

# 要望等の記録・公表制度の 機能的で円滑な運用にむけて

～庁内実態調査の報告と考察～

平成22年4月

生駒市法令遵守委員会

## 目 次

はじめに	2
1 要望等の記録・公表制度の運用状況	3
2 要望等の記録・公表制度についての実態調査	5
(1) 調査実施に至った経緯	5
(2) 実態調査の概要	5
3 要望等の記録・公表制度の重要性と今後の運用方法等に関する意見	1 1
(1) 要望等記録に係る例示列挙基準の作成について	1 1
(2) 要望等記録の簡易化について	1 5
資 料	1 9

## はじめに

平成 19 年に本市において発覚した前市長及び前市議会議員が関与した事件を踏まえ、市議会議員をはじめとする公職者からの口利きを防止するとともに、市政に関する市民からの要望等に対して誠実かつ適正に対応することを目的として、生駒市法令遵守推進条例(以下「本条例」という。ただし、個々の規定を示す場合は単に「条例」という。)を一昨年 11 月に施行し、同条例に基づく生駒市法令遵守推進制度(以下「本制度」という。)ができてから、2 年あまりが経過した。この間、本市職員のコンプライアンスに関する意識付けや本制度に対する理解は徹底されてきたであろうか。

元々「制度」というものは、常にそれ自体が形骸化してしまいかねない危険性を帯びているものである。なぜなら、「制度」は制定したものの、その運用に関しては、実際に各々の組織において運用することとなる個々人の意識に依存せざるを得ない面が強いからである。たとえ、新たに「制度」を制定させたからといって、その運用がうまくいかなければ、当該制度自体が骨抜きとなり、単に形式的に存在しているだけにすぎないものとなる危険性は常に孕んでおり、とりわけ、個々人における意識付けや倫理に関して規定した制度については、その危険性が特に高いものと考えられる。

コンプライアンスの徹底については、公務員としてもまた 1 人のビジネスパーソンとしても当然に習慣づけていかなければならないものとして、生駒市法令遵守委員会(以下「当委員会」という。)においては、これまでも研修の機会等を通じて本制度について市職員に習得してもらうとともに、庁内部局に対する実態調査の実施を通じて、本制度がより機能するように検討を重ねてきたところである。自身が受けた「要望等」については一部を除いて必ず記録するといった本制度の内容について、当委員会としては、最終的に同じ職場内の職員どおしが役職等に関係なくお互いに確認・指摘しあえるような職場の雰囲気醸成していくことができるように願うところである。

当委員会は、この報告書において、条例の柱ともなっている「要望等の記録・公表制度(以下「要望等記録制度」という。)」について昨年度に引き続き意見を述べることにした。

今や、地域主権の時代を迎え、各地方公共団体においては、その独自性を発揮させた行政施策等で互いに競い合って質を高めていかなければならなくなっており、その際、当該地方公共団体における行政運営が閉鎖的であっては市民からの支持は得られないであろう。したがって、当委員会としても、本制度において規定された内容については、たとえ 10 年後であっても、職務に従事する上での基本的な事項として取り組んでほしいと願っており、この報告書の末尾で述べる提言が、本条例及び本制度の今後における機能的かつ円滑な運用に資することを期待してやまない。

# 1 要望等の記録・公表制度の運用状況

平成20年度及び平成21年度(平成22年2月末現在)における要望等記録制度の運用状況は、次表のとおりであった。

法令遵守推進制度運用状況  
平成21年4月分～平成22年2月分

○要望等の件数 156 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	11	8	18	18	19	11	17	12	12	10	20		156

○内訳

## 1) 各部別

対応月	市長 公室	企画 財政部	市民部	福祉 健康部	生活 環境部	建設部	都市 整備部	開発部	水道局	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
4月	3	3			1		2	1						2				12
5月	1		3			2			1						1			8
6月	3	7					3		2					1	2			18
7月	1	3	2		1	3	7	1	1							2		21
8月	4	3	2	1	2	1	5							1				19
9月		3		2			5							1		1		12
10月	2		1	3			6		2				2			1		17
11月	3	2	1	1			2		2				1					12
12月	6						3		3									12
1月		3		2	1		2		3									11
2月	7	2		2	1		6		2					1				21
計	30	26	9	11	6	6	41	2	16				3	6	3	4		163

※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

対応月	個人(公職者以外)	公職者	団体・法人	計
4月	9		2	11
5月	6		1	9
6月	12		2	19
7月	11		3	21
8月	12		2	19
9月	8		3	11
10月	10		1	17
11月	9		3	12
12月	8		1	12
1月	7		3	10
2月	15		2	20
計	107		12	161

※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	要望・依頼	相談	意見・苦情	不当要求	提言・提案	その他	計
4月	7		8	1			16
5月	5		6				11
6月	13		13				26
7月	14	1	4		1		20
8月	14	2	8		1		25
9月	9	1	7				17
10月	12	1	10				23
11月	8		11		1		20
12月	7		9			1	17
1月	6		6		1		13
2月	11	1	9		1		22
計	106	6	91	1	5	1	210

※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。

法令遵守推進制度運用状況  
平成20年4月分～平成21年3月分

○要望等の件数 158 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	11	8	16	28	21	8	20	17	8	6	5	10	158

○内訳

1) 各部別

	市長 公室	企画 財政部	市民部	福祉 健康部	生活 環境部	建設部	都市 整備部	開発部	水道局	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
計	6	17	3	3	6	9	87	2	16					8	5	1	2	165

※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
計	92	9	60	161

※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	不当要求	提言・提案	その他	計
計	123	14	62		2		201

※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 要望等の記録・公表制度についての実態調査

### (1) 調査実施に至った経緯

「1 要望等の記録・公表制度の運用状況」を見ると、庁内各部局から報告される要望等の件数には、一部の部局に偏っているなどバラつきが見て取れる。これは、制度の制定当初から見受けられる傾向でもあった。

