

## 綾部市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例（案）に対する意見の内容（要旨）と市の考え方

| No. | 意見の内容（要旨）                                                                                                                                              | 市の考え方                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <p>（定義の曖昧さ）</p> <p>「正当な理由なく職員を長時間拘束し、又は面会を要求する行為」について、「正当な理由」や「長時間」の具体的な基準が記載されていません。これにより、解釈の違いが発生し、トラブルの原因となる可能性があります。</p>                           | <p>条例案第2条第1項第3号オに規定する「正当な理由」や「長時間」という表現には、いただいたご意見のとおり解釈の幅があります。</p> <p>何をもって基準とするかは、個々のケースに応じて柔軟に判断を行うことが必要となります。一概に基準の規定は定めませんが、いただいたご意見を参考に職員向けマニュアルの運用を行い、例えば職員が事前に面会時間を伝えるなど、職員の適切かつ公平な対応により未然にトラブルを防ぐよう努めます。</p>                  |
| 2   | <p>（市長の公表権限）</p> <p>「市長は、…不当要求行為等の行為者の氏名又は名称、不当要求行為等の内容その他必要と認める事項を公表することができる。」とあるが、公表基準が詳細に記載されていないため、裁量が過度に広いと解釈される可能性があります。行為者のプライバシー侵害が懸念されます。</p> | <p>公表基準を詳細に記載することは、個々のケースに応じてその内容が異なるため、条例等において公表基準の定義は定めませんが、条例案第8条第3項の審査会に調査審議を求める事項として、施行規則に公表の是非に関する事項を定めます。不当要求行為等の行為者の氏名等を直ちに公表するのではなく、行為者に対して必要な措置を講じてもその行為が止まない場合、公表の是非について審査会に諮ることとしており、不当要求行為等に対する措置が過度に行われることのないよう規定します。</p> |

| No. | 意見の内容（要旨）                                                                                                                                      | 市の考え方                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | <p>（職員の責務に関する記録義務）</p> <p>「職員は、不当要求行為等（そのおそれがあるものを含む。）を受けたときは、その内容を記録し…」とあるが、記録する範囲や具体的方法についての指針が不足しており、実際の運用が不透明です。職員の負担増大にもつながる可能性があります。</p> | <p>市ではこれまでから、不当要求行為等があった場合は業務報告書を作成し、管理監督者に報告しています。本条例案で、改めて記録することを規定するものです。</p>                                                                                                                         |
| 4   | <p>（審査会の役割の具体性）</p> <p>「不当要求行為等に対して市長が執るべき措置について意見を述べること。」とあるが、「意見を述べる」という表現が曖昧であり、実効性が不明確です。審査会が市長の判断にどの程度影響を与えるのかが示されていません。</p>              | <p>条例案第9条第2項第2号に規定する「不当要求行為等に対して市長が執るべき措置」については、審査会がその措置の内容を決定する権限を有しないため、「意見を述べること」と規定するだけにとどめています。市長が執るべき措置については、審査会の意見を尊重して検討しますが、審査会の意見が市長の判断にどの程度影響を与えるかどうかは、個々のケースに応じてその内容が異なりますので、ご理解をお願いします。</p> |
| 5   | <p>（市民の責務）</p> <p>「何人も、職員に対して不当要求行為等をしてはならない。」とあるが、「不当要求行為」の定義が広範囲で、一般市民がどの行為をしてはいけないのかが不明瞭です。市民にとって理解しやすい説明が不足しています。</p>                      | <p>「不当要求行為等」の定義については、条例案第2条第3号に掲げる行為として規定していますが、「不当要求行為等」は様々であり、具体的な行為は規定していません。ご理解をお願いします。</p>                                                                                                          |

