

## 島田市市長への手紙実施に関する要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、市長への手紙によって幅広い市民の声を把握し、市政への反映を図るため、その処理及び運用に関して必要な事項を定めるものとする。

### (定義)

第2条 この要領において市長への手紙とは、次に掲げるものをいう。

(1) 市長への手紙の専用紙(様式第1号)及び専用封書を用いて、市内の公共施設等に設置された専用箱に投書されたもの

(2) 市のホームページに開設した、市長への手紙の電子メールにより送信されたもの

2 前項に規定するもののほか、一般封書、葉書、ファクシミリ、一般の電子メールにより市長あてに送付され、又は送信されたものは、市長への手紙として取り扱うことができる。

3 第1項又は前項の規定にかかわらず、手紙の内容が次の各号のいずれかに該当するときは市長への手紙として取り扱わない。

(1) 公序良俗に反するもの

(2) 社会的差別を助長するもの

(3) 市の事務と関係ないもの

### (専用箱の設置施設)

第3条 第2条第1項第1号に規定する専用箱の設置施設は別表に掲げる施設とする。

### (受付)

第4条 市長への手紙は、地域生活部市民協働課において受付処理を行う。

2 市長への手紙は、内容に係る事務等を所管する課、室(以下「担当課」という。)にその写しを送付する。

### (閲覧)

第5条 市長への手紙は、市長の閲覧に供するものとする。

### (回答)

第6条 市長への手紙に対しては、原則として回答する。

2 回答の方法は、原則として市長名による文書とする。

3 前項に規定するもののほか、手紙の内容が次の各号のいずれかに該当するときは、担当課において、面談、電話、電子メールの方法により回答することができる。

(1) 担当課で回答することが適当と判断できる簡易な問い合わせ及び担当課において、直ちに解決できるもの

(2) 至急対応する必要があるもの

(3) 過去に回答した市長への手紙と同一の趣旨であって、同一の者から再度寄せられたもの

(4) お礼

(5) その他、市長が担当課からの回答が適当と判断したもの

4 前各項の規定にかかわらず、手紙の内容が次の各号のいずれかに該当するときは、当該市長への手紙を投書または送信若しくは送付した者(以下「投書者」という。)への回答を行わない。

- (1) 匿名や住所、氏名の記載がないものまたはメールアドレスのみ記載されているもの
- (2) 投書者が回答を希望しないもの
- (3) 特定の個人や団体を誹謗、中傷するもの
- (4) 営利を目的にしていると思われるもの
- (5) 政治・宗教などに関するもの
- (6) アンケート調査などに関するもの
- (7) 趣旨が不明確なもの
- (8) 市と係争中又は異議申立中のもの
- (9) その他個人的な意見等で市が回答できないもの

5 第1項または第3項に規定する回答は、原則として受付の日から10日(島田市の休日を含む)を定める条例(平成17年島田市条例第2号)第1条に規定する市の休日を除く。)以内に行うものとする。ただし、特段の事情により当該期間内に回答が困難であると認めるときは、この限りでない。

6 担当課等の長は、前項ただし書の規定により回答が困難であると認めるときは、その旨を投書者に対し、その理由を明示して通知しなければならない。

(通知の報告)

第7条 担当課等の長は前条第3項の規定により回答を行った場合には、その内容を口頭等により地域生活部市民協働課長に報告するものとする。

(広報及び活用)

第8条 市長は、前月の市長への手紙の受付件数等を、毎月市のホームページに掲載するものとする。

2 市長は、市長への手紙のうち、市政に反映することが適当と判断できるものについては、市政への提言として積極的に活用するものとする。

(個人情報管理)

第9条 市長への手紙の処理事務に従事する者は、当該市長への手紙により収集した個人情報に関し、島田市個人情報保護条例(平成17年島田市条例第16号)に基づき、厳重かつ適正に管理しなければならない。

2 市長への手紙により収集した個人情報は、回答及び統計処理の目的にのみ使用する。

3 市長への手紙の処理において、本市以外の機関に対して投書者の個人情報の提供を必要とした場合は、投書者の了解を得なければならない。

(事務処理の所管)

第10条 市長への手紙に関する総括的事務処理は、地域生活部市民協働課が所管する。

(委任)

第11条 この要領の実施に関し必要な事項は、地域生活部長が別に定める。

附則

(施行期日)

この要領は、決裁の日から施行する。

附則

(施行期日)

この要領は、平成29年11月13日から施行する。

附 則

この要領は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。



## 市民のみなさんへ

島田市では、だれもが健康で喜びや豊かさを実感できる“協働”のまちづくりを進めています。  
市民のみなさんが生活の中で感じた市政や市の施設、あるいは市職員の対応などについて、  
率直なご意見、ご要望などをお聴かせください

回答・返信が必要な方は、必ず「お問い合わせ件名」「お問い合わせ内容」「回答・返信の可否」「氏名」「住所」「電話番号」をご記入ください。これは、いただいたご意見やご質問について、電話などにより詳細をお伺いする場合があります。

市からの回答は、原則として2～3週間程度の時間がかかりますので、ご了承ください。また、案件によっては、担当課から直接ご連絡させていただく場合もございます。

提出していただいたご意見・ご提案の要旨を広報紙やホームページに掲載する場合がありますので、あらかじめご了承ください。（個人が特定できるような情報は掲載いたしません）

ただし、次のような場合には、回答できませんのでご了承ください。

- ・匿名や住所、氏名の記載がないもの
- ・特定の個人や団体を誹謗、中傷するもの
- ・営利を目的にしていると思われるもの
- ・政治・宗教などに関するもの
- ・アンケート調査などに関するもの
- ・趣旨が不明確なもの
- ・市と係争中又は異議申立中のもの
- ・その他個人的な意見等で市が回答できないもの など

\* お問い合わせ先 〒427-8501 島田市中心町1-1

島田市地域生活部市民協働課（TEL）36-7402 （FAX）37-8200

## 市長への手紙（回答・返信の可否について○で囲んでください 必要・不要）

（〒      -      ）		
おところ	島田市 _____	_____ 歳
<small>（ふりがな）</small> おなまえ	_____	電話（      ） _____ 職業 _____

件名:	_____ について
-----	------------

--



別表（第3条関係）

専用箱の設置施設	島田市役所本庁舎（情報公開コーナー）
	島田市金谷南支所
	島田市金谷北支所
	島田市川根支所
	島田市民総合施設プラザおおるり
	島田市保健福祉センター
	しまだ楽習センター
	六合行政サービスセンター
	初倉行政サービスセンター
	島田市大津農村環境改善センター
	島田市伊久身農村環境改善センター
	島田市北部ふれあいセンター
	島田市金谷生きがいセンター
	島田市川根文化センターチャリム21