したがって、各所属における要望等の実態及び要望等記録制度への対応の実態を把握する必要があると考え、各所属において要望等がそもそもわずかしかなかったのか、又は条例第7条に規定された「記録の例外」に該当するとして「要望等記録票兼報告書」が作成(以下「要望等記録」という。)されなかったのかなどの実態を確認し、今後の運用改善策を検討するために、昨年度第2回調査における都市整備部に引き続き、都市整備部の業務と業務内容が比較的類似する建設部、及びその比較のために福祉健康部の2つの部を選定し、各所属に寄せられたすべての用件について調査することとした。

### (2) 実態調査の概要

調査に当たっては、調査対象等を次のとおりとした。

- |          |  |
|----------|--|
| ① 調査対象   | 執務時間中における各所属への来庁又は架電によって市職員へなされたすべての用件                               |
| ② 調査対象部局 |  |
| 福祉健康部    | 健康課、病院建設課、国保年金課、介護保険課、福祉総務課、福祉支援課、児童福祉課<br>(ただし、児童館、子どもサポートセンターを除く。) |
| 建設部      | 管理課、事業計画課、土木課、施設整備課  |
| ③ 調査期間   | 平成21年8月31日(月)から同年9月4日(金)まで   |

#### ア 内容及び調査票様式

各所属に日常的に市民等から行われる用件の件数及び内容についてその実態を把握するため、福祉健康部及び建設部の各課に寄せられるすべての来庁又は架電による用件等について、日時、来庁又は架電の種別、相手方の氏名、内容、条例第2条第6号に規定された「要望等」に該当するか、「要望等」に該当する場合には「要望等記録票兼報告書」の報告案件として該当するか、及び「要望等」に該当しない場合の理由について記入してもらうこととし、事務局において次のとおり調査票(「来訪・電話記録簿」)の様式を作成し、調査対象部局のすべての市職員を対象として平成21年8月17日に調査を依頼した。

なお、その背景としては、条例第2条第6号の規定上、市民等からわざわざ来庁又は架電することによって職務について何か用件や意見を述べる場合はほとんど「要望等」に該当するとも判断できるが、部局間でバラつきが多い以上、一部の市職員においては

「要望等」の定義について明確に認識されておらず、結果として要望等記録がなされず、報告しなければならない要望等が報告されてきていないのではないかとする懸念を抱いたためである。

(調査票様式)

課 (8/31~9/4)

受付者 \_\_\_\_\_

日時	来訪電話	相手方氏名 (公職者の場合は ○で囲む)	内容 (できるだけ簡潔にお願いします。)	要望等に 該当	要望等 記録報告に 該当	要望等記録 報告に該当 しない理由
日時 時 分	来電	公職者		する しない	する しない	
日時 時 分	来電	公職者		する しない	する しない	

「要望等」とは…

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。(条例第2条第6号)

「要望等記録報告に該当しない理由」欄については、生駒市法令遵守推進条例に定められた以下の規定に基づき該当する番号を記入してください。

	記録報告に該当しない理由(適用条文)		記録報告に該当しない理由(適用条文)		記録報告に該当しない理由(適用条文)
1	その場で用件が終了 (条例第7条第4号エ)	2	日常的な業務 (条例第7条第4号イ・ウ)	3	書面による要望 (条例第6条第1項)
4	他の記録が存在 (条例第7条第2号)	5	営業活動 (条例第7条第4号ア)	6	単なる確認、問い合わせ (条例第7条第3号)

イ 調査結果

(ア) 結果<sup>1</sup>及び考察

調査結果の集計に当たっては、

- ・ 調査項目ごとに各調査票への記載事項について単純に集計する
- ・ ただし、要望等に「該当しない」を選択したものについては、「『要望等記録票兼報告書』の報告案件に該当するか否か」及び「報告案件に該当しない理由」については集計しない

こととした。

以上を踏まえて集計すると、その概要については次表のとおりとなる。

<sup>1</sup> 詳細については、19 ページを参照のこと。

	課員数 (人)	来庁・電話件数(件)		要望等に 該当する (件)	(要望等に該当し)	
		うち 公職者			記録報告に 該当しない (件)	うち 日常的な業務 (§7-3、7-4 イ・ウ・エ)
健康課	19	171 (来 42,電 112,不明 17)	0	19	19	17
病院建設課	3	5 (来 1,電 4)	1	0	0	0
国保年金課	26 (うち 臨職2)	785 (来 492,電 262,不明 31)	1	167	166	165
介護保険課	13 (うち 臨職2)	105 (来 58,電 44,不明3)	2	8	8	8
福祉総務課	14 (うち 臨職1)	87 (来 42,電 43,不明2)	0	25	25	25
福祉支援課	15 (うち 臨職2)	259 (来 120,電 129,不明 10)	3	19	18	15
児童福祉課	14	99 (来 50,電 49)	3	33	33	32
管理課	19	77 (来 53,電 23,不明1)	0	9	9	8
事業計画課	7	31 (来 10,電 19,不明2)	0	1	1	1
土木課	18	15 (来 4,電 11)	0	4	4	4
施設整備課	10	30 (来 20,電 9,他 1)	0	3	2	2

以上より分かることや考えられることとしては、

・ 以下の4つの項目

- (1)「単に事実関係、手続等を確認し、又は問い合わせる要望等(条例第7条第3号・調査選択肢6)」
- (2)「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(条例第7条第4号イ・同2)」
- (3)「職員が多数の要望等に順次対応するような要望等であって、記録することが困難なもの(条例第7条第4号ウ・同2)」



(4)「その場で用件が終了し、職員が要望等に対して改めて対応し、又は回答する必要がない要望等(条例第7条第4号エ・同1)」

については、市職員が「要望等」に該当すると判断したすべての用件のうちの9割以上を占めており、調査期間中における調査対象部局(福祉健康部及び建設部)への来庁又は架電による用件は、いわゆる「日常的な業務」に係る用件がそのほとんどであった

