

平成27年度
法令遵守推進制度に係る報告書

平成28年7月

目 次

1 要望等の記録・公表制度の運用状況

- (1) 平成 27 年度の運用状況
- (2) 年度別の運用状況
- (3) 運用状況についての意見

2 本年度調査事項（教育委員会事務局における要望等記録・公表制度の運用）

- (1) 調査の目的
- (2) 過去の要望等記録の報告数
- (3) 意見交換会の概要
- (4) 委員会の意見（制度運用に対する課題等）

資料

資料 1 平成 27 年度法令遵守委員会の実施状況

資料 2 生駒市法令遵守委員会 委員名簿

1 要望等の記録・公表制度の運用状況

(1) 平成27年度の運用状況

○要望等の件数 計 92 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	14	16	13	11	7	8	2	10	5	2	2	2	92

○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		2	3					1					6
企画財政部			2						1			1	4
環境経済部													
市民部	4	2	3	2	2		1	4	1				19
福祉部							1	1	1				3
こども健康部									1			1	2
建設部	5	7	2	2	3	6		1	1				27
都市整備部		3											3
上下水道部		1		2				1					4
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													
教育総務部					1			2					3
生涯学習部		1								2	1		4
消防本部	6		3	5	1	2					1		18
計	15	16	13	11	7	8	2	10	5	2	2	2	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。

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)	5	7	9	7	4	1	1	6	5		1	1	47
公職者	3	9	3	4	4	7	1	4	1	1		1	38
団体・法人	6		1				1	1		1	1		11
計	14	16	13	11	8	8	3	11	6	2	2	2	96

※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	10	7	6	4	4	3		2	3	2		2	43
相談	1	9		4	2	3		1					20
意見・苦情	6	2	6	2	1		1	5	2		1	1	27
提言・提案			1				1	1					3
その他	3	1	3	3	1	2		2	1	1	1		18
計	20	19	16	13	8	8	2	11	6	3	2	3	111

※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
平成27年度	14	16	13	11	7	8	2	10	5	2	2	2	92

○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 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
平成 27年度	6	4	19	3	2		27	3	-	4						3	4	18	93

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
平成27年度	47	38	11	96

※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
平成27年度	43	20	27	3	18	111

※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。

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23年度	171	1
平成24年度	152	0
平成25年度	185	2
平成26年度	155	1
平成27年度	92	0

(3) 運用状況についての意見

平成27年度は、92件で前年度より63件減少している。また、平成19年11月に条例が施行されて以来、初めて年間100件を下回った。部別では、建設部、上下水道部及び消防本部が増加した以外、他の部は前年度を下回っている。特に、都市整備部が33件、市長公室が20件それぞれ前年度から減少となっている。

件数が減少していることについて、これまでの運用状況から判断して、本来記録すべきものが記録されていないことが原因とは考えづらいが、本制度の適正な運用のため、減少している原因について調査する必要がある。

また、不当要求行為の可能性ありと記載されたものはなかった。要望等記録票兼報告書の不当要求行為の可能性の有無を記載する欄については、以前から記入の徹底について意見を述べてきたが、概ね記載はされているが、記入されていないものもまだ散見される。引き続き不当要求行為の可能性について正確に記入するよう徹底されたい。

個々の「要望等記録票兼報告書」で要望の内容・要望者に対する回答内容及び対応方針等を確認した結果、概ね適切に対応されていると考える。ただ、要望等記録票兼報告書のみでは、対応内容が不明瞭と思われるものや不当要求行為に該当する可能性があるものと判断できるものもあるため、簡潔かつ明瞭に記録するよう徹底されたい。

2 本年度調査事項(教育委員会事務局における要望等記録・公表制度の運用)

(1) 調査の目的

本委員会は、生駒市法令遵守推進条例第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。

本委員会は、昨年度の報告書において、運用状況に関して「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。」と指摘した。

このことから、今年度は、市内の小中学校に係る事務や指導を行っている教育委員会事務局に対してヒアリングを行い、その判断に至った状況を調査することとした。調査の対象は、教育委員会の運営、学校施設の維持管理や学校の手続き等に係る窓口対応を行う教育総務課と、学校への指導を行う教育指導課とした。

(2) 過去の要望等記録の報告数

過去3年分の調査対象課の要望等記録の報告状況については以下のとおりである。

○ 要望等の件数

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計
件数	10	5	3	18

※教育総務課・教育指導課の合議分については「1件」とみなしてカウント。

○ 要望者の区別

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計
個人（公職者以外）	4	3	2	9
公職者	8	2	2	12
団体・法人	0	0	0	0

※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。

○ 要望等種類別

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	合計
要望・依頼	8	2	1	11
相談	0	0	0	0
意見・苦情	2	3	1	6
提言・提案	0	0	0	0
その他	0	1	1	2

