

令和3年度
法令遵守推進制度に係る報告書

令和4年10月
生駒市法令遵守委員会

目 次

1 要望等の記録・公表制度及び公益目的通報制度の運用状況	
(1) 令和3年度の要望等の記録・公表制度の運用状況	1
(2) 年度別の要望等の記録・公表制度の運用状況	2・3
(3) 令和3年度の公益目的通報制度の運用状況	3
(4) 運用状況についての意見	3
2 不当要求行為について	
(1) 不当要求行為の可能性の記載状況	3・4
(2) 不当要求行為に対する対応	4
3 まとめ	4
資料	5
資料1 令和3年度法令遵守委員会の開催状況	
資料2 生駒市法令遵守委員会 委員名簿	

1 要望等の記録・公表制度及び公益目的通報制度の運用状況

(1) 令和3年度の要望等の記録・公表制度の運用状況

○要望等の件数

計 91 件

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	2	7	6	6	2	5	2	20	12	9	14	6	91

○内訳

1) 各部別

	R3										R4			計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
市長公室				1	1			2	2				6	
総務部		1						4		1	7	2	15	
地域活力創生部									2	5			7	
市民部		1		1		1		3	1				7	
福祉健康部			1	1									2	
建設部						3		7	2	2	3		17	
都市整備部	2	4	5	2		1	1	3	3	1	1	4	27	
上下水道部									2		1		3	
会計課														
議会事務局														
農業委員会事務局								1			2		3	
選挙管理委員会事務局														
監査委員事務局														
教育こども部														
生涯学習部		1		1	1		1						4	
消防本部														
計	2	7	6	6	2	5	2	20	12	9	14	6	91	

2) 要望者の区分別

	R3										R4			計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
個人(公職者以外)		2		2	1	4		2	1	4	1		17	
公職者	2	5	6	4	1		2	16	10	5	10	6	67	
団体・法人						1		2	1		3		7	
計	2	7	6	6	2	5	2	20	12	9	14	6	91	

※複数の区分にまたがる要望があるため、要望等の件数とは一致しない場合がある。

3) 要望等種別

	R3										R4			計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
要望・依頼	1	1	6	4	1	4		13	9	7	8	3	57	
相談	1	3		1		1	1	2	2		2		13	
意見・苦情		2		1	1		1	1				1	7	
提言・提案									1				1	
その他		1		1				5		2	4	2	15	
計	2	7	6	7	2	5	2	21	12	9	14	6	93	

※複数の区分にまたがる要望があるため、要望等の件数とは一致しない場合がある。

(2) 年度別の要望等の記録・公表制度の運用状況

○要望等の件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成29年度	18	32	15	15	13	13	9	9	6	7	7	6	150
平成30年度	5	21	19	11	10	11	13	3	5	3	9	3	113
令和元年度	6	10	14	8	6	8	4	5	4	4	7	3	79
令和2年度	3	7	7	15	6	11	6	3	3	3	9	3	76
令和3年度	2	7	6	6	2	5	2	20	12	9	14	6	91

○内訳

1) 各部別

	市長 公室	総務部	地域活力 創生部	市民部	福祉 健康部	建設部	都市 整備部	上下 水道部	会計課	議会 事務局	農委 事務局	選管 事務局	監査 事務局	(旧)教育 振興部 教育 こども部	生涯 学習部	消防 本部	計
平成29年度	9	16	15	19	14	31	30	4				3		5	4		150
平成30年度	3	25	22	4	8	17	20	3				1		2	6	2	113
令和元年度	2	15	5	6	9	14	18					3		2	4	1	79
令和2年度		7		4	18	10	29	4						2	2		76
令和3年度	6	15	7	7	2	17	27	3			3				4		91

※複数の区分にまたがる要望があるため、要望等の件数とは一致しない場合がある。

2) 要望者の区分別

	個人(公職者以外)	公職者	団体・法人	計
平成29年度	47	96	10	153
平成30年度	41	64	14	119
令和元年度	33	45	6	84
令和2年度	34	38	6	78
令和3年度	17	67	7	91

※複数の区分にまたがる要望があるため、要望等の件数とは一致しない場合がある。

3) 要望等種類別

	要望・依頼	相談	意見・苦情	提言・提案	その他	計
平成29年度	85	19	32	7	9	152
平成30年度	59	20	17	1	24	121
令和元年度	56	5	15	1	5	82
令和2年度	37	17	31	3	3	91
令和3年度	57	13	7	1	15	93

※複数の区分にまたがる要望があるため、要望等の件数とは一致しない場合がある。

4) 不当要求行為の可能性が有り記載されたもの

	全件数	不当要求可能性 有りの件数
平成29年度	150	0
平成30年度	113	0
令和元年度	79	1
令和2年度	76	3
令和3年度	91	2

(3) 令和3年度の公益目的通報制度の運用状況

1) 公益目的通報の件数 0件

2) 公益目的通報相談の件数 0件

(4) 運用状況についての意見

令和3年度は、91件で前年度の報告件数から微増となった。各部別では、例年報告がなかった農業委員会事務局から報告があった。月別の件数を見ると、本年度の11月、12月及び2月以外の各月については、10件未満の状態であったことから、報告状況を注視し、今後も継続して適正な制度運用を図るよう努められたい。

