Ⅳ　参考

※本章の規定類は、令和８年11月時点のものを掲載しています。

○札幌市広報広聴事務取扱規程

昭和39年９月21日訓令第31号

札幌市広報広聴事務取扱規程

題名改正〔昭和46年訓令14号・48年17号〕

札幌市広報主任事務取扱規程（昭和24年訓令第60号）の全部改正（昭和39年９月訓令第31号）

（設置）

第１条　市行政の広報並びに報道等に関する事務及び市民の要望、相談等への対応に関する事務を取り扱うため、各部（病院局の部（経営管理部を除く。）を除き、会計室、行政改革・ＤＸ推進室、東京事務所、オンブズマン事務局、ユニバーサル推進室、公民・広域連携推進室、都心まちづくり推進室、空港活用推進室、新幹線推進室、市税事務所、工事管理室、市民自治推進室、男女共同参画室、監査指導室、子ども発達支援総合センター、保健所、衛生研究所、児童相談所、東部児童相談所、子どもの権利救済事務局、ＧＸ推進室、中央卸売市場、円山動物園、雪対策室、消防学校、消防署、学校連携支援室、中央図書館、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、農業委員会事務局及び議会事務局を含む。以下同じ。）に広報広聴主任を、各局（各区及び教育委員会事務局を含む。以下同じ。）に広報広聴総括主任を置く。

一部改正〔昭和41年訓令48号・44年６号・46年14号・47年３号・25号・48年１号・７号・17号・49年５号・10号・50年８号・51年５号・56年４号・59年８号・15号・61年５号・63年15号・平成２年１号・14号・３年３号・６号・５年19号・６年３号・15号・８年４号・９年４号・７号・10年７号・11年３号・９号・12年４号・13年１号・６号・14年４号・７号・15年４号・８号・16年６号・17年７号・18年７号・19年４号・20年４号・21年２号・22年８号・23年３号・24年２号・26年３号・27年５号・28年５号・７号・31年１号・令和３年５号・４年３号・５年２号・６年４号・７年５号・８年５号〕

（広報広聴主任及び広報広聴総括主任）

第２条　広報広聴主任は、各部の長（会計室、人事委員会事務局、監査事務局及び議会事務局にあつては、次長とする。）をもつてこれに充てる。

２　広報広聴総括主任は、各局の庶務担当の部長（総務局にあつては、広報部長とする。）をもつて充てる。

一部改正〔昭和41年訓令18号・48号・42年26号・44年６号・45年19号・46年14号・47年３号・48年17号・50年８号・52年４号・59年８号・平成元年５号・３年６号・６年３号・７年７号・９年４号・11年３号・９号・13年６号・14年４号・15年８号・17年７号・18年７号・19年４号・21年２号・28年５号〕

（任務）

第３条　広報広聴主任は、職務上関係ある部の動向を常に把握するとともに広報部長との連絡調整を緊密にして、次条から第９条までに定めるところにより当該部の広報広聴事務の積極的な推進に当たるものとする。

２　広報広聴総括主任は、当該局（教育委員会事務局にあつては、中央図書館を含む。以下同じ。）の広報広聴事務を総括し、その調整に当たるものとする。

一部改正〔昭和46年訓令14号・47年３号・48年17号・50年８号・59年８号・平成元年５号・６年３号・７年７号・11年３号・12年４号・14年４号・24年２号〕

（広報資料等の提出）

第４条　広報広聴主任は、次に掲げる事項について、別に定めるところにより広報部長に資料等を提出するものとする。

（１）　行事、会議及び事業の予定

（２）　報道機関に提供する市政情報

（３）　広報課所管の広報媒体を利用して周知する事項

（４）　その他広報部長が必要と認める事項

２　前項の規定による資料等の提出は、総務局長（総務局に市長室長を置くときは、市長室長。以下同じ。）が指定する電子計算機により入力して行うことを原則とする。

全部改正〔平成６年訓令３号〕、一部改正〔平成７年訓令７号・21年２号・24年２号・28年５号〕

（個別的広報活動の調整等）

第５条　広報広聴主任は、当該部における個別的な広報活動（以下「個別的広報活動」という。）を行うときは、その目的、内容、方法等を検討し、積極的に広報活動の改善及び合理化を図り、その経済性及び効率性に配慮するとともに、市民の要望等に的確に対応するよう努めるものとする。

２　広報広聴主任は、広報印刷物により個別的広報活動を行うときは、広報印刷物の内容、形式、配布時期、配布方法等について、あらかじめ広報部長に合議するものとする。この場合において、広報部長は、当該広報印刷物に広報印刷物登録番号を付するものとする。

３　広報広聴主任は、次に掲げる個別的広報活動を行うときは、あらかじめ広報部長に連絡するものとする。

（１）　新聞広告又はテレビジョン放送（有線テレビジョン放送を含む。）若しくはラジオ放送におけるスポット広告による広報活動

（２）　インターネットによる広報活動

（３）　広報用の映像コンテンツの制作

（４）　その他前３号に準ずるもの

４　広報部長は、個別的広報活動に関し、市全体の効率的な広報活動のため、必要な調整を行うものとする。

全部改正〔平成６年訓令３号〕、一部改正〔平成７年訓令７号・14年４号・23年２号〕

（個別的調査広聴活動の調整等）

第６条　広報広聴主任は、市民を対象として、市政、市民生活等に関する意識、実態等の調査（以下「個別的調査広聴活動」という。）を行うときは、経済性及び効率性に配慮して、その目的、内容、方法等を検討するものとする。

２　広報広聴主任は、個別的調査広聴活動を行うときは、その目的、内容、実施時期、対象者等について、あらかじめ広報部長に合議するものとする。

３　広報部長は、個別的調査広聴活動に関し、市全体の効率的な調査広聴活動のため、必要な調整を行うものとする。

４　広報広聴主任は、個別的調査広聴活動が完了したときは、その調査結果を広報部長に報告するものとする。

５　広報部長は、前項の規定による報告に基づき、個別的調査広聴活動の状況について取りまとめ、その資料を各広報広聴主任に送付するものとする。

全部改正〔平成14年訓令４号〕

（声及び要望書への対応）

第７条　広報広聴主任は、市民からの要望、相談等（以下「声」という。）（第９項の規定により送付されたものを含む。以下この項から第３項まで及び第５項において同じ。）又は市長に宛てた要望書（以下「要望書」という。）（第９項の規定により送付されたものを含む。以下この項から第５項までにおいて同じ。）を受けたときは、声にあつては７日以内、要望書にあつては14日以内にその申出人に直接回答するものとし、その対応の状況を記録しておくものとする。ただし、これらの期間内に回答することができないやむを得ない理由があると認められるときは、当該期間を超えて回答することを妨げない。

２　声又は要望書を受けた広報広聴主任は、迅速に事務処理を行い、声又は要望書の内容に適正かつ誠実に対応しなければならない。

３　声又は要望書を受けた広報広聴主任は、次の各号のいずれかに該当する場合は、第１項の規定にかかわらず、その申出人に回答しないことができる。

（１）　回答を要しないことを確認した場合

（２）　回答しないことを前提に受けた場合

（３）　回答先が不明の場合

（４）　声又は要望書の内容が具体的なものでない場合

（５）　同一申出人から、同趣旨の声又は要望書が数次にわたり寄せられ、以後回答しない旨を通告したにもかかわらず、同趣旨の声又は要望書が寄せられた場合

（６）　同一案件について一時的に多数の声又は要望書が寄せられた場合

（７）　その他広報部長が前各号に準ずると認めた場合

４　要望書を受けた広報広聴主任は、当該要望書を市長に供覧するとともに、第１項の規定による回答をするに当たつては、市長の決裁を受けるものとする。

５　声又は要望書の内容が複数の部に関係するときは、関係する部の広報広聴主任（以下「関係広報広聴主任」という。）が協議して、関係広報広聴主任並びに広報部長及び市民部長のうちから、回答を取りまとめる広報広聴主任を定めるものとする。この場合において、広報部長又は市民部長（以下「広報部長等」という。）を回答を取りまとめる広報広聴主任として定めようとするときは、当該広報部長等と協議しなければならない。

