要望等記録制度
運用マニュアル

第３版

総務局職員部
人材育成･コンプライアンス推進室

はじめに

本市では、平成１５年度に道路清掃事業を巡る競争入札妨害事件が発生したことを契機として、平成１７年１月に「名古屋市適正職務サポート制度要綱」を制定し、公平・公正で、適正な職務の執行を行える体制を整備して、公正な職務の執行の確保に取り組んでまいりました。

しかし、平成２４年度に、嘱託員の採用選考において、外部からの働きかけがきっかけとなって職員が試験結果を改ざんするという事案が発覚しました。公正・公平であるべき職員の採用試験でのこのような不正行為は許されるものではなく、市民の皆さまからの信頼を大きく失墜させることとなりました。

このような事態を受け、本市の公正な職務執行を確保するための取組みを一層充実させるため、「名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」を制定いたしました。

この条例では、職員が外部からの要望等を受けたときは、誠実かつ公正に対応するとともに、不当要望等及び行政対象暴力に対し毅然と対応することを「職員の責務」として定めており、組織として適切に対応していくために、要望等については、原則としてすべて記録することとしております。

市民の皆さまの信頼を一刻も早く回復するためには、職員一人ひとりがこの制度の趣旨や内容を理解し、運用することが必要です。

このため、この制度の運用に当たっての指針となるよう、本書を作成しましたので、本書の内容に基づき、適切に制度を運用するようにしてください。

目　次

要望等記録制度　対応フロー（概要）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

1　要望等の受付・記録・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
（1）市政に関する要望、意見、苦情その他これらに類する行為（要望等）とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（2）記録の対象にならないものとは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（3）要望等の聞き取り・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
（4）要望等記録兼報告書の作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

2　組織として判断・対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
（1）上司への報告・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
（2）正当な要望等の場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
（3）不当な要望等の場合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
（4）当不当の判断に迷う要望等の場合・・・・・・・・・・・・・・・・・14
（5）要望者からの記録の確認・訂正等の申し出への対応・・・・・・17
（6）組織を挙げてき然と対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18

3　要望等記録兼報告書の完結・保存、組織として共有・・・・・・・20
（1）要望等記録兼報告書の完結・保存・・・・・・・・・・・・・・・・・21
（2）要望等記録兼報告書の写しの提出・・・・・・・・・・・・・・・・・21
（3）局区等行政監理委員会の活用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
（4）職員倫理審査会による審査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22

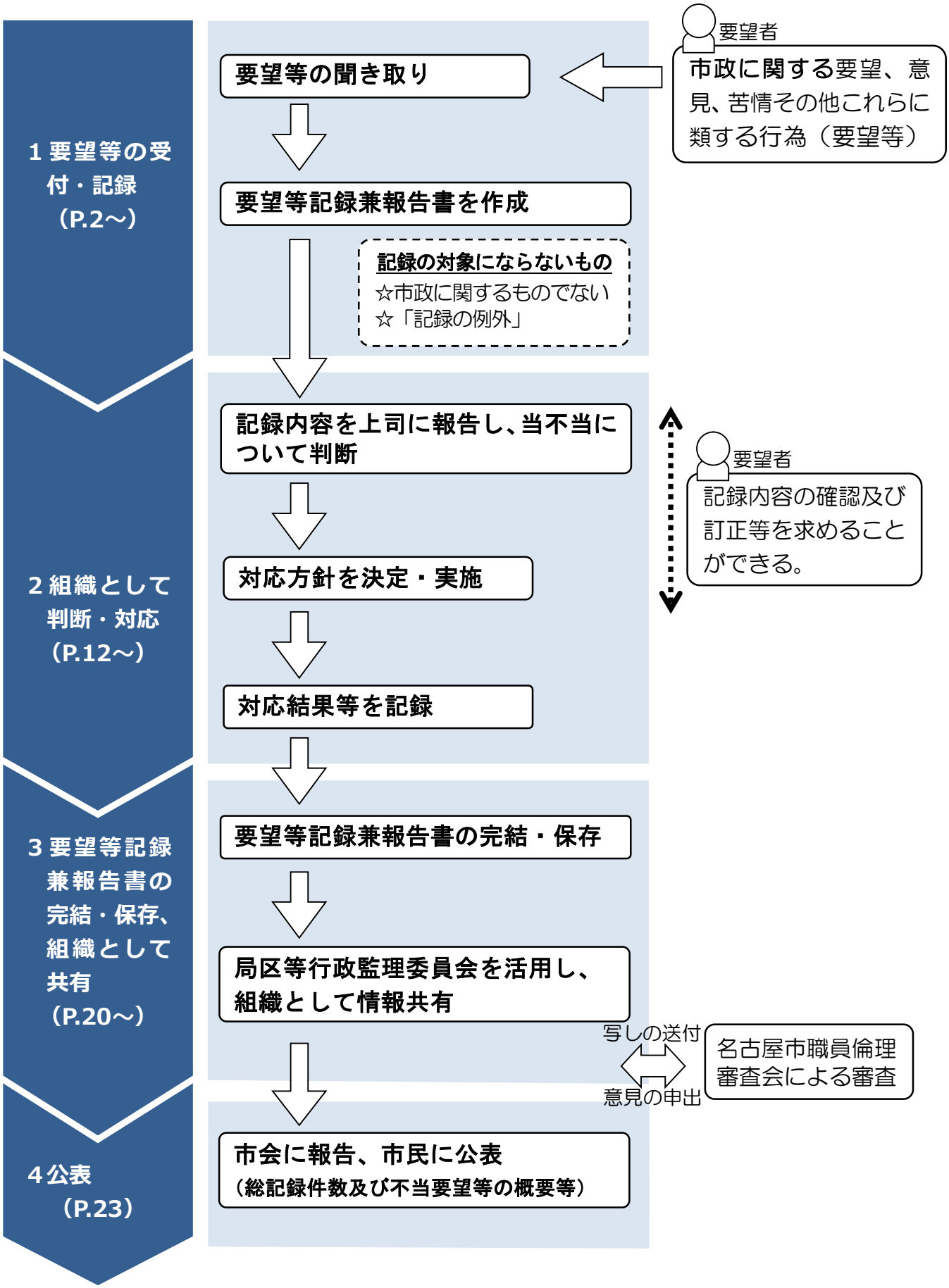
4　公表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23

5　要望等記録兼報告書の様式・書き方・・・・・・・・・・・・・・・24

6　事例集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29

7　参考
（1）Q＆A・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42
（2）名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例・・・・63
（3）名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例施行規則　67
（4）コンプライアンス・アドバイザーの利用方法・・・・・・・・・70
（5）「不当要望等」、「行政対象暴力」への対応・・・・・・・・・・72

要望等記録制度　対応フロー（概要）

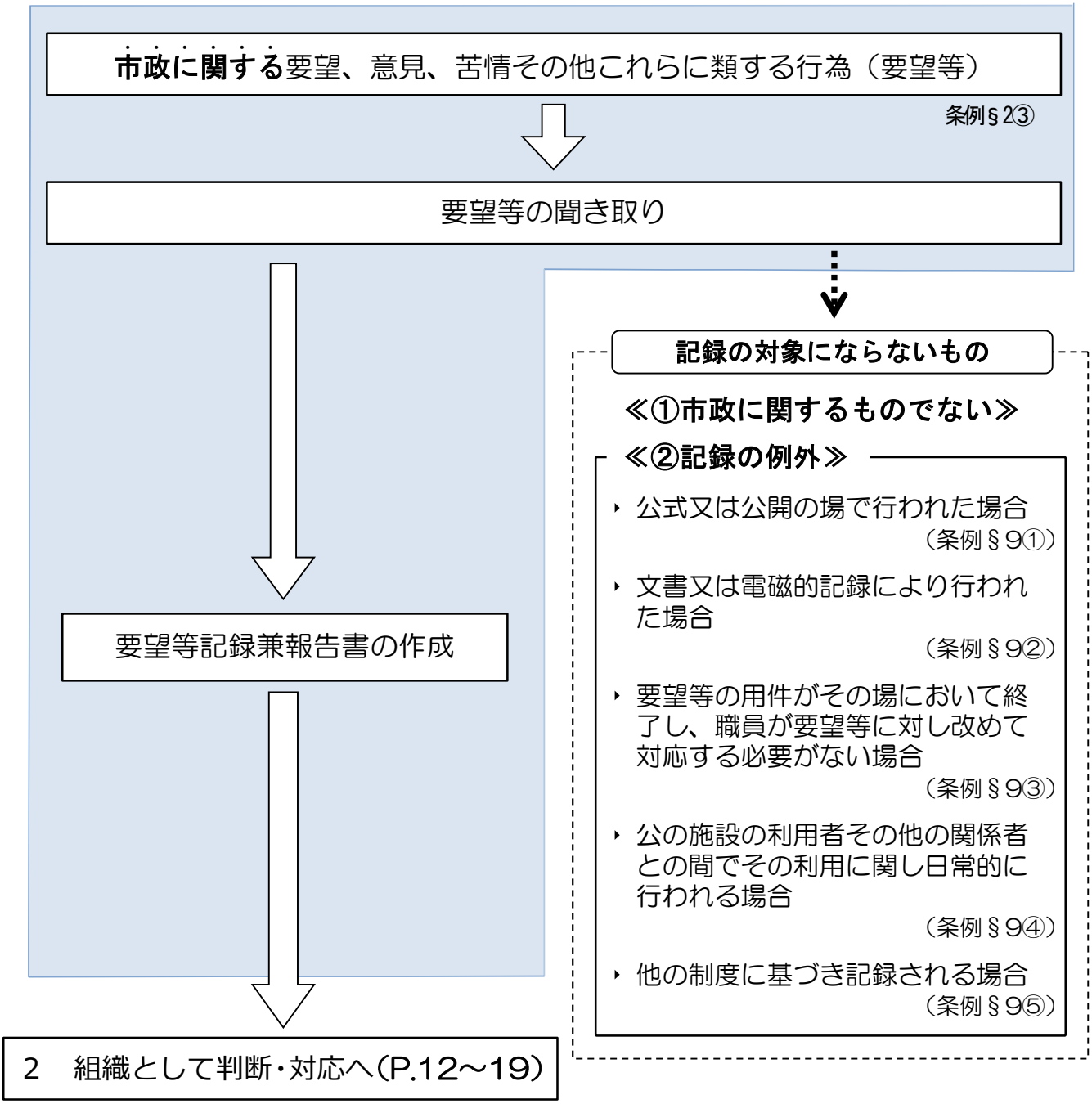


1　要望等の受付・記録

市政に係る要望等を記録し、組織として対応をするための礎となる「要望等記録兼報告書」の作成について説明します。

また、要望等記録兼報告書の作成にあたって必要となる「要望等」の定義や「記録の例外」、要望等の聞き取りや記録のポイントなどについて説明します。

《業務フロー》



(1) 市政に関する要望、意見、苦情その他これらに類する行為（要望等）とは

市に対しては、日々多くの要望、意見、苦情などが寄せられます。市民の皆さまから寄せられる多くの要望等は、生活に密着した、貴重な地域の声であり、市としてそれを真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応していくことは、私たち職員の責務の一つです。

市民の皆さまの声に積極的に耳を傾け、要望に応える姿勢をもち、仮に要望に応じられないなど要望者の意に沿わない対応をすべき場合でも、要望者の理解が得られる努力を怠らず、根拠法令等を示すなど、誠実に説明責任を果たすことが大切です。

この制度において、「要望等」とは次の表のとおりです。

■要望等の定義（条例§2③）

○誰が……職員（※）が

○誰から……職員以外の者から受ける

○どのような……市政に関する

○何を……要望、意見、苦情その他これらに類する行為

（※）「職員」とは、いわゆる常勤の特別職職員及び一般職職員（臨時的任用職員を含む。）です。

このような行為を「要望等」と定義しており、「その他これらに類する行為」として陳情や相談、情報提供なども「要望等」に含まれます。

したがって、必ずしも「依頼」や「お願い」など「～してほしい」という表現にとらわれず、次の「記録の対象にならないもの」以外は、この制度に基づき記録する必要があります。

(2) 記録の対象にならないものとは

(1)で述べたとおり、要望等に該当するものは、この条例に基づき、原則として全て記録する必要がありますが、寄せられる要望等全てを記録するとなると、業務量も増大し、日頃の業務を圧迫することにもつながりかねないことから、この制度では、記録の対象にならないものを定めています。

記録の対象にならないものとは…？ P.5～10へ

(3) 要望等の聞き取り

要望等を正確に記録するためには、まず正確に聞き取りを行うことが必要です。
要望等の聞き取りのポイントをいくつか挙げますので、参考にしていただきたいと思います。

■聞き取りを行う際のポイント

○記録することが市民に対する威圧となり、正当な要望等を制限することに繋がらないよう、要望者とのやりとりの中で、組織としてきちんと対応するため要望等を記録するものであることを伝えるなど、丁寧に対応するよう努めてください。

○要望等の内容が複雑であったり、解釈の余地が残るような場合は、聞き間違い、思い違いをなくすため、その場で書いたメモをご確認いただくなど、できるだけ相手方と内容の確認をするようにしてください。

○明らかに対応できない要望等については、あいまいな返事をせず、対応できない理由を丁寧に説明するなどし、きちんとお断りすることが大切です。

○複数の職員で対応することで、気持ちにゆとりができ、冷静な対応が可能になります。可能な範囲内で、聞き役・メモ役等の役割を分担して対応するように努めてください。また、複数職員で対応した場合は、一緒に対応した職員同士で、内容の確認をしてください。

(4) 要望等記録兼報告書の作成

要望等記録兼報告書は行政文書であり、情報公開の対象となります。
要望等を受け付けた場合の内容を、正確かつ客観的に、要望等の要点を記録してください。
要望等を聞き取ってから時間が経過すると、記憶が不明瞭な部分が生じる可能性もあるので、できるだけ速やかに記録をするようにしてください。

なお、他部署の所管する事務に係る要望等を受けたときは、まずはきちんと所管部署をご案内することになりますが、要望者から所管部署に伝えてほしいとの要請があった場合等は、一旦内容を聞き取り、記録したうえで所管部署へ移送します。

要望等記録兼報告書の様式や具体的な書き方については、P.24 以降を参照してください。

記録の対象にならないものについて

記録の対象にならないものとしては、

①「市政に関するものでない場合」
②「記録の例外に該当する場合」　があります。

※ただし、「記録の例外」に該当する場合でも、要望者の行為が「行政対象暴力」に該当する又はそのおそれがある場合には、この制度に基づく記録の対象になります。

ここでは、記録の対象とならないものについて、具体的な例を挙げて説明します。

①「市政に関するものでない場合」に該当するものは、下表のとおりです。
この制度は、外部からの要望等を原則として記録するものですが、市として対応することが前提となるため、市政に関するものでない場合、記録する必要はありません。

①　市政に関するものでない場合（「要望等」に該当しない。）
市として関与できず、本市として責任を負わないもの
住民同士の関係や、民間企業、国、県、他の公共団体等に関するもの 例） ▸ 本市に指導権限等の無い、他団体（国や県など）所管の事務について、指導や改善等を求めるもの ▸ 苦情の対象が名古屋市政に関するものでなく、市として関与できないもの

注意

ただし、他団体等に関するものでも、市からの働きかけを求める内容であれば、要望等に該当する場合があります。

例）住民税の課税根拠となる法律の改正について、市として国に対して働きかけるよう求めるもの

例）自衛隊の地域の防災訓練への参加について、市として自衛隊へ要望するよう求めるもの

本市として対応できないことが明らかな場合には、あいまいな返事をせず、対応できない旨をしっかり伝えるようにしてください。
また、市政に関するものでない場合でも、所管する官庁が分かるものについては、当該所管官庁を案内するなど、丁寧な対応を心掛けてください。

②「記録の例外」に該当するものは、下表のとおりです。

この制度は、市民等からの要望等に組織として適切に対応することを目的としているため、要望等であっても、市民窓口におけるお問い合わせなど、その場で用件が終わり、以降の対応が不要なものや、要望等の内容が他の方法によって明確になっており、組織として共有が図られている場合など、一定の場合について、記録しないことができることとしたものです。

② 記録の例外	
ア 公式又は公開の場で行われた場合	（条例§9①）
	公式の場（法律や条例などの規定に基づいて行われる会合等）、又は公開の場（報道機関の取材が可能な会議等、又は不特定若しくは多数の者が傍聴・参加する会議等で議事録等が作成されるもの）で出されたもの 例） ▸ 市会の本会議や委員会における各党・会派の要望等 ▸ 公開の審議会や公聴会において出された要望等 ▸ 法令等の規定に基づいて行われる会議等における要望等
イ 文書又は電磁的記録により行われた場合	（条例§9②）
	書面等の提出を受けた場合で、当該書面等により、組織としてその内容を把握し、共有が図られているもの 例） ▸ 陳情書や要望書など、文書で提出された要望等 ▸ メールや本市公式ウェブサイト等に書き込まれた要望等
ウ 要望等の用件がその場において終了し、職員が要望等に対し改めて対応する必要がない場合	（条例§9③）
	区役所等の窓口での問い合わせに対して、職員の説明により相手が納得した場合など、その場で用件が終了し、改めて回答する等の以後の対応が不要なもの （注）単に要望者とのやりとりがその場で終わったというだけで該当するわけではありません。 例） ▸ 制度や事業に関する問い合わせ、事務手続き等に関する説明 ▸ 説明・謝罪を行い、相手が納得して解決した苦情 ▸ 業者からの新規参入の挨拶や商品説明等の情報提供など通常の営業活動 ▸ 回答の必要がない、お礼や情報提供 ▸ 受付期間が経過しているなどの理由でお断りをした申し込み ▸ 所管部署を案内することで、対応が終了した要望等 ▸ 各種団体からの市長その他幹部職員等の行事への出席依頼で、定例的であって特に出欠席の判断を要しないもの