- ・ 公職者から寄せられた用件については9件(複数職員での対応あり)あったが、調査期間が市議会の開会間近に当たったことから、内容としては担当部局から提出された議案や一般質問に係る問い合わせであった
- ・ 「要望等」の概念については、個々の職員間でバラつきがあるように見受けられ、コンプライアンスに関する意識の差が見られた
- ・ 自身が受けた用件について、「要望等」に該当しないと回答しておきながら、他方で、条例第7条で規定される記録の例外要件には該当するものとして回答している市職員も見られたが、これは、条文の解釈上起こり得ない回答であることから、要望等記録制度について正確に周知されていない様子も窺える

ことが挙げられる。

#### (イ) 意見交換会において寄せられた意見等

庁内調査の調査結果を踏まえ、調査を実施した福祉健康部病院建設課長及び建設部各課長を対象に、平成21年10月23日に意見交換会を実施した。

なお、当該意見交換会に先立って、当委員会として、以下の項目について重点的に意見交換を行いたい旨通知した。

- A 要望等記録制度の趣旨、目的、必要性について、所属内ではどのように確認しているか。
- B 条例第2条第6号で規定された「要望等」と、条例第2条第6号で規定された「要望等」には該当しない相談、照会等との間の区分については、どのような基準で判断しているか。  
また、その区分について悩んだことはあるか。仮に悩んだことがあるとすれば、どのようなケースについて悩んだか。
- C 条例第6条の規定に基づいて記録する要望等と、第6条第1項かつ書き又は第7条の記録の例外規定に基づいて記録しない要望等との間の区分については、どのような基準で判断しているか。  
また、その区分について悩んだことはあるか。仮に悩んだことがあるとすれば、どのようなケースについて悩んだか。
- D 今回の庁内調査で作成してもらった「来訪・電話記録簿」について、今後、要望等記録制度の基礎資料として平常の職務において作成することとなれば、事務処理の負担等を考慮した上で問題は生ずるか。また、当該事務について仮に管理職職員<sup>2</sup>にのみ依頼する場合はどうか。
- E 要望等記録制度を運用するに当たって工夫すればよい点として、どのようなこ

<sup>2</sup> 本市においては、課長補佐級以上の職位にある職員を指す。

とが考えられるか。

意見交換会においては、次のような意見が寄せられた。

A について

- ・ 前市議会議長等が関与した事件を受け、個々の市職員に過度の責任がかからないように制定された制度であるという意識は高い。
- ・ 以前は公職者からの事業に係る呼出し依頼等があったが、本条例が施行されてからは同様の呼出しは少なくなった。
- ・ 不当要求に類するような案件について対応する際には、職員間での相互確認を徹底させている。
- ・ 課員にも本制度について周知させており、窓口で「要望等」を受けた場合には、本制度に則って対応するように指導している。
- ・ 事務説明会(平成 19 年 10 月)等で一定程度の周知は図られているが、個々の職員によって本条例に対する認識の程度に差があるのは否めない。

B 及び C について

- ・ 課員にも「要望等」について周知させており、課として「要望等」について悩むことはない。
- ・ 条文については文理解釈どおり判断しており悩むことはないが、「単なる照会、相談、意見、情報提供」は、条例第 2 条第 6 号に規定された「要望等」に該当すべきものであると捉えるべきものなのか。「要望等」について例示列举してほしい。
- ・ 通常の維持・管理に伴うものとも考えられる要望等が条例第 2 条第 6 号に規定された「要望等」に該当するのか課の日常業務であるのか判断が困難である。
- ・ 公職者と一般の市民から受けた「要望等」の違いについては整合性をもたせてほしい。
- ・ 公職者からは、そのほとんどが架電等による事実確認及び照会(個々の職員の返答内容から推測可)にすぎず、働きかけはない。
- ・ 事業に伴う近隣対策等、市側からの働きかけによって受けた要望については、条例第 2 条第 6 号に規定された「要望等」に該当するのか。現時点においては、その際に寄せられた無理な要望についても、「交渉記録(打合せ記録)」においてすべて記録しているにすぎない。
- ・ 威圧的に要請された場合には「要望等」として要望等記録すべきと考えるが、威圧的な要請であるかどうかの判断についても要請を受けた個々の職員の受け止め方の問題となってしまう。
- ・ 「その場で終了」したものとして処理している要望等も多いが、終了に伴う判断については、対応した職員によって見解が異なるのではないか。

D について

- ・ 所属における職務の特性上、現場に出向いて職務を行わざるを得ない職員も多数おり、仮に所属内のすべての職員がすべての用件を記録するという事になれ

ば、通常業務に支障を来たすことは避けられないのではないかと。

- ・ 「要望等」に該当するかどうかにかかわらず記録していくことにするとなれば、寄せられる苦情等の件数が現状のまま推移していくとも限らず、件数によっては負担と感ずるのではないかと。
- ・ 架電に伴う対応件数自体は担当者(課員)の段階で対応が完了するものが圧倒的に多いが、一方で所属長に代わるように求められる要望等を受けることもあり、管理職職員として、そのような問題となり得る「要望等」だけを記録するのであれば件数についてもある程度絞り込むことができるので手間も軽減されるだろうが、その事務を今後日常業務とさせていくことが可能であるかどうかについては疑問である。
- ・ 課に寄せられた「要望等」のうち、仮に上司に報告する前の課員の段階で処理したものであっても、当該課員が間違っただけで行って行けば新たな「要望等」が生じ、それについては早めに処理することが求められるので、そのような問題となり得る「要望等」について把握しておくためにも、仮に課員が受けたものであっても管理職職員(所属長)が記録にとどめておかなければ、「来訪・電話記録簿」を作成する意味はなさないのではないかと危惧する。
- ・ 仮に全庁的に「来訪・電話記録簿」の作成事務を日常業務として導入するのであれば作成することとしたい。

#### E について

- ・ 「要望等」の判断基準についてはすべての市職員で共有化できるように(判断の解釈に当たって差を生じにくくするために)、文理又は論理で解釈できるようにしてほしい。
- ・ 具体的なものさしを提示し、手引として簡単にまとめてほしい。「法令遵守推進制度の手引(以下、本文中において「手引」という。)」のなかで例示列挙することで、個々の職員が判断するよりも制度としてより機能するのではないかと。例えば、生駒市法令遵守推進条例施行規則(以下「施行規則」という。)第 4 条第 3 項において「重要・異例なもの(要望等)」については早急に報告するように規定されているが、その判断についてフロー等で例示列挙をしてほしい。