６　前項の回答を取りまとめる広報広聴主任は、第１項の規定による回答をしたときは、その内容を他の関係広報広聴主任に通知するものとする。

７　前項の規定による通知を受けた関係広報広聴主任は、第１項の規定にかかわらず、その申出人に回答しないことができる。

８　区の部に置かれる広報広聴主任は、第１項の規定による回答をしたとき（第５項の規定により回答を取りまとめる市民部長が回答をしたときを除く。）、及び第６項の規定による通知を受けたときは、その内容を当該区の市民部長に報告するものとする。ただし、第11項の規定により当該区の市民部長に通知する場合は、この限りでない。

９　広報部長等は、声又は要望書を受けたときは、市政相談対応票（送付用）（様式１）に所要事項を記載の上、速やかに関係広報広聴主任に送付し、回答を依頼するものとする。

10　広報部長等は、第３項各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、回答を依頼しないことができる。この場合においても、広報部長等は、市政相談対応票（送付用）に所要事項を記載の上、速やかに関係広報広聴主任に送付するものとする。

11　第９項の規定による送付を受けた広報広聴主任は、第１項の規定による回答をしたときは、その内容を市政相談対応票（回答用）（様式２）により当該送付をした広報部長等に通知するものとする。

12　第９項の規定による送付を受けた広報広聴主任は、当該送付を受けた声又は要望書について、第１項の期間内に同項の規定による回答をすることができないときは、その理由を当該送付をした広報部長等に通知するとともに、引き続きその対応に当たるものとする。
13　広報部長は、市全体の声及び要望書への対応が適切に行われるよう、必要な調整を行うものとする。
14　市民部長は、当該区全体の声及び要望書への対応が適切に行われるよう、必要な調整を行うものとする。
追加〔平成14年訓令４号〕、一部改正〔平成23年訓令２号・24年２号〕

（新聞投書への対応）
第８条　広報部長は、新聞に掲載された投書で市政に関連すると認めたもの（以下「新聞投書」という。）があるときは、市政相談対応票（送付用）に所要事項を記載の上、関係広報広聴主任に送付するものとする。
２　広報部長は、関係広報広聴主任と協議の上、新聞投書に対して特に回答する必要があると認めたときは、市政相談対応票（送付用）により関係広報広聴主任に回答文の作成を依頼するものとする。
３　前項の規定による依頼を受けた広報広聴主任は、広報部長が指定する日までに、当該新聞投書に対する回答文を市政相談対応票（回答用）により広報部長に送付するものとする。
４　前条第５項、第６項及び第８項の規定は、前項の規定により回答文を送付する場合に準用する。
５　第３項の規定による回答文の送付を受けた広報部長は、その内容を確認した上で、これを当該新聞投書を掲載した報道機関に送付するものとする。
６　第３項の広報広聴主任は、同項の広報部長が指定する日までに回答文の送付をすることができないときは、その理由を広報部長に通知するとともに、引き続きその対応に当たるものとする。
追加〔平成14年訓令４号〕、一部改正〔平成23年訓令２号・24年２号〕

（資料の提出及び提供）
第９条　広報広聴主任は、声及び要望書並びに新聞投書への対応に関して広報部長等から要請があったときは、必要な資料を提出するものとする。
２　広報部長は、広報部長等が受けた声及び要望書並びに新聞投書への対応の状況を取りまとめ、その資料を関係広報広聴主任の利用に供するものとする。
追加〔平成14年訓令４号〕、一部改正〔平成24年訓令２号〕

（広報広聴総括主任会議）
第10条　総務局長は、必要があると認めるときは、広報広聴総括主任会議を招集することができる。
一部改正〔昭和44年訓令６号・46年14号・48年６号・50年８号・平成元年５号・14年４号・21年２号・28年５号〕

（委任）
第11条　この訓令の実施に関して必要な事項は、別に総務局長が定める。
全部改正〔昭和48年訓令６号〕、一部改正〔昭和50年訓令８号・平成元年５号・14年４号・21年２号・28年５号〕

附　則

この訓令は、札幌市事務分掌条例の一部を改正する条例（昭和43年条例第27号）の施行の日から施行する。（昭和43年５月１日）

附　則（昭和41年訓令第18号）～**附　則**（令和７年訓令第５号）

省略

附　則（令和８年訓令第５号）

１　この訓令は、令和８年４月１日から施行する。

２　この訓令の施行の際次の表の左欄に掲げる職にある職員及び部、課又は係に勤務する職員は、別に発令されないときは、それぞれ同表の右欄に掲げる職又は部、課若しくは係に発令されたものとする。

（表　省略）

様式１

市政相談対応票（送付用）

事務連絡
年　月　日

広報広聴主任
長　様

広報部長
区市民部長

下記（声・要望書・新聞投書）が寄せられましたので、　月　日までに、
申出人に回答の上、その内容を（市民の声を聞く課・区広聴係）へ送付願います。

		受付者	
受付番号	**受付年月日** 年　月　日	**方法** 来訪　電話　手紙・文書　その他(　　)	
申出人氏名（団体名）	**申出人住所（事務所の所在地）　TEL** 区		
件名			
申出内容　次頁のとおり			
本件について送付した関係部			

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

様式２

市政相談対応票（回答用）

事務連絡
年　月　日

広報部長
区市民部長　様

広報広聴主任
長

先に依頼のありました下記の（声・要望書・新聞投書）について、別紙のとおり回答いたします。

申出人への回答	未　・　済　　月　　日　　面談　電話　文書・（　　）
担当者氏名	部　　課　　係

件名

受付年月日

申出人氏名
（団体名）

申出人住所
（事務所の所在地）

電話番号

受付者

申出内容

回答内容

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

○札幌市広報広聴主任制度の運用方針

平成６年３月24日　総務局長決裁
最近改正　平成28年４月１日

（任務 規程第３条関係）

第１条　広報広聴総括主任が総括する広報事務のうち、概ね次に掲げる事務を補助するため、広報推進員を置くものとする。

(1) 広報実施計画に関すること。

(2) パブリシティ活用に関すること

(3) その他広報広聴総括主任が必要と認める広報事務

２　広報推進員は、当該局の庶務担当の課長とする。ただし、広報広聴総括主任が必要があると認めるときは、当該庶務担当の課長の他に当該局の課長を指名することができる。

（電子計算機 規程第４条関係）

第２条　「市長室長が指定する電子計算機」とは、広報情報の収集、管理及び提供用に開発された機能（以下「広報システム」という。）を使用して情報を入力し、かつ、蓄積することができる電子計算機をいう。

２　広報広聴主任は、次の各号に掲げるときは、速やかに広報システムを使用して情報を入力するものとする。

(1) 各部において市民に提供すべき情報が発生したとき。

(2) 各部においてすでに入力済の情報について、追加、修正又は削除の必要が生じたとき。

(3)　広報課所管の広報媒体を利用する場合において、広報部長が資料等の提出方法に広報システムの使用を指定したとき。

３　広報広聴主任は、広報システムの使用に関して疑義を生じた場合は、速やかに広報部長と協議するものとする。

（資料等の提出 規程第４条関係）

第３条　広報広聴主任は、次の各号に規定するところにより、広報業務に関する資料等を広報部長に提出するものとする。

(1) 行事、会議及び事業の予定

ア　月間予定　前月20日までに広報システムを使用して入力すること。

イ　週間予定　前週水曜日までに広報システムを使用して入力すること。

(2) 報道機関に提供する市政情報

ア　広報メモ　報道機関に提供を希望する日の正午までに広報システムを使用して入力すること。

イ　その他緊急かつ重要と判断される情報が発生したときは、直ちに広報部長に連絡し、指示を受けること。

(3) 広報課所管の広報媒体を利用しようとする場合

ア　広報さっぽろ

(ｱ) 企画記事　発行月の前々月の20日までに資料等を提出すること

(ｲ)　お知らせ　全市版は年度当初に定める日（原則、発行月の前月の７日）までに広報システムを利用して入力すること。区版は各区広聴係へ事前に連絡し、資料等を提出すること。

