

# 広聴マニュアル

平成30年4月 改定版

政策企画室市民情報部広聴担当

# 目 次

## (1) 区役所広聴担当部署で受け付けた場合

<a href="#">処理経路フロー図</a> . . . . .	2
区役所広聴担当部署 ( <a href="#">受付</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	3~6
各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	7
所管部署 ( <a href="#">回答案作成</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	8・9
各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">回答案チェック</a> ・ <a href="#">申出人への回答</a> ・ <a href="#">伝達</a> )	10~12
区役所広聴担当部署 ( <a href="#">回答情報入力</a> ・ <a href="#">個人情報削除及び閲覧設定</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	13・14
広聴統括部署 ( <a href="#">個人情報削除及び閲覧設定</a> ) . . . . .	15
区役所広聴担当部署及び各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">進捗管理</a> ) . . . . .	16

## (2) 各局・室広聴担当部署で受け付けた場合

<a href="#">処理経路フロー図</a> . . . . .	18
各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">受付</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	19~21
所管部署 ( <a href="#">回答案作成</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	22・23
各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">回答案チェック</a> ・ <a href="#">申出人への回答</a> ・ <a href="#">回答情報入力</a> ・ <a href="#">個人情報削除及び閲覧設定</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	24~26
広聴統括部署 ( <a href="#">個人情報削除及び閲覧設定</a> ) . . . . .	27
各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">進捗管理</a> ) . . . . .	28

## (3) 所管部署で受け付けた場合

<a href="#">処理経路フロー図</a> . . . . .	30
所管部署 ( <a href="#">受付</a> ・ <a href="#">伝達</a> ・ <a href="#">回答案作成</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	31~35
各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">伝達</a> ・ <a href="#">回答案チェック</a> ・ <a href="#">申出人への回答</a> ・ <a href="#">回答情報入力</a> ・ <a href="#">個人情報削除及び閲覧設定</a> ・ <a href="#">伝達</a> ) . . . . .	36~39
広聴統括部署 ( <a href="#">個人情報削除及び閲覧設定</a> ) . . . . .	40
各局・室広聴担当部署 ( <a href="#">進捗管理</a> ) . . . . .	41

<a href="#">市民の声にかかる文書の編綴簿冊について</a> . . . . .	42
---	----

<a href="#">移ちよう、情報提供等を行う場合</a> . . . . .	44・45
---	-------

<a href="#">市民の声の聴き方・応え方の留意事項</a> . . . . .	47・48
---	-------

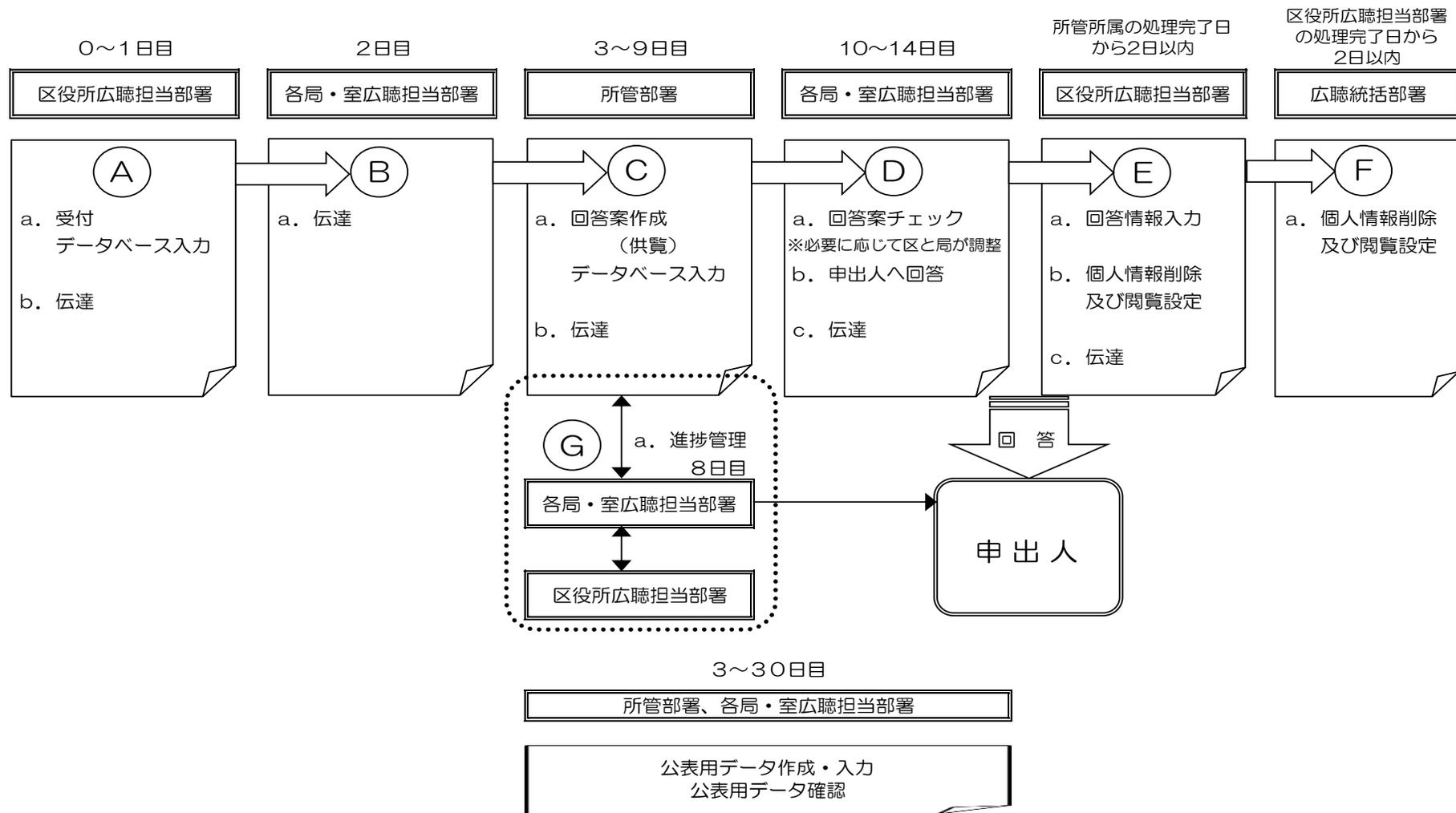
## 参照資料

<a href="#">回答案作成要領</a> . . . . .	50
<a href="#">添書例①~④</a> . . . . .	51~54
<a href="#">移ちよう例</a> . . . . .	55
<a href="#">電子メールの送信例</a> . . . . .	56

- (1) 各区広聴担当部署で  
受け付けた場合  
(いわゆる「赤紙」の場合)

# 市民の声処理経路

## (1) 区役所広聴担当部署で受付けた場合



## 市民の声とは・・・

各区役所・局・室へ市民から寄せられる本市行政に関する意見・提案、要望、苦情、相談・問合せなどをいう。

しかし、次に掲げるものはデータベース処理から除外する。（すなわち「市民の声」として扱わない。）

1 各事業の簡易な問合せや市に寄せられる情報提供・通報、各所属所管部署で完結するもの

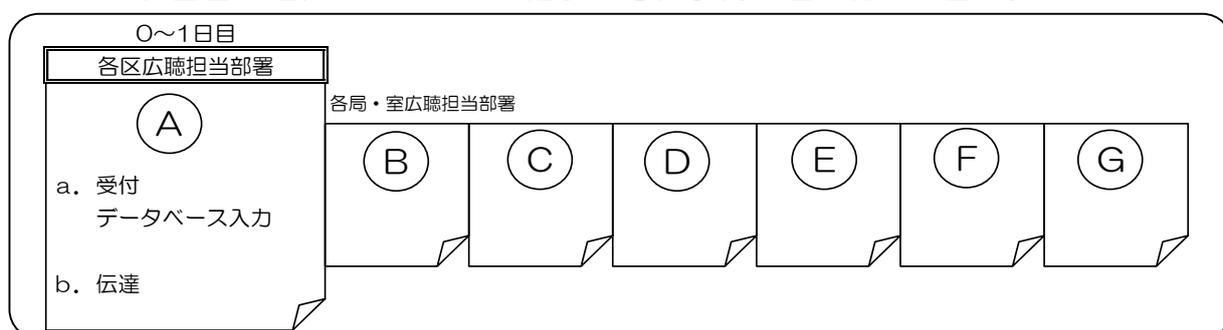
- ・ 催し物の開催日時や場所などの問合せ
- ・ 証明書の発行や各種届出等の手続きの説明など

2 申出人と本市との間で係争中のものや同案件について判決のあったもの

※公立大学法人大阪市立大学（市立大学医学部附属病院を含む）等の独立行政法人、国または府・警察、公社・公団の所管に関するものについては、移ちょうをするなど適切な処理を行う。 【P44移ちょうの項参照】

※市長や所属長の個人的な意見・見解について聞きたい等、区政・市政に関する内容でない申し出は、「市民の声」として取り扱わない。

※担当者もしくは所属所管課長レベルで判断し、対応できる簡易な問合せ等については、最小限の決裁等の事務処理により速やかに回答等の対応を行うとともに、回答の送付においても一括する等、事務処理の軽減を図る。



### A—a 受付

※市民の声入力フォームにより受け付けた「ごみ」「道路」「公園」「水道」「市立学校」項目は所管所属が受付部署となるため、区役所においては、申出内容の把握に努める。

但し、区役所において上記項目を窓口等で直接受け付けた場合は処理対象となる。

○ 開かれた窓口として以下の点に留意し誠実な初期対応を行う。

- ・ たらいまわしをしなかったか。
- ・ 市民の意見等の主訴を的確に把握しているか。

【P47・48市民の声の聴き方・応え方の留意事項参照】

○ 申出が、現場確認など緊急の対応を必要とする場合、即座に当該申出を所管部署へ連絡し、申出人への連絡も含めた対応を依頼し、結果報告を受けて完結とする。

○ データベースへの入力はすぐに行う。（受付日の翌日が期限）

- **受付日は、原則として本市へ申出が到達した日とする。**
  - ・ 来訪または電話で寄せられた場合  
⇒本市へ申出があった日を受付日とする。
  - ・ 投書・窓口で文書により寄せられた場合  
⇒本市へ申出が到達した日を受付日とする。
  - ・ インターネット・ファクシミリで寄せられた場合  
⇒受信日を受付日とする。
- 事務事業の改善や施策反映に向け、市民の声を活用するため、申出が文書で、かつ長文にわたる場合であっても、申出内容を取りまとめ主訴を必ずデータベースに入力する。（「別紙のとおり」のみの入力是不可とする。）  
なお、寄せられた文書は、収受文書として保管処理を行うが、処理カードを出力する場合は、その処理カードへの添付による保存も可能とする。
- 本市施策に関して、何らかの対応を求める団体からの文書による要望については「団体との協議等のもち方に関する指針」により対応し、団体からの口頭による要望については「要望等記録制度指針」、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。
- 市民からの要望等は「市民の声」で対応することが基本であるが、要望等記録制度で対応することを要望者が強く希望した場合には、「要望等記録制度指針」、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。（各制度については、庁内ポータル政策企画室のサイト「広聴」にあります。）
- ※ **受付が遅れるとすべての部署での処理が遅れることとなるため、インターネットなどからの受信状況を日に数回確認し、迅速な処理を行う。**
- ※ **申出内容が軽微で、各所属に伝達するまでもなく、各区広聴担当部署で回答を行う場合などは、当課処理として取り扱う。**

ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

(1) 受付

ア 市民の声の受付

市民の声は、各区広聴担当部署、各局・室で申出人の主訴を的確に把握し、受け付けることを基本とする。

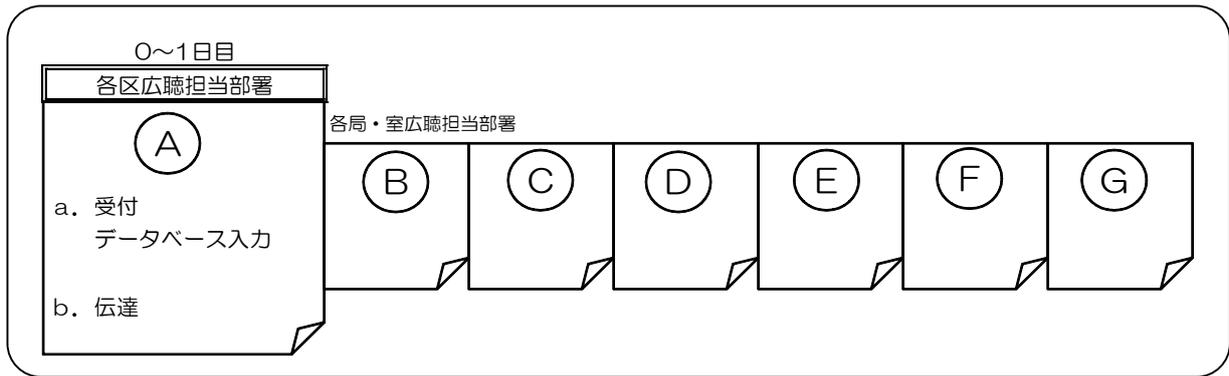
イ 市民の声の処理

受け付けた市民の声は「市民の声データベースシステム」（以下「データベース」という。）を用いて処理するものとする。データベースへの入力は受付の翌日までに行わなければならない。

ウ 他の制度による受付

団体からの申出（要望）については、「団体との協議等のもち方に関する指針」又は「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。

また、市民からの要望等であっても、要望等記録制度で対応することを要望者が強く希望した場合には、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。



## A-b 伝達

### ○ 回答・供覧の区分

- ・ 回答・供覧を適切に分別し、**受付日の翌々日まで**に各局・室広聴担当部署にデータベースによる伝達を行う。（処理カードによる伝達は行わない。）
- ・ 市民の声に対しては、原則として申出人に対して回答を行うこととする。ただし、以下の場合は、参考として供覧を行う。
  - ・ 申出人の連絡先が不明の場合
  - ・ 訴えること自体を申出人が希望していると判断できるもの
- ・ 申出人への文書回答、もしくはメールでの回答は行わないが、申出人が後日、来訪や電話をされる可能性があり、受付部署で申出人に口頭説明する必要がある場合は、参考回答の作成を行うこと。
- ・ なお、回答を要しない場合においても、公表にあたり市民への説明責任を果たすために、適宜、市の考え方の作成を行うこと。

○ 課長決裁を経て、受付日の翌々日まで各局・室広聴担当部署へデータベースにより伝達処理を行う。なお、決裁においては、処理カードの活用も可能とする。

○ 複数局にまたがる案件については、データベースの伝達事項欄に、回答（供覧）を依頼する所属が分かるように例文等を参考に**必ず**記載する。

（例）「回答（供覧）については、〇〇〇〇の部分についてお願いします。なお、〇〇〇の件は、〇〇局へ照会中（供覧中）。」

○ 寄せられた文書は、原本を受付所属にて保存するが、申出内容を要約したとき等、寄せられた文書の送付が必要な場合は、スキャナー等で取り込み、処理カード番号を明記の上、原則、メールによる情報提供を行う。