エ　公の施設の利用者その他の関係者との間でその利用に関し日常的に行われる場合（条例§9④）

機材の貸し出しや利用に当たっての意見・苦情など、公の施設（公の施設…学校、公園、図書館、バス・地下鉄事業施設、病院等（地自法§244Ⅰ））において、当該施設の利用に関して、日常的かつ定例的に行われるもの　（注）市役所・区役所庁舎は公の施設に該当しません。

例）

- 体育施設や各種センターなどの共同利用施設において、利用者との間でなされる、機材の貸し出しなど一般的な利用にあたっての要望等
- 病院において、患者との間でなされる、治療に関する要望等
- 入所施設において、入所者との間でなされる、食事、介護方法など一般的な利用に関する要望等
- 学校園等において、児童生徒又は保護者との間でなされる、成績、就学・就職、クラブ活動など一般的な教育活動に関する要望等
- 市バス・地下鉄の車内・駅構内における、乗客の介助、車内環境の改善など一般的な利用に関する要望等

オ　他の制度に基づき記録される場合　（条例§9⑤）

本制度以外の制度に基づき記録され、組織として共有が図られているもの

《該当する制度》

制度（業務）の名称	様式の名称	所管局
各種統計調査における実施状況報告書	質疑回答記録票	総務局
名古屋市男女平等参画苦情処理制度	男女平等参画苦情申出書 男女平等参画苦情口頭申出録取書	
女性のための総合相談	電話相談カード 面接相談カード	
男性相談	電話相談カード	
市税の滞納整理	個人別滞納処分票	財政局
市債権の管理	管理台帳	
公有財産の管理	公有財産の管理に対する相談記録	
固定資産税・都市計画税の評価及び賦課	固定資産に係る調査、説明等の経緯書（土地・家屋・償却資産）	
空家等対策の推進	相談・通報受付票	市民経済局
町を美しくする運動（空地対策）	空地通報受付票	
町を美しくする運動（落書き対策）	カード市民の声	
区別コミュニティ交流会	会議録	
市民活動保険	事故報告書	
中小企業からの経営、金融に関する相談業務	中小企業相談票	
市民の声	カード市民の声 対応履歴	

団体広聴	回答書	市民経済局
地域懇談会	地域懇談会開催概要	
全国消費生活情報ネットワーク・システム	消費生活相談情報	
公害苦情関係事務	苦情受付書 苦情整理簿 苦情送付書 苦情関係立入検査指導状況報告書	環境局
立入検査事務	指導報告書（苦情処理）	
外部コミュニケーション事務	要望・苦情等対応記録書	
高齢者福祉相談員制度	高齢者福祉相談員業務台帳 来庁者面接記録票	健康福祉局
高齢者虐待の防止	高齢者虐待通報（届出）受理票 記録票、調査票	
介護保険料の滞納整理	相談記録票	
介護保険指定サービス事業者等の指導	介護保険相談・苦情記録票	
介護保険指定サービス事業者の指定・施設整備	整備相談票	
有料老人ホーム設置届受理	有料老人ホーム協議・相談記録票	
養護老人ホームへの措置	面接（通告）記録票	
精神保健福祉相談	精神保健福祉相談記録	
精神医療審査会退院請求等受付・電話相談	電話相談記録票	
名古屋市こころの健康（夜間・土日）無料相談事業	名古屋市こころの健康（夜間・土日）無料相談電話相談記録票 名古屋市こころの健康（夜間・土日）無料相談記録票	
障害者差別に関する相談	障害者差別相談受付票	
障害を理由とする差別に関する相談の記録と報告	障害者差別相談受付票（区役所・支所・保健所用）	
障害者虐待相談支援事業	障害者虐待通報（届出）受付票 障害者虐待相談管理台帳	
身体障害者補助犬受け入れ等相談対応	身体障害者補助犬相談記録票	
障害福祉サービス事業者等の指導・監査	障害福祉サービス苦情記録票	
生活保護業務	保護台帳、面接カード	
保護施設における苦情解決	苦情解決相談カード	
保護施設利用者の処遇に関する記録	利用者の処遇の状況に関する帳簿	
国民健康保険料の滞納整理	国民健康保険料滞納処分票	
国民健康保険給付費返還金の収納管理	国民健康保険給付費返還金収納票	
後期高齢者医療保険料の滞納整理	後期高齢者医療保険料滞納処分票	
医療安全相談	医療安全相談記録票	

	医療監視業務	医療機関等相談処理記録票	健康福祉局
	結核事務	感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律に基づく意見等について 結核患者登録票	
	成人健康相談	成人健康相談記録票	
	訪問指導	支援記録票 継続記録 訪問栄養指導基礎票 訪問栄養指導記録票 訪問（面接）歯科記録票	
	難病訪問・相談支援事業	相談支援記録票	
	環境衛生・薬務関係業務	家庭用品の苦情処理票 ネズミ昆虫等調査・緊急駆除実施票 住居衛生相談調査指導票 まつ毛エクステンションに関する苦情相談処理票 環境衛生苦情相談票 旅館相談票 薬務関係苦情相談等処理票	
	食品等苦情処理	食品等の苦情受理処理票	
	動物関係業務処理	犬猫等に関する苦情等受付処理票	
	食の安全・安心情報受付電話事務処理	「よい食」ダイヤル受付票	
	新生児・乳児訪問指導	新生児訪問指導票 乳児訪問指導票 産婦訪問指導票	子ども青少年局
	妊産婦訪問指導	新生児訪問指導票 乳児訪問指導票 産婦訪問指導票	
	子育て総合相談窓口	相談記録票	
	乳幼児発達相談	乳幼児発達相談票	
	母子保健管理事務	母子保健管理基礎票 経過記録	
	児童記録票	児童記録票（児童養護施設運営指針）	
		児童記録票（児童自立支援施設運営指針）	
		児童記録票（乳児院運営指針）	
		児童記録票（情緒障害児短期治療施設運営指針）	
		児童記録票（福祉型障害児入所施設名古屋市あけぼの学園運営規程）	
		児童記録票（児童相談所）	
		児童記録票（区社会福祉事務所）	
	苦情受付（児童福祉施設）	苦情相談カード	
	相談記録票	名古屋市配偶者暴力相談支援センター相談記録票	
	苦情受付（市立保育園）	苦情相談記録	

名古屋市母子・父子自立支援員制度	母子家庭等相談記録票	子ども青少年局
児童福祉システム	様式の定めなし	
中高層建築物の建築に係る近隣関係者等への説明	説明状況等報告書(別紙1 教育施設等に配慮した事項及び協議の状況) 説明状況等報告書（別紙3、4、5 建築計画等の説明の状況）	住宅都市局
建築相談業務	要望等記録票	
違反建築物の監察指導	建築物調査表	
高額所得者等への明渡指導	高額所得者住宅明渡請求調書	
家賃滞納整理	家賃滞納整理票	
不正入居等是正指導	入居者実態調査書	
市営住宅等管理に対する要望等の記録	要望等処理調書	
定期入居満了者に係る明渡指導記録	定期入居期間満了者住宅明渡請求調書	
用地事務	交渉記録簿	
補償事務	様式の定めなし	
店舗移転料等支払事務	交渉記録簿	
住民意見処理	住民意見処理調書	緑政土木局
土地等の取得及び補償に関する交渉	交渉記録簿	
道路の設置又は管理のかしに基づいて発生した事故の取扱い	交渉記録簿	
公園の設置又は管理のかしに基づいて発生した事故の取扱い	交渉記録簿	
中区妊婦訪問指導事業	妊婦訪問指導票	中区
中川区役所への提案	様式名なし	中川区
港区民の声	港区民アンケート用紙	港区
明日への提案箱	様式名なし	天白区
空家等（放火防止含む）対策	相談・通報受付票（様式1）	消防局
指導業務（防火査察、違反処理、建築物同意、危険物規制）	予防業務システム	
建築物、消防用設備等又は特殊消防用設備等に関する事前相談等	事前相談報告書	
お客さまのご意見等の取り扱い	お客さまご意見個票 苦情善行処理票	交通局
医療費の滞納整理	未収金整理カード	病院局

注意 **なお、上記ア～オの「記録の例外」に該当する場合でも、要望者の行為が「行政対象暴力」に該当する又はそのおそれがある場合には、この制度に基づく記録の対象になりますので注意してください。（条例§9）**

記録の例外に該当するか紛らわしいが、記録の対象となる要望等

これまで説明をしてきました、「市政に関するものでない場合」と「記録の例外に該当する場合」以外の要望等については、要望等に組織として適切に対応するため、記録することが必要です。

記録の例外に該当するか紛らわしい場合もありうるので、ここでは、記録の例外には当たらない（記録の対象となる）要望等の例を示します。

- 氏名を明かさずに行われた場合や、要望者が記録することを望まなかった場合であったとしても、具体的な対応を求める内容であるもの
- 職員や業務に関する苦情や意見を受けた場合で、相手が納得していないなど、苦情等が続く可能性があるもの
- 質問や情報提供などの発言であったとしても、実際には具体的な対応を要する内容であるもの
- 報道機関からの単なる取材の要請でなく、市としての考え方を求められ、一定の検討や判断を要する場合
- 苦情や意見に対し、改めて対応や回答する必要がない場合でも、1 日に何度も来たり、長時間居座るなど、公正な職務執行を妨げるおそれのあるもの
- 外郭団体へ派遣されている職員に対し、当該団体への補助金を増額するよう、市の職員の立場から、市の担当職員に対して働き掛けることを求めるもの
- 地元説明会等に職員が参加した際に受けたもので、市として議事録を作成しない場合

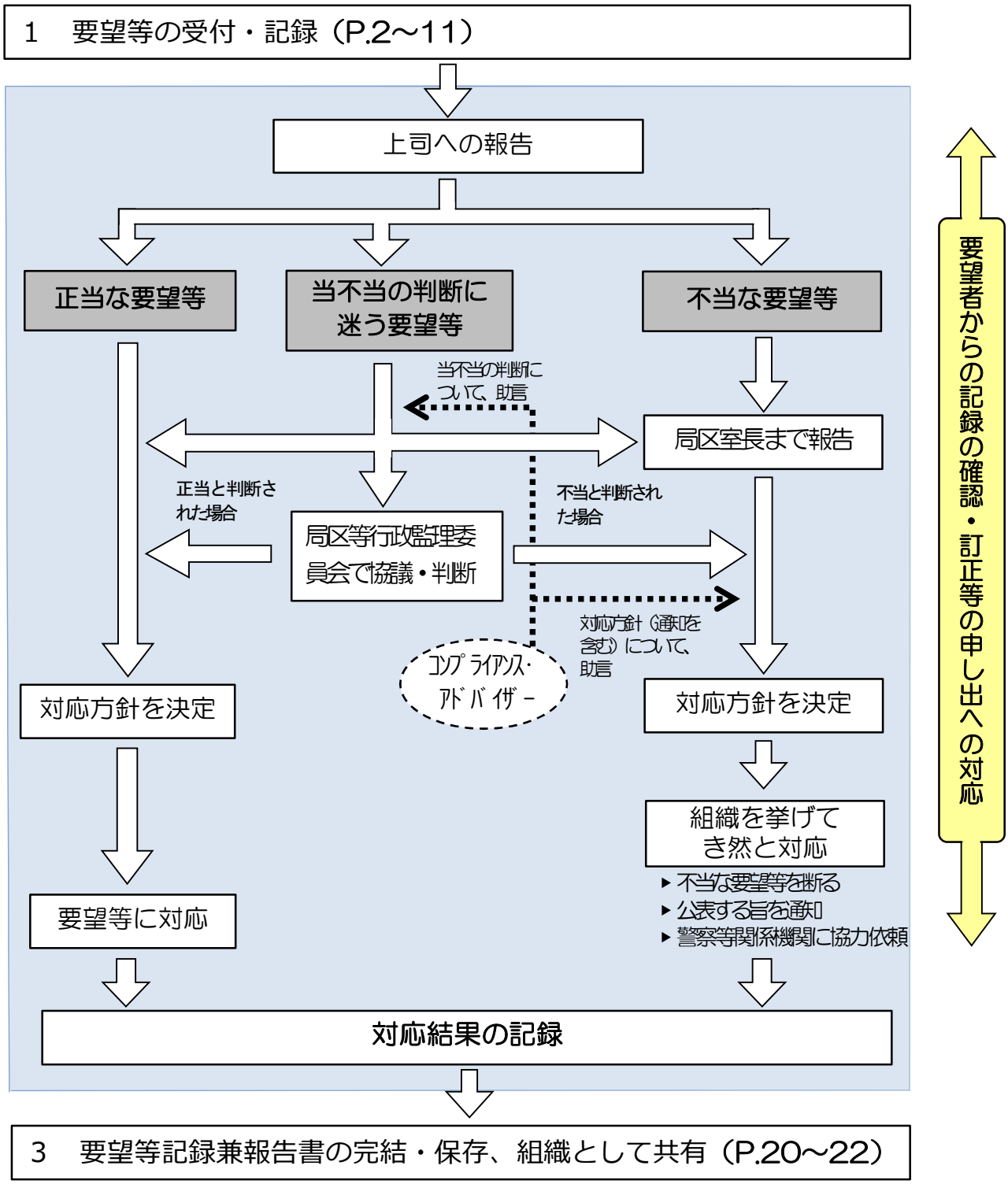
記録の例外は、あくまでも記録しないことができる場合を定めたものです。記録すべきかどうか迷う場合には、まずは記録し、例外に該当するかどうかについて、組織として判断するようにしてください。

2　組織として判断・対応

要望等を記録した後、上司へ報告し、組織として当不当の判断をします。その上で、対応方針を決定し、要望等に対応します。

要望等に係る当不当の判断、判断に迷う場合の処理、局区等行政監理委員会での協議・判断について、また、制度の客観性を担保する、コンプライアンス・アドバイザーの利用方法等について説明します。

《業務フロー》



(1) 上司への報告

要望内容まで記入した、要望等記録兼報告書を上司へ報告します。受付職員と報告先の職員について、原則は次のとおりです。ただし、事案の内容や業務実態等に応じて、適切な報告先職員へ報告するようにしてください。

■受付職員と報告先職員について

受付職員		報告先職員
・事務担当者 ・係長級職員	→	・所属長（課長級）
・課長級職員	→	・所管部長級職員
・部長級職員 ・局区室長を除く局長級職員	→	・所属局区室長
・局区室長	→	・所管副市長

なお、受付職員と記録者が異なる場合は、上位の職員から報告先職員へ報告してください。（例：受付職員は課長、記録者は事務担当者など　→　所属部長）

また、要望者から記録の確認・訂正等の申し出がある場合がありますので、上司への報告とともに、職場内でも情報共有をしてください。

(2) 正当な要望等の場合

上司へ報告し、「正当」と判断された場合、対応方針を決定し、要望等に対応します。

この場合、受け付けた要望等は、市に寄せられる貴重なご意見です。誠意をもって対応するよう心がけてください。また、予算の制約等により要望等に応じられないなど、要望者の意に沿わない場合でも、要望者への説明責任を果たすよう心がけてください。

(3) 不当な要望等の場合

上司へ報告し、「不当（＝不当要望等、行政対象暴力に該当する場合）」と判断された場合、**原則として局区室長まで報告**し、対応方針を決定した上で、**不当な要望等に対し組織としてき然として対応します。**

この場合、要望者に対しては、対応できないことを伝え、また、要望等の内容を公表する旨を通知し、不当な要望等の抑止を図ります。（P.18～19 参照）

また、不当な要望等への対応方針について、**コンプライアンス・アドバイザーから助言**を受けることができます。（P.68～69 参照）

「不当要望等」、「行政対象暴力」とは…？ P.15～16 へ

（4） 当不当の判断に迷う要望等の場合

上司に報告した結果、当不当の判断に迷う場合は、**局区等行政監理委員会を開催し、協議、判断を行います。**

また、要望等の当不当の判断について、コンプライアンス・アドバイザーから助言を受けることができます。（P.68～69 参照）

なお、コンプライアンス・アドバイザーへは、局区等行政監理委員会の開催の前後、いずれでも相談することができます。

局区等行政監理委員会での当不当の判断に従って、「（2）正当な要望等の場合」又は「（3）不当な要望等の場合」と同様の対応を行います。

■局区等行政監理委員会

局区等における職員の職務に係る倫理の保持を図り職務の公正な執行を確保するために必要な施策を協議するため、局区等に、局区等行政監理委員会を置く。

委員長：倫理監（＝局区室長）

委　員：副局長、監及び部長並びにこれらに相当する職にある者、監理主幹、監理主査、委員長が必要と認めて指定する職にある者

【参考】名古屋市職員倫理規則（平成 16 年規則第 105 号）
第 10 条、第 11 条

「不当要望等」、「行政対象暴力」とは…？

「不当要望等」とは、次のいずれかに該当することを求める行為のことを言います。

なお、形式的に以下のような事例に該当するからといって、即座に不当と判断するのではなく、要望等に応じられないことを要望者に説明してもなお執拗に求めるものや、要望者が不当な要望等であることを認識しているにも関わらず、要望等に沿う対応を求めているものなどを不当なものとして扱います。

① 不当要望等 （条例§2④）

ア 正当な理由なく、特定の者に対して有利な取扱いをし、又は不利益な取扱いをすること （条例§2④ア）

イ 正当な理由なく、特定の者に義務のないことを行わせ、又は特定の者の権利の行使を妨げること （条例§2④イ）

例）入札・契約などに関するもの

- 特定の契約において、不当に高額な金額で契約するよう求められた場合
- 特定業者に発注するよう、又は特定業者を契約の候補として選定するよう求めるもの
- 一般競争入札において、特定の業者に対し、入札の辞退を働きかけるよう求めるもの

例）許認可などに関するもの

- 市が行う事業所等の認定等について、特定者を有利に取り扱うよう求めるもの
- 許認可基準を満たしていない申請に対し、許認可をするよう求めること
- 通常、処理に一週間かかる申請に対し、特定者のものをすぐに処理するよう求めるもの
- 補助金の交付基準を満たさない特定事業を、交付対象とすることを求めるもの
- 給付の資格要件や基準を満たさない場合に、給付対象とすることを求めるもの
- 特定の企業について、特別に融資の対象とすることを求めるもの
- 通常の予約方法によらず、会議室や講堂等の施設の優先的な利用を求めるもの
- 抽選によらず、優先的に特定者の市営住宅への入居を求めるもの
- 選考基準によらず、優先的に特定者の保育所への入所を求めるもの

