市民と行政の約束制度

令和５年６月

名　張　市

目　　次

	ページ
1. 『市民と行政の約束制度』とは？	1
2. 『市民と行政の約束制度』の仕組み	1
3. 共通の指針	2
4. 部門別の指針	
（１）　共通事項	3
（２）　部の約束、室の約束	
広報シティプロモーション推進室	4
危機管理室、行政・デジタル改革推進室	5
総務部	6
地域環境部	7、8
市民部	9、10
福祉子ども部	11～13
産業部	14
都市整備部	15
上下水道部	16、17
出納室	18
教育委員会事務局	19、20
監査委員事務局	21
農業委員会事務局	22

1. 『市民と行政の約束制度』とは？

『市民と行政の約束制度』とは、行政サービスの内容を市民の皆さまにわかりやすく説明するとともに、その成果を市民の皆さまに約束する制度です。

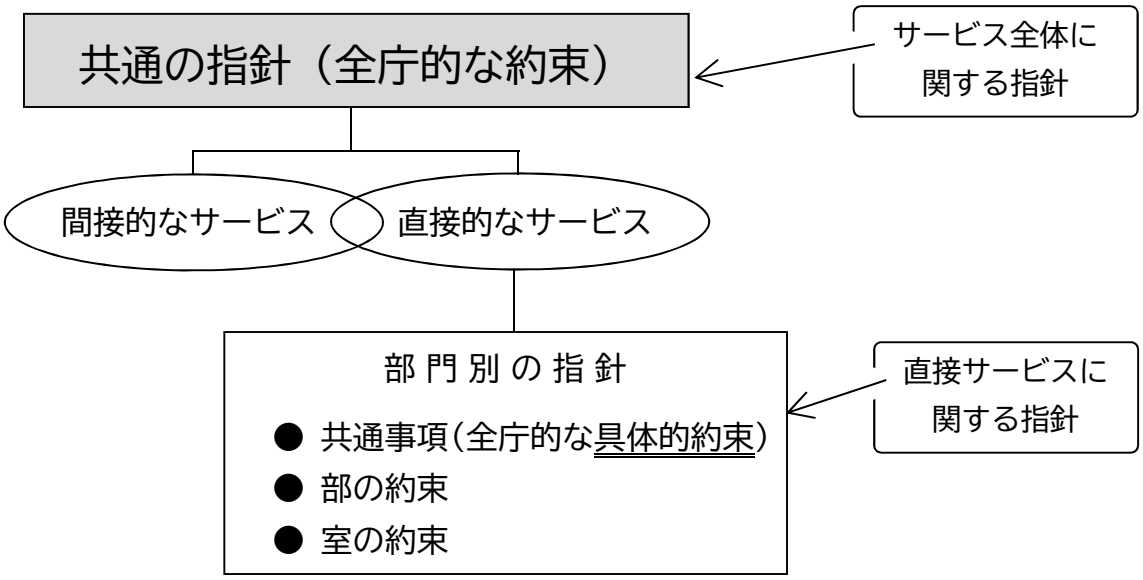
市は、市民の皆さまからのご意見やご要望を積極的に受け止め、行政サービスの改善のきっかけとするとともに、市民の皆さまに十分な情報を提供し、わかりやすく説明する責任があります。

このような考え方に基づき、市が行う行政サービスに係る処理時間や情報の提供、ご意見・ご要望の処理について、具体的な内容を市民の皆さまにお約束します。

2. 『市民と行政の約束制度』の仕組み

『市民と行政の約束制度』は、市の全ての行政サービスを対象とする「共通の指針」と直接サービスを提供する相談・窓口、公共施設の管理運営などを対象として、サービスの水準や標準的な処理期限を定める「部門別の指針」から構成しています。

「部門別の指針」は、すべての室・職員が守るべき事柄を定めた「共通事項（5 項目）」と、部において共通の内容を定めた「部の約束」、室がそれぞれの担当する事務について定めた「室の約束」からなります。



※ 約束制度とは別に、総合計画や行政評価制度を通して、目標、取組内容や成果を明らかにします。

3. 市民と行政の約束（共通の指針）

市民と行政の約束（共通の指針）

私たちは、市民の皆さまに満足していただけるよう、公正・公平で効率的な行政運営を基本に、親切で質の高い行政サービスの提供に努めます。このため、市民の皆さまへの約束としてこの指針を定め、行政サービスのいっそうの向上に努めるとともに、市民の皆さまのご意見や視点を大切にして、行政運営を行います。

まちづくりや行政サービスの提供にあたっては市民の皆さまの参加や協力が欠かせません。力を合わせて行政サービスの向上を図るために、市民の皆さまにお願いしたいことがらも、あわせて明らかにさせていただきます。