○ 申出を受け付けた区役所の所管部署に関する案件についても、**受付日の翌々日まで**に上記処理を行い所管部署へ送付する。

<受付日に応じた入力期限・データ送付期限>

	1日(金)	2日(土)	3日(日)	4日(月)	5日(火)	6日(水)
①	受信日=受付 日			→ 入力期限	データ送付期限	
②		受信日=受付 日		→ 入力期限	データ送付期限	
③			受信日=受付 日	→ 入力期限	データ送付期限	
④				受信日=受付 日	→ 入力期限	データ送付期限

※ 案件の内容や処理の効率化の観点から、各区広聴担当部署等からまとめて回答した方がよいと判断されるものについては、伝達事項欄に次のとおり記入する。

「本件は、当区からまとめて回答しますので、回答案につきましては、当区まで送付してください。」

※ 「市民の声」は、各所属が責任をもつての対応が基本となる。そのため、回答・供覧を依頼する際は、適切に対応を行うことができる所属を精査のうえ、依頼を行うこととし、制度に基づき統一的な運用を行っている施策・事業に関して複数所属への回答・供覧依頼といった所管所属の責任を曖昧にし、市民への説明責任を全うできないことは行わないこと。

ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

(2) 伝達

ア 回答・供覧の区分

市民の声に対しては、原則として申出人に対して回答を行うこととする。ただし、以下の場合は、参考として供覧を行う。

- ・申出人の連絡先が不明の場合
- ・「訴えること」自体を申出人が希望していると判断できるもの

※申出内容が、区政・市政に関するものでなくても、市民への説明責任を果たす観点から、区政・市政にある程度の関連がある場合や、今後、区政・市政として扱われる見込みのある場合等は、「市民の声」で積極的に対応すること。

※申出人への文書回答、もしくはメールでの回答は行わないが、申出人が後日、来訪や電話をされる可能性があり、受付部署で申出人に口頭説明する必要がある場合は、参考回答の作成を行うこと。

※なお、回答を要しない場合においても、公表にあたり市民への説明責任を果たすために、適宜、市の考え方の作成を行うこと。

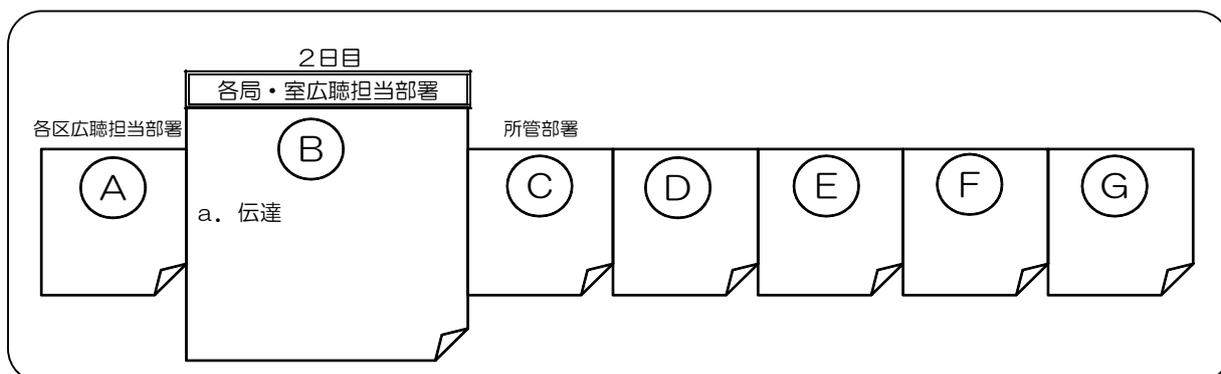
ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

(2) 伝達

イ 各区広聴担当部署または各局・室広聴担当部署で受け付けた場合

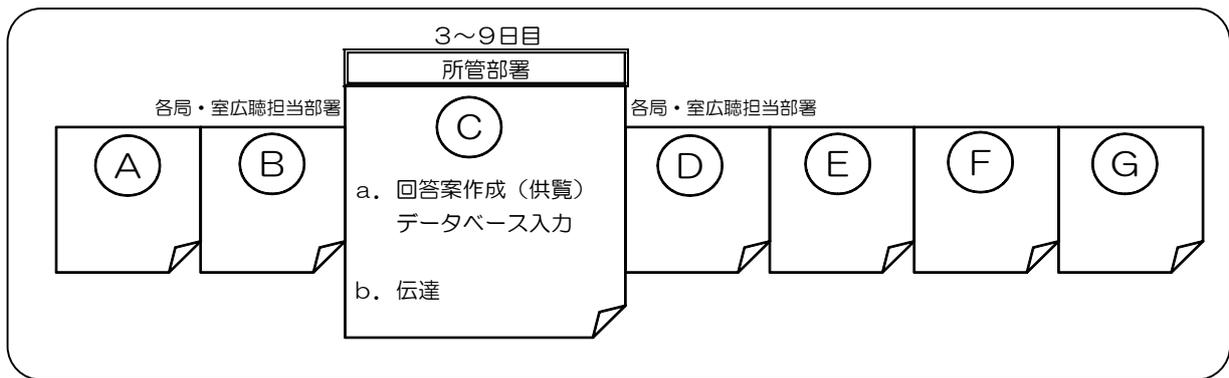
(ア) 各区広聴担当部署で受け付けた場合

各区広聴担当部署において申出人の主訴を的確に把握し、回答・供覧の別を判断し、受付日の翌々日までに申出内容を所管する各局・室の広聴担当部署または区役所の所管部署に対し伝達を行わなければならない。伝達を受けた各局・室広聴担当部署は、申出人の主訴を的確に把握し、伝達を受けた日の翌日までに申出内容に関する所管部署に伝達を行わなければならない。



B-a 伝達

- 各区広聴担当部署から伝達を受けた各局・室広聴担当部署は、データベースに受付日を入力し、受付日の翌日までに所管部署へ送付する。
- ※ 所属間の処理カードの通送による伝達は行わないので、データベースに新たな案件が届いていないか日に数回確認し、迅速な処理を行う。
- ※ 複数区役所・局・室にまたがる案件の回答に関しては、それぞれの区役所・局・室広聴担当部署と調整を行う。



## C-a 回答案作成

- 回答案は、**伝達を受けた日から7日以内**に作成する。
- 回答案を作成しデータベースへ入力。回答案の作成については、市民に対して説明責任を果たすため、以下の点に留意し作成する。
  - ・ 申出人の主訴を的確に把握し、現地調査を行うなどした上で、回答案を作成する。
  - ・ 市民の声が寄せられるに至った理由を解明する。
  - ・ 繰り返し同様の申出を受けることのないよう、市民に分かりやすい文章で端的に誠実な回答案を作成する。（申出人からの問い合わせに対して Q&A 方式で回答するなど、分かりやすい回答を心がけること。）
  - ・ 申出に応じられない場合は、明確な理由を記述する。
- 回答案入力に際しては、市民の声番号が自動的に表示されるため、1行目には申出人の氏名に「様」を加え入力し、2行目に局（室・区）長（※）の職名を、3行目に局（室・区）長（※）の氏名、5行目から回答文（「平素は～」）を入力する。
 

【P50回答案作成要領参照】

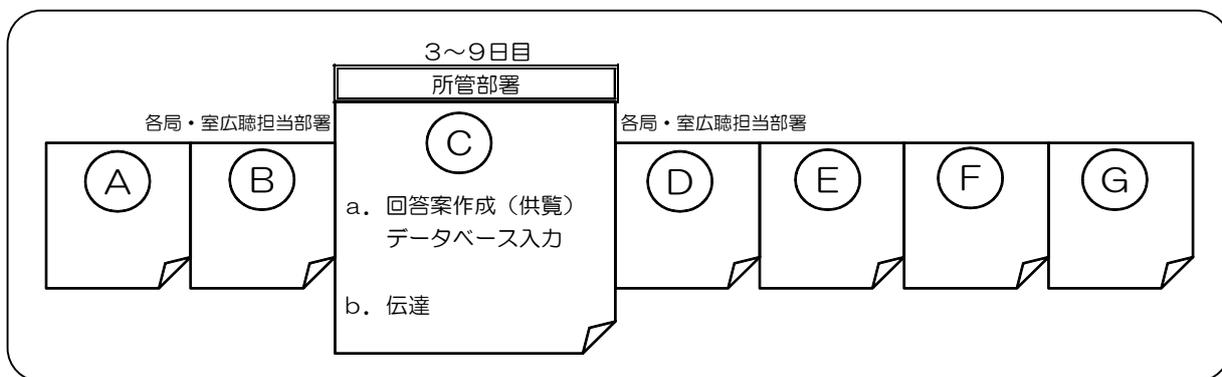
※ 区シティ・マネージャーが所管し、決裁する案件にあっては、区長名とすることを基本とし、必要に応じて区シティ・マネージャー名も可とする。
- 「市民の声」の回答案（供覧を含む）は、市長・副市長を除く所属長以上の決裁（供覧）とする。
- 期日内に回答を行う。また、**受付日から8日目**には、各区・局・室広聴担当部署からの進捗状況確認の問い合わせがあることに留意し、遅れる場合は理由を付して広聴担当部署へ報告を行う。
 

【G進捗管理参照】
- 複数局にまたがる案件については、所管部署間で調整を行い回答案を作成する。
- 公表対象となる申し出については、回答案の作成、供覧に遅れることなく、「市民の声の見える化」のために、申出内容並びに回答について公表用データの作成を行う。
 

【市民の声の見える化取扱い要領 参照】
- 迅速に処理するうえでも、データベースの画面を出力のうえ、決裁の添付資料とする等、回答案並びに公表用データに係る決裁手続きの簡素化に努める。

【「決裁手続等の簡素化に関する指針」を参照】

- ※ データベースに新たな案件が届いていないか確認し、迅速な処理を行う。
- ※ 区シティ・マネージャー所管業務のうち区シティ・マネージャーが方針を決定する事項等、関係する案件については、適宜、情報共有を図ること。



## C-b 伝 達

- 伝達を受けた日から7日以内に作成した回答を迅速に各局・室広聴担当部署に伝達を行う。
- 各局・室広聴担当部署への回答通知日をデータベースに入力する。
- ※ 各区所管部署での処理については、当該区の広聴担当部署に伝達を行い、データベースに入力する。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ア 回答・供覧期日

市民の声に対する申出人への回答又は供覧は、遅くとも受付日の翌日から起算して、14日以内に行わなければならない。

ただし、年末年始やゴールデンウィークなど、回答・供覧期日までの必要な開庁日数が確保できない場合には、8日間の開庁日の確保を限度として、回答・供覧期限を延長することができる。

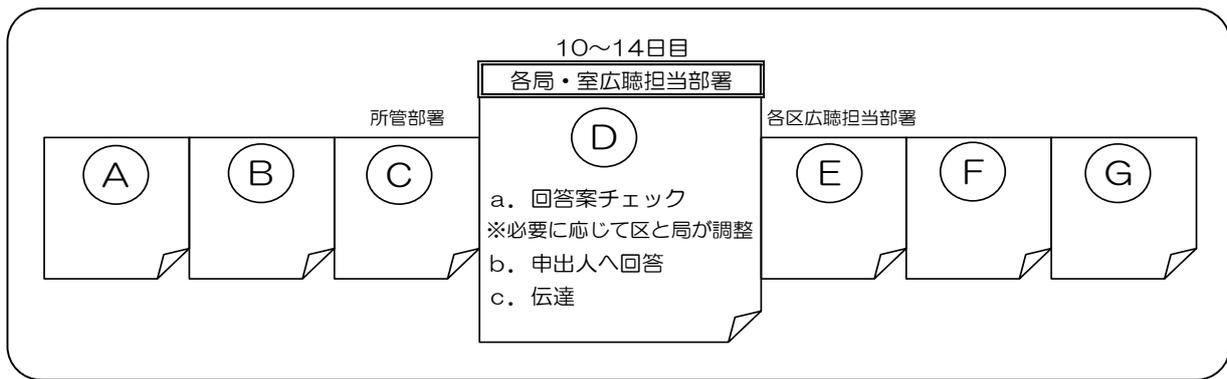
##### イ 所管部署での回答案作成、供覧期限

所管部署は、伝達を受けた日から起算して7日以内に回答案を作成し、所属の広聴担当部署に送付しなければならない。供覧の場合も同様とする。

##### カ 所管部署での回答・供覧業務

所管部署は、申出人の主訴を的確に把握し、現地調査を行うなどした上で、回答案の作成及び供覧業務を行う。回答案の作成にあたっては、市民に分かりやすい文章で、端的に誠実な回答を作成し、繰り返し同様の申出を受けることのないよう努めなければならない。また、申出に応じられない場合は、その理由を明確にして回答しなければならない。

あわせて、「市民の声の見える化」のために、申出内容並びに回答について公表用データの作成を行う。



## D-a 回答案チェック

- 回答受付日をデータベースに入力する。
- 回答案のチェックに際しては、広聴担当部署の責務として、回答内容について次の点に留意すること。
  - ・ 誠実に、市民に対して説明責任を果たしているか。
  - ・ 質問に答えているか。（申出人からの問い合わせに対して Q&A 方式で回答するなど、分かりやすい回答を心がけること。）
  - ・ 回答は形式的ではなく、申出人が納得のいくものとなっているか。
- 迅速に処理するうえでも、データベースの画面を出力のうえ、決裁の添付資料とするとともに、所管部署と各局・室広聴担当部署の決裁を 1 件とする等、決裁手続きの簡素化に努める。なお、決裁の詳細については、各所属にて判断のうえ、対応すること。
- 公表対象となる申し出については、広聴担当部署の責務として、所管部署から送付された公表用データをチェックし、公表に向けた「市民の見える化」登録を行う。
 

【市民の見える化取扱い要領 参照】

## D-b 申出人への回答

- **期限内（14日以内）**に申出人に回答を行う。回答期日である14日目の日が土日祝日の場合は、その直前の開庁日とする。
- 受付日の翌日から回答期日までの14日間において、通常、開庁日は10日間確保されているところであるが、年末年始やゴールデンウィークなど、開庁日数が8日間を下回る場合には、8日間の開庁日を確保できる日まで回答期限を延長する。（開庁日＝土日祝日および年末年始（12/29～1/3）以外の日）
- **所属長名**（区シティ・マネージャー名で回答する案件にあっては、区シティ・マネージャー。以降、同じ。）の添書を添えて申出人へ回答する。

【P51 添書例①参照】

- データベース画面上の「本人への回答情報」に、「処理」、「回答日」、「回答手段」を入力し登録する。(P12参照)
- **複数局にまたがる案件**については、各局・室広聴担当部署と調整のうえ、それぞれの各局・室広聴担当部署より申出人へ回答を行うものとする。

