

要望等記録対応マニュアル

令和5年4月改正版

要望等記録対応マニュアル

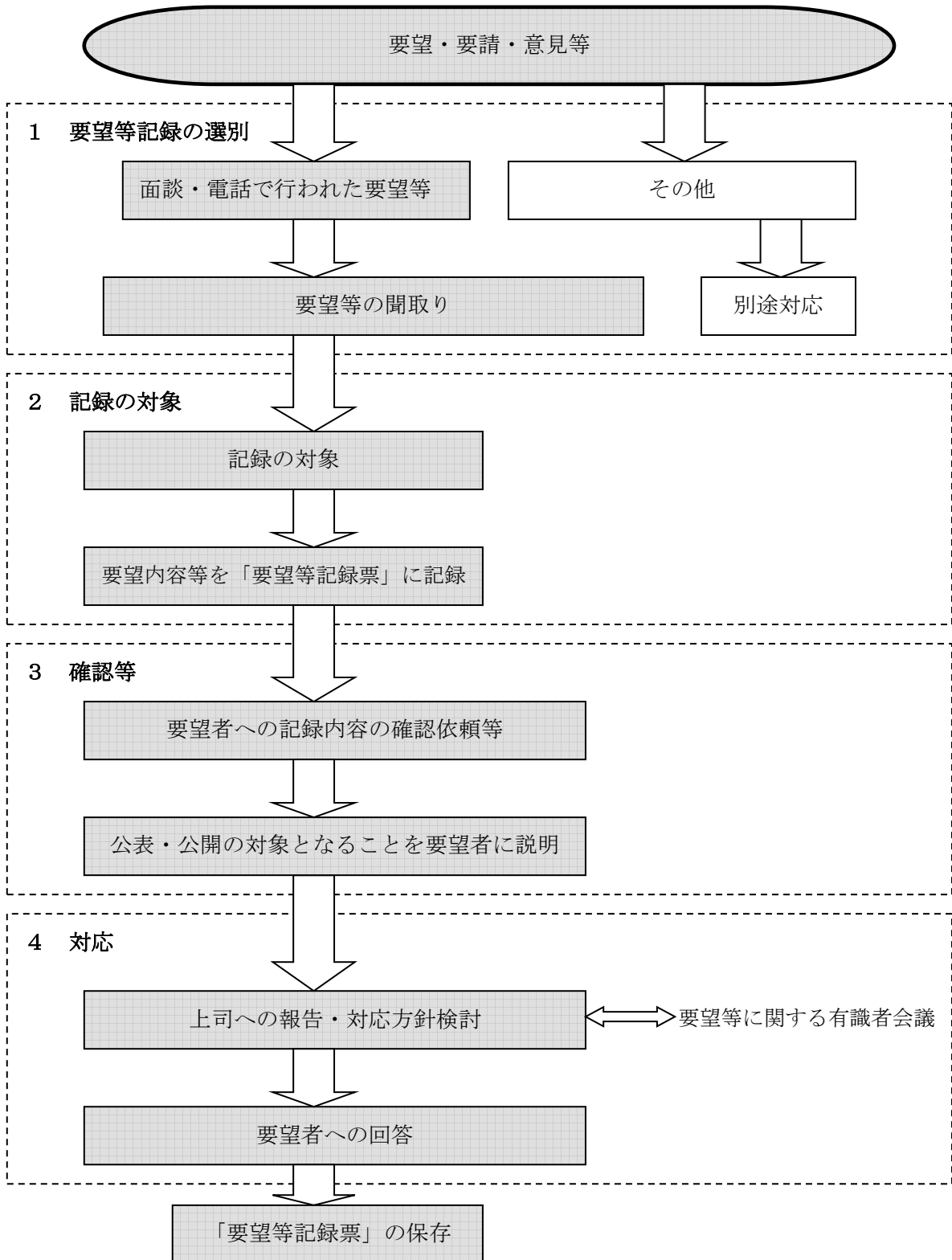
目次

◆	要望等記録制度対応フロー図	1
1	「要望等記録の選別」の手順	2
1	「要望等記録の選別」の要点	
	（1）要望者	3
	（2）要望等の定義	3
	（3）対象外の事項	5
	（4）記録の対象外と判断した場合の確認	8
	（5）職員等の役割	8
2	「記録の対象」の手順	9
2	「記録の対象」の要点	
	（1）記録対象の範囲	10
	（2）記録項目	10
	（3）要望等の聞き取り及び記録	11
	（4）公文書としての管理	11
	（5）要望等の取り下げ	11
3	「確認等」の手順	12
3	「確認等」の要点	
	（1）記録内容の確認	13
	（2）処理状況等の問合せ	13
4	「対応」の手順	
	（A）要望等への対応針を検討する必要がある場合	14
	（B）要望等の対応方針が業務上明確で早急な対応を求められる場合	15
4	「対応」の要点	
	（1）回答	16
	（2）保存	16
5	「公表」の要点	
	（1）公表	17
	（2）公表データの作成	17
6	その他	
	（1）要望等が不正な働きかけであるか判断に迷う場合	20
	（2）要望等を所管課等へ伝達する場合	21
	（3）市長等が要望等を聞いた場合	22
6	「その他」の要点	
	（1）不正要望等への対応	23
	（2）その他（所管課等への紹介・伝達）	23
別紙	「要望等記録票」（見本）	

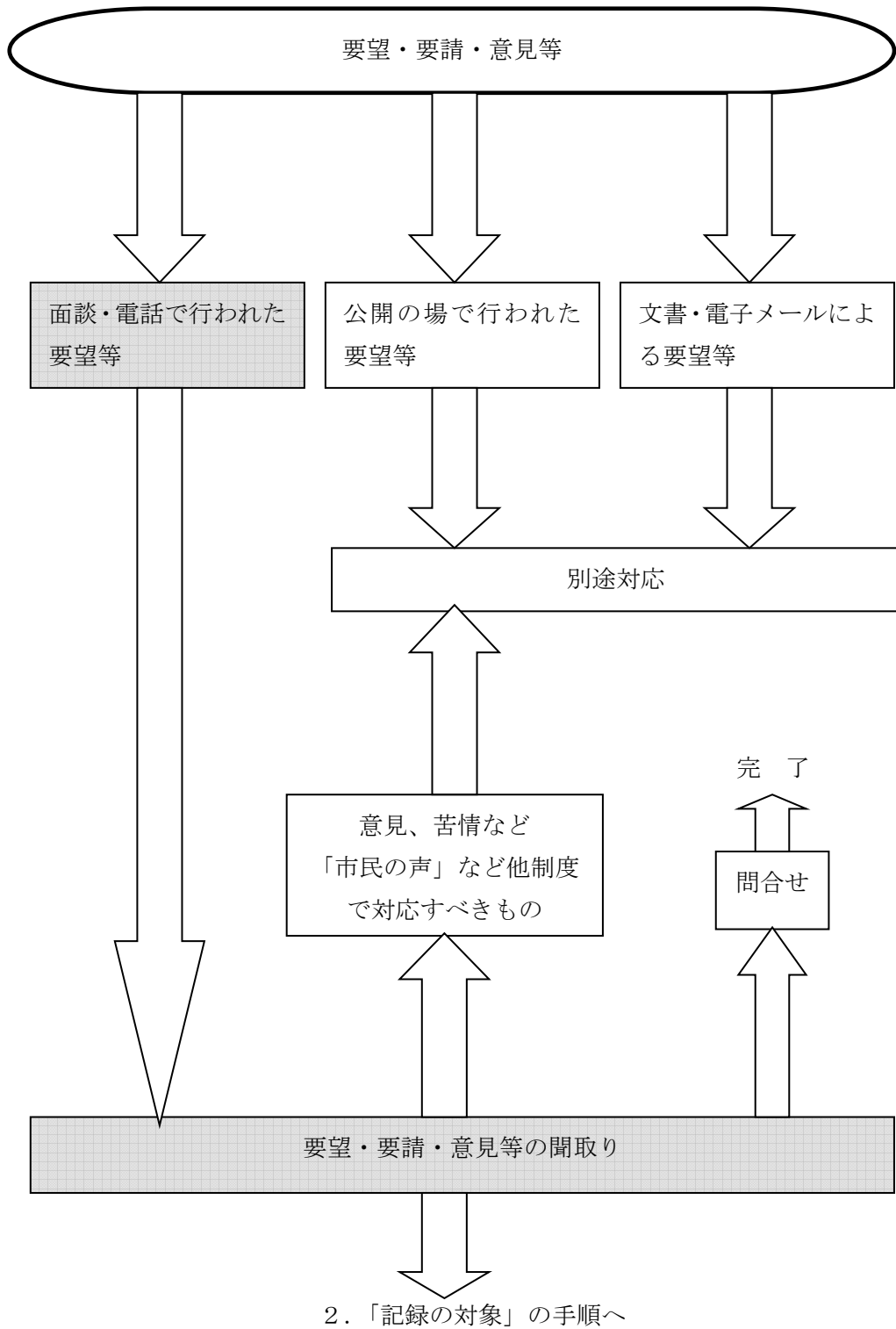
本マニュアルにおいては、職員の職務の執行に対する要望、要請等を「要望等」、
職員の職務の執行に関する要望等の記録に関する規則を「規則」、
要望等記録制度指針を「指針」とそれぞれいう。

