

平成 28 年度  
法令遵守推進制度に係る報告書

平成29年6月



# 目 次

1	要望等の記録・公表制度の運用状況	
(1)	平成 28 年度の運用状況	1
(2)	年度別の運用状況	2
(3)	運用状況についての意見	3
2	本年度の調査、市長宛意見書と同意見に対する措置	
①	法令遵守推進制度に係る職員アンケート調査	
(1)	調査の目的	4
(2)	調査の概要	4
(3)	アンケート集計結果	4
(4)	アンケート結果分析	14
②	市長に対する意見書	14
③	市の対応－要望等記録報告制度の運用が徹底されるために講ずる措置	15
3	まとめ	16
	資料	
	資料 1 平成 28 年度法令遵守委員会の実施状況	
	資料 2 生駒市法令遵守委員会 委員名簿	



# 1 要望等の記録・公表制度の運用状況

## (1) 平成 28 年度の運用状況

○要望等の件数 計 33 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	4	5	2	1	3	1	1	1	3		4	8	33

○内訳

### 1) 各部別

	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
市長公室													
総務部	1	1	1		2		1	1	2		4		13
地域活力創生部	1	1											2
市民部													
福祉健康部	1	3	1	1		1			1				8
建設部												1	1
都市整備部												7	7
上下水道部													
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					1								1
教育振興部	1												1
生涯学習部													
消防本部													
計	4	5	2	1	3	1	1	1	3		4	8	33

※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

	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)	4	4	1	1	3		1	1	3		4	5	27
公職者		1										3	4
団体・法人			1			1							2
計	4	5	2	1	3	1	1	1	3		4	8	33

※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

	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	2	5	1	1	1	1					2	4	17
相談												2	2
意見・苦情	3		1		3		1	1	1		2		12
提言・提案												1	1
その他												2	2
計	5	5	2	1	4	1	1	1	1		4	9	34

※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
平成23年度	5	13	17	13	20	21	15	9	13	19	10	16	171
平成24年度	6	16	16	20	11	9	16	13	6	7	17	15	152
平成25年度	21	14	5	16	12	19	19	23	14	10	20	12	185
平成26年度	19	14	17	13	18	19	15	5	7	8	13	7	155
平成27年度	14	16	13	11	7	8	2	10	5	2	2	2	92
平成28年度	4	5	2	1	3	1	1	1	3	0	4	8	33

○内訳

### 1) 各部分別

	市長 公室	(旧企画 財政部 総務部)	市民部	福祉健康部		(旧環境経 済部 地域活力創 生部)	建設部	都市 整備部	開発部	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 総務部 教育 振興部)	生涯 学習部	消防 本部	計
				福祉部	こども福祉部														
平成 24年度	34	14	20			4	30	28	3	10	1				4	7	1	4	160
平成 25年度	30	9	13	9	5	5	38	33	2	3				1	2	15	9	15	189
平成 26年度	26	8	31	5	2		15	36	-	2					2	10	15	7	159
平成 27年度	6	4	19	3	2		27	3	-	4						3	4	18	93
平成 28年度		13			8	2	1	7	-						1	1			33

※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24年度	89	32	35	156
平成25年度	92	66	33	191
平成26年度	91	48	18	157
平成27年度	47	38	11	96
平成28年度	27	4	2	33

※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
平成24年度	76	10	61	4	17	168
平成25年度	111	20	48		22	201
平成26年度	83	36	47	1	21	188
平成27年度	43	20	27	3	18	111
平成28年度	17	2	12	1	2	34

※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記載されたもの

	全件数	不当要求可能性 有りの件数
平成23年度	171	1
平成24年度	152	0
平成25年度	185	2
平成26年度	155	1
平成27年度	92	0
平成28年度	33	0

### (3) 運用状況についての意見

平成28年度は、33件で前年度より59件減少している。また、平成19年11月に条例が施行されて以来最も少なかった昨年度よりもさらに減少した。部別では、前年度を上回った部もあるが、多くで下回っており、5つの部は前年度報告が複数あったが今年度は報告がなかった。

件数が減少していることについて、要望等の件数が減少したのか、本来記録すべきものが記録されていないのか原因は明らかではない。本制度の適正な運用のため、対策を講じる必要がある。

また、不当要求行為の可能性ありと記載されたものはなかった。要望等記録票兼報告書の不当要求行為の可能性の有無を記載する欄については、以前から記入の徹底について意見を述べてきたが、記入されていないものもまだ散見される。引き続き不当要求行為の可能性について正確に記入するよう徹底されたい。

個々の「要望等記録票兼報告書」で要望の内容・要望者に対する回答内容及び対応方針等を確認した結果、概ね適切に対応されていると考える。ただ、報告件数自体が大幅に減少していることから、適正に制度運用されるよう徹底されたい。

## 2 本年度の調査、市長宛意見書と同意見に対する措置

### ①法令遵守推進制度に係る職員アンケート調査

#### (1) 調査の目的

本委員会は、生駒市法令遵守推進条例第16条に基づき設置されており、本条例の第16条第1項第2号には、本委員会の所掌事務として、「要望等の記録その他要望等への対応状況について、定期的に調査を実施し、必要な意見を述べること。」と規定されている。

条例の規定による要望等の記録報告制度について、昨年度の後半あたりから、報告件数がそれまでに比べて減少している傾向が続いている。この傾向は、特定の部署のみに表れているものではなく、全体的に表れている。今後もこのような状況が継続すれば制度が形骸化することが危惧される。そのため、この原因を探り適正な制度運用につなげるため、全職員を対象に職員の制度に対する認識や制度運用に係るアンケート調査を行った。

#### (2) 調査の概要

##### ①調査期間

平成28年12月8日から平成28年12月20日まで

##### ②調査方法

庁内LANを利用したアンケートシステムによる配信及び回答する方法で実施した。

##### ③調査対象課数・調査回答回収数・回収率

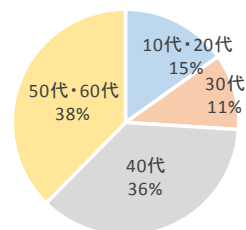
調査対象者数 883人（全職員（再任用職員及び任期付職員含む。臨時職員を除く。））

