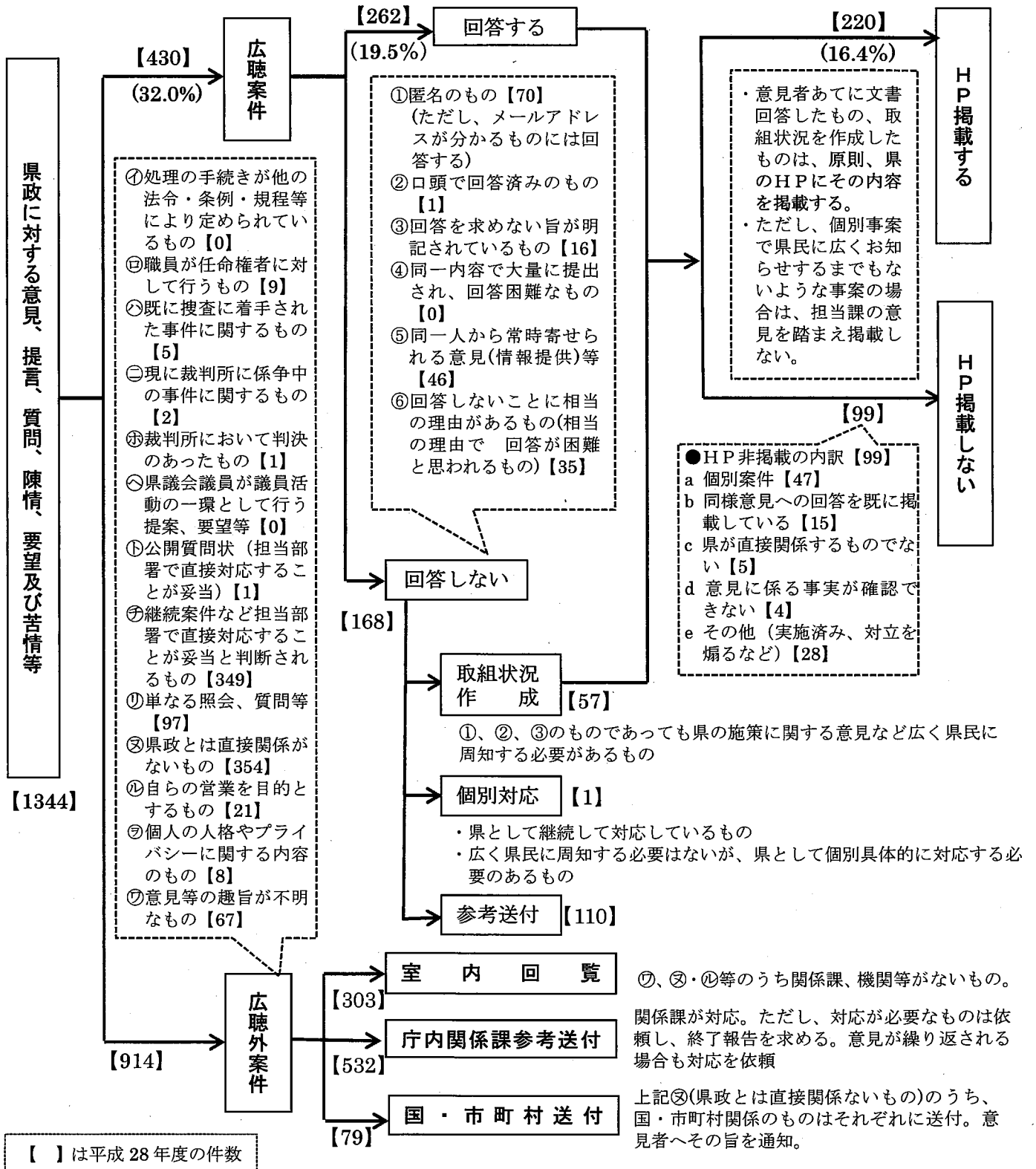


テーマ6 広聴案件に対する対応状況の情報提供

1 制度等の概要

広聴活動は、県民の声を県政に反映すること、県民へ広く情報提供し身近な行政の実現を図ることを目的に行っており、インターネット、電話、手紙等で寄せられる意見等を受け付け、「広聴事案取扱要綱」(平成22年4月 総務部長通知)、「県民相談事務取扱要領」(平成13年4月 総務部長通知)、「県政直行便実施要領」(平成17年8月 総務部長通知)、「県政ご意見箱設置要領」(平成15年3月 総務部長通知)、「広聴関係事務処理の手引き」(平成29年4月 秘書課長通知)等により処理している。