例）職員の人事や採用などに関するもの

- 特定の職員の具体的な人事異動や処分を求めるもの
- 具体的な職への採用について、特定者を有利に取り扱うよう求めるもの

ウ　正当な理由なく、執行すべき職務を執行しないこと　（条例§2④ウ）

例）許認可や行政処分などに関するもの

- ▸ 特定の事業者に対する行政処分を行わないよう求めるもの
- ▸ 特定の団体に対する許認可を行わないよう求めるもの

エ　職務上知り得た秘密を漏らすこと　（条例§2④エ）

例）入札・契約、監査などに関するもの

- ▸ 契約における予定価格、設計価格、予算額等の情報（公表されているものを除く。）を事前に教えるよう求めるもの
- ▸ 施設や事業所に対する監査の実施日を教えるよう求めるもの

例）市税の賦課徴収などに関するもの

- ▸ 税の賦課徴収の事務を進める上で知り得た個人等の情報（家族構成、職業、収入額、税の納付額、滞納金額、滞納処分の状況等）を漏らすよう求めるもの

例）個人情報に関するもの

- ▸ 特定の受験者の合否を教えるよう求めるもの（公表されているものを除く。）

オ　その他法令等に違反する行為を行うこと　（条例§2④オ）

「行政対象暴力」は、次のいずれかに掲げる言動を伴う要望等を言います。これらは客観的な事実行為をもとに判断することになります。

②　行政対象暴力　（条例§2⑤）

ア　暴行　　イ　脅迫
ウ　正当な理由なく面会を強要する言動
エ　著しく粗野若しくは乱暴な言動又は不快若しくは嫌悪の情を抱かせる言動
オ　アからエまでに掲げるもののほか、庁舎内の秩序の維持その他職員の公正な職務の執行を妨げる言動

想定される例

- ▸ 暴行、脅迫、侮辱のほかにも社会的相当性を逸脱する言動が含まれるもの
- ▸ 職員を監禁し、又は拘束する
- ▸ 職員の制止にも関わらず、机等の物品をたたく、蹴る、投げる等する
- ▸ 職員の制止にも関わらず、無断で執務室内へ侵入する
- ▸ 長時間又は長期間にわたり、執拗に要求を繰り返し、職員の職務執行を阻害する
- ▸ 庁舎からの退去を命じても長期間にわたり居座る
- ▸ 庁舎、公用車等を破損させる

(5) 要望者からの記録の確認・訂正等の申し出への対応

上司へ要望内容を報告した後、要望者から要望内容に係る記録の確認を求められた場合には、要望等記録兼報告書を提示して確認を行います。

また、要望者から記録内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）の申し出があった場合には、必要があると認められる場合に訂正等をします。

■記録の確認・訂正等の申し出の受付等

〇確認・訂正等の申し出ができる者

…要望者本人又はその法定代理人

※要望者本人又はその法定代理人と確認の出来る書類が必要です。(写真付き書類の場合は１点、写真のない書類の場合は２点。法定代理人の場合は、法定代理人であることが確認できる書類)

※委任状の有無に関わらず、任意代理人の方は請求できません。

※氏名が明らかでない場合は要望者を特定できないため、原則として記録の提示はできません。ただし、明らかに同一人であることが認められる場合は、記録を提示することができます。

〇確認・訂正等の受付方法

…要望等を受け付けた部署において、申し出を受け付ける

※口頭による申し出で構いません。

※電話、FAX、メール等での申出は、要望者本人と確認できないため、記録の提示はできません。

〇確認・訂正等の申し出を受け付けることができる期間

…上司への報告が終了した後から要望等への対応を実施するまで

※上司への報告途中などで即日提示ができない場合がありますので、できる限り要望等があった場でその内容の確認を行ってください。(P.４（３）参照)

※要望等への対応が終了した後は、要望内容の訂正等はできません。

〇提示する内容

…要望等記録兼報告書のうち「要望日時」から「要望内容」までの写しを提示することとし、「対応方針」等については提示しない

※この制度では、要望等記録兼報告書の写しの交付は行いません。

〇訂正等ができる場合

…記録内容の客観的事実に誤り等があるとき

※客観的事実とは、住所、氏名、生年月日、年齢、家族構成、学齢、日時、金額、面積、数量等、誰が見ても事実の錯誤が容易に判別できるような情報であり、判断や意図など主観的事項は訂正等の対象とはなりません。(名古屋市個人情報保護条例における訂正請求権の考え方と同様です。)

要望等記録兼報告書の訂正等の方法については後述します。（P.27 参照）

(6) 組織を挙げてき然と対応

要望等を所管する部署は、不当な要望等と判断した場合は、速やかに要望者に対し、
①不当な要望等に該当すること
②市として対応できないこと
③取り下げない場合には公表の対象となること
をしっかりと伝えてください。

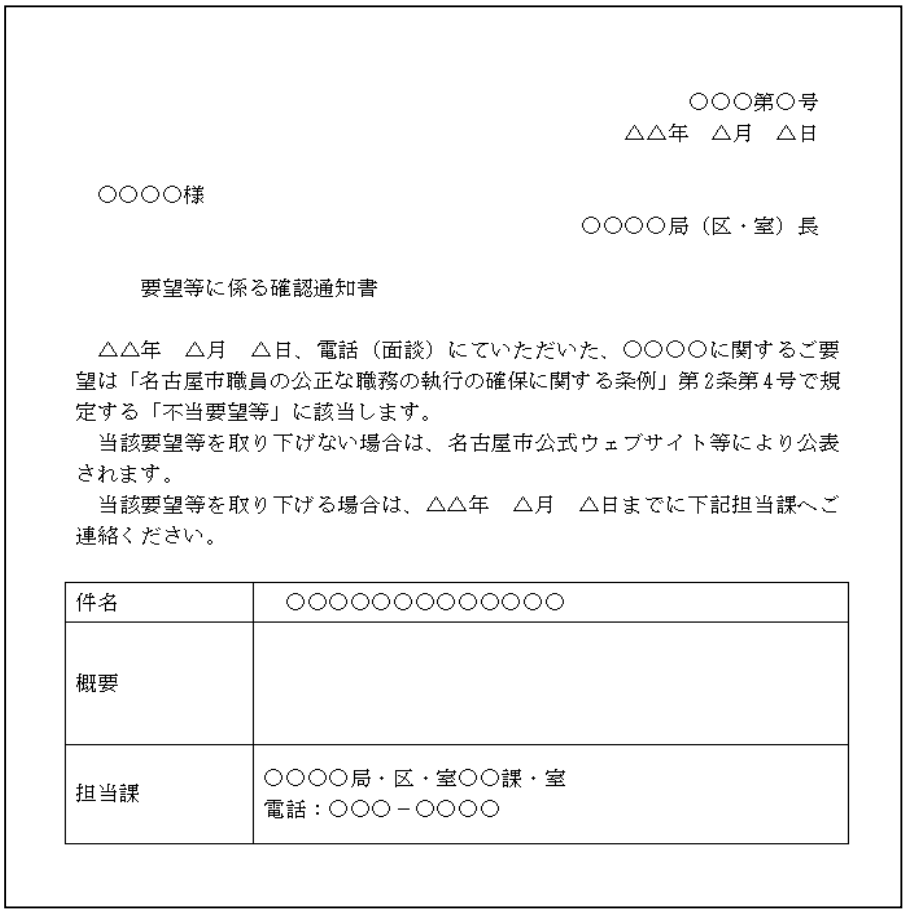
不当な要望等に対しては、できる限り法令等の根拠を明確に示し、複数の職員で対応するなど、組織的に、冷静かつ丁寧に対応するようにしてください。（P.70～73 参照）

上記の対応を行ってもなお、不当な要望等を取り下げないときは、要望等を所管する部署において、要望者に対し当該要望等を取り下げなければ公表する旨を通知し、確認の機会があることを知らせます。（行政対象暴力に該当する場合は、公表する旨だけを通知します。）
なお、郵送方法については、親展とし、配達証明等により送付するようにしてください。

また、通知する場合は、事前にコンプライアンス・アドバイザーの意見を受けてください。（要望等の判断の過程において既にコンプライアンス・アドバイザーに相談を行った場合は、省略することが可能です。）

通知文の例は次のとおりです。この時、通知文の内容として「件名」「概要」「担当課」を記載します。
また、不当な要望等を公表する際の原案となることがありますので、要望等のうち、個人を特定できる情報については記載しないようにしてください。

【不当要望等の場合：要望等に係る確認通知書（例）】



○○○第○号
△△年　△月　△日

○○○○様

○○○○局（区・室）長

要望等に係る確認通知書

△△年　△月　△日、電話（面談）にていただいた、○○○○に関するご要望は「名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」第2条第4号で規定する「不当要望等」に該当します。

当該要望等を取り下げない場合は、名古屋市公式ウェブサイト等により公表されます。

当該要望等を取り下げる場合は、△△年　△月　△日までに下記担当課へご連絡ください。

件名	○○○○○○○○○○○○○
概要	
担当課	○○○○局・区・室○○課・室 電話：○○○－○○○○

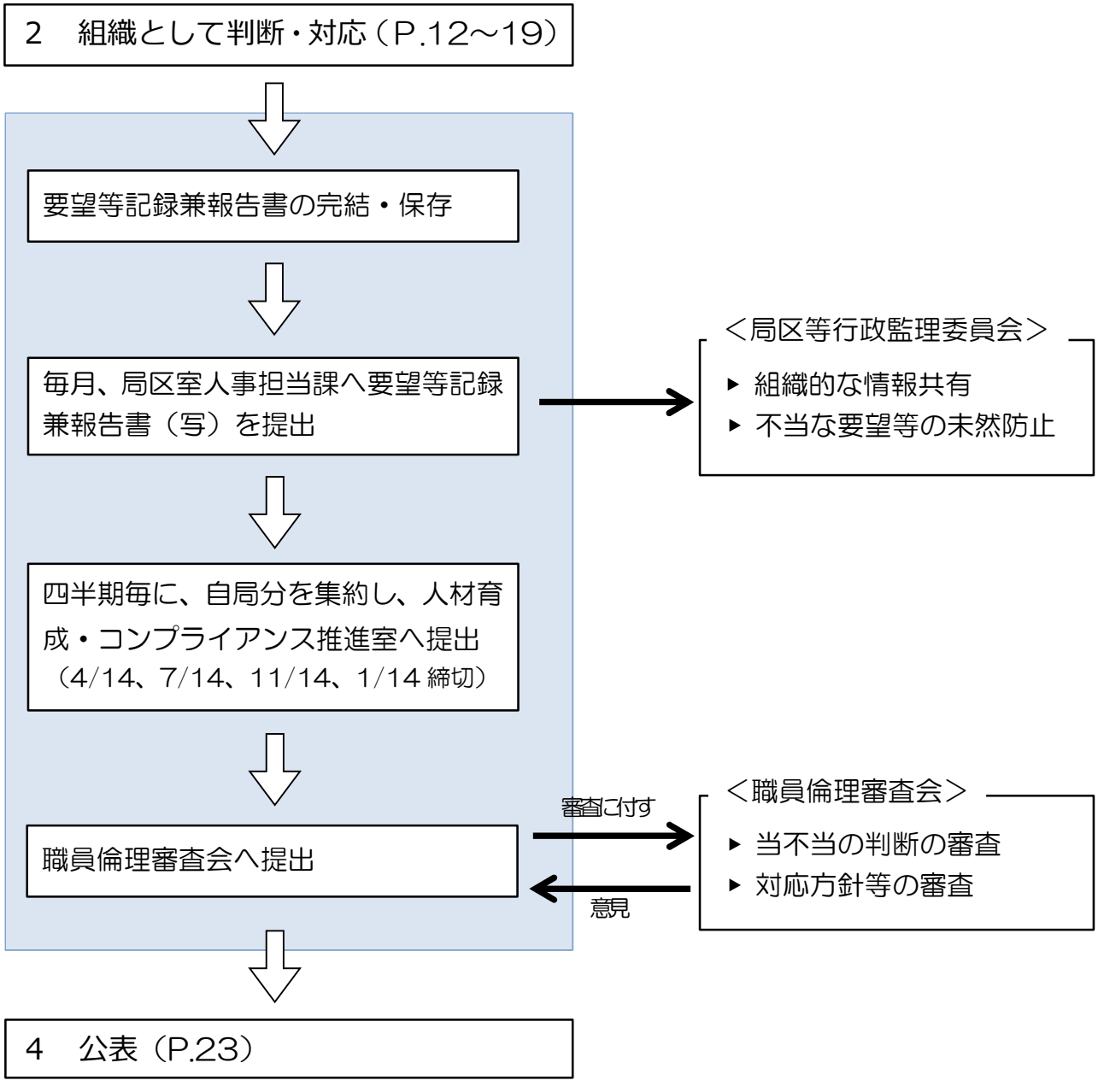
要望者から要望等を取下げる旨の連絡があった場合は、本人確認のため、通知の文書番号や概要を確認してください。

3　要望等記録兼報告書の完結・保存、組織として共有

　要望等への対応が終了した場合は、要望等記録兼報告書を完結し、各所属において保存します。

　すべての要望等記録兼報告書の写しを局区室人事担当課へ提出し、総務局職員部人材育成・コンプライアンス推進室（以下「人材育成･コンプライアンス推進室」という。）を通じ名古屋市職員倫理審査会（以下「職員倫理審査会」という。）に提出し、審査に付されます。

《業務フロー》



(1) 要望等記録兼報告書の完結・保存

対応方針に基づき、対応を実施した要望等については、その結果を要望等記録兼報告書に記録し、決裁者まで供覧し、完結させてください。

要望等記録兼報告書の原本については、各所属において、３年保存としてください。

■完結年月日の考え方

〇対応の結果について要望者に対して回答する必要が無い場合

例）情報コーナーのパンフレットについて、新着のものを目立つようにしておいてほしい

…対応方針を実施した日を完結年月日とし、完結年月日を記入してください。

〇対応の結果について要望者に回答し、要望者が回答に納得した場合

…要望者へ回答を伝えた日を完結年月日とみなし、完結年月日を記入してください。

〇要望者が回答に納得していない場合

…要望者が再度、同趣旨の要望を行う可能性があるため、要望等記録兼報告書は完結させず、以降の対応を対応結果欄に記入してください。

なお、年度末までに要望者の納得が得られない場合でも、対応方針を施行したものについては、年度の末日をもって完結日としてください。

※新年度に入っても同趣旨の要望等が寄せられる場合には、新たに要望等記録兼報告書を作成するとともに、必要に応じて、前年度の要望等記録兼報告書の写しを添付するなど、経緯を確認できるよう対応してください。

(2) 要望等記録兼報告書の写しの提出

各所属は、完結した要望等記録兼報告書の写しを、毎月、各局区室人事担当課に提出し、各局区室人事担当課は、四半期毎に自局分を集約し人材育成・コンプライアンス推進室へ提出してください。

(3) 局区等行政監理委員会の活用

各局区室において、局区等行政監理委員会を開催し、要望等の内容・対応方針等についての情報を共有化することで、今後のより適切な対応を図ることとします。

なお、その他にも、要望等の当不当の判断に迷う場合や、対応方針を局区室内に周知したい場合など、適宜、局区等行政監理委員会を活用し、情報の共有化や組織的な対応を図るようにしてください。

(4) 職員倫理審査会による審査

職員倫理審査会の審査は、外部の目で検証することで、これまで行ってきた組織としての判断の客観性を担保する目的があります。

全ての要望等の記録を職員倫理審査会に送付し、職員の対応が適切であったかどうか等について審査を行うことで、要望等への対応について公正性を高めていきます。

■審査の方法等

〇審査の対象
…要望等の当不当にかかわらず、すべての要望等記録兼報告書の写しが審査の対象になります。

〇審査する事項
…記載内容に基づき、以下の審査を行います。
①要望等の当不当の判断が妥当であったかどうか
②要望等に対する対応方針・対応方法が適切であったかどうか

〇スケジュール
…概ね四半期ごとの区分で要望等記録兼報告書の写しを提出し、審査を行います。

■職員倫理審査会

〇位置づけ
市長の附属機関（地自法§138 の 4Ⅲ）

〇委員
職員の職務に係る倫理の保持に関し公正な判断をすることができ、法律又は社会に関する識見を有する者のうちから、市長が委嘱（委員は 6 人以内）

〇所掌事務
・贈与等報告書の審査を行うこと。
・名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例第 10 条第 2 項の規定により送付を受けた記録の審査を行うこと。 等