イ　テレビ・ラジオ広報番組及びその他広報媒体は、あらかじめ広報部長に連絡し、広報部長の指定するところにより資料等を提出すること。

（個別的調査広聴活動 規程第６条関係）

第４条　広報広聴主任が行う個別的調査広聴活動については、「市民の声」の対応に関する取扱要領に定める。

（声および要望書への対応 規程第７条関係）

第５条　広報広聴主任が行う声および要望書への対応については、「市民の声」の対応に関する取扱要領に定める。

（新聞投書への対応 規程第８条関係）

第６条　広報広聴主任が行う新聞投書への対応については、「市民の声」の対応に関する取扱要領に定める。

（広報広聴総括主任会議 規程第10条関係）

第７条　市長室長は、指定する広報広聴総括主任のみを招集することもできる。出席した総括主任は、局内の広報広聴主任に会議の状況等について連絡するものとする。

２　市長室長は、必要があると認めるときは、第１条第２項に規定する広報推進員の会議を開くことができる。

（区との連絡調整会議 規程第10条関係）

第８条　市長室長は、各区との連絡を蜜にし、事務を円滑に行うため、必要があると認めるときは、広報部長及び各区広報広聴総括主任の連絡調整会議を開くことができる。

附　則（平成14年３月14日）

この方針は、平成14年４月１日から施行する。

附　則（平成21年３月31日）

この方針は、平成21年４月１日から施行する。

附　則（平成23年３月31日）

この方針は、平成23年４月１日から施行する。

附　則（平成24年３月31日）

この方針は、平成24年４月１日から施行する。

附　則（平成28年３月31日）

この方針は、平成28年４月１日から施行する。

「市民の声」の対応に関する取扱要領

平成23年３月29日　市長政策室長決裁
最近改正　令和４年３月28日

（目的）

第１条　この要領は、「札幌市広報広聴主任制度」の円滑な運用のため、札幌市に寄せられる「市民の声」の対応に関し、基本的な事項を定める。

（定義）

第２条　この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 声（札幌市広報広聴事務取扱規程（昭和39年訓令第31号。以下「規程」という。）第７条関連）　郵送、電子メール、ファクシミリ、電話、面談、集会等の場における発言その他の方法により寄せられた市政に対する要望、提言、苦情等であって、第5号で規定する要望書以外のものをいう。

(2) 文書による声　声のうち郵送、電子メール、ファクシミリその他の方法により提出又は送信された文書をいう。

(3) 市長宛の手紙　文書による声のうち市長宛てのものをいう。この場合、市長宛てのものとは、封筒又は書面の宛名のいずれかに市長の個人名又は役職名が記載されているもの、あるいは、文中において市長の個人名又は役職名が記載されているなど、市長に宛てたと認められる内容のものをいう。

(4) 市長宛のメール　市長宛の手紙のうち札幌市のホームページに開設する投稿フォーム（市長宛のメール）から送信されたものをいう。

(5) 要望書(規程第７条関連)　名称のいかんを問わず団体から提出された書面で、以下の要件を満たすものをいう。

①　市政に対する要望であること

②　書面に市長宛てまたは区長宛ての要望であることが明記されていること

③　団体の名称、代表者の役職及び氏名の記載があること

④　その内容が団体構成員全体の利害にかかわるものであり、かつ、全員の意思が反映されていると認められるものであること

(6) 新聞投書（規程第８条関連）　新聞に掲載された投書で、広報部長が市政に関連すると認めたものをいう。

(7) 広報部長等　広報部長又は市民部長をいう。

(8) 声の集約システム（以下「集約システム」という。）　広報部長等が声又は要望書あるいは新聞投書の内容及び対応の状況等を記録し管理するシステムをいう。

（責務）

第３条　声又は要望書を受けた広報広聴主任は、寄せられた声又は要望書の内容を的確に把握し、迅速に事務処理を行い、適正かつ誠実に対応しなければならない。

２　前項において、広報広聴主任は、経済性、効率性及び公平性に配慮したうえで、速やかに必要な対応を検証し、事務事業の執行に当たっては、その内容を考慮し、今後の改善等に活用するものとする。

３　広報部長は、市全体の声又は要望書への対応が適切に行われるよう、必要な調整を行う。

4　市民部長は、当該区全体の声又は要望書への対応が適切に行われるよう、必要な調整を行う。

（広報部長等が行う声又は要望書への対応）

第４条　広報部長等は、声又は要望書を受けたときは、申出内容を集約システムに入力し、市政相談対応票（送付用）（様式１）により、関係する部の広報広聴主任（以下「関係広報広聴主任」という。）に送付するものとする。

2　広報部長等は、声又は要望書を受けたときは、当該声又は要望書を受けた日の翌日から起算して、声にあっては７日以内、要望書にあっては14日以内の適切な回答期限を指定し、回答を依頼するものとする。

3　前項の規定にかかわらず、広報部長等は、次の各号のいずれかに該当する場合は、声にあっては７日、要望書にあっては14日を超えた日を回答期限に指定することができる。この場合、広報部長等は、その旨を申出人に通知するものとする。

(1) 申出内容が広範多岐にわたり、回答の調整等に相当な時間を要すると判断した場合

(2) 回答をするに当たり調査等が必要なため、相当な期間を要すると判断した場合

(3) 大量の質問に対し同時に回答する必要がある等、関係広報広聴主任の担当業務に一時的に支障を及ぼすと判断した場合

(4) 同一案件がオンブズマンに申立てられており、オンブズマンの調査結果を待って回答する場合

(5) 同一案件が議会に陳情されており、議会の結論を待って回答する場合

(6) その他、回答期限を延ばす合理的な理由があり、前各号に準ずると認めた場合

4　広報部長等は、次の各号のいずれかに該当する場合は、第２項の規定にかかわらず、回答を依頼しないことができる。

(1) 回答を要しないことを確認した場合

(2) 回答しないことを前提に受けた場合

(3) 回答先が不明の場合

(4) 声又は要望書の内容が具体的なものでない場合

(5) 同一申出人から、同趣旨の声又は要望書が数次にわたり寄せられ、以後回答しない旨を通告したにもかかわらず、同趣旨の声又は要望書が寄せられた場合

(6) 同一案件について一時的に多数の声又は要望書が寄せられた場合

(7) その他広報部長が前各号に準ずると認めた場合

5　広報部長等は、前項に基づき回答を依頼しない場合であっても、適切な期限を指定し、見解の提出を依頼できるものとする。

6　前項において、適切な期限については、第２項及び第３項を準用することとする。

7　広報部長等は、要望書を受けたときは、第１項の対応を行うほか、市長宛ての要望書にあっては市長に、区長宛ての要望書にあっては区長に供覧するものとする。

8　広報部長等は、市長宛の手紙（市長宛のメールを除く）を受けたときは、第１項の対応を行うほか、当該市長宛の手紙を市長に供覧するものとする。また、広報部長等は、次条第４項又は第７項の規定により関係広報広聴主任から通知を受けたときは、回答又は見解内容を市長に報告するものとする。

9　広報部長は、市長宛のメールを受けたときは、速やかに市長に転送したうえで、第１項の対応を行うほか、当該市長宛のメールを市長に供覧するものとする。また、広報部長は、次条第４項又は第７項の規定により関係広報広聴主任から通知を受けたときは、回答又は見解内容を市長に報告するものとする。

10　広報部長等は、声又は要望書の内容が複数の部に関係するときは、必要に応じて、回答の取りまとめ等について調整することができる。
11　広報部長等は、文書による声又は要望書を受けたときは、申出人に文書を受けた旨を通知するものとする。ただし、文書が手交された場合や、申出人に対し速やかに回答又は対応する場合等、通知をしない合理的な理由がある場合は、この限りではない。
12　広報部長等は、集会等の場において寄せられた声について、第２項の規定により回答を依頼するときは、回答期限の起算日を当該声の申出内容を集約システムに入力した日の翌日とする。

