

職員の職務の執行に関する要望等の記録等に関する規則

(目的)

第1条 この規則は、職員の職務の執行に関する要望等の記録、その対応方針等の決定等に関し必要な事項を定め、職員の要望等への対応における透明性及び公正性を確保することにより、公正な市政の運営を図り、もって市政に対する市民の信頼の向上に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この規則において「職員」とは、市長、副市長、危機管理監及び局等の一般職に属する職員をいう。

2 この規則において「要望等」とは、職員に対し、職務の執行に関し一定の具体的な行為をし、又はしないことを働きかける要望、要請等の行為をいう。

3 この規則において「要望者」とは、要望等を行うものをいう。

4 この規則において「局等」とは、大阪市市長直轄組織設置条例（平成24年大阪市条例第12号）第1条に掲げる組織、大阪市事務分掌条例（昭和38年大阪市条例第31号）第1条に掲げる組織、会計室、消防局、中央卸売市場、危機管理監の内部組織及び区役所をいう。

5 この規則において「課等」とは、課、その長が課長級である室（以下「室」という。）並びに大阪市事務分掌規則（昭和24年大阪市規則第133号）第7条第1項の規定及びその他の事務分掌に関する規則又は規程の規定であって同項の規定に相当する規定により設置される担当（課及び担当がおかれていない場合にあつては、局等の長（危機管理

監の内部組織にあつては危機管理監。以下同じ。)が定める要望等への適正な対応のために必要かつ適切な規模の課長級又は課長代理級の職員を含む職員で構成されるグループ)並びにその長が課長級又は課長代理級である事業所をいう。

6 この規則において「所管課長」とは、要望等の内容に関する業務を所管する課長(課長、室の長、前項に規定する担当のリーダーである担当課長及び課長級又は課長代理級である事業所の長(前項に規定するグループにあつては、当該グループに属する課長級又は課長代理級の職員のうちから局等の長が指名する者)をいう。第13条第2項を除き、以下同じ。)をいう。

7 この規則において「不正要望等」とは、次の各号に掲げる要望等をいう。

- (1) 特定の者に対し、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与えること
- (2) 職権を濫用して、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害すること
- (3) 正当な理由なくして、執行すべき職務を執行せず、又は定められた期限までに執行しないこと
- (4) その他法令等(法律及び法律に基づく命令並びに条例及び規則(地方自治法(昭和22年法律第67号第138条の4第2項に規定する規程その他の規程を含む。))をいう。以下同じ。)に反する行為又は公務員の職務に係る倫理に反する行為を行うこと

(適用除外)

第3条 この規則の規定は、次に掲げる要望等については適用しない。

(1) 他の法令等、要綱等の規定に基づいて内容を記録することとされている要望等

(2) 当初から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。）に記録されている要望等

（職員の責務）

第4条 職員は、全体の奉仕者であることを常に自覚し、市民等から寄せられる要望等に誠実かつ公正に対応しなければならない。

2 職員は、不正要望等があったときは、これを拒否しなければならない。

（要望等の受理）

第5条 職員は、職務の執行に関し一定の行為をし、又はしない旨の要求を受けた場合において、当該要求が要望等に該当し、かつ、不正要望等に該当しないと認めるときは、直ちに、当該要望等の内容を記録しなければならない。この場合において、当該職員は、要望者に記録した内容の確認を求めるとともに、当該要望等の内容等が第12条の規定による公表の対象となることを教示するものとする。

2 職員は、前項の規定により要望等の内容を記録したとき（当該要望等が、対応方針等が明確な要望等であって、早急な対応が求められるもの又は日常的かつ定例的なもの（以下「対応方針等が明確な要望等」という。）に該当すると認められる場合を除く。）は、速やかに、所管課長に当該要望等の内容を報告しなければならない。この場合にお

いて、当該職員が要望等の内容に関する業務を所管する課等（以下「所管課等」という。）に属する職員でないとき（当該職員が危機管理監又は局等における所管課長を指揮監督する部長（部に相当する室及び事業所の長並びに担当部長を含む。以下同じ。）級以上の職員であるときを除く。）は、当該職員は、前項の規定により要望等の内容を記録した文書に、当該要望等を所管課等に引き継ぐ旨を記録し、当該文書の写しを所管課長に送付するとともに、その属する課等の課長（当該職員が部長級以上の職員である場合にあっては、当該職員の指揮監督の下にある課等の課長のうち局長等が定めるもの。以下同じ。）に、当該要望等を所管課等に引き継いだ旨を報告しなければならない。

3 職員は、職務の執行に関し一定の行為をし、又はしない旨の要求を受けた場合において、当該要求が要望等に該当しないと認めるときは、速やかに、当該要求があった旨を、その属する課等の課長に報告しなければならない。ただし、当該要求が、単に事実、手続等に関する問い合わせに属するものその他政策企画室長が報告する必要がないものとして定めるものに該当するときは、この限りでない。