【参考】名古屋市職員の倫理の保持に関する条例（平成 16 年条例第 22 号）

4　公表

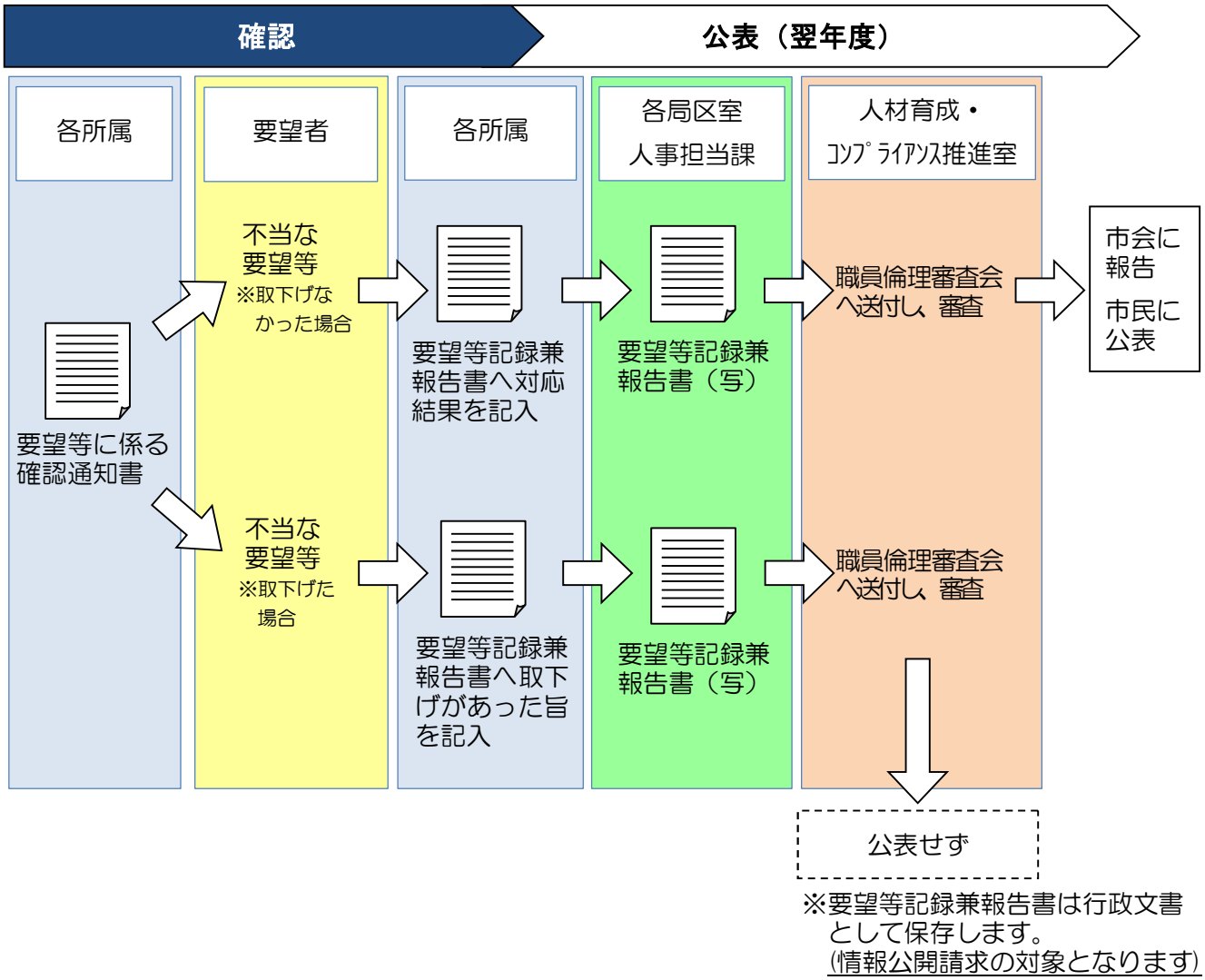
任命権者へ提出された要望等記録兼報告書について、以下のものを公表します。

■公表するもの

○総記録件数
　…要望内容の当不当に関わらず、全件数を公表します
○概要
　…不当要望等及び行政対象暴力の概要、対応結果を公表します
　　※個人を特定できる情報は公表しません

公表の方法は、完結した翌年度の９月頃に「人事行政の運営等の状況について」（冊子）に掲載し、市会へ報告するとともに、市公式ウェブサイト等で行う予定です。

《不当と判断された要望等の公表に係るフロー》



※要望等記録兼報告書は行政文書として保存します。
(情報公開請求の対象となります)

5　要望等記録兼報告書の様式・書き方

要望等記録兼報告書

①	要望日時	*26* 年 *4* 月 *15* 日（*火*） *13* 時 *25* 分 ～*13* 時 *50* 分*頃*
②	要望方法	☑ 面談（場所：*総務課窓口*　　） ☐ 電話
③	要望者	氏名・事業者名・団体名（代表者の職氏名）　☑ 個人 ☐ 事業者・団体等 ☐ 一定の公職にある者等 *名古屋　太郎* 住所・所在地・連絡先 *名古屋市○区○○二丁目○番○○号* (●●●) ●●● － ●●●●
④	受付職員 所属	*●区総務課庶務係*　　*●区総務課庶務係*
	受付職員 補職・氏名	*主事　●●●●*　　*主事　▲▲▲▲*
⑤	要望内容	*○区役所の駐輪場に明らかに１ヵ月以上使用されていない自転車（パンクしている等）が、多数放置されている* *○多くの人が迷惑しているので、期限を決めて放置自転車は撤去してほしい。*
⑥	所管部署への移送	
⑦	確認等	
⑧	要望種別	☑ 正当な要望等 ☐ 不当要望等 ☐ 行政対象暴力

（課長）	（係長）	（主事）	（主事）	
㊞	㊞	㊞	㊞	

⑨	対応方針	*○時間外になっても放置されているものに「期日までに札を取らなければ撤去する」旨の札を付ける。* *○住所や連絡先の分かるものは書面にて通知する。*				
⑩	起案	●● 年 ● 月 ● 日			（課長）	（係長） （主事） （主事）
	決裁	●● 年 ● 月 ● 日			㊞	㊞ ㊞ ㊞
	施行	●● 年 ● 月 ● 日				

⑪-1	対応結果	*●月★日　閉庁後も放置されているもの札を付け周知しました。* *●月▲日　連絡先等の分かるものについて通知文を送付しました。* *●月■日　期日到来のため、放置されているものを撤去しました。*	⑪-2 （課長） ㊞
		完結 ●● 年 ● 月 ● 日	

注　該当する□の中にレ印をつけてください。
備考　用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

要望等記録兼報告書　記入のポイント	
①要望日時	■できるだけ時間の正確な把握に努め、今後の対応を図るための客観的な情報の１つとして記載するようにしてください。 ■特に、行政対象暴力に該当する可能性のあるものは、時間の長さも重要な判断要素になるので、できるだけ正確に記載してください。
②要望方法	■面談・電話のいずれの方法で行われたのかチェックし、面談の場合は、対応した場所を記入してください。
③要望者	■要望者がどのような立場にあるか（把握できたもの）が分かるように、次のように分類される要望者の区分にチェックしてください。 ▶ **個人** …下記以外の者 ▶ **事業者・団体等** …会社その他の法人の役員、使用人、顧問その他これらに類する者（個人事業者を含む。）、業界団体、地域団体その他の団体の構成員 ▶ **一定の公職にある者等** …国会議員、地方議会議員若しくは自治体の長（これらの職にあった者を含む。）又はこれらの者の秘書、親族若しくは代理人、本市職員であった者 ※本市職員であった者から地方公務員法上の働きかけ規制の対象となる要望を受けた職員は、併せて人事委員会へ届出書を提出してください。（詳細は人事課のイントラ「職員の退職管理」参照） ※要望者の区分は、公表の際に活用することを目的としています。 ■要望者が事業者等の場合は、「事業者名又は団体名」、「要望の場での代表者の職氏名」、「事業所等の所在地」、「連絡先」を記入してください。 ■要望等が複数人で行われた場合には、原則として、同席した者全員を要望者として記載してください。 ■要望者の氏名等に関して、分からない事項については「不明」と記録してください。
④受付職員	■複数の職員で対応した場合は、対応した職員全員の氏名等を記入するようにしてください。 （適宜、記入欄を追加してください。）

要望等記録兼報告書　記入のポイント	
⑤要望内容	要望内容の記入に当たっては、次の点について重点的に記入してください。 ■具体的に記録する 要望者が、本市としてどのように対処してほしいのか（要望等）をできるだけ具体的に記入してください。 現状などについても、数値、資料など根拠となるものがあれば、客観的な資料となります。また、対応方針の検討のため重要な要素となりますので、要望等を行う理由や背景についても併せて聞き取ってください。 ■簡潔に記録する 箇条書きで簡潔に要点をまとめて記入してください。 ■客観的に記録する 要望内容は、正確に、客観的に記録してください。 ■記録後のチェック ▸ **必要な情報について、記入漏れは無いか？** ▸ **思い込みで記入していないか？** 正確に記載されているか、客観的な視点で描かれているか、確認してください。 要望等を一緒に聞き取りした職員がいる場合は、内容について相違が無いか、複数の目で確認するようにしてください。
⑥所管部署への移送	**■複数の部署にまたがる要望等や、他の部署が所管する事務、事業についての要望等を受けた場合** 要望内容を記録した後、所管部署名、要望等記録兼報告書の送付日時を記入し、決裁の後、所管課に移送してください。 《例》 *●●課へ要望等記録兼報告書を送付します。* *（課長）（係長）（担当者）* *㊞　㊞　㊞　平成●●年●月●日決裁* *平成●●年●月■日施行*

要望等記録兼報告書　記入のポイント	
⑦確認等	**■要望者から記録の確認・訂正等の申し出があった場合** 確認・訂正等の内容は、以下の方法で記録し簡易決裁により対応してください。 ▸ **記録の確認のみで訂正等の必要がない場合** 確認の申し出があったことを記載します。 《例》 *●月●日　要望者から確認の申し出あり。内容について異議なし。*　*(課長)* ㊞ *(係長)* ㊞ *(担当者)* ㊞　*平成●●年●月●日決裁*　*平成●●年●月■日施行* ▸ **確認の結果、記録の訂正を求められたが訂正しなかった場合** 訂正を行わないことを記載します。 《例》 *●月●日　要望者から、「■■■…■■■」を「▲▲▲…▲▲▲」とする旨の申し出を受けたが、客観的事実の誤りではないため、訂正を行わないこととする。*　*(課長)* ㊞ *(係長)* ㊞ *(担当者)* ㊞　*平成●●年●月●日決裁*　*平成●●年●月■日施行* 【参考】 ▸ **確認の結果、記録の訂正等（追加、削除）を行う場合** 「⑤要望内容」欄の内容を見え消しで訂正します。 《例》 *○○二丁目○番~~○○~~▲▲号*　*(課長)* ㊞ *(係長)* ㊞ *(担当者)* ㊞　*平成●●年●月●日決裁*　*平成●●年●月■日施行*
⑧要望種別	■受付職員が、該当する項目にチェックし、**上司（報告先職員（P. 13 参照））へ報告し、組織として当不当の判断をします。** ※不当要望等と行政対象暴力の両方に該当する場合は、両方チェックしてください。 ※報告を受けた職員は確認の上、押印してください。 ※当不当の判断に迷う場合は、項目にチェックをせず、上司へ報告してください。

<table>
<tr><th colspan="3">要望等記録兼報告書　記入のポイント</th></tr>
<tr><td colspan="2">⑨対応方針</td><td>■要望等の当不当に関わらず、要望内容に対応する方針を、<u>箇条書きで記入してください。</u></td></tr>
<tr><td colspan="2">⑩決裁</td><td>■⑨対応方針について、代決規程等に従い、所定の職員まで決裁を得て、起案日、決裁日、施行日を必ず記載してください。
■要望等を受けた後、すみやかに対応を行う必要がある場合には、⑧要望種別の報告と同時に決裁を得てください。
（この場合、⑧要望種別の押印欄は斜線を引いてください。）
■要望等を受けた後、上司への報告の前に要望等への対応を行った場合には、⑪-1 に対応結果を記録したうえで、この欄を使用して決裁を得てください。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">対応結果</td><td>⑪-1
対応結果、
完結年月日</td><td>■同一人から同趣旨の要望等がなされる場合
《例》
●月●日　同趣旨の要望あり。
※同一人から同趣旨の要望等が執拗に繰り返され、公正な職務執行に影響を及ぼしているかどうかは、行政対象暴力に該当するかどうかの判断要素となりますので、必要に応じて、別紙を添付するなどし、正確な記録を残すようにしてください。
■要望自体を取り下げた場合
《例》
●月●日　要望者から、当該要望を取り下げたい旨の申し出があったため、対応を終了する。</td></tr>
<tr><td>⑪-2
上司へ供覧</td><td>■対応が完結した後、最終決裁者まで対応結果を供覧し、最終決裁者の押印を受けてください。</td></tr>
</table>

6　事例集

〇記入例１　所管課で要望等を受けた場合

〇記入例２　所管課以外で要望等を受け、所管課へ移送する場合

〇記入例３　行政対象暴力を受けた場合

〇記入例４　同一人から同趣旨の要望等が繰り返される場合

〇記入例５　記録内容の訂正等を行う場合

〇記入例６　働きかけ規制の対象になる要望を受けた場合

－記入例１－　所管課で要望等を受けた場合

要望等記録兼報告書

要望日時		26 年 4 月 15 日（ 火 ） 13 時25 分 ～13 時 50 分 頃	
要望方法		☑ 面談（場所： 総務課窓口 ） ☐ 電話	
要望者		氏名・事業者名・団体名（代表者の職氏名） 名古屋　太郎 住所・所在地・連絡先 名古屋市●区●●二丁目●番▲▲号 （●●●）●●● －●●●●	☑ 個人 ☐ 事業者・団体等 ☐ 一定の公職にある者等
受付職員	所属	●区総務課	●区総務課
	補職・氏名	主事　●●●● (A)	主事　●●●● (B)
要望内容		○区役所の駐輪場に明らかに１ヵ月以上使用されていない自転車（パンクしている等）が、多数放置されている ○多くの人が迷惑しているので、期限を決めて放置自転車は撤去してほしい。	
所管部署への移送			
確認等			

要望種別	☑ 正当な要望等 ☐ 不当要望等 ☐ 行政対象暴力			（課長）	（係長）	（主事 A）	（主事 B）
				㊞	㊞	㊞	㊞
対応方針	○閉庁した後も放置されているものに「期日までに札を取らなければ撤去する」旨の札を付ける。 ○住所や連絡先の分かるものは書面にて通知する。						

起案	●●年●月●日			（課長）	（係長）	（主事 A）	（主事 B）
決裁	●●年●月●日			㊞	㊞	㊞	㊞
施行	●●年●月●日						

対応結果	●月★日　閉庁後も放置されているもの札を付け周知しました。 ●月▲日　連絡先等の分かるものについて通知文を送付しました。 ●月■日　期日到来のため、放置されているものを撤去しました。	（課長） ㊞
	完結　●● 年 ●月 ●日	

注　該当する□の中にレ印をつけてください。
備考　用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

－記入例１　解説－

事案の概要

要望者が区役所へ来庁するたびに、区役所駐輪場が放置自転車で一杯であり、駐輪できない状態が続いている。このような状況の解消のため、要望者は、区役所の庁舎管理担当課である総務課窓口において、放置自転車撤去の対応を要望しているものです。

記録の要否

この事案の場合、窓口での要望者とのやりとりは終了していますが、単に聞きおくだけで良いものでなく、具体的な対応を求められていることから、今後、組織として適切に対応していくため、当該要望等を記録する必要があります。

■記入のポイント

〇受付職員

区総務課主事Ａ（聞き取り役）、主事Ｂ（メモ役）

〇要望内容

要望内容の記録は、要点を箇条書きで簡潔にまとめましょう。

〇要望種別

当該要望は「正当な要望等」と判断されますので「正当な要望等」に✔を記入し、報告先の職員（この場合は事務担当者で対応しましたので、「課長」）まで確認の印を得ます。

〇対応方針・決裁

対応方針の記入は、要望内容と対応するよう記載し、代決規程（この場合は区役所の事案ですので、「区長以下代決規程」）に従い、所定の職員まで決裁を得ます。完結年月日の基準とするため、起案日、決裁日、施行日を必ず記入してください。

〇対応結果を供覧

要望へ対応結果について、実施日時、内容などの要点を経過が分かるよう簡潔にまとめて記入します。完結年月日には、対応方針の完了日を記入し、最終決裁者へ供覧し、欄外の確認欄に押印を受けます。

－記入例 2－　所管課以外で要望等を受け、所管課へ移送する場合

要望等記録兼報告書

要望日時		26 年 4 月 15 日（火） 13 時 25 分 ～ 13 時 50 分頃
要望方法		☑ 面談（場所：民生子ども課窓口 ） ☐ 電話
要望者		氏名・事業者名・団体名（代表者の職氏名） 名古屋　太郎 ☑ 個人 ☐ 事業者・団体等 ☐ 一定の公職にある者等 住所・所在地・連絡先 名古屋市●区●●二丁目●番●●号 （●●●）●●● －●●●●
受付職員	所属	●区民生子ども課
	補職・氏名	主事　●●●●
要望内容		○区役所の駐輪場に明らかに使用されていないもの（パンクしている等）が、多数放置されている ○多くの人が迷惑しているので、期限を決めて放置自転車は撤去してほしい。
所管部署への移送		○総務課庶務係へ要望等記録兼報告書を送付します。 （課長）印　（係長）印　（担当者）印　平成●●年●月■日決裁 平成●●年●月■日施行
確認等		
要望種別		☐ 正当な要望等 ☐ 不当要望等 ☐ 行政対象暴力
対応方針		所管課が記入します
起案	年　月　日	
決裁	年　月　日	
施行	年　月　日	
対応結果		完結　年　月　日

注　該当する□の中にレ印をつけてください。
備考　用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

－記入例２　解説－

事案の概要

要望者が区役所へ来庁するたびに、区役所駐輪場が放置自転車で一杯であり、駐輪できない状態が続いている。要望者は、用事のあった民生子ども課窓口で、用事のついでに放置自転車撤去の対応を要望しているものです。

民生子ども課は庁舎管理担当部署ではないため、記入した要望等記録兼報告書を総務課へ移送するとともに、事案が完結するまで要望等記録兼報告書の写しを保管しておきます。

記録の要否

他部署の所管する事務に係る要望等を受けたときは、まずきちんと所管部署をご案内することになりますが、要望者から所管部署に伝えてほしいとの要請があった場合等は、一旦内容を聞き取り、きちんと記録したうえで所管部署へ移送します。

■記入のポイント

〇所管部署への移送

所管部署に送付する旨を記入し、簡易決裁により承認を得てください。その後、施行日（送付日）を記入したうえで、要望等記録兼報告書の写しを取り、原本を所管課である総務課へ送付します。

