

生駒市法令遵守委員会
平成21年度第7回会議

日 時 平成22年2月8日（月）
午後3時から
場 所 生駒市役所 401会議室

1 報告書(案)の検討

（「要望等の記録・公表制度の機能的で円滑な運用にむけて」参照）

2 その他について

(1) 法令遵守推進制度の運用状況

(2) 法令遵守推進制度に係る係長級職員研修の実施報告

（事務局から報告）

（「生駒市職員研修 コンプライアンス基礎研修」及び「『コンプライアンス基礎研修』研修終了直後のアンケート集計」等参照）

【研修概要】

- ・ 研修実施日時 平成22年1月27日（水） 午後2時～3時30分
- ・ 研修対象者 幼稚園主任教諭、主任保育士等を含む各所属における係長1名程度（係長が欠席の場合は主査）計82名
- ・ 研修出席人数 約60名
- ・ 研修講師 (株)K サポート 教育研修事業部長 西山佳宏氏
- ・ 研修方法 「生駒市職員研修 コンプライアンス基礎研修」を用いた講義形式(PowerPoint)
- ・ その他 研修終了後に講義受講者に対してアンケートを配付、回収後(株)K サポートにて集計

(3) 次回以降の委員会の日程について

(4) その他

平成21年度第7回生駒市法令遵守委員会
会議録(要旨)

日時 平成22年2月8日(月) 午後3時10分～5時

場所 生駒市役所 401会議室(4階)

出席者

(委員) 比山節男委員長、秋田仁志委員(兼委員長職務代理者)、河良彦委員
(事務局) 坂野監査委員事務局長、三原監査委員事務局長補佐、
渡辺監査委員事務局係長、窪田監査委員事務局書記

議案

1 開会

資料の紹介

2 案件

(1) 報告書(案)の検討

(2) その他について

案件(1) 報告書(案)の検討(要旨)

○報告書(案骨子)の説明(秋田委員)

報告書(案)11ページから記載することになる「委員としての意見部分」について、その骨子を作成してきたので若干説明させていただきたい。

①「要望等」の記録基準が明確化されていないこと

②簡易に記録すること(簡易記録方式の導入)

について言及したいと考えている。その是非については今日の委員会の中で議論・検討していきたいと考えている。

まず、①についてだが、

記録する際の基準を具体的に例示できていないがために制度への対応が異なる例として、今回、A(9月に実施した悉皆調査時に報告された案件(「要望等記録票兼報告書」としては報告せず))とB(介護保険課からの10月報告分(No.89及びNo.90))を挙げた。これらを比較してみると、一読するかぎりほぼ同様の案件であると考えられるにもかかわらず、一方(B)においては報告されているのに、もう一方(A)においては報告されておらず一貫性がない。このほかにも分析すると、記録及び報告を行う際の区分けがばらばらであるものが多数見受けられる。記録・報告する際の基準が明確化されていないことにより生じた結果ではないかと懸念していたところである。なお、昨年度の報告書19ページにおいても、記録の正確性や詳細性、質の高さと、網羅性(記録を日常業務として定着させること)とのバランスを図る必要があり、これらについては現場の意見をもとに検討すべきであるとの意見を述べている。

基準の明確化については、今回の報告書(案)9ページにおいても、一部の課長から例示的に記録のための基準を列挙してもらいたい旨意見があった旨記載しているが、条例等により客観的・一義的に基準を設けられるといったものでもない。委員会としてある程

度の基準を提示した上で記録するように提言・依頼したとしても、委員として本市におけるそれらの要望等の実態・重要性を把握できていないだけに、実態にそぐわない提言・依頼をしてしまうことにもなりかねない。そのあたりについては逆に担当課で現場に即した基準を列挙してもらいたいというのが正直なところである。したがって、基準については例示的に列挙せざるを得ない。例えば〇万円以上の契約に係る要望等、たとえ日常的な要望等であったとしても500万円以上支出することとなる要望等については、条例第7条に規定された記録の例外を適用せずに必ず記録するようにするなどといった基準は必要となってくるのではないかと考えたところである。

また、先日のヒアリングにおいては、課長等へつなぐように指示される要望等については、不当要求につながりかねないような重要度の高い要望等であることが多いという意見もあった。確かに、一定以上の権限を有する職員でなければ、たとえ要望者が不当要求を行ったとしても実質的に意味がないということは容易に推測できる。したがって、権限上位者へつながるものについては絶対記録してもらいたい。

②の簡易記録についてだが、

昨年の管理職研修資料として作成した「大松太郎氏からの想定事例」を参考にしながら、記録の際には簡潔に記録することを検討してほしい旨、今回の報告書で提案したいと考えている。当該事例を作成する際に参考とした、都市計画課における市街化区域への編入に係る要望を記録した「要望等記録票兼報告書」だが、この報告書はかなり詳細に記録されており、これでは作成するだけで半日程度費やしてしまうことも考えられる。この報告書を要望等の記録・公表制度(以下「本制度」という。)のモデルとしてしまうと、よほど特殊な要望等でないかぎり記録されることはなく、制度として成り立たなくなってしまうことが懸念される。したがって、記録のモデルをもっとシンプルなものにした方がよいのではないかと考えたところである。この場合、運用の問題であり「要望等記録票兼報告書」への記載の仕方について改善するだけであるので記載事項について列挙された規則第3条を改正する必要はなく、一部の部局と協議し試行した上で全庁的に導入すればよいであろうと考えている。