2 現状



3 検証、見直しの視点

- (1) 広聴事案から除外する基準の妥当性
- (2) 広聴事案をホームページで公開しない基準の妥当性
- (3) 全部を公開できない場合の運用

4 見直しの方向性及び検証結果等

- (1) 広聴事案から除外する基準の見直し

《考え方》

- ・説明責任を果たす観点から、原則として、寄せられた意見等には回答する。
- ・要綱等に規定されている、除外される13項目(前頁①～⑬)については、例外的なものであり、限定的なものである。

《方向性》

- ・13項目については「～等」の曖昧な表現を改め、可能な限り限定的な表現(列挙)とする方向で考えていく。
- ・「既に捜査に着手された事件に関するもの」、「現に裁判所に係争中の事件に関するもの」及び「裁判所において判決のあったもの」の規定については、事件・事故が発生した場合の公表の見直しを踏まえて整合性を図るように考える。

《検証結果》

〔改善案〕

要綱を改正し、説明責任を果たす観点から原則回答を徹底するとともに、除外するものを限定。

- (2) 広聴事案をホームページで公開しない基準の見直し

《考え方》

- ・広くお知らせし情報を共有する観点から、原則として、寄せられた意見等及び回答は公開する。
- ・「広聴関係事務処理の手引き」に規定されている、「内容が個別の事案で広く県民にお知らせするまでもないような事案の場合は、担当課の意向も踏まえ掲載しない」事案については、例外的、限定的なものとするべきである。

《方向性》

- ・原則として公開することを「広聴事案取扱要綱」に明記し、規定を整備する方向で考える。
- ・掲載しない事案については、「個別案件」の曖昧な表現を改め、可能な限り限定的に表現(列挙)する方向で考える。
- ・同様意見に回答済みであること、及び意見内容を実施済みであることを公開しない基準としない方向で考える。

《検証結果》

〔改善案〕

情報提供のため原則公開を徹底し、やむを得ない場合に限り非公開。

- (3) 全部を公開できない場合の運用の見直し

《考え方》

- ・全部を公開できない場合であっても、公開の原則に則り、一部でも可能な限り公開する。

《検証結果》

〔改善案〕

意見等の趣旨を損なわない範囲で、個人情報削除し、一般化して公開できる事案は公開。

1 広聴事案から除外する基準の見直し内容

	基 準	見直し内容
㊦	処理の手続きが他の法令、条例、規程等で別に定められているもの	規定等に該当するものを一覽的に列挙して整備する。
㊧	職員が任命権者に対して行うもの	—
㊨	既に捜査に着手された事件に関するもの	「(ただし、職員の不祥事に関するもの、及び行政執行に影響を及ぼす判決に関するものを除く)」
㊩	現に裁判所に係争中の事件に関するもの	
㊪	裁判所において判決のあったもの	
㊫	県議会議員が議員活動の一環として行う提案、要望等	—
㊬	公開質問状	削除(広聴事案と違いはない)
㊭	継続案件など担当部署で直接対応することが妥当と判断されるもの	「既に担当部署に同様の意見等が提出され対応にあたっているもので、担当部署で直接対応することが妥当と判断されるもの」
㊮	単なる照会、質問等	—
㊯	県政とは直接関係がないもの	「(ただし、権限を有する機関や企業等に対して、県として働きかけ、陳情及び要望等を行うものは除く。)」
㊰	自らの営業を目的とするもの	—
㊱	個人(職員を含む。)の人格やプライバシーに関する内容のもの	—
㊲	意見等の趣旨が不明なもの	—

