

平成26年度
法令遵守推進制度に係る報告書

平成27年7月

目 次

1	要望等の記録・公表制度の運用状況	
(1)	平成26年度の運用状況	1
(2)	年度別の運用状況	2
(3)	運用状況についての意見	2
2	法令遵守制度の適正化に向けた調査(不当要求行為の可能性の記載について)	
(1)	調査の目的	4
(2)	不当要求行為の可能性の記載状況	4
(3)	調査の手法	4
(4)	ヒアリング調査の質疑の概要	5
(5)	委員会の意見(問題点と対応)	6
3	おわりに	9
資料	1. 不当要求行為の可能性のあるものとして抽出した事案	10
	2. 平成26年度の法令遵守委員会の実施状況	13
	3. 平成26年度における法令遵守推進制度に係る職員研修の開催状況	13
	4. 生駒市法令遵守推進条例	14
	5. 生駒市法令遵守推進条例施行規則	19
	6. 生駒市法令遵守委員会 委員名簿	23

1 要望等の記録・公表制度の運用状況

(1) 平成26年度の運用状況

○要望等の件数 計 155 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	19	14	17	13	18	19	15	5	7	8	13	7	155

○内訳

1) 各部別

	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	8	2	1	5	1	4	1	1	1		2		26
企画財政部	2	2			2	1	1						8
環境経済部													
市民部	1	3	5	4	3	1	3		2	3	5	1	31
福祉部					1	2		1		1			5
こども健康部	1				1								2
建設部						5	1	2	1	1	3	2	15
都市整備部	4	6	7	2	6	2	3		1	1	2	2	36
上下水道部		1			1								2
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					1	1							2
教育総務部					2		4	2	1		1		10
生涯学習部	3		4	2		2	3					1	15
消防本部						2			1	2		2	7
計	19	14	17	13	18	20	16	6	7	8	13	8	159

※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

	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(公職者以外)	11	11	7	8	13	13	5	3	5	4	7	4	91
公職者	8	3	8	3	5	5	5	1	1	2	5	2	48
団体・法人	1		2	2	1	1	5	1	1	2	1	1	18
計	20	14	17	13	19	19	15	5	7	8	13	7	157

※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。

3) 要望等種類別

	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	8	9	5	8	8	12	9	2	5	5	8	4	83
相談	5		8	1	5	4	4		2		4	3	36
意見・苦情	8	3	7	4	5	4	4	2	1	5	2	2	47
提言・提案			1										1
その他	2	3	1	2	4	2	2	1	1	1	1	1	21
計	23	15	22	15	22	22	19	5	9	11	15	10	188

※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) 年度別の運用状況

○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
平成24年度	6	16	16	20	11	9	16	13	6	7	17	15	152
平成25年度	21	14	5	16	12	19	19	23	14	10	20	12	185
平成26年度	19	14	17	13	18	19	15	5	7	8	13	7	155

○内訳

1) 各部別

	市長 公室	企画 財政部	市民部	福祉健康部		(旧)生活 環境部 環境経済部	建設部	都市 整備部	開発部	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	教育 総務部	生涯 学習部	消防 本部	計
				福祉部	こども福祉部														
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
平成 24年度	34	14	20			4	30	28	3	10	1				4	7	1	4	160
平成 25年度	30	9	13	9	5	5	38	33	2	3				1	2	15	9	15	189
平成 26年度	26	8	31	5	2		15	36	-	2					2	10	15	7	159

※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22年度	125	59	33	217
平成23年度	124	35	12	171
平成24年度	89	32	35	156
平成25年度	92	66	33	191
平成26年度	91	48	18	157

※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。

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22年度	111	13	95		38	257
平成23年度	85	16	88	4	11	204
平成24年度	76	10	61	4	17	168
平成25年度	111	20	48		22	201
平成26年度	83	36	47	1	21	188

※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。

(3) 運用状況についての意見

平成26年度は、155件でほぼ例年通りであり、記録をしないことができる「記録の例外」に該当する報告も減少し、概ね適切に記録・報告がなされていると思われる。(H23年度:171件、H24年度:152件、H25年度:185件)

