

総務委員会報告資料

令和7年12月4日

| 報告事項件名 | 頁 |
|--------------------------------|----|
| 1 職員の障がい者雇用率について（令和7年6月1日現在） | 2 |
| 2 足立区カスタマー・ハラスメント対策基本方針の策定について | 5 |
| 3 「足立区特定要求等への対応等に関する規程」の改正について | 10 |

(総務部)

総務委員会報告資料

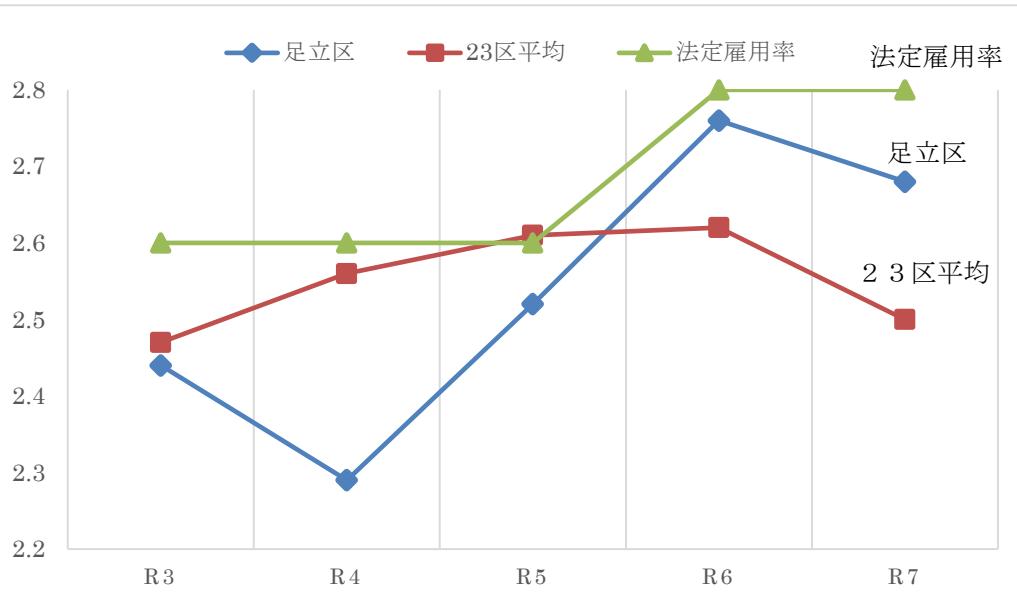
令和7年12月4日

| 件名 | 職員の障がい者雇用率について（令和7年6月1日現在） | | | | | | | | |
|---|---|-----|----|-------|---------|-----------|----------------|--------|--------|
| 所管部課名 | 総務部 人事課 | | | | | | | | |
| | 「障害者の雇用促進等に関する法律第40条」及び「国のガイドライン」に基づく、足立区職員の障がい者雇用率について、報告する。 | | | | | | | | |
| 1 雇用状況（令和7年6月1日現在） | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目名</th><th>数値</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>法定雇用率</td><td>2.80%※1</td></tr> <tr> <td>区の障がい者雇用率</td><td>2.68% (▲0.12P)</td></tr> <tr> <td>区の雇用者数</td><td>114人※2</td></tr> </tbody> </table> | | 項目名 | 数値 | 法定雇用率 | 2.80%※1 | 区の障がい者雇用率 | 2.68% (▲0.12P) | 区の雇用者数 | 114人※2 |
| 項目名 | 数値 | | | | | | | | |
| 法定雇用率 | 2.80%※1 | | | | | | | | |
| 区の障がい者雇用率 | 2.68% (▲0.12P) | | | | | | | | |
| 区の雇用者数 | 114人※2 | | | | | | | | |
| ※1 当初法定雇用率を達成するためには、6名分不足している。 | | | | | | | | | |
| ※2 障害種別ごとの人数は、身体障がい者が82名、知的障がい者が3名、精神障がい者が29名である。 | | | | | | | | | |
| 2 所属別の職員人数 | | | | | | | | | |
| 内 容 | 所属 | 人数 | | | | | | | |
| | 政策経営部 | 3人 | | | | | | | |
| | 総務部 | 11人 | | | | | | | |
| | 危機管理部 | 1人 | | | | | | | |
| | 資産活用部 | 1人 | | | | | | | |
| | 施設営繕部 | 2人 | | | | | | | |
| | 区民部 | 16人 | | | | | | | |
| | 地域のちから推進部 | 7人 | | | | | | | |
| | 生涯学習支援室 | 5人 | | | | | | | |
| | 産業経済部 | 2人 | | | | | | | |
| | 福祉部 | 21人 | | | | | | | |
| | 高齢者施策推進室 | 2人 | | | | | | | |
| | 衛生部 | 4人 | | | | | | | |
| | 環境部 | 3人 | | | | | | | |
| | 都市建設部 | 5人 | | | | | | | |
| | 道路公園整備室 | 7人 | | | | | | | |
| | 建築室 | 5人 | | | | | | | |
| | 会計管理室 | 1人 | | | | | | | |
| | 教育指導部 | 5人 | | | | | | | |
| | 学校運営部 | 8人 | | | | | | | |
| | 子ども家庭部 | 5人 | | | | | | | |
| ※ 選挙管理委員会事務局、監査事務局、区議会事務局は0人 | | | | | | | | | |

3 直近の障がい者雇用率推移 (%)

| | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 |
|-------|------|------|------|------|---------------------|
| 足立区 | 2.44 | 2.29 | 2.52 | 2.76 | 2.68 (前年度▲0.08P) |
| 23区平均 | 2.47 | 2.56 | 2.61 | 2.62 | 2.50 |
| 法定雇用率 | 2.60 | 2.60 | 2.60 | 2.80 | 2.80 |

雇用率 (%)



