

## 「職員の職務に関する要望等の記録と公表に関する制度」についての 職員アンケートの結果について

標記制度は、昨年 5 月 9 日に施行された「奈良市職員の職務に関する要望等の記録等に関する要綱」に基づき、市政の透明性の確保の推進に資することを目的としています。今般、ガバナンス監視委員会の協力を得て、職員に対するアンケートを実施しました。これは、記録票を作成する「要望等」に該当するかどうかの判断等が対応する職員の認識に委ねられている実態もあることから、施行後半年経過の時点で Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の一環として職員に直接問題点あるいはその効用について聞くことが必要であるとの理由から実施したものです。結果について以下のとおり報告します。

### 【アンケート方法】

- ・調査対象 …… 全職員（現業職員を除く）
- ・回答期間 …… 平成 23 年 12 月 5 日～14 日（10 日間）
- ・アンケート方式 …… 単一回答形式・複数回答形式・自由回答形式を併用
- ・その他 …… 匿名回答を可。 ※本報告書の巻末にアンケート用紙を掲載

### 1. 回答状況

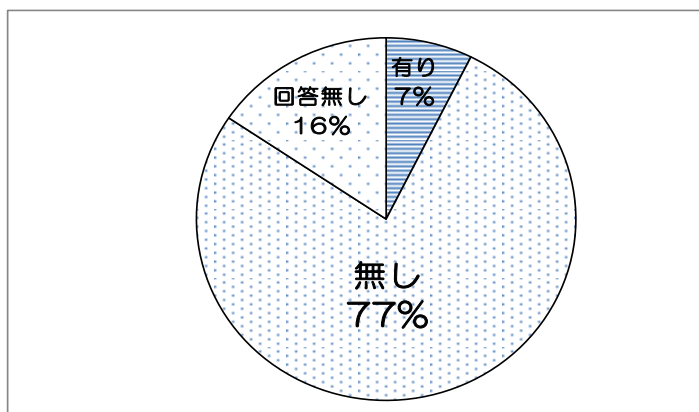
全職員 2,576 名（平成 23 年 12 月 5 日現在、現業職員を除く）に対し、488 名から回答があり（匿名で回答した者は 351 名、氏名を記入して回答した者は 137 名）、回答率は 18.9% でした。

### 2. 記録作成の有無について

「作成有り」は回答者の 7%（36 名）にとどまり、回答者の多くが記録票を作成したことがないという状況です。

【記録票作成の有り・無しについて（全回答者 488 名）】

記録票作成の有無		
有り	36 名	7%
無し	376 名	77%
未回答	76 名	16%
合計	488 名	100%



### 3. 制度の評価について

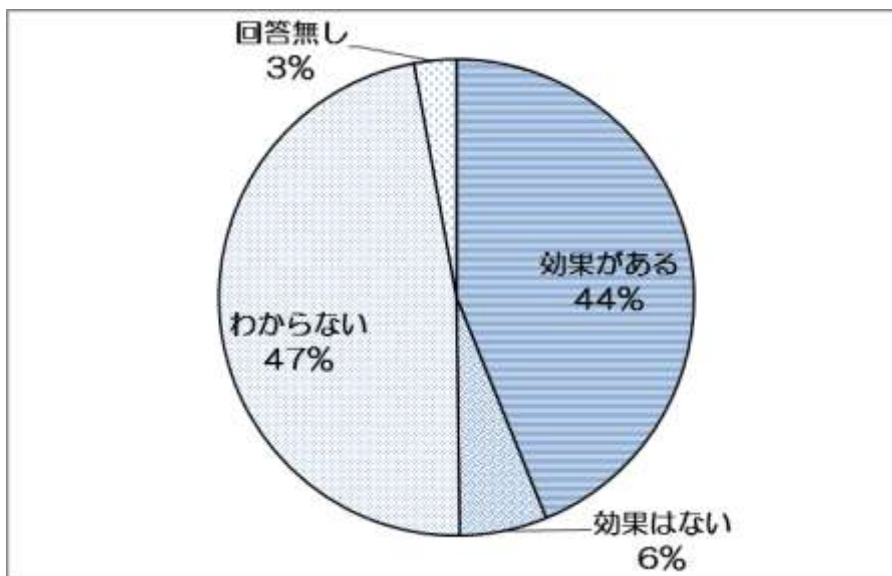
#### (1) 市政運営の透明化に対して

##### ① 評価の状況

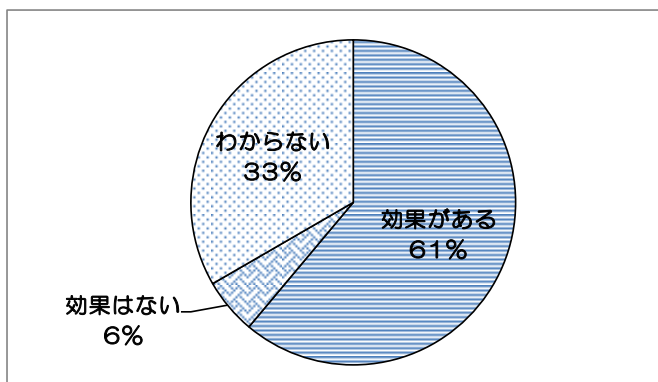
要綱上、この制度の目的は「市政の透明性の確保の推進に資する」となっています。「効果がある」という意見は、回答者全員（488名）の44%（214名）、「効果はない」という意見は6%（29名）である一方、「わからない」も47%（231名）と多数を占めています。「回答なし」は3%（14名）でした。（図1-1）

記録票を作成したことがある36名に限定すると（図1-2）、「効果がある」という意見は61%（22名）と多数を占め、「効果はない」という意見は6%（2名）、「わからない」は33%（12名）となります。

【図1-1 市政運営の透明化に対して（全回答者488名）】



【図1-2 市政運営の透明化に対して（記録票作成「有」36名）】



## ②評価の具体的な理由

「市政運営の透明化」に対して「効果がある」とした具体的な理由として、22名の職員が回答しています。主なものは次のとおりです。

- ・公職者からの要望等を公表することで市政運営を市民に見ていただける。
- ・市に対してどのような要望があるのか市民にはわかりやすい。
- ・広報するだけで抑止力にもつながり、権力にもものを言わせての要望や無茶な要望が少なくなる。無理な要望が精査される。
- ・HPに公開されるので不正行為が行われていないか市民が監視することが可能となった。
- ・公職者や議員等との協議の中で、要望なのか業務の説明なのか明確にできる。