※ 広聴事案から除外されたものは、その処理について意見提出者へ連絡する。また、適切な送付先である機関等へ送付したもののうち、特に必要なものはホームページに掲載する。

2 回答しないことができる基準の見直し内容

	基 準	見直し内容
①	匿名のもの(ただし、メールアドレスがわかるものには回答する。)	「(ただし、メールアドレスのわかるものは、個人情報を含むなど事故の恐れのあるものを除き、回答する。)」
②	口頭で回答済みのもの	削除(口頭での回答を認め、条文中に記載する)
③	回答を求めない旨が明記されているもの	—
④	同一内容で大量に提出され、回答困難なもの	削除
⑤	同一人から常時寄せられる意見(情報提供など)	—
⑥	回答しないことに相当の理由があるもの	「その他、行政運営に支障をきたす恐れがあり、回答しないほか方法がないと認められるもの」

3 ホームページで公開しない基準の見直し内容

	基 準	見直し内容
	個別事案で県民に広くお知らせするまでもないような事案の場合は、担当課の意向を踏まえ掲載しない。	<ul style="list-style-type: none"> • 個別の事案でも個人情報を削除するなど一般化したうえで公開 • 一般化することによって意見等の趣旨が不明となる場合に協議のうえ公開しないことができる。

(参考)

	理 由	件数	一般化可能
a	個別案件	47	36
b	同様の意見に対する回答を既に掲載しているもの	15	15
c	県が直接関係するものでないもの	5	2
d	意見に係る事実が確認できないもの	4	2
e	その他(既に実施済み、対立する意見を煽ることになる など)	28	15

広聴事務取扱要綱等の見直し内容（詳細）

1 広聴事案から除外する基準

【要綱】第2条 この要綱において「広聴事案」とは、県政に対する意見、提言、質問、陳情、要望及び苦情等のうち、次に掲げるものを除いたものをいう。

- (1) 処理の手続きが他の法令、条例、規程等で別に定められているもの
- (2) 職員が任命権者に対して行うもの
- (3) 既に捜査に着手された事件及び現に裁判所に係属中の事件に関する事案並びに裁判所において判決のあった事案
- (4) その他この要綱に基づき取扱うことが適当でないもの

(1) 処理の手続きが他の法令、条例、規程等で別に定められているもの（表中㉠）

- ・平成22年4月の要綱の一部改正により「広聴事案」範囲を明確にするため追加されたものであるが、これまで、この規定により広聴事案としなかった例は無い。
- ・「規程等」に関しては、「等」として対象となるものを別途マニュアルや内規で整理するよう法令担当からの助言を受けている。
- ・現在、「等」に該当するものとして取扱うよう申し入れがあるものは次の2件。

「山形県警察安全相談事務取扱要綱（平成29年11月制定）」

「山形県警察苦情処理要綱（平成27年2月制定）」

※平成29年11月17日、県警察本部広報相談課から申し入れ。

※北海道・東北各県での取扱い

山形県	北海道	…知事部局と同様の取扱い
福島県		…実務上、回答の要否について知事部局より柔軟な対応
岩手県		…警察職員の行為に関する苦情は警察本部に移管
青森県	宮城県 秋田県	…警察本部に移管

㉡各部局が別に定め、広聴事案として取り扱わないことにより、広聴の目的が損なわれないか。別途定める動きが広がる懸念はないか。

㉢別途定められた規定の内容を確認する必要があるのではないか。

見直し 「処理の手続きが他の法令、条例、規程等で別に定められているもの」となるものについて、今後、総務部において各部局等に照会し、内容を確認のうえ、広聴事案取扱要綱に定める取扱いと同等のものと認められるものを一覧的に列挙して整備する。

(2) 職員が任命権者に対して行うもの（表中㉣）

- ・山形県職員提案制度では「職員は、次の事項について提案することができる」とされており、この制度の活用等により対応が可能である。

例) 嘱託職員の任期の更新回数について、更新できる回数を増やしてほしい。(28-851)