ただ、次の点について、改善や調査が必要と考える。

- ① 「要望等記録票兼報告書」がまったく提出されていない部署があり、「記録の例外」に該当するとして提出されていないのかの調査の必要があると考える。
- ② 昨年度にも指摘したが、不当要求行為の可能性の有無について、記載がなかったり、不当要求行為と思われる要望に対し、適切な記載がないものが散見され、正確に記録するように徹底を図る必要がある。(今年度、その状況を調査した。)
- ③ 要望等記録票兼報告書に旧様式が混在したり、市長決裁にもかかわらず、部長で専決されているものがあつた。今後は、適切な対応が必要である。
- ④ 不当要求行為の可能性の有無については、集計されていないが、今後集計し公表するかを検討されたい。

2 法令遵守制度の適正化に向けた調査（不当要求行為の可能性の記載について）

(1) 調査の目的

本委員会は、生駒市法令遵守推進条例（以下「条例」という。）第16条に基づき設置されており、本条例の第16条第1項第2号には、本委員会の所掌事務として、「要望等の記録その他要望等への対応状況について、定期的に調査を実施し、必要な意見を述べること。」と規定されている。

さて、本委員会が平成26年6月に提出した「平成25年度 法令遵守推進制度に係る報告書」の運用状況に関する意見で、「要望等記録票兼報告書の不当要求行為の可能性の有無の欄に記載がなかったり、不当要求行為と思われる要望に対し適切な記載がないものが散見でき、正確に記録するように徹底を図る必要がある。」と指摘した。

このことから、今回は、要望等の内容から判断して不当要求行為でないかと思われるものについて、「不当要求行為の可能性」欄になしと記載されているものや記載のないものの課のヒアリングを行い、その判断に至った状況を調査することとした。

(2) 不当要求行為の可能性の記載状況

法令遵守制度発足の平成19年11月は、要望等の種別に「不当要求行為」欄があった。しかし、担当課において不当要求行為か否かの判断の困難さ及び要求の種別とは別にすることが適切との判断から、平成24年4月から現在の「不当要求行為の可能性」欄を設け、確認するようになった。

過去の不当要求行為の記載状況は、以下の通り、1335件の内、6件である。

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
全件数	135	158	172	207	171	152	185	155
不当要求可能性有りの件数	1	0	1	0	1	0	2	1

(注)平成19年度は、11月からの件数である。

平成23年度までは、要望等の種別において「不当要求行為」とされた件数である。

(3) 調査の手法

調査の手法として、平成24年度から現在までの要望等記録票兼報告書で要望の内容等から判断して、不当要求行為の可能性のあるものを抽出した。(資料1)

その後、その所管課である市民活動推進課及び市民課に対し、要望等の概要説明を受けた後質疑を行った。

(4) ヒアリング調査の質疑の概要

① 市民活動推進課

質問1 要望等の内容を見ると、通常とは違うかなり激しい言葉が使われている要求と思うが、不当要求行為の可能性ありとは考えなかったのか。

(答) 一人は淡々と落ち着いて意見を述べられ、もう一人の方は激しい口調であったが、その述べられたことには要望や要求はなく、会話をなさない状況であったので、不当要求行為とは思わなかった。

また、県の管轄の業務であることから、市の窓口で言われても対応できないことであり、話の内容は非常に過激ではあるが要望先が違うと感じた。

質問2 法令遵守推進条例第2条第7号のア～オで不当要求行為の定義を掲げているが、内容だけでなく要望の方法が社会的相当性を逸脱したものについても不当要求行為であると規定しているが、その点についてはどうか。

(答) 日頃から、言葉は悪いが、「給料泥棒」とか、「あんたらええなこんなところで仕事できて」というような市民の声に慣れてしまっている。だんだん過剰なことにも順応してしまっている。日常的な言葉の暴力に慣れてしまっているところがある。

質問3 不当要求行為と書くことに躊躇があり、勇気がいるか。

(答) やはり市民であるので気軽に2階のオープンスペースに来られるときもある。ある時は、にこやかな市民で、ある時に豹変して報告書を書くに至る。その中で、私自身が今日目の前にある方と3日前に機嫌よく来られていた方をどこで線引きするのかが非常に難しい。あきらかに突然来られて暴力的な雰囲気の方であれば線引きできるが、市民としてお付き合いをさせてもらうこともある。