「効果はない」とした具体的な理由として、9名の職員が次の回答をしています。

- ・要望を受けた側が作成するので、個人の考えに委ねられる。
- ・見えない部分で（水面下）で行われることがあるのでは。
- ・「本当のことは」担当者にしかわからない。
- ・特別職に対しての要望等は制度の対象外であるため。
- ・要望内容が維持管理に関することが多い為。
- ・ホームページだと特定で関心のある人しか見ない。
- ・市議会議員からの要望等を市幹部が断ること出来ず、不透明に処理している。
- ・議員の集票に利用されている。
- ・市政運営の透明化が必要であると思わない。

「わからない」とした具体的な理由として、11名の職員が次の回答をしています。

- ・すぐに結果が出ないと思うため。
- ・制度が深くまで浸透していないような気がするので、効果が出るまで継続すべき。
- ・本当に該当するもの全て記録に残しているのかが分からないため
- ・ある程度の効果はあり、この雰囲気広がることを期待しますが、すべての事項について公表されるのかが疑問です。
- ・デメリットもあるかと思う。
- ・要望といわず、「課題について」とたずねられるケースがある。
- ・記録作成の判断に主観が入るため、一定の効果は見込めるが十分でない。
- ・透明化できる所しか結局はしていない気がする。
- ・公表については条例根拠であることが、個人情報保護条例との関係からも理想だと思います。
- ・公職者からの要望等の公開だけで市政運営の透明化に効果があるとは思えない。
- ・記録票を作成することに圧力がかからないか。

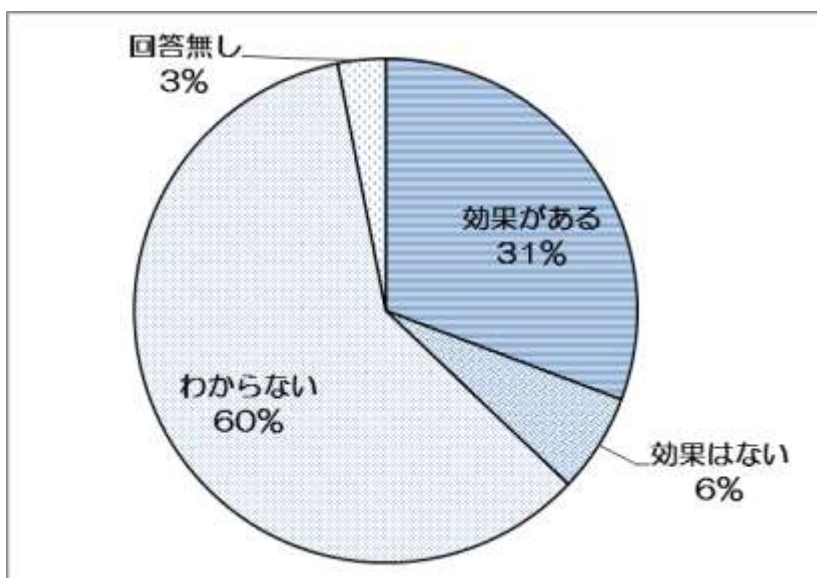
## (2) 業務遂行の効率化について

### ① 評価の状況

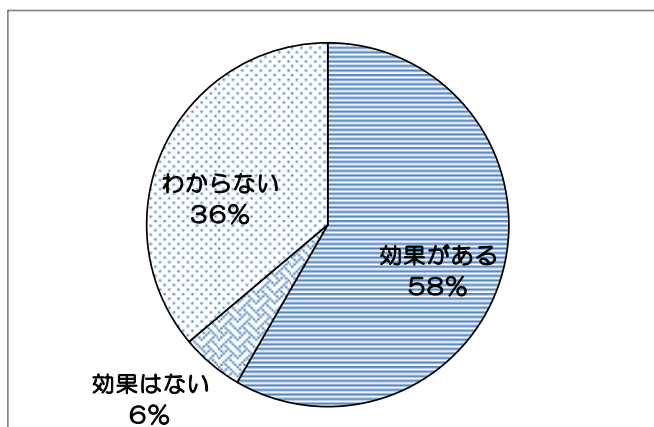
この制度の施行によって、公職者等からの要望を受け付けた際に記録する様式を定めることによる業務遂行の効率化も期待される一方、要望等をすべて記録することによる量的な負担が増すおそれもありますが、「わからない」60%（292名）が多数となっています。「効果がある」という意見は31%（150名）、「効果はない」という意見は6%（31名）、「回答なし」が3%（15名）でした。（図2-1）

記録票を作成したことがある36名に限定すると（図2-2）、「わからない」は36%（13名）に減少し、「効果がある」という意見は58%（21名）、「効果はない」という意見は6%（2名）となります。

【図2-1 業務遂行の効率化に対して（全回答者488名）】



【図2-2 業務遂行の効率化に対して（記録票作成「有」36名）】



## ②評価の具体的な理由

「業務遂行の効率化」に対して「効果がある」とした具体的な理由として、19名の職員が回答しています。主なものは次のとおりです。

- ・様式を定めることで統一した内容になり、記入が容易になった。
- ・対応の方策を立てやすくなることと、処理後の顛末書として保管できる。
- ・様式記入式であるので間違いが少ない。
- ・記録票作成を念頭において業務にあたる。
- ・同じ様式にすることによって、整理・保存・対応がしやすい。
- ・確認事項が記載されており、わかり易い。
- ・行政が要望に対する答えが必要となるので、その答えを考えることが良い方向へ進むと思う。
- ・記録すべき事項が整理できるし、集約も容易であると思う。
- ・様式があるから記録すべきことを適切に記入することができる。
- ・定型様式なので記入が容易である。
- ・事務処理が統一的に遂行しやすい。
- ・様式を定められていることにより、要件の整理がしやすい。
- ・様式を定めることにより必要な内容がコンパクトにまとめることができ負担が軽くなった。

「効果はない」とした具体的な理由として、5名の職員が次の回答をしています。

- ・様式を定める事によって限定される。
- ・職員の業務が増大する。
- ・当課では要望としても少ないが、実際要望があったとしても記録を提出していないのがほとんどである。
- ・議員からの指示が個人に対してなされている。
- ・業務遂行の効率化とは関係ないと思う。