要望等記録対応マニュアル

◆ 要望等記録制度対応フロー図



1 「要望等記録の選別」の手順



1. 「要望等記録の選別」の要点

(1) 要望者 (指針 P3 再掲)

- ・ 要望者とは、次に掲げる個人または団体とする。
 - (ア) 一定の公職にある個人、または、その職を退いた者（市会議員、府会議員、国会議員、一般職・特別職の公務員、その他公的な役職のもとで要望を行う者。その秘書も含む。）
 - (イ) 市民（市内在住または在勤、在学の者等）
 - (ウ) 法人、市民団体、経済団体、事業者団体、労働組合、職員団体 など
 - (エ) その他、本市行政に要望等を行おうとする者

(2) 要望等の定義 (指針 P3 再掲)

- ・ ここで言う要望等とは、個人または団体の要望者から、本市職員の職務上の行為にかかわって、何らかの対応を求める要望、要請等の行為である。
- ・ 面談または電話による口頭の要望等を対象とする。
- ・ 市民から寄せられる要望等については、基本的に「市民と市政をつなぐ広聴ガイドライン」（市民の声）に基づき対応するものとする。
ただし、解説の(ア)(イ)の何れかに該当する場合は、要望等記録制度により対応する。
- ・ 各種団体から文書により寄せられる要望等については、基本的に「団体との協議等のもち方に関する指針」に基づき対応するものとする。
- ・ 公職者、団体から寄せられる要望等には、特定の個人、団体を指定して行われる意見・苦情、情報提供を含むものとする。
- ・ 公職者、団体から寄せられる要望等には、特定の個人・団体と同席して行われる意見・苦情、情報提供を含むものとする。
- ・ 現行方針に納得・了承し、取り下げた要望等を含むものとする。

解説 《要望等の具体的な内容》

◆口頭による要望等に対応する制度の区分

要望者	対応する制度	例外
市民	「市民の声」	ただし、下記(ア)(イ)の何れかに該当する場合は、要望等記録制度により対応する。
公職者	要望等記録制度	
団体	要望等記録制度	

(ア) 要望等記録制度で対応するよう要望者が強く望んだもの

市民からの要望等は「市民の声」で対応することが基本であるが、要望等記録制度で対応することを要望者が強く希望したもの

(イ) 事務的に要望等記録制度を活用したほうが効率的なもの（定例的な要望等）

市民からの要望等は「市民の声」で対応することが基本であるが、定例的な要望等（業務上の対応方針が明確なもの）で、要望等記録制度を活用したほうが事務的に効率的な場合、要望等記録制度により対応する。（規則第 5 条で定義する「対応方針等が明確な要望等」に該当するもの）
例： 道路の舗装補修

※「定例的な要望等」は、所管課長が事前にその内容を明らかにし、その対応方針を課等に属する職員に周知徹底しておくものであるが、事前に明らかにしていなかった事項(要望等)であっても、その内容から「定例的な要望等」として整理することが妥当なものについては、「定例的な要望等」として取扱う。

<定例的な要望等の考え方>

要望等に対して、その都度対応方針を検討するものではなく、「要望等を受けた内容(場所等)を調査し、必要な対応を行う。」といった対応方針が明らかなもの

《要望等の考え方》

要望等には、道路の補修や公園の樹木の剪定等、市民生活に密着した要望から「〇〇事業を拡充してほしい。」「〇〇制度を改善してほしい。」といった施策についての要望も想定される。

本制度は、市民等からの要望等を正しく記録し、組織として情報共有をはかりながら、適切な対応をすすめることによって、市政に対する市民等からの信頼性を高めることを目的とするものであることから、要望等に対しては、誠実かつ公正な対応が求められるところである。

特に、本制度における要望等は、本市職員の職務上の行為にかかわって、何らかの対応を求めるものであることから、公職者、団体から寄せられるものについては、直接的な要望、要請等に限らず、意見・苦情や情報提供であっても、特定の個人、団体を指定して行われ、全体として見れば要望等と判断されるものについても要望等として、市民に誤解を与えない、適切な対応が求められることから、記録を行うこととする。

同様の観点から、公職者、団体と、特定の個人、団体とが同席して、意見・要望や情報提供が行われた場合についても、要望等として記録を行うこととする。

加えて、現行方針に納得・了承し、取り下げられた要望等も、適切に記録を行うこととする。

また、要望等の聴取にあたっては、公平性・必要性・緊急性の観点から、要望等の内容を慎重に検討し、適切な対応を促すものとする。

<要望等の例>

◆市民生活に密着した要望等

- ・「〇〇公園にトイレを設置してほしい。」
- ・「〇〇施設の階段に手摺を付けてほしい。」
- ・「〇〇の道路に防犯灯を設置してほしい。」

これら市民生活に密着した要望等については、必要性・緊急性についても十分に検討し、効果的な対応をはからなければならない。

市民生活に密着した要望等で早急な対応が求められる要望等(定例的な要望等を含む)

- ・「道路の小補修」、「樹木の剪定」、「ごみの不法投棄への対応」、「害虫駆除」、「有害な看板の撤去」、「違法駐輪の対応」等

◆個人等にかかわる要望等

- ・「〇〇さんは高齢なので施設入所について配慮してやってほしい。」
- ・「現在、生活に困っているので、税金の納付を猶予してほしい。」

個人等にかかわる要望については、必要性・緊急性の観点から一概に不正な要望とすることはできないが、公平性を担保する観点から、制度や所定の手続きを十分に説明するなど、理解を求めることが必要である。

なお、公職者、団体から寄せられる特定の個人、団体を指定して行われる意見・苦情、情報提供も含まれる

- ・「〇〇さんが保育所入所の手続きで相談に行きます。」
- ・「〇〇株式会社が、△△事業について聞きに行くので、説明してあげてほしい。」
- ・「〇〇さんが、△△に何度も落選するのは、制度が悪い。」
- ・「〇〇事業の入札参加資格は、市内事業者に配慮すべき。」(特定の団体が同席)
- ・(団体から)「△△事業の事業者区分がおかしい。」(公職者は同席するも発言なし)

◆施策要望

- ・「〇〇事業を拡充してほしい。」
- ・「〇〇制度を改善してほしい。」

施策要望は、制度改正や予算措置を必要とすることが多く、広範な影響を与えるものであることから、関連所属と十分に検討・協議し、総合的な判断を行わなければならない。

◆明らかに不正な働きかけの例

- ・「〇〇さんを職員として採用せよ。」
- ・「〇〇工事の予定価格を示せ。」

このような要望等は、明らかに不正な働きかけであり、職員は応じてはならない。なお、脅迫、威圧的な言動、暴言、けん騒その他の不穏当な言動により、又はその地位を利用し、若しくはその権限に基づく影響力を行使して、不適正にその職務上の行為をし、又はしないことを求める行為等については、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」に基づき、適切な対応をとらなければならない。

(3) 対象外の事項 (指針P3 再掲)

- ・ 本制度においては、要望等の定義により、つぎの(ア)から(ケ)までの事項は記録の対象外とする。
(ア)~(ケ)は、【解説】を参照
※ただし、公職者、団体から寄せられる特定の個人、団体を指定して行われる意見・苦情、情報提供は、要望等に含まれることから、対象外とはしない。
- ・ 職員は、記録の対象であるか、記録の対象外であるか判断に迷う場合は、その取扱については、課等の課長(担当等のリーダーである担当課長等)に報告し、組織として検討し、判断しなければならない。
- ・ なお、市民から寄せられた記録の対象外の事項であっても、要望者が本制度で対応することを強く望んだ場合は、要望等記録制度で対応する。

解説 《対象外の事項の具体的な内容》

(ア)法令、要綱等に基づき、記録される事項

<例>

- ・「市民の声」に記録されるもの(苦情、意見を含む)
- ・「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」により記録されるもの(不当要求行為の記録)

※本制度以外で要望等を記録するため、本制度の記録の対象外とする。

(イ)本市職員が参加する公開の場で行われた要望等

<例>

- ・〇〇シンポジウムで行われた要望等
- ・〇〇説明会の質疑で行われた要望等

※本市職員が参加する公開の場で行われた要望等については、基本的に記録されており、その場で何らかの回答を行い、その回答を考慮のうえ、組織として対応を図るものであることから、本制度の記録の対象外とする。

(ウ)書面により提出された要望等

<例>

- ・手紙、電子メール、ホームページへの書込み等による要望等
- ・市民団体等からの要望書による要望等

※書面による要望等については、要望等の内容が明確であり、書面を職員が取得した以降、面談時の議事の記録を含めて公文書として保存し組織としての対応を行うものであることから、本制度の記録の対象外とする。