平成 15 年 10 月

名　張　市

□　市民の皆さまへの約束

1. 私たちは、行政サービスの内容などについて、市民の皆さまに十分な情報を提供し、わかりやすく説明します。
2. 私たちは、行政サービスの水準や標準的な処理期限などをあらかじめ明らかにします。また、これができない場合にはその理由を明らかにします。（※注）
3. 私たちは、市民の皆さまの意見、要望などを積極的に受け止め、行政サービスの改善に努めます。このため、市民の皆さまの相談窓口を充実させるなど、意見等を提出しやすくします。
4. 私たちは、市民の皆さまからの意見等がどのように検討され、どのような結果になったか、その理由を含め、意見等をいただいた方に報告します。
5. 私たちは、行政サービスに誤り等があった場合は謝罪するとともに、その内容と再発を防止するための方策を明らかにし、公表します。

□　市民の皆さまへのお願い

1. 名張市は市民の皆さまに支えられています。まちづくりや行政運営に積極的にご協力いただきますようお願いします。
2. 行政サービスは市民の皆さまの貴重な税金で賄われています。限られた財源を有効に活用するためには、施策を厳しく選択することや行政サービスに制限を設けることも必要となることをご理解いただきますようお願いします。
3. さまざまな行政サービスは法令に基づいて実施されています。公共の福祉に反することや、法令から逸脱するような要求には応じられないことをご理解いただきますようお願いします。

※　この指針に基づき、市民の皆さまに直接サービスを提供する窓口や施設の管理運営などを中心とする部門を対象として、「部門別の指針」を定め具体的なサービス内容の指針を明らかにします。また間接的な行政サービス（各種の施策や事務事業）については、総合計画や行政評価制度などを通して、市民の皆さまに、目標、取組内容やその成果を明らかにします。

4. 市民と行政の約束（部門別の指針）

（1）共通事項

市民と行政の約束（部門別の指針）

平成 18 年 10 月 1 日 一部改訂

□ ［共通事項］

1. 市民の皆さまが窓口にお越しの際には、担当職員がすぐに受付・応対します。
   窓口においては、ご用件の手続について、おおよその待ち時間や処理手続をご説明するとともに、時間がかかる場合についてはその理由を説明します。
   また、他の手続が必要な場合には、必要な窓口をお知らせし、できる限り同行してご案内します。

2. 市民の皆さまからのお問い合わせに対しては、わかりやすく、ていねいに、的確にお答えします。

3. 市の実施している各種事業やサービス等について、説明資料やパンフレット等を備えるなど、市民の皆さまへのわかりやすい情報提供を心がけます。
   また、広報紙や出前トークなどによる情報提供にも努めます。

4. 市民の皆さまの個人情報を取り扱う場合には、業務に必要な範囲内で利用し、情報が漏えいすることのないよう、配慮します。
   また、市民の皆さまからのご相談等にあたっては、プライバシーの保護に配慮します。

5. 市民の皆さまからの声を市政に反映し、サービス向上の契機とするため、「ご意見箱」を庁内に設置し、意見や苦情を受け付けています。
   いただいた意見・苦情等には、迅速に対処します。市からの回答をご希望の場合には、原則として 2 週間以内にご返事します。返事が遅くなる場合は、その旨ご連絡します。

（２）部の約束、室の約束

市民と行政の約束制度　【部門別指針（広報シティプロモーション推進室）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
広報シティプロモーション推進室	1.　ご意見は、原則として手紙や電子メールなどでお聞きします。いただいたご意見の中で、回答を要するものについては、原則として２週間以内に回答します。 　ただし、関係機関との調整等により回答に２週間以上の期間を要する場合は、事前にその旨をお知らせします。	1.　市民の皆さまからのご意見などをお寄せいただく際には、責任の所在を明確にするため、氏名・住所を明らかにしてください。匿名でのご意見について、個別の回答は差し控えさせていただきます。
	2.　市政に関する情報を、適切な時期に、広報紙や市のホームページ、ＳＮＳなどで、積極的に分かりやすく市民の皆さまにお伝えします。	

市民と行政の約束制度　【部門別指針（危機管理室、行政・デジタル改革推進室）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
危機管理室	1.　各地域に避難場所（避難所・避難地）を指定、表示し、災害時にはその状況に応じて避難所を開設します。市のホームページ、防災ほっとメール、名張市洪水・土砂災害ハザードマップで地域ごとの避難場所を掲載します。	1.　災害に備えて避難場所への道順をご自身で確認してください。自宅から避難場所までの避難路は２通り以上選定し、日常から障害物等の確認をお願いします。 また、各地域の避難所に配備している発電機や投光器等の日常点検を実施し、災害時に正常に機能するよう維持管理をお願いします。
	2.　地域の防災力向上のため、講習会や訓練などを通じて積極的に支援を行います。	2.　災害に備えて、住宅の耐震補強や家具固定の実施、感染症対策品を加えた非常持ち出し品等の準備をお願いします。
	3.　名張市洪水・土砂災害ハザードマップを配布して各地域の浸水想定区域・土砂災害警戒区域等をお知らせします。	3.　お住まいの地域の危険箇所を事前に確認してください。 また、地域での講習会や防災訓練などへ、積極的な参加をお願いします。
	4.　災害時の避難指示等緊急の情報は、広報車やサイレン、名張市防災行政無線、防災ほっとメール、緊急速報メール、ads.FM、地域の連絡網等を活用し迅速かつ正確に緊急情報をお伝えします。	4.　避難情報及び気象情報等災害に関する情報を積極的に入手してください。 なお、防災ほっとメールでの情報入手には、事前登録が必要ですので、名張市ホームページや危機管理室で確認いただき、ご登録をお願いします。
行政・デジタル改革推進室	1.　行政改革の進捗状況について、毎年度市広報や市のホームページなどで市民の皆さまにお知らせします。	
	2.　『市民と行政の約束制度』における「部門別の指針」を毎年度確認し、必要に応じて見直します。	

