

**要望等の記録・公表制度の
さらなる定着にむけて
～庁内調査の報告と考察～**

平成23年6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庁内運用調査	5
(1) 調査実施に至った経緯	5
(2) 調査の概要	5
(3) 調査結果の分析	10
3 要望等の記録・公表制度についての職員意識調査	12
(1) 調査実施に至った経緯	12
(2) 市職員アンケート結果	12
(3) アンケート分析	16
4 『たけまるモニター』への認識度調査	18
(1) 調査実施に至った経緯	18
(2) 市民モニターアンケート結果	18
(3) 考察	19
5 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	20
(1) 本制度についての職員の意識について	20
(2) 要望等記録の選択基準について	20
(3) 要望等記録の簡潔化について	21
資料	23

はじめに

生駒市法令遵守推進条例(以下「本条例」という。ただし、個々の条文の規定を示す場合は単に「条例」という。)も、施行されてから3年が経過した。この間、生駒市法令遵守委員会(以下「当委員会」という。)から市長に対して2件の報告書(『要望等の記録・公表制度に係る報告書(平成21年1月)¹⁾』及び『要望等の記録・公表制度の機能的で円滑な運用にむけて(平成22年4月)²⁾』)を提出した。そのなかで、公職者から寄せられた要望等³⁾については、その発言の公益性や重要性も踏まえ、透明性を確保すべく、文書によって発言が記録される場合等一部を除き、そのすべてを記録すること、記録基準の作成、記録の簡略化等を提言した。

生駒市においては、当委員会からの提言を受けて、公職者から寄せられた要望等について、平成22年4月から、文書によって発言が記録される場合等一部を除き、そのすべてを記録することとしている。

本年度においても、当委員会として、現段階における市職員の要望等の記録・公表制度(以下「本制度」という。)をはじめとする法令遵守推進制度に対する認識状況を把握するとともに同制度に対する認識の向上を図るべく、主に次のような取組を行ったところである。

第1に、市民部及び生活環境部を対象として、庁内における本制度の運用について調査し、昨年度に引き続き本制度の運用改善にむけた検討を行った。(本文5~12ページ)

第2に、すべての市職員を対象として、コンプライアンス及び本条例に対する意識や本制度に対する認識についてのアンケート調査を実施した。(本文13~19ページ)

第3に、管理職職員を対象として、民間企業における事例を踏まえながら、地方公共団体における行政の運営に伴うコンプライアンスの必要性や重要性、意義等について再度確認していただくための研修を開催したところである。

このほか、本市の市民モニターを対象として、本条例に対するアンケート調査も実施したところである。

毎年度の調査をはじめとするこれらの取組から、本制度を運用するに当たって生じる課題や問題点も明らかになってきた。本制度が今後において安定的に運用できるよう、当委員会としても、本制度に係る啓発活動も去ることながら、明らかとなった課題や問題点に対するより効果的な運用改善策について、市職員からの意見を踏まえて引き続き重点的に検討する必要があるものと考えるところである。その緒として、この報告書の後半で述べる提言が、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ものである。

1 本文については、
<http://www.city.ikoma.lg.jp/kashitsu/13100/02/documents/0116.pdf> を参照のこと。

2 本文については、
<http://www.city.ikoma.lg.jp/kashitsu/13100/02/documents/0125.pdf> を参照のこと。

3 条例第2条第6号
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。

1 要望等の記録・公表制度の運用状況

平成 20 年度、平成 21 年度及び平成 22 年度における本制度の運用状況は、次のとおりであった。

平成 22 年度法令遵守推進制度運用状況

1 要望等の記録

○要望等の件数 207 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	15	26	33	16	14	15	20	13	17	17	9	12	207

○内訳

1) 各別

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	2					4		1					2	4			16
5月	1	4	1	1	3		8		5						3	1	1	28
6月		1	3	4	3	14	2	2	1					1		2		33
7月		3		2		6	2		2					1				16
8月	1			1	1	2	4		2					3				14
9月		1	2	1		3	7							2	1			17
10月	2		3	2			3	6					4					20
11月	2				1	1	2	4	1				1		1			13
12月	8	2				4	4		1									19
1月	2	4	2		3	2	3		1									17
2月	4	1	1	1	1		1											9
3月		1	2			2	5							2	1			13
計	23	19	14	12	12	34	45	12	14				7	16	4	2	1	215

※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		8	5	2	15
5月		16	5	5	26
6月		18	13	3	34
7月		8	7	3	18
8月		7	5	2	14
9月		6	4	5	15
10月		13	11	1	25
11月		12	1	1	14
12月		13	3	1	17
1月		11	3	3	17
2月		6	1	2	9
3月		7	1	5	13
計		125	59	33	217

※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	5			7		4	16
5月	19	2	10			3	34
6月	10	1	14			12	37
7月	11	2	5			5	23
8月	10	1	5			2	18
9月	11	1	7			2	21
10月	8	2	10			6	26
11月	4		9			1	14
12月	8	2	11			1	22
1月	15	1	4			1	21
2月	4		5			1	10
3月	6	1	8				15
計	111	13	95			38	257

※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。

年度別 法令遵守推進制度運用状況

1 要望等の記録

○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20年度	11	8	16	28	21	8	20	17	8	6	5	10	158
平成21年度	11	8	18	18	19	11	17	12	12	10	20	16	172
平成22年度	15	26	33	16	14	15	20	13	17	17	9	12	207

○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
平成20年度	6	17	3	3	6	9	87	2	16					8	5	1	2	165
平成21年度	36	28	9	12	6	7	46	2	17				3	7	3	4		180
平成22年度	23	19	14	12	12	34	45	12	14				7	16	4	2	1	215

※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
平成20年度	92	9	60	161
平成21年度	117	14	46	177
平成22年度	125	59	33	217

※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
平成20年度	123	14	62		2		201
平成21年度	118	7	98	1	5	1	230
平成22年度	111	13	95			38	257

※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庁内運用調査

(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ついては、制度の制定当初から見受けられた一部の部局からのみ報告されるといった偏りも相当程度緩和され、ほぼすべての部局から報告されていることが見て取れる。とりわけ、建設部や開発部から報告された要望等の件数は、昨年度以前と比較すると大きく増加している。庁内各部局における年次ごとの事業内容等には大きな違いがあり、件数等について単純に比較はできないものの、一方で、建設部各課の課長級職員との間においては、平成 21 年度中に当委員会の委員との間で意見交換会も開催しており、数字の上では、そのことによって本制度が一定程度周知されたことも少なからず影響しているものと推測されるところである。

