

平成23年度
要望等の記録・公表制度

～庁内調査の報告と考察～

平成24年6月

生駒市法令遵守委員会

目 次

1 要望等の記録・公表制度の運用状況	1
2 要望等の記録・公表制度についての庁内運用調査	3
(1) 調査実施に至った経緯	3
(2) 調査の概要	3
ア 内容及び調査票様式	3
イ 調査結果	5
3 要望等の記録・公表制度の重要性と後の運用方法等に関する意見	9

1 要望等の記録・公表制度の運用状況

平成20年度から平成23年度における本制度の運用状況は、次表のとおりであった。

平成23年度法令遵守推進制度運用状況
平成23年4月～平成24年3月分

1 要望等の記録

○要望等の件数 計 171 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	5	13	17	13	20	21	15	9	13	19	10	16	171

○内訳

1) 各部別

対応月	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
市長公室		1	1	4	6	6	10	1	5	13	3	6	56
企画財政部		4	3		2	6	1	4	2	1		1	24
市民部			2		2								4
福祉健康部		2	2	3							1		8
生活環境部			2		3	1			2		1	1	10
建設部	2	3			1	2	1	3	2	1		1	16
都市整備部	1	2	1		1	1	1	1	2	2	2	2	16
開発部	2		1		1	2							6
水道局			1		2		1				1		5
会計課													
議会事務局													
農委事務局				1									1
選管事務局													
監査委員事務局			5	4	3	4				1		3	20
教育総務部		1	1	1	1		1			1	1	1	8
生涯学習部						1					1		2
消防本部						1						1	2
計	5	13	19	13	22	24	15	9	13	19	10	16	178

※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。

2) 要望者の区別

対応月	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
個人(公務者以外)	5	5	15	10	18	18	9	4	10	16	6	8	124
公職者	0	7	1	3	1	1	4	5	2	2	3	6	35
団体・法人	0	1	1	0	1	2	2	0	1	1	1	2	12
計	5	13	17	13	20	21	15	9	13	19	10	16	171

3) 要望等種類別

対応月	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
要望・依頼	3	7	10	5	8	13	9	6	6	5	5	8	85
相談	0	4	0	2	0	1	1	2	2	2	1	1	16
意見・苦情	3	2	10	7	15	13	8	1	7	13	3	5	87
不当要求	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
提言・提案	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	4
その他	0	2	0	0	1	0	0	2	1	0	1	4	11
計	6	16	20	15	25	27	19	11	16	20	11	18	204

※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。

年度別 法令遵守推進制度運用状況

1 要望等の記録

○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20年度	11	8	16	28	21	8	20	17	8	6	5	10	158
平成21年度	11	8	18	18	19	11	17	12	12	10	20	16	172
平成22年度	15	26	33	16	14	15	20	13	17	17	9	12	207
平成23年度	5	13	17	13	20	21	15	9	13	19	10	16	171

○内訳

1) 各部別

	市長 公室	企画 財政部	市民部	福祉 健康部	生活 環境部	建設部	都市 整備部	開発部	水道局	会計課	議会 事務局	農委 事務局	選管 事務局	監査 事務局	教育 総務部	生涯 学習部	消防 本部	計
平成 20年度	6	17	3	3	6	9	87	2	16					8	5	1	2	165
平成 21年度	36	28	9	12	6	7	46	2	17				3	7	3	4		180
平成 22年度	23	19	14	12	12	34	45	12	14				7	16	4	2	1	215
平成 23年度	56	24	4	8	10	16	16	6	5			1		20	8	2	2	178

※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。

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20年度	92	9	60	161
平成21年度	117	14	46	177
平成22年度	125	59	33	217
平成23年度	124	35	12	171

3) 要望等種類別

	要望・依頼	相談	意見・苦情	不当要求	提言・提案	その他	計
平成20年度	123	14	62		2		201
平成21年度	118	7	98	1	5	1	230
平成22年度	111	13	95			38	257
平成23年度	85	16	87	1	4	11	204

※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。

2 要望等の記録・公表制度についての庁内運用調査

(1) 調査実施に至った経緯

「1 要望等の記録・公表制度の運用状況」から分かることは、本年度は市長公室、特に市民活動推進課に対する要望等が集中する一方で、建設部と都市整備部に寄せられた要望等が急激に減ったことにより、昨年度より全体の件数が減っており、他の部については過年度とほぼ同じ件数で、要望等があったということがわかる。公職者からの要望等についても、内容は議会において一般質問に臨むにあたって調査として、問い合わせしているものがほとんどであった。また、もっとも多い類型は公職者でない個人が市職員に対して要望あるいは依頼を行った例だった。

当委員会としては、こうした分析結果も踏まえ、調査を通じて市職員に本制度の周知をさらに徹底させることも兼ねて、各所属における要望等の実態及び本制度への対応の実態を把握し、各所属において要望等がそもそもわずかしかなかったのか、又は生駒市法令遵守推進条例（以下「条例」という。）第7条に規定された「記録の例外」に該当するとして「要望等記録票兼報告書」が作成されなかったのかなどの実態を確認した上で今後の運用改善策を検討することとし、昨年度実施した生活環境部及び市民部に引き続いて、まだ一度も調査を行ったことがないところから平成23年度においては市長公室を選定し、各所属に寄せられたすべての用件の内容について調査することとした。