(エ)単なる事実または手続きの確認などの問合せ、相談

<例>

◆事実の確認・相談

- ・「〇〇説明会の開始時刻は何時か？」
- ・「〇〇に関して、現在の予約申し込み人数は何人か？」
- ・「〇〇試験会場への交通手段は何か？」
- ・「〇〇手当が受給できる対象範囲を教えてください。」

◆手続きの確認

- ・「〇〇変更届書を届出る場所はどこか？」
- ・「〇〇証明書の発行手数料はいくらか？」
- ・「〇〇手当を受給するためには、どうすればよいのか。」

※単なる問合せ、相談なのか、要望等なのかの判断については、単に、文例だけで判断するのではなく、全体の内容を総合的に勘案し、判断するものとする。ただし、判断に迷う場合は、組織として検討し、判断しなければならない。

(オ)意見、苦情など

<例>

◆意見

- ・「小学校を増設するべきだ。」
- ・「公園を増やすとよ。」

◆苦情

- ・「〇〇の受付期間が短い。」
- ・「〇〇事業の周知文が分かりづらい。」

ただし、意見等については、職員に何らかの対応を求めるものとなる場合は、一般的な意見等とはなりませんので、記録の対象となります。

<例>

- ・「小学校を増設せよ。」
- ・「公園をもっと増やせ。」
- ・「〇〇の受付期間を延長せよ。」
- ・「〇〇事業の周知をやり直せ。」

なお、公職者、団体が、特定の個人、団体を指定して行う場合は、記録の対象となります。

<例>

- ・「〇〇町会のある地域には、もっと公園があるべきだ。」
- ・「〇〇さんが、△△に何度も落選するのは、制度が悪い。」
- ・「〇〇事業の入札参加資格は、市内事業者に配慮すべき。」(特定の団体が同席)
- ・(市民から)「△△の手続きが分かりにくい。」(公職者は同席するも発言なし)
- ・(団体から)「△△事業の事業者区分がおかしい。」(公職者は同席するも発言なし)

※意見・苦情などなのか、要望等なのかの判断については、単に、文例だけで判断するのではなく、全体の内容を総合的に勘案し、判断するものとする。ただし、判断に迷う場合は、組織として検討し、判断しなければならない。

(カ)市に寄せられる情報提供・通報

<例>

- ・「〇〇公園のトイレが故障していた。」
- ・「〇〇施設の窓ガラスが割れていた。」

ただし、公職者、団体が、特定の個人、団体を指定して行う場合は、記録の対象となります。

<例>

- ・「〇〇さんが保育所入所の手続きで相談に行きます。」
- ・「〇〇株式会社が、△△事業について聞きに行くので、説明してあげてほしい。」
- ・「保育所入所の手続きをしたい人がいます。」(特定の市民が同席)
- ・「△△事業の説明会に行きたい事業者がいます。」(特定の団体が同席)

※情報提供・通報なのか、要望等なのかの判断については、単に、文例だけで判断するのではなく、全体の内容を総合的に勘案し、判断するものとする。ただし、判断に迷う場合は、組織として検討し、判断しなければならない。

(キ)訴訟により係争中の事項または判決のあった事項

要望者と本市との間で訴訟により係争中のものや同案件について判決のあったもの

※係争中のものについては、裁判で取扱う事項であるため本制度の記録の対象外とする。
※判決のあったものについては、その説明を行うべきものであることから、本制度の記録の対象外とする。

(ク)市政の運営に係わらない事項

<例>

- ・「〇〇事件の判決は不当なので判決を撤回せよ。」
- ・「国会議員の選挙を早期に実施せよ。」

(ケ)内部組織、関係諸機関からの依頼等

<例>

- ・大阪市内部機関
- ・大阪府警

※大阪市の機関、国の機関、他の地方公共団体の機関(大阪府や大阪府警等)、大阪市の関与が大きい関連団体(監理団体等)については、通常の一連業務としての事項であるため、本制度の記録の対象外とする。

(4) 記録の対象外と判断した場合の確認 (指針 P4 再掲)

- ・ 記録の対象外と判断した事項については、課等の課長がその判断に誤りがないか確認する。
- ・ 課等の課長による確認は、要望等を受けた職員が記録の対象外と判断した事項を課等の課長に報告することにより行う。

- ・ ただし、「(3) 記録の対象外の事項」の(ア)(イ)(ウ)については、本制度以外で記録され、その運用において、課等の課長に報告されることから、その報告をもって本制度の対象外であることを確認したものとする。
- ・ 「(3) 記録の対象外の事項」の(エ)については、単なる事実または手続きの確認であるため、課等の課長による確認を省くことができる。
- ・ その他、「(3) 記録の対象外の事項」の(オ)(カ)(キ)(ク)に該当する日常的かつ定例的なもの等で、課等の課長が事前に記録の対象外と判断したものについては、課等の課長による確認を省くことができる。
- ・ 「(3) 記録の対象外の事項」の(ケ)については、通常の一連業務として、その運用において、課等の課長に報告されることから、その報告をもって本制度の対象外であることを確認したものとする。

解説 《記録対象外か判断に迷い、組織として記録対象外と判断した場合》

- ・ 記録対象外か判断に迷い、組織として記録対象外と判断した場合、必要に応じて「説明責任を果たすための公文書作成指針」に基づき適正に記録し、保存します。

(5) 職員等の役割

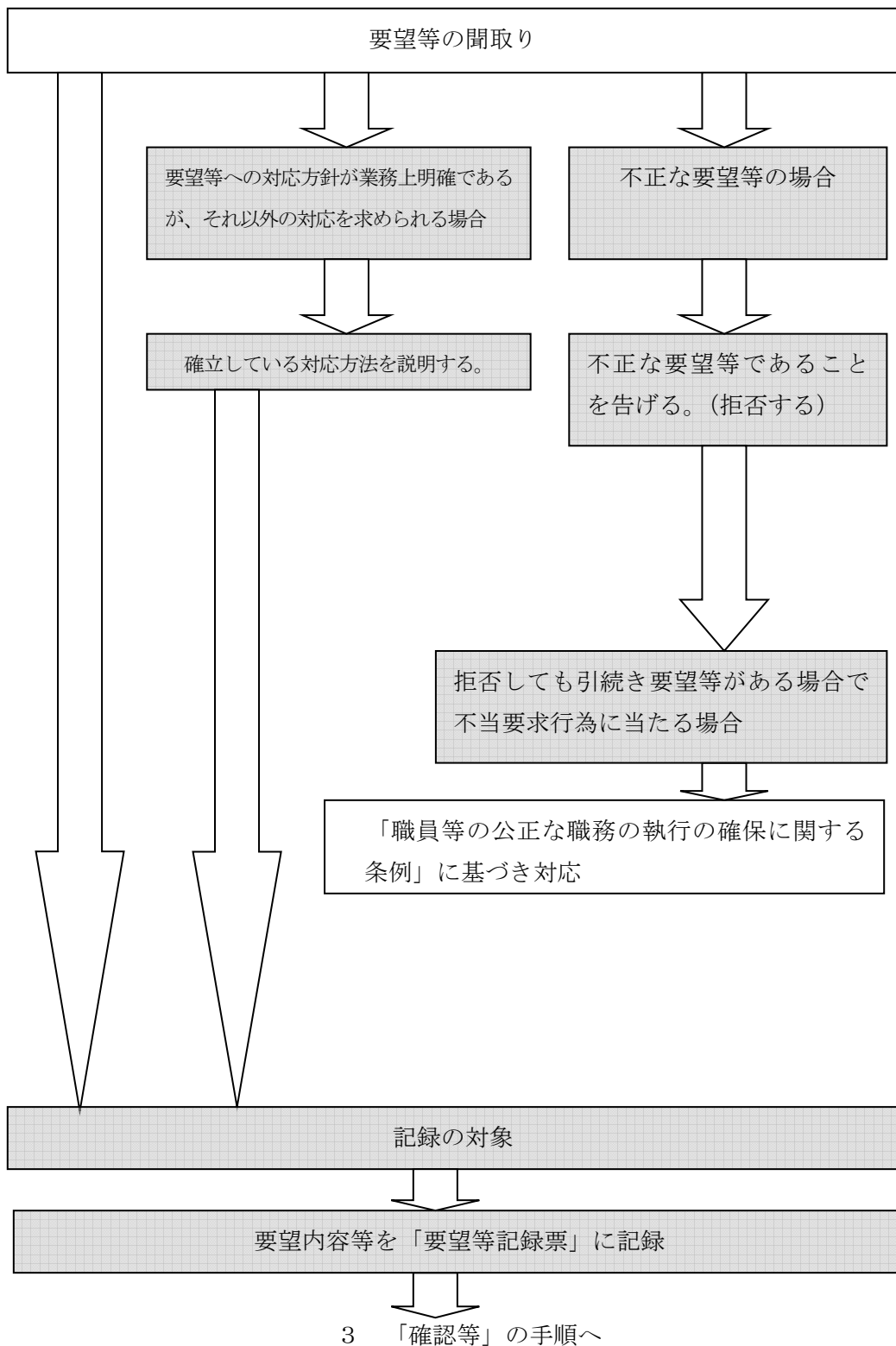
①所管課長の役割 (指針 P1 再掲)

