

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7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7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7年度 (令和7年4月～令和8年3月)	4,883件	10件

(参考：令和6年度) 5,543件 5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	4,031件	374件	8件	152件	119件	4,684件
行政委員会等	2件	0件	0件	0件	0件	2件
企業局	162件	12件	0件	17件	6件	197件
合計	4,195件 (85.9%)	386件 (7.9%)	8件 (0.2%)	169件 (3.5%)	125件 (2.5%)	4,883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
2,637件 (54.0%)	1,423件 (29.1%)	560件 (11.5%)	263件 (5.4%)	4,883件 (100%)

(参考：令和6年度)

2,879件 1,668件 610件 386件 5,543件

2 令和7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	R7.5.9 総務課	要望者が総務課に来訪し、個人情報の開示及び提供に係る本市の運用基準を記した文書の閲覧又は提供を要望した。 職員が当該文書は閲覧や提供をしている文書ではないことを伝え、閲覧等したいのであれば公文書公開請求の手続による旨回答したところ、要望者は納得せず、「係長には権限も責任もないから課長が対応せよ」と要望した。 職員は、当該文書に関する説明は述べたとおりで、課長による対応はしない旨を伝えると、要望者は「職権乱用罪であるから通報する。」と言って県警に電話をした。 その後、到着した警察官による聞取りが行われ、要望者は警察官とともに退去した。	○	—
2	R7.6.27 障害福祉課	令和7年3～4月に、要望者と障害福祉課との間で、障害福祉サービス及び移動支援の3月末更新に係る手続のやり取りがあり、6月にかけて要望者と職員が複数回面談を行った。 これに関連して、要望者は、健康福祉部長等との面談を求めたが、職員は、部長との面談には応じられない旨を伝えたところ、「市長と話をしたい」、「死んで抗議する」等の発言があった。対応の中で声が大きくなったため、他の来庁者への迷惑行為として所属長が徳島市本庁舎等管理規則に基づき、退去命令を出した。 要望者は、一旦退去したが、再び庁内に立ち入り、動画の撮影や、大声を出すなどしたため、通報を受けて来訪した警察官が対応した。	—	○

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
3	R7.7.22 住宅課	要望者が、市営住宅に住む特定の入居者を、別の市営住宅へ転居させるよう職員に要望した。また、職員に対して、当該入居者が作成した入居関係書類を見せるよう要望したが、職員は個人情報であるため見せられない旨を説明した。 職員は、要望者から、これらの要望を受ける際、要望者の自宅等への訪問を複数回強いられたほか、「街宣車や、東京等から構成員を呼ぶぞ」などの恫喝を受けた。	○	○
4 ～ 7	R7.8.5 R7.9.10 R7.10.17 R8.1.20 上下水道局 お客さまセン ター	上下水道局は、要望者自宅の住宅建築工事において、外構工事完了前に給水装置工事のしゅん工届の提出が設備会社からあったため検査をしたところ、一部露出した配管はあったが、外構工事の施行を想定し、合格を出した。10カ月後、要望者から上下水道局に対して、給水管が規定の深度に施工されていないこと及び検査時に一部露出した配管がある状態で合格としたことに対する指摘や不満について、合計40通の電子メールが送付された。 上下水道局は、要望者に対し、外構工事の施行を想定した検査を行い合格とした経緯や施工業者には是正指導を行っていることを電子メールで説明したが、要望者に理解してもらえず、同様の質問が何度も繰り返されたほか、現地での説明を提案しても回答が無かったため、対応を打ち切った。 その後も、要望者から複数の電子メールの送付があったが、要望者と設備会社の二者間の問題であることから、当事者間の法的問題が解決するまで対応しないこととした。	-	○

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
8	R7.9.2 住民課	要望者から住民課に対して以下の要望があった。 ① 令和6年に転出届の手続を行った際、分籍届を出した記憶がないにも関わらず、同年に転籍したことになっている。過去に地元で分籍届を出しているはずなので、その日に変えてほしい。 ② 分籍届を元に戻すには、分籍無効の裁判が必要と案内された。分籍届の手続をした記憶が無いので、裁判を起こす際に必要な戸籍は、市から裁判所に送る義務があるので送付せよ。また、市から裁判の案内をしたことは、市が、非を認めたということだから経費を支払ってほしい。 職員は、①に対して、要望者から令和6年に分籍届は出されており、分籍した戸籍を元に戻すには、分籍無効の裁判で確定すれば戻ることを説明した。 ②に対して、分籍届について、職員から要望者に制度上の説明は何度も行ったうえで、要望者が分籍の届出をしたものを適正に処理したと考えているため、申し出のあった費用負担はしないと回答した。その際、要望者から、時折大声を出し、「お前は馬鹿ではないのか」などと罵倒された。	-	○
9	R7.12.5 市民協働課	市民協働課は、申請団体に対して、徳島市まちづくりチャレンジ補助金の交付決定を行っていたが、当該団体が、連絡無く補助対象事業を変更していたこと等が判明し、このことは交付要綱に定める取消事由に該当することから、当該団体の代表者の委任を受けた副代表に事実の確認を行った。 副代表は当該事実を認めたが、後日、代表者から電話があり、「取消事由に納得ができない。取り消された場合は不服申立てをする」として、担当職員2名が1時間半にわたり撤回及び説明を求められた。代表者は、担当職員を名指しする形で責任を問いただし、個人を糾弾しようとする行為を繰り返した。	○	-

No.	発生日・所属	内容	不当な 要望等	不当 要求
10	R8.3.31 高齢介護課	要望者から、障害福祉サービスの福祉タクシーを利用するにあたり、2つの事業者に断られたため、タクシー会社を紹介するよう要望があった。また、介護認定の申請を行いたい旨の申し出があった。 福祉タクシーの件については、事業者と要望者との間で結ぶ契約であるため、市は仲介せず、介護認定の申請手続を進めた。要望者は、職員に対して、「福祉事業者とのもめごとを取り合ってくれると言ったはずなのに、対応してくれない」などと指摘して怒り、「ここで火をつけて死んでもいい」、「帰り道には気を付けたほうがいい」、「後ろから刺し殺されるからな」等の強い発言があった。	-	○