4 前項の規定による報告を受けた者は、当該報告に係る要求が要望等に該当すると認めるときは、当該要求を受けた職員に、当該要求を要望等として取り扱うよう指示しなければならない。

5 第1項及び第2項の規定は、前項の規定による指示を受けた職員について準用する。

（要望等に対する対応方針等の決定）

第6条 所管課長は、前条第2項前段（同条第5項において準用する場

合を含む。次項において同じ。)の規定による報告を受けた場合において、当該報告に係る要望等が不正要望等に該当しないと認めるときは、速やかに、要望等の内容に対する対応の方針、方法等(以下「対応方針等」という。)を定めなければならない。この場合において、所管課長は、要望等に対する適正な対応を図るため他の課等との協議が必要であると認めるときは、第13条第1項の規定による要望等管理責任者を通じて、他の課等と協議しなければならない。

2 所管課長は、前条第2項前段の規定による報告を受けた場合において、自ら対応方針等を定めることが困難であると認めるときは、速やかに、前項に規定する要望等管理責任者を通じて、局等の長に要望等の内容を報告しなければならない。

3 局等の長は、前項の規定による報告を受けた場合において、当該報告に係る要望等が不正要望等に該当しないと認めるときは、速やかに、対応方針等を定めなければならない。この場合において、局等の長は、必要があると認めるときは、第14条第1項の規定による要望等検討委員会を招集し、対応を協議することができる。

4 局等の長は、第2項の規定による報告を受けた場合において、自ら対応方針等を定めることが困難であると認めるときは、速やかに、市長に要望等の内容を報告しなければならない。

5 市長は、前項の規定による報告を受けた場合において、当該報告に係る要望等が不正要望等に該当しないと認めるときは、速やかに、対応方針等を定めなければならない。この場合において、市長は、必要があると認めるときは、学識経験者その他市長が適当と認める者の意

見を聴くことができる。

(対応方針等の回答)

第7条 所管課長は、前条第1項の規定により対応方針等を定めたときは、速やかに、要望者に対応方針等を回答するとともに、その内容を記録しなければならない。ただし、要望者の連絡先が不明な場合、要望等が匿名で行われた場合又は回答が不要である旨の意思表示を要望者が行った場合（以下「連絡先が不明な場合等」という。）は、回答を行うことを要しない。

2 所管課長は、前項ただし書の規定により回答を行わないときは、その旨を記録しなければならない。

3 前2項の規定は、前条第3項の規定により局等の長が対応方針等を定めた場合及び同条第5項の規定により市長が対応方針等を定めた場合について準用する。

4 職員は、要望等を受けた場合（第5条第4項及び次条第2項の規定により要望等として取り扱うよう指示を受けた場合を含む。）において、当該要望等が対応方針等が明確な要望等に該当すると認めるときは、直ちに、対応方針等を要望者に回答しなければならない。

5 職員は、前項の規定により対応方針等を回答したときは、速やかに、要望等の内容及び回答した対応方針等を所管課長に報告するとともに、当該対応方針等の内容を記録しなければならない。

6 前項の規定による報告を受けた所管課長は、当該報告に係る要望等が対応方針等が明確な要望等に該当しないと認めるときは、速やかに、その旨を要望者及び当該要望等を受けた職員に通知するとともに、そ

の旨を記録しなければならない。この場合において、当該報告をした職員は、第5条第2項前段の規定による報告をしたものとみなす。

(不正要望等への対応)

第8条 職員は、要望等を受けた場合（第5条第4項の規定により要望等として取り扱うよう指示を受けた場合を含む。）において、当該要望等が不正要望等に該当すると認めるときは、速やかに、要望者に対し、当該要望等が不正要望等に該当し、応じることができない旨を回答するとともに、その旨をその属する課等の課長に報告しなければならない。

2 前項の規定による報告を受けた者は、当該報告に係る要望等が不正要望等に該当しないと認めるときは、その旨を当該要望等の要望者に通知するとともに、当該要望等を受けた職員に、当該要望等を要望等として取り扱うよう指示しなければならない。

3 第5条第1項及び第2項の規定は、前項の規定による指示を受けた職員について準用する。

4 所管課長は、第5条第2項（同条第5項及び前項において準用する場合を含む。以下同じ。）前段の規定による報告を受けた場合において、当該報告に係る要望等が不正要望等に該当すると認めるときは、速やかに、要望者に対し、当該要望等が不正要望等に該当し、応じることができない旨を回答しなければならない。ただし、連絡先が不明な場合等は、この限りでない。

5 前項本文に規定する場合において、所管課長は、第5条第1項（同条第5項及びこの条第3項において準用する場合を含む。以下同じ。）

の規定により要望等に関して記録した事項（第5条第2項後段に規定する場合にあっては、同項後段に規定する写しに記載されている事項）を削除するとともに、同条第2項後段に規定する場合にあっては、同項後段に規定するその属する課等の課長に、同条第1項及び同条第2項後段の規定により要望等に関して記録した事項を削除するよう指示しなければならない。