| No. | 意見の内容（要旨）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 市の考え方                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6   | <p>（条例案 立案の経緯と趣旨）</p> <p>1 本条例案に時流を感じさせるものの、本案が対象とする職務の執行を妨害する市民の要望等案件の発生状況やその内容、原因等々の概要と分析結果はもとより、市民アンケートによる世論調査結果などを踏まえた具体の背景事情の説明がなく、唐突の感を否めない。条例案は市民を措置（内容不明）するための手続条例の域を出ておらず市民の猜疑心を増幅させ市の事務事業の運営にも支障が生じることをも憂慮する。市は市民に説明資料をきちんと示し、了知を得てから条例案を再提案するべきと思う。</p> <p>2 市職員は、要望等の申し出があった場合、条例や同規則の規定に固執するだけでなく、条例や同規則の規定や運用が実態と齟齬していないか等々、様々な視点から柔軟に構えるコンプライアンスが求められると思う。しかし、本条例案にそのような市職員の倫理に係る条項や考え方が盛り込まれておらず片務的な条例案と思う。</p> <p>綾部市にはコンプライアンスの倫理に関する要綱等は設けられているのか。なければ早急につくり、エキスを条例案に盛り込むことにより職員と市民の相互理解が図られるよう努力すべきと考える。</p> | <p>1 近年、全国的にカスタマーハラスメント（顧客による不当要求行為）が問題となる中で、官民間問わず労働者の心理的安全性が確保できない事態が増加傾向にあります。他の自治体のように、あらゆる就労の場でカスタマーハラスメントを防止する内容の条例も検討を行いましたが、まずは、本条例案により職員を不当要求行為等から守ることによって、職務を公正に執行できる環境の整備を目的とするために制定の準備を進めているものです。</p> <p>また、本条例案は、条例案作成の段階であり、パブリックコメント制度を利用し、政策形成過程における公正の確保と透明性の向上を図るために実施しているものです。条例の制定に当たっては、市民の代表である市議会に議案を提出し、議会の審議を得た上で議決していただくこととなりますので、ご理解をお願いします。</p> <p>2 条例案第4条第1項に職員の責務として、「職員は、常に法令等を遵守し、公正な職務の執行に当たらなければならない。」と規定しています。地方公務員法に職員の服務に関する規定があり、信用失墜行為の禁止、守秘義務、職務専念義務、政治的行為の制限などが定められています。綾部市職員服務規程にも同様の規定をしており、本条例案にコンプライアンスに係る倫理規定を設けることは考えていません。</p> |

| No. | 意見の内容（要旨）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 市の考え方                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | <p>（不当要求行為等の修文）</p> <p>1 条例案第2条（3）において「不当要求行為等」の用語の意義を説明しているが例えば、同条（3）で規定する「ア <u>市が行う行為</u>に対し、<u>正当な理由なく</u>特定の個人又は法人その他の団体に対し有利又は不利な取扱いをする行為」について、「市が行う行為」とはどのような行為か広範に過ぎイメージがつかめない。このような融通不断の定義はいたずらに条例の運用に混乱を来たしかねない。市民向けの易しいコンメンタールを示し、市民が理解しやすい環境を整備した上、再提案してもらいたい。</p> <p>2 同様に要望等の内容は様々でその背景を解さないまま「正当な理由なく」の表現は余りにも偏屈かつ一方的、独善的で不適切な判断を伴う表現と考える。「合理的な理由がなく」と総合的な判断が伴う記述にすべきと考える。</p> | <p>1 条例案第2条第3号に規定する「市が行う行為」については、同項の規定の対象の範囲を市に限定するために規定するもので、本規定がない場合、市以外が行う行為に対しても適用されるおそれがあるためです。</p> <p>2 不当要求行為等には毅然とした態度で対応することにより、職務の公平性を確保します。一方で、業務のミス等に対するクレームや、諸施策の充実、課題の把握等につながる要望等には、誠実かつ適切に対応します。</p> |
| 8   | <p>（対策委員会の削除）</p> <p>市に対する意見要望等に係る事務事業の多くは、条例や同規則により市長権限を各局所等の長に内部委任されていると考えられる。本条例案第8条で示す「対策委員会」の設置は、局所等の長の職責を不明確にし、いたずらに事務の煩雑化を招き、その設置は不要と考える。</p>                                                                                                                                                                                                                                         | <p>本条例案については、不当要求行為等に対して、組織として統一的な対応体制を整備することを目的としており、部局ごとでその対応に差異が発生することのないよう、対策委員会の設置によりその目的を達成しようとするものです。ご理解をお願いします。</p>                                                                                         |

