

令和4年度
法令遵守推進制度に係る報告書

令和5年9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4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4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4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4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 | 12 | 14 | 8 | 1 | 5 | 13 | 4 | 9 | 4 | 5 | 7 | 9 | 91 |

○内訳

1) 各部別

| | R4 | | | | | | | | | | R5 | | | 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 | |
| 総務部 | 3 | | | | | | | | | | 3 | | 6 | |
| 地域活力創生部 | 4 | | 2 | | | 2 | | 1 | | | 1 | 1 | 11 | |
| 市民部 | | | | | | | | | | | | | | |
| 福祉健康部 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | 2 | |
| 建設部 | | | 1 | | | 3 | 2 | 1 | | 2 | 1 | | 10 | |
| 都市整備部 | 4 | 10 | 4 | | 5 | 6 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 7 | 48 | |
| 上下水道部 | | 2 | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 1 | 6 | |
| 会計課 | | | | | | | | | | | | | | |
| 議会事務局 | | | | | | | | | | | | | | |
| 農業委員会事務局 | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | |
| 選挙管理委員会事務局 | | | | | | | | | | | | | | |
| 監査委員事務局 | | | | | | | | | | | | | | |
| 教育こども部 | 1 | | | | | | 1 | | | | | | 2 | |
| 生涯学習部 | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | |
| 消防本部 | | | | | | | | 2 | | | | | 2 | |
| 計 | 12 | 14 | 8 | 1 | 5 | 13 | 4 | 9 | 4 | 5 | 7 | 9 | 91 | |

2) 要望者の区分別

| | R4 | | | | | | | | | | R5 | | | 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) | | 9 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | | | 2 | 1 | 25 | |
| 公職者 | 12 | 5 | 7 | | 1 | 9 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 8 | 62 | |
| 団体・法人 | | | 1 | | | 2 | | 1 | | 1 | 1 | | 6 | |
| 計 | 12 | 14 | 9 | 1 | 5 | 14 | 4 | 9 | 4 | 5 | 7 | 9 | 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。

3) 要望等種類別

| | R4 | | | | | | | | | | R5 | | | 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 | 3 | 3 | 4 | | 1 | 6 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 7 | 39 | |
| 相談 | 1 | 4 | 3 | | | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 18 | |
| 意見・苦情 | | 7 | | 1 | 4 | 3 | | 4 | | | 3 | 1 | 23 | |
| 提言・提案 | 1 | 4 | | | 1 | | 1 | | | | | | 7 | |
| その他 | 7 | | 1 | | | 2 | | 2 | 1 | 1 | 1 | | 15 | |
| 計 | 12 | 18 | 8 | 1 | 6 | 14 | 4 | 12 | 4 | 5 | 8 | 10 | 102 | |

※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 |
| 令和4年度 | 12 | 14 | 8 | 1 | 5 | 13 | 4 | 9 | 4 | 5 | 7 | 9 | 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 |
| 令和4年度 | 2 | 6 | 11 | | 2 | 10 | 48 | 6 | | | 1 | | | 2 | 1 | 2 | 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 |
| 令和4年度 | 25 | 62 | 6 | 93 |

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 |
| 令和4年度 | 39 | 18 | 23 | 7 | 15 | 102 |

※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と記載されたもの

| | 全件数 | 不当要求可能性 有りの件数 |
|--------|-----|------------------|
| 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 |
| 令和4年度 | 91 | 4 |

(3) 令和4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

本年度の報告件数は91件と前年度と同数の報告であり、令和元年から年間100件を下回る結果が続いている。各部別では、例年報告があった市民部で本年度は報告がなかったが、これまで本委員会で度々議論し、課題としてきた学校・園からの報告について、本年度は学校から1件の報告があった。月別の件数を見ると、4月、5月及び9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、前年度同様公職者からの要望等が半数以上を占める結果となったが、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4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、前年度に引き続き本年度については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、要望等を受けた職員又は担当課の主観ではなく、その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、担当課において不当要求行為の可能性の有無が判断しやすいよう平成30年度に要望等記録兼報告書の様式の改正を行い、ここ数年、不当要求行為の可能性が「有」とされる要望等記録が数件報告されるようになってきた。

しかしながら、長時間に渡って繰り返し苦情や要望を行うといった報告をはじめとする、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依然として見受けられる。不当要求行為の可能性について意識せずに日常的に要望等に対応している職員もいると思うが、不当要求行為に該当する場合、組織的な対応を取ることが求められるため、どういった行為が不当要求行為に該当するかを今一度確認されたい。

(2) 不当要求行為に対する対応

前述のとおり、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って毅然とした対応をするよう努められたい。今年度報告されたものの中には、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人に対応している報告も見受けられた。生駒市が平成21年7月に策定した不当要求・クレーム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、全報告の半数以上を都市整備部が占めており、所属によって報告の件数の差が大きく開く結果となった。報告の件数が少ない所属、特に年間通して報告がない所属については、報告されるべき要望等が報告されていないということがないよう、制度の趣旨を定期的に周知し、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。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の取組の影響で、ここ数年は開催できていない職員研修についても、制度の周知徹底を図る上で有効な手段であることから、来年度以降定期的開催するよう努められたい。

最後に、運用状況の意見でも述べたように、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1件の報告があったものの、制度の浸透に向けた実効的な方法の検討を本委員会では本年度においてもできなかったため、今後も引き続いての課題としたい。

資 料

<資料1> 令和4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4年4月21日(木) | ○運用状況に係る協議 |
| 第2回 | 令和4年6月2日(木) | ○運用状況に係る協議 ○令和3年度報告書(案)に係る協議 |
| 第3回 | 令和4年8月4日(木) | ○運用状況に係る協議 ○令和3年度報告書(案)に係る協議 |
| 第4回 | 令和4年10月13日(木) | ○運用状況に係る協議 |
| 第5回 | 令和4年12月19日(月) | ○運用状況に係る協議 |
| 第6回 | 令和5年2月20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

(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 |

