

わたしの意見・提案制度実施要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市政に対する市民の意見・提案、要望等を積極的に受け、迅速な回答を行うとともに、市政に反映するよう努めることを目的として、藤沢市市政情報提供及び広聴に関する規則（平成12年藤沢市規則第15号）第8条の規定に基づき、わたしの意見・提案制度に関して必要な事項を定めるものとする。

(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、それぞれ次の各号に定めるところによる。

- (1) 市民の意見等 本要綱に定めるところにより処理する市民及び市政関係者等からの意見・提案、要望等その内容が市政にかかわるものをいう。
- (2) 意見・提案文書 次に掲げる手段により意見・提案者等から広聴主管課に提出される市民の意見等をいう。
 - ア 文書 わたしの意見・提案書（第1号様式）、その他封書及び葉書等によりわたしの意見・提案箱又は広聴主管課の窓口に提出されたものをいう。
 - イ 電子メール 市ホームページ内の意見・提案専用フォームであるインターネット意見・提案箱を通じて提出されたものをいう。
 - ウ 電話・面談 広聴主管課職員が聞き取りを行い、意見・提案者等の意見内容を要約したものをいう。
- (3) 広聴主管課 藤沢市行政組織規則（昭和59年7月21日規則第18号）第5条に規定する市民の陳情、意見、要望等の総括を行う課等をいう。
- (4) 閉庁日 藤沢市の休日を定める条例（平成元年3月31日条例第24号）第1条に規定する休日をいう。
- (5) 開庁日 閉庁日を除いた日をいう。
- (6) 意見・提案者等 市民の意見等を提出した市民及び市政関係者等をいう。
- (7) 業務担当課 市民の意見等に回答する課等をいう。

(提出方法)

第3条 市民の意見等の提出方法は、次の各号に定める方法による。

- (1) わたしの意見・提案箱
- (2) インターネット意見・提案箱
- (3) 手紙・はがき・ファックス
- (4) 電話・面談

(設置場所等)

第4条 わたしの意見・提案箱及びわたしの意見・提案書は次に定める場所に設置する。

- (1) 市役所本庁舎1階待合ロビー、5階市民ラウンジ及び9階市民ロビー
- (2) 市役所分庁舎1階ロビー
- (3) 各市民センター・公民館

2 前項第1号及び第2号に定める場所に設置されているわたしの意見・提案箱に提出された意見・提案文書は、閉庁日を除き、広聴主管課が毎日回収するものと

する。

- 3 第1項第3号に定める場所に設置されているわたしの意見・提案箱に提出された意見・提案文書は、閉庁日を除き、各場所の管理者が毎日回収し、広聴主管課の長に送付するものとする。

(非受付事項)

第5条 意見・提案文書に記載の内容が、次の各号のいずれかに該当する場合は、わたしの意見・提案制度としては受け付けず、当該文書を広聴主管課等で回付するものとする。

- (1) 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。）及び営利目的と判断できるもの。
 - (2) 国際情勢や社会情勢など、市に直接関わりのないもの
 - (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なもの
 - (4) 意見等の趣旨が不明確なもの
 - (5) 前各号に掲げるもののほか、第1条の目的に反すると認められるもの
- 2 意見・提案文書に記載の内容が、次の各号のいずれかに該当する場合は、わたしの意見・提案制度として受け付けないことができる。受け付けない場合、広聴主管課は、当該文書に記載されている内容を所管する課等に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) 単なる問い合わせ又は資料請求等で情報提供を求められているもの
 - (3) 前2号に準ずるもの
 - 3 前項の規定により回付を受けた課等は、当該文書に記載されている内容を確認し、回答の可否を判断するものとし、回答する場合の回答期限は、第7条の規定に準ずるものとする。

(収受日の基準)

第6条 広聴主管課に意見・提案文書が提出された場合は、文書については到達した日、電子メール、ファックスについては受信した日、電話及び面談については聴取した日を収受日とする。ただし、閉庁日の午後5時15分以降に到達、受信又は聴取したもの及び閉庁日に到達又は受信したものは、原則として翌閉庁日を収受日とする。

(回答期限)

- 第7条 意見・提案者等への回答は速やかに行うこととし、原則として収受日の翌日から起算して10閉庁日以内に回答しなければならない。なお、回答を送付する場合は、文書については発送日、電子メールについては発信日、電話・面談については対応した日を回答日とする。
- 2 市民生活の安全にかかわる意見等（道路の陥没等）については、直ちに回答するとともに、応急の処置を行うものとする。
 - 3 回答期限が第1項の規定によりがたい場合には、業務担当課は回答期限までの間に意見・提案者等に状況を説明するとともに、具体的な回答日を示さなければならない。当該回答日をさらに越えることが想定される場合も同様とする。
 - 4 前項の規定により回答時期を延長した場合又は前3項の対応が行われなかった

