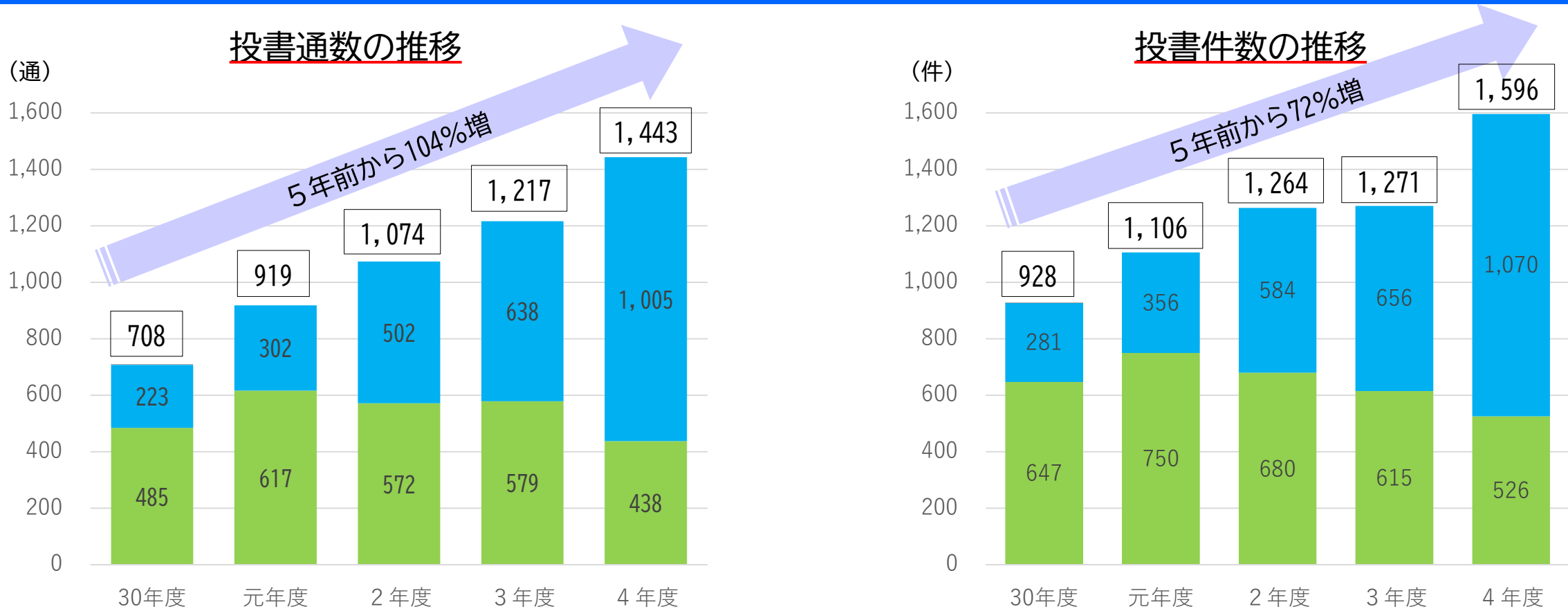


みどりのはがきの対応について

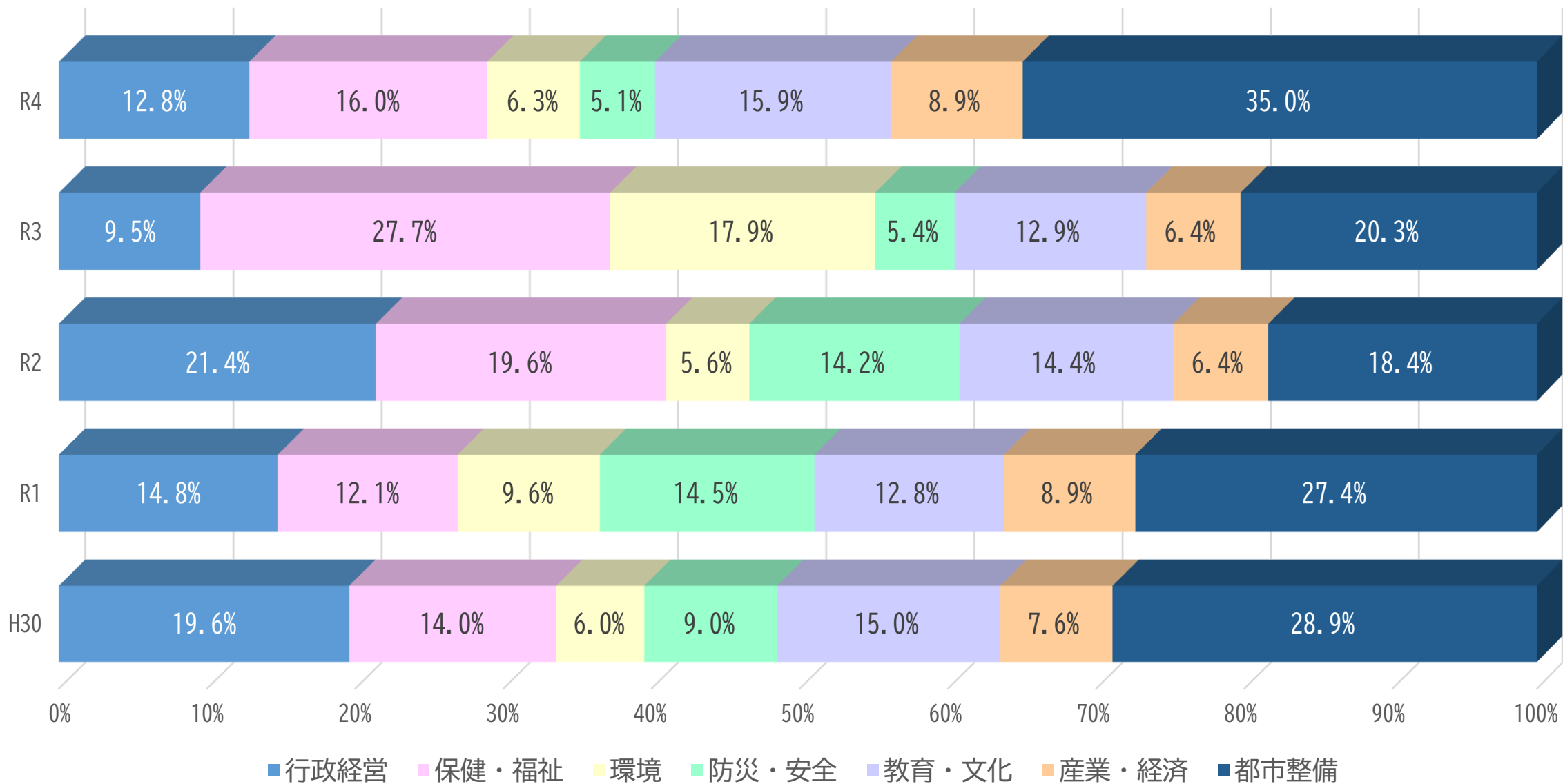