市民と行政の約束制度　【部門別指針（総務部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
契約管財室	1.　市の保有する普通財産の払下げ等については、申し出があってから10日以内に回答します。10日以内に回答できない場合は、前もってお知らせします。 2.　入札・契約制度を変更するときは、具体例を盛り込むなど、わかりやすい案内をホームページに掲載します。	1.　市が保有する普通財産については、払下げ等ができない物件もありますので、ご理解ください。
情報政策室	1.　名張市統計書のデータを３年に１回更新し、ホームページに掲載します。 なお、統計書の更新のない年度には、主要統計の改定版として、名張市統計資料編を更新します。これらのデータのコピーは行政情報の閲覧スペースに備えます。 2.　統計書及び資料編のデータ、その他、保有する統計資料は、随時、閲覧に供します。また、ご要望に応じ、有料で印刷しお渡しします。	1.　統計資料閲覧等の際は、どのような資料が必要かできる限り詳しくお知らせください。
財政経営室	1.　市予算の概要について、広報紙及びホームページを通じ市民に分かりやすくお伝えします。 2.　予算書、予算資料を市役所１階の行政情報閲覧スペースに備えます。	

市民と行政の約束制度　【部門別指針（地域環境部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
地域経営室	1.　市民の皆さまが安心してボランティア活動や地域活動を行えるよう、公益活動補償制度を設けています。補償制度にかかる事務手続きをスムーズに進めます。	1.　ボランティア活動や地域活動中に事故が発生したときは、速やかに地域経営室へご連絡ください。
	2.　市民情報交流センターでは、市民公益活動等を進めるために簡易印刷機や大判カラープリンターなどの機器を利用しやすい状態で提供します。	
	3.　市民公益活動を推進するための講座や研修会を開催します。参加された皆さまをはじめ、市民の皆さまの意見をもとに、講座や研修会の内容を検討します。	
	4.　市民活動支援センターでは、市民公益活動に取り組む団体の情報などを発信できる場をつくり、積極的に提供します。	
環境対策室	1.　ごみの分別、資源化、地球温暖化防止、地域の環境課題など、環境問題全般に関する説明会、小中学校等での授業、出前トークの積極的な取組みの 呼びかけと要請に応じ講師を派遣します。	1.　ごみゼロ社会を目指し、４Ｒ（リフューズ＝断る、リデュース＝発生抑制、リユース＝再使用、リサイクル＝再生利用）を推進し、ごみの減量化、資源化及び適正な処理に努めてください。
	2.　「ごみの収集日程表」「50 音順ごみの分け方、出し方」「事業系ごみ減量化ハンドブック」など、各種啓発パンフレットを作成するとともにごみ分別アプリを提供します。	2.　ごみ・資源の分別を適正に行っていただき、ルールとマナーを守って排出してください。
	3.　不法投棄防止や犬の散歩マナーなどを啓発する看板を必要に応じて提供します。	3.　犬の無駄吠え、放し飼いは近隣の迷惑や、咬みつき事故及び交通事故の原因になります。散歩時のマナーも守り、適切な飼養をしてください。
	4.　「ごみの収集日程表」及び「ごみの分け方・出し方」の外国語版（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、フィリピン語、ベトナム語）を作成し、提供します。	4.　地球温暖化防止、低炭素社会の実現に向けて、省資源及び省エネルギー（マイバッグ等）に心掛けていただき、限り有る資源を有効活用し、環境保全活動に一人ひとりが取り組んでください。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（地域環境部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
人権・男女共同参画推進室	1.　女性のための相談は、面談及び電話により、相談員が男女共同参画センターにおいてお受けし、適切に対応します。	1.　各種相談にあたっては、正確な情報の提供をお願いします。
	2.　女性弁護士による女性のための法律相談は、毎月１回、男女共同参画センターにおいてお受けし、適切に対応します。	2.　教材や施設の利用、講師派遣依頼等の申請にあたっては、正確な内容でお願いします。
	3.　男性のための相談は、毎月１回、男女共同参画センターにおいてお受けし、適切に対応します。	
	4.　メンタルヘルス相談は、毎月２回、男女共同参画センターにおいて相談員がお受けし、適切に対応します。	
	5.　人権擁護委員による相談所を、名張市人権センターで毎月２回開きます。	
	6.　外国人住民のための相談は、多文化共生センターにおいてお受けし、適切に対応します。	
	7.　ご相談はプライバシーに配慮し、秘密は守ります。	
	8.　職場やグループでの人権学習会に講師を派遣するとともに学習内容の相談に応じます。	
	9.　学習テーマに関する資料の提供や視聴覚教材を貸出します。	
	【隣保館、児童館、教育集会所】	【隣保館、児童館、教育集会所】
	1.　生活・就労等に関する相談を、比奈知文化センター・一ノ井市民センターで随時お受けしています。	1.　電話での「仮予約」をされた場合、必ず利用日の１週間前までに申請書を提出してください。
