

## 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4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4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4年度 (令和4年4月～令和5年3月)	4,932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	4,134件	372件	8件	197件	72件	4,783件
行政委員会等	2件	1件	0件	3件	0件	6件
企業局	97件	37件	1件	8件	0件	143件
合計	4,233件 (85.8%)	410件 (8.3%)	9件 (0.2%)	208件 (4.2%)	72件 (1.5%)	4,932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
2,678件 (54.3%)	1,344件 (27.2%)	586件 (11.9%)	324件 (6.6%)	4,932件 (100%)

2 令和4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	R4.4.25 障害福祉課	<p>4月下旬に障害福祉課職員(調査員)が要望者の自宅に訪問する予定だったが、要望者自身が市役所に来庁する用事があったため同課窓口を担当の女性職員を訪ねた。</p> <p>はじめに窓口対応した職員が要望者に担当職員の名前を尋ねたが不明であったため、要件を確認し、担当の係に引き継いだ。</p> <p>しかし、引き継いだ職員が男性であったため、担当職員が異動したものと誤解した要望者は「担当者が異動したのなら自分のところへ連絡してこい」「時間がないじゃ、早くしろ」などと男性職員を怒鳴りつけながら、何度も窓口カウンターの下部を蹴った。また、この騒ぎを受けて駆け付けた他の職員に対しても、「お前はこっちに来るな、向こうへ行け」「お前は黙っとれ」「あほ」などと暴言を浴びせた。</p>	○	○
2	R4.9.15 加茂名支所	<p>窓口において「職場からマイナンバーを聞かれたが分からないので、本人確認書類で番号を教えてください」と要望者から依頼があった。</p> <p>徳島市では、免許証等の本人確認書類による個人番号は回答していないため、職員が、対応案としてマイナンバーが記載される住民票の写しを請求するよう説明したが、「住民票は必要ないので請求したくない。通知カードも受け取っていない。そのため番号を把握できないから免許証で本人確認し、番号を教えろ。」と職員に要求した。再度、職員が住民票を請求して確認するようお願いしたが「自分の番号なのに教えてくれない理由を言え」「本庁に確認しろ、本庁の奴と話をさせろ」と強い口調で言った。改めて制度について説明をしたが納得していただけなかった。</p> <p>その後、要望者が自身の職場に確認し、マイナンバーが記載された住民票を請求することになったが、「住民票発行後、請求書を返せ」と職員に要求した。職員が請求書を返せない旨を説明すると、「お前らは信用できない」などと言い、職員が制止したにもかかわらず、記載台を蹴ったり、アクリル板をペンで叩いたり、大声を上げるなどした。</p>	○	—

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
3	R4.11.9 障害福祉課	<p>補装具について、徳島市に受領委任の登録のない事業者で製作する場合には、申請者本人が一時全額負担した後に償還払いになる旨を対応した職員が申請時に説明が出来ていなかったため、11月8日に電話で申請者に謝罪と説明を行い、事務処理を進めた。</p> <p>その後、11月9日に申請者から電話があり、市から極力申請者に負担がかからない方法等を提案したが、説明が後からになった徳島市に責任があることやお金の工面が難しいことを理由に、償還払いを拒否し、市において制度に基づかない方法により支給をするよう一方的に要求しつづけた。</p>	○	—
4	R4.12.6 加茂名支所	<p>電話でマイナンバーが記載された住民票を取得したいと相談があった。</p> <p>対応した職員から住民票の請求には、本人確認書類が必要であることを説明したところ、要望者から「免許証は預けてあるので手元にない。国民健康保険の保険証は、保険料を払っておらず、有効期間が切れたものしかない。」との話であったため、有効な本人確認書類がなければ住民票を発行できないことを要望者に説明したが、「自分が自分の住民票を取得するのに、本人確認やいらんだろ」と自身の主張を繰り返した。</p> <p>このため職員から運転免許証を返してもらうことができないかと確認したが、「できない」と怒鳴ったり、その後も「住民票を取得しなければいけないのに、本人確認書類が無いという理由で取得できないのはおかしい。取得できるようにしろ。」と30分以上にわたって無理な要求をつづけた。</p> <p>また、「お前、きさま、あばずれ、話を聞いているのか。」と数回暴言を繰り返した。</p>	○	—

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
5	R4.12.12 障害福祉課	<p>要望者は、令和4年10月に障害福祉課窓口において、対応した担当職員に日常生活用具の基準額（市助成額）の増額等の要望をされた。職員が基準額については、他のサービス等を踏まえ必要に応じて見直しを行っていることを説明したところ、検討会議等があれば会議に出て基準額の増額の必要性について話すので、教えて欲しいと要望があった。</p> <p>その後、連絡等もなく突然令和4年12月に秘書課に要望者が来庁し、10月に障害福祉課の担当者に上司への面談を要望するも、一向に連絡がないとして上司への面談を要求した。</p> <p>また、秘書課の待合室において、対応した所属長は、給付費用も増加しており、限られた財源の中で制度を維持するためには現状では増額が難しい旨を丁寧に説明したが、「生意気である。相手を見て言わないと出番がなくなる。」等と担当職員の異動を高圧的に迫った。</p>	○	—
6	R5.1.11 環境政策課	<p>来課した男性が大きな声で独り言を繰り返したほか、用がないのに女性職員にセクハラに該当する内容も含め話しかけられ、1時間程度にわたり業務に支障を生じさせた。</p> <p>また、当該男性が個人情報を保管している執務室内のキャビネット付近まで入ってきたため、職員が注意したにもかかわらず、その後も複数回繰り返すなど迷惑行為を行った。</p>	—	○
7	R5.2.14 都市建設政策課	<p>市の事業計画に関して、要望者（3名）が市役所を訪れた際、対応した職員に対して、市の対応は法律に照らして間違っているから、自分たちの解釈の範囲内で対応するよう要求した。</p> <p>同法逐条解説について、要望者に説明したが、「市の解釈は間違っている。」等と納得いただけなかった。</p> <p>また、市としては法律どおりに運用することについて説明した際にも、「有識者が怒って市役所に怒鳴り込んできても、市は法律どおりにやっていますと言うんやな。逃げんとおれよ。」と大きな声を出す等、不当要求とも受け取れる威圧的な言動があった。</p>	○	—