「わからない」とした具体的な理由として、5名の職員が次の回答をしています。

- ・すぐに結果が出ないと思うため。
- ・何もないよりは効果はあると思う。
- ・様式を見たことがない。
- ・記録の密度にもよるが、全ての人が同じ解釈できるかどうか不明。
- ・既存の対応録等の様式を使用しているため。

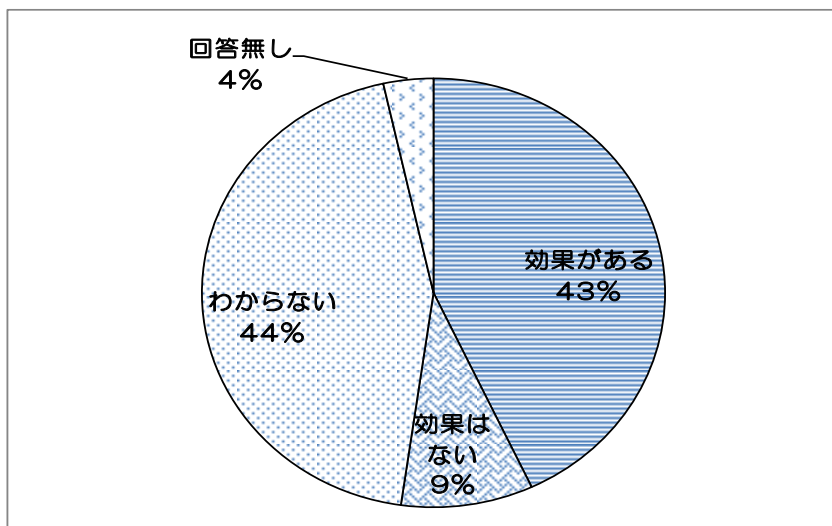
### (3) 公職者等からの不当な要求に対して

#### ① 評価の状況

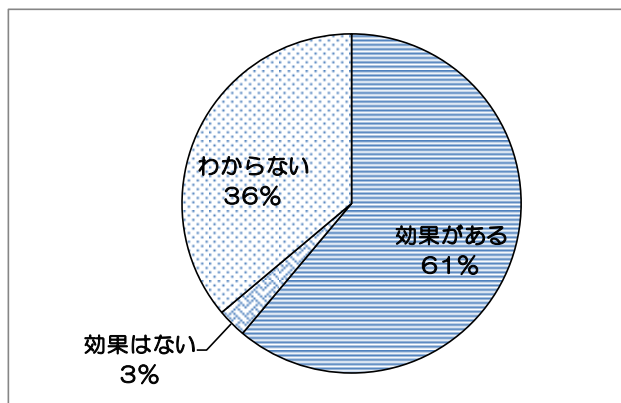
設問の目的は、市政の透明性が高まることにより公職者等からの不当な要求に対する抑止力が高まることが効果として期待されている点について、現状を職員が認識する状況を通じて把握することにあります。「効果がある」という意見は、回答者全員（488名）の43%（210名）、「効果はない」という意見は9%（45名）、「わからない」は44%（216名）、「回答なし」が4%（17名）となっています。（図3-1）

記録票を作成したことがある36名に限定すると（図3-2）、「効果がある」という意見は61%（22名）と多数を占め、「効果はない」という意見は3%（1名）、「わからない」は36%（13名）、となります。

【図3-1 公職者等からの不当な要望の排除に対して（全回答者488名）】



【図3-2 公職者等からの不当な要望の排除に対して（記録票作成「有」36名）】



## ②評価の具体的な理由

「公職者等からの不当な要望の排除」に対して「効果がある」とした具体的な理由として、22名の職員が回答しています。主なものは次のとおりです。

- ・公開されることにより不当な要望は言いにくい等、抑止効果が見込める。
- ・職名・氏名をホームページ上で公表されるため、無茶な要望はできない。
- ・要望が記録に残ることから、公職者は私的な要望が出来なくなる。
- ・特に人事異動や昇格、昇進等への要望の排除につながる。
- ・必要以上に特別扱いをすることがなく適正に対応できるから。
- ・効果はあるが、要求手法が巧みになる可能性があると思う。
- ・定期的に公表されることから、公正かつ、適切な対応の意識の高揚に効果がある。

「効果はない」とした具体的な理由として、13名の職員が次の回答をしています。

- ・行政側から見ると不当と感じる要望でも公職者本人が不当と思っていないのなら、記録は抑止力にならないと思います。事実「私が要望に来ていることをどんどん記録してくれ。仕事をしていると有権者に知ってもらうため」との発言もあった。
- ・公職者から要望を受け、それを記録しようとした職員が、当公職者及び当職員上司（管理職）から記録を作成させないように、不当な圧力を受けている事例を見たことがある。本要望は特に不当なものではなかったが、そのようなものまで「もみ消す」風潮があるということは、本当に不当な要望に関しては、なおさら、もみ消されるであろうことが容易に想像できる。また、公職者のみならず、当職員の上司までもが、一体となって「もみ消し」を行おうとしたことは大きな問題である。
- ・要望が不当かそうでないかの判断に問題があると思う。
- ・公表することにより、公職者にプラスになるのでは？
- ・表現及び表面上が変わるだけなので。
- ・公職者に政治利用されないか。
- ・市は弱い立場である。それを変えることはナンセンス。
- ・不当な要求や要望は、どの様な形にしてもしてくる人はしてくると思う。
- ・特別職に対しての要望等は制度の対象外であるため。
- ・当課に於いては、不当な要望はない。
- ・利口な人なら正当性をもたせると思う。
- ・議員からの指示が巧妙になっている。
- ・HPで言って止まるのか推進課でやる気止める気ないのでは無理

「わからない」とした具体的な理由として、8名の職員が次の回答をしています。

- ・すぐに結果が出ないと思うため。

- ・ 不当な要望に対し、必ず記録しているのか確認が難しい。表に出ていない事案は本当に無いのか。公表されている正当な要望の件数が減ってきているのも不自然。
- ・ 不当の見解の相違等により全て記録されたか疑問である
- ・ 効果はあると思うが、逆に、議員の自己 HP で活動（行政にアピール）している旨利用するケースが出てきている。
- ・ どんな手法を用いても、最終的には相手の理解が得られるかである。
- ・ すべて正確に記録されれば効果があるが、記録できるか、できないかが問題である。
- ・ 不当要望がどの程度の質なのかわからない。
- ・ 不当であるかどうかは、個人によってものさしが異なると思う。