	2.　各施設の利用申請は、利用日の２か月前から受け付けます。申請書は各施設の窓口に設置しています。電話での「仮予約」もお受けします。	2.　申込みの取消や内容変更の場合は、速やかにご連絡ください。
	3.　使用料や利用基準等については、各施設のわかりやすい場所に掲示します。	3.　ご利用に際しては、他の利用者の迷惑にならないようお願いします。 　また、備品等はていねいに扱ってください。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（市民部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
収納室	1.　納税に関する相談には、内容に応じて相談室を利用する等、相談者のプライバシーに配慮します。	1.　納期内の納付が原則ですが、諸事情により納付が遅れるときは、できるだけ早く相談していただきますようお願いします。
課税室	1.　税金に関する相談には、「住民税のしおり」「固定資産税のしおり」などの参考資料を用意し活用することで、必要な情報をわかりやすく説明するよう努めます。	1.　証明書・標識の不正取得を防止するため、窓口において委任状の確認や身分証明書等による本人確認をさせていただきますので、ご理解・ご協力いただきますようお願いします。
	2.　原動機付自転車の登録等の手続きにあたっては、所要時間の短縮に努めます。 長時間を要する場合はあらかじめお知らせします。所要時間の目安は10分です。	2.　金融機関等において納税直後に納税証明を取得される際は、納税の有無が確認できない場合がありますので、納税が確認できる領収書又は預金通帳等を提示いただきますようお願いします。
	3.　税務証明の交付手続きにあたっては、所要時間の短縮に努めます。 長時間を要する場合は、あらかじめお知らせします。所要時間（申請書受付後）の目安は10分です。	3.　個人情報を含む内容の電話によるお問い合わせの際には、本人様確認（住所・氏名・生年月日＋納税通知書記載の宛名番号）をさせていただきますので、ご理解・ご協力いただきますようお願いします。
	4.　自動車臨時運行の許可等の手続きにあたっては、所要時間の短縮に努めます。 長時間を要する場合はあらかじめお知らせします。所要時間の目安は10分です。	4.　自動車臨時運行許可証及び番号標は、有効期間満了後、5日以内に返却をお願いします。
保険年金室	1.　相談には、「国保のしおり」「年金パンフレット」「後期高齢者医療制度のご案内」「医療費の助成制度の概要」などの参考資料を用意し活用することで、必要な情報をわかりやすく説明するよう努めます。	1.　保険証等の不正取得や虚偽の届出を防止するため、窓口において委任状の確認や身分証明書等による本人確認をさせていただきますので、ご理解・ご協力いただきますようお願いします。
	2.　国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、医療費助成の手続きにあたっては、所要時間の短縮に努めます。 長時間を要する場合はあらかじめお知らせします。所要時間（申請書等受付後）の目安は15分です。	2.　届出等にあたっては、正確な情報を提供いただきますようお願いします。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（市民部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
総合窓口センター	1.　住民票等交付の手続きについては、所要時間の短縮に努めます。長時間を要する場合は、あらかじめお知らせします。所要時間（申請書受付後）の目安は次のとおりです。 ・住民票・印鑑登録証明書交付…10 分 ・所得証明、課税証明・非課税証明交付…10 分	1.　証明書の不正取得や虚偽の届出を防止するため窓口において、委任状の確認や身分証明書等による本人確認をさせていただきますので、ご理解・ご協力いただきますようお願いします。
	2.　出生・死亡等の戸籍の届出に伴う戸籍記載は、受理してから５日以内（土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く）に完了します。	
市民相談室	1.　市役所の総合案内として、適切かつ親切、丁寧な案内に努めます。	1.　公文書公開請求をされる際は、公文書を特定するために、申請書に詳細な内容を記載いただきますようお願いします。
	2.　個別相談については、適切な相談窓口の紹介に努めるとともに、内容に応じて相談室を利用する等、相談者のプライバシーに配慮します。	2.　個人情報開示請求をされる際は、本人確認書類の提示、及び代理資格を証明する書類（代理の場合）を添付していただきますようお願いします。
	3.　行政情報等の公開に心がけ、広報なばり、市議会会議録や例規類集等の基礎的資料を市民ホールに備え、情報提供します。	
	4.　情報公開制度を適切に利用することができるよう、制度の概要、手続き方法などについて、資料を用いて説明します。	
	5.　個人情報保護制度については、制度の概要、個人情報開示等の請求方法、開示・非開示等の決定に対する審査請求などについて説明します。	