回答者数 396人（回答率 44.8%）

#### (3) アンケート集計結果

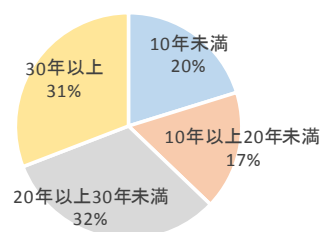
##### 問1 あなたの年齢は？

10代・20代	60人
30代	43人
40代	144人
50代・60代	149人



##### 問2 あなたの勤続年数は？

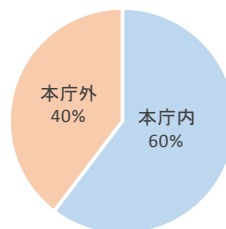
10年未満	80人
10年以上20年未満	67人
20年以上30年未満	127人
30年以上	122人





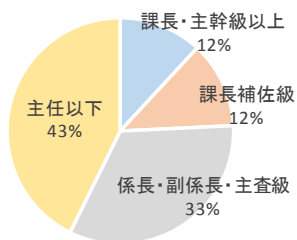
問3 あなたの勤務先は？

本庁内	239人
本庁外	157人



問4 あなたの職名は？

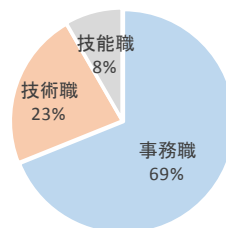
課長・主幹級以上	47人
課長補佐級	49人
係長・副係長・主査級	131人
主任以下	169人



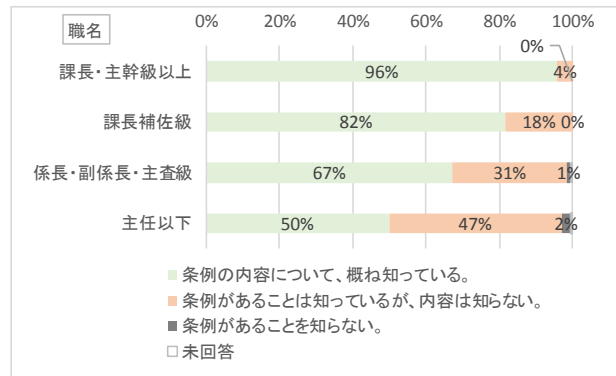
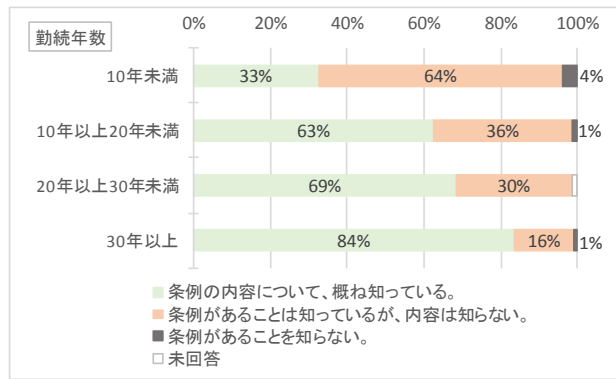
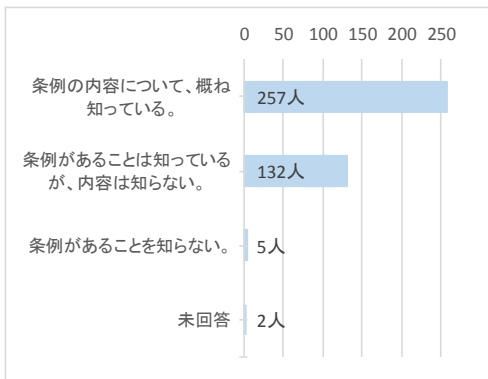
問5 あなたの職種は？

事務職	273人
技術職	90人
技能職	33人

※選択肢にない職種(消防職、保育士等)は全て「事務職」で回答

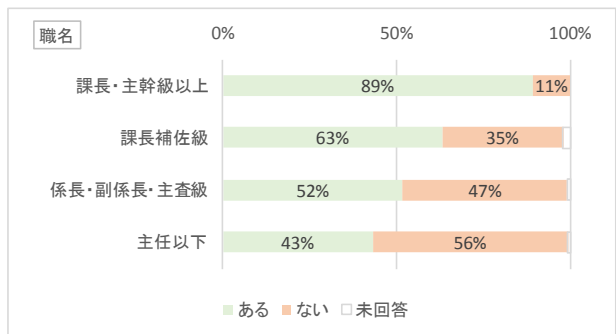
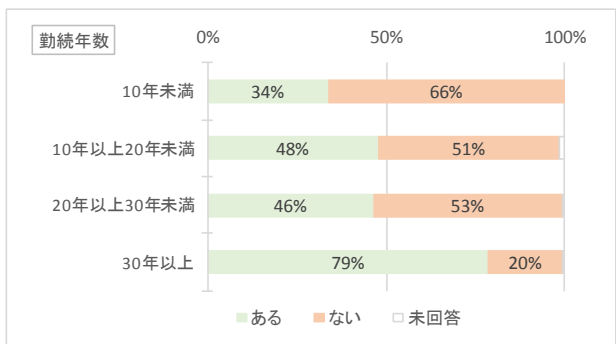
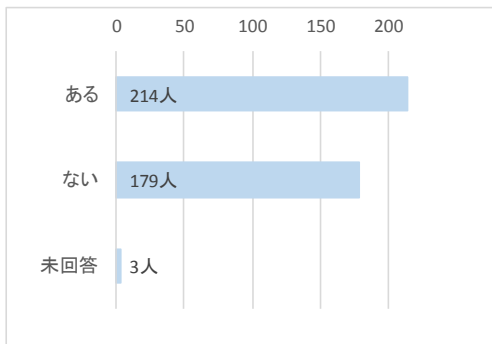