(2) 調査の概要

調査に当たっては、調査対象を次のとおりとした。

- | | |
|-----------|--|
| ① 調査対象部局等 | 平成23年8月29日(月)から同年9月2日(金)まで
市長公室 秘書課・広報広聴課・職員課・市民活動推進課 |
| ② 調査対象項目 | 執務時間中における各所属への来庁又は架電によって市職員へなされたすべての用件 |

ア 内容及び調査票様式

各所属に日常的に市民等から行われる用件の件数及び内容についてその実態を把握するため、市長公室の各課に寄せられるすべての来庁又は架電による用件等について、課ごとに、日時、来庁又は架電の種別、相手方(要望者)の氏名、内容、条例第2条第6号に規定された「要望等」に該当するか、「要望等」に該当すると判断した場合には「要望等記録票兼報告書」の報告案件として該当するか、及び「要望等」に該当しないと判断した場合の理由について記入してもらうこととし、事務局において次のとおり調査票(「来訪・電話記録簿」)様式を作成した上で、調査対象部局である市長公室のすべての市職員を対象としてそれぞれ調査を依頼した。

なお、調査を実施した背景としては、条例第2条第6号の規定上、市民等からわ

ざわざ来庁又は架電することで市職員自身又は市に対して職務について何か要望や意見が述べられる場合にはほとんど「要望等」に該当するとも判断できるところだが、市職員が来訪及び電話を受け、どのように「要望等」に該当するか判断しているかという実態を把握する必要があったからである。

(調査票様式)

課 (8/29～9/2)				受付者		
日時	対応手段	相手方氏名 (公職者の場合は○で囲む)	内容 (できるだけ簡潔にお願いします。)	要望等に該当するか	記録が必要な用件か	記録不要と判断した理由
時 分 頃	来訪 電話	公職者		該当する 該当しない	必要 記録不要	
時 分 頃	来訪 電話	公職者		該当する 該当しない	必要 記録不要	

「要望等」とは・・・

職員以外の者が職員に対して行うその職員の職務に関する要望、提言、相談、意見、苦情その他これらに類する行為をいう。(条例第2条第6号)

「要望等記録報告に該当しない理由」欄については、生駒市法令遵守推進条例に定められた以下の規定に基づき該当する番号を記入してください。

記録報告に該当しない理由(適用条文)	記録報告に該当しない理由(適用条文)	記録報告に該当しない理由(適用条文)
1 その場で用件が終了(条例第7条第4号エ)	2 日常的な業務(条例第7条第4号イ・ウ)	3 書面による要望(条例第6条第1項)
4 他の記録が存在(条例第7条第2号)	5 営業活動(条例第7条第4号ア)	6 単なる確認、問い合わせ(条例第7条第3号)

イ 調査結果

(ア) 結果データ

その概要については次表のとおりであった。

	課員数 (臨時職員 等を含む) (人)	来庁・電話件数(件)		要望等に 該当する (件)	(要望等に 該当し)	
		うち 公職者	記録報告に 該当しない (件)		うち日常的 な業務※	
秘書課	5	19 (来 12, 電 7)	1	4	4	4
広報広聴課	8	15 (来 6, 電 9)	0	2	1	1
職員課	10	23 (来 4, 電 19)	0	9	7	7
市民活動推進課	5	58 (来 22, 電 36)	0	3	1	1

※ 条例第7条第3号、第4号イ、ウ、エに該当するものをいう。

(イ) 意見交換会において寄せられた意見等

庁内調査の調査結果を踏まえ、調査を実施した市長公室の各課長を対象として、平成23年9月27日に、当委員会委員との間で意見交換会を実施した。

当委員会として、事前に質問事項を決定し、それについて重点的に意見交換を行う旨通知し、意見交換会において、以下のとおり各項目に対し意見が述べられた。

質問 A

本制度の趣旨、目的、必要性について、所属内ではどのように確認しているか。

- ・ 記録を残すことで、要望者に適切な対応をするため、課員と情報を共有できるという意味で要望等記録票兼報告書は良いツールとなっている。
- ・ 課内で必要に応じて周知徹底しているところだが、時間的な問題がある時、あるいは1日に何回も頻繁に来るといったような場合にはまとめて1回にするなどした処理のため、記録が漏れてしまう可能性がある。
- ・ 寄せられたご意見やご要望を真摯に聞くこと及び職員の公正な職務執行にあたって当然必要な制度だと考え、課員に周知している。

質問 B・C

条例第 2 条第 6 号で規定された「要望等」と、条例第 2 条第 6 号で規定された「要望等」には該当しない相談、照会等との間の区分については、どのような基準で判断しているか。

また、その区分について悩んだことはあるか。仮に悩んだことがあるとすれば、どのようなケースについて悩んだか。

条例第 6 条の規定に基づいて記録する要望等と、第 6 条第 1 項かっこ書き又は第 7 条の記録の例外規定に基づいて記録しない要望等との間の区分については、どのような基準で判断しているか。