- ・職員提案制度は21年度に制定されたが、臨時職員による提案はない。

見直し 修正なし。

(3) 既に捜査に着手された事件及び現に裁判所に係属中の事件に関する事案並びに裁判所において判決のあった事案

- 既に捜査に着手された事件に関するもの（表中㉤）

・捜査中で事実が分からない段階で意見を言うことは控えるべきである。

例) ・放送局の記者が1年前の事件で逮捕されたが、最初の事件が発生した段階で県民に情報を提供していれば、次の事件や同種の事件は防げたのではないか。防犯情報を提供してほしいという県警察に対する意見。(28-775)

・交通違反の通報や取り締まりへの不満を訴えるもの。

○ 現に裁判所に係属中の事件に関するもの(表中㊟)

・係争中で白黒が分からないものに意見を言うことは控えるべきである。

○ 裁判所において判決のあったもの(表中㊞)

例) 傷害罪で逮捕されたが事実無根であり、知事を相手に、逮捕による損害賠償の支払を求め提訴。棄却の判決を受け、控訴するも棄却となり結審した事件について、警察から不当な扱いを受けたと繰り返し、賠償を主張するもの。(28-435、28-619、28-819 ほか)

見直し 職員の不祥事に関するものや県行政に大きな影響を及ぼす判決については回答する(除く)旨を規定する。

改善案 (3) 既に捜査に着手された事件及び現に裁判所に係属中の事件に関する事案並びに裁判所において判決のあった事案(ただし、職員の不祥事に関するもの、及び行政執行に影響を及ぼす判決に関するものを除く。)

(4) その他この要綱に基づき取扱うことが適当でないもの

【通知】 1 その他この要綱に基づき取扱うことが適当でない事案は次のとおりとする。

- (1) 県議会議員が議員活動の一環として行う提案、要望等
- (2) 公開質問状等
- (3) 継続案件など担当部署で直接対応することが妥当と判断されるもの
- (4) 単なる照会、質問等
- (5) 県政とは直接関係がないもの
- (6) 自らの営業を目的とするもの
- (7) 個人(職員を含む。)の人格やプライバシーに関する内容のもの
- (8) 意見等の趣旨が不明なもの

見直し 通知により運用しているが、各号について必要な見直しを行ったうえで、要綱に規定する。

① 県議会議員が議員活動の一環として行う提案、要望等(通知中(1) 表中㊟)

・議会での発言のほか、議会事務局や議会事務連絡員を通し直接担当部局へ行うことができる。

例) 事例なし

見直し 修正なし

② 公開質問状(通知中(2) 表中㊟)

・意見者が、内容を広く公開して、個別具体の事案について回答を求めるもの
・取扱いを定めた法令等はなく、山形県において取扱いを定めたものもない。
・担当部署で直接対応することが妥当と判断される。

例) 副知事の資質を問う内容のもの(28-817)

◎ 質問が提出された時点又はそれ以前に公開されていること以外、広聴事案と何ら異なるものではない。

②担当部局が明確でないもの、複数の部局に跨るものはどう処理するか。

見直し 削除する。

③ 継続案件など担当部署で直接対応することが妥当と判断されるもの

(通知中(3)表中㊸)

- ・意見者が担当部署へ苦情等を申し立て、既に対応しているところである場合などは、引き続き担当部署が対応することが妥当である。
- ・広聴案件として回答したものに対する謝辞、反論などは、直接対応することが妥当である。
- ・この理由で広聴外とした349件について検証した結果、237件(67.9%)は常時意見を寄せる者からのものであり、残りの112件のうち51件は広聴案件とすべきものと判断された。

②「継続案件など」の内容が曖昧である。

②意見者が担当部署へ申し立てているが、対応が遅い、希望する回答が得られないなど、広聴担当を介して対応を迫る意図で意見等を寄せる例がある。

例) 選挙違反、官製談合、庁舎銃撃事件等の犯罪があつたにも関わらず、警察は組織的に偽装、隠蔽してきた。知事から警察に事件の立件を働き掛けるよう主張するもの。

(28-004 など 80 件)