【P52添書例②参照】

ただし、各区広聴担当部署等がとりまとめて回答を送付する場合には、回答案を各区広聴担当部署等とりまとめ部署に伝達する。

- 回答は原則として文書回答とするが、申出者よりメールアドレスが記載されているものは、文書回答と同様に**所属長名**の添書を添えて申出人へメールで回答する。  
【メールでの送信例については、P56 送信例参照】
- メールにより申出人へ回答する場合には、「大阪市情報通信ネットワーク利用の手引」を遵守すること。特に回答への個人情報等の掲載にあたっては十分に配慮をすること。
- メールアドレスのデータベース等への入力にあたっては複写機能を利用することで、誤記入等がないように努めるとともに、メールにより申出人に回答した後は、組織メールボックスを確認し、申出人への送信状況を確認すること。

ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

(3) 回答・供覧

ア 回答・供覧期日

市民の声に対する申出人への回答又は供覧は、遅くとも**受付日の翌日から起算して、14日以内**に行わなければならない。

ただし、年末年始やゴールデンウィークなど、回答・供覧期日までの必要な開庁日数が確保できない場合には、8日間の開庁日の確保を限度として、回答・供覧期限を延長することができる。

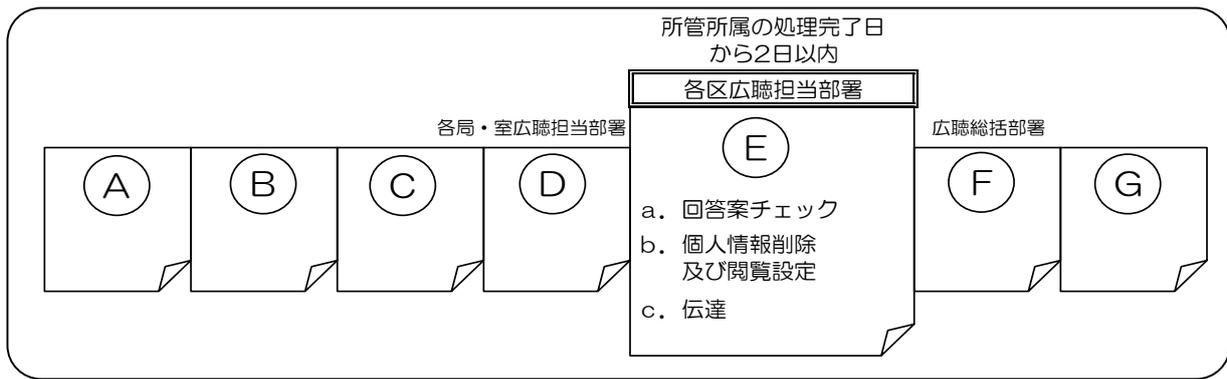
キ 各区役所広聴担当部署または各局・室広聴担当部署における回答・供覧業務（各区役所広聴担当部署または各局・室広聴担当部署から回答等の場合）

各区役所広聴担当部署または各局・室広聴担当部署は、所管部署より送付された回答案をチェックし、期日内に申出人に対し所属長等名での回答を行う。

あわせて、所管部署から送付された公表用データをチェックし、公表に向けた「市民の声の見える化」登録を行う。

また、各局・室広聴担当部署は、各区役所広聴担当部署で受け付けた申出の場合、申出人への処理完了日に、当該区役所広聴担当部署に対し報告を行わなければならない。





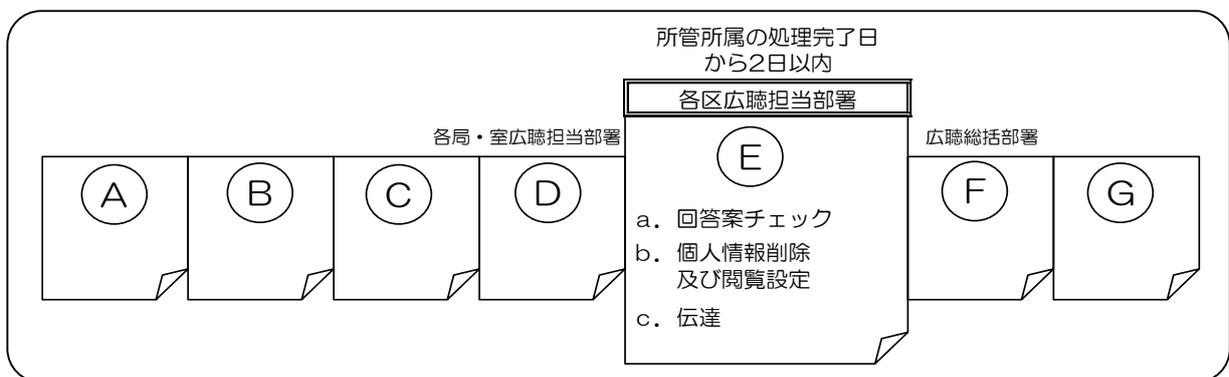
## E-a 回答情報入力

- データベースへ回答・供覧の報告を受けた日を登録するとともに、回答情報（処理・回答日・回答手段）を確認し、登録する。
- **各区広聴担当部署が取りまとめて回答を行うもの**及び、申出を受け付けた区役所の所管部署に関する案件については、**各区広聴担当部署より区長名の添書を添えて申出人へ回答する。** 【P53・54添書例③④参照】
- 各区広聴担当部署より申出人へ回答を行った場合、回答案を受け付けた日を登録するとともに、申出人への回答発送日及び回答情報（処理・回答日・回答手段）を入力する。
- 各区役所に係る申し出で、各区広聴担当部署より申出人へ回答を行った場合、所管部署から送付された公表用データをチェックし、公表に向けた「市民の声の見える化」登録を行う。 【市民の声の見える化取扱い要領 参照】

## E-b 個人情報削除及び閲覧設定

- 個人情報の削除については、市民の声の見える化による公表を踏まえ、個人情報削除画面の項目を総合的に勘案して行う。
- ※ 「個人情報削除」の処理にあたっては、「市民の声の見える化取扱い要領」を参照ください。
- 閲覧設定については、データベースシステム上、基本的に閲覧とするが、以下のものについては、非閲覧とする。
  - ・ 専ら第三者を誹謗・中傷・差別する内容であるもの
  - ・ 専ら社会的差別を助長するおそれがあると認められる内容であるもの
  - ・ 専ら営利を目的とした内容であるもの
  - ・ 専ら公序良俗に反する内容であるもの

- ※ 各区広聴担当部署での個人情報削除及び閲覧設定の終了後、広聴統括部署において個人情報削除及び閲覧設定が終了すると、データベースシステムで閲覧することができるため、職員間で情報を共有することができます。したがって、各区広聴担当部署での作業が遅れると統計データや施策反映用資料の作成にも影響がでますので、迅速に処理してください。
- ※ なお、受付部署が行う個人情報削除及び閲覧設定と、回答所管所属の広聴担当部署が行う市民の声の見える化登録は、別個の処理となりますが、区役所広聴担当部署ではともに行う必要がある場合がありますので、市民の声の見える化登録も、個人情報削除等と同様に、迅速かつ慎重に処理してください。



## E-c 伝達

- E-a・bの処理については、各局・室広聴担当部署より報告を受けたのち2日以内に行うとともに、広聴統括部署に伝達を行う。

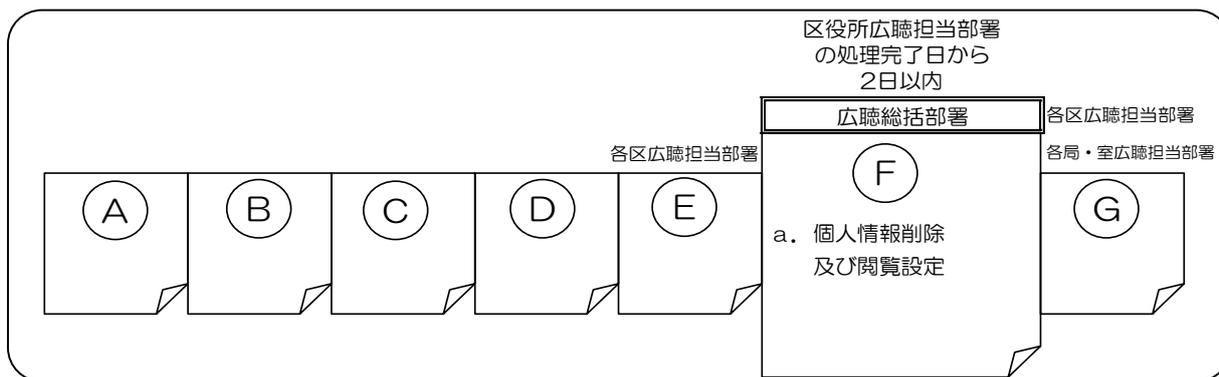
### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ク 各区広聴担当部署または各局・室広聴担当部署での報告業務

各局・室広聴担当部署は、各局・室で受け付けた市民の声の場合、処理完了日の翌々日までに、データベースにおいて個人情報の削除と閲覧設定の処理を行い、広聴統括部署への報告を行わなければならない。

各区広聴担当部署は、申出人に対し回答・供覧を行ったもの、また各局・室広聴担当部署より回答・供覧の報告を受けたものについて、2日以内にデータベースにおいて個人情報の削除と閲覧設定の処理を行い、広聴統括部署に報告を行わなければならない。



## F-a 個人情報削除及び閲覧設定

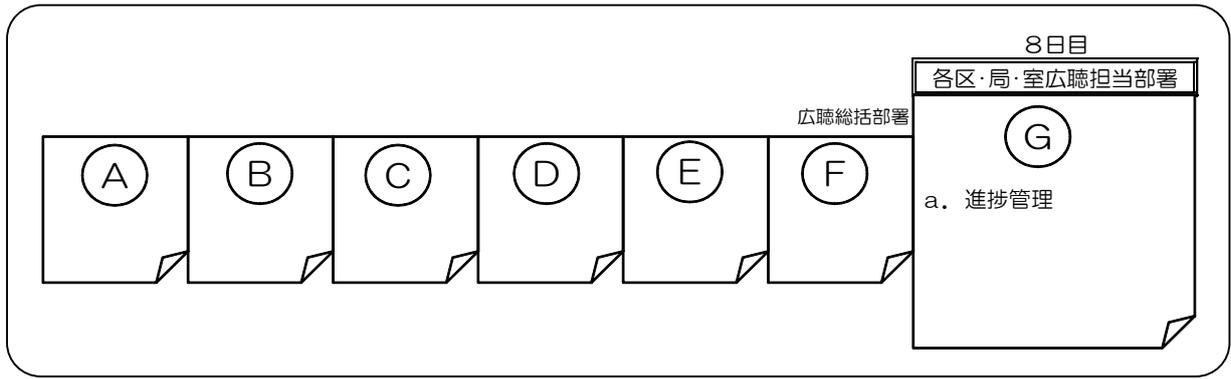
- 個人情報の削除については、市民の声の見える化による公表を踏まえ、個人情報削除画面の項目を総合的に勘案して行う。
- ※ 「個人情報削除」の処理にあたっては、「市民の声の見える化取扱い要領」を参照ください。
- 閲覧設定については、データベースシステム上、基本的に閲覧とするが、以下のものについては、非閲覧とする。
  - ・ 専ら第三者を誹謗・中傷・差別する内容であるもの
  - ・ 専ら社会的差別を助長するおそれがあると認められる内容であるもの
  - ・ 専ら営利を目的とした内容であるもの
  - ・ 専ら公序良俗に反する内容であるもの
- 上記処理については、各区広聴担当部署より報告を受けたのち、2日以内に行う。
- ※ 広聴統括部署での個人情報削除及び閲覧設定が終了しないと、データベースシステムで閲覧することができないため、職員間での情報共有をすることができません。また、統計データや施策反映用資料の作成にも影響がでますので、迅速に処理してください。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ケ 広聴統括部署での業務

広聴統括部署は、各局・室広聴担当部署または、各区広聴担当部署から報告を受けた後、2日以内にデータベースにおいて個人情報の削除と閲覧設定の処理を行い、データベースへの登録を行わなければならない。



## G-a 進捗管理

- 各区広聴担当部署、各局・室広聴担当部署は、日々データベース画面上で、**8日前の受付日案件**をチェックし、各区広聴担当部署は各局・室広聴担当部署に、各局・室広聴担当部署は所管部署に電話またはメールにて、進捗状況を具体的に報告させ、必要な指導・助言を行い、回答期限を遵守させる。
- **回答期限に遅れる場合、各局・室広聴担当部署は申出人に対し、回答が遅れている理由や具体的な回答見込みの時期などを、文書または電話などにより連絡（中間回答）しなければならない。（連絡する際は、質問内容もあわせてお伝えするなど、わかりやすい内容で行うこと。）**
- 申出人へ回答が遅れるとの連絡を行った場合であっても、同様に各部署において進捗管理を行う。また、所管部署においては、回答期限を遵守すること。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ウ 各局・室広聴担当部署における進捗管理責任

各局・室広聴担当部署は、所管部署での回答作成期日の2日前にその進捗状況を点検し、必要な指導・助言を行うことにより、回答案作成・供覧期限を遵守させなければならない。

##### エ 各区広聴担当部署における進捗管理責任

各区広聴担当部署は、受付部署としての責務を果たすため、所管部署での回答案作成期日の2日前にその進捗状況を各局・室広聴担当部署もしくは区役所の所管部署に対し確認し、必要な指導・助言を行うことにより、回答・供覧期限を遵守させなければならない。

##### オ 回答が遅れる場合の処理

期日内の回答が行えない場合は、期日内に回答できない理由、回答の見込みなどを各区広聴担当部署または各局・室広聴担当部署より申出人に対して文書または電話などで連絡を行わなければならない。