また、その区分について悩んだことはあるか。仮に悩んだことがあるとすれば、どのようなケースについて悩んだか。

- ・ 他の課に関する要望が中心であり、対応に満足しなかった要望者が市長との面会を求めるパターンが多い。当課の業務に係る要望・相談等は極少数なので、配布されている法令遵守推進制度の手引で十分対応できる。
- ・ 匿名で頻繁に趣旨の分からない話を 20 分程電話してこられる方がいるが、当課の業務に関係ないことなので、記録報告はしていない。また、話をまったく聞かずに切ることは市役所の性質上できないので、まずは話を聞いて、落ち着いてもらってから切るか切らないか判断をすることになる。
- ・ 不当な要望等もあるが、ほとんど匿名なので、記録報告はしていない。
- ・ 過去に 3 課を同じ内容で巡った要望者がおり、結果的にそれぞれの課で要望等記録票兼報告書を作成していたが、報告書作成は手間がかかるので、なんとか省力化できないものかと考えている。課という縦割りで同じ内容について 3 通り作成するのは無駄である。
- ・ 職員の対応に関する苦情やお礼が主なので、特定の方から日常的な架電や不当な要望はない。とりとめのない話をずっと話す市民もおり、要望にあたるかはそれぞれの課員が独自に判断している。条例に規定されるような口頭による要望等は少ない。
- ・ 他の組織に関する要望等であっても、市が相手方に伝える等のアクションがある場合、記録報告している。
- ・ 窓口等での情報提供等、例外規定にあたると思われる問い合わせでも運用上判断に迷うケースもあり、委員会にはそれを明示していただくよう御検討いただきたい。

質問D

法令遵守委員会としては、今後、法令遵守委員会からの報告書『要望等の記録・公表制度の機能的で円滑な運用にむけて』（平成22年4月）15ページに示した「要望等記録基準例」を参考に、各課独自の要望等の記録基準を策定してもらうようにすると考えている。その基準策定の際の検討材料の1つにすべき「要望等記録票兼報告書」で報告された要望等に係る報告に至った理由はあるか。

- ・ 他の課に関する要望をおっしゃられるケースが多いが、それは担当課が書くことになっている。まれに直接市長に要望する方もおり、当課のウェイトが高い場合について報告しているのが現状である。
- ・ 名前を名乗らない者もいるので、記録しづらいことがある。
- ・ どちらかといえば管理部門と言えるので、対応する相手は職員の方がずっと多い。

質問E

今回の庁内調査で作成してもらった「来訪・電話記録簿」について、今後、本制度の基礎資料として平常の職務において作成することとなれば、事務処理の負担等を考慮した上で問題は生ずるか。また、当該事務について仮に管理職職員にのみ依頼する場合はどうか。

- ・ そもそも架電、来庁が少ないということもあり、課員全員が対象となっても、特に負担になることはない。苦情等も課員が責任をもって対応するので、管理職のみが書くとなるともっと件数は少なくなるだろう。
- ・ 重要で効果があるということは認識できるが、一定の負担があるといえる。様式が変わらない限りは管理職のみに限ったとしても負担がないわけではない。

質問F

本制度を運用するに当たって工夫すればよい点として、どのようなことが考えられるか。

- ・ 要望等記録票兼報告書を書くことは手間がかかるので、ある基準を定め、例えば不当要求なら、現在の様式で詳しく書くが、些細な要望であるならば、今回調査で書いた電話記録簿くらいの分量の簡易な様式があってもいいと思う。

- ・ 決まった様式で書くと手間がかかるので、必要事項のみ書いて簡単な様式で紙を利用するよりもデータで報告できる形がよいのではないか。
- ・ 制度を円滑に運用し、要望等記録票兼報告書をより書きやすく変えていくためにはやはり様式の易化が必要だと考える。
- ・ 同じ人が当課に毎日2・3度来る。当課では、特に要望をするというわけではなく、他課への要望書等の回答はまだかという程度であり、記録報告対象としていない。

その他の意見

- ・ 記録することにより、当課に同じ人物が来庁又は架電して、どのような要望をされたのか過去の経緯が分かるので、一貫した対応ができるというメリットがある。
- ・ 口利きと思われるような要望等はなくなった。

(ウ) 要望結果の分析

以上の結果からわかることについて、次のような点があげられる。

- ・ 今回調査対象部局として選定した4課は市民活動推進課を除いて少なくとも来庁、架電というかたちで市民や公職者とはあまり接触する機会がないということが分かる。また、調査期間中における調査対象部局（市長公室課）への来庁又は架電による用件は、いわゆる「日常的な業務」に係る用件が大半を占めている。

なお、集計の際に用いた「日常的な業務」とは次に該当するものをいう

- ①「単に事実関係、手続等を確認し、又は問い合わせる要望等(条例第7条第3号・調査選択肢6)」
- ②「公の施設における利用者その他の関係者との間で日常的になされる要望等(条例第7条第4号イ・同2)」
- ③「職員が多数の要望等に順次対応するような要望等であって、記録することが困難なもの(条例第7条第4号ウ・同2)」
- ④「その場で用件が終了し、職員が要望等に対して改めて対応し、又は回答する必要がない要望等(条例第7条第4号エ・同1)」

- ・ 自身が受けた用件について、「要望等」に該当しないと回答しておきながら、他方で、記録の例外要件には該当するものとして回答している職員も見られた。これは、条文の解釈上起こり得ない回答であることから、本制度について正確に認識できていない様子も窺えた。
- ・ 業務に直接関係がなくても、何らかのアクションを起こした案件、トラブルとなった案件、解決または要望者が納得するのに時間を要した案件について、記録することとしている傾向にある。
- ・ 公職者から寄せられた用件については1件であった。

