

区長への手紙実施要綱

(平成 27 年 2 月 19 日区長決定)

(目的)

第 1 条 この要綱は、区民その他広く区政に関して意見等を有する者（以下「発信者」という。）から寄せられた「区長への手紙」の取扱いについて必要な事項を定めることにより、発信者の意見等を把握し、区政運営への反映に資することを目的とする。

(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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 区長への手紙（以下「手紙」という。） 区長及び区政に関し、発信者からメール、郵便、ファクシミリ等の方法により区長宛てに送付された意見、要望等（以下「意見等」という。）及び電話又は来庁により口頭で伝えられた区長及び区政に関する内容を政策経営部広聴広報課（以下「広聴広報課」という。）職員が発信者の確認を得て記録した意見等をいう。
- (2) 回答要件 発信者の氏名（法人の場合はその名称）、住所（住所のない場合は居所）、メールアドレス、電話番号、意見等、発信者へ回答を行うために必要な事項をいう。

(收受)

第 3 条 手紙は、広聴広報課において收受する。

- 2 広聴広報課以外の課において、広聴広報課を経ずに受け付けた意見等のうち、広聴広報課長及び所管課長が協議し、手紙として扱う必要があると認めるときは、広聴広報課を経由して区長へ報告するものとする。
- 3 前項の規定にかかわらず、意見等が次の各号のいずれかに該当する場合は、手紙として処理しないものとする。
 - (1) 誹謗、中傷、やゆ、偏見、差別的な内容又はこれらに類するもの
 - (2) 広告、宣伝又はこれらに類するもの
 - (3) 調査、アンケート又はこれらに類するもの
 - (4) 質問、問合せ又はこれらに類するもの
 - (5) 事務連絡を内容とするもの
 - (6) 政治活動又は宗教活動に関するもの
 - (7) 第 7 条第 3 項に規定する最終回答の後、再び同一人から送付された同趣旨又は類似の内容のもの
 - (8) 板橋区を当事者として、裁判所において係争中の事項又は既に裁判所において判決等のあった事項
 - (9) 板橋区を当事者として、行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）その他の法令の規定により不服申立てを行っている事項又は不服申立てに対する裁決若しくは決定のあった事項
 - (10) 東京都板橋区区民参加推進規程（平成 15 年板橋区訓令第 31 号）第 4 条に基づく意見募集期間内に届いた当該計画等の案に関するもの
 - (11) 区職員、区事業の受託者及びこれらの地位にあった者からの意見等

- (12) 区職員の違法行為の通報
 - (13) 趣旨が不明なもの
 - (14) 前各号に掲げるもののほか、広聴広報課長が手紙として処理しないと認めたもの
- 4 広聴広報課長は、前項の規定により手紙として処理しないものとした場合であっても、所管課の対応を要すると認めるときは、所管課に送付するものとする。

(分類)

第 4 条 広聴広報課長は、前条の規定により收受した手紙を、次のとおり分類する。

- (1) 発信者への回答を要するもの 回答要件が明記されているもの（発信者が回答を希望するものに限る。）
- (2) 区長への報告を要するもの 発信者が回答を希望しないもの又は回答要件に不備があるもののうち、区長が所管課の対応を把握する必要があると認められるもの
- (3) 参考意見として取り扱うもの 前 2 号に掲げるもの以外のもの

(登録)

第 5 条 広聴広報課長は前条に該当する手紙について、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める日に登録するものとする。

- (1) 第 3 条第 1 項又は第 2 項の收受が土日祝日及び年末年始の休業日（以下「土日祝日等」という。）以外の日の 17 時までに行われた場合 收受をした日
- (2) 第 3 条第 1 項又は第 2 項の收受が土日祝日等以外の日の 17 時を超えて、又は土日祝日等に行われた場合 收受をした日の翌日（その日が土日祝日等に当たる場合は直後の土日祝日等でない日）

(処理)

第 6 条 広聴広報課長は、第 4 条第 1 号に該当する手紙について、前条に規定する登録の後、写しを所管課長に送付し、発信者への回答の作成を求めものとする。

- 2 広聴広報課長は、第 4 条第 2 号に該当する手紙について、前条に規定する登録の後、写しを所管課長に送付し、所管課の対応について報告を求めものとする。
- 3 広聴広報課長は、第 4 条第 3 号に該当する手紙について、前条に規定する登録の後、写しを所管課長に送付する。

(所管課の処理)

第 7 条 所管課長は、前条第 1 項の規定により回答の作成を求められたときは、第 5 条の規定により手紙を登録した日から 10 日以内（土日祝日等を除く。以下「回答期限内」という。）に、広聴広報課を経由して、区長の決定を受け、発信者に対し回答を行うものとする。ただし、電話、面談その他適切な方法で発信者に対し回答を行い、発信者より文書又はメールでの回答は不要である