- ・ 所管課長は、職員が要望等を受けた場合、常に公正な対応をとるよう指導する。
- ・ 所管課長は、職員より要望等の報告を受けた場合、内容などを検討し、対応方針を指示するものとする。
- ・ 所管課長は、すべての要望等を把握し、対応方針を決定する際、常に公正な判断をしなければならない。
- ・ 所管課長は、早急な対応が求められる要望等または日常的かつ定例的な要望等(以降「定例的な要望等」という。)で、業務上の対応方針が明確なものを明らかにし、当該要望等に対し早急かつ正確に対応することを促すため、事前にその対応方針を課等(規則第2条第5項参照)に属する職員に周知徹底しなければならない。
- ・ 所管課長は、要望等の内容が所管業務の判断をこえる場合や重要な案件である場合は、必要に応じて局区長等に報告し、指示をうけるものとする。
- ・ 所管課長は、要望等を記録した文書を適切に保存しなければならない。

②所属長の役割 (指針 P2 再掲)

- ・ 所属長は、所管課長より要望等の報告を受けた場合、内容などを検討し、対応方針を指示するものとする。
- ・ 所属長は、必要に応じて、要望等検討委員会を開催し、要望等の取扱いや公表内容を検討することができる。
- ・ 所属長は、必要に応じて、市長・副市長に要望等を報告し、指示をうけるものとする。
- ・ 同様業務を行う事業所等をもつ所属長は、定例的な要望等で、業務上の対応方針が明確なものについて、各事業所等において、同様の対応が図られるよう調整を行うこととする。
- ・ 区長は、定例的な要望等で、業務上の対応方針が明確なものについて、各区役所において、同様の対応が図られるよう調整を行うこととする。

2 「記録の対象」の手順



2 「記録の対象」の要点

(1) 記録対象の範囲 (指針 P5 再掲)

- 1 (2)「要望等の定義」で定めるすべての要望等を記録することを基本とする。

(留意事項)

- ・ 要望者の連絡先が不明又は匿名の場合であっても記録対象とする。

(2) 記録項目 (指針 P5 再掲)

- ・ 要望等を記録する文書（以降「記録票」という。）の記載項目については、次のとおりとする。
 - (ア) 要望等の受付日時、受付場所及び受付手法（面談、電話など）
 - (イ) 要望者の住所、氏名、連絡先等（団体にあつては、団体名、代表者 職氏名）
 - (ウ) 要望等の内容
 - (エ) 要望内容の確認の有無（内容提示、復唱、記名など）
 - (オ) 公表について確認の有無（公表、公開対象となることの教示）
 - (カ) 対応職員の職・氏名
 - (キ) 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は、その旨
 - (ク) 対応方針
- ※必要に応じて、「対応結果」の欄を設ける。
- ・ なお、記録項目については、業務内容に応じて、所管課長の判断により追加することができる。
- ・ 「記録票」は、対応方針等が明確な要望等であつて、早急な対応が求められるもの又は日常的かつ定例的な要望等については、「定例要望等記録票」（別紙1）を、その他、対応方針の検討を要するものについては、「要望等記録票」（別紙2）をそれぞれ参考に整備を行うこと。
- ・ 公職者、団体から寄せられる特定の個人、団体を指定して行われる情報提供等で、対応方針が明確なものについては、「定例要望等記録票」を活用すること。

解説 《要望等記録票》

◆要望等記録票（見本）における記録項目

受付日時、 要望等の方法、 受付場所、 要望者氏名・住所・連絡先、
件名、 要望等の内容、 公表対象であることの説明（説明済み・未説明）
要望者による記録の確認（有・無）、受付者職名・氏名、 対応方針案、
対応結果、
起案日、施行予定日、決裁日、完結日、決裁押印欄

- ・ 現在所管部署において、既に同じ記録項目を含む帳票等を整備している場合は、これに替えることができる。

(3) 要望等の聞取り及び記録

- ・ 要望等の聞取りにおいては、具体的に要望等の内容を確認し、それを正確に記録しなければならない。
- ・ 要望者が何故この要望等を行ったのか要望等の聞取り時に確認し、要望等の理由が分かるように記録しなければならない。
- ・ 要望等が具体個別の事項に関する要望であるのか、一般抽象的な要望であるのか要望等の聞取り時に確認し、それが分かるように正確に記録しなければならない。

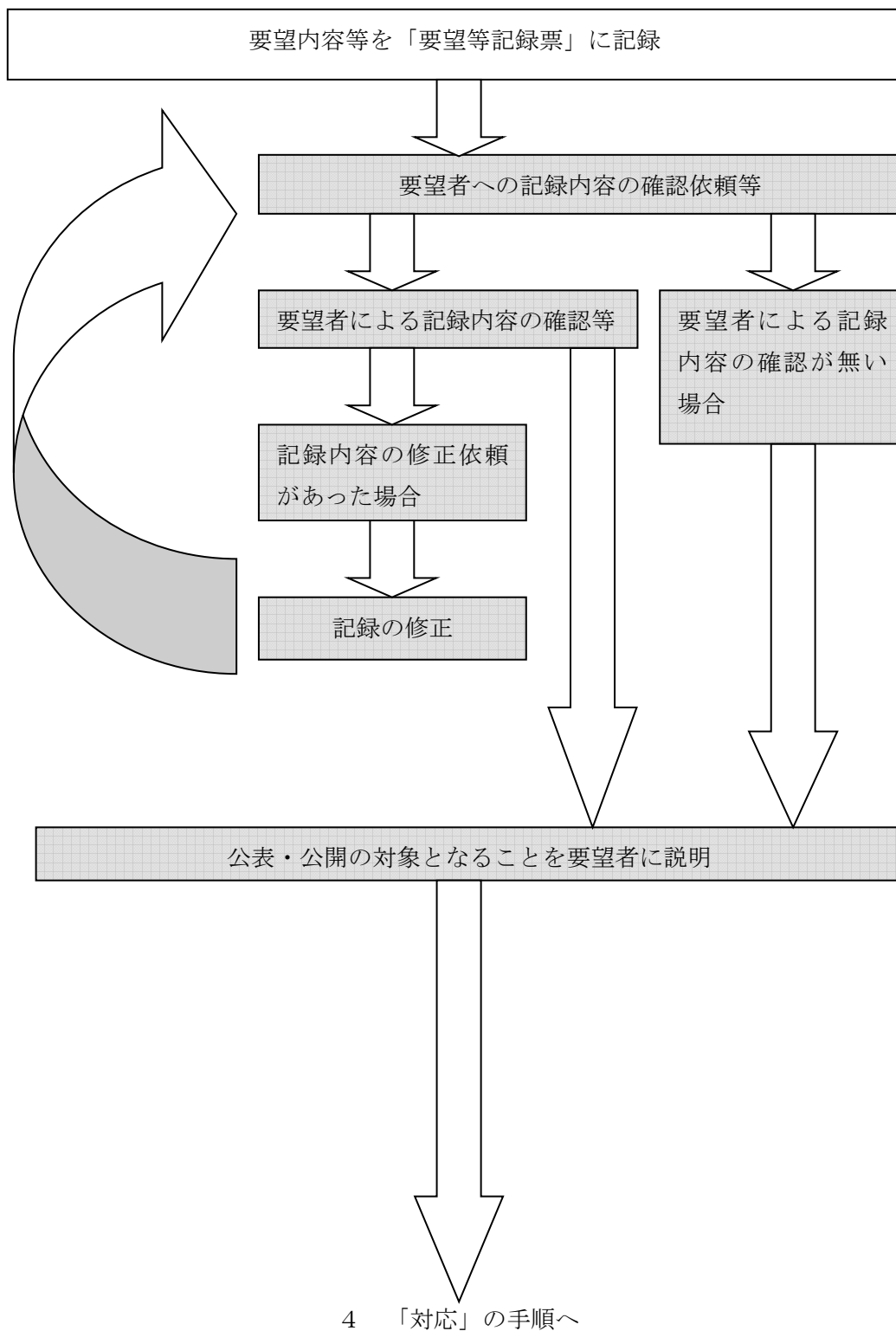
(4) 公文書としての管理

- ・ 記録票は公文書として管理する。

(5) 要望等の取り下げ (指針P5 再掲)

- ・ 回答が終了する以前に、要望者が、本市の現行方針を納得・了承する等、要望等の取り下げがあった場合は、要望等記録票に取り下げがあった旨を記録する。
- ・ この場合、公表は行わない。