6 前2項の規定は、局等の長が第6条第2項の規定による報告を受けた場合について準用する。この場合において、局等の長は、必要があると認めるときは、第14条第1項の規定による要望等検討委員会を招集し、対応を協議することができる。

7 第4項及び第5項の規定は、市長が第6条第4項の規定による報告を受けた場合について準用する。この場合において、市長は、必要があると認めるときは、学識経験者その他市長が適当と認める者の意見を聴くことができる。

（要望等の取下げ）

第9条 第7条第1項（同条第3項において準用する場合を含む。以下同じ。）の規定により対応方針等を回答する前（同条第1項ただし書に規定する場合にあっては、対応方針等を定める前）に、要望者から要望等を取り下げる旨の申出があったときは、第6条第1項、第3項及び第5項並びに第7条第1項の規定にかかわらず、当該要望等に関する対応方針等を定めること、対応方針等を回答すること及びその内容を記録することを要しない。

2 前項に規定する場合において、要望等を取り下げる旨の申出を受け

た職員は、当該申出があった旨を所管課長に（第6条第3項の規定により局等の長が対応方針等を定めるべき場合にあっては所管課長を通じて局等の長に、同条第5項の規定により市長が対応方針等を定めるべき場合にあっては所管課長を通じて市長に）報告するとともに、その旨を記録しなければならない。

（記録項目）

第10条 第5条第1項の規定により記録しなければならない事項は、次に掲げる事項とする。ただし、要望者が明らかにしなかった事項は、記録を要しない。

- (1) 受付日時
- (2) 要望等が行われた方法
- (3) 受付場所
- (4) 要望者の氏名（法人その他の団体にあつては、その名称及び代表者の氏名）
- (5) 要望者の住所又は連絡先（法人その他の団体にあつては、事務所又は事業所の所在地）
- (6) 要望等の内容
- (7) 要望者による記録内容の確認の有無
- (8) 公表についての教示の有無
- (9) 回答が不要である旨の意思表示を要望者が行った場合にあっては、その旨
- (10) 要望等を受けた職員の氏名及び職名
- (11) その他所管課長がその所管する業務に係る要望等に関して適当と

認める事項

(記録の保存)

第11条 前条各号に掲げる事項を記載した文書（第5条第2項後段に規定する場合にあっては、同項後段に規定する写しを含む。）は、当該文書を作成した職員が属する課等（当該職員が部長級以上の職員である場合にあっては、局等の長が定める課等）（同項後段に規定する写しにあっては、所管課等）において保存しなければならない。

- 2 第7条第1項、第2項（同条第3項において準用する場合を含む。）、第5項及び第6項並びに第9条第2項に規定する事項を記録した文書は、前条各号に掲げる事項を記載した文書（第5条第2項後段に規定する場合にあっては、同項後段に規定する写し）と併せて保存しなければならない。

(公表)

第12条 市長は、第7条第1項の規定により対応方針等を回答した要望等（同項ただし書の規定により回答を行わなかった要望等（要望者から取り下げる旨の申出があったものを除く。）を含む。）を取りまとめ、その概要及び対応方針等の概要を定期的に公表するものとする。ただし、公表することにより、要望者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある要望等については、この限りでない。

- 2 市長は、第7条第4項の規定により要望等を受けた職員が対応方針等を回答した要望等（同条第6項の規定の適用を受けるものを除く。）については、要望等の概要及び対応方針等の概要ごとに、その件数を定期的に公表するものとする。

(要望等管理責任者)

第13条 局等における要望等への対応を円滑に進めるとともに、その統括的な管理を行うため、局等に要望等管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置く。

2 管理責任者は、局等の庶務担当課長をもって充てる。

3 管理責任者は、次に掲げる事項を所管する。

(1) 局等における要望等への対応に係る連絡調整に関すること

(2) 局等における要望等の公表に係る連絡調整に関すること

(3) その他要望等に関して局等の長が必要と認める事項

(要望等検討委員会)

第14条 局等における要望等への対応を協議し、もって適正な対応を確保するため、局等ごとに要望等検討委員会（以下「委員会」という。）を置く。

2 委員会に委員長、副委員長及び委員を置く。

3 委員長は、局等の長をもって充てる。

4 副委員長及び委員は、局等の職員のうちから委員長が指名する。

5 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関する事項その他必要な事項は、局等の長が定める。

(施行の細目)

第15条 この規則の施行に関し必要な事項は、政策企画室長が定める。

附 則

1 この規則は、平成18年9月1日から施行する。

2 この規則は、この規則の施行の日以後に行われた要望等について適

用する。

附 則

- 1 この規則は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成23年4月15日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成26年3月31日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成27年7月1日から施行する。