企画政策部広報広聴課

現況

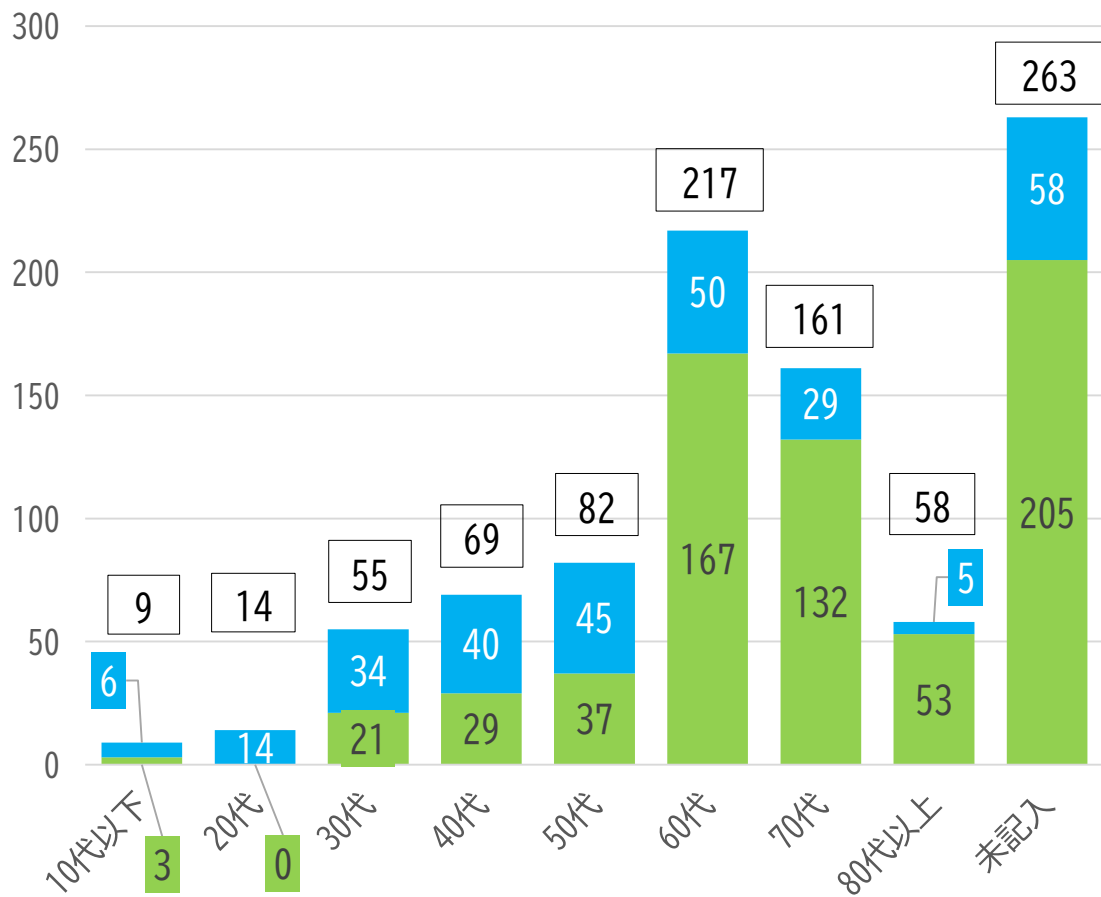


- ・ はがき（紙媒体）による投書は緩やかに減少し、メールによる投書が増加
- ・ 令和4年度と平成30年度（5年前）と比較すると、**通数では104%の増加、件数では72%の増加**