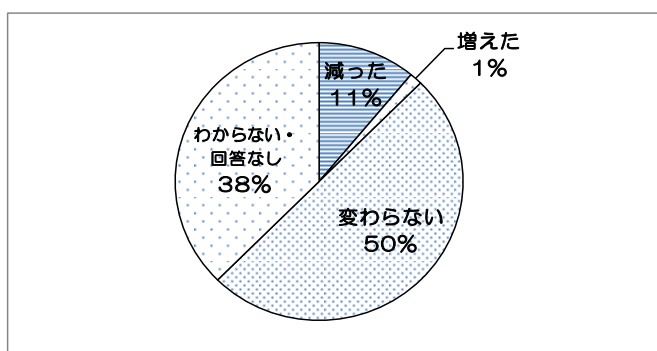
#### (4) 公職者等からの要望の増減について

##### ① 増減の状況

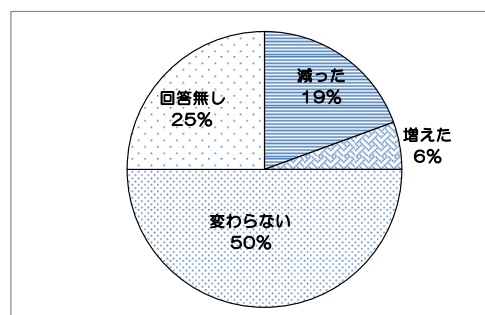
設問の目的は、要望の増減について職員がどのように感じているかを把握することにあります。回答者全員（488名）の50%（244名）が「変わらない」という答え、「減った」が11%（54名）、「増えた」は1%（7名）となっています。一方、「わからない」と「回答なし」を合わせると38%（183名）となっています。（図4-1）

記録票を作成したことがある36名に限定しても（図4-2）、「変わらない」が50%（18名）と多数を占めています。

【図4-1 公職者等からの要望の増減について  
（全回答者488名）】



【図4-2 公職者等からの要望の増減について  
記録票作成「有」36名】



##### ② 具体的な理由

以前から要望数を把握し、件数の増減（毎月の要望件数が何件から何件に増加・減少）した等を具体的な理由として記入されている職員はありませんでした。



「公職者等からの要望の増減」について「減った」とした理由を4名の職員が次のとおり示しています。

- ・主に利権がらみの施設整備の無茶な要望が減ったような気がする。
- ・直接的にはわからないが聞き及んでいる。
- ・昔より電話が減ったように思う。
- ・在籍が9ヶ月なので昨年までと比較できないが、未だ記録票を作成していない。

「変わらない」とした理由を23名の職員が示しています。その主なものは次のとおりです。

- ・当課の業務に対しては、従来、公職者からの要望はなく、制度開始後も要望はないため。
- ・要望されたことがない。
- ・かたちが変わって依頼がある。
- ・特に減ったとは感じていない。
- ・もう少し、データーの集積が必要ではと考えます。
- ・維持管理に関する事なので、要望時期が限定されており、増減はない。

「増えた」とした理由を4名の職員が次のとおり示しています。

- ・道路の修繕等が多くなったような気がします。
- ・市会議員が、住民に対するアピールとしてこの制度を使う方向へいくというケースがありそう。
- ・ある議員から要望には該当しない問い合わせについても対応記録票を作成するよう求められました。ホームページで公表されるということで議員の売名に利用されている節があります。
- ・口頭での要望、メモ書き、地図の記入等が増大している。

※「要望の増減について」の回答の選択肢にはありませんでしたが、「わからない」と回答された方、又は、未記入の方も多くありました。併記されていた具体的な理由の主なものは次のとおりです。

- ・直接要望を聞く立場にないので判断しかねる。
- ・直接要望を受けないためわからない。
- ・今まで受けたことがないのでわからない。
- ・とりまとめる立場にないのでよくわからない。
- ・公職者からの要望等の記録に関する該当案件がありませんでした。