見直し 「継続案件など」の表現を具体的、限定的に修正する。

改善案 (5) 既に担当部署に同内容の意見等が提出され対応にあたっているもので、担当部署で直接対応することが妥当と判断されるもの

④ 単なる照会、質問等 (通知中(4) 表中㊹)

- ・単純に返答すれば足りるため、広聴とせず短時間に処理する。

例) ・山形県の観光パンフレットを送ってほしい。

・イベントの開催日時や場所、県産品を購入できる場所などを訪ねるもの。

見直し 修正なし

⑤ 県政とは直接関係がないもの (通知中(5) 表中㊺) (354 件)

- ・他の機関や民間企業に関するものは回答する立場にない。
- ・他の機関へのものは参考送付する。

例) ・国土交通省管理の道路や河川に関するもの (26 件)

・市町村の事務や職員に関するもの (67 件)

・県の運営と誤解した、又は県の指導を求める、民間企業の店員の態度や商品等への苦情。(25 件)

・その他 (236 件) うち特定者から常時寄せられるもの 82 件)

見直し 権限を有する機関や企業等に対して、県として働きかけ、陳情及び要望等を行うものは除く旨を規定する。

改善案 (7) 県政とは直接関係がないもの (ただし、権限を有する機関や企業等に対して、県として働きかけ、陳情及び要望等を行うものは除く。)

⑥ 自らの営業を目的とするもの (通知中(6) 表中㊻)

例) 自らが取り扱っている商品やサービスについて、広聴担当を代表窓口として送ってくるもの。担当部署へ転送を求めるものが多い。

見直し 修正なし

⑦ 個人(職員を含む)の人格やプライバシーに関する内容のもの

(通知中(7) 表中㊸)

- 例) ・ 県立高校の某教諭の授業が超絶低レベルだという苦情があり、高校教育課へ参考送付した。(28-707)
- ・ 県職員である父親から嫌がらせを受けており、母親はDVを受けているという相談があり、直ちに警察への通報を促し、警察へ参考送付した。(28-778)

見直し 修正なし

⑧ 意見等の趣旨が不明なもの(通知中(8) 表中㊸)

- ・ 文字が判読できない。

例) FAXの文字のかすれ、達筆又は悪筆のため判読できない。

- ・ 内容が理解できない。

例) 乱筆、乱文、一部の判読不明により趣旨が読み取れない。

某国からの電磁パルス攻撃に対するミリ波衛星通信の整備についての意見(28-319)。

㊸趣旨を汲み取ろうとする姿勢、趣旨が分かる部分だけでも答えようとする姿勢が必要である。

㊸意見等提出者と連絡が取れる場合でも趣旨の確認等は一切行っていない。

見直し 修正なし

(5) 広聴外事案の処理

【要綱】第11条 県以外の行政機関等の所管に係る文書事案を受理したときは、受理した者は、当該事案の提出者に対し提出すべき行政機関等を指示し、又は提出すべき行政機関等に当該事案を送付するとともにその旨を提出者に連絡するものとする。

- ・ 行政機関に対して当該事案を参考送付しているが、提出者への連絡は行っていない。

㊸規定どおり事務を執行すべきことは言うまでもない。

見直し 自身が提出した意見が届いているのかなど不安を与え、不信につながる事のないよう、また、提出すべき行政機関等を指示することで再度の意見提出をなくすよう、県以外の行政機関の所管に係るものに限らず、意見等の提出者へ連絡する。

県ホームページへの掲載については規定がないが、適切な提出先への提出を知らしめ、同様の意見の提出を避けるため、特に必要なものについてはホームページへ掲載する。

改善案 第17条 第2条の規定により広聴事案として扱わないこととしたもの(以下、「広聴外事案」という。)は、当該事案の提出者に対し提出すべき行政機関等を指示し、又は提出すべき行政機関等に当該事案を送付するとともに、その旨を提出者に連絡するものとする。