市民と行政の約束制度　【部門別指針（福祉子ども部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
医療福祉総務室	1.　市民の皆さまからの相談にあっては、医療に関する必要な情報をわかりやすく提供します。	1.　急病になったときや普段の健康管理など気軽に相談出来る「かかりつけ医師・歯科医師・薬剤師」を持っていただくようお願いします。
	2.　応急診療所は、かかりつけの医師に診察してもらえるまで安心して過ごせるように、病気のことや看護について情報提供します。	2.　診療にあたっては、正確な情報の提供をお願いします。
	3.　応急診療所の役割や利用の仕方等について、広報等を通じて皆さまにわかりやすくお伝えします。	3.　応急診療所の役割をご理解いただき、翌日や休日明けには必ずかかりつけ医師を受診してください。
生活支援室	1.　市民の皆さまの相談にあたっては、「生活保護のしおり」などを用意し、必要な情報をわかりやすく提供します。	1.　私たちの一生の間には、様々な事情で生活に困ってしまうことがあります。生活保護制度は国の責任でそれらの人たちを自立するまで助ける制度です。できる限り地域社会全体で支え合うとともに、地域での見守りをお願いします。
	2.　生活保護の申請を受け付けたときは、原則として 14 日以内に保護が必要かどうかの決定を行います。	
介護・高齢支援室	1.　市民の皆さまからの相談対応にあたっては、パンフレットなどを用意し、必要な情報をわかりやすく提供します。また、必要に応じて関係部署と連携して対応します。	1.　介護保険料は、納期内の納付が原則ですが、諸事情により納付が遅れるときは、できるだけ早く相談していただきますようお願いします。
		2.　虚偽の手続きを防止するため、介護保険証の提示、委任状の確認や身分証明書等による本人確認をさせていただくことがありますので、ご理解・ご協力をお願いします。
障害福祉室	1.　市民の皆さまからの相談対応にあたっては、「障害者福祉ガイドブック」などを用意し、必要な情報をわかりやすく提供します。 　また、障害者手帳交付申請についての説明を窓口で行います。	1.　「障害者手帳」の交付には、県の認定審査に時間がかかる場合もありますので、ご理解ください。
	2.　補装具等の交付申請については、判定が必要な場合を除き、受付(申請書と添付書類提出済分)から、10 日以内（閉庁日を除く）に決定します。対応できない場合や時間を要する場合は、その旨お知らせします。	2.　相談にあたっては、「障害者手帳」をお持ちの方はご提示ください。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（福祉子ども部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
地域包括支援センター まちの保健室	1.　市民の皆さまの相談にあたっては、保健福祉に関する制度を熟知し、必要な情報をわかりやすく提供します。	1.　相談にあたっては、正確な情報の提供をお願いします。
	2.　高齢者・障害者の権利擁護のために情報提供などの啓発を行うとともに、高齢者・障害者虐待（不適切な介護）については、高齢者・障害者及びその養護者に対して迅速に対応します。	2.　高齢者・障害者への虐待や不適切な介護のおそれがあると気付いたときは、通報をお願いします。
健康・子育て支援室	1.　市民の皆さまの相談にあたっては、必要な情報をわかりやすく提供します。 　また、各種事業の説明や記入例を窓口に備えます。	1.　ご自身の健康に関心を持ち、生活習慣の改善や日常的な運動に努めていただきますようお願いします。
	2.　健康を支援するための各種健康教室の開催や健康相談、健康診査、訪問指導を行い、健康に関する知識の普及を図ります。	2.　予防接種は、対象年齢等定められた要件を確認の上、体調のよい時に接種されるようお勧めします。
健康・子育て支援室 （こども支援センターかがやき）	1.　親と子、子どもどうし、親どうしが安心して交流できる広場を提供します。	1.　子育て相談や母子相談にあたっては、正確な情報の提供をお願いします。
	2.　子育てに関する相談にあたっては、関連資料等を用意し、必要な情報をわかりやすく提供します。	
	3.　子育て及び子育て支援に係る情報の発信と提供をします。	
	4.　ファミリー・サポート・センター利用のための事前登録手続きは、利用希望日当日まで受け付けます。	
子ども家庭室	1.　ひとり親家庭等の各種相談や手続きについては、関係する資料などを用意し、必要な情報をわかりやすく提供します。	1.　子育て相談やひとり親家庭の相談にあたっては、正確な情報の提供をお願いします。
	2.　市民の皆さまからの子育てに関する相談や情報提供があった場合、速やかに関係機関等と連携し対応します。	2.　虐待の恐れがあると気付いたときは、通告してください。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（福祉子ども部）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
子ども発達支援センター	1.　発達に心配のある子どもが健やかに成長し、安心して生活できる地域社会を目指し、子どもやその家族を支援します。	1.　子どもの発達に関する相談にあたっては、正確な情報の提供をお願いします。
	2.　発達障害を有することから特別な支援を必要とする子どもやその家族に対して、保健、福祉、医療及び教育の関係機関による総合的な支援を実施します。	
	3.　子どもの発達支援に関する相談にあたっては、関連資料等を用意し、必要な情報をわかりやすく提供します。	
保育幼稚園室	1.　保育所等に関する相談にあたっては、保育所等入所の手続き案内や保育所等の概要を紹介する冊子を用意し、必要な情報をわかりやすく提供します。	1.　各種手続きに必要な添付書類に不備があった場合、速やかに提出してください。
	2.　入所面接の日時は事前にお知らせし、窓口に来られたときはすぐに対応します。面接にかかる時間は、およそ 15 分とします。	2.　保育が必要な状況に変更があった場合には、必ず連絡してください。
	3.　育児や保育に関する様々な情報を市ホームページに掲載するなど積極的に提供します。	
保育所	1.　一人ひとりの子どもが心身ともに健康、安全で情緒の安定した生活ができる環境を整え、その健やかな育ちを支えます。	1.　子育て相談や健康相談にあたっては、正確な情報の提供をお願いします。
	2.　保護者や地域と連携をとり、協力しながら、子育て相談、なかよし広場（園庭開放）、一時預かりを実施するなど、地域の子どもの育ちや子育てを支援します。	2.　児童の状態等により保育所から緊急に連絡をする場合があるため、登所中は必ず連絡が取れる方法を確保してください。
	3.　栄養バランスのとれた給食を提供します。	
	4.　一時預かりの利用のための事前登録手続きは、利用希望日の３日前まで受け付けます。	