当委員会としては、こうした分析結果も踏まえ、調査を通じて市職員に本制度の周知をさらに徹底させることも兼ねて、各所属における要望等の実態及び本制度への対応の実態を把握し、今後の運用改善策を検討することとした。これまでに実施した都市整備部、建設部及び福祉健康部に引き続き、平成 22 年度においては生活環境部及び市民部の 2 つの部を選定し、各所属に寄せられたすべての用件の内容について調査することとした。

(2) 調査の概要

調査に当たっては、調査対象を次のとおりとした。

① 調査対象部局等

【第 1 回】 平成 22 年 5 月 31 日(月)から同年 6 月 4 日(金)まで

生活環境部 環境事業課、環境政策課、生活安全課
(ただし、清掃リレーセンター、清掃センター、衛生処理場、消費生活センターを除く。)

【第 2 回】 平成 22 年 9 月 6 日(月)から同年 9 月 10 日(金)まで

市民部 市民課、課税課、収税課、人権施策課、産業振興課
(ただし、人権文化センター、男女共同参画プラザ、高山竹林園を除く。)

② 調査対象項目

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

ただし、次の業務を除く。

- ・市民課 他の市町村からの照会、証明書の交付申請、転入及び転出の手續等の窓口業務
- ・課税課 軽自動車の登録証明、交付及び抹消、名寄帳の閲覧申請等の窓口業務

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、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(要望者)の氏名、内容、「要望等」に該当するか、「要望等」に該当すると判断した場合には「要望等記録票兼報告書」の報告案件に該当するか、及び「要望等」に該当しないと判断した場合の理由について記入してもらうこととした。事務局において調査票は次のとおり「来訪・電話記録簿」として様式を作成し、調査対象部局のすべての市職員を対象としてそれぞれ調査を依頼した。

(調査票様式)

課 (5/31~6/4)			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 (できるだけ簡潔をお願いします。)	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 分頃	来 電	公職者		する しない	する しない	
日 時 分頃	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)

この庁内調査の調査結果を踏まえ、調査を実施した生活環境部及び市民部の各課長を対象として、生活環境部については平成22年6月24日に、市民部については同年9月28日に、当委員会の委員との間でそれぞれ意見交換会を実施した。

イ 調査及び意見交換会結果

(ア) 調査結果

その概要については、次表のとおりであった。

	課員数 (臨時職員 等を含む) (人)	来庁・電話件数(件)		要望等に 該当する (件)	(要望等に該当し) 記録報告に 該当しない (件)		
			うち 公職者			うち日常的 な業務※	
第 1 回	環境事業課	10	253 (来 87、電 160、不明 6)	1	39	31	27
	環境政策課	12	133 (来 58、電 75)	5	38	37	37
	生活安全課	7	41 (来 17、電 24)	0	5	5	3

第 2 回	市民課	18	239 (来 37、電 199、不明3)	0	2	2	2
	課税課	28	198 (来 51、電 143、不明4)	4	164	160	159
	収税課	12	291 (来 142、電 149)	0	0	0	0
	人権施策課	9	21 (来 8、電 12、不明1)	0	1	1	1
	産業振興課	10	62 (来 20、電 39、不明3)	0	0	0	0

※ 条例第7条第3号、第4号イ、ウ、エに該当するものをいう。

(イ) 意見交換会において寄せられた意見等

当該意見交換会では、以下の項目について重点的に意見交換を行った。

- A 本制度の趣旨、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項かっこ書き又は第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、本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⁴にのみ依頼する場合はどうか。
- E 本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。

意見交換会において寄せられた主な意見は、次のとおりである。

A について

- ・ 課員に対しては、行政の透明性・公平性を向上させることによって初めて地方公共団体における行政の信頼が確保できること、また、情報公開法や情報公開条例、行政手続法や行政手続条例を意識して日常業務を着実に遂行することによって行政の透明性を高めることが可能であると指導しており、その意味において、本制度が制定されたことはありがたい。
- ・ 地域住民からの要望に伴う公職者からの要望等が多かったため、本制度の制定

⁴ 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。

はありがたい。

- ・ 本制度を前向きに運用し、市民等からの意見を市政に有効に反映させたこともあった。
- ・ 本制度の必要性の高さに鑑み、課員が「要望等記録票兼報告書」を作成した際には、課員に共通の認識を持たせるべく回覧している。
- ・ トラブルとなるような案件は、そのほとんどが課長等の管理職職員も一緒にかかわっている。また、管理職職員が対応しなかった案件であっても、窓口等でトラブルとなった場合には、気がつく範囲で「要望等記録票兼報告書」に記録するよう指導している。
- ・ 地方公共団体の行政に対する信頼の確保に本制度はなくてはならないものであり、施策の公平性を担保する上でも、市民等から受けた所属内の職務に係る要望等についてはきめ細かく対応するよう心がけている。

B 及び C について

- ・ (フローに則って、) 自身が受けた要望等が、① 口頭であるか否か、② 誰に対するものか、③ 職員の職務に関するものであるか否か、④ 対応が必要であるか否か、によって判断するように指導している。
- ・ 書類の書き方や取得の仕方等に係る問い合わせや相談は「要望等」とはみなしていない。
- ・ 市民等とのトラブルについて、その場で収まるものもあれば翌日以降にわたるものもあるが、自らの経験から、約 30 分までの対応でトラブルが解決すれば、(通常の問い合わせ及びその説明とみなし) 記録していないが、その運用の判断が許容されるのかどうかは悩ましい。
- ・ 窓口における市職員の接遇(対応・態度等)に伴う意見・苦情も多く寄せられており、「要望等記録票兼報告書」に記録していないが接遇としては改善すべきと思う意見・苦情も多い。それらが逐一記録・報告すべき案件であるかどうかについては判断に悩む。
- ・ 施策を行うに当たって、市民等から適切かつ詳細な説明を求められるが、これらの説明を求める市民等からの声は当該施策を執行するに当たっての通常業務の範囲内にあるものとして判断しており、記録していない。
- ・ 当課においては、その業務内容からトラブル発生も多く、条例制定時に、独自に記録基準を作成した。
- ・ 当課においては、相手との折衝については、打合せの内容等を含め別の書式で記録しているので「要望等記録票兼報告書」には記録していない。「紛争性のある案件」「通常以外の手続を求める案件」「法令等の解釈に疑義が生じる案件」に限っては、所属長の判断により、「要望等記録票兼報告書」にも記録するよう指導している。したがって、当課において記録の有無について悩むことはない。
- ・ 説明した上で要望者が最終的に納得されるか否かによって、条例第 7 条第 4 号イ(その場で終了する要望等)の規定に基づき、要望等を記録するか否かを判断している。
- ・ 市議会開会前になると、一般質問で質問するために来庁される公職者も多いが、

