

「県民の声」制度運営要領

この要領は「県民の声」制度の円滑な運営に必要な事項を定めるものとする。

(目的)

第1条 「県民の声」制度は、県に寄せられた提案・意見等を全庁で共有し、行政運営に活用することで行政サービスの向上を図るとともに、県の考え方、取組等をホームページで公開し、広く県民に伝え情報共有することで県政への理解・協力を深めることを目的として運営する。

(「県民の声」の定義)

第2条 「県民の声」制度において対象とする「県民の声」は、電子メール、電話、郵便、面談等のさまざまな手段で、県（本庁、地域機関及び各種委員会等を含む県行政機関）に寄せられた提案・意見等のうち、次に掲げるものを除く、県政にかかる提案・意見、苦情、要望、照会、相談、激励・賛同の内容のものとする。

ア 国、市町、団体、民間企業などが所管する業務に関するもの

イ 営利目的と思われる営業活動など

ウ 内容が意味不明、誹謗・中傷、個人間の争いに関するものなど県政に関係しないもの

(「県民の声」への対応)

第3条 「県民の声」については、調査・検討を行ったうえで、県の考え方や取組等を回答するとともに、施策や事業の参考とするために全庁で共有し、広く県民に伝えるためにホームページで公開するものとする。

2 「県民の声」への具体的な対応は、第4条から第6条によるものとする。

(受理及び回答)

第4条 「県民の声」を受理した所属は、内容に応じ回答する所属を確定し、全庁で共有及びホームページで公開するために、「県民の声」をわかりやすく要約した「声の概要」を作成して、「県民の声」とともに当該所属に速やかに回付する。

2 回付された所属は、速やかに調査・検討を行ったうえで、次に掲げるものを除き、県の考え方、取組等の回答を作成するとともに、全庁で共有及びホームページで公開するために、回答を簡潔にまとめた「県の考え方・取組・方針」を作成する。また、回答を作成したものについては、回答を求めないことが明示されている場合及び回答先がわからない場合を除き、「県民の声」を寄せた方に回答する。

ア 職員を特定した苦情や同一人物からの同一内容の継続・反復的なもので回答を要しないと判断されるもの

イ 具体的に何を対象にしているか不明確なもので回答することができないと判断されるもの

ウ その他回答を要しない、あるいは回答することが適当でないと判断されるもの

- 3 「声の概要」、「県民の声」を寄せた方への回答及び「県の考え方・取組・方針」は、次に掲げるもの（以下、「除外すべき情報等」という。）を含まないように作成する。
 - ア 個人情報や法人情報など三重県情報公開条例第7条に規定される非開示情報
 - イ 個人、企業及び団体等が類推・特定されるような情報
 - ウ 人権への配慮に欠けると思われる表現
 - エ その他公開することが適当でないと判断されるもの
- 4 「県民の声」への回答期限は、「県民の声」を受理してから原則2週間以内とする。ただし、回答期限が県の休日に当たるときは、県の休日の翌日とその期限とする。

（全庁共有）

- 第5条 「声の概要」及び「県の考え方・取組・方針」は、施策や事業の参考とするため、次に掲げるものを除き全庁で共有するものとする。
- ア 職員を特定した苦情（職員を特定できない表現に修正できる場合を除く）
 - イ 同一人物からの同一内容の継続・反復的なもの
 - ウ 定型的な苦情、要望、または簡易な照会など
 - エ ホームページで公開された「声の概要」、「県の考え方・取組・方針」に対する苦情、意見、照会等
 - オ 除外すべき情報等を含まないように作成した結果、「声の概要」、「県の考え方・取組・方針」の意味が通じなくなるもの
 - カ 裁判等で係争中のもの
 - キ 回答の作成を要しなかったもの
 - ク その他全庁で共有することが適当でないと判断されるもの
- 2 全庁で共有する期間は、「県民の声」を受理した日の属する年度の翌年度の4月1日から起算して5年間とする。

（ホームページ公開）

- 第6条 全庁で共有した「声の概要」及び「県の考え方・取組・方針」は、その内容に除外すべき情報等が含まれないことを改めて確認のうえ、県の考え方、取組等を広く県民に伝えるため、ホームページで公開するものとする。ただし、「県民の声」を寄せた方から公開を望まない旨の申し入れがあったものを除くものとする。
- 2 ホームページで公開する項目は次に掲げる項目とする。
 - ア 受付年月
 - イ 受付方法（提案箱、電子メール、封書・ハガキ、電話、来訪等の区分）
 - ウ 受付件名（どのような意見・提案等であるかを簡潔に表したもの）
 - エ 対応所属名
 - オ カテゴリ名（意見・提案等が該当する県政の分類）
 - カ 「声」の概要
 - キ 県の考え方・取組・方針
 - 3 ホームページで公開する期間は、「県民の声」を受理した日の属する年度の翌年度の4月1日から起算して5年間とする。

(人権への配慮)

第7条 「県民の声」制度の運営にあたっては、人権に十分配慮することとし、別に定める『県民の声』制度における人権への配慮に欠けると思われる表現に関するガイドライン」に基づき対応するものとする。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、「県民の声」制度について必要な事項は別に定めるものとする。

附則

この要領は、平成30年8月1日から施行する。