

■上尾市議会への意見・問い合わせ制度運用要領

1. 定義

上尾市議会では積極的に情報の公開を行い、公平性、公正性及び透明性を高めるとともに、議会活動への市民参加の機会を多様に設定し、市民に開かれた議会の実現を目指している。

住民の意見や要望などを把握し、政策立案や政策提言につなげ、市政への反映に努めていくために、上尾市議会への意見・要望、上尾市議会事務局への問い合わせ又は相談、指摘等（以下、「問い合わせ」という。）を受ける仕組みを「上尾市議会への意見・問い合わせ制度」という。

2. 目的

「市政への問い合わせ制度」とは別に、上尾市議会ホームページに「上尾市議会への意見・要望」と「上尾市議会事務局への問い合わせ」のフォームを設置し、問い合わせに対し、市民にわかりやすく、適切に対応するため、運用の詳細を定める。

3. 問い合わせの受付方法

問い合わせは、以下の方法によって受け付ける。

- ① 上尾市議会ホームページに掲載する「上尾市議会への意見・要望」の入力フォーム
- ② 上尾市議会ホームページに掲載する「上尾市議会事務局への問い合わせ」の入力フォーム
- ③ 任意様式による投書（問い合わせに関するもの）

4. 回答の対象、回答の方法

（１）「上尾市議会への意見・要望」は、原則、個別の回答はせず、議長に報告するとともに全議員に共有することとする。ただし、以下に該当するものについては、意見・要望としての取り扱いとせず、全議員への共有はしないこととする。

- ① 誹謗、中傷またはこれに類するもの
- ② 広告・宣伝・営業また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 公序良俗に反するもの・個人のプライバシーを侵害するもの
- ⑤ 趣旨が不明なもの
- ⑥ 同一の差出人によるもので、過去に議員への周知を行ったものと同一または同様の趣旨の繰り返しである投書
- ⑦ 上尾市職員倫理条例に定められているカスタマー・ハラスメントに該当するもの

（２）「上尾市議会事務局への問い合わせ」は、以下に該当するものを除き、原則、回答を行うものとする。回答については、原則、文書又はメールによって回答するものとする。ただし、緊急を要する内容等については電話又は面会、訪問により回答することができる。なお、問い合わせ内容が（１）に該当する場合は、（１）に基づき処理を行うものとする。

- ① 回答先の住所又はメールアドレスが不明な投書
- ② 市外在住者・匿名の投書
- ③ 回答を希望していない投書
- ④ 営利目的の活動（宣伝、売り込み）や個人的な誹謗中傷に類する投書
- ⑤ 市と係争中又は異議申し立て中のものに関する投書
- ⑥ 公文書の閲覧等、情報公開条例に基づき取り扱うべき投書
- ⑦ 同一の差出人によるもので、過去に当該差出人に回答を行ったものと同一又は同様の趣旨の繰り返しである投書
- ⑧ 個人の見解に関する投書（議長、副議長、議員、職員の見解など問うもの）
- ⑨ 合議制の議事機関である議会の見解に関する投書
- ⑩ 上尾市職員倫理条例に定められているカスタマー・ハラスメントに該当するもの

（３）（２）について複数回における文書又はメールでの回答等により議会事務局が理解するに足る十分な説明を行ったにもかかわらず、回答に納得が得られない場合は、これ以上の回答ができない旨を伝達した上で、対応を終了することができる。

５．決裁区分

「上尾市議会事務局への問い合わせ」の回答作成については、原則、次長決裁とする。ただし、回答の内容が困難なものについては局長決裁、極めて困難なものは議長決裁とする。

なお、文書又はメールで回答する場合、記名は、次長決裁のものは次長名、局長決裁のものは局長名及び議長決裁のものは議長名とし、公印は省略できるものとする。

６．回答期限の目安

「上尾市議会事務局への問い合わせ」について、次長決裁で回答するものは５日を目安（土日・祝を除く）に、局長決裁で回答するものは７日を目安（土日・祝を除く）に回答する。また、議長決裁で回答するものは、１４日を目安（土日・祝を除く）に回答するものとする。

ただし、複数項目の回答を求められている場合、回答作成に調査や調整が必要な場合など、回答に時間を要する場合や定例会会期中などは、この限りではない。

７．庶務

- （１）上尾市議会への意見・問い合わせ制度は、議会事務局が所管する。
- （２）この要領に定めるもののほか、上尾市議会への意見・問い合わせ制度の運用に関し必要な事項は、議長が別に定める。

８．施行日

令和７年９月１日から施行する。

９．改正

令和８年６月２５日