葛西勇人議員の一般質問　市民の声をどう受け止めるか　～広聴体制の改善を～

1. 背景・問題意識（なぜ質問したのか）

- 市民からの苦情・要望・疑問が増えている。
- 市民の声が適切に受け止められているのか不安の声。
- 市民に信頼される市政のため、広聴・広報体制の見直しが必要と考え、質問。



2. 現状の課題（議員の指摘）

1. **問い合わせ対応のガイドラインや内規がない**
   → 担当や部署で対応が異なる。
2. **回答の遅れ**
   → 市民を不安にさせ、信頼を損なう。
3. **文書の質のばらつき**
   → わかりにくい・不十分な回答がある。
4. **記録・公表の不足**
   → 対応履歴が共有されず、同じ問い合わせが繰り返される。
   → 市民に対する説明責任が十分でない。

3. 議員の提案（求めたこと）

1. **窓口の三本化**
   → どこに相談すればよいかを明確に。
2. **対応のガイドライン・内規の制定**
   → 迅速・丁寧・わかりやすい対応を標準化。
3. **問い合わせのデータベース化**
   → 対応履歴を共有し、再発防止や政策立案に活用。
4. **回答期限の明確化**
   → 市民が安心できる目安を設定。
5. **対応状況の公表**
   → 透明性を高め、市民の信頼を確保。

4. あるべき広聴・広報体制のイメージ図（議員が求める姿）

市民（市民の声）



- 意見・要望
- 苦情・相談
- 質問・疑問
- 提案　など

多様な相談窓口（入口の一本化）

- 市公式 問い合わせフォーム
- 電話
- 窓口（市役所）
- 郵送・メール
- SNS など

広聴担当部署（総合窓口）



- 受付・内容の整理
- 担当課への振り分け
- 進捗管理・期限管理
- 市民への回答
- データベースへの登録

担当課での対応



- 事実確認
- 検討・対応
- 回答文の作成（ガイドラインに基づく）

データベース化・分析



- 全庁で対応履歴を共有
- 同様の問い合わせの再発防止
- 傾向分析による政策立案への活用

市民への回答・公表



- おおむね**2週間以内**の回答
- わかりやすく丁寧な文書
- 対応状況の公表（件数・主な内容・対応例）

市民へのフィードバック

5. 質疑応答の主な内容

葛西勇人議員の主な質問・指摘	市の答弁（主な内容）
Q1 現在、問い合わせ対応のガイドラインや内規はあるのか。	A1 現在、ガイドラインや内規は設けていない。
Q2 回答が遅れることや、文書の質にばらつきがあるのはなぜか。	A2 部署ごとに対応しているため、回答に時間を要する場合や、文書の質に差が生じることがある。
Q3 窓口を一本化し、総合的に受ける体制をつくる考えはないか。	A3 窓口の一本化は考えていない。各部署で引き続き対応する。
Q4 問い合わせの記録をデータベース化し、全庁で共有する考えはないか。	A4 データベース化は考えていない。
Q5 市民に対して、対応状況を**公表**すべきではないか。	A5 現時点では公表する考えはない。ただし、問い合わせフォームの改善と、「おおむね2週間以内」の回答期限の設定は進める。

6. 現状と今後の対応（市の姿勢）

実施・検討するもの	実施しないもの
☑ 問い合わせフォームの改善（入力しやすく、分かりやすく）	✕ 窓口の一本化（現行どおり各部署で対応）
☑ 回答期限の設定（おおむね2週間以内）	✕ ガイドライン・内規の制定
	✕ 問い合わせのデータベース化
	✕ 対応状況の公表

7. まとめ（議員の訴え）

→市民の声を真摯に受け止め、迅速・丁寧・わかりやすい対応と、透明性のある広聴体制の構築が、市民に信頼される市政の実現につながる。