### 3 要望等の記録・公表制度の重要性と今後の運用方法等に関する意見

これまでに述べてきたことをまとめつつ、当委員会として要望等記録制度等について意見を述べることにしたい。

#### (1) 要望等記録に係る例示列举基準の作成について

要望等記録制度に基づく月平均での報告件数について、本条例の施行当初(平成 19 年 11 月)から平成 22 年 2 月までの推移を整理すると、次に掲げるとおり、条例施行直後の半分程度となっている。

平成 19 年 11 月～平成 20 年 3 月	月平均 27.0 件 (135 件/5 月)
平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月	月平均 13.1 件 (158 件/12 月)
平成 21 年 4 月～平成 22 年 2 月	月平均 14.1 件 (156 件/11 月)

また、前記 1「**要望等の記録・公表制度の運用状況**」記載のとおり、各部局から報告される要望等記録の件数には大きなバラつきがある上(平成 21 年度においては、要望等記録の件数が 0 件ないし 5 件以下という部局が存在する一方、市総合スポーツ公園用地購入事件、緑化大賞助成金横領事件の舞台となった都市整備部の記録件数が 41 件と、全体 163 件の約 1/4 を占めている。)、また、前記 2「**要望等の記録・公表制度についての実態調査**」によれば、同種ないし類似の要望内容とみられる要望等について記録化されているケースと記録されていないケースが複数確認されており(1 例として、福祉健康部介護保険課において、「訪問介護で派遣された介護士がきちんとしたあいさつができない、注意をしたら口答えをした」という類似の要望等について要望等記録している職員と、記録化すべき要望等に該当しないと判断する職員に、その判断が分かれているなど)、要望等に該当するか否か、記録化の例外事由に該当するか否かの判断について職員の現場における判断に不安定さが見られた(なお、この点については、平成 21 年 1 月 13 日付け生駒市法令遵守委員会報告書においても指摘しているところである。<sup>3)</sup>。

<sup>3</sup> (平成 21 年 1 月 13 日付け生駒市法令遵守委員会報告書 「要望等の記録・公表制度の重要性と今後の運用方法等に関する意見」から)

1 本制度の運用に当たって、「要望等記録票兼報告書」の正確性、詳細性など記録の質の高さと、「要望等記録票兼報告書」による報告を日常的な業務として定着させていくことによる量の確保(網羅性)とのバランスを適切に図る必要があると考えられる。

そして、本制度を実効的に運用していく観点からは、制度を支える現場の職員の声を踏まえて考えていく必要がある。

2 これまでの運用状況の確認及び今回の実態調査を通じて、日常的な相談から苦情、提言、意見等に至るまで多種多様なものが寄せられていることが確認された。同時に、要望等の理解、記録化の対象の判断、運用については、実際に運用する現場において統一されていないことも確認されることとなった。

このため、条例、要望等の記録・公表制度の周知・徹底を図るべく、今後も職員に対する事務研修等を適時開催する必要があると考えられる。

また、日常的な相談、苦情、意見等については記録化の対象外とされる必要があることは条例第 7 条の規定からも明らかであるが、記録化の対象基準、記録方法等については、本制度が着実に効果的に運用されるよう(たとえば、当該要望等が記録すべき案件なのかどうか、要望等の応対者が瞬時に判断できる判断基準、記録方法が望ましい。)、今回の調査対象としなかった庁内各課へのヒアリングも含めて、さらに現場の状況を十分に確認した上で、検討を行う必要があると考えられる。

本条例においては、記録化の対象とする「要望等」を、不当要求行為等に限定せず、「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」（手引 18 ページでは、これらに類する行為として、「陳情、情報提供、通報、相談、催促などをいい、要するに職員とのやりとりにおける要望者の発言等のすべてが要望等の範囲に含まれることとなります」と説明されている。）として広範囲に定めている（条例第 2 条第 6 号）。

これは、従前、「生駒市不当要求行為等の防止に関する要綱」で記録すべき対象行為が「不当要求行為等」とされていたところ、「不当要求行為等」に該当するかどうかの判断は、実際のところ、対応する職員の認識にゆだねられており、日々寄せられる要望等の内容が軽易なものなのか、不当であるのかなどの判断を行うことは、非常に困難であったことから、本条例における記録の範囲については、要望等の内容、方法の当・不当等の判断にかかわらず、広く対象とするよう定めたものである<sup>4</sup>。

このように広く定められている「要望等」について、本条例は、「職員は要望等（要望等を行う者が公職者以外の者が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。」と定めている（条例第 6 条）。

他方で、本条例においては、円滑、効率的な事務処理を確保するため、「単に事実関係、手続等を確認し、又は問い合わせる要望」（条例第 7 条第 3 号）等について、その内容を記録しないことができると定めている（条例第 7 条）。

そこで、要望等記録制度を運用する職員は、公職者、市民等から要望、提言、相談、苦情等を受けた場合に、要望等記録を行うか否かを、次の検討過程（(イ)①及び②→(ロ)）を経て判断することとなる。すなわち、

(イ) 要望等該当性

---

4 法令遵守推進制度の手引（11 ページ）

「生駒市不当要求行為等の防止に関する要綱」は、あらゆる不当要求及び暴力的不当要求行為に対し組織的な取組みを行うことにより、事務事業の円滑、適正な執行を確保することを目的として、平成 16 年 2 月から施行されています（なお、不当要求行為等の防止に関する要綱は、この条例の施行に伴い廃止されています。）。

当初は、主に暴力団等の反社会的勢力による行政対象暴力などへの適切な対処を主眼に置いたものでしたが、平成 18 年 7 月に「不当要求行為等」の定義を追加するなど、暫定的な対策の強化を行っています。