問6 生駒市法令遵守推進条例の存在及び内容について

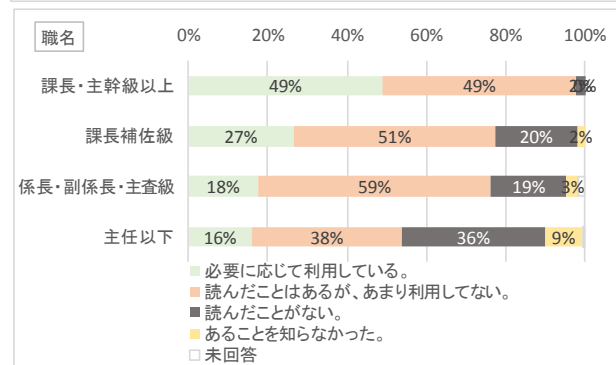
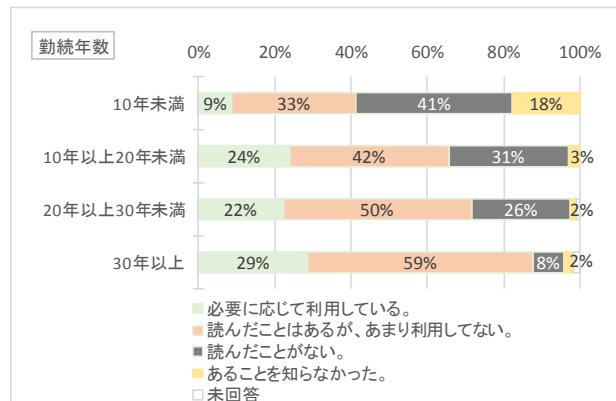
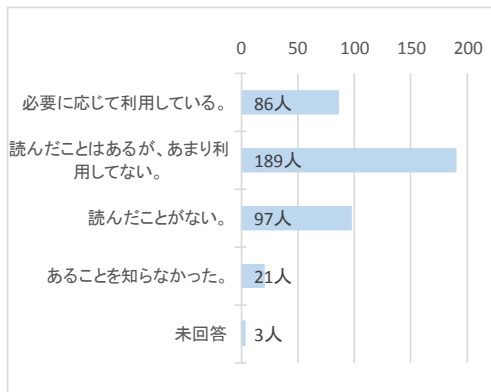


問7 条例についての研修等について

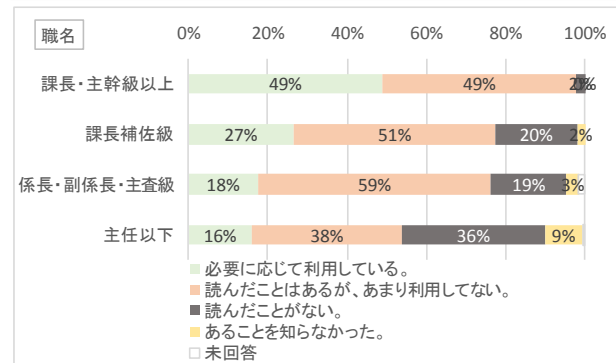
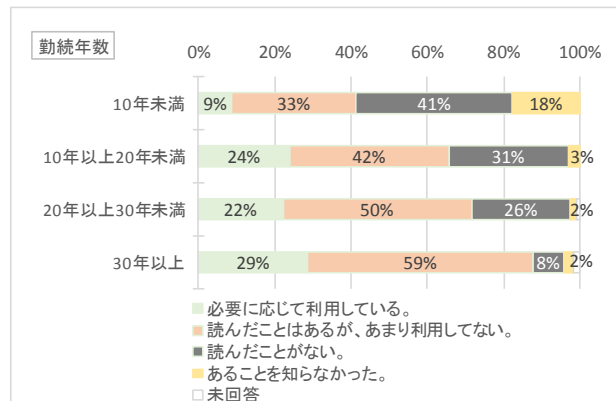
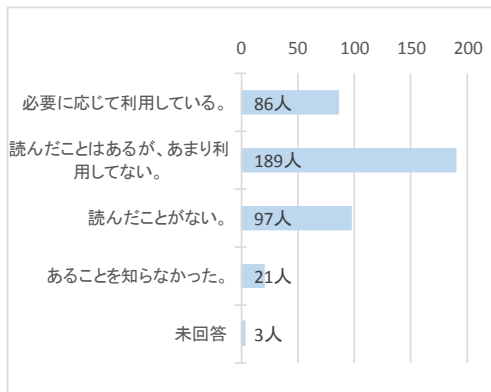
条例の規定による手続や制度の内容について、研修、説明、確認等を受けたこと又は行ったことはありますか。



問8 「法令遵守推進制度の手引き」(グループウェアのファイル管理及び法令遵守推進制度ポータルサイトに掲載しています。)について  
 あなたは、手引きを利用していますか。

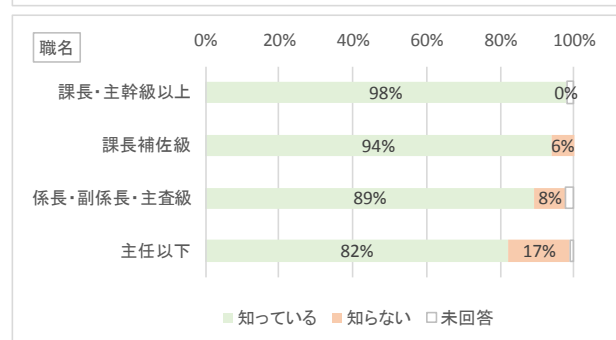
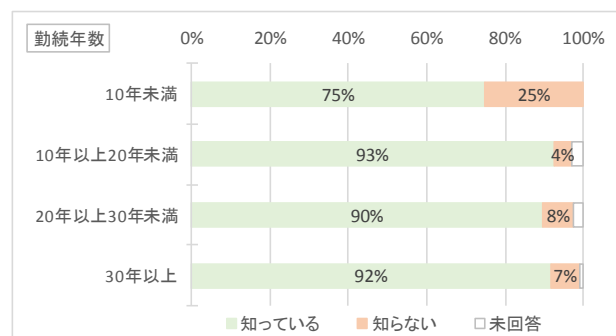
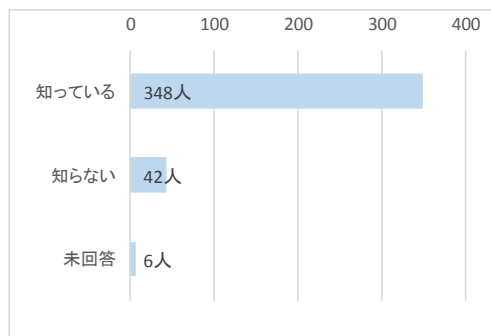