3 要望等の記録・公表制度の重要性と今後の運用方法等に関する意見

(1) 要望等記録制度の運用効果について

平成23年度についても従来と同程度の件数で記録報告がなされているところ、記録の必要性に疑問のある報告は減少していると考えられる。また、数年にわたり行われた要望等が不当要求行為と認定された事例が1件あり(後記(2))、また、不当要求行為とは認定されていない事例においても、詳細な要望等記録の実施、公開によって、職員あるいは市政に対する不当要求に対する抑止的意味を有すると考えられる報告が複数なされている。

明白な不当要求はもとより、同一内容で反復される要望、紛争性の含まれる要望等については、詳細、正確な要望等記録を行うことによって、要望等の内容や、方法に、問題があるかどうか、問題点の内容、適切な対応方法等について担当部局、市役所内部さらには市民においてもこれを確認することができると考えられ、同制度の必要性、重要性が改めて確認されたと考えられる。

他方、平成22年度報告書でも提言しているように、公職者からの質問的な要望等、あるいは要望等記録の例外事由に該当しないものであっても市民からの日常的な要望等、不当要求性、反復性、紛争性のまったくないものについては、簡潔な記録を行うことが相当と考えられるところ、今年度の報告については、要望等の内容に応じて記録の簡潔化が図られている傾向が確認されている。

今後も、不当要求あるいは重要な要望等についての詳細、正確な記録を行うことを前提として(そのために不当要求あるいは重要な要望等の例示基準として平成21年度報告書で検討した下記例示基準なども含めて、各部署の実情に応じた基準を設定することが望ましいと考えられる。)、要望等記録の内容に応じた簡易記録の方法を検討すべきと考えられるところ、要望等記録において記録すべき事項を定める生駒市法令遵守推進条例施行規則第3条第3項の一部改正(たとえば、「要望等への回答内容」「対応結果」の記録について省略可能な場合があることを明記し、省略可能な場合を例示的に規定するなど)を含めて、要望等記録兼報告書様式の簡易化についても検討を行うことが相当であると考えられる。

(詳細、正確な記録行うべき例示基準例)

- ①一定金額以上の契約、事業、支払に関する要望等
- ②所属長において対応するよう求められる要望等
- ③反復される同一内容、類似内容の要望等
- ④紛争性のある内容の要望等
- ⑤通常の手続、基準と異なる取扱い等を求める要望等
- ⑥法令等解釈上疑義や明確ではないことがらに関する要望等

(2) 不当要求行為への対応について

平成20年度9回、平成21年度16回、平成22年度24回の要望（以下「本要望等」）について、不当要求行為（条例第2条第7項）の「職員の公正な職務の執行を妨げることが明白である要望等をする行為」、「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」に該当すると考えられたことから、生駒市法令遵守推進条例施行規則第15条第1項第3号に基づき、平成23年6月2日に市長を委員長とする法令遵守対策会議が開催され、本要望等に対する対応について協議が行われた。協議の結果、同行為を条例第2条第7項に定義する不当要求行為の「職員の公正な職務の執行を妨げることが明白である要望等をする行為」及び「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」に該当すると認定し、条例第10条第1項に基づき、平成23年6月3日付けで当該行為を行った者に対し、書面による警告が行われた。

なお、不当要求行為（条例第2条第7項）に該当するか否かは、条例第10条第1項に基づき市長が認定するものとされているところ（なお、市長は、「市長は、要望等が不当要求行為であるかどうかを判断できない場合において必要があると認めるときは、委員会に諮問するものとする」—条例第10条第4項。）、現在、使用されている「要望等記録票兼報告書」の書式（法令遵守制度の手引き90頁に紹介、解説されている標準様式A）では、「要望等の内容の分類」欄に「要望・依頼」「相談」「意見・苦情」「提言・提案」「その他」という条例2条6号の要望等の内容区分に対応した分類項目と並列して、「不当要求」という分類項目が設定されている。しかし、「不当要求」という分類項目は、条例2条6号の要望等の内容区分に対応したものではないこと、「要望・依頼」「相談」「意見・苦情」「提言・提案」「その他」それぞれについて不当要求がありうること、不当要求行為に該当するかどうかは、条例上、記録担当者が判断するものとはされていないことから、同「要望等の内容の分類」欄に「不当要求」という区分を設けるのは相当ではない。

そして、要望等の記録・公表制度の運用等に関する当委員会の各年度の報告書においても、「年度別法令遵守推進制度運用状況」の報告部分で、「要望等種類別」として、不当要求の有無が報告されているが、これも要望等記録票兼報告書の「要望等の内容の分類」欄の記載内容を反映しているものであって、同様に変更することが相当である。

今後は、不当要求の可能性のある要望等については、要望等記録票兼報告書で、記録報告をあげたうえで、部課内、そして最終的には市長において、不当要求行為の該当性及びこれに対する対応の要否について判断できるよう様式の変更も含め運用を変更されることが相当と考えられる。