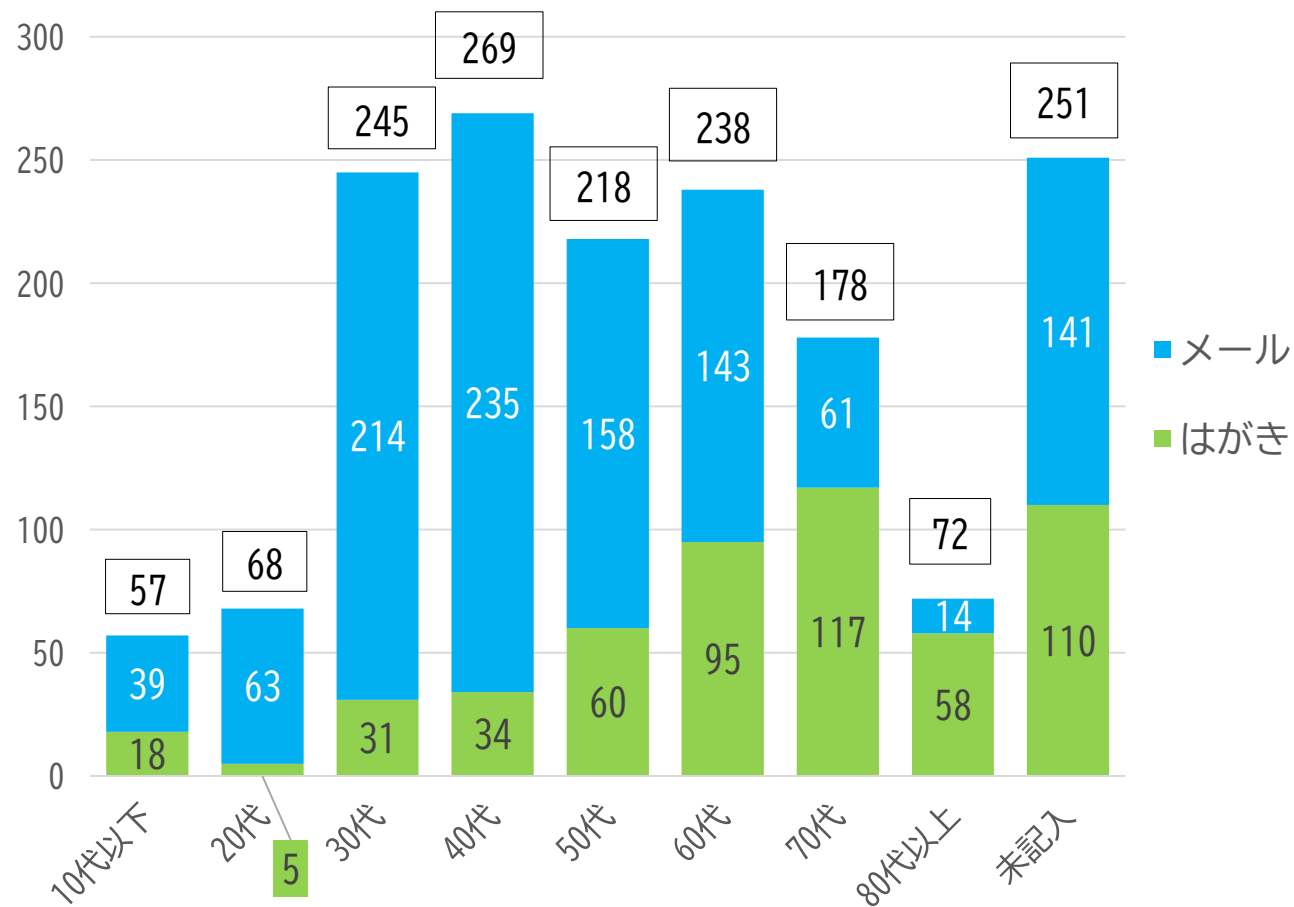
第五次長野市総合計画基本構想の施策分野別 投書の傾向



平成30年度 年代別投書数（件） 【投書総数：928】



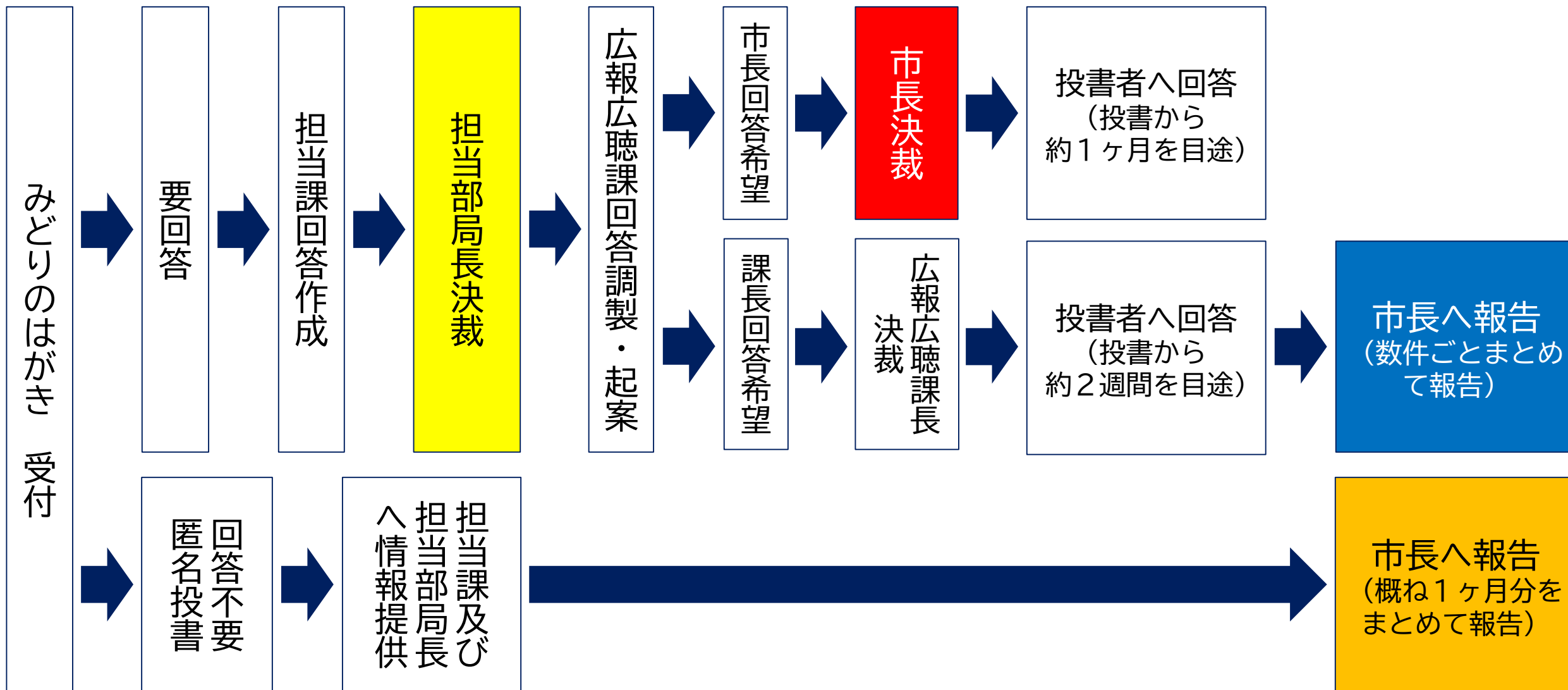
令和4年度 年代別投書数（件） 【投書総数：1,596】



- ・ 30代、40代、50代からの、メールによる投書が急増
- ・ 60代以降も、はがきからメールに置き換わりつつある

⇒ 市長交代のタイミングから、この傾向が顕著に

事務処理の流れ



回答作成に際し、改めて留意いただきたい点

回答の内容や表現について



できる限り、分かりやすい内容・表現になるように心掛けてください。
また、投書者の要望や質問事項について、回答漏れがないようにお願いします。

市長回答の作成について



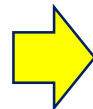
担当者目線での回答や、特に複数の所属にまたがる回答を作成する場合、セクショナリズムに陥った回答が散見されます。
⇒ 市長からの回答であることを意識し、丁寧に回答してください。
また、部局長によるチェックをお願いします。

直接投書者と話す方が効果的であるもの、
または迅速な処理を必要とするもの



担当課の判断で、面談、電話等、適切な方法で回答してください。
⇒ 文書による回答にとらわれることなく、投書者の満足度が上がるような対応をお願いします。

市の所管ではない投書について



投書内容により近い業務を担当する所属に回答を依頼します。
⇒ 庁外の関係機関等と調整のうえ回答してください。もしくは関係機関に伝えた旨を回答してください。

投書者のプライバシー保護について



十分に注意を払ってください。関係機関（市職員を含む）と連絡・調整を行う場合は、個人情報が発見する事項を伏せるなどの配慮をお願いします。

同一の投書者から同じ内容の投書が繰り返され、回答に進展が望めない場合について



最終回答として、以後回答しない対応をすることができます。
⇒ 必要に応じ顧問弁護士への相談を行い、市長レク等により、最終回答文を送付することについて市長の了解を得てください。

その他

差出人がフルネームでないもの、ペンネームや偽名と思われる投書について



投書者が回答を希望していても、回答しないものとして取り扱います。
(令和5年度からの変更)

広報広聴課への回答期限について



課長回答 ⇒ 概ね10日 市長回答 ⇒ 概ね2週間
期限内の回答にご協力をお願いします。