各局・室広聴担当部署は、各区広聴担当部署で受け付けた申出の場合は、当該区の広聴担当部署に対しても連絡を行わなければならない。

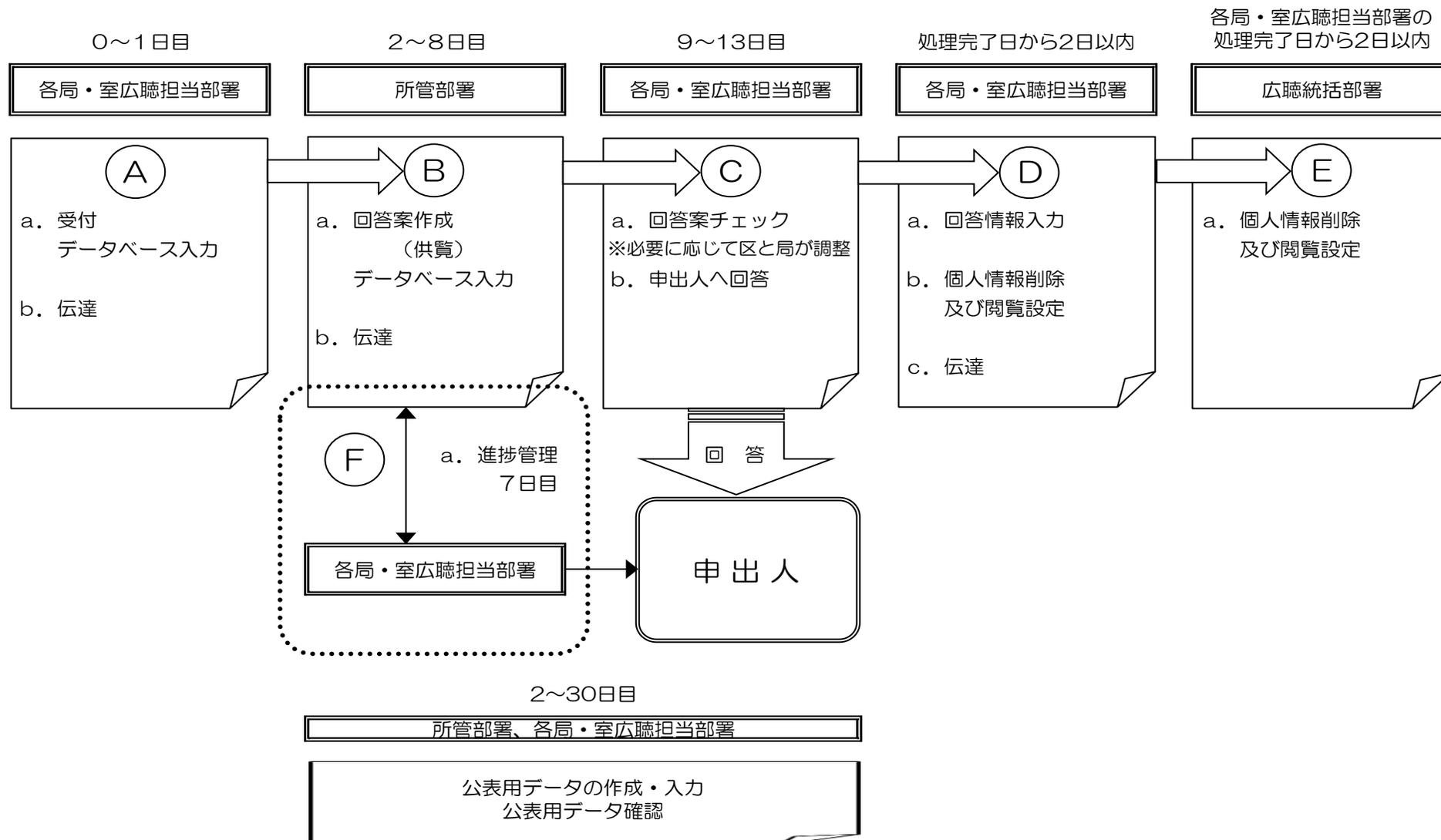
## (2) 各局・室広聴担当

部署で受け付けた場合

(いわゆる「青紙」の場合)

# 市民の声処理経路

## (2) 各局・室広聴担当部署で受付けた場合



## 市民の声とは・・・

各区役所・局・室へ市民から寄せられる本市行政に関する意見・提案、要望、苦情、相談・問合せなどをいう。

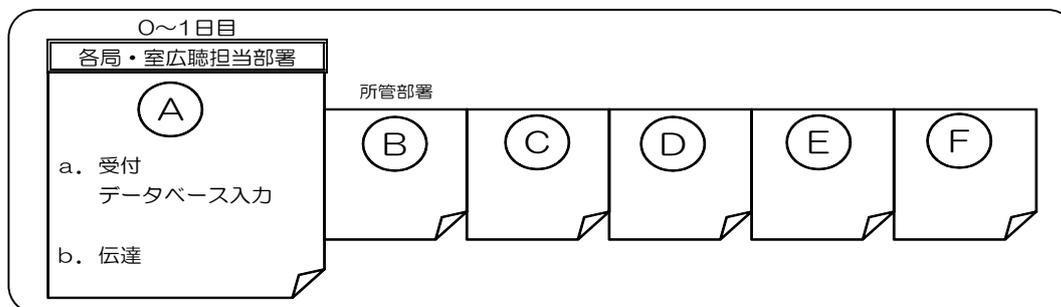
なお、データベース処理が必要なものは次のとおりとする。

- ・ 申出人回答を要するもので、所属長決裁を要すると判断されるもの
- ・ 所属長まで供覧し、関係課内での周知が必要と判断されるもの

ただし、申出人と本市との間で係争中のものや同案件について判決のあった事案については、処理から除外する。

※公立大学法人大阪市立大学（市立大学医学部附属病院を含む）等の独立行政法人、国または府・警察・公社・公団の所管に関するものについては、移ちようをするなど適切な処理を行う。 【P44移ちようの項参照】

※市長や所属長の個人的な意見・見解について聞きたい等、区政・市政に関する内容でない申し出は、「市民の声」として取り扱わない。



### A-a 受付

※市民の声入力フォームにより受け付けた「ごみ」「道路」「公園」「水道」「市立学校」項目は所管所属が受付部署となる。但し、区役所において上記項目を窓口等で直接受け付けた場合を除く。

○ 開かれた窓口として以下の点に留意し誠実な初期対応を行う。

- ・ たらいまわしをしなかったか。
- ・ 市民の意見等の主訴を的確に把握しているか。

【P47・48市民の生の聞き方・応え方の留意事項参照】

○ 申出が、現場確認など緊急の対応を必要とする場合、即座に当該申出を所管部署へ連絡し、申出人への連絡も含めた対応を依頼し、結果報告を受けて完結とする。

○ データベースへの入力はすぐに行う。（受付日の翌日が期限）

○ **受付日は、原則として本市へ申出が到達した日とする。**

- ・ 来訪または電話で寄せられた場合  
⇒本市へ申出があった日を受付日とする。
- ・ 投書・窓口で文書により寄せられた場合  
⇒本市へ申出が到達した日を受付日とする。
- ・ インターネット・ファクシミリで寄せられた場合  
⇒受信日を受付日とする。

- 事務事業の改善や施策反映に向け、市民の声を活用するため、申出が文書で、かつ長文にわたる場合であっても、申出内容を取りまとめ主訴を必ずデータベースに入力する。（「別紙のとおり」のみの入力是不可とする。）  
なお、寄せられた文書は、收受文書として保管処理を行うが、処理カードを出力する場合は、その処理カードへの添付による保存も可能とする。
- 本市施策に関して、何らかの対応を求める団体からの文書による要望については「団体との協議等のもち方に関する指針」により対応し、団体からの口頭による要望については「要望等記録制度指針」、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。
- 市民からの要望等は「市民の声」で対応することが基本であるが、要望等記録制度で対応することを要望者が強く希望した場合には、「要望等記録制度指針」、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。（各制度については、庁内ポータル政策企画室のサイト「広聴」にあります。）
- ※ 受付が遅れるとすべての部署での処理が遅れることとなるため迅速な処理を行う。
- ※ 受け付けた内容が、他所属にかかる案件については、制度に基づき統一的な運用を行っている施策・事業に関しては複数所属にしない等、適切に対応を行うことができる所属を精査のうえ、その申出事項を文書にするなどして、速やかに当該所属に連絡を行い、回答等の対応について調整を行う。  
このようにして受け付けた当該所属は、その申出事項に応じてデータベースに入力する。

ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

(1) 受付

ア 市民の声の受付

市民の声は、各区広聴担当部署、各局・室で申出人の主訴を的確に把握し、受け付けることを基本とする。

イ 市民の声の処理

受け付けた市民の声は「市民の声データベースシステム」（以下「データベース」という。）を用いて処理するものとする。データベースへの入力受付の翌日までに行わなければならない。

ウ 他の制度による受付

団体からの申出（要望）については、「団体との協議等のもち方に関する指針」又は「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。

また、市民からの要望等であっても、要望等記録制度で対応することを要望者が強く希望した場合には、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。

## A-b 伝達

### ○ 回答・供覧の区分

- ・ 回答・供覧を適切に分別し、**受付日の翌々日まで**に所管部署に伝達を行う。
- ・ 申出人への文書回答、もしくはメールでの回答は行わないが、申出人が後日、来訪や電話をされる可能性があり、受付部署で申出人に口頭説明する必要がある場合は、参考回答の作成を行うこと。
- ・ なお、回答を要しない場合においても、公表にあたり市民への説明責任を果たすために、適宜、市の考え方の作成を行うこと。

### ○ 受付日の翌々日までデータベース上での処理を行い所管部署へ送付する。

#### <受付日に応じた入力期限・データ送付期限>

	1日(金)	2日(土)	3日(日)	4日(月)	5日(火)	6日(水)
①	受信日=受付日			→ 入力期限	データ送付期限	
②		受信日=受付日		→ 入力期限	データ送付期限	
③			受信日=受付日	→ 入力期限	データ送付期限	
④				受信日=受付日	→ 入力期限	データ送付期限

#### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

##### (2) 伝達

###### ア 回答・供覧の区分

市民の声に対しては、原則として申出人に対して回答を行うこととする。ただし、以下の場合は、参考として供覧を行う。

- ・ 申出人の連絡先が不明の場合
- ・ 「訴えること」自体を申出人が希望していると判断できるもの

※申出内容が、区政・市政に関するものでなくても、市民への説明責任を果たす観点から、区政・市政にある程度の関連がある場合や、今後、区政・市政として扱われる見込みのある場合等は、「市民の声」で積極的に対応すること。

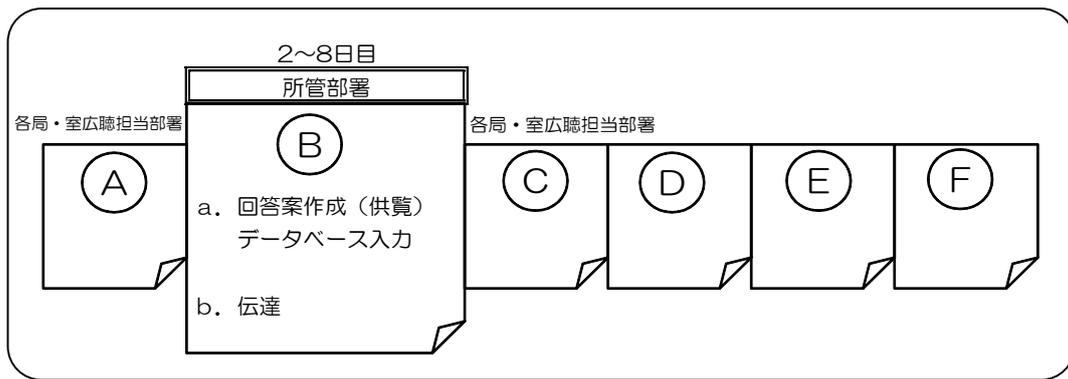
※申出人への文書回答、もしくはメールでの回答は行わないが、申出人が後日、来訪や電話をされる可能性があり、受付部署で申出人に口頭説明する必要がある場合は、参考回答の作成を行うこと。

※なお、回答を要しない場合においても、公表にあたり市民への説明責任を果たすために、適宜、市の考え方の作成を行うこと。

###### イ 各区広聴担当部署または各局・室広聴担当部署で受け付けた場合

###### (ア) 各区広聴担当部署で受け付けた場合

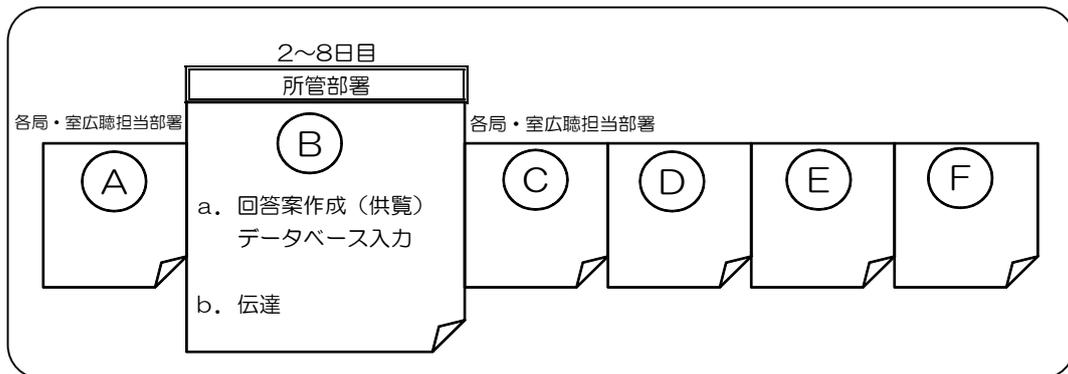
各区広聴担当部署において申出人の主訴を的確に把握し、回答・供覧の別を判断し、受付日の翌々日まで申出内容を所管する各局・室の広聴担当部署または区役所の所管部署に対し伝達を行わなければならない。伝達を受けた各局・室広聴担当部署は、申出人の主訴を的確に把握し、伝達を受けた日の翌々日まで申出内容に関する所管部署に伝達を行わなければならない。



## B-a 回答案作成

- 回答案は、**伝達を受けた日から7日以内**に作成する。
- 回答案を作成しデータベースへ入力。回答案の作成については、市民に対して説明責任を果たすため、以下の点に留意し作成する。
  - ・ 申出人の主訴を的確に把握し、現地調査を行うなどした上で、回答案を作成する。
  - ・ 市民の声が寄せられるに至った理由を解明する。
  - ・ 繰り返し同様の申出を受けることのないよう、市民に分かりやすい文章で端的に誠実な回答案を作成する。（申出人からの問い合わせに対して Q&A 方式で回答するなど、分かりやすい回答を心がけること。）
  - ・ 申出に応じられない場合は、明確な理由を記述する。
- 回答案入力に際しては、市民の声番号が自動的に表示されるため、1行目には申出人の氏名に「様」を加え入力し、2行目に局（室・区）長（※）の職名を、3行目に局（室・区）長（※）の氏名、5行目から回答文（「平素は～」）を入力する。 【P50 回答案作成要領参照】
- ※ 区シティ・マネージャーが所管し、決裁する案件にあっては、区長名とすることを基本とし、必要に応じて区シティ・マネージャー名も可とする。
- 「市民の声」の回答案（供覧を含む）は、市長・副市長を除く所属長以上の決裁（供覧）とする。
- 期日内に回答を行う。また、**受付日から7日目**には、広聴担当部署からの進捗状況確認の問い合わせがあることを留意し、遅れる場合は理由を付して広聴担当部署へ報告を行う。 【F 進捗管理参照】
- 公表対象となる申し出については、回答案の作成、供覧に遅れることなく、「市民の声の見える化」のために、申出内容並びに回答について公表用データの作成を行う。 【市民の声の見える化取扱い要領 参照】
- 迅速に処理するうえでも、決裁手続きの簡素化に努める。特に、公表用データについては、データベースの画面を出力のうえ、決裁の添付資料とする等、決裁手続きの簡素化に努める。 【「決裁手続等の簡素化に関する指針」を参照】

- ※ データベースに新たな案件が届いていないか確認し、迅速な処理を行う。
- ※ 区シティ・マネージャー所管業務のうち区シティ・マネージャーが方針を決定する事項等、関係する案件については、適宜、情報共有を図ること。



## B-b 伝 達

- 伝達を受けた日から7日以内に作成した回答を迅速に広聴担当部署に伝達を行う。
- 広聴担当部署への回答通知日をデータベースに入力する。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ア 回答・供覧期日