その際の問い合わせ内容についてまで逐一記録することには疑問を抱く。

D について

- ・ 係長以下の一般職員においては、来庁者の対応をはじめ、ひっきりなしにかかってくる電話の対応に追われているので相当の負担になることは避けられない。管理職職員に限定されるのであれば、直接対応することも少なく、あまり過度の負担にはならないように思うので、「来訪・電話記録簿」を作成することは可能である。
- ・ トラブルとなった案件については最終的に所属長まで報告があがってくるようになるので、所属長のみが作成するというのであれば可能である。
- ・ 所属長まで報告があがってくるような困難案件については、基本的には不当要求と判断してもいいと思われる案件であることが多いので作成することは可能である。
- ・ ただ、事務局において、簡単な書式（“〇〇が△時△分に来られて××という内容の要望を行い、□□という回答を行った”といった記入欄を設けたもの）を作成してもらえるのであれば対応することは可能である。
- ・ 実際のところ、管理職職員は、会議への出席や現場へ出向くことも多く、執務時間中には自席にいないことも多い。
- ・ 公職者が一般質問を行うために、自分自身で理解しにくい部分を確認するために来庁したり、知人から市への問い合わせを依頼されて来庁される場合も多いが、これらについて「来訪・電話記録簿」に記録する必要性が分からない。
- ・ 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。
- ・ 管理職職員のみであれば「来訪・電話記録簿」の作成が実施できる課もあるが、庁内全体で実施するとなると難しいのではないかと。全庁での実施に当たっては、委員によるヒアリングの上で判断していただければと思う。
- ・ 事業系の部局において「来訪・電話記録簿」を作成することは難しい。
- ・ 「来訪・電話記録簿」への記録については、たとえ簡易な書式であったとしてもある程度の時間を要するので難しい。
- ・ 課によって管理職職員に架かってくる電話の件数も異なり、場合によっては、通常課員に問い合わせるような内容の電話であっても、最初から所属長による対応を求められることが多い課もある。
- ・ 「来訪・電話記録簿」への記録は一体何のために行うのか分からない。本来の業務から少しはずれた“枠外の業務”であるようにも感じる。
- ・ 「来訪・電話記録簿」の作成に当たっては、記録された内容をどのように市の行政に活用するのかまで含めて検討しておく必要があるのではないかと。
- ・ 市民から法律の規定以上の対応を求めてくる要望等があり、そのような要望等について行政(とりわけ福祉担当部局)でどのように捉えるのか検討する必要があるのではないかと。行政としては、この事務を市民のために活用してこそ意味があるのではないかと考える。
- ・ 本制度に基づく「要望等記録票兼報告書」の作成と、「来訪・電話記録簿」の

作成は少し趣旨が異なっており、両者の整合性がとれないのではないかと。

E について

- ・（要望等の記録に伴う）例示基準については、要望等に係る金額で決めるのではなく、所属における契約の内容によって記録するか否か判断すべきである。たとえば金額が小さくても、不当要求につながりかねない案件はあると思う。
- ・ 一過的なものではなく常時寄せられている接遇等に係る意見であれば、課において共通認識として「要望等記録票兼報告書」に記録・報告する必要があるとも思う。ただし、それを記録するとなれば、報告件数もかなり多くなり大変である。
- ・ 1つの案件について「要望等記録票兼報告書」に記録するだけでも結構時間がかかっている。
- ・ 所属長に寄せられる又は報告される要望等となると、相当に複雑で多岐にわたる案件も多いことに加え、一部の要望者からは、「要望等記録票兼報告書」に簡潔に記録したことによって、要望者側の主張がすべて記録されていないといったクレームを受けたことがあった。
- ・ 市議会開会前等の業務繁忙期でなければ対応もできるが、業務繁忙期に公職者から受けた要望等を聞いた上でいったんメモし、その後、不当要求等が生ずるおそれのない案件についてまで逐一記録することとなれば、管理職職員としても対応しかねる部分も出てこようかと思う。

(3) 調査結果の分析

上記の結果から、分かることとして、次のような点が挙げられる。

- ・ 調査期間中における調査対象部局（生活環境部及び市民部）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り、「要望等」に該当すると判断したすべての用件のうちの9割以上を占めている。
（なお、集計に用いた「日常的な業務」に係る用件とは、次の4点に該当する業務である。）
 - 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)」
- ・ 公職者から寄せられた用件については10件あった。
- ・ 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、記録の例外要件には該当するものとして回答している職員も見られた。これは、条文の解釈上起こり得ない回答であることから、本制度について正確に認識できていない様子も窺えた。
- ・ 「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、法令遵守推進制度に対する意識の差が見られた。
- ・ 独自で記録基準を設けている課もあるが、設けていない場合でも、トラブルとな

