

## 徳島市政における要望等に対する公正な職務の執行の確保に関する条例 の運用状況について

徳島市では、市政に対する要望や意見などを記録する制度として「徳島市政における要望等に対する公正な職務の執行の確保に関する条例」を施行しています。

本条例は、公平性・透明性の高い市政の推進等を図ることを目的としており、毎年度、その運用状況について公表することとしています。

令和5年度における要望等の件数等については、次のとおりです。

### 1 令和5年度要望等記録票の件数

#### (1) 要望等の総件数

対象年度	総件数	うち不当な要望等・不当要求
令和5年度 (令和5年4月～令和6年3月)	5,395件	7件

[補足]

- ① 上記件数は、企業局及び行政委員会等を含めた全部局を対象に、職員が要望等記録票又はそれに準じた報告書を作成した件数としています。
- ② 「要望等」は、職員に対して行われる当該職員の職務に関する要望、提言、提案、相談、意見、苦情、依頼その他これらに類する行為を指します。
- ③ 「不当な要望等」は、要望等のうち、正当な理由なく、特定の者に対して著しく有利又は不利な取扱いをすること等を職員に求めるものを指します。
- ④ 「不当要求」は、要望等のうち、暴力行為、強要、脅迫、威圧的な言動その他の社会常識を逸脱した言動を伴う行為を指します。

#### (2) 種類別

種類	要望・依頼	相談	提言・提案	意見・苦情	その他	合計
市長部局	4,300件	672件	5件	219件	108件	5,304件
行政委員会等	1件	0件	0件	1件	0件	2件
企業局	71件	11件	0件	6件	1件	89件
合計	4,372件 (81.0%)	683件 (12.7%)	5件 (0.1%)	226件 (4.2%)	109件 (2.0%)	5,395件 (100%)

#### (3) 要望者別

個人	事業所・団体等	市議会議員等	その他	合計
2,814件 (52.2%)	1,633件 (30.3%)	679件 (12.6%)	269件 (5.0%)	5,395件 (100%)

## 2 令和5年度不当な要望等又は不当要求に該当する事案の概要

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
1	R5.4.13 川内支所	<p>窓口において職務上の権限に基づく住民票抄本の請求を受けた職員が、申請書の連絡先が無記入であったため、申請者に対し、「すみませんが、連絡先をご記入いただいてよろしいですか」と依頼した。これを電話番号記入の強制と捉えた申請者の態度が豹変し、「連絡先の記入をせなんだら、住民票を渡さんとはどういうことな」「もっと勉強しろ」と威圧的な言動を繰り返した。</p>	—	○
2	R5.7.5 住宅課	<p>要望者が占有する市営住宅の部屋の水道修繕の依頼を電話で受けたが、対応ができない旨回答すると、要望者は激昂した。要望者と同席していた別の者（市営住宅入居者）が電話口に出て、「別件で用があるから来てくれ」と話があったため、要望者の水道修理の話はしないと確認した上で、同席者宅を訪問した。</p> <p>職員3名が同席者宅を訪問するも実際に通されたのは、同席者宅の隣の第三者の部屋で、要望者も在室していた。要望者が水道修繕の話や名義変更の話をし始めたため、職員が「今日はその件の話をしにきたのではありません」と口を挟んだところ、激昂し、ガラス製の灰皿を手に振り下ろすようなしぐさなどをしたり、威圧的な言動で長時間にわたり修繕を要求した。</p>	—	○

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
3	R5.8.2 総務課	<p>要望者は、マイナンバーカードによるコンビニでの誤交付案件等を受けて、自治体における個人情報保護や個人情報を含む文書等の管理体制に懸念を抱き、個人情報の担当課である総務課に電話で問い合わせを行った。</p> <p>要望者が個人情報が含まれた文書の保存について定めた条例が制定されているかを質問したため、対応した職員は文書の保存方法や保存年限等については、条例は定められておらず、文書取扱規程が定められていることを説明したところ、本人による交付申請を例に挙げ、本人による申請なので交付後に問題が生じることはなく、また本人確認を行った上での交付等を行っているのであるから、自治体が申請書を保存・保管する必要がないので申請者に返却すべきと主張した。これに対し、一般的に行政手続きの適正性等の観点から申請書を申請者に返却するという運用は考えられない旨を改めて説明したが、条例等で保存に係る根拠が示されない限り、本人請求の請求書は請求者本人に返却するか、返却できないとしても手続き完了後請求者本人の目前においてシュレッダー処理すべきであると主張し、いずれかの手法を採用するよう執拗に要求した。</p>	○	—
4	R5.9.13 納税課	<p>令和5年8月上旬、市県民税未納分の納付を求めため、担当職員が要望者の職場に電話し、納付されない場合は給与照会を行う旨を伝えたところ、要望者が激怒した。同日、要望者の父親が来課し、所属長から担当職員への対応について配慮が足りなかったことを謝罪した。</p> <p>その翌日、要望者が市の対応に納得できず、納税課に電話し、所属長に代わるよう要求したが、担当職員が所属長に代わることなく応対し、要望者に対して「親子で大変ですね」などと発言した。</p> <p>その発言の真意について担当職員に説明を求めたいとして、9月13日に要望者とその父親が来課し、応対した管理職が、謝罪し説明したが聞き入れず、「本人を出せ」「ケツ拭け」「詫びる奴の目でない」「絶対逃がさん」「ケツわるな」などと威迫的な言動を繰り返した。</p>	○	○

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
5	R5.10.6 生活福祉第一課	<p>要望者が生活保護の制度上認められていない自動車を保有及び使用しているため、担当職員が要望者宅を訪問し指導を行った。これに対し要望者は、「自動車を処分したら、要望者を生活福祉課職員が送迎をするように」と要求するとともに、「絶対に処分しない、裁判でも何でもせえ」と主張した。さらに、要望者は自身の死亡時に、「市長及び警察、新聞社に手紙を送付する手はずを整えている。手紙の中には担当職員の名前、担当職員から自動車を処分するよう虐められたことを書いてある、覚悟せえよ」と威迫的な言動を繰り返した。</p>	○	○
6	R5.11.13 障害福祉課	<p>要望者の子が支援を受けていた相談支援事業所とのトラブルに関連し、当該事業所の指定・監督を行う徳島市に対し、行政処分を行うよう要望した。</p> <p>令和5年11月、障害福祉課職員が、要望者に対し、行政処分を行うべき違反行為がないことから事業者への行政処分は行わない旨を説明したが納得せず、同様の要望を執拗に繰り返した。</p>	○	-
7	R6.1.29 健康長寿課	<p>高齢者DV案件として、DV被害を受ける妻を夫から保護するため、徳島市と警察が介入し妻を施設に入所させていた。要望者は、夫と徳島市との連絡窓口及び夫を制御する役割を担っており、夫が市役所に来課した際には要望者に連絡することとしていた。</p> <p>1月27日に夫が来課したにも関わらず、職員から要望者に連絡がなかったことや夫が妻の入所施設に行った契約変更に係る発言（妻の入所の契約変更は徳島市が認めているという趣旨の発言※夫の虚偽発言）を夫の親族から聞いたことについて、要望者は立腹し、1月29日に健康長寿課を訪れた。</p> <p>その際に対応した職員に、妻を家に連れ帰り死亡した場合は、「担当者の責任になる。首がとぶぞ」「実際に、課長や係長をとばしたこともあるぞ」等と大声で職員を恫喝した。</p>	-	○