市民と行政の約束制度　【部門別指針（産業部）】

産業部から市民の皆さまへの約束
　産業部の実施する公共工事においては、関係機関や関係者と工事内容や実施時期について事前に十分協議したうえで工事を実施します。

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
農林資源室	1.　農業振興地域の整備に関する土地利用計画図について、随時閲覧できるよう窓口に備えます。	1.　農業振興地域の整備に関するご相談にお越しいただくときは、土地利用計画等詳しく内容をお知らせください。
	2.　鳥獣による農作物等への被害対策については、サル（名張Ａ、Ｂ群）の移動調査を行い、情報発信します。また、有害鳥獣の対応については、関係団体の協力を得て、追払いや捕獲を　実施します。	2.　鳥獣対策については、目撃情報等できる限り詳細な情報のご提供をお願いします。 　また、有害鳥獣からの被害防止対策として、地域ぐるみでの追払いや防護柵等の設置などをお願いします。
	3.　農道敷および井溝敷等の占用許可申請については、申請必要書類提出確認後、２週間以内に許可・不許可について回答します。時間を要する場合は、その旨お知らせします。	3.　農村基盤整備等のご相談にお越しいただくときは、できる限り詳細な内容等をお知らせください。
商工経済室	1.　三重県セーフティネット資金の貸付にかかる特定中小企業者の認定については、申請書受理後、遅くとも翌日（翌日が休日の場合は直後の業務日）には発行します。	1.　三重県セーフティネット資金の貸付にかかる特定中小企業者の認定申請にあたっては、定められた必要書類をご用意ください。
	2.　リバーナホールの使用許可書は、使用料の前納確認後、直ちに交付します。	2.　施設内の設備は市民の財産として、マナーを守り大切にご利用ください。
観光交流室	1.　窓口に観光パンフレットを備えるほか、ホームページなどにおいて、名張の観光情報を提供します。	1.　名張の観光情報発信にご協力をお願いします。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（都市整備部）】

都市整備部から市民の皆さまへの約束
　都市整備部の実施する公共事業においては、関係機関や関係者と事業内容や実施時期について、事前に十分協議したうえで事業を実施します。

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
維持管理室	1.　道路等の許可及び証明等については、申請書受付後、２週間以内に返答をします。 2.　工事等により長期間主要道路が通行止め等となる場合は、市ホームページにより交通規制情報を提供します。 3.　道路等の維持補修の依頼があった場合には、１週間以内に現場の調査を行い、その対応について、速やかに報告します。 　なお、調査等に期間を要する場合は、その旨お知らせします。	1.　道路等の破損や危険箇所等を発見した場合には、速やかに連絡してください。
用地対策室	1.　公共基準点等の測量成果について、随時、閲覧できるよう窓口に備えます。 2.　公共基準点等の測量成果などの証明書は、受付から 10 分以内に発行します。 　10 分以内に発行できない場合には、その旨お知らせします。	1.　公共基準点等の使用にあたっては、必ず測量標及び成果の使用承認手続きをしてください。
営繕住宅室	1.　市営住宅、木造住宅耐震診断及び耐震補強に伴う募集の情報提供に関しては、広報・窓口・市ホームページ等で最新の情報を提供し、各種相談に対応します。 2.　空き家の利活用に伴う情報提供に関しては、広報・窓口・市ホームページ等で最新の情報を提供し、各種相談に対応します。	1.　診断の結果、補強が必要であると判定されたときは、耐震改修をするように努めてください。 2.　利活用できる空き家情報があれば、ご提供ください。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（上下水道部）】