要望等記録兼報告書の写しは、要望者から記録の確認・訂正等の申し出があった場合に必要となりますので、保管しておいてください。

※所管部署において、要望等記録兼報告書が完結したときは、その旨を要望等を受けた部署に連絡してください。要望等を受けた部署は、その連絡を受け、要望等記録兼報告書の写しを破棄します。

〇記入の必要のない項目

要望種別、対応方針、対応結果については、移送を受けた所管課が記入しますので、要望等の受付部署では記入する必要はありません。

－記入例３－　行政対象暴力を受けた場合

要望等記録兼報告書

要望日時		26 年 4 月 15 日（火） 13 時 25 分 ～ 13 時 50 分頃	
要望方法		☑ 面談（場所：●区●●一丁目●●番地先　　） ☐ 電話	
要望者		氏名・事業者名・団体名（代表者の職氏名） 不明 住所・所在地・連絡先 不明 （　　）不明　－	☑ 個人 ☐ 事業者・団体等 ☐ 一定の公職にある者等
受付職員	所属	●●局●●部●●課	●●局●●部●●課
	補職・氏名	主事　●●●●（A）	主事　●●●●（B）
要望内容		○古紙の持ち去りについて、職員２名が巡回をしていた。 ○古紙の束を要望者が自転車に積み込むところを現認したため、職員Ａが要望者に対して指導したところ、要望者は反抗的な言動を繰り返した。 ○職員Ａが粘り強く説得し、職員Ｂが自転車から古紙の束を地面に置いた。 ○要望者がその束を自転車に戻したため、職員Ｂが束に手をかけようとしたところ、要望者は怒鳴りながら、職員Ｂの顔面を素手で殴打した。	
所管部署への移送			
確認等			
要望種別		☐ 正当な要望等 ☐ 不当要望等 ☑ 行政対象暴力	
対応方針			

起案	年　月　日			（課長）	（係長）　（主事Ａ）　（主事Ｂ）
決裁	年　月　日			㊞	㊞　㊞　㊞
施行	年　月　日				

対応結果	同日　14 時　職員Ａは警察に通報した。 警察が到着後、要望者は公務執行妨害の容疑で現行犯逮捕された。 完結　●● 年 ● 月 ■ 日

（課長）
㊞

注　該当する□の中にレ印をつけてください。
備考　用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

－記入例３　解説－

事案の概要

古紙の持ち去りについて、●●局●●課の職員２名が巡回を行っていたところ、要望者が古紙の束を自転車へ積み込む現場を確認したため、職員Ａが要望者へ指導したところ、要望者は反抗的な言動を繰り返し指導に応じなかったが、職員Ａは粘り強く対応した。

その間に、職員Ｂが要望者の自転車から古紙の束を地面に下ろしたところ、要望者はその束を自転車に戻したため、再びその束を取り戻そうと手をかけたところ、要望者が激怒し、怒鳴りながら職員Ｂの顔面を素手で殴打した。

暴行の現場を見た職員Ａは、すぐに警察へ通報し、警察の対応により完結した事案です。

記録の要否

この事案は、職員Ａの指導に従わない旨の反抗的な言動と、職員Ｂへ実際に暴行が加えられた行政対象暴力に該当するため、こうした要望に対し、組織としてき然として対応していくため、できるだけ正確かつ客観的に記録する必要があります。

■記入のポイント

〇要望内容

要望内容の記録は、左記のように要点を箇条書きで簡潔にまとめましょう。この事例の場合は、経過を含め事実行為を端的に記入することになります。

〇要望種別

当該要望等は、「行政対象暴力」にあたりますので、「行政対象暴力」に✔を記入します。この場合は、その場で即座に対応を行ったため、要望種別に係る上司の確認印欄は使用しません。

〇対応方針・対応結果の決裁

警察への通報など現場での処理は、対応結果欄に記入することとし、対応方針欄の記入は不要です。対応結果について、日時、内容などの要点を経過が分かるよう簡潔にまとめて記入しこの時点で決裁を得ます。

この場合、完結年月日は対応を完了した日となり、決裁と同時に最終決裁者へ供覧し、欄外の確認欄に押印を受けます。

－記入例 4－　同一人から同趣旨の要望等が繰り返される場合

要望等記録兼報告書

要望日時		26 年 4 月 15 日（火） 13 時 25 分 ～ 13 時 50 分頃
要望方法		☑ 面談（場所：●局●●課●●係窓口 ） ☐ 電話
要望者		氏名・事業者名・団体名（代表者の職氏名） 名古屋　太郎 ☑ 個人 ☐ 事業者・団体等 ☐ 一定の公職にある者等 住所・所在地・連絡先 名古屋市●区●●二丁目●番●●号 （●●●）●●● －●●●●
受付職員	所属	●●局●●課
	補職・氏名	主事　●●●●
要望内容		○地域のゴミ集積場所に指定されている場所が、歩道に大きく張り出しており、通行の妨げになっている。 ○現状を確認し、集積場所を変えてほしい。 ○対応結果について、連絡してほしい。
所管部署への移送		
確認等		
要望種別		☑ 正当な要望等 ☐ 不当要望等 ☐ 行政対象暴力

（課長）	（係長）　（主事）
㊞	㊞　㊞

対応方針		○自治会に対して、周辺住民（匿名）から要望内容のような声が出ていることを伝える。 ○自治会に伝えたことを要望者に連絡する。		
起案	●●年●月●日	（課長）	（係長）　（主事）	
決裁	●●年●月●日	㊞	㊞　㊞	
施行	●●年●月●日			
対応結果		■月●日　15時30分　自治会に伝えた旨電話連絡するが、納得せず。 ■月▲日　10 時 25 分～11 時　来庁し同趣旨の要望あり。対応方針を伝えるが、納得せず。 完結　●●年 3 月 31 日		（課長）㊞

注　該当する□の中にレ印をつけてください。
備考　用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

－記入例 4　解説－

事案の概要

地域のゴミ集積場所が歩道に大きく張り出しており、通行の妨げになっている。要望者は、集積場所の変更を求め、対応結果の連絡を要望し、要望者が本市の対応に納得せず、同趣旨の要望を繰り返し、年度末を迎えたものです。

記録の要否

この事案の場合、ゴミの集積場所を設置しているのは自治会であるが、本市に対して具体的な対応を求めるものであるため、当該要望等は記録する必要があります。

■記入のポイント

〇対応結果

対応方針に基づき、本市として対応を行いましたが、要望者は納得しておらず、繰り返し同趣旨の要望がなされていますので、その旨を記入します。

このような同趣旨の要望等は 1 件として取り扱いますので、要望等のあった日時を追記します。

追記した記録を上司に報告するとともに、職場内で情報共有するようにしてください。

〇完結年月日

当該要望等のように、年度末までに要望者の納得が得られない場合でも、一度でも対応方針を実施（施行）したものについては、当該年度の末日をもって完結日としてください。

新年度に入っても同趣旨の要望等が寄せられる場合には、新たに要望等記録兼報告書を作成するとともに、必要に応じて、前年度の要望等記録兼報告書の写しを添付するなど、経緯を確認できるよう対応してください。

－記入例５－　記録内容の訂正等を行う場合

要望等記録兼報告書

要望日時		26 年 4 月 15 日（ 火 ） 13 時25 分 ～13 時 50 分 頃
要望方法		☑ 面談（場所：●局●●課●●係窓口 ） ☐ 電話
要望者		氏名・事業者名・団体名（代表者の職氏名） 名古屋　太郎 ☑ 個人 ☐ 事業者・団体等 ☐ 一定の公職にある者等 住所・所在地・連絡先 名古屋市●区▲▲三丁目 25 番 2 号 （●●●）●●● －●●●●
受付職員	所属	●●局●●課
	補職・氏名	主事　●●●●
要望内容		○●区▲▲~~四~~三丁目のゴミ集積場所に指定されている場所が、歩道に大きく張り出しており、通行の妨げになっている。 ○集積場所の変更について、自治会へ働きかけてほしい。 長 （課長）（係長）（主事） ㊞ ㊞ ㊞ 平成●●年●月●日決裁 平成●●年●月●日施行
所管部署への移送		
確認等		
要望種別		☑ 正当な要望等 ☐ 不当要望等 ☐ 行政対象暴力
対応方針		○自治会長に対して、周辺住民（匿名）から要望内容のような声が出ていることを伝える。 ○自治会長に伝えたことを要望者に連絡する。
起案	●●年●月●日	
決裁	●●年●月●日	
施行	●●年●月●日	

（課長）	（係長）	（主事）	
㊞	㊞	㊞	

対応結果	■月●日 15 時 30 分 自治会長に伝えた旨電話連絡するが、納得せず。 ■月▲日 10 時 25 分～11 時　来庁し同趣旨の要望あり。対応方針を伝えるが、納得せず。 完結　●● 年 3 月 31 日

（課長）
㊞

注　該当する□の中にレ印をつけてください。
備考　用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

－記入例５　解説－

事案の概要

地域のゴミ集積場所が歩道に大きく張り出しており、通行の妨げになっている。要望者は、集積場所の変更を求めているものです。後日、要望者が記録内容の確認に訪れた際、集積場のある町名が違っており、記録内容の訂正を行い、その際に顛末の連絡についても追加で要望を受けたものです。その後、要望者が本市の対応に納得せず、同趣旨の要望を繰り返し、年度末を迎えたものです。

記録の要否

この事案の場合、ゴミの集積場所を設置しているのは自治会であるが、本市に対して具体的な対応を求めるものであるため、当該要望等は記録する必要があります。
記録内容の訂正については、この場合、町名の訂正という客観的事実の訂正ですので訂正の対象となります。

■記入のポイント

〇要望内容（当初）

要望内容の記録は、要点を箇条書きで簡潔にまとめましょう。

〇要望内容（追加、訂正）

報告先の職員まで決裁を得たのち、要望者から要望内容の追加、訂正の申し出があった場合は、次のように**見え消しで訂正し決裁を得ます。**

- 要望内容の追加　「﹏﹏」を使用
- 要望内容の訂正　「═══」を使用

－記入例 6－　働きかけ規制の対象になる要望を受けた場合

要望等記録兼報告書

要望日時	28 年 4 月 1 日（金） 10 時00 分 ～10 時 15 分				
要望方法	☐ 面談（場所：　　） ☑ 電話				
要望者	氏名・事業者名・団体名（代表者の職氏名） 丸八　太郎（本市退職者） 住所・所在地・連絡先 名古屋市●区▲▲三丁目 25 番 2 号 （●●●）●●● －●●●●	☐ 個人 ☐ 事業者・団体等 ☑ 一定の公職にある者等			
受付職員	所属	●●局●●課			
	補職・氏名	主査　●●●●			
要望内容	○●●課において毎年実施している○○イベントの企画コンペにおいて株式会社△△企画が応募をしていたので、△△企画を選定してほしい。				
所管部署への移送					
確認等					
要望種別	☐ 正当な要望等 ☑ 不当要望等 ☐ 行政対象暴力			（課長） ㊞	（係長）　（主事） ㊞　㊞
対応方針	○いただいた要望には対応できないことを伝え、適切な手続により選定を行います。				
起案	●● 年● 月● 日			（課長）	（係長）　（主事）
決裁	●● 年● 月● 日			㊞	㊞　㊞
施行	●● 年● 月● 日				
対応結果	●月●日 11 時 30 分 要望者に対して、いただいた要望には対応できない旨を連絡しました。 なお、同日、地方公務員法第 38 条の 2 第 7 項の規定に基づき、人事委員会へ届け出を行いました。 完結　●● 年●月 ●日				

（課長）
㊞

注　該当する☐の中にレ印をつけてください。
備考　用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

－記入例 6　解説－

事案の概要

営利企業等に再就職した元職員が、離職前の職務に関して現職員に自社の企画を通常の事務手続きによることなく選定するよう依頼したものです。

記録の要否

この事案の場合、再就職した元職員は条例第 2 条第 1 項に規定される職員には含まれないため、当該要望等は記録する必要があります。

■記入のポイント

〇要望種別

当該要望等は、「不当要望等」にあたりますので「不当要望等」に✔を記入します。速やかに要望者に対して不当な要望等に該当し、取り下げない場合には公表の対象となることを伝えてください。それでもなお取り下げないときは、コンプライアンスアドバイザーに要望等を取り下げなければ公表する旨の通知書に対する意見を受けた後に要望者に通知してください。

〇対応結果

対応実施後、地方公務員法第 38 条の 2 第 7 項の規定に基づき、人事委員会への届出書を提出してください。

7　参考

（1）Q&A

(1)「職員」の範囲などについて

Q 1　記録しなければならない「職員」の範囲は。

Q 2　なぜ特別職職員のうち常勤の者だけを対象にしたのか。

Q 3　行政委員会の委員など常勤でない特別職職員は、記録する「職員」に含まれないとのことだが、事務局の職員に対して行った要望等は記録されるのか。

Q 4　嘱託員は、要望等を受けても記録しなくてよいのか。

Q 5　嘱託員しか配置されていない職場での要望等の記録はどうすればよいのか。

Q 6　嘱託員が職員に発言したものは記録する必要があるのか。

Q 7　区政協力委員は、地域とのパイプ役であるが、その方々から地域住民の要望等を受けた場合も記録するのか。

Q 8　派遣職員が派遣先の業務について要望等を受けても、記録するのか。

Q 9　派遣職員が、市政に関する要望等を受けた場合はどうすればよいのか。

Q10　指定管理者や委託業者の固有職員が、その施設や市の事業などに関して要望等を受けた場合、記録するのか。

Q11　市の発注工事の委託業者に対する要望等を職員が受けた場合はどうなるのか。

Q12　職員から要望等を受けた場合には記録する必要があるのか。

Q13　職員団体から要望等を受けた場合には記録する必要があるのか。

Q14　市長、副市長が要望等を受けた場合には記録するのか。

(2) 記録の方法などについて

Q15　この制度では、職員に記録する義務が課せられるのか。

Q16　職員が要望等を記録しなかった場合はどうなるのか。

Q17　要望者の応対をしながら記録するのは難しいのではないか。

Q18　要望者から記録しないよう求められた場合はどうするのか。

Q19　要望者が名前や連絡先を言わなかった場合でも記録するのか。

Q20　要望者が複数の場合に、なぜ全員の氏名を書かなければいけないのか。

Q21　同じ内容の要望等が繰り返しなされる場合はどうするのか。

Q22　他部署の事務に関する要望等を受けた場合には、どのように対応すればよいのか。

Q23　複数の部署にまたがる要望等を受けた場合は、どの所属で記録するのか。

Q24　担当部署が違うため、所管部署を案内した場合でも記録する必要があるのか。

Q25　所管部署では記録の例外に該当する他の記録制度で処理する要望等を、他部署で受けた場合にはどのように取り扱うのか。

Q26　本会議や委員会での事前聞き取りはどう取り扱うのか。

Q27　指定管理者との間でなされる管理運営に関する協議における要望等も記録する必要があるのか。

Q28　他の自治体の職員と共同で事業を行う場合の協議における要望等も記録する必要があるのか。

Q29　職員が一方的にＩＣレコーダー等で録音することはできないのか。

Q30　一定の公職にある者等から地方公務員法第 38 条の 2 第 7 項に規定する働きかけ規制の対象となる要望を受けた場合、人事委員会に届け出を行うため、要望等記録制度での記録はしなくてよいのか。

(3) 記録の例外について

Q31　なぜ、公式・公開の場で行われる要望等は、記録しなくてよいのか。

Q32　不特定多数の者が参加する会議における要望等であっても、議事録等を取っていない場合は記録する必要があるのか。

Q33　要望等を文書で受け付けたが、要望内容が判別できない場合はどのように取り扱うのか。

Q34　「文書又は電磁的記録」とはどこまでのものを指すのか。

Q35　要望者が文書にまとめた要望等を、第三者が提出した場合の扱いはどうなるのか。

Q36　なぜ、用件がその場で終了し、改めて対応する必要がない場合は、記録しなくてよいのか。

Q37　「用件がその場において終了」の終了とはどのような状態のことと考えればよいのか。

Q38　「その場」とはどの程度を指すのか。一旦持ち帰った時点で「その場」ではなくなるのか。

Q39　現場作業中の職員が要望等を受けても記録する必要があるのか。

Q40　相手の言い方次第で、要望なのか、そうでないのか変わる可能性がある。どのように判断すればよいのか。

Q41　なぜ、公の施設の利用者その他の関係者との間で利用に関し日常的に行われる場合は記録しなくてよいのか。

Q42　「その他の関係者」とは、具体的にどのような者を指すのか。

Q43　例外として他の制度で記録された要望等が、不当であった場合にはどのような対応になるのか。

Q44　勤務時間外に受けた要望等も記録する必要があるのか。

Q45　要望内容が全く判別できない要望等も記録する必要があるのか。

(4) 当不当の判断について

Q46　「正当な理由なく」ということをどのように判断するのか。

Q47　正当な理由があるかどうか判断は職員の裁量に委ねられるのか。

Q48　例外として他の制度で記録された要望等について、コンプライアンス・アドバイザーから当不当の判断等に係る助言を受けることができるのか。

Q49　対応できない要望等は、すべて「不当要望等」になるのか。

Q50　「不当要望等」と判断されるとどうなるのか。

Q51　要望者が不当の認識なく要望等を行い、その後、職員から不当であるとの説明を受け、要望等を取り下げた場合は、記録されるのか。

Q52　集団で要望した場合に、実際に職員と話をしている要望者は穏やかだが、周りの者が騒いでいた場合、それは不当な要望等と判断されるのか。

(5) 記録の確認などについて

Q53　記録の確認を求められたが、要望等を受けた職員が不在の場合はどう対応すればよいのか。

Q54　なぜ、上司への報告が終わった後でないと、確認の申し出を受け付けないのか。

Q55　上司への報告が終わっていない段階で記録の確認を求められた場合はどうするのか。

Q56　要望者が記録を確認した後、要望等を取り下げると申し出ても記録は破棄しないのか。

Q57　客観的事実以外の内容で要望者からの記録の修正に応じられない場合に、なおも要望者が当該修正を加味した要望等が正しいと主張した場合はどうするのか。

Q58　要望者から税金を納付しないという旨の要望等を受けていたが、納付期限までに全額が納付されていた場合は、どう処理するのか。

(6) 職員倫理審査会について

Q59　職員倫理審査会から意見が出された場合にはどう対応すればよいのか。

Q60　要望等の記録を、外部委員からなる職員倫理審査会に提出することは、地方公務員法における秘密を守る義務に違反することにならないのか。

(7) 公表・情報公開等について

Q61　記録は、どの段階で公表されるのか。対応が完了していなくても公表されるのか。

Q62　要望等記録制度による記録は、情報公開の対象となるのか。

Q63　市会からの資料要求にはどう対応するのか。

Q64　連絡先が分からず通知できない場合は、不当な要望等でも公表しないのか。

(1)　「職員」の範囲などについて

Q 1　記録しなければならない「職員」の範囲は。

いわゆる常勤の特別職職員及び一般職職員（臨時的任用職員を含む。）を、「職員」として定義し、外部からの要望等を記録することを義務付けています。

したがって、常勤でない特別職職員については、記録する義務はありません。

また、本市の職員で、公益的法人等への一般職の地方公務員の派遣等に関する法律（平成 12 年法律第 50 号）の規定により、他の団体へ派遣されている職員のうち、同法第 10 条による退職派遣職員は、本市の職員の身分を有していないため適用されませんが、それ以外の派遣職員については、本市職員の身分を併せ持つため、記録が義務付けられることになります。