| No. | 意見の内容（要旨）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 市の考え方                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9   | <p>（条例案における審査会構成の記述）</p> <p>本条例案第9条で示す綾部市不当要求行為等審査会（以下「審査会」という。）について、</p> <p>1 定員や委員の属性を本文で示さず、規則に委ねるのは作為的で不自然である。本文中に委員の属性を規定し、市民の意見を求めるべきと考える。また、委員すべてを市職員で補うことを念頭に、あえて明記せず提案したのであれば、信義則に悖る大事で看過できない。</p> <p>2 審査会の専門性、公平性を確保する観点から、審査会は行政、医療等諸分野の学識経験者で構成すべきと考える。</p> <p>3 市が講じた措置について、対象者が異議を表明しかつ、市が行った公表につき過剰な社会的制裁として世論の批判を受け、仮に第三者調査委員会（通称）の設置止む無き事態に至った事案の場合、市は本審査会を受皿（内部委員会）にする考えかまた、外部委員会（日弁連基準）を設置しない場合の考え方を問う。</p> | <p>1 本審査会の設置にあたっては、地方自治法の規定上、条例において設置することが義務付けられているものではありませんので、同審査会の組織及び運営に関する規定は、施行規則で定めることとしています。なお、施行規則において同審査会は委員5人以内をもって組織し、また有識者（市職員以外）から市長が委嘱を行うことを規定します。</p> <p>2 本審査会の構成員については、様々な分野の学識経験者を委嘱します。</p> <p>3 本審査会の所掌事務は、条例案第9条第1項規定する事務に限ります。いただいたご意見のようなケースは、同審査会の所掌事務には含まれないため、当事者への誠実な対応、案件の規模や社会的影響の度合い等を鑑みて、市民に対する説明責任を果たすために必要な方法・手段を選択する必要があると考えます。</p> |

| No. | 意見の内容（要旨）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 市の考え方                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10  | <p>（「措置」の内容）</p> <p>1 本条例案の「措置」について不当要求行為等の軽重に応じ区分けして執行されるものとするが、措置内容（例えば警告、停止、説示等）が示されておらず市民の心理をいたずらに刺激し、不信感から逆効果になる場合が生ずることもあり得る。本文案に措置態様の概略を示し仔細は規則に委ねる立て付けにするべきと考える。</p> <p>2 本条例案に基づく「公表」について、市は市民に社会的制裁を科することによって再発防止を図る効果を期待しているものと思う。公表する場合、行為者に意見を述べる機会を与えるなど一応の配慮が示されているが、公表により個人及び会社等の信用を失墜させ、重大な結果を招く恐れなしとしない。刑事事件として告訴する事案等重大なものにかぎるなど、運用に当たっては慎重に取扱うべきと考える。</p> | <p>1 本条例案の「措置」については、個々のケースに応じて不当要求行為等の軽重が多様であると考えます。また、その内容に応じては、例示された措置内容だけに留まらず、あらゆる方法を検討する必要性があると考えますので、ご理解をお願いします。</p> <p>2 条例案第10条第2項に規定する「公表」については慎重に取り扱うべきものと考えますので、その運用に当たっては、審査会への調査審議の求めなどにより、適切に対応します。</p>                                                                                   |
| 11  | <p>（市民相談室の設置）</p> <p>綾部市においては、市民の意見要望等を聴き受付、処理し、申出人に処理結果を伝えとともに、ストックした情報を行政運営の改善に活かすワンストップの常設組織が設置されていない。市のガバナンス及びコンプライアンスの一層の向上を推進する観点から、意見要望等を行う申出人のたらいまわしを避け、有益な情報は行政運営の改善に資する観点から、部課等の垣根を超え、丁寧に公正かつ迅速な処理が期待できる「市民相談室」の設置について条例案に盛り込めないか</p>                                                                                                                               | <p>現在、市に対する意見要望等に係る事務事業の多くは、市として責任ある対応を行うためにその事務事業を所管する部課等において対応を行っています。</p> <p>執行機関としての市の組織・機構に関することは綾部市部設置条例その他の規則等に基づいており、「市民相談室」の設置という組織・機構に関する規定を本条例案に定めることはそぐわないと考えます。なお、相談窓口が不明な場合でも、いずれかの課にご相談いただければ、担当課をご案内し、たらい回しとはならないよう努めています。ご理解をお願いします。なお、ご意見につきましては、本条例案にかかわらず、今後の市政運営の参考とさせていただきます。</p> |