4 令和7年度障がい者雇用率の減少要因

(1) 足立区職員全体労働者数の増加

(2) 障害者雇用除外率の削減

※ 障害者雇用除外率

障がい者の就労が一般的に困難とされる特定の業種において、企業が雇用すべき障害者の数を計算する際に、国が定める一定割合の労働者数を控除できる制度。

なお、足立区においては令和6年度まで5%の除外率だったが、令和7年度には0%となった。

5 常勤の障がい者採用職員の職場定着率（直近3年間）

| | R5 | R6 | R7 |
|-------|-----|-----|------|
| 採用数 | 7人 | 10人 | 10人 |
| 現在籍者数 | 6人 | 9人 | 10人 |
| 定着率 | 86% | 90% | 100% |

※ 令和7年11月1日時点での在職している割合

6 障がいのある職員が働きやすい環境の整備

以下の取り組みを実施し、障がいのある職員が働きやすい環境を整備している。

(1) 常勤の障がい者採用職員及び所属との入区前面談

- ア 人事課職員と新規採用者、受入所属でそれぞれ1回実施
- イ 面談内容は「就業にあたって必要な配慮事項」「職務に関する得意な分野・苦手な分野」の確認など

(2) 常勤の障がい者採用職員及び所属との入区前後の定期面談

- ア 人事課職員と新規採用者、受入所属で入区後1年間までにそれぞれ3回実施
- イ 面談内容は「現在担当している業務」「業務で困っていること」「職場の人間関係」「生活リズム」の確認など

(3) 職員を対象とした障がい者理解を深めるための研修を実施

- ア ダイバーシティマネジメント研修（係長級以上対象）
- イ 基本的人権研修（全職員対象）
- ウ 新任4～基礎知識③～（新規採用職員対象）

7 今後の対応

法定雇用率の達成を目指し、令和8年度は障がい者新規採用職員を10名採用予定。

総務委員会報告資料

令和7年12月4日

| | | |
|-------|--|--|
| 件名 | 足立区カスタマー・ハラスメント対策基本方針の策定について | |
| 所管部課名 | 総務部 人事課、政策経営部 区民の声相談課 | |
| | 足立区として、カスタマー・ハラスメントから就業者を守り、より良い行政サービスを提供するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針を以下のとおり策定する。 | |
| | 1 策定の経緯 <p>東京都において、令和7年4月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（以下「都条例」という。）」が施行され、事業者はカスタマー・ハラスメントを防止するための措置を講ずるよう努めなければならないとされた。都条例の施行を踏まえて、カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針を令和8年1月に別紙のとおり策定する。</p> | |
| | 2 主な策定内容 | |
| 内 容 | (1) カスタマー・ハラスメントから守るべき就業者の範囲 | 常勤や会計年度任用職員だけでなく、委託業務等の従事者も含める |
| | (2) カスタマー・ハラスメントの行為者となる可能性がある顧客等の例示 | 区民、施設利用者、区内在勤者、来訪者、議員、保育施設・学校等における保護者等 |
| | (3) 該当行為の明確化 | どのような行為がカスタマー・ハラスメントに該当するか、主だった行為を例示 |
| | (4) カスタマー・ハラスメントへの対応 | ア カスタマー・ハラスメントが認められた場合、該当行為の中止の申入れや警告等を組織的に対応する イ 暴力や脅迫、強要など刑法に触れる行為については、警察への通報や法的措置等、毅然と対応する ウ カスタマー・ハラスメントを受けた就業者に対しての産業医等の面談による心理的ケア |
| | (5) カスタマー・ハラスメントの理解促進 | ア 研修により、就業者にカスタマー・ハラスメントへの対応を理解してもらうとともに、就業者が顧客等の権利を不当に侵害しないよう周知等を行う イ カスタマー・ハラスメントに対する区の姿勢を顧客等へ周知 |

3 今後の方針

基本方針を、ホームページ等で対外的に広く周知する（1月下旬予定）。

委託先等の従事者を含めて、カスタマー・ハラスメントを受けた際に、円滑に組織対応につなげていけるようマニュアルを見直し、カスタマー・ハラスメントに関する正しい知識を身につけてもらうための研修を令和8年度より計画的に実施していく。

足立区カスタマー・ハラスメント対策基本方針（案）

1 はじめに

（1）背景

近年、カスタマー・ハラスメントが深刻な問題となる中で、東京都では、顧客等と就業者とが対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指し、令和7年4月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行しました。これを踏まえ、足立区においても、カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針を定めることとしました。

（2）基本的な考え方

区民の方等からの意見や要望、提言等については、一つひとつを真摯に受け止め、より良い区政運営の実現に努めなければなりません。

一方で、就業者に対する暴言やその他の著しい迷惑行為は、就業者を傷つけるのみならず、業務の遂行が阻害され、行政サービスの低下につながります。足立区では、これらの行為から就業者を守り、より良い行政サービスを提供するため、組織一丸となって適切に対応していきます。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

（1）本方針におけるカスタマー・ハラスメントの定義

「顧客等」から「就業者」に対し、その業務に関して行われる「著しい迷惑行為」であって、就業環境を害するもの

（2）各用語の定義

ア 顧客等

区民、施設利用者、区内在勤者、来訪者、議員、保育施設や学校等における保護者など幅広い関係者

イ 就業者

（ア）会計年度任用職員や教職員等を含む足立区に勤務する全ての職員
（イ）この他、足立区が委託する業務や指定管理者が行う業務、人材派遣契約に基づく業務における従事者