この要綱では、「不当要求行為等」に該当する行為があった場合にのみ、その内容を記録し、市長を委員長とする対策委員会に報告することとしていますが、「不当要求行為等」にあたるかどうかの判断は、対応する職員の認識に委ねられており、日々寄せられる要望等の内容が軽易なものなのか、不当であるのかなどの判断を行うことは、非常に困難であることも事実です。

このことから、この条例での記録の範囲については、当・不当などの判断にかかわらず、市民への説明能力の向上のため、公職にある者からの「要望等」はすべてを記録することとし、さらに寄せられた要望等は原則公表して透明性を確保するなど、「記録制度」の再構築を図ったものです。

今回、総合スポーツ公園の用地購入などに関連した事件について、公職者からの不当な口利きがあったことは否定できないところであり、既存の制度では対処できなかったことも、紛れもない事実です。この条例の制定により、今後、違法・不当な要望等を確実に抑止するとともに、市民の皆さんからの貴重な声を市政運営に積極的に活用していくための基盤が整うものと考えています。

① 公職者、市民から聴取等する内容が、「要望等」（条例第 2 条第 6 号）に該当する  
のか、それとも該当しない（例えば、職務に全く関係しない要望等、職員間での  
職務上の相談等）のか

を判断し、次に、

② 「要望等」を行う者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であるかど  
うか（条例第 6 条第 1 項）

について判断し、最後に、

(ロ) 記録例外事由該当性

「公式又は公開の場において行われる要望等」「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」「単に事実関係、手続等を確認し、又は問い合わ  
せる要望等」「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」で  
「公正な市政の運営を阻害するおそれがない」（以上、条例第 7 条第 1 号から第 4 号  
まで）か否か

を判断して、要望等記録を行うかどうかを判断することとなる。

本条例の規定上は、上記(イ)①及び②並びに(ロ)のように検討過程が区分されることとな  
るが、各部局の職務現場において、多くの職務行為を遂行しながら、多数の市民、公職  
者からの口頭による要望等を聴取している市職員が、上記(イ)①及び②、(ロ)のような検討  
過程を経て、速やかに、かつ正確に要望等記録を行うかどうかの判断を行うことは必ず  
しも容易ではないと考えられる。

今回の「**要望等の記録・公表制度についての実態調査**」(前記 2)においても、上記(イ)①及  
び②の判断（「要望等」に該当するか否かの判断）と上記(ロ)の判断（条例第 7 条に定め  
られた記録化の例外事由に該当するか否かの判断）の区分が混乱している状況が確認さ  
れた（例えば、「要望等に該当」するかどうかの判断によって、「要望等に該当」するも  
のについてのみ「記録の例外事由」に該当するかどうかの判断がなされるはずであるが、  
「来訪・電話記録簿」では、「要望等に該当せず、かつ記録の例外事由に該当する」とい  
う回答が多数なされている。】）。

前記 2 「**要望等の記録・公表制度についての実態調査**」(2)イ(イ)記載のとおり、福祉健  
康部病院建設課長、建設部各課長との意見交換会においても、

- ・ 「単なる照会、相談、意見、情報提供」は、条例第 2 条第 6 号に規定された「要望  
等」に該当すべきものであると捉えるべきものなのか。
- ・ 通常の維持・管理に伴うものとも考えられる要望等が条例第 2 条第 6 号に規定さ  
れた「要望等」に該当するのか、課の日常業務であるのか判断が困難である。
- ・ 事業に伴う近隣対策等、市側からの働きかけによって受けた要望については、条例  
第 2 条第 6 号に規定された「要望等」に該当するのか。

なお、現時点においては、その際に寄せられた無理な要望についても、「交渉記録（打合せ記録）」においてすべて記録しているにすぎない。

- ・ 威圧的に要請された場合には「要望等」として「要望等記録票兼報告書」等に記録すべきと考えるが、威圧的な要請であるかどうかの判断についても要請を受けた個々の職員の受け止め方の問題となっている。
- ・ 「その場で終了」（条例第7条第4号エ）したものとして処理している要望等も多いが、終了に伴う判断については、対応した職員によって見解が異なるのではないかなどとする意見等が提出されているが、これらの意見は、要望等記録制度を運用する職員が要望等記録を行うか否かの判断にとまどいを生じさせてしまっている状況を反映したものと考えられる。

そして、同意見交換会においては、「要望等記録制度を運用するに当たって工夫すればよい点として、どのようなことが考えられるか」として、

- ・ 「要望等」について例示列举してほしい。
- ・ 「要望等」の判断基準については、すべての市職員で共有化できるように（判断の解釈に当たって差を生じにくくするために）、文理又は論理で解釈できるようにしてほしい。
- ・ 具体的なものさしを提示し、手引として簡単にまとめてほしい。手引のなかで例示列举することで、個々の職員が判断するよりも制度としてより機能するのではないかなど、例えば、施行規則第4条第3項において「重要・異例なもの（要望等）」については早急に報告するように規定されているが、その判断についてフロー等で例示列举をしてほしい。

など、記録化の対象とする要望等について市職員で共有できる判断基準の作成化、例示列举基準の作成を求める意見が提出された。

したがって、当委員会においても、要望等記録を日常的な業務として定着させ、「市政の運営の透明性の向上」や「公正な職務の執行を推進」という本条例の目的を実現させていくためにも、現場における要望等記録を行うかどうかの判断の容易性、迅速性を高める必要があると考える。

その方法として、記録化の対象とする要望等について市職員で共有できる一般的な判断基準を作成することも考えられるが、要望等記録制度の運用実態調査を全庁的には実施していない上、各部局における所掌所管事務の内容、要望等の内容、要望等に対する対応の実情が様々であるとも考えられることから、現時点では、各部局での実情に応じて、要望等の該当性判断と記録化の例外事由該当性の判断について一体化した例示列举基準を設定する方法が相当であると考え（もとより、例示列举基準は、あくまで、本条例に基づく要望等の該当性判断と記録化の例外事由該当性判断の必要最低基準として設定、利用されるべきものと考えられる。なお、例示列举基準の設定については、手引においても示唆されている。<sup>5)</sup>）。