市民の声に対する申出人への回答又は供覧は、遅くとも受付日の翌日から起算して、14日以内に行わなければならない。

ただし、年末年始やゴールデンウィークなど、回答・供覧期日までの必要な開庁日数が確保できない場合には、8日間の開庁日の確保を限度として、回答・供覧期限を延長することができる。

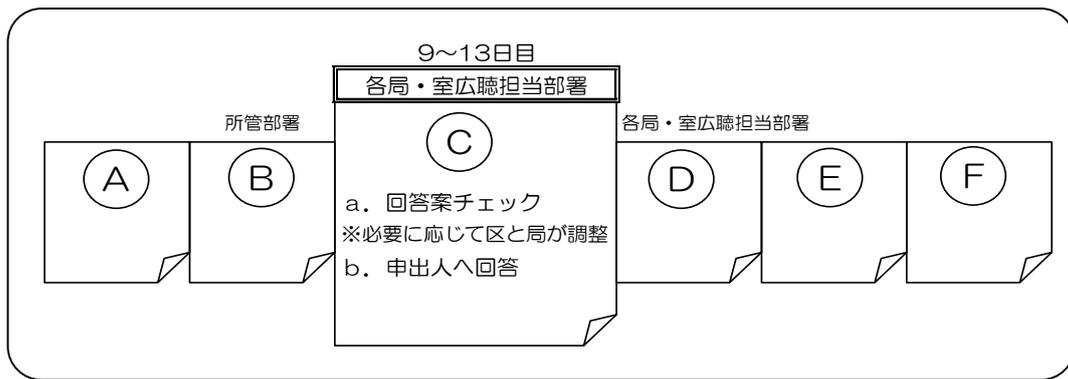
##### イ 所管部署での回答案作成、供覧期限

所管部署は、伝達を受けた日から起算して7日以内に回答案を作成し、所属の広聴担当部署に送付しなければならない。供覧の場合も同様とする。

##### カ 所管部署での回答・供覧業務

所管部署は、申出人の主訴を的確に把握し、現地調査を行うなどした上で、回答案の作成及び供覧業務を行う。回答案の作成にあたっては、市民に分かりやすい文章で、端的に誠実な回答を作成し、繰り返し同様の申出を受けることのないよう努めなければならない。また、申出に応じられない場合は、その理由を明確にして回答しなければならない。

あわせて、「市民の声の見える化」のために、申出内容並びに回答について公表用データの作成を行う。



## C-a 回答案チェック

- 回答受付日をデータベースに入力する。
- 回答案のチェックに際しては、広聴担当部署の責務として、回答内容について次の点に留意すること。
  - ・ 誠実に、市民に対して説明責任を果たしているか。
  - ・ 質問に答えているか。（申出人からの問い合わせに対して Q&A 方式で回答するなど、分かりやすい回答を心がけること。）
  - ・ 回答は形式的ではなく、申出人が納得のいくものとなっているか。
- 公表対象となる申し出については、広聴担当部署の責務として、所管部署から送付された公表用データをチェックし、公表に向けた「市民の声の見える化」登録を行う。
 

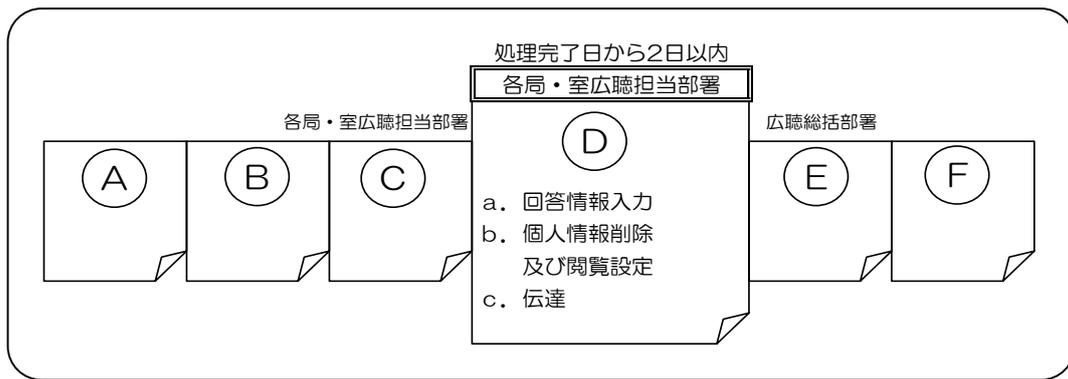
【市民の声の見える化取扱い要領 参照】

## C-b 申出人への回答

- **期限内（13日以内）**に申出人に回答を行う。
- **所属長名**（区シティ・マネージャー名で回答する案件にあっては、区シティ・マネージャー。以降、同じ。）の添書を添えて申出人へ回答する。
 

【P51 添書例①参照】
- 回答は原則として文書回答とするが、申出者よりメールアドレスが記載されているものは、文書回答と同様に**所属長名**の添書を添えて申出人へメールで回答する。
 

【メールでの送信例については、P56 送信例参照】
- メールにより申出人へ回答する場合には、「大阪市情報通信ネットワーク利用の手引」を遵守すること。特に回答への個人情報等の掲載にあたっては十分に配慮をすること。
- メールアドレスのデータベース等への入力にあたっては複写機能を利用することで、誤記入等がないように努めるとともに、メールにより申出人に回答した後は、組織メールボックスを確認し、申出人への送信状況を確認すること。



## D-a 回答情報入力

- 回答を発送した日または、供覧が完了した日を登録するとともに、回答情報（処理・回答日・回答手段）を登録する。

## D-b 個人情報削除及び閲覧設定

- 個人情報の削除については、市民の声の見える化による公表を踏まえ、個人情報削除画面の項目を総合的に勘案して行う。

※ 「個人情報削除」の処理にあたっては、「市民の声の見える化取扱い要領」を参照ください。

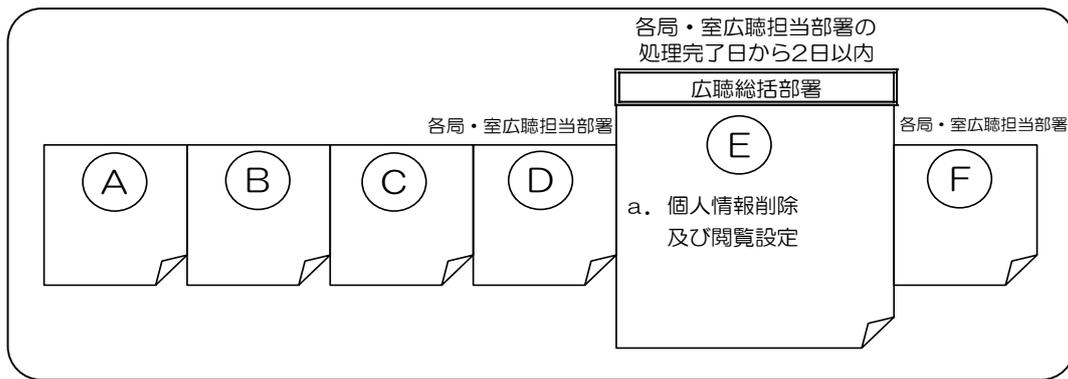
- 閲覧設定については、データベースシステム上、基本的に閲覧とするが、以下のものについては、非閲覧とする。

- ・ 専ら第三者を誹謗・中傷・差別する内容であるもの
- ・ 専ら社会的差別を助長するおそれがあると認められる内容であるもの
- ・ 専ら営利を目的とした内容であるもの
- ・ 専ら公序良俗に反する内容であるもの

※ 各局・室広聴担当部署での個人情報削除及び閲覧設定の終了後、広聴統括部署において個人情報削除及び閲覧設定が終了すると、データベースシステムで閲覧することができるため、職員間で情報を共有することができます。したがって、各局・室広聴担当部署での作業が遅れると統計データや施策反映用資料の作成にも影響がでますので、迅速に処理してください。

※ なお、受付部署が行う個人情報削除及び閲覧設定と、回答所管所属の広聴担当部署が行う市民の声の見える化登録は、別個の処理となりますが、所属広聴担当部署が青紙として受け付けた場合は、ともに行う必要がある場合がありますので、市民の声の見える化登録も、個人情報削除等と同様に、迅速かつ慎重に処理してください。





## E-a 個人情報削除及び閲覧設定

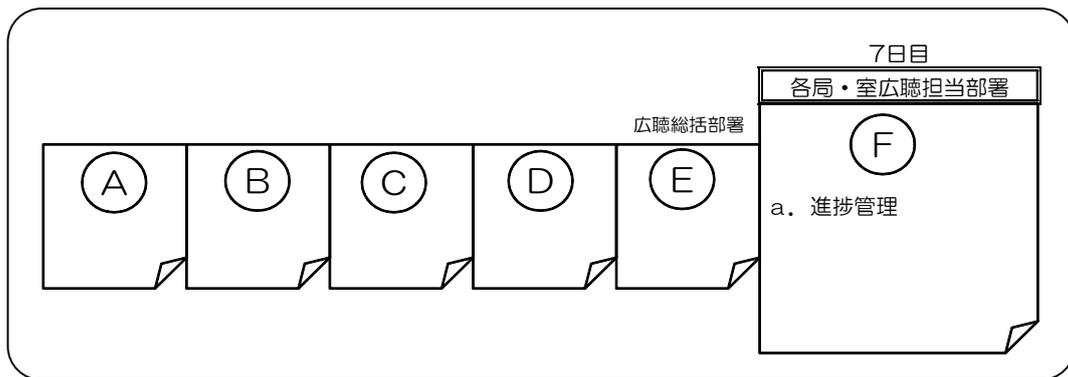
- 個人情報の削除については、市民の声の見える化による公表を踏まえ、個人情報削除画面の項目を総合的に勘案して行う。
- ※ 「個人情報削除」の処理にあたっては、「市民の声の見える化取扱い要領」を参照ください。
- 閲覧設定については、データベースシステム上、基本的に閲覧とするが、以下のものについては、非閲覧とする。
  - ・ 専ら第三者を誹謗・中傷・差別する内容であるもの
  - ・ 専ら社会的差別を助長するおそれがあると認められる内容であるもの
  - ・ 専ら営利を目的とした内容であるもの
  - ・ 専ら公序良俗に反する内容であるもの
- 上記処理については、各局・室広聴担当部署より報告を受けたのち2日以内に行う。
- ※ 広聴統括部署での個人情報削除及び閲覧設定が終了しないと、データベースシステムで閲覧することができないため、職員間での情報共有をすることができません。また、統計データや施策反映用資料の作成にも影響がでますので、迅速に処理してください。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ケ 広聴統括部署での業務

広聴統括部署は、各局・室広聴担当部署または、各区広聴担当部署から報告を受けた後、2日以内にデータベースにおいて個人情報の削除と閲覧設定の処理を行い、データベースへの登録を行わなければならない。



## F-a 進捗管理

- 各局・室広聴担当部署は、日々データベース画面上で、**7日前の受付日案件**をチェックし、各局・室広聴担当部署は所管部署に電話またはメールにて、進捗状況を具体的に報告させ、必要な指導・助言を行い、回答期限を遵守させる。
- **回答期限に遅れる場合、各局・室広聴担当部署は申出人に対し、回答が遅れている理由や具体的な回答見込みの時期などを、文書または電話などにより連絡（中間回答）しなければならない。（連絡する際は、質問内容もあわせてお伝えするなど、わかりやすい内容で行うこと。）**
- 申出人へ回答が遅れるとの連絡を行った場合であっても、同様に進捗管理を行う。また、所管部署においては、回答期限を遵守すること。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ウ **各局・室広聴担当部署**における進捗管理責任

各局・室広聴担当部署は、所管部署での回答作成期日の2日前にその進捗状況を点検し、必要な指導・助言を行うことにより、回答案作成・供覧期限を遵守させなければならない。

##### オ 回答が遅れる場合の処理

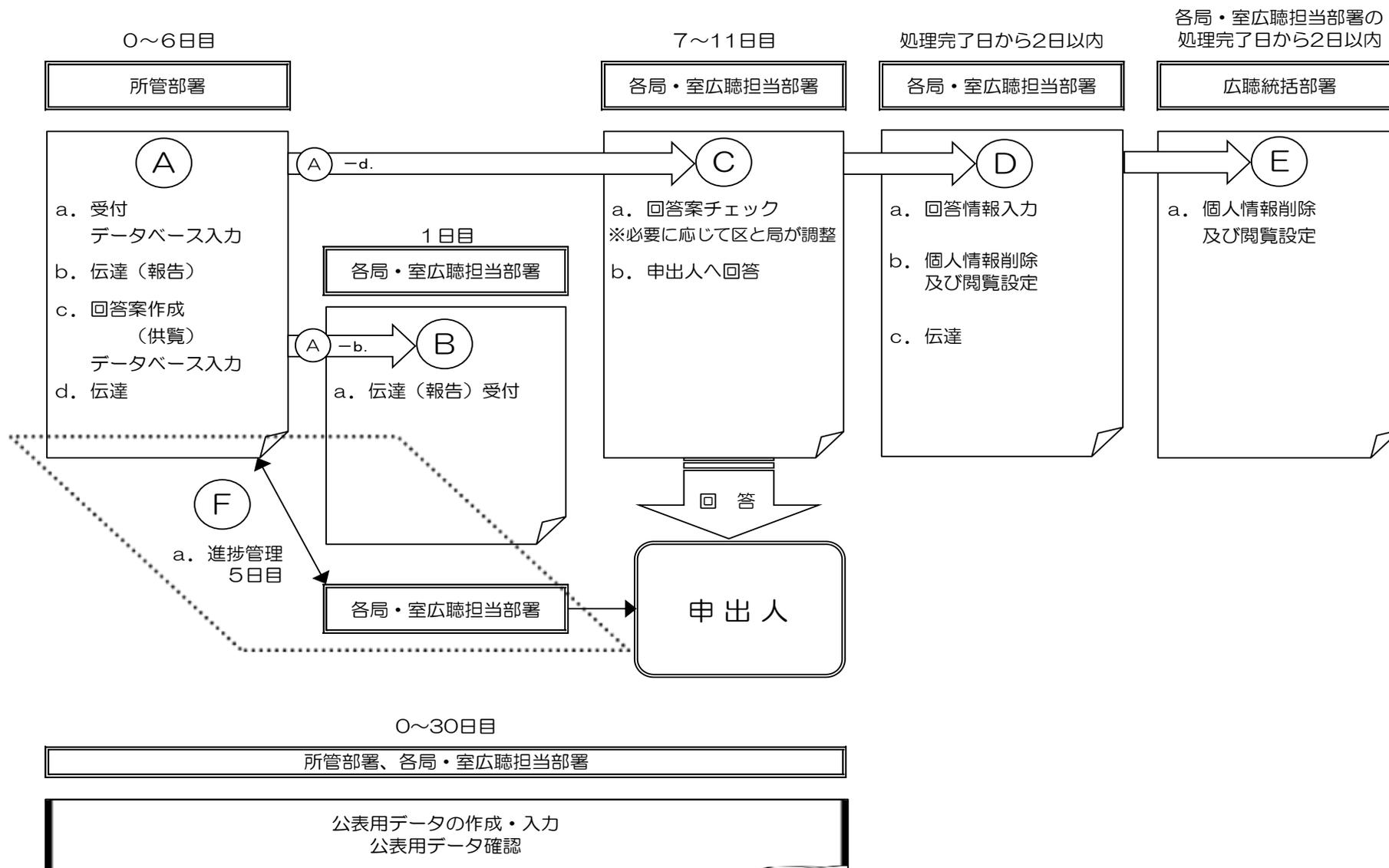
期日内の回答が行えない場合は、期日内に回答できない理由、回答の見込みなどを各区広聴担当部署または各局・室広聴担当部署より申出人に対して文書または電話などで連絡を行わなければならない。

