

やまなしパートナーズ・レター制度実施要領

1 目的

この要領は、県政に対する意見・提案等（以下「意見等」という。）を受け付け、県民ニーズを把握し、県政に反映させるための制度である「やまなしパートナーズ・レター」の実施について必要な事項を定める。

2 対象

(1) 対象案件は次のとおりとする。

- ア 県ホームページに設置した「やまなしパートナーズ・レター」の送信フォームから、メールにより寄せられた意見等
- イ 県内の各施設に配置した「やまなしパートナーズ・レター」専用用紙を用いて、郵便又はファックスにより寄せられた意見等
- ウ その他、広聴広報監が、「やまなしパートナーズ・レター」として処理することが適当と判断した意見等

(2) 次に掲げるものは、意見等とはみなさないものとする。

- ア 商品、サービス等の売り込みに係るもの
- イ アンケートに類するもの
- ウ 個人、団体等への誹謗・中傷が含まれるもの
- エ 公の秩序又は善良の風俗を害する内容が含まれるもの
- オ 内容が不分明なもの
- カ 同一人物からの同一内容又は同様の趣旨のもの
- キ その他、意見等として取り扱うことが適当でないものとして別に定めるもの

3 処理

(1) 意見等の処理方法は次のとおりとする。

- ア 広聴広報監は、受信した意見等について、受付番号を付与し関係課長へ対応を要請する。
- イ 関係課長は、意見等を受信した日の翌日から起算して県の休日を除く5開庁日以内（以下「期限内」という。）に差出人に回答し、回答後直ちに回答内容を広聴広報監に報告するものとする。
なお、広聴広報グループが意見等の到達を確認した日をもって受信した日とする。
- ウ 意見等の内容により、書面による回答になじまない案件で、具体的な対応が必要な場合も、期限内に対応することとし、対応内容を広聴広報監に報告するものとする。
- エ 関係課長は、期限内に回答又は対応できない場合は、その時点で進捗状況を一旦差出人に連絡し、以後速やかに回答又は対応するものとする。
- オ 回答文の発信者名は、原則課長とし、関係課が複数に及ぶ場合は連名とす

る。

この場合において、回答文の内容が山梨県事務決裁規則（昭和43年山梨県規則第13号）第3条第1項各号に該当するときは、事前に上司の指示を受け、または上司の決裁を受けて処理しなければならないものとする。

カ 関係課が同一部内で複数に及ぶ場合は、部内で調整の上、回答文を作成し、差出人に回答するものとする。

キ 関係課が複数部局に及ぶ場合は、関係課から提出された回答案をもとに、広聴広報グループが回答文を作成し、差出人に回答するものとする。この場合、関係課長は意見等を受信した日の翌日から起算して、県の休日を除く3開庁日以内に広聴広報監に回答案を提出するものとする。

ク 差出人が回答不要とした意見等であっても、広聴広報グループが通知した日から2週間以内に、関係課はその対応内容について、広聴広報監に報告するものとする。

ケ 広聴広報グループは、寄せられた意見等及び回答又は対応内容を1か月毎に知事に報告するものとする。

コ 意見等の処理にあたっては、差出人の不利益にならないよう、事案の秘密保持について留意するとともに、個人情報の取り扱いは「山梨県個人情報保護条例」に基づき適正な管理を行うこととする。

(2) (1) アにかかわらず、感染症対策、災害対策その他の重大な業務が発生している場合であって、受信した意見等が当該業務に係るものであるときは、広聴広報グループが簡易回答文を作成し、差出人に回答することができるものとする。この場合においては、(1) イからクまでは、適用しない。

(3) (1) 及び(2)にかかわらず、次に掲げる場合及びこれらに準ずる場合には回答をしないことができるものとし、アに掲げるものにあつては、当該意見等を所管の行政機関に送付することができるものとする。

ア 国又は市町村の所管に係るもの

イ 事実関係の確認が困難なもの

ウ 大量又は頻繁に寄せられる同一もしくは同様の趣旨のもの

エ 感染症対策、災害対策その他の非常時において優先して実施するべき業務が発生している場合において、緊急に回答を要すると判断されるもの以外のもの

オ 施策への反映が困難な感想、所感、雑感

カ 全国的に送付していると考えられる意見等

4 活用等

(1) 広聴広報グループは、寄せられた意見等及び回答内容を職員ポータルに登載して情報を共有化し、県政運営の参考に資する。

(2) 広聴広報グループは、寄せられた意見等について、次の意見等を除きホームページに意見等及び回答内容（要約する場合がある。）を登載し公表する。

ア 個人情報を伏せても、内容から個人が特定される恐れがある意見等

イ 国、市町村等の県以外に関する意見等

ウ その他掲載すべきではないと判断した意見等

- (3) 寄せられた意見等について、今後検討するなどとした案件については、その後の対応状況についてホームページに登載し公表する。

5 その他

この要領に定めるもののほか、事業の実施に際し必要になる事項については、別に定めるものとする。

附 則

この要領は、令和元年6月10日から施行し、平成19年4月18日施行の「県政クイックアンサー制度実施要領」については廃止する。

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

この要領は、令和2年5月27日から施行する。

この要領は、令和3年4月1日から施行する。

この要領は、令和4年4月1日から施行する。