令和7年度

法令遵守推進制度に係る報告書

令和8年10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７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７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・5

資料　5
資料１　令和７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７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　84 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	6	1	5	5	8	3	10	13	8	8	9	8	84

○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
経営企画部			1	1						1			3
総務部			2				1	2	1	2	3	4	15
財務部													
地域活力創生部	1	1				1		3	2	2			10
福祉部							1	3	4	2	2	1	13
子育て健康部			2		1		2				2		7
建設部											1		1
都市整備部	2			1		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													
教育部	1					1		2					4
生涯学習部	2			3	7		6	2	1	1		2	24
消防本部								1			1	1	3
計	6	1	5	5	8	3	10	13	8	8	9	8	84

２）要望者の区分別

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（公職者以外）	1	1	1	2				4	3	1	2	3	18
公職者	4		4	2	8	3	10	9	5	7	7	5	64
団体・法人	1			1		1				1			4
計	6	1	5	5	8	4	10	13	8	9	9	8	86

※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

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	1	2	3	4		1	5	2	4	2	3	30
相談						2	1	1		1	1	1	7
意見・苦情	1		1	1				4	1	1	1	2	12
提言・提案			1				1	1			1		4
その他	3		2	4	8	1	7	4	5	3	5	3	45
計	7	1	6	8	12	3	10	15	8	9	10	9	98

※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
令和7年度	6	1	5	5	8	3	10	13	8	8	9	8	84

○内訳

1）各部別

	(旧)市長公室経営企画部	総務部	財務部	地域活力創生部	福祉健康部		建設部	都市整備部	(旧)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)教育こども部教育部	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	10	3	1		6	24							8		1	68
令和6年度	1	10	2	9	6	6	12	3	2							1	6	58
令和7年度	3	15		10	13	7	1	4							4	24	3	84

※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
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
令和7年度	18	64	4	86

※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
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
令和7年度	30	7	12	4	45	98

※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と記載されたもの

	全件数	不当要求可能性 有りの件数
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
令和7年度	84	4

(3)　令和７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８４件で前年度より２７件の増加となり、ここ２年減少傾向が続いていたところから回復したものの、５年連続で年間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生涯学習部で、昨年度の１件から２４件の報告へと増加している。学校体育施設を開放する事業の見直しに関して、公職者や市民から要望や問い合わせが多く寄せられたためで、半数近くがこれに関連するものであった。福祉部では昨年度の６件から１３件へと倍増している一方、建設部が１２件から１件に激減している。令和６年度の組織改編により建設部及び都市整備部の所掌する事務も変更があったため、単純には比較できないが、令和５年度以前の両部の報告件数からすると、その差が顕著である。月別の件数を見ると、年度の後半にかけて報告件数が増加している。これは、庁内組織である法令遵守対策会議を開催し、カスタマーハラスメント対策を中心に議論を重ねるとともに、法令遵守推進制度に関する職員研修を実施した結果と考えられる。

要望者の区分別では、昨年度は公職者からの要望が個人からの要望よりも少なかったが、本年度は公職者からの要望が全体の７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。

本年度の報告において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、例年同様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が散見された。

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。

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

不当要求行為の可能性の記載について、要望等を受けた職員や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以前から指摘してきたこともあって、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行為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。報告書の内容から、長時間や繰り返しに渡っての苦情や職員への暴言といった、その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を「無」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は、それぐらいは通常のこととして捉えているかもしれないが、どういった行為が不当要求行為に当たるのか今一度、組織として統一を図られたい。

(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おり、運用にあたっては、法令遵守推進制度の手引に記載されている。また、市では、令和７年８月にカスタマーハラスメント対応マニュアルを策定し、不当要求行為を包含してその対応に向けた具体的な行動、手順等が示されているため、併せて確認されたい。さらに、生駒市法令遵守推進条例が改正され、令和８年４月１日から施行されているが、改正後の内容では、明らかに不当要求行為があったと認められる場合、当該不当要求行為に対して講ずべき措置について、本委員会に諮問することができることとなっているので、そうした事案が生じた場合には、積極的に本委員会に諮問することを検討されたい。

３　まとめ

本年度の要望等記録の報告件数については、減少傾向に歯止めがかかり、増加に転ずる結果となった。これは、先にも述べたとおり、法令遵守対策会議での議論や再確認、カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定、周知、令和元年度以来の職員研修の実施といったことによるものと考えられる。本来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するためには、やはりこうしたありきたりではあるが、地道な積み重ねが必要であると考えられるため、引き続き、制度の趣旨を定期的に周知し、適正な運用が図られるよう努められたい。

なお、本年度は学校からの報告が１件あったが、昨年度はなかった。教職員も毎年入れ替わりがあり、制度の浸透や引き継ぎが十分でない可能性があることから、今後も継続的に周知啓発に取り組まれたい。

また、労働者等が、公益のために通報を行ったことを理由として不利益な取扱いを受けることのないよう、どこへどのような内容の通報を行えば保護されるのかというルールを定めた公益通報者保護法が改正され、令和８年１２月１日から施行される。改正法の施行に伴い、本市の法令遵守推進制度の範囲内で何らかの対応が必要かどうか、生駒市法令遵守推進条例の改正

を含めて検討されたい。

最後に、市では、近年、社会的に問題となっているカスタマーハラスメントへの対策と職員からの内部通報制度である公益目的通報の改善に向けた条例改正や、通話録音装置、庁舎内への防犯カメラの設置を行うなど、社会環境の変化に対応した取り組みを進めている。こうした取り組みは評価できることから、今後も引き続きそうした姿勢で臨まれたい。

資　料

＜資料１＞令和７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７年４月30日(水)	○運用状況に係る協議
第２回	令和７年７月30日(水)	○運用状況に係る協議 ○令和６年度報告書（案）に係る協議
第３回	令和７年10月２日(木)	○運用状況に係る協議
第４回	令和７年12月17日(水)	○法令遵守推進条例の改正について
第５回	令和８年１月14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７年４月１日～令和７年１０月３１日　　（ 敬 称 略 ）

	氏　名	
委　員　長	八　木　正　雄	弁　　護　　士
委　　員	渡　邊　　賢	大学名誉教授
委　　員	中　西　伸　之	弁　　護　　士

令和７年１１月１日～令和８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	大学名誉教授
委　　員	松　本　浩　志	弁　　護　　士