

令和5年度
法令遵守推進制度に係る報告書

令和6年8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5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5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5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5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 68 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	3	12	4	7	4	6	5	12	6	4	2	3	68

○内訳

1) 各部別

	R5										R6			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		1		2	1	1	2		2	2	2		13	
地域活力創生部		1		1	1								3	
市民部			1	1		1	2	3		2			10	
福祉健康部						1							1	
建設部				1		1		1	2			1	6	
都市整備部	3	8	3	2	2	2			2			2	24	
上下水道部														
会計課														
議会事務局														
農業委員会事務局														
選挙管理委員会事務局														
監査委員事務局														
教育こども部		1						7					8	
生涯学習部														
消防本部								1					1	
計	3	12	4	7	4	6	5	12	6	4	2	3	68	

2) 要望者の区分別

	R5										R6			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)		1	1	3	1	2	1	2	3	2	2	1	19	
公職者	3	11	3	4	3	4	4	10	2	2		2	48	
団体・法人									1				1	
計	3	12	4	7	4	6	5	12	6	4	2	3	68	

※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

	R5										R6			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		6	2	3	1	6	3	2	3	1		3	30	
相談	3	3		1	2		1	1	1				12	
意見・苦情		1	1	3	1	1	1	1	2	1	2		14	
提言・提案		1											1	
その他		1	1					8		2			12	
計	3	12	4	7	4	7	5	12	6	4	2	3	69	

※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
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
令和5年度	3	12	4	7	4	6	5	12	6	4	2	3	68

○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
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
令和 5年度	2	13	3	10	1	6	24							8		1	68

※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
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
令和5年度	19	48	1	68

※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
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
令和5年度	30	12	14	1	12	69

※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
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
令和5年度	68	4

(3) 令和5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 3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68件で前年度より23件の減少となり、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、最も報告の多かった部は都市整備部で、24件の報告があったものの、地域活力創生部や建設部からは例年に比べて報告が少ない結果となった。また、これまで本委員会で度々議論し、課題としてきた学校からの報告について、本年度に各学校に対して事務局から制度の周知を行ったところ、7件の報告があった。月別の件数を見ると、5月及び11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。

本年度の報告のなかで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。

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、本年度については3件あった。これらの通報については生駒市法令遵守推進条例等関係規定に基づき受理し、生駒市法令遵守推進条例に基づく調査を実施し、3件の通報のうち調査が終了した2件の調査結果を市長に報告した。

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

前年度までの報告書でも度々取り上げた内容ではあるが、不当要求行為の可能性の記載について、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ており、本年度については4件の報告があった。しかしながら依然として報告の中には不当要求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。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。市民サービスを行う中で要望等に対応している職員にとって、不当要求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、暴力、威圧的な言動その他の社会的相当性を逸脱した不正な手段により要望等をする行為のように明らかに不当要求行為に該当するもの以外にも不当要求行為に該当するものがあるため、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どのような対応をとるべきなのかを今一度確認されたい。

(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、独自で判断せず、組織として対応するよう徹底されたい。不当要求行為に対する措置については組織的な対応を取るための手続が条例に定められている。また、生駒市が策定している不当要求・クレーマー対応マニュアルには不当要求行為に対する措置以外にも不当要求行為の可能性のある要望等への対応の手順等についての記載があるため、併せて確認されたい。

本年度報告されたものの中には、同一人が複数の課に対して不当要求行為を行っている報告が見受けられた。不当要求行為に対して措置を講ずることは容易なことではないが、不当要求行為を決して受け入れてはならず、組織として毅然とした対応をするよう努められたい。

3 まとめ

本年度の要望等記録の報告件数については、過去5年間で報告の件数が最も少ない結果となった。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に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。こうした周知徹底を図る上で有効な手段である職員研修は、ここ数年開催できていないが、前述のとおり、明らかに不当要求行為に該当するもの以外にも不当要求に該当する行為があり、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どのような対応をとるべきなのかを職員が習得する機会となるため、来年度以降定期的に開催するよう努められたい。

本年度はこれまで少なかった学校からの報告の件数が増加した。これは各学校に対して行った制度の周知を受けて、各学校が適正な運用に努めたことによるものと思われるが、制度の浸透を図るためには、今後も継続的に周知啓発に取り組む必要がある。また、本制度が学校職員の日常業務の中で負担となっては本末転倒であるため、本制度が学校職員にとって負担とならないように運用の方法についても引き続き検討されたい。

資 料

<資料1> 令和5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5年5月19日(金)	○運用状況に係る協議
第2回	令和5年6月29日(木)	○運用状況に係る協議 ○令和4年度報告書(案)に係る協議
第3回	令和5年8月17日(木)	○運用状況に係る協議
第4回	令和5年10月31日(火)	○運用状況に係る協議
第5回	令和6年1月25日(木)	○運用状況に係る協議
第6回	令和6年2月22日(木)	○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5年4月1日～令和5年10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

令和5年11月1日～令和6年3月31日

(敬称略)

	氏名	
委員長	八木正雄	弁護士
委員	渡邊賢	大学教授
委員	中西伸之	弁護士