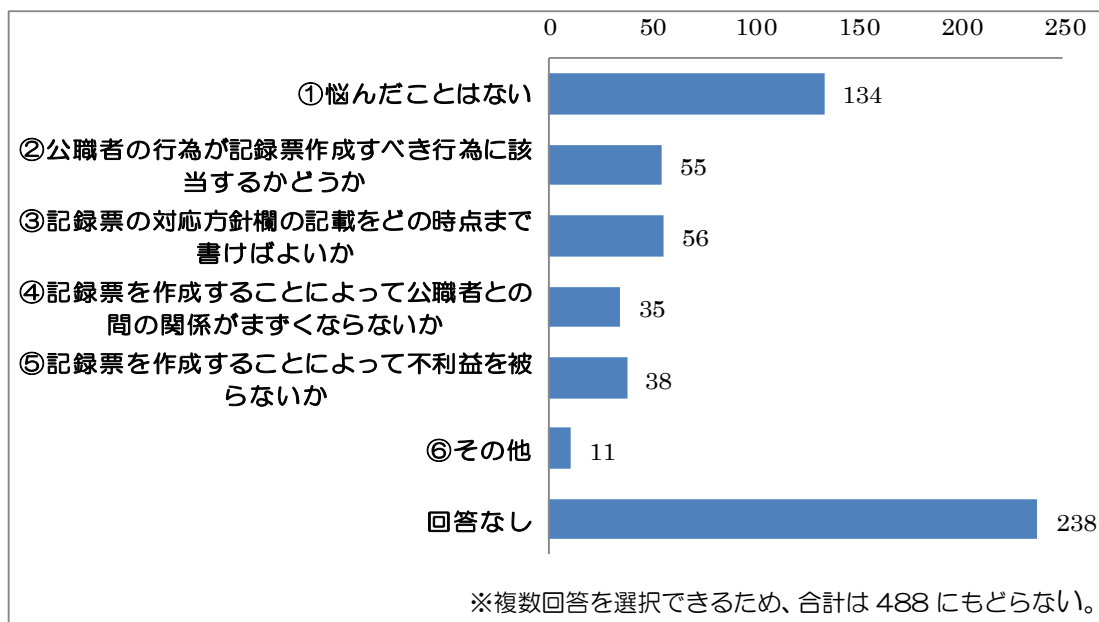
#### (5) 「その他の効果」について

本制度の「その他の効果」として23名の職員から具体的な記入がありました。その中で特筆すべきものは次のとおりです。

- ・職員間で情報の共有が可能となる。
- ・要望があった場合の回答が公開されることにより、是非が明確になる。
- ・要望の多い課やその内容がよくわかる。
- ・記録することにより必要性がより明確になると思う。
- ・記録に残すことは問題解決の証拠となる。
- ・工事要望等は年間かなりの件数がある中で、要望に順位を付けて施工するが、公職者の強い要望をやむなく先行するケースが多い。この様なことが減少すると思われる。
- ・職員の気持ちが楽になった。
- ・要望等への職員の意識が変わると思います。
- ・不公平感がなくなる。
- ・公職者以外の団体・個人に対しても公表されるのではないかという抑止効果が期待できる。
- ・対応記録票を作成することで、普段の対応が適切かどうかを客観的に自省し、次回の対応に活かすことが出来ます。
- ・定期的に公表されることにより、市民生活と市行政が身近に感じられる。
- ・高圧的な要求姿勢が減少すると思う。無茶な要求は減少すると思う。
- ・職員には考えられない様な要望等を出される場合があり、職員にとって勉強する様な機会となる。

#### 4. 記録票作成時の悩みについて

問2～問5の目的は、記録票作成の際に職員が実際にどのようなことに悩んだのか状況を把握することにより、本制度の運用上の課題が反映されたものでないか確認する。回答者全員（488名）の回答状況は下図のとおり。



##### (1) 「公職者等の行為が記録票を作成すべき行為に該当するかどうか」について

アンケートの回答で具体的に記述のあった行為と理由、そして悩んだ結果記録票を作成したかどうかについては次の表のとおり。 ※空欄は記載なし

公職者からのどのような行為	悩んだ理由	記録票作成について
安全対策が可能かどうか(具体的な要望が無い時)	要望か問い合わせかの判断が難しいとき。	作成しなかった。
市民からの苦情の仲立ちであり、この制度の目的とはいえない場合		作成しなかった。
市民からの問い合わせの仲介	個人情報に当たるので(公職者には内容を伝えず、直接市民に電話にて説明)	作成しなかった。
相談と称した要望らしき話(要望ととられないようにもってくる)	相談と要望の境目がはっきりしない。	作成しなかった。
いくつかの項目(話題)でどれが要望でどれが事実確認か一線を引くのが難しい。	文章では明確に要望に至るまでの経過が記載できない。	作成した。

公職者からのどのような行為	悩んだ理由	記録票作成について
通常の間い合わせ	市民の代わりに間い合わせしてきているが、裏が含まれていることが想像できるため。	
一個人のみに対応する特定された要望等	公共の利益にならない	作成しなかった。
要望ではなく内容調査的な行為		作成しなかった。
電話、口頭で、要望の中身のことについて、参考(たとえば)に聞かせてほしい。	どの程度までのことについて記録を提出するのか	作成しなかった。
相談、意見等の取り扱いについて	後日、公開文書となるため	作成しなかった。
Aさんが教えてほしいことがある。相談に乗ってあげてくれと言われる。	Aさんとだけ話をすればよいと解釈すればよいのかどうか。	作成しなかった。
事務の取扱い方法について	要望なのか提案なのか不明確(提案 OR 意見に近いものであった)	作成しなかった。
地元団体が設定した会合に、行政担当者が行くと、議員も同席していて、地元を代弁して意見を述べる場合、内容や言い方によって多分に要請とらざるをえないケースがある。	地元団体の真摯な願いが、議員の発言で、違ったかたちで結果公表された場合を考えると、地元にし訳なく思う。	作成しなかった。
A氏の申請内容はどこまで進んでいるのか？との間い合わせ		作成しなかった。
議会答弁に対するその後の対応の問合せや確認の場合や住民要望の橋渡しの場合など。	内容が単なる間い合わせか公表されている事実内容の確認に当たるか判断できなかった。	作成しなかった。
公職者が理事をつとめる団体からの苦情を課に言ってきた。	公職者が個人的な立場での苦情だと前置きしていたため	作成しなかった。
電話による間い合わせで、市民からも同様の内容があり、その選別。	他の部局に波及しないか。また、議会質問等に直接結びつかないか。	作成しなかった。
提案された内容に基づく資料提供	市の政策に影響を及ぼす可能性がある。	作成した。
要望には該当しない間い合わせについて	記録票作成の趣旨に当てはまらないうえに、むしろ利用されているように感じたから。	作成した。

公職者からのどのような行為	悩んだ理由	記録票作成について
相談者に同行、同席。	単なる紹介や案内であり、具体的な要望がない。	作成しなかった。
議員自ら「今日の口利き3回目、まだ少ないやろ」と言って来る事 (どこに類するのかわ)	判断できない。「部長に言ってある。次長から聞いてるやろ。」などと言われて返答に困る。	作成しなかった。
内容について公職者から要望記録に該当しないと主張された。	提言か要望かの区別がつきにくい。	作成しなかった。
市民の納税相談の付添い	公職者の依頼等の発言がない。	作成しなかった。
新しく出来た自治会への市広報板の設置	記録票作成すべき内容かどうか。	作成した。
待機児童について、入所可能かとの相談行為		作成しなかった。
ある団体への補助金の交付	要望というほどの内容ではないと思った。	作成しなかった。
提案、意見が公職者の理解と違っていた事	文章の表現	作成しなかった。

## (2) 「公職者等との間の関係がまずくならないか」について

アンケートの回答で具体的に記述のあった理由、そして悩んだ結果、記録票を作成したかどうかについては次の表のとおり。 ※空欄は記載なし

悩んだ理由	記録票作成について
会話の最後に、報告する旨、確認を取らなかった場合、説明責任は無いものの裏切った感覚が残る。	作成しなかった。
このような要望まで該当するか不安であったため、不信に思われないか心配した。	作成した。
相手の口調で恫喝ととられた場合	
文書公開した場合に、今までの信頼関係が継続できるかどうか。	作成しなかった。
話の解決を満足に出来るかどうか。	作成しなかった。
建築指導課へ確認申請を提出頂けなくなるのではと思ったため。	作成した。
個人情報伝えることはできず、断ったら他の職員に聞いてくることあり。	作成しなかった。
通り一遍の回答では、相手の立場もあるのではないか。	作成した。
実際に内容について苦情を受け、悪くなった。	作成した。
市議が地域の要望を伝えただけ。市議でなくても要望は受け付けている。	作成した。

