

事例項目	市ホームページに寄せられる質問への回答の遅延及び市ホームページへの不掲載について	
事例発生日等	平成23（2011）年10月	
担当課	市民部 地域活動課	
事例概要	発生までの経過	<p>①平成19（2007）年、当時の広報公聴課において、市ホームページに寄せられる質問に対する回答期限（1週間以内）の設定や、質問及びその回答を随時掲載する取り決めを行っていた。</p> <p>②機構改革により平成20（2008）年に当該事務が秘書広報課の所管となり、担当者が代わるにつれ、取り決めの引継ぎが口頭によるものであったため、時の経過とともに当初の取り決め内容とは異なる対応となっていた。</p> <p>その結果、利用者からの質問等については、メールによる回答は行っていたものの、事例として市ホームページに掲載することは少なくなっていた。</p> <p>③平成23（2011）年4月に、当該事務の所管が地域活動課に移ったときには、大規模な機構改革の中での事務分掌の移管であり、質問者への回答については意識をしていたが、事例を市ホームページに掲載することの認識がなく、併せて引き継ぎが的確になされなかったため、市ホームページに掲載することがなくなっていた。</p> <p>④平成23（2011）年9月19日に市民の方よりご質問のメールが地域活動課宛てにあったが、メールの回答は1週間以内に行うというルールに対する認識がなく、同年10月5日に議員からの指摘によって当該事項が判明した。</p>
	当時の対応	平成23（2011）年10月6日に相手方へメールにより謝罪し、回答を行った。
発生原因	引き継ぎが的確になされておらず、質問に対する対応方法の認識がなかったため。	
再発防止対策	<p>①平成23（2011）年4月以降の質問及び回答を市ホームページに掲載した。</p> <p>②課内において質問に対する対応方法の周知徹底を図るとともに、併せて引き継ぎ内容を文書による引き継ぎの徹底を図る。</p>	
その他		
添付資料	<p>【資料(2)-39-1】 平成24年（2012年）第1回定例会一般質問議事録抜粋</p>	