式、磁気的方式その他人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。）

⑷　担当課の職員による聴き取り

⑸　町長席における申出

⑹　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、複数の担当課に関係する意見等については、広聴担当課は、取りまとめ課を指定し、当該取りまとめ課と処理方針を調整した上で、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、通常の処理の対象としないものとする。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。

⑴　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

⑵　営利又は宗教活動を目的としたもの
⑶　趣旨が不明確又は不明なもの
⑷　他の制度に基づく手続により受理することが適当であるもの
⑸　第７条第１項に基づく通告を実施した内容を含むもの。ただし、意見等の内容に緊急性があり、広聴担当課が対応を要すると認めたときはこの限りでない。

５　広聴担当課は、受け付けた意見等が前項第５号に該当するときは、担当課と協議の上、必要に応じ、提出者に対し、同号に係る内容の意見等の提出を中止するよう申し入れるものとする。

６　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。

⑴　回答を希望しないもの又は回答の要否について提出者の意思が確認できないもの
⑵　提出者の氏名又は住所の記載がないもの
⑶　提出者の氏名又は住所が虚偽のものと判断されるもの
⑷　町との間で係争中であるもの
⑸　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
⑹　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
⑺　所感、雑感、お礼等、具体的な要望が示されていないもの
⑻　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
⑼　町の所管に当たらないもの
⑽　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
⑾　特定の職員の人事処遇に関する要求を含むもの又は職員に対する脅迫、中傷、侮辱その他の精神的な攻撃若しくは威圧的な言動を含むもの

２　前項本文の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するときは、意見等の回付を受けた日の翌日から起算して、当該各号に定める期間まで回答期限を延長することができる。この場合において、複数の号に重複して該当するときは、当該該当する号に定める期間のうち、最も長い期間を回答期限とする。

⑴　前条第２項に該当するとき又は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とき　おおむね４週間以内
⑵　回答時期について提出者と回答時期について調整し、合意したとき　合意した期間
⑶　年末年始又は大型連休に伴う閉庁期間を含むとき　おおむね３週間以内
⑷　同一の提出者から同一の担当課に対し、同一の暦月中（受付日を基準とする。）に複数提出されたとき　翌月末日（当該意見等の件数が１０件を超えるときは、翌々月末日）ただし、複数の担当課に関係する意見等にあっては、取りまとめ課における受付件数を基準とする。
⑸　その他相当な理由があると認めたとき　おおむね８週間以内で回答担当課が

必要と認めた期間

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。

⑴　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。

⑵　意見等の内容を実現できないものは、その理由を明らかにするとともに、提出者に誤解を与えることがないよう努めること。

⑶　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。

４　担当課は、意見等の内容が第１項第１１号に該当するときは、人事担当課その他の関係部署と協議の上、関係規定に基づき必要な対応を検討するものとする。

（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　回答を文書又はメールで行う場合は、発信者名及び文書番号を明記するものとする。

３　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。

４　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。

５　町長の決裁を要しない回答に係る決裁文書は、町長まで供覧するものとする。

６　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は、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は、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。

⑴　公表を希望しないもの又は公表について提出者の同意が確認できないとき

⑵　町からの回答を行わないとき
⑶　事実と相違し、又は事実と確認できないとき
⑷　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とき
⑸　公表することにより、次に掲げるおそれのあるとき
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
⑹　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とき
⑺　内容が膨大であるとき
⑻　第５条第１項第１１号に該当するとき
⑼　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とき

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、個人情報等を適正に削除し、又は置換するなどの対応を行うものとする。

（個人情報の保護）

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、個人情報の保護に関する法律（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。

附　則

この要綱は、令和８年１１月１日から施行する。

別記様式（第３条関係）

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＝　　℡　－　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）	