2 広聴外事案で、秘書課長が県民に周知する必要があると認めるものは、県ホームページに掲載して公表するものとし、公表にあたっては

第6条第2項の規定(個人情報等への留意)を準用する。

2 回答しないことができる基準

【要綱】第4条第2項 広聴事案の処理に当たっては、内容を十分に検討し、原則として文書により回答するものとする。

【通知】第2 広聴事案については、原則として当該事案の提出者に対し回答するものとする。ただし、次に掲げる場合は回答しないことができるものとする。

- (1) 匿名のもの(ただし、メールアドレスがわかるものには回答する。)
- (2) 受理した時等に口頭で回答を行ったため、改めて文書回答の必要がないもの
- (3) 回答を求めない旨が明記されているもの
- (4) 同一内容で大量に提出され、回答が困難なもの
- (5) 回答しても同一の内容で反復継続して提出されるもの

【手引】 ※同一人(団体)から既に回答した意見と同じ内容の意見が寄せられた場合には再度の回答はしない。

- (6) その他、回答しないことに相応の理由があると認められるもの

見直し 通知により規定したものを要綱に整理し、徹底を図る。

改善案 第4条第3項 前項の規定に関わらず次に掲げる場合は回答しないことができるものとする。

(1) 匿名のもの(ただし、メールアドレスがわかるものには回答する。)

- ・匿名(住所、氏名が不明)のため回答ができない。
- ・平成28年6月の要綱の一部改正により、可能な限り回答すべく匿名でもメールアドレスがわかるものにはメールにより回答することとした。その際の調査では、都道府県のうち22道府県がメールアドレスの分かるものには回答しており、単なる問い合わせなどに限り回答しているものも23都県あった。
- ・平成28年度に回答した262件のうち、匿名でメールアドレスのみわかるものへの回答は45件(17.2%)だった。

②手紙等による場合には、住所及び氏名のいずれかが分かっても回答できない。これに対して、メールの場合は住所(メールアドレス)が分かれば回答する取り扱いは平等でないのではないか。

③複数者での利用やなりすましなどメールアドレスによる個人の特定性は必ずしも確実なものではなく、リスクがあるのではないか。

④改正から2か年度であり、情報提供の推進の観点からどうか。

見直し メールアドレスがわかるものには回答するが、個人情報を含むものなど内容によっては回答しないことができる。

改善案 (1) 匿名のもの(ただし、メールアドレスがわかるものは、個人情報を含むなど事故の恐れのあるものを除き、回答する。)

(2) 受理した時等に口頭で回答を行ったもの

- ・重複しての回答は不要である。

見直し 口頭での回答を認め、削除する。

改善案 要綱第4条第2項 広聴事案の処理に当たっては、内容を十分に検討し、原則として文書により回答するものとする。ただし、意見等を受領したとき

等に口頭で回答したものはこの限りでない。

(3) 回答を求めない旨が明記されているもの

- ・意見者が、回答等文書が届くことにより迷惑する可能性がある。

見直し 修正なし

(4) 同一内容で大量に提出され、回答が困難なもの

- ・都道府県、省庁、自治体、政党などへ一斉に送付しているような場合は、国政に関することが多く、回答が困難である。

①回答が困難である状況や慎重な検討を要する状況を回答する。

②本県が回答しないとした後、他団体等の多くが回答し、未回答が少数となっている例がある。(宗教関係者からのいじめ対策に関する意見。文科省及び29道府県が回答)

見直し 削除する。

(5) 回答しても同一内容で反復継続して提出されるもの

- ・回答内容を理解しないものであり、何度回答してもきりが無い。

①氏名等で同一内容と判断している場合があり、しっかり読んで、一部でも新たなものがあれば取り上げて回答する。

②理解できるような回答に努める。

見直し 修正なし。

(6) 回答しないことに相応の理由があると認められるもの

- ・賛否が二分しており対立を煽ることになる恐れがあるもの

例) クマさんは何も悪くない。猟友会の趣味で殺されてはかなわない。(28-171)