質問4 不当要求行為の可能性有無の情報は公開されるか。(市民活動推進課からの質問)

(答) 公表はしない。

② 市民課

質問5 「粗野又は乱暴な言動等（大声で罵倒するなど）により、職員等の身体の安全に不安を抱かせたり、職員等に聞くに耐えない程度の不快感を与える行為」と例があるように、不当要求行為の可能性ありとは考えなかったのか。

（答）市の方にまったく落ち度がなかったとは言えない状況であるので、忍耐強く聞くということになってしまう。

質問6 不当要求の可能性があれば、広く書き、それによって、課や市で情報を共有することができ、こういう場合の対応を検討することもできる。そのために、これはちょっとひどいと思われる事案については、不当要求の可能性ありと報告してもらおうという方向性はどうかという議論をしている。これについての意見を聴かせてほしい。

（答）はっきりと判断できない事案について、あえて蒸し返す必要はないと思う。本人に知れることがなく、市で情報を共有するための資料ということであれば良い。

(5) 委員会の意見（問題点と対応）

① 不当要求行為の範囲の意識の徹底

－ 不当要求を要望内容だけで判断している －

条例第2条第7号のア～オで不当要求行為の定義を掲げている。この規定のオでは、「暴力、威圧的な言動その他社会的相当性を逸脱した不正な手段により要望する行為」とされている。このことから、要望者から暴力、威圧的な言動があったとしても、要望されていなければ、不当要求行為に該当しないと判断されているようである。

しかし、「法令遵守制度の手引」の解説では、不当要求行為の具体例として、「粗野又は乱暴な言動等（大声で罵倒するなど）により、職員等の身体の安全に不安を抱かせたり、職員等に聞くに耐えない程度の不快感を与える行為」が挙げられている。このことから、不当要求行為は要望内容が特段なかったり、その要望が適切であったとしても、粗野又は乱暴な言動は不当要求行為であることは明らかである。

今後、研修等を通じ、不当要求行為を厳格に捉えられるようにする必要がある。

② 不当要求行為者に対する組織での対応

－ 不当要求行為には毅然とした対応が必要 －

職員は、「粗野又は乱暴な言動等（大声で罵倒するなど）により、職員等の身体の安全に不安を抱かせたり、職員等に聞くに耐えない程度の不快感を与える行為」があったとしても、市の方にも落ち度があると判断すれば、忍耐強く対応されている。

もちろん、市に落ち度が有る場合は、謝罪は必要であるが、常識を逸脱するような要望や粗野又は乱暴な言動を受け入れる必要までではないと考える。職員は、その状況を収めるために忍耐強く耐え忍んでいるようであり、その気持ちも判らなくはない。

しかし、このような態度が不当要求行為を助長させる結果にもなりかねない。市は組織として、健全な行政運営を行えるよう、謝罪の必要なときは真摯に謝罪し、不当要求については毅然とした態度で接する必要がある。

③ 不当要求行為の可能性のある要望等の記載について

－ 不当要求行為の可能性のある要望等の記載がためられる実情 －

職員から「ある時はにこやかな市民で、ある時に豹変され、どこで線引きするのが非常に難しい。」又、「要望者に知れることがなく、市で情報を共有するための資料ということであれば良い。」と話されていた。

不当要求行為か否かの判断に迷う点や要望者に知られることを危惧するのも判らなくはない。しかし、要望等の記録は条例第6条に規定され、当然ながら正確に記載する必要がある。

また、要望者の権利保護のため、条例第8条では、要望者に記録の内容の確認の機会を付与している。さらに、後日、情報公開請求が有れば、要望者の目に触れることになる。

このことから、本制度は、要望等を正確に記録することが重要であり、要望者に記録内容が知れる事態になったとしても、基本的には本制度を説明して対応する必要があると考える。