問8 「法令遵守推進制度の手引き」(グループウェアのファイル管理及び法令遵守推進制度ポータルサイトに掲載しています。)について  
あなたは、手引きを利用していますか。



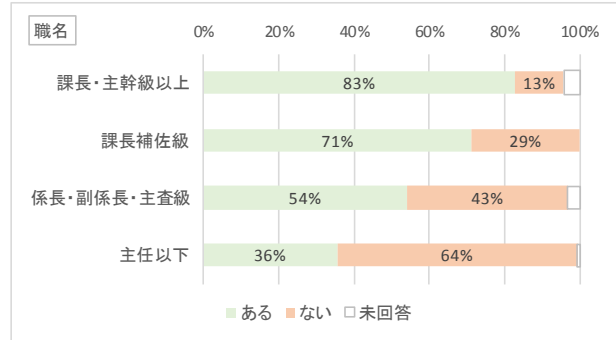
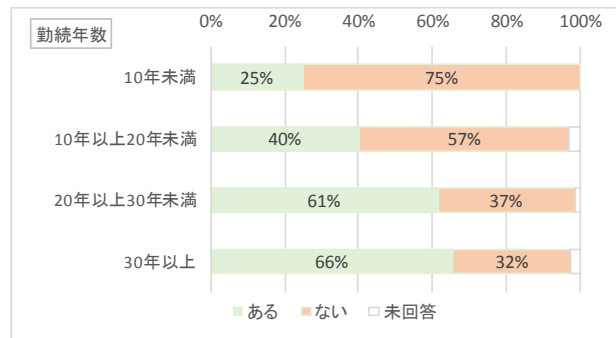
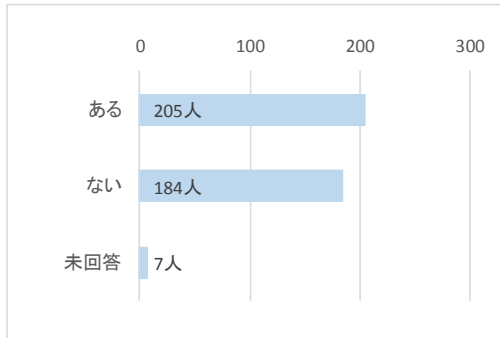
問9 要望等記録制度について

本市では、市民等から口頭で受けた要望等について記録する、要望等記録制度があることを知っていますか。



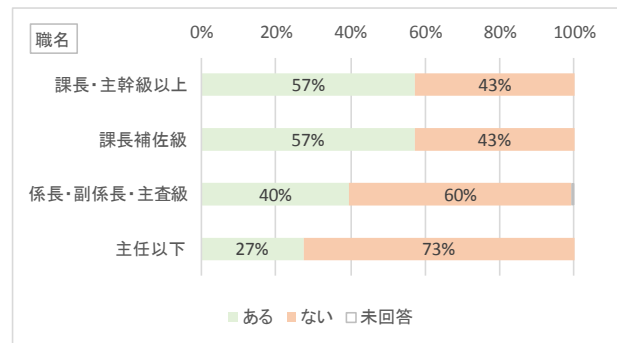
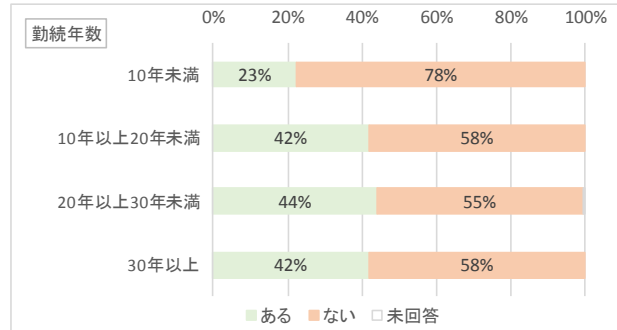
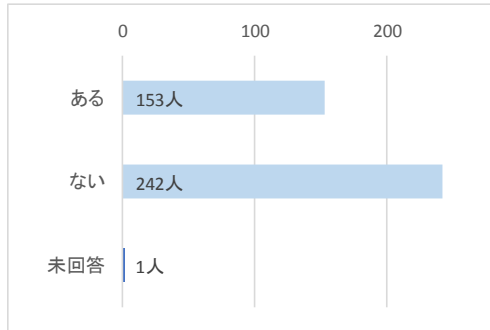
問10 要望等記録の経験について

