

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２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２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２年度 (令和２年４月～令和３年３月)	6,332件	13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	3,586件	297件	12件	273件	147件	4,315件
行政委員会等	5件	4件	0件	3件	0件	12件
企業局	1,911件	26件	24件	44件	0件	2,005件
合計	5,502件 (86.9%)	327件 (5.2%)	36件 (0.6%)	320件 (5.1%)	147件 (2.3%)	6,332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
3,155件 (49.8%)	2,309件 (36.5%)	603件 (9.5%)	265件 (4.2%)	6,332件 (100%)

2 令和2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	R2.4.3 等 住民課	前日に電話で支所への道案内をした要望者が、「狭くて迷う道を案内され、精神的に苦痛であった」との苦情を申し立て、職員からの謝罪及び収入が減ったことに対する休業補償を執拗に要求してきた。	—	○
2	R2.5.18 住民課	職員が借金の申込みを取り下げたにも関わらず、職場を通じて当該職員に電話をかけてきた。上司が電話口で、申込みを取り下げた旨を伝えるも納得せず、「電話を無視するのであれば、いたずらする」等の威圧的な発言をした。	○	○
3	R2.6.8 等 公平委員会	市長部局への提出書類等について、市幹部が見ているのかを執拗に確認してきた。別組織である公平委員会から回答できるものではない旨を再三伝えたが、誤った解釈に基づく発言を終始行い、長時間の対応を要した。	○	—
4	R2.8.20 等 土木政策課	自身の長女が平成31年に生活保護を廃止されたことに対し、当時の担当者に対して、長女が体調を崩したことの責任をとるように大声で要求した。また、「探偵をしているから、住所も把握している」等の威圧的な発言を繰り返した。	—	○
5	R2.8.21 農林水産課	市有施設の機械の修理要望について、市では対応しかねる旨を説明したが、長時間に渡って大声をあげる、繰り返し机を叩く、書類を投げつけるなどの威嚇的な態度で執拗に要求を繰り返した。	○	○
6	R2.9.10 等 道路維持課	市道拡幅工事で、市が道路敷と関係ない土地の寄付を受け、代位で分筆登記を行っていることについて、事務処理を行った職員の処罰等を求めた。	○	—
7	R2.9.24 道路維持課	道路から雨水が侵入し、自宅倉庫が損傷したため修繕してほしいとの要望について、補償は難しい旨を繰り返し説明したが、大声をあげ、脅しととれる発言を長時間に渡って行った。	○	○
8	R2.10.2 農業委員会事務局	採草地の現地確認に関し、立会を依頼されていないにも関わらず、要望者が、「指定時刻になっても担当者が現地に来ない」と一方的な主張を繰り返した。	○	—
9	R2.10.7 農業委員会事務局	採草地に土砂が搬入されているとの情報提供があり、行政書士を通じて直ちにやめるよう注意したところ、要望者から電話にて脅しととれる発言を受けた。	○	—

No.	受付日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
10	R2.11.10 等 住民課	マイナンバーカードの交付について、本人が県外在住のため代理交付してほしいとの相談があり、代理交付には本人が窓口に来ることが困難であることの証明書等が必要である旨を案内したところ、「裁判を起こす」「殺すぞ」と大声で罵声を繰り返した。	○	○
11	R2.11.24 農業委員会事務局	特定の土地について、農地転用許可の有無や日付、許可番号等を公開してほしいと要求し、第三者に対しては委任状がなければ公開できない旨を伝えたところ、大声で暴言を吐き、制止しても止めなかった。	—	○
12	R2.12.18 子ども企画課	徳島市幼保連携型認定こども園整備・運営事業者募集に関し、特定の応募事業者について、「当該事業者が選定された場合、職員個人を訴える」との電話があった。なお、要望者は以前から3、4回に渡り選定に反対する旨の電話を声を荒げた状態でかけている。	—	○
13	R3.1.27 介護保険課	介護認定調査のため、要望者の母親宅を訪問した際、調査に同席した要望者から「調査結果が介護タクシーを使えないものであれば議員に訴えに行く」、「結果次第では（訪問した職員）の自宅へ押しかける」等と恫喝を受けた。	—	○