場合には、業務担当課は、該当する案件について広聴主管課に報告するものとする。

- 5 業務担当課が複数あり、広聴主管課にてとりまとめて回答を行う場合、業務担当課は、原則として回答期限の2開庁日前までに回答案を広聴主管課に送付しなければならない。

(回答手段及び回答の留意点)

第8条 市民の意見等に対する回答は、原則として意見・提案文書の提出方法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意見・提案者等から別の手段による回答を求められたときは、この限りではない。

- 2 市民の意見等への回答は、原則として、意見・提案文書を単位として行うこととする。ただし、同一の意見・提案者等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。

(回答の作成及び発送の担当部署)

第9条 意見・提案者等への回答の作成は、業務担当課が行う。

- 2 意見・提案者等への回答を発送する部署は、次の各号に定める方法による。
 - (1) 回答を行う業務担当課が一課のみの場合は、当該業務担当課が行う。ただし、特段の事由がある場合には、広聴主管課から回答することができる。
 - (2) 回答を行う業務担当課が複数ある場合は、広聴主管課が行う。ただし、業務担当課間の調整により、いずれかの業務担当課から回答ができるときは、当該業務担当課から回答することができる。

(回答の基準)

第10条 意見・提案文書を収受したときは、原則として回答するものとする。ただし、次の各号に定めるものは回答しないことができる。

- (1) 意見・提案者等の回答先が不明のもの
 - (2) 回答が不要である旨の具体的な記載があるもの
 - (3) 回答が不要である旨、意見・提案文書を収受する際に確認がとれたもの
 - (4) 所感、お礼など具体的な要望等が不明確なもの
 - (5) 同一意見・提案者等から同文又は同趣旨の意見等が複数回にわたり寄せられ、同文又は同趣旨の回答を複数回行ったうえで「以後回答しない」旨を通知したにもかかわらず、さらに意見等の提出があったとき
 - (6) 前各号に掲げるもののほか、広聴主管課長又は業務担当課長が回答不要と判断したもの
- 2 同文又は同趣旨の市民の意見等が多数寄せられる又は寄せられることが予想される場合においては、当該市民等の意見に対する考え方等を市ホームページに掲載するなど、広く市民に周知することにより、意見・提案者等に回答したものとみなすことができる。
 - 3 前2項により意見・提案者等に回答しない場合は、業務担当課において当該意見・提案文書を供覧しなければならない。

(外部機関への参考送付)

第11条 市民の意見等が市所管外の内容であった場合は、広聴主管課は所管する

外部機関に意見・提案文書を参考送付することができる。

- 2 前項の規定に基づき参考送付する場合は、意見・提案者等の個人情報又は外部機関に提供しないものとする。

(市民の意見等の公表)

第12条 広聴主管課は、寄せられた市民の意見等の要旨、回答及び対応状況等を市ホームページ及び広報紙等において公表することができる。

- 2 前項に規定する市民の意見等のうち、次の各号に定めるものは非公表とする。

- (1) 公表を希望されないもの
- (2) 意見の要旨及び回答中の個人情報について、意見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
- (3) 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
- (4) 回答が明らかに到達しなかったもの

(意見・提案文書の取扱い)

第13条 提出された意見・提案文書の取扱い事務は、広聴主管課が担当する。

- 2 意見・提案文書にかかわる事務処理に関する事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成12年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成15年10月22日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年8月11日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年11月16日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年7月16日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

(第1号様式)

わたしの意見・提案

身近な日常生活の中で気付いたり、日頃感じている市政に対するご意見やご提案を、この用紙にご記入のうえ、備え付けの「わたしの意見・提案箱」に入れて下さい。

お寄せいただいたご意見やご提案には、後日、市から回答します。

※回答をご希望の場合は、氏名及び住所、又はメールアドレスを必ずご記入ください（メールアドレスの場合は匿名でも可）。

※お寄せいただいたご意見・ご提案については、受付日から10開庁日（概ね2週間以内）に回答いたします。

年 月 日

| | |
|------|------|
| 〈件名〉 | について |
| 内容 | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| | | | |
|------------------------|-----|----|-----|
| 氏名 または 団体名（代表者名） | | 年代 | 歳代 |
| 住所・連絡先 | 藤沢市 | 電話 | () |
| メールアドレス | @ | | |

市ホームページからご意見・ご提案を投稿することも可能です。

是非、ご利用ください。

※右の二次元バーコードを読み取ると「インターネット意見・提案箱」に移行します。



| |
|--|
| (市 事務処理欄) |
| 収 受 () 市民センター・公民館 ・本庁 (1F・5F・9F) ・分庁舎 |

問合せ・連絡先

藤沢市市民自治部

市民相談情報課

直通電話番号

0466-50-3568