今まで受けた口頭による要望等について、条例に基づき記録・報告したことがありますか。

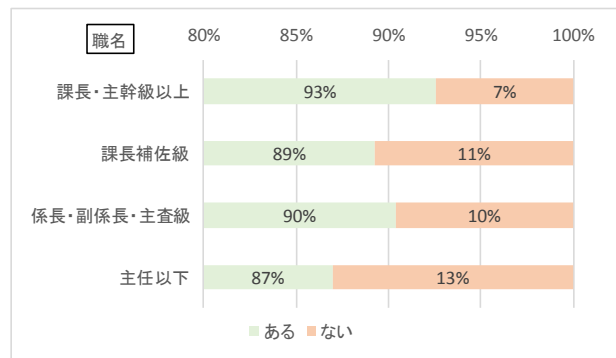
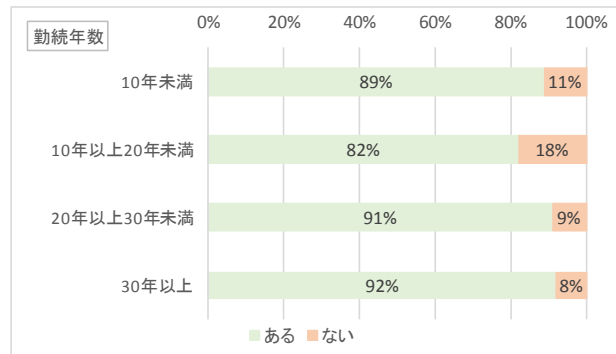
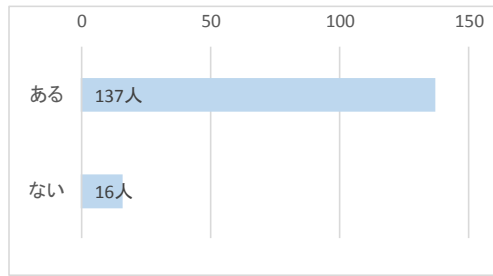


問11 要望等記録について悩んだ経験について

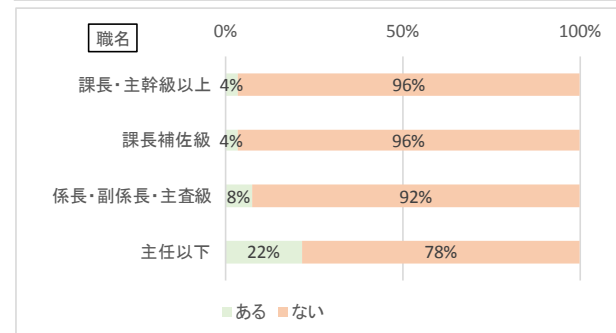
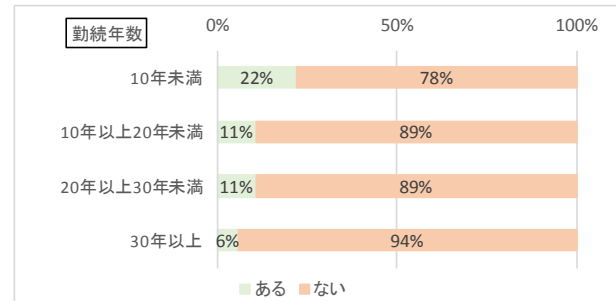
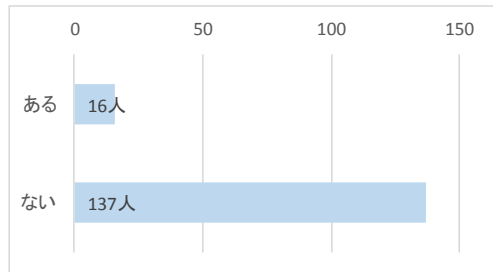
今まで受けた要望等について、記録・報告すべきかどうか悩んだことがありますか。



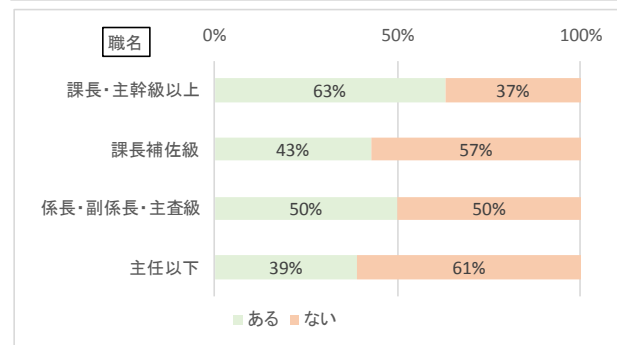
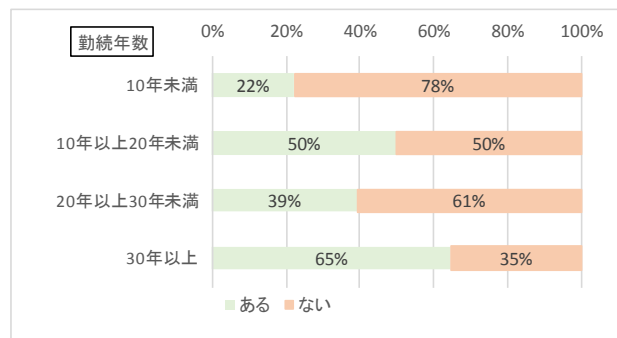
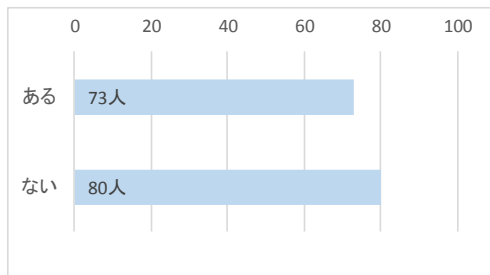
問12 要望等記録について悩んだ原因について要望等が、条例によって記録が必要な案件かどうか悩んだり、判断できなかつたりしたことがありますか。(問11で「ある」と回答した者のみ回答)