---

<sup>5)</sup> 法令遵守推進制度の手引（30ページ）

実務的には、要望等の内容をすべて正確・客観的に記録することは事務効率上も支障があることが予想されます。

例示列举基準については、各部局における所掌所管事務の内容、要望等の内容、要望等に対する対応の実情に基づき、要望等やその記録化の必要性、重要性等に応じて、検討、設定されるべきものと考えられるが、1つの例として次のような基準例が想定されるところである。

(要望等記録基準例)

- ① 一定金額以上の契約、事業、支払に関する要望等
- ② 一定の規模以上の開発許可案件、許認可案件に関する要望等
- ③ 所属長において対応するよう求められる要望等
- ④ 反復される同一内容、類似内容の要望等
- ⑤ 紛争性のある内容の要望等
- ⑥ 通常の手続、基準と異なる取扱い等を求める要望等
- ⑦ 法令等解釈上疑義や明確ではないことがらに関する要望等

なお、例示列举基準の検討に当たっては、各所属において、より具体的な例示列举基準（例えば、「一定金額以上の契約、事業、支払に関する要望等」とした際に、一定金額を具体的に定めることなど）を策定した上で、法令遵守委員会との間においても協議を行い、要望等の記録化に係る運用状況を確認しつつ、運用の検証、改訂を継続的に行うことが相当であると考えられる。

(2) 要望等記録の簡易化について

これまで「要望等」として記録されている内容は、全般的に、詳細、具体的なもので、その分量も1,000字以上にわたるものなど、その作成に相当の時間と事務量を必要とするものも少なくなく、そのことが、上記(1)のとおり、各部局から報告される要望等記録の件数が条例施行直後よりも相当減少している要因ともなっている可能性があると考えられる。

もとより、要望等記録の内容を詳細、具体的なものとすることは、記録を正確なものとし、「市政の運営の透明性の向上」や「公正な職務の執行を推進」という本条例目的の実現に有効であることは当然であるが、他方で、作成作業の事務量等の制約から要望等記録の対象が限定されることは否めず、要望等記録の正確性と制度運用の効率性、網羅性（記録化の必要な要望等について記録もれのないようにする）のバランスをいかに図るかにについての検討が必要であるものと考えられることから、当委員会としては、要望等記録の簡略化及び「来訪・電話記録簿」の作成について検討を行った（なお、上記(1)で検討した要望等記録の例示基準が設定され、その判断や運用が安定した場合には、要望等記録の簡易化の要否、程度について改めて検討することが相当であると考えられ

---

一般的・日常的にある要望等については、事前に要望者の発言とそれに対する市の答え、対応方針、対応結果を想定した上で、それらを項目として列举し、チェックボックスにチェックするといった方式の様式を作成しておき、日時、要望者の氏名、要望を受ける職員の氏名、その他必須の記入事項だけを端的に記入する等の運用を行うなどの工夫を行っていただくようにお願いします。



る。)

#### ア 簡易記録方式の導入について

要望等記録制度は、「口頭による要望等の内容を確認した上で、簡潔に記録する」ものとされている（条例第 6 条）。

これは、要望等記録制度は、関係者以外の眼に触れず、市民が全く知り得ない方法、場所等で、不当要求等が秘密裏になされることを防止し、「市政の運営の透明性の向上」や「公正な職務の執行を推進」を図ろうとするものであることから、要望等がなされた事実、日時、要望等の相手方、その内容概要を事後的に確認できるよう、簡潔に記録することとしたものと考えられる。

施行規則第 3 条では、要望等記録の内容（事項）として、次のとおり定めている。

- (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

ちなみに、手引 28 ページでは、「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」としては、次のような例が紹介されている。

- ① 市民生活に密着した要望等
  - ・「〇〇公園にトイレを設置してほしい」
  - ・「〇〇施設の階段に手摺を付けてほしい」
  - ・「〇〇の道路に防犯灯を設置してほしい」
- ② 個人等にかかわる要望等
  - ・「〇〇さんは高齢なので施設入所について配慮してやってほしい」
- ③ 施策要望
  - ・「〇〇事業を拡充してほしい」
  - ・「〇〇制度を改善してほしい」
- ④ 不当要求行為であると考えられるもの
  - ・「〇〇さんを職員として採用せよ」
  - ・「〇〇工事の入札から△△会社を外せ」

当委員会としては、上記のとおり、要望等記録の正確性と、制度運用の効率性、網羅性のバランスを図る観点から、施行規則第 3 条に規定する記録事項については、手引 28

ページ記載の程度の内容で記録することが可能であるものと考え、別紙記録サンプル<sup>6</sup>記載のような要望等記録の方法を提案する。

同サンプルは、10分ないし20分程度の時間で作成することを想定しており、要望等の内容に応じて、より詳細な記録が望ましいと考えられる場合においては、要望等の内容、対応等の詳細について、要望等記録制度とは別に、事務処理の必要に応じて交渉記録等を作成することで対応が可能となるのではないかと考える。

イ「来訪・電話記録簿」方式について

前記2「**要望等の記録・公表制度についての実態調査**」(2)ア記載のとおり、福祉健康部及び建設部の各課に協力いただき、「来訪・電話記録簿」の記入を試行した。

なお、「来訪・電話記録簿」においては、条例第2条第6号で規定された「要望等」に該当するか否かを問わず、職員が勤務時間中に来訪又は架電により受けた用件すべてについて、来訪・架電のなされた日時、来訪・架電の種別、相手方氏名、用件の内容を1行、数十文字程度の分量できわめて簡潔に記録してもらうこととした。

また、同試行に際して、同意見交換会において、

「今回の庁内調査で作成してもらった『来訪・電話記録簿』について、今後、要望等記録制度の基礎資料として平常の職務において作成することとなれば、事務処理の負担等を考慮した上で問題は生ずるか。また、当該事務について仮に管理職職員にのみ依頼する場合はどうか。要望等記録制度を運用するに当たって工夫すればよい点として、どのようなことが考えられるか」