3 「確認等」の手順



3 「確認等」の要点

(1) 記録内容の確認 (指針 P5 再掲)

- ・ 記録内容が職員の恣意的な解釈による記録とならないよう、職員は要望等の客観的な記述に努めるとともに、担当職員（所管課長）は要望者に対して、要望等の内容について確認を求める。
- ・ その際、要望等の内容については、公表の対象及び公文書公開の対象になることも説明する。

解説 《確認時の具体的な方法》

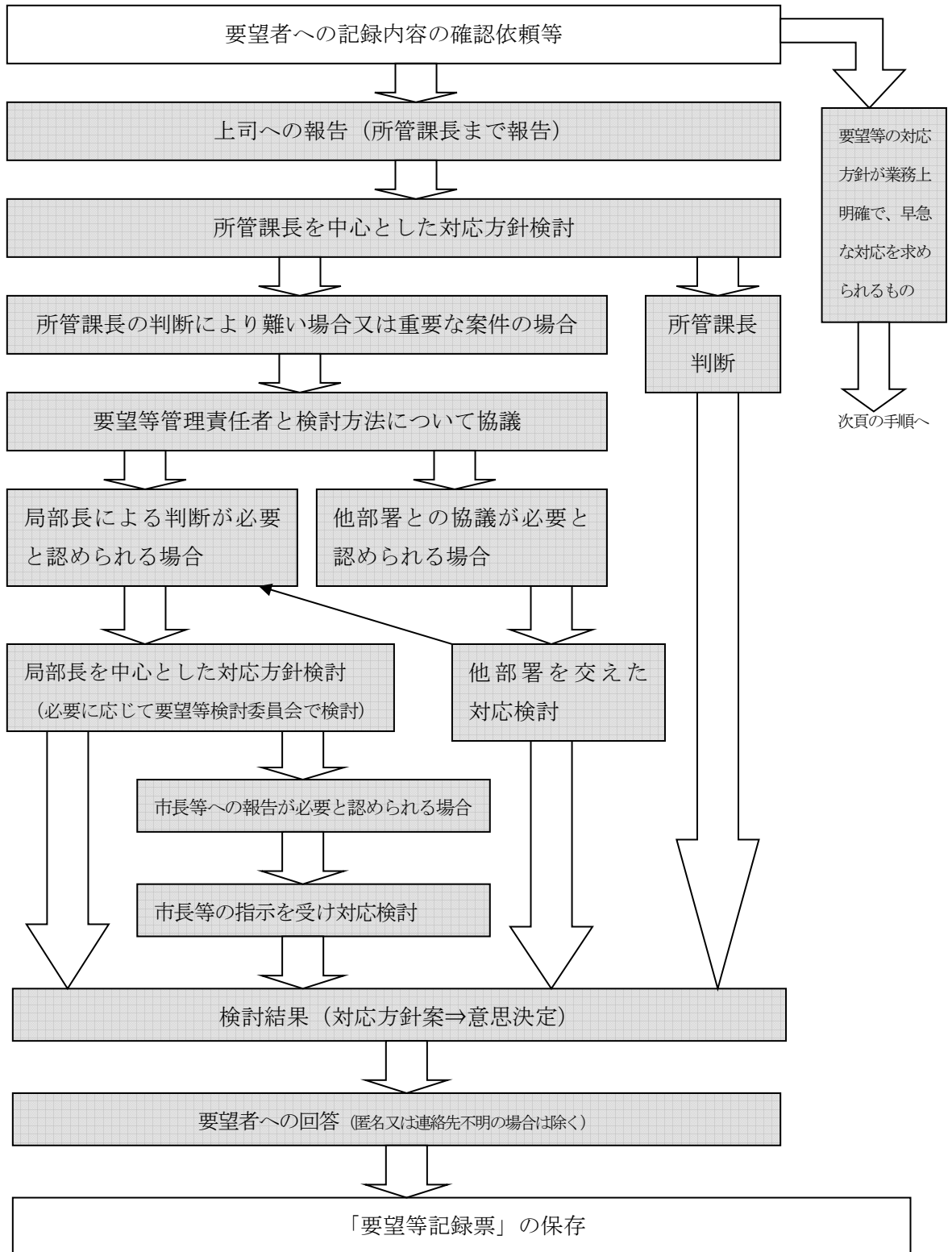
- ・ 要望等の内容確認にあたっては、記録内容の提示、要望等の要旨の復唱など、適切な措置を講じなければならない。
- ・ 内容の確認が困難な場合や内容の確認を求めたにもかかわらず確認が得られなかった場合については、その旨を要望等記録票に参考として記載する。
- ・ 要望者から記録内容についての情報提供の申し出があった場合、職員は要望者に対して記録票の写しを交付することができる。

(2) 処理状況等の問合せ

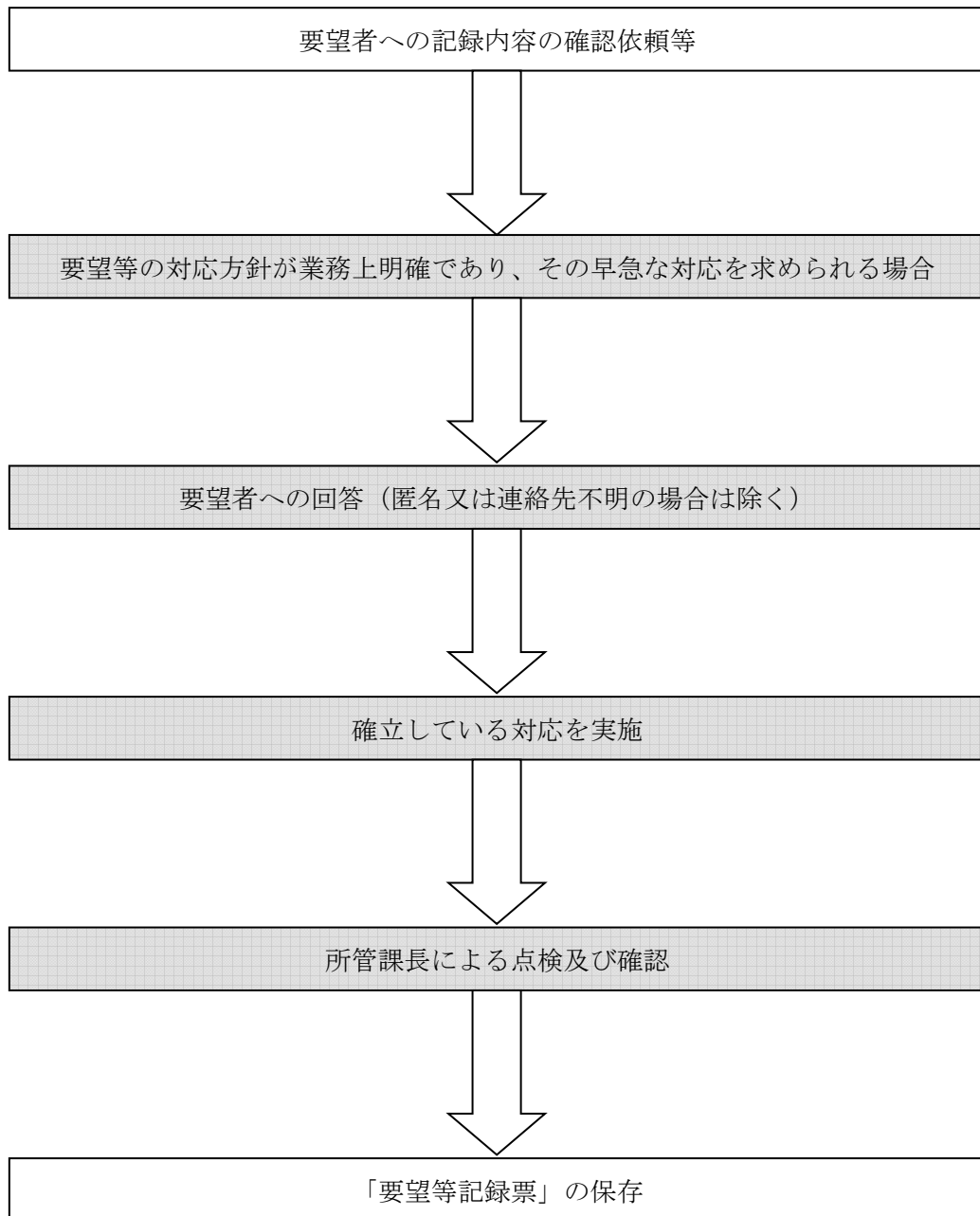
- ・ 要望者から対応の処理状況等について問合せがあった場合は、誠実に説明する。その際、原則として、記録票を要望者に提示する。

4 「対応」の手順

(A) 要望等への対応方針を検討する必要がある場合



(B)要望等の対応方針が業務上明確で早急な対応を求められる場合



4 「対応」の要点

(1) 回答 (指針 P5 再掲)