った案件、解決または要望者が納得するのに時間を要した案件について、記録することとしている傾向にある。

3 要望等の記録・公表制度についての職員意識調査

(1) 調査実施に至った経緯

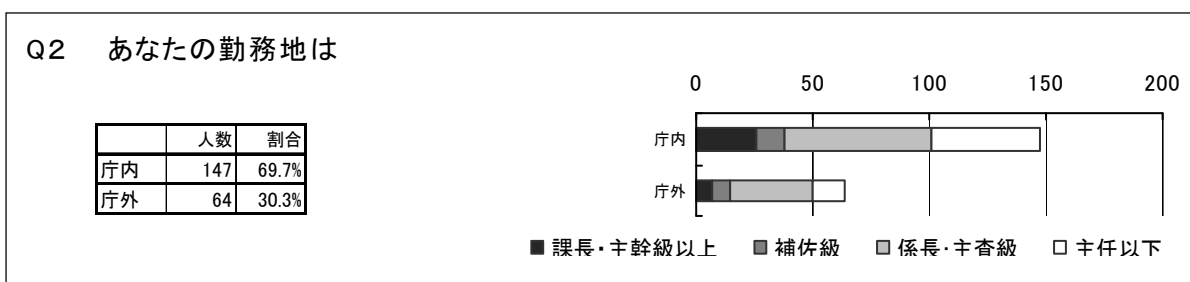
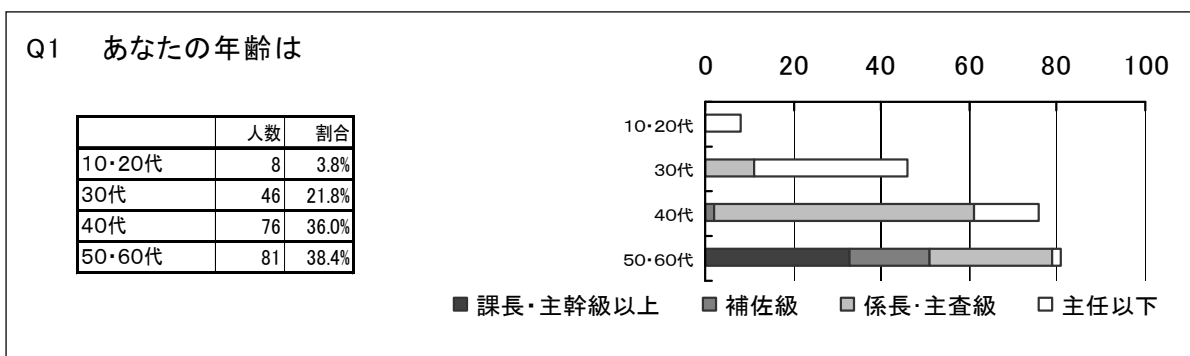
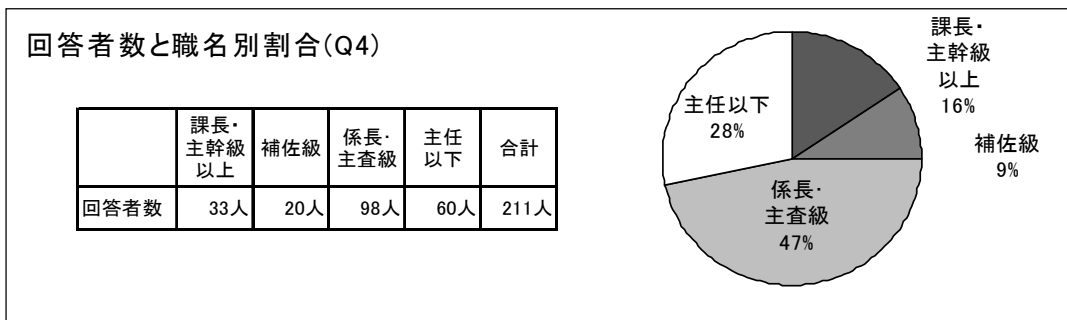
市民等から寄せられる個々の案件に係る検討については、本制度のさらなる周知・徹底を図るべく、本制度を運用するに当たって、本制度が市職員の職務への意識や仕事にどのような影響を及ぼしているか把握し、制度の運用の有効性を検証し、今後のコンプライアンスの推進に当たって、より効果的な運用を図るために、すべての市職員を対象としてアンケートを実施した。なお、調査期間は、平成 22 年 12 月 28 日(火)から平成 23 年 1 月 14 日(金)までとした。

(2) 市職員アンケート結果

ア 集計結果

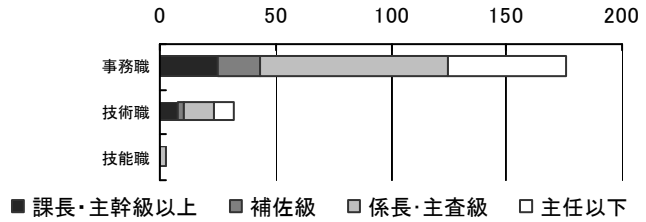
アンケートには、調査対象者 874 名(すべての正規職員数)のうちおおむね 4 分の 1 に当たる 211 名から回答があった。

その結果は、次のとおりであった。



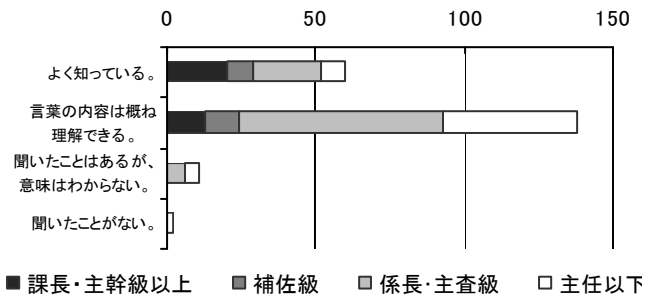
Q3 あなたの職種は

	人数	割合
事務職	176	83.4%
技術職	32	15.2%
技能職	3	1.4%



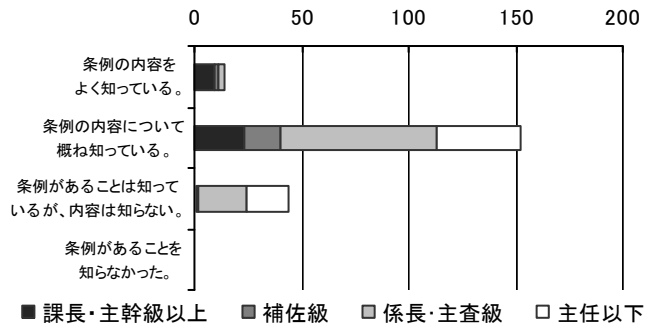
Q5 法令遵守及びコンプライアンスという言葉を知っていますか。

	人数	割合
よく知っている。	60	28.4%
言葉の内容は概ね理解できる。	138	65.4%
聞いたことはあるが、意味はわからない。	11	5.2%
聞いたことがない。	2	0.9%



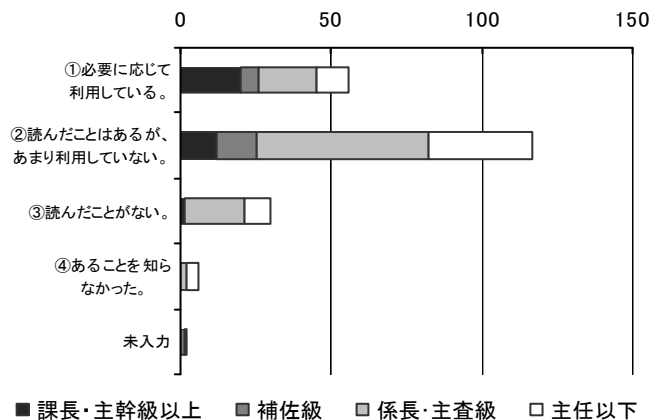
Q6 生駒市法令遵守推進条例についてお伺いします。

	人数	割合
条例の内容をよく知っている。	14	6.6%
条例の内容について概ね知っている。	152	72.0%
条例があることは知っているが、内容は知らない。	44	20.9%
条例があることを知らなかった。	1	0.5%