について福祉健康部病院建設課長、建設部各課長から寄せられた意見等として、現場に出向く職員を含めての全用件記録は事務処理の負担となり、通常業務に支障が生じかねないのではないかと危惧するといった意見が提出されている一方、管理職職員が対応するように求められた用件だけであれば対応することも可能である、全庁的な制度であれば受け入れるなどとする意見も提出されている。(2「**要望等の記録・公表制度についての実態調査**」(2)イ(イ)参照)

試行を行った「来訪・電話記録簿」については、「要望等」だけを記録するものではないこと、施行規則第3条の列举事項を内容としていないことから、「要望等記録票兼報告書」そのものではないが、上記(1)のとおり、要望等の対象該当性、記録例外事由該当性を瞬時に判断することが難しい場合も少なくないと考えられるところ、「来訪・電話記録簿」の記録から要望等記録の要否を事後的に判断することも可能となりうること、来訪・架電のなされた日時、来訪・電話の区分、相手方氏名、用件の日常的な記録自体が「市政の運営の透明性の向上」や「公正な職務の執行を推進」という本条例の目的に資すると考えられること、「来訪・電話記録簿」への用件記録作業は数十秒程度で済み、用件聴取業務と並行して行うことが可能であることから、要望等記録制度の前提資料として作成を検討すべきと考える。

なお、部局全体としての事務量の合理化、管理職職員が不当要求行為の名あて人とされるリスクが高いと考えられることを考慮するならば、少なくとも管理職職員について

---

<sup>6</sup> 20 ページを参照のこと。

「来訪・電話記録簿」を作成するという導入方法を検討すべきと考えられる。

# 資料

## <資料1> 庁内調査結果内訳

### 悉皆調査(8/31(月)~9/4(金))・結果内訳

				来庁・電話件数		要望等に該当する												
				うち、公職者		(要望等に該当し 記録報告に 該当する)	(要望等に該当し 記録報告に 該当しない (調査選択肢))											
				管理職	その他			§6-1	§7-①	§7-②	§7-③	§7-④ア	§7-④イ	§7-④エ				
福祉健康部	健康課	19名 (来42,電112,不明17)	管理職	0件	0件	0件	0件	0件										
			管理係	0件	0件	0件	0件	0件										
			健康係	171件	0件	19件	0件	19件			2	4			1	12		
	病院建設課	3名 (来1,電4)	管理職	1件	1件	0件	0件	0件										
			病院建設係	4件	0件	0件	0件	0件										
	国保年金課	26名 (来492,電262,不明31)	管理職	1件	0件	1件	0件	1件	1									
			国保係	310件	1件	29件	1件	28件			26							2
			年金係	222件	0件	116件	0件	116件			104				12			
			福祉医療係	252件	0件	21件	0件	21件			18							3
	介護保険課	13名 (来58,電44,不明3)	管理職	5件	1件	4件	0件	4件										4
			認定係	60件	0件	0件	0件	0件										
			保険係	40件	0件	4件	0件	4件							1			3
	福祉総務課	14名 (来42,電43,不明2)	管理職	2件	0件	0件	0件	0件										
			庶務係	25件	0件	0件	0件	0件										
			保護係	60件	0件	25件	0件	25件			1				23			1
	福祉支援課	15名 (来120,電129,不明10)	管理職	15件	2件	1件	0件	1件	1									
			福祉係	111件	0件	8件	0件	8件			7				1			
			支援係	133件	2件	10件	1件	9件			2				4			3
	児童福祉課	14名 (来50,電49)	管理職	8件	1件	5件	0件	5件			5							
			保育係	55件	1件	26件	0件	26件			7				16			3
			児童福祉係	36件	0件	2件	0件	2件	1		1							
<b>小計</b>				<b>1511件</b>	<b>9件</b>	<b>271件</b>	<b>2件</b>	<b>269件</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>173</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>31</b>			
建設部	管理課	19名 (来53,電23,不明1)	管理職															
			管理係	77件	0件	9件	0件	9件			1				6		2	
			維持係															
			整理係															
	事業計画課	7名 (来10,電19,不明2)	管理職	19件	0件	1件	0件	1件									1	
			計画係	12件	0件	0件	0件	0件										
	土木課	18名 (来4,電11)	管理職	0件	0件	0件	0件	0件										
			整備係	4件	0件	1件	0件	1件							1			
			施設係	2件	0件	1件	0件	1件										
	施設整備課	10名 (来20,電9,不明1)	管理職	11件	0件	3件	1件	2件						1			1	
管理係			7件	0件	0件	0件	0件											
施設整備係			12件	0件	0件	0件	0件											
<b>小計</b>				<b>141件</b>	<b>0件</b>	<b>17件</b>	<b>1件</b>	<b>16件</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>			

<資料2> 「要望等記録票兼報告書」簡易記入例

要望等記録票兼報告書

平成15年11月14日 起案		平成15年11月14日 決裁		記録票保存課			5年	
市長	副市長	部長	次長	課長	主幹・課長補佐・施設長	係長・主査	課員	起票者
		○		○				大谷
対応日時	平成15年11月14日( )13時00分 ~ 時 分							
要望等を受けた方法・場所	<input checked="" type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※面談した場合は、面談場所を記入【 公園緑地課 】							
要望者			<input checked="" type="checkbox"/> 公職者以外(個人)		<input type="checkbox"/> 公職者		<input type="checkbox"/> 団体・法人	
	住所・電話等 団体名・所属・役職等 氏名		大松太郎					
要望等 受付職員	所属名 職名 課長 氏名 大谷秀夫		職名 氏名		職名 氏名			
要望等 対応職員	所属名 職名 同上 氏名		職名 氏名		職名 氏名			
要望等の内容	要望等の内容の分類		<input checked="" type="checkbox"/> 要望・依頼		<input type="checkbox"/> 相談		<input type="checkbox"/> 意見・苦情	
			<input type="checkbox"/> 提言・提案		<input type="checkbox"/> その他 ( )			
要望者に対する回答内容	件名		【 不動産鑑定士選任要望 】					
	(内容) 要望者において、S議員からも市土地開発公社に買い取りを要望している生駒市南田原町の山林8000坪の買取り価格については、小松由紀夫不動産鑑定士(要望者において面識があるとのこと)に鑑定を依頼して欲しい。  (回答内容) 不動産鑑定を委嘱する不動産鑑定士は市の手続に従って決定します。							
対応方針	不動産鑑定を委嘱する不動産鑑定士は市の手続に従って決定します。							
備考欄	11月15日に小松不動産鑑定士から坪1万5500円とするFAXが送信された。							
記録内容の 確認申出 ・ 訂正履歴	要望者	平成15年11月14日 確認あり			平成15年11月14日			
	記録内容 確認欄	(要望者が希望する場合、押印又はサイン)  大松太郎			(訂正なし)・訂正・追記・削除			
	対応職員	所属 公園緑地課		職名 課長		氏名 大谷秀夫		