- ・ 要望者への回答は、担当部署のみの立場で回答するのではなく、大阪市として回答を行う。
- ・ 要望等記録票に記録された要望等についての対応方針を、原則として、文書で回答する。
- ・ ただし、道路の補修や公園の樹木の剪定等、定例的な要望や急を要する場合、その他文書によらず電話等での回答が望ましいと考えられるものについては、口頭で回答を行うことができる。なお、要望者から文書での回答の要請があった場合は、後日、文書(記録票の写し等)を交付することができる。
- ・ これらの定例的な要望等で、業務上の対応方針が明確なものについては、所管課長に要望等の内容を報告する前にその対応方針を回答することができる。
- ・ その場合、所管課長は、回答した内容を定期的に点検し、確認しなければならない。
- ・ 要望者が回答不要と望んだ場合、また、匿名の要望や連絡先が不明な場合等で回答が困難な場合は、要望者への回答を省略することができる。(この場合、記録票の備考欄等にその旨を記録する。)
- ・ 回答は、要望等を受けた日から1か月以内に行わなければならない。
ただし、対応方針の決定に長期の時間(目安として1か月以上)を要し、要望者への回答が遅くなる場合は、対応方針の決定に長期の時間を要する理由及び対応方針を決定するための進め方、対応方針が明確になる見込み時期を要望者に回答する。
- ・ なお、上記ただし書の回答を行った後、対応方針を決定した場合は、改めて要望者に回答する。

解説 《回答について》

- ・ 公職者、団体から寄せられる特定の個人、団体を指定して行われる情報提供等については、対応方針を定めることにより、定例的な要望等として取り扱うことができる。この場合、記録については、「定例要望等記録票」を活用すること。

(2) 保存 (指針 P6 再掲)

- ・ 要望等への対応が完了した記録票は、課等で解説の簿冊に編集し、公文書管理条例に基づき保存する。
- ・ 保存した記録票については、公文書公開の対象となるため、公文書公開請求があった場合は、情報公開条例及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例に基づき、適切に処理する。

解説 《保存簿冊について》

款	項	目	節	細節	常用期間	保存期間	簿冊コード
共通	共通	庶務	広聴広報			5年	14
簿冊名称							
陳情・請願・要望関係書類							

- ・ 従来から記録票を作成し保存していた要望等については、従来どおりの簿冊に記録票を編集する。
- ・ 編集に当たっては、記録票の管理を容易にするため、簿冊副題により簿冊を区分する等の手段を講じること。

5 「公表」の要点

(1) 公表 (指針 P6 再掲)

- ・ 要望者に回答した要望等については、要望等の概要、対応方針の概要、要望者区分、担当部署等について定期的に公表する。ただし、道路の補修や公園の樹木の剪定等、定例的な要望等は、要望等の概要及び対応方針の概要ごとに対応件数などを一括して公表する。
- ・ 公表にあたっては、住所、氏名等の個人、団体等が特定される情報は掲載しない。
- ・ また、次の何れかに該当する場合は公表しない。
公表することにより、個人や団体の正当な利益を害すると認められる場合
個人や団体が容易に特定されるおそれがある場合
特定の個人や団体を誹謗・中傷する等の内容を含んでいる場合

解説 《公表時の具体事務》

- ・ 各局区等は、1 か月間に要望者に回答した要望等の公表データを作成し、基本的に回答した日の翌月 5 日までに政策企画室に報告する。(要望者の連絡先が不明な場合等で、回答を行わない要望等については、1 か月間に対応方針を決定した要望等の公表データを作成し、基本的に対応方針を決定した日の翌月 5 日までに政策企画室に報告する。)
- ・ 要望等を受けた課等と要望等に関する業務を所管する課等(以降「所管課等」という。)が異なり、記録票が複数存在する場合の公表については、所管課等が実施する。

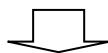
(2) 公表データの作成

「要望等の概要」「対応方針の概要」については、概要を記載するものではあるが、公表時、対外的に分かり易く誤解を生じさせない記述となるよう心掛けること。

① 「要望等の概要」の記載の留意点 (記載例)

(ア) 要望等のヒアリング時において具体的に要望等の内容を確認し、それを正確に記載する。

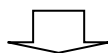
例：「・・・作業車の駐車禁止除外指定車標章を考慮してもらいたい。」



「・・・作業車が駐車禁止除外指定車標章を受けられるよう大阪府警に依頼してほしい。」

(イ) 要望者が何故この要望等を行ったのか要望等のヒアリング時に確認し、その要望等の理由が分かるように記載する。

例：「●●公園の砂場を撤去してほしい。」



「●●公園に犬がきて糞をし、環境が悪くなるため、砂場を撤去してほしい。」

(ウ)要望等のヒアリング時に具体的な要望等であるのか抽象的な要望等であるのかを確認し、それが分かるように正確に記載する。

例：＜隣地との間を空けるよう隣人に指導してほしいという具体的な要望等の場合＞
隣家が建設中であるが離隔が 30 センチメートル程度しかなく、生活音が筒抜けになるのではないかと不安である。民法では隣地との間を 50 センチメートル空けるよう規定されているが、隣家の建築確認の際に 50 センチメートル空けるよう指導してほしい。

※個別具体の要望等と一般的な要望等では、対応方針の内容が異なってくるため、それを明確に示しておく必要がある。

※個別具体の要望等を記載する場合は、個人情報の保護に十分配慮すること

(エ) 要望等の状況の記載

＜要望等記録制度で対応するよう要望者が強く希望した場合の記載＞

例： してほしい。
本要望等については、要望等記録制度に基づいて記録し対応してほしい。

※要望等の内容の後に、本要望等は要望等記録制度で対応するよう強く望まれたことを記載する。

② 「対応方針の概要」の記載の留意点（記載例）

対外的に理解されるよう例示など具体的な記載に努める。また、対応方針を決めた理由を記載すること。

(ア)業務上明確な対応方針の変更を求められた場合

1) 現行の明確な対応方針
2) 上記内容を説明したにもかかわらず要望者が納得しなかった旨
3) 上記状況により要望等に対する対応方針を検討した旨
4) 検討した対応方針とその理由(考え方)
＜検討した対応方針が、現行の明確な対応方針と変わらない場合も変更しない理由(考え方)を記載する。＞
例：＜●●申請の審査について、受付順を変更して先に要望者の申請を審査してほしいという要望等の場合＞
●●申請の審査については、公平に対応するため、1) 申請受付順に行うことを要望者に説明しましたが、2) 理解していただけなかったため、3) 対応方針を検討することとしましたが、やはり、4) 業務執行の公平性確保の観点から申請受付順で審査することとし、改めて要望者に理解を求めることとしました。

※1) などの番号は参考として記載しているものであり記載不要

(イ)事務的に要望等記録制度を活用したほうが効率的なもの

1) 速やかに連絡していただいた内容を調査する旨
2) 必要な対応を行う旨

・記載例⇒

	要望等の概要	対応方針の概要
	公園の遊具の整備・補修	速やかに連絡していただいた遊具を調査し、必要な整備・補修を行います。

※要望等に対して基本的には市が対応する前向きな記載を心掛ける。

(ウ)対応方針の決定に長期の時間を要するもの

<目安として1か月程度で以下の内容を要望者に回答するとともに、同内容を公表する。>

1) 対応方針の決定に長期の時間を要する理由 2) 対応方針を決定するための進め方 3) 対応方針が明確になる見込み時期
例： ・・・・の実施については、1)・・・などの理由により●●団体との協議調整が必要であり、直ぐに実施の可否を判断することができません。2) このため、・・・の実施については、●●団体と協議調整することとし、3) 平成●年●月(要望等から3か月後)頃に実施の可否を判断できるよう取り組みます。

※1) などの番号は参考として記載しているものであり記載不要

(エ)繰返し同一の要望等が行われている場合

要望等に対して対応方針を決定し、回答しているにも関わらず同一内容を何度も繰返し要望してくるものについては、再度、要望等記録制度で対応し、要望等が行われた日付や要望等のヒアリングに費やした時間など、繰返し要望等が行われている状況をできる限り具体的に記載する。

また、要望等のヒアリングにおいて、要望等を繰返し行っている理由が、要望等の実現だけにあるのではなく、本市に対する不満など要望等を繰返す根源的な理由があると分かった場合には、その内容も記載する。(異なった内容で何度も要望等が行われる場合についても、要望等とは別に、要望等を繰返す根源的な理由が分かった場合は、その内容を記載する。)