ウ 著しい迷惑行為

暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言
その他の不当な行為

3 カスタマー・ハラスメントに該当する具体的行為

カスタマー・ハラスメントの定義である就業環境を害する著しい迷惑行為の具体例を示します。ただし、以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (1) 要求内容が妥当性を欠く行為
 - ア 瑕疵・過失が認められない行政サービス等に対するやり直し等の要求
 - イ 足立区が提供する行政サービス等とは関係がないことへの要求
- (2) 要求を実現するための手段・対応が違法又は社会通念上不相当な行為
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定など）
 - ウ 威圧的な言動（声を荒らげる、話ながら物を叩く、話の揚げ足を取って責め立てるなど）
 - エ 繙続的または執拗な言動（必要以上に厳しい叱責や要求の繰り返しなど）
 - オ 拘束的な行動（長時間の電話や不退去、正当な理由のない居座り）
 - カ 差別的な言動（人種、職業、性自認、性的指向等に関する侮辱的な言動）
 - キ 性的な言動（わいせつな言動・行動、セクシュアル・ハラスメント、つきまとい行為等）
 - ク 就業者個人への攻撃や嫌がらせ（SNS等による特定の職員就業者を名指した誹謗・中傷、本人許諾がない顔や名札等の画像のSNS等への公開、容姿等の攻撃）
- (3) 要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・対応が社会通念上不相当なもの
 - ア 行政サービスの瑕疵・過失に対し、過度な金銭やサービス提供等の要求
 - イ 過度な謝罪の要求（土下座の強要など）

4 カスタマー・ハラスメントへの対応

就業者に対するカスタマー・ハラスメントへの対応を含めた全体的な対応は以下を基本として行います。

(1) 組織的な対応

就業者は、カスタマー・ハラスメントに該当する行為が認められた場合、直ちに上司に報告するとともに、面談・電話のメモ・録音などにより対応経過を記録します。報告を受けた上司は、当該就業者に必要な指示を行うとともに、カスタマー・ハラスメントを行った者に対して、中止の申入れ、警告その他の必要かつ適切な措置を講じます。

その際、報告を受けた上司は、より上位の上司への報告、必要な場合は公益監察事務局等（※）への相談を行います。

（※）公益監察事務局等とは、公益監察事務局であるガバナンス担当部コンプライアンス推進担当課とサービスアップ推進会議事務局である政策経営部区民の声相談課を指します。

(2) 肄然とした対応

就業者が顧客等から暴力行為を受けた場合は、周囲の者は当該顧客等から就業者を保護するとともに、直ちに警察に通報し、警察官の臨場を求めます。

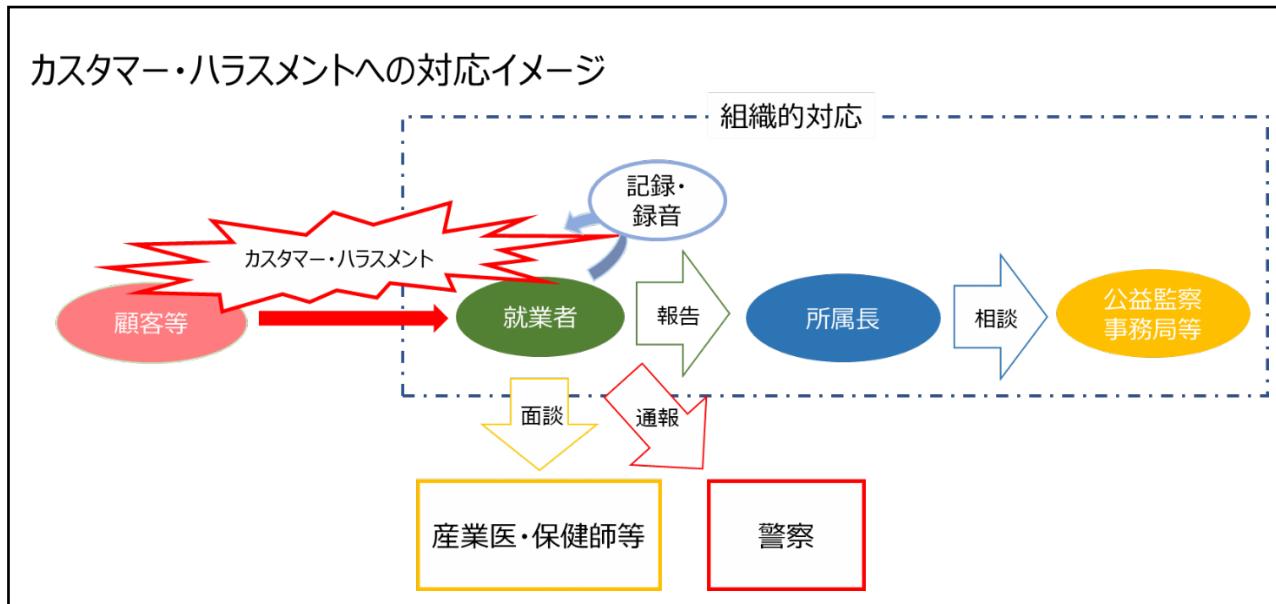
また、発言内容に脅迫や強要など刑法に触れる言動があった場合、警告を無視するなどの状況があった場合は、対応を終了し、警察に相談するなど毅然と対応します。

(3) 就業者へのケア

カスタマー・ハラスメントを受けた職員に対し、産業医や保健師等の面談を実施し、心理的な負荷を軽減します。

(4) 業務委託先等との連携、支援

業務委託先や指定管理者が管理する施設で発生したカスタマー・ハラスメントへの対応については、区の担当課が当該事業者と適切に連携して、支援し、解決を進めます。



5 カスタマー・ハラスメントに対する理解の促進

(1) 就業者に対する理解促進

- ア カスタマー・ハラスメントを受けた際に就業者が迅速に対応できるよう、研修の実施や対応マニュアルの活用により、カスタマー・ハラスメントへの対応方法や具体的な該当行為等に関する理解を促進させます。
- イ 就業者が、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害することや、顧客としてカスタマー・ハラスメントを行うことがないよう職員研修等を通じて周知します。