※報告の決裁終了後、この報告書の写し(及びデータ)を各部取りまとめの上、監査委員事務局へ提出してください。

<資料3> 法令遵守委員会及び先進地視察の実施状況

平成20年度

	開催日時	会議内容
第1回 (公開)	平成20年5月19日(月) 午前10時～午後0時15分	○要望等の記録・公表制度(以下、次表までにおいて「制度」という。)運用状況に係る報告 ○不当要求行為該当案件に係る報告 ○庁内調査に係る協議 ○その他
第2回 (公開)	平成20年6月24日(火) 午後3時～7時	○制度運用状況に係る報告 ○庁内調査に係る協議 ○その他
第3回 (公開)	平成20年8月27日(水) 午後3時～5時30分	○制度運用状況に係る報告 ○庁内調査に係る協議 ○その他
第4回 (公開)	平成20年9月19日(金) 午後2時～4時30分	○庁内調査(第1回)を踏まえた法令遵守委員会委員と市職員との懇談 ○その他
第5回 (公開)	平成20年10月22日(水) 午後4時～6時15分	○庁内調査(第2回)を踏まえた法令遵守委員会委員と市職員との懇談 ○その他
第6回 (公開)	平成20年12月9日(火) 午後3時～5時15分	○制度運用状況に係る報告 ○「要望等の記録・公表制度に係る報告書(案)」に係る協議
第7回 (公開)	平成21年1月13日(火) 午後3時～5時30分	○市長への「要望等の記録・公表制度に係る報告書」の提出 ○制度運用状況に係る報告 ○制度の運用改善に向けた意見交換 ○その他

平成21年度

	開催日時	会議又は視察内容
第1回 (公開)	平成21年5月19日(火) 午後3時30分～6時30分	○制度運用状況に係る報告 ○職員研修に係る協議 ○年間実施計画の策定に係る協議 ○その他
第2回 (公開)	平成21年7月21日(火) 午前9時30分～11時30分	○制度運用状況に係る報告 ○「公職者からの要望等記録全件事務」に係る協議 ○庁内調査に係る協議 ○その他

先進地 視察 (神戸市)	平成 21 年 7 月 23 日(木) 午後 1 時～2 時 50 分	○記録事務に係る例外規定について ○公職者からの反応について ○研修について ○記録事務の実務について ○その他
第 3 回 (公開)	平成 21 年 8 月 3 日(月) 午前 9 時 30 分 ～午後 0 時 35 分	○制度運用に係る論点の整理 ○先進地視察に係る報告 ○庁内調査に係る協議 ○その他
第 4 回 (公開)	平成 21 年 10 月 7 日(水) 午後 2 時～4 時 50 分	○庁内調査に係る結果報告 ○庁内調査(後述)を踏まえた法令遵守委員会委員と市職員との懇談に係る協議 ○その他
第 5 回 (公開)	平成 21 年 10 月 23 日(金) 午後 1 時 45 分～4 時 50 分	○庁内調査(後述)を踏まえた法令遵守委員会委員と市職員との懇談 ○その他
第 6 回 (公開)	平成 21 年 12 月 11 日(金) 午後 3 時～5 時 5 分	○報告書(案)に係る協議 ○その他
第 7 回 (公開)	平成 22 年 2 月 8 日(月) 午後 3 時 10 分～5 時	○報告書(案)に係る協議 ○その他
第 8 回 (公開)	平成 22 年 3 月 4 日(木) 午後 3 時 5 分～5 時 35 分	○報告書(案)に係る協議 ○年間実施計画の策定に係る協議 ○その他

<資料4> 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 (講師名)	対象職員
平成20年度	平成21年3月6日(金) 午前10時～11時30分	講演 「不当要求防止対応について」 (奈良県警 横畑課長補佐)	管理職職員
平成21年度	平成21年5月29日(金) 午前10時～11時45分	講演 「法令遵守(コンプライアンス)の 重要性」 (法令遵守委員会 秋田仁志)	管理職職員
	平成22年1月27日(水) 午後2時～3時30分	講義 「コンプライアンス基礎研修」 (株)Kサポート 西山部長)	係長級職員
	平成22年2月18日(木) 午後1時30分～4時30分	講演 「不当要求防止責任者講習」 (財)奈良県暴力団追放 県民センター 竹田事務局長 他)	管理職職員



<資料5> 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ら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つて、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 6 > 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) 財団法人生駒市ふれあい振興財団
- (3) 財団法人生駒メディカルセンター
- (4) 社会福祉法人生駒市社会福祉協議会
- (5) 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。)の確認を求めよう努めるものとする。

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、水道局長、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に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 1 1 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に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 1 2 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 1 3 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 1 4 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、副委員長は副市長及び教育長をもって充てる。
- 3 委員は、市長事務部局の理事、公室長及び部長、水道局長、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。

<資料7> 生駒市法令遵守委員会 委員名簿

生駒市法令遵守委員会 委員名簿

(敬称略)

	氏 名	役 職	備 考
委員長	比山 節男	京都産業大学 大学院 法務研究科教授	
職務代理者	秋田 仁志	弁 護 士	秋田仁志法律事務所
委 員	河 良彦	公認会計士	河公認会計士事務所