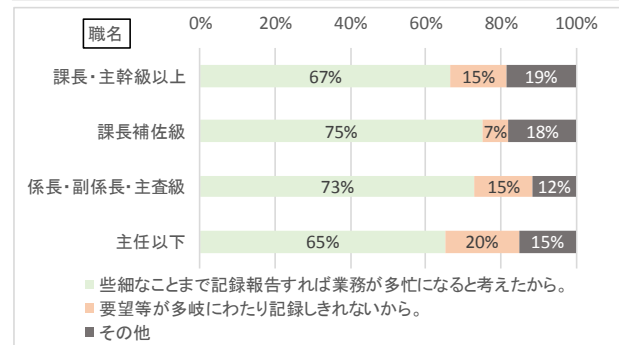
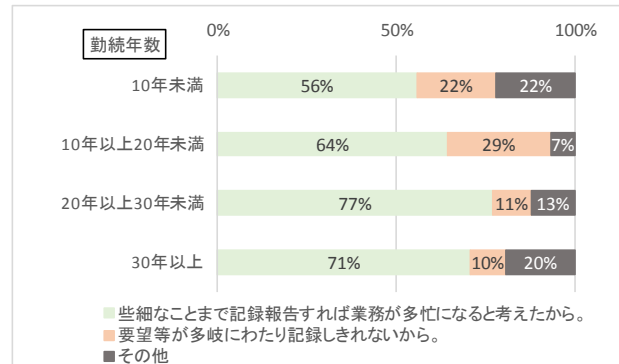
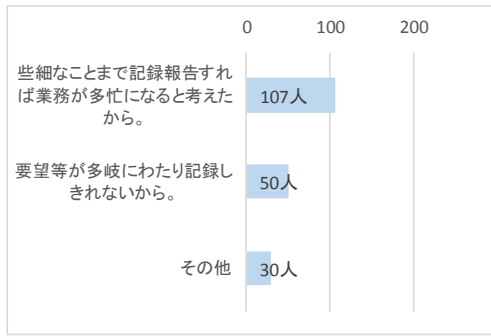
問13 課内に、要望等を記録するかどうかの基準はありますか。(問11で「ある」と回答した者のみ回答)



問14 要望等を記録することによって、要望者との関係が悪化する(信頼関係が壊れる)かもしれないと思ったことはありますか。(問11で「ある」と回答した者のみ回答)



問15 要望等記録について悩んだ原因について、その他に悩まれた原因はありますか (複数回答可) (問11で「ある」と回答した者のみ回答)

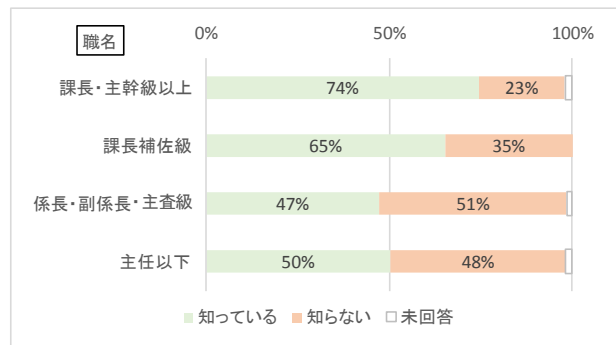
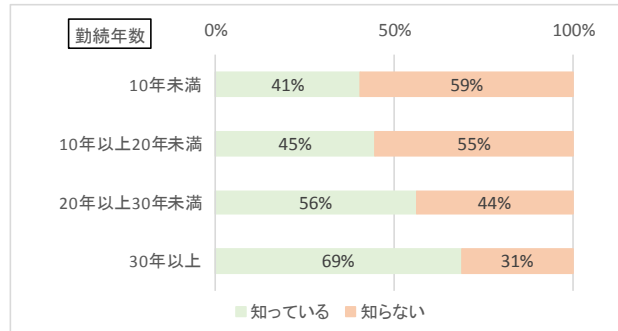
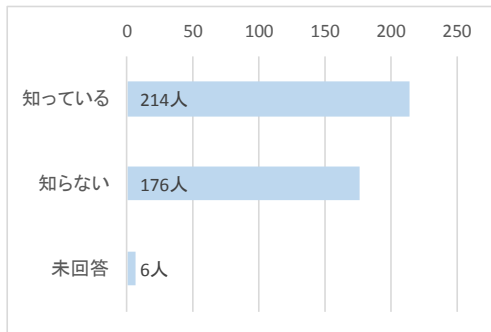


問15 「その他」 自由回答

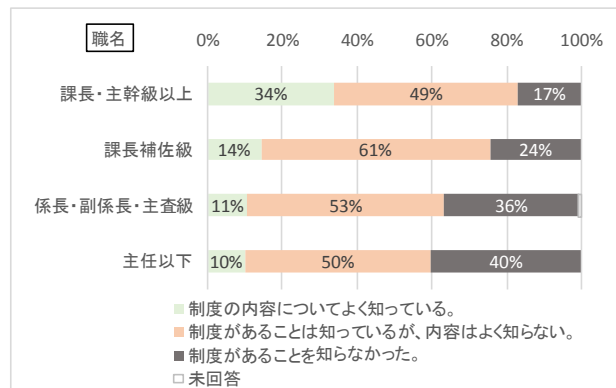
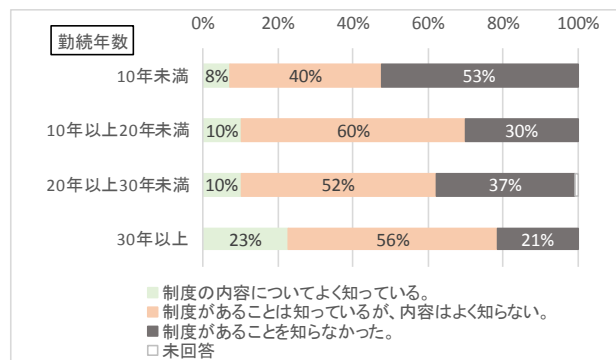
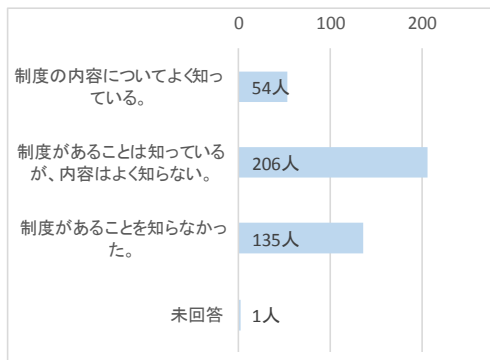
該当案件は日に複数件もあり、報告する必要性がわからない。
要望者の役職(立場)により作成してよいのか悪いのかわからない
窓口業務、電話対応が日々のメイン業務のため、どこまでを報告すべきか判断ができない。
項目の選択
どの程度のを報告すればいいのか基準がないため、手当たり次第に報告することになる。出来ればある程度の基準を決めていただけるとありがたい。
どこまで具体的に記載するか
多忙時には煩わしく感じる。
公表することで内容から結果的に個人情報が出てしまうのではないかと
法令の強さ。
以前上司への報告として捉えていた経緯があった。現在は解消済み
要望記録をもって、上司への報告と認識していた経緯がある。
該当するかどうかの判断に迷ったため
他の法令に違反する要望であるが、不当要求には当たらないもの。
記録せずに時系列がわからなくなった。
どのような記録にするか迷ったから
現地立会いの上ですぐに解決しそうなものまで、記載すべきかどうか
通常業務の範囲かどうか分りにくい。
記録するか否かについて悩んだことはないが、上司の決裁を経るなかで結果的に課として報告しなかった案件があり、その運用について悩んだことがあった。
何を記録するのかや手続の仕方がわからないため
通常の業務内容に関する問合せや苦情であるため
個人のメモ書き一課内回覧で十分のように感じる案件が多い。要望記録として決裁を取るべき案件は、よほど大きい案件だけという感覚がある。
通常必要ある場合は他の文書で記録を残しており重複させるか悩む