Q 2　なぜ特別職職員のうち常勤の者だけを対象にしたのか。

常勤の特別職の職員は、その勤務の態様等が一般職員と同等であり、要望等を受ける機会が一般職の職員と同様にあるものと考えられます。

また、常勤の特別職の職員については、執行機関及びそれを補助する者として代決権限を有するなど、寄せられた要望等を受け止め、対応していく立場にあることから、他の自治体の事例も踏まえたうえで、「職員」として規定し、外部から要望等を受けた場合には、記録することを義務付けることとしたものです。

Q 3　行政委員会の委員など常勤でない特別職職員は、記録する「職員」に含まれないとのことだが、事務局の職員に対して行った要望等は記録されるのか。

行政委員会の事務局等については、地方自治法等法令の規定に基づいて設置されています。

常勤・非常勤に関わらず、行政委員会の委員が事務局の職員に対し指示や要望などを行った場合、その内容が委員会の事務に関するものであれば、本来の職務であることから、この制度における要望等には該当せず、記録をする必要はありません。

ただし、行政委員会の委員が、委員会に関すること以外の要望等を事務局職員に行った場合には、当該事務局職員は記録をする必要があります。

≪参考例≫　地方自治法 第 200 条

2　市町村の監査委員に条例の定めるところにより、事務局を置くことができる。

7　事務局長は監査委員の命を受け、書記その他の職員又は第 180 条の 3 の規定による職員は上司の指揮を受け、それぞれ監査委員に関する事務に従事する。

Q 4　嘱託員は、要望等を受けても記録しなくてよいのか。

嘱託員には記録の義務はありませんが、嘱託員も、市民窓口などで市政に関する要望等を聞く場合はありうるかと思います。

嘱託員が要望等を受ける場合には、できるだけ職員が一緒に対応をするようにしてください。また、職員が対応できない場合には、対応した嘱託員は要望等の内容を職員に伝え、職員が記録するようにしてください。

Q 5　嘱託員しか配置されていない職場での要望等の記録はどうすればよいのか。

もともと一般職員が配置されていない、あるいは時間帯により嘱託員しかいない職場においては、嘱託員が要望等を受けることになります。

嘱託員が対応する場合は、できる限りメモを作成し、その内容を読み上げるなどにより、相手に内容を確認してもらうようにしてください。

その後、対応した嘱託員は、速やかに窓口を所管する部署の職員に、作成したメモにより報告し、報告を受けた職員が要望等記録兼報告書を作成してください。

Q 6　嘱託員が職員に発言したものは記録する必要があるのか。

各職場に配置されている嘱託員は、その職場の長の指揮命令の下で、業務を遂行しているものであり、その範囲内で行う発言については、この制度における要望等には該当せず、記録をする必要はありません。

Q 7　区政協力委員は、地域とのパイプ役であるが、その方々から地域住民の要望を受けた場合も記録するのか。

区政協力委員は、住民の市区政に関する意見を反映させることなどを目的として設置されており、住民からの要望等を取りまとめ、それを市に対して伝える立場にあります。

その方々を通じて寄せられた住民からの要望等については、それを受け付けた職員がきちんと記録に残し、誠実かつ公平な対応を行ってください。

なお、民生委員、保健委員などの非常勤の特別職職員から要望等があった場合も同様に対応を行ってください。

Q 8　派遣職員が派遣先の業務について要望等を受けても、記録するのか。

本市職員の身分を持って派遣されている職員については、この条例の適用を受けることとなりますが、記録の対象となるのは「市政に係る要望等」であり、派遣先団体の固有業務に係る要望等は、この条例による記録の対象とはなりません。

Q 9　派遣職員が、市政に関する要望等を受けた場合はどうすればいいのか。

派遣職員が記録しなければならない要望等は「市政に関する」ものであり、派遣先の業務に関するものは記録する必要がありません。

要望等が市政に関するものであっても、派遣職員は職員の身分は持っていますが、基本的に市の事務・事業を処理する権限はありませんから、要望者に対しその旨を説明し、市の担当部署を案内するなどの対応を取っていただくことになります。

それでも要望者が要望等を続ける場合は、一旦聞きとった後に、市の担当部署に伝達することになりますが、他部署の事務に関する要望等を受けた場合（Q22 参照）と同様に扱います。

Q10　指定管理者や委託業者の固有職員が、その施設や市の事業などに関して要望等を受けた場合、記録するのか。

この制度では、「職員」に対して、記録することを義務付けています。

したがって、たとえ指定管理者等の事業者の社員などが市政に関する要望等を受けたとしても、この制度における職員ではないことから、記録の義務はありません。

Q11　市の発注工事の委託業者に対する要望等を職員が受けた場合はどうなるのか。

市が発注した事業の委託業者に対する要望等であっても、市として委託業者に指導を求めるものなど、市に何らかの対応を求めるものを職員が受けたのであれば、記録をする必要があります。

≪例≫市発注の工事の施工業者が歩道のアスファルトをはがしているが、注意喚起の表示をしていなくて危ないので、注意看板などを設置するよう指導してほしい。等

Q12　職員から要望等を受けた場合は記録する必要があるのか。

この制度は､｢職員以外の者｣からの要望等を記録することを規定したものですので、職員間における職務に関連する要望等は記録の対象とはなりません。

ただし、本市職員が、職員としての職務を離れて、例えば地域住民としての立場や、私的な立場から要望等を行った場合には、｢職員以外の者」からの要望等として記録をする必要があります。

Q13　職員団体から要望等を受けた場合には記録する必要があるのか。

職員団体が職員の勤務条件、福利厚生等に関連して協議・交渉・情報交換等を行う場合は記録の例外に該当します。

なお、労働組合の場合も同様です。

Q14　市長、副市長が要望等を受けた場合には記録するのか。

市長及び副市長も「職員」として規定されており、市政に関する要望等を受けた場合には、条例に基づき記録することになります。(実務的には、市長が要望等を受けた際に同席した所管部局の職員や秘書が記録することになります。)

その後、市長から担当部局に対し、指示とともに要望等記録兼報告書を渡し、担当部局が当該要望等への対応を行うことになります。(同席した職員が記録した場合も同様の取り扱いになります。)

なお、要望者から記録の確認があった場合は、市長室で対応することになります。

(2) 記録の方法などについて

Q15　この制度では、職員に記録する義務が課せられるのか。

条例第８条の規定により、職員が要望等を受けた際には記録をすることが明示されています。当該規定により、職員が要望等を受けたときは、記録の例外に該当する場合を除き、職員には記録する義務が課せられることになります。

Q16　職員が要望等を記録しなかった場合はどうなるのか。

この制度は、外部からの要望等を記録し、組織として適切に対応していくことを目的とするものですが、仮に、職員が記録しなかった場合は、個々の事案を精査した上で、懲戒処分等の対象になる場合もあると考えています。

Q17　要望者の応対をしながら記録するのは難しいのではないか。

要望等を受ける場合、その場で必ずしもすべて記録できるわけではありません。そのような場合には、一旦応対が終了してから記録することとなります。

ただし、時間が経過すれば、その分記憶があいまいになり、要望内容も不明瞭な部分が生じる可能性があるので、要望等を受けた場合には、できるだけ速やかに記録し、客観的かつ正確な記録がされるよう、心がけてください。

Q18　要望者から記録しないよう求められた場合はどうするのか。

要望者から記録しないように求められた場合であっても、記録をしなくてはなりません。

要望等を受けたときは、記録の例外に該当しない場合を除き、記録しなくてはなりませんので、そのような場合には制度の趣旨等を丁寧に説明するようにしてください。

なお、記録しなければならないことをきちんと説明したにも関わらず、記録しないよう執拗に求める行為自体が不当要望等に該当する可能性がありますので、要望者が記録を望まなかった旨も併せて記録してください。

Q19　要望者が名前や連絡先を言わなかった場合でも記録するのか。

要望者の氏名や連絡先が聞けなかった場合でも、この制度における要望等に該当し、組織として対応する必要がある場合には、記録をすることになります。

なお､氏名等を名乗らなかったことによって具体的な対応をすることが不可能な場合には、記録をする必要はありません。

Q20　要望者が複数の場合に、なぜ全員の氏名を書かなければいけないのか。

複数人で行われた要望等について、後日、要望者の一人から記録の確認の申し出があった場合に､氏名が明らかでないと要望者本人であるかどうかの特定できない場合が想定されます。したがって、要望等が複数人で行われた場合には、原則として、同席した者全員を要望者として記載するようにしてください。

Q21　同じ内容の要望等が繰り返しなされる場合はどうするのか。

同一人から実質的に同じ内容の要望等を受けたと認められる場合は､1 件の要望等として取り扱ってください。

「要望等記録兼報告書」については、対応結果の欄に、日時等を追記する形で（必要に応じて、別紙を添付)、記載してください。

繰り返し要望等を受けることが、不合理かつ執拗であり、職務執行に著しい支障を及ぼすような場合には、条例第 2 条第 5 号オに掲げる「本市の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為」として行政対象暴力に該当する可能性がありますので、その経過を記録として残しておくことが重要です。

Q22　他部署の事務に関する要望等を受けた場合には、どのように対応すればよいのか。

他の部署の事務に関する要望等を受けた場合には、受付職員、要望内容等を記載したうえで、当該事務を所管する部署に内容を伝えるとともに、要望等記録兼報告書を移送してください。

その後、所管部署において、対応方針等を記載し、要望等記録兼報告書を保存するようにしてください。

なお、要望者から記録の確認があった場合は、要望等を受け付けた部署で対応することになりますので、要望等記録兼報告書の写しを準備し、送付した要望等記録兼報告書が完結するまで保管してください。(所管部署から完結した旨を要望等を受けた部署へ連絡してください。)

Q23　複数の部署にまたがる要望等を受けた場合はどの所属で記録するのか。

複数の部署にまたがる要望等を受けた場合については、まず要望等を受けた所属において、要望等の内容を記録するようにしてください。

要望等への対応方針はそれぞれの所管部署ごとに異なることから、作成した記録の写しをそれぞれの所管部署に移送し、それぞれの部署において、対応方針、結果等を記録したうえで、「要望等記録兼報告書」を完結・保存してください。

なお、その場合において、要望等の件数については、それぞれの部署ごとに１件として取り扱ってください。

Q24　担当部署が違うため、所管部署を案内した場合でも記録する必要があるのか。

所管部署に案内することで、案内した職員は対応が終了することとなり、記録の例外（用件がその場において終了し、改めて対応する必要がない場合）に該当するため、記録する必要はありません。

また、電話で問い合わせ等を受けて、他の部署を案内した場合も同様です。

Q25　所管部署では記録の例外に該当する他の記録制度で処理する要望等を、所管部署以外で受けた場合にはどのように取り扱うのか。

所管部署では記録の例外に該当する他の記録制度で処理する要望等を、所管部署以外で受け付けた場合には、本制度に従って対応してください。（Q22 参照）

Q26　本会議や委員会での事前聞き取りはどう取り扱うのか。

この制度は、外部から市政に関する要望等を受けた場合に、きちんと記録し、適正に対応することを目的としたものです。したがって、本会議や委員会の場において市の施策についてより議論を深めるため、事前に、議員と当局との間で、情報交換等を行うものについては、この制度による記録は不要です。

ただし、そのような場面であっても、情報交換を行う内容とは別の要望等を受けた場合には、記録の対象となります。

Q27　指定管理者との間でなされる管理運営に関する要望等も記録する必要があるのか。

指定管理者との間で協定によって協議事項に定められているものに関する要望等は、この制度に基づき記録する必要はありません。

ただし、当該協議の中で協議事項の内容とは別の要望等を受けた場合には、記録の対象となります。

なお、契約等に基づく協議における要望等も同様に対応してください。

Q28　他の自治体の職員と共同で事業を行う場合の要望等も記録する必要があるのか。

一定の目的を達成するため、国や他の自治体の職員と共同で事業を行う場合、当該事業に必要な協議の際の要望等については、この制度に基づく記録は必要ありません。

また、実行委員会等を結成し、一定の事業を行う場合において、規約等に定められた事業に関する協議における要望等についても同様に対応してください。

Q29　職員が一方的にＩＣレコーダー等で録音することはできないのか。

本制度では、「要望等記録兼報告書」により記録を作成することを定めており、ＩＣレコーダー等による録音は、この制度における記録とはなりません。

なお、メモ代わりに録音機を使用する場合であっても、個人情報を公正な手段で取得する必要があります。したがって、録音機を使用する場合には、原則として、相手方の了承のうえで、目に入る場所に設置するなどして、認識し得る方法で録音する必要があります。

Q30　一定の公職にある者等から地方公務員法第 38 条の 2 第 7 項に規定する働きかけ規制の対象となる要望を受けた場合、人事委員会に届け出を行うため、要望等記録制度での記録はしなくてよいのか。

人事委員会への届出は、職員個人に課せられた地方公務員法上の義務ですが、要望等記録制度は、組織として共有し対応するものであり、趣旨を異にするものであることから要望等記録制度での記録も必要です。

(3)　記録の例外について

Q31　なぜ、公式・公開の場行われる要望等は、記録しなくてよいのか。

「公式の場」とは、法令や条例などの規定に基づいて行われる会合等、「公開の場」とは、報道機関の取材が可能な会議等、又は、不特定若しくは多数の者が傍聴・参加する会議等で議事録が作成されるものをいいます。

そのような場で不当な要望等が行われることは基本的にはないと考えられ、また、議事録など一定の記録が残ることになりますので、改めて記録をしなくても良いこととしています。

Q32　不特定多数の者が参加する会議における要望等であっても、議事録等を取っていない場合は記録する必要があるのか。

不特定若しくは多数の者が傍聴・参加する会議等で行われる要望等であっても、議事録等により記録がなされない場合は、この制度に基づき記録する必要があります。

Q33　要望等を文書で受け付けたが、要望内容が判別できない場合はどのように取り扱うのか。

文書又は電磁的記録による要望等を受けた場合には、記録の例外となり、記録しないことができます。

ただし、文書等に記載された内容について、例えば、ただ単に「～をして下さい」としか書かれていない場合のように、口頭による補足説明がないと組織としてその内容が十分に判別できない場合は、その補足の説明を記録し、受け付けた文書を添付し保存することとなります。

Q34　「文書又は電磁的記録」とはどこまでのものを指すのか。

「文書又は電磁的記録」とは、要望内容を記載した紙面、電子メールで送付されたもの、公式ウェブサイトに書き込まれたもの、コンパクトディスク及びハードディスク等に記録されたものを言います。

また、録音テープ、ビデオテープ等の確認に再生用の専用機器を用いる必要のある音声データについても、「電磁的記録」に含みます。

Q35　要望者が文書にまとめた要望等を、第三者が提出した場合の扱いはどうなるのか。

要望等を文書で提出した場合には、記録の例外として記録しないことができることとしており、要望者とは別の第三者が提出した場合も同様です。

ただし、第三者が単に文書を取り次ぐだけでなく、その際に対応結果を伝えるよう要望した場合など、その内容自体とは別の要望を行った場合には、その第三者からの要望等を記録する必要があります。

Q36　なぜ、用件がその場で終了し、改めて対応する必要がない場合は、記録しなくてよいのか。

この制度は、市民等からの要望等に対し適切に対応することを目的としているため、要望等であっても、市民窓口におけるお問い合わせなど、その場で用件が終わり、以降の対応が不要なものについては、記録する必要はありません。

Q37　「用件がその場において終了」の終了とはどのような状態のことと考えればよいのか。

「用件がその場において終了」とは、こちらの説明に相手が納得したので、その件で改めて来庁することがないと思われる場合、また、「○○できません。」「今後の参考にします。」といった回答に要望者が納得し、改めて返事はいらないという状況になった場合のことをいいます。

つまり、相手が納得したかどうかが、「終了」したかどうかのポイントであり、相手の言いっぱなしになった場合や説明に納得せず再度の来庁の可能性がある場合は、記録をする必要があります。

Q38　「その場」とはどの程度を指すのか。一旦持ち帰った時点で「その場」ではなくなるのか。

「その場」の考え方は、時間的な幅にとらわれるものではなく、例えば、市の発行するパンフレットを依頼されたが、手元に持ち合わせがなく、後ほど送付するような場合には、一連の対応がその場において終了したものと考えられることから、記録の例外として記録をしないことができます。

ただし、所管部署等で対応等について検討してから回答するような場合には、本号における「その場」には該当しません。

Q39　現場作業中の職員が要望等を受けても記録する必要があるのか。

現場で作業している職員が要望等を受けた場合で、現実的に記録が困難であるときには、すみやかに現場を統括する職員等に口頭で報告し、報告を受けた職員が記録すれば良いこととします。