(2) 顧客等への周知・啓発

足立区のカスタマー・ハラスメントに対する基本姿勢を明確にし、カスタマー・ハラスメントの防止に向けて、顧客等に周知・啓発していきます。

令和8年1月
足立区長 近藤 やよい

総務委員会報告資料

令和7年12月4日

| | |
|-------|--|
| 件名 | 「足立区特定要求等への対応等に関する規程」の改正について |
| 所管部課名 | ガバナンス担当部 コンプライアンス推進担当課 |
| | 従来運用してきた「足立区への提言、要望等に関する取扱規程」については、区内外の状況、管理職アンケートの結果及び東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（以下「都条例」という。）の施行等を踏まえて見直し、今般、「足立区特定要求等への対応等に関する規程」（別紙1）（以下「規程」という。）として改正し、令和7年12月1日に施行したため、報告する。 |
| 内容 | <p>1 改正の目的等について</p> <p>足立区への提言、要望等及び特定要求等（特定要求、不当要求又は対応した職員において特定要求若しくは不当要求に該当すると思料する提言、要望等）（別紙2参照）への対応を具体的に定めるとともに、都条例の規定等に沿った形とし、職員の公正な職務の執行を確保する（1条1項、3条5項等）。</p> <p>また、規程の運用に当たっては、都条例第3条に定める基本理念（注1）を踏まえて運用しなければならないこととした（1条2項等）。</p> <p>（注1）都条例第3条（基本理念）：</p> <ol style="list-style-type: none">1 カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。2 カスタマー・ハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。 <p>2 改正の概要について</p> <p>（1）公正な職務執行を確保するための以下の仕組みを明記</p> <p>ア 特定要求等の防止及び対応方法の明示</p> <p>特定要求等を受けるおそれがあるときは、複数の者による対応その他の必要かつ適切な措置をとること（3条2項）。</p> <p>イ 上司への報告、中止の申入れ等による適正対応の確保</p> <p>（ア）特定要求等を受けた職員が報告する上司並びに特定要求等を受けた職員及び報告を受けた上司の対応手順（3条3項、4項、6項）。</p> <p>（イ）職員から特定要求等についての報告を受けた上司が、部下の職員への指示、特定要求等を行った者への中止の申入れ等を講じること（3条5項）。</p> <p>ウ 区長等の責務、対応の明確化及び公正な職務執行の確保</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>(ア) 区長、副区長及び教育長（以下「区長等」という。）は、職員に対して、特定要求又は不当要求を行ってはならない（5条1項）。</p> <p>(イ) 区長は、職員から特定要求等の報告を受けた場合、必要な指示を行うほか、必要がある場合は、区長等が、特定要求等を行った者に対して、当該要求等の中止の申入れ等を講じる（5条3項）。</p> <p>(ウ) 万一、職員が、区長等から特定要求等を受けた場合は、内部通報することとする（5条4項）。</p> <p>(2) 通報、報告又は相談をした職員を保護する仕組みを新設</p> <p>ア 区長は、職員が特定要求等に関する通報、報告又は相談（以下「通報等」という。）をしたことで不利益な取扱いを受けることを禁止した（6条1項）。</p> <p>イ 特定要求等の通報等をしたことで不利益な取扱いを受けたと想料する職員は、苦情の申出ができ、公益監察員による調査及び調査結果に基づく勧告等をする仕組みを設置した（6条2項、3項）。</p> <p>(3) 特定要求等への区の対応の透明性の向上を図る規定を設置</p> <p>ア 特定要求等の件数及び主な概要（個人が特定されるおそれのある情報を除く）を公表する規定を具体化した（11条3項）。</p> <p>イ 特定要求等に関する記録票等について、開示請求を受けた場合においては、開示することにより本規程による事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものその他の情報公開条例第8条各号の規定に該当する不開示情報を除いて開示するなどの原則を示した（9条1項、2項）。</p> <p>3 職員への改正規程の内容の周知</p> <p>規程改正等については、庁内各課に通知しているが、12月1日からの改正規程の施行をより円滑に実施するため、11月4日から公務員倫理研修（対象：管理・監督者（3年ローテーション））で動画視聴による研修を実施した。</p> <p>また、12月2日以降は、研修動画の視聴をその他の職員にも拡大し、改正内容の周知を進めている。</p> |
|--|--|

足立区特定要求等への対応等に関する規程 新旧対照表

| 現行 | 改正後 |
|--|--|
| <p>○足立区への提言、要望等に関する取扱規程 平成22年9月1日訓令甲第24号 　　庁中一般 足立区への提言、要望等に関する取扱規程を次のように定める。</p> <p>足立区への提言、要望等に関する取扱規程 (目的) 第1条 この規程は、足立区への提言、要望等に関する記録、報告等の取扱を定めることにより、不正行為の要求及び不当要求を抑止し、もって区政の透明性を確保し、区政への信頼を高めることを目的とする。</p> <p>　　(新設)</p> <p>(定義) 第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) 提言、要望等　区政に関する外部からの意見をいい、提言、要望、相談、苦情を含むものとする。</p> <p>(2) 職員　地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職に属する職員及び同条第3項第3号に規定する非常勤職員をいう。</p> <p>(3) 特定要求　提言、要望等のうち、次に掲げるものをいう。ただし、 _____</p> <p>_____</p> <p>事実若しくは手続の_____確認又は提供することに支障がない資料等を求めるにすぎないもの、情報提供をするもの、陳情書、要望書、申立書等適式に作成された書面によるもの及びそ</p> | <p>○足立区特定要求等への対応等に関する規程 平成22年9月1日訓令甲第24号 　　庁中一般 足立区特定要求等への対応等に関する規程を次のように定める。</p> <p>足立区特定要求等への対応等に関する規程 (目的等) 第1条 この規程は、足立区への提言、要望等及び特定要求等への対応を定めることにより、職員の公正な職務の執行を確保するとともに、区の対応の透明性の向上を図り、もって区政への信頼を高めることを目的とする。</p> <p>2　この規程は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）第3条に定める基本理念を踏まえて、運用するようしなければならない。</p> <p>(定義) 第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) 提言、要望等　区政に関する職員以外の者からの意見をいい、提言、要望、要求、相談又は苦情を含むものとする。</p> <p>(2) 職員　地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職に属する職員及び同条第3項第3号に規定する非常勤職員をいう。</p> <p>(3) 特定要求　提言、要望等のうち、次に掲げるものをいう。ただし、議場その他公式又は公開の場において発言された意見であって、議事録その他これに類するものに記録がなされるもの、事実又は手続の問合せ又は確認、提供することに支障がない資料等を求めるにすぎないもの、情報提供をするもの、陳情書、要望書、申立書等適式に作成された書面によるもの及びそ</p> |