各局・室広聴担当部署は、各区広聴担当部署で受け付けた申出の場合は、当該区の広聴担当部署に対しても連絡を行わなければならない。

(3) 所管部署で  
受け付けた場合  
(いわゆる「青紙」の場合)

# 市民の声処理経路

## (3) 所管部署で受付けた場合



## 市民の声とは・・・

各区役所・局・室へ市民から寄せられる本市行政に関する意見・提案、要望、苦情、相談・問合せなどをいう。

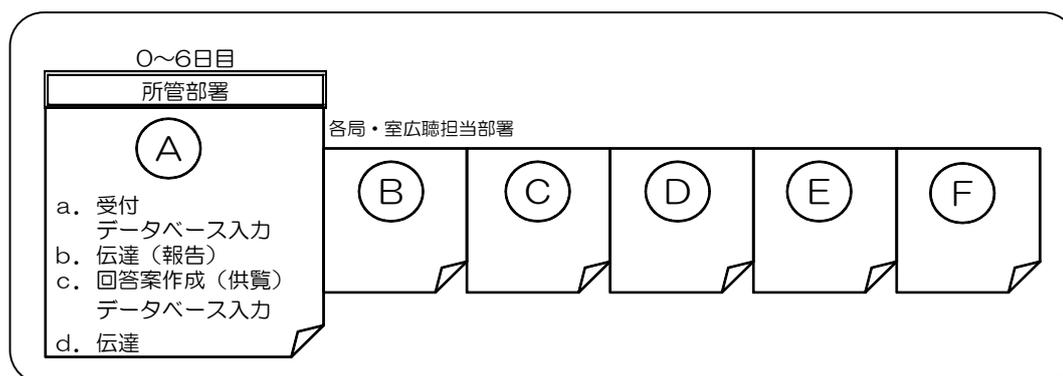
なお、データベース処理が必要なものは次のとおりとする。

- ・ 申出人に回答を要するもので、所属長決裁を要すると判断されるもの。
- ・ 所属長まで供覧し、関係課内での周知が必要と判断されるもの。

ただし、申出人と本市との間で係争中のものや同案件について判決のあった事案については、処理から除外する。

※公立大学法人大阪市立大学（市立大学医学部付属病院を含む）等の独立行政法人、国または府・警察、公社・公団の所管に関するものについては、移ちょうをするなど適切な処理を行う。 【P44移ちょうの項参照】

※市長や所属長の個人的な意見・見解について聞きたい等、区政・市政に関する内容でない申し出は、「市民の声」として取り扱わない。



### A—a 受付

○ 開かれた窓口として以下の点に留意し誠実な初期対応を行う。

- ・ たらいまわしをしなかったか。
- ・ 市民の意見等の主訴を的確に把握しているか。

【P47・48市民の声の聴き方・応え方の留意事項参照】

○ データベースへの入力はずぐに行う。

各所属事業所に寄せられる場合

- ・ 長が課長級の事業所の場合

必要に応じて各局・室広聴担当部署と協議の上、当該事業所においてデータベースへ登録する。

- ・ 長が係長級の事業所の場合

当該事業所を所管する課等と協議し、当該課等は必要に応じて広聴担当課と協議した上、当該課等においてデータベースへ登録する。

- **受付日は、原則として本市へ申出が到達した日とする。**
  - ・ 来訪または電話で寄せられた場合  
⇒本市へ申出があった日を受付日とする。
  - ・ 投書・窓口で文書により寄せられた場合  
⇒本市へ申出が到達した日を受付日とする。
  - ・ インターネット・ファクシミリで寄せられた場合  
⇒受信日を受付日とする。
- 事務事業の改善や施策反映に向け、市民の声を活用するため、申出が文書で、かつ長文にわたる場合であっても、申出内容を取りまとめ主訴を必ずデータベースに入力する。（「別紙のとおり」のみの入力是不可とする。）  
なお、寄せられた文書は、収受文書として保管処理を行うが、処理カードを出力する場合は、その処理カードへの添付による保存も可能とする。
- 本市施策に関して、何らかの対応を求める団体からの文書による要望については「団体との協議等のもち方に関する指針」により対応し、団体からの口頭による要望については「要望等記録制度指針」、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。
- 市民からの要望等は「市民の声」で対応することが基本であるが、要望等記録制度で対応することを要望者が強く希望した場合には、「要望等記録制度指針」、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。（各制度については、庁内ポータルの方針企画室のサイト「広聴」にあります。）
- ※ **受付が遅れるとすべての部署での処理が遅れることとなるため迅速な処理を行う。**
- ※ **受け付けた内容が、他所属にかかる案件については、制度に基づき統一的な運用を行っている施策・事業に関しては複数所属にしない等、適切に対応を行うことができる所属を精査のうえ、その申出事項に応じて文書にするなどして、速やかに当該所属に連絡を行い、回答等の対応について調整を行う。**  
このようにして受け付けた当該所属は、その申出事項に応じてデータベースに入力する。

ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

(1) 受付

ア 市民の声の受付

市民の声は、各区広聴担当部署、各局・室で申出人の主訴を的確に把握し、受け付けることを基本とする。

イ 市民の声の処理

受け付けた市民の声は「市民の声データベースシステム」（以下「データベース」という。）を用いて処理するものとする。データベースへの入力受付の翌日までに行わなければならない。

ウ 他の制度による受付

団体からの申出（要望）については、「団体との協議等のもち方に関する指針」又は「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。

また、市民からの要望等であっても、要望等記録制度で対応することを要望者が強く希望した場合には、「要望等記録制度対応マニュアル」により対応する。

## A-b 伝 達

### ○ 回答・供覧の区分

- ・ 回答・供覧を適切に分別し、**受付日の翌々日まで**に所管部署に伝達を行う。
- ・ 申出人への文書回答、もしくはメールでの回答は行わないが、申出人が後日、来訪や電話をされる可能性があり、受付部署で申出人に口頭説明する必要がある場合は、参考回答の作成を行うこと。
- ・ なお、回答を要しない場合においても、公表にあたり市民への説明責任を果たすために、適宜、市の考え方の作成を行うこと。

### <受付日の例>

	1日(金)	2日(土)	3日(日)	4日(月)	5日(火)
①	受信日=受付日			→ 入力期限	
②		受信日=受付日		→ 入力期限	
③			受信日=受付日	→ 入力期限	
④				受信日=受付日	→ 入力期限

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (2) 伝達

##### ア 回答・供覧の区分

市民の声に対しては、原則として申出人に対して回答を行うこととする。ただし、以下の場合は、参考として供覧を行う。

- ・ 申出人の連絡先が不明の場合
- ・ 「訴えること」自体を申出人が希望していると判断できるもの

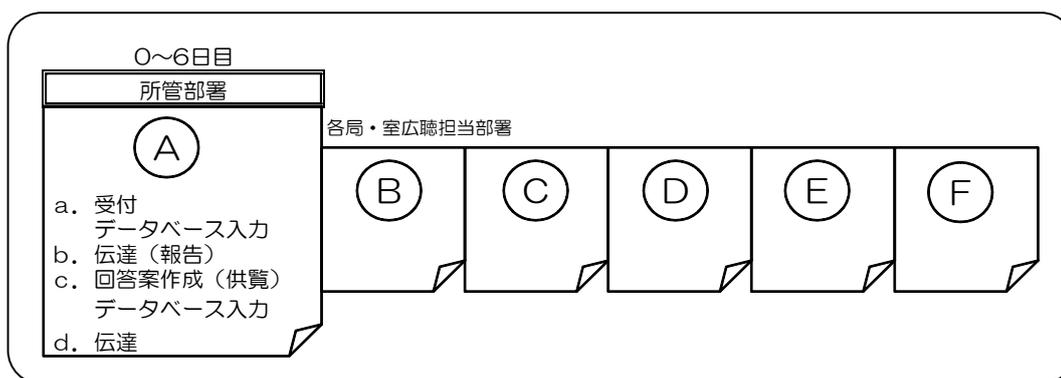
※申出内容が、区政・市政に関するものでなくても、市民への説明責任を果たす観点から、区政・市政にある程度の関連がある場合や、今後、区政・市政として扱われる見込みのある場合等は、「市民の声」で積極的に対応すること。

※申出人への文書回答、もしくはメールでの回答は行わないが、申出人が後日、来訪や電話をされる可能性があり、受付部署で申出人に口頭説明する必要がある場合は、参考回答の作成を行うこと。

※なお、回答を要しない場合においても、公表にあたり市民への説明責任を果たすために、適宜、市の考え方の作成を行うこと。

##### ウ 各局・室の所管部署(広聴担当部署以外)で受け付けた場合

各局・室の所管部署において申出人の主訴を的確に把握し、回答・供覧の別を判断し、受付日の翌日までに各局・室広聴担当部署に伝達を行わなければならない。



## Aーc 回答案作成

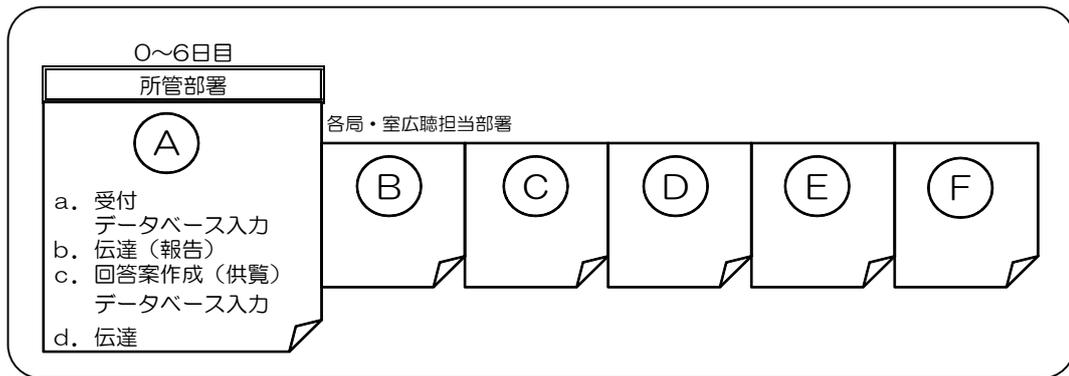
- 回答案は、**受付日から7日以内**に作成する。
- 回答案を作成しデータベースへ入力。回答案の作成については、市民に対して説明責任を果たすため、以下の点に留意し作成する。
  - ・申出人の主訴を的確に把握し、現地調査を行うなどした上で、回答案を作成する。
  - ・市民の声が寄せられるに至った理由を解明する。
  - ・繰り返し同様の申出を受けることのないよう、市民に分かりやすい文章で端的に誠実な回答案を作成する。（申出人からの問い合わせに対して Q&A 方式で回答するなど、分かりやすい回答を心がけること。）
  - ・申出に応じられない場合は、明確な理由を記述する。
- 回答案入力に際しては、市民の声番号が自動的に表示されるため、1行目には申出人の氏名に「様」を加え入力し、2行目に局（室・区）長（※）の職名を、3行目に局（室・区）長（※）の氏名、5行目から回答文（「平素は～」）を入力する。
 

【P50 回答案作成要領参照】
- ※ 区シティ・マネージャーが所管し、決裁する案件にあっては、区長名とすることを基本とし、必要に応じて区シティ・マネージャー名も可とする。
- 「市民の声」の回答案（供覧を含む）は、市長・副市長を除く所属長以上の決裁（供覧）とする。
- 期日内に回答を行う。また、**受付日から5日目**には、各局・室広聴担当部署からの進捗状況確認の問い合わせがあることに留意し、遅れる場合は理由を付して各局・室広聴担当部署へ報告を行う。
 

【F 進捗管理参照】
- 公表対象となる申し出については、回答案の作成、供覧に遅れることなく、「市民の声の見える化」のために、申出内容並びに回答について公表用データの作成を行う。
 

【市民の声の見える化取扱い要領 参照】
- 迅速に処理をする上でも決裁手続きの簡素化に努める。特に、公表用データについては、データベースの画面を出力のうえ、決裁の添付資料とする等、決裁手続きの簡素化に努める。
 

【「決裁手続等の簡素化に関する指針」を参照】
- ※ 区シティ・マネージャー所管業務のうち区シティ・マネージャーが方針を決定する事項等、関係する案件については、適宜、情報共有を図ること。



## A-d 伝達

- 受付日から7日以内に迅速に各局・室広聴担当部署に伝達を行う。
- 各局・室広聴担当部署への回答通知日をデータベースに入力する。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ア 回答・供覧期日

市民の声に対する申出人への回答又は供覧は、遅くとも**受付日の翌日から起算して、14日以内**に行わなければならない。

ただし、年末年始やゴールデンウィークなど、回答・供覧期日までの必要な開庁日数が確保できない場合には、8日間の開庁日の確保を限度として、回答・供覧期限を延長することができる。

