

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。

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、運用するようにしなければならない。

(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。

(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。

(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。

(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つて、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。

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こと。

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と。

オ 職務上知り得た秘密を漏らすことを求めること。

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と。

(4) 不当要求 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をいう

(5) 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、要望等をいう。

(職員の責務及び対応)

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。

2 職員は、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講ずるものとする。

3 職員は、特定要求等を受けたときは、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「上司に当たる者」という。）に直ちに報告し、その指示を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。

(1) 部長 副区長、教育長（教育委員会の職務権限に属する事項に限る。）及び区長

(2) 課長 当該職員の上司に当たる部長、副区長、教育長（教育

委員会の職務権限に属する事項に限る。) 及び区長

(3) 係長 当該職員の上司に当たる課長

(4) 前3号に掲げる職員以外の職員 当該職員の上司に当たる係長及び課長

4 前項の場合において、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。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。

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。

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。

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。

8 公益監察事務局は、ガバナンス担当部コンプライアンス推進担当課とする。

（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。

（区長、副区長及び教育長の責務及び対応）

第5条 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。

- 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。
- 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。

- 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。

(不利益な取扱いの防止)

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。

- 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。

- 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。

(特定要求等への回答等)

第7条 特定要求等に対して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。

(記録票等の更新及び管理)

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。

- 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。

- 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。

- 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ない。

（記録票等の開示等）

第 9 条 記録票等について、足立区情報公開条例（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。

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（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。

（記録票等の保存）

第 10 条 記録票等は、各課及び公益監察事務局において保存するものとする。

2 記録票等の保存年限は、5 年とする。

（第三者評価）

第 11 条 区長は、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ない。

2 前項の第三者は、公益監察員とする。

3 区長は、第 1 項の評価を受けたときは、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。

（委任）

第 12 条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

付 則

（施行期日）

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。

（経過措置）

- 2 この訓令による改正後の足立区特定要求等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。