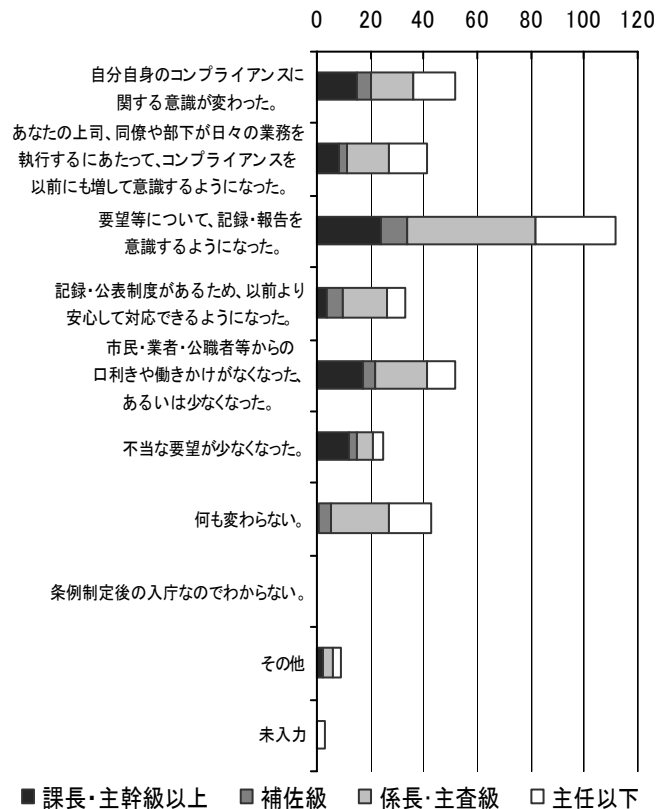
Q7 法令遵守推進制度の手引を利用していますか。

	人数	割合
①必要に応じて利用している。	56	26.5%
②読んだことはあるが、あまり利用していない。	117	55.5%
③読んだことがない。	30	14.2%
④あることを知らなかった。	6	2.8%
未入力	2	0.9%



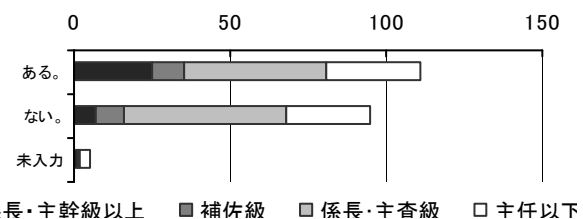
Q8 法令遵守推進条例制定前と比べて、どのような変化があったと思われますか。(複数回答可)

	人数	割合
自分自身のコンプライアンスに関する意識が変わった。	52	24.6%
あなたの上司、同僚や部下が日々の業務を執行するにあたって、コンプライアンスを以前にも増して意識するようになった。	41	19.4%
要望等について、記録・報告を意識するようになった。	112	53.1%
記録・公表制度があるため、以前より安心して対応できるようになった。	33	15.6%
市民・業者・公職者等からの口利きや働きかけがなくなった、あるいは少なくなった。	52	24.6%
不当な要望が少なくなった。	25	11.8%
何も変わらない。	43	20.4%
条例制定後の入庁なのでわからない。	1	0.5%
その他	9	4.3%
未入力	3	1.4%



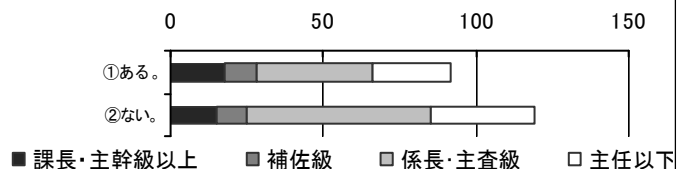
Q9 あなたは、今まで受けた要望等について、記録・報告したことがありますか。

	人数	割合
ある。	111	52.6%
ない。	95	45.0%
未入力	5	2.4%



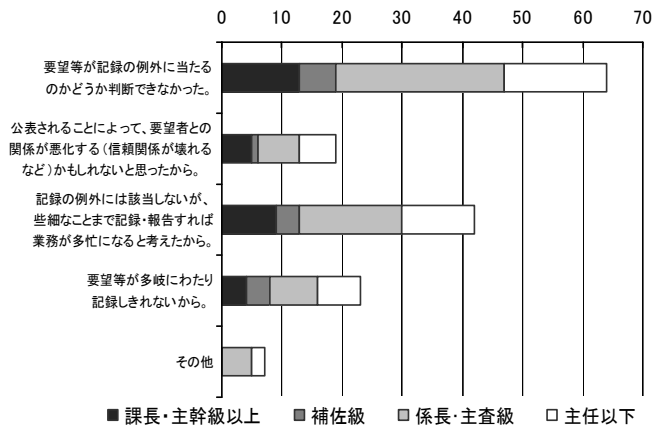
Q10 あなたは、今まで受けた要望等について、記録・報告すべきかどうか悩んだことがありますか。

	人数	割合
①ある。	92	43.6%
②ない。	119	56.4%



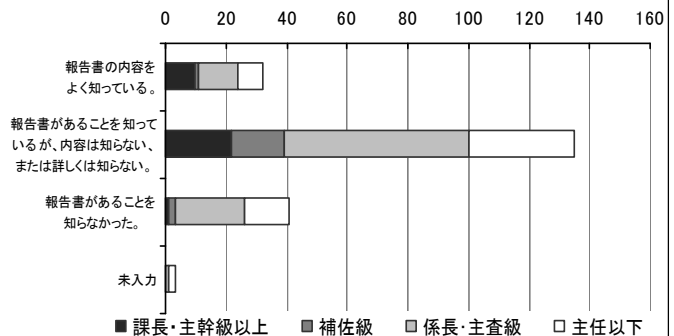
Q11 Q10で①を選ばれた方にお伺いします。悩まれた原因は何ですか。(複数回答可)

	人数	割合
要望等が記録の例外に当たるのかどうか判断できなかった。	64	30.3%
公表されることによって、要望者との関係が悪化する(信頼関係が壊れるなど)かもしれないと思ったから。	19	9.0%
記録の例外には該当しないが、些細なことまで記録・報告すれば業務が多忙になると考えたから。	42	19.9%
要望等が多岐にわたり記録しきれないから。	23	10.9%
その他	7	3.3%



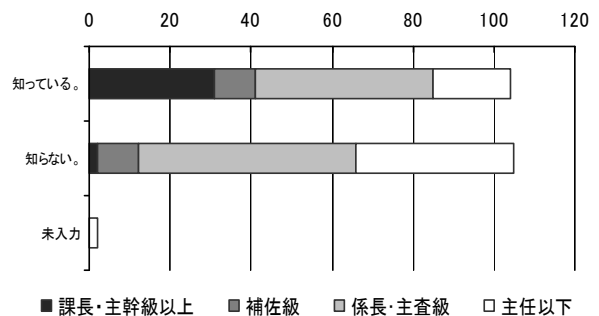
Q12 生駒市法令遵守委員会では、平成21年1月と平成22年4月に要望等の記録・公表制度に関する報告書を市長に提出しました。このことについて、お伺いします。

	人数	割合
報告書の内容をよく知っている。	32	15.2%
報告書があることを知っているが、内容は知らない、または詳しくは知らない。	135	64.0%
報告書があることを知らなかった。	41	19.4%
未入力	3	1.4%



