

徳島市政における要望等に対する公正な職務の執行の確保に関する条例 の運用状況について

徳島市では、市政に対する要望や意見などを記録する制度として「徳島市政における要望等に対する公正な職務の執行の確保に関する条例」を施行しています。

本条例は、公平性・透明性の高い市政の推進等を図ることを目的としており、毎年度、その運用状況について公表することとしています。

令和６年度における要望等の件数等については、次のとおりです。

１ 令和６年度要望等記録票の件数

(1) 要望等の総件数

対象年度	総件数	うち不当な要望等・不当要求
令和６年度 (令和６年４月～令和７年３月)	5,543 件	5 件

(参考：令和５年度 5,395 件 7 件)

[補足]

- ① 上記件数は、企業局及び行政委員会等を含めた全部局を対象に、職員が要望等記録票又はそれに準じた報告書を作成した件数としています。
- ② 「要望等」は、職員に対して行われる当該職員の職務に関する要望、提言、提案、相談、意見、苦情、依頼その他これらに類する行為を指します。
- ③ 「不当な要望等」は、要望等のうち、正当な理由なく、特定の者に対して著しく有利又は不利な取扱いをすること等を職員に求めるものを指します。
- ④ 「不当要求」は、要望等のうち、暴力行為、強要、脅迫、威圧的な言動その他の社会常識を逸脱した言動を伴う行為を指します。

(2) 種別

種類	要望・依頼	相談	提言・提案	意見・苦情	その他	合計
市長部局	4,406 件	615 件	11 件	201 件	154 件	5,387 件
行政委員会等	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
企業局	123 件	16 件	1 件	15 件	1 件	156 件
合計	4,529 件 (81.7%)	631 件 (11.4%)	12 件 (0.2%)	216 件 (3.9%)	155 件 (2.8%)	5,543 件 (100%)

(3) 要望者別

個人	事業所・団体等	市議会議員等	その他	合計
2,879 件 (51.9%)	1,668 件 (30.1%)	610 件 (11.0%)	386 件 (7.0%)	5,543 件 (100%)

(参考：令和５年度 1,633 件 679 件 269 件 5,395 件)

2 令和6年度不当な要望等又は不当要求に該当する事案の概要

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
1	R6.10.31 公園緑地課	市主催の会合への参加を希望し、応募していた要望者から、選考結果及び選考の理由を知りたいと問い合わせがあったため、担当職員から落選した旨及び選考理由については個別の回答をしていない旨を伝えたところ、「落選した理由を言えないことに納得ができない。誰が選考したのか。落選なのであれば傍聴したい。」などの発言があった。 市として、参加者の安全面と会合の円滑な進行に万全を期す必要があるため、一般の傍聴は認めていない旨を回答したところ、「傍聴ができないのは、密室で自分たちが都合の良いように決めようとしているということか。誰でも参加できるようにするのが普通だ。傍聴ができないという市の考えはおかしい。」と主張し、傍聴できない理由について文書で回答するよう執拗に要望した。 文書により回答した後も何度も来課し、「傍聴を認めないという市の考えはおかしい」と同様の主張を繰り返したのち、「市の考えはおかしいと思うので、(そのことについて)世に問うが良いか」と発言した。	○	—
2	R6.11.5 住民課	事前の予約なしで自身の未成年の子どものマイナンバーカードの交付を受けるために来庁した要望者は、窓口カウンター内にいた職員を呼びつけ、「これどこでするんな？」と強い口調で詰問した。 職員は受付場所へ要望者を案内し、待合用の番号札を発券機からとり、先に並んでいた市民に手渡したのち、次の番号を要望者に手渡した。 案内後、職員は担当業務を行うため、元の場所に戻ったが、要望者が職員の背後から接近し、番号券の順番が1人分遅くなったと主張し、「お前のせいで遅くなった。お前のせいやから、お前がやれ。」と順番待ちを無視して、先に手続きをするよう要求し、背後から職員の左腕を3回殴打した。 今後、同様の事例が発生するおそれがあることを踏まえ、警察関係者へ情報共有を行った。	—	○