(3) 「不利益を被らないか」について

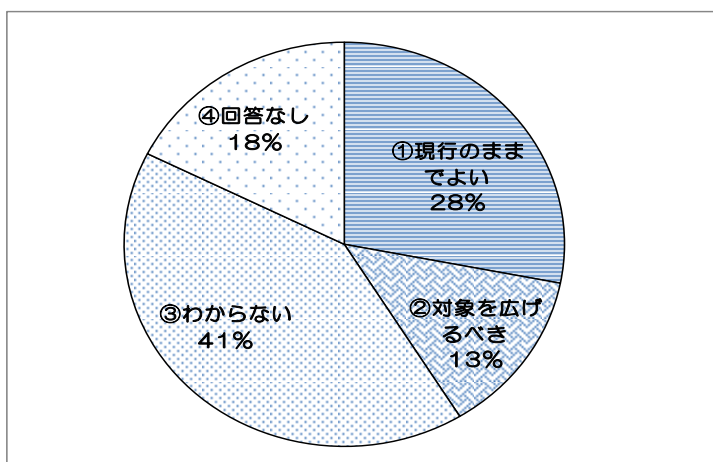
アンケートの回答で具体的に記述のあった理由、そして悩んだ結果、記録票を作成したかどうかについては次の表のとおり。 ※空欄は記載なし

悩んだ理由	記録票作成について
公職者からの依頼を上司が受けた場合、良くない内容であっても上司の命令に逆らいたくない。	作成しなかった。
そのような雰囲気がある。	
私的な仕事に対する要求で、圧力を感じた。	作成しなかった。
他の事業がチェックされるのではないか。	
議会等で厳しい質問に合わないか。	作成した。
問4と同じであるが、記録することで気分を害され、違う形でしっぺ返しを食わないか？議員であれば「必要以上の資料要求・質問攻め等」が懸念される。	
人事異動等に影響するおそれ	作成しなかった。
業務内容について正当に回答したつもりが意見の相違で理解してもらえなかった。	作成した。
記録する項目が利害関係に関わる事が多いため、その利害関係によって何らかの影響を受けることがあると思われたため。	

5. 一般職の職員が公職者から要望等を受けた場合に限定していることについて

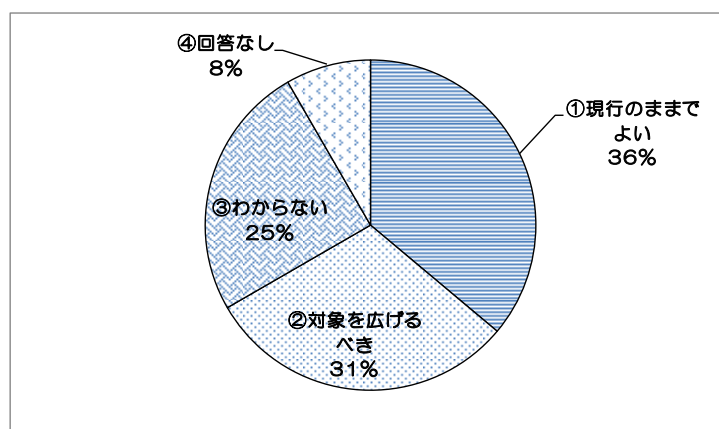
問6の目的は、記録票作成が「一般職の職員が受けた場合」と「公職者からの要望等」に限定していることに対して職員が実際にどのように思っているかを把握することにより、現行のままでよいのか対象を広げるべきかを検討する参考データを得ることにあります。回答者全員（488名）の回答状況は下図のとおり。

①現行のままでよい	137
②対象を広げるべき	64
③わからない	201
④回答なし	86
合計	488



記録票を作成したことがある 36 名に限定すると次のとおりになります。

①現行のままでよい	13
②対象を広げるべき	11
③わからない	9
④回答なし	3
合計	36



(1) 「一般職の職員が受けた場合に限定」をどこまで広げるか ※空欄は記載なし

どこまで	主な理由
市職員として行政にかかわるすべての職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務権限は、上席であればあるほど強い為、下がきっちり制度利用していても上席の者(特別職)が制度に入っていなければ制度自体が形骸化してしまう。</li> <li>・組織として適切な対応を徹底し、市政の透明性を確保することが目的であるなら一般職に限定すること自体、透明性が確保されているとは言えない。</li> <li>・要望・要求は、だれであろうが全て記録することで、組織として要望に対して処理回答し、適切な対応をすることが必要だと思う。また、要望と対応状況を公表することにより市民の信頼性を高められるのではないかと思う。ただし、公職者は実名を公表する。このことにより、市民・公職者の不正、不公正な要望に対する抑制にも繋がるのではないかと考える。</li> <li>・制度目的が市政の透明性の確保であれば、全職員にすべきと思う。</li> </ul>
特別職まで含めるべき。(市長まで)、(副市長まで)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般職に限定している状況では、公表対象とならない特別職の職員に要望が集中し、過度の負担を強いることとなる可能性がある。</li> <li>・市政の透明性を徹底させるため。</li> <li>・元々重要な事は一般職ではなく特別職に多くある。</li> <li>・特別職が要望を受け、その内容が形を変えて組織へトップダウンされる恐れがあるため。</li> <li>・公職者からの要望ほど管理職から上の職員が対応する機会が多いので、市政の透明性の確保の推進に資するためには、行政すべてを対象にするべきだと思います。</li> </ul>

