

参考事例

対応記録票の作成が必要な要望等

- ①特定の者（法人その他の団体を含む）に対する
- ②特別（有利 or 不利）な取扱を求めるもの

判断のポイント

①特定か？不特定か？

- ✓ 特定の者ではなく、市民全体、全体でなくても不特定（多数）の市民に対するものは、記録不要です。
- ✓ 一見、特定の者に対するように考えられる場合であっても、その要望の内容やこれを実施した場合の効果を考えて、不特定の市民の利益につながるものであれば、記録不要です。

②特別なものか？

- ✓ 単なる照会、確認、質問、相談、資料請求は、特別な取扱を求めるものではないため、記録不要です。
- ✓ 法令など制度上認められている権利や利益に関する要望は、適正な態様で要望が行われる限り、特別な取扱を求めるものではなく、記録不要です。

以下の「」内は、公職者からの職員に対する発言です

ケース1

「市民から『市役所の窓口に行ったところ、対応が悪かった』との苦情があった。どうということか？」

⇒〈記録の要否〉不要

- ・職員の職務の執行状況を確認しているにすぎません。

ケース1-1

「その市民に謝罪する必要はないのか？」

⇒〈記録の要否〉原則、不要

- ・既に一定の対応（謝罪などをしている、あるいは職員の対応は適正であったとの判断をしている）をしている場合、その対応を説明することで完結するのであれば、記録は不要です。その後の対応状況を確認するものにすぎないからです。

- ◆これでは終わらずに、謝罪を求められたり、文書の作成を求められたりした場合は、記録が必要です。要求の態様によっては、不当要求行為に該当するかどうかを検討することになります。

ケース2

「〇〇地区の市道沿いの草が生い茂っているので、草刈りをしてほしい」

〈記録の要否〉 不要

- 市道の安全な通行を確保することは市の義務であり、市民の側からすると、そうした要求をすることは権利ともいえるもので、特別な取扱を求めるものとはまではいえません。
- 市道は、特定の住民だけでなく全ての市民が通行できるものなので、草刈りをするのは、全市民の利益になるともいえます。

ケース2-1

「いつやってくれるのか？早くやってほしい」

〈記録の要否〉 原則、不要

- 草刈りを実施する時期を尋ねることは、職務の執行状況の確認です。
- 早期実施の要望については、職務の執行は、原則として速やかに行うべきものなので、特別な取扱を求めるものとはまではいえません。
- ◆緊急性がないにもかかわらず優先的に実施するように要求したり、繰り返し要求したりするような場合は、記録が必要です（市民全体あるいは不特定多数の地域住民の利益のための働きかけというより、特定の住民に対する特別な取扱を求めているものと考えられます）。要求の態様によっては、不当要求行為に該当するかどうかを検討することになります。

ケース3

「〇〇という団体の活動に補助金を出してもらえないか？」

〈記録の要否〉 不要

- 相談あるいは市の補助金制度の照会にとどまるものといえます。
- 合致する補助金制度がある場合、ルールに基づき処理していくことも、特別な取扱をするものではないため、記録は不要です。