資料

<資料1> 庁内調査結果内訳

悉皆調査(8/29(月)~9/2(金))・結果内訳

		課別件数	来庁・電話件数		要望等に該当する									
			うち 公職者	記録報告 に 該当する	記録報告に該当しない									
					§6-1	§7-②	§7-③	§7-④ア	§7-④イ、ウ	§7-④エ				
③	④	⑥	⑤	②	①									
市長 公室	秘書課 (5名、うち臨1)	管理職(1名)	19件 〔来12 電7〕	5件	0件	1件	0件	1件	1					
		秘書係(4名)		14件	1件	3件	0件	3件	3					
	広報広聴課 (8名、うち再2 臨1)	管理職(2名)	15件 〔来6 電9〕	0件	0件	0件	0件	0件						
		広報広聴係 (6名)		15件	0件	2件	1件	1件	1					
	職員課 (10名、うち再 1)	管理職(2名)	23件 〔来4 電19〕	5件	0件	2件	2件	0件						
		人材育成係 (5名)		15件	0件	6件	0件	6件	2		4			
		給与係(3名)		3件	0件	1件	0件	1件	1					
	市民活動 推進課(5名)	管理職(2名)	58件 〔来22 電36〕	8件	0件	1件	1件	0件						
		市民活動 推進係(1名)		21件	0件	1件	0件	1件	1					
		自治振興係 (2名)		29件	0件	1件	1件	0件						
合 計 (H23 市長公室)		115件 〔来44 電71〕	115件	1件	18件	5件	13件	1	0	2	0	5	5	

<資料 2 > 平成23年度法令遵守委員会の実施状況

	開催日	会議内容
第1回	平成23年5月13日(金)	○報告書(案)の協議 ○年間実施計画の策定に係る協議 ○庁内調査に係る協議
第2回	平成23年6月29日(水)	○報告書「要望等の記録・公表制度の更なる定着にむけて」の市長への提出 ○年間実施計画の策定に係る協議
第3回	平成23年9月27日(火)	○庁内調査を踏まえた法令遵守委員会委員と市職員との懇談
第4回	平成23年11月8日(金)	○委員長の選任及び職務代理者の指名 ○生駒市法令遵守推進条例改正に係る諮問に対する答申検討
第5回	平成23年12月1日(木)	○生駒市法令遵守推進条例改正に係る諮問に対する答申検討
第6回	平成24年2月9日(木)	○報告書(案)に係る協議

<資料 3 > 平成23年度法令遵守対策会議の実施状況

	開催日	会議内容
第1回	平成23年6月2日(木)	○不当要求行為を行った者に対する対応について

<資料4> 生駒市法令遵守推進条例

(目的)

第1条 この条例は、職員の職務に係る法令等の遵守及び倫理の保持のための体制を整備し、市政の運営の透明性の向上を図るとともに、公正な職務の執行を推進することにより、市民の負託にこたえ、信頼される市政を確立し、もって市民の利益の保護に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 職員 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項に規定する特別職に属する職員で常勤のもの及び同条第2項に規定する一般職に属する職員をいう。

(2) 職員等 次に掲げる者をいう。

ア 職員

イ 市が委託契約、請負契約その他の契約を締結している者（以下「受託者」という。）が行う当該契約に基づく事業に従事する者

ウ 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定により市が指定した者（以下「指定管理者」という。）が行う市の公の施設の管理業務に従事する者

エ 市が資本金、出資金その他これらに準ずるものの2分の1以上を出資し、又は市と密接な関係にあると認められる法人で、規則で定めるもの（以下「出資団体等」という。）が行う事業に従事する者

オ アからエまでの者であった者

(3) 法令等 法律及び法律に基づく命令（告示を含む。）並びに条例及び規則その他の規程をいう。

(4) 任命権者 地方公務員法第6条第1項に規定する任命権者をいう。

(5) 公職者 国会議員、地方公共団体の議会の議員及び他の地方公共団体の長並びに秘書その他のこれらの者の活動を補佐する者をいう。

(6) 要望等 職員以外の者が職員に対して行うその職員の職務に関する要望、提言、相談、意見、苦情その他これらに類する行為をいう。

(7) 不当要求行為 次に掲げる行為をいう。

ア 正当な理由なく次に掲げることを求める行為

(ア) 特定の者に対して有利な又は不利な取扱いをすること。

(イ) 特定の者に対して義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨げること。

(ウ) 執行すべき職務を行わず、又は定められた期限までに行わないこと。

イ 職務上知り得た秘密を漏らすことを求める行為

ウ 法令等に違反すること又は職員の職務に係る倫理に反することを求める行為

エ 職員の公正な職務の執行を妨げることが明白である要望等をする行為

オ 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

(8) 公益目的通報 職員等が、不正の利益を得る目的、他人に損害を加える目的

その他の不正の目的でなく、市の事業、市との契約により受託者が行う事業、指定管理者が行う市の公の施設の管理業務又は出資団体等が行う事業について、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしている旨を、生駒市法令遵守委員会（以下「委員会」という。）に通報することをいう。

(9) 通報対象事実 次の各号のいずれかに該当する事実をいう。

ア 法令等に違反し、又は違反することとなるおそれのある事実

イ 人の生命、身体、財産その他の権利利益を害し、又はこれらに重大な影響を与えるおそれのある事実（アに該当する事実を除く。）

（市の責務）

第3条 市は、透明性の高い公正な市政の運営を図り、市政に対する市民の信頼を確保するよう十分に配慮するとともに、法令等の遵守に関する啓発、不当要求行為及び公益目的通報に適切な対応ができる体制の整備その他必要な措置を講じなければならない。