※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) 意見交換会の概要

- Q 今まで、学校からの要望等記録票の報告が全くないが、学校の職員に周知がされていないのでは。
- A 制度が始まった当初には、学校も本制度の対象であることを話していたが、その後は校長もだいぶ替わっており、教育委員会から直接学校に伝えてはいないので、学校現場に十分に周知ができているとは言い難い。
- Q 本制度とは別に、各学校であった要望等について、学校から教育委員会に報告するような取扱いや決まりはあるのか。
- A 教育委員会から各学校へは、学校で起きたことについては報告をするよう徹底している。特に議員さんが学校を訪れた際には必ず報告するよう、各校長・教頭には伝えている。議会前などは一般質問等の関係で議員さんが学校を訪れることはあり、それは教育委員会に情報が入っている。
- Q 学校から教育委員会に報告はあるということだが、要望等記録票で報告されるべきものももっとあると思われる。何か報告しにくい原因があるのか。
- A 学校には、保護者からの要望などは毎日あり、その場で回答して終わるものが多いが、その場で終わらないものも多くある。その場合でも、内容がプライバシーに関わる部分が多く、要望等記録票に記録し報告すると公表されるので報告しにくい。
- Q 学校から教育委員会に報告する様式も要望等記録票を使っているのか。
- A 報告用の別の様式を使って報告されている。学校現場は非常に忙しく負担が大きいため要望等記録票を作成して報告することは難しい。
- Q 学校では、議員さんから要望を受けたときに、どのように対応されているか、本制度の趣旨について、共有されていないように思うが、どう考えているか。
- A 各校長には、議員さんが学校を訪問されたときには、必ず教育委員会に報告するよう言っており、実際に報告は入ってきている。議員さんからの要望に対して校長が単独で判断することはないと思われる。
- Q 教育委員会では、要望等記録票により報告する必要があるか否かを判断する指標は持っているのか。
- A 特に指標等は作っていない。学校に対しては、相談、要望、クレーム等を教育指導課に報告するよう伝えてある。その事案の重大性、他への影響、今後の対応について教育委員さんの意見を聞く必要があると判断した場合には教育委員会に報告しているが、特に判断基準は持っていない。
- Q 学校だけで対応するものは教育委員会事務局への報告だけとし、教育委員会が関与するものを教育委員会から提出することはできないか。
- A 教育総務課や教育指導課が関与したものを、それぞれで判断して報告することは可能であると考えられるが、その判断基準をどうするかが難しい。

(4) 委員会の意見（制度運用に対する課題等）

本年度の調査として前記のとおり教育委員会事務局との意見交換を実施したが、その中で明らかになった課題については以下のとおりである。

- 本制度の趣旨及び運用について、学校現場の職員に十分周知がされていないのではないか。
- 意見交換において、教育委員会事務局からは、教育現場の情報は、報告すべき要望等にあたるにしても、個人情報が含まれているため、公表制度を前提にする要望等記録制度にそぐわないという意見もあった。しかし、条例第9条第1項では、「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。」と規定されており、プライバシー情報については公表されないものとされており、プライバシー情報の保護を理由として、公表制度を前提にする要望等記録制度にそぐわないという運用があるのであれば、検討が必要である。
- 要望等記録制度は、不当な要望から職員を保護するという目的と様々な部署の情報を市全体で情報を共有することで行政内部での法令遵守を重層的に確保するという目的があると考えられるところ、教育委員会事務局及び学校現場において、同目的を達成するため、同制度の運用確保を図る必要がある。
- 意見交換において、教育委員会事務局からは、学校の現場は大変忙しく、要望等記録報告制度を適用した場合、現場への負担が大きくなるおそれがあり、結果的に適正な制度運用が困難となる可能性が指摘されているところ、実情に即した運用の方法を検討していく必要がある。
- 保護者からのものを含む要望等のうち、要望等記録制度の対象となるものと、そうでないものとの区分、また、学校現場等から教育委員会への問題事例報告のうち、要望等記録制度の対象となるものと、そうでないものとの区分について、教育委員会事務局では区分指標は設けていないが、学校等現場における不当要求等事案については、要望等記録制度の対象として記録、報告すべき必要があると考えられる。
- 学校現場でも、モンスターペアレントなど不当要求行為であるか否か判断を要する場面があると思われる。その時にどのように判断しているのかも含め、不当要求行為の可能性の有無が、法令遵守委員会に報告がなければわからない。
- 学校の現場では、記録の例外として列挙しているものであっても、記録すべきものがあるのではないかと思われる。
- 日常的な要望や事故などは全て学校から教育委員会事務局に報告があがっているとのことなので、教育委員会事務局で取捨選択を行い記録してもらうのも方法の一つである。しかし、本制度においては、各所属長が不当要求の可能性をどのように判断したかが重要なので、この方法で

は現場の所属長である学校長の判断ではなく、教育委員会事務局の判断になってしまう。また、学校の現場と教育委員会事務局で認識の差異がある場合もある。

今回の意見交換では、教育委員会や学校においては、日常の業務量の多さに加えて、要望等についてもかなり多く、その内容についても、プライバシーに相当の配慮が必要なものが大半を占めるという事情等があり、本制度の周知、運用が容易ではないという意見が報告された。

しかし、市政運営の透明性の向上や公正な職務執行の推進といった条例の趣旨を鑑みると、各職場においてそれぞれが持つ独自の事情を考慮したとしても、条例の規定に基づき適正に制度の運用を行うことは必要であると考ええる。

今回教育委員会事務局の担当者から意見を聞かせていただき、明らかになった様々な課題については、教育現場特有のものもあるが、市の他部局においても同様の課題としてあげられるものもあると思われる。本委員会としては、本制度がより実効性あるものとなるよう、さらなる検討を行い、実態を踏まえた柔軟な対応も視野に入れ、本制度の運用方策について、今後も引き続き時間をかけて検討を行う予定である。

資 料

<資料1>平成27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27年4月6日(月)	○平成26年度報告書(案)に係る協議 ○年間実施計画の策定に係る協議 ○運用状況に係る協議
第2回	平成27年5月25日(月)	○平成26年度報告書(案)に係る協議 ○運用状況に係る協議
第3回	平成27年7月6日(月)	○平成26年度報告書を市長に提出 ○運用状況に係る協議
第4回	平成27年9月16日(水)	○平成27年度調査に係る協議 ○運用状況に係る協議
第5回	平成27年11月16日(月)	○委員長選任、職務代理者の指名 ○法令遵守推進制度に係る意見交換 ○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	役 職
委 員 長	秋 田 仁 志	弁 護 士
委 員	丹 羽 徹	大 学 教 授
委 員	九 鬼 康 夫	大 阪 府 市 長 会 事 務 局 長