- ・県は関係しているが、直接関与することができないもの。

例) 県の関係団体や県立高校のPTAで雇用している事務補助員に関して、長い期間働いている人がいるため採用がない。(1-312)

見直し 回答しないことが極めて例外であることを踏まえ、行政運営に支障をきたす恐れがあり、回答しないこと以外に方法がないと認められるものであることを規定する。

改善案 (5) その他、行政運営に支障をきたす恐れがあり、回答しないほか方法がないと認められるもの

3 ホームページで公開しない基準

【要綱】 規定なし

【通知】 第6 第2の規定により回答を行わないこととしたものであっても、県政に関わるもので、広く県民に知らしめる必要があると秘書課長又は支庁総務課長が認めるものについては、取組状況を作成するものとする。

(2) 回答内容(回答をしない場合は県の取組状況)を県ホームページに掲載。

【手引】 (6) 県ホームページ「県民の生の声コーナー」に掲載します。

・処理が完了した事案は、寄せられた意見と回答又は県の取組状況をホームページに掲載します。

・原則としてすべて公開としているが、内容が個別の事案で広く県民にお知らせするまで

もないような事案の場合は、担当課の意向も踏まえ掲載しないこととします。

- (1) 回答内容（回答をしない場合は県の取組状況）を県ホームページに掲載。
- (2) 原則としてすべて公開としているが、内容が個別の事案で広く県民にお知らせするまでもないような事案の場合は、担当課の意向も踏まえ掲載しない。
 - ㊦ ホームページ掲載については手引きに記載しているのみで、要綱に記載する必要がある。
 - ㊧ 「担当課の意向を踏まえ掲載しない」としていることで、事情や理由を詳細に検討することなく、安易に掲載しないとしたものが多い。

見直し 要綱へ記載して規定を整備する。特に、原則公開であること、個別の事案でも個人情報等を削除するなど一般化したうえで公開すること、一般化することによって意見等の趣旨が不明となる場合に協議のうえ公開しないことができることを規定する。

改善案 第6条 意見等及びこれに対する回答内容（回答をしないものは取組状況）は、原則として県ホームページに掲載して公開するものとする。

- 2 公開にあたっては、個人情報の保護、及び個別の事情等によって個人が特定されることのないよう十分留意するものとする。
- 3 前項の規定による修正等を行うことによって意見等の趣旨が不明となる場合は、所管部局の主管課長は秘書課長と協議し、やむを得ないと認められるときは公開しないことができるものとする。

○ホームページに掲載しなかったものの理由

a 内容が個別の事案であるもの（47件）

- ・個別の行為に対する意見であり、広く公開することが馴染まない。

例) 県立病院の医師や看護師の処置が適切でなかったため命が助からなかったのではないか。また、医師、看護師から「病院は老人ホームではない」「素人のお前に何が分かる」など心無い言動を受けたという苦情に対し、データなどから医療上の処置は適切になされていたと考えられること、言動に関しては適切に対応するよう全職員に指導していくことを回答したが、個人への医療行為についての意見であり、広く公開することはなじまないことから掲載しなかった。(1-007)

- ・この理由で掲載しなかった47件について検証した結果、36件は一般化することで掲載が可能と判断された。

㊦ 手引きでは、「個別事案で広くお知らせするまでもない事案」としているが、個別事案であることのみを理由として掲載しないものがある。

㊧ 「個別の事案」とは何か曖昧であり、苦情等の場合は当然、個人的な事情を含むため全て該当することになるのではないか。

㊨ 職員の業務上の言動は個別の事案とは言えない。

b 同様意見への回答を既に掲載しているもの（15件）

- ・HPを参照してもらえば足りる。

・この理由で掲載しなかった15件について検証した結果、全て掲載可能と判断された。

c 県が直接関係するものでないもの（5件）

- ・広くお知らせする立場にない。
- ・この理由で掲載しなかった 5 件について検証した結果、2 件は掲載可能と判断された。

例) 山形＝名古屋便の利便性向上のため名古屋発の午後遅い時間の便を復活させてほしいとの意見に対し、運行している航空会社へ意見を伝えるとともに、利用拡大と山形空港の利便性向上に努めていく旨を意見者へ回答したが、県には運行に関する決定権限がないことからホームページに掲載しなかった。(1-367)