要望者の区分別では、公職者からの要望等が半数以上を占めており、前年度の報告件数と比べても大きく上回った。引き続き公職者からの要望等については要望のみならず、単なる意見や問合せも含めて全てを確実に記録するよう、徹底されたい。

また、不当要求行為の可能性が「有」とされている要望等が2件あったが、その他の要望等についてもその可能性を秘めている事例も散見された。それらの事例についても、適切に記録し、今後も本制度の適切な運用について徹底されたい。

市の事業等における法令違反等の事実について、職員等からなされる通報である公益目的通報は、令和2年度に、本制度が始まって以来初めて1件なされたが、本年度については0件であった。

2 不当要求行為について

(1) 不当要求行為の可能性の記載状況

不当要求行為の可能性については、要求の内容及び行為が、生駒市法令遵守推進条例第2条第7号に規定する不当要求行為の定義と照らし合わせて、客観的に該当するかどうかを判断してほしいということを本委員会では以前から議論してきた。また、平成30年度に要望等記録票兼報告書の様式の不当要求行為の可能性の欄についても、条文と照らし合わせて確認しやすいよう改正が行われた。こういったことを受け、不当要求行為の可能性が「有」とされる要望等記録も少しずつ報告されるようになってきたが、本年度においても依然として不当要求行為の可能性が否定できないような要望等について、不当要求行為の可能性が「無」で報告されているものもある

ように思われた。市民サービスを行う中で、日常的に要望等を受けて対応している職員にとって、不当要求行為の可能性が有るような要望等であっても、不当要求行為の可能性について意識せず対応していることもあるとは思いますが、どういった行為が不当要求行為に当たるのか、不当要求行為に対してはどういった対応をとるべきなのか、確認されたい。

(2) 不当要求行為に対する対応

受けた要望等が不当要求行為であるとき、又は不当要求行為の可能性があるときは、独自で判断して対応するのではなく、組織として法令遵守推進制度にのっとり毅然とした対応をするよう努められたい。不当要求行為の可能性が否定できないような要望等に対して1人で対応していると見受けられる報告もあった。前述したとおり、対応した職員は、不当要求行為の可能性について意識していなかったのかもしれないが、生駒市が平成21年7月に策定した不当要求・クレーマー対応マニュアルにおいても不当要求の可能性がある要望等には組織として対応し、「複数対応」を原則とするよう記載がある。マニュアルにのっとり、複数での対応を心掛けることが望ましい。また、このマニュアルには不当要求行為の可能性のある要望等への対応だけでなく、不当要求行為に対する措置についても記載があるため、生駒市法令遵守推進条例と併せて対応について確認されたい。

3 まとめ

本年度の要望等記録の報告件数について、上半期と下半期の件数を比べると、上半期での報告件数は下半期の報告件数の半分以下となっている。上半期は、新型コロナウイルス感染症の影響で実際に要望等の件数が少なかったということかもしれないが、10月に本委員会から報告書を提出したことを受けて本制度について改めて職員に周知したことが、下半期の報告件数（特に公職者からのもの）の増加につながっていると考えられる。職員の中で制度が浸透していないことによって報告されるべき要望等が報告されないということがないように、本制度については、定期的に周知し、適正な運用に努められたい。また、公職者からの要望等については、全ての要望等を記録することとする運用になっており、これについても引き続き徹底されたい。

前述のとおり、本制度の適正な運用を今後も持続させていくためには、継続的に周知啓発に取り組む必要がある。前年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の取組の影響で、職員研修は実施できなかったが、職員研修は制度の周知徹底を図るうえで有効な手段であることから、今後も定期的に行うよう努められたい。

最後に、ここ数年にわたって本委員会の中でも度々議論してきた学校・園で受ける要望等についての記録及び報告については、本年度においても検討できなかった。保護者対応や、コロナ禍の中での学校を取り巻く厳しい環境、要望等記録の内容によっては教職員の評価に繋がるのではないかと懸念などを踏まえた上で、実効的な方法の検討は引き続いての課題としたい。

資 料

<資料1> 令和3年度法令遵守委員会の開催状況

	開催日	会議内容
第1回	令和3年7月12日(月)	○運用状況に係る協議 ○令和2年度報告書(案)に係る協議
第2回	令和3年9月15日(水)	○運用状況に係る協議 ○令和2年度報告書(案)に係る協議
第3回	令和3年10月18日(月)	○運用状況に係る協議

<資料2> 生駒市法令遵守委員会 委員名簿

令和3年4月1日～令和3年10月31日

(敬称略)

	氏名	
委員長	丹羽 徹	大学教授
委員	九鬼康夫	元行政職員
委員	八木正雄	弁護士

令和3年11月1日～令和4年3月31日

(敬称略)

	氏名	
委員長	九鬼康夫	元行政職員
委員	八木正雄	弁護士
委員	渡邊 賢	大学教授