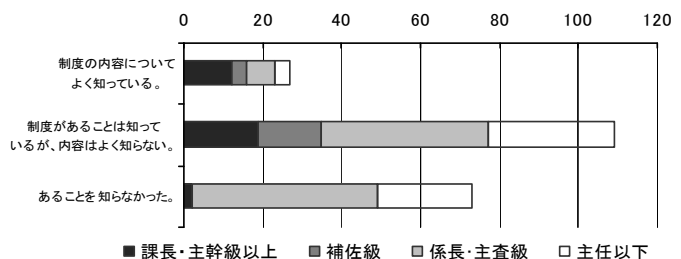
Q13 あなたは、公職者からの職務に関する「単なる事実関係や手続方法の問い合わせ・確認」についても記録・報告しなければならないことを知っていますか。

	人数	割合
知っている。	104	49.3%
知らない。	105	49.8%
未入力	2	0.9%



Q14 本市には、公益目的通報及び公益目的通報に関する相談制度があることを知っていますか。

	人数	割合
制度の内容についてよく知っている。	27	12.8%
制度があることは知っているが、内容はよく知らない。	109	51.7%
あることを知らなかった。	73	34.6%
未入力	2	0.9%



イ 自由記述欄において寄せられた主な意見等

- ・ 本条例は、市職員の仕事に対する意識を変えていると思う。
- ・ 市民対応が多すぎ、記録すべき内容かどうか判断することも難しかった。
- ・ 本制度について、もっと簡便な方法に改善しなければ形骸化するおそれが多分にあると思う。
- ・ コンプライアンスのために日々働いているわけではないし、そうなるべきでは決していないと思う。
- ・ あまりにも些細な用件まで記録を強要するようでは、市職員を疑っているようで、組織自体をぎくしゃくさせてしまうのではないかと危惧する。
- ・ 窓口で怒っている人に対して「(要望等記録票兼報告書に)記録・報告します。」とは言えない。
- ・ 業務状況を把握せずに、公職者からのすべての用件を記録させることは、本制度に対する反発を招き、本来の機能をなくすことにもなるので、机上だけで考えることにならないよう注意すべきと考える。
- ・ 公職者からのすべての用件を記録させることは、部局によっては事務が煩雑となり不可能だと思う。
- ・ 公職者からの口利きは減ったが、市民や事業者は気にしていない。
- ・ 公職者にはよく周知されていると思う。
- ・ 部局や業務内容によって対応にかなりの温度差があるため、一律の運用を行うのは難しいと思う。市職員が共有できるような工夫がいるように思う。
- ・ マニュアル『法令遵守推進制度の手引』が分かりにくく、使いにくい。
- ・ 当該マニュアルのフローを改正し、再度周知させてもらいたい。
- ・ 運用状況について、庁内 LAN や職員研修の際に報告してほしい。
- ・ 地道にコンプライアンス研修を続けていくのがいいと思う。実際に報道されたようなコンプライアンスに係る具体的な事例等を紹介すれば身につまされることも多いと思う。
- ・ 定期的に自習できるように情報を流してほしい。

(3) アンケート分析

アンケートの結果から分かることとして次のような点が挙げられる。

- ・ 法令遵守又はコンプライアンスという言葉自体や本条例の内容についてはおおむね理解されている (Q5 及び Q6)
- ・ 自身が受けた要望等について記録・報告することを意識するようになったほか、係長・主査級以下の職員においては、コンプライアンスに対する意識が変わったと感じている職員もいる。管理職職員においては、市民・業者・公職者等からの口利きや働きかけが少なくなり変化があったと感じる職員が多い。一方で、係長・主査級以下の職員では、特に何も変わっていないと感じているものも少なくない (Q8)
- ・ 公職者から寄せられた職務に関する「単なる事実関係や手続方法の問い合わせ・確認」についても記録・報告しなければならないことは、管理職職員にはおおむね認識できているものの、係長・主査級以下の職員においては認識できていない (Q13)

- ・「要望等記録票兼報告書」への記録・報告の経験の有無は半々に割れている。(Q9)
- ・ 条例が施行されて 3 年であるが、未だ自分が受けた要望等について記録すべきか否か悩む市職員は半数近くに上る。また、その原因として、記録すべき案件であるか判断に迷ったこと、業務が増えることに対する懸念などが見られた。(Q10)

4 『たけまるモニター』への認識度調査

(1) 調査実施に至った経緯

本制度は、市民等から口頭で寄せられた要望等を公表するものであるが、本制度における取組が市民にどの程度認識されているか、また、今後さらに本制度を認識してもらうためにはどのような点に留意すべきであるかを把握するため、市民モニターとして登録していただいている『たけまるモニター』に対して、次のとおりアンケートを実施した。なお、アンケート期間は、平成 22 年 10 月 4 日(月)から同月 11 日(月)までとした。

(2) 市民モニターアンケート結果

ア 集計結果

アンケートには、調査対象者(『たけまるモニター』への登録者)567名のうちおおむね 4 割に当たる 219 名から回答があった。

その結果は、次のとおりであった。

たけまるモニター アンケート集計結果					
質問内容		選択肢		回答数	割合(%)
1	生駒市では「生駒市法令遵守推進条例(コンプライアンス条例)」が定められています。この条例を知っていますか。	1	知らなかった	148	67.6
		2	条例があることは知っている	67	30.6
		3	条例の内容まで知っている	4	1.8
質問内容		選択肢		回答数	割合(%)
2	本条例では、市民のみなさんから口頭でお寄せいただいた要望等を記録して公表することとなっていることを知っていますか。	1	知らない	184	84.0
		2	知っている	35	16.0
質問内容		選択肢		回答数	割合(%)
3	市ホームページの「法令遵守推進制度の運用状況のページ」で、要望等(口頭による)の概要を公表していますが、見たことはありますか。	1	公表していることを知らなかった	165	75.3
		2	公表していることは知っているが、見たことがない	36	16.4
		3	見たことがある	17	7.8
		4	よく見ている	1	0.5