しかし、効率的な事務の推進や職員の負担の軽減などから、次のような対応が必要と考える。

ア) 不当要求行為の可能性のある要望等に対する記録兼報告書について別添様式の作成

現在、「要望等記録票兼報告書」では、不当要求行為の可能性の有無を記載したうえで、条例第8条に基づく対応（要望者に対する確認の機会の付与等）を行っているところであるが、不当要求行為の可能性については、対応職員のみで判断できない場合もあること、要望者に対する確認の機会の付与は、事実関係に基づく内容（要望等の内容や要望等に対する回答）についてなされれば良いものと考えられること、条例第6条、生駒市法令遵守推進条例施行規則第3条第3項では不当要求行為の可能性は要望等記録の記録事項

とされていないことから、不当要求行為に該当する可能性のある要望については、新たな様式を作成し、別紙として、添付する運用方法を検討されたい（この場合の報告様式には、不当要求行為と思われる内容やその後の処理内容も記載できるようにすることをあわせて検討されたい。）。また、同報告書については、その記載内容に応じて、生駒市情報公開条例の不開示情報（生駒市情報公開条例第7条）に該当する可能性について、今後検討を行う予定である。

イ) 不当要求行為の要望等の防止・対応策

生駒市では、市民の名の下に、業務内容や職員の言動等について、過剰なまでの説明を長時間求め、あるいは声を荒げて説明を強要するなど常軌を逸した言動を繰り返す市民等に対し、適切な市民対応の基準である「不当要求・クレーマー対応マニュアル」を平成21年7月に策定している。

その中で、不当要求行為等への対応のポイントとして次の5つの事項を掲げている。

- 1 不当要求には絶対に応じない
- 2 相手の言い分を聴く
- 3 事実・要求内容を確認する
- 4 記録する
- 5 組織として対応する

このような事項を熟知し、不当要求・クレーマー対応されることが重要である。

特に、録音をすることも、不当要求行為を抑止する方法として有効と考える。

ウ) 要望等記録票兼報告書に対する本委員会の意見提出

本委員会は、会議ごとに要望等の内容を確認し、意見を述べてきた。その内容は、市長に報告書として提出してきた。しかし、要望等記録票兼報告書を見ると、未だ、不当要求行為に該当する可能性が高い行為も散見することが有り、毅然とした対応が必要と思われる場合もある。（条例第5条第2項）

本委員会としても、個別の事案について、不当要求行為の可能性や職員の対応についても意見を述べること（条例第16条第1項第2号）によって職員の認識や対応の改善を促すことに寄与したいと考える。

3 おわりに

条例が平成19年11月に施行され、早7年が経過しました。その間、概ね適正に運用され、本条例の目的にそった市政運営がなされてきたと感じています。また、本委員会がその一助となっている事を喜びに感じています。しかし、まだまだ指摘する点もあります。

今回、要望等記録票兼報告書の不当要求行為の可能性の記載について調査しました。職員の方々は、市民との関係について丁寧に対応されていると感じました。反面、事なかれ主義のような対応にも見える点もありました。

たとえ、要求の内容において不当なところはなかったり、市の方に落ち度があったとしても、粗野又は乱暴な言動等には、はっきりと不当要求行為と認識し、組織として毅然とした態度で対応する必要を強く感じました。

また、今回のヒアリングから、不当要求行為と認定された場合の要望者への配慮やその後の事務の煩雑さのため、不当要求行為の可能性の認定に臆していることが伺えました。条例第10条は、不当要求行為に対する措置が規定されており、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とされています。ある職員は、「ある時は、にこやかな市民で、ある時に豹変される。」と話されており、一時的に「粗野又は乱暴な言動等」があったとしても、そのことのみをもって、不当要求行為と判断しがたいと考えられているようです。

生駒市では、以前、不当要求行為と認定して、警告を行ったことがありました。その事案は、10回以上、繰り返し不当要求行為を行ったものに対しての措置でした。

現実には、それぞれの事案で「粗野又は乱暴な言動等」を行ったとしても、すぐに警告等を行うのは困難と考えます。

しかし、頻繁に不当要求行為を行う者に対しては、公正な職務の執行及び職員の安全の確保を図るため、毅然とした態度で対応（条例第5条第2項）を行う必要があります。そのためにも、条例第2条第7号のア～オで掲げている不当要求行為の定義に基づいて不当要求行為との認識を行い、また、規則第3条の規定に基づく正確な記録が必要です。

