

市政相談員の事務取扱要領

（設置）

第1条 市民からの要望・苦情等に迅速かつ的確に対応するため、別表に掲げる部等（以下「部等」という。）に専門的知識を有する市政相談員を置く。

（市政相談員の任免）

第2条 市政相談員は、市長が次の職にある者から任命する。

- 一 部等の次長又は庶務担当課等の長
 - 二 前号の規定にかかわらず、市長が必要と認めるときはこの限りでない。
- 2 市政相談員が、その職を離れたとき、又は市長が必要と認めるときは、その任を解くものとする。

（市政相談員の職務の代理）

第3条 市政相談員が、事故により継続して1週間以上その職務を行えないときは、当該市政相談員の指定する者がその職務を代理する。

（職務）

第4条 市政相談員は、職務上関係ある部等の動向を常に把握するとともに、市民の声を聞く課との連絡調整を緊密にして、事務処理等に当たっては、迅速かつ的確に対応しなければならない。

- 2 部等の内部、2以上の部等にまたがる行政施策の要望・苦情等にあつては、関係する部等の市政相談員が協議のうえ、責任をもって処理するものとする。

（市民の声等の処理）

第5条 市民の声を聞く課は、市民からの要望・苦情等の申出及び文書による陳情等の提出を受けたときは、市民の声の受付票に所要事項を記載のうえ、市政相談員に送付するものとする。

- 2 市政相談員は、前項の回答依頼書の送付を受けたときには、次の各号に掲げる区分に従い、その処理にあたるものとする。

一 市民の声については、回答依頼書の送付を受けた日から速やかに回答書を市民の声を聞く課に送付すること。

この場合において、市政相談員は、書面のみでは説明が不十分と思われるもの、または、担当課対応のものについては、申出人（本人）に担当課等の長から直接回答させるとともに、その回答結果を遅滞なく市民の声を聞く課に送付すること。

二 前号以外の市民の声（時間を要する政策的なもの、工事施工等に関するもの）については、回答依頼書を受けた日から7日以内に処理の経過実施状況（結果）等を回答書に記載のうえ、市民の声を聞く課に送付すること。

- 3 市政相談員は、前項第1号及び第2号に規定する期間内に回答結果等を送付できないときには、その理由を市民の声を聞く課に通知するとともに、引き続きその処理にあたるものとする。

附 則

この要領は、平成元年 7 月 1 5 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 2 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 3 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 1 0 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 1 7 年 1 0 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 2 1 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 2 4 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 2 6 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 2 7 年 1 0 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。

市政相談員 部署一覧

部署	
1	市長公室
2	企画財政部
3	総務部
4	税務部
5	市民生活部
6	福祉サービス部
7	高齢者福祉部
8	健康部
9	保健所
1 0	こども家庭部
1 1	地域子育て部
1 2	環境部
1 3	経済部
1 4	地方卸売市場
1 5	都市計画部
1 6	都市整備部
1 7	道路部
1 8	下水道部
1 9	建築部
2 0	消防局
2 1	会計課
2 2	病院局
2 3	管理部
2 4	学校教育部
2 5	生涯学習部
2 6	選挙管理委員会事務局
2 7	監査委員事務局
2 8	農業委員会事務局
2 9	議会事務局