| | |
|--|---|
| <p>の他の適正な職務の遂行に係るものであることが明らかであるものを除く。</p> <p>ア 正当な理由なく、特定の者に対して有利又は不利な取扱いを求める。</p> <p>イ 正当な理由なく、特定の者に対して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げることを求める。</p> <p>ウ 正当な理由なく、執行すべき職務を行わず、又は定められた期限までに執行しないことを求める。</p> <p>エ 区が当事者となる契約において、区以外の契約の当事者に不当な利益が生ずることを求める。</p> <p>オ 職務上知り得た秘密を漏らすことを求める。</p> <p>カ アからオまでに掲げるもののほか、法令その他の規程等に違反することを求める。</p> <p>(4) 不当要求_____暴力行為、<u>どうかつ</u>、面会の強要、長時間の居座り、職員に対する誹謗、中傷その他の社会的相当性を逸脱する手段によって、職員の公正な職務の遂行を妨げることとなることが明白な行為又は当該行為を背景とした<u>要求</u>をいう。</p> | <p>の他の適正な職務の遂行に係るものであることが明らかであるものを除く。</p> <p>ア 正当な理由なく、特定の者に対して有利又は不利な取扱いを求める。</p> <p>イ 正当な理由なく、特定の者に対して義務のないことを行わせること、又は特定の者の権利の行使を妨げることを求める。</p> <p>ウ 正当な理由なく、執行すべき職務を行わないこと、又は定められた期限までに執行しないことを求める。</p> <p>エ 区が当事者となる契約において、区以外の契約の当事者に不当な利益が生ずることを求める。</p> <p>オ 職務上知り得た秘密を漏らすことを求める。</p> <p>カ アからオまでに掲げるもののほか、法令その他の規程に違反することを求める。</p> <p>(4) 不当要求 <u>提言、要望等</u>のうち、暴力行為、<u>どう喝</u>、面会の強要、長時間の居座り、職員に対する誹謗、中傷その他の社会的相当性を逸脱する手段によって、職員の公正な職務の遂行を妨げることとなることが明白な行為又は当該行為を背景とした<u>もの</u>をいう。</p> <p>(5) <u>特定要求等</u> <u>特定要求、不当要求又は対応した職員</u>において<u>特定要求若しくは不当要求に該当すると思料する提言、要望等</u>をいう。</p> |
| <p>(職員の責務及び対応)</p> <p>第3条 職員は、職務の遂行に当たっては、法令遵守の姿勢を堅持するものとし、提言、要望等に対しては、誠実かつ公正に対応しなければならない。</p> | <p>(職員の責務及び対応)</p> <p>第3条 職員は、職務の遂行に当たっては、法令遵守の姿勢を堅持するものとし、提言、要望等に対しては、誠実かつ公正に対応しなければならない。</p> |
| <p>2 職員は、<u>特定要求又は不当要求</u>（以下「<u>特定要求等</u>」という。）に該当し、又は該当すると思料される要求等を受けたときは、直ちに当該職員を管理し、及び監督する職員（以下「<u>管理</u></p> | <p>2 職員は、<u>特定要求等</u>を受けるおそれがあるときは、複数の者による対応その他の必要かつ適切な措置を講ずるものとする。</p> <p>3 職員は、<u>特定要求等</u>を受けたときは、次の各号に掲げる職員の区分に応じ、当該各号に掲げる職制上の上司に当たる者（以下「<u>上司に当たる者</u>」という。）に直ちに報告し、その指示を</p> |

| | |
|---|--|
| <p>職員等」という。)に報告し、その指示を受けなければならない。ただし、この場合において、職務上知り得た秘密を漏らすことを求める要求であるときは、当該要求を行った者に対し、当該情報が守秘義務が課された情報である旨を伝えて明確に拒否するものとする。</p> | <p>受けなければならない。ただし、当該特定要求等が、職務上知り得た秘密を漏らすことを求めることその他法令に違反する要求であるときは、当該要求を行った者に対し、法令の規定等を示して、直ちに拒否するものとする。</p> |
| <p>(各号列記部分新設)</p> | |
| <p>3 前項の場合において、<u>職員は、直ちにその内容を特定要求等対応記録票（別記様式。以下「記録票」という。）に記録するものとする。ただし、別に既存の記録様式がある場合は、記録票に代えて当該記録様式を使用することができる。</u></p> | <p>4 前項の場合において、<u>特定要求等を受けた職員は、直ちにその内容を特定要求等対応記録票（別記様式。以下「記録票」という。）に記録し、上司に当たる者に提出しなければならない。</u>この場合において、別に記録資料があるときは、当該記録資料を併せて提出するものとする。</p> |
| <p>4 第2項の規定により、職員から報告を受けた管理職員等は、特定要求等の内容に応じて、部下の職員の公正な職務を確保するために必要な指示を行い、及び措置を講じるとともに、直ちに記録票の写しを提出することにより、当該事実を公益監察事務局に通報しなければならない。</p> | <p>5 前2項の規定により、職員から報告並びに記録票及び記録資料（以下「記録票等」という。）の提出を受けた上司に当たる者は、特定要求等の内容に応じて、部下の職員に公正な職務の遂行を確保するために必要な指示を行うとともに、特定要求等を行った者への中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるものとする。</p> |
| <p>(新設)</p> | |
| <p>5 公益監察事務局は、<u>総務部参事（ガバナンス担当）付副参事（コンプライアンス推進担当）</u></p> | <p>6 第4項の規定により、職員から記録票等の提出を受けた課長又は係長及び特定要求等を受けた課長又は部長は、講じた措置その他の情報を当該記録票等に記載した上で、直ちにその写しを公益監察事務局に提出することにより、当該事実を通報しなければならない。</p> |
| <p>(新設)</p> | |
| <p>5 公益監察事務局は、<u>総務部参事（ガバナンス担当）付副参事（コンプライアンス推進担当）</u></p> | <p>7 職員は、記録票等には、事実を客観的に記載することに努め、虚偽又は不実の記録をしてはならない。</p> <p>8 公益監察事務局は、<u>ガバナンス担当部コンプライアンス推進担当課</u>とする。</p> |