本条例は、不当要求を防止し、公正な職務の執行を推進する職員を守るための条例です。職員の皆様はそのことをよく認識され、不当要求行為に対して毅然として対応されることが不当要求の減少につながり延いては市民の利益の保護に資することになると考えます。

職員の一層の意識の向上を期待します。

<資料1> 不当要求行為の可能性のあるものとして抽出した事案

(1) 市民活動推進課

① 市民活動推進センター登録申請について（平成24年11月／No.97）

【要望等の概要】

市民活動推進センター登録申請書は、団体の代表印ではなく連絡担当者の認印で受付けし、添付書類の定款や名簿は市が法務局にとりに行ってほしい。

【対応方針等の概要】

登録の手続きについて説明しました。

② 市民活動推進センター登録申請について（平成24年11月／No.98）

【要望等の概要】※①の継続事案

市民活動推進センター登録手続きの際に代表委員会で確認する必要はない。

【対応方針等の概要】

ご意見として伺いました。

③ 市民活動推進センターららポートに置かれた冊子について（平成25年2月／No.121）

【要望等の概要】

（仮称）「生駒市参画と協働の指針」（案）は憲法違反であり、それを窓口に残したままにしていることは職員の職務怠慢であると要望者は主張されました。

【対応方針等の概要】

ご意見として伺いました。

④ 法人格を有する団体の登記状況について（平成25年2月／No.123）

【要望等の概要】

NPO法改正に伴い必要となった法人登録登記の届出が、出来ているか否かを確認すべきだ。

【対応方針等の概要】

登録要件を説明し、ご意見として伺いました。

⑤ 菜畑自治会館の名称について（平成26年2月／No.156）

【要望等の概要】※平成26年1月分No.144の継続案件

菜畑自治会館という名前の集会所が2箇所あるのはおかしい。間違えて行って問題が起こった。これは行政の怠慢である。

【対応方針等の概要】

前回要望があった後、地元の管理責任者に連絡した旨及び管理責任者に再度連絡する旨を伝えましたが、この件を新聞社に言うなどと繰り返し発言され、要望者は納得されませんでした。

(2) 市民課

① 転居届の受付について（平成 25 年 11 月 / No. 114）

【要望等の概要】

事前に、要望者から転出手続きについて電話で問合せを受け、その後、要望者が手続きのため来庁された際に、お持ちいただいた書類が翌週の日付の市内転居届であったため、受付できないことをお伝えしたところ、「事前の電話で転出とは全く言っていない。転居と最初から言ったはずだ。」とおっしゃいました。転居届を自宅まで取りに来て、誠意があるならば、指定された日時に要望者に電話するよう求められました。

【対応方針などの概要】

電話で聞き間違えた可能性もありましたので謝罪しました。転居届については、入力内容をご確認いただく必要があるため、市役所にお越しいただくようお願いしました。また、ご要望を受けて要望者に対し、お電話で再度謝罪するとともに経緯についてご説明しました。

② 窓口対応について（平成 26 年 2 月 / No. 160）

【要望等の概要】

印鑑登録の廃止の申請があり、その際に登録廃止の証明書を求められましたが、証明書を出せるかどうか判断できなかったため、他の職員に確認したうえで廃止の抹消通知書を渡しました。

その後、再び要望者が来庁し、廃止した印鑑の登録を申請され、さらにその後、再度要望者が来庁して、印鑑証明書の交付を申請しました。その際に、レシートを渡しましたが、宛名を記載する領収書を希望されたので対応しました。同日に三度も対応し、領収書の交換もすぐに要請されたため、領収書の交換時には本人確認を行いませんでした。そのため、要望者は、領収書に「本人確認を免許証で行った。」と書くよう要望しましたがお断りしました。しかし、要望者は再三の説明にも納得しませんでした。その後、最初に対応した職員について、「出せるはずの証明書を出せないと嘘を言った。この職員を辞めさせろ。」と主張しだし、そこからは何を言っても全く聞く耳を持ちませんでした。