（作業中に要望等を受けた職員にとっては、報告を行ったことで、用件がその場で終了したこととみなします。）

Q40　相手の言い方次第で、要望なのか、そうでないのか変わる可能性がある。どのように判断すればよいのか。

問い合わせや情報提供、意見など、はっきりと対応を求める発言でなかったとしても、その意図が、それに沿った対応を市に求めていることが明らかな場合には、記録をするようにしてください。

また、要望者の意図が分からず判断に迷う場合には、できるだけ相手に確認をしていただくこととし、相手に確認できないなど記録の例外に該当するかどうか判断できない場合には、本制度の原則（「記録の例外」は、あくまでも記録しないことができる場合を規定したもの）に立ち返り、記録をするようにしてください。

Q41　なぜ、公の施設の利用者その他の関係者との間で利用に関し日常的に行われる場合は記録しなくてよいのか。

病院や入所施設における、施設の利用等に関する日常的・定例的な要望等とは、治療や介護の方法など利用者であれば平等に受けることができるサービス等に関するものを想定しているため、記録の例外としたものです。

ただし、利用に関し、自己又は特定の第三者に対して特別な対応を求めるものなど、日常的・定例的な利用に関する要望等の範疇を越える場合には、記録の対象になります。

Q42　「その他の関係者」とは、具体的にどのような者を指すのか。

入所施設に入所している方のご家族や、学校における児童生徒の保護者など、公の施設の直接の利用者ではないが、その利用にあたって要望等を伝える立場にある方を想定しています。

Q43　例外として他の制度で記録された要望等が、不当であった場合にはどのような対応になるのか。

行政対象暴力に該当すると認められる場合には、この制度による記録を作成する必要があります。

また、不当要望等に該当する場合又は該当するかどうか判断に迷う場合に、この制度による記録を作成することで、コンプライアンス・アドバイザーへの相談、公表など、この制度による対応をすることができます。

Q44　勤務時間外に受けた要望等も記録する必要があるのか。

勤務時間外であっても、職員が要望等を受けた場合には、この制度に基づき記録する必要があります。

なお、勤務時間外においては、メモの用意がないなど、状況によっては正確に記録できない可能性があることから、後日改めて要望等の機会を設けるなど、適正に対応するよう心がけてください。

Q45　要望内容が全く判別できない要望等も記録する必要があるのか。

対応が必要なものなのかどうかなど、要望内容が判別できない要望等については、趣旨を明確にするよう要望者に確認してください。

それでもなお、判別できない場合は、要望等として受け付けることができない旨伝え、適切に対応してください。

（4） 当不当の判断について

Q46　「正当な理由なく」ということをどのように判断するのか。

正当な理由があるかどうかの判断については、基本的にはその事務事業の根拠となる法令の趣旨等が判断基準になりますが、行政法の一般原則である「平等原則」や「比例原則」等も判断基準になると考えられます。

当該事務事業の所管部署において適切に判断を行ってください。

Q47　正当な理由があるかどうか判断は職員の裁量に委ねられるのか。

本制度では、原則としてすべての要望等を記録し、上司へ相談することとしており、その判断は組織として行うことになります。

また、判断に迷う場合には、局区等行政監理委員会において判断するほか、弁護士であるコンプライアンス・アドバイザーの助言を受けられる仕組みを設けており、職員個人の裁量で判断するものではありません。

Q48　例外として他の制度で記録された要望等について、コンプライアンス・アドバイザーから当不当の判断等に係る助言を受けることができるのか。

コンプライアンス・アドバイザーは、この制度で記録された要望等への対応について助言することとしています。

助言を受ける際には、要望等記録兼報告書を作成し、また、助言を受けた後は対応方針や対応結果等を記入し、完結させてください。

Q49　対応できない要望等は、すべて「不当要望等」になるのか。

要望等の内容が正当なものであっても、予算の制約や事業の優先順位等の理由により、対応できない場合もありうるため、所管部署として対応できない、お断りをする要望等が、すべて「不当要望等」になるわけではありません。

ただし、要望等に応じられないことを、要望者に説明してもなお執拗に求める場合には、行政対象暴力に当たる可能性があります。

Q50　「不当要望等」と判断されるとどうなるのか。

不当と判断された場合には、当該要望等を取り下げなければ公表する旨の通知を行うことになります。

通知にもかかわらず取り下げられなかった場合には、不当と判断された要望等の主な内容や対応結果等の概要を、プライバシー保護の観点から個人が特定される情報を除き、公表することになります。

Q51　要望者が不当の認識なく要望等を行い、その後、職員から不当であるとの説明を受け、要望等を取り下げた場合は、記録されるのか。

職員が一旦受けた要望等については、すべて記録することになります。したがって、要望等を取り下げた場合でも、取り下げた旨を記載したうえで記録として残すことになります。（※要望等をその場で取り下げた場合には記録の対象にはなりません。）

ただし、不当な要望等であっても、取り下げた場合にはこの制度による公表の対象とはなりません。

Q52　集団で要望した場合に、実際に職員と話をしている要望者は穏やかだが、周りの者が騒いでいた場合、それは不当な要望等と判断されるのか。

周りで騒いでいたとしても、その要望等に関係がないものであればそれだけを持って不当となるわけではありません。

しかし、実質的に要望等に付随し、内容に影響を与えるものであれば、手段が不当なものとして不当な要望等に該当する場合があります。

(5) 記録の確認などについて

Q53　記録の確認を求められたが、要望等を受けた職員が不在の場合はどう対応すればよいのか。

この制度は、外部からの様々な要望等を記録することにより、組織として適切に対応し、公正・公平な職務執行の確保を図るための制度です。

要望者からの記録の確認等の申し出に対しては、必ずしも要望等を受けた職員が応じなければいけないわけではなく、組織として対応するようにしてください。

Q54　なぜ、上司への報告が終わった後でないと、確認の申し出を受け付けないのか。

要望等の内容が適切に記録されているかどうかを組織として確認・共有したものを提示するため、上司への報告が終了した後から受け付けることができることとしています。

Q55　上司への報告が終わっていない段階で記録の確認を求められた場合はどうするのか。

上司への報告が終了するまでは、決裁前の要望等記録兼報告書又は要望等を受けた場で作成したメモを使うなどして、確認していただくようにしてください。

また、要望等記録兼報告書の写しを提示するよう求められた場合には、上司への報告が終了した後に提示できる旨伝えてください。

Q56　要望者が記録を確認した後、要望等を取り下げると申し出ても記録は破棄しないのか。

上司への報告が終わった後は、要望等記録兼要望書は要望等が取り下げた旨を記載し行政文書として保存します。

なお、上司への報告を終える前に、要望者が要望等を取り下げる旨を申し出た場合は、記録を破棄することとなります。

Q57　客観的事実以外の内容で要望者からの記録の修正に応じられない場合に、なおも要望者が当該修正を加味した要望等が正しいと主張した場合はどうするのか。

客観的事実に誤りがある場合に訂正等ができる旨を説明したうえで、要望者へは修正に応じられない旨再度伝えます。

それでもなお、修正を求めるのであれば、当初の要望等を取り下げてもらい、新たな要望等として受け付け、記録するようにしてください。

(注)訂正等ができる内容については、名古屋市個人情報保護条例における訂正請求権の考え方と同様です。

≪参考≫

名古屋市個人情報保護条例における訂正請求権の考え方

第 33 条 何人も、自己を本人とする保有個人情報（次に掲げるものに限る。）の内容に事実の誤りがあると認めるときは、実施機関に対し、その訂正を請求することができる。

（解釈）

「事実」とは、住所、氏名、生年月日、年齢、家族構成、学齢、日時、金額、面積、数量等客観的に判断できる事項をいう。したがって、評価、判断等の主観的事項に関する保有個人情報については、訂正請求をすることはできない。

Q58　要望者から「税金を納付しない」という旨の要望等を受けていたが、納付期限までに全額が納付されていた場合は、どう処理するのか。

職権において調査等し、要望等が達成または解消された事実が確認できた場合には、正当な要望等の場合には完結したもの、また、不当要望等の場合には取り下げがあったものとみなすことができます。

（6） 職員倫理審査会について

Q59　職員倫理審査会から意見が出された場合にはどう対応すればよいのか。

職員倫理審査会における審査は、要望等への対応が完了したものについて、事後的に行われるものです。

したがって、基本的には、以後の類似の事案の対応に当たっての必要な意見、指摘等をいただくことになるものと考えており、職員倫理審査会から意見等が出された場合には、各所属において、意見等を十分に尊重し、今後の対応に努めていただくことになります。

Q60　要望等の記録を、外部委員からなる職員倫理審査会に提出することは、地方公務員法における秘密を守る義務に違反することにならないのか。

職員倫理審査会による審査は、要望等への対応に関して、より客観性を担保し、公正性を高めることを目的として、条例により規定したものです。

職員倫理審査会の委員には、名古屋市職員の倫理の保持に関する条例第９条の規定により守秘義務が課せられていることから、当該審査会に対して要望等記録兼報告書の写しを提出することは、「秘密を漏らす」ことには当たりません。

名古屋市職員の倫理の保持に関する条例（抜粋）

（名古屋市職員倫理審査会）

第９条　1～7　（略）

８　委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

≪参考≫

地方公務員法では職員に守秘義務を課していますが、「秘密を漏らす」とは、当該職員以外は了知していない事実、あるいは一部の特定の者しか了知していない事実を、広く一般的に知らしめる行為または知らしめるおそれのある行為の一切をいうものとされています。

(7)　公表・情報公開等について

Q61　記録は、どの段階で公表されるのか。対応が完了していなくても公表されるのか。

不当要望等及び行政対象暴力と判断された要望等について、対応が完了し、要望等記録兼報告書が完結したものが公表の対象となります。

Q62　要望等記録制度による記録は、情報公開の対象となるのか。

要望等記録兼報告書は、一般の行政文書として情報公開条例のルールに従うこととなります。

したがって、個人のプライバシーや行政の適正な運営に支障を生ずる情報など条例の規定により非公開とされるものを除き、公開の対象となります。

なお、職員や議員の職、氏名など公務員の職務遂行に係る情報は、原則公開となることに注意してください。

Q63　市会からの委員会審議のための資料要求にはどう対応するのか。

要望等記録兼報告書について、委員会審議のための資料要求があった場合には、資料として提出することになります。

ただし、情報公開条例のルールに準じて、個人のプライバシーや行政の適正な運営に支障を生ずる情報などは非公開とすることとなります。

Q64　連絡先が分からず通知できない場合は、不当要望等でも公表しないのか。

氏名等を名乗らずに行われた要望等であっても、不当要望等又は行政対象暴力があったと認められる場合には、この制度に基づいて対応することとなります。

したがって、連絡先が分からず、やむを得ず事前に通知できない場合でも、公表等の措置を取ることとなります。

（2）名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例

名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成 26 年名古屋市条例第 45 号）

目次

第 1 章　総則（第 1 条・第 2 条）
第 2 章　内部公益通報制度（第 3 条―第 6 条）
第 3 章　要望等記録制度（第 7 条―第 13 条）
第 4 章　コンプライアンス・アドバイザー（第 14 条）
第 5 章　雑則（第 15 条・第 16 条）
附則

第 1 章　総則

（目的）

第 1 条　この条例は、職員の公正かつ公平な職務の執行を確保するために必要な事項を定めることにより、透明性の高い市政を推進し、もって市政に対する市民の信頼を確立することを目的とする。

（定義）

第 2 条　この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 職員　市長、副市長、常勤の監査委員、固定資産評価員、地方公営企業の管理者、特別職の秘書の職の指定等に関する条例（平成 26 年名古屋市条例第 40 号）第 2 条第 1 項に規定する市長の秘書及び地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 3 条第 2 項に規定する一般職に属する職員をいう。

(2) 通報対象事実　法令等に違反し、職員の公正な職務の執行を妨げる事実をいう。

(3) 要望等　職員以外の者が職員に対して行う市政に関する要望、意見、苦情その他これらに類する行為をいう。

(4) 不当要望等　要望等のうち、次のいずれかに該当する行為を求めるものをいう。

ア　正当な理由なく、特定の者に対して有利な取扱いをし、又は不利益な取扱いをすること。

イ　正当な理由なく、特定の者に義務のないことを行わせ、又は特定の者の権利の行使を妨げること。

ウ　正当な理由なく、執行すべき職務を執行しないこと。

エ　職務上知り得た秘密を漏らすこと。

オ　その他法令等に違反する行為を行うこと。

(5) 行政対象暴力　次のいずれかに掲げる言動を伴う要望等をいう。

ア　暴行

イ　脅迫

ウ　正当な理由なく、面会を強要する言動

エ　著しく粗野若しくは乱暴な言動又は不快若しくは嫌悪の情を抱かせる言動
オ　アからエまでに掲げるもののほか、庁舎内の秩序の維持その他職員の公正な職務の執行を妨げる言動

第2章　内部公益通報制度

（内部公益通報）

第3条　職員は、通報対象事実が発生し、又は発生するおそれがあると思料するときは、その旨を市長又はコンプライアンス・アドバイザー（本市と第14条第1項の契約を締結し、かつ、当該契約の期間内にある者をいう。以下同じ。）に通報することができる。

2　前項の規定による通報（以下「内部公益通報」という。）は、当該通報をする職員の氏名を明らかにして行わなければならない。ただし、通報対象事実に係る客観的な資料に基づいて通報するときその他やむを得ない理由があるときは、匿名で通報することができる。

3　内部公益通報をする職員は、他人の正当な利益又は公共の利益を害することのないよう努めなければならない。

4　コンプライアンス・アドバイザーは、内部公益通報を受けたときは、速やかに、当該通報の内容を市長に報告しなければならない。

（調査）

第4条　市長は、内部公益通報又は前条第4項の規定による報告を受けたときは、当該通報又は報告に係る通報対象事実について必要な調査を行うものとする。

2　市長は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、コンプライアンス・アドバイザーに対し、当該調査に関する事項について、助言を求めることができる。

（是正措置等）

第5条　任命権者は、前条第1項の調査の結果、必要があると認めるときは、通報対象事実の是正又は改善のため必要な措置をとるものとする。この場合において、任命権者は、コンプライアンス・アドバイザーに対し、当該措置に関する事項について、助言を求めることができる。

2　任命権者は、前項の措置をとったときは、速やかに、当該措置の内容を市長に報告しなければならない。

3　市長は、前項の規定による報告を受けたときは、調査結果及び当該措置の内容を、内部公益通報をした職員（以下「通報者」という。）に通知するとともに、コンプライアンス・アドバイザーに報告する。ただし、通報が匿名の場合は、通報者に通知しないものとする。

（不利益取扱いの禁止等）

第6条　通報者は、内部公益通報をしたことを理由として、不利益な取扱いを受けない。

2　通報者は、内部公益通報をしたことを理由として不利益な取扱いを受け、又は受けるおそれがあると思料するときは、コンプライアンス・アドバイザーに相談することができる。

3　内部公益通報に係る職員は、当該通報の内容が事実でないという理由により被害を受け、又は受けるおそれがあると思料するときは、コンプライアンス・アドバイザー

に相談することができる。

第3章　要望等記録制度

（要望等を受けた職員の責務）

第7条　職員は、要望等に対し誠実かつ公正に対応するとともに、不当要望等及び行政対象暴力に対し毅然として対応するなど、常に公正な職務の執行に当たらなければならない。

（要望等の記録）

第8条　職員は、要望等を受けたときは、規則で定めるところにより、その内容を記録するものとする。

（記録の例外）

第9条　職員は、前条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該要望等の内容を記録しないことができる。ただし、当該要望等が行政対象暴力である場合においては、この限りでない。

(1) 要望等が公式又は公開の場で行われた場合

(2) 要望等が文書又は電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）により行われた場合

(3) 要望等の用件がその場において終了し、職員が要望等に対し改めて対応する必要がない場合

(4) 要望等が公の施設の利用者その他の関係者との間でその利用に関し日常的に行われる場合

(5) 要望等が他の制度に基づき記録される場合

（記録の報告等）

第10条　職員は、第8条の規定による記録を作成したときは、当該記録を任命権者に提出しなければならない。

2　任命権者は、前項の規定により記録の提出を受けたときは、当該記録の写しを名古屋市職員の倫理の保持に関する条例（平成16年名古屋市条例第22号）第9条第1項に規定する名古屋市職員倫理審査会に送付するものとする。

（確認の機会の付与）

第11条　要望等を行った者（以下「要望者」という。）は、任命権者に対し、第8条の規定による記録の確認を求めることができる。この場合において、任命権者は、要望者に対し、速やかに、当該記録を開示しなければならない。

2　任命権者は、前項の規定による開示を受けた要望者から、当該開示に係る記録の内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合において、必要があると認めるときは、当該記録の内容の訂正等を行うものとする。

（必要な措置）

第12条　任命権者は、第10条第1項の規定により記録の提出を受けた場合において、不当要望等又は行政対象暴力があったと認めるときは、職員の公正な職務の執行を確保するため必要な措置をとらなければならない。

（助言）

第13条　任命権者は、次の各号のいずれかに該当する場合において、必要があると認めるときは、コンプライアンス・アドバイザーに対し、助言を求めることができる。

(1) 要望等の内容が不当要望等又は行政対象暴力に該当するかどうかを判断することができない場合

(2) 不当要望等又は行政対象暴力への対応に関する方針を決定し難い場合

第4章　コンプライアンス・アドバイザー

（コンプライアンス・アドバイザー）

第14条　市長は、規則で定めるところにより、毎年度、職員の公正な職務の執行を確保するために必要な助言を受けること等を内容とする契約を締結しなければならない。

2　本市が前項の契約を締結できる者は、法律に関し優れた識見を有する者とする。

3　コンプライアンス・アドバイザーは、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。コンプライアンス・アドバイザーでなくなった後であっても、同様とする。