補足となるが、ロの「来庁・電話記録簿(以下「来庁簿」という。)」を本制度のモデルとしてしまうと、記載事項が限られてしまうために規則第3条の規定の改正が必要となる。したがって、イの「要望等記録票兼報告書」への簡易な記録化をさらに徹底させた上で、報告の網羅性を重視した運用を行う必要があるものと考えている。ただし、現実のところ、各課長とのヒアリングの際にも様々な意見が出ており、通常の事務の支障となることを懸念する声もあったことから、私としても今日の委員会における協議も踏まえて導入の是非等を見定めたいと思っている。

その他、足湯事件に係る調査報告書や昨年度の報告書において言及されている「公職者から受けた要望等について全件記録すること」については、事件を教訓とする意味でも、早期に実施していくことを求めている。

○意見

前述した介護保険課における事例だが、9月では報告されずに10月に報告した背景には、同じ人が連日何度も来庁又は電話によって(威圧的に)要望等を行ってきたから記録したといった背景がある。対応者である市職員側としてはその場で終了したと思ってい

ても、要望者は納得しておらずその後も何度も言いに来るケースはよくあるようだ。記録の基準の1つとして、同一人物から一定回数以上にわたって要望等があるようであれば記録するという事も考えられる。

委員会から具体的な記録の基準内容についてまで言及することはできないと思うので、今回の報告書においては大枠を示し、具体的かつ詳細な内容・基準については各課から報告・提案してもらう必要があるものと考えている。したがって、今回の報告書においては、あくまでもその方向性をはっきりしてあげるのがいいのではないかと思う。実務として、まず一部の課と議論した上で、各課に対して基準の策定を依頼すればどうか。その際には、これまでになされてきた報告についても整理しながら、場合によってはヒアリングを実施して悉皆調査と比較することで、「要望等記録票兼報告書」への記録及び報告の対象から外した内容・理由についてもある程度は分かってくるのではないか。

ただし、やはり管理職職員等権限を有する者への要望等については、できるだけ記録してもらおうといった方向性を示していきたい。

ヒアリングの際、一部の課長からは、仮に管理職職員だけが来庁簿を作成したとしても、課員が対応したケースでクレームにつながりかねない用件について掌握できないのではないかといった意見が出されていたが、来庁簿の作成自体は、要望者との間の難題・紛争を解決することに繋がるような万能のものとは捉えるのではなく、あくまでも不当要求の防止のための手段として作成してもらいたいと考えている。要望等を行う側に記録されることを認識させることで、最終的に要望者が権限を有する役職者に不当要求や口利きが行えない状況に至ればそれでいいわけである。したがって、そのあたりについては、報告書の参考とするため、先日のヒアリングに参加していただいた各課長にも再度意見を伺ってみたい。

来庁簿の作成については、本制度の対象となる要望等とは異なる(本制度の制度対象外となる)用件も含まれることになるが、とりわけ管理職職員を中心とした個々の職員を守るため、作成してほしいと思っている。ただし、これについては、各課長自身の仕事内容や考え方によって、賛否の分かれるところである。確かに手間にはなるが、管理職職員が直接受ける用件の総数はかなり少ないことから、役職者の仕事を守る観点からも来庁簿作成の趣旨を徹底させた方がいいのではないか。

今回の報告書においては、これまで説明させていただいた方向で意見を述べさせていただくこととする。

案件(2) その他について

ア 事務局から運用状況の報告

一部かなり詳細な内容まで公表されているものについては、簡潔にしすぎてしまうと、たった1つの言葉が欠けたために言葉足らずとなってしまうといった些細なことからクレームの対象となることを担当課として懸念すること、「要望等一覧表」として公表されることがその理由として考えられるが、少なくとも趣旨がわかる程度に簡潔に記録する方が、制度として網羅性を確保できると思われる。今回の報告書において、簡潔に記録するよう提言し、事務局からは、そのまま公表できるように簡潔に記録してもらえよう、今後においても指導していくことで浸透させていけばどうか。

イ 職員研修について

- ・ 1月27日に実施した「生駒市職員研修 コンプライアンス基礎研修」について実施報告。
- ・ 2月18日には、奈良県警察組織犯罪対策第二課の松井課長補佐及び(財)奈良県暴力団追放県民センターの竹田事務局長を講師に迎え、管理職職員を対象とした「不当要求防止責任者講習会」を開催する予定である。

ウ 次回の委員会日程について

- ・ 3月4日(木)の午後3時からとする。

3 閉 会