【対応方針等の概要】

謝罪を要求されたため、市民課窓口前で謝罪を行った。上司を呼んで来いと言われたので、市民部長が対応した。「この職員は税金を払っている市民に嘘をつき、出せるはずの証明書を隠した。ということはこの職員は政治的に裏がある人間であり、生駒市役所はそういう人間を雇っている。」などの発言を繰り返し、全く話がかみ合わなかったので話を打ち切った。

③ 転入届の受付及び通称名登録について（平成 26 年 6 月 / No. 35）

【要望等の概要】

要望者は転入手続きと通称名変更登録を行い、転入手続き後に転出手続き（予定）をしたいと申し出られました。その際、通称名変更登録について、キャッシュカード（カタカナの記載のみ）を提出いただきましたが、日常使用していることがわかる複数の書類が必要である旨お伝えすると、先日確認した際はキャッシュカード1つでいいと言われたと大声で訴え、キャッシュカード等を投げ捨てて庁舎を出られましたので、カード等を拾い、追いかけて渡しました。人事課に職員の対応について意見を述べられ、その後、再び市民課に来て、同様の主張をされました。

【対応方針等の概要】

転入手続きのみ受け付ける旨お話ししましたが、それでは意味がないと要望者は繰り返しました。ご自宅まで取りに伺うとお話ししましたが、本日中に会社に取りにきてほしいとの要望を受け、その日の夜に要望者の会社に複数の書類を受取りに伺いました。会社で書類を受取り、本日付で翌日に手続きを行うと説明すると本日中の処理と認識していたと言い出しましたので、夜間はシステムに入力することができない旨説明しました。すると、手続きをやめると言われたので、その日は手続きをせず、翌日来庁されたので、市役所で手続きを行いました。

④ 戸籍の郵送請求について（平成 26 年 7 月 / No. 56）

【要望等の概要】

要望者から郵送により戸籍の第三者請求を受け付けましたので、疎明資料の提出を求めため電話したところ、要望者は以下のとおり要求しました。

- ・「俺は顔がきくので、お前の家は調べたらすぐに分かる。」「今日の夜中にお前の家まで行って大声出した。夜中に行ってはいけないも大声出してはいけないも法律にはないんやからな。」「他の市町村の職員は俺が追い詰めてやったら自殺しよったわ。」等と対応職員に言う。
- ・対応職員の勤続年数や年齢を尋ね、おばはんに興味はない、下位の人間と話せないの、課長を出せと要求する。
- ・差別的言辞を大声かつ相当の長時間、対応職員に対し繰り返し、請求を受理するよう執拗に迫る。

【対応方針等の概要】

市民課長及び市民部長が対応しました。対応を協議し、法務局に指導を仰ぎ、疎明資料の代わりに申出書の提出でもよい旨を確認しました。それに基づき、要望者に戸籍を郵送しました。

<資料 2> 平成 26 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 26 年 4 月 17 日 (木)	○ 報告書 (案) に係る協議 ○ 年間実施計画の策定に係る協議
第 2 回	平成 26 年 6 月 5 日 (木)	○ 「平成 25 年度法令遵守推進制度に係る報告書」を市長に提出 ○ 平成 26 年度調査に係る協議
第 3 回	平成 26 年 10 月 2 日 (木)	○ 平成 26 年度調査に係る協議
第 4 回	平成 27 年 2 月 2 日 (月)	○ ヒアリング調査

<資料 3> 平成26年度における法令遵守推進制度に係る職員研修の開催状況

開催日時	開催内容	対象職員
12 月 22 日 (月) 午後 1 時 30 分～3 時	法令遵守研修 (不適切な業務執行の事例及び 再発防止策に係る報告)	管理職及び 5 級以上の職員

＜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応対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) 一般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、上下水道部長、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へ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へ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、教育長及び水道事業管理者をもって充てる。
- 3 委員は、市長事務部局の公室長及び部長、上下水道部長、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。

附 則(平成24年3月規則第14号)

この規則は、平成24年4月1日から施行する。

附 則(平成25年3月規則第16号)

この規則は、平成25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	丹羽 徹	大学教授
委員	九鬼 康夫	大阪府市長会 事務局 長