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
3	R6.11.8 R6.11.11 障害福祉課	要望者が受給権者となっている特別児童扶養手当の支給月について、現況届が期限までに提出されなかったため支給時期が遅れることになった旨を担当職員が電話連絡したところ、「現況届を提出した際に、期日通り支給されるという説明を受けた。その発言に責任を取れ。」と発言した。また、職員から、期日通り支払いができると思わせてしまったことに対する謝罪と、支払いが遅れてしまう旨の説明を複数回行ったが、その後も、他の手当等について説明する中で、「支払われないのは課の責任なので、課で何とかしろ。」「今から市役所に行くぞ。逃げるなよ。」「首を洗って待ってけよ。」などと威迫的な発言があった。その後来庁した際も、「発言の責任をどう取るのか。」「名前は調べたらわかる、何があっても知らんぞ。夜道に気をつけろ。」など机を叩きながら同様の発言を繰り返した。 後日、要望者と面談し今後の対応について説明した際も、職員を責める発言をするとともに、職員と2人で話をする状況を求めたり、脅迫ともとれる発言を繰り返した。	—	○

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
4	R6.12.25 阿波おどり観 光推進室	要望者2人が来課し、約2時間にわたり、阿波おどり未来へつなぐ実行委員会の運営への苦情・意見・要望等を一方的に述べ続け、自らの意見の正当性を一方的に繰り返し主張した。当該主張の中で高圧的な態度や、フロア中に聞こえる大声で怒鳴ることもあった。また、対応の途中で立ち上がり、執務室内の職員に向かって、「全員出てこい」などと大声で威嚇した。 実行委員会の事務局を担う阿波おどり観光推進室として対応が不十分であった点については謝罪を行うとともに、次年度に向けての対応策を検討していることも説明したが、「謝ってほしい訳ではない」といい、執拗に同じ話を繰り返し、長時間の対応を要求した。 また、公表していない内容や回答する必要のない事項についても、大声で責め立てるよう何度も詰問し、回答を要求するとともに、納得がいかなければ対応職員を執拗に責め立て、鼻で笑い対応職員をバカにするような見下した態度で威迫した。 これまでも数回にわたり来課し、運営に対する持論を執拗に主張したり、職員を大声で威嚇するなどを繰り返していた。「納得できる説明があるまで、何度も来課する」と面談の要求を示唆し威迫する言動を繰り返した。	○	○

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
5	R6.12.27 農林水産課	要望者が来課した際に、過去に要望者の妻が補助金交付要件に該当しないため交付を受けられずに新規就農を諦めたことがあると話したため、担当職員が確認した上で、そのような交付要件はない旨を説明すると「当時、確かに対象外だと言われた。」「年齢制限を引き上げろ。」などと執拗に繰り返し、職員の説明に聞く耳を持たなかった。 また、一度帰った後に再度来課し、「お前らのせいで人生が狂った。」「責任を取れ、どうせお前らはぬくぬくと座って仕事してるんだろ。」などと畳みかけるように対応した職員を罵倒した。当時の記録（要望者の妻と市とのやりとり）に残っておらず、対応職員も不明であることを説明するも、要件を満たすための書類の改ざんを要求した。また、「今日中に残業をしてでも当時の記録を調べて必ず電話しろ。」と発言し帰った。 その後、対応記録などを伝えるため連絡したところ、「お前らのせいで人生がめちゃくちゃや。」「裁判をするからな。」などと受話器から漏れるほどの大声でひたすら罵倒し、職員からの説明をする隙もなく、「今年中に連絡しろよ。」と喋って電話を一方的に切られた。 その夜、本市夜間休日出入口に要望者が再度来庁し、「課長と補佐と約束している。」などと事実と異なる発言をするとともに、大声で執拗に長時間にわたり面会を迫り、退庁する他の職員にもからむなどの行動をとり続けたため、警察に連絡し、警察によって退去させられた。	○	○