（広報広聴主任が行う声又は要望書への対応）
第５条　関係広報広聴主任は、広報部長等から前条第１項の規定により市政相談対応票（送付用）（様式１）が送付されたときは、第３条第２項の対応を行うとともに、前条第２項の規定による回答を依頼されたときは、適切な回答手段を決定し、指定された回答期限までに申出人に直接回答するものとする。
2　前項の規定にかかわらず、回答を依頼された広報広聴主任は、前条第３項各号のいずれかに該当する場合は、指定された回答期限を延長することができる。
3　前項の規定により回答期限を延長した広報広聴主任は、その理由と回答予定日を申出人及び回答を依頼した広報部長等に通知するとともに、引き続きその対応に当たるものとする。
4　第１項の規定により申出人に回答した広報広聴主任は、回答内容を集約システムに入力し、市政相談対応票（回答用）（様式２）により、回答を依頼した広報部長等に通知するものとする。
5　第１項の規定にかかわらず、前条第２項の規定による回答を依頼された広報広聴主任は、前条第４項各号のいずれかに該当する場合は、回答しないことができる。この場合において広報広聴主任は、回答をしない理由を集約システムに入力し、市政相談対応票（回答用）（様式２）により、回答を依頼した広報部長等に通知するものとする。
6　声又は要望書の内容が複数の部に関係するときは、第１項の規定による回答に当たっては、関係広報広聴主任が協議して、関係広報広聴主任及び前条第２項の規定により回答を依頼した広報部長等のうちから、回答を取りまとめる広報広聴主任を定めるものとする。この場合において、広報部長等を回答を取りまとめる広報広聴主任として定めようとするときは、当該広報部長等と協議しなければならない。
7　関係広報広聴主任は、広報部長等から前条第５項の規定による見解を依頼されたときは、指定された期限までに、見解内容を集約システムに入力し、市政相談対応票（回答用）（様式２）により、見解を依頼した広報部長等に通知するものとする。ただし、これらの期間内に見解を提出することができないやむを得ない理由があると認められるときは、当該期間を超えて提出することを妨げない。
8　関係広報広聴主任は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、広報部長等に対し、見解を提出しないことができる。なお、広報部長等への通知は第５項後段を準用する。
(1) 声又は要望書の内容が具体的なものでない場合
(2) 同一申出人から、同趣旨の声又は要望書が数次にわたり寄せられ、以後回答しない旨を通告したにもかかわらず、同趣旨の声又は要望書が寄せられた場合
(3) 同一案件について一時的に多数の声又は要望書が寄せられた場合
(4) その他広報部長が前各号に準ずると認めた場合
9　広報広聴主任は、市民から直接、文書による声又は要望書を受けたときは、申出人に文書を

受けた旨を通知するものとする。ただし、文書が手交された場合や、申出人に対し速やかに回答又は対応する場合等、通知をしない合理的な理由がある場合は、この限りではない。

10　前項の場合において、広報広聴主任は、第３条第２項の対応を行うとともに、適切な回答手段を決定し、申出人に直接回答し、その対応の状況を記録するものとする。

11　前項の場合において、申出人への回答期限及び申出人への通知については、前条第２項及び第３項を準用することとする。

12　広報広聴主任が市民から直接受けた声又は要望書の内容が複数の部に関係するときは、第10項の規定による回答に当たっては、関係広報広聴主任が協議して、関係広報広聴主任のうちから、回答を取りまとめる広報広聴主任を定めるものとする。

13　広報広聴主任が市民から直接受けた声又は要望書が、前条第４項各号のいずれかに該当する場合は、第10項の規定にかかわらず、その申出人に回答しないことができる。この場合においても、その対応の状況を記録するものとする。

14　広報広聴主任は、市民から直接、要望書を受けたときは、市長宛ての要望書にあっては市長に供覧するとともに、その写しを広報部長に送付するものとし、区長宛ての要望書にあっては区長に供覧するものとする。また、第10項の規定により回答するに当たっては、市長宛ての要望書にあっては市長の決裁を受け、その写しを広報部長に送付するものとし、区長宛ての要望書にあっては区長の決裁を受けるものとする。

15　広報広聴主任は、市民から直接、市長宛の手紙を受けたときは、当該市長宛の手紙を「市長供覧」（様式３）により市長に供覧するとともに、第10項の規定により回答したときは、回答内容を「市長供覧（結果報告）」（様式４）により市長に報告するものとする。

16　広報広聴主任は、市民から直接受けた声又は要望書の申出内容が所管事項でないときは、速やかに担当部を特定し、当該担当部の広報広聴主任（以下「担当広報広聴主任」という。）に送付するとともに、その旨を申出人に通知するものとする。この場合、第９項から前項までの対応は、担当広報広聴主任が行うものとする。また、第14項の送付及び報告についても、担当広報広聴主任が行うものとする。

17　第１項又は第10項の規定により回答する広報広聴主任は、声が市政執行に関わる重要な判断を要する場合又は同一局内２部以上にわたる事項に関する場合は、局長の決裁を受けなければならない。

18　第６項又は第12項の規定により回答を取りまとめる広報広聴主任は、第１項又は第10項の規定による回答内容を他の関係広報広聴主任に通知するものとする。

19　前項の規定による通知を受けた関係広報広聴主任は、第１項及び第10項の規定にかかわらず、その申出人に回答しないことができる。

20　区の部に置かれる広報広聴主任は、第１項又は第10項の規定による回答をしたとき、及び第18項の規定による通知を受けたとき、及び第７項の規定による見解を提出したときは、その内容を当該区の市民部長に通知するものとする。ただし、第４項又は第７項の規定により当該区の市民部長に通知する場合は、この限りではない。

21　第１項又は第10項の規定により回答する広報広聴主任は、次の各号に留意するものとする。

(1)　直ちに対応したものにあっては、対応内容等を具体的に記載する。

(2)　近い将来対応できるものにあっては、時期・方法等を具体的に記載する。

(3)　将来速やかに実現に努力すべきものにあっては、その実現までの対策・措置等を具体的に記載する。

(4)　到底実現できそうもないもの及び市民の誤解に基づくものにあっては、その理由・経過等を具体的に記載する。

(5)　本市の事務と直接関係なく他の機関に対する協力を依頼されたものにあっては、その協力

方法等について具体的に記載する。

（声の公開）

第６条　前条第１項又は第７項に基づき作成する回答又は見解は、内容を要約して公開することができる。ただし、非公開基準(別記)に該当する場合は、公開しないことができる。

２　前項において、広報部長等は、非公開基準(別記)に則って判断を行い、非公開基準(別記)に合致しないと認められるときは、広報広聴主任に対し、回答又は見解作成期限と同日を提出期限として、公開用の声及びこれに対する回答又は見解を依頼するものとする。

３　広報広聴主任は、広報部長等から依頼されたときは、前項の判断の適否を検討し、疑義のない場合は、声及びこれに対する回答又は見解の要旨を公開データ(様式５)により、指定された期日までに広報部長に提出するものとする。

４　広報広聴主任は、広報部長等の判断を変更する場合は、公開データ(様式５)により、広報部長等に通知するものとする。

５　第１項において、広報広聴主任は、個人(法人、団体等を含む)が特定されないように配慮するとともに、不特定多数の市民にも理解しやすい表現を用いて要旨を作成するものとする。

６　公開期限は概ね３年とする。

ただし、市民にとって有用な内容については、継続掲載を妨げないものとする。

（市政相談対応票（送付用）（様式１）の省略）

第７条　広報部長等は、寄せられた声が次の各号のいずれかに該当する場合は、第４条第１項による市政相談対応票（送付用）（様式１）の送付を省略することができる。この場合においても、広報部長等は、申出内容及び対応結果を集約システムに入力し、市政相談対応票（即時対応用・記録用）（様式６）により、記録するものとする。

(1) 速やかな対応を求められており、かつ、即時の問題解決が可能な場合

(2) 口頭による依頼が適切と認められる場合

(3) 事案の記録にとどめておくことが適切と認められる場合

（新聞投書への対応）

第８条　広報部長は、新聞投書があるときは、投書内容を集約システムに入力し、市政相談対応票（送付用）(様式１)により、関係広報広聴主任に送付するものとする。

２　関係広報広聴主任は、投書内容を的確に把握し、迅速に事務処理を行い、適正かつ誠実に対応しなければならない。

３　前項の場合において、広報広聴主任は、経済性、効率性及び公平性に配慮したうえで、速やかに必要な対応を検証し、事務事業の執行に当たっては、その内容を考慮し、今後の改善等に活用するものとする。

４　広報部長は、新聞投書に対して特に回答する必要があると認めたとき又は見解を求めるときは、市政相談対応票（送付用）（様式１）により、適切な期日を指定して、関係広報広聴主任に回答又は見解を依頼するものとする。

５　前項の規定により依頼を受けた広報広聴主任は、広報部長が指定する日までに、当該新聞投書に対する回答又は見解を市政相談対応票（回答用）（様式２）により広報部長に送付するものとする。

６　第５条第６項、第17項から第20項までの規定は、前項の規定により回答を送付する場合に準用する。

７　第５項の規定において広報広聴主任は、広報部長が指定する日までに当該回答の送付をする

ことができないときは、その理由を広報部長に通知するとともに、引き続きその対応に当たるものとする。

8　第５項の規定により回答の送付を受けた広報部長は、その内容を確認した上で、これを当該新聞投書を掲載した報道機関に送付するものとする。

9　広報部長は第４項の規定により、回答又は見解を求めるときは、第６条第１項及び第２項を準用し、併せて公開用の回答又は見解の提出を依頼するものとする。

10　前項の規定により、依頼を受けた広報広聴主任は、第６条第３項及び第４項を準用し、公開データ(様式５)を作成し、指定された期日までに広報部長に提出するものとする。

