

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。

令和元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 令和元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
		令和元年度 (平成31年4月～令和2年3月)

[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	3,972件	313件	8件	491件	110件	4,894件
行政委員会等	5件	3件	0件	4件	0件	12件
企業局	1,414件	2件	4件	31件	0件	1,451件
合計	5,391件 (84.8%)	318件 (5.0%)	12件 (0.2%)	526件 (8.3%)	110件 (1.7%)	6,357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
3,557件 (56.0%)	1,481件 (23.3%)	737件 (11.6%)	582件 (9.2%)	6,357件 (100%)

2 令和元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	H31.4.11 子ども施設課	保育所において、児童の送迎に来た祖母に臨時保育士が「おばあちゃん」と声をかけたことを発端に、大声で謝罪などを要求。「刺してやる」「興信所を使ってでも家を突き止めて謝罪させる」「SNSで実名を拡散する」などと発言した。		○
2	R1.5.21 住民課	窓口において転籍届の提出に関する受理証明書の即日発効を要求。日数を要するため代替案の説明を行うも、大声で叫ぶなど繰り返し、鞆を振り回して案内プレートを破損するなどした。警察に通報し、中央署に引き渡した。		○
3	R1.7.12 とくしま動物園	園内清掃業務等の請負業者について、「請負業者の代表者が地元住民ではない」との理由で大声で契約解除を迫ってきた。	○	○
4	R1.8.8等 秘書課	要望者から秘書課宛てになされた「市長から祝電を出してほしい」との要望（電話）に対して、同課職員が対応できない旨応答したところ、当該職員に対して、「ガラクタ」などと暴言を吐いた。その後、別の職員が要望者に改めて電話をした際にも、その応答に対して「クソ」「ポンコツ」等の暴言を繰り返した。	○	○
5	R1.9.30 住民課	窓口において戸籍の交付申請手続に委任状が必要となる旨を再三説明するも納得せず、職員を犯罪者呼ばわりし、所属で対応できかねることから住民課長が退去を命じたが、それに激情し大声で謝罪、土下座要求を繰り返した。警察の対応により市役所から退去した。	○	○
6	R1.12.17 生活福祉第二課	生活保護受給に係る度重なる指導等に応じず保護を廃止されたことについて、不利益を被ったとし平成31年3月から令和元年12月までの間において、職員に対し「慰謝料を払え」「犯罪者」「人殺し」等の発言を繰り返す電話を頻繁にかけ、応対に時間を費やした。	○	○

No.	受付日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
7	R1.12.19 環境施設整備室	一般廃棄物中間処理施設整備計画の中止を求める要請文及び署名の受け取りに際して、応対した職員に対し名指しで「許さない」と脅迫した。		○
8	R1.12.27 保全課	令和元年10月下旬に戸建住宅の管理会社から、12月に住人が変わるため、隣接する土地の除草依頼があり、11月上旬に実施した。これに対し、新しい住人が管理会社に除草の仕上げが悪いとのクレームをつけるとともに、保全課窓口にて市の対応に終始怒鳴り声をあげ脅迫まがいの言動をしてきた。その後、現地確認に訪れた市職員に対しても威圧的な発言を行った。		○
9	R2.1.6等 生活福祉第一課 ・第二課	生活保護受給に係る指導等に応じず一方的に生活保護を辞退すると申し出たが、適正な辞退申請も行わないまま、保険年金課窓口を訪れ国民健康保険への加入を要求し、フロアで大声を出すなどした。また、応対職員に対して「覚えとけよ」等の威嚇的発言を繰り返した。		○
10	R2.1.15 住民課	住民課窓口において、住民票請求に訪れた代理人の委任状の住所地が本人確認書類（運転免許証）と異なっていたことから、住所地の自治体に電話確認が必要となり時間を要する旨を代理人に伝えたところ、住所確認をせずに交付するよう声を荒らげて強要し、その後、職員応対について人事課に苦情を申し出た。	○	○
11	R2.1.23 障害福祉課	担当課の事務の執行に立腹した法人の代表者が電話で職員個人に対し、訴訟をほのめかし、暴言や脅迫めいた発言を行った。	○	○