

要望等記録制度についての職員アンケート 報告書

平成 24 年 3 月 26 日

大阪維新の会市会議員団

大阪維新の会市会議員団は、議員と本市職員との関係を透明化し、議員活動は極力公開すべきであり、議員活動をより市民に理解していただくために、よりよい要望等記録制度を創造したいと考えている。

よりよい制度構築を進める一環として、今回、課長代理級以上の本市職員に対しアンケート調査を行った。平成 24 年 3 月 1 日に本市各局の総務担当にアンケート用紙を配布し、平成 24 年 3 月 16 日をもって回答を締め切り、結果、216 名からの回答を得ることができた。

なお、できるだけ忌憚のない意見を寄せていただくために、アンケートは匿名で行い、個人が特定されるような形での公表は行わず、回答も任意という方式を採った。

以下、アンケートの質問項目に沿って、回答内容の概要を報告する。

Q1) 現行の要望等記録制度は実効性が低いと考えますが、どのような点に問題があると考えますか。

- ・問題点がある：162 名（75%）
- ・問題点はない：36 名（16.7%）
- ・無回答：18 名（8.3%）

「問題点がある」が全体の 4 分の 3 を占めた。

「問題点がある」との回答の中では、①「要望」と「意見・苦情」「情報提供」等との区別が困難な点、②記録する場合に要望した側の同意が必要な点、という 2 点の指摘が大多数を占めた。特に議員に対して同意を求めることは、心理的な負担が大きく現実的には極めて難しいとの回答も複数あった。

「問題点はない」との回答の中では、現行制度が出来てから劇的に心理的・物理的負担が軽減し明らかに不当な要望等が減少したとの指摘もあった。また、制度そのものに問題があるのではなく、運用次第で十分に不正・不公正な要望等に対して抑止効果があるとの意見も散見された。

Q2) これまでの議員とのやりとりにおいて、心理的・物理的負担を感じたことがありますか。

- ・ある：101名（46.8%）
- ・ない：106名（49.1%）
- ・無回答：9名（4.2%）

「ある」と「ない」がほぼ拮抗した。

「ある」との回答の中に「いつも」「大いに」「度々」と答えた人は十数名いたが、「議員と接触する場合には常に緊張感を持っている」という肯定的な趣旨での回答も含まれていた。一方で、高圧的な態度や横柄な言葉づかいで心理的負担を受けるといった意見や、控室に呼ばれて長時間待たされたり土日でも関係なく事務所に呼ばれたりして物理的負担があるという記載も複数あった。さらには、「とても具体例など言えない」という記載も数件あった。

また、「ある」との回答者のうち2名が、「このアンケート自体に心理的な負担を感じる」と回答した。

Q3) Q2の具体例 ※Q5と同種・重複した回答もある。

- ・議会で理事者の嫌がる質問するぞと脅しをかけつつ、個人的な要望を飲ませる手口。
- ・保育所入所の依頼で書類を差し替えてでもと入所を迫られた。
- ・病院への入院や診察予約を強引に頼まれる。
- ・灰皿を投げつけられたと先輩から伝え聞いた。
- ・産業廃棄物の処理業の許可が取得できない理由を説明させられた、
- ・業者を連れてきて「話だけでも聞いてやってほしい」と頼まれた。
- ・未利用地の売却に際して議員の強い反対により売却が進められなかった。
- ・過度の資料や説明を要求し追いつめられる。
- ・行政側のミス指摘し別件の要望を持ち出す。
- ・市民や支持者を同席させ、議員は黙って圧力をかけているように感じた。
- ・経験豊富なベテラン議員の物腰や雰囲気によって圧倒されたことがある。
- ・業者のあっせん、紹介や入札予定価格の強制的聞き込み。
- ・威圧的言動、ちょっとした対応ミスに対する叱責。
- ・議員への説明回答の後、その場で市長や代議士宛に電話をかけられた。
- ・職員採用や合格発表などの予定の問い合わせ。
- ・「何のために議員になったと思ってるんや」「5階（市長室）に言いつけるぞ」「世間が職員と議員のどちらの発言を真実と思うかわかるやろ」などの発言。