11　第６条第５項及び第６項の規定は、前項の規定により公開データ(様式５)を作成する場合に準用する。

（資料の提出及び提供）

第９条　広報広聴主任は、声若しくは要望書又は新聞投書への対応に関して広報部長等から要請があったときは、必要な資料を提出するものとする。

2　広報部長は、広報部長等が受けた声若しくは要望書又は新聞投書への対応の状況を取りまとめ、その資料を関係広報広聴主任の利用に供するものとする。

（個別的調査広聴活動の調整等）

第10条　広報広聴主任は、市民を対象として、市政、市民生活等に関する意識、実態等の調査(以下「個別的調査広聴活動」という。)を行うときは、経済性及び効率性に配慮して、その目的、内容、方法等を検討するものとする。

2　広報広聴主任は、次の各号のいずれかに該当する個別的調査広聴活動を行うときは、その目的、内容、実施時期、対象者等について、当該個別的調査広聴活動を行う日の２か月前までに広報部長に合議するものとする。ただし、広報部長と協議の上、広報部長がやむを得ない事情があると認めたときは、当該期限後に合議を行うことができる。

(1) 市民個人や世帯を対象とした意識調査等

(2) 施設利用者に対しての意識調査

(3) その他団体としての回答を求める意識調査を除く全ての意識調査

3　前項の合議をするに当たっては意識調査の事前協議書（様式７）を使用するものとする。

4　広報部長は、個別的調査広聴活動に関し、市全体の効率的な調査広聴活動のため、必要な調整を行うものとする。

5　広報広聴主任は、個別的調査広聴活動が完了したときは、その調査結果を広報部長に報告するものとする。

6　広報部長は、前項の規定による報告に基づき、個別的調査広聴活動の状況について取りまとめ、その資料を各広報広聴主任に送付するものとする。

附　則

この要領は、平成23年４月１日から施行する。

（省略）

附　則（令和４年３月28日改正）

この要領は、令和４年４月１日から施行する。

別記

非公開基準

1 個人が特定または類推されるおそれがあるもの。ただし、申出内容または回答中の個人情報を削除する等の修正を加えることにより、個人情報の保護が図られ、かつ申出の趣旨が大きく変わらないときは、この限りでない。
2 市政に直接的な関わりがないもの
3 事実と確認できないもの
4 趣旨が不明確なもの
5 特定の個人または団体への誹謗中傷、または誹謗中傷を助長するおそれのあるもの
6 公序良俗に反するもの
7 営利を目的とするもの
8 個別の要望に対し、即日回答または対応したもの
9 申出の趣旨が個別の事情によるものであり、不特定多数の市民に波及しないもの
10 申出人と本市が争訟中のもの
11 同様の案件に関わる声が複数寄せられており、既に公開済みのもの
12 申出内容またはその回答が、担当部のホームページ等で公開されている内容と同様の趣旨のもの
13 公開する時宜を逸したもの
14 同一申出人と継続してやり取りしている案件で、過去の申出内容を付記しなければ趣旨が伝わらないもの、または完結するまでは公開することが適当でないもの。ただし、完結した場合は、公開を保留していた申出内容を公開データに追記する等の方法により、公開しなくてはならない。
15 その他、広報部長等が公開することについて適当でないと判断したもの

様式１

市政相談対応票（送付用）

事　務　連　絡
年　月　日

広報広聴主任
長　様

広報部長
区市民部長

下記「市民の声」が寄せられましたので、　　月　　日を期限として、
申出人に回答の上、その内容を市民の声を聞く課へ送付願います。
併せて、今後の事務事業改善等に活用し、必要に応じた対応等を
ご検討ください。

		受付者	
受付番号	**受付年月日** 年　月　日	**方法**	
申出人氏名（団体名）	**申出人住所**		**TEL**
件名			
申出内容　次頁のとおり			
一次判断			
本件について送付した関係部			

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

様式２

市政相談対応票（回答用）

事　務　連　絡
年　月　日

広報部長
区市民部長　様

広報広聴主任
長

先に依頼のありました下記の「市民の声」について、別紙のとおり回答いたします。

申出人への回答	未・済　　月　日　面談　電話　文書・（　）
担当者氏名	部　　課　　係

件名

受付年月日

一次判断　　**二次判断**

二次判断非公開理由

申出人氏名

申出人住所

電話番号

受付者

申出内容

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

様式３

議案　　重要　　至急　　秘

<table>
<tr><td rowspan="2">市長</td><td colspan="5">について</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">年　月　日起案
年　月　日決裁</td><td colspan="4">TEL　　－</td></tr>
<tr><td colspan="2">市　長</td><td>副市長</td><td>副市長</td><td>副市長</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主管</td><td>局　長</td><td>部　長</td><td>課　長</td><td>係　長</td><td>係</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

下記のとおり、市長に寄せられました「市民の声」について供覧いたします。

記

１　提出者（団体）名

２　受理日

３　内容

４　提出書類
　　別添のとおり

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

様式４

議案　　重要　　至急　　秘

<table>
<tr><td rowspan="2">市長</td><td colspan="5">について</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">年　月　日起案
年　月　日決裁</td><td colspan="4">TEL　－</td></tr>
<tr><td>市　長</td><td>副市長</td><td>副市長</td><td>副市長</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主管</td><td>局　長</td><td>部　長</td><td>課　長</td><td>係　長</td><td colspan="2">係</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

年　月　日付で市長に寄せられました「市民の声」について、別紙のとおり回答しましたので報告いたします。

記

１　提出者（団体）名

２　受理日

３　内容

４　回答
別添のとおり

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

様式５

公開データ

受付番号			件名				
公開の是非	公開可		公開不可	非公開基準番号		理由	
市民からの声							
回答又は見解							
担当部局				担当者名			
その他							

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

様式６

市政相談対応票（即時対応用・記録用）

年　月　日

	部長	課長	係長	係
部				

供覧

	受付者	

受付番号	受付年月日 年　月　日	方法	担当部・担当者　　TEL
申出人氏名		申出人住所　　TEL	
件　　名			

申出内容

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

様式７

年　月　日

意識調査の事前協議書

担当部局 担当者	）　部　課　係 担当者名　電話
調査名	
調査の背景・目的	
調査票案	別添のとおり
主な調査項目	
前回調査	□ あり（別添のとおり）　□ なし
調査法	□ 郵送法　□ 留置法　□ 電話　□ ヒアリング（ □ 個別 ・ □ 集団 ） □ 応募　□ インターネット （ □ オープン ・ □ クローズ ） □ その他（　）
対象者	要件（　） 人数（　人 ）
対象選定	□ 市民アンケートシステムによる抽出 □ 上記以外のシステムによる抽出 □ その他の方法　（　）
外部委託	□ 業務委託により実施　□ 業務委託なし
調査希望スケジュール 調査期間　年　月　日 開始（　日間） 結果公開　□ 公開（　月）　□ 非公開 公開手法　□ 報告書配布　□ ホームページ掲載　□ 報道機関投げ込み □ 資料に根拠として掲載　□ その他（　） 事業反映　年　月から実施	

備考　この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

「市民の声」の対応について（要領第４条第４項解釈）

（令和６年７月１日市長室長決裁）

「「市民の声」の対応に関する取扱要領」（平成23年３月29日市長政策室長決裁。以下「要領」という。）第４条第４項における、回答対応をしないことができる（広報部長等が回答を依頼しないことができる）項目について、すでに定める第１号～第６号に加えて、第７号に係る項目の解釈を下表のとおり例示する。

根拠	回答対応をしないことができる項目
要領第４条第４項第１号～第６号	(1) 回答を要しないことを確認した場合 (2) 回答しないことを前提に受けた場合 (3) 回答先が不明の場合 (4) 声又は要望書の内容が具体的なものでない場合 (5) 同一申出人から、同趣旨の声又は要望書が数次にわたり寄せられ、以後回答しない旨を通告したにもかかわらず、同趣旨の声又は要望書が寄せられた場合 (6) 同一案件について一時的に多数の声又は要望書が寄せられた場合
要領第４条第４項第７号	以下例示する。 ○ 差別的内容を含むもの ○ 個人又は団体等に対する誹謗中傷を含むもの ○ 公序良俗に反するもの ○ 内容が意味不明なもの ○ 営利を目的とするもの ○ 国際情勢や社会情勢など、札幌市に直接関わりのないもの ○ 札幌市職員（会計年度任用職員を含む。）からの投稿で、他の制度を利用することが適当なもの（ただし、職員の私人における権利義務に関するものはこの限りではない。）

