

令和6年度  
法令遵守推進制度に係る報告書

令和7年10月  
生駒市法令遵守委員会



# 目 次

<b>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</b>	
(1) 令和6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6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
<b>2 不当要求行為について</b>	
(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
<b>3 まとめ</b>	4
<b>資料</b>	5
資料1 令和6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6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 57 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	8	7	13	7	1	1	2	5	5	2	3	57

○内訳

### 1) 各部別

	R6												R7			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				
経営企画部													1			1
総務部			2	4						3	1					10
財務部			2													2
地域活力創生部		2		2	2					1	1	1				9
福祉部			1	1	2	1		1								6
子育て健康部					1			1	1	1	2					6
建設部	2	4	1	1	2							1	1			12
都市整備部		3														3
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																
教育部																
生涯学習部				1												
消防本部			1	3											2	6
計	3	9	7	13	7	1	1	2	5	5	2	3	58			

### 2) 要望者の区分別

	R6												R7			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	5	5	10	4	1	1	2	4	2		2				37
公職者	2	3	2	2	2				1	3	2	1				18
団体・法人				1	1											2
計	3	8	7	13	7	1	1	2	5	5	2	3				57

※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

	R6												R7			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	2	5	1	4	4	1	1	1	4	2	1					26
相談	1			1	2						1	1				6
意見・苦情		3	4	5	2	1		1		1		2				19
提言・提案																
その他		1	2	3					1	2						9
計	3	9	7	13	8	2	1	2	5	5	2	3				60

※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
令和6年度	3	8	7	13	7	1	1	2	5	5	2	3	57

○内訳

### 1) 各部別

	(旧)市長公室 経営企画部	総務部	地域活力 創生部	財務部	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 子ども部 教育部	生涯 学習部	消防 本部	計
					福祉部	子育て 健康部												
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
令和6年度	1	10	9	2	6	6	12	3	2							1	6	58

※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
令和6年度	37	18	2	57

※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
令和6年度	26	6	19	0	9	60

※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
令和6年度	57	5

### (3) 令和6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57件で前年度より11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建設部で、12件の報告があった。また、都市整備部からの報告が24件から3件に減少している。これは、組織改編によりみどり公園課が都市整備部から建設部へ移ったことにより、みどり公園課からの報告がなくなったことが理由の一つであるが、それを差し引いても大幅に減少している。月別の件数を見ると、5月から7月の報告件数が多いが、これは同一人が複数の課に対して不当要求行為を行っていたためであり、8月以降は件数が減少している。なお、昨年度は8件あった学校からの報告が0件であった。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、昨年度までは公職者からの要望が全体の半数以上を占めていたことに対し、今年度は公職者からの要望の報告件数が減少し、個人からの要望が全体の6割以上を占める結果となっている。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5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0件であった。令和5年度に公益目的通報された3件の通報のうち1件については、本年度も調査を継続していたが、調査が終了したため、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5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。内容及び行為が不当要求行為の可能性のあるものについては、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。現在に至っても、報告書の内容から、内容及び行為が不当要求行為に該当する可能性があるにも関わらず、一度きりの対応で終了したからという理由で、不当要求行為の可能性なしとした報告が依然として見受けられる。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、こ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。また、本年度は学校からの報告がなかった。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つ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。

法令遵守推進制度の職員研修は、ここ数年開催できていないが、制度の周知徹底を図る上で有効な手段であるため、来年度以降定期的開催するよう努められたい。

## 資 料

### <資料1> 令和6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6年5月23日(木)	○運用状況に係る協議 ○令和5年度報告書(案)に係る協議
第2回	令和6年7月31日(水)	○法令遵守推進制度の見直しについて
第3回	令和6年8月21日(水)	○運用状況に係る協議
第4回	令和6年10月24日(木)	○運用状況に係る協議
第5回	令和7年1月29日(水)	○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6年4月1日～令和7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