1) 以前に要望されたものであり、既に回答している旨 2) 上記にもかかわらず繰返し要望されている状況とその都度回答している状況 3) 上記状況により要望等に対する対応方針を再度検討した旨 4) 検討した対応方針とその理由(考え方) <検討した対応方針が、現行の明確な対応方針と変わらない場合も変更しない理由(考え方)を記載する。> 5) 要望等とは別に、要望等を繰返す根源的な理由が分かった場合は、その内容
例： 1) 本要望等は2月1日に初めて要望されたものであり、既に対応方針を検討し要望者に回答しています。2) しかし、ご理解いただけず、その後、2月15日の午前9時から午前10時、2月17日の午後5時から午後6時30分、2月18日の午後3時20分から午後5時、2月19日の午後5時から午後6時にも同内容の要望等が繰返され、その都度、対応方針を説明している状況にあります。 3) 再度、要望等記録制度で対応し、再度対応方針を検討しましたが、4)・・・の理由により従来どおり・・・とすることとしました。 5) なお、要望等の聞取りにおいて、要望者が、大阪市の・・・に対して不満を持っておられ、それが繰返し要望等を行う動機になっていることが分かりました。

※「再三」「繰返し」「何度も」等の用語を用いてその状況を表現する。

※この場合、要望者個人が特定されないよう記載することに十分注意すること

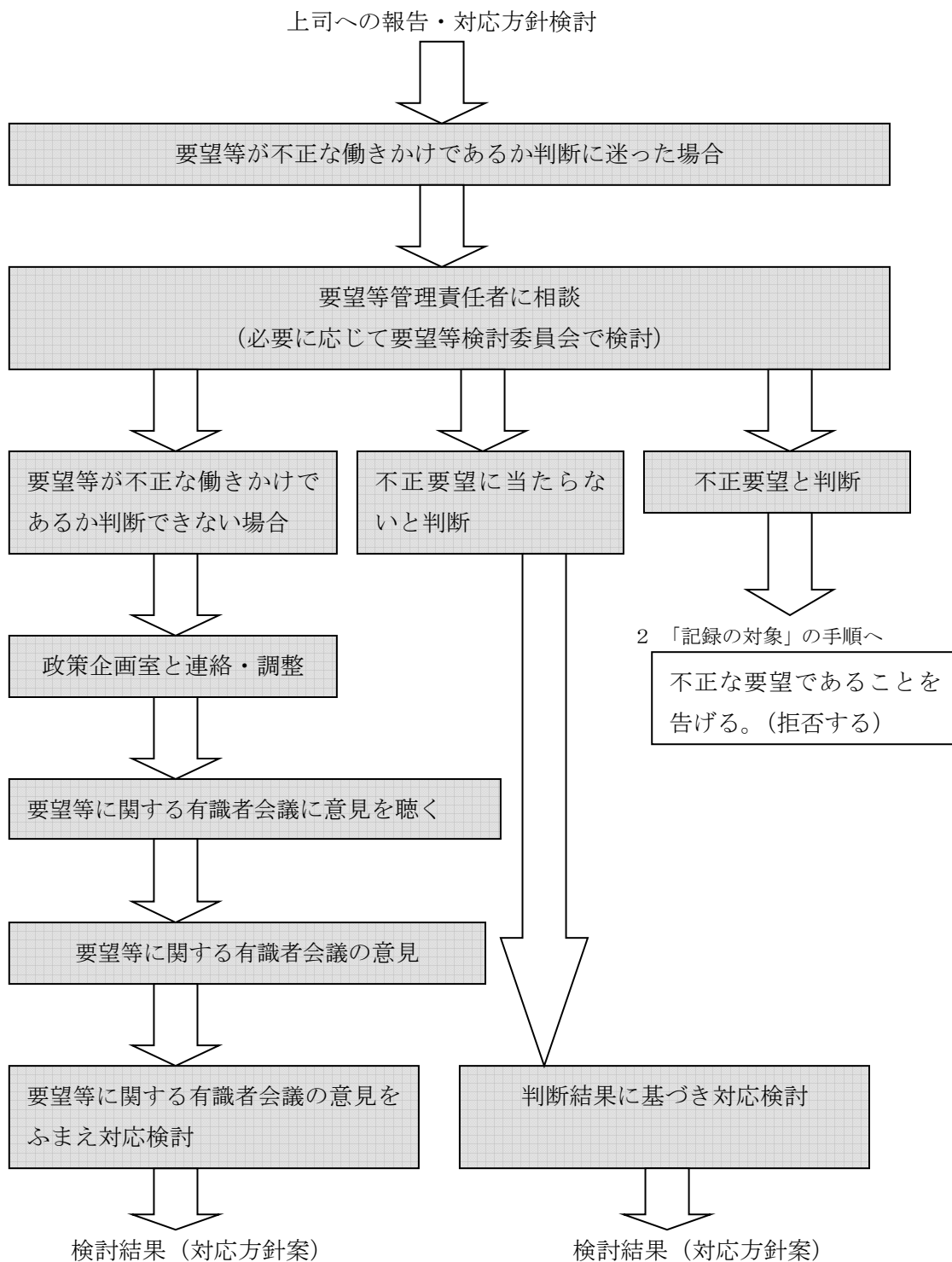
(オ)対応方針を要望者に回答し要望者がその回答に納得しなかった場合

要望者が回答に納得しなかった旨を「なお」書き等で最後に記載する。

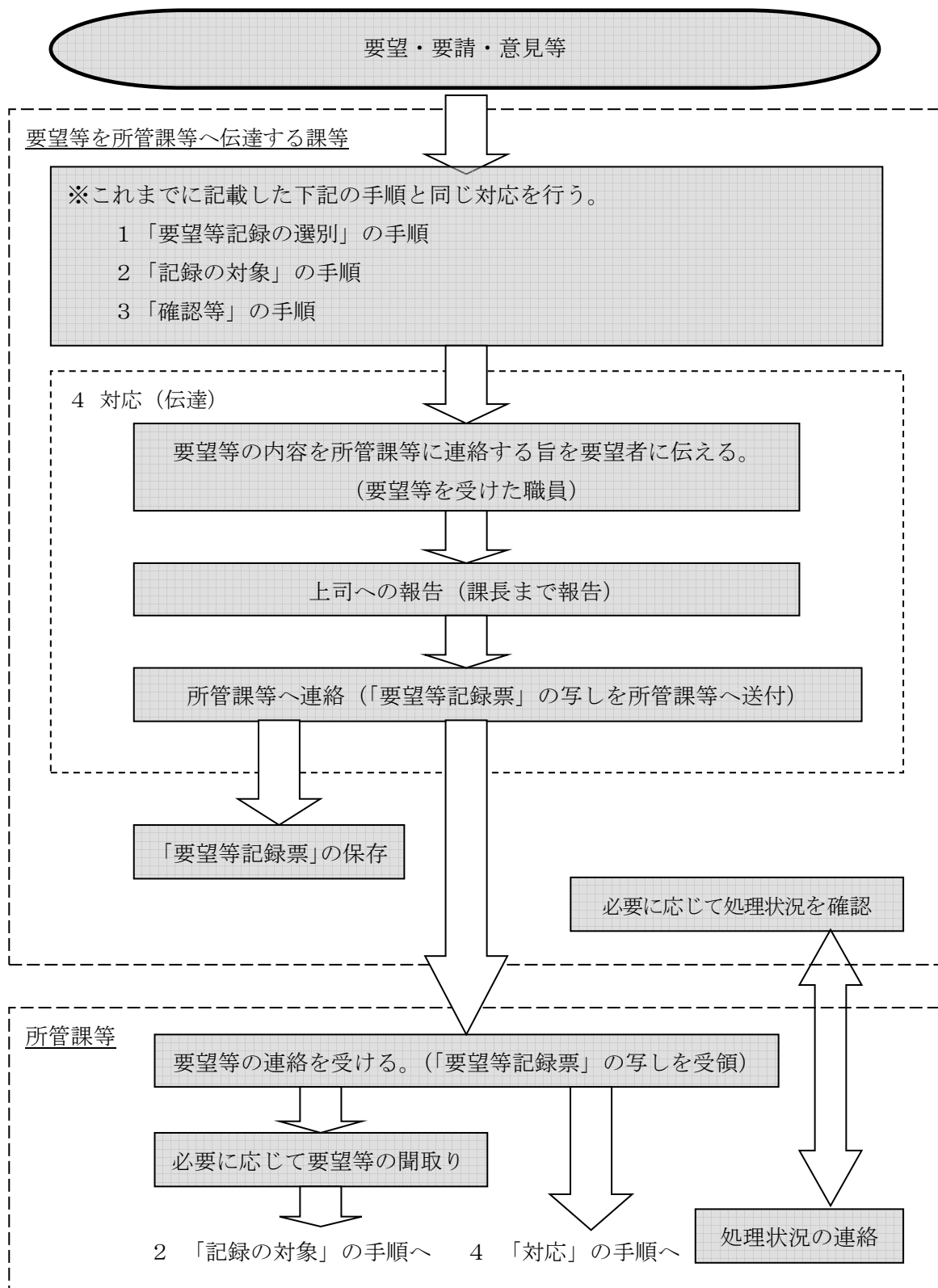
例： ・・・・とすることとしました。 なお、対応方針を要望者に回答しましたが、ご理解いただけませんでした。
--