◎県が直接関係するものでないものは、そもそも「広聴外事案」である。

◎権限のある機関等へ働き掛けていく旨など県としての姿勢を知らせる必要がある。

◎内容が個別の事案とは言えない。

d 意見に係る事実が確認できないもの(4件)

- ・広くお知らせすることはできない。する必要がない。
- ・この理由で掲載しなかった 4 件について検証した結果、2 件は掲載可能と判断された。

例) 農水省が「主要農産物種子法」の廃止と「農業競争力強化支援法案」を提出しているが、在来野菜等の種が多国籍企業に買収される恐れがあり、山形県は反対しないのかという意見に対し、国会審議を注視しており、今後も主要農産物種子の安定生産及び供給を推進していく旨を回答したが、意見に記載された事実(在来野菜等の種の買収?)が確認できないことから掲載しなかった。(1-399)

◎県としての姿勢を知らせる必要がある。

◎内容が個別の事案とは言えない。

e その他(対応済み、対立を煽るなど)(28件)

- ・何らかの改善(行為)を求める意見で既に対応済みである場合、掲載することで広くマイナスイメージを与える恐れがある。

例) 県立福祉施設の職員が自身の SNS に施設利用者が写った写真を掲載しており、プライバシーの保護、守秘義務の観点からよろしくないのではないかとの意見に対し、写真は個人が判別できないようぼかしたものであり、指摘のあった日の 3 日後には削除するとともに、職員を厳重注意し、所属職員に注意喚起した旨を意見者に説明し了解を得たため、対応済みとして掲載しなかった。(1-262)

- ・対立する意見がある場合、他方からの意見が多数寄せられる可能性がある。

例) 溪流釣りの男性がクマに襲われケガをし、現場から約 2.5 km のところに集落があるためクマを駆除したとの報道等を見て、クマが生息して当然の場所であり襲われても致し方なく、これでは共存できないとの意見に対し、県民に注意喚起したこと、出没を抑えるために計画的に一定数を捕獲していること、管理計画を策定し適切な保護及び管理に努めていることを回答したが、ケガを負った方の心証を害するとともに、クマを擁護する人との対立をますます深める要因になること、県民への注意喚起を担当課のホームページに掲載したこと、から掲載しなかった。

- ・これらの理由で掲載しなかった 28 件について検証した結果、15 件は掲載可能と判断された。

◎対応済みのものであっても、同様の意見を持っている県民等に対して、対応したこと(県の姿勢など)をお知らせする必要がある。

②内容が個別の事案とは言えず、特に不祥事や不祥事につながる可能性のあるものについては職員が共有すべきもの。

4 広聴事案のフォローアップ

【手引】 5 広聴事案のフォローアップ

(1) フォローアップ事案の照会（年1回）

① 対象事案：前年度1月～当年度12月分まで処理の完了し、HP「県民の生の声コーナー」に掲載された事案のうち、取組区分が「1実施予定」「2検討」のもの。

② 照会時期：当年度1月下旬

(2) 結果を取りまとめ、HPに掲載します。

① 集約時期：当年度2月下旬

② HP掲載事案：取組区分が、「1実施予定」「4実施中・実施済」となったもの。

③ その他：「2検討」となった事案については、来年度のフォローアップ対象とはしません。ただし、その後実施された場合は、随時報告願います。

・回答時に実施予定等としたものについて、フォローアップし、ホームページに掲載した回答に追加して掲載している。

見直し 現在「手引き」への記載により実施しているものであるため、要綱において明確に規定の整備を図る。

改善案 第7条 広聴事案への回答（回答しない場合の取組状況作成）した時点において、対応策等の実施を予定しているもの、及び対応を検討することとしたものは、その後の対応をフォローアップする。

2 フォローアップの結果は、県ホームページに掲載して公開する。