とする。

(公益監察事務局等の対応及び支援)

第4条 前条第4項の規定による通報を受けた公益監察事務局は、直ちに通報内容を区長に報告する。この場合において、当該要求等が不当要求であるときは、_____記録票の写しを政策経営部区民の声相談課（以下「区民の声相談課」という。）に回付するものとする。

2 特定要求等に該当し、又は該当すると思料される要求等を受けた職員又は当該職員から報告を受けた管理職員等は_____、当該要求等が特定要求に該当し、又は該当すると思料される場合にあっては公益監察事務局に、不当要求に該当し、又は該当すると思料される場合にあっては_____区民の声相談課_____に、必要に応じて相談を行うことができる。

3 特定要求等に該当し、又は該当すると思料される要求等があったことを知った職員は、当該要求等を受けた職員又は管理職員等が適切な対応又は通報等を行っていないものと思料されるときは、公益監察事務局又は区民の声相談課（以下「公益監察事務局等」という。）に相談することができる。（後段追加）

4 公益監察事務局は、前2項の規定による相談に関して必要があると認めるときは、足立区職員等の内部公益通報等に関する要綱（平成18年3月28日17足総総発第2800号）第3条第1項に規定する公益監察員（以下「公益監察員」という。）に助言を求めることができる。

5 公益監察事務局等の職員は、第2項及び第3項の規定による相談に関して、相談者等を適切に支援するとともに、相談者の秘密の保持等に十分配慮しなければならない。

(公益監察事務局等の対応及び支援)

第4条 前条第6項の規定による通報を受けた公益監察事務局は、直ちに通報内容を区長に報告しなければならない。この場合において、当該要求等が不当要求に該当するときは、公益監察事務局は、記録票等の写しを政策経営部区民の声相談課（以下「区民の声相談課」という。）に回付するものとする。

2 特定要求等を受けた職員又は当該職員から報告を受けた上司に当たる者は、必要に応じて、当該要求等が特定要求に該当し、又は該当すると思料する場合にあっては公益監察事務局に、不当要求に該当し、又は該当すると思料する場合にあっては公益監察事務局又は区民の声相談課（以下「公益監察事務局等」という。）に相談を行うことができる。

3 特定要求等があったことを知った職員は、当該要求等を受けた職員又は当該職員から報告を受けた上司に当たる者が報告、通報又は適切な対応を行っていないものと思料するときは、公益監察事務局に報告するものとする。この場合において、公益監察事務局は、当該要求等の内容、態様、対応状況等について調査し、区長に報告するものとする。

4 公益監察事務局は、前3項の規定による通報、報告又は相談（以下「通報等」という。）に関して必要があると認めるときは、足立区職員等の内部公益通報等に関する要綱（平成18年3月28日17足総総発第2800号。以下「内部通報要綱」という。）第3条第1項に規定する公益監察員（以下「公益監察員」という。）に助言を求めることができる。

5 公益監察事務局等の職員は、第1項から第3項までの規定による通報等をした者（以下「通報者等」という。）を適切に支援するとともに、通報者等の秘密の保持に十分配慮しなければならない。

| | |
|--|--|
| <p><u>6 特定要求等に該当し、又は該当すると思料される要求等を受けた職員又は当該職員から報告を受けた管理職員等は、当該要求等に関する状況を適宜、公益監察事務局等に報告しなければならない。</u></p> | <p>(削除)</p> |
| <p><u>7 公益監察事務局等は、当該特定要求等に関する情報を適宜区長に報告し、必要な指示等を受けなければならない。</u></p> | <p>(削除)</p> |
| <p>(区長、副区長及び教育長の責務及び対応)</p> | <p>(区長、副区長及び教育長の責務及び対応)</p> |
| <p><u>(新設)</u></p> | <p><u>第5条 区長、副区長及び教育長（以下「区長等」という。）は、自ら特定要求等に該当し、又は該当すると思料される要求等を受けた場合には、第3条第1項及び第2項を遵守すべき規準として行動するものとする。</u></p> |
| <p><u>(新設)</u></p> | <p><u>2 区長等は、自ら特定要求等を受けた場合には、第3条第1項及び第3項を遵守すべき規準として行動するものとする。</u></p> |
| <p><u>(新設)</u></p> | <p><u>3 区長は、前条第1項の規定による報告を受けた場合は、当該特定要求等を受けた職員及び当該職員から報告を受けた上司に当たる者に対して、指示を行うことができる。この場合において、区長は、必要があると認めるときは、当該特定要求等を行った者に対して、自ら又は副区長若しくは教育長をして、当該要求等の中止の申入れその他の適切な措置を講ずるものとする。</u></p> |
| <p><u>(新設)</u></p> | <p><u>2 前項の場合において、区長等は、当該要求等について、必要に応じて公益監察事務局等に情報提供し、公益監察員の助言を受けることができる。</u></p> |
| <p><u>(新設)</u></p> | <p><u>4 職員は、区長等から特定要求等を受けた場合は、内部通報要綱第8条第1項の規定に基づいて、公益監察員又は公益監察事務局に内部通報するものとする。</u></p> <p><u>(不利益な取扱いの防止)</u></p> <p><u>第6条 区長は、職員が、特定要求等に関する通報等をしたことで、いかなる不利益も受けさせてはならない。</u></p> |