（職員の責務）

第4条 職員は、法令等を遵守するとともに、市民全体の奉仕者であることを自覚し、公共の利益のために公正な態度で職務を執行しなければならない。

2 職員は、常に公私の別を明らかにし、その職務及び地位を私的な利益のために用いてはならない。

3 職員は、職務に関する権限の行使に当たっては、市民の疑惑又は不信を招くような行為をしてはならない。

4 職員は、職務上知り得た情報を適正に管理し、公正な職務の執行を損なわないようにしなければならない。

（要望等及び不当要求行為への対応）

第5条 市は、市民本位の開かれた市政の運営を推進するために、市政に関する要望等の重要性を十分認識し、誠実かつ適正に対応しなければならない。

2 市は、不当要求行為が行われたとき（不当要求行為が行われるおそれがあると認めるときを含む。）は、公正な職務の執行及び職員の安全の確保を図るため、組織的に毅然とした態度で対応しなければならない。

（要望等の記録）

第6条 職員は、要望等（要望等を行う者（以下「要望者」という。）が公職者以外の者であるときにあっては、当該要望等が職員に対して職務に関する具体的な行為をし、又はしないことを求めるものに限る。）を口頭により受けたときは、その内容を確認し、簡潔に記録するものとする。

2 要望等の記録に関し必要な事項は、規則で定める。

（記録の例外）

第7条 職員は、前条第1項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する要望等については、その内容を記録しないことができる。

(1) 公式又は公開の場において行われる要望等

(2) 他の法令等又は制度において内容を記録することとされている要望等

(3) 単に事実関係、手続等を確認し、又は問い合わせる要望等

(4) 次のいずれかに該当する要望等のうち、公正な市政の運営を阻害するおそれがないと認めるもの

ア 日常的に行われる営業活動に係る要望等

イ 公の施設における利用者その他の関係者との間で日常的になされる要望等

ウ 職員が多数の要望者に順次対応するような要望等であって、記録することが困難なもの

エ その場で用件が終了し、職員が要望者に対して改めて対応し、又は回答する必要がない要望等

(確認の機会の付与等)

第8条 要望者は、第6条第1項の規定による記録の内容について、任命権者に対して確認を求めることができる。この場合において、任命権者は、速やかに要望者に対して当該記録を提示するとともに、確認の結果、必要があると認めるときは、適切な措置を講ずるものとする。

(記録された要望等の公表)

第9条 市長は、第6条第1項の規定により記録された要望等を取りまとめ、その概要及び要望等への対応の方針、方法等の概要を定期的に公表するものとする。ただし、公表することにより、要望者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある要望等については、この限りでない。

2 前項の規定により公表するときにあつては、氏名、住所等の要望者が特定される情報(公職者の氏名及び法人その他の団体の名称を除く。)は、掲載しないものとする。

(不当要求行為に対する措置)

第10条 市長は、明らかに不当要求行為があつたと認めるときは、当該不当要求行為を行った者に対する書面による警告、捜査機関への告発その他必要な措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の規定による措置を講じたにもかかわらず、不当要求行為を行った者が不当要求行為を中止しないときは、当該不当要求行為を行った者の氏名、不当要求行為の内容、講じた措置の内容その他の事項について公表することができる。

3 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該不当要求行為を行った者にその理由を通知し、意見を聴くとともに、有利な証拠の提出の機会を与えなければならない。ただし、委員会が特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

4 市長は、要望等が不当要求行為であるかどうかを判断できない場合において必要があると認めるときは、委員会に諮問するものとする。

5 市長は、前項の規定による諮問をしたときは、委員会の答申を尊重して、当該要望等に対して必要な措置を講じなければならない。

(公益目的通報)

第11条 職員等は、公益目的通報をするときは、実名により行うものとする。ただし、通報対象事実が生じ、又はまさに生じようとしていると信ずるに足りる相当の理由を委員会に示すときは、この限りでない。

(不利益取扱いの禁止等)

第12条 公益目的通報をした者(以下「通報者」という。)は、公益目的通報をしたことを理由として、いかなる不利益な取扱いも受けない。

2 公益目的通報をしたことを理由として不利益な取扱いを受けた通報者は、その旨を委員会に申し出ることができる。この場合において、当該通報者が当該公益目的通報を行った後に受けた不利益な取扱いは、特段の理由がない限り、当該公益目的通報をしたことを理由としてなされたものと推定する。

3 市長及び任命権者(以下「市長等」という。)は、通報者を保護するため、通報者が特定されるおそれがある情報を公開してはならない。

(公益目的通報に係る調査等)

第13条 委員会は、公益目的通報を受けたときは、当該公益目的通報に係る通報対象事実について、速やかに調査を行うものとする。

2 市長等、職員等、受託者、指定管理者及び出資団体等は、前項の調査に協力しなければならない。

3 委員会は、第1項の調査の結果に基づき審査を行い、通報対象事実があると認めるときは、その内容を明らかにする資料に、是正のために必要な措置等についての意見を付して市長等に報告するものとする。

4 委員会は、第1項の調査の結果、通報対象事実がないと認めるとき又は調査を尽くしても通報対象事実の存否が明らかにならないときは、その旨を市長等に報告するものとする。

5 委員会は、通報者に対し、第1項の調査の結果を通知しなければならない。ただし、匿名によるとき又は当該通報者が通知を希望しないときは、この限りでない。

6 第2項の規定による調査に協力をした者は、その際に知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(公益目的通報に係る措置等)

第14条 市長等は、前条第3項の規定による報告を受けた場合において、通報対象事実があると認めるときは、是正又は防止のために必要な措置を講じ、又は当該措置を講ずるよう勧告しなければならない。