【出所】 広報広聴課資料

イ 自由記述欄において寄せられた主な意見等

- ・ 透明性の高い市政の運営はいいことであると思う。過去を反省し、教訓を生かす制度があって実際に運用しているので評価に値すると思う。

- ・ 市職員には職務に対する透明性の向上を期待したい。
- ・ 法令遵守の精神は大切だが、あまり独り歩きしてしまうとかえって市職員の業務等が萎縮してしまうように思う。日常の業務が円滑で市民に開放されていることが大切であると思う。
- ・ 過去の忌まわしい事件を教訓にしてほしい。
- ・ あまりコンプライアンスを重視しすぎると個人情報保護法の解釈のように本来の趣旨とはかけ離れた運用がなされる場合があるので注意してほしい。
- ・ ある市民等からの直接的な声がそれを閲覧した別の市民に届き、新たな意見を生むきっかけになるので、公表されていることはいいことであると思う。
- ・ より明確に適切な法令遵守を望みたい。
- ・ 市職員にコンプライアンスについて正しく研修がなされているのか、その実績を示してほしい。
- ・ すべての要望等が公表されていないように思う。
- ・ 公表されている案件を見ても、市職員の対応に問題があった場合の処理結果やペナルティが記載されていないのはいかかと思う。
- ・ 公表しているだけでは意味がない。その要望等が実現又は改善することが可能であるのか否かについても記載が必要であると思う。
- ・ 公表されているのはいいことだが、文書やメールによる問い合わせや苦情が公表されずに闇の中で処理されている現状には釈然としない。また、掲載されている案件の判断基準についても不明であり、公表の際には当該基準等についても明確に掲示するようにしてほしい。
- ・ 「広報いこま」に特設のコーナーを設けて、市民等から多く寄せられている要望等をランキング形式で公表してはどうか。
- ・ 希望者にはメールで情報を配信してはどうか。
- ・ 「広報いこま」で地道に PR すべきである。一般市民における関心はまだ薄い。
- ・ 普遍的に寄せられている要望等については、「広報いこま」に掲載してほしい。
- ・ コンプライアンスの概念自体が浸透していないと思う。実務との間のかかわりについて具体的に掲載してほしい。
- ・ 公表されている市のホームページにアクセスするのに手間がかかりすぎるので、トップページにアクセスするための手がかりがあればいいと思う。

(3) 考察

制度の趣旨、目的等にはおおむね認識いただいていると思われる。本条例が市の内部の事務処理規定として位置づけられていることも反映してか、市政に対して関心が高いと思われる『たけまるモニター』であっても本条例や本制度の運用状況が公表されていることについてあまり認識されていないことが数字として示されたところであり、一般市民においてはこの数字以上に認識されていないものと推測される。記録される側としての認識も当然薄いと推測される。

5 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、当委員会として本制度等について意見を述べることにしたい。

(1) 本制度についての職員の意識について

平成 22 年度についても、従来と同程度の件数で記録報告がなされているところ、平成 22 年 12 月～平成 23 年 1 月に実施された職員アンケートによれば（回答職員割合が全体の 24%という条件の制約はあるものの）、同条例が相当程度に周知・定着していること、「市民・業者・公職者等からの口利きや働きかけがなくなった、あるいは少なくなった」など、その効果について職員が積極的な評価を行っていることが確認された。

他方、「今まで受けた要望等について、記録・報告すべきかどうか悩んだことがある」という質問に約 43%の回答職員が、悩んだことがあるとして、要望等記録の対象となるかどうかの判断にとまどいがあることが確認された。

(職員アンケート結果から)

- 条例の内容についておおむね知っている…………… 72.0%
- 法令遵守推進制度の手引を必要に応じて利用している…………… 26.5%
- 法令遵守推進条例制定前と比べてどのような変化があったか
 - ・自分自身のコンプライアンスに関する意識が変わった…………… 24.6%
 - ・要望等について、記録・報告を意識するようになった…………… 53.1%
 - ・市民・業者・公職者等からの口利きや働きかけがなくなった、
あるいは少なくなった…………… 24.6%
- 今まで受けた要望等について、記録・報告したことがある…………… 52.6%
- 今まで受けた要望等について、記録・報告すべきかどうか悩んだ
ことがある…………… 43.6%
- 今まで受けた要望等について、記録・報告すべきかどうか悩んだ原因
要望等が記録の例外に当たるのかどうか判断できなかった…………… 30.3%

(2) 要望等記録の選択基準について

平成 22 年度に提出された要望等記録の多くにおいて、記録することが必要かつ相当な内容（紛争性のある内容の要望等、通常の手続、基準と異なる取扱い等を求める要望等、法令等解釈上疑義や明確ではないことに関する要望等）が記録化されていることが確認された。

ただ、各部課において例示基準等の策定は進んでおらず、要望等記録の事案対象選別基準が依然として明確ではないことが、上記アンケート結果での「今まで受けた要望等について、記録・報告すべきかどうか悩んだことがある」という意見につながっている

ものと考えられ、次年度も各部課において例示基準等の策定検討とあわせて、「紛争性のある内容の要望等、通常の手続、基準と異なる取扱い等を求める要望等、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」、全庁的、統一的基準の検討・周知が必要と考えられる。

また、「公園のトイレの窓ガラスが割られている」、「公園施設 すべり台の裏側溶接が外れている」など記録の例外対象（条例第 7 条「記録の例外」(4)エ その場で用件が終了事案）と考えてもよい事案が報告されており、検討が必要と考えられる（ただし、法令遵守推進制度の手引 38 ページ(9)「市が管理する土地、街路樹、道路などの管理状態に関する要望等」が削除されることで、公園の管理等に関する用件終了事案についてなされている要望等記録は減少するものと考えられる。）。

他方、平成 22 年 9 月に実施した運用状況調査ヒアリングにおいて、市民部資産税課（条例制定当時、現在は課税課）では、資産税課における記録の要否判定基準として、「公職者以外の場合・・・口頭による不当要求行為に該当する場合のみ」コンプライアンス条例に基づく記録を行うとする運用が報告され、さらに、「税部局の職員には、地方公務員法の守秘義務に加えて特別法としての地方税法第 22 条で守秘義務が課されている（特別法優先の原則）が、コンプライアンス条例は法律でなく条例であり、上位法優先の原則から、地方税法第 22 条を条例が解除する要件とはならず、同条例第 16 条第 6 項に基づき法令遵守委員会の委員に守秘義務が課されているからとあって、容易に同委員会へ情報提供、同条例第 9 条に基づくといえども容易な公表がなされないよう注意が必要である。」とする課内での考え方が報告された（資産税課における記録の要否判定基準ーコンプライアンス条例に基づく記録の要否 2007.11.01 作成、2010.04.01 改正）。

しかし、「不当要求行為に該当する場合のみ」を要望記録の対象とする運用は、条例第 6 条が要望記録の対象とする要望を広く定め、不当要求行為に対象を限定していないことに対応しないものであり、条例に基づく運用に改める必要がある。

また、本条例に基づく本制度と地方税法第 22 条との関係について、同条例第 16 条に基づく法令遵守委員会の調査に対して要望記録を報告することは、「事務に関して知り得た秘密を漏らす行為（地方税法第 22 条）に該当せず、「容易に同委員会へ情報提供、同条例第 9 条に基づくといえども容易な公表がなされないよう注意が必要である。」という見解は正当なものとは考えられない。本制度を正しく運用・定着させるため、上記基準、考え方は変更を要するものと考えられる。

(3) 要望等記録の簡潔化について

制度の定着に伴って、条例第 6 条（「簡潔に記録するものとする」）に即した効率的・合理的運用として、以前の報告内容に比して、記録内容が簡潔なものとなってきており、