旨の了承を得た場合には、区長への報告に変えることができる。なお、所管課長は、回答期限内に回答することができないときは、その理由を付して回答文の送付日の見込みを広聴広報課長に連絡するものとする。

- 2 前項の規定により発信者に文書又はメールで回答する場合は、回答者名は区長名とする。
- 3 同一の発信者から同趣旨又は類似の内容で繰り返し送付された手紙に対する回答は、原則として3回を限度とする。この場合において3回目の回答に際し、最終回答である旨を明記するものとする。
- 4 所管課長は、第1項の規定による区長の決定又は区長への報告の終了後、速やかに所管課の対応を広聴広報課長に報告するものとする。ただし、メールで発信者に回答するときは、報告に加え、回答文を広聴広報課長へ送付し、広聴広報課から発信者に回答するものとする。
- 5 所管課長は、前条第2項の規定により報告を求められたときは、回答期限内に、所管課の対応を広聴広報課長に報告するものとする。
- 6 所管課長は、前条第3項の規定により送付を受けたときは、その内容に応じ、必要な対応を行うものとする。

(複数の所管課に係る処理)

第8条 広聴広報課長は、手紙の内容が複数の所管課に関係する場合は、各所管課長に手紙の写しを送付する。

- 2 前項の場合において、手紙が第4条第1号の規定に該当するときは、広聴広報課長は、各所管課長に対し、該当する内容について、発信者への回答の作成を求めるものとする。ただし、複数の所管課が全て同一の部に属する場合には、広聴広報課長は、取りまとめの所管課を指定し、広聴広報課を経由して、区長の決定を受け、発信者に対し回答するよう指示することができる。
- 3 広聴広報課長は、次条の規定により各所管課長から提出された回答文又は報告書を取りまとめ、区長の決定を受け、発信者に回答を行うものとする。ただし、全ての所管課から、発信者より文書又はメールでの回答は不要である旨の了承を得たとの報告書を受けた場合には、区長への報告を行うものとする。

(複数の所管課に係る場合の所管課の処理)

第9条 所管課長は、前条第2項本文の規定により回答の作成を求められたときは、5日以内(土日祝日等を除く。次項において同じ。)に所管部長の決定を受け、広聴広報課長に報告を行うとともに、回答文を送付するものとする。ただし、電話、面談その他適切な方法で発信者に対し回答を行い、発信者より文書又はメールでの回答は不要である旨の了承を得た場合には、その報告書を広聴広報課長に送付するものとする。

- 2 所管課長は、やむを得ない事情により5日以内に広聴広報課長に回答文又は報告書の送付ができない場合には、速やかに理由を付して送付日の見込みを広聴広報課長に連絡するものとする。

(発信者の個人情報を含む回答)

第10条 第7条第1項及び第8条第3項の回答において、個人情報を含むものは、郵送での回答とする。ただし、発信者が、個人情報を含むものを郵送以

外の方法で受けることを求める場合は、発信者本人であることが確認できた場合に限り、郵送以外の方法で回答できるものとする。

(発信者の個人情報を含まない回答)

第 11 条 第 7 条第 1 項及び第 8 条第 3 項の回答において、個人情報を含まないものは、郵送以外の方法で回答できるものとする。

(公表)

第 12 条 広聴広報課長は、第 7 条第 4 項及び第 9 条第 1 項の規定により手紙に係る所管課の対応の報告を受けたもののうち、次に掲げるものを除き、「広報いたばし」等への掲載により公表することができる。

- (1) 発信者の個人情報に関する内容を含んでいるもの
 - (2) 区的意思決定過程にある内容を含んでいるもの
 - (3) 前 2 号に掲げるもののほか、広聴広報課長が「広報いたばし」等への掲載を適当でないと認めたもの
- 2 前項に規定する公表するもののうち、類似のものについては、取りまとめて公表することができる。

(個人情報の管理)

第 13 条 手紙の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、東京都板橋区個人情報保護法施行条例（令和 4 年板橋区条例第 54 号）及び東京都板橋区個人情報保護法施行条例施行規則（平成 9 年板橋区規則第 19 号）に基づき、個人情報の保護に関し、適正な管理を行わなければならない。

- 2 匿名希望と明記されているものについては、広聴広報課長は広聴広報課以外の所管課に個人情報を提供してはならない。

(委任)

第 14 条 この要綱の施行に関し、必要な事項は、政策経営部長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成 27 年 2 月 19 日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、令和 2 年 3 月 6 日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。