

生駒市法令遵守委員会
平成22年度第3回会議次第

日 時 平成22年9月28日（火）

午後3時10分から

場 所 生駒市役所4階 401会議室

1 開 会

2 案 件

(1) 市民部職員との懇談（意見交換）

(2) その他について

3 閉 会

平成22年度第3回生駒市法令遵守委員会
会議録(要旨)

日時 平成22年9月28日(火) 午後3時10分～6時10分

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) 今井企画財政部長

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

(ヒアリング対象職員)

山本市民課長、奥村課税課長、安達収税課長、中谷人権施策課長、

北村産業振興課長

議案

1 開会

2 案件

(1) ヒアリングからの考察等

○ 要望等報告基準について

今回のヒアリングの目的の1つとしては、記録・報告の基準(何を記録すればよいのか)について、現場で混乱なくスピーディーに、かつ確実に判断できるようにするにはどうしたらよいかを検討するところにあった。

各課長の意見からは、各課において文書化こそしていないものの、すでに基準のようなものが策定されているように感じた。ただ、その基準が、市職員の対応に対する苦情について繰り返し記録・報告がなされている課もあれば、記録・報告の対象としないとしている課もあり、統一性がない。最も分かりやすいのは、不当要求行為を記録・報告の基準とする意見であった。不当要求行為の防止が条例の趣旨であることから当然の発想であるかとも思われるが、条例上は要望等をもう少し広く捉えており、不当要求行為も含めて職員が記録しやすい制度としている。特に公職者の方については、要望等についてさらに広く捉え、全く何の問題のない正当な要望等についても記録し、議員活動を広く市民に知ってもらうような運用とした。ただ、「要望等の記録・公表制度」が制定されてからは、従前のように、事前に担当課に問い合わせや打診もなく、突然市議会で要望がなされるため、その後の対応に苦慮しているといった意見もあった。確かに、現場では手続が煩雑になる面があるかもしれないが、一方で市民にとってはより透明性が向上するといったメリットも大きい。

公職者からの要望等のうち、条例第7条第3号に該当する単なる事実関係や手続の確認又は問い合わせについては記録基準から外すべきであるとの意見が複数あったので、公職者からの要望等について全件記録することの周知・徹底を再度図っていくべきであろう。

○ 記録内容の簡略化

従来の様式や報告例でみると、報告内容はかなり詳細に記録されており、相当の時間と労力がかかっているであろうと推測される。このような方法であれば特別な案件しか記録・報告されないのではないか。公職者からの要望等については、記録の範囲を拡げたので、できるだけ負担を少なくして記録してもらうためにも、併せて記録内容の簡略化を今年4月の報告書で述べたところである。

なお、記録内容について、要望者から自分が言ったことが全部記録されていないといったクレームを受けたとの報告があったが、『要望等記録票兼報告書』はそれをもって対応していくという目的で作成するものではないので、別途の対応(別書式での記録等)をしていただくことになろう。

○ 管理職職員の要望等全件記録について

これまでの調査を見るかぎり、管理職職員等役職者については必ずしも現場で対応していないということ、また、不当要求は役職のない市職員に行っただけでは効果がないと考えられることから、『来訪・電話記録簿』の作成について業務の支障にならないことを確認した上で管理職職員等役職者のみ簡潔に記録してもらうことは可能であるかを調査目的の1つとした。

ヒアリングにおいては、所属長まで対応を求められる案件となれば、重要な判断を要求されるものもあり、当然正確かつ詳細な記録が必要とされることから、簡潔な記録では用をなさないとの意見も聞かれた。業務を遂行する上で正確な記録は当然に必要であると考えるが、『要望等記録票兼報告書』や『来訪・電話記録簿』の記録に当たっては、それとは別に時間をかけずにシンプルに広く記録してもらうというように使い分けしてもらいたいと考えている。条例上で規定された「要望等」についての記録であれば、いくら『要望等記録票兼報告書』に簡潔に記録したとしても1つの報告に際して5~10分程度は時間がかかってしまうであろう。条例上の制度ではないが、簡易書式である『来訪・電話記録簿』であれば、電話が架かってくれば、日時と要望者の氏名、概要について簡潔に記録するだけであるので、事務負担はさほどないのではないかと考えている。さらに、『来訪・電話記録簿』の趣旨としては、たとえ要望等の記録に際して例示基準を作成したとしても、そもそも記録することに慣れていなければ、実際のところ市民・事業者・公職者等から要望等を受けた場合に記録することがプレッシャーになること、また、不当要求か否か判断に迷った場合に全件記録としていなければ、要望者からなぜ記録しているのか、自分の「要望等」は不当であると考えているのかと主張される可能性もあろうが、全件記録としておけば、記録することが決まっているのでという反論もできるのではないかとといったことから、管理職職員の方には自身の業務範囲として捉え記録してもらえるとありがたい。しかし、今回のヒアリングにおいては、『来訪・電話記録簿』への記載に疑問を持つ声も聞かれたことから、委員としてどのように受け止めればよいか再考したい。

(2) その他について

○ 手引の改訂について

公職者から受けた要望等について、記録の対象となる範囲を拡げたことに伴い、事務局で改訂案を作成した。委員で検討することとする。

なお、手引 38 ページ(9)道路、公園などの管理状況に関する要望等を「記録の例外としない要望等」から外すこととする。

○ 報告案件

病院建設課、事業計画課及び施設整備課で作成された記録例示基準について、委員に報告した。

また、『たけまるモニター』によるアンケートを近々行う予定である。

○ 次回の予定

11月26日(金)午後3時10分より

案件(予定)

平成22年度報告書について

- ① 公職者から受けた要望等全件記録事務の運用の徹底
- ② 記録を行う例示基準の明確化
- ③ 簡易記録制度をどこまで簡単なものとしていくか

3 閉 会