6 その他

(1) 要望等が不正な働きかけであるか判断に迷う場合

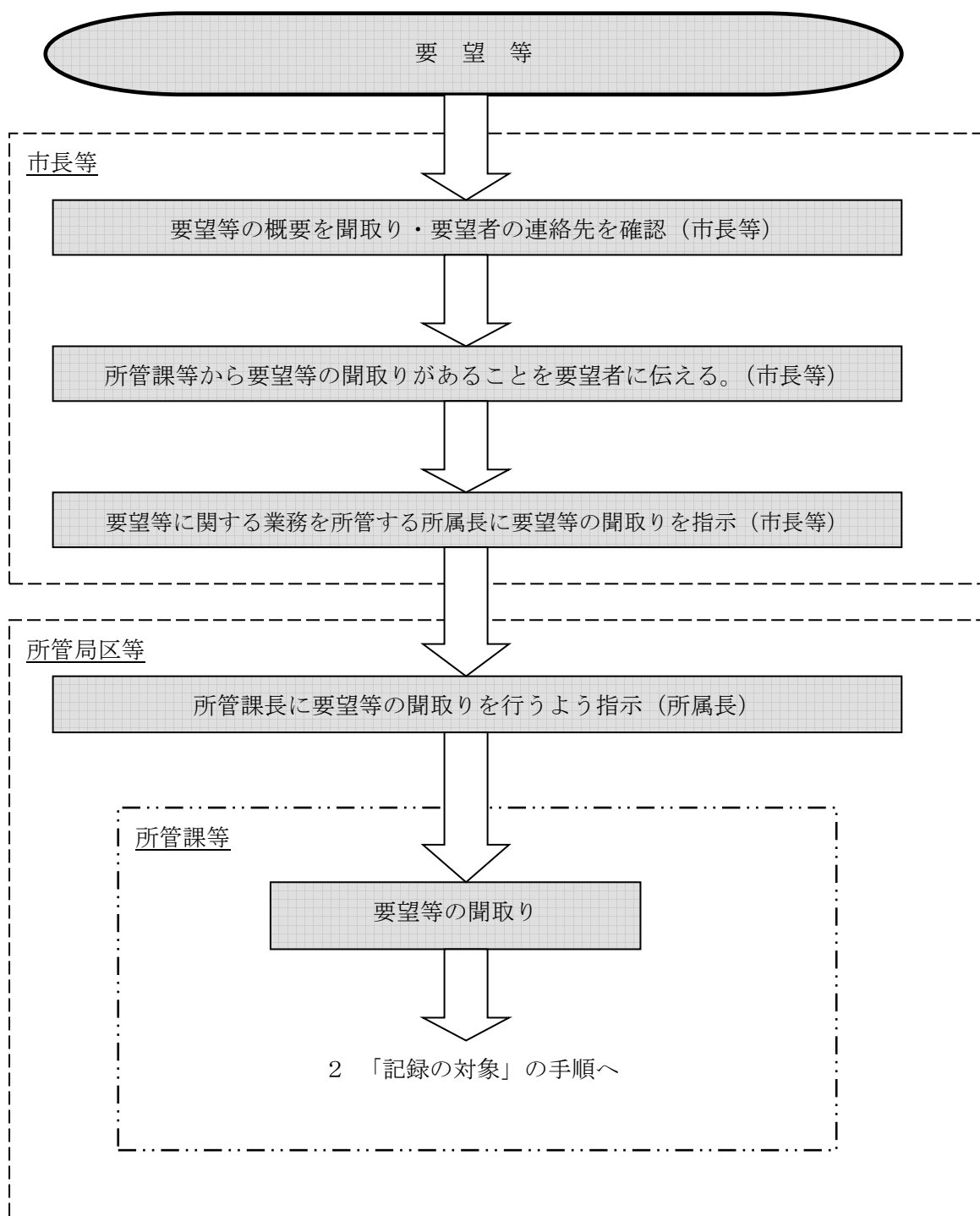


(2)要望等を所管課等へ伝達する場合



(3)市長等が要望等を聞いた場合

市長、副市長が要望等を受けた場合



6 「その他」の要点

- (1) 不正要望等への対応 (指針 P4 再掲)
- ・ 要望等を受けた職員は、要望等の内容が不正な働きかけである場合は、当該要望等の内容が不正な働きかけであることを要望者に対して示さなければならない。
 - ・ 不正な働きかけとは、次のいずれかに該当する行為を求め、促し、または示唆することである。
 - (ア) 正当な理由なく、特定の者に対して有利な取扱いを行い、または、不利な取扱いを行うこと
 - (イ) 特定の者に義務にないことを行わせること、または、特定の者の権利行使を妨げること
 - (ウ) 執行すべき職務を執行せず、または、定められた期限までに執行しないこと
 - (エ) 本市が当事者となる契約において、本市以外の契約の当事者に不当な利益が生じるよう契約の対価または条件を操作すること
 - (オ) 職務上知りえた秘密を漏らすこと
 - (カ) その他、法令に反する行為または公務員の職務に係る倫理に反する行為を行うこと
 - ・ 要望等の内容が不正な働きかけであるかどうかを判断しがたい場合については、学識経験者その他市長が適当と認める者に意見、助言を求めることができる。
 - ・ 不正な働きかけに対し、その要望等に応じて業務を遂行した場合、違法・不適正な行為となるとともに、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」第3条違反ともなる。
- (2) その他 (所管課等への紹介・伝達) (指針 P7 再掲)
- ・ 広聴窓口として位置づけられている区役所以外に要望等があった場合で、要望内容が当該要望等を受けた課等の所管業務でない場合については、要望等の内容に関する業務を所管する課等を要望者に紹介する。
 - ・ ただし、要望者が、その場で要望等を行うことを望んだ場合は、当該要望等を受けた課等で、要望等の記録を行い、所管課等へ伝達する。
 - ・ 広聴窓口として位置づけられている区役所に要望等があった場合で、要望内容が当該要望等を受けた区役所の所管業務でない場合については、所管課等へ伝達する。
 - ・ 要望等の内容が当該要望等を受けた課等の所管業務であり、その対応方針を検討する中で、具体的な事例として他部署の所管業務に関することを合わせて検討する必要がある場合は、伝達には当たらず、他部署を交えて検討する。この場合、要望者への回答は、当該要望等を受けた課等が行う。

定例要望等記録票(令和 年度)

<早急な対応が求められる要望等または日常のかつ
定例的な要望等で業務上の対応方針が明確な場合の記録>

●●●局

〇〇課

1/**

受付日時・方法・場所 要望者		要望等内容	対応方針案	受付者(職名・氏名)		公表の教示・記録の確認	
			対応結果	決裁等			
受付	令和 年 月 日() 時 分			職名:		公表・公開の教示 済・未	
	方法: 場所:			氏名:		未説明理由()	
氏名 連絡先				日付	決裁:	要望者による記録の確認 有・無	
				完結:	未確認理由()		
				決裁	課長	課長代理	係長 係員
受付	令和 年 月 日() 時 分			職名:		公表・公開の教示 済・未	
	方法: 場所:			氏名:		未説明理由()	
氏名 連絡先				日付	決裁:	要望者による記録の確認 有・無	
				完結:	未確認理由()		
				決裁	課長	課長代理	係長 係員
受付	令和 年 月 日() 時 分			職名:		公表・公開の教示 済・未	
	方法: 場所:			氏名:		未説明理由()	
氏名 連絡先				日付	決裁:	要望者による記録の確認 有・無	
				完結:	未確認理由()		
				決裁	課長	課長代理	係長 係員
受付	令和 年 月 日() 時 分			職名:		公表・公開の教示 済・未	
	方法: 場所:			氏名:		未説明理由()	
氏名 連絡先				日付	決裁:	要望者による記録の確認 有・無	
				完結:	未確認理由()		
				決裁	課長	課長代理	係長 係員
受付	令和 年 月 日() 時 分			職名:		公表・公開の教示 済・未	
	方法: 場所:			氏名:		未説明理由()	
氏名 連絡先				日付	決裁:	要望者による記録の確認 有・無	
				完結:	未確認理由()		
				決裁	課長	課長代理	係長 係員

要望等記録票		(表面)					
		所属名					
受付日時	令和 年 月 日() 時 分 ~ 時 分						
要望等の方法	面談 ・ 電話 ・ その他()						
受付場所							
要望者	氏名 団体名	団体の場合は代表者職名・代表者名も記入					
	住所						
	連絡先						
件名							
要望等の内容							
要望者による 記録の確認	要望者による確認 有 ・ 無	確認方法 内容提示 ・ 復唱 ・ 記名 その他()	確認が無い場合の理由				
公表・公開の対象であることを 要望者に説明	説明済み ・ 未説明	未説明の理由					
受付者氏名	職名						
	氏名						
備考							
起案日等	起案日:	施行予定日:	決裁日:	完結日:			
決裁	局長	部長	課長	課長代理	係長	係員	