2 市長等は、前項に規定する措置を講じたときは、当該措置の概要について公表するものとする。

3 市長等は、第1項の規定による勧告を受けた者が正当な理由なく当該勧告に従わないときは、当該勧告の内容その他の事項について公表することができる。

4 市長等は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該勧告を受けた者にその理由を通知し、意見を聴くとともに、有利な証拠の提出の機会を与えなければならない。

5 委員会は、市長等が正当な理由なく第1項に規定する措置を講じないときは、その旨を公表することができる。

6 任命権者は、職員が自ら関与している通報対象事実について公益目的通報をした場合における当該職員に対する懲戒処分については、通常の処分より軽減することができるものとする。

7 市長等は、通報対象事実が無いことが判明した場合において関係者の名誉が害されたと認めるときは、事実関係の公表等関係者の名誉を回復するため適切な措置を講ずるものとする。

(不利益な取扱いを受けた通報者からの申出についての準用)

第15条 第13条及び前条(第6項を除く。)の規定は、第12条第2項の規定による申出について準用する。

(法令遵守委員会)

第16条 この条例の規定によりその権限に属することとされた事項のほか、次に掲げる事項を所掌させるため、委員会を置く。

(1) この条例の施行に関する事項について、市長の諮問に応じて調査審議すること。

(2) 要望等の記録その他要望等への対応の状況について、定期的に調査を実施し、必要な意見を述べること。

(3) その他市長が必要と認める事項

2 委員会は、委員3人をもって組織する。

3 委員は、学識経験者その他法令等又は行政の運営に関し識見を有する者のうちから、議会の同意を得て市長が委嘱する。

4 委員の任期は、2年とする。ただし、再任されることを妨げない。

5 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

7 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(運用状況の公表)

第17条 市長は、記録した要望等及び公益目的通報の件数その他この条例の運用の状況を毎年度公表するものとする。

(委任)

第18条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。

(平成19年9月生駒市規則第19号で平成19年11月1日から施行。ただし、第16条

第3項の規定は、同年9月7日から施行)

(生駒市の特別職の職員で非常勤のものの報酬、費用弁償及び期末手当に関する条例の一部改正)

2 生駒市の特別職の職員で非常勤のものの報酬、費用弁償及び期末手当に関する条例(昭和31年11月生駒市条例第12号)の一部を次のように改正する。

[次のよう]略

<資料 5> 生駒市法令遵守推進条例施行規則

(趣旨)

第 1 条 この規則は、生駒市法令遵守推進条例(平成 19 年 6 月生駒市条例第 21 号。以下「条例」という。)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(出資団体等)

第 2 条 条例第 2 条第 2 号エに規定する規則で定める法人は、次に掲げる法人とする。

- (1) 生駒市土地開発公社
- (2) 財団法人生駒メディカルセンター
- (3) 社会福祉法人生駒市社会福祉協議会
- (4) 公益社団法人生駒市シルバー人材センター

(要望等の記録)

第 3 条 条例第 6 条第 1 項の規定により要望等を記録するに当たっては、不実又は虚偽の記録をしてはならない。

2 条例第 6 条第 1 項の規定による要望等を受けたときは、要望等の意図及び内容を正確に把握するため、可能な限り複数の職員で対応するとともに、要望者に要望等を記録した内容(以下「記録内容」という。)の確認を求めるように努めるものとする。

3 条例第 6 条第 1 項の規定により記録する事項は、次に掲げる事項(要望者が明らかにしない事項を除く。)とする。

- (1) 要望等を受けた日時
- (2) 要望等を受けた方法
- (3) 要望等を受けた場所
- (4) 要望者の氏名又は名称及び住所又は事務所若しくは事業所の所在地
- (5) 要望等を受けた職員の所属名、職名及び氏名
- (6) 要望等の件名及び内容
- (7) 要望者に対する回答の内容
- (8) 要望等への対応の結果
- (9) 要望者による記録内容の確認の状況
- (10) 前各号に掲げるもののほか、要望等を記録するために必要な事項

(記録内容の報告等)

第 4 条 職員は、記録内容を所属長を経て、当該職員の所属に係る部長(市長事務部局の公室長若しくは部長、水道局長、消防長、教育委員会事務局の部長又は議会事務局長をいう。以下同じ。)に報告するものとする。

2 前項の場合において、職員が特別職に属する職員で常勤のもの又は教育長であるときは、当該記録内容を所管する部長に送付するものとする。

3 前 2 項の規定による報告又は送付を受けた部長は、当該記録内容について、次に掲げるところにより生駒市法令遵守対策会議に送付するものとする。

- (1) 記録内容が日常的、定例的又は軽易なものであるときは、毎月末日までに受けた要望等に係る記録内容を翌月の 10 日までに送付するものとする。
- (2) 記録内容が重要、異例又は不当要求行為に該当すると認めるときは、直ちに送

付するものとする。

(事案の移送)

第5条 職員は、当該職員以外の職員の職務に関する要望等を受けたときは、当該事案を所管する所属の職員に適切に移送するものとする。

(記録内容の確認後の措置)

第6条 条例第8条後段に規定する措置は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める処理を行うものとする。

- (1) 記録されている情報に誤りがある場合 当該情報の訂正
- (2) 記録されるべき情報が明らかに記録されていない場合 当該情報の追加
- (3) 事実でない情報が記録されている場合 当該情報の削除

(公益目的通報の方法)