| | |
|---|--|
| <p>(特定要求等への回答等)</p> <p><u>第6条 特定要求等に該当し、又は該当すると思料される要求に対する回答は、原則として文書又は口頭により行うものとする。</u></p> <p>(記録票の管理及び公開)</p> <p><u>第7条 特定要求等に該当し、又は該当すると思料される要求等を受けた職員及び管理職員等は、常に記録票の記録内容が正確かつ最新となるよう努めるとともに、当該特定要求等への対応が終了したと認められた時点において、当該記録票の写しを公益監察事務局に提出しなければならない。</u></p> | <p><u>2 職員は、特定要求等に関する通報等をしたことで、不利益な取扱いを受けたと思料するときは、書面により、公益監察員又は公益監察事務局に苦情の申出をすることができる。</u></p> <p><u>3 前項の申出については、内部通報要綱第23条の規定を準用する。</u></p> |
| <p>(新設)</p> | <p>(特定要求等への回答等)</p> <p><u>第7条 特定要求等に対しても回答する必要がある場合は、文書又は口頭により回答するものとする。</u></p> <p>(記録票等の更新及び管理)</p> <p><u>第8条 特定要求等を受けた職員及び当該職員から報告を受けた上司に当たる者は、当該要求等に関する状況を適宜記録することで記録票等を最新の状況に更新するものとする。</u></p> |
| <p>(新設)</p> | <p><u>2 前項の職員及び上司に当たる者は、更新した当該記録票等の写しを更新の都度、公益監察事務局に提出しなければならない。</u></p> <p><u>3 前2項の職員及び上司に当たる者は、当該要求等への対応が終了したと認めるときは、その旨を記載した記録票等の写しを公益監察事務局に提出する。</u></p> |
| <p>2 公益監察事務局は、前項の規定により記録票が提出されたときは、これを速やかに区長の供覧に付さなければならぬ。</p> <p>3 記録票は、足立区情報公開条例（平成12年足立区条例第91号）第8条の規定により開示義務から除かれるものを除き、同条例に基づく開示の対象となる。</p> <p>4 特定要求等を行った者から記録票の開示を求められたときは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第78条の規定により開示義務から除かれるものを除き、速やかに当該要求等に関する記録票の写しを提示するものとする。</p> | <p><u>4 公益監察事務局は、前項の規定により記録票等が提出されたときは、これを速やかに区長に報告しなければならぬ。</u></p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p> |

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;"><u>(新設)</u></p> <p><u>(記録票等の開示等)</u></p> <p><u>第9条 記録票等について、足立区情報公開条例</u>（平成12年足立区条例第91号。以下「情報公開条例」という。）第6条の規定による開示の請求を受けた場合においては、開示することにより本規程に基づく事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものその他の情報公開条例第8条各号の規定に該当する不開示情報を除き、開示をしなければならない。</p> <p><u>2 特定要求等を行った者から個人情報の保護に関する法律</u>（平成15年法律第57号）第76条の規定に基づき、記録票等に係る保有個人情報の開示を求められたときは、同法第78条第1項各号の規定に該当する不開示情報を除き、速やかに当該保有個人情報を開示しなければならない。</p> <p><u>(記録票の保存)</u></p> <p><u>第8条 記録票</u>は、各課及び公益監察事務局において保存するものとする。</p> <p>2 記録票の保存年限は、5年とする。</p> <p><u>(第三者評価)</u></p> <p><u>第9条 区長は</u>_____、この規程の運用状況について、第三者の評価を受けなければならぬ。</p> <p>2 前項の第三者は、公益監察員とする。</p> <p>3 区長は、第1項の評価を受けたときは、<u>その内容を公表しなければならない。</u></p> <p><u>(委任)</u></p> <p><u>第10条</u> この規程に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。</p> | <p><u>(記録票等の開示等)</u></p> <p><u>第9条 記録票等について、足立区情報公開条例</u>（平成12年足立区条例第91号。以下「情報公開条例」という。）第6条の規定による開示の請求を受けた場合においては、開示することにより本規程に基づく事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものその他の情報公開条例第8条各号の規定に該当する不開示情報を除き、開示をしなければならない。</p> <p><u>2 特定要求等を行った者から個人情報の保護に関する法律</u>（平成15年法律第57号）第76条の規定に基づき、記録票等に係る保有個人情報の開示を求められたときは、同法第78条第1項各号の規定に該当する不開示情報を除き、速やかに当該保有個人情報を開示しなければならない。</p> <p><u>(記録票等の保存)</u></p> <p><u>第10条 記録票等</u>は、各課及び公益監察事務局において保存するものとする。</p> <p><u>2 記録票等の保存年限は、5年とする。</u></p> <p><u>(第三者評価)</u></p> <p><u>第11条 区長は</u>毎年度、この規程の運用状況について、第三者の評価を受けなければならぬ。</p> <p>2 前項の第三者は、公益監察員とする。</p> <p>3 区長は、第1項の評価を受けたときは、<u>評価結果、特定要求等の件数及び主な概要（個人が特定されるおそれのある情報を除く。）を公表しなければならない。</u></p> <p><u>(委任)</u></p> <p><u>第12条</u> この規程に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。</p> <p><u>付 則</u>（令和7年10月29日訓令甲第18号）</p> <p><u>(施行期日)</u></p> <p>1 この訓令は、令和7年12月1日（以下「施行日」という。）から施行する。</p> <p><u>(経過措置)</u></p> <p>2 この訓令による改正後の足立区特定要求等</p> |
|---|--|

| | |
|-------------|--|
| 別記様式（第3条関係） | <p><u>への対応等に関する規程の規定は、施行日以後に受けた特定要求等について適用し、同日前に受けた特定要求等については、なお従前の例による。</u></p> |
|-------------|--|

1. 提言、要望等（2条1号）

区政に関する職員※以外の者からの意見をいい、提言、要望、要求、相談又は苦情を含む。

※職員とは、地方公務員法第3条第2項に規定する一般職に属する職員及び第3条第3号に規定する非常勤職員をいい、特別職である区長、副区長及び教育長は職員以外の者に該当する。

