

文京区区民の声取扱要綱

19 文企広第 671 号平成 20 年 3 月 26 日区長決定
25 文企広第 372 号平成 25 年 8 月 13 日部長決定
2019 文企広第 884 号令和元年 12 月 23 日区長決定
2024 文企広第 1579 号令和 7 年 1 月 29 日部長決定

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、区民等から寄せられた区政に対する意見、要望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「区民の声」とは、次に掲げる方法で区民等から区長に寄せられた区政に関する意見、要望等（以下「意見等」という。）をいう。

- (1) 広聴はがき 企画政策部広報戦略課（以下「広報戦略課」という。）で作成した特製はがき
- (2) 電子メール 区ホームページ「区民の声」より入力された意見等
- (3) 一般文書 一般のはがき、手紙等
- (4) 来庁及び電話 広報戦略課等において口頭で受け付けた意見等
- (5) 陳情 複数の区民又は各種団体の代表者から寄せられた文書
- (6) 請願 請願法（昭和 22 年法律第 13 号）に基づき提出された文書

2 前項の規定にかかわらず、寄せられた意見等が次に掲げる内容に該当する場合は、区民の声として取り扱わない。

- (1) 誹^{ひぼう}謗、中傷又はこれに類するもの
- (2) 広告、宣伝又はこれに類するもの
- (3) 調査、アンケート又はこれに類するもの
- (4) 質問、問合せ又はこれに類するもの
- (5) 趣旨が不明なもの
- (6) その他区民の声として取り扱わないと企画政策部長が認めたもの

(受付)

第 3 条 区民の声は、企画政策部長が広報戦略課において受け付ける。

2 前項の規定にかかわらず、部長（企画政策部長を除く。）が受け付けた意見等について、当該部長が必要があると認めたときは、当該意見等を区民の声として企画政策部長が受け付けたものとみなす。この場合において、当該部長は、速やかに企画政策部長に当該意見等を送付しなければならない。

3 企画政策部長は、前 2 項の規定により受け付けた区民の声のうち発信者の意見等、氏名、

住所、電話番号及びメールアドレスに不備があるものについて、可能な限り発信者に問い合わせ、その補完に努めるものとする。

(分類)

第4条 企画政策部長は、前条の規定により受け付けた区民の声を次のとおり分類する。

- (1) 単独の課で回答するもの
- (2) 複数の課で回答するもの
- (3) 回答を必要としないもの

2 前項第3号の回答を必要としないものは、次に掲げるものとする。

- (1) 回答を求めているもの
- (2) 住所、メールアドレスその他の連絡先が不明のもの
- (3) その他回答の必要がないと企画政策部長が認めたもの

(区民の声の処理)

第5条 企画政策部長は、受け付けた区民の声について、速やかにその内容に関する業務を所管する部の部長（以下「所管部長」という。）にその写しを送付し、対応を依頼する。

2 企画政策部長は、区民の声のうち前条第1項第1号及び第2号に該当するものについて、速やかに区長に供覧する。

3 企画政策部長は、区民の声のうち前条第1項第3号に該当するものについて、第9条の規定により送付された所管部長の見解と併せて、速やかに区長に供覧する。

(所管部長における対応)

第6条 前条第1項の規定により依頼を受けた所管部長は、区民の声に対して速やかに対応しなければならない。

2 所管部長は、前条第1項の規定により依頼を受けた区民の声に区政に関するもの以外の意見等が含まれていた場合は、速やかに所管する官公署に伝達しなければならない。

(単独の課による回答)

第7条 所管部長は、第5条第1項の規定により依頼を受けた区民の声のうち、第4条第1項第1号に該当するものについて、次のとおり回答しなければならない。

- (1) 回答は、第3条第1項の規定による受付の日から原則として2週間以内に行うものとする。
- (2) 回答は、文書、メールその他適切な方法により行う。
- (3) 回答は、区長が決定する。この場合において、区長は、副区長、所管部長、その内容に関する業務を所管する課（以下「所管課」という。）の課長（以下「所管課長」という。）及びその内容に関する業務を所管する係の係長に、あらかじめ回答の内容を審議させるものとする。

(4) 回答を文書により行う場合は、原則として、所管課長名で回答する。ただし、必要に応じて所管部長名、副区長名又は区長名で回答することができる。

(5) 回答を行った後は、速やかに当該回答文書等を企画政策部長に送付する。

2 前項第3号の規定にかかわらず、区長が必要があると認めた場合は、副区長の審議に先立ち、総務部長、総務部総務課長及び総務部総務課課務担当主査に協議させることができる。

(複数の課による回答)

第8条 所管部長は、第5条第1項の規定により依頼を受けた区民の声のうち、第4条第1項第2号に該当するものについて、依頼を受けた日から原則として1週間以内に回答文書を企画政策部長に送付しなければならない。

2 企画政策部長は、前項の規定により送付を受けた回答文書を取りまとめ、次のとおり回答しなければならない。

(1) 回答は、第3条第1項の規定による受付の日から原則として2週間以内に行うものとする。

(2) 回答は、文書、メールその他適切な方法により行う。

(3) 回答は、区長が決定する。この場合において、区長は、副区長、企画政策部長、広報戦略課長及び広報戦略課課務担当主査に、あらかじめ回答の内容を審議させるものとする。

(4) 回答を文書により行う場合は、原則として広報戦略課長名で回答する。ただし、必要に応じて企画政策部長名、副区長名又は区長名で回答することができる。

3 前項第3号の規定にかかわらず、区長が必要があると認めた場合は、副区長の審議に先立ち、総務部長、総務部総務課長及び総務部総務課課務担当主査に協議させることができる。

(回答を行わないもの)

第9条 所管部長は、第5条第1項の規定により依頼を受けた区民の声のうち、第4条第1項第3号に該当するものについて、次のとおり所管課に見解をまとめさせ、企画政策部長に送付しなければならない。

(1) 所管課の見解は、依頼を受けた日から原則として2週間以内に送付しなければならない。

(2) 所管課の見解は、原則として所管課長名で送付する。

(月報の作成)

第10条 企画政策部長は、月ごとに区民の声を集約し、月報を作成する。

2 企画政策部長は、前項の月報を職員に周知することにより、区民の声の積極的な活用を図らなければならない。

(区民の声の管理)

第11条 区民の声は、文京区行政情報管理規則（平成25年11月文京区規則第75号）に基づき、適正な管理を行わなければならない。

2 区民の声に係る個人情報、文京区個人情報の保護に関する条例（平成5年3月文京区条例第6号）に基づき、適正な管理を行わなければならない。

(補則)

第12条 この要綱に定めるもののほか、区民の声の取扱いに関し必要な事項は、企画政策部長が定める。

付 則

この要綱は、平成20年5月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成25年9月1日から施行する。

付 則

この要綱は、決定の日から施行する。

付 則

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。