問16 あなたは、公職者から、職務に関して「単なる事実関係や手続方法の問い合わせ・確認」があった場合でも全て記録・報告しなければならないことを知っていますか。



問17 本市には公益目的通報制度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。



問18 今後も職員のみなさんのコンプライアンス意識向上に取り組んでいきたいと考えています。その効果的な方法等についてご意見がありましたらお聞かせください。

現在の所属の所属長は、議員からの問い合わせ等に対して、記録をしていないように思います。以前の所属の所属長は些細な事柄でも記録されており、管理職の意識に開きがあるように感じます。研修等により意識づけをする必要があると思われれます。
問16については実践されている？公職者側の意識改革が必要。
部署によっては絵に描いたもちの条例だと思います。また、臨時職員に委託できない業務内容で、正規職員削減を進めのであれば条例削除してもいいのではないのでしょうか。
定期的な専門家による研修の実施
公職者(特に市会議員)からもたらされる内容については、管理職から提出を止められる風潮がある。
「あれは、ただの問合せだから…」等。
要望内容によっては記録の必要の有無について、マニュアル等があれば庁内で統一できて良いと思う。
もう一度研修をする
生駒市法令遵守推進条例を読みあげる。月1回
各課で報告する基準を作らないとなかなか要望等記録を作成しようとならないと思います。
ただし日々の業務で忙しい中で、基準を作ることが難しいとも思います。
市議に研修、徹底すべき。
職員全員に対する研修をした方が良いと思います。
記録しなかったことに対する通報制度
初任者、中堅、管理職等に分けて定期的に研修を行うことが必要
職員一人一人の法令遵守に対する意識の向上は、所属での取り組み方や認識がベースとなると思われれます。そのため各所属でコンプライアンスについて研修することができるようなかつ、とっつきやすいデータがあればOJTやOFF-JTで理解を深めることができるのでは。
公務員に対する風当たりが強い中、市民の中には「要望したら勝ち」的な考えの人が増えているように感じます。記録は必要と思うが、不当要求に至らない案件に対しての対応マニュアルもあればよいかと思います。
統一の記入用紙が欲しい。
上位の職員がコンプライアンスに反した行動をとっても公益目的通報制度で通報者の身元がわかれば、通報者にマイナスになるような制度であり、また事前に伝わり問題をもみ消す方向に力が働く組織なので、制度としてうまく機能していないと思う。
実際そういう事案があったものの、通報を思いとどまったケースがある。
事務量が年々増加する中で、現実的に要望等記録にどれだけ時間が取れるか？一度検証すべきではないのでしょうか。
様々な法律が新規にでき、細かくルール化されていくが全てを把握している職員がはたしてどの程度いるのだろうか。重要な事項に関しては、時間を割いて研修をしていくべきであると思う。
勤務に慣れ、様々な業務に携わって行くことで、意見が出来ましたら報告させて頂きます。
現状は個人の善意に頼りすぎだと思う。職員のそれぞれのコンプライアンス意識も大切ではあるが、限界があるので組織として要望等を処理する仕組みを作るべきだと思う。
制度の名前は知っていても、何がその対象で、どのように処理するのが分からない。若手が窓口立つことが多いにも関わらず、要望等記録に関する研修等がないことが問題だと思う。全員参加型の研修があればいいと思う。
窓口対応のある部署ではいちいち記録できない。きりがない。
定期的な啓発が必要だと思います。ワンポイントアドバイスや良くある事例を紹介してあげてください。
定期的な研修及び啓発を地道に実施するしかないと思います。
記録＝コンプライアンスではないので、記録を徹底しても意識は向上しない。今回のようなアンケートを義務化し、アンケートと情報提供とセットにする(例:問6 条例を知っていますか？→絶対知ってほしい内容を見せてから次の問7へ)ことで意識向上が図られることと思う。(研修は全職員対象にはできないし、真剣に聞くかは本人次第なので、実務に直結しない意識醸成を研修で行うのは反対です。参加者数×その時間の人件費＝市が負担する費用とすると、コストパフォーマンスが悪すぎると思います)
記録事項として記入すべき判断基準が各課によってばらついているように思われる。
どこの課でも適切な基準で報告が上がるような環境が必要ではないか。
常にコンプライアンス意識を重要性を認識しておくために、適時、研修の機会を設けていただけたらと思います。

#### (4) アンケート結果分析

- ・ 条例施行後に入庁した、勤続10年未満の職員については、10年以上の職員に比べて本制度の認知度が低い。
- ・ 各管理職で認識の違いがある。
- ・ 要望等を記録・報告すべきかどうか悩んだ者については、当該要望等が条例により記録が必要な案件かどうか悩んだことがあると回答している。