(2) 「公職者等から要望等を受けた場合に限定」をどこまで広げるか ※空欄は記載なし

どこまで	理由
全て	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望・要求は、だれであろうが全て記録することで、組織として要望に対して処理回答し、適切な対応をすることが必要だと思う。また、要望と対応状況を公表することにより市民の信頼性を高められるのではないかと思う。ただし、公職者は実名を公表する。このことにより、市民・公職者の不正、不公正な要望に対する抑制にも繋がるのではないか。</li> <li>・法令遵守の推進のためには、すべての不正な要望等に対処すべきである。ただし公表については検討要。</li> <li>・不当・悪質であれば、公職者以外からの要望であっても公表を検討すべき。</li> <li>・要望かどうかの判断が難しい、生駒市のように公職者だけでなく全て記録し、集約課で判断する必要があるのではないか。</li> </ul>
威圧的であれば誰でも	<p>依頼者のためと称し、依頼されているか判らない人物から法外な要望がある。結局相手に折れて、それがまた相手のつけこむところとなっている。</p>
市民	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民からも無理な要望が寄せられた場合、市として毅然と対応していることを明らかにすることが透明化につながる。</li> </ul>
企業や団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係する団体等からも無理な要望が寄せられた場合、市として毅然と対応している。こうした団体等からの要望も公開することが透明化につながる。</li> </ul>
自治会長、自治連合会長・協議会会長等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会長等の要望等の中で、その意見を行政が実行する前提である場合の意見ものせるべきであると思う。</li> </ul>
NPO や公益法人等の代表者や役職者。県会議員や市会議員などを理事者に据えた法人の理事長など	

6. 本制度についての提案 ※空欄は記載なし

制度についての提案事項	具体的な内容
<p>対応記録票を、受付報告書と対応報告書に分離する。(要望があったという事実を、迅速に市長に報告するため)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・決裁の簡略化</li> <li>・要望内容に応じ、決裁区分を所属長又は部長までとすべき。決済区分をもう少し簡略できませんか。要望によっては、部長決裁でも可となりませんか。</li> </ul>	



制度についての提案事項	具体的な内容
<p>公職者が要望できる事項、及び報告すべき事項の明文化。明文化により、職員個人の報告に関する判断を排除する。要望に対する対応結果についても全て公表する。また、(可能であれば) 要望聴取窓口を全て外部委託する。その上で、それでも職員に寄せられた要望については、引き続き公表する。また、庁議など庁内の意思決定機関を有効に活用するなど組織的に対応し、職員個人を守るとともに、職員が正論で業務をできる環境をつくる。</p>	<p>公職者が要望できる事項を可能な限り具体的かつ詳細に明文化。(クレーマー対応や) 要望対応は警察や弁護士等専門家への外注を行う。</p>
<p>やめるべき</p>	
<p>道路修繕や街路灯の点検などいわゆる一般的な地元要望については除外してはどうか⇒公表することにより活動報告的になってしまい、本来の目的からはずれてしまうと考えます。</p>	
<p>回答返答の経過。ホームページ上では「～であれば対応します。」で終わっているが、経過がわからなければ、市民はただ記入しているだけと思わないでしょうか。</p>	
<p>すべての者の不正な要望等に対応できるだけの体制、専門チーム(例えば警察や弁護士等)などを整備する。</p>	
<p>公表した要望に対して、一般投票し、○×化や点数化、「いいね」ボタンで一般評価を受ける。</p>	
<p>制度理解を深めるための取組み 「要望記録制度」について職員に浸透していないように思われる。</p>	<p>記録票作成のためのコミュニケーションなどを行う。(作成経験がないとそもそも今後何が必要になってくるのかわからないので)</p>
<p>場合によって記録票と共に相手方に了承確認の上、録音する(文章化した場合には、意図する内容と変わる事もある)。</p>	
<p>道路修繕、街路灯、カーブミラーの設置等は記録票を作成するに及ばないと思います。(記録票作成に相当な時間を要すると思われます。)</p>	
<p>要望等を全て集約する部署を創設すればよいと思う。(市長直轄部署で)</p>	
<p>「要望」と「相談・苦情」の判断に神経を使うことになるため、公職者からの申し出については、全て記録し公表した方がよいと考える。</p>	
<p>書く手間を省くために、項目を選択できるようにした入力フォーム(システム)を作るのはどうか。</p>	
<p>制度についてもっと説明がほしい</p>	
<p>要望を受けたすべてを報告するとなっているが、受けた職員の認識の度合いやそれまでのつきあい方、要望してくる相手の認識に非常に左右されるのではないかとと思う。それによって必要なものまで排除されるのではないかと。</p>	

制度についての提案事項	具体的な内容
<p>要望等記録の件数と概要が毎月公表されるが、施設等改修などに係る議員からの要望ばかりである。言いかえれば、都合のよい内容しか記録されないということである。不正な要求に対して毅然と対応できるのか、またそれをきちっと記録できるのか疑問である。</p>	
<p>要望等の記録については個人の判断になっているためもう少し詳細に記録事例の提示をお願いしたい。</p>	
<p>公表、市政の透明化だけを目的とするのではなく、庁内での対応策をルール化すべし。</p>	
<p>記録することにより公職者(依頼者)との間が険悪になるケースがあるため、公職者に対して徹底した制度説明が必要である。</p>	
<p>公表のシステム等は現行のままで良いと思う。</p>	
<p>この制度は不当な要望等に対する抑止力としては効果がある。しかし、どんな要望にも毅然とした対応を組織として行う必要はあるが、職場での悩みを抱える職員が人事について直接相談できる体制がないのでついつい議員に頼ってしまうのではないか。地域の要望も住民個人や自治会代表者ではなかなか聞いてくれないというイメージが市役所にある。だから議員に頼ることになる。職員の悩み、地域住民の要望等を特に議員に頼らなくても、どんなことでもしっかり聞いて、出来ることはやる、出来ないことは毅然と断るといふ奈良市としての体制を強化していくことが大切。</p>	
<p>一般市民からと同様の単なる問い合わせであっても、たとえば申請書類の進捗状況の問い合わせがあり、処理を早くして欲しい等威圧感を感じた場合はどうでしょうか？(公職者にその意識があったかどうかは別)</p>	
<p>公職者の行為が、記録票を作成すべき行為等に該当するかの判断に私見が入るため、取扱いの具体例等提示。</p>	<p>マニュアルの作成や Q&amp;A 等の作成及びそれらを使った研修会の実施。</p>
<p>制度を厳格適用することにより不当要求を減らすことができる。厳格適用する為には、要綱の規定に背いた場合には罰則規定を設ける。</p>	<p>地方公務員法第 32 条違反による懲戒処分</p>
<p>ケースによっては、かえって時間ばかり要し仕事の効率が悪くなることもあるので、部課長の判断で、明らかに公平性を欠くなどの要望等に限ることとしてはどうか。</p>	
<p>この制度を続ける上で「要望等」＝「口利き」というマイナスの印象をなくすよう、外向けにもっと啓発すべき。</p>	
<p>この制度に伴う職員の事務量と効果のバランスに疑問があります。</p>	
<p>市民や市にとってプラスになるような提言まで減ってしまうのでは？</p>	
<p>記録を提出した者は内容について苦情を受けるが、提出していない者には何の制裁も無い。内からも外からもクレームを付けられるとなれば記録票を提出しなくなる。</p>	
<p>意味ない。</p>	