| No. | 意見の内容（要旨）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 市の考え方                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12  | <p>（条例案の制定の意義とあい路等）</p> <p>1 「綾部市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例（案）」の名称をみて、職員が市民に対し不公正な取扱いをしないための規範条例と直感したが条文を読むと、市民が職員に対し行った要望等のうち自己に有利な取扱いを強要した、危害を与えまたその恐怖を抱かせる者等に対しいわば制裁（措置）を加える手順を示す条例であると認識した。この条例案を読んだ市民は、憤りを感じた、不快に思った市民も多いと思う。</p> <p>市職員は服務規定に定められた名札の着用すら励行していない者が多くまた、来庁した市民も利用できる駐車場を、公共交通の便があるにもかかわらず通勤用自家用車の保管場所として終日、使用する職員に対し、交通費の支給はどちらの金額が支給されているのか疑問をもつ市民もいると思う。さらに過去、職員採用につき由々しき噂話を聞いた人もいると思う。しかし条例案中、第4条第1項及び同第2項に職員の責務に関し一般的な規定を設けているのみである。市職員と市民が垣根をつくらず共感をもって暮らせる町にするためにも本条例案に職員のコンプライアンスに係る倫理規定を盛り込むべきと考える。</p> <p>2 上記1のとおり、条例案の名称と規定内容がフィットしておらず市民の誤解を招くと思う。名称は体を表さず不適切である。本条例案は市民の要望等に対する市の措置及びそのための体制の整備を主とした条例であるので、何の修正も加えないまま上程するのであれば、「綾部市職員に対し不当要求行為等を行った者に対する措置等に関する条例」と改題するなど条例の内容を映した名称に変更すべきと思う。</p> | <p>1 本条例案により、不当要求行為等には毅然とした態度で対応することにより、職務の公平性を確保します。一方で、業務のミス等に対するクレームや、諸施策の充実、課題の把握等につながる要望等には、誠実かつ適切に対応します。</p> <p>職員の服務規程を順守しない職員がいることを把握した場合は、直ちに指導しています。</p> <p>地方公務員法に職員の服務に関する規定があり、信用失墜行為の禁止、守秘義務、職務専念義務、政治的行為の制限などが定められています。綾部市職員服務規程にも同様の規定をしており、本条例案にコンプライアンスに係る倫理規定を設けることは考えていません。</p> <p>2 本条例案は、不当要求行為等に対し、組織として統一的な対応をするための体制を整備することで、職務を公正に執行できる環境の整備を目的とするために制定の準備を進めているものです。ご理解をお願いします。</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>3 職員のコンプライアンスの向上は、本条例案で対象となる要望等の発生を未然に防ぐ効果があると認識するので上記 1 の措置とともに、綾部市が実施中の服務規定の運用実態や、内部通報システムの運用実態（改善実績等）をまとめ、公表するとともに、②研修等による職員の施策の立案能力の向上や、要望等の処理を通じ、要すれば併せて条例や同規則の運用改善につながる政策提言をする柔軟な考え方ができる職員の養成等々にも期待を寄せたい。条例案本文で、それら研修等の開催や柔軟な思考の実践を通じたコンプライアンスの向上宣言を明記すべきと考える。</p> | <p>3 本条例案では、公正な職務を行うため、不当要求行為等とクレーム・要望を分けて解釈しており、クレームや要望には誠実に対応します。また、職員のコンプライアンスの向上は、本条例案にかかわらず必要なことであると認識しています。法令順守に留まらず、政策立案能力や人権意識、情報発信力等を向上させるための研修も毎年実施していますが、これらの研修等を含めたコンプライアンスの向上について規定することは、本条例案にそぐわないと考えます。いただいたご意見につきましては、本条例案にかかわらず、今後の市政運営の参考とさせていただきます。</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|