

平成27年度第1回生駒市法令遵守委員会会議録(要旨)

日 時：平成27年4月6日(月)午後4時～午後6時

場 所：生駒市役所 4階 404会議室

出席者：【委員】 秋田委員長、丹羽委員(兼委員長職務代理者)、九鬼委員

【事務局】今井企画財政部長、稲田監査委員事務局長、小畑監査委員事務局局長補佐、
森田監査委員事務局副主事

会議内容：

1. 平成26年度第4回会議録について確認

2. 法令遵守推進制度の運用状況について

(1)事務局から平成26年12月～平成27年1月分について資料に基づき報告

(2)意見等

・生駒市のホームページにおいて、「法令遵守推進制度運用状況」という見出しで毎月の要望等の件数を公表しているが、その中で不当要求行為の件数を記載している項目がある。この件数については「不当要求行為の可能性のある要望等」の件数は含まれておらず、あくまでも「法令遵守推進条例第10条に基づく不当要求行為に対する措置を講じた要望等」のみの件数であるため、誤解が生じないように、その旨の注記を施すとか、別に「不当要求行為の可能性のある要望等」の項目を設けて件数を記載する等の検討をしてはどうか。

3. 平成27年度年間実施計画について

(1)事務局から平成27年度年間実施計画(案)に基づき説明

(2)意見等

・委員の了承を得た。

4. 平成26年度法令遵守推進制度に係る報告について

(1)事務局から平成26年度法令遵守推進制度に係る報告書(素案)に基づき説明

(2)意見等

・現在、要望等記録票兼報告書では「不当要求の可能性」のありなしの判断を職員が行っているが、不当要求・クレーム対応マニュアルで示されている不当要求行為かどうかの判断基準における、「要求内容が正当か。」と「要求行為(手段)が正当なものか。」の形式的な判断だけを職員にしてもらって、そのため要望等記録票兼報告書の様式を変更する必要があると思われるが、委員会が「不当要求の可能性」があるかないかの判断をしてはどうか。そうすれば職員の負担が軽減されるのではないか。

・不当要求・クレーム対応マニュアルが作成されており、それに沿って対応することを徹底すれば職員の負担はかなり改善されるのではないか。特に断りを入れて録音する

ことは、不当要求行為を抑止するのに有効であると考える。

・前回のヒアリング調査において、要望等記録票兼報告書の「不当要求の可能性」のありなしを職員が判断するのは思った以上に抵抗があることが判った。しかし、要望等を正確に記録することが重要であり、要望者に記録内容が知れる事態になったとしても、本制度を説明して対応しなければならないと考える。

・要望等記録兼報告書から「不当要求の可能性のあり・なし」欄を除いて、不当要求の可能性のあり・なしの判断については、別紙で報告してもらうようにしたらどうか。

・要望等記録票兼報告書で報告された要望等に対する対応内容について委員会で調査した結果、対応方法を改善した方がいいと判断した場合は、委員会から文書でもって意見を行ってはどうか。

5. その他について

次回の委員会の開催予定については、5月25日（月）とする。

〔配付資料〕

- ・平成26年度第4回生駒市法令遵守委員会会議録（要旨）（案）
- ・法令遵守推進制度の運用状況等（平成26年12月～平成27年1月分）
- ・平成27年度法令遵守推進制度年間実施計画（案）
- ・平成26年度法令遵守推進制度に係る報告書（素案）