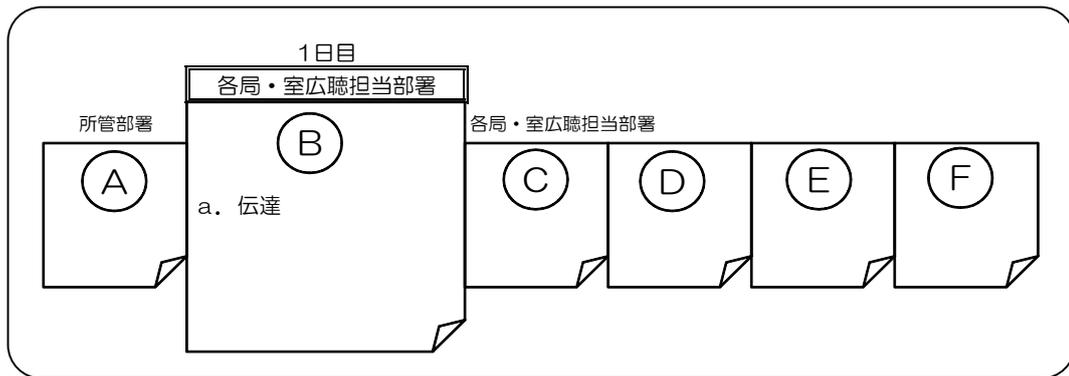
##### イ 所管部署での回答案作成、供覧期限

所管部署は、伝達を受けた日から起算して**7日以内**に回答案を作成し、所属の広聴担当部署に送付しなければならない。供覧の場合も同様とする。

##### カ 所管部署での回答・供覧業務

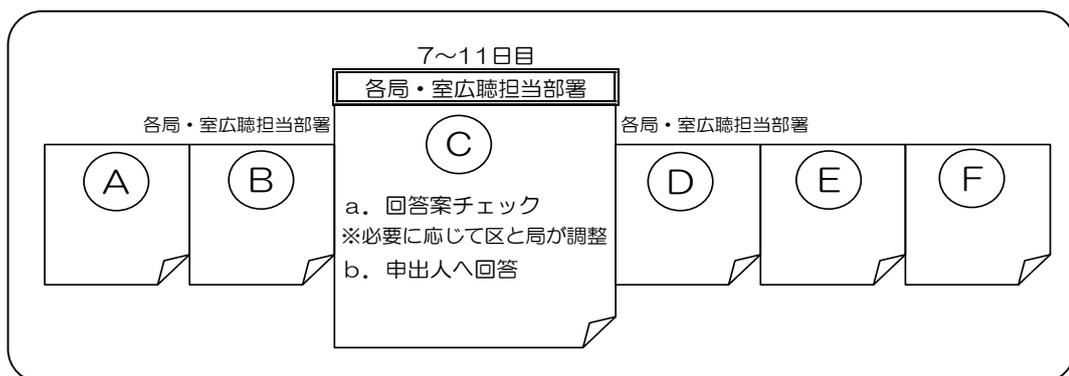
所管部署は、申出人の主訴を的確に把握し、現地調査を行うなどした上で、回答案の作成及び供覧業務を行う。回答案の作成にあたっては、市民に分かりやすい文章で、端的に誠実な回答を作成し、繰り返し同様の申出を受けることのないよう努めなければならない。また、申出に応じられない場合は、その理由を明確にして回答しなければならない。

あわせて、「市民の声の見える化」のために、申出内容並びに回答について公表用データの作成を行う。



## B-a 伝達

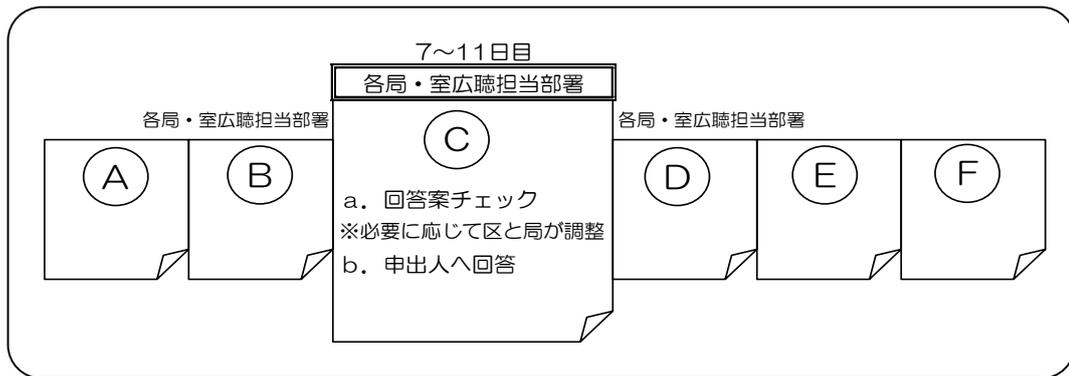
- データベースに新たな案件が届いていないか日に数回確認し、適正に管理を行う。



## C-a 回答案チェック

- 回答受付日をデータベースに入力する。
- 回答案のチェックに際しては、広聴担当部署の責務として、回答内容について次の点に留意すること。
  - ・ 誠実に、市民に対して説明責任を果たしているか。
  - ・ 質問に答えているか。（申出人からの問い合わせに対して Q&A 方式で回答するなど、分かりやすい回答を心がけること。）
  - ・ 回答は形式的ではなく、申出人が納得のいくものとなっているか。
- 公表対象となる申し出については、広聴担当部署の責務として、所管部署から送付された公表用データをチェックし、公表に向けた「市民の声の見える化」登録を行う。

【市民の声の見える化取扱い要領 参照】



## C-2 申出人への回答

- 期限内（11日以内）に申出人に回答を行う。
- 所属長名（区シティ・マネージャー名で回答する案件にあつては、区シティ・マネージャー。以降、同じ。）の添書を添えて申出人へ回答する。

【P51 添書例①参照】

- 回答は原則として文書回答とするが、申出者よりメールアドレスが記載されているものは、文書回答と同様に所属長名の添書を添えて申出人へメールで回答する。

【メールでの送信例については、P56 送信例参照】

- メールにより申出人へ回答する場合には、「大阪市情報通信ネットワーク利用の手引」を遵守すること。特に回答への個人情報等の掲載にあたっては十分に配慮をすること。
- メールアドレスのデータベース等への入力にあたっては複写機能を利用することで、誤記入等がないように努めるとともに、メールにより申出人に回答した後は、組織メールボックスを確認し、申出人への送信状況を確認すること。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ア 回答・供覧期日

市民の声に対する申出人への回答又は供覧は、遅くとも受付日の翌日から起算して、14日以内に行わなければならない。

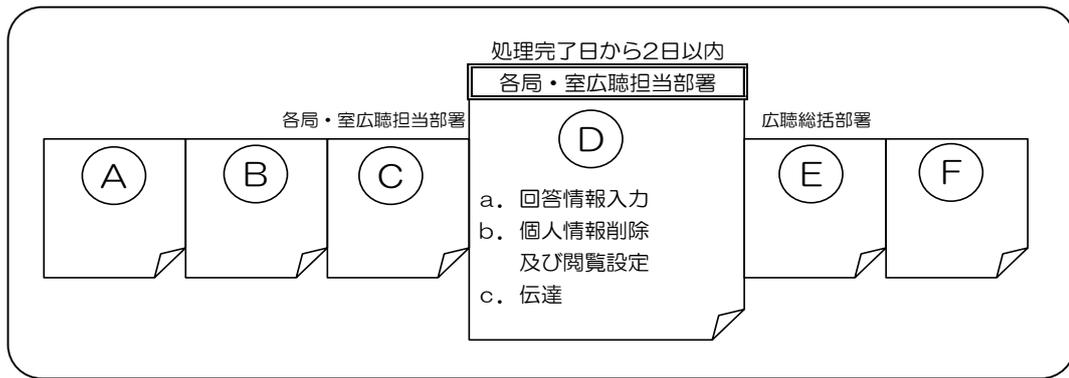
ただし、年末年始やゴールデンウィークなど、回答・供覧期日までの必要な開庁日数が確保できない場合には、8日間の開庁日の確保を限度として、回答・供覧期限を延長することができる。

##### キ 各区役所広聴担当部署または各局・室広聴担当部署における回答・供覧業務（各区役所広聴担当部署または各局・室広聴担当部署から回答等の場合）

各区役所広聴担当部署または各局・室広聴担当部署は、所管部署より送付された回答案をチェックし、期日内に申出人に対し所属長等名での回答を行う。

あわせて、所管部署から送付された公表用データをチェックし、公表に向けた「市民の声の見える化」登録を行う。

また、各局・室広聴担当部署は、各区役所広聴担当部署で受け付けた申出の場合、申出人への処理完了日に、当該区役所広聴担当部署に対し報告を行わなければならない。



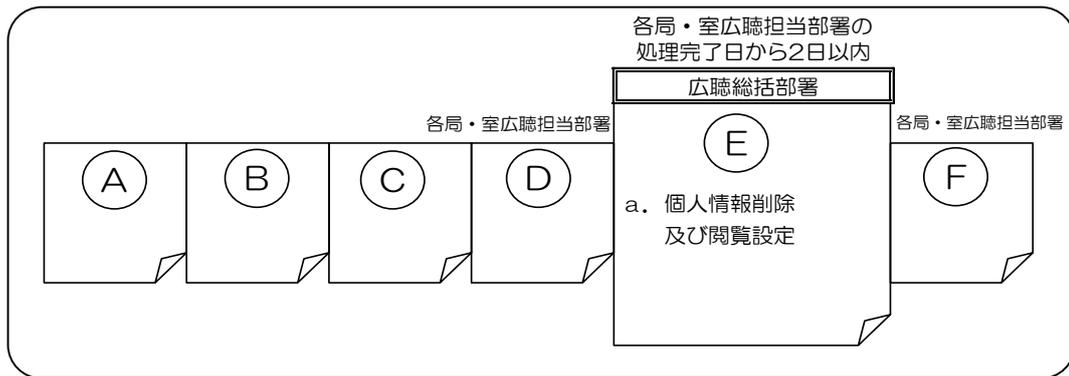
## D-a 回答情報入力

- 回答・供覧の報告を受けた日を登録するとともに、回答情報（処理・回答日・回答手段）を登録する。

## D-b 個人情報削除及び閲覧設定

- 個人情報の削除については、市民の声の見える化による公表を踏まえ、個人情報削除画面の項目を総合的に勘案して行う。
- ※ 「個人情報削除」の処理にあたっては、「市民の声の見える化取扱い要領」を参照ください。
- 閲覧設定については、データベースシステム上、基本的に閲覧とするが、以下のものについては、非閲覧とする。
  - ・ 専ら第三者を誹謗・中傷・差別する内容であるもの
  - ・ 専ら社会的差別を助長するおそれがあると認められる内容であるもの
  - ・ 専ら営利を目的とした内容であるもの
  - ・ 専ら公序良俗に反する内容であるもの
- ※ 各局・室広聴担当部署での個人情報削除及び閲覧設定の終了後、広聴統括部署において個人情報削除及び閲覧設定が終了すると、データベースシステムで閲覧することができるため、職員間で情報を共有することができます。したがって、各局・室広聴担当部署での作業が遅れると統計データや施策反映用資料の作成にも影響がでますので、迅速に処理してください。
- ※ なお、受付部署が行う個人情報削除及び閲覧設定と、回答所管所属の広聴担当部署が行う市民の声の見える化登録は、別個の処理となりますが、所管部署が青紙として受け付けた場合は、ともに行う必要がある場合がありますので、市民の声の見える化登録も、個人情報削除等と同様に、迅速かつ慎重に処理してください。





## E-a 個人情報削除及び閲覧設定

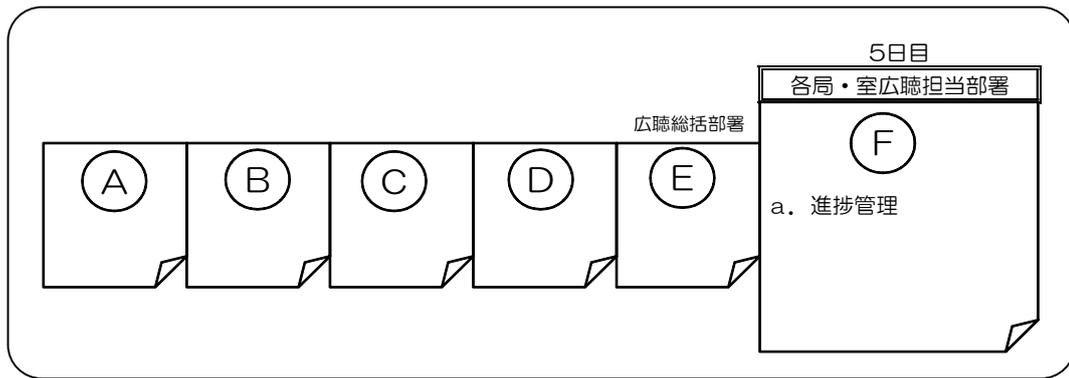
- 個人情報の削除については、市民の声の見える化による公表を踏まえ、個人情報削除画面の項目を総合的に勘案して行う。
- ※ 「個人情報削除」の処理にあたっては、「市民の声の見える化取扱い要領」を参照ください。
- 閲覧設定については、データベースシステム上、基本的に閲覧とするが、以下のものについては、非閲覧とする。
  - ・ 専ら第三者を誹謗・中傷・差別する内容であるもの
  - ・ 専ら社会的差別を助長するおそれがあると認められる内容であるもの
  - ・ 専ら営利を目的とした内容であるもの
  - ・ 専ら公序良俗に反する内容であるもの
- 上記の処理については、各局・室広聴担当部署より報告を受けたのち、2日以内で行う。
- ※ 広聴統括部署での個人情報削除及び閲覧設定が終了しないと、データベースシステムで閲覧することができないため、職員間での情報共有をすることができません。また、統計データや施策反映用資料の作成にも影響がでますので、迅速に処理してください。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ケ 広聴統括部署での業務

広聴統括部署は、各局・室広聴担当部署または、各区広聴担当部署から報告を受けた後、2日以内にデータベースにおいて個人情報の削除と閲覧設定の処理を行い、データベースへの登録を行わなければならない。



## F-a 進捗管理

- 各局・室広聴担当部署は、日々データベース画面上で、**5日前の受付日案件**をチェックし、各局・室広聴担当部署は所管部署に電話またはメールにて、進捗状況を具体的に報告させ、必要な指導・助言を行い、回答期限を遵守させる。
- **回答期限に遅れる場合、各局・室広聴担当部署は申出人に対し、回答が遅れている理由や具体的な回答見込みの時期などを、文書または電話などにより連絡（中間回答）しなければならない。（連絡する際は、質問内容もあわせてお伝えするなど、わかりやすい内容で行うこと。）**
- 申出人へ回答が遅れるとの連絡を行った場合であっても、同様に進捗管理を行う。また、所管部署においては、回答期限を遵守すること。

### ガイドライン 4 迅速に回答するために ～回答は各所属から直接に～

#### (3) 回答・供覧

##### ウ **各局・室広聴担当部署**における進捗管理責任

各局・室広聴担当部署は、所管部署での回答作成期日の2日前にその進捗状況を点検し、必要な指導・助言を行うことにより、回答案作成・供覧期限を遵守させなければならない。

##### オ 回答が遅れる場合の処理

期日内の回答が行えない場合は、期日内に回答できない理由、回答の見込みなどを各区広聴担当部署または各局・室広聴担当部署より申出人に対して文書または電話などで連絡を行わなければならない。

各局・室広聴担当部署は、各区広聴担当部署で受け付けた申出の場合は、当該区の広聴担当部署に対しても連絡を行わなければならない。

# 市民の声にかかるとる文書の 編綴簿冊について

○ 市民の声の申出内容（「処理カード」等）、回答及びその決裁、供覧に含まれる文書については、次の簿冊に編綴のうえ、保存期間満了後、公文書館に「歴文」として引き継ぐこと。

簿冊名称	文書分類コード	保存期間	歴文指定
市民の声・回答	共通文書 0003	5年	○

（平成25年度文書分類表の改正により新設）

移ちようや情報提供等を行ふ場合

## 他の行政機関へ移ちようする場合

- 申出内容が本市所管外の事案については、関係する行政機関へ文書により伝達する。（大阪市個人情報保護条例の規定を遵守し、慎重に取扱うこと）
- 文書で寄せられた場合、決裁に原本を添付し、関係する行政機関へはコピーを添付して送付する。

[【移ちよう 例 P55参照】](#)