第5章　雑則

（公表）

第15条　市長は、毎年、内部公益通報、不当要望等及び行政対象暴力の件数及び概要その他制度の運営状況について、議会に報告するとともに、市民に公表するものとする。

（委任）

第16条　この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附　則

（施行期日）

1　この条例の施行期日は、規則で定める。ただし、附則第3項の規定（名古屋市職員の倫理の保持に関する条例第2条第1項第1号の改正規定に限る。）は、公布の日から施行する。

（経過措置）

2　第8条から第13条までの規定は、この条例の施行の日以後に受けた要望等について適用する。

（名古屋市職員の倫理の保持に関する条例の一部改正）

3　名古屋市職員の倫理の保持に関する条例の一部を次のように改正する。

第2条第1項第1号中「管理者」の次に「、特別職の秘書の職の指定等に関する条例（平成26年名古屋市条例第40号）第2条第1項に規定する市長の秘書」を加える。

第9条第2項中第6号を第7号とし、第3号から第5号までを1号ずつ繰り下げ、第2号の次に次の1号を加える。

(3) 名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成26年名古屋市条例第45号）第10条第2項の規定により送付を受けた記録の審査を行うこと。

（３）名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例施行規則

名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例施行規則（平成 26 年名古屋市規則第 104 号）

（趣旨）

第 1 条　この規則は、名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成 26 年名古屋市条例第 45 号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第 2 条　この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 総括コンプライアンス推進員 総務局職員部人材育成･コンプライアンス推進室長、同室推進係長及び同室主査の職にある者をいう。

(2) 局区等　名古屋市事務分掌条例（昭和 22 年名古屋市条例第 16 号）第 1 条に規定する局及び室、区役所、会計室、市会事務局、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、上下水道局、交通局、病院局並びに消防局をいう。

(3) コンプライアンス推進員　名古屋市職員倫理規則（平成 16 年名古屋市規則第 105 号）第 11 条第 1 項に規定する監理主幹及び監理主査（総括コンプライアンス推進員を除く。）をいう。

（内部公益通報の方法）

第 3 条　条例第 3 条第 1 項の規定による市長に対する通報は、総括コンプライアンス推進員を通じて行うものとする。

（調査における留意事項）

第 4 条　総括コンプライアンス推進員は､条例第 4 条第 1 項の調査を行うに当たっては、通報対象事実に係る局区等のコンプライアンス推進員と連携を図るものとする。

2　総括コンプライアンス推進員及び通報対象事実に係る局区等のコンプライアンス推進員は、通報者（条例第 5 条第 3 項に規定する通報者をいう。以下同じ。）の氏名その他の通報者を特定させることとなる事項（以下「通報者特定事項」という。）を明らかにしてはならない。ただし、通報者特定事項を利用することについて通報者の同意があるときは、この限りでない。

（要請及び公表）

第 5 条　コンプライアンス・アドバイザーは、条例第 5 条第 1 項の助言を求められた場合において、必要があると認めるときは、任命権者に対し、期限を定めて、同項の措置をとるべきことを要請することができる。

2　コンプライアンス・アドバイザーは、前項の規定による要請を受けた任命権者が、正当な理由がなくてその要請に係る措置をとらなかったときは、その旨を公表することができる。

（意見聴取等）

第6条　コンプライアンス・アドバイザーは、条例第6条第2項の規定による相談を受けた場合において、通報者が希望するときは、任命権者の意見を聴くことができる。

2　コンプライアンス・アドバイザーは、条例第6条第2項の規定による相談を受けた場合において、通報者が希望し、かつ、必要があると認めるときは、不利益な取扱いをし、又はそのおそれがある者に対し、その不利益な取扱いをやめるべきことその他必要な措置をとるべきことを要請することができる。

（記録する内容等）

第7条　条例第8条の規定により記録する内容は、次のとおりとする。

(1) 要望等を受けた日時

(2) 要望等の方法

(3) 要望等を受けた場所

(4) 要望者（条例第11条第1項に規定する要望者をいう。以下同じ。）の氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称並びに要望者の役職及び氏名並びに事務所の所在地）並びに電話番号

(5) 要望等を受けた職員の所属、補職名及び氏名

(6) 要望等の具体的な内容

2　条例第8条の規定による記録は、要望等記録兼報告書（別記様式）により行うものとする。

（対応に関する方針等）

第8条　職員は、条例第10条第1項の規定により要望等記録兼報告書を任命権者に提出しようとするときは、あらかじめ、当該要望等記録兼報告書に要望等への対応に関する方針を記載するものとする。

2　職員は、要望等への対応が終了したときは、要望等記録兼報告書に当該対応の結果を記載するものとする。

（記録の確認等）

第9条　要望者は、要望等への対応が終了するまでの間、いつでも条例第11条第1項の確認を求めることができる。

2　条例第11条第1項の規定による開示は、要望等記録兼報告書（第7条第1項各号に掲げる内容に係る部分に限る。）の写しの閲覧により行うものとする。

（通知）

第10条　任命権者は、不当要望等又は行政対象暴力があったと認めるときは、要望者にその旨を通知しなければならない。ただし、通知しないことについてやむを得ない理由があるときは、この限りでない。

（要望等の取下げ）

第11条　要望者は、要望等への対応が終了するまでの間、いつでも要望等の取下げをすることができる。

（契約に定める事項）

第12条　条例第14条第1項の契約には、次に掲げる事項について定めなければならない。

(1) 契約の期間の始期及び終期

(2) 契約を締結した者に支払うべき費用の額の算定方法

(3) 業務の内容

（委任）

第 13 条　この規則に定めるもののほか、この規則の施行に関し必要な事項は、別に定める。

附　則

この規則は、平成 26 年 12 月 15 日から施行する。

別記様式　（略）

（4）コンプライアンス・アドバイザーの利用方法

（1）相談事項

コンプライアンス・アドバイザーには、次の場合に相談ができます。

（ア）要望等の内容が不当要望等又は行政対象暴力に該当するかどうかを判断することができない場合

（イ）不当要望等又は行政対象暴力への対応方針を決定し難い場合

（ウ）「要望等に係る確認通知書」を要望者へ送付する場合

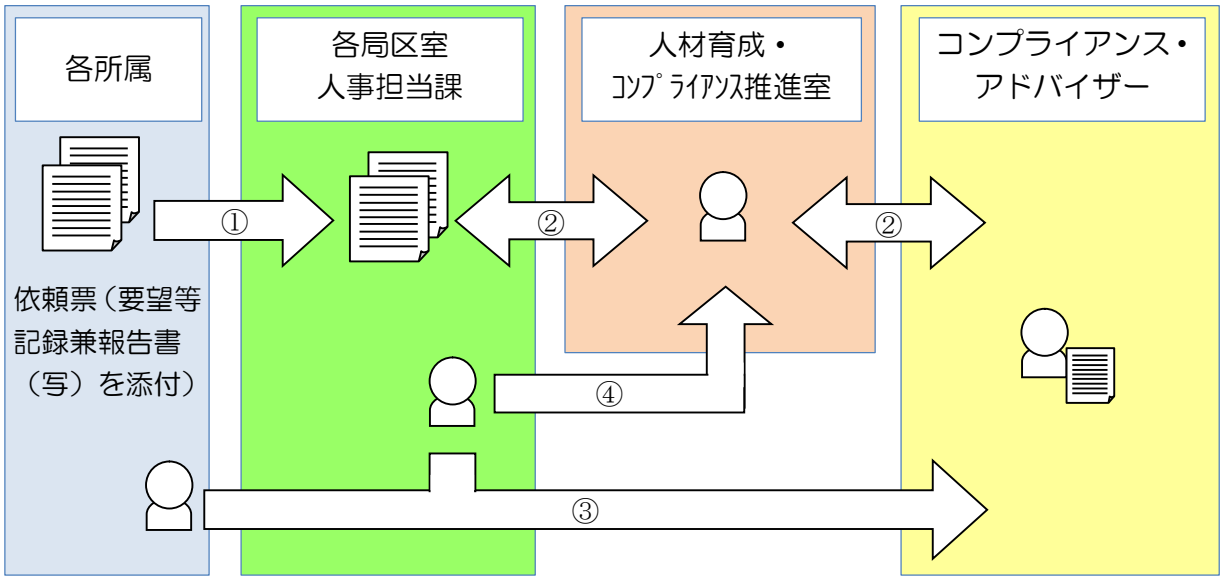
（2）相談の手続き

コンプライアンス・アドバイザーへの相談を依頼する際には、人材育成･コンプライアンス推進室が窓口となります。

なお、相談をする際には、コンプライアンス・アドバイザーから的確なアドバイスをいただけるよう、事実関係や問題点など内容を整理し、本市の立場や考え方を明確にしてください。

また、コンプライアンス・アドバイザーの意見は、あくまで法律家としての助言であり、最終的な政策判断は市が行うべきものであることに留意してください。

【相談の流れ】



【相談の手順】

①各所属から「コンプライアンス・アドバイザー依頼票」を各局区室人事担当課へ提出する。

②各局区室人事担当課から人材育成・コンプライアンス推進室に連絡し、コンプライアンス・アドバイザーとの日程調整を行うとともに、依頼票を提出する。

③相談を実施する。
（原則として、人材育成・コンプライアンス推進室は同席しません。）

④相談結果を報告する。

【コンプライアンス・アドバイザーの紹介】

（敬称略）

氏　　名	事　　務　　所
齋藤（さいとう）　勉（つとむ）	名古屋市中区丸の内３−14−33 本町法務ビル２階 本町シティ法律事務所
林（はやし）　肇（はじめ）	名古屋市中区丸の内２−19−25 ＭＳ桜通７階 さざんか法律事務所
宇都木（うつき）　寧（やすし）	名古屋市中区錦２−４−３ 錦パークビル５階 宇都木法律事務所

（５）「不当要望等」、「行政対象暴力」への対応

不当な要求等に屈することなく、いざという時にあわてずに対処できるように、常に危機管理意識をもち、しっかりと準備しておくことが大切です。不当な要求があったと判断される場合には、組織を挙げて、毅然と、冷静に対応してください。

① 心構え	
ア 毅然と、勇気をもって対応する	
	普段どおりの対応を心掛ける
	弱気な態度は相手に付け入る隙を与えるので注意
イ 信念をもって対応する	
	不当な要望等には屈しないという、強い姿勢で臨む
ウ 冷静、慎重に対応する	
	相手のペースにのらない
	挑発にのったり、挑発したりしない

② 基本方針	
ア 組織として対応する	
	不当な要望等があった場合は必ず上司に報告し、個人での対応は絶対にしない
	応援が必要な場合は、速やかに他の職員の応援を求める
	対応にあたっては、各セクションで協力する（対応時の役割分担、緊急時の連絡体制等について、関係課、係のみならず周囲とも連携できる体制を確立する）
イ 複数で対応する	
	決して１人で対応しない
ウ 対応状況の記録化・証拠化を図る	
	必ずメモ、ノート等をとる（普段から筆記用具等の準備を）
	必要に応じてカメラ、録音機等の準備をする
	不当な要求等を受けたときは、必ず内容等を記録し、上司に報告する。また局区室長まで報告する

③　対応の心得

ア　誠実丁寧な対応をする

最初に自分の職名、氏名をはっきりと言う（職員証、名札、身分証を携帯する）

丁寧にゆっくりと話す

- ▸ 慎重な発言を心掛ける。不用意な発言を避ける。

相手方が録音機を隠し持っていることを想定して対応する

- ▸ 誤った発言をした場合、すぐに訂正する。ただし、安易な謝罪はしない。

イ　相手・用件を確認する

相手方の住所、氏名、電話番号等を確認する。代理人と称した場合は必ず委任状を確認する

- ▸ 住所、氏名等を言わない場合
  「お話の内容を記録するなど職務を行ううえで必要です」
- ▸ それでも言わない場合
  「住所・氏名をおっしゃっていただけないのであれば、お話はお断りします」

相手方の用件をはっきりと確認する

- ▸ 用件をはっきりと言わない場合
  「用件がなければ、お引き取りください」
  「具体的に用件をおっしゃってください」
  「用件は○○○ではなかったのですか」

ウ　適切な状況（人数・場所・時間）を確保する

相手方より多い人数で応対する

- ▸ あらかじめ役割分担（交渉役、記録役、制止役、通報役等）を決めておく。状況により役割外の人間も支援できる体制を確立しておく

原則として、所属の管理の及ぶ場所を選定する（必要がない限り、相手方の家、事務所等には行かない）

- ▸ できるだけ密室状態を避け、人の出入りしやすい場所を選ぶ。応対者はなるべく出入り口側に着席する（すぐに退去が可能）
- ▸ 相手の家へ出向くなど、特定の者への過剰な行政サービスはかえって市民の信頼を失う恐れがある

応対時間を短く区切る（面談時間を約束させる）

- ▸ 「○○時までならお話を伺うことができます」

（「○○時から出かける」又は「会議がある」などと安易な嘘はつかない。その場しのぎの言い逃れにしかならず、嘘が発覚した場合につけ込まれることになる）

- 長時間に渡って居座り、交渉を打ち切るタイミングがない場合

「ご用件はお伺いしましたが、○○○はできません」

「何度もご確認しますが、ご用件は○○○ですね。お答は既にご説明したとおりです。これ以上お話しても当方の答えは変わりません」

エ　言動に注意する

明確に意思表示する。曖昧な発言はしない

- 曖昧な答え（「結構です」、「いいです」など）は「イエス」と取られたり、期待をもたせることになる
- 「伝えておきます」、「相談してみます」「検討してみます」といった発言をしない

不必要な言葉は厳禁。慎重な言動をとる

- 上げ足を取られる原因となる

個人名等を教えることは避ける

- 「これを決定した者は誰だ」と言われても、行政庁での決定は一個人が決定したものではなく、法令等に基づき組織として決定したもの
- 個人名を教えることは、その当事者が個人攻撃にさらされることになる

オ　結論を急がない（即答は避ける）

安易な妥協、謝罪はしない

- 一応謝ったほうが無難といった対応は相手に隙を与える

こちら側の対応にもミスがあったかもしれない

- 事実関係については調査する旨を伝え、相手方の主張だけで結論を出さない
- ミスが事実であった場合

「この件につきましては、法令等に基づき適正に対処させていただきます」

- ミスを口実にしての不当要望等には応じない

「ご指摘の件とご要望の件は別の問題です。そのようなご要望に応じることはできません」

こちらの体制が整っていない間に一気に攻め立ててくることも多いので、普段から準備を十分にし、初期段階から適切に対応していくことが重要

- 結論を急がされた場合

「自分の一存では回答できません」

- 「今すぐ関係機関に連絡しろ、指導しろ」と言われた場合

「関係機関からもきちんと事情を聞かなければなりません。そのうえで、適正な対応をとらせていただきます」

カ　理由なき書類は作成しない

理由のない書面を作成したり、文書に署名捺印しない

- ▸ 念書や詫び状の作成、署名押印等を求められた場合
  「我々には職務上、念書のようなものを作成する義務はございません。こうしてお話してご理解をいただくほかはございません」
- ▸ 念書等をお断りしてもなお、執拗な面談を求めてくる場合は、次回の面談日時を決め対策を考えたうえ対応し、次回で終わるようにする

捺印した名刺を交付しない

キ　決定権を持つ者にはすぐに対応させない

決定権を持つ者を出せば即答を迫られます。早期の段階では、決定権を持つ者を出さないようにする

- ▸ 決定権を持つ者が客観的な判断材料が無いまま判断をすると判断に誤りを生じかねない
- ▸ 安易に決定権を持つ者との面談等を認めることは、要望者を特別扱いし、一種の権威付けを行うことになり、以後ずっとその対応を要求される
- ▸ 決定権を持つ者を出すよう言われた場合
  「この件は私が担当です。私が伺います」
  「必要があれば私から報告します」
  「市長（副市長、局長など）に直接お繋ぎすることはできません。ご用件の内容により、担当する部署がございますので、それぞれの部署において、責任を持って対応させていただきます」

ク　相手の意図を探る

要求者の要求の背景・真意を見抜くよう努める

本市では、行政対象暴力に関して識見を有する、コンプライアンス・アドバイザーを選任し、より具体的な指導・助言を受けられる体制をとっています。

行政対象暴力による不当な要求を受けた場合など、必要な場合には相談することができますので、相談を希望する場合には、各局区室の人事担当課を通じて、人材育成・コンプライアンス推進室に依頼してください。

（6）関係機関連絡先

不当要望等又は行政対象暴力を受けた場合は、状況に応じ、警察や暴力追放愛知県民会議との連携を図ってください。**（緊急を要する場合は、直ちに 110 番する。）**

関係機関へ連絡した場合は、各局区室人事担当課を通じ人材育成・コンプライアンス推進室へ連絡するとともに、各局区室内で情報共有し、組織的な対応を図るよう努めてください。

関係機関	住　　所	電話番号
千種警察署	千種区覚王山通 8-6	052-753-0110
東警察署	東区筒井 1-9-23	052-936-0110
北警察署	北区田幡 2-15-18	052-981-0110
西警察署	西区天神山町 3-25	052-531-0110
中村警察署	中村区椿町 17-9	052-452-0110
中警察署	中区千代田 2-23-18	052-241-0110
昭和警察署	昭和区広路通 5-11	052-852-0110
瑞穂警察署	瑞穂区瑞穂通 2-22	052-842-0110
熱田警察署	熱田区横田 1-1-20	052-671-0110
中川警察署	中川区篠原橋通 1-4	052-354-0110
港警察署	港区入船 2-4-16	052-661-0110
南警察署	南区寺部通 2-20	052-822-0110
守山警察署	守山区脇田町 401	052-798-0110
緑警察署	緑区青山 3-20	052-621-0110
名東警察署	名東区猪高台 2-1009	052-778-0110
天白警察署	天白区植田南 1-401	052-802-0110
愛知県警察本部	中区三の丸 2-1-1	052-951-1611
（公財）暴力追放愛知県民会議	昭和区円上町 26-15 愛知県高辻センター２階	052-883-3110

※電話番号は全て代表電話ですが、問題となっている事態を電話で説明することで、事案を担当する部署へ電話を繋ぎ、対応します。