記録作成に要する時間・コストは軽減されていると考えられる。

法令遵守、倫理保持、市政運営の透明性向上の観点からは、本制度の対象を広く捉え、要望等がなされた事実を簡潔にわかりやすく記録化されることが望ましく（行政事務執行上、詳細な記録が必要な場合には、本制度の運用とは別に対応することが望ましい。）、今後、要望記録の記載容量、形式、手続等について、さらに検討を行うことが相当と考えられる。

資料

<資料1> 庁内調査結果内訳

悉皆調査(5/31(月)~6/4(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)	§6-1	§7-①	§7-②	§7-③	§7-④ア	§7-④イ	§7-④ウ	§7-④エ	不明
								3		4	6	5	2	1	-	
生活環境部	環境事業課	10名	253件 (来87,電160,不明6)	管理職(2名)	2件	0件	0件	0件	0件							
				管理係(3名)	53件	1件	37件	8件	29件 (不明2件含む)		15			12	2	
				事業係(4名)	191件	0件	2件	0件	2件 (不明1件含む)		1				1	
				臨時職員(1名)	7件	0件	0件	0件	0件							
	環境政策課	12名	133件 (来58,電75)	管理職(2名)	7件	5件	1件	1件	0件							
				企画係(3名)	42件	0件	35件	0件	35件		5			30		
				環境保全係(3名)	3件	0件	2件	0件	2件		2					
				環境整備係(4名)	81件	0件	0件	0件	0件							
	生活安全課	7名	41件 (来17,電24)	管理職(3名)	2件	0件	1件	0件	1件		1					
				庶務係(1名)	14件	0件	0件	0件	0件							
				交通対策係(3名)	25件	0件	4件	0件	4件 (不明1件含む)		1			2	1	
	合計 (H22 生活環境部)				427件	6件	82件	9件	73件	0	0	2	23	0	0	44

悉皆調査(9/6(月)~9/10(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)	§6-1	§7-①	§7-②	§7-③	§7-④ア	§7-④イ	§7-④ウ	§7-④エ	不明
								3		4	6	5	2	1	-	
市民部	市民課	18名	239件 (来37,電199,不明3)	管理職(2名)	13件	0件	0件	0件	0件							
				市民係(9名)	49件	0件	2件	0件	2件					2		
				記録係(6名)	170件	0件	0件	0件	0件							
				臨時職員(1名)	7件	0件	0件	0件	0件							
	課税課	28名	198件 (来51,電143,不明4)	管理職(3名)	3件	3件	3件	3件	0件							
				庶務係(3名)	28件	0件	28件	0件	28件		26		1	1		
				市民税係(9名)	102件	0件	91件	0件	91件		1	76		1	13	
				土地係(5名)	24件	1件	10件	1件	9件		3			3	3	
				家屋係(6名)	12件	0件	5件	0件	5件		1			1	3	
				臨時職員(2名)	29件	0件	27件	0件	27件		20		7			
	收税課	12名	291件 (来142,電149)	管理職(2名)	23件	0件	0件	0件	0件							
				庶務係(4名)	27件	0件	0件	0件	0件							
				徴収係(6名)	241件	0件	0件	0件	0件							
	人権施策課	9名	21件 (来8,電12,不明1)	管理職(2名)	2件	0件	0件	0件	0件							
				人権施策係(1名)	1件	0件	0件	0件	0件							
				人権教育係(1名)	3件	0件	0件	0件	0件							
				指導員(5名)	15件	0件	1件	0件	1件					1		
	産業振興課	10名	62件 (来20,電39,不明3)	管理職(3名)	6件	0件	0件	0件	0件							
農林係(3名)				24件	0件	0件	0件	0件								
商工観光係(3名)				32件	0件	0件	0件	0件								
企業立地推進係(1名)				0件	0件	0件	0件	0件								
合計 (H22 市民部)				811件	4件	167件	4件	163件	0	0	1	126	0	13	23	0

<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23年4月28日起案		平成 年 月 日 決裁		記録票保存課		〇〇課		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			
		印		印				印			
対応日時	平成23年4月21日(木) 13時00分 ~ 14時00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【 〇〇〇課窓口 】										
要望者	住所・電話等		<input checked="" type="checkbox"/> 公職者以外(個人)		<input type="checkbox"/> 公職者		<input type="checkbox"/> 団体・法人				
	団体名・所属・役職等 氏名		X								
要望等 受付職員	所属名		〇〇課		職名		課長		職名		
	氏名		T		氏名		氏名		氏名		
	所管課へ引継ぎ (<input type="checkbox"/> 平成 年 月 日 部 課へ連絡)										
要望等 対応職員	所属名		同上		職名		職名		職名		
	氏名		氏名		氏名		氏名		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"/> 不当要求		
			<input type="checkbox"/> 提言・提案		<input type="checkbox"/> その他 ()						
	件名【 不動産鑑定士の選任について 】										
要望者 に対する 回答内容	(内容) 要望者において、Y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△△町の山林8,000坪の買取り価格については、Z不動産鑑定士(要望者において面識があるとのこと)に鑑定を依頼してほしい。 (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	4月25日に、Z不動産鑑定士から坪1万5,500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23年4月25日確認あり			平成23年4月25日						
	記録内容	(要望者が希望する場合、押印又はサイン)			(訂正)・訂正・追記・削除						
	確認欄	X			対応職員	所属		〇〇課			
						職名		課長			
						氏名		T			

※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> 平成22年度法令遵守委員会の実施状況

	開催日時	会議内容
第1回 (公開)	平成22年4月16日(金) 午後3時～午後5時40分	○報告書「要望等の記録・公表制度の機能的で円滑な運用にむけて」の市長への提出 ○年間実施計画の策定に係る協議 ○庁内調査に係る協議 ○その他
第2回 (公開)	平成22年6月24日(火) 午後3時10分～5時35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 ○年間実施計画の策定に係る協議 ○その他
第3回 (公開)	平成22年9月28日(水) 午後3時10分～6時10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4回 (公開)	平成22年11月26日(金) 午後3時15分～5時10分	○報告書(案)に係る協議 ○その他
第5回 (一部非公開)	平成23年2月18日(金) 午後3時20分～5時15分	○報告書(案)に係る協議 ○その他
第6回 (公開)	平成23年3月24日(木) 午後3時5分～5時10分	○報告書(案)に係る協議 ○その他

<資料 4> 平成22年度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22年1月31日(月) 午前10時～11時30分	講演 「コンプライアンスを考える」 (弁護士 井上圭吾氏)	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

(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) 財団法人生駒メディカルセンター
- (3) 社会福祉法人生駒市社会福祉協議会
- (4) 公益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。)の確認を求めるとともに、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11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12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13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14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。

附 則(平成23年3月規則第11号)

この規則は、平成23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

(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