【参考】「市民の声」の対応に関する取扱要領（抜粋）

平成23年３月29日　市長政策室長決裁

最近改正　令和４年３月28日

（広報部長等が行う声又は要望書への対応）

第４条　広報部長等は、声又は要望書を受けたときは、申出内容を集約システムに入力し、市政相談対応票（送付用）（様式１）により、関係する部の広報広聴主任（以下「関係広報広聴主任」という。）に送付するものとする。

２　広報部長等は、声又は要望書を受けたときは、当該声又は要望書を受けた日の翌日から起算して、声にあっては７日以内、要望書にあっては１４日以内の適切な回答期限を指定し、回答を依頼するものとする。

３　前項の規定にかかわらず、広報部長等は、次の各号のいずれかに該当する場合は、声にあっては７日、要望書にあっては１４日を超えた日を回答期限に指定することができる。この場合、広報部長等は、その旨を申出人に通知するものとする。

(1) 申出内容が広範多岐にわたり、回答の調整等に相当な時間を要すると判断した場合

(2) 回答をするに当たり調査等が必要なため、相当な期間を要すると判断した場合

(3) 大量の質問に対し同時に回答する必要がある等、関係広報広聴主任の担当業務に一時的に支障を及ぼすと判断した場合

(4) 同一案件がオンブズマンに申立てられており、オンブズマンの調査結果を待って回答する場合

(5) 同一案件が議会に陳情されており、議会の結論を待って回答する場合

(6) その他、回答期限を延ばす合理的な理由があり、前各号に準ずると認めた場合

４　広報部長等は、次の各号のいずれかに該当する場合は、第２項の規定にかかわらず、回答を依頼しないことができる。

(1) 回答を要しないことを確認した場合

(2) 回答しないことを前提に受けた場合

(3) 回答先が不明の場合

(4) 声又は要望書の内容が具体的なものでない場合

(5) 同一申出人から、同趣旨の声又は要望書が数次にわたり寄せられ、以後回答しない旨を通告したにもかかわらず、同趣旨の声又は要望書が寄せられた場合

(6) 同一案件について一時的に多数の声又は要望書が寄せられた場合

(7) その他広報部長が前各号に準ずると認めた場合

○札幌市コールセンター事務取扱要綱

平成14年10月29日
市長決裁
最近改正　平成28年３月31日

（趣旨）

第１条　この要綱は、札幌市コールセンター（以下「コールセンター」という。）に関する事務について必要な事項を定め、その事務を迅速かつ的確に処理することを目的とする。

（定義）

第２条　この要綱における用語の定義は、次のとおりとする。

(1) 顧客　市民、企業、その他の団体及び観光客

(2) コールセンター　対面以外の顧客対応を集中的に処理することを目的とした事業及び施設の総称

(3) Ｑ＆Ａ　顧客から頻繁に寄せられる問い合わせとそれに対する回答

（責務）

第３条　コールセンターの運営に関する責務は、次のとおりとする。

(1) コールセンター管理者（市長室長を以て充てる。）　コールセンターの管理運営に関する総括責任

(2) Ｑ＆Ａ管理者（広報部長を以て充てる。）　Ｑ＆Ａの作成、更新及び品質管理に関する総括責任

(3) 各部長　当該部が所管する事務にかかる、コールセンターを通じて把握した顧客ニーズに基づく業務改善

(4) 各課長　当該課が所管する事務にかかる、Ｑ＆Ａの作成及び更新に関する決裁並びにコールセンターを通じて依頼を受けた顧客対応の適正管理

(5) 各係長　当該係が所掌する事務にかかる、Ｑ＆Ａの作成、更新及び品質管理

(6) 各担当者　当該担当者が所掌する事務にかかる、Ｑ＆Ａの作成、更新及びコールセンターを通じて依頼を受けた問合せへの対応

（所管）

第４条　コールセンターの所管部は総務局広報部とする。

（設置場所）

第５条　コールセンターの設置場所は札幌市内において所管部が定めた場所とする。

（顧客対応情報システムの管理）

第６条　顧客対応情報システムの管理は、所管部がこれを行い、所管部及び所管部が指定した部並びにコールセンターのみシステムを利用することができる。

（運営）

第７条　コールセンターの開設、運営、中断及び閉鎖については、コールセンター管理者がこれを定める。

２　コールセンターの運営日時は次のとおりとする。ただし、コールセンター管理者は必要に応じて運営日時を変更することができる。

年間３６５日　午前８時から午後９時まで

（業務範囲）

第８条　コールセンターにおける業務範囲は次の各号に掲げるものとする。

(1) 顧客からの問い合わせ対応

(2) 顧客への電話等による発信業務
(3) その他の受付サービス

(問い合わせ対応)

第9条 コールセンターにおいて受けた問い合わせに対する回答は、Q&Aにより回答可能な範囲で、原則としてコールセンターがこれを行う。

2 コールセンターで回答できないものについては、当該問い合わせ内容に関する事務を所管する部局に顧客対応依頼をしなければならない。

3 問い合わせ対応方法は電話、ファックス、電子メール及びホームページ等によることとする。

(回答範囲)

第10条 コールセンターにおける問い合わせの回答範囲は次の各号に掲げるものとする。
(1) 市民便利帳に掲載されている内容
(2) 広報さっぽろに掲載されている内容
(3) 本市ホームページに掲載されている内容
(4) その他Q&A管理者が指定する内容

(Q&Aの作成、更新及び提出)

第11条 Q&A管理者は、各課長にQ&Aの作成を依頼し、これを提出させることができる。

2 各課長は、顧客の視点から必要と思われる施策、組織、施設及び行事に関する情報並びに災害時など急を要する場合に必要な情報について、随時、コールセンターで回答可能と判断する範囲内において、各担当者にQ&Aを作成または更新させ、これを所管部に提出しなければならない。

3 各担当者は、提出されているQ&Aの内容に変更の必要がある場合は、すみやかに更新を行わなければならない。

4 コールセンターの職員は必要に応じて各局区に対して、Q&A作成の要否を確認することができる。

(登録)

第12条 Q&A管理者は、Q&Aの提出を受けた場合、すみやかにこれを市民対応情報端末に登録しなければならない。

(職権による作成、更新及び削除)

第13条 Q&A管理者は、各局区の権限を侵さない範囲内で、必要に応じてQ&Aの作成、更新及び削除を行うことができる。

(Q&Aの品質管理)

第14条 Q&Aの内容に関する品質管理は各係長及びQ&A管理者が行う。

(蓄積する情報の範囲)

第15条 コールセンターが市民対応情報端末に蓄積する情報の範囲は、次に掲げるものとする。
(1) 本市の組織情報に関すること
(2) 本市の事業情報に関すること
(3) 質問及び回答内容
(4) 利用者の性別、年代、居住区に関すること
(5) その他所管部が必要と認めるもの

(蓄積した情報の提示)

第16条 コールセンター管理者は、顧客対応情報システムに蓄積された情報について、定期的に各局区に対し提示しなければならない。

（顧客対応情報の活用）

第17条　コールセンターを通じて蓄積された顧客対応情報は、各局区において事務事業の改善、新規事業の検討、情報提供方法の改善等に活用しなければならない。

2　各局区長は、その検討状況及び改善結果について、総務局を担当する副市長の求めに応じて報告をしなければならない。

（コールセンターの活用）

第18条　各局区において受付事務等における電話対応を行う場合は、Q＆Aを整備した上で、コールセンターを活用することができる。

2　各局区において恒常的な問い合わせ事務を行い、かつ高度に専門化された対応を行う場合において、専用コールセンターの設置を検討する場合には、コールセンター管理者に事前協議を行なわなければならない。