第7条 条例第11条に規定する公益目的通報(以下「公益目的通報」という。)をするときは、客観的な資料により誠実に行うものとする。

第8条 公益目的通報は、次に掲げる事項(条例第11条ただし書に規定する場合にあっては、第1号を除く。)を記載した書面を、生駒市法令遵守委員会(以下「委員会」という。)があらかじめ指定した場所に送付して行うものとする。ただし、委員会があらかじめこれ以外の方法を指定したときは、その方法によることができる。

- (1) 通報者の氏名及び連絡先
- (2) 通報対象事実に係る行為をしようとしている者又はした者の氏名又は名称、通報対象事実の具体的な態様、時期及び場所その他の通報対象事実を特定することができる事項

(公益目的通報に関する相談)

第9条 職員等は、公益目的通報をしようとする内容についてあらかじめ委員会の意見を聴きたいときは、書面により意見を求めることができる。

(公益目的通報の受理等)

第10条 委員会は、職員等からの公益目的通報が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、これを受理しないことができる。

- (1) 不正の利益を得る目的、他人に損害を加える目的その他の不正の目的であることが明らかなきとき。
- (2) 通報対象事実が無いことが明らかなきとき。
- (3) 公益目的通報をした者に説明を求めても当該公益目的通報に係る行為を行った者又は当該行為の内容を把握できず調査ができないとき。

2 委員会は、公益目的通報を受理したときは受理した旨を、受理しないときは受理しない旨及びその理由を、通報者に対し、速やかに通知しなければならない。ただし、匿名によるとき、又は通報者が通知を希望しないときは、この限りでない。

(不利益取扱いに係る申出の方法)

第11条 条例第12条第2項の規定による申出は、次に掲げる事項を記載した書面を、委員会があらかじめ指定した場所に送付して行うものとする。

- (1) 通報者の氏名及び連絡先
- (2) 不利益な取扱いを受ける理由となった公益目的通報の内容

- (3) 不利益な取扱いをした者の氏名又は名称、不利益な取扱いの具体的な態様、時期及び場所その他の不利益な取扱いを特定することができる事項
(意見聴取の方法)

第12条 条例第10条第3項及び第14条第4項の規定による意見聴取は、意見を記載した書面を提出して行うものとする。ただし、市長又は任命権者がやむを得ない理由があると認めるときは、口頭により行うことができる。

- 2 意見の陳述に当たっては、証拠書類又は証拠物を提出することができる。
3 市長又は任命権者は、意見を記載した書面の提出期限までに相当な期間において、意見聴取の対象となる者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

- (1) 公表の理由
(2) 意見を記載した書面の提出先及び提出期限
(法令遵守委員会)

第13条 委員会に委員長を置き、委員の互選により定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
3 委員長に事故があるときは、あらかじめ委員長が指定する委員が、その職務を代理する。
4 委員会の会議は、委員長が招集し、その議長となる。
5 委員会の会議は、非公開とする。ただし、委員会が支障がないと認めるときは、公開することができる。
6 特定の事案につき特別の利害関係を有する委員は、委員会の決議があったときは、当該事案に係る議決に参加することができない。
7 委員長は、必要があると認めるときは、会議に関係者の出席を求め、説明若しくは意見の陳述又は資料の提出を求めることができる。
8 前各項に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

(公表の方法)

第14条 条例第9条第1項本文、第10条第2項、第14条第2項、第3項及び第5項並びに第17条の規定による公表は、公表を行う者が指定する場所で閲覧に供する方法、インターネットを利用して閲覧に供する方法その他の公表を行う者が必要と認める方法により行うものとする。

(法令遵守対策会議)

第15条 次に掲げる事項を所掌させるため、生駒市法令遵守対策会議(以下「対策会議」という。)を置く。

- (1) 条例第6条第1項の規定により記録された要望等の内容並びに当該要望等への対応の方針及び対応の結果の確認を行うこと。
(2) 要望等への対応について総合的な調整を行うこと。
(3) 不当要求行為に係る対応の方針及び講ずべき措置の検討並びに委員会との調整を行うこと。
(4) 公益目的通報に係る措置等について総合的な調整を行うこと。

- (5) 法令遵守体制に関する事項について、調査検討、啓発及び情報提供を行うこと。
- (6) その他法令遵守体制の整備に関し必要な事項
- 2 対策会議は、委員長、副委員長及び委員をもって組織し、委員長は市長を、副委員長は副市長及び教育長をもって充てる。
 - 3 委員は、市長事務部局の理事、公室長及び部長、水道局長、消防長、教育委員会事務局の部長並びに議会事務局長をもって充てる。
 - 4 委員長は、対策会議を代表し、対策会議の事務を総理する。
 - 5 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。
 - 6 対策会議の会議は、委員長が招集し、その議長となる。
 - 7 委員長は、必要があると認めるときは、会議に関係者の出席を求め、説明若しくは意見の陳述又は資料の提出を求めることができる。
 - 8 前各項に定めるもののほか、対策会議の運営に関し必要な事項は、委員長が定める。

(施行の細目)

第16条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成19年11月1日から施行する。

附 則(平成20年3月規則第6号)

この規則は、平成20年4月1日から施行する。

附 則(平成23年3月規則第11号)

この規則は、平成23年4月1日から施行する。

<資料6> 生駒市法令遵守委員会 委員名簿

(敬称略)

	氏 名	役 職
委員長	秋 田 仁 志	弁 護 士
職務代理者	河 良 彦	公 認 会 計 士
委 員	丹 羽 徹	大 学 教 授