### ○ 大阪府関係事案

- ・ 各所属の広聴担当部署から直接、大阪府へ送付する。

大阪府 府民文化部 府政情報室 広報広聴課 広報広聴グループ

住 所：〒540-8570 中央区大手前2-1-22

電話番号：06-6944-9013

メールアドレス：fumin-g05@sbox.pref.osaka.lg.jp

（あて先名）大阪府 府民文化部 府政情報室長

※ メールにて移ちようする際は、起案文書に「LGWAN メール施行」と記録し決裁を受けた後、運用管理責任者の承認を受け、組織メールアドレスにて送付する。

### ○ 大阪府警関係事案

- ・ 各区警察署に確認のうえ、府警本部への移ちようが必要な案件については、政策企画室広聴担当から府警本部へ送付を行うので、各所属広聴担当部署は依頼状に申出内容を添付の上、政策企画室広聴担当へ移ちようを依頼する。

### ○ 国関係事案

- ・ 単独の国の行政機関の場合は当該の機関へ、各所属広聴担当部署から直接移ちようを行う。また、送付にあたっては、移ちよう先へ事前に連絡をする。ただし、複数の国の行政機関にまたがる場合は下記の近畿管区行政評価局へ移ちようを行う。

（複数の国の機関の場合）近畿管区行政評価局総務部行政相談課

住 所：〒540-0008 中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎2号館

電話番号：06-6941-3431（代表）

（あて先名）近畿管区行政評価局総務部長

※ 公立大学法人大阪市立大学（市立大学医学部附属病院を含む）等の独立行政法人、大阪市・八尾市・松原市環境施設組合などの一部事務組合についても、各所属広聴担当部署から直接移ちようを行う。

※ 他の地方公共団体に関する申出があった場合も、広聴部門を確認し直接移ちようするように努める。

## 情報提供として取り扱う場合

申出内容が以下のような場合には、関連する所属に情報提供をする。

- 申出内容が、「市民の声データベース」処理外のもの  
各事業の簡易な問合せや各所属所管部署で完結するもの
- 所属が特定できず、他所属に伝達する必要があるもの  
市政に関するもので所属が特定できず、全所属あるいは全区役所などに伝達する必要があるもの
- 市政外又は関連団体の内容であるが、本市にも趣旨的にまったく関係なしとできないもの
- 既にデータベース処理されている件について、再度、同一人から同一内容の申出があった場合
- 法人・団体からの申出  
「市民の声」は個人からの申出のみです。なお、当該申出が他の制度での対応が必要なものの場合は、それぞれのマニュアル等に基づき対応する。

## 送付先なしとして取り扱う場合

- 申出内容が、行政に対する要望等であるが所管部署がない場合、または、具体性が無く所管部署が特定できない(申出人に確認するすべがない)場合などは、「送付先なし」として供覧し、保管する。

市民の声の

聴き方・応え方の

留意事項

## 市民の声の聴き方・応え方の留意事項

市民が本市に対して、苦情や要望を申し出たり、悩みごとを相談したりする場合、多少緊張感を伴っていたり、時には感情的になっていたりする場合があるが、どんな場合でも、市民の立場に立ち、行政担当者として問題の解決に向けて、丁寧かつ円滑な対応を心がけなければならない。

### 1. まず何よりもよく聴くこと

- 申出人に十分、話してもらうこと。
- 初めの対応の良し悪しが、その事案のその後の処理を円滑に進めるかどうか影響することが多いので、感じよく対応しながら申出をよく聴くことに努めること。  
(相談の場合、申出人は聴いてもらったということで満足される場合がある。)
- 申出人の求めているものが何であるかを聴き出し、把握すること。
- 申出人の名前がわからない場合でも、「おたく」「あなた」と呼び捨てにせず、「～様」とすることが望ましい。

### 2. 議論を避けること

- 申出人は、議論のために申出ているのではないので、論争は避けること。
- 申出人とは、努めて穏やかに話すこと。
- 申出が本市の苦手ざわや間違いによる場合は、まずおわびすること。
- いい訳は、申出事実の解決を遅らせるばかりでなく、新たな不信を招くことになるので避けること。
- 申出の内容が間違っている場合、通常「そうですネ……」と、まず同意し、「しかし……それは、～ですよ」と説明し、申出人自身に間違いであることを認識してもらうように努めること。

### 3. よく聴いてもらうよう努めること

- 申出内容に関する本市の立場をよく聴いてもらうよう努め、市政のPRに努めること。
- 複雑な問題については、事実関係が正確に伝わらない場合もあるので、必ず事実関係を確認しながら、話を進めていくこと。
- 説明に際しては、できるだけ専門用語を避け、わかりやすい言葉を使うことに心がけること。
- 申出の中に、自己の経験やその他から共通の立場で話せる点・共感できる点を探し出すこと。  
(そうすることによって、共同で問題解決に当ることもできる。)
- 広い視点に立って申出人の理解を得られるよう丁寧に説明すること。
- 最後に、説明不足により誤解を招いていないか、申出人がどう理解されているか確かめておくこと。

## 電話対応での注意事項

- 電話を取ったら、まず、所属・氏名を名乗ること。
- 他の窓口へ転送したほうが迅速な解決が図れると思われる場合は、その理由を説明し、申出人の了解を得てから、適切な窓口で連絡を入れ、申出の趣旨を伝えて担当者の確認を行う。その後、申出人に対応する所属と担当者を伝えてから転送すること。
- 関係機関を案内するために連絡先を調べたり、周囲の者に確認・相談する場合は、必ず電話を保留にし、周囲の声や雑音が相手に聞こえないように注意すること。  
また、その確認等に時間がかかる場合は、途中でその旨を伝えたり、折り返し電話をするといった対応が必要である。  
(たとえ、数十秒でも、電話を待つ申出人にとっては長く感じるものである。)
- 受理した電話は、原則的には相手が電話を切ってから、こちらの電話を切ること。

## 面談対応での注意事項

- 複雑な問題に対して、申出内容を的確に把握し、迅速な対応ができるよう状況に応じて複数で対応することが望ましい。
- 担当の窓口を案内する場合は、できる限り当該の窓口まで、一緒に付き添い、用件を伝えるよう心がけること。

# 參照資料

## 回答案作成要領

データベースの回答欄の  
1 行目に入力してください

データベースより  
自動的に表示

市民の声 No. — — —

様

データベースの回答欄の 2 行目  
に入力してください

局長

○ ○ ○ ○

データベースの回答欄の 5 行目か  
ら入力してください

所属長氏名を記載します。データベースの回  
答欄の 3 行目に入力してください。

平素は、何かと大阪市〇〇行政に、ご理解、ご協力をたまわり誠にありがとうございます。早速ですが、さきにお寄せいただきました件についてお答えいたします。

回答内容については、現状説明、処理内容又はそれができない理由等を記載してください。

### 回答文案作成にあたっては、次のことに留意してください。

1. 市政の現況や方針等に留意しつつ検討し、的確かつ迅速に結論を出し、回答文案を作成してください。
  2. 申出人からの問い合わせに対して Q&A 方式で回答するなど、分かり易い回答を心がけること。
  3. 申出に対し必要な調査・処理等を行った場合は、その結果を記載してください。
  4. 処理可能な申出については、処理できる時期・方法等を具体的に記載してください。
  5. 将来実現できる申出については、事業の見通しはもちろん、実現までの経過、措置を具体的に記載するとともに、事業遂行上問題がある場合は、その旨を記載してください。
  6. 採択が困難な申出については、回答を引き延ばしたり、あいまいな対応は避け、できない場合は、その旨をはっきり記載するとともに、できない理由・問題点について、できるだけ具体的な説明を記載してください。
- (※) なお、的確に実情把握を行うとともに、関係先がある場合は、十分協議・調整してください。

なお、今後とも〇〇〇に努めてまいりますので、大阪市〇〇行政に対しまして、よりいっそうのご理解、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

データベースの回答欄の連絡先電話番号  
を入力すると自動的に表示

【本件に関するご質問・お問い合わせは下記まで】

〇〇〇部〇〇〇担当（担当：〇〇 電話番号：〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇）

データベースの回答欄の担当名の欄に  
入力すると自動的に表示

(申出内容が当該局のみの場合の回答文の添書)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇 〇〇 様

大 阪 市 〇 〇 局 長

〇 〇 〇 〇

広聴担当部署を記入

担当：〇〇〇担当（担当者名）

電話：06-〇〇〇〇-〇〇〇〇

前略 平素は何かと大阪市政の発展にご協力いただき誠にありがとうございます。

先にお寄せいただきました件につきまして、別紙のとおりお答えいたします。

今後とも大阪市政に対しまして、一層のご理解とご協力を賜りますよう、よろしく  
お願い申し上げます。

草々

## (申出内容が複数局に関わる場合の回答文の添書)

- 所属ごとに回答を送付する場合 -

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇 〇〇 様

大 阪 市 〇 〇 局 長

〇 〇 〇 〇

広聴担当部署を記入

担当：〇〇〇担当（担当者名）

電話：06-〇〇〇〇-〇〇〇〇

前略 平素は何かと大阪市政の発展にご協力いただき誠にありがとうございます。

先にお寄せいただきました当局（室）所管の〇〇〇〇（具体の案件名を記入）の件につきまして、別紙のとおりお答えいたします。

また、お寄せいただいた申出内容のうち、〇〇〇〇の件につきましては、別途、〇〇〇局（室）からお返事させていただきますので、ご了承ください。

今後とも大阪市政に対しまして、一層のご理解とご協力を賜りますよう、よろしく  
お願い申し上げます。

草々

(申出内容が当該区役所のみの場合の回答文の添書)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇 〇〇 様

大 阪 市 〇 〇 区 長

〇 〇 〇 〇

広聴担当部署を記入

担当：〇〇〇担当（担当者名）

電話：06-〇〇〇〇-〇〇〇〇

前略 平素は何かと大阪市政・〇〇区政の発展にご協力いただき、誠にありがとうございます。

先にお寄せいただきました件につきまして、別紙のとおりお答えいたします。

今後とも大阪市政・〇〇区政に対しまして、一層のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

草々

(申出内容が複数局に関わる場合の回答文の添書)

－複数部署の回答をあわせて送付する場合－

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇 〇〇 様

大 阪 市 〇 〇 区 長

〇 〇 〇 〇

広聴担当部署を記入

担当：〇〇〇担当（担当者名）

電話：06-〇〇〇〇-〇〇〇〇

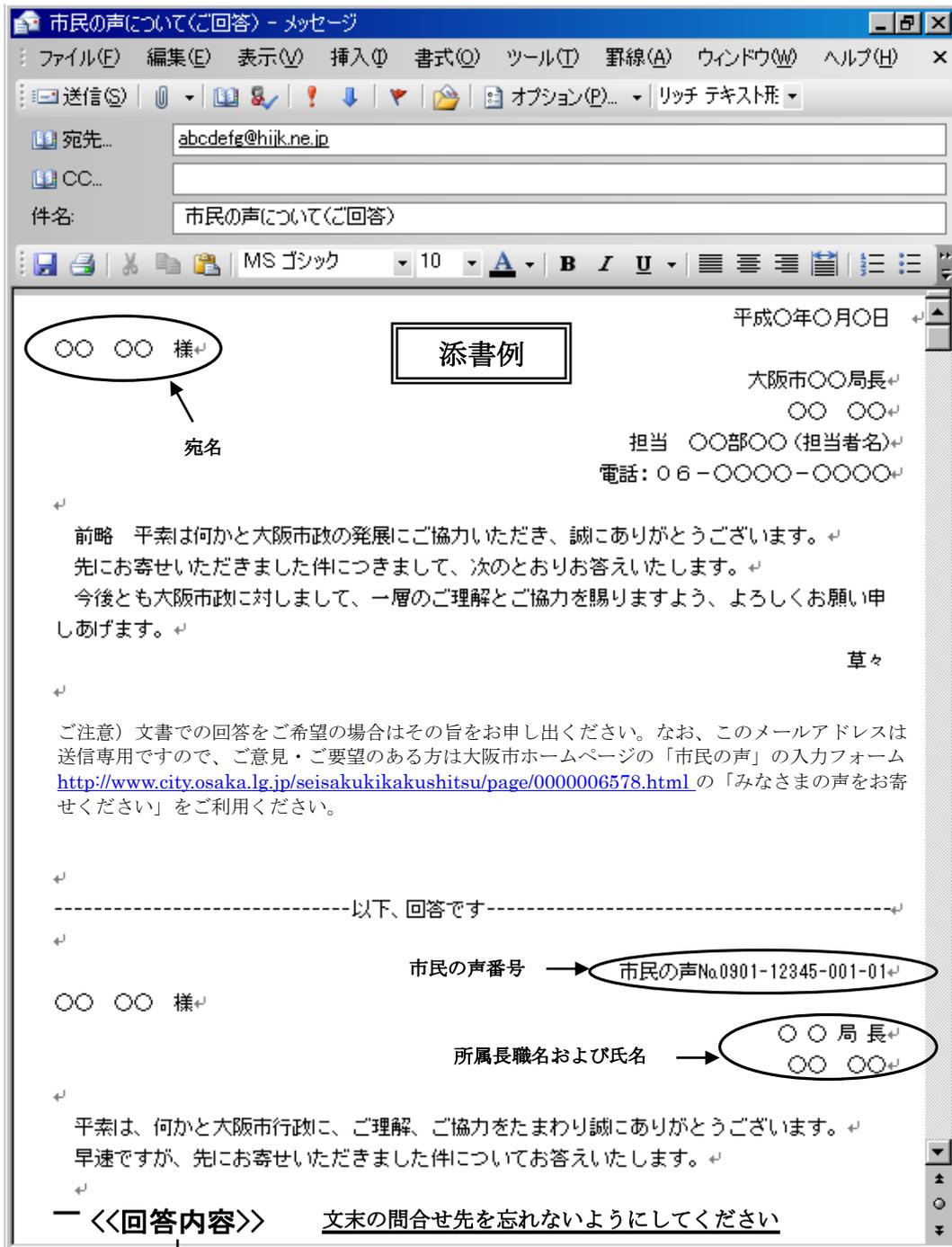
前略 平素は何かと大阪市政・区政の発展にご協力いただき誠にありがとうございます。  
先にお寄せいただきました件につきまして、別紙のとおり担当の所属から回答がありましたので、お送りいたします。

今後とも大阪市政・区政に対しまして、一層のご理解とご協力を賜りますよう、よろしく  
お願い申し上げます。

草々



## 電子メールの送信例



### ※回答内容の注意事項

「大阪市情報通信ネットワーク利用の手引」の第2部 2.2.3 庁内情報ネットワークの利用原則の③や⑥に電子メールで扱う情報は、「電気通信回線を利用した公文書の取扱いに関する要領」及び個人情報保護条例に基づき、適正な取扱いを行わなければならないと定められています。

例) 市民の声：市民税が高くなった

回答A	〇〇様の昨年の所得は <u>300万円</u> なので…	〇〇様の所得が300万円という個人情報が含まれるので×
回答B	所得が少し上がっただけでも、一定の基準を超えると控除や軽減措置を受けられない場合があります。詳しくは最寄の市税事務所に…	個人情報が含まれない○