

事例項目	市民からの質問に対する文書での回答拒否について
事例発生日等	平成24（2012）年8月31日（金）
担当課	都市建設部土木課・公共下水道課
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①平成24（2012）年8月20日（月）、城垣町在住の市民から平成24（2012）年8月14日（火）早朝の集中豪雨により発生した浸水被害に対する市の対応について問い合わせの電話があった。</p> <p>②同日、都市建設部公共下水道課長補佐と土木課係員の2名が市民宅を伺い、今回の浸水原因が記録的な豪雨によるものであったこと等を説明し、概ね一定の理解をいただいた。</p> <p>③後日、当該市民より、当日の市の降雨待機体制、他の地域から雨水が水路・河川を通じて流入し、浸水したのではないかと、寝屋川と友呂岐水路の境にある樋門及び島頭第1樋門が適切に運用されていたのか、停電の有無等について質問があり、調査、確認した上で再訪問させてもらうことを伝えた。</p> <p>④平成24（2012）年8月31日（金）、市民宅に都市建設部土木課長補佐及び公共下水道課長補佐の2名で再訪問し、質問の回答を行った際、市民が文書による回答を要望された事に対して、両課長補佐は今回の浸水被害による苦情は600件を超える件数があることから、「文書にて回答はさせてもらっていません。」と返答した。</p> <p>⑤平成24（2012）年9月7日（金）、議員より、文書回答拒否について質問を受けた。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>平成24（2012）年9月10日（月）、両課長補佐は市民宅を訪問し、謝罪文をお渡しするとともに謝罪し、どんな形でもよいので文書による質問をしていただいたうえで文書回答することを伝えた。【資料(2)－44－1】</p>
発生原因	文書にて回答を求められた場合における、その必要性和適切な対応方法についての認識が低かったため。
再発防止対策	市民から文書にて回答を求められた場合においては、様式は問われないが文書で意思表示をしていただき、文書にて回答を行う旨を、所属全職員に周知する。
その他	平成24（2012）年第3回定例会（9月）において指摘を受けた。 【資料(2)－44－2】
添付資料	<p>【資料(2)－44－1】市民に対する謝罪文</p> <p>【資料(2)－44－2】平成24（2012）年第3回定例会（9月）議事録抜粋</p>