#### ②市長に対する意見書

委員会では、下記の意見を市長に提出、運用停止状況等について、委員より市長、副市長に直接説明を行った。

(平成29年2月20日提出意見書)

生駒市法令遵守推進条例における「職務に関する要望等記録制度」  
の運用停止状況についての意見書

生駒市法令遵守推進条例（コンプライアンス条例）が平成19年6月に制定されてから（施行は同年11月）今年で10年を迎えます。

この間、同条例は所期の運用が確保され、公正な職務執行の推進、不当要求からの職員保護等に一定の効果をあげてきたものと考えております。

しかし、平成28年度より、条例に基づく職務に関する要望等の記録（同条例第6条）の件数が平成26年度、平成27年度に比して5分の1以下に激減し（1か月あたり報告平均数－平成26年度13件、平成27年度8件、平成28年11月まで1件）、かつ運用状況変化は、特定の部に生じているのではなく、全市的に激減しているもので、同記録制度が運用停止の状況に陥っているのではないかとの懸念を強く持っております。

この状況変化の原因、対応を検討するため「法令遵守推進制度に係る職員アンケート」を実施し、396人の職員の方々から回答を頂いて（有効回答率44.8%）、条例内容、要望等記録制度を知っておられる職員が大多数であることは確認されていますが（条例内容を知っているとの回答65%－Q6、要望等記録制度について知っているとの回答80%－Q9）、運用停止の原因については確認されませんでした。

なお、一部部局ヒアリングでも正式な運用変更手続はなされていない、運用停止の原因についても不明との報告がなされています。

他方、職員アンケートでは、「報告する必要性がわからない。」「要望者の役職（立場）により作成してよいのか悪いのかわからない。」「どこまでを報告すべきか判断ができない。」「現在の所属の所属長は、議員からの問い合わせ等に対して記録をしていないように思います。」「部署によっては絵に描いたもちの条例だと思います。」「事前に伝わり問題をもみ消す方向に力が働く組織なので、制度としてうまく機能していないと思う。実際そういう事案があったものの、通報を思いとどまったケースがある。」など、必要性について疑問を問いかける意見、報告対象を判断できないという意見、さらに報告を意図的に抑制されているという意見が複数確認されており、所属長を含む職員の間で同記録制度の運用を行わない意識、運用が広がっていることが窺えます。

本条例の目的とする、公正な職務の執行を推進することにより、市民の負託に応え、信頼される市政を確立するため、この要望等記録制度の意味・内容・必要性について、確認・周知されるとともに、同制度の運用停止状況を改め、効果的な運用を確保する具体的な改善措置を早急に図られるよう、ご意見を提示させていただきます。

以上

**③市の対応－要望等記録報告制度の運用が徹底されるために講ずる措置**

市長は、同措置を、全職員に徹底周知、管理職に対する具体的な指導を指示し、具体的な改善策と

して、以下の通り、対応を実施している。

- 3月21日 制度運用徹底のための改善策を市のホームページに掲載
- 3月21日 市長から全職員宛に制度の周知徹底を図る通知
- 3月21日 市長から全管理職宛に制度の周知徹底を図る通知

(平成29年3月21日 市のホームページに掲載された改善策

「要望等記録報告制度の運用が徹底されるために講ずる改善策」)

要望等記録報告制度の運用が徹底されるよう、次に掲げる対策を講ずる。

- (1) 市長から、全職員に対して要望等記録報告制度の運用の徹底を命じる。
- (2) 市長から、管理職にある全職員に対して要望等記録報告制度の運用の徹底がなされるよう具体策を命じる。
  - ・新規採用職員などに対する指導
  - ・月例報告を行うに当たり、所属長は、記録すべき要望等の有無について所属職員に直接確認する。
- (3) 要望等記録報告制度を分かりやすく説明し、実際の応対時に活用できるような文書（マニュアル）を作成し、各所属内で回覧するとともに、身近に置いておけるようにすることで、常に制度を意識した応対がなされるようにする。
- (4) 窓口や電話などで相手方と応対する際には、要望等の記録が必要となる場合に備え、常にメモをとるように心懸ける。この場合において、要望等記録報告制度において必要となる項目を意識してメモをとるものとする。
- (5) 管理職にある職員に対し、職場における法令遵守（コンプライアンス）に関する研修を行い、要望等の記録を初めとした法令遵守に対する高い意識を養う。
- (6) 要望等記録報告制度を運用するに当たり職員が直面する問題点などを取り上げた問答集を作成し、職員の疑問等を解消することにより、制度の統一的な運用がなされるようにする。

### 3 まとめ

同制度の継続的な運用を確保、実現するため、平成29年度は、委員会では、「要望等記録報告制度の運用が徹底されるために講ずる措置」等の実効性について確認、検証していく予定である。

## 資 料

### <資料1>平成28年度法令遵守委員会の実施状況

	開催日	会議内容
第1回	平成28年5月20日(金)	○平成27年度調査に係る検討 ○運用状況に係る協議
第2回	平成28年6月21日(火)	○平成27年度報告書(案)に係る協議 ○運用状況に係る協議
第3回	平成28年7月26日(火)	○平成27年度報告書を市長に提出 ○運用状況に係る協議
第4回	平成28年10月14日(金)	○平成28年度調査に係る協議 ○運用状況に係る協議
第5回	平成28年11月11日(金)	○平成28年度調査に係る協議 ○運用状況に係る協議
第6回	平成29年1月18日(水)	○平成28年度調査に係る協議 ○運用状況に係る協議
第7回	平成29年2月20日(月)	○平成28年度調査に係る協議 ○制度運用に係る意見書を市長に提出 ○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

(敬称略)

	氏名	
委員長	秋田 仁志	弁護士
委員	丹羽 徹	大学教授
委員	九鬼 康夫	大阪府市長会 事務局長