Q4) 議員とのやりとりで「社会的モラルが低い、マナーの程度が低い」「強引だ」と感じたことがありますか。

- ・ある：73名（33.8%）
- ・ない：130名（60.2%）
- ・無回答：13名（6%）

無回答を含め「ない」が3分の2を占めた。この結果からは、多くの職員は議員のモラル・マナーが低いであるとか強引であるとかまでは感じていないとも評価しうる。

しかしながら、3分の1の職員は「ある」と回答している。その具体例を示すQ3及びQ5の回答には、過去の事例と思われるものや真偽不明瞭な指摘も含まれているとはいえ、我々議員サイドにも改善すべき点が多々あると真摯に受け止めなければならない。

「ある」との回答の中では、議員名の特定こそないが、会派名が推認される記載が複数件あった。また、ベテラン議員と新人議員で差があるといった意見も散見されたが、一概に新人議員が悪いといったものではなかった。

Q5) Q4の具体例 ※Q3と同種・重複した回答もある。

- ・就職のあっせん、市営住宅や公共事業の取り計らい等、票のためなら何でもする最低モラルの市議がいる。
- ・口調や接し方、立ち位置を全く勘違いされていると思うことがある。
- ・靴を履いたまま机の上に足を乗せて口汚く罵倒していた。
- ・「制度についての質問」との連絡だったが、実際は制度の例外や抜け道がないかと聞き、暗に何とかならないかとの内容だった。
- ・支持者が同席しており、事業の委託化や入札参加について意見を聞かれた。
- ・W選挙前だが、「都構想に理解を示したら都庁職員に推薦する」と言われた。
- ・呼び出しておいて待たせることが当たり前と思っている議員が多い。
- ・市議の入院先に呼び出されて市会質疑の打ち合わせをさせられた。
- ・「あほ」「ばか」という言葉を平気で使用する議員がいる。
- ・市議OBに呼ばれた際に業者が同伴していた。OBとはいえ業者を同席させるのはどうか。
- ・外郭団体にテナントとして入っている民・民上の係争にもかかわらず、外郭団体の影響力を行使するように迫られた。
- ・2号職員の人事異動について当該職員の意向を代弁する形で口を挟まれた。
- ・昇進や異動に個別の依頼がある。
- ・ある新人議員に、その施策に対する基礎的な知識もなく様々な質問され、あまりの不勉強ぶりに閉口した。
- ・市民の要望を理解、消化しないままストレートに行政に押し付けてくる。

- ・勉強会に呼び出された際、メールや雑談をする議員がいた。
- ・こちらの都合を聞かずに呼ぶ、内容を言わない、いきなり支持者を連れてきていた等。
- ・「君は言われたとおりにするだけでよい」と言われた。
- ・電話でこちらが名乗っているのに議員は名前を名乗らない方がいる。
- ・先入観やマスコミ情報を前提に頭ごなしに決めてかかり説明を聞こうとしない。
- ・本市の法的措置を受けた一市民から依頼を受けた市議から当該市民の金銭的利益が少しでも増えるように、理由もなく再度措置をやり直すように要求された。当該市議は「こんなことは言うたらあかなくてわかってるけど」と言っていた。
- ・行事に来賓として出席予定なのに、連絡もなく当日不参加だった。

Q6) 議員とのやりとりの内容が、個別事案・特定可能な事案か制度論・一般論かを区分けし、前者を記録化することについて、考えをお聞かせください。

この方法に全面的に賛成する意見は全体の2割程度、どちらかといえば賛成という意見を含めれば全体の6割程度であった。賛成意見のうち、現行制度と同じく個別・一般の区分けが難しくなるのではないかという指摘が多数を占めた。

一方で、区分けなどせずに全てを記録化すべきであるという意見が1割程度あった。また、第三者機関を設置し対応すべきであるという意見も数件あった。

Q7) 記録化する場合の事務作業の負担についてご意見をお聞かせください。

明らかに負担になるとの回答は全体の1割程度、負担を考えると記録化そのものについて否定的な意見も2割程度あった。一方で、手続きを類型化・簡素化すればさほど負担にならないという意見は全体の半数近くを占めた。

全件をICレコーダーで録音しそのデータを記録化する、音声文字化するソフトなどを使う、庁内ポータルなどITにより統一様式を作成するなどの負担軽減の具体例を挙げる指摘も数多くあった。

また、Q6と同様、全てを記録化すべきであるという意見は1割程度あった。

さらに、記録化する場合には、何らかの圧力や報復から記録者が守られる制度であって欲しいという意見も散見された。

以上