

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3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3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3年度 (令和3年4月～令和4年3月)	6,589件	10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	3,858件	360件	9件	248件	113件	4,588件
行政委員会等	3件	3件	0件	2件	0件	8件
企業局	1,937件	41件	0件	14件	1件	1,993件
合計	5,798件 (88.0%)	404件 (6.1%)	9件 (0.1%)	264件 (4.0%)	114件 (1.7%)	6,589件 (100%)

(3) 要望者別

個人	事業者・団体等	市議会議員等	その他	合計
3,404件 (51.7%)	2,408件 (36.6%)	503件 (7.6%)	274件 (4.2%)	6,589件 (100%)

2 令和3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.	受付日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
1	R3.5.28 等 都市計画課	<p>市民会議の公募委員の選考について、自身が非選出となったことに対して、選考結果や選出された者の小論文等の開示を電話で求めてきたため、本人の選考結果は窓口で開示できるが、他の者の結果及び小論文は、個人情報に該当し開示できない旨説明したが、納得いかず声を荒げた。その後、窓口を訪れ、要望者本人の結果等、公開できる資料を提示したが、「すべての選考結果を見せろ」と要望し、公開できない旨説明すると、「やましいことがあるんやな」と声を荒げ、繰り返し説明するも、さらに大きな声で迫った。</p> <p>後日、同様の要望を電話でも行った。</p>	○	—
2	R3.7.30 障害福祉課	<p>4月上旬、市バス無料乗車証が自宅に届かないことに立腹した要望者が窓口において、「乗車証には個人情報に記載されている。乗車証を探せ」と要求した。拾得物等を確認したが発見できず、再交付手続を案内するも、要望者の怒りは納まらず、窓口を立ち去った。</p> <p>同日午後、郵便局員と共に再び窓口を訪れ、「再交付すればいいという問題ではない。どこに送った」などと述べ、市役所と郵便局どちらが悪いか話し合うよう要求した。その後、「近所に届いてないか1軒1軒確認しに行く」と発言し、怒りながら帰った。</p> <p>後日、第三者から要望者の無料乗車証が自宅に届いたとの申し出があり回収した。この際、障害福祉課において要望者の送付先が住所地以外に変更されていたことに担当者が気づいた。</p> <p>その後、7月末に要望者が窓口を訪れた際、送付先の変更について説明が遅れたことを謝罪。要望者は「なぜ4月に来たときにこのように調べてくれなかったのか」と立腹し、4月に対応した職員を呼ぶよう要求した。当該職員が他の所属に異動し対応しかねること、当該案件について経緯を引き継いでいることを伝えるも、納得せず執拗に前任者を出すよう要求した。</p>	○	—

No.	受付日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
3	R3.8.3 等 障害福祉課	窓口において、対応した職員の発言が、事実と異なる暴言虚言で侮辱にあたるとして、発言の真意の調査及び職員の処分をメールで繰り返し要望した。	—	○
4	R3.8.3 等 財産管理活用課	障害福祉課窓口において、職員が要望者からの苦情対応を行った際、差別的な発言をしたとして、発言の真意の調査及び厳重な処分をメールで繰り返し要望した。(NO.3 関連事案)	—	○
5	R3.6.28 等 資産税課	保有個人情報の開示請求について、要望者が郵送による写しの交付を希望していたため、個人情報保護条例の規定に基づき、本人確認書類の提出を依頼したところ、電話にて当該規定の適用は誤りであること及び根拠規定がないので提出を拒否するとの回答があった。 その後、本人確認書類の提出があったため、写しの交付に必要な費用を納入通知書で送金するよう通知したところ、近隣に使用できる金融機関がないとして現金及び切手を普通郵便で送付してきた。これに対し、普通郵便で送金された現金は受領できないため、現金書留で返送したところ、今度は定額小為替と切手により写しを交付するよう要求する内容のメールが送付された。	○	○
6	R3.9.28 等 総務課	上記案件 No.5 に関連して、資産税課職員が総務課と対応を協議中である旨回答したことから、総務課に電話で、「資産税課にメールしたとおり、定額小為替を現金化し、写しの作成に要する費用を超える分は切手に換えて封筒に貼れ。切手の余りについては返送せよ」などの内容とともに、「おバカな公務員」などの侮辱するような発言や、見下した発言を行った。	○	○
7	R3.11.22 子ども保育課	令和4年4月からの北井上認定こども園（1号認定）の利用申込者が定員を超えたことから、抽選を行うことを要望者に通知したところ、電話で、「あほか、ぼけ、おどれ」等、威圧的な言動で一方的に捲くし立て、強引な要望等を行った。	○	—

No.	受付日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
8	R4.2.2 総務課	<p>姉妹都市を締結しているレイリア市を本市が訪問した際の情報を教えてほしいとのことで、担当職員が対応したが、受け答えの態度が気に入らないとして、上司が代わって対応した。</p> <p>担当の対応への謝罪とレイリア市を実際に訪問した別の職員に電話を代わるように要求された。実際に訪問した職員への交代については、別の部署に異動していること、最初に対応した職員で情報の提供は可能なため断ったところ、「お前の様なバカには用はない」などと何度かバカ呼ばわりし、さらに、「市長、議長、お前の近所に言いふらせてやる。レイリア市にこの話をして、締結を破棄させてやる。それでもよいのか」などの脅迫めいた発言があった。</p>	-	○
9	R4.2.24 危機管理課	<p>第三者から、住民税非課税世帯等臨時特別給付金について、当該給付金の対象者か確認した上で本人に連絡してほしいとの要望があった。個人情報保護の観点から、第三者からの申出では、確認することも当事者に連絡することもできないため、本人若しくは同居親族から連絡を入れてもらうように伝えて欲しい旨を何度も説明したが、理解を得られず、「その人に頼まれて電話をしているのになぜできないのか」と繰り返し詰問された。</p>	○	-
10	R4.3.10 教育委員会社会 教育課	<p>徳島城博物館ボランティア友の会が編集・印刷したガイドマニュアルについて、編集にかかる質問を執拗に行い、出入りを認めていない学芸員執務室に居座り、退室を促したが聞き入れなかった。</p>	-	○