2. 特定要求に該当する提言、要望等の規定（2条3号）及び例示

| 規定上の区分 | 例示 |
|--|--|
| ア 正当な理由なく、特定の者に對して有利又は不利な取扱いを求めること | (1) 入札等（一般競争入札、指名競争入札、随意契約等）に際して特定の業者に発注するよう、又は特定の業者を指名競争入札に参加させるよう求めること。 (2) 許可、認可、免許等の手続や補助金や貸付金等の交付決定において、特定の者を有利に取り扱うよう求めること。 (3) 特定の職員の人事（職員の採用、昇任、降任、異動等）に関して公正を害する要求等を行うこと。 |
| イ 正当な理由なく、特定の者に對して義務のないことを行わせること、又は特定の者の権利の行使を妨げることを求めるこ | (1) 公共工事に関し、元請業者に下請参入させることを口利きするよう求めること。 (2) 競争入札等において、特定の業者に入札又は落札決定等の辞退の働きかけをするよう求めること。 |
| ウ 正当な理由なく、執行すべき職務を行わないこと、又は定められた期限までに執行しないことを求めるこ | (1) 区税を納付できない特別な事情がないにもかかわらず、差押え等の滞納処分を行わないよう求めること。 (2) 特定の者に対する不利益処分や行政指導を行わないよう、又はその程度を緩めるよう求めること。 |
| エ 区が当事者となる契約において、区以外の契約の当事者に不当な利益が生ずることを求めるこ | (1) 契約内容が履行されていないにもかかわらず、契約当事者に代金を支払うよう求めること。 (2) 用地売買の契約等において、不当に高額な金額で契約するよう迫ること。 |
| オ 職務上知り得た秘密を漏らすことを求めるこ | (1) 入札等における予定価格、設計価格、最低制限価格、入札参加希望者数・希望者名等の入札関連情報（公表されているものを除く。）の教示又は漏えいを求めること。 (2) 指定管理者の選定その他公募又は指名の方法により提案を求め、選定する事業に関して、選定基準等の情報（公表されているものを除く。）を教えるよう求めること。 (3) 立入検査等に関する情報（公表されているものを除く。）を教えるよう求めること。 (4) 特定の者の個人情報又は特定の法人の情報（公表されているものを除く。）を教えるよう求めること。 |
| カ アからオまでに掲げるもののほか、法令その他の規程に違反することを求めるこ | (1) 入札談合等関与行為（官製談合）防止法の規定に違反して、入札参加希望者に入札談合等を行わせることを求めるこ。 |

※なお、ア、イ、ウの規定に記載されている「正当な理由なく」とは、特定の行為や判断が許可されるための合理的な根拠（法令の規定等）や理由がないことをいう。

3. 特定要求に該当しない提言、要望等に関する規定と例示（2条3号ただし書）

| | |
|---|--|
| 1 | 議場その他公式又は公開の場において発言された意見であって、議事録その他これに類するものに記録がなされるもの |
| 2 | 事実又は手続の問合せ又は確認をするもの (1) 特定の区民等に関して生活保護の受給等ができるかどうかの照会をすること、又は申請等に立ち会うこと |
| 3 | 提供することに支障がない資料等を求めるにすぎないもの (1) 区民等に配布している資料や情報公開条例に基づく資料の請求その他の資料請求 |
| 4 | 情報提供をするもの (1) 行政活動にメリットがある優れた製品やサービスなどに関する情報を担当課に提供すること、又は当該事業者を担当課に紹介すること |
| 5 | 陳情書、要望書、申立書等適式に作成された書面によるもの |
| 6 | その他の適正な職務の遂行に係るものであることが明らかであるもの (1) 議会質問の前に、議員から質問事項に関する見解を求めること (2) 区民等の要請を受けて工事担当課等の職員に区道その他の公共施設の特定箇所等の補修を依頼すること (3) その他議員の正当な政治活動に関するもの |

4. 不当要求に該当する提言、要望等の規定（2条4号）及び例示

提言、要望等のうち、暴力行為、どう喝、面会の強要、長時間の居座り、職員に対する誹謗、中傷その他の社会的相当性を逸脱する手段によって、職員の公正な職務の遂行を妨げることとなることが明白な行為又は当該行為を背景としたもの（2条4号）

| 類型ごとの不当要求の例示 | |
|--------------|--|
| 1 | 暴力行為、どう喝、威嚇、乱暴な言動等、職員の公正な職務の遂行を妨げることとなることが明白な行為又は当該行為を背景とした要求 (1) 暴力行為（暴行罪（刑法208条）又は傷害罪（刑法204条）に該当） (2) 本人又は親族の生命、身体、自由、名誉又は財産（信用を含む）に対し、害を加える旨を告知して人を脅迫する（脅迫罪（刑法222条）に該当）、また、脅迫や暴行を用いて人に義務のないことを行わせる等をした又は行わせようとした（より重い強要罪（刑法223条）又は強要未遂罪に該当） |
| 2 | 面会の強要、長時間の居座り等、職員の公正な職務の遂行を妨げることとなることが明白な行為又は当該行為を背景とした要求 (1) 長時間の居座り、面会要求など、要求を受けたにもかかわらず、人の看守する建造物等から退去しない場合（不退去罪（刑法130条）に該当） |
| 3 | 職員に対する誹謗、中傷等、職員の公正な職務の遂行を妨げることとなることが明白な行為又は当該行為を背景とした要求 (1) 職員個人の名誉、人格を傷つける言動、性別や身体的特徴などをマイナスに指摘する言動 |
| 4 | その他の社会的相当性を逸脱する手段によって、職員の公正な職務の遂行を妨げることとなることが明白な行為又は当該行為を背景とした要求 (1) フロアで騒ぎ立てるなどの区の業務を妨害する行為を行った（威力業務妨害罪（刑法234条）に該当） (2) 正当な理由なく、かつ執拗に有利な取扱いを職員に要求する行為 |