上下水道部から市民の皆さまへの約束
上下水道部の実施する公共工事においては、関係機関や関係者と工事内容や実施時期について、事前に十分協議したうえで工事を実施します。

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
経営総務室	1.　水道事業における公金の支払いは、法令等によるもの以外は、原則、10日と末日の月２回行います。支払い予定日が、休業日となる場合は、その前日の業務日に行います。 下水道事業における公金の支払いは、法令等によるもの以外は、原則、15日と末日の月２回行います。支払い予定日が、休業日となる場合は、15日についてはその翌日の業務日、末日についてはその前日の業務日に行います。	1.　支払い方法の指定においては、正確さ、利便性からできる限り口座振込を選択していただきますようお願いします。 口座に関する名義等の情報は正確にご記入ください。
	2.　上水道料金、下水道使用料、下水道受益者負担金等について、各種届出をわかりやすく説明します。	2.　水道の開閉栓を希望されるときは、希望日の前日までにご連絡ください。
	3.　浄化槽設置整備事業補助金申請及び水洗便所等改造資金補助金申請等を受付後、７日以内に補助金交付決定通知書等を交付します。 また、設置完了検査後７日以内に補助金交付額確定通知書を交付します。	
水道工務室	1.　道路等に布設されている水道管で漏水が発生した場合は、迅速に対応します。また、原因が不明で調査の必要なものについてはその旨をお知らせします。	1.　漏水等を発見したときは、情報の提供をお願いします。
		2.　漏水の修理に際しては、断水等によりご迷惑をおかけする場合がありますが、ご理解とご協力をお願いします。
		3.　宅地内等の給水装置は、市民の皆さまの固有の財産です。破損などの事故を起こさないよう、適正な管理をお願いします。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（上下水道部）】

上下水道部から市民の皆さまへの約束
上下水道部の実施する公共工事においては、関係機関や関係者と工事内容や実施時期について、事前に十分協議したうえで工事を実施します。

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
浄水室	1.　お問合せの内容により、水質検査が必要なときは速やかに実施し、検査後７日以内に水質検査結果を報告します。 ただし、水質検査内容等によりさらに時間を要する場合は、その旨お知らせします。	1.　水質検査が必要なときは、直接お伺いして調査しますので、ご協力をお願いします。 その際、ご不審の点があれば、身分証明書等の提示を求めて上下水道部職員であるかどうかご確認ください。
		2.　井戸水等の水質検査は、民間の検査機関へ依頼していただきますようお願いします。
下水道建設室	1.　公共下水道事業により整備を予定する地域においては、事前に説明会を開催します。	1.　説明会では、宅地内への公共汚水ますの設置や申込み手続き等の大切な説明を行いますので、ご出席いただきますようお願いします。
下水道維持室	1.　排水設備等の申請は書類を受理後、７日以内に返答します。	1.　下水道マンホール等から水があふれている状況を発見したときは、情報の提供をお願いします。
	2.　排水設備等の検査済証は、検査に合格し、必要書類を受理後、７日以内に交付します。	2.　下水道管が詰まるまたは損傷するおそれのあるものは流さないでください。
	3.　下水道管の補修が必要な場合は、適切に対応します。	3.　補修作業等を行うときは、交通規制等でご迷惑をおかけする場合がありますが、ご理解とご協力をお願いします。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（出納室）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
出納室	1.　公金の支払いは、法令等によるもの以外は、原則的に 10 日、20 日、月末の月３回行います。 （なお、支払い予定日が、休業日となる場合は、前の業務日とします。）	1.　支払方法の指定においては、正確性・利便性からできる限り口座振込としてください。 　口座に関する名義等の情報は、正確に記入してください。
	2.　通帳記入による公金の振込みのお知らせにおいては、通帳の摘要欄に該当する室名を記載します。	
	3.　毎年、決算を調製し、９月議会の決算認定後速やかに市ホームページ等を通じて公表します。	