制度についての提案事項	具体的な内容
今後のことよりもまず、口利きで異動・昇進した職員の氏名を公表すべき。	
不利益を被らないことを約束されていないと成り立たない制度であると思う。	
<p>本制度がきちんと運用するのであれば、とても意義があると思われるが、公職者のみならず、当職員の上司までもが、一体となって「もみ消し」を行おうとしたような問題が起こる限り、不当な要望を排除する制度としては、全く意味をなさない。要望をした公職者のみならず、管理職からも圧力を受けるといった現状では、「当たり障りのない要望」のみが記録され、本当に不当な要望はもみ消されるというのが実際のところであろう。せつかくこのような制度ができたのに、職員を指導すべき管理職自らが公職者と一体になって職員に要望記録をさせないように圧力をかけるというのは言語道断であり、非常に残念なことである。しかし、公職者からの要望というのはかなりデリケートな問題であり、当管理職自身も記録作成により、自身、部下、所属に不利益が被ることを懸念して、当職員に圧力をかけたものと思われる。このようなことから、記録作成を職員のモラルに頼るのではなく、きちんと組織として後ろ盾を作って職員を保護する仕組みを作らなければ、今後もこのような事例は起こり、本制度も意味をなさず、単に職員の業務を増やすだけのものになってしまうのではないかと思う。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当するしないをはっきりわかるように定義して欲しい。</li> <li>・内容を理解していなくて「こんな内容で提出するのか」「後から仕事がしにくくなるから提出しないほうが良い」ということを平気で言う管理職がいる。</li> <li>・課の業務から議員と密着しながら進める必要があり、その場合まで要望として処理するのか判断がつかない。</li> </ul>	
<p>今年に入っても相変わらず要望で無理が通った事案がとても悲しい話ですが見受けられます。市のHPを見てもその課の記録票件数は1件もありません。制度が発足前の話で、制度発足後は「記録します」というのが1件も無いならよいのですが。</p>	
<p>要望記録は職員の意識に左右されやすく、水面下の場合は記録しないケースが起こりえるので、研修を行うなどが必要。</p>	

【参考】アンケート用紙

☆氏名( )課名( )※匿名でも構いません。

☆差し支えなければ該当するものに○をお願いします。

①役職について

・部長級 ・次長級 ・課長級 ・主幹級 ・補佐級 ・係長級 ・主任級 ・一般職

②現在の職場の在籍年数について [ 年 ヶ月]

③この制度に基づく記録票の作成の有無について ・ある ・なし

問1. この制度についてあなたの評価をお聞きます。効果の「ある」「なし」について、該当するものに○をしていただき、その理由があれば記入してください。

① 市政運営の透明化に対して

・効果がある ・効果はない ・わからない

※具体的な理由があれば記入してください。

( )

② 要望等を記録する様式を定めたことによる業務遂行の効率化に対して

・効果がある ・効果はない ・わからない

※具体的な理由があれば記入してください。

( )

③ 公職者からの不当な要望の排除に対して

・効果がある ・効果はない ・わからない

※具体的な理由があれば記入してください。

( )

④ 公職者からの要望の増減について

・減った ・変わらない ・増えた

※具体的な理由があれば記入してください。

( )

⑤その他の効果

・ある

※具体的にどのような効果があるか記入してください。複数挙げていただいても結構です。

( )

・ない

問2. 記録票作成のうえで悩んだことについて、該当する番号すべてに○をお願いします。

① 悩んだことはない。

② 公職者の行為が、記録票を作成すべき要望、要請、提言、提案、相談、意見、苦情、依頼その他これに類する行為に該当するかどうか。

③ 記録票の対応方針欄の記載をどの時点まで書けばよいのか。

④ 記録票を作成することによって公職者との間の関係がまずくならないか

⑤ 記録票を作成することによって不利益を被らないか。

⑥ その他( )

問3. 問2で②に○をされた方にお聞きます。具体的に、どのような行為でしょうか。また、その理由についても差し支えない程度に記入してください。さらに、悩まれた結果、記録票を作成されたかどうかについても回答してください。複数例を挙げていただく場合は別紙に記入願います。

・公職者からのどのような行為について

( )

・悩まれた理由

( )

・悩まれた結果、当該行為についての記録票を作成したかどうかについて

・作成した ・作成しなかった

問4. 問2で④に○をされた方にお聞きします。よろしければ、そのように思われた理由を記入してください。併せて、当該行為についての記録票を作成されたかどうかについても、差し支えなければ回答してください。

- ・公職者との間の関係がまずくならないかと思われた理由  
( )
- ・当該行為についての記録票を作成したかどうかについて
  - ・作成した
  - ・作成しなかった

問5. 問2で⑤に○をされた方にお聞きします。よろしければ、そのように思われた理由を記入してください。併せて、当該行為についての記録票を作成されたかどうかについても、差し支えなければ回答してください。

- ・不利益を被らないかと思われた理由  
( )
- ・当該行為についての記録票を作成したかどうかについて
  - ・作成した
  - ・作成しなかった

問6. 一般職の職員が公職者から要望等を受けた場合に限定していることについてどのように思われますか。該当するものに○をしていただき、その理由を記入ください。

- ・現行のままでよい
- ・対象を広げるべき → どこまで( )  
※どこまで対象を広げるべきと思われるかを具体的に記入してください。
- ・わからない

理由 [ ]

☆この制度についての提案があれば記入してください。運用上のことでも結構です。複数挙げていただく場合は別紙に記入していただいても結構です。

(ア) 提案したい事項 ※提案の目的等を簡潔にまとめてください。

[ ]

(イ) 具体的な提案内容

※根拠となる事実、または法令等があれば具体的に記入してください。

[ ]