3　その他コールセンターの活用に関して必要な協議は所管部が行う。

（市民対応依頼）

第19条　コールセンターから顧客対応依頼があった場合、各局区はすみやかにその対応を行なうこととする。

2　各局区は、顧客対応が迅速に行うことができないと想定される場合には、今後の対応方法についてコールセンターに連絡することとする。

3　各局区は必要に応じて対応結果をコールセンターに連絡することとする。

4　対応依頼の処理が適切になされているかどうかを管理するために、各課長は各係長から報告を受け、必要な指示を行うことができる。

（指導調整）

第20条　コールセンター管理者は、コールセンター運営に関して必要と認めた場合は、各局区に対して指導調整を行うことができる。

（委任）

第21条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長室長が定める。

附　則

この要綱は平成14年12月１日から施行する。

附　則（平成17年３月30日）

この要綱は平成17年４月１日から施行する。

附　則（平成21年３月25日）

この要綱は平成21年４月１日から施行する。

附　則（平成23年３月31日）

この要綱は平成23年４月１日から施行する。

附　則（平成28年３月31日）

この要綱は平成28年４月１日から施行する。

広聴事業のあゆみ

年度	市政関係	市政外関係
昭和25	・〔9月〕総務部庶務課庶務係が広聴業務を担当。市庁舎1階に広聴箱を設置。これが正式な広聴活動の始まり。	
昭和34	・〔9月〕総務部広報課が1課2係（広報係・市民相談室）で発足。本格的な広聴活動のスタート。	・「市民相談室」で市民の日常生活上の悩み事に対応する市政外相談を開始。 ・市政外相談として「一般相談」（市職員）、「法律相談」（弁護士）、「身の上相談」（家事調停協会会員）を行う。34年度の相談件数835件。
昭和36		・〔9月〕人口増加に伴う住宅需要に対応して土地購入者のために「宅地相談」（市職員）を開設。
昭和38		・〔39年1月〕婦人民生委員有志により「婦人生活相談」（民生委員）開設。
昭和39	・年報「市民の声」を初めて発行。以後、毎年度発行。	
昭和40	・〔4月〕「市民見学会」開始。 日頃、比較的見聞の機会が少ない主婦を市施設に案内し、主要事業の執行状況、営造物の運営状況を女性の目で見てもらい市政への理解と認識を深めてもらう目的で実施（3回150名参加）。	・〔5月〕中小企業労使双方のための「労働相談」（労働基準局職員と地区労職員）を開設。 ・〔12月〕交通事故が激増する状況から、「交通事故相談室」を開設。
昭和41	・第2回「市民見学会」を実施。 44回、1,955名参加。以後、毎年度実施。	
昭和42	・より広く各層から要望意見等を把握する目的で、「市長への便り」を実施。1,839通寄せられる。	
昭和43	・第1回市政世論調査実施。 市民生活に密接な関係のある事柄について、市民の意識、関心、希望の度合いなどを測定し、市政執行の参考とすることを目的に実施（20歳以上1,000人回収率84％）。以後、毎年実施。 ・「職員による私の提言」を実施。日常市民が不便を感じていることで、職員の簡単な配慮により解決されるような問題の提言（43件）。 ・従来、個々の課所に提出されていた陳情・請願書は、市民の利便を考えて窓口を1本化し、市民相談室で受け付け処理する。	・〔4月〕「宅地相談」廃止。

年度	市政関係	市政外関係
昭和46	・〔5月〕秘書室渉外広報部に広聴課を新設し、1課2係制（広聴係、市民相談係）とする。 ・〔6月〕「青空市長懇談会」第1回開催。 ・〔6月〕「7日以内の苦情処理制度」開始。市政に対する苦情は申出人に1週間以内に回答する事務処理スピードアップ方針を決定。 ・〔6月〕「市民の声を聞く巡回相談」開始。 ・〔7月〕巡回相談専用車（マイクロバス）配置。 ・〔7月〕市民見学会実施。巡回相談専用車の空きを利用して行う。 ・〔8月〕「市長と語る会」（青年・婦人対象、市政へのアイデアを聞く会）第1回実施。 ・〔8月〕「おやすみ相談」開始。宿・日直職員による夜間・休日の苦情受付。	・〔8月〕「税相談」（税理士）、「心配ごと相談」（「婦人生活相談」を発展的に解消）を新設。
昭和47	・〔4月〕区制施行。各区に広聴係を設置。 ・〔4月〕広聴課市民相談係を相談係とする。 ・「区長懇談会」が各区で始まる。 ・〔8月〕要望苦情の処理状況通知システム実施。市民からの声に対し処理状況をハガキで通知。 ・〔11月〕「市民袋」（市外からの転入者向けに地区圏、市民便利帳まちづくり解説書を同封した袋）を5万部作成。	・〔6月〕北海道行政監察局とタイアップし、7区役所で週1回「行政相談」（行政相談委員）を設置。 ・〔8月〕「登記相談」（司法書士、土地家屋調査士）を新設。 ・〔8月〕各区広聴係で特別相談を実施。7区に「法律相談」開設。47年度の相談件数は大幅に増加し、18,852件。
昭和48	・〔4月〕広聴パンフレットを2種発行。「みなさんの声を市政に」「あなたの目と耳で市政を」	・入院患者向けの「移動交通事故相談」実施。対象は市立病院の交通事故関係入院患者。
昭和49	・〔4月〕1万人市政モニター開始。以後、毎年調査実施。	
昭和50	・〔4月〕機構改革に伴い、市民局広報部市民の声を聞く課となる。 ・〔12月〕「みんなで札幌を考えよう」（市長を囲みテーマに沿って対話する）スタート。	・〔4月〕高齢者人口の増加に対応して「年金相談」（社会保険労務士）を開設。
昭和51	・〔8月〕初の「ナイター市政相談」を実施。	
昭和52	・〔4月〕市政相談主査設置。 ・〔4月〕市政相談結果分析にコンピューターを導入。	・〔4月〕「緑の相談」（園芸研究家）を開設し、市民の各種園芸相談に応ずるとともに緑化思想の普及に努める。 ・〔4月〕「身の上相談」の名称を「家庭相談」に変更。 ・〔9月〕第1期「市民法律講座」開講。市民の悩みごとや紛争を未然に防止し、安定した市民生活に寄与するため、札幌弁護士会と共

年度	市政関係	市政外関係
		催する。以後、平成7年度まで20年間（第20期まで）開講。
昭和54		・〔4月〕「緑の相談」廃止。
昭和55	・〔6月〕「市民の声・4半期報」の発行。	・〔6月〕市政外（生活）相談の内容分析の電算集計開始。
昭和58		・〔4月〕「年金相談」を廃止。 ・〔6月～7月〕札幌弁護士会主催「札幌弁護士会法律スクール」後援。 ・〔11月〕「サラ金－“法律施行でこう変わる”」市民向けパンフレットを配布。
昭和59	・〔9月～10月〕「21世紀の札幌に関する市民意識調査」実施。	
昭和60		・〔5月〕「人権相談」（人権擁護委員）開設。
昭和61	・〔9月〕「札幌市民の生活に関する意識調査」実施（20歳以上の市民 1,500人を対象に、市民の日常生活における意識、関心を調査）。	・法律相談シリーズ発行。 No.1：快適な「アパート・賃貸マンション・借家」住まいをおくるために知っておきたい法律知識 No.2：金銭貸借の法律知識 No.3：近隣生活をおくるための法律知識 （札幌弁護士会監修）
平成元	・機構改革に伴い、総務局秘書広報部となる。相談係の廃止。相談主査4名の設置。 ・元年度の市政モニターは、30歳から60歳までの女性1万人を対象として実施（2回）。往復ハガキによる調査方法から、返信用封筒方式に変更。 ・「モニター通信」を開始。1回目1,937人、2回目1,648人のモニターから意見等が寄せられた。 ・〔2年3月〕「一日市民の声を聞く課長」の実施。	・〔11月〕白石区と西区が分区となり、新区の厚別区と手稲区においても特別相談を開設。
平成2	・市政モニターの調査対象人数を1万人から1万2千人に変更。 ・市政世論調査の調査対象人数を1,000人から 1,500人に変更。 ・第2回「札幌市民の生活に関する意識調査」を実施（昭和61年度に1回目を実施）。	・法律相談シリーズ発行。 No.4：相続の法律知識 ・〔3年1月〕不動産の価格に関する相談を新設。
平成3	・〔9月〕公募した50人の委員による、第1回「街づくりサッポロ会議」がスタート。《任期1年》	・法律相談における「機関紹介」（連絡票の発行）の実施。