市民と行政の約束制度　【部門別指針（教育委員会事務局）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
教育総務室	1.　就学援助や転校等の各種相談については、保護者の皆さまに十分な情報を提供し、わかりやすく説明します。また、簡易な相談は電話等でも承ります。	1.　補助金や援助については、制度についての情報をご確認ください。
	2.　各種申請があったときは、特別な場合を除き、２週間以内に回答します。回答が遅くなる場合はご連絡します。	2.　面談での相談をご希望される場合は、事前に連絡をお願いします。
学校教育室	1.　教育相談については、教育に係る全般について対応します。	1.　面談での相談をご希望される場合は、事前に連絡をお願いします。
	2.　相談は、面談に限らず、電話による相談も承ります。	2.　教育相談を通して、相談員と一緒に、お子さまのこれからの学校生活等をお考えください。
	3.　教育相談にあたっては、問題解決に向けて、学校と連携を密に取りながら対応します。	
教育センター	1.　教育相談については、不登校児童生徒に対する相談や、いじめ等の悩み相談に限らず、教育・子育てに係る全般について対応します。	1.　面談での相談をご希望される場合は、事前に連絡をお願いします。
	2.　相談は、面談に限らず、電話による相談も承ります。	2.　教育相談を通して、相談員と一緒に、お子さまのこれからの学校生活等をお考えください。
	3.　教育相談にあたっては、問題解決に向けて、学校や関係機関と連携を密に取りながら対応します。	
文化生涯学習室	1.　社会教育・生涯学習、文化財、文化芸術、市史、青少年の健全育成に関する相談やお問い合わせについては、窓口のほか、電話、ファックス、電子メール、郵便のいずれにも応じます。	1.　相談やお問い合わせについての内容については、できるだけ詳しくお伝え（記載）ください。内容によっては、調査や確認をした後に回答させていただきます。
	2.　社会教育関係団体へ視聴覚機器を貸し出します。	2.　視聴覚機器は、皆さまの共有財産です。機器利用のマナーの向上を皆さま一人ひとり心がけてください。使用した視聴覚機器に不具合があったときは、速やかにご連絡ください。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（教育委員会事務局）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
市民スポーツ室	【体育施設・勤労者福祉会館】	【体育施設・勤労者福祉会館】
	1.　体育施設・勤労者福祉会館の管理については、指定管理者制度により、民間事業者等を活用することで、住民サービス向上を目指します。	1.　体育施設や勤労者福祉会館の施設設備は、皆さまの共有財産です。施設利用のマナーの向上を皆さま一人ひとりが心がけてください。
	2.　施設概要及び利用案内については、名張市ホームページ（名張市総合体育館、名張市勤労者福祉会館）に掲載します。施設利用情報については、名張市ホームページ（公共施設予約システム）で空き状況の閲覧ができるようにします。	
	【武道交流館いきいき】	【武道交流館いきいき】
	1.　武道交流館いきいきの管理については、指定管理者制度により民間事業者等を活用することで、住民サービス向上を目指します。	1.　武道交流館いきいきの施設設備は、皆さまの共有財産です。施設利用のマナーの向上を皆さま一人ひとりが心がけてください。
	2.　施設概要及び利用案内については、名張市ホームページ（武道交流館いきいき）に掲載します。施設利用情報については、名張市ホームページ（公共施設予約システム）で空き状況の閲覧ができるようにします。	
図書館	1.　図書館休館日のお知らせは、図書館ホームページ及び図書館だよりに掲載し、また館内外に掲示します。	1.　図書館の資料や施設設備は、皆さまの共有財産です。図書館利用のマナーの向上を皆さま一人ひとりが心がけてください。
	2.　利用者から、図書館サービス（読書案内・調べもの・予約・リクエストなど）のお申し込みがあれば、速やかに対応します。（ただし、内容によっては、サービスの提供に時間のかかる場合があります。）	2.　できるだけ多くの利用者に図書サービスを提供できるよう、図書資料の予約やリクエスト、調べもの（レファレンス）については、内容や件数の制限を設けさせていただいていますので、ご協力をお願いします。

市民と行政の約束制度　【部門別指針（監査委員事務局）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
監査委員事務局	1.　監査の適正な実施を通じて、市行政の適法性、透明性の確保に努めます。実施した各監査、審査等については、速やかに結果や意見をまとめ、次のとおり公表します。 ・定期監査等結果報告書：毎年３月公表 ・決算審査意見書 （一般・特別会計、病院事業会計、水道事業会計、下水道事業会計） ：毎年９月公表 ・健全化判断比率等審査意見書 ：毎年９月公表 ・その他の監査　：随時公表	

市民と行政の約束制度　【部門別指針（農業委員会事務局）】

室	市民の皆さまへの約束	市民の皆さまへのお願い
農業委員会事務局	1.　農地転用許可申請書については、農地法に基づき審査事務を行います。毎月 23 日（休日の場合は直前の業務日）に申請書の受付を締め切ります。 　また、受理した申請書のうち許可案件については、締切後 30 日以内に許可書を発行します。	1.　農地等のご相談にお越しいただくときは、できる限り詳細な内容等をお知らせください。

『市民と行政の約束制度』についてのお問い合わせ

〒518－0492 三重県名張市鴻之台１番町１番地
行政・デジタル改革推進室
電話：0595-63-7302
E-mail：gyoukaku@city.nabari.lg.jp