



[ホーム](#) > [県政情報・統計](#) > [広報・県民参加](#) > [県民ホットライン](#) > 県民ホットライン制度の概要

更新日: 2018年6月15日

『県民ホットライン』制度の概要

1 制度の趣旨

「県民ホットライン」は、県政に対する意見・要望・質問等(以下「意見等」という。)を受け付け、施策に反映させることにより行政サービスの向上を図ることを目的とします。

加えて、寄せられた意見等に対する対応方法や回答をホームページに公表することにより、県民の皆様と情報の共有を図り、行政の透明性を高めるとともに、県の考え方をお伝えしてまいります。

2 お受けするご意見等

- 県の施策に対するご意見、ご提案
- 県の行政サービスに対するご相談、ご要望
- 県の機関や事業に対する苦情
- 県の施策や事業等への感想(良いと感じたこと／残念に思ったこと) など

3 スピーディーな対応⇒原則1週間以内に回答

- ながの電子申請サービス・電子メール・郵便・FAX・来庁などにより、ご意見・ご要望・ご質問等を受け付けます。
- 回答やお問い合わせをさせていただく際に必要となりますので、お名前、ご住所、電話番号、電子メールアドレスをご記入ください。
- 担当する部局において調査・検討を行い、原則1週間以内(受理した日を含め休日を除く6開庁日以内)に担当する部局長からお答えします。

ただし、回答先がないものや回答を求めないものなどはこの限りではありません。

- 1週間以内に調査・検討を尽くすことができない場合には、いったん、その旨をお伝えした上で、以降速やかに回答します。

4 責任ある回答⇒担当課・係、担当者・連絡先の明記

- 担当する部局長からの回答に当たっては、担当課・係、担当者及び連絡先を明記し、責任を持って対応します。
- 回答に当たっては、必要に応じて、知事にも相談します。

5 処理状況の明確化⇒処理の進捗状況の管理、知事への報告

- 広報県民課が、担当課における処理の進捗状況をチェックします。
- 回答した内容は、すべて知事に供覧しています。

6 県民との情報共有⇒ご意見及び回答の公表

- ご意見等と県からの回答等については、『県民ホットライン』のホームページ公表方針に基づき、個人情報に係る部分を伏せた上で、原則として、県ホームページで定期的に公表します。
- 公表を希望されない場合は、ご意見をお寄せいただく際に、あわせてその旨をお知らせください。

※なお、県ホームページでの公表は、ご意見をお寄せいただいた方が自らの意見等を表明するために行われるものではありません。

7 施策や業務への反映⇒行政サービスの向上

- 寄せられたご意見等は、担当課の検討などを通じて、施策・業務への反映や行政サービスの向上に役立てるよう努めます。

8 その他

- お名前やご連絡先などの個人情報の取扱いには十分注意し、他の目的に使用することはありません。

お問い合わせ

企画振興部広報県民課

電話番号:026-235-7110

ファックス:026-235-7026

長野県庁 〒380-8570 長野県長野市大字南長野字幅下692-2 電話:026-232-0111(代表)

Copyright © Nagano Prefecture. All Rights Reserved.



[ホーム](#) > [県政情報・統計](#) > [広報・県民参加](#) > [県民ホットライン](#) > [県民ホットライン公表方針](#)

更新日:2018年6月15日

『県民ホットライン』のホームページ公表方針

1 公表の考え方

「県民ホットライン」制度の趣旨に沿って、以下のとおり取り扱います。

1. 県の施策に対して寄せられた意見等については、原則として公表します。ただし、以下のものは除きます。
 - 意見等を寄せた方が回答を希望しない旨を申し出ているもの、回答先や意見等の内容が明確でないもの等で回答又は対応しなかったもの
 - 意見等を寄せた方が事前に公表を希望しない旨を申し出ているもの
 - 意見等、回答内容から特定の個人等が識別されるおそれのあるもの
 - 意見等、回答内容から特定の法人等に不利益を与えるおそれのあるもの
 - 公表が適切でないと思われる表現等の修正等を行った場合、意見等の意味が通じなくなるもの
 - 軽易な照会・回答
 - その他(同一内容の意見等)
2. 個人情報や人権への十分な配慮を行います。

2 公表内容

1. 件名：簡潔に要約した上で表示します。
2. 提案方法：受付日付及びメール、ファックス、手紙等の区分を記載します。
3. 意見・回答内容：原則として全文を公表します。ただし、意見等を寄せた方(個人及び法人等)が特定されかねない部分や公表が適切でないと思われる表現等について、修正等を行う場合があります。
4. 問い合わせ先：部(局)・課(室)係、電話番号、メールアドレスを記載します。
5. その他：意見等を寄せた方(個人及び法人等)の氏名(名称)、住所、連絡先(電話・ファックス番号、メールアドレス)等は公表の対象としません。

3 その他

「県民ホットライン」のホームページ上の公表に関する具体的な取り扱いは、別に定めます。

⇒ [「県民ホットライン」のホームページ公表に関するガイドライン\(PDF:142KB\)](#)

お問い合わせ

企画振興部広報県民課

電話番号:026-235-7110

ファックス:026-235-7026

長野県庁 〒380-8570 長野県長野市大字南長野字幅下692-2 電話:026-232-0111(代表)

Copyright © Nagano Prefecture. All Rights Reserved.