年度	市政関係	市政外関係
平成4	・〔8月〕第1回「街づくりサッポロ会議」の報告書が市長に提出される。 ・〔9月〕第2回「街づくりサッポロ会議」を開催。 ・市政モニターの「モニター通信」を年1回とした。	・法律相談シリーズ発行。 №5：遺言の法律知識
平成5	・〔8月〕第2回「街づくりサッポロ会議」の報告書が市長に提出される。	
平成6		・法律相談シリーズ発行。 №6：離婚の法律知識
平成7	・機構改革に伴い広報部市民の声を聞く課となる。 ・〔4月〕第3回「街づくりサッポロ会議」を開催（委員を50人から30人とし、テーマを設定）。 ・〔8年3月〕報告書が市長に提出される。 ・市民見学会の事務事業見直しにより、広聴バスを廃止し、借上げバスとした。 《札幌市広聴車使用規程の廃止》 ・半期毎に発行していた「広聴レポート」を廃止。 ・庁内広報誌サリポロペツに「市長と語る会」の概要を掲載。 ・「市政モニター報告書」を作成。	・第20期市民法律講座の開催。 「もめごとのない相続チェックポイント」 「もめごとのない遺言書の作り方」
平成8	・〔4月〕第4回「街づくりサッポロ会議」を開催。 ・〔9年3月〕「街づくりサッポロ会議」報告書が市長に提出される。	・市民法律講座の廃止。 ・特別相談で外国人相談通訳ボランティア体制を整備（財団法人札幌国際プラザと連携）。
平成9	・機構改革に伴い、各区に広聴企画担当課長を配置。	・〔4月〕法律相談の予約専用電話による受付を開始。 ・〔11月〕豊平区が分区となり、新区の清田区においても特別相談を開設。
平成10	・〔4月〕インターネット市政提案コーナーを開設。	・〔6月〕市民の声を聞く課内で「職業相談」開始（所管は勤労市民課）。
平成11	・〔4月〕「声」の集約システムを導入（本庁分）。	・市内の病院に交通事故相談のポスターを配布した結果、相談件数が前年比約1割増加。
平成12	・区の機構改革に伴い、総務課と広聴担当係長の機能を集約し、総務企画課となる。 ・市政モニターの調査対象人数1万2千人から1万人に変更。また調査対象者に対し、感謝（督促）状を送付。 ・広報さっぽろに「市長と語る会」の概要を掲	・交通事故相談の相談開始時間を午前10時から午前9時30分に変更。 ・法律相談シリーズの廃止。

年度	市政関係	市政外関係
	載。 ・〔12月〕市民の声を聞く課ホームページを開設。インターネットアンケートを試行。	
平成13	・「市政モニター調査」を「市民アンケート」へ名称変更。年2回の実施とし、各回1万人、年間2万人を調査対象者とした。	・〔4月〕各区役所で実施している「家庭生活相談」（家庭生活カウンセラー）を本庁に開設。 ・水曜日だけであった各区の「法律相談」を月～金曜日に振り分けて実施に変更。 ・本庁で実施している「家庭相談」の名称を「家事調停相談」に変更。
平成14	・〔4月〕イントラネットを使用した「声」の集約システムが全庁稼動。	・〔4月〕本庁・各区役所で実施している「心配ごと相談」の本庁での相談を廃止。
平成15	・〔4月〕コールセンターの開設（所管はIT推進課）。 ・〔9月〕市長宛メールの受付を開始。「タウントーク～あなたの街で市長と語ろう！」全区で実施（～16年2月）。 ・〔16年1月〕「市長と“おしゃべり”しませんか」実施。	・〔4月〕職業相談を廃止。 ・〔4月〕各区役所で実施している「心配ごと相談」を廃止。
平成16	・市民からの主な提案・意見の検討結果をホームページに掲載。	・交通事故アドバイザー制度を導入。
平成17	・「市民意見の政策反映システム事業」を開始。同時に「政策反映アンケート調査」を年2回、各回3,000人を調査対象者として実施。	・〔4月〕本庁で「多重債務相談」を開始。 ・〔4月〕交通事故相談員の設置人員を4名から3名に変更。
平成18	・「評価指標達成度調査」を年1回、10,000人を調査対象者として実施。 ・市民見学会を廃止。	
平成19	・「広聴リポーター制度」を開始。 ・〔7月〕「出前トーク」を開始。	・〔4月〕労働相談を廃止。
平成21	・〔4月〕機構改革に伴い、市長政策室広報部となる。 ・〔4月〕「評価指標達成度調査」を改革推進部に移管。 ・「タウントーク」を「ふらっとホーム～市民と市長の2時間談議～」へ変更。	・〔4月〕本庁で実施している「家事調停相談」の名称を「家事手続相談」に、「登記相談」の名称を「司法書士相談」に、「不動産の価格に関する相談」の名称を「不動産相談」に変更。 ・〔4月〕交通事故相談員の設置人員を3名から2名に変更。
平成23	・〔4月〕市民の声を聞く課に、コールセンターが事務移管される。	・〔4月〕本庁・各区役所で実施している「家事手続相談」・「税相談」を廃止。
平成24	・「市民アンケート調査」と「市政世論調査」の対象年齢を「20歳以上」から「18歳以上」に対象者を拡大。	

年度	市政関係	市政外関係
平成25	・〔3月〕「討論型世論調査」を実施。	・〔4月〕本庁で実施している「多重債務相談」を廃止。
平成26		・〔4月〕本庁で「税相談」を再開。 ・〔11月〕札幌市地域災害復興支援士業連絡会と災害時における相談業務の応援に関する協定を締結。
平成27	・「ふらっとホーム」、「出前トーク」、「市長と“おしゃべり”しませんか」、「広聴リポーター制度」、「市政提案レター」を廃止し、「サッポロスマイルトーク」を開始。 ・「市民アンケート調査」を年3回の実施とし、調査対象人数を各回5,000人、年間15,000人とした。 ・「市政世論調査」を訪問留置法から郵送法に変更し、調査対象人数を1,500人から5,000人とした。 ・「インターネットアンケート」を開始。	
平成28	・機構改革に伴い、総務局広報部となる。 ・「市民アンケート調査」と「市政世論調査」を統合して「市民意識調査」とし、年4回、各回5,000人、年間2万人を調査対象者とした。 ・〔8月〕「声の公開拡大」を開始。 ・〔29年2月〕「マーケティング・リサーチガイドライン」を策定。	
平成30	・〔9月〕北海道胆振東部地震の発生を受け、市民の声を聞く課及びコールセンターを「被災者支援室」の相談窓口担当と位置付け。	・〔9月〕北海道胆振東部地震の発生を受け、協定に基づき、札幌市地域災害復興支援士業連絡会による相談窓口を設置（本庁：1日間、清田区：4日間）。
令和元	・「市長とじっくりトーク」を開始。	・〔4月〕各区役所で実施している「行政相談」の実施回数を各区月2回に変更。 ・〔2月～3月〕新型コロナウイルス感染拡大防止のため、本庁・各区役所で実施している市政外相談を一部休止（司法書士相談・家庭生活相談・行政相談）。
令和2	・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、一部事業の縮小及び中止を行った。	・〔10月〕新型コロナウイルス感染症に関する不当な差別、偏見等の被害に遭った方からの相談を人権相談において実施。
令和3	・〔4年3月〕「マーケティング・リサーチガイドライン」の職員研修動画を作成。	
令和4	・新型コロナウイルス感染症の拡大防止で縮小及び中止していた事業が少しずつ再開。	

年度	市政関係	市政外関係
令和5	・「サッポロスマイルトーク」を廃止し、「市長と語ろう！サッポロスマイルトーク」を開始。 ・「Meet for the Next」を開始。 ・「市長とじっくりトーク」を廃止。 ・〔7月〕「カスタマーハラスメント」防止啓発ポスターを作成し、掲示を開始。 ・〔7月〕本庁広聴担当で通話の録音を開始。 ・〔6年1月〕「広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル」の運用を開始。 ・〔6年1月〕各区広聴係で通話の録音を開始。	・〔4月〕交通事故相談員の設置人員を2名から1名に変更。 ・〔4月〕各区役所で実施している「交通事故相談」を廃止。
令和6		・〔4月〕「家庭生活相談」の実施回数を「白石区・厚別区・清田区・西区・手稲区」の5区で週2回から週1回に変更。 ・〔4月〕交通事故相談員の設置を廃止。 ・〔4月〕本庁で実施している「交通事故相談」を廃止。

市　民　の　声

～ 令和７年度 広聴部門事業概要 ～

令和８年(2026年) 11月

【編集・発行】

札幌市総務局広報部市民の声を聞く課
〒060-8611　札幌市中央区北１条西２丁目
TEL 011-211-2042