「県民ホットライン」のホームページ公表に関するガイドライン

平成30年6月
広報県民課

1 ガイドラインについて

このガイドラインは、「県民ホットライン」に寄せられた意見等を公表する際の公表方針や公表方法についてまとめたものである。

2 公表方針について

「県民ホットライン」のホームページ公表方針による。(以下、抜粋)

(公表の考え方)

- 県の施策に対して寄せられた意見等については、原則として公表します。ただし、以下のものは、除きます。
 - ・ 意見等を寄せた方が回答を希望しない旨を申し出ているもの、回答先や意見等の内容が明確でないもの等で回答又は対応しなかったもの
 - ・ 意見等を寄せた方が事前に公表を希望しない旨を申し出ているもの
 - ・ 意見等、回答内容から特定の個人等が識別されるおそれのあるもの
 - ・ 意見等、回答内容から特定の法人等に不利益を与えるおそれのあるもの
 - ・ 公表が適切でないと思われる表現等の修正等を行った場合、意見等の意味が通じなくなるもの
 - ・ 軽易な照会・回答
 - ・ その他(同一内容の意見等)
- 個人情報や人権への十分な配慮を行います。

(公表内容)

- 意見内容・回答内容
原則として全文を公表します。ただし、意見等を寄せた方(個人及び法人等)が特定されかねない部分や公表が適切でないと思われる表現等について、修正等を行う場合があります。

3 「公表が適切でないと思われる表現等」の例示について

「公表が適切でないと思われる表現等」として、以下①～④に例示するものの他、個別具体の言動がどのような状況や背景の下で行われるに至ったのか、その前後の文脈や内容を踏まえて当該言動がどのような趣旨、意味に解されるのか等の諸事情を勘案し、判断する。

①個人に関する情報

- ・ 個人に関する情報で、氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別できるもの
- ・ 特定の個人を識別することはできないが、公開することで個人の権利利益を害するおそれのあるもの(長野県情報公開条例第7条第2号を引用)

<具体例>

氏名、住所、本籍・国籍、生年月日、年齢、性別、電話番号、病歴、健康状況、身体状況、家族、婚姻、職業職歴、資格・賞罰、成績・評価、資産、収入、思想・信条等

②法人等に関する情報

- 法人等の事業内容、事業用資産や事業所得の状況等に関する情報であって、法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害すると認められるもの（長野県情報公開条例第7条第3号を引用）
- その他、企業名、個人商店名、公的機関以外の住所、電話番号、メールアドレス、URL等

③個人又は法人等に対する誹謗中傷

- 根拠のない悪口や嫌がらせで、他人の名譽を汚すこと。
- ※ 誹謗中傷は、結果として名譽毀損罪、侮辱罪、信用毀損罪、業務妨害罪などの罪に問われることがある。

④差別的と思われかねない人権への配慮を欠いた表現

- 「長野県人権政策推進基本方針」に掲げる様々な人権課題（同和問題、外国人、女性、子ども、高齢者、障がい者、HIV感染者・ハンセン病元患者、犯罪被害者、中国帰国者、アイヌの人々、刑を終えて出所した人、性的志向及び性同一性障がい者、ホームレス等）に対して、差別的観念を表すような表現
- なお、差別的観念を表すような表現とは、次のとおり
- ✓ 他人の人格を個人的にも集団的にも傷つけ、蔑み、社会的に排除し、侮辱・抹殺する等暴力性を持つ表現等（出典：「差別語、不快語」（著：小林健治／にんげん出版））
 - ✓ それ自身に固有の歴史的、社会的背景を持ち、その時々々の歴史状況から生み出され、社会的偏見にもとづく差別性（マイナスの価値）を含んだ表現等（出典：同上）

4 修正等の方法について

前後の文が整合するよう修正等は最小限とし、置き換えや言い換え、該当箇所の削除等を行う。

ただし、該当箇所の削除後の文章の構成上、支障がある場合は、削除した箇所と理由、必要に応じて意見の趣旨等を明記（付記）する。

また、寄せられたご意見について、「公表が適切でないと思われる表現等」に該当するかどうか判断が困難な場合は、有識者等の意見を踏まえて、公表方法等を検討、判断する。

5 寄せられた意見等の公表後の対応について

公表した内容（意見等）に対して、苦情等が寄せられた場合は、一旦、該当するページの公表を取り下げ、有識者等の意見を参考にして、公表の妥当性等について検討し、閲覧の可否を決定する。

6 その他

パブリックコメントなど、県民からの意見等を公表するに当たっては、「公表が適切でないと思われる表現等」の視点や修正等の方法について、本ガイドラインを参考とする。

また、公表する際の表現は、本ガイドラインを参考